**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% |