



Departamento Geral de Ouvidoria do

RELATÓRIO ANUAL DE ACOMPANHAMENTO DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA/156 e e-SIC 4º Trimestre/Anual - 2022

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

Apresentação:

Em observância ao Índice de Transparência e Governança Pública – Metodologia Transparência Internacional Brasil, o Departamento Geral de Ouvidoria da Prefeitura de Limeira apresenta o Relatório Trimestral Estatístico, referente ao 4º trimestre do ano de 2022, **consolidado com os dados anuais do ano indicado.**

A Ouvidoria Geral da Prefeitura de Limeira, com atribuições na Lei Complementar Municipal nº 880 Art. 29 Cap. IX, de 20 de maio de 2021, tem por finalidade supervisionar e executar as atividades de atendimento e recepção, garantindo o direito do cidadão a manifestar suas reclamações, denúncias e queixas, perante a Administração Pública, acerca da prestação de seus serviços, conforme a Lei Federal nº 13.460/17, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, encaminhando as questões formuladas pelos cidadãos, relacionadas à sua área de atuação, junto aos órgãos e entidades da Administração direta e indireta do Município.

A Ouvidoria Geral também estabelece meios de interação permanente do cidadão com o poder público, coordenando e executando os serviços de acesso à informação de que trata a Lei Federal n.º 12.527/11.

156 – SISTEMA DE INFORMAÇÃO E SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS:

O Serviço de atendimento 156, anexo à Ouvidoria, estabelece um canal de comunicação entre a população e a Prefeitura, centralizando o fornecimento das informações e encaminhando as solicitações de serviços, sugestões e reclamações aos setores competentes. Também, para que as solicitações sejam atendidas, o 156 exerce o acompanhamento das solicitações e seus respectivos prazos de resposta, tendo em vista a maior agilidade possível dos serviços para a melhor utilização dos recursos públicos à população.

Procedimentos Gerais

A **Ouvidoria** é uma linha direta entre a população e as Prefeituras, sendo o **canal de 156** implantado pela Prefeitura de Limeira a fim de centralizar as demandas e o atendimento ao munícipe, facilitando os contatos de informações e registro de solicitações dos diversos serviços públicos oferecidos.

A busca pelo atendimento do 156 pode ser feita:

1. Por telefone, com horário de atendimento das 8h às 17h;
2. Pessoalmente no Espaço 156, localizado no Paço Municipal, junto ao Departamento Geral de Ouvidoria, na rua Prefeito Dr. Alberto Ferreira, 179 – Centro, das 9h às 16h;
3. Através do site oficial da Prefeitura pelo link:
<https://www.limeira.sp.gov.br/156/>; e
4. Pelo aplicativo do 156, disponível na Play Store no link:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.eouve.todos>.

Departamento Geral de Ouvidoria do

As informações são colhidas no ato da chamada, assim como as solicitações de serviços que, após cadastradas, são encaminhadas para os diversos Departamentos da Prefeitura, para que procedam com os trabalhos.

Importante frisar que o canal 156 é um espaço de atendimento à população de forma centralizada, repassando as solicitações para os diversos setores técnicos específicos da Prefeitura.

Para acompanhamento de uma solicitação feita no 156, o solicitante, com o número do protocolo em mãos, pode:

1. Ligar para o número 156 e buscar informações sobre o seu protocolo;
2. Dirigir-se ao Departamento de Ouvidoria/156 para que os servidores o informem sobre o andamento de sua solicitação; e
3. Acessar o link <https://eouve.com.br/#/acompanhamentos>

Dúvidas Frequentes

Qual a diferença entre o Serviço de Atendimento 156 e Ouvidoria?

Muitos confundem o Serviço 156 com a Ouvidoria, mas são atendimentos muito distintos, sendo que o 156 presta um importante trabalho de utilidade pública fornecendo atendimento com informações sobre todos os serviços municipais e também registrando as solicitações para que estes sejam realizados.

Já a Ouvidoria é o órgão que recebe as reclamações quanto à morosidade e possível não atendimento a contento, das solicitações ora 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. Este canal encontra base na Lei de Acesso à Informação Pública, Lei Federal nº 12.527/11 que foi regulamentada, em âmbito municipal, pelo Decreto nº 179/20.

O Serviço de Informação ao Cidadão também pode ser acessado pessoalmente, sendo localizado no Departamento de Ouvidoria Geral do Município, com horário de funcionamento presencial das 9h às 16h, ou pelo telefone (19) 3404-9879.

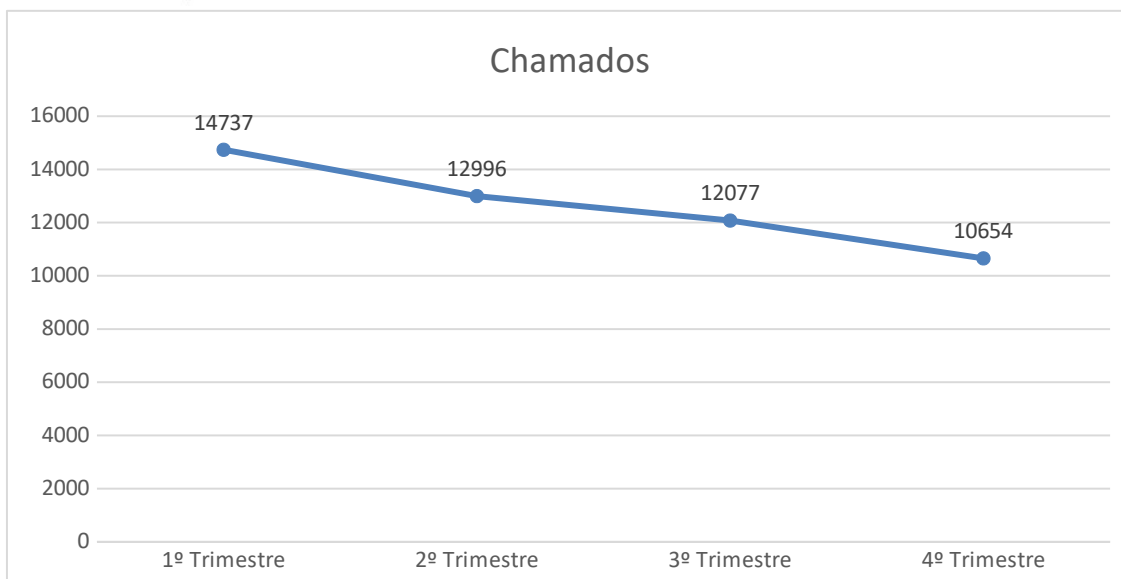
RELATÓRIO TRIMESTRAL/ANUAL DA OUVIDORIA – 4º Trimestre de 2022

Este relatório tem como objetivo apresentar, de forma resumida, as ações e atividades desenvolvidas pelo Departamento de Ouvidoria Geral do Município de Limeira/SP.

