



# Prefeitura Municipal de São Carlos

*São Carlos, Capital da Tecnologia*

Departamento Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

## RELATÓRIO MENSAL

Julho/2021

### 1. Apresentação

Conforme disposto no 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 fazer relatórios com indicadores das manifestações recebidas pela Seção.

Com base em dados colhidos por meio dos canais de comunicação, segue relatório relativo ao período de 01 de julho de 2021 a 31 de julho de 2021.

Informamos que a partir do mês de outubro/2019 a metodologia foi aplicada em porcentagem (%), porém os dados numéricos se encontram no relatório da Seção de Ouvidoria.

**Responsável pelo relatório:**

---

**Rita de Cassia do Carmo Guimarães**

Chefe da Seção de Ouvidoria

---

**Elisangela Müller**

Seção de Ouvidoria



# Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

## 2. Dados

### 2.1 Execução Física

No tocante as mensagens recebidas e devidamente registradas e encaminhadas em julho/2021 a Seção Ouvidoria registrou **355 manifestações**.

Em nosso sistema estão registrados e dados os devidos encaminhamentos apenas manifestações cuja natureza é enquadrada como reclamação, denúncia, solicitação, sugestões e elogio.

Manifestações	Período de julho de 2021
<b>TOTAL</b> Reclamação, denúncia, solicitação, sugestões e elogio	<b>355</b>
Denúncias Anônimas ou em Sigilo	<b>104</b>

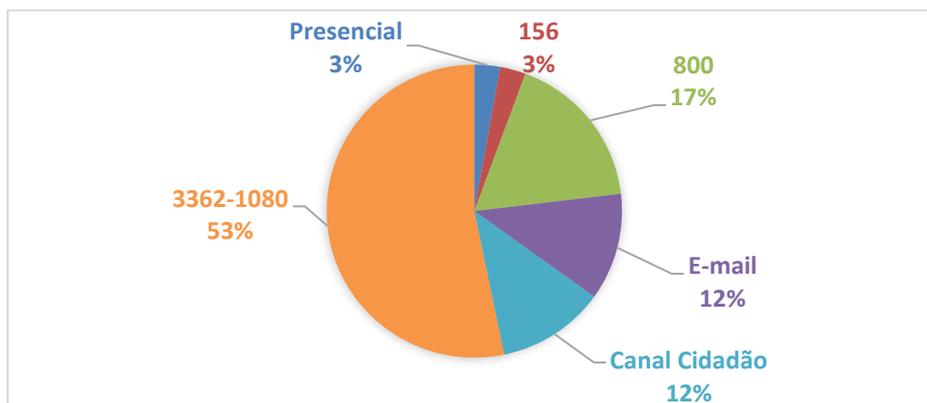
Manifestações registradas, mas não encaminhadas, portanto não entram nas descritas acima por não se enquadrarem.

Sem procedências e/ou dados incompletos	<b>5</b>
Duplicidade	<b>10</b>
Outros *	<b>0</b>

\* refere-se às mensagens de denúncias com ofensas e reclamações que não competem ao Órgão Municipal na qual foram dadas as devidas orientações de encaminhamentos.

### 2.2 Origem

No período entre 01 a 31 de julho de 2021 a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimentos via telefone (0800, 156 e 3362-1080) totalizando 73% das manifestações, e-mail 12%, enquanto o atendimento pelo Canal Cidadão totalizou 12% e presencial foram atendidas 3% do total.



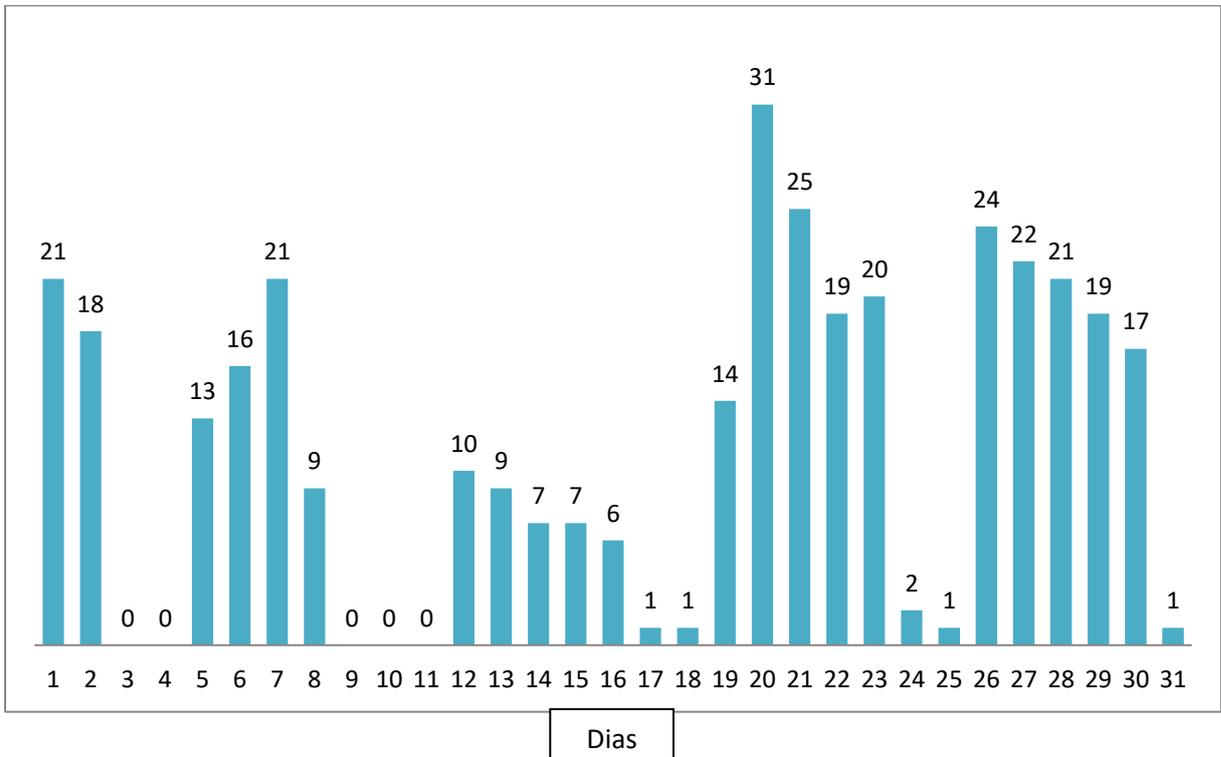


# Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

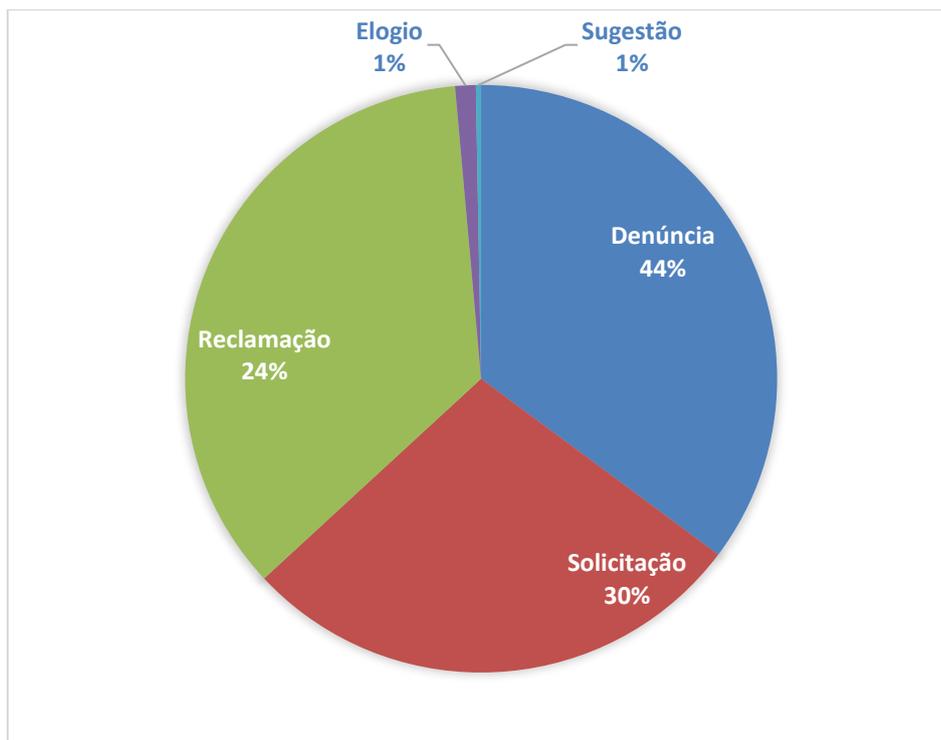
Departamento Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

## 2.3 Demanda por dia



## 2.4 Tipos de manifestações

No mês de junho a Seção de Ouvidoria recebeu em sua maioria **denúncias** dos munícipes, totalizando 44% do total, seguido de solicitações com 30%, reclamações com 24% e elogios e sugestões com 1% cada, como podemos observar no gráfico abaixo.





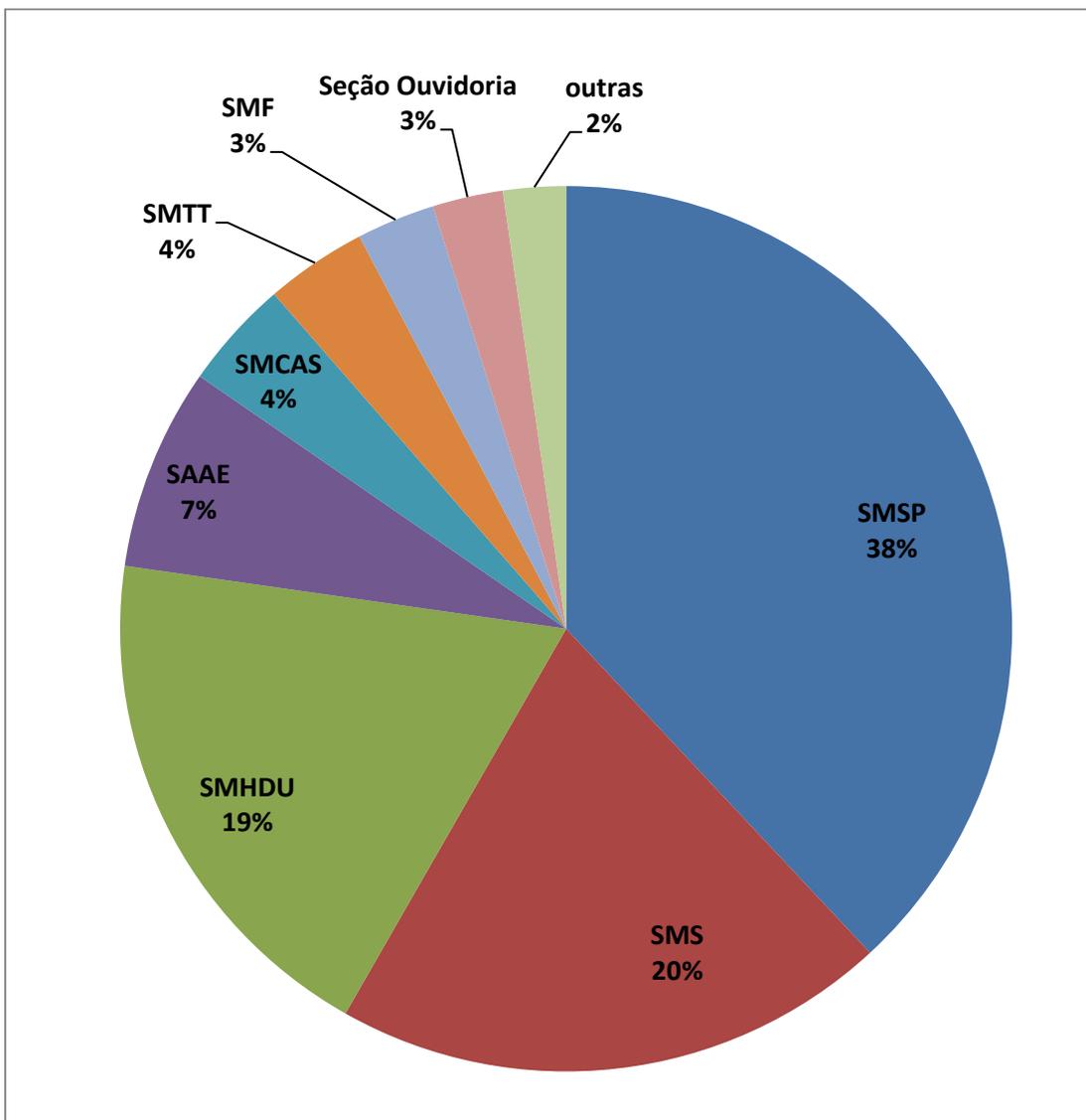
# Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

## 2.5 Secretarias

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte das manifestações foi registrada para Secretária Municipal de Serviços Públicos (SMSP) totalizando 38% do total, a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) recebeu 20%, a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU) recebeu 19%, o Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) 7%, a Secretaria Municipal de Transporte e Transito (SMTT) 4%, Secretaria Municipal de Cidadania e Assistencial Social (SMCAS) 4%, Secretaria Municipal de Fazenda (SMF) 3% cada e Seção de Ouvidoria com 3%. As outras Secretarias receberam 2% do total, sendo elas: Gabinete do Prefeito, Secretaria Municipal de Educação, Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento, Secretaria Municipal de Comunicação, Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas e Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social.





# Prefeitura Municipal de São Carlos

*São Carlos, Capital da Tecnologia*

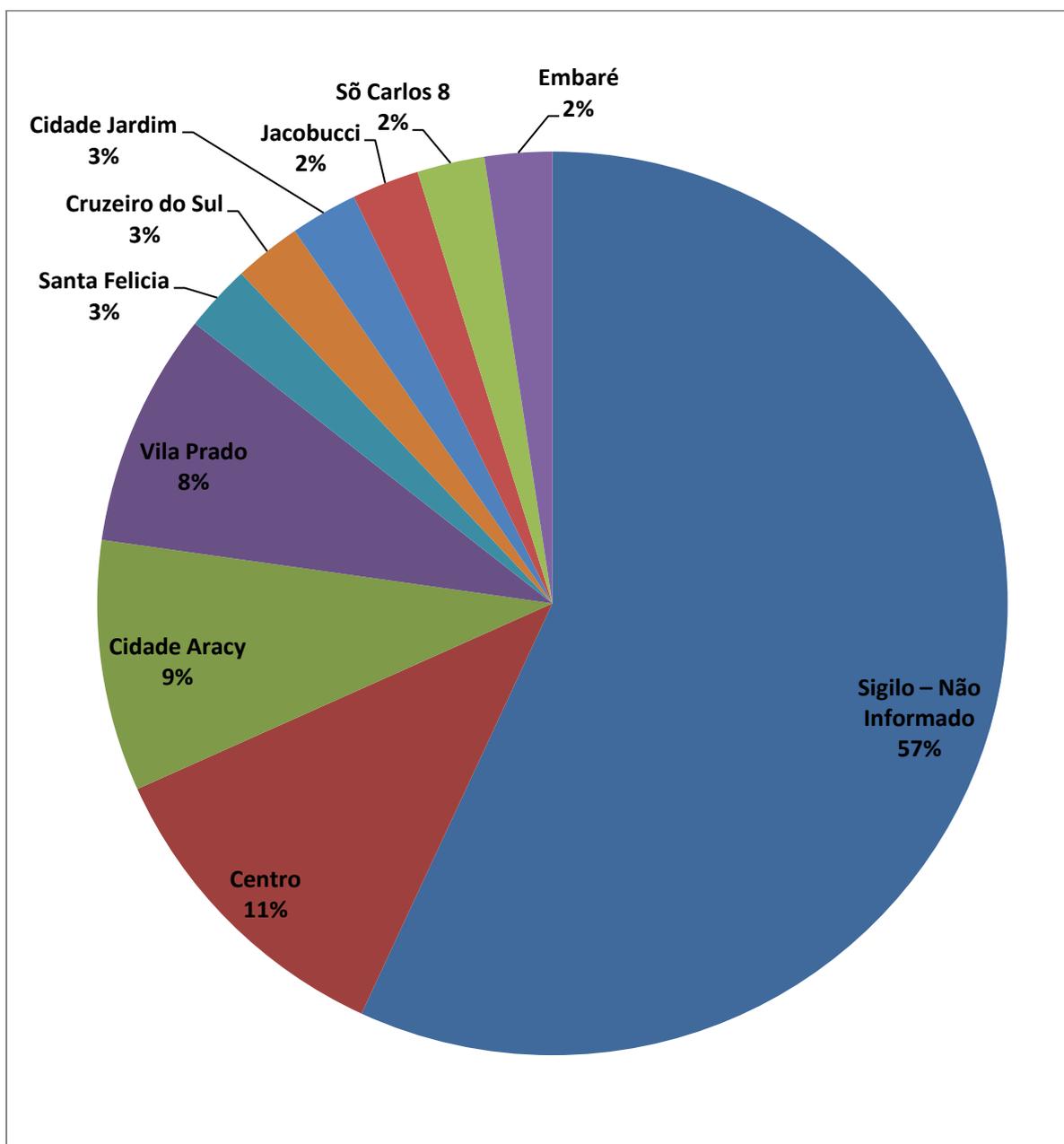
Departamento Governança Corporativa

Seção de Ouvidoria

## 2.6 Bairros

No mês de julho os bairros com maior número de manifestações foram: Centro, Cidade Aracy, Vila Prado, Vila Monteiro, Santa Felícia, Cruzeiro do Sul e Cidade Jardim.

As informações contidas no gráfico abaixo são dos bairros que apresentaram mais de 5 (cinco) manifestações.





# Prefeitura Municipal de São Carlos

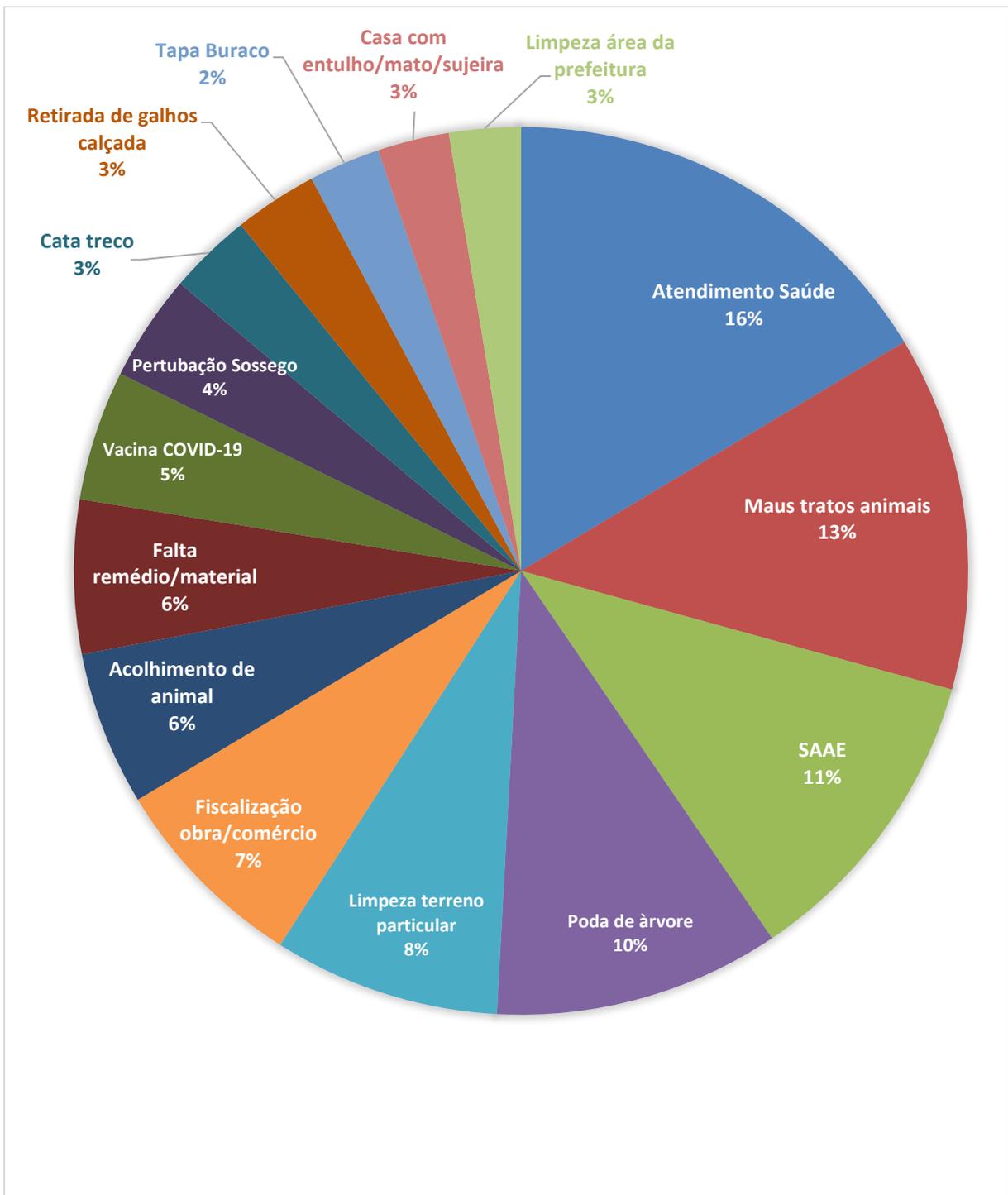
São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

## 2.7 Demandas

As demandas mais recebidas no mês de julho foram referentes à Atendimento da Área da Saúde, maus tratos com animais, reclamações sobre serviços do SAAE e referentes à Poda de Árvores, de acordo com o gráfico abaixo.

No gráfico constam as manifestações que apresentaram demandas significativas, com mais de 8 (oito).





# Prefeitura Municipal de São Carlos

*São Carlos, Capital da Tecnologia*

Departamento Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

## 2.8 Retornos por Secretaria

Secretarias	Total de demandas	Total de demandas com retorno
Gabinete do Prefeito (Seção de Controle Interno)	1	0
Secretaria Municipal da Pessoa com Def. e Mobilidade Reduzida		
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento	1	0
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social	14	0
Secretaria Municipal de Comunicação	2	2
Secretaria Municipal de Educação	3	2
Secretaria Municipal de Esportes e Cultura		
Secretaria Municipal de Fazenda	10	4
Secretaria Municipal de Gestão De Pessoas	1	1
Secretaria Municipal de Governo	1	1
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano	67	15
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, C., Tecnologia e Inovação		
Secretaria Municipal de Obras Públicas		
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão		
Secretaria Municipal de Saúde	71	31
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social	2	2
Secretaria Municipal de Serviços Públicos	134	45
Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Renda		
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito	13	7
Secretaria Municipal Especial de Infância E Juventude		
Seção de Ouvidoria	9	8
SAAE	26	17
<b>TOTAL</b>	<b>355</b>	<b>134</b>