

## Relatório Janeiro de 2022



# OUVIDORIA MUNICIPAL

## RELATÓRIO

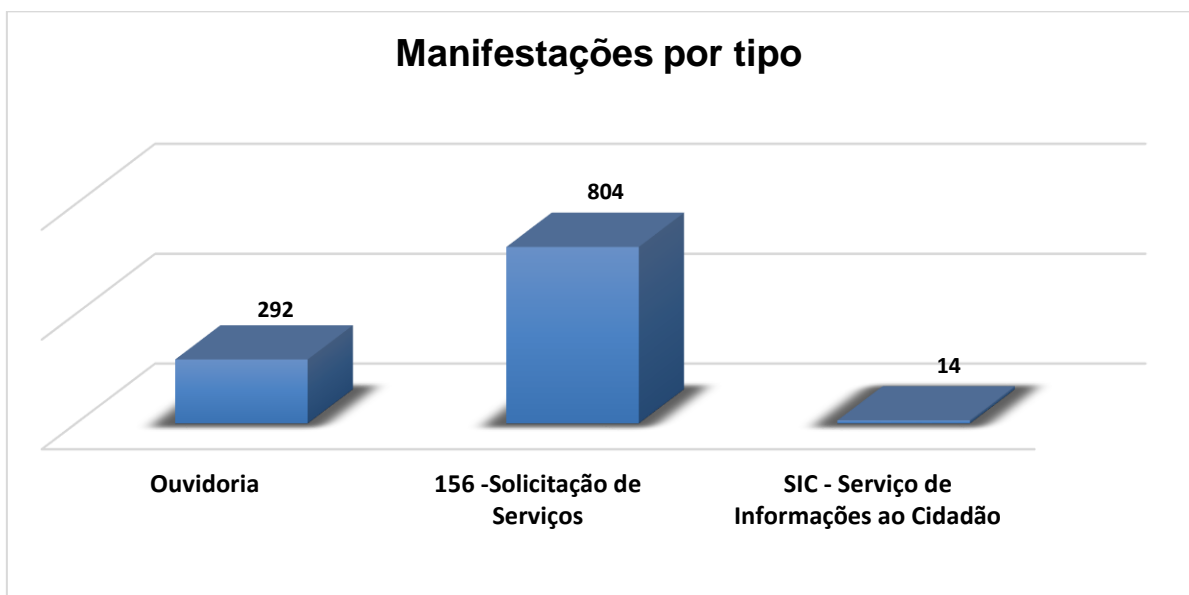
### 1) Levantamento das manifestações do mês de janeiro:

**Total de manifestações: 1110.** Em média foram registrados 36 protocolos por dia no mês de janeiro.

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

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

- **Ouvidoria: 292** manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios que foram encaminhados às secretarias do governo.
- **Solicitações de serviços (156): 804** 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: 14** protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos atendendo à Lei da Transparência.



