

Ouvidoria Municipal

Relatório do mês de Julho

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, agosto de 2020



RELATÓRIO

1) Levantamento das manifestações do mês de julho.

Total de Manifestações 629. Em média foram registrados 20 protocolos por dia no mês de julho.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria – 130 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156– 383 registros de protocolos referentes as solicitações de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

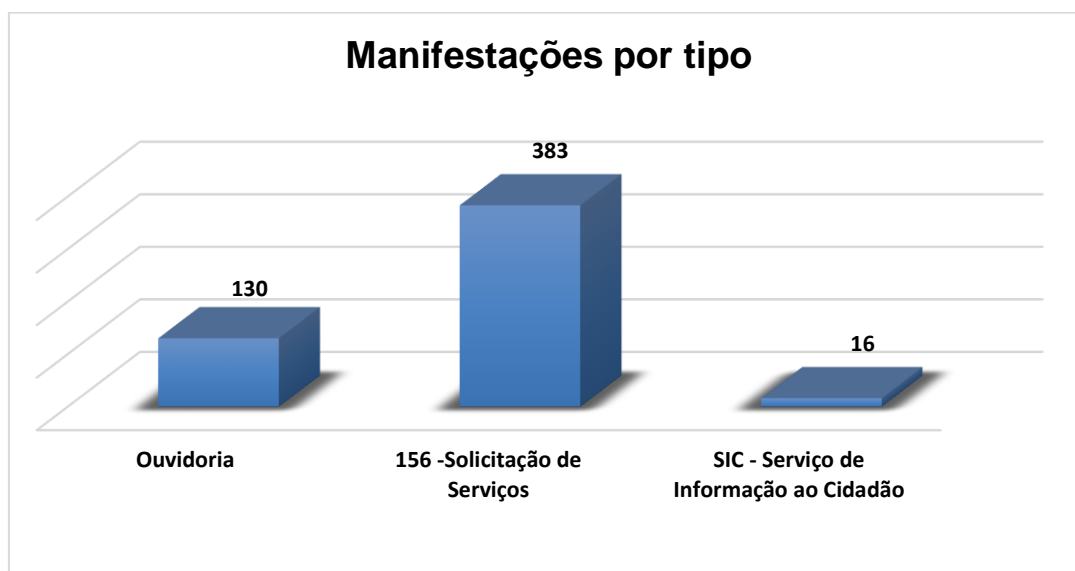
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – 16 protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 130 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 383 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 16 protocolos





1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de Protocolos – 529

Atendidos e /ou Finalizados: 178

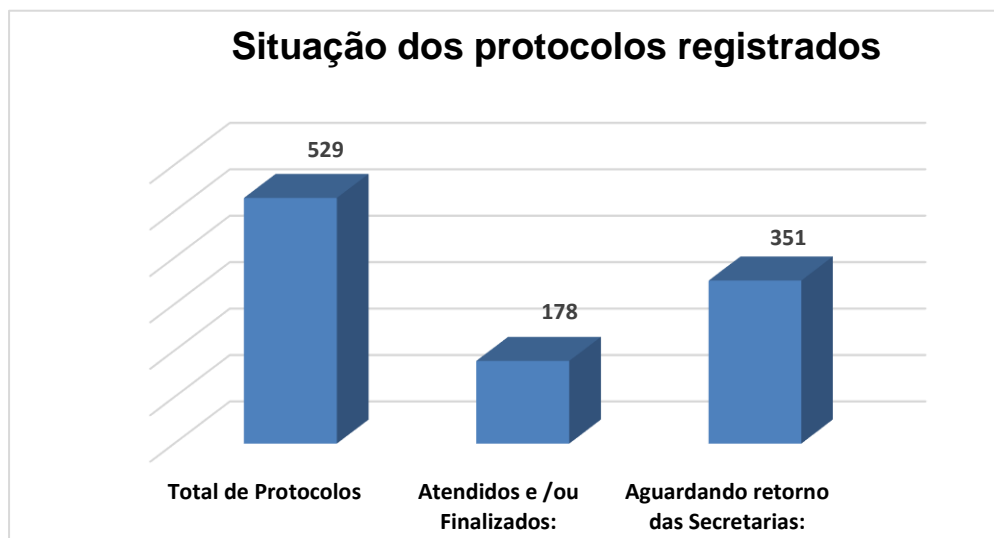
- Atrasados – 77

- No prazo – 101

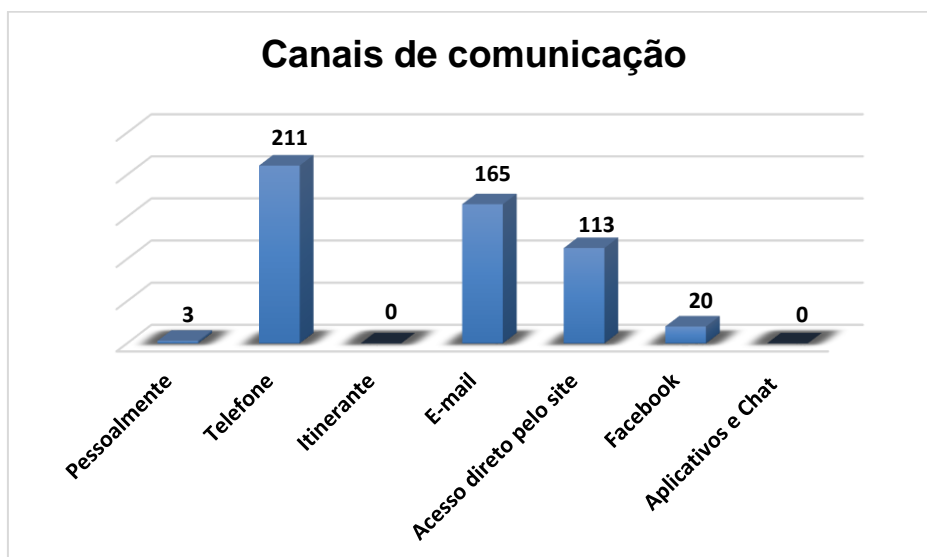
Aguardando retorno das Secretarias: 351

- Atrasados – 164

- No prazo – 187

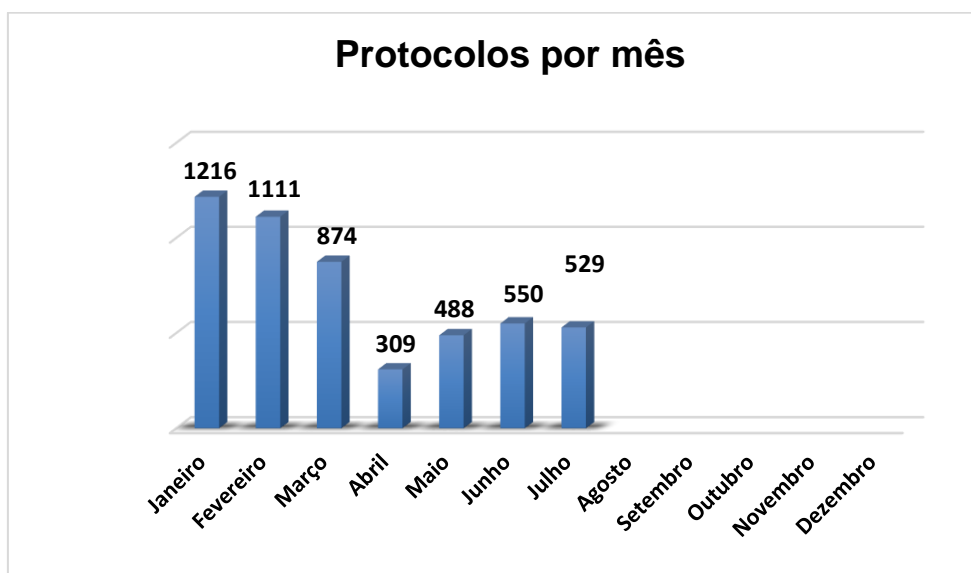


1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:





1.4) Protocolos por mês em 2020:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de julho:

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM JUNHO.					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
		20	15	14	1
21	20	21	15	37	4
26	41	23	21	23	0
21	26	29	24	20	3
14	16	27	24	23	

**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.*



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO
GABINETE DO PREFEITO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

1.6) Manifestações por Secretarias:

