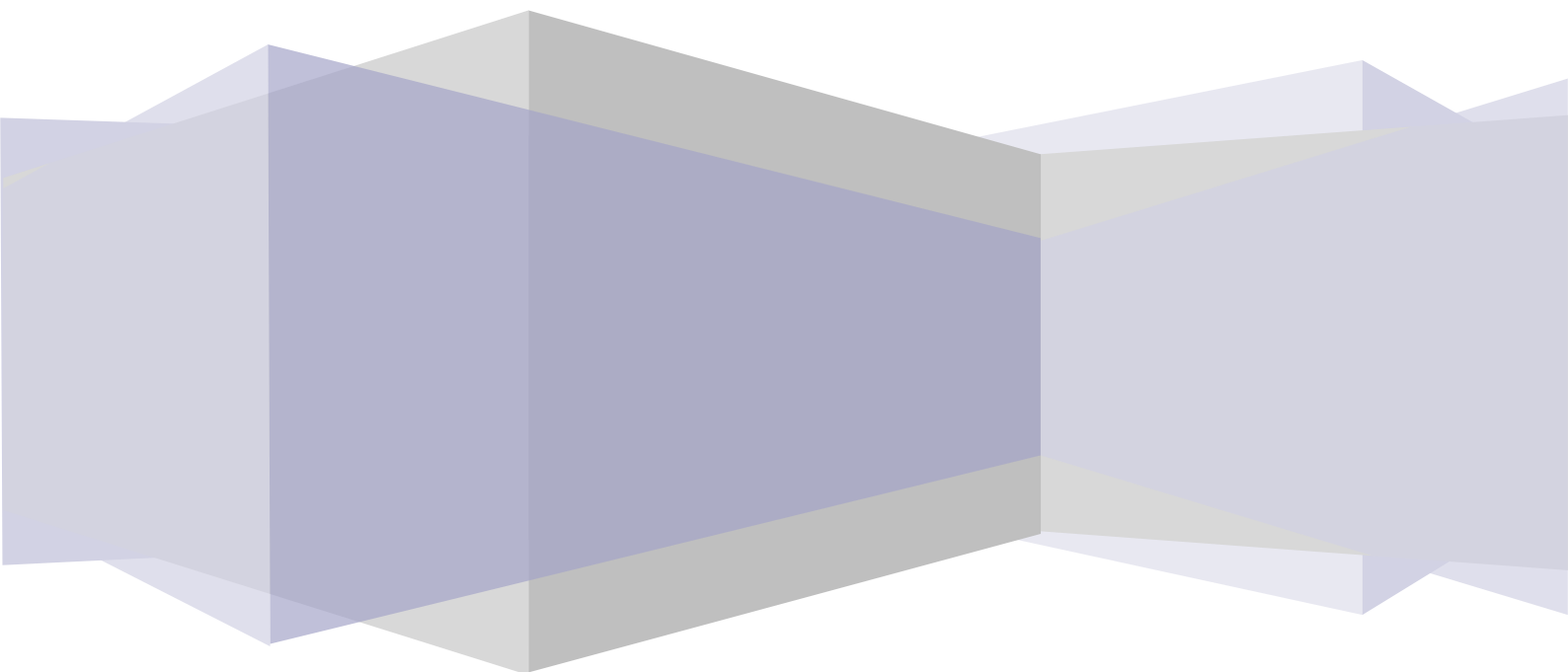




Prefeitura Municipal de São Carlos  
Departamento de Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

# RELATÓRIO MENSAL

Março 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.....	15
RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	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 Seção de Ouvidoria fazer relatórios com indicadores das manifestações recebidas.

Portanto, o atual Relatório compreende os dados do período de 01 a 31 de março 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	<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> <a href="http://servicos.saocarlos.sp.gov.br/ouvidoria/munícipe.php">http://servicos.saocarlos.sp.gov.br/ouvidoria/munícipe.php</a> (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 **790** manifestações, descartando-se **04** duplicidades de informações.

**Tabela 1** - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 31/03/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	790
Duplicidade	04
<b>TOTAL</b>	<b>794</b>

**Tabela 2** - Manifestações registradas em duplicidade de 01 a 31/03/2022 no sistema ouvidoria.

nº Protocolo	Duplicidade(s)
23936	23937
24462	24463
23998	24000
24400	24401

**Tabela 3** - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 31/03/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO/ANÔNIMO	242

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

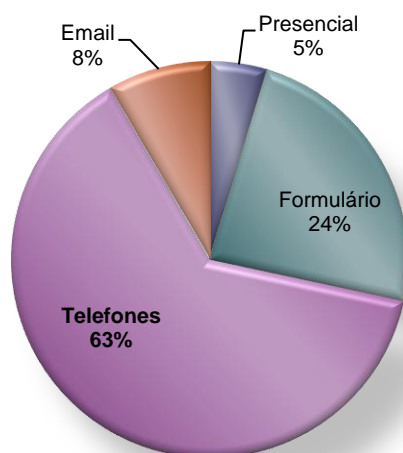
No período entre 01 a 31 de março de 2022, a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (63%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (24%), 66 registros a partir de solicitações enviadas por e-mail e 37 atendimentos presenciais.

**Tabela 4** - Manifestações registradas de 01 a 31/03/2022 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	37
Formulário site	187
Telefone (156)	11
Telefone (3362 1080)	-
Telefone (0800 770 1552)	489
Email	66

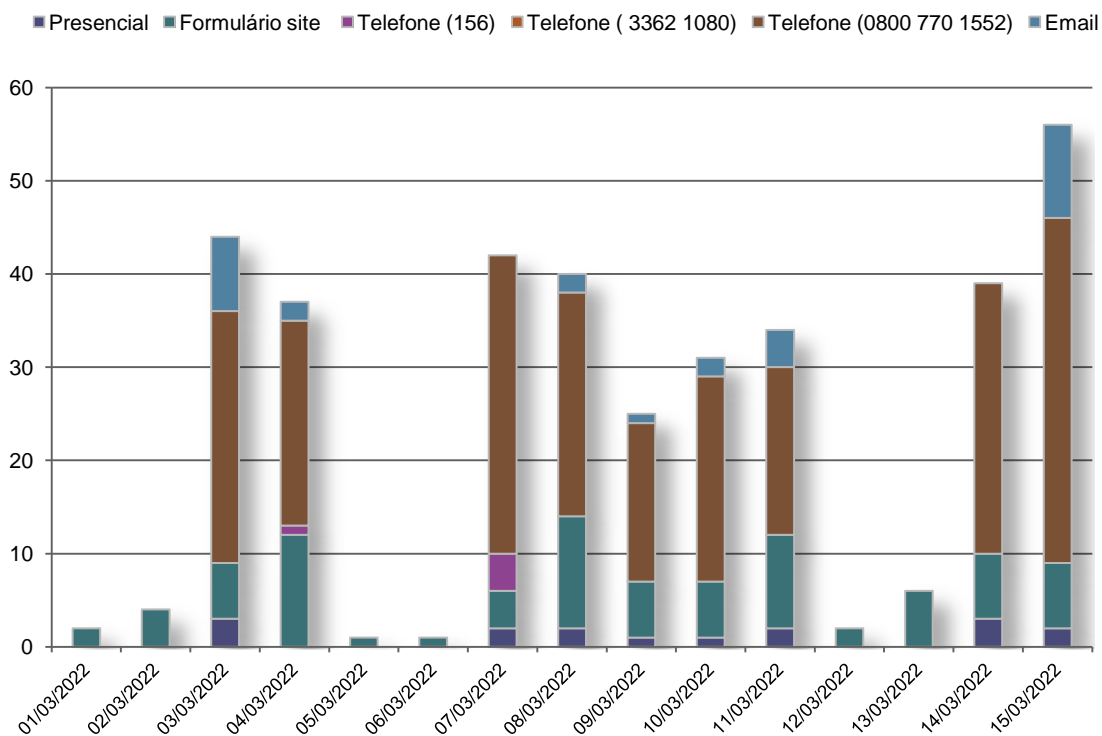
7

**Gráfico 4.1** – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 31/03/2022 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

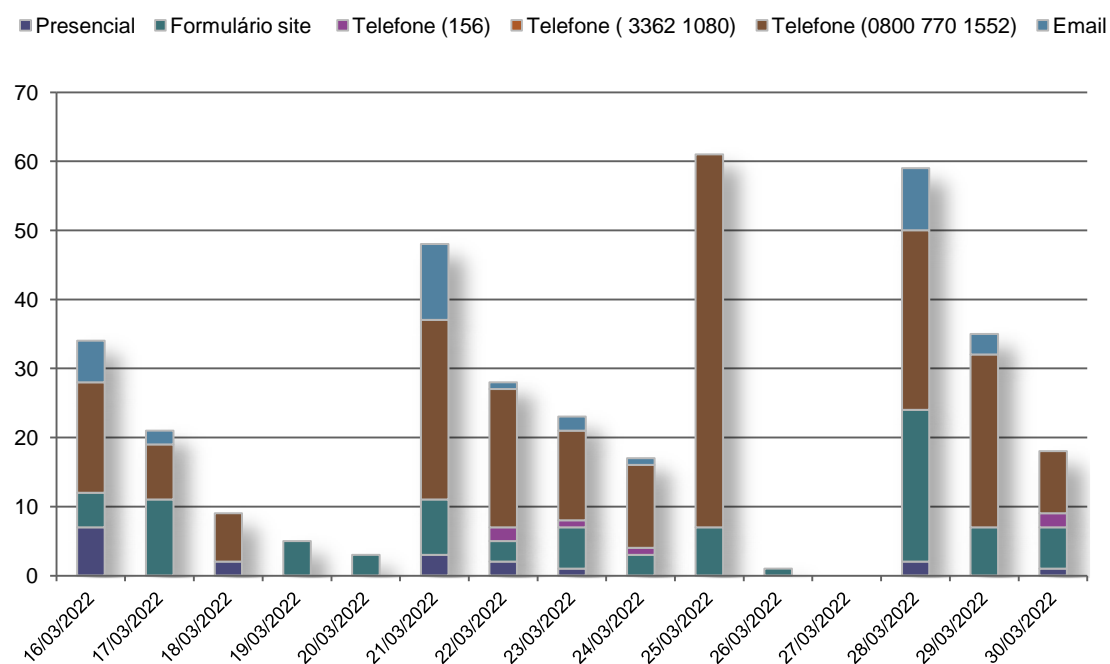


## Demanda por dia

**Tabela 5** - Manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem, no período de 01 a 15/03/2022.



**Tabela 6** - Manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem, no período de 16 a 31/03/2022.





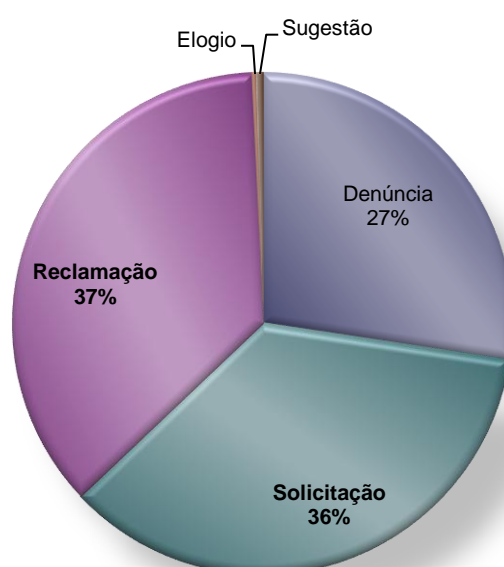
## Tipos de manifestações - denúncia | solicitação | reclamação | elogio | sugestão

No mês de março, a Seção de Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **reclamações (37%) e solicitações (36%)** dos munícipes, seguido de denúncias, sugestões e elogios respectivamente.

**Tabela 7** – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 31/03/2022.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	216
Solicitação	281
Reclamação	288
Elogio	02
Sugestão	03

**Gráfico 7.1** – Porcentagem dos tipos de manifestações registrados no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/03/2022.



## Secretarias Municipais

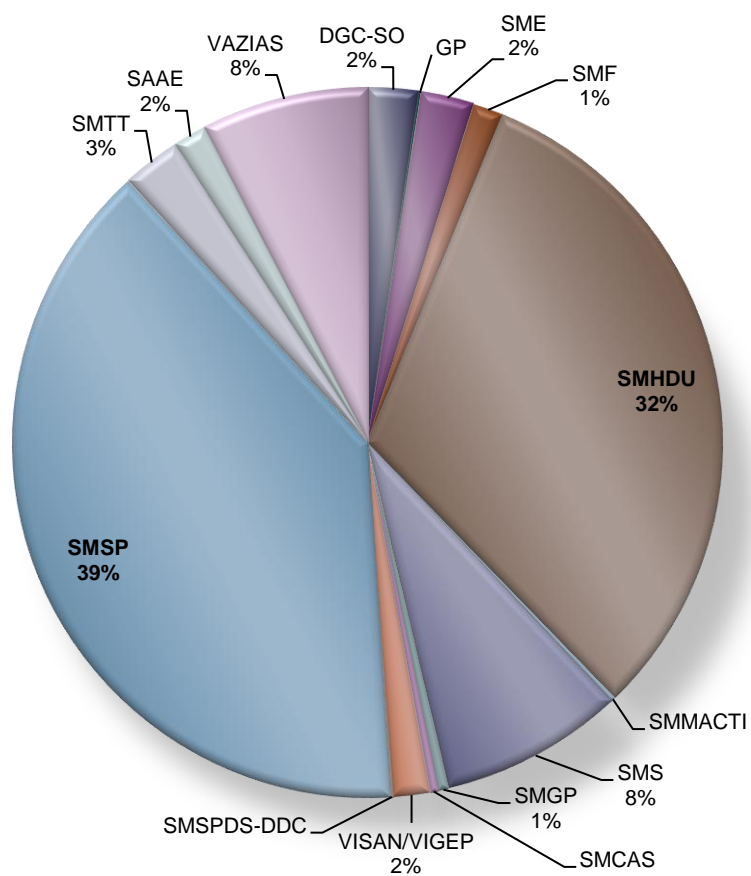
No mês de março, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Serviços Públicos (39%) e para a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (32%). Já na tabela 9 é possível identificar a quantidade de protocolos recebidos por cada setor da SMSP.

**Tabela 8** – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados a cada Secretaria Municipal, no período de 01 a 31/03/2022.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Gabinete do Prefeito	01
Seção de Ouvidoria (DGC-SO)	18
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	03
Secretaria Municipal de Educação (SME)	19
Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	11
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	04
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	249
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, Ciência, Tecnologia e Inovação (SMMACTI)	02
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	66
Secretaria Municipal de Saúde (SMS) - VISAN/VIGEP	13
Secretaria Municipal de Segurança Pública (SMSPDS - DDC)	01
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	310
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	21
Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE)	12
VAZIAS (*)	60

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

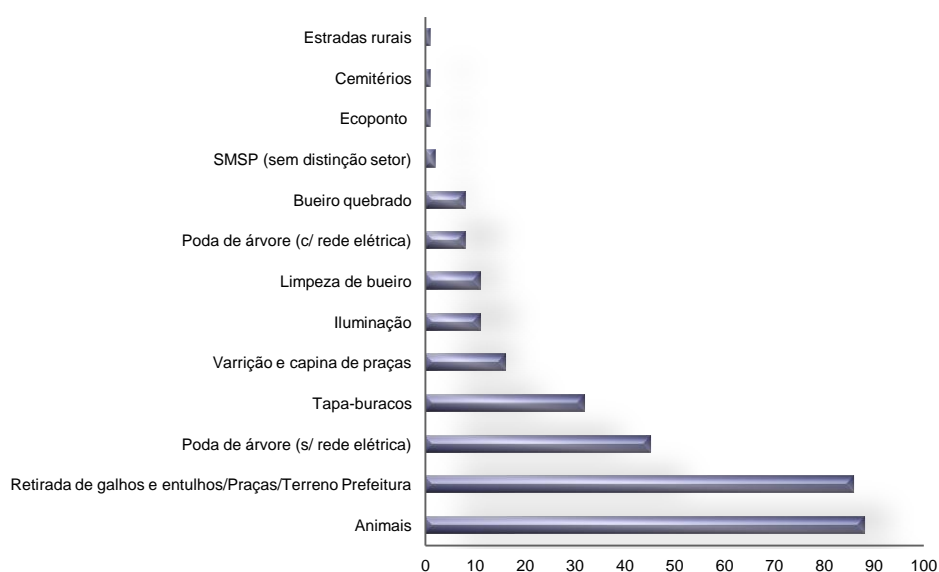
**Gráfico 8.1** – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, no período de 01 a 31/03/2022.



**Tabela 9** – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 31/03/2022.

Secretaria Municipal de Serviços Públicos	Quantidade de Protocolos Registrados
Animais	88
Bueiro quebrado	08
Cemitérios	01
Ecoponto	01
Estradas rurais	01
Iluminação	11
Limpeza de bueiro	11
Poda de árvore (c/ rede elétrica)	08
Poda de árvore (s/ rede elétrica)	45
Retirada de galhos e entulhos/Praças/Terreno Prefeitura	86
SMSP (sem distinção setor)	02
Tapa-buracos	32
Varrição e capina de praças	16
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>

**Gráfico 9.1** – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 31/03/2022.



## Bairros

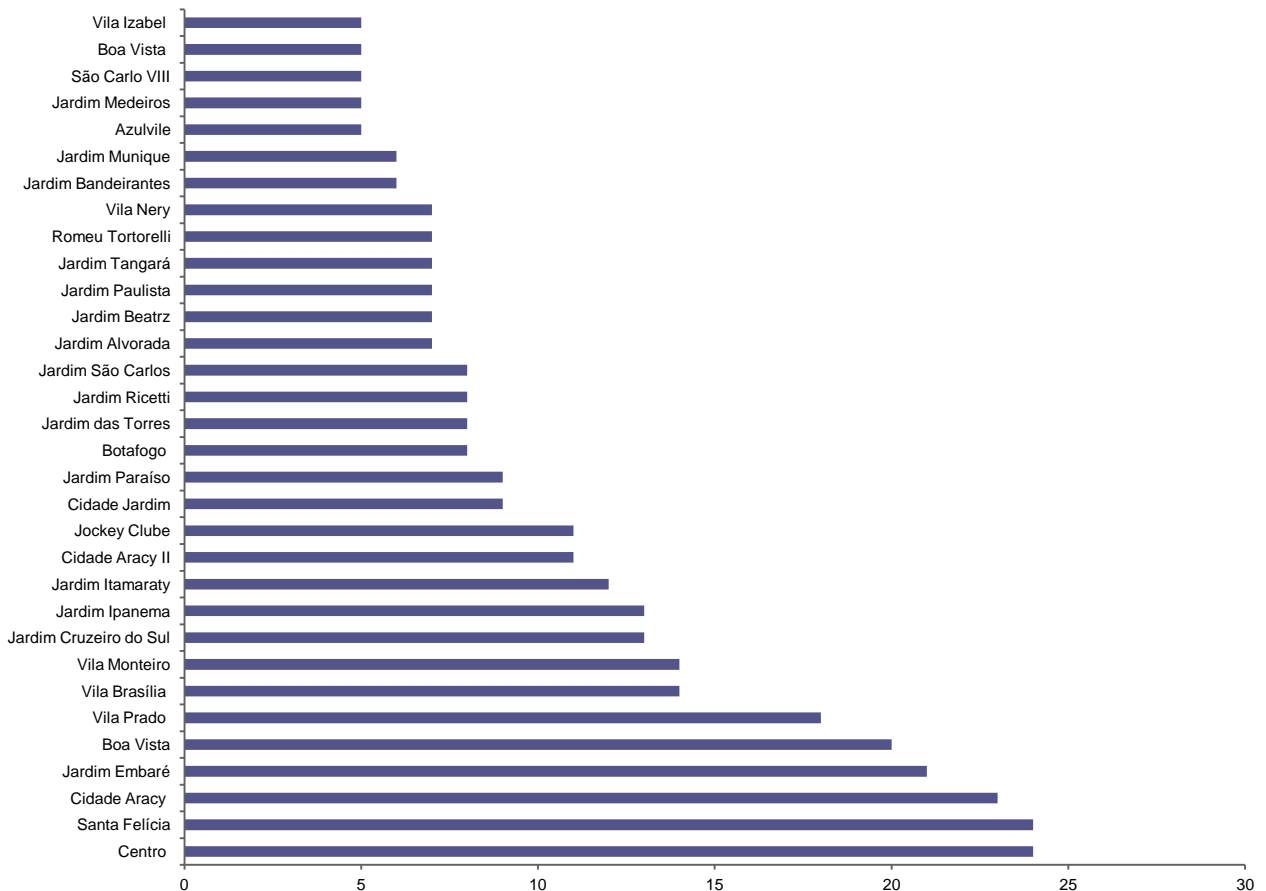
No mês de março, os bairros com maior número de manifestações foram: Centro e Santa Felícia. Os bairros que apresentaram menos de 4 manifestações não foram informados na tabela 10 e no Gráfico 10.1.

**Tabela 10** – Quantidade de manifestações recebidas, com mais de 4 manifestações, conforme os bairros, no período de 01 a 31/03/2022.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	24
Santa Felícia	24
Cidade Aracy	23
Jardim Embaré	21
Boa Vista	20
Vila Prado	18
Vila Brasília	14
Vila Monteiro	14
Jardim Cruzeiro do Sul	13
Jardim Ipanema	13
Jardim Itamaraty	12
Cidade Aracy II	11
Jockey Clube	11
Cidade Jardim	9
Jardim Paraíso	9
Botafogo	8
Jardim das Torres	8
Jardim Ricetti	8
Jardim São Carlos	8
Jardim Alvorada	7
Jardim Beatriz	7

<b>Jardim Paulista</b>	7
<b>Jardim Tangará</b>	7
<b>Romeu Tortorelli</b>	7
<b>Vila Nery</b>	7
<b>Jardim Bandeirantes</b>	6
<b>Jardim Munique</b>	6
<b>Azulvile</b>	5
<b>Jardim Medeiros</b>	5
<b>São Carlo VIII</b>	5
<b>Boa Vista</b>	5
<b>Vila Izabel</b>	5

**Gráfico 10.1** – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 31/03/2022.



## Tipos de Demandas

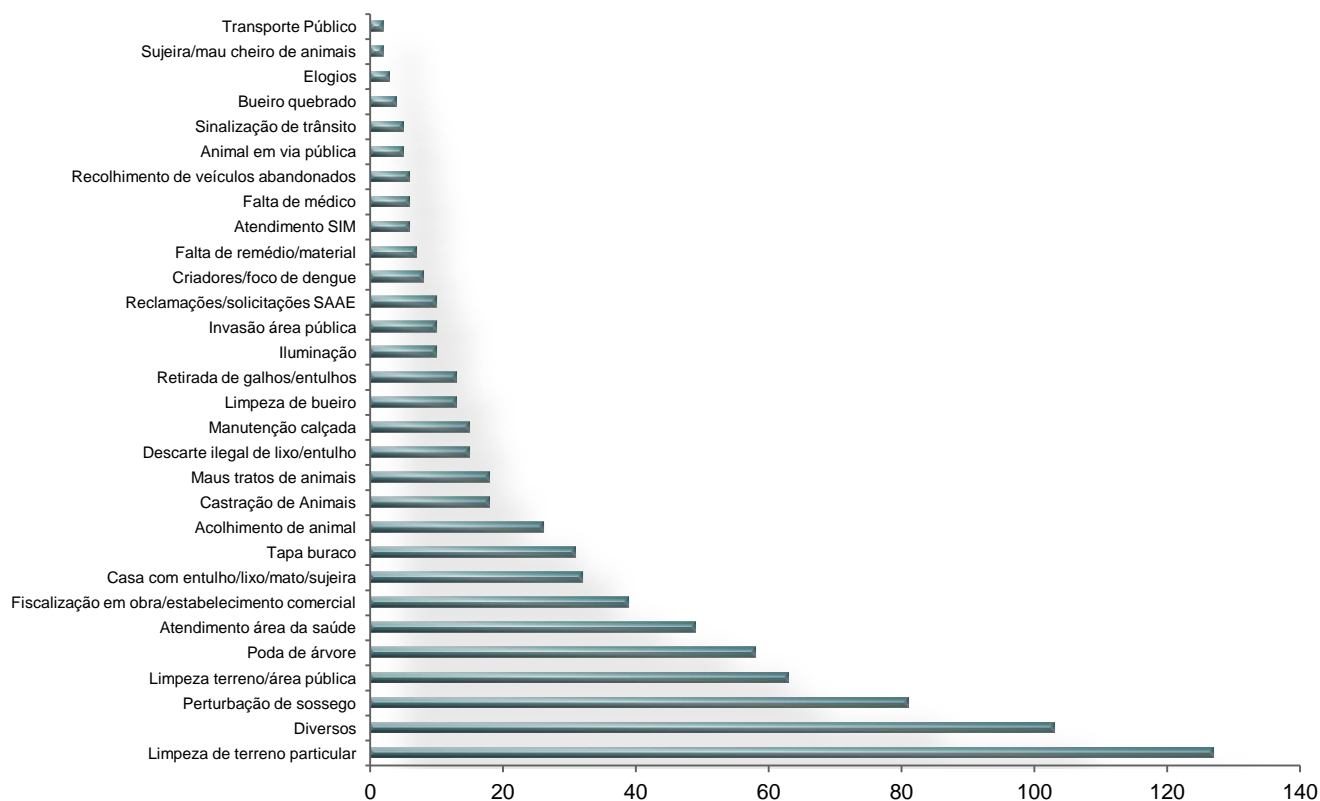
As demandas mais recebidas no mês de março foram “*Limpeza de terreno particular*”, “*Diversos*”, “*Perturbação de sossego*”, “*Limpeza de terreno/área pública*”, “*Poda de árvore*”, “*Atendimento área de Saúde*”, “*Fiscalização em obra/estabelecimento comercial*”, “*Casa com entulho/lixo/mato/sujeira*”, e “*Tapa buraco*”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 30 protocolos.

**Tabela 11** – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/03/2022.

<b>Demandas</b>	<b>Quantidade de Protocolos Registrados</b>
Acolhimento de animal	26
Animal em via pública	5
Atendimento área da saúde	49
Atendimento CADÚnico	1
Atendimento SIM	6
Bueiro quebrado	4
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	32
Castração de Animais	18
Cemitérios	0
Coleta de lixo	1
Criadores/foco de dengue	8
Demora exames/consulta	1
Descarte ilegal de lixo/entulho	15
Diversos	103
Elogios	3
Falta de médico	6
Falta de remédio/material	7
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	39
Fogo/queimada	1
Iluminação	10
Invasão área pública	10
Limpeza de bueiro	13
Limpeza de terreno particular	127
Limpeza terreno/área pública	63

Manutenção calçada	15
Maus tratos de animais	18
Perturbação de sossego	81
Poda de árvore	58
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	1
Ponto de ônibus	0
Reclamações/solicitações SAAE	10
Recolhimento de veículos abandonados	6
Retirada de entulhos/galhos	13
Sinalização de Trânsito	5
Sujeira/mau cheiro de animais	2
Tapa buraco	31
Transporte Público	2
Vacinas	0

**Gráfico 11.1** – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/03/2022.





## 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: 19132										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	14109	3726	844	193	260	14106	3862	782	176	206
Percentual	73.75%	19.48%	4.41%	1.01%	1.36%	73.73%	20.19%	4.09%	0.92%	1.08%