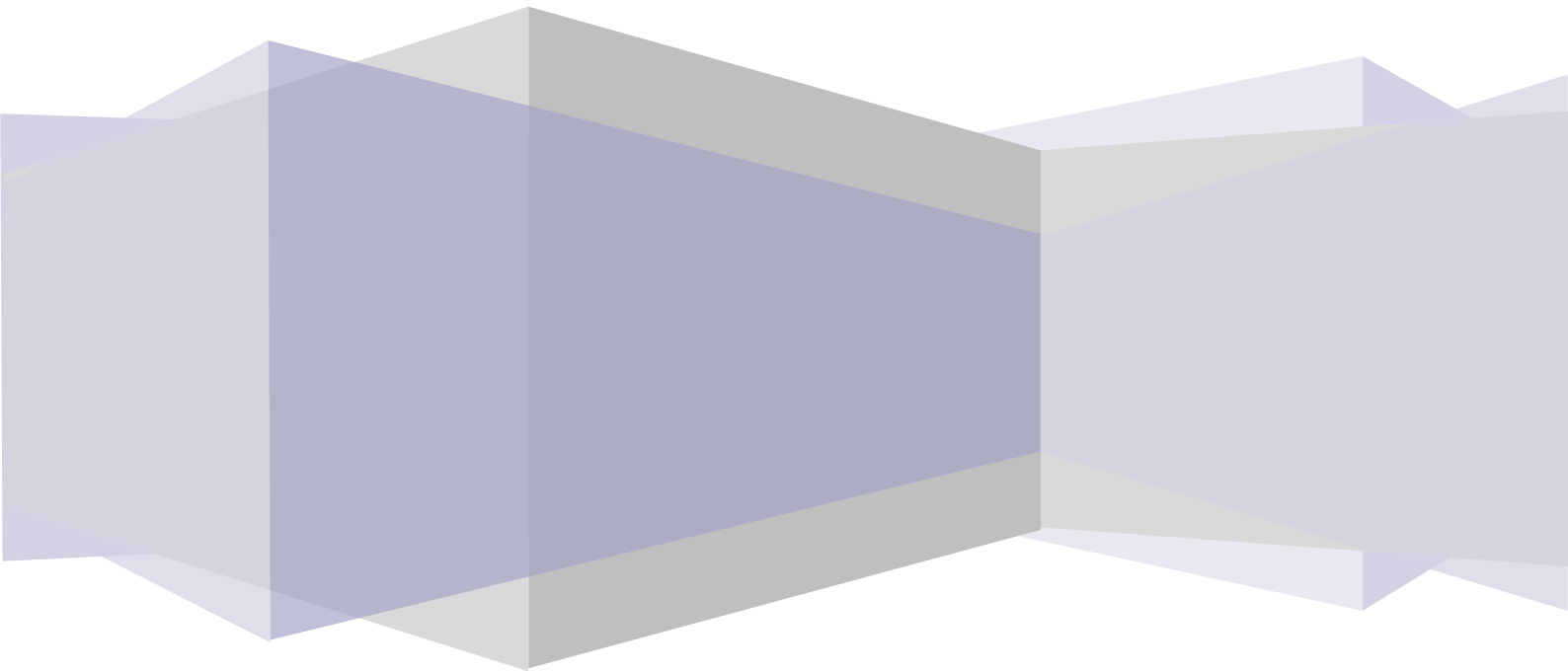




Prefeitura Municipal de São Carlos  
Departamento de Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

# RELATÓRIO MENSAL

Novembro de 2022



**Daiane G. Lopes**  
Chefe da Seção de Ouvidoria



## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
OBJETIVO.....	3
METODOLOGIA.....	3
EXECUÇÃO.....	5
RESULTADOS.....	6
Análise Geral.....	6
Análise por Categoria.....	7
Origem.....	7
Demandas por dia.....	8
Tipos de manifestações.....	9
Secretarias Municipais.....	10
Bairros.....	13
Tipos de demandas.....	15
RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	17

## **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 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 se nota 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	<a href="http://www.saocarlos.sp.gov.br/index.php/utilidade-publica/ouvidoria.html">http://www.saocarlos.sp.gov.br/index.php/utilidade-publica/ouvidoria.html</a> <a href="http://servicos.saocarlos.sp.gov.br/ouvidoria/munícipe.php">http://servicos.saocarlos.sp.gov.br/ouvidoria/munícipe.php</a> (formulário online)	24h
Telefones	(16) 3362 1080 0800 770 1552 156	Segunda a sexta-feira 8h 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 pela Seção de Ouvidoria, registradas e encaminhadas às Secretarias Municipais responsáveis pelas demandas pode ser observada na tabela 1. Portanto, observa-se que no mês de novembro de 2022, a Seção de Ouvidoria registrou um total de 427 manifestações, excluídas as duplicidades.

