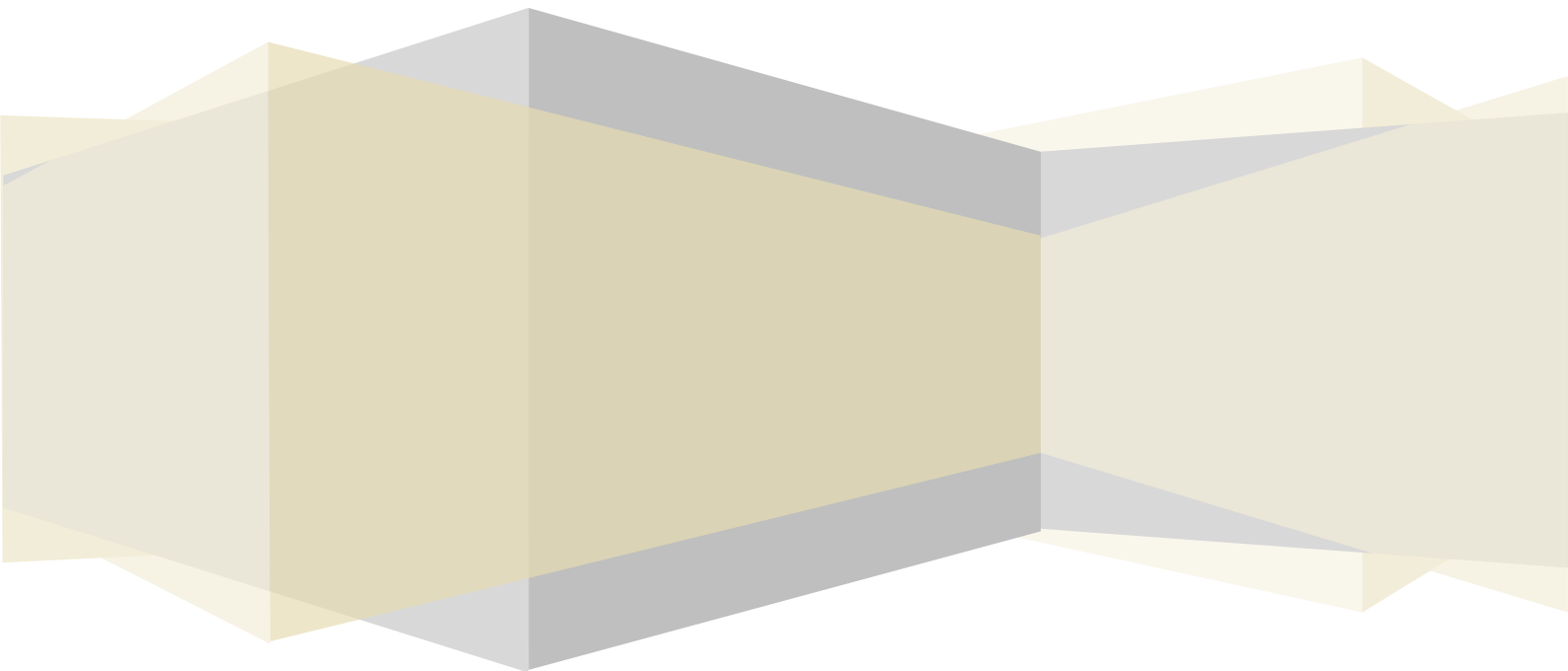




Prefeitura Municipal de São Carlos
Departamento de Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

RELATÓRIO MENSAL

Novembro de 2021



Dante Nonato
Diretor do Departamento de Governança Corporativa

Daiane G. Lopes
Chefe da Seção de Ouvidoria

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
OBJETIVO.....	3
METODOLOGIA.....	3
EXECUÇÃO.....	4
RESULTADOS.....	5
Análise Geral.....	6
Origem.....	8
Demanda por dia.....	9
Tipos de manifestações.....	10
Secretarias Municipais.....	11
Bairros.....	14
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 novembro de 2021, 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 - [(16) 3362 1080, 0800 770 1552 ou 156] - 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 (ouvidoria@saocarlos.sp.gov.br).

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.

<http://www.saocarlos.sp.gov.br/index.php/utilidade-publica/ouvidoria.html>

<http://servicos.saocarlos.sp.gov.br/ouvidoria/munিকে.php> (formulário)

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

Com base em todos os canais de comunicação de atendimento da Seção de Seção de Ouvidoria (telefone, *email*, *site* e presencial) discriminaram-se os dados nas seguintes categorias:

- Origem;
- Demanda por dia;
- Tipos de manifestações;
- Secretarias Municipais;
- Bairros;
- Demandas;

Análise Geral

A quantidade de todas as 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 **808** manifestações, descartando-se as **59** duplicidades de informações.

Tabela 1 - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 30/11/2021 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	808
Duplicidade	59
TOTAL	867

Tabela 2 - Manifestações registradas em duplicidade de 01 a 30/11/2021 no sistema ouvidoria.

Nº Protocolo	Duplicidade(s)
20968	20969
20970	20971
20976	20977
21015	21016
21017	21018
21024	21025
21034	21035
21086	21087
21101	21102
21107	21108 e 21109
21115	21116
21126	21127 e 21128
21185	21186
21188	21189
21209	21210
21218	21219
21224	21225
21228	21229

21259	21260
21273	21274
21291	21292
21304	21305
21309	21310
21332	21333 e 21334
21355	21356
21376	21377
21386	21387
21426	21427
21442	21443
21458	21459
21484	21485
21493	21494
21496	21497
21501	21502
21503	21504
21510	21511 e 20512
21523	21524, 21525, 21526 e 21527
21531	21532
21533	21534
21535	21536
21542	21543
21594	21595
21623	21624
21626	21627
21642	21643
21651	21652
21655	21656 e 21657
21668	21669
21738	21739
21784	21785
21796	21797

Tabela 3 - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 30/11/2021 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO/ANÔNIMO	102

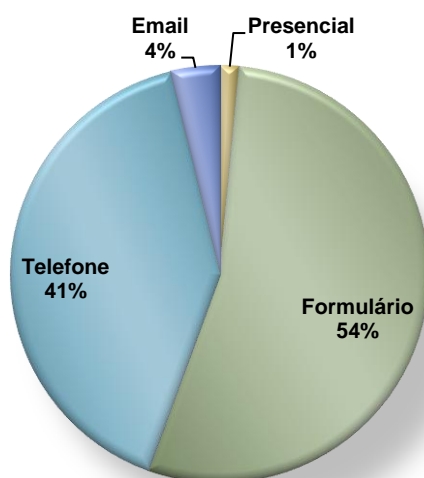
Origem

No período entre 01 a 30 de novembro de 2021, a Seção de Ouvidoria realizou principalmente encaminhamento de formulários preenchidos no site, totalizando 436 registros de protocolos (54%), seguidos de 330 registros realizados por atendimento via telefone (41%), 30 registros a partir de solicitações enviadas por e-mail e 12 atendimentos presenciais.

Tabela 4 - Manifestações registradas de 01 a 30/11/2021 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	12
Formulário site	436
Telefone (156)	02
Telefone (3362 1080)	02
Telefone (0800 770 1552)	326
Email	30

Gráfico 4.1 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 30/11/2021 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.



Demanda por dia

Tabela 5 - Manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem, no período de 01 a 15/11/2021.

