



Prefeitura Municipal de São Carlos  
Ouvidoria Geral do Município

# ***RELATÓRIO MENSAL***

**Agosto de 2023**

**Guilherme C. P. Salgado**

**Adriana A. Antunes**

**Thifani Medula**



## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
OBJETIVO.....	3
METODOLOGIA.....	3
EXECUÇÃO.....	4
RESULTADOS.....	6
Análise Geral.....	6
Análise por Categoria.....	7
Origem.....	7
Demandas por dia.....	08
Tipos de manifestações.....	08
Secretarias Municipais.....	09
Regiões e Bairros.....	12
Tipos de demandas.....	15
RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	17
RESPOSTA PARA MELHORIA.....	17

## **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 agosto de 2023, 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	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 executoras, 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 á 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 agosto de 2023, a Ouvidoria registrou um total de 454 manifestações, excluídas as duplicidades.

**Tabela 1** - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 31/08/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	454
Duplicidade	50
<b>TOTAL</b>	<b>504</b>

**Tabela 2** - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 31/08/2023 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO	204

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 | email

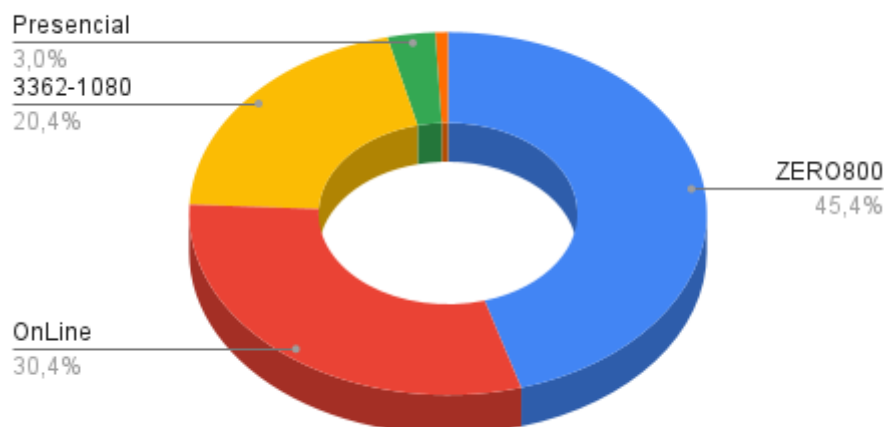
No período entre 01 a 31 de agosto de 2023, a Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (65,8%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (30,4%), 04 registros a partir de solicitações enviadas por e-mail (MSPS), 15 atendimentos presenciais.

**Tabela 3** - Manifestações registradas de 01 a 31/08/2023 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	15
Formulário site	153
Telefone (3362 1080)	103
Telefone (0800 770 1552)	229
Email	04

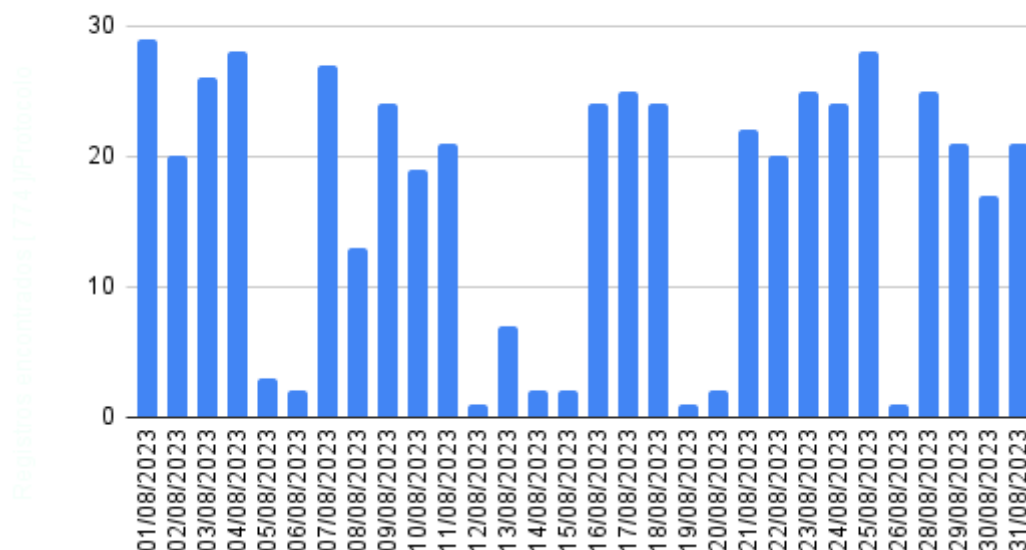
7

**Gráfico 1** – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 31/08/2023 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.



