



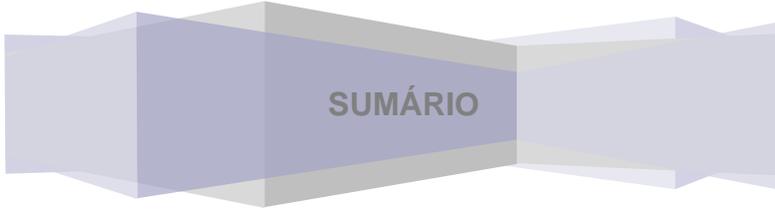
Prefeitura Municipal de São Carlos
Ouvidoria Geral do Município

RELATÓRIO MENSAL

Maio 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.....	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 maio 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	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 maio de 2024, a Ouvidoria registrou um total de 485 manifestações, excluídas as duplicidades.

Tabela 1 - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 31/05/2024 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	485
Duplicidade	64
TOTAL	549
Protocolos não respondidos	181

6

Gráfico 1 – Porcentagem com os protocolos não respondidos, registrados de 01 a 31/05/2024 no sistema ouvidoria.

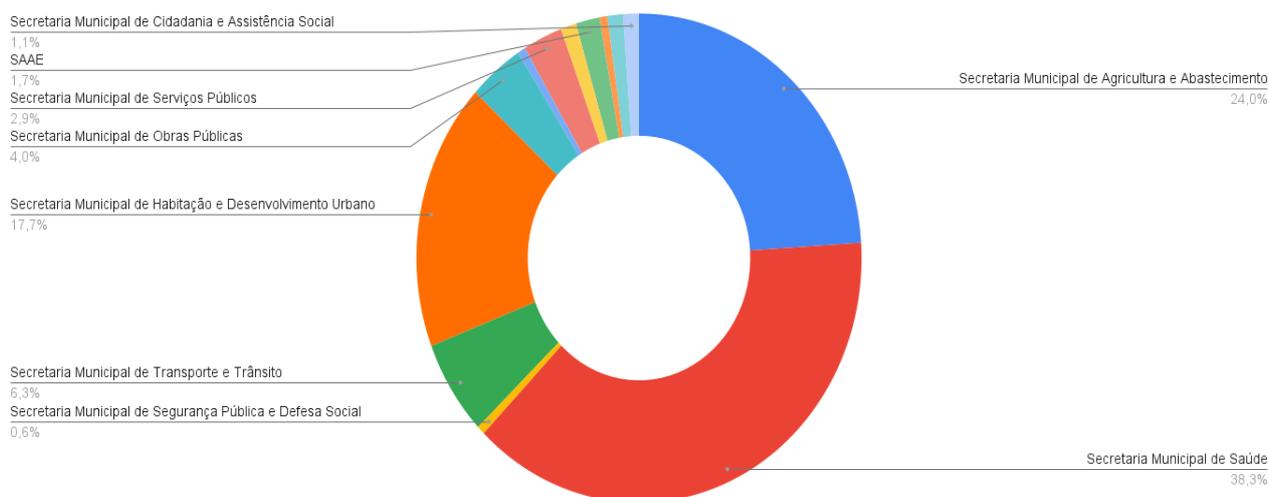


Tabela 2 - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 31/05/2024 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO	376

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

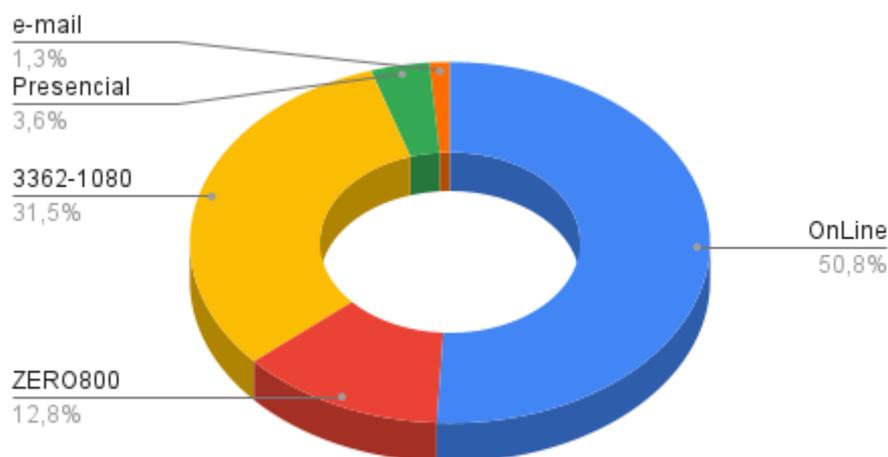
No período entre 01 a 31 de maio de 2024, a Ouvidoria realizou principalmente encaminhamento de formulários preenchidos no site (50,8%), seguido de atendimento via telefone (44,3%), e 20 atendimentos presenciais.

Tabela 3 - Manifestações registradas de 01 a 31/05/2024 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	20
Formulário site	279
Telefone (3362-1080)	173
Telefone (0800 770 1552)	70
Email	07

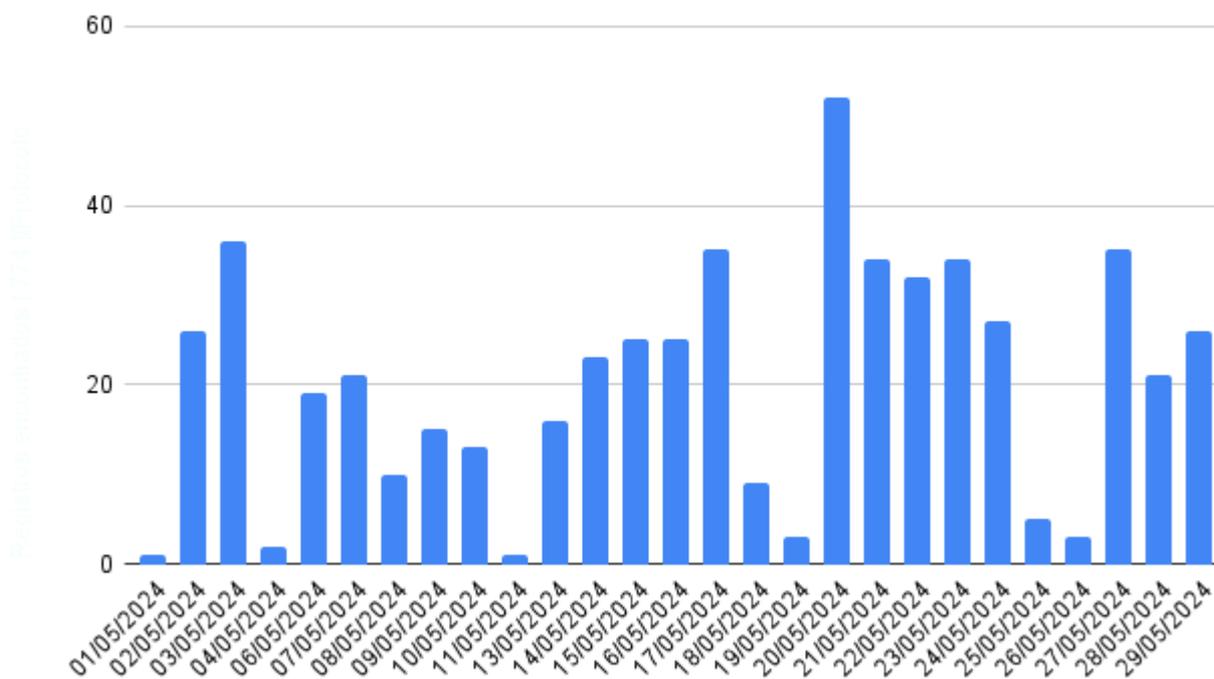
8

Gráfico 2 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 31/05/2024 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 31/05/2024.



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

No mês de maio, a Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncias (50,6%)** 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 31/05/2024.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	278
Elogios	04

Reclamação	109
Solicitação	150
Sugestão	08

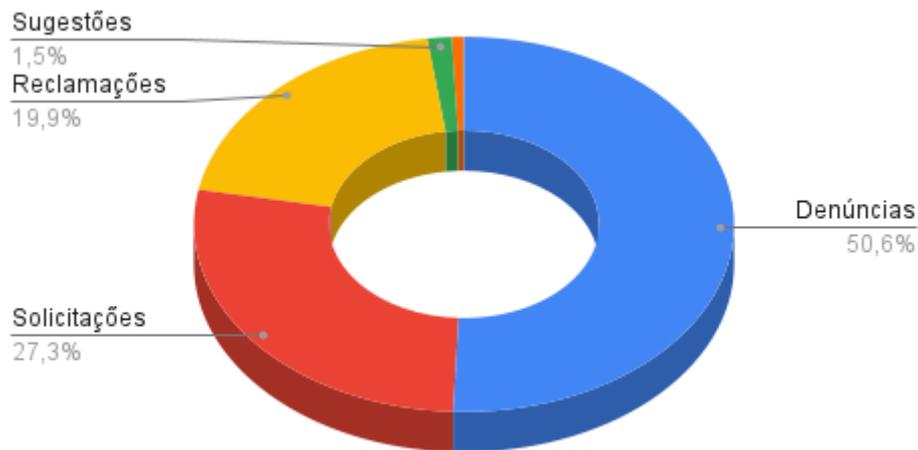


Gráfico 4 – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/05/2024.

Secretarias Municipais

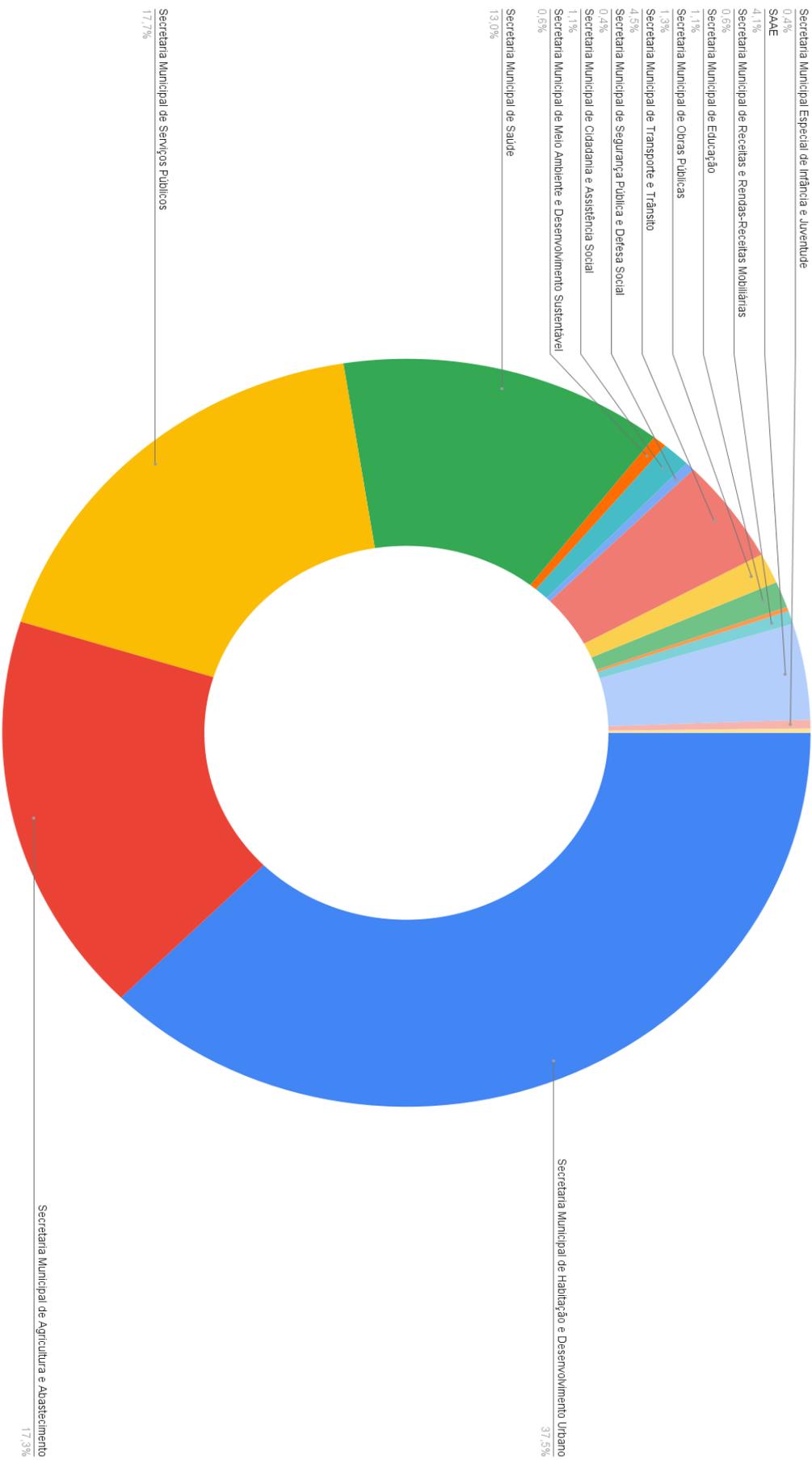
No mês de maio, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (37,5%), Secretaria Municipal de Serviços Públicos (17,7%), Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (17,3%) e Secretaria Municipal de Saúde (13,0%).

Tabela 5 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 31/05/2024.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA)	92
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	06
Secretaria Municipal de Educação (SME)	06
Secretaria Municipal de Esportes e Cultura (SMEC)	01
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMH DU)	199
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SMMADS)	03
Secretaria Municipal de Obras Públicas (SMOP)	07
Secretaria Municipal de Receitas e Rendas (SMRR)	03
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	69
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social (SMSPDS)	02
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social-Ouvidoria da Guarda Municipal	01
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	94
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	24
Secretaria Municipal Especial de Infância e Juventude (SMEIJ)	02
SAAE	22
VAZIAS (*)	18

(*) 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 31/05/2024.



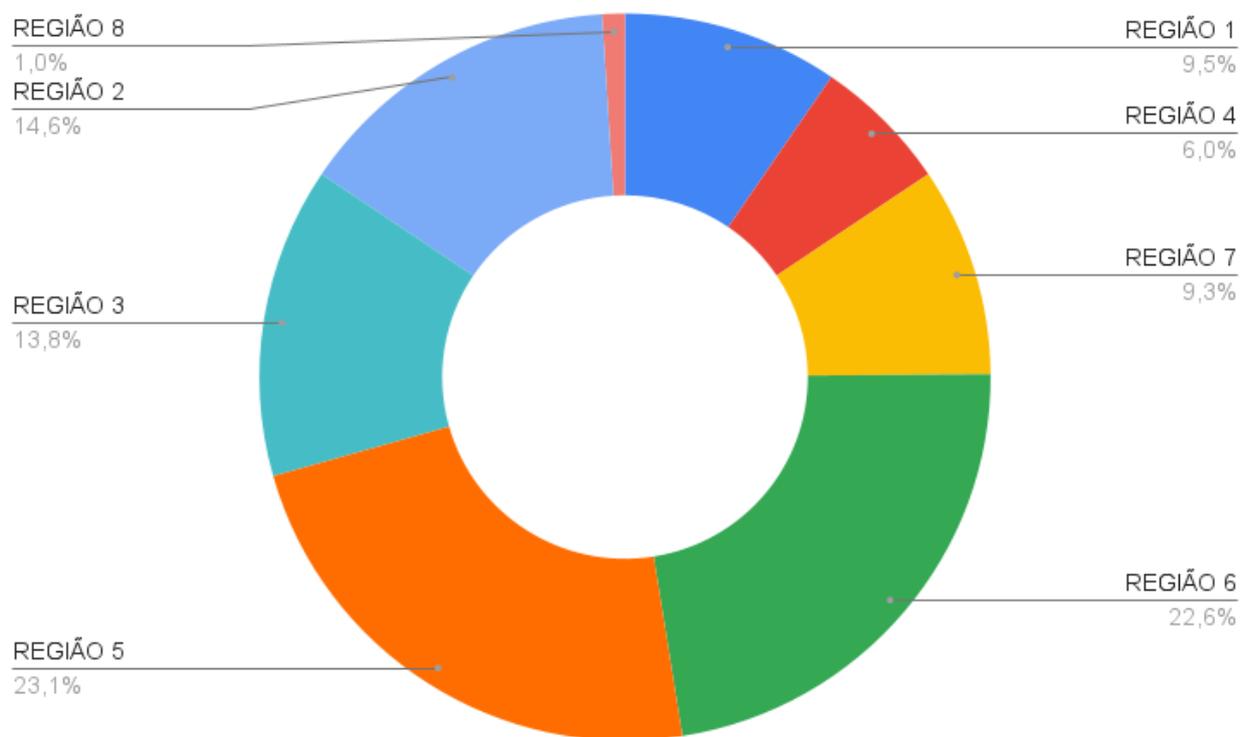
Regiões e Bairros

No mês de maio, a região “5” recebeu o maior número de manifestações (138 protocolos), seguida da região “6” (119 protocolos), região “2” (76 protocolos), região “3” (74 protocolos), região “1” (52 protocolos), região “7” (54 protocolos), região “4” (29 protocolos) e região “8” (05 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 31/05/2024.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	39
Cidade Jardim	16
Conjunto Habitacional Planalto Verde	07
Jardim Cruzeiro do Sul	21
Jardim Embaré	14
Jardim Hikari	06
Jardim Jockey Clube	10
Jardim Macarengo	33
Jardim Munique	07
Jardim Paulista	06
Jardim Ricetti	06
Jardim Tangará	06
Loteamento de Interesse Social Cidade Aracy	31
Parque Douradinho	09
Parque Santa Felícia Jardim	22
Planalto Paraíso	15
Residencial Constantino Amstalden (São Carlos VIII)	11
Samambaia Residencial	07
Vila Boa Vista 1	20
Vila Carmen	08
Vila Monte Carlo	10
Vila Nery	06
Vila Prado	19
Vila Santa Isabel	07

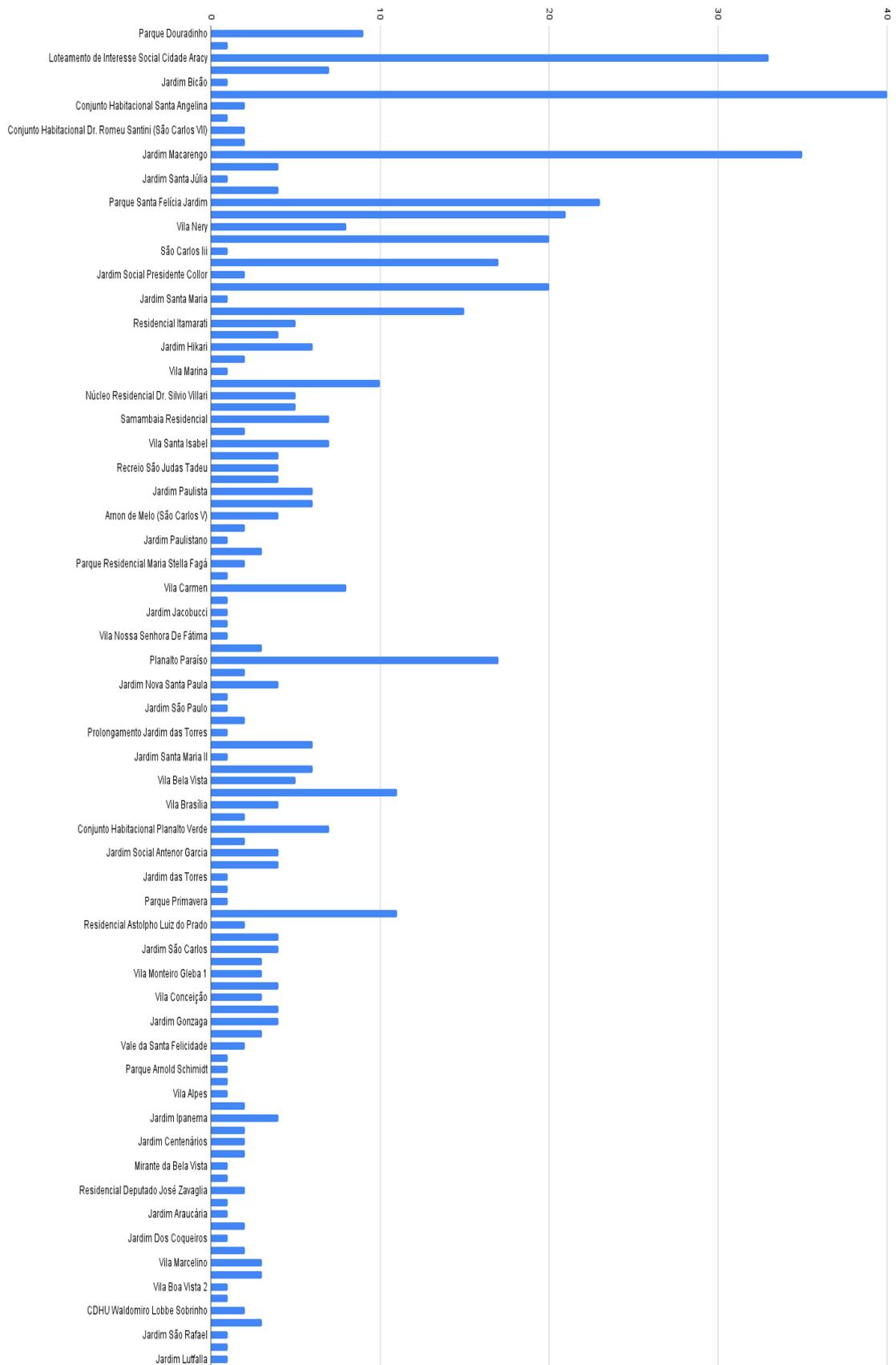
Gráfico 6 – Quantidade de manifestações recebidas conforme as regiões, no período de 01 a 31/05/2024.



(#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 31/05/2024.

Respostas em escala Likert (Respostas)



Tipos de Demandas

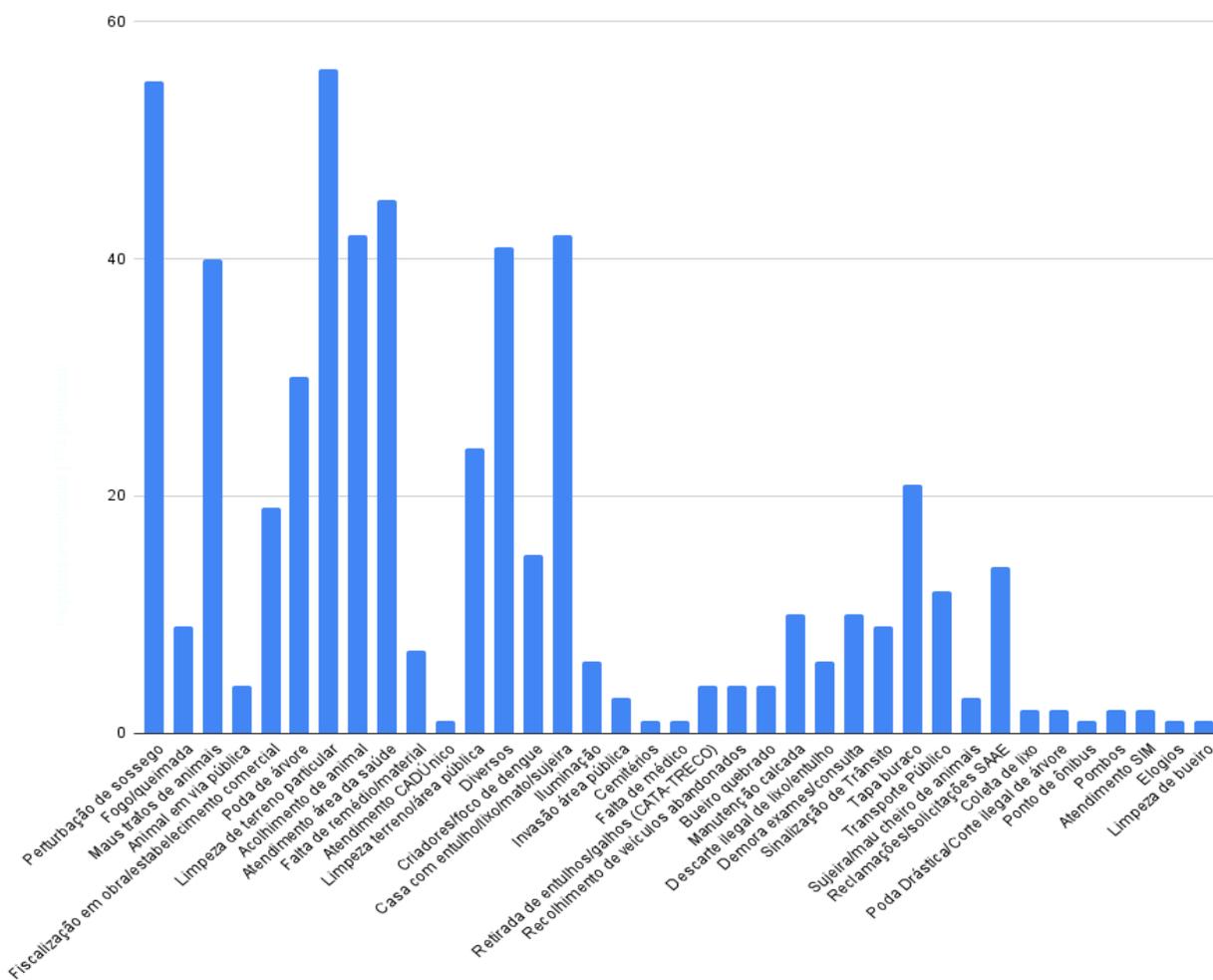
As demandas mais recebidas no mês de maio foram “*Limpeza de terrenos particulares (56)*”, “*Perturbação de sossego (55)*”, “*Atendimento Área da Saúde (45)*” e “*Casa com entulho/lixo/mato/sujeira (42)*” juntamente com “*Acolhimento de animal (42)*”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 180 protocolos.

Tabela 7 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/052024.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	42
Animal em via pública	04
Atendimento área da saúde	45
Atendimento CADÚnico	01
Atendimento SIM	02
Bueiro quebrado	04
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	42
Cemitérios	01
Coleta de Lixo	02
Criadores/foco de dengue	15
Demora exame/consulta	10
Descarte ilegal de lixo	06
Diversos	41
Elogios	01
Falta de Médico	01
Falta de remédios/material	07
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	19
Fogo/Queimada	09
Iluminação	06
Invasão área pública	03
Limpeza de Bueiro	01
Limpeza de terreno particular	56
Limpeza terreno/área pública	24
Manutenção calçada	10
Maus tratos de animais	40
Perturbação de sossego	55
Poda de árvore	30
Pombos	02

Poda drástica/Corte Ilegal de Árvores	02
Ponto de ônibus	01
Reclamações SAAE	14
Recolhimento de Veículos Abandonados	04
Retirada de Galhos/Entulho (CATA-TRECO)	04
Sinalização de Trânsito	09
Sujeira/Mau cheiro de animais	03
Tapa buraco	21
Transporte Público	12

Gráfico 7 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/05/2024.



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: 32766										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	24824	4787	1877	305	973	24882	4996	1736	288	864
Percentual	75.76%	14.61%	5.73%	0.93%	2.97%	75.94%	15.25%	5.30%	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 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.

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.