



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

Relatório Anual de Gestão

# Ouvvidoria

2020

# Ouvidoria 2020

Ouvidora Geral

Suelen Dal Piva



## Acesso à Informação

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](http://www.camarabaraodecotegipe.rs.gov.br)



Disque Ouvidoria

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



Email

[ouvidoria@camaradebaraocotegipe.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@camaradebaraocotegipe.rs.gov.br)



Atendimento Pessoal - seg à sex 13 às 16 h.

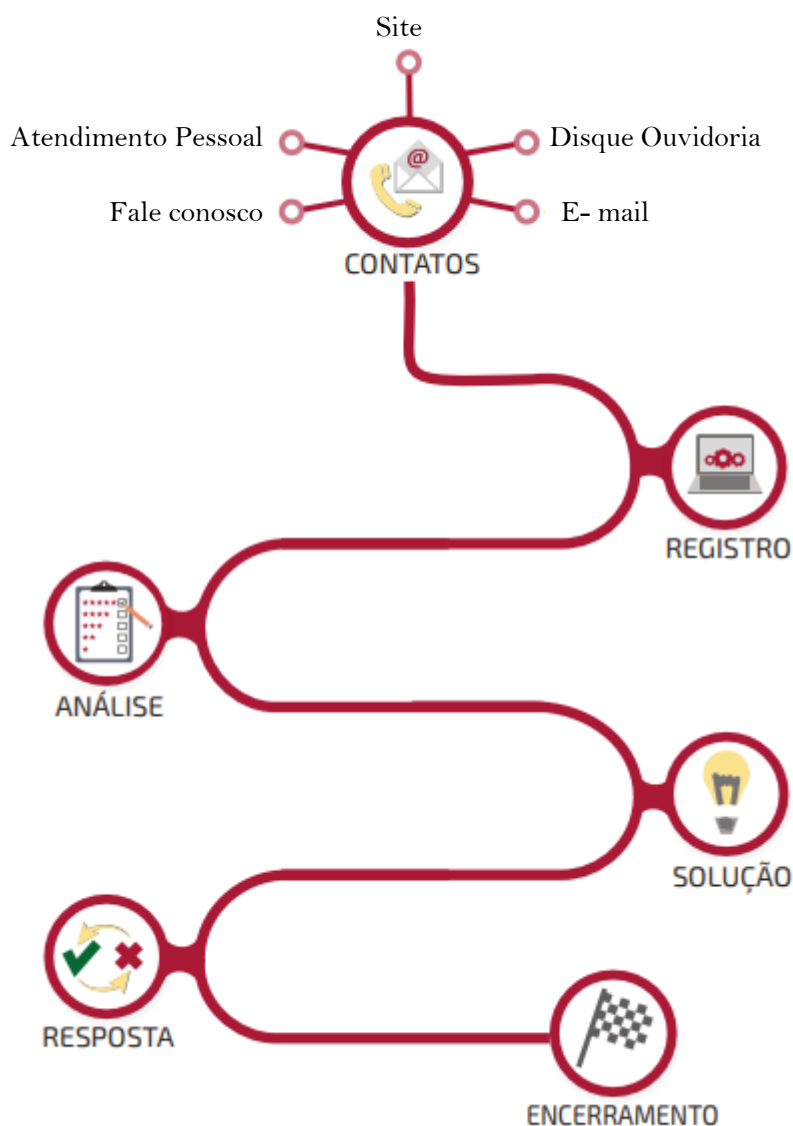
R. Princesa Isabel 114, 2º Andar

## Tipos de Solicitação



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

## 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 | 3          | 100 %      |
| Sugestão    | 1          | 100 %      |
| Elogio      | 0          | 0 %        |

**2020**

**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 para que a Ouvidoria encaminhe resposta às manifestações recebidas.



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