

Ouvidoria Municipal

# Relatório do mês de Março

Prefeitura Municipal de São Leopoldo  
São Leopoldo, abril de 2020

## RELATÓRIO

### 1) Levantamento das manifestações do mês de março.

Total de Manifestações 874. Em média foram registrados 28 protocolos por dia no mês de março.

#### **Distribuição das demandas por assunto.**

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

**Ouvidoria** – 287 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

**Solicitações de serviços 156** – 544 registros de protocolos referentes as solicitações de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

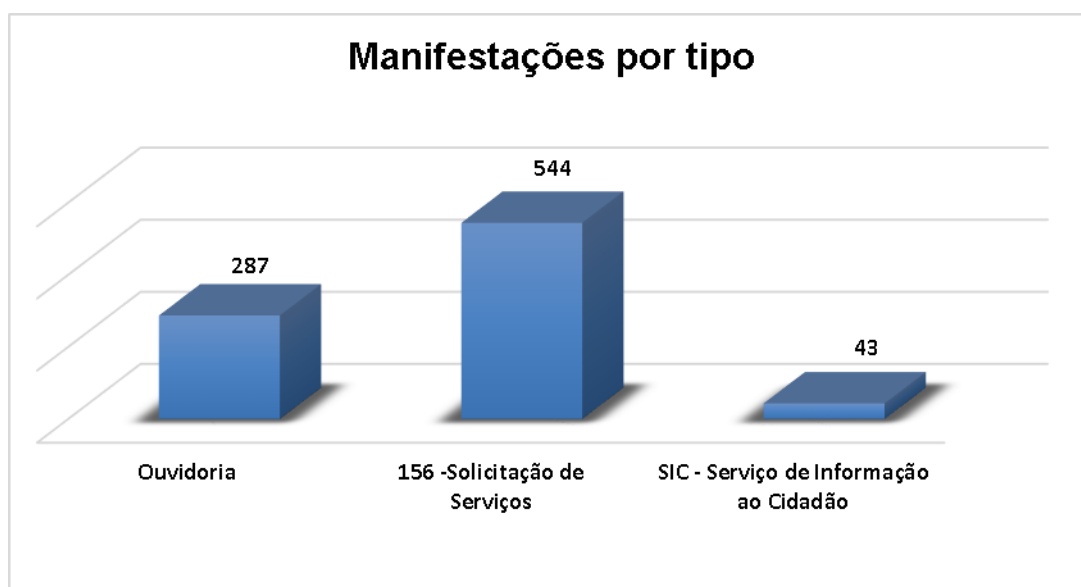
**SIC – Serviço de Informação ao Cidadão** – 43 protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

#### 1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 287 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 544 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 43 protocolos



### 1.2) Situação dos protocolos registrados:

**Total de Protocolos – 874**

**Atendidos e /ou Finalizados: 281**

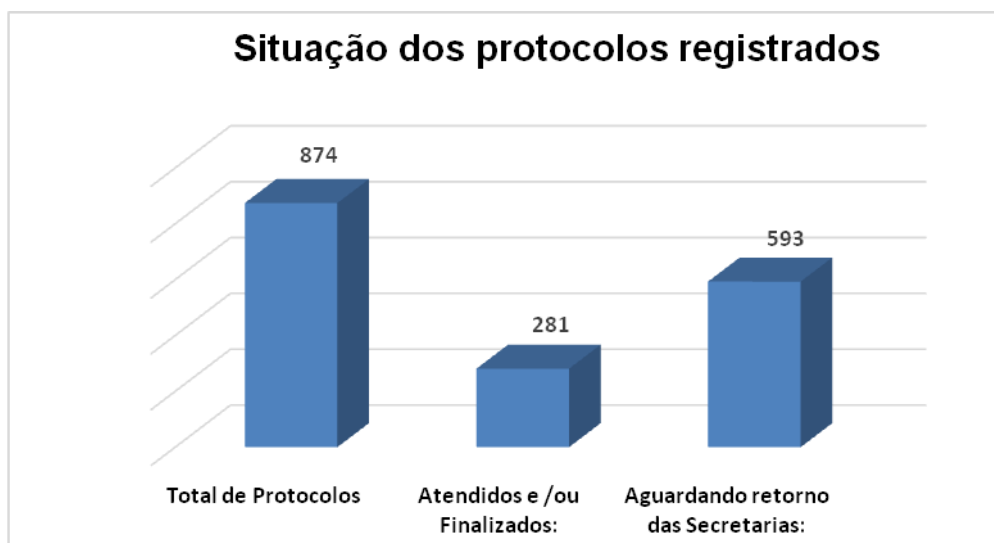
- Atrasados – 5

- No prazo – 276

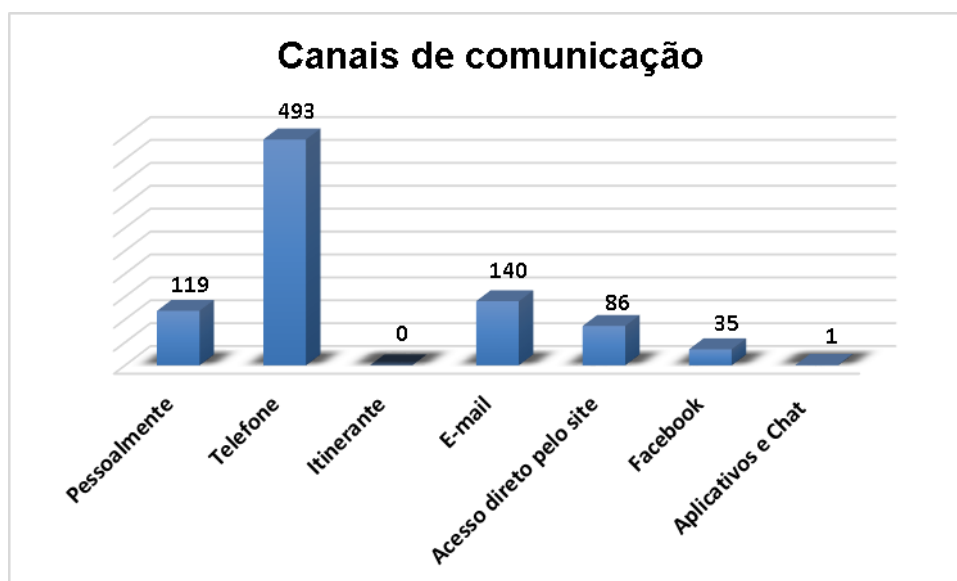
**Aguardando retorno das Secretarias: 593**

- Atrasados – 429

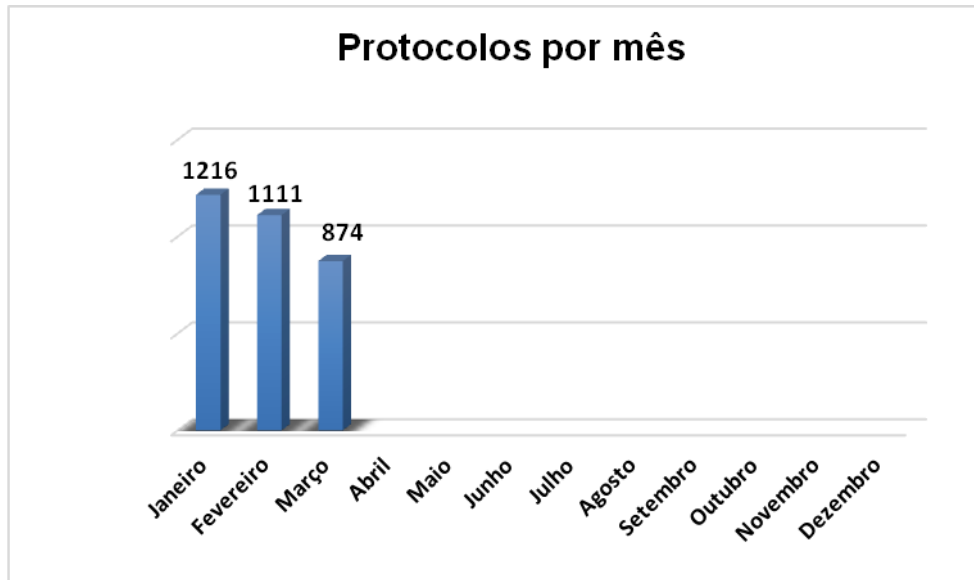
- No prazo – 164



### 1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:



1.4) Protocolos por mês em 2020:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de março:

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM MARÇO					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
					0
67	78	55	68	53	5
73	65	50	42	51	1
50	67	32	30	21	1
1	3	18	3	17	0
8	14				

