



Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

RELATÓRIO MENSAL

Março/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 março de 2021 a 31 de março 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 março/2021 a Seção Ouvidoria registrou **583 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 março de 2021
TOTAL	
Reclamação, denúncia, solicitação, sugestões e elogio	583
Denúncias Anônimas ou em Sigilo	134

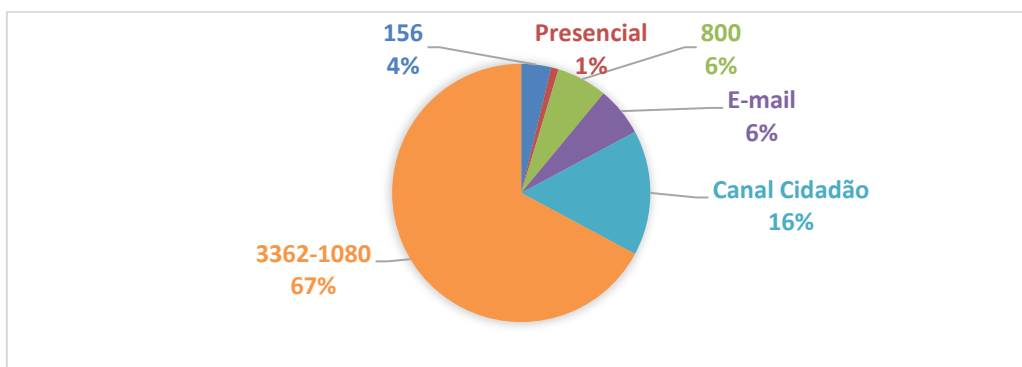
Manifestações registradas, mas não encaminhadas, portanto não entram nas descritas acima por não se enquadrarem.

Sem procedências e/ou dados incompletos	2
Duplicidade	42
Outros *	3

* 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 31 de março 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 16% e presencial foram atendidas 1% do total.



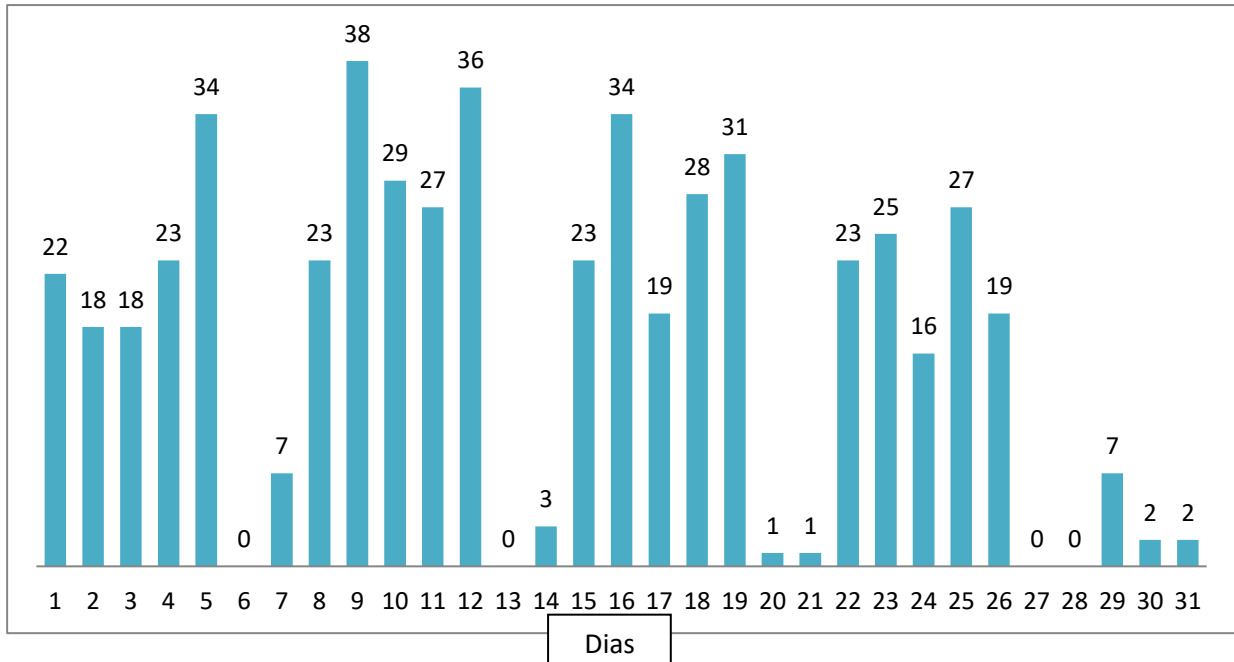


Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

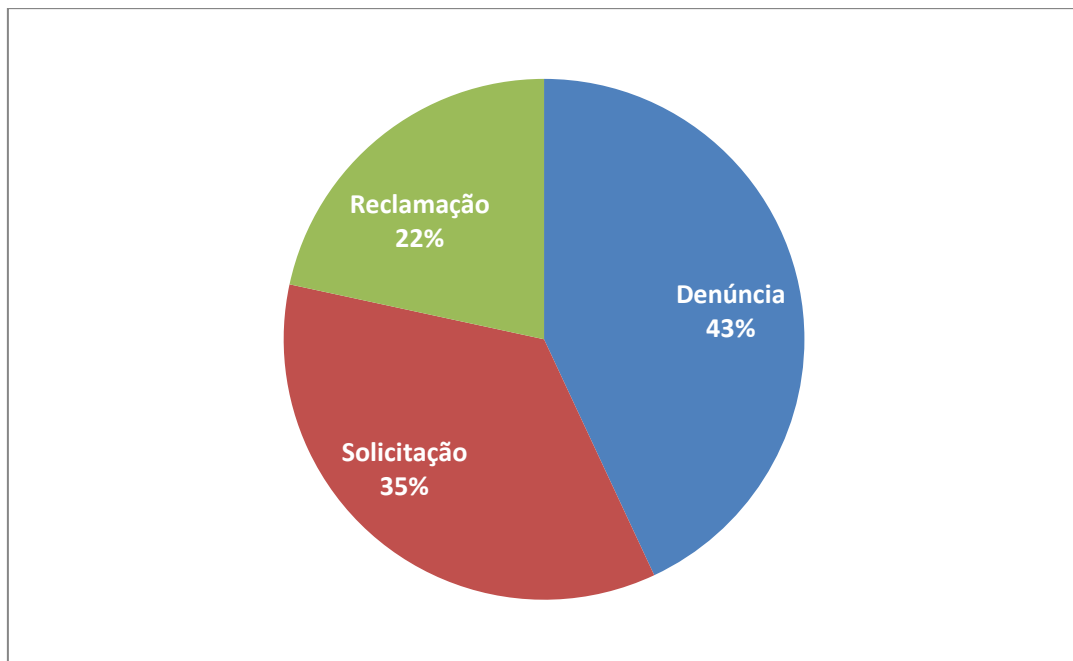
Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.3 Demanda por dia



2.4 Tipos de manifestações

No mês de março a Seção de Ouvidoria recebeu em sua maioria **denúncias** dos munícipes, totalizando 43% do total, seguido de solicitações com 35%, reclamações com 22%, como podemos observar no gráfico abaixo.





