



**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 agosto

Prefeitura Municipal de São Leopoldo  
São Leopoldo, setembro 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) Total de Manifestações 1826. Em média foram registrados 83 protocolos por dia no mês de agosto.

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

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

**Ouvidoria** – 1112 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

**Solicitações de serviços 156** – registramos 701 protocolos de solicitações de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

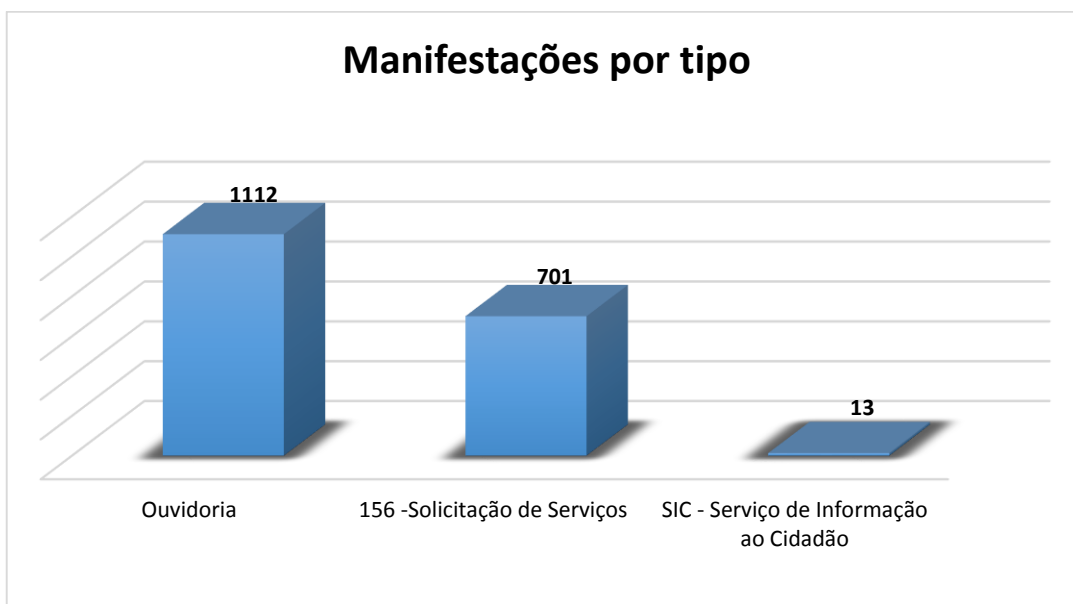
**SIC – Serviço de Informação ao Cidadão** – foram abertos 13 protocolos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 1112 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 701 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 13 protocolos



