

Ouvidoria Municipal

Relatório do mês de Junho

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, julho de 2020

RELATÓRIO

1) Levantamento das manifestações do mês de junho.

Total de Manifestações 550. Em média foram registrados 18 protocolos por dia no mês de junho.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria – 140 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – 398 registros de protocolos referentes as solicitações de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

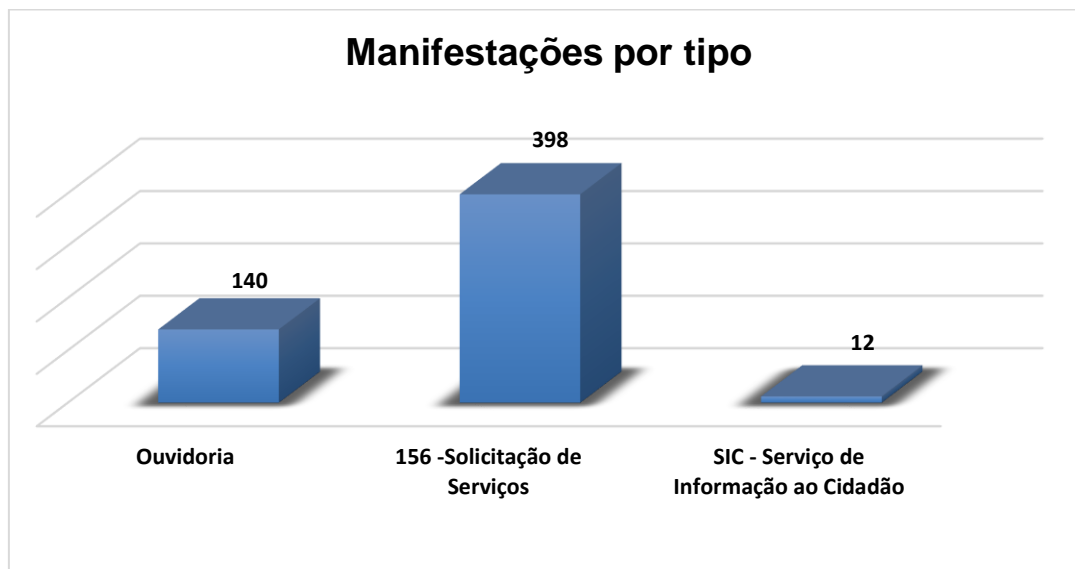
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – 12 protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 140 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 398 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 12 protocolos



