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

**Ouvidorias SEME**

As ouvidorias referentes ao mês de Janeiro do ano de 2020 foram vinte e uma (21) com a adição de cinquenta e duas (52) improcedentes, totalizando setenta e três (73) ouvidorias, recebidas 100% via contato eletrônico (e-mail), com um tempo médio de trinta e três (33) dias para resposta, 100% de natureza pública.

Das ouvidorias recebidas: sete (7) estão em tramitação interna, enquanto sessenta e seis (66) delas se encontram respondidas e arquivadas.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Classificação SEME** |  | **jan/20** | |
| **Tema** |  | **Quant.** | **Porcentagem** |
| Administração / Funcionamento |  | 1 | 4,76% |
| Infraestrutura |  | 3 | 14,29% |
| Funcionários |  | 6 | 28,57% |
| Carteirinhas |  | 3 | 14,29% |
| Piscinas |  | 1 | 4,76% |
| Aulas |  | 3 | 14,29% |
| Perturbação da ordem / Barulho |  | 2 | 9,52% |
| Reiterações |  | 2 | 9,52% |
| **Total** |  | 21 | 100,00% |
|  |  |  |  |
| **Tipo** |  | **Quant.** | **Porcentagem** |
| Denúncia |  | 0 | 0,00% |
| Reclamação |  | 17 | 23,29% |
| Pedido de Informação |  | 4 | 5,48% |
| Improcedentes |  | 52 | 71,23% |
| Outros / Sugestões / Elogios |  | 0 | 0,00% |
| **Total** |  | 73 | 100,00% |
|  |  |  |  |
| **Natureza** |  | **Quant.** | **Porcentagem** |
| Pública |  | 73 | 100,00% |
| Privada |  | 0 | 0,00% |
| **Total** |  | 73 | 100,00% |
|  |  |  |  |
| **Status** |  | **Quant.** | **Porcentagem** |
| Respondido / Arquivado |  | 66 | 89,04% |
| Em trâmite interno |  | 7 | 10,96% |
| **Total** |  | 73 | 100,00% |

**Ouvidorias SEME – OGM**

As ouvidorias recebidas por meio da OGM (Ouvidoria Geral do Município) e outros órgãos referentes ao mês de Janeiro do ano de 2020, foram cinco (5) no total, recebidas 100% via SEI (Sistema Eletrônico de Informações), com um tempo médio de trinta e seis (36) dias para resposta, 100% de natureza pública e 100% delas retornadas com devida resposta..

Foram classificadas da seguinte forma:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Classificação OGM** |  | **jan/20** | |
| **Tema** |  | **Quant.** | **Porcentagem** |
| Administração / Funcionamento |  | 2 | 40,00% |
| Infraestrutura |  | 0 | 0,00% |
| Funcionários |  | 1 | 20,00% |
| Carteirinhas |  | 1 | 20,00% |
| Piscinas |  | 1 | 20,00% |
| Aulas |  | 0 | 0,00% |
| Perturbação da ordem / Barulho |  | 0 | 0,00% |
| Reiterações |  | 0 | 0,00% |
| **Total** |  | 5 | 100,00% |
|  |  |  |  |
| **Tipo** |  | **Quant.** | **Porcentagem** |
| Denúncia |  | 0 | 0,00% |
| Reclamação |  | 5 | 100,00% |
| Pedido de Informação |  | 0 | 0,00% |
| Improcedentes |  | 0 | 0,00% |
| Outros / Sugestões / Elogios |  | 0 | 0,00% |
| **Total** |  | 5 | 100,00% |
|  |  |  |  |
| **Natureza** |  | **Quant.** | **Porcentagem** |
| Pública |  | 5 | 100,00% |
| Privada |  | 0 | 0,00% |
| **Total** |  | 5 | 100,00% |
|  |  |  |  |
| **Status** |  | **Quant.** | **Porcentagem** |
| Encaminhado / Respondido |  | 5 | 100,00% |
| Em aguardo |  | 0 | 0,00% |
| **Total** |  | 5 | 100,00% |