

Ouvidoria Municipal

Relatório do mês de Abril

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, maio de 2020

RELATÓRIO

1) Levantamento das manifestações do mês de abril.

Total de Manifestações 309. Em média foram registrados 10 protocolos por dia no mês de abril.

Distribuição das demandas por assunto.

Os assuntos são distribuídos por tipos, conforme a natureza da demanda, sendo divididos em:

Ouvidoria – 124 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – 164 registros de protocolos referentes as solicitações de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

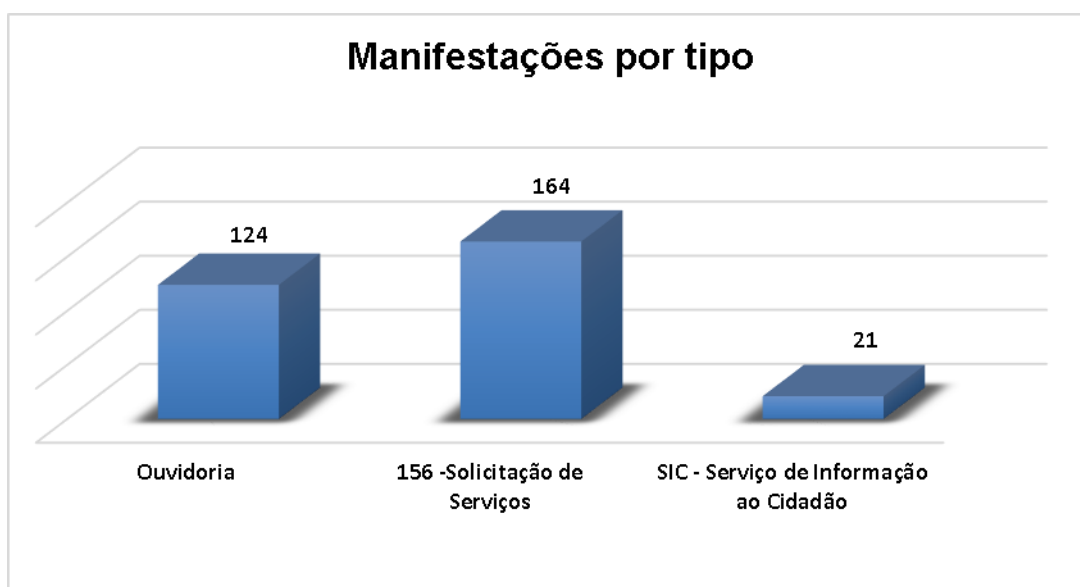
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – 21 protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 124 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 164 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 21 protocolos



1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de Protocolos – 309

Atendidos e /ou Finalizados: 67

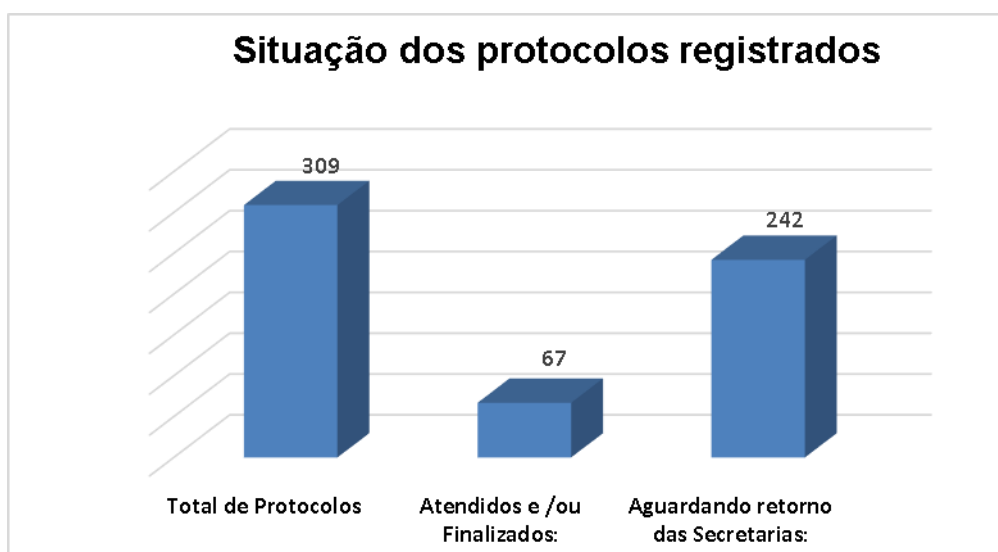
- Atrasados – 17

- No prazo – 50

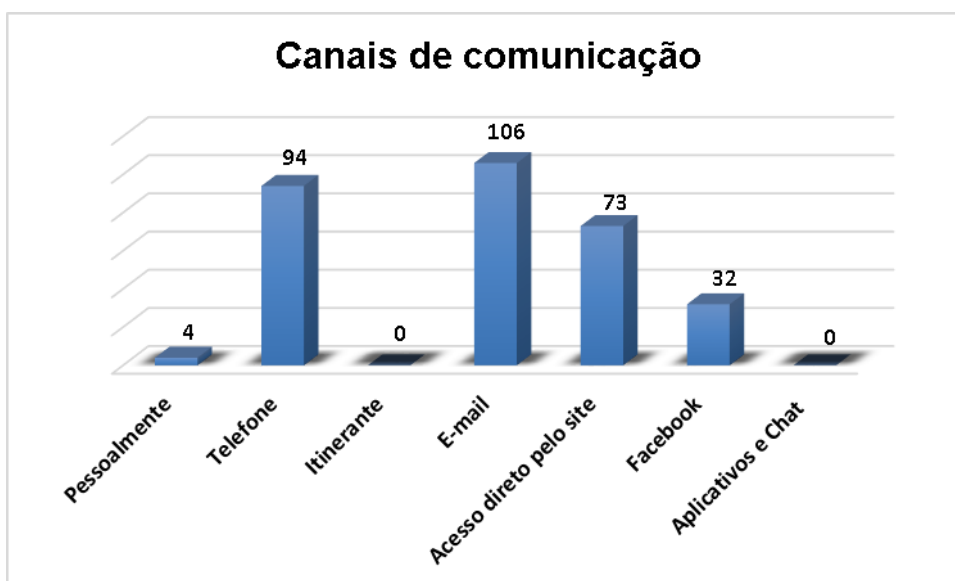
Aguardando retorno das Secretarias: 242

- Atrasados – 187

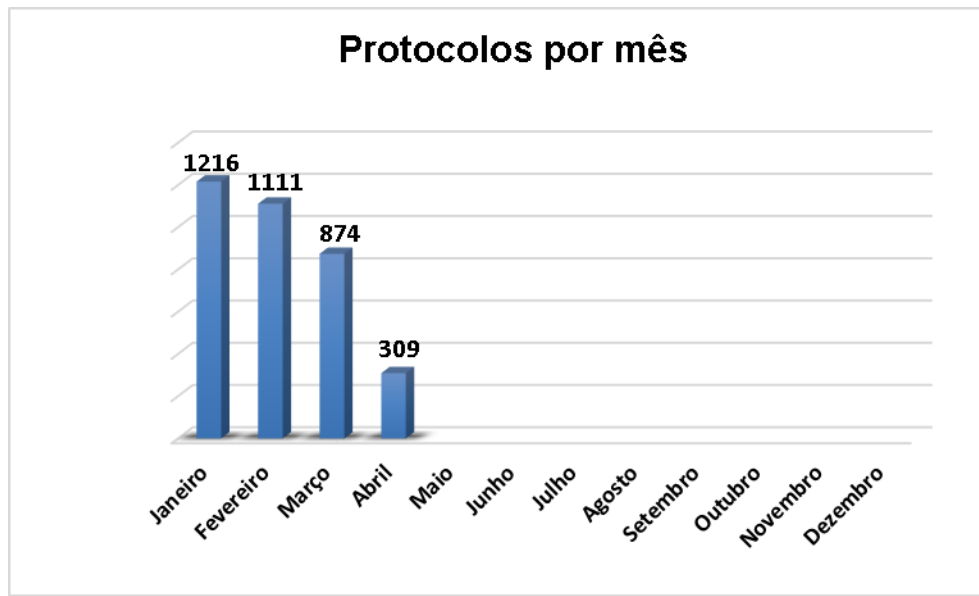
- No prazo – 55



1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:



1.4) Protocolos por mês em 2020:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de abril:

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM ABRIL.					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
		8	18	9	3
12	1	12	6	0	1
28	15	18	14	17	1
17	2	20	24	12	1
22	18	22	9		

***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.

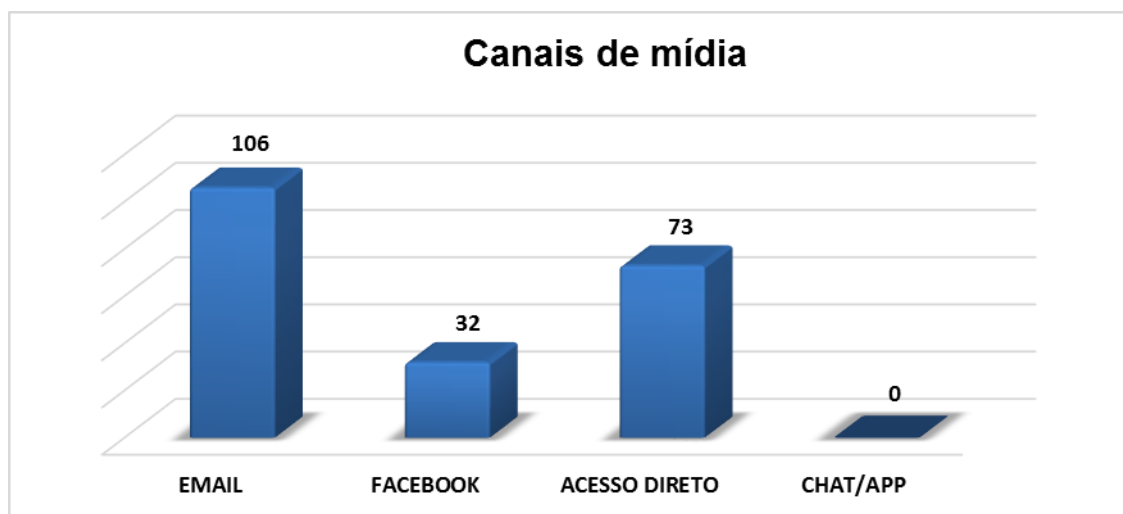
1.6) Manifestações por Secretarias:

SECRETARIAS	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB - Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos	102	54	156
SEMOV - Secretaria Municipal de Obras e Viação	1	19	20
SEMMAM - Secretaria Municipal do Meio Ambiente	2	37	39
SEMSAD - Secretaria Municipal de Saúde	0	2	2
- Vigilância Ambiental	0	10	11
- Vigilância Sanitária	0	2	2
SEMAD - Secretaria Municipal de Administração	0	4	4
SEDETTEC - Secretaria de Desenv. Econômico, T. e Tecnológico	7	3	10
SGG - Secretaria Geral de Governo	0	2	2
- Fiscalização	2	17	17
SEMFA - Secretaria Municipal da Fazenda	7	3	10
SDS - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	0	2	2
SEM HAB - Secretaria Municipal de Habitação	0	6	6
SEMPA - Secretaria Municipal de Proteção Animal	0	0	0
SEMUSP - Secretaria de Segurança Pública e Defesa Comunitária	1	1	2
Diversos	0	2	2
Ouvidoria Municipal	24	0	24
Elogios protocolados para a Ouvidoria Municipal	0	0	0
Totais	145	164	309

2) Mídias Digitais

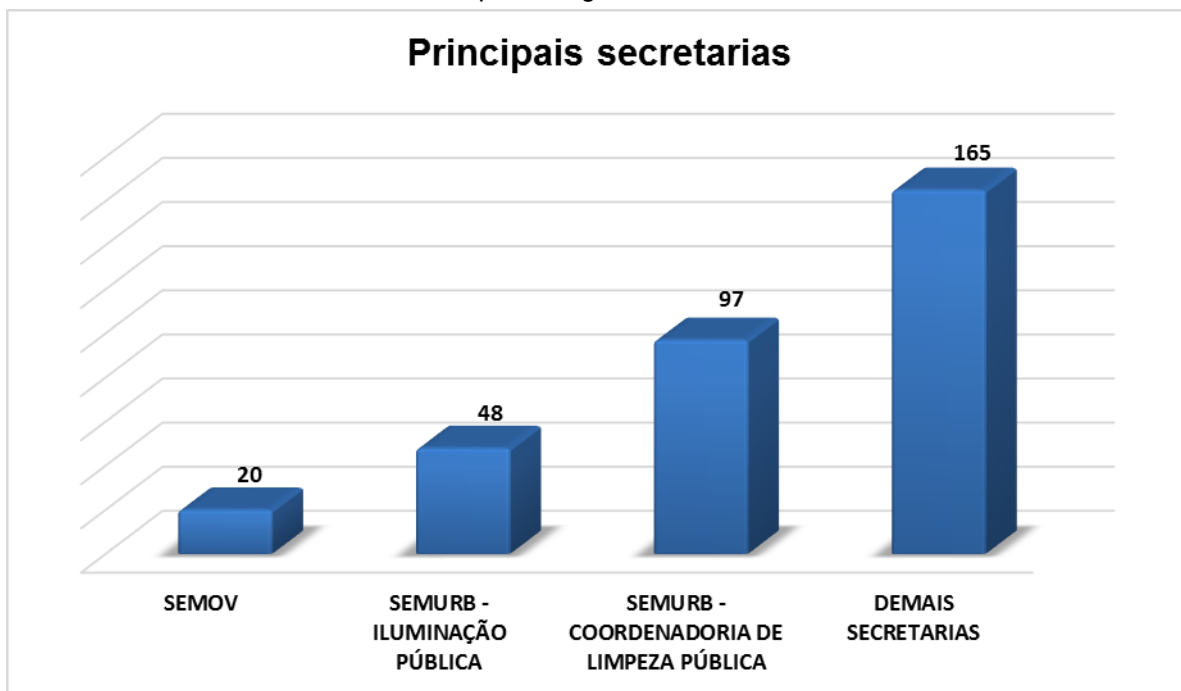
A Ouvidoria possui as seguintes Mídias Digitais: E-mail, Facebook, Acesso Direto pelo site da prefeitura, Aplicativo Colab.re e Chat - Tawk. Foram registradas 211 demandas através das mídias digitais no mês de abril, em média 7 protocolos por dia.

2.1) Manifestações por meio das mídias digitais:



2.2) Levantamento das manifestações por Secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: (SEMURB) – Iluminação Pública com 97 demandas (46%), a (SEMURB) – Coordenadoria de Limpeza Pública com 48 demandas (23%) e Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 20 demandas (9,5%). As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 165 demandas (78%).



2.3) Situação dos protocolos registrados pelas principais Secretarias:

SEMOV

Total de Protocolos – 20

Atendidos e/ou Finalizados: 1 (5%)

Aguardando retorno da secretaria: 19 (95%)

SEMURB - ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Total de Protocolos – 97

Atendidos e/ou Finalizados: 81 (83%)

Aguardando retorno da secretaria: 16 (17%)

SEMURB – COORDENADORIA DE LIMPEZA PÚBLICA

Total de Protocolos – 48

Atendidos e/ou Finalizados: 21 (44%)

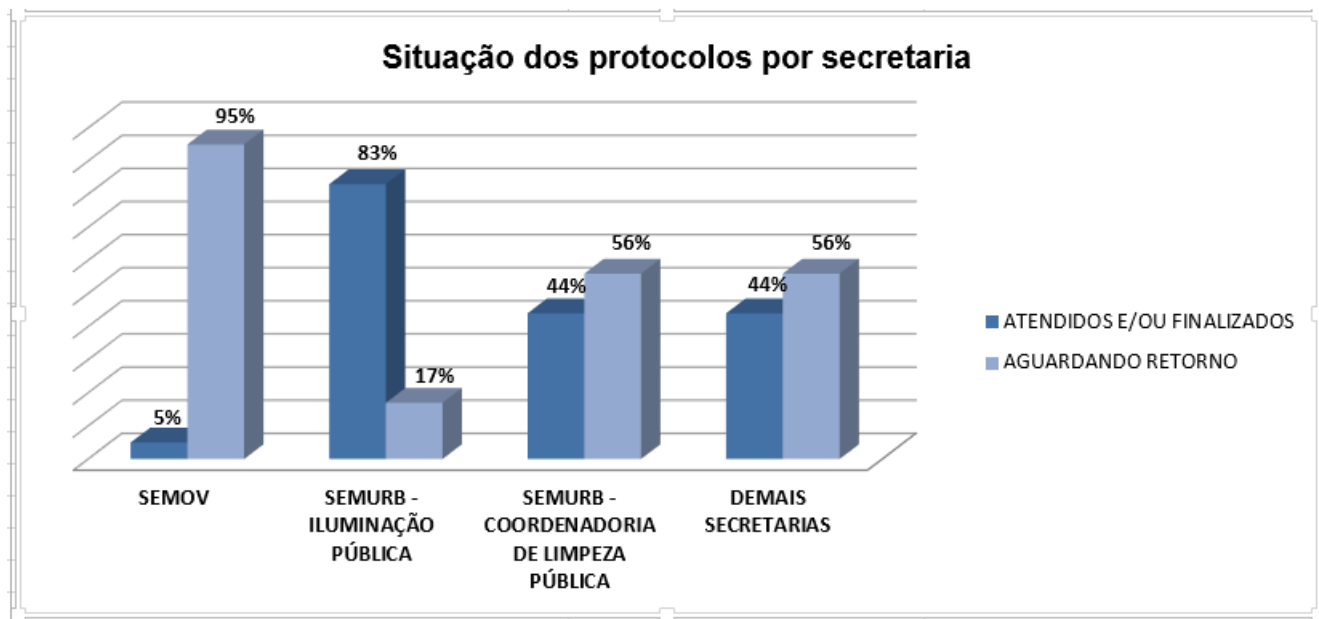
Aguardando retorno da secretaria: 27 (56%)

DEMAIS SECRETARIAS

Total de Protocolos – 165

Atendidos e/ou Finalizados: 103 (62%)

Aguardando retorno da secretaria: 62 (38%)



3) Recepção do Centro Administrativo

O atendimento presencial da recepção do Centro Administrativo no mês de abril não houve devido a pandemia de covid-19, segundo decreto 9.482/2020.

Agatha Pierucci
Ouvidora Municipal