

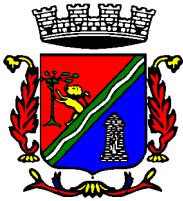


Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO
Ouvidoria Municipal

Ouvidoria Municipal

Relatório mensal do mês de julho

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, 1º de agosto de 2017



São Leopoldo, 01 de agosto de 2017.

RELATÓRIO

Levantamento das manifestações no mês de julho

1) Total de Manifestações: 1224. Em média foram registrados 61 protocolos por dia no mês de julho.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria – 240 manifestações de denúncias, reclamações, sugestões e elogios foram encaminhados para as demais secretarias do governo, sendo a Secretaria de Saúde a com maior incidência de protocolos.

Solicitações de serviços 156 – registramos 979 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias demandadas foram: SESP (Iluminação Pública), Secretaria de Obras e Secretaria do Meio Ambiente.

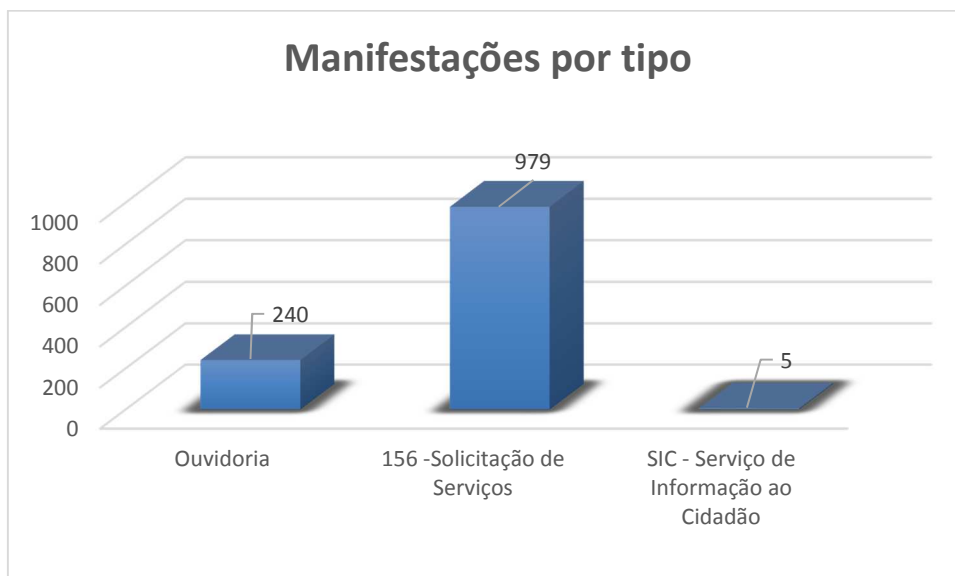
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 05 protocolos referentes a pedidos de informações e solicitação de documentos, atendendo a Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 240 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 979 protocolos

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





(Levantamento das manifestações2)

1.2) Situação dos protocolos registrados:

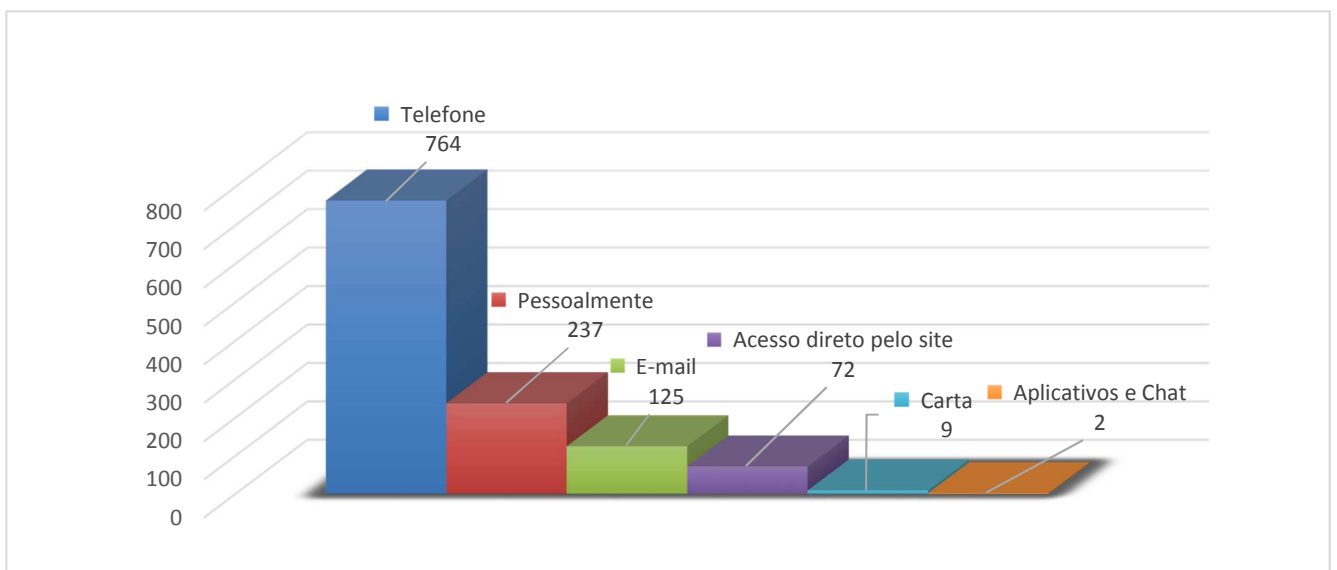
Total de Protocolos – 1224

Atendidos e /ou Finalizados – 593

Aguardando retorno das Secretarias – 630



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 julho:

Manifestações: 1224. Em média foram registrados 61 protocolos por dia no mês de julho.

REGISTROS DE PROTOCOLOS NO SISTEMA ERP			JULHO		
	SEGUNDA - FEIRA	TERÇA - FEIRA	QUARTA - FEIRA	QUINTA - FEIRA	SEXTA - FEIRA
1ª SEMANA	↑ 80	↑ 80	↑ 87	↑ 72	↓ 51
2ª SEMANA	↑ 89	↑ 72	↑ 76	→ 63	↓ 51
3ª SEMANA	↓ 46	↓ 51	↓ 37	→ 63	↓ 37
4ª SEMANA	↓ 45	FERIADO - 2 ACESSOS DIRETO PELO SITE	↓ 52	→ 68	↓ 41
DIA 31	↓ 53	FINAIS DE SEMANA - ACESSO DIRETO - 7			

- Flecha vermelha, para baixo, indica atendimento abaixo da média.
- Flecha amarela, para o lado, indica atendimento médio, regular.
- Flecha verde, para cima, indica atendimento superior à média.



(Levantamento das manifestações4)

2) Manifestações por Secretarias:

Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SESP – Secretaria de Serviços Públicos	424	113	537
SEMOV – Secretaria de Obras	69	173	242
SEMMAM – Secretaria do Meio Ambiente	20	231	251
SEMSAD – Secretaria de Saúde	27	32	59
- Vigilância Ambiental	1	3	4
- Vigilância Sanitária	0	9	9
SEGG – Secretaria de Gestão e Governo	6	35	41
SEDETEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Tecnológico	15	17	32
Ouvidoria Municipal	20	0	20
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Municipal - Total de 6			
SEMFA – Secretaria da Fazenda	6	3	9
SEM HAB – Secretaria de Habitação	2	5	7
SEMAD – Secretaria de Administração	2	0	2
SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social	0	5	5
Gabinete do Prefeito	1	0	1
SEMPA – Secretaria de Proteção Animal	1	1	2
SECULT – Secretaria de Cultura	0	1	1
Diversos	0	2	2

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: 7.012, em média 351 senhas distribuídas em 20 dias úteis.

3.1) Pelo sistema de senhas: 7.012

3.2) Senhas papel: Não contabilizadas (Microcrédito – Vistoria e viabilidade – Alvará – Junta comercial e MEI).

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

Diego Specht
Ouvidor Municipal