### 1.1.2 Situação dos protocolos registrados

**Total de Protocolos – 1826**

**Atendidos e /ou Finalizados: 1202**

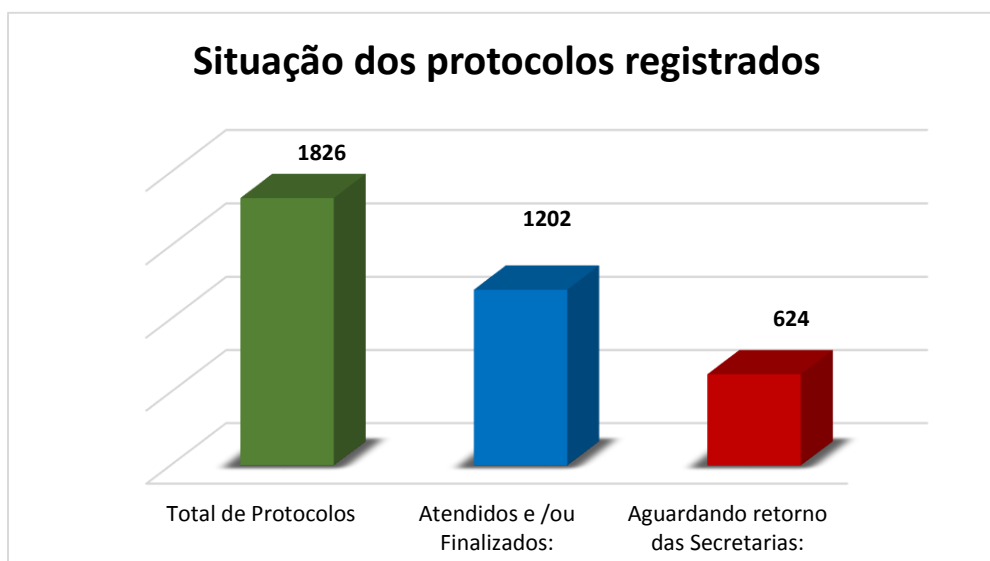
- Atrasados – 1

- No prazo – 1201

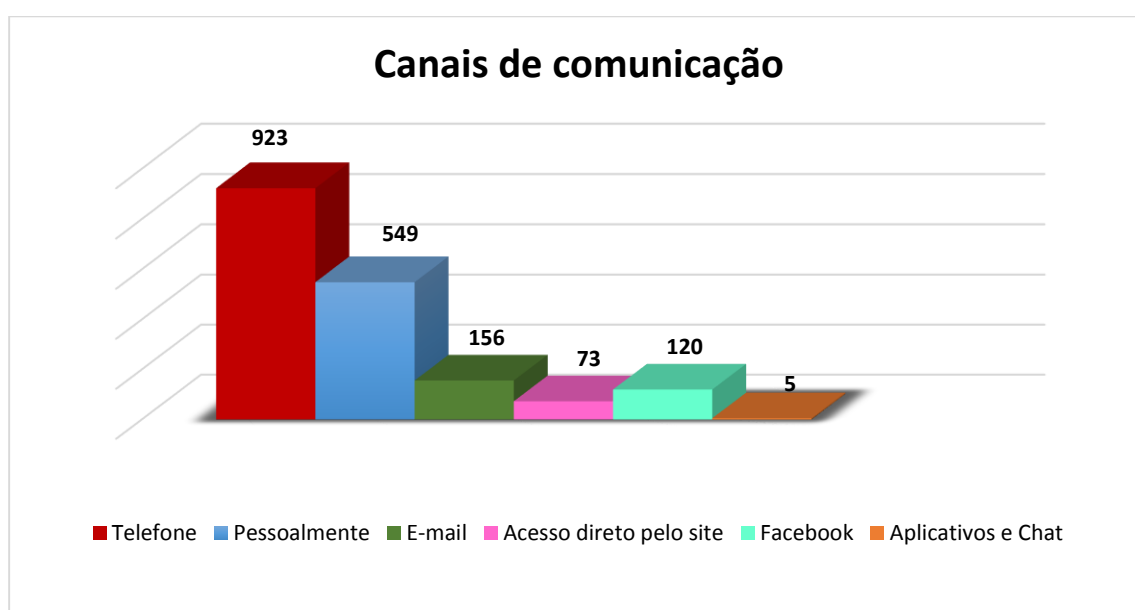
**Aguardando retorno das Secretarias: 624**

