



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

Ouvidoria Municipal

Relatório mensal do mês de agosto

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



São Leopoldo, 01 de setembro de 2017.

RELATÓRIO

Levantamento das manifestações no mês de agosto

1) Total de Manifestações: 1291. Em média foram registrados 56 protocolos por dia no mês de agosto.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria – 328 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 956 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias demandadas foram: SESP (Iluminação Pública), Secretaria de Obras e Secretaria do Meio Ambiente.

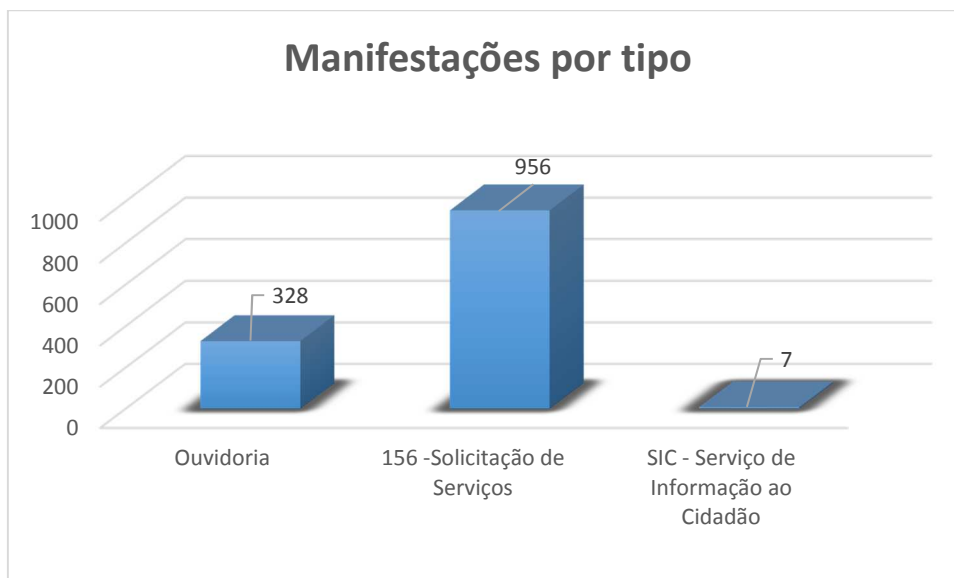
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 07 protocolos referentes a pedidos de informações e solicitação de documentos, atendendo a Lei da Transparência.

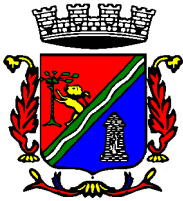
1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 328 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 956 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 7 protocolos





(Levantamento das manifestações2)

1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de Protocolos – 1291

Atendidos e /ou Finalizados: 352

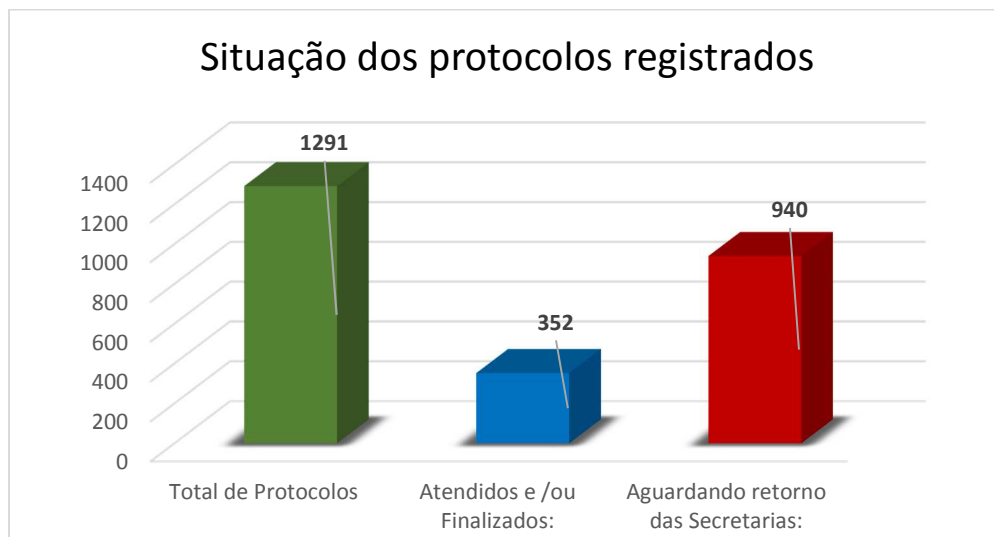
*atrasado – 52

*no prazo – 300

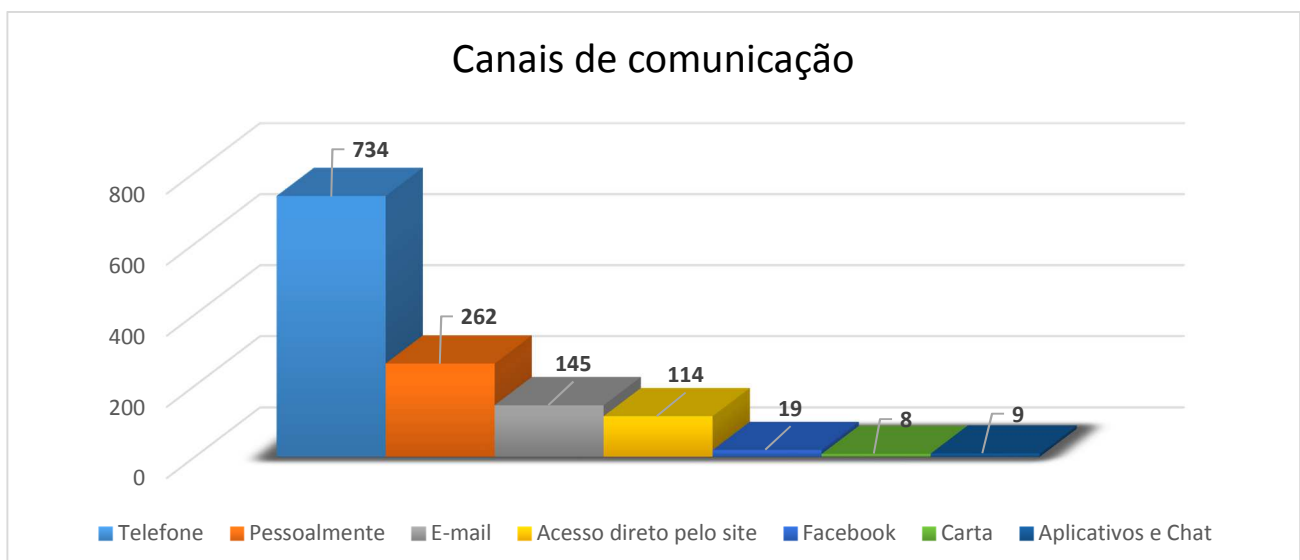
Aguardando retorno das Secretarias: 940

*atrasado – 431

*no prazo – 509



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 agosto:

***Observação:** Os protocolos registrados nos finais de semana (sábado e domingo), são protocolos gerados diretamente pelo site da Prefeitura, visto que este acesso é um sistema com disponibilidade de funcionamento de 24 horas diárias.

PROCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM AGOSTO

S	T	Q	Q	S	S	D
	61	54	49	43	3	0
54	57	49	50	48	0	0
54	63	65	51	54	2	0
65	59	78	61	37	5	0
79	67	39	44			



(Levantamento das manifestações4)

2) Manifestações por Secretarias:

Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SESP – Secretaria de Serviços Públicos	221	342	563
SEMOV – Secretaria de Obras	31	246	277
SEMMAM – Secretaria do Meio Ambiente	5	196	201
SEMSAD – Secretaria de Saúde	29	47	76
- Vigilância Ambiental	1	15	16
- Vigilância Sanitária	0	8	8
SEGG – Secretaria de Gestão e Governo	15	46	61
SEDETEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Tecnológico	13	8	21
Ouvidoria Municipal	16	0	16
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Municipal - Total de 11			
SEMFA – Secretaria da Fazenda	9	7	16
SEM HAB – Secretaria de Habitação	1	4	5
SEMAD – Secretaria de Administração	2	6	8
SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social	1	1	2
Gabinete do Prefeito	3	0	3
SEMPA – Secretaria de Proteção Animal	0	5	5
SECULT – Secretaria de Cultura	4	0	4
Diversos	0	9	9

**OBS: O setor de iluminação que compõe a Secretaria de Serviços Públicos - SESP realizou 300 demandas do mês de agosto. No entanto, as baixas ainda não foram dadas no sistema ERP. O processo de encerramento ainda está em fase de conclusão.*

**OBS: A Secretaria de Obras - SEMOV encaminha a baixa no sistema tendo como PRIORIDADE as demandas de maior urgência, não necessariamente sendo do referido mês de elaboração do relatório.*

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: 10.204, em média 444 senhas distribuídas em 23 dias úteis.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

Diego Specht
Ouvidor Municipal