

Ouvidoria Municipal

Relatório do mês de Dezembro

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, 07 de janeiro de 2021



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

RELATÓRIO

1) Levantamento das manifestações do mês de dezembro:

Total de Manifestações 844. Em média foram registrados 28 protocolos por dia no mês de dezembro.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria- 274 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156– 560 registros de protocolos referentes às solicitações de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

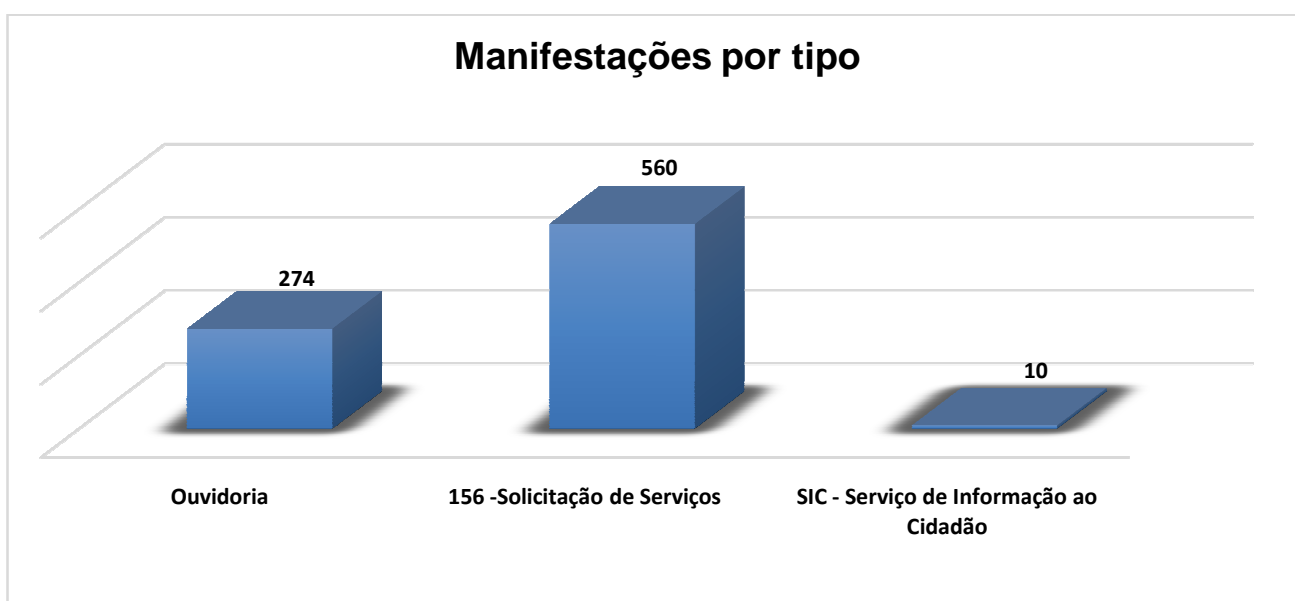
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – 10 protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 274 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços**: 560 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão**: 10 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 – 844

Atendidos e /ou Finalizados: 239

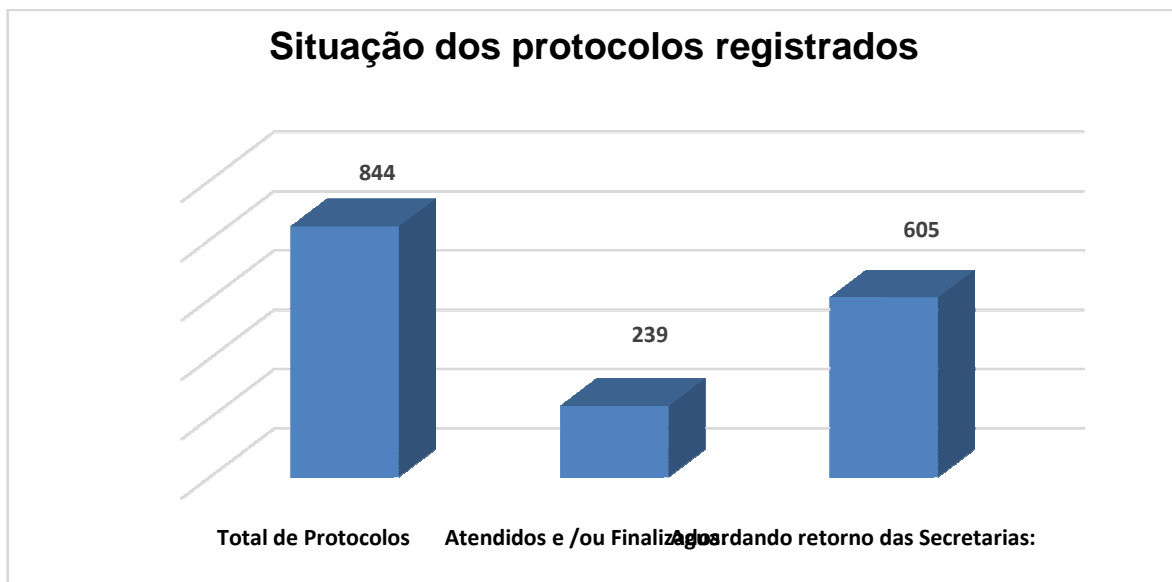
- Atrasados – 41

- No prazo – 198

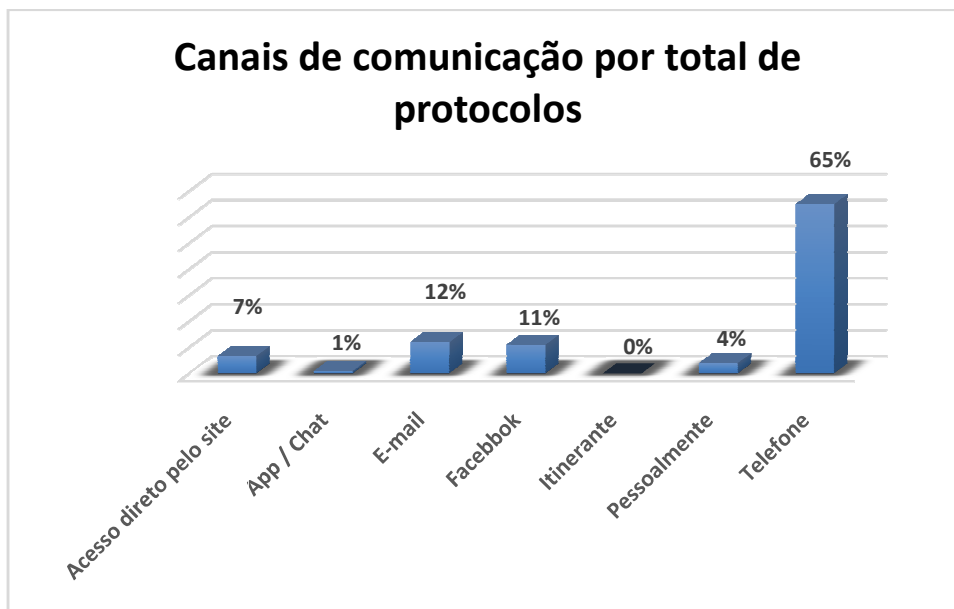
Aguardando retorno das Secretarias: 605

- Atrasados – 5

- No prazo – 600



1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:





PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

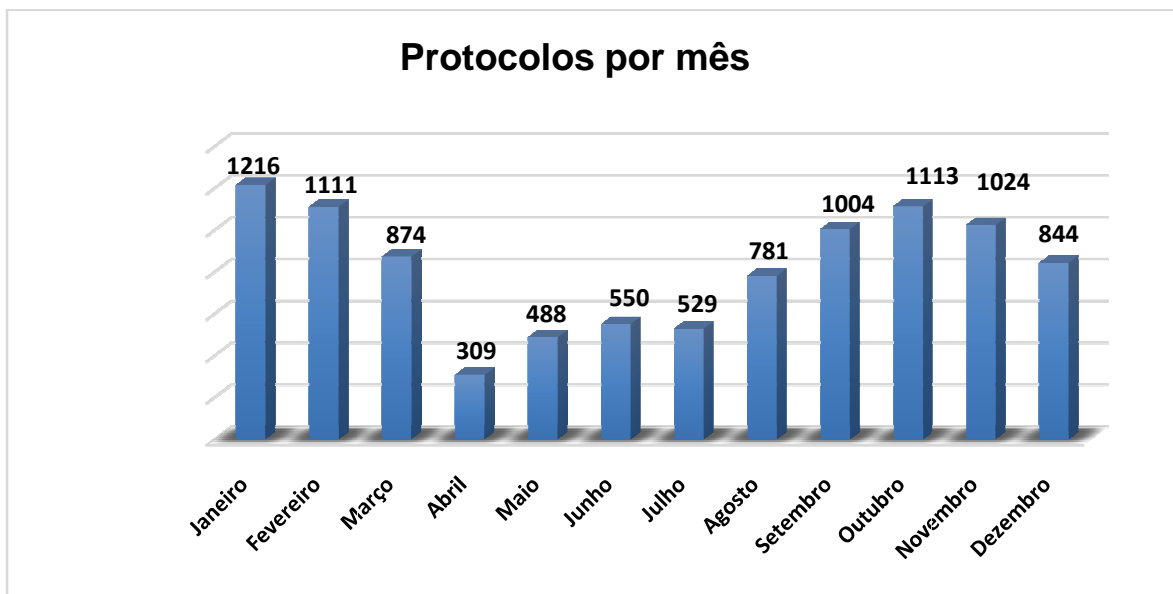
OV – OUVIDORIA MUNICIPAL

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

(51) 2200.0488

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

1.4) Protocolos por mês em 2020:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de dezembro:

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM DEZEMBRO.					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
	36	54	30	53	2
65	1	58	43	28	0
45	40	30	41	32	0
44	47	47	1	1	1
66	52	26	1		

**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
SEMURB					
Iluminação	352	125	227	36%	64%
coordenadoria	111	12	99	11%	89%
mobilidade	4	3	1	75%	25%
secretaria	3	0	3	0%	100%
TOTAL	470	140	330	30%	70%

SEMOV	94	0	94	0%	100%
--------------	----	---	----	----	------

SEMMAM					
arborização	46	5	41	11%	89%
secretaria	8	0	8	0%	100%
TOTAL	54	5	49	9%	91%

SEMSAD					
saúde	2	0	2	0%	100%
vig. Ambiental	23	0	23	0%	100%
vig. Sanitaria	6	0	6	0%	100%
TOTAL	31	0	31	0%	100%

SEMAD	3	1	2	33%	67%
--------------	---	---	---	-----	-----

SEDETTEC	9	4	5	44%	56%
-----------------	---	---	---	-----	-----

SGG					
fiscalização	72	4	68	6%	94%
secretaria	6	1	5	17%	83%
TOTAL	78	5	73	6%	94%

SEMFA	6	0	6	0%	100%
--------------	---	---	---	----	------

SDS	2	0	2	0%	100%
------------	---	---	---	----	------

SEM HAB	1	0	1	0%	100%
----------------	---	---	---	----	------

SEMPA	0	0	0	0%	0%
--------------	---	---	---	----	----

SEMUSP	0	0	0	0%	0%
---------------	---	---	---	----	----



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

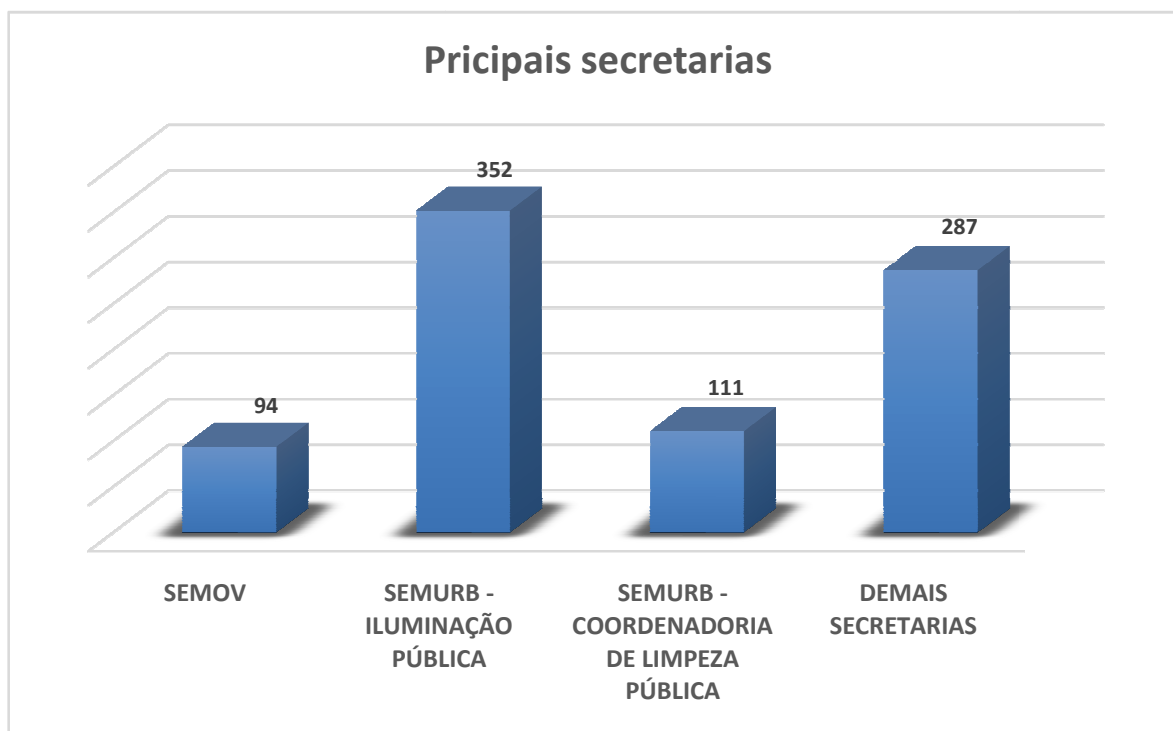
SECOL	0	0	0	0%	0%
-------	---	---	---	----	----

GABINETE P.	1	0	1	0%	100%
-------------	---	---	---	----	------

OUVIDORIA	87	80	7	92%	8%
ELOGIO	0	0	0	0%	0%
DIVERSOS	8	0	8	0%	100%
TOTAL	95	80	15	84%	16%

1.7) Levantamento das manifestações por Secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 94 demandas, (SEMURB) – Iluminação Pública com 352 demandas, (SEMURB) – Coordenadoria de Limpeza Pública com 111 demandas. As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 287 demandas.



2) Atendimentos Covid-19

Em virtude da Pandemia, a Ouvidoria Geral 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.

Os registros feitos anteriores a esta data, 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

	TOTAL	ENCERRADOS	PENDENTES
COVID			
SGG-Fiscalização	20		20
SEMSAD-Secretária Municipal	2		2
SEMSAD- Vigilância Sanitária	1		1
FACEBOOK-Informação	1	1	
ACESSO DIRETO	2	2	
TOTAL	26	3	23

3) 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 813 demandas através das mídias digitais no mês de dezembro, em média 26 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;

3.1) atendimentos efetuados por meio das mídias digitais:

- E-mail: 100
- Facebook: 94
- Telefone: 554
- Acesso Direto: 57
- Aplicativo/ Chat: 8



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

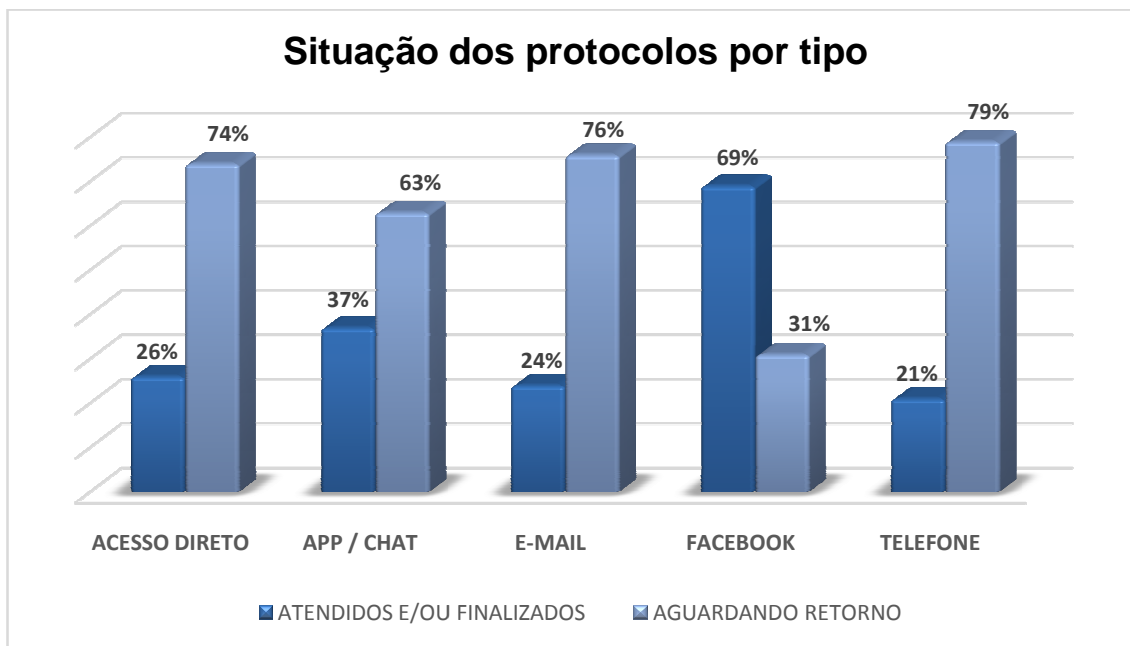
OV – OUVIDORIA MUNICIPAL

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

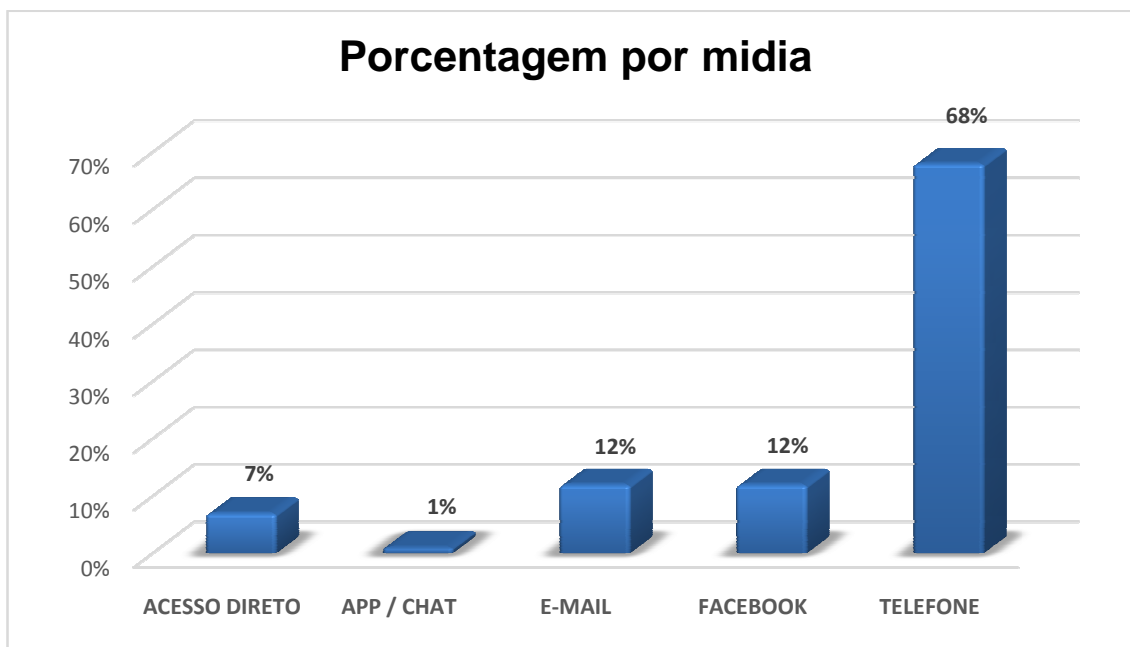
(51) 2200.0488

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

3.2) Divisão de demandas recebidas via mídias:



3.3) Divisão de demandas recebidas por situações:





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 da recepção do Centro Administrativo no mês de dezembro 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 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 agendado;
- JUNTA COMERCIAL - atendimento agendado;
- VISA - atendimento agendado;
- MEI - atendimento agendado;
- PROCON - atendimento agendado;
- 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 agendado;
- CADASTRO TÉCNICO – atendimento agendado;
- CENTRAL ÚNICA – atendimento agendado;
- OUVIDORIA GERAL – atendimento telefônico;
- OUVIDORIA DO SUS – atendimento telefônico.

**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

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

4.1) Relatório de ocorrências por setor

CONTROLE DE ATENDIMENTO			
SETOR	Demanda	Atendidos	Desistências
ALVARA	280	243	37
CADASTRO TÉCNICO	457	399	58
CENTRAL ÚNICA	61	52	9
IPTU	2601	2361	240
ISSQN	259	219	40
ITBI	41	30	11
JUNTA COMERCIAL	3	0	3
MEI	117	84	33
MICROCREDITO	2	0	2
OUVIDORIA DO SUS	33	33	0
OUVIDORIA GERAL	41	28	13
PROCON	37	33	4
PRODUTOR RURAL	7	7	0
PROTOCOLO	948	916	32
Triagem	107	104	3
VIGILANCIA SANITARIA	4	3	1
VISTÓRIA VIABILIDADE	1	0	1
Total geral	5.000	4.513	487



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

4.2) Relatório de senhas diárias

RELATÓRIO DE SENHAS DIÁRIAS			
DIA-A-DIA	ATENDIDAS	DESISTÊNCIAS	DEMANDA
01/12/2020 – Terça-feira	312	41	353
02/12/2020 – Quarta-feira	294	39	333
03/12/2020 – Quinta-feira	293	48	341
04/12/2020 – Sexta-feira	302	39	341
07/12/2020 – Segunda-feira	422	70	492
09/12/2020 - Quarta-feira	407	63	470
10/12/2020 – Quinta-feira	224	24	248
11/12/2020 - Sexta-feira	141	15	156
14/12/2020 - Segunda-feira	192	20	212
15/12/2020 - Terça-feira	169	18	187
16/12/2020 - Quarta-feira	186	13	199
17/12/2020 - Quinta-feira	197	12	209
18/12/2020 - Sexta-feira	187	8	195
21/12/2020 - Segunda-feira	251	27	278
22/12/2020 - Terça-feira	189	12	201
23/12/2020 - Quarta-feira	178	12	190
28/12/2020 - Segunda-feira	227	15	242
29/12/2020 - Terça-feira	186	5	191
30/12/2020 - Quarta-feira	156	6	162
Total geral	4.513	487	5.000

4.3) 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.

Glaci Teresinha Alves dos Santos
Ouvidora Municipal