



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 maio

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, 06 de junho de 2018



São Leopoldo, 06 de junho de 2018.

RELATÓRIO

Levantamento das manifestações do mês de maio

1) Total de Manifestações: 2411. Em média foram registrados 115 protocolos por dia no mês de maio.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria – 1787 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – registramos 605 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação Pública), Secretaria de Obras e Secretaria do Meio Ambiente.

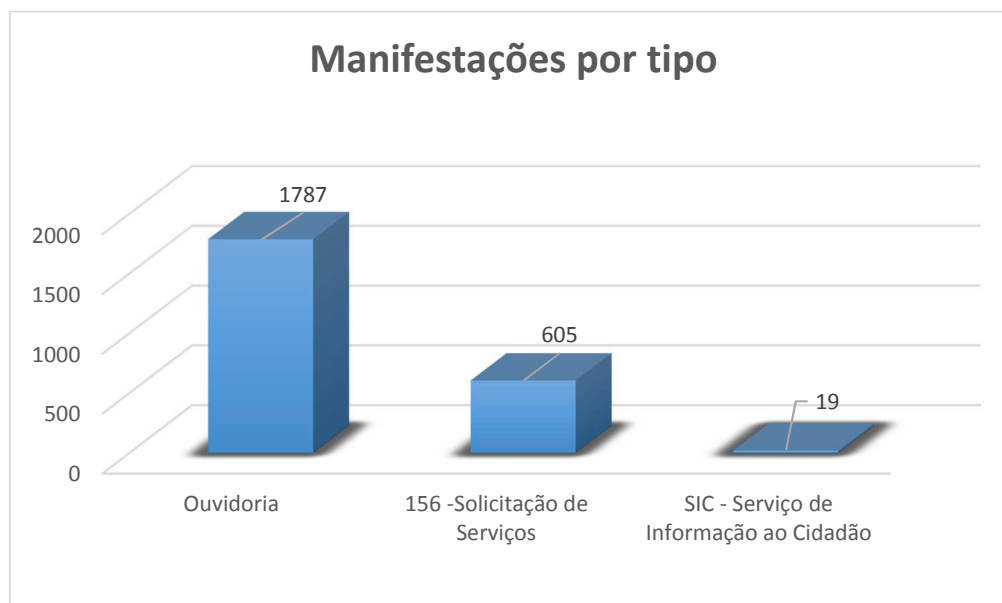
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 19 protocolos referente a orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo a Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 1787 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 605 protocolos

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





(Levantamento das manifestações2)

1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de Protocolos – 2411

Atendidos e/ou Finalizados: 1837

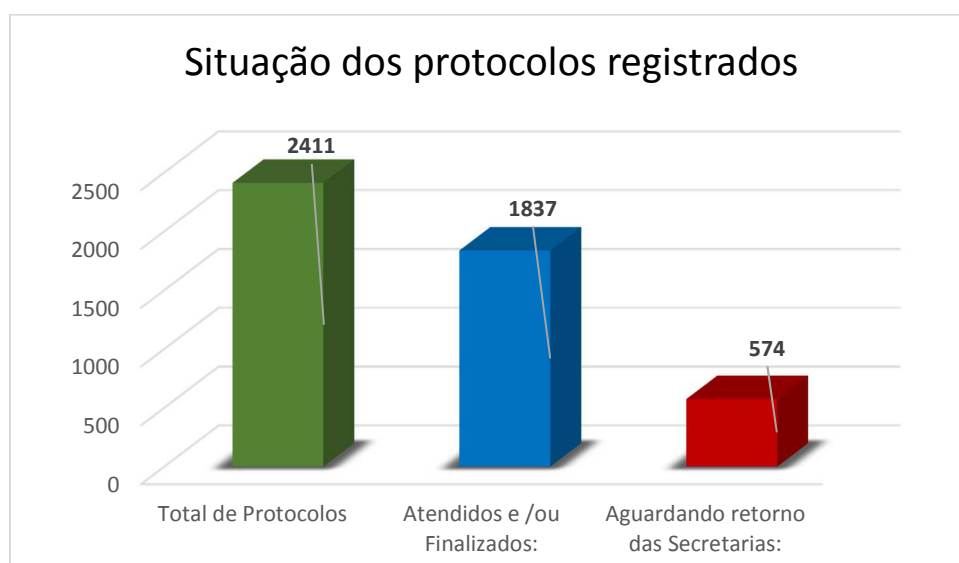
- Atrasados – 45

- No prazo – 1792

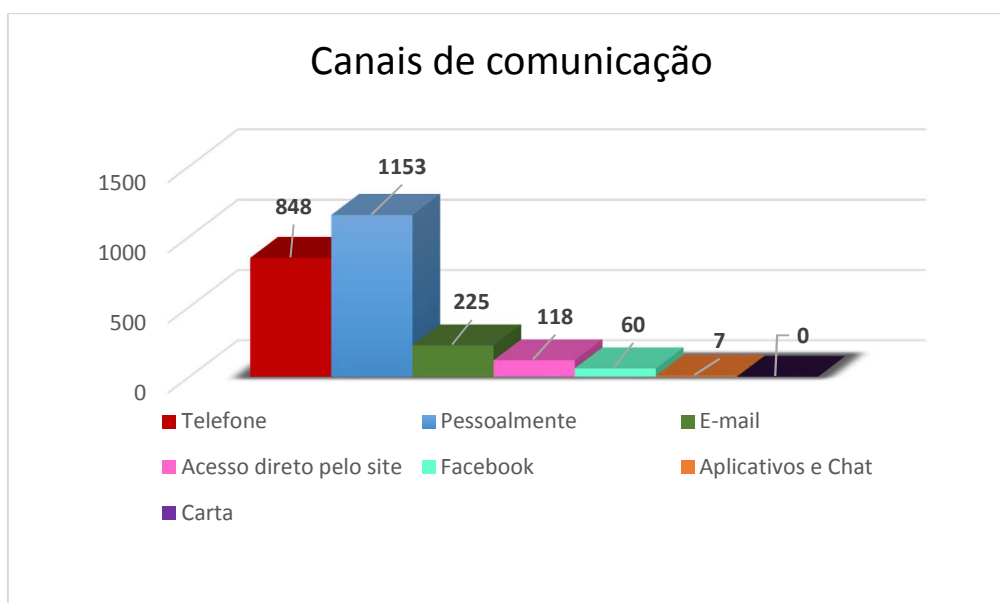
Aguardando retorno das secretarias: 574

- Atrasados – 373

- No prazo – 201



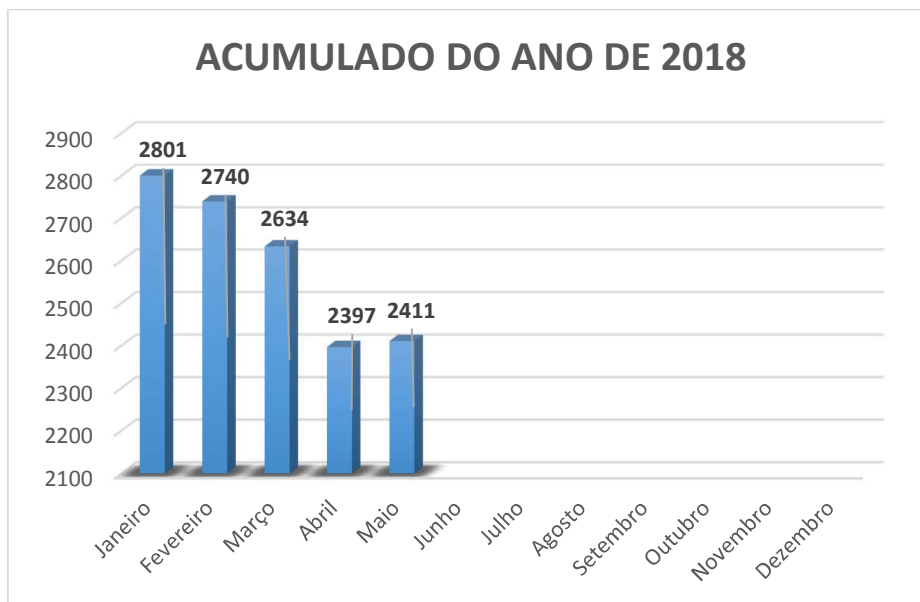
1.3) Forma de contato com a Ouvidoria:





(Levantamento das manifestações3)

1.4) Acumulado do ano de 2018:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de maio:

***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.

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM MAIO					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
	1 (FERIADO)	116	104	145	5
120	102	123	97	110	1
112	150	153	141	95	3
119	128	125	95	112	0
78	88	87	1 (FERIADO)		



(Levantamento das manifestações4)

2) Manifestações por secretarias:

Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana	264	175	439
SEMOV – Secretaria de Obras	40	173	213
SEMMAM – Secretaria do Meio Ambiente	2	68	70
SEMSAD – Secretaria de Saúde	27	26	53
- Vigilância Ambiental	3	14	17
- Vigilância Sanitária	1	6	7
SGG – Secretaria de Gestão e Governo	2	0	2
- Fiscalização	5	67	72
SEDETTEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico	16	22	38
SEMFA – Secretaria da Fazenda	22	3	25
SEM HAB – Secretaria de Habitação	5	0	5
SEMAD – Secretaria de Administração	1	3	4
PGM - Procuradoria Geral do Município	1	0	1
SEDES - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	0	2	2
Diversos	0	15	15
Totais	389	574	963
Ouvidoria Municipal	1448	0	1448
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Geral do Município - 47			

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: 8482 em média 404 senhas distribuídas em 21 dias úteis.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

Diego Specht
Ouvidor Geral do Município