

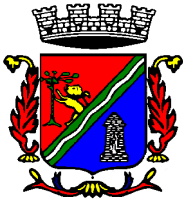


Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO
Ouvidoria Municipal

Ouvidoria Municipal

Relatório do mês de novembro

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, 01 de dezembro de 2017



São Leopoldo, 01 de dezembro de 2017.

RELATÓRIO

Levantamento das manifestações do mês de novembro

- 1) Total de Manifestações: 2019. Em média foram registrados 106 protocolos por dia no mês de novembro.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria – 1087 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – registramos 931 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SESP (Iluminação Pública), Secretaria de Obras e Secretaria do Meio Ambiente.

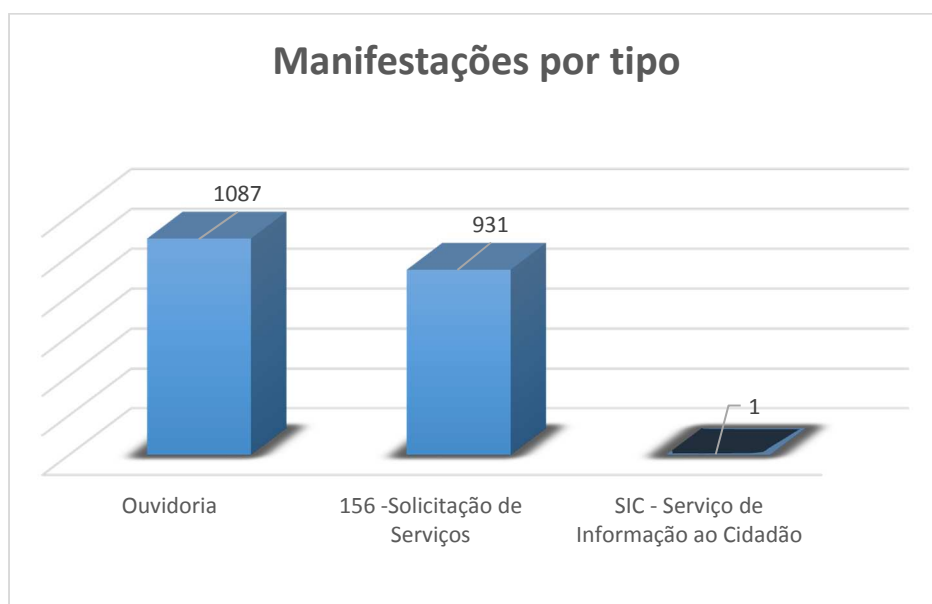
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 01 protocolo referente a orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo a Lei da Transparência.

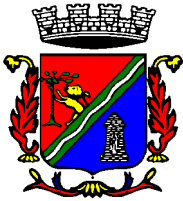
1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 1087 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 931 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 1 protocolo





(Levantamento das manifestações2)

1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de Protocolos – 2019

Atendidos e /ou Finalizados: 1215

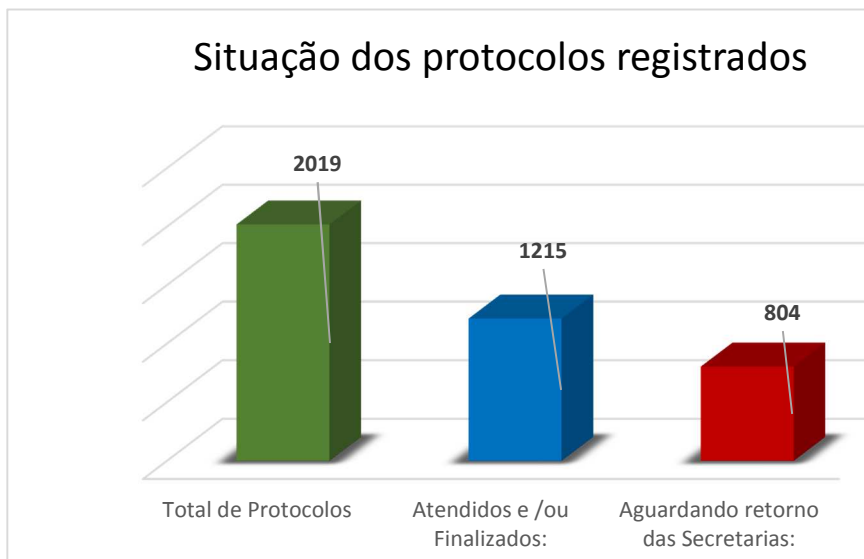
- atrasados – 249

- no prazo – 966

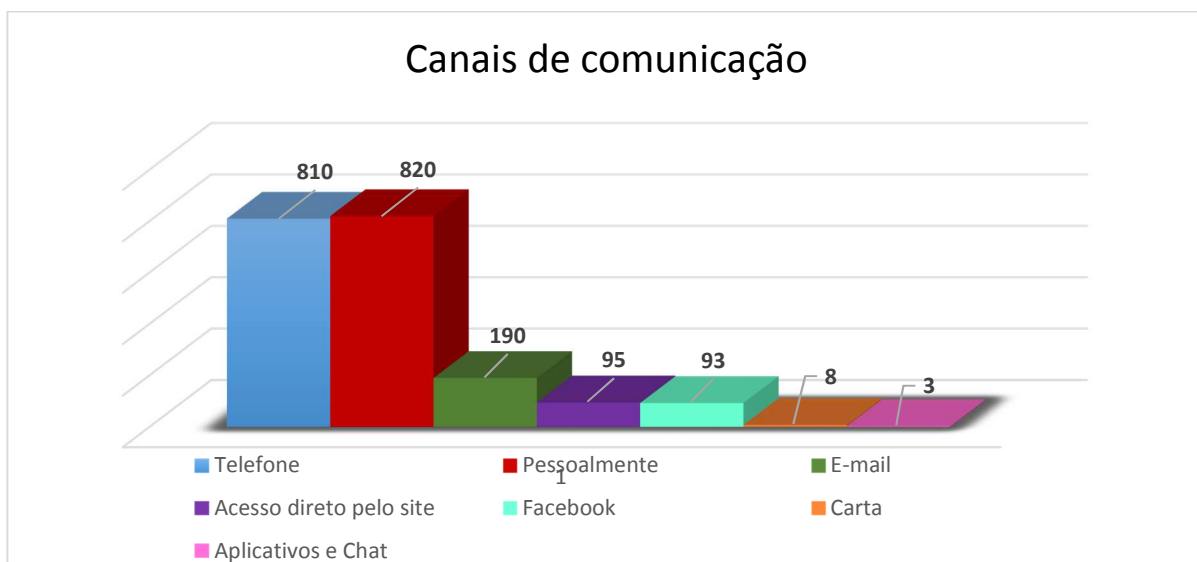
Aguardando retorno das Secretarias: 804

- atrasados – 365

- no prazo – 439



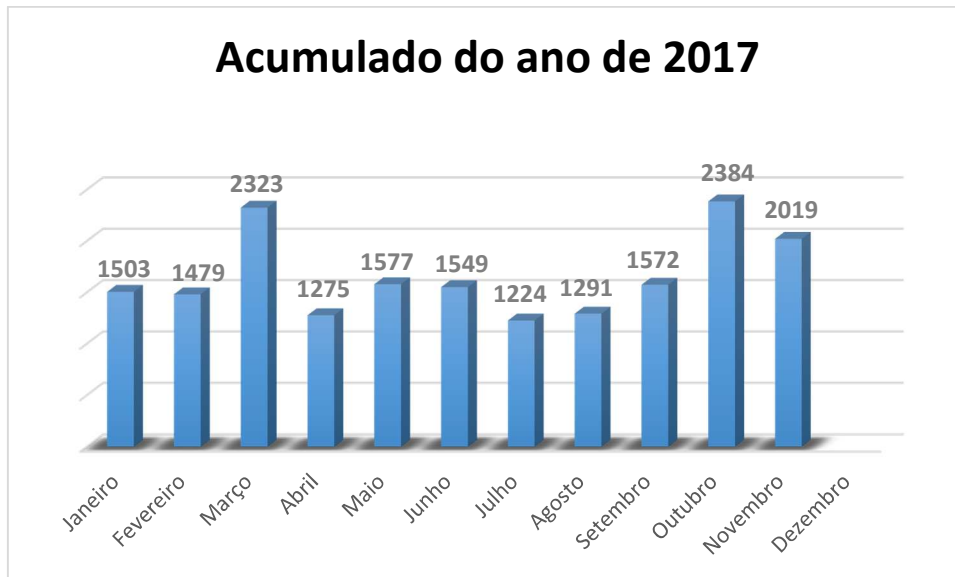
1.3) Forma de contato com a Ouvidoria:





(Levantamento das manifestações3)

1.4) Acumulado do ano de 2017:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de setembro:

***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.

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM NOVEMBRO						
S	T	Q	Q	S	S	D
		110	1	0	1	0
143	143	79	108	108	0	1
141	71	1	110	102	0	0
96	107	88	125	97	0	0
82	75	116	117			



(Levantamento das manifestações4)

2) Manifestações por Secretarias:

Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SESP – Secretaria de Serviços Públicos	272	153	425
SEMOV – Secretaria de Obras	28	282	310
SEMMAM – Secretaria do Meio Ambiente	11	168	179
SEMSAD – Secretaria de Saúde	96	54	150
- Vigilância Ambiental	3	18	21
- Vigilância Sanitária	0	10	10
SEGG – Secretaria de Gestão e Governo	1	6	7
- Fiscalização	6	62	68
SEDETEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Tecnológico	20	6	26
Ouvidoria Municipal	770	0	770
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Municipal - Total de 36			
SEMFA – Secretaria da Fazenda	5	9	14
SEMHAB – Secretaria de Habitação	2	5	7
PROCON - ORGÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	4	0	4
SEMAD – Secretaria de Administração	3	7	10
PGM - PROCURADORIA GERAL DO MUNICIPIO	1	1	2
SECULT - Secretaria de Cultura e Lazer	0	1	1
Gabinete do Prefeito	0	0	0
SEMPA - Secretaria de Proteção Animal	0	3	3
SMED - Secretaria de Educação	1	0	1
Diversos	4	7	11

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: 6815, em média 358.7 senhas distribuídas em 19 dias úteis.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

Diego Specht
Ouvidor Municipal