## 1.2) Situação dos protocolos registrados:

**Total de protocolos: 1110**

**Atendidos e /ou finalizados: 581**

**Percentual: 52%**

- Atrasados: 01

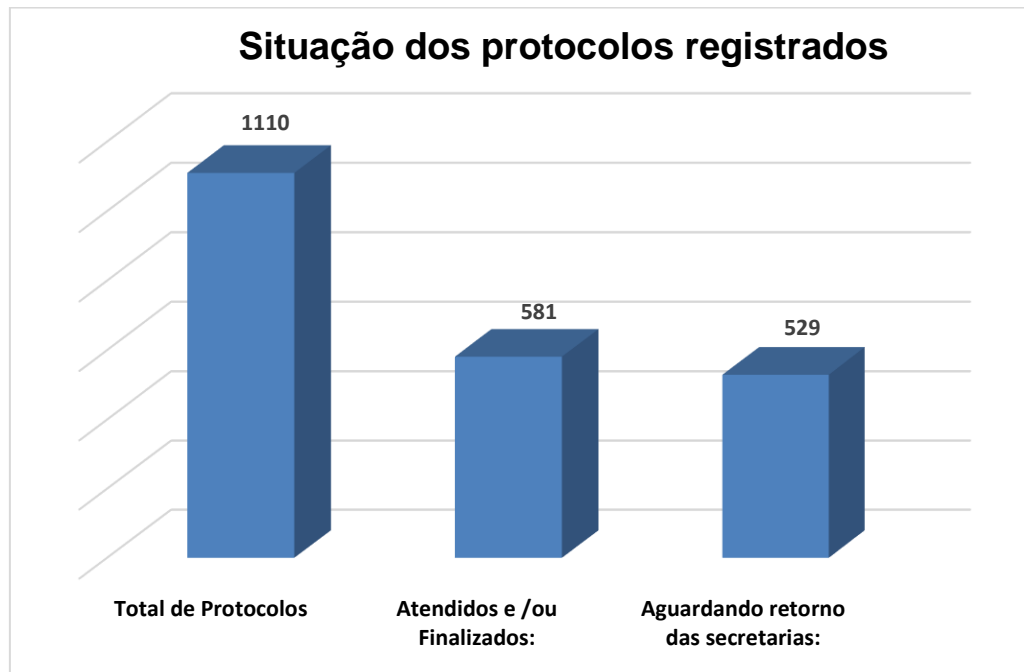
- No prazo: 580

**Aguardando retorno das secretarias: 529**

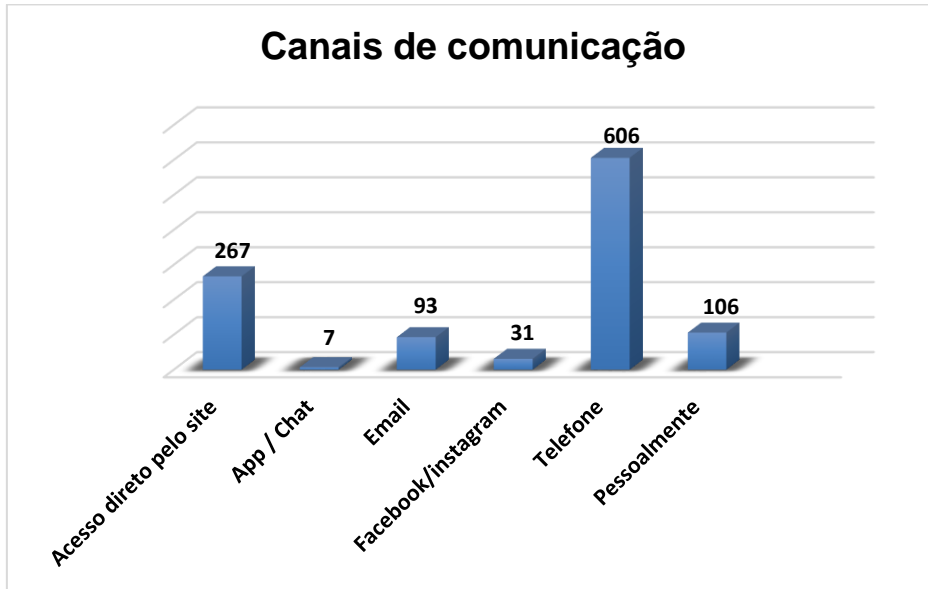
**Percentual: 48%**

- Atrasados: 02

- No prazo : 527



### 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 janeiro, foram realizados **156** atendimentos presenciais.

### 1.4) Protocolos por mês em 2022:



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

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM JANEIRO					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
					02
51	47	52	36	49	00
55	61	55	43	66	01
55	63	69	46	40	01
59	71	45	55	44	00
44					

*\*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.