Análise dos trabalhos:

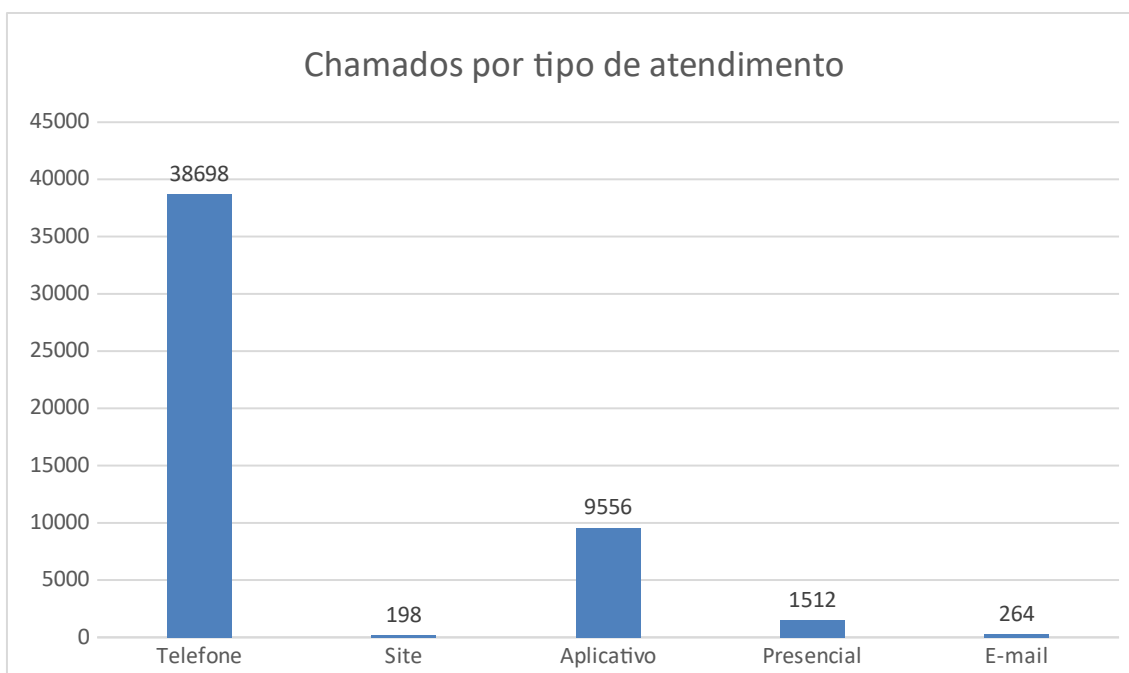
Evolução dos trimestres nos Chamados do 156

Departamento Geral de Ouvidoria do



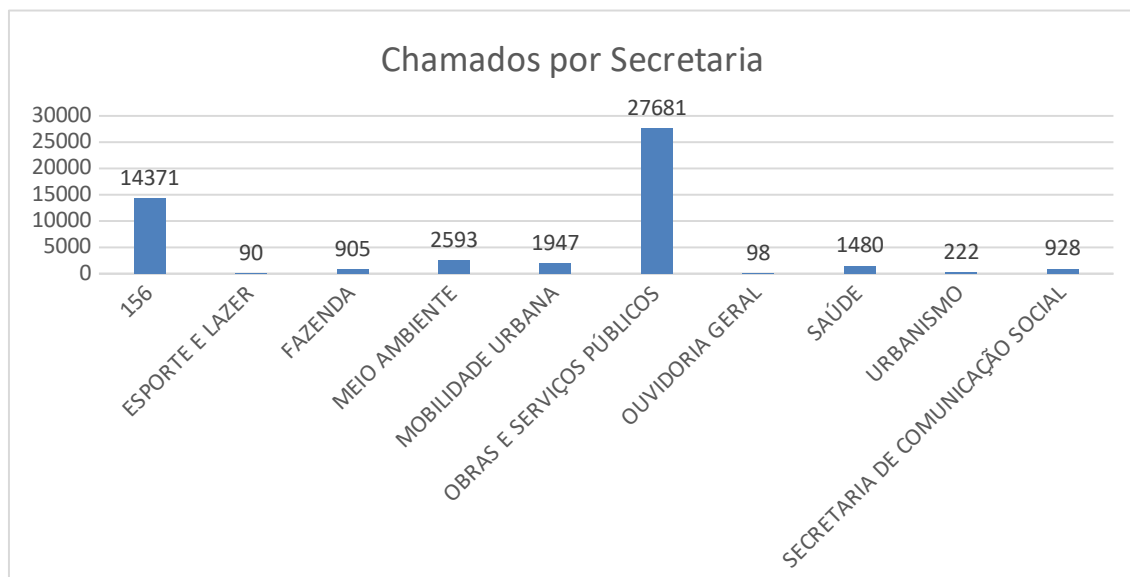
Conforme verificado no relatório acima, houve queda na quantidade de chamados dos trimestres, o que perfaz uma média de 4mil chamados mensais.

Segue abaixo a quantidade de Atendimentos via telefone, site, aplicativo, via presencial e por e-mail no acumulado do ano:



Departamento Geral de Ouvidoria do

Conforme verificado no relatório acima, a quantidade de atendimentos no ano de 2022 foi de 50.228 (cinquenta mil, duzentos e vinte e oito) chamados, sendo 9.556 (nove mil quinhentos e cinquenta e seis) protocolos feitos pelo aplicativo, 264 (duzentos e sessenta e quatro) por e-mail, 1.512 (mil quinhentos e doze) atendimentos presenciais (que geraram protocolos) e 38.698 (trinta e oito mil, seiscentos e noventa e oito) por via telefônica.



Quais são os tipos de manifestações?

SUGESTÃO: Registro de aprimoramento dos serviços prestados pela Prefeitura;

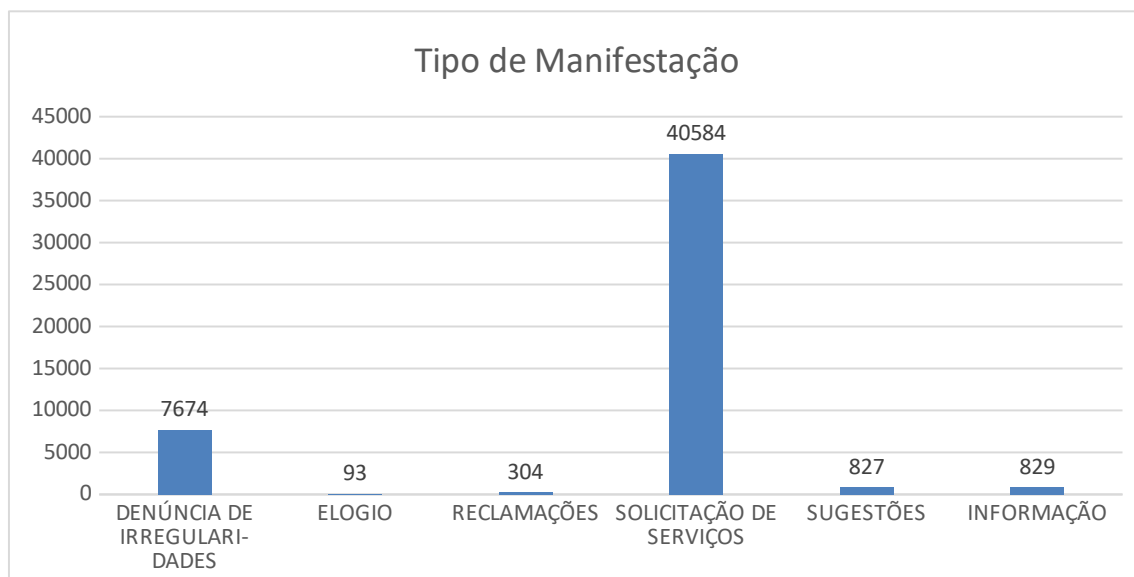
ELOGIO: Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Departamento Geral de Ouvidoria do

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.



Motivos das Manifestações

Segue abaixo as informações com os motivos e quantidades das manifestações e chamados de serviços que são prestados pela administração pública através do canal 156/Ouvidoria, referentes ao ano de 2022:

Medicamentos	88
ORIENTAÇÕES EM GERAL	15129
ACUMULADORES - A. PARTICULAR	228
ACUMULADORES - A. PÚBLICA	11

Departamento Geral de Ouvidoria do

AFUNDAMENTO DE ASFALTO	228
ALIMENTOS OU MEDICAMENTOS ESTRAGADOS	67
ALVARÁ DE AMBULANTES	57
ALVARÁ DE FUNCIONAMENTO	785
ALVARÁ DE TRAILERS	58
ANIMAIS - AGRESSIVOS	21
ANIMAIS - GRANDE PORTE	209
ANIMAIS - MAUS TRATOS	1579
ANIMAIS - PEC. OU SINAN	255
ANIMAIS - POMBOS E MORCEGOS	79
ATENDIMENTO 156	1
BUEIROS - DESENTUPIAMENTO	112
BUEIROS - LIMPEZA	195
CALÇADA PARTICULAR - BURACO	26
CALÇADA PARTICULAR - CONSTRUÇÃO	40
CALÇADA PARTICULAR - OBSTÁCULO	257
CALÇADA PÚBLICA - CONSTRUÇÃO	25
CALÇADA PÚBLICA - BURACO	37
CALÇADA PÚBLICA - LIMPEZA	129
CARRO ABANDONADO	137
DESPERDÍCIO DE ÁGUA	32
DVST -	3
ELOGIOS	89
ENTULHO - REMOÇÃO	184
ESTABELECIMENTO ABERTO CORONAVÍRUS	42
ESTRADAS RURAIS - MANUTENÇÃO E LIMPEZA	439
FECHAMENTO DE TERRENO / CASA	40
FIOS CAÍDOS	150
FISCALIZAÇÃO - MA	276
FISCALIZAÇÃO DE OUTDOOR	1
FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA	27
GALHOS CAÍDOS	215

Departamento Geral de Ouvidoria do

GUIAS E SARJETAS - MANUTENÇÃO	114
ILUMINAÇÃO - PONTES E PASSARELAS	43
ILUMINAÇÃO ACESA- RUAS E AVENIDAS	248
ILUMINAÇÃO APAGADA- RUAS E AVENIDAS	15445
ILUMINAÇÃO OSCILANTE- RUAS E AVENIDAS	1161
ILUMINAÇÃO PRAÇAS	942
IMÓVEL ABANDONADO - PARTICULAR	193
LIMPEZA DE TERRENO PARTICULAR	1226
LIXEIRAS E PLACAS LIXO	62
MANUTENÇÃO - PONTES E PASSARELAS	28
MANUTENÇÃO - SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO - PLACAS	84
MANUTENÇÃO - SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO - SOLO	349
MANUTENÇÃO ELÉTRICA EM ESCOLAS	81
MOSQUITO DA DENGUE	253
OBRAS IRREGULARES- URB	201
OCUPAÇÃO IRREGULAR ÁREA VERDE	58
PLANTIO DE ÁRVORE	142
PODA DE ÁRVORES ELEKTRO	7
PODA DE COPA DE ÁRVORES	2139
PODA DE COPA DE ÁRVORES - PRAÇAS	75
PODA DE ÁRVORES CESTO	5
POLUIÇÃO AMBIENTAL	109
POLUIÇÃO SONORA - ESTABELECIMENTOS	387
PRAÇA - MANUTENÇÃO BRINQUEDOS / BEBEDOURO E BANCOS	105
PRAÇA CAPINAÇÃO	449
PRAÇA LIMPEZA E VARRIÇÃO	91
PROBLEMAS DE HIGIENE	277
RECLAMAÇÃO OUVIDORIA	100
SARJETÃO	33
SUGESTÃO - PEDÁGIO MUNICIPAL	1
SUGESTÃO - TRÂNSITO	738
SUGESTÃO PARA ESPORTES	84
SUGESTÃO- CAPINAÇÃO DE GRANDES ÁREAS	1098

Departamento Geral de Ouvidoria do

TAMPAS E GRELHAS SOLTAS E AFUNDADAS	167
TAPA BURACO	1223
TRANSPORTE COLETIVO- ABRIGO	52
TRANSPORTE COLETIVO- HORARIOS	33
TRANSPORTE COLETIVO- ONIBUS	20
TRANSPORTE COLETIVO-OPERAÇÃO	46
Triagem	30
ÁRVORE CAÍDA	93
ÁRVORE DE ÁREA PÚBLICA	246

Análise de Pontos Recorrentes

Conforme pode ser verificado, a demanda de iluminação de ruas e avenidas foi o item de maior recorrência, seguido de orientações em geral, que é um trabalho bastante utilizado e oferecido pela Prefeitura de Limeira, devido à necessidade da população em buscar informações oficiais em nosso departamento.

ILUMINAÇÃO APAGADA- RUAS E AVENIDAS	15445
ORIENTAÇÕES EM GERAL	15129

Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria/156 são encaminhadas para as Secretarias e seus respectivos departamentos técnicos, que são detentores da responsabilidade de resposta e execução dos serviços. O tempo médio para resposta ao munícipe no sistema é de aproximadamente 25 (vinte e cinco) dias (conforme legislação vigente, o prazo máximo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável, de forma justificada, por igual período), sendo que a respostas das manifestações podem ser obtidas entrando em contato via ligação telefônica ao 156, com o número de seu protocolo ou por meio do link, já mencionado.

Departamento Geral de Ouvidoria do

Segue abaixo o Top dos 10 bairros que mais solicitaram serviços no 156:

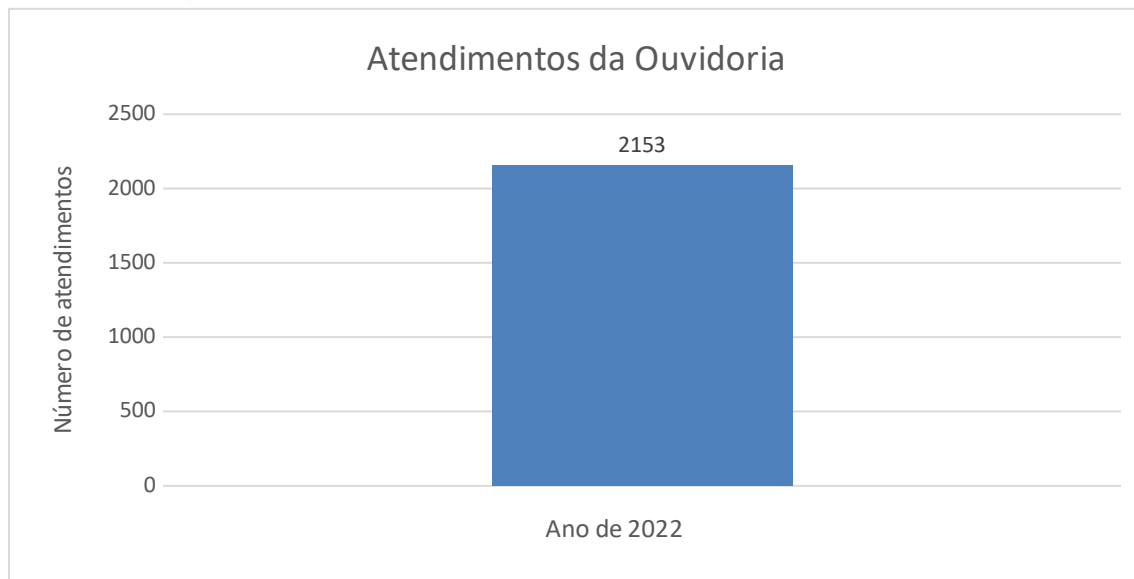
Centro	1457
Parque Res. Abilio Pedro	1086
Vila Queiroz	575
Parque Res. Aeroporto	541
Jardim Ouro Verde	532
Jardim Piratininga	526
Vila Camargo	525
Vila Claudia	521
Parque Nossa Sra. das Dores	502
Jardim Nova Suíça	495

Manifestações no Departamento de Ouvidoria

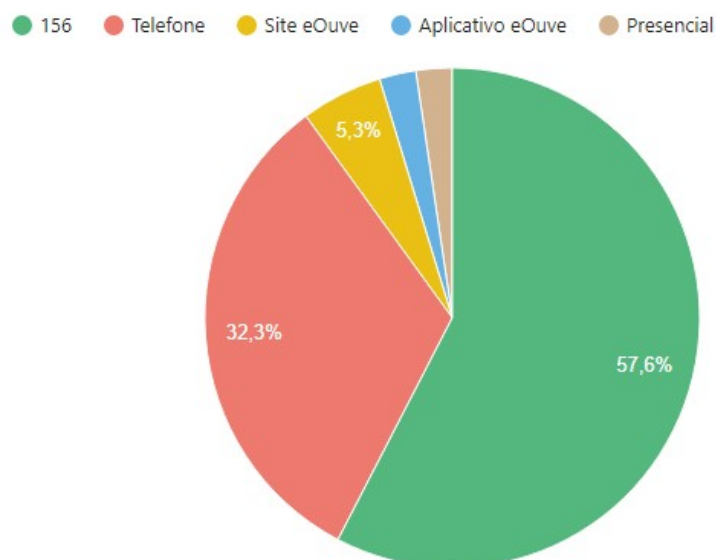
A Ouvidoria tem a função de registrar sugestões, reclamações denúncias e elogios, sendo que as reclamações quanto à morosidade e possível não atendimento a contento, das solicitações ora registradas no 156 ou no protocolo geral, devem ser protocoladas neste Departamento.

No ano de 2022 a Ouvidoria Geral do Município recebeu a quantidade de 2153 (dois mil, cento e cinquenta e três) protocolos, conforme abaixo:

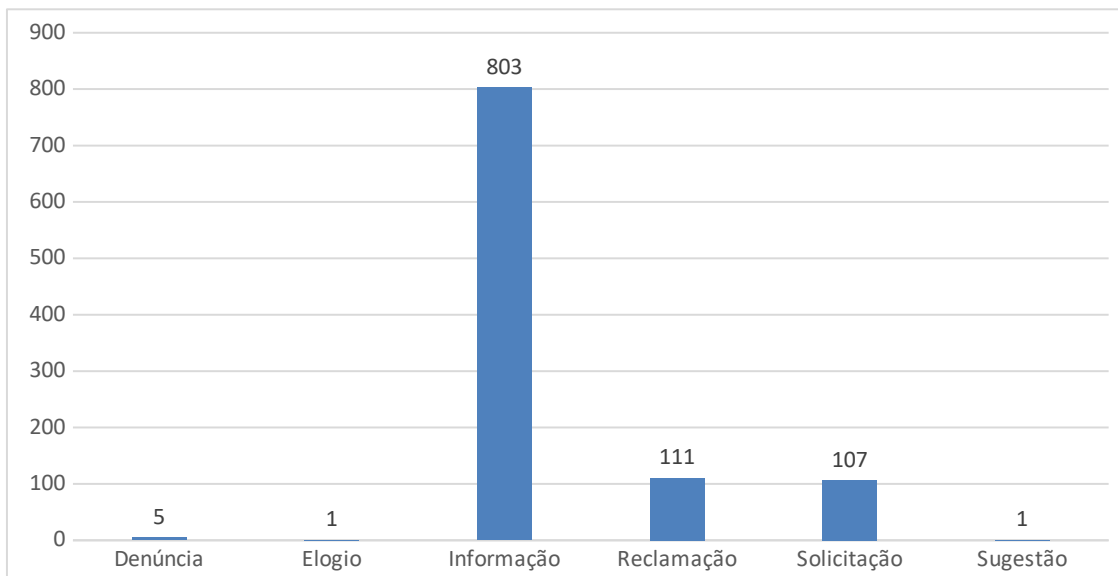
Departamento Geral de Ouvidoria do



Tipo de atendimento

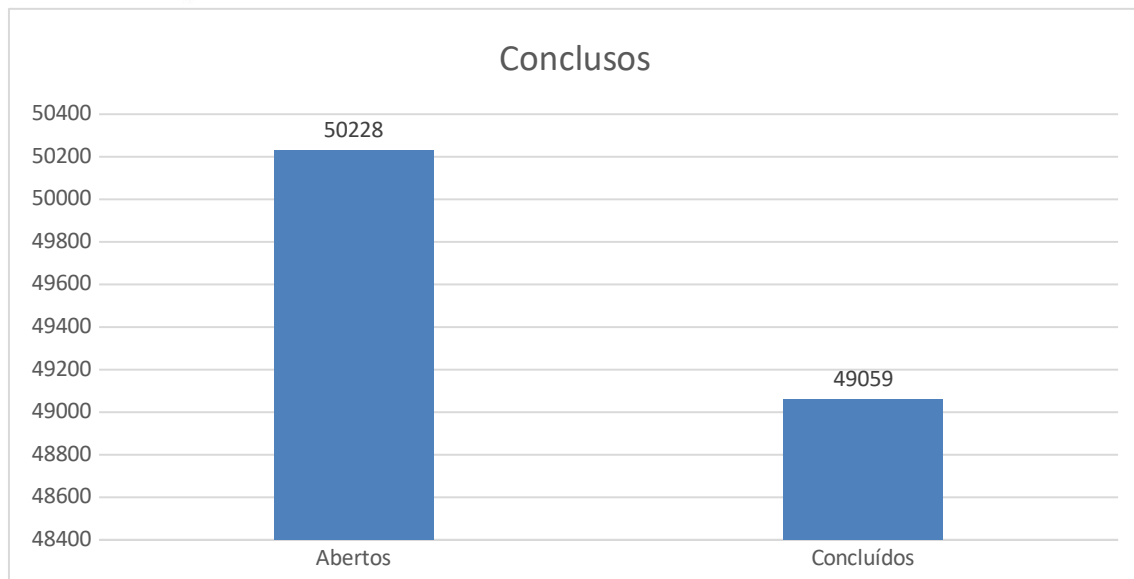


Natureza de Contato



PRINCIPAIS INFORMAÇÕES SOBRE VÁRIAS AÇÕES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

No ano de 2022 nosso Departamento de Ouvidoria/156 recebeu a quantidade de 50.228 (cinquenta mil, duzentos e vinte e oito) chamados. Destes, 49.059 (quarenta e nove mil e cinquenta e nove) foram dados como conclusos em seu atendimento, em nosso setor, sendo tais demandas encaminhadas às secretarias responsáveis para as execuções das manifestações.



A Administração busca constantemente melhoramentos afim de trazer a satisfação para os munícipes na questão de transparência.

