



Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

RELATÓRIO ANUAL 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 janeiro de 2020 a novembro 2020.

O presente relatório está estruturado nas atividades desenvolvidas pela Seção de Ouvidoria durante o exercício de 2020, bem como o detalhamento das manifestações recepcionadas, origem das demandas, Secretarias encaminhadas, bairros com maiores manifestações, maiores demandas, além das recomendações expedidas.



Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

Airton Garcia Ferreira

Prefeito Municipal de São Carlos

José do Espirito Santo Pires

Chefe de Gabinete do Executivo

Edson Fermiano

Secretario Municipal de Governo

Dante Nonato

Departamento de Governança Corporativa

Elisangela Muller

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 no período de janeiro a novembro de 2020 a Seção Ouvidoria registrou **4390 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 janeiro a novembro de 2020
TOTAL	4390
Reclamação, denúncia, solicitação, sugestões e elogio	
Denúncias Anônimas ou em Sigilo	1135

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

Sem procedências e/ou dados incompletos	56
Outros *	99

* 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.

A resposta aos pedidos e informações é registrada como atendimento e foram atendidos integralmente 62%, parcialmente e dentro do prazo 34% e indeferidos 4%.



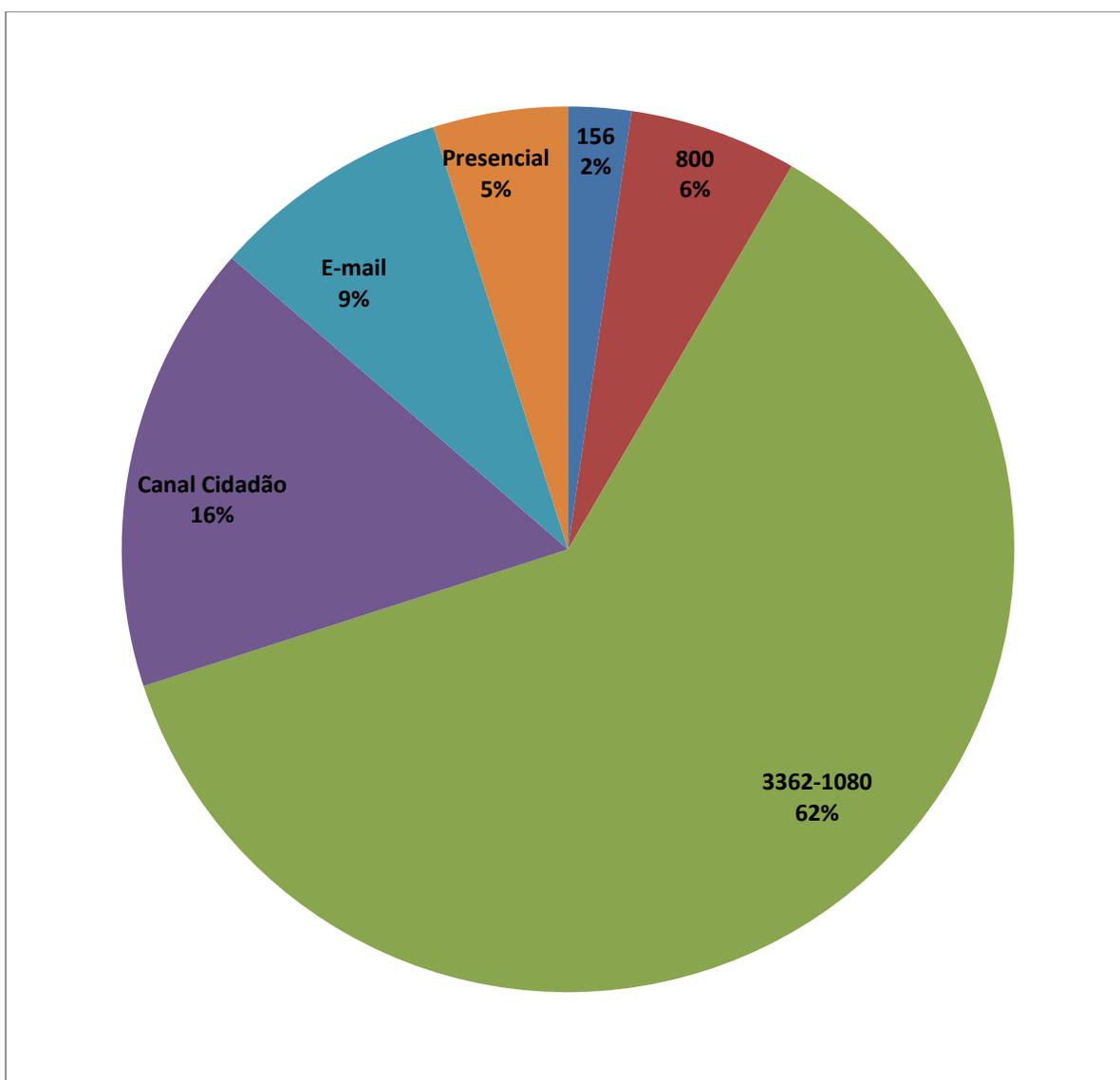
Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.2 Origem

No período de janeiro a novembro de 2020 a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimentos via telefone (0800, 156 e 3362-1080) totalizando 70% das manifestações, e-mail 9%, enquanto o atendimento pelo Canal Cidadão totalizou 16% e presencial foram atendidas 5% do total.





Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

No período de janeiro a novembro de 2020 foram recebidas 4390 solicitações e protocolos, sendo que registramos no mês de abril e maio o menor número de manifestações e o maior número foi em fevereiro. Os baixos índices nos meses de abril, maio e junho se devem a suspensão das atividades por conta da pandemia de COVID-19, em que só recebemos demandas via formulário online.

Mês	Total de manifestações	% sobre o total registrado
Janeiro	762	17,4%
Fevereiro	772	17,8%
Março	556	12,7%
Abril	35	0,8%
Maio	24	0,6%
Junho	180	4%
Julho	293	6,7%
Agosto	307	7%
Setembro	486	11,1%
Outubro	460	10,1%
Novembro	515	11,8%
TOTAL	4390	-



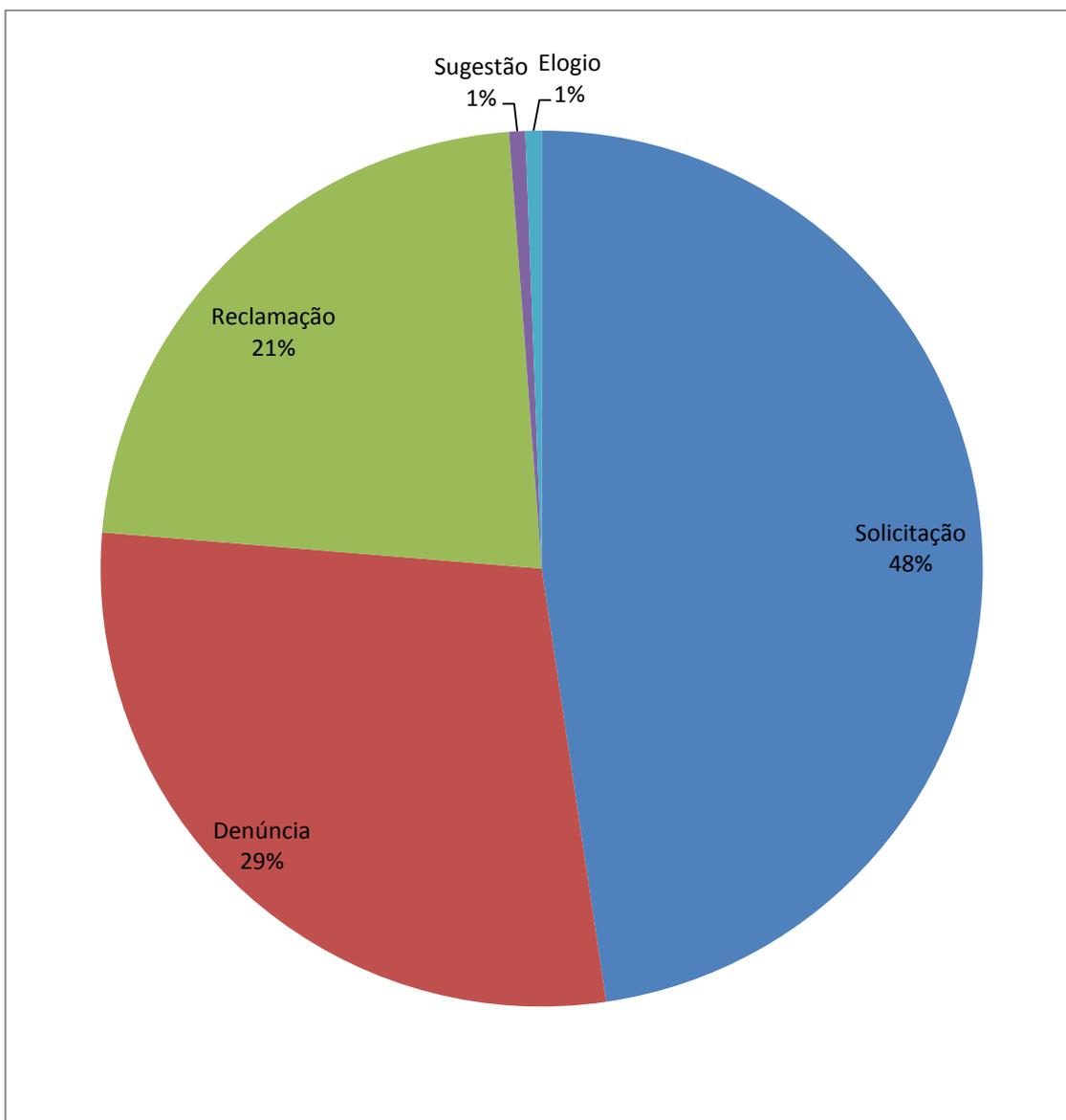
Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.3 Tipos de manifestações

No período de janeiro a novembro de 2020 a Seção de Ouvidoria recebeu em sua maioria **solicitações** dos munícipes, totalizando 48% do total, seguido de denúncias com 29%, reclamações com 21%, sugestões e elogio com 1% cada, como podemos observar no gráfico abaixo.





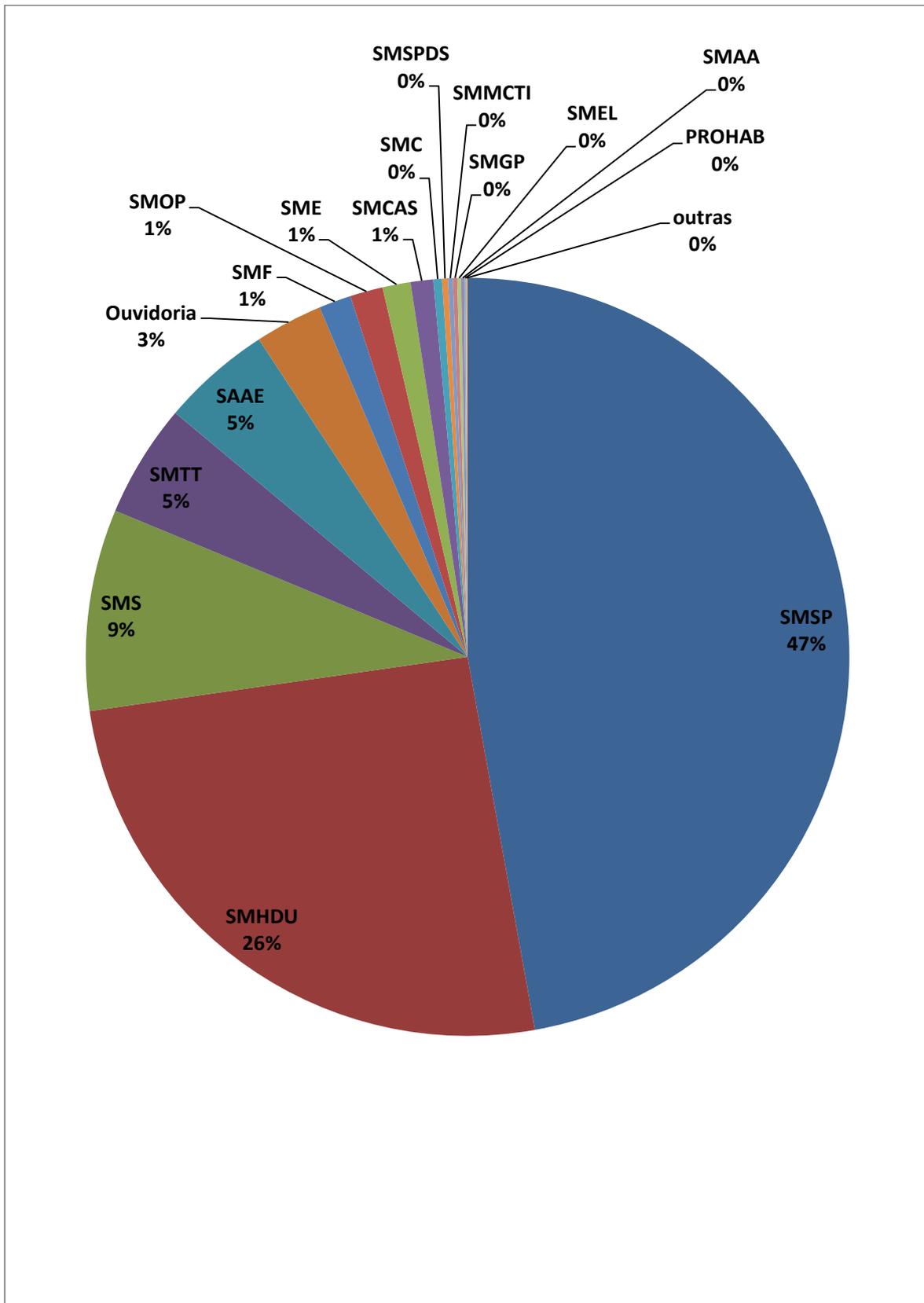
Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa

Seção de Ouvidoria

2.4 Secretarias





Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.5 Retornos por Secretaria

Secretarias	Total de demandas	Total de demandas com retorno
Gabinete do Prefeito	1	1
Secretaria Municipal da Pessoa com Def. e Mobilidade Reduzida	1	1
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento	6	6
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social	42	35
Secretaria Municipal de Comunicação	16	16
Secretaria Municipal de Educação	52	41
Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	7	5
Secretaria Municipal de Fazenda	60	52
Secretaria Municipal de Gestão De Pessoas	8	7
Secretaria Municipal de Governo	1	0
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano	1122	921
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, C., Tecnologia e Inovação	9	8
Secretaria Municipal de Obras Públicas	61	61
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão		
Secretaria Municipal de Saúde	377	269
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social	11	10
Secretaria Municipal de Serviços Públicos	2077	2012
Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Renda	1	1
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito	212	154
Secretaria Municipal Especial de Infância E Juventude		
Seção de Ouvidoria	126	120
PROHAB	3	2
Fundação Educacional de São Carlos		
SAAE	205	196
TOTAL	4390	3918



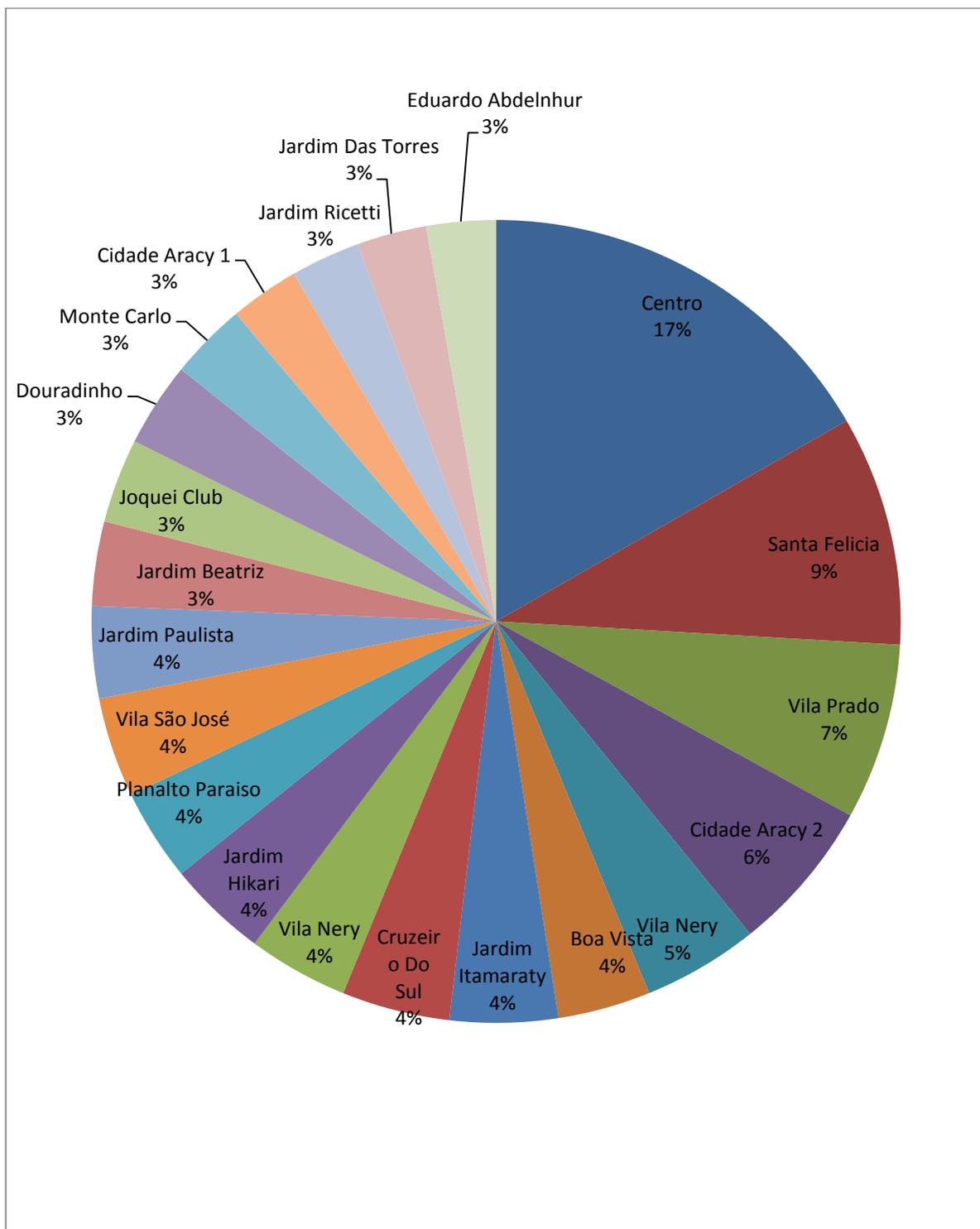
Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.6 Bairros

No período de janeiro a novembro de 2020 os bairros com maior número de manifestações foram: Centro, Santa Felícia, Vila Prado e Cidade Aracy 2.





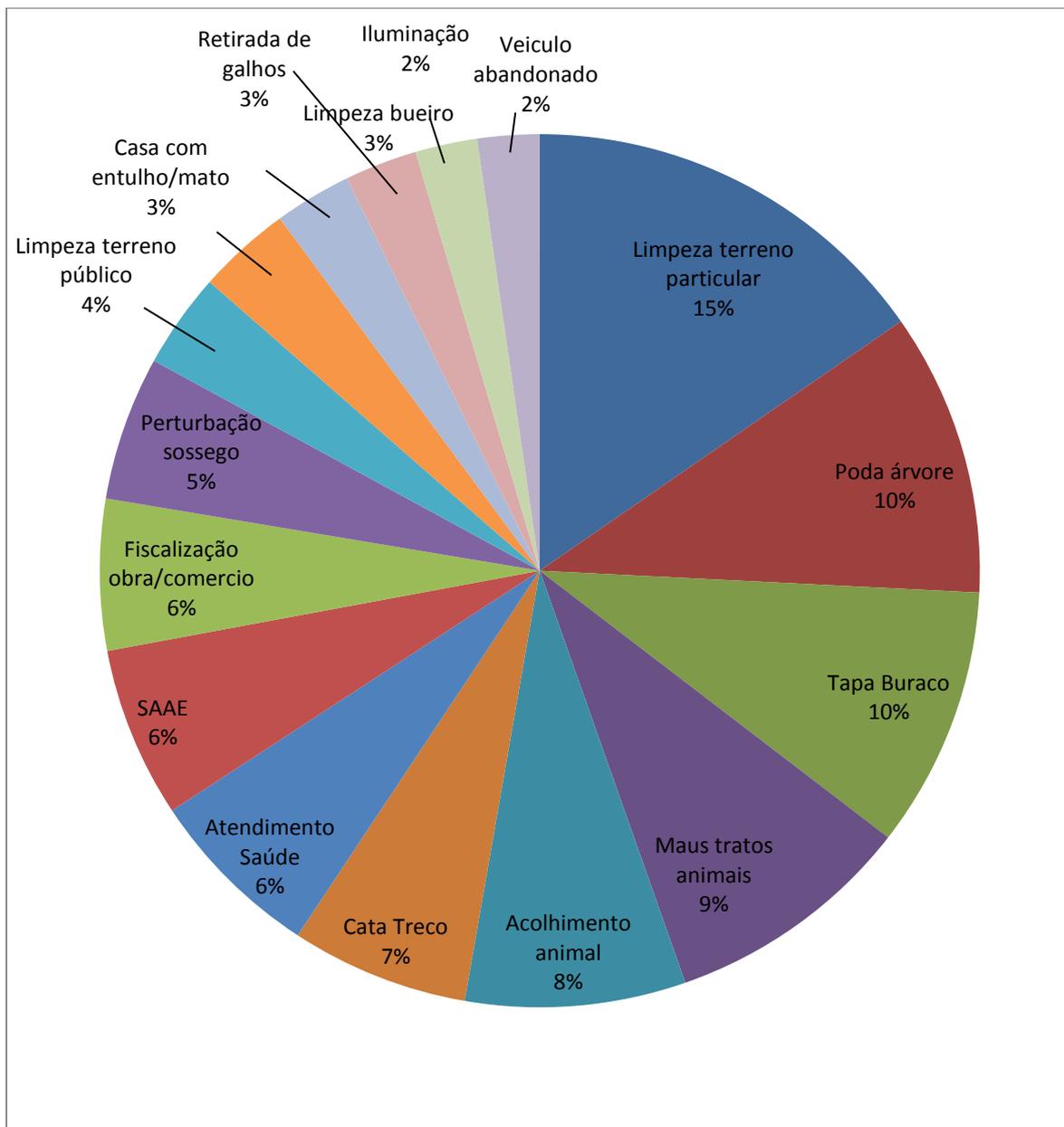
Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.7 Demandas

As demandas mais recebidas foram referentes à limpeza de terreno particular, poda de árvore e tapa buraco de acordo com o gráfico abaixo.





Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

3. Comparativo anos anteriores

Com relação a 2019 para 2020 observamos que houve uma redução de 46,2% nas demandas que a Seção de Ouvidoria recebeu.

Ano	Quantidade
2018	8456
2019	8159
2020	4390



Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

4. Plano de trabalho para 2021

- Dar continuidade nas visitas presenciais junto as Secretarias, Departamentos e Seções;
- Intensificar a divulgação dos trabalhos da Ouvidoria;
- Participar da integração das Ouvidorias públicas em geral;
- Estudar estratégias para que os munícipes tenham acesso ao sistema da Ouvidoria para acompanhar sua manifestação.

São Carlos, 01 de dezembro de 2020

Elisangela Muller
Seção de Ouvidoria

Dante Nonato
Departamento de Governança Corporativa

José do Espirito Santo Pires
Chefe de Gabinete do Executivo

Airton Garcia Ferreira
Prefeito Municipal de São Carlos