



MUNICÍPIO DE MATO QUEIMADO - RS

CNPJ: 04.204.318/0001-45

OUVIDORIA

Rua Monsenhor Wolski, 1300

CEP 97935-000 - Mato Queimado - RS

ouvidoriamq@gmail.com

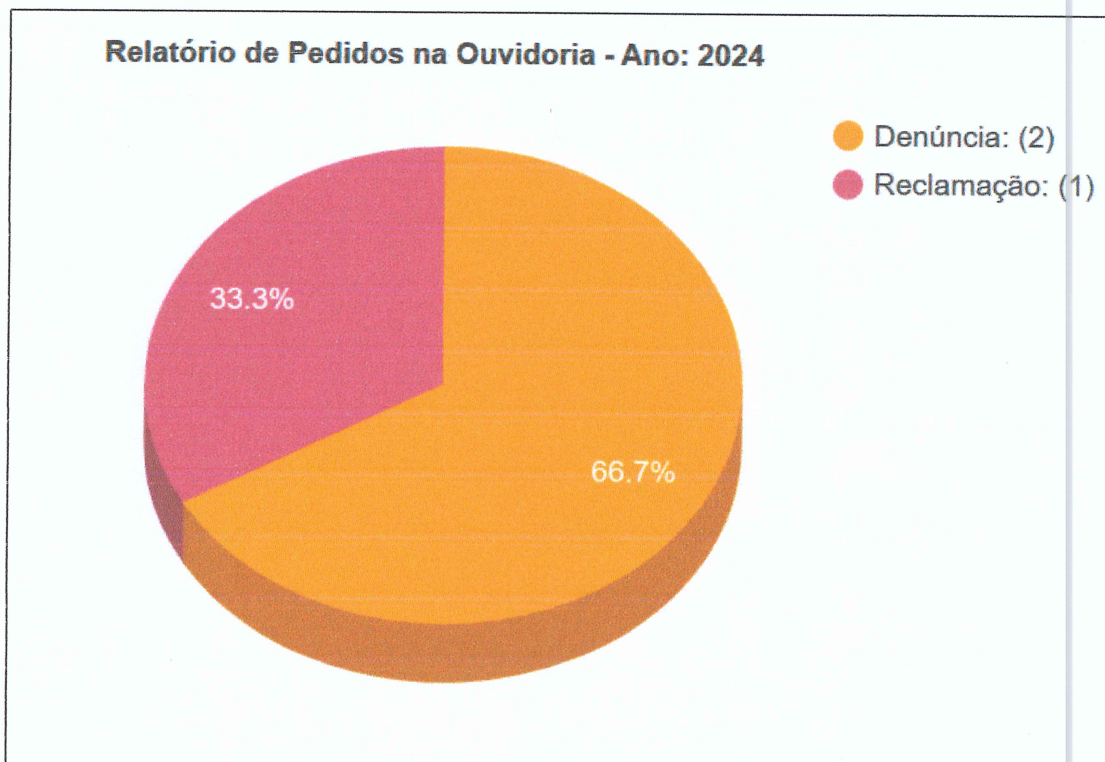
**Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do Poder Executivo do
Município de Mato Queimado - 2024**

Este relatório tem por finalidade atender a Lei Nacional nº 13.460 de junho de 2017, e a Lei Municipal nº 1.456 de 21 de novembro de 2018, as quais dispõem sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, em especial a elaboração anual do relatório de gestão, prevista nos Art. 14 e 15 da Lei Nacional nº 13.460/2017 e no Art. 3º inciso V, da Lei Municipal nº 1.456/2018. Desta forma, a seguir, serão apresentadas informações pertinentes as solicitações recebidas por esta Ouvidoria no ano de 2024.

Cabe destacar, que em 2024, foram recebidos 03 (três) pedidos de informação, sendo 02 (duas) *denúncias* e 01 (uma) *reclamação*, conforme pode ser visualizado no Gráfico 01.

[Handwritten signature]

Gráfico 01: Tipos de pedidos encaminhados para a Ouvidoria do Poder Executivo no exercício de 2024



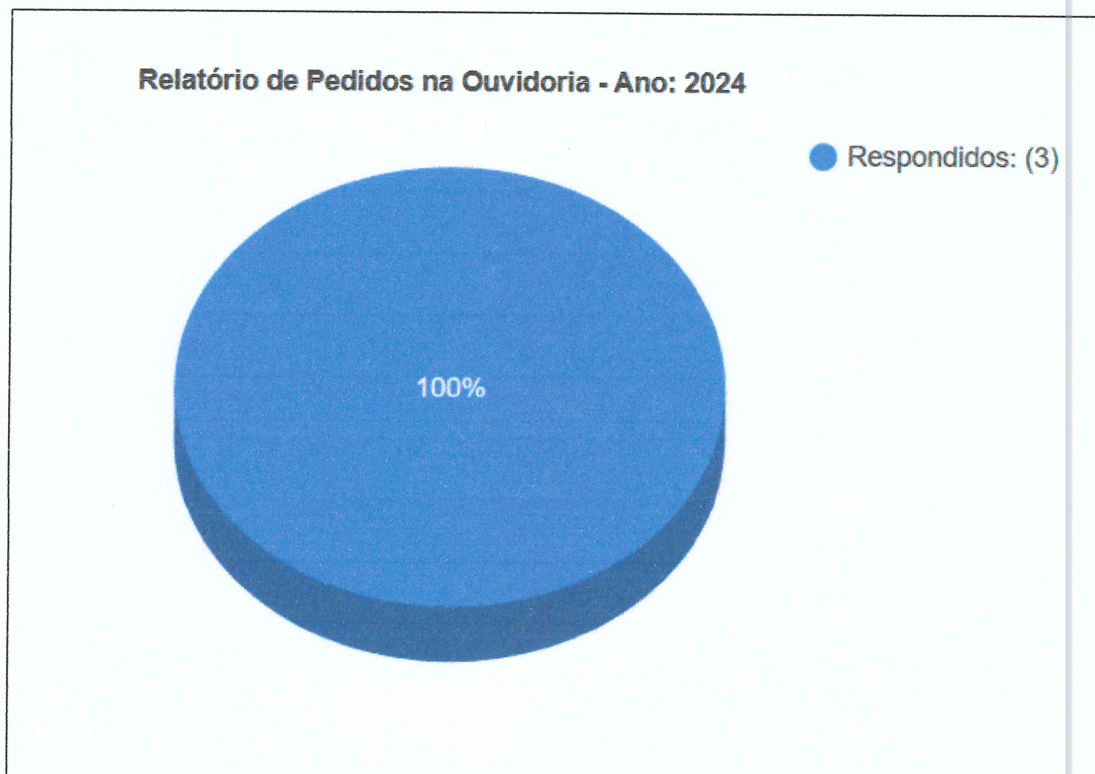
Fonte: <https://www.matoqueimado-rs.com.br/site/ouvidoria?ano=2023>

As demandas encaminhadas na Ouvidoria, se tratam de diferentes assuntos: atuação de servidor municipal, bem como, benefícios concedidos a ele; descumprimento de requisitos de transparência das informações públicas e; questionamento sobre contrato de obra. Desta forma, se percebe que não houve pontos recorrentes, bem como, os pedidos se referem a assuntos diferentes dos pedidos dos exercícios anteriores, conforme análise requerida pelo no Art. 15, inciso III, da Lei 13.460/2017. Quanto a quantidade de demandas registradas, observou-se uma diminuição no número de demandas de 07 (sete) para 03 (três), entre os exercícios de 2023 e 2024, respectivamente.

Quanto ao tratamento dado a solicitação, salienta-se que após recebimento das demandas as mesmas foram encaminhadas para a Secretaria/Setor afim, no intuito de dar o melhor tratamento para as mesmas. Após a conclusão da análise de cada uma das

demandas, um retorno foi dado ao solicitante, conforme pode ser verificado no Gráfico 02. Além disso, a resposta foi encaminhada pelo ouvidor, no prazo legalmente estabelecido no Art. 16, da Lei da Ouvidoria:

Gráfico 02: Relatório sobre a situação dos pedidos encaminhados para a ouvidoria do Poder Executivo no exercício de 2024



Fonte: <https://www.matoqueimado-rs.com.br/site/ouvidoria?ano=2023>

Por fim, informamos que a pesquisa de satisfação dos serviços prestados por esta Ouvidoria, está disponível através de um link na página da Ouvidoria, onde o solicitante acessa para encaminhar a sua demanda, no intuito de dar mais visibilidade a pesquisa. Conforme pode ser visualizado na Figura 01, a seguir apresentada:

Figura 01 - Imagem da página inicial da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do Poder Executivo de Mato Queimado-RS.



Fonte: Site da Prefeitura Municipal de Mato Queimado -RS.

Contudo, nenhuma resposta sobre a pesquisa foi registrada. Assim, não se tem nenhum resultado a ser apresentado quanto a satisfação, ou não, dos usuários com o serviço prestado através do canal da Ouvidoria.

Mato Queimado-RS, 30 de dezembro de 2024.

Martiele Maria Utzig

Ouvidora

Portaria nº 5.486/2022

Recebi: 20 / 01 / 2025

Mauro José Hartmann
Prefeito