



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

julho

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, agosto de 2019

São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil

1 FRENTES DE TRABALHO APRESENTADAS

No presente relatório serão apresentadas as seguintes frentes de trabalho: Ouvidoria Geral e Recepção do Centro Administrativo. A Ouvidoria Geral disponibiliza os seguintes canais de atendimento: Atendimento Presencial, Atendimento Telefônico, Carta, Ouvidoria Itinerante e Mídias Digitais.

1.1 Ouvidoria Geral

O total de manifestações foi de 2316. Em média foram registradas 105 por dia no mês de julho. Os assuntos são distribuídos por tipos, conforme a natureza da demanda, sendo divididos em:

Ouvidoria – 1611 manifestações, denúncias, sugestões, pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – registramos 682 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

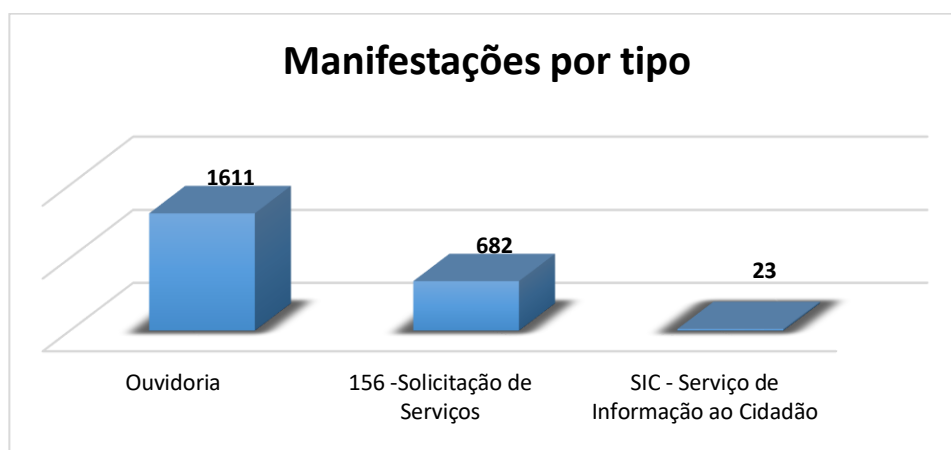
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 23 protocolos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1.1 Manifestações por tipo

a) **Ouvidoria** – 1611 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 682 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 23 protocolos



