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

RELATÓRIO ANUAL - 2021

Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Município de São Carlos

Rua Episcopal, 1.575, 1º andar - Centro - CEP. 13560-905 - Tel. (16) 3362-1080 - *email*: ouvidoria@saocarlos.sp.gov.br

Airton Garcia Ferreira
Prefeito Municipal de São Carlos

José do Espírito Santo Pires
Chefe de Gabinete do Prefeito

Edson Fermiano
Secretário Municipal de Governo

Dante Nonato
Diretor do Departamento de Governança Corporativa

Daiane Gabriela Lopes
Chefe da Seção de Ouvidoria

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....4

OBJETIVO.....4

METODOLOGIA.....4

EXECUÇÃO.....5

RESULTADOS.....6

ANÁLISE GERAL.....6

ANÁLISE POR CATEGORIA.....9

Origem.....9

Tipos de manifestações.....11

Secretarias Municipais.....14

Bairros.....16

Demandas.....17

RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....19

INTRODUÇÃO

A Seção de Ouvidoria obedece ao disposto na Lei Federal nº 13.460/17 e Lei Municipal nº 12.753/2001.

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, cabe à Seção de Ouvidoria fazer relatórios com indicadores das manifestações recebidas.

O Relatório Anual compreende os dados do período de Janeiro a Novembro de 2021, 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 - [(16) 3362 1080, 0800 770 1552 ou 156] - 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 nota-se 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 (ouvidoria@saocarlos.sp.gov.br).

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.

http://www.saocarlos.sp.gov.br/index.php/utilidade-publica/ouvidoria.html

http://servicos.saocarlos.sp.gov.br/ouvidoria/municipe.php (formulário)

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.

RESULTADOS – ANÁLISE GERAL

A quantidade de manifestações recebidas e encaminhadas pela Seção de Ouvidoria, de 01/01/2021 a 30/11/2021, pode ser observada na tabela 1. Portanto, contabilizou-se um total de **5.270 manifestações** (denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e/ou elogios). Em comparação com o ano de 2020, constatou-se um aumento de 880 manifestações registradas.

Assim como já constatado nos Relatórios Mensais, o atual relatório também discriminou dados em duplicidade, ou seja, dois ou mais números de protocolos gerados para uma mesma solicitação. Contudo, o cálculo do total de manifestações registradas sempre foi contabilizado descartando-se as informações em duplicidade. Convém destacar que as manifestações sofrem duplicação pelo próprio Sistema e, diante do elevado número no mês de novembro, a Seção de Ouvidoria já comunicou o Departamento de Tecnologia da Informação (SMPG-DTI) para as providências e correções necessárias.

As manifestações podem ser registradas em sigilo, ou não. Portanto, a partir dos dados da tabela 4 observou-se que, em média, menos de 30% das manifestações são sigilosas ou anônimas. De maneira geral, o sigilo ocorre nas denúncias e nas solicitações de limpeza de terreno particular.

Considerando o total de manifestações, tem-se que janeiro e novembro foram os meses que registraram mais de 800 protocolos. O elevado número de protocolos nos referidos meses foi devido à alta demanda de solicitações de limpeza de terreno particular em janeiro e solicitações de castração de animais em novembro.

No gráfico 5 é possível observar, mês a mês, o total de manifestações registradas no Sistema Ouvidoria em 2021. E uma análise mais detalhada sobre as manifestações, como o tipo e a origem, quais Secretarias Municipais recebem demandas, quais os bairros registrados segundo cada manifestação e os tipos de demandas serão apresentados na Análise por Categoria.

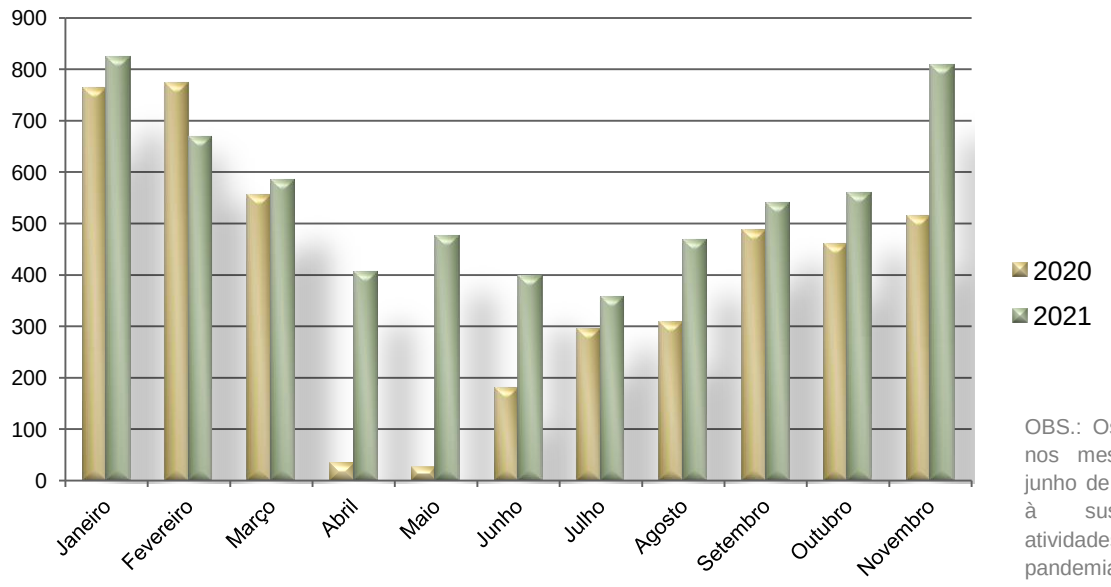
Tabela 1 - Quantidade total de manifestações registradas de 01/01/2021 a 30/11/2021 no sistema ouvidoria, excluídas as duplicidades de informações.

	Quantidade Protocolos Registrados										
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov
Total de Manifestações	**823**	**668**	**583**	**405**	**475**	**397**	**355**	**467**	**538**	**559**	**808**
Duplicidade	09	42	47	19	15	07	15	10	11	10	59

Tabela 2 – Comparativo anual da quantidade total de manifestações registradas no sistema ouvidoria, excluídas as duplicidades de informações.

Ano	Total Manifestação
2019	8.159
2020	4.390
2021	**5.270**

Gráfico 3 - Comparativo mensal da quantidade de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no ano de 2020 e 2021.

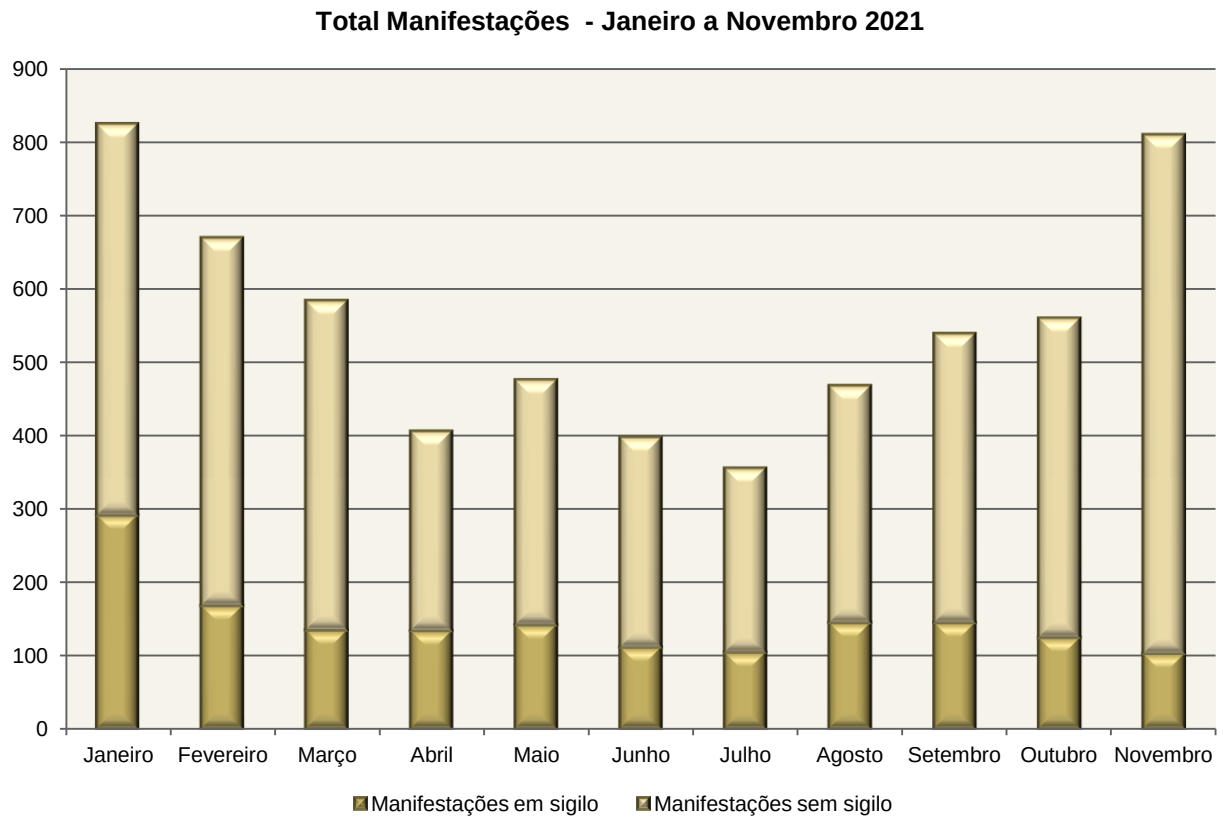


OBS.: Os baixos índices nos meses de abril a junho de **2020** se devem à suspensão das atividades por conta da pandemia de COVID-19, sendo as demandas preenchidas apenas via formulário online.

Tabela 4 - Quantidade total de manifestações registradas (*sem* e *em sigilo*) de 01/01/2021 a 30/11/2021 no sistema ouvidoria, excluídas as duplicidades de informações.

	Quantidade Protocolos Registrados										
Manifestações	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov
Sem sigilo	533	501	449	272	334	286	251	323	394	435	706
Em sigilo	290 (35%)	167 (25%)	134 (23%)	133 (33%)	141 (30%)	111 (28%)	104 (29%)	144 (31%)	144 (27%)	124 (22%)	102 (13%)
TOTAL	**823**	**668**	**583**	**405**	**475**	**397**	**355**	**467**	**538**	**559**	**808**

Gráfico 5 - Quantidade total de manifestações registradas de 01/01/2021 a 30/11/2021 no sistema ouvidoria, excluídas as duplicidades de informações.



Rua Episcopal, 1.575, 1º andar - Centro - CEP. 13560-905 - Tel. (16) 3362-1080 - *email*: ouvidoria@saocarlos.sp.gov.br

RESULTADO – ANÁLISE POR CATEGORIA

ORIGEM

No período de janeiro a novembro de 2021, a Seção de Ouvidoria realizou principalmente registros por atendimento **via telefone (71%)**, seguidos de encaminhamento de formulários preenchidos no site, solicitações enviadas por e-mail e atendimentos presenciais, conforme gráfico 6.

Gráfico 6 – Porcentagem das manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de janeiro a novembro de 2021, e discriminadas conforme a origem.

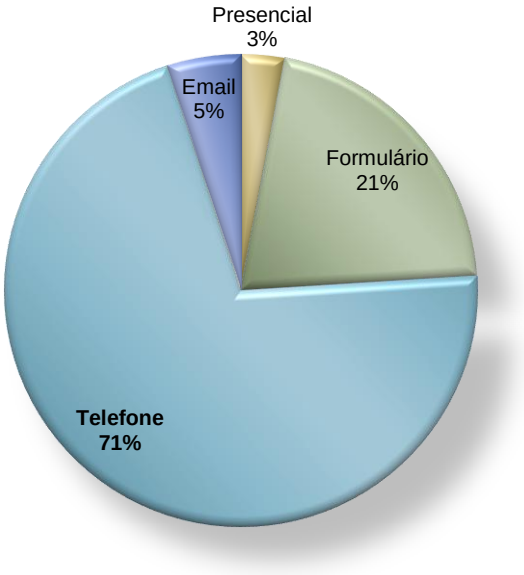
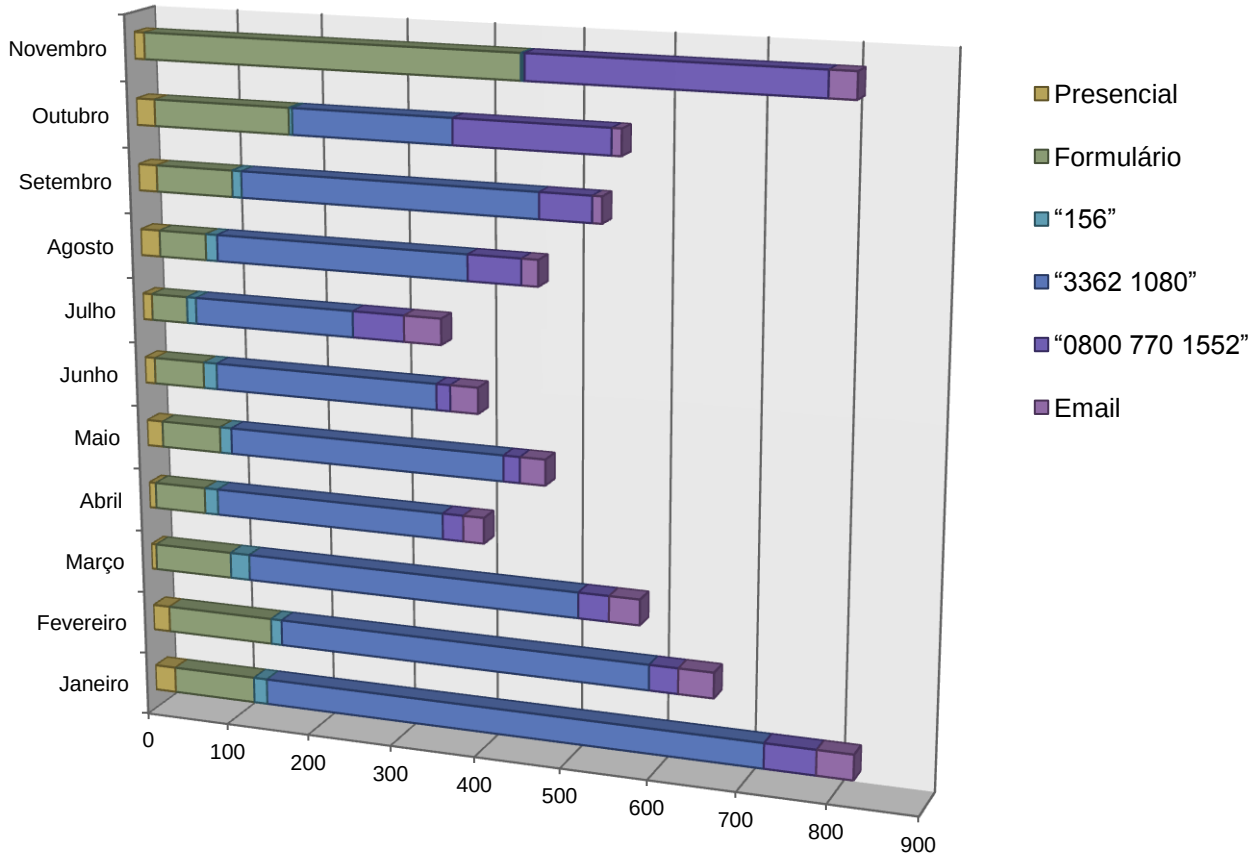


Tabela 7 - Manifestações registradas de 01/01/2021 a 30/11/2021 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade Total de Protocolos Registrados										
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov
Presencial	25	20	6	8	19	12	11	23	22	22	12
Formulário site	99	127	93	61	71	60	43	56	91	160	436
“156”	16	13	23	16	14	16	11	14	11	4	02
“3362 1080”	584	434	391	271	323	262	188	294	344	185	02
“0800 770 1552”	58	33	35	24	19	16	60	61	59	177	326
Email	41	40	35	24	29	32	43	19	11	11	30

Rua Episcopal, 1.575, 1º andar - Centro - CEP. 13560-905 - Tel. (16) 3362-1080 - *email*: ouvidoria@saocarlos.sp.gov.br

Gráfico 8 – Manifestações registradas de janeiro a novembro de 2021 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

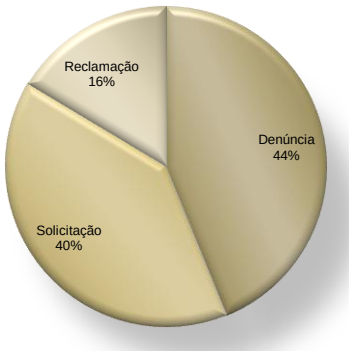


Rua Episcopal, 1.575, 1º andar - Centro - CEP. 13560-905 - Tel. (16) 3362-1080 - *email*: ouvidoria@saocarlos.sp.gov.br

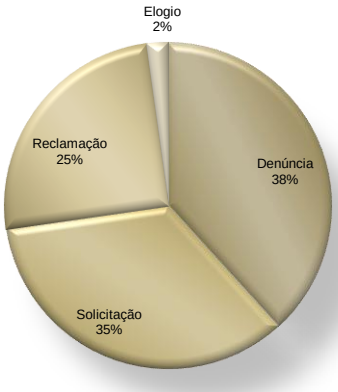
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A seguir, quadros com a porcentagem dos tipos de manifestações em cada mês, de janeiro a novembro de 2021. Considerando os dados de todos os meses, a Seção de Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncias (39%),** seguido de solicitações, reclamações, sugestões e elogios.

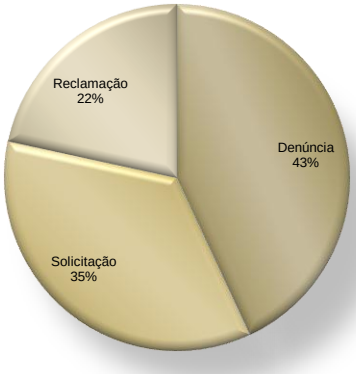
JANEIRO



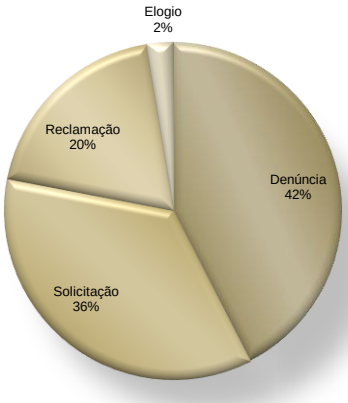
FEVEREIRO



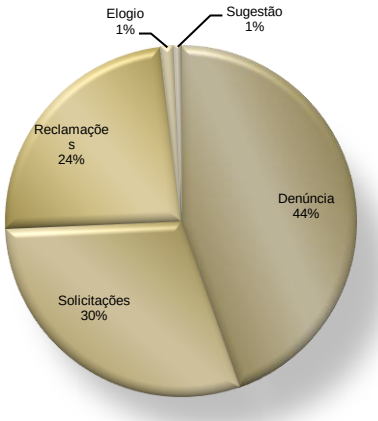
MARÇO



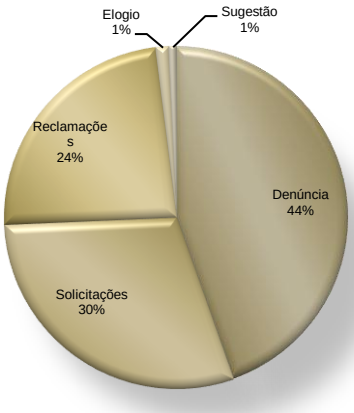
ABRIL



MAIO

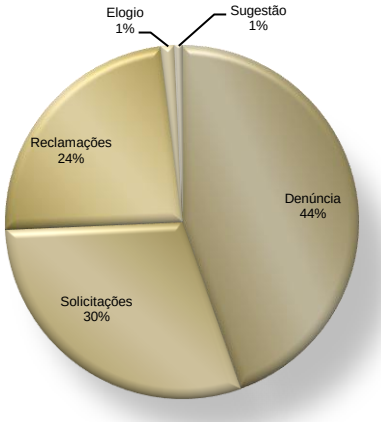


JUNHO

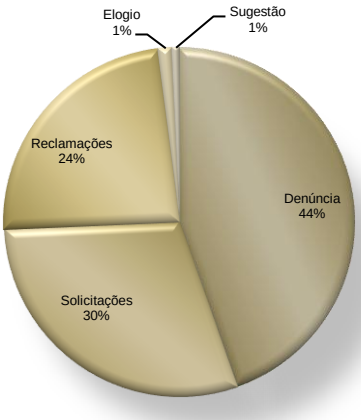


Rua Episcopal, 1.575, 1º andar - Centro - CEP. 13560-905 - Tel. (16) 3362-1080 - *email*: ouvidoria@saocarlos.sp.gov.br

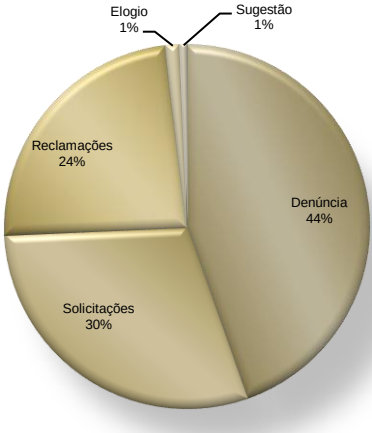
JULHO



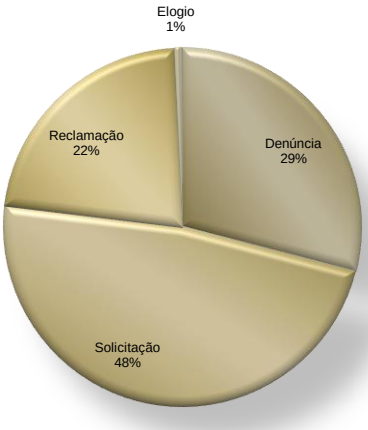
AGOSTO



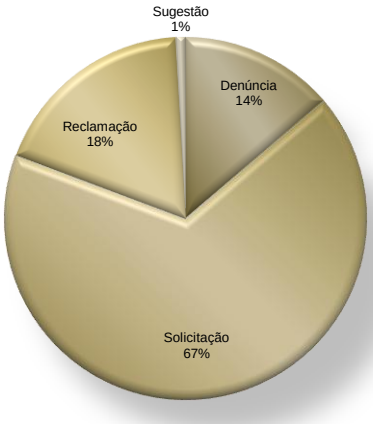
SETEMBRO



OUTUBRO

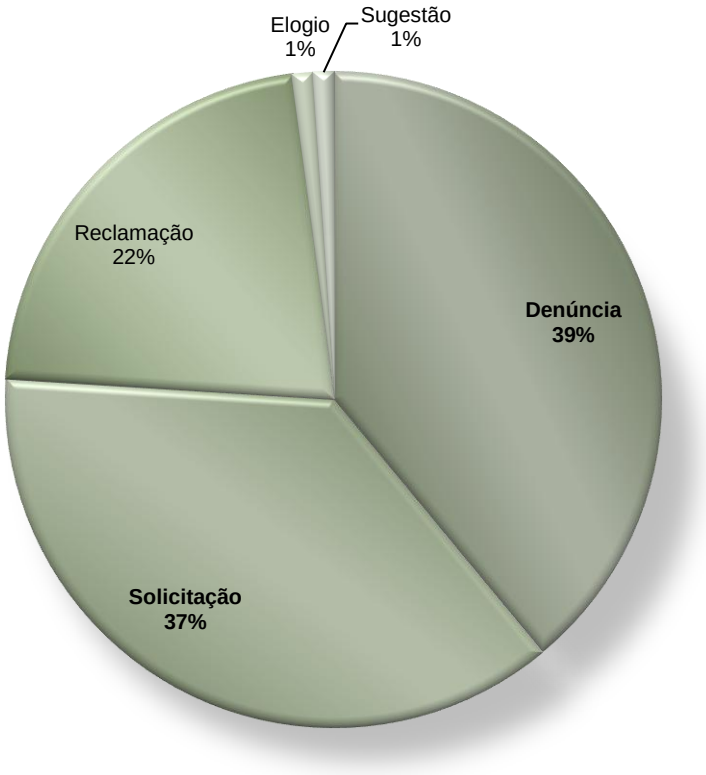


NOVEMBRO



Rua Episcopal, 1.575, 1º andar - Centro - CEP. 13560-905 - Tel. (16) 3362-1080 - *email*: ouvidoria@saocarlos.sp.gov.br

Gráfico 9 – Porcentagem dos tipos de manifestações registrados no sistema ouvidoria, no período de janeiro a novembro de 2021.



Rua Episcopal, 1.575, 1º andar - Centro - CEP. 13560-905 - Tel. (16) 3362-1080 - *email*: ouvidoria@saocarlos.sp.gov.br

SECRETARIAS MUNICIPAIS

De janeiro a novembro de 2021, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a **Secretária Municipal de Serviços Públicos (SMSP), totalizando 41%**. Já na tabela 11 é possível identificar outras Secretarias que receberam grande demanda de solicitações via Seção de Ouvidoria.

Gráfico 10 – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, no período de 01/01/2021 a 30/11/2021.

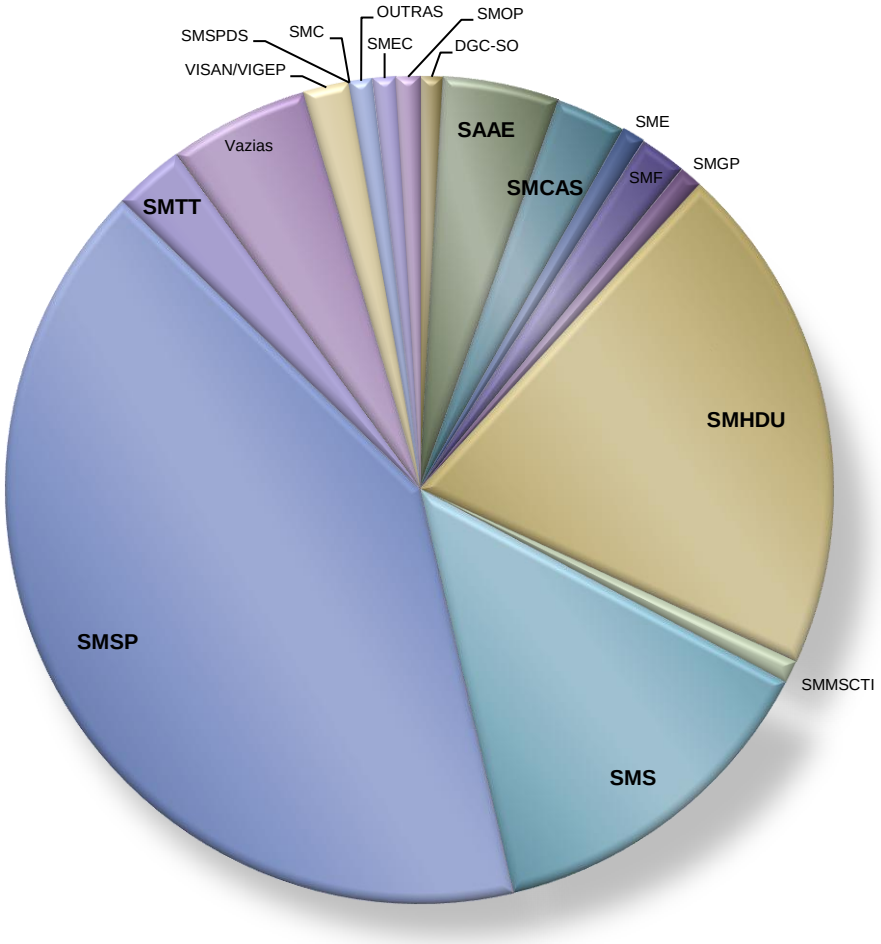


Tabela 11 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados a cada Secretaria Municipal/Autarquia, no período de 01/01/2021 a 30/11/2021.

Secretarias Municipais	Porcentagem Registros
Secretaria Municipal de Serviços Públicos	41%
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano	20%
Secretaria Municipal de Saúde	14%
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito	03%
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social	03%
Autarquia	**Porcentagem Registros**
Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE)	05%

Tabela 12 – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, em *outubro* e *novembro* de 2021.

Secretaria Municipal de Serviços Públicos	Quantidade de Protocolos Registrados	
	Outubro	Novembro
Animais	161	385
Bueiro quebrado	02	03
Cemitérios	01	06
Ecoponto	04	-
Iluminação	15	21
Limpeza de bueiro	23	13
Poda de árvore (c/ rede elétrica)	13	18
Poda de árvore (s/ rede elétrica)	25	14
Retirada de galhos e entulhos Praças Terreno Prefeitura	41	31
SMSP (sem distinção setor)	07	10
Tapa-buracos	07	17
Varrição e capina de praças	-	03
TOTAL	**299**	**521**

Rua Episcopal, 1.575, 1º andar - Centro - CEP. 13560-905 - Tel. (16) 3362-1080 - *email*: ouvidoria@saocarlos.sp.gov.br

BAIRROS

Os bairros com maior número de manifestações, de janeiro a novembro de 2021, foram **Centro** e **Santa Felícia**. A seguir, lista com os 10 bairros com maior número de manifestações:

Centro
Santa Felícia
Vila Prado
Cidade Aracy
Vila Nery
Planalto Paraíso
Cruzeiro do Sul
Embaré
Boa Vista
Jardim Ipanema

Rua Episcopal, 1.575, 1º andar - Centro - CEP. 13560-905 - Tel. (16) 3362-1080 - *email*: ouvidoria@saocarlos.sp.gov.br

DEMANDAS

As demandas mais recebidas, de janeiro a novembro de 2021, foram *"Castração de animais", "Atendimento na área da saúde", "Cemitérios", "Maus tratos de animais", "Poda de árvor" e "Limpeza de terreno particular",* respectivamente.

Tabela 13 – Quantidade (em porcentagem) de manifestações recebidas, considerando os tipos de demandas registrados de janeiro a novembro de 2021.

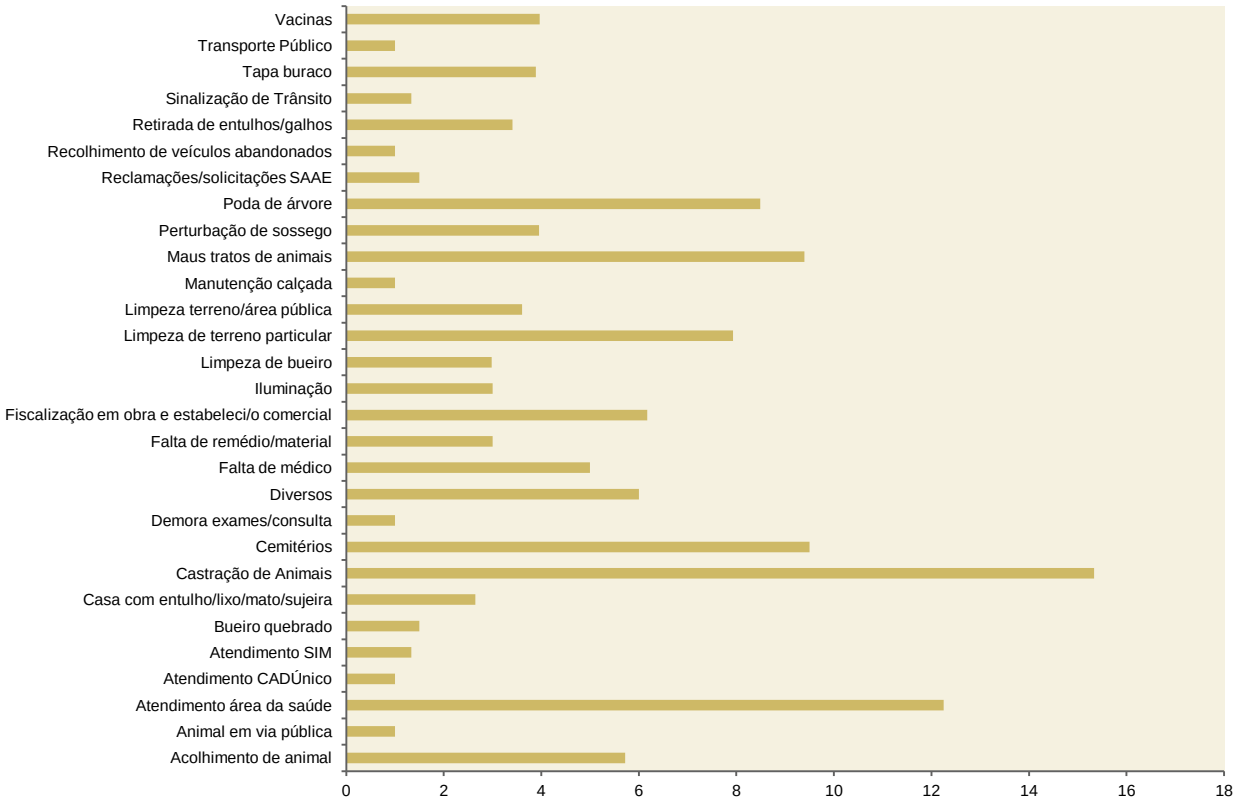
	meses										
TIPOS DE DEMANDAS	**J**	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**
Acolhimento de animal	6				3	6	6	6	5	8	6
Animal em via pública									1	1	1
Atendimento área da saúde	5	8	11	10	10	15	16	17	14	9	6
Atendimento CADÚnico								1	1		1
Atendimento SIM								1	1	2	
Bueiro quebrado									2	1	
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	4	4	5	3	2	3	3	2			
Castração de Animais									3	1	42
Cemitérios									1	18	
Coleta de lixo											
Criadores/foco de dengue											
Demora exames/consulta										1	
Descarte ilegal de lixo/entulho											
Diversos										3	9
Falta de médico								1		9	
Falta de remédio/material						5	6	2	1		1
Fiscalização em obra e estabeleci/o comercial	5	6	7	9	9	6	7	5	7	6	3
Fogo/queimada											
Iluminação	4	4			4			2	2	3	3
Invasão área pública											
Limpeza de bueiro		2			2	3		2	5	4	2
Limpeza de terreno particular	32	17	19	18	13	12	8	6	4	4	4
Limpeza terreno/área pública	6	6		5	4		3	5	3	3	3

Rua Episcopal, 1.575, 1º andar - Centro - CEP. 13560-905 - Tel. (16) 3362-1080 - *email*: ouvidoria@saocarlos.sp.gov.br

Manutenção calçada										1	
Maus tratos de animais	9	9	13	16	11	13	13	9	9	7	3
Perturbação de sossego	3	3	3	3	3	3	4	6	5	4	3
Poda de árvore	6	12	10	11	12	9	10	7	11	7	3
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore											
Ponto de ônibus											
Reclamações/solicitações SAAE										1	2
Recolhimento de veículos abandonados									1		
Retirada de entulhos/galhos	7	7	4	6	4	4	3	4	4	3	1
Sinalização de Trânsito								2		1	1
Sujeira/mau cheiro de animais											
Tapa buraco	6	5	3	4	6	7	2	4	4	1	3
Transporte Público										1	
Vacinas		4	3	3	4	5	5	4	5	1	

Obs.: Valores em %

Gráfico 14 – Porcentagem das demandas recebidas no período de 01/01/2021 a 30/11/2021.



RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A seguir, segue tabela com dados retirados do sistema da ouvidoria (13/12/2021 às 20h12).

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

Resultados da Pesquisa de Satisfação

Total de respostas: 16648										
	Atendimento Prestado					**Preenchimento do formulário**				
	Ótimo	**Bom**	**Regular**	**Ruim**	**Péssimo**	**Ótimo**	**Bom**	**Regular**	**Ruim**	**Péssimo**
Quantidade de respostas	12225	3424	738	128	133	12199	3569	680	113	87
Percentual	73.43%	20.57%	4.43%	0.77%	0.80%	73.28%	21.44%	4.08%	0.68%	0.52%

Rua Episcopal, 1.575, 1º andar - Centro - CEP. 13560-905 - Tel. (16) 3362-1080 - *email*: ouvidoria@saocarlos.sp.gov.br