



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 julho

Prefeitura Municipal de São Leopoldo  
São Leopoldo, 02 de agosto de 2018



São Leopoldo, 02 de agosto de 2018.

## RELATÓRIO

### Levantamento das manifestações do mês de julho

1) Total de Manifestações: 2697. Em média foram registrados 128 protocolos por dia no mês de julho.

#### **Distribuição das demandas por assunto.**

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

**Ouvidoria** – 1975 manifestações de denúncias, sugestões e pedidos de informações; orientações e elogios foram encaminhados às secretarias do governo.

**Solicitações de serviços 156** – registramos 715 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).

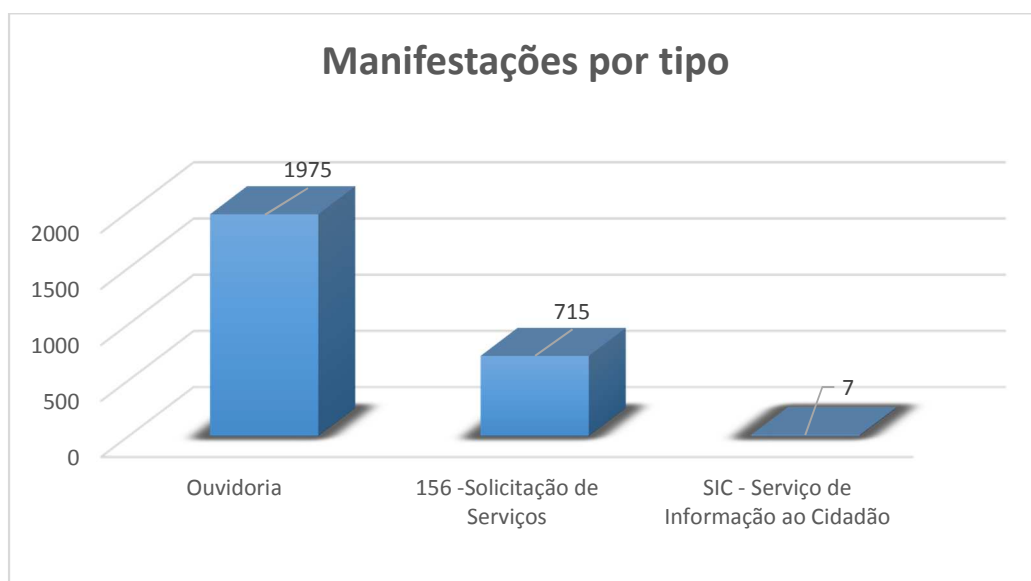
**SIC** – Serviço de Informação ao Cidadão – foram abertos 07 protocolos referente a orientação técnica e solicitação de documentos; atendendo a Lei da Transparência.

1.1) Manifestações por tipo:

a) **Ouvidoria** – 1975 protocolos

b) **156 – Solicitações de Serviços:** 715 protocolos

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





(Levantamento das manifestações .....2)

1.2) Situação dos protocolos registrados:

**Total de Protocolos – 2697**

**Atendidos e/ou Finalizados: 2068**

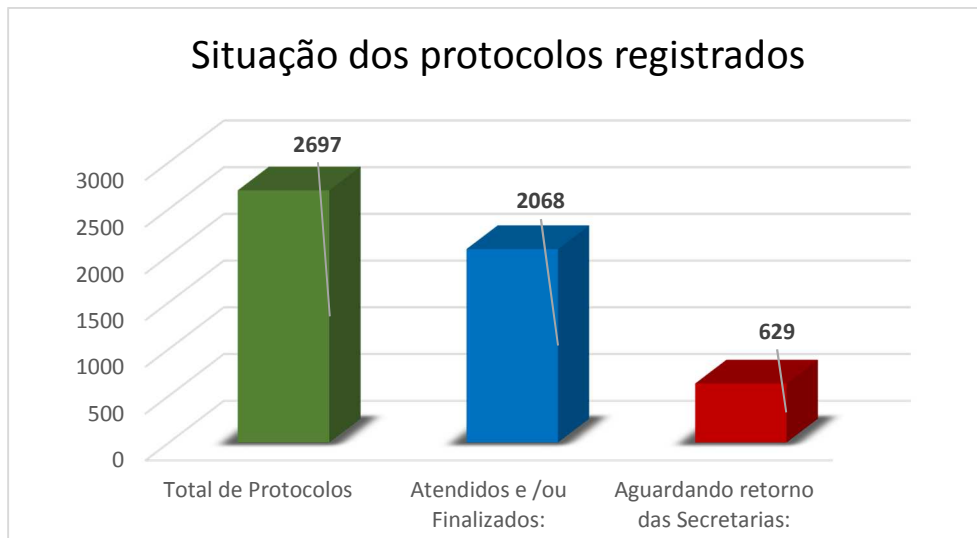
- Atrasados – 34

- No prazo – 2034

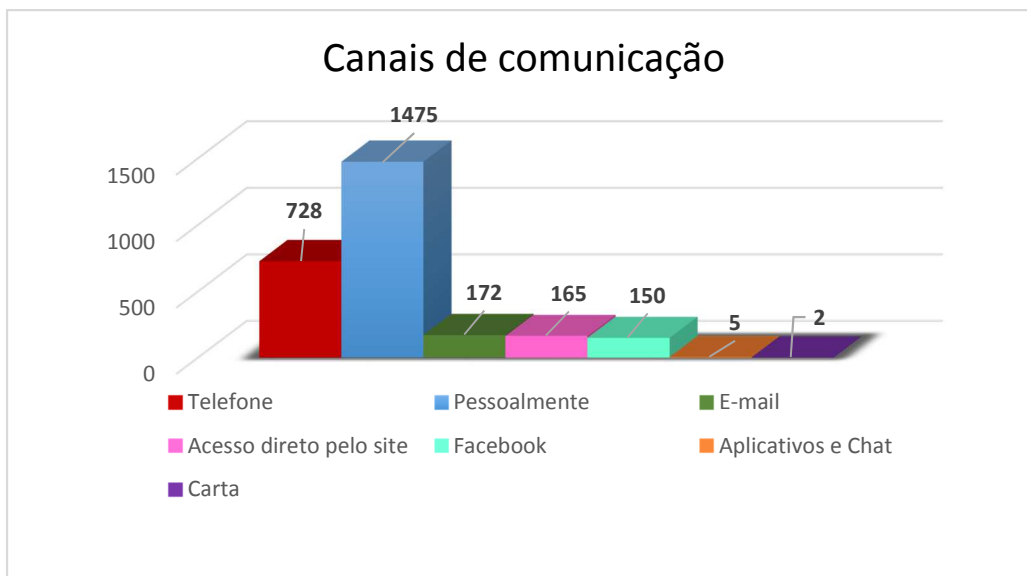
**Aguardando retorno das secretarias: 629**

- Atrasados – 262

- No prazo – 367



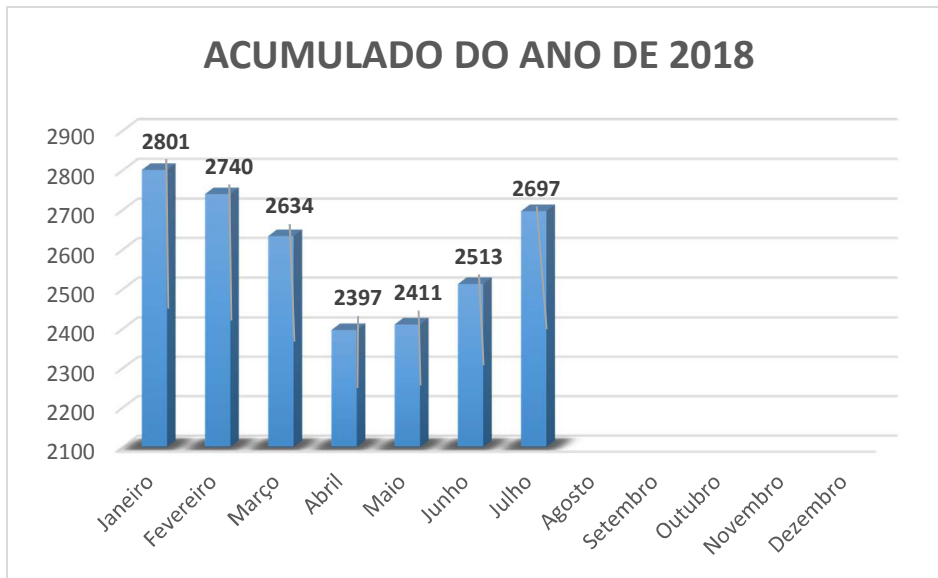
1.3) Forma de contato com a Ouvidoria:





(Levantamento das manifestações .....3)

1.4) Acumulado do ano de 2018:



1.5) Análise de protocolos diários do mês de junho:

\***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.

PROCOLOS REGISTRADOS NO SISTEMA ERP EM JULHO					
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO E DOMINGO
					2
71	127	128	97	105	1
149	125	145	126	122	2
127	114	131	128	123	2
166	141	0	152	122	3
142	146				



(Levantamento das manifestações .....4)

2) Manifestações por secretarias:

<b>Secretarias</b>	<b>Atendidos</b>	<b>Aguardando retorno</b>	<b>Total</b>
SEMURB - Secretaria de Mobilidade Urbana	278	207	485
SEMOV – Secretaria de Obras	29	283	312
SEMMAM – Secretaria do Meio Ambiente	3	52	55
SEMSAD – Secretaria de Saúde	17	10	27
- Vigilância Ambiental	1	6	7
- Vigilância Sanitária	3	6	9
SGG – Secretaria de Gestão e Governo	2	2	4
- Fiscalização	1	41	42
SEDETTEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico, T. e Tecnológico	7	2	9
SEMFA – Secretaria da Fazenda	6	1	7
SEM HAB – Secretaria de Habitação	1	3	4
SEMAD – Secretaria de Administração	1	0	1
SEDES - Secretaria de Desenvolvimento Social	1	1	2
Diversos	5	15	20
Totais	2068	629	2697
Ouvidoria Municipal	1713		1713
- Elogios protocolados para a Ouvidoria Geral do Município - 38			

3) Senhas distribuídas na recepção do andar térreo: em média 7.075 senhas distribuídas em 21 dias úteis.

Sem mais, nos colocamos a disposição para esclarecimentos.

**Diego Specht**  
Ouvidor Geral do Município