1.1.2 Situação dos protocolos registrados

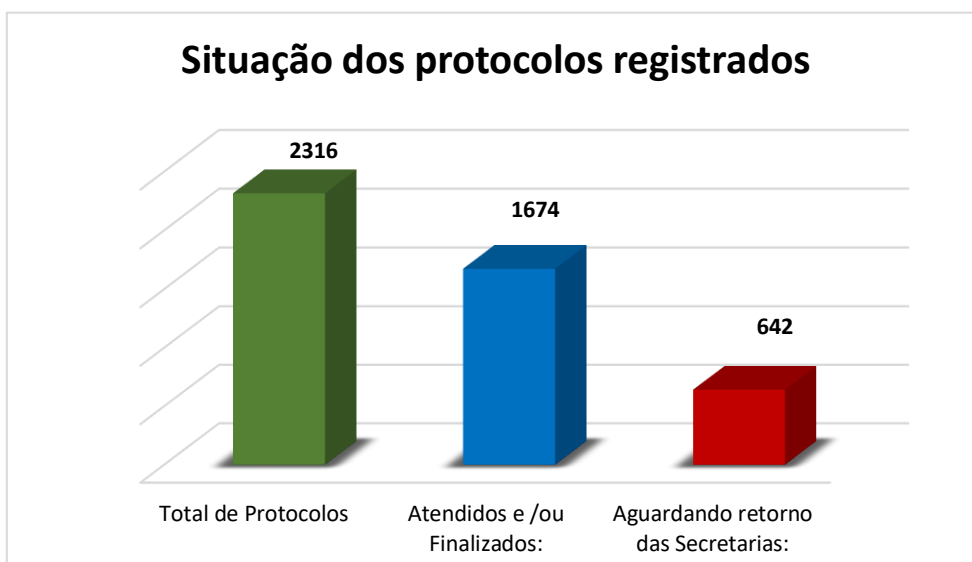
Total de Protocolos – 2316

Atendidos e /ou Finalizados: 1674

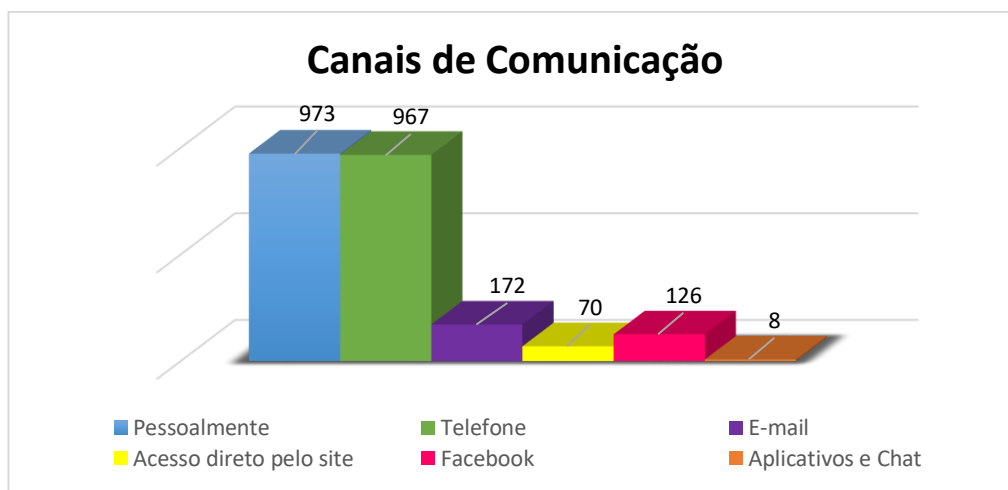
- Atrasados – 0
- No prazo – 1674

Aguardando retorno das Secretarias: 642

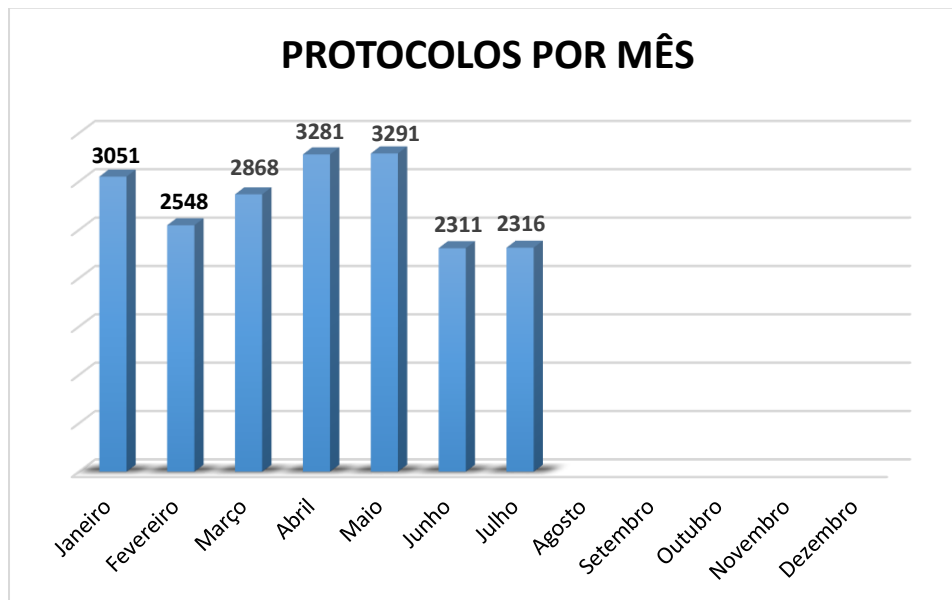
- Atrasados – 15
- No prazo – 627



1.1.3 Formas de contato com a Ouvidoria



1.1.4 Protocolos por mês



1.1.5 Análise dos protocolos diários

***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 JULHO					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
85	114	86	111	66	0
109	138	135	120	130	0
121	101	115	142	86	2
112	96	79	0	107	1
82	97	80			

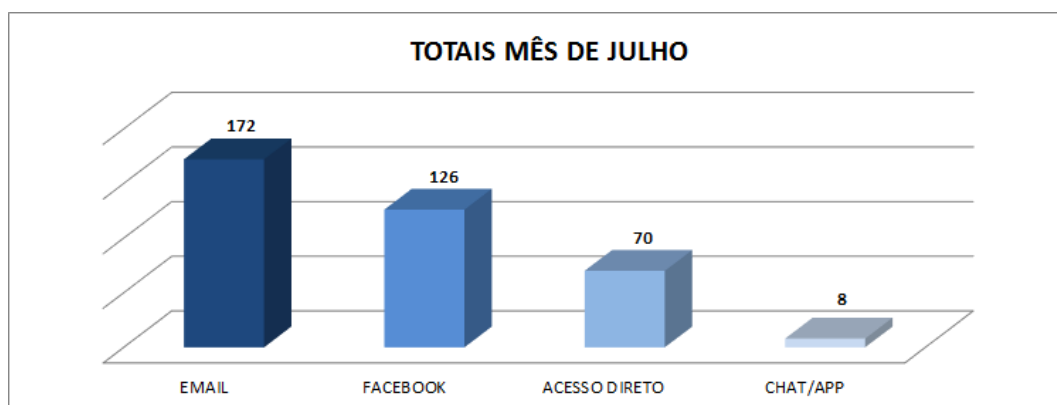
1.1.6 Manifestações por Secretarias

Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana	230	227	457
SEMOV - Secretaria de Obras	17	199	216
SEMMAM - Secretaria do Meio Ambiente	19	79	98
SEMSAD - Secretaria de Saúde	3	2	5
- Vigilância Ambiental	1	20	21
- Vigilância Sanitária	0	7	7
SEMAD - Secretaria Municipal de Administração	2	7	9
SEDETTEC - Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico	26	4	30
SGG - Secretaria Geral de Governo	12	44	56
SEMFA - Secretaria Municipal da Fazenda	7	0	7
SDS - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	2	1	3
Procon - Orgão de Defesa do Consumidor	0	1	1
SMED – Secretaria Municipal de Educação	0	1	1
SEM HAB – Secretaria Municipal de Habitação	5	10	15
Diversos	5	7	11
Ouvidoria Municipal	1379	0	1379
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Municipal - 110			
Totais	1708	609	2316

1.1.7 Mídias Digitais

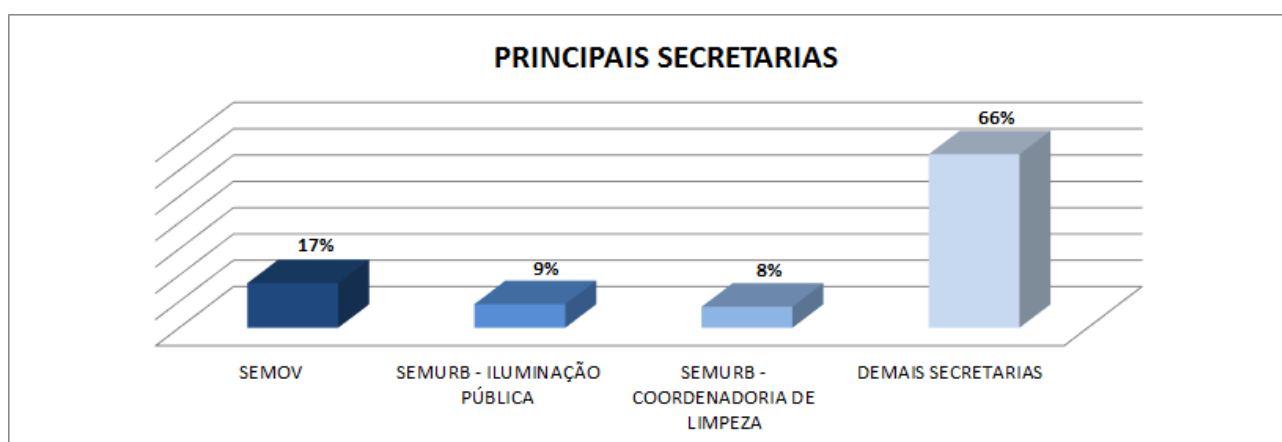
A Ouvidoria possui as seguintes Mídias Digitais: E-mail, Facebook, Acesso Direto pelo site da prefeitura, Aplicativo Colab.re e Chat - Tawk. Foram registradas 376 demandas por meio de mídias digitais no mês de julho, em média 17 protocolos por dia.

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 64 demandas (17%), Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos (SEMURB) – Iluminação Pública com 34 demandas (9%) e Coordenadoria de Limpeza Pública com 28 demandas (8%). As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 250 demandas (66%).



1.1.7.3 Situação dos protocolos registrados pelas principais Secretarias

SEMOV

Total de Protocolos – 64

Atendidos e/ou Finalizados: 1 (2%)

Aguardando retorno da secretaria: 63 (98%)

SEMURB - ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Total de Protocolos – 34

Atendidos e/ou Finalizados: 23 (68%)

Aguardando retorno da secretaria: 11 (32%)

SEMURB – COORDENADORIA DE LIMPEZA PÚBLICA

Total de Protocolos – 28

Atendidos e/ou Finalizados: 5 (18%)

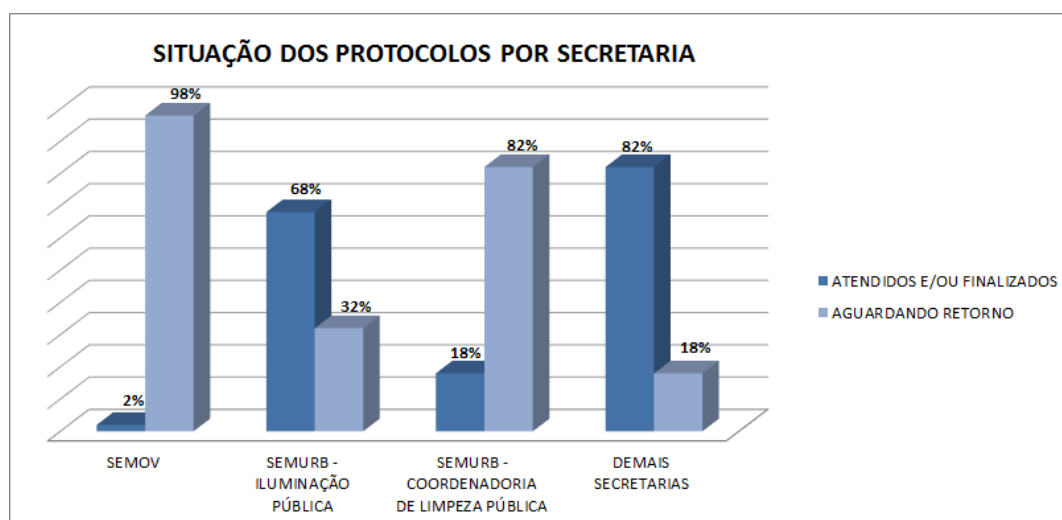
Aguardando retorno da secretaria: 23 (82%)

DEMAIS SECRETARIAS

Total de Protocolos – 250

Atendidos e/ou Finalizados: 205 (82%)

