

Ouvidoria Municipal

Relatório do mês de março 2021

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, 16 de abril de 2021



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

RELATÓRIO

1) Levantamento das manifestações do mês de março:

Total de Manifestações 899. Em média foram registrados 29 protocolos por dia no mês de março.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria – 233 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – 654 registros de protocolos referentes às solicitações de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

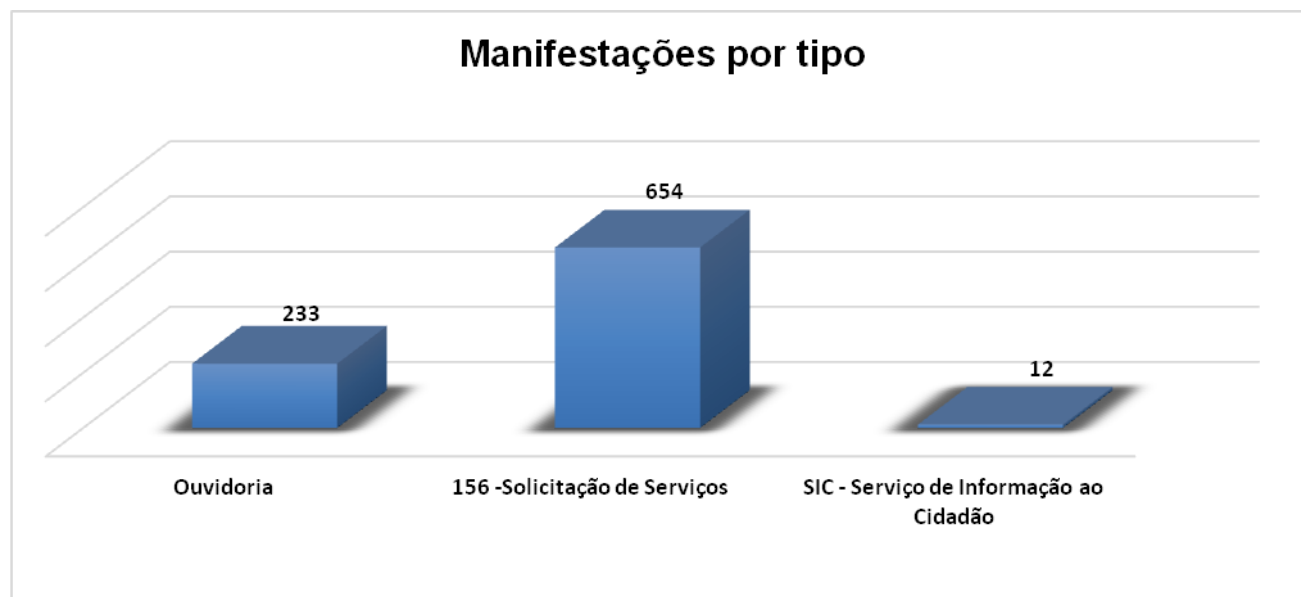
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – 12 protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1 Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria:** 233 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 654 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 12 protocolos





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) Situação dos protocolos registrados:

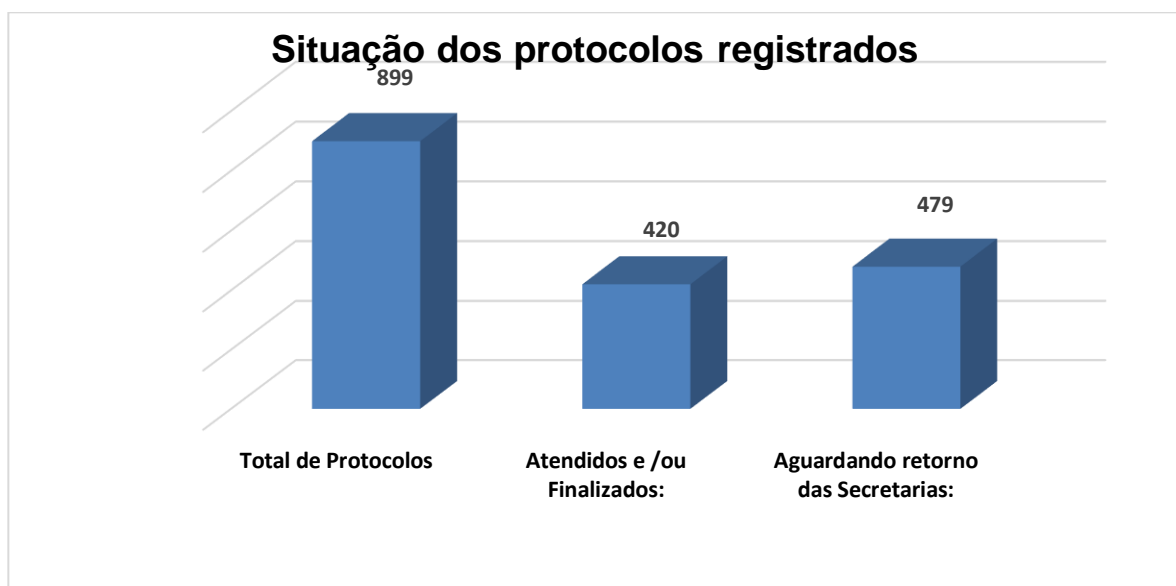
Total de Protocolos – 899

Atendidos e /ou Finalizados: 420

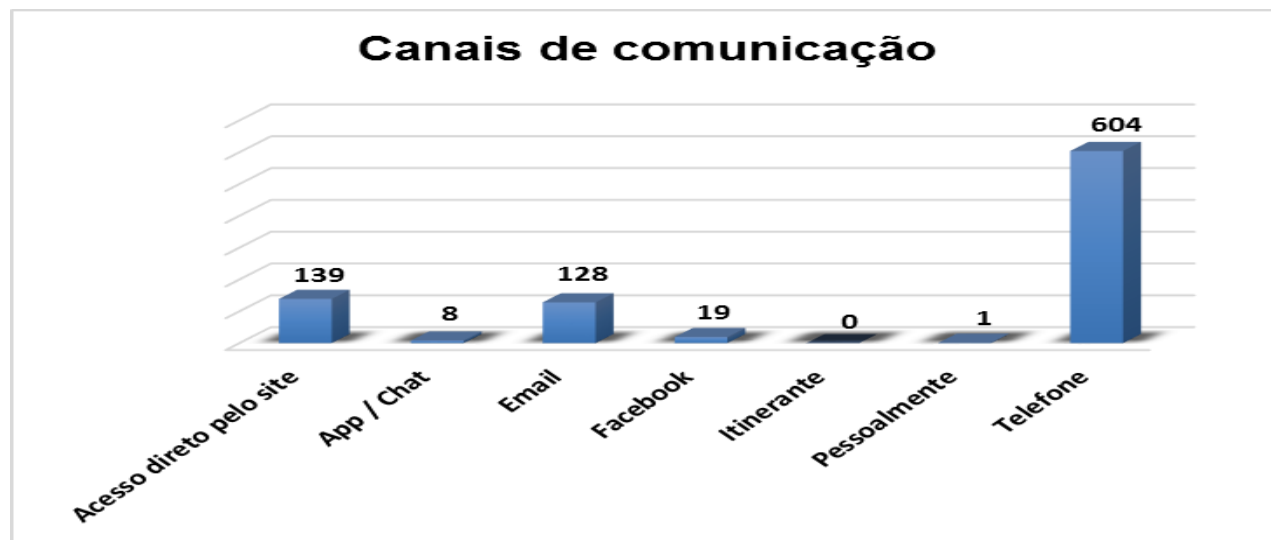
- Atrasados – 1
- No prazo – 419

Aguardando retorno das Secretarias: 479

- Atrasados –20
- No prazo – 459



1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:





PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

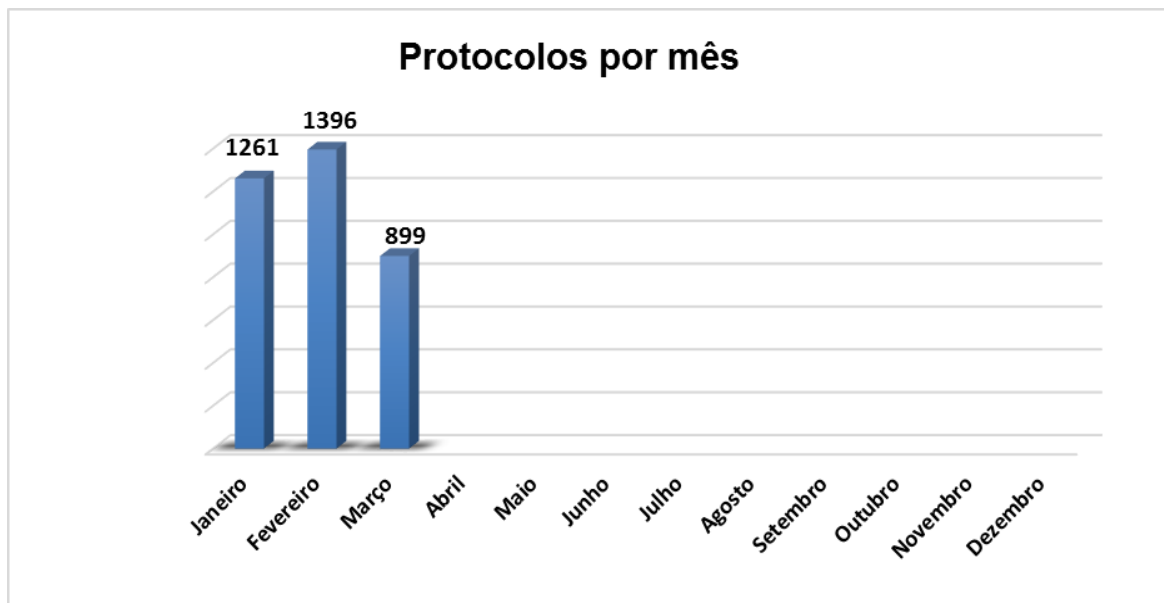
OV – OUVIDORIA MUNICIPAL

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

(51) 2200.0488

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

1.4) Protocolos por mês em 2021:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de março:

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM MARÇO.					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
48	56	47	31	27	0
34	42	44	39	43	2
43	37	44	28	41	4
34	28	30	41	27	2
46	41	37			

**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

**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

1.6) Manifestações por Secretarias:

	TOTAL	ENCERRADOS	PENDENTES	% ENCERRADOS	% PENDENTES
SEMURB					
Iluminação	398	316	82	79%	21%
Coordenadoria	103	29	74	28%	72%
Mobilidade	4	3	1	90%	10%
Secretaria	4	3	1	90%	10%
TOTAL	509	351	158	69%	31%

SEMOV	91	3	88	3%	97%
--------------	----	---	----	----	-----

SEMMAM					
Arborização	60	4	56	7%	93%
Secretaria	11	1	10	1%	99%
TOTAL	71	5	66	7%	93%

SEMSAD					
Saúde	7	2	5	29%	71%
Vig. Ambiental	16	0	16	0%	100%
Vig. Sanitária	17	6	11	35%	65%
TOTAL	40	8	32	20%	80%

SEMAD	3	1	2	10%	90%
--------------	---	---	---	-----	-----

SEDETTEC	7	6	1	90%	10%
-----------------	---	---	---	-----	-----

SGG					
Fiscalização	105	1	104	1%	99%
Secretaria	0	0	0	0%	0%
TOTAL	105	1	104	1%	99%

SEMFA	6	2	4	33%	67%
--------------	---	---	---	-----	-----

SECULT	0	0	0	0%	0%
---------------	---	---	---	----	----

SDS	0	0	0	0%	0%
------------	---	---	---	----	----

SEM HAB	2	0	2	0%	100%
----------------	---	---	---	----	------

SEMPA	2	0	2	0%	100%
--------------	---	---	---	----	------



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

OV – OUVIDORIA MUNICIPAL

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

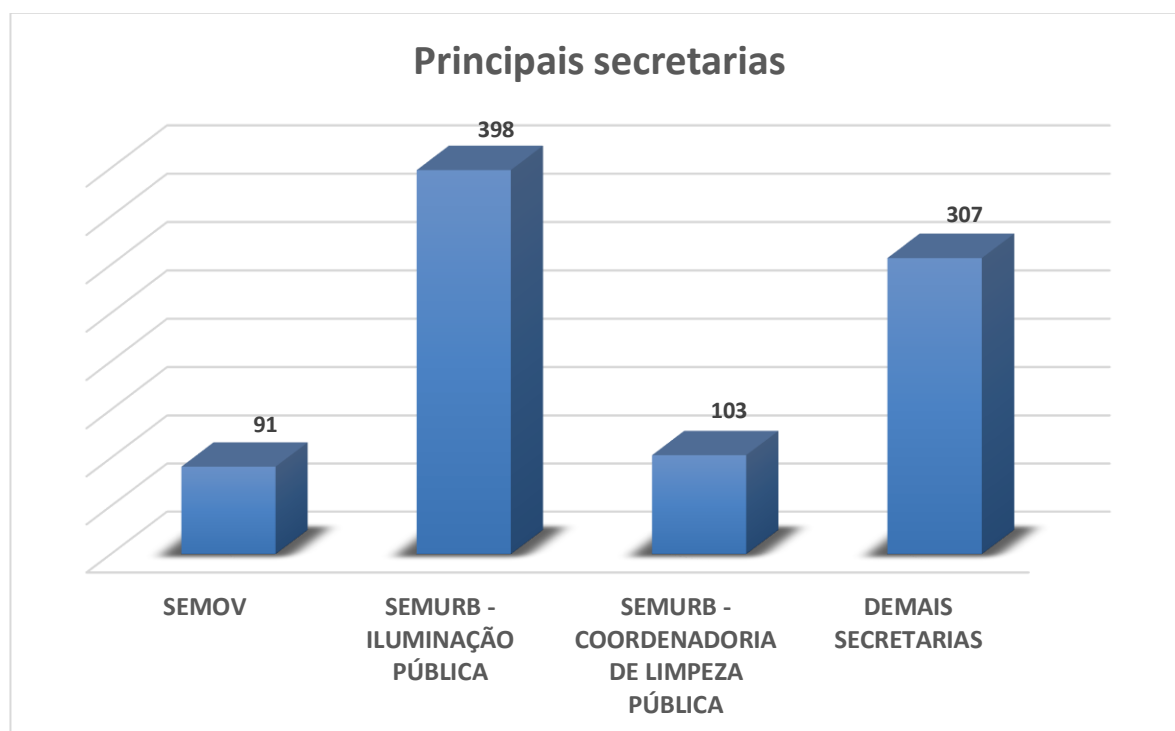
(51) 2200.0488

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

SMED	1	0	1	0%	100%
SEMUSP	0	0	0	0%	0%
SECOL	3	1	2	33%	67%
GABINETE P.	2	1	1	50%	50%
OUVIDORIA	45	37	8	82%	18%
ELOGIO	5	4	1	80%	20%
DIVERSOS	7	0	7	0%	0%
TOTAL	899	420	479	47%	53%

1.7) Levantamento das manifestações por Secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 91 demandas, (SEMURB) – Iluminação Pública com 398 demandas, (SEMURB) – Coordenadoria de Limpeza Pública com 103 demandas. As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 307 demandas.





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

2) Mídias Digitais

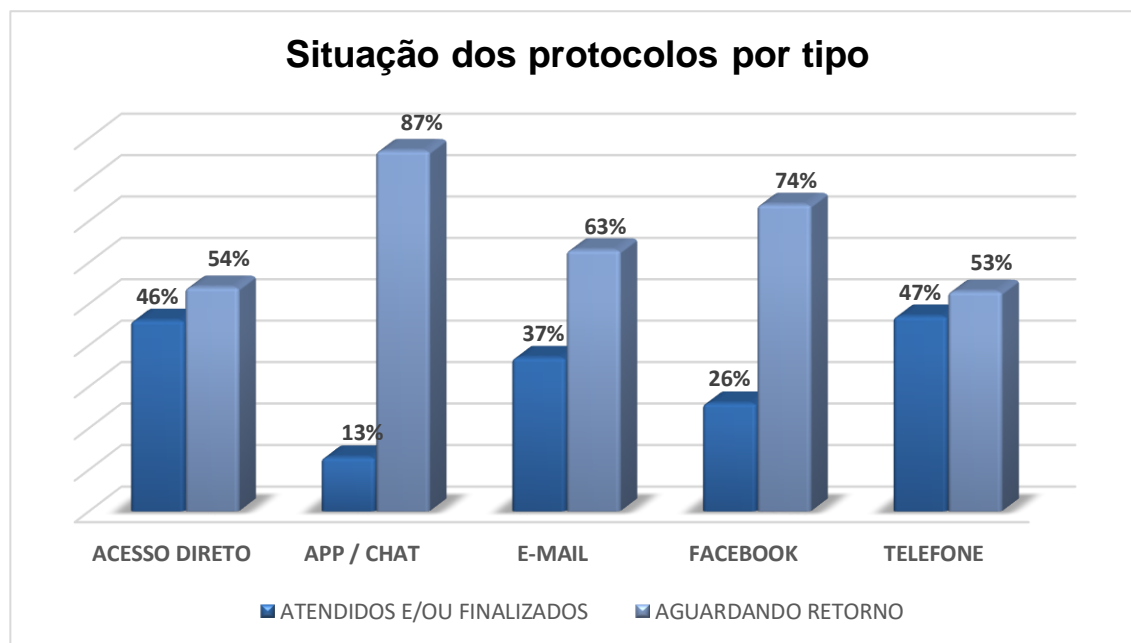
A Ouvidoria Geral possui as seguintes Mídias Digitais: E-mail, Facebook, 3 linhas de Telefone 156 e 2200 0362, Acesso Direto pelo site da Prefeitura, Aplicativo (Colab) e Chat (Tawk.to). Foram registradas 898 demandas através das mídias digitais no mês de Março de 2021, em média 29 protocolos por dia.

Em virtude da Pandemia, foi implementado o atendimento via Whatsapp para acolhimento e encaminhamento de denúncias por não cumprimento de decreto e casos positivos de COVID-19, sendo o atendimento das 09:00 às 23:00 a partir do dia 27 de novembro de 2020.

2.1) atendimentos efetuados por meio das mídias digitais:

- E-mail: 128
- Facebook: 19
- Telefone: 604
- Acesso Direto: 139
- Aplicativo/ Chat: 8

2.2) Divisão de demandas recebidas via mídias:





PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

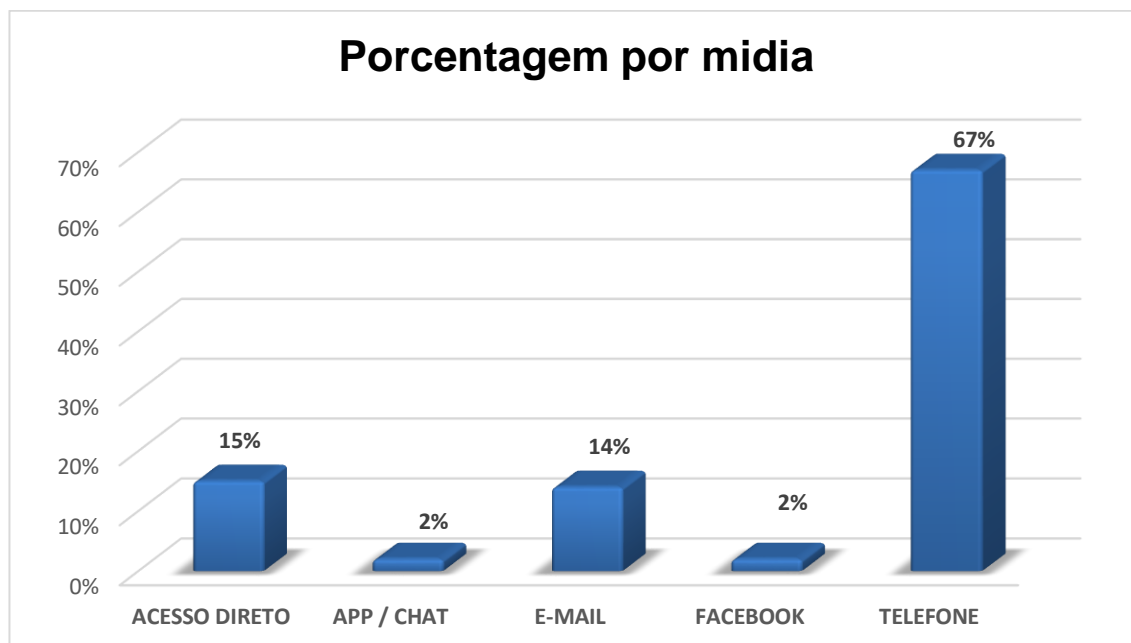
OV – OUVIDORIA MUNICIPAL

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

(51) 2200.0488

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

2.3) Divisão de demandas recebidas por situações:



3) Atendimentos Covid-19:

Em virtude da Pandemia, a Ouvidoria Geral passou a registrar no ERP todos os atendimentos encaminhados para a Força Tarefa, Fiscalização e Secretaria Municipal de Saúde a partir do dia 17/12/2020 durante o horário de expediente externo das 09:00 às 14:00. A partir do dia 01/03/2021 os registros feitos posteriores a esta data, foram feitos apenas pelo canal Whatsapp e encaminhados para as equipes responsáveis.

3.1)Relação das denúncias encaminhadas a grupo dos fiscais.

DIA	DENÚNCIAS
01/03/2021 – Segunda-feira	8
02/03/2021– Terça-feira	4
03/03/2021– Quarta-feira	7
04/03/2021– Quinta-feira	11
05/03/2021– Sexta-feira	20
06/03/2021– Sábado	28
07/03/2021– Domingo	23
08/03/2021- Segunda-feira	17
09/03/2021- Terça-feira	4
10/03/2021– Quarta-feira	0
11/03/2021– Quinta-feira	0



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

12/03/2021– Sexta-feira	0
13/03/2021– Sábado	0
14/03/2021– Domingo	11
15/03/2021– Segunda-feira	6
16/03/2021– Terça-feira	17
17/03/2021– Quarta-feira	13
18/03/2021– Quinta-feira	6
19/03/2021– Sexta-feira	14
20/03/2021– Sábado	41
21/03/2021– Domingo	13
22/03/2021– Segunda-feira	2
23/03/2021– Terça-feira	3
24/03/2021– Quarta-feira	3
25/03/2021– Quinta-feira	1
26/03/2021– Sexta-feira	8
27/03/2021– Sábado	8
28/03/2021– Domingo	2
29/03/2021– Segunda-feira	7
30/03/2021– Terça-feira	3
31/03/2021– Quarta-feira	3

4) Recepção do Centro Administrativo

O atendimento presencial da recepção do Centro Administrativo no mês de março proporcionou de forma humanizada e acolhedora uma aproximação junto aos munícipes e conseqüentemente uma crescente utilização dos serviços.

Obedecendo e respeitando os protocolos e orientações referentes a COVID-19 nos termos do Decreto Municipal nº 9598/2020 e suas alterações, sendo cada Secretário responsável pela organização de sua secretaria.

Atendendo aos protocolos de segurança, todos passaram por aferição de temperatura corporal. Tal aferição é realizada pela guarda municipal de São Leopoldo, que atua no controle de entrada e saída do Centro Administrativo Municipal.

Os demais atendimentos seguiram o padrão de agendamentos para entregas e retiradas



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

de documentos na guarita do Centro Administrativo da Prefeitura. Seguindo o horário de atendimento das 09:00 às 14:00.

O acesso dos servidores ao Centro Administrativo continua restrito. O acesso foi direcionado para a entrada pela guarita das 09:00 às 14:00 para servidores e munícipes

Respeitando a Ordem de Serviço 001/2021 a partir do dia 24/02/2021 a Ouvidoria manteve guichê de atendimento junto à guarita localizada no estacionamento do Centro Administrativo, estabelecendo um atendimento de orientação junto aos munícipes.

Referente às tele entregas de gêneros alimentícios e afins o entregador deverá informar o nome do cliente e o setor de lotação, ficando de responsabilidade do servidor a retirada na recepção.

ATENDIMENTOS:

- ALVARÁ- atendimento agendado
- JUNTA COMERCIAL -atendimento agendado
- VISA - atendimento agendado
- MEI - atendimento agendado
- PROCON - atendimento agendado
- SAÚDE – atendimentos na secretaria mediante a entrega de senha para acesso ao setor.
- ATENDIMENTO FAZENDÁRIO – atendimento agendado
- PROTOCOLO GERAL – atendimento agendado
- CADASTRO TÉCNICO – atendimento agendado
- CENTRAL ÚNICA – atendimento agendado
- OUVIDORIA GERAL – atendimento telefônico e demais canais digitais
- OUVIDORIA DO SUS – atendimento telefônico e email

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

4.1) Relatório de ocorrências por setor:

**Respeitando a Ordem de Serviço que suspende o atendimento presencial no Centro Administrativo a partir do dia 24/02/2021 não foram emitidas senhas de atendimento pelo sistema SIGANET*



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

4.2) Ponderações:

- Permanece a necessidade de um corrimão na rua Bento Gonçalves que dá acesso ao Centro Administrativo.
- A instalação das placas de proteção acrílica para proteção dos funcionários da recepção e atendimento presencial da Ouvidoria Municipal e do SUS foram concluídas.

Glaci Teresinha Alves dos Santos
Ouvidora Municipal