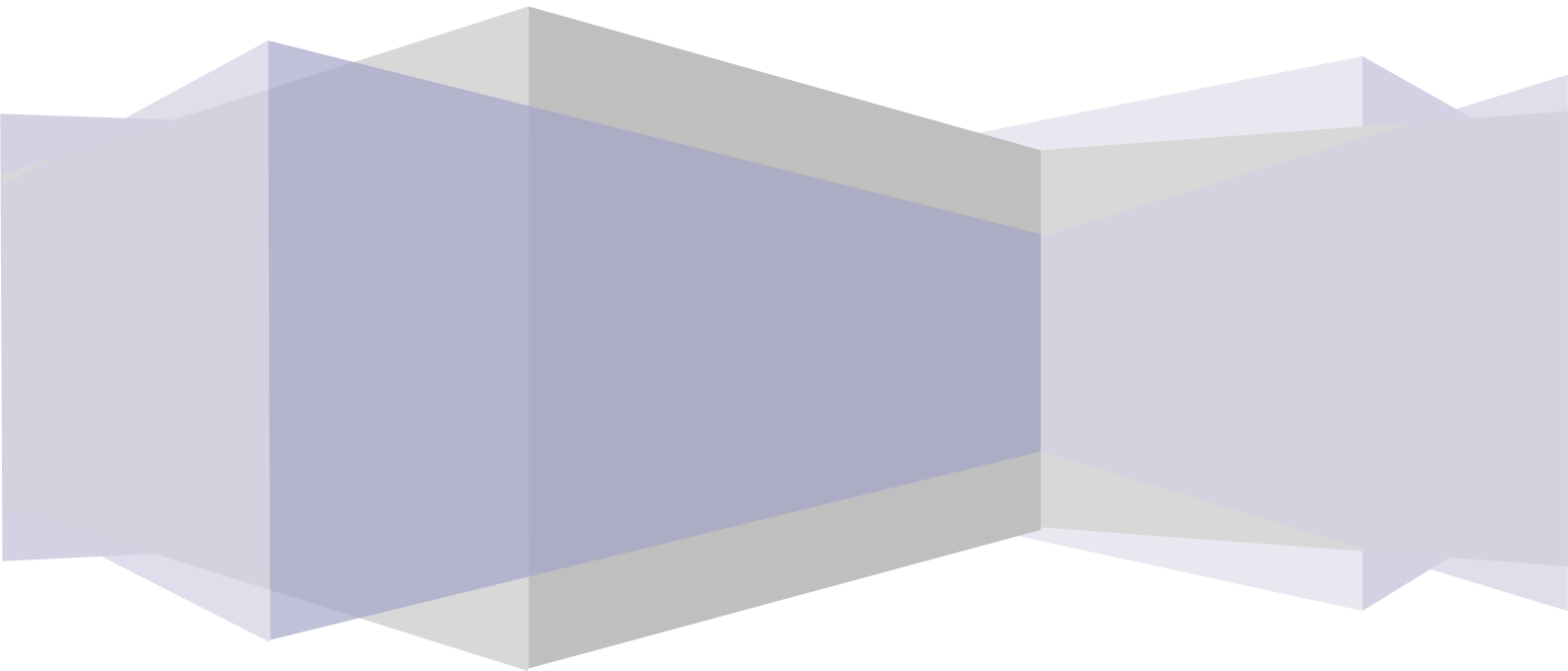




Prefeitura Municipal de São Carlos  
Departamento de Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

# RELATÓRIO MENSAL

Fevereiro de 2022



**Dante Nonato**  
Diretor do Departamento de Governança Corporativa

**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
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 28 de fevereiro 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 nota-se 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	<a href="http://www.saocarlos.sp.gov.br/index.php/utilidade-publica/ouvidoria.html">http://www.saocarlos.sp.gov.br/index.php/utilidade-publica/ouvidoria.html</a> <a href="http://servicos.saocarlos.sp.gov.br/ouvidoria/munícipe.php">http://servicos.saocarlos.sp.gov.br/ouvidoria/munícipe.php</a> (formulário online)	24h
Telefones	(16) 3362 1080 0800 770 1552 156	Segunda a sexta-feira 8h às 12h e 13h 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 e encaminhadas pode ser observada na tabela 1. Já na tabela 2 estão destacados os protocolos gerados em duplicidade. Portanto, observa-se que foi contabilizado um total de **758** manifestações, descartando-se **08** duplicidades de informações.

**Tabela 1** - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 28/02/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	758
Duplicidade	08
<b>TOTAL</b>	<b>766</b>

**Tabela 2** - Manifestações registradas em duplicidade de 01 a 28/02/2022 no sistema ouvidoria.

nº Protocolo	Duplicidade(s)
23429	23819
23324	23325
23454	23478
23742	23743
23832	23833 e 23834
23404	23405
23530	23564

**Tabela 3** - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 28/02/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO/ANÔNIMO	262

Com base em todos os canais de comunicação de atendimento da Seção de Ouvidoria, a análise por categoria será 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

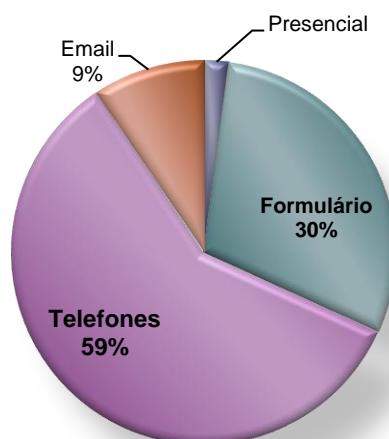
No período entre 01 a 28 de fevereiro de 2022, a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (59%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (30%), 71 registros a partir de solicitações enviadas por e-mail e 16 atendimentos presenciais.

**Tabela 4** - Manifestações registradas de 01 a 28/02/2022 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	16
Formulário site	225
Telefone (156)	04
Telefone (3362 1080)	-
Telefone (0800 770 1552)	442
Email	71

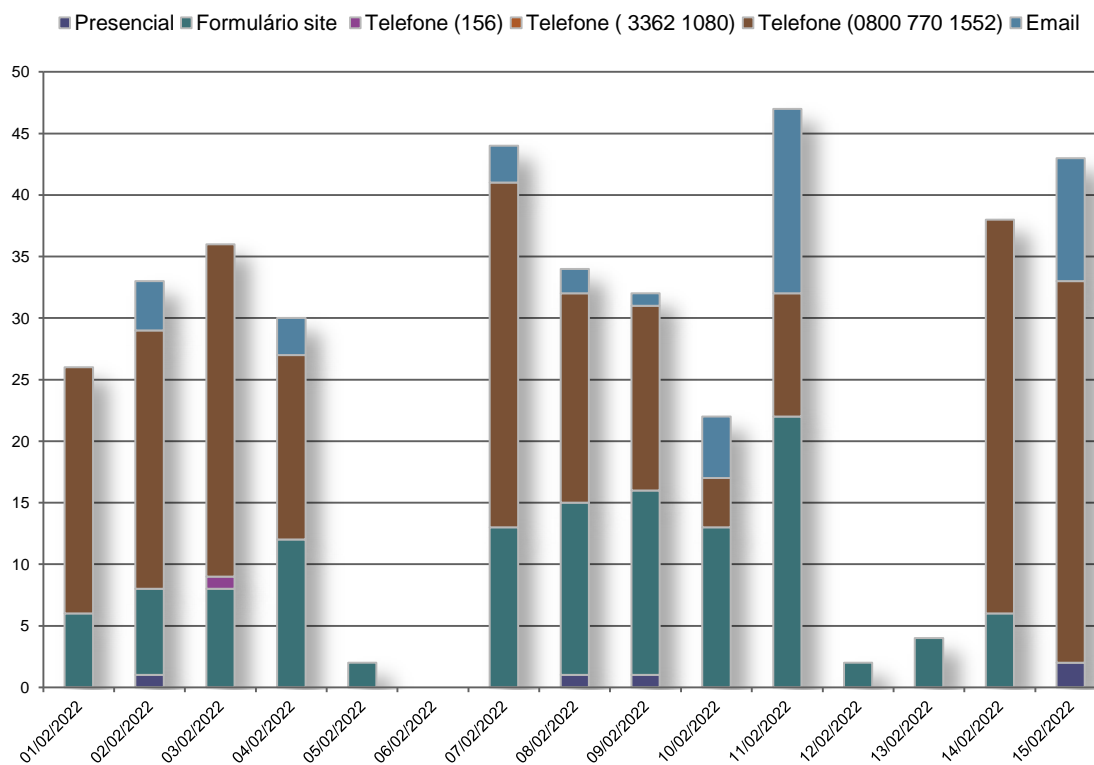
7

**Gráfico 4.1** – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 28/02/2022 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

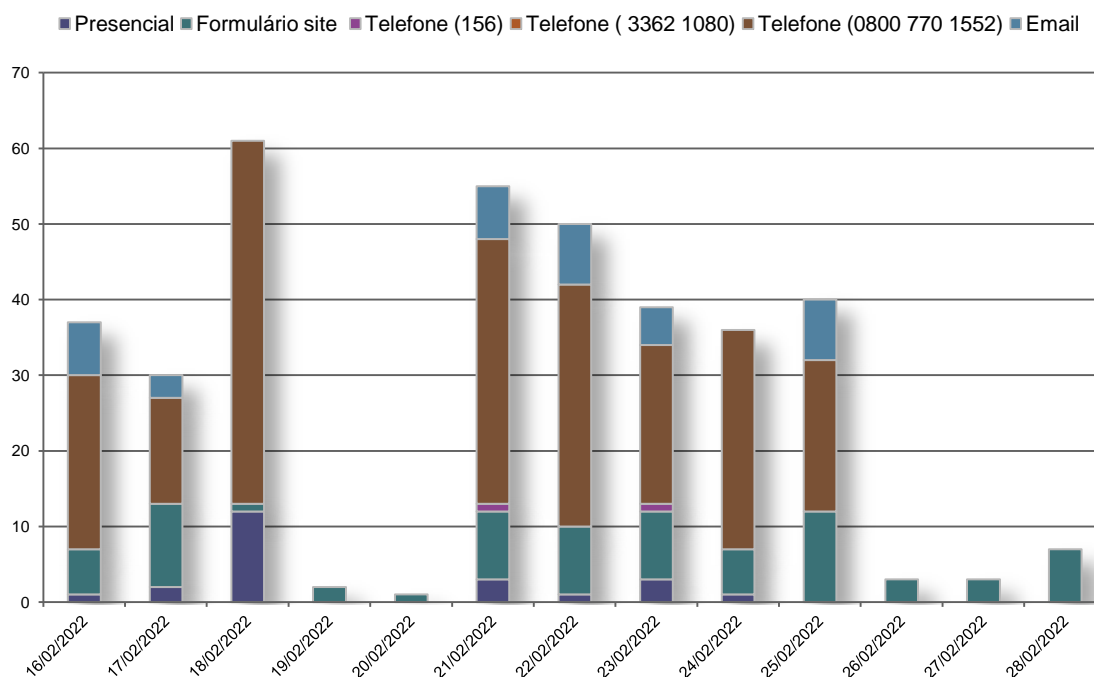


## Demanda por dia

**Tabela 5** - Manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem, no período de 01 a 15/02/2022.



**Tabela 6** - Manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem, no período de 16 a 28/02/2022.





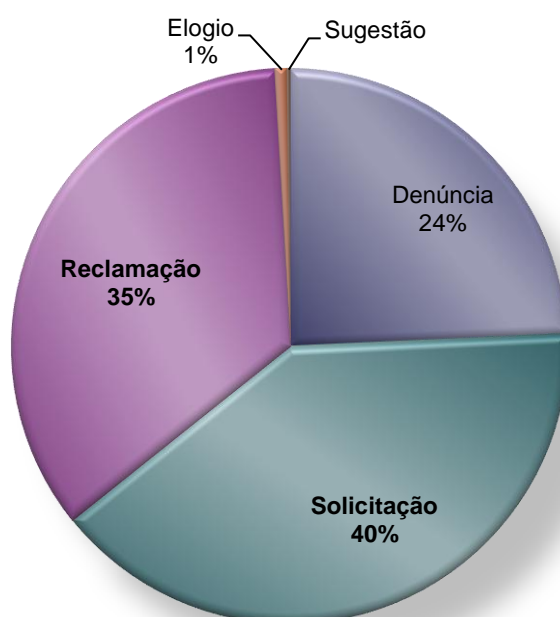
## Tipos de manifestações - denúncia | solicitação | reclamação | elogio | sugestão

No mês de fevereiro, a Seção de Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **solicitações** dos munícipes, seguido de **reclamações**, denúncias, elogios e sugestões.

**Tabela 7** – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 28/02/2022.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	184
Solicitação	303
Reclamação	265
Elogio	05
Sugestão	01

**Gráfico 7.1** – Porcentagem dos tipos de manifestações registrados no sistema ouvidoria, no período de 01 a 28/02/2022.



## Secretarias Municipais

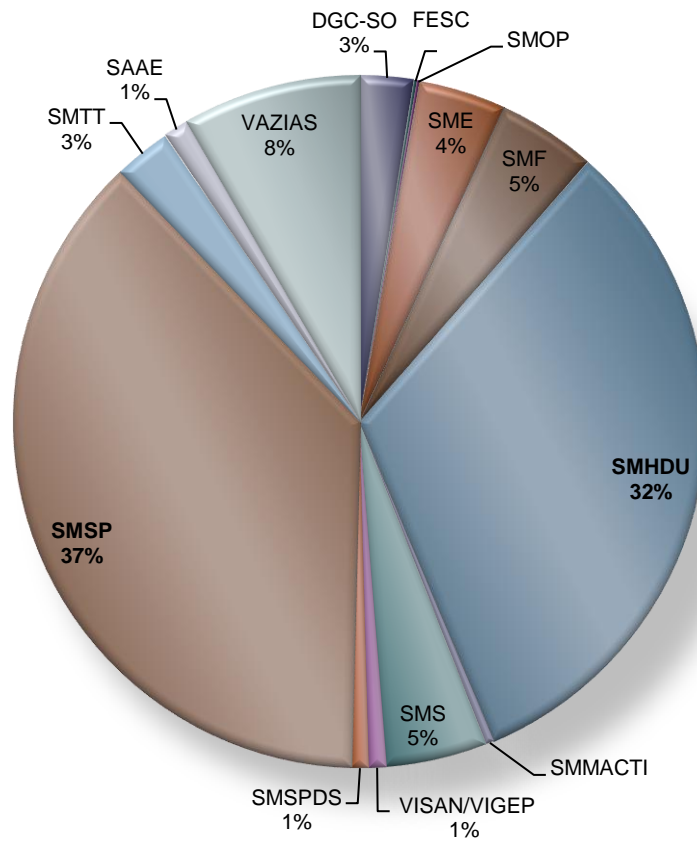
No mês de fevereiro, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Serviços Públicos (37%) e para a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (32%). Já na tabela 9 é possível identificar a quantidade de protocolos recebidos por cada setor da SMSP.

**Tabela 8** – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados a cada Secretaria Municipal, no período de 01 a 28/02/2022.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Fundação São Carlos (FESC)	01
Seção de Ouvidoria (DGC-SO)	19
Secretaria Municipal de Educação (SME)	31
Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	35
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	244
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, Ciência, Tecnologia e Inovação (SMMACTI)	03
Secretaria Municipal de Obras Públicas (SMOP)	01
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	36
Secretaria Municipal de Saúde (SMS) - VISAN/VIGEP	06
Secretaria Municipal de Segurança Pública (SMSPDS e DDC)	06
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	284
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	20
Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE)	09
VAZIAS (*)	63

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

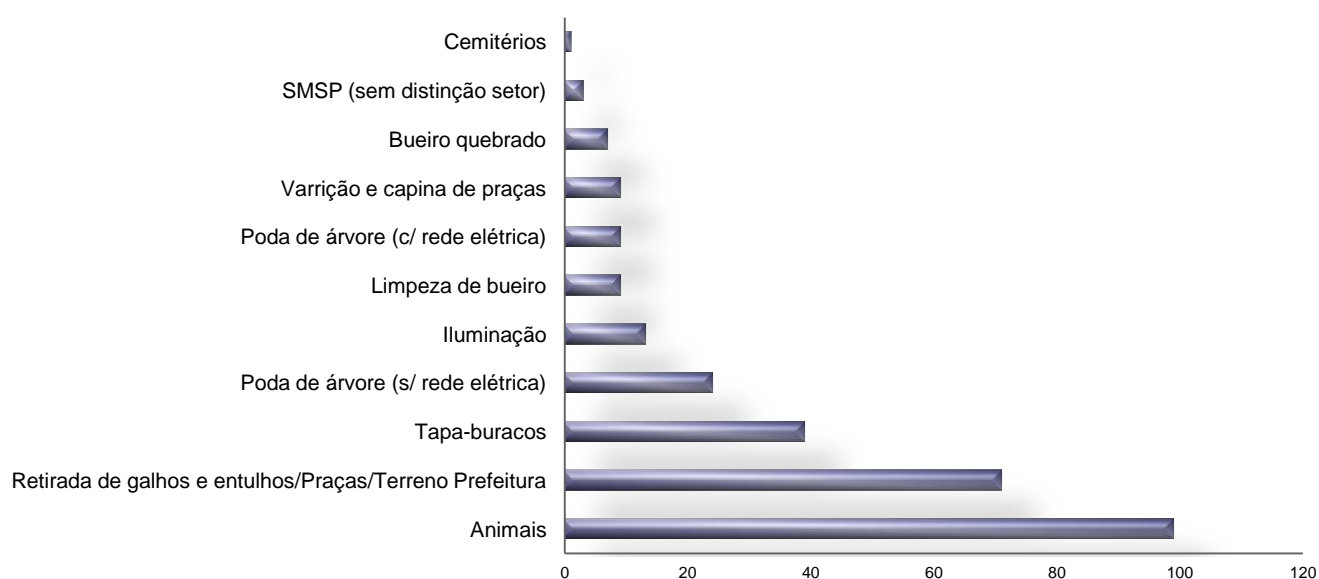
**Gráfico 8.1** – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, no período de 01 a 28/02/2022.



**Tabela 9** – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 28/02/2022.

Secretaria Municipal de Serviços Públicos	Quantidade de Protocolos Registrados
Animais	96
Bueiro quebrado	07
Cemitérios	01
Estradas rurais	-
Iluminação	13
Limpeza de bueiro	09
Poda de árvore (c/ rede elétrica)	09
Poda de árvore (s/ rede elétrica)	24
Retirada de galhos e entulhos/Praças/Terreno Prefeitura	71
SMSP (sem distinção setor)	03
Tapa-buracos	39
Varrição e capina de praças	09
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>

**Gráfico 9.1** – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 28/02/2022.



## Bairros

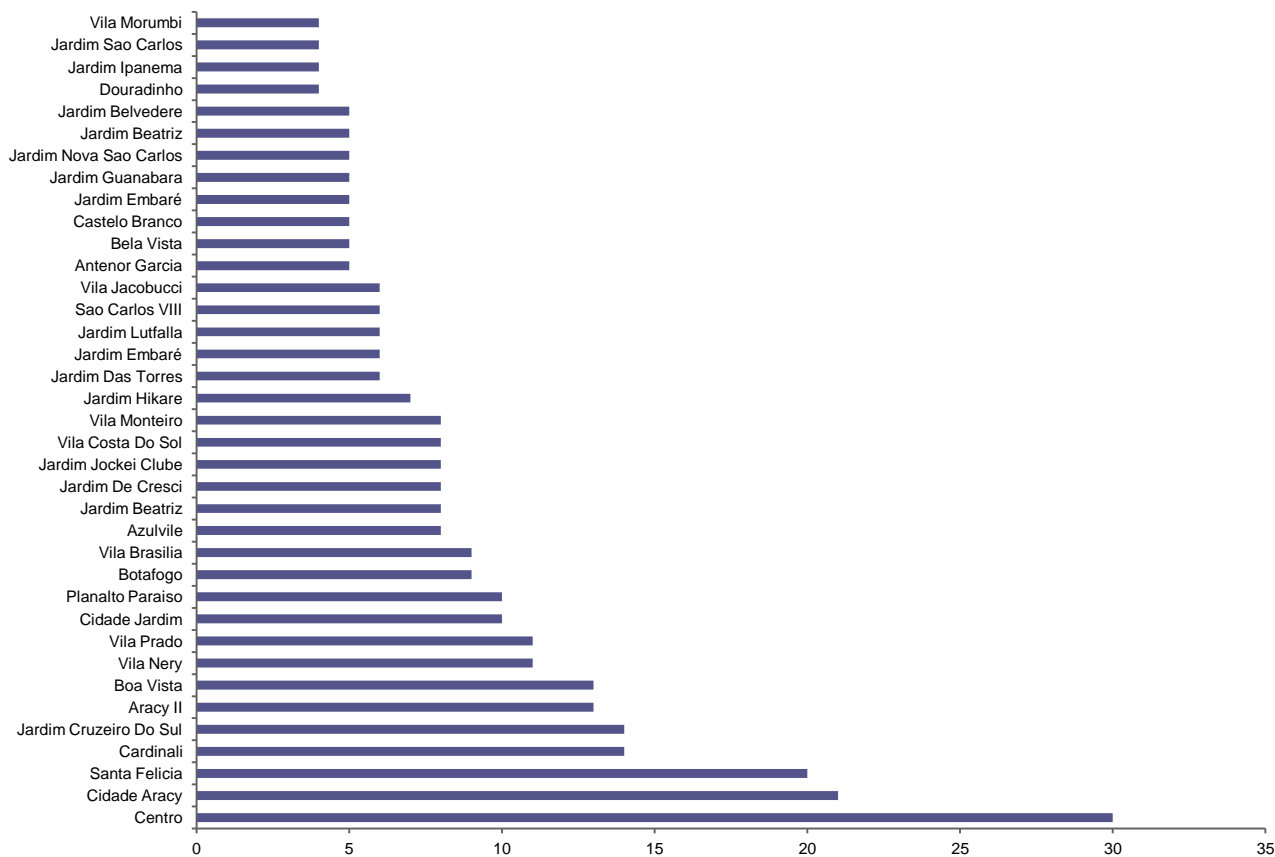
No mês de fevereiro, os bairros com maior número de manifestações foram: Centro e Santa Felícia. Os bairros que apresentaram menos de 4 manifestações não foram informados na tabela 10 e no Gráfico 10.1.

**Tabela 10** – Quantidade de manifestações recebidas, com mais de 4 manifestações, conforme os bairros, no período de 01 a 28/02/2022.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	30
Cidade Aracy	21
Santa Felicia	20
Cardinali	14
Jardim Cruzeiro Do Sul	14
Aracy II	13
Boa Vista	13
Vila Nery	11
Vila Prado	11
Cidade Jardim	10
Planalto Paraíso	10
Botafogo	9
Vila Brasília	9
Azulville	8
Jardim Beatriz	8
Jardim De Cresci	8
Jardim Jockey Clube	8
Vila Costa Do Sol	8
Vila Monteiro	8
Jardim Hikare	7
Jardim Das Torres	6
Jardim Embaré	6
Jardim Lutfalla	6
São Carlos VIII	6

Vila Jacobucci	6
Antenor Garcia	5
Bela Vista	5
Castelo Branco	5
Jardim Embaré	5
Jardim Guanabara	5
Jardim Nova São Carlos	5
Jardim Beatriz	5
Jardim Belvedere	5
Douradinho	4
Jardim Ipanema	4
Jardim São Carlos	4
Vila Morumbi	4

**Gráfico 10.1** – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 28/02/2022.



## Tipos de Demandas

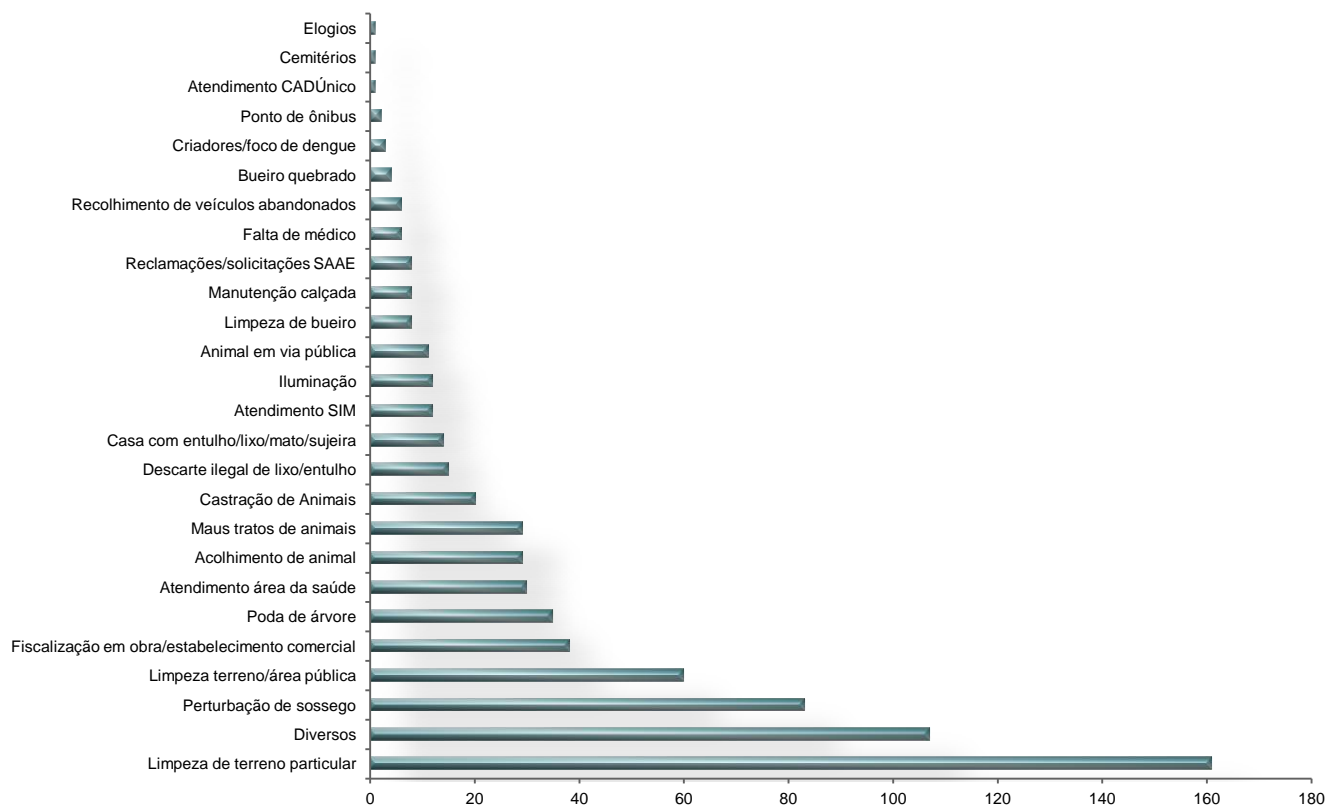
As demandas mais recebidas no mês de fevereiro foram “*Limpeza de terreno particular*”, “*Diversos*”, “*Perturbação de sossego*”, “*Limpeza de terreno/área pública*”, “*Fiscalização e obra/estabelecimento comercial*” e “*Poda de árvore*”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 30 protocolos, destacando, ainda, a elevada demanda para “*Limpeza de terreno particular*” no referido mês.

**Tabela 11** – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 28/02/2022.

<b>Demandas</b>	<b>Quantidade de Protocolos Registrados</b>
Acolhimento de animal	29
Animal em via pública	11
Atendimento área da saúde	30
Atendimento CADÚnico	01
Atendimento SIM	12
Bueiro quebrado	04
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	14
Castração de Animais	20
Cemitérios	01
Coleta de lixo	-
Criadores/foco de dengue	03
Demora exames/consulta	-
Descarte ilegal de lixo/entulho	15
Diversos	107
Elogios	01
Falta de médico	06
Falta de remédio/material	01
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	38
Fogo/queimada	-
Iluminação	12
Invasão área pública	-
Limpeza de bueiro	08
Limpeza de terreno particular	161
Limpeza terreno/área pública	60
Manutenção calçada	08
Maus tratos de animais	29

Perturbação de sossego	83
Poda de árvore	35
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	01
Ponto de ônibus	02
Reclamações/solicitações SAAE	08
Recolhimento de veículos abandonados	06
Retirada de entulhos/galhos	06
Sinalização de Trânsito	06
Sujeira/mau cheiro de animais	04
Tapa buraco	36
Transporte Público	-
Vacinas	-

**Gráfico 11.1** – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 28/02/2022.





## 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: 18425										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	13543	3670	818	178	216	13537	3806	755	163	164
Percentual	73.50%	19.92%	4.44%	0.97%	1.17%	73.47%	20.66%	4.10%	0.88%	0.89%