

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 2020.

RELATÓRIO DE GESTÃO

Ouvidoria do Município
de Arroio do Meio
2020



Município de
Arroio do Meio



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

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 2020, foram registradas seis manifestações junto à Ouvidoria do Município, classificadas de acordo com o gráfico abaixo:





Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

Canais de Atendimento da Ouvidoria

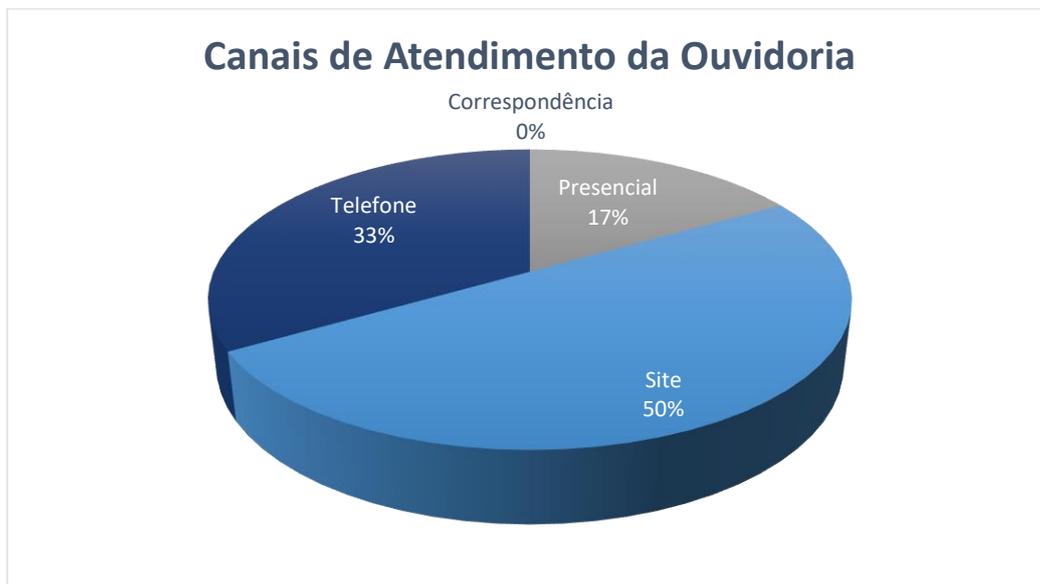
Após ter sido atendido através de um dos nossos canais de atendimento primários descritos anteriormente, caso não esteja satisfeito com o posicionamento recebido, o usuário pode contatar a Ouvidoria através dos seguintes canais:

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

No ano de 2020, os canais de atendimento da ouvidoria mais utilizados são apresentados no gráfico abaixo:



Tempo de Atendimento das Manifestações

Prezando pela experiência dos cidadãos e mantendo o foco na atuação com eficiência, nota-se que a Ouvidoria conseguiu atender 100% das demandas de forma consideravelmente mais ágil que a dos seus prazos regulamentares.

O tempo médio de resolução das manifestações recebidas, no exercício de 2020, foi de 6,3 dias para encaminhamento de resposta e ciência ao usuário, garantindo retornos rápidos aos solicitantes.



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Arroio do Meio

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, 12 de fevereiro de 2021.

FERNANDO ANTUNES
Ouvidor Municipal

REGISTRE-SE E PUBLIQUE-SE
Data Supra