

Ouvidoria Municipal

Relatório do mês de janeiro 2021

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, 10 de fevereiro 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 janeiro:

Total de Manifestações 1261. Em média foram registrados 41 protocolos por dia no mês de janeiro.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria – 391 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – 847 registros de protocolos referentes às solicitações de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

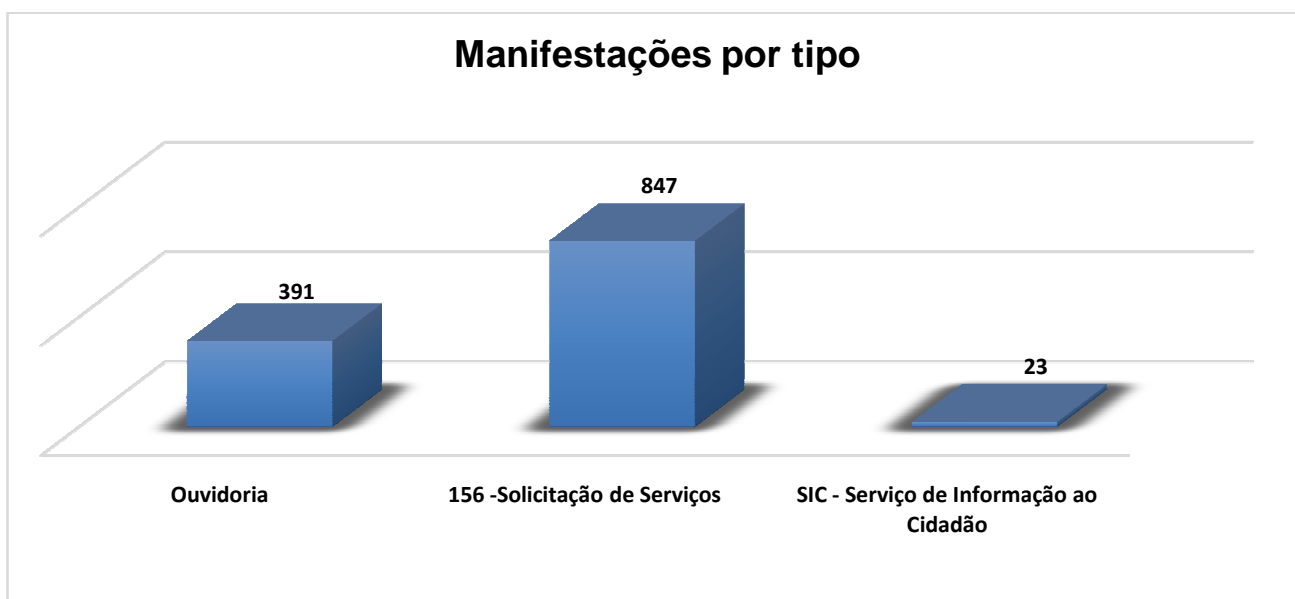
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – 23 protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria:** 391 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 847 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 23 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:

