

Ouvidoria Municipal

Relatório do mês de abril 2021

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, 12 de maio 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 abril:

Total de Manifestações 915. Em média foram registrados 31 protocolos por dia no mês de abril.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria– 190 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – 705 registros de protocolos referentes às solicitações de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

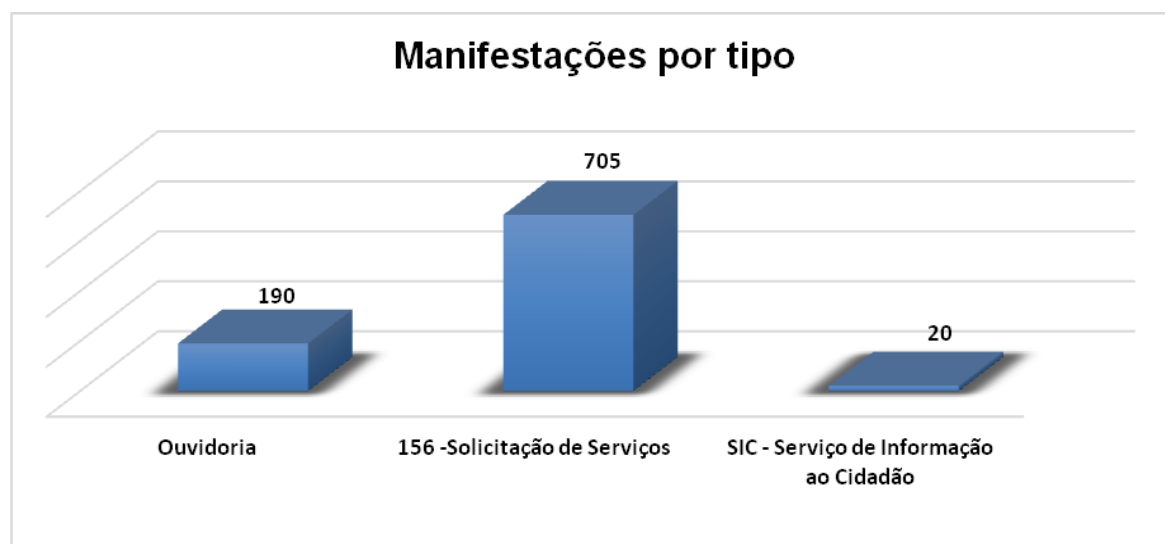
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – 20 protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria:** 190 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:**705 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:**20 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:

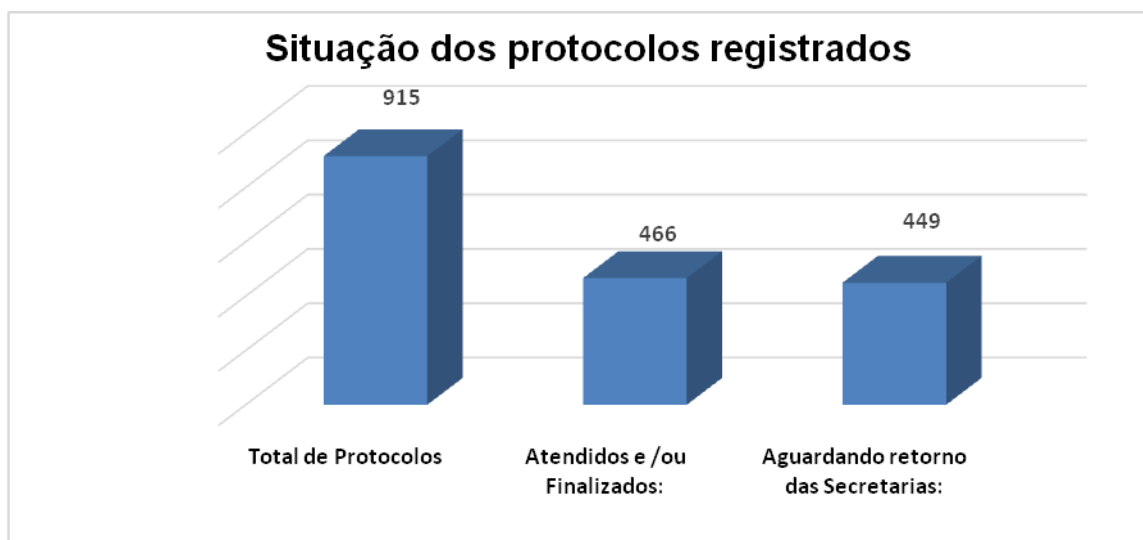
Total de Protocolos – 915

Atendidos e /ou Finalizados: 466 = 51%

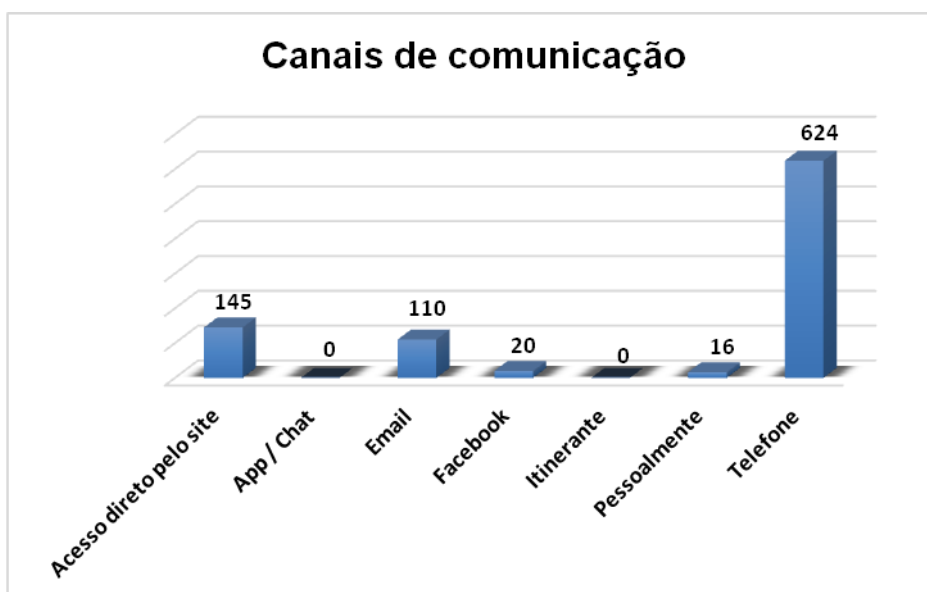
- Atrasados – 0
- No prazo – 466

Aguardando retorno das Secretarias: 449 = 49%

- Atrasados –10
- No prazo – 439



1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:





PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

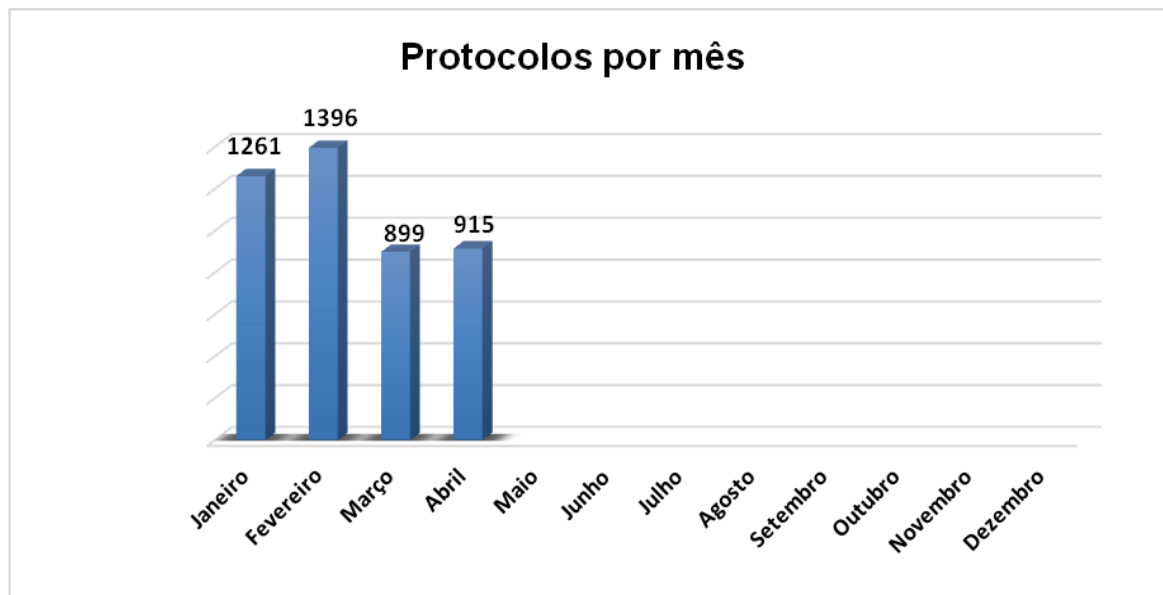
OV – OUVIDORIA MUNICIPAL

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 abril:

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM ABRIL.					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
			29	0	5
54	59	64	45	53	5
37	61	43	35	37	2
41	41	6	56	39	1
47	38	40	38	39	

**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	369	340	29	97%	3%
Coordenadoria	105	32	73	24%	76%
Mobilidade	12	6	6	50%	50%
Secretaria	2	1	1	50%	50%
Revitalização	27	1	26	1%	99%
TOTAL	515	380	135	42%	58%
SEMOV	141	16	125	47%	53%

SEMMAM					
Arborização	59	5	54	16%	84%
Secretaria	6	0	6	0%	100%
TOTAL	65	5	60	54%	46%

SEMSAD					
Saúde	15	5	10	13%	87%
Vig. Ambiental	26	0	26	0%	100%
Vig. Sanitária	4	0	4	0%	100%
TOTAL	45	5	40	55%	45%

SEMAD	3	0	3	0%	100%
--------------	---	---	---	----	------

SEDETTEC	18	18	0	100%	0%
-----------------	----	----	---	------	----

SGG					
Fiscalização	59	13	46	43%	57%
Secretaria	0	0	0	0%	0%
TOTAL	59	13	46	43%	57%

SEMFA	9	5	4	99%	1%
SEMAE	2	0	2	0%	100%
SECULT	1	0	1	0%	100%

SDS	1	1	0	100%	0%
------------	---	---	---	------	----

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

SEMPA	0	0	0	0%	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

SMED	1	0	1	0%	100%
SEMEL	2	0	2	0%	100%
SEMUSP	0	0	0	0%	0%

SECOL	3	1	2	1%	99%
-------	---	---	---	----	-----

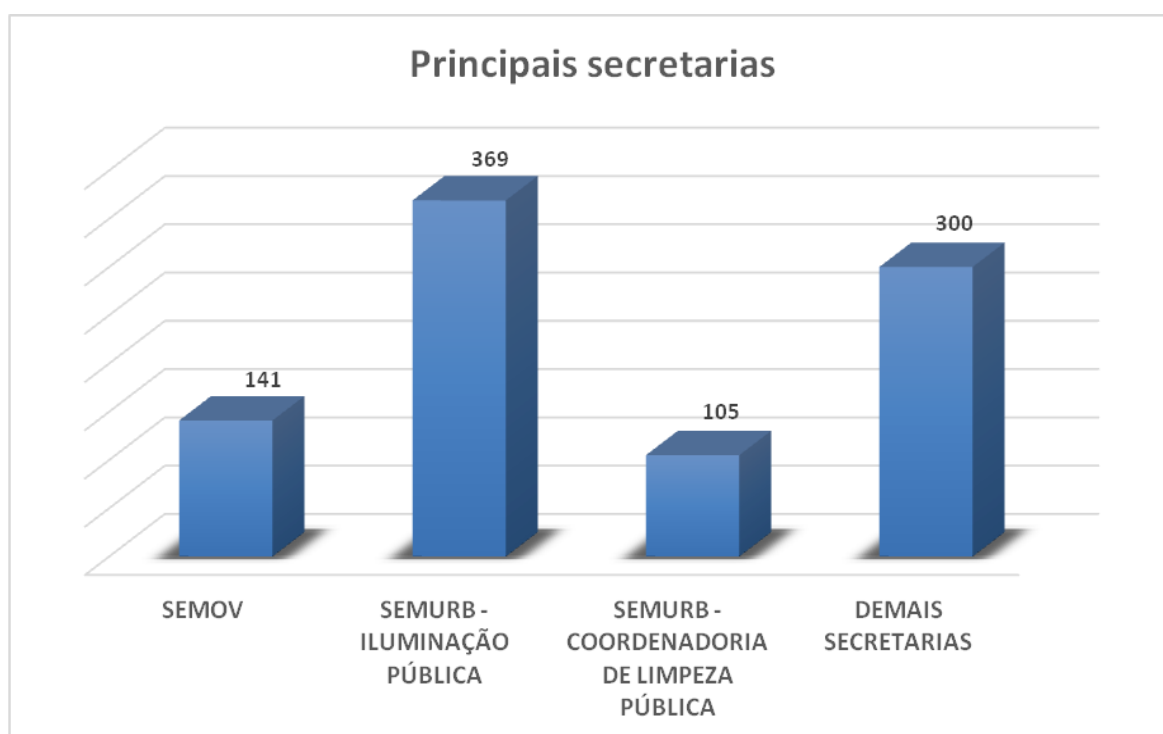
GABINETE P.	2	1	1	50%	50%
-------------	---	---	---	-----	-----

OUVIDORIA	36	29	7	77%	23%
ELOGIO	0	0	0	0%	0%
DIVERSOS	10	5	5	50%	50%

TOTAL	915	479	436	52%	48%
-------	-----	-----	-----	-----	-----

1.7) Levantamento das manifestações por Secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 141 demandas, (SEMURB) – Iluminação Pública com 369 demandas, (SEMURB) – Coordenadoria de Limpeza Pública com 105 demandas. As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 300 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

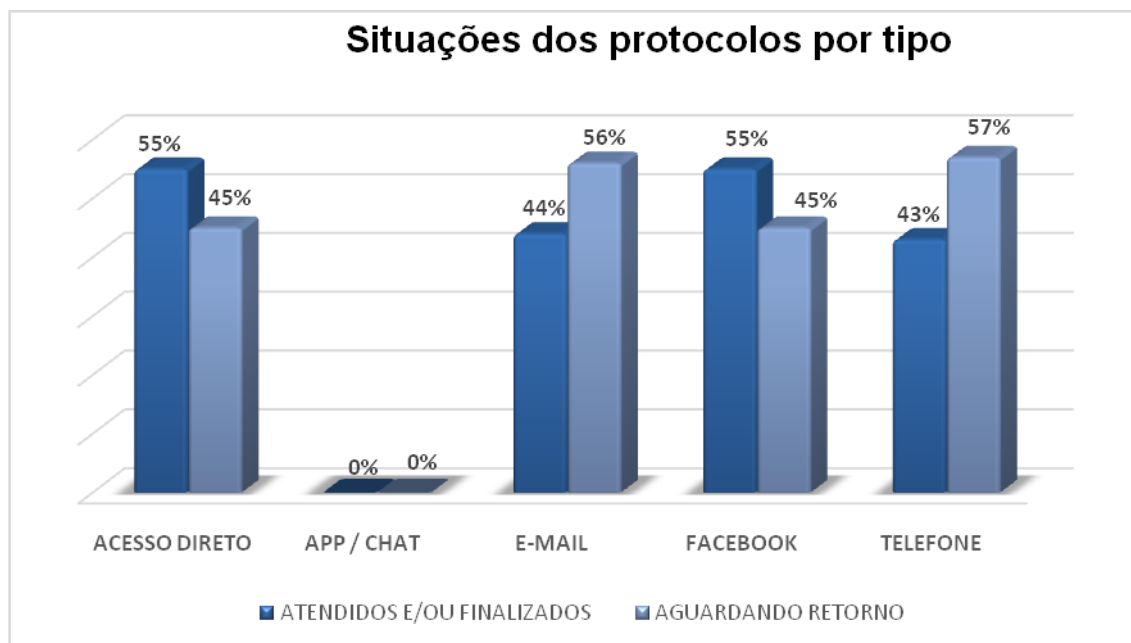
A Ouvidoria Municipal possui as seguintes Mídias Digitais: E-mail, Facebook, 3 linhas de telefone 156 e 2200 0362, Acesso Direto pelo site da Prefeitura, Aplicativo (Colab) e Chat (Tawk.to). Foram registradas 899 demandas através das mídias digitais no mês de abril de 2021, em média 30 protocolos por 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 9h às 23h a partir do dia 27 de Novembro de 2020;

2.1) atendimentos efetuados por meio das mídias digitais:

- E-mail: 110
- Facebook: 20
- Telefone: 624
- Acesso Direto: 145
- Aplicativo/ Chat: 0

2.2) Divisão de demandas recebidas por situações.





PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

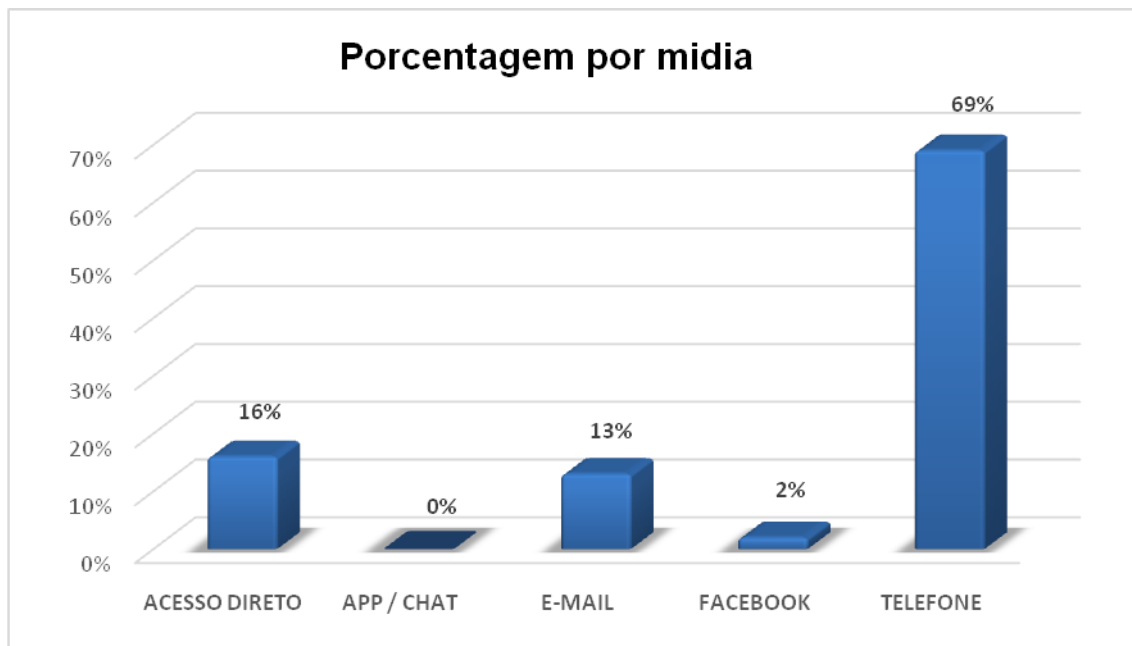
OV – OUVIDORIA MUNICIPAL

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

(51) 2200.0488

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

2.3) Divisão de demandas recebidas via mídias.



3) Atendimentos Covid-19:

Em virtude da Pandemia, a Ouvidoria Municipal 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 9h às 14h. A partir do dia 01/03/2021 os registros foram feitos apenas pelo canal Whatsapp e encaminhados para as equipes responsáveis.

3.1) Relação das denúncias encaminhadas ao grupo dos fiscais.

DIA	DENÚNCIAS
01/04/2021 – Quinta-feira	5
02/04/2021– Sexta-feira	5
03/04/2021– Sábado	7
04/04/2021– Domingo	14
05/04/2021– Segunda-feira	5
06/04/2021– Terça-feira	8

**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

07/04/2021– Quarta-feira	2
08/04/2021- Quinta-feira	1
09/04/2021- Sexta-feira	7
10/03/2021– Sabado	13
11/04/2021– Domingo	6
12/04/2021– Segunda- feira	5
13/04/2021– Terça-feira	2
14/04/2021– Quarta-feira	6
15/04/2021– Quinta-feira	0
16/04/2021– Sexta-feira	4
17/04/2021– Sabado	8
18/04/2021– Domingo	7
19/04/2021– Segunda-feira	3
20/04/2021– Terça-Feira	2
21/04/2021– Quarta-feira	4
22/04/2021– Quinta-feira	2
23/04/2021– Sexta-feira	8
24/04/2021– Sabado	6
25/04/2021– Domingo	3
26/04/2021– Segunda-feira	7
27/04/2021– Terça-feira	0
28/04/2021– Quarta-feira	1



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

29/04/2021– Quinta-feira	4
30/04/2021– Sexta-feira	6
TOTAL	152

4) Recepção do Centro Administrativo:

O atendimento presencial da recepção do Centro Administrativo voltou no dia 9 de Abril conforme ordem de serviço N° 003/2021, proporcionando 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 à COVID-19 nos termos do Decreto Municipal nº 9728/2020 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 agendamento para entrega e retirada de documentos na recepção principal 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 à guarita secundária do estacionamento até as 09:00 horas, após o horário o acesso foi direcionado para a entrada principal do Centro Administrativo. Ficando o acesso da guarita fechado até as 14:00 horas para servidores e munícipes.

Respeitando a Ordem de Serviço 003/2021, a partir do dia 12/04/2021 a Ouvidoria manteve o guichê de atendimento junto do Centro Administrativo.

Referente às entregas de comida e outros afins. O entregador deve informar o cliente, ficando na responsabilidade do servidor a retirada na recepção.

ATENDIMENTOS:

- ALVARÁ - atendimento agendado;
- JUNTA COMERCIAL - atendimento agendado;
- VISA - atendimento agendado;
- MEI - atendimento agendado;

**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

- PROCON - atendimento agendado;
- SAÚDE – atendimento está sendo feito na recepção do centro administrativo;
- ATENDIMENTO FAZENDÁRIO – atendimento agendado;
- PROTOCOLO GERAL – atendimento agendado;
- CADASTRO TÉCNICO – atendimento agendado;
- CENTRAL ÚNICA – atendimento agendado;
- OUVIDORIA MUNICIPAL – atendimento telefônico e demais canais digitais;
- OUVIDORIA DO SUS – atendimento telefônico e email.

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

4.1) Relatório de ocorrências por setor.

CONTROLE DE ATENDIMENTO			
SETOR	Demanda	Atendidos	Desistências
ALVARA	160	154	6
CADASTRO TÉCNICO	196	193	3
CENTRAL ÚNICA	36	34	2
IPTU	773	744	29
ISSQN	125	113	12
MEI	45	43	2
PROCON	53	11	42
PROTOCOLO	630	606	24
Triagem	29	11	18
Total geral	2.047	1.909	138

4.2) Relatório de senhas diárias:

RELATÓRIO DE SENHAS DIÁRIAS			
DIA A DIA	DEMANDAS	ATENDIDAS	DESISTÊNCIAS
12/04/2021– Segunda- feira	115	103	12
13/04/2021– Terça-feira	137	131	6
14/04/2021– Quarta-feira	151	141	10
15/04/2021– Quinta-feira	113	107	6

**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

16/04/2021– Sexta-feira	130	121	9
19/04/2021– Segunda-feira	160	157	3
20/04/2021– Terça-Feira	156	146	10
22/04/2021– Quinta-feira	166	156	10
23/04/2021– Sexta-feira	147	136	11
26/04/2021– Segunda-feira	150	136	14
27/04/2021– Terça-feira	172	158	14
28/04/2021– Quarta-feira	160	151	9
29/04/2021– Quinta-feira	149	131	18
30/04/2021– Sexta-feira	141	135	6
TOTAL =	2.047	1.909	138

* 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 até o dia 09/04/2021.

* Na data do dia 12/04/2021 os setores do centro administrativo voltaram a ter atendimento presencial com a emissão de senhas para os guichês de atendimento.

4.3) Ponderações:

- Conforme a lei federal NBR9050, combinado com a lei municipal Nº 7737 de 2012 permanece a necessidade de um corrimão junto com uma rampa de acesso para cadeirantes 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 SUS começaram no dia 05/02/2021 e ainda não foram concluídas.

Glaci Teresinha Alves dos santos

Ouvidora Municipal