



Prefeitura Municipal de São Carlos
Ouvidoria Geral do Município

RELATÓRIO MENSAL

Junho de 2023

Guilherme C. P. Salgado

Adriana A. Antunes

Thifani Medula



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
OBJETIVO.....	3
METODOLOGIA.....	3
EXECUÇÃO.....	4
RESULTADOS.....	6
Análise Geral.....	6
Análise por Categoria.....	7
Origem.....	7
Demandas por dia.....	08
Tipos de manifestações.....	08
Secretarias Municipais.....	09
Regiões e Bairros.....	12
Tipos de demandas.....	15
RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	17
RESPOSTA PARA MELHORIA.....	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 Ouvidoria Geral do Município fazer relatórios com indicadores das manifestações recebidas.

Portanto, o atual Relatório compreende os dados do período de 01 a 31 de maio de 2023, informando todas as denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios recebidos pelos canais de comunicação de atendimento da Ouvidoria (telefone, *site* e presencial) e encaminhados às Secretarias Municipais responsáveis pelas demandas.

OBJETIVO

A 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 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 Ouvidoria reitera a solicitação e estipula o prazo de imediato.

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.

SITE - No site da Prefeitura Municipal de São Carlos estão disponibilizados todos os canais de comunicação da Ouvidoria, incluindo o formulário online (canal do cidadão), 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 Ouvidoria o fará posterior e diariamente.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Tipos de Atendimento	Contato/Endereço	Horário de Atendimento
Links para acesso ao formulário online	http://www.saocarlos.sp.gov.br/index.php/utilidade-publica/ouvidoria.html	24h
	http://cidadao.saocarlos.sp.gov.br (formulário online)	
Telefones	0800 770 1552	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 Ouvidoria obedece ao disposto na Lei Federal nº 13.460/17, Lei Municipal nº 12.753/2001 e Decreto Municipal nº 78/2020.

Serão encaminhados todos os protocolos a suas respectivas secretarias 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) ou perca de prazo (20 dias renováveis para mais 20) enviaremos um ofício á Secretaria. 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 e ao Conselho de Usuários do Serviço Público para demais decisões e atitudes que se fizerem coerentes.

RESULTADOS

ANÁLISE GERAL

A quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria, registradas e encaminhadas às Secretarias Municipais responsáveis pelas demandas pode ser observada na tabela 1. Portanto, observa-se que no mês de junho de 2023, a Ouvidoria registrou um total de 441 manifestações, excluídas as duplicidades.

Tabela 1 - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 30/06/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	441
Duplicidade	43
TOTAL	484

Tabela 2 - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 30/06/2023 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO	53

Com base em todos os canais de comunicação de atendimento da Ouvidoria, a análise por categoria foi feita discriminando-se os dados conforme a origem, demanda por dia, tipos de manifestações, Secretarias Municipais, Região, bairros e tipos de demandas.

ANÁLISE POR CATEGORIA

Origem - presencial | formulário online | telefone | email

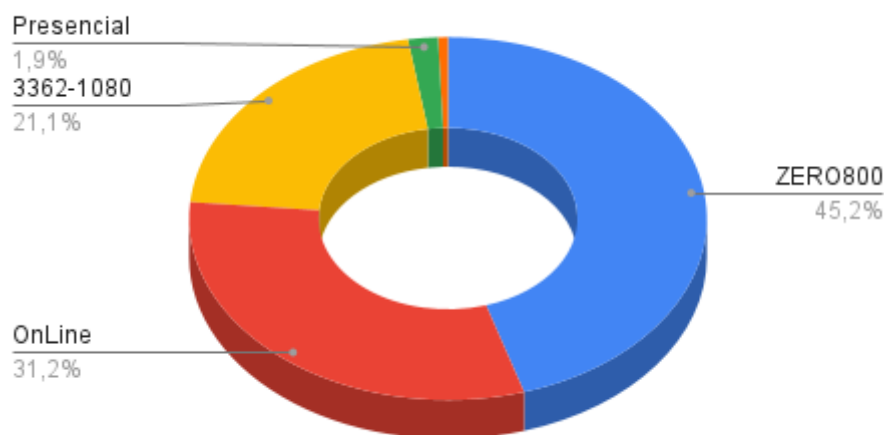
No período entre 01 a 30 de junho de 2023, a Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (63,3%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (31,2%), 03 registros a partir de solicitações enviadas por e-mail (MSPS), 09 atendimentos presenciais.

Tabela 3 - Manifestações registradas de 01 a 30/06/2023 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	09
Formulário site	151
Telefone (3362 1080)	102
Telefone (0800 770 1552)	219
Email	03

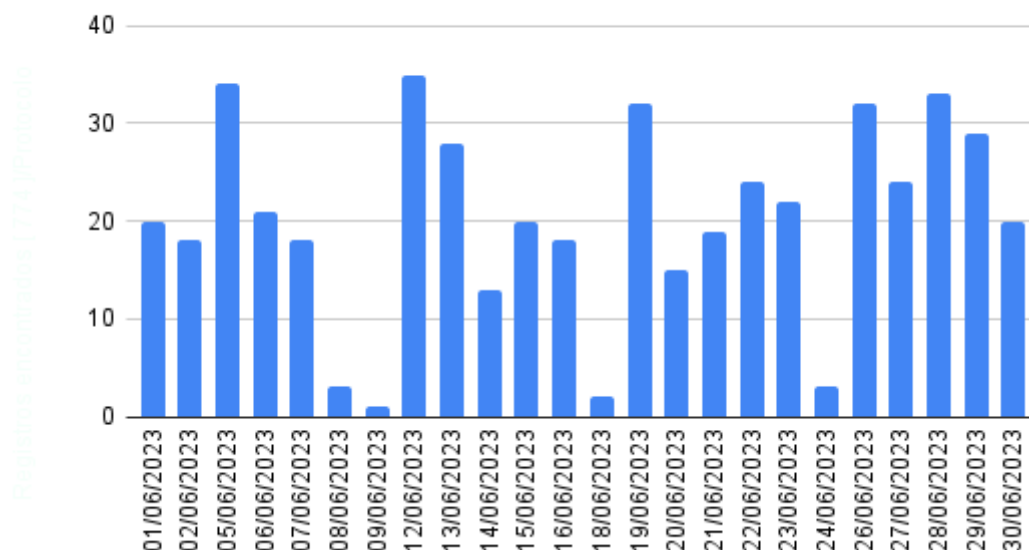
7

Gráfico 1 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 30/06/2023 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.



Demanda por dia

Gráfico 2 – Total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria, no período de 01 a 30/06/2023.



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

8

No mês de junho, a Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncias (40%)** dos munícipes, seguido de reclamações, solicitações, sugestões e elogios, respectivamente.

Tabela 4 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 30/06/2023.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	193
Elogio	1
Reclamação	167
Solicitação	116
Sugestão	6

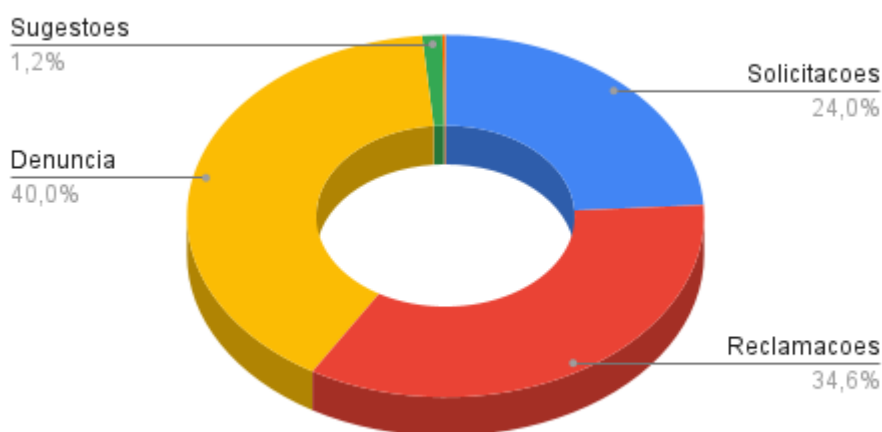


Gráfico 3 – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 30/06/2023.

Secretarias Municipais

No mês de junho, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Serviços Públicos (29,9%), Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (21,4%), Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (19,7%) e Secretaria Municipal de Saúde (15%).

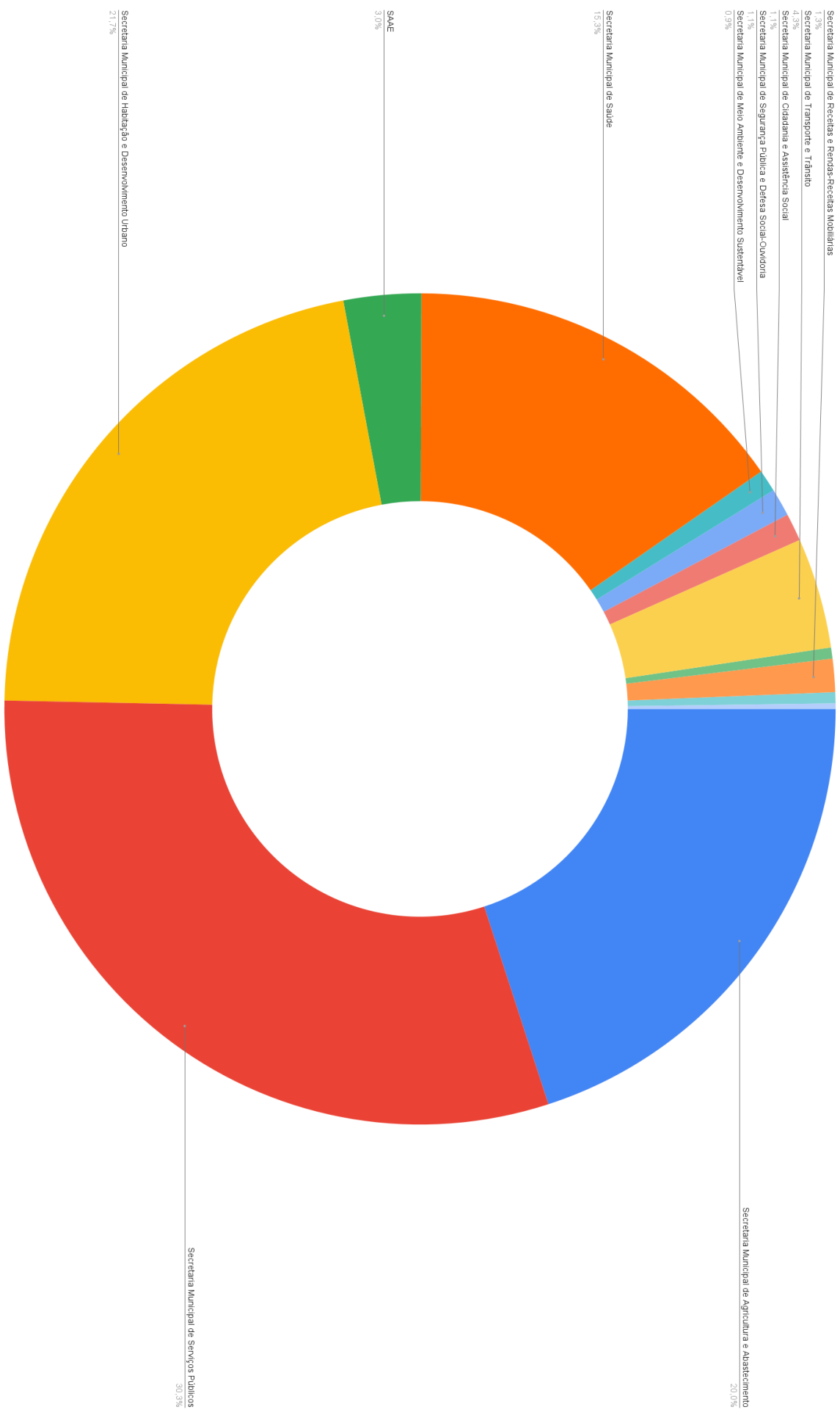
Tabela 5 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 30/06/2023.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA)	93
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	05
Secretaria Municipal de Educação (SME)	02
Secretaria Municipal de Esportes e Cultura (SMEC)	01
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	101

Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SMMADS)	04
Secretaria Municipal de Obras Públicas (SMOP)	02
Secretaria Municipal de Receitas e Rendas (SMRR)	06
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	71
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social (SMSPDS)	05
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	141
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	20
SAAE	14
VAZIAS (*)	19

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

Gráfico 4 – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, no período de 01 a 30/06/2023.



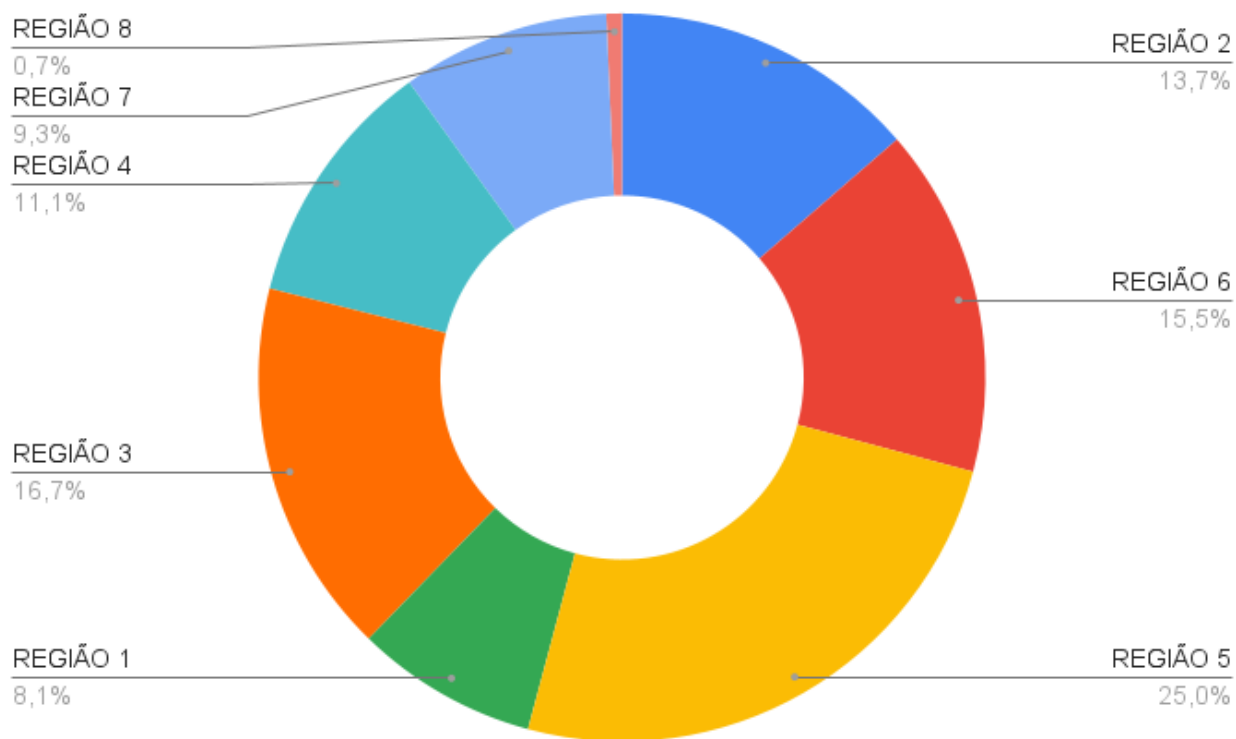
Regiões e Bairros

No mês de junho, a região “5” recebeu o maior número de manifestações (108 protocolos), seguida da região “3” (72 protocolos), região “6” (67 protocolos), região “2” (59 protocolos), região “4” (48 protocolos), região “7” (40 protocolos), região “1” (35 protocolos), região “8” (03 protocolos) e região “9” (00 protocolos) – apresentados no gráfico 5.1. Os bairros que receberam mais de 05 protocolos foram informados na tabela 6.

Tabela 6 – Quantidade de manifestações recebidas, por bairro (com mais de 05 protocolos registrados), no período de 01 a 30/06/2023.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	35
Parque Santa Felícia Jardim	23
Loteamento de Interesse Social Cidade Aracy	21
Vila Boa Vista 1	11
Residencial Deputado José Zavaglia	10
Jardim Macarengo	09
Planalto Paraíso	09
Vila Nery	09
Vila Prado	09
Aracê de Santo Antônio	08
Jardim Cruzeiro do Sul	08
Jardim Jockey Clube	08
Jardim Medeiros	08
Jardim São Carlos	08
Samambaia Residencial	08
Vila Costa do Sol	08
Jardim Embaré	07
Jardim Paraíso	07
Vila Monteiro Gleba 1	07
Jardim Bandeirantes	06
Jardim Munique	06
Jardim Tangará	06
Residencial Constantino Amstalden (São Carlos VIII)	06
Residencial Itamarati	06
Vila Brasília	06

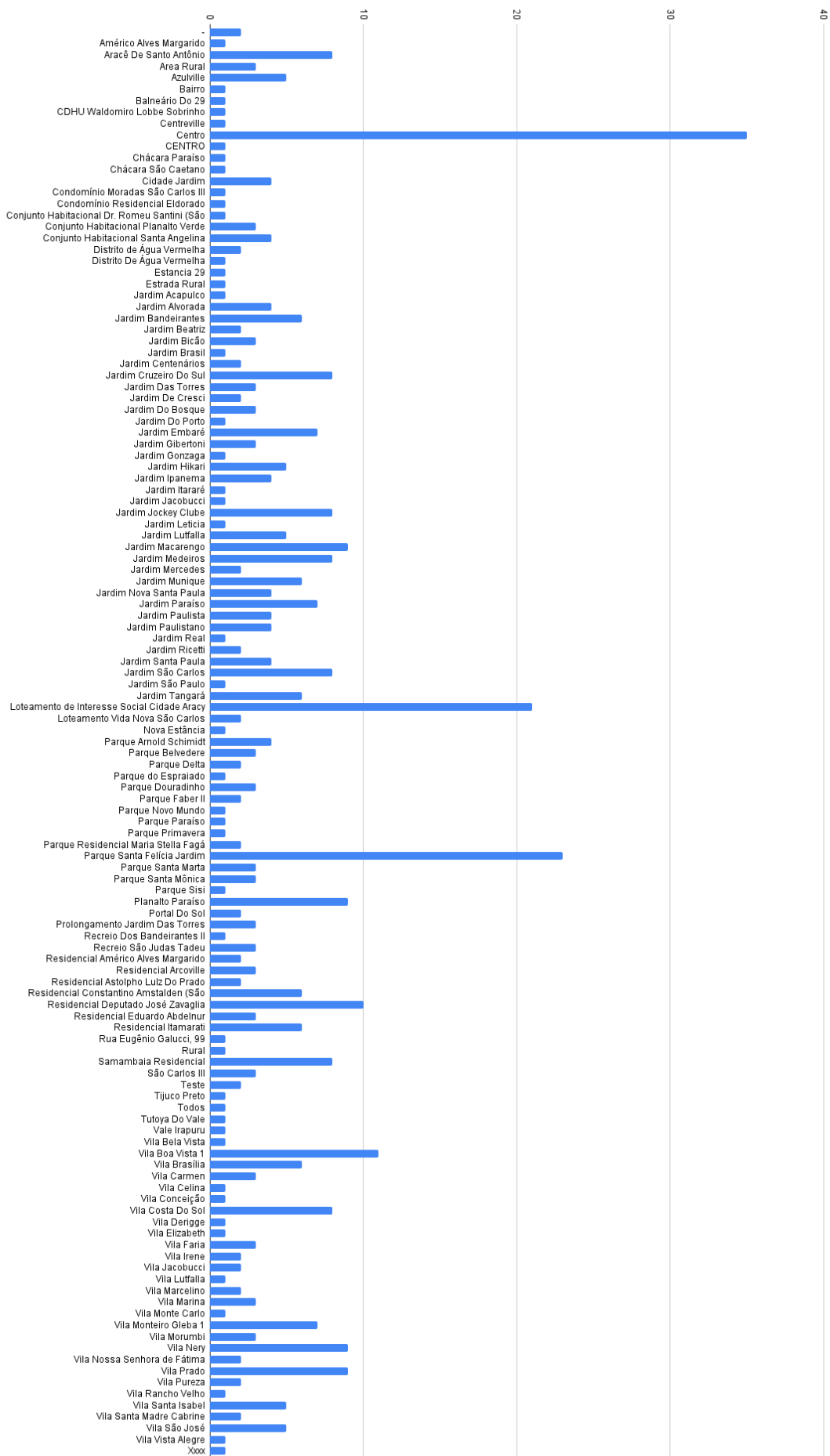
Gráfico 5 – Quantidade de manifestações recebidas conforme as regiões, no período de 01 a 30/06/2023.



(#N/A) Manifestações preenchidas que não identificou-se a qual bairro/região pertencia devido imprecisão de informações.

Gráfico 5.1 – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 30/06/2023.

Região Metropolitana de Foz de Iguaçu



Tipos de Demandas

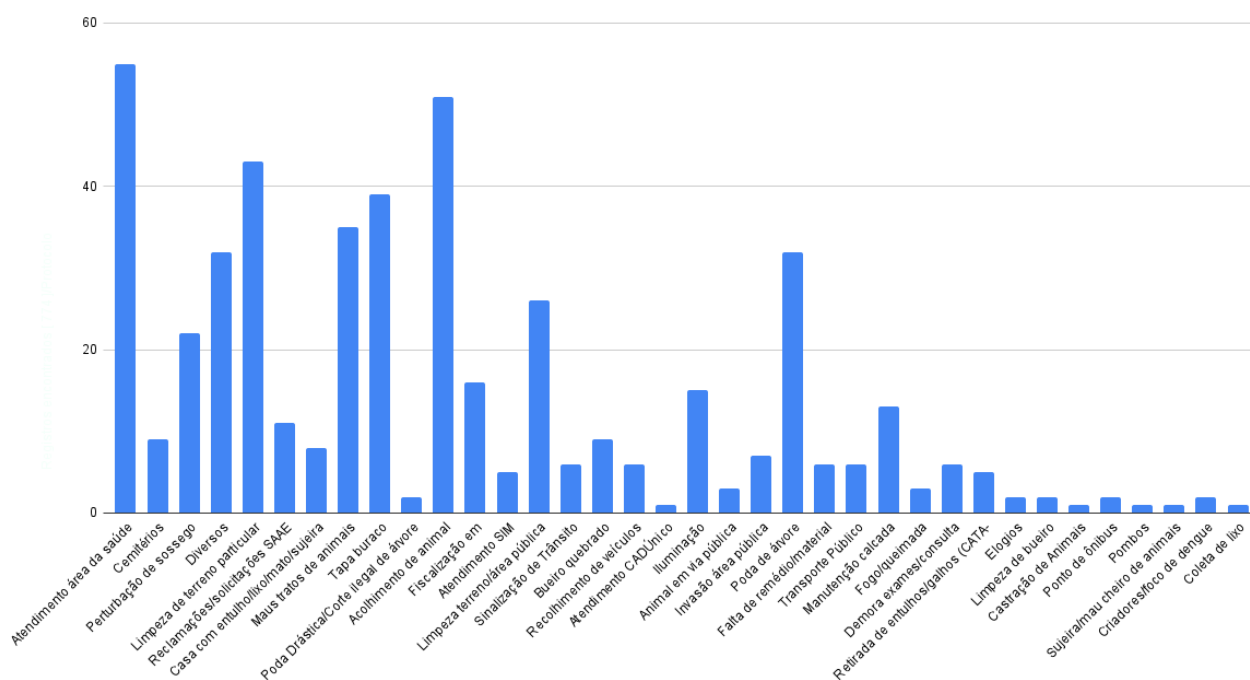
As demandas mais recebidas no mês de maio foram “Atendimento área da saúde (55)”, “Acolhimento de Animal (51)”, “Limpeza de terreno particular (43)” e “Tapa Buraco (36)”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 180 protocolos.

Tabela 7 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/06/2023.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	51
Animal em via pública	03
Atendimento área da saúde	55
Atendimento CAD/Único	01
Atendimento SIM	05
Bueiro quebrado	09
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	08
Castração	01
Cemitérios	09
Coleta de lixo	01
Criadores/foco de dengue	02
Demora exame/consulta	06
Diversos	32
Elogios	02
Falta de Médicos	06
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	16
Fogo/queimada	03
Iluminação	15
Invasão área pública	07
Limpeza de bueiro	02
Limpeza de terreno particular	43
Limpeza terreno/área pública	26
Manutenção calçada	13
Maus tratos de animais	35
Perturbação de sossego	22
Poda de árvore	32
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	02
Pombos	01
Ponto de Ônibus	02

Reclamações/solicitações SAAE	11
Recolhimento de veículos abandonados	06
Retirada de entulhos/galhos	05
Sinalização de Trânsito	06
Sujeira/mau cheiro de animais	01
Tapa buraco	39
Transporte Público	06

Gráfico 6 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/06/2023.



RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A seguir, segue tabela com dados retirados do sistema da ouvidoria.



Prefeitura Municipal de São Carlos Ouvidoria Geral do Município

Resultados da Pesquisa de Satisfação

Total de respostas: 27007										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	20074	4583	1228	236	886	20031	4769	1153	250	804
Percentual	74.32%	17.97%	4.55%	0.87%	3.28%	74.16%	17.65%	4.26%	0.92%	2.97%

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 do mês de abril – todo dia 10 será feito este ofício para respectivas Secretarias Municipais garantido que a demanda alcance a Secretaria competente de alguma forma: Sistema, E-mail ou Ofício) e diligência por parte do Ouvidor para que possa junto aos secretários municipais/secretários adjuntos/diretores/chefes de seção solicitar maior adesão ao sistema OGM.

Foi solicitado para a Secretaria Municipal de Saúde que indique pessoa responsável por alimentar o sistema OGM, conforme já havia sido solicitado em março/2023 e reforçado através de reunião em maio/2023.

Conforme resultados de pesquisa de satisfação a OGM tem melhorado seus índices junto a população, reforçando o uso de sistema através do Canal do Cidadão no site: cidadão.saocarlos.sp.gov.br (aba Ouvidoria). Foi realizado no dia 01/06/2023 e lançado o robô de atendimento automatizado no Whatsapp criado através do número (16) 3362-1080. Foram enviados para suas respectivas Secretarias Municipais e Autarquias os protocolos correspondentes a JUNHO não respondidos através dos ofícios 191/2023 OGM – gcps até 198/2023 OGM – gcps.