



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

Ouvidoria Municipal

Relatório do mês de dezembro

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



São Leopoldo, 03 de janeiro de 2018.

RELATÓRIO

Levantamento das manifestações do mês de dezembro

- 1) Total de Manifestações: 1903. Em média foram registrados 100 protocolos por dia no mês de dezembro.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria – 1195 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – registramos 705 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SESP (Iluminação Pública), Secretaria de Obras e Secretaria do Meio Ambiente.

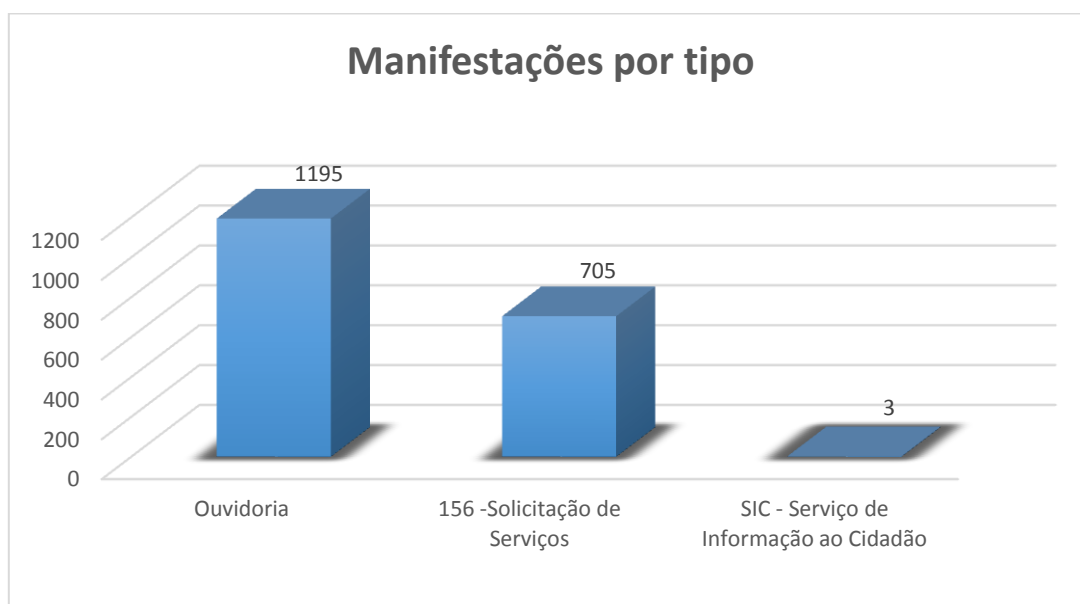
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 03 protocolos referente a orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo a Lei da Transparência.

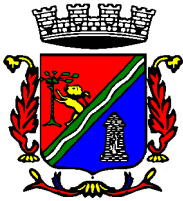
1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 1195 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 705 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 3 protocolos





(Levantamento das manifestações2)

1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de Protocolos – 1903

Atendidos e /ou Finalizados: 1165

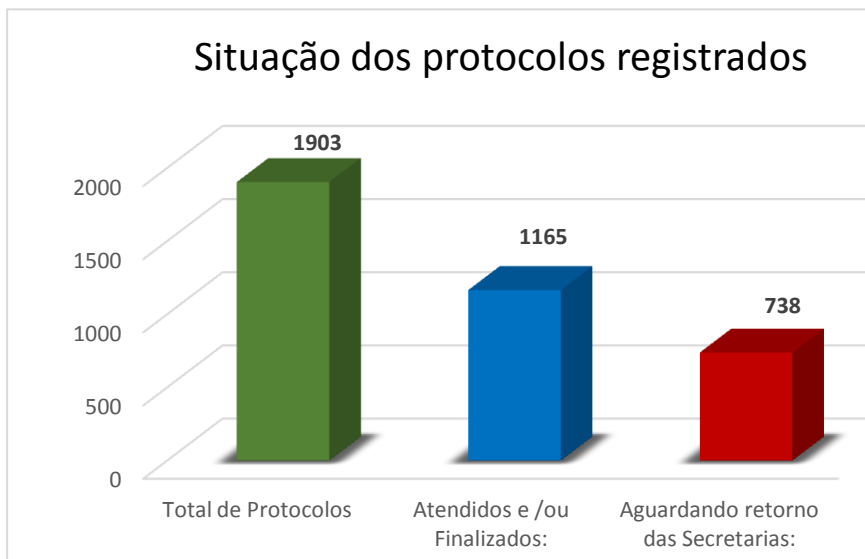
- atrasados – 20

- no prazo – 1145

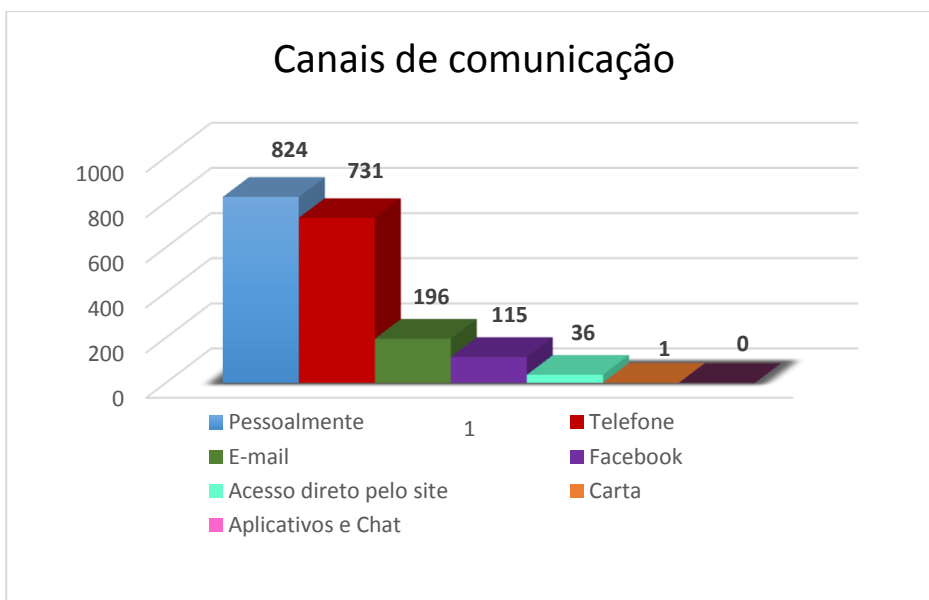
Aguardando retorno das Secretarias: 738

- atrasados – 277

- no prazo – 461



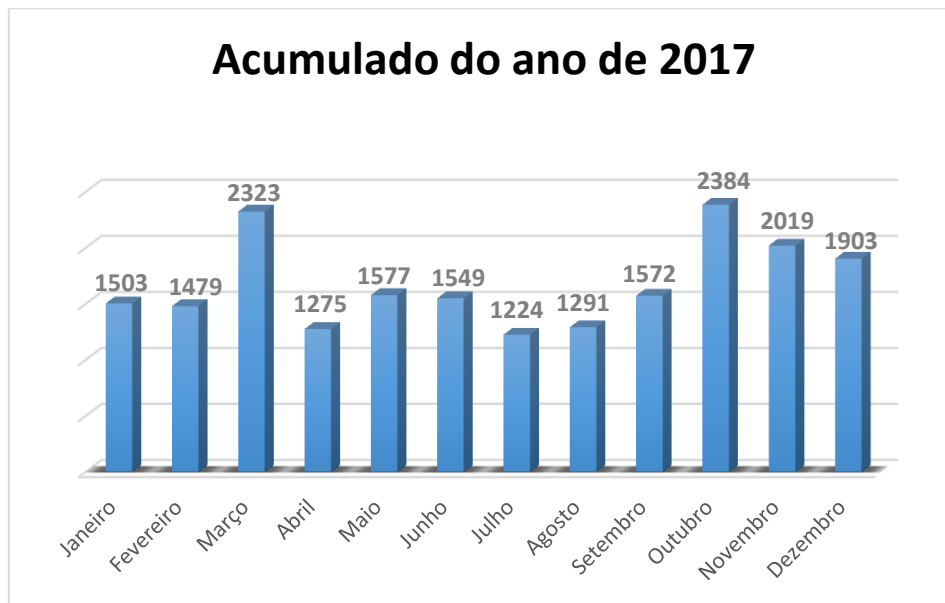
1.3) Forma de contato com a Ouvidoria:





(Levantamento das manifestações3)

1.4) Acumulado do ano de 2017:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de dezembro:

***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 DEZEMBRO

S	T	Q	Q	S	S	D
				105	0	0
131	91	77	123	0	0	1
76	87	118	112	95	0	0
97	122	104	104	92	0	0
0	104	100	99	65	0	0



(Levantamento das manifestações4)

2) Manifestações por Secretarias:

Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SESP – Secretaria de Serviços Públicos	208	223	431
SEMOV – Secretaria de Obras	28	275	303
SEMMAM – Secretaria do Meio Ambiente	7	63	70
SEMSAD – Secretaria de Saúde	32	43	75
- Vigilância Ambiental	1	22	23
- Vigilância Sanitária	0	6	6
SEGG – Secretaria de Gestão e Governo	1	1	2
- Fiscalização	6	48	54
SEDETEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Tecnológico	9	16	25
Ouvidoria Municipal	865	0	865
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Municipal - Total de 51			
SEMFA – Secretaria da Fazenda	10	11	21
SEMHAB – Secretaria de Habitação	2	4	6
PROCON - ORGÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	1	0	1
SEMAD – Secretaria de Administração	2	6	8
PGM - PROCURADORIA GERAL DO MUNICIPIO	0	0	0
SECULT - Secretaria de Cultura e Lazer	0	0	0
Gabinete do Prefeito	1	0	1
SEMPA - Secretaria de Proteção Animal	1	2	3
SMED - Secretaria de Educação	0	1	1
Diversos	2	6	8

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: 8006, em média 421.4 senhas distribuídas em 19 dias úteis.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.