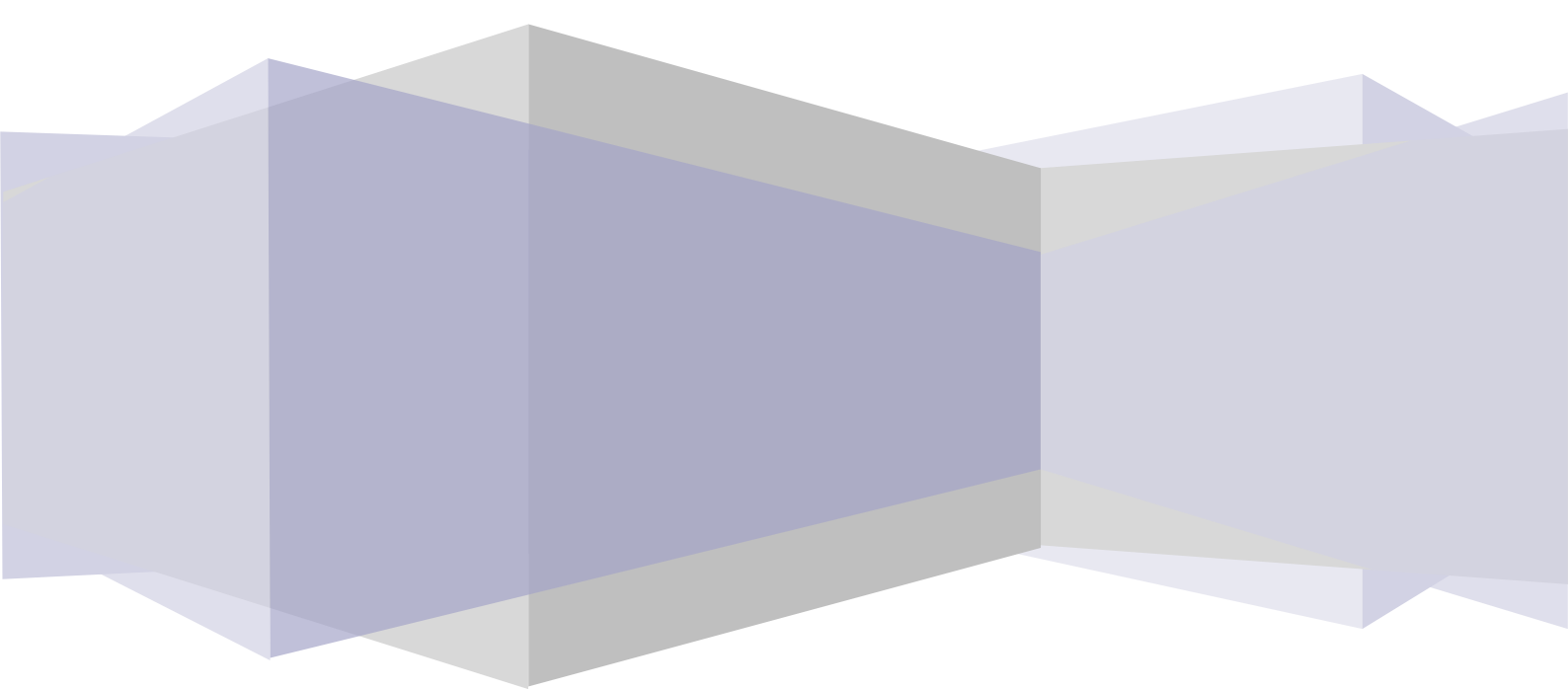




Prefeitura Municipal de São Carlos
Departamento de Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

RELATÓRIO MENSAL

Janeiro de 2022



Dante Nonato
Diretor do Departamento de Governança Corporativa

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.....	16
ELABORAÇÃO MANUAL CARTA DE SERVIÇOS 2022.....	18
RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	19
PLANO DE TRABALHO 2022.....	20

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 janeiro 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 12h e 13h 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 e encaminhadas pode ser observada na tabela 1. Já na tabela 2 estão destacados os protocolos gerados em duplicidade. Portanto, observa-se que foi contabilizado um total de **672** manifestações, descartando-se **04** duplicidades de informações.

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

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	672
Duplicidade	04
TOTAL	676

Tabela 2 - Manifestações registradas em duplicidade de 01 a 31/01/2022 no sistema ouvidoria.

nº Protocolo	Duplicidade
22851	22852
22832	22833
22512	22513
22979	23139

Tabela 3 - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 31/01/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOS/O ANÔNIMO	210

Com base em todos os canais de comunicação de atendimento da Seção de Ouvidoria, a análise por categoria será 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

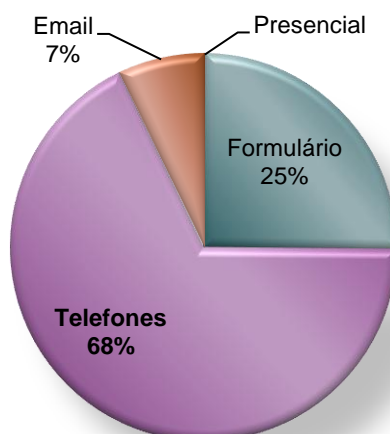
No período entre 01 a 31 de janeiro de 2022, a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (68%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (25%), 48 registros a partir de solicitações enviadas por e-mail e 01 atendimento presencial.

Tabela 4 - Manifestações registradas de 01 a 31/01/2022 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	01
Formulário site	168
Telefone (156)	03
Telefone (3362 1080)	-
Telefone (0800 770 1552)	452
Email	48

7

Gráfico 4.1 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 31/01/2022 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.



Demanda por dia

Tabela 5 - Manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem, no período de 01 a 15/01/2022.

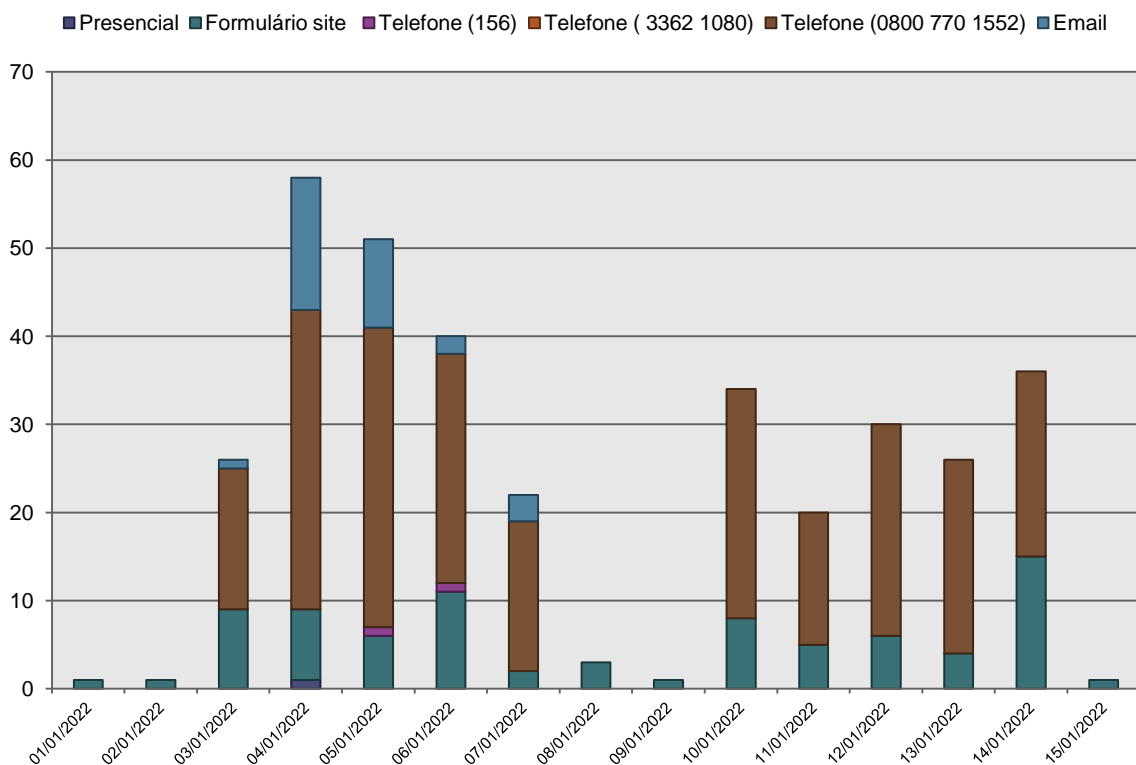
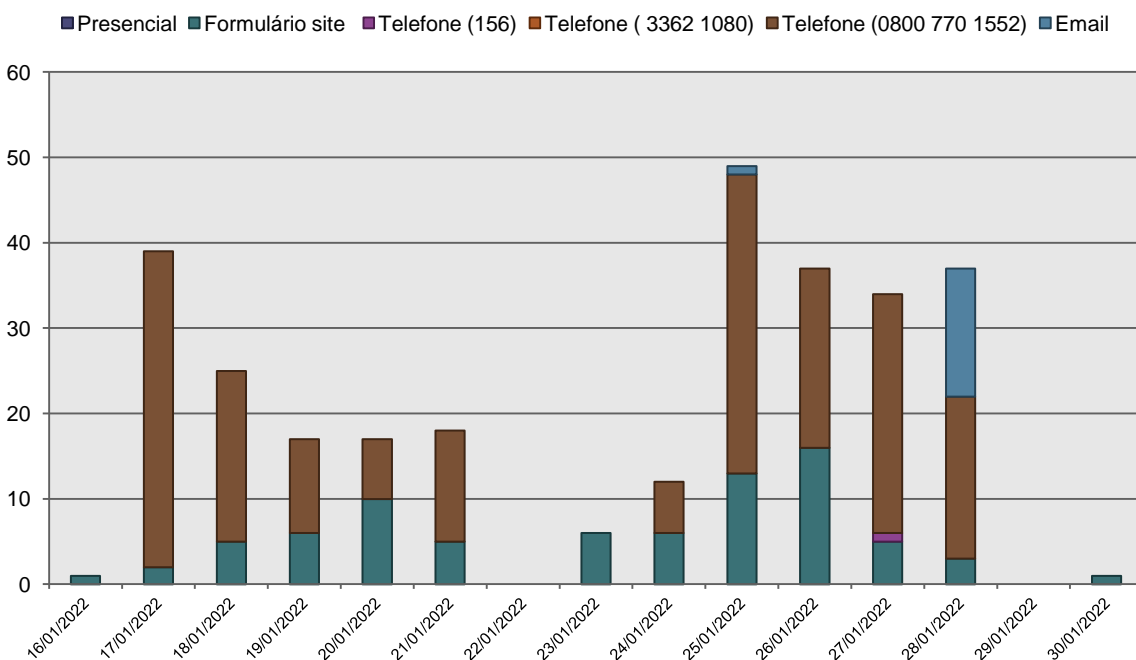


Tabela 6 - Manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem, no período de 16 a 31/01/2022.



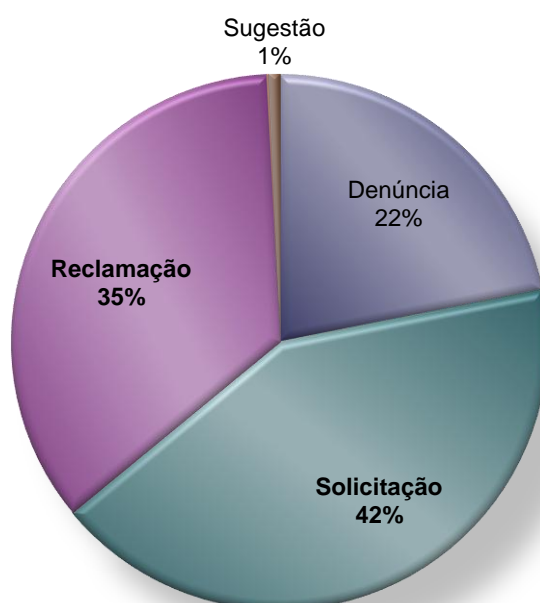
Tipos de manifestações - denúncia | solicitação | reclamação | elogio | sugestão

No mês de janeiro, a Seção de Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **solicitações** dos munícipes, seguido de reclamações, denúncias, sugestões e elogios.

Tabela 7 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 31/01/2022.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	147
Solicitação	283
Reclamação	237
Elogio	01
Sugestão	04

Gráfico 7.1 – Porcentagem dos tipos de manifestações registrados no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/01/2022.



Secretarias Municipais

No mês de janeiro, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Serviços Públicos (40%) e para a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (37%). Já na tabela 8 é possível identificar a quantidade de protocolos recebidos por cada setor da SMSP.

Tabela 8 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados a cada Secretaria Municipal, no período de 01 a 31/01/2022.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Seção de Ouvidoria (DGC-SO)	36
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA)	01
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	02
Secretaria Municipal de Educação (SME)	04
Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	12
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	251
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, Ciência, Tecnologia e Inovação (SMMACTI)	04
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	58
Secretaria Municipal de Saúde (SMS) - VISAN/VIGEP	09
Secretaria Municipal de Segurança Pública (SMSPDS)	01
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	266
Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Renda (SMTER)	01
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	15
Secretaria Municipal Especial de Infância e Juventude (SMEIJ)	01
Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE)	10
VAZIAS (*)	01

(*) 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 se tratarem de duplicidade.

Gráfico 8.1 – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, no período de 01 a 31/01/2022.

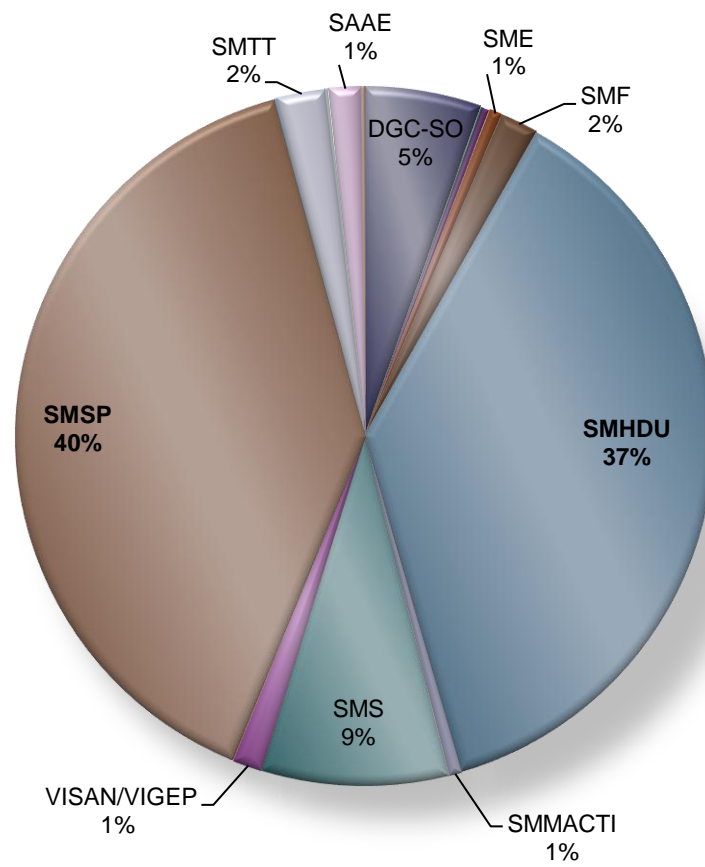
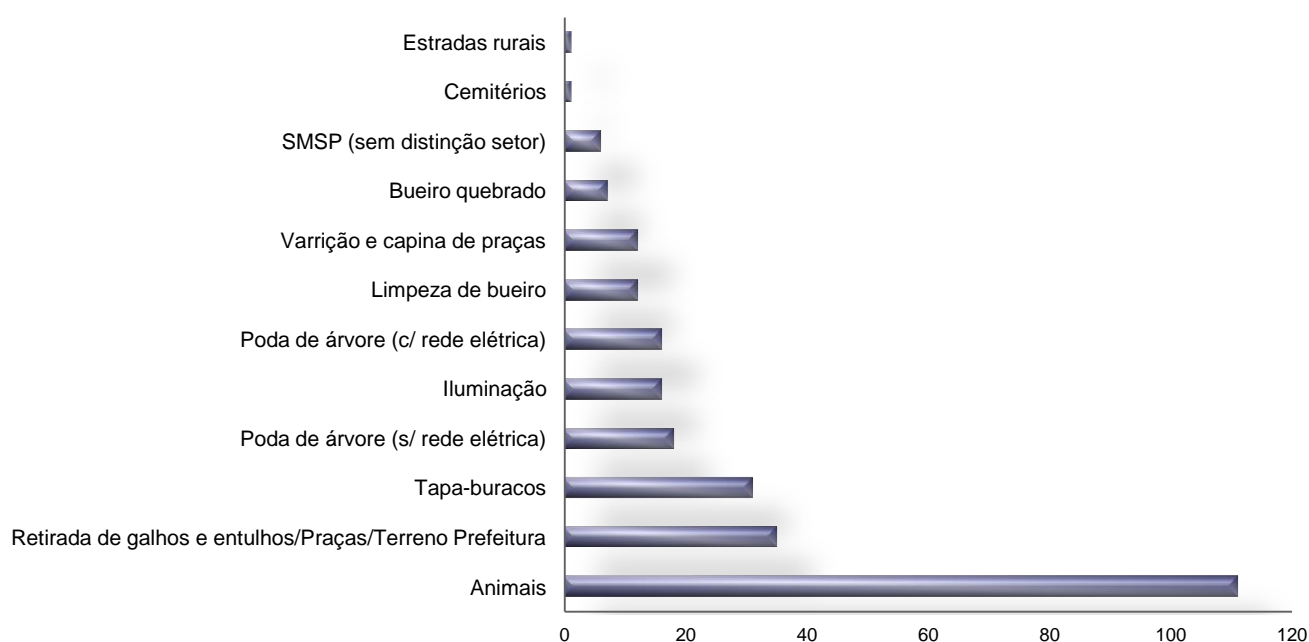


Tabela 9 – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 31/01/2022.

Secretaria Municipal de Serviços Públicos	Quantidade de Protocolos Registrados
Animais	111
Bueiro quebrado	07
Cemitérios	01
Estradas rurais	01
Iluminação	16
Limpeza de bueiro	12
Poda de árvore (c/ rede elétrica)	16
Poda de árvore (s/ rede elétrica)	18
Retirada de galhos e entulhos/Praças/Terreno Prefeitura	35
SMSP (sem distinção setor)	06
Tapa-buracos	31
Varrição e capina de praças	12
TOTAL	266

Gráfico 9.1 – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 31/01/2022.



Bairros

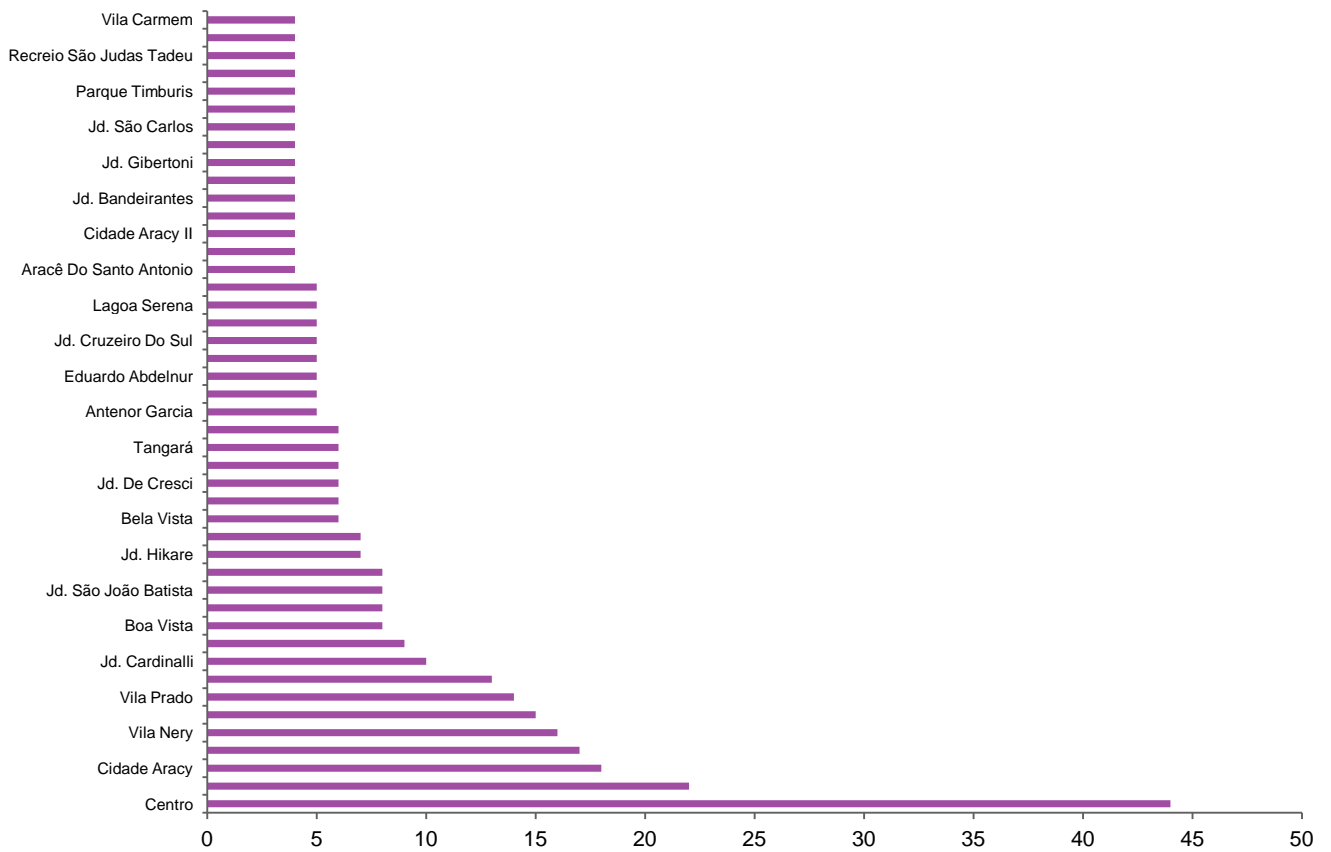
No mês de janeiro, os bairros com maior número de manifestações foram: Centro e Santa Felícia. Os bairros que apresentaram menos de 4 manifestações não foram informados na tabela 10 e no Gráfico 10.1.

Tabela 10 – Quantidade de manifestações recebidas, com mais de 4 manifestações, conforme os bairros, no período de 01 a 31/01/2022.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	44
Santa Felícia	22
Cidade Aracy	18
Jd. Embaré	17
Vila Nery	16
Jd. Beatriz	15
Vila Prado	14
Vila Brasília	13
Jd. Cardinalli	10
Cidade Jardim	9
Boa Vista	8
Jd. Ricetti	8
Jd. São João Batista	8
Vila Monteiro	8
Jd. Hikare	7
Vila Jacobucci	7
Bela Vista	6
Jd. Bethânia	6
Jd. De Cresci	6
Planalto Paraíso	6
Tangará	6

Vila Costa Do Sol	6
Antenor Garcia	5
Arnon De Mello	5
Eduardo Abdelnur	5
Jd. Centenário	5
Jd. Cruzeiro Do Sul	5
Jd. Paulista	5
Lagoa Serena	5
Vila Marcelino	5
Aracê Do Santo Antonio	4
Centreville	4
Cidade Aracy II	4
Itamaraty	4
Jd. Bandeirantes	4
Jd. Das Torres	4
Jd. Gibertoni	4
Jd. Jockey Club	4
Jd. São Carlos	4
Maria Stela Faga	4
Parque Timburis	4
Portal Do Sol	4
Recreio São Judas Tadeu	4
Samambaia	4
Vila Carmem	4

Gráfico 10.1 – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 31/01/2022.



Tipos de Demandas

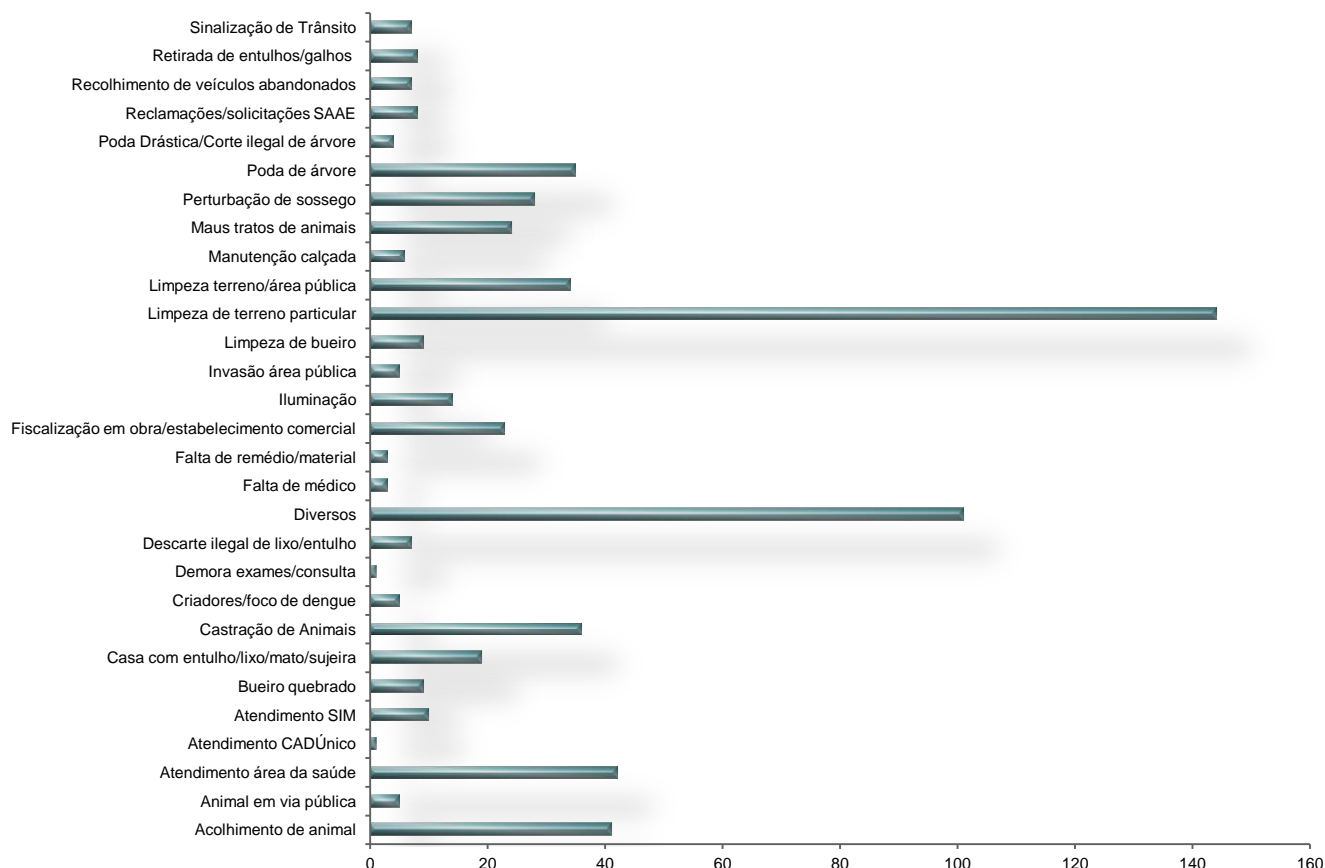
As demandas mais recebidas no mês de janeiro foram “*Limpeza de terreno particular*”, “*Diversos*”, “*Atendimento na área da saúde*”, “*Acolhimento animal*”, “*Castração de animais*”, “*Poda de árvore*” e “*Limpeza de terreno/área pública*”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 30 protocolos, destacando, ainda, a elevada demanda para “*Limpeza de terreno particular*” no referido mês.

Tabela 11 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/01/2022.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	41
Animal em via pública	05
Atendimento área da saúde	42
Atendimento CADÚnico	01
Atendimento SIM	10
Bueiro quebrado	09
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	19
Castração de Animais	36
Cemitérios	-
Coleta de lixo	-
Criadores/foco de dengue	05
Demora exames/consulta	01
Descarte ilegal de lixo/entulho	07
Diversos	101
Falta de médico	03
Falta de remédio/material	03
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	23
Fogo/queimada	-
Iluminação	14
Invasão área pública	05
Limpeza de bueiro	09
Limpeza de terreno particular	144
Limpeza terreno/área pública	34
Manutenção calçada	06
Maus tratos de animais	24
Perturbação de sossego	28

Poda de árvore	35
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	04
Ponto de ônibus	-
Reclamações/solicitações SAAE	08
Recolhimento de veículos abandonados	07
Retirada de entulhos/galhos	08
Sinalização de Trânsito	07
Sujeira/mau cheiro de animais	01
Tapa buraco	28
Transporte Público	-
Vacinas	04

Gráfico 11.1 – Relação de demandas recebidas no período de 01 a 31/01/2022, excluídas demandas com menos de 4 manifestações.



ELABORAÇÃO MANUAL – CARTA DE SERVIÇOS 2022

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento que visa informar os usuários sobre os serviços prestados pelas Secretarias, Órgãos ou Entidades, assim como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, sendo objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico na Internet.

Em cumprimento à Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, tem-se que a Carta de Serviços ao Usuário deve trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados. Portanto, a fim de atualizar as informações sobre os serviços prestados pelas Secretarias/Fundações/Autarquias Municipais da Prefeitura de São Carlos, para o ano de 2022, a Seção de Ouvidoria enviou processo administrativo solicitando o preenchimento de um formulário com as seguintes informações:

- 1. Secretaria/Fundação/Autarquia Municipal**
- 2. Nome completo do(a) Secretário(a) Municipal**
- 3. Contato**
 - 3.1 Telefone(s)
 - 3.2 Endereço
 - 3.3 Email
- 4. Horário de atendimento**
 - 4.1 Horário de funcionamento
 - 4.2 Horário de atendimento ao público
- 5. Descrição**
 - 5.1 Descrição geral das funções da Secretaria Municipal
 - 5.2 Descrição sumária dos serviços prestados pela Secretaria Municipal
- 6. Serviços prestados**
 - 6.1 Principais etapas para processamento do serviço
 - 6.2 Previsão do prazo máximo para prestação do serviço
 - 6.3 Forma de prestação do serviço
- 7. Compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao usuário**
 - 7.1 Prioridade(s) de atendimento
 - 7.2 Previsão de tempo de espera para atendimento
 - 7.3 Mecanismos de comunicação com os usuários
 - 7.4 Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A seguir, segue tabela com dados retirados do sistema da ouvidoria.



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

Resultados da Pesquisa de Satisfação

Total de respostas: 17661										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	12972	3594	792	154	149	12956	3740	725	139	101
Percentual	73.45%	20.35%	4.48%	0.87%	0.84%	73.36%	21.18%	4.11%	0.79%	0.57%

PROPOSTAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1. Propostas de melhorias para o Sistema da Ouvidoria, com possibilidade de:

- 1.1 Inserir anexos (fotos e vídeos) ao registrar protocolos;
- 1.2 Inserir as respostas das Secretarias Municipais por meio de anexos;
- 1.3 Reiterar solicitações por mais 10 dias corridos, utilizando o mesmo número de protocolo, sem necessidade de encaminhar ofícios às Secretarias Municipais;

2. Propor que os munícipes “solicitantes/reclamantes/denunciante” possam acompanhar o andamento do protocolo no site da Prefeitura Municipal de São Carlos - Sistema da Ouvidoria, acessando assim, as respostas das Secretarias Municipais.

SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE, CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

3. Propor ações em parceria com o Programa Município VerdeAzul.

SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS

DEPARTAMENTO DE DEFESA E PROTEÇÃO ANIMAL

SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO URBANO

4. Propor, juntamente com as Secretarias Municipais que mais recebem manifestações, que seja divulgado um cronograma de execução dos serviços.

5. Após levantamento de dados e elaboração de relatórios, contribuir para identificação de manifestações recorrentes e auxiliar Secretarias Municipais que recebem grande demanda de manifestações.

SECRETARIA MUNICIPAL DE COMUNICAÇÃO

6. Intensificar a divulgação dos trabalhos da Ouvidoria.

PROPOSTA – CRONOGRAMA ANUAL

	MESES											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Propostas de melhorias para o Sistema da Ouvidoria.		■										
Implantação de melhorias para o Sistema da Ouvidoria.			■									
Projeto - Ações em parceria com o PMVA.		■	■	■	■	■	■	■	■			
Recebimento cronograma de execução dos serviços (trimestralmente).			■			■			■			■
Levantamento de dados e elaboração de relatório - DGC	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Levantamento de dados e elaboração de relatórios voltados para Secretarias com maiores demandas.			■			■			■			■
Intensificar a divulgação dos trabalhos da Ouvidoria.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Reunião do Conselho (Calendário Trimestral)			■			■			■			■

PROPOSTA – CALENDÁRIO TRIMESTRAL DAS REUNIÕES

Conselho dos Usuários dos Serviços Públicos do Município de São Carlos

DATA	HORÁRIO	LOCAL	OBS.
10/03/2022	9h30	Sala Ouvidoria	Relatório I (Janeiro a Março)
10/06/2022	9h30	Sala Ouvidoria	Relatório II (Abril a Junho)
12/09/2022	9h30	Sala Ouvidoria	Relatório III (Julho a Setembro)
16/12/2022	9h30	Sala Ex-Prefeitos	Fechamento Anual

O calendário poderá sofrer alterações, caso necessário.