

Mês/Ano: Janeiro/2018

**ESTACIONAMENTO ROTATIVO - ZONA AZUL**

**I - IDENTIFICAÇÃO:**

Instituição: INSTITUTO LEONARDO MURIALDO
Endereço: Rua Santa Catarina, 142 sala 02 Fone: 3322-5066 CEP: 86010-470
Presidente: Pe. Esvildo V. Pelucchi

**II - DADOS QUANTITATIVOS DO SERVIÇO:**

<b>Número de vagas disponíveis</b>	
Área Central	1689
Bandeirantes	447
Prefeitura	187
<b>Número de vagas com parquímetros</b>	
Área Central	1689
Bandeirantes	447
Prefeitura	187

**II.I - POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS**

<b>Função</b>	<b>Quantidade</b>
Monitor de Trânsito	90
Supervisor de Trânsito	15
Assistente Administrativo	02
Assistente RH	01
Secretária	01
Serviços Gerais	01
Manutenção	03
Coordenador	01
<b>Movimentação no mês</b>	
<b>Quantidade</b>	
Admissões	00
Desligamentos	04
Afastados por doença	03
Afastados por licença maternidade	02
Afastados por acidente de trabalho	01
Abandono de emprego	00

**Participação da equipe (diretoria/profissionais em eventos/capacitações)**

Atividade	Quantidade
Capacitação para monitores	1
Reunião Supervisores	1
Capacitação para Supervisores	1
Reunião com a diretoria	1

### III - DO TRABALHO DA FISCALIZAÇÃO MUNICIPAL

CMTU	
Número de chamados solicitando presença de agente de trânsito	641
Número de chamadas atendidas com a presença do agente	57
Número de veículos notificados	460
Número de veículos em desacordo com a legislação que deixaram de ser notificados pela ausência do agente	22396
Tempo médio de atendimento pelo agente de trânsito por chamada	20 minutos
Tempo médio de espera pela chegada do agente de trânsito	120 minutos

### IV - DADOS QUALITATIVOS DO SERVIÇO

ATENDIMENTO AO USUÁRIO	
Número de notificações pagas	279
Número de notificações enviadas à CMTU para lavrar multa de trânsito	175
Número de notificações canceladas	6
Número de reclamações do serviço	4

#### Principais Avanços:

- Execução e planejamento com a equipe de colaboradores para melhorias no atendimento e orientação ao público;
- Desenvolvimento de estratégias e execução com os colaboradores para tentar diminuir o impacto negativo causado pela falta de fiscalização por parte desta companhia aos veículos irregulares;
- Melhorias no atendimento ao usuário através de web site e redes sociais;
- Baixo índice de reclamações do serviço.

#### Principais Dificuldades:

- Baixo numero de atendimentos as solicitações feitas para fiscalização dos veículos irregulares;
- Baixo numero de veículos fiscalizados;
- Alto numero de veículos irregulares que deixam de ser fiscalizados.