



Departamento Geral de Ouvidoria

RELATÓRIO DOS TRABALHOS DO ANO 2018

156

Prefeitura Municipal de Limeira
Secretaria Municipal de Comunicação Social -
Departamento Geral de Ouvidoria

Apresentação.

Este relatório é sobre o exercício de 2018, tendo como objetivo apresentar de forma resumida, as ações e atividades desenvolvidas pelo 156 da Ouvidoria Geral do Município de Limeira Sp.

Assim, ao findar deste relatório, expressamos o sentimento de dever cumprido – com vistas ao pacto de transparência – com o cidadão limeirense; dado o tratamento dispensado às manifestações da população levadas a esta Ouvidoria Geral.

Departamento Geral de Ouvidoria

156 – SISTEMA DE INFORMAÇÃO E

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS:

O Serviço 156 estabelece um canal de comunicação entre a população e a Prefeitura, fornecendo informações, centralizando e encaminhando as solicitações de serviços, sugestões e reclamações aos setores competentes, acompanhando as solicitações e prazos de resposta, tendo em vista maior agilidade dos serviços à população e melhor utilização dos recursos públicos.

Procedimentos Gerais.

O **156** é uma linha direta entre a população e a Prefeitura, por meio da qual o cidadão pode solicitar informações e registrar solicitações de serviços públicos. O atendimento do 156 é feito:

1. por telefone das 8:00 às 17:00;
2. Pessoalmente no Espaço 156 anexo a Ouvidoria Geral do Município na Rua Prefeito Dr. Alberto Ferreira, 179 Edifício Prada (Prefeitura) Horário das 09:00 às 16:00.
3. Através do Portal da Prefeitura. <http://www.limeira.sp.gov.br/156/>
4. No Aplicativo 156 Limeira na Playstore para dispositivos Android
5. As informações são feitas no ato da chamada, assim como as solicitações de serviços que após cadastradas são encaminhadas para as áreas que fazem e/ou programam a ação.
6. Importante lembrar que o 156 não realiza serviços e sim repassa as solicitações da população para os diversos setores da prefeitura

Para acompanhar uma solicitação feita no 156:

Com o número do protocolo em mãos:

1. Ligar 156 e pedir informações sobre o protocolo solicitado,
2. Dirigir-se ao setor da Ouvidoria/156 com o protocolo

Duvidas Frequentes

Qual a diferença entre o Serviço Atendimento 156 e Ouvidoria?

Muitos confundem o Serviço 156 com a Ouvidoria, mas são atendimentos muito distintos, porque o 156 presta um importante trabalho de utilidade pública, fornecendo informações sobre todos os serviços municipais e também registra solicitações de serviços públicos a serem realizados.

OUVIDORIA

Já a **Ouvidoria** recebe reclamações quanto à morosidade no atendimento de solicitações registradas no 156 ou no protocolo geral. A Ouvidoria tem a função de registrar : **Sugestões, Reclamações Denúncias e Elogios.**

E-SIC

O e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) é um canal exclusivo para o registro de pedidos de documentos, dados e informações públicas, com base na Lei de Acesso à Informação Pública, Lei Federal nº 12.527/2011. *A norma foi regulamentada em âmbito local pela Lei Municipal nº 5.260/2014.*

O Serviço de Informação ao Cidadão físico é localizado na Ouvidoria Geral do Município, seu horário de funcionamento é das 9h às 16h, telefone (19) 3404-9879.

Departamento Geral de Ouvidoria

Análise dos trabalhos:

****Segue abaixo a quantidade de Atendimentos via Telefone, Atendimento Presencial e pelo Aplicativo 156 EM 2018***

Neste ano de 2018, foram registradas um total de 32.304 (Trinta e dois mil Trezentos e quatro) Chamados recebidos através do 156.

Desta quantidade, 12.779 foram de Orientações em geral

O atendimento via telefone apresentou-se como sendo o mais utilizado pela população limeirense na realização de seus chamados..

Via Telefone = 30.571

Atendimento Presencial = 319

Atendimento Aplicativo 156 = 1.466

**** Contagem por aplicativo começou no mês 08***

Departamento Geral de Ouvidoria

Em 2018, Tivemos um total de 32.304 chamados, sendo destes 12.779 chamados de orientações em geral

aberto	1372
novo	677
pendente	213
rejeitado	196
resolvido	29846
Total	32304



Por tipo de serviços tivemos :

Obs:

Quais são os tipos de manifestação?

SUGESTÃO: Registro de aprimoramento dos serviços prestados pela Prefeitura;

ELOGIO: Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Solicitação de Serviços: Pedido de providência por parte da Administração sobre algum tipo de serviço prestado pela Administração Pública;

RECLAMAÇÃO: Registro de insatisfação relativa a serviço/atendimento público

DENÚNCIA: Registro de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação do órgão municipal.

As solicitações de serviços seguem liderando a lista das principais manifestações dos limeirenses, com a quantidade de 26.204 chamados.

Os Chamados de Denúncias de Irregularidades corresponderam a quantidade de 4709 Chamados, as Sugestões foram 1070 Chamados, as Reclamações Foram 239 e os Elogios foram a quantidade de 70 Chamados

Denúncia de Irregularidades 4.709

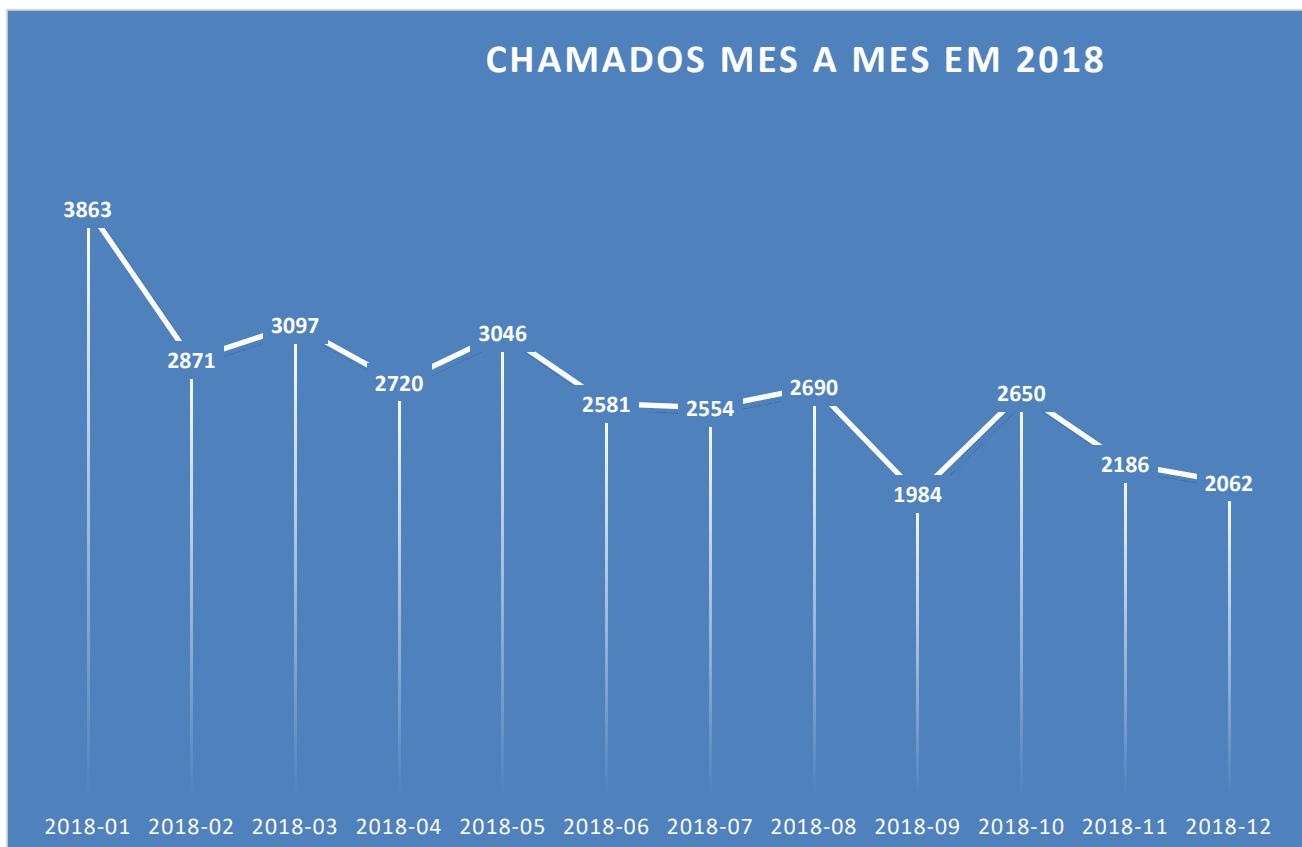
Solicitação de Serviços 26.204

Sugestões 1.070

Reclamações 239

Elogios 70

Segue abaixo a Quantidade de chamados mês a mês em 2018.



