

Ouvidoria Municipal

# Relatório do mês de Agosto

Prefeitura Municipal de São Leopoldo  
São Leopoldo, setembro de 2020

## RELATÓRIO

### 1) Levantamento das manifestações do mês de agosto.

Total de Manifestações 781. Em média foram registrados 25 protocolos por dia no mês de junho.

#### **Distribuição das demandas por assunto.**

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

**Ouvidoria** – 199 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

**Solicitações de serviços 156**– 570 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** – 11 protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

#### 1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 199 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 570 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 11 protocolos



### 1.2) Situação dos protocolos registrados:

**Total de Protocolos – 781**

**Atendidos e /ou Finalizados: 184**

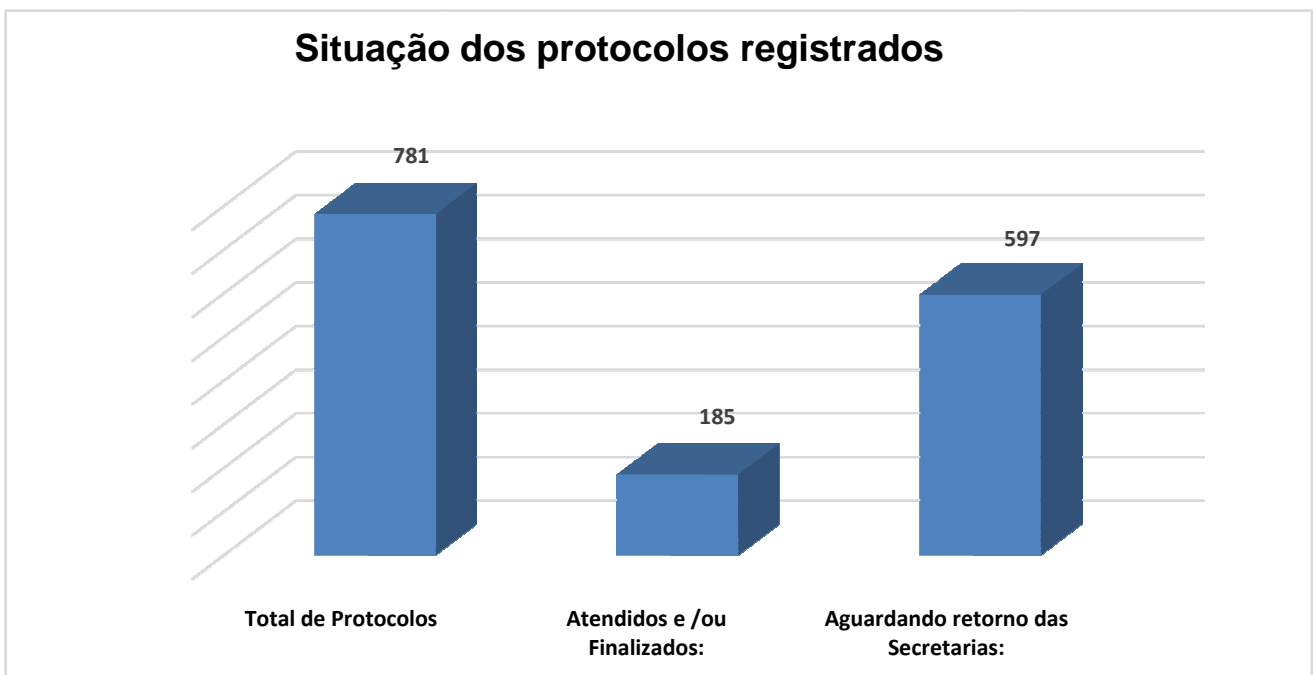
- Atrasados – 14

- No prazo – 170

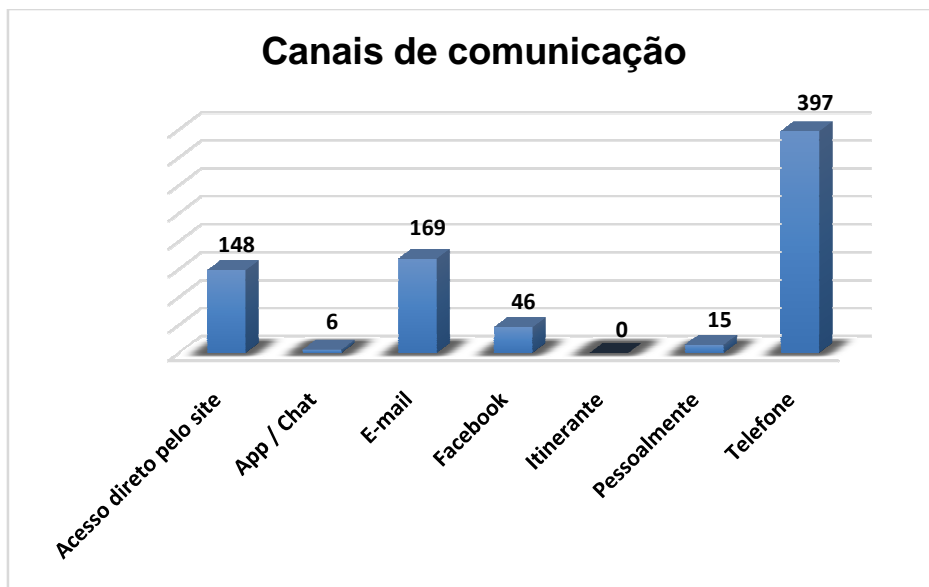
**Aguardando retorno das Secretarias: 597**

- Atrasados – 13

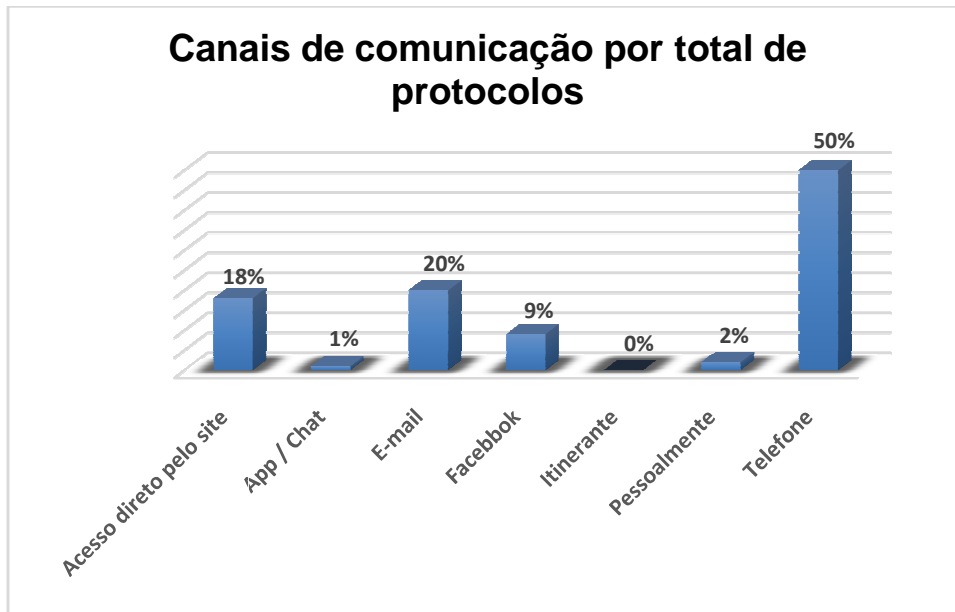
- No prazo – 584



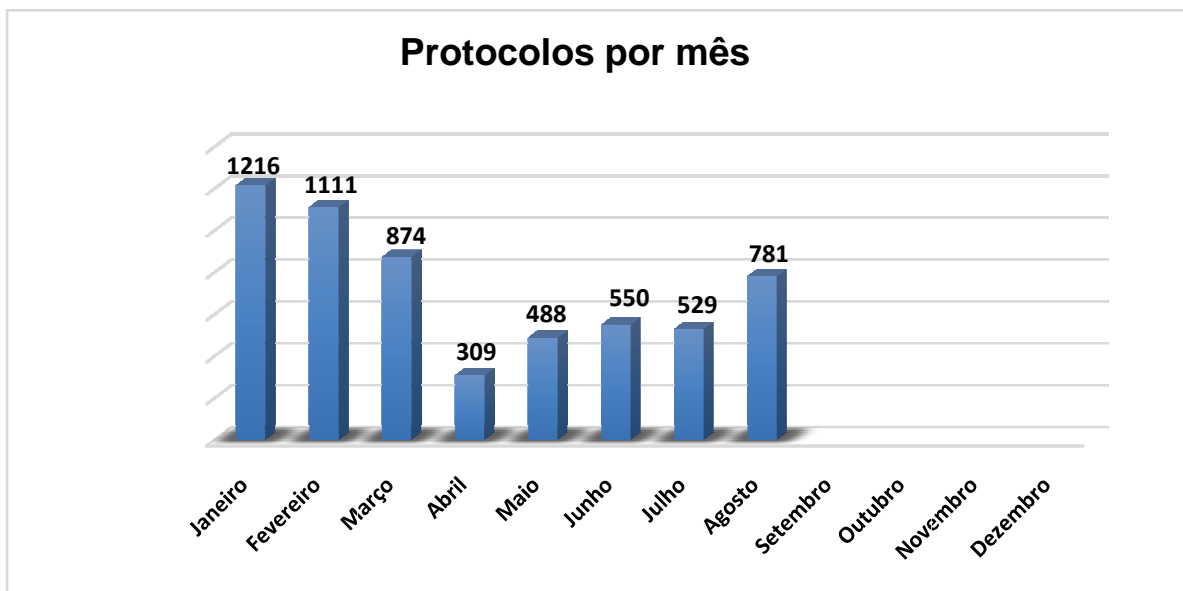
### 1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:



