

Relatório junho de 2022



OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO

1) Levantamento das manifestações do mês de junho:

Total de manifestações: 1.131 Em média foram registrados 38 protocolos por dia no mês de junho.

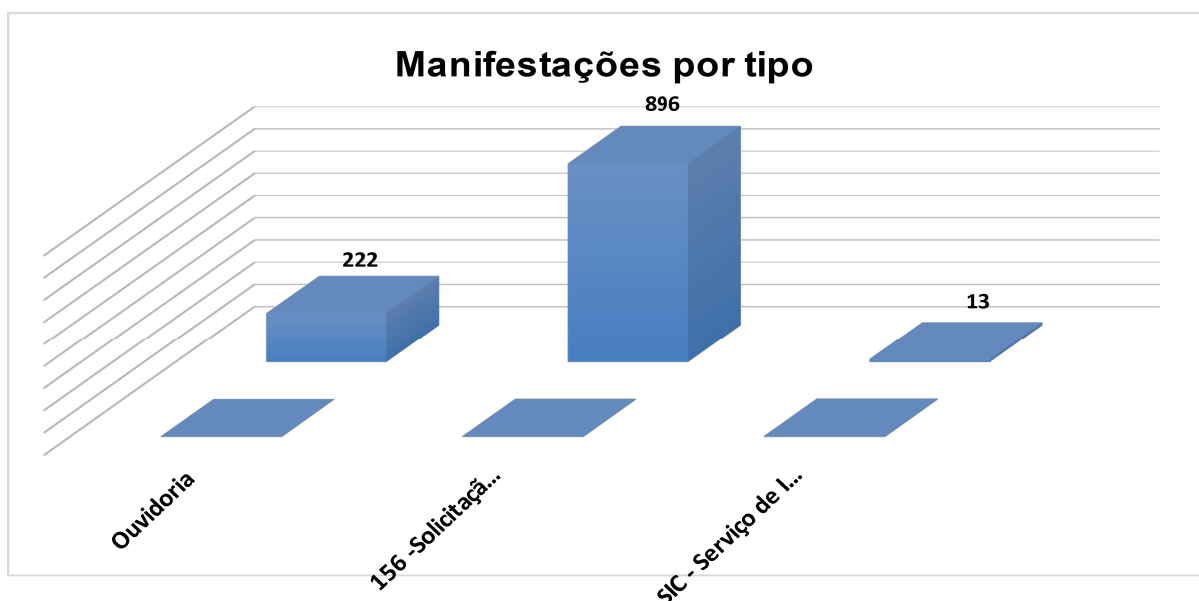
1.1) Distribuição das demandas por assunto:

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

- **Ouvidoria: 222** manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios que foram encaminhados às secretarias do governo.

- **Solicitações de serviços (156): 896** 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: 13** protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos atendendo à Lei da Transparência.



1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de protocolos: 1.131

Atendidos e /ou finalizados: 371

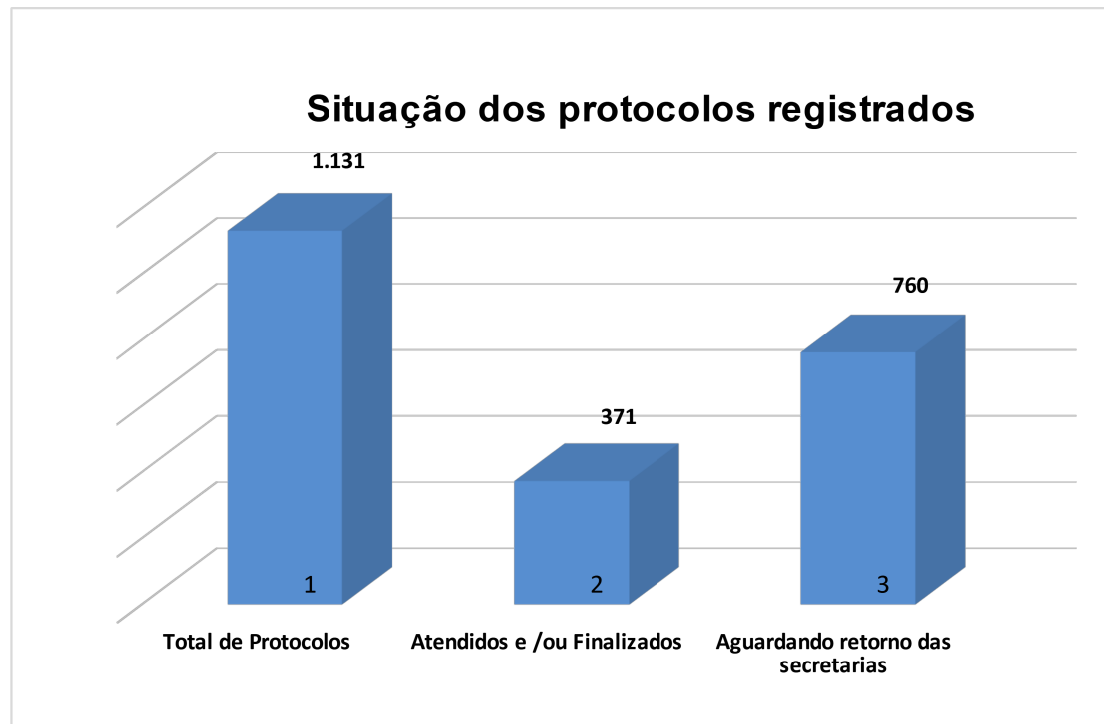
Percentual: 33%

- Atrasados: 01
- No prazo: 370

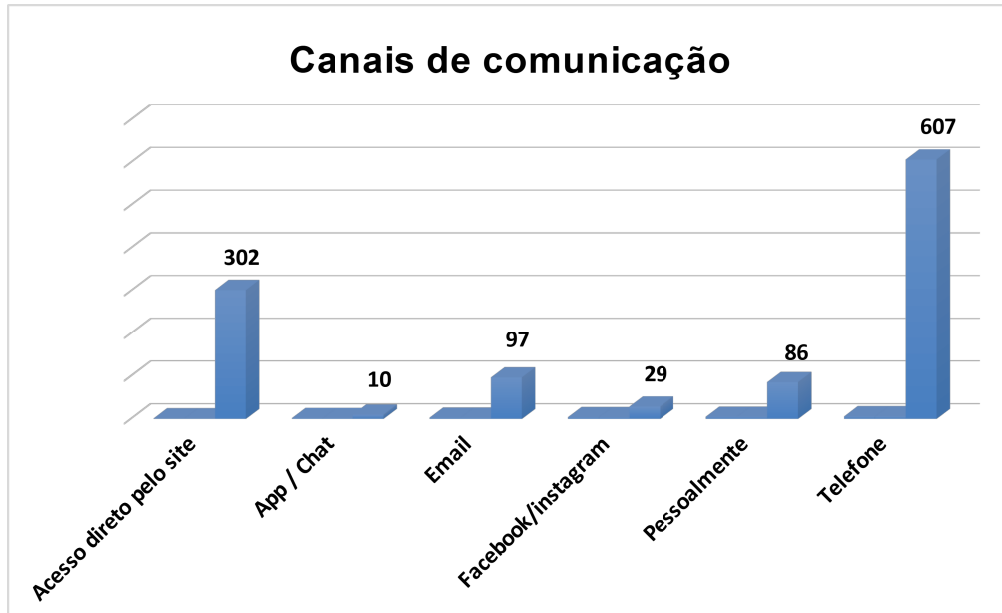
Aguardando retorno das secretarias: 760

Percentual: 67%

- Atrasados: 03
- No prazo: 757



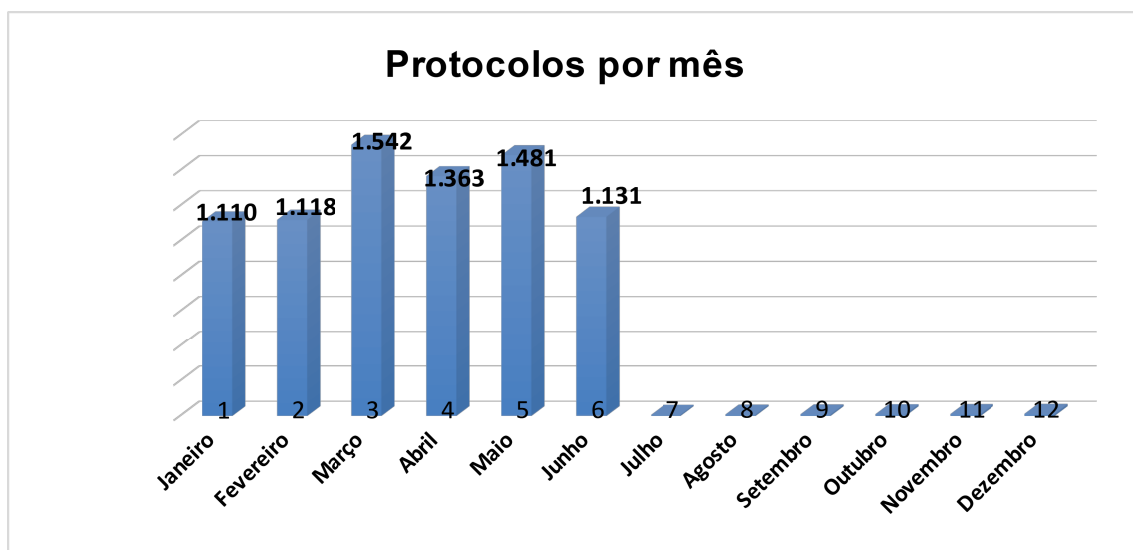
1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:



Observações:

O atendimento de forma presencial da Ouvidoria Municipal retornou no dia 18 de maio de 2021 por agendamento. No mês de junho, foram realizados **127** atendimentos presenciais, sendo que **86** foram aberturas de protocolos e **41** foram orientações.

1.4) Protocolos por mês em 2022:



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
		50	41	34	03
06	53	59	66	40	01
71	63	72	00	03	00
79	92	56	51	40	01
62	68	50	70		

**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	404	247	00	157	39%	61%
Coordenadoria	105	17	00	88	84%	16%
Mobilidade	35	08	00	27	77%	23%
Cemitério	01	00	00	01	100%	00%
Limpeza Pública	02	00	00	02	100%	00%
Revitalização	15	00	00	15	100%	00%
Secretaria	04	00	00	04	100%	00%
TOTAL	566	272	00	294	52%	48%



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

OV – OUVIDORIA MUNICIPAL

Av. Dom João Becker, 754 –Centro –São Leopoldo

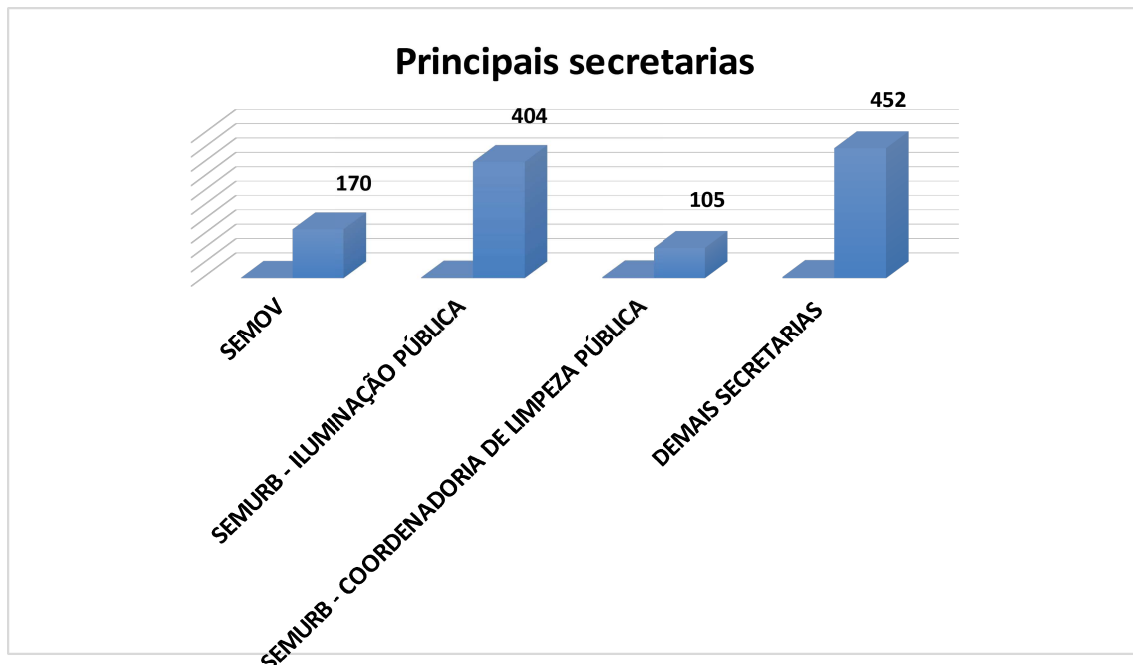
(51) 2200.0488

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

SEMOV	170	03	00	167	98%	02%
SEMMAM						
Arborização	75	01	00	74	99%	01%
Secretaria	31	04	00	27	87%	13%
TOTAL	258	08	00	268	97%	03%
SEMSAD						
Vig. Sanitária	04	01	00	03	75%	25%
Vig. Ambiental	10	01	00	09	90%	10%
Secretaria	02	00	00	02	100%	00%
TOTAL	16	02	00	14	87%	13%
SEMAD	03	00	00	03	100%	00%
SEDETTEC						
Alvará	01	01	00	00	00%	100%
Secretaria	12	01	00	11	92%	08%
TOTAL	16	02	00	14	87%	13%
SEMFA	08	07	00	01	13%	87%
SEMHAB	04	00	00	04	100%	00%
SGG						
Secretaria	01	00	01	00	100%	00%
Fiscalização	69	13	00	56	81%	19%
TOTAL	70	20	01	61	87%	13%
SUBPREF.LESTE						
	37	17	00	20	54%	46%
SUBPREF.NORTE						
	76	13	00	63	83%	17%
SDS	07	04	00	03	43%	57%
PGM	01	00	00	01	100%	00%
OUVIDORIA	49	35	00	14	28%	72%
GAB.PREFEITO	03	02	01	00	33%	67%
ELOGIOS	02	00	02	00	100%	00%
TOTAL	1.131	375	04	755	67%	33%

1.7) Levantamento das manifestações por secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 170 demandas, Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos (SEMURB), setor de Iluminação Pública com 404 demandas, e setor de Coordenadoria de Limpeza Pública com 105 demandas. As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, com somatório total de 452 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).

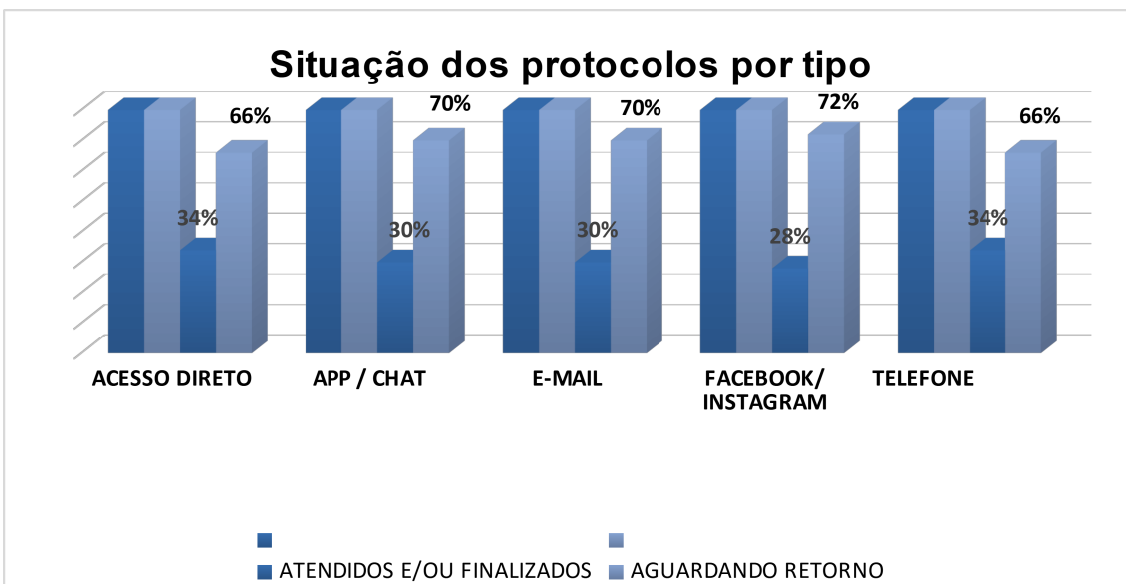
Desde o dia 05/07/2021, a Ouvidoria Municipal também está responsável pelas mensagens diretas recebidas no Instagram.

Foram registradas 1.046 demandas através das mídias digitais no mês de Junho de 2022, em média 35 protocolos por dia.

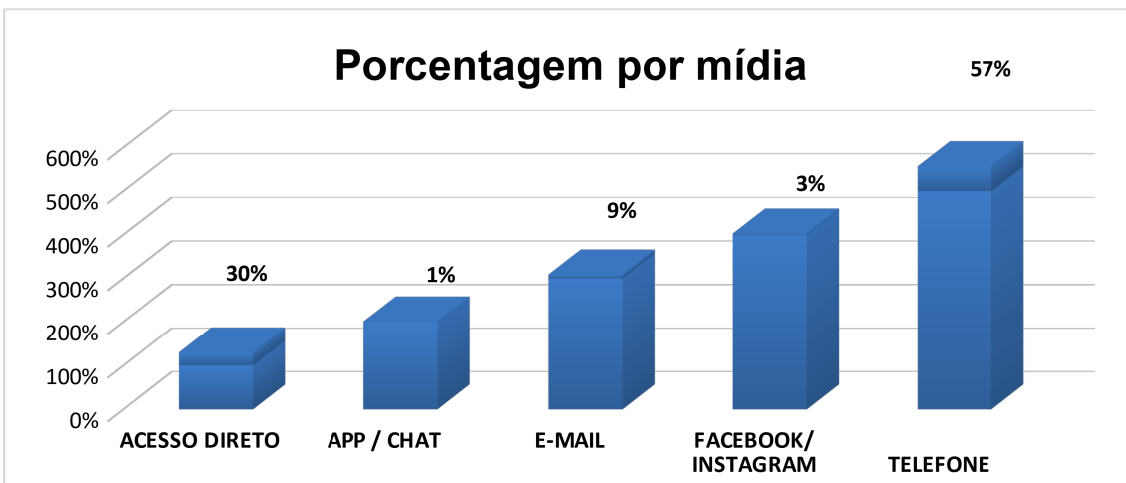
2.1) Atendimentos efetuados por meio das mídias digitais:

- E-mail: 97
- Facebook/Instagram: 29
- Telefone: 607
- Acesso Direto: 302
- Aplicativo/ Chat: 10

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 170 pedidos de informações, 88 consultas de protocolos e 147 chamadas recebidas cujo destino não era a Ouvidoria, totalizando no mês 405 ligações.

4) 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 à normalidade e está atendendo presencial todos os munícipes que chegam à prefeitura.

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.



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

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 anúncio e liberação.*

4.1) Relatório de senhas diárias:

RELATÓRIO DE SENHAS DIÁRIAS			
DIA A DIA	DEMANDAS	ATENDIDAS	DESISTÊNCIAS
01/06/2022-Segunda-Feira	275	256	19
02/06/2022- Terça-Feira	276	248	28
03/06/2022- Quarta-Feira	301	278	23
07/06/2022- Quinta-Feira	362	330	32
08/06/2022- Sexta-Feira	365	332	33
09/06/2022- Segunda-Feira	341	316	25
10/06/2022- Terça-Feira	296	274	22
13/06/2022- Quarta-Feira	391	358	33
14/06/2022- Quinta-Feira	414	376	38
15/06/2022- Sexta-Feira	416	384	32
20/06/2022- Segunda-Feira	428	383	45
21/06/2022- Terça-Feira	279	266	13
22/06/2022- Quarta-Feira	344	302	42
23/06/2022- Quinta-Feira	304	279	25
24/06/2022- Sexta-Feira	316	290	26
27/06/2022- Segunda-Feira	350	323	27
28/06/2022- Terça-Feira	318	296	22
29/06/2022- Quarta-Feira	325	303	22
30/06/2022- Quinta-Feira	332	313	19
TOTAL =	6.433	5.907	52

5) Relatório de ocorrências por setor:

CONTROLE DE ATENDIMENTO			
SETOR	DEMANDA	ATENDIDOS	DESISTÊNCIA
ALVARÁ	180	121	59
CADASTRO TÉCNICO	563	531	32
CENTRAL ÚNICA	144	133	11
IPTU	1.519	1.378	141
ISSQN	285	257	28
MEI	477	457	20
OUVIDORIA MUNICIPAL	127	116	11
PROCON	475	452	23
PROTOCOLO	1.781	1.641	140
SAÚDE	305	287	18
OUVIDORIA SUS	561	532	29
TOTAL GERAL	6.433	5.907	526

5.1) Ponderações:

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