

## Relatório Dezembro de 2021



# OUVIDORIA MUNICIPAL

## RELATÓRIO

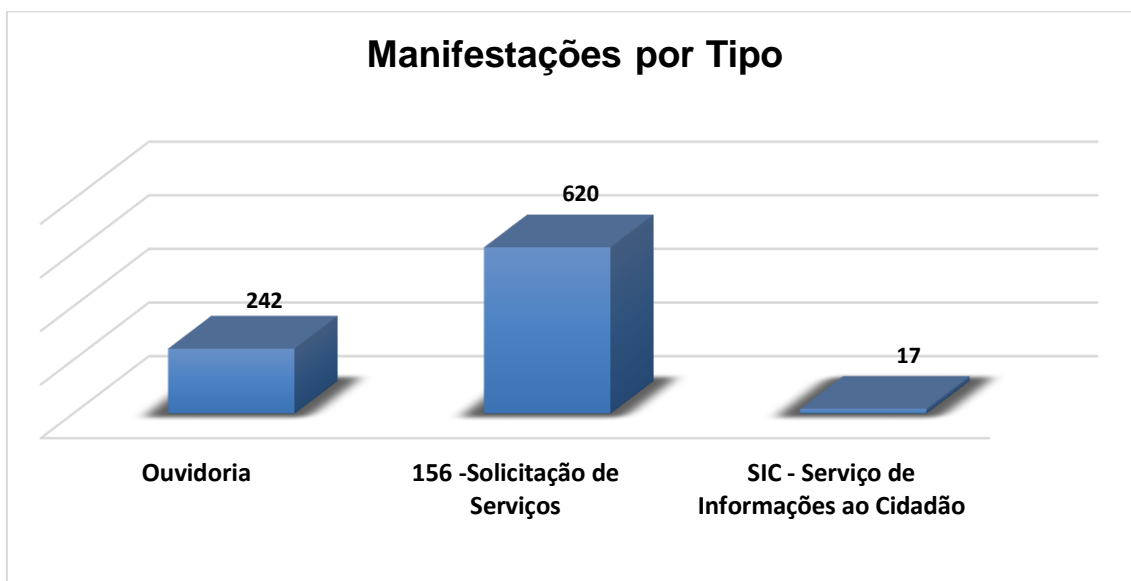
### 1) Levantamento das manifestações do mês de Dezembro:

**Total de manifestações: 879.** Em média foram registrados 28 protocolos por dia no mês de dezembro.

#### 1.1) Distribuição das demandas por assunto:

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

- **Ouvidoria: 242** manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios que foram encaminhados às secretarias do governo.
- **Solicitações de serviços (156): 620** 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: 879**