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



1.4) Protocolos por mês em 2020:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de junho:

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM AGOSTO.					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
					1
27	28	30	31	24	4
53	41	31	35	35	2
42	27	36	34	22	1
34	59	45	48	40	6
43					

*\*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
<b>SEMURB</b>					
Iluminação	239	104	135	44%	56%
coordenadoria	101	3	98	3%	97%
mobilidade	7	0	7	0%	100%
secretaria	9	0	9	0%	100%
<b>TOTAL</b>	356	107	249	30%	70%

<b>SEMOV</b>	168	0	168	0%	100%
--------------	-----	---	-----	----	------

<b>SEMMAM</b>					
	TOTAL	ENCERRADOS	PENDENTES	% ENCERRADOS	% PENDENTES
arborização	51	1	50	2%	98%
secretaria	14	0	14	0%	100%
<b>TOTAL</b>	65	1	64	2%	98%

<b>SEMSAD</b>					
saúde	6	0	6	0%	100%
vig. Ambiental	14	1	13	7%	93%
vig.Sanitaria	7	0	7	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>4%</b>	<b>96%</b>

<b>SEMAD</b>	1	0	1	0%	100%
--------------	---	---	---	----	------

<b>SEDETTEC</b>	6	2	4	33%	67%
-----------------	---	---	---	-----	-----

<b>SGG</b>					
fiscalização	29	0	29	0%	100%
secretaria	4	0	4	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>33</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

<b>SEMFA</b>	22	2	20	9%	91%
--------------	----	---	----	----	-----

<b>SDS</b>	1	0	1	0%	100%
------------	---	---	---	----	------

<b>SEM HAB</b>	6	0	6	0%	100%
----------------	---	---	---	----	------

<b>SEMPA</b>	0	0	0	0%	0%
--------------	---	---	---	----	----

<b>SEMUSP</b>	0	0	0	0%	0%
---------------	---	---	---	----	----

<b>SECOL</b>	0	0	0	0%	0%
--------------	---	---	---	----	----

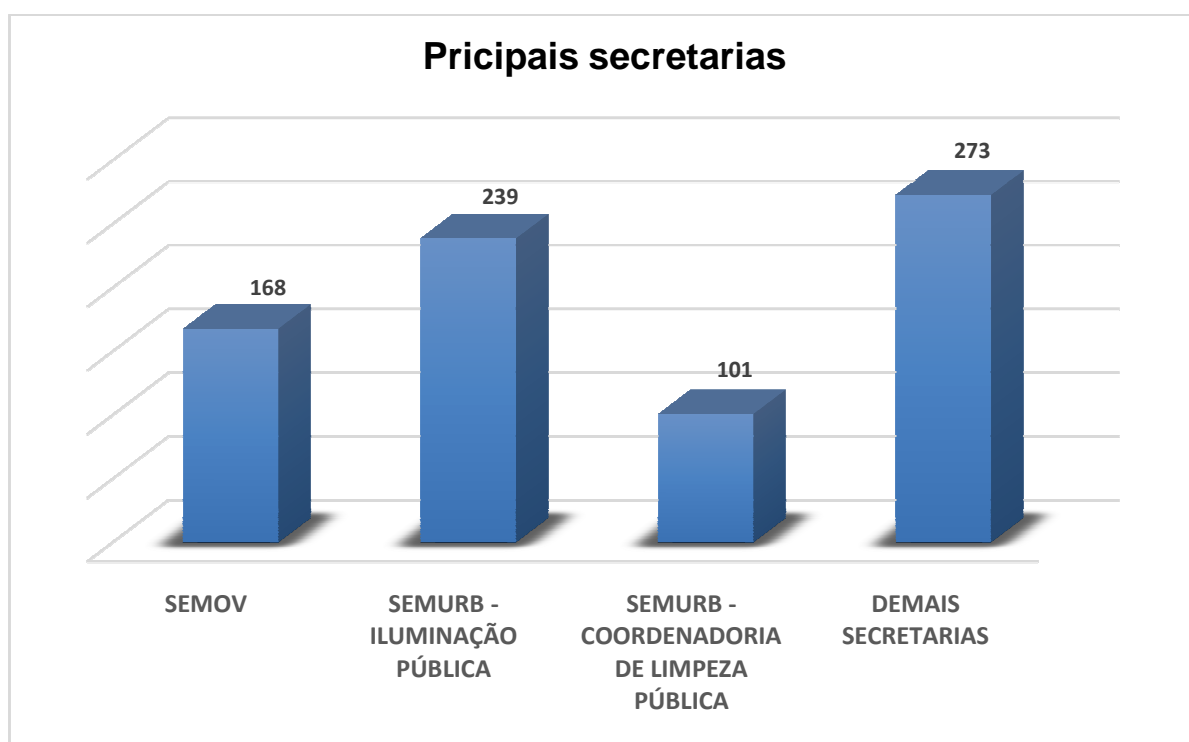
<b>GABINETE P.</b>	0	0	0	0%	0%
--------------------	---	---	---	----	----

<b>OUVIDORIA</b>	85	67	18	79%	21%
<b>ELOGIO</b>					
<b>DIVERSOS</b>	11	4	7	36%	64%

<b>TOTAL</b>	<b>781</b>	<b>184</b>	<b>597</b>	<b>24%</b>	<b>76%</b>
--------------	------------	------------	------------	------------	------------

### 1.7) Levantamento das manifestações por Secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: (SEMURB) – Iluminação Pública com 239 demandas (31%), a Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 168 demandas (21%) e (SEMURB) – Coordenadoria de Limpeza Pública com 101 demandas (13%). As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 273 demandas (35%).



## **2) Mídias Digitais**

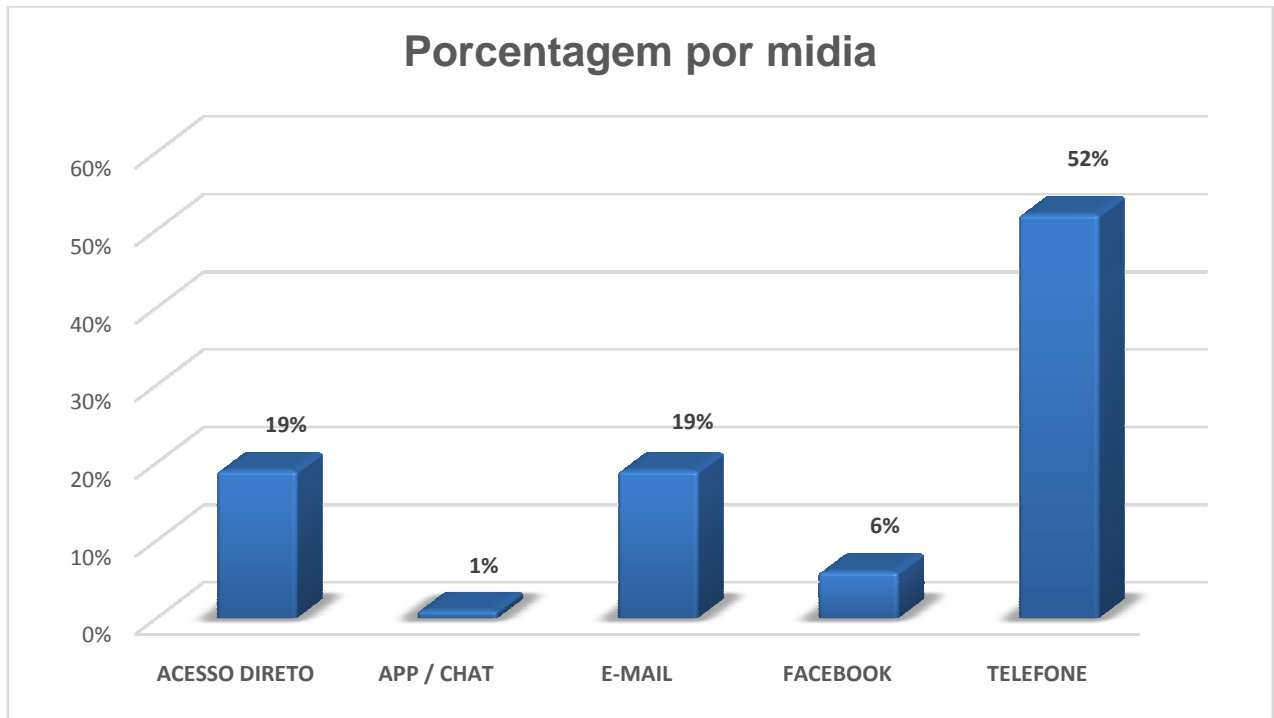
A Ouvidoria Geral possui as seguintes Mídias Digitais: E-mail, Facebook, 3 linhas de Telefone (156), Acesso Direto pelo site da Prefeitura, Aplicativo (Colab) e Chat (Tawk.to). Foram registradas 766 demandas através das mídias digitais no mês de agosto, em média 25 protocolos por dia.

- 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.

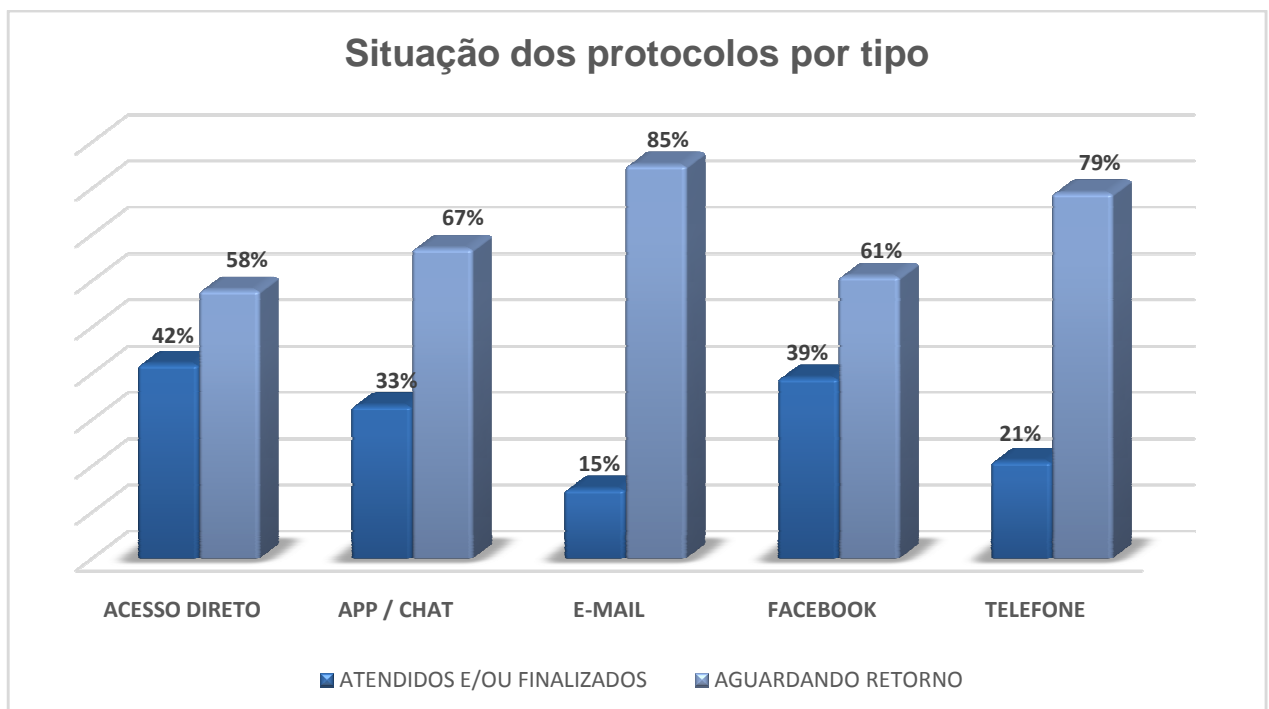
2.1) Atendimentos efetuados por meio das mídias digitais: 901 total

- E-mail: 169
- Facebook: 46
- Telefone: 397
- Acesso Direto: 148
- Aplicativo/ Chat: 6
- WhatsApp: 135 (89 relatos de não cumprimento do decreto e 46 relatos referente ao COVID-19)

2.2) Divisão de demandas recebidas via mídias.



2.3) Divisão de demandas recebidas por situações.



### **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.

**Agatha Pierucci**  
**Ouvidora Municipal**