e-SIC

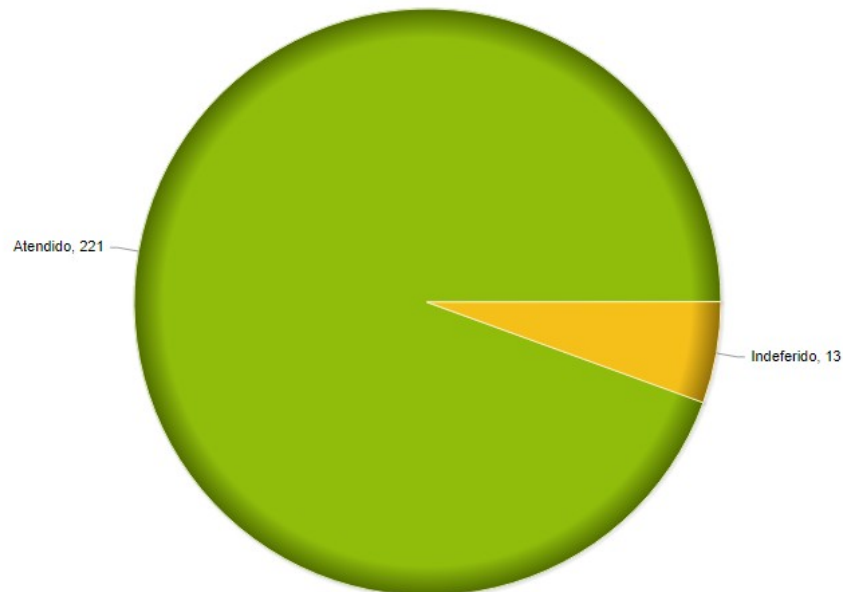
O e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) é um canal exclusivo para o registro de pedidos de documentos, dados e informações públicas, com base na Lei de Acesso à Informação Pública, notadamente a Lei Federal nº 12.527/2011 e o Decreto Municipal 179/2020.

*Todas as informações e demais relatórios sobre o e-SIC encontram-se no campo relatórios do e-SIC no portal da transparência, podendo ser acessado em:

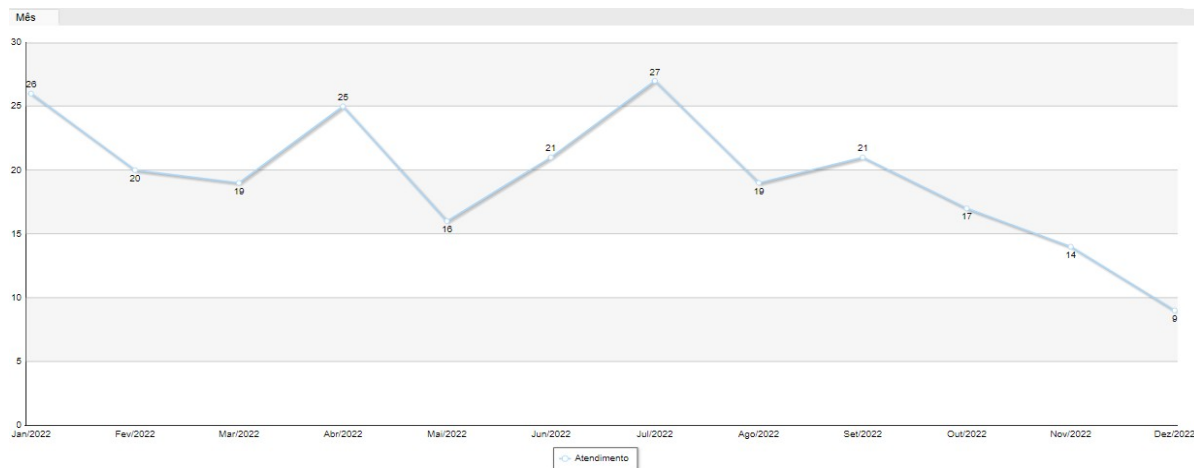
<https://www.limeira.sp.gov.br/portal-transparencia/>

No ano de 2022 o e-SIC recebeu a quantidade de 234 (duzentos e trinta e quatro) pedidos de acesso à informação, conforme pode-se observar abaixo:

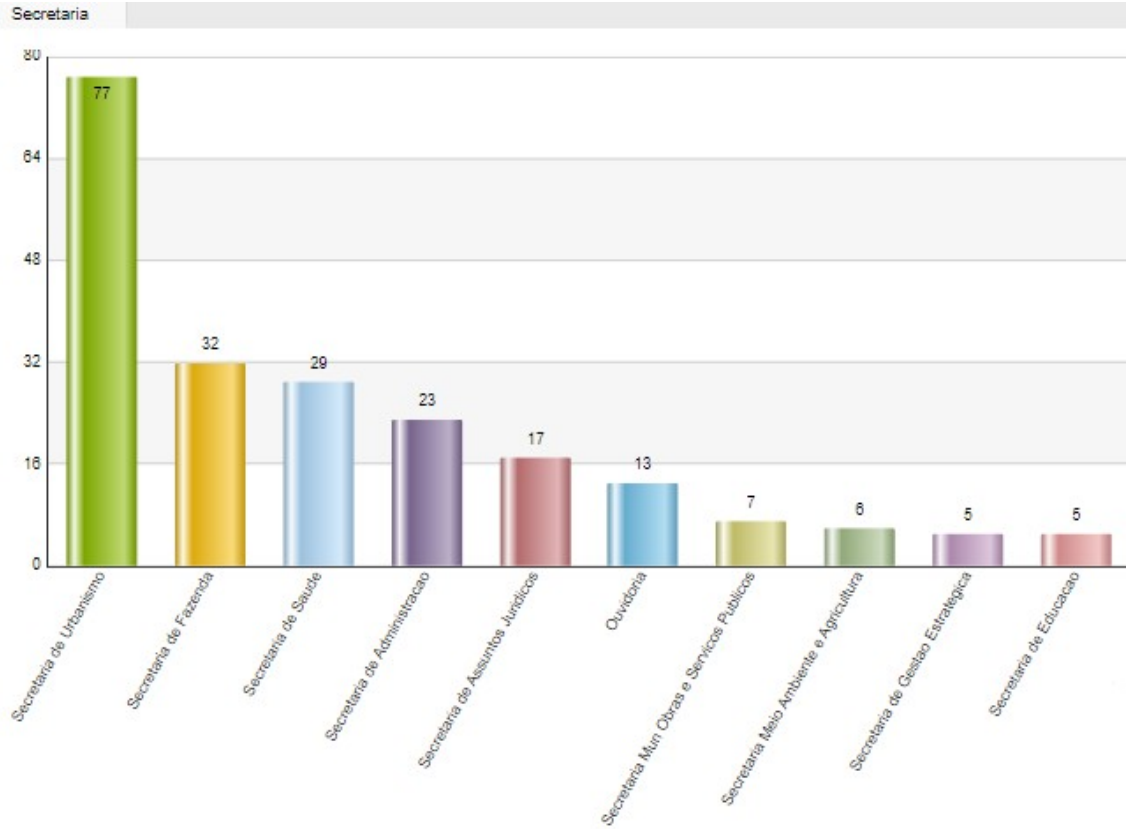
Departamento Geral de Ouvidoria do



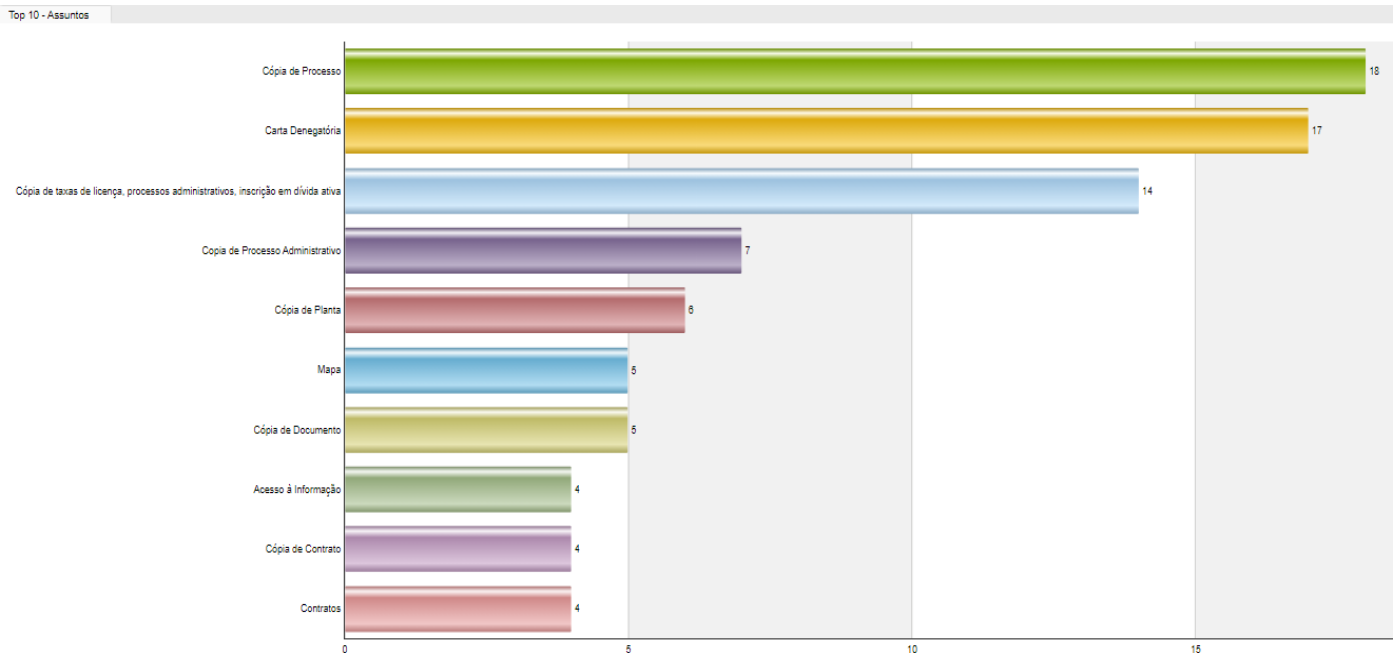
Atendimentos mês a mês:



Top 10 de Secretarias mais solicitadas:



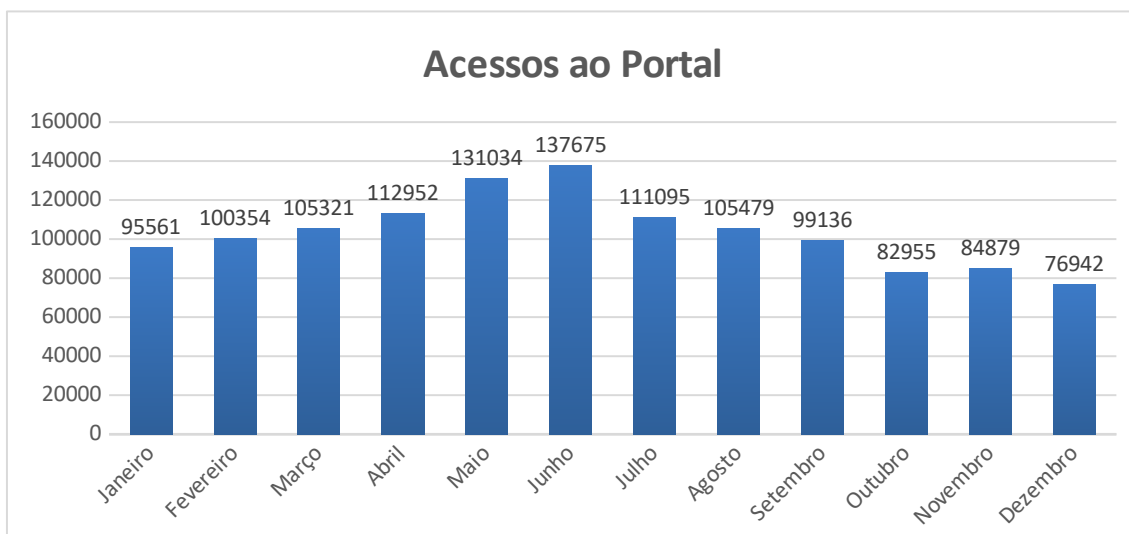
Assuntos mais solicitados:



Departamento Geral de Ouvidoria do

TOTAL DE ACESSOS AO PORTAL DE TRANSPARÊNCIA

Neste ano de 2022 nosso portal da transparência teve mais de 1 milhão de acessos. Isso mostra o comprometimento do cidadão em buscar as informações e o nosso compromisso em manter na maior exatidão as informações públicas de fácil acesso a todos.



OUVIDORIA DA SAÚDE

Departamento Geral de Ouvidoria do

Segue abaixo as informações referente aos atendimentos da Ouvidoria da Saúde:



OUVIDORIA DO SUS - LIMEIRA

MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS - 2022

MEIOS DE ATENDIMENTO - 2022						
	Carta	E-mail	FormulárioWeb	Pessoalmente	Telefone	TOTAL
Janeiro				43	114	157
Fevereiro				26	55	81
Março		1	1	36	91	129
Abril		7		37	84	128
Maiο		5		43	89	137
Junho		2	2	28	100	132
Julho	1	2	1	24	82	110
Agosto		4	1	31	100	136
Setembro		11		23	72	106
Outubro		2	2	30	71	105
Novembro		2		26	56	84
Dezembro		3		16	52	71
TOTAL	1	39	7	363	966	1376

OUVIDORIA DO SUS - LIMEIRA

MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS - 2022

CLASSIFICAÇÃO - 2022							
	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	TOTAL
Janeiro		2	1	93	61		157
Fevereiro	3	1		57	20		81
Março	1	3	3	68	52	2	129
Abril	1	1	2	69	55		128
Maiο	3	1	3	67	63		137
Junho	4	2	2	69	55		132
Julho		3	3	60	44		110
Agosto		3	2	85	46		136
Setembro	2	3		59	41	1	106
Outubro	1	5	2	56	40	1	105
Novembro	1		2	58	22	1	84
Dezembro	2	3		48	17	1	71
TOTAL	18	27	20	789	516	6	1376

Departamento Geral de Ouvidoria do

OUVIDORIA DA GUARDA MUNICIPAL

OUVIDORIA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA CIVIL

MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS – 4º TRIMESTRE DE 2022

CLASSIFICAÇÃO - 2022							
	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	TOTAL
Janeiro	0	0	3	0	2	0	5
Fevereiro	0	0	0	0	0	0	0
Março	4	1	5	0	0	0	10
Abril	6	0	5	0	0	0	11
Mai	4	0	8	0	0	0	12
Junho	2	0	1	0	0	0	3
Julho	2	0	4	0	0	0	6
Agosto	1	0	4	0	0	0	5
Setembro	2	0	5	0	0	0	7
Outubro	3	5	6	0	2	0	16
Novembro	1	0	4	0	3	0	8
Dezembro	2	0	5	0	2	0	9
TOTAL	27	6	50	0	9	0	92

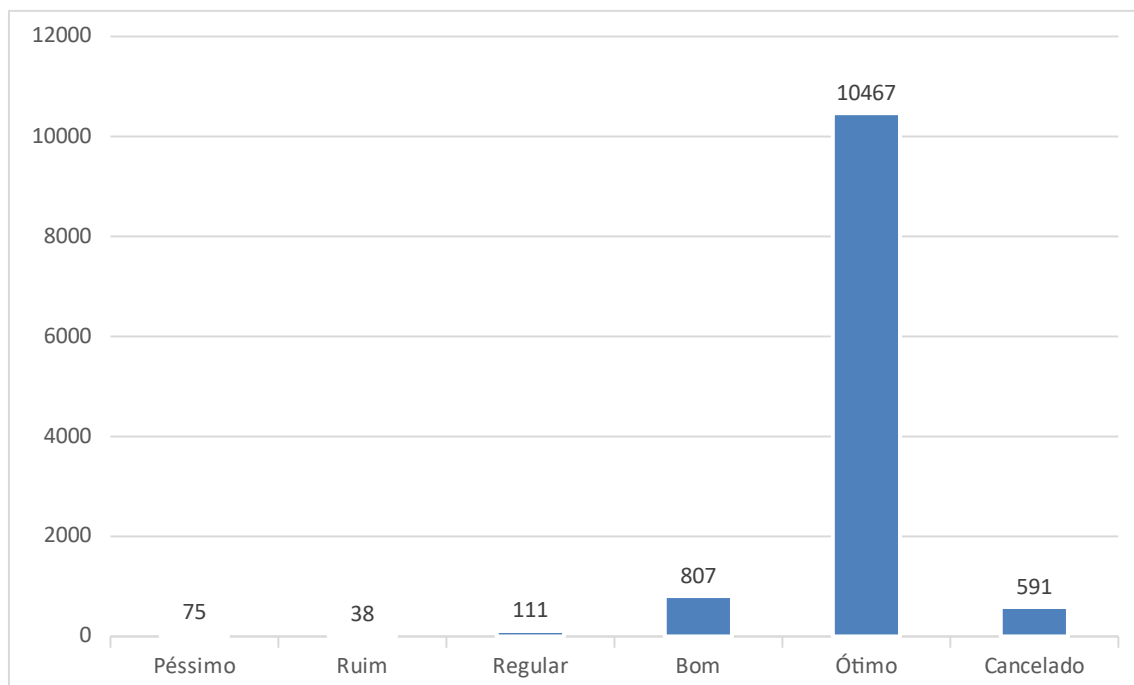
Relatório de Satisfação

Departamento Geral de Ouvidoria do

Em atendendo à Lei nº 13.460/17, esta Ouvidoria informa abaixo o relatório de satisfação no atendimento de diversos setores da Prefeitura de Limeira:

Prefeitura Municipal de Limeira Secretaria Municipal de Administração

PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Considerações Finais

Departamento Geral de Ouvidoria do

A Ouvidoria Geral é um importante canal de comunicação entre o município e o poder público.

Verificamos que no ano de 2022 os números apresentados neste relatório são bastante positivos em relação aos serviços prestados à população, sendo continuamente acompanhados por esta Ouvidoria.

Sobre as demandas de maiores recorrências, esta Ouvidoria mantém constante contato com as Secretarias e seus diversos Departamentos, informando-os com dados precisos, afim de verificação dos pontos a serem observados e tratados com maior atenção.

Nossa equipe está sempre atenta às demandas oriundas da população, bem como aos serviços prestados pelo poder público, pois além de auxiliar na resolução dos problemas, acreditamos ser também um importante canal na melhoria da transparência de todo o processo, em atenção às diversas Leis nesse sentido, quesito onde Limeira tem se destacado em todo o Estado de São Paulo.



Ivan José Nilsen Junior
**Ouvidor Geral do Município
Pública**



Márcia Cristina de Moraes
Assessora Especial em Gestão



Sérgio Antônio Moreira
Secretário Municipal de Comunicação Social