



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 maio

Prefeitura Municipal de São Leopoldo  
São Leopoldo, 06 de junho de 2018



São Leopoldo, 06 de junho de 2018.

## RELATÓRIO

### Levantamento das manifestações do mês de maio

1) Total de Manifestações: 2411. Em média foram registrados 115 protocolos por dia no mês de maio.

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

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

**Ouvidoria** – 1787 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

**Solicitações de serviços 156** – registramos 605 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação Pública), Secretaria de Obras e Secretaria do Meio Ambiente.

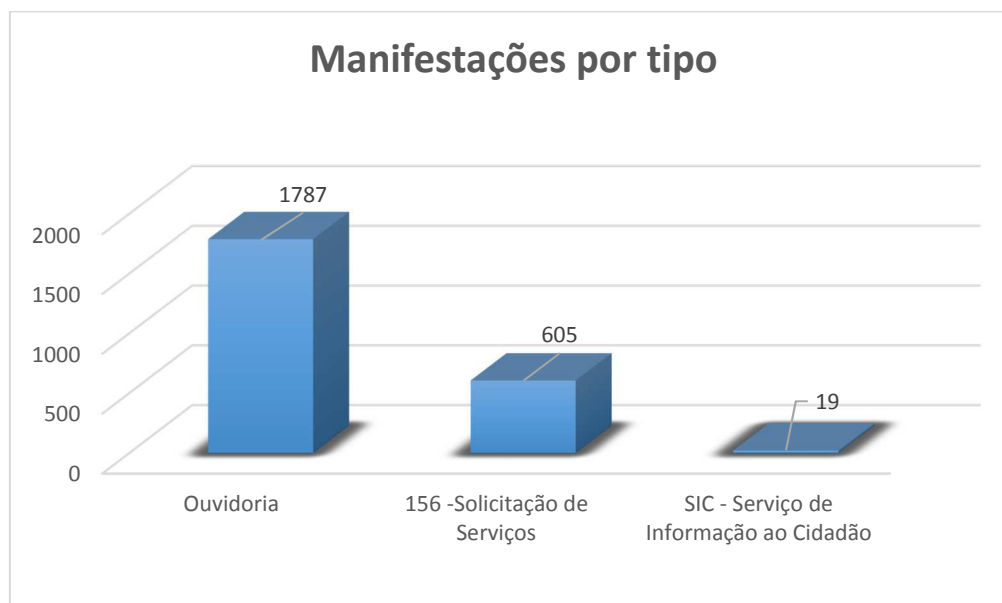
**SIC** – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 19 protocolos referente a orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo a Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 1787 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 605 protocolos

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





(Levantamento das manifestações .....2)

### 1.2) Situação dos protocolos registrados:

**Total de Protocolos – 2411**

**Atendidos e/ou Finalizados: 1837**

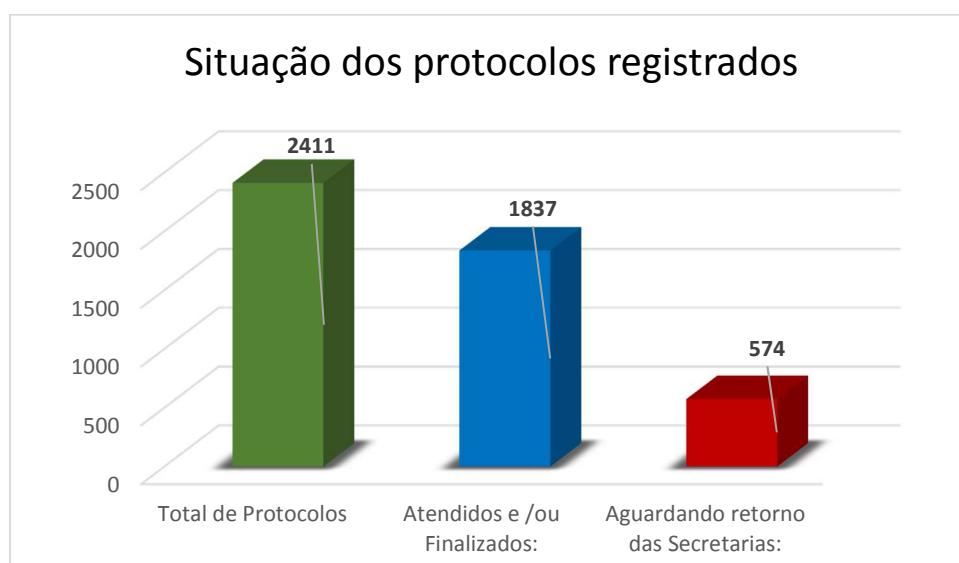
- Atrasados – 45

- No prazo – 1792

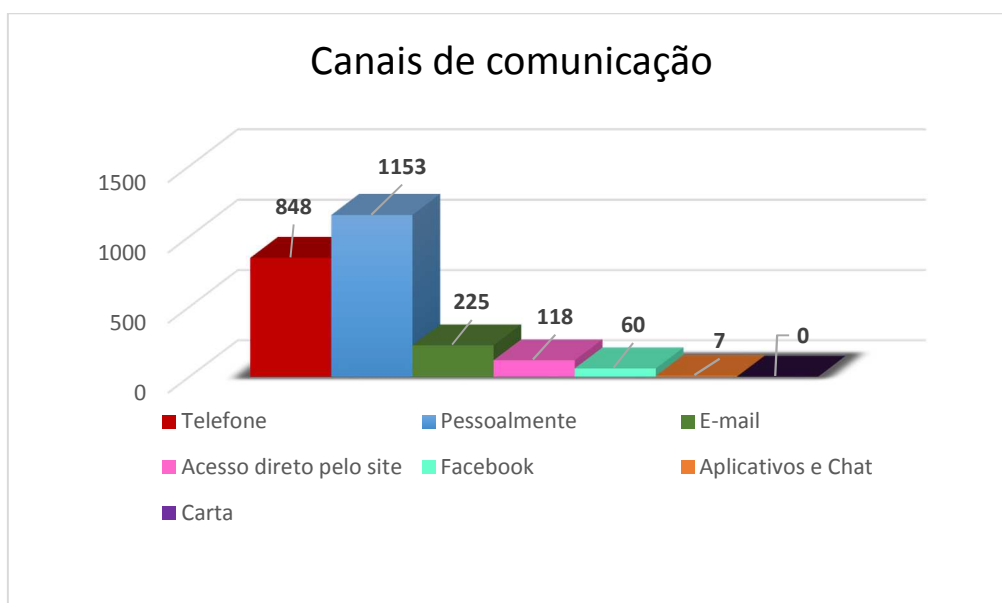
**Aguardando retorno das secretarias: 574**

- Atrasados – 373

- No prazo – 201



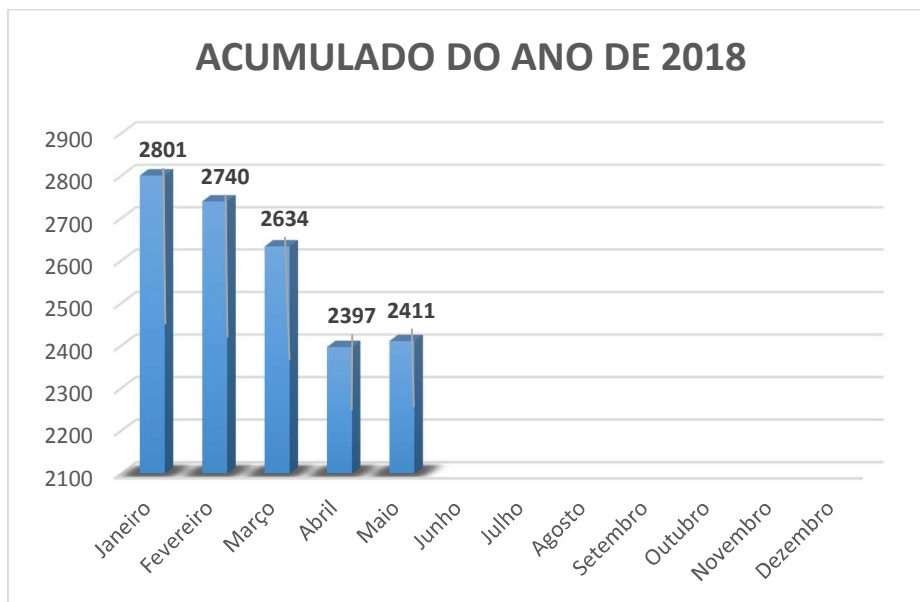
### 1.3) Forma de contato com a Ouvidoria:





(Levantamento das manifestações .....3)

1.4) Acumulado do ano de 2018:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de maio:

**\*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 MAIO					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
	1 (FERIADO)	116	104	145	5
120	102	123	97	110	1
112	150	153	141	95	3
119	128	125	95	112	0
78	88	87	1 (FERIADO)		



(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	264	175	439
SEMOV – Secretaria de Obras	40	173	213
SEMMAM – Secretaria do Meio Ambiente	2	68	70
SEMSAD – Secretaria de Saúde	27	26	53
- Vigilância Ambiental	3	14	17
- Vigilância Sanitária	1	6	7
SGG – Secretaria de Gestão e Governo	2	0	2
- Fiscalização	5	67	72
SEDETTEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico	16	22	38
SEMFA – Secretaria da Fazenda	22	3	25
SEM HAB – Secretaria de Habitação	5	0	5
SEMAD – Secretaria de Administração	1	3	4
PGM - Procuradoria Geral do Município	1	0	1
SEDES - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	0	2	2
Diversos	0	15	15
<b>Totais</b>	<b>389</b>	<b>574</b>	<b>963</b>
Ouvidoria Municipal	1448	0	1448
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Geral do Município - 47			

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: 8482 em média 404 senhas distribuídas em 21 dias úteis.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

**Diego Specht**  
Ouvidor Geral do Município