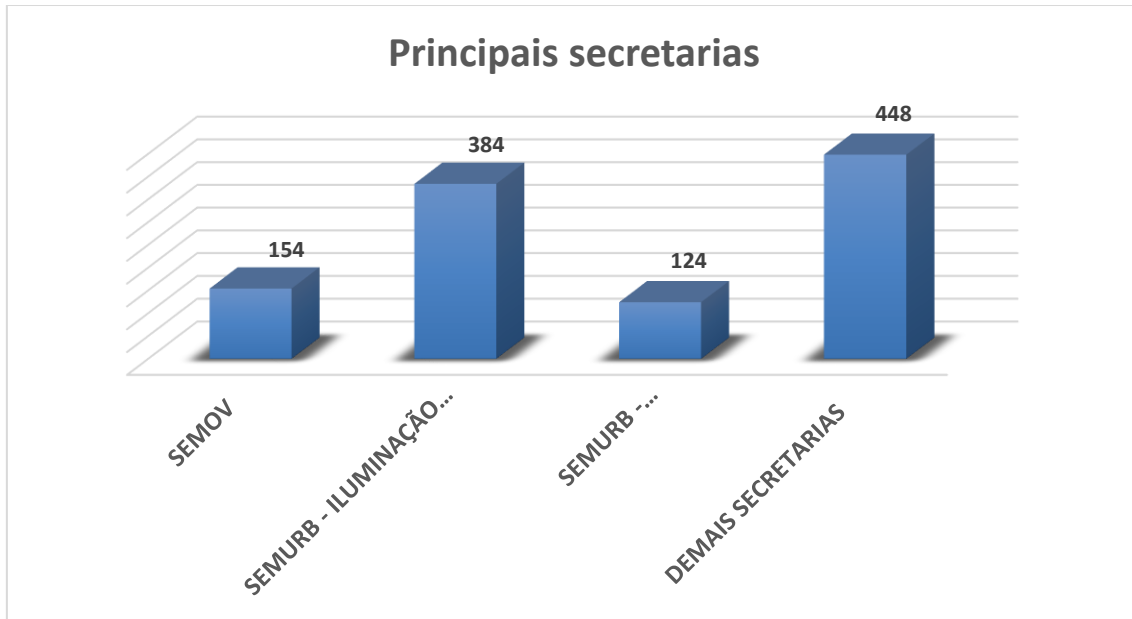
**1.6) Manifestações por secretarias:**

	TOTAL	ENCERRADOS	PENDENTES	% ENCERRADOS	% PENDENTES
<b>SEMURB</b>					
Iluminação	384	353	31	92%	8%
Limpeza Pública	124	66	58	53%	47%
Mobilidade	23	08	15	34%	66%
Cemitérios	03	01	02	33%	67%
Revitalização	12	00	12	00%	100%
Secretaria	04	03	01	75%	25%
<b>TOTAL</b>	550	431	119	78%	22%
<b>SEMOV</b>					

Secretaria	154	11	143	07%	93%
<b>TOTAL</b>	154	11	143	07%	93%
<b>SEMMAM</b>					
Arborização	71	04	67	5%	95%
Secretaria	18	07	11	39%	61%
<b>TOTAL</b>	89	11	78	12	88%
<b>SEMSAD</b>					
Vig. Sanitária	06	04	02	67%	33%
Vig. Ambiental	18	03	15	17%	83%
Saúde	01	00	01	00%	100%
<b>TOTAL</b>	25	07	18	28%	72%
<b>SEMAD</b>	05	00	05	00%	100%
<b>SEDETTEC</b>					
Secretaria	18	11	07	61%	39%
<b>TOTAL</b>	18	11	07	61%	39%
<b>SGG</b>					
Fiscalização	75	12	63	16%	84%
<b>TOTAL</b>	75	12	63	16%	84%
<b>SEMFA</b>	18	12	06	67%	33%
<b>SUBPREF.LESTE</b>	26	10	16	38%	62%
<b>SUBPREF.NORTE</b>	56	01	55	02%	98%
<b>SDS</b>	08	03	05	37%	63%
<b>SEM HAB</b>	11	04	07	36%	64%
<b>OUVIDORIA</b>	74	68	06	92%	08%
<b>ELOGIOS</b>	01	01	00	100%	00%
<b>TOTAL</b>	1110	582	528	52%	48%

### 1.7) Levantamento das manifestações por secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 154 demandas, Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos (SEMURB), setor de Iluminação Pública com 384 demandas, e setor de Coordenadoria de Limpeza Pública com 124 demandas. As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, com somatório total de 448 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.

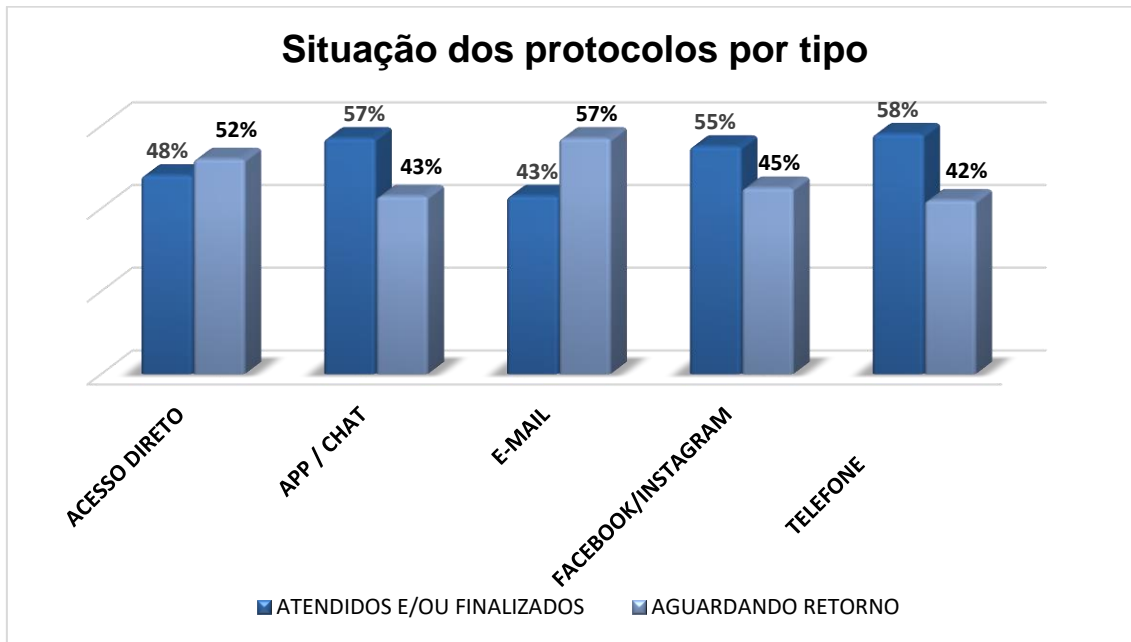
Foram registradas 1.004 demandas através das mídias digitais no mês de janeiro de 2022, em média 32 protocolos por dia.

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.

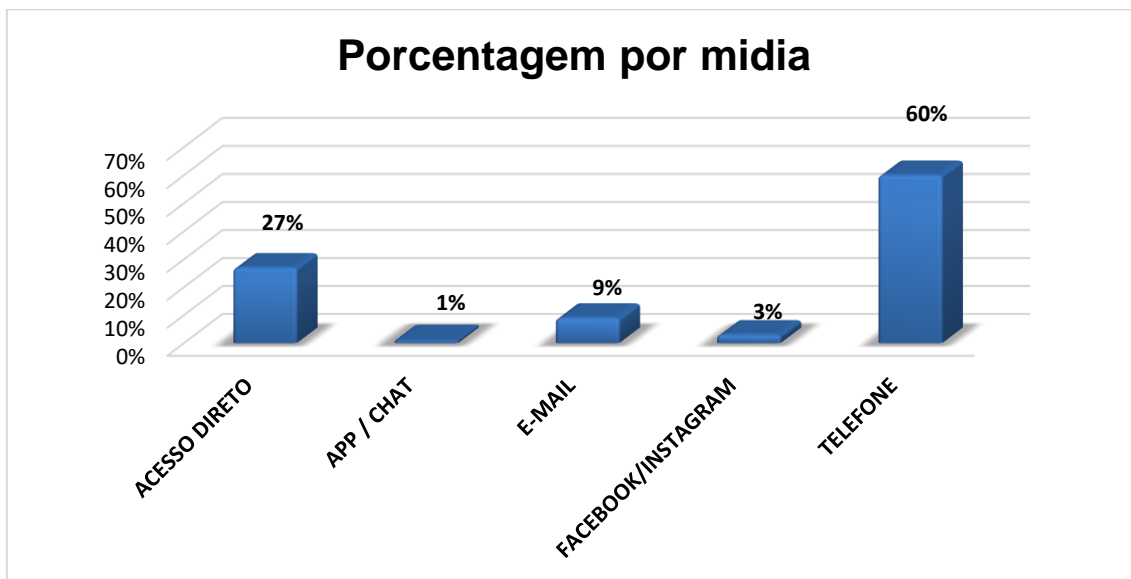
### 2.1) atendimentos efetuados por meio das mídias digitais:

- E-mail: 93
- Facebook/Instagram: 31
- Telefone: 606
- Acesso Direto: 267
- Aplicativo/ Chat: 7

## 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 131 pedidos de informações, 61 consultas de protocolos e 96 chamadas recebidas cujo destino não era a Ouvidoria, totalizando no mês 288 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 janeiro, foram recebidas 23 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.

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. Atendendo aos protocolos de segurança, todos passaram por aferição de



**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

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 das 09h às 14h.

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 às 14 horas para servidores e munícipes.

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

**ATENDIMENTOS:**

- ALVARÁ - atendimento presencial
- JUNTA COMERCIAL - atendimento presencial;
- VISA - atendimento presencial;
- MEI - atendimento presencial;
- PROCON - atendimento agendado;
- SAÚDE – atendimento está sendo feito na recepção 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 anunciação e liberação.*

#### 4.1) Relatório de senhas diárias:

<b>RELATÓRIO DE SENHAS DIÁRIAS</b>			
<b>DIA A DIA</b>	<b>DEMANDAS</b>	<b>ATENDIDAS</b>	<b>DESISTÊNCIAS</b>
03/01/2022 - Segunda-Feira	424	389	35
04/01/2022- Terça-Feira	485	458	27
05/01/2022- Quarta-Feira	465	427	38
06/01/2022- Quinta-Feira	496	453	43
07/01/2022- Sexta-Feira	474	431	43
10/01/2022- Segunda-Feira	483	457	26
11/01/2022- Terça-Feira	427	399	28
12/01/2022- Quarta-Feira	340	324	16
13/01/2022- Quinta-Feira	340	310	30
14/01/2022- Sexta-Feira	319	297	22
17/01/2022- Segunda-Feira	294	266	28
18/01/2022- Terça-Feira	418	378	40
19/01/2022- Quarta-Feira	352	314	38
20/01/2022- Quinta-Feira	317	290	27
21/01/2022- Sexta-Feira	282	267	15
24/01/2022- Segunda-Feira	308	282	26
25/01/2022- Terça-Feira	293	270	23

26/01/2022- Quarta-Feira	290	274	16
27/01/2022- Quinta-Feira	276	266	10
28/01/2022- Sexta-Feira	312	287	25
31/01/2022- Segunda-Feira	384	359	25
<b>TOTAL =</b>	<b>7.779</b>	<b>7.198</b>	<b>581</b>

#### 4.2) Relatório de ocorrências por setor:

<b>CONTROLE DE ATENDIMENTO</b>			
<b>SETOR</b>	<b>DEMANDA</b>	<b>ATENDIDOS</b>	<b>DESISTÊNCIAS</b>
ALVARÁ	<b>78</b>	<b>00</b>	<b>78</b>
CADASTRO TÉCNICO	<b>529</b>	<b>498</b>	<b>31</b>
CENTRAL ÚNICA	<b>84</b>	<b>81</b>	<b>03</b>
IPTU	<b>3.700</b>	<b>3.463</b>	<b>237</b>
ISSQN	<b>392</b>	<b>356</b>	<b>36</b>
MEI	<b>444</b>	<b>406</b>	<b>38</b>
OUVIDORIA GERAL	<b>168</b>	<b>156</b>	<b>12</b>
PROCON	<b>355</b>	<b>331</b>	<b>24</b>
PROTOCOLO	<b>1.741</b>	<b>1.639</b>	<b>102</b>
OUVIDORIA SUS	<b>285</b>	<b>268</b>	<b>17</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>7.779</b>	<b>7.198</b>	<b>581</b>



**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

**4.3) Ponderações:**

Conforme a ordem de serviço 001/2022 desde o dia 10 de janeiro, o acesso ao centro administrativo está sendo exigido o passaporte vacinal para ter acesso aos serviços.

- Conforme a lei federal NBR9050, combinado com a lei municipal N° 7737 de 2012 permanece a necessidade de um corrimão junto com uma 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.

**Glaci Teresinha Alves dos Santos**

**Ouvidora Municipal**