

Relatório maio de 2022



OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO

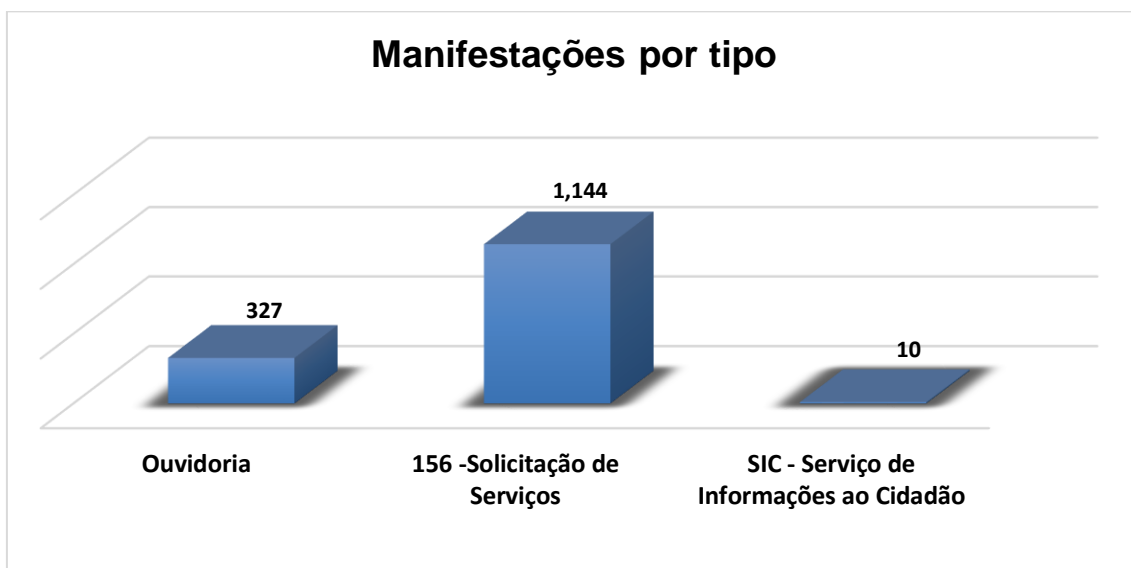
1) Levantamento das manifestações do mês de maio:

Total de manifestações: 1.481 Em média foram registrados 48 protocolos por dia no mês de maio.

1.1) Distribuição das demandas por assunto:

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

- **Ouvidoria: 327** manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios que foram encaminhados às secretarias do governo.
- **Solicitações de serviços (156): 1.144** 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 Informações ao Cidadão: 10** protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos atendendo à Lei da Transparência.



1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de protocolos: 1.481

Atendidos e /ou finalizados: 546

Percentual: 48%

- Atrasados: 00

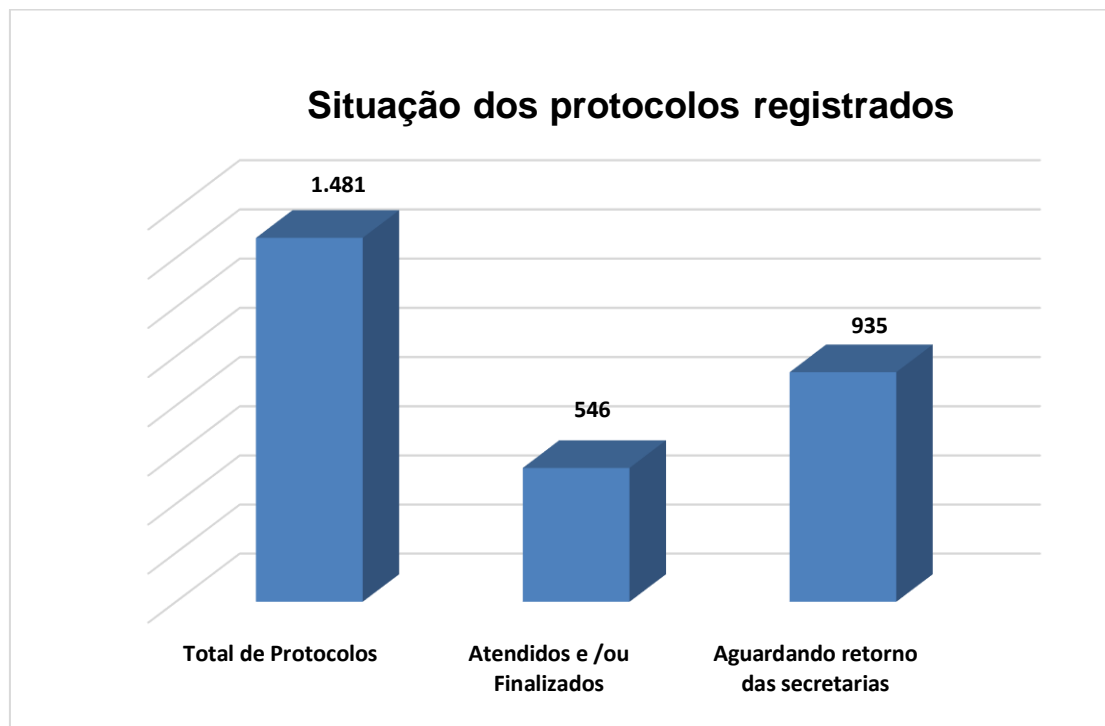
- No prazo: 546

Aguardando retorno das secretarias: 935

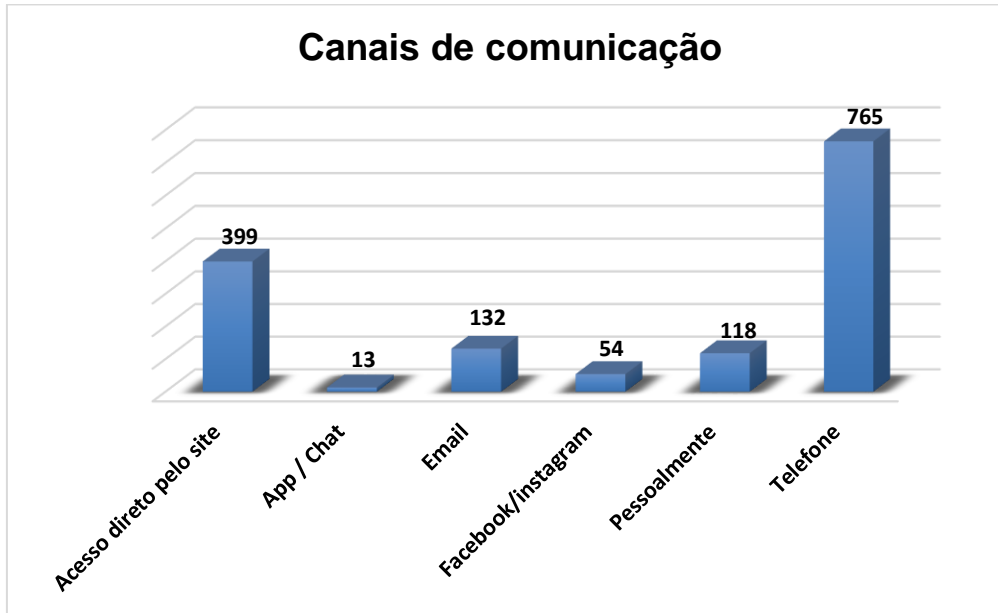
Percentual: 52%

- Atrasados: 02

- No prazo: 933



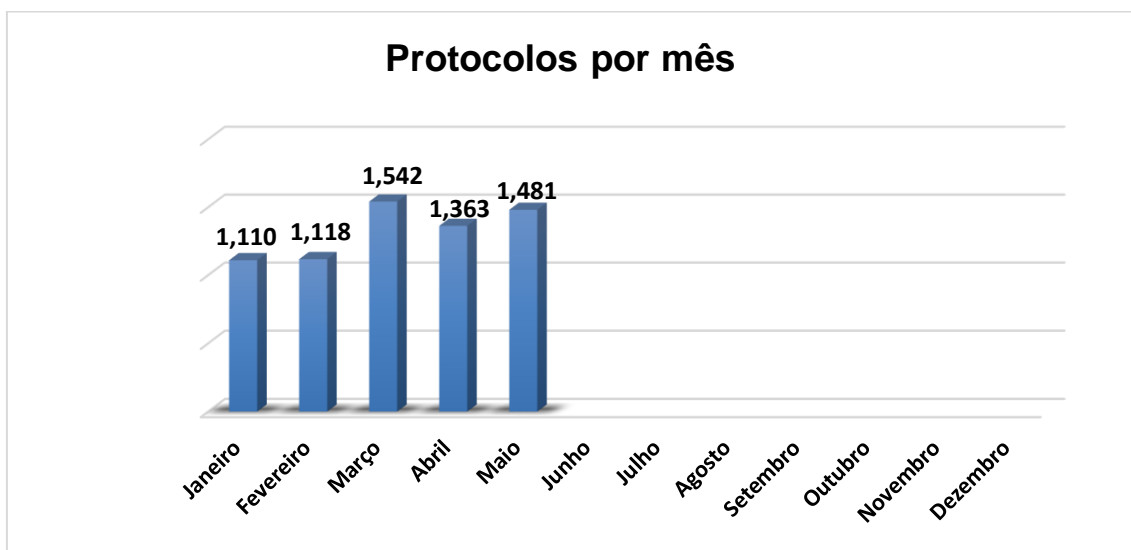
1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:



Observações:

O atendimento de forma presencial da Ouvidoria Municipal retornou no dia 18 de maio de 2021 por agendamento. No mês de maio, foram realizados **154** atendimentos presenciais, sendo que **118** foram aberturas de protocolos e **36** foram orientações.

1.4) Protocolos por mês em 2022:



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
					01
65	64	72	76	51	01
70	81	73	72	72	02
62	45	59	47	47	02
122	93	63	59	71	01
56	54				

**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;

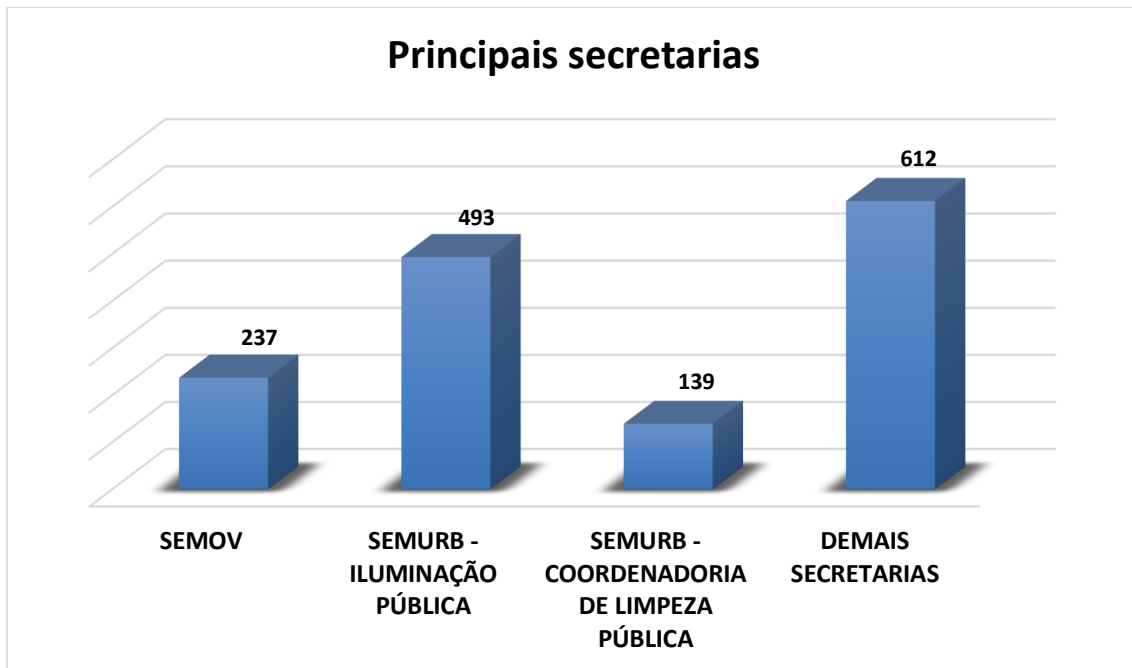
1.6) Manifestações por secretarias:

	TOTAL	ENCERRADOS	PENDENTES ATRASADOS	PENDENTES NO PRAZO	% PENDENTES	% ENCERRADOS
SEMURB						
Iluminação	493	339	00	154	31%	69%
Coordenadoria	139	45	00	94	68%	32%
Mobilidade	35	03	00	32	92%	08%
Revitalização	15	00	00	15	100%	00%
Secretaria	35	03	00	32	00%	100%
TOTAL	717	390	00	327	46%	54%
SEMOV	237	51	00	186	79%	21%
SEMMAM						
Arborização	110	00	00	110	100%	00%
Secretaria	44	00	00	44	100%	00%

TOTAL	391	51	00	340	87%	13%
SEMSAD						
Vig. Sanitária	06	01	00	05	83%	17%
Vig. Ambiental	56	06	00	50	89%	11%
Secretaria	04	02	00	02	50%	50%
TOTAL	63	09	00	57	86%	14%
SEMAD	02	00	01	01	100%	00%
SEDETTEC	27	13	00	14	52%	48%
SGG						
Secretaria	01	00	00	01	100%	00%
Fiscalização	85	05	00	80	94%	06%
TOTAL	115	18	01	96	84%	16%
SEMFA	01	01	00	00	00%	100%
SUBPREF.LESTE						
E	20	00	00	20	100%	00%
SUBPREF.NORTE						
TE	94	06	00	88	94%	06%
SDS	03	00	00	03	00%	100%
PGM	01	00	00	01	00%	100%
OUVIDORIA	70	52	00	18	26%	74%
GAB.PREFEITO	02	01	00	01	00%	100%
ELOGIOS	01	01	00	00	00%	100%
TOTAL	1.481	529	01	952	64%	36%

1.7) Levantamento das manifestações por secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 237 demandas, Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos (SEMURB), setor de Iluminação Pública com 493 demandas, e setor de Coordenadoria de Limpeza Pública com 139 demandas. As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, com somatório total de 612 demandas.



2) Mídias digitais

A Ouvidoria Municipal possui as seguintes mídias digitais: E-mail, Facebook, três linhas de telefone 156, além do número 2200 0362, Acesso Direto pelo site da Prefeitura, Aplicativo (Colab) e Chat (Tawk.to).

Desde o dia 05/07/2021, a Ouvidoria Municipal também está responsável pelas mensagens diretas recebidas no Instagram.

Foram registradas 1.367 demandas através das mídias digitais no mês de maio de 2022, em média 44 protocolos por dia.

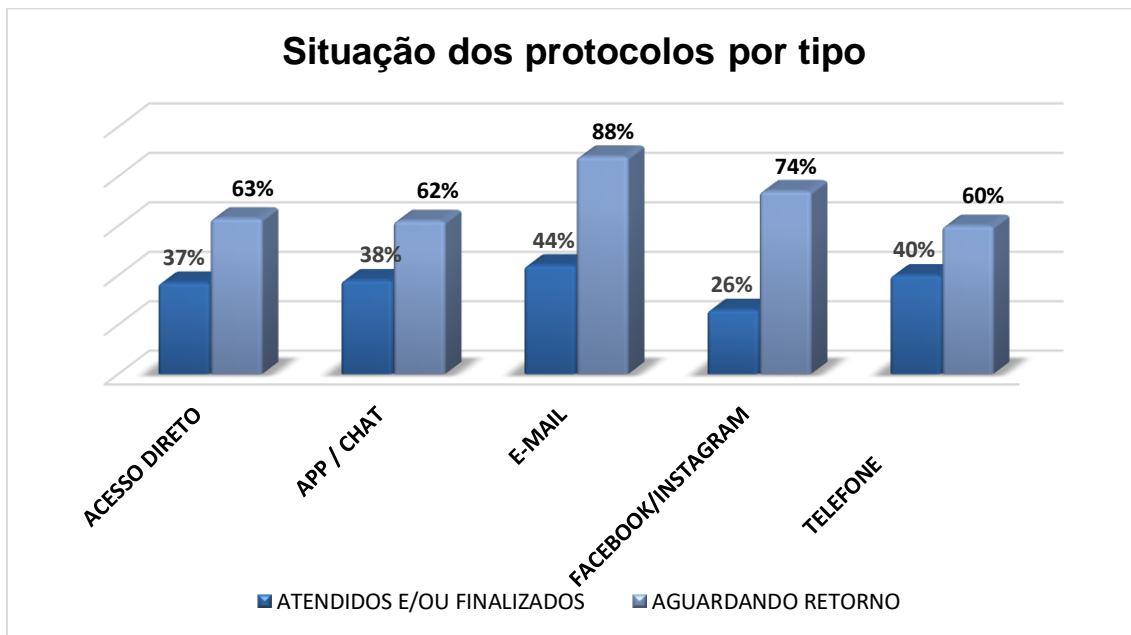
Em virtude da pandemia, foi implementado o atendimento via WhatsApp para o acolhimento e encaminhamento de denúncias pelo não cumprimento de decreto e casos positivos de COVID-19.

2.1) Atendimentos efetuados por meio das mídias digitais:

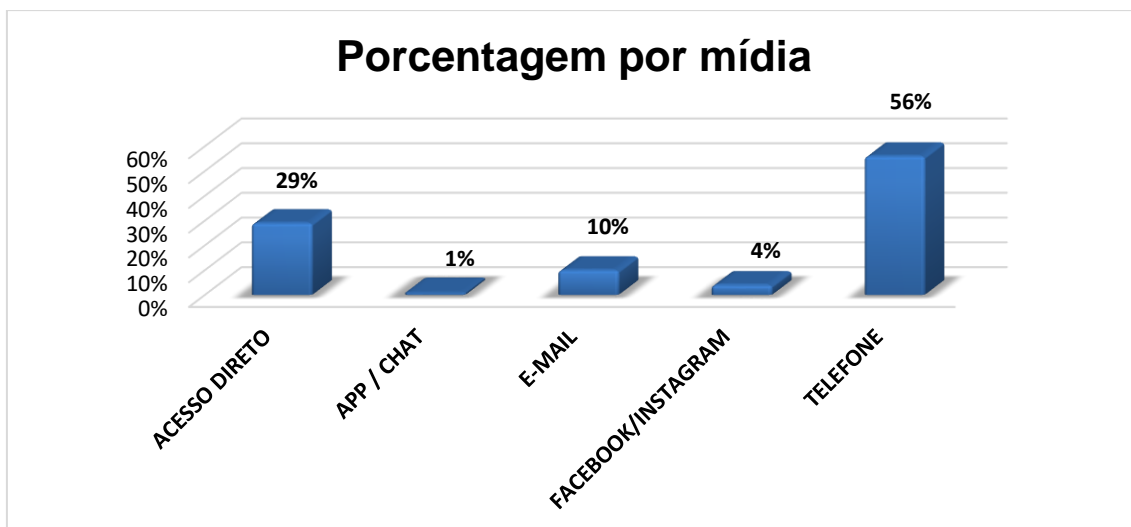
- E-mail: 132
- Facebook/Instagram: 54

- Telefone: 765
- Acesso Direto: 399
- Aplicativo/ Chat: 13

2.2) Divisão de demandas recebidas por situações:



2.3) Divisão de demandas recebidas via mídias:





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) atendimentos telefônicos sem registros de protocolos no ERP:

A Ouvidoria Municipal iniciou em setembro de 2021 o registro manual de ligações recebidas, mas não registradas em forma de abertura de protocolo no ERP.

Foram 144 pedidos de informações, 55 consultas de protocolos e 95 chamadas recebidas cujo destino não era a Ouvidoria, totalizando no mês 264 ligações.

4) 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.

4.1) Total das denúncias encaminhadas ao grupo dos fiscais.

Durante o mês de maio, foram recebidas 01 mensagem de denúncia de descumprimento do decreto e casos positivos de covid-19.

4.2) Recepção do Centro Administrativo:

Obedecendo e respeitando os protocolos e orientações referentes à COVID-19 nos termos do Decreto Municipal nº 10,003/2021, e suas alterações, sendo cada secretário responsável pela organização de sua secretaria.

Atendendo aos protocolos de segurança, expedido pela ordem de serviço 008/2022O atendimento do Centro Administrativo da Prefeitura voltou a normalidade e está atendendo presencial todos os munícipes que chegam na prefeitura .



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

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 e guarita tanto para servidor como para munícipe.

Referente às entregas de alimentos e outros afins, o entregador deve informar o cliente, ficando na responsabilidade do servidor a retirada na recepção até as 14h.

ATENDIMENTOS:

- ALVARÁ - atendimento presencial
- JUNTA COMERCIAL - atendimento presencial;
- VISA - atendimento presencial, nas terças e quintas
- MEI - atendimento presencial;
- PROCON - atendimento presencial;
- SAÚDE – atendimento está sendo feito na recepção do 4º andar do centro administrativo;
- ATENDIMENTO FAZENDÁRIO – atendimento presencial;
- PROTOCOLO GERAL – atendimento presencial;
- CADASTRO TÉCNICO – atendimento presencial;
- CENTRAL ÚNICA – atendimento presencial;
- 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.*

4.3) Relatório de senhas diárias:

RELATÓRIO DE SENHAS DIÁRIAS			
DIA A DIA	DEMANDAS	ATENDIDAS	DESISTÊNCIAS
02/05/2022-Segunda-Feira	307	291	16
03/05/2022- Terça-Feira	289	269	20
04/05/2022- Quarta-Feira	291	267	24
05/05/2022- Quinta-Feira	326	299	27
06/05/2022- Sexta-Feira	303	273	30
09/05/2022- Segunda-Feira	354	327	27
10/05/2022- Terça-Feira	375	337	38
11/05/2022- Quarta-Feira	350	321	29
12/05/2022- Quinta-Feira	324	286	38
13/05/2022- Sexta-Feira	323	281	42
16/05/2022- Segunda-Feira	311	286	25
17/05/2022- Terça-Feira	262	242	20
18/05/2022- Quarta-Feira	178	166	12
19/05/2022- Quinta-Feira	297	274	23
20/05/2022- Sexta-Feira	304	280	24
23/05/2022- Segunda-Feira	335	303	32
24/05/2022- Terça-Feira	379	347	32
25/05/2022- Quarta-Feira	347	306	41
26/05/2022- Quinta-Feira	326	301	25
27/05/2022- Sexta-Feira	265	246	19
30/05/2022- Segunda-Feira	335	301	34
31/05/2022- Terça-Feira	377	341	36
TOTAL =	6.958	6.344	614

5) Relatório de ocorrências por setor:

CONTROLE DE ATENDIMENTO			
SETOR	DEMANDA	ATENDIDOS	DESISTÊNCIA
ALVARÁ	232	189	43
CADASTRO TÉCNICO	572	536	36
CENTRAL ÚNICA	131	123	08
IPTU	1.603	1.449	154
ISSQN	302	273	29
MEI	532	492	40
OUVIDORIA MUNICIPAL	173	154	19
PROCON	596	553	43
PROTOCOLO	1.952	1.781	171
SAÚDE	260	253	07
OUVIDORIA SUS	594	538	56
TOTAL GERAL	6.958	6.344	614

5.1) 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.

Daniel Passaglia

Ouvidor Municipal