



MUNICÍPIO DE MATO QUEIMADO - RS

CNPJ: 04.204.318/0001-45

OUIDORIA

Rua Monsenhor Wolski, 1300

CEP 97935-000 - Mato Queimado - RS

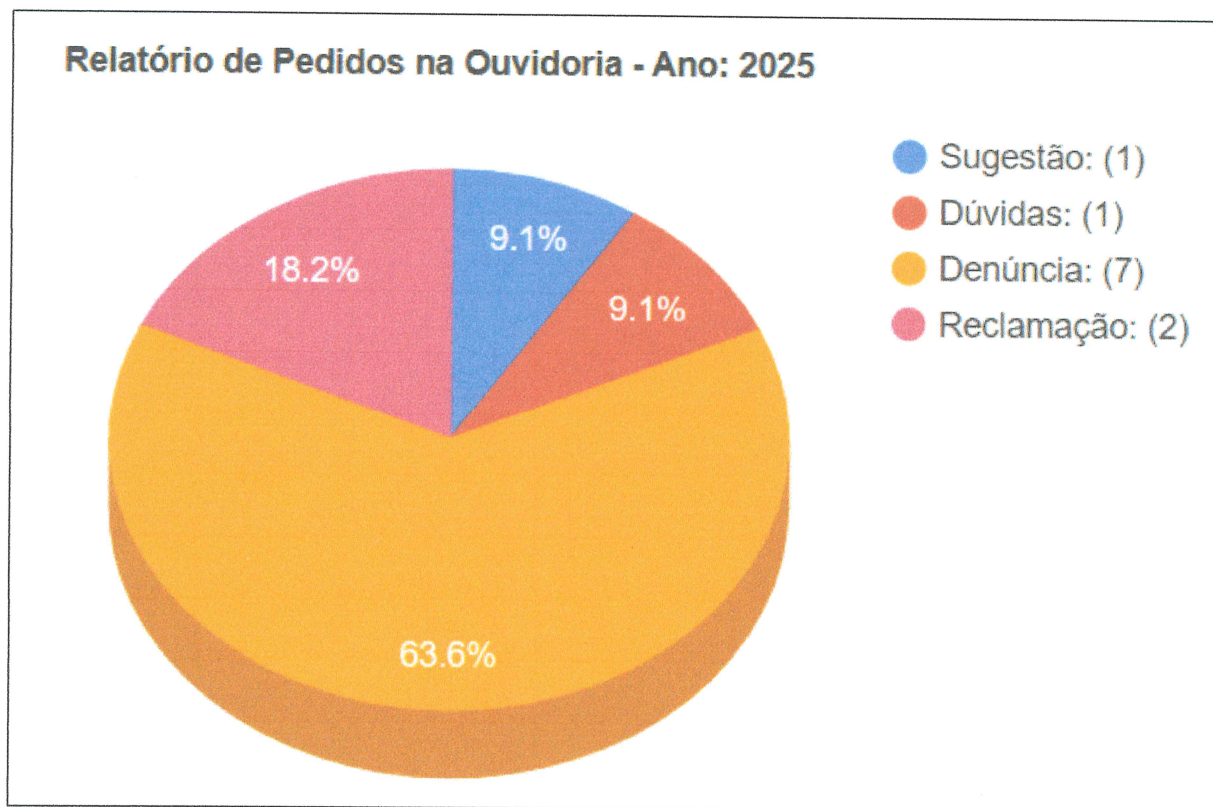
ouvidoriamq@gmail.com

**Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do Poder Executivo do
Município de Mato Queimado - 2025**

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 2025.

Cabe destacar que, em 2025, foram recebidos 11 (onze) pedidos de informação, dos quais 07 (sete) correspondem a denúncias, 02 (duas) a reclamações, 01 (uma) a sugestão e 01 (uma) a dúvida, conforme demonstrado no Gráfico 01.

Gráfico 01: Tipos de pedidos encaminhados para a Ouvidoria do Poder Executivo no exercício de 2025



Fonte: <https://www.matoqueimado-rs.com.br/site/ouvidoria?ano=2025>

As demandas encaminhadas à Ouvidoria referem-se, principalmente, aos seguintes assuntos: atuação de servidor municipal, atendimento ao público por servidores municipais e questionamentos acerca de resultados de processos administrativos.

Dentre as manifestações recebidas, verificou-se que uma delas foi registrada três vezes consecutivas, com o mesmo teor e em intervalo de poucos minutos. Da mesma forma, outra demanda também foi encaminhada repetidamente com o mesmo questionamento. Ademais, uma das manifestações registradas corresponde a um teste realizado pela própria Ouvidoria, com a finalidade de verificar o correto funcionamento do sistema.

Assim, desconsiderando-se essas quatro manifestações, conclui-se que, efetivamente, foram recebidas 07 (sete) demandas no exercício de 2025.

Nesse contexto, observa-se a recorrência de manifestações relacionadas à atuação de diferentes servidores públicos, representando 05 (cinco) das 07 (sete) demandas efetivamente registradas, conforme análise exigida pelo art. 15, inciso III, da Lei nº 13.460/2017. Trata-se de tema que merece acompanhamento contínuo por parte da Administração Pública.

Quanto à quantidade de manifestações registradas, verificou-se aumento no número de demandas entre os exercícios de 2024 e 2025, passando de 03 (três) para 07 (sete), respectivamente.

No que se refere ao tratamento conferido às solicitações, destaca-se que, após o recebimento das demandas, estas foram encaminhadas às respectivas Secretarias e setores competentes, com o objetivo de assegurar a adequada análise e encaminhamento de cada caso. Após a conclusão da apuração de cada demanda, foi prestado retorno ao solicitante, conforme demonstrado no Gráfico 02.

Além disso, as respostas foram encaminhadas pelo Ouvidor dentro do prazo legalmente estabelecido no art. 16 da Lei nº 13.460/2017:

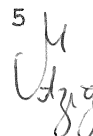
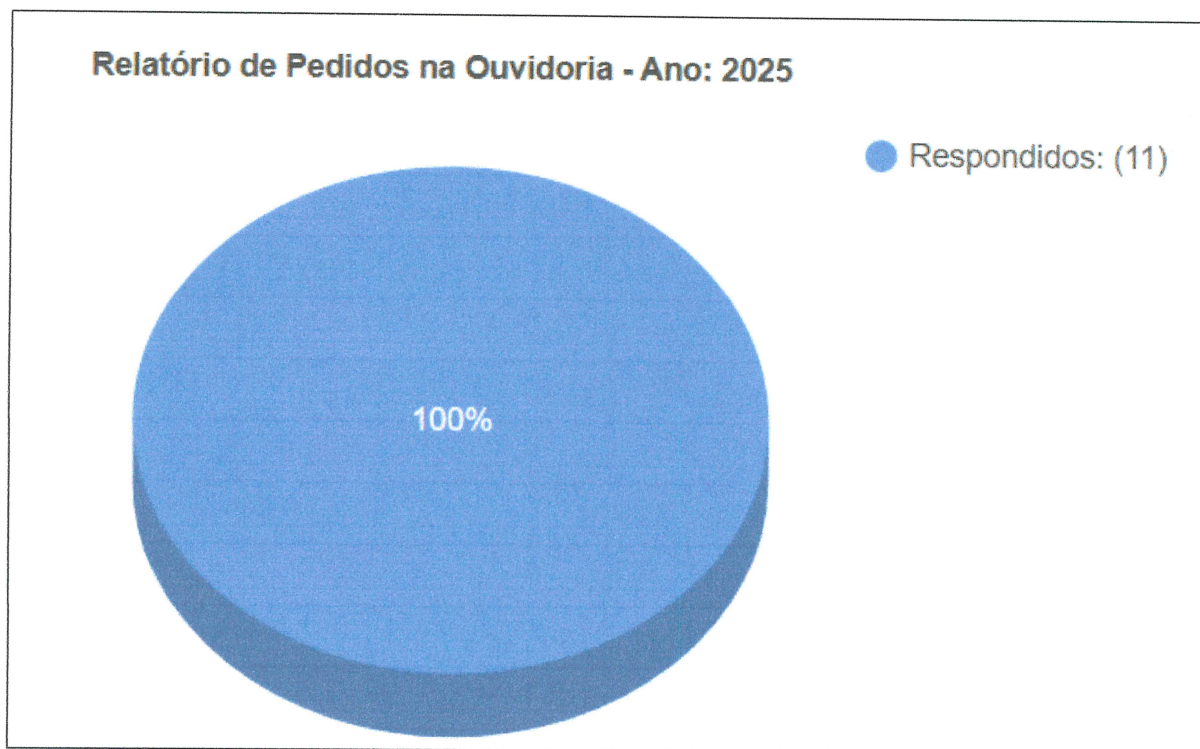


Gráfico 02: Relatório sobre a situação dos pedidos encaminhados para a ouvidoria do Poder Executivo no exercício de 2024



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.



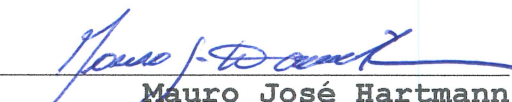
Fonte: Site da Prefeitura Municipal de Mato Queimado -RS.

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, 05 de janeiro de 2026.


Martiele Maria Utzig
Ouvidora
Portaria nº 6.666/2025

Recebi: 20 / 01 / 26


Mauro José Hartmann
Prefeito