



Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

RELATÓRIO MENSAL

Abril/2021

1. Apresentação

Conforme disposto no 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 Ouvidoria fazer relatórios com indicadores das manifestações recebidas pela Seção.

Com base em dados colhidos por meio dos canais de comunicação, segue relatório relativo ao período de 01 de abril de 2021 a 30 de abril de 2021.

Informamos que a partir do mês de outubro/2019 a metodologia foi aplicada em porcentagem (%), porém os dados numéricos se encontram no relatório da Seção de Ouvidoria.

Responsável pelo relatório:

Rita de Cassia do Carmo Guimarães

Chefe da Seção de Ouvidoria

Elisangela Müller

Seção de Ouvidoria



Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2. Dados

2.1 Execução Física

No tocante as mensagens recebidas e devidamente registradas e encaminhadas em abril/2021 a Seção Ouvidoria registrou **405 manifestações**.

Em nosso sistema estão registrados e dados os devidos encaminhamentos apenas manifestações cuja natureza é enquadrada como reclamação, denúncia, solicitação, sugestões e elogio.

Manifestações	Período de abril de 2021
TOTAL	
Reclamação, denúncia, solicitação, sugestões e elogio	405
Denúncias Anônimas ou em Sigilo	133

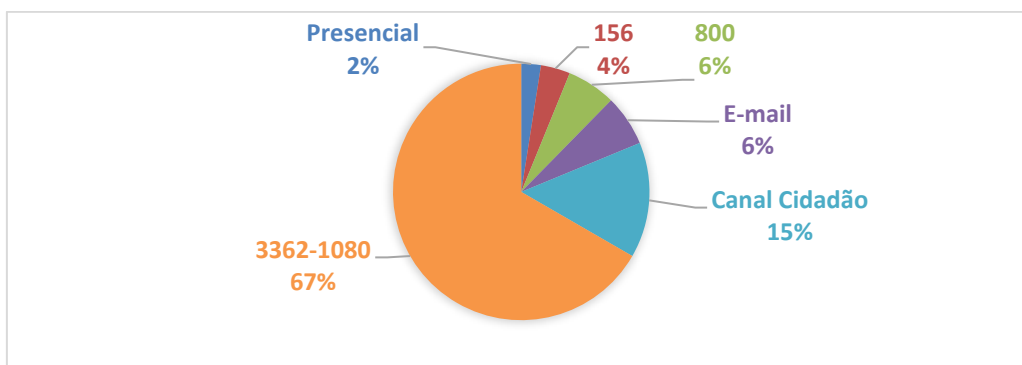
Manifestações registradas, mas não encaminhadas, portanto não entram nas descritas acima por não se enquadrarem.

Sem procedências e/ou dados incompletos	4
Duplicidade	13
Outros *	2

* refere-se às mensagens de denúncias com ofensas e reclamações que não competem ao Órgão Municipal na qual foram dadas as devidas orientações de encaminhamentos.

2.2 Origem

No período entre 01 a 30 de abril de 2021 a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimentos via telefone (0800, 156 e 3362-1080) totalizando 77% das manifestações, e-mail 6%, enquanto o atendimento pelo Canal Cidadão totalizou 15% e presencial foram atendidas 2% do total.



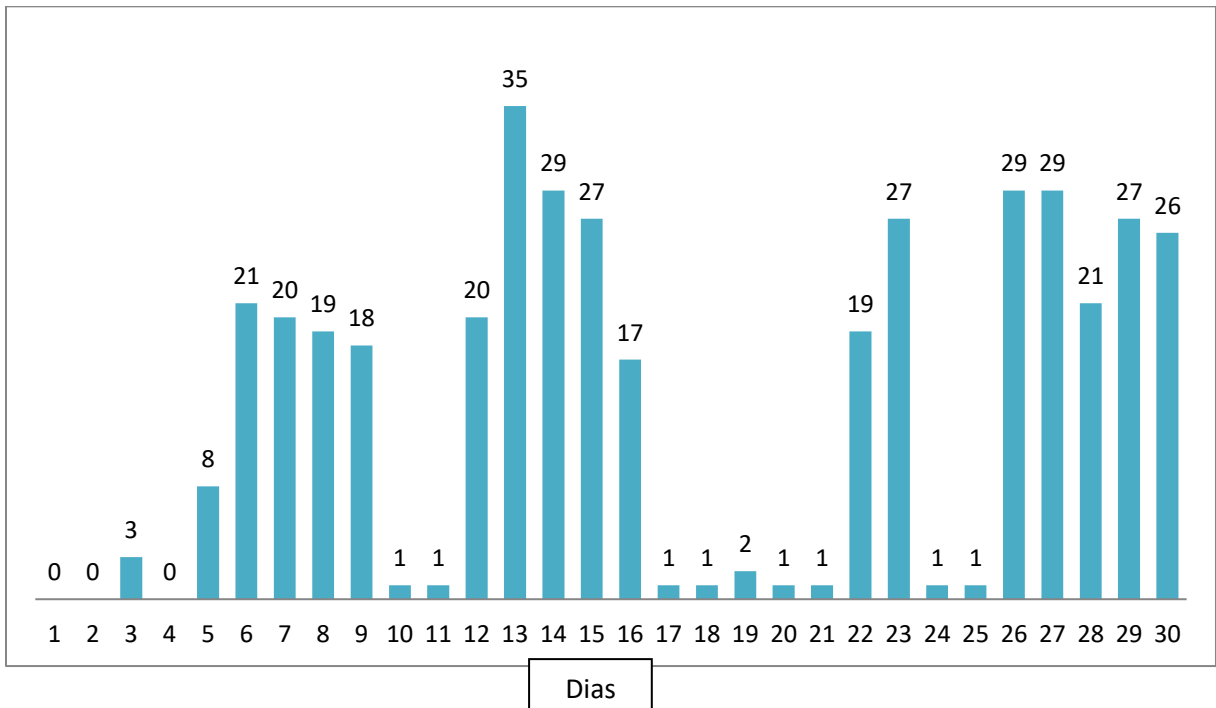


Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

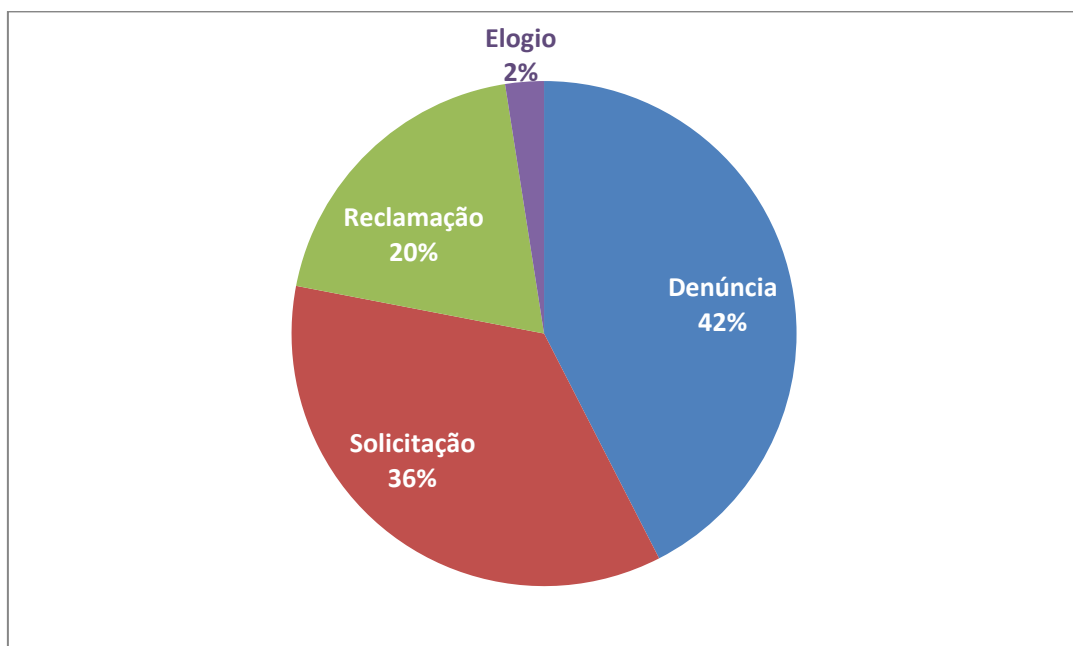
Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.3 Demanda por dia



2.4 Tipos de manifestações

No mês de abril a Seção de Ouvidoria recebeu em sua maioria **denúncias** dos munícipes, totalizando 42% do total, seguido de solicitações com 36%, reclamações com 20% e Elogios 2%, como podemos observar no gráfico abaixo.





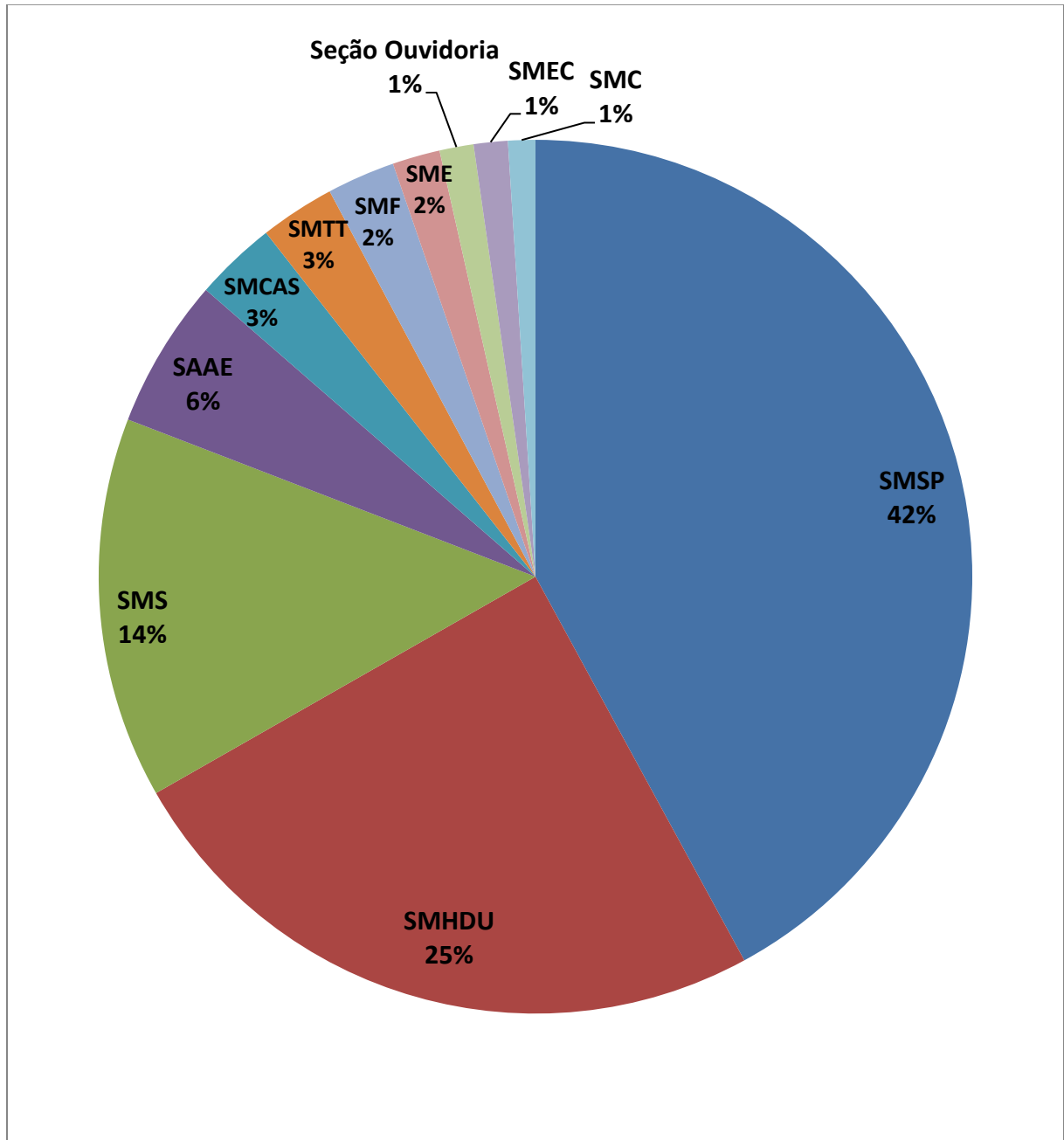
Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.5 Secretarias

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte das manifestações foi registrada para Secretária Municipal de Serviços Públicos (SMSP) totalizando 42% do total, a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU) recebeu 25%, a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) recebeu 14%, o Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) 6%, a Secretaria Municipal de Cidadania e Assistencial Social (SMCAS) e a Secretaria Municipal de Transporte e Transito (SMTT) com 3% cada, Secretaria Municipal de Fazenda e Secretaria Municipal de Educação(SME) com 2% cada e a Seção de Ouvidoria, Secretaria Municipal de Esportes e Cultura (SMEC) e Secretaria Municipal de Comunicação (SMC) com 1% cada.





Prefeitura Municipal de São Carlos

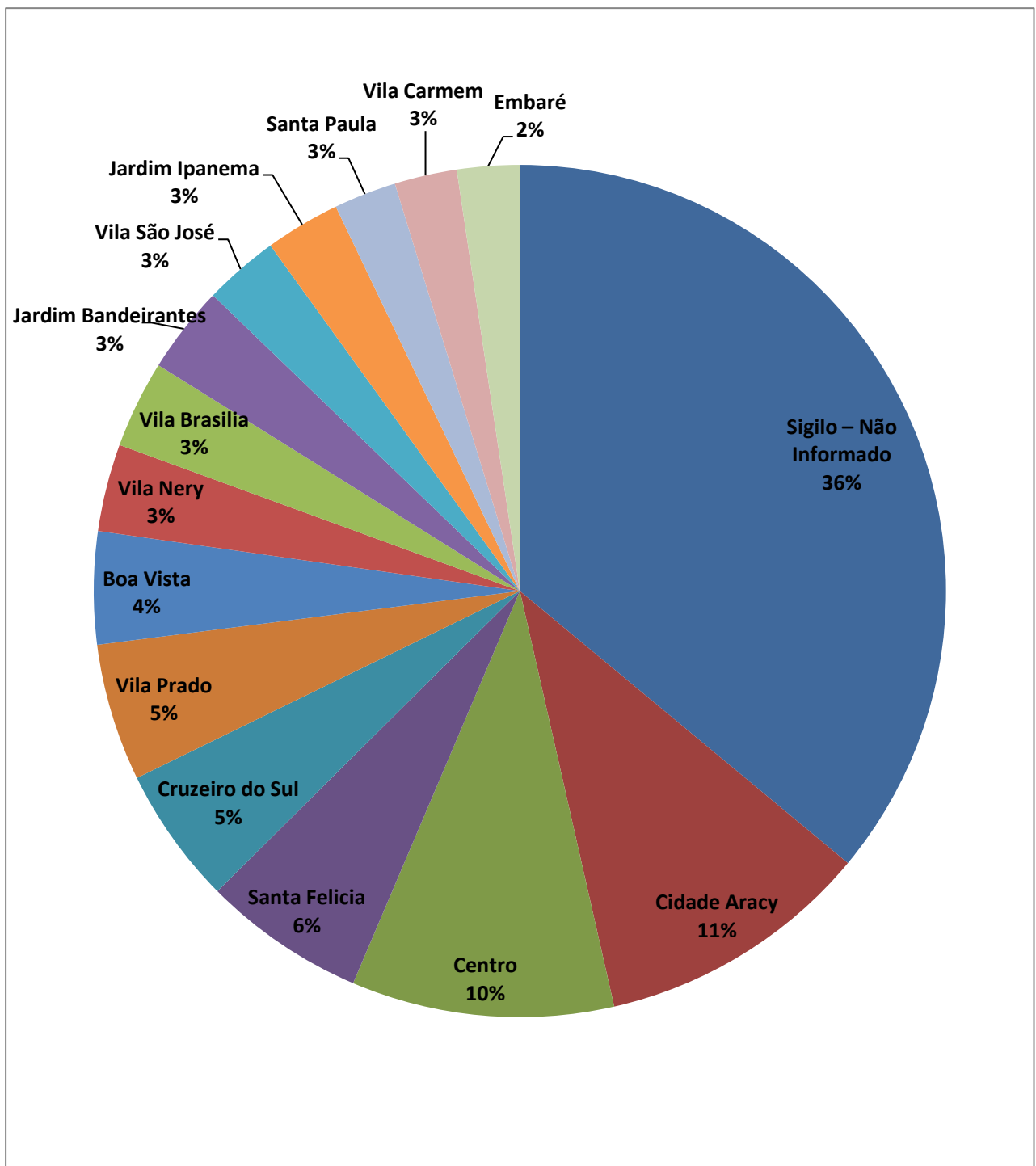
São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.6 Bairros

No mês de março os bairros com maior número de manifestações foram: Cidade Aracy, Centro, Santa Felícia e Cruzeiro do Sul.

As informações contidas no gráfico abaixo são dos bairros que apresentaram mais de 5 (cinco) manifestações.





Prefeitura Municipal de São Carlos

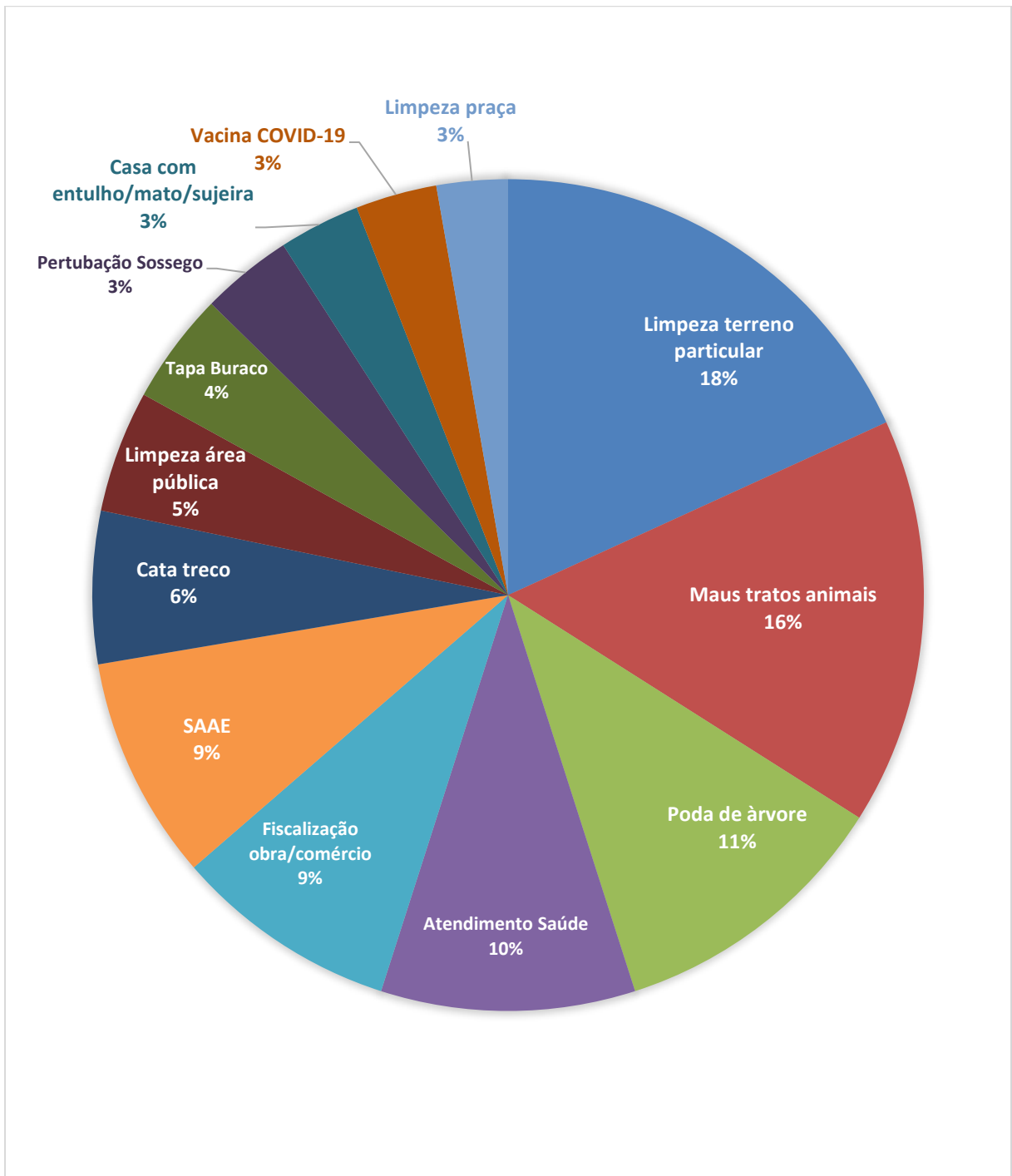
São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.7 Demandas

As demandas mais recebidas no mês de abril foram referentes à limpeza de terreno particular, maus tratos com animais, poda de árvore e atendimento da área da saúde, de acordo com o gráfico abaixo.

No gráfico constam as manifestações que apresentaram demandas significativas, com mais de 7 (sete).





Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa

Seção de Ouvidoria

2.8 Retornos por Secretaria

Secretarias	Total de demandas	Total de demandas com retorno
Secretaria Municipal da Pessoa com Def. e Mobilidade Reduzida		
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento	2	1
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social	12	6
Secretaria Municipal de Comunicação	4	1
Secretaria Municipal de Educação	7	6
Secretaria Municipal de Esportes e Cultura	5	0
Secretaria Municipal de Fazenda	10	7
Secretaria Municipal de Gestão De Pessoas	1	1
Secretaria Municipal de Governo		
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano	98	15
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, C., Tecnologia e Inovação	2	1
Secretaria Municipal de Obras Públicas	1	0
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão	1	0
Secretaria Municipal de Saúde	56	16
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social	1	0
Secretaria Municipal de Serviços Públicos	167	62
Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Renda		
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito	11	3
Secretaria Municipal Especial de Infância E Juventude		
Seção de Ouvidoria	5	4
SAAE	22	21
TOTAL	405	136