



Prefeitura Municipal de São Carlos  
Ouvidoria Geral do Município

# ***RELATÓRIO MENSAL***

**Abril de 2024**

**Juliana K. Navari**

**Adriana A. Antunes**



## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
OBJETIVO.....	3
METODOLOGIA.....	3
EXECUÇÃO.....	4
RESULTADOS.....	6
Análise Geral.....	6
Análise por Categoria.....	9
Origem.....	9
Demandas por dia.....	10
Tipos de manifestações.....	10
Secretarias Municipais.....	11
Regiões e Bairros.....	14
Tipos de demandas.....	17
RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	19
RESPOSTA PARA MELHORIA.....	19

## **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 abril de 2024, 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	<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>	24h
	<a href="http://cidadao.saocarlos.sp.gov.br">http://cidadao.saocarlos.sp.gov.br</a> (formulário online)	
Telefones	0800 770 1552 e 3362-1080	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, 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 à Secretaria. Não atingindo solução

criaremos um processo através do GIAP, a fim de maiores esclarecimentos para o munícipe (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

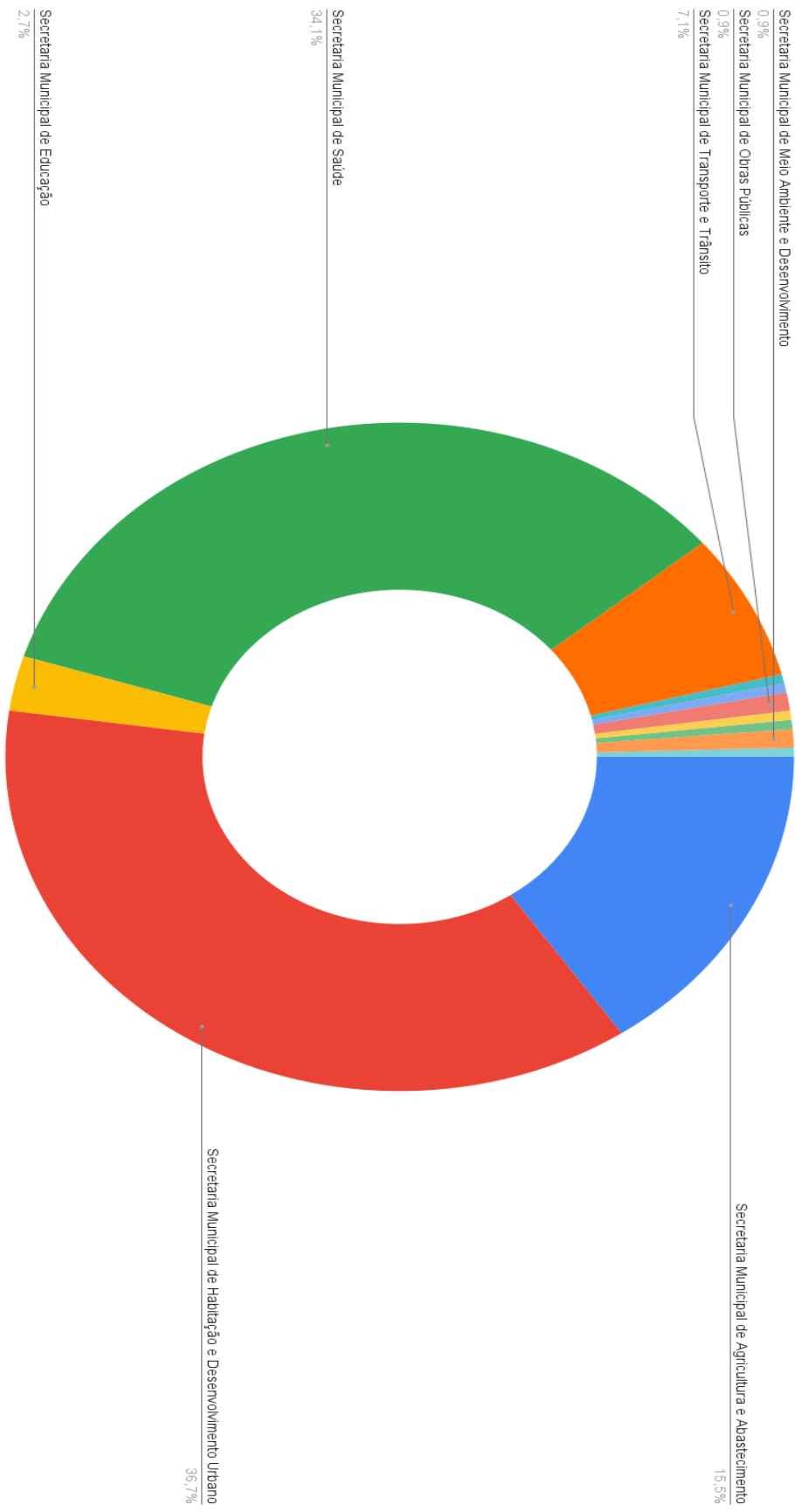
### ANÁLISE GERAL

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 abril de 2024, a Ouvidoria registrou um total de 625 manifestações, excluídas as duplicidades.

**Tabela 1** - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 30/04/2024 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	625
Duplicidade	26
<b>TOTAL</b>	<b>651</b>
Protocolos não respondidos	214

**Gráfico 1** – Porcentagem com os protocolos não respondidos, registrados de 01 a 30/04/2024 no sistema ouvidoria.



**Tabela 2** - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 30/04/2024 no sistema ouvidoria.

<b>Manifestações</b>	<b>Quantidade de Protocolos Registrados</b>
SIGILO/SIGILOSO	370

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 | e-mail

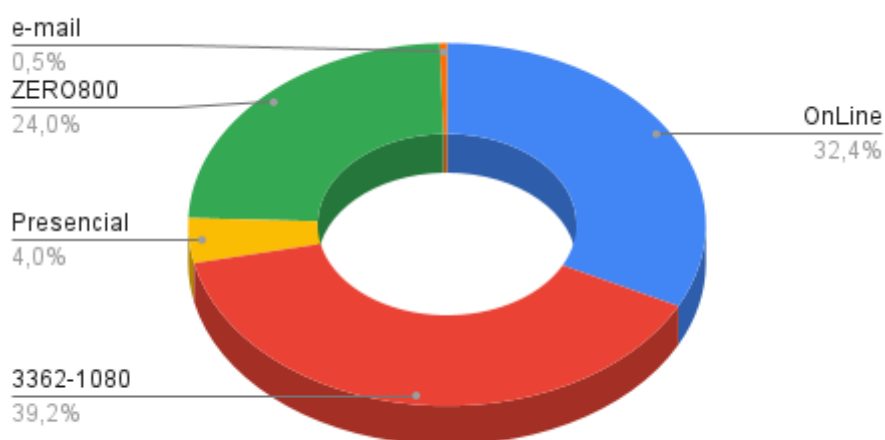
No período entre 01 a 30 de abril de 2024, a Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (63,2%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (32,4%) e 26 atendimentos presenciais.

**Tabela 3** - Manifestações registradas de 01 a 30/04/2024 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	26
Formulário site	211
Telefone (3362-1080)	255
Telefone (0800 770 1552)	156
Email	03

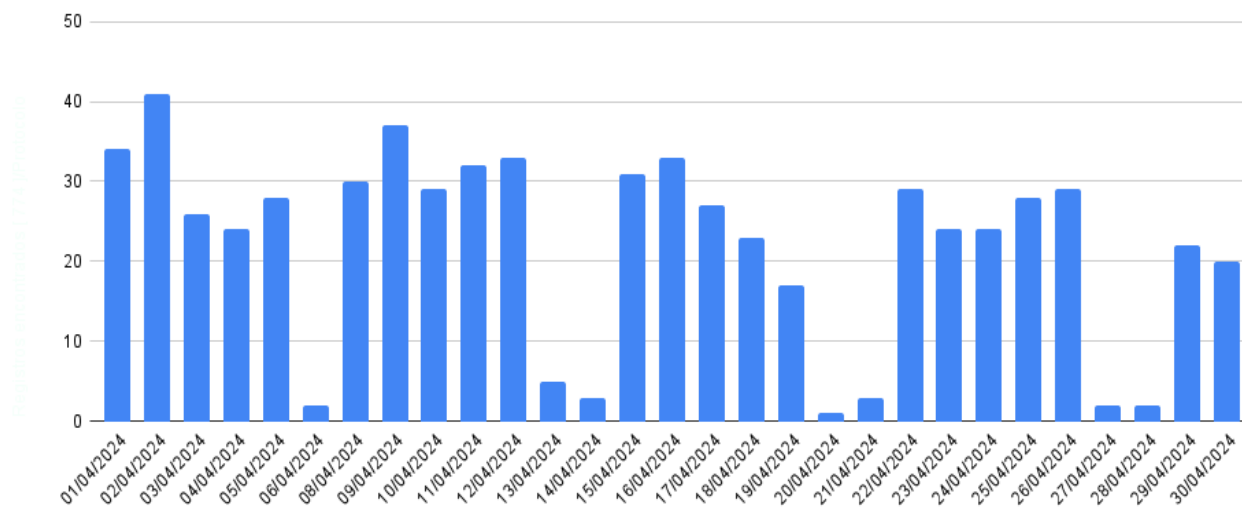
9

**Gráfico 2** – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 30/04/2024 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.



## Demanda por dia

**Gráfico 3** – Total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria, no período de 01 a 30/04/2024.

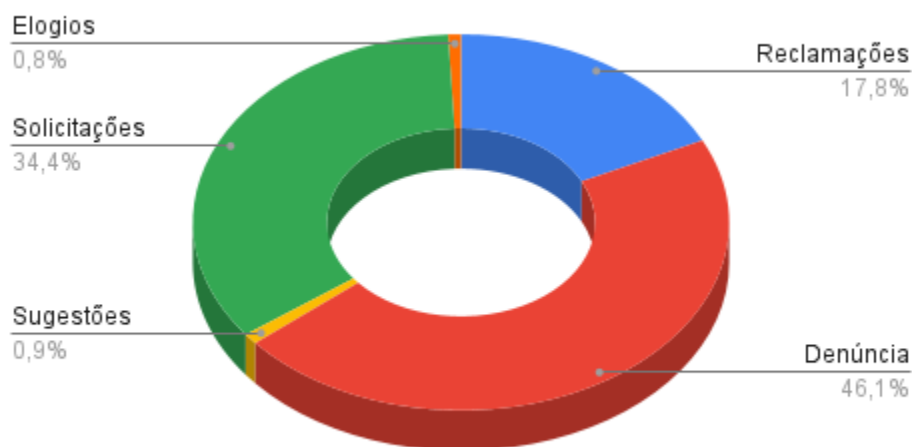


## Tipos de manifestações - denúncia | solicitação | reclamação | elogio | sugestão

No mês de abril, a Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncias (46,1%)** dos munícipes, seguido de solicitações, reclamações, elogios e sugestões, respectivamente.

**Tabela 4** – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 30/04/2024.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	300
Elogio	05
Reclamação	116
Solicitação	224
Sugestão	06



**Gráfico 4** – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 30/04/2024.

## Secretarias Municipais

No mês de abril, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (37,6%), Secretaria Municipal de Serviços Públicos (22%), Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (15,3%) e Secretaria Municipal de Saúde (13,9%).