- Atrasados – 7

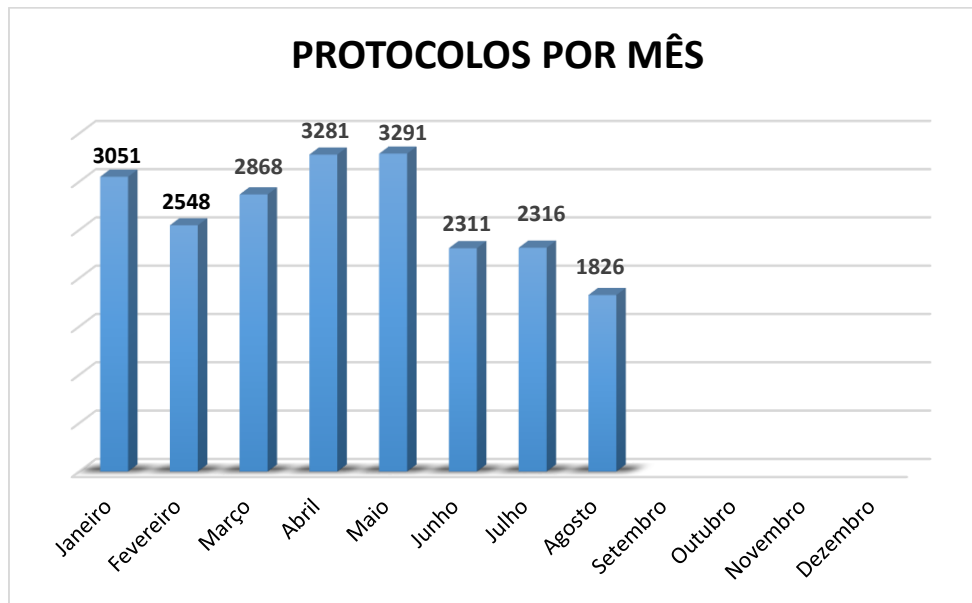
- No prazo – 617



### 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 AGOSTO					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
			92	76	1
91	87	90	85	98	0
111	95	89	85	61	1
109	97	76	86	57	1
78	81	44	81	54	0

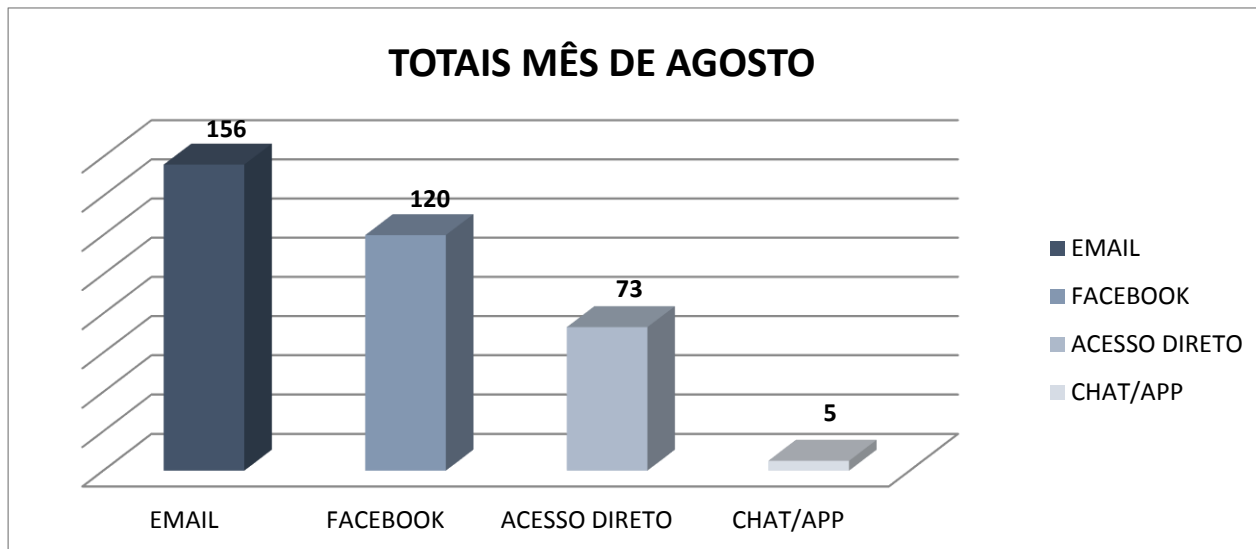
### 1.1.6 Manifestações por Secretarias

Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana	319	156	475
SEMOV - Secretaria de Obras	2	248	250
SEMMAM - Secretaria do Meio Ambiente	2	78	80
SEMSAD - Secretaria de Saúde	0	0	0
- Vigilância Ambiental	0	17	17
- Vigilância Sanitária	0	12	12
SEMAD - Secretaria Municipal de Administração	2	6	8
SEDETTEC - Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico	28	2	30
SGG - Secretaria Geral de Governo	8	56	64
SEMFA - Secretaria da Fazenda	6	4	10
SMED - Secretaria Municipal de Educação	0	2	2
SEMUSP - Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Comunitária	2	2	4
PROCON - Órgão de Defesa do Consumidor	2	0	2
SDS - Secretária Municipal de Desenvolvimento Social	1	3	4
SECULT - Secretaria Municipal de Cultura e Relações Internacionais	0	2	2
SEM HAB - Secretaria Municipal de Habitação	7	5	12
SEMPA - Secretaria Municipal de Proteção Animal	1	1	2
Diversos	4	4	8
Ouvidoria Municipal	844	0	844
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Geral do Município - 84			
<b>Totais</b>	<b>1228</b>	<b>598</b>	<b>1826</b>

### 1.1.7 Mídias Digitais

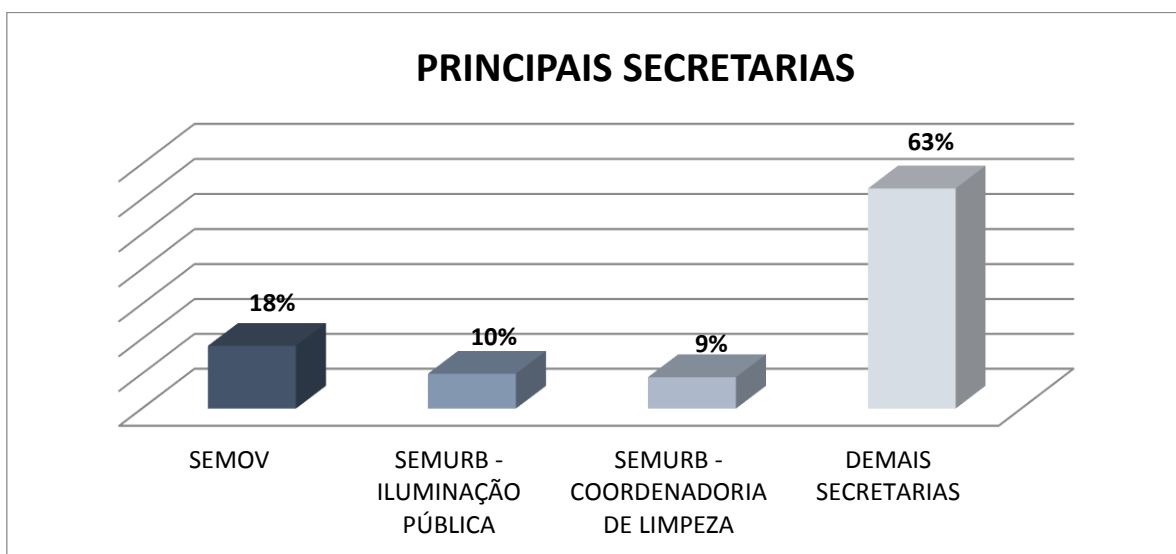
A Ouvidoria possui as seguintes Mídias Digitais: E-mail, Facebook, Acesso Direto pelo site da prefeitura, Aplicativo Colab.re e Chat - Tawk. Foram registradas 354 demandas através das mídias digitais no mês de agosto, em média 16 protocolos por dia.

### 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 62 demandas (18%) Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos (SEMURB) – Coordenadoria de Limpeza Pública com 34 demandas (10%) e Iluminação Pública com 30 demandas (9%). As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 228 demandas (63%).