**Tabela 1** - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 30/11/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	427
Duplicidade	57
<b>TOTAL</b>	<b>484</b>

**Tabela 2** - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 30/11/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO/ANÔNIMO	131

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

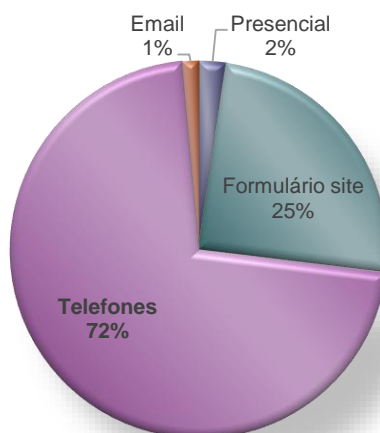
No período entre 01 a 30 de novembro de 2022, a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (72%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (25%), 10 atendimentos presenciais e 06 registros a partir de solicitações enviadas por e-mail.

**Tabela 3** - Manifestações registradas de 01 a 30/11/2022 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	10
Formulário site	105
Telefone (156)	05
Telefone (3362 1080)	02
Telefone (0800 770 1552)	299
Email	06

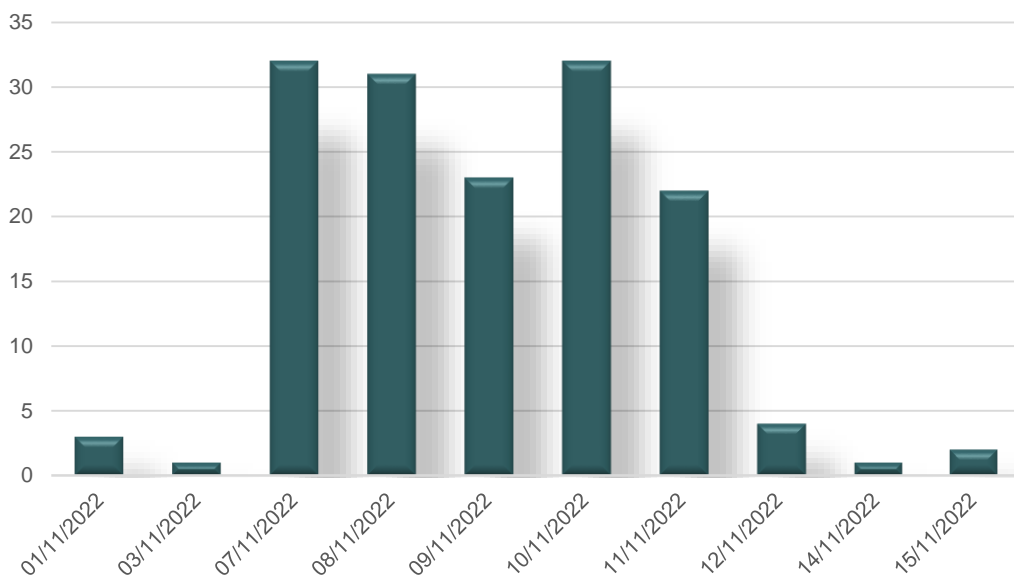
7

**Gráfico 3.1** – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 30/11/2022 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

