



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 2018



São Leopoldo, 02 de abril de 2018.

RELATÓRIO

Levantamento das manifestações do mês de março

1) Total de Manifestações: 2634. Em média foram registrados 131 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 – 1985 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – registramos 639 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: SEMURB (Iluminação Pública), Secretaria de Obras e Secretaria do Meio Ambiente.

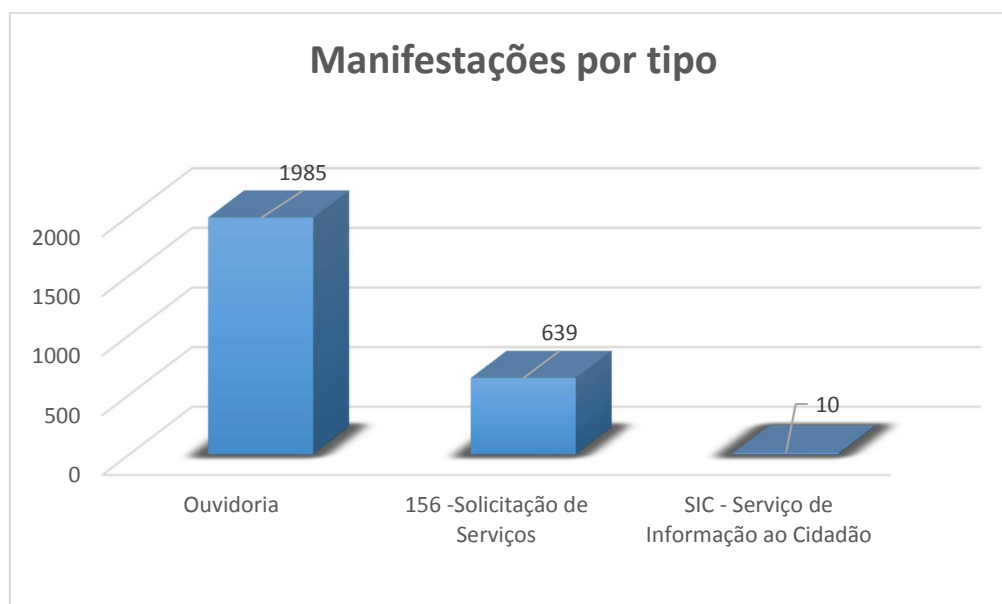
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 10 protocolos referente a orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo a Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 1985 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 639 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 10 protocolos





(Levantamento das manifestações2)

1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de Protocolos – 2634

Atendidos e/ou Finalizados: 1963

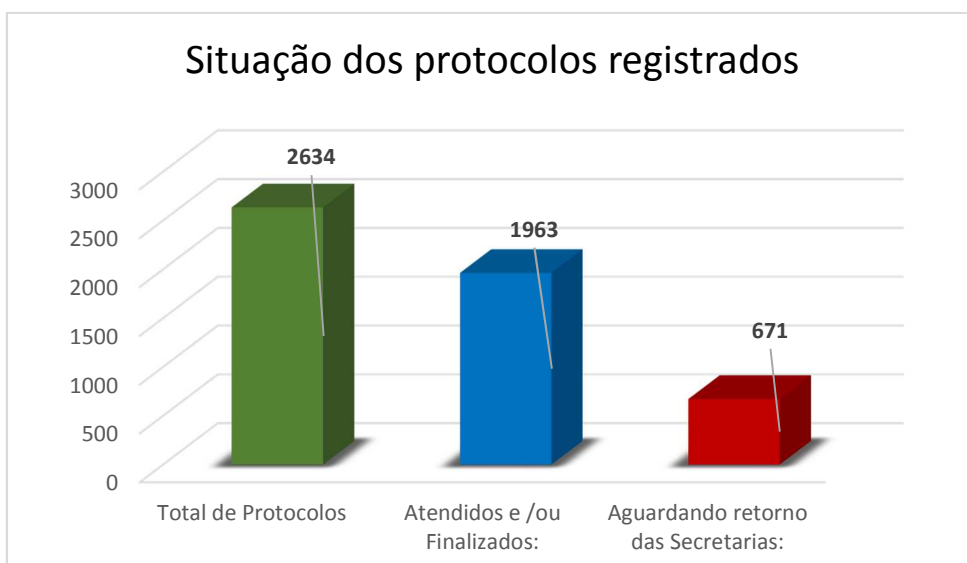
- Atrasados – 31

- No prazo – 1932

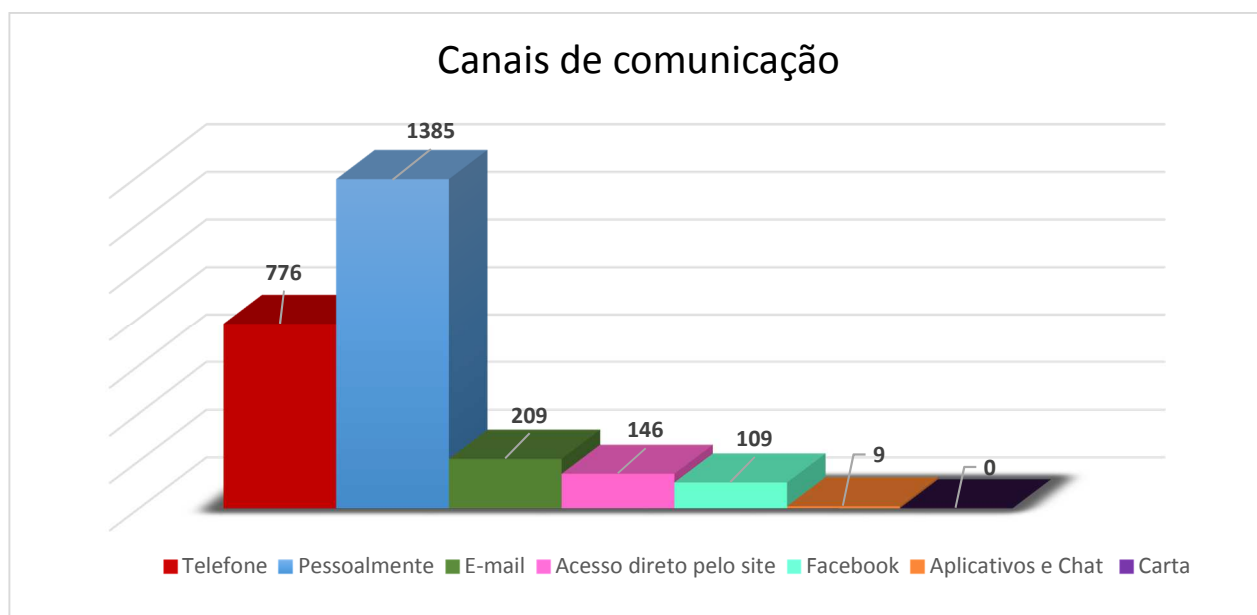
Aguardando retorno das secretarias: 671

- Atrasados – 378

- No prazo – 293



1.3) Forma de contato com a Ouvidoria:





(Levantamento das manifestações3)

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 gerados diretamente pelo site da Prefeitura, em virtude desse sistema estar em funcionamento 24 horas.

PROTOCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM MARÇO					
S	T	Q	Q	S	SÁBADO E DOMINGO
			125	122	4
141	124	149	114	133	9
156	144	135	121	155	5
142	129	143	137	119	3
138	96	88	1	0	



(Levantamento das manifestações4)

2) Manifestações por secretarias:

Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB – Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana	241	181	422
SEMOV – Secretaria de Obras	47	215	262
SEMMAM – Secretaria do Meio Ambiente	2	81	83
SEMSAD – Secretaria de Saúde	8	18	26
- Vigilância Ambiental	1	25	26
- Vigilância Sanitária	0	11	11
SGG – Secretaria de Gestão e Governo	2	2	4
- Fiscalização	7	78	85
SEDETTEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico	11	27	38
SEMFA – Secretaria da Fazenda	10	5	15
SEM HAB – Secretaria de Habitação	4	6	10
SEMAD – Secretaria de Administração	2	6	8
PGM - Procuradoria Geral do Município	0	1	1
SEMOP – Secretaria Municipal de Orçamento Participativo	0	1	1
SEDES - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	0	4	4
SMED - Secretaria de Educação	0	1	1
Diversos	2	9	11
Totais	337	671	1008
Ouvidoria Municipal	1626	0	1626
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Geral do Município - 44			

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: 7.348, em média 367 senhas distribuídas em 20 dias úteis.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

Diego Specht
Ouvidor Geral do Município