



RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 2019

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.

Na Ouvidoria Municipal Pelotense as demandas mais recorrentes em nosso sistema de solicitações envolvem os seguintes pedidos: Iluminação pública (45,7%), Buracos nas vias (32,2%), Poda de árvores (11,7%), Fiscalização terrenos (5,7%) UBS (4,7%). Nosso prazo médio de resposta ao solicitante é em torno de 20 dias úteis para ter retorno. Nosso atendimento consiste na procura do cidadão até a ouvidoria, a mesma contatar o órgão responsável, e após solucionado a demanda pela secretaria, a ouvidoria retorna o contato com o cidadão.

AÇÕES	1º QUADRIMESTRE					2º QUADRIMESTRE					3º QUADRIMESTRE					2019
	JAN	FEV	MAR	ABR	TOTAL QUA	MAI	JUN	JUL	AGO	TOTAL QUA	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL QUA	TOTAL
COOC	526	720	624	985	2855	1073	875	927	998	3873	747	808	985	334	2874	9602
E-mail	119	51	61	114	345	17	14	12	33	76	30	27	20	18	95	516
Presencial	79	81	72	88	320	109	82	163	69	423	51	64	91	32	238	981
Call Center	174	175	183	271	803	351	271	242	251	1115	234	254	305	119	912	2830
Audiências	0	0	0	38	38	2	0	2	0	4	-	-	-	13	13	55

Públicas																
Facebook	159	136	106	85	486	98	89	98	134	419	68	75	56	20	219	1124
Portal da Transparên cia / LAI	8	14	5	2	29	6	5	4	5	20	9	12	2	1	24	73
Câmara de Vereadores	73	275	201	404	953	430	366	378	367	1541	267	280	393	107	1047	3541
Site / Prefeitura	18	0	41	69	128	60	48	28	31	167	33	39	47	17	136	431
WhatsApp	0	0	0	0	0	0	0	0	0	108	71	57	78	20	226	334
Instagram	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	-	-	-	2	2

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

