



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

OV – OUVIDORIA MUNICIPAL

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

(51) 2200.0488

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

Ouvidoria Municipal

Relatório do mês de

Novembro

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, dezembro de 2019

São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil

RELATÓRIO

Levantamento das manifestações do mês de novembro

- 1) Total de Manifestações 1499. Em média foram registrados 75 protocolos por dia no mês de novembro.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria – 678 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – registramos 815 protocolos de solicitações de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

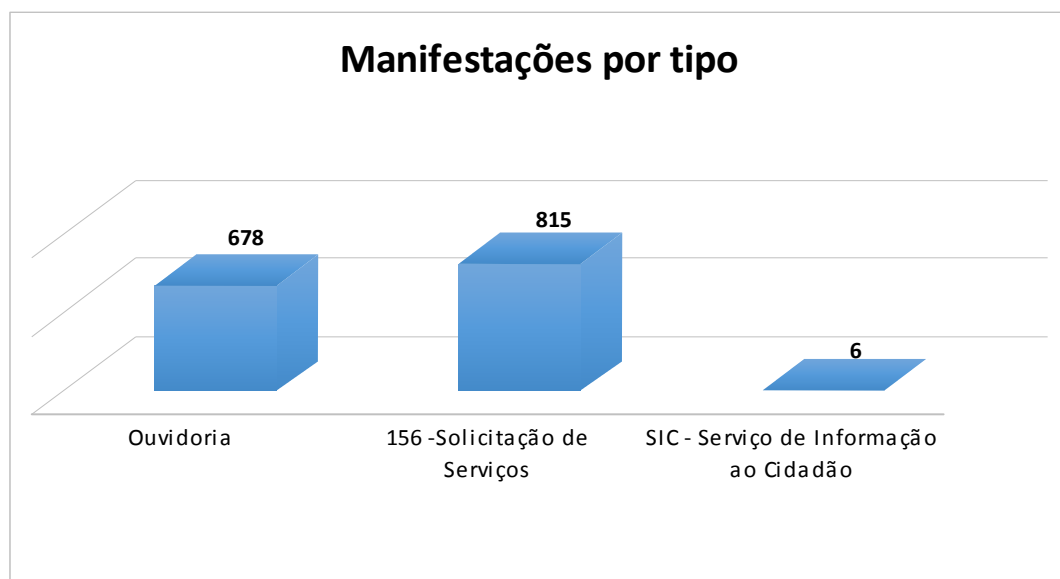
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 6 protocolos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 678 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 815 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 6 protocolos



(Levantamento das manifestações2)

1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de Protocolos – 1499

Atendidos e /ou Finalizados: 675

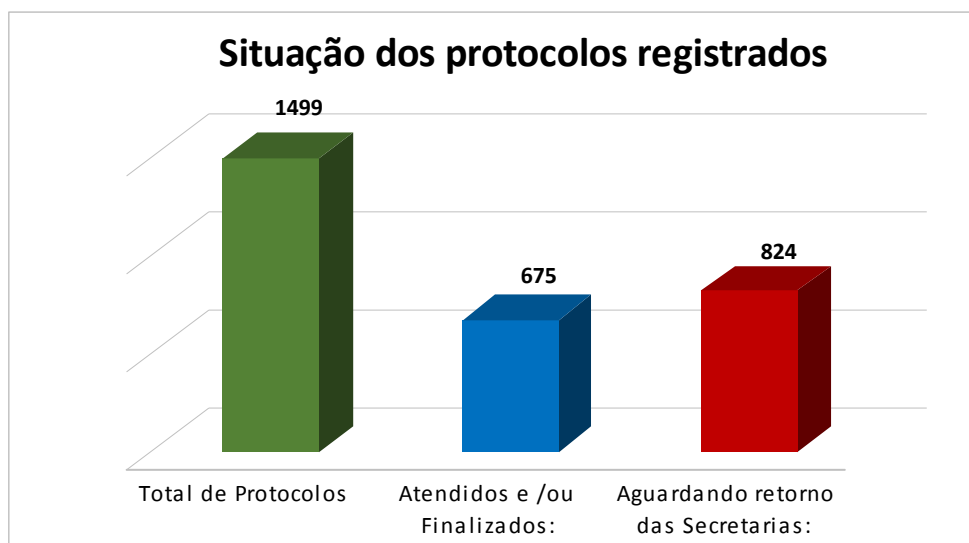
- Atrasados – 0

- No prazo – 675

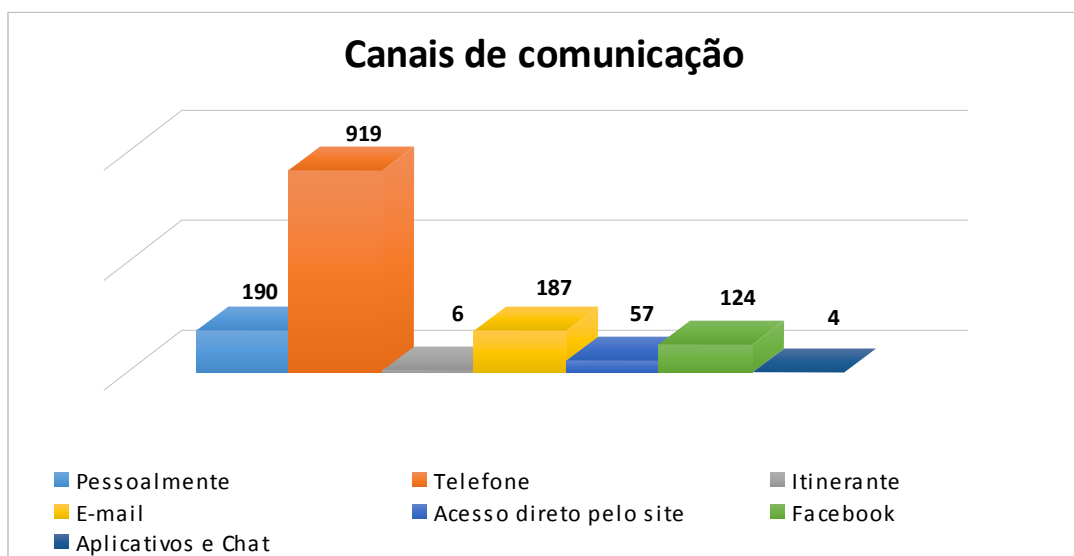
Aguardando retorno das Secretarias: 824

- Atrasados – 4

- No prazo – 820

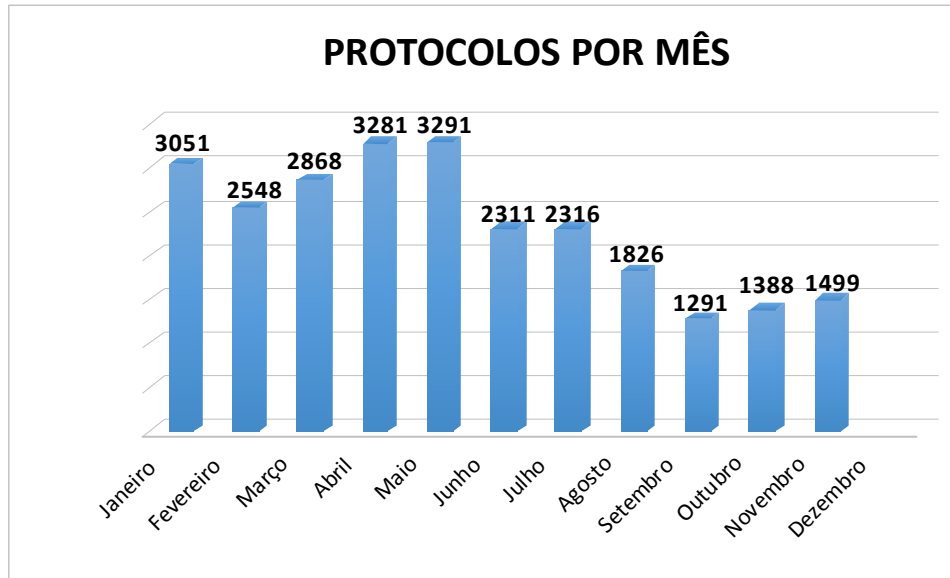


1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:



(Levantamento das manifestações3)

1.4) Protocolos por mês em 2019:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de novembro:

***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 NOVEMBRO					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
				57	2
91	65	81	72	61	0
88	81	97	52	2	1
95	70	62	75	75	1
87	78	80	69	56	0

(Levantamento das manifestações4)

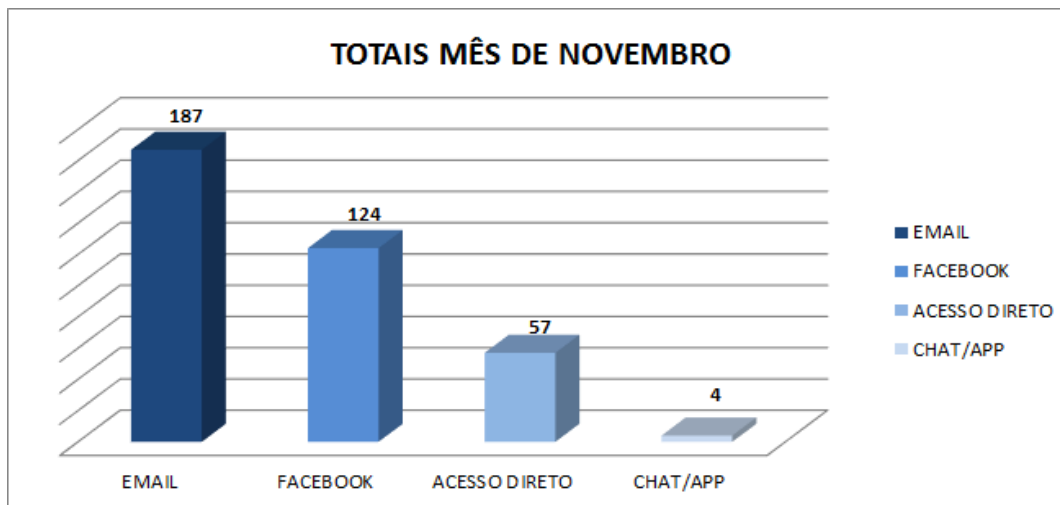
2) Manifestações por Secretarias:

SECRETARIAS	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana	240	220	460
SEMOV - Secretaria de Obras	1	344	345
SEMMAM - Secretaria do Meio Ambiente	0	90	90
SEMSAD - Secretaria de Saúde	3	2	5
- Vigilância Ambiental	2	32	34
- Vigilância Sanitária	0	7	7
SEMAD - Secretaria Municipal de Administração	0	6	6
SEDETTEC - Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Tecnológico	6	20	26
SGG - Secretaria Geral de Governo	11	80	91
SEMFA - Secretaria da Fazenda	4	2	6
SDS - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	0	6	6
SEM HAB - Secretaria Municipal de Habitação	2	7	9
SEMPA - Secretaria Municipal de Proteção Animal	0	3	3
SEMUSP - Secretaria M. de Segurança Pública e Defesa	0	2	2
Diversos	20	3	23
Ouvidoria Municipal	386	0	386
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Geral do Município - 39			
Totais	675	824	1499

1.1.7 Mídias Digitais

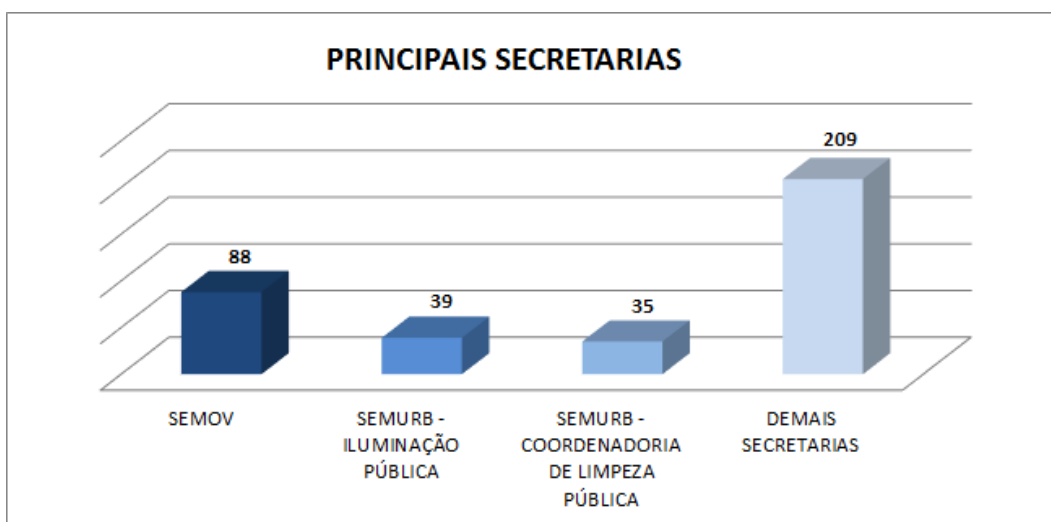
A Ouvidoria possui as seguintes Mídias Digitais: E-mail, Facebook, Acesso Direto pelo site da prefeitura, Aplicativo Colab.re e Chat - Tawk. Foram registradas 372 demandas através das mídias digitais no mês de novembro, em média 18 protocolos por dia.

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 88 demandas (24%) Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos (SEMURB) – Coordenadoria de Limpeza Pública com 39 demandas (11%) e Iluminação Pública com 35 demandas (9%). As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 209 demandas (56%).



1.1.7.3 Situação dos protocolos registrados pelas principais Secretarias

SEMOV

Total de Protocolos – 88

Atendidos e/ou Finalizados: 0 (0%)

Aguardando retorno da secretaria: 88 (100%)

SEMURB – COORDENADORIA DE LIMPEZA PÚBLICA

Total de Protocolos – 35

Atendidos e/ou Finalizados: 9 (25%)

Aguardando retorno da secretaria: 26 (75%)

SEMURB - ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Total de Protocolos – 39

Atendidos e/ou Finalizados: 28 (72%)

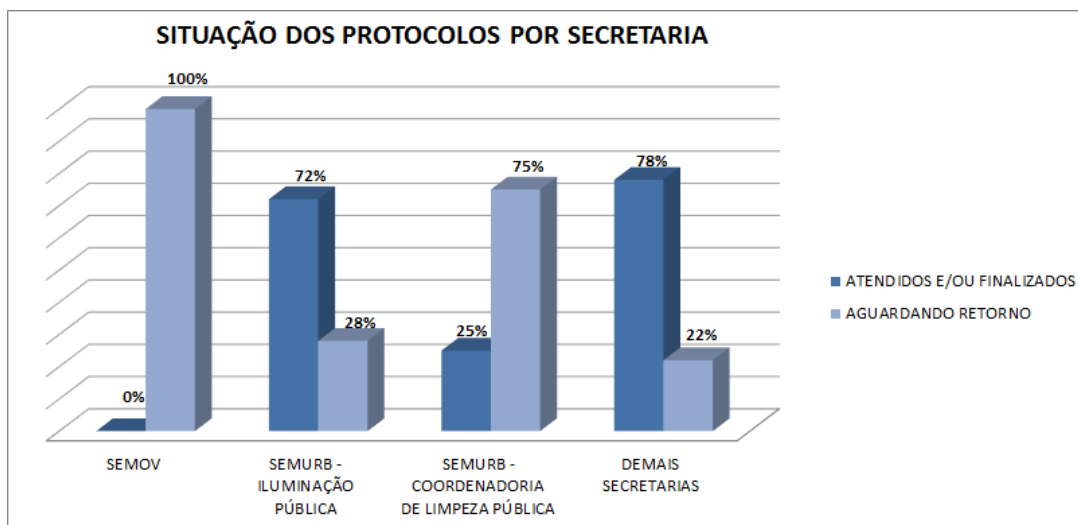
Aguardando retorno da secretaria: 11 (28%)

DEMAIS SECRETARIAS

Total de Protocolos – 209

Atendidos e/ou Finalizados: 164 (78%)

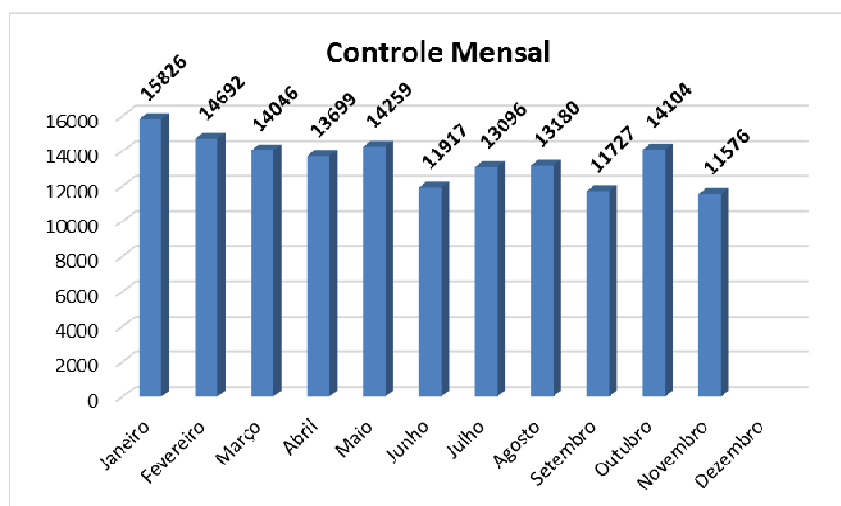
Aguardando retorno da secretaria: 45 (22%)



1.1 Recepção do Centro Administrativo

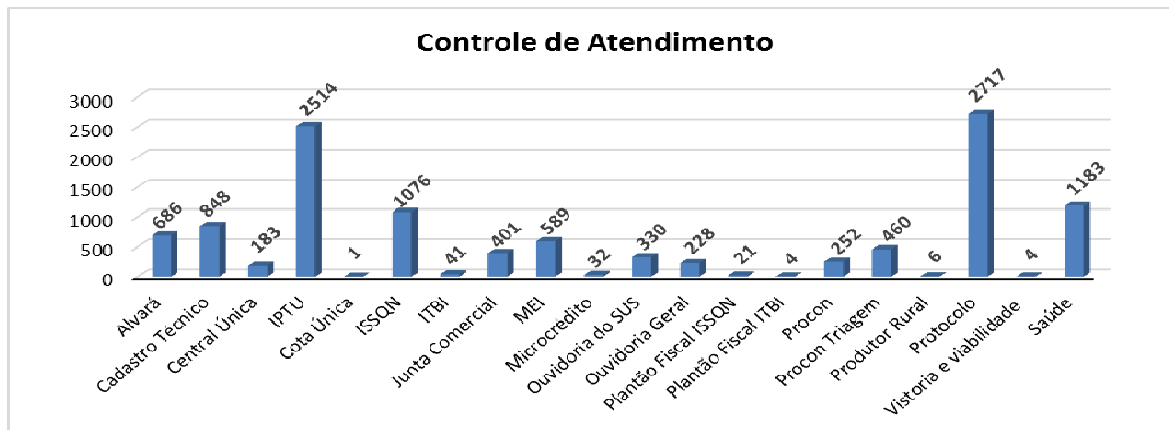
O atendimento presencial da recepção do Centro Administrativo no mês de novembro proporcionou de forma humanizada e acolhedora uma aproximação junto aos munícipes e conseqüentemente uma crescente utilização dos serviços. Esse relatório também contempla as solicitações de informações e orientações no contexto da acessibilidade. É realizado o acompanhamento aos munícipes enquanto estiverem em atendimento. A recepção possui uma estagiária intérprete de libras.

1.1.1 Atendimentos por mês



- 3) Total de Manifestações: 11.576. Em média foram distribuídas 551,23 senhas por dia no mês de novembro.

1.2.2 Atendimentos por setores



1.2.3 Análise das senhas diárias

RELATÓRIO DE SENHAS DIÁRIAS			
ATIVIDADES	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	DEMANDA
01/11/2019 - Sexta-feira	546	33	579
04/11/2019 - Segunda-feira	446	33	479
05/11/2019 - Terça-feira	599	39	638
06/11/2019 - Quarta-feira	595	31	626
07/11/2019 - Quinta-feira	419	18	437
08/11/2019 - Sexta-feira	545	35	580
11/11/2019 - Segunda-feira	658	64	722
12/11/2019 - Terça-feira	710	44	754
13/11/2019 - Quarta-feira	531	38	569
14/11/2019 - Quinta-feira	536	39	575
18/11/2019 - Segunda-feira	606	35	641
19/11/2019 - Terça-feira	633	52	685
20/11/2019 - Quarta-feira	540	45	585
21/11/2019 - Quinta-feira	545	46	591
22/11/2019 - Sexta-feira	461	37	498
25/11/2019 - Segunda-feira	583	23	606
26/11/2019 - Terça-feira	555	31	586
27/11/2019 - Quarta-feira	403	28	431
28/11/2019 - Quinta-feira	447	26	473
29/11/2019 - Sexta-feira	493	28	521
TOTAL GERAL	10.851	725	11.576



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

OV – OUVIDORIA MUNICIPAL

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

(51) 2200.0488

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

1.2.4 Ponderações

- Permanece a necessidade de um corrimão na rua Bento Gonçalves que dá acesso ao Centro Administrativo.
- Do dia 20 ao 22 de novembro foi realizada no saguão da prefeitura a exposição da semana da Consciência Negra, ocorreram apresentações de danças e teatro.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

Diego Specht
Ouvidor Municipal

São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil