



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 outubro

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, 01 de novembro de 2018



São Leopoldo, 01 de novembro de 2018.

RELATÓRIO

Levantamento das manifestações do mês de outubro

1) Total de Manifestações: 2867. Em média foram registrados 130 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 – 1980 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – registramos 871 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).

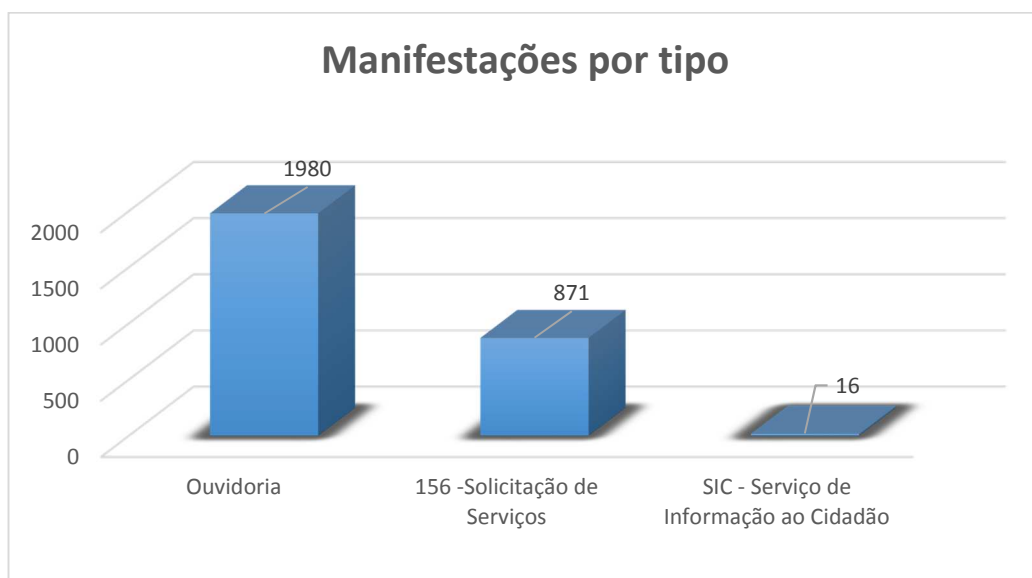
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 16 protocolos referente a orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 1980 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 871 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 16 protocolos





(Levantamento das manifestações2)

1.2) Situação dos protocolos registrados:

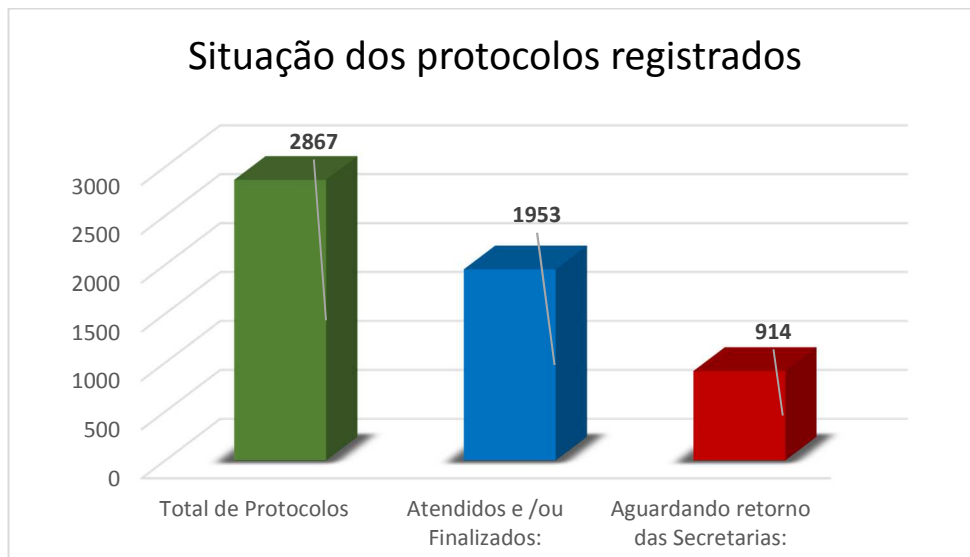
Total de Protocolos – 2867

Atendidos e/ou Finalizados: 1953

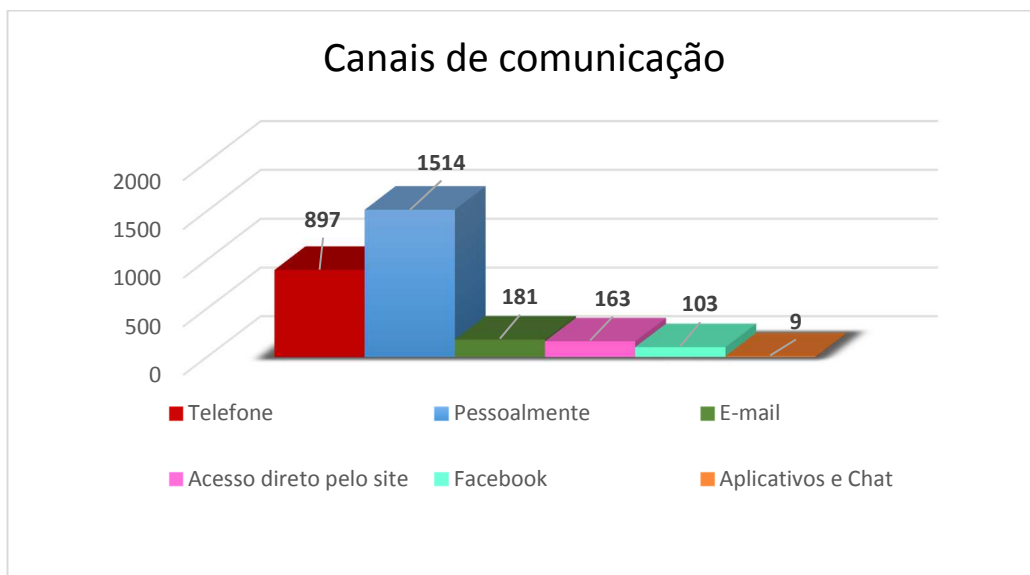
- Atrasados – 22
- No prazo – 1931

Aguardando retorno das secretarias: 914

- Atrasados – 410
- No prazo – 504



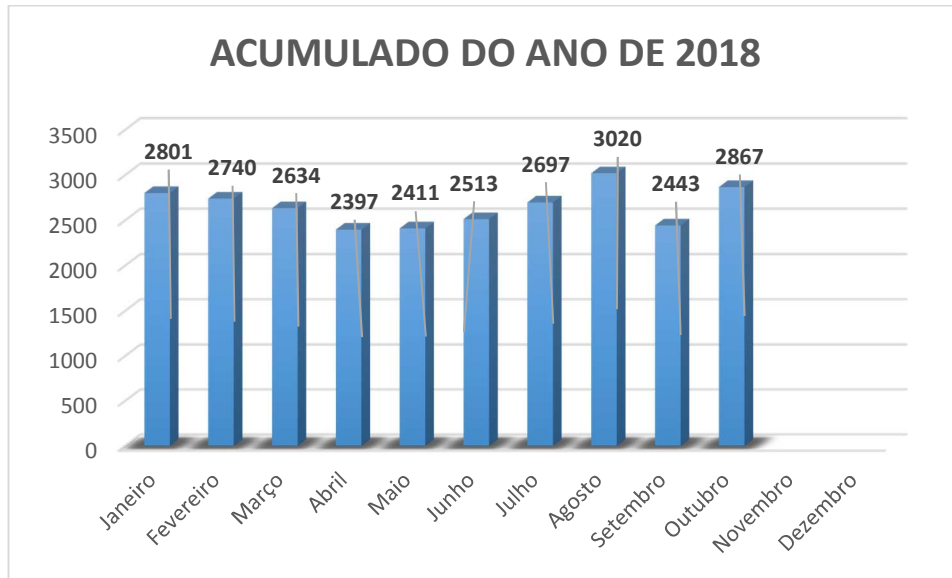
1.3) Forma de contato com a Ouvidoria:





(Levantamento das manifestações3)

1.4) Acumulado do ano de 2018:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de outubro:

***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 OUTUBRO					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
133	112	144	148	115	2
139	121	134	107	1	2
133	124	134	136	125	3
148	155	112	120	146	0
123	117	133			



(Levantamento das manifestações4)

2) Manifestações por secretarias:

Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB - Secretaria de Mobilidade Urbana	352	367	719
SEMOV - Secretaria de Obras	4	320	324
SEMMAM - Secretaria do Meio Ambiente	6	83	89
SEMSAD - Secretaria de Saúde	2	6	8
- Vigilância Ambiental	1	34	35
- Vigilância Sanitária	1	4	5
SGG - Secretaria de Gestão e Governo	2	2	4
- Fiscalização	14	68	82
SEDETTEC - Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico	20	9	29
SEMFA - Secretaria da Fazenda	6	6	12
SEM HAB - Secretaria de Habitação	4	3	7
SEMAD - Secretaria de Administração	1	1	2
SECOL - Secretaria Municipal de Compras e Licitações	1	0	1
SECULT - Secretaria Municipal de Cultura e Relações Internacionais	0	1	1
GP - Gabinete do Prefeito	0	1	1
SDS - Secretaria de Desenvolvimento Social	1	0	1
SEMPA - Secretaria municipal de proteção animal	0	2	2
SMED - Secretaria municipal de educação	1	1	2
Diversos	0	6	6
Ouvidoria Municipal - <i>Elogios/Ouvidoria Geral do Município - 19</i>	1537	0	1537
Totais	1953	914	2867

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: 11.420, em média 519 senhas distribuídas em 22 dias úteis.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

DIEGO SPECHT
OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO