



PREFEITURA MUNICIPAL DE MAQUINÉ

# RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA 2021

# RELATÓRIO GERAL DE OUVIDORIA EXECUTIVO

# 2021

Relatório Anual da Ouvidoria  
Prefeitura Municipal de Maquiné  
Maquiné – 2021

## Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. SOBRE A OUVIDORIA.....	5
3. RESULTADOS QUALITATIVOS.....	6
4. RESULTADOS QUANTITATIVOS.....	7
5. ANALISE DOS PONTOS RECORRENTES.....	8
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	9

## 1. INTRODUÇÃO

Regulamentada através da Lei Municipal nº 1.610, de 26 de outubro de 2021, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal 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 ela compete atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº [13.460](#), de 2017; promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário; acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a 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 a 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.

Além disso, responde pelos demais encargos descritos na Lei 13.460, de 26 de junho de 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 Nº 13.460/2017. Ele contém dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas no ano de 2021, bem como a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas. Como finalização, apresenta também algumas recomendações e as perspectivas para a atuação da Ouvidoria do Executivo no ano de 2022.

## 2. SOBRE A OUVIDORIA

### COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria é um órgão seccional do Executivo, cujas competências estão estabelecidas na Lei Municipal nº 1.610, de 26 de outubro de 2021, conforme transcrito abaixo:

**Art. 5ª** 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. RESULTADOS QUALITATIVO

Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. A carta de serviços pode ser acessada em: [carta-servico.pdf \(maquine.rs.gov.br\)](http://carta-servico.pdf(maquine.rs.gov.br)), onde está disponibilizado alguns serviços de acesso ao cidadão.

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>.

A Prefeitura Municipal disponibiliza um rol de informações para atender ao disposto na Lei de Acesso à Informação (LAI), tornando pública as informações de interesse coletivo ou geral de forma proativa, ou seja, independente de requerimento, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

#### 4. RESULTADOS QUANTITATIVOS

Este ano de 2021 deu o passo inicial a efetiva procura pelos serviços de ouvidoria e de Serviço de informação ao cidadão.

O quadro abaixo consolidado os registros realizados em 2021:

<b>Origem</b>	<b>Ouvidoria</b>	<b>SIC</b>
<b>Solicitação</b>	<b>18</b>	<b>*</b>
<b>Denuncia</b>	<b>8</b>	<b>*</b>
<b>Elogio</b>	<b>*</b>	<b>*</b>
<b>Reclamação</b>	<b>3</b>	<b>*</b>
<b>Informação</b>	<b>*</b>	<b>38</b>
<b>Esclarecimento</b>	<b>*</b>	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>42</b>

Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão competente para as devidas providências, visto não ter a possibilidade de acompanhamento pelo manifestante.

#### Tempo de resposta

O prazo legal de resposta conclusiva 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 nº 1.610, de 26 de outubro de 2021, foi cumprido antes de sua determinação.

Não houve interposição de recursos nas respostas.

<b>Origem</b>	<b>concluída</b>	<b>em análise</b>
<b>Solicitação</b>	<b>18</b>	
<b>Denuncia</b>	<b>5</b>	<b>3</b>
<b>Elogio</b>		
<b>Reclamação</b>	<b>3</b>	

<b>Informação</b>	<b>38</b>	
<b>Esclarecimento</b>	<b>4</b>	
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>3</b>
<b>total geral</b>	<b>71</b>	



## 5. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Tradicionalmente, os serviços com maior volume de demanda são os que provocam mais manifestações na Ouvidoria, muitas vezes de solicitações por orientações de procedimentos internos a execução do serviço, que deveriam ser dadas ao usuário diretamente pelas equipes responsáveis pelos serviços.

Observa-se um relevante número de demanda protocolizada por uma única pessoa, sendo 28 demandas cadastradas e atendidas.

## 6.Considerações finais

Avaliando as dimensões do resultado, é possível registrar que o desempenho da Ouvidoria do Executivo, mesmo com todas as dificuldades, apresentou melhoria no ano de 2021, com base na efetiva resposta ao solicitante. Credita-se esse resultado aos diversos ajustes organizacionais promovidos para adequação do atendimento, dos quais ganhos de eficácia, eficiência e efetividade na atuação.

Observa-se maior demanda o que não se efetivava em anos anteriores, onde através da Lei Municipal nº 1.610, de 26 de outubro de 2021 se regulamentou a efetiva proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos do Poder Executivo, inclusive da Administração Pública Indireta, de que trata a Lei nº [13.460](#), de 26 de junho de 2017.