

Ouvidoria Municipal

# Relatório do mês de Fevereiro

Prefeitura Municipal de São Leopoldo  
São Leopoldo, março de 2020

## RELATÓRIO

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

Total de Manifestações 1111. Em média foram registrados 61,7 protocolos por dia no mês de fevereiro.

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

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

**Ouvidoria** – 420 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

**Solicitações de serviços 156** – 676 registros de protocolos referentes as solicitações de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

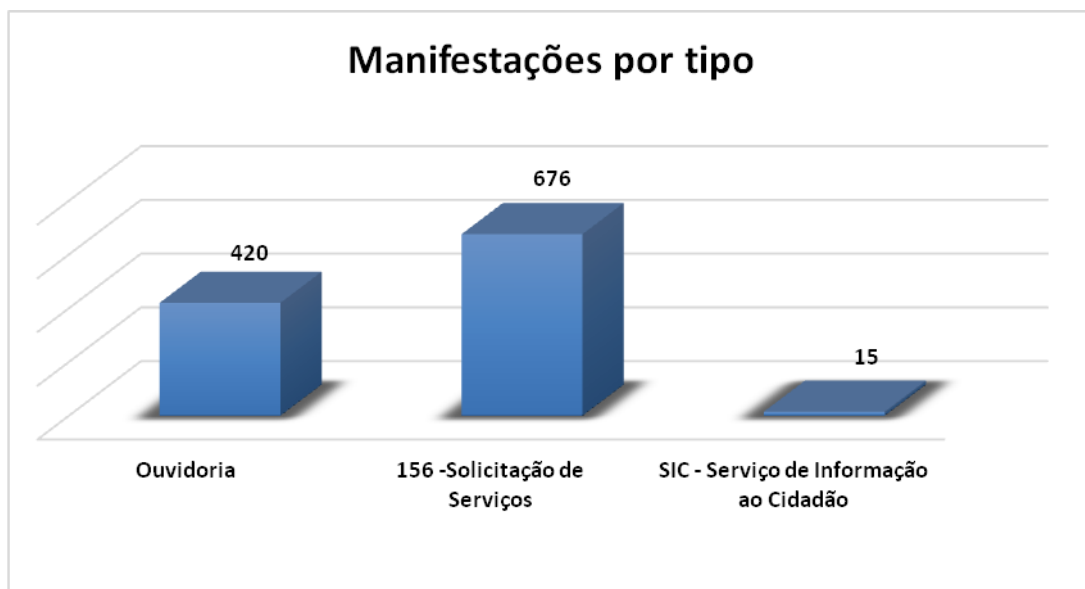
**SIC – Serviço de Informação ao Cidadão** – 15 protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

#### 1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 420 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 676 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 15 protocolos



1.2) Situação dos protocolos registrados:

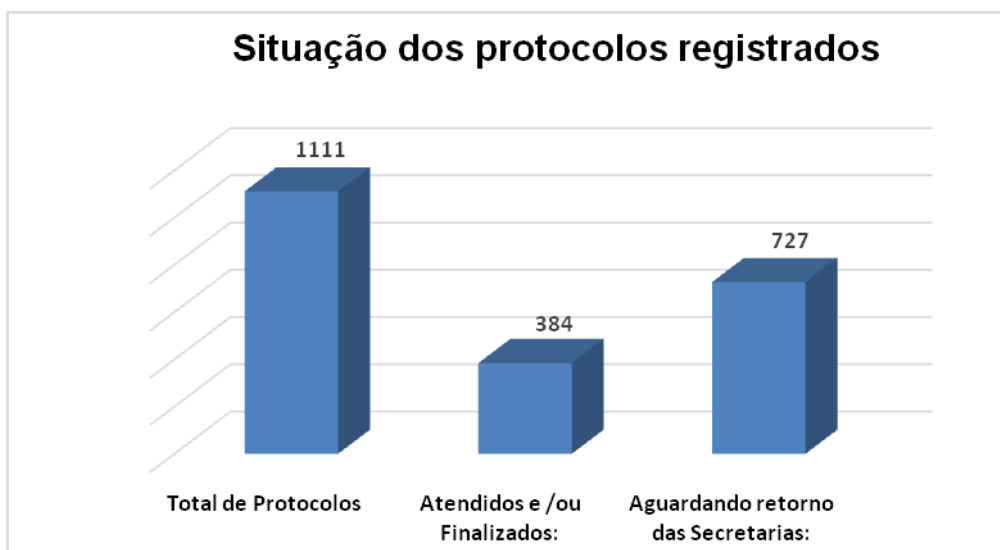
**Total de Protocolos – 1111**

**Atendidos e /ou Finalizados: 384**

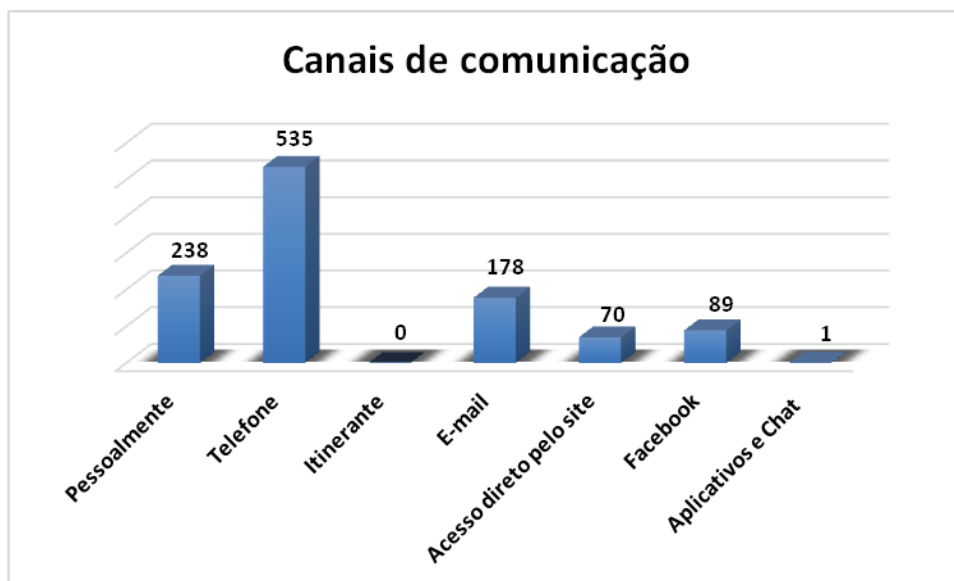
- Atrasados – 0
- No prazo – 384

**Aguardando retorno das Secretarias: 727**

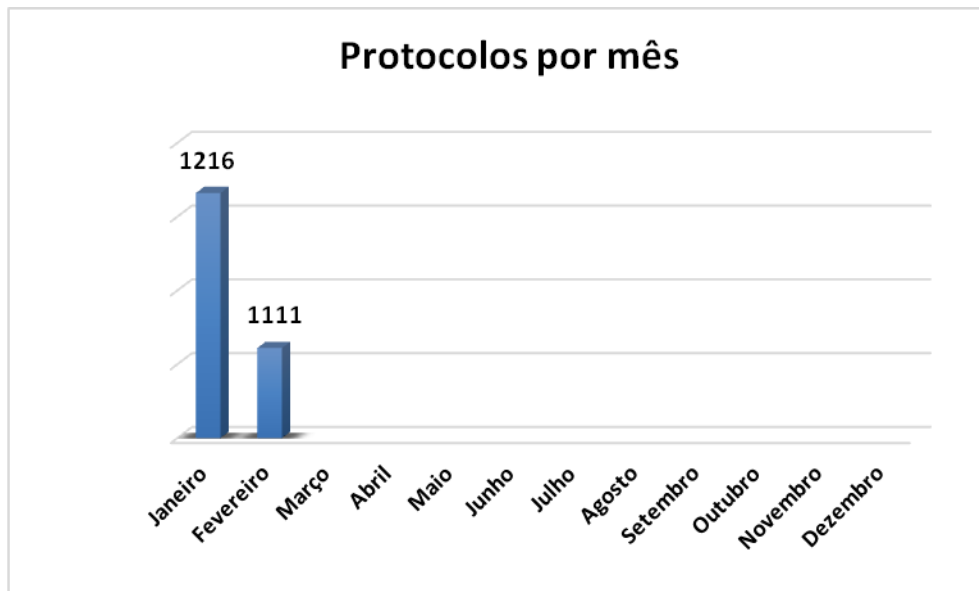
- Atrasados – 1
- No prazo – 726



1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:



1.4) Protocolos por mês em 2020:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de fevereiro:

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM FEVEREIRO					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
					1
77	63	57	51	68	0
70	83	59	55	56	0
66	65	52	64	54	0
1	2	57	51	58	0

*\*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.*

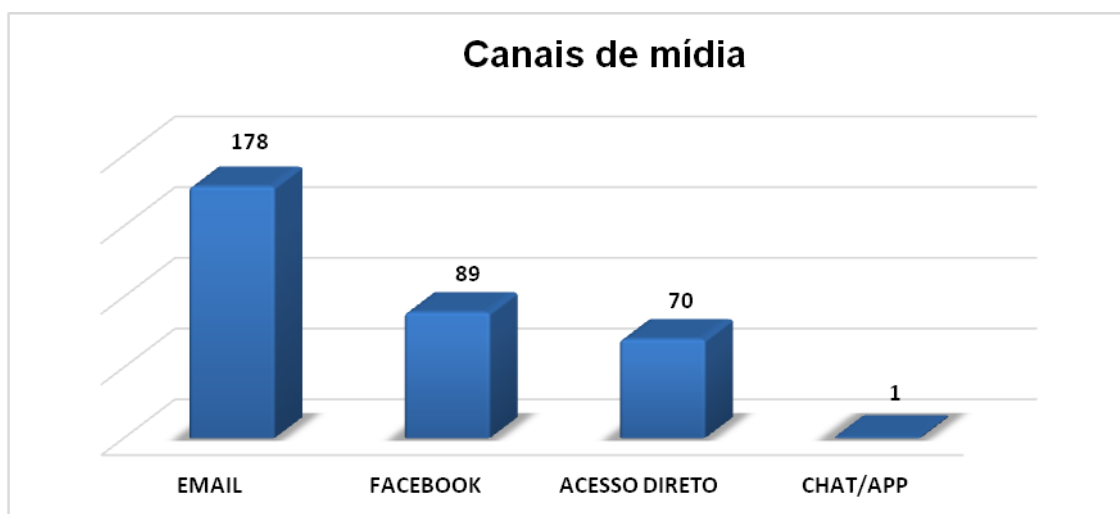
1.6) Manifestações por Secretarias:

<b>SECRETARIAS</b>	<b>Atendidos</b>	<b>Aguardando retorno</b>	<b>Total</b>
<b>SEMURB - Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos</b>	<b>192</b>	<b>268</b>	<b>460</b>
<b>SEMOV - Secretaria Municipal de Obras e Viação</b>	<b>11</b>	<b>196</b>	<b>207</b>
<b>SEMMAM - Secretaria Municipal do Meio Ambiente</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>74</b>
<b>SEMSAD - Secretaria Municipal de Saúde</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
- Vigilância Ambiental	<b>1</b>	<b>41</b>	<b>42</b>
- Vigilância Sanitária	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
<b>SEMAD - Secretaria Municipal de Administração</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>11</b>
<b>SEDETTEC - Secretaria de Desenv. Econômico, T. e Tecnológico</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>27</b>
<b>SGG - Secretaria Geral de Governo</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>6</b>
- Fiscalização	<b>9</b>	<b>93</b>	<b>102</b>
<b>SEMFA - Secretaria Municipal da Fazenda</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>26</b>
<b>SDS - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>SEM HAB - Secretaria Municipal de Habitação</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
<b>SEMPA - Secretaria Municipal de Proteção Animal</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>SEMUSP - Secretaria de Segurança Pública e Defesa Comunitária</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>Diversos</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>
<b>Ouvidoria Municipal</b>	<b>109</b>	<b>10</b>	<b>119</b>
<b>Elogios protocolados para a Ouvidoria Municipal - 3</b>			
<b>Totais</b>	<b>384</b>	<b>727</b>	<b>1111</b>

## 2) Mídias Digitais

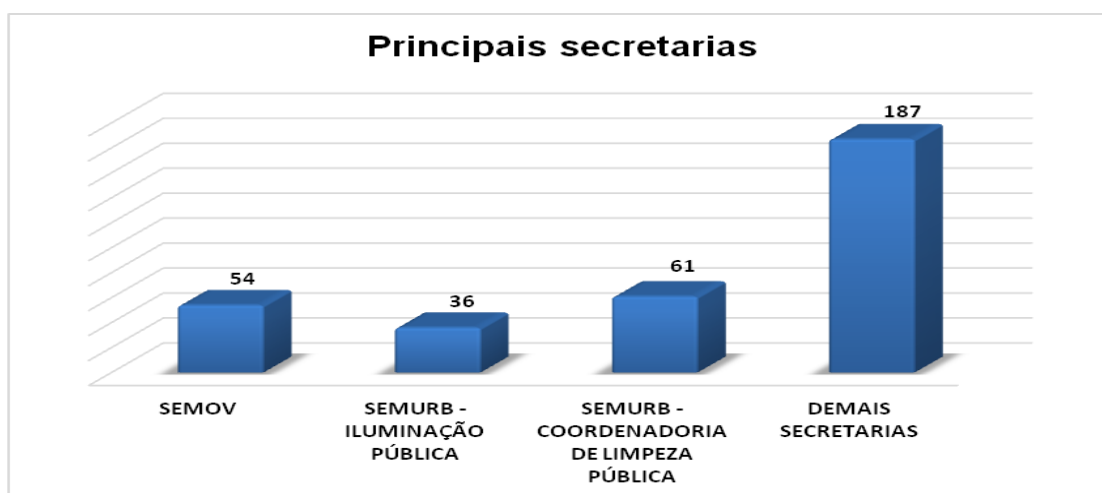
A Ouvidoria possui as seguintes Mídias Digitais: E-mail, Facebook, Acesso Direto pelo site da prefeitura, Aplicativo Colab.re e Chat - Tawk. Foram registradas 348 demandas através das mídias digitais no mês de fevereiro, em média 16 protocolos por dia.

### 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 61 demandas (18%), Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 54 demandas (16%) e Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos (SEMURB) – Iluminação Pública com 36 demandas (11%). As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 187 demandas (55%).



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

### SEMOV

#### **Total de Protocolos – 54**

Atendidos e/ou Finalizados: 3 (5%)

Aguardando retorno da secretaria: 51 (95%)

### SEMURB - ILUMINAÇÃO PÚBLICA

#### **Total de Protocolos – 36**

Atendidos e/ou Finalizados: 22 (61%)

Aguardando retorno da secretaria: 14 (39%)

### SEMURB – COORDENADORIA DE LIMPEZA PÚBLICA

#### **Total de Protocolos – 61**

Atendidos e/ou Finalizados: 13 (21%)

Aguardando retorno da secretaria: 48 (79%)

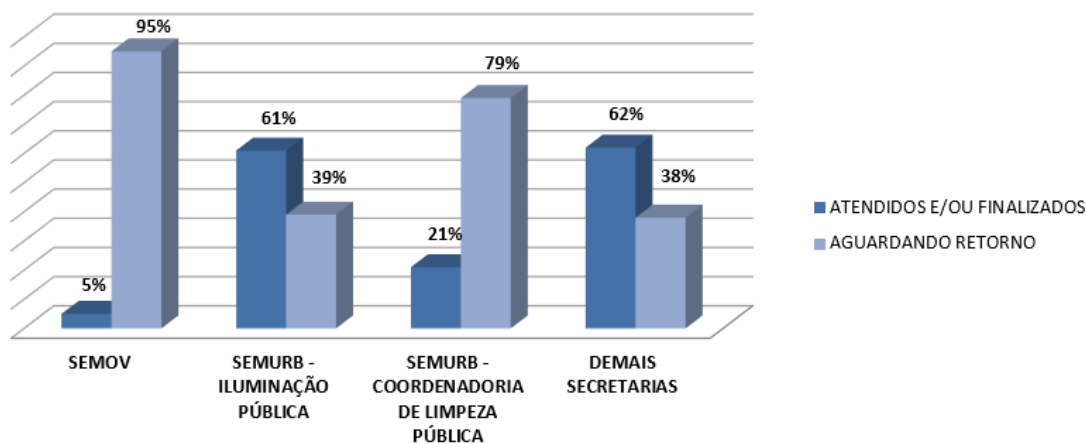
### DEMAIS SECRETARIAS

#### **Total de Protocolos – 187**

Atendidos e/ou Finalizados: 116 (62%)

Aguardando retorno da secretaria: 71 (38%)

**Situação dos protocolos por secretaria**



### 3) Recepção do Centro Administrativo

O atendimento presencial da recepção do Centro Administrativo no mês de fevereiro 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: **12.906**. Em média foram distribuídas **717** senhas por dia no mês de janeiro.

3.2) Atendimentos por setores:

<b>CONTROLE DE ATENDIMENTO</b>			
<b>SETOR</b>	<b>Demanda</b>	<b>Atendidos</b>	<b>Desistências</b>
ALVARA	573	483	90
CADASTRO TÉCNICO	815	769	46
CENTRAL ÚNICA	173	146	27
IPTU	4.895	4.300	595
ISSQN	902	830	72
ITBI	36	34	2
JUNTA COMERCIAL	7	0	7
MEI	887	805	82
MICROCREDITO	25	25	0
OUVIDORIA DO SUS	251	227	24
OUVIDORIA GERAL	249	238	11
PLANTÃO FISCAL ISSQN	1	1	0
PLANTÃO FISCAL ITBI	3	2	1
PROCON	252	239	13
PRODUTOR RURAL	13	12	1
PROTOCOLO	2.338	2.283	55
SAUDE	976	960	16
TRIAGEM	510	490	20
<b>TOTAL</b>	<b>12.906</b>	<b>11.844</b>	<b>1.062</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>
03/02/2020 - Segunda-feira	603	70	787
04/02/2020 - Terça-feira	665	64	764
05/02/2020 - Quarta-feira	987	69	755
06/02/2020 - Quinta-feira	1.067	116	719
07/02/2020 - Sexta-feira	951	95	655
10/02/2020 - Segunda-feira	838	110	868
11/02/2020 - Terça-feira	801	86	711
12/02/2020 - Quarta-feira	825	69	648
13/02/2020 - Quinta-feira	852	56	621
14/02/2020 - Sexta-feira	771	52	614
17/02/2020 - Segunda-feira	694	43	697
18/02/2020 - Terça-feira	659	30	554
19/02/2020 - Quarta-feira	817	50	613
20/02/2020 - Quinta-feira	795	40	660
21/02/2020 - Sexta-feira	784	24	529
26/02/2020 - Quarta-feira	721	14	408
27/02/2020 - Quinta-feira	667	29	588
28/02/2020 - Sexta-feira	755	45	653
<b>TOTAL GERAL</b>	12.906	11.844	1.062

3.4) Ponderações:

- Permanece a necessidade de um corrimão na rua Bento Gonçalves que dá acesso ao Centro Administrativo.
- Na segunda quinzena de fevereiro iniciou o conserto dos ar-condicionados do térreo.
- O layout da sala do empreendedor foi ampliado com a colocação de um novo guichê da vigilância sanitária e bombeiros.

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