RELATÓRIO DE ATIVIDADES - / 2023

OUVIDORIA MUNICIPAL

Com base na Lei n°3.635 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															2023
	JAN	FEV	MAR	ABRI	1º QUA	MAI	JUN	JUL	AGO	2º QUA	SET	OUT	NOV	DEZ	3º QUA	TOTAL
COOC	577	357	683	443	**2060**	638	413	470	661	**2182**	404	428	481	228	**1541**	**5783**
E-mail	8	-	1	29	**38**	39	40	96	80	**255**	48	61	143	70	**322**	**615**
Presencial	29	21	48	26	**124**	31	25	30	57	**143**	36	18	42	27	**123**	**390**
Call Center	435	264	497	281	**1477**	391	280	258	407	**1336**	235	288	217	118	**858**	**3671**
Facebook	21	33	50	19	**123**	30	13	15	18	**76**	7	6	9	1	**23**	**222**
Portal da Transparência / LAI	9	2	10	13	**34**	8	4	10	10	**32**	-	12	18	7	**37**	**103**
Site / Prefeitura	2	1	-	-	**3**	-	-	-	-	**-**	-	-	-	-	**-**	**3**

WhatsApp	62	34	55	53	**204**	122	50	58	86	**316**	78	41	50	5	**174**	**694**
Instagram	11	2	22	22	**57**	16	1	3	3	**23**	-	2	2	-	**4**	**84**

4.1 Descrição das Atividades

A ouvidoria, sendo um departamento ligado a ASCOM eque 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 8:00 às 17:30, 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.

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.

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).