

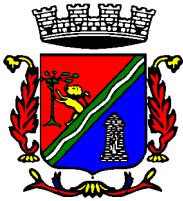


Estado do Rio Grande do Sul  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO  
Ouvidoria Geral do Município

Ouvidoria Geral do Município

# Relatório do mês de fevereiro

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



São Leopoldo, 01 março de 2018.

## RELATÓRIO

### Levantamento das manifestações do mês de fevereiro

- 1) Total de Manifestações: 2740. Em média foram registrados 152 protocolos por dia no mês de fevereiro.

#### Distribuição das demandas por assunto.

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

**Ouvidoria** – 2103 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

**Solicitações de serviços 156** – registramos 618 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação Pública), Secretaria de Obras e Secretaria do Meio Ambiente.

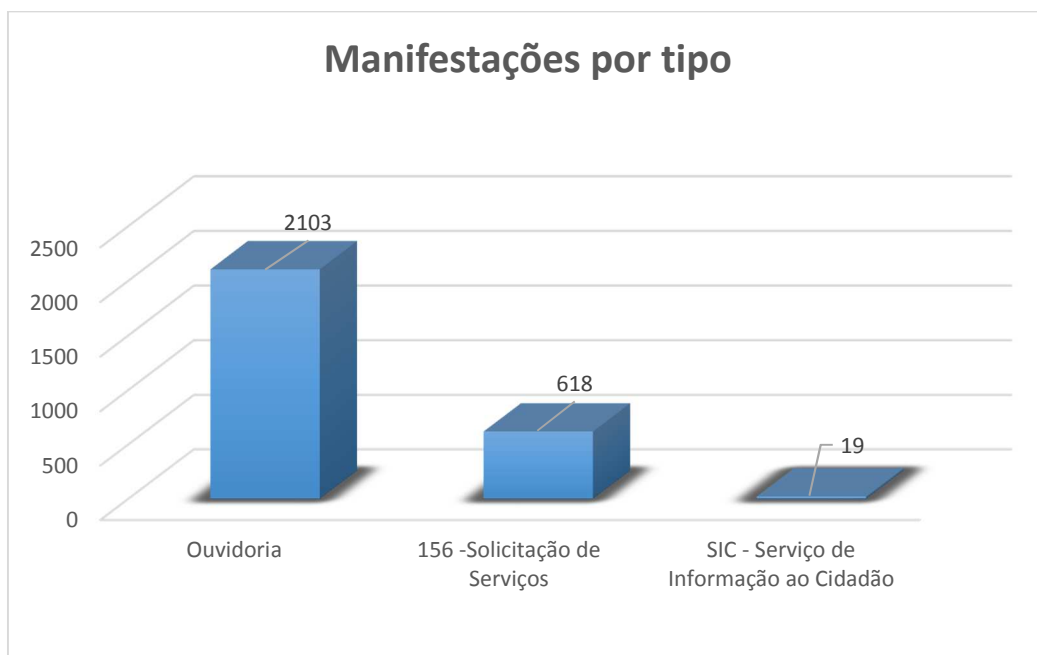
**SIC** – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 19 protocolos referente a orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo a Lei da Transparência.

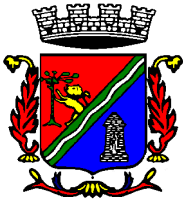
1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 2103 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 618 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 19 protocolos





(Levantamento das manifestações .....2)

1.2) Situação dos protocolos registrados:

**Total de Protocolos – 2740**

**Atendidos e /ou Finalizados: 1976**

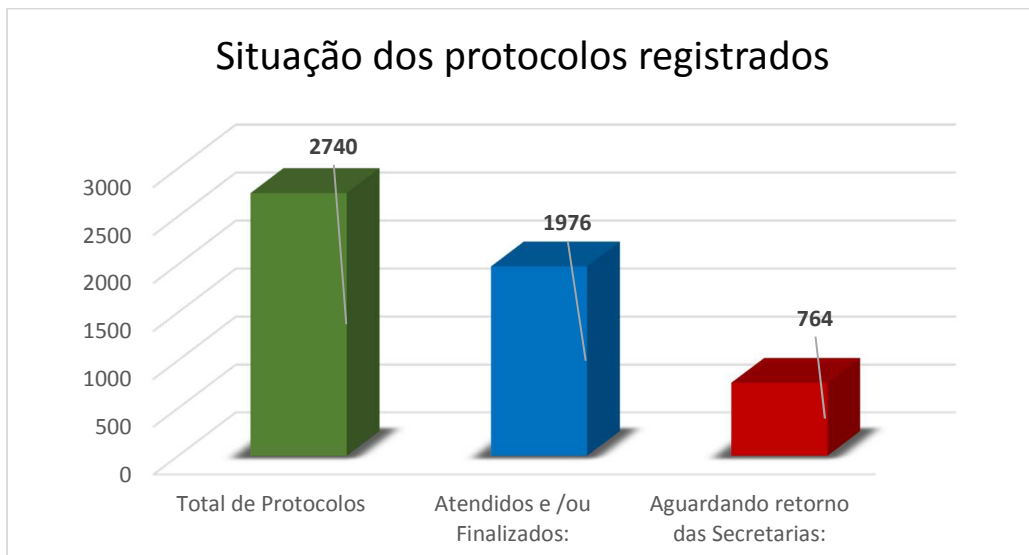
- Atrasados – 112

- No prazo – 1864

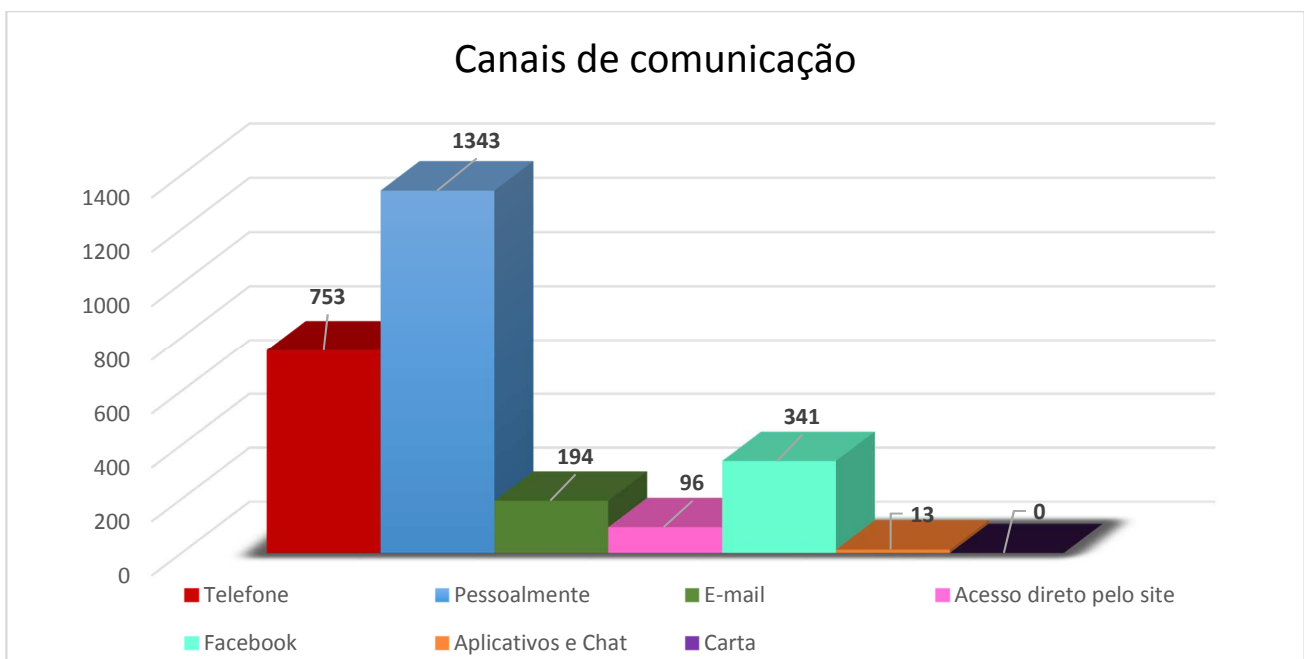
**Aguardando retorno das Secretarias: 764**

- Atrasados – 256

- No prazo – 508



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 fevereiro:

**\*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 FEVEREIRO						
S	T	Q	Q	S	S	D
			144	218	0	0
128	160	159	167	162	1	1
0	0	115	152	149	0	2
129	185	156	144	158	1	0
144	144	126				



(Levantamento das manifestações .....4)

2) Manifestações por Secretarias:

<b>Secretarias</b>	<b>Atendidos</b>	<b>Aguardando retorno</b>	<b>Total</b>
SEMURB - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana	150	328	478
SEMOV – Secretaria de Obras	18	189	207
SEMMAM – Secretaria do Meio Ambiente	1	57	58
SEMSAD – Secretaria de Saúde	4	25	29
- Vigilância Ambiental	0	22	22
- Vigilância Sanitária	1	8	9
SGG – Secretaria de Gestão e Governo	2	5	7
- Fiscalização	2	77	79
SEDETTEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico	8	16	24
Ouvidoria Municipal	1781	0	1781
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Geral do Município - 49			
SEMFA – Secretaria da Fazenda	6	4	10
SEMHAB – Secretaria de Habitação	2	4	6
SEMAD – Secretaria de Administração	0	16	16
PGM - Procuradoria Geral do Município	1	0	1
SEMOP – Secretaria Municipal de Orçamento Participativo	0	1	1
SEMEL – Secretaria Municipal de Esporte e Lazer	0	1	1
SEDES - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	0	2	2
SMED - Secretaria de Educação	0	1	1
Diversos	0	8	8

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: 6.688, em média 371 senhas distribuídas em 18 dias úteis.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

**Diego Freitas Specht**  
**Ouvidor Geral do Município**