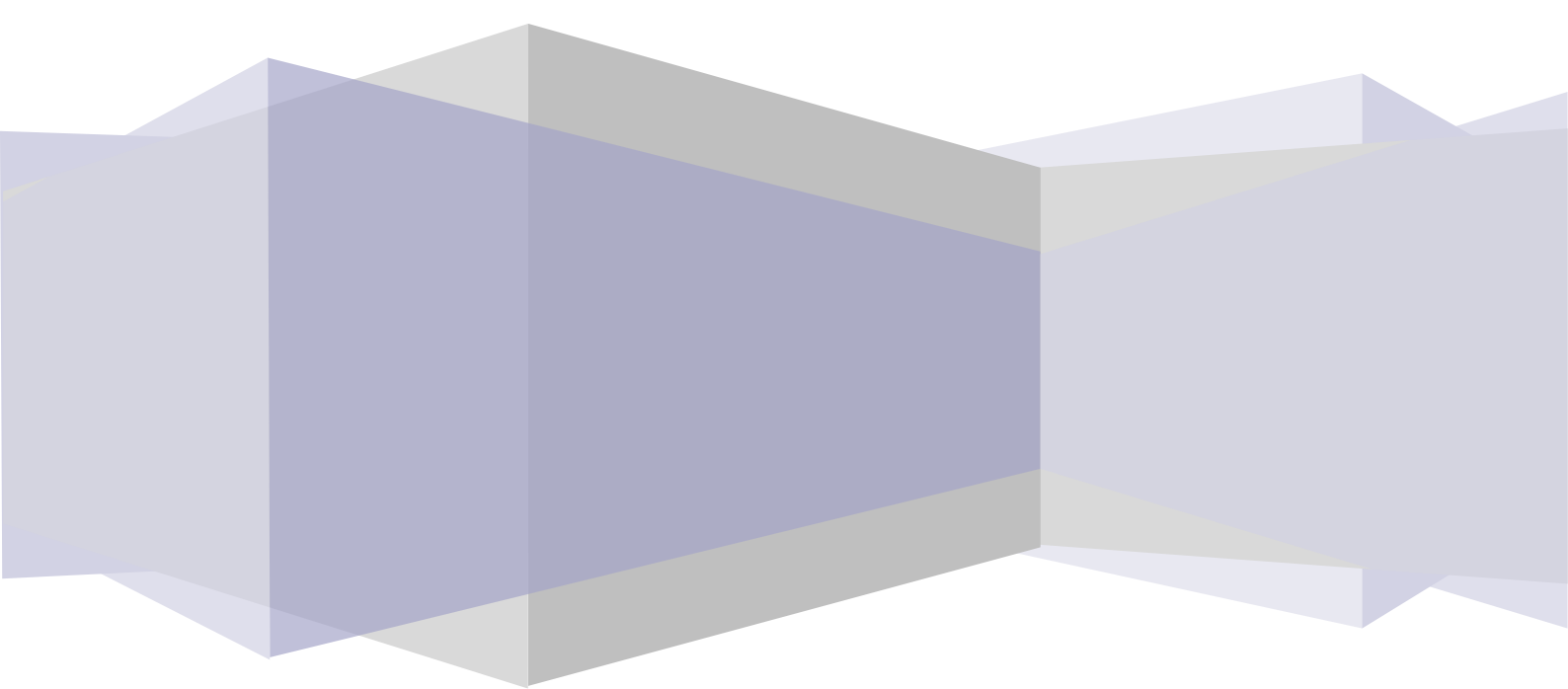




Prefeitura Municipal de São Carlos
Departamento de Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

RELATÓRIO MENSAL

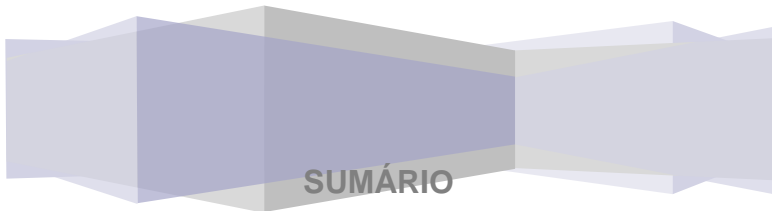
Fevereiro de 2023



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 28 de fevereiro 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 8h às 12h E 13h às 17h
Presencial	Paço Municipal (1º andar) R. Episcopal, 1575, Centro - São Carlos/SP	Segunda a sexta-feira 8h às 12h E 13h 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 fevereiro de 2023, a Seção de Ouvidoria registrou um total de 662 manifestações, excluídas as duplicidades.

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	662
Duplicidade	102
TOTAL	774

6

Tabela 2 - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 28/02/2023 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO/ANÔNIMO	198

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

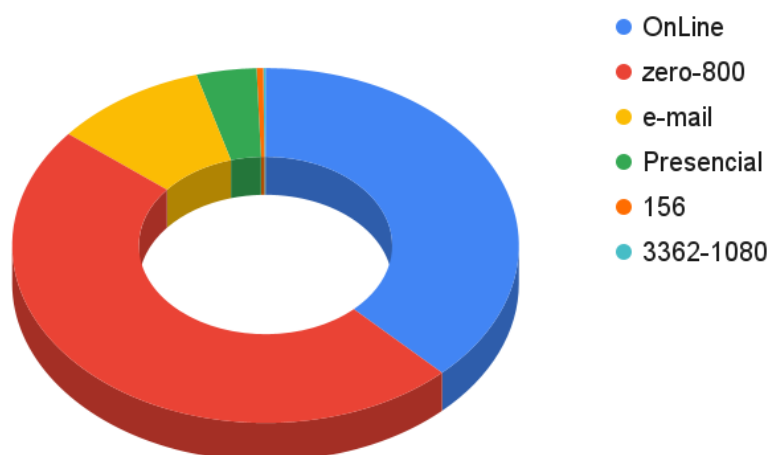
No período entre 01 a 28 de fevereiro de 2023, a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (49,6%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (36,6%), 63 registros a partir de solicitações enviadas por e-mail, 34 atendimentos presenciais.

Tabela 3 - Manifestações registradas de 01 a 28/02/2023 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	34
Formulário site	258
Telefone (156)	3
Telefone (3362 1080)	20
Telefone (0800 770 1552)	327
Email	63

7

Gráfico 3.1 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 28/02/2023 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 15/02/2023.

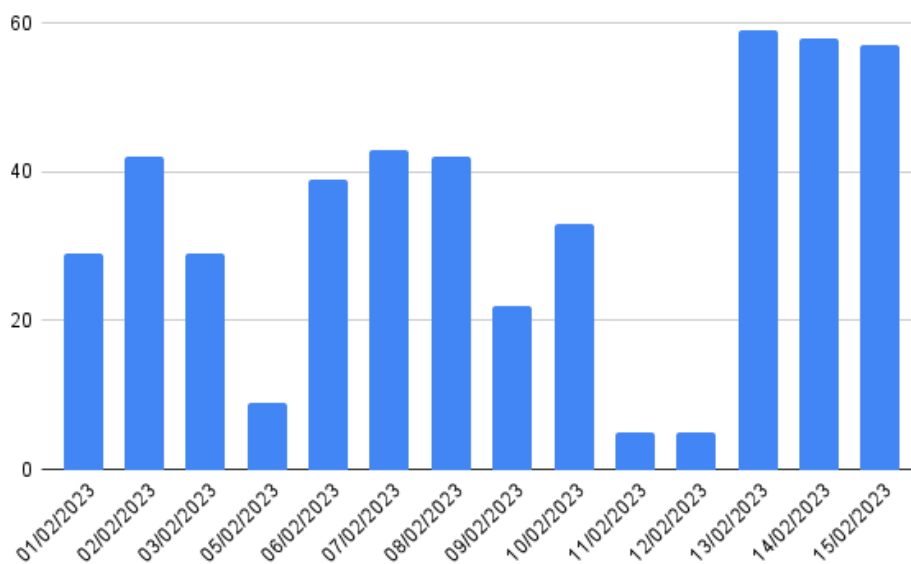
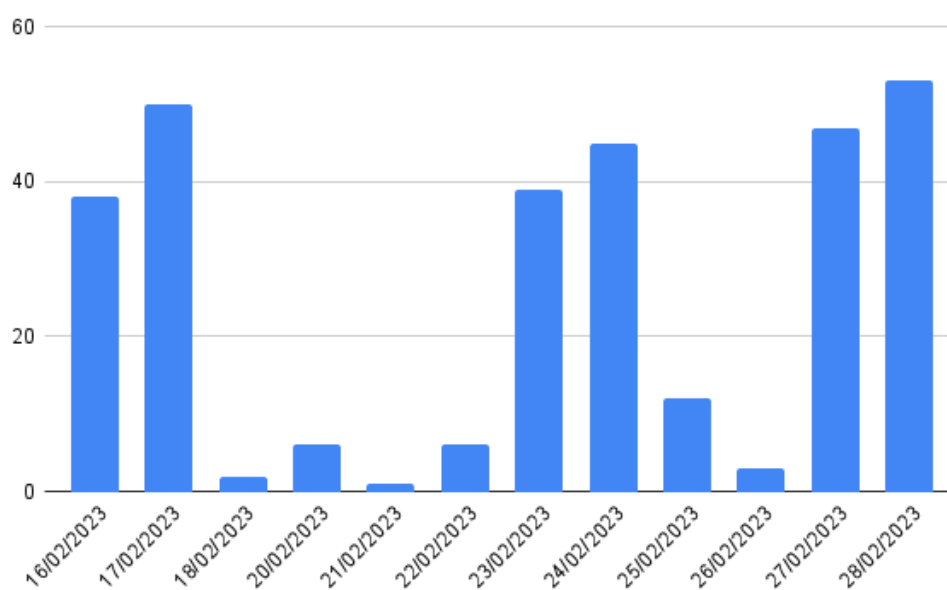


Tabela 5 – Total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria, no período de 16 a 28/02/2023.



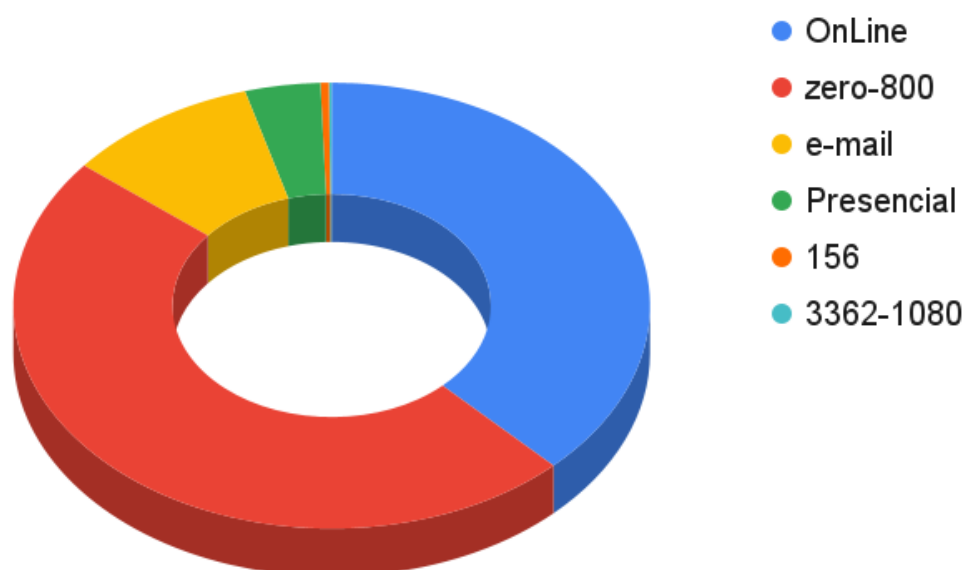
Tipos de manifestações - denúncia | solicitação | reclamação | elogio | sugestão

No mês de fevereiro, a Seção de Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncias (47,1%)** 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 28/02/2023.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	332
Elogio	3
Reclamação	155
Solicitação	208
Sugestão	7

Gráfico 6.1 – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 28/02/2023.



Secretarias Municipais

No mês de fevereiro, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (31,2%) e Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento - DDCA (20%). 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 28/02/2023.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Ouvidoria Geral do Município (OGM)	09
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida Urbano (SMHDU)	01
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA)	145
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	06
Secretaria Municipal de Educação (SME)	08
Secretaria Municipal de Esportes e Cultura (SMEC)	01
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	02
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	220
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SMMADS)	02
Secretaria Municipal de Receitas e Rendas (SMRR)	08
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	64
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social (SMSPDS)	09
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	200
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	21
Secretaria Municipal Especial da Infância e Juventude (SMEIJ)	01
SAAE	08
VAZIAS (*)	68

(*) 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 28/02/2023.

Contagem de Secretaria

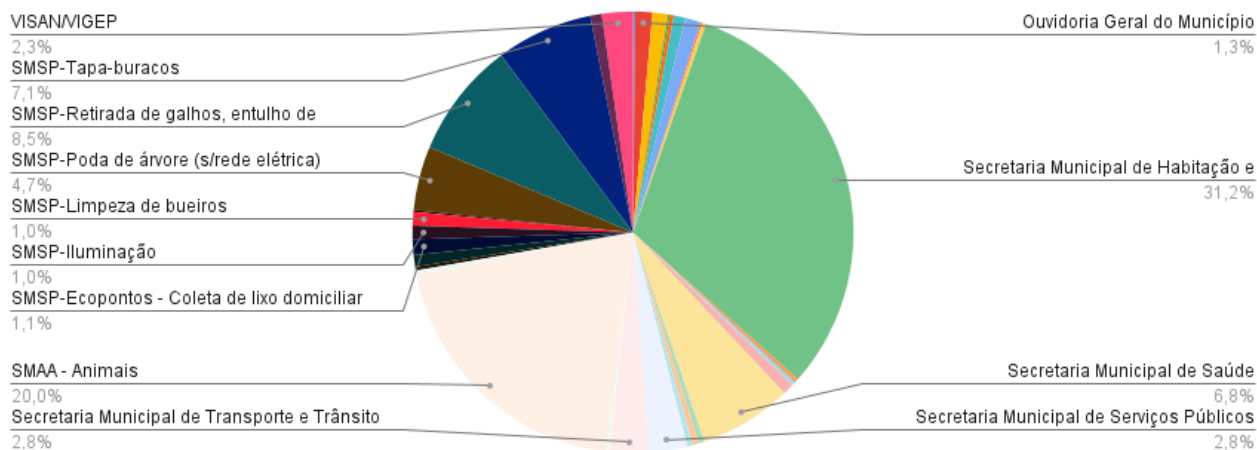
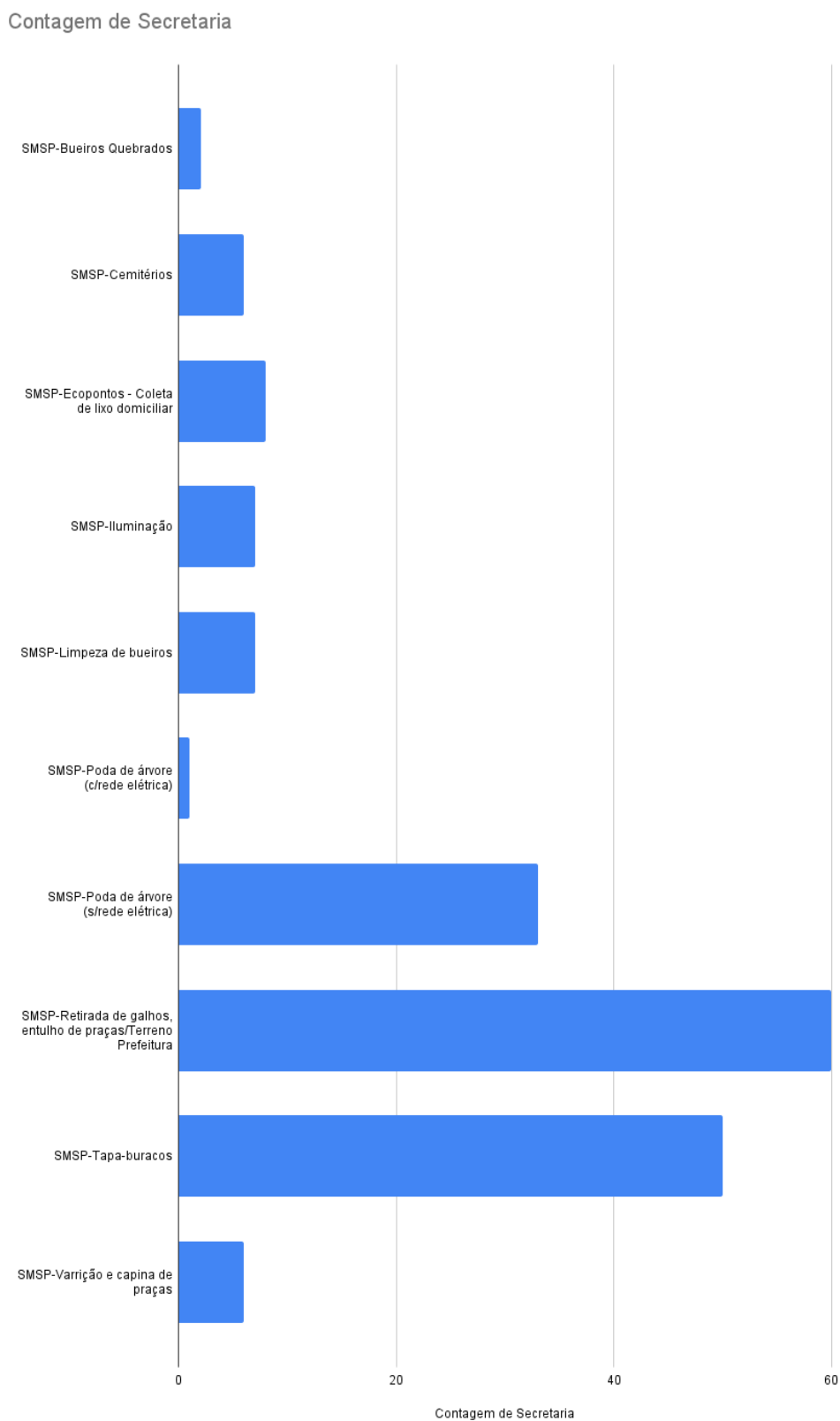


Tabela 8 – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 28/02/2023.

Secretaria Municipal de Serviços Públicos	Quantidade de Protocolos Registrados
Bueiro quebrado	02
Cemitérios	06
Ecoponto	08
Estradas rurais	00
Iluminação	07
Limpeza de bueiro	07
Poda de árvore (c/ rede elétrica)	01
Poda de árvore (s/ rede elétrica)	33
Retirada de galhos e entulhos/Praças/Terreno Prefeitura	60
SMSP (sem distinção setor)	00
Tapa-buracos	50
Varrição e capina de praças	56
TOTAL	230

Gráfico 8.1 – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 28/02/2023.



Bairros

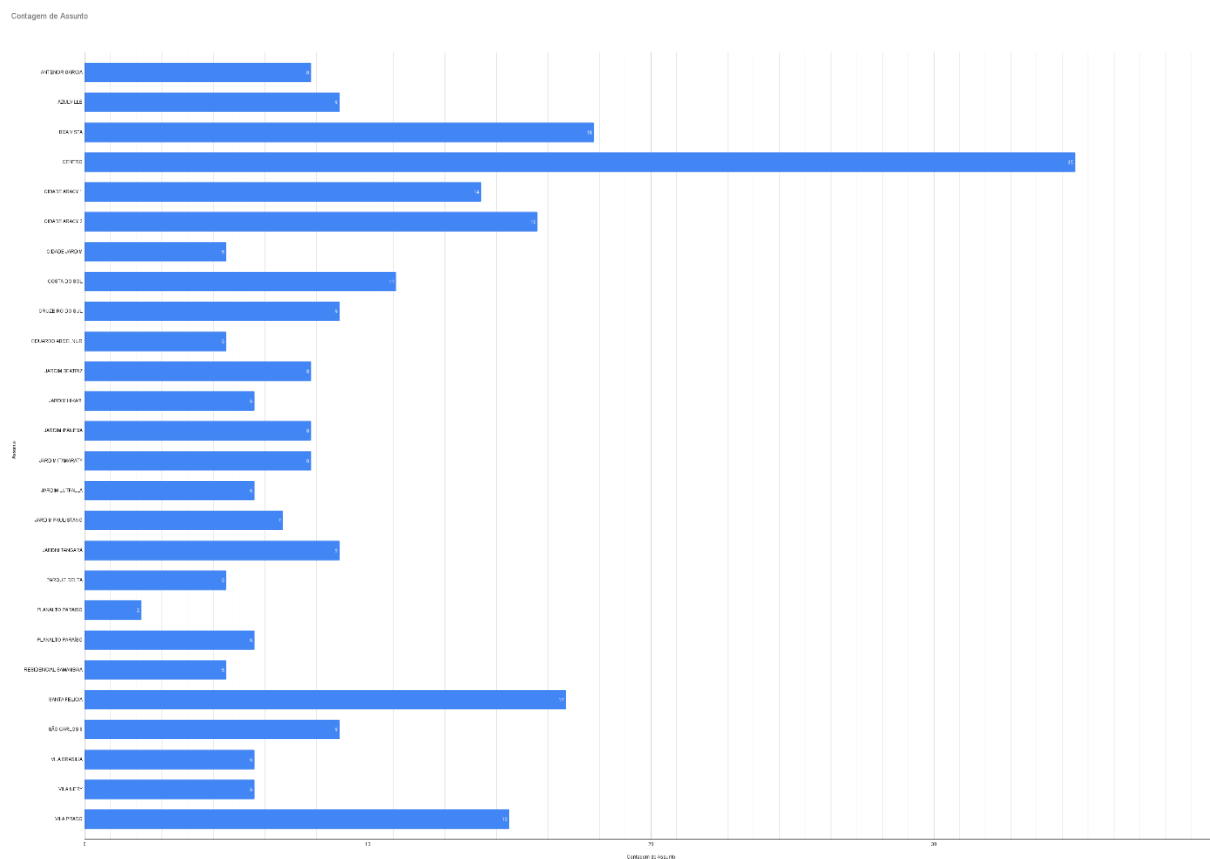
No mês de fevereiro, o bairro “Centro” recebeu o maior número de manifestações. Os bairros que apresentaram menos de 4 manifestações não foram informados na tabela 9 e no Gráfico 9.1.

Tabela 9 – Quantidade de manifestações recebidas, com mais de 4 manifestações, conforme os bairros, no período de 01 a 28/02/2023.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	35
Boa Vista	18
Santa Felícia	17
Cidade Aracy II	16
Vila Prado	15
Cidade Aracy I	14
Costa do Sol	11
Azulville	09
Cruzeiro do Sul	09
Jardim Tangará	09
São Carlos VIII	09
Antenor Garcia	08
Jardim Beatriz	08
Jardim Ipanema	08
Jardim Itamaraty	08
Jardim Paulistano	07
Jardim Hikary	06
Jardim Lutfalla	06
Planalto Paraíso	06
Vila Brasília	06
Vila Nery	06
Cidade Jardim	07
Douradinho	07
Eduardo Abdelnur	07
Parque Delta	06
Residencial Samambaia	06
Sigilo(*)	276

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

Gráfico 9.1 – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 28/02/2023.



Tipos de Demandas

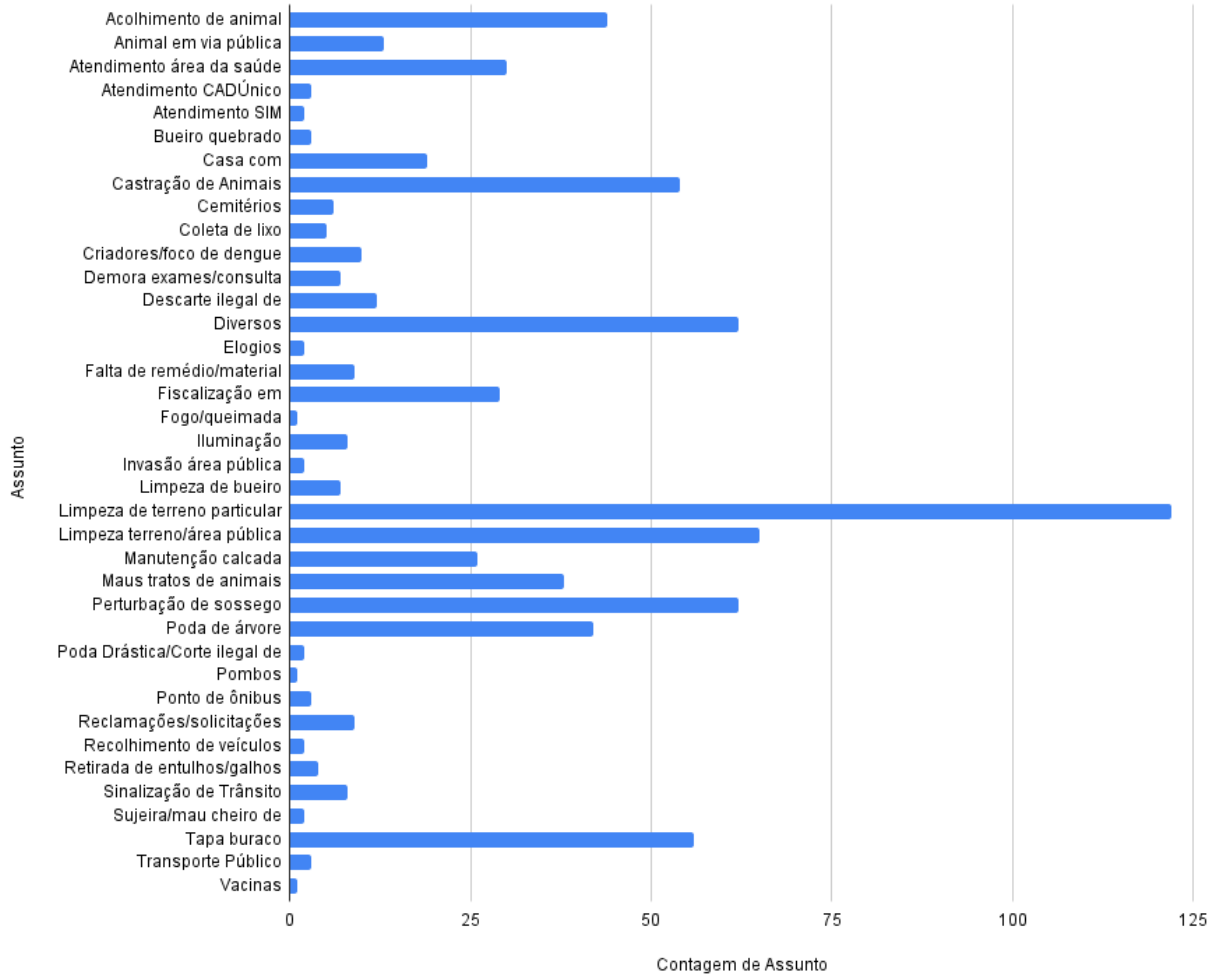
As demandas mais recebidas no mês de janeiro foram “*Limpeza de terreno particular (107)*”, “*Limpeza de terreno/área pública (61)*”, “*Perturbação do sossego (60)*” e “*Castração de animais (50)*”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 270 protocolos.

Tabela 10 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 28/02/2023.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	44
Animal em via pública	13
Atendimento área da saúde	30
Atendimento CAD/Único	03
Atendimento SIM	02
Bueiro quebrado	03
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	19
Castração de Animais	54
Cemitérios	06
Coleta de lixo	05
Criadores/foco de dengue	10
Demora exame/consulta	07
Descarte ilegal de lixo/entulho	12
Diversos	62
Elogios	02
Falta de remédio/material	09
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	29
Fogo/queimada	01
Iluminação	08
Invasão área pública	02
Limpeza de bueiro	07
Limpeza de terreno particular	122
Limpeza terreno/área pública	65
Manutenção calçada	26
Maus tratos de animais	38
Perturbação de sossego	62
Poda de árvore	42
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	02
Pombos	01
Ponto de ônibus	03
Reclamações/solicitações SAAE	09
Recolhimento de veículos abandonados	02
Retirada de entulhos/galhos	04
Sinalização de Trânsito	01
Sujeira/mau cheiro de animais	02
Tapa buraco	56
Transporte Público	03

Gráfico 10.1 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 28/02/2023.

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%

RESPOSTA PARA MELHORIA

Em decorrência do número de protocolos não respondidos, considerando fim do prazo conforme LEI 13460/2017, considerando esta ter se tornado a Ouvidoria Geral do Município, decidiu-se por bem reforçar qual o papel da OGM com todas as secretarias através de ofício (contendo demandas não respondidas) e diligência por parte do Ouvidor para que possa junto aos secretários municipais/secretários adjuntos/diretores/chefes de seção convidar que exista uma pessoa responsável para recebimento e distribuição dos protocolos dentro da secretaria.

Também através do mesmo ofício foi feito convite aos secretários adjuntos ou oficiais de gabinete para que assumam esta função, trazendo maior organização ao processo. Com isso também foi levantado a normatização da Ouvidoria, onde fasefica cada vez que o município retorna com o mesmo pleito ainda não resolvido. Abaixo levantamos cada etapa:

I – Protocolar e enviar à secretaria responsável; II – Reforçar protocolo (gerando novo protocolo anexando o anterior ou reenviando email para a secretaria); III – Envio através de Ofício para que seja de notório conhecimento a demanda; IV – Criar processo através do GIAP a fim de compensar qualquer local que o Ofício não tenha atingido; V – Diligência do Ouvidor (de caráter consultivo ou mesmo analisar a necessidade da etapa VI); VI – Repasse para SMG ou Gabinete do Prefeito.