



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 novembro

Prefeitura Municipal de São Leopoldo
São Leopoldo, 04 de dezembro de 2018



São Leopoldo, 04 de dezembro de 2018.

RELATÓRIO

Levantamento das manifestações do mês de novembro

1) Total de Manifestações: 2428. Em média foram registrados 127 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 – 1688 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

Solicitações de serviços 156 – registramos 733 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).

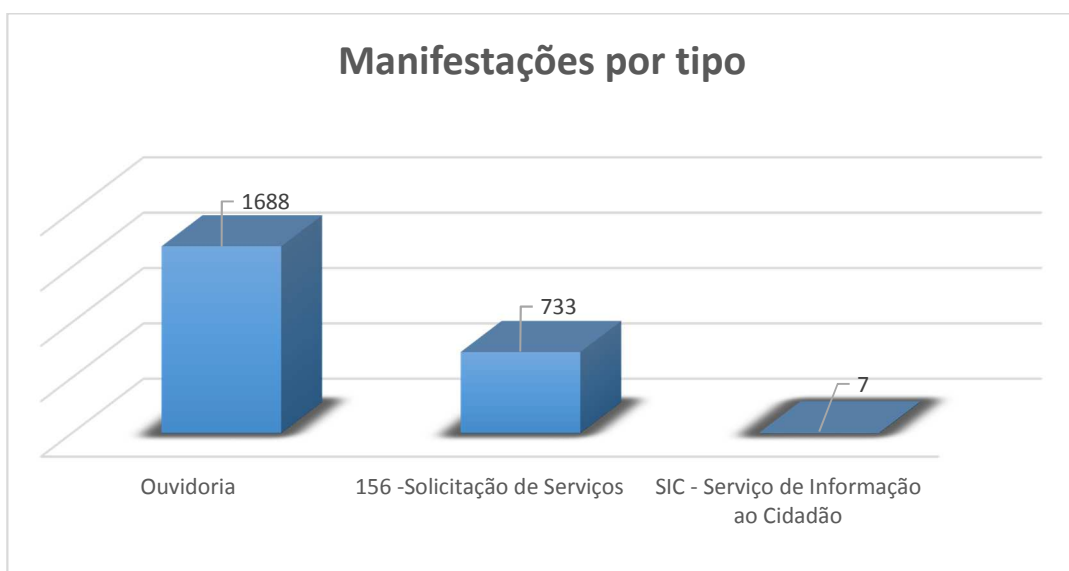
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 07 protocolos referente a orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo à Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 1688 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 733 protocolos

c) **SIC – Serviço Informação ao Cidadão:** 07 protocolos





(Levantamento das manifestações.....2)

1.2) Situação dos protocolos registrados:

Total de Protocolos – 2428

Atendidos e/ou Finalizados: 1593

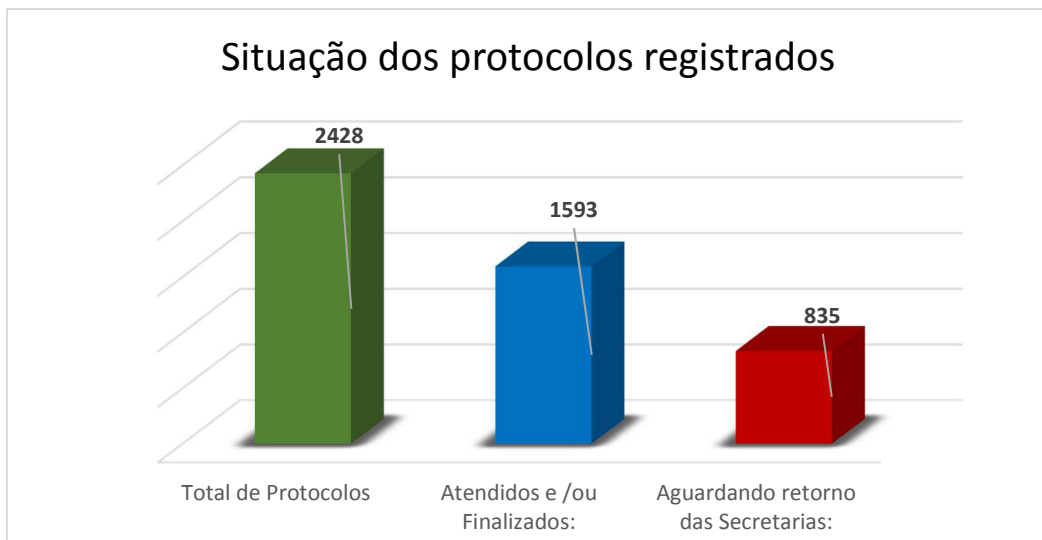
- Atrasados – 155

- No prazo – 1438

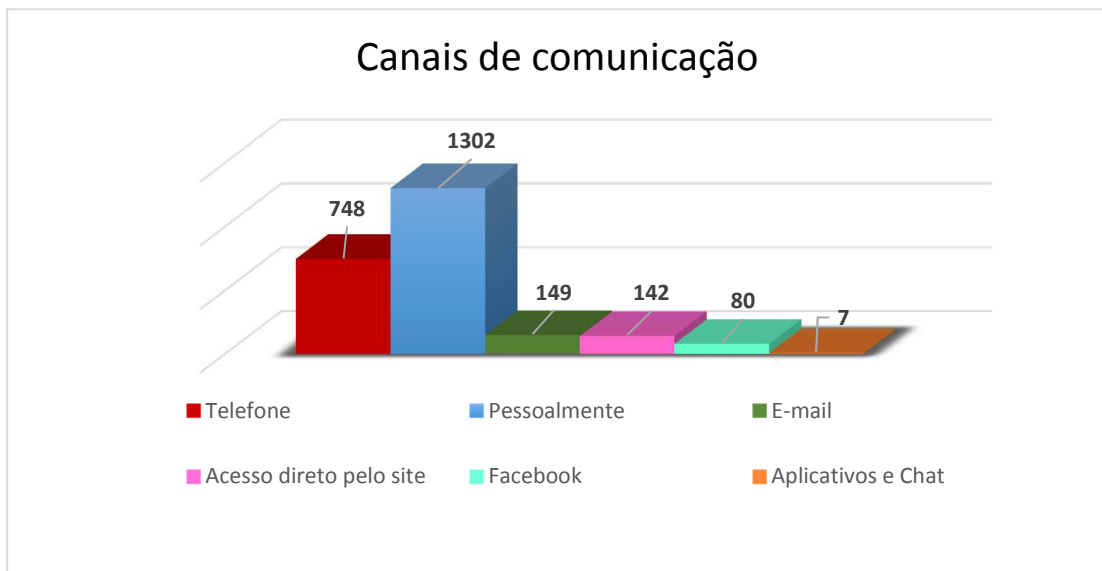
Aguardando retorno das secretarias: 835

- Atrasados – 357

- No prazo – 478



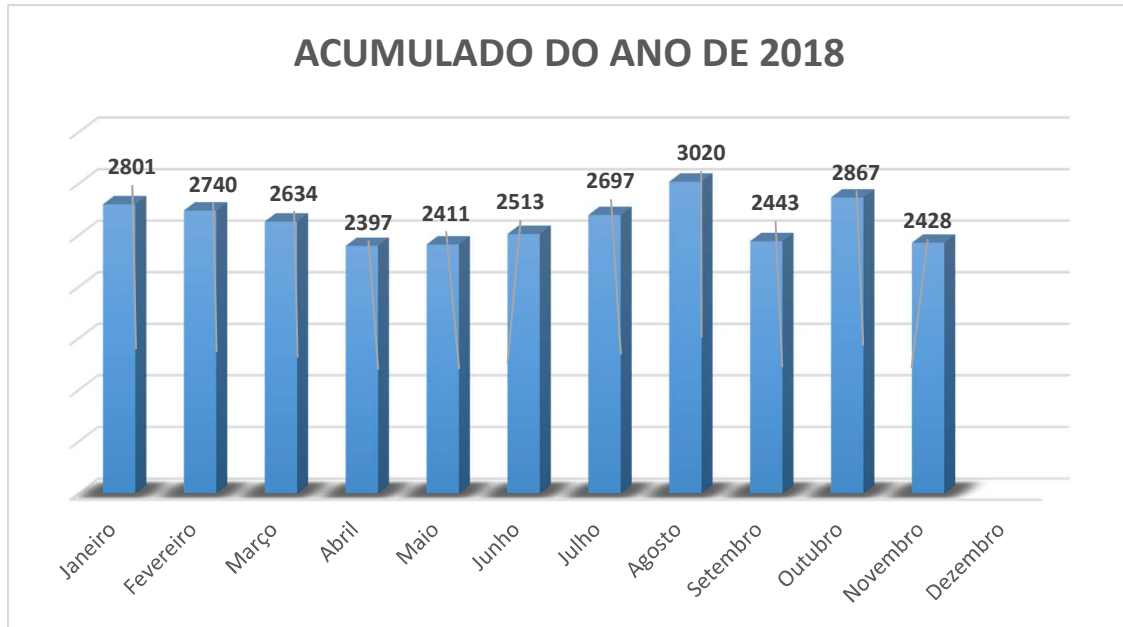
1.3) Forma de contato com a Ouvidoria:





(Levantamento das manifestações.....3)

1.4) Acumulado do ano de 2018:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de novembro:

**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 NOVEMBRO					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
			115	1	0
134	138	136	122	132	3
119	128	134	1	1	6
133	117	91	133	113	1
138	119	176	138	99	



(Levantamento das manifestações4)

2) Manifestações por secretarias:

Secretarias	Atendidos	Aguardando retorno	Total
SEMURB - Secretaria de Mobilidade Urbana	228	307	535
SEMOV - Secretaria de Obras	15	307	322
SEMMAM - Secretaria do Meio Ambiente	21	58	79
SEMSAD - Secretaria de Saúde	0	4	4
- Vigilância Ambiental	2	32	34
- Vigilância Sanitária	0	18	18
SGG - Secretaria de Gestão e Governo	1	1	2
- Fiscalização	15	78	93
SEDETTEC - Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico	31	8	39
SEMFA - Secretaria da Fazenda	6	2	8
SEMHAB - Secretaria de Habitação	2	4	6
SEMAD - Secretaria de Administração	0	1	1
SECULT - Secretaria Municipal de Cultura e Relações Internacionais	1	1	2
SDS - Secretaria de Desenvolvimento Social	0	3	3
SEMPA - Secretaria municipal de proteção animal	0	2	2
SMED - Secretaria municipal de educação	1	0	1
PGM - Procuradoria Geral do Município	1	0	1
Diversos	0	9	9
Ouvidoria Geral do Município - <i>Elogios - 15</i>	1269	0	1269
Totais	1593	835	2428

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: 10.631, em média 559 senhas distribuídas em 19 dias úteis.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

Diego Specht
Ouvidor Geral do Município