



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
GABINETE DO PREFEITO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Ouvidoria Geral do Município
**Relatório do mês de
maio**

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, junho de 2019



1 FRENTES DE TRABALHO APRESENTADAS

No presente relatório serão apresentadas as seguintes frentes de trabalho: Ouvidoria Geral e Recepção do Centro Administrativo. A Ouvidoria Geral disponibiliza os seguintes canais de atendimento: Atendimento Presencial, Atendimento Telefônico, Carta, Ouvidoria Itinerante e Mídias Digitais.

1.1 Ouvidoria Geral

O total de manifestações foi de 3291. Em média foram registradas 150 por dia no mês de maio. Os assuntos são distribuídos por tipos, conforme a natureza da demanda, sendo divididos em:

Ouvidoria – 2320 manifestações; denúncias, sugestões, pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – registramos 948 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

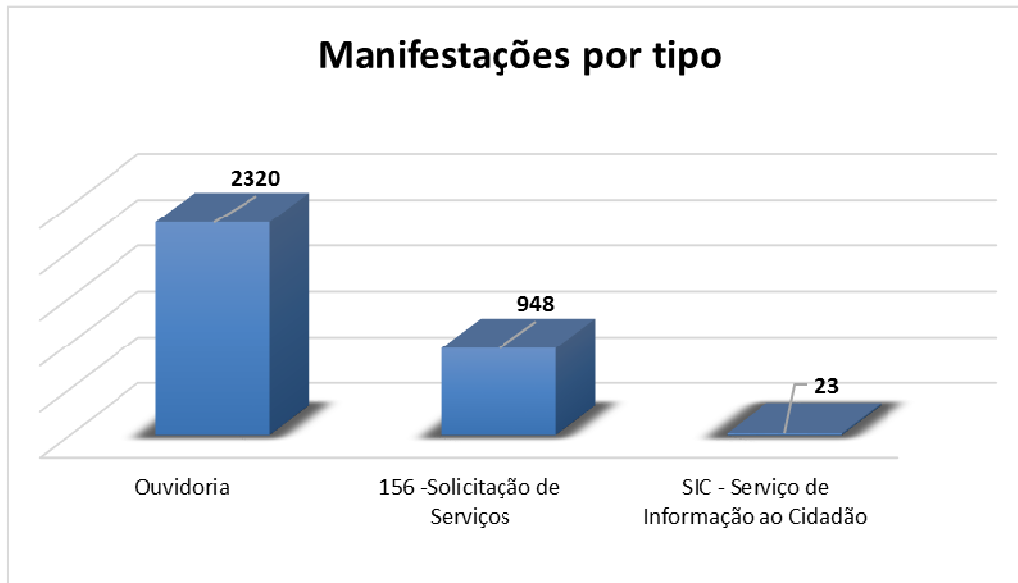
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 23 protocolos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1.1 Manifestações por tipo

a) Ouvidoria – 2320 protocolos

b) 156 – Solicitações de Serviços: 948 protocolos

c) SIC – Serviço Informação ao Cidadão: 23 protocolos



1.1.2 Situação dos protocolos registrados

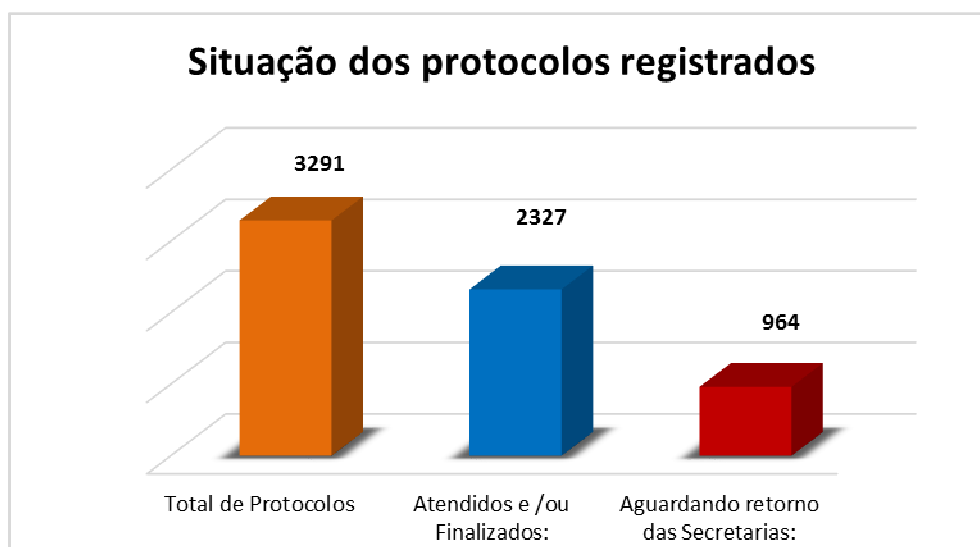
Total de protocolos – 3291

Atendidos e/ou finalizados – 2327

- Atrasados – 0
- No Prazo – 2327

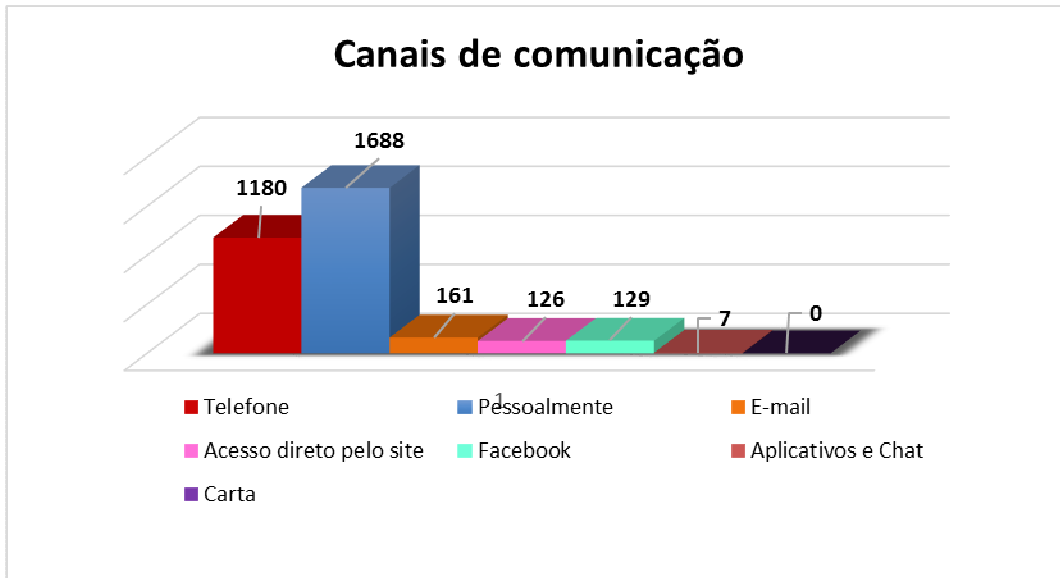
Aguardando retorno das Secretarias: 964

- atrasados – 15
- no prazo – 959

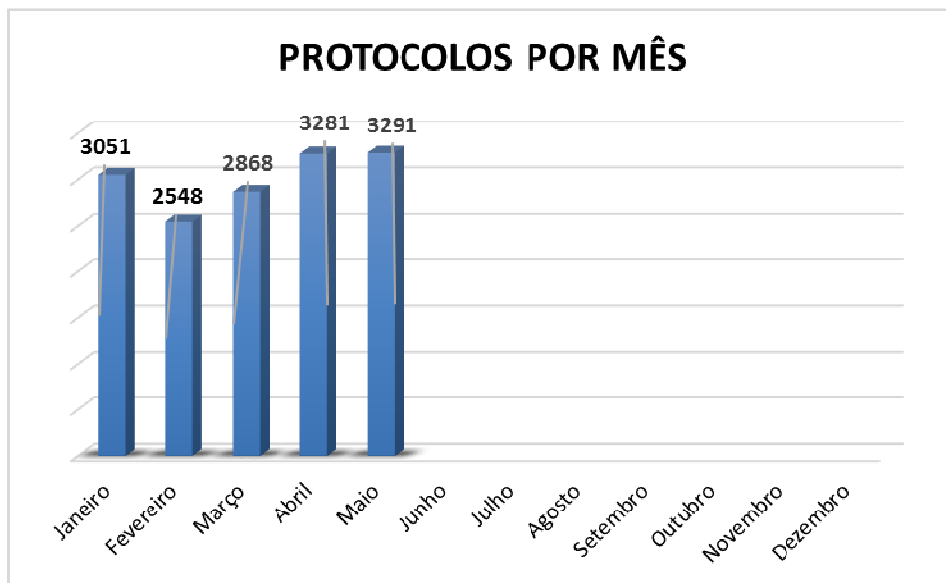




1.1.3 Formas de contato com a Ouvidoria



1.1.4 Protocolos por mês



1.1.5 Análise dos protocolos diários

***Observação:** Os protocolos registrados nos finais de semana (sábado, domingo e feriados) são protocolos gerados diretamente pelo site da Prefeitura, em virtude desse sistema estar em funcionamento 24 horas diárias.



PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM ABRIL

SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
		2	122	183	2
196	176	147	126	118	1
112	155	177	141	154	8
193	144	133	141	121	0
179	150	125	167	118	

1.1.6 Manifestações por Secretarias

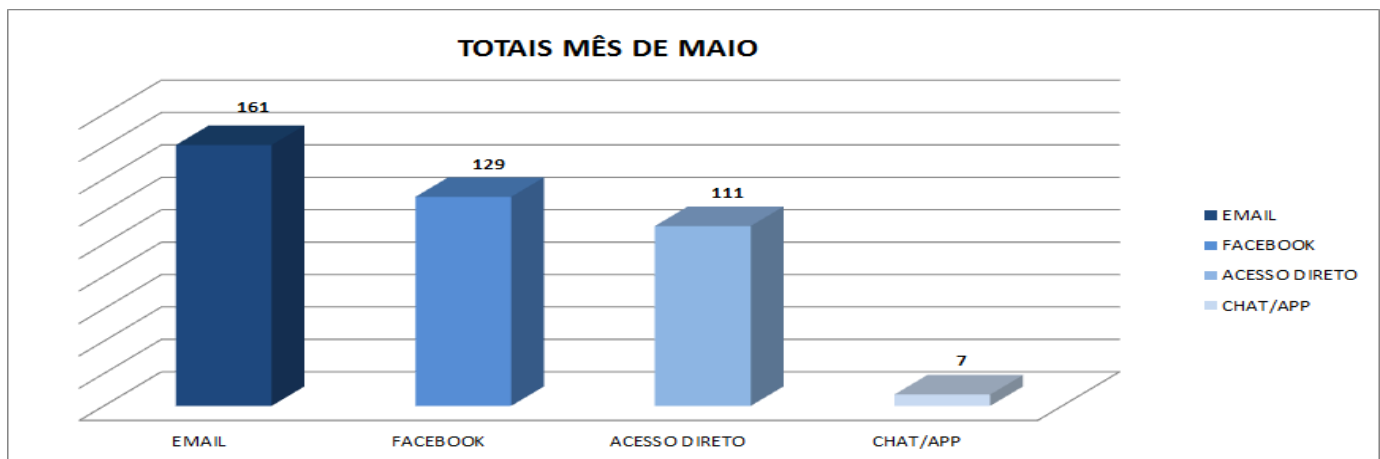
Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana	300	304	604
SEMOV - Secretaria de Obras	2	367	369
SEMMAM - Secretaria do Meio Ambiente	7	110	117
SEMSAD - Secretaria de Saúde	8	12	20
- Vigilância Ambiental	2	42	44
- Vigilância Sanitária	0	9	9
PGM - Procuradoria Geral do Governo	0	2	2
SEMAD - Secretaria Municipal de Administração	6	5	11
SEDETTEC - Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico	28	3	31
SGG - Secretaria Geral de Governo	9	90	99
SEMFA - Secretaria da Fazenda	1	5	6
SEMPA - Secretaria Municipal de Proteção Animal	1	0	1
SDS - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	0	1	1
Procon - Orgão de defesa do Consumidor	4	2	6
SMED – Secretaria Municipal de Educação	3	0	3
SEM HAB – Secretaria Municipal de Habitação	7	9	16
Diversos	4	3	7
Ouvidoria Municipal	1945	0	1945
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Geral do Município - 120			
Totais	2327	964	3291