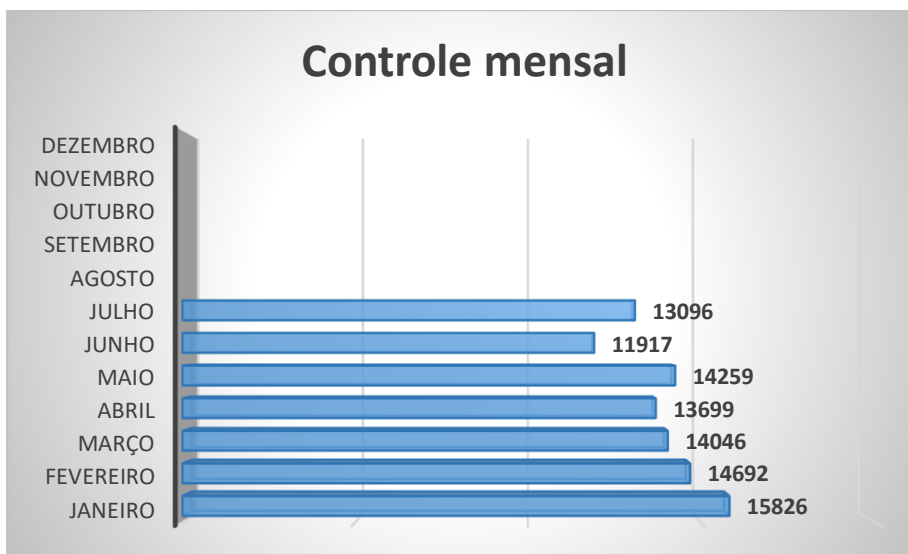
Aguardando retorno da Secretaria: 45 (18%)



1.2 Recepção do Centro Administrativo

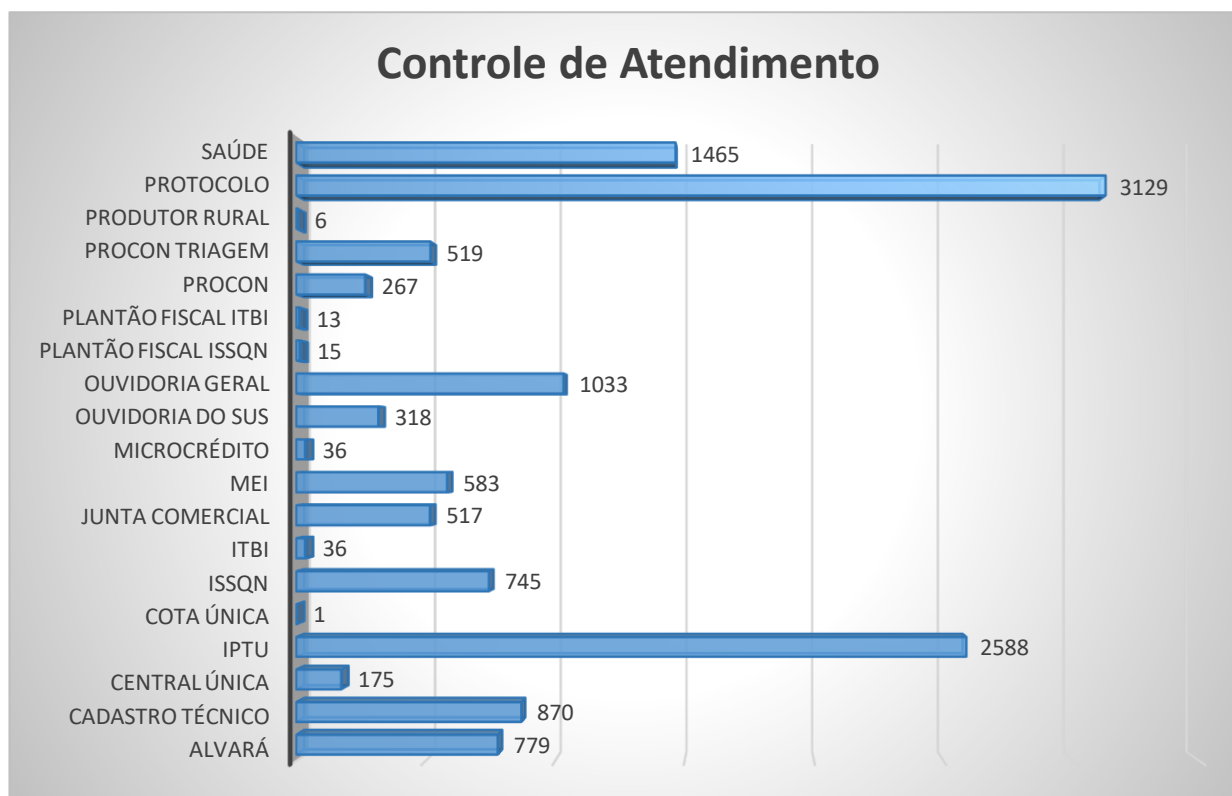
O atendimento presencial da recepção do Centro Administrativo no mês de julho proporcionou de forma humanizada e acolhedora uma aproximação junto aos munícipes e conseqüentemente uma crescente utilização dos serviços. Esse relatório também contempla as solicitações de informações e orientações no contexto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

