

## Relatório Julho de 2021



# OUVIDORIA MUNICIPAL

## **R E L A T Ó R I O**

### **1) Levantamento das manifestações do mês de julho:**

**Total de Manifestações - 865.** Em média foram registrados 28 protocolos por dia no mês de julho.

#### **Distribuição das demandas por assunto.**

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

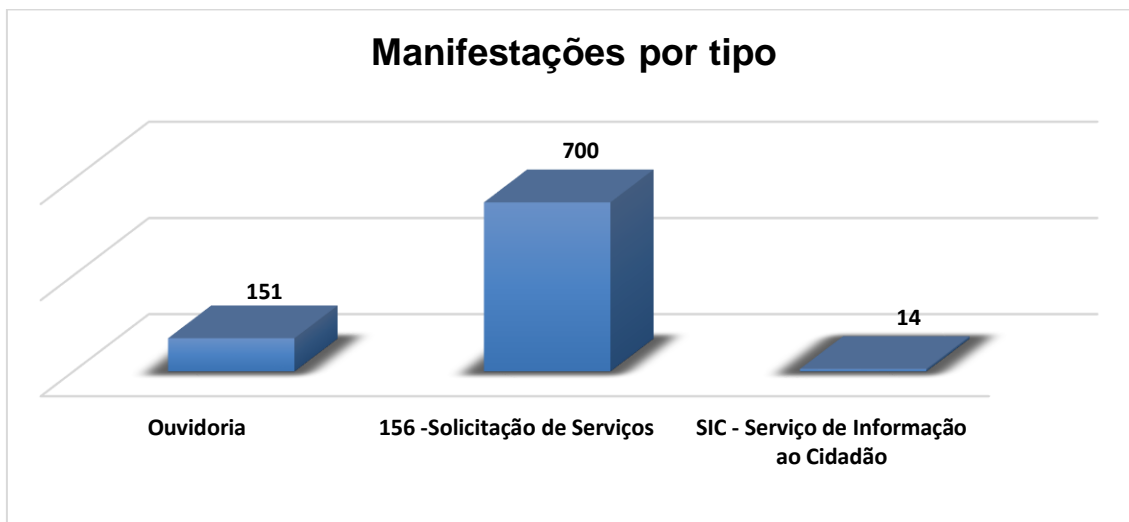
**Ouvidoria – 151** manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

**Solicitações de serviços 156 – 700** 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 – 14** protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

#### **1.1) Manifestações por tipo:**

- a) Ouvidoria:** 151 protocolos
- b) 156 – Solicitações de Serviços:** 700 protocolos
- c) SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 14 protocolos



#### 1.2) Situação dos protocolos registrados:

**Total de Protocolos: 865**

**Atendidos e /ou Finalizados: 330**

**Percentual: 38%**

- Atrasados – 0

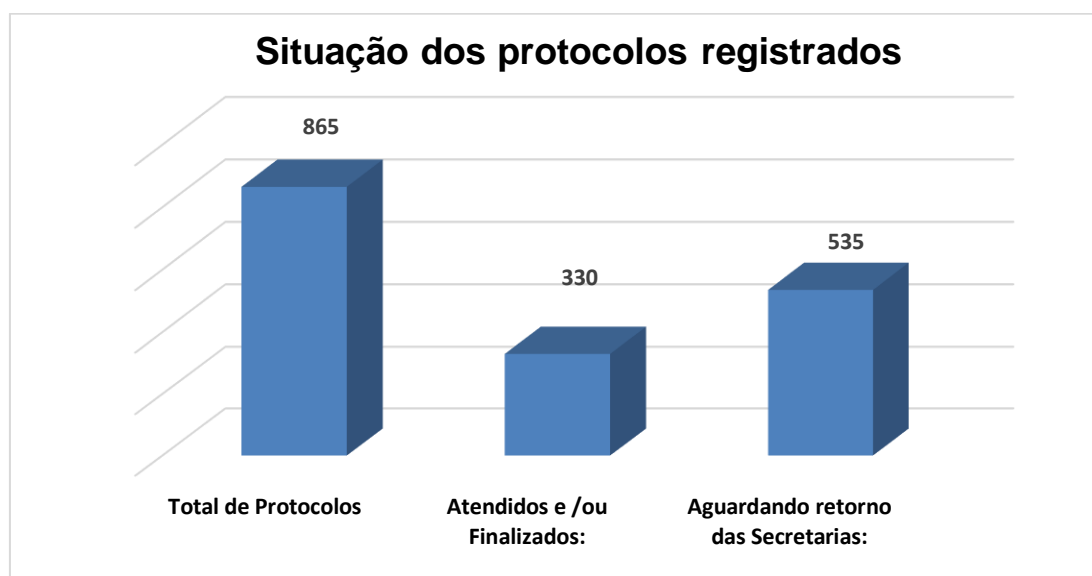
- No prazo – 330

**Aguardando retorno das Secretarias: 535**

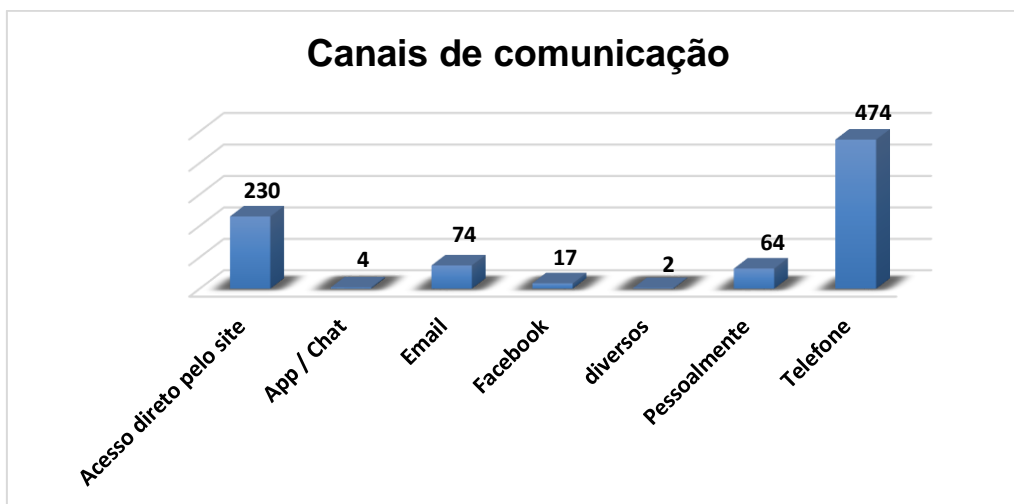
**Percentual: 62%**

- Atrasados – 14

- No prazo – 521



### 1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:

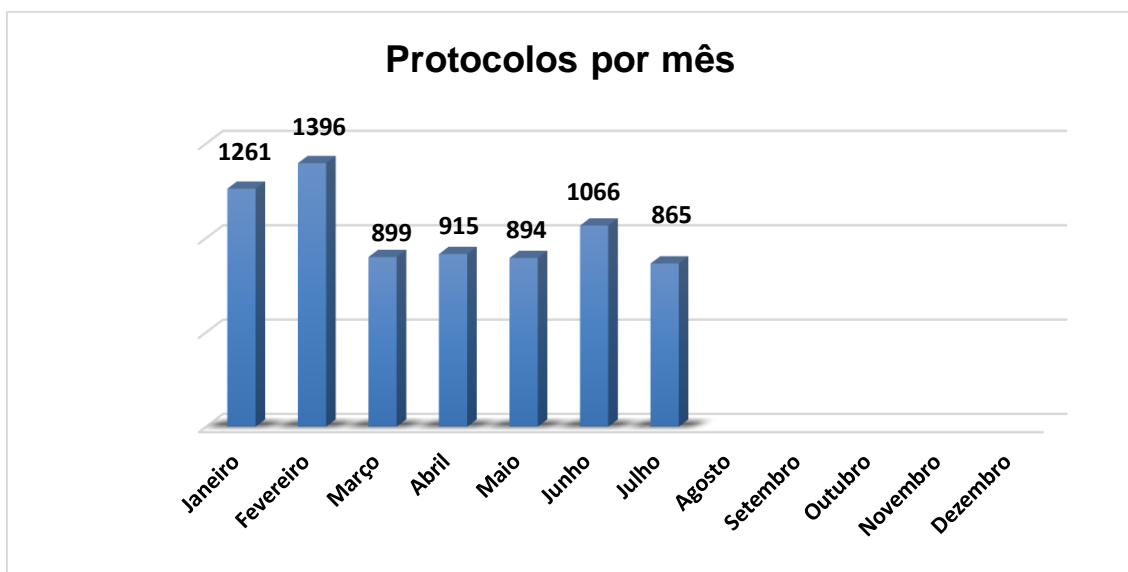


#### **Observações:**

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

*Foram realizados 64 atendimentos presenciais com abertura de protocolo.*

### 1.4) Protocolos por mês em 2021:



### 1.5) Análise de protocolos diários do mês de julho:

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM JULHO.					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
			70	33	3
30	52	40	45	32	2
44	50	39	35	26	4
34	28	35	42	54	3
32	45	34	39	13	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

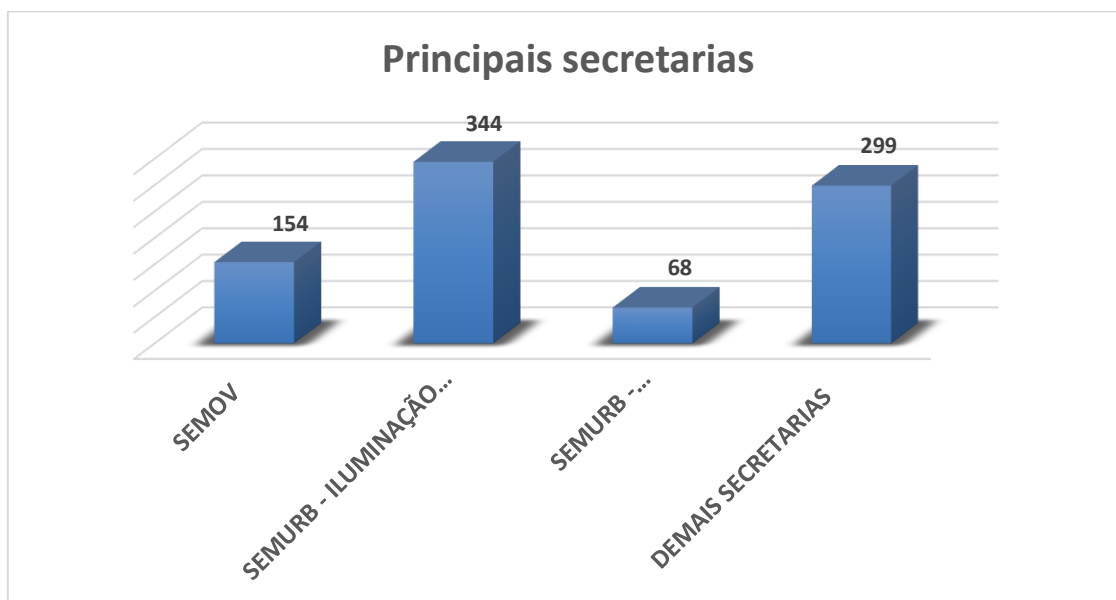
### 1.6) Manifestações por Secretarias:

	TOTAL	ENCERRADOS	PENDENTES	% ENCERRADOS	% PENDENTES
<b>SEMURB</b>					
Iluminação	344	231	113	67%	33%
Coordenadoria	68	35	33	51%	49%
Mobilidade	17	1	16	6%	94%
Secretaria	4	0	4	0%	100%
Revitalização	7	0	7	0%	100%
Cemitério	2	1	1	50%	50%
<b>TOTAL</b>	<b>442</b>	<b>268</b>	<b>174</b>	<b>61%</b>	<b>39%</b>
<b>SEMOV</b>	154	0	154	0%	100%

<b>SEMMAM</b>					
Arborização	53	1	52	2%	98%
Secretaria	13	0	13	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>1</b>	<b>65</b>	<b>2%</b>	<b>98%</b>
<b>SEMSAD</b>					
Saúde	2	0	2	0%	100%
Vig. Ambiental	11	0	11	0%	100%
Vig. Sanitária	1	0	1	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>SEMAD</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>
<b>SEDETTEC</b>					
Fiscalização	1	0	1	0%	100%
Secretaria	9	8	1	80%	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>
<b>SGG</b>					
Fiscalização	56	6	50	11%	89%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>6</b>	<b>50</b>	<b>11%</b>	<b>89%</b>
<b>SEMFA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>SECOL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>
<b>PGM</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>
<b>SUBPREF.LESTE</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>SUBPREF.NORTE</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>37</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>SECULT</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>SDS</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>SEM HAB</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>14%</b>	<b>86%</b>
<b>SEMPA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>OUVIDORIA</b>	<b>41</b>	<b>39</b>	<b>2</b>	<b>95%</b>	<b>5%</b>
<b>ELOGIO</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>
<b>DIVERSOS</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>865</b>	<b>330</b>	<b>535</b>	<b>38%</b>	<b>62%</b>

### 1.7) Levantamento das manifestações por Secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 154 demandas, (SEMURB) – Iluminação Pública com 344 demandas, (SEMURB) – Coordenadoria de Limpeza Pública com 68 demandas. As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 299 demandas.



## 2) Mídias Digitais

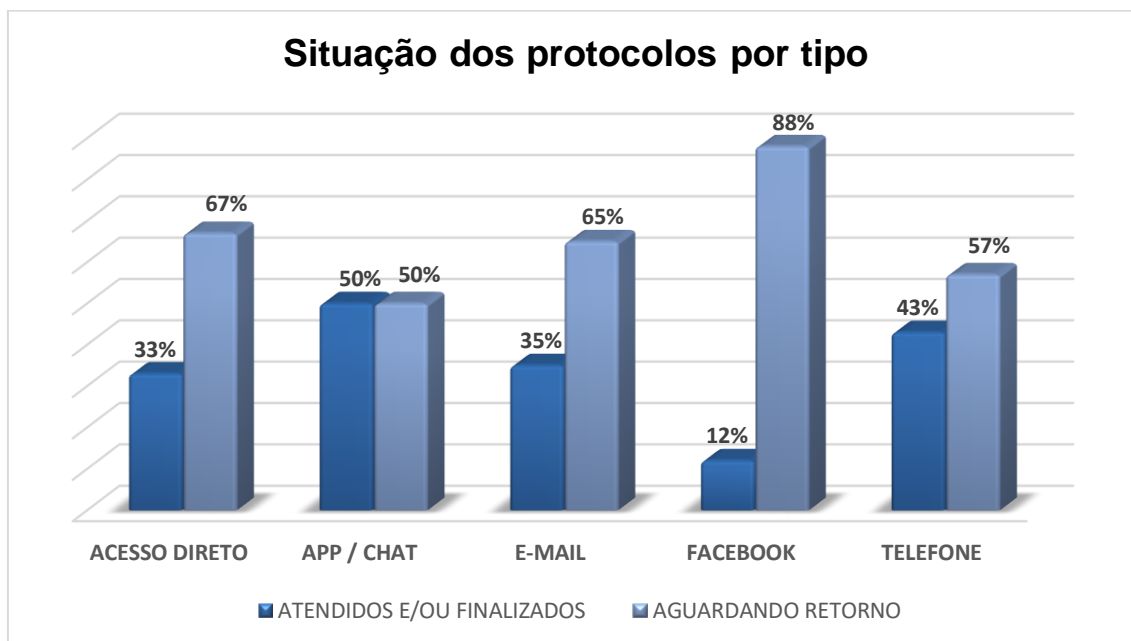
A Ouvidoria Municipal possui as seguintes Mídias Digitais: E-mail, Facebook, 3 linhas de telefone 156 e 2200 0362, Acesso Direto pelo site da Prefeitura, Aplicativo (Colab) e Chat (Tawk.to). Foram registradas 801 demandas através das mídias digitais no mês de julho de 2021, em média 26 protocolos por 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 9h às 23h a partir do dia 27 de Novembro de 2020;

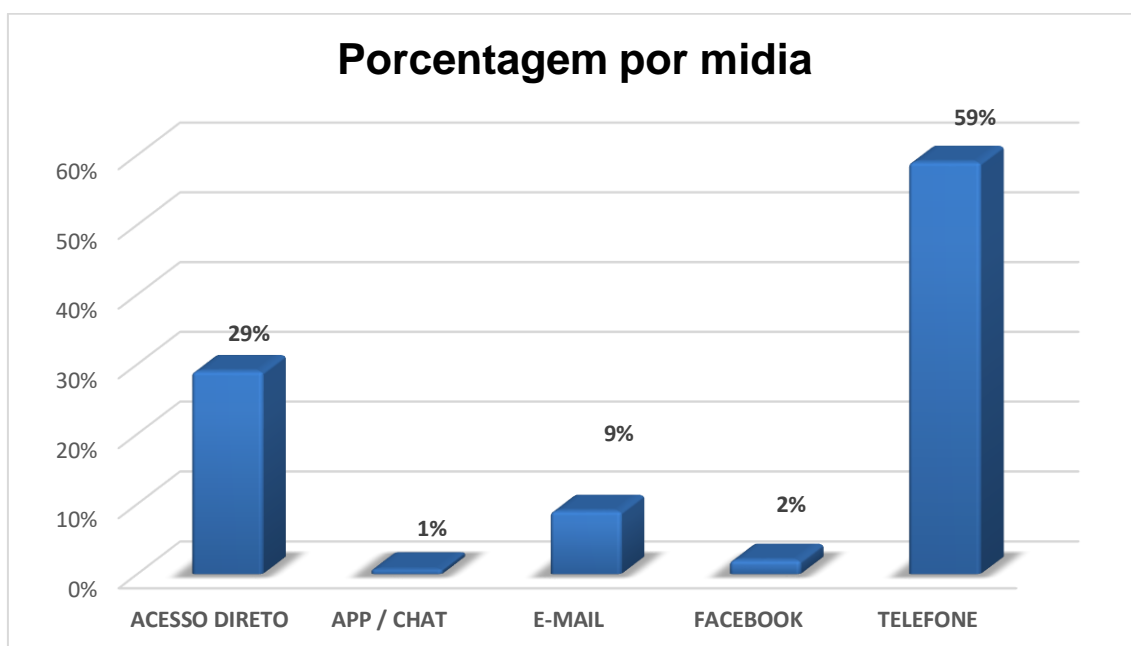
### 2.1) atendimentos efetuados por meio das mídias digitais:

- E-mail: 74
- Facebook: 17
- Telefone: 474
- Acesso Direto: 230
- Aplicativo/ Chat: 4

## 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.**

<b>DIA</b>	<b>DENÚNCIAS</b>
01/07/2021 – Quinta-feira	0
02/07/2021- Sexta-feira	1
03/07/2021- Sábado	2
04/07/2021- Domingo	3
05/07/2021– Segunda-feira	0
06/07/2021– Terça-feira	1
07/07/2021– Quarta-feira	0
08/07/2021- Quinta-feira	0
09/07/2021- Sexta-feira	6
10/07/2021– Sábado	7
11/07/2021– Domingo	7
12/07/2021– Segunda-feira	3

13/07/2021– Terça-feira	1
14/07/2021– Quarta-feira	1
15/07/2021– Quinta-feira	3
16/07/2021– Sexta-feira	2
17/07/2021– Sábado	3
18/07/2021– Domingo	5
19/07/2021– Segunda-feira	0
20/07/2021– Terça-feira	0
21/07/2021– Quarta-feira	0
22/07/2021– Quarta-feira	4
23/07/2021– Quinta-feira	2
24/07/2021– Sexta-feira	7
25/07/2021– Sábado	7
26/07/2021– Domingo	1
27/07/2021– Segunda-feira	0
28/07/2021– Terça-feira	1
29/07/2021– Quarta-feira	0
30/07/2021– Quinta-feira	2
31/07/2021- Sexta-feira	5
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>



**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 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.

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 - 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 agendamento 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:**

<b>RELATÓRIO DE SENHAS DIÁRIAS</b>			
<b>DIA A DIA</b>	<b>DEMANDAS</b>	<b>ATENDIDAS</b>	<b>DESISTÊNCIAS</b>
01/07/2021- Quinta-Feira	185	183	2
02/07/2021- Sexta-Feira	232	220	12

05/07/21- Segunda-Feira	220	213	7
06/07/2021- Terça-Feira	233	226	7
07/07/2021- Quarta-Feira	266	243	23
08/07/2021- Quinta-Feira	266	255	11
09/07/2021- Sexta-Feira	206	203	6
12/07/2021- Segunda-Feira	281	272	9
13/07/2021- Terça-Feira	294	268	26
14/07/2021- Quarta-Feira	251	243	8
15/07/2021- Quinta-Feira	245	223	22
16/07/2021- Sexta-Feira	232	221	11
19/07/2021- Segunda-Feira	251	241	10
20/06/2021- Terça-Feira	260	245	15
21/07/2021- Quarta-Feira	238	228	10
22/07/2021- Quinta-Feira	216	210	6
23/07/2021- Sexta-Feira	211	205	6
26/07/2021-Segunda-Feira	235	230	5
27/07/2021- Terça-Feira	232	223	9
28/07/2021- Quarta-Feira	223	216	7
29/07/ 2021-Quinta-Feira	193	185	8
30/07/2021- Sexta-Feira	209	197	12
<b>TOTAL =</b>	<b>5.182</b>	<b>4.950</b>	<b>232</b>

#### 4.2) Relatório de ocorrências por setor:

<b>CONTROLE DE ATENDIMENTO</b>			
<b>SETOR</b>	<b>Demanda</b>	<b>Atendidos</b>	<b>Desistências</b>
<b>ALVARA</b>	<b>273</b>	<b>248</b>	<b>25</b>

CADASTRO TÉCNICO	<b>559</b>	<b>532</b>	<b>27</b>
CENTRAL ÚNICA	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>4</b>
IPTU	<b>1,586</b>	<b>1,504</b>	<b>82</b>
ISSQN	<b>281</b>	<b>259</b>	<b>22</b>
MEI	<b>142</b>	<b>133</b>	<b>9</b>
OUVIDORIA MUNICIPAL	<b>115</b>	<b>114</b>	<b>1</b>
PROCON	<b>312</b>	<b>179</b>	<b>12</b>
PROTOCOLO	<b>1.761</b>	<b>1.275</b>	<b>28</b>
Ouvidoria SUS	<b>50</b>	<b>53</b>	<b>6</b>
Total geral	<b>5,182</b>	<b>4.950</b>	<b>232</b>

#### **4.3) Ponderações:**

- Conforme a lei federal NBR9050, combinado com a lei municipal Nº 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 começou no dia 05/02/2021 e ainda não foi concluída.

**Jaqueline Noemia Franke**

**Ouvidora Municipal Interina**