



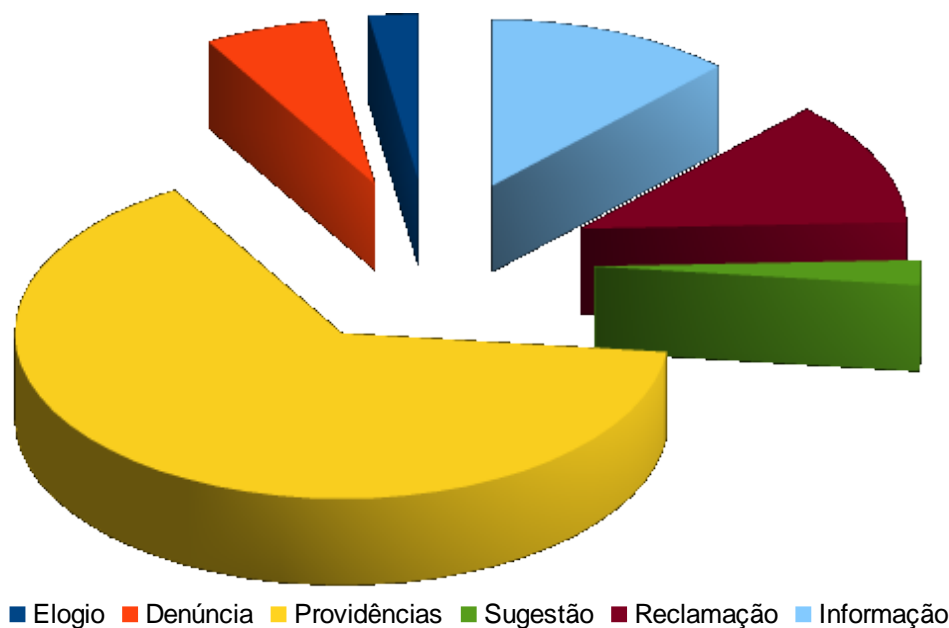
Relatório Anual Ouvidoria

de 10 de dezembro de 2018 a 30 de novembro de 2019.

É importante destacar que a Lei nº 13.460/2017 tornou obrigatória a elaboração anual de relatório de gestão, com o objetivo de apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos, a ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que pertence a ouvidoria e disponibilizado na internet, com ampla divulgação.

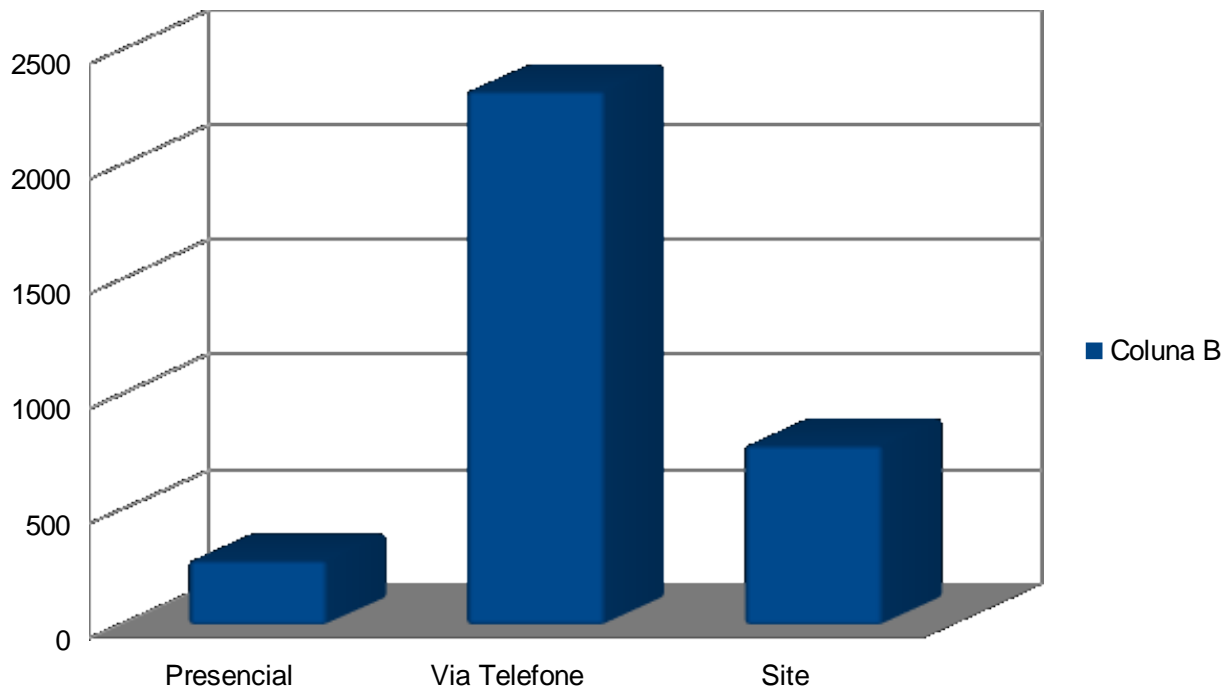
| | Dezembro | Jan/Fev. | Março | Abril | Maió | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro |
|--------------|-----------|-------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| Elogio | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| Denúncia | 5 | 15 | 7 | 4 | 2 | 8 | 5 | 12 | 4 | 13 | 7 |
| Providências | 53 | 43 | 57 | 12 | 7 | 12 | 8 | 8 | 22 | 22 | 25 |
| Sugestão | 2 | 3 | 17 | 18 | 32 | 6 | 6 | 8 | 8 | 6 | 8 |
| Reclamação | 10 | 30 | 33 | 20 | 25 | 25 | 20 | 15 | 45 | 39 | 38 |
| Informação | 10 | 2286 | 247 | 192 | 252 | 27 | 25 | 32 | 45 | 64 | 41 |
| | 41 | 2337 | 321 | 246 | 319 | 78 | 65 | 76 | 125 | 147 | 121 |

Total de demandas Ouvidoria/Fala Torres: 3876 manifestações



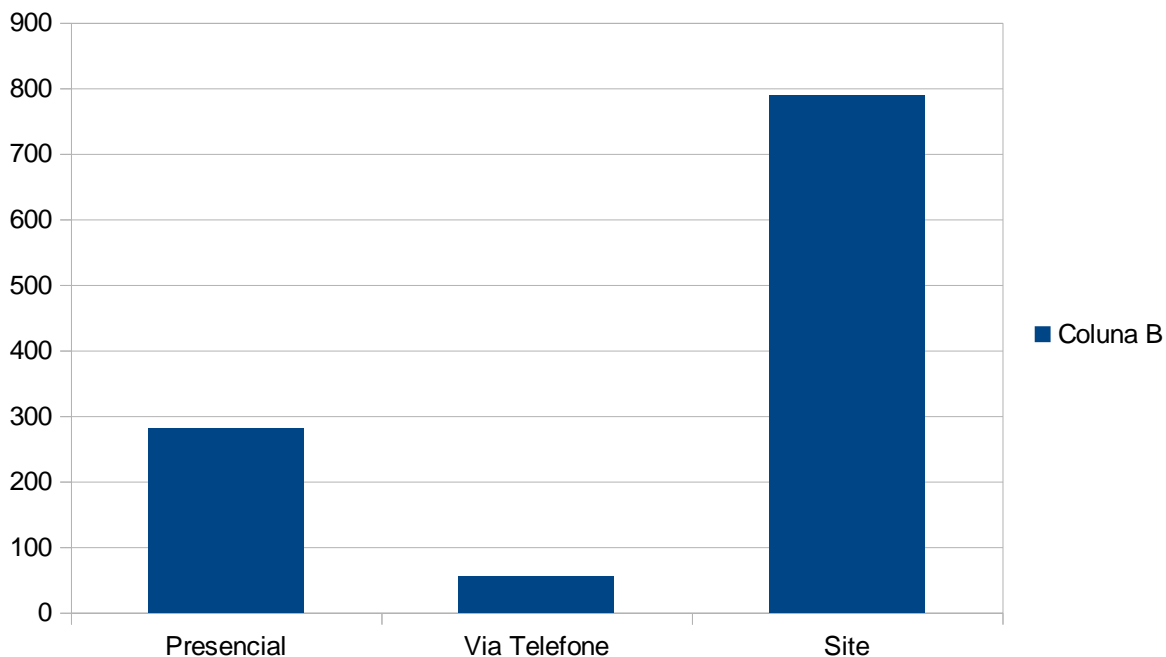


Manifestações Via Presencial, Telefone e site:



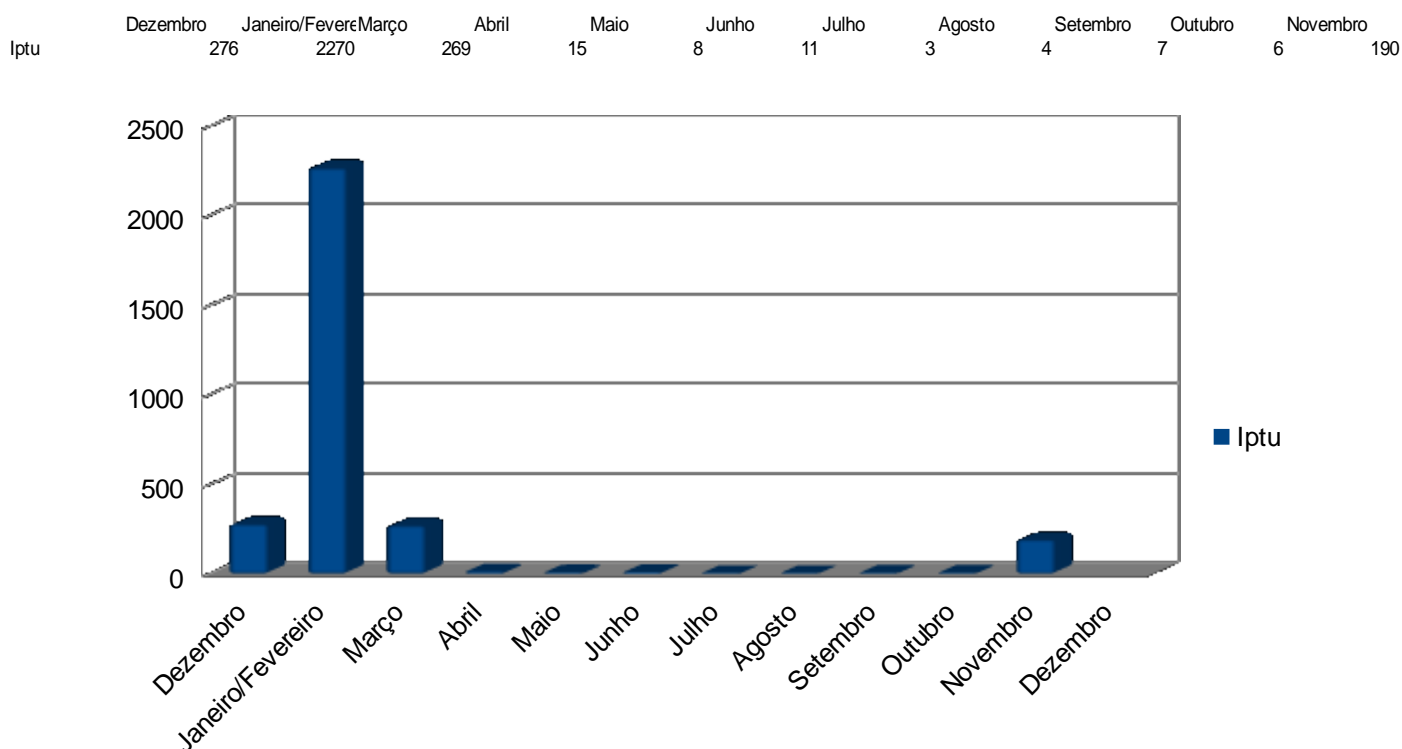
Obs.: As manifestações via telefone aparecem como maior por que somadas aos pedidos de IPTU via telefone feito nos meses de janeiro e fevereiro, foram somados ao total geral.

*Manifestações somente pela Ouvidoria sem o acréscimo das telefonistas:





Manifestações solicitando informação e guias de IPTU:



Manifestações Recebidas por Secretaria:

| | Elogio | Denúncia | Providências | Sugestão | Reclamação | Informação | |
|---------------|--------|----------|--------------|----------|------------|------------|----|
| Saúde | | | 20 | 21 | | 35 | 62 |
| Obras | | 2 | 10 | 129 | 12 | 65 | 46 |
| M.Amb. | | 2 | 9 | 56 | 36 | 23 | 53 |
| Assist.D.Hum. | | | 6 | 1 | | 18 | 24 |
| Turismo | | | 3 | 1 | 24 | 5 | 28 |
| Planej. | | | 4 | 1 | 13 | 9 | 57 |
| Adm | | | 13 | 4 | | 12 | 28 |
| Educ | | | | | | 5 | 28 |
| Procurad. | | | | | | | 19 |
| Fazenda | | 4 | 5 | 18 | 12 | 14 | 56 |
| Gabinete | | 5 | | | 4 | 1 | 23 |
| Ind.Com. | | | 12 | 9 | | 76 | 24 |
| Agric. | | | | 6 | 2 | 3 | 25 |

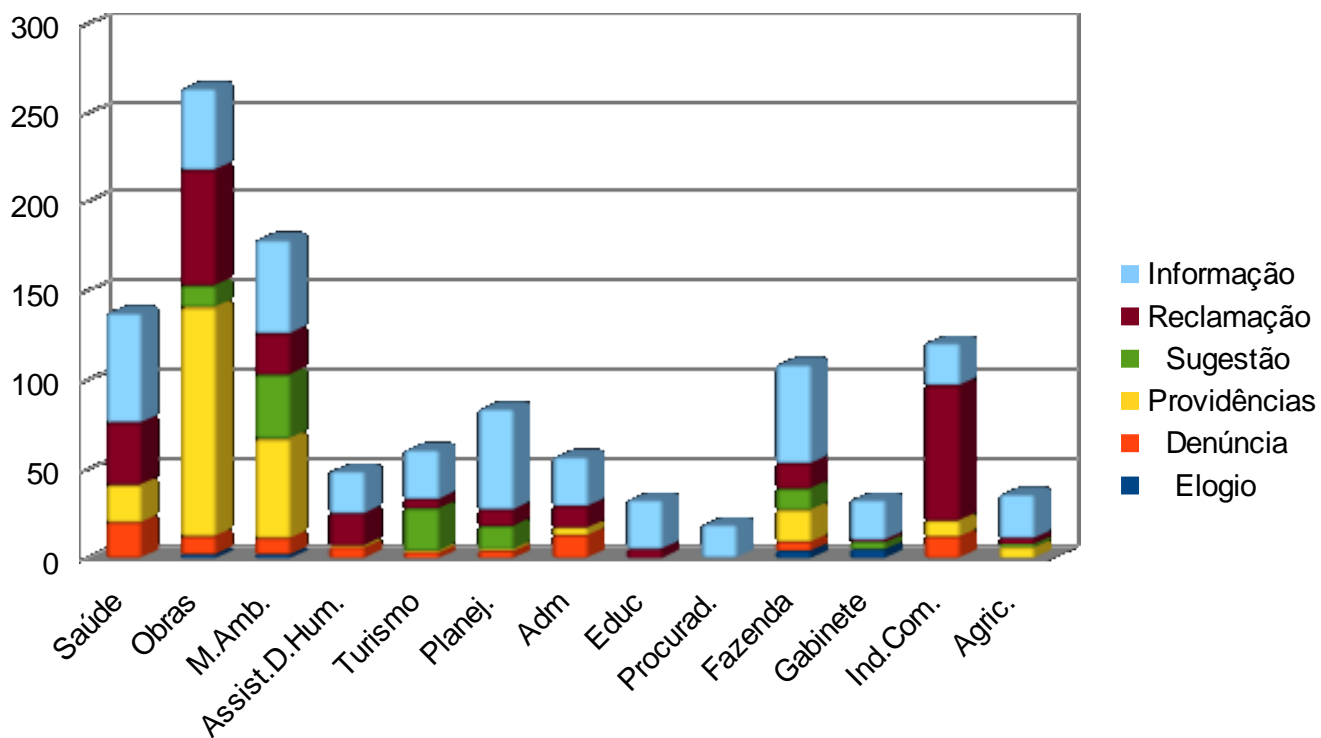
Total de demandas via Ouvidoria: 1200 manifestações;



Prefeitura Municipal de Torres
Secretaria Municipal de Administração
OUIDORIA

Rua José Picoral, 79 – CEP 95560-000 – Torres/RS
Fones: (51) 3626- 91 50 – Ramal 203

Obs.: No quadro acima não foi somado as 2.270 manifestações feitas especificamente para IPTU.



Torres, 20 de dezembro de 2019.

Maria do Carmo Conforti Rodrigues
Ouvidora Municipal