



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 dezembro

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, 08 de janeiro de 2019



São Leopoldo, 08 de janeiro de 2019.

RELATÓRIO

Levantamento das manifestações do mês de dezembro

1) Total de Manifestações:1901. Em média foram registrados 105 protocolos por dia no mês de dezembro.

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

Ouvidoria – 1216 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – registramos 667 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).

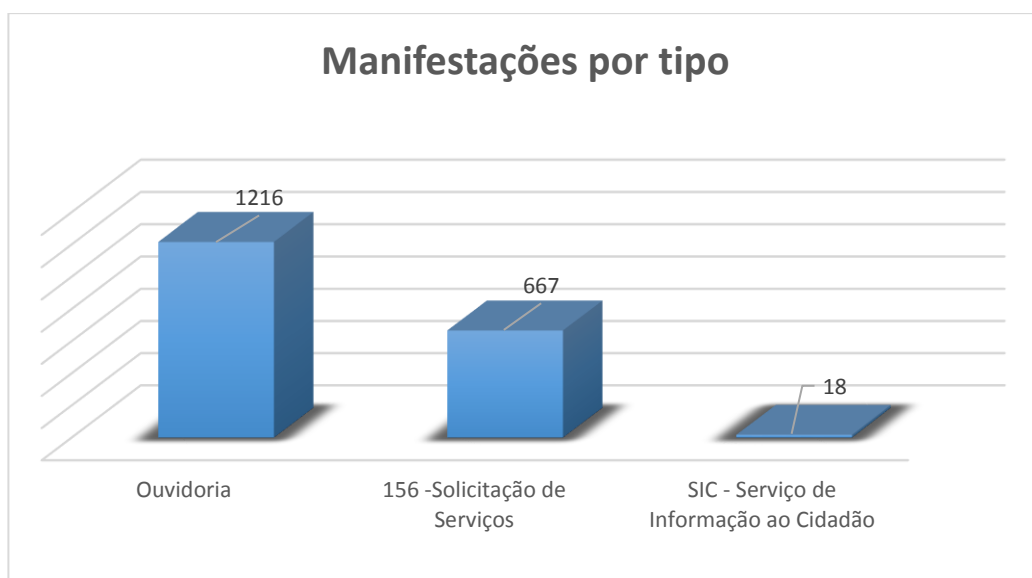
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 18 protocolos referentes à orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 1216 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 667 protocolos

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





(Levantamento das manifestações.....2)

1.2) Situação dos protocolos registrados:

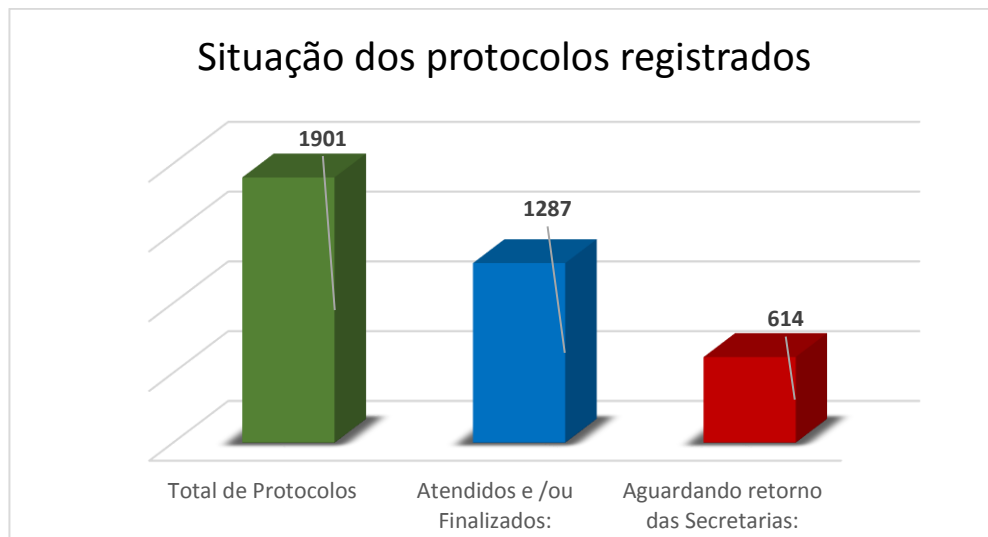
Total de Protocolos – 1901

Atendidos e/ou Finalizados: 1287

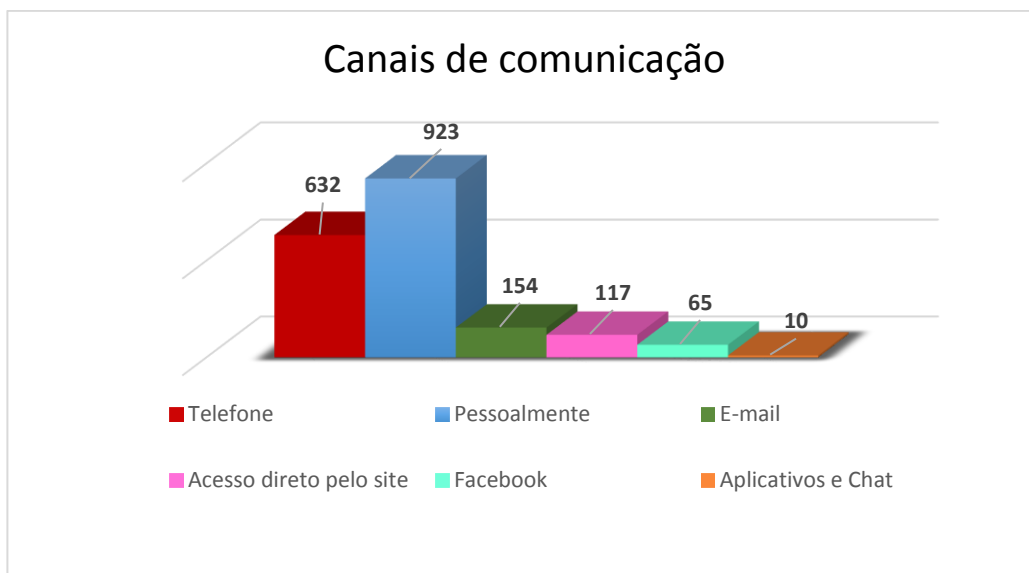
- Atrasados – 10
- No prazo – 1277

Aguardando retorno das secretarias: 614

- Atrasados – 26
- No prazo – 588



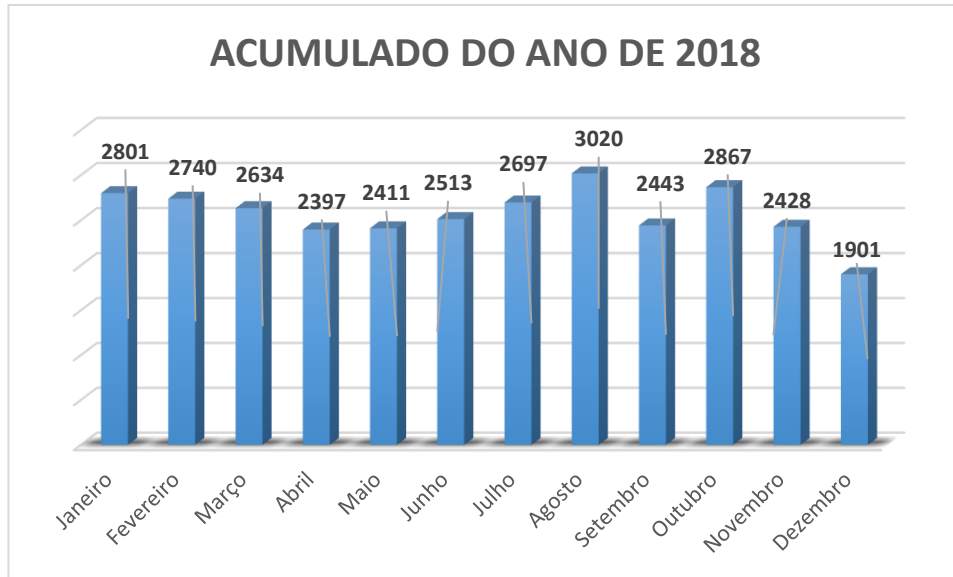
1.3) Forma de contato com a Ouvidoria:





(Levantamento das manifestações.....3)

1.4) Acumulado do ano de 2018:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de dezembro:

**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 DEZEMBRO					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
					0
127	97	97	115	109	0
107	110	106	98	80	4
104	112	151	116	73	0
0	0	90	102	93	0
0					



(Levantamento das manifestações4)

2) Manifestações por secretarias:

Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB - Secretaria de Mobilidade Urbana	253	250	503
SEMOV - Secretaria de Obras	5	183	188
SEMMAM - Secretaria do Meio Ambiente	12	59	71
SEMSAD - Secretaria de Saúde	1	4	5
- Vigilância Ambiental	1	24	25
- Vigilância Sanitária	1	4	5
SGG - Secretaria de Gestão e Governo	2	3	5
- Fiscalização	11	56	67
SEDETTEC - Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico	13	8	21
SEMFA - Secretaria da Fazenda	28	8	36
SEM HAB - Secretaria de Habitação	2	3	5
SEMAD - Secretaria de Administração	0	3	3
SECULT - Secretaria Municipal de Cultura e Relações Internacionais	0	1	1
PROCON - Órgão defesa do consumidor	1	1	2
SDS - Secretaria de Desenvolvimento Social	0	2	2
SEMUSP - Secretaria Municipal de Segurança e Defesa Comunitária	0	1	1
SMED - Secretaria municipal de educação	1	1	2
Diversos	0	3	3
Ouvidoria Geral do Município - <i>Elogios - 15</i>	956	0	956
Totais	1287	614	1901

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: 11.286, em média 627 senhas distribuídas em 18 dias úteis.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

Clarissa Azambuja
Diretora da Ouvidoria Geral