

## **Relatório Junho de 2021**



# **OUVIDORIA MUNICIPAL**

## **R E L A T Ó R I O**

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

**Total de Manifestações - 1.090.** Em média foram registrados 36 protocolos por dia no mês de junho.

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

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

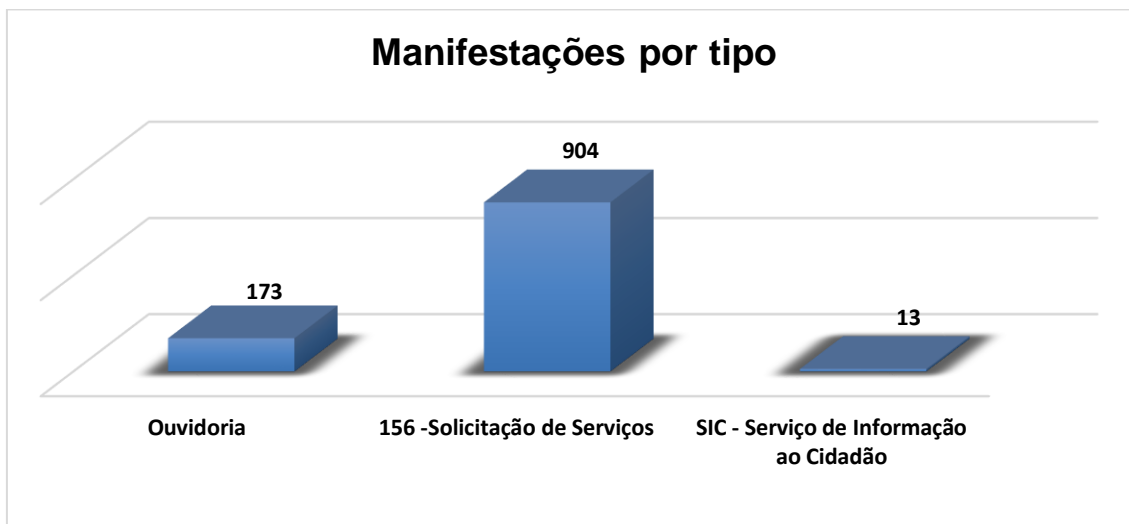
**Ouvidoria – 173** manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

**Solicitações de serviços 156 – 904** 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 – 13** protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

#### **1.1) Manifestações por tipo:**

- a) Ouvidoria:** 173 protocolos
- b) 156 – Solicitações de Serviços:** 904 protocolos
- c) SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 13 protocolos



#### 1.2) Situação dos protocolos registrados:

**Total de Protocolos: 1.090**

**Atendidos e /ou Finalizados: 402**

**Percentual: 37%**

- Atrasados – 0

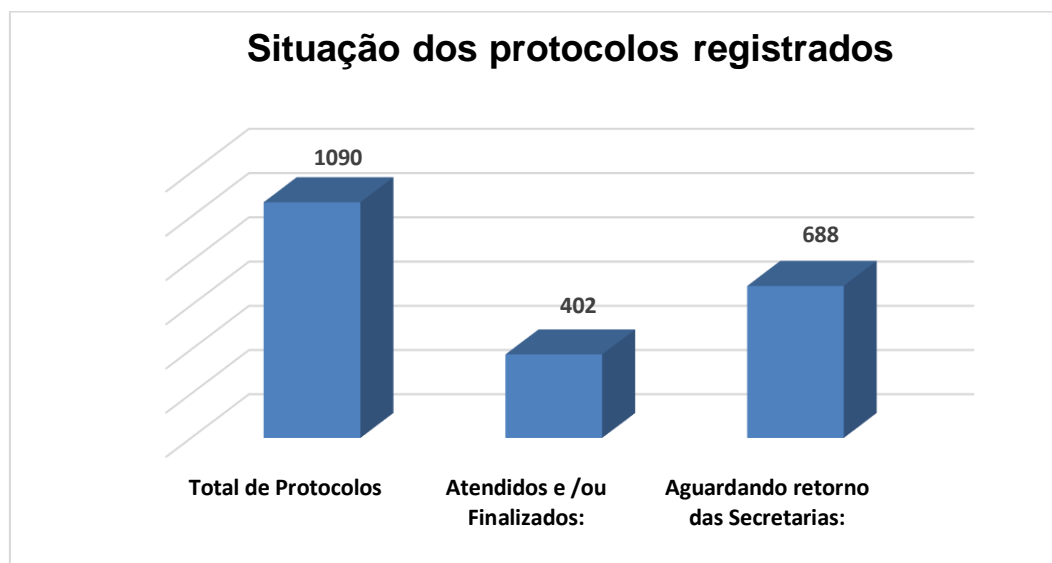
- No prazo – 402

**Aguardando retorno das Secretarias: 688**

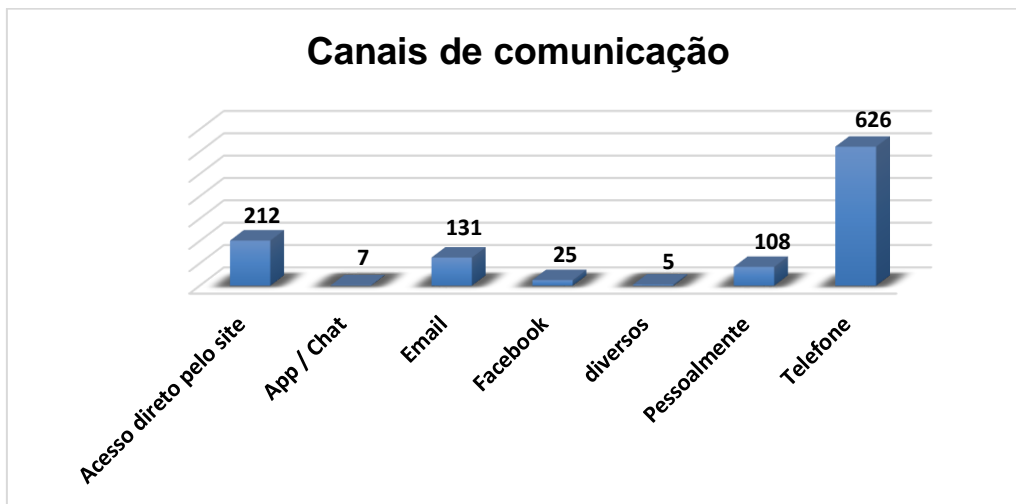
**Percentual: 63%**

- Atrasados – 21

- No prazo – 667



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

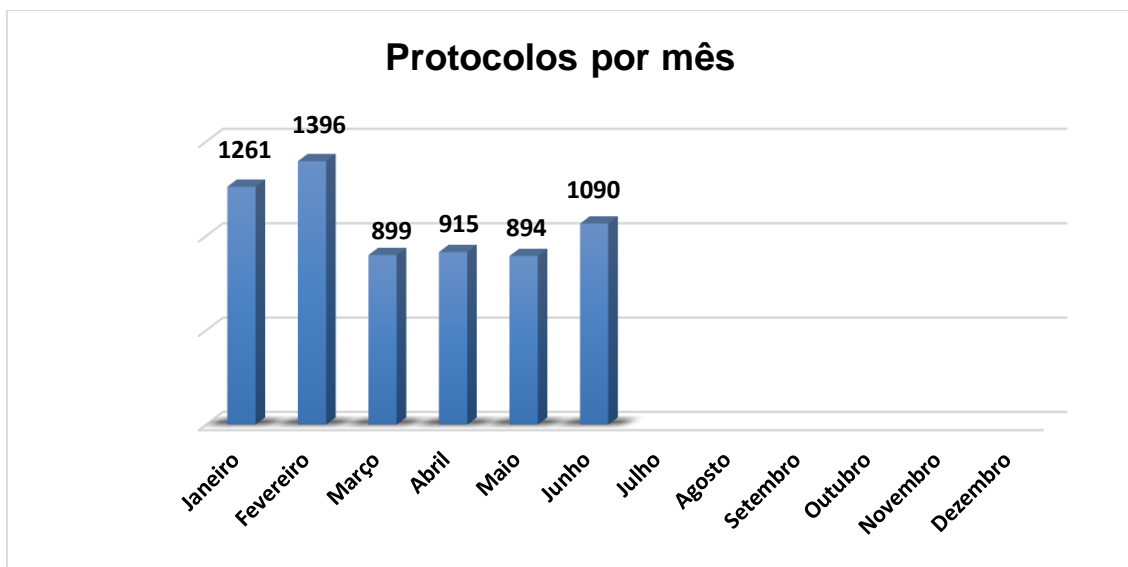


#### **Observações:**

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

*Foram realizados 84 atendimentos presenciais com abertura de protocolo, mais 24 atendimentos presenciais, onde o munícipe foi orientado e encaminhado a outras secretarias.*

### 1.4) Protocolos por mês em 2021:



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

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM JUNHO.					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
	57	43	2	4	2
79	66	69	60	41	2
57	56	52	42	51	3
51	53	40	46	80	0
50	46	38			

*\*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

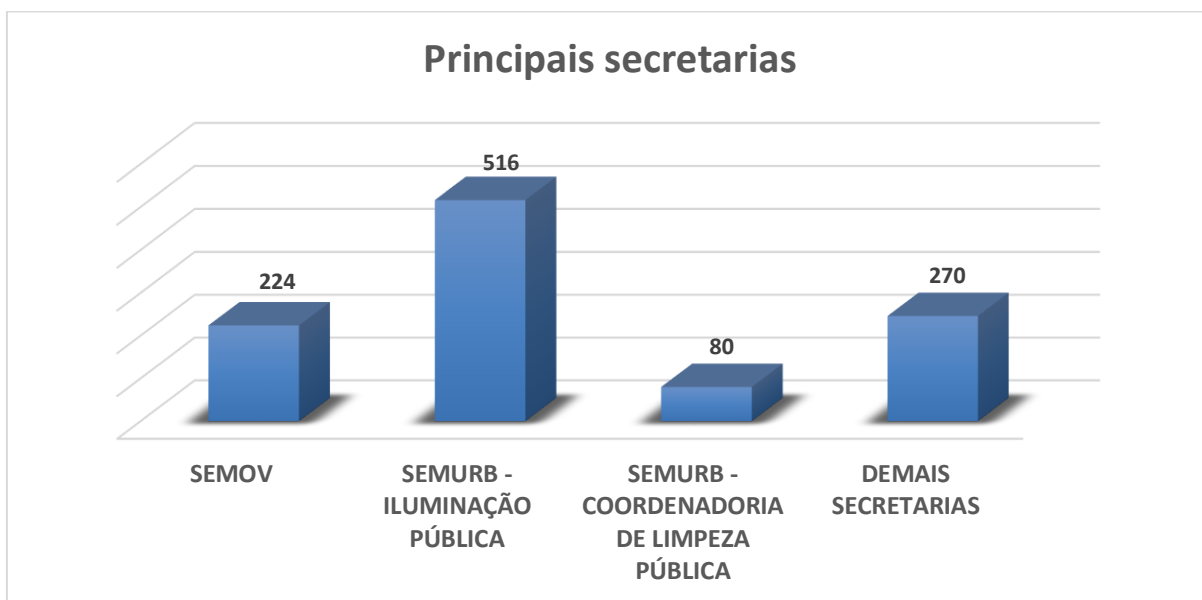
### 1.6) Manifestações por Secretarias:

	TOTAL	ENCERRADOS	PENDENTES	% ENCERRADOS	% PENDENTES
<b>SEMURB</b>					
Iluminação	516	280	236	54%	46%
Coordenadoria	80	35	45	44%	56%
Mobilidade	13	2	11	15%	85%
Secretaria	5	1	4	20%	80%
Revitalização	3	0	3	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>617</b>	<b>318</b>	<b>299</b>	<b>51%</b>	<b>49%</b>
<b>SEMOV</b>	224	20	204	9%	91%

<b>SEMMAM</b>					
Arborização	69	2	67	3%	97%
Secretaria	10	0	10	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>2</b>	<b>77</b>	<b>3%</b>	<b>97%</b>
<b>SEMSAD</b>					
Saúde	15	4	11	27%	73%
Vig. Ambiental	14	1	13	7%	93%
Vig. Sanitária	8	3	5	37%	63%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>8</b>	<b>29</b>	<b>16%</b>	<b>84%</b>
<b>SEMAD</b>	6	5	1	83%	17%
<b>SEDETTEC</b>	8	6	2	75%	25%
<b>ALVARÁ</b>	3	3	0	100%	0%
<b>SGG</b>					
Fiscalização	56	8	48	14%	86%
Secretaria	7	3	4	43%	57%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>11</b>	<b>52</b>	<b>14%</b>	<b>86%</b>
<b>SEMFA</b>	8	4	4	50%	50%
<b>SEMAE</b>	4	0	4	0%	100%
<b>SDS</b>	4	2	2	50%	50%
<b>SEM HAB</b>	5	2	3	40%	60%
<b>SEMPA</b>	4	2	2	50%	50%
<b>SMED</b>	1	0	1	0%	100%
<b>GABINETE P.</b>	2	1	1	50%	50%
<b>OUVIDORIA</b>	18	7	11	43%	57%
<b>ELOGIO</b>	2	1	1	50%	50%
<b>DIVERSOS</b>	5	1	4	20%	80%
<b>TOTAL</b>	<b>1.090</b>	<b>393</b>	<b>697</b>	<b>36%</b>	<b>64%</b>

### 1.7) Levantamento das manifestações por Secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 224 demandas, (SEMURB) – Iluminação Pública com 516 demandas, (SEMURB) – Coordenadoria de Limpeza Pública com 80 demandas. As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 270 demandas.



## 2) Mídias Digitais:

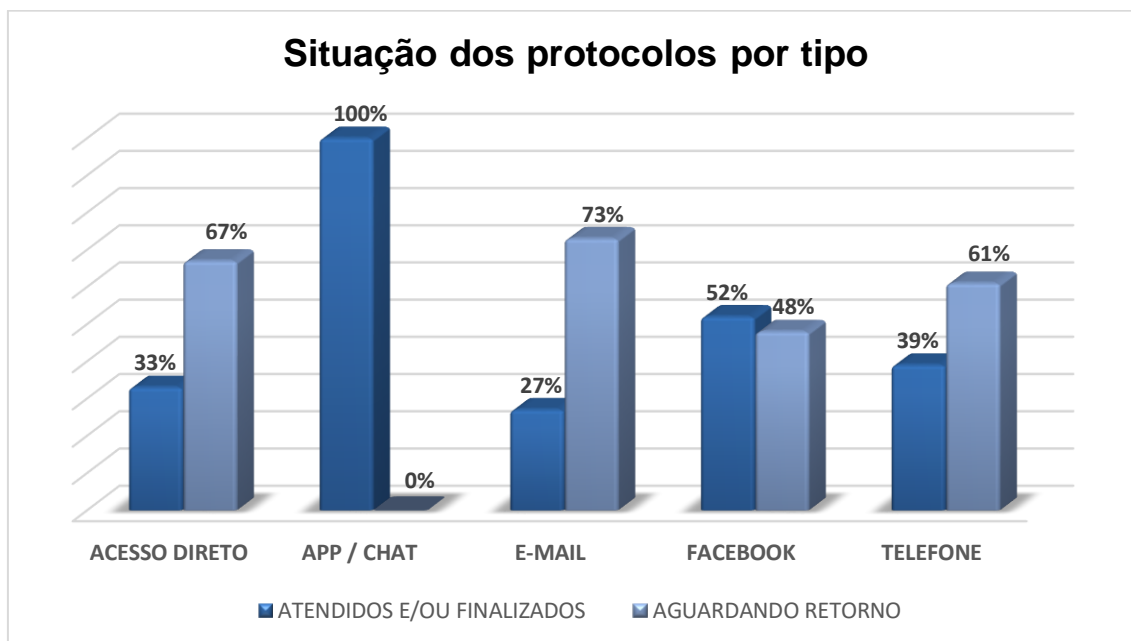
A Ouvidoria Municipal possui as seguintes Mídias Digitais: E-mail, Facebook, 3 linhas de telefone 156 e 2200 0362, Acesso Direto pelo site da Prefeitura, Aplicativo (Colab) e Chat (Tawk.to). Foram registradas 1.001 demandas através das mídias digitais no mês de junho de 2021, em média 33 protocolos por 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;

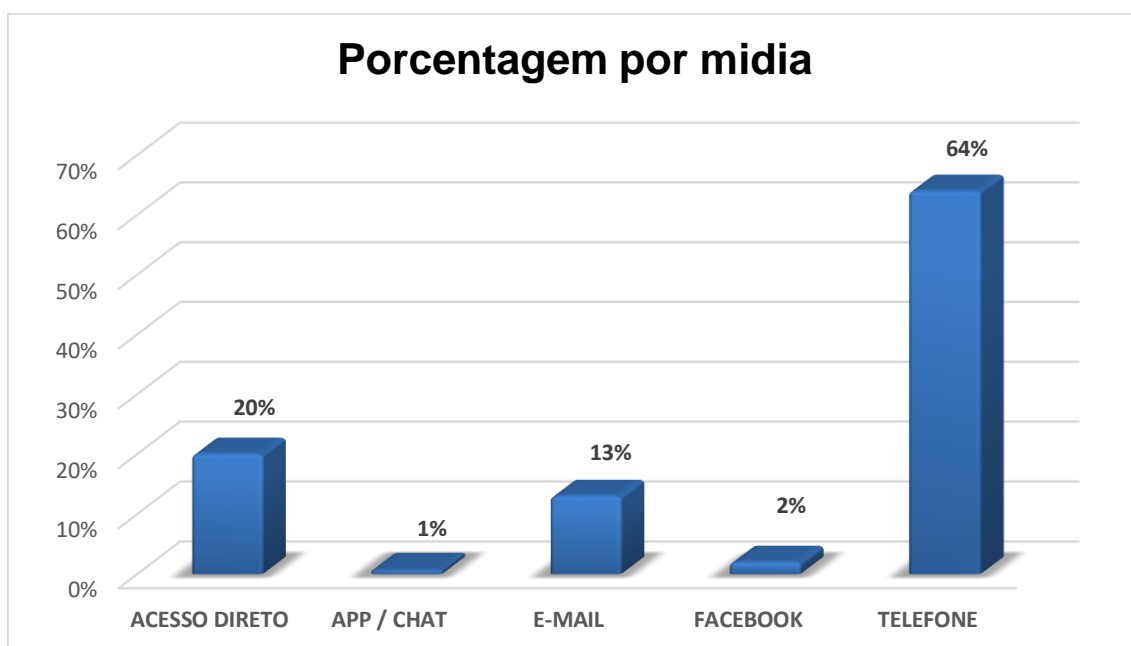
### 2.1) atendimentos efetuados por meio das mídias digitais:

- E-mail: 131
- Facebook: 25
- Telefone: 626
- Acesso Direto: 212
- Aplicativo/ Chat: 7

## 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>
01/06/2021 – Terça-feira	1
02/06/2021 – Quarta-feira	1
03/06/2021 – Quinta-feira	1
04/06/2021 – Sexta-feira	2
05/06/2021 – Sábado	6
06/06/2021 – Domingo	5
07/06/2021 – Segunda-feira	1
08/06/2021 – Terça-feira	1
09/06/2021 – Quarta-feira	2
10/06/2021 – Quinta-feira	1
11/06/2021 – Sexta-feira	2

12/06/2021 – Sábado	2
13/06/2021 – Domingo	1
14/06/2021 – Segunda-feira	0
15/06/2021 – Terça-feira	0
16/06/2021 – Quarta-feira	1
17/06/2021 – Quinta-feira	1
18/06/2021 – Sexta-feira	2
19/06/2021 – Sábado	6
20/06/2021 – Domingo	1
21/06/2021 – Segunda-feira	0
22/06/2021 – Terça-feira	0
23/06/2021 – Quarta-feira	0
24/06/2021 – Quinta-feira	1
25/06/2021 – Sexta-feira	0
26/06/2021 – Sábado	0
27/06/2021 – Domingo	2
28/06/2021 – Segunda-feira	2
29/06/2021 – Terça-feira	5
30/06/2021 – Quarta-feira	0
<b>TOTAL</b>	<b>47</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 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.

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>
01/06/2021 - Terça-Feira	239	222	17
02/06/2021-Quarta-Feira	241	223	18

07/06/21- Segunda-Feira	305	267	38
08/06/2021-Terça-Feira	280	249	31
09/06/2021-Quarta-Feira	269	245	24
10/06/2021-Quinta-Feira	177	166	11
11/06/2021-Sexta-Feira	242	217	25
14/06/21- Segunda-Feira	264	251	13
15/06/2021-Terça-Feira	235	222	13
16/06/2021-Quarta-Feira	222	212	13
17/06/2021-Quinta-Feira	225	219	6
18/06/2021-Sexta-Feira	169	149	20
21/06/21-Segunda-Feira	220	209	11
22/06/2021-Terça-Feira	225	212	13
23/06/2021-Quarta-Feira	217	209	8
24/06/2021-Quinta-Feira	184	174	10
25/06/2021-Sexta-Feira	198	184	14
28/06/21-Segunda-Feira	230	220	10
29/06/2021-Terça-Feira	176	171	5
30/06/2021-Quarta-Feira	174	168	6
<b>TOTAL =</b>	<b>4.492</b>	<b>4.189</b>	<b>303</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>286</b>	<b>264</b>	<b>22</b>
<b>CADASTRO TÉCNICO</b>	<b>437</b>	<b>417</b>	<b>20</b>
<b>CENTRAL ÚNICA</b>	<b>78</b>	<b>76</b>	<b>2</b>

IPTU	<b>1,483</b>	<b>1,362</b>	<b>121</b>
ISSQN	<b>325</b>	<b>303</b>	<b>22</b>
MEI	<b>201</b>	<b>180</b>	<b>21</b>
OG	<b>124</b>	<b>79</b>	<b>45</b>
PROCON	<b>191</b>	<b>179</b>	<b>12</b>
PROTOCOLO	<b>1.303</b>	<b>1.275</b>	<b>28</b>
Ouvidoria SUS	<b>59</b>	<b>53</b>	<b>6</b>
Total geral	<b>4.492</b>	<b>4.189</b>	<b>303</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 começaram no dia 05/02/2021 e ainda não foi concluída.

**Glaci Teresinha Alves dos Santos**

**Ouvidora Municipal**