



MUNICÍPIO DE MATO QUEIMADO - RS

CNPJ: 04.204.318/0001-45

OUIDORIA

Rua Monsenhor Wolski, 1300

CEP 97935-000 - Mato Queimado - RS

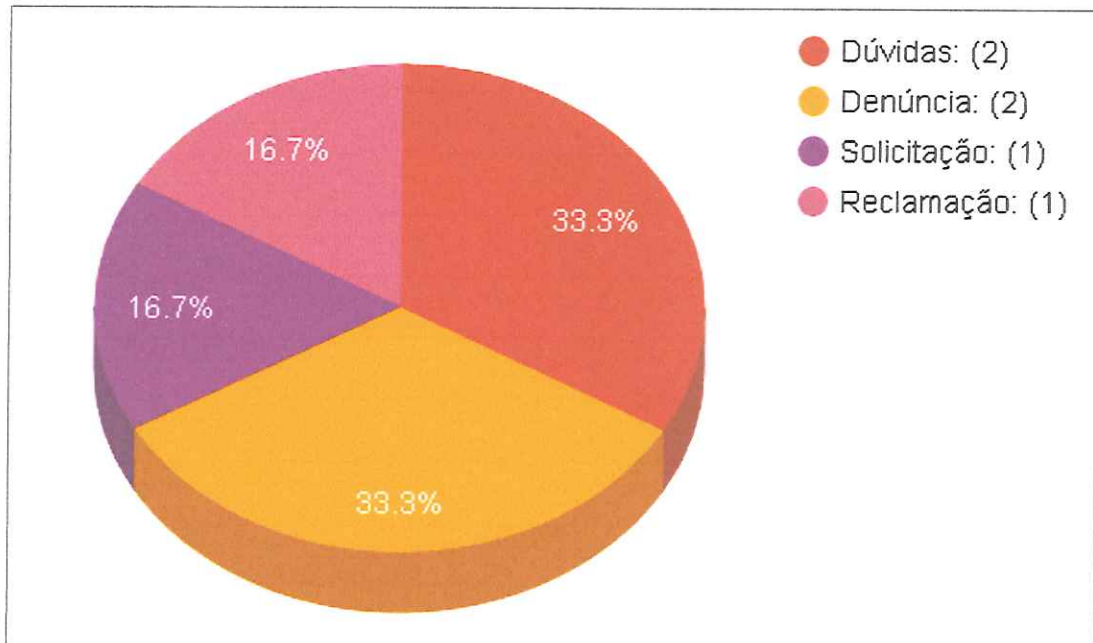
ouvidoriamq@gmail.com

**Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do Poder Executivo
do Município de Mato Queimado - RS, exercício de 2022**

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 2022.

Cabe destacar, que no exercício passado, ou seja, 2022, foram recebidos 06 (seis) pedidos de informação, sendo 01 (uma) reclamação, 01 (uma) solicitação, 02 (duas) denúncias e 02 (duas) dúvidas, conforme pode ser visualizado no Gráfico 01.

Gráfico 01: Tipos de pedidos encaminhados para a Ouvidoria do Poder Executivo no exercício de 2022

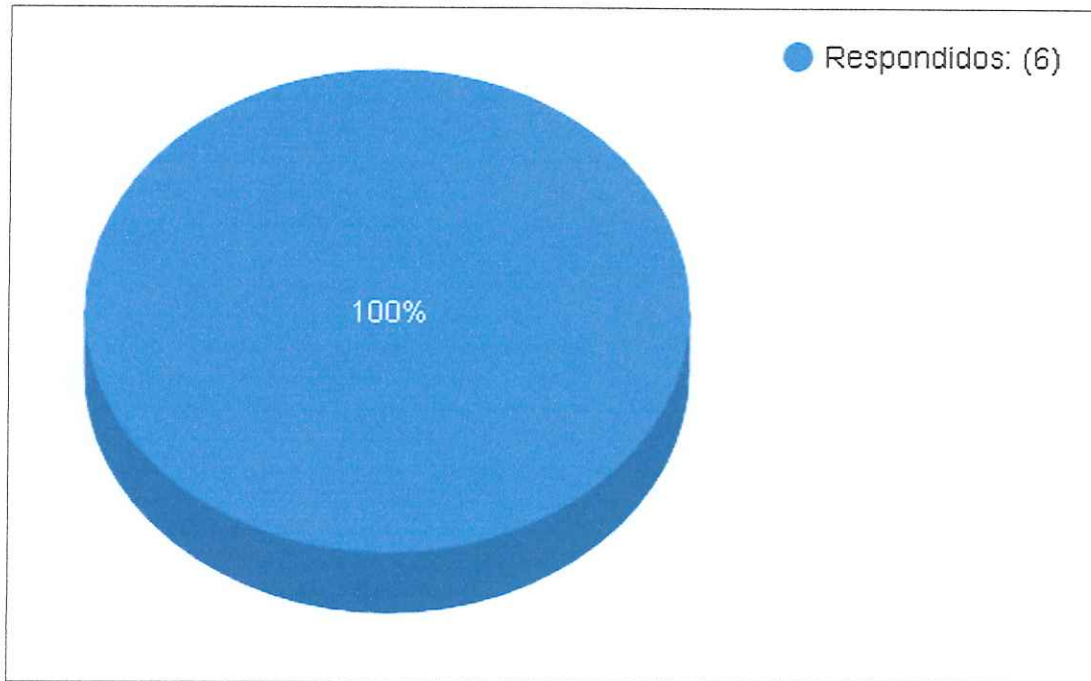


Fonte: Site da Prefeitura Municipal de Mato Queimado -RS.

As demandas encaminhadas na Ouvidoria, se tratam de diferentes assuntos, desde solicitação de informações, pedidos empresas sobre contratos com o Município, bem como, denúncias sobre questões funcionais de servidores. Desta forma, se percebe que não houve pontos recorrentes, ou seja, 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 ao tratamento dado a solicitação, salienta-se que após recebimento das demandas as mesmas foram encaminhadas para a Secretaria 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 ao solicitante, 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 2022



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

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.



Prefeitura de Mato Queimado - RS
Pesquisa de Satisfação - OUVIDORIA

Esta pesquisa tem a finalidade de verificar se a demanda dos cidadãos, que utilizaram o sistema da Ouvidoria do Município de Mato Queimado, foi atendida satisfatoriamente, bem como identificar possíveis sugestões de melhoria ou reclamações. Desta forma, lhe convidamos a participar. Lembrando que esta pesquisa é apenas de caráter profissional, ou seja, servirá apenas como base para melhorar o atendimento dos usuários deste canal de comunicação. Sua opinião não será divulgada, terá apenas conhecimento dela, a pessoa responsável por esta Ouvidoria e a autoridade competente.

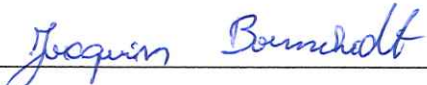
Desde já, agradecemos sua colaboração!
Sua participação é importante para que possamos aprimorar nosso trabalho.

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, 31 de janeiro de 2023.

Recebido: 31 / 01 / 2023



Joaquim Bourscheidt
Prefeito