



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

OV – OUVIDORIA MUNICIPAL

Av. Dom João Becker, 754 – Centro – São Leopoldo

(51) 2200.0488

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

Ouvidoria Municipal

Relatório do mês de outubro

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, novembro de 2019

São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil

RELATÓRIO

Levantamento das manifestações do mês de outubro

- 1) Total de Manifestações 1388. Em média foram registrados 63 protocolos por dia no mês de outubro.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria – 730 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – 646 registramos protocolos de solicitações de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

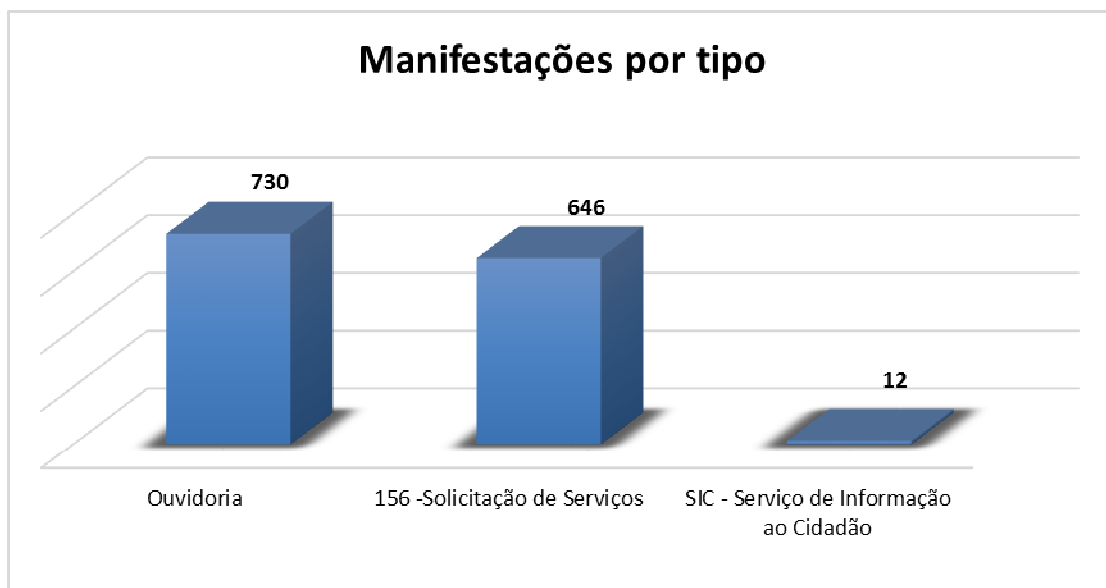
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – 12 foram abertos protocolos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 730 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 646 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 12 protocolos



(Levantamento das manifestações2)

1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de Protocolos – 1388

Atendidos e /ou Finalizados: 739

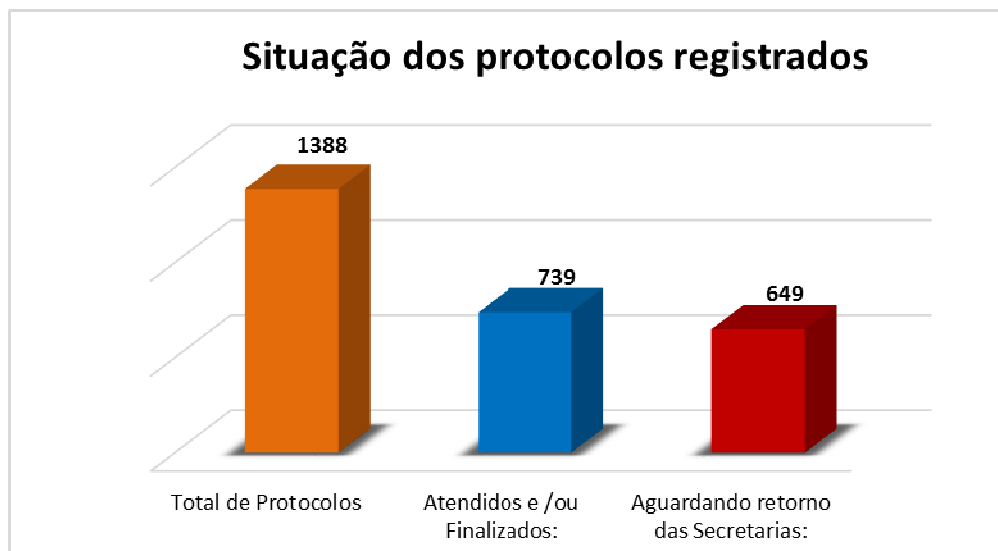
- Atrasados – 0

- No prazo – 739

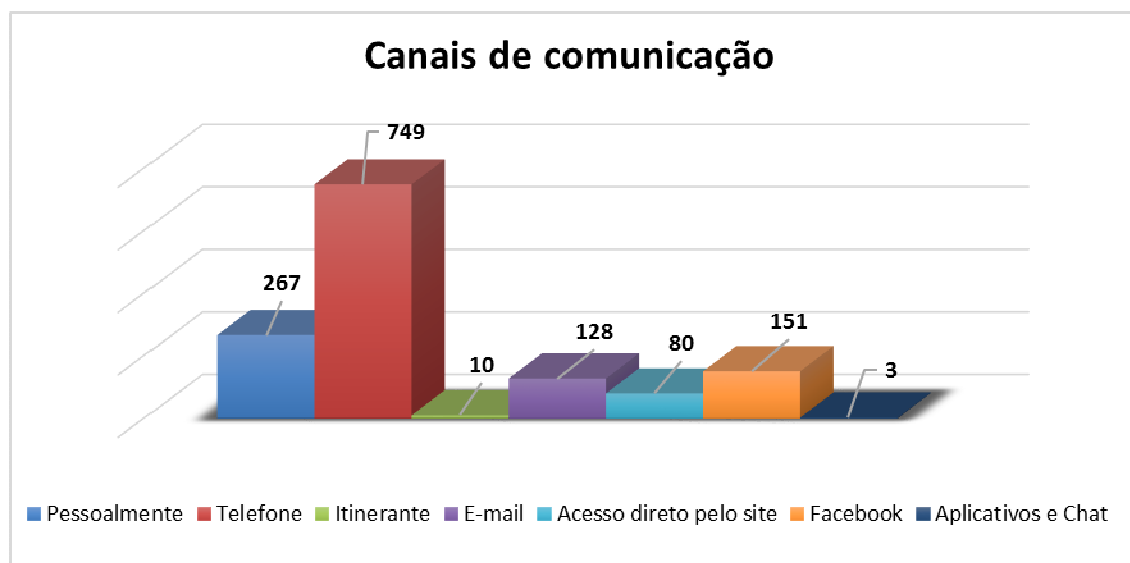
Aguardando retorno das Secretarias: 649

- Atrasados – 6

- No prazo – 643

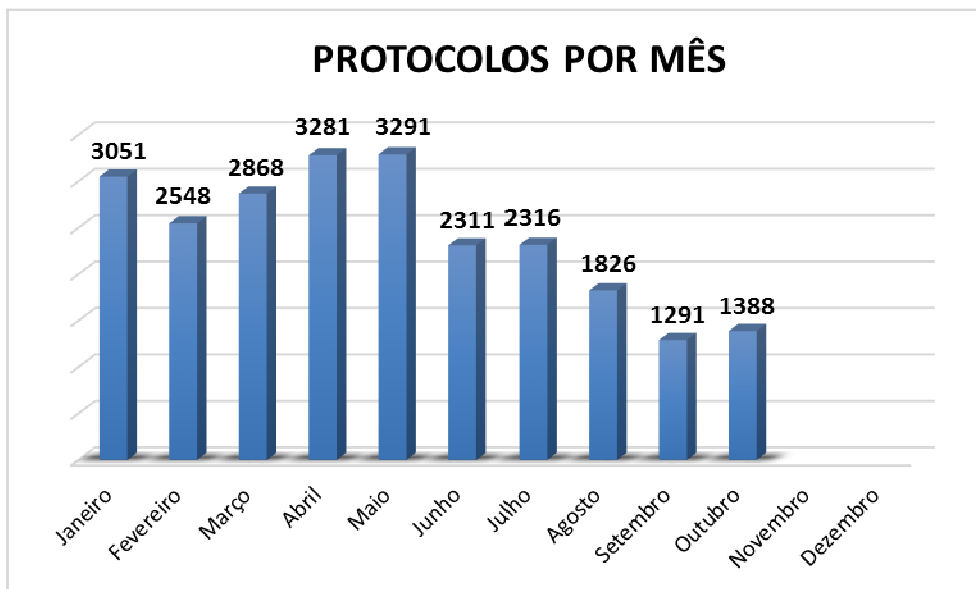


1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:



(Levantamento das manifestações3)

1.4) Protocolos por mês em 2019:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de outubro:

***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 OUTUBRO					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
	65	66	62	42	0
59	54	64	81	52	0
60	39	68	59	52	0
67	61	46	51	59	0
0	121	79	80		

(Levantamento das manifestações4)

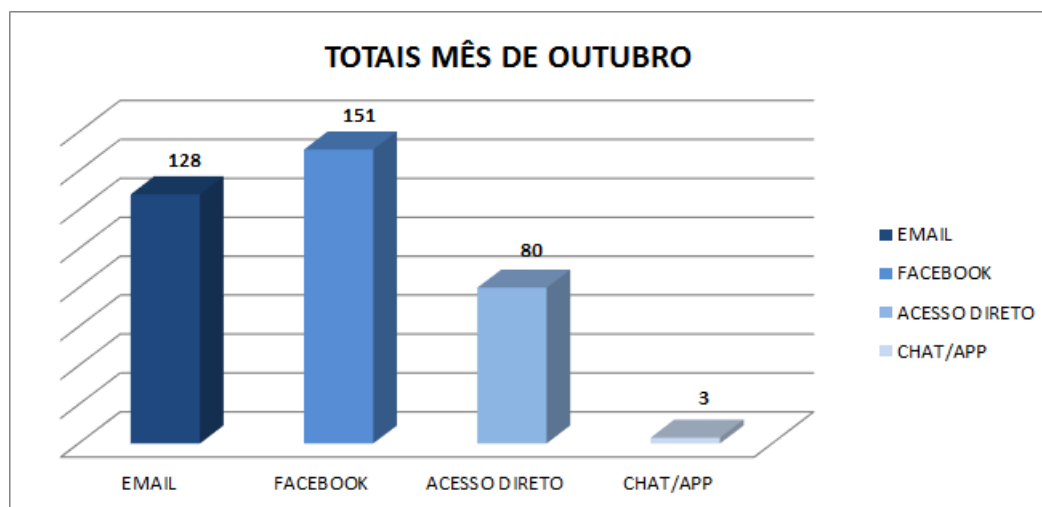
2) Manifestações por Secretarias:

Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana	209	190	399
SEMOV - Secretaria de Obras	16	233	249
SEMMAM - Secretaria do Meio Ambiente	7	86	93
SEMSAD - Secretaria de Saúde	1	1	2
- Vigilância Ambiental	2	42	44
- Vigilância Sanitária	3	1	4
SEMAP - Secretaria Municipal de Administração	5	1	6
SEDETTEC - Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico	31	10	41
SGG - Secretaria Geral de Governo	0	3	3
- Fiscalização	11	49	60
SEMFA - Secretaria da Fazenda	7	6	13
SDS - Secretaria de Desenvolvimento Social	4	3	7
SMED - Secretaria Municipal de Educação	0	3	3
SEMHAB - Secretaria Municipal de Habitação	8	4	12
SEMPA - Secretaria Municipal de Proteção Animal	1	1	2
SEDHU - Secretaria Municipal de Direitos Humanos	0	3	3
PROCON - Orgão de Proteção ao Consumidor	1	1	2
SEMUSP - Secretaria Municipal de Segurança Pública	0	2	2
Diversos	0	10	10
Ouvidoria Municipal	433	0	433
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Geral do Município - 28			
Totais	739	649	1388

1.1.7 Mídias Digitais

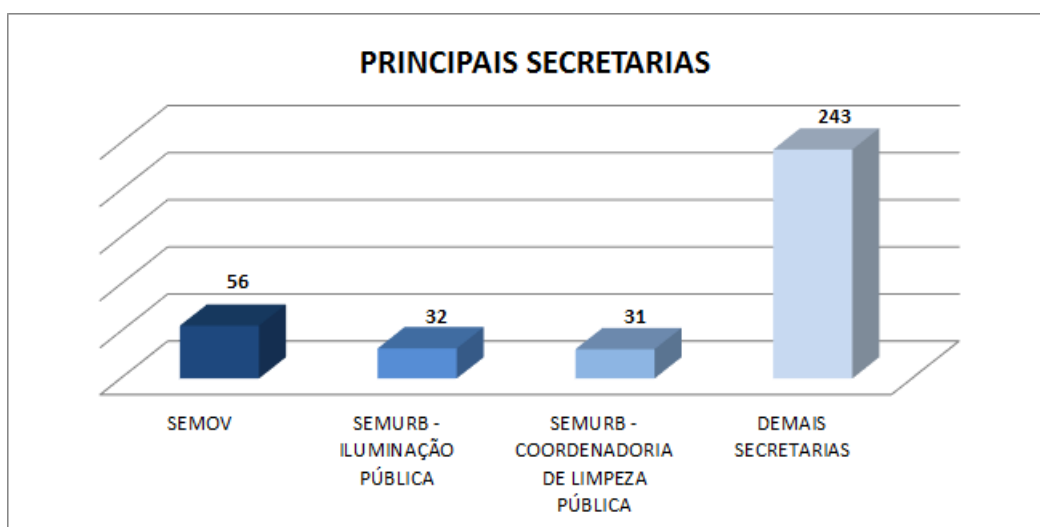
A Ouvidoria possui as seguintes Mídias Digitais: E-mail, Facebook, Acesso Direto pelo site da prefeitura, Aplicativo Colab.re e Chat - Tawk. Foram registradas 362 demandas através das mídias digitais no mês de outubro, em média 17 protocolos por dia.

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 56 demandas (16%) Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos (SEMURB) – Coordenadoria de Limpeza Pública com 32 demandas (9%) e Iluminação Pública com 31 demandas (8%). As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 243 demandas (67%).



1.1.7.3 Situação dos protocolos registrados pelas principais Secretarias

SEMOV

Total de Protocolos – 56

Atendidos e/ou Finalizados: 5 (9%)

Aguardando retorno da secretaria: 51 (91%)

SEMURB – COORDENADORIA DE LIMPEZA PÚBLICA

Total de Protocolos – 32

Atendidos e/ou Finalizados: 10 (31%)

Aguardando retorno da secretaria: 22 (69%)

SEMURB - ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Total de Protocolos – 31

Atendidos e/ou Finalizados: 22 (71%)

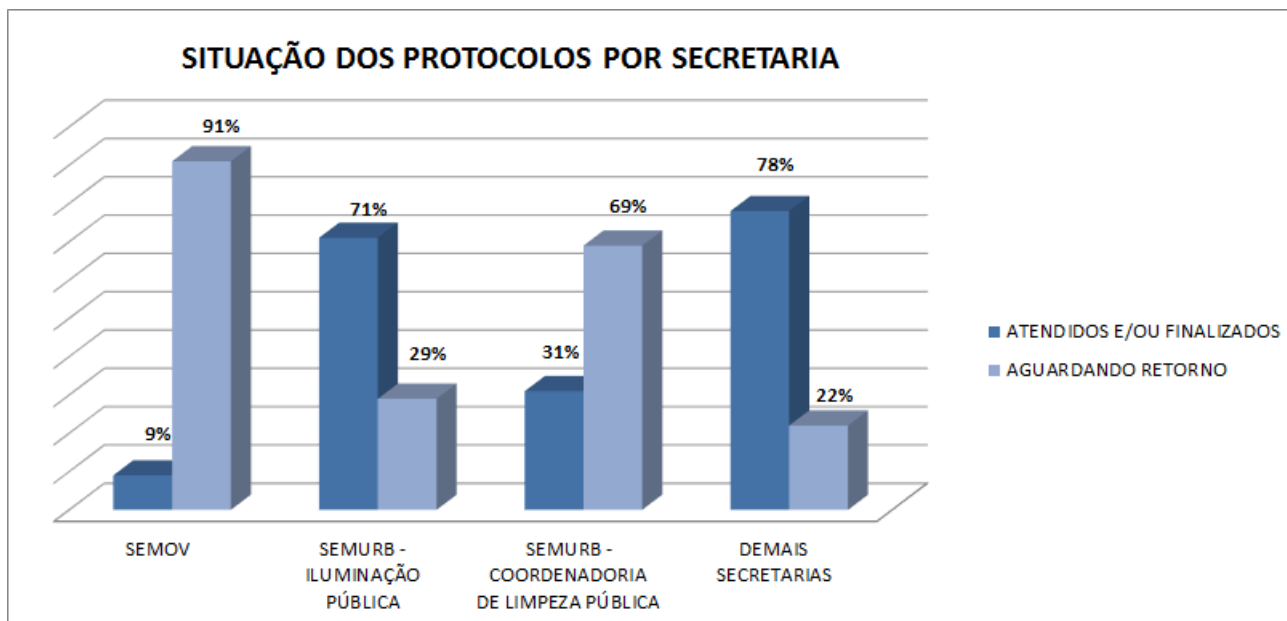
Aguardando retorno da secretaria: 9 (29%)

DEMAIS SECRETARIAS

Total de Protocolos – 243

Atendidos e/ou Finalizados: 189 (78%)

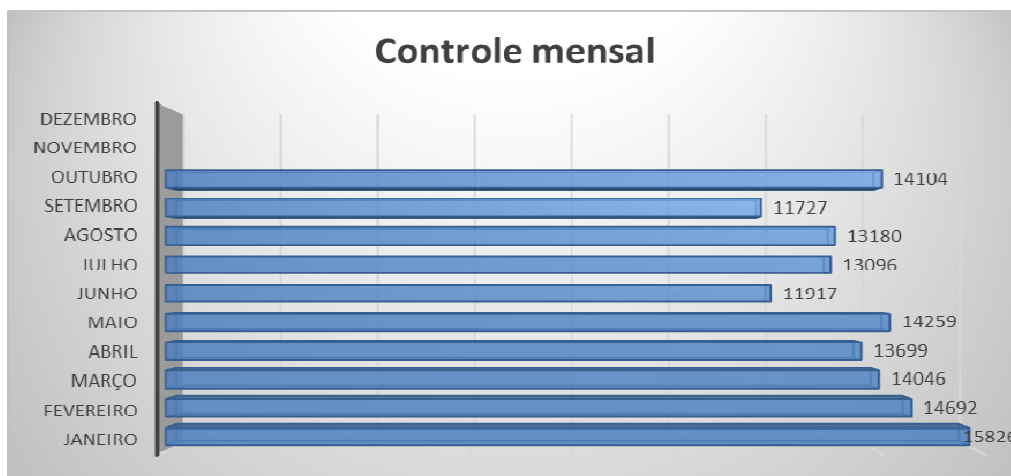
Aguardando retorno da secretaria: 54 (22%)



1.1 Recepção do Centro Administrativo

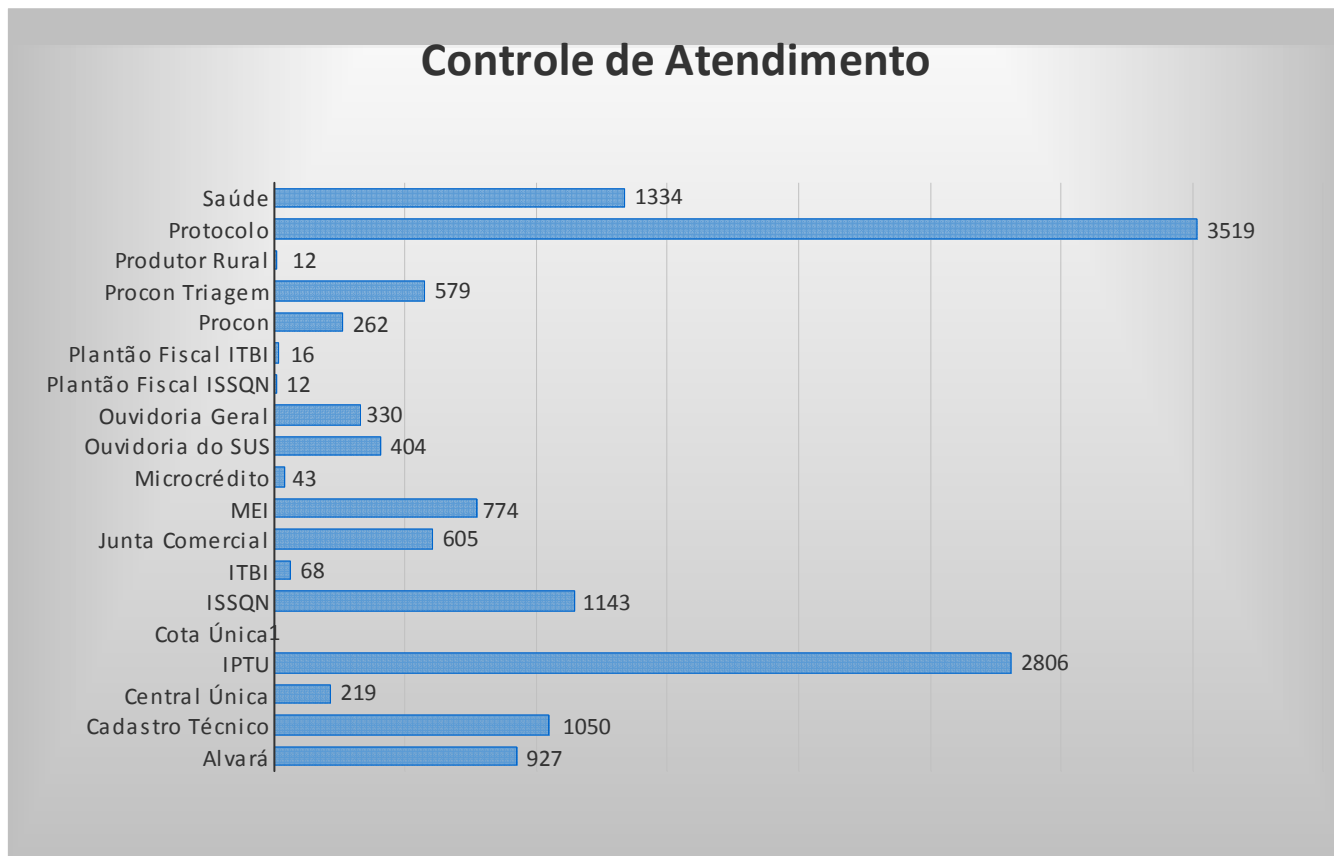
O atendimento presencial da recepção do Centro Administrativo no mês de outubro proporcionou de forma humanizada e acolhedora uma aproximação junto aos munícipes e conseqüentemente uma crescente utilização dos serviços. Esse relatório também contempla as solicitações de informações e orientações no contexto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

1.1.1 Atendimentos por mês



Foram distribuídas 14.104 senhas na recepção do andar térreo no mês de outubro, em média 641 senhas distribuídas em 22 dias úteis.

1.2.2 Atendimentos por setores



1.2.3 Análise das senhas diárias

Atividade	Demandas	Atendidos	Não Atendidos
01/10/2019 - Terça - feira	612	557	55
02/10/2019 - Quarta - feira	458	438	20
03/10/2019 - Quinta - feira	488	463	25
04/10/2019 - Sexta - feira	448	420	28
07/10/2019 - Segunda - feira	622	589	33
08/10/2019 - Terça - feira	625	589	36
09/10/2019 - Quarta - feira	519	472	47
10/10/2019 - Quinta - feira	579	550	29
11/10/2019 - Sexta - feira	525	500	25
14/10/2019 - Segunda - feira	511	484	27
15/10/2019 - Terça - feira	573	540	33
16/10/2019 - Quarta - feira	512	483	29
17/10/2019 - Quinta - feira	550	512	38
18/10/2019 - Sexta - feira	504	481	23
21/10/2019 - Segunda - feira	253	238	15
22/10/2019 - Terça - feira	572	544	28
23/10/2019 - Quarta - feira	552	526	26
24/10/2019 - Quinta - feira	495	466	29
25/10/2019 - Sexta - feira	541	509	32
29/10/2019 - Terça - feira	723	677	46
30/10/2019 - Quarta - feira	443	425	18
31/10/2019 - Quinta - feira	543	514	29
Total Geral	11.648	10.977	671



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

OV – OUVIDORIA MUNICIPAL

Av. Dom João Becker, 754 – Centro – São Leopoldo

(51) 2200.0488

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

1.2.4 Ponderações

- Neste mês de outubro foi realizada a eleição da CIPA, gestão 2019 - 2021. A urna ficou localizada na recepção do Centro Administrativo. A eleição aconteceu de forma tranquila.
- Permanece a necessidade de um corrimão na rua Bento Gonçalves que dá acesso ao Centro Administrativo.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

Diego Specht
Ouvidor Municipal

São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil