



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO**

Estado do Rio Grande do Sul

**OUVIDORIA MUNICIPAL**

[ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br)

(51) 2200-0201

Av. Dom João Becker, 754 – Centro – São Leopoldo

# Relatório Anual 2024

## OUVIDORIA MUNICIPAL

**FALA AÍ,**

**SÃO LÉO!**

*São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil*

Prefeitura de São Leopoldo

Avenida Dom João Becker, 754 – Centro – CEP 93010-010

(51)2200-0287



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

OUVIDORIA MUNICIPAL

[ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br)

(51) 2200-0201

Av. Dom João Becker, 754 – Centro – São Leopoldo

## RELATÓRIO

### 1) Levantamento das manifestações: **15.002**

#### 1.1) Distribuição das demandas por assunto:

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

- **Ouvidoria Geral: 4.214** manifestações referentes à denúncias, sugestões e pedidos de informações, orientações e elogios que foram encaminhados às secretarias do governo.

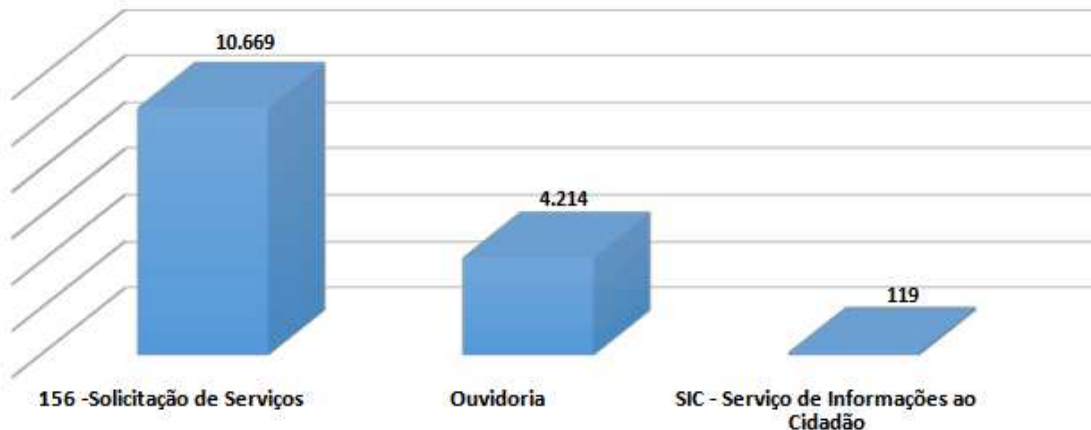
- **Solicitações de serviços (156): 10.669** registros de protocolos referentes às solicitações de serviços.

- **Serviço de Informações ao Cidadão - SIC: 119** protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos atendendo à Lei da Transparência – Lei Federal nº 12.527/2011.

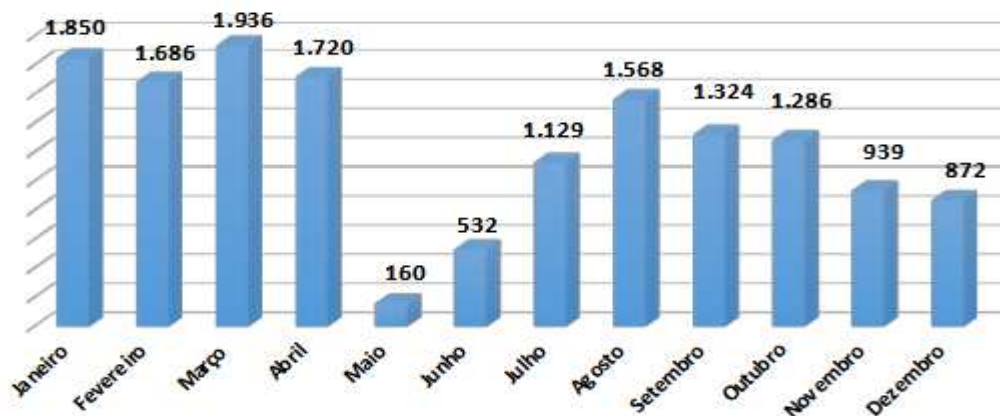
*São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil*



### Manifestações por tipo



### Protocolos por mês



**Média mensal: 1.250 protocolos.**

*São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil*

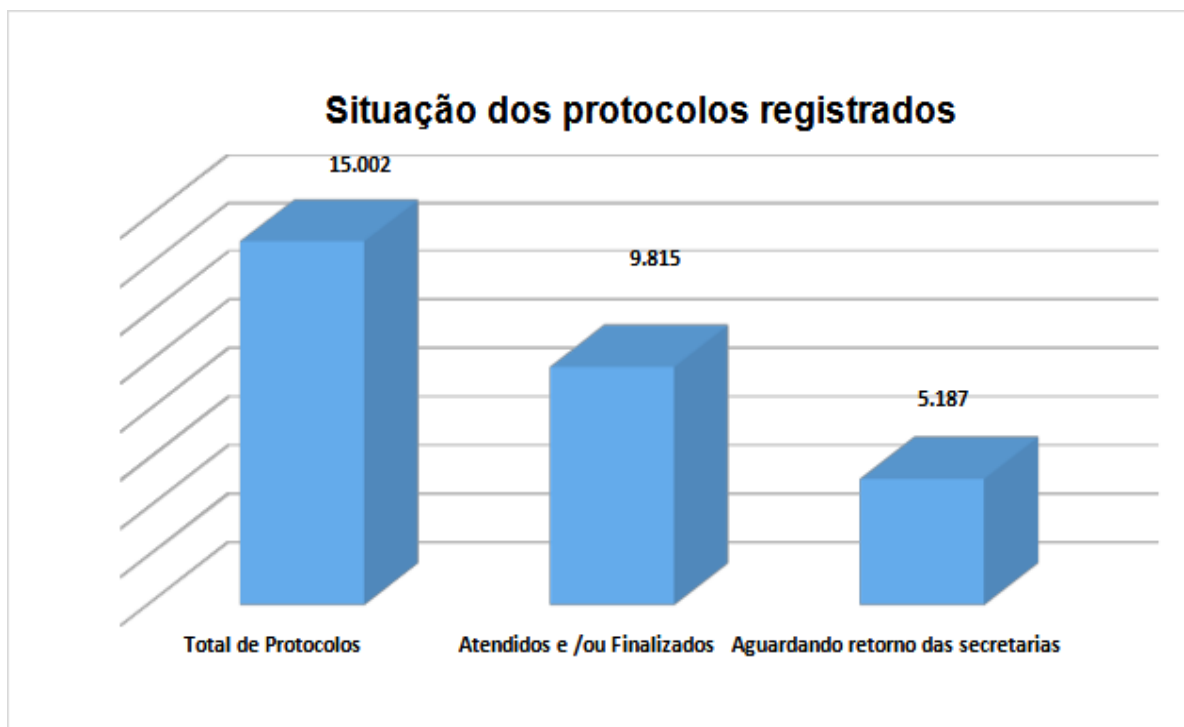


### 1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de protocolos: 15.002

ATENDIDOS/ FINALIZADOS*	NO PRAZO	APÓS O PRAZO
<b>9.815</b>	8.155	1.660
*Correspondendo a 65% dos protocolos registrados.	83%	17%

AGUARDANDO RETORNO DAS SECRETARIAS*	NO PRAZO	APÓS O PRAZO
<b>5.187</b>	2.756	2.431
*Correspondendo a 35% dos protocolos registrados.	53%	47%





## PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

### OUVIDORIA MUNICIPAL

[ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br)

(51) 2200-0201

Av. Dom João Becker, 754 – Centro – São Leopoldo

## 2) Formas de contato com a Ouvidoria:

A Ouvidoria Municipal possui os seguintes canais de atendimento:

- ✓ Quatro posições de telefone 156, além do número 2200 0362;
- ✓ Acesso Direto pelo site da Prefeitura;
- ✓ Pessoalmente
- ✓ E-mail;
- ✓ Facebook/ Instagram;
- ✓ Carta (documento com solicitação de abertura protocolos enviado pela Autarquia (SEMAE)).

### 2.1) atendimentos efetuados por meio dos Canais da Ouvidoria:

- ✓ Telefone: 8.184
- ✓ Acesso Direto (site): 3.159
- ✓ Pessoalmente: 1.747
- ✓ E-mail: 897
- ✓ Facebook/Instagram: 147
- ✓ Carta: 868 (Memorando das Autarquias com solicitações a serem abertas pela Ouvidora Municipal).

*São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil*



## PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

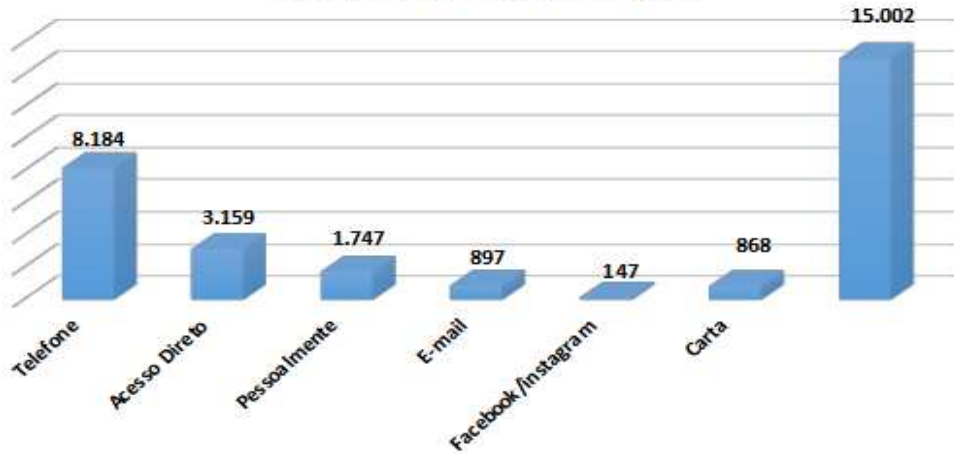
### OUVIDORIA MUNICIPAL

[ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br)

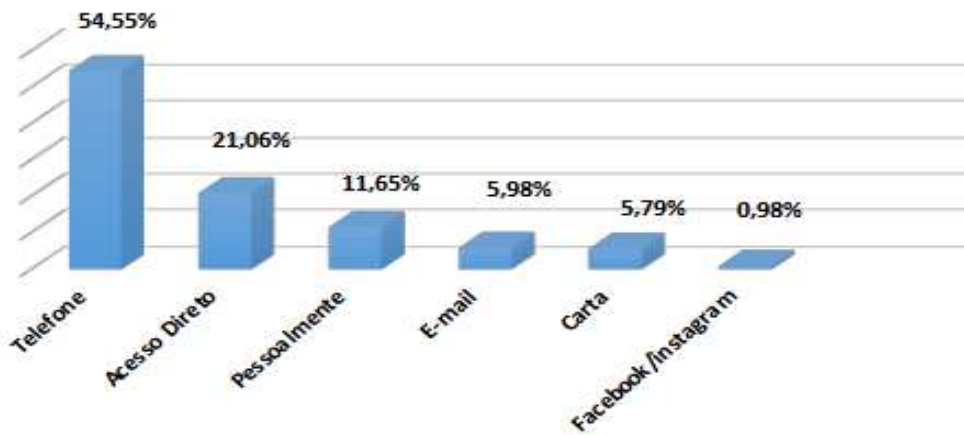
(51) 2200-0201

Av. Dom João Becker, 754 – Centro – São Leopoldo

### Canais de comunicação



### Proporcionalidade da demandada recebida



*São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil*

**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO**

Estado do Rio Grande do Sul

**OUVIDORIA MUNICIPAL**[ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br)

(51) 2200-0201

Av. Dom João Becker, 754 – Centro – São Leopoldo

**3) Manifestações por secretarias, exceto SIC:**

	SECRETARIA RESPONSÁVEL	TOTAL	ENCERRADO	PENDENTE	% ENCERRADO	% PENDENTE
ARQUIVO GERAL - PROTOCOLO	ARQUIVO GERAL - PROTOCOLO	9	4	5	44%	56%
CONSEPRO	CONSEPRO	1	0	1	0%	100%
GABINETE	GP - GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL	15	6	9	40%	60%
	OV - OUVIDORIA MUNICIPAL	1354	1184	170	87%	13%
	PGM - DEPART. DISCIPLINA ADMINISTRATIVA	1	1	0	100%	0%
	PROCON - ORGAO DEFESA DO CONSUMIDOR	2	0	2	0%	100%
PROTOCOLO - DIVERSOS	PROTOCOLO - DIVERSOS	2	0	2	0%	100%
SAS	SAS - CRAS CENTRO	5	1	4	20%	80%
	SAS - CRAS LESTE	1	0	1	0%	100%
	SAS - CRAS NORDESTE	1	0	1	0%	100%
	SAS - DIRETORIA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA	1	0	1	0%	100%
	SAS - SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL	95	50	45	53%	47%
SECOL	SECOL - SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS E LICITAÇÕES	0	0	0	0%	0%
SECULT	SECULT - DIRETORIA DE CULTURA	1	0	1	0%	100%
	SECULT - SEC. MUN. DE CULTURA E RELAÇÕES INTERNACIONAIS	1	0	1	0%	100%
SEDETTEC	SEDETTEC - FISCALIZAÇÃO	9	6	3	67%	33%
	SEDETTEC - SEC. MUN. DE DES. ECONÔMICO TURIS. E TECNOLÓGICO	156	130	26	83%	17%
SEMAD	SEMAD - CEA - PROTOCOLO	1	0	1	0%	100%
	SEMAD - SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO	36	9	27	25%	75%
SEMAE	SEMAE - SERVIÇO MUNICIPAL AGUA E ESGOTOS	9	3	6	33%	67%
SEMEL	SEMEL - SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE E LAZER	3	0	3	0%	100%
SEMFA	SEMFA - DESPESA E LIQUIDAÇÃO	0	0	0	0%	0%
	SEMFA - DIRETORIA DE DÍVIDA ATIVA	1	0	1	0%	100%
	SEMFA - ISS	1	1	0	100%	0%
	SEMFA - SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA	46	27	19	59%	41%
	SEMFA - TESOURARIA	0	0	0	0%	0%
SEM HAB	SEM HAB - ADMINISTRATIVO	1	0	1	0%	100%
	SEM HAB - DIR. DE RELAÇÕES COMUNITÁRIAS	2	0	2	0%	100%



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO**

Estado do Rio Grande do Sul

**OUIDORIA MUNICIPAL**

[ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br)

(51) 2200-0201

Av. Dom João Becker, 754 – Centro – São Leopoldo

	SEM HAB - FISCALIZAÇÃO	39	38	1	97%	3%
	SEM HAB - SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO	20	12	8	60%	40%
SEMMAM	SEMMAM - ARBORIZAÇÃO URBANA	7	2	5	29%	71%
	SEMMAM - ARQUIVO	383	381	2	99%	1%
	SEMMAM - ATENDIMENTO	237	209	28	88%	12%
	SEMMAM - DFA ADMINISTRATIVO	8	2	6	25%	75%
	SEMMAM - DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO	4	4	0	100%	0%
	SEMMAM - DIRETORIA FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL - INDUSTRIAL	2	1	1	50%	50%
	SEMMAM - DIRETORIA FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL - URBANO	29	17	12	59%	41%
	SEMMAM - DLA ADMINISTRATIVO	2	0	2	0%	100%
	SEMMAM - GABINETE SECRETÁRIO	0	0	0	0%	0%
	SEMMAM - SECRETARIA MUNICIPAL DO MEIO AMBIENTE	94	93	1	99%	1%
SEMOV	SEMOV - CONSERV. DRENAGEM URBANA E OBRAS COMPLEM.	2	0	2	0%	100%
	SEMOV - SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E VIAÇÃO	2084	188	1896	9%	91%
SEMPA	SEMPA - ATENDIMENTO DA PROTEÇÃO ANIMAL	2	0	2	0%	100%
	SEMPA - SECRETARIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO ANIMAL	45	34	11	76%	24%
SEMSAD	SEMSAD - DIRETORIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	2	0	2	0%	100%
	SEMSAD - MANUTENÇÃO	1	0	1	0%	100%
	SEMSAD - SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	372	308	64	83%	17%
	SEMSAD - VIGILÂNCIA AMBIENTAL E ZOOSES	3	3	0	100%	0%
	SEMSAD - VIGILÂNCIA SANITÁRIA	10	7	3	70%	30%
SEMURB	SEMURB - ADMINISTRAÇÃO DOS CEMITÉRIOS	24	20	4	83%	17%
	SEMURB - COLETA SELETIVA	1	0	1	0%	100%
	SEMURB - COORDENADORIA DE LIMPEZA PÚBLICA	2557	1637	920	64%	36%
	SEMURB - DIRETORIA DE MOBILIDADE E SOLUÇÕES URBANAS	350	274	76	78%	22%
	SEMURB - DIRETORIA DE REVITALIZAÇÃO URBANA	113	12	101	11%	89%
	SEMURB - FISCALIZAÇÃO	7	0	7	0%	100%
	SEMURB - ILUMINAÇÃO PÚBLICA	4138	4085	53	99%	1%
	SEMURB - LIMPEZA PÚBLICA	4	2	2	50%	50%
	SEMURB - PODAS URBANAS	299	27	272	9%	91%

**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO**

Estado do Rio Grande do Sul

**OUIDORIA MUNICIPAL**[ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br)

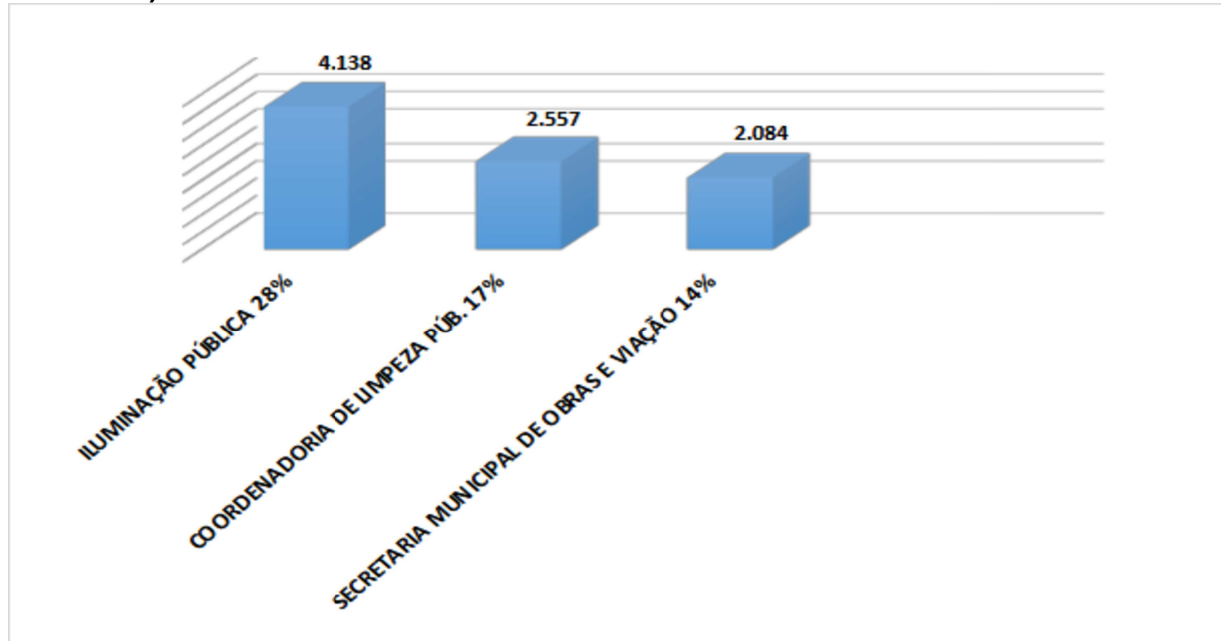
(51) 2200-0201

Av. Dom João Becker, 754 – Centro – São Leopoldo

	SEMURB - SEC. MUN. DE MOBILIDADE E SERVIÇOS URBANOS	122	67	55	<b>55%</b>	<b>45%</b>
SEMUSP	SEMUSP - AÇÃO COMUNITÁRIA INSTITUCIONAL DEFESA CIVIL	2	1	1	<b>50%</b>	<b>50%</b>
	SEMUSP - DEPARTAMENTO TÉCNICO DE TRANSITO	1	0	1	<b>0%</b>	<b>100%</b>
	SEMUSP - SEC. MUN. DE SEG. PÚBLICA E DEFESA COMUNITARIA	16	2	14	<b>13%</b>	<b>88%</b>
SGG	SGG - CADASTRO TECNICO	0	0	0	<b>0%</b>	<b>0%</b>
	SGG - CONTROLE URBANISTICO	1	1	0	<b>100%</b>	<b>0%</b>
	SGG - DIRETORIA DE URBANISMO	2	0	2	<b>0%</b>	<b>100%</b>
	SGG - FISCALIZAÇÃO	520	264	256	<b>51%</b>	<b>49%</b>
	SGG - HABITE-SE	1	0	1	<b>0%</b>	<b>100%</b>
	SGG - SECRETARIA GERAL DE GOVERNO	82	7	75	<b>9%</b>	<b>91%</b>
SMED	SMED - SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO	2	1	1	<b>50%</b>	<b>50%</b>
SUBPREFEITURA	SUBPREFEITURA ZONA LESTE	69	12	57	<b>17%</b>	<b>83%</b>
	SUBPREFEITURA ZONA NORTE	1472	587	885	<b>40%</b>	<b>60%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>14883</b>	<b>9720</b>	<b>5163</b>	<b>65%</b>	<b>35%</b>

*São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil*

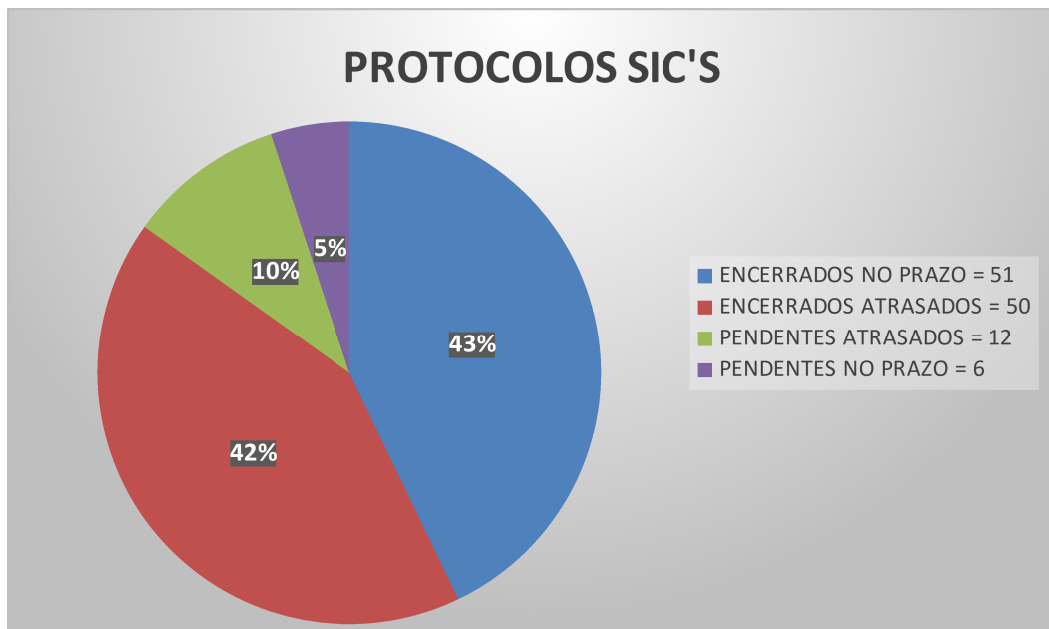
**3.1) Secretarias mais demandadas:**



**4) Protocolos de Serviço de Informações ao Cidadão – SIC:**

Total de Protocolos SIC: 119

Média mensal: 9,91



*São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil*



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO**

Estado do Rio Grande do Sul

**OUIDORIA MUNICIPAL**

[ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br)

(51) 2200-0201

Av. Dom João Becker, 754 – Centro – São Leopoldo

### **5) Recepção do Centro Administrativo:**

O acesso dos servidores ao Centro Administrativo continua restrito à guarita secundária do estacionamento até às 9 horas, após o horário o acesso é direcionado para a entrada principal do Centro Administrativo e guarita tanto para servidor como para munícipe.

Referente às entregas de alimentos e outros afins, o entregador deve informar o cliente, ficando na responsabilidade do servidor a retirada na recepção até as 14h.

#### **ATENDIMENTOS:**

- ALVARÁ - atendimento presencial;
- JUNTA COMERCIAL – atendimento presencial;
- VISA – atendimento presencial, nas terças e quintas;
- MEI – atendimento presencial;
- PROCON – atendimento presencial;
- SAÚDE – atendimento está sendo feito na recepção do 4º andar do centro administrativo;
- ATENDIMENTO FAZENDÁRIO – atendimento presencial;
- PROTOCOLO GERAL – atendimento presencial;
- CADASTRO TÉCNICO – atendimento presencial;
- CENTRAL ÚNICA – atendimento presencial;
- OUIDORIA MUNICIPAL – atendimento telefônico, pessoalmente por agendamento e demais canais digitais;
- OUIDORIADO SUS – atendimento telefônico e email.

*\*Os acessos às demais secretarias são permitidas mediante a anúnciação e liberação.*

*São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil*



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO**

Estado do Rio Grande do Sul

**OUVIDORIA MUNICIPAL**

[ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br)

(51) 2200-0201

Av. Dom João Becker, 754 – Centro – São Leopoldo

**5.1) Relatório de ocorrências por setor:**

CONTROLE DE ATENDIMENTO			
SETOR	DEMANDA	ATENDIDOS	DESISTÊNCIA
ALVARÁ	1.258	932	326
CADASTRO TÉCNICO	6.436	5.717	719
CENTRAL ÚNICA	419	386	33
IPTU	19.268	18.035	1.233
ISSQN	1.556	1.412	144
ITBI	5	2	3
JUNTA COMERCIAL	5	0	5
MEI	3.184	2.911	273
MICROCRÉDITO	2	0	2
OUVIDORIA DO SUS	4.046	3.731	315
OUVIDORIA GERAL	1.595	1.299	296
PROCON	6.514	5.991	523
PROTOCOLO	15.160	14.144	1.016
SAÚDE	3.152	2.779	373
<b>TOTAL</b>	<b>62.600</b>	<b>57.339</b>	<b>5.261</b>

Daniel Passaglia  
**Ouvidor Municipal**

*São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil*