**Relatório de Ouvidoria SEME – Fevereiro/2020**

**Ouvidorias SEME**

As ouvidorias referentes ao mês de Fevereiro do ano de 2020 foram quatorze (14) com a adição de cinquenta e oito (58) improcedentes, totalizando setenta e duas (72) ouvidorias, recebidas 100% via contato eletrônico (e-mail), com um tempo médio de treze (13) dias para resposta, 100% de natureza pública.

Das ouvidorias recebidas: quatro (4) estão em tramitação interna, enquanto sessenta e oito (68) delas se encontram respondidas e arquivadas.

Foram classificadas da seguinte forma, com a categoria TEMA não incluindo ouvidorias improcedentes.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Classificação SEME** |  | **fev/20** | |
| **Tema** |  | **Quant.** | **Porcentagem** |
| Administração / Funcionamento |  | 1 | 7,14% |
| Infraestrutura |  | 2 | 14,29% |
| Funcionários |  | 3 | 21,43% |
| Carteirinhas |  | 0 | 0,00% |
| Piscinas |  | 2 | 14,29% |
| Aulas |  | 4 | 28,57% |
| Perturbação da ordem / Barulho |  | 2 | 14,29% |
| Reiterações |  | 0 | 0,00% |
| **Total** |  | 14 | 100,00% |
|  |  |  |  |
| **Tipo** |  | **Quant.** | **Porcentagem** |
| Denúncia |  | 1 | 1,39% |
| Reclamação |  | 7 | 9,72% |
| Pedido de Informação |  | 6 | 8,33% |
| Improcedentes |  | 58 | 80,56% |
| Outros / Sugestões / Elogios |  | 0 | 0,00% |
| **Total** |  | 72 | 100,00% |
|  |  |  |  |
| **Natureza** |  | **Quant.** | **Porcentagem** |
| Pública |  | 72 | 100,00% |
| Privada |  | 0 | 0,00% |
| **Total** |  | 72 | 100,00% |
|  |  |  |  |
| **Status** |  | **Quant.** | **Porcentagem** |
| Respondido / Arquivado |  | 68 | 94,44% |
| Em trâmite interno |  | 4 | 5,56% |
| **Total** |  | 72 | 100,00% |

**Ouvidorias SEME – OGM**

As ouvidorias recebidas por meio da OGM (Ouvidoria Geral do Município) e outros órgãos referentes ao mês de Fevereiro do ano de 2020, foram duas (2) no total, recebidas 100% via SEI (Sistema Eletrônico de Informações), com um tempo médio de vinte e seis (26) dias para resposta, 100% de natureza pública e 100% delas retornadas com devida resposta.

Foram classificadas da seguinte forma:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Classificação OGM** |  | **fev/20** | |
| **Tema** |  | **Quant.** | **Porcentagem** |
| Administração / Funcionamento |  | 0 | 0,00% |
| Infraestrutura |  | 0 | 0,00% |
| Funcionários |  | 2 | 100,00% |
| Carteirinhas |  | 0 | 0,00% |
| Piscinas |  | 0 | 0,00% |
| Aulas |  | 0 | 0,00% |
| Perturbação da ordem / Barulho |  | 0 | 0,00% |
| Reiterações |  | 0 | 0,00% |
| **Total** |  | 2 | 100,00% |
|  |  |  |  |
| **Tipo** |  | **Quant.** | **Porcentagem** |
| Denúncia |  | 0 | 0,00% |
| Reclamação |  | 2 | 100,00% |
| Pedido de Informação |  | 0 | 0,00% |
| Improcedentes |  | 0 | 0,00% |
| Outros / Sugestões / Elogios |  | 0 | 0,00% |
| **Total** |  | 2 | 100,00% |
|  |  |  |  |
| **Natureza** |  | **Quant.** | **Porcentagem** |
| Pública |  | 2 | 100,00% |
| Privada |  | 0 | 0,00% |
| **Total** |  | 2 | 100,00% |
|  |  |  |  |
| **Status** |  | **Quant.** | **Porcentagem** |
| Encaminhada |  | 2 | 100,00% |
| Em trâmite interno |  | 0 | 0,00% |
| **Total** |  | 2 | 100,00% |