

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

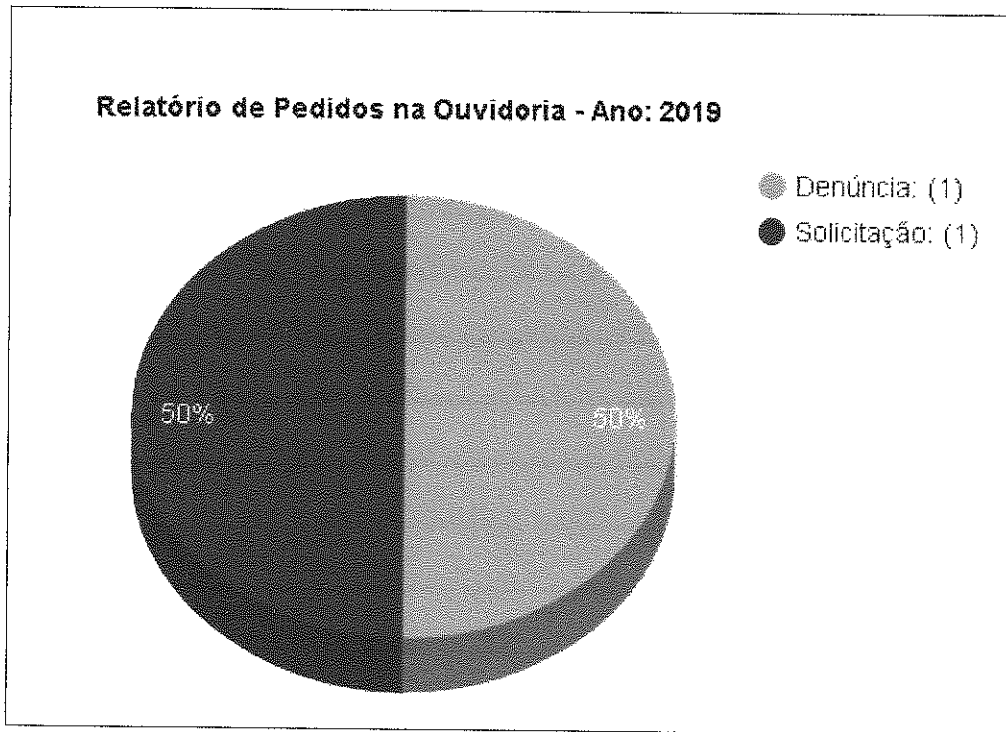
**Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do Poder Executivo do
Município de Mato Queimado - RS, exercício de 2019**

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 2019.

Cabe destacar, que no exercício passado, ou seja, 2019, foram recebidos 02 (dois) pedidos de informação, destes, uma *solicitação* e uma *denúncia*, conforme pode ser visualizado no Gráfico 01.

Martiele Maria Uzig
Martiele Maria Uzig
Oficial do Controle Interno
Portaria nº 3.174/2017

Gráfico 01: Tipos de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria do Poder Executivo no exercício de 2019



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

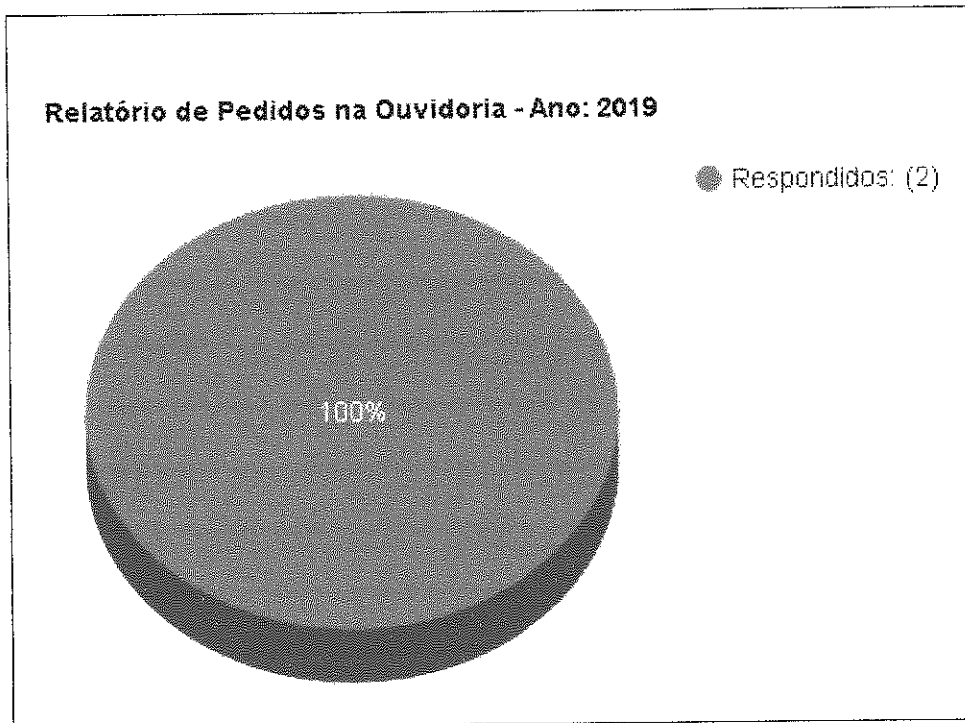
A *solicitação* se referiu a prestação de um serviço, por parte da administração pública, já a *denúncia*, trata sobre despesas públicas com determinada empresa. Desta forma, se percebe que não houve pontos recorrentes, ou seja, as demandas se referiam a assunto diferentes, conforme análise requerida pelo no Art. 15, inciso III, da Lei 13.460/2017.

Quanto ao tratamento dado a cada solicitação, salienta-se que após recebimento a *solicitação* foi encaminhada para a respectiva secretaria, responsável pela área citada, e a *denúncia* foi enviada a Unidade Central de Controle Interno. Cabe destacar que, a denúncia foi analisada apenas pelos dois membros da UCCI, uma vez que, atualmente, a responsável pelo Controle Interno, também responde às solicitações da Ouvidoria do Poder Executivo. Tal medida foi tomada, a fim de, honrar o princípio da segregação de funções. Além disso, conforme pode ser verificado no gráfico 02, todas as respostas foram encaminhadas pelo ouvidor no prazo legalmente estabelecido no Art. 16, da Lei da Ouvidoria:

AS

Martiele Maria Uzig
Martiele Maria Uzig
Oficial do Controle Interno

Gráfico 02: Tipos de solicitações encaminhadas para a Ouvidoria do Poder Executivo no exercício de 2019



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

Por fim, informamos que a pesquisa de satisfação dos serviços prestados por esta Ouvidoria, foi encaminhada aos solicitantes, através do próprio sistema da Ouvidoria, ou seja, junto com a resposta a demanda. Contudo, não se obteve retorno por parte dos mesmos. Assim, não se teve resultados a serem apresentados quanto a satisfação, ou não, dos usuários com o serviço prestado através do canal da Ouvidoria. Porém, o link para a pesquisa fica disponível na própria página da Ouvidoria onde o solicitante acessa para encaminhar a sua demanda, no intuito de dar mais visibilidade a pesquisa.

Mato Queimado- RS, 30 de janeiro de 2020.

Alcides Moreira

Martiele Maria Uzio
Martiele Maria Uzio
Oficial do Controle Interno
Portaria nº 3.174/2017