### **1.1.7.3 Situação dos protocolos registrados pelas principais Secretarias**

#### **SEMOV**

##### **Total de Protocolos – 62**

Atendidos e/ou Finalizados: 1 (2%)

Aguardando retorno da secretaria: 61 (98%)

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

##### **Total de Protocolos – 34**

Atendidos e/ou Finalizados: 13 (39%)

Aguardando retorno da secretaria: 21 (61%)

#### **SEMURB - ILUMINAÇÃO PÚBLICA**

##### **Total de Protocolos – 30**

Atendidos e/ou Finalizados: 24 (80%)

Aguardando retorno da secretaria: 6 (20%)

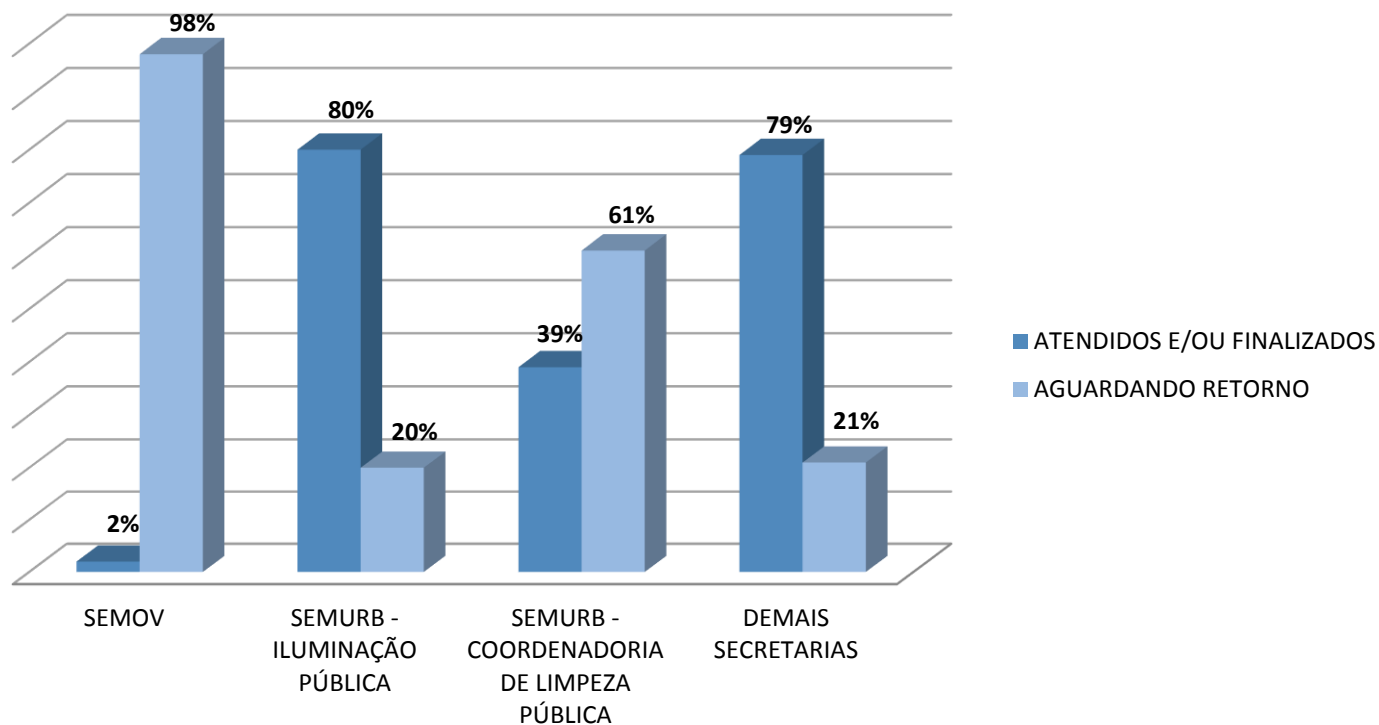
#### **DEMAIS SECRETARIAS**

##### **Total de Protocolos – 228**

Atendidos e/ou Finalizados: 180 (79%)