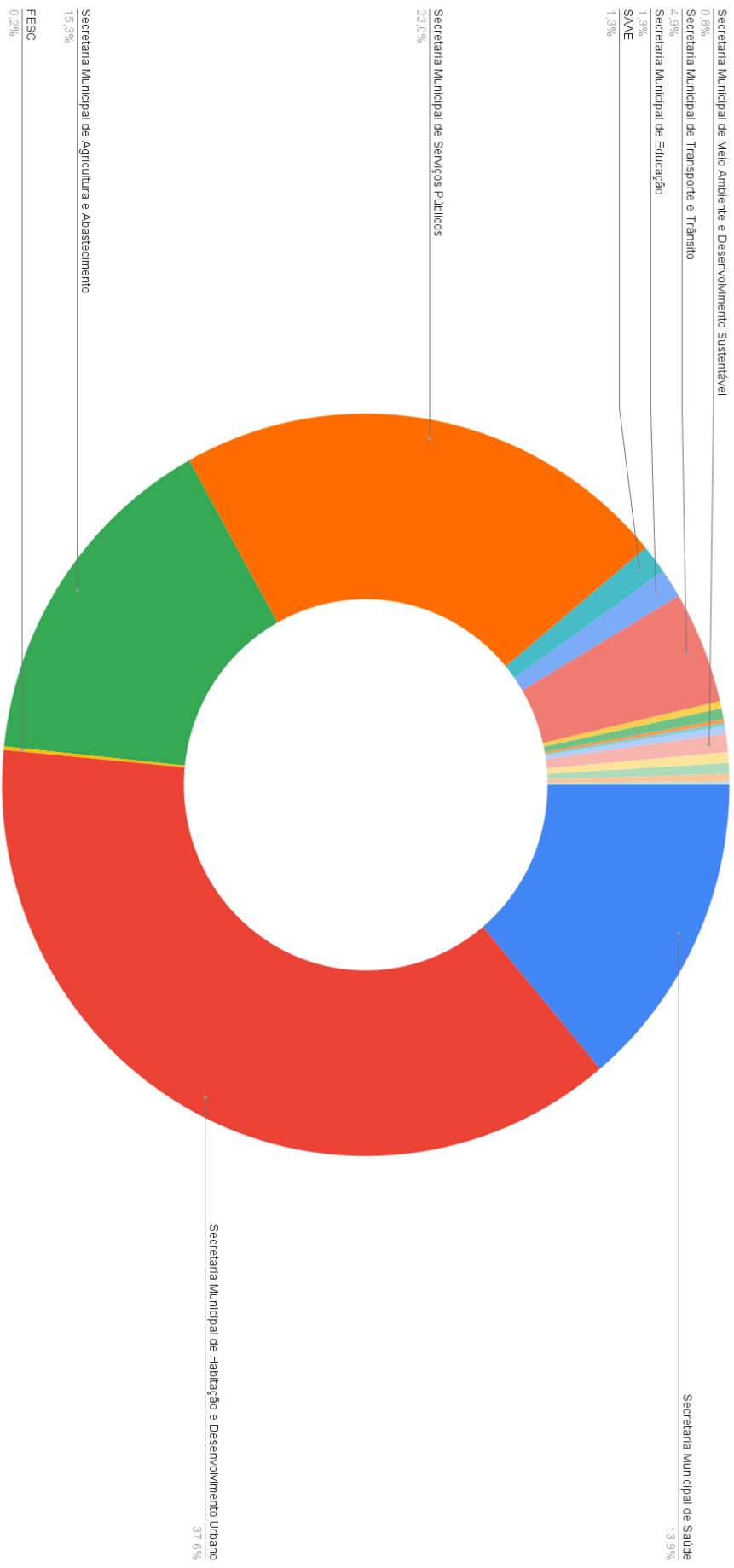
**Tabela 5** – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 30/04/2024.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPDMR)	01
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA)	97
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	03
Secretaria Municipal de Educação (SME)	08

Secretaria Municipal de Esportes e Cultura (SMEC)	03
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	02
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	239
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SMMADS)	05
Secretaria Municipal de Obras Públicas (SMOP)	02
Secretaria Municipal de Relações Legislativas e Institucionais (SMRLI)	02
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	88
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social (SMSPDS)	01
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social-Ouvidoria da Guarda Municipal	03
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	140
Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Renda (SMTER)	01
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	31
<b>FESC</b>	01
<b>SAAE</b>	08
<b>VAZIAS (*)</b>	16

(\*) 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** – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, no período de 01 a 30/04/2024.



## Regiões e Bairros

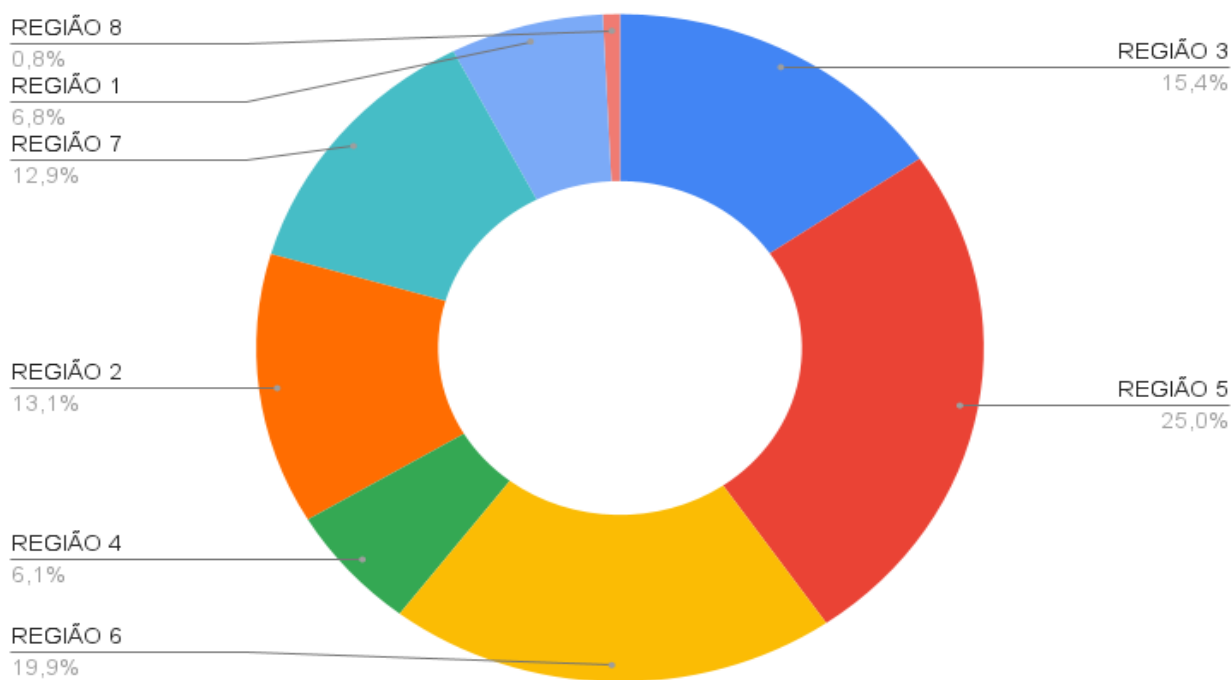
No mês de abril, a região “5” recebeu o maior número de manifestações (156 protocolos), seguida da região “6” (134 protocolos), região “3” (118 protocolos), região “2” (83 protocolos), região “7” (66 protocolos), região “1” (42 protocolos), região “4” (40 protocolos) e região “8” (04 protocolos) – apresentados 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 30/04/2024.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Aracê de Santo Antônio	06
Área Rural	08
Azulville	09
Centro	48
Cidade Jardim	12
Conjunto Habitacional Santa Angelina	13
Jardim Bandeirantes	08
Jardim Beatriz	11
Jardim Brasil	08
Jardim Cruzeiro do Sul	17
Jardim de Cresci	06
Jardim Embaré	10
Jardim Gibertoni	09
Jardim Macarengo	09
Jardim Nova Santa Paula	07
Jardim Ricetti	07
Jardim Santa Tereza	06
Jardim São Carlos	07
Loteamento de Interesse Social Cidade Aracy	38
Parque Arnold Schimidt	10
Parque Industrial	06
Parque Santa Felícia Jardim	43
Parque Sisi	07
Planalto Paraíso	10
Residencial Constantino Amstalden (São Carlos VIII)	09
Residencial Deputado José Zavaglia	09
Residencial Itamarati	10

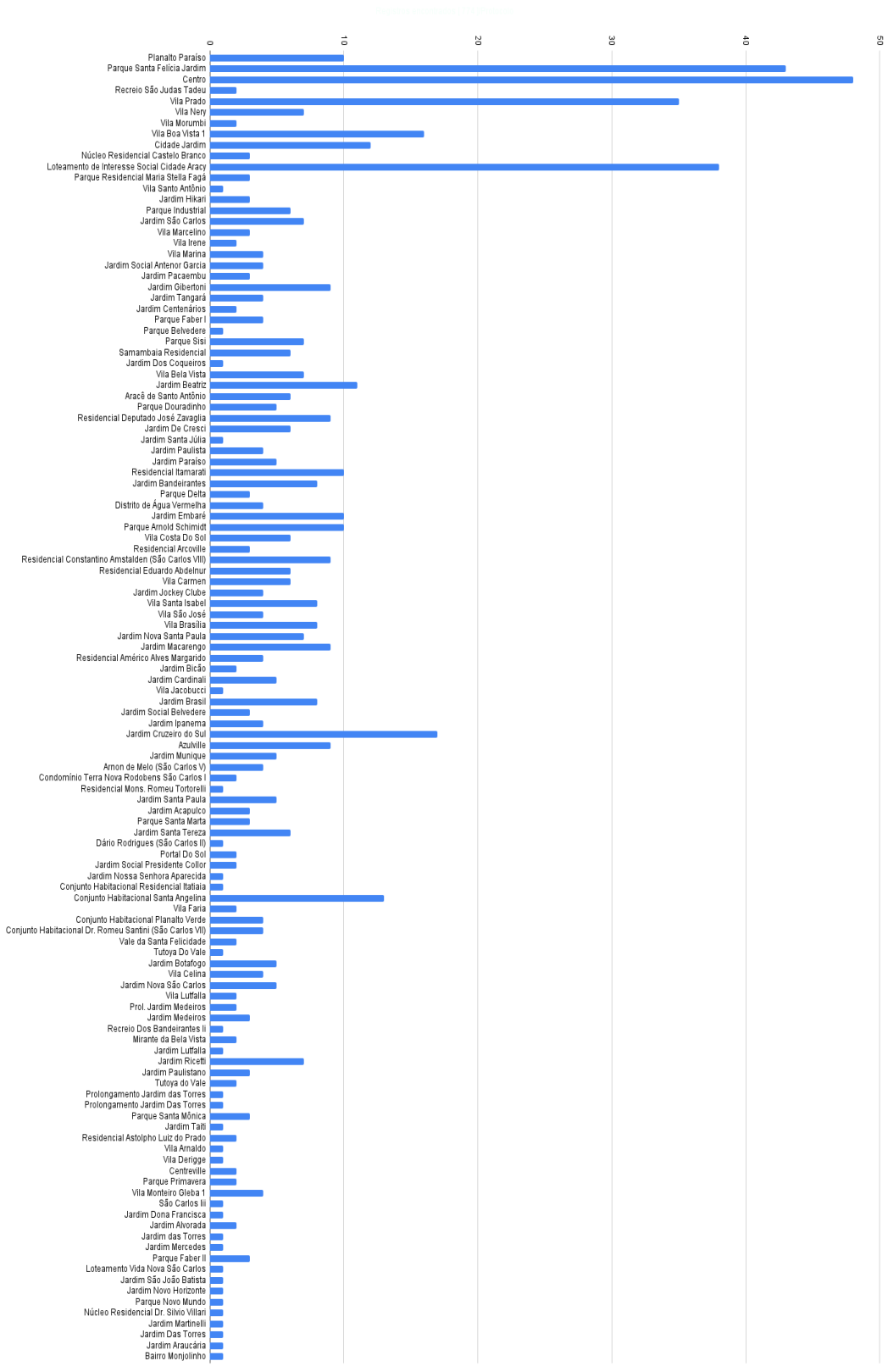
Samambaia Residencial	06
Vila Boa Vista	07
Vila Boa Vista 1	16
Vila Brasília	08
Vila Carmen	06
Vila Costa do Sol	06
Vila Nery	07
Vila Prado	35
Vila Santa Isabel	08

**Gráfico 6** – Quantidade de manifestações recebidas conforme as regiões, no período de 01 a 30/04/2024.



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

**Gráfico 6.1** – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 30/04/2024.



## Tipos de Demandas

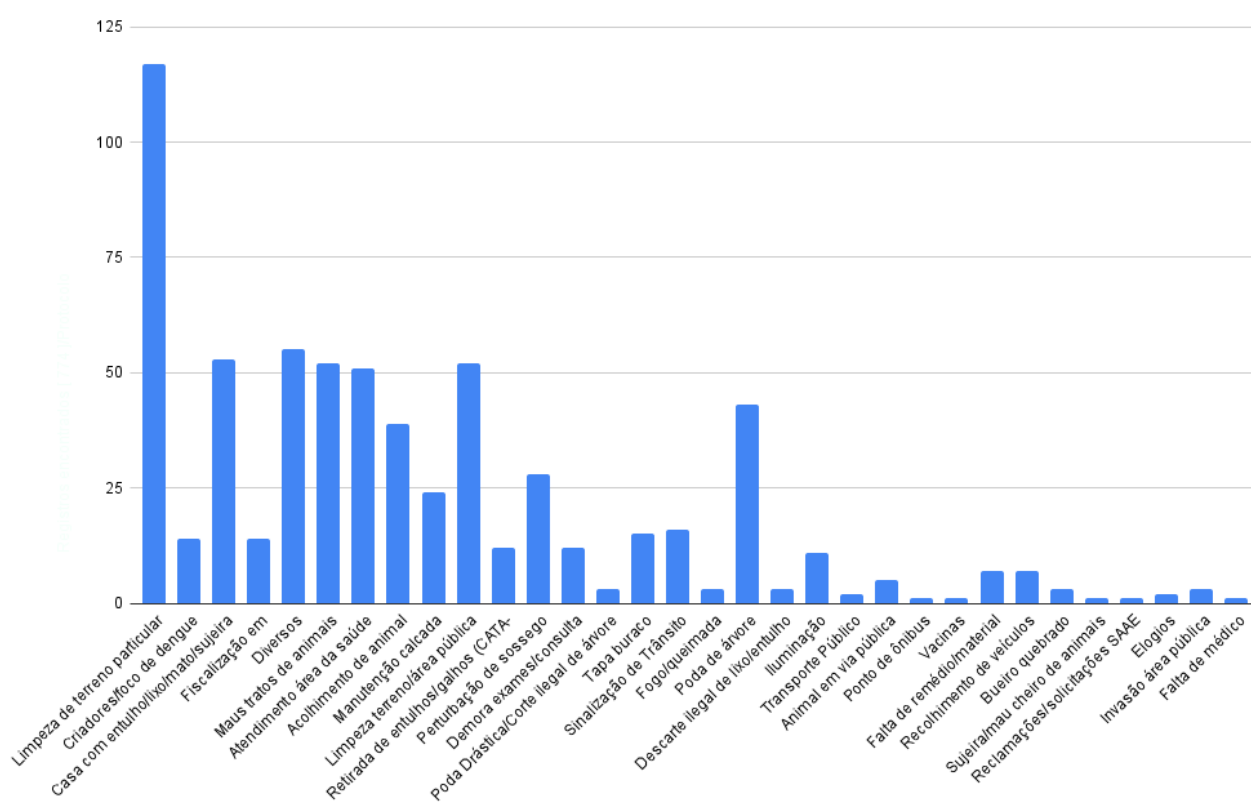
As demandas mais recebidas no mês de abril foram “*Limpeza de terrenos particulares (117)*”, “*Diversos (55)*”, “*Casa com entulho/lixo/mato/sujeira (53)*” e “*Limpeza terreno/área pública (52)*” juntamente com “*Maus tratos de animais (52)*”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 320 protocolos.

**Tabela 7** – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/04/2024.

<b>Demandas</b>	<b>Quantidade de Protocolos Registrados</b>
Acolhimento de animal	39
Animal em via pública	05
Atendimento área da saúde	51
Bueiro quebrado	03
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	53
Criadores/foco de dengue	14
Demora exame/consulta	12
Descarte ilegal de lixo	03
Diversos	55
Elogios	02
Falta de Médico	01
Falta de remédios/material	07
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	14
Fogo/Queimada	03
Iluminação	11
Invasão área pública	03
Limpeza de terreno particular	117
Limpeza terreno/área pública	52
Manutenção calçada	24
Maus tratos de animais	52
Perturbação de sossego	28
Poda de árvore	43
Poda drástica/Corte Ilegal de Árvores	03
Ponto de ônibus	01
Reclamações SAAE	01
Recolhimento de Veículos Abandonados	07
Retirada de Galhos/Entulho (CATA-TRECO)	12
Sinalização de Trânsito	16

Sujeira/Mau cheiro de animais	01
Tapa buraco	15
Transporte Público	02
Vacinas	01

**Gráfico 7** – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/04/2024.



## 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: 32624										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	24706	4778	1865	305	970	24763	4988	1724	287	862
Percentual	75.73%	14.65%	5.72%	0.93%	2.97%	75.90%	15.29%	5.28%	0.88%	2.64%

#### 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 a que se refere este relatório – 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.

Foram realizadas atualizações e testes em novo sistema OGM possibilitando o auto atendimento ser mais intuitivo tanto para o munícipe quanto para o servidor que acessará para adicionar as respostas de sua secretaria.

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](http://cidadão.saocarlos.sp.gov.br) (aba Ouvidoria) e realizando sempre através de atendimento a educação do cliente para que este saiba que há o Canal do Cidadão.

Observação: Informamos que este relatório foi confeccionado por Juliana Karina Navari que teve sua nomeação, como Ouvidora do Município, conforme Portaria nº 978 em 6 de maio 2024.