## Demanda por dia

**Gráfico 2** – Total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/08/2023.



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

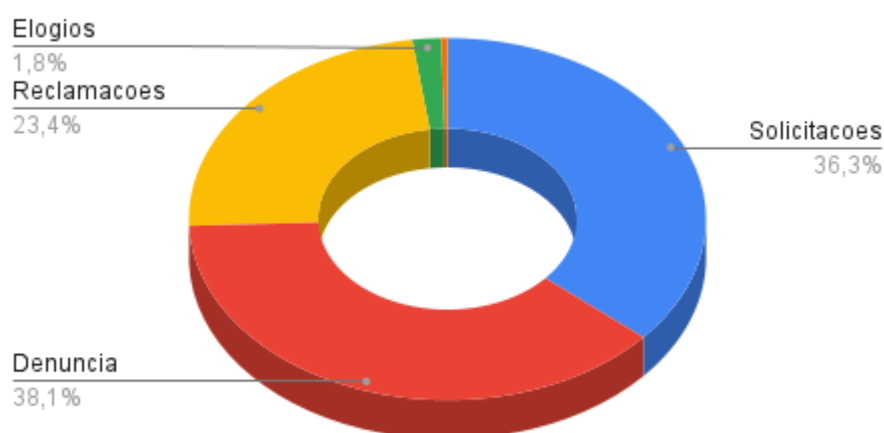
8

No mês de agosto, a Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncias (38,1%)** 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 31/08/2023.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	192
Elogio	9
Reclamação	118
Solicitação	183
Sugestão	2





**Gráfico 3** – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/08/2023.

### Secretarias Municipais

No mês de agosto, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (23,5%), Secretaria Municipal de Serviços Públicos (21,6%), Secretaria Municipal de Saúde (18,8%) e Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (16,7%)

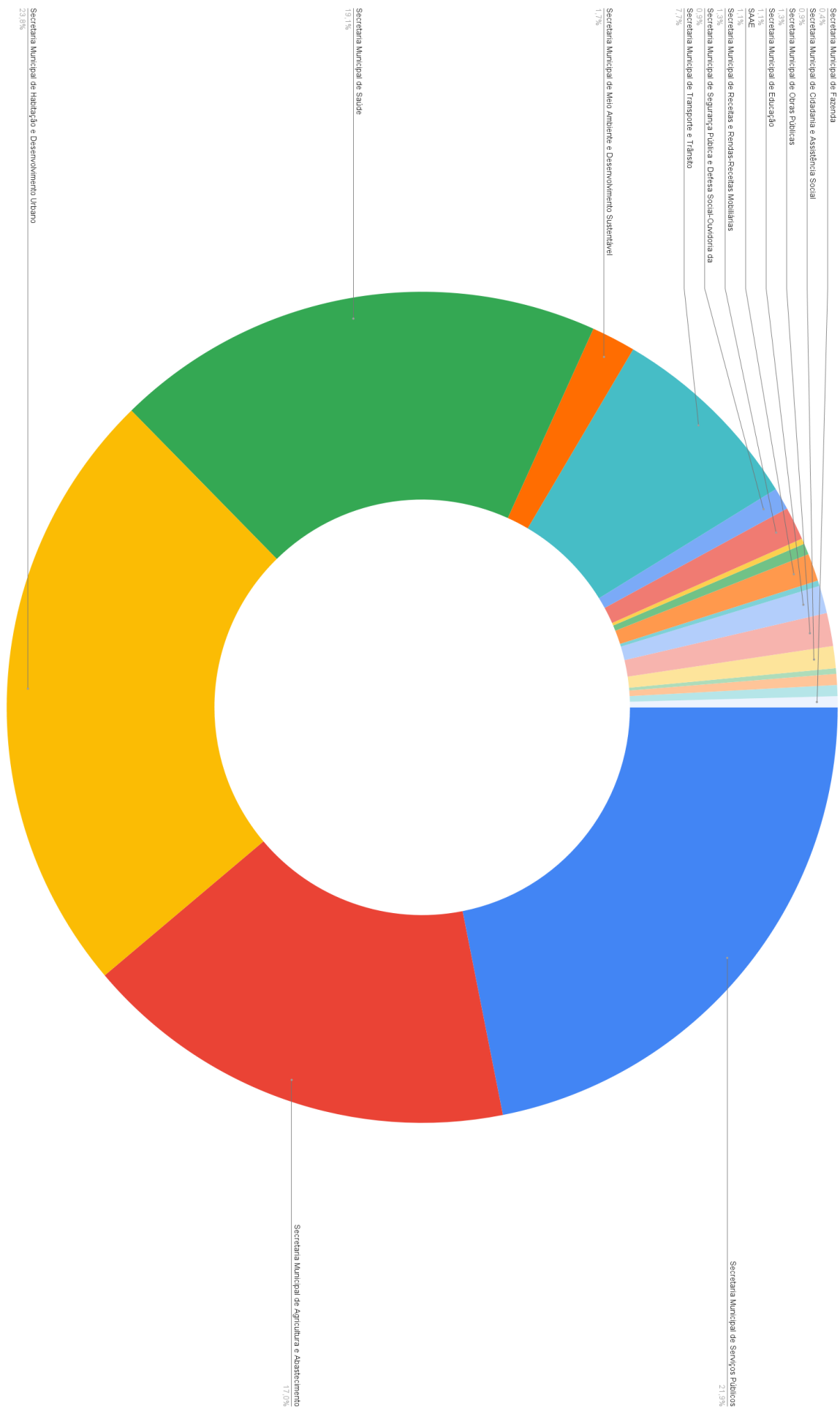
**Tabela 5** – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 31/08/2023.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPDMR)	01
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA)	79
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	04
Secretaria Municipal de Educação (SMC)	01
Secretaria Municipal de Educação (SME)	05

Secretaria Municipal de Esportes e Cultura (SMEC)	02
Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	02
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	111
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SMMADS)	08
Secretaria Municipal de Obras Públicas (SMOP)	06
Secretaria Municipal de Receitas e Rendas (SMRR)	06
Secretaria Municipal de Relações e Legislativas e Institucionais (SMRLI)	01
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	89
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social (SMSPDS)	04
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	102
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	36
Secretaria Municipal Especial de Infância e Juventude (SMEIJ)	02
<b>SAAE</b>	05
<b>PROHAB</b>	02
VAZIAS (*)	31

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

**Gráfico 4** – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, no período de 01 a 31/08/2023.



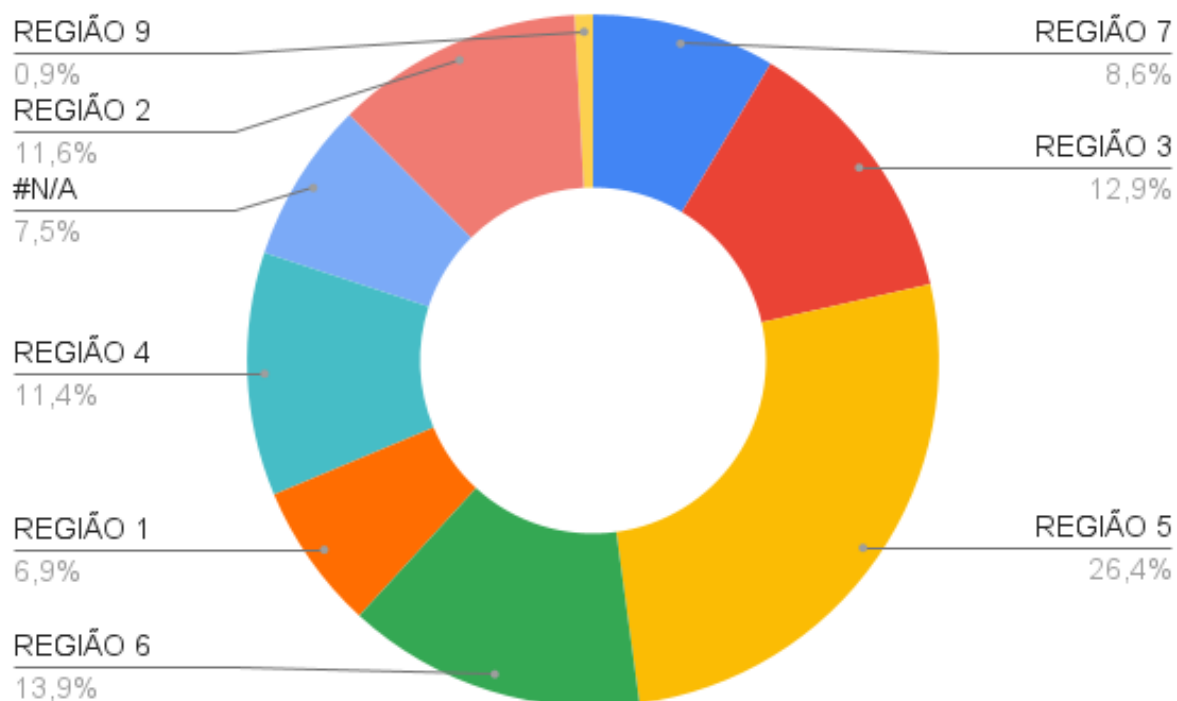
## Regiões e Bairros

No mês de agosto, a região “5” recebeu o maior número de manifestações (156 protocolos), seguida da região “6” (67 protocolos), região “3” (61 protocolos), região “2” (55 protocolos), região “4” (53 protocolos), região “7” (40 protocolos), região “1” (32 protocolos), região “9” (04 protocolos) e região “8” (00 protocolos) – apresentados no gráfico 5.1. 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 31/08/2023.

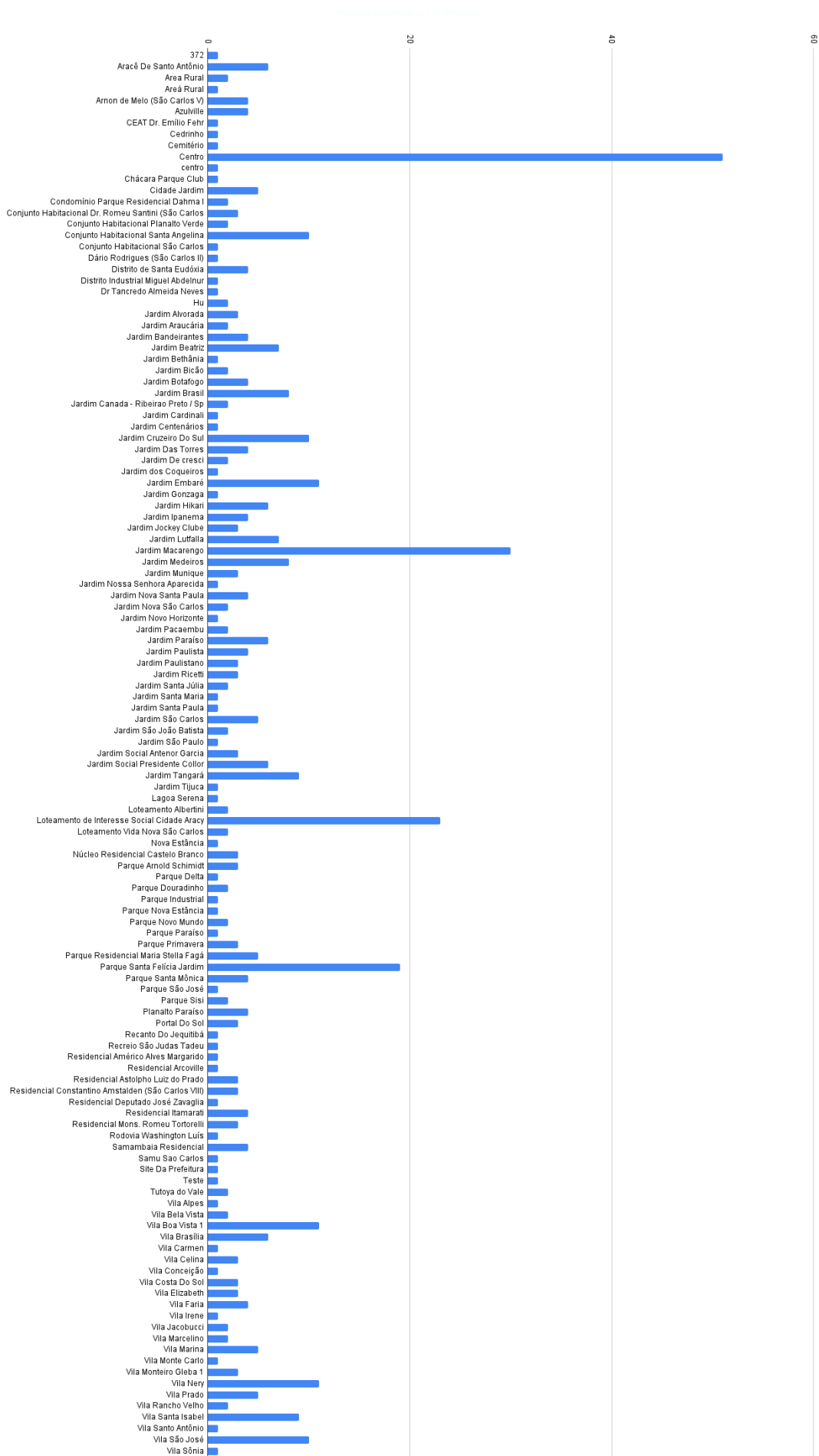
Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	51
Jardim Macarengo	30
Loteamento de Interesse Social Cidade Aracy	23
Parque Santa Felícia Jardim	19
Jardim Embaré	11
Vila Boa Vista 1	11
Vila Nery	11
Conjunto Habitacional Santa Angelina	10
Jardim Cruzeiro do Sul	10
Vila São José	10
Jardim Tangará	09
Vila Santa Isabel	09
Jardim Brasil	08
Jardim Medeiros	08
Jardim Beatriz	07
Jardim Lutfalla	07
Aracê de Santo Antônio	06
Jardim Hikari	06
Jardim Social Presidente Collor	06
Vila Brasília	06

**Gráfico 5** – Quantidade de manifestações recebidas conforme as regiões, no período de 01 a 31/08/2023.



(#N/A) Manifestações preenchidas que não identificou-se a qual bairro/região pertencia devido imprecisão de informações.

**Gráfico 5.1** – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 31/08/2023.



## Tipos de Demandas

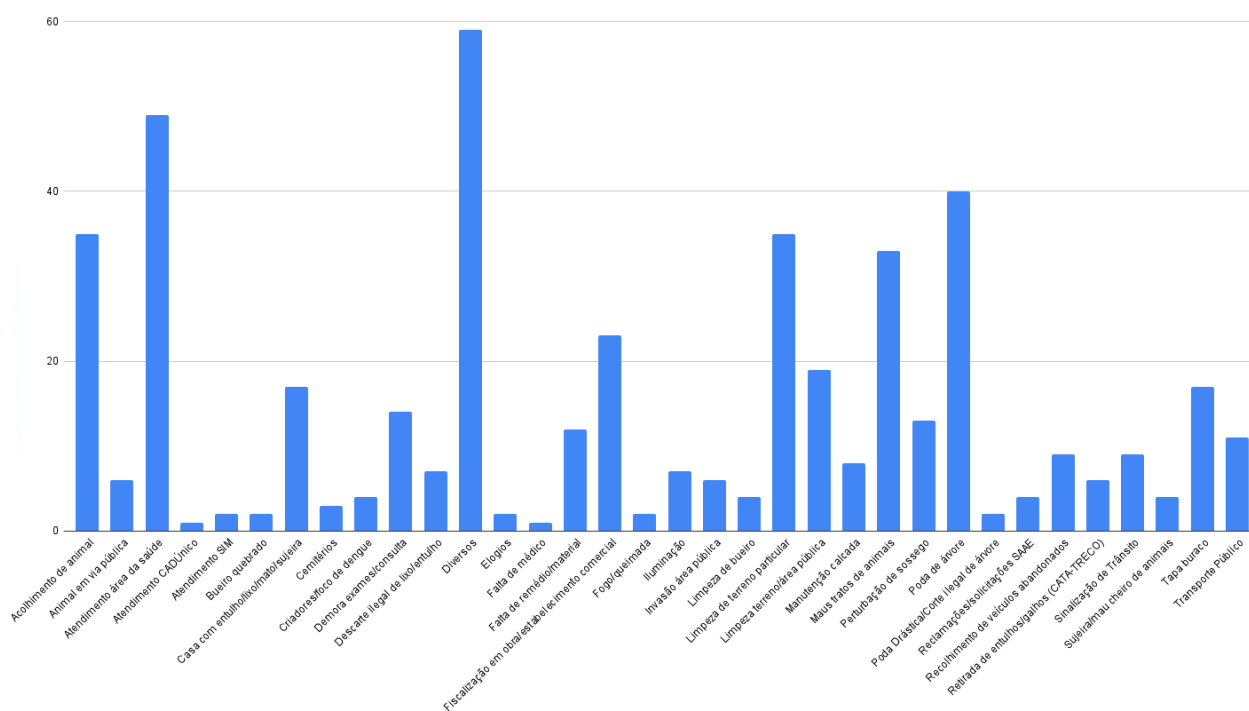
As demandas mais recebidas no mês de agosto foram “Diversos (62)”, “Atendimento área da saúde (51)”, “Perturbação do Sossego (42)” e “Poda de Árvore (40)”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 180 protocolos.

**Tabela 7** – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/06/2023.

<b>Demandas</b>	<b>Quantidade de Protocolos Registrados</b>
Acolhimento de animal	37
Animal em via pública	07
Atendimento área da saúde	51
Atendimento CAD/Único	01
Atendimento SIM	02
Bueiro quebrado	02
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	18
Cemitérios	03
Criadores/foco de dengue	04
Demora exame/consulta	14
Descarte ilegal de lixo	07
Diversos	62
Elogios	02
Falta de Médicos	01
Falta de remédios/material	12
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	23
Fogo/queimada	02
Iluminação	07
Invasão área pública	06
Limpeza de bueiro	04
Limpeza de terreno particular	35
Limpeza terreno/área pública	19
Manutenção calçada	08
Maus tratos de animais	33
Perturbação de sossego	42
Poda de árvore	40
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	02
Reclamações/solicitações SAAE	04
Recolhimento de veículos abandonados	09

Retirada de entulhos/galhos	06
Sinalização de Trânsito	09
Sujeira/mau cheiro de animais	04
Tapa buraco	17
Transporte Público	11

**Gráfico 6** – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/08/2023.





## 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: 28026										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	21015	4583	1301	236	886	20977	4769	1226	250	804
Percentual	74.98%	16.37%	4.64%	0.84%	3.16%	74.84%	17.02%	4.37%	0.89%	2.87%

#### 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 de abril – 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 do Ouvidor para que possa junto aos secretários municipais/secretários adjuntos/diretores/chefes de seção solicitar maior adesão ao sistema OGM.

Foi solicitado para o Departamento de Tecnologia implementar um novo sistema possibilitando o auto atendimento ser mais intuitivo tanto para o munícipe quanto para o servidor que acessará para adicionar as respostas de sua secretaria. Possivelmente estará em uso a partir de 01/01/2024 e contemplará os feedbacks dos servidores sobre possibilidade de mais pessoas responderem e anexar documentos/ofícios.

Criamos o processo 19563/2023 para esclarecimento quanto as atuações da Fiscalização da SMH DU em casos de perturbação de sossego.

Com vista no melhor andamento das atividades administrativas foi solicitado à GEPAM através do Gabinete do Prefeito a criação de minuta contendo um possível projeto-lei para ser apresentado à PGM, visando fundamentar os Procedimentos Disciplinares Administrativos.

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.

Foram enviados para suas respectivas Secretarias Municipais e Autarquias os protocolos correspondentes a AGOSTO não respondidos através dos ofícios 223/2023 OGM – gcps até 234/2023 OGM – gcps.