

Ouvidoria Municipal

# Relatório do mês de fevereiro 2021

Prefeitura Municipal de São Leopoldo  
São Leopoldo, 05 de março de 2021



## 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 fevereiro:

Total de Manifestações 1396. Em média foram registrados 49 protocolos por dia no mês de fevereiro.

#### Distribuição das demandas por assunto.

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

**Ouvidoria** – 474 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

**Solicitações de serviços 156** – 905 registros de protocolos referentes às solicitações de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

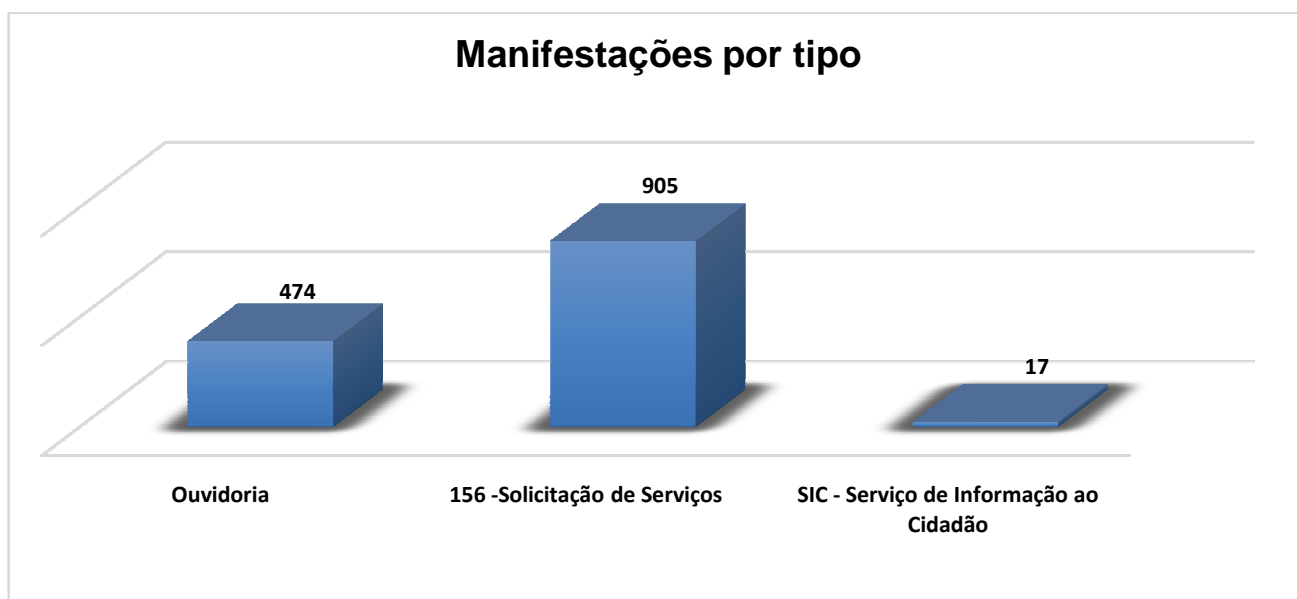
**SIC – Serviço de Informação ao Cidadão** – 17 protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

#### 1.1 ) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria:** 474 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 905 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 17 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:

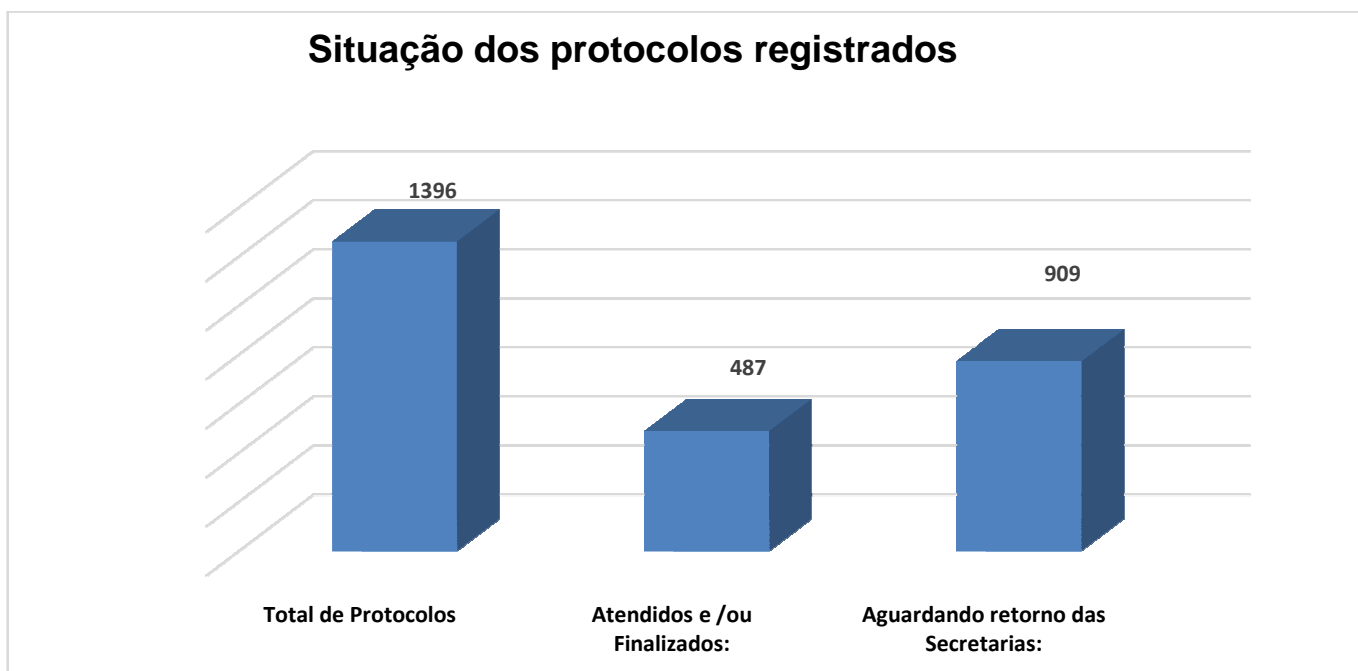
**Total de Protocolos – 1396**

**Atendidos e /ou Finalizados: 487**

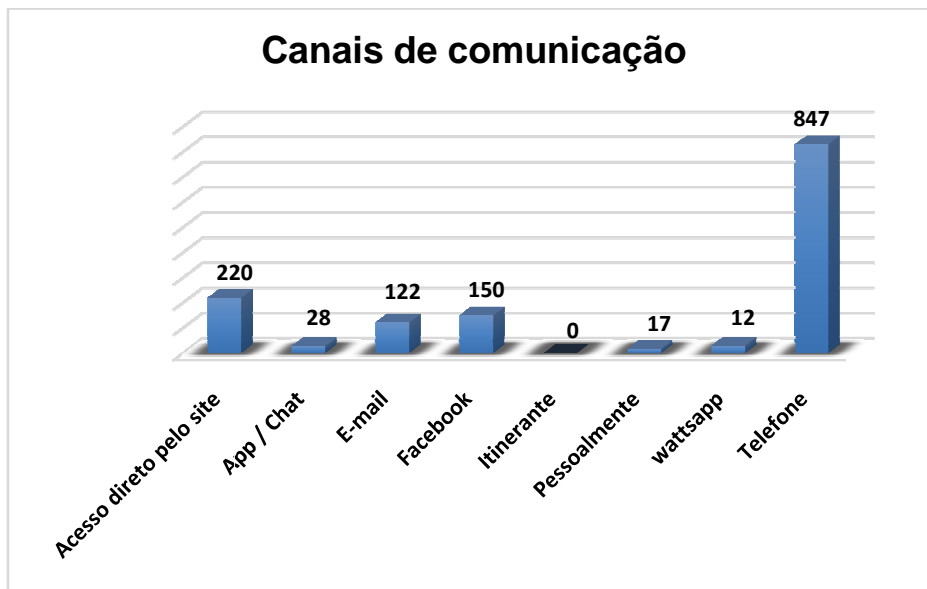
- Atrasados – 2
- No prazo – 485

**Aguardando retorno das Secretarias: 909**

- Atrasados – 103
- No prazo – 806



1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:





