



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 abril

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, 02 de maio de 2018



São Leopoldo, 02 de maio de 2018.

RELATÓRIO

Levantamento das manifestações do mês de abril

1) Total de Manifestações: 2397. Em média foram registrados 114 protocolos por dia no mês de abril.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria – 1615 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – registramos 766 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação Pública), Secretaria de Obras e Secretaria do Meio Ambiente.

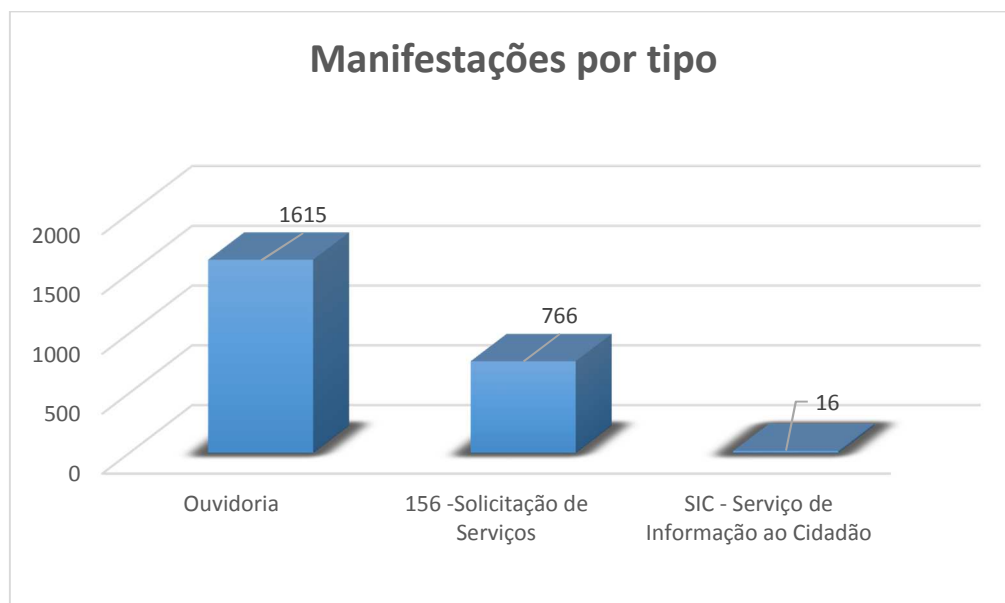
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 16 protocolos referente a orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo a Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 1615 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 766 protocolos

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





(Levantamento das manifestações2)

