



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

Ouvidoria Geral do Município
**Relatório do mês de
junho**

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, julho de 2019



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 2311. Em média foram registradas 128 por dia no mês de junho. Os assuntos são distribuídos por tipos, conforme a natureza da demanda, sendo divididos em:

Ouvidoria – 1513 manifestações; denúncias, sugestões, pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – registramos 791 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

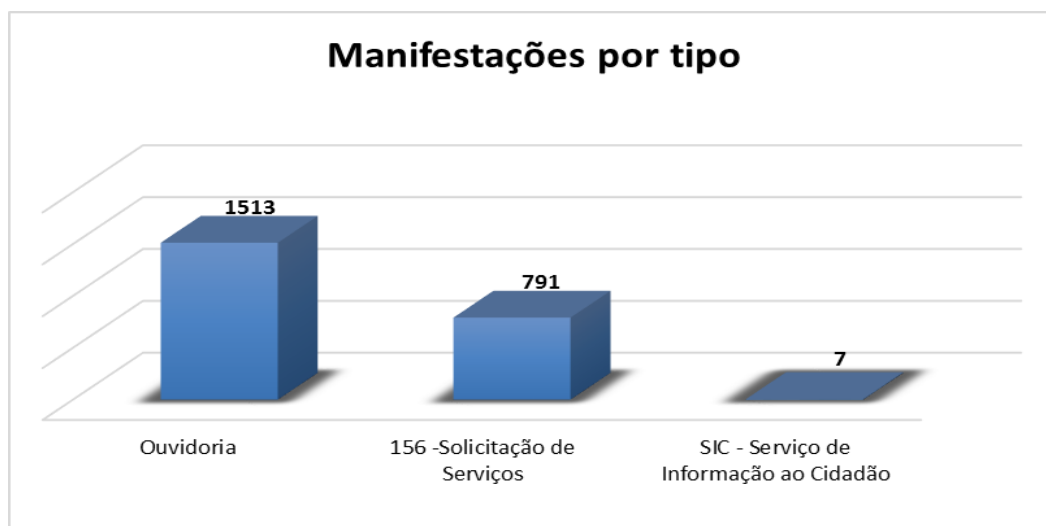
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 7 protocolos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1.1 Manifestações por tipo

a) **Ouvidoria** – 1513 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 791 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 7 protocolos





1.1.2 Situação dos protocolos registrados

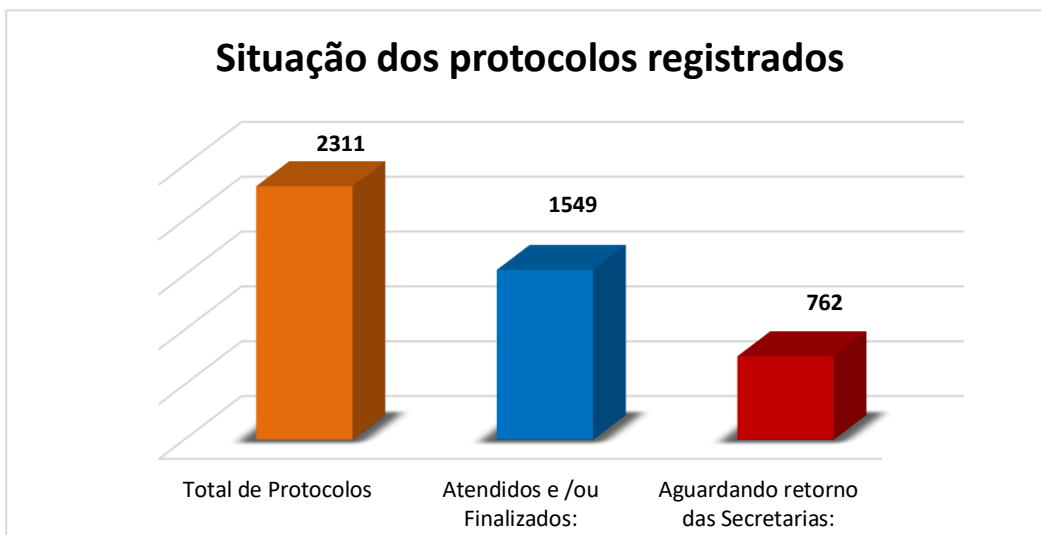
Total de Protocolos – 2311

Atendidos e /ou Finalizados: 1549

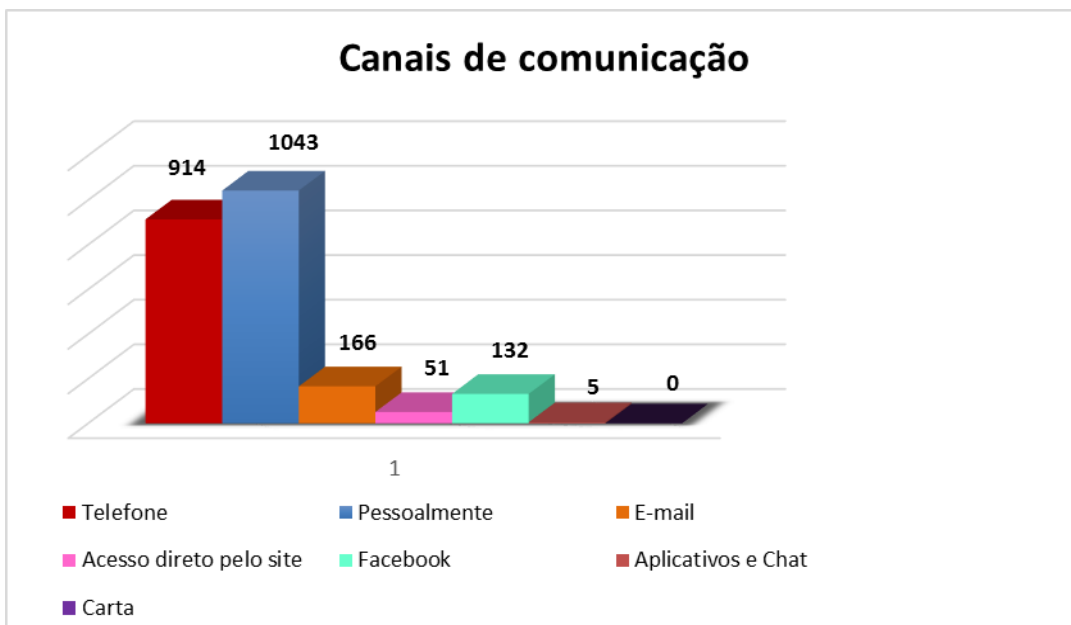
- Atrasados – 14
- No prazo – 1535

Aguardando retorno das Secretarias: 762

- Atrasados – 6
- No prazo – 756

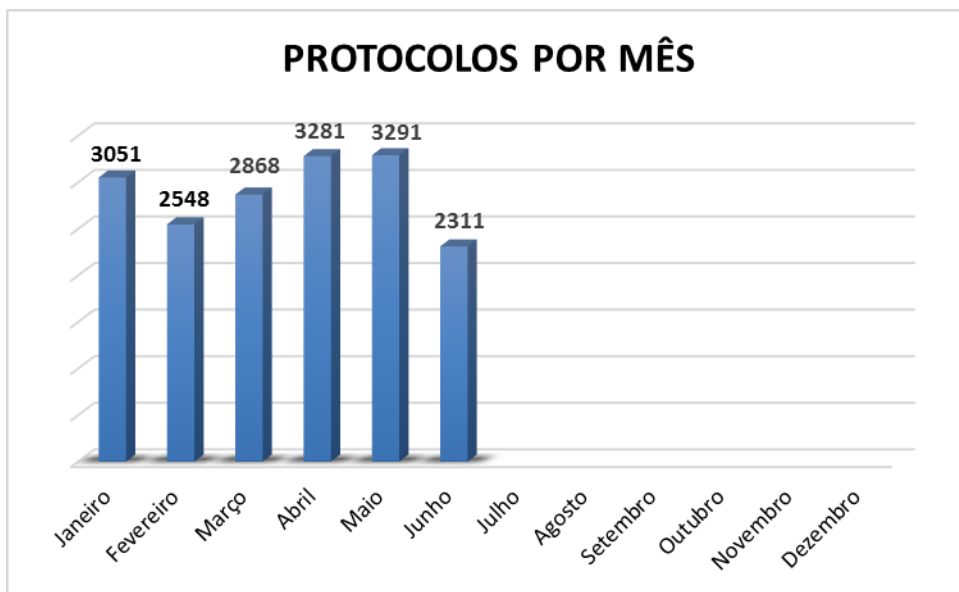


1.1.3 Formas de contato com a Ouvidoria





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.

PROCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM JUNHO					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
					0
120	210	85	132	156	0
153	107	114	61	1	2
95	156	158	0	84	0
168	144	140	128	95	2



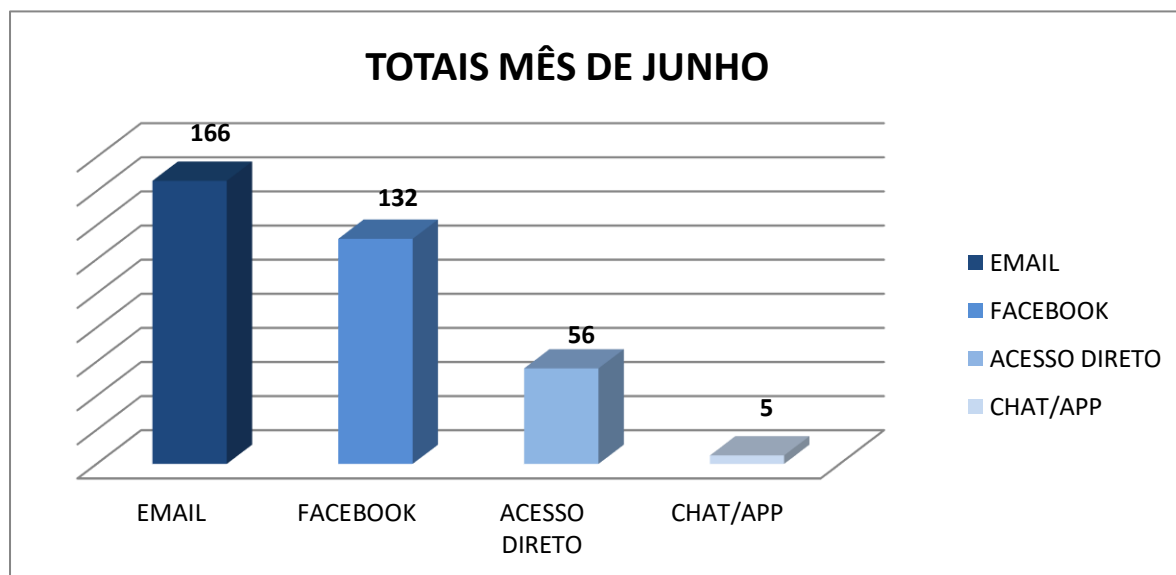
1.1.6 Manifestações por Secretarias

Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana	236	232	468
SEMOV - Secretaria de Obras	4	306	310
SEMMAM - Secretaria do Meio Ambiente	8	104	112
SEMSAD - Secretaria de Saúde	1	4	5
- Vigilância Ambiental	1	35	36
- Vigilância Sanitária	0	6	6
SEMAP - Secretaria Municipal de Administração	0	3	3
SEDETTEC - Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico	22	5	27
SGG - Secretaria Geral de Governo	5	57	62
SEMFA - Secretaria da Fazenda	2	2	4
SDS - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	0	2	2
Procon - Órgão de Defesa do Consumidor	1	0	1
SMED – Secretaria Municipal de Educação	0	1	1
SEM HAB – Secretaria Municipal de Habitação	3	3	6
Diversos	3	2	5
Ouvidoria Municipal	1263	0	1263
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Geral do Município - 49			
Totais	1549	762	2311

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 359 demandas por meio de mídias digitais no mês de junho, em média 20 protocolos por dia.

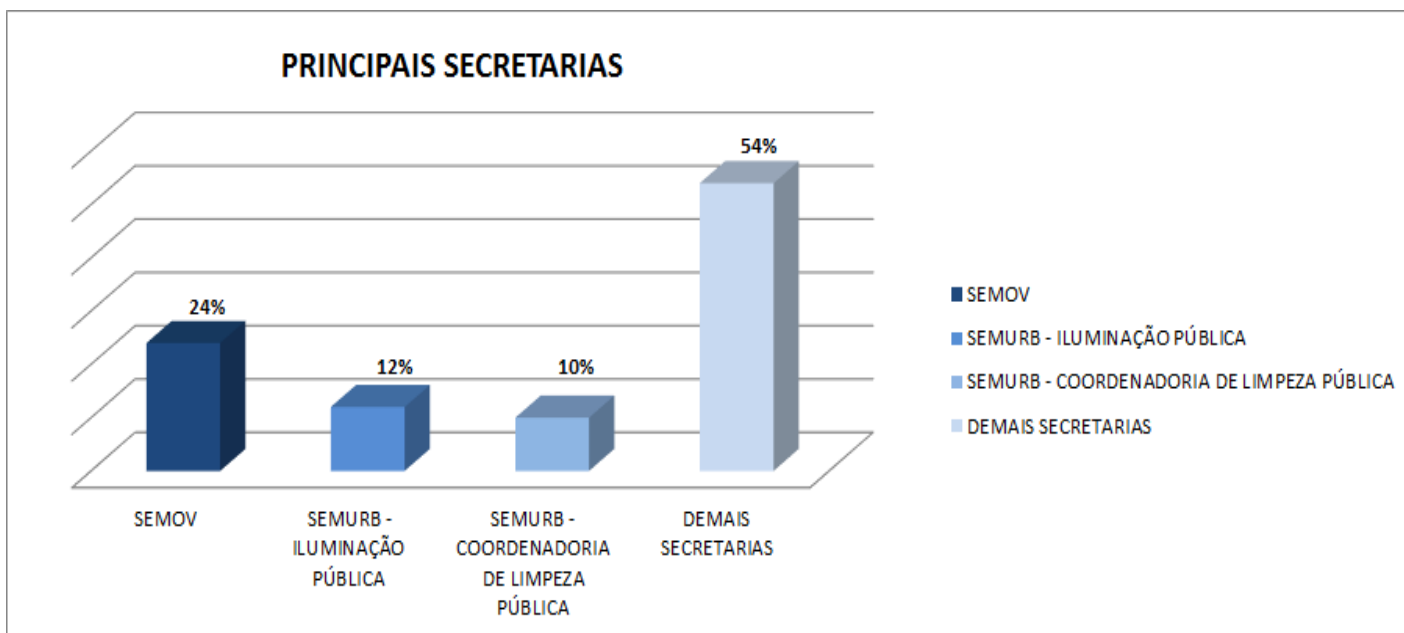
1.1.7.1 Manifestações por meio de mídias digitais





1.1.7.2 Levantamento das manifestações por Secretarias

As principais Secretarias solicitadas foram: Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 85 demandas (24%), Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos (SEMURB) – Iluminação Pública com 45 demandas (12%) e Coordenadoria de Limpeza Pública com 37 demandas (10%). As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 192 demandas (54%).



1.1.7.3 Situação dos protocolos registrados pelas principais Secretarias

SEMOV

Total de Protocolos – 85

Atendidos e/ou Finalizados: 2 (3%)

Aguardando retorno da secretaria: 83 (97%)

SEMURB - ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Total de Protocolos – 45

Atendidos e/ou Finalizados: 32 (71%)

Aguardando retorno da secretaria: 13 (29%)



SEMURB – COORDENADORIA DE LIMPEZA PÚBLICA

Total de Protocolos – 37

Atendidos e/ou Finalizados: 6 (16%)

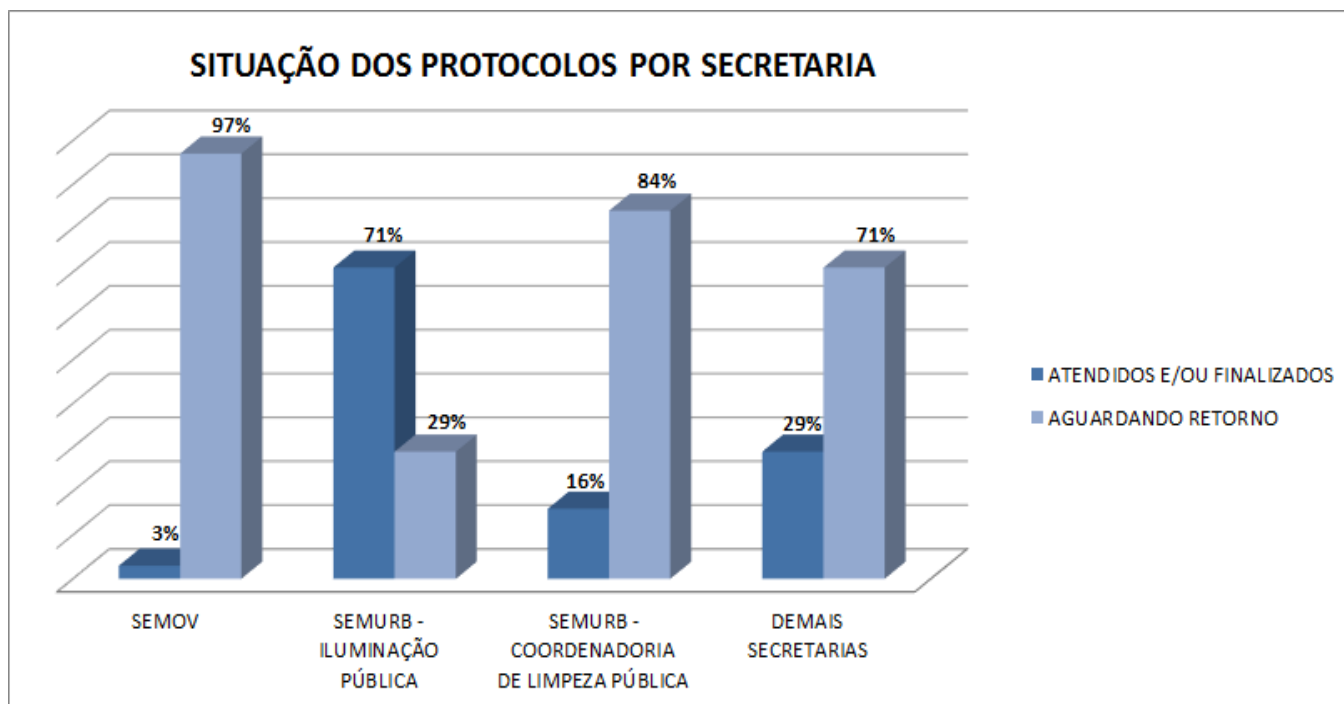
Aguardando retorno da secretaria: 31 (84%)

DEMAIS SECRETARIAS

Total de Protocolos – 192

Atendidos e/ou Finalizados: 56 (29%)

Aguardando retorno da Secretaria: 136 (71%)

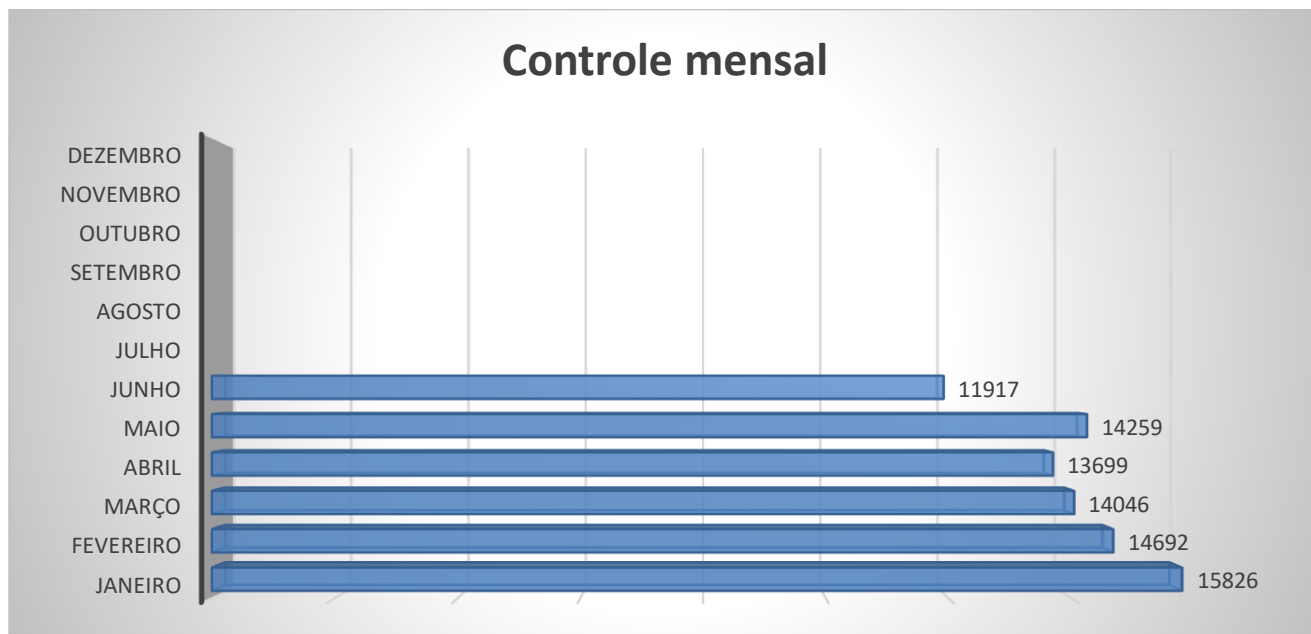


1.2 Recepção do Centro Administrativo

O atendimento presencial da recepção do Centro Administrativo no mês de junho 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.

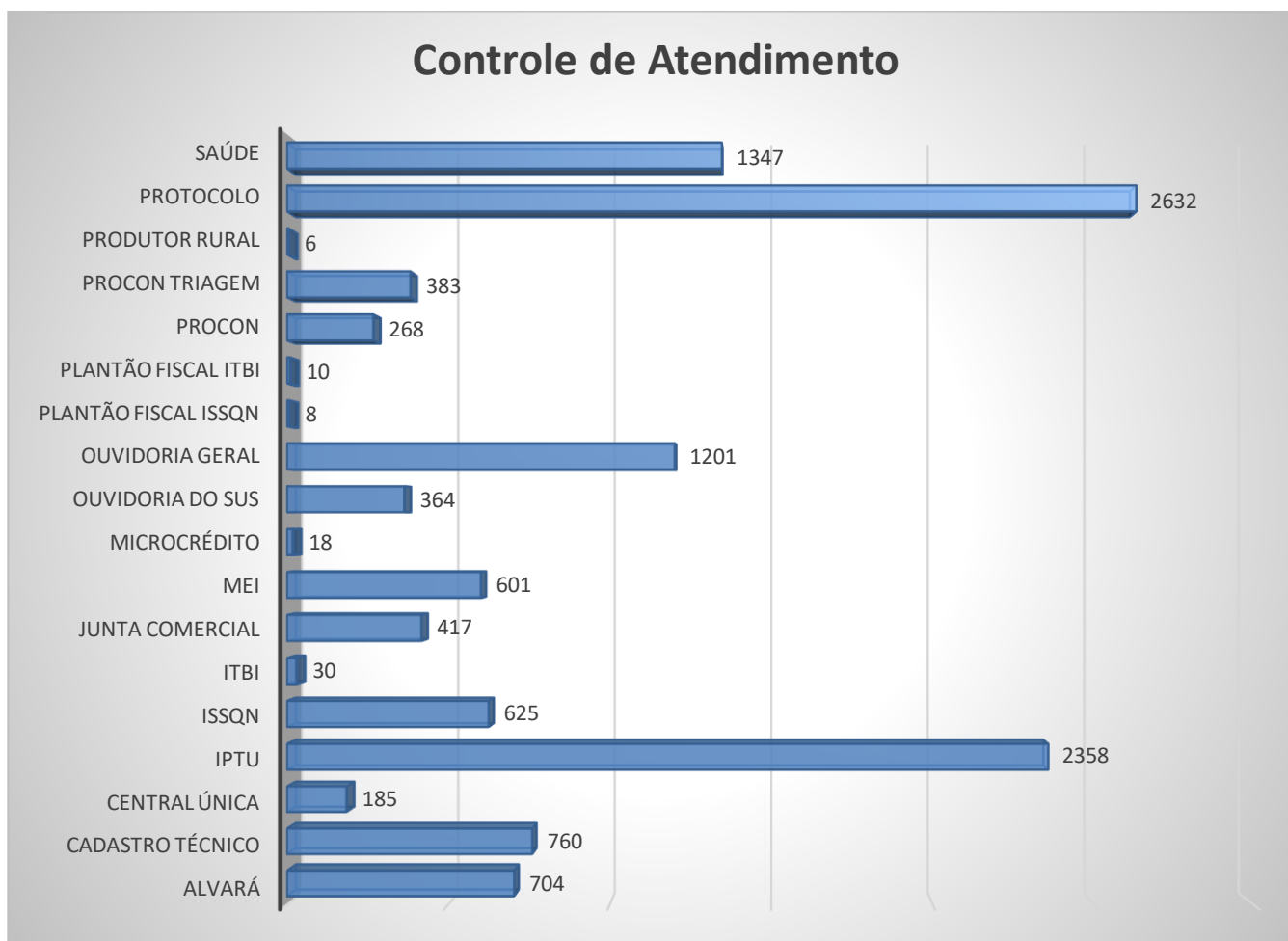


1.2.1 Atendimentos por mês



Foram distribuídas 11.919 senhas na recepção do andar térreo no mês de junho, em média 662 senhas distribuídas em 18 dias úteis.

1.2.2 Atendimentos por setores





1.2.3 Análise das senhas diárias

Dias	Demandas	Atendidas	Não Atendidas
03/06/2019 - Segunda-feira	697	675	22
04/06/2019 - Terça-feira	673	642	31
05/06/2019 - Quarta-feira	661	625	36
06/06/2019 - Quinta-feira	612	581	31
07/06/2019 - Sexta-feira	518	495	23
10/06/2019 - Segunda-feira	707	682	25
11/06/2019 - Terça-feira	714	671	43
12/06/2019 - Quarta-feira	619	501	118
13/06/2019 - Quinta-feira	433	387	46
17/06/2019 - Segunda-feira	916	853	63
18/06/2019 - Terça-feira	820	743	77
19/06/2019 - Quarta-feira	723	695	28
21/06/2019 - Sexta-feira	431	410	21
24/06/2019 - Segunda-feira	812	747	65
25/06/2019 - Terça-feira	735	685	50
26/06/2019 - Quarta-feira	647	605	42
27/06/2019 - Quinta-feira	650	617	33
28/06/2019 - Sexta-feira	551	526	25
TOTAL GERAL	11.917	11.140	779

1.2.4 Ponderações

- Em cumprimento ao decreto número 9289/2019, no dia 13 de maio o período de atendimento do Centro Administrativo ocorreu em horário reduzido com início às 08:30 e término às 12:30.
- Em cumprimento ao decreto número 9290/2019, no dia 14 de maio não houve expediente no Centro Administrativo.
- Munícipes portadores de deficiências solicitaram que após o horário de encerramento do expediente externo possam sair pela porta da frente do Centro Administrativo.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

Diego Specht
Ouvidor Geral do Município