



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 setembro

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, 01 de outubro de 2018



São Leopoldo, 01 de outubro de 2018.

RELATÓRIO

Levantamento das manifestações do mês de setembro

1) Total de Manifestações: 2443. Em média foram registrados 144 protocolos por dia no mês de setembro.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria – 1820 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – registramos 608 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos (SEMURB) - Iluminação Pública, Secretaria de Obras (SEMOV) e Secretaria do Meio Ambiente (SEMMAM).

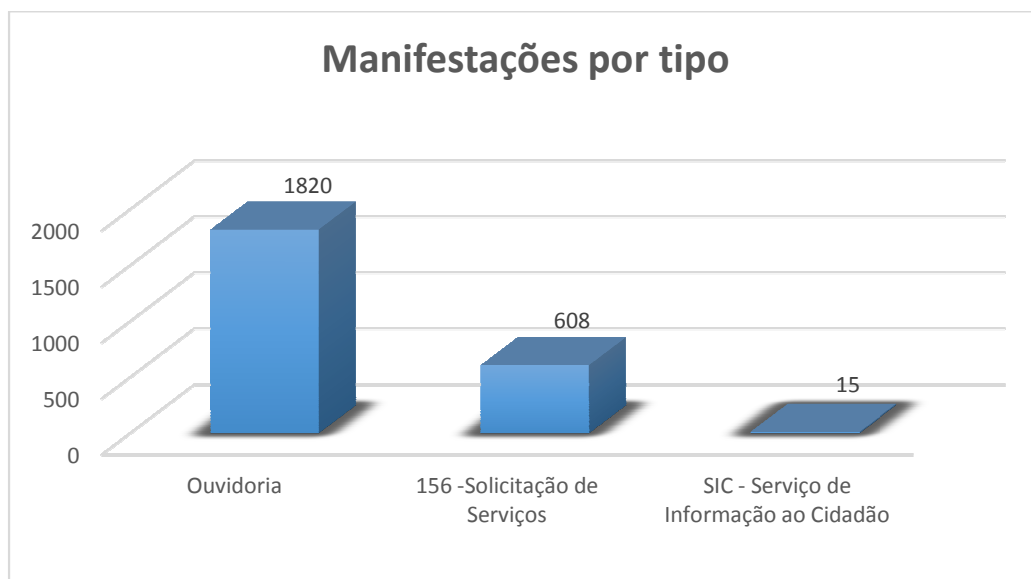
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 15 protocolos referente a orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo a Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 1820 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 608 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 15 protocolos





(Levantamento das manifestações2)

1.2) Situação dos protocolos registrados:

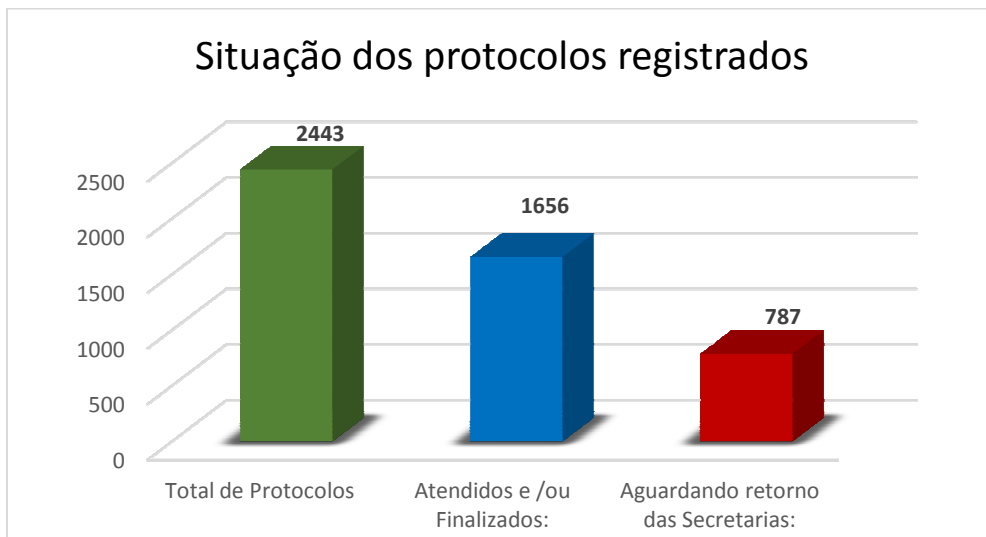
Total de Protocolos – 2443

Atendidos e/ou Finalizados: 1656

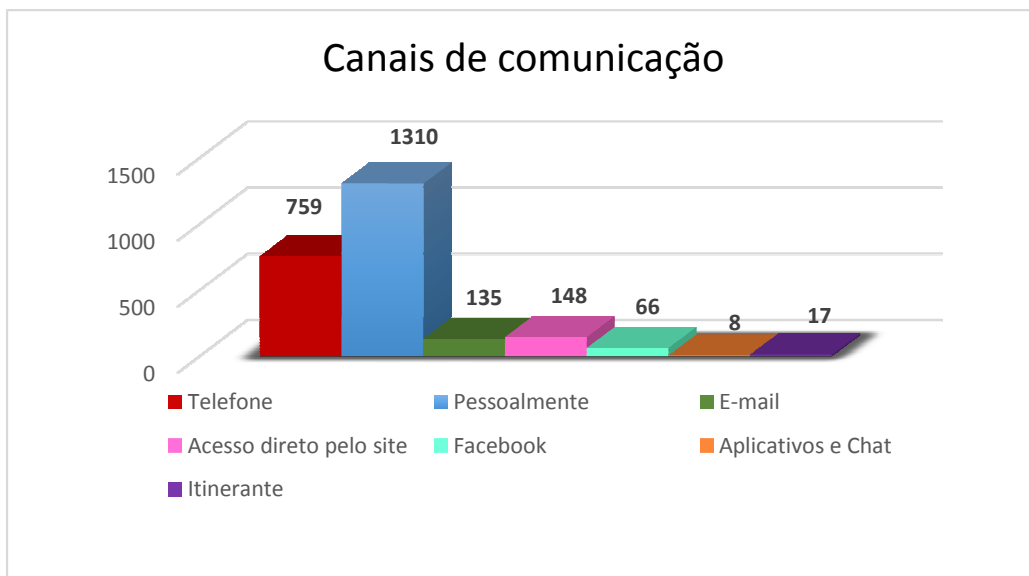
- Atrasados – 16
- No prazo – 1640

Aguardando retorno das secretarias: 787

- Atrasados – 315
- No prazo – 472



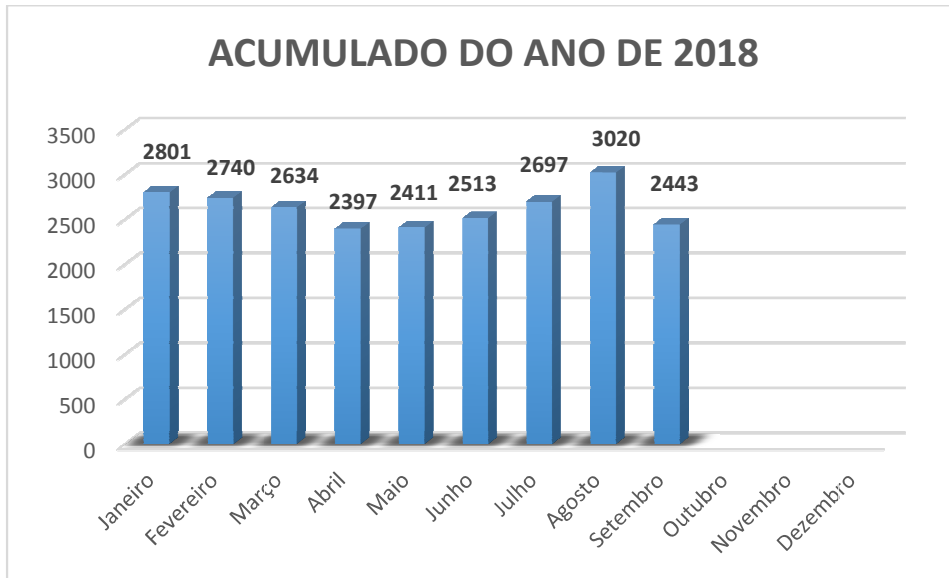
1.3) Forma de contato com a Ouvidoria:





(Levantamento das manifestações3)

1.4) Acumulado do ano de 2018:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de setembro:

***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 SETEMBRO					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
					1
129	128	152	149	0	0
140	139	156	141	143	0
163	150	137	0	8	9
150	157	159	121	109	2



(Levantamento das manifestações4)

2) Manifestações por secretarias:

Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB - Secretaria de Mobilidade Urbana	209	323	532
SEMOV - Secretaria de Obras	6	275	281
SEMMAM - Secretaria do Meio Ambiente	6	64	70
SEMSAD - Secretaria de Saúde	4	4	8
- Vigilância Ambiental	1	30	31
- Vigilância Sanitária	1	7	8
SGG - Secretaria de Gestão e Governo	1	5	6
- Fiscalização	10	41	51
SEDETTEC - Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico	15	1	16
SEMFA - Secretaria da Fazenda	7	2	9
SEM HAB - Secretaria de Habitação	1	4	5
SEMAD - Secretaria de Administração	0	4	4
SECOL - Secretaria Municipal de Compras e Licitações	0	2	2
SECULT - Secretaria Municipal de Cultura e Relações Internacionais	0	2	2
PGM - Procuradoria Geral do Município	2	0	2
SDS - Secretaria de Desenvolvimento Social	0	5	5
SEMPA - Secretaria municipal de proteção animal	0	1	1
SMED - Secretaria municipal de educação	0	1	1
Diversos	0	11	11
Ouvidoria Municipal - <u>Elogios/Ouvidoria Geral do Município - 13</u>	1398	0	1398
Totais	1661	782	2243

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: 9.317, em média 548 senhas distribuídas em 17 dias.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

CLARISSA AZAMBUJA

OUVIDORA GERAL DO MUNICÍPIO EM EXERCÍCIO