



PREFEITURA MUNICIPAL DESÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grandedo Sul

Ouvidoria – OUVIDORIA MUNICIPAL

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br (51) 2200.0488

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

Relatório Anual 2023

OUVIDORIA MUNICIPAL



São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil



PREFEITURA MUNICIPAL DESÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grandedo Sul

Ouvidoria – OUVIDORIA MUNICIPAL

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br (51) 2200.0488

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

RELATÓRIO

1) Levantamento das manifestações: 17.700

1.1) Distribuição das demandas por assunto:

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

- **Ouvidoria:** **3.669** manifestações referentes à denúncias, sugestões e pedidos de informações, orientações e elogios que foram encaminhados às secretarias do governo.

- **Solicitações de serviços (156):** **13.922** registros de protocolos referentes às solicitações de serviços.

- **SIC – Serviço de Informações ao Cidadão:** **109** 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



PREFEITURA MUNICIPAL DESÃO LEOPOLDO

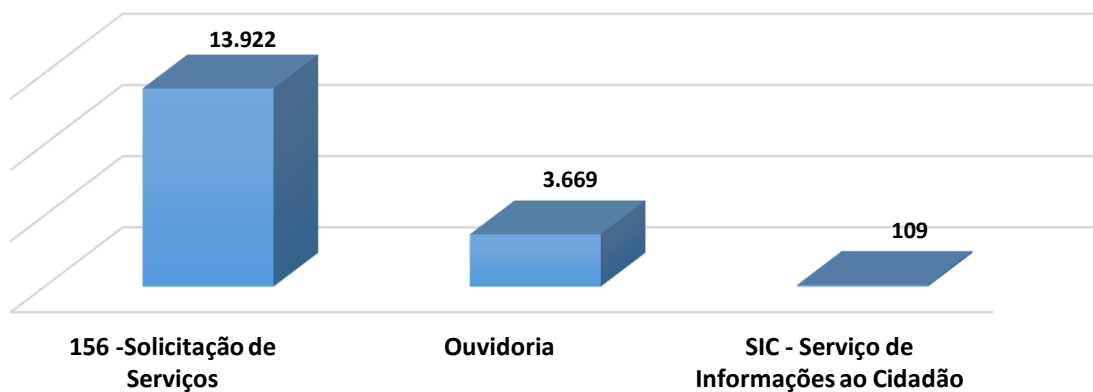
Estado do Rio Grandedo Sul

Ouvidoria – OUVIDORIA MUNICIPAL

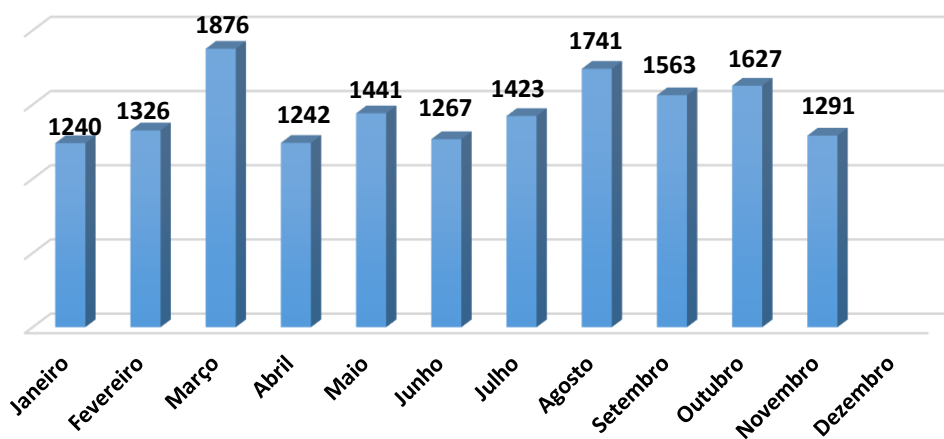
ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br (51) 2200.0488

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

Manifestações por tipo



Protocolos por mês



Média mensal: 1.475 protocolos.

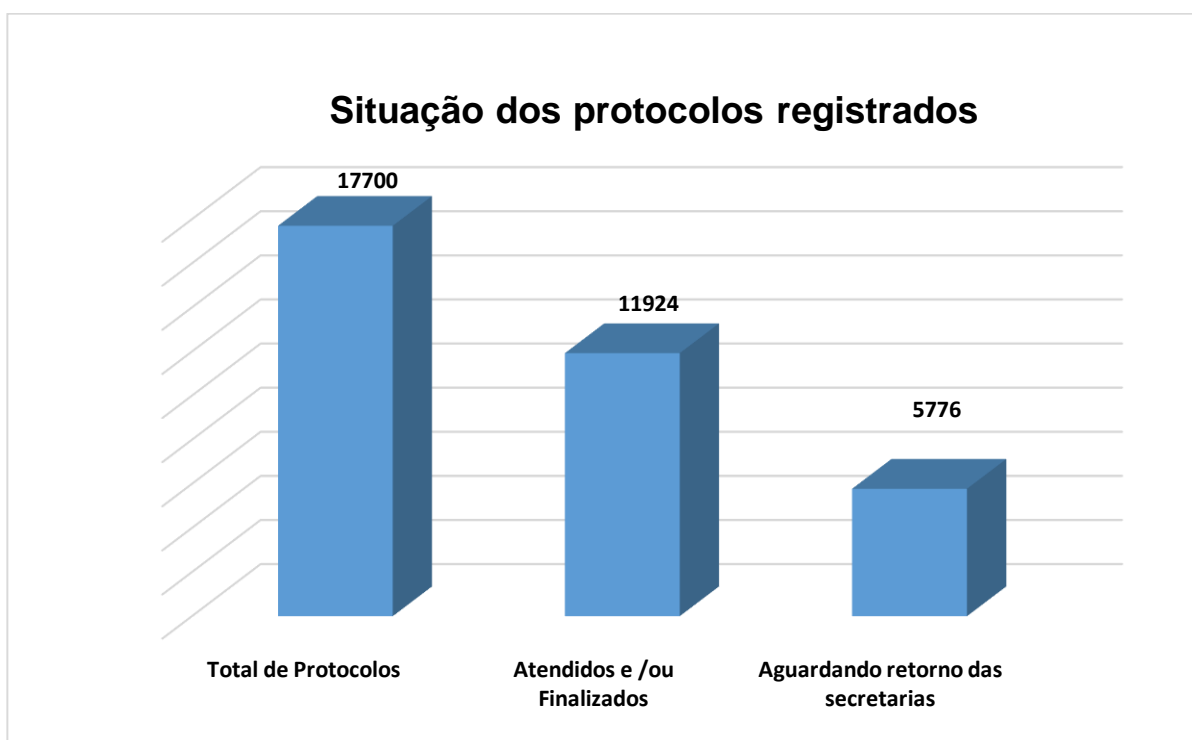
São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil

1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de protocolos: 17.700

ATENDIDOS/ FINALIZADOS*	NO PRAZO	APÓS O PRAZO
11.924	1.115	809
*Correspondendo a % dos protocolos registrados.	93%	7%

AGUARDANDO RETORNO DAS SECRETARIAS*	NO PRAZO	APÓS O PRAZO
5.776	3.413	2.363
*Correspondendo a % dos protocolos registrados.	59%	41%



São Leopoldo, Berço da Colonização Alemãno Brasil



PREFEITURA MUNICIPAL DESÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grandedo Sul

Ouvidoria – OUVIDORIA MUNICIPAL

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br (51) 2200.0488

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

2) Formas de contato com a Ouvidoria:

A Ouvidoria Municipal possui os seguintes canais de atendimento:

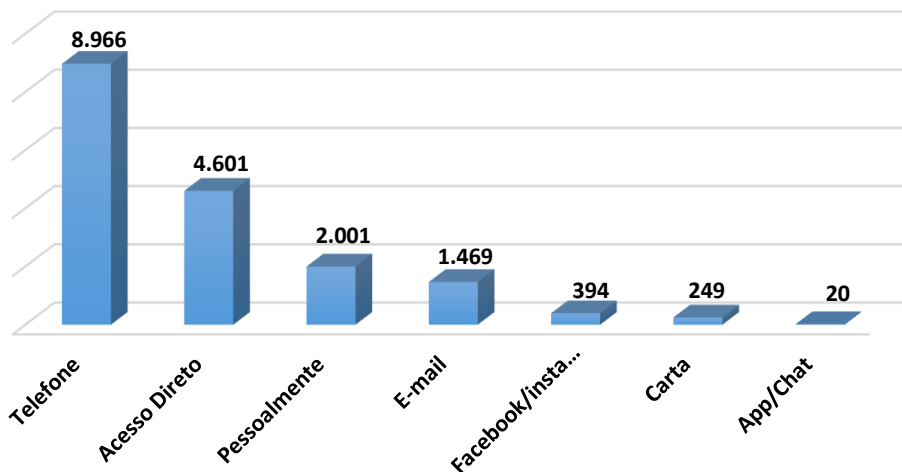
- ✓ E-mail;
- ✓ Facebook/ Instagram;
- ✓ Quatro posições de telefone 156, além do número 2200 0362;
- ✓ Acesso Direto pelo site da Prefeitura;
- ✓ Aplicativo (Colab);
- ✓ Chat(Talk.to);

2.1) Atendimentos efetuados por meio dos Canais da Ouvidoria:

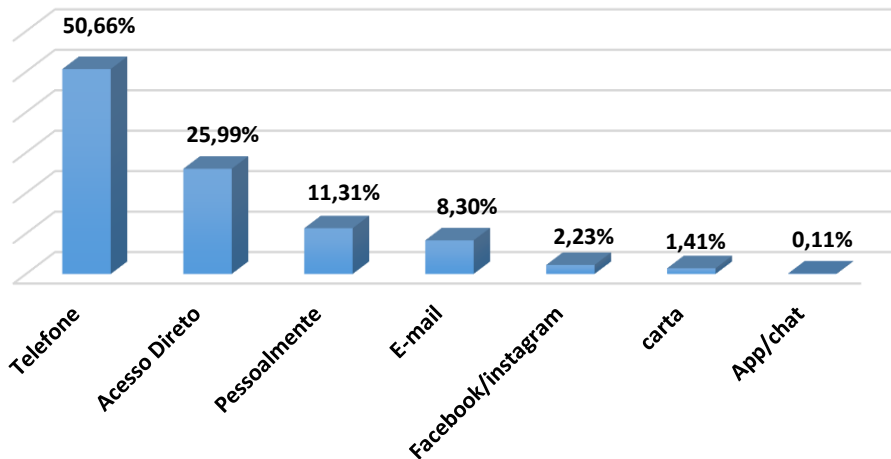
- Telefone: 8.966
- Acesso Direto (site): 4.601
- Pessoalmente: 2001
- E-mail: 1.469
- Facebook/Instagram: 394
- Aplicativo/Chat: 20
- Carta: 249

São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil

Canais de comunicação



Canais de Comunicação por Percentual



3) Manifestações por secretarias, exceto SIC:

	SECRETARIA RESPONSÁVEL	TOTAL DE PROTOCOLOS	ENCERRADOS	PENDENTES	% ENCERRADOS	% PENDENTES
GABINETE	ADGP - ASSESSORIA DIRETA AO PREFEITO MUNICIPAL	1	1	0	100%	0%
	ARQUIVO - OUVIDORIA	1368	1364	4	100%	0%
	GP - GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL	12	2	10	17%	83%
	OV - OUVIDORIA MUNICIPAL	163	156	7	96%	4%
	PGM - PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO	2	1	1	50%	50%
	PROCON - ORGAO DEFESA DO CONSUMIDOR	1	1	0	100%	0%
SEMAD	ARQUIVO GERAL - PROTOCOLO	8	6	2	75%	25%
CEVEN	CEVEN - FUNDAÇÃO CENTRO DE EVENTOS	1	0	1	0%	100%
COMPAC	COMPAC	1	1	0	100%	0%
CMT	CONSELHO MUNICIPAL TRAFEGO - CMT	1	1	0	100%	0%
CONSEPRO	CONSEPRO	1	1	0	100%	0%
SAS	SAS - SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	40	25	15	63%	38%
SECOL	SECOL - SECRETARIA MUNICIPAL DE COMPRAS E LICITAÇÕES	1	0	1	0%	100%
SECULT	SECULT - SEC. MUN. DE CULTURA E RELAÇÕES INTERNACIONAIS	6	1	5	17%	83%
SEDETTEC	SEDETTEC - FISCALIZAÇÃO	3	1	2	33%	67%
	SEDETTEC - SEC. MUN. DE DES.ECONÔMICO TURIS. E TECNOLÓGICO	131	97	34	74%	26%
SEDHU	SEDHU - SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS	2	1	1	50%	50%
SEMAD	SEMAD - SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO	43	21	22	49%	51%
SEMAE	SEMAE - SERVIÇO MUNICIPAL AGUA E ESGOTOS	32	4	28	13%	88%
SEMEL	SEMEL - SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE E LAZER	1	0	1	0%	100%
SEMFA	SEMFA - SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA	49	19	30	39%	61%
SEM HAB	SEM HAB - DIR. DE RELAÇÕES COMUNITÁRIAS	6	2	4	33%	67%
	SEM HAB - FISCALIZAÇÃO	2	1	1	50%	50%
	SEM HAB - SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO	31	30	1	97%	3%
SEMMAM	SEMMAM - ARBORIZAÇÃO URBANA	636	456	180	72%	28%
	SEMMAM - DEAPPA	2	0	2	0%	100%
	SEMMAM - DIRETORIA FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL - URBANO	5	2	3	40%	60%
	SEMMAM - SECRETARIA MUNICIPAL DO MEIO AMBIENTE	570	447	123	78%	22%
SEMOV	SEMOV - CONSERV. DRENAGEM URBANA E OBRAS COMPLEM.	2	0	2	0%	100%
	SEMOV - NÚCLEO LIMPEZA PRAÇAS PÚBLICAS	1	0	1	0%	100%
	SEMOV - SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E VIAÇÃO	2398	616	1782	26%	74%
SEMPA	SEMPA - ATENDIMENTO DA PROTEÇÃO ANIMAL	2	0	2	0%	100%
	SEMPA - SECRETARIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO ANIMAL	15	11	4	73%	27%

**PREFEITURA MUNICIPAL DESÃO LEOPOLDO**

Estado do Rio Grande do Sul

Ouvidoria – OUVIDORIA MUNICIPAL

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br (51) 2200.0488

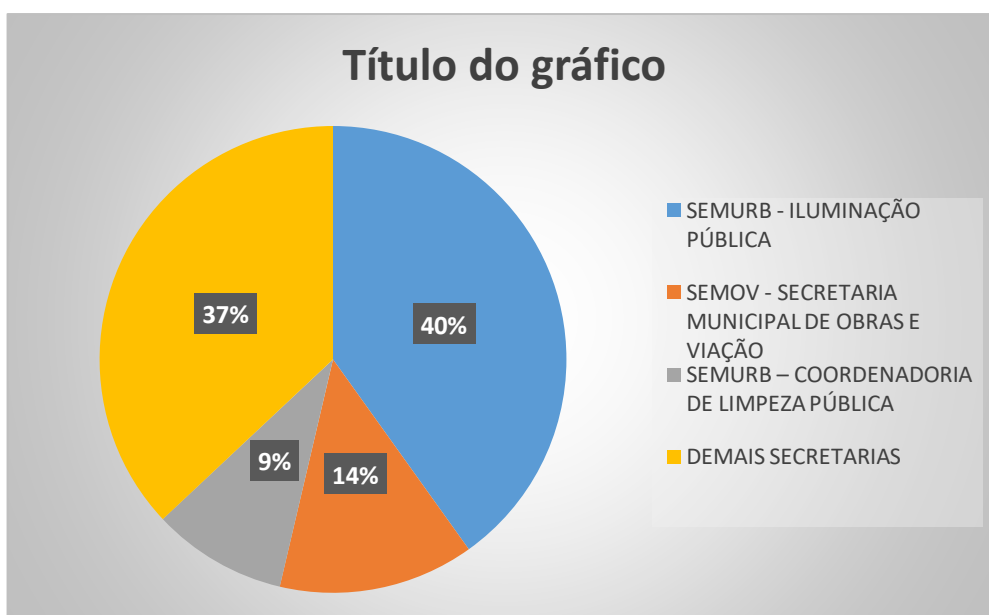
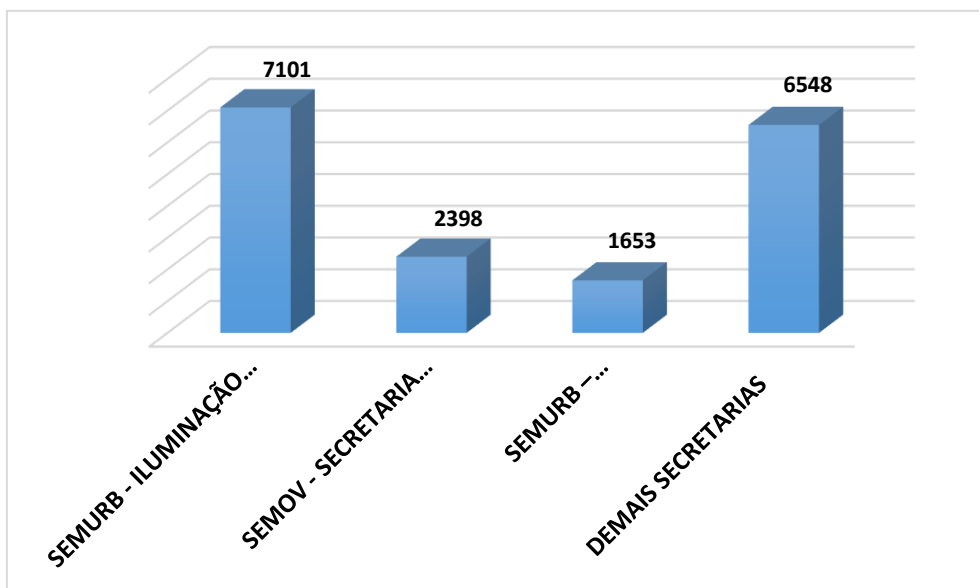
Av. Dom João Becker, 754 – Centro – São Leopoldo

SEMSAD	SEMSAD - SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE	65	11	54	17%	83%
	SEMSAD - VIGILÂNCIA AMBIENTAL E ZOO-NOSES	14	14	0	100%	0%
	SEMSAD - VIGILÂNCIA SANITÁRIA	4	4	0	100%	0%
SEMURB	SEMURB - ADMINISTRAÇÃO DOS CEMITÉRIOS	16	10	6	63%	38%
	SEMURB - COORDENADORIA DE LIMPEZA PÚBLICA	1653	908	745	55%	45%
	SEMURB - DIRETORIA DE MOBILIDADE E SOLUÇÕES URBANAS	382	278	104	73%	27%
	SEMURB - DIRETORIA DE REVITALIZAÇÃO URBANA	202	25	177	12%	88%
	SEMURB - ILUMINAÇÃO PÚBLICA	7101	6681	420	94%	6%
	SEMURB - LIMPEZA PÚBLICA	4	0	4	0%	100%
	SEMURB - PODAS URBANAS	326	25	301	8%	92%
	SEMURB - SEC. MUN. DE MOBILIDADE E SERVIÇOS URBANOS	115	45	70	39%	61%
	SEMUSP	SEMUSP - FISCALIZAÇÃO DE TRANSPORTE	1	0	1	0%
SEMUSP - SEC. MUN. DE SEG. PÚBLICA E DEFESA COMUNITARIA		4	0	4	0%	100%
SGG	SGG - CADASTRO TÉCNICO	1	0	1	0%	100%
	SGG - DIRETORIA DE URBANISMO	3	1	2	33%	67%
	SGG - FISCALIZAÇÃO	302	143	159	47%	53%
	SGG - HABITE-SE	1	0	1	0%	100%
	SGG - SECRETARIA GERAL DE GOVERNO	27	11	16	41%	59%
SUBPREFEITURA	SUBPREFEITURA ZONA LESTE	359	33	326	9%	91%
	SUBPREFEITURA ZONA NORTE	1583	467	1116	30%	70%
TOTAL		17700	11924	5776	67%	33%

São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil

3.1) Secretarias mais demandadas:

- SEMURB - ILUMINAÇÃO PÚBLICA
- SEMOV
- SEMURB – COORDENADORIA DE LIMPEZA





PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

Ouvidoria – OUVIDORIA MUNICIPAL

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br (51) 2200.0488

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

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

Total de Protocolos SIC: 109

Média mensal: 9



São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

Ouvidoria – OUVIDORIA MUNICIPAL

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br (51) 2200.0488

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:

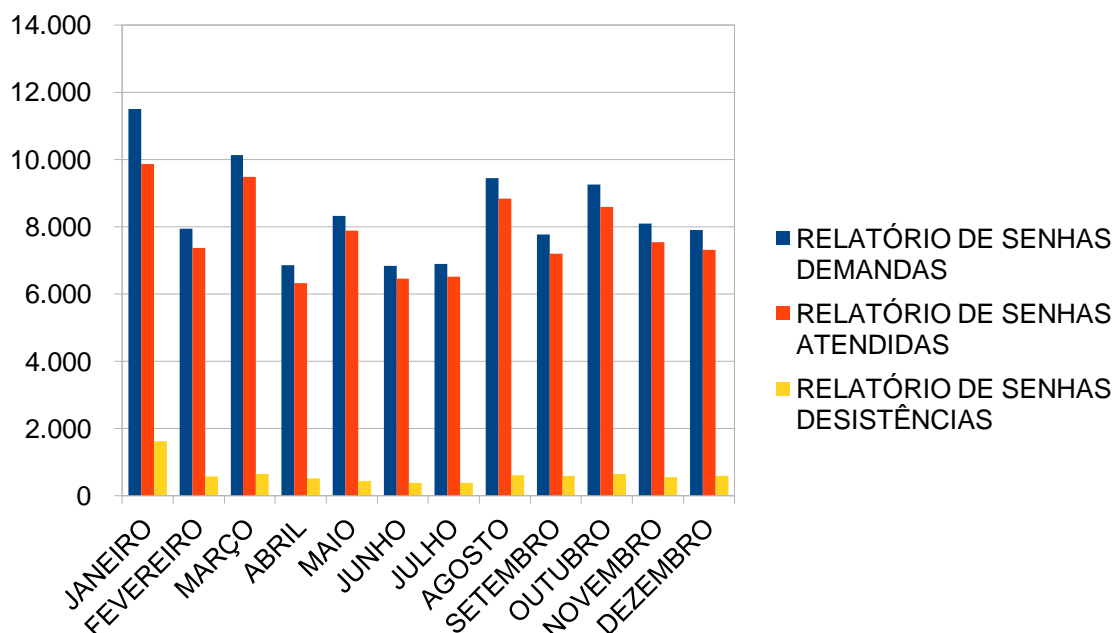
- ALVARÁ - atendimento presencial;
- JUNTA COMERCIAL – atendimento presencial;
- VISA – atendimento presencial, nas terças e quintas;
- MEI – atendimento presencial;
- PROCON – atendimento presencial;
- SAÚDE – atendimento está sendo feito na recepção do 4º andar do centro administrativo;
- ATENDIMENTO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

5.1) Relatório mensal de distribuição de senhas:

RELATÓRIO DE SENHAS			
MÊS	DEMANDAS	ATENDIDAS	DESISTÊNCIAS
JANEIRO	11.500	9.874	1.626
FEVEREIRO	7.941	7.369	572
MARÇO	10.136	9.486	650
ABRIL	6.852	6.332	520
MAIO	8.318	7.887	431
JUNHO	6.832	6.454	378
JULHO	6.901	6.515	386
AGOSTO	9.443	8.835	608
SETEMBRO	7.779	7.196	583
OUTUBRO	9.253	8.597	656
NOVEMBRO	8.091	7.541	550
DEZEMBRO	7.898	7.311	587
TOTAL:	100.944	93.397	7.547
MÉDIA MENSAL	8.412	7.783	629





PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

OV-OUVIDORIA MUNICIPAL

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

(51) 2200.0488

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

5.2) Relatório de ocorrências por setor:

CONTROLE DE ATENDIMENTO			
SETOR	DEMANDA	ATENDIDOS	DESISTÊNCIA
ALVARA	2.401	1.827	574
ANEXO FISCAL	686	636	50
CADASTRO TÉCNICO	8.191	7.537	654
CENTRAL ÚNICA	1.626	1.511	115
COTA ÚNICA	8	3	5
IPTU	25.479	23.012	2.467
ISSQN	3.590	3.142	448
ITBI	38	28	10
JUNTA COMERCIAL	12	0	12
MEI	5.645	5.253	392
MICROCREDITO	50	25	25
OUVIDORIA DO SUS	11.763	10.739	1.024
OUVIDORIA GERAL	2.010	1.901	109
PLANTÃO FISCAL ISSQN	1	0	1
PLANTÃO FISCAL ITBI	2	0	2
PROCON	8.814	8.383	431
PRODUTOR RURAL	2	0	2
PROTOCOLO	23.687	22.785	902
SAÚDE	6.937	6.614	323
TRIAGEM	1	1	0
VISTORIA VIABILIDADE	1	0	1
TOTAL GERAL	100.944	93.397	7.547

Daniel Passaglia
Ouvidor Municipal

São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil