



Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

RELATÓRIO MENSAL

Outubro/2020

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 outubro de 2020 a 31 de outubro de 2020.

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:

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 em outubro/2020 a Seção Ouvidoria registrou **460 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 outubro de 2020
TOTAL	460
Reclamação, denúncia, solicitação, sugestões e elogio	
Denúncias Anônimas ou em Sigilo	113

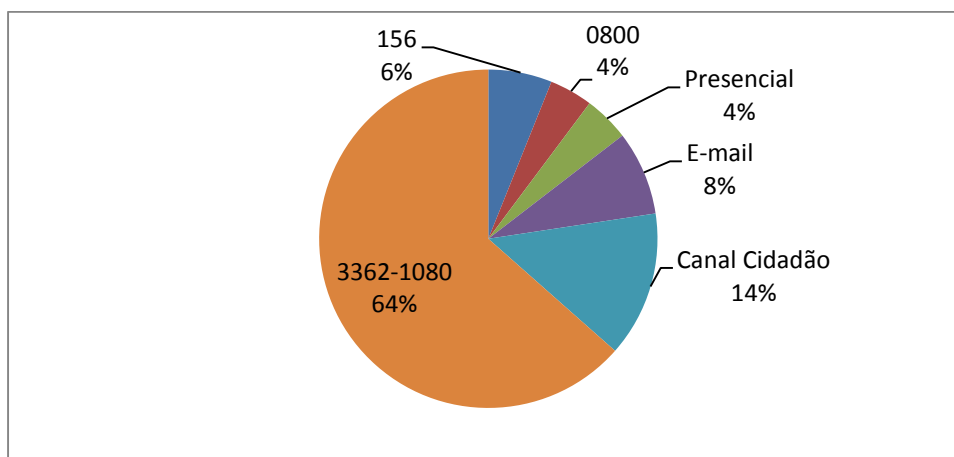
Manifestações registradas, mas não encaminhadas, portanto não entram nas descritas acima por não se enquadrarem.

Sem procedências e/ou dados incompletos	3
Outros *	4

* 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 outubro de 2020 a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimentos via telefone (0800, 156 e 3362-1080) totalizando 74% das manifestações, e-mail 8%, enquanto o atendimento pelo Canal Cidadão totalizou 14% e presencial foram atendidas 4% do total.



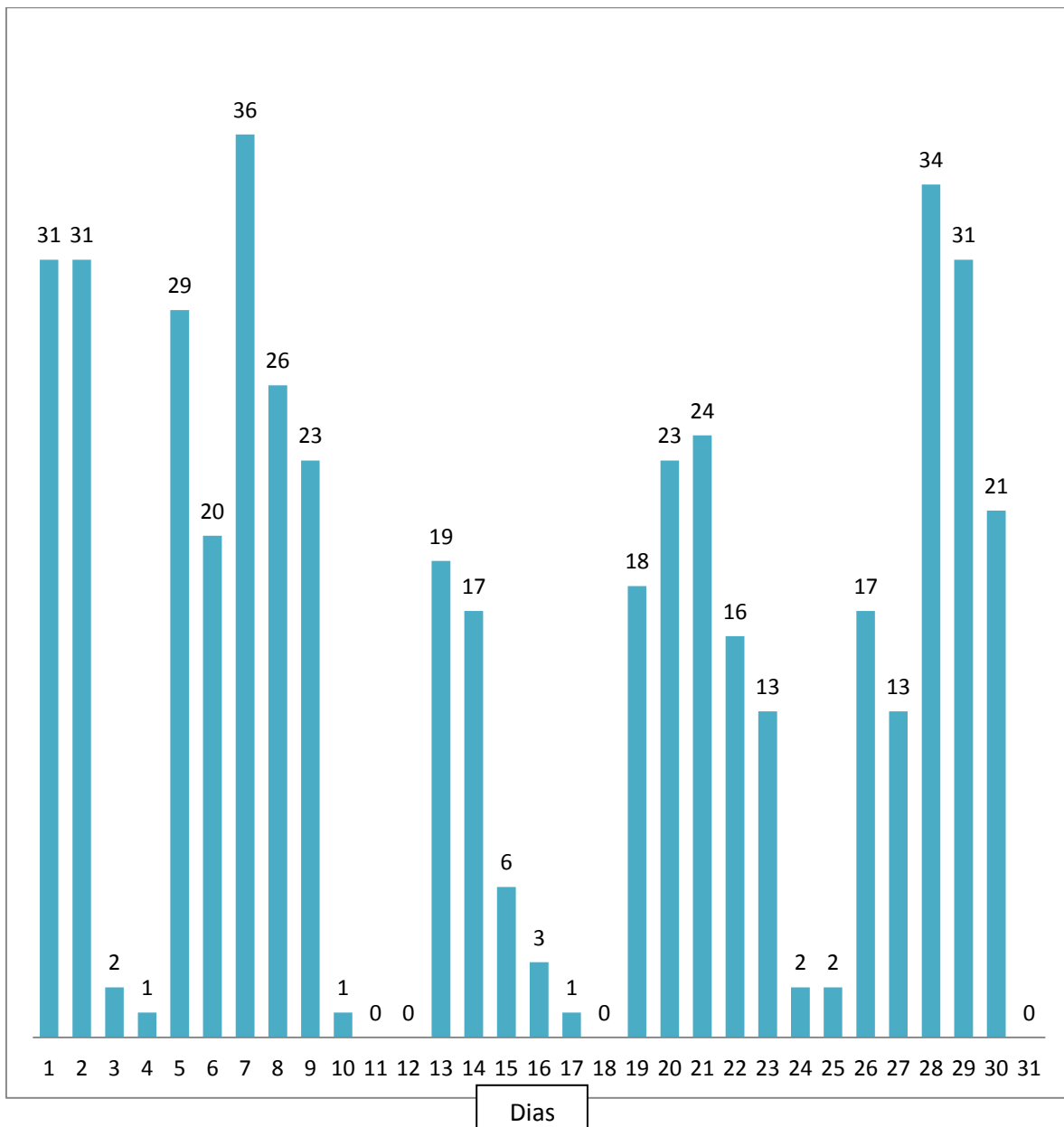


Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.3 Demanda por dia*





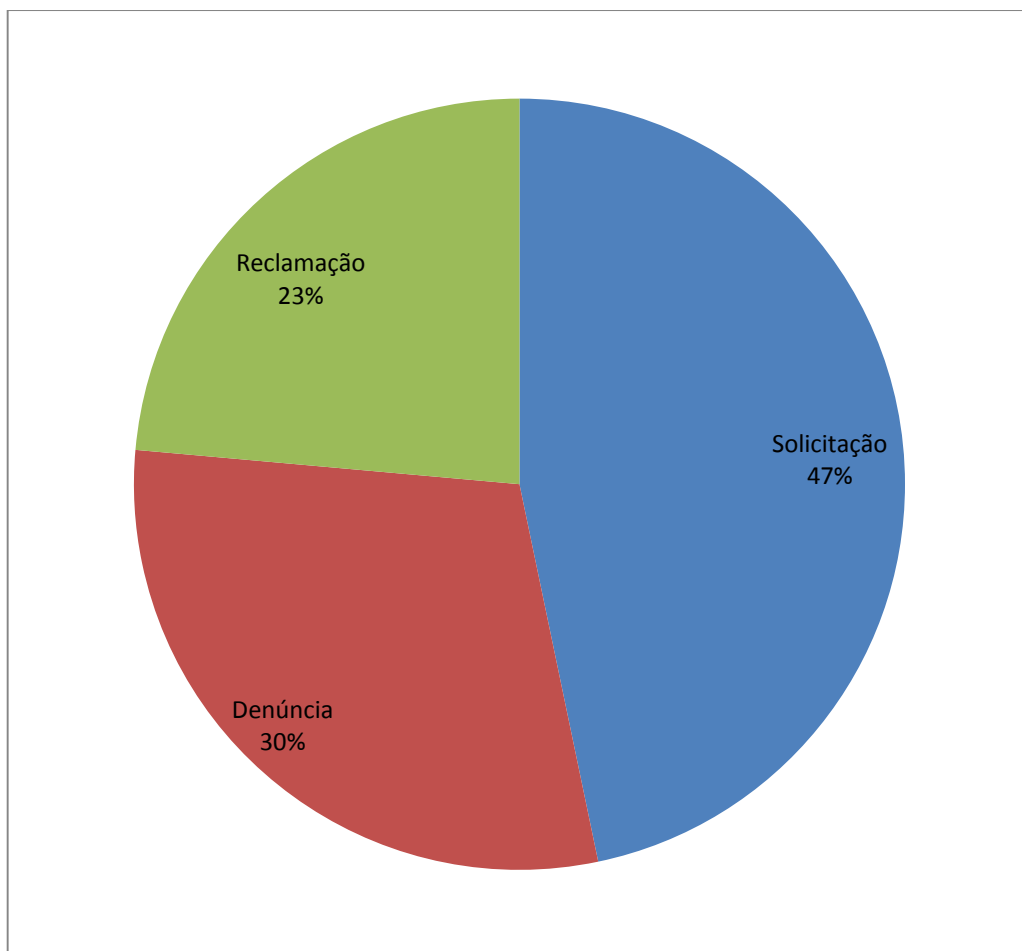
Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.4 Tipos de manifestações

No mês de outubro a Seção de Ouvidoria recebeu em sua maioria **solicitações** dos munícipes, totalizando 47% do total, seguido de denúncias com 30%, reclamações com 23% como podemos observar no gráfico abaixo.



2.5 Secretarias

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte das manifestações foi registrada para Secretária Municipal de Serviços Públicos (SMSP) totalizando 47% do total, a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMH DU) recebeu 23%, o Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) 11%, a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) recebeu 12%, a Secretaria Municipal de Transporte e Transito (SMTT) 5%, a Secretaria Municipal de

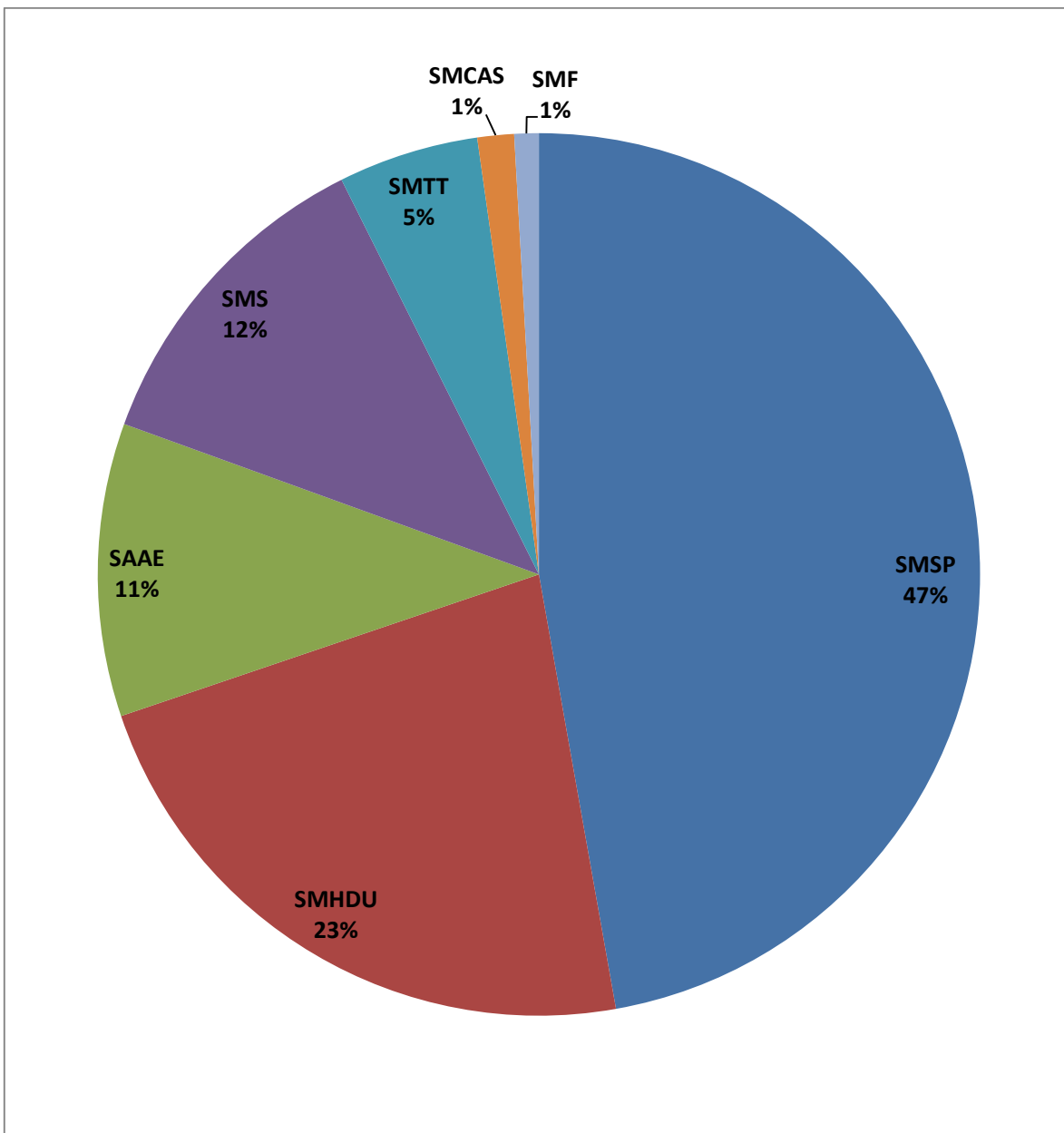


Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

Fazenda (SMF) e a Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS) com 1% cada.





Prefeitura Municipal de São Carlos

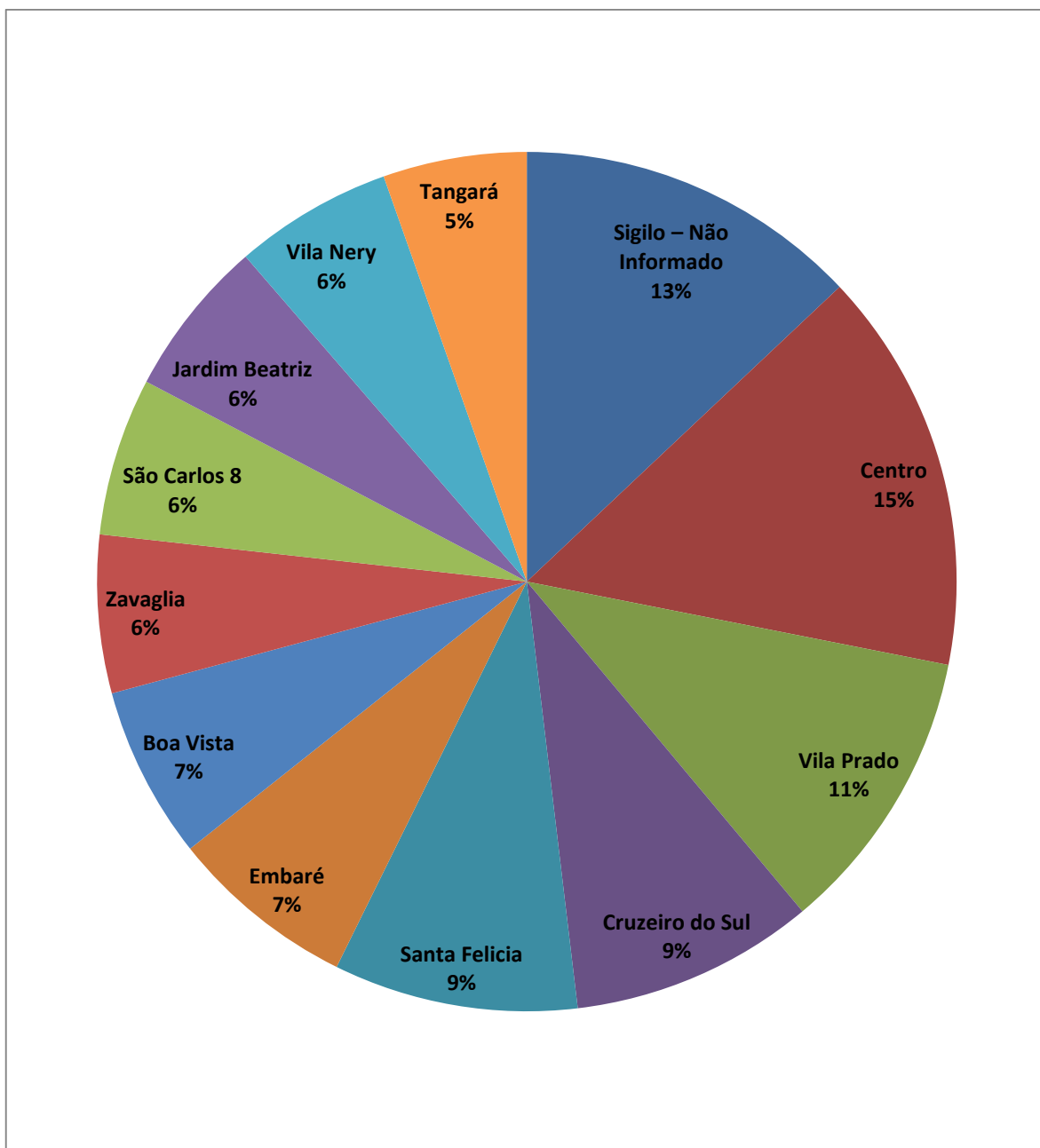
São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.6 Bairros

No mês de outubro os bairros com maior número de manifestações foram: Centro, Vila Prado, Cruzeiro do Sul e Santa Felicia

As informações contidas no gráfico abaixo são dos bairros que apresentaram mais de dez manifestações.





Prefeitura Municipal de São Carlos

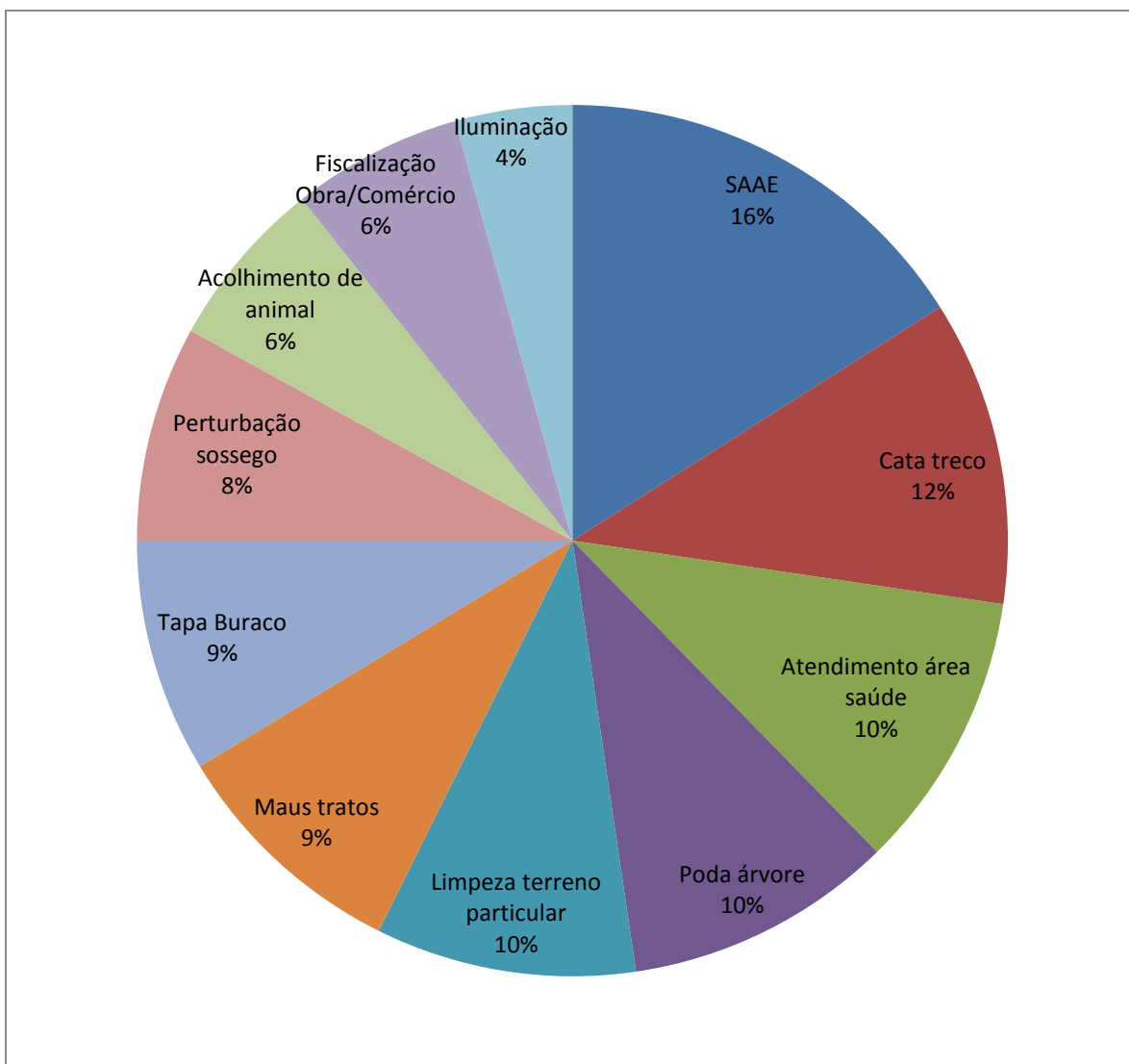
São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.7 Demandas

As demandas mais recebidas no mês de outubro foram referentes ao SAAE, cata treco, atendimento da área da saúde, poda de árvore e limpeza de terreno particular de acordo com o gráfico abaixo.

No gráfico constam as manifestações que apresentaram demandas significativas, com mais de 13 (treze).





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
Gabinete do Prefeito	1	0
Secretaria Municipal da Pessoa com Def. e Mobilidade Reduzida		
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento		
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social	6	4
Secretaria Municipal de Comunicação	1	0
Secretaria Municipal de Educação	1	0
Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	1	0
Secretaria Municipal de Fazenda	4	2
Secretaria Municipal de Gestão De Pessoas		
Secretaria Municipal de Governo		
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano	101	37
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, C., Tecnologia e Inovação		
Secretaria Municipal de Obras Públicas		
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão		
Secretaria Municipal de Saúde	54	23
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social	1	0
Secretaria Municipal de Serviços Públicos	211	47
Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Renda		
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito	23	14
Secretaria Municipal Especial de Infância E Juventude		
Seção de Ouvidoria	8	5
PROHAB		
Fundação Educacional de São Carlos		
SAAE	48	40
TOTAL	460	172



Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria