

Ouvidoria Municipal

Relatório do mês de Janeiro

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, fevereiro de 2020

RELATÓRIO

1) Levantamento das manifestações do mês de janeiro.

Total de Manifestações **1216**. Em média foram registrados **55** protocolos por dia no mês de janeiro.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria – 453 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – 747 registros de protocolos referentes as solicitações de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

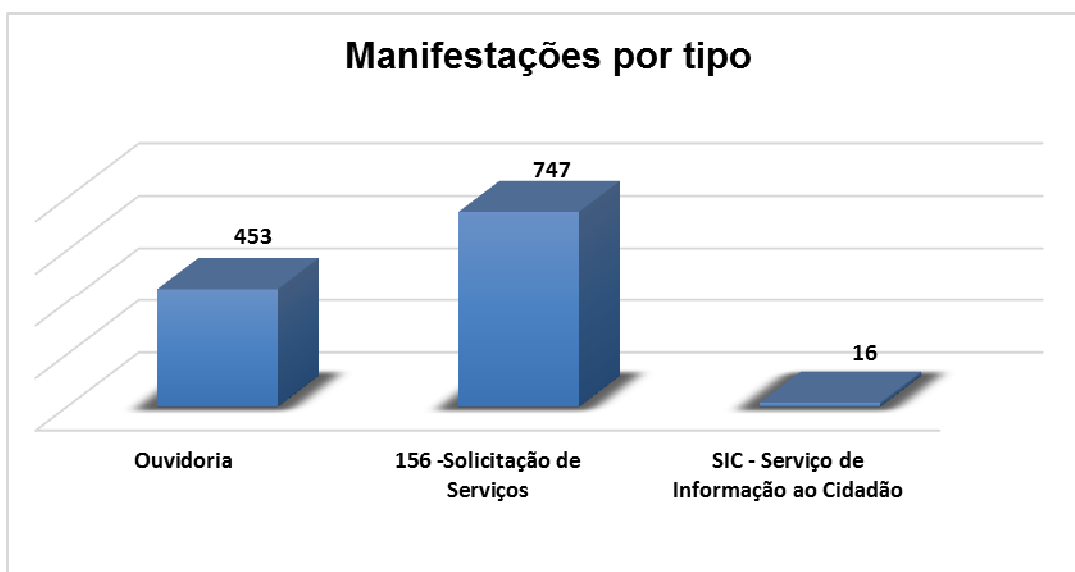
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – 16 protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 453 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 747 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 16 protocolos



1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de Protocolos – 1216

Atendidos e /ou Finalizados: 580

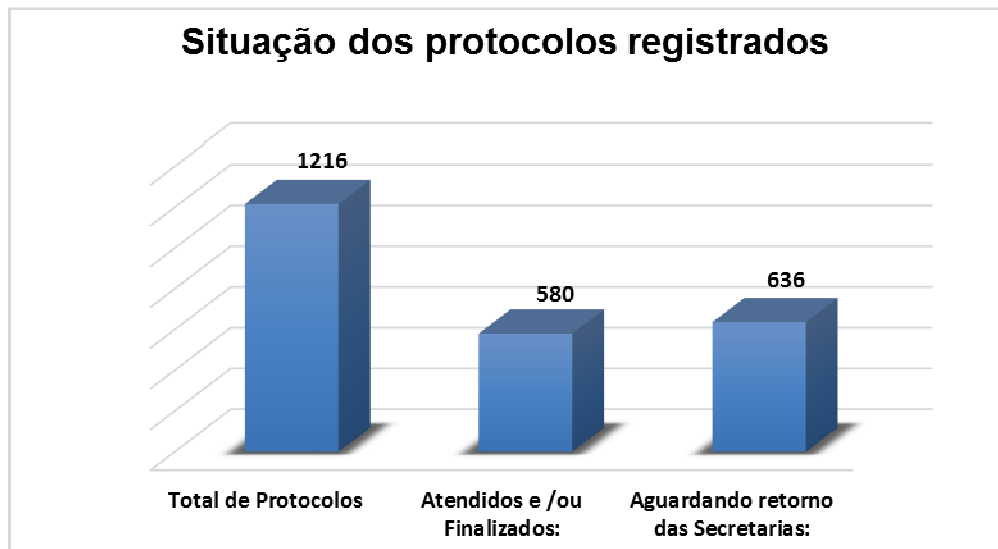
- Atrasados – 114

- No prazo – 466

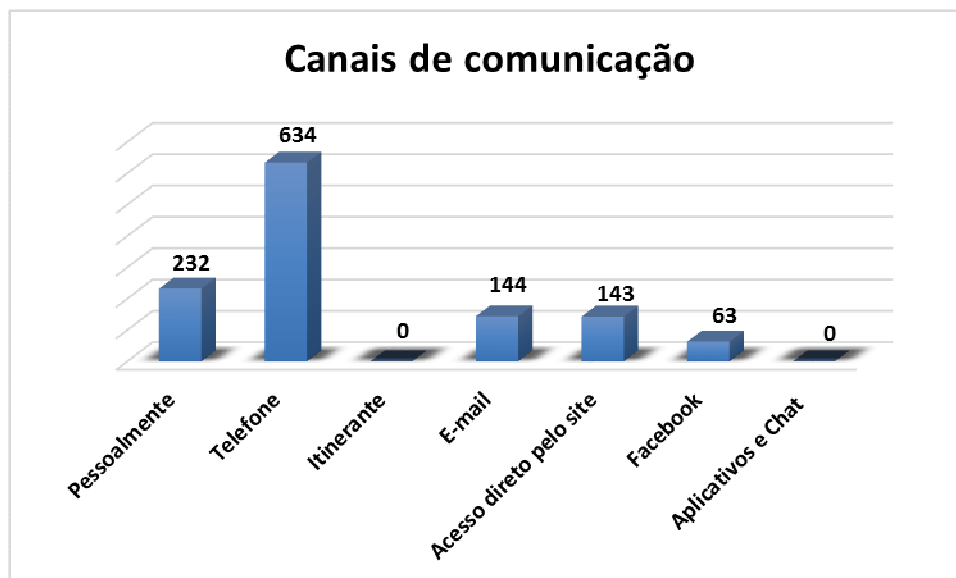
Aguardando retorno das Secretarias: 636

- Atrasados – 9

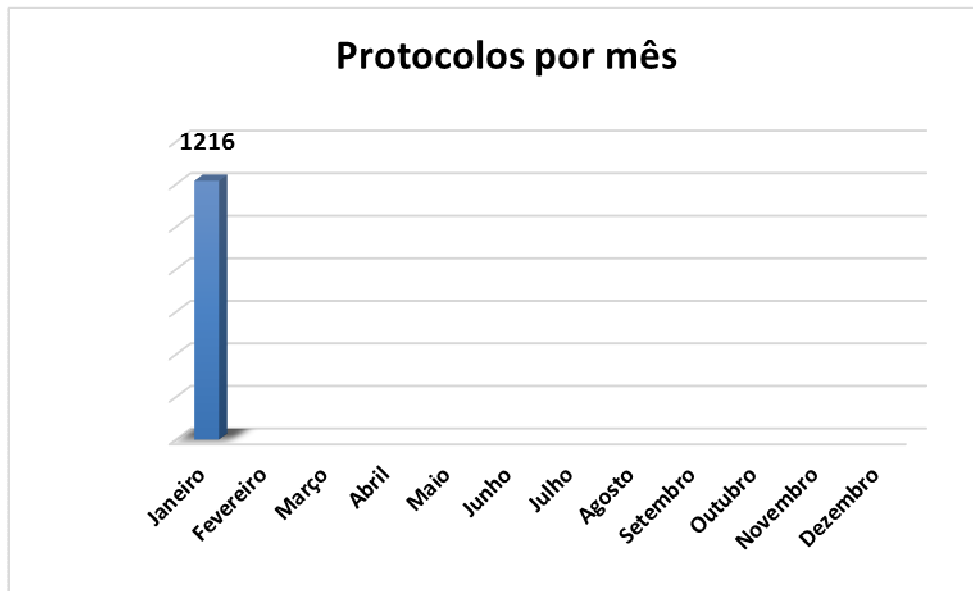
- No prazo – 627



1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:



1.4) Protocolos por mês em 2020:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de janeiro:

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM JANEIRO					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
		0	42	35	0
54	54	37	52	64	0
72	41	38	47	63	0
68	75	58	55	62	0
69	54	41	69	56	0

**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.*

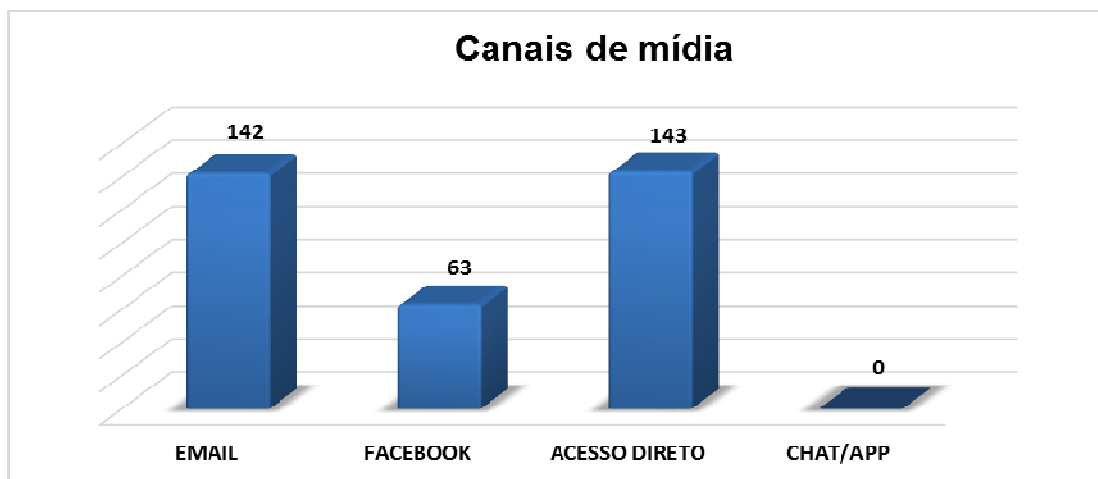
1.6) Manifestações por Secretarias:

SECRETARIAS	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB - Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos	374	208	582
SEMOV - Secretaria Municipal de Obras e Viação	14	138	152
SEMMAM - Secretaria Municipal do Meio Ambiente	1	98	99
SEMSAD - Secretaria Municipal de Saúde	0	2	2
- Vigilância Ambiental	1	45	46
- Vigilância Sanitária	2	5	7
SEMAD - Secretaria Municipal de Administração	3	2	5
SEDETTEC - Secretaria de Desenv. Econômico, T. e Tecnológico	14	10	24
SGG - Secretaria Geral de Governo	1	1	2
- Fiscalização	11	99	110
SEMFA - Secretaria Municipal da Fazenda	10	12	22
SDS - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	0	0	0
SEM HAB - Secretaria Municipal de Habitação	4	2	6
SEMPA - Secretaria Municipal de Proteção Animal	2	3	5
SEMUSP - Secretaria de Segurança Pública e Defesa Comunitária	0	1	1
Diversos	1	10	11
Ouvidoria Municipal	142	0	142
Elogios protocolados para a Ouvidoria Municipal - 5			
Totais	580	636	1216

2) Mídias Digitais

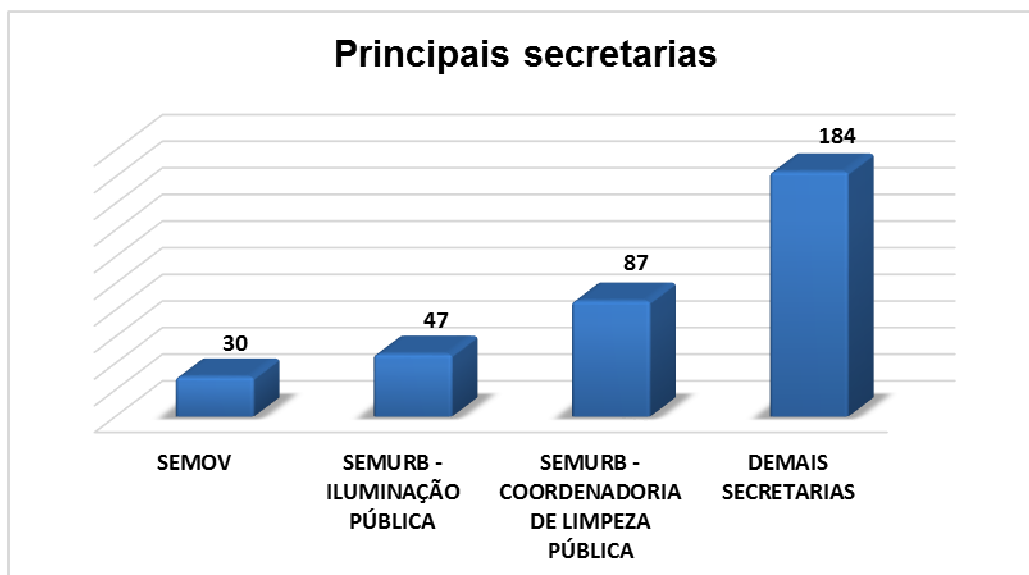
A Ouvidoria possui as seguintes Mídias Digitais: E-mail, Facebook, Acesso Direto pelo site da prefeitura, Aplicativo Colab.re e Chat - Tawk. Foram registradas 348 demandas através das mídias digitais no mês de janeiro, em média 16 protocolos por dia.

2.1) Manifestações por meio das mídias digitais:



2.2) Levantamento das manifestações por Secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos (SEMURB) – Coordenadoria de Limpeza Pública com 87 demandas (25%), Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos (SEMURB) – Iluminação Pública com 47 demandas (14%) e Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 30 demandas (9%). As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 184 demandas (52%).



2.3) Situação dos protocolos registrados pelas principais Secretarias:

SEMOV

Total de Protocolos – 30

Atendidos e/ou Finalizados: 4 (11%)

Aguardando retorno da secretaria: 26 (89%)

SEMURB - ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Total de Protocolos – 47

Atendidos e/ou Finalizados: 39 (83%)

Aguardando retorno da secretaria: 8 (17%)

SEMURB – COORDENADORIA DE LIMPEZA PÚBLICA

Total de Protocolos – 87

Atendidos e/ou Finalizados: 44 (51%)

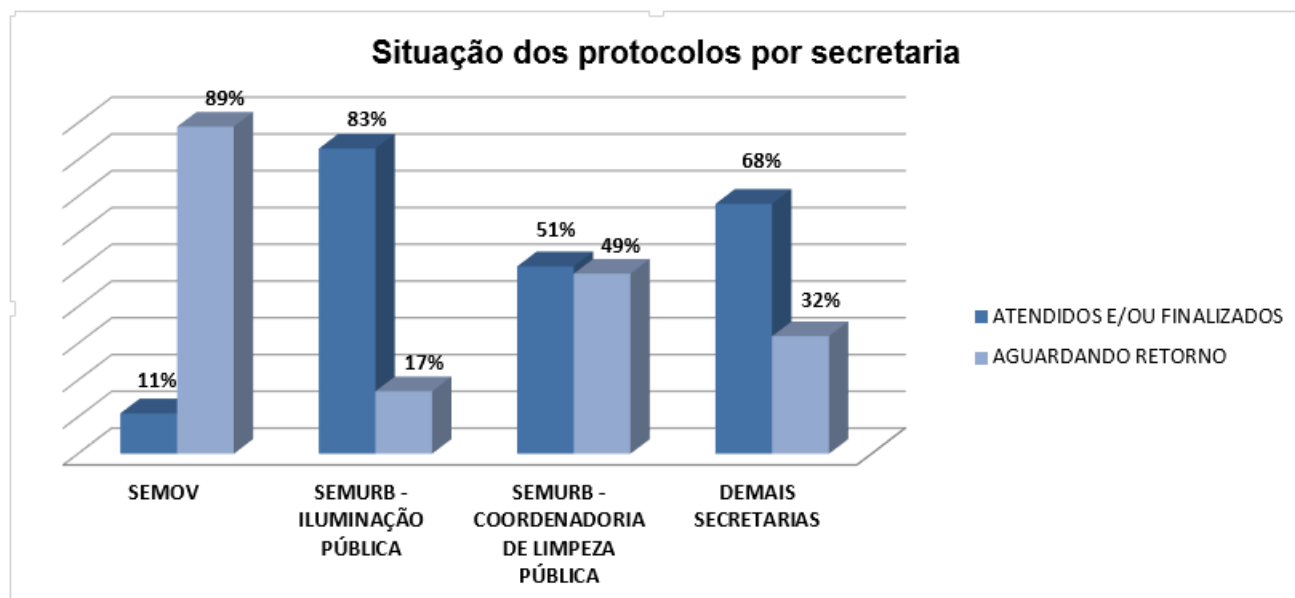
Aguardando retorno da secretaria: 43 (49%)

DEMAIS SECRETARIAS

Total de Protocolos – 184

Atendidos e/ou Finalizados: 124 (68%)

Aguardando retorno da secretaria: 60 (32%)



3) Recepção do Centro Administrativo

O atendimento presencial da recepção do Centro Administrativo no mês de janeiro proporcionou de forma humanizada e acolhedora uma aproximação junto aos munícipes e conseqüentemente uma crescente utilização dos serviços. Esse relatório também contempla as solicitações de informações e orientações no contexto da acessibilidade. A recepção oferece o acompanhamento aos munícipes enquanto estiverem em atendimento. Para os contribuintes com dificuldades auditivas possuímos uma estagiária intérprete de libras e para os contribuintes com dificuldades de locomoção disponibiliza-se o uso da cadeira de rodas.

3.1) Atendimentos por mês:



Total de manifestações: **18.908**. Em média foram distribuídas **859** senhas por dia no mês de janeiro.

3.2) Atendimentos por setores:

CONTROLE DE ATENDIMENTO			
SETOR	Demanda	Atendidos	Desistências
ALVARA	755	665	90
CADASTRO TÉCNICO	1.095	1.047	48
CENTRAL ÚNICA	179	163	16
COTA ÚNICA	12	10	2
IPTU	8.328	7.244	1.084
ISSQN	1.678	1.555	123
ITBI	23	16	7
JUNTA COMERCIAL	18	0	18
MEI	1.030	879	151
MICROCREDITO	34	30	4
OUVIDORIA DO SUS	261	223	38
OUVIDORIA GERAL	324	298	26
PLANTÃO FISCAL ISSQN	12	11	1
PLANTÃO FISCAL ITBI	6	4	2
PROCON	316	297	19
PRODUTOR RURAL	13	12	1
PROTOCOLO	2.777	2.710	67
SAUDE	1.507	1.488	19
TRIAGEM	540	516	24
TOTAL	18.908	17.168	1.740

3.3) Análise das senhas diárias:

RELATÓRIO DE SENHAS DIÁRIAS			
DIA-A-DIA	ATENDIDAS	DESISTÊNCIAS	DEMANDA
02/01/2020 - Quinta-feira	603	59	662
03/01/2020 - Sexta-feira	665	119	784
06/01/2020 - Segunda-feira	987	171	1.158
07/01/2020 - Terça-feira	1.067	146	1.213
08/01/2020 - Quarta-feira	951	110	1.061
09/01/2020 - Quinta-feira	838	94	932
10/01/2020 - Sexta-feira	801	86	887
13/01/2020 - Segunda-feira	825	94	919
14/01/2020 - Terça-feira	852	75	927
15/01/2020 - Quarta-feira	771	73	844
16/01/2020 - Quinta-feira	694	60	754
17/01/2020 - Sexta-feira	659	66	725
20/01/2020 - Segunda-feira	817	73	890
21/01/2020 - Terça-feira	795	77	872
22/01/2020 - Quarta-feira	784	71	855
23/01/2020 - Quinta-feira	721	55	776
24/01/2020 - Sexta-feira	667	38	705
27/01/2020 - Segunda-feira	755	56	811
28/01/2020 - Terça-feira	789	50	839
29/01/2020 - Quarta-feira	645	47	692
30/01/2020 - Quinta-feira	769	44	813
31/01/2020 - Sexta-feira	713	76	789
TOTAL GERAL	17.168	1.740	18.908

3.4) Ponderações:

- Se faz necessário o conserto **urgente** do ar condicionado do térreo. O movimento do setor de IPTU está muito grande em função das impressões dos boletos de 2020. O ano iniciou com a impressão dos Carnês e reempresão das Cotas Únicas do IPTU. Os setores de Atendimento Fazendário, Protocolo Geral, Cadastro Técnico e Central Única acarretaram alguns transtornos durante os respectivos atendimentos, devido ao não funcionamento do ar condicionado. Teve-se inúmeras reclamações e muitas pessoas acabaram passando por conta do calor intenso. A caráter de empréstimo, foi cedido pela Secretaria da Fazenda um ventilador de pé, para amenizar as altas temperaturas.

- Foi reabilitado 3 novos guichês de atendimento no sistema SIGANET e cadastrado mais 3 estagiários para o atendimento.

- Permanece a necessidade de um corrimão na rua Bento Gonçalves que dá acesso ao Centro Administrativo.

- A declaração anual do MEI teve início no mês de janeiro, o que fez o movimento do setor aumentar o número de atendimentos.

- A Receita Federal deu o prazo de 02/01 à 31/01/2020, para as empresas optarem para a cobrança do imposto Simples Nacional, ocasionando grandes filas no setor de atendimento do ISSQN.

Diego Specht
Ouvidor Municipal