



Prefeitura Municipal de São Carlos  
Ouvidoria Geral do Município

# ***RELATÓRIO MENSAL***

**Janeiro 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 31 de janeiro 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

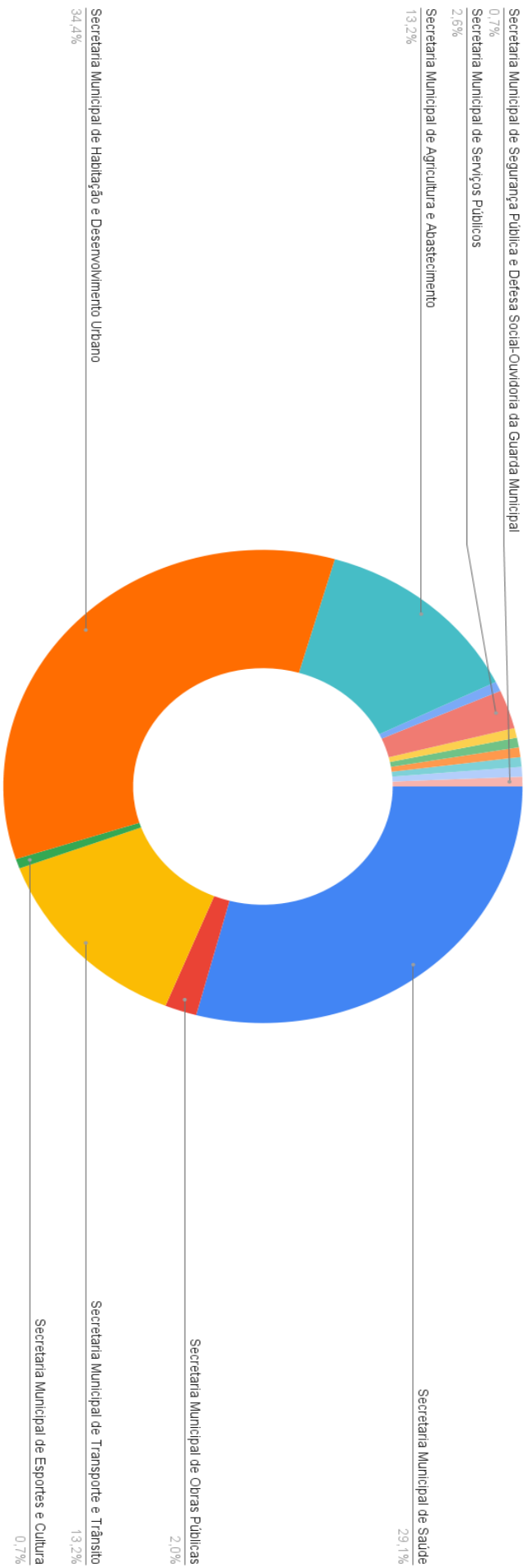
### ANÁLISE GERAL

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 janeiro de 2024, a Ouvidoria registrou um total de 587 manifestações, excluídas as duplicidades.

**Tabela 1** - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 31/01/2024 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	587
Duplicidade	51
<b>TOTAL</b>	<b>638</b>
Protocolos não respondidos	165

**Gráfico 1** – Porcentagem com os protocolos não respondidos, registrados de 01 a 31/01/2024 no sistema ouvidoria.



**Tabela 2** - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 31/01/2024 no sistema ouvidoria.

<b>Manifestações</b>	<b>Quantidade de Protocolos Registrados</b>
SIGILO/SIGILOSO	360

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

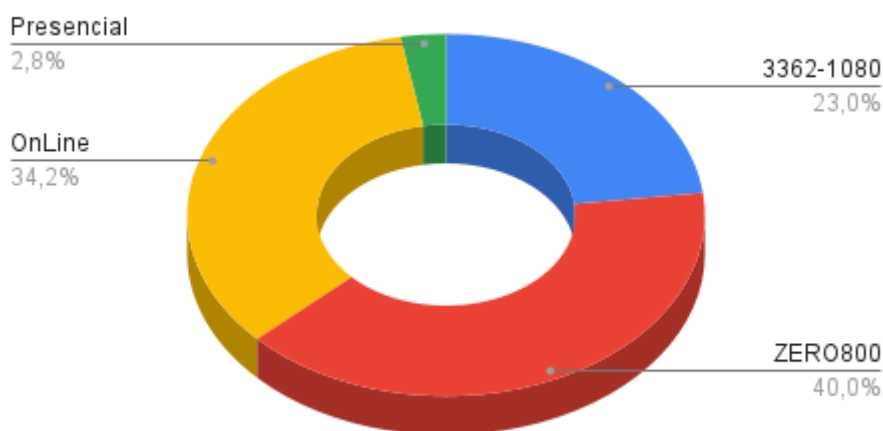
No período entre 01 a 31 de janeiro de 2024, a Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (63%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (34,2%) e 18 atendimentos presenciais.

**Tabela 3** - Manifestações registradas de 01 a 31/01/2024 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	18
Formulário site	218
Telefone (3362-1080)	147
Telefone (0800 770 1552)	255
Email	0

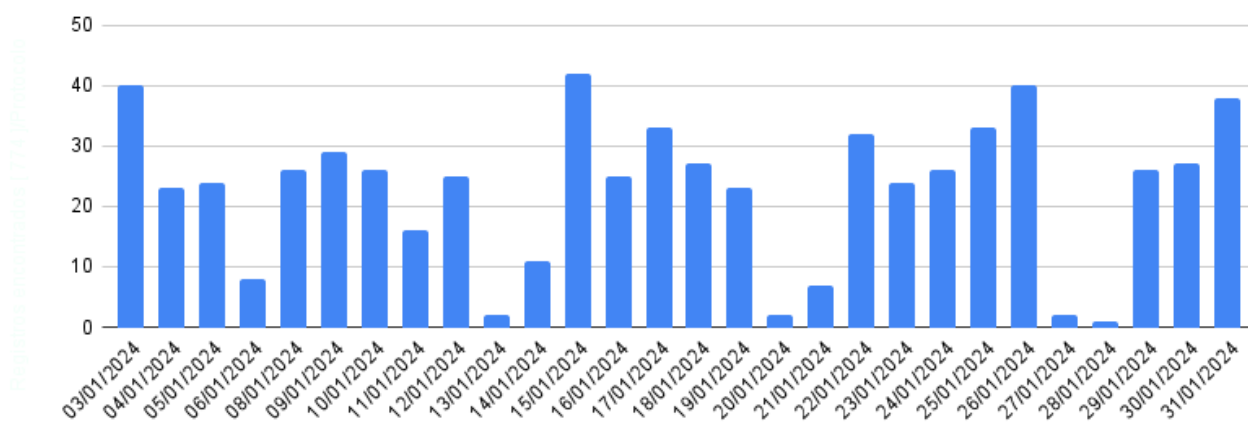
9

**Gráfico 2** – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 31/01/2024 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 31/01/2024.



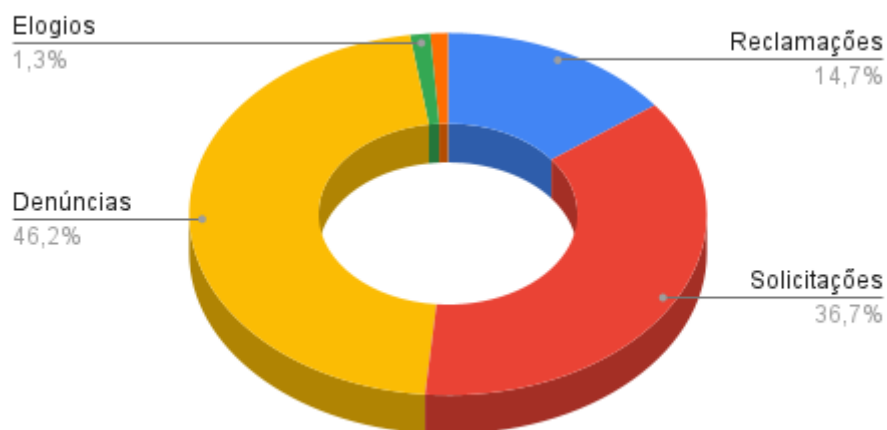
**Tipos de manifestações** - denúncia | solicitação | reclamação | elogio | sugestão

10

No mês de janeiro, a Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncias (46,2%)** 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 31/01/2024.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	295
Elogio	08
Reclamação	94
Solicitação	234
Sugestão	07



**Gráfico 4** – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/01/2024.

### Secretarias Municipais

No mês de janeiro, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (40,8%), Secretaria Municipal de Serviços Públicos (26%), Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (15,3%) e Secretaria Municipal de Saúde (9,5%).

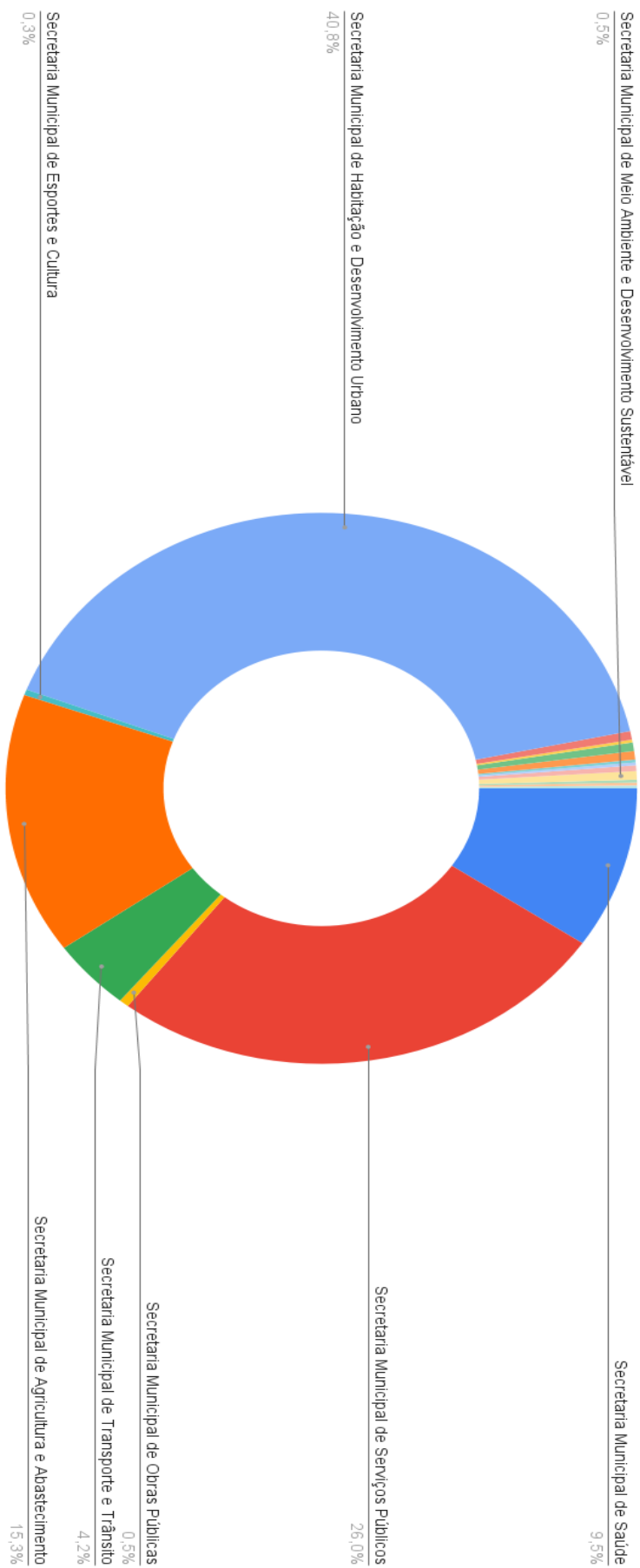
**Tabela 5** – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 31/01/2024.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA)	92
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	03
Secretaria Municipal de Educação (SME)	03
Secretaria Municipal de Esportes e Cultura (SMEC)	02

Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	01
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	01
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	245
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SMMADS)	03
Secretaria Municipal de Obras Públicas (SMOP)	03
Secretaria Municipal de Receitas e Rendas-Dívida Ativa/SIM (SMRR)	01
Secretaria Municipal de Receitas e Rendas-Receitas Mobiliárias (SMRR)	03
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	57
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social (SMSPDS)	01
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social-Ouvidoria da Guarda Municipal	01
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	156
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	25
<b>PROHAB</b>	01
<b>SAAE</b>	03
VAZIAS (*)	38

(\*) 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 31/01/2024.



## Regiões e Bairros

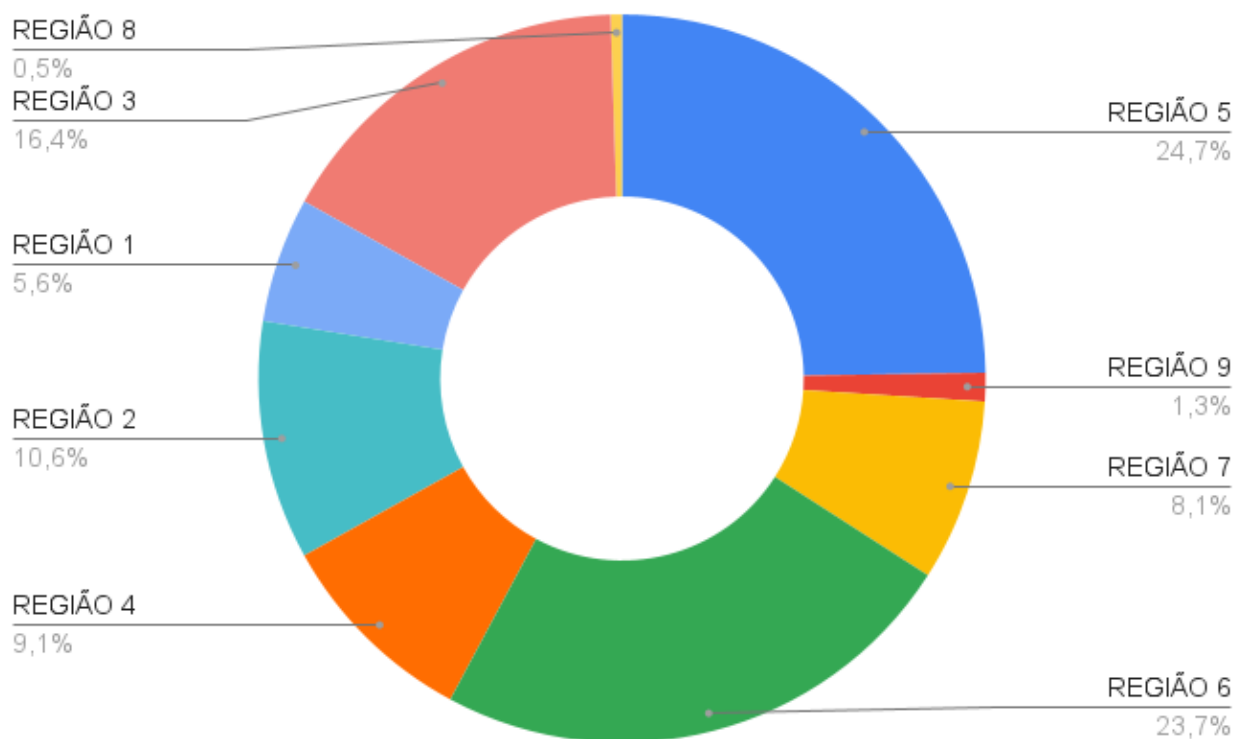
No mês de janeiro, a região “5” recebeu o maior número de manifestações (171 protocolos), seguida da região “6” (141 protocolos), região “3” (104 protocolos), região “2” (61 protocolos), região “2” (58 protocolos), região “1” (37 protocolos), região “9” (6 protocolos) e região “8” (03 protocolos) – apresentados 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 31/01/2024.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Aracê De Santo Antônio	06
Azulville	07
CDHU Waldomiro Lobbe Sobrinho	08
Centro	44
Cidade Jardim	08
Distrito de Santa Eudóxia	06
Jardim Bandeirantes	11
Jardim Beatriz	20
Jardim Botafogo	07
Jardim Cardinali	08
Jardim Cruzeiro do Sul	18
Jardim De Cresci	10
Jardim Embaré	07
Jardim Gibertoni	09
Jardim Jockey Clube	07
Jardim Lutfalla	06
Jardim Macarengo	13
Jardim Nova São Carlos	06
Jardim Paulista	15
Jardim São Carlos	06
Jardim São Rafael	10
Jardim Social Antenor Garcia	06
Jardim Tangará	06
Loteamento de Interesse Social Cidade Aracy	35
Parque Santa Felícia Jardim	30
Parque Santa Mônica	11
Planalto Paraíso	12

Residencial Itamarati	06
Vila Boa Vista 1	07
Vila Brasília	06
Vila Costa do Sol	09
Vila Marina	06
Vila Nery	10
Vila Prado	24
Vila Santa Isabel	12

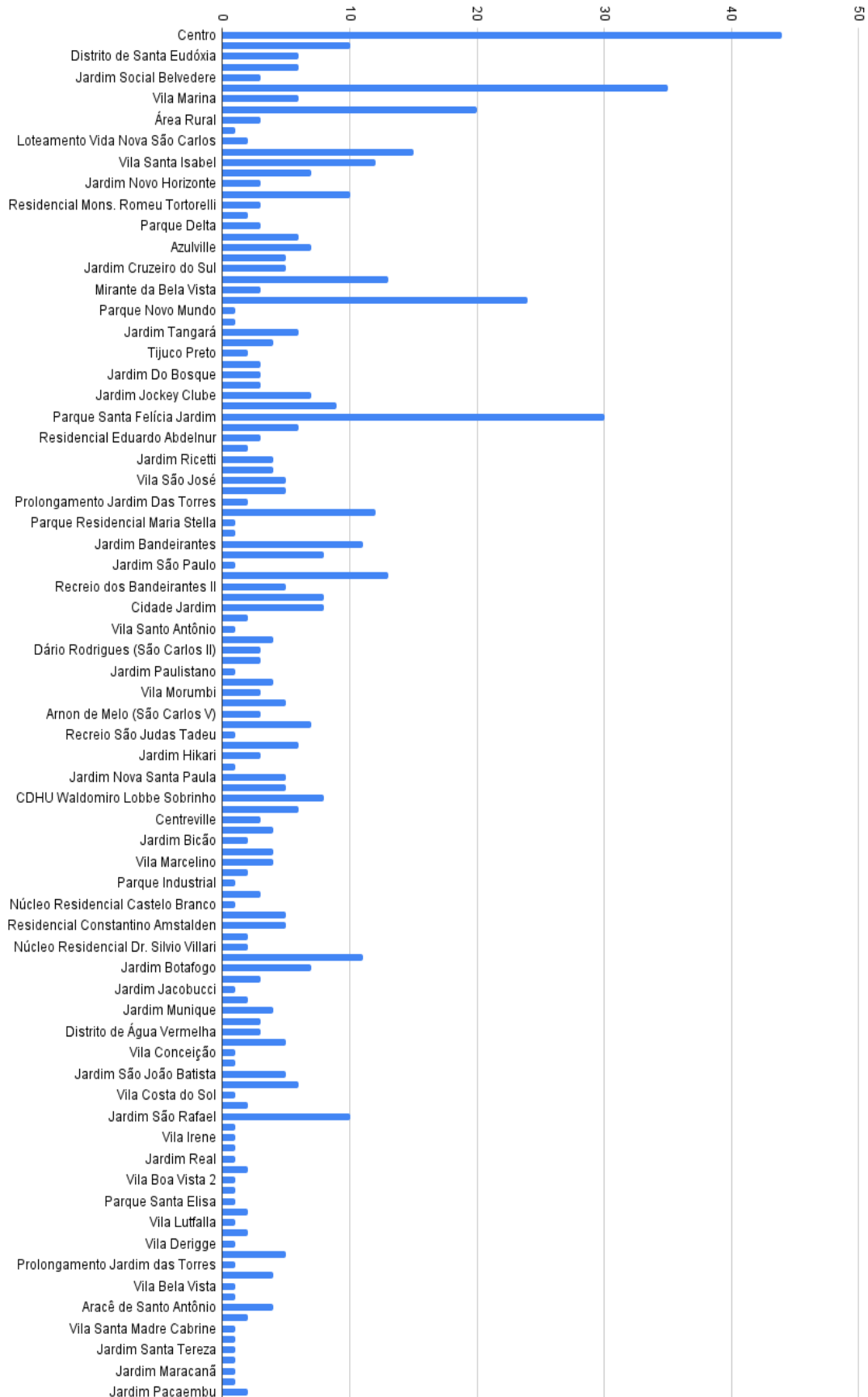
**Gráfico 6** – Quantidade de manifestações recebidas conforme as regiões, no período de 01 a 31/01/2024.



(#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 31/01/2024.

Registros encontrados (774) | Protocolo



## Tipos de Demandas

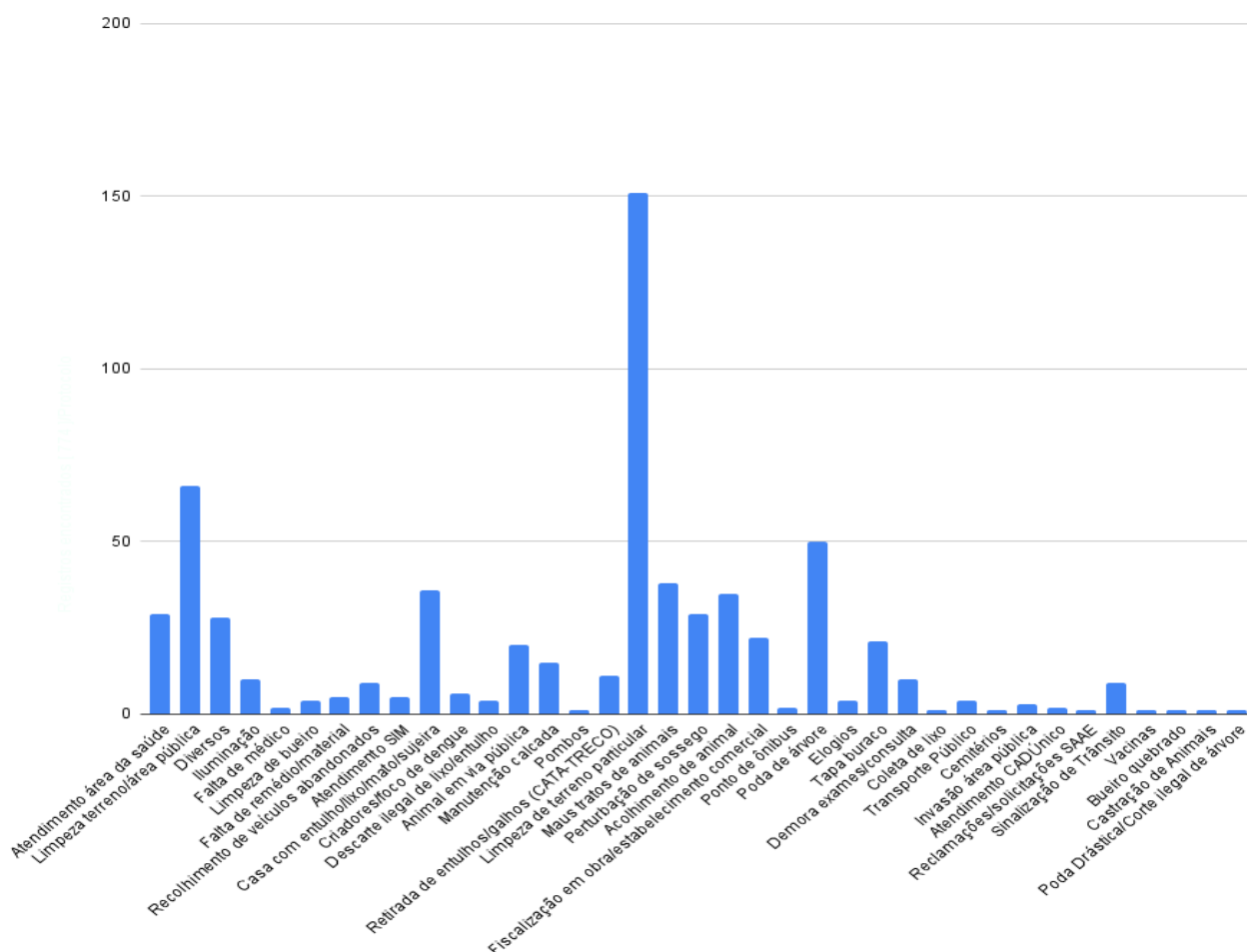
As demandas mais recebidas no mês de janeiro foram “*Limpeza de terrenos particulares (151)*”, “*Limpeza terreno/área pública (66)*”, “*Poda de árvore (50)*” e “*Maus tratos de animais (38)*”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 300 protocolos.

**Tabela 7** – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/01/2024.

<b>Demandas</b>	<b>Quantidade de Protocolos Registrados</b>
Acolhimento de animal	35
Animal em via pública	20
Atendimento área da saúde	29
Atendimento CAD/Único	02
Atendimento SIM	05
Bueiro quebrado	01
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	36
Castração de animais	01
Cemitérios	01
Coleta de lixo	01
Criadores/foco de dengue	06
Demora exame/consulta	10
Descarte ilegal de lixo	04
Diversos	28
Elogios	04
Falta de médico	02
Falta de remédios/material	05
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	22
Iluminação	10
Invasão área pública	03
Limpeza de bueiro	04
Limpeza de terreno particular	151
Limpeza terreno/área pública	66
Manutenção calçada	15
Maus tratos de animais	38
Perturbação de sossego	29
Poda de árvore	50
Poda drástica/Corte Ilegal de Árvores	01

Pombos	01
Ponto de ônibus	02
Reclamações SAAE	01
Recolhimento de Veículos Abandonados	09
Retirada de Galhos/Entulho (CATA-TRECO)	11
Sinalização de Trânsito	09
Tapa buraco	21
Transporte Público	04
Vacinas	01

**Gráfico 7** – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/01/2024.



## 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: 31849										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	24095	4718	1788	296	952	24155	4918	1649	274	853
Percentual	75.65%	14.81%	5.61%	0.93%	2.99%	75.84%	15.44%	5.18%	0.86%	2.68%

#### 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 de 6 de maio 2024.