2018-01	3863
2018-02	2871
2018-03	3097
2018-04	2720
2018-05	3046

Departamento Geral de Ouvidoria

2018-06	2581
2018-07	2554
2018-08	2690
2018-09	1984
2018-10	2650
2018-11	2186
2018-12	2062
Total	32304

Lista Completa de

solicitados em 2018 no 156.

chamados

*Medicamentos	15
*ORIENTAÇÕES EM GERAL	12779
ACUMULADORES - A. PARTICULAR	177
ACUMULADORES - A.PÚBLICA	12
AFUNDAMENTO DE ASFALTO	90
ALIMENTOS OU MEDICAMENTOS ESTRAGADOS	72
ALVARÁ DE AMBULANTES	99
ALVARÁ DE FUNCIONAMENTO	861
ALVARÁ DE TRAILERS	95
ANIMAIS - AGRESSIVOS	106
ANIMAIS - MAUS TRATOS	843

Departamento Geral de Ouvidoria

ANIMAIS - PEC. OU SINAN	336
ANIMAIS - POMBOS E MORCEGOS	77
BUEIROS - DESENTUPIAMENTO	109
BUEIROS - LIMPEZA	178
CALÇADA DANIFICADA POR ÁRVORES	5
CALÇADA PARTICULAR - BURACO	58
CALÇADA PARTICULAR - CONSTRUÇÃO	105
CALÇADA PARTICULAR - OBSTÁCULO	257
CALÇADA PÚBLICA - CONSTRUÇÃO	55
CALÇADA PÚBLICA - BURACO	25
CALÇADA PÚBLICA - LIMPEZA	35
CARRO ABANDONADO	290
COMO ESTOU DIRIGINDO?	10
DVST -	5
ELOGIOS	70
ENTULHO - REMOÇÃO	142
ESTRADAS RURAIS - MANUTENÇÃO E LIMPEZA	184
FECHAMENTO DE TERRENO / CASA	61
FISCALIZAÇÃO - MA	420
FISCALIZAÇÃO DE OUTDOOR	1
FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA	55

Departamento Geral de Ouvidoria

GALHOS CAÍDOS	136
GUIAS E SARJETAS - MANUTENÇÃO	103
ILUMINAÇÃO - PONTES E PASSARELAS	22
ILUMINAÇÃO - PRAÇAS	240
ILUMINAÇÃO ACESA- RUAS E AVENIDAS	131
ILUMINAÇÃO APAGADA- RUAS E AVENIDAS	4381
ILUMINAÇÃO OSCILANTE- RUAS E AVENIDAS	488
IMÓVEL ABANDONADO - PARTICULAR	271
LIMPEZA DE TERRENO PARTICULAR	1215
LIXEIRAS E PLACAS LIXO	21
MANUTENÇÃO - PONTES E PASSARELAS	37
MANUTENÇÃO - PRAÇAS	372
MANUTENÇÃO - SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO - PLACAS	56
MANUTENÇÃO - SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO - SOLO	101
MOSQUITO DA DENGUE	310
OBRAS IRREGULARES- URB	57
OCUPAÇÃO IRREGULAR ÁREA VERDE	109
PLANTIO DE ÁRVORE	123
PODA DE ÁRVORES ELEKTRO	86
PODA DE COPA DE ÁRVORES	2252

Departamento Geral de Ouvidoria

POLUIÇÃO AMBIENTAL	48
POLUIÇÃO SONORA - ESTABELECIMENTOS	248
PROBLEMAS DE HIGIENE	477
RECLAMAÇÃO OUVIDORIA	166
SARJETÃO	29
SUGESTÃO - PEDÁGIO MUNICIPAL	3
SUGESTÃO - TRÂNSITO	877
SUGESTÃO PARA ESPORTES	102
SUGESTÃO- CAPINAÇÃO DE GRANDES ÁREAS	1025
SUGESTÃO-TRANSP. COLETIVO E TÁXI	34
SUGESTÕES	39
TAMPAS E GRELHAS SOLTAS E AFUNDADAS	89
TAPA BURACO	888
TRANSPORTE COLETIVO- ABRIGO	47
TRANSPORTE COLETIVO- ÔNIBUS	19
TRANSPORTE COLETIVO- OPERAÇÃO	73
Total	32304

Segue o Top dos bairros que mais solicitaram serviços no 156

Centro	855
Parque Res. Abilio Pedro	490
Parque Res. Aeroporto	349
boa vista	342
Jardim Piratininga	326
Vila Queiroz	320
nossa senhora das dores	315
Jardim Nova Suíça	305
Vila Cláudia	266
Vila Piza	248
Vila Camargo	247
Parque das Nações	201
Vila Sao Joao	200
Belinha ometto	173
Conj. Res. Victor D'andrea	167
Parque Novo Mundo	145
Lagoa Nova	127
Hipólito	124

Departamento Geral de Ouvidoria

Jardim Ouro Verde	120
Santa Eulália	116
Santo André	115
Jardim Nova Europa	114
Parque Egisto Ragazzo	113
Ouro Verde	110
Jardim Caieira	109
Jardim do Lago	109
Jardim Santo André	109
Vila Cristovam	102
Cidade Jardim	101
Campo Belo	100
Graminha	100



Departamento Geral de Ouvidoria

Prefeitura Municipal de Limeira

Prefeito Mário Botion

Secretaria Municipal de Comunicação Social

Secretário Antônio Peres

Departamento Geral de Ouvidoria - 156

Diretor Geral Da Ouvidoria = José Luis Bueno Jr

Chefe Setor -156 = Márcia Moraes