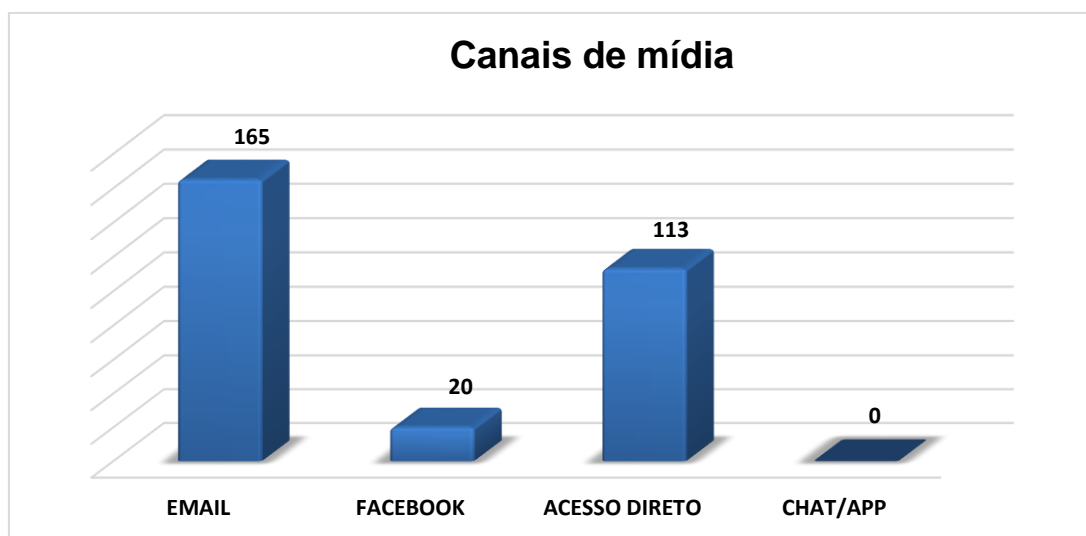
SECRETARIAS	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB - Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos	134	130	264
SEMOV - Secretaria Municipal de Obras e Viação	1	113	114
SEMMAM - Secretaria Municipal do Meio Ambiente	0	49	49
SEMSAD - Secretaria Municipal de Saúde	2	5	7
- Vigilância Ambiental	2	2	4
- Vigilância Sanitária	0	3	3
SEMAD - Secretaria Municipal de Administração	2	2	4
SEDETTEC - Secretaria de Desenv. Econômico, T. e Tecnológico	5	4	9
SGG - Secretaria Geral de Governo	0	4	4
- Fiscalização	1	13	14
SEMFA - Secretaria Municipal da Fazenda	5	3	8
SDS - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	0	2	2
SEM HAB - Secretaria Municipal de Habitação	0	3	3
SEMPA - Secretaria Municipal de Proteção Animal	0	0	0
SEMUSP - Secretaria de Segurança Pública e Defesa Comunitária	0	1	1
SECOL - Secretaria Municipal de Compras e Licitações	1	3	4
Diversos	2	8	10
Ouvidoria Municipal	24	5	29
Elogios protocolados para a Ouvidoria Municipal	0	0	0
Totais	179	350	529



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 298 demandas através das mídias digitais no mês de julho, em média 10 protocolos por dia.

2.1) Manifestações por meio das mídias digitais:

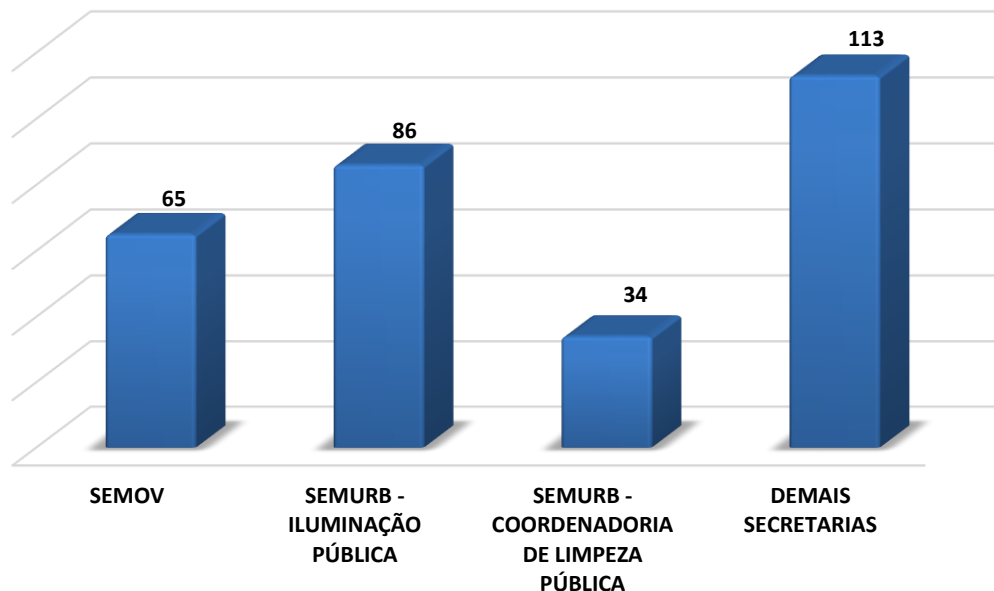


2.2) Levantamento das manifestações por Secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: (SEMURB) – Iluminação Pública com 86 demandas (29%), a Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 65 demandas (22%) e (SEMURB) – Coordenadoria de Limpeza Pública com 34 demandas (11%). As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 113 demandas (38%).



Principais secretarias



2.3) Situação dos protocolos registrados pelas principais Secretarias:

SEMOV

Total de Protocolos – 65

Atendidos e/ou Finalizados: 1 (1%)

Aguardando retorno da secretaria: 64 (99%)

SEMURB - ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Total de Protocolos – 86

Atendidos e/ou Finalizados: 52 (60%)

Aguardando retorno da secretaria: 34 (40%)

SEMURB – COORDENADORIA DE LIMPEZA PÚBLICA

Total de Protocolos – 34

Atendidos e/ou Finalizados: 2 (6%)

Aguardando retorno da secretaria: 32 (94%)

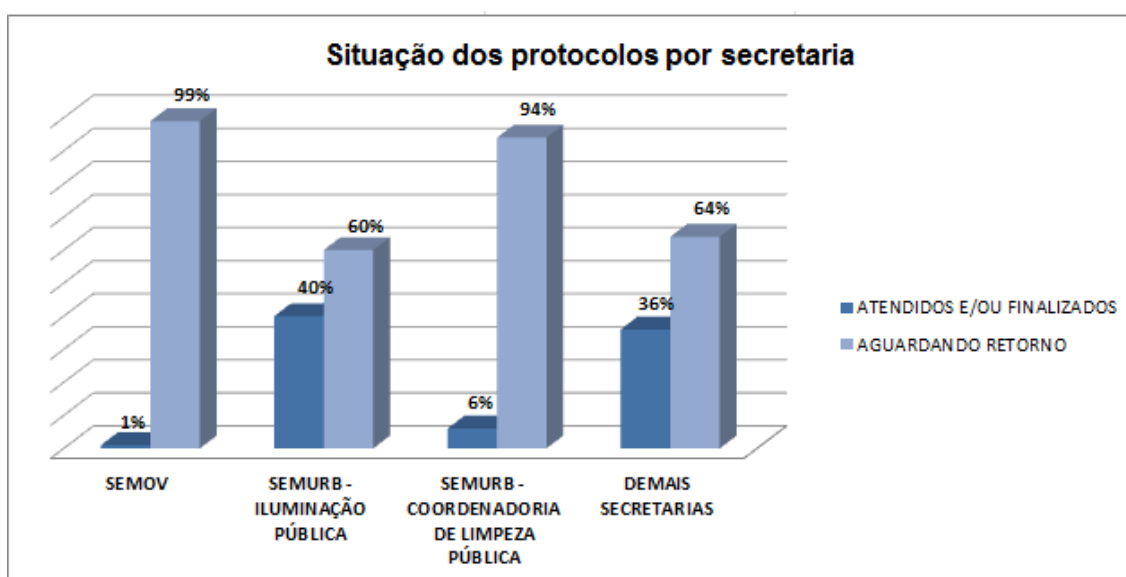


DEMAIS SECRETARIAS

Total de Protocolos – 113

Atendidos e/ou Finalizados: 41 (36%)

Aguardando retorno da secretaria: 71 (64%)



3) Recepção do Centro Administrativo

No mês de julho, seguindo a solicitação do gabinete, conforme memorando 050/2020 de 16 de junho de 2020, a recepção passou a realizar o trabalho de orientações e informações na segunda guarita da guarda municipal do Centro Administrativo. Obedecendo ao Decreto 9479 de 19/03/2020 de calamidade pública não ocorreram atendimentos presenciais.

Agatha Pierucci
Ouvidora Municipal