1.1.7 Mídias Digitais

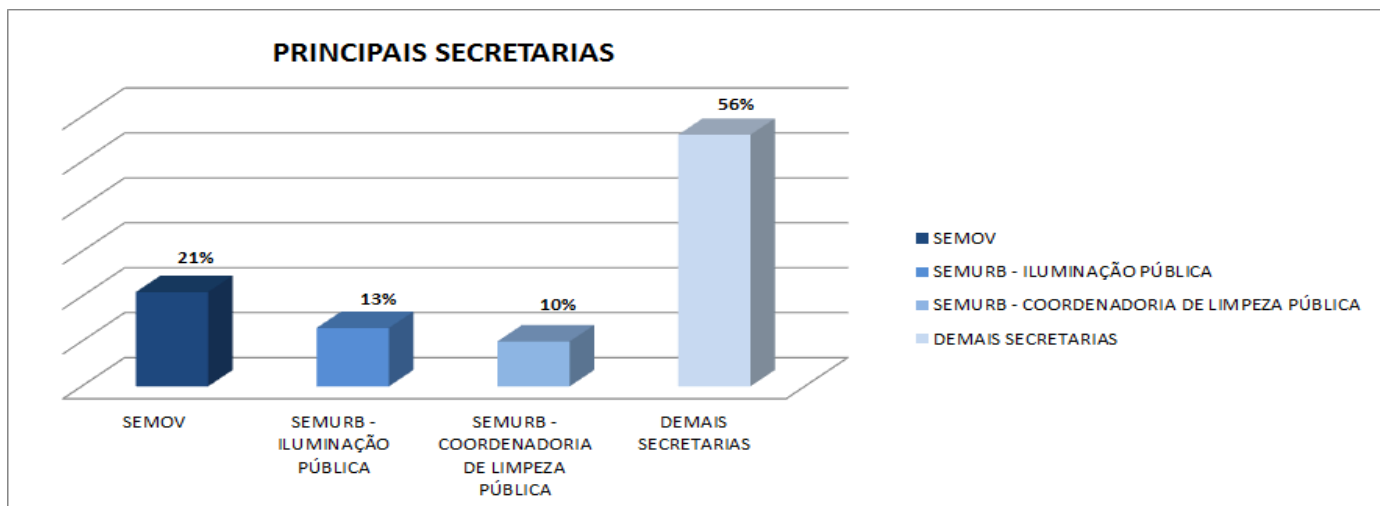
A Ouvidoria possui as seguintes Mídias Digitais: E-mail, Facebook, Acesso Direto pelo site da prefeitura, Aplicativo Colab.re e Chat - Tawk. Foram registradas 408 demandas por meio de mídias digitais no mês de maio, em média 19 protocolos por dia.

1.1.7.1 Manifestações por meio de mídias digitais



1.1.7.2 Levantamento das manifestações por Secretarias

As principais Secretarias solicitadas foram: Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 86 demandas (21%), Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos (SEMURB) – Iluminação Pública com 52 demandas (13%) e Coordenadoria de Limpeza Pública com 41 demandas (10%). As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 229 demandas (56%).





1.1.7.3 Situação dos protocolos registrados pelas principais Secretarias

SEMOV

Total de Protocolos – 86

Atendidos e/ou Finalizados: 1 (2%)

Aguardando retorno da secretaria: 85 (98%)

SEMURB - ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Total de Protocolos – 52

Atendidos e/ou Finalizados: 28 (54%)

Aguardando retorno da secretaria: 24 (46%)

SEMURB – COORDENADORIA DE LIMPEZA PÚBLICA

Total de Protocolos – 41

Atendidos e/ou Finalizados: 9 (22%)

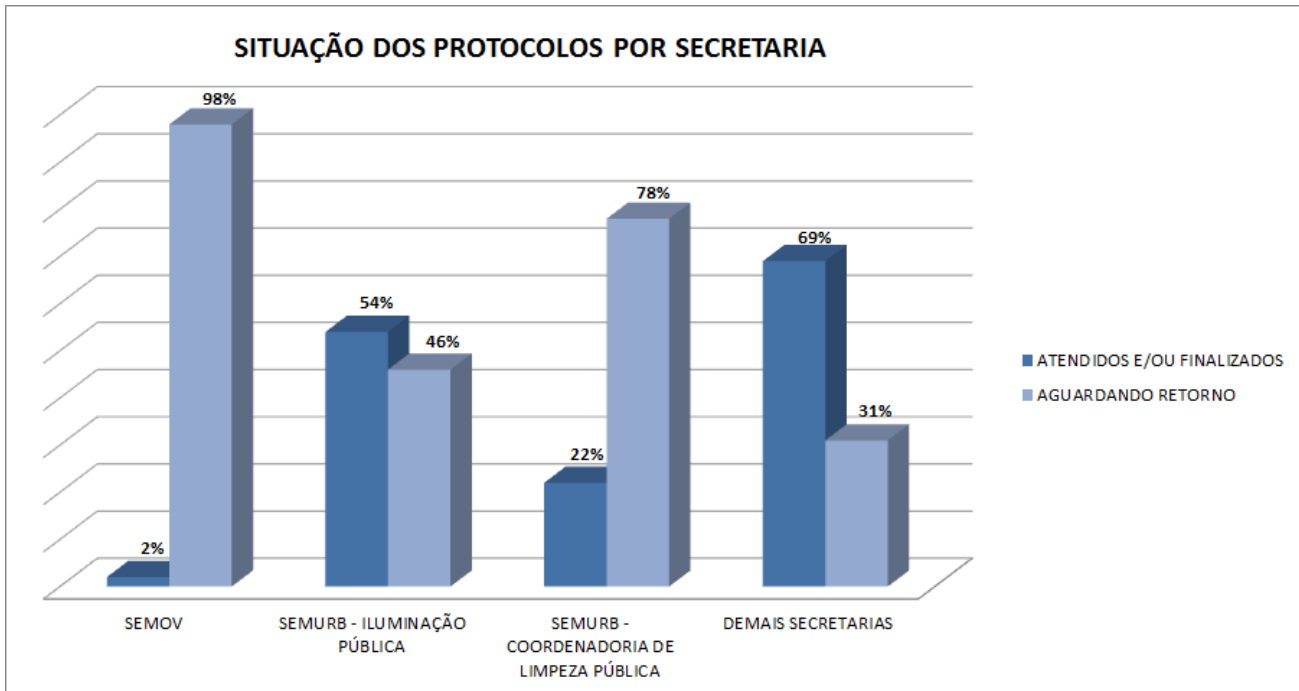
Aguardando retorno da secretaria: 32 (78%)

DEMAIS SECRETARIAS

Total de Protocolos – 229

Atendidos e/ou Finalizados: 158 (69%)

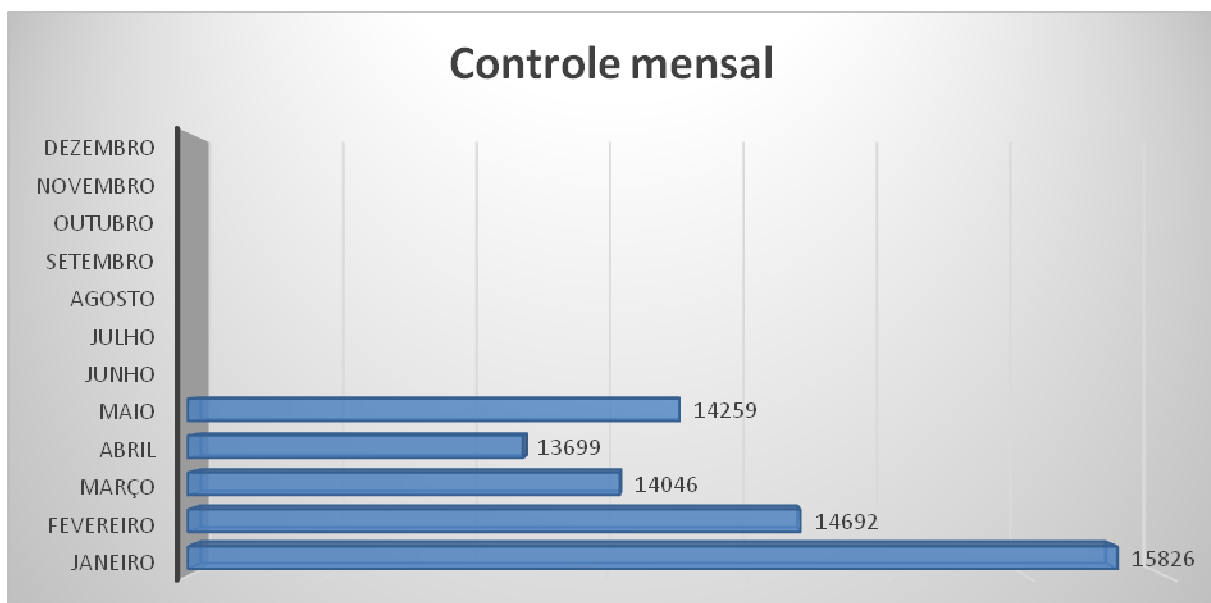
Aguardando retorno da secretaria: 71 (31%)



1.2 Recepção do Centro Administrativo

O atendimento presencial da recepção do Centro Administrativo no mês de maio proporcionou de forma humanizada e acolhedora uma aproximação junto aos munícipes e conseqüentemente uma crescente utilização dos serviços. Esse relatório também contempla as solicitações de informações e orientações no contexto da acessibilidade. É realizado o acompanhamento aos munícipes enquanto estiverem em atendimento. A recepção possui uma estagiária intérprete de libras.

