



RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 1º/ 2º/ 3º QUAD - 2020

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					TOTAL 2020
	JAN	FEV	MAR	ABRIL	TOTAL	MAI	JUN	JUL	AGO	TOTAL	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	1º/2º/3º Q
COOC	658	774	591	512	2535	482	930	957	890	3259	700	853	622	428	2603	8397
E-mail	18	21	16	14	69	17	28	7	6	58	7	3	5	15	30	157
Presencial	55	46	39	11	151	23	36	24	17	100	34	26	36	26	122	373
Call Center	269	167	172	129	737	167	279	254	148	848	221	221	190	164	796	2381
Audiências Públicas	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Facebook	33	36	32	33	134	38	24	2	0	64	1	13	2	14	30	228
Portal da Transparência / LAI	9	4	5	4	22	4	6	11	1	22	12	11	7	2	32	76
Câmara de Vereadores	175	404	245	270	1094	164	470	592	689	1915	374	483	222	124	1203	4212
Site / Prefeitura	36	32	24	28	120	37	36	1	0	74	2	3	39	37	81	275
WhatsApp	62	64	58	21	205	30	50	65	29	174	48	93	119	45	305	684
Instagram	1	-	-	2	3	2	1	1	0	4	1	0	2	1	4	11

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



