



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 setembro

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, outubro 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 1291. Em média foram registrados 65 protocolos por dia no mês de setembro.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria – 734 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – 536 registramos protocolos de solicitações de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

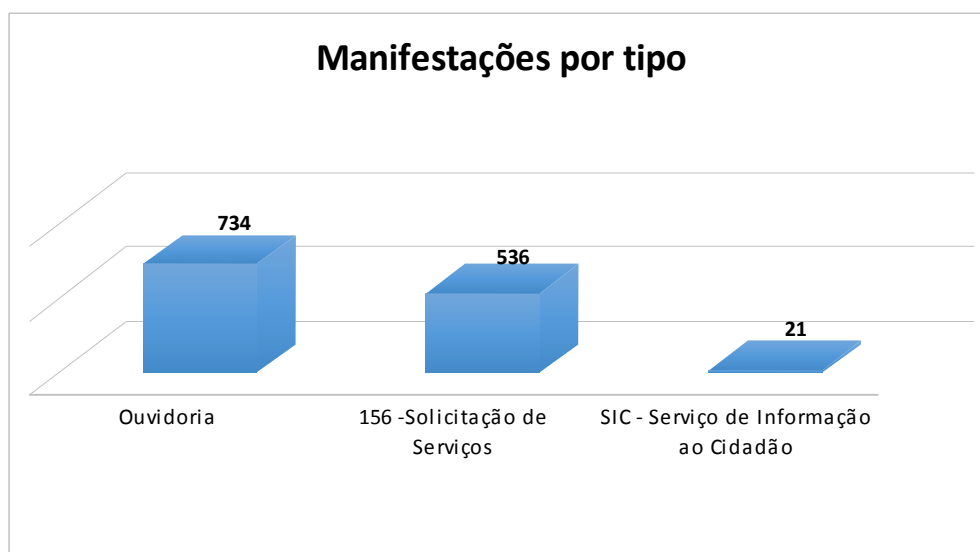
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 21 protocolos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 1291 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 536 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 21 protocolos



1.1.2 Situação dos protocolos registrados

Total de Protocolos – 1291

Atendidos e /ou Finalizados: 747

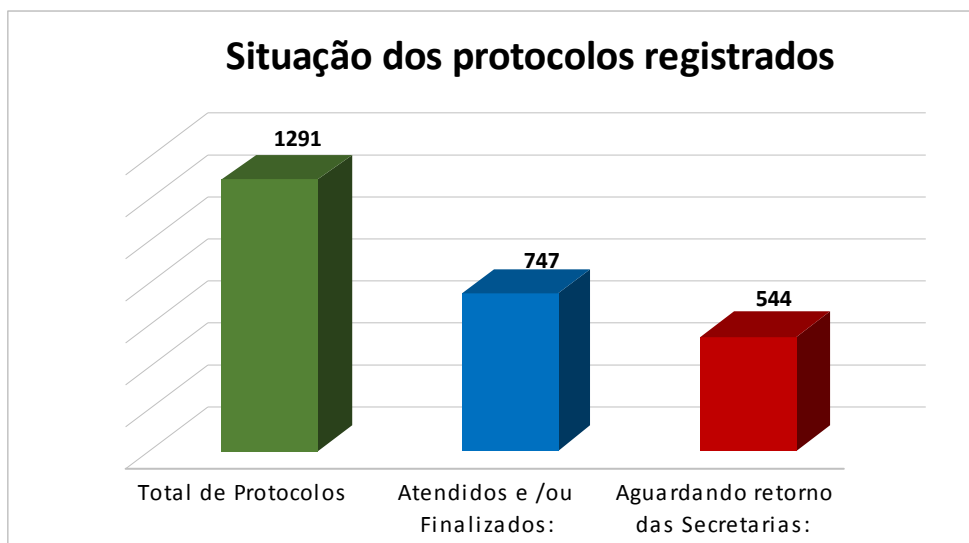
- Atrasados – 0

- No prazo – 747

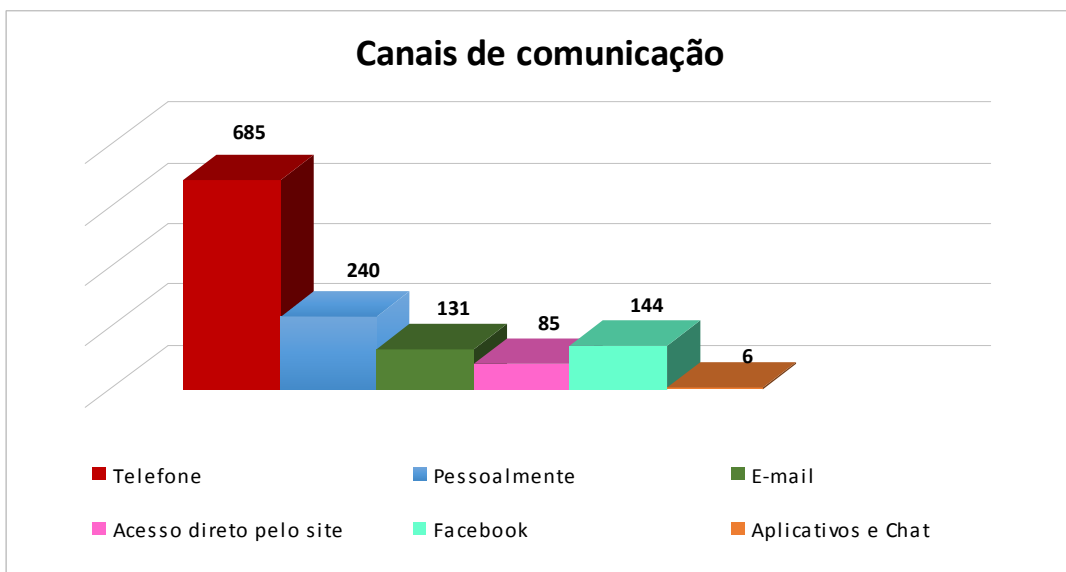
Aguardando retorno das Secretarias: 544

- Atrasados – 5

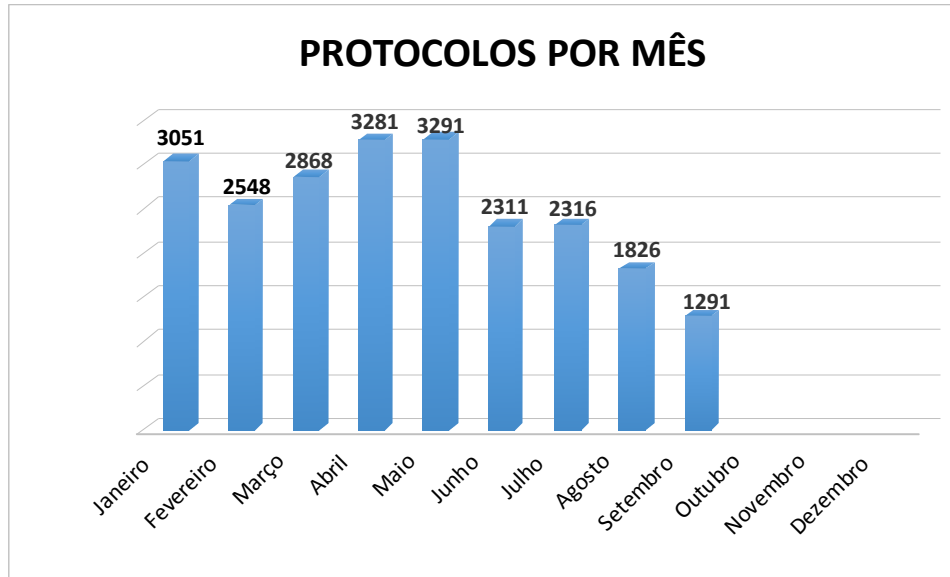
- No prazo – 539



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
					0
57	61	53	72	39	0
69	74	61	63	56	1
56	61	56	43	0	2
96	72	81	74	64	0
79					

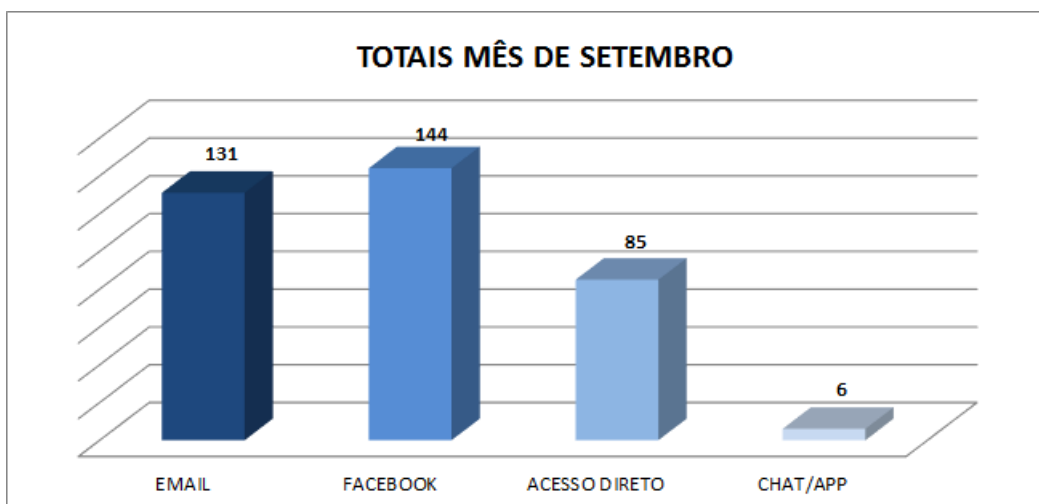
1.1.6 Manifestações por Secretarias

Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana	181	146	327
SEMOV - Secretaria de Obras	2	187	189
SEMMAM - Secretaria do Meio Ambiente	7	80	87
SEMSAD - Secretaria de Saúde	1	1	2
- Vigilância Ambiental	0	10	10
- Vigilância Sanitária	19	4	23
SEMAP - Secretaria Municipal de Administração	0	6	6
SEDETTEC - Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico	4	18	22
SGG - Secretaria Geral de Governo	39	7	46
SEMFA - Secretaria da Fazenda	5	1	6
SMED - Secretaria Municipal de Educação	1	0	1
SEMUSP - Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Comunitária	1	2	3
PROCON - Órgão de Defesa do Consumidor	5	0	5
SDS - Secretária Municipal de Desenvolvimento Social	1	0	1
SEM HAB - Secretaria Municipal de Habitação	6	7	13
SEMPA - Secretaria Municipal de Proteção Animal	0	1	1
Diversos	17	7	24
Ouvidoria Municipal	525	0	525
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Geral do Município - 66			
Totais	797	470	1291

1.1.7 Mídias Digitais

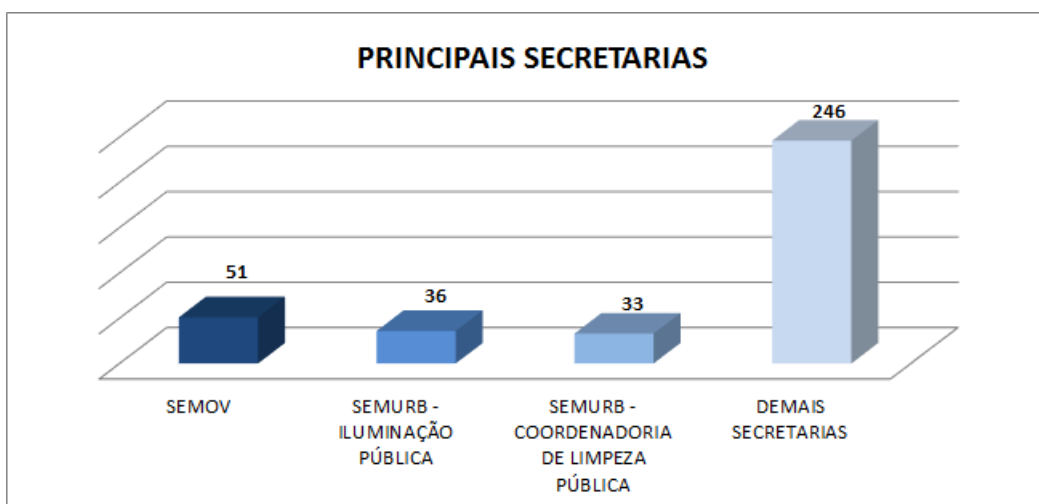
A Ouvidoria possui as seguintes Mídias Digitais: E-mail, Facebook, Acesso Direto pelo site da prefeitura, Aplicativo Colab.re e Chat - Tawk. Foram registradas 366 demandas através das mídias digitais no mês de agosto, em média 18 protocolos por dia.

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 51 demandas (14%) Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos (SEMURB) – Coordenadoria de Limpeza Pública com 36 demandas (10%) e Iluminação Pública com 33 demandas (9%). As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 246 demandas (67%).



1.1.7.3 Situação dos protocolos registrados pelas principais Secretarias

SEMOV

Total de Protocolos – 51

Atendidos e/ou Finalizados: 1 (2%)

Aguardando retorno da secretaria: 50 (98%)

SEMURB - ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Total de Protocolos – 36

Atendidos e/ou Finalizados: 27 (75%)

Aguardando retorno da secretaria: 9 (25%)

SEMURB – COORDENADORIA DE LIMPEZA PÚBLICA

Total de Protocolos – 33

Atendidos e/ou Finalizados: 12 (36%)

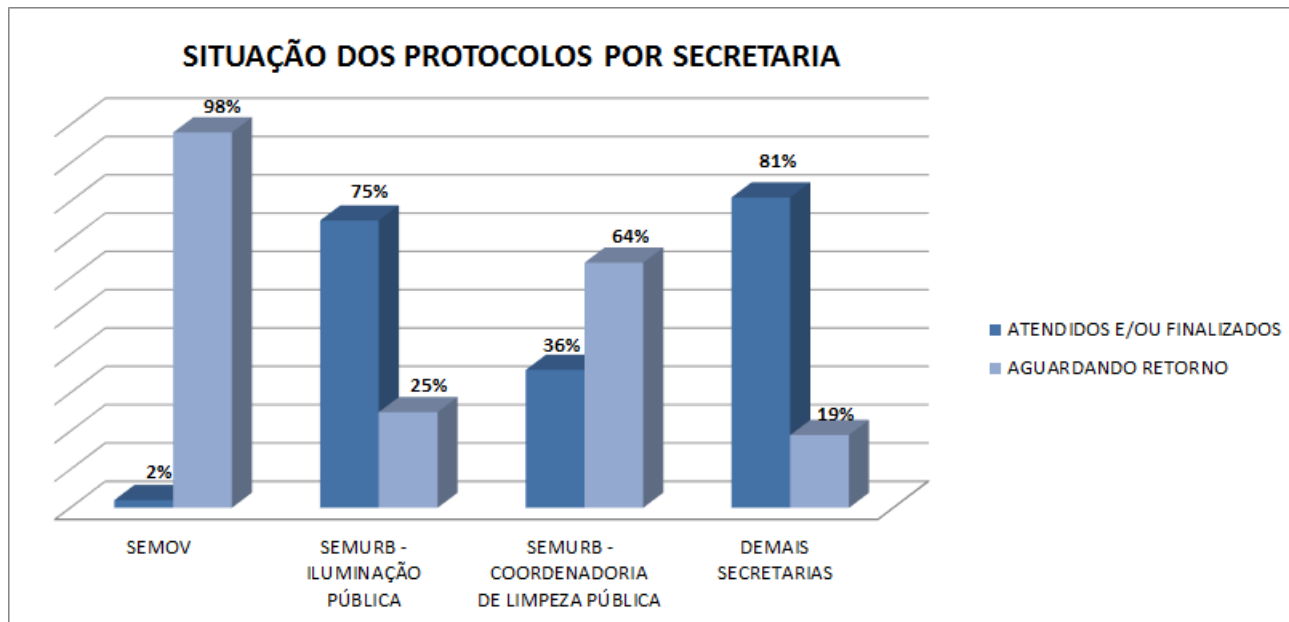
Aguardando retorno da secretaria: 21 (64%)

DEMAIS SECRETARIAS

Total de Protocolos – 246

Atendidos e/ou Finalizados: 200 (81%)

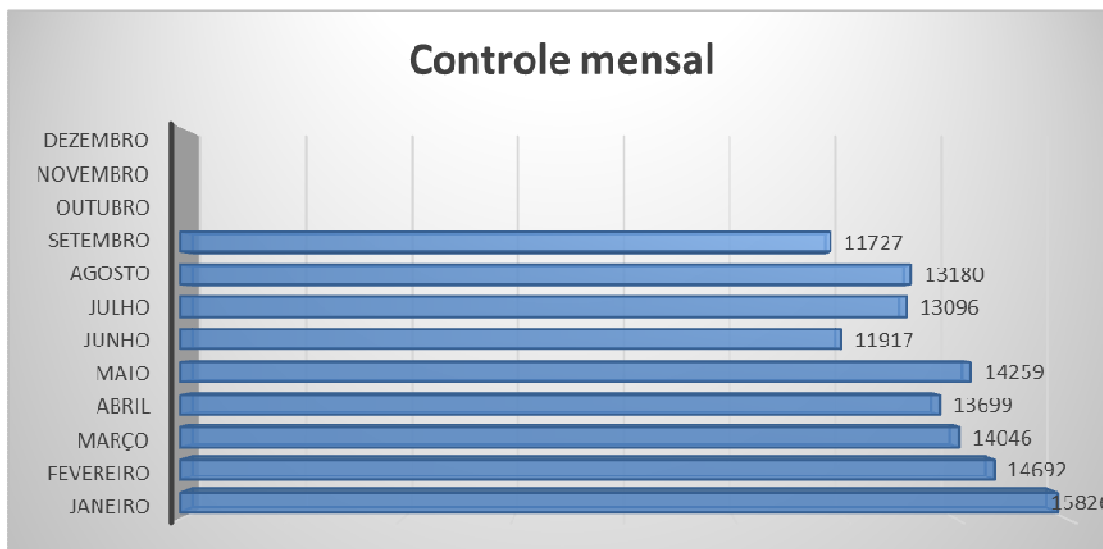
Aguardando retorno da secretaria: 46 (19%)



1.1 Recepção do Centro Administrativo

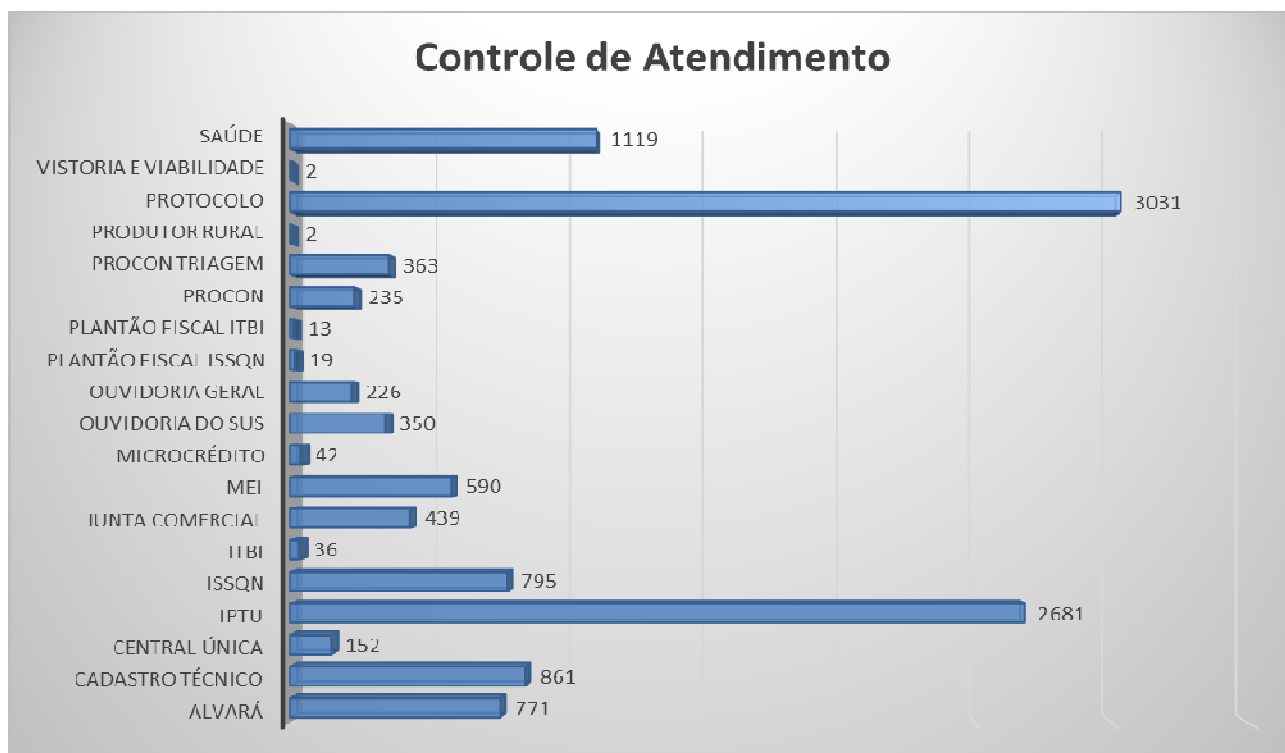
O atendimento presencial da recepção do Centro Administrativo no mês de setembro proporcionou de forma humanizada e acolhedora uma aproximação junto aos munícipes e conseqüentemente uma crescente utilização dos serviços. Esse relatório também contempla as solicitações de informações e orientações no 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 11.727 senhas na recepção do andar térreo no mês de setembro, em média 586 senhas distribuídas em 20 dias úteis

1.2.2 Atendimentos por setores



1.2.3 Análise das senhas diárias

Atividade	Demanda	Atendidos	Não Atendidos
02/09/2019 - Segunda-feira	613	565	48
03/09/2019 - Terça-feira	669	609	60
04/09/2019 - Quarta-feira	547	512	35
05/09/2019 - Quinta-feira	572	533	39
06/09/2019 - Sexta-feira	543	512	31
09/09/2019 - Segunda-feira	613	581	32
10/09/2019 - Terça-feira	651	592	59
11/09/2019 - Quarta-feira	582	554	28
12/09/2019 - Quinta-feira	447	415	32
13/09/2019 - Sexta-feira	536	512	24
16/09/2019 - Segunda-feira	559	526	33
17/09/2019 - Terça-feira	523	482	41
18/09/2019 - Quarta-feira	504	475	29
19/09/2019 - Quinta-feira	555	522	33
23/09/2019 - Segunda-feira	629	593	36
24/09/2019 - Terça-feira	654	610	44
25/09/2019 - Quarta-feira	665	615	50
26/09/2019 - Quinta-feira	616	591	25
27/09/2019 - Sexta-feira	623	588	35
30/09/2019 - Segunda-feira	626	594	32
TOTAL GERAL	11.727	10.981	746

1.2.4 Ponderações

Não há novas ponderações no mês de setembro.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

Diego Specht
Ouvidor Municipal

São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil