

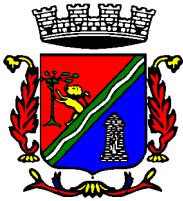


Estado do Rio Grande do Sul  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO  
Ouvidoria Municipal

Ouvidoria Municipal

# Relatório do mês de outubro

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



São Leopoldo, 01 de novembro de 2017.

## RELATÓRIO

### Levantamento das manifestações do mês de outubro

- 1) Total de Manifestações: 2384. Em média foram registrados 119 protocolos por dia no mês de outubro.

#### Distribuição das demandas por assunto.

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

**Ouvidoria** – 1269 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

**Solicitações de serviços 156** – registramos 1110 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SESP (Iluminação Pública), Secretaria de Obras e Secretaria do Meio Ambiente.

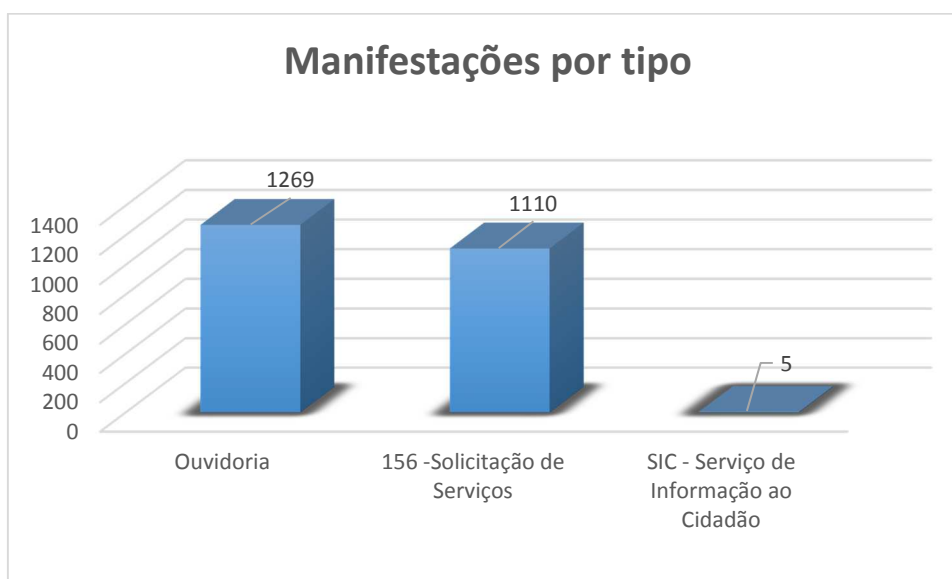
**SIC** – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 05 protocolos referentes a orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo a Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 1269 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 1110 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 5 protocolos





### 1.2) Situação dos protocolos registrados:

**Total de Protocolos – 2384**

**Atendidos e /ou Finalizados: 1536**

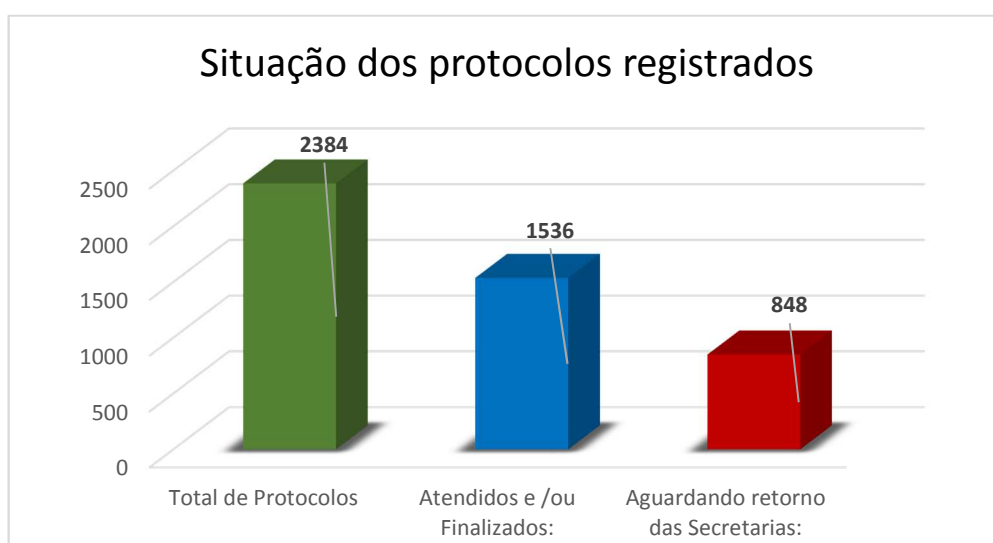
- atrasados – 304

- no prazo – 1232

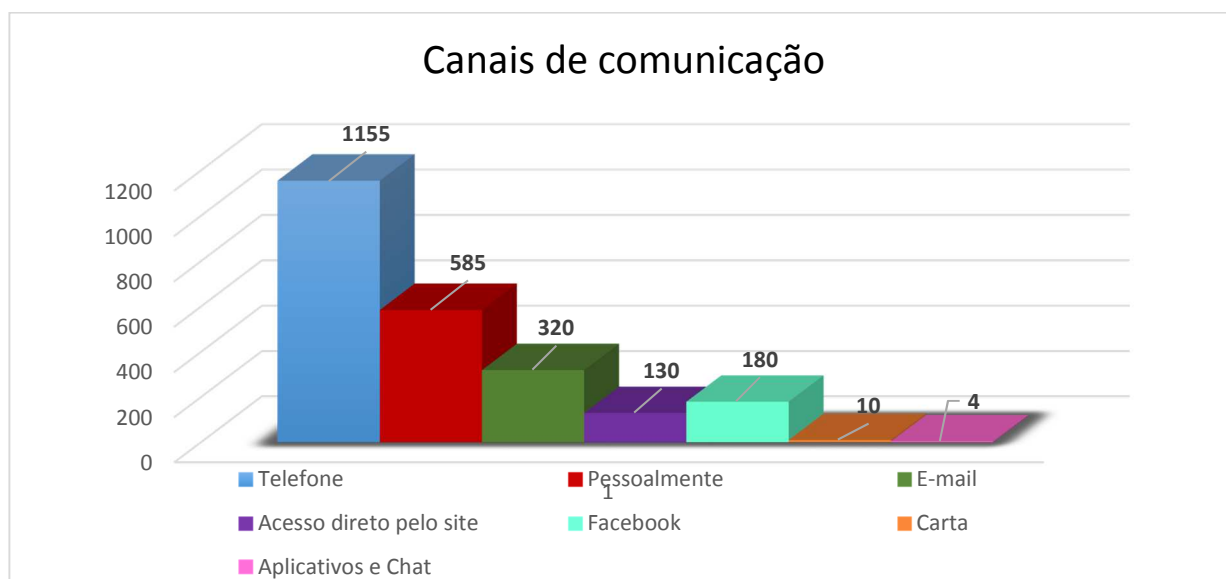
**Aguardando retorno das Secretarias: 848**

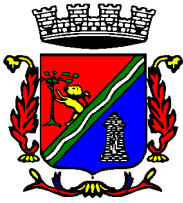
- atrasados – 395

- no prazo – 453



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





(Levantamento das manifestações .....3)

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 SETEMBRO						
S	T	Q	Q	S	S	D
100	123	131	97	96	0	2
114	132	83	2	0	0	0
149	112	156	135	156	21	4
114	100	117	79	111	2	0
122	121					



(Levantamento das manifestações .....4)

2) Manifestações por Secretarias:

<b>Secretarias</b>	<b>Atendidos</b>	<b>Aguardando retorno</b>	<b>Total</b>
SESP – Secretaria de Serviços Públicos	498	96	594
SEMOV – Secretaria de Obras	49	274	323
SEMMAM – Secretaria do Meio Ambiente	16	262	278
SEMSAD – Secretaria de Saúde	76	64	140
- Vigilância Ambiental	5	26	31
- Vigilância Sanitária	1	11	12
SEGG – Secretaria de Gestão e Governo	2	4	6
- Fiscalização	6	49	55
SEDETEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Tecnológico	19	11	30
Ouvidoria Municipal	858	0	858
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Municipal - Total de 65			
SEMFA – Secretaria da Fazenda	16	4	20
SEM HAB – Secretaria de Habitação	4	3	7
SEMAD – Secretaria de Administração	2	10	12
SECULT - Secretaria de Cultura e Lazer	1	1	2
Gabinete do Prefeito	1	0	1
SEMPA - Secretaria de Proteção Animal	1	2	3
SMED - Secretaria de Educação	1	0	1
Diversos	2	9	11

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: 7230, em média 361.5 senhas distribuídas em 20 dias úteis.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

Diego Specht  
Ouvidor Municipal