

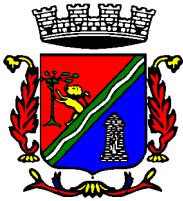


Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO
Ouvidoria Municipal

Ouvidoria Municipal

Relatório do ano de 2017

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, 22 de janeiro de 2018



São Leopoldo, 22 de janeiro de 2018.

RELATÓRIO

Levantamento das manifestações do ano de 2017

- 1) Total de Manifestações: 20106. Em média foram registrados 1675 protocolos por mês e 84 por dia no ano de 2017.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria – 6358 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – registramos 13652 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SESP (Iluminação Pública), Secretaria de Obras e Secretaria do Meio Ambiente.

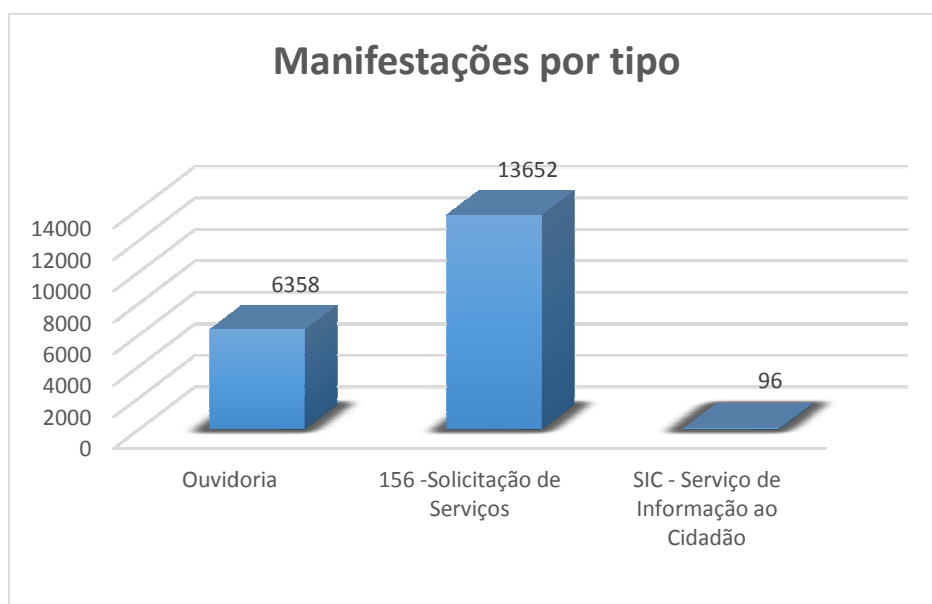
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 96 protocolos referente a orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo a Lei da Transparência.

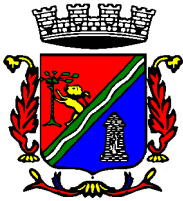
1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 6358 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 13652 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 96 protocolos





(Levantamento das manifestações2)

1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de Protocolos – 20106

Atendidos e /ou Finalizados: 15345

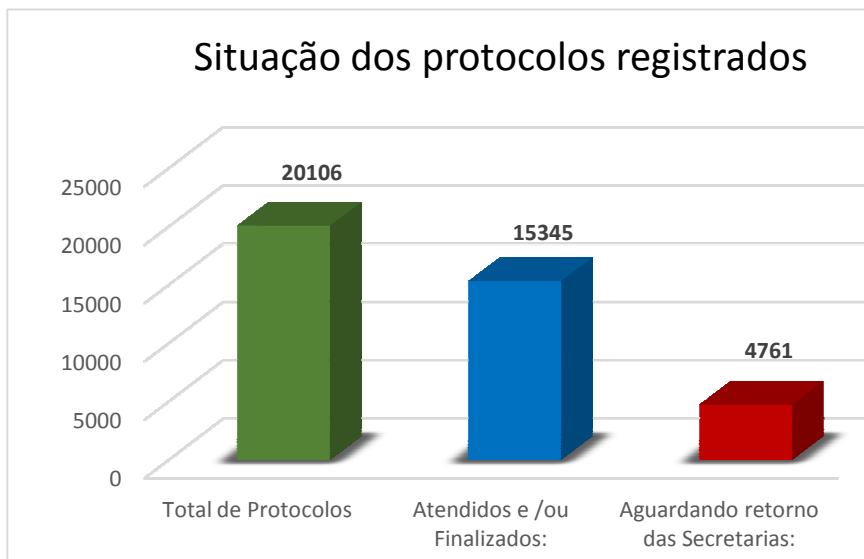
- atrasados – 5877

- no prazo – 9468

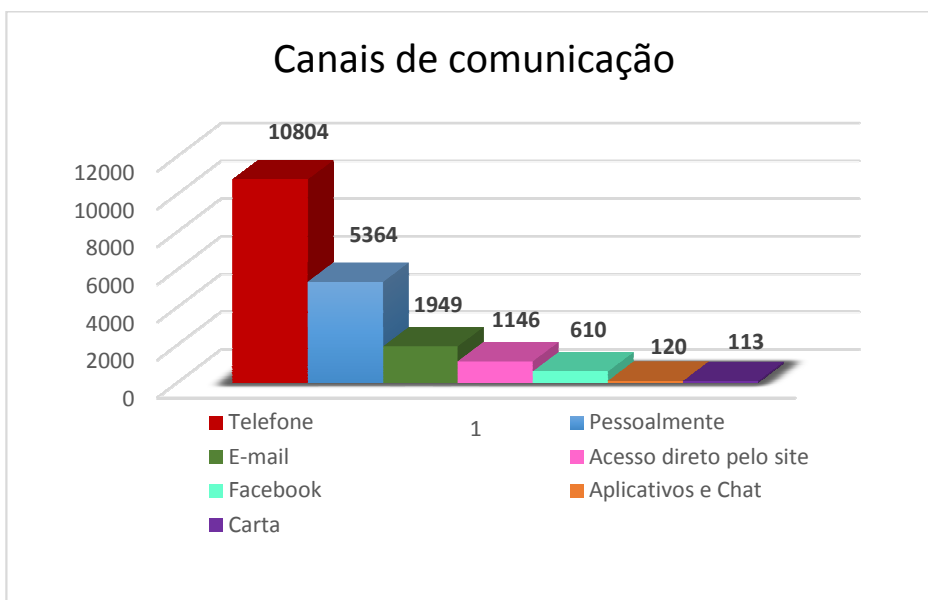
Aguardando retorno das Secretarias: 4761

- atrasados – 4761

- no prazo – 0



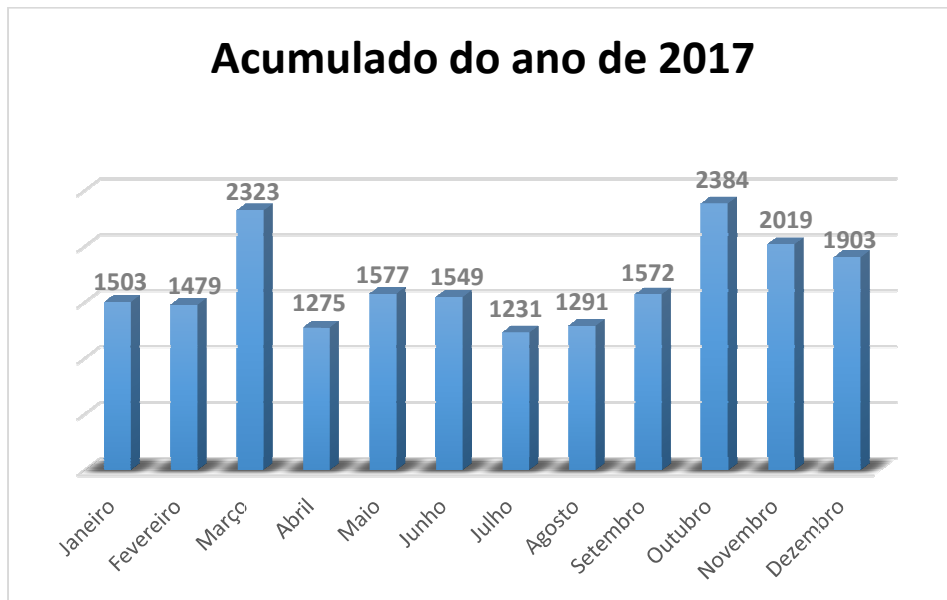
1.3) Forma de contato com a Ouvidoria:





(Levantamento das manifestações3)

1.4) Acumulado do ano de 2017:





(Levantamento das manifestações4)

2) Manifestações por Secretarias:

Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SESP – Secretaria de Serviços Públicos	7118	261	7379
SEMOV – Secretaria de Obras	1869	2056	3925
SEMMAM – Secretaria do Meio Ambiente	1219	1587	2806
SEMSAD – Secretaria de Saúde	888	188	1076
- Vigilância Ambiental	100	82	182
- Vigilância Sanitária	20	93	113
SEGG – Secretaria de Gestão e Governo	71	11	82
- Fiscalização	347	235	582
SEDETEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Tecnológico	229	60	289
Ouvidoria Municipal	3111	0	3111
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Municipal - Total de 454			
SEMFA – Secretaria da Fazenda	112	34	146
SEM HAB – Secretaria de Habitação	66	16	82
PROCON - ORGÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	10	0	10
SEMAD – Secretaria de Administração	41	24	65
PGM - PROCURADORIA GERAL DO MUNICIPIO	5	0	5
Gabinete do Prefeito	15	0	15
SEMPA - Secretaria de Proteção Animal	77	7	84
SMED - Secretaria de Educação	34	8	42
Diversos	13	99	112

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: 100927, em média 420.5 senhas distribuídas em 240 dias úteis.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

Diego Specht
Ouvidor Municipal