1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de Protocolos – 550

Atendidos e /ou Finalizados: 206

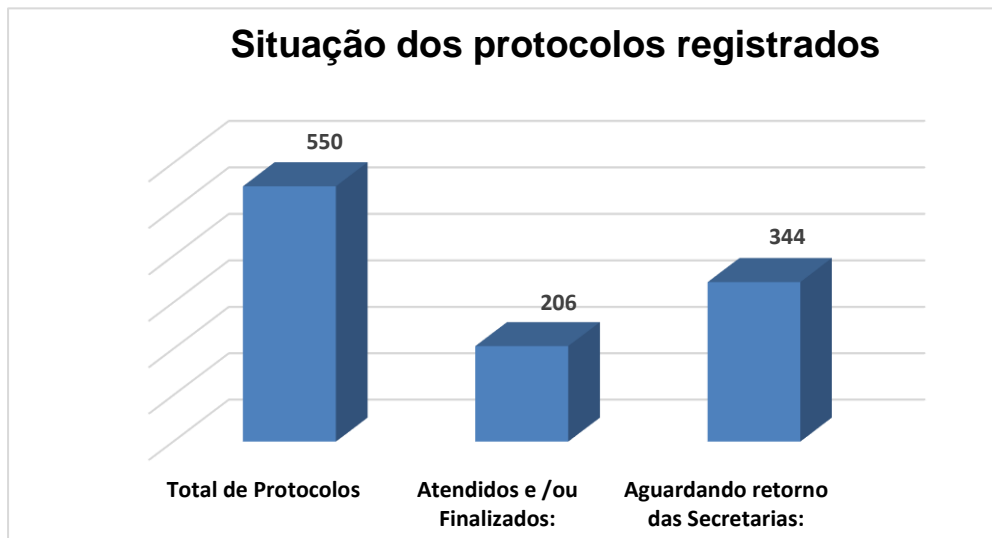
- Atrasados – 36

- No prazo – 170

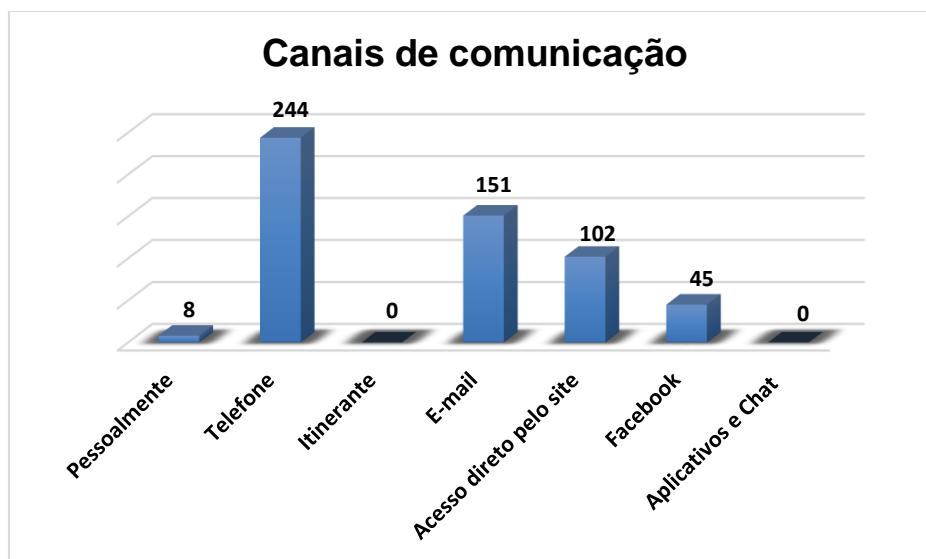
Aguardando retorno das Secretarias: 344

- Atrasados – 201

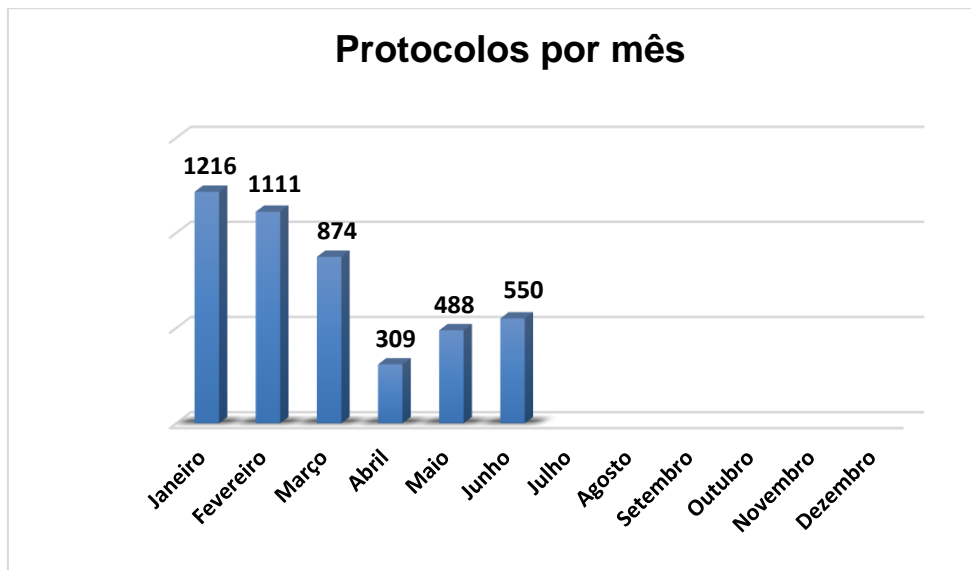
- No prazo – 143



1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:



1.4) Protocolos por mês em 2020:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de junho:

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM JUNHO.					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
37	29	25	21	32	1
33	30	21	14	12	1
40	28	13	30	17	0
47	17	24	21	22	1
23	19				

***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.

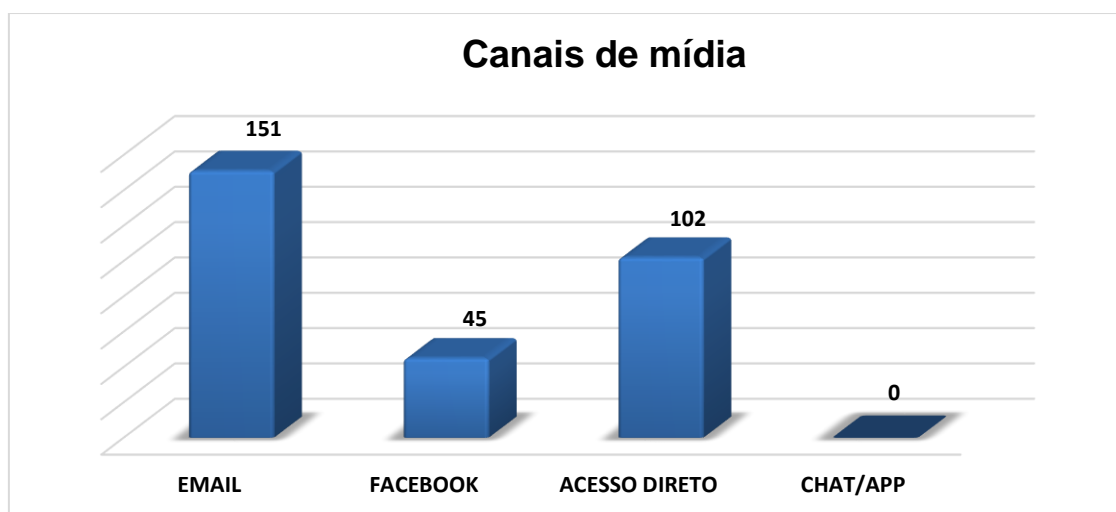
1.6) Manifestações por Secretarias:

SECRETARIAS	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB - Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos	161	94	255
SEMOV - Secretaria Municipal de Obras e Viação	0	105	105
SEMMAM - Secretaria Municipal do Meio Ambiente	2	63	65
SEMSAD - Secretaria Municipal de Saúde	1	8	9
- Vigilância Ambiental	2	5	7
- Vigilância Sanitária	0	5	5
SEMAP - Secretaria Municipal de Administração	1	2	3
SEDETTEC - Secretaria de Desenv. Econômico, T. e Tecnológico	6	4	10
SGG - Secretaria Geral de Governo	2	7	9
- Fiscalização	2	19	21
SEMFA - Secretaria Municipal da Fazenda	6	5	11
SDS - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	4	1	5
SEM HAB - Secretaria Municipal de Habitação	0	4	4
SEMPA - Secretaria Municipal de Proteção Animal	0	0	0
SEMUSP - Secretaria de Segurança Pública e Defesa Comunitária	0	3	3
SECOL – Secretaria Municipal de Compras e Licitações	0	11	11
Diversos	3	4	7
Ouvidoria Municipal	16	4	20
Elogios protocolados para a Ouvidoria Municipal	0	0	0
Totais	206	344	550

2) Mídias Digitais

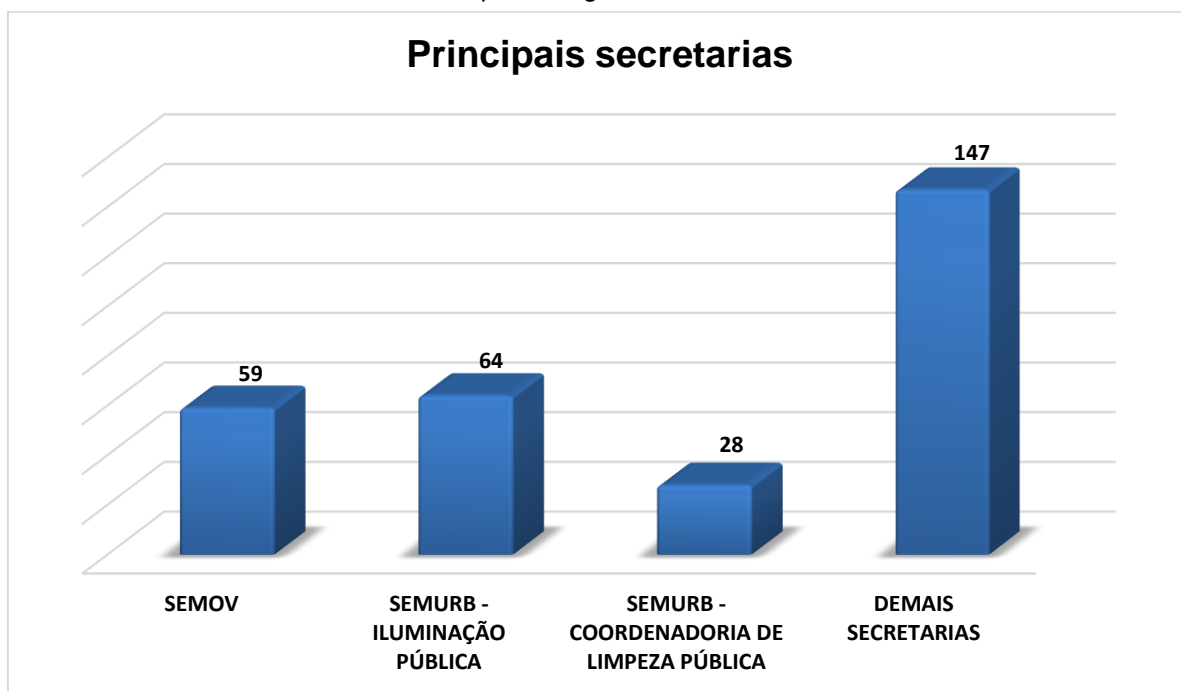
A Ouvidoria possui as seguintes Mídias Digitais: E-mail, Facebook, Acesso Direto pelo site da prefeitura, Aplicativo Colab.re e Chat - Tawk. Foram registradas 298 demandas através das mídias digitais no mês de junho, em média 10 protocolos por dia.

2.1) Manifestações por meio das mídias digitais:



2.2) Levantamento das manifestações por Secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: (SEMURB) – Iluminação Pública com 64 demandas (21%), a Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 59 demandas (20%) e (SEMURB) – Coordenadoria de Limpeza Pública com 28 demandas (9%). As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 147 demandas (50%).



2.3) Situação dos protocolos registrados pelas principais Secretarias:

SEMOV

Total de Protocolos – 59

Atendidos e/ou Finalizados: 0 (0%)

Aguardando retorno da secretaria: 59 (100%)

SEMURB - ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Total de Protocolos – 64

Atendidos e/ou Finalizados: 50 (78%)

Aguardando retorno da secretaria: 14 (22 %)

SEMURB – COORDENADORIA DE LIMPEZA PÚBLICA

Total de Protocolos – 28

Atendidos e/ou Finalizados: 2 (7%)

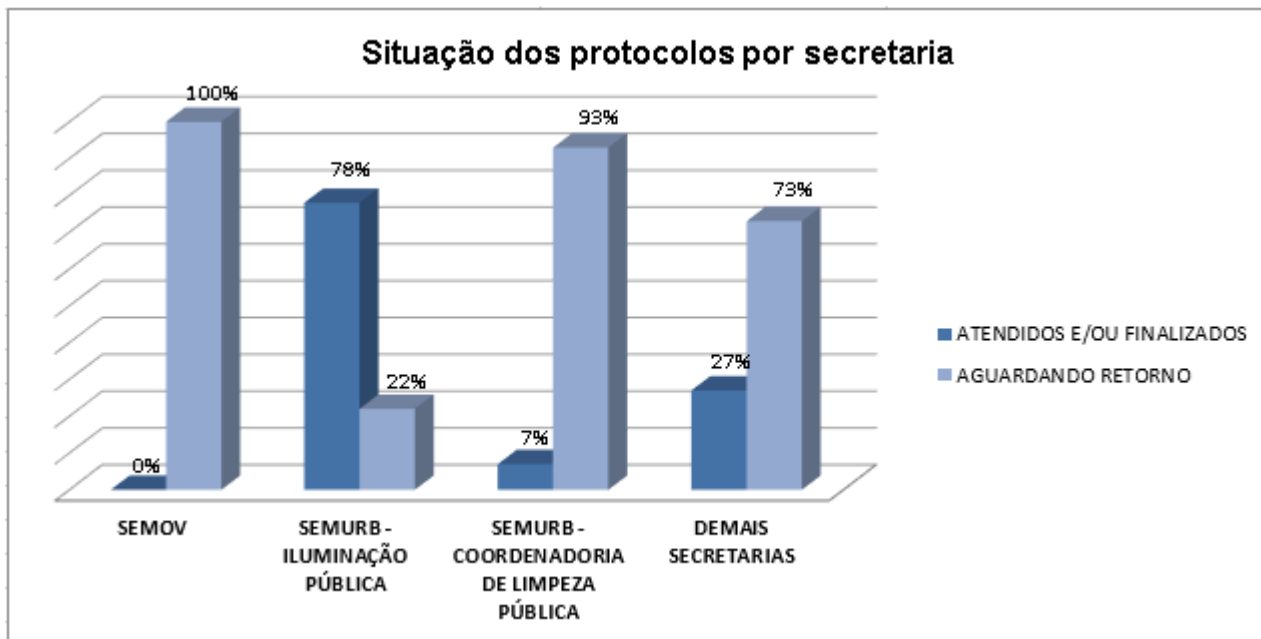
Aguardando retorno da secretaria: 26 (93%)

DEMAIS SECRETARIAS

Total de Protocolos – 147

Atendidos e/ou Finalizados: 40 (27%)

Aguardando retorno da secretaria: 107 (73%)



3) Recepção do Centro Administrativo

O atendimento da Recepção do Centro Administrativo, foram somente orientações e encaminhamentos de munícipes com agendamento marcado.

Agatha Pierucci
Ouvidora Municipal