



Prefeitura Municipal de São Carlos
Ouvidoria Geral do Município

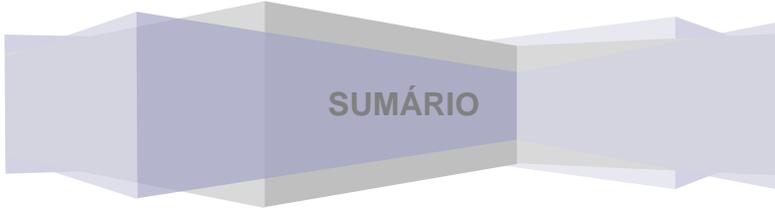
RELATÓRIO MENSAL

Novembro de 2023

Guilherme C. P. Salgado

Adriana A. Antunes

Thifani Medula



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
OBJETIVO.....	3
METODOLOGIA.....	3
EXECUÇÃO.....	4
RESULTADOS.....	6
Análise Geral.....	7
Análise por Categoria.....	9
Origem.....	9
Demandas por dia.....	10
Tipos de manifestações.....	10
Secretarias Municipais.....	11
Regiões e Bairros.....	14
Tipos de demandas.....	17
RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	19
RESPOSTA PARA MELHORIA.....	19

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 novembro 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	http://www.saocarlos.sp.gov.br/index.php/utilidade-publica/ouvidoria.html	24h
	http://cidadao.saocarlos.sp.gov.br (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 executadoras, 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 novembro de 2023, a Ouvidoria registrou um total de 518 manifestações, excluídas as duplicidades.

Tabela 1 - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 30/11/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	518
Duplicidade	26
TOTAL	544
Protocolos não respondidos	141

Gráfico 1 – Porcentagem com os protocolos não respondidos, registrados de 01 a 30/11/2023 no sistema ouvidoria.