Aguardando retorno da secretaria: 48 (21%)

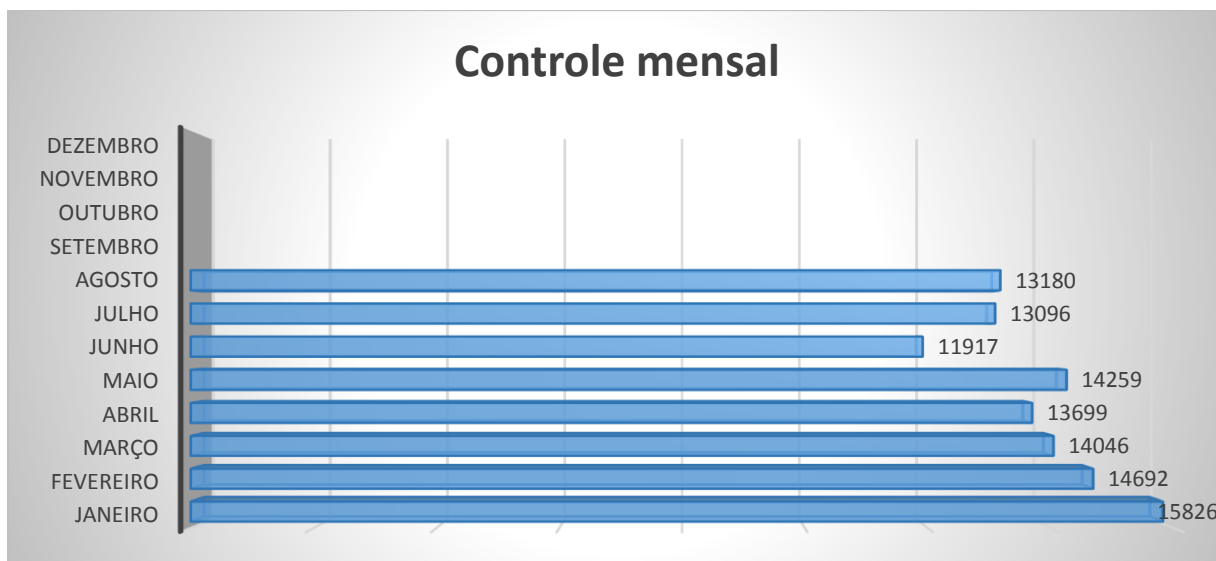
### SITUAÇÃO DOS PROTOCOLOS POR SECRETARIA



