

Ouvidoria Municipal

Relatório do mês de Maio

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, junho de 2020

RELATÓRIO

1) Levantamento das manifestações do mês de maio.

Total de Manifestações 488. Em média foram registrados 16 protocolos por dia no mês de maio.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria – 165 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – 305 registros de protocolos referentes as solicitações de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

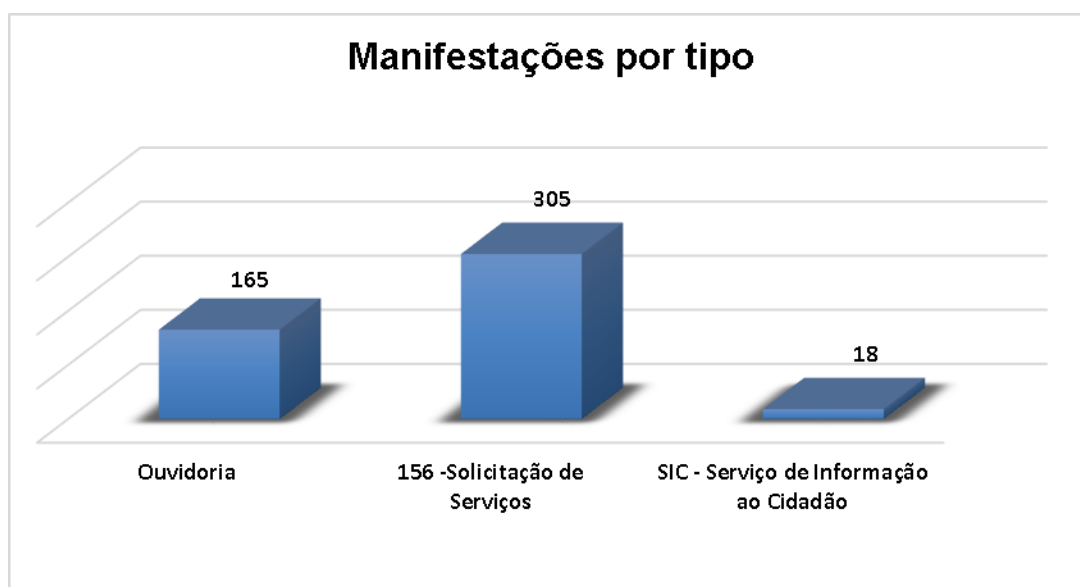
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – 18 protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 165 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 305 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 18 protocolos



1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de Protocolos – 488

Atendidos e /ou Finalizados: 205

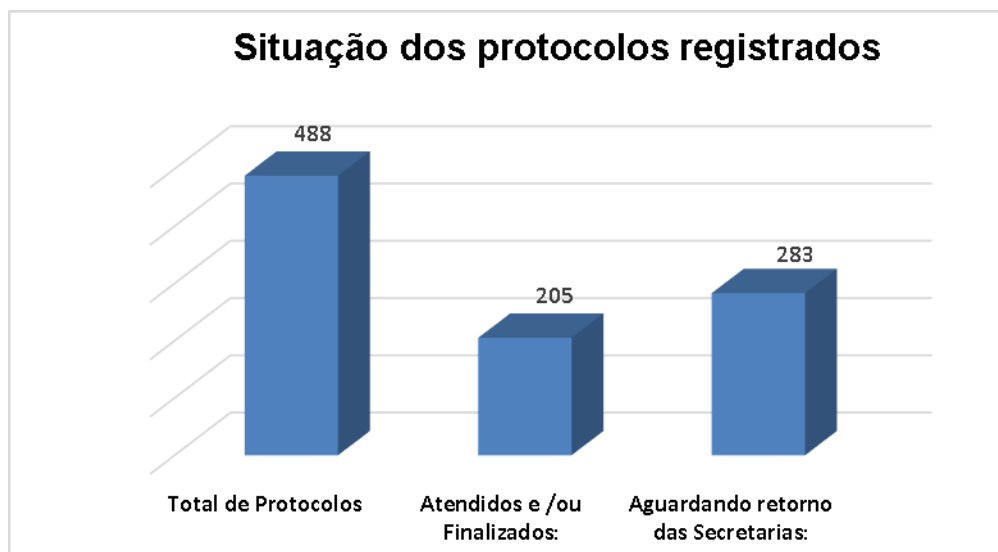
- Atrasados – 113

- No prazo – 92

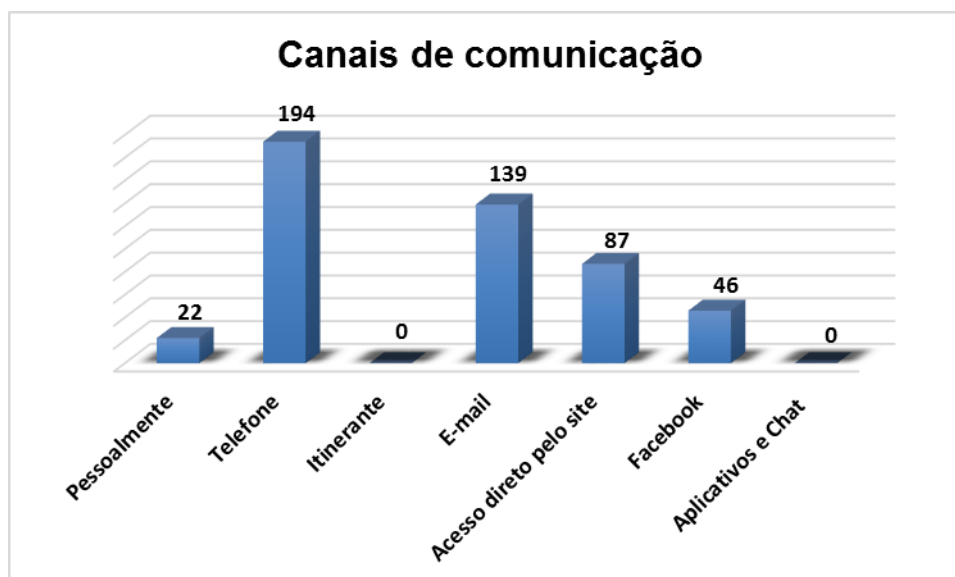
Aguardando retorno das Secretarias: 283

- Atrasados – 283

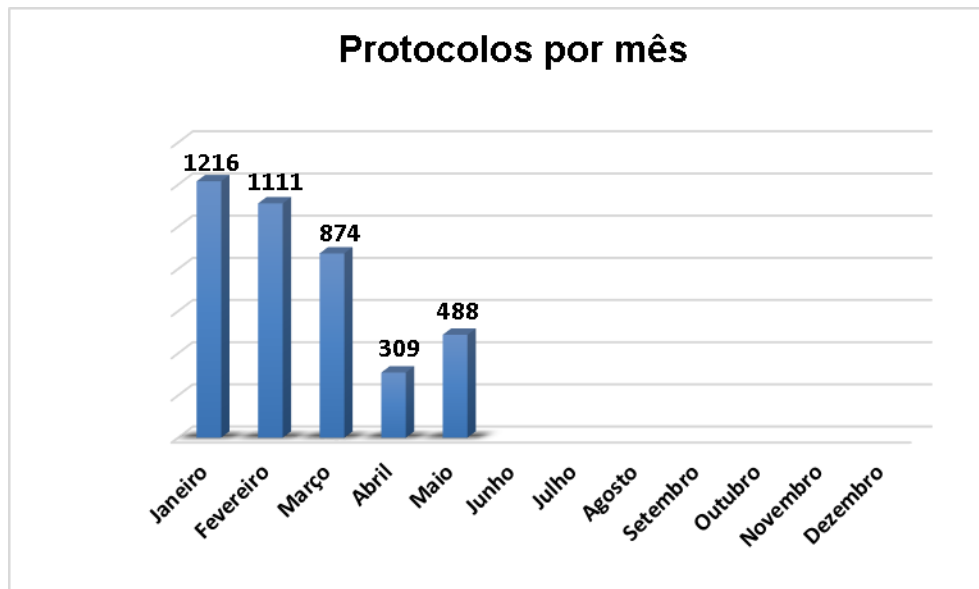
- No prazo – 0



1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:



1.4) Protocolos por mês em 2020:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de maio:

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM MAIO.					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
				2	1
28	23	19	14	16	0
16	26	24	23	14	5
36	21	21	13	29	4
26	41	37	30	13	5

