



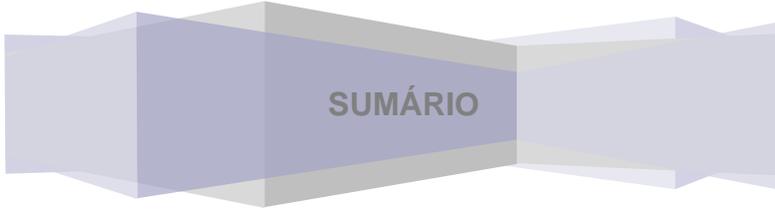
Prefeitura Municipal de São Carlos  
Ouvidoria do Município

# ***RELATÓRIO MENSAL***

**Novembro de 2024**

**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 30 de novembro 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 município (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

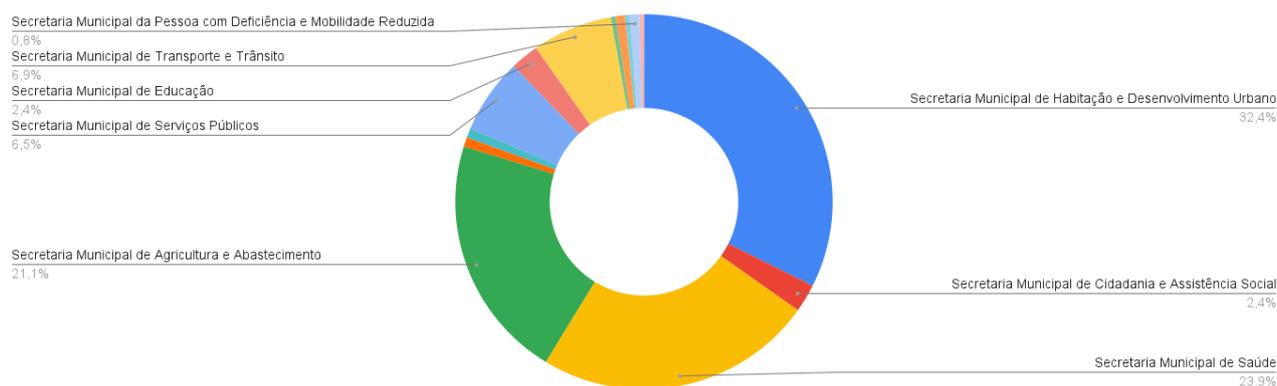
A quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria, registradas e encaminhadas às Secretarias Municipais responsáveis pelas demandas pode ser observada na tabela 1. Portanto, observa-se que no mês de novembro de 2024, a Ouvidoria registrou um total de 447 manifestações, excluídas as duplicidades.

**Tabela 1** - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 30/11/2024 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	451
Duplicidade	04
<b>TOTAL</b>	<b>447</b>
<b>Protocolos não respondidos</b>	<b>248</b>

6

**Gráfico 1** – Porcentagem com os protocolos não respondidos, registrados de 01 a 30/11/2024 no sistema ouvidoria.



**Tabela 2** - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 30/11/2024 no sistema ouvidoria.

<b>Manifestações</b>	<b>Quantidade de Protocolos Registrados</b>
SIGILO/SIGILOSO	259

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

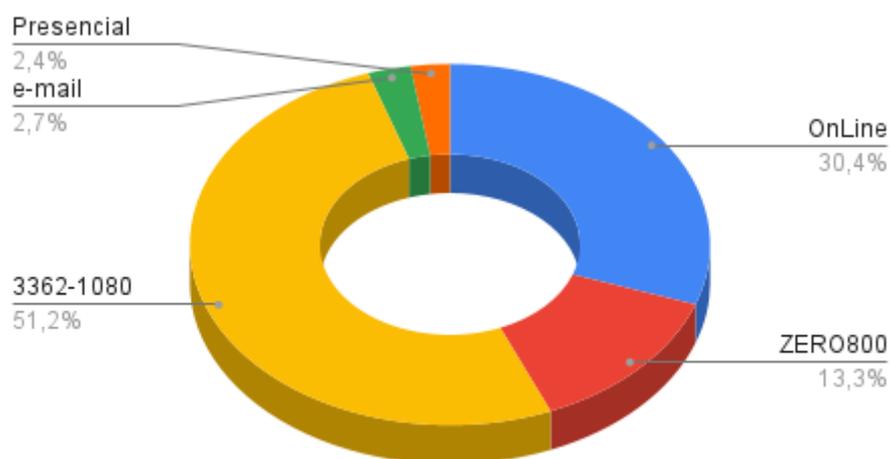
No período entre 01 a 30 de novembro de 2024, a Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (64,5%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (30,4%), e 11 atendimentos presenciais.

**Tabela 3** - Manifestações registradas de 01 a 30/11/2024 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	11
Formulário site (on-line)	137
Telefone (3362-1080)	231
Telefone (0800 770 1552)	60
E-mail	12

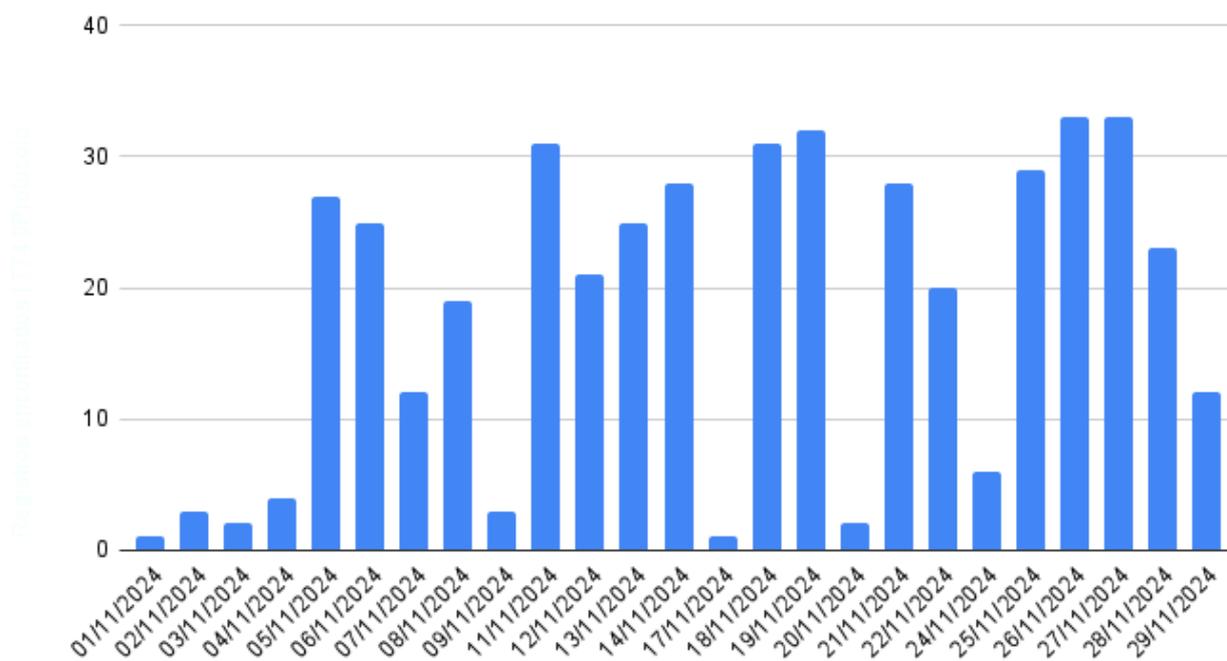
8

**Gráfico 2** – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 30/11/2024 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 30/11/2024.

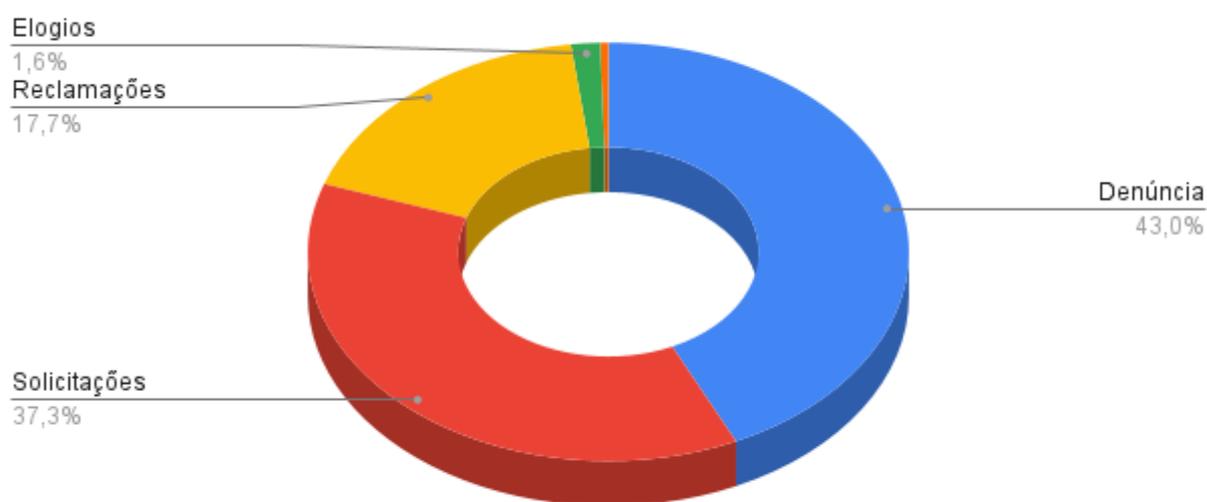


**Tipos de manifestações** - denúncia | solicitação | reclamação | elogio | sugestão

No mês de novembro, a Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncias (43 %)** 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 30/11/2024.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias	194
Elogios	07
Reclamações	80
Solicitações	168
Sugestões	02



**Gráfico 4** – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 30/11/2024.

### Secretarias Municipais

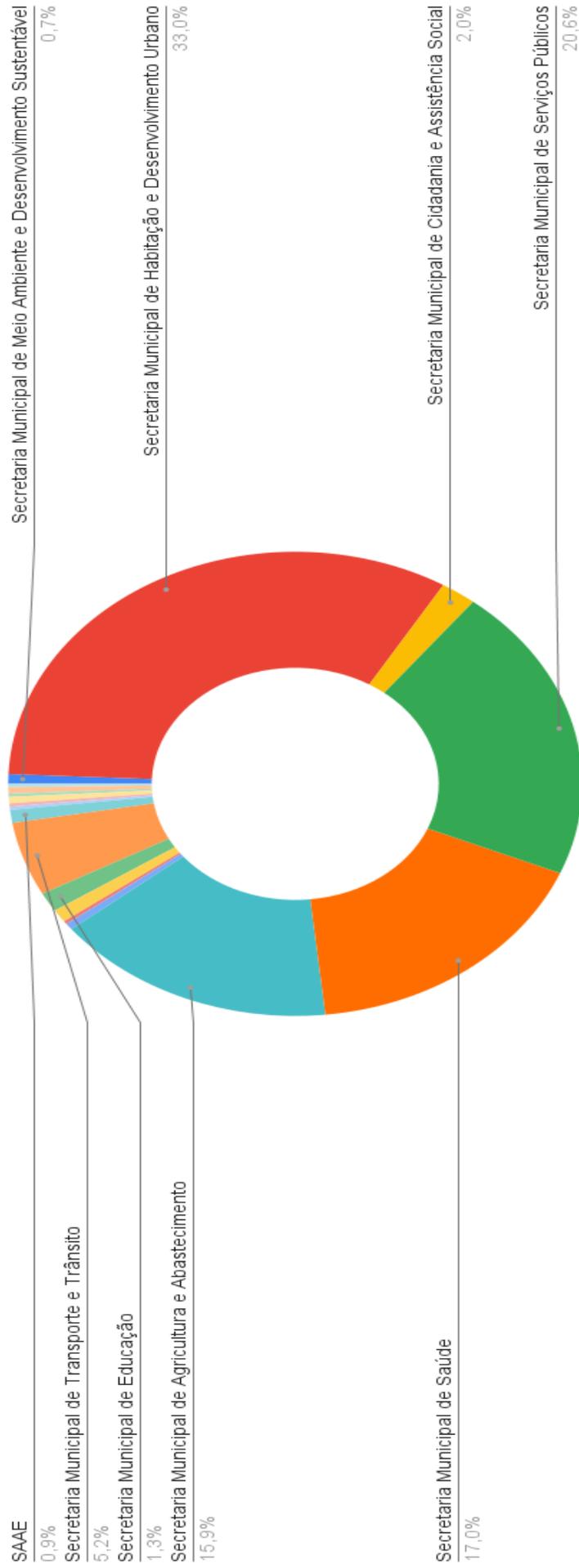
No mês de novembro, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (33%), Secretaria Municipal de Serviços Públicos (20,6%), Secretaria Municipal de Saúde (17%) e Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (15,9 %).

**Tabela 5** – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 30/11/2024.

<b>Secretarias Municipais</b>	<b>Quantidade de Protocolos Registrados</b>
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPDMR)	02
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA)	71
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	09
Secretaria de Comunicação (SMC)	02
Secretaria Municipal de Educação (SME)	06
Secretaria Municipal de Esportes e Cultura (SMEC)	01
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	01
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	147
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SMMADS)	03
Secretaria Municipal de Receitas e Rendas (SMRR)	04
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	76
Secretaria Municipal de Relações Legislativas e Institucionais (SMRLI)	01
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social (SMSPDS)	02
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social-Departamento de Defesa Civil	01
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social-Ouvidoria da Guarda Municipal	01
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	92
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	23
SAAE	04
VAZIAS (*)	05

(\*) 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 30/11/2024.



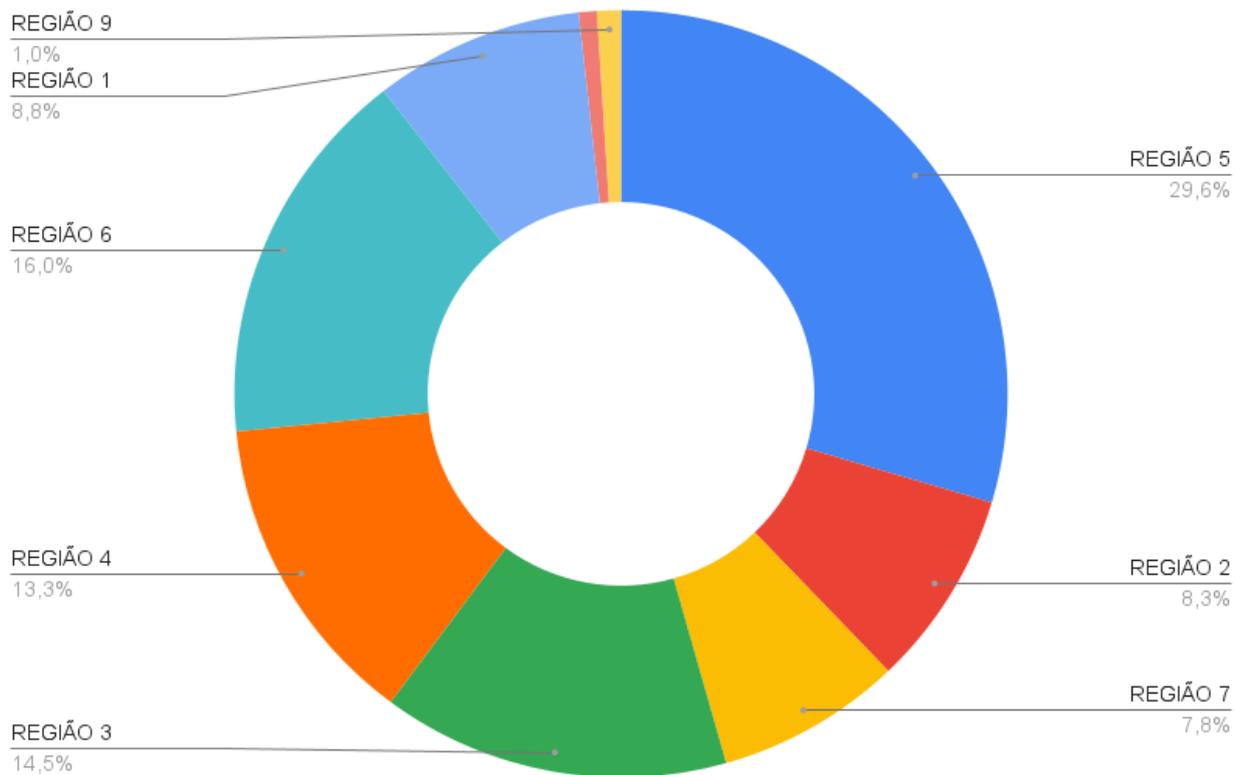
## Regiões e Bairros

No mês de novembro, a região “5” recebeu o maior número de manifestações (132 protocolos), seguida da região “6” (76 protocolos), região “3” (64 protocolos), região “4” (60 protocolos), região “1” (37 protocolos), região “2” (37 protocolos), região “7” (37 protocolos), região “8” (04 protocolos) e região “9” (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 30/11/2024.

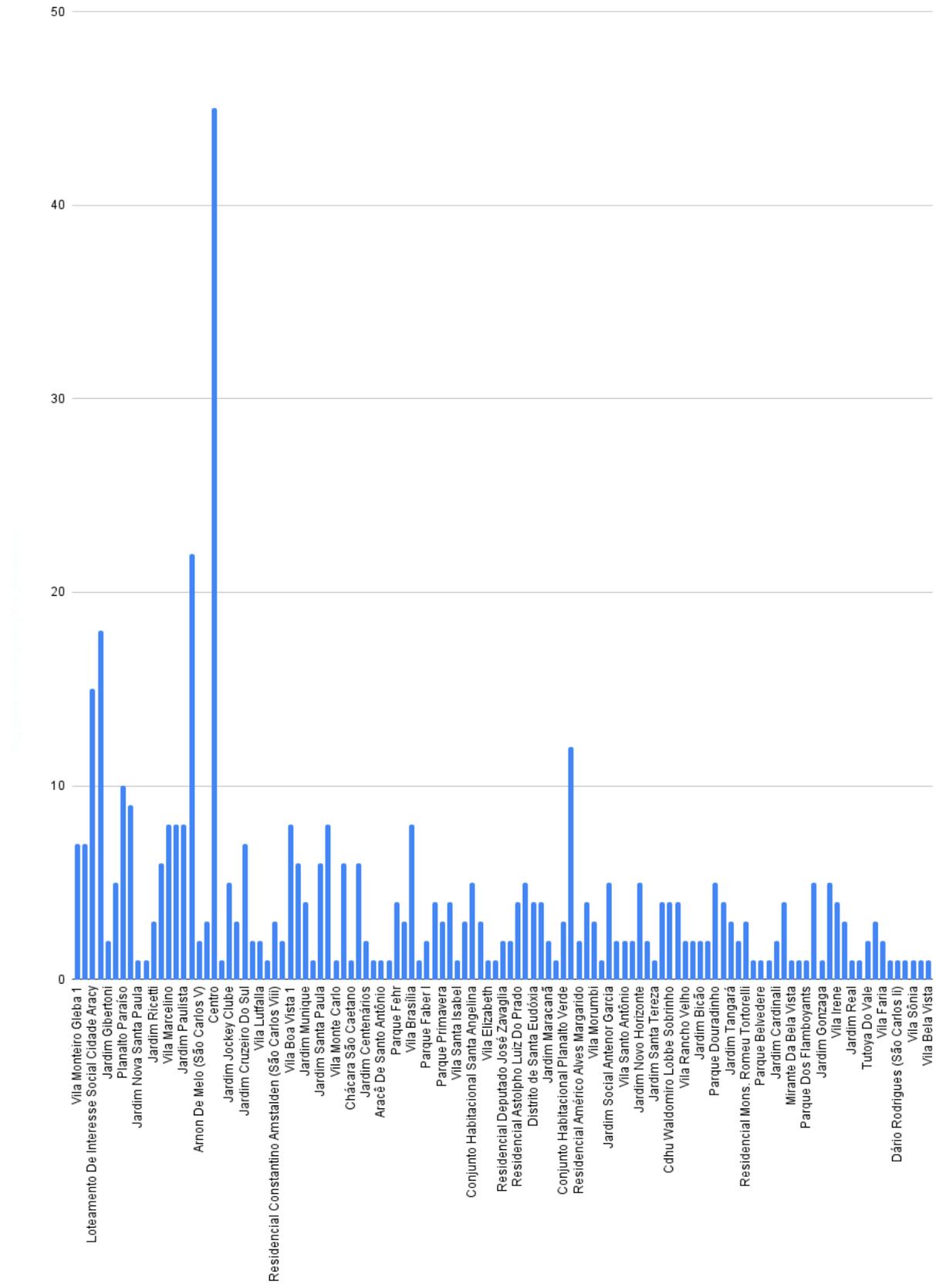
Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	45
Cidade Jardim	07
Jardim Beatriz	06
Jardim Cruzeiro Do Sul	07
Jardim Embaré	06
Jardim Macarengo	09
Jardim Nossa Senhora Aparecida	08
Jardim Paulista	08
Jardim Santa Paula	06
Loteamento de Interesse Social Cidade Aracy	15
Parque Santa Felícia Jardim	18
Planalto Paraíso	10
Residencial Eduardo Abdelnur	08
Residencial Itamarati	06
Vila Boa Vista 1	08
Vila Brasília	08
Vila Costa Do Sol	06
Vila Marcelino	08
Vila Monteiro Gleba 1	06
Vila Nery	22
Vila Prado	12

**Gráfico 6** – Quantidade de manifestações recebidas conforme as regiões, no período de 01 a 30/11/2024.



(#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 30/11/2024.



## Tipos de Demandas

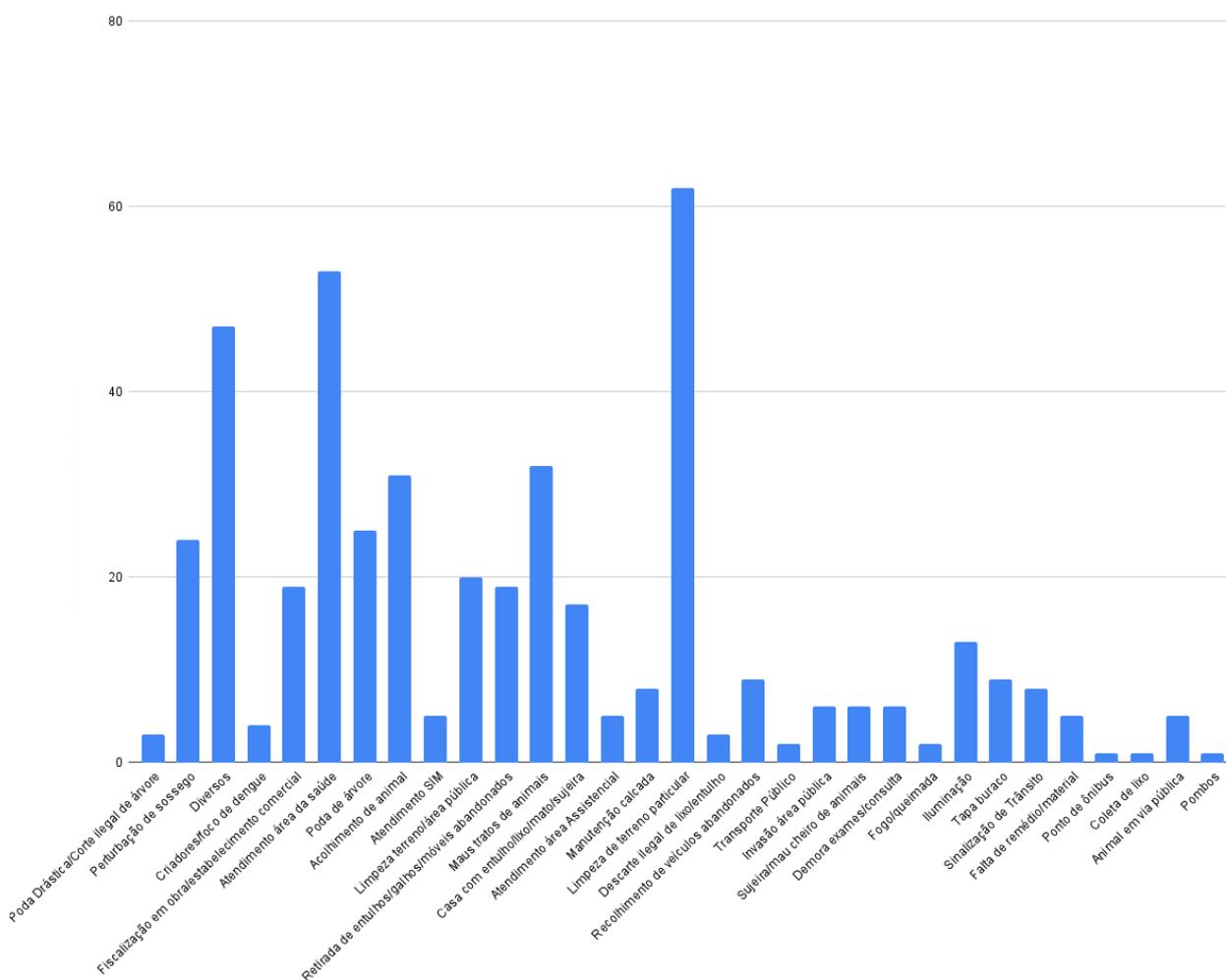
As demandas mais recebidas no mês de novembro foram “*Limpeza de terreno particular (62)*”, “*Atendimento área da saúde (53)*”, “*Diversos (47)*”, “*Maus tratos de animais (32)*”, “*Acolhimento de animal (31)*” e “*Poda de árvore (25)*”, “*Perturbação de sossego (24)*”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 270 protocolos.

**Tabela 7** – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/11/2024.

<b>Demandas</b>	<b>Quantidade de Protocolos Registrados</b>
Acolhimento de animal	31
Animal em via pública	05
Atendimento área Assistencial	05
Atendimento área da saúde	53
Atendimento SIM	05
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	17
Coleta de Lixo	01
Criadores/foco de dengue	04
Demora exame/consulta	06
Descarte ilegal de lixo/entulho	03
Diversos	47
Falta de remédios/material	05
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	19
Fogo/Queimada	02
Iluminação	13
Invasão área pública	06
Limpeza de terreno particular	62
Limpeza terreno/área pública	20
Manutenção calçada	08
Maus tratos de animais	32
Perturbação de sossego	24
Poda de árvore	25
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	03
Pombos	01
Ponto de ônibus	01
Recolhimento de Veículos Abandonados	09
Retirada de entulhos/galhos/móveis abandonados	19
Sinalização de Trânsito	08

Sujeira/Mau cheiro de animais	06
Tapa buraco	09
Transporte Público	02

**Gráfico 7** – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/11/2024.



## 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: 34953										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	26597	4948	2089	322	997	26643	5179	1952	300	879
Percentual	76.09%	14.16%	5.98%	0.92%	2.85%	76.23%	14.82%	5.58%	0.86%	2.51%

#### 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](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.