#### 1.1 Recepção do Centro Administrativo

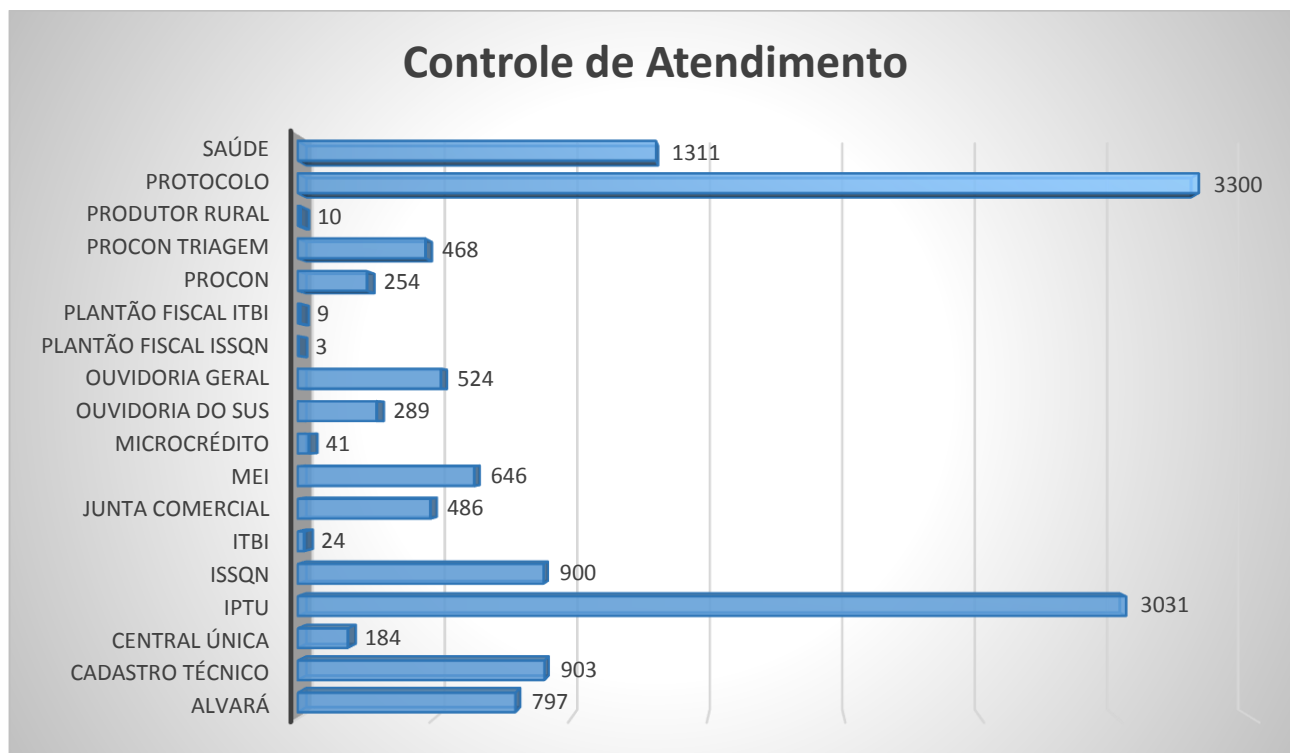
O atendimento presencial da recepção do Centro Administrativo no mês de agosto proporcionou de forma humanizada e acolhedora uma aproximação junto aos munícipes e conseqüentemente uma crescente utilização dos serviços. Esse relatório também contempla as solicitações de informações e orientações no contexto 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 13.180 senhas na recepção do andar térreo no mês de agosto, em média 599 senhas distribuídas em 22 dias úteis

### 1.2.2 Atendimentos por setores



### 1.2.3 Análise das senhas diárias

Atividade	Demanda	Atendidos	Não Atendidos
01/08/2019 - Quinta-feira	604	558	46
02/08/2019 - Sexta-feira	444	432	12
05/08/2019 - Segunda-feira	669	641	28
06/08/2019 - Terça-feira	615	585	30
07/08/2019 - Quarta-feira	640	597	43
08/08/2019 - Quinta-feira	653	606	47
09/08/2019 - Sexta-feira	545	509	36
12/08/2019 - Segunda-feira	594	559	35
13/08/2019 - Terça-feira	622	583	39
14/08/2019 - Quarta-feira	576	540	36
15/08/2019 - Quinta-feira	555	518	37
16/08/2019 - Sexta-feira	542	512	30
19/08/2019 - Segunda-feira	634	599	35
20/08/2019 - Terça-feira	724	674	50
21/08/2019 - Quarta-feira	582	551	31
22/08/2019 - Quinta-feira	617	575	42
23/08/2019 - Sexta-feira	541	514	27
26/08/2019 - Segunda-feira	606	575	31
27/08/2019 - Terça-feira	640	596	44
28/08/2019 - Quarta-feira	588	549	39
29/08/2019 - Quinta-feira	581	542	39
30/08/2019 - Sexta-feira	608	560	48
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>13.180</b>	<b>12.375</b>	<b>805</b>

### 1.2.4 Ponderações

Não há novas ponderações no mês de agosto.

### 1.2.5 Fotos da semana das pessoas com deficiência



Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

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

*São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil*