



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 março

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, 02 de abril de 2019



São Leopoldo, 02 de abril de 2019.

RELATÓRIO

Levantamento das manifestações do mês de março

- 1) Total de Manifestações: 2868. Em média foram registrados 143 protocolos por dia no mês de março.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria – 1972 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – registramos 878 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação e Coordenadoria de Limpeza Pública), SEMOV e SEMMAM.

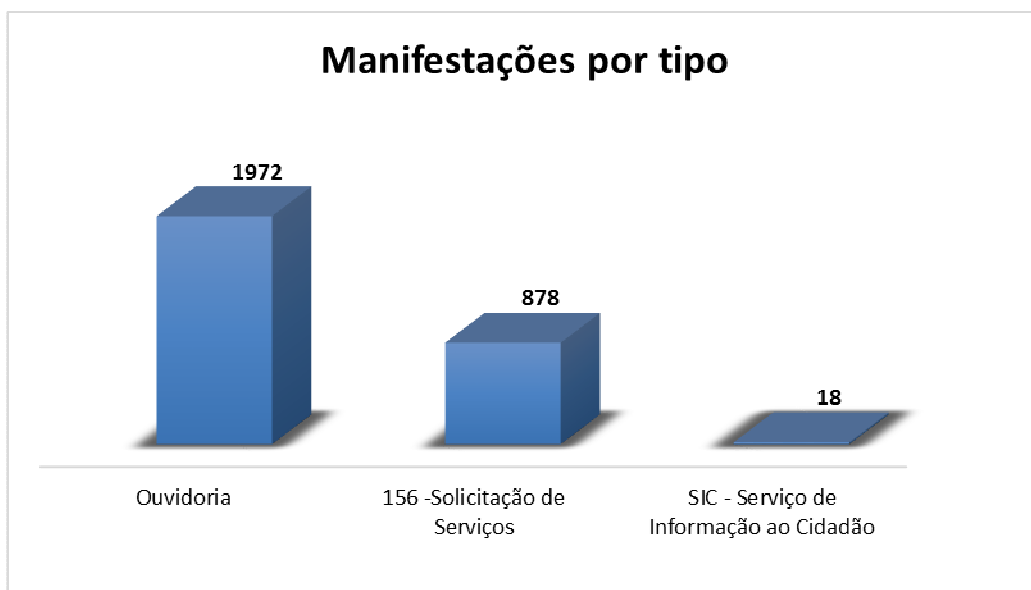
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 18 protocolos referente a orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 1972 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 878 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 18 protocolos





(Levantamento das manifestações2)

1.2) Situação dos protocolos registrados:

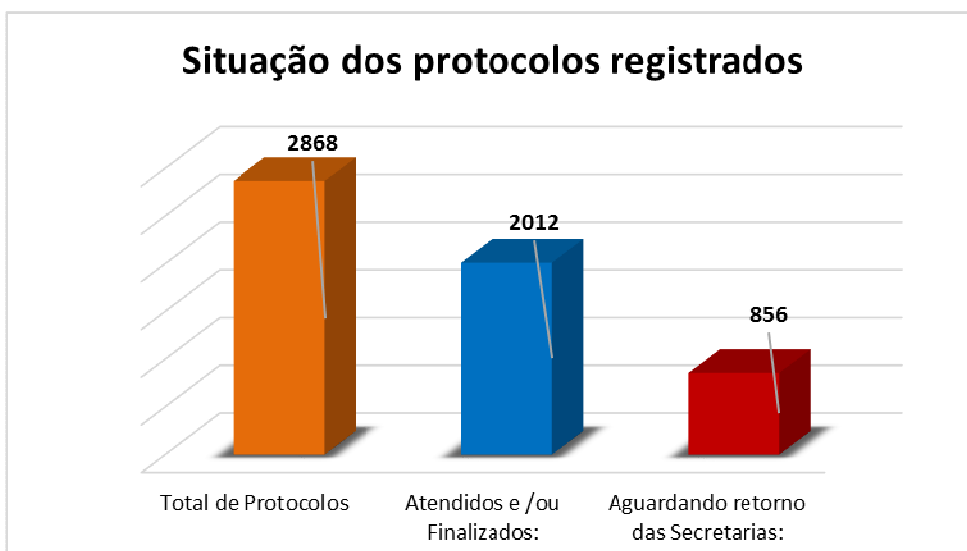
Total de Protocolos – 2868

Atendidos e /ou Finalizados: 2012

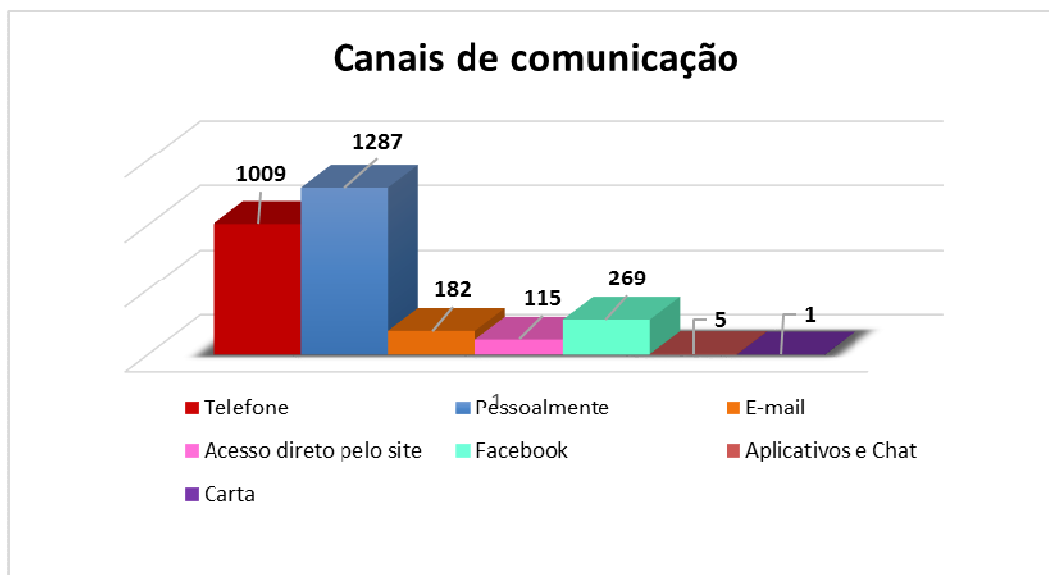
- Atrasados – 20
- No prazo – 1992

Aguardando retorno das Secretarias: 856

- Atrasados – 2
- No prazo – 854



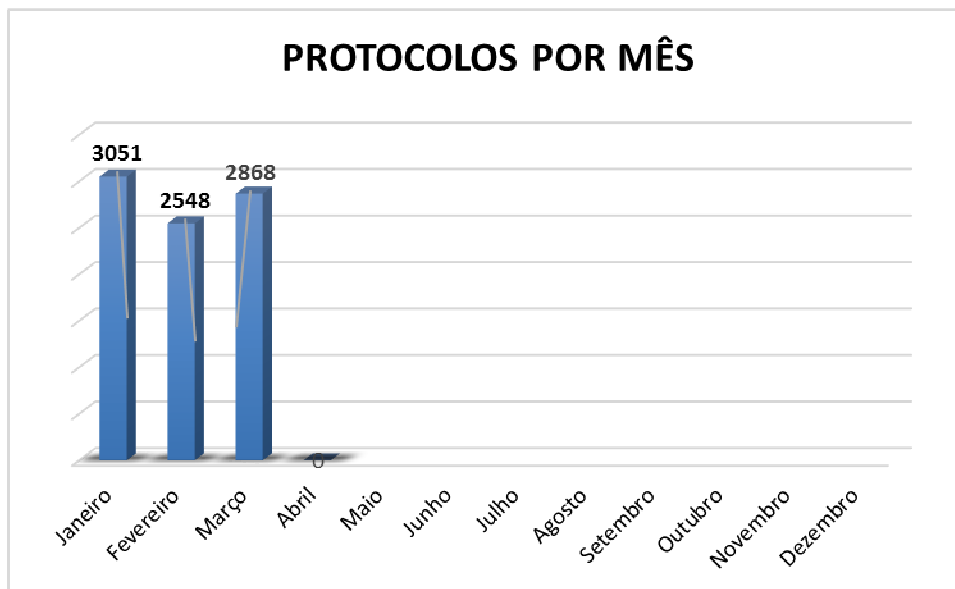
1.3) Formas de contato com a Ouvidoria:





(Levantamento das manifestações.....3)

1.4) Protocolos por mês em 2019:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de março:

***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.

PROTOSCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM MARÇO					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
				269	0
1	1	127	140	152	1
135	167	129	173	122	0
156	152	168	167	138	1
156	132	125	137	116	3



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO
GABINETE DO PREFEITO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

(Levantamento das manifestações4)

2) Manifestações por Secretarias:

Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB - Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana	469	195	664
SEMOV - Secretaria de Obras	13	245	258
SEMMAM - Secretaria do Meio Ambiente	2	95	97
SEMSAD - Secretaria de Saúde	0	3	3
- Vigilância Ambiental	0	32	32
- Vigilância Sanitária	0	7	7
PGM - Procuradoria Geral do Governo	1	0	1
- Fiscalização	2	125	127
SEDETTEC - Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico	17	5	22
SEMFA - Secretaria da Fazenda	22	11	33
GP - Gabinete do Prefeito	0	2	2
Diversos	414	136	550
Ouvidoria Municipal	1072	0	1072
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Geral do Município - 26			
Totais	2012	856	2868

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo:14.046, em média 702 senhas distribuídas em 20 dias úteis.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

Diego Specht
Ouvidor Geral do Município