

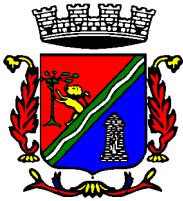


Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO
Ouvidoria Municipal

Ouvidoria Municipal

Relatório mensal do mês de setembro

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, 03 de outubro de 2017



São Leopoldo, 03 de outubro de 2017.

RELATÓRIO

Levantamento das manifestações no mês de setembro

- 1) Total de Manifestações: 1572. Em média foram registrados 87 protocolos por dia no mês de setembro.

Distribuição das demandas por assunto.

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

Ouvidoria – 799 manifestações de denúncias, sugestões e elogios foram encaminhados para as demais secretarias do governo, sendo a Secretaria de Saúde a com maior incidência.

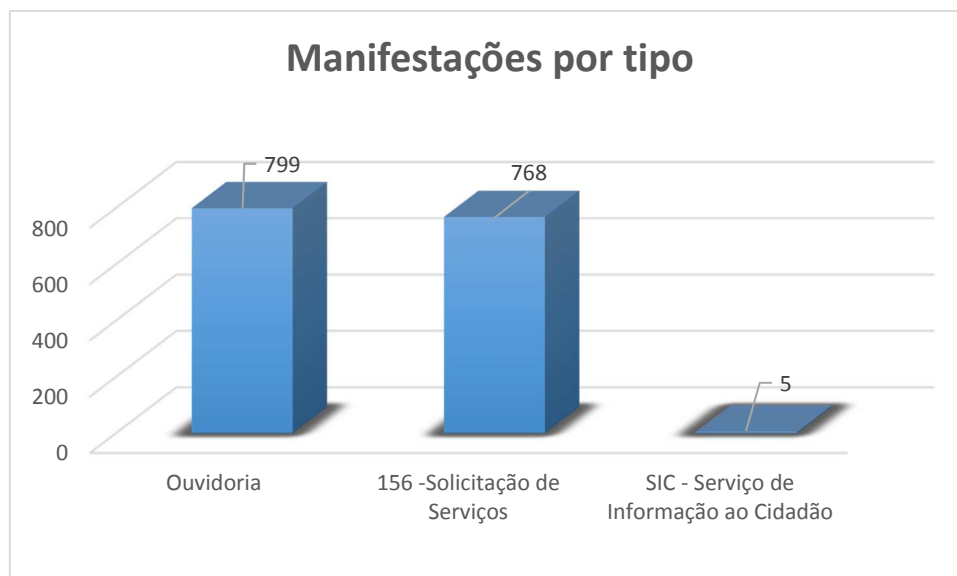
Os registros de pedidos de informações não contabilizados anteriormente foram implantados a partir deste mês, ocasionando acréscimo do número de protocolos arquivados para a Ouvidoria.

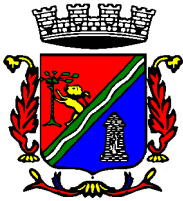
Solicitações de serviços 156 – registramos 768 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias demandadas foram: SESP (Iluminação Pública), Secretaria de Obras e Secretaria do Meio Ambiente.

SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 05 protocolos referentes a orientações técnicas e solicitações de documentos, atendendo a Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

- a) **Ouvidoria** – 799 protocolos
- b) **156 – Solicitações de Serviços:** 768 protocolos
- c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 5 protocolos





(Levantamento das manifestações2)

1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de Protocolos – 1572

Atendidos e /ou Finalizados: 887

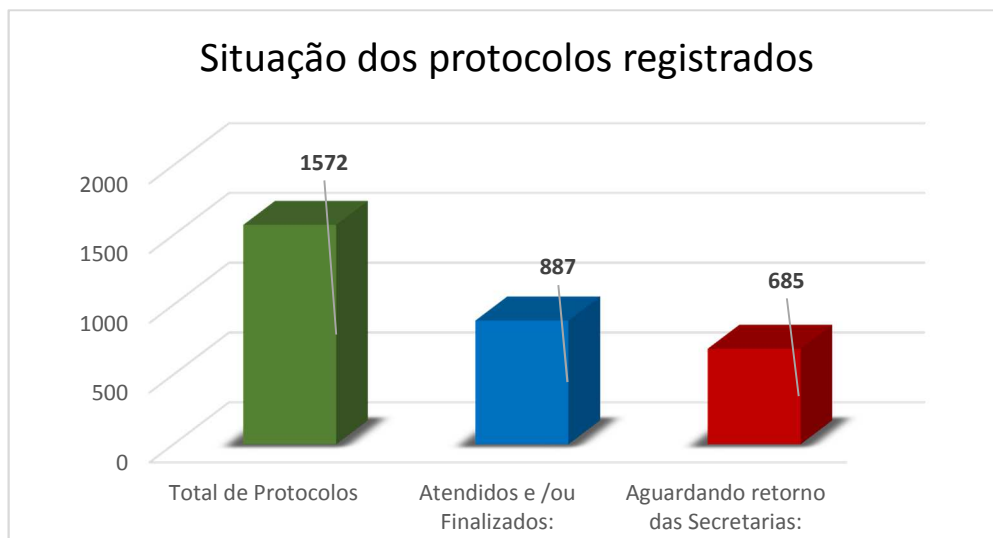
*atrasado – 16

*no prazo – 887

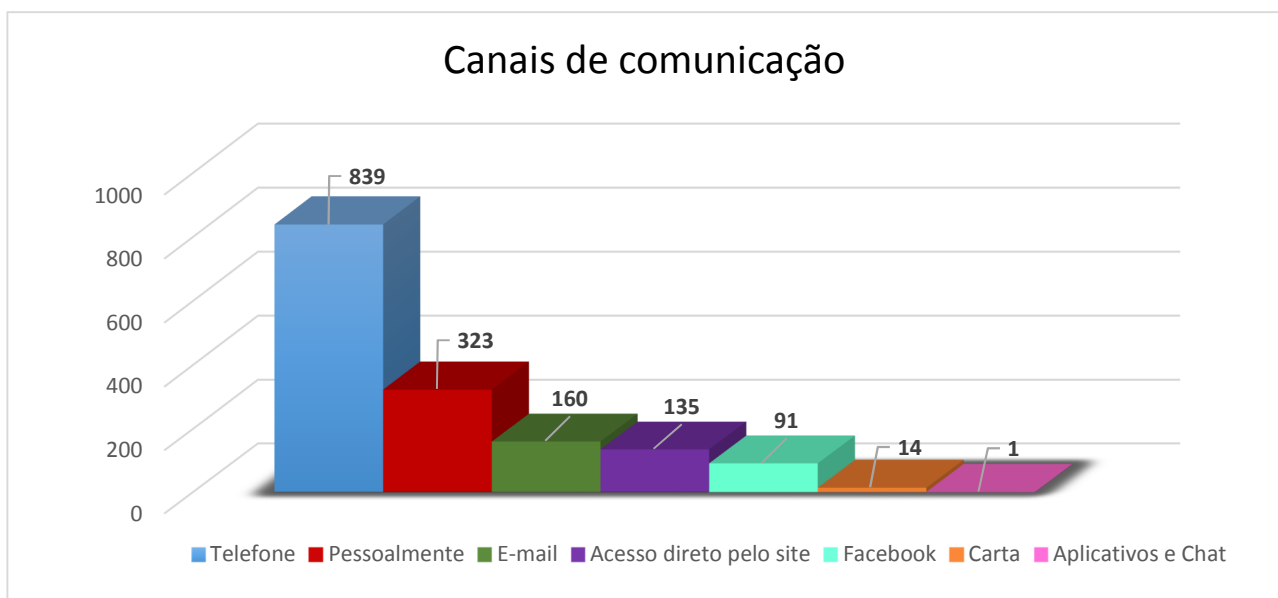
Aguardando retorno das Secretarias: 685

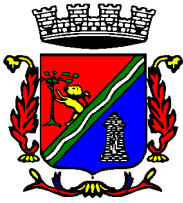
*atrasado – 269

*no prazo – 416



1.3) Forma de contato com a Ouvidoria:





(Levantamento das manifestações3)

1.4) Acumulado do ano de 2017:



Informamos que neste mês foi ultrapassado o número de 13.605 protocolos registrados no ano de 2016 do sistema ERP. Com um quadrimestre de antecedência obteve-se 13.793 registros de protocolos, sendo que 2665 foram obtidos através do modo presencial, visto que este canal foi implantado a partir da atual gestão.

1.5) Análise de protocolos diários do mês de setembro:

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

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM SETEMBRO						
S	T	Q	Q	S	S	D
				40	0	1
48	48	49	0	1	0	3
69	63	70	107	138	0	1
123	100	2	130	113	0	0
109	97	94	104	61	1	



(Levantamento das manifestações4)

2) Manifestações por Secretarias:

Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SESP – Secretaria de Serviços Públicos	335	124	459
SEMOV – Secretaria de Obras	27	235	262
SEMMAM – Secretaria do Meio Ambiente	11	174	185
SEMSAD – Secretaria de Saúde	38	56	94
- Vigilância Ambiental	1	15	16
- Vigilância Sanitária	0	9	9
SEGG – Secretaria de Gestão e Governo	2	0	2
- Fiscalização	11	49	60
SEDETEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Tecnológico	15	2	17
Ouvidoria Municipal	423	0	423
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Municipal - Total de 128			
SEMFA – Secretaria da Fazenda	10	6	16
SEM HAB – Secretaria de Habitação	3	8	11
SEMAD – Secretaria de Administração	0	2	2
SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social	0	1	1
Gabinete do Prefeito	2	0	2
PGM – Procuradoria Geral do Município	2	0	2
Procon – Órgão de Defesa do Consumidor	2	0	2
Diversos	5	4	9

**OBS: O setor de iluminação que compõe a Secretaria de Serviços Públicos - SESP realizou 433 demandas do mês de setembro. No entanto, 82 baixas ainda não foram dadas no sistema ERP. O processo de encerramento ainda está em fase de conclusão, bem como as demais pendências da Secretaria.*

**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. Salientamos que foram dadas neste mês 104 baixas no sistema ERP, de protocolos referente aos meses anteriores.*

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: 7.251, em média 402 senhas distribuídas em 18 dias úteis.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

Diego Specht
Ouvidor Municipal