



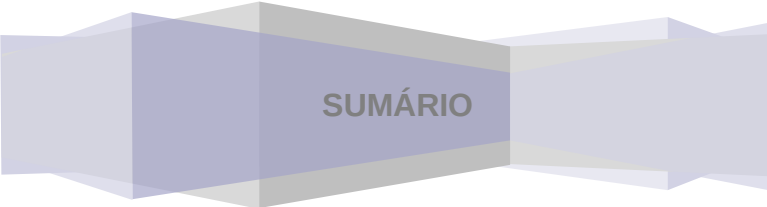
Prefeitura Municipal de São Carlos
Ouvidoria do Município

RELATÓRIO MENSAL

Janeiro de 2025

Adriana A. Antunes

Juliana K. Navari



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
OBJETIVO.....	3
METODOLOGIA.....	3
EXECUÇÃO.....	4
RESULTADOS.....	6
Análise Geral.....	6
Análise por Categoria.....	8
Origem.....	8
Demandas por dia.....	9
Tipos de manifestações.....	9
Secretarias Municipais.....	10
Regiões e Bairros.....	13
Tipos de demandas.....	16
RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	18
RESPOSTA PARA MELHORIA.....	18

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 2025, 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.

3

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 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 2025, a Ouvidoria registrou 819 manifestações, excluídas as duplicidades.

Tabela 1 - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 31/01/2025 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	819
Duplicidade	18
TOTAL	837
Protocolos não respondidos	298

6

Gráfico 1 – Porcentagem com os protocolos não respondidos, registrados de 01 a 31/01/2025 no sistema ouvidoria.

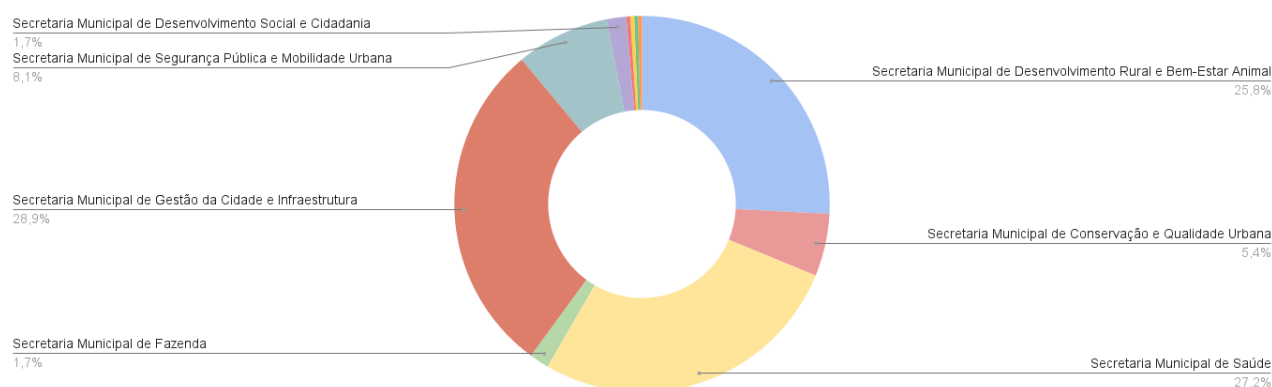


Tabela 2 - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 31/01/2025 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO	568

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

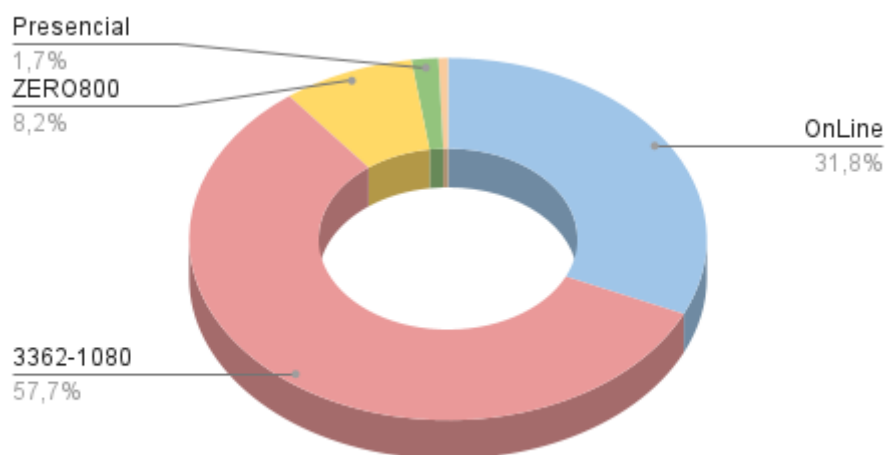
No período entre 01 a 31 de janeiro de 2025, a Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (65,9%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (31,8%), e 14 atendimentos presenciais.

Tabela 3 - Manifestações registradas de 01 a 31/01/2025 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	14
Formulário site (on-line)	266
Telefone (3362-1080)	483
Telefone (0800 770 1552)	69
E-mail	05

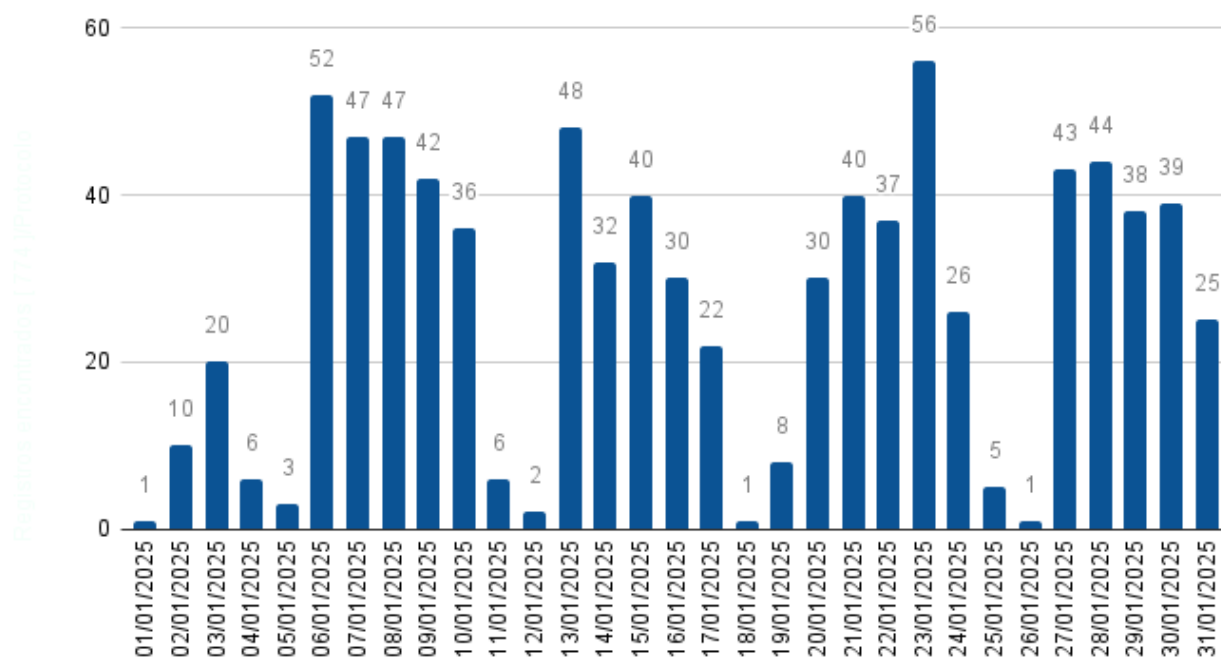
8

Gráfico 2 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 31/01/2025 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 31/01/2025.



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

No mês de janeiro, a Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncias (49,6%)** 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 31/01/2025.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias	415
Elogios	01
Reclamações	117
Solicitações	299
Sugestões	05

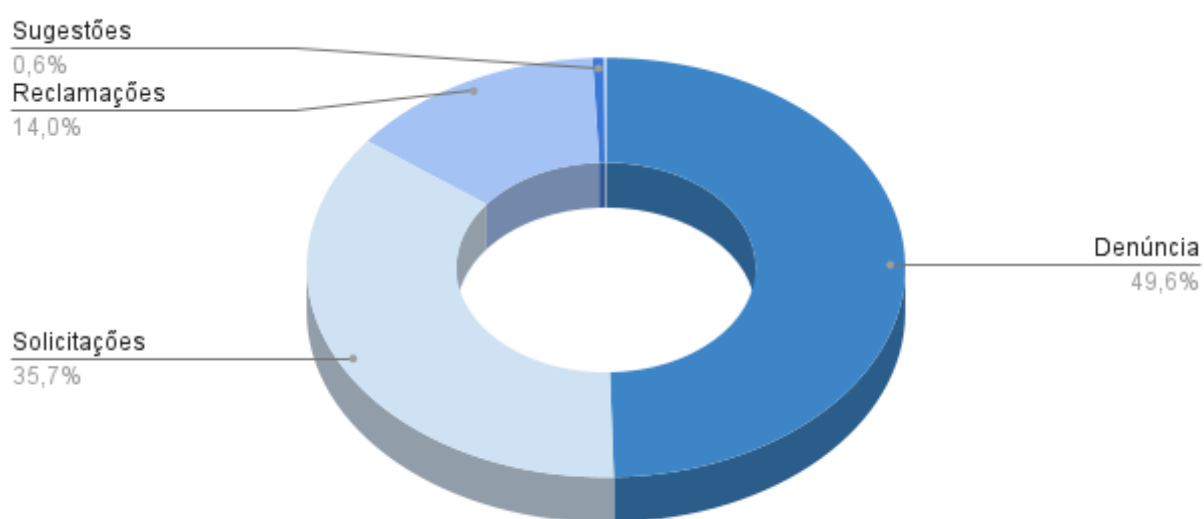


Gráfico 4 – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/01/2025.

Secretarias Municipais

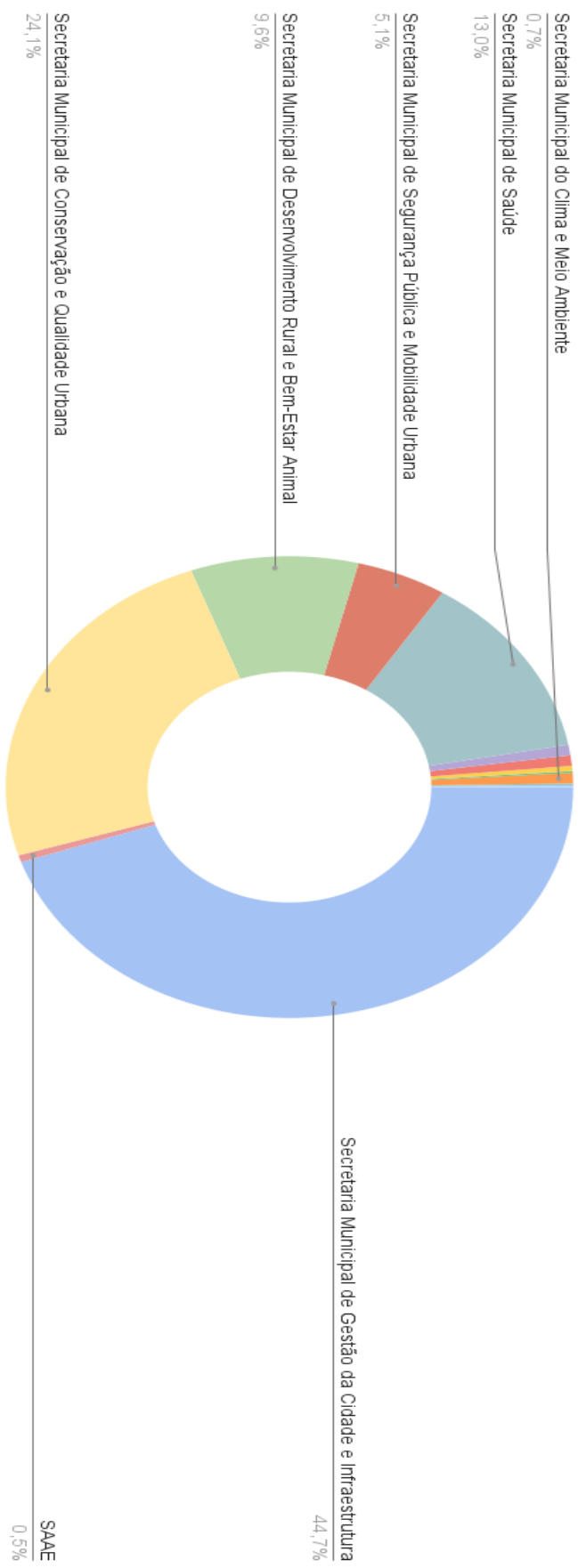
No mês de janeiro, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura (44,7%), Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana (24,1,8%), Secretaria Municipal de Saúde (13%) e Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural e Bem-Estar Animal (9,6%).

Tabela 5 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 31/01/2025.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana (SMCQU)	197
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural e Bem-Estar Animal (SMDRBEA)	78
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania (SMDSC)	06
Secretaria Municipal de Educação (SMedu)	03
Secretaria Municipal de Esporte (SMEsp)	01
Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	06
Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura (SMGCI)	365
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	01
Secretaria Municipal de Justiça (SMJ)	01
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	106
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Mobilidade Urbana (SMSPMU)	42
Secretaria Municipal do Clima e Meio Ambiente (SMCMA)	06
Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE	04
VAZIAS (*)	21

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

Gráfico 5 – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, no período de 01 a 31/01/2025.



Regiões e Bairros

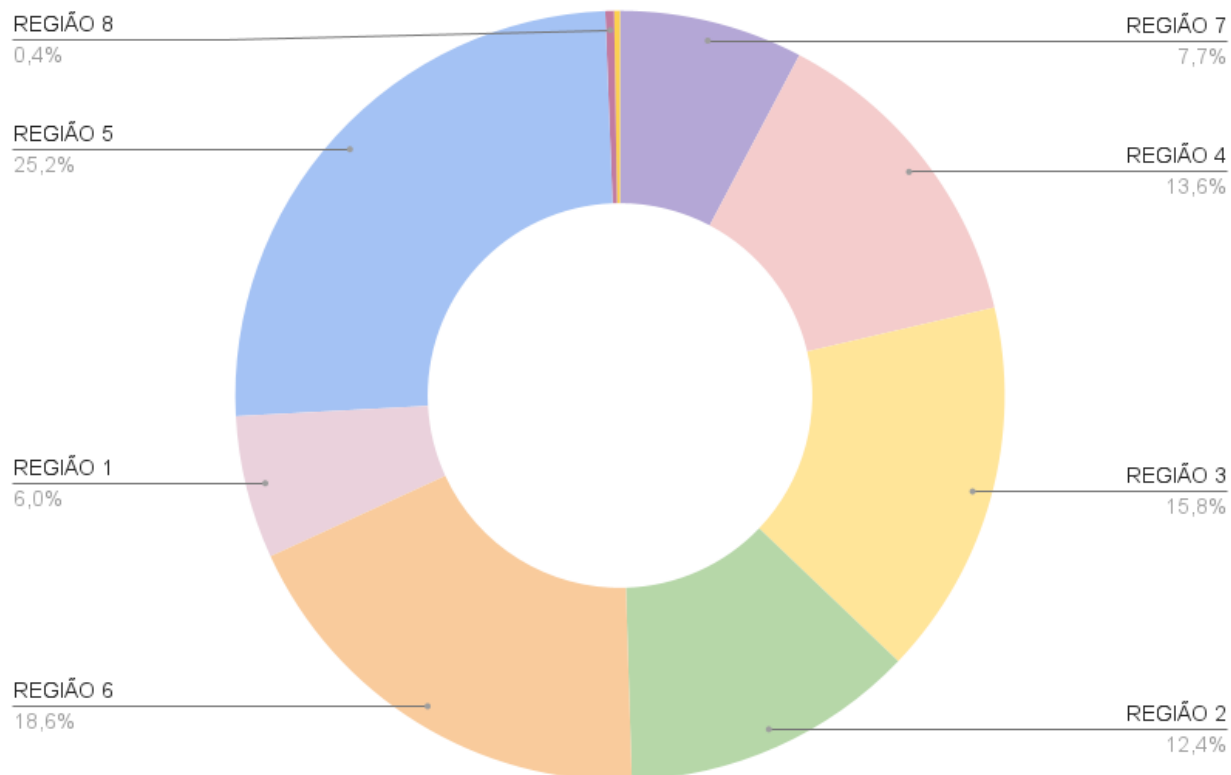
No mês de janeiro, a região “5” recebeu o maior número de manifestações (206 protocolos), seguida da região “6” (152 protocolos), região “3” (129 protocolos), região “4” (111 protocolos), região “2” (101 protocolos), região “7” (63 protocolos), região “1” (49 protocolos), região “8” (03 protocolos) e 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 31/01/2025.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Azulville	06
Centro	61
Cidade Jardim	18
Conjunto Habitacional Santa Angelina	06
Jardim Bandeirantes	08
Jardim Beatriz	21
Jardim Botafogo	11
Jardim Cardinali	08
Jardim Cruzeiro Do Sul	20
Jardim Do Bosque	08
Jardim Embaré	15
Jardim Gibertoni	09
Jardim Hikari	12
Jardim Ipanema	06
Jardim Jockey Clube	19
Jardim Macarengo	15
Jardim Munique	08
Jardim Nova Santa Paula	08
Jardim Paulista	07
Jardim Paulistano	08
Jardim Ricetti	09
Jardim Santa Tereza	07
Jardim São Carlos	11
Jardim São João Batista	07
Jardim Social Antenor Garcia	07
Jardim Tangará	08
Loteamento De Interesse Social Cidade Aracy	37

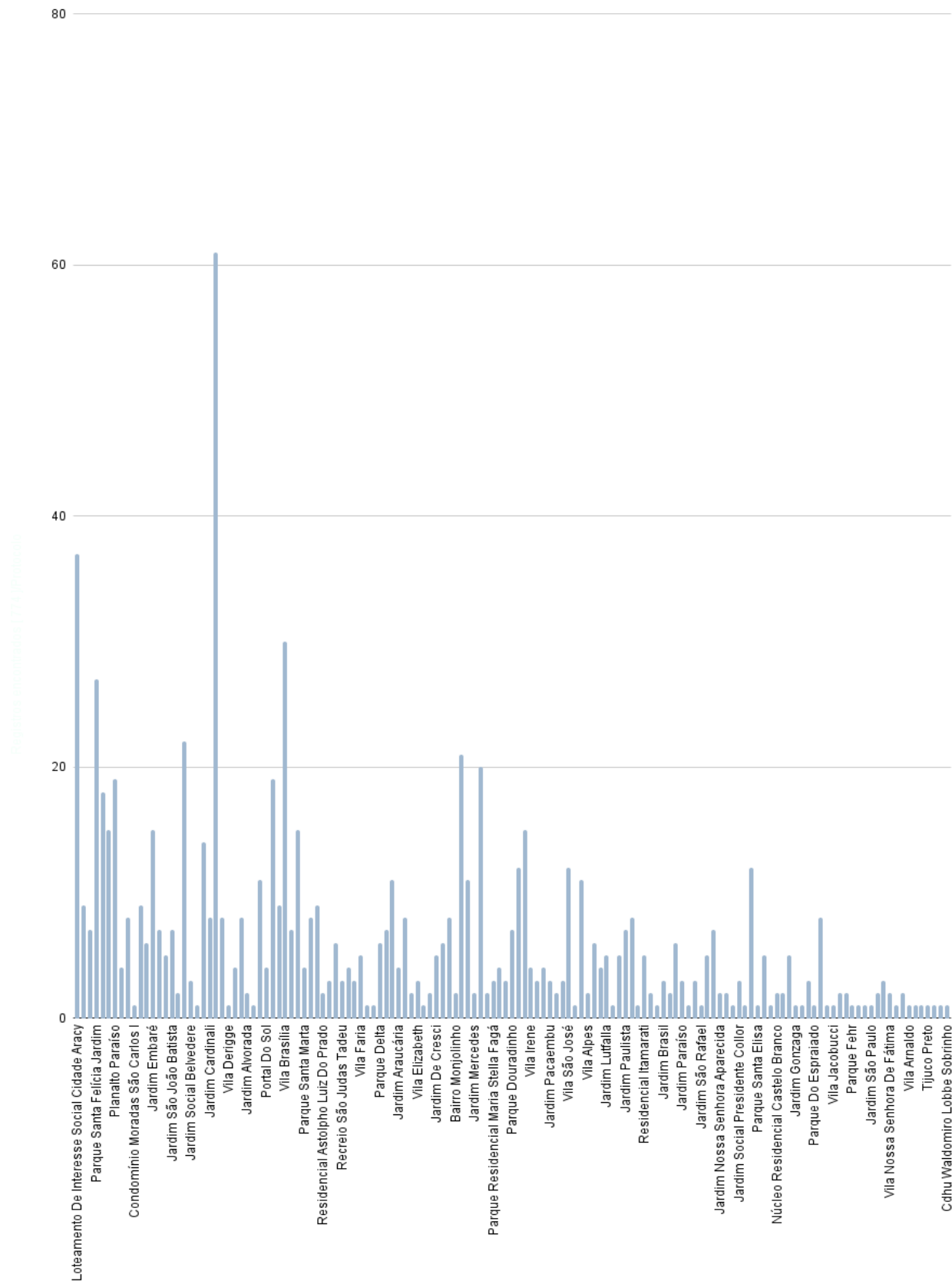
Núcleo Residencial Dr. Silvio Villari	06
Parque Delta	06
Parque Dos Timburis	07
Parque Douradinho	07
Parque Faber I	12
Parque Santa Felícia Jardim	27
Parque Santa Mônica	08
Planalto Paraíso	19
Residencial Constantino Amstalden (São Carlos VIII)	11
Residencial Deputado José Zavaglia	09
Residencial Mons. Romeu Tortorelli	07
Samambaia Residencial	07
Vila Bela Vista	08
Vila Boa Vista 1	22
Vila Brasília	30
Vila Carmen	06
Vila Costa Do Sol	15
Vila Monte Carlo	09
Vila Monteiro Gleba 1	11
Vila Nery	14
Vila Prado	15
Vila São José	12

Gráfico 6 – Quantidade de manifestações recebidas conforme as regiões, no período de 01 a 31/01/2025.



(#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 31/01/2025



Tipos de Demandas

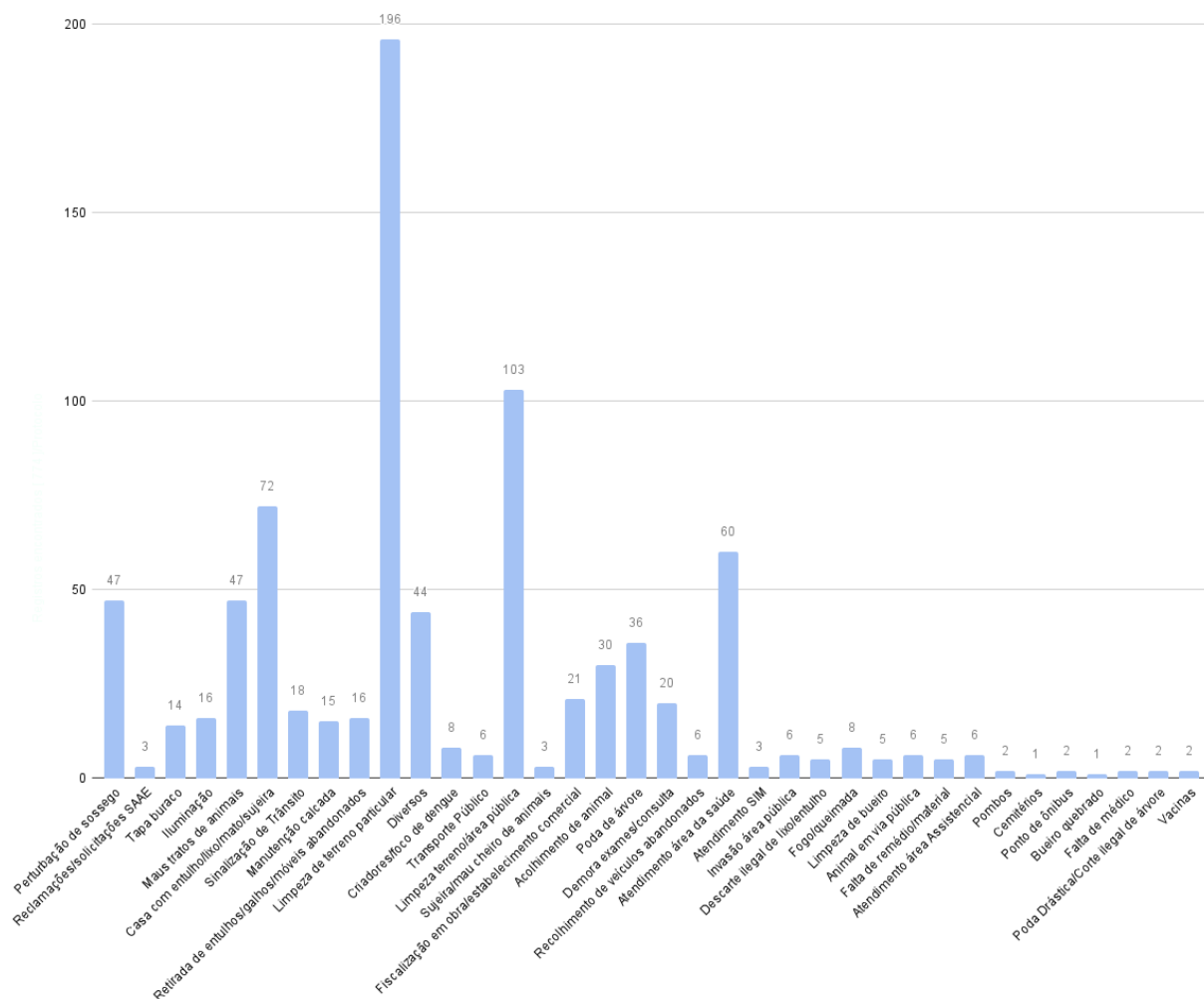
As demandas mais recebidas no mês de janeiro foram “*Limpeza de terreno particular (196)*”, “*Limpeza terreno/área pública (103)*”, “*Casa com entulho/lixo/mato/sujeira (72)*”, “*Atendimento área da saúde (60)*”, “*Maus tratos de animais (47)*” e”, “*Perturbação de sossego (47)*”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 520 protocolos.

Tabela 7 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/01/2025.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	30
Animal em via pública	06
Atendimento área Assistencial	06
Atendimento área da saúde	60
Atendimento SIM	03
Bueiro quebrado	01
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	72
Cemitérios	01
Criadores/foco de dengue	08
Demora exame/consulta	20
Descarte ilegal de lixo/entulho	05
Diversos	44
Falta de médico	02
Falta de remédios/material	05
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	21
Fogo/Queimada	08
Iluminação	16
Invasão área pública	06
Limpeza de bueiro	05
Limpeza de terreno particular	196
Limpeza terreno/área pública	103
Manutenção calçada	15
Maus tratos de animais	47
Perturbação de sossego	47
Poda de árvore	36
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	02
Pombos	02
Ponto de ônibus	02

Reclamações/solicitações SAAE	03
Recolhimento de Veículos Abandonados	06
Retirada de entulhos/galhos/móveis abandonados	16
Sinalização de Trânsito	18
Sujeira/Mau cheiro de animais	03
Tapa buraco	14
Transporte Público	06
Vacinas	02

Gráfico 7 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/01/2025.



RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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



Prefeitura Municipal de São Carlos

Ouvidoria do Município

Resultados da Pesquisa de Satisfação

Total de respostas: 36106										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	27510	5021	2225	329	1021	27559	5258	2086	306	897
Percentual	76.19%	13.91%	6.16%	0.91%	2.83%	76.33%	14.56%	5.78%	0.85%	2.48%

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 da Ouvidora 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 (aba Ouvidoria) e realizando sempre através de atendimento a educação do cliente para que este saiba que há o Canal do Cidadão.