



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

RELATÓRIO MENSAL

Junho 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

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 junho 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	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 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 junho de 2022, a Seção de Ouvidoria registrou um total de 551 manifestações, excluídas as duplicidades.

Tabela 1 - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 30/06/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	551
Duplicidade	34
TOTAL	585

6

Tabela 2 - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 30/06/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO/ANÔNIMO	143

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

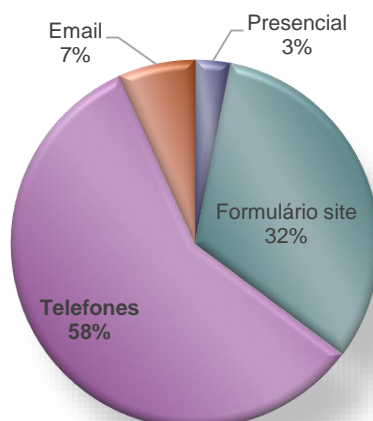
No período entre 01 a 30 de junho de 2022, a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (58%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (32%), 37 registros a partir de solicitações enviadas por e-mail e 17 atendimentos presenciais.

Tabela 3 - Manifestações registradas de 01 a 30/06/2022 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	17
Formulário site	177
Telefone (156)	04
Telefone (3362 1080)	19
Telefone (0800 770 1552)	297
Email	37

7

Gráfico 3.1 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 30/06/2022 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.



Demanda por dia

Tabela 4 – Total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem, no período de 01 a 15/06/2022.

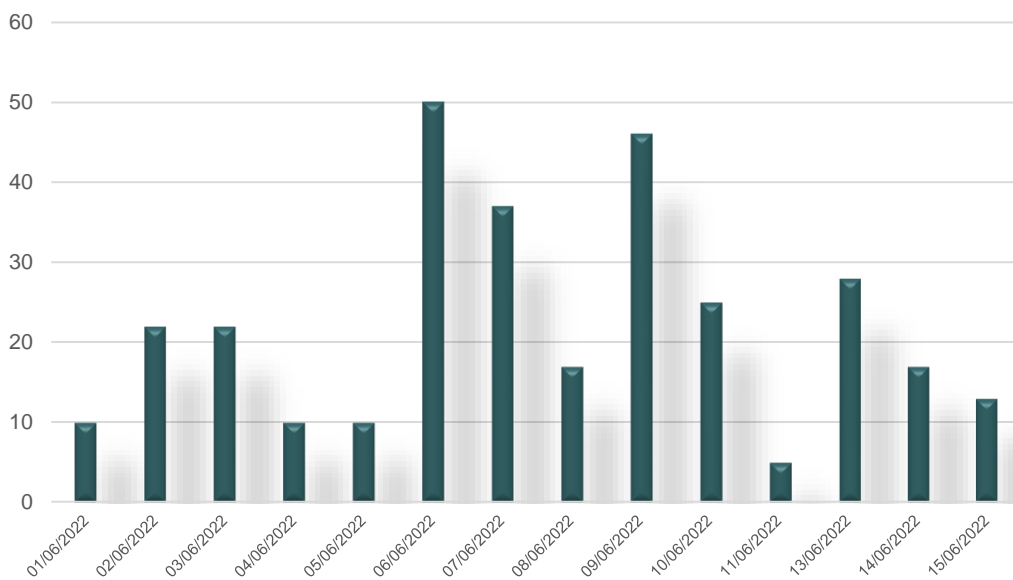
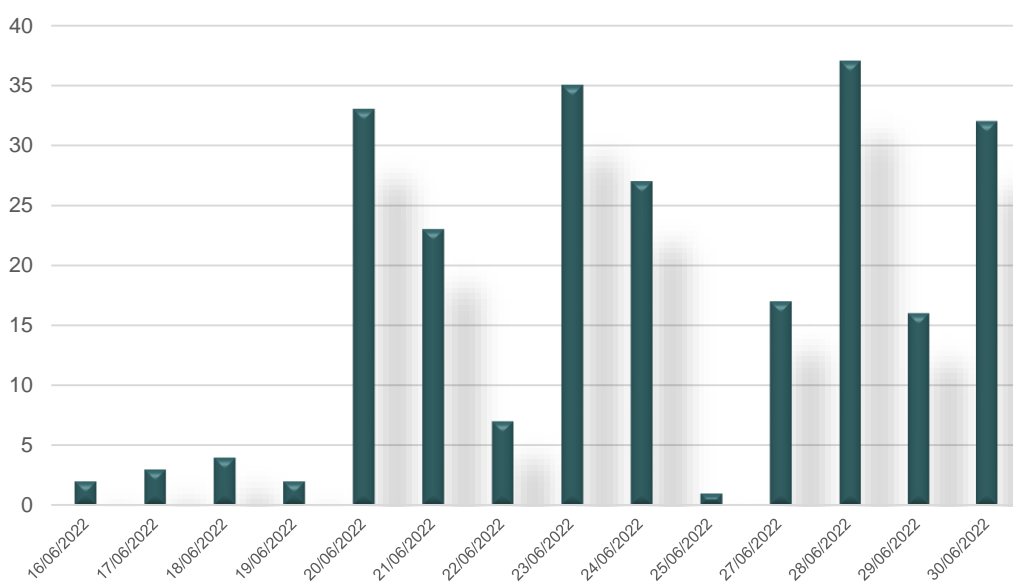


