

Ouvidoria Municipal

Relatório do mês de Setembro

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, outubro de 2020



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

RELATÓRIO

1) Levantamento das manifestações do mês de setembro.

Total de Manifestações 1004. Em média foram registrados 33 protocolos por dia no mês de setembro.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria – 302 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156– 681 registros de protocolos referentes as solicitações de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

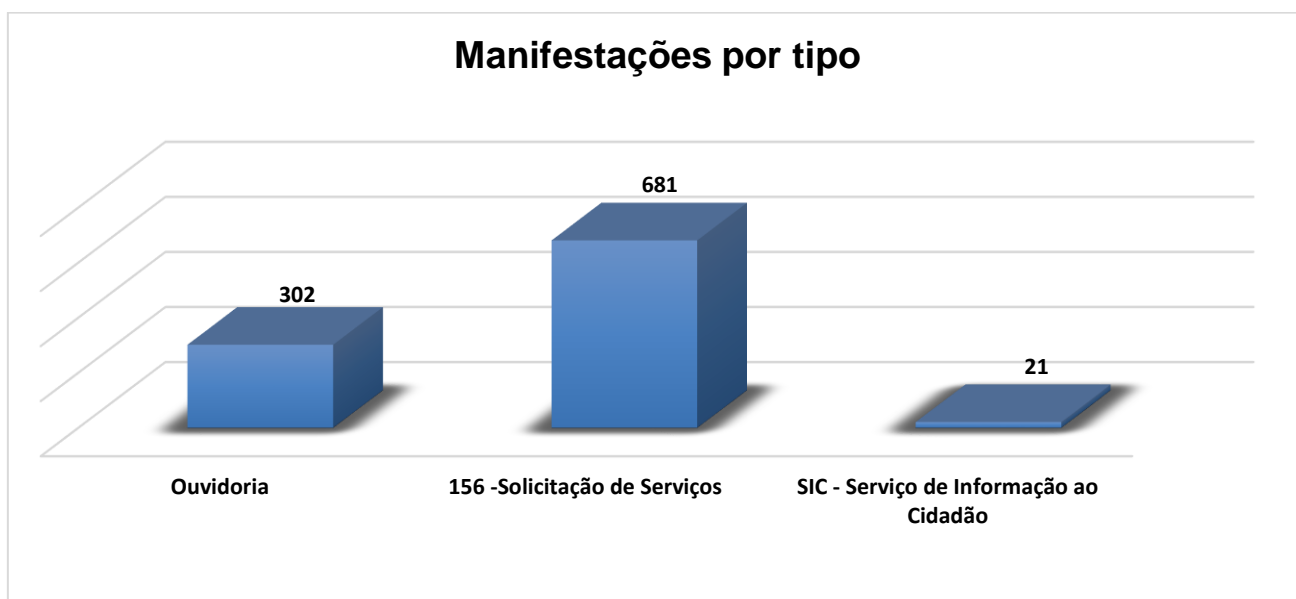
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – 21 protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 302 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 681 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 21 protocolos





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

1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de Protocolos – 1004

Atendidos e /ou Finalizados: 176

- Atrasados – 0

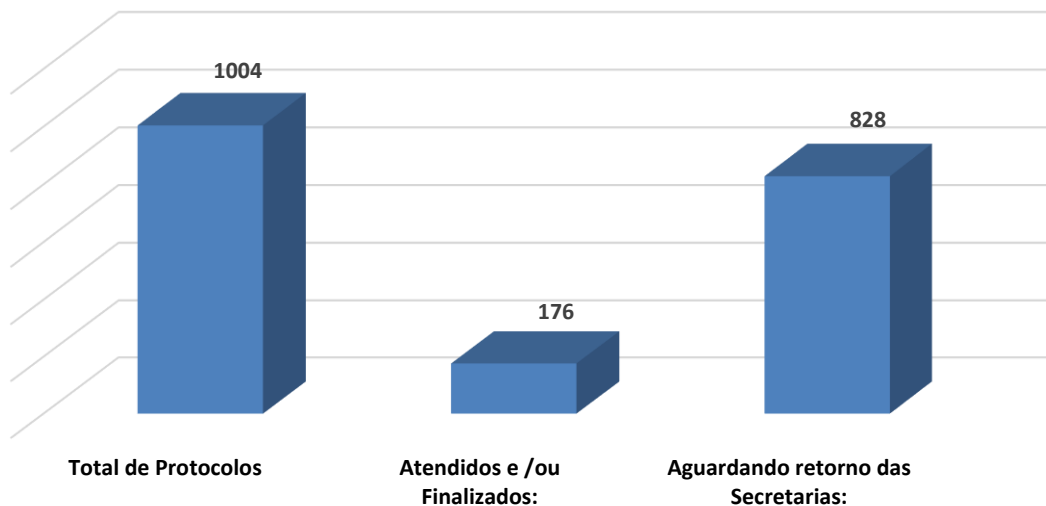
- No prazo – 176

Aguardando retorno das Secretarias: 828

- Atrasados – 73

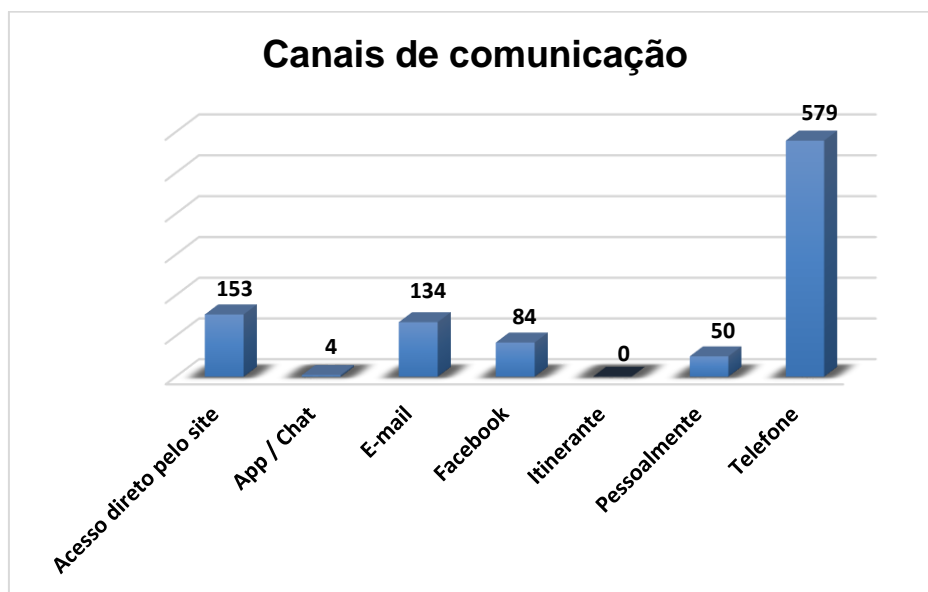
- No prazo – 755

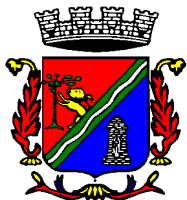
Situação dos protocolos registrados



1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:

