

Relatório Fevereiro de 2022



OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO

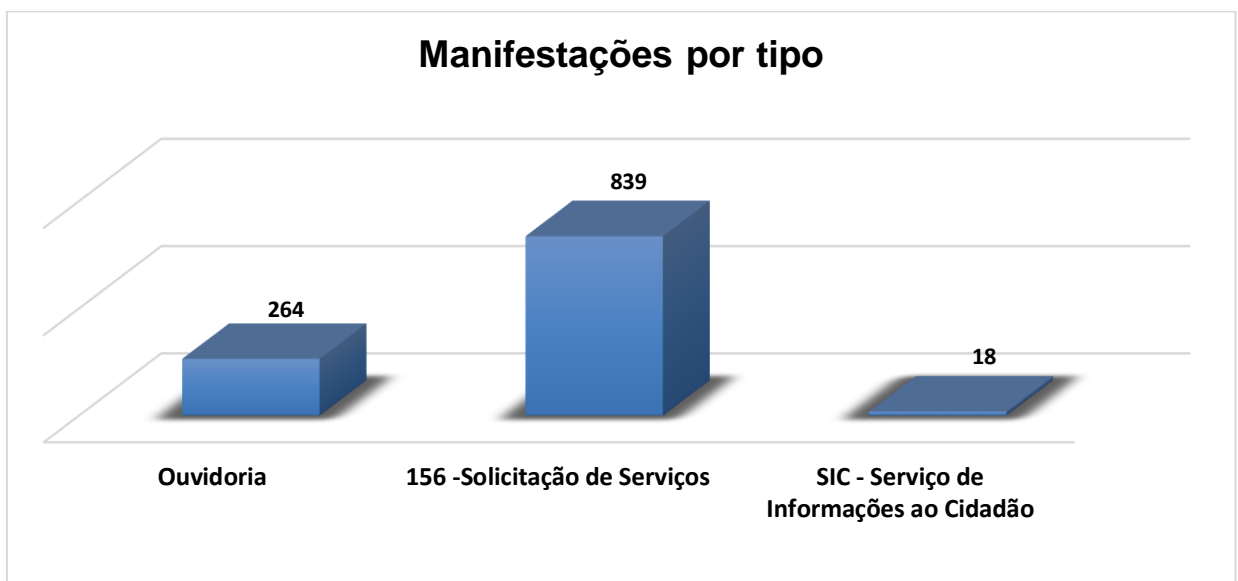
1) Levantamento das manifestações do mês de fevereiro:

Total de manifestações: 1121. Em média foram registrados 40 protocolos por dia no mês de fevereiro.

1.1) Distribuição das demandas por assunto:

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

- **Ouvidoria: 264** manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios que foram encaminhados às secretarias do governo.
- **Solicitações de serviços (156): 839** 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 Informações ao Cidadão: 18** protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos atendendo à Lei da Transparência.



1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de protocolos: 1121

Atendidos e /ou finalizados: 568

Percentual: 51%

- Atrasados: 01

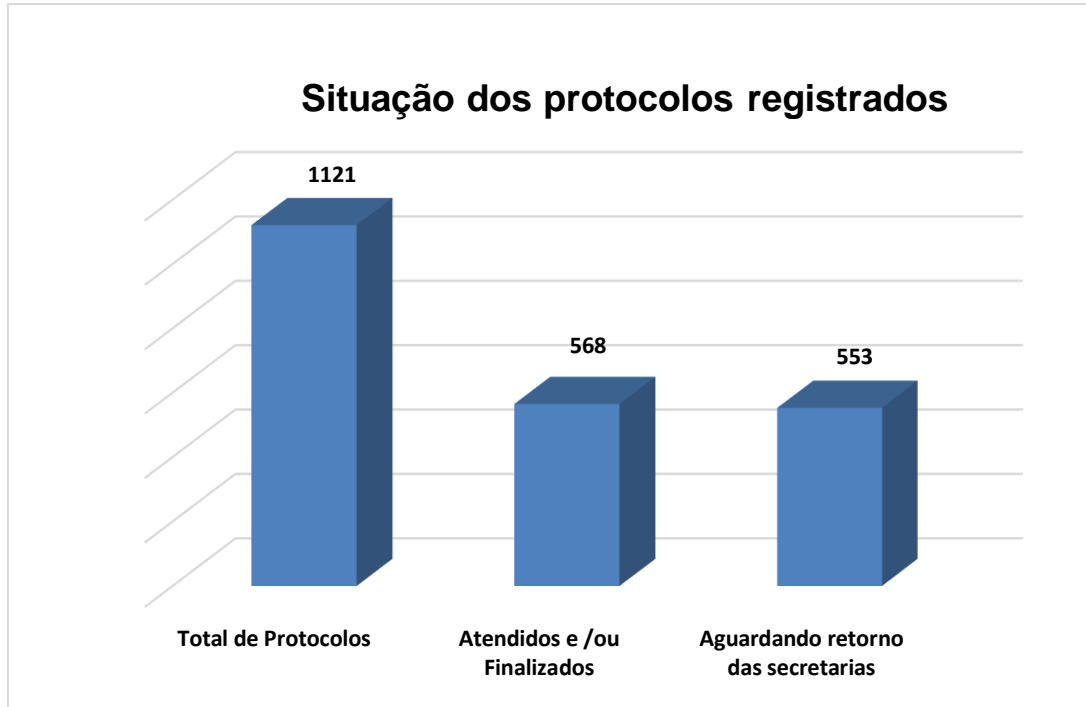
- No prazo: 567

Aguardando retorno das secretarias: 553

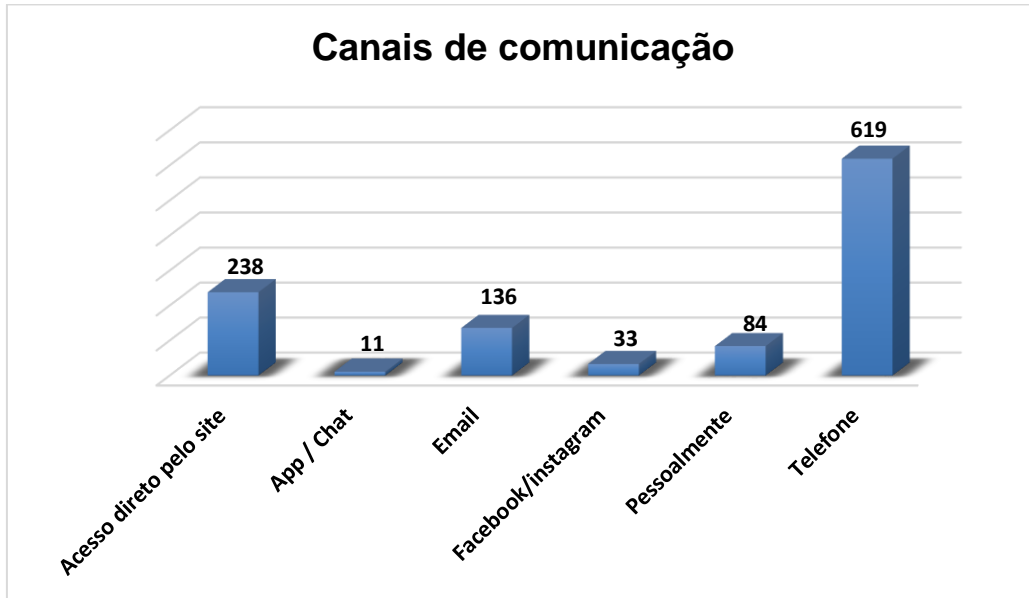
Percentual: 49%

- Atrasados: 00

- No prazo : 553



1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:



Observações:

*O atendimento de forma presencial da Ouvidoria Municipal retornou no dia 18 de maio de 2021 por agendamento. No mês de fevereiro, foram realizados **84** atendimentos presenciais.*

1.4) Protocolos por mês em 2022:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de fevereiro:

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM FEVEREIRO					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
	65	58	77	52	01
79	63	66	62	48	02
50	43	46	58	59	01
55	63	55	66	49	03
00					

**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.

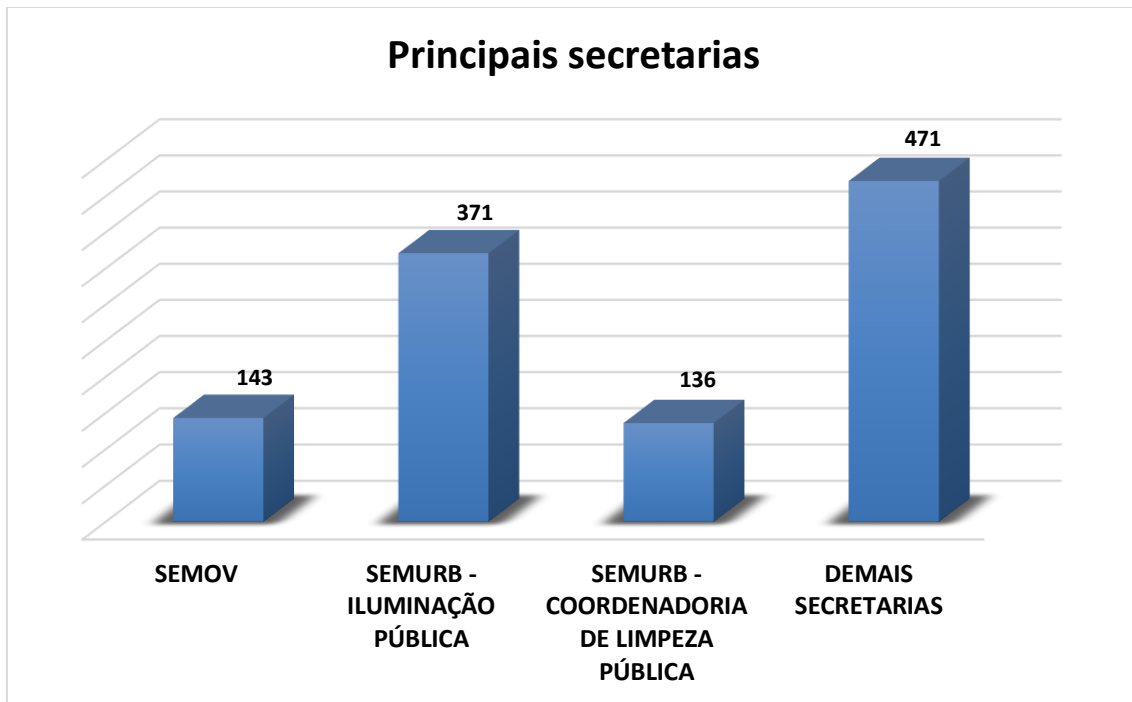
1.6) Manifestações por secretarias:

	TOTAL	ENCERRADOS	PENDENTES	% ENCERRADOS	% PENDENTES
SEMURB					
Iluminação	371	331	40	89%	11%
Coordenadoria	136	83	53	61%	39%
Mobilidade	48	27	21	56%	44%
Cemitérios	01	00	01	00%	100%
Revitalização	25	00	25	00%	100%
Limpeza pública	01	00	01	00%	100%
Secretaria	01	00	01	00%	100%
TOTAL	583	441	142	76%	24%
SEMOV	143	35	108	24%	76%

SEMMAM					
Arborização	70	03	67	04%	96%
Secretaria	30	12	18	40%	60%
TOTAL	243	50	193	21%	79%
SEMSAD					
Vig. Sanitária	07	03	04	42%	58%
Vig. Ambiental	12	00	12	00%	100%
Secretaria	01	01	00	100%	00%
TOTAL	20	04	16	20%	80%
SEMAD	05	00	05	00%	100%
SEDETTEC	33	14	19	42%	
TOTAL	38	14	24	37%	63%
SGG					
Fiscalização	86	02	84	02%	98%
Secretaria	01	00	01	00%	100%
TOTAL	87	02	85	02%	98%
SEMFA	04	01	03	25%	75%
SEMPA	03	03	00	100%	00%
SECOL	02	00	02	00%	100%
SUBPREF.LESTE	19	01	18	5%	95%
SUBPREF.NORTE	64	09	55	14%	86%
SDS	01	01	00	100%	00%
SEM HAB	07	03	04	43%	57%
OUVIDORIA	43	43	00	100%	00%
GAB.PREFEITO	04	04	00	100%	00%
ELOGIOS	03	03	00	100%	00%
TOTAL	1121	579	542	52%	48%

1.7) Levantamento das manifestações por secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 143 demandas, Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos (SEMURB), setor de Iluminação Pública com 371 demandas, e setor de Coordenadoria de Limpeza Pública com 136 demandas. As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, com somatório total de 471 demandas.



2) Mídias digitais:

A Ouvidoria Municipal possui as seguintes mídias digitais: E-mail, Facebook, três linhas de telefone 156, além do número 2200 0362, Acesso Direto pelo site da Prefeitura, Aplicativo (Colab) e Chat (Tawk.to).

Desde o dia 05/07/2021, a Ouvidoria Municipal também está responsável pelas mensagens diretas recebidas no Instagram.

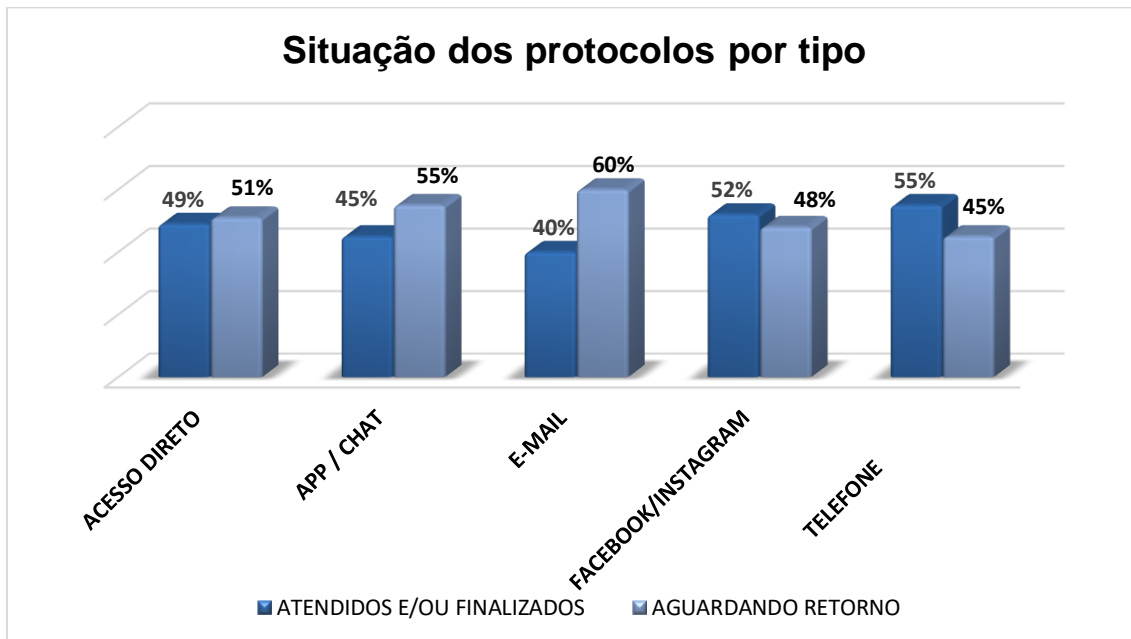
Foram registradas 1.035 demandas através das mídias digitais no mês de fevereiro de 2022, em média 37 protocolos por dia.

Em virtude da pandemia, foi implementado o atendimento via WhatsApp para o acolhimento e encaminhamento de denúncias pelo não cumprimento de decreto e casos positivos de COVID-19.

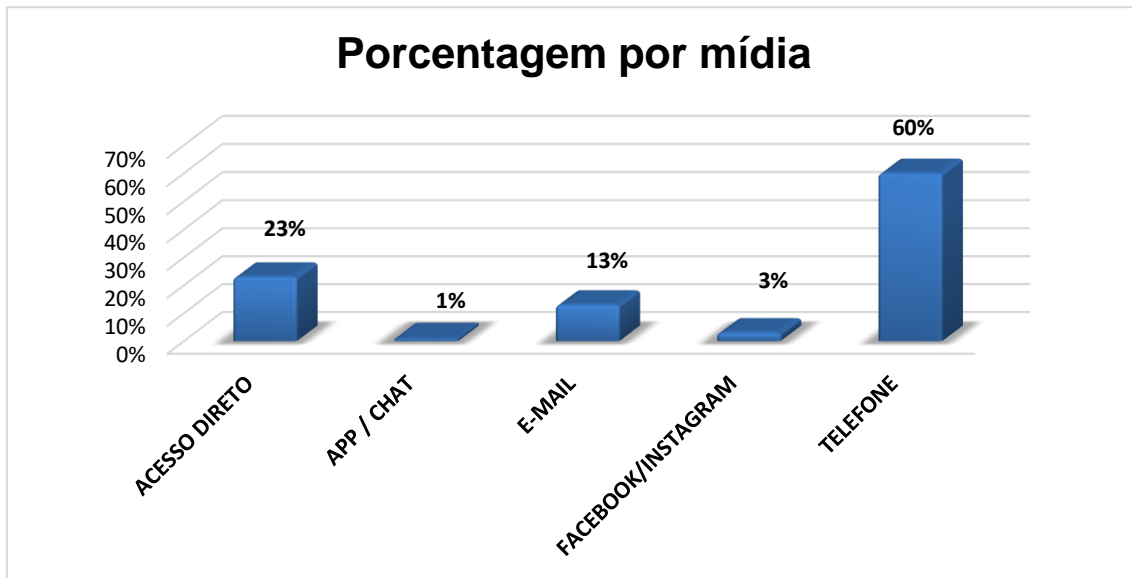
2.1) Atendimentos efetuados por meio das mídias digitais:

- E-mail: 136
- Facebook/Instagram: 34
- Telefone: 619
- Acesso Direto: 238
- Aplicativo/ Chat: 11

2.2) Divisão de demandas recebidas por situações:



2.3) Divisão de demandas recebidas via mídias.



3) Atendimentos telefônicos sem registros de protocolos no ERp

A Ouvidoria Municipal iniciou em setembro de 2021 o registro manual de ligações recebidas, mas não registradas em forma de abertura de protocolo no ERP.

Foram 123 pedidos de informações, 56 consultas de protocolos e 60 chamadas recebidas cujo destino não era a Ouvidoria, totalizando no mês 239 ligações.

4) 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 9h às 14h. A partir do dia 01/03/2021 os registros foram feitos apenas pelo canal WhatsApp e encaminhados para as equipes responsáveis.



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

4.1) Total das denúncias encaminhadas ao grupo dos fiscais.

Durante o mês de fevereiro, foram recebidas 08 mensagens de denúncias de descumprimento do decreto e casos positivos de covid-19.

5) Recepção do Centro Administrativo:

O atendimento presencial no Centro Administrativo voltou no dia 9 de Maio de 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, expedido pela ordem de serviço 003/2022 todos os munícipes passaram por aferição de temperatura corporal e está sendo exigido o passaporte vacinal. Tal aferição é realizada pela guarda municipal de São Leopoldo, que atua no controle de entrada e saída do Centro Administrativo Municipal. O atendimento do Centro Administrativo da Prefeitura está presencial exceto o PROCON que segue por agendamento.

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.

5.1) Relatório de senhas diárias:

RELATÓRIO DE SENHAS DIÁRIAS			
DIA A DIA	DEMANDAS	ATENDIDAS	DESISTÊNCIAS
01/02/2022 - Segunda-Feira	344	317	27
02/02/2022- Terça-Feira	338	303	35
03/02/2022- Quarta-Feira	295	284	11
04/02/2022- Quinta-Feira	250	237	13
07/02/2022- Sexta-Feira	316	295	21
08/02/2022- Segunda-Feira	349	329	20
09/02/2022- Terça-Feira	307	277	30
10/02/2022- Quarta-Feira	314	282	32
11/02/2022- Quinta-Feira	301	284	17
14/02/2022- Sexta-Feira	294	275	19
15/02/2022- Segunda-Feira	314	280	34
16/02/2022- Terça-Feira	358	336	22
17/02/2022- Quarta-Feira	298	273	25
18/02/2022- Quinta-Feira	299	284	15
21/02/2022- Sexta-Feira	289	277	12
22/02/2022- Segunda-Feira	331	290	41
23/02/2022- Terça-Feira	342	312	30
24/02/2022- Quarta-Feira	312	280	32
25/02/2022- Quinta-Feira	235	221	14
TOTAL =	5.886	5.436	450

5.2) Relatório de ocorrências por setor:

CONTROLE DE ATENDIMENTO			
SETOR	DEMANDA	ATENDIDOS	DESISTÊNCIAS
ALVARÁ	178	165	13
CADASTRO TÉCNICO	474	457	17
CENTRAL ÚNICA	107	101	06
IPTU	1.952	1.816	136
ISSQN	255	228	27
MEI	390	354	36
OUVIDORIA GERAL	156	141	15
PROCON	301	289	12
PROTOCOLO	1.658	1.546	112
OUVIDORIA SUS	406	337	69
TOTAL GERAL	5.886	5.436	450

5.3) Atendimentos:

- ALVARÁ - Atendimento agendado;
- JUNTA COMERCIAL - Atendimento presencial;
- VISA – Atendimento presencial com dias alternados;
- MEI - Atendimento presencial;
- PROCON – Atendimento presencial;
- SAÚDE – Atendimento presencial;
- ATENDIMENTO FAZENDÁRIO (IPTU-ISSQN) - Atendimento presencial;
- PROTOCOLO GERAL - Atendimento presencial;



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

- CADASTRO TÉCNICO - Atendimento presencial;
- CENTRAL ÚNICA - Atendimento presencial;
- OUVIDORIA MUNICIPAL – Atendimento telefônico, presencial e em canais digitais;
- OUVIDORIA DO SUS – Atendimento presencial, telefônico e e-mail.

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

5.4) Ponderações:

- Conforme a lei federal NBR9050, combinado com a lei municipal Nº 7737 de 2012, permanece a necessidade de um corrimão na rampa de acesso para cadeirantes da Rua Bento Gonçalves. Este pedido já foi passado para a Secretaria de Administração. Ressaltamos que a rampa já está implantada, porém, segue a necessidade do corrimão.

Glaci Teresinha Alves dos Santos
Ouvidora Municipal