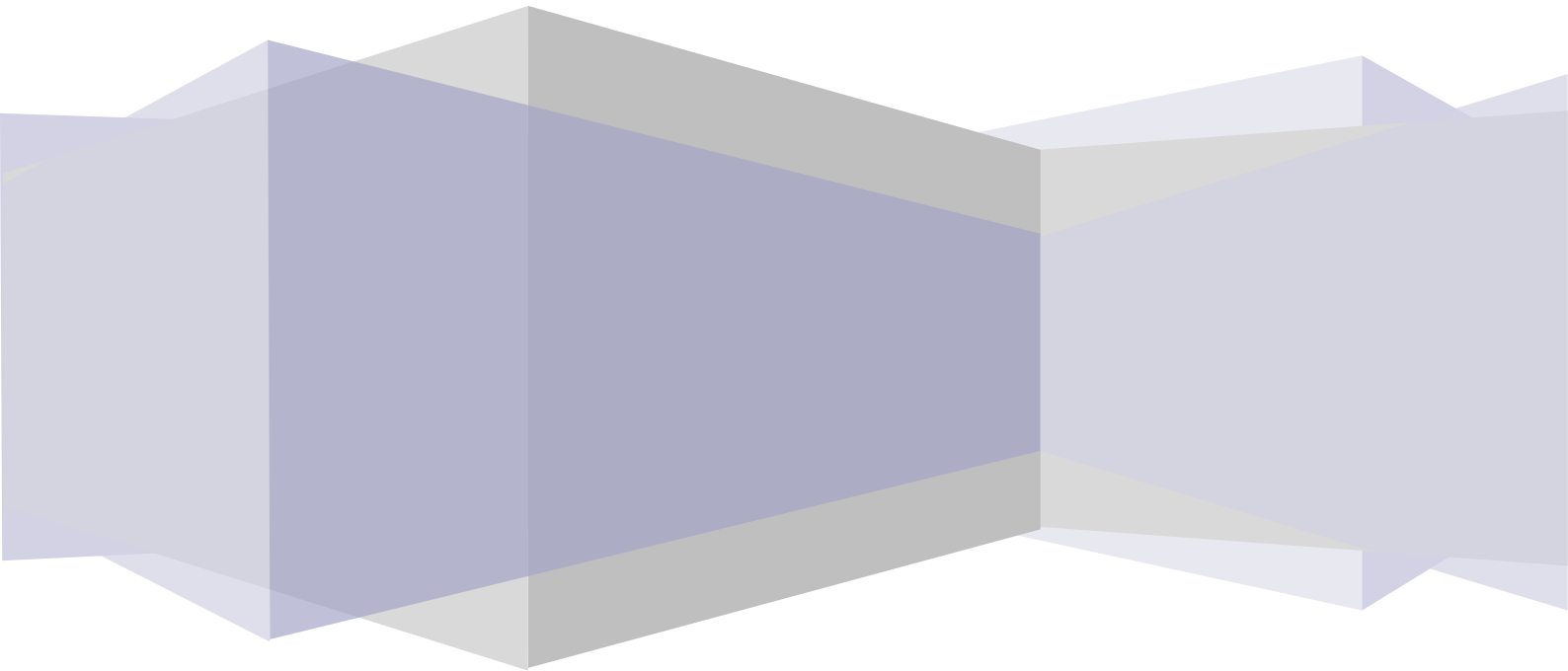




Prefeitura Municipal de São Carlos
Departamento de Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

RELATÓRIO MENSAL

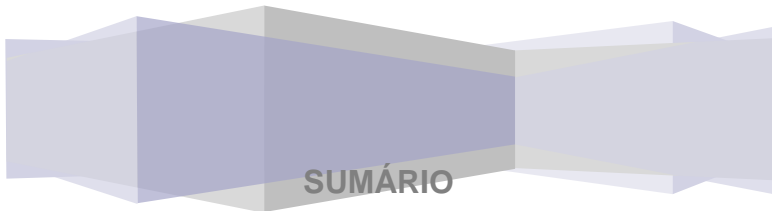
Janeiro de 2023



Guilherme C. P. Salgado

Daiane G. Lopes

Thifani Medula



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 31 de janeiro de 2023, 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 9h às 17h
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.

Serão encaminhados todos os protocolos a suas respectivas seções executoras, 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) enviaremos um ofício á seção. 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 para instauração de processo na CORREGEDORIA.