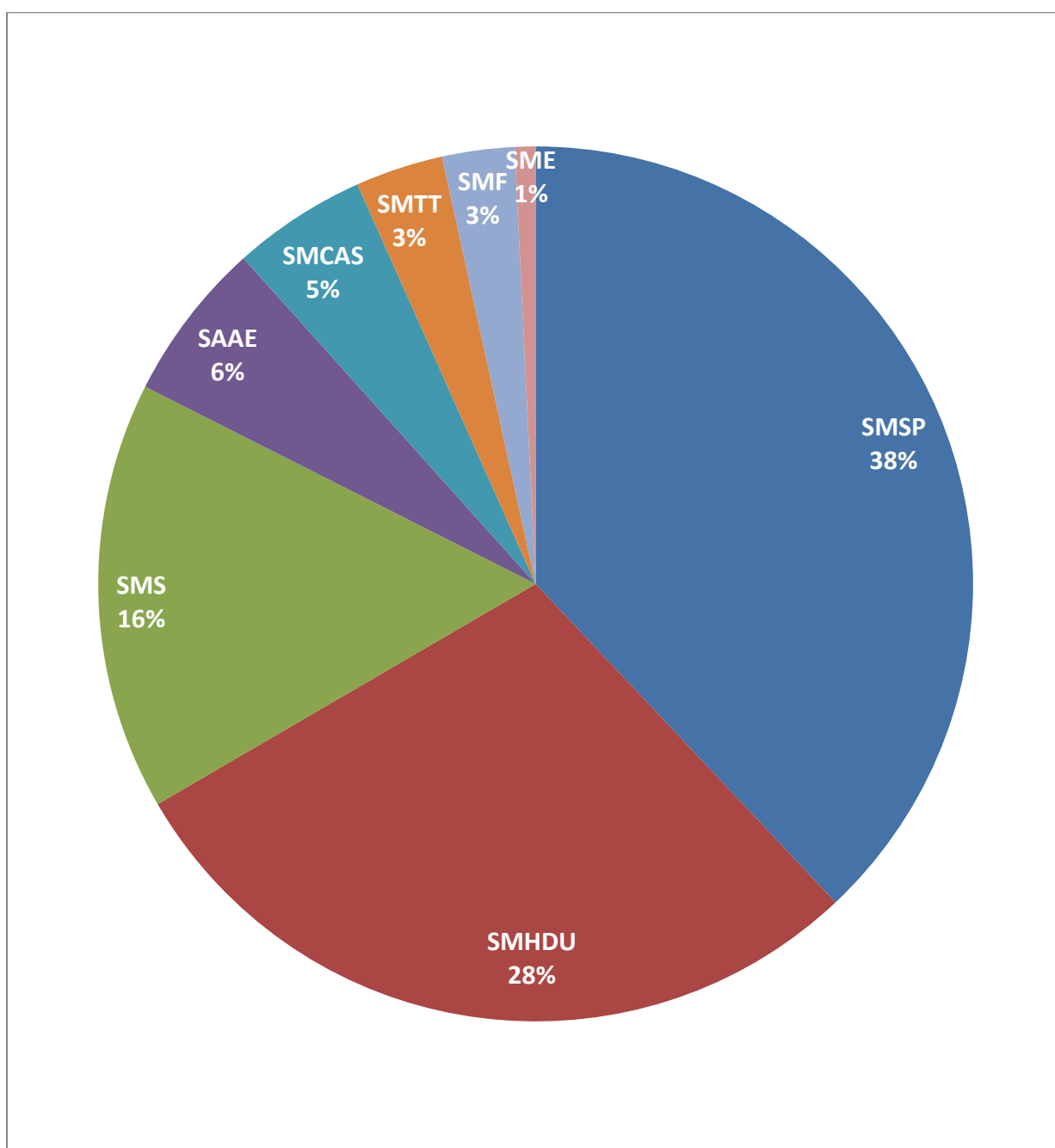
Prefeitura Municipal de São Carlos

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 38% do total, a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU) recebeu 28%, a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) recebeu 16%, o Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) 6%, a Secretaria Municipal de Cidadania e Assistencial Social (SMCAS) 5%, Secretaria Municipal de Fazenda e a Secretaria Municipal de Transporte e Transito (SMTT) com 3% e Secretaria Municipal de Educação(SME) com 1%.





Prefeitura Municipal de São Carlos

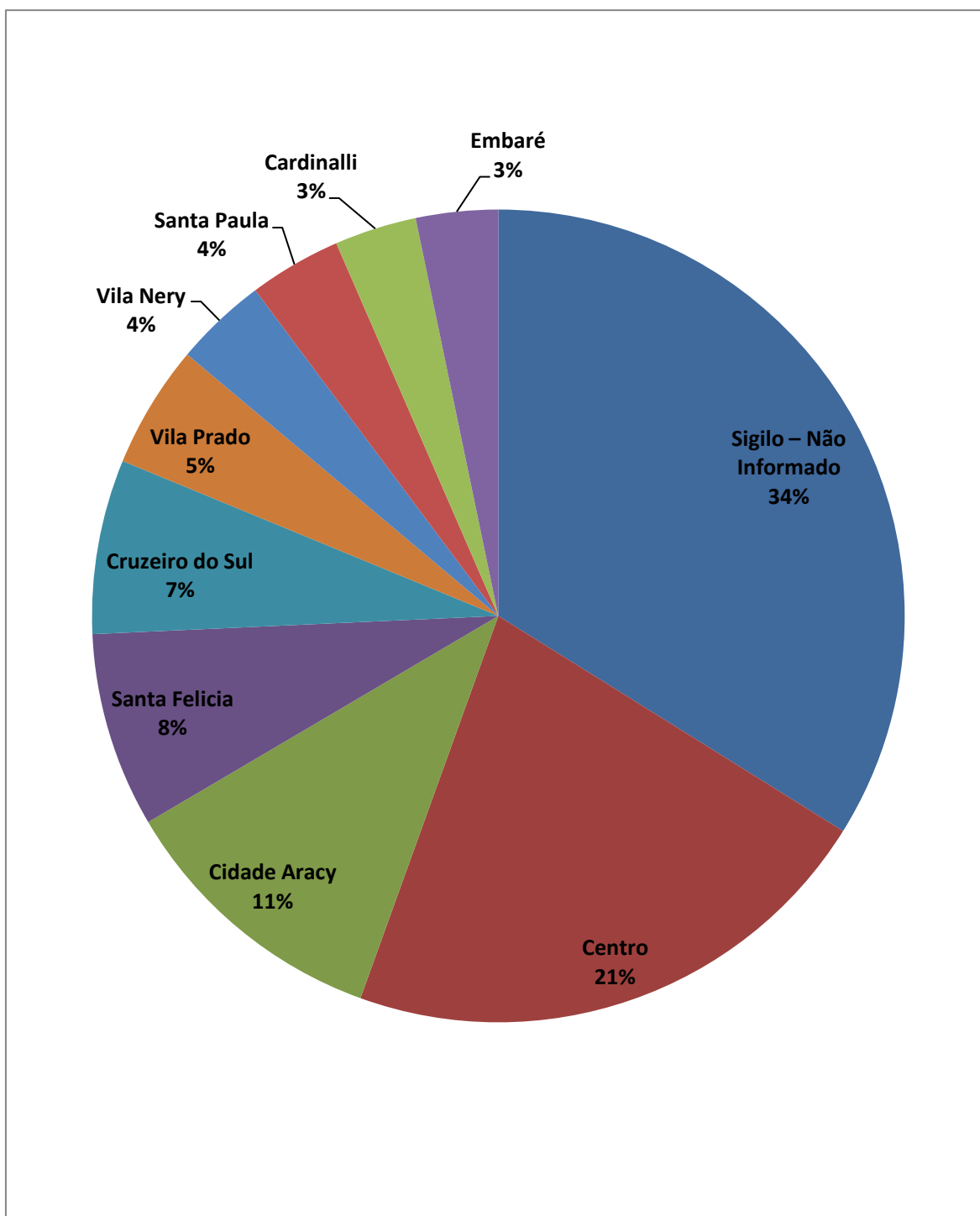
São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.6 Bairros

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

As informações contidas no gráfico abaixo são dos bairros que apresentaram mais de 8 (oito) manifestações.





Prefeitura Municipal de São Carlos

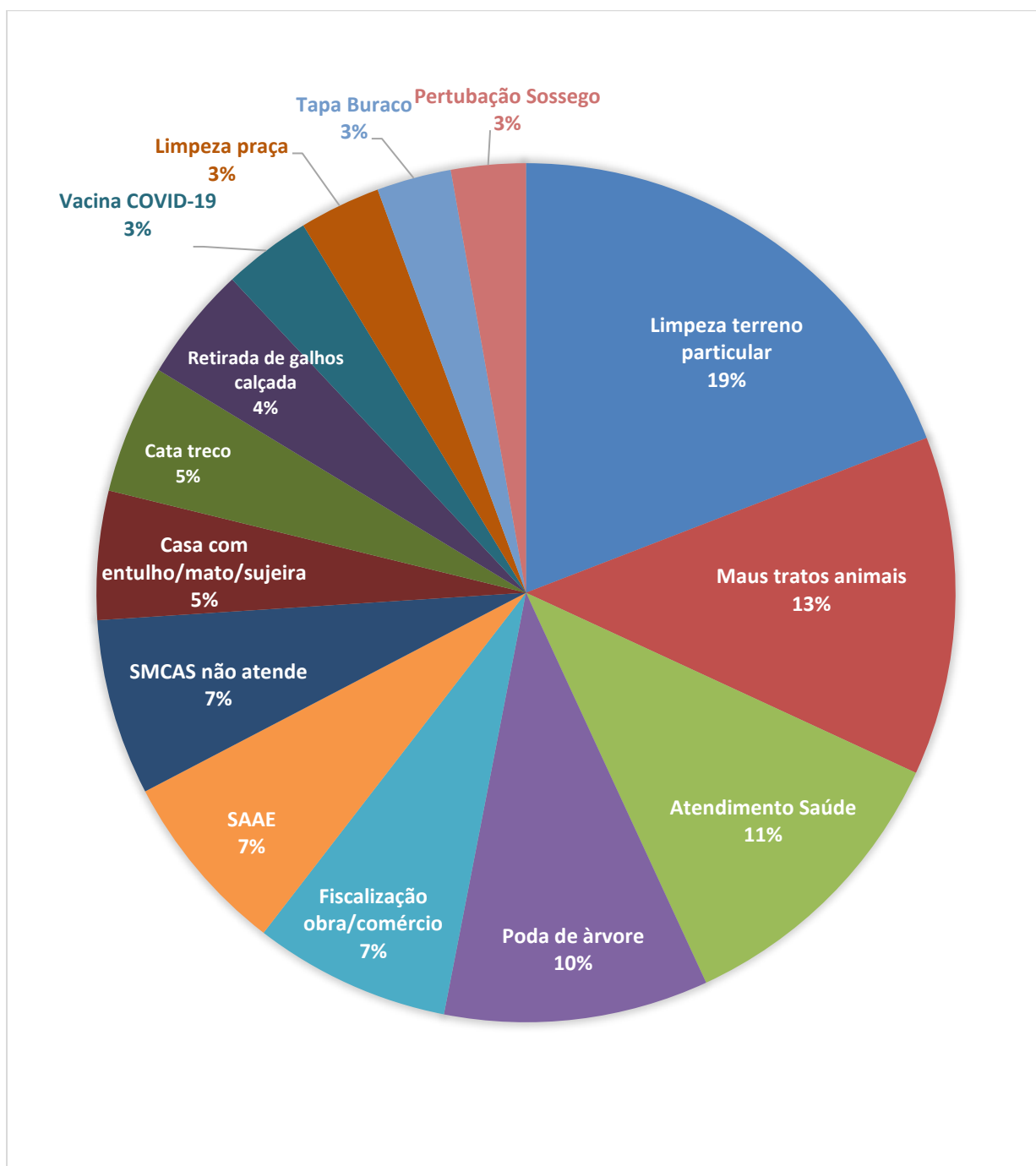
São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.7 Demandas

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

No gráfico constam as manifestações que apresentaram demandas significativas, com mais de 10 (dez).





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	26	7
Secretaria Municipal de Comunicação		
Secretaria Municipal de Educação	4	1
Secretaria Municipal de Esportes e Cultura	2	1
Secretaria Municipal de Fazenda	14	2
Secretaria Municipal de Gestão De Pessoas		
Secretaria Municipal de Governo	1	0
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano	150	24
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, C., Tecnologia e Inovação	1	0
Secretaria Municipal de Obras Públicas	2	0
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão		
Secretaria Municipal de Saúde	83	47
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social	1	0
Secretaria Municipal de Serviços Públicos	199	126
Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Renda		
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito	17	8
Secretaria Municipal Especial de Infância E Juventude		
Seção de Ouvidoria	3	3
Gabinete do Prefeito	1	1
SAAE	31	31
TOTAL	536	251