**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.*

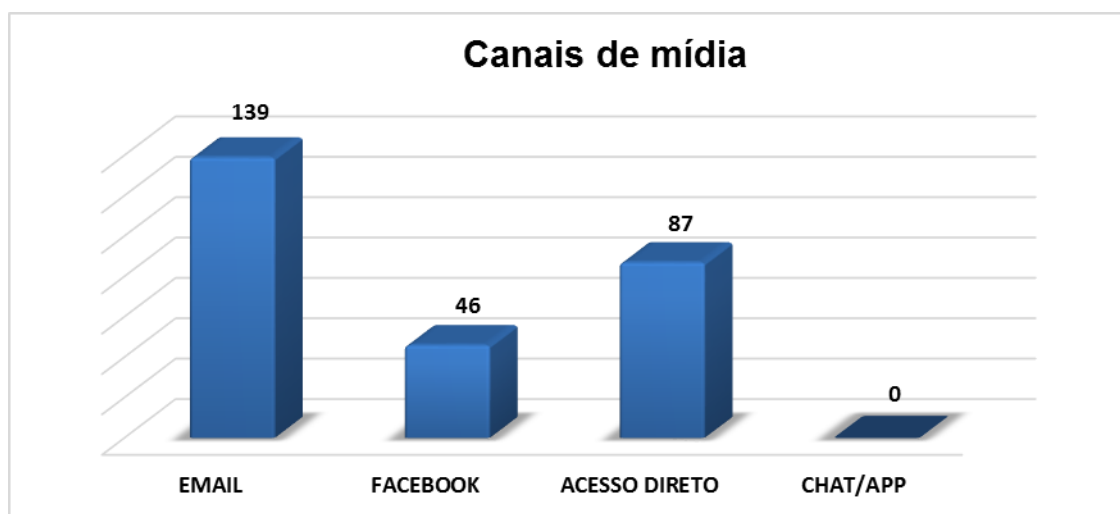
1.6) Manifestações por Secretarias:

SECRETARIAS	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB - Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos	115	99	214
SEMOV - Secretaria Municipal de Obras e Viação	2	76	78
SEMMAM - Secretaria Municipal do Meio Ambiente	8	40	48
SEMSAD - Secretaria Municipal de Saúde	5	2	7
- Vigilância Ambiental	6	1	7
- Vigilância Sanitária	0	2	2
SEMAD - Secretaria Municipal de Administração	1	5	6
SEDETTEC - Secretaria de Desenv. Econômico, T. e Tecnológico	17	0	17
SGG - Secretaria Geral de Governo	1	2	3
- Fiscalização	2	25	27
SEMFA - Secretaria Municipal da Fazenda	14	20	34
SDS - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	0	3	3
SEM HAB - Secretaria Municipal de Habitação	0	5	5
SEMPA - Secretaria Municipal de Proteção Animal	0	0	0
SEMUSP - Secretaria de Segurança Pública e Defesa Comunitária	2	0	2
Diversos	7	3	10
Ouvidoria Municipal	25	0	25
Elogios protocolados para a Ouvidoria Municipal	0	0	0
Totais	205	283	488

2) Mídias Digitais

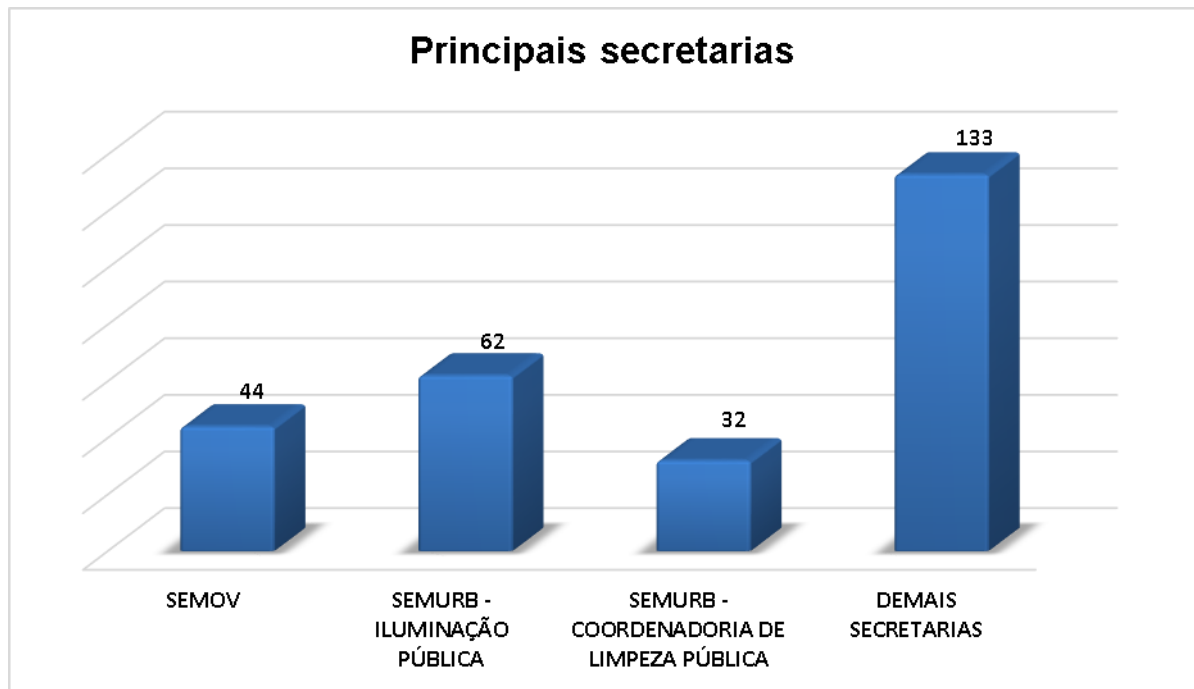
A Ouvidoria possui as seguintes Mídias Digitais: E-mail, Facebook, Acesso Direto pelo site da prefeitura, Aplicativo Colab.re e Chat - Tawk. Foram registradas 271 demandas através das mídias digitais no mês de maio, em média 9 protocolos por dia.

2.1) Manifestações por meio das mídias digitais:



2.2) Levantamento das manifestações por Secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: (SEMURB) – Iluminação Pública com 62 demandas (23%), a Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 44 demandas (16%) e (SEMURB) – Coordenadoria de Limpeza Pública com 32 demandas (12%). As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 138 demandas (51%).



2.3) Situação dos protocolos registrados pelas principais Secretarias:

SEMOV

Total de Protocolos – 44

Atendidos e/ou Finalizados: 0 (0%)

Aguardando retorno da secretaria: 44 (100%)

SEMURB - ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Total de Protocolos – 62

Atendidos e/ou Finalizados: 37 (60%)

Aguardando retorno da secretaria: 25 (40%)

SEMURB – COORDENADORIA DE LIMPEZA PÚBLICA

Total de Protocolos – 32

Atendidos e/ou Finalizados: 15 (47%)

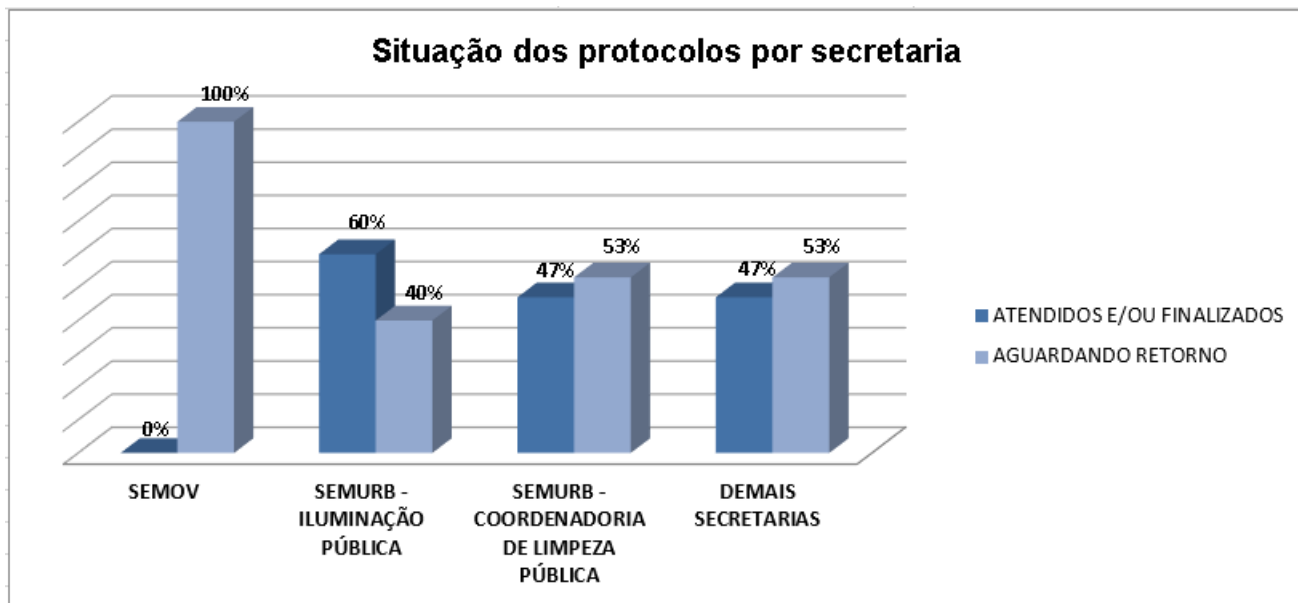
Aguardando retorno da secretaria: 17 (53%)

DEMAIS SECRETARIAS

Total de Protocolos – 133

Atendidos e/ou Finalizados: 62 (47%)

Aguardando retorno da secretaria: 71 (53%)



3) Recepção do Centro Administrativo

O atendimento presencial da recepção do Centro Administrativo voltou com os atendimentos em 05 de maio, antes interrompido devido a pandemia de covid-19, segundo decreto 9.482/2020.

Os atendimentos foram somente orientações e encaminhamentos de munícipes com agendamento marcado.

Agatha Pierucci
Ouvidora Municipal