**\*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.

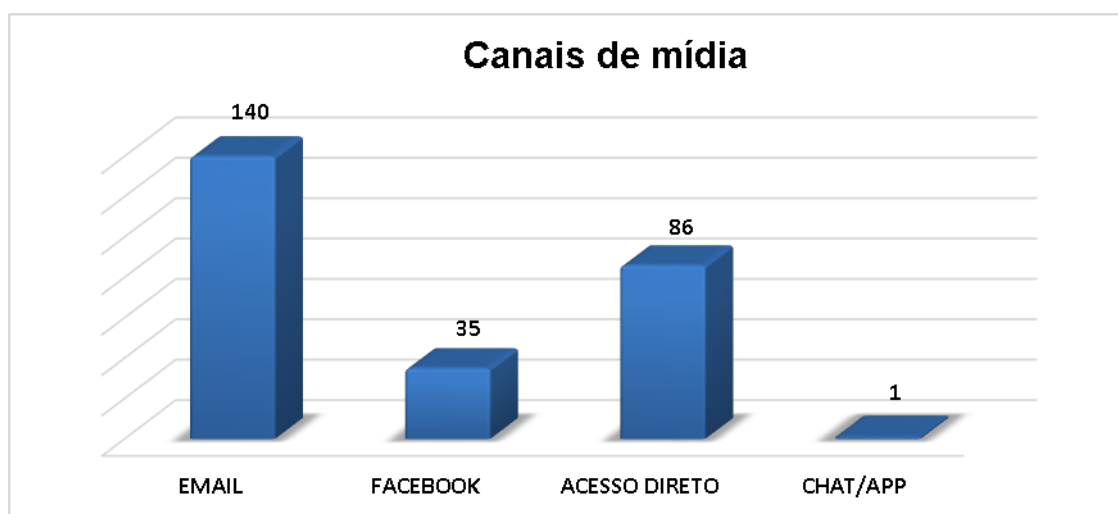
1.6) Manifestações por Secretarias:

<b>SECRETARIAS</b>	<b>Atendidos</b>	<b>Aguardando retorno</b>	<b>Total</b>
<b>SEMURB - Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos</b>	<b>158</b>	<b>228</b>	<b>386</b>
<b>SEMOV - Secretaria Municipal de Obras e Viação</b>	<b>1</b>	<b>149</b>	<b>150</b>
<b>SEMMAM - Secretaria Municipal do Meio Ambiente</b>	<b>10</b>	<b>76</b>	<b>86</b>
<b>SEMSAD - Secretaria Municipal de Saúde</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
- Vigilância Ambiental	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>27</b>
- Vigilância Sanitária	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
<b>SEMAP - Secretaria Municipal de Administração</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>36</b>
<b>SEDETTEC - Secretaria de Desenv. Econômico, T. e Tecnológico</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
<b>SGG - Secretaria Geral de Governo</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
- Fiscalização	<b>2</b>	<b>52</b>	<b>54</b>
<b>SEMFA - Secretaria Municipal da Fazenda</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
<b>SDS - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>SEM HAB - Secretaria Municipal de Habitação</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>
<b>SEMPA - Secretaria Municipal de Proteção Animal</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>SEMUSP - Secretaria de Segurança Pública e Defesa Comunitária</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Diversos</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>15</b>
<b>Ouvidoria Municipal</b>	<b>59</b>	<b>11</b>	<b>70</b>
<b>Elogios protocolados para a Ouvidoria Municipal - 3</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Totais</b>	<b>281</b>	<b>593</b>	<b>874</b>

## 2) Mídias Digitais

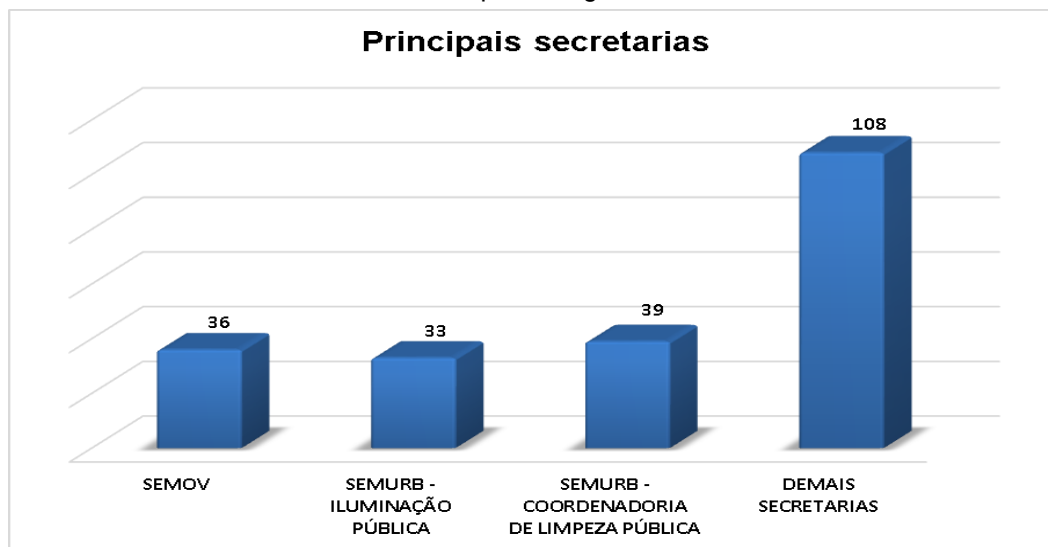
A Ouvidoria possui as seguintes Mídias Digitais: E-mail, Facebook, Acesso Direto pelo site da prefeitura, Aplicativo Colab.re e Chat - Tawk. Foram registradas 262 demandas através das mídias digitais no mês de fevereiro, em média 8,5 protocolos por dia.

### 2.1) Manifestações por meio das mídias digitais:



### 2.2) Levantamento das manifestações por Secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos (SEMURB) – Coordenadoria de Limpeza Pública com 39 demandas (15%), Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 36 demandas (13,5%) e Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos (SEMURB) – Iluminação Pública com 33 demandas (12,5%). As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 108 demandas (41%).



### 2.3) Situação dos protocolos registrados pelas principais Secretarias:

#### **SEMOV**

##### **Total de Protocolos – 36**

Atendidos e/ou Finalizados: 1 (3%)

Aguardando retorno da secretaria: 35 (97%)

#### **SEMURB - ILUMINAÇÃO PÚBLICA**

##### **Total de Protocolos – 33**

Atendidos e/ou Finalizados: 19 (58%)

Aguardando retorno da secretaria: 14 (42%)

#### **SEMURB – COORDENADORIA DE LIMPEZA PÚBLICA**

##### **Total de Protocolos – 39**

Atendidos e/ou Finalizados: 6 (15%)

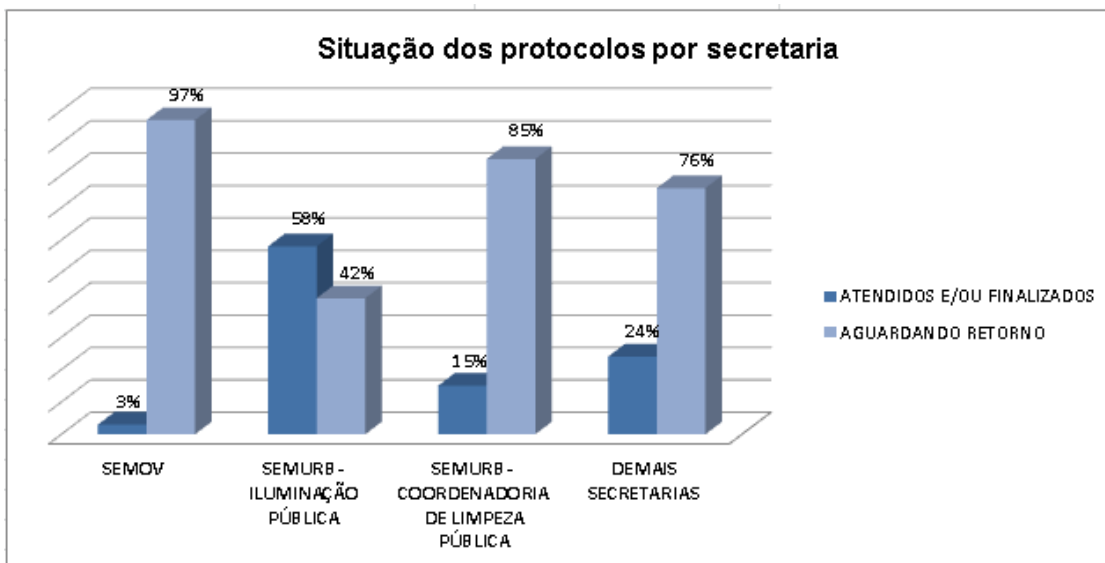
Aguardando retorno da secretaria: 33 (85%)

#### **DEMAIS SECRETARIAS**

##### **Total de Protocolos – 108**

Atendidos e/ou Finalizados: 26 (24%)

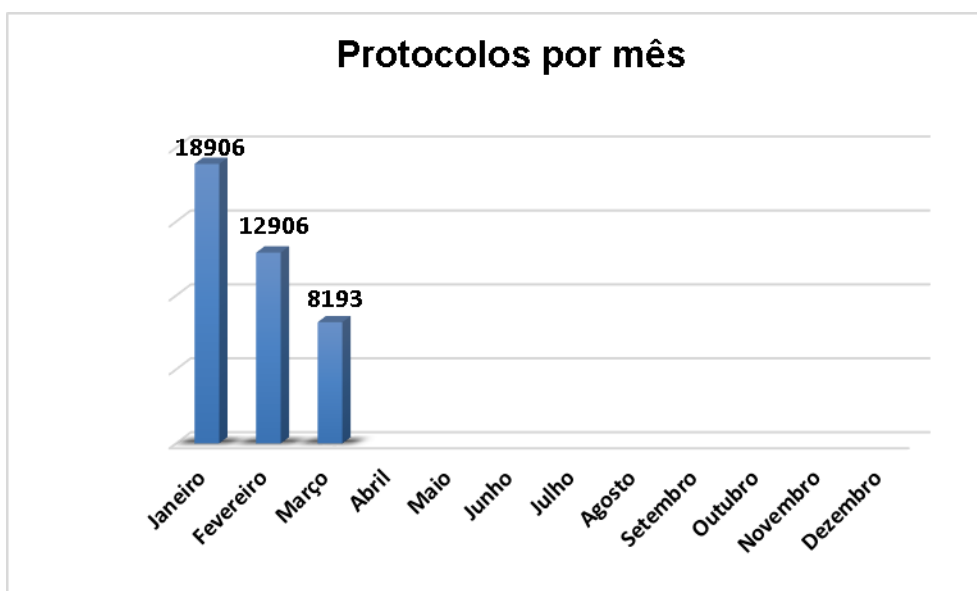
Aguardando retorno da secretaria: 82 (76%)



### 3) Recepção do Centro Administrativo

O atendimento presencial da recepção do Centro Administrativo no mês de março 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. A recepção oferece o acompanhamento aos munícipes enquanto estiverem em atendimento. Para os contribuintes com dificuldades auditivas possuímos uma estagiária intérprete de libras e para os contribuintes com dificuldades de locomoção disponibiliza-se o uso da cadeira de rodas.

#### 3.1) Atendimentos por mês:



Total de manifestações: **8193**. Em média foram distribuídas **409** senhas por dia (até dia 20) no mês de março.

3.2) Atendimentos por setores:

<b>CONTROLE DE ATENDIMENTO</b>			
<b>SETOR</b>	<b>Demanda</b>	<b>Atendidos</b>	<b>Desistências</b>
ALVARA	378	311	67
CADASTRO TÉCNICO	523	489	34
CENTRAL ÚNICA	99	84	15
IPTU	2.635	2.296	339
ISSQN	625	592	33
ITBI	26	24	2
JUNTA COMERCIAL	8	0	8
MEI	424	374	50
MICROCREDITO	18	15	3
OUVIDORIA DO SUS	198	181	17
OUVIDORIA GERAL	157	152	5
PLANTÃO FISCAL ISSQN	6	4	2
PLANTÃO FISCAL ITBI	4	3	1
PROCON	180	165	15
PRODUTOR RURAL	10	10	0
PROTOCOLO	1.692	1.650	42

SAUDE	805	790	15
TRIAGEM	349	329	20
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	53	47	6
VISTORIA VIABILIDADE	3	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>8.193</b>	<b>7.516</b>	<b>677</b>

3.3) Análise das senhas diárias:

<b>RELATÓRIO DE SENHAS DIÁRIAS</b>			
<b>DIA-A-DIA</b>	<b>ATENDIDAS</b>	<b>DESISTÊNCIAS</b>	<b>DEMANDA</b>
02/03/2020 - segunda - feira	654	584	70
03/03/2020 - Terça - feira	701	639	62
04/03/2020 - Quarta - feira	631	592	39
05/03/2020 - Quinta - feira	660	628	32
06/03/2020 - Sexta - feira	599	557	42
09/03/2020 - Segunda - feira	726	663	63
10/03/2020 - Terça - feira	704	628	76
11/03/2020 - Quarta - feira	669	583	86
12/03/2020 - Quinta - feira	658	582	76
13/03/2020 - Sexta - feira	550	510	40
16/03/2020 - Segunda - feira	539	502	37
17/03/2020 - Terça - feira	528	499	29
18/03/2020 - Quarta - feira	374	358	16
19/03/2020 - Quinta - feira	199	190	9
20/03/2020 - Sexta - feira	1	1	0
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>8.193</b>	<b>7.516</b>	<b>677</b>

*\*Observação: dia 20 foi declarado estado de calamidade pública segundo decreto 9.482/2020, a partir desse dia a ouvidoria não trabalhou presencialmente.*

3.4) Ponderações:

- Permanece a necessidade de um corrimão na rua Bento Gonçalves que dá acesso ao Centro Administrativo.
- A prefeitura encerrou os atendimentos presenciais por tempo indeterminado no dia 20, conforme decreto 9.482/2020.

**Diego Specht**  
**Ouvidor Municipal**