



# Relatório Anual 2025



*São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil*



## RELATÓRIO

### 1) Levantamento das manifestações: 12.633

#### 1.1) Distribuição das demandas por assunto:

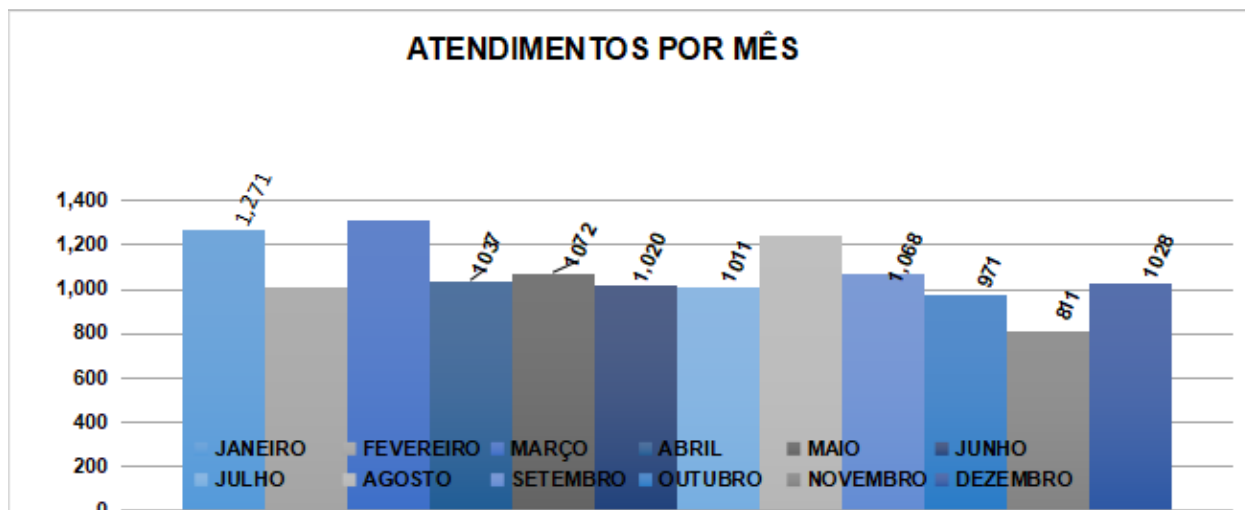
Os assuntos são distribuídos por tipos, conforme a natureza da demanda, sendo divididos em:

- **Ouvidoria Geral:** 3.682 manifestações referentes à denúncias, sugestões e pedidos de informações, orientações e elogios que foram encaminhados às secretarias do governo.

- **Solicitações de serviços (156):** 8.776 registros de protocolos referentes às solicitações de serviços.

- **Serviço de Informações ao Cidadão - SIC:** 176 protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos atendendo à Lei da Transparência – Lei Federal nº 12.527/2011.

*São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil*



**Média mensal: 1.050 protocolos.**

ATENDIMENTOS POR MÊS			
<b>JANEIRO</b>	<b>FEVEREIRO</b>	<b>MARÇO</b>	<b>ABRIL</b>
1.271	1.011	1307	1037

<b>MAIO</b>	<b>JUNHO</b>	<b>JULHO</b>	<b>AGOSTO</b>
1072	1.020	1011	1.241

<b>SETEMBRO</b>	<b>OUTUBRO</b>	<b>NOVEMBRO</b>	<b>DEZEMBRO</b>
1.068	971	811	1028

## 1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de protocolos: 12.633

ATENDIDOS/ FINALIZADOS*	NO PRAZO	APÓS O PRAZO
<b>8109</b>	6.100	2.009
*Correspondendo a 64% dos protocolos registrados.	75%	25%

AGUARDANDO RETORNO DAS SECRETARIAS*	NO PRAZO	APÓS O PRAZO
<b>4.524</b>	3.153	1.371
*Correspondendo a 36% dos protocolos registrados.	70%	30%



*São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil*

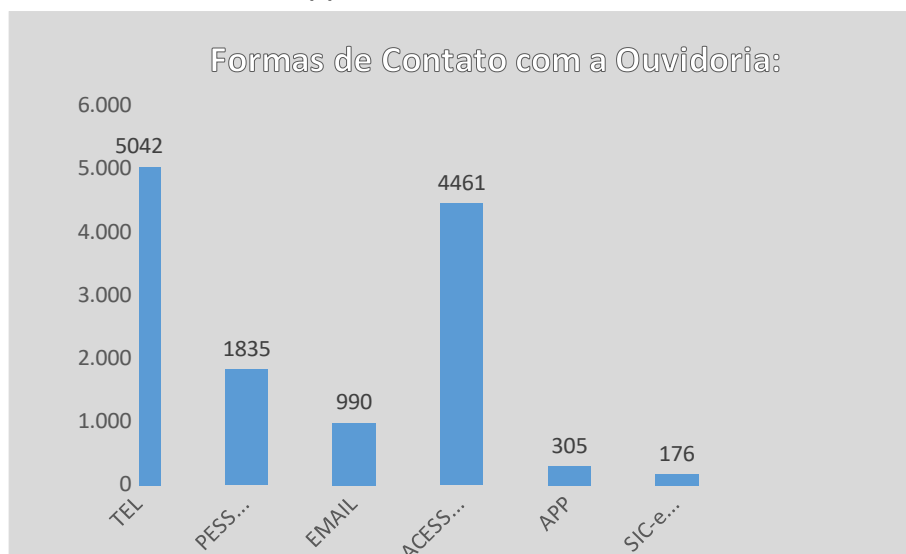
## 2) Formas de contato com a Ouvidoria:

A Ouvidoria Municipal possui os seguintes canais de atendimento:

- ✓ Quatro posições de telefone 156, além do número 2200 0362;
- ✓ Acesso Direto pelo site da Prefeitura;
- ✓ Pessoalmente
- ✓ E-mail: [ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br)
- ✓ Whatsapp: 2200 0363
- ✓ Carta (documento solicitando abertura de protocolos enviado pela Autarquia (SEMAE)).
- ✓

### 2.1) atendimentos efetuados por meio dos Canais da Ouvidoria:

- ✓ Telefone: 5.042
- ✓ Acesso Direto (site): 4.461
- ✓ Pessoalmente: 1.835
- ✓ E-mail: 990
- ✓ Whatsapp: 305



*São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil*

### 3) Manifestações por secretarias, mais demandadas:

<b>SEC. DE OBRAS</b>					
<b>PROTOCOLOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>ENCERRADOS</b>	<b>PENDENTES</b>	<b>% ENCERRADOS</b>	<b>% PENDENTES</b>
JANEIRO	237	19	218	8,02%	91,98%
FEVEREIRO	204	14	190	6,86%	93,14%
MARÇO	309	14	295	4,53%	95,47%
ABRIL	160	13	147	8,12%	91,88%
MAIO	186	8	178	4,30%	95,70%
JUNHO	163	5	158	3,68%	96,32%
JULHO	177	15	162	8,47%	91,53%
AGOSTO	321	9	312	2,80%	97,20%
SETEMBRO	222	1	221	0,45%	99,55%
OUTUBRO	228	7	221	3,07%	96,93%
NOVEMBRO	215	1	213	0,47%	99,53%
DEZEMBRO	147	2	144	1,37%	98,63%
<b>TOTAL</b>	<b>2569</b>	<b>108</b>	<b>2461</b>	<b>4,20%</b>	<b>95,80%</b>

<b>SEC.MOBILIDADE</b>					
<b>PROTOCOLOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>ENCERRADOS</b>	<b>PENDENTES</b>	<b>% ENCERRADOS</b>	<b>% PENDENTES</b>
LIMPEZA PÚBLICA	2452	2059	393	84,00%	16,00%
ADM.CEMITÉRIO	30	26	4	87,00%	13,00%
COLETA SELETIVA	17	6	11	35,30%	64,70%
MOBIL. URBANA	320	159	161	49,70%	50,30%
REVITALIZAÇÃO	300	172	128	57,33%	42,67%
FISCALIZAÇÃO	104	82	22	78,85%	21,15%
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	2643	2606	37	98,60%	1,40%
PODAS	33	28	5	84,84%	15,16%
SECRETARIA	331	243	88	73,40%	26,60%
<b>TOTAL</b>	<b>6230</b>	<b>5381</b>	<b>849</b>	<b>86,37%</b>	<b>13,63%</b>

*São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil*

#### 4) Protocolos de Serviço de Informações ao Cidadão – SIC:

	MANIFESTAÇÕES POR TIPO	
<b>Ouvidoria</b>	<b>156 - Solicitação de serviço</b>	<b>SIC - Solicitação de informação</b>
3.682	8.776	176

#### PENDÊNCIAS SIC

• Secretaria Municipal de Saúde (SEMSAD):	8
• Secretaria Municipal de Administração (SEMAD):	5
• Secretaria Municipal da Fazenda (SEMFA):	4
• Secretaria Municipal de Assistência Social (SAS):	1
• Procuradoria Geral do Município (PGM):	1
• Secretaria Municipal de Educação (SMED):	2
• Associação dos Funcionários:	1
• Secretaria Mobilidade Urbana (SEMURB):	1
• Secretaria de Gestão e Governo (SGG):	1
• Superintendência de Comunicação (SCOM):	1
• Secretaria de Meio Ambiente (SEMMAM):	2
• SEMAD (Tecnologia de Informação):	1



*São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil*

## 5) Recepção do Centro Administrativo:

O Centro Administrativo da Prefeitura abre para o público às 8h, de Segunda a Sexta-feira. O atendimento presencial inicia às 9h e encerra às 14h. No local são ofertados os seguintes serviços: Cadastro Técnico, Atendimento Fazendário, Sala do Empreendedor (Alvará e MEI), Ouvidoria Geral e Ouvidoria do SUS, Procon e Protocolo Geral.

### 5.1) Relatório de ocorrências por setor:

<b>CONTROLE DE ATENDIMENTO PRESENCIAL</b>		
<b>SETOR</b>	<b>MÉDIA MENSAL</b>	<b>DEMANDA ANUAL</b>
<b>ALVARÁ</b>	<b>100</b>	<b>1.200</b>
<b>CADASTRO TÉCNICO</b>	<b>500</b>	<b>6.800</b>
<b>FAZENDA(IPTU/ISS/ITBI)</b>	<b>2000</b>	<b>24.000</b>
<b>MEI</b>	<b>320</b>	<b>3.900</b>
<b>OUVIDORIA GERAL</b>	<b>225</b>	<b>2.730</b>
<b>OUVIDORIA SUS</b>	<b>1390</b>	<b>16.700</b>
<b>PROCON</b>	<b>790</b>	<b>9.500</b>
<b>PROTOCOLO GERAL</b>	<b>1700</b>	<b>21.400</b>
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS</b>	<b>7.025</b>	<b>86.230</b>

**VICTOR HUGO EGGERS CARVALHO**  
OUVIDOR GERAL

*São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil*