

Janeiro
Fevereiro
Trimestral

Ouvidoria

Acesso à Informação

Abril
Maio
Semestral

Julho

Agosto
Trimestral
Outubro

Novembro
Anual



Relatório Ouvidoria - Trimestral (Janeiro a Março)

Média de atendimento
8 dias

Serviços acionados:

| ASSUNTOS | QUANTIDADE |
|---------------------------------------|------------|
| Coleta convencional de lixo | 312 |
| Coleta de entulho | 281 |
| Coleta seletiva de lixo | 96 |
| Varrição | 16 |
| Lavagem | 13 |
| Contêiner quebrado | 13 |
| Retirada de animal morto | 11 |
| Orientação de instalação de contêiner | 10 |
| Catação manual | 2 |
| Orientação ambiental | 2 |
| Atendimento | 20 |
| Barulho dos caminhões coletores | 6 |
| Aterro Sanitário | 2 |
| Instalação de lixeira | 1 |
| Placa de proibido jogar lixo | 1 |
| Fiscalização | 32 |
| Serviço que não é do SLU | 5 |

Indicadores:

Quantidade de manifestações



2015 - Nº 675
2016 - Nº 528
2017 - Nº 364
2018 - Nº 669

Manifestações atendidas no prazo



2015 - Nº 63
2016 - Nº 352
2017 - Nº 294
2018 - Nº 638

Cumpridas no prazo de até 20 dias



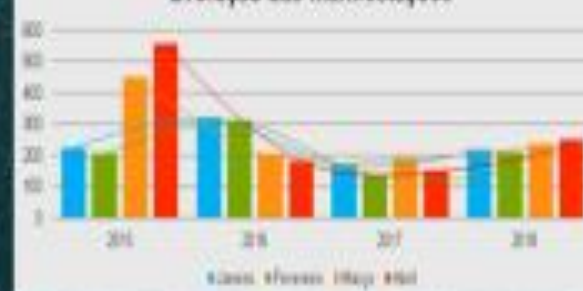
2015 - 9%
2016 - 67%
2017 - 81%
2018 - 95%

| STATUS | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------|------|------|------|
| No prazo | 352 | 294 | 638 |
| Fora do prazo | 178 | 70 | 31 |
| Pendentes | - | - | 74 |

| Resolutividade | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------|------|------|------|
| Resolvida | - | 54 | 65 |
| Não resolvida | - | 77 | 61 |

| TIPOLOGIA | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------|------|------|------|
| Solicitação | 335 | 124 | 286 |
| Reclamação | 179 | 222 | 335 |
| Sugestão | 6 | 2 | 9 |
| Elogio | 5 | 10 | 9 |
| Denúncia | 2 | 3 | 16 |
| Informação | 1 | 3 | 14 |

Evolução das manifestações



- Janeiro
- Fevereiro
- Trimestral**
- Ouvidoria
- Acesso à Informação
- Abril
- Maio
- Semestral
- Julho
- Agosto
- Trimestral
- Outubro
- Novembro
- Anual



Acesso à Informação - Trimestral (Janeiro a Março)

Média de atendimento
8 dias

Serviços acionados:

| ASSUNTOS | QUANTIDADE |
|-----------------------------------|------------|
| Informações sobre servidores | 3 |
| Coleta seletiva | 2 |
| Coleta convencional | 2 |
| Serviço de ouvidoria | 1 |
| Contratos | 1 |
| Informação sobre Aterro Sanitário | 1 |
| Concurso público | 1 |
| Coleta de material especial | 1 |

Indicadores:

Quantidade de manifestações ↓



- 2015 - Nº 13
- 2016 - Nº 12
- 2017 - Nº 11
- 2018 - Nº 12

Manifestações atendidas no prazo ↑



- 2015 - Nº 3
- 2016 - Nº 8
- 2017 - Nº 9
- 2018 - Nº 12

Cumpridas no prazo de até 20 dias ↑



- 2015 - %
- 2016 - 67%
- 2017 - 82%
- 2018 - 100%



| STATUS | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------|------|------|------|
| No prazo | 8 | 9 | 12 |
| Fora do prazo | 4 | 3 | - |
| Pendentes | - | - | 12 |

| Instância | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------|------|------|------|
| 1ª instância | 12 | 10 | 11 |
| 2ª instância | - | 1 | 1 |

| TIPOLOGIA | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------------------|------|------|------|
| Concedido | 10 | 10 | 9 |
| Concedido parcialmente | 1 | - | - |
| Serviço de ouvidoria | 1 | - | 2 |
| Negado | - | - | 1 |
| Órgão não tem competência | - | 1 | - |

