



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 setembro

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



São Leopoldo, 01 de outubro de 2018.

## RELATÓRIO

### Levantamento das manifestações do mês de setembro

1) Total de Manifestações: 2443. Em média foram registrados 144 protocolos por dia no mês de setembro.

#### **Distribuição das demandas por assunto.**

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

**Ouvidoria** – 1820 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

**Solicitações de serviços 156** – registramos 608 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).

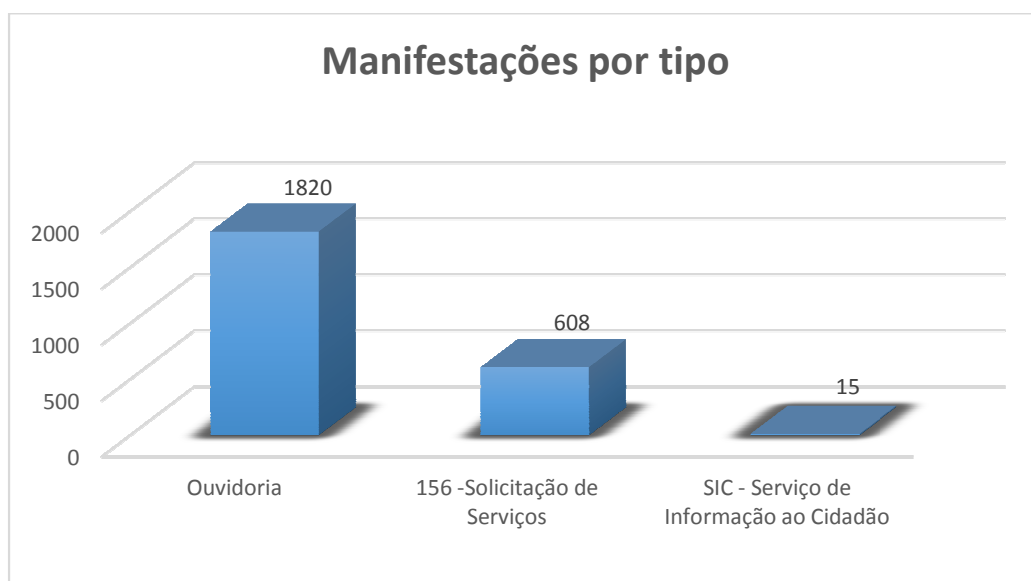
**SIC** – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 15 protocolos referente a orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo a Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 1820 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 608 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 15 protocolos





(Levantamento das manifestações .....2)

### 1.2) Situação dos protocolos registrados:

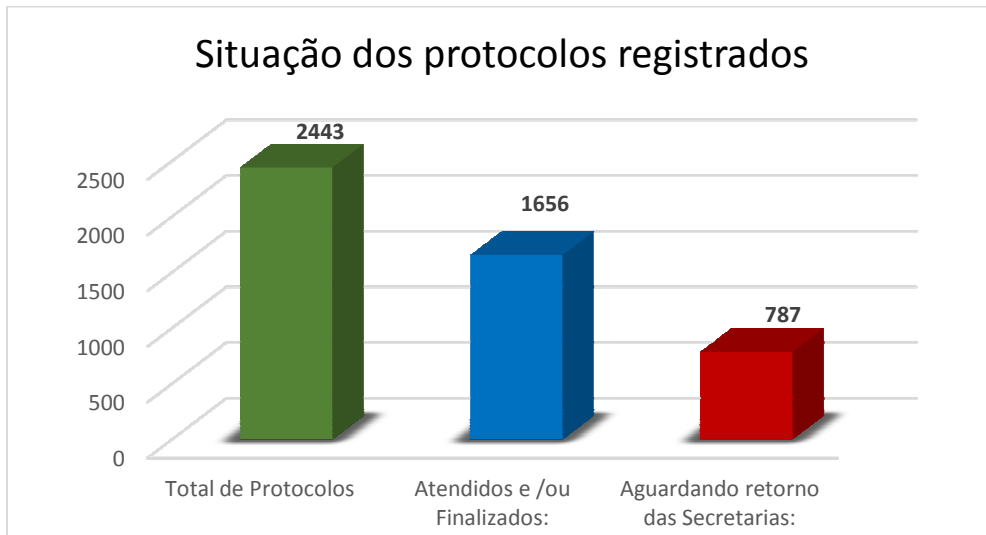
**Total de Protocolos – 2443**

**Atendidos e/ou Finalizados: 1656**

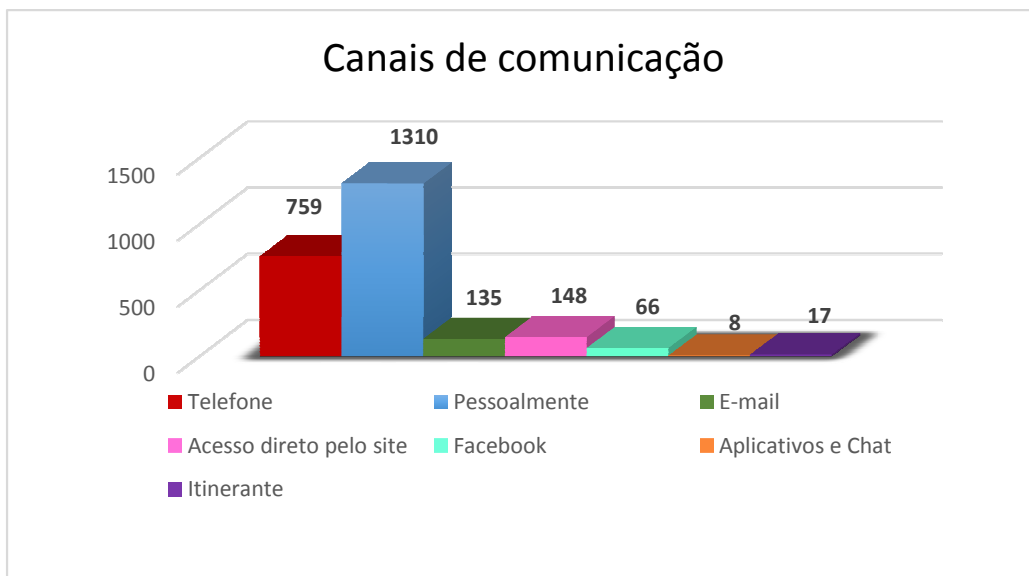
- Atrasados – 16
- No prazo – 1640

**Aguardando retorno das secretarias: 787**

- Atrasados – 315
- No prazo – 472



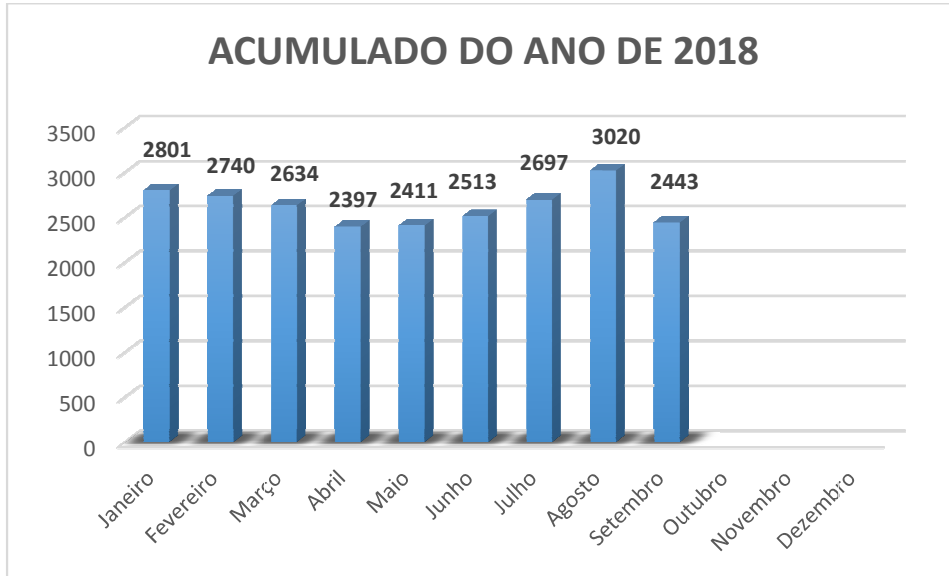
### 1.3) Forma de contato com a Ouvidoria:





(Levantamento das manifestações .....3)

1.4) Acumulado do ano de 2018:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de setembro:

\***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 SETEMBRO					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
					1
129	128	152	149	0	0
140	139	156	141	143	0
163	150	137	0	8	9
150	157	159	121	109	2



(Levantamento das manifestações .....4)

2) Manifestações por secretarias:

<b>Secretarias</b>	<b>Atendidos</b>	<b>Aguardando retorno</b>	<b>Total</b>
<b>SEMURB - Secretaria de Mobilidade Urbana</b>	<b>209</b>	<b>323</b>	<b>532</b>
<b>SEMOV - Secretaria de Obras</b>	<b>6</b>	<b>275</b>	<b>281</b>
<b>SEMMAM - Secretaria do Meio Ambiente</b>	<b>6</b>	<b>64</b>	<b>70</b>
<b>SEMSAD - Secretaria de Saúde</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
- Vigilância Ambiental	<b>1</b>	<b>30</b>	<b>31</b>
- Vigilância Sanitária	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<b>SGG - Secretaria de Gestão e Governo</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
- Fiscalização	<b>10</b>	<b>41</b>	<b>51</b>
<b>SEDETTEC - Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>16</b>
<b>SEMFA - Secretaria da Fazenda</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>
<b>SEMHAB - Secretaria de Habitação</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>SEMAD - Secretaria de Administração</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>SECOL - Secretaria Municipal de Compras e Licitações</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>SECULT - Secretaria Municipal de Cultura e Relações Internacionais</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>PGM - Procuradoria Geral do Município</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>SDS - Secretaria de Desenvolvimento Social</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>SEMPA - Secretaria municipal de proteção animal</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>SMED - Secretaria municipal de educação</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Diversos</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>11</b>
<b>Ouvidoria Municipal - <u>Elogios/Ouvidoria Geral do Município - 13</u></b>	<b>1398</b>	<b>0</b>	<b>1398</b>
<b>Totais</b>	<b>1661</b>	<b>782</b>	<b>2243</b>

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: 9.317, em média 548 senhas distribuídas em 17 dias.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

**CLARISSA AZAMBUJA**

**OUVIDORA GERAL DO MUNICÍPIO EM EXERCÍCIO**