



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 outubro

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



São Leopoldo, 01 de novembro de 2018.

## RELATÓRIO

### Levantamento das manifestações do mês de outubro

1) Total de Manifestações: 2867. Em média foram registrados 130 protocolos por dia no mês de outubro.

#### Distribuição das demandas por assunto.

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

**Ouvidoria** – 1980 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

**Solicitações de serviços 156** – registramos 871 protocolos de solicitação de serviços. As principais Secretarias solicitadas foram: Secretaria Municipal de Mobilidade e Serviços Urbanos (SEMURB) - Iluminação Pública, Secretaria de Obras (SEMOV) e Secretaria do Meio Ambiente (SEMMAM).

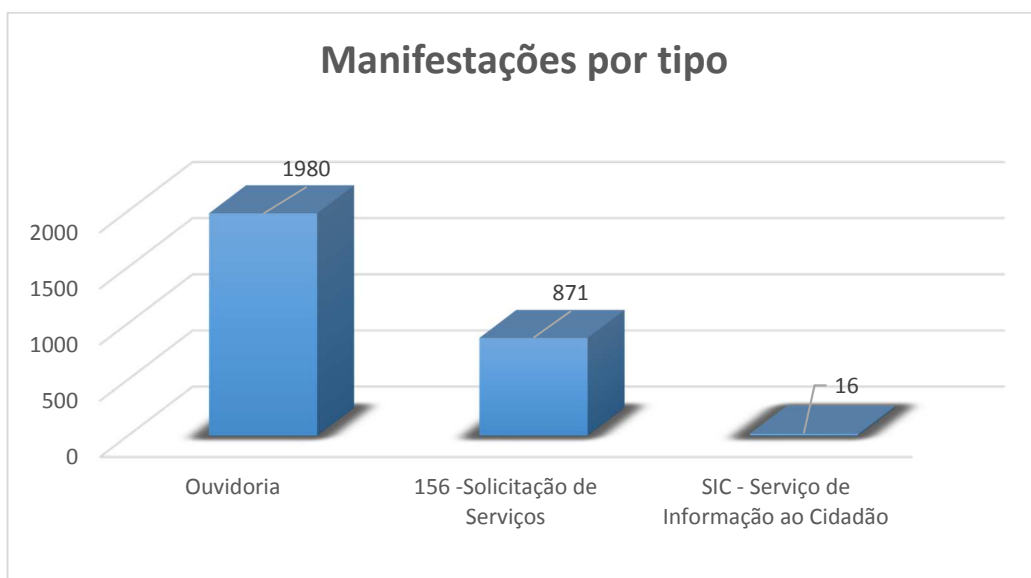
**SIC** – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 16 protocolos referente a orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 1980 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 871 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 16 protocolos





(Levantamento das manifestações .....2)

### 1.2) Situação dos protocolos registrados:

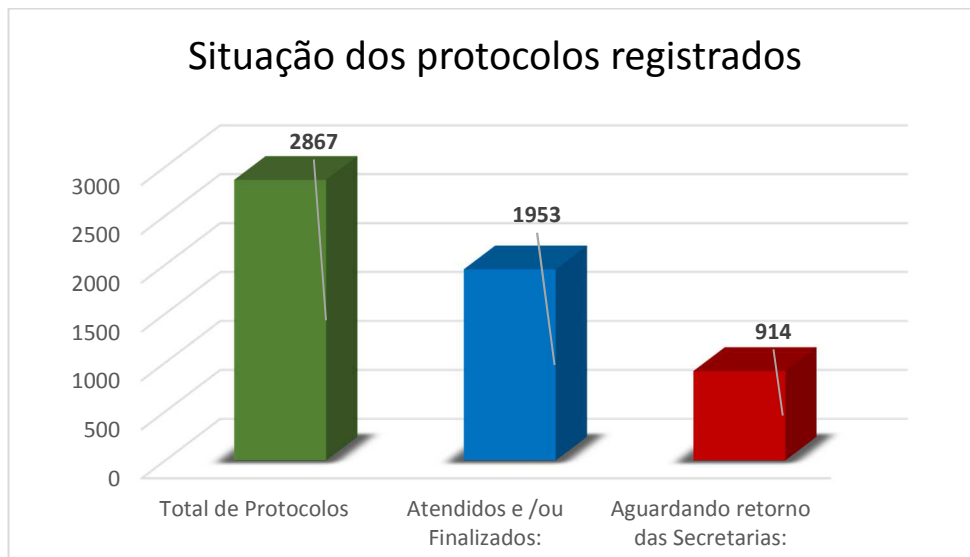
**Total de Protocolos – 2867**

**Atendidos e/ou Finalizados: 1953**

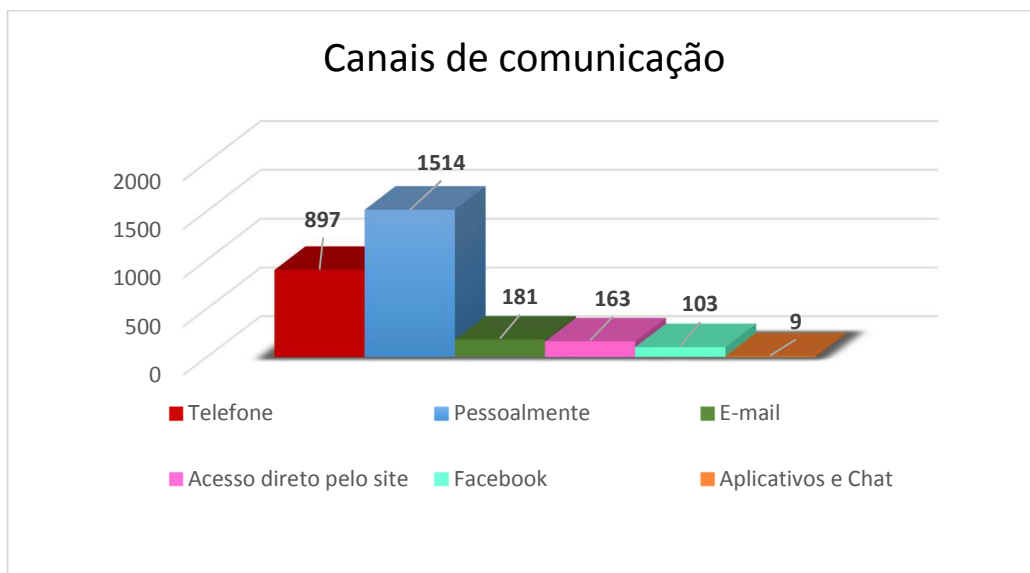
- Atrasados – 22
- No prazo – 1931

**Aguardando retorno das secretarias: 914**

- Atrasados – 410
- No prazo – 504



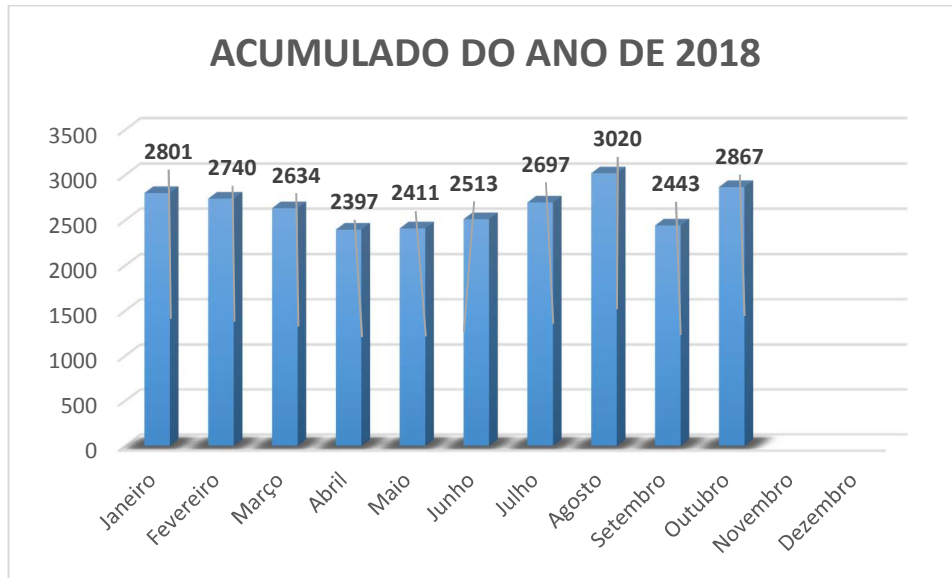
### 1.3) Forma de contato com a Ouvidoria:





(Levantamento das manifestações .....3)

1.4) Acumulado do ano de 2018:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de outubro:

\***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 OUTUBRO					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
133	112	144	148	115	2
139	121	134	107	1	2
133	124	134	136	125	3
148	155	112	120	146	0
123	117	133			



(Levantamento das manifestações .....4)

2) Manifestações por secretarias:

<b>Secretarias</b>	<b>Atendidos</b>	<b>Aguardando retorno</b>	<b>Total</b>
<b>SEMURB - Secretaria de Mobilidade Urbana</b>	<b>352</b>	<b>367</b>	<b>719</b>
<b>SEMOV - Secretaria de Obras</b>	<b>4</b>	<b>320</b>	<b>324</b>
<b>SEMMAM - Secretaria do Meio Ambiente</b>	<b>6</b>	<b>83</b>	<b>89</b>
<b>SEMSAD - Secretaria de Saúde</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>
- Vigilância Ambiental	<b>1</b>	<b>34</b>	<b>35</b>
- Vigilância Sanitária	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>SGG - Secretaria de Gestão e Governo</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
- Fiscalização	<b>14</b>	<b>68</b>	<b>82</b>
<b>SEDETTEC - Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>29</b>
<b>SEMFA - Secretaria da Fazenda</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>
<b>SEM HAB - Secretaria de Habitação</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>
<b>SEMAD - Secretaria de Administração</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>SECOL - Secretaria Municipal de Compras e Licitações</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>SECULT - Secretaria Municipal de Cultura e Relações Internacionais</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>GP - Gabinete do Prefeito</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>SDS - Secretaria de Desenvolvimento Social</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>SEMPA - Secretaria municipal de proteção animal</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>SMED - Secretaria municipal de educação</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Diversos</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>Ouvidoria Municipal - <i>Elogios/Ouvidoria Geral do Município - 19</i></b>	<b>1537</b>	<b>0</b>	<b>1537</b>
<b>Totais</b>	<b>1953</b>	<b>914</b>	<b>2867</b>

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: 11.420, em média 519 senhas distribuídas em 22 dias úteis.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.