1.2.1 Atendimentos por mês



Foram distribuídas 13.096. senhas na recepção do andar térreo no mês de julho, em média 595 senhas distribuídas em 22 dias úteis

1.2.2 Atendimentos por setores



1.2.3 Análise das senhas diárias

Atividade	Demanda	Atendidos	Não Atendidos
01/07/2019 - Segunda-feira	729	695	34
02/07/2019 - Terça-feira	538	509	29
03/07/2019 - Quarta-feira	620	591	29
04/07/2019 - Quinta-feira	480	450	30
05/07/2019 - Sexta-feira	419	387	32
08/07/2019 - Segunda-feira	572	549	23
09/07/2019 - Terça-feira	700	661	39
10/07/2019 - Quarta-feira	719	690	29
11/07/2019 - Quinta-feira	635	598	37
12/07/2019 - Sexta-feira	696	658	38
15/07/2019 - Segunda-feira	659	615	44
16/07/2019 - Terça-feira	673	631	42
17/07/2019 - Quarta-feira	609	576	33
18/07/2019 - Quinta-feira	579	546	33
19/07/2019 - Sexta-feira	537	518	19
22/07/2019 - Segunda-feira	611	590	21
23/07/2019 - Terça-feira	386	354	32
24/07/2019 - Quarta-feira	509	476	33
26/07/2019 - Sexta-feira	529	504	25
29/07/2019 - Segunda-feira	662	620	42
30/07/2019 - Terça-feira	657	622	35
31/07/2019 - Quarta-feira	577	534	43
Total geral	13.096	12.374	722

1.2.4 Ponderações

- No presente mês ocorreu a comemoração dos 195 anos da colonização alemã. A vigésima São Leopoldo Fest foi realizada no Ginásio Municipal de Esportes com diversas atrações. A recepção do Centro Administrativo foi decorada para a ocasião e prestigiada pelos servidores e munícipes.
- Em cumprimento ao decreto número 9290/2019, o atendimento do Centro Administrativo nos dias 01/07, 02/07 e 03/07 ocorreu em horário estendido com início às 08:30 e término às 17:00.
- Ocorreram incidentes com usuários de drogas na recepção da prefeitura. Se faz necessária a presença da guarda municipal no horários das 11:30 às 13:00 para apoio aos atendentes e manutenção da segurança.
- Foi um mês muito chuvoso e nos dias de chuva o piso da recepção fica úmido e escorregadio. A fim de evitar acidentes, é necessário que o local seja monitorado pela equipe de limpeza.
- Devido a grande quantidade de usuários do banheiro no andar térreo do Centro Administrativo, se percebeu a necessidade de que seja realizada a limpeza dos mesmos antes e depois do horário de atendimento.
- A necessidade de se ter um corrimão na rua Bento Golçalves que dá acesso ao Centro Administrativo continua como pendência. Foram várias as vezes em que os funcionários da recepção tiveram de intervir para evitar acidentes com munícipes que possuem alguma limitação física temporária ou definitiva.
- É essencial que se tenha no saguão do Centro Administrativo uma cadeira de rodas para auxiliar os munícipes que possuem limitações/dificuldades de locomoção.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

Diego Specht
Ouvidor Municipal

São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil