



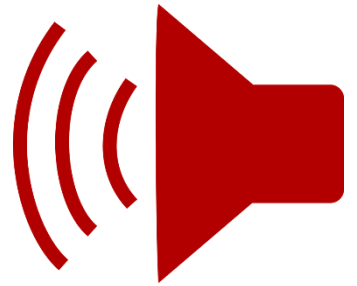
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
CÂMARA DE VEREADORES DE  
**BARÃO DE COTEGIPE**

**Relatório Anual De  
Gestão  
Ouvidoria  
2021**

*Câmara Municipal de Barão de Cotegipe / RS*

# Ouvidoria 2021

Ouvidora Geral  
Suelen Mireles



Este relatório apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Poder Legislativo de Barão de Cotegipe no exercício de 2021.

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

Este relatório reflete o compromisso dessa entidade 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 vem para desempenhar papel preponderante, considerando o compromisso de representar você cidadão, disponibilizando um canal de última instância em suas demandas junto à instituição.



## Canais de Atendimento



**Internet**

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



**Disque Ouvidoria**

**(54) 3523 2377**

seg a sex 13 às 16 h.



**E-mail**

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



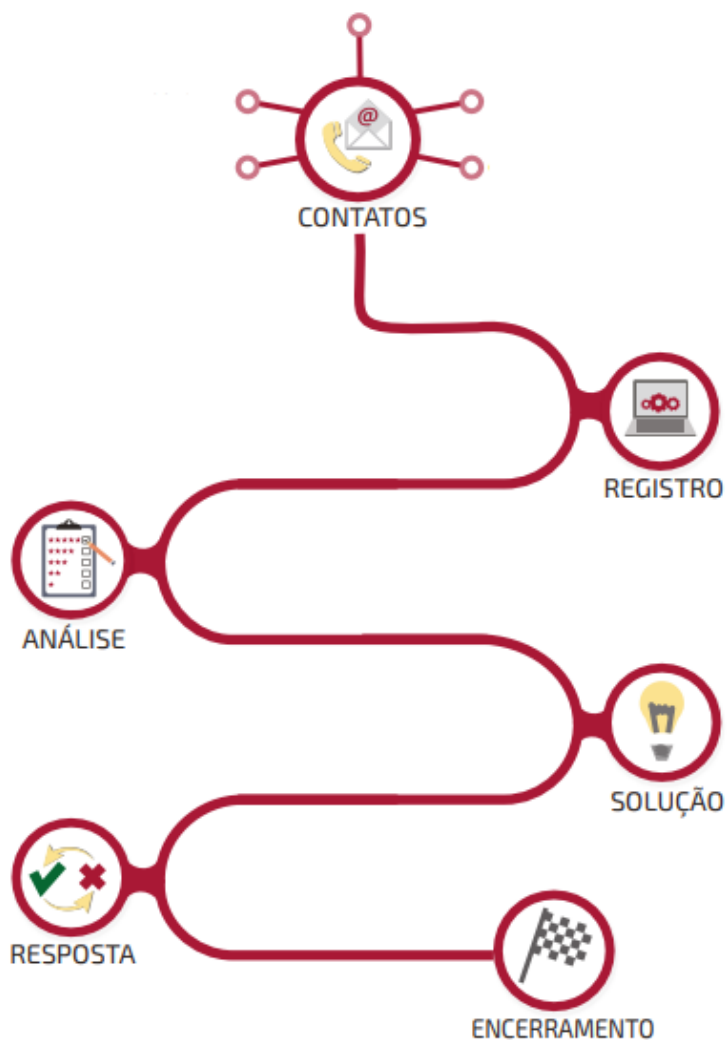
**Atendimento Pessoal**

**R. Princesa Isabel 114, 2º Andar**

seg a sex 13 às 16 h.



**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	% Total
Reclamação	0	0%
Denúncia	0	0%
Solicitação	1	100%
Sugestão	0	0%
Elogio	0	0%

**100%**

Das manifestações respondidas no prazo estipulado

**100%**

Das manifestações respondidas no prazo estipulado

## O PROCESSO DE ATENDIMENTO DA OUIVIA

O Atendimento de Ouidoria 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 Ouidoria 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 Ouidoria interage com a Mesa Diretora do Poder Legislativo na qual é vinculada, com o objetivo de identificar possibilidades de resolução, observados as normativas vigentes.

O prazo legalmente estabelecido, de até 30 dias úteis, são prorrogáveis por igual período caso às manifestações exijam alta complexidade, porem deverá a Ouidoria deverá comunicar previamente ao cidadão acerca das manifestações recebidas.



