



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

RELATÓRIO MENSAL

Julho de 2022

Daiane G. Lopes
Chefe da Seção de Ouvidoria



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
OBJETIVO.....	3
METODOLOGIA.....	3
EXECUÇÃO.....	5
RESULTADOS.....	6
Análise Geral.....	6
Análise por Categoria.....	7
Origem.....	7
Demandas por dia.....	8
Tipos de manifestações.....	9
Secretarias Municipais.....	10
Bairros.....	13
Tipos de demandas.....	15

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 Seção de Ouvidoria fazer relatórios com indicadores das manifestações recebidas.

Portanto, o atual Relatório compreende os dados do período de 01 a 31 de julho de 2022, 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 - 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.

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.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Tipos de Atendimento	Contato/Endereço	Horário de Atendimento
Email	ouvidoria@saocarlos.sp.gov.br	24h
Links para acesso ao formulário online	http://www.saocarlos.sp.gov.br/index.php/utilidade-publica/ouvidoria.html http://servicos.saocarlos.sp.gov.br/ouvidoria/munícipe.php (formulário online)	24h
Telefones	(16) 3362 1080 0800 770 1552 156	Segunda a sexta-feira 8h às 18h
Presencial	Paço Municipal (1º andar) R. Episcopal, 1575, Centro - São Carlos/SP	Segunda a sexta-feira 9h 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 Seção de Ouvidoria obedece ao disposto na Lei Federal nº 13.460/17 e Lei Municipal nº 12.753/2001.

RESULTADOS

ANÁLISE GERAL

A quantidade de manifestações recebidas pela Seção de Ouvidoria, registradas e encaminhadas às Secretarias Municipais responsáveis pelas demandas pode ser observada na tabela 1. Portanto, observa-se que no mês de julho de 2022, a Seção de Ouvidoria registrou um total de 564 manifestações.

Tabela 1 - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 31/07/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	548
Duplicidade	16
TOTAL	564

6

Tabela 2 - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 31/07/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO/ANÔNIMO	206

Com base em todos os canais de comunicação de atendimento da Seção de Ouvidoria, a análise por categoria foi feita discriminando-se os dados conforme a origem, demanda por dia, tipos de manifestações, Secretarias Municipais, bairros e tipos de demandas.

ANÁLISE POR CATEGORIA

Origem - presencial | formulário online | telefone | email

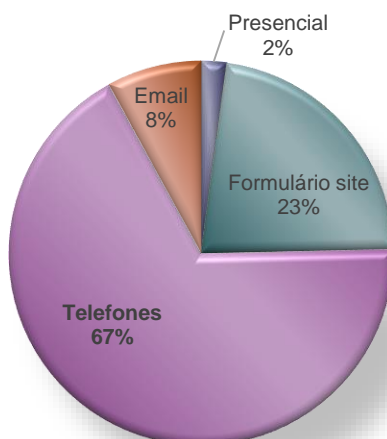
No período entre 01 a 31 de julho de 2022, a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (67%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (23%), 45 registros a partir de solicitações enviadas por e-mail e 12 atendimentos presenciais.

Tabela 3 - Manifestações registradas de 01 a 31/07/2022 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	12
Formulário site	127
Telefone (156)	02
Telefone (3362 1080)	37
Telefone (0800 770 1552)	341
Email	45

7

Gráfico 3.1 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 31/07/2022 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.



Demanda por dia

Tabela 4 – Total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem, no período de 01 a 15/07/2022.

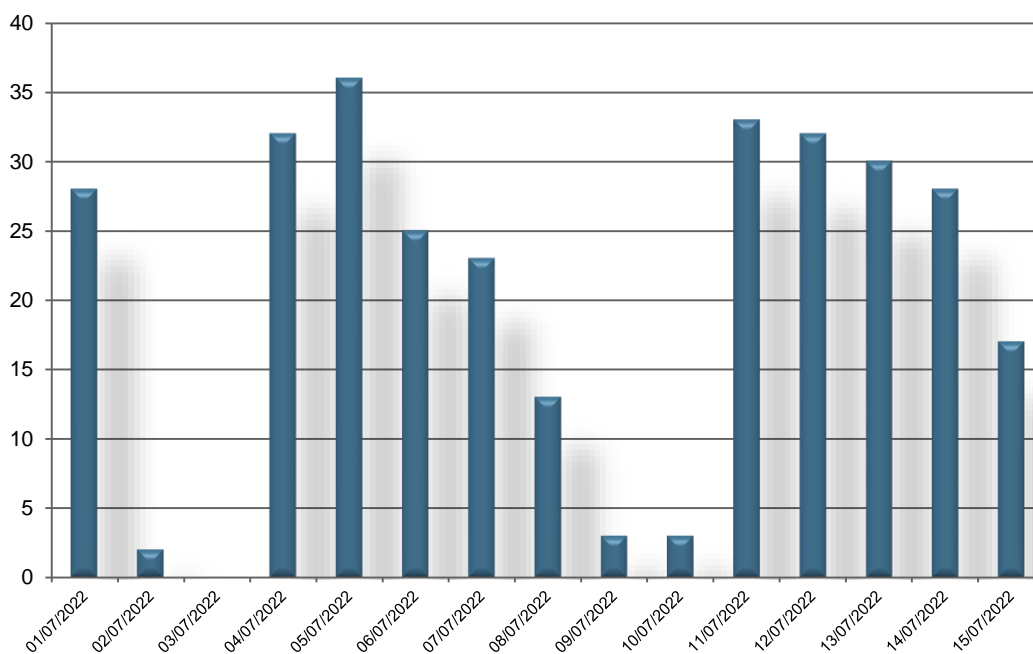
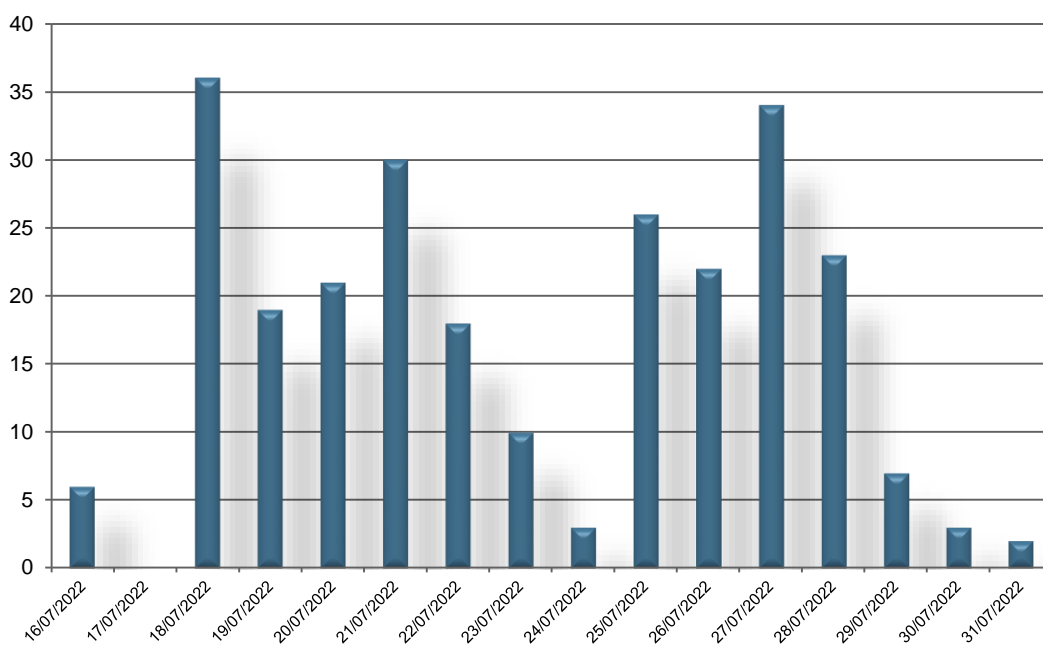


Tabela 5 – Total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem, no período de 16 a 31/07/2022.



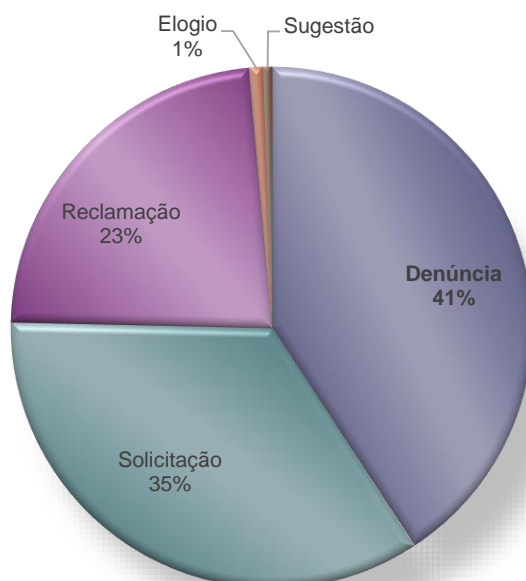
Tipos de manifestações - denúncia | solicitação | reclamação | elogio | sugestão

No mês de julho, a Seção de Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncia (41%)** e **solicitações (35%)** dos munícipes, seguido de reclamações, elogios e sugestões respectivamente.

Tabela 6 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 31/07/2022.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	230
Solicitação	195
Reclamação	131
Elogio	05
Sugestão	03

Gráfico 6.1 – Porcentagem dos tipos de manifestações registrados no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/07/2022.



Secretarias Municipais

No mês de julho, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Serviços Públicos (42%) e para a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (26%). Já na tabela 8 é possível identificar a quantidade de protocolos recebidos por cada setor da SMSP.

Tabela 7 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais, no período de 01 a 31/07/2022.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Gabinete do Prefeito	01
Progresso e Habitação São Carlos (PROHAB)	01
Seção de Controle Interno (DGC-SCI)	01
Seção de Ouvidoria (DGC-SO)	09
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA)	01
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	06
Secretaria Municipal de Educação (SME)	05
Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	07
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	02
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	149
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, Ciência, Tecnologia e Inovação (SMMACTI)	02
Secretaria Municipal de Obras Públicas (SMOP)	03
Secretaria Municipal de Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPDMR)	03
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	66
Secretaria Municipal de Saúde (SMS) - VISAN/VIGEP	08
Secretaria Municipal de Segurança Pública (SMSPDS - DDC)	01
Secretaria Municipal de Segurança Pública (SMSPDS - OG)	06
Secretaria Municipal Especial de Infância e Juventude (SMEIJ)	01

Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	237
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	16
Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE)	10
VAZIAS (*)	28

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

Gráfico 7.1 – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, no período de 01 a 31/07/2022.

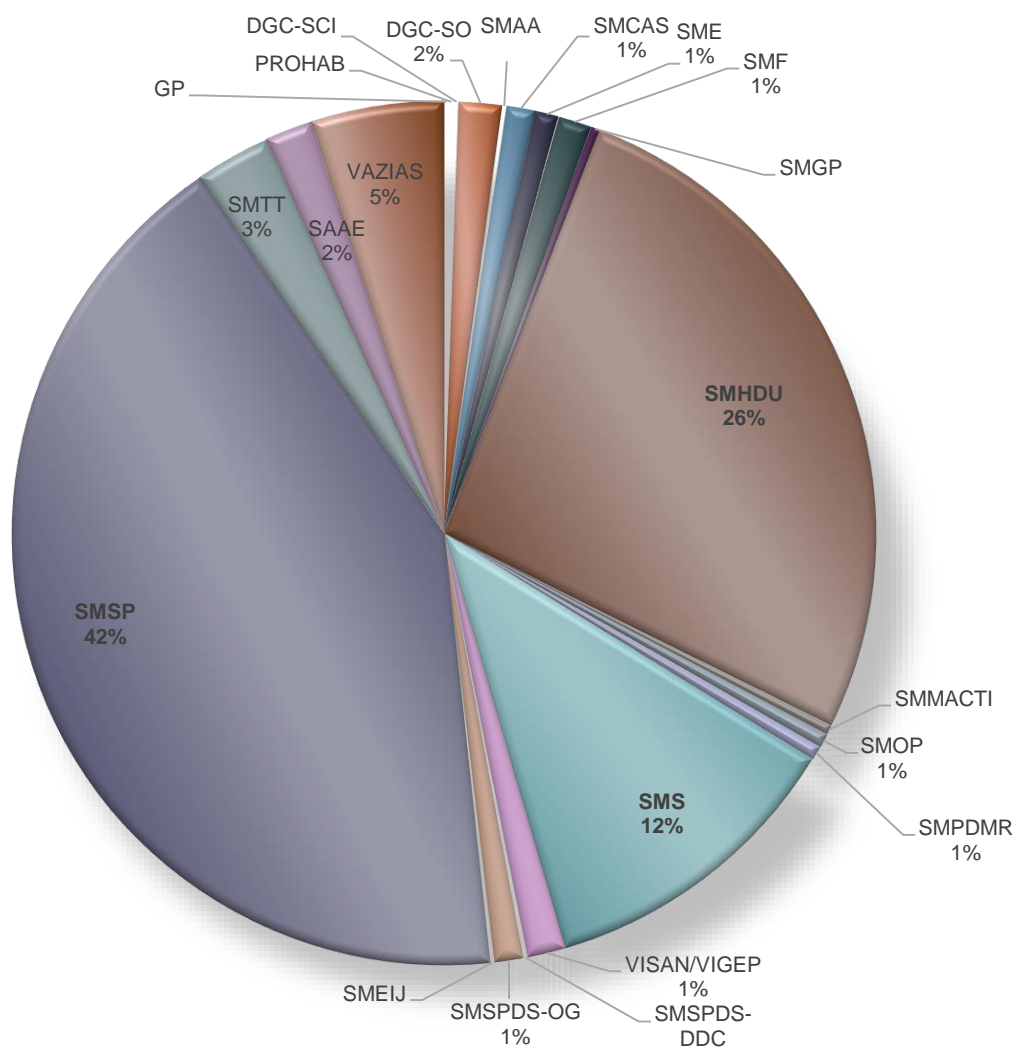
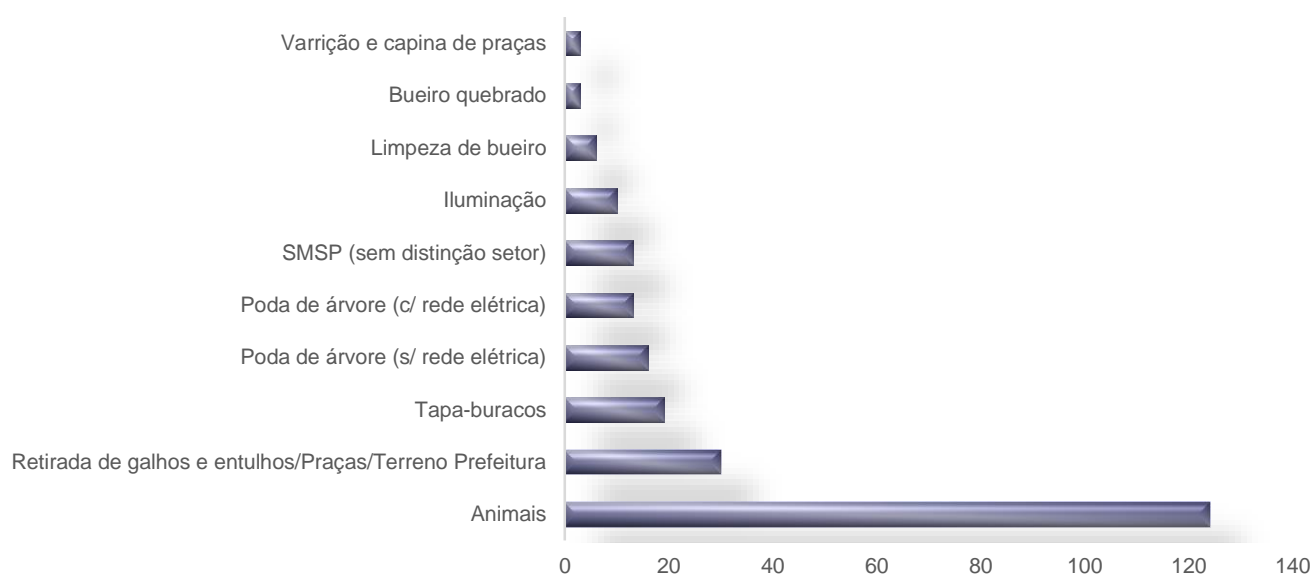


Tabela 8 – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 31/07/2022.

Secretaria Municipal de Serviços Públicos	Quantidade de Protocolos Registrados
Animais	124
Bueiro quebrado	03
Cemitérios	-
Ecoponto	-
Estradas rurais	-
Iluminação	10
Limpeza de bueiro	06
Poda de árvore (c/ rede elétrica)	13
Poda de árvore (s/ rede elétrica)	16
Retirada de galhos e entulhos/Praças/Terreno Prefeitura	30
SMSP (sem distinção setor)	13
Tapa-buracos	19
Varrição e capina de praças	03
TOTAL	237

Gráfico 8.1 – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 31/07/2022.



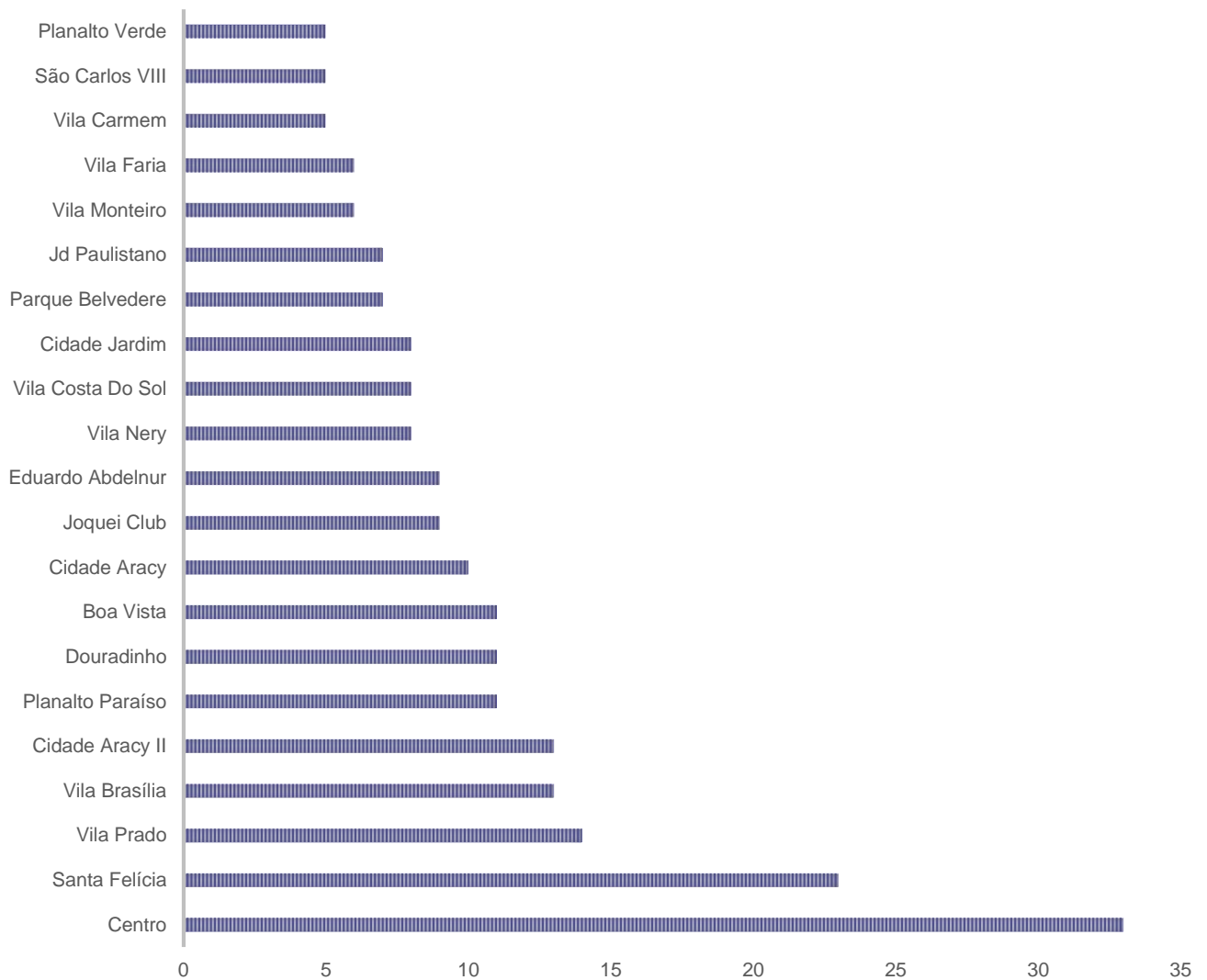
Bairros

No mês de julho, os bairros com maior número de manifestações foram: Centro e Santa Felícia. Os bairros que apresentaram menos de 4 manifestações não foram informados na tabela 10 e no Gráfico 10.1.

Tabela 9 – Quantidade de manifestações recebidas, com mais de 4 manifestações, conforme os bairros, no período de 01 a 31/07/2022.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	33
Santa Felícia	23
Vila Prado	14
Vila Brasília	13
Cidade Aracy II	13
Planalto Paraíso	11
Douradinho	11
Boa Vista	11
Cidade Aracy	10
Joquei Club	9
Eduardo Abdelnur	9
Vila Nery	8
Vila Costa Do Sol	8
Cidade Jardim	8
Parque Belvedere	7
Jd Paulistano	7
Vila Monteiro	6
Vila Faria	6
Vila Carmem	5
São Carlos VIII	5
Planalto Verde	5

Gráfico 9.1 – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 31/07/2022.



Tipos de Demandas

As demandas mais recebidas no mês de julho foram “Diversos”, “Atendimento área de Saúde”, “Limpeza de terreno particular”, “Acolhimento de animal”, “Perturbação de sossego”, “Maus tratos de animais”, “Poda de árvore” e “Castração de animais”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 30 protocolos.

Tabela 10 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/07/2022.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	48
Animal em via pública	12
Atendimento área da saúde	58
Atendimento CADÚnico	01
Atendimento SIM	03
Bueiro quebrado	03
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	16
Castração de Animais	31
Cemitérios	-
Coleta de lixo	01
Criadores/foco de dengue	02
Demora exames/consulta	01
Descarte ilegal de lixo/entulho	09
Diversos	63
Elogios	04
Falta de médico	01
Falta de remédio/material	01
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	26
Fogo/queimada	07
Iluminação	12
Invasão área pública	06
Limpeza de bueiro	05
Limpeza de terreno particular	50
Limpeza terreno/área pública	27
Manutenção calçada	08
Maus tratos de animais	35

Perturbação de sossego	42
Poda de árvore	34
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	03
Ponto de ônibus	-
Reclamações/solicitações SAAE	09
Recolhimento de veículos abandonados	03
Retirada de entulhos/galhos	09
Sinalização de Trânsito	05
Sujeira/mau cheiro de animais	02
Tapa buraco	20
Transporte Público	-
Vacinas	07

Gráfico 10.1 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/07/2022.

