

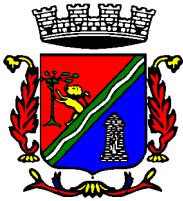


Estado do Rio Grande do Sul  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO  
Ouvidoria Municipal

Ouvidoria Geral do Município

# Relatório do mês de janeiro

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



São Leopoldo, 01 de fevereiro de 2018.

## RELATÓRIO

### Levantamento das manifestações do mês de janeiro

1) Total de Manifestações: 2801. Em média foram registrados 127 protocolos por dia no mês de janeiro.

#### **Distribuição das demandas por assunto.**

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

**Ouvidoria** – 1966 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

**Solicitações de serviços 156** – registramos 818 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SESP (Iluminação Pública), Secretaria de Obras e Secretaria do Meio Ambiente.

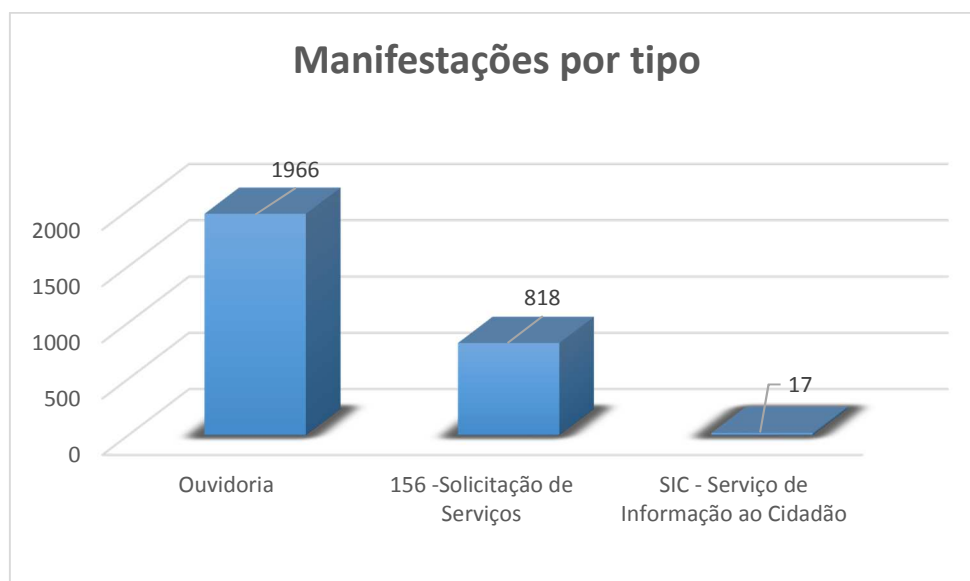
**SIC** – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 17 protocolos referente a orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo a Lei da Transparência.

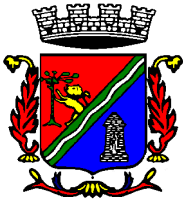
1.1) Manifestações por tipo:

**a) Ouvidoria** – 1966 protocolos

**b) 156 – Solicitações de Serviços:** 818 protocolos

**c) SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 17 protocolos





(Levantamento das manifestações .....2)

### 1.2) Situação dos protocolos registrados:

**Total de Protocolos – 2801**

**Atendidos e /ou Finalizados: 1904**

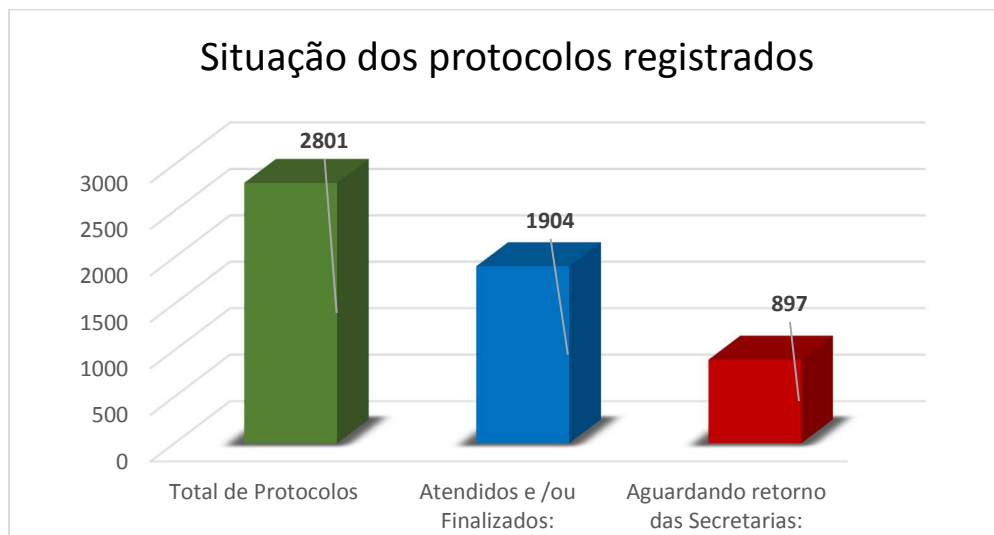
- Atrasados – 164

- No prazo – 1740

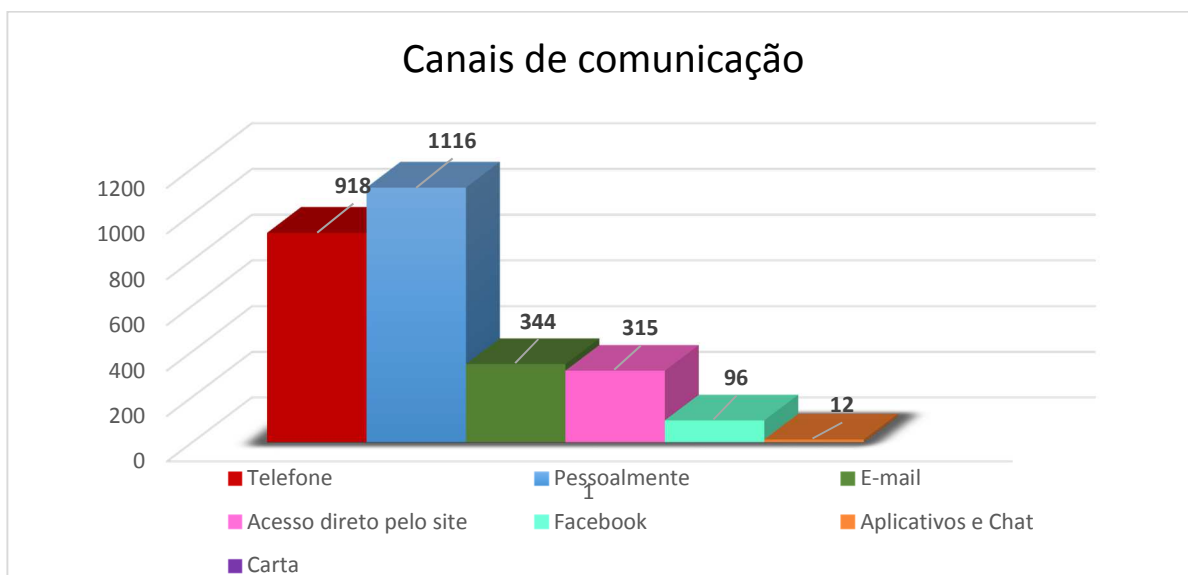
**Aguardando retorno das Secretarias: 897**

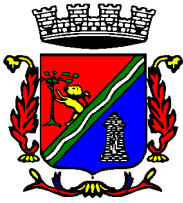
- Atrasados – 366

- No prazo – 531



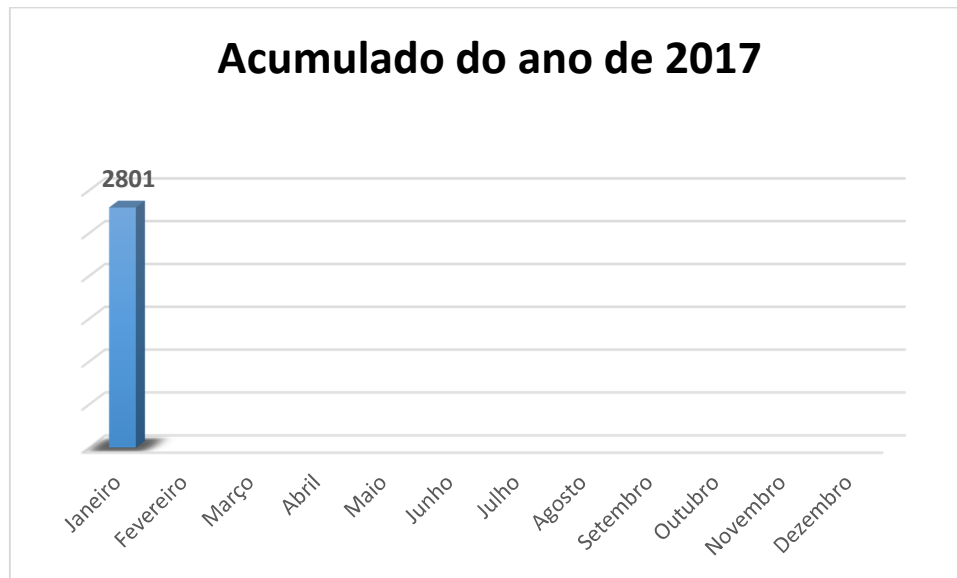
### 1.3) Forma de contato com a Ouvidoria:





(Levantamento das manifestações .....3)

1.4) Acumulado do ano de 2018:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de janeiro:

**\*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 JANEIRO						
S	T	Q	Q	S	S	D
<b>FERIADO (1)</b>	<b>105</b>	<b>105</b>	<b>98</b>	<b>69</b>	<b>SÁBADO (0)</b>	<b>DOMINGO (1)</b>
<b>110</b>	<b>81</b>	<b>152</b>	<b>117</b>	<b>140</b>	<b>SÁBADO (1)</b>	<b>DOMINGO (0)</b>
<b>138</b>	<b>133</b>	<b>169</b>	<b>121</b>	<b>110</b>	<b>SÁBADO (0)</b>	<b>DOMINGO (1)</b>
<b>141</b>	<b>126</b>	<b>111</b>	<b>130</b>	<b>157</b>	<b>SÁBADO (0)</b>	<b>DOMINGO (1)</b>
<b>190</b>	<b>162</b>	<b>131</b>				



(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	227	314	541
SEMOV – Secretaria de Obras	17	282	299
SEMMAM – Secretaria do Meio Ambiente	4	100	104
SEMSAD – Secretaria de Saúde	46	42	88
- Vigilância Ambiental	5	31	36
- Vigilância Sanitária	0	8	8
SEGG – Secretaria de Gestão e Governo	3	7	10
- Fiscalização	7	68	75
SEDETEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Tecnológico	1	14	15
Ouvidoria Municipal	1570	0	1570
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Geral do Município - 46			
SEMFA – Secretaria da Fazenda	10	8	18
SEM HAB – Secretaria de Habitação	2	4	6
SEMAD – Secretaria de Administração	8	6	14
PGM - Procuradoria Geral do Município	0	1	1
SEMPA - Secretaria de Proteção Animal	1	1	2
SECULT - Secretaria Municipal de Cultura e Turismo	0	2	2
SMED - Secretaria de Educação	0	1	1
Diversos	3	8	11

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: 9029, em média 410 senhas distribuídas em 22 dias úteis.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

**Alexon Gabriel João**  
**Ouvidoria Geral do Município**