Canais de comunicação





PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

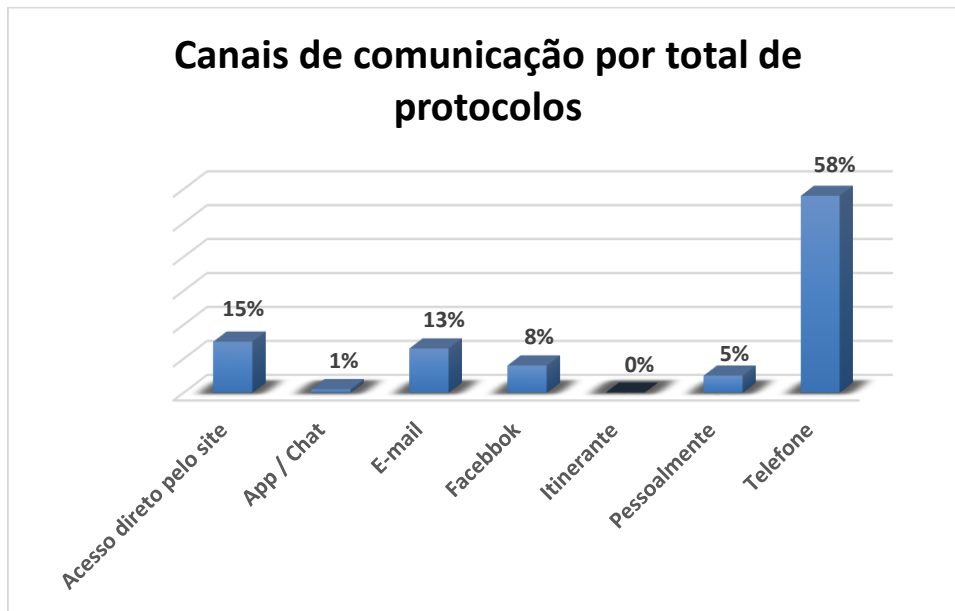
OV – OUVIDORIA MUNICIPAL

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

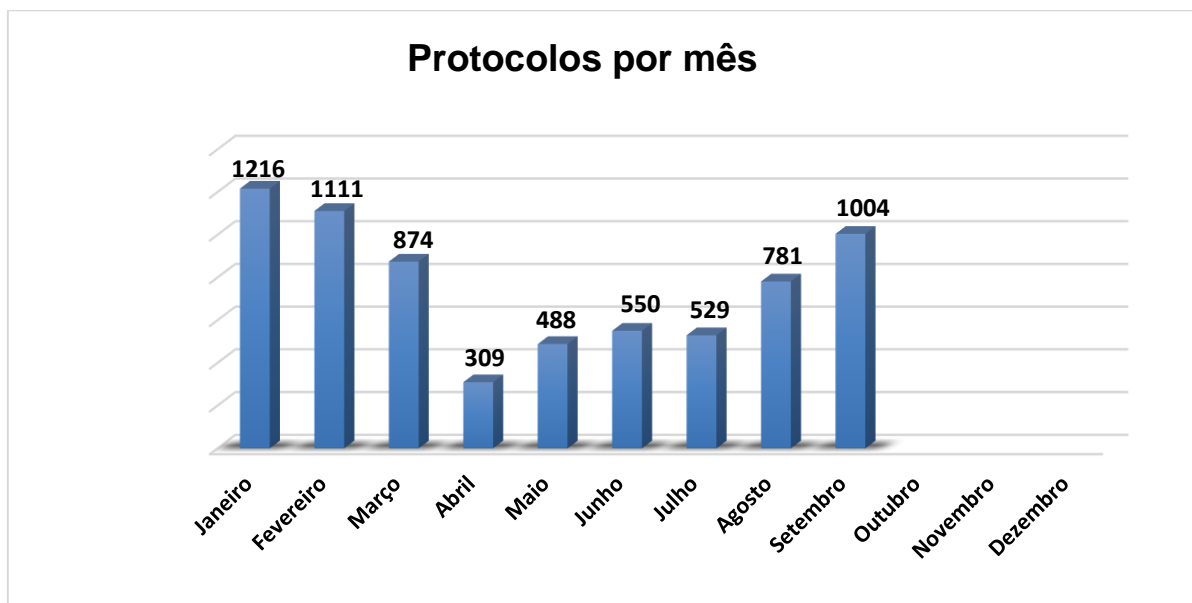
(51) 2200.0488

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

1.3.1) Divisão dos canais de comunicação por total de protocolos:



1.4) Protocolos por mês em 2020:



**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

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
	47	55	19	36	1
0	47	44	41	49	2
40	56	48	55	35	2
68	56	50	38	45	3
60	57	47			

**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	298	28	270	9%	91%
coordenadoria	103	5	98	5%	95%
mobilidade	16	0	16	0%	100%
secretaria	11	3	8	27%	73%
TOTAL	428	36	392	8%	92%

SEMOV	235	0	235	0%	100%
--------------	-----	---	-----	----	------

SEMMAM					
arborização	57	2	55	4%	96%
secretaria	12	1	11	8%	92%
TOTAL	69	3	66	4%	96%

**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

SEMSAD					
saúde	3	1	2	33%	67%
vig. Ambiental	28	5	23	18%	82%
vig. Sanitaria	3	1	2	33%	67%
TOTAL	34	7	27	21%	79%
SEMAD					
	12	0	12	0%	100%
SEDETTEC					
	26	12	14	46%	54%
SGG					
fiscalização	46	4	42	9%	91%
secretaria	7	2	5	29%	71%
TOTAL	53	6	47	11%	89%
SEMFA					
	7	1	6	14%	86%
SDS					
	3	0	3	0%	100%
SEM HAB					
	5	2	3	40%	60%
SEMPA					
	2	0	2	0%	100%
SEMUSP					
	0	0	0	0%	0%
SECOL					
	4	1	3	25%	75%
GABINETE P.					
	1	0	1	0%	100%
OUVIDORIA					
	119	106	13	89%	11%
ELOGIO					
DIVERSOS					
	6	2	4	33%	67%
TOTAL	1004	176	828	18%	82%



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

OV – OUVIDORIA MUNICIPAL

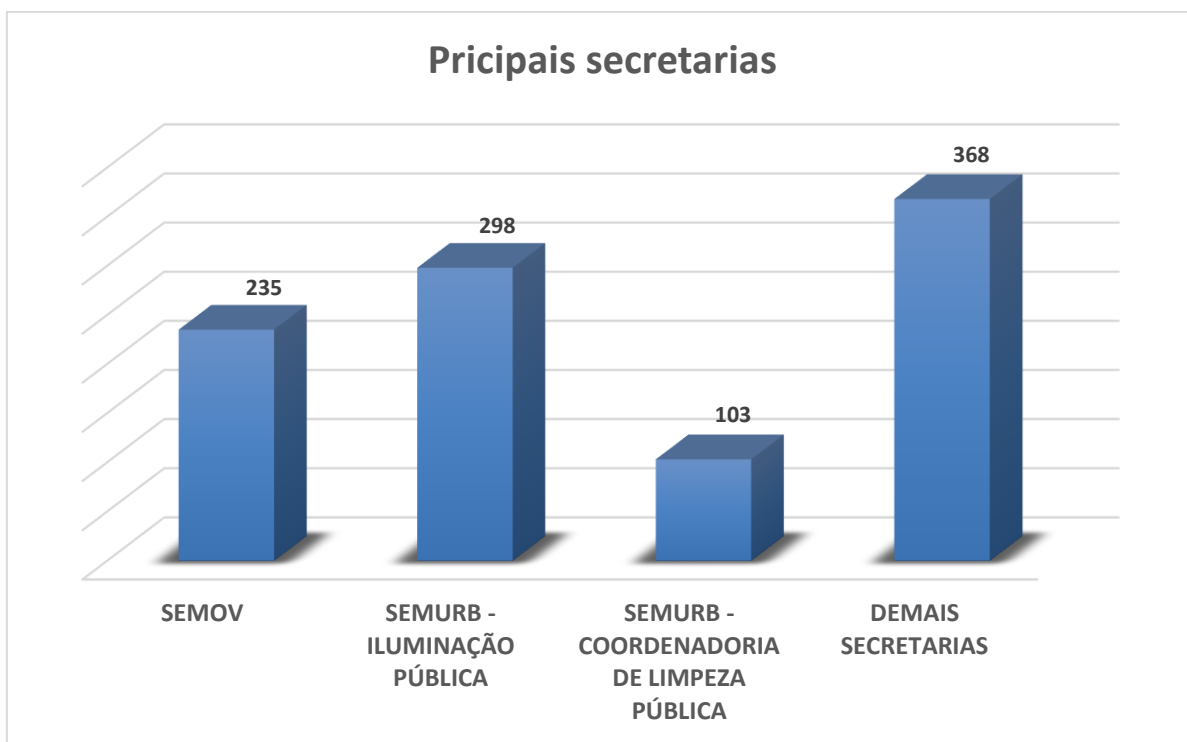
Av. Dom João Becker, 754–Centro–São Leopoldo

(51) 2200.0488

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

1.7) Levantamento das manifestações por Secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: (SEMURB) – Iluminação Pública com 298 demandas (30%), a Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 235 demandas (23%) e (SEMURB) – Coordenadoria de Limpeza Pública com 103 demandas (10%). As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 368 demandas (37%).





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

2) Mídias Digitais

A Ouvidoria Geral possui as seguintes Mídias Digitais: E-mail, Facebook, 3 linhas de Telefone (156), Acesso Direto pelo site da Prefeitura, Aplicativo (Colab) e Chat (Tawk.to). Foram registradas 954 demandas através das mídias digitais no mês de setembro, em média 32 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 15h às 21h. Além disso, houve a extensão no horário de atendimento via Facebook, sendo ele das 9h até 15h e sua extensão das 15h até 21h.

2.1) atendimentos efetuados por meio das mídias digitais: 976 total

- E-mail: 134
- Facebook: 84
- Telefone: 579
- Acesso Direto: 153
- Aplicativo/ Chat: 4
- WhatsApp: 22 (15 relatos de não cumprimento do decreto e 7 relatos referente ao COVID-19)



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

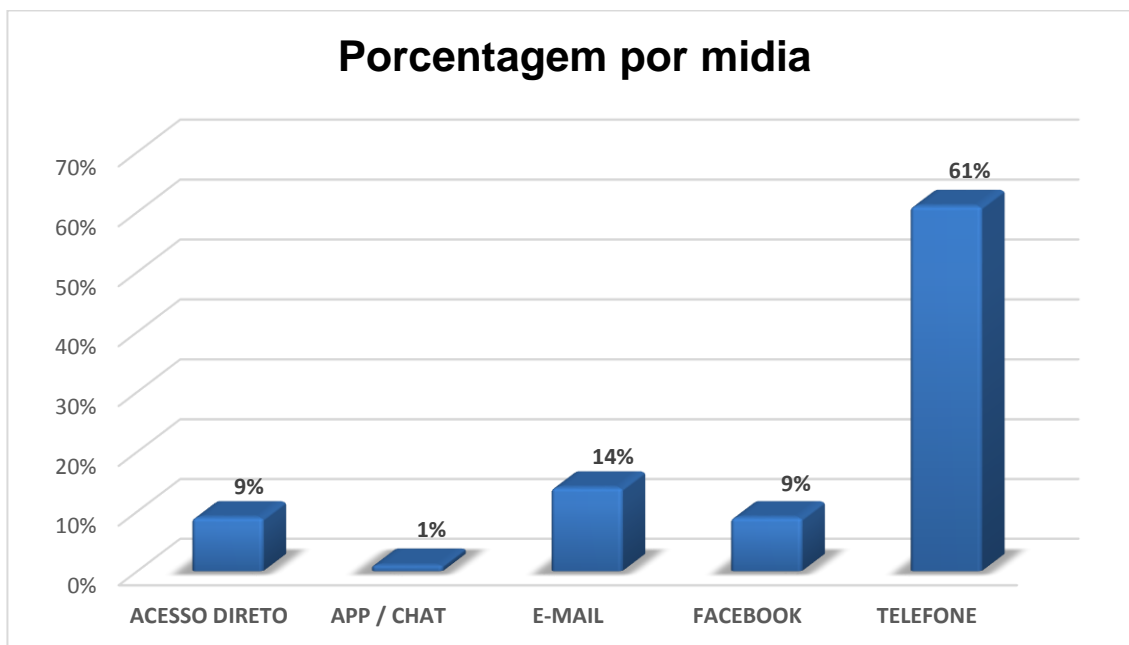
OV – OUVIDORIA MUNICIPAL

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

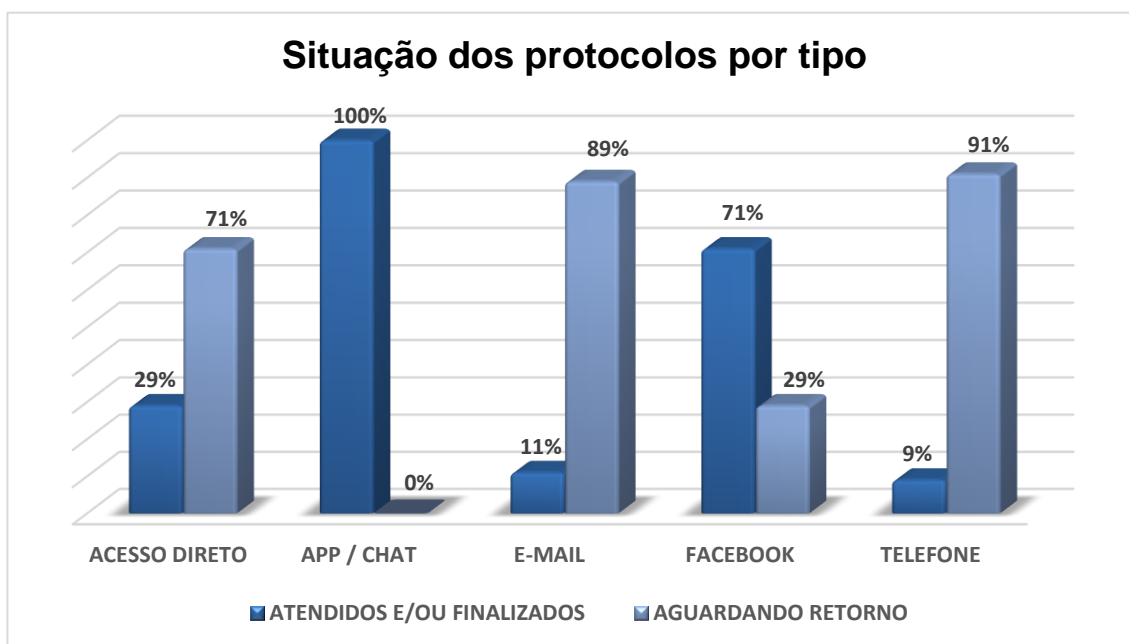
(51) 2200.0488

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

2.2) Divisão de demandas recebidas via mídias.



2.3) Divisão de demandas recebidas por situações.





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) Recepção do Centro Administrativo

No dia 24/08/2020, iniciou o atendimento na entrada principal do centro administrativo. Conforme Ordem de Serviço 011/2020. Atendendo os protocolos de segurança, todos passaram por aferição de temperatura corporal, tal aferição realizada pela guarda municipal de São Leopoldo, que atua no controle de entrada e saída do Centro Administrativo da Prefeitura. Atendimentos presenciais para idosos e pessoas com dificuldades em acessar a internet são:

- Ouvidoria Geral - atendimento
- Ouvidoria do SUS – atendimento
- IPTU – atendimento
- PROCON – somente informação
- Protocolo – atendimento com agendamento
- Cadastro Técnico- atendimento com agendamento

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 da 09:00 Às 14:00.

As secretarias municipais mantiveram uma listagem atualizada de todos os servidores autorizados a acessar o Centro Administrativo da Prefeitura. O acesso dos servidores ao Centro Administrativo, ficou restrito a guarita secundária do estacionamento até as 09:00 horas, após o horário o acesso foi direcionado para a entrada principal do Centro Administrativo. Ficando o acesso da guarita fechado até as 14:00 horas, para servidores e munícipes.

Os Entregadores ou prestadores de serviços (como Correios) permanecem proibidos a entrada no prédio do Centro Administrativo.

RELATÓRIO DE OCORRENCIAS POR SETOR

➤ SETOR FAZENDARIO

ITBI e ISS OBRAS

- Há várias reclamações da não resposta dos E-mails;
- Não há atendimento para emissão de segunda via;
- Dificuldade em acessar o serviço de autorização de emissão de bloco de notas pelo site;
- Funcionários se recusam a atender no térreo;
- Nos ramais 234 e 235 não consegue atendimento.



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

OBS: foi passado no dia 23/09/2020, a criação do centro de atendimento da fazenda, no número 2200 – 0475, com opções para atendimento.

➤ **SALA DO EMPREENDEDOR**

MEI

- Não resolutividade pelos e-mails;
- Não tem atendimento de apoio na prefeitura;
- Dificuldade para falar no telefone 2200 0338;
- Não há remissão da segunda via do imposto (ISS).

➤ **ALVARA**

- Emissão da segunda via do ISS taxi;
- Não respostas dos e-mails;
- Quando consegue atendimento, existe um agendamento para enviar os documentos por E-mail;
- Não atendimento dos telefones 2200 0334 / 2200 0335.

➤ **PROCON**

- Tem atendimento somente para informação. Necessita de alguém que atenda pelo menos as pessoas de idade com dificuldade para acessar a internet.

Agatha Pierucci
Ouvidora Municipal