

RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 2022

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 | | | | | | | | | | | | | | | 2022 |
|-------------------------------|--------------------------|-----|-----|-----|--------|-----|-----|-----|-----|--------|-----|-----|-----|-----|--------|-------|
| | JAN | FEV | MAR | ABR | 1º QUA | MAI | JUN | JUL | AGO | 2º QUA | SET | OUT | NOV | DEZ | 3º QUA | TOTAL |
| COOC | 451 | 415 | 521 | 396 | 1783 | 544 | 382 | 492 | 534 | 1952 | 355 | 335 | 454 | 482 | 1627 | 5362 |
| E-mail | 7 | 10 | 59 | 54 | 130 | 70 | 37 | 81 | 99 | 287 | 12 | 13 | 10 | 10 | 45 | 462 |
| Presencial | 55 | 55 | 52 | 33 | 195 | 16 | 9 | 44 | 32 | 101 | 33 | 32 | 34 | 20 | 119 | 415 |
| Call Center | 239 | 207 | 278 | 233 | 957 | 277 | 170 | 171 | 201 | 819 | 176 | 201 | 264 | 307 | 948 | 2724 |
| Portal da Transparência / LAI | 12 | 10 | 9 | 5 | 36 | 11 | 10 | 5 | 14 | 40 | 5 | 6 | 6 | 6 | 23 | 99 |
| Site / Prefeitura | 59 | 51 | 0 | 0 | 110 | - | - | - | - | 0 | - | 1 | 2 | 2 | 5 | 115 |
| WhatsApp | 79 | 82 | 123 | 71 | 355 | 170 | 156 | 191 | 188 | 705 | 141 | 95 | 148 | 103 | 487 | 1547 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|------|------|
| Dúvidas e Orientações | 400 | 390 | 410 | 400 | 1600 | 380 | 410 | 410 | 350 | 1550 | 420 | 395 | 415 | 400 | 1630 | 4830 |
| Redes sociais e SAC | 380 | 420 | 390 | 415 | 1605 | 387 | 413 | 480 | 327 | 1607 | 421 | 379 | 401 | 399 | 1600 | 4812 |

4.1 Descrição das Atividades

A ouvidoria, sendo um departamento ligado à Assessoria de Comunicação do Governo - ASCOM 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 nos fones: 156; 33096012 e 33096003.

A população pode ser atendida de quatro formas na ouvidoria:

Call Center:

É disponibilizada para a população a central de atendimento 156, (33096003 + 33096012) 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-feira das 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).