

Ouvidoria Municipal

# Relatório do mês de Novembro

Prefeitura Municipal de São Leopoldo  
São Leopoldo, 04 de novembro de 2020



**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

**R E L A T Ó R I O**

**1) Levantamento das manifestações do mês de novembro:**

Total de Manifestações 1024. Em média foram registrados 34 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-** 402 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

**Solicitações de serviços 156–** 607 registros de protocolos referentes as solicitações de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

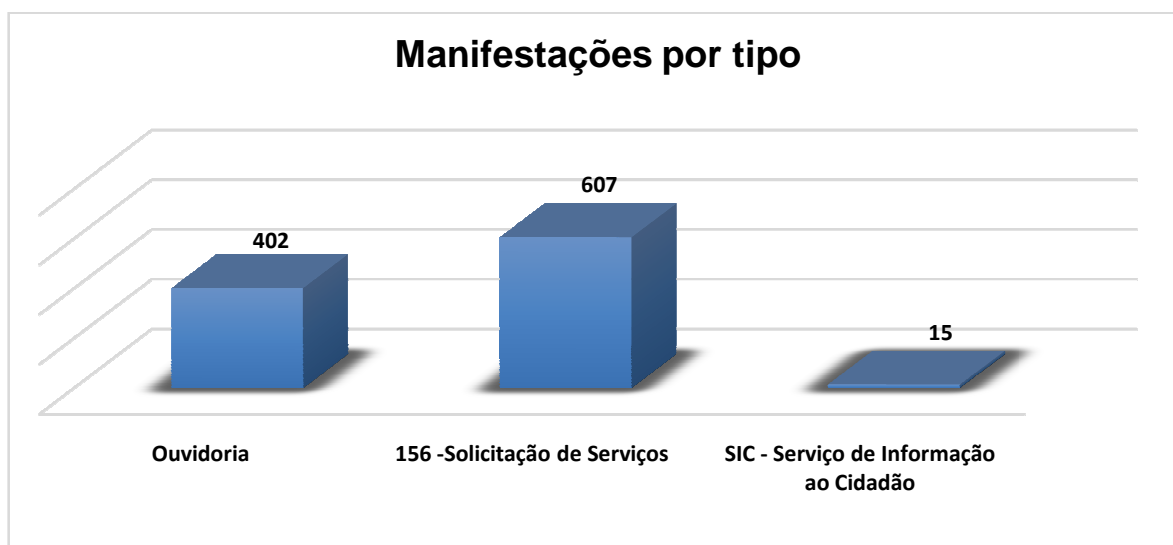
**SIC – Serviço de Informação ao Cidadão** – 15 protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1)Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 402 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 607 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 15 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 – 1024**

**Atendidos e /ou Finalizados: 468**

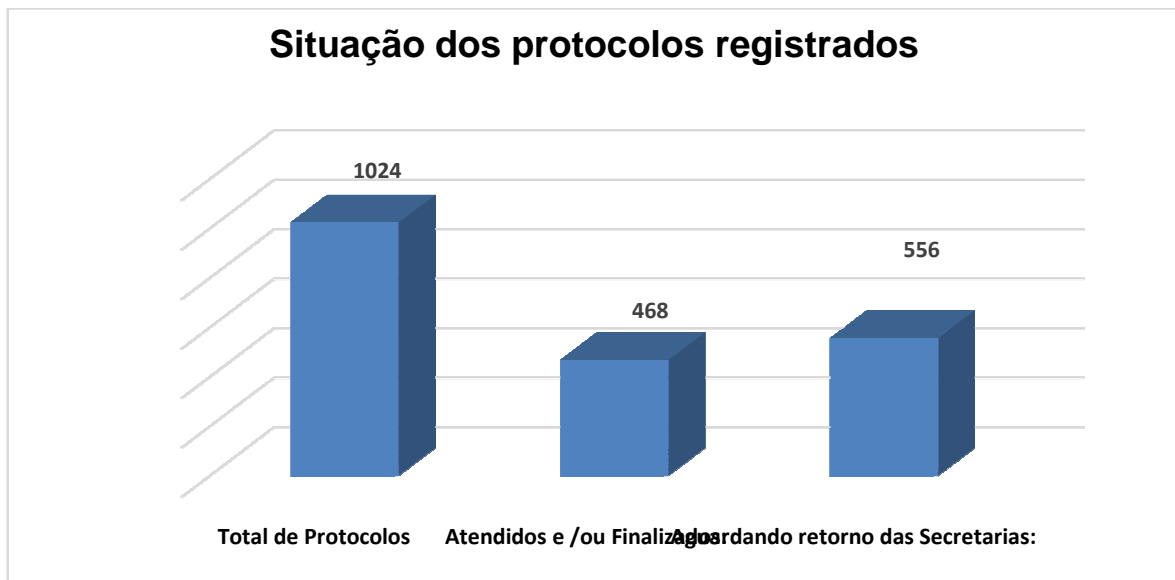
- Atrasados – 0

- No prazo – 468

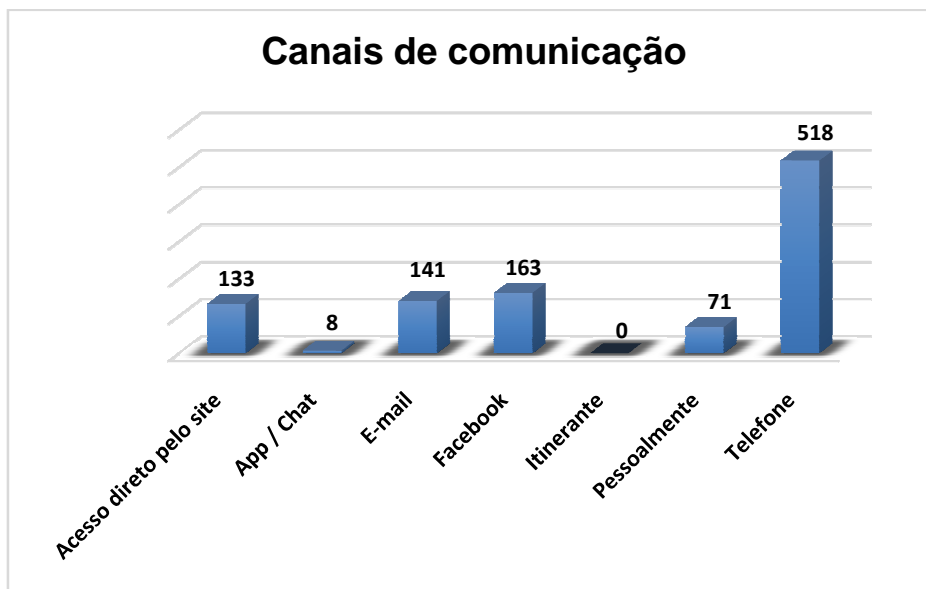
**Aguardando retorno das Secretarias: 556**

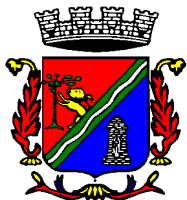
- Atrasados – 6

- No prazo – 550



1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:





**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO**

Estado do Rio Grande do Sul

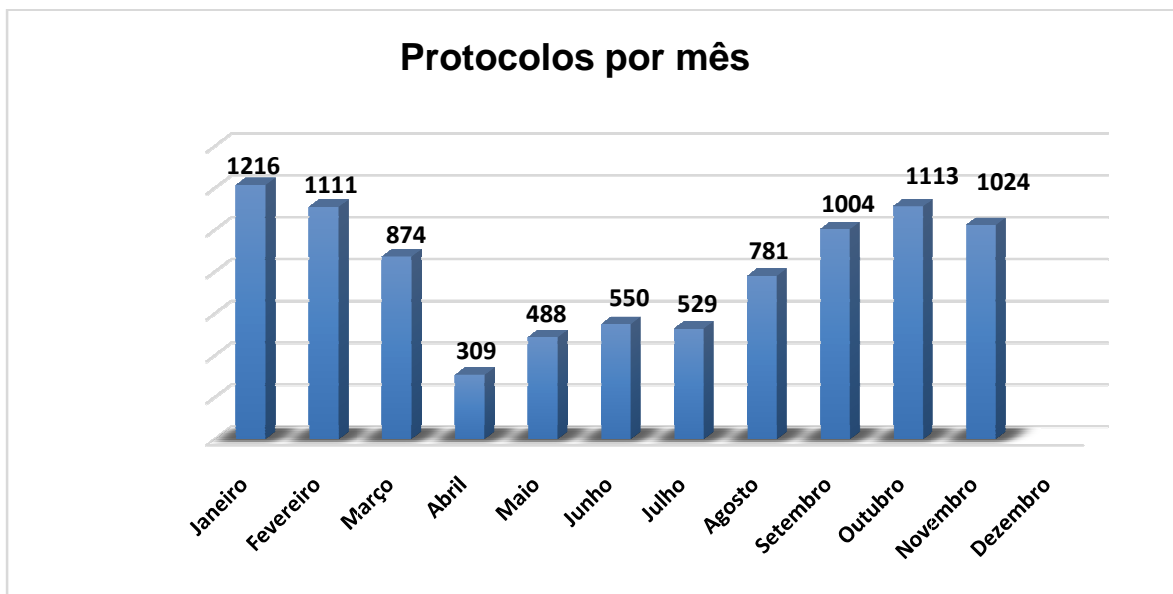
**OV – OUVIDORIA MUNICIPAL**

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

(51) 2200.0488

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

1.3) Protocolos por mês em 2020:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de novembro.

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM NOVEMBRO.					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
					1
0	80	71	41	49	1
68	61	49	50	46	4
46	47	29	35	33	0
51	40	51	65	40	2
62					

*\*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
<b>SEMURB</b>					
Iluminação	328	226	102	69%	31%
coordenadoria	110	31	79	28%	72%
mobilidade	8	0	8	0%	100%
secretaria	7	0	3	0%	43%
<b>TOTAL</b>	<b>453</b>	<b>257</b>	<b>192</b>	<b>57%</b>	<b>42%</b>

<b>SEMOV</b>	162	0	162	0%	100%
--------------	-----	---	-----	----	------

<b>SEMMAM</b>					
arborização	44	0	44	0%	100%
secretaria	15	0	15	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>0</b>	<b>59</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

<b>SEMSAD</b>					
saúde	3	0	3	0%	100%
vig. Ambiental	17	7	10	41%	59%
vig. Sanitaria	7	0	7	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>26%</b>	<b>74%</b>

<b>SEMAD</b>	11	1	10	9%	91%
--------------	----	---	----	----	-----

<b>SEDETEC</b>	37	10	23	27%	62%
----------------	----	----	----	-----	-----

<b>SGG</b>					
fiscalização	48	8	40	17%	83%
secretaria	13	1	12	8%	92%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>9</b>	<b>52</b>	<b>15%</b>	<b>85%</b>

<b>SEMFA</b>	11	1	10	9%	91%
--------------	----	---	----	----	-----

<b>SDS</b>	3	0	3	0%	100%
------------	---	---	---	----	------

<b>SEM HAB</b>	3	1	2	33%	67%
----------------	---	---	---	-----	-----

<b>SEMPA</b>	1	0	1	0%	100%
--------------	---	---	---	----	------



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO**

Estado do Rio Grande do Sul

**OV – OUVIDORIA MUNICIPAL**

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

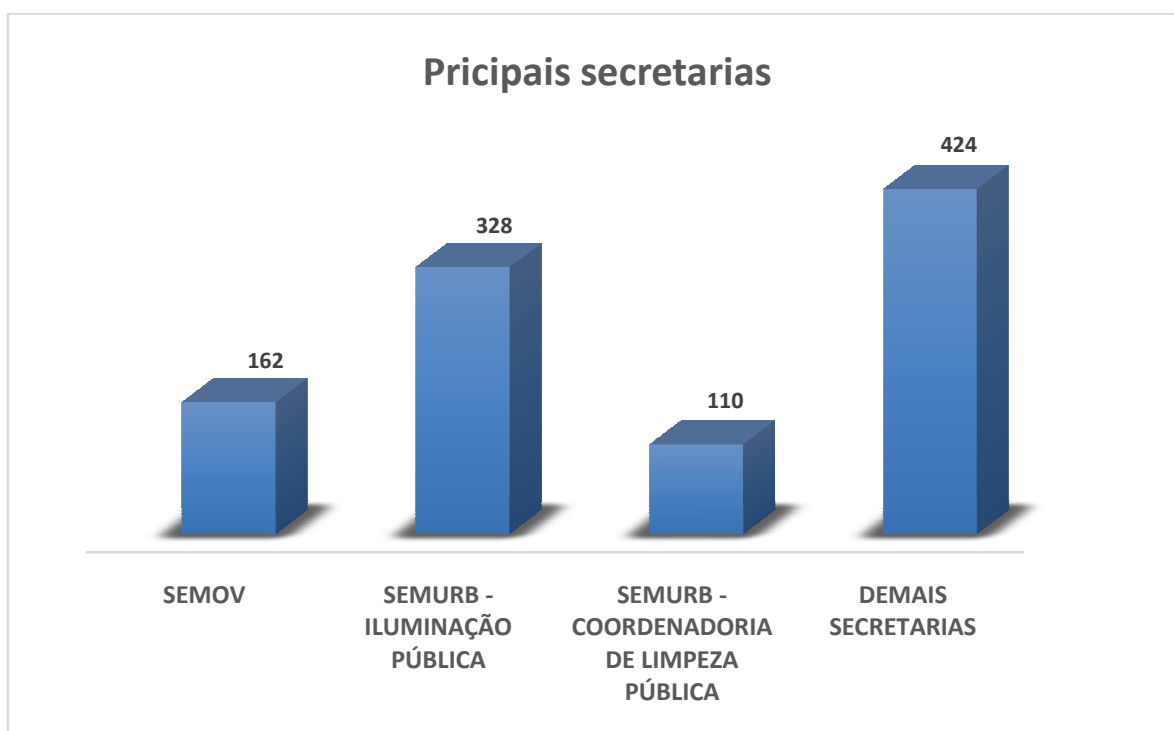
(51) 2200.0488

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

<b>SEMUSP</b>	0	0	0	0%	0%
<b>SECOL</b>	1	0	1	0%	100%
<b>GABINETE P.</b>	0	0	0	0%	0%
<b>OUVIDORIA</b>	186	178	8	96%	4%
<b>ELOGIO</b>	1	1	0	100%	0%
<b>DIVERSOS</b>	8	10	1	125%	13%
<b>TOTAL</b>	1024	474	544	46%	53%

1.7) Levantamento das manifestações por Secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: (SEMURB) – Iluminação Pública com 328 demandas , a Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 162 demandas e (SEMURB) – Coordenadoria de Limpeza Pública com 110 demandas . As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 424 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

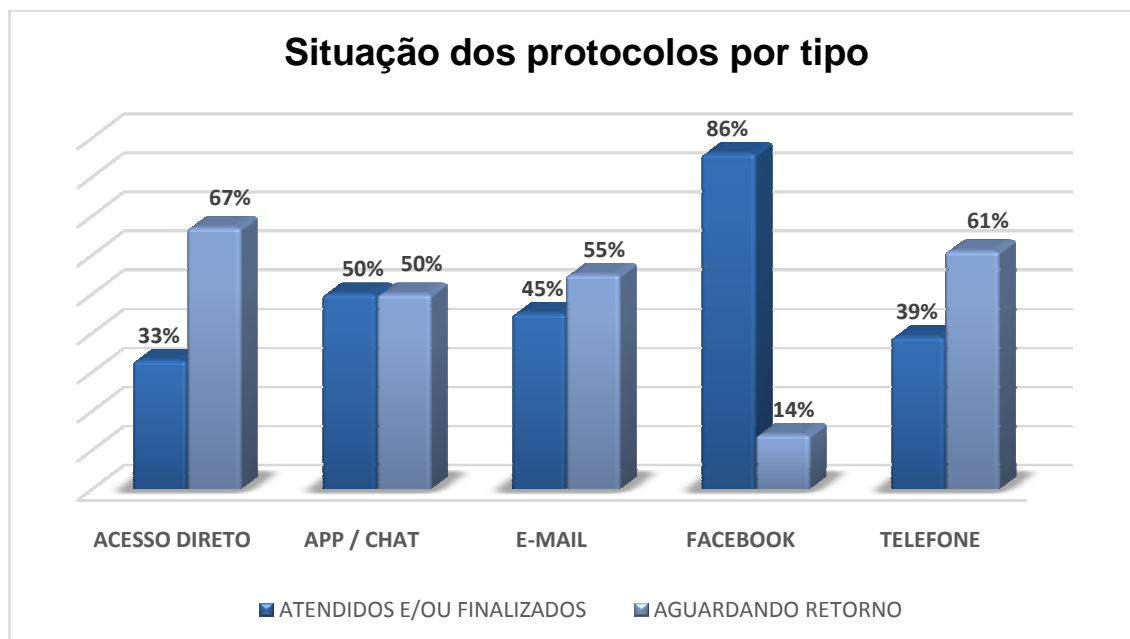
A Ouvidoria Geral possui as seguintes Mídias Digitais: E-mail, Facebook, 3 linhas de Telefone (156), Acesso Direto pelo site da Prefeitura, Aplicativo (Colab) e Chat (Tawk.to). Foram registradas 953 demandas através das mídias digitais no mês de Novembro, em média 32 protocolos por dia.

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 15h às 23h a partir do dia 27 de Novembro de 2020;

### 2.1) atendimentos efetuados por meio das mídias digitais:

- E-mail: 139
- Facebook: 161
- Telefone: 516
- Acesso Direto: 131
- Aplicativo/ Chat: 6

### 2.2) Divisão de demandas recebidas via mídias.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

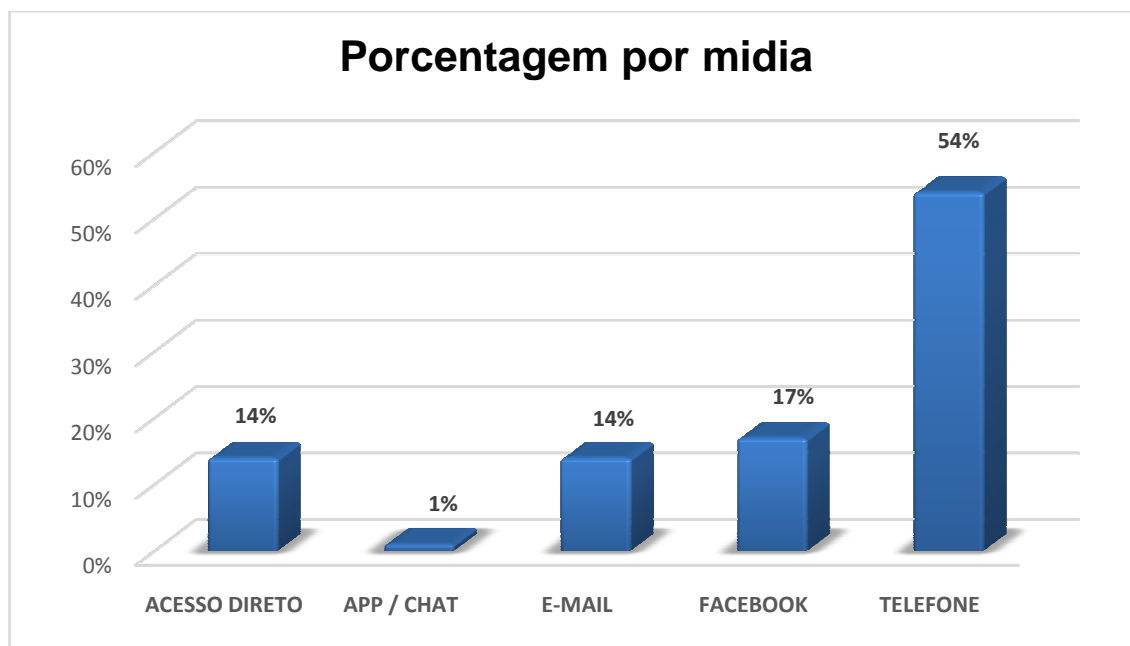
### OV – OUVIDORIA MUNICIPAL

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) 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.

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 os 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 da Prefeitura.

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 da 09:00 Às 14:00.

O acesso dos servidores ao Centro Administrativo, continua restrito a guarita secundária do estacionamento até as 09:00 horas, após o horário o acesso foi direcionado para a entrada



**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

principal do Centro Administrativo. Ficando o acesso da guarita fechado até as 14:00 horas, para servidores e munícipes.

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

**ATENDIMENTOS:**

- ALVARÁ-atendimento normalizado;
- JUNTA COMERCIAL - atendimento segunda, quarta e sexta;
- VISA - atendimento terças e quintas;
- MEI - atendimento normalizado;
- PROCON - atendimento normalizado;
- SAÚDE – atendimentos no balcão da recepção, proibida a entrada dos munícipes à secretaria;
- ATENDIMENTO FAZENDARIO – Os atendimentos estão funcionando com 50% da capacidade;
- PROTOCOLO GERAL – atendimento normalizado;
- CADASTRO TÉCNICO – atendimento normalizado;
- CENTRAL ÚNICA – atendimento normalizado;
- OUVIDORIA GERAL – atendimento normalizado;
- OUVIDORIA DO SUS – atendimento normalizado.

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



**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

3.1) Relatório de ocorrências por setor

CONTROLE DE ATENDIMENTO			
SETOR	Demanda	Atendidos	Desistências
ALVARA	603	468	135
CADASTRO TÉCNICO	633	611	22
CENTRAL ÚNICA	147	130	17
COTA ÚNICA	1	0	1
IPTU	1.806	1.582	224
ISSQN	284	219	65
ITBI	31	25	6
JUNTA COMERCIAL	10	7	3
MEI	522	421	101
MICROCREDITO	16	7	9
OUVIDORIA DO SUS	62	61	1
OUVIDORIA GERAL	94	87	7
PROCON	130	127	3
PRODUTOR RURAL	7	6	1
PROTOCOLO	1.686	1.625	61
Triagem	454	434	20
VIGILANCIA SANITARIA	28	22	6
Total geral	6.514	5.832	682

**\*Observação:** “Demanda” corresponde ao total de senhas emitidas pelo sistema Sigamet, e “Atendidos” corresponde aos atendimentos realizados.



**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

3.2) Relatório de senhas diárias

<b>RELATÓRIO DE SENHAS DIÁRIAS</b>			
<b>DIA-A-DIA</b>	<b>ATENDIDAS</b>	<b>DESISTÊNCIAS</b>	<b>DEMANDA</b>
<b>03/11/2020 – Terça-feira</b>	314	342	28
<b>04/11/2020 – Quarta-feira</b>	272	293	21
<b>05/11/2020 – Quinta-feira</b>	259	289	30
<b>06/11/2020 – Sexta-feira</b>	302	324	22
<b>09/11/2020 – Segunda-feira</b>	324	370	46
<b>10/11/2020 - Terça-feira</b>	338	391	53
<b>11/11/2020 - Quarta-feira</b>	321	352	31
<b>12/11/2020 - Quinta-feira</b>	348	389	41
<b>13/11/2020 - Sexta-feira</b>	302	342	40
<b>16/11/2020 - Segunda-feira</b>	231	258	27
<b>17/11/2020 - Terça-feira</b>	296	354	58
<b>18/11/2020 - Quarta-feira</b>	305	333	28
<b>19/11/2020 - Quinta-feira</b>	259	285	26
<b>20/11/2020 - Sexta-feira</b>	217	254	37
<b>23/11/2020 - Segunda-feira</b>	275	299	24
<b>24/11/2020 - Terça-feira</b>	297	337	40
<b>25/11/2020 - Quarta-feira</b>	303	337	34
<b>26/11/2020 - Quinta-feira</b>	273	314	41
<b>27/11/2020 - Sexta-feira</b>	280	307	27
<b>30/11/2020 - Segunda-feira</b>	316	344	28
<b>Total geral</b>	<b>5.832</b>	<b>6.514</b>	<b>682</b>

3.3) Ponderações:

- Permanece a necessidade de um corrimão na rua Bento Gonçalves que dá acesso ao Centro Administrativo.
- Solicitado a compra de placas de proteção acrílica para proteção dos funcionários da recepção e atendimento presencial da Ouvidoria Geral e SUS.

**Agatha Pierucci**  
**Ouvidora Municipal**