**Atendidos e /ou finalizados: 236**

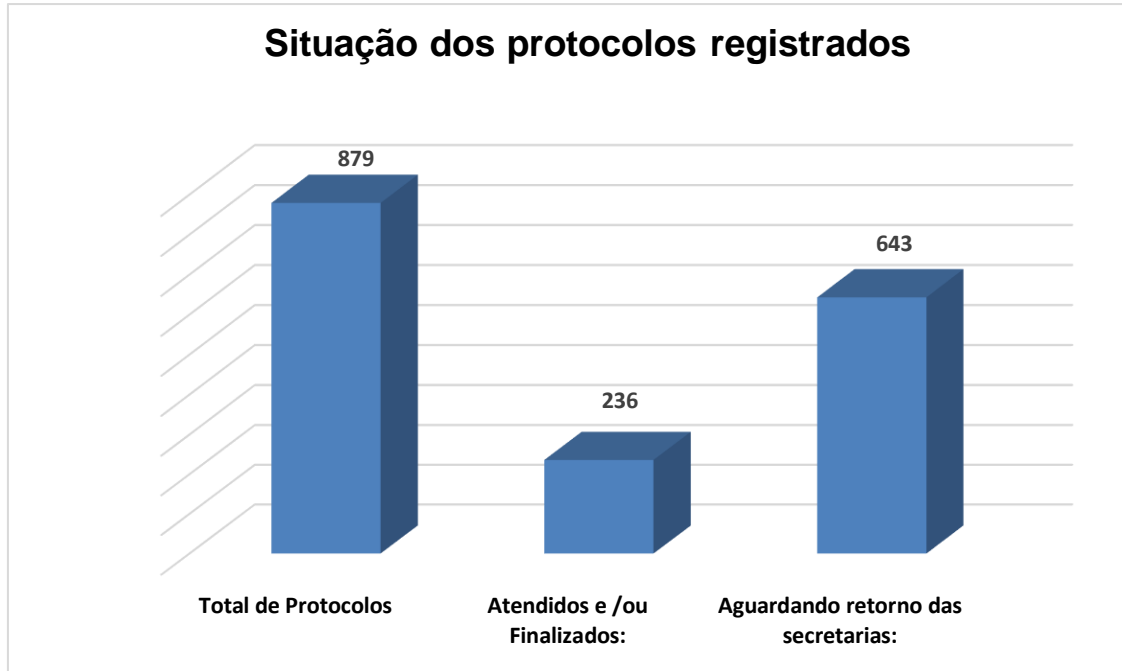
**Percentual: 27%**

- Atrasados: 0
- No prazo: 236

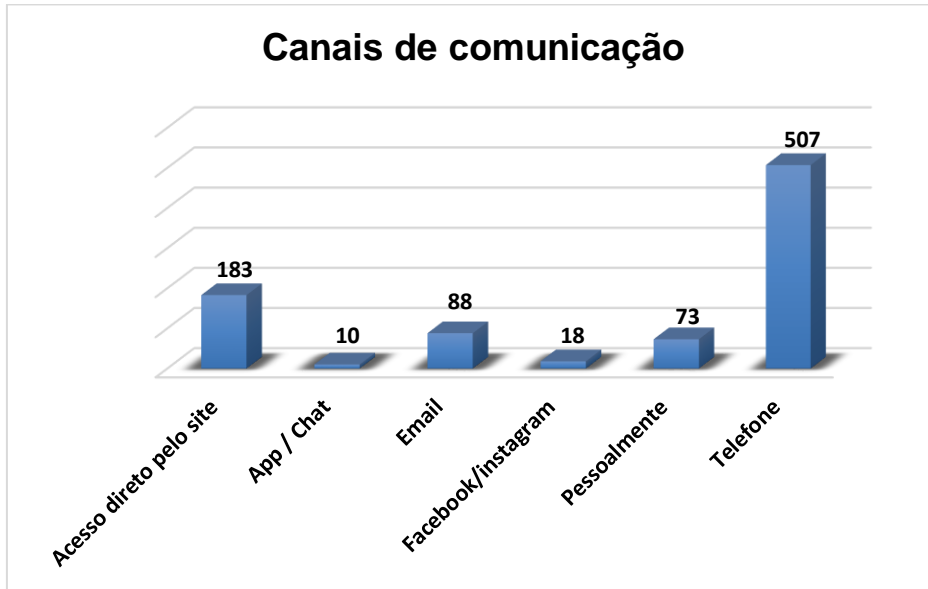
**Aguardando retorno das secretarias: 643**

**Percentual: 73%**

- Atrasados: 4
- No prazo : 639



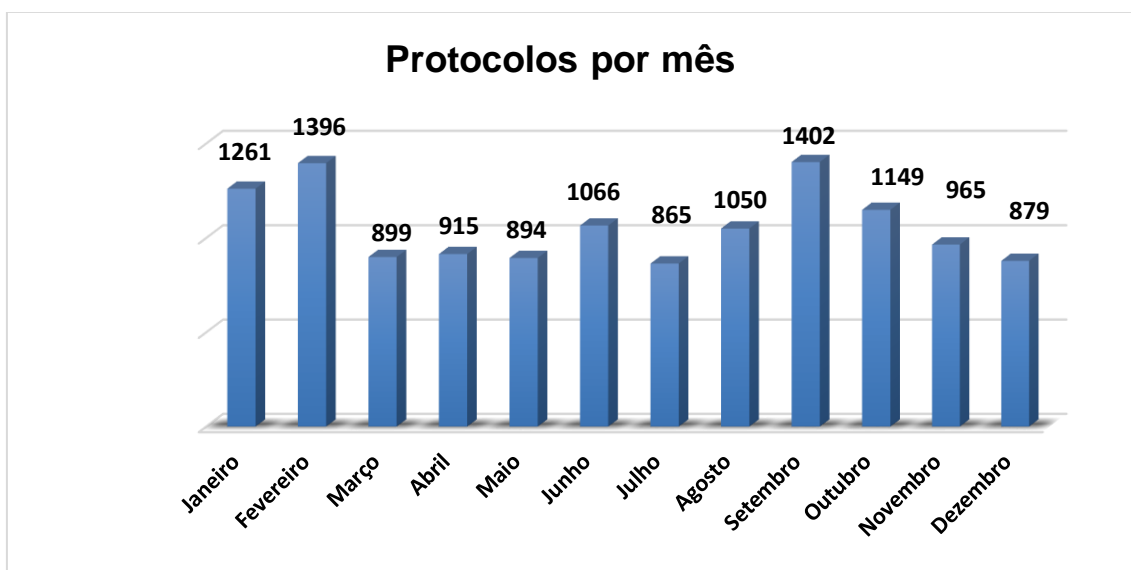
### 1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:



#### **Observações:**

*O atendimento de forma presencial da Ouvidoria Municipal retornou no dia 18 de maio de 2021 por agendamento. No mês de dezembro, foram realizados **73** atendimentos presenciais.*

### 1.4) Protocolos por mês em 2021:



**1.5) Análise de protocolos diários do mês de dezembro:**

| <b>PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM DEZEMBRO</b> |                    |                     |                     |                    |                         |
|--|--------------------|---------------------|---------------------|--------------------|-------------------------|
| <b>SEGUNDA-FEIRA</b>                                     | <b>TERÇA-FEIRA</b> | <b>QUARTA-FEIRA</b> | <b>QUINTA-FEIRA</b> | <b>SEXTA-FEIRA</b> | <b>SÁBADO E DOMINGO</b> |
|  |                    | <b>57</b>           | <b>41</b>           | <b>44</b>          | <b>02</b>               |
| <b>37</b>  | <b>56</b>          | <b>02</b>           | <b>72</b>           | <b>39</b>          | <b>01</b>               |
| <b>50</b>  | <b>47</b>          | <b>46</b>           | <b>44</b>           | <b>41</b>          | <b>00</b>               |
| <b>47</b>  | <b>37</b>          | <b>59</b>           | <b>34</b>           | <b>00</b>          | <b>01</b>               |
| <b>40</b>  | <b>31</b>          | <b>31</b>           | <b>19</b>           | <b>01</b>          |                         |
|  |                    |                     |                     |                    |                         |

*\*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.*

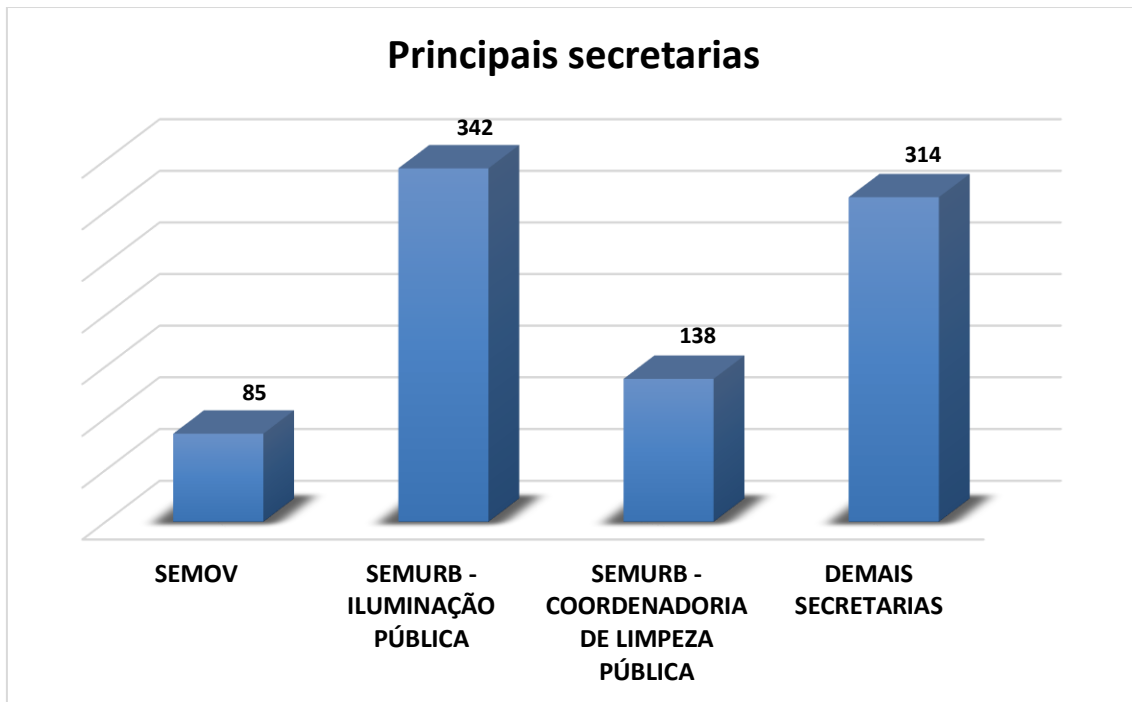
**1.6) Manifestações por secretarias:**

|               | <b>TOTAL</b> | <b>ENCERRADOS</b> | <b>PENDENTES</b> | <b>% ENCERRADOS</b> | <b>% PENDENTES</b> |
|---------------|--------------|-------------------|------------------|---------------------|--------------------|
| <b>SEMURB</b> |              |                   |                  |                     |                    |
| Iluminação    | 342          | 43                | 299              | 12%                 | 88%                |
| Coordenadoria | 138          | 78                | 60               | 56%                 | 44%                |
| Mobilidade    | 17           | 10                | 07               | 59%                 | 41%                |
| Cemitérios    | 01           | 00                | 01               | 00%                 | 100%               |
| Revitalização | 08           | 00                | 08               | 00%                 | 100%               |
| Secretaria    | 01           | 00                | 01               | 00%                 | 100%               |
| <b>TOTAL</b>  | <b>507</b>   | <b>131</b>        | <b>376</b>       | <b>24%</b>          | <b>76%</b>         |
| <b>SEMOV</b>  |              |                   |                  |                     |                    |
| Secretaria    | 85           | 05                | 80               | 06%                 | 94%                |
| <b>TOTAL</b>  | <b>85</b>    | <b>05</b>         | <b>80</b>        | <b>06%</b>          | <b>94%</b>         |
| <b>SEMMAM</b> |              |                   |                  |                     |                    |

|                      |     |     |     |      |      |
|----------------------|-----|-----|-----|------|------|
| Arborização          | 43  | 01  | 42  | 02%  | 97%  |
| Secretaria           | 24  | 16  | 08  | 67%  | 33%  |
| <b>TOTAL</b>         | 67  | 17  | 50  | 25%  | 75%  |
| <b>SEMSAD</b>        |     |     |     |      |      |
| Vig. Sanitária       | 02  | 00  | 02  | 00%  | 100% |
| Vig. Ambiental       | 20  | 00  | 20  | 00%  | 100% |
| Saúde                | 03  | 02  | 01  | 67%  | 33%  |
| <b>TOTAL</b>         | 25  | 02  | 23  | 28%  | 72%  |
| <b>SEMAD</b>         | 02  | 00  | 02  | 00%  | 100% |
| <b>SEDETTEC</b>      |     |     |     |      |      |
| Secretaria           | 16  | 09  | 07  | 56%  | 44%  |
| <b>TOTAL</b>         | 16  | 09  | 07  | 50%  | 50%  |
| <b>SGG</b>           |     |     |     |      |      |
| Fiscalização         | 63  | 13  | 49  | 21%  | 79%  |
| Secretaria           | 01  | 01  | 00  | 100% | 00%  |
| <b>TOTAL</b>         | 64  | 14  | 49  | 22%  | 78%  |
| <b>SEMFA</b>         | 05  | 02  | 03  | 40%  | 60%  |
| <b>SECOL</b>         | 01  | 00  | 01  | 00%  | 100% |
| <b>SUBPREF.LESTE</b> | 08  | 01  | 07  | 12%  | 88%  |
| <b>SUBPREF.NORTE</b> | 32  | 07  | 25  | 22%  | 78%  |
| <b>SDS</b>           | 05  | 00  | 05  | 00%  | 100% |
| <b>SEMHAB</b>        | 05  | 02  | 03  | 40%  | 60%  |
| <b>OUVIDORIA</b>     | 45  | 45  | 00  | 100% | 00%  |
| <b>GAB.PREFEITO</b>  | 03  | 02  | 01  | 67%  | 33%  |
| <b>ELOGIOS</b>       | 10  | 09  | 01  | 90%  | 10%  |
| <b>TOTAL</b>         | 879 | 246 | 633 | 28%  | 72%  |

### 1.7) Levantamento das manifestações por secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 85 demandas, Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos (SEMURB), setor de Iluminação Pública com 342 demandas, e setor de Coordenadoria de Limpeza Pública com 138 demandas. As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, com somatório total de 296 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.

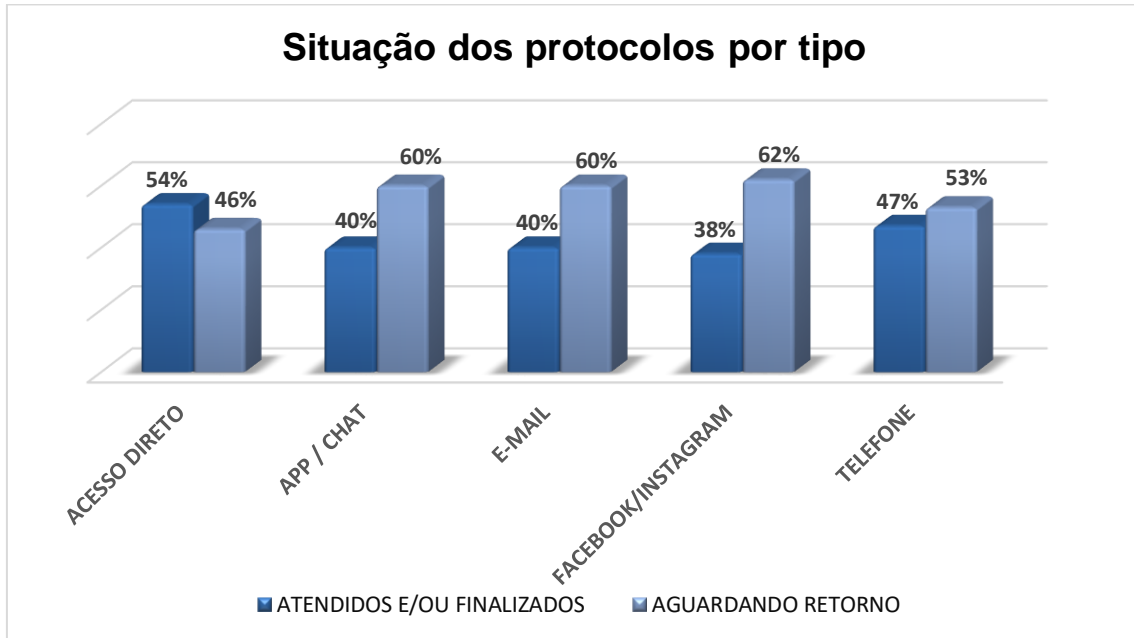
Foram registradas 877 demandas através das mídias digitais no mês de novembro de 2021, em média 29 protocolos por dia.

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.

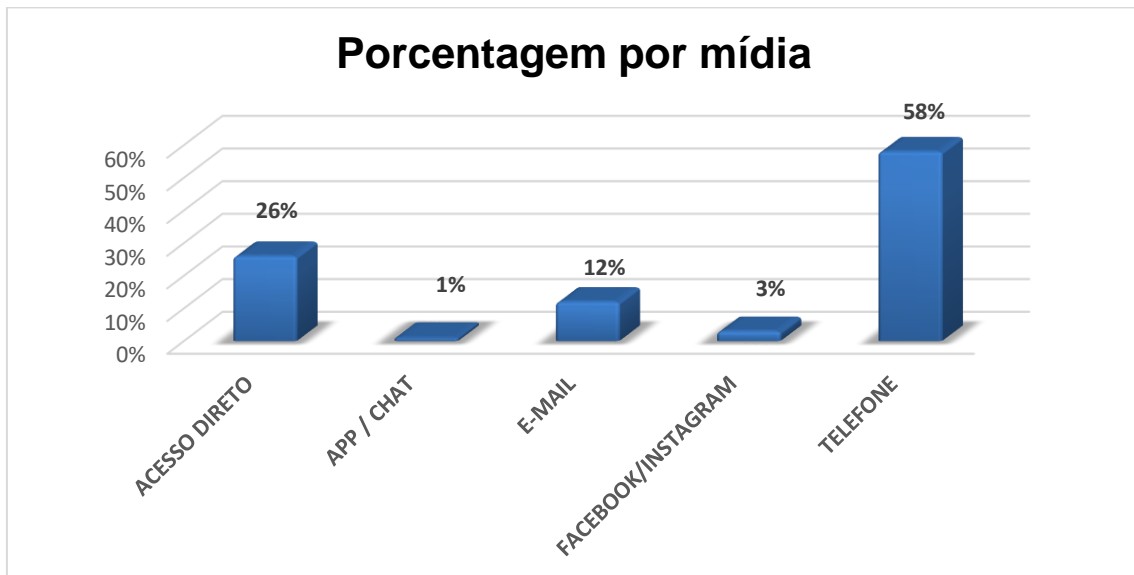
### 2.1) Atendimentos efetuados por meio das mídias digitais:

- E-mail: 108
- Facebook/Instagram: 23
- Telefone: 516
- Acesso Direto: 228
- Aplicativo/ Chat: 07

## 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 176 pedidos de informações, 50 consultas de protocolos e 95 chamadas recebidas cujo destino não era a Ouvidoria, totalizando no mês 321 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 novembro, foram recebidas 15 mensagens de denúncias de descumprimento do decreto e casos positivos de Covid-19.

### **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.



**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

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 a 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 as 14 horas. No dia 25 de outubro todas as portas de entrada do Centro Administrativo foram abertas, ficando liberado o acesso para os funcionários pela porta de entrada e pela guarita 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.

#### **5.1) ATENDIMENTOS:**

- ALVARÁ - Atendimento agendado;
- JUNTA COMERCIAL - Atendimento presencial;
- VISA – Atendimento presencial com dias alternados;
- MEI - Atendimento presencial;
- PROCON – Atendimento presencial;
- SAÚDE – Atendimento está sendo feito na recepção do Centro Administrativo;
- ATENDIMENTO FAZENDÁRIO (IPTU-ISSQN) - Atendimento presencial;
- PROTOCOLO GERAL - Atendimento presencial;



**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

- CADASTRO TÉCNICO - Atendimento presencial;
- CENTRAL ÚNICA - Atendimento presencial;
- OUVIDORIA MUNICIPAL – Atendimento telefônico, presencial e em canais digitais;
- OUVIDORIA DO SUS – Atendimento presencial, telefônico e e-mail.

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

## **5.2) OBSERVAÇÕES :**

No dia 25 de novembro São Leopoldo sofreu com temporal e forte chuva, deixando vários pontos da cidade em situação de emergência. Neste dia, ocorreu destelhamento de casas e alagamentos em alguns pontos da cidade, entre outras avarias.

A prefeitura também sofreu este impacto. O sistema de impressão de senhas automáticas no sistema do “Siganet” foi danificado e, por este motivo, não foi possível o acesso às senhas geradas, pois a placa que garante acesso ao sistema queimou.

A empresa disponibilizou uma placa nova, mas a mesma apresentou defeito novamente, tendo sido solicitada a sua substituição. Por este motivo, a recepção da prefeitura está sem acesso aos dados para o relatório do mês de novembro. O setor aguarda a substituição da placa para voltar à normalidade nas emissões de senhas.

O sistema Siganet faz o gerenciamento de todo o atendimento presencial no centro administrativo, emitindo o número total de senhas geradas por cada setor. Estes números são divididos em senhas geradas, não atendidas e desistências.



**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 N° 7737 de 2012, permanece a necessidade de um corrimão na rampa de acesso para cadeirantes da Rua Bento Gonçalves. 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.**