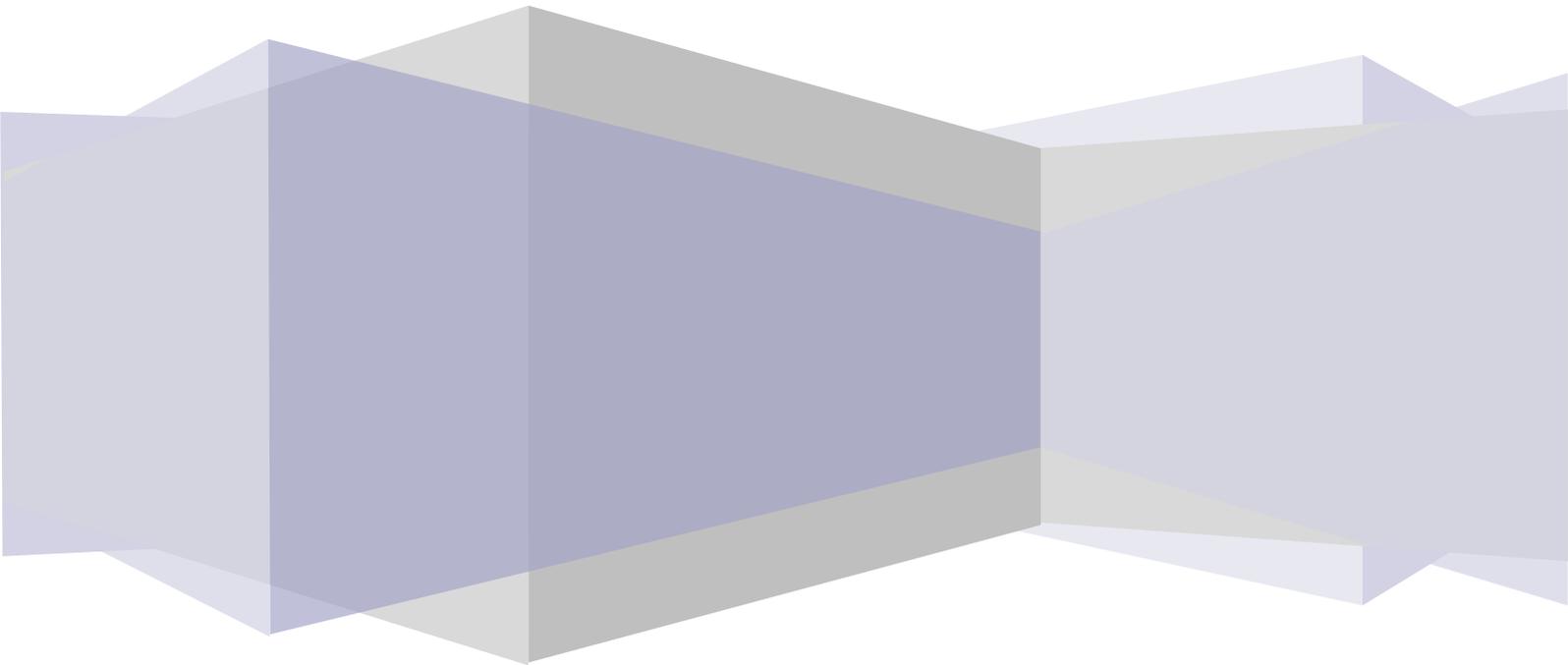




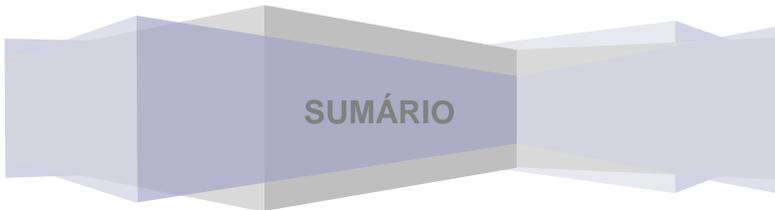
Prefeitura Municipal de São Carlos  
Departamento de Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

# RELATÓRIO MENSAL

Outubro de 2022



**Daiane G. Lopes**  
Chefe da Seção de Ouvidoria



## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
OBJETIVO.....	3
METODOLOGIA.....	3
EXECUÇÃO.....	5
RESULTADOS.....	6
Análise Geral.....	6
Análise por Categoria.....	7
Origem.....	7
Demandas por dia.....	8
Tipos de manifestações.....	9
Secretarias Municipais.....	10
Bairros.....	13
Tipos de demandas.....	15

## **INTRODUÇÃO**

Conforme disposto na Lei nº 13.460 de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, em seu artigo 15º, cabe à Seção de Ouvidoria fazer relatórios com indicadores das manifestações recebidas.

Portanto, o atual Relatório compreende os dados do período de 01 a 31 de outubro de 2022, informando todas as denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios recebidos pelos canais de comunicação de atendimento da Seção de Ouvidoria (telefone, *email*, *site* e presencial) e encaminhados às Secretarias Municipais responsáveis pelas demandas.

## **OBJETIVO**

A Seção de Ouvidoria tem como característica servir de canal único para receber denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios e, a partir desses dados, gerar um número de protocolo com prazo para retorno da resposta ao munícipe.

## **METODOLOGIA**

O munícipe pode entrar em contato com a Seção de Ouvidoria pelos seguintes meios de comunicação:

**TELEFONE** - As manifestações recebidas via telefone são registradas junto ao sistema, onde se gera um número de protocolo. Após registro, informa-se ao munícipe o número do protocolo, qual Secretaria foi enviada a solicitação e a data do retorno (20 dias - especificado junto ao sistema). Podendo o munícipe solicitar sigilo em seu nome e telefone (sigilo garantido pela Ouvidoria). Quando se nota que os prazos não foram cumpridos, a Seção de Ouvidoria reitera a solicitação e estipula o prazo de imediato.

**EMAIL** - A Seção de Ouvidoria recebe as manifestações via e-mail, registra no sistema e formaliza com o número de protocolo, estabelecendo sempre os prazos. Em alguns casos, formaliza-se o protocolo e o envia por meio de ofício à Secretaria ou Órgão responsável pela demanda.

**PRESENCIAL** - O munícipe relata sua manifestação, preenche uma ficha de atendimento presencial e, em seguida, o atendente gera um número de protocolo. Em alguns casos, anexa-se a ficha presencial em ofício e a envia à Secretaria ou Órgão responsável pela demanda.

**OFÍCIO** - A Seção de Ouvidoria recebe ofício com a manifestação, formaliza o protocolo no sistema e o envia anexado ao ofício da Seção à Secretaria ou Órgão, estabelecendo sempre os prazos.

**CASOS EMERGENCIAIS** - Nestes casos, entra-se em contato via telefone com os respectivos responsáveis, informando o tipo da manifestação ou ocorrência, e na sequência encaminha-o para a Secretaria ou Órgão para as providências cabíveis.

**SITE** - No site da Prefeitura Municipal de São Carlos estão disponibilizados todos os canais de comunicação da Ouvidoria, incluindo o formulário online, no qual o munícipe pode preencher sua manifestação, se identificando ou não, e gerando automaticamente um número de protocolo. Neste caso, o munícipe pode selecionar a Secretaria ou Órgão que deseja encaminhar sua manifestação. Caso o munícipe não faça o encaminhamento, a Seção de Ouvidoria o fará posterior e diariamente.

#### CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Tipos de Atendimento	Contato/Endereço	Horário de Atendimento
Email	ouvidoria@saocarlos.sp.gov.br	24h
Links para acesso ao formulário online	<a href="http://www.saocarlos.sp.gov.br/index.php/utilidade-publica/ouvidoria.html">http://www.saocarlos.sp.gov.br/index.php/utilidade-publica/ouvidoria.html</a> <a href="http://servicos.saocarlos.sp.gov.br/ouvidoria/munícipe.php">http://servicos.saocarlos.sp.gov.br/ouvidoria/munícipe.php</a> (formulário online)	24h
Telefones	(16) 3362 1080 0800 770 1552 156	Segunda a sexta-feira 8h às 18h
Presencial	Paço Municipal (1º andar) R. Episcopal, 1575, Centro - São Carlos/SP	Segunda a sexta-feira 9h às 17h

## **EXECUÇÃO**

A seleção das áreas e dos processos a serem examinados, fiscalizados, acompanhados e monitorados leva em consideração aspectos de materialidade, relevância, vulnerabilidade, criticidade e risco, apontamentos e recomendações do TCE – SP, eventuais instruções e/ou ações do Ministério Público – ou qualquer outro Órgão de controle externo.

A Seção de Ouvidoria obedece ao disposto na Lei Federal nº 13.460/17 e Lei Municipal nº 12.753/2001.

## RESULTADOS

### ANÁLISE GERAL

A quantidade de manifestações recebidas pela Seção de Ouvidoria, registradas e encaminhadas às Secretarias Municipais responsáveis pelas demandas pode ser observada na tabela 1. Portanto, observa-se que no mês de outubro de 2022, a Seção de Ouvidoria registrou um total de 480 manifestações, excluídas as duplicidades.

**Tabela 1** - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 31/10/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	480
Duplicidade	55
<b>TOTAL</b>	<b>535</b>

6

**Tabela 2** - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 31/10/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO/ANÔNIMO	145

Com base em todos os canais de comunicação de atendimento da Seção de Ouvidoria, a análise por categoria foi feita discriminando-se os dados conforme a origem, demanda por dia, tipos de manifestações, Secretarias Municipais, bairros e tipos de demandas.

## ANÁLISE POR CATEGORIA

**Origem** - presencial | formulário online | telefone | email

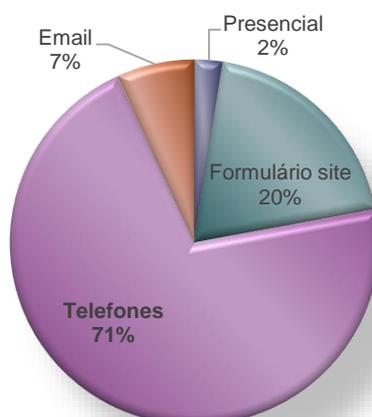
No período entre 01 a 31 de outubro de 2022, a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (71%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (20%), 94 registros a partir de solicitações enviadas por e-mail e 12 atendimentos presenciais.

**Tabela 3** - Manifestações registradas de 01 a 31/10/2022 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	12
Formulário site	94
Telefone (156)	06
Telefone (3362 1080)	156
Telefone (0800 770 1552)	179
Email	33

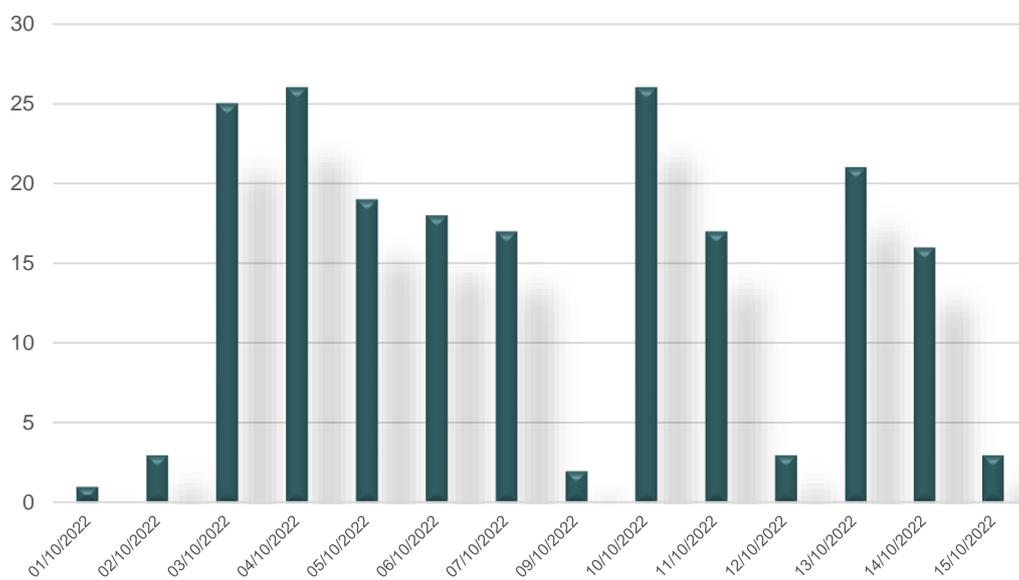
7

**Gráfico 3.1** – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 31/10/2022 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

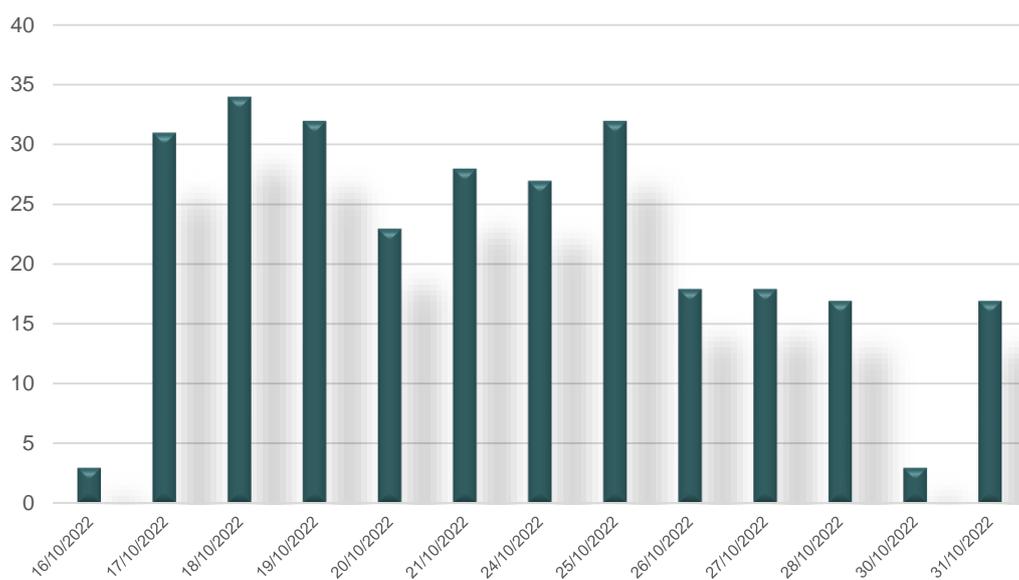


## Demanda por dia

**Tabela 4** – Total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria, no período de 01 a 15/10/2022.



**Tabela 5** – Total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria, no período de 16 a 31/10/2022.



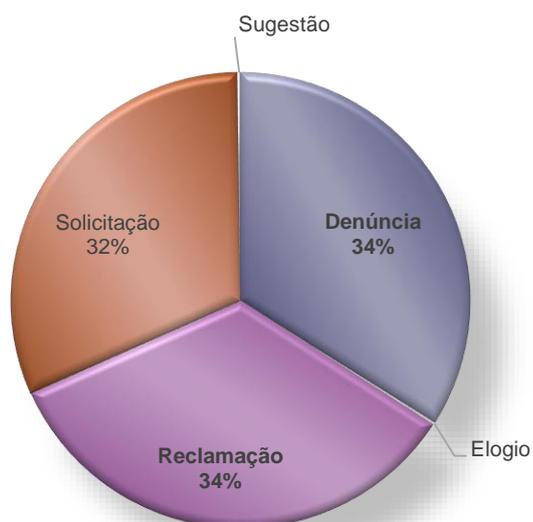
## Tipos de manifestações - denúncia | solicitação | reclamação | elogio | sugestão

No mês de outubro, a Seção de Ouvidoria recebeu praticamente porcentagens equivalentes de reclamações (34%), denúncias (34%) e solicitações (32%).

**Tabela 6** – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 31/10/2022.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	163
Elogio	01
Reclamação	164
Solicitação	151
Sugestão	01

**Gráfico 6.1** – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/10/2022.



## Secretarias Municipais

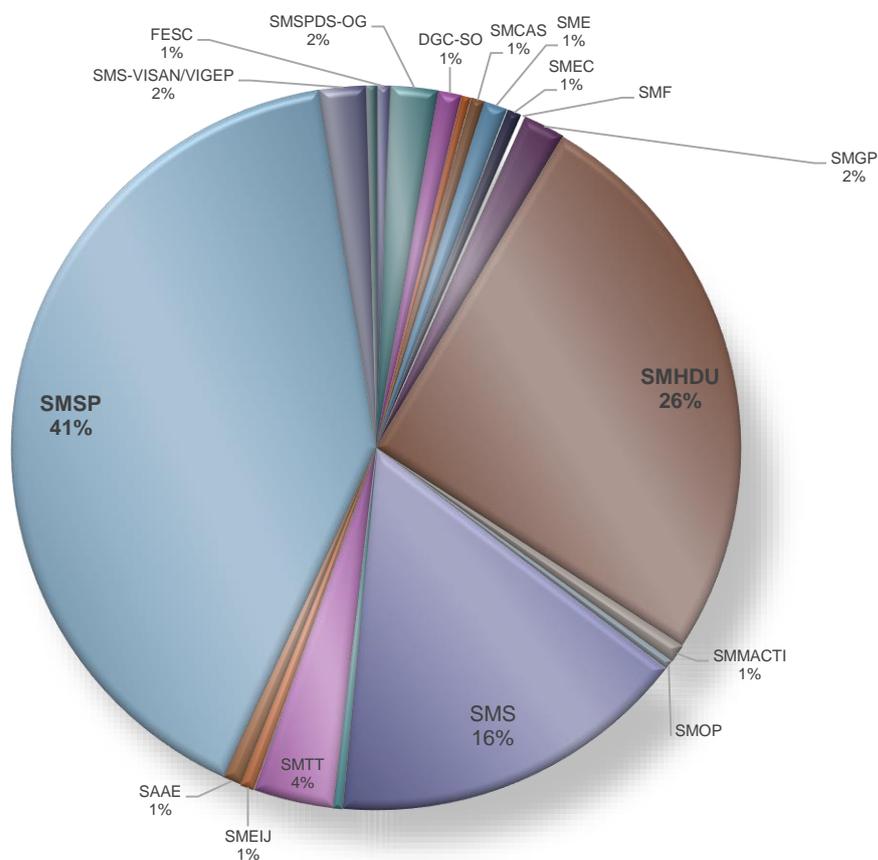
No mês de outubro, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Serviços Públicos (41%) e para a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (26%). Já na tabela 8 é possível identificar a quantidade de protocolos recebidos por cada setor da SMSP.

**Tabela 7** – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 31/10/2022.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Fundação Educacional São Carlos (FESC)	3
Seção de Ouvidoria (DGC-SO)	5
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA)	2
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	3
Secretaria Municipal de Educação (SME)	5
Secretaria Municipal de Esportes e Cultura (SMEC)	3
Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	1
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	9
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	123
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, Ciência, Tecnologia e Inovação (SMMACTI)	4
Secretaria Municipal de Obras Públicas (SMOP)	2
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	77
Secretaria Municipal de Saúde (SMS-VISAN/VIGEP)	10
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social (SMSPDS-OG)	10
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	195
Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Renda (SMTER)	2
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	17
Secretaria Municipal Especial de Infância e Juventude (SMEIJ)	3
Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE)	4
VAZIAS (*)	2

(\*) Manifestações preenchidas por meio do formulário no site da ouvidoria que não foram encaminhadas para nenhuma secretaria por se tratar de solicitações imprecisas.

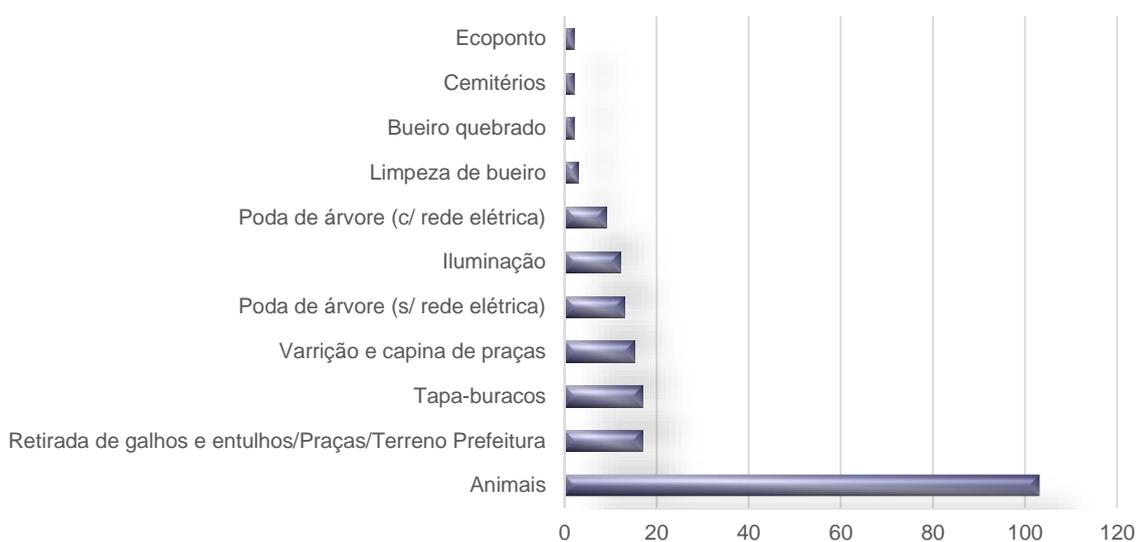
**Gráfico 7.1** – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, no período de 01 a 31/10/2022.



**Tabela 8** – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 31/10/2022.

Secretaria Municipal de Serviços Públicos	Quantidade de Protocolos Registrados
Animais	103
Bueiro quebrado	02
Cemitérios	02
Ecoponto	02
Estradas rurais	-
Iluminação	12
Limpeza de bueiro	03
Poda de árvore (c/ rede elétrica)	09
Poda de árvore (s/ rede elétrica)	13
Retirada de galhos e entulhos/Praças/Terreno Prefeitura	17
SMSP (sem distinção setor)	-
Tapa-buracos	17
Varrição e capina de praças	15
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>

**Gráfico 8.1** – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 31/10/2022.



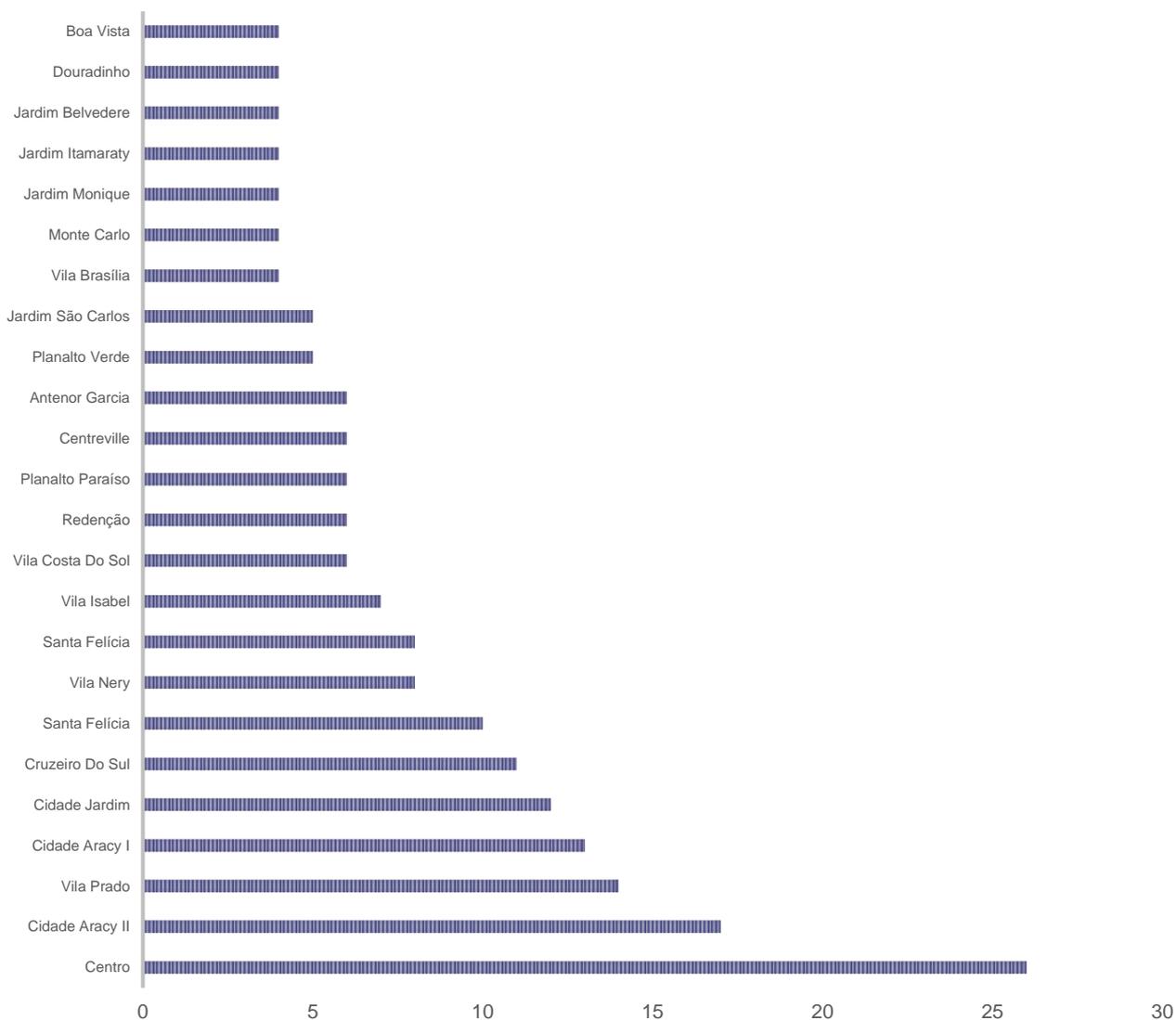
## Bairros

No mês de outubro, o bairro “Centro” recebeu o maior número de manifestações. Os bairros que apresentaram menos de 4 manifestações não foram informados na tabela 9 e no Gráfico 9.1.

**Tabela 9** – Quantidade de manifestações recebidas, com mais de 4 manifestações, conforme os bairros, no período de 01 a 31/10/2022.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	26
Cidade Aracy II	17
Vila Prado	14
Cidade Aracy I	13
Cidade Jardim	12
Cruzeiro Do Sul	11
Santa Felícia	10
Vila Nery	8
Santa Felícia	8
Vila Isabel	7
Vila Costa Do Sol	6
Redenção	6
Planalto Paraíso	6
Centreville	6
Antenor Garcia	6
Planalto Verde	5
Jardim São Carlos	5
Vila Brasília	4
Monte Carlo	4
Jardim Monique	4
Jardim Itamaraty	4
Jardim Belvedere	4
Douradinho	4
Boa Vista	4

**Gráfico 9.1** – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 31/10/2022.



## Tipos de Demandas

As demandas mais recebidas no mês de outubro foram “*Diversos*”, “*Atendimento área da saúde*”, “*Acolhimento de animal*”, “*Limpeza de terreno particular*”, “*Perturbação de sossego*” e “*Maus tratos de animais*”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 30 protocolos.

**Tabela 10** – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/10/2022.

<b>Demandas</b>	<b>Quantidade de Protocolos Registrados</b>
Acolhimento de animal	39
Animal em via pública	13
Atendimento área da saúde	58
Atendimento SIM	1
Bueiro quebrado	2
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	11
Castração de Animais	18
Cemitérios	2
Coleta de lixo	1
Criadores/foco de dengue	1
Demora exames/consulta	3
Descarte ilegal de lixo/entulho	10
Diversos	70
Elogios	1
Falta de médico	10
Falta de remédio/material	5
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	24
Fogo/queimada	1
Iluminação	12
Invasão área pública	1
Limpeza de bueiro	2
Limpeza de terreno particular	38
Limpeza terreno/área pública	25
Manutenção calçada	9
Maus tratos de animais	30
Perturbação de sossego	31

Poda de árvore	23
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	5
Reclamações/solicitações SAAE	3
Recolhimento de veículos abandonados	6
Retirada de entulhos/galhos	1
Sinalização de Trânsito	2
Sujeira/mau cheiro de animais	1
Tapa buraco	19
Transporte Público	1
Vacinas	1

**Gráfico 10.1** – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/10/2022.