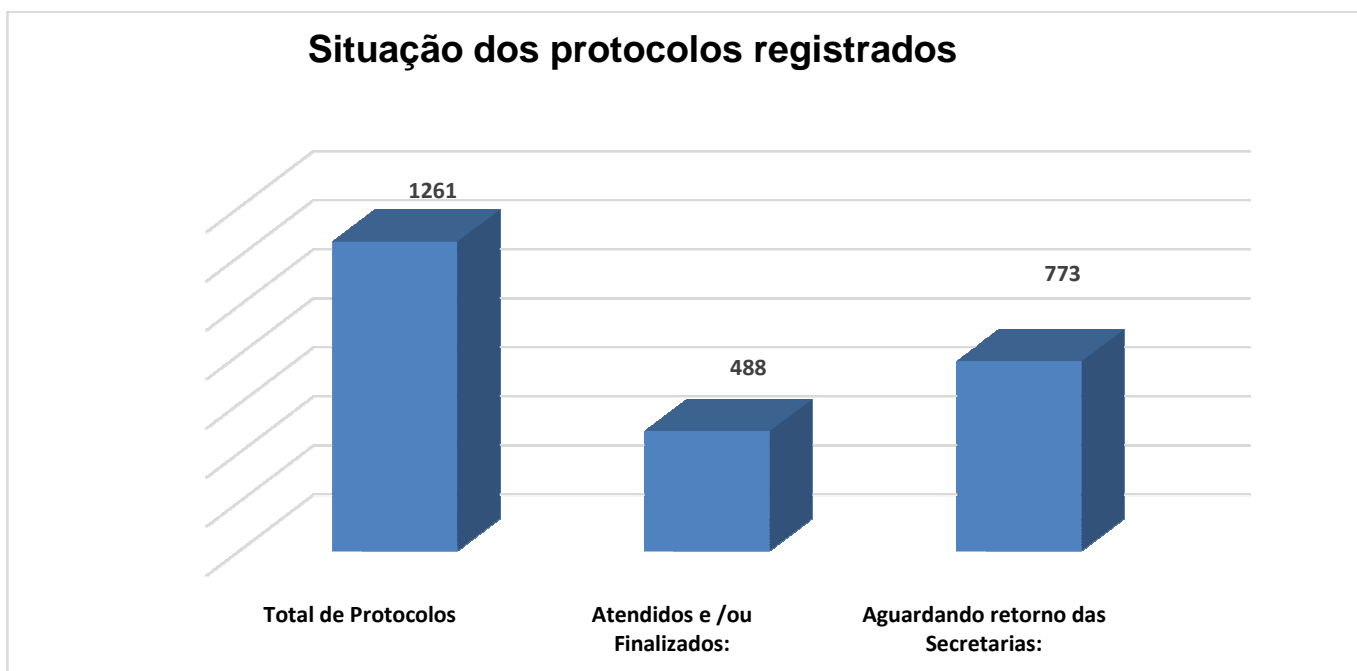
Total de Protocolos – 1261

Atendidos e /ou Finalizados: 488

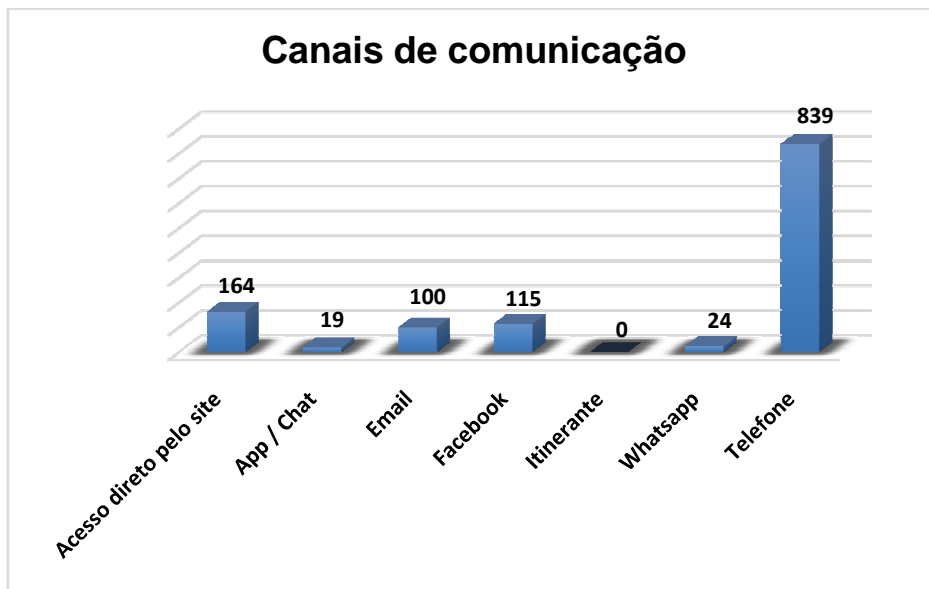
- Atrasados – 2
- No prazo – 486

Aguardando retorno das Secretarias: 773

- Atrasados – 11
- No prazo – 762



1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:





PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

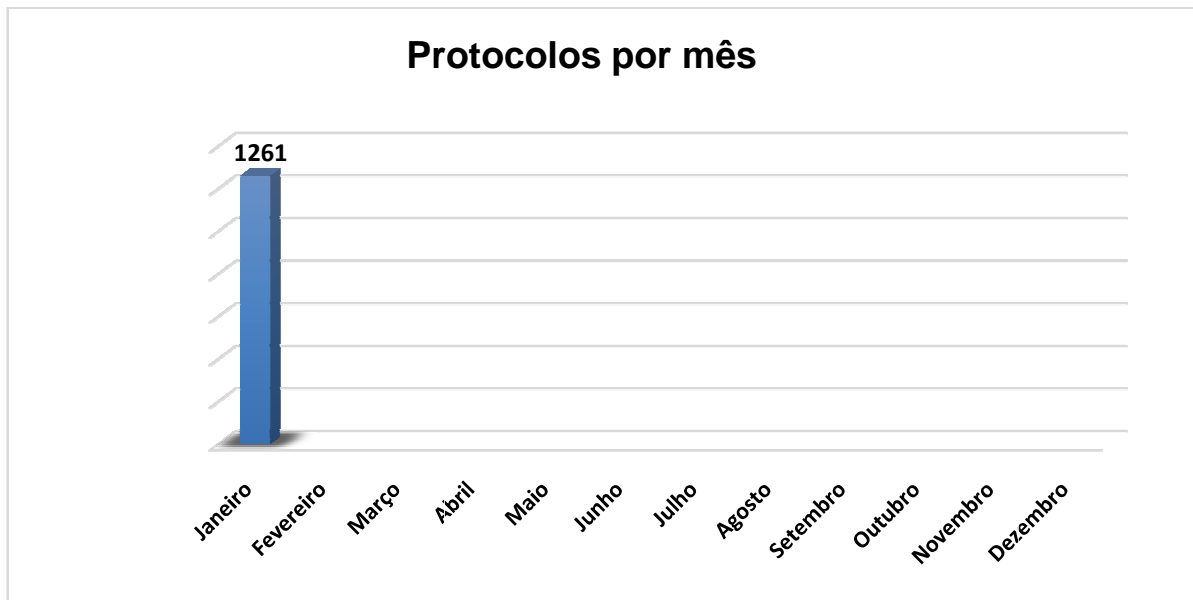
OV – OUVIDORIA MUNICIPAL

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 janeiro:

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM JANEIRO.					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
				0	1
55	67	72	40	51	1
69	52	66	55	62	7
80	73	64	56	41	2
68	68	68	70	64	0

**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
SEMURB					
iluminação	467	401	66	86%	14%
coordenadoria	153	54	99	35%	65%
mobilidade	9	4	5	44%	56%
secretaria	8	3	5	38%	62%
TOTAL	635	462	175	73%	27%

SEMOV	179	0	178	0%	100%
--------------	-----	---	-----	----	------

SEMMAM					
arborização	81	0	6	0%	100%
secretaria	16	0	16	0%	100%
TOTAL	97	0	97	0%	100%

SEMSAD					
saúde	6	0	6	0%	100%
vig. Ambiental	30	2	28	7%	93%
vig. Sanitaria	17	6	11	35%	65%
TOTAL	53	8	45	15%	85%

SEMAD	10	7	3	70%	30%
--------------	----	---	---	-----	-----

SEDETTEC	13	13	0	100%	0%
-----------------	----	----	---	------	----

SGG					
fiscalização	110	0	110	0%	100%
secretaria	2	0	2	0%	100%
TOTAL	112	0	112	0%	100%

SEMFA	10	4	6	40%	60%
--------------	----	---	---	-----	-----

SDS	3	0	3	0%	100%
------------	---	---	---	----	------

SEM HAB	3	0	3	0%	100%
----------------	---	---	---	----	------

SEMPA	0	0	0	0%	0%
--------------	---	---	---	----	----

SEMUSP	2	1	1	50%	50%
---------------	---	---	---	-----	-----



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

SECOL	1	1	0	100%	0%
-------	---	---	---	------	----

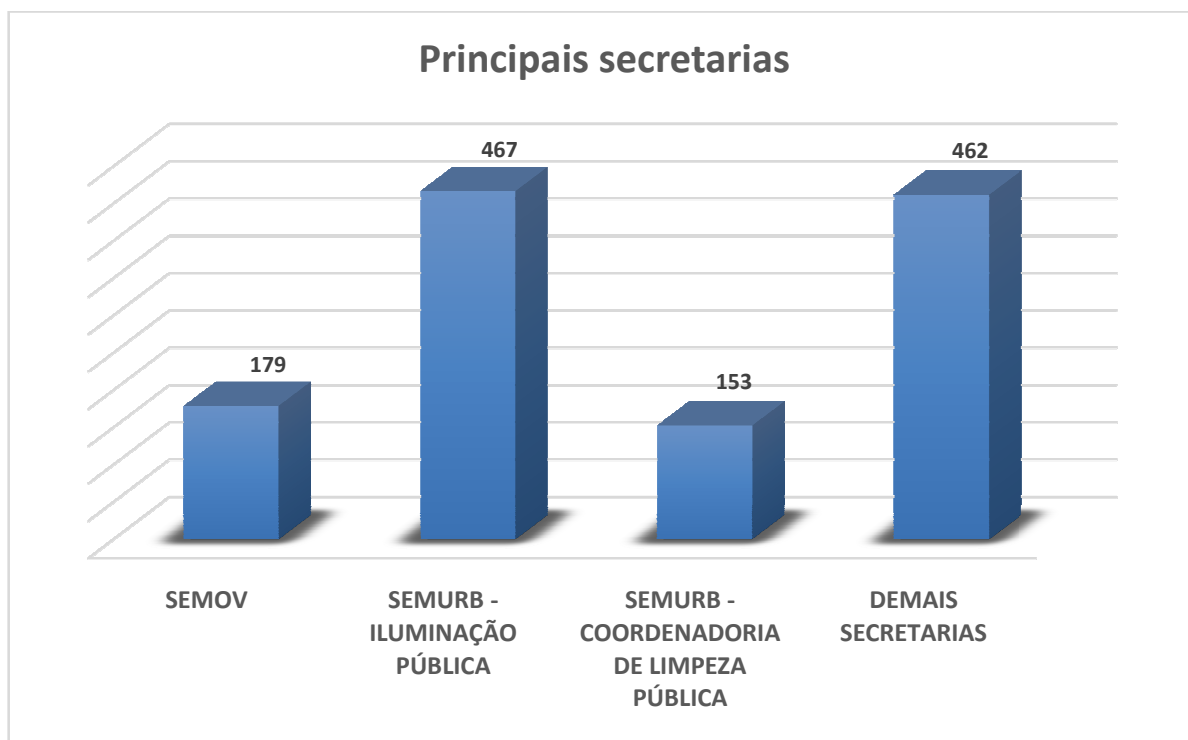
GABINETE P.	1	1	0	100%	0%
-------------	---	---	---	------	----

OUVIDORIA	118	118	0	100%	0%
ELOGIO	9	2	7	22%	78%
DIVERSOS	13	6	7	47%	53%

TOTAL	1261	623	638	49%	52%
-------	------	-----	-----	-----	-----

1.7) Levantamento das manifestações por Secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 179 demandas, (SEMURB) – Iluminação Pública com 467 demandas, (SEMURB) – Coordenadoria de Limpeza Pública com 153 demandas. As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 462 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 do canal 156 e 2200 0362, Acesso Direto pelo site da Prefeitura, Aplicativo (Colab) , Chat (Tawk.to) e Whatsapp. Foram registradas 1261 demandas através das mídias digitais no mês de janeiro de 2021, em média 40 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: 100
- Facebook: 115
- Telefone: 839
- Acesso Direto: 164
- Aplicativo/ Chat: 19
- Whatsapp: 24

2.2) 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.

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

	TOTAL	ENCERRADOS	PENDENTES
COVID			
SGG-Fiscalização	23	0	23
SEMSAD-Secretária Municipal	0	0	0
SEMSAD- Vigilância Sanitária	0	0	0
FACEBOOK-Informação	1	0	1
ACESSO DIRETO	0	0	0
TOTAL	24	0	24

***Observação:** Protocolos registrados do dia 01/01/2021 à 31/01/2021.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

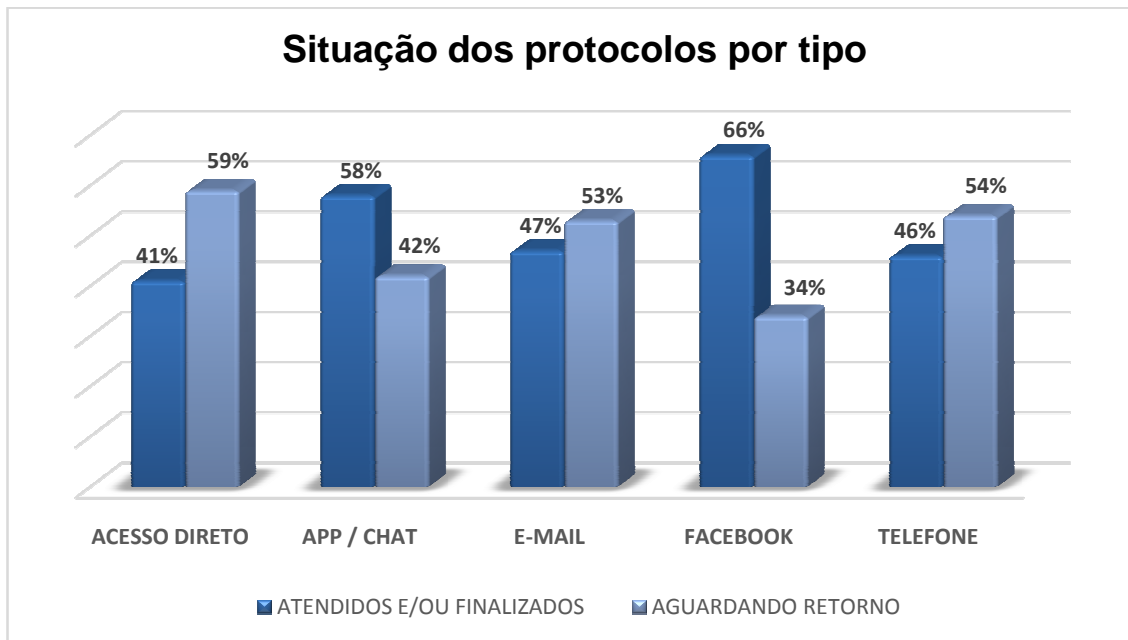
OV – OUVIDORIA MUNICIPAL

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

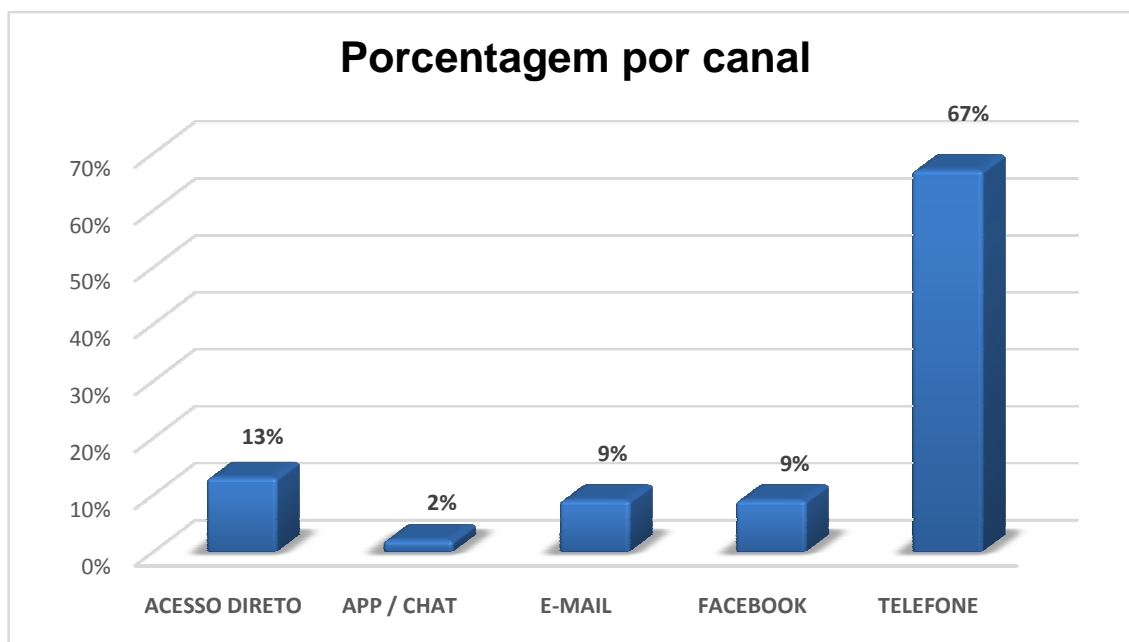
(51) 2200.0488

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

2.3) Divisão de demandas recebidas por meio dos canais de comunicação.



2.4) 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

4) Recepção do Centro Administrativo

O atendimento presencial da recepção do Centro Administrativo no mês de janeiro 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.

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 no balcão da recepção até dia 24/01/2021. A partir do dia 25/01/2021, o atendimento passou a ser na secretaria mediante a entrega de senha para acesso ao setor.
- ATENDIMENTO FAZENDÁRIO – Os atendimentos estão funcionando com 50% da capacidade;
- 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	244	226	18
CADASTRO TÉCNICO	451	417	34
CENTRAL ÚNICA	92	91	1
IPTU	2754	2481	273
ISSQN	294	263	31
ITBI	19	16	3
MEI	62	45	17
OUVIDORIA DO SUS	3	0	1
PROCON	27	25	2
PROTOCOLO	1238	1185	53
Triagem	113	109	4
Total geral	5295	4855	440

**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

4.2) Relatório de senhas diárias

RELATÓRIO DE SENHAS DIÁRIAS			
DIA-A-DIA	DEMANDA	ATENDIDA	DESISTÊNCIAS
04/01/2021 – Segunda-feira	220	205	15
05/01/2021 – Terça-feira	247	220	27
06/01/2021 – Quarta-feira	237	218	19
07/01/2021 – Quinta-feira	279	260	19
08/01/2021 – Sexta-feira	267	251	16
11/01/2021 – Segunda-feira	325	304	21
12/01/2021 – Terça-feira	262	233	29
13/01/2021 – Quarta-feira	287	261	26
14/01/2021 – Quinta-feira	282	264	18
15/01/2021 – Sexta-feira	253	228	25
18/01/2021 – Segunda-feira	291	270	21
19/01/2021 – Terça-feira	276	251	25
20/01/2021 – Quarta-feira	251	230	21
21/01/2021 – Quinta-feira	290	260	30
22/01/2021 – Sexta-feira	191	181	10
25/01/2021 – Segunda-feira	283	264	19
26/01/2021 – Terça-feira	269	240	29
27/01/2021 – Quarta-feira	250	223	27
28/01/2021 – Quinta-feira	296	270	26
29/01/2021 – Sexta-feira	239	222	17
Total geral	5295	4855	440

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 devem se estender ao longo do mês de fevereiro.

Glaci Teresinha Alves dos Santos
Ouvidora Municipal