**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO**

Estado do Rio Grande do Sul

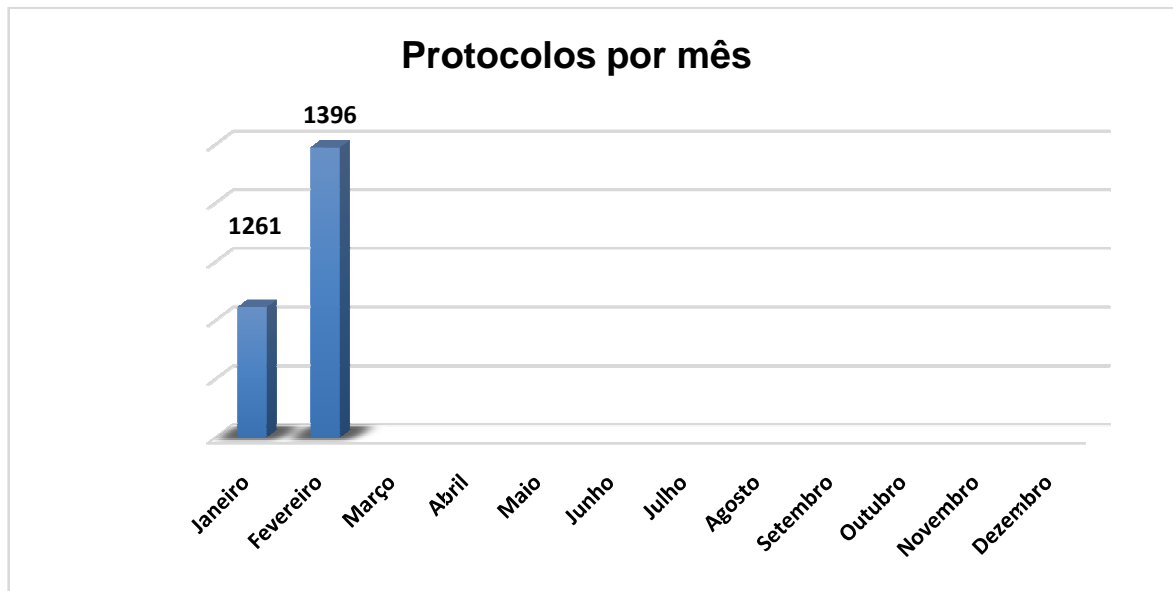
**OV – OUVIDORIA MUNICIPAL**

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

(51) 2200.0488

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

1.4) Protocolos por mês em 2021:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de fevereiro:

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM FEVEREIRO.					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
71	140	76	85	49	2
62	89	101	73	43	1
63	50	64	85	73	2
59	69	49	47	38	5

*\*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*

**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

**1.6) Manifestações por Secretarias:**

	TOTAL	ENCERRADOS	PENDENTES	% ENCERRADOS	% PENDENTES
<b>SEMURB</b>					
Iluminação	492	160	332	33%	67%
coordenadoria	150	56	93	37%	62%
revitalização	2	0	2	0%	100%
mobilidade	11	4	7	36%	64%
secretaria	11	9	2	82%	18%
<b>TOTAL</b>	<b>665</b>	<b>229</b>	<b>436</b>	<b>34%</b>	<b>66%</b>

<b>SEMOV</b>	174	18	156	10%	90%
--------------	-----	----	-----	-----	-----

<b>SEMMAM</b>					
arborização	73	3	70	4%	96%
secretaria	14	0	14	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>3</b>	<b>84</b>	<b>3%</b>	<b>97%</b>

<b>SEMSAD</b>					
saúde	3	0	3	0%	100%
vig. Ambiental	34	1	33	3%	97%
vig. Sanitaria	16	3	13	19%	81%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>4</b>	<b>49</b>	<b>8%</b>	<b>92%</b>

<b>SEMAD</b>	2	1	1	50%	50%
--------------	---	---	---	-----	-----

<b>SEDETTEC</b>	19	16	3	84%	16%
-----------------	----	----	---	-----	-----

<b>S GG</b>					
fiscalização	184	53	131	29%	71%
secretaria	2	1	1	50%	50%
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>54</b>	<b>132</b>	<b>29%</b>	<b>71%</b>

<b>SEMFA</b>	6	1	5	17%	83%
--------------	---	---	---	-----	-----

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

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

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

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

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



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO**

Estado do Rio Grande do Sul

**OV – OUVIDORIA MUNICIPAL**

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

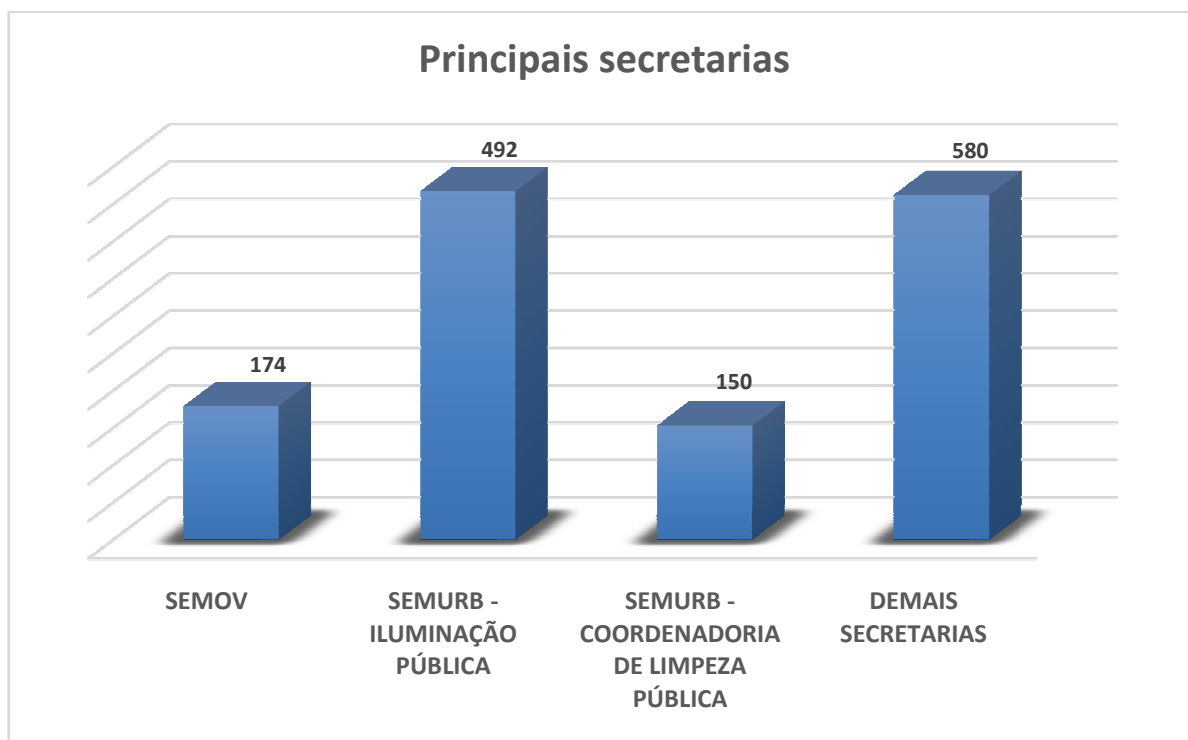
(51) 2200.0488

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

<b>SEMUSP</b>	6	1	5	10%	90%
<b>SECOL</b>	2	2	0	0%	100%
<b>GABINETE P.</b>	2	0	2	0%	100%
<b>OUVIDORIA</b>	174	155	18	89%	11%
<b>ELOGIO</b>	2	1	1	50%	50%
<b>DIVERSOS</b>	8	8	0	100%	0%
<b>TOTAL</b>	1396	487	909	35%	65%

1.7) Levantamento das manifestações por Secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 174 demandas, (SEMURB) – Iluminação Pública com 492 demandas, (SEMURB) – Coordenadoria de Limpeza Pública com 150 demandas. As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 580 demandas.





**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 e 2200 0362, Acesso Direto pelo site da Prefeitura, Aplicativo (Colab) e Chat (Tawk.to). Foram registradas 1379 demandas através das mídias digitais no mês de fevereiro de 2021, em média 49 protocolos por dia.

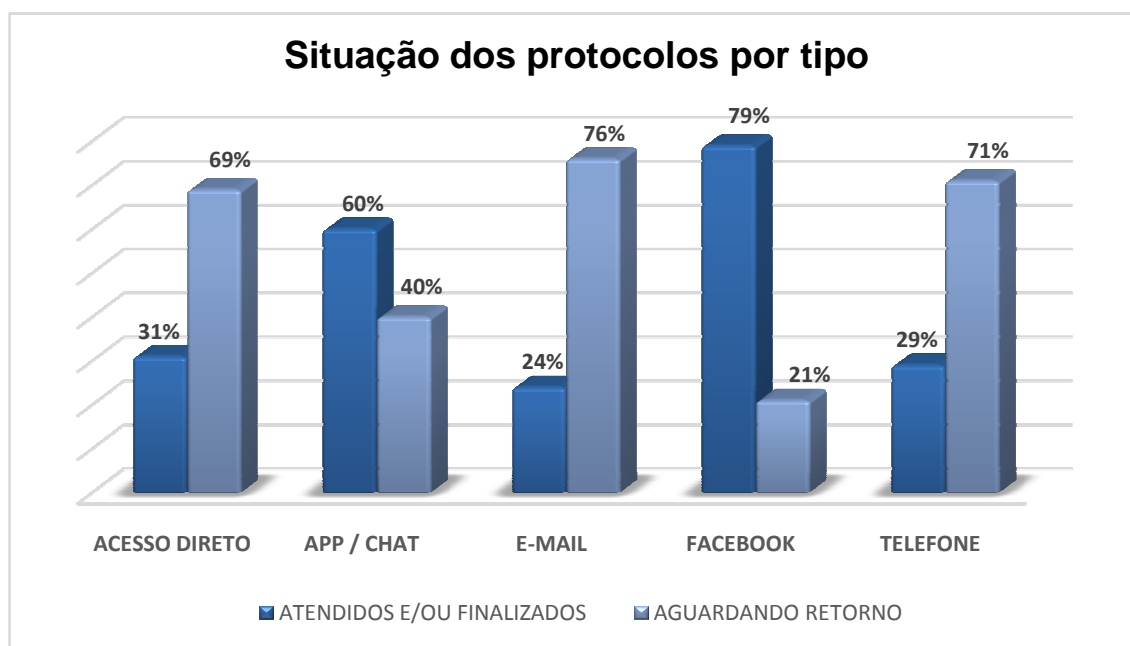
Em virtude da Pandemia, foi implementado o atendimento via Whatsapp para acolhimento e encaminhamento de denúncias por não cumprimento de decreto e casos positivos de COVID-19, sendo o atendimento das 15h às 23h a partir do dia 27 de Novembro de 2020;

**2.1) atendimentos efetuados por meio das mídias digitais:**

- E-mail: 122
- Facebook: 150
- Telefone: 848
- Acesso Direto: 219
- Aplicativo/ Chat: 28
- Whatsapp: 12

(Somente as denúncias que entraram em horário de expediente)

**2.2) Divisão de demandas recebidas via mídias.**





**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO**

Estado do Rio Grande do Sul

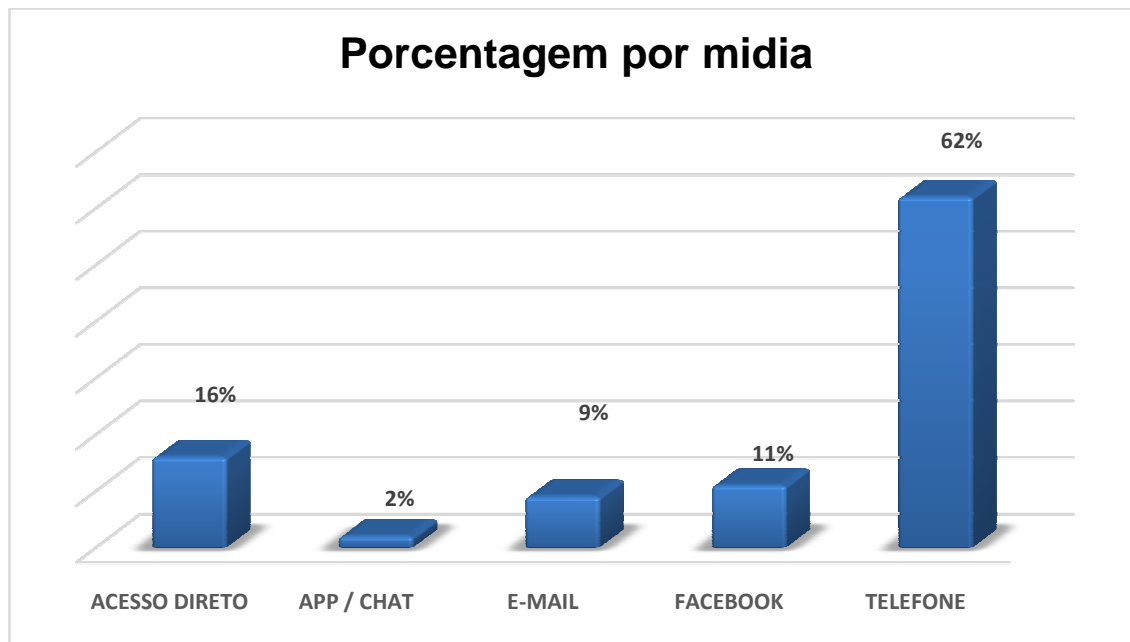
**OV – OUVIDORIA MUNICIPAL**

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

(51) 2200.0488

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

2.3) Divisão de demandas recebidas por situações.



3) Atendimentos Covid-19

Em virtude da Pandemia, a Ouvidoria Geral 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.

Os registros feitos anteriores a esta data, foram feitos apenas pelo canal Whatsapp e encaminhados para as equipes responsáveis.

	TOTAL	ENCERRADOS	PENDENTES
<b>COVID</b>			
SGG-Fiscalização	87	46	41
SEMSAD-Secretária Municipal de Saúde	0	0	0
SEMSAD- Vigilância Sanitária	11	3	8
FACEBOOK-Informação	0	0	0
ACESSO DIRETO	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>49</b>	<b>49</b>

*\*Observação: Protocolos registrados do dia 01/02/2021 à 29/02/2021 durante o horário de expediente externo, após o horário é encaminhado ao grupo dos fiscais.*



## **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

#### **4) Recepção do Centro Administrativo**

O atendimento presencial da recepção do Centro Administrativo no mês de fevereiro proporcionou de forma humanizada e acolhedora uma aproximação junto aos munícipes e conseqüentemente uma crescente utilização dos serviços.

Obedecendo e respeitando os protocolos e orientações referentes a COVID-19 nos termos do Decreto Municipal nº 9598/2020 e suas alterações, sendo cada Secretário responsável pela organização de sua secretaria.

Atendendo aos protocolos de segurança, todos passaram 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 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.

O acesso dos servidores ao Centro Administrativo, continua restrito à 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.

Respeitando a Ordem de Serviço 001/2021, a partir do dia 24/02/2021 a Ouvidoria manteve guichê de atendimento junto a guarita localizada no estacionamento do Centro Administrativo, estabelecendo um atendimento de orientação junto aos munícipes.

Referente às entregas de comida e outros afins. O entregador deve informar o cliente, ficando de responsabilidade do servidor a retirada na recepção.

#### **ATENDIMENTOS:**

- ALVARÁ - atendimento agendado;
- JUNTA COMERCIAL - atendimento agendado;
- VISA - atendimento agendado;
- MEI - atendimento agendado;
- PROCON - atendimento agendado;
- SAÚDE – atendimentos na secretaria mediante a entrega de senha para acesso ao setor.
- ATENDIMENTO FAZENDÁRIO – atendimento agendado;
- PROTOCOLO GERAL – atendimento agendado;
- CADASTRO TÉCNICO – atendimento agendado;
- CENTRAL ÚNICA – atendimento agendado;
- OUVIDORIA GERAL – atendimento telefônico e demais canais digitais;



**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

- OUVIDORIA DO SUS – atendimento telefônico e email.

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

4.1) Relatório de ocorrências por setor

CONTROLE DE ATENDIMENTO			
SETOR	Demanda	Atendidos	Desistências
ALVARA	190	161	29
CADASTRO TÉCNICO	345	333	12
CENTRAL ÚNICA	71	68	3
IPTU	1748	1625	123
ISSQN	241	217	24
ITBI	7	6	1
MEI	73	67	6
MICROCRÉDITO	2	0	2
OUVIDORIA DO SUS	3	1	2
PROCON	32	14	18
PROTOCOLO	1107	1064	43
SAÚDE	382	321	61
Triagem	22	8	14
Total geral	4223	3885	338

4.2) Relatório de senhas diárias



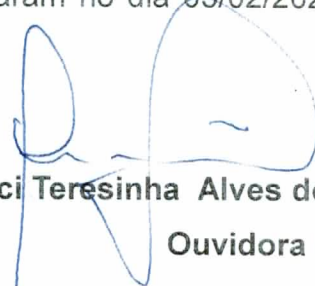
**RELATÓRIO DE SENHAS DIÁRIAS**

DIA-A-DIA	DEMANDA	ATENDIDA	DESISTÊNCIAS
01/02/2021 – Segunda-feira	225	192	33
02/02/2021 – Terça-feira	266	230	36
03/02/2021 – Quarta-feira	294	264	30
04/02/2021 – Quinta-feira	242	228	14
05/02/2021 – Sexta-feira	237	213	24
08/02/2021 – Segunda-feira	338	318	20
09/02/2021 – Terça-feira	317	289	28
10/02/2021 – Quarta-feira	329	282	47
11/02/2021 – Quinta-feira	256	244	12
12/02/2021 – Sexta-feira	259	245	14
15/02/2021 – Segunda-feira	124	118	6
16/02/2021 – Terça-feira	84	81	3
17/02/2021 – Quarta-feira	198	190	8
18/02/2021 – Quinta-feira	272	263	9
19/02/2021 – Sexta-feira	257	242	15
22/02/2021 – Segunda-feira	290	265	25
23/02/2021 – Terça-feira	235	221	14
<b>Total geral</b>	<b>4223</b>	<b>3885</b>	<b>338</b>

\*Respeitando a Ordem de Serviço que suspende o atendimento presencial no Centro Administrativo a partir do dia 24/02/2021 não foram emitidas senhas de atendimento.

4.3) Ponderações:

- Permanece a necessidade de um corrimão na rua Bento Gonçalves que dá acesso ao Centro Administrativo.
- A instalação das placas de proteção acrílica para proteção dos funcionários da recepção e atendimento presencial da Ouvidoria Geral e SUS começaram no dia 05/02/2021 e ainda não foram concluídas.

  
**Glaci Teresinha Alves dos Santos**  
Ouvidora Municipal