



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 julho

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, 02 de agosto de 2018



São Leopoldo, 02 de agosto de 2018.

RELATÓRIO

Levantamento das manifestações do mês de julho

1) Total de Manifestações: 2697. Em média foram registrados 128 protocolos por dia no mês de julho.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria – 1975 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – registramos 715 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).

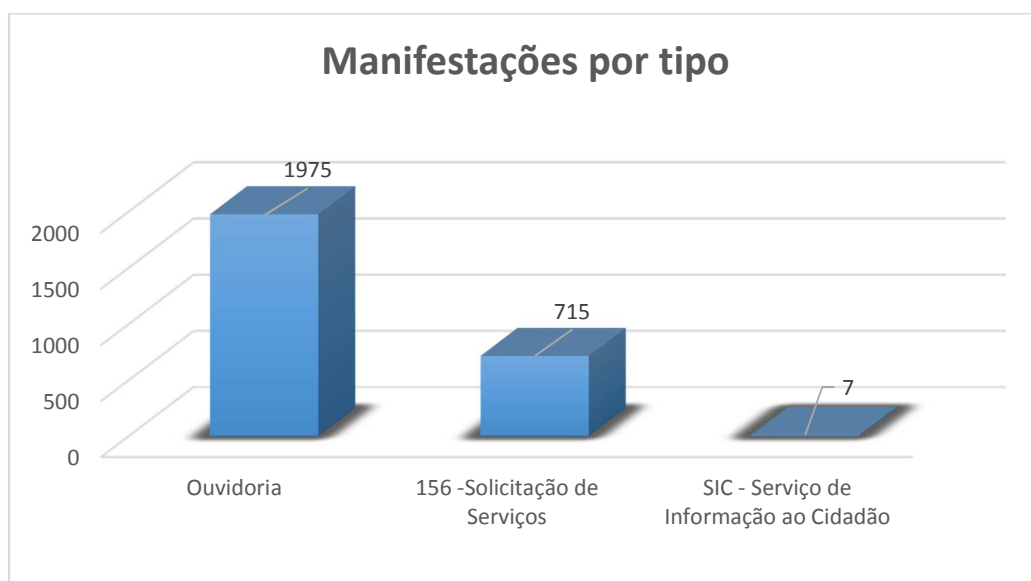
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 07 protocolos referente a orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo a Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 1975 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 715 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 07 protocolos





(Levantamento das manifestações2)

1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de Protocolos – 2697

Atendidos e/ou Finalizados: 2068

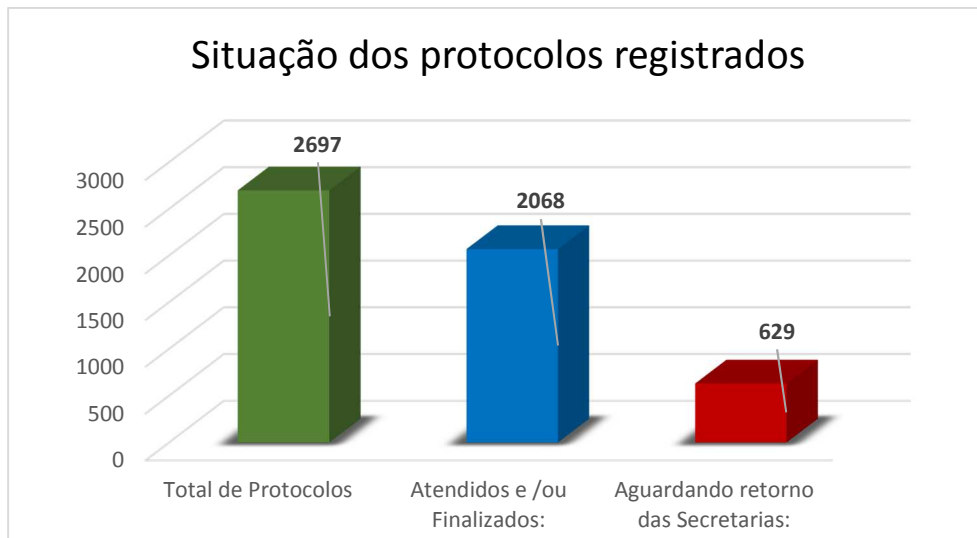
- Atrasados – 34

- No prazo – 2034

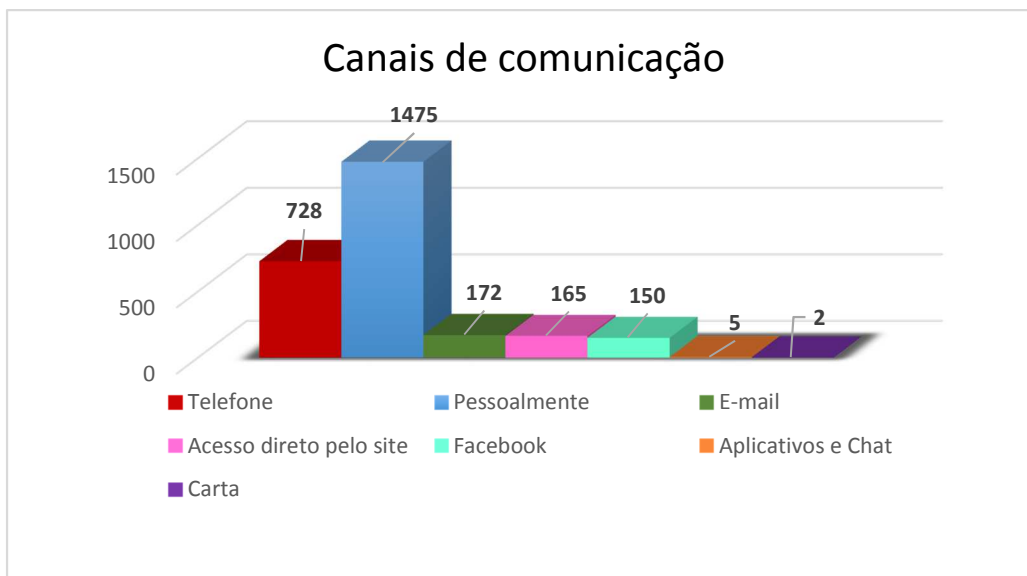
Aguardando retorno das secretarias: 629

- Atrasados – 262

- No prazo – 367



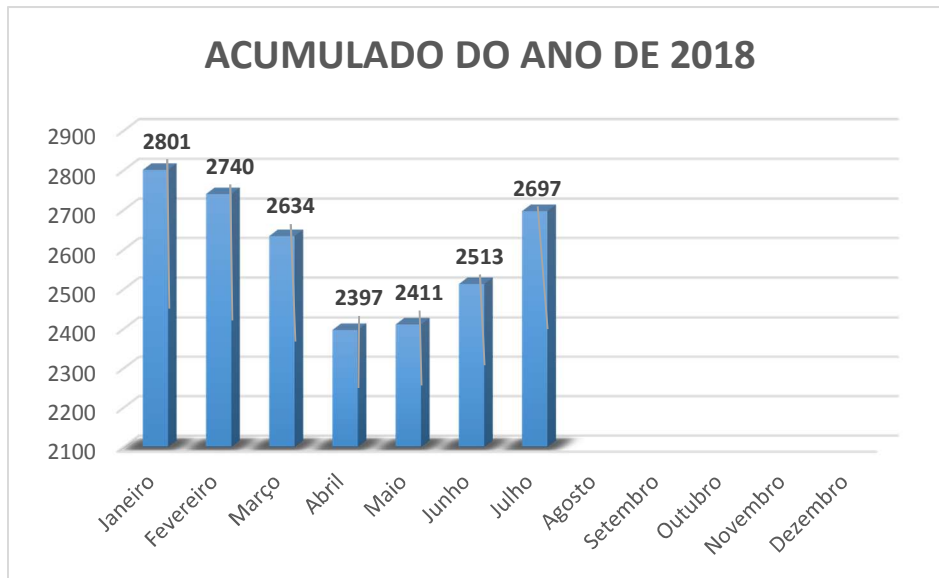
1.3) Forma de contato com a Ouvidoria:





(Levantamento das manifestações3)

1.4) Acumulado do ano de 2018:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de junho:

***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.

PROCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM JULHO					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
					2
71	127	128	97	105	1
149	125	145	126	122	2
127	114	131	128	123	2
166	141	0	152	122	3
142	146				



(Levantamento das manifestações4)

2) Manifestações por secretarias:

Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB - Secretaria de Mobilidade Urbana	278	207	485
SEMOV – Secretaria de Obras	29	283	312
SEMMAM – Secretaria do Meio Ambiente	3	52	55
SEMSAD – Secretaria de Saúde	17	10	27
- Vigilância Ambiental	1	6	7
- Vigilância Sanitária	3	6	9
SGG – Secretaria de Gestão e Governo	2	2	4
- Fiscalização	1	41	42
SEDETTEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico	7	2	9
SEMFA – Secretaria da Fazenda	6	1	7
SEM HAB – Secretaria de Habitação	1	3	4
SEMAD – Secretaria de Administração	1	0	1
SEDES - Secretaria de Desenvolvimento Social	1	1	2
Diversos	5	15	20
Totais	2068	629	2697
Ouvidoria Municipal	1713		1713
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Geral do Município - 38			

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: em média 7.075 senhas distribuídas em 21 dias úteis.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

Diego Specht
Ouvidor Geral do Município