



Prefeitura Municipal de São Carlos
Ouvidoria Geral do Município

RELATÓRIO MENSAL

Outubro de 2023

Guilherme C. P. Salgado

Adriana A. Antunes

Thifani Medula



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
OBJETIVO.....	3
METODOLOGIA.....	3
EXECUÇÃO.....	4
RESULTADOS.....	6
Análise Geral.....	6
Análise por Categoria.....	7
Origem.....	7
Demandas por dia.....	08
Tipos de manifestações.....	08
Secretarias Municipais.....	09
Regiões e Bairros.....	12
Tipos de demandas.....	15
RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	17
RESPOSTA PARA MELHORIA.....	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 Ouvidoria Geral do Município fazer relatórios com indicadores das manifestações recebidas.

Portanto, o atual Relatório compreende os dados do período de 01 a 31 de outubro de 2023, informando todas as denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios recebidos pelos canais de comunicação de atendimento da Ouvidoria (telefone, *site* e presencial) e encaminhados às Secretarias Municipais responsáveis pelas demandas.

OBJETIVO

A 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 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 Ouvidoria reitera a solicitação e estipula o prazo de imediato.

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.

SITE - No site da Prefeitura Municipal de São Carlos estão disponibilizados todos os canais de comunicação da Ouvidoria, incluindo o formulário online (canal do cidadão), 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 Ouvidoria o fará posterior e diariamente.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Tipos de Atendimento	Contato/Endereço	Horário de Atendimento
Links para acesso ao formulário online	http://www.saocarlos.sp.gov.br/index.php/utilidade-publica/ouvidoria.html	24h
	http://cidadao.saocarlos.sp.gov.br (formulário online)	
Telefones	0800 770 1552	Segunda a sexta-feira 8h às 12h E 13h às 17h
Presencial	Paço Municipal (1º andar) R. Episcopal, 1575, Centro - São Carlos/SP	Segunda a sexta-feira 8h às 12h E 13h 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 Ouvidoria obedece ao disposto na Lei Federal nº 13.460/17, Lei Municipal nº 12.753/2001 e Decreto Municipal nº 78/2020.

Serão encaminhados todos os protocolos a suas respectivas secretarias executadoras, tornando a Ouvidoria receber reclamação de mesmo teor ou local será reforçado com novo protocolo a já registrada solicitação.

Por ventura, se crescer novamente a quantidade de reclamação/denúncia/sugestão/elogio (a partir de 03 – três – ou mais) ou perca de prazo (20 dias renováveis para mais 20) enviaremos um ofício á Secretaria. Não atingindo solução

criaremos um processo através do GIAP, a fim de maiores esclarecimentos para o município (sempre respeitando a LEGALIDADE, IMPESSOALIDADE, MORALIDADE, PUBLICIDADE e EFICIÊNCIA); se necessário após estas etapas não surtirem efeito, realizaremos diligência para constar se é de bom tom repassar ao Gabinete do Prefeito e ao Conselho de Usuários do Serviço Público para demais decisões e atitudes que se fizerem coerentes.

RESULTADOS

ANÁLISE GERAL

A quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria, registradas e encaminhadas às Secretarias Municipais responsáveis pelas demandas pode ser observada na tabela 1. Portanto, observa-se que no mês de outubro de 2023, a Ouvidoria registrou um total de 563 manifestações, excluídas as duplicidades.

Tabela 1 - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 31/10/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	563
Duplicidade	77
TOTAL	640

Tabela 2 - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 31/10/2023 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO	275

Com base em todos os canais de comunicação de atendimento da Ouvidoria, a análise por categoria foi feita discriminando-se os dados conforme a origem, demanda por dia, tipos de manifestações, Secretarias Municipais, Região, bairros e tipos de demandas.

ANÁLISE POR CATEGORIA

Origem - presencial | formulário online | telefone | email

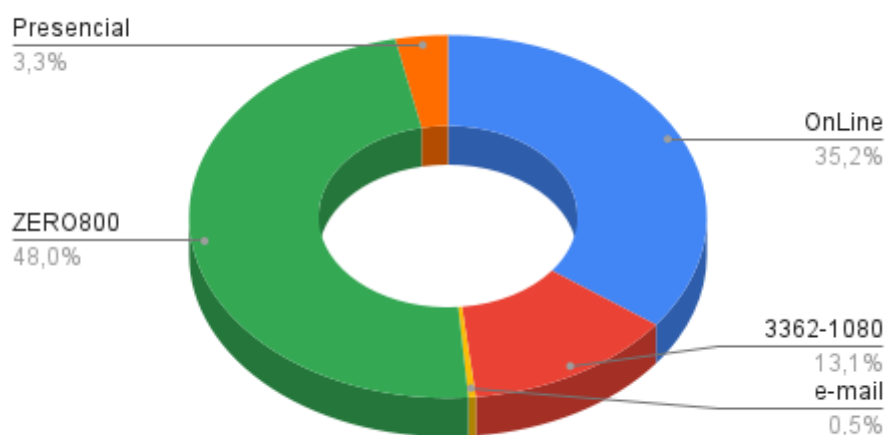
No período entre 01 a 31 de outubro de 2023, a Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (61,1%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (35,2%), 03 registros a partir de solicitações enviadas por e-mail (MSPS), 21 atendimentos presenciais.

Tabela 3 - Manifestações registradas de 01 a 31/10/2023 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	21
Formulário site	225
Telefone (3362 1080)	84
Telefone (0800 770 1552)	307
Email	03

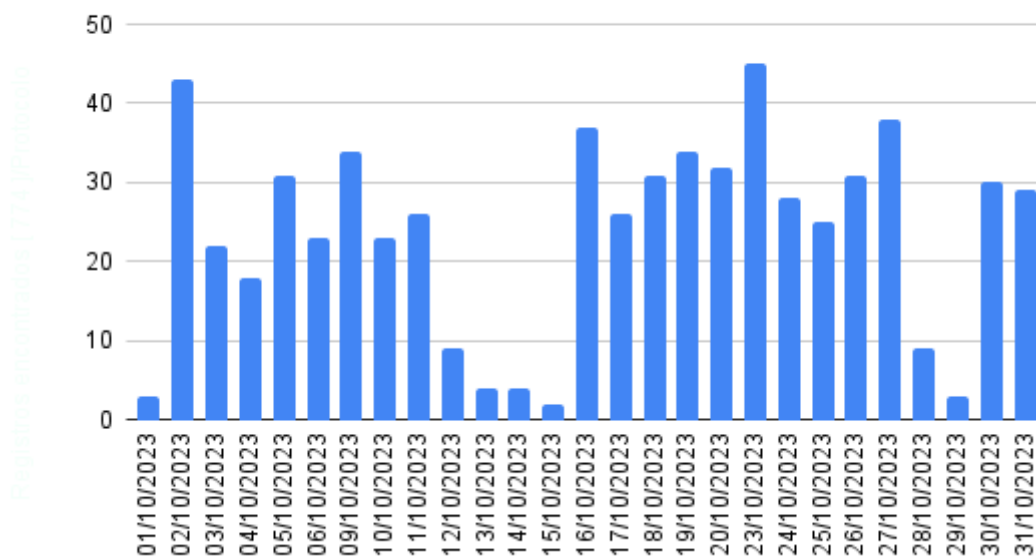
7

Gráfico 1 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 31/10/2023 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.



Demanda por dia

Gráfico 2 – Total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/10/2023.



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

No mês de outubro, a Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **solicitações (43,3%)** dos munícipes, seguido de denúncias, reclamações, sugestões e elogios, respectivamente.

Tabela 4 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 30/09/2023.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	277
Elogio	4
Reclamação	141
Solicitação	206
Sugestão	12

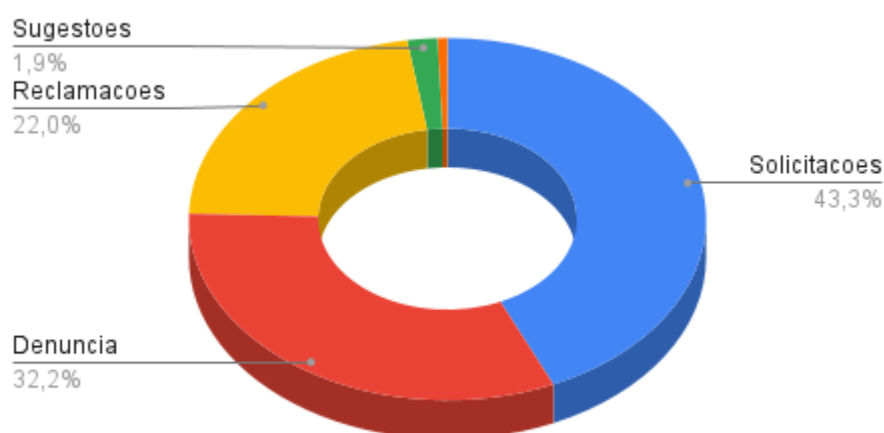


Gráfico 3 – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/10/2023.

Secretarias Municipais

No mês de outubro, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (31,4%), Secretaria Municipal de Serviços Públicos (18,1%), Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (17,9%) e Secretaria Municipal de Saúde (13,4%).

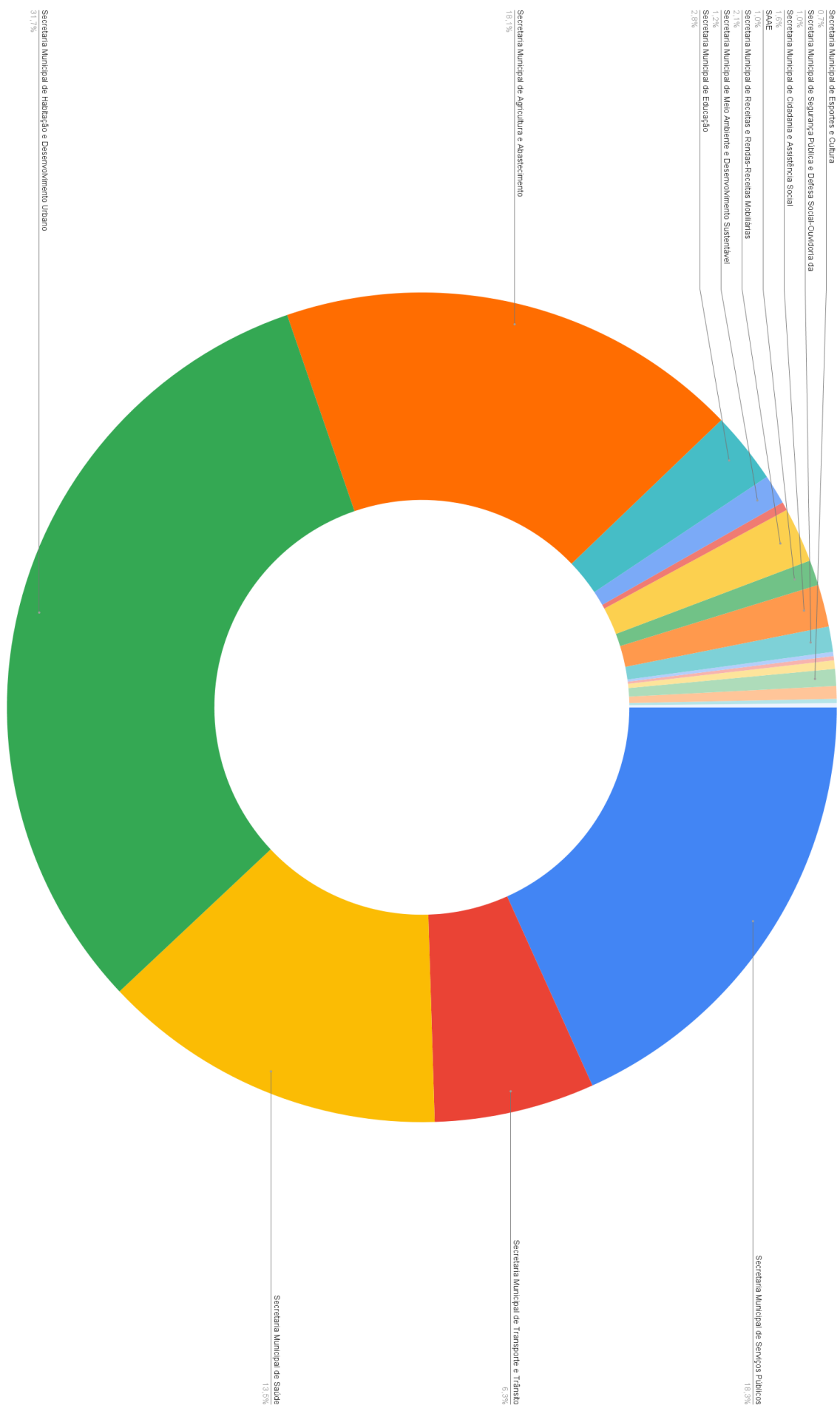
Tabela 5 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 31/10/2023.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA)	110
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	10
Secretaria Municipal de Educação (SME)	17
Secretaria Municipal de Esportes e Cultura (SMEC)	04
Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	01

Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	02
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	193
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SMMADS)	07
Secretaria Municipal de Obras Públicas (SMOP)	03
Secretaria Municipal de Receitas e Rendas (SMRR)	13
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	82
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social (SMSPDS)	07
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	111
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	38
Secretaria Municipal Especial de Infância e Juventude (SMEIJ)	02
SAAE	06
PROHAB	01
FESC	01
VAZIAS (*)	26

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

Gráfico 4 – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, no período de 01 a 31/10/2023.



Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano
31,7%

Regiões e Bairros

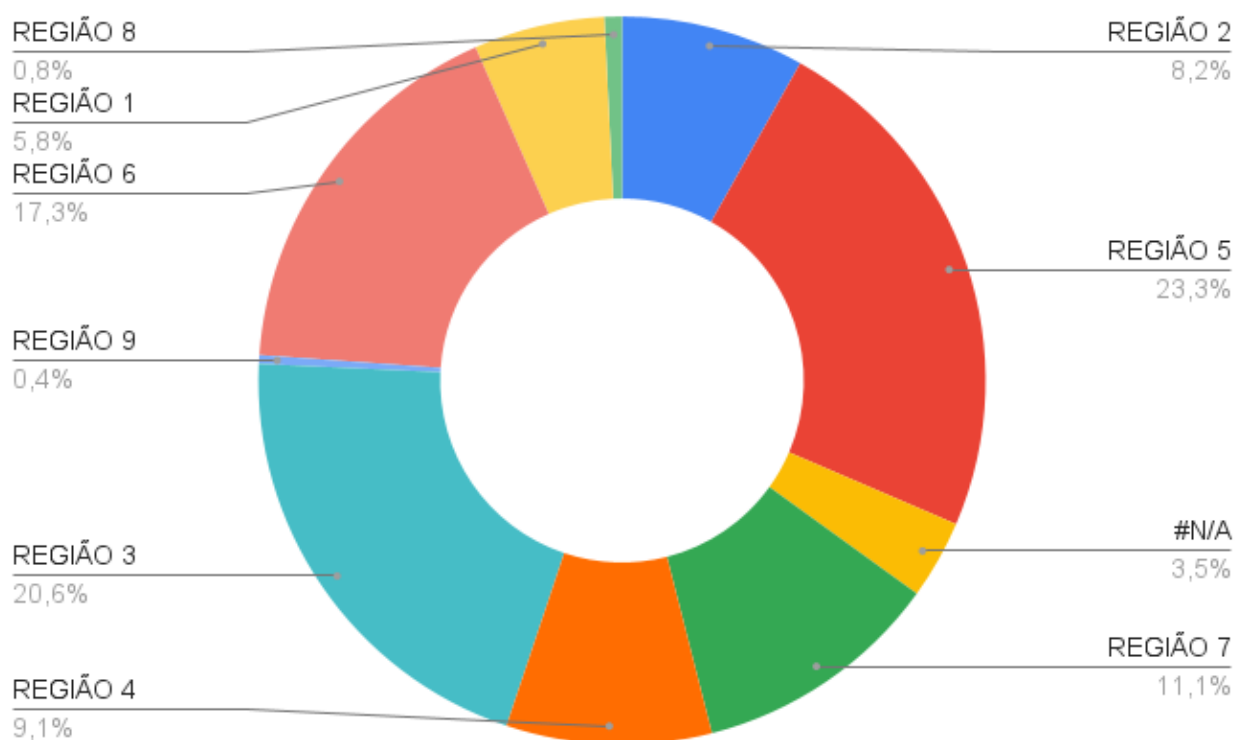
No mês de outubro, a região “5” recebeu o maior número de manifestações (117 protocolos), seguida da região “6” e região “3” (98 protocolos), região “7” (52 protocolos), região “2” (51 protocolos), região “4” (48 protocolos), região “1” (31 protocolos), região “9” (03 protocolos) e região “8” (01 protocolos) – apresentados no gráfico 5. Os bairros que receberam mais de 05 protocolos foram informados na tabela 6.

Tabela 6 – Quantidade de manifestações recebidas, por bairro (com mais de 05 protocolos registrados), no período de 01 a 31/10/2023.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	64
Planalto Paraíso	43
Loteamento de Interesse Social Cidade Aracy	42
Parque Santa Felícia Jardim	28
Jardim Macarengo	26
Vila Boa Vista 1	21
Vila Prado	18
Vila Nery	15
Jardim Medeiros	14
Conjunto Habitacional Santa Angelina	12
Jardim Beatriz	12
Área Rural	09
Jardim Cruzeiro do Sul	09
Jardim Jockey Clube	09
Cidade Jardim	07
Jardim Botafogo	07
Jardim Embaré	07
Jardim Pacaembu	07
Jardim Social Antenor Garcia	07
Vila Costa do Sol	07
Vila Jacobucci	07
Vila Santa Isabel	07
Vila São José	07
Jardim Ipanema	06
Jardim Nova Santa Paula	06
Parque Residencial Maria Stella Fagá	06
Samambaia Residencial	06

Vila Celina	06
-	11

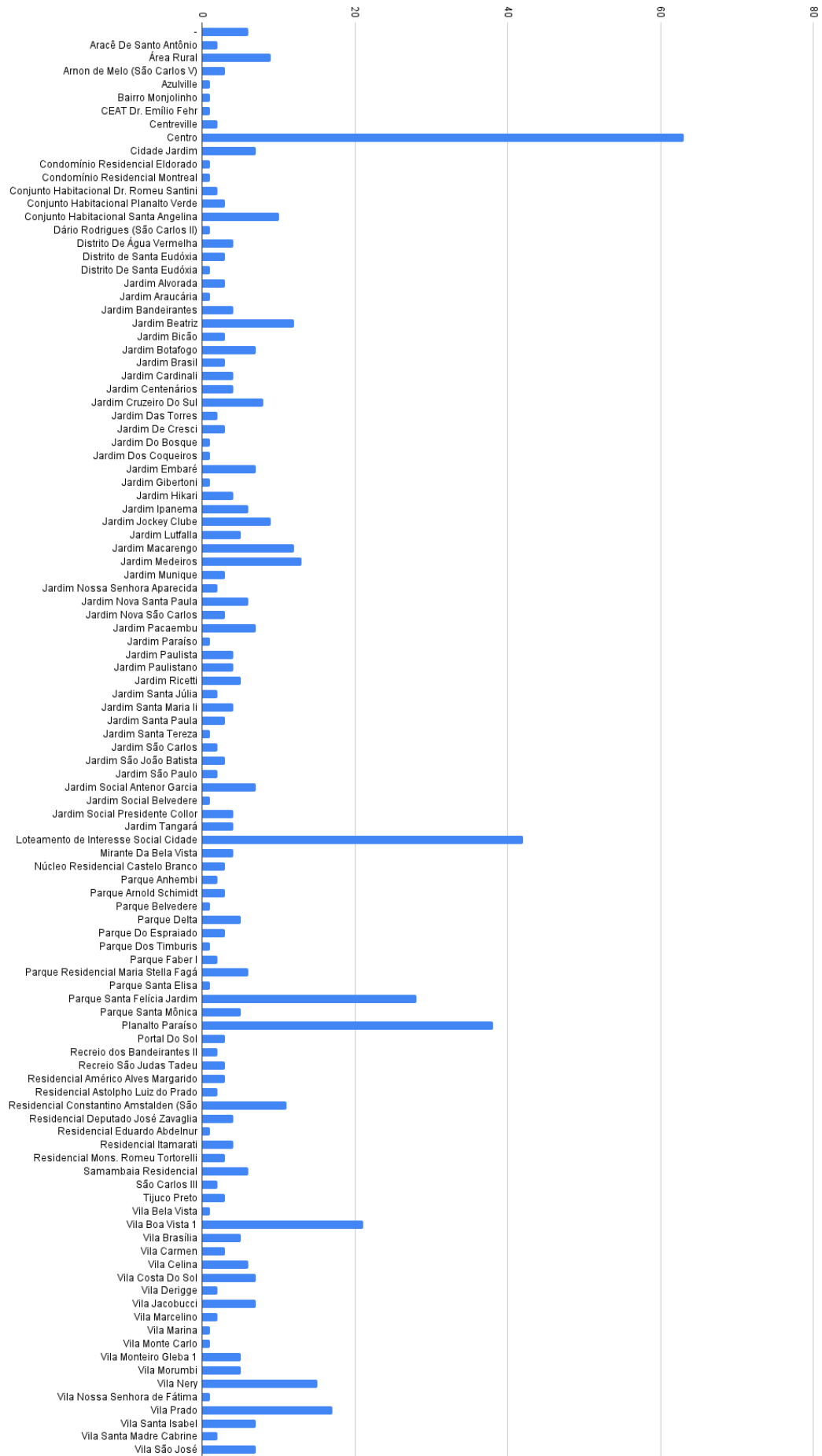
Gráfico 5 – Quantidade de manifestações recebidas conforme as regiões, no período de 01 a 31/10/2023.



(#N/A) Manifestações preenchidas que não identificou-se a qual bairro/região pertencia devido imprecisão de informações.

Gráfico 5.1 – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 31/10/2023.

Regiões residenciais (TV) - Povoado



Tipos de Demandas

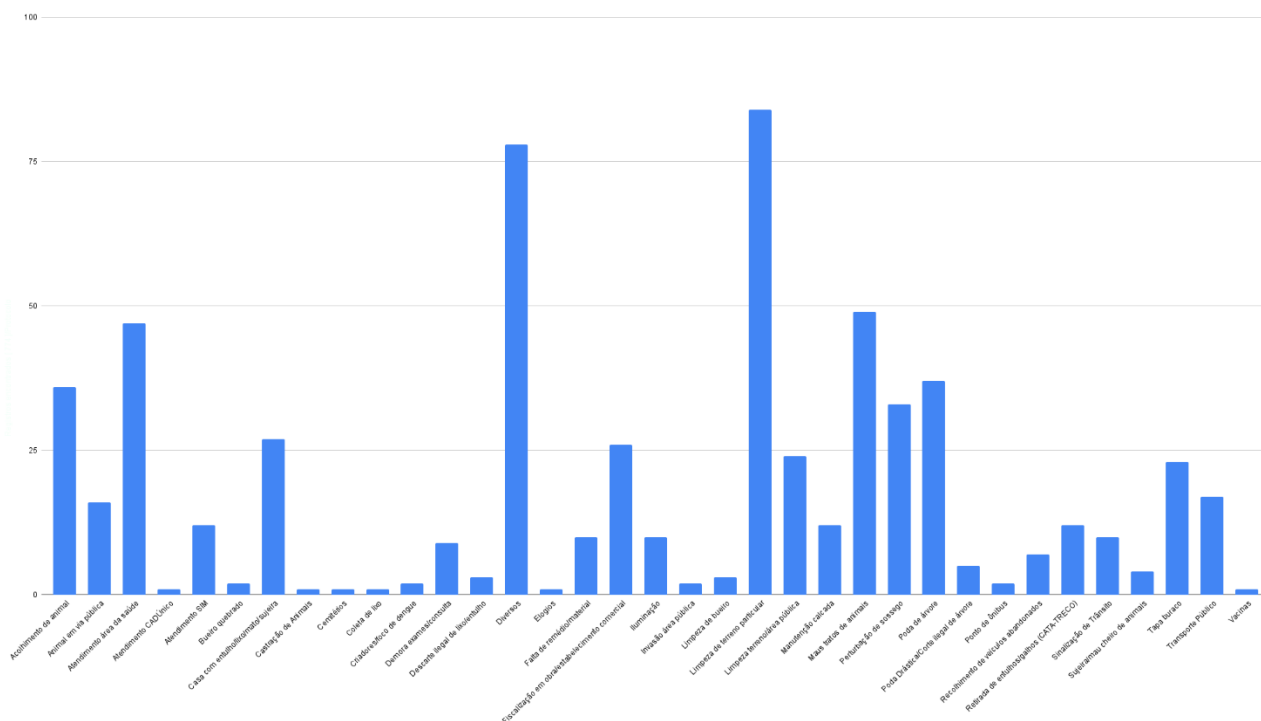
As demandas mais recebidas no mês de outubro foram “*Limpeza de terrenos particulares (91)*”, “*Diversos (82)*”, “*Maus Tratos aos Animais (49)*” e “*Atendimento área da saúde (47)*”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 260 protocolos.

Tabela 7 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/10/2023.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	36
Animal em via pública	16
Atendimento área da saúde	47
Atendimento CAD/Único	01
Atendimento SIM	12
Bueiro quebrado	07
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	27
Castração de animais	01
Cemitérios	01
Coleta de lixo	01
Criadores/foco de dengue	02
Demora exame/consulta	09
Descarte ilegal de lixo	03
Diversos	82
Elogios	01
Falta de remédios/material	10
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	26
Iluminação	10
Invasão área pública	02
Limpeza de bueiro	03
Limpeza de terreno particular	91
Limpeza terreno/área pública	25
Manutenção calçada	12
Maus tratos de animais	49
Perturbação de sossego	43
Poda de árvore	37
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	05
Ponto de Ônibus	02
Recolhimento de veículos abandonados	07

Retirada de entulhos/galhos	12
Sinalização de Trânsito	15
Sujeira/mau cheiro de animais	04
Tapa buraco	23
Transporte Público	17
Vacinas	01

Gráfico 6 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/10/2023.



RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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



Prefeitura Municipal de São Carlos Ouvidoria Geral do Município

Resultados da Pesquisa de Satisfação

Total de respostas: 29128										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	21982	4583	1411	266	886	22079	4769	1226	250	804
Percentual	75.47%	15.73%	4.84%	0.91%	3.05%	75.80%	16.37%	4.21%	0.86%	2.76%

RESPOSTA PARA MELHORIA

Em decorrência do número de protocolos não respondidos, considerando fim do prazo conforme LEI 13460/2017, considerando esta ter se tornado a Ouvidoria Geral do Município, decidiu-se por bem reforçar qual o papel da OGM com todas as secretarias através de ofício (contendo demandas não respondidas do mês a que se refere este relatório – todo dia 10 será feito este ofício para respectivas Secretarias Municipais garantido que a demanda alcance a Secretaria competente de alguma forma: Sistema, E-mail ou Ofício) e diligência por parte do Ouvidor para que possa junto aos secretários municipais/secretários adjuntos/diretores/chefes de seção solicitar maior adesão ao sistema OGM.

Foram realizado testes em novo sistema OGM possibilitando o auto atendimento ser mais intuitivo tanto para o munícipe quanto para o servidor que acessará para adicionar as respostas de sua secretaria. Possivelmente estará em uso a partir de 01/01/2024 e contemplará os feedbacks dos servidores sobre possibilidade de mais pessoas responderem e anexar documentos/ofícios.

Foi confeccionado e enviado e-mail para a Secretaria Municipal de Segurança Pública instruções de como se configuram o atual atendimento da OGM, a fim de elucidar equívocos praticados e gentilmente solicitar o preenchimento do sistema tornando resposta aos munícipes mais rápida e qualítoza.

Conforme resultados de pesquisa de satisfação a OGM tem melhorado seus índices junto a população, reforçando o uso de sistema através do Canal do Cidadão no site: cidadão.saocarlos.sp.gov.br (aba Ouvidoria) e realizando sempre através de atendimento a educação do cliente para que este saiba que há o Canal do Cidadão.

Foram enviados para suas respectivas Secretarias Municipais e Autarquias os protocolos correspondentes a outubro não respondidos através dos ofícios xxx/2023 OGM – gcps até xxx/2023 OGM – gcps (não houve fim do prazo do ultimo protocolo gerado em outubro, assim que prazo realizar será confeccionado ofícios).