

Relatório agosto de 2021



OUVIDORIA MUNICIPAL

R E L A T Ó R I O

1) Levantamento das manifestações do mês de agosto:

Total de Manifestações -1050. Em média foram registrados 34 protocolos por dia no mês de agosto.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria– 202 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – 832 registros de protocolos referentes às solicitações de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

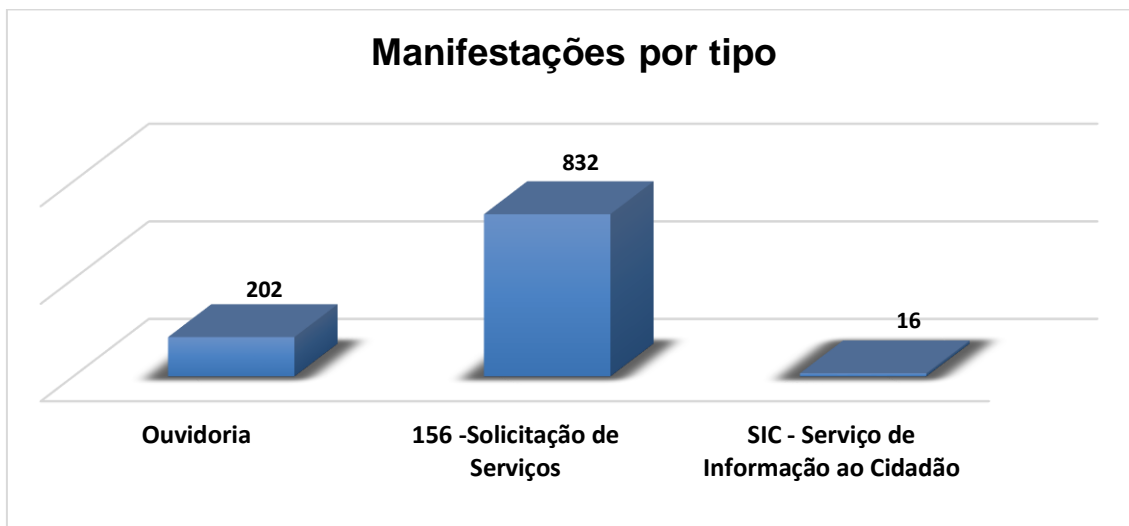
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – 16 protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) Ouvidoria: 202 protocolos

b) 156 – Solicitações de Serviços: 832 protocolos

c) SIC – Serviço Informação ao Cidadão: 16 protocolos



1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de Protocolos: 1050

Atendidos e /ou Finalizados: 385

Percentual: 37%

- Atrasados – 0

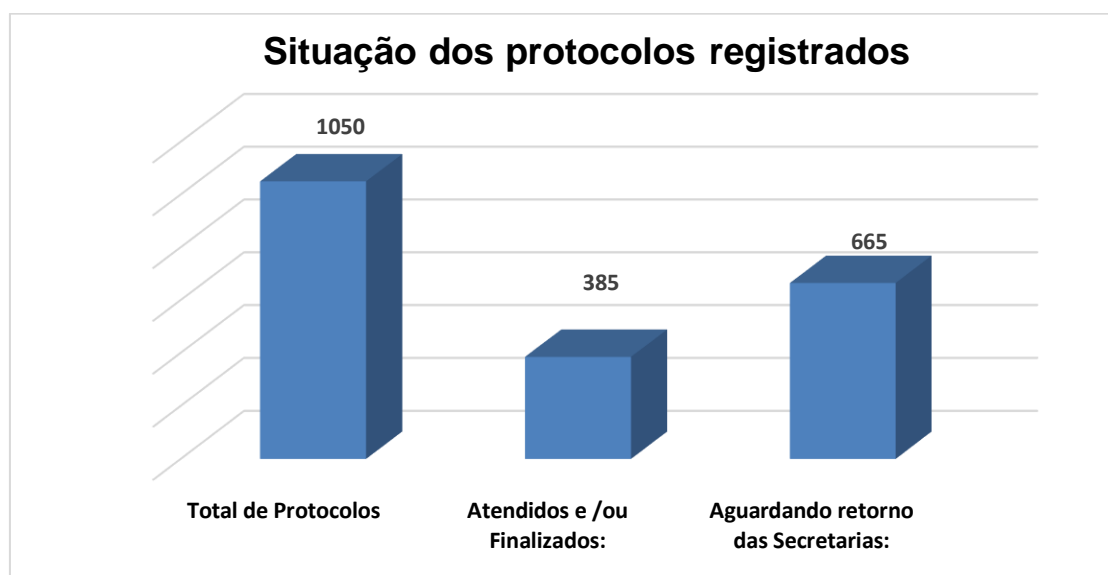
- No prazo – 385

Aguardando retorno das Secretarias: 665

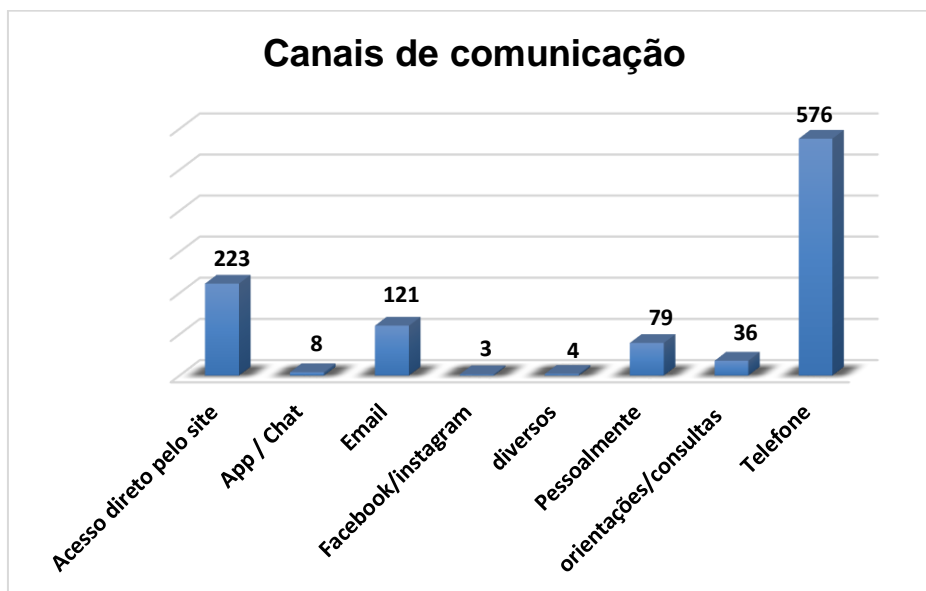
Percentual: 63%

- Atrasados –12

- No prazo – 653



1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:

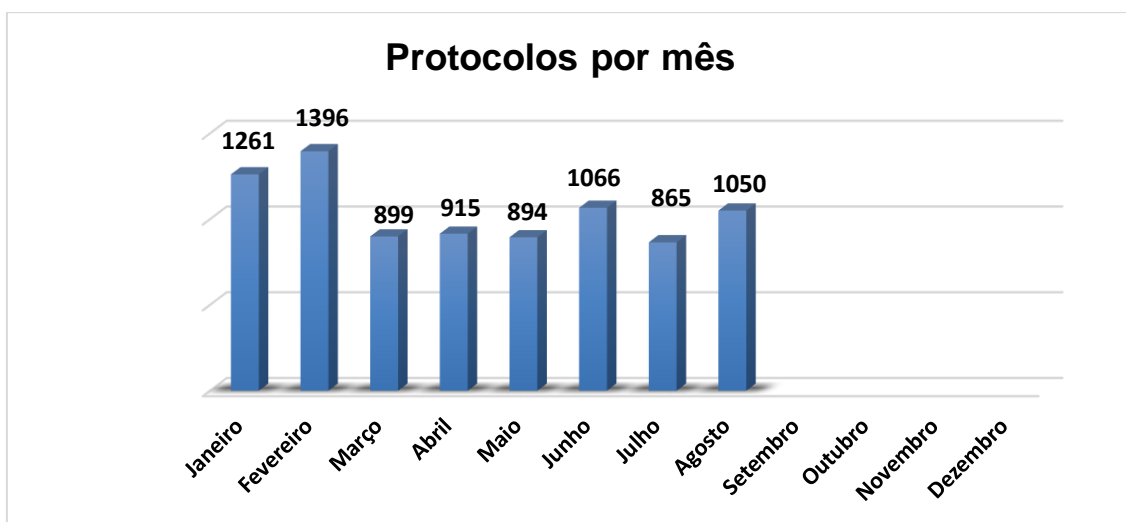


Observações:

O atendimento de forma presencial da Ouvidoria Municipal retornou no dia 18 de Maio de 2021 por agendamento.

Foram realizados 115 atendimentos presenciais com 79 abertura de protocolo pessoalmente e 36 foram orientações e consultas de protocolos.

1.4) Protocolos por mês em 2021:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de agosto:

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM AGOSTO.					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
					0
41	41	31	37	27	7
50	40	56	47	45	4
47	49	42	34	62	9
48	60	45	45	63	7
69	44				

**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

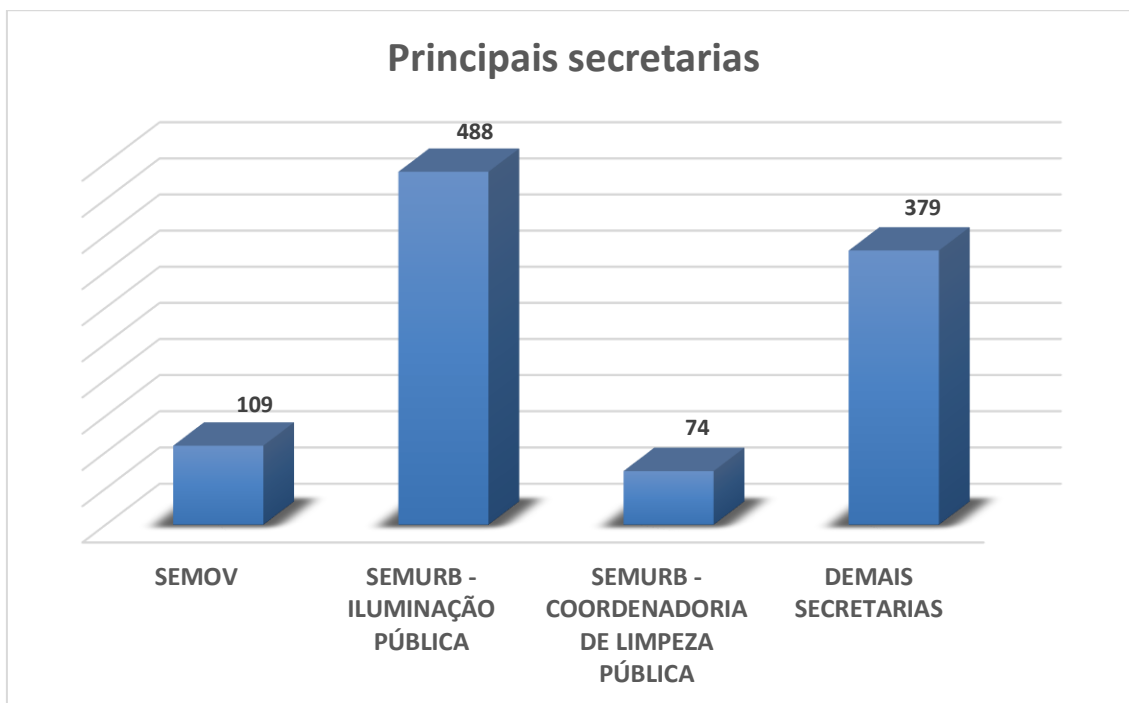
1.6) Manifestações por Secretarias:

	TOTAL	ENCERRADOS	PENDENTES	% ENCERRADOS	% PENDENTES
SEMURB					
Iluminação	488	214	274	44%	56%
Coordenadoria	74	38	36	51%	49%
Mobilidade	23	3	20	87%	13%
Secretaria	4	0	4	0%	100%
Revitalização	13	0	13	0%	100%
Cemitério	1	1	0	100%	0%
TOTAL	603	256	347	43%	57%
SEMOV	109	3	106	3%	97%

SEMMAM					
Arborização	48	4	44	8%	92%
Secretaria	17	0	17	0%	100%
TOTAL	65	4	61	6%	94%
SEMSAD					
Saúde	11	1	10	9%	91%
Vig. Ambiental	15	1	14	7%	93%
Vig. Sanitária	7	4	3	57%	43%
TOTAL	33	6	27	18%	82%
SEMAD	3	1	2	33%	67%
SEDETTEC	15	12	3	80%	20%
SGG					
Fiscalização	48	13	35	27%	73%
Secretaria	4	2	2	50%	50%
TOTAL	52	15	37	29%	71%
SEMFA	3	1	2	33%	67%
SECOL	3	0	3	0%	100%
PGM	3	3	0	100%	0%
SUBPREF.LESTE	18	0	18	0%	100%
SUBPREF.NORTE	56	1	55	2%	98%
SECULT	1	0	1	0%	100%
SDS	1	0	1	0%	100%
SEM HAB	7	4	3	57%	43%
SEMPA	1	1	0	100%	0%
OUVIDORIA	61	56	5	92%	8%
ELOGIO	12	9	3	75%	25%
DIVERSOS	4	2	2	50%	50%
TOTAL	1050	374	676	34%	66%

1.7) Levantamento das manifestações por Secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 109 demandas, (SEMURB) – Iluminação Pública com 488 demandas, (SEMURB) – Coordenadoria de Limpeza Pública com 74 demandas. As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 379 demandas.



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).

Desde o dia 05/07/2021, a Ouvidoria Municipal também está responsável pelas mensagens diretas recebidas no Instagram. No mês de julho, 1 protocolo foi aberto nesta mídia e computado no Facebook. No mês de agosto não houve registro de protocolo nesta mídia.

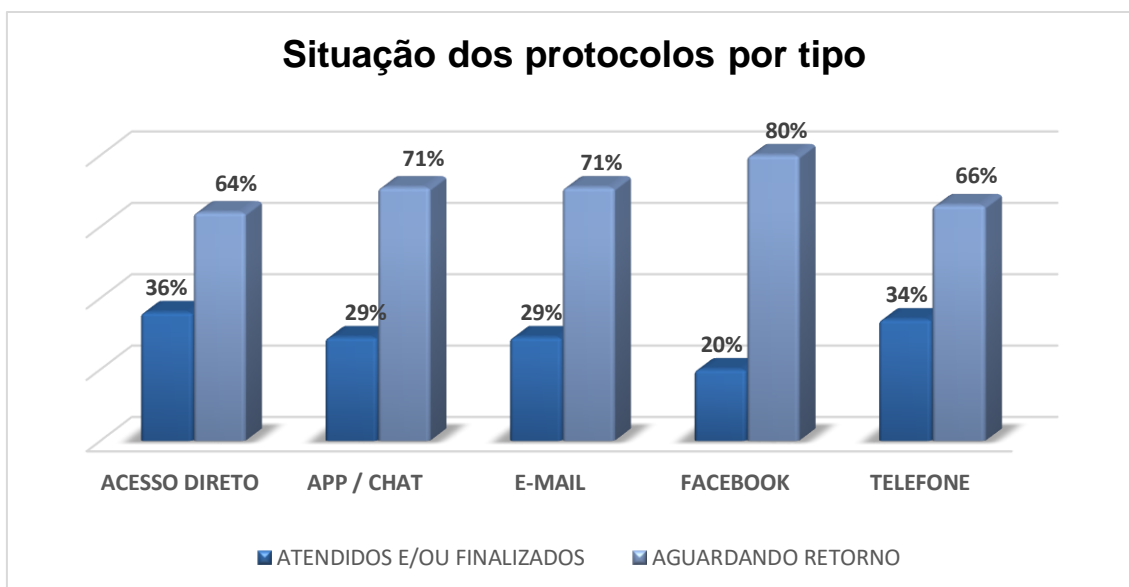
Foram registradas 934 demandas através das mídias digitais no mês de agosto de 2021, em média 30 protocolos por dia.

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.

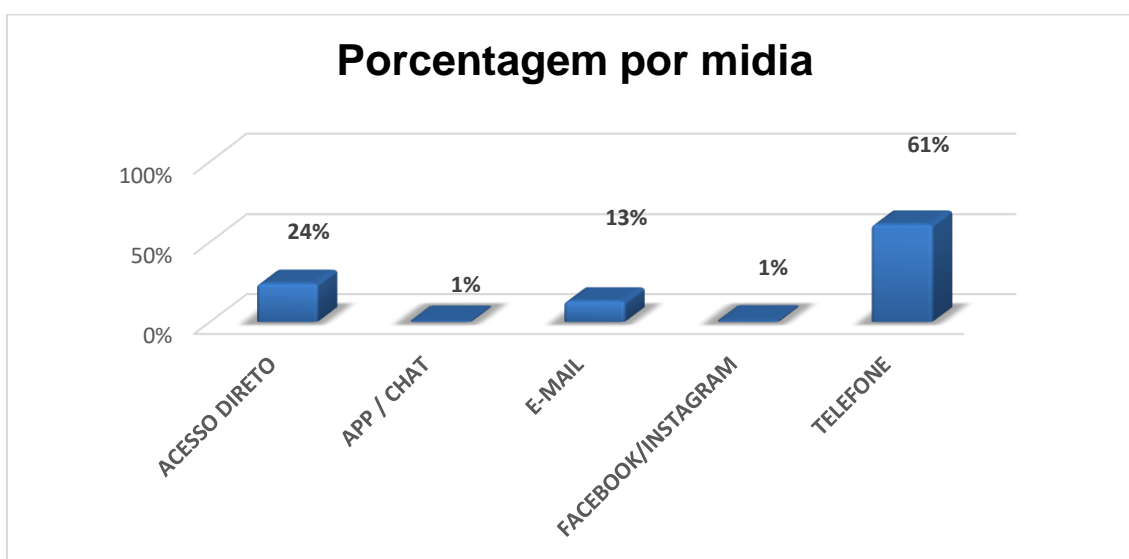
2.1) Atendimentos efetuados por meio das mídias digitais:

- E-mail: 121
- Facebook/Instagram: 5
- Telefone: 576
- Acesso Direto: 223
- Aplicativo/ Chat: 8

2.2) Divisão de demandas recebidas por situações.



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 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
01/08/2021- Domingo	0
02/08/2021- Segunda-feira	2
03/08/2021- Terça-feira	0
04/08/2021- Quarta-feira	0
05/08/2021- Quinta-feira	1
06/08/2021- Sexta-feira	0
07/08/2021- Sábado	8
08/08/2021- Domingo	11
09/08/2021- Segunda-feira	0
10/08/2021- Terça-feira	0
11/08/2021- Quarta-feira	0
12/08/2021- Quinta-feira	1

13/08/2021- Sexta-feira	4
14/08/2021- Sábado	6
15/08/2021- Domingo	6
16/08/2021- Segunda-feira	1
17/08/2021- Terça-feira	2
18/08/2021- Quarta-feira	2
19/08/2021- Quinta-feira	1
20/08/2021- Sexta-feira	1
21/08/2021- Sábado	2
22/08/2021- Domingo	4
23/08/2021- Segunda-feira	2
24/08/2021- Terça-feira	0
25/08/2021- Quarta-feira	0
26/08/2021- Quinta-feira	0
27/08/2021- Sexta-feira	1
28/08/2021- Sábado	0
29/08/2021- Domingo	2
30/08/2021- Segunda-feira	2
31/08/2021- Terça-feira	1
TOTAL	60



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) 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, 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 atendimentos estão sendo por ordem de chegada no centro administrativo com a emissão de senhas para todos os setores, exceto o atendimento no ÁLAVARA e MEI que seguem por agendamento.

O acesso dos servidores ao Centro Administrativo continua restrito à guarita secundária do estacionamento até as 9 horas, após o horário o acesso é direcionado para a entrada principal do Centro Administrativo. Ficando o acesso da guarita fechado até às 14 horas para servidores e munícipes.

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

ATENDIMENTOS:

- ALVARÁ - atendimento agendado;
- JUNTA COMERCIAL
- VISA
- MEI - atendimento agendado;
- PROCON
- SAÚDE – atendimento está sendo feito na recepção do centro administrativo;
- ATENDIMENTO FAZENDÁRIO
- PROTOCOLO GERAL
- CADASTRO TÉCNICO
- CENTRAL ÚNICA
- OUVIDORIA MUNICIPAL – atendimento telefônico, pessoalmente 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 senhas diárias:

RELATÓRIO DE SENHAS DIÁRIAS			
DIA A DIA	DEMANDAS	ATENDIDAS	DESISTÊNCIAS
02/08/2021- Segunda-Feira	249	236	13
03/08/2021- Terça-Feira	257	248	9

04/08/21- Quarta-Feira	232	227	5
05/08/2021- Quinta-Feira	245	234	11
06/08/2021- Sexta-Feira	210	200	10
09/08/2021- Segunda-Feira	252	237	15
10/08/2021- Terça-Feira	261	247	14
11/08/2021- Quarta-Feira	302	291	11
12/08/2021- Quinta-Feira	287	275	12
13/08/2021- Sexta-Feira	269	255	14
16/08/2021- Segunda-Feira	283	271	12
17/08/2021- Terça-Feira	350	322	28
18/08/2021-Quarta-Feira	197	186	11
19/08/2021- Quinta-Feira	296	278	18
20/08/2021- Sexta-Feira	292	276	16
23/08/2021- Segunda-Feira	316	297	19
24/08/2021- Terça-Feira	270	257	13
25/08/2021- Quarta-Feira	236	226	10
26/08/2021- Quinta-Feira	318	292	26
27/08/2021- Sexta-Feira	384	359	25
30/08/ 2021- Segunda-Feira	445	421	24
31/08/2021- Terça-Feira	381	357	24
TOTAL =	6,332	5,992	340

4.2) Relatório de ocorrências por setor:

CONTROLE DE ATENDIMENTO			
SETOR	Demanda	Atendidos	Desistências
ALVARA	215	212	3
CADASTRO TÉCNICO	582	560	22

CENTRAL ÚNICA	140	133	7
IPTU	2,159	1,967	192
ISSQN	389	369	20
MEI	257	247	10
OG	115	115	0
PROCON	466	436	30
PROTOCOLO	1.947	1.897	50
Ouvidoria SUS	62	56	6
Total geral	6,332	5,992	340

4.3) Ponderações:

- Conforme a lei federal NBR9050, combinado com a lei municipal Nº 7737 de 2012, permanece a necessidade de um corrimão onde se localiza a rampa de acesso para cadeirantes na Rua Bento Gonçalves, que dá acesso ao Centro Administrativo. Este pedido já foi passado para a Secretaria de Administração. Ressaltamos que a rampa já está implantada, porém, segue a necessidade do corrimão.
- 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 finalizou a instalação no mês de agosto .

Glaci Teresinha Alves dos Santos

Ouvidora Municipal