



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 junho

Prefeitura Municipal de São Leopoldo  
São Leopoldo, 03 de julho de 2018



São Leopoldo, 03 de julho de 2018.

## RELATÓRIO

### Levantamento das manifestações do mês de junho

1) Total de Manifestações: 2513. Em média foram registrados 126 protocolos por dia no mês de junho.

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

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

**Ouvidoria** – 1877 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

**Solicitações de serviços 156** – registramos 622 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).

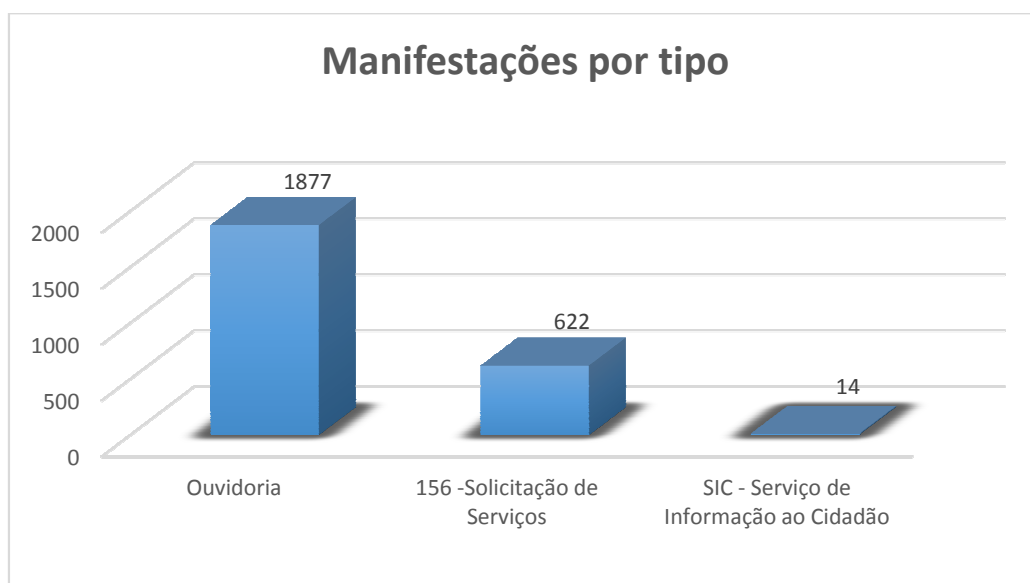
**SIC** – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 14 protocolos referente a orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo a Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 1877 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 622 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 14 protocolos





(Levantamento das manifestações .....2)

### 1.2) Situação dos protocolos registrados:

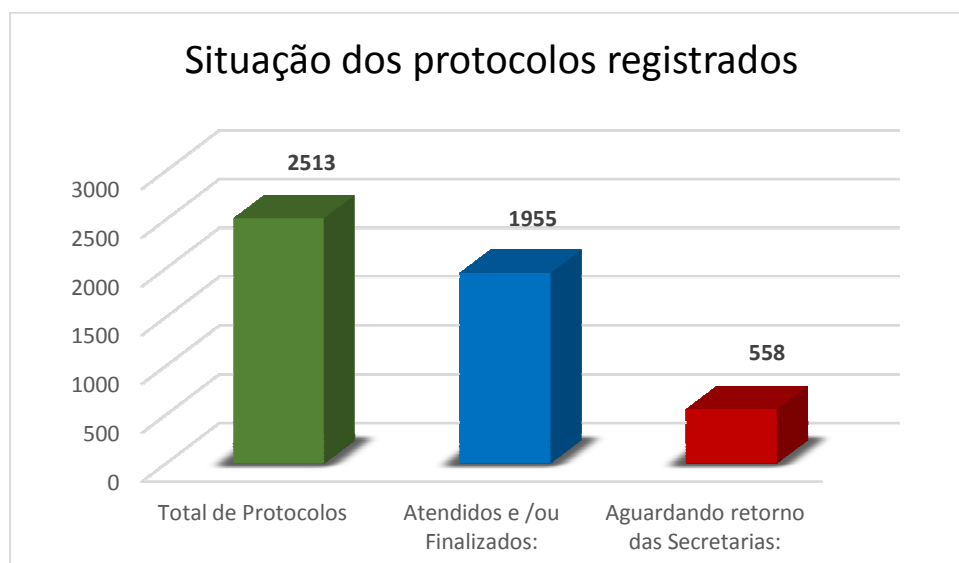
**Total de Protocolos – 2513**

**Atendidos e/ou Finalizados: 1955**

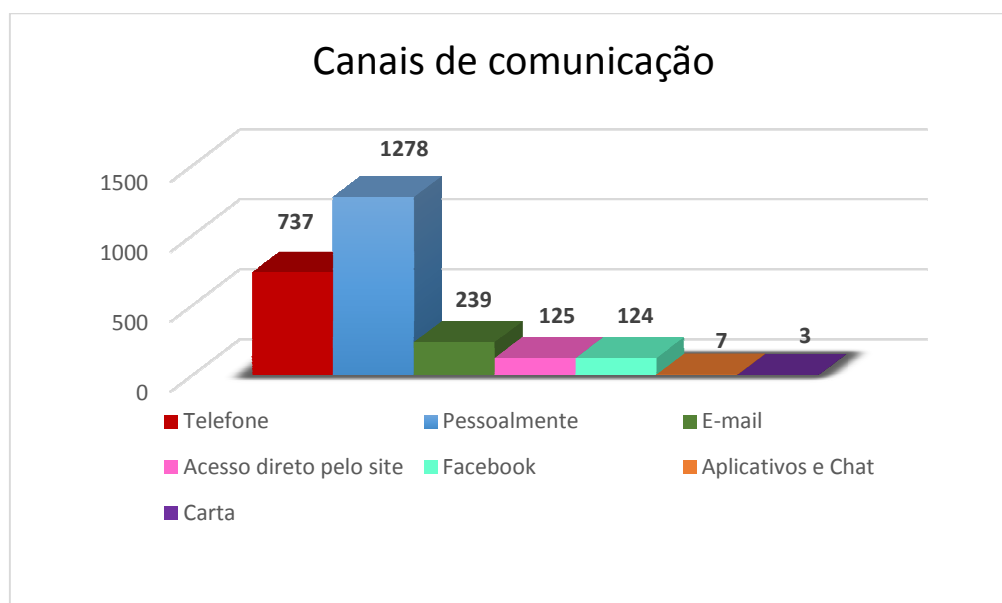
- Atrasados – 41
- No prazo – 1914

**Aguardando retorno das secretarias: 558**

- Atrasados – 323
- No prazo – 235



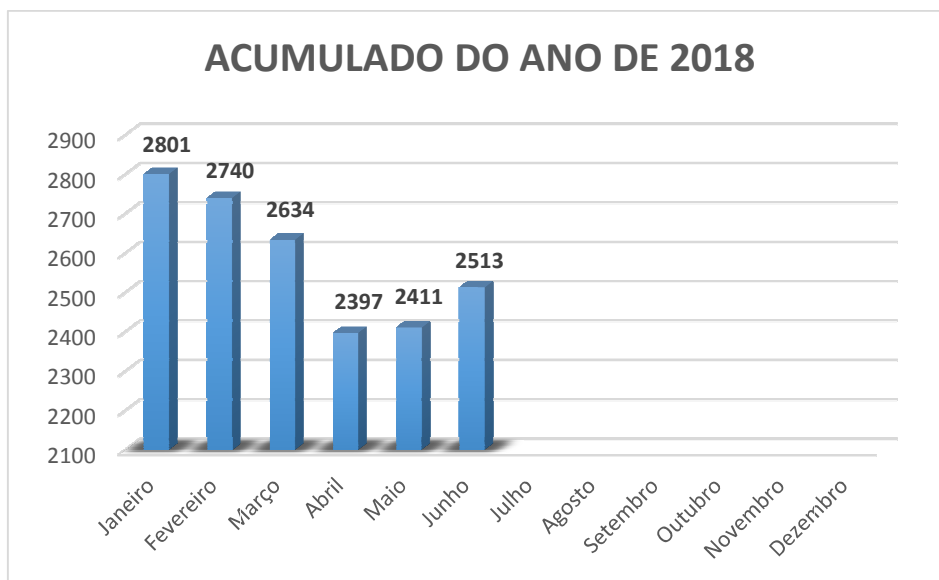
### 1.3) Forma de contato com a Ouvidoria:





(Levantamento das manifestações .....3)

#### 1.4) Acumulado do ano de 2018:



#### 1.5) Análise de protocolos diários do mês de junho:

**\*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.

<b>PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM JUNHO</b>					
<b>SEGUNDA-FEIRA</b>	<b>TERÇA-FEIRA</b>	<b>QUARTA-FEIRA</b>	<b>QUINTA-FEIRA</b>	<b>SEXTA-FEIRA</b>	<b>SÁBADO E DOMINGO</b>
				3 (PONTO FACULTATIVO)	0
106	111	115	102	105	0
143	100	124	104	104	1
137	150	137	115	127	0
150	153	125	141	146	1



(Levantamento das manifestações .....4)

2) Manifestações por secretarias:

<b>Secretarias</b>	<b>Atendidos</b>	<b>Aguardando retorno</b>	<b>Total</b>
SEMURB – Secretaria de Mobilidade Urbana	275	157	432
SEMOV – Secretaria de Obras	61	225	286
SEMMAM – Secretaria do Meio Ambiente	8	71	79
SEMSAD – Secretaria de Saúde	31	23	54
- Vigilância Ambiental	0	8	8
- Vigilância Sanitária	0	11	11
SGG – Secretaria de Gestão e Governo	0	0	0
- Fiscalização	5	42	47
SEDETTEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico	18	4	22
SEMFA – Secretaria da Fazenda	9	3	12
SEM HAB – Secretaria de Habitação	2	4	6
SEMAD – Secretaria de Administração	2	1	3
SEMOP - Secretaria de Orçamento Participativo	0	1	1
SEDES - Secretaria de Desenvolvimento Social	0	2	2
Diversos	0	6	6
<b>Totais</b>	<b>411</b>	<b>558</b>	<b>969</b>
Ouvidoria Municipal	1544	0	1544
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Geral do Município - 33			

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: 6363 em média 318 senhas distribuídas em 20 dias úteis.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

**Diego Specht**  
Ouvidor Geral do Município