

Ouvidoria Municipal

Relatório do mês de Outubro

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, novembro de 2020



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 outubro.

Total de Manifestações 1113. Em média foram registrados 36 protocolos por dia no mês de outubro.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria – 348 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – 746 registros de protocolos referentes as solicitações de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

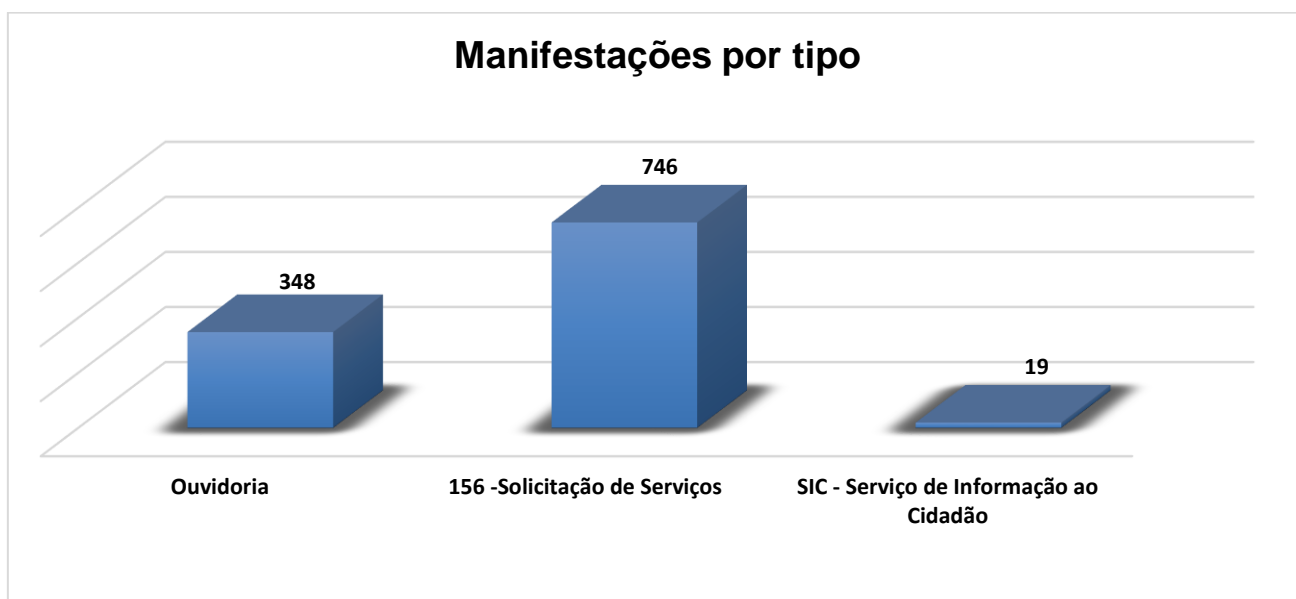
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – 19 protocolos abertos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 348 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 746 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 19 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 – 1113

Atendidos e /ou Finalizados: 279

- Atrasados – 0

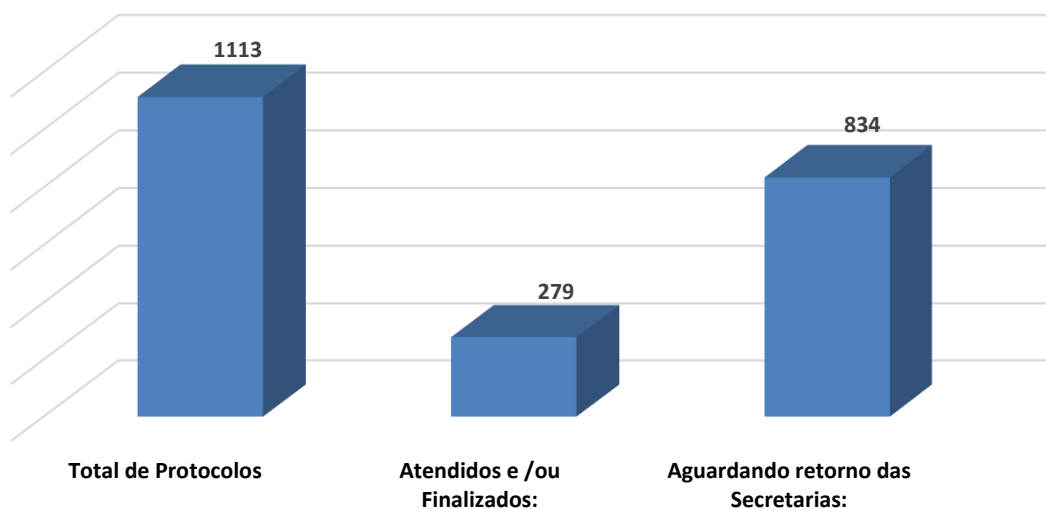
- No prazo – 279

Aguardando retorno das Secretarias: 834

- Atrasados – 34

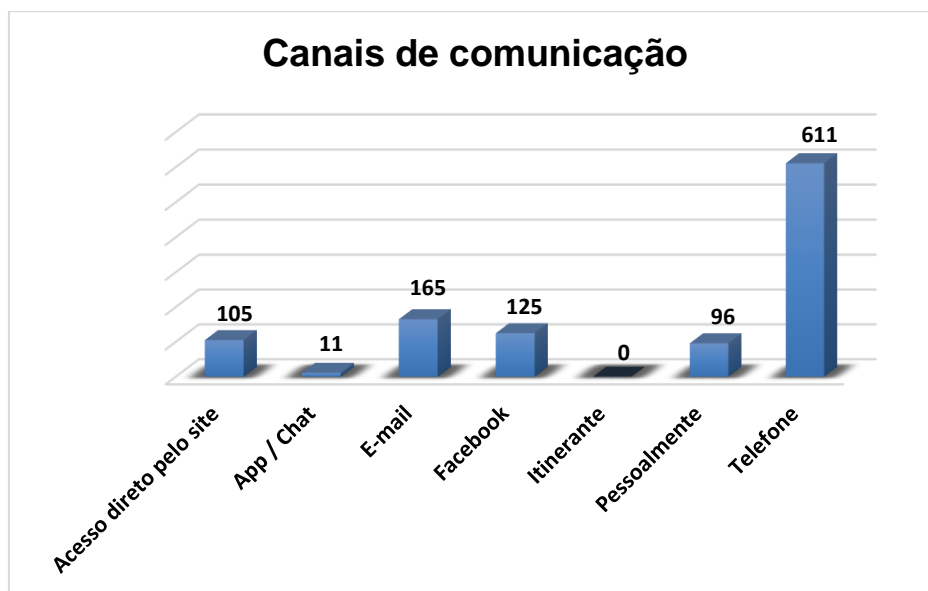
- No prazo – 800

Situação dos protocolos registrados



1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:

Canais de comunicação





PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

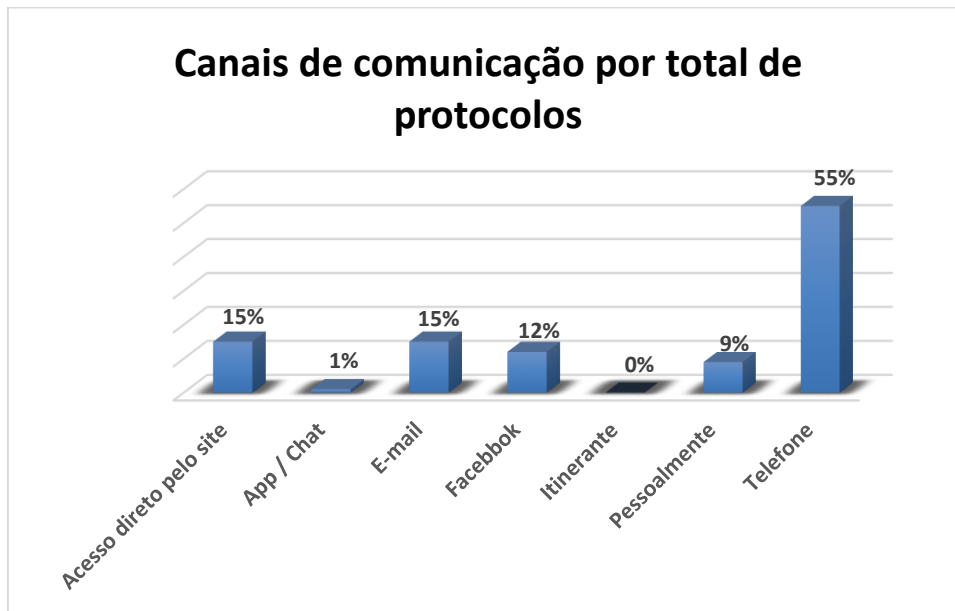
OV – OUVIDORIA MUNICIPAL

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

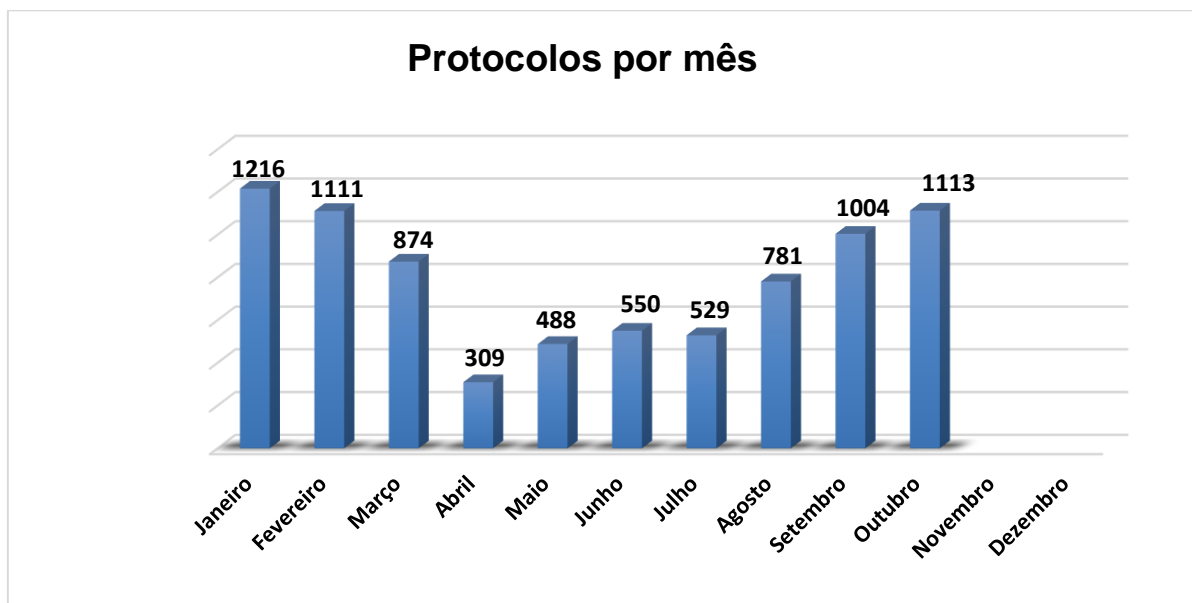
(51) 2200.0488

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

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



1.4) Protocolos por mês em 2020:



**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

1.5) Análise de protocolos diários do mês de outubro.

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM OUTUBRO.					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
			39	42	3
42	46	55	38	44	2
0	52	56	58	49	1
67	72	53	50	46	1
98	64	2	78	50	1

**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
SEMURB					
Iluminação	342	123	219	36%	64%
Coordenadoria	130	1	129	1%	99%
Mobilidade	18	0	18	0%	100%
Secretaria	13	0	13	0%	100%
TOTAL	503	124	379	25%	75%

SEMOV	222	2	220	1%	99%
--------------	-----	---	-----	----	-----

SEMMAM					
Arborização	73	2	71	3%	97%
Secretaria	14	1	13	7%	93%
TOTAL	87	3	84	3%	97%

**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

SEMSAD					
Saúde	4	0	4	0%	100%
Vig. Ambiental	31	2	29	6%	94%
Vig. Sanitária	10	0	10	0%	100%
TOTAL	45	2	43	4%	96%

SEMAD	5	0	5	0%	100%
--------------	---	---	---	----	------

SEDETTEC	17	5	12	29%	71%
-----------------	----	---	----	-----	-----

SGG					
Fiscalização	65	3	62	5%	95%
Secretaria	3	1	2	33%	67%
TOTAL	68	4	64	6%	94%

SEMFA	8	1	7	13%	88%
--------------	---	---	---	-----	-----

SDS	0	0	0	0%	0%
------------	---	---	---	----	----

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

SEMPA	3	1	2	33%	67%
--------------	---	---	---	-----	-----

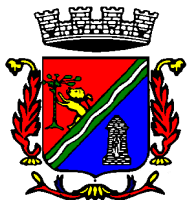
SEMUSP	1	0	1	0%	0%
---------------	---	---	---	----	----

SECOL	0	0	0	0%	0%
--------------	---	---	---	----	----

GABINETE P.	0	0	0	0%	0%
--------------------	---	---	---	----	----

OUVIDORIA	144	137	7	95%	5%
ELOGIO					
DIVERSOS	7	0	7	0%	100%

TOTAL	1113	277	834	25%	75%
--------------	------	-----	-----	-----	-----



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

OV – OUVIDORIA MUNICIPAL

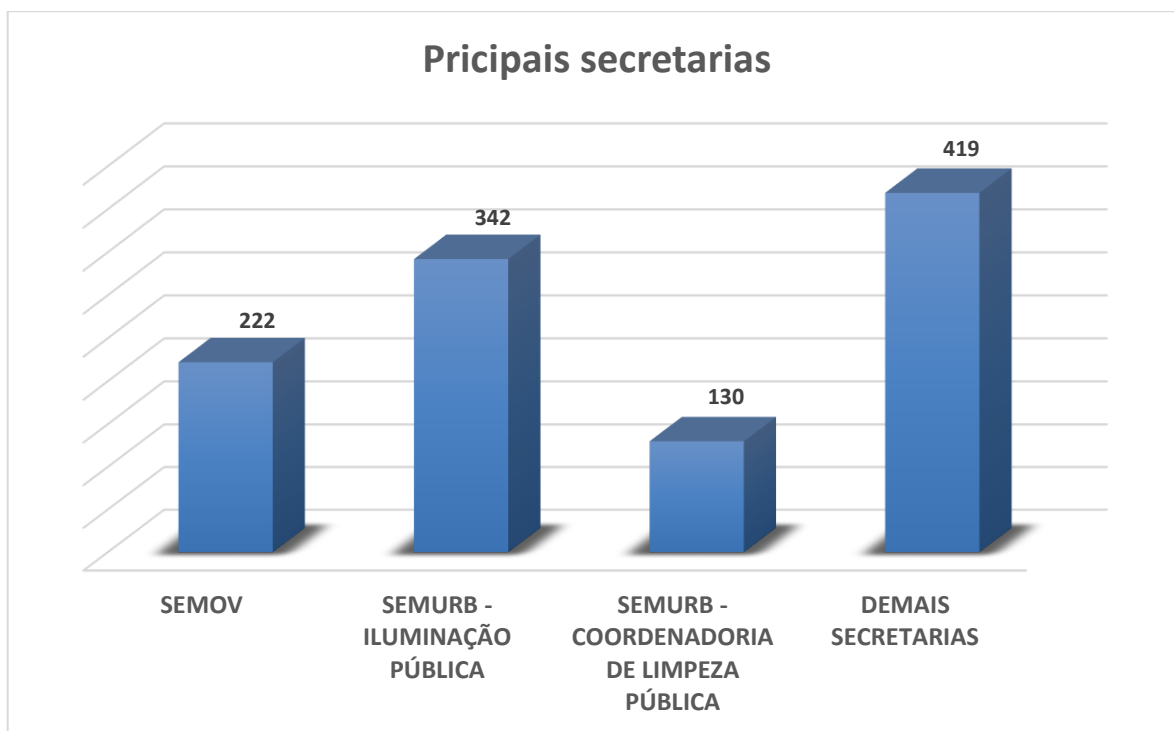
Av. Dom João Becker, 754–Centro–São Leopoldo

(51) 2200.0488

ouvidoria@saoleopoldo.rs.gov.br

1.7) Levantamento das manifestações por Secretarias:

As principais secretarias solicitadas foram: (SEMURB) – Iluminação Pública com 342 demandas (31%), a Secretaria Municipal de Obras e Viação (SEMOV) com 222 demandas (20%) e (SEMURB) – Coordenadoria de Limpeza Pública com 130 demandas (11%). As demais secretarias tiveram percentuais menores individualmente, porém o somatório total foi de 419 demandas (38%).





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

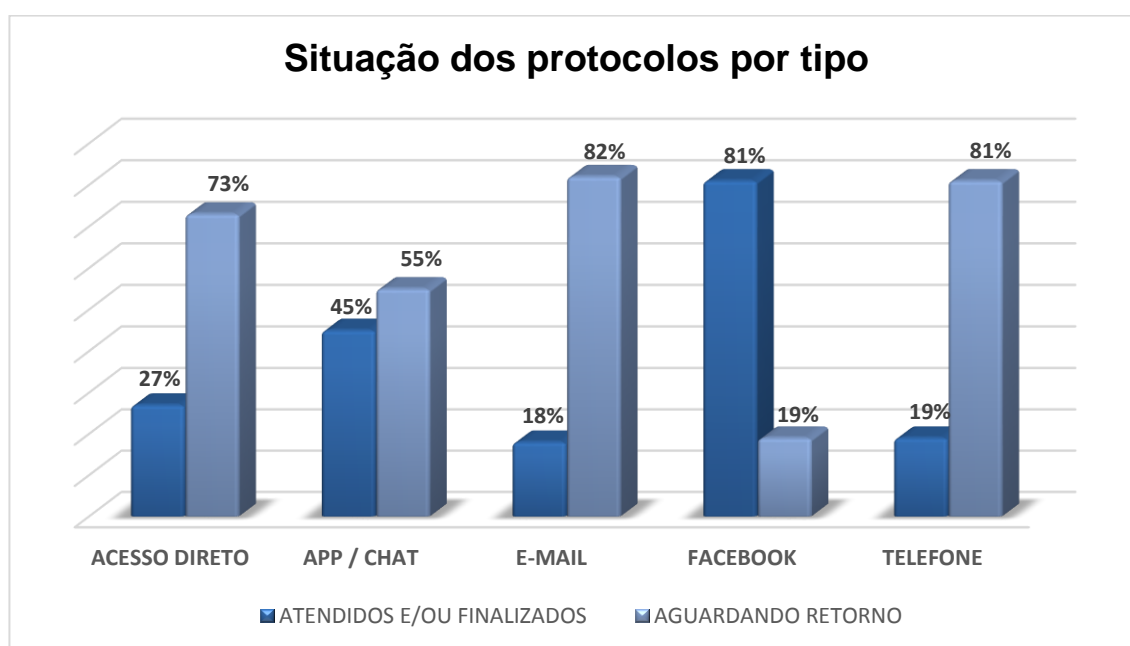
A Ouvidoria Geral possui as seguintes Mídias Digitais: E-mail, Facebook, 3 linhas de Telefone (156), Acesso Direto pelo site da Prefeitura, Aplicativo (Colab) e Chat (Tawk.to). Foram registradas 1097 demandas através das mídias digitais no mês de Outubro, em média 33 protocolos por dia.

Em virtude a baixa demanda de denuncia por não cumprimento de decreto e casos positivos de COVID-19 foi desativado o atendimento via WhatsApp e a extensão no horário de atendimento via Facebook a partir do dia 01 de Outubro. Não havendo demandas para justificar emprego no mesmo.

2.1) atendimentos efetuados por meio das mídias digitais:

- E-mail: 165
- Facebook: 125
- Telefone: 611
- Acesso Direto: 105
- Aplicativo/ Chat: 11

2.2) Divisão de demandas recebidas via mídias.





PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

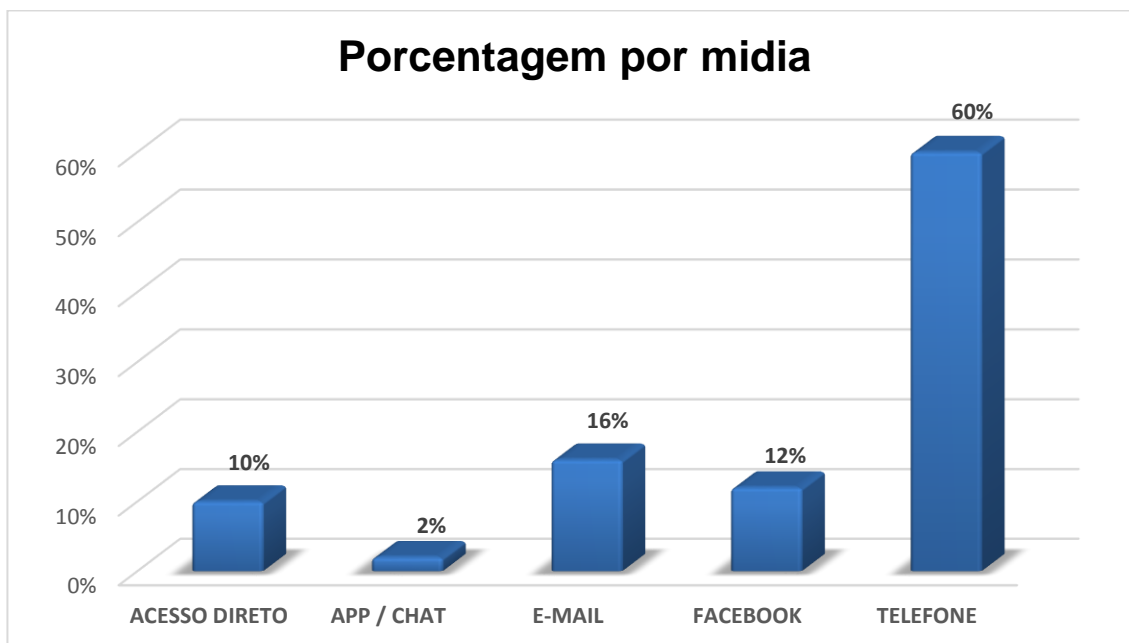
OV – OUVIDORIA MUNICIPAL

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) Recepção do Centro Administrativo

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

A partir de 01/10/2020 as Secretarias retornaram o atendimento presencial ao público, 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 os 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 da Prefeitura.

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 a guarita secundária do estacionamento até as 09:00 horas, após o horário o acesso foi direcionado para a entrada



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

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 normalizado;
- JUNTA COMERCIAL - atendimento segunda, quarta e sexta;
- VISA - atendimento terças e quintas;
- MEI - atendimento normalizado;
- PROCON - atendimento normalizado;
- SAÚDE – atendimentos no balcão da recepção, proibida a entrada dos munícipes à secretaria;
- ATENDIMENTO FAZENDARIO – Os atendimentos estão funcionando com 50% da capacidade;
- PROTOCOLO GERAL – atendimento normalizado;
- CADASTRO TÉCNICO – atendimento normalizado;
- CENTRAL ÚNICA – atendimento normalizado;
- OUVIDORIA GERAL – atendimento normalizado;
- OUVIDORIA DO SUS – atendimento normalizado.

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

**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

3.1) Relatório de ocorrências por setor

CONTROLE DE ATENDIMENTO			
SETOR	Demanda	Atendidos	Desistências
ALVARA	537	419	118
CADASTRO TÉCNICO	543	515	28
CENTRAL ÚNICA	112	96	16
IPTU	1.675	1.386	289
ISSQN	35	19	16
ITBI	1	1	0
JUNTA COMERCIAL	1	1	0
MEI	410	352	58
MICROCREDITO	12	5	7
OUVIDORIA DO SUS	65	61	4
OUVIDORIA GERAL	109	105	4
PROCON	114	100	14
PROTOCOLO	1.315	1.283	68
TRIAGEM	433	384	49
VIGILANCIA SANITARIA	12	8	4
TOTAL	5.410	4.735	675



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

3.2) Relatório de senhas diárias

RELATÓRIO DE SENHAS DIÁRIAS			
DIA-A-DIA	ATENDIDAS	DESISTÊNCIAS	DEMANDA
01/10/2020 - Quinta-feira	136	13	149
02/10/2020 - Sexta-feira	151	21	172
05/10/2020 - Segunda-feira	204	17	221
06/10/2020 - Terça-feira	215	27	242
07/10/2020 - Quarta-feira	186	14	200
08/10/2020 - Quinta-feira	204	30	234
09/10/2020 - Sexta-feira	206	28	234
13/10/2020 - Terça-feira	209	59	268
14/10/2020 - Quarta-feira	274	40	314
15/10/2020 - Quinta-feira	251	39	290
16/10/2020 - Sexta-feira	232	58	290
19/10/2020 - Segunda-feira	276	36	312
20/10/2020 - Terça-feira	271	23	294
21/10/2020 - Quarta-feira	252	42	294
22/10/2020 - Quinta-feira	238	26	264
23/10/2020 - Sexta-feira	218	31	249
26/10/2020 - Segunda-feira	292	33	325
27/10/2020 - Terça-feira	312	34	346
29/10/2020 - Quinta-feira	367	60	427
30/10/2020 - Sexta-feira	253	51	304
TOTAL GERAL	4.747	682	5.429

3.3) Ponderações:

- Permanece a necessidade de um corrimão na rua Bento Gonçalves que dá acesso ao Centro Administrativo.
- Solicitado a compra de placas de proteção acrílica para proteção dos funcionários.

Agatha Pierucci
Ouvidora Municipal