



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO
GABINETE DO PREFEITO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Ouvidoria Geral do Município

Relatório do mês de agosto

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, 04 de setembro de 2018



São Leopoldo, 04 de setembro de 2018.

RELATÓRIO

Levantamento das manifestações do mês de agosto

1) Total de Manifestações: 3020. Em média foram registrados 131 protocolos por dia no mês de agosto.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria – 2252 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – registramos 748 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos (SEMURB) - Iluminação Pública, Secretaria de Obras (SEMOV) e Secretaria do Meio Ambiente (SEMMAM).

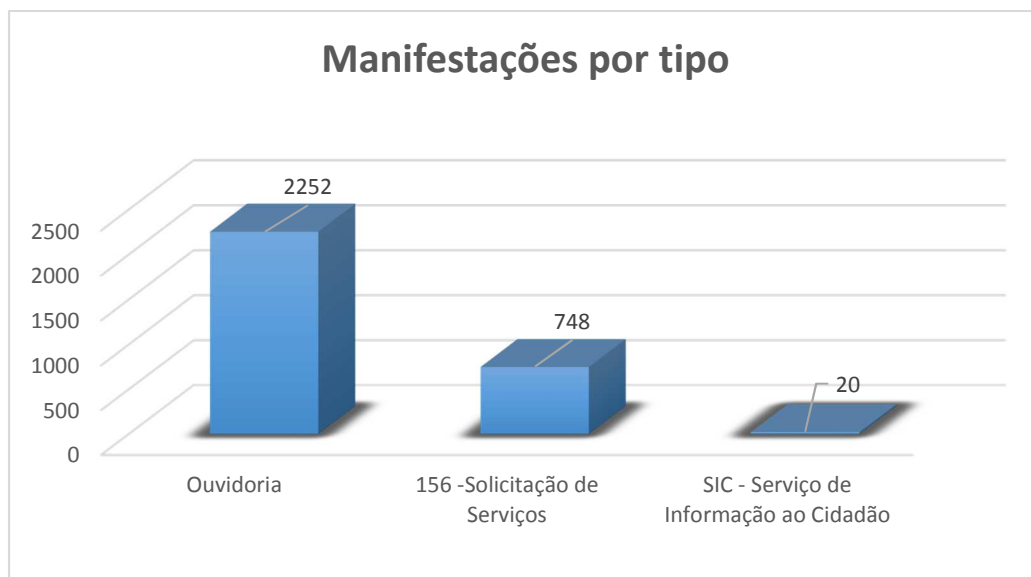
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 20 protocolos referente a orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo a Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 2252 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 748 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 20 protocolos





(Levantamento das manifestações2)

1.2) Situação dos protocolos registrados:

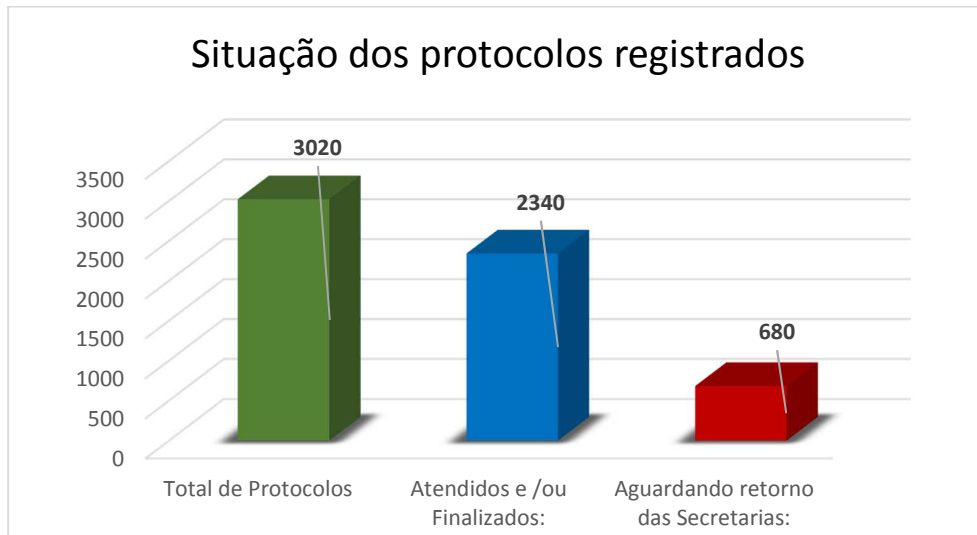
Total de Protocolos – 3020

Atendidos e/ou Finalizados: 2340

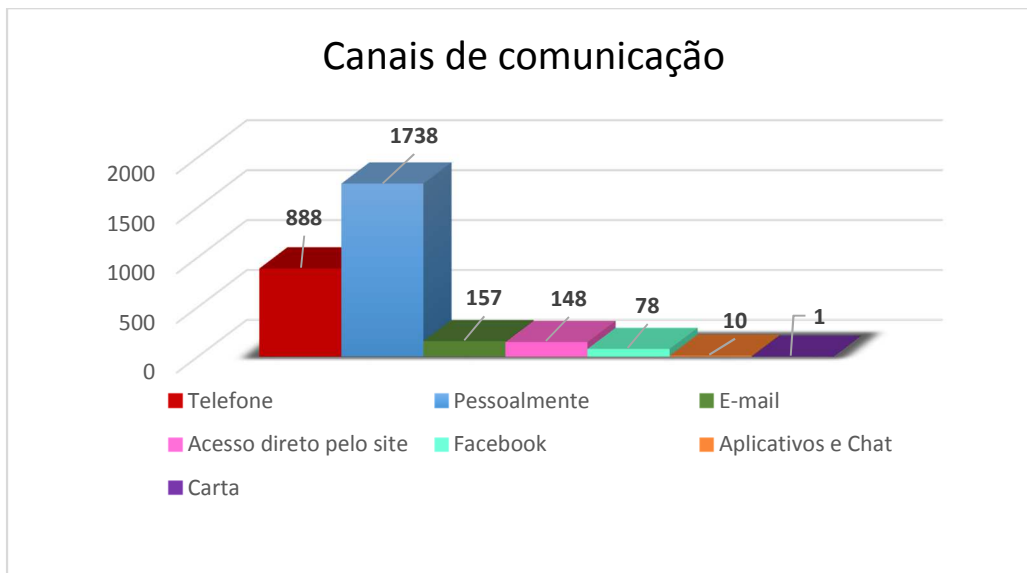
- Atrasados – 70
- No prazo – 2270

Aguardando retorno das secretarias: 680

- Atrasados – 329
- No prazo – 351



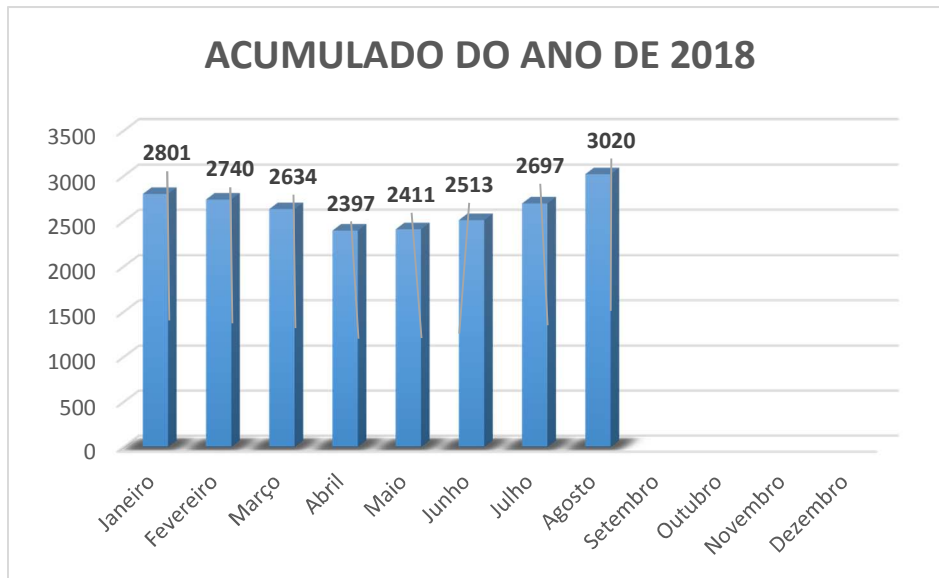
1.3) Forma de contato com a Ouvidoria:





(Levantamento das manifestações3)

1.4) Acumulado do ano de 2018:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de agosto:

***Observação:** Os protocolos registrados nos finais de semana (sábado, domingo e feriados) são gerados diretamente pelo site da Prefeitura, em virtude desse sistema estar em funcionamento 24 horas.

PROTÓCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM AGOSTO					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
		167	154	130	1
128	130	135	114	119	0
113	126	121	127	123	0
132	101	126	136	108	1
165	158	153	129	120	



(Levantamento das manifestações4)

2) Manifestações por secretarias:

Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB - Secretaria de Mobilidade Urbana	349	226	575
SEMOV - Secretaria de Obras	29	274	303
SEMMAM - Secretaria do Meio Ambiente	10	72	82
SEMSAD - Secretaria de Saúde	20	0	20
- Vigilância Ambiental	4	15	19
- Vigilância Sanitária	1	5	6
SGG - Secretaria de Gestão e Governo	3	6	9
- Fiscalização	8	47	55
SEDETTEC - Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico	29	9	38
SEMFA - Secretaria da Fazenda	7	2	9
SEM HAB - Secretaria de Habitação	2	5	7
SEMAD - Secretaria de Administração	2	5	7
SECOL - Secretaria Municipal de Compras e Licitações	2	4	6
SECULT - Secretaria Municipal de Cultura e Relações Internacionais	1	2	3
PGM - Procuradoria Geral do Município	2	0	2
SDS - Secretaria de Desenvolvimento Social	0	2	2
Diversos	0	6	6
Ouvidoria Municipal - <i>Elogios/Ouvidoria Geral do Município - 22</i>	1871	0	1871
Totais	2340	680	3020

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: 5.994 em média 261 senhas distribuídas em 23 dias úteis.

****A máquina de senhas passou a ser operacionalizada no dia 15 de agosto de 2018.***

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

Diego Specht

Ouvidor Geral do Município