



Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

RELATÓRIO MENSAL

Janeiro/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 janeiro de 2021 a 31 de janeiro 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:

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 em janeiro/2021 a Seção Ouvidoria registrou **823 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 janeiro de 2021 |
|---|----------------------------|
| TOTAL | 823 |
| Reclamação, denúncia, solicitação, sugestões e elogio | |
| Denúncias Anônimas ou em Sigilo | 290 |

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

| | |
|---|----------|
| Sem procedências e/ou dados incompletos | 6 |
| Duplicidade | 1 |
| 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.

Nota-se um aumento nas demandas com relação a janeiro de 2020, que registrou 769 manifestações, um aumento de 7% em comparação a janeiro de 2021.



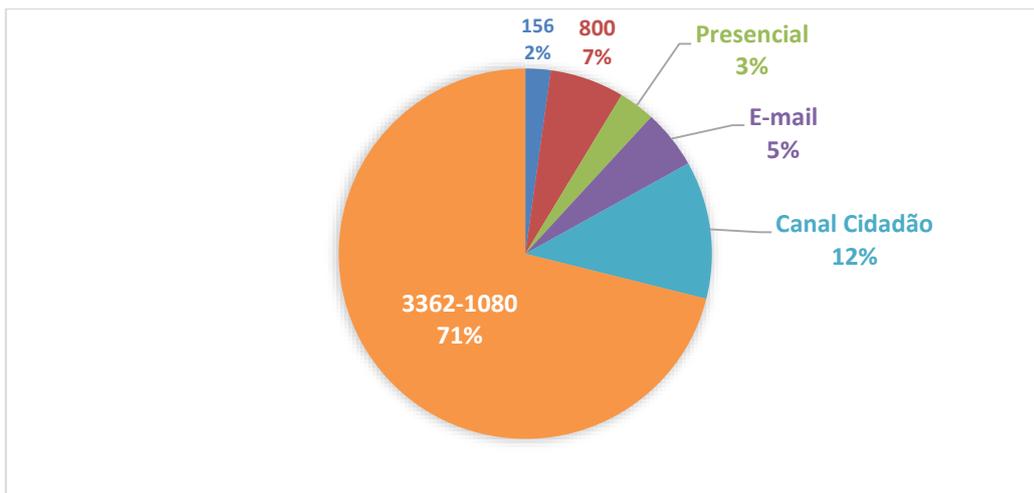
Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

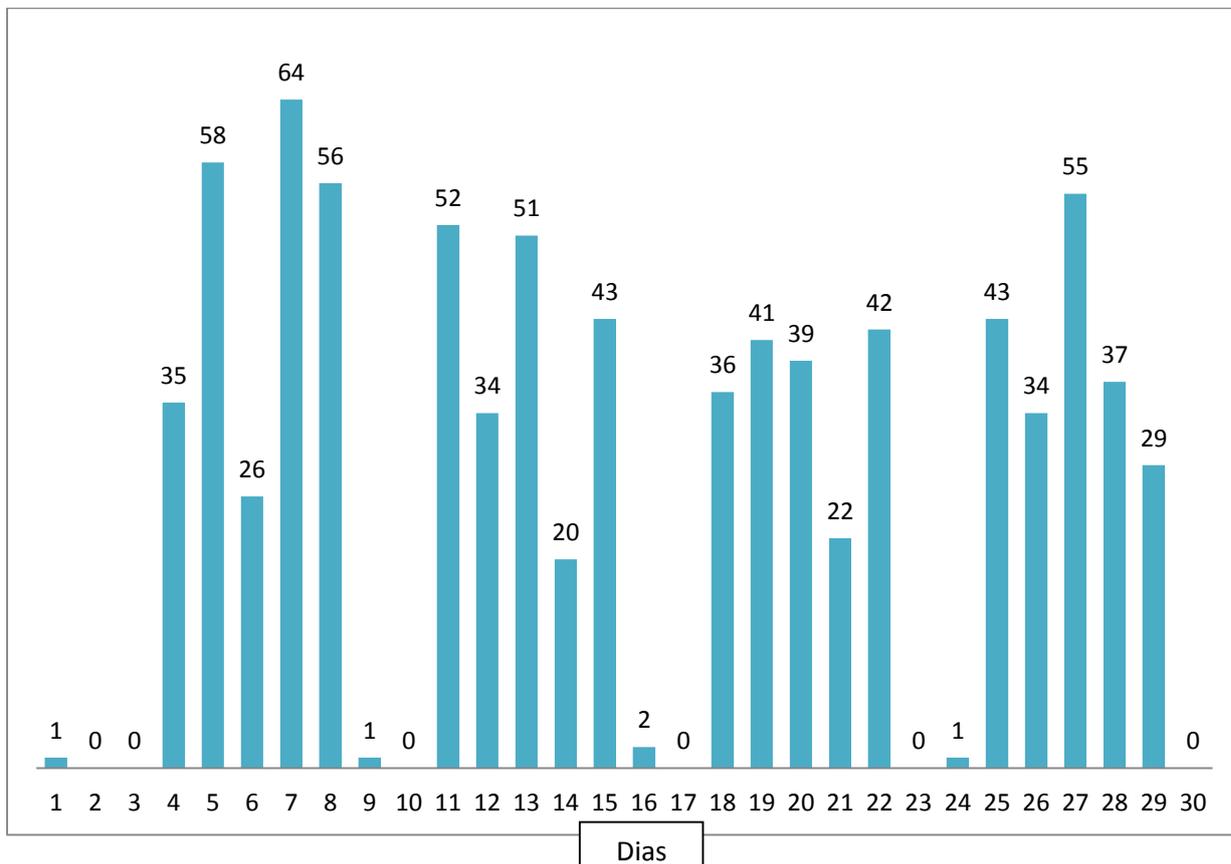
Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.2 Origem

No período entre 01 a 31 de janeiro de 2021 a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimentos via telefone (0800, 156 e 3362-1080) totalizando 80% das manifestações, e-mail 5%, enquanto o atendimento pelo Canal Cidadão totalizou 12% e presencial foram atendidas 3% do total.



2.3 Demanda por dia





Prefeitura Municipal de São Carlos

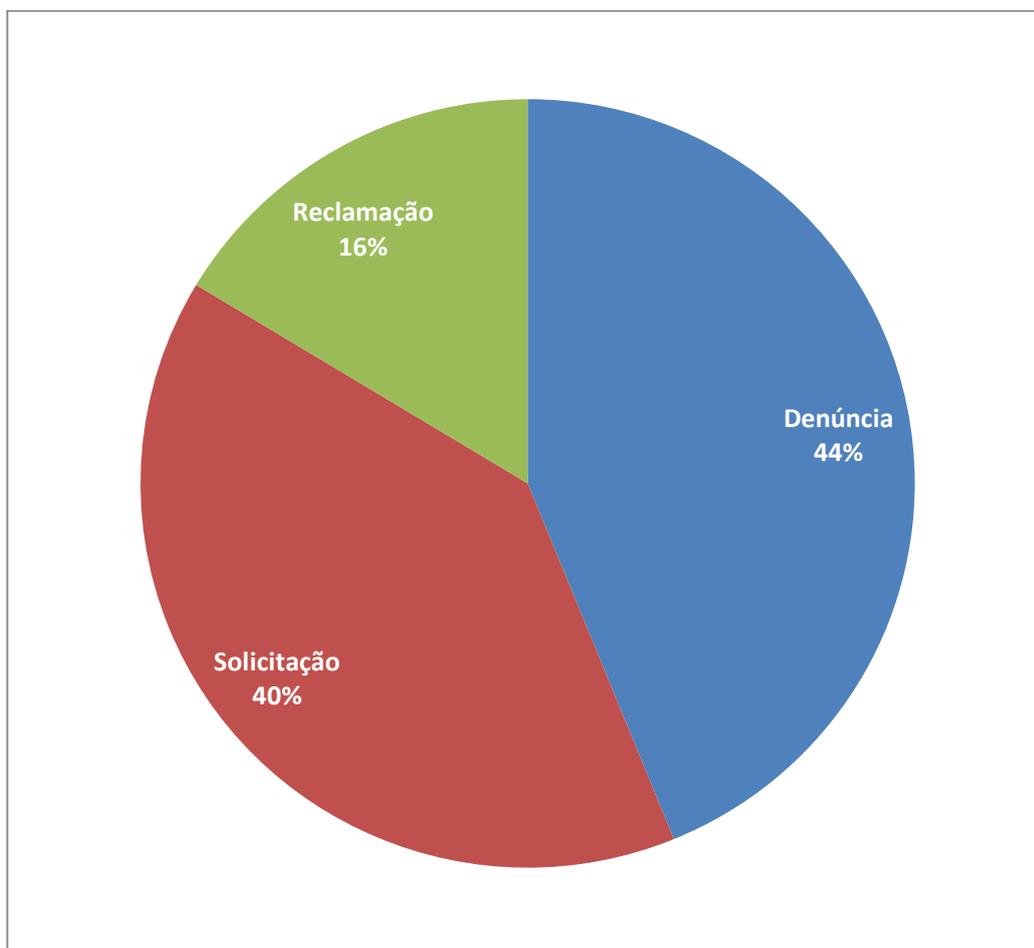
São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa

Seção de Ouvidoria

2.4 Tipos de manifestações

No mês de janeiro a Seção de Ouvidoria recebeu em sua maioria **denúncias** dos munícipes, totalizando 44% do total, seguido de solicitações com 40%, reclamações com 16%, como podemos observar no gráfico abaixo.





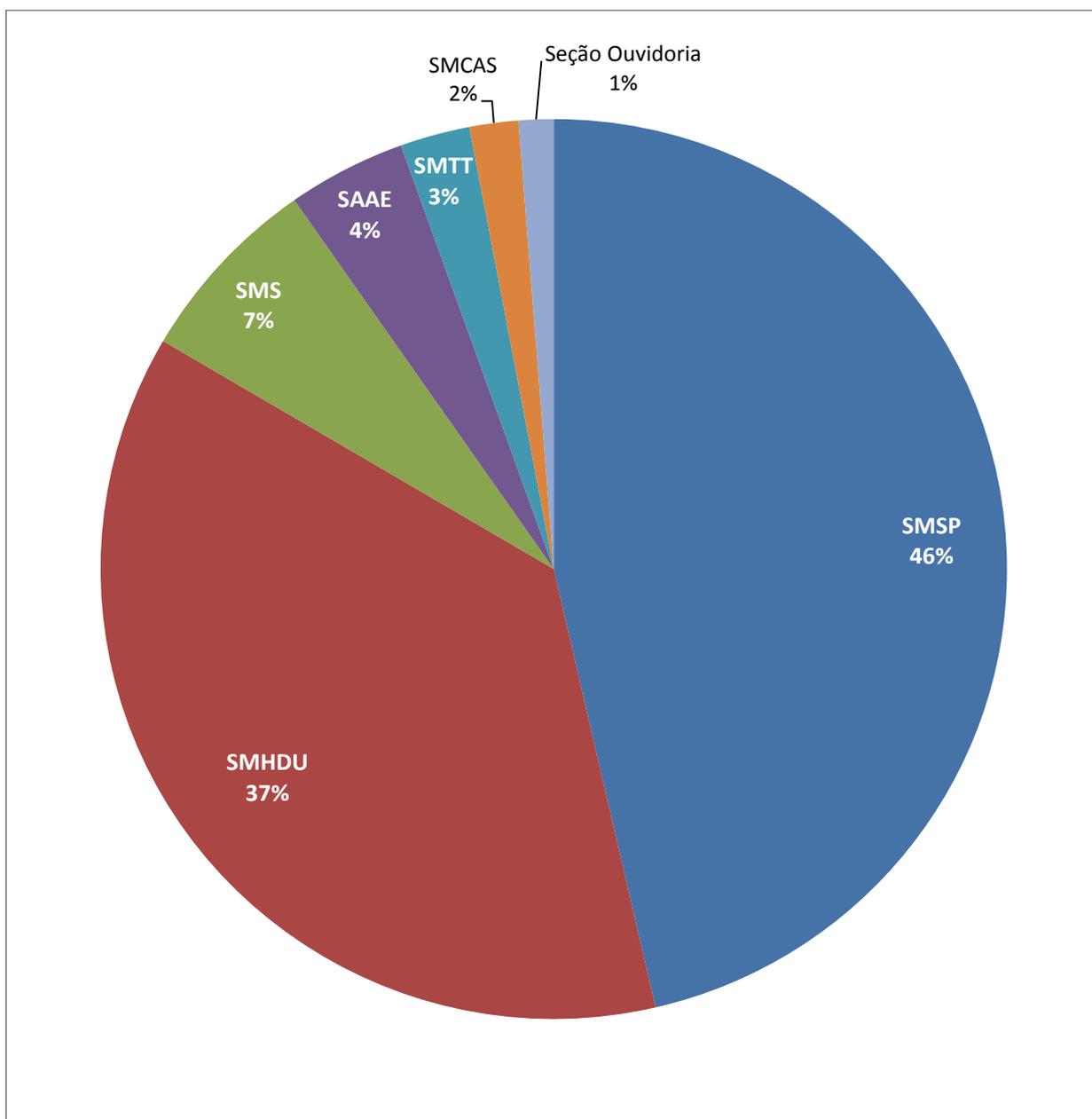
Prefeitura Municipal de São Carlos

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 46% do total, a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU) recebeu 37%, a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) recebeu 7%, o Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) 4%, a Secretaria Municipal de Transporte e Transito (SMTT) 3%, a Secretaria Municipal de Cidadania e Assistencial Social (SMCAS) 2% e a Seção Ouvidoria com 1%.





Prefeitura Municipal de São Carlos

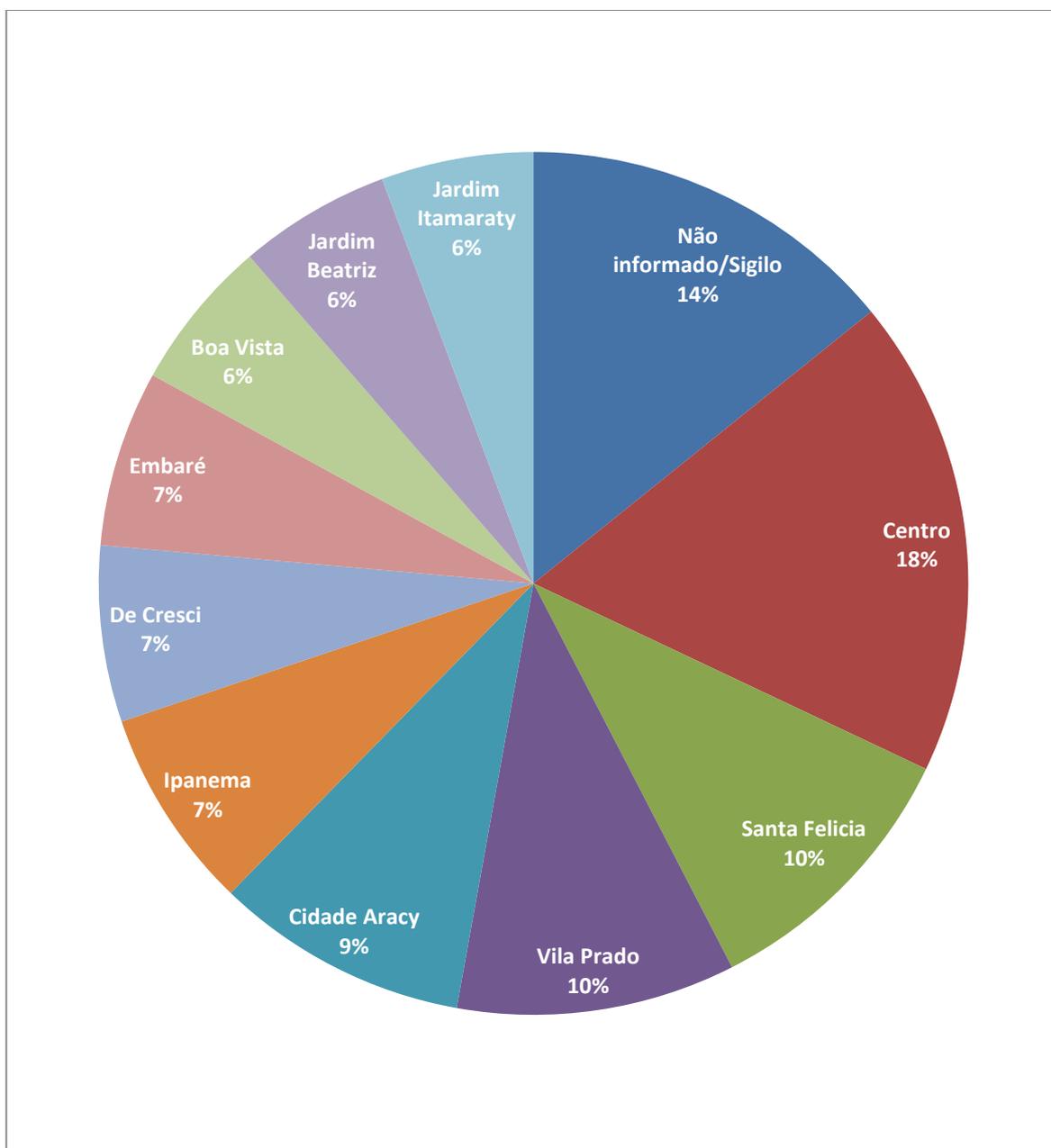
São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.6 Bairros

No mês de janeiro os bairros com maior número de manifestações foram: Centro, Santa Felicia, Vila Prado e Cidade Aracy.

As informações contidas no gráfico abaixo são dos bairros que apresentaram mais de sete manifestações.





Prefeitura Municipal de São Carlos

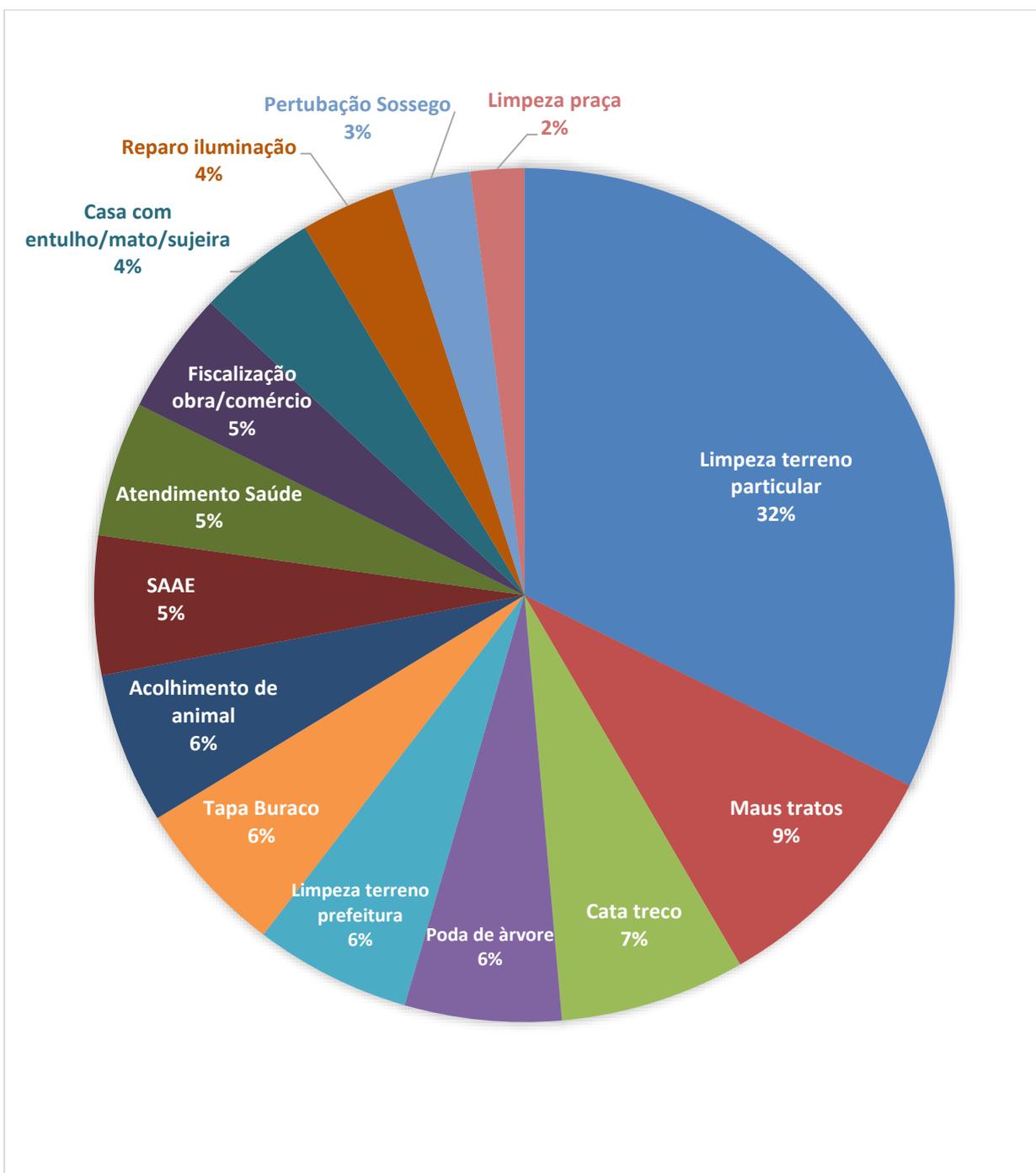
São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.7 Demandas

As demandas mais recebidas no mês de janeiro foram referentes à limpeza de terreno particular, maus tratos de animais e cata treco de acordo com o gráfico abaixo.

No gráfico constam as manifestações que apresentaram demandas significativas, com mais de 13 (treze).





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 | 1 | 0 |
| Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social | 14 | 2 |
| Secretaria Municipal de Comunicação | 3 | 2 |
| Secretaria Municipal de Educação | 1 | 0 |
| Secretaria Municipal de Esportes e Lazer | 3 | 0 |
| Secretaria Municipal de Fazenda | 3 | 0 |
| Secretaria Municipal de Gestão De Pessoas | | |
| Secretaria Municipal de Governo | | |
| Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano | 298 | 150 |
| Secretaria Municipal de Meio Ambiente, C., Tecnologia e Inovação | 2 | 2 |
| Secretaria Municipal de Obras Públicas | 3 | 3 |
| Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão | | |
| Secretaria Municipal de Saúde | 55 | 28 |
| Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social | 2 | 2 |
| Secretaria Municipal de Serviços Públicos | 373 | 176 |
| Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Renda | | |
| Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito | 20 | 14 |
| Secretaria Municipal Especial de Infância E Juventude | | |
| Seção de Ouvidoria | 10 | 7 |
| PROHAB | | |
| Fundação Pró-Memória | 1 | 1 |
| SAAE | 34 | 20 |
| TOTAL | 823 | 392 |