



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

RELATÓRIO MENSAL

Dezembro de 2022

Daiane G. Lopes



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 dezembro 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 se nota 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 dezembro de 2022, a Seção de Ouvidoria registrou um total de 553 manifestações, excluídas as duplicidades.

Tabela 1 - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 31/12/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	553
Duplicidade	56
TOTAL	609

6

Tabela 2 - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 31/12/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO/ANÔNIMO	195

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

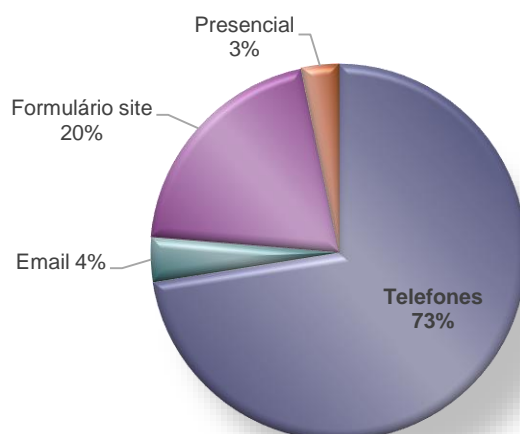
No período entre 01 a 31 de dezembro de 2022, a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (73%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (20%), 21 registros a partir de solicitações enviadas por e-mail, 18 atendimentos presenciais.

Tabela 3 - Manifestações registradas de 01 a 31/12/2022 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	18
Formulário site	113
Telefone (156)	03
Telefone (3362 1080)	03
Telefone (0800 770 1552)	395
Email	21

7

Gráfico 3.1 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 31/12/2022 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.



Demanda por dia

Tabela 4 – Total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria, no período de 01 a 15/12/2022.

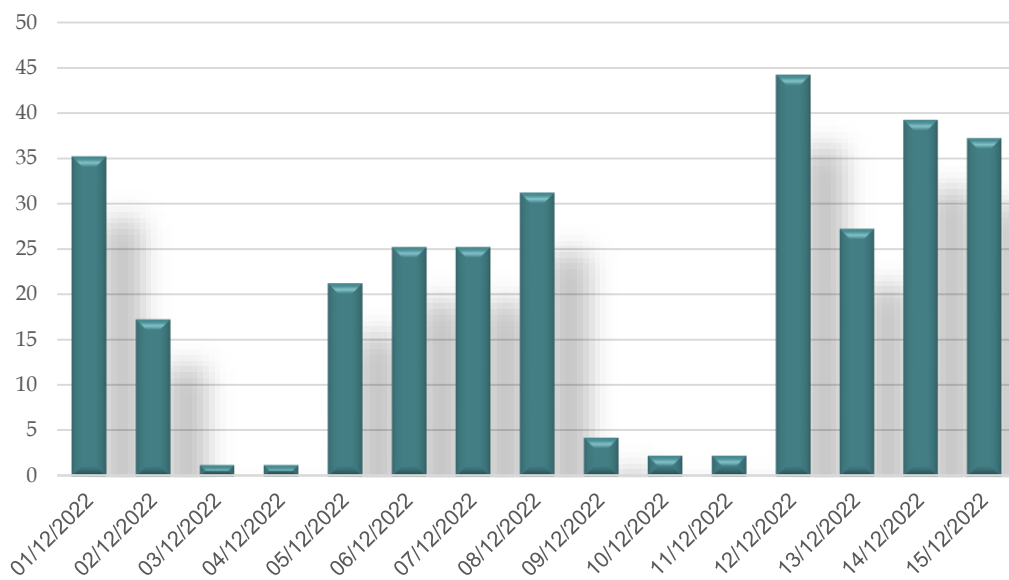
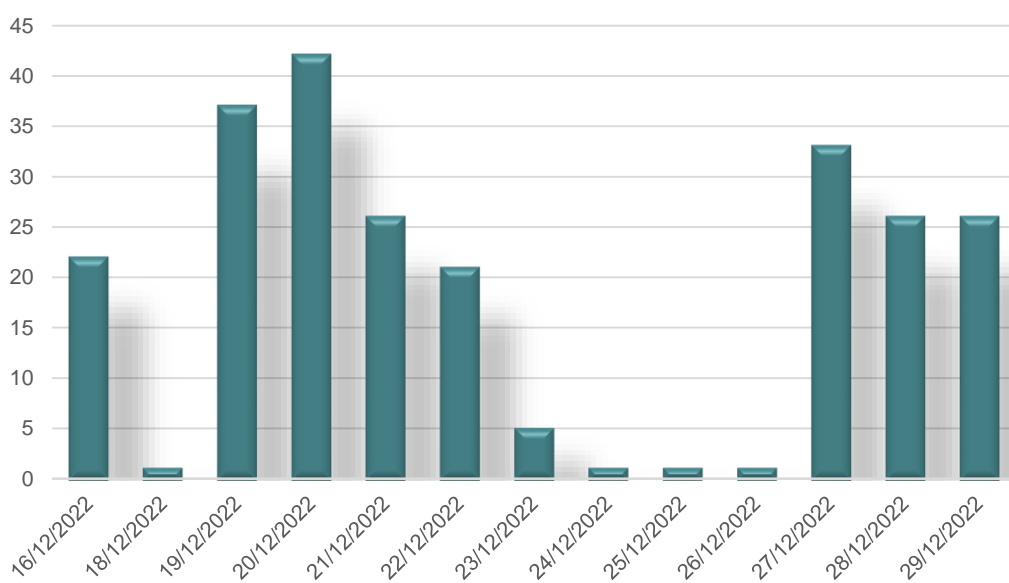


Tabela 5 – Total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria, no período de 16 a 31/12/2022.



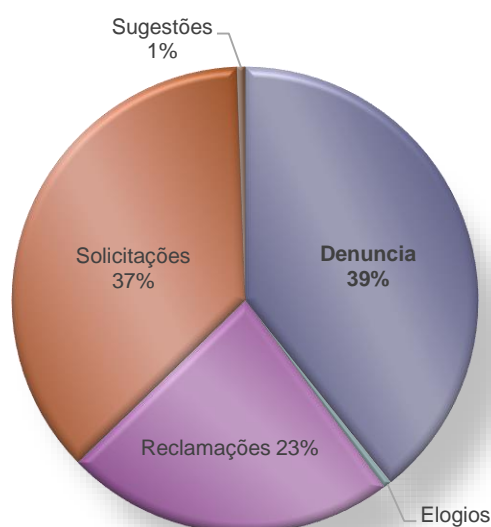
Tipos de manifestações - denúncia | solicitação | reclamação | elogio | sugestão

No mês de dezembro, a Seção de Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncias (39%)** dos munícipes, seguido de solicitações, reclamações, sugestões e elogios, respectivamente.

Tabela 6 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 31/12/2022.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	317
Elogio	03
Reclamação	127
Solicitação	203
Sugestão	03

Gráfico 6.1 – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/12/2022.



Secretarias Municipais

No mês de dezembro, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (31%) e Secretaria Municipal de Serviços Públicos (27%). 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/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 31/12/2022.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Seção de Ouvidoria (DGC-SO)	2
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA)	2
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA -DDCA) ¹	110
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	4
Secretaria Municipal de Educação (SME)	5
Secretaria Municipal de Esportes e Cultura (SMEC)	1
Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	4
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	5
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	174
Secretaria Municipal Especial de Infância e Juventude (SMEIJ)	1
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão (SMPG)	1
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	46
Secretaria Municipal de Saúde (SMS-VISAN/VIGEP)	14
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Civil (SMSPDS-DC)	4
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Ouvidoria da Guarda Municipal (SMSPDS-OGM)	10
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	150
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	19
VAZIAS (*)	1

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

¹A partir do dia 17 de outubro de 2022, todos os assuntos e documentos pertinentes ao Departamento de Defesa e Controle Animal (DDCA) são encaminhados à Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento, conforme Lei nº 21042 de 13 de outubro de 2022 (Diário Oficial - Ano 14 I nº 2040 – Sábado, 15 de outubro de 2022).

Gráfico 7.1 – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, no período de 01 a 31/12/2022.

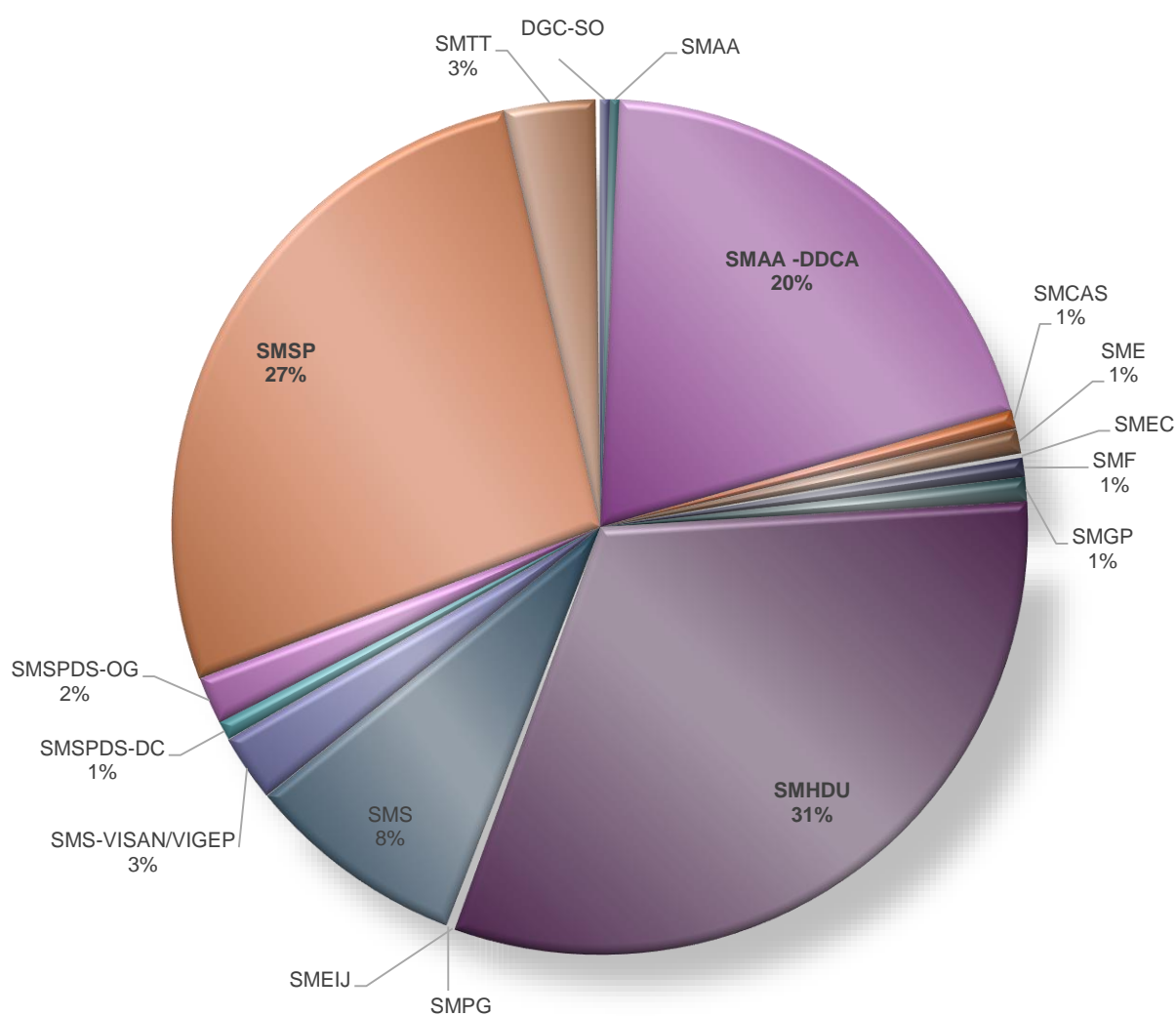
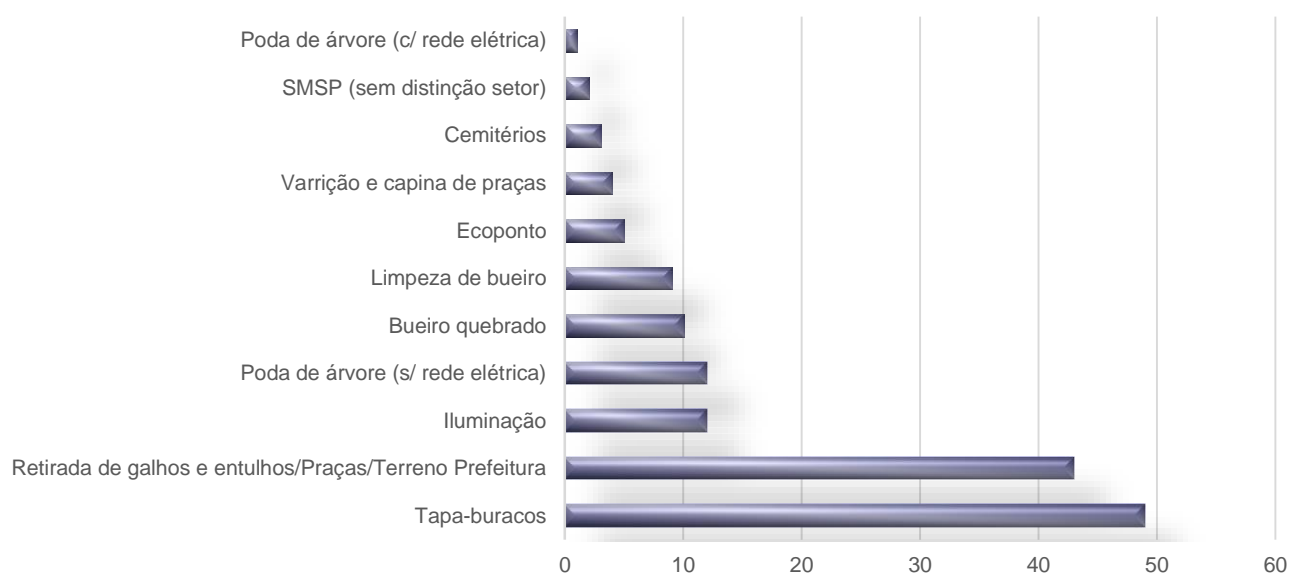


Tabela 8 – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 31/12/2022.

Secretaria Municipal de Serviços Públicos	Quantidade de Protocolos Registrados
Bueiro quebrado	10
Cemitérios	03
Ecoponto	05
Estradas rurais	-
Iluminação	12
Limpeza de bueiro	09
Poda de árvore (c/ rede elétrica)	01
Poda de árvore (s/ rede elétrica)	12
Retirada de galhos e entulhos/Praças/Terreno Prefeitura	43
SMSP (sem distinção setor)	02
Tapa-buracos	49
Varrição e capina de praças	04
TOTAL	150

Gráfico 8.1 – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 31/12/2022.



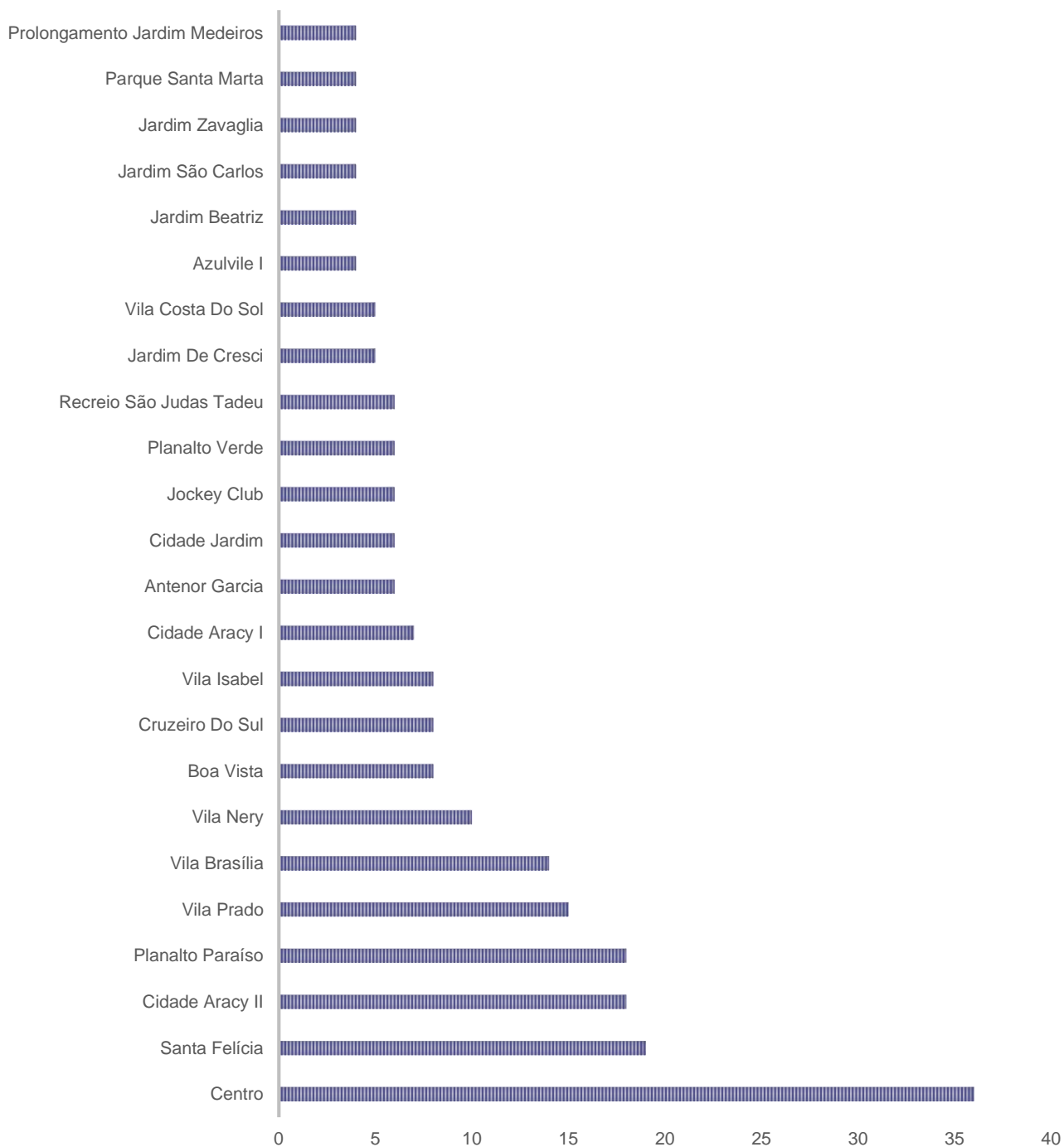
Bairros

No mês de dezembro, o bairro “Centro” recebeu o maior número de manifestações. Os bairros que apresentaram menos de 4 manifestações não foram informados na tabela 9 e no Gráfico 9.1.

Tabela 9 – Quantidade de manifestações recebidas, com mais de 4 manifestações, conforme os bairros, no período de 01 a 31/12/2022.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	36
Santa Felícia	19
Cidade Aracy II	18
Planalto Paraíso	18
Vila Prado	15
Vila Brasília	14
Vila Nery	10
Boa Vista	8
Cruzeiro Do Sul	8
Vila Isabel	8
Cidade Aracy I	7
Antenor Garcia	6
Cidade Jardim	6
Jockey Clube	6
Planalto Verde	6
Recreio São Judas Tadeu	6
Jardim De Cresci	5
Vila Costa Do Sol	5
Azulvile I	4
Jardim Beatriz	4
Jardim São Carlos	4
Jardim Zavaglia	4
Parque Santa Marta	4
Prolongamento Jardim Medeiros	4

Gráfico 9.1 – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 31/12/2022.



Tipos de Demandas

As demandas mais recebidas no mês de dezembro foram “Limpeza de terreno particular”, “Tapa buraco”, “Diversos” e “Maus tratos de animais”, “Limpeza terreno/área pública” e “Atendimento na área da saúde”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 30 protocolos.

Tabela 10 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/12/2022.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	25
Animal em via pública	24
Atendimento área da saúde	31
Atendimento SIM	2
Bueiro quebrado	8
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	24
Castração de Animais	11
Cemitérios	3
Coleta de lixo	1
Criadores/foco de dengue	5
Demora exames/consulta	2
Descarte ilegal de lixo/entulho	12
Diversos	48
Elogios	3
Falta de médico	4
Falta de remédio/material	4
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	21
Fogo/queimada	1
Iluminação	12
Invasão área pública	8
Limpeza de bueiro	9
Limpeza de terreno particular	84
Limpeza terreno/área pública	32

Manutenção calçada	14
Maus tratos de animais	48
Perturbação de sossego	25
Poda de árvore	12
Reclamações/solicitações SAAE	1
Recolhimento de veículos abandonados	7
Retirada de entulhos/galhos	6
Sinalização de Trânsito	9
Sujeira/mau cheiro de animais	6
Tapa buraco	50
Transporte Público	1

Gráfico 10.1 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/12/2022.