Tabela 5 – Total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem, no período de 16 a 30/06/2022.



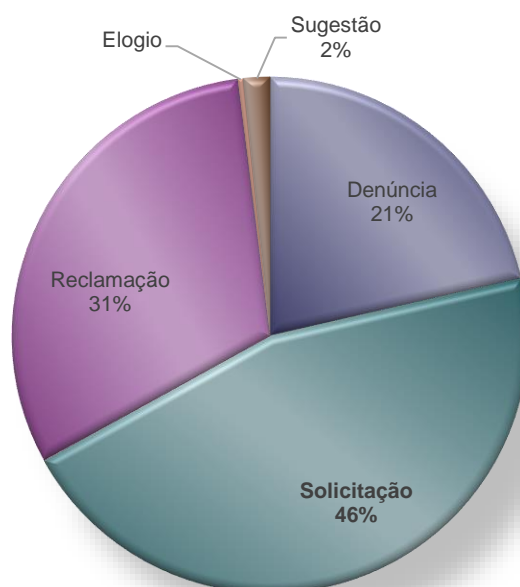
Tipos de manifestações - denúncia | solicitação | reclamação | elogio | sugestão

No mês de junho, a Seção de Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **solicitações (46%)** dos munícipes, seguido de reclamações, denúncias, sugestões e elogios, respectivamente.

Tabela 6 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 30/06/2022.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	118
Solicitação	251
Reclamação	171
Elogio	02
Sugestão	09

Gráfico 6.1 – Porcentagem dos tipos de manifestações registrados no sistema ouvidoria, no período de 01 a 30/06/2022.



Secretarias Municipais

No mês de junho, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Serviços Públicos (53%) e para a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (22%). 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, no período de 01 a 30/06/2022.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Seção de Ouvidoria (DGC-SO)	09
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	01
Secretaria Municipal de Educação (SME)	07
Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	04
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	02
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	122
Secretaria Municipal de Obras Públicas (SMOP)	01
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	79
Secretaria Municipal de Saúde (SMS) - VISAN/VIGEP	03
Secretaria Municipal de Segurança Pública (SMSPDS - DC)	01
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	291
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	16
Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE)	09

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

Gráfico 7.1 – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, no período de 01 a 30/06/2022.

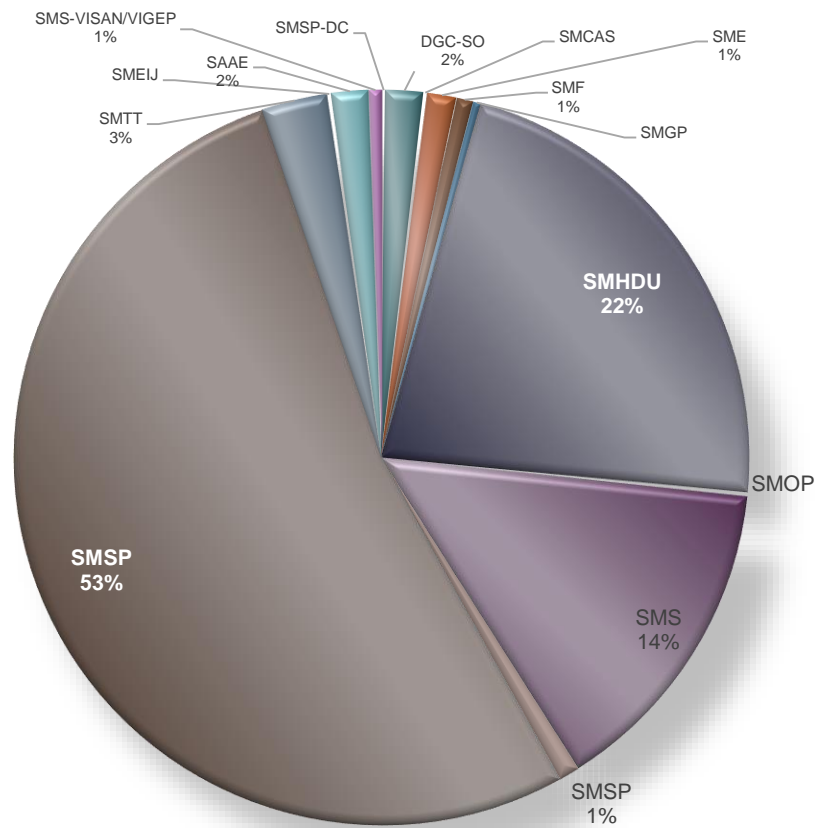
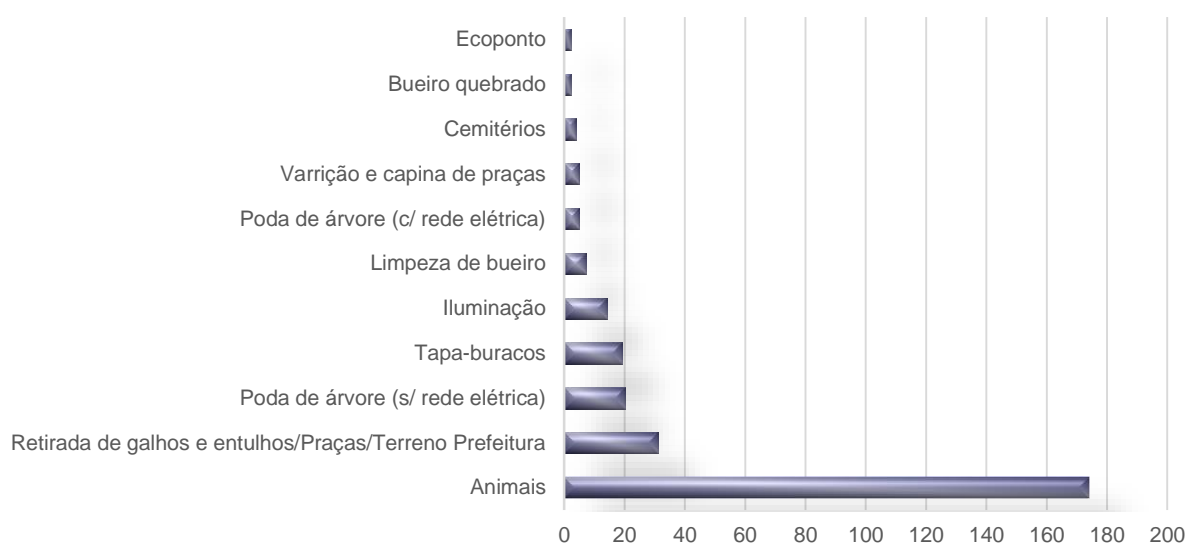


Tabela 8 – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 30/06/2022.

Secretaria Municipal de Serviços Públicos	Quantidade de Protocolos Registrados
Animais	174
Bueiro quebrado	2
Cemitérios	4
Ecoponto	2
Estradas rurais	-
Iluminação	14
Limpeza de bueiro	7
Poda de árvore (c/ rede elétrica)	5
Poda de árvore (s/ rede elétrica)	20
Retirada de galhos e entulhos/Praças/Terreno Prefeitura	31
SMSP (sem distinção setor)	-
Tapa-buracos	19
Varrição e capina de praças	5
TOTAL	291

Gráfico 8.1 – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 30/06/2022.



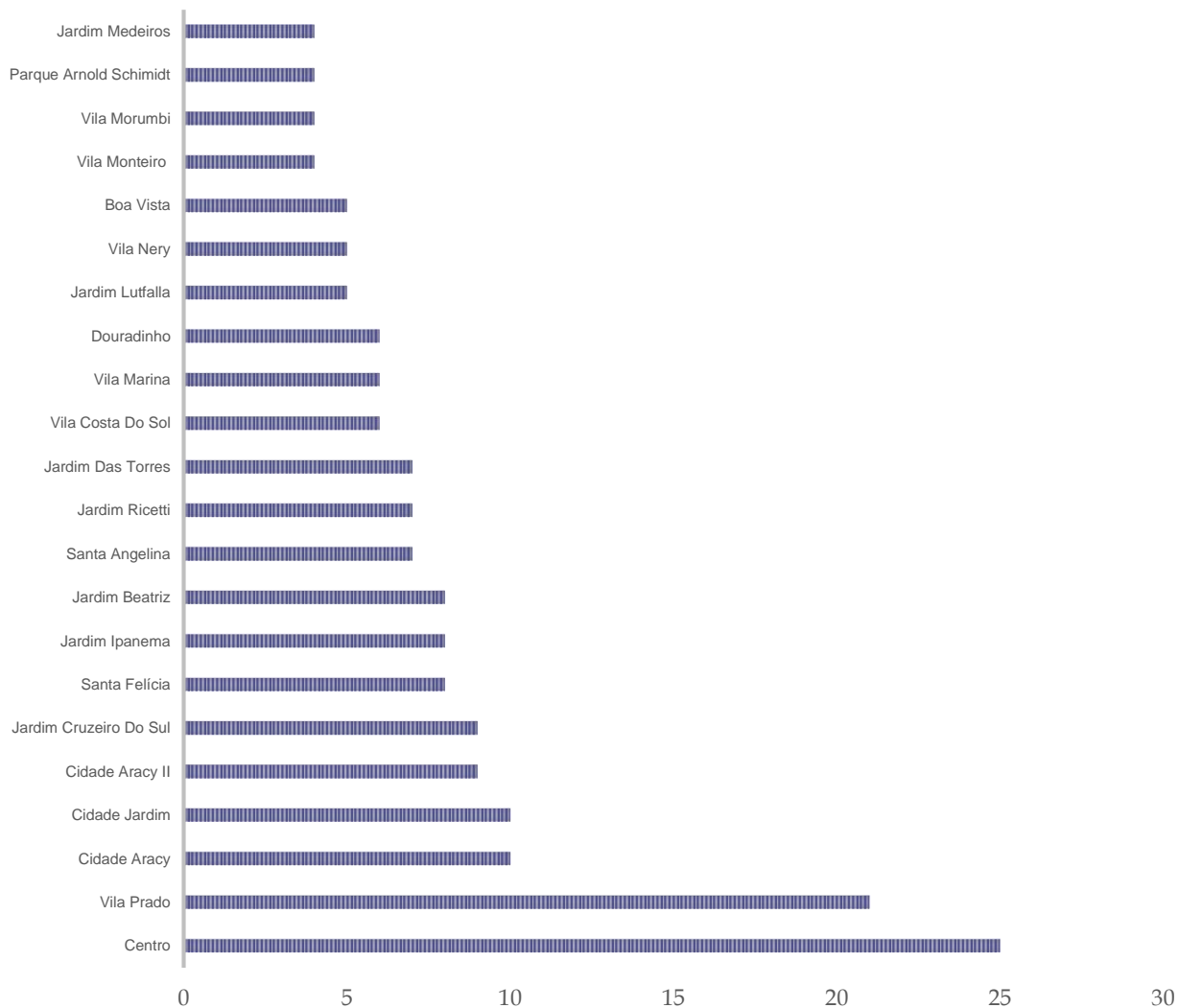
Bairros

No mês de junho, 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 30/06/2022.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	25
Vila Prado	21
Cidade Aracy	10
Cidade Jardim	10
Cidade Aracy II	9
Jardim Cruzeiro Do Sul	9
Santa Felícia	8
Jardim Ipanema	8
Jardim Beatriz	8
Santa Angelina	7
Jardim Ricetti	7
Jardim Das Torres	7
Vila Costa Do Sol	6
Vila Marina	6
Douradinho	6
Jardim Lutfalla	5
Vila Nery	5
Boa Vista	5
Vila Monteiro	4
Vila Morumbi	4
Parque Arnold Schimidt	4
Jardim Medeiros	4

Gráfico 9.1 – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 30/06/2022.



Tipos de Demandas

As demandas mais recebidas no mês de junho foram “Castração de animais”, “Diversos”, “Atendimento área da saúde”, “Limpeza de terreno particular” e “Acolhimento de animal”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 30 protocolos.

Tabela 10 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/06/2022.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	37
Animal em via pública	12
Atendimento área da saúde	60
Atendimento SIM	02
Bueiro quebrado	02
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	10
Castração de Animais	92
Cemitérios	02
Coleta de lixo	02
Criadores/foco de dengue	02
Demora exames/consulta	01
Descarte ilegal de lixo/entulho	13
Diversos	72
Falta de médico	03
Falta de remédio/material	04
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	17
Iluminação	13
Invasão área pública	01
Limpeza de bueiro	06
Limpeza de terreno particular	46
Limpeza terreno/área pública	20
Manutenção calçada	06
Maus tratos de animais	23
Perturbação de sossego	26

Poda de árvore	27
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	04
Ponto de ônibus	01
Reclamações/solicitações SAAE	06
Recolhimento de veículos abandonados	02
Retirada de entulhos/galhos	07
Sinalização de Trânsito	05
Tapa buraco	19
Transporte Público	02
Vacinas	06

Gráfico 10.1 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/06/2022.