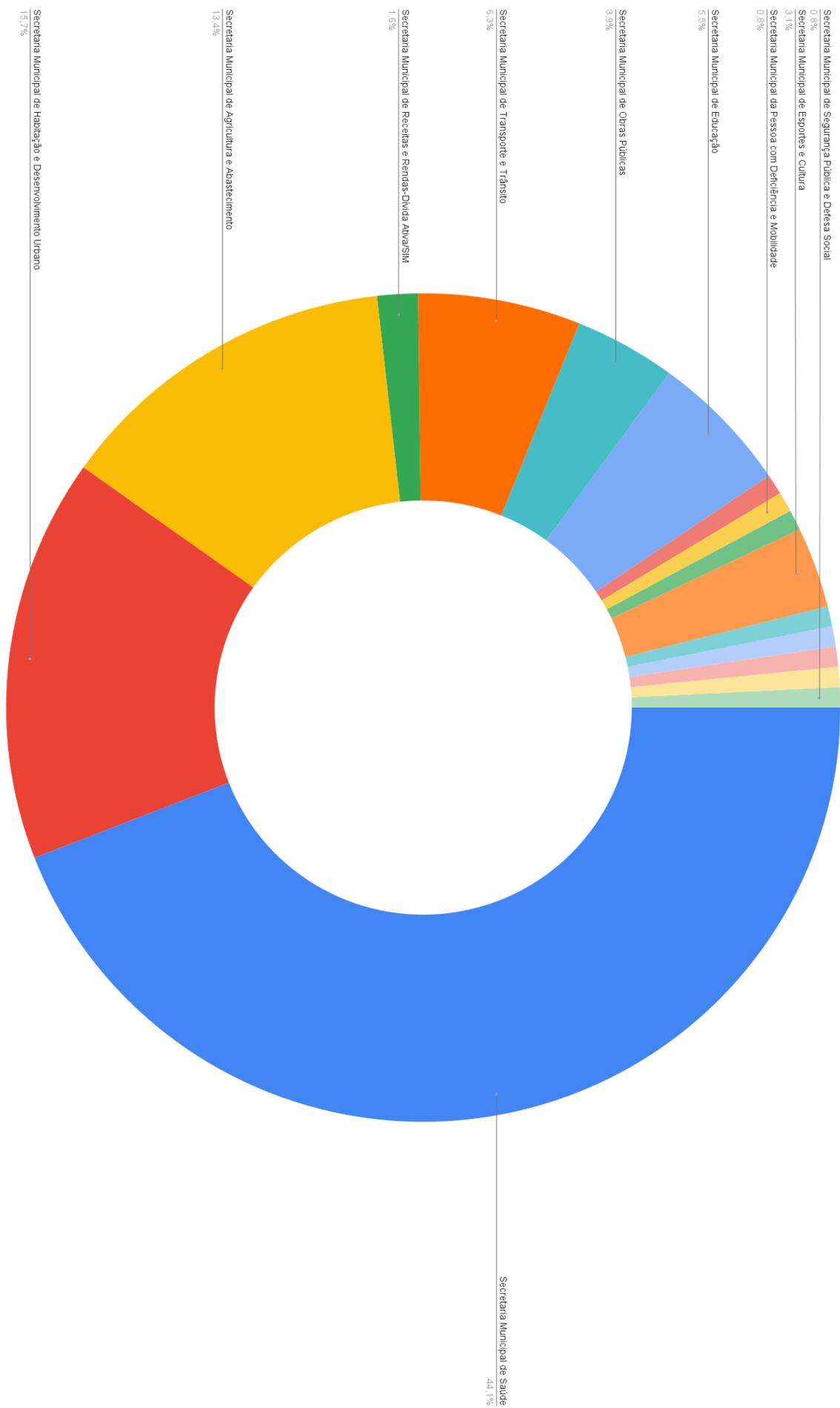


Tabela 2 - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 30/11/2023 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO	189

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

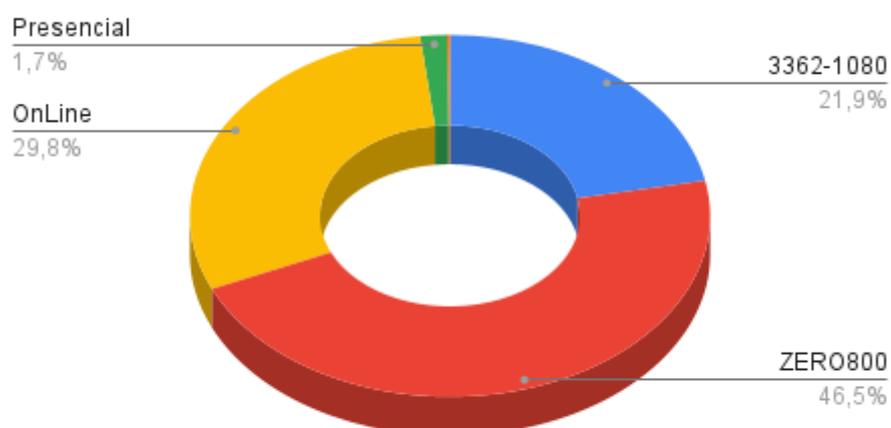
No período entre 01 a 30 de novembro de 2023, a Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (68,4%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (29,8%), 01 registros a partir de solicitações enviadas por e-mail (MSPS), 09 atendimentos presenciais.

Tabela 3 - Manifestações registradas de 01 a 30/11/2023 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	09
Formulário site	162
Telefone (3362 1080)	119
Telefone (0800 770 1552)	253
Email	01

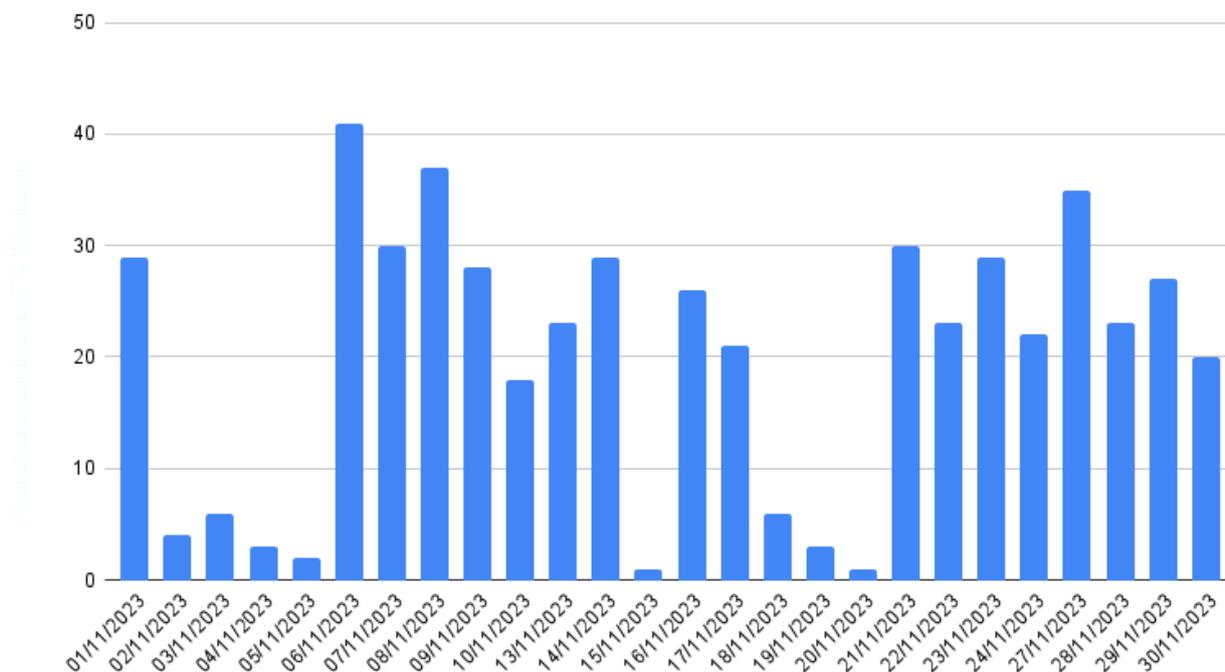
9

Gráfico 2 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 30/11/2023 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.



Demanda por dia

Gráfico 3 – Total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria, no período de 01 a 30/11/2023.



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

No mês de outubro, a Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **solicitações (43,6%)** dos munícipes, seguido de denúncias, reclamações, elogios e sugestões, respectivamente.

Tabela 4 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 30/11/2023.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	178
Elogio	09
Reclamação	117
Solicitação	237
Sugestão	03

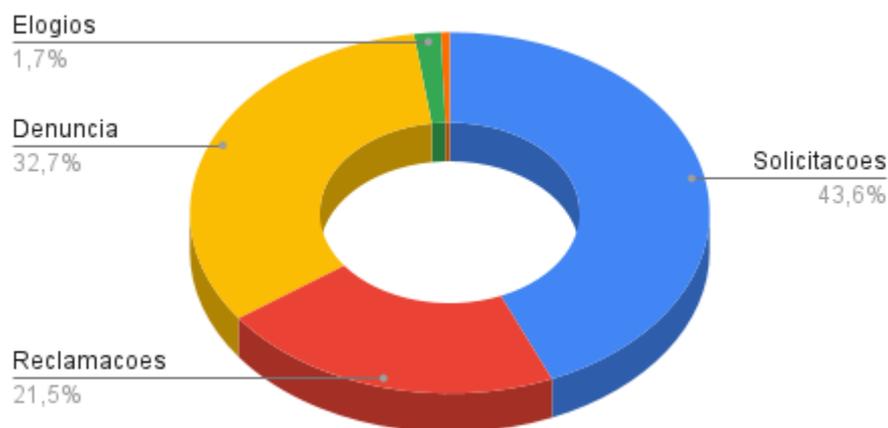


Gráfico 4 – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 30/11/2023.

Secretarias Municipais

11

No mês de novembro, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (29,3%), Secretaria Municipal de Serviços Públicos (22,6%), Secretaria Municipal de Saúde (17,5%) e Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (16,7%).

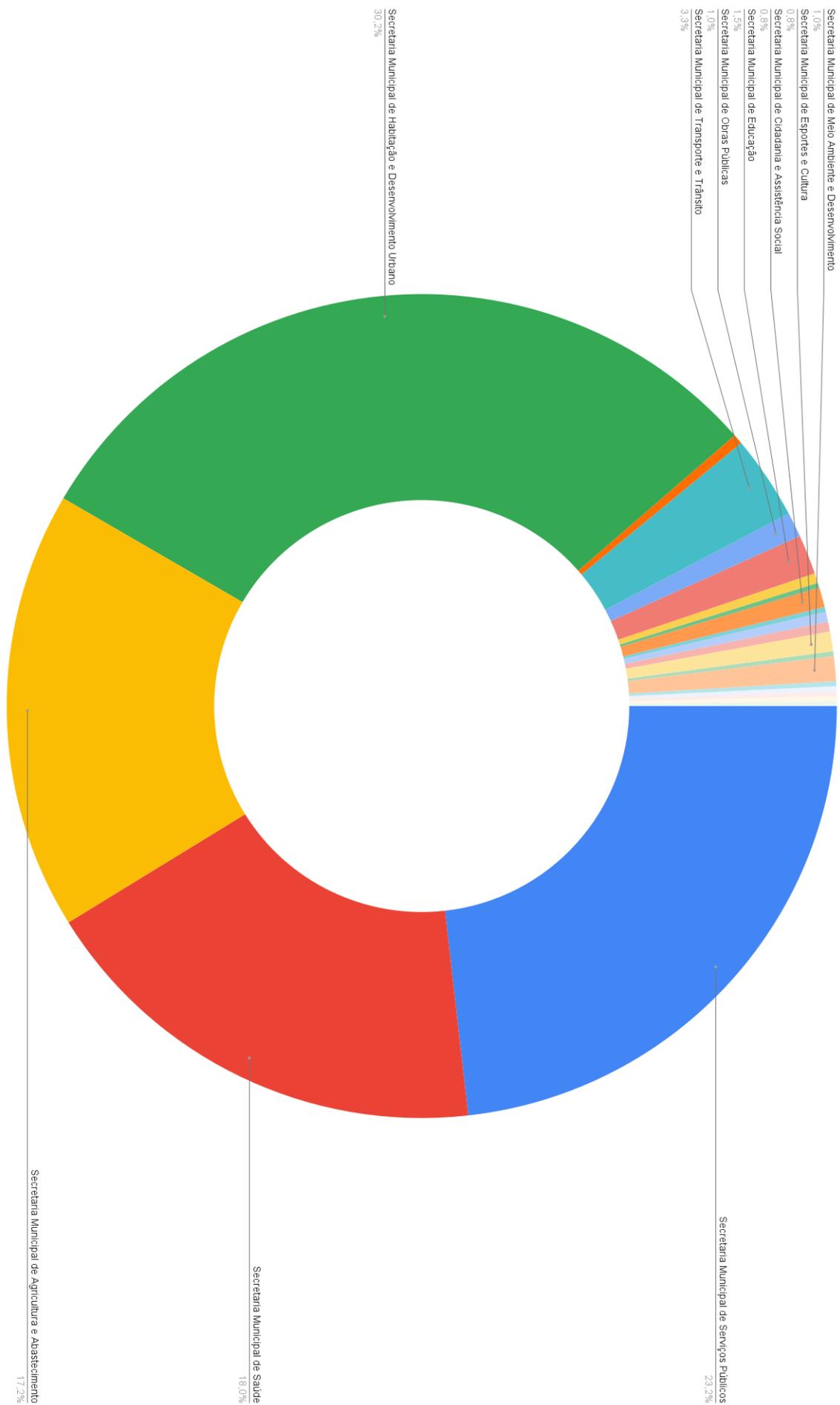
Tabela 5 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 30/11/2023.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPDMR)	01
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA)	89
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	04
Secretaria Municipal de Ciência, Tecnologia e Inovação (SMCTI)	01
Secretaria Municipal de Comunicação (SMC)	01

Secretaria Municipal de Educação (SME)	08
Secretaria Municipal de Esportes e Cultura (SMEC)	04
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	02
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	156
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SMMADS)	05
Secretaria Municipal de Obras Públicas (SMOP)	05
Secretaria Municipal de Receitas e Rendas (SMRR)	04
Secretaria Municipal de Relações Legislativas e Institucionais (SMRLI)	01
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	93
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social (SMSPDS)	04
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	120
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	17
SAAE	07
PROHAB	01
FESC	01
VAZIAS (*)	12

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

Gráfico 5 – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, no período de 01 a 30/11/2023.



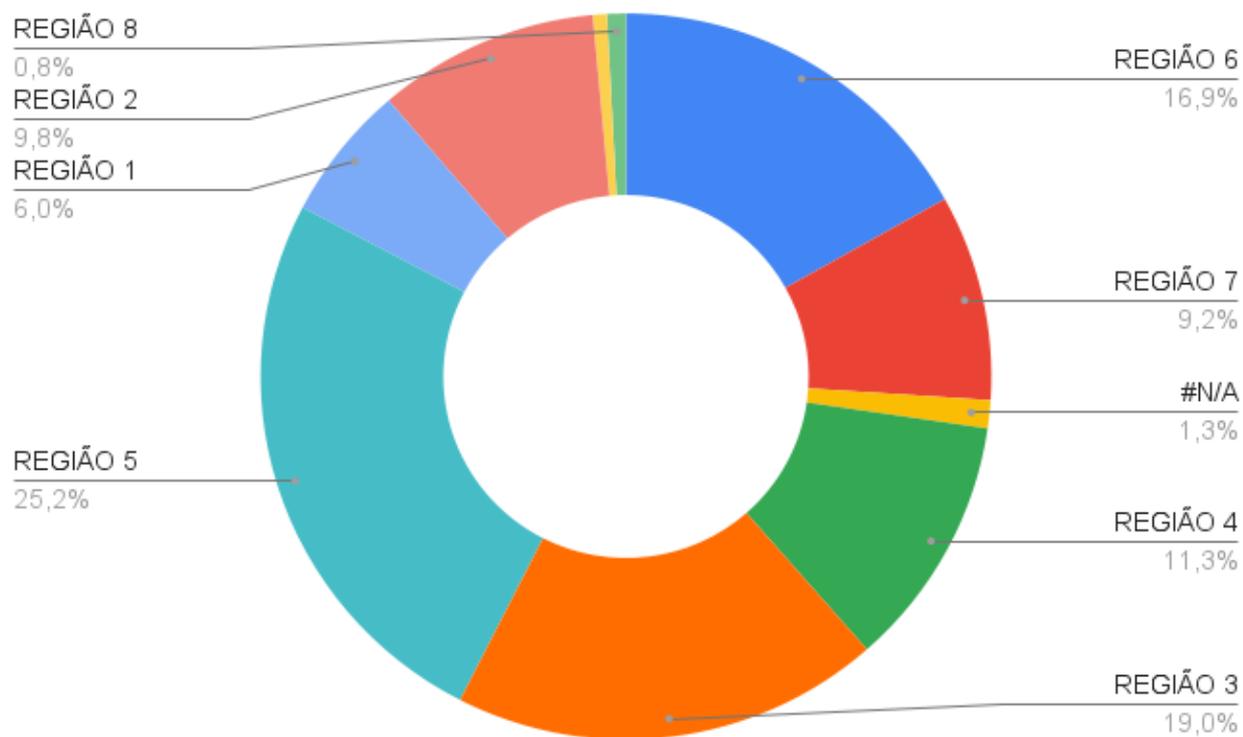
Regiões e Bairros

No mês de outubro, a região “5” recebeu o maior número de manifestações (133 protocolos), seguida da região “3” (93 protocolos), região “6” (83 protocolos), região “4” (58 protocolos), região “7” e região “2” (47 protocolos), região “1” (30 protocolos), região “8” (04 protocolos) e região “9” (03 protocolos) – apresentados no gráfico 6. 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 30/11/2023.

