



# Prefeitura Municipal de São Carlos

*São Carlos, Capital da Tecnologia*

Departamento Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

## RELATÓRIO MENSAL

**Agosto/2021**

### 1. Apresentação

Conforme disposto no 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 fazer relatórios com indicadores das manifestações recebidas pela Seção.

Com base em dados colhidos por meio dos canais de comunicação, segue relatório relativo ao período de 01 de agosto de 2021 a 31 de agosto de 2021.

Informamos que a partir do mês de outubro/2019 a metodologia foi aplicada em porcentagem (%), porém os dados numéricos se encontram no relatório da Seção de Ouvidoria.

**Responsável pelo relatório:**

---

**Rita de Cassia do Carmo Guimarães**

Chefe da Seção de Ouvidoria

---

**Elisangela Müller**

Seção de Ouvidoria



# Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

## 2. Dados

### 2.1 Execução Física

No tocante as mensagens recebidas e devidamente registradas e encaminhadas em agosto/2021 a Seção Ouvidoria registrou **467 manifestações**.

Em nosso sistema estão registrados e dados os devidos encaminhamentos apenas manifestações cuja natureza é enquadrada como reclamação, denúncia, solicitação, sugestões e elogio.

Manifestações	Período de Agosto de 2021
<b>TOTAL</b> Reclamação, denúncia, solicitação, sugestões e elogio	<b>467</b>
Denúncias Anônimas ou em Sigilo	<b>144</b>

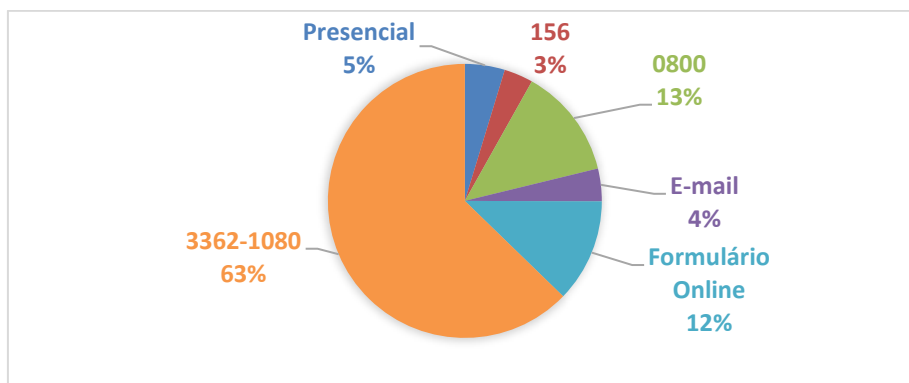
Manifestações registradas, mas não encaminhadas, portanto não entram nas descritas acima por não se enquadrarem.

Sem procedências e/ou dados incompletos	<b>2</b>
Duplicidade	<b>6</b>
Outros *	<b>2</b>

\* refere-se às mensagens de denúncias com ofensas e reclamações que não competem ao Órgão Municipal na qual foram dadas as devidas orientações de encaminhamentos.

### 2.2 Origem

No período entre 01 a 31 de agosto de 2021 a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimentos via telefone (0800, 156 e 3362-1080) totalizando 79% das manifestações, e-mail 4%, enquanto o atendimento pelo Formulário Online totalizou 12% e presencial foram atendidas 5% do total.



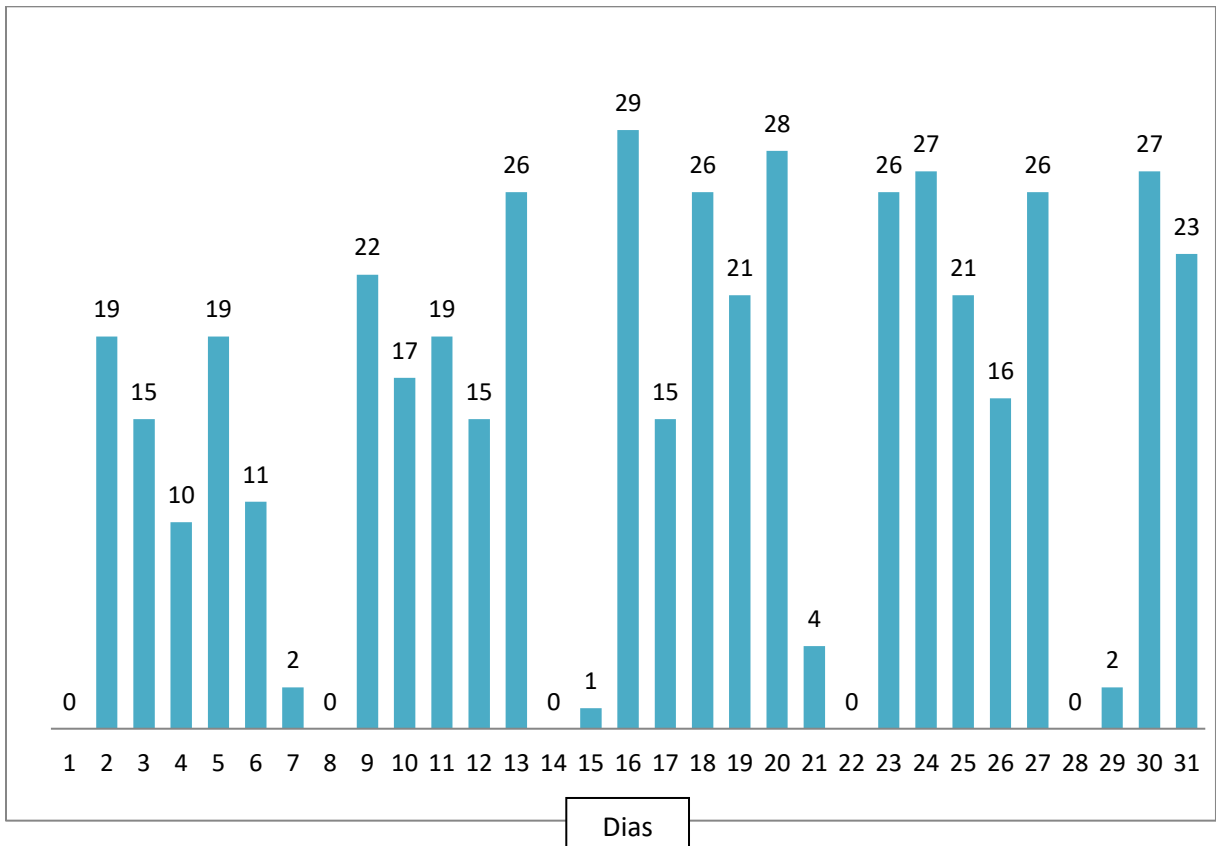


# Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

## 2.3 Demanda por dia



## 2.4 Tipos de manifestações

No mês de agosto a Seção de Ouvidoria recebeu em sua maioria **denúncias** dos munícipes, totalizando 44% do total, seguido de solicitações com 30%, reclamações com 24% e elogios e sugestões com 1% cada, como podemos observar no gráfico abaixo.





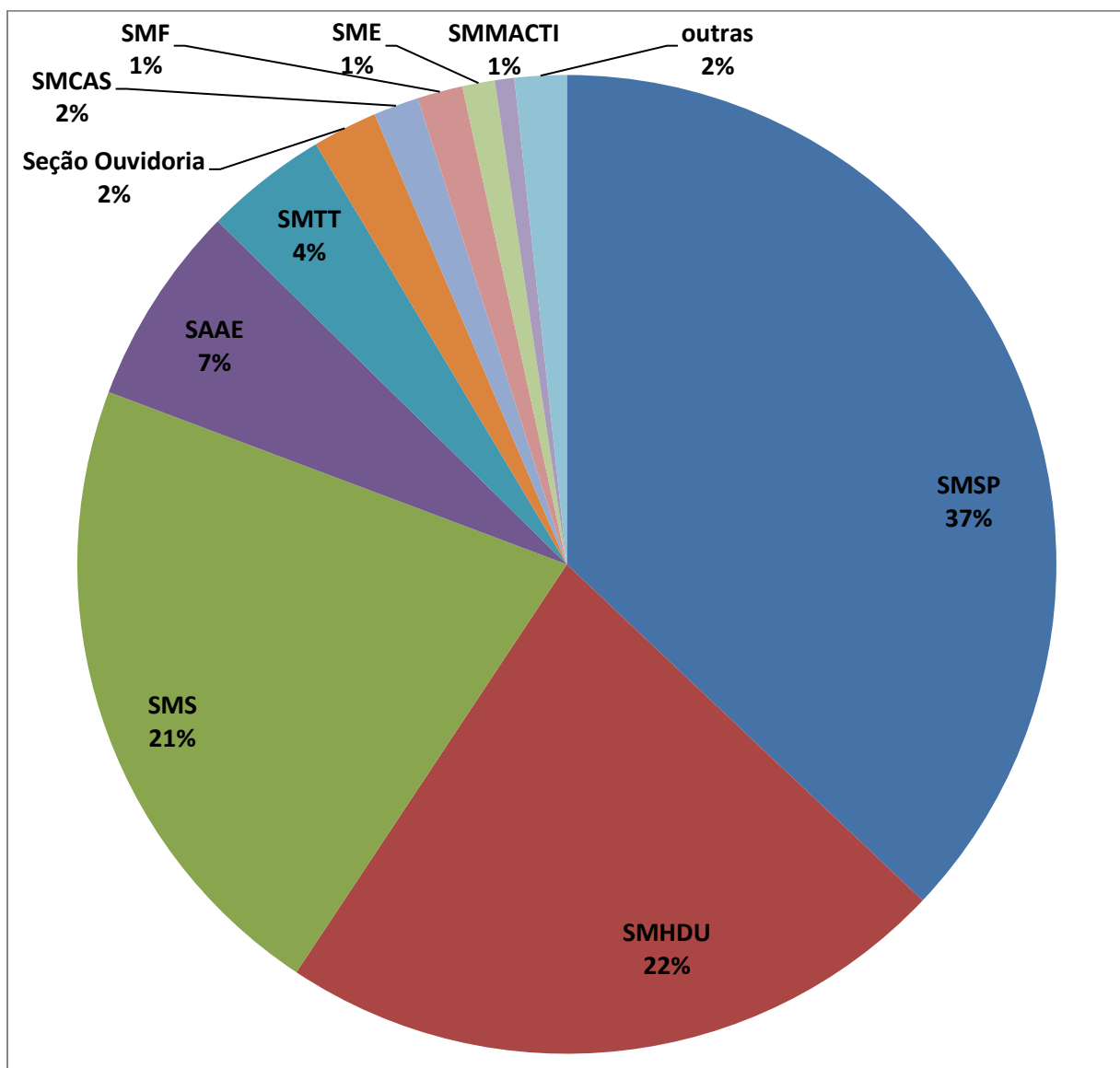
# Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

## 2.5 Secretarias

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte das manifestações foi registrada para Secretária Municipal de Serviços Públicos (SMSP) totalizando 37% do total, a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU) recebeu 22%, a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) recebeu 21%, o Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) 7%, a Secretaria Municipal de Transporte e Transito (SMTT) 4%, a Seção de Ouvidoria e a Secretaria Municipal de Cidadania e Assistencial Social (SMCAS) 2% cada e a Secretaria Municipal de Fazenda (SMF), Secretaria Municipal de Educação e Secretaria Municipal de Meio Ambiente Ciência e Tecnologia 1% cada. Já as outras Secretarias receberam 2% do total, sendo elas: Secretaria Municipal de Comunicação, Secretaria Municipal de Governo, Secretaria Municipal de Obras Públicas e Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social.







# Prefeitura Municipal de São Carlos

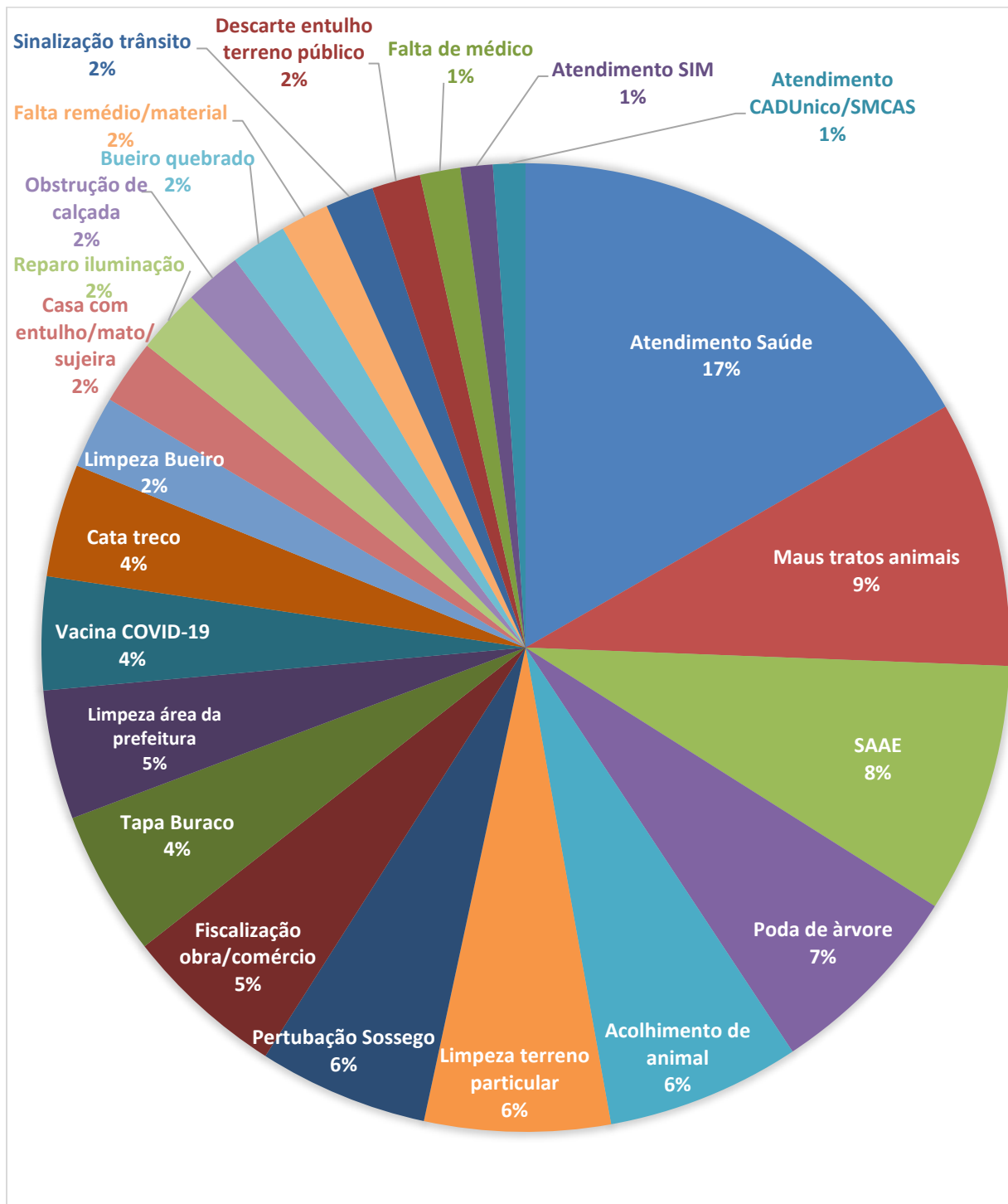
São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

## 2.7 Demandas

As demandas mais recebidas no mês de agosto foram referentes à Atendimento da Área da Saúde, maus tratos com animais, reclamações sobre serviços do SAAE e referentes à Poda de Árvores, de acordo com o gráfico abaixo.

No gráfico constam as manifestações que apresentaram demandas significativas, com mais de 4 (quatro).





# Prefeitura Municipal de São Carlos

*São Carlos, Capital da Tecnologia*

Departamento Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

## 2.8 Retornos por Secretaria

Secretarias	Total de demandas	Total de demandas com retorno
Secretaria Municipal da Pessoa com Def. e Mobilidade Reduzida		
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento		
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social	7	1
Secretaria Municipal de Comunicação	2	0
Secretaria Municipal de Educação	5	2
Secretaria Municipal de Esportes e Cultura		
Secretaria Municipal de Fazenda	7	5
Secretaria Municipal de Gestão De Pessoas		
Secretaria Municipal de Governo	2	2
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano	104	32
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, C., Tecnologia e Inovação	3	1
Secretaria Municipal de Obras Públicas	2	1
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão		
Secretaria Municipal de Saúde	100	55
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social	2	1
Secretaria Municipal de Serviços Públicos	173	60
Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Renda		
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito	19	10
Secretaria Municipal Especial de Infância E Juventude		
Seção de Ouvidoria	10*	9
SAAE	31	22
<b>TOTAL</b>	<b>467</b>	<b>201</b>

\* 3 manifestações tratam-se de reclamações de servidor, que foram orientados a registrar a demanda no Canal do Servidor da SMGP.