



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA DE VEREADORES DE
BARÃO DE COTEGIPE

Relatório Anual De Gestão Ouvidoria

**Câmara Municipal de Barão de Cotegipe / RS
2019**

Ouvidoria 2019

Ouvidora Geral

Suelen Dal Piva



Este relatório apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Poder Legislativo de Barão de Cotegipe no exercício de 2019.

Além de informações que objetivam a promoção de mais transparência às ações do Poder Legislativo e ampliação da compreensão do acesso aos cidadãos aos serviços prestados pelos seus canais de atendimento.

Este relatório reflete o compromisso do Poder Legislativo com o bom atendimento aos cidadãos, no qual visa pelo aprimoramento da comunicação e aproximação com todos os públicos de relacionamento, elevando o nível de percepção e conhecimento da sociedade quanto aos conceitos de cidadania e direito.

No contexto atual, no qual o nível de percepção e conhecimento da sociedade quanto aos conceitos de cidadania está cada vez mais ampliado, a Ouvidoria deste desempenha papel preponderante, considerando o compromisso de representar o cidadão, como canal de última instância, nas suas demandas junto à instituição.

Canais de Atendimento



Pela Internet

www.camarabaraodecotegipe.rs.gov.br



Disque Ouvidoria

(54) 3523 2377 - seg à sex 13 às 16 h.



Email

ouvidoria@camaradebaraocotegipe.rs.gov.br



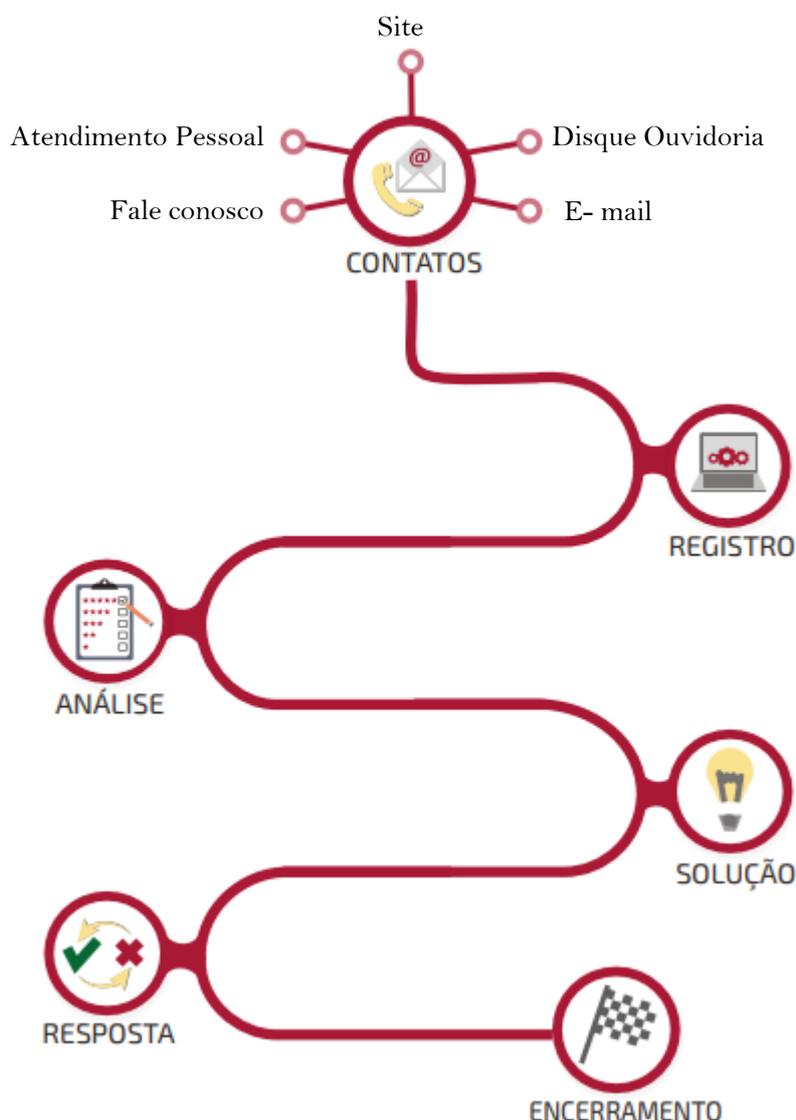
Atendimento Pessoal - seg à sex 13 às 16 h.

R. Princesa Isabel 114, 2º Andar

Tipos de Solicitação



LINHA DO TEMPO DO ATENDIMENTO



PRAZO 30 DIAS Úteis

OBS. prazo este que poderá ser prorrogado, por igual período, em função da complexidade do assunto.

ATENDIMENTOS NO PERÍODO

NATUREZA	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Reclamação	0	0 %
Denúncia	0	0 %
Solicitação	1	100 %
Sugestão	0	0 %
Elogio	0	0 %

2019

100%

das reclamações foram respondidas dentro do prazo estabelecido

100%

das reclamações procedentes foram solucionadas pela Ouvidoria

O PROCESSO DE ATENDIMENTO DE OUVIDORIA

O Atendimento de Ouvidoria se inicia a partir do contato realizado por cidadãos, por meio de telefone, carta, mensagem eletrônica ou presencialmente, objetivando apresentar reclamações, denúncias, sugestões, elogios ou solicitações de informações.

Após o registro da manifestação, a Ouvidoria procede à análise aprofundada do caso apresentado, atestando a fundamentação do que está sendo reclamado, bem como conhecendo os procedimentos adotados pelas instâncias de atendimento e os normativos existentes sobre o tema. Em seguida, a Ouvidoria interage com a Mesa Diretora do Poder Legislativo na qual é vinculada, com o objetivo de identificar possibilidades de resolução, observados as normativas vigentes.

No prazo legalmente estabelecido, de até 30 dias úteis, prorrogáveis por igual período a Ouvidoria encaminha resposta às manifestações recebidas.