



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 fevereiro

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, 11 de março de 2019



São Leopoldo, 11 de março de 2019.

RELATÓRIO

Levantamento das manifestações do mês de fevereiro

- 1) Total de Manifestações: 2548. Em média foram registrados 127 protocolos por dia no mês de fevereiro.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria – 1655 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – registramos 881 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

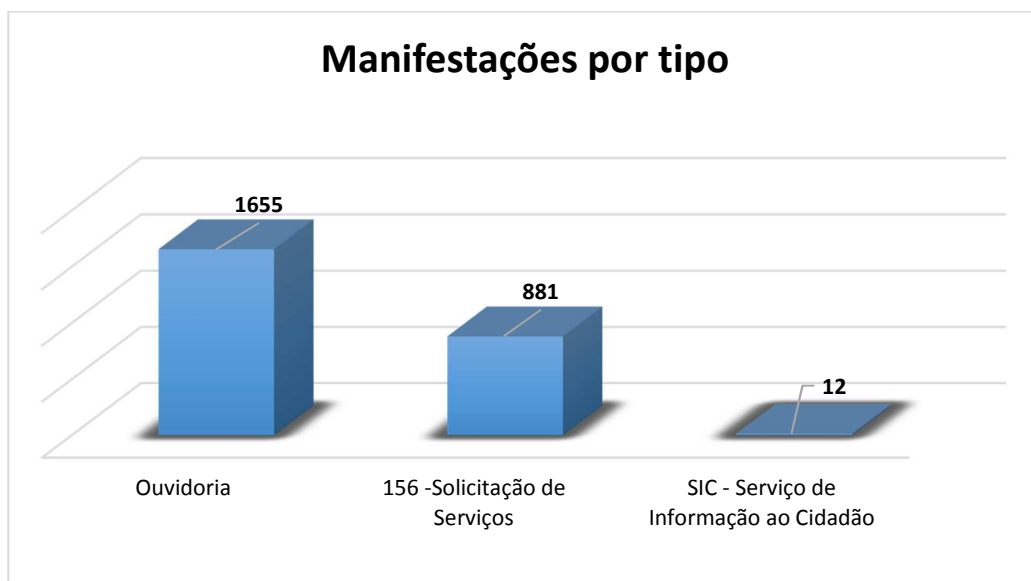
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 12 protocolos referente a orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 1655 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 881 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 12 protocolos





(Levantamento das manifestações2)

1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de Protocolos – 2548

Atendidos e /ou Finalizados: 1525

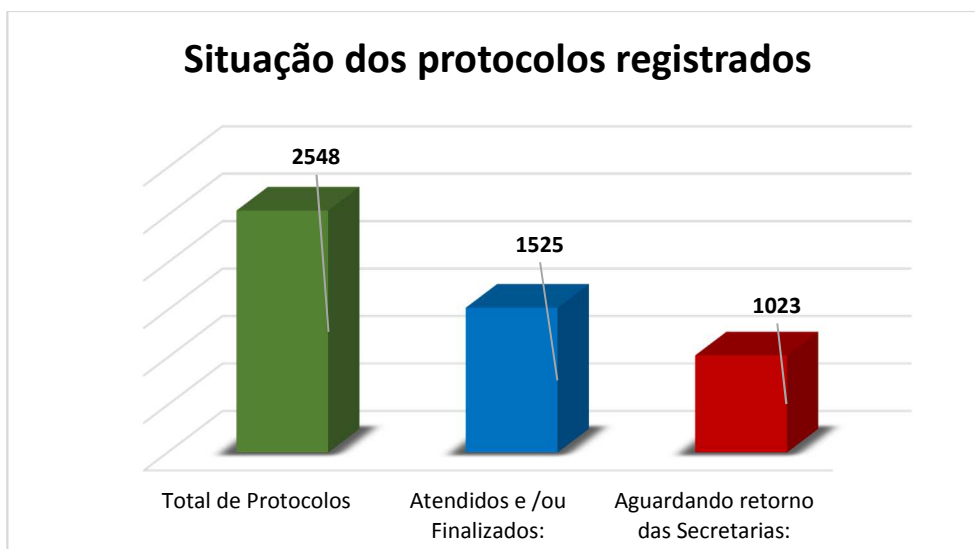
- Atrasados – 79

- No prazo – 1446

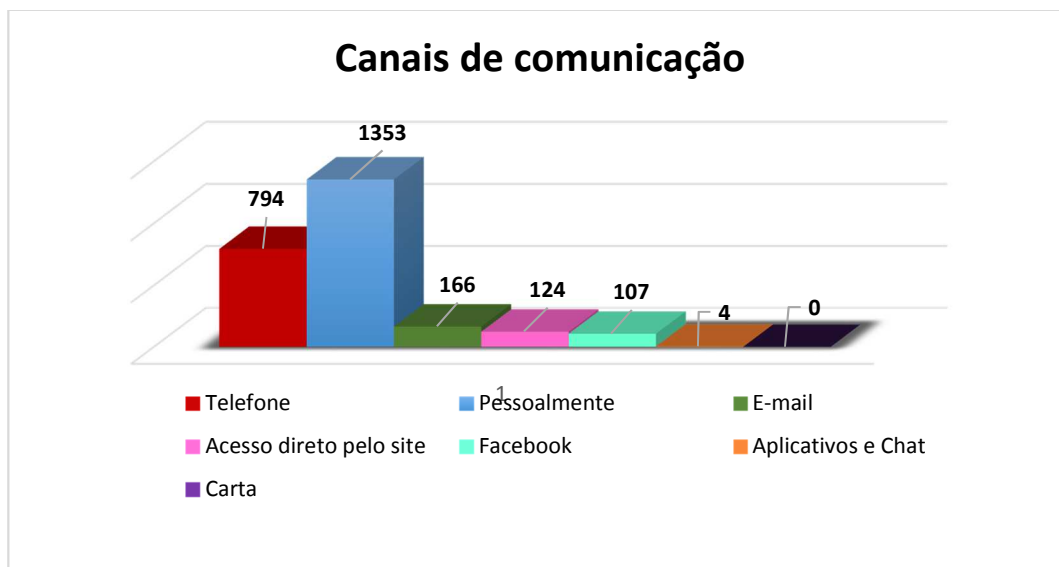
Aguardando retorno das Secretarias: 1023

- Atrasados – 95

- No prazo – 928



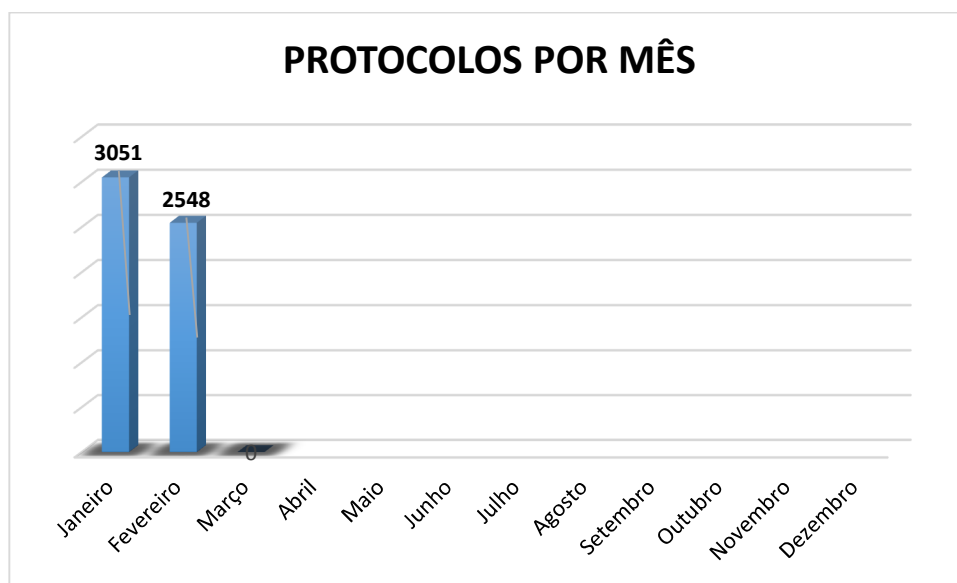
1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:





(Levantamento das manifestações.....3)

1.4) Protocolos por mês em 2019:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de fevereiro:

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

PROCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM FEVEREIRO					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
				129	0
123	105	170	103	112	0
112	121	141	134	95	0
143	140	123	117	107	1
92	172	155	153		



(Levantamento das manifestações4)

2) Manifestações por Secretarias:

Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana	121	564	685
SEMOV – Secretaria de Obras	8	183	191
SEMMAM – Secretaria do Meio Ambiente	9	91	100
SEMSAD – Secretaria de Saúde	1	0	1
- Vigilância Ambiental	0	36	36
- Vigilância Sanitária	0	6	6
SGG – Secretaria de Gestão e Governo	1	2	3
- Fiscalização	16	116	132
SEDETTEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico	17	2	19
SEMFA – Secretaria da Fazenda	15	15	30
SEM HAB – Secretaria de Habitação	5	3	8
SEMAD – Secretaria de Administração	1	1	2
SEMUSP - Secretaria Municipal de Segurança e Defesa Comunitária	1	1	2
SEMAE - Serviço Municipal de Água e Esgoto	0	1	1
SDS - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	0	1	1
SMED - Secretaria de Educação	1	1	2
Diversos	9	0	9
Ouvidoria Municipal	1320	0	1320
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Geral do Município - 30			
Totais	1525	1023	2548

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: 14.692, em média 735 senhas distribuídas em 20 dias úteis.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

Diego Specht
Ouvidor Geral do Município