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

**Ouvidorias SEME**

Devido à paralisação das unidades esportivas da SEME em atendimento à medida de isolamento social contra a pandemia de COVID-19, bem como em função de problemas técnicos no e-mail, as ouvidorias referentes ao mês de Abril do ano de 2020 foram vinte e três (23), 100% improcedentes, 100% recebidas via contato eletrônico (e-mail), com um tempo médio de dezoito (18) dias para resposta, 100% de natureza pública. Todas se encontram respondidas e arquivadas.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Classificação SEME** |  | **abr/20** | |
| **Tema** |  | **Quant.** | **Porcentagem** |
| Administração / Funcionamento |  | 0 | 0,00% |
| Infraestrutura |  | 0 | 0,00% |
| Funcionários |  | 0 | 0,00% |
| Carteirinhas |  | 0 | 0,00% |
| Piscinas |  | 0 | 0,00% |
| Aulas |  | 0 | 0,00% |
| Perturbação da ordem / Barulho |  | 0 | 0,00% |
| Reiterações |  | 0 | 0,00% |
| **Total** |  | 0 | 0,00% |
|  |  |  |  |
| **Tipo** |  | **Quant.** | **Porcentagem** |
| Denúncia |  | 0 | 0,00% |
| Reclamação |  | 0 | 0,00% |
| Pedido de Informação |  | 0 | 0,00% |
| Improcedentes |  | 23 | 100,00% |
| Outros / Sugestões / Elogios |  | 0 | 0,00% |
| **Total** |  | 23 | 100,00% |
|  |  |  |  |
| **Natureza** |  | **Quant.** | **Porcentagem** |
| Pública |  | 23 | 100,00% |
| Privada |  | 0 | 0,00% |
| **Total** |  | 23 | 100,00% |
|  |  |  |  |
| **Status** |  | **Quant.** | **Porcentagem** |
| Respondido / Arquivado |  | 23 | 100,00% |
| Em trâmite interno |  | 0 | 0,00% |
| **Total** |  | 23 | 100,00% |

**Ouvidorias SEME – OGM**

As ouvidorias recebidas por meio da OGM (Ouvidoria Geral do Município) e outros órgãos referentes ao mês de Abril do ano de 2020 foram duas (2) com a adição de uma (1) improcedente, totalizando três (3) ouvidorias, recebidas 100% via SEI (Sistema Eletrônico de Informações), com um tempo médio de dezessete (17) dias para resposta, 100% de natureza pública e 100% delas retornadas com devida resposta..

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Classificação OGM** |  | **abr/20** | |
| **Tema** |  | **Quant.** | **Porcentagem** |
| Administração / Funcionamento |  | 2 | 100,00% |
| Infraestrutura |  | 0 | 0,00% |
| Funcionários |  | 0 | 0,00% |
| 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 |  | 1 | 33,33% |
| Pedido de Informação |  | 0 | 0,00% |
| Improcedentes |  | 1 | 33,33% |
| Outros / Sugestões / Elogios |  | 1 | 33,33% |
| **Total** |  | 3 | 100,00% |
|  |  |  |  |
| **Natureza** |  | **Quant.** | **Porcentagem** |
| Pública |  | 3 | 100,00% |
| Privada |  | 0 | 0,00% |
| **Total** |  | 3 | 100,00% |
|  |  |  |  |
| **Status** |  | **Quant.** | **Porcentagem** |
| Encaminhada |  | 3 | 100,00% |
| Em trâmite interno |  | 0 | 0,00% |
| **Total** |  | 3 | 100,00% |