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 janeiro de 2023, a Seção de Ouvidoria registrou um total de 649 manifestações, excluídas as duplicidades.

Tabela 1 - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 31/12/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	649
Duplicidade	56
TOTAL	705

6

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

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO/ANÔNIMO	246

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

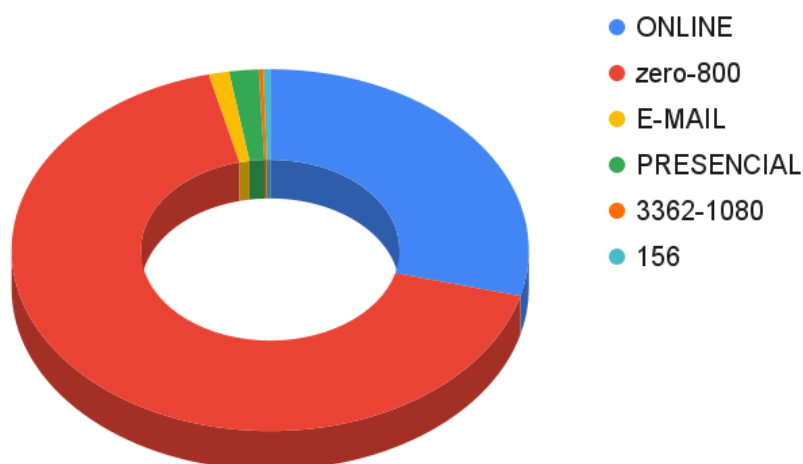
No período entre 01 a 31 de janeiro de 2023, a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (67,8%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (29,1%), 9 registros a partir de solicitações enviadas por e-mail, 13 atendimentos presenciais.

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

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	13
Formulário site	205
Telefone (156)	3
Telefone (3362 1080)	2
Telefone (0800 770 1552)	473
Email	9

7

Gráfico 3.1 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 31/01/2023 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 15/01/2023.

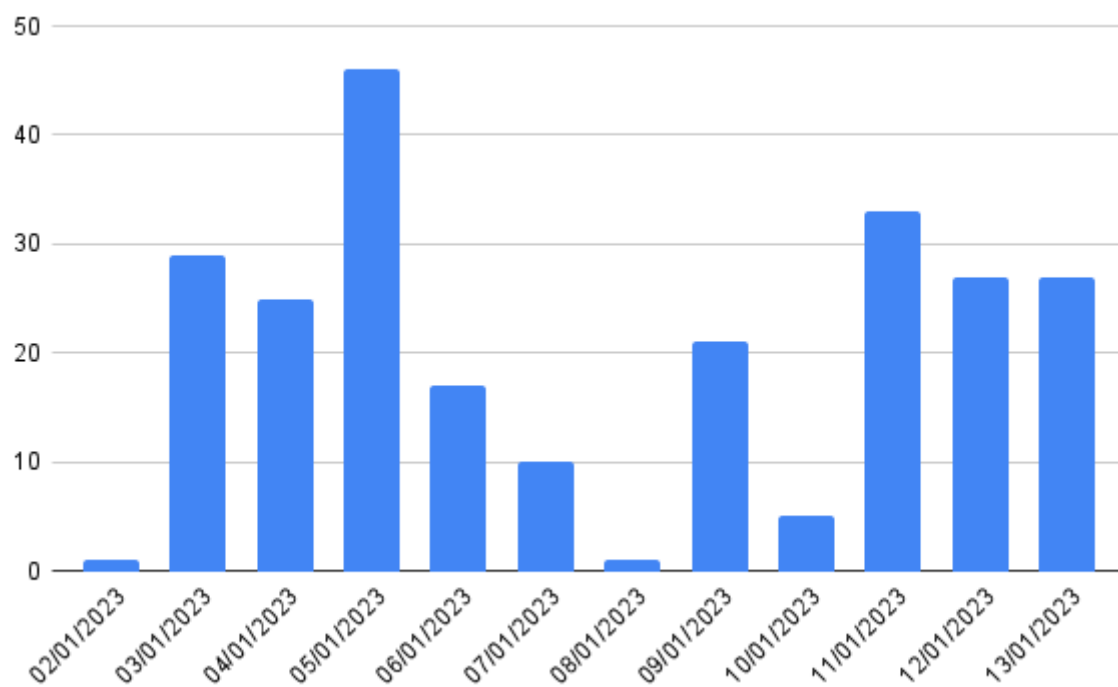
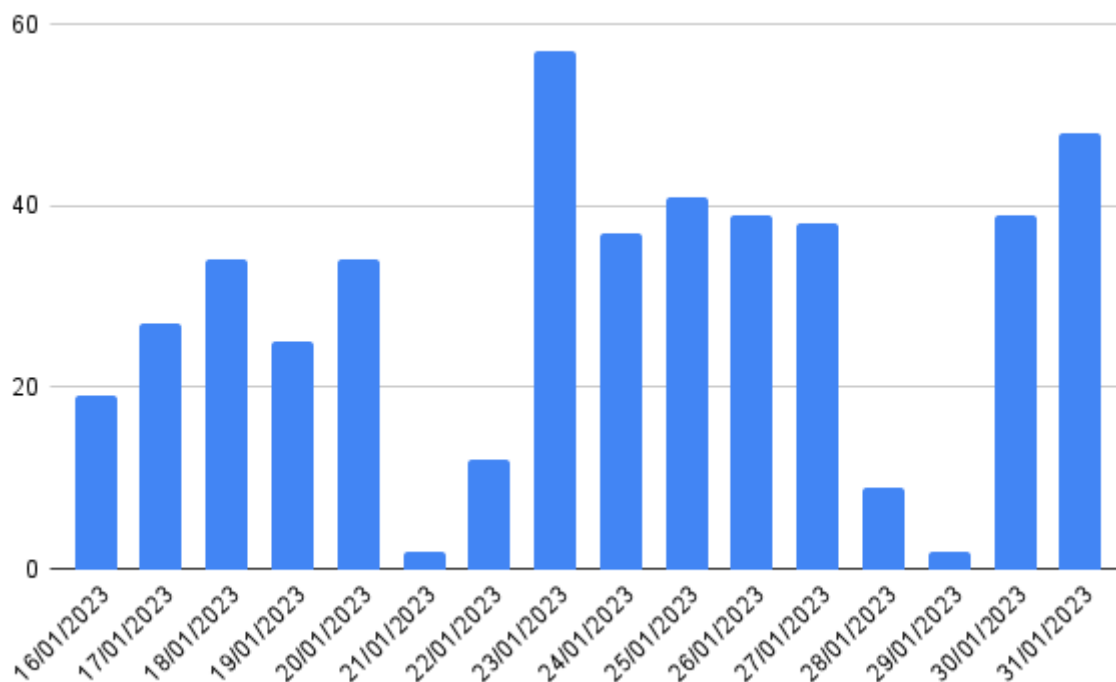


Tabela 5 – Total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria, no período de 16 a 31/01/2023.



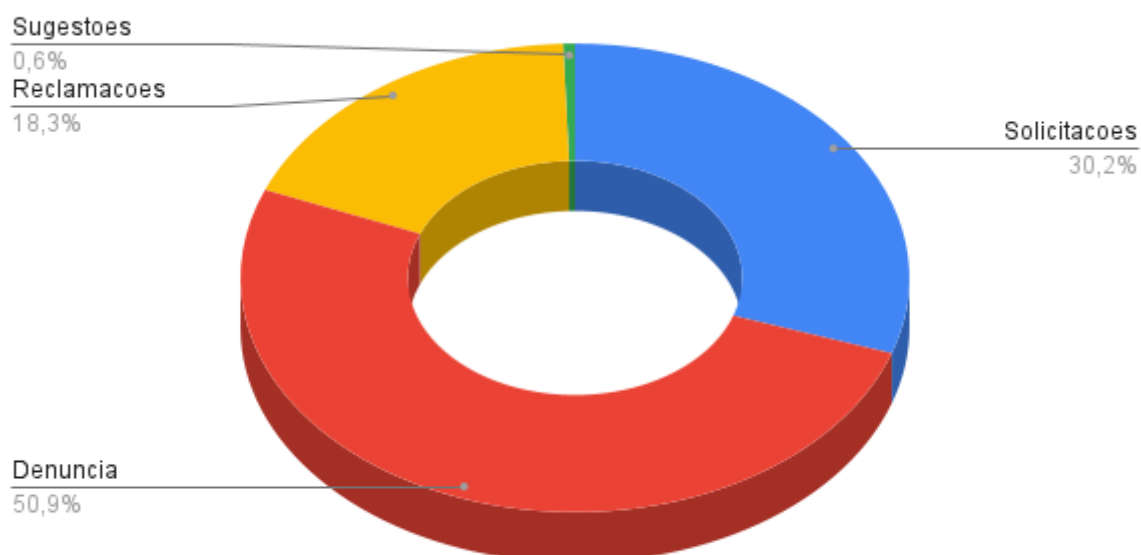
Tipos de manifestações - denúncia | solicitação | reclamação | elogio | sugestão

No mês de janeiro, a Seção de Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncias (50,9%)** dos munícipes, seguido de solicitações, reclamações, sugestões e elogios, respectivamente.

Tabela 6 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 31/01/2023.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	359
Elogio	0
Reclamação	129
Solicitação	213
Sugestão	04

Gráfico 6.1 – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/01/2023.



Secretarias Municipais

No mês de dezembro, 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 31/01/2023.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Seção de Ouvidoria (DGC-SO)	03
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA)	14
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA -DDCA) ¹	109

Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	01
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	02
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	278
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	36
Secretaria Municipal de Saúde (SMS-VISAN/VIGEP)	17
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Ouvidoria da Guarda Municipal (SMSPDS-OGM)	03
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	189
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	12
SAAE	02
VAZIAS (*)	0

(*) 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 31/01/2023.

Contagem de Secretaria

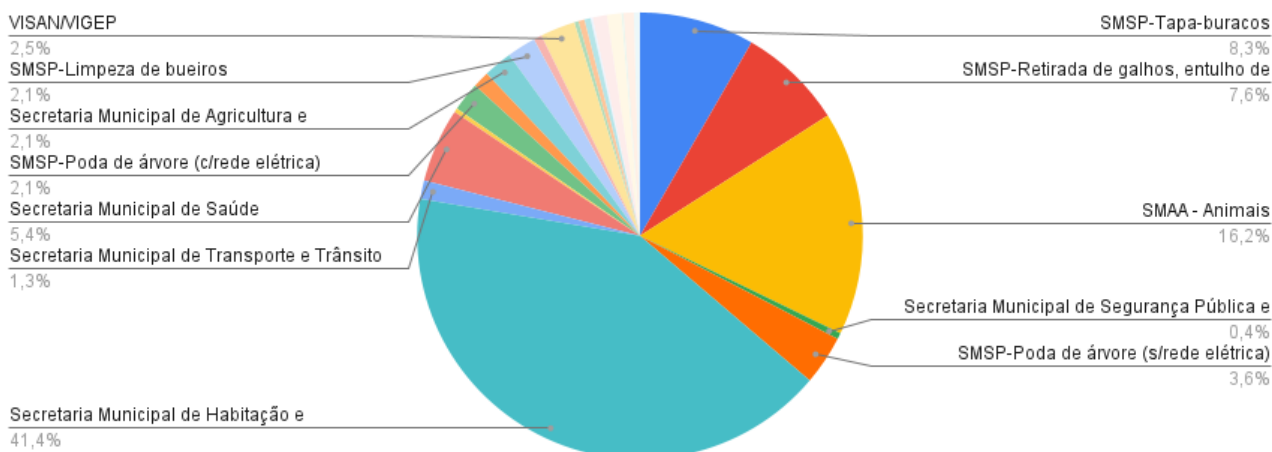
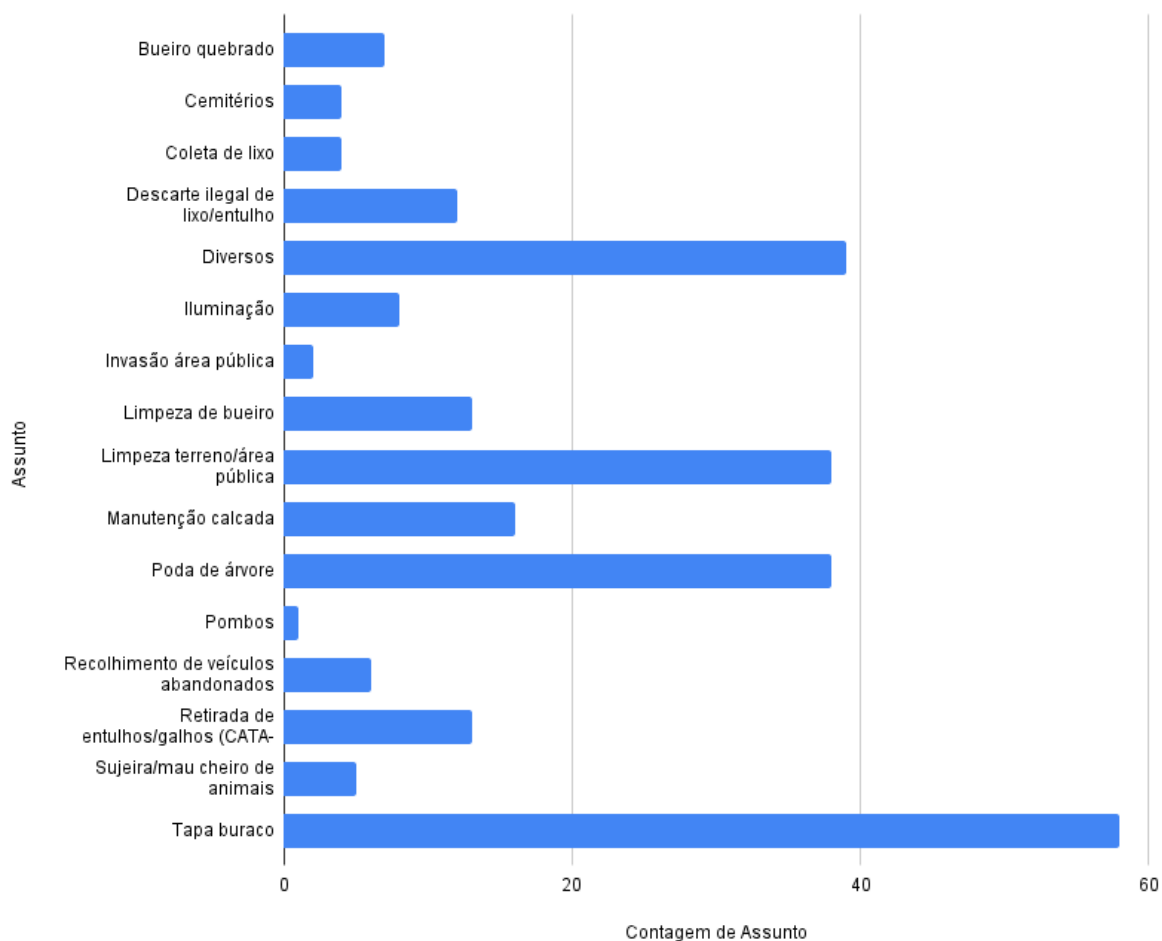


Tabela 8 – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 31/01/2023.

Secretaria Municipal de Serviços Públicos	Quantidade de Protocolos Registrados
Bueiro quebrado	07
Cemitérios	04
Coleta de lixo	04
Iluminação	08
Limpeza de bueiro	13
Limpeza de terreno/área pública	38
Poda de árvore	38
Retirada de galhos e entulhos/Praças/Terreno Prefeitura	13
SMSP (sem distinção setor)	112
Tapa-buracos	58
Varrição e capina de praças	00
TOTAL	

Gráfico 8.1 – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 31/01/2023.

Contagem de Assunto



Bairros

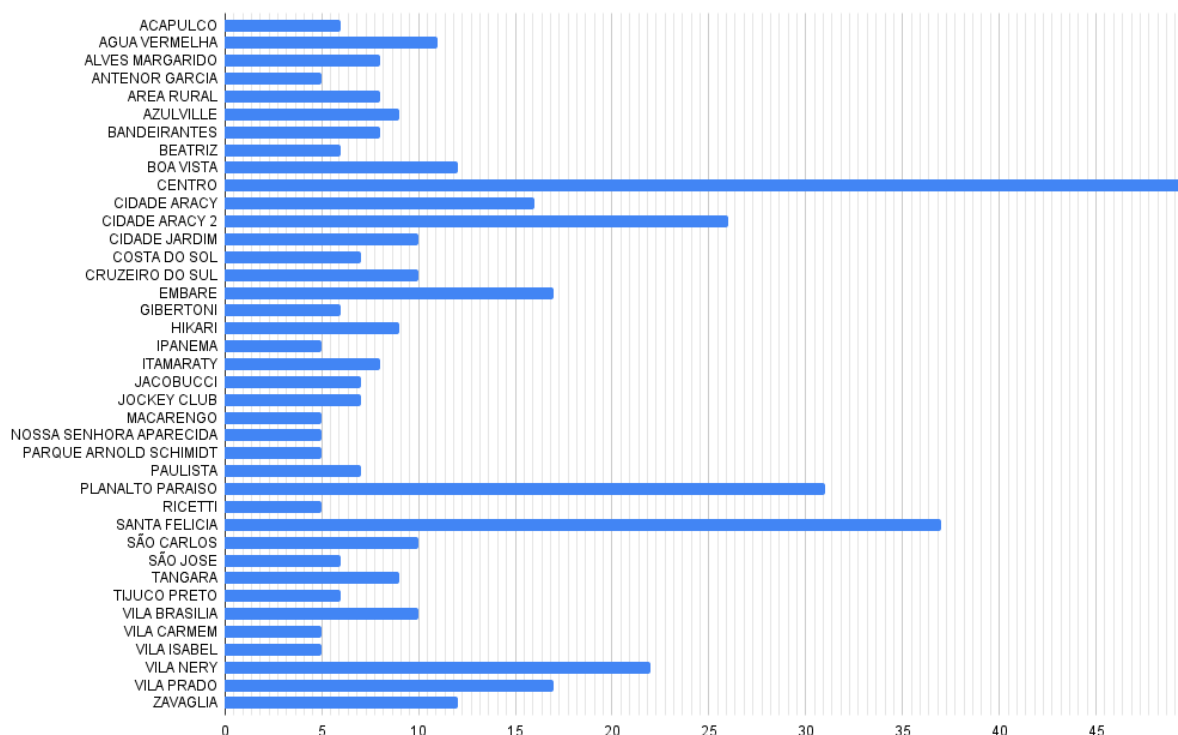
No mês de dezembro, o bairro “Centro” recebeu o maior número de manifestações. Os bairros que apresentaram menos de 4 manifestações não foram informados na tabela 9 e no Gráfico 9.1.

Tabela 9 – Quantidade de manifestações recebidas, com mais de 4 manifestações, conforme os bairros, no período de 01 a 31/01/2023.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	50
Santa Felícia	39
Planalto Paraíso	31
Cidade Aracy II	26
Vila Nery	22
Embaré	17
Vila Prado	17
Cidade Aracy	16
Boa Vista	12
Jardim Zavaglia	12
Água Vermelha	11
Cidade Jardim	10
Cruzeiro do Sul	10
São Carlos	10
Vila Brasília	10
Azulville	09
Jardim Hikary	09
Jardim Tangará	09
Área Rural	08
Jardim Bandeirantes	08
Jardim Itamaraty	08
Costa do Sol	07
Jacobucci	07
Jockey Club	07
Jardim Paulista	07
Jardim Acapulco	06
Jardim Beatriz	06
Jardim Gilbertoni	06
Vila São José	06
Tijuco Preto	06
Antenor Garcia	05
Jardim Ipanema	05
Jardim Macarengo	05
Nossa Senhora Aparecida	05
Parque Arnold Schmidt	05

Jardim Ricetti	05
Vila Carmem	05
Vila Isabel	05

Gráfico 9.1 – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 31/01/2023.



Tipos de Demandas

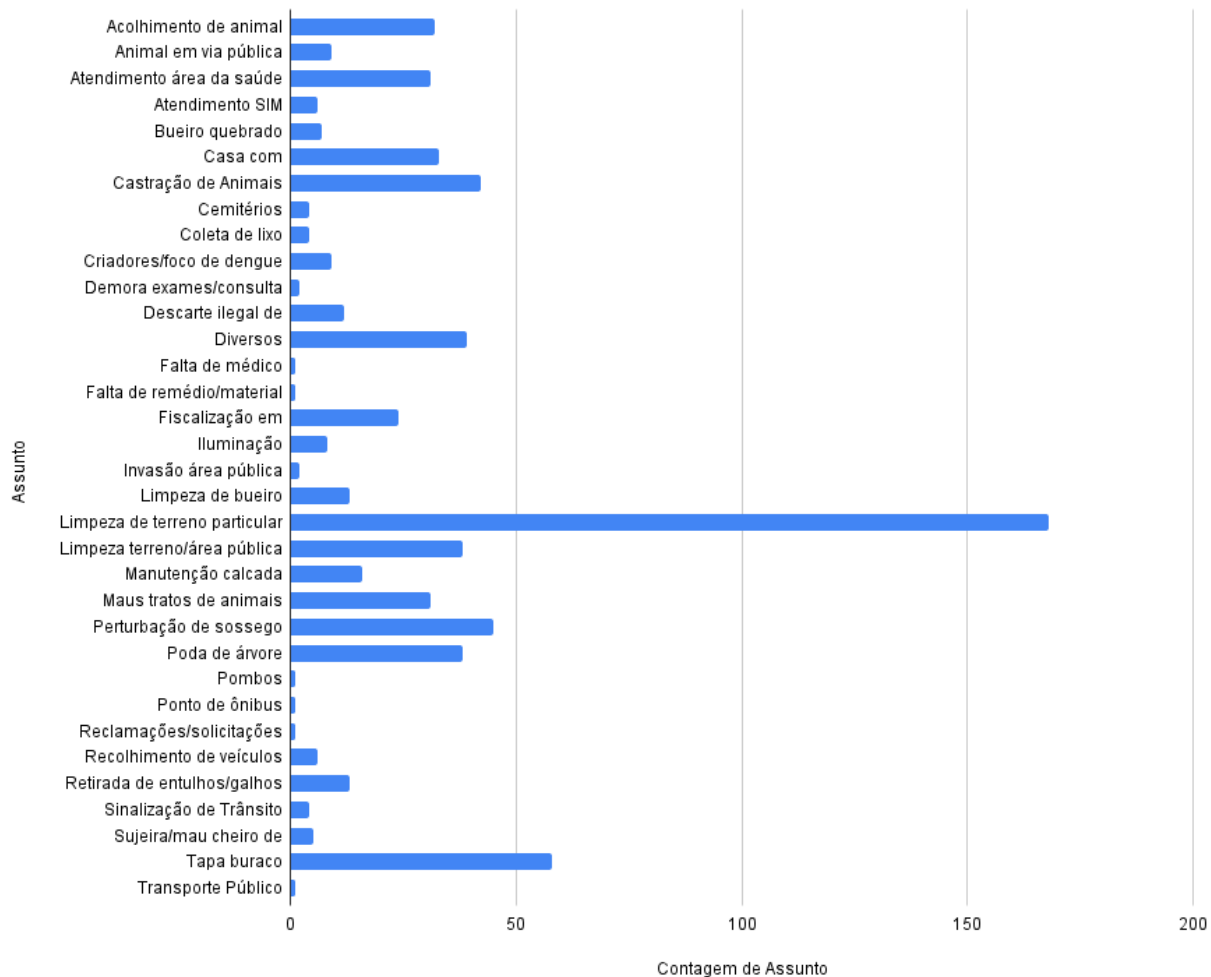
As demandas mais recebidas no mês de janeiro foram “*Limpeza de terreno particular (168)*”, “*Tapa buraco (57)*”, “*Castração de animais (39)*” e “*Poda de árvores (38)*”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 300 protocolos.

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

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	32
Animal em via pública	09
Atendimento área da saúde	31
Atendimento SIM	06
Bueiro quebrado	07
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	33
Castração de Animais	42
Cemitérios	04
Coleta de lixo	04
Criadores/foco de dengue	09
Demora exame/consulta	02
Descarte ilegal de lixo/entulho	12
Diversos	19
Falta de médico	01
Falta de remédio/material	01
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	24
Fogo/queimada	00
Iluminação	08
Invasão área pública	02
Limpeza de bueiro	13
Limpeza de terreno particular	168
Limpeza terreno/área pública	38
Manutenção calçada	16
Maus tratos de animais	31
Perturbação de sossego	45
Poda de árvore	38
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	00
Pombos	01
Ponto de ônibus	01
Reclamações/solicitações SAAE	01
Recolhimento de veículos abandonados	06
Retirada de entulhos/galhos	13
Sinalização de Trânsito	04
Sujeira/mau cheiro de animais	05
Tapa buraco	58
Transporte Público	01
Vacinas	00

Gráfico 10.1 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/01/2023.

Contagem de Assunto



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: 24542										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	18038	4279	1094	247	884	18072	4430	1015	223	802
Percentual	73.50%	17.44%	4.46%	1.01%	3.60%	73.64%	18.05%	4.14%	0.91%	3.27%