



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  
abril**

Prefeitura Municipal de São Leopoldo  
São Leopoldo, maio 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 3281. Em média foram registradas 164 por dia no mês de abril. Os assuntos são distribuídos por tipos, conforme a natureza da demanda, sendo divididos em:

**Ouvidoria** – 2281 manifestações; denúncias, sugestões, pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

**Solicitações de serviços 156** – registramos 970 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

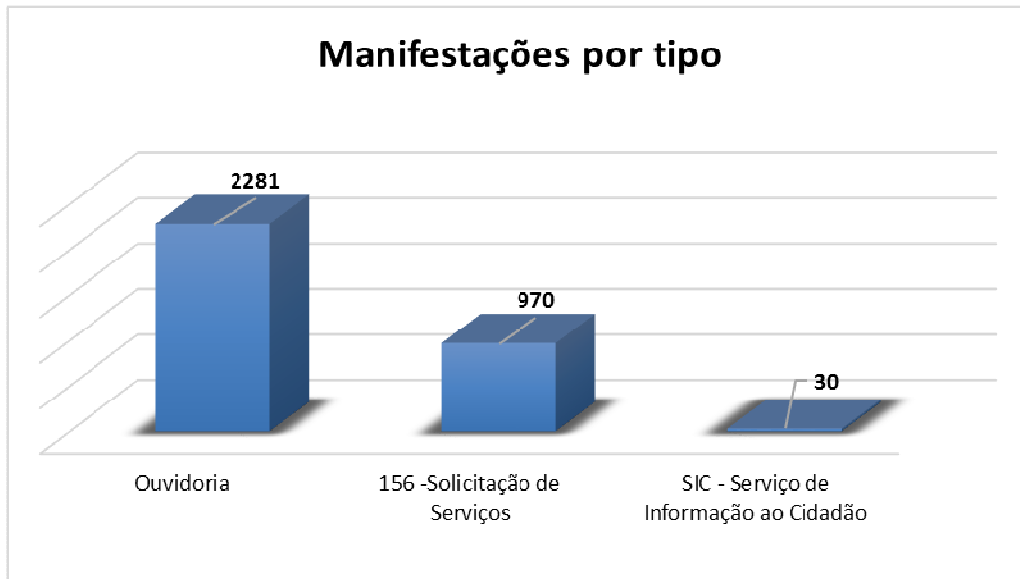
**SIC – Serviço de Informação ao Cidadão** – foram abertos 30 protocolos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

#### 1.1.1 Manifestações por tipo

a) **Ouvidoria** – 2281 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 970 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 30 protocolos



#### 1.1.2 Situação dos protocolos registrados

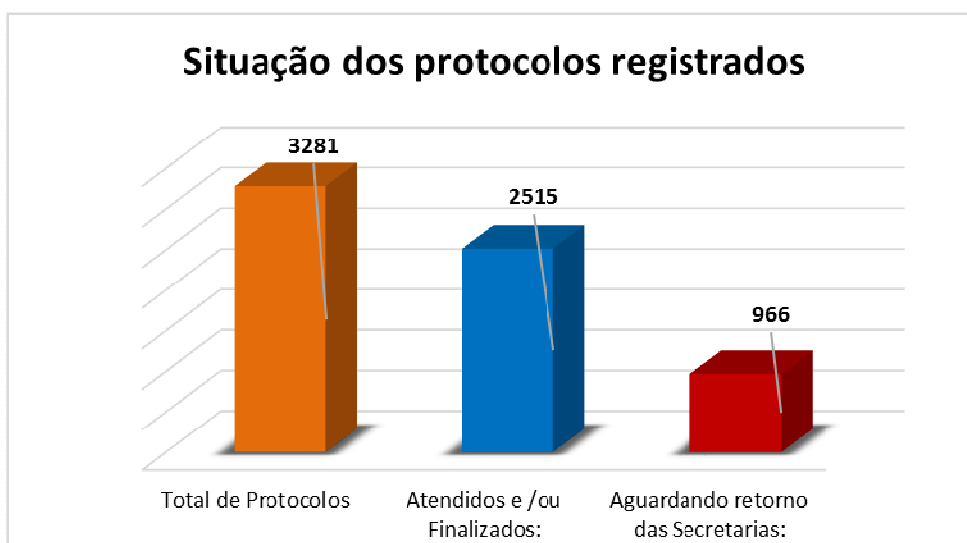
**Total de protocolos – 3281**

**Atendidos e/ou finalizados – 2315**

- Atrasados – 28
- No Prazo – 2287

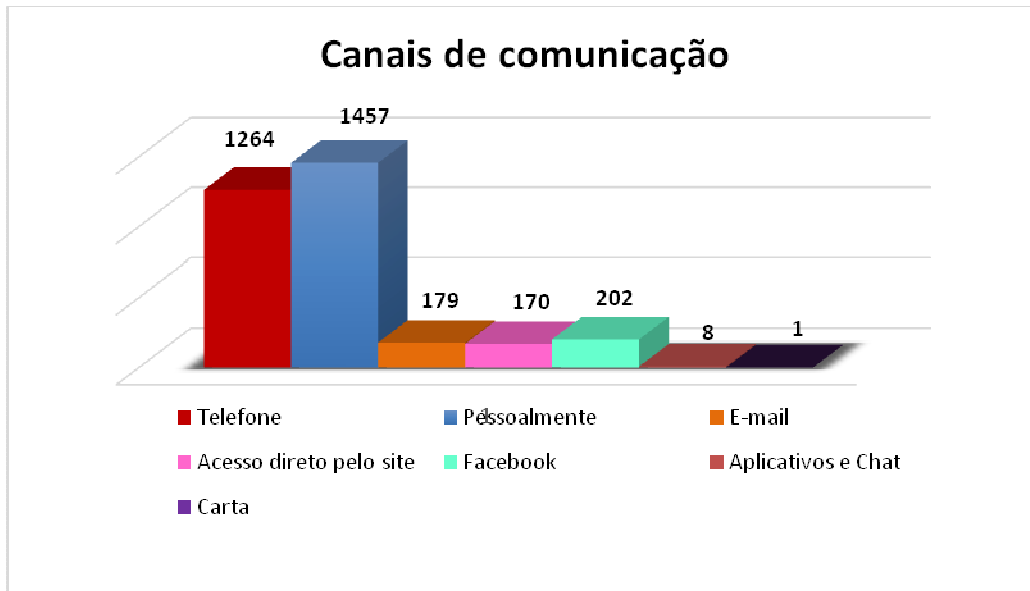
**Aguardando retorno das Secretarias: 966**

- atrasados – 13
- no prazo – 953

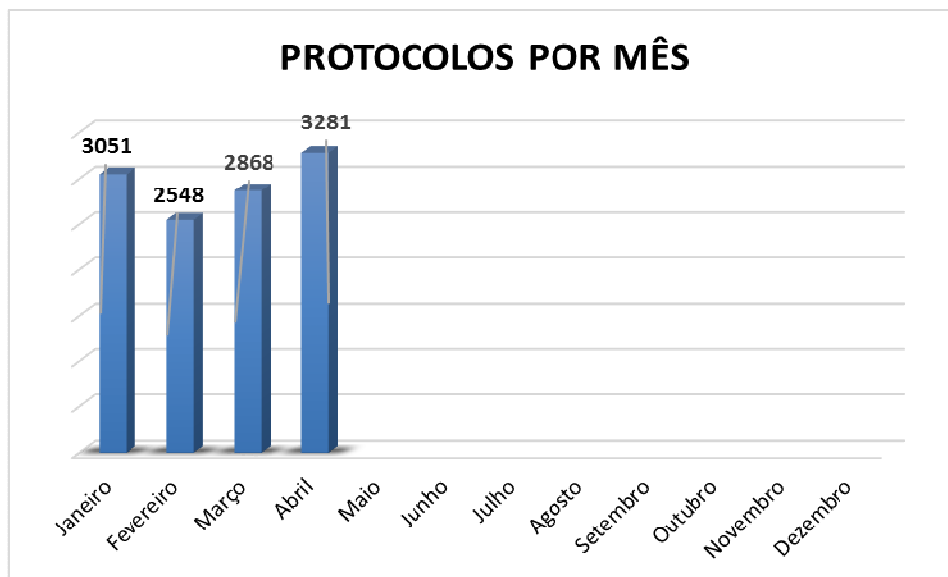




### 1.1.3 Formas de contato com a Ouvidoria



### 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 ABRIL

SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
134	141	136	188	97	1
160	139	132	117	147	0
218	177	186	0	0	0
221	276	155	172	136	3
182	163				

### 1.1.6 Manifestações por Secretarias

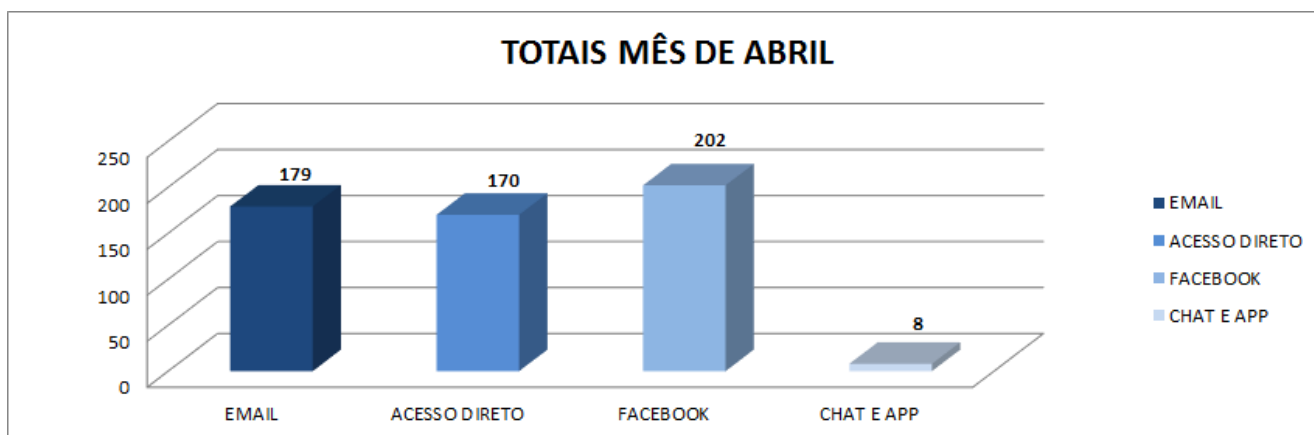
Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana	300	327	627
SEMOV - Secretaria de Obras	19	328	347
SEMMAM - Secretaria do Meio Ambiente	5	101	106
SEMSAD - Secretaria de Saúde	1	4	5
- Vigilância Ambiental	0	38	38
- Vigilância Sanitária	0	12	12
PGM - Procuradoria Geral do Governo	0	1	1
SEMAD - Secretaria Municipal de Administração	1	8	9
SEDETTEC - Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico	24	3	27
SGG - Secretaria Geral de Governo	19	92	111
SEMEL - Secretaria Municipal de Esporte e Lazer	0	1	1
SEMFA - Secretaria da Fazenda	3	5	8
SEMUSP - Secretaria Municipal de Segurança Pública e Comunitária	2	0	2
SEMPA - Secretaria Municipal de Proteção Animal	0	4	4
SECULT - Secretaria Municipal de Cultura e Relações Internacionais	0	1	1
SDS - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	1	4	5
GP - Gabinete do Prefeito	1	1	2
Procon - Orgão de defesa do Consumidor	1	0	1
SMED – Secretaria Municipal de Saúde	2	1	3
SEM HAB – Secretaria Municipal de Habitação	5	10	15
Diversos	86	25	111
Ouvidoria Municipal	1845	0	1845
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Geral do Município - 152			
<b>Totais</b>	<b>2315</b>	<b>966</b>	<b>3281</b>



### 1.1.7 Mídias Digitais

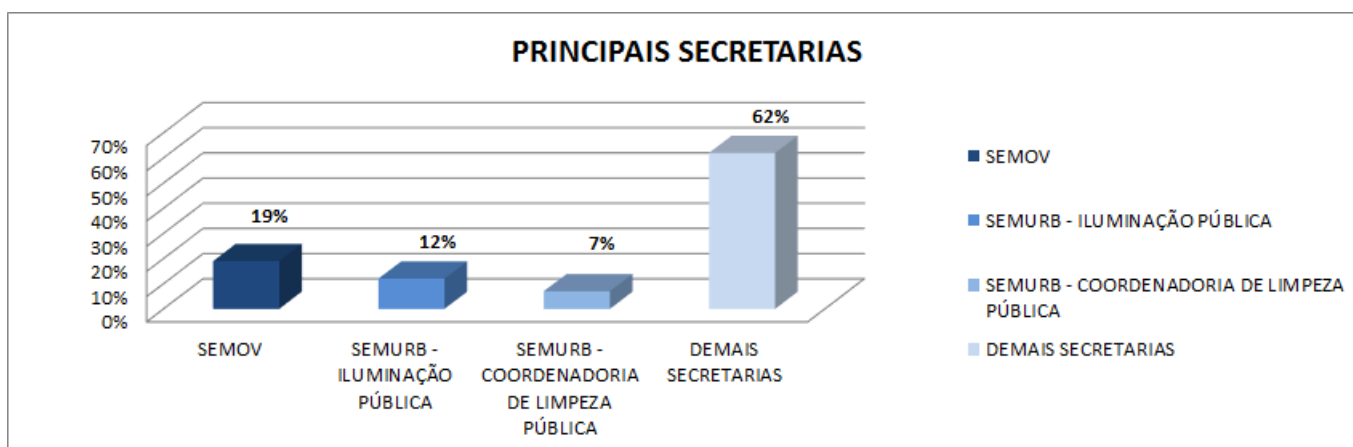
A Ouvidoria possui as seguintes Mídias Digitais: E-mail, Facebook, Acesso Direto pelo site da prefeitura, Aplicativo Colab.re e Chat - Tawk. Foram registradas 559 demandas por meio de mídias digitais no mês de abril, em média 26 protocolos por dia.

#### 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 106 demandas (19%), Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos (SEMURB) – Iluminação Pública com 65 demandas (12%) e Coordenadoria de Limpeza Pública com 37 demandas (7%). As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 351 demandas (62%).





### **1.1.7.3 Situação dos protocolos registrados pelas principais Secretarias**

#### **SEMOV**

##### **Total de Protocolos – 106**

Atendidos e/ou Finalizados: 19 (18%)

Aguardando retorno da secretaria: 87 (82%)

#### **SEMURB - ILUMINAÇÃO PÚBLICA**

##### **Total de Protocolos – 65**

Atendidos e/ou Finalizados: 51 (78%)

Aguardando retorno da secretaria: 14 (22%)

#### **SEMURB – COORDENADORIA DE LIMPEZA PÚBLICA**

##### **Total de Protocolos – 37**

Atendidos e/ou Finalizados: 15 (41%)

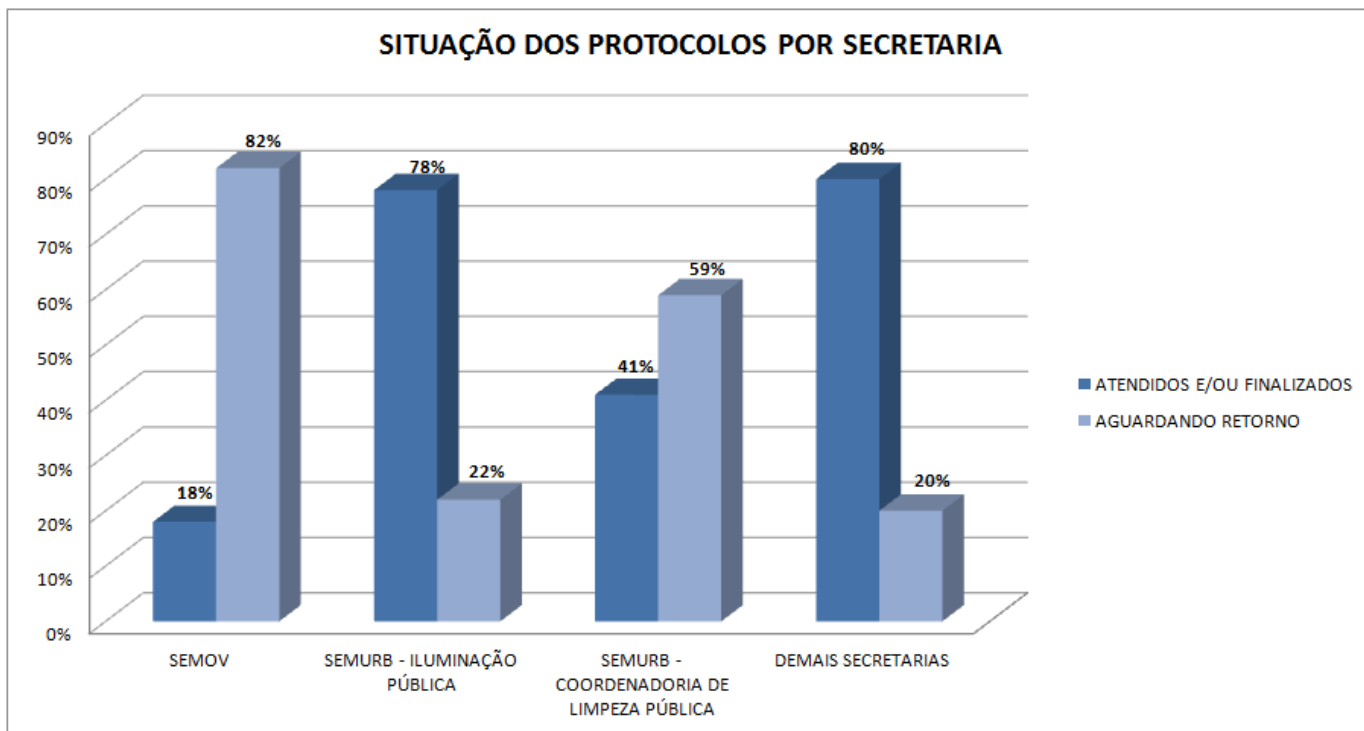
Aguardando retorno da secretaria: 22 (59%)

#### **DEMAIS SECRETARIAS**

##### **Total de Protocolos – 351**

Atendidos e/ou Finalizados: 282 (80%)

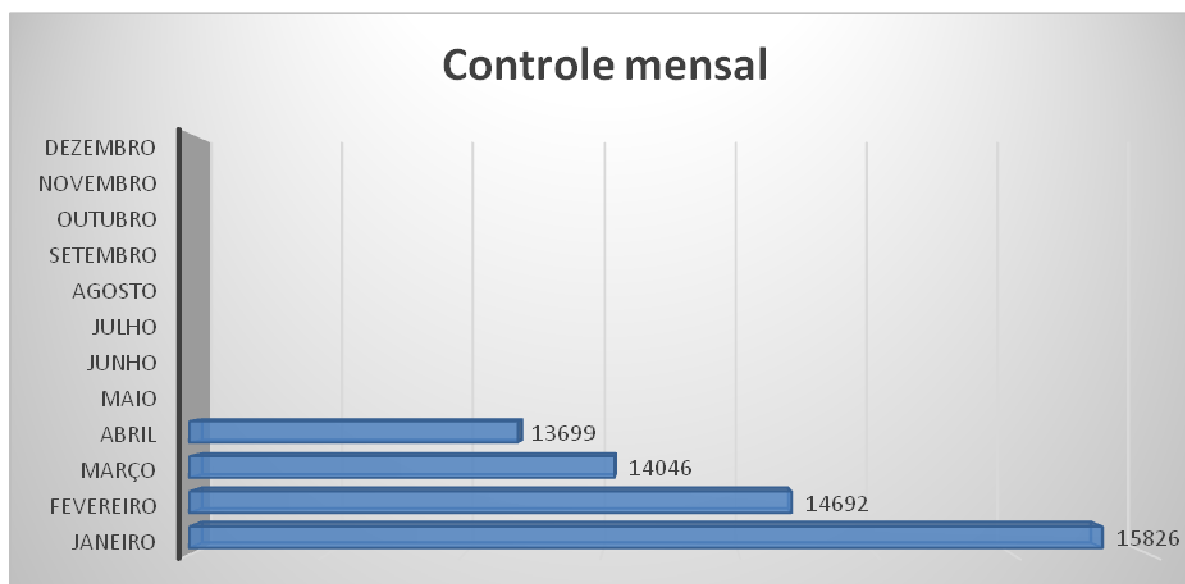
Aguardando retorno da secretaria: 69 (20%)



## 1.2 Recepção do Centro Administrativo

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

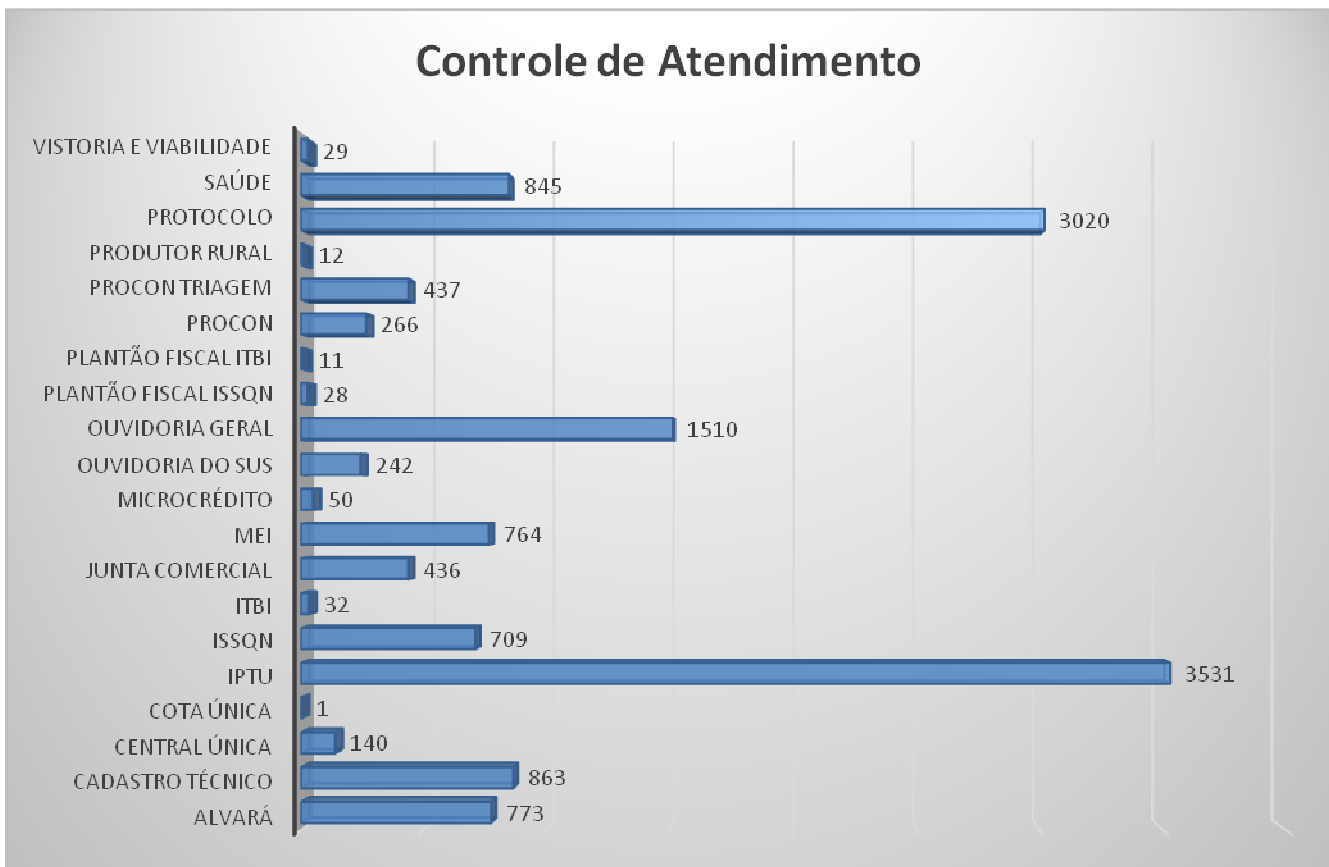
### 1.2.1 Atendimentos por mês





Foram distribuídas 13699 senhas na recepção do andar térreo no mês de abril, em média 685 senhas distribuídas em 20 dias úteis.

### 1.2.2 Atendimentos por setores





### 1.2.3 Análise das senhas diárias

Senhas diárias	Demandas	Atendidas	Não Atendidas
01/04/2019 - Segunda-feira	657	600	57
02/04/2019 - Terça-feira	654	600	54
03/04/2019 - Quarta-feira	564	525	39
04/04/2019 - Quinta-feira	564	524	40
05/04/2019 - Sexta-feira	522	486	36
08/04/2019 - Segunda-feira	653	602	51
09/04/2019 - Terça-feira	654	597	57
10/04/2019 - Quarta-feira	634	576	58
11/04/2019 - Quinta-feira	571	530	41
12/04/2019 - Sexta-feira	591	566	25
15/04/2019 - Segunda-feira	702	659	43
16/04/2019 - Terça-feira	803	752	51
17/04/2019 - Quarta-feira	918	857	61
22/04/2019 - Segunda-feira	940	867	73
23/04/2019 - Terça-feira	925	863	62
24/04/2019 - Quarta-feira	825	782	43
25/04/2019 - Quinta-feira	561	544	17
26/04/2019 - Sexta-feira	538	519	19
29/04/2019 - Segunda-feira	750	711	39
30/04/2019 - Terça-feira	673	654	19
<b>Total geral</b>	<b>13.699</b>	<b>12.814</b>	<b>885</b>

### 1.2.4 Ponderações

- Em cumprimento com o Decreto nº 9.218, de março de 2019, nos dias 22, 23 e 24 de abril o horário de atendimento no Centro Administrativo ocorreu das 08 horas às 17 horas com 01 hora de intervalo.
- As filas para retiradas de carnês de IPTU diminuíram consideravelmente, normalizando o fluxo de munícipes dentro do Centro Administrativo.
- A declaração de Imposto de Renda do MEI (Microempreendedor Individual), finalizou no dia 29 de maio de 2019. Muitos empreendedores individuais deixaram para realizar suas declarações em última hora, acerretando tumultos no atendimento do mesmo.



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

- Ressalta-se a necessidade com urgência de se ter um corrimão na rua Bento Golçalves que dá acesso ao Centro Administrativo.
- É de extrema necessidade que consiga-se ter no saguão do Centro Administrativo uma cadeira de rodas para auxiliar na locomoção dos munícipes que possuem limitações/dificuldades de locomoção.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

**Diego Specht**  
**Ouvidor Geral do Município**