

Relatório setembro de 2021



OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO

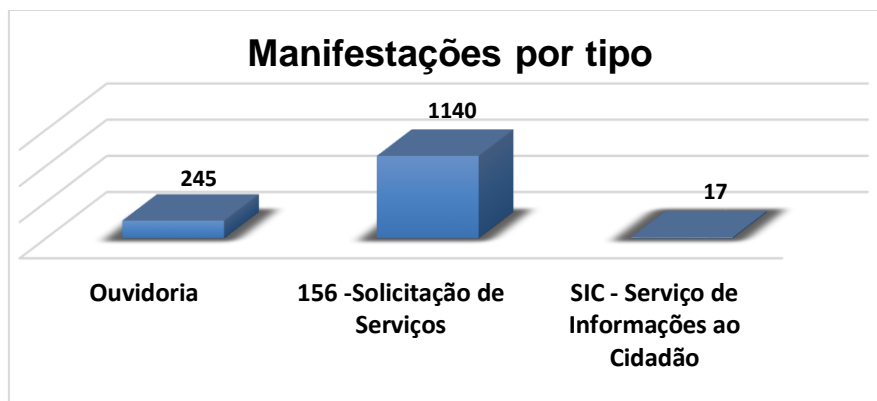
1) Levantamento das manifestações do mês de setembro:

Total de manifestações: 1402. Em média foram registrados 45 protocolos por dia no mês de setembro.

1.1) Distribuição das demandas por assunto:

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

- **Ouvidoria: 245** manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.
- **Solicitações de serviços (156): 1140** 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: 17** protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.



1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de Protocolos: 1402

Atendidos e /ou Finalizados: 257

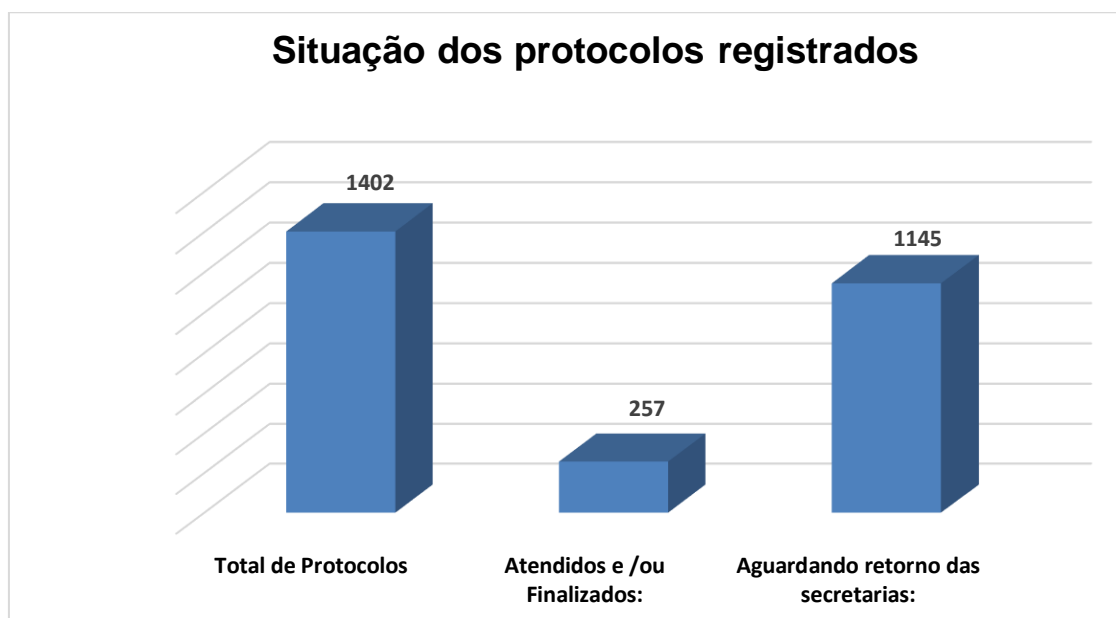
Percentual: 18%

- Atrasados – 2
- No prazo – 255

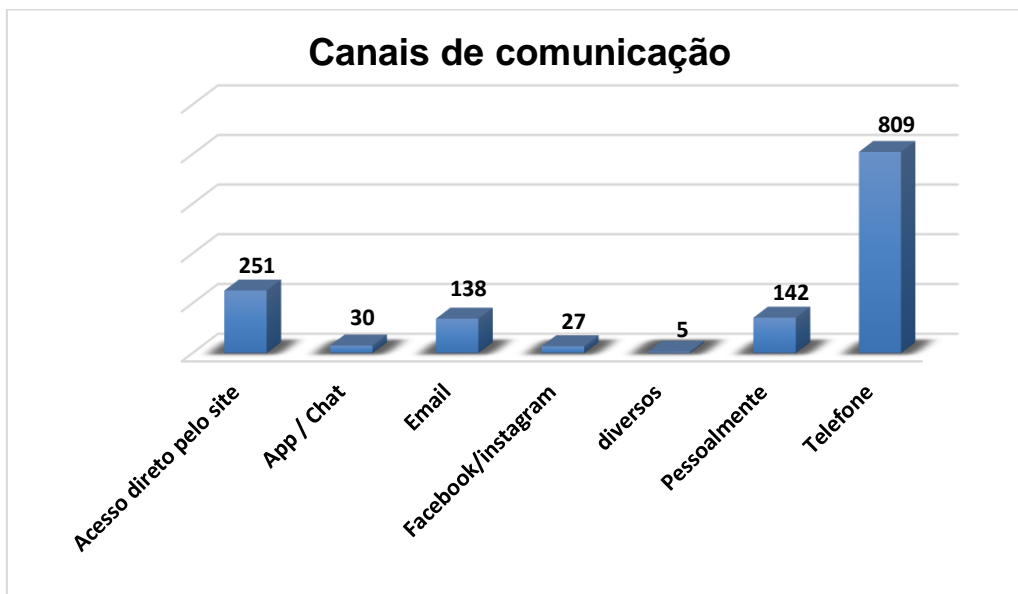
Aguardando retorno das Secretarias: 1145

Percentual: 82%

- Atrasados –242
- No prazo – 903



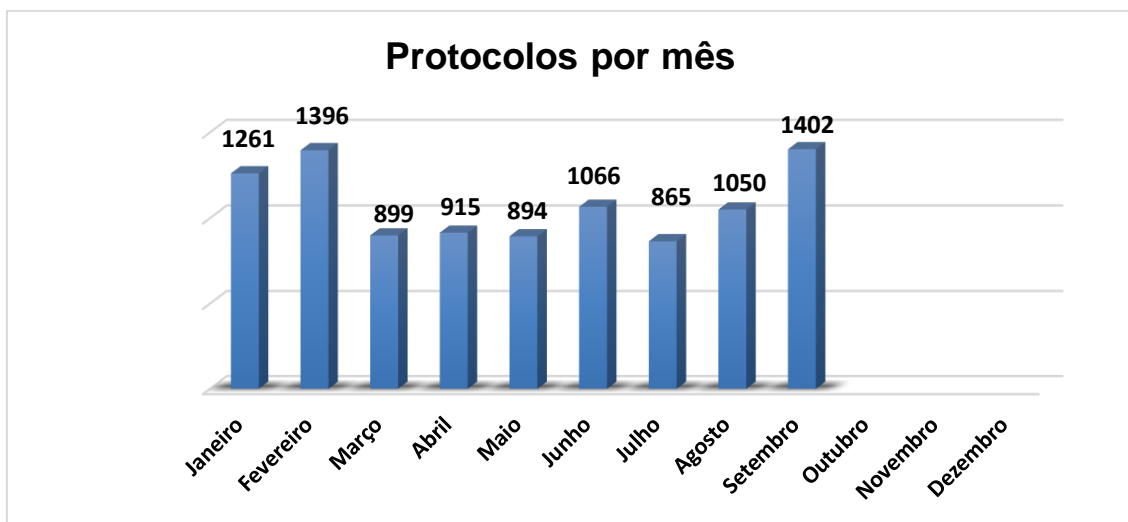
1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:



Observações:

*O atendimento de forma presencial da Ouvidoria Municipal retornou no dia 18 de maio de 2021 por agendamento. No mês de setembro, foram realizados **142** atendimentos presenciais, dos quais 91 geraram abertura de protocolos pessoalmente e 51 foram orientações e consultas de protocolos.*

1.4) Protocolos por mês em 2021:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de setembro:

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM SETEMBRO.					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
		73	73	56	0
5	3	78	65	76	9
47	71	71	74	72	6
1	84	61	76	65	5
106	98	77	50		

**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.

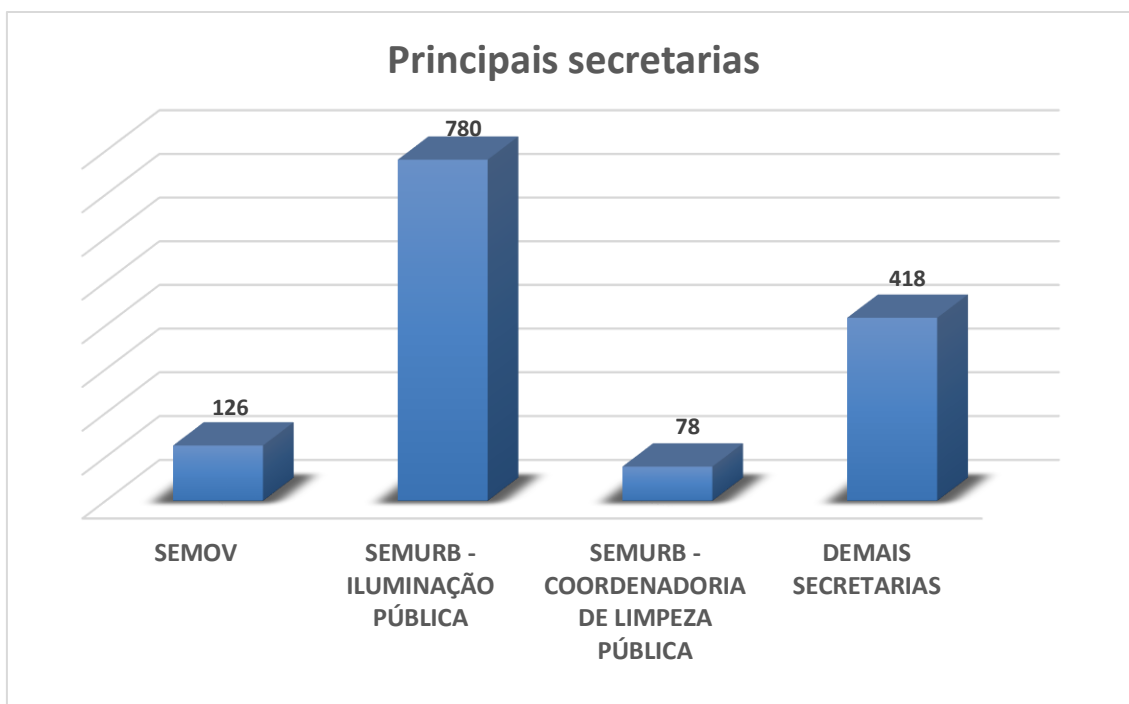
1.6) Manifestações por secretarias:

	TOTAL	ENCERRADOS	PENDENTES	% ENCERRADOS	% PENDENTES
SEMURB					
Iluminação	780	7	773	1%	99%
Coordenadoria	78	52	26	66%	34%
Mobilidade	23	1	22	4%	96%
Secretaria	2	0	2	0%	100%
Revitalização	7	0	7	0%	100%
Fiscalização	1	0	1	0%	100%
Limpeza pública	2	1	1	50%	50%
TOTAL	891	61	832	7%	93%
SEMOV	126	16	110	13%	87%
SEMMAM					
Arborização	51	5	46	8%	92%

Secretaria	13	0	13	0%	100%
TOTAL	63	5	59	6%	94%
SEMSAD					
Saúde	1	0	1	0%	100%
Vig. Ambiental	15	1	14	7%	93%
Vig. Sanitária	7	1	6	14%	86%
TOTAL	23	2	21	9%	91%
SEMAD	3	0	3	0%	100%
SEDETTEC					
Secretaria	21	8	13	38%	62%
Fiscalização	2	1	1	50%	50%
TOTAL	23	9	14	39%	61%
SGG					
Fiscalização	42	7	35	17%	83%
Secretaria	2	1	1	50%	50%
TOTAL	44	8	36	18%	82%
SEMFA	6	4	2	67%	33%
SEMEL	1	0	1	0%	100%
SEDHU	1	0	1	0%	100%
PGM	3	2	1	67%	33%
SUBPREF.LESTE	40	23	17	56%	44%
SUBPREF.NORTE	43	0	43	0%	100%
SDS	2	0	2	0%	100%
SEM HAB	1	0	1	0%	100%
SEMPA	2	1	1	50%	50%
OUVIDORIA	112	109	3	97%	3%
GAB.PREFEITO	1	1	0	100%	0%
ELOGIO	9	7	2	78%	22%
DIVERSOS	5	0	5	0%	100%
TOTAL	1402	248	1154	18%	82%

1.7) Levantamento das manifestações por secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 126 demandas, Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos (SEMURB), setor de Iluminação Pública com 780 demandas, e setor de Coordenadoria de Limpeza Pública com 78 demandas. As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, com somatório total de 418 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).

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

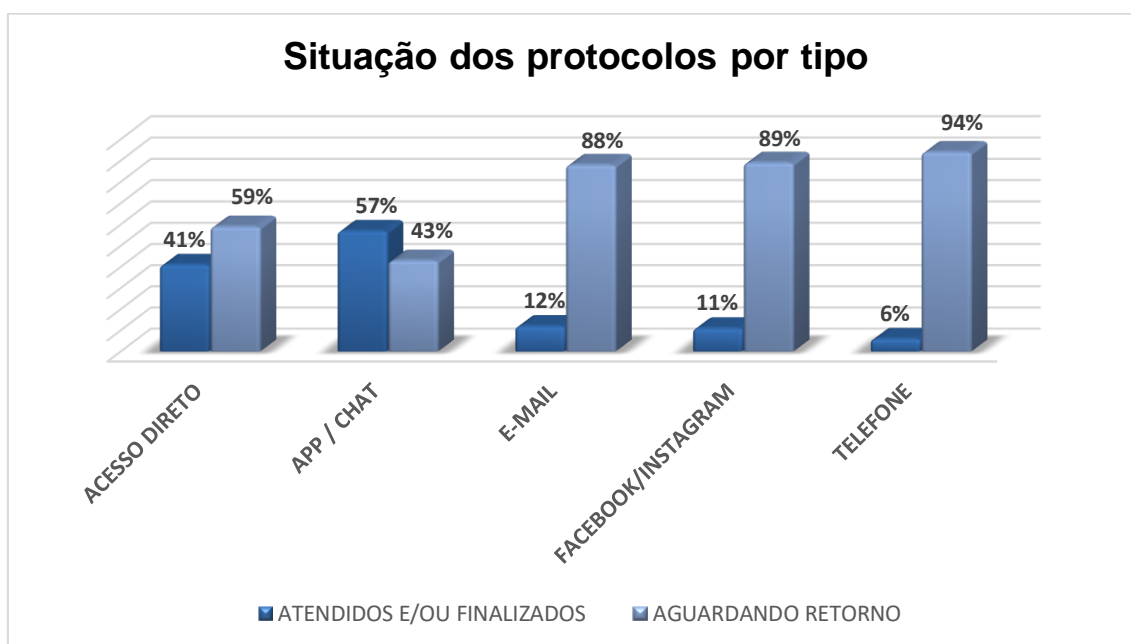
Foram registradas 1.255 demandas através das mídias digitais no mês de setembro de 2021, em média 42 protocolos por dia.

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;

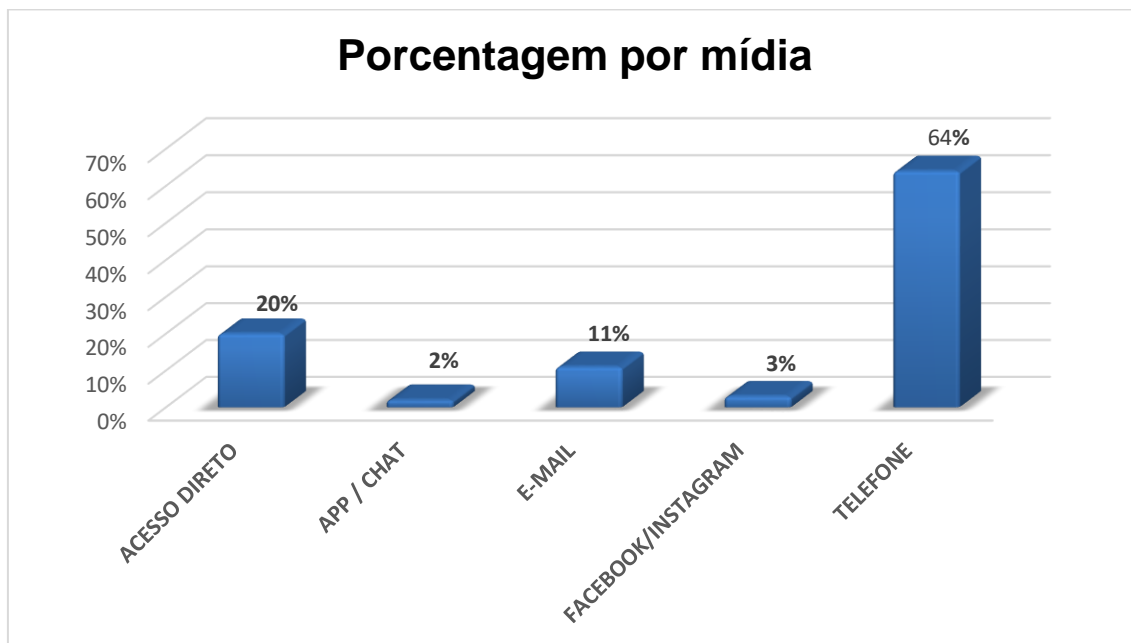
2.1) atendimentos efetuados por meio das mídias digitais:

- E-mail: 138
- Facebook/Instagram: 27
- Telefone: 809
- Acesso Direto: 251
- Aplicativo/ Chat: 30

2.2) Divisão de demandas recebidas por situações:



2.3) Divisão de demandas recebidas via mídias:



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 208 pedidos de informações, 244 consultas de protocolos e 144 chamadas recebidas cujo destino não era a Ouvidoria, totalizando no mês 596 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, totalizando, neste mês, 50 denúncias recebidas.



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

5) 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.

O atendimento na recepção segue 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 os munícipes passarão 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 atendimentos estão sendo por ordem de chegada ao Centro Administrativo com a emissão de senhas para todos os setores, exceto o atendimento nos setores de ALVARÁ e MEI que seguem por agendamento. Os serviços da VISA estão sendo feitos em dias alternados, sempre comunicado para recepção os dias de atendimentos.

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.

Nas 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 presencial
- VISA – atendimento presencial com dias alternados



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

- MEI - atendimento agendado
- PROCON – atendimento presencial com emissão de senha
- SAÚDE – atendimento está sendo feito na recepção do Centro Administrativo
- ATENDIMENTO FAZENDÁRIO (IPTU-ISSQN) atendimento com emissão de senha
- PROTOCOLO GERAL - atendimento presencial com emissão de senha
- CADASTRO TÉCNICO - atendimento presencial com emissão de senha
- CENTRAL ÚNICA - atendimento presencial com emissão de senha
- OUVIDORIA MUNICIPAL – atendimento telefônico, pessoalmente e canais digitais
- OUVIDORIA DO SUS – atendimento presencial com emissão de senha, atendimento, atendimento telefônico e email.

**Os acessos às demais secretarias são permitidos mediante a anunciação e liberação.*

5.1) Relatório de senhas diárias:

RELATÓRIO DE SENHAS DIÁRIAS			
DIA A DIA	DEMANDAS	ATENDIDAS	DESISTÊNCIAS
01/09/2021- Quarta-feira	331	304	27
02/09/2021- Quinta-feira	300	278	22
03/09/2021- Sexta-feira	307	286	21
08/09/2021- Quarta-feira	304	295	9
09/09/2021- Quinta-feira	392	369	23
10/09/2021- Sexta-feira	392	359	33
13/09/2021- Segunda-feira	280	264	16

14/09/2021- Terça-feira	372	328	44
15/09/2021- Quarta-feira	399	374	25
16/09/2021- Quinta-feira	355	338	17
17/09/2021-Sexta-feira	334	299	35
21/09/2021- Terça-feira	356	331	25
22/09/2021- Quarta-feira	366	343	23
23/09/2021- Quinta-feira	330	311	19
24/09/2021- Sexta-feira	305	295	10
27/09/2021- Segunda-feira	361	345	16
28/09/2021- Terça-feira	348	332	16
29/09/2021- Quarta-feira	342	326	16
30/09/2021- Quinta-feira	375	353	22
TOTAL =	6.549	6.130	419

5.2) Relatório de ocorrências por setor:

CONTROLE DE ATENDIMENTO			
SETOR	Demanda	Atendidos	Desistências
ALVARÁ	194	189	5
CADASTRO TÉCNICO	530	505	25
CENTRAL ÚNICA	129	121	8
IPTU	2,495	2.257	238
ISSQN	292	282	10
MEI	255	246	9
OUVIDORIA MUNICIPAL	142	135	7
PROCON	432	392	40
PROTOCOLO	1.998	1.927	71
OUVIDORIA DO SUS	80	76	4
TOTAL GERAL	6,549	6.130	419



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

5.3) Ponderações:

- Conforme a lei federal NBR9050, combinado com a lei municipal Nº 7737 de 2012, permanece a necessidade de um corrimão onde se localiza a rampa de acesso para cadeirantes, Rua Bento Gonçalves, que dá acesso ao Centro Administrativo. Este pedido já foi passado para a Secretaria de Administração. Ressaltamos que a rampa já está implantada, porém, segue a necessidade do corrimão.

Glaci Teresinha Alves dos Santos

Ouvidora Municipal