

RELATÓRIO DE ATIVIDADES - / 2021

OUVIDORIA MUNICIPAL

Com base na Lei nº3.635 de 21 de janeiro de 1993, que determina a criação da Ouvidoria Municipal na estrutura administrativa da Prefeitura de Pelotas, a mesma tem como finalidade acolher e encaminhar aos órgãos competentes todo tipo de demanda proveniente da população relacionada ao poder público, que por sua vez, se caracterizam em solicitações, informações, reivindicações e elogios.

AÇÕES	1º, 2º e 3º QUADRIMESTRE															2021
	JAN	FEV	MAR	ABRI	1º QUA	MAI	JUN	JUL	AGO	2º QUA	SET	OUT	NOV	DEZ	3º QUA	TOTAL
COOC	512	730	101 0	103 9	3291	369	382	445	477	1673	484	429	500	355	1768	6732
E-mail	21	28	34	20	103	22	29	1	4	56	0	39	13	11	63	222
Presencial	45	51	3	35	134	20	10	36	50	116	35	55	61	50	201	451
Call Center	235	255	361	313	1164	231	255	283	257	1026	283	217	231	152	883	3073
Audiências Públicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Facebook	27	29	5	11	72	5	16	14	9	44	5	0	0	0	5	121
Portal da Transparência / LAI	3	6	13	9	31	7	4	7	11	29	12	5	7	10	34	94
Câmara de Vereadores	94	275	494	614	1477	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1477
Site / Prefeitura	39	60	59	18	176	60	47	67	56	230	76	26	51	49	202	608

WhatsApp	41	14	41	19	115	23	21	37	90	171	73	87	137	83	380	666
Instagram	7	12	0	0	19	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	20

4.1 Descrição das Atividades

A ouvidoria, sendo um departamento ligado a Secretaria Municipal de Governo e que também compõe a Coordenadoria de Transparência a qual é responsável pelo cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LEI Nº. 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011) no município, onde a população mantém contato direto com o Poder Público, sendo suas demandas encaminhadas aos diversos órgãos municipais.

Incluem-se em suas atribuições a recepção do paço municipal, como também o atendimento via Call Center (156).

A população pode ser atendida de quatro formas na ouvidoria:

Call Center:

É disponibilizada para a população a central de atendimento 156, onde a ligação é gratuita e pode ser efetuada de aparelhos telefônicos móveis e fixos na qual o atendimento é realizado de segunda a sexta 8:30 às 18:30, este serviço tem como finalidade recebimento das demandas da população através do COOC (Sistema de Controle de Ocorrências) e informações gerais da prefeitura.

Atendimento Presencial:

No mesmo horário de atendimento do Call Center é disponibilizado para a população o atendimento presencial no Paço Municipal a fim de prover a recepção do mesmo e o recebimento de demandas por parte da comunidade.

Atendimento via e-mail:

O atendimento funciona 24h por dia, onde as demandas e questionamentos são repassados aos diversos órgãos através do sistema COOC ou por e-mail.

Audiências Públicas nos Bairros

Uma vez ao mês a prefeita municipal leva atividades de lazer, cultura, esporte e uma audiência pública aos bairros da cidade para que a população possa conversar pessoalmente com a prefeita e relatar suas dificuldades. A Ouvidoria Municipal faz o cadastro das demandas no sistema e encaminha a solução com as secretarias competentes.

Facebook

A Prefeitura, através de sua fanpage no facebook (<https://www.facebook.com/prefeituradepelotas/>) acolhe demandas da população, as quais são cadastradas e encaminhadas aos órgãos competentes via sistema interno (COOC).

Portal da Transparência / LAI

A Prefeitura, através do portal da transparência situado no site da prefeitura (<http://www2.pelotas.com.br/transparencia/>), acolhe demandas da população, as quais são cadastradas e encaminhadas aos órgãos competentes via sistema interno (COOC), estas, por sua vez, possui um prazo legal de dez (10) dias para serem respondidas, conforme exposto no Art. 7º § 6º da lei 12.527.

Câmara de Vereadores

A Prefeitura, por meio de vereadores, recebe do Poder Legislativo pedidos de providência provenientes da população, as quais são cadastradas e encaminhadas aos órgãos competentes via sistema interno (COOC).

WhatsApp

A Prefeitura, por meio de assessoria de comunicação, em parceria com a ouvidoria municipal, recebe demandas provenientes da população através do aplicativo WhatsApp, uma plataforma interativa e de fácil comunicação com os munícipes. As demandas são cadastradas e encaminhadas aos órgãos competentes via sistema interno (COOC).

Instagram

A Prefeitura, através de sua Fanpage no Instagram (<https://www.instagram.com/prefeituradepelotas/?hl=pt-br>) acolhe demandas da população, as quais são cadastradas e encaminhadas aos órgãos competentes via sistema interno (COOC).

4.2 Gráficos das Atividades





