



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



OUVIDORIA MUNICIPAL

Maio/2021

RELATÓRIO

1) Levantamento das manifestações do mês de maio:

Total de Manifestações 894. Em média foram registrados 29 protocolos por dia no mês de maio.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria– 160 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – 728 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 – 6 protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria:** 160 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 728 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 6 protocolos



1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de Protocolos: 894

Atendidos e /ou Finalizados: 482

Percentual: 54%

- Atrasados – 12

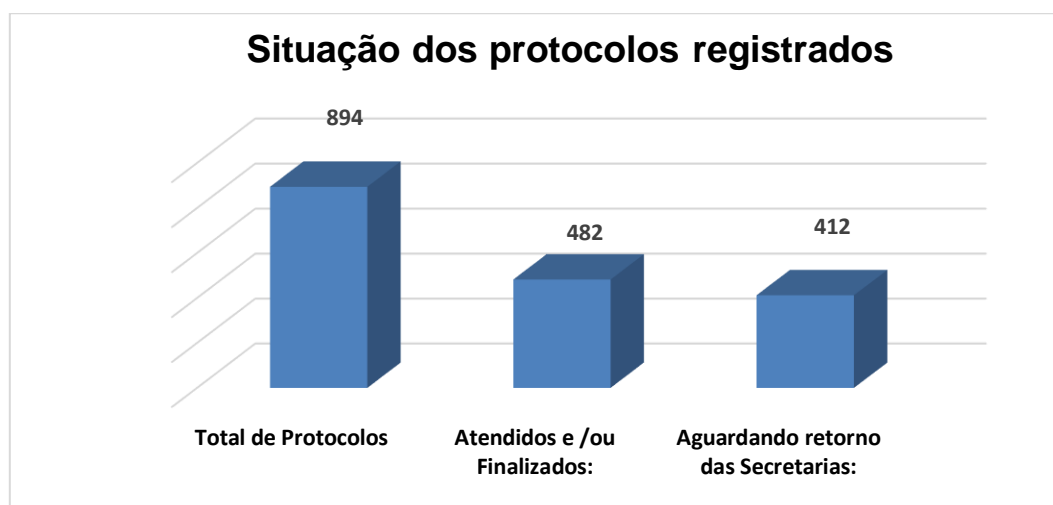
- No prazo – 470

Aguardando retorno das Secretarias: 412

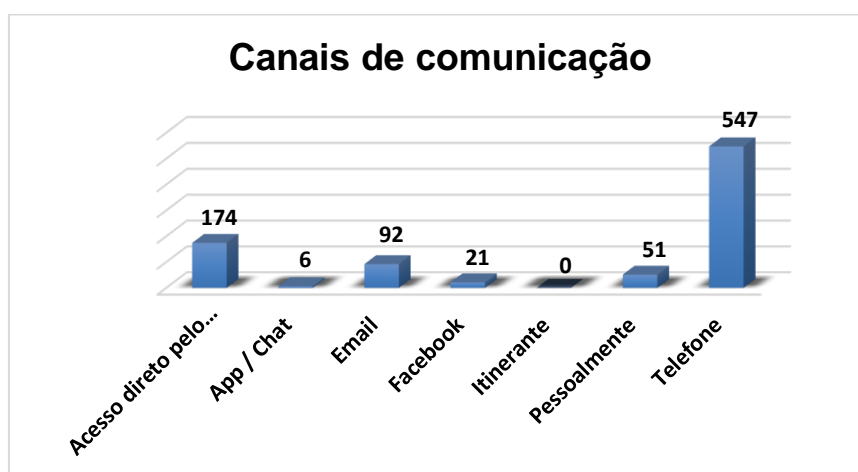
Percentual: 46%

- Atrasados –22

- No prazo – 390



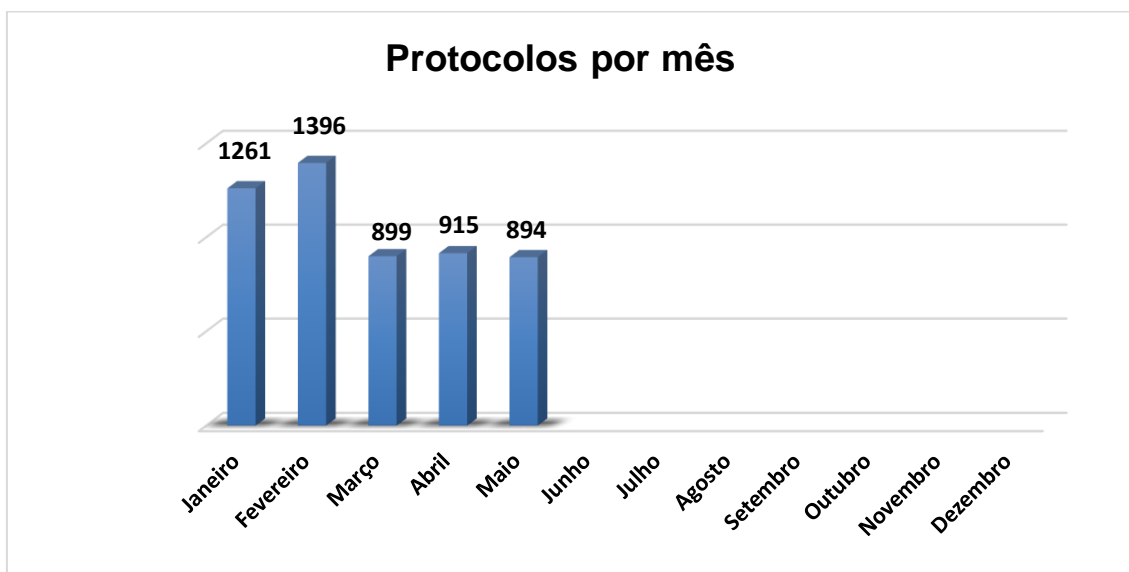
1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:



Observações:

O atendimento de forma presencial da Ouvidoria Municipal retornou no dia 18 de Maio de 2021 por agendamento, atendendo 51 pessoas.

1.4) Protocolos por mês em 2021:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de maio:

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM MAIO.					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
					1
48	44	35	35	21	1
31	42	52	53	31	10
55	43	45	64	23	0
43	44	40	46	35	3
47					

***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

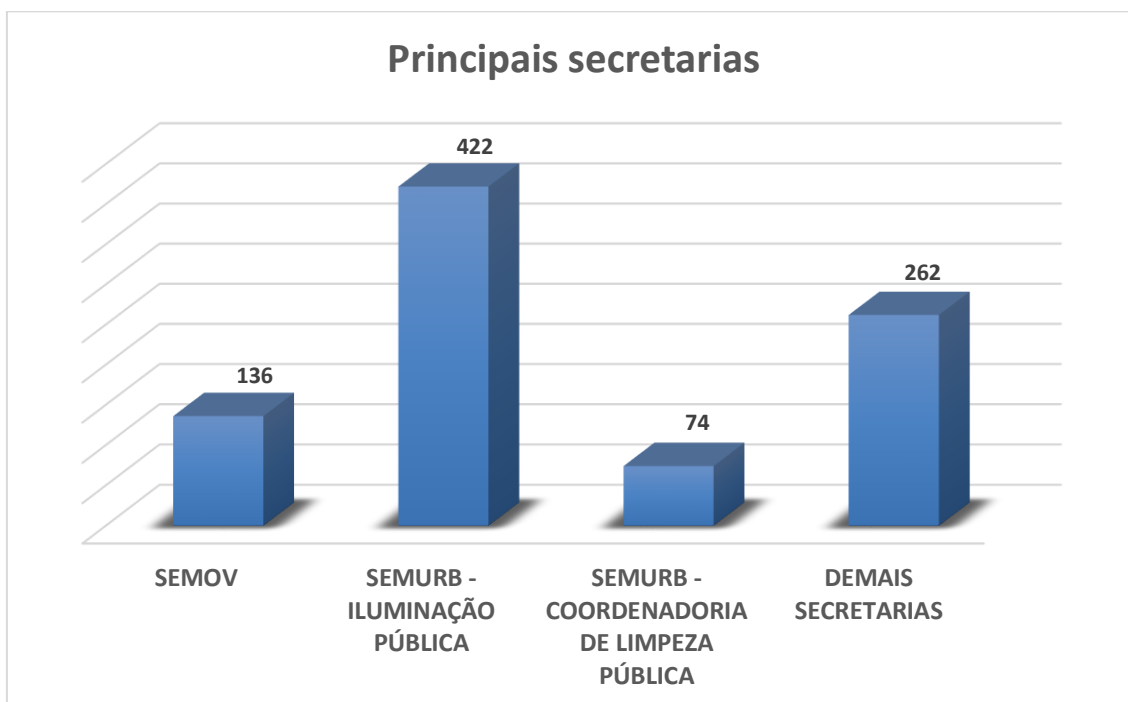
1.6) Manifestações por Secretarias:

	TOTAL	ENCERRADOS	PENDENTES	% ENCERRADOS	% PENDENTES
SEMURB					
Cemitério	3	0	3	0%	100%
Fiscalização	2	2	0	100%	0%
Iluminação	422	373	49	88%	12%
Coordenadoria	74	33	41	45%	55%
Mobilidade	11	3	8	27%	73%
Secretaria	4	0	4	0%	100%
Revitalização	6	3	3	50%	50%
TOTAL	522	414	108	79%	21%
SEMOV	136	12	124	9%	91%
SEMMAM					
Arborização	69	4	65	6%	94%
Secretaria	8	2	6	25%	75%
TOTAL	77	6	71	8%	92%
SEMSAD					
Saúde	15	2	13	2%	98%
Vig. Ambiental	16	1	15	1%	99%
Vig. Sanitária	5	1	4	1%	99%
TOTAL	36	4	32	11%	89%
SEMAD	0	0	0	0%	0%
SEDETTEC	15	10	5	67%	33%
SGG					
Fiscalização	35	3	32	9%	91%
Secretaria	0	0	0	0%	0%
TOTAL	35	3	32	9%	91%
SEMFA	7	3	4	43%	57%
SEMAE	5	0	5	0%	100%
SECULT	0	0	0	0%	0%
SDS	3	0	3	0%	100%
SEMHAB	2	0	2	0%	100%

SEMPA	1	0	1	0%	100%
SMED	1	1	0	100%	0%
SEMEL	0	0	0	0%	0%
SEMUSP	7	1	6	1%	99%
SECOL	1	0	1	0%	100%
GABINETE P.	0	0	0	0%	0%
OUVIDORIA	23	14	9	61%	39%
ELOGIO	4	2	2	50%	50%
DIVERSOS	19	13	6	68%	32%
TOTAL	894	483	411	54%	46%

1.7) Levantamento das manifestações por Secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 136 demandas, (SEMURB) – Iluminação Pública com 422 demandas, (SEMURB) – Coordenadoria de Limpeza Pública com 74 demandas. As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 262 demandas.



2) Mídias Digitais

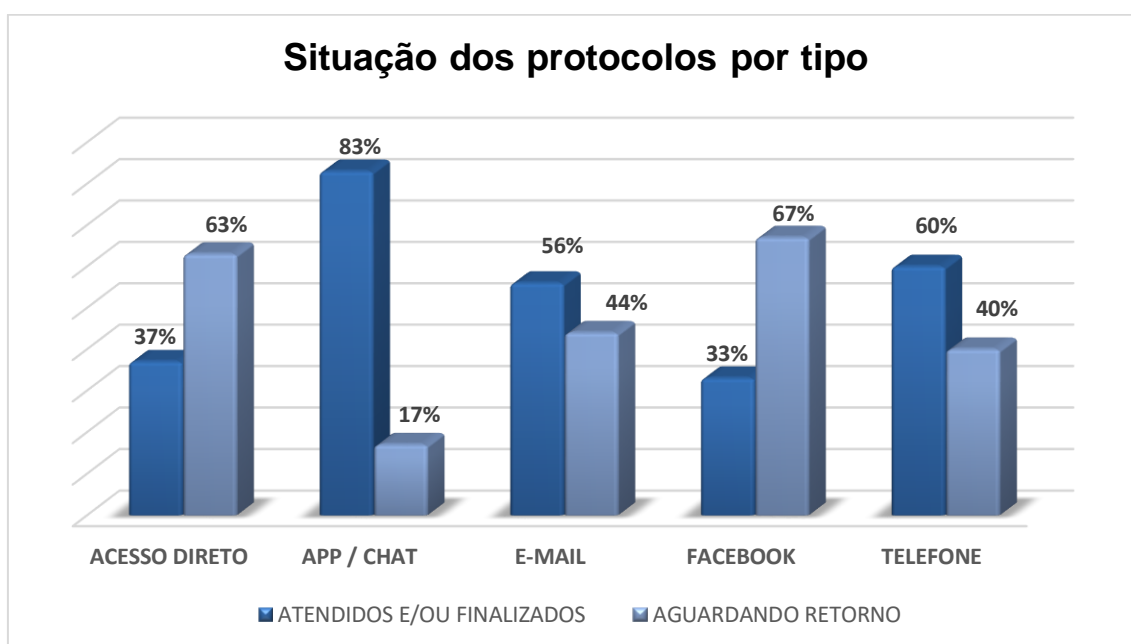
A Ouvidoria Municipal possui as seguintes Mídias Digitais: E-mail, Facebook, 3 linhas de telefone 156 e 2200 0362, Acesso Direto pelo site da Prefeitura, Aplicativo (Colab) e Chat (Tawk.to). Foram registradas 840 demandas através das mídias digitais no mês de maio de 2021, em média 27 protocolos por 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;

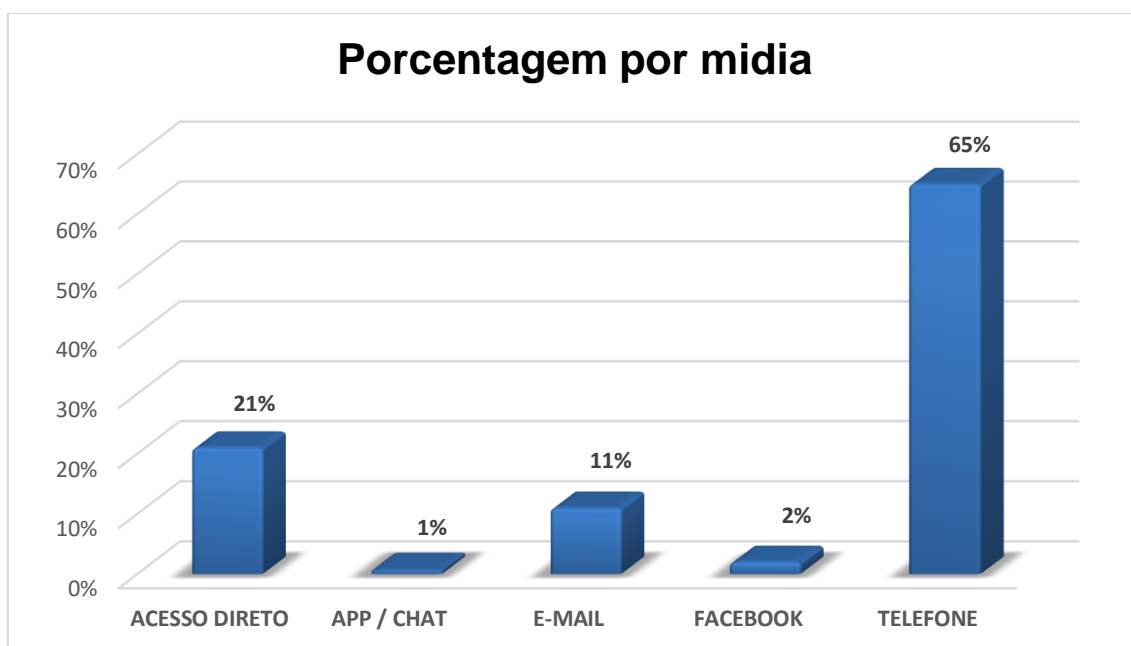
2.1) atendimentos efetuados por meio das mídias digitais:

- E-mail: 92
- Facebook: 21
- Telefone: 547
- Acesso Direto: 174
- Aplicativo/ Chat: 6

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
01/05/2021 – Sábado	15
02/05/2021 – Domingo	12
03/05/2021 – Segunda-feira	4
04/05/2021 – Terça-feira	2
05/05/2021 – Quarta-feira	1

06/05/2021– Quinta-feira	1
07/05/2021– Sexta-feira	3
08/05/2021- Sábado	5
09/05/2021- Domingo	6
10/05/2021– Segunda-feira	2
11/05/2021– Terça-feira	2
12/05/2021– Quarta- feira	1
13/05/2021– Quinta-feira	0
14/05/2021– Sexta-feira	2
15/05/2021– Sábado	7
16/05/2021– Domingo	8
17/05/2021–Segunda-feira	3
18/05/2021– Terça-feira	1
19/05/2021– Quarta-feira	0
20/05/2021– Quinta-Feira	0
21/05/2021– Sexta-feira	0
22/05/2021– Sábado	1
23/05/2021– Domingo	1
24/05/2021– Segunda-feira	0
25/05/2021– Terça-feira	1
26/05/2021– Quarta-feira	2
27/05/2021– Quinta-feira	1

28/05/2021– Sexta-feira	2
29/05/2021– Sábado	5
30/05/2021– Domingo	1
31/05/2021- Segunda-feira	1
TOTAL	90

4) Recepção do Centro Administrativo:

O atendimento presencial da recepção do Centro Administrativo voltou no dia 9 de maio conforme ordem de serviço Nº 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 às 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.

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;
- 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, pessoalmente por agendamentos 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
03/05/2021– Segunda-feira	164	158	6
04/05/2021– Terça-feira	171	165	6
05/05/2021– Quarta-feira	151	139	12
06/05/2021– Quinta-feira	171	161	10
07/05/2021– Sexta-feira	149	143	6
10/05/2021– Segunda-	197	185	12

feira			
11/05/2021– Terça-Feira	220	198	22
12/05/2021– Quarta-feira	220	208	12
13/05/2021– Quinta-feira	196	191	5
14/04/2021– Sexta-feira	204	194	10
17/05/2021– Segunda-feira	179	166	13
18/05/2021– Terça-Feira	207	190	17
19/05/2021– Quarta-feira	182	171	11
20/04/2021– Quinta-feira	188	178	10
21/05/2021– Sexta-feira	163	148	15
24/25/2021– Segunda-feira	190	178	12
25/05/2021– Terça-Feira	185	172	13
26/05/2021– Quarta-feira	226	211	15
27/05/2021– Quinta-feira	181	166	15
28/05/2021– Sexta-feira	152	141	11
31/05/2021– Segunda-feira	242	218	24
TOTAL =	3.938	3.681	257

4.2) Relatório de ocorrências por setor.

CONTROLE DE ATENDIMENTO			
SETOR	Demanda	Atendidos	Desistências
ALVARA	262	257	5
CADASTRO TÉCNICO	330	314	16
CENTRAL ÚNICA	86	82	4
IPTU	1.406	1.322	84
ISSQN	183	173	10
MEI	170	163	7
OG	51	51	0

PROCON	188	145	43
PROTOCOLO	1.255	1.222	33
Triagem	4	3	1
Total geral	3.938	3.681	257

Observações:

O atendimento de forma presencial da Ouvidoria Municipal retornou no dia 18 de Maio de 2021 por agendamento, atendendo 51 pessoas.

4.3) Ponderações:

- Conforme a lei federeral NBR9050, combinado com a lei municipal N° 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, este pedido já foi passado para a secretaria de administração.

- 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