



# RELATÓRIO DA OUVIDORIA DE 2023



## 1. INTRODUÇÃO

Regulamentada através da Lei Municipal 1.610/2021 a Ouvidoria da Prefeitura de Maquiné é vinculada ao Gabinete do prefeito Municipal, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pelos órgãos e pelas entidades do Poder executivo, inclusive da Administração Pública Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

A ele cabe atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 1340/2017; promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário, acompanhar a prestação de serviços públicos visando garantir sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento; receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas; encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e sua efetiva conclusão, atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia; promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Responde também pelos demais encargos descritos na Lei 13.460/2017 tais como estabelecer e coordenar Conselhos de usuários e divulgar carta de serviços ao usuário.

Este relatório foi formulado em cumprimento ao disposto no artigo 15º da Lei 13.460/2017 contendo dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas no ano de 2023, bem como análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.



## 2. SOBRE A OUVIDORIA

### COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria é um órgão seccional do executivo, cujas competências estão estabelecidas na Lei Municipal nº 1.610/2021, conforme transcrito abaixo:

*Art. 5º São atribuições da Ouvidoria:*

*I - atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº [13.460](#), de 2017;*

*II - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;*

*III - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;*

*IV - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;*

*V - encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;*

*VI - atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;*

*VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.*



### 3. RESULTADO QUALITATIVO

O acesso a ouvidoria pode ser dado através do site <https://maquine.rs.gov.br/ouvidoria>, já o serviço de Informação ao cidadão pode ser dado através do site <https://maquine.rs.gov.br/esic>.

### 4. RESULTADOS QUALITATIVOS

O quadro abaixo consolidado os registros realizados em 2023:

ORIGEM	OUVIDORIA	SIC
Solicitação	14	0
Reclamação	18	0
Sugestão	0	0
Denúncia	0	0
Elogio	0	0
Informação	0	17
Esclarecimento	0	0
Dúvida	0	04
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>32</b>	<b>11</b>

O prazo legal de resposta conclusivas às manifestações recebidas é de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Em sua maioria o tempo estipulado no artigo 13 da Lei Municipal 1.610/2021 foi cumprido antes de sua determinação.

Não houveram interposição de recursos nas respostas.

ORIGEM	OUVIDORIA RESOLUÇÃO	SIC RESOLUÇÃO
Solicitação	14	0
Reclamação	18	0
Sugestão	0	0
Denúncia	0	0
Elogio	0	0
Informação	0	17
Esclarecimento	0	0
Dúvida	0	04
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>32</b>	<b>11</b>

### 5. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Assim como no exercício 2021 e 2022, observou-se um número de demanda protocolizada por uma única pessoa, sendo que as mesmas foram respondidas. Em sua grande maioria, os pedidos referem-se a serviços oferecidos pelo Município tais como serviços de



fornecimento de água, dúvidas sobre alíquotas de impostos e alvarás de funcionamento de estabelecimentos comerciais.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

De modo geral percebemos que as demandas do Setor de Ouvidoria se repetem, sendo elas questionamentos sobre os serviços oferecidos pelo Município, tais como fornecimento de água, alíquotas de impostos e alvarás. Cabe ressaltar que 02 solicitações não foram atendidas no ano de 2023, tendo ficado sua resposta para o ano de 2024.

Os serviços de Ouvidoria garantam a proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos do Poder Executivo.