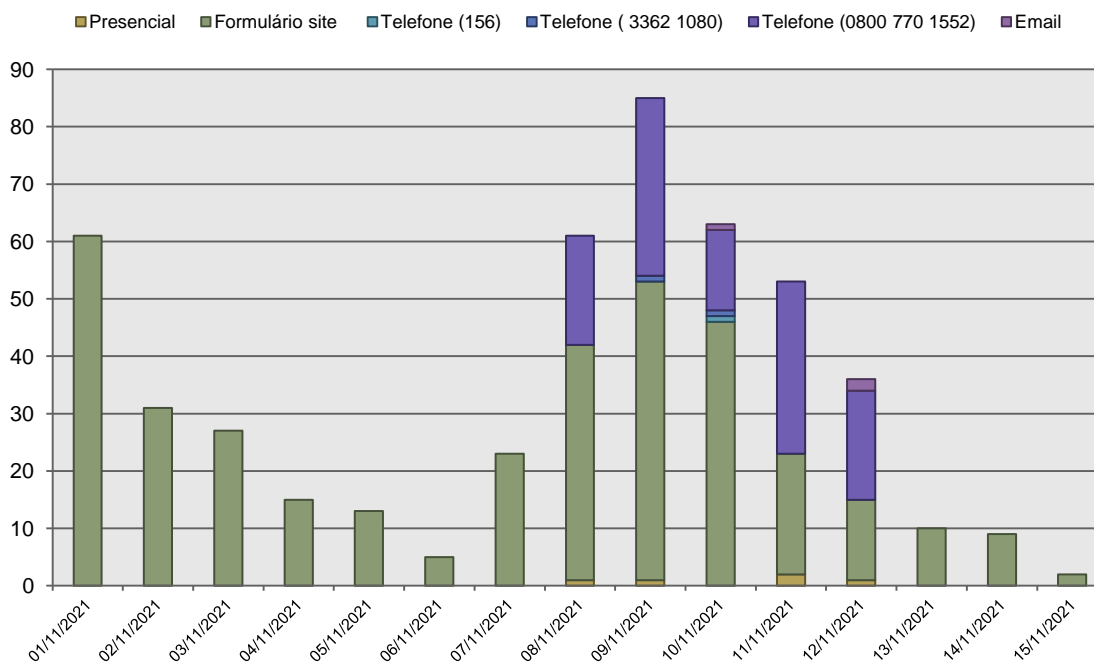
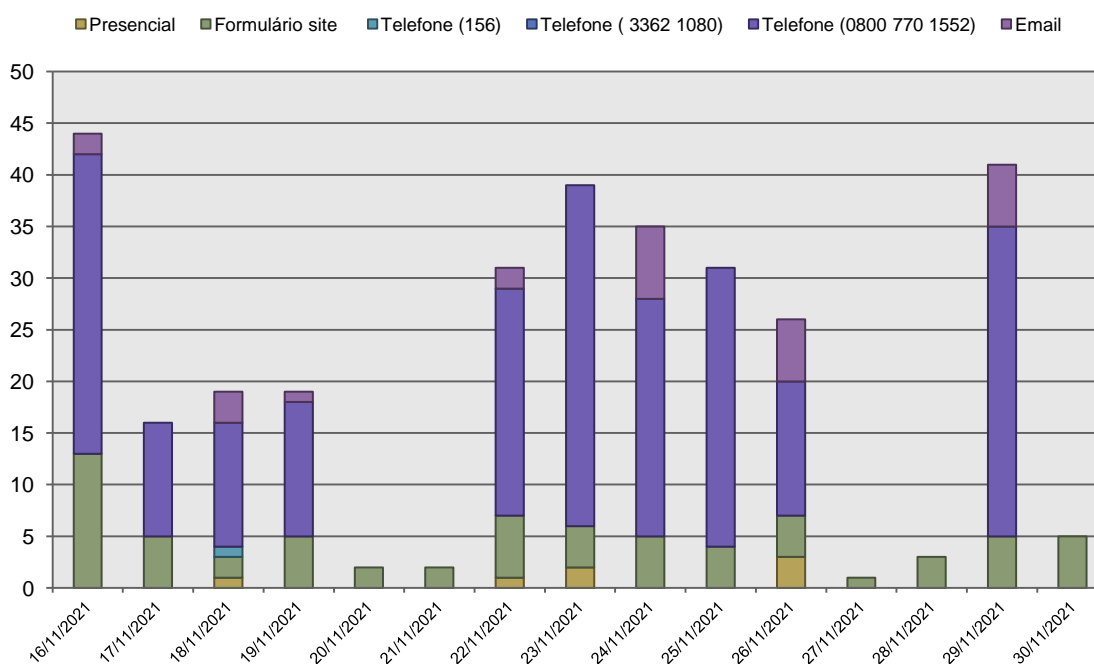


Tabela 6 - Manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem, no período de 16 a 30/11/2021.



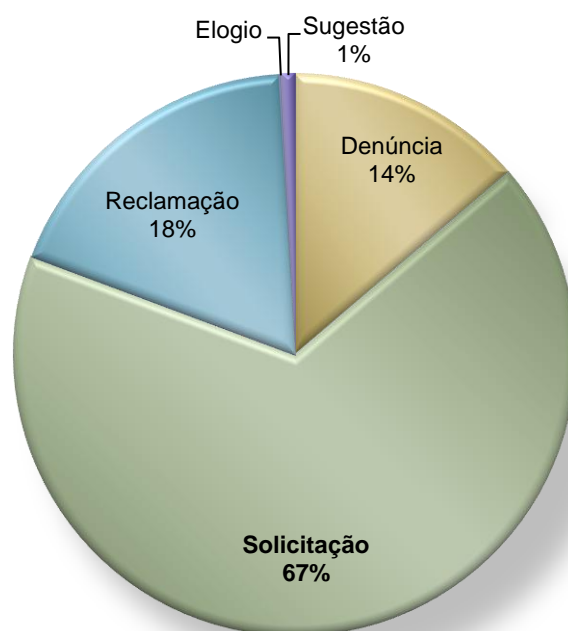
Tipos de manifestações

No mês de novembro, a Seção de Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **solicitações** dos munícipes, seguido de reclamações, denúncias, sugestões e elogios.

Tabela 7 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 30/11/2021.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	111
Solicitação	541
Reclamação	149
Elogio	01
Sugestão	06

Gráfico 7.1 – Porcentagem dos tipos de manifestações registrados no sistema ouvidoria, no período de 01 a 30/11/2021.



Secretarias Municipais

No mês de novembro, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretária Municipal de Serviços Públicos (SMSP) totalizando 65% do total. 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 30/11/2021.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	521
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	88
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	58
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	17
Seção de Ouvidoria (DGC-SO)	15
Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE)	14
Secretaria Municipal de Obras Públicas (SMOP)	10
Secretaria Municipal de Educação (SME)	10
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	09
Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	05
Secretaria Municipal de Saúde (SMS) - VISAN/VIGEP	03
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, Ciência, Tecnologia e Inovação (SMMACTI)	03
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	02
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA)	01
Departamento de Defesa Civil	01
Seção de Controle Interno (DGC-SCI)	01
Ouvidoria da Guarda Municipal	01
VAZIAS (*)	49

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

Gráfico 8.1 – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, no período de 01 a 30/11/2021.

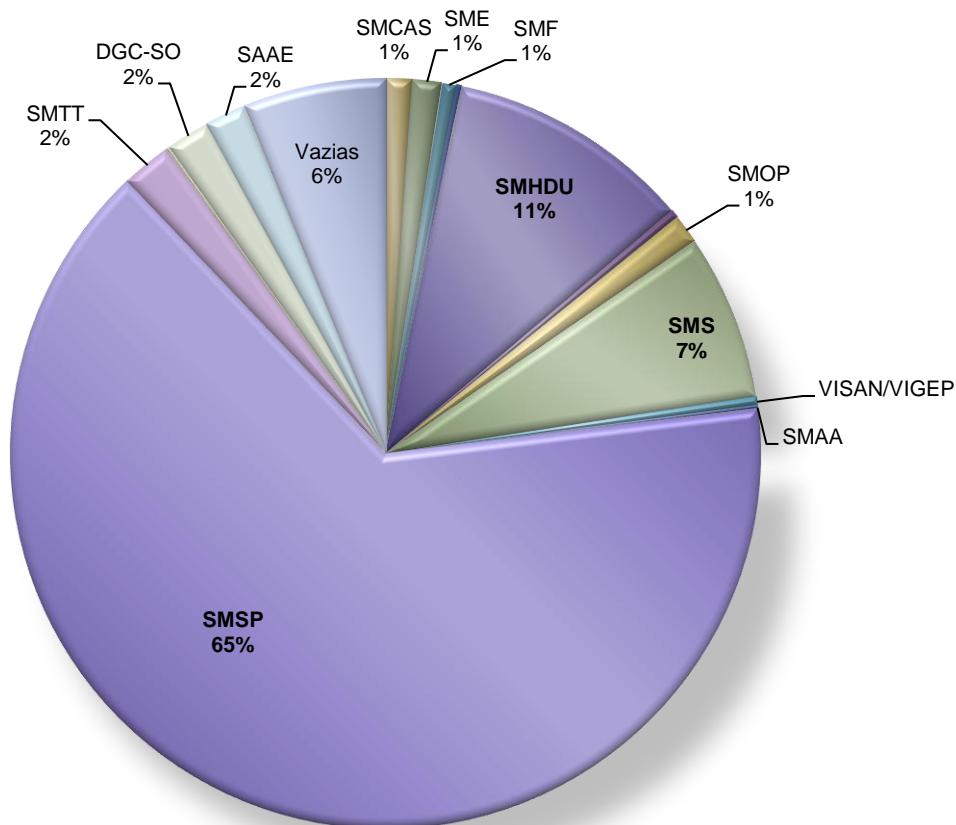
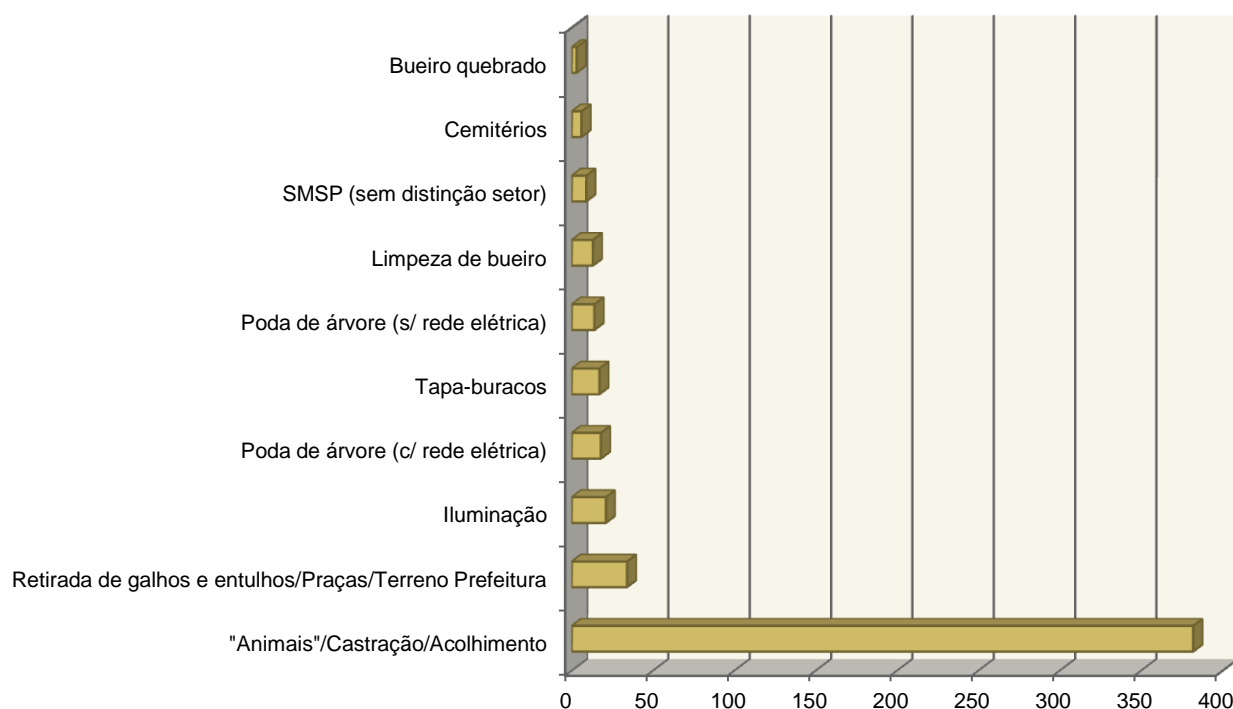


Tabela 9 – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 30/11/2021.

Secretaria Municipal de Serviços Públicos	Quantidade de Protocolos Registrados
Animais	385
Bueiro quebrado	03
Cemitérios	06
Iluminação	21
Limpeza de bueiro	13
Poda de árvore (c/ rede elétrica)	18
Poda de árvore (s/ rede elétrica)	14
Retirada de galhos e entulhos/Praças/Terreno Prefeitura	31
SMSP (sem distinção setor)	10
Tapa-buracos	17
Varrição e capina de praças	03
TOTAL	521

Gráfico 9.1 – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 30/11/2021.



Bairros

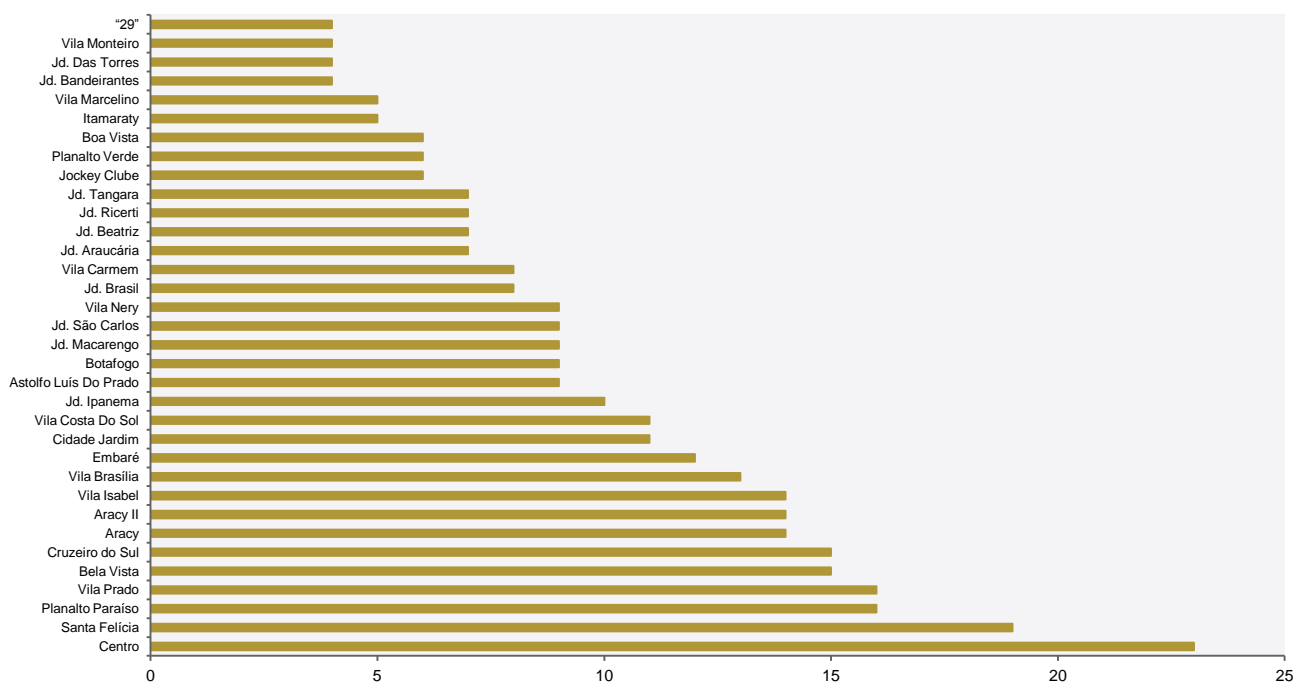
No mês de novembro, os bairros com maior número de manifestações foram: Centro e Santa Felícia. Os bairros que apresentaram menos de 4 manifestações não foram informados na tabela 10 e no Gráfico 10.1.

Tabela 10 – Quantidade de manifestações recebidas, com mais de 4 manifestações, conforme os bairros, no período de 01 a 30/11/2021.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	23
Santa Felícia	19
Planalto Paraíso	16
Vila Prado	16
Bela Vista	15
Cruzeiro do Sul	15
Aracy	14
Aracy II	14
Vila Isabel	14
Vila Brasília	13
Embaré	12
Cidade Jardim	11
Vila Costa Do Sol	11
Jd. Ipanema	10
Astolfo Luís Do Prado	9
Botafogo	9
Jd. Macarengo	9
Jd. São Carlos	9
Vila Nery	9
Jd. Brasil	8
Vila Carmem	8

Jd. Araucária	7
Jd. Beatriz	7
Jd. Ricerti	7
Jd. Tangara	7
Jockey Clube	6
Planalto Verde	6
Boa Vista	6
Itamaraty	5
Vila Marcelino	5
Jd. Bandeirantes	4
Jd. Das Torres	4
Vila Monteiro	4
"29"	4

Gráfico 10.1 – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 30/11/2021.



Demandas

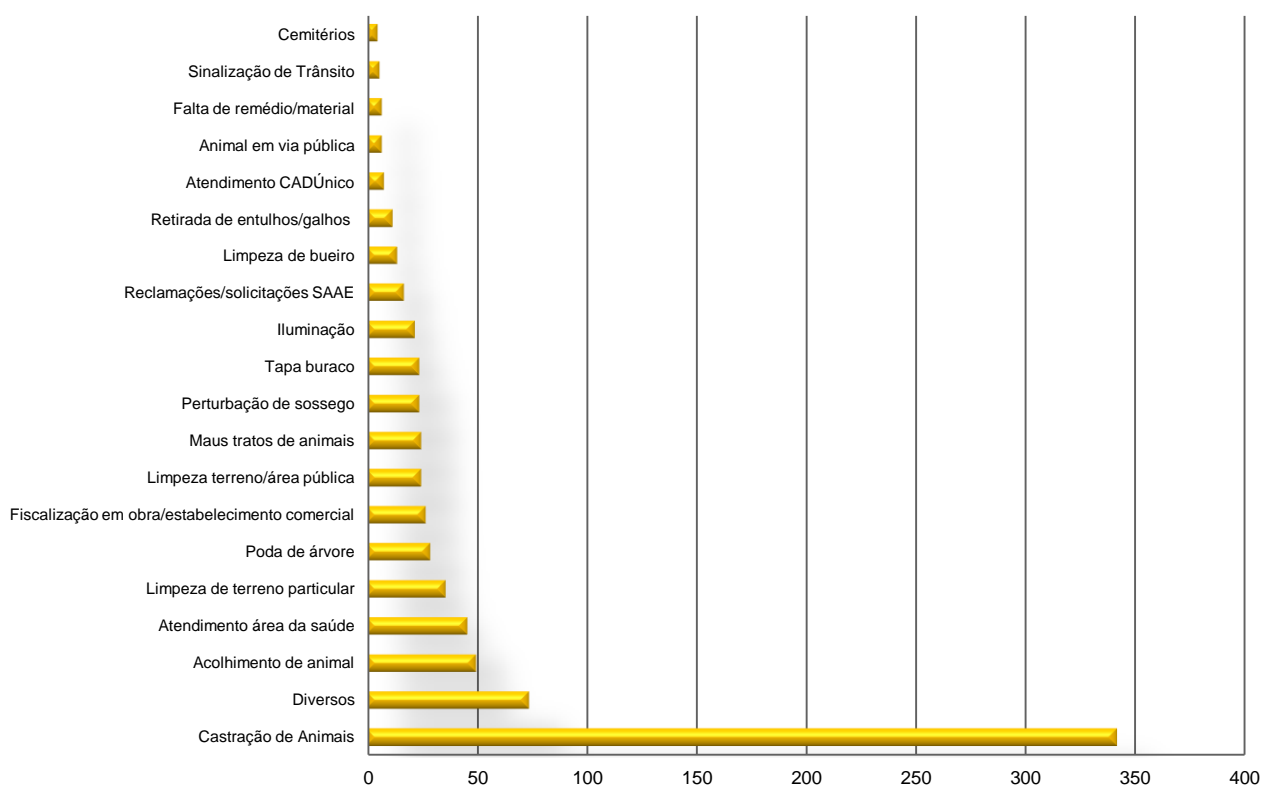
As demandas mais recebidas no mês de novembro foram “*Castração de animais*”, “*Diversos*”, “*Acolhimento animal*”, “*Atendimento na área da saúde*” e “*Limpeza de terreno particular*”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 30 protocolos, destacando, ainda, a elevada demanda para “*Castração de animais*” no referido mês.

Tabela 11 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/11/2021.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	49
Animal em via pública	06
Atendimento área da saúde	45
Atendimento CADÚnico	07
Atendimento SIM	01
Bueiro quebrado	02
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	02
Castração de Animais	341
Cemitérios	04
Coleta de lixo	-
Criadores/foco de dengue	01
Demora exames/consulta	03
Descarte ilegal de lixo/entulho	02
Diversos	73
Falta de médico	02
Falta de remédio/material	06
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	26
Fogo/queimada	-
Iluminação	21
Invasão área pública	02
Limpeza de bueiro	13
Limpeza de terreno particular	35
Limpeza terreno/área pública	24
Manutenção calçada	02
Maus tratos de animais	24
Perturbação de sossego	23

Poda de árvore	28
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	03
Ponto de ônibus	01
Reclamações/solicitações SAAE	16
Recolhimento de veículos abandonados	01
Retirada de entulhos/galhos	11
Sinalização de Trânsito	05
Sujeira/mau cheiro de animais	02
Tapa buraco	23
Transporte Público	02
Vacinas	02

Gráfico 11.1 – Relação de demandas, com menos de 4 manifestações, recebidas no período de 01 a 30/11/2021.



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: 16505										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	12131	3397	731	116	130	12105	3542	669	105	84
Percentual	73.50%	20.58%	4.43%	0.70%	0.79%	73.34%	21.46%	4.05%	0.64%	0.51%