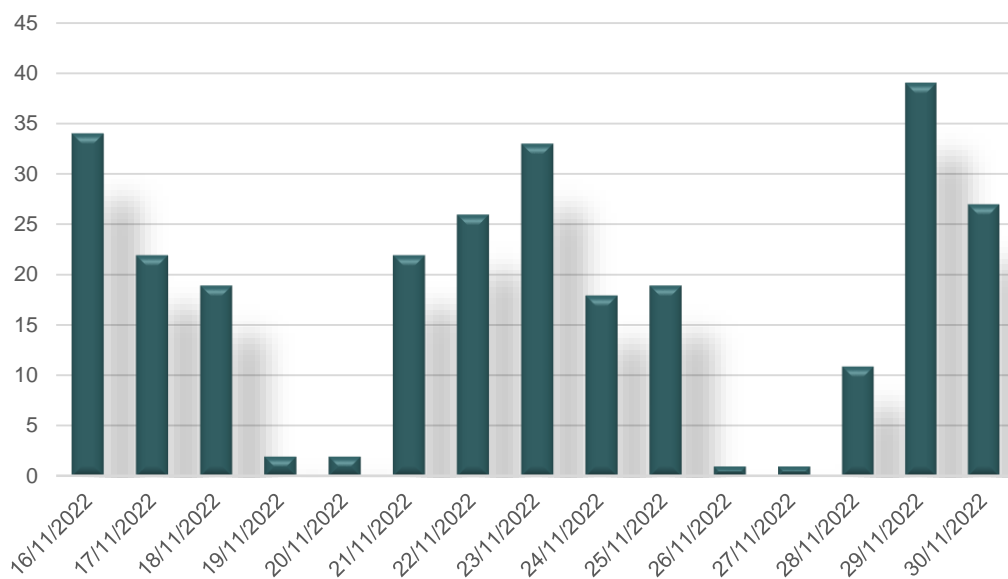


## Demanda por dia

**Tabela 4** – Total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria, no período de 01 a 15/11/2022.



**Tabela 5** – Total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria, no período de 16 a 30/11/2022.





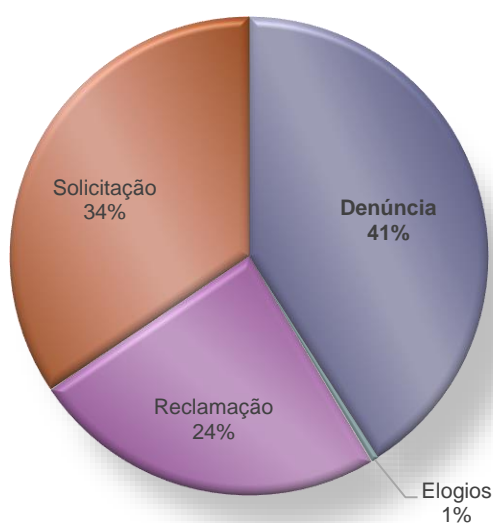
## Tipos de manifestações - denúncia | solicitação | reclamação | elogio | sugestão

No mês de novembro, a Seção de Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncias (41%)** dos munícipes, seguido de solicitações, reclamações e elogios, respectivamente.

**Tabela 6** – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 30/11/2022.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	175
Elogio	02
Reclamação	103
Solicitação	147
Sugestão	-

**Gráfico 6.1** – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 30/11/2022.



## Secretarias Municipais

No mês de novembro, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (30%) e Secretaria Municipal de Serviços Públicos (21%). Já na tabela 8 é possível identificar a quantidade de protocolos recebidos por cada setor da SMSP.

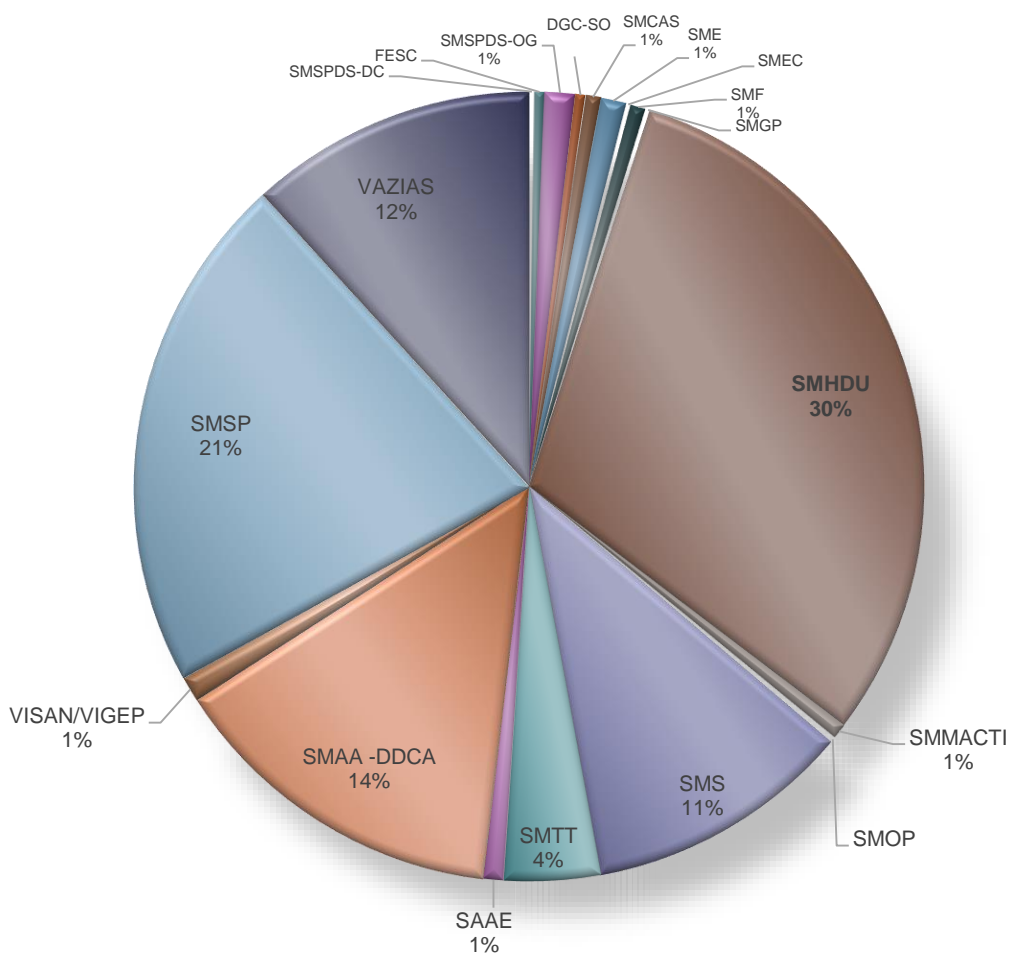
**Tabela 7** – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 30/11/2022.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social (SMSPDS-DC)	1
Fundação Educacional São Carlos (FESC)	2
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social (SMSPDS-OG)	6
Seção de Ouvidoria (DGC-SO)	2
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	3
Secretaria Municipal de Educação (SME)	5
Secretaria Municipal de Esportes e Cultura (SMEC)	1
Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	3
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	1
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	147
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, Ciência, Tecnologia e Inovação (SMMACTI)	3
Secretaria Municipal de Obras Públicas (SMOP)	1
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	53
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	19
Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE)	4
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA -DDCA) <sup>1</sup>	68
Secretaria Municipal de Saúde (SMS-VISAN/VIGEP)	5
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	103
VAZIAS (*)	57

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

<sup>1</sup>A partir do dia 17 de outubro de 2022, todos os assuntos e documentos pertinentes ao Departamento de Defesa e Controle Animal (DDCA) são encaminhados à Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento, conforme Lei nº 21042 de 13 de outubro de 2022 (Diário Oficial - Ano 14 I nº 2040 – Sábado, 15 de outubro de 2022).

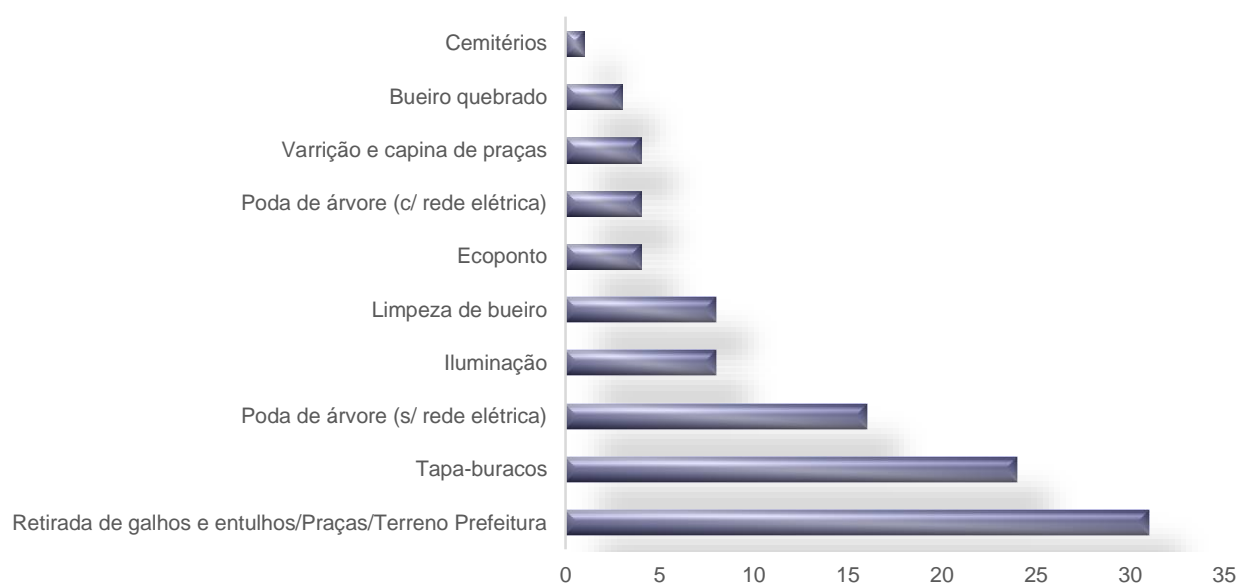
**Gráfico 7.1** – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, no período de 01 a 30/11/2022.



**Tabela 8** – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 30/11/2022.

Secretaria Municipal de Serviços Públicos	Quantidade de Protocolos Registrados
Bueiro quebrado	03
Cemitérios	01
Ecoponto	04
Estradas rurais	-
Iluminação	08
Limpeza de bueiro	08
Poda de árvore (c/ rede elétrica)	04
Poda de árvore (s/ rede elétrica)	16
Retirada de galhos e entulhos/Praças/Terreno Prefeitura	31
SMSP (sem distinção setor)	-
Tapa-buracos	24
Varrição e capina de praças	04
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>

**Gráfico 8.1** – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 30/11/2022.



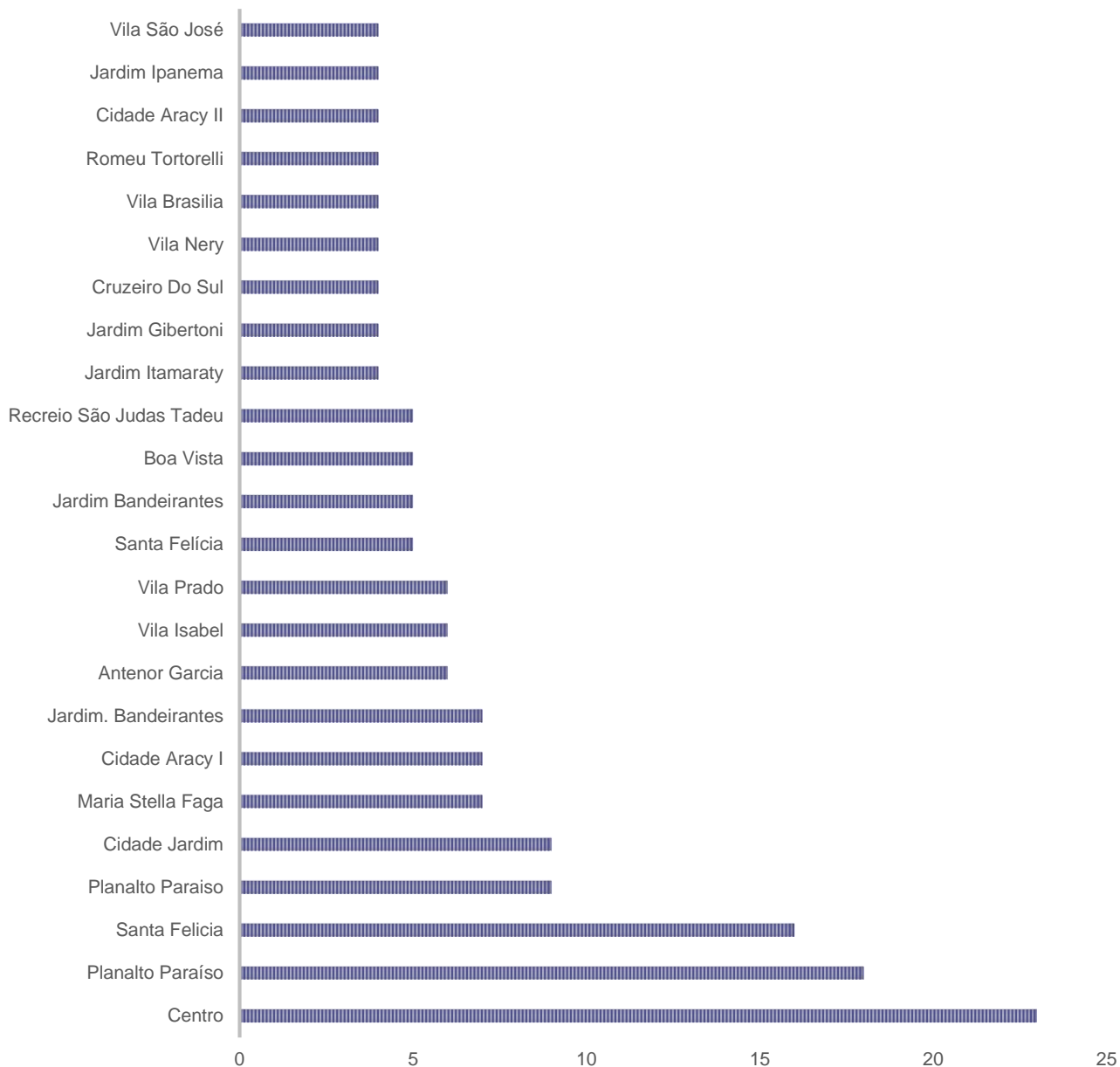
## Bairros

No mês de novembro, o bairro “Centro” recebeu o maior número de manifestações. Os bairros que apresentaram menos de 4 manifestações não foram informados na tabela 9 e no Gráfico 9.1.

**Tabela 9** – Quantidade de manifestações recebidas, com mais de 4 manifestações, conforme os bairros, no período de 01 a 30/11/2022.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	23
Planalto Paraíso	18
Santa Felícia	16
Planalto Paraiso	9
Cidade Jardim	9
Maria Stella Fagá	7
Cidade Aracy I	7
Jardim Bandeirantes	7
Antenor Garcia	6
Vila Isabel	6
Vila Prado	6
Santa Felícia	5
Jardim Bandeirantes	5
Boa Vista	5
Recreio São Judas Tadeu	5
Jardim Itamaraty	4
Jardim Gibertoni	4
Cruzeiro Do Sul	4
Vila Nery	4
Vila Brasília	4
Romeu Tortorelli	4
Cidade Aracy II	4
Jardim Ipanema	4
Vila São José	4

**Gráfico 9.1** – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 30/11/2022.



## Tipos de Demandas

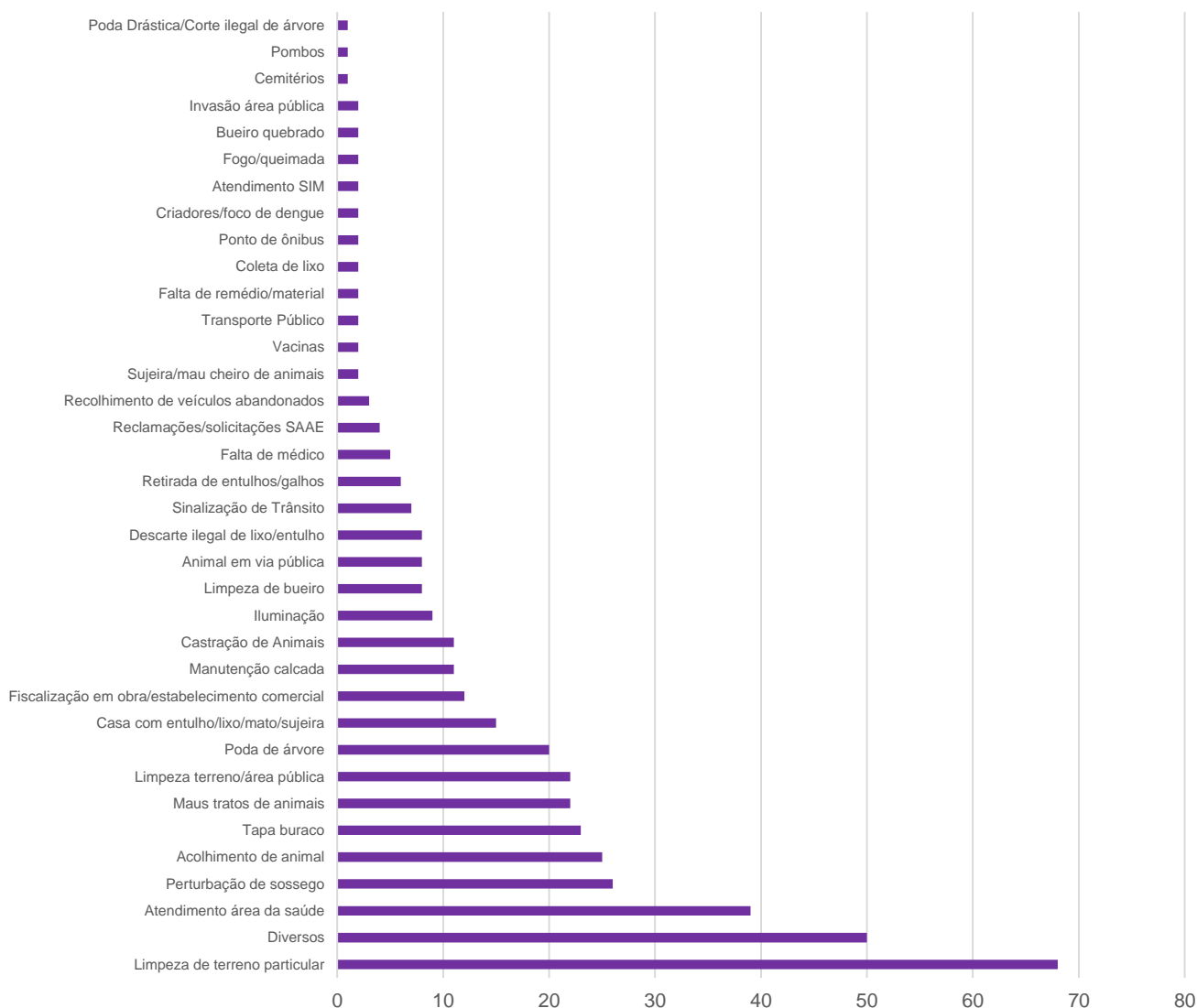
As demandas mais recebidas no mês de novembro foram “*Limpeza de terreno particular*”, “*Diversos*” e “*Atendimento na área da saúde*”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 30 protocolos.

**Tabela 10** – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/11/2022.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	25
Animal em via pública	8
Atendimento área da saúde	39
Atendimento SIM	2
Bueiro quebrado	2
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	15
Castração de Animais	11
Cemitérios	1
Coleta de lixo	2
Criadores/foco de dengue	2
Descarte ilegal de lixo/entulho	8
Diversos	50
Falta de médico	5
Falta de remédio/material	2
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	12
Fogo/queimada	2
Iluminação	9
Invasão área pública	2
Limpeza de bueiro	8
Limpeza de terreno particular	68
Limpeza terreno/área pública	22
Manutenção calçada	11
Maus tratos de animais	22
Perturbação de sossego	26
Poda de árvore	20
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	1
Pombos	1
Ponto de ônibus	2

Reclamações/solicitações SAAE	4
Recolhimento de veículos abandonados	3
Retirada de entulhos/galhos	6
Sinalização de Trânsito	7
Sujeira/mau cheiro de animais	2
Tapa buraco	23
Transporte Público	2
Vacinas	2

**Gráfico 10.1** – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/11/2022.





## 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: 22922										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	16753	4125	1025	238	781	16774	4278	955	215	700
Percentual	73.09%	18.00%	4.47%	1.04%	3.41%	73.18%	18.66%	4.17%	0.94%	3.05%