

Relatório março de 2022



OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO

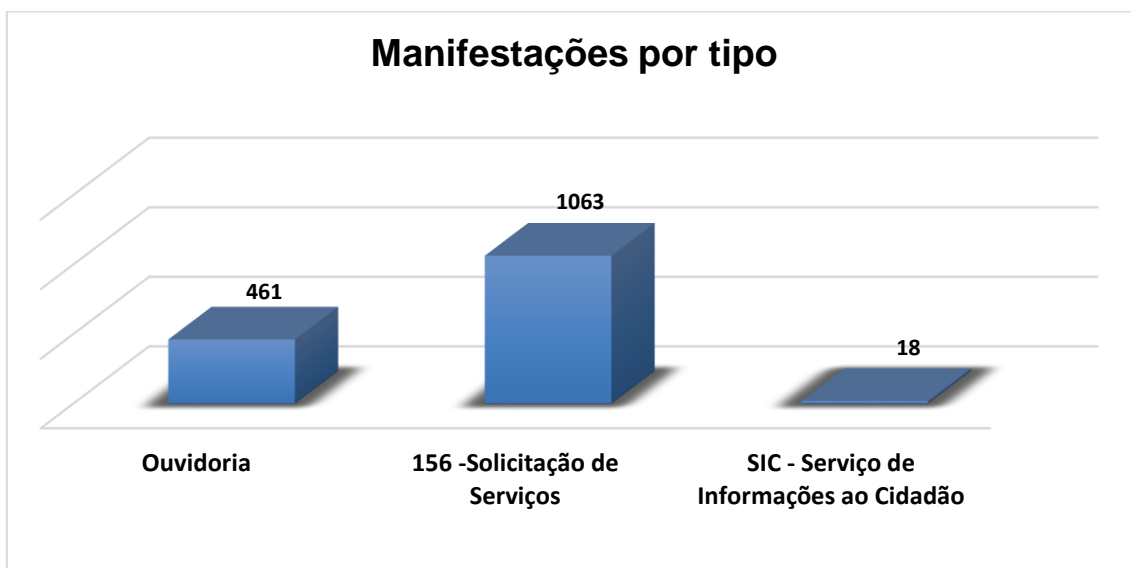
1) Levantamento das manifestações do mês de março:

Total de manifestações: 1542. Em média foram registrados 50 protocolos por dia no mês de março.

1.1) Distribuição das demandas por assunto:

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

- **Ouvidoria: 461** manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios que foram encaminhados às secretarias do governo.
- **Solicitações de serviços (156): 1.063** 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: 18** protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos atendendo à Lei da Transparência.



1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de protocolos: 1542

Atendidos e /ou finalizados: 574

Percentual: 37%

- Atrasados: 00

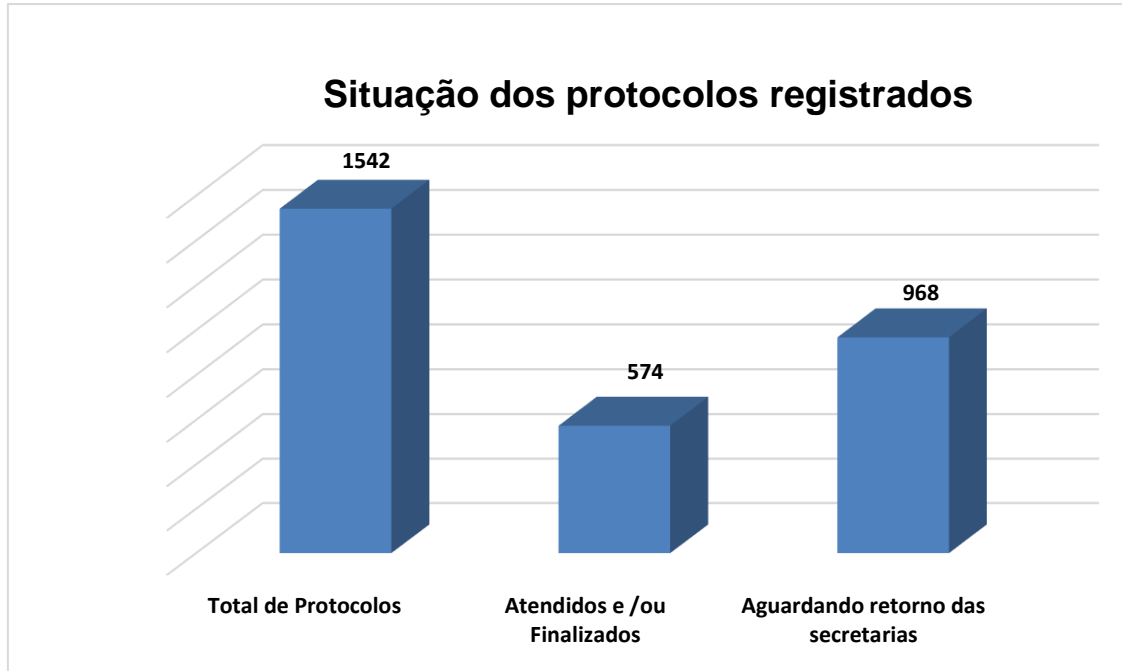
- No prazo: 574

Aguardando retorno das secretarias: 968

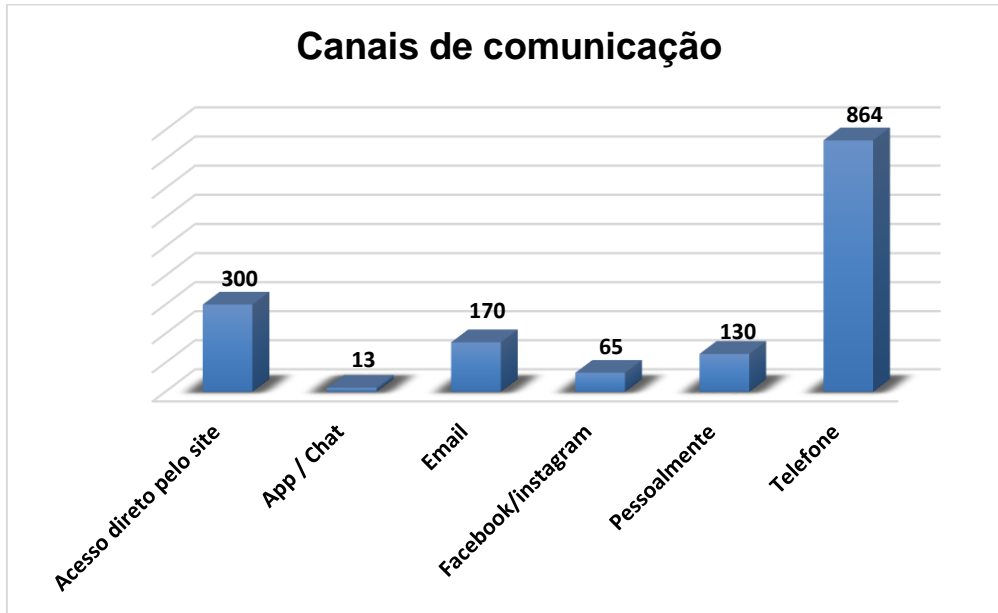
Percentual: 63%

- Atrasados: 01

- No prazo: 967



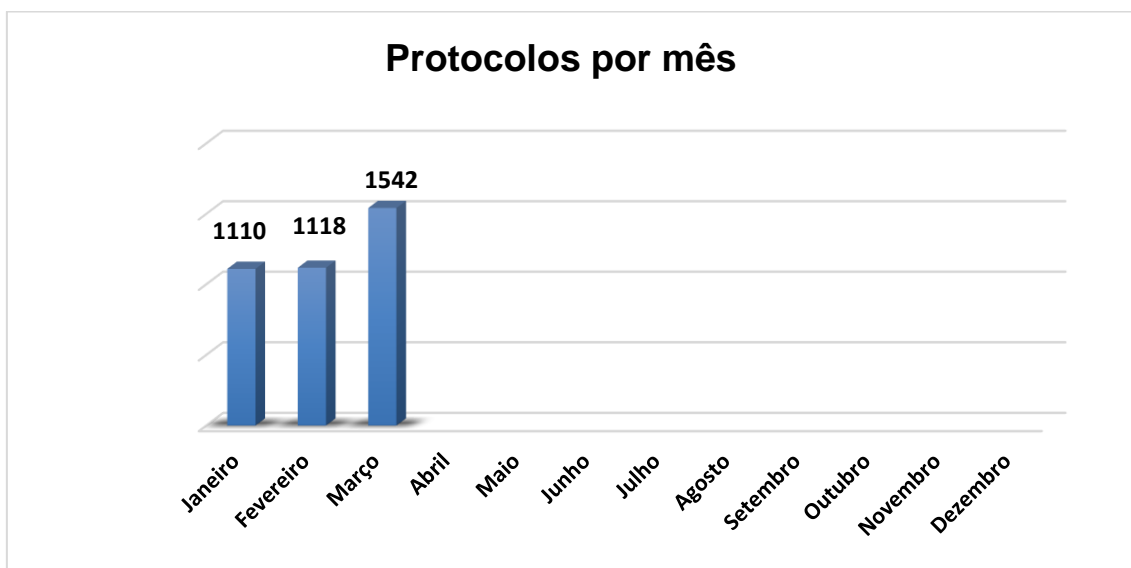
1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:



Observações:

*O atendimento de forma presencial da Ouvidoria Municipal retornou no dia 18 de maio de 2021 por agendamento. No mês de março, foram realizados **189** atendimentos presenciais, sendo que **130** foram aberturas de protocolos e **59** foram orientações.*

1.4) Protocolos por mês em 2022:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de março:

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM MARÇO					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
	02	77	74	59	03
57	61	54	64	58	02
63	52	67	77	64	01
93	86	79	75	69	04
76	91	75	59		

**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;

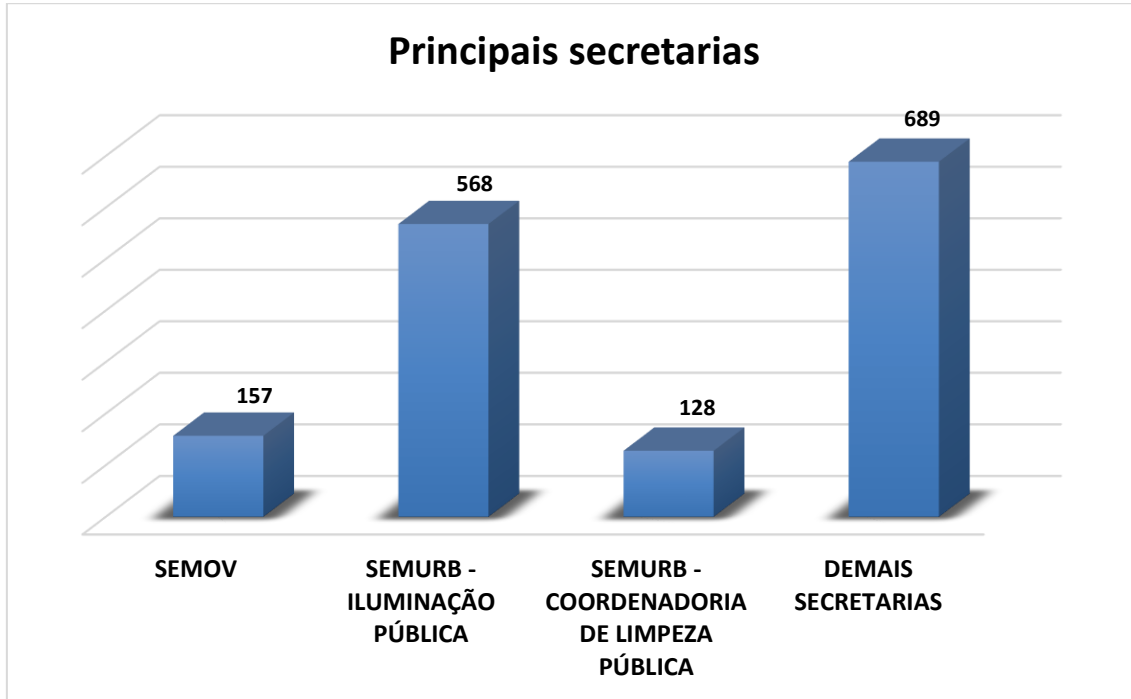
1.6) Manifestações por secretarias:

	TOTAL	ENCERRADOS	PENDENTES ATRASADOS	PENDENTES NO PRAZO	% PENDENTES	% ENCERRADOS
SEMURB						
Iluminação	568	359	00	209	37%	63%
Coordenadoria	128	66	00	62	48%	52%
Mobilidade	45	11	00	34	75%	25%
Cemitérios	01	00	00	01	100%	00%
Revitalização	33	01	00	32	97%	03%
Secretaria	05	00	00	05	100%	00%
TOTAL	780	437		343	44%	56%
SEMOV	157	02	00	155	99%	01%
SEMMAM						
Arborização	107	05	00	102	95%	05%

Secretaria	44	03	00	41	93%	07%
TOTAL	308	10		298	97%	03%
SEMSAD						
Vig. Sanitária	11	03	00	08	73%	27%
Vig. Ambiental	129	26	00	103	79%	21%
Secretaria	04	00	00	04	100%	00%
TOTAL	144	29		115	80%	20%
SEMAD	04	00	01	03	75%	25%
SEDETTEC	21	09	00	12	57%	43%
SGG						
Fiscalização	131	14	00	117	89%	11%
Secretaria	01	00	00	01	100%	00%
TOTAL	132	14		118	91%	09%
SMED	03	02	00	01	33%	67%
SEMFA	02	00	00	02	100%	00%
SEMPA	02	01	00	01	00%	100%
SECOL	02	00	00	02	100%	00%
SECULT	02	00	00	02	100%	00%
SUBPREF.LESTE	13	02	00	11	85%	15%
SUBPREF.NORTE	45	00	00	45	100%	00%
SDS	07	03	00	04	57%	43%
SEM HAB	10	06	00	04	40%	60%
OUVIDORIA	55	52	00	03	06%	94%
GAB.PREFEITO	05	02	00	03	60%	40%
ELOGIOS	07	07	00	00	00%	100%
TOTAL	1.542	574	01	967	63%	37%

1.7) Levantamento das manifestações por secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 157 demandas, Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos (SEMURB), setor de Iluminação Pública com 568 demandas, e setor de Coordenadoria de Limpeza Pública com 128 demandas. As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, com somatório total de 689 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 1.412 demandas através das mídias digitais no mês de março de 2022, em média 46 protocolos por dia.

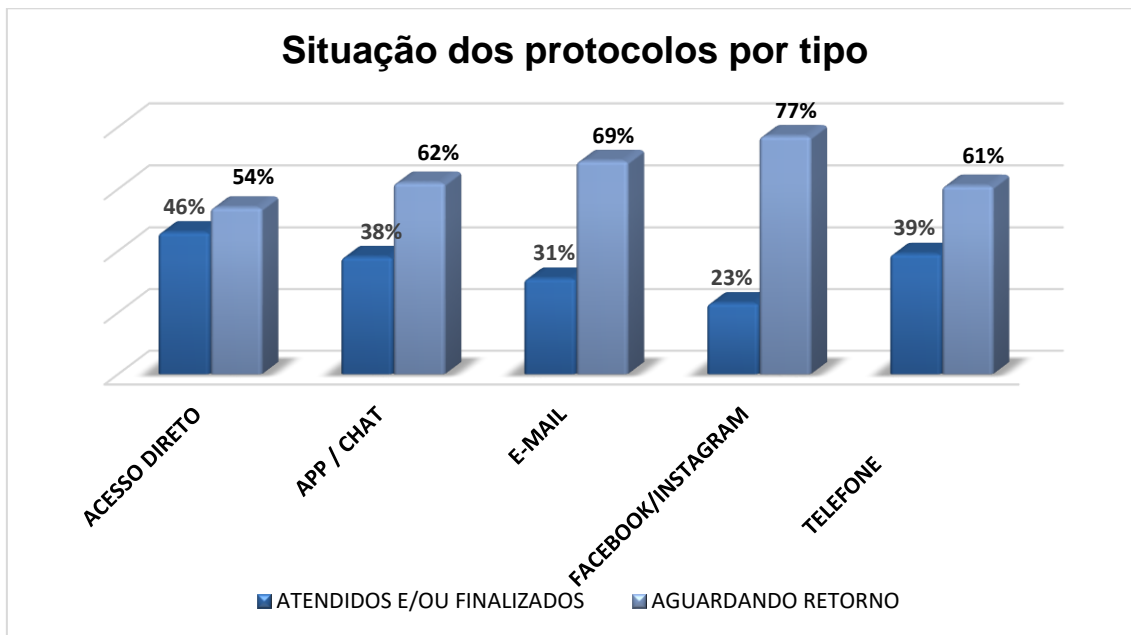
Em virtude da pandemia, foi implementado o atendimento via WhatsApp para o acolhimento e encaminhamento de denúncias pelo não cumprimento de decreto e casos positivos de COVID-19.

2.1) atendimentos efetuados por meio das mídias digitais:

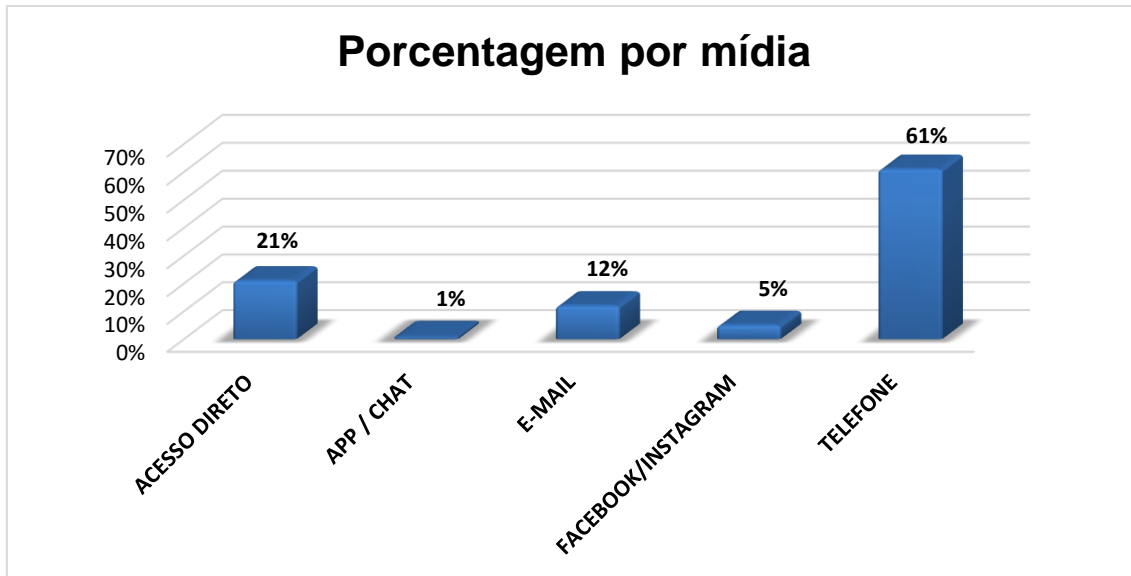
- E-mail: 170
- Facebook/Instagram: 65

- Telefone: 864
- Acesso Direto: 300
- Aplicativo/ Chat: 13

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 137 pedidos de informações, 77 consultas de protocolos e 137 chamadas recebidas cujo destino não era a Ouvidoria, totalizando no mês 351 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 março, não foram recebidas mensagens de denúncias de descumprimento do decreto e casos positivos de covid-19.

5) Recepção do Centro Administrativo:

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, expedido pela ordem de serviço 007/2022 todos os munícipes passaram por aferição de temperatura corporal e está sendo exigido o passaporte vacinal. Tal aferição é realizada pela guarda municipal de São Leopoldo, que atua no controle de entrada e saída do Centro Administrativo Municipal. O atendimento do Centro Administrativo da Prefeitura está presencial exceto o PROCON que segue por agendamento.

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.

5.1) Relatório de senhas diárias:

RELATÓRIO DE SENHAS DIÁRIAS			
DIA A DIA	DEMANDAS	ATENDIDAS	DESISTÊNCIAS
02/03/2022 - Quarta-Feira	184	174	10
03/03/2022- Quinta-Feira	367	338	29
04/03/2022- Sexta-Feira	312	291	21
07/03/2022- Segunda-Feira	383	366	17
08/03/2022- Terça-Feira	363	343	20

09/03/2022- Quarta-Feira	354	329	25
10/03/2022- Quinta-Feira	350	322	28
11/03/2022- Sexta-Feira	232	218	14
14/03/2022- Segunda-Feira	411	353	58
15/03/2022- Terça-Feira	403	363	40
16/03/2022- Quarta-Feira	342	299	43
17/03/2022- Quinta-Feira	308	285	23
18/03/2022- Sexta-Feira	264	240	24
21/03/2022- Segunda-Feira	335	302	33
22/03/2022- Terça-Feira	369	340	29
23/03/2022- Quarta-Feira	313	292	21
24/03/2022- Quinta-Feira	287	263	24
25/03/2022- Sexta-Feira	303	285	18
28/03/2022- Segunda-Feira	345	321	24
29/03/2022-Terça-Feira	364	352	12
30/03/2022-Quarta-Feira	264	246	18
31/03/2022-Quinta-Feira	368	326	42
TOTAL =	7.221	6.648	573

5.2) Relatório de ocorrências por setor:

CONTROLE DE ATENDIMENTO			
SETOR	Demanda	Atendidos	Desistências
ALVARÁ	323	287	36
CADASTRO TÉCNICO	607	582	25
CENTRAL ÚNICA	121	119	02
IPTU	2.081	1.922	159
ISSQN	395	366	26
MEI	397	372	25

OUVIDORIA GERAL	189	129	60
PROCON	393	384	09
PROTOCOLO	2.068	1.922	146
SAÚDE	92	90	02
OUVIDORIA SUS	553	475	78
TOTAL GERAL	7.221	6.648	573

5.3) Atendimentos:

- ALVARÁ - atendimento presencial
- JUNTA COMERCIAL - atendimento presencial;
- VISA - atendimento presencial, nas terças e quintas
- MEI - atendimento presencial;
- PROCON - atendimento agendado;
- 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 e demais canais digitais;
- OUVIDORIA DO SUS – atendimento telefônico e email.

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



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

5.4) Ponderações:

Conforme a ordem de serviço 007/2022 deste o dia 10 de janeiro, é exigido a apresentação de passaporte vacinal para ter acesso aos serviços dentro do centro administrativo.

- Conforme a lei federal NBR9050, combinado com a lei municipal Nº 7737 de 2012, permanece a necessidade de um corrimão junto a 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.

No mês de março, a ouvidoria do SUS, que atendia no andar térreo passou a atender no 4º andar, junto à secretaria de saúde.

O guichê de atendimento da Ouvidoria Municipal ficou sem acesso ao sistema Sigamet durante todo período de organização do novo layout, não podendo finalizar os atendimentos prestados aos munícipes. O atendimento não foi prejudicado e todos foram atendidos.

Daniel Passaglia

Ouvidor Municipal

São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil

Prefeitura de São Leopoldo

Avenida Dom João Becker, 754 – Centro – CEP 93010-010

(51) 2200-0201