



Nos termos da Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do Decreto Municipal Nº 2.485, de 08 de maio de 2019, publicamos o presente relatório de gestão, relativo às atividades da Ouvidoria no exercício de 2019.

Relatório De Gestão

Exercício
de 2019

01 jan –
31 dez 2019

Apresentação

A Ouvidoria do Município de Arroio do Meio, desde maio de 2019, atende os usuários de serviços públicos nos termos da Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e tem por diretrizes de atuação as determinações da Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos e do Decreto Municipal Nº 2.485, de 08 de maio de 2019.

Objetivo

Acolher e tratar com ética e imparcialidade as manifestações recebidas dos usuários que não tiverem sido solucionados nos canais de atendimento primário do Município, buscando satisfazer as demandas dentro do prazo regulamentar.

Atuar como agente na resolução de conflitos, dando ênfase à mediação, visando a eficiência e efetividade das atividades da Ouvidoria, bem como o foco no exercício da prática de melhora constante.

Manifestações recebidas

A grande maioria das demandas recebidas são resolvidas nos canais de atendimento primário: e-mail, telefone ou diretamente com o responsável pelo assunto da manifestação.

A Ouvidoria atua como canal de última instância nos casos em que o solicitante não fique satisfeito com a resposta ou posicionamento adotado nos atendimentos recebidos pelos canais de atendimento primário.

No ano de 2019, foi registrada apenas uma manifestação junto à Ouvidoria Municipal, classificada como “reclamação”, sendo resolvida no prazo de 60 (sessenta) dias.

Canais de Atendimento da Ouvidoria

Após ter sido atendido através de um dos nossos canais de atendimento primários descritos anteriormente, caso não esteja satisfeito com o posicionamento recebido, o usuário pode contatar a Ouvidoria através dos seguintes canais:

Telefone 51 3716-1166 – de segunda a sexta, das 8h às 11h45min e das 13h30min às 16h45min

Formulário online www.arroiodomeio.rs.gov.br/site/ouvidoria

**Correspondência Rua Monsenhor Jacob Seger, 166 Centro
95940-000 Arroio do Meio | RS - Brasil**

Procedimento

Para que a Ouvidoria receba, registre, encaminhe e responda uma manifestação, é necessário que o usuário informe seus dados de identificação pessoal e suas formas de contato. Entretanto, a Ouvidoria não informa o nome de quem a procura, preservando o sigilo em relação à identidade do usuário, cujo acesso é restrito nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conforme disposto no § 7º do art. 10 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017. Em contrapartida, a Ouvidoria não recebe manifestações anônimas.

A Ouvidoria recebe e registra as manifestações provenientes dos cidadãos, na qualidade de usuário de serviços públicos, e encaminha os assuntos aos órgãos envolvidos e/ou responsáveis. Posteriormente, a Ouvidoria transmite as respostas aos solicitantes, conforme as posições dos responsáveis competentes.

Considerações Finais

Em consonância com os valores que norteiam a conduta da Administração Pública do Município de Arroio do Meio, bem como em estrito cumprimento às determinações legais e regulamentadoras, a Ouvidoria Municipal reitera o compromisso com o cidadão na busca de soluções efetivas para os problemas relatados por meio das manifestações recebidas e o trabalho focado na constante otimização dos processos internos para que possamos, assim, garantir a melhor experiência para os usuários dos serviços públicos, bem como a complacência da instituição com todas as leis, resoluções e normativas aplicáveis à Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

Arroio do Meio, 17 de março de 2020.

FERNANDO ANTUNES

Ouvidor Municipal

REGISTRE-SE E PUBLIQUE-SE

Data Supra