1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de Protocolos – 2397

Atendidos e/ou Finalizados: 1563

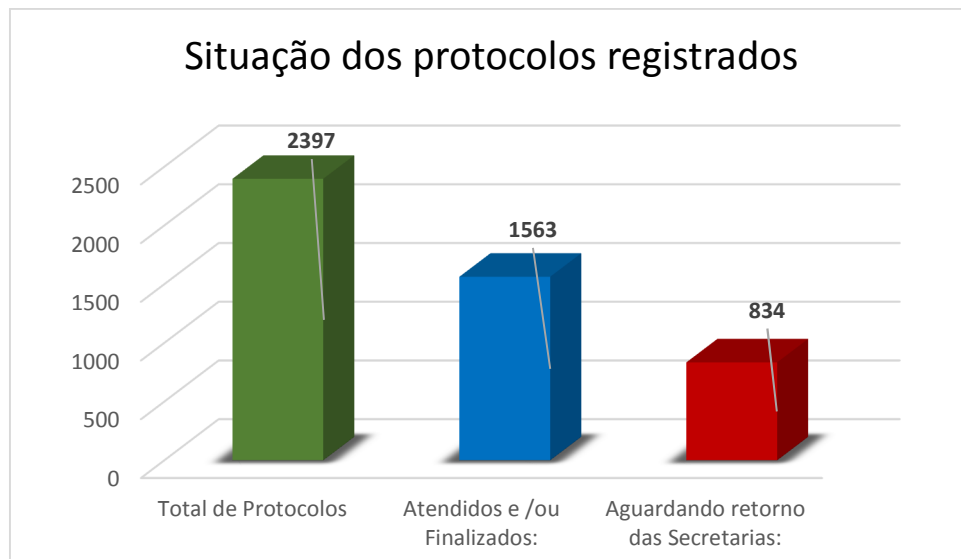
- Atrasados – 42

- No prazo – 1521

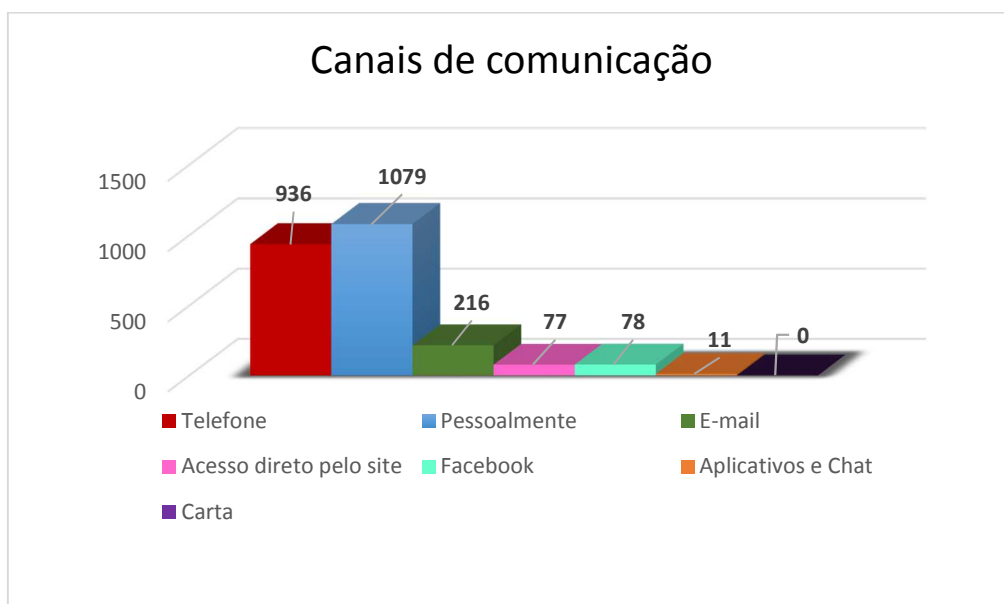
Aguardando retorno das secretarias: 834

- Atrasados – 427

- No prazo – 407



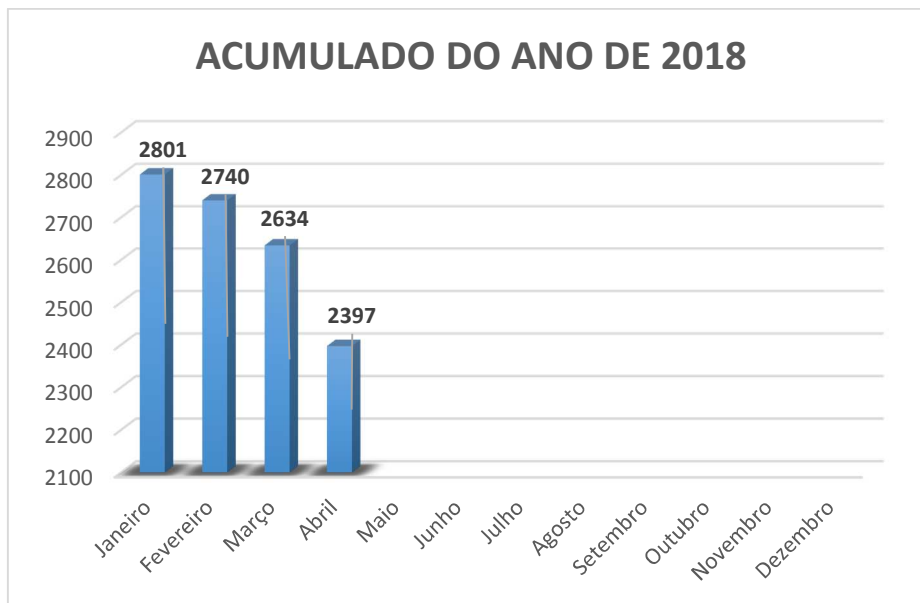
1.3) Forma de contato com a Ouvidoria:





(Levantamento das manifestações3)

1.4) Acumulado do ano de 2018:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de fevereiro:

***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 ABRIL					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
					1
121	143	127	116	130	0
152	136	130	121	80	2
145	116	76	98	109	1
122	134	124	97	113	1
2 (Ponto Facultativo)					



(Levantamento das manifestações4)

2) Manifestações por secretarias:

Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana	236	290	526
SEMOV – Secretaria de Obras	21	260	281
SEMMAM – Secretaria do Meio Ambiente	0	92	92
SEMSAD – Secretaria de Saúde	45	23	68
- Vigilância Ambiental	2	20	22
- Vigilância Sanitária	0	13	13
SGG – Secretaria de Gestão e Governo	4	1	5
- Fiscalização	8	79	87
SEDETTEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico	5	24	29
SEMFA – Secretaria da Fazenda	2	6	8
SEM HAB – Secretaria de Habitação	2	4	6
SEMAD – Secretaria de Administração	1	5	6
PGM - Procuradoria Geral do Município	4	0	4
SEMOP – Secretaria Municipal de Orçamento Participativo	0	2	2
SEDES - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	1	2	3
Diversos	0	13	13
Totais	331	834	1165
Ouvidoria Municipal	1232	0	1232
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Geral do Município - 62			

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: 7.428 em média 353 senhas distribuídas em 21 dias úteis.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

Diego Specht
Ouvidor Geral do Município