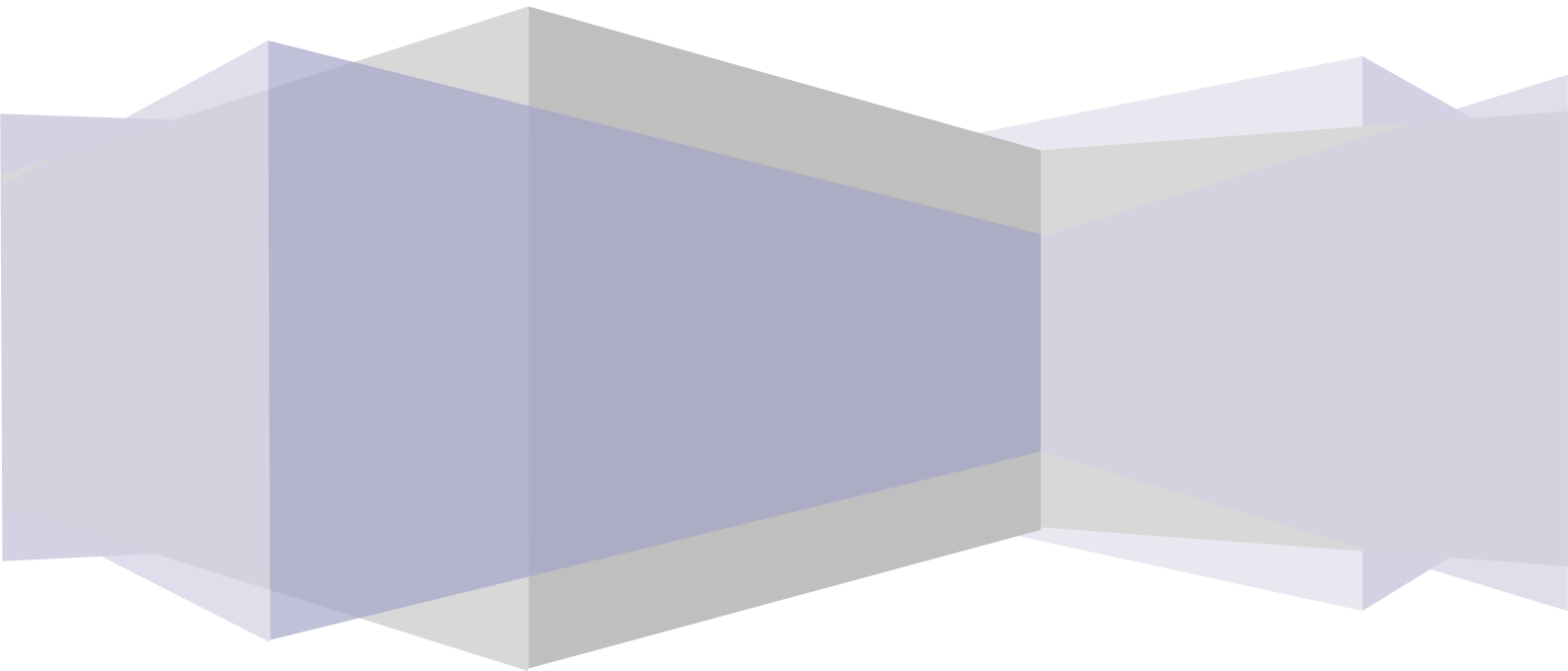




Prefeitura Municipal de São Carlos
Departamento de Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

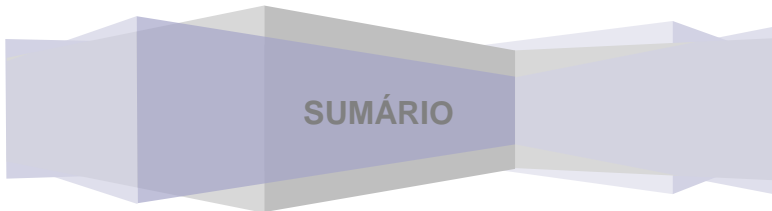
RELATÓRIO MENSAL

Abril de 2022



João Ricardo Affonso
Diretor do Departamento de Governança Corporativa

Daiane G. Lopes
Chefe da Seção de Ouvidoria



INTRODUÇÃO.....3

OBJETIVO.....3

METODOLOGIA.....3

EXECUÇÃO.....5

RESULTADOS.....6

 Análise Geral.....6

 Análise por Categoria.....8

 Origem.....8

 Demandas por dia.....9

 Tipos de manifestações.....10

 Secretarias Municipais.....11

 Bairros.....14

 Tipos de demandas.....16

RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....18

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 30 de abril 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 nota-se 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	http://www.saocarlos.sp.gov.br/index.php/utilidade-publica/ouvidoria.html http://servicos.saocarlos.sp.gov.br/ouvidoria/munícipe.php (formulário online)	24h
Telefones	(16) 3362 1080 0800 770 1552 156	Segunda a sexta-feira 8h às 12h e 13h 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 e encaminhadas pode ser observada na tabela 1. Já na tabela 2 estão destacados os protocolos gerados em duplicidade. Portanto, observa-se que foi contabilizado um total de **723** manifestações, descartando-se **42** duplicidades de informações.

Tabela 1 - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 30/04/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	723
Duplicidade	42
TOTAL	765

6

Tabela 2 - Manifestações registradas em duplicidade de 01 a 30/04/2022 no sistema ouvidoria.

nº Protocolo	Duplicidade(s)	nº Protocolo	Duplicidade(s)	nº Protocolo	Duplicidade(s)
24928	24929	25113	25107	25129	25128
24930	24929	25114	25107	25130	25129
24931	24930	25115	25107	25145	25146
24932	24931	25116	25107	24943	24942
24933	24932	25117	25107	24944	24943
24934	24933	25118	25107	24945	24942
24935	24934	25119	25107	24946	24945
24936	24935	25120	25107	24947	24946
25209	25210	24819	24818	24948	24947
25108	25107	25124	25120	24949	24948
25109	25107	25125	25124	24950	24949
25110	25107	25126	25125	24951	24950
25111	25107	25127	25126	24952	24951
25112	25107	25128	25127	24953	24952

Tabela 3 - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 30/04/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO/ANÔNIMO	212

Com base em todos os canais de comunicação de atendimento da Seção de Ouvidoria, a análise por categoria será 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

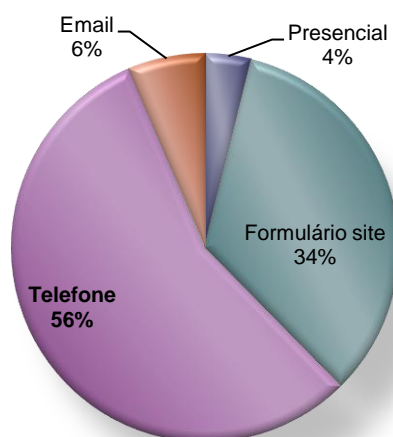
No período entre 01 a 30 de abril de 2022, a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (56%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (34%), 46 registros a partir de solicitações enviadas por e-mail e 28 atendimentos presenciais.

Tabela 4 - Manifestações registradas de 01 a 30/04/2022 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	28
Formulário site	244
Telefone (156)	09
Telefone (3362 1080)	-
Telefone (0800 770 1552)	396
Email	46

8

Gráfico 4.1 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 30/04/2022 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.



Demanda por dia

Tabela 5 – Total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria, no período de 01 a 15/04/2022.

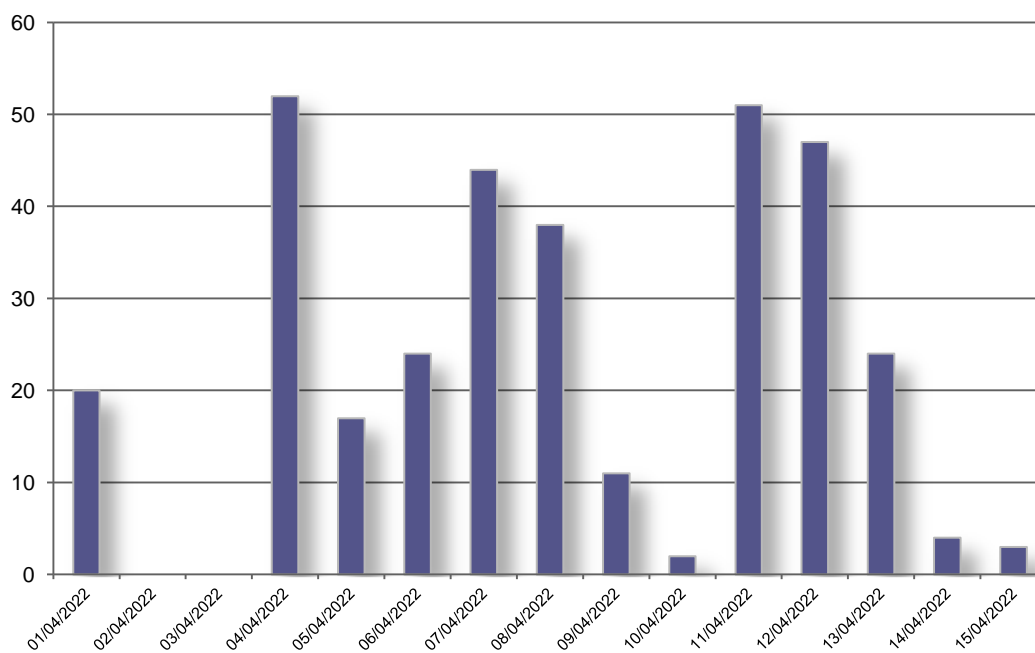
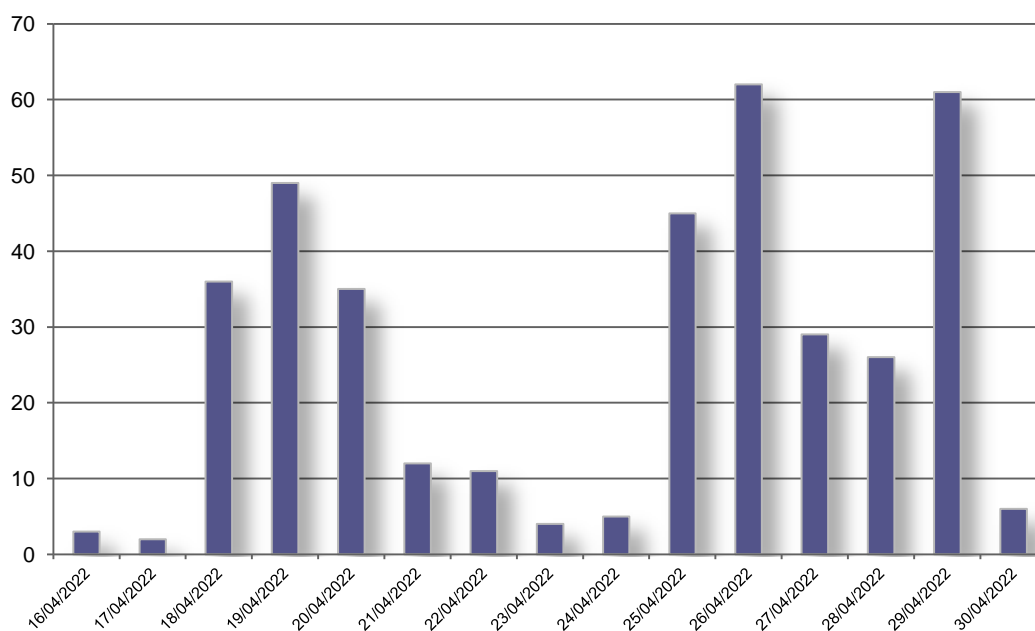


Tabela 6 – Total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria, no período de 16 a 30/04/2022.



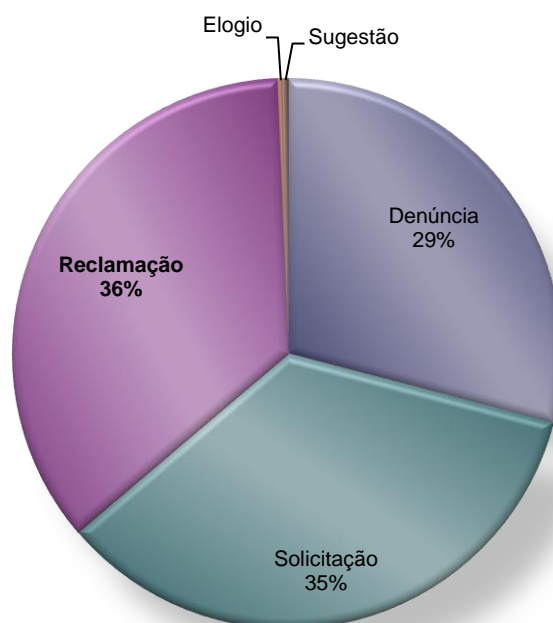
Tipos de manifestações - denúncia | solicitação | reclamação | elogio | sugestão

No mês de abril, a Seção de Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **reclamações (36%) e solicitações (35%)** dos munícipes, seguido de denúncias, sugestões e elogios respectivamente.

Tabela 7 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 30/04/2022.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	210
Solicitação	251
Reclamação	258
Elogio	02
Sugestão	02

Gráfico 7.1 – Porcentagem dos tipos de manifestações registrados no sistema ouvidoria, no período de 01 a 30/04/2022.



Secretarias Municipais

No mês de abril, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Serviços Públicos (36%) e para a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (31%). Já na tabela 9 é possível identificar a quantidade de protocolos recebidos por cada setor da SMSP.

Tabela 8 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados a cada Secretaria Municipal, no período de 01 a 30/04/2022.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Departamento de Tecnologia da Informação (DTI)	02
Seção de Ouvidoria (DGC-SO)	08
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA)	02
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	02
Secretaria Municipal de Educação (SME)	07
Secretaria Municipal Especial de Infância e Juventude (SMEIJ)	01
Secretaria Municipal de Esporte e Cultura (SMEC)	10
Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	06
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	01
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	221
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, Ciência, Tecnologia e Inovação (SMMACTI)	04
Secretaria Municipal de Obras Públicas (SMOP)	01
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	62
Secretaria Municipal de Saúde (SMS) - VISAN/VIGEP	18
Secretaria Municipal de Segurança Pública (SMSPDS - DDC)	05
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	264
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	11
Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE)	16
VAZIAS (*)	83

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

Gráfico 8.1 – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, no período de 01 a 30/04/2022.

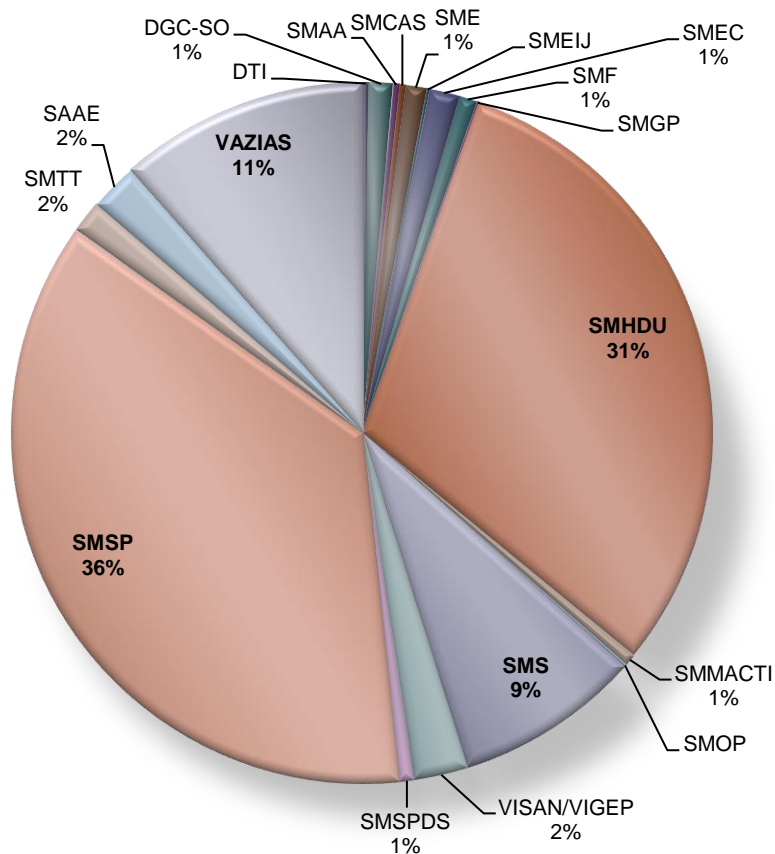
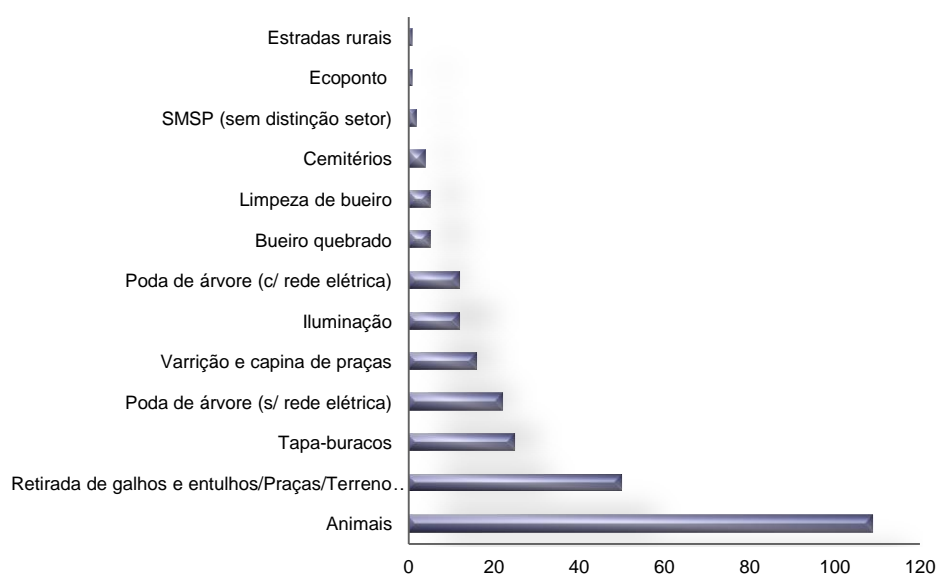


Tabela 9 – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 30/04/2022.

Secretaria Municipal de Serviços Públicos	Quantidade de Protocolos Registrados
Animais	109
Bueiro quebrado	05
Cemitérios	04
Ecoponto	01
Estradas rurais	01
Iluminação	12
Limpeza de bueiro	05
Poda de árvore (c/ rede elétrica)	12
Poda de árvore (s/ rede elétrica)	22
Retirada de galhos e entulhos/Praças/Terreno Prefeitura	50
SMSP (sem distinção setor)	02
Tapa-buracos	25
Varrição e capina de praças	16
TOTAL	264

Gráfico 9.1 – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 30/04/2022.



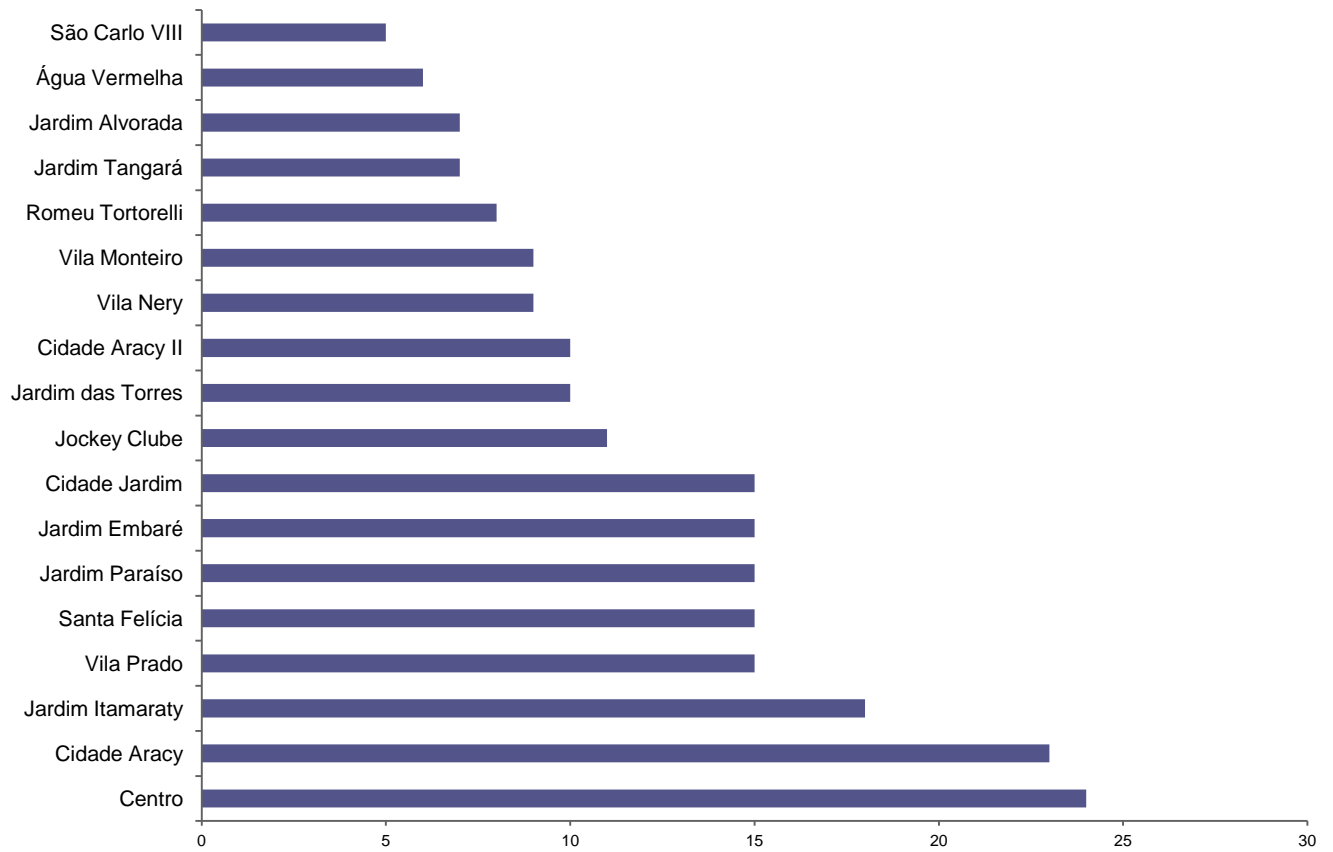
Bairros

No mês de abril, os bairros com maior número de manifestações foram: Centro e Cidade Aracy. Os bairros que apresentaram menos de 4 manifestações não foram informados na tabela 10 e no Gráfico 10.1.

Tabela 10 – Quantidade de manifestações recebidas, com mais de 4 manifestações, conforme os bairros, no período de 01 a 30/04/2022.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	24
Cidade Aracy	23
Jardim Itamaraty	18
Vila Prado	15
Santa Felícia	15
Jardim Paraíso	15
Jardim Embaré	15
Cidade Jardim	15
Jockey Clube	11
Jardim das Torres	10
Cidade Aracy II	10
Vila Nery	9
Vila Monteiro	9
Romeu Tortorelli	8
Jardim Tangará	7
Jardim Alvorada	7
Água Vermelha	6
São Carlo VIII	5

Gráfico 10.1 – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 30/04/2022.



Tipos de Demandas

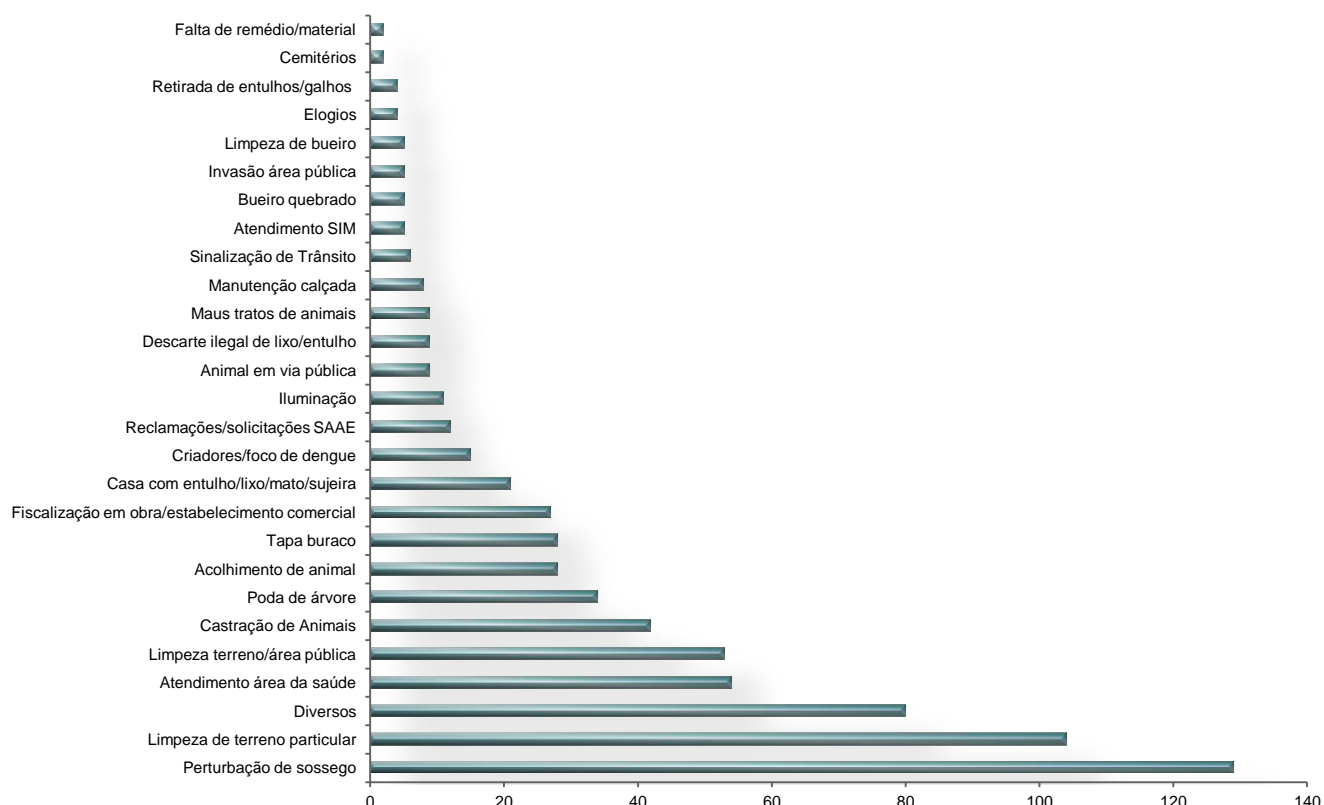
As demandas mais recebidas no mês de abril foram “*Perturbação de sossego*”, “*Limpeza de terreno particular*”, “*Diversos*”, “*Atendimento área de Saúde*”, “*Limpeza de terreno/área pública*”, “*Castração*” e “*Poda de árvore*”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 30 protocolos.

Tabela 11 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/04/2022.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	28
Animal em via pública	09
Atendimento área da saúde	54
Atendimento CADÚnico	-
Atendimento SIM	05
Bueiro quebrado	05
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	21
Castração de Animais	42
Cemitérios	02
Coleta de lixo	01
Criadores/foco de dengue	15
Demora exames/consulta	-
Descarte ilegal de lixo/entulho	09
Diversos	80
Elogios	04
Falta de médico	01
Falta de remédio/material	02
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	27
Fogo/queimada	02
Iluminação	11
Invasão área pública	05
Limpeza de bueiro	05
Limpeza de terreno particular	104
Limpeza terreno/área pública	53
Manutenção calçada	08
Maus tratos de animais	09

Perturbação de sossego	129
Poda de árvore	34
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	02
Ponto de ônibus	-
Reclamações/solicitações SAAE	12
Recolhimento de veículos abandonados	01
Retirada de entulhos/galhos	04
Sinalização de Trânsito	06
Sujeira/mau cheiro de animais	02
Tapa buraco	28
Transporte Público	02
Vacinas	01

Gráfico 11.1 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/04/2022.



RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A seguir, segue tabela com dados retirados do sistema da ouvidoria.



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

Resultados da Pesquisa de Satisfação

Total de respostas: 19132										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	14109	3726	844	193	260	14106	3862	782	176	206
Percentual	73.75%	19.48%	4.41%	1.01%	1.36%	73.73%	20.19%	4.09%	0.92%	1.08%