RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

MUNICÍPIO DE ALEGRIA, RS

RALATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2022

À EXCELENTISSIMA SENHORA PREFEITA MUNICIPAL

A ouvidoria do Município de Alegria, RS, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pela Lei Municipal 1.838 de 26 de junho de 2017, apresenta a seguir o Relatório de Gestão referente as atividades realizadas no exercício do ano de 2022 em cumprimento a suas atribuições

A ouvidoria do Município é um instrumento essencial e imprescindível para o funcionamento da administração pública.

É um dos principais canais que o cidadão possui para comunicação com poder público, onde relata suas solicitações e reclamações, as quais serão encaminhadas às secretarias ou responsáveis para as devidas medidas cabíveis.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Os munícipes podem entrar em contato com a Ouvidoria do Município através do site no endereço eletrônico: https://www.pmalegria.rs.gov.br/ , acessando o ícone ouvidoria, podendo registrar a sua manifestação, reclamação ou solicitação; por e-mail: ouvidoriaalegriars@gmail.com ou por telefone 55 3536 1133.
Eventuais atendimentos presenciais serão recebidos no protocolo municipal, posteriormente será lançado no sistema para fins de acompanhamento e estatística.

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2022

No ano de 2021 foram recebidas 05 (cinco) manifestações via Site.

Motivo: Reclamação sobre serviços e outros.

Em Cumprimento ao artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/2017, as manifestações são respondidas em até 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez.

Art. 16 Lei 13.460/2017:

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

A Ouvidoria do Município está empenhada para realizar o melhor atendimento possível aos cidadãos, sempre prezando pelo melhoramento contínuo dos seus serviços.

DAS PROVIDENCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Todas as manifestações endereçadas à Ouvidoria são registradas e avaliadas caso a caso, identificando a melhor forma de tratamento e resposta ao cidadão.

CONCLUSÃO

A ouvidoria do Município está comprometida em atender da melhor forma possível o cidadão, cumprindo o que determina as Leis 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação e também a Lei 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da administração pública e também da Lei Municipal nº 1.838/2017.