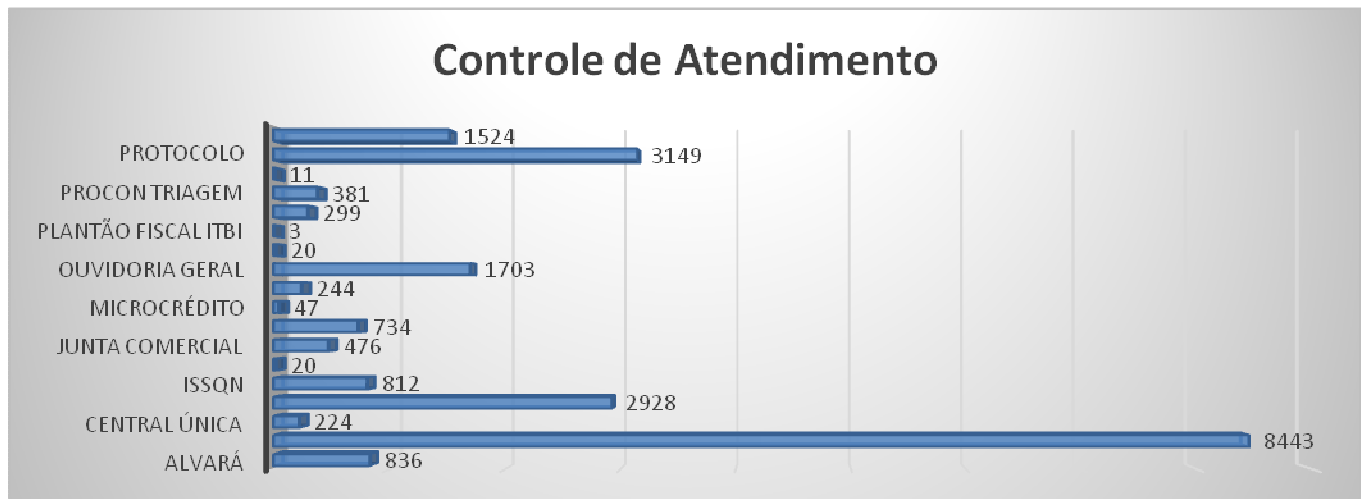
1.2.1 Atendimentos por mês





Foram distribuídas 14.259 senhas na recepção do andar térreo no mês de maio, em média 648 senhas distribuídas em 22 dias úteis.

1.2.2 Atendimentos por setores



1.2.3 Análise das senhas diárias

Senhas diárias	Demandas	Atendidas	Não Atendidas
02/05/2019 - Quinta-feira	702	665	37
03/05/2019 - Sexta-feira	616	583	33
06/05/2019 - Segunda-feira	634	615	19
07/05/2019 - Terça-feira	714	677	37
08/05/2019 - Quarta-feira	666	626	40
09/05/2019 - Quinta-feira	629	594	35
10/05/2019 - Sexta-feira	532	508	24
13/05/2019 - Segunda-feira	741	698	43
14/05/2019 - Terça-feira	761	747	14
15/05/2019 - Quarta-feira	734	692	42
16/05/2019 - Quinta-feira	638	601	37
17/05/2019 - Sexta-feira	611	580	31
20/05/2019 - Segunda-feira	750	719	31
21/05/2019 - Terça-feira	605	587	18
22/05/2019 - Quarta-feira	709	676	33
23/05/2019 - Quinta-feira	594	566	28
24/05/2019 - Sexta-feira	481	463	18
27/05/2019 - Segunda-feira	711	690	21
28/05/2019 - Terça-feira	631	607	24
29/05/2019 - Quarta-feira	636	602	34
30/05/2019 - Quinta-feira	524	500	24
31/05/2019 - Sexta-feira	640	603	37
Total geral	14.259	13.599	660



1.2.4 Ponderações

- O prazo para declaração de Imposto de Renda do MEI (Microempreendedor Individual) finalizou no dia 31 de maio de 2019. Muitos empreendedores individuais deixaram para realizar suas declarações em última hora, acarretando tumultos no atendimento. As declarações seguem sendo realizadas, porém após o prazo estipulado há a cobrança de multa.
- A necessidade de se ter um corrimão na rua Bento Golçalves que dá acesso ao Centro Administrativo continua como pendência. Foram várias as vezes em que os funcionários da recepção tiveram de intervir para evitar acidentes com munícipes que possuem alguma limitação física temporária ou definitiva.
- É de extrema necessidade que consiga-se ter no saguão do Centro Administrativo uma cadeira de rodas para auxiliar na locomoção dos munícipes que possuem limitações/dificuldades de locomoção.
- No dia 23 de maio de 2019 houve uma manifestação de reintegração de posse do Loteamento Antônio Leite na frente do Centro Administrativo, acarretando tumultos no atendimento. Se fez necessária a intervenção da Guarda Municipal para manter a ordem e conseguir abrir o atendimento no início da manhã.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

Diego Specht
Ouvidor Geral do Município