



Prefeitura Municipal de São Carlos
Ouvidoria Geral do Município

RELATÓRIO MENSAL

Março de 2023

Guilherme C. P. Salgado

Daiane G. Lopes

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 30 de setembro 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 março de 2023, a Ouvidoria registrou um total de 1062 manifestações, excluídas as duplicidades.

Tabela 1 - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 31/03/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	964
Duplicidade	98
TOTAL	1062

Tabela 2 - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 31/03/2023 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO	329

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, bairros e tipos de demandas.

ANÁLISE POR CATEGORIA

Origem - presencial | formulário online | telefone | email

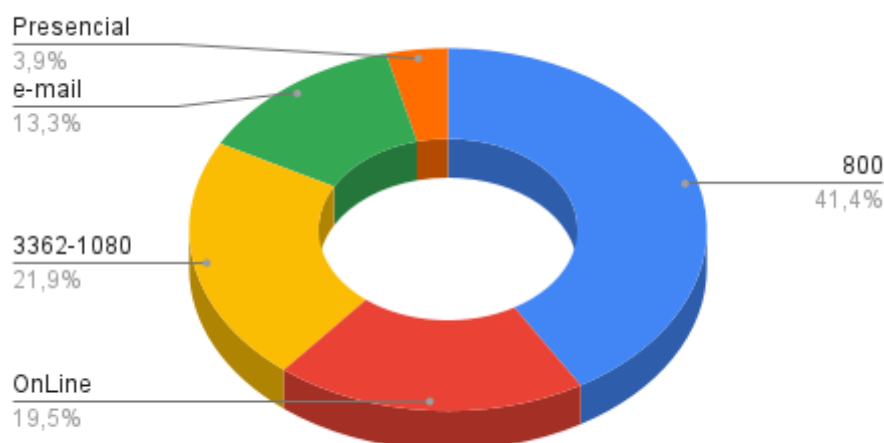
No período entre 01 a 31 de março de 2023, a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (49,6%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (36,6%), 63 registros a partir de solicitações enviadas por e-mail, 34 atendimentos presenciais.

Tabela 3 - Manifestações registradas de 01 a 31/03/2023 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	41
Formulário site	207
Telefone (3362 1080)	233
Telefone (0800 770 1552)	440
Email	141

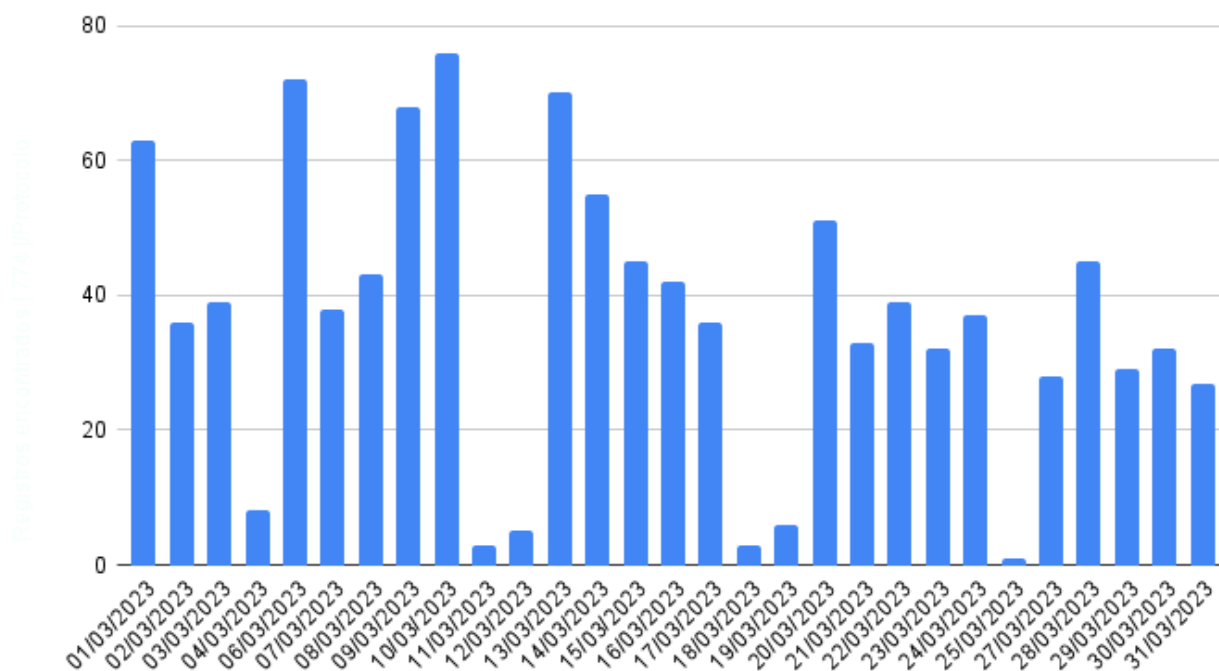
7

Gráfico 1 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 31/03/2023 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 31/03/2023.



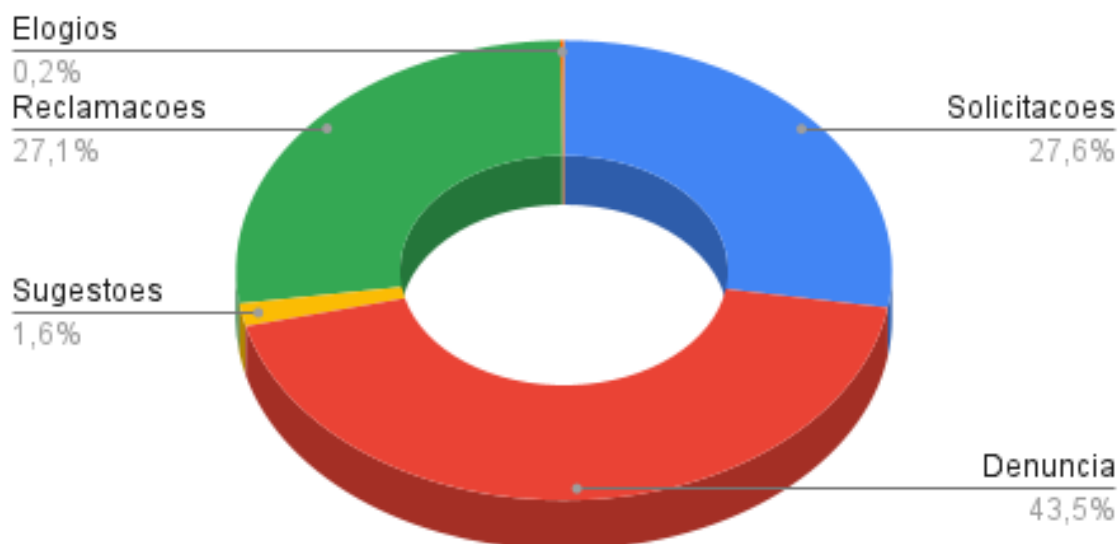
Tipos de manifestações - denúncia | solicitação | reclamação | elogio | sugestão

No mês de março, a Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncias (43,5%)** dos munícipes, seguido de solicitações, reclamações, sugestões e elogios, respectivamente.

Tabela 4 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 31/03/2023.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	462
Elogio	2
Reclamação	288
Solicitação	293
Sugestão	17

Gráfico 3 – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/03/2023.



Secretarias Municipais

No mês de março, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Serviços Públicos (30,5%), Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (29,2%), Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (22,3%) e Secretaria Municipal de Saúde (9,7%).

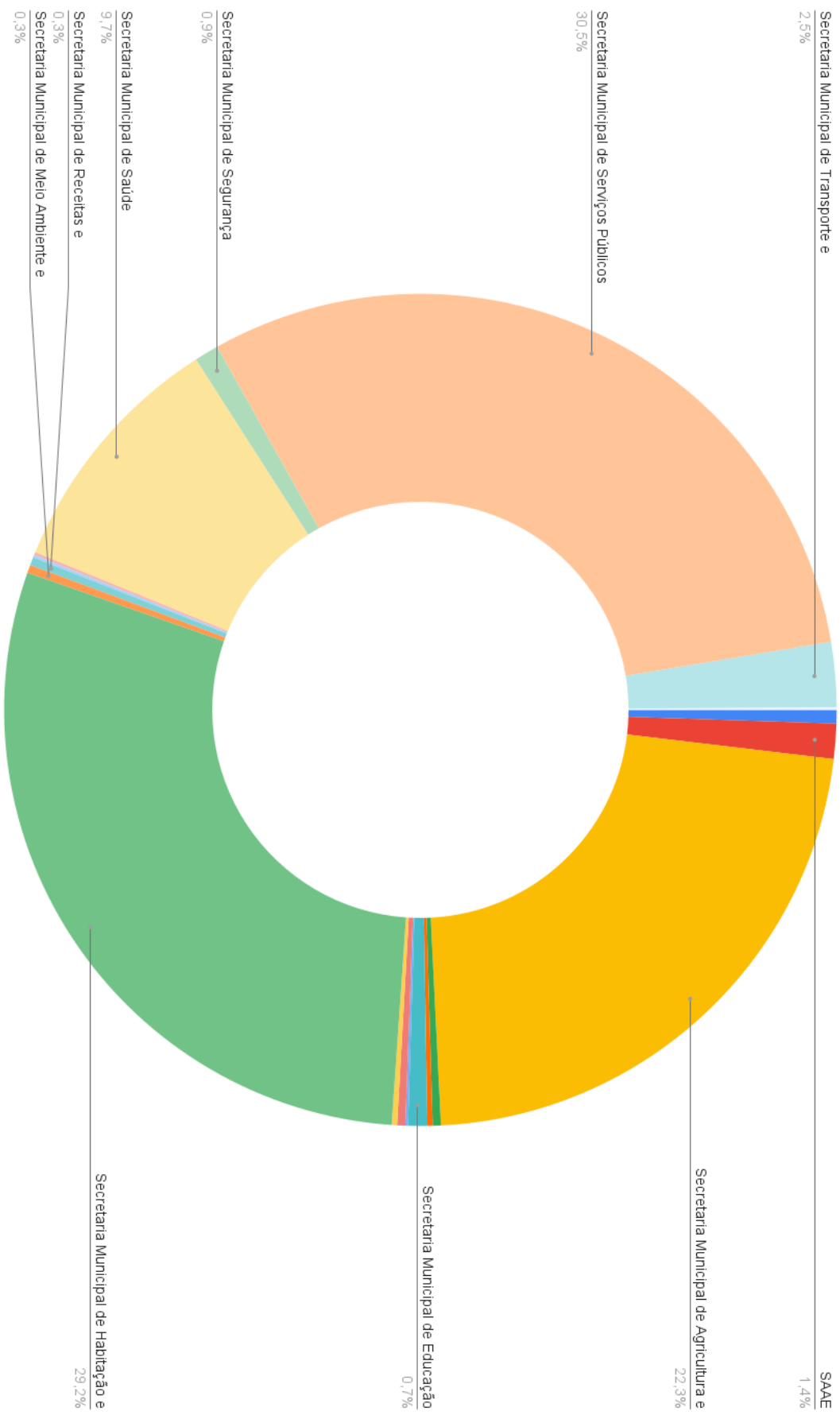
Tabela 5 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 31/03/2023.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA)	213
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	03

Secretaria Municipal de Comunicação (SMC)	02
Secretaria Municipal de Educação (SME)	07
Secretaria Municipal de Esportes e Cultura (SMEC)	01
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	03
Secretaria Municipal de Governo	02
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	279
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SMMADS)	03
Secretaria Municipal de Receitas e Rendas (SMRR)	04
Secretaria Municipal de Relações Legislativas e Institucionais	01
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	93
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social (SMSPDS)	09
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	291
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	25
SAAE	13
VAZIAS (*)	112

(*) 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 31/03/2023.



Regiões

No mês de março, a região “5” recebeu o maior número de manifestações (186 protocolos), seguida da região “6” (144 protocolos), região “3” (138 protocolos), região “2” (134 protocolos), região “7” (118 protocolos), região “4” (99 protocolos), região “1” (56 protocolos), região “8” (04 protocolos) e região “9” (02 protocolos) – apresentados no gráfico 6. Os bairros que receberam mais de 05 protocolos foram informados na tabela 6.

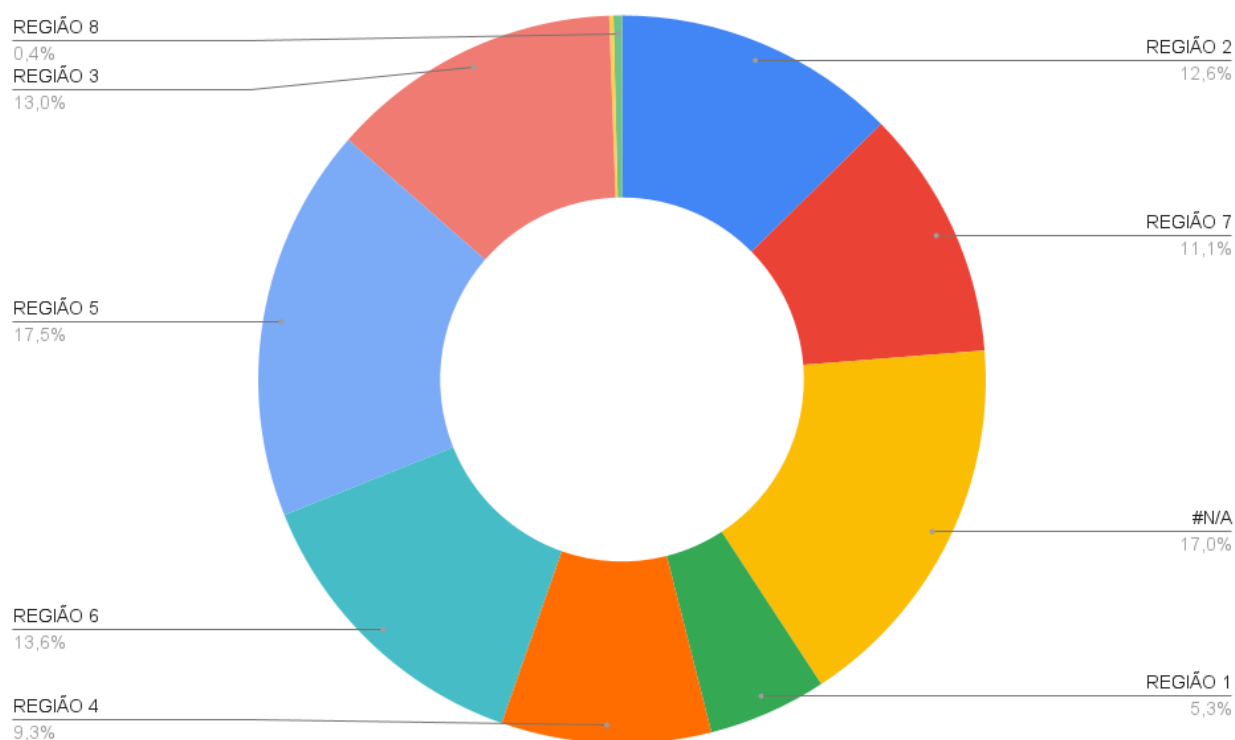
Tabela 6 – Quantidade de manifestações recebidas, por bairro (com mais de 05 protocolos registrados), no período de 01 a 31/03/2023.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Loteamento de Interesse Social Cidade Aracy	67
Centro	63
Parque Santa Felícia Jardim	42
Vila Nery	35
Vila Prado	31
Aracê de Santo Antônio	29
Planalto Paraíso	22
Jardim Embaré	21
Jardim Itamarati	19
Jardim Cruzeiro do Sul	19
Prolongamento Jardim das Torres	16
Vila São José	15
Residencial Quinta dos Buritis	13
Jardim Hikare	12
Residencial Deputado José Zavaglia	12
Jardim Ipanema	12
Vila Boa Vista 1	12
Cidade Jardim	12
Jardim Jockey Clube	11
Jardim Cardinali	11
Jardim Paraíso	11
Azulville	09
Jardim de Cresci	09
Loteamento Vida Nova São Carlos	09
Residencial Constantino Amstalden (São Carlos VIII)	09
Samambaia Residencial	09
Vila Brasília	09

Jardim Lutfalla	08
Jardim Jacobucci	08
Conjunto Habitacional Santa Angelina	07
Jardim Medeiros	07
Jardim Paulista	07
Jardim Ricetti	07
Jardim Social Antenor Garcia	07
Parque Arnold Schmidt	07
Parque Delta	07
Residencial Eduardo Abdelnur	07
Jardim Gibertoni	06
Jardim São Carlos	06
Sigilo(*)	276

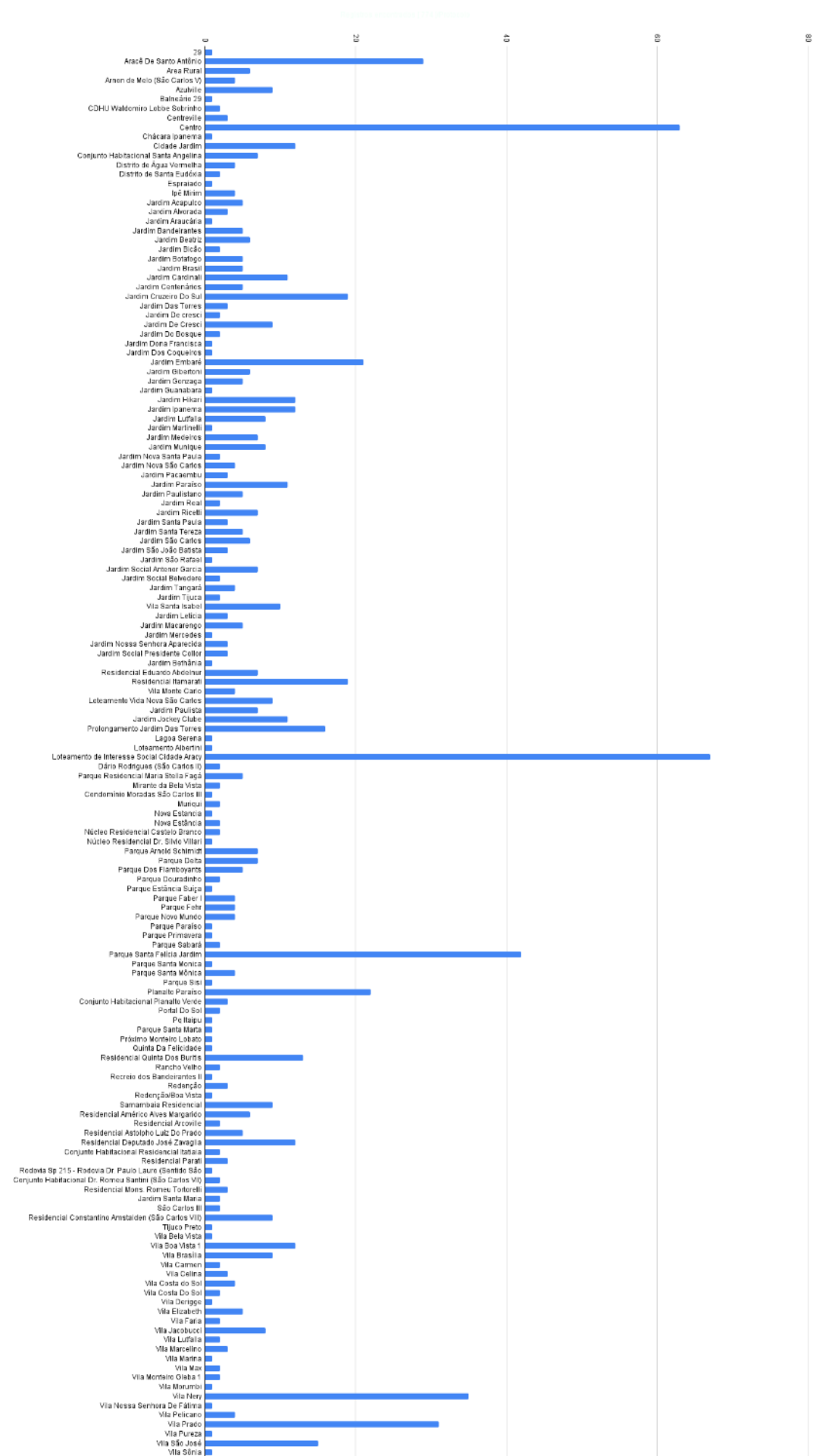
(*) Manifestações preenchidas por meio do formulário no site da ouvidoria que não foram encaminhadas para nenhuma secretaria por se tratar de solicitações imprecisas.

Gráfico 5 – Quantidade de manifestações recebidas conforme as regiões, no período de 01 a 30/09/2023.



(#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 31/03/2023.



Tipos de Demandas

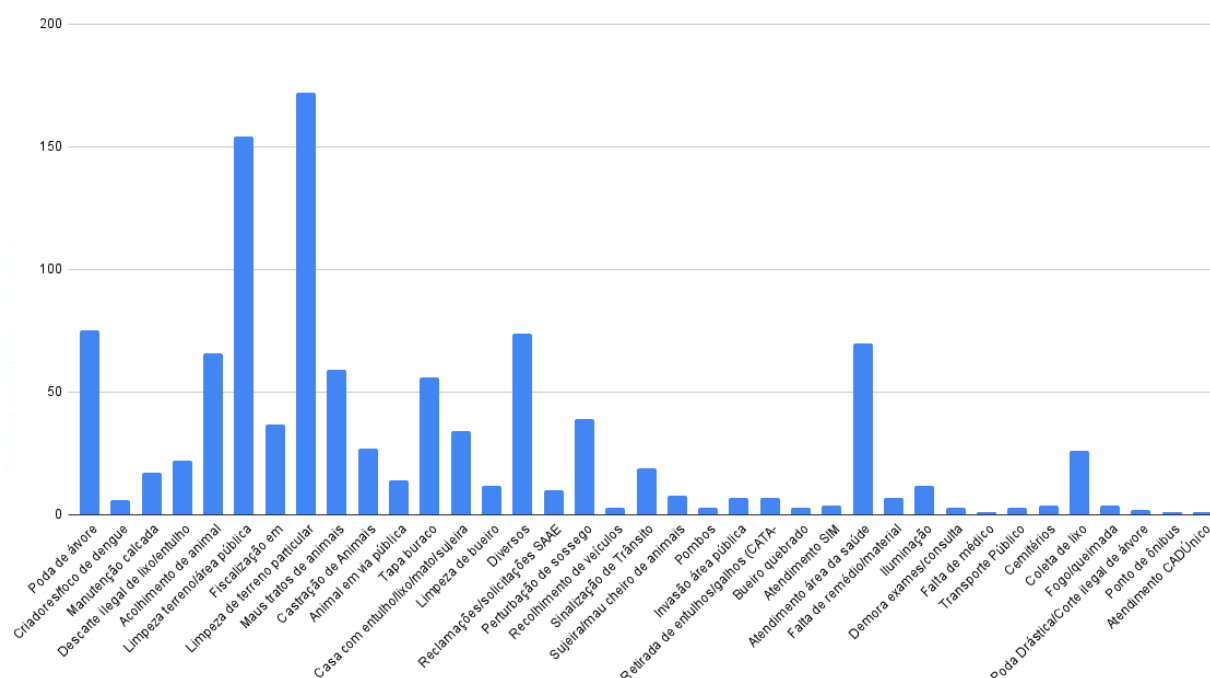
As demandas mais recebidas no mês de março foram “*Limpeza de terreno particular (172)*”, “*Limpeza de terreno/área pública (154)*”, “*Poda de Árvore (75)*” e “*Diversos (70)*”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 470 protocolos.

Tabela 7 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/03/2023.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	66
Animal em via pública	14
Atendimento área da saúde	70
Atendimento CAD/Único	01
Atendimento SIM	04
Bueiro quebrado	03
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	34
Castração de Animais	27
Cemitérios	04
Coleta de lixo	26
Criadores/foco de dengue	06
Demora exame/consulta	03
Descarte ilegal de lixo/entulho	22
Diversos	74
Falta de Médicos	01
Falta de remédio/material	07
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	37
Fogo/queimada	04
Iluminação	12
Invasão área pública	07
Limpeza de bueiro	12
Limpeza de terreno particular	172
Limpeza terreno/área pública	154
Manutenção calçada	17
Maus tratos de animais	54
Perturbação de sossego	39
Poda de árvore	75
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	02
Pombos	03

Ponto de ônibus	01
Reclamações/solicitações SAAE	10
Recolhimento de veículos abandonados	03
Retirada de entulhos/galhos	02
Sinalização de Trânsito	19
Sujeira/mau cheiro de animais	08
Tapa buraco	56
Transporte Público	03

Gráfico 6 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/03/2023.



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: 25406										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	18636	4479	1154	253	884	18672	4630	1079	223	802
Percentual	74.14%	17.63%	4.54%	0.99%	3.48%	74.29%	18.22%	4.25%	0.87%	3.16%

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.

Houve maior quantidade de respostas em relação ao mês de fevereiro. Em consulta a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano, Secretaria de Serviços Públicos e Relatórios Anuais anteriores, foi considerado o fator clima para o aumento de demandas em terrenos, considerando a época de chuva de verão e o bem estar do servidor houve uma baixa na produtividade deste setor mas prevista. Com intuito de orientar sobre o artigo 37 da Constituição Federal (L.I.M.P.E.) e ajudar em organizar todas demandas solicitou-se levantamento das demandas e publicidade dos prazos para execução dos serviços. Foi implementado o sistema OGM com QR Code para facilitar que o munícipe possa em qualquer unidade escanear e acessar mais rapidamente o serviço, divulgado através de cartilha aos pontos de contato OGM em cada secretaria.

Foram enviados para suas respectivas Secretarias Municipais e Autarquias os protocolos correspondentes a MARÇO não respondidos através dos ofícios 135/2023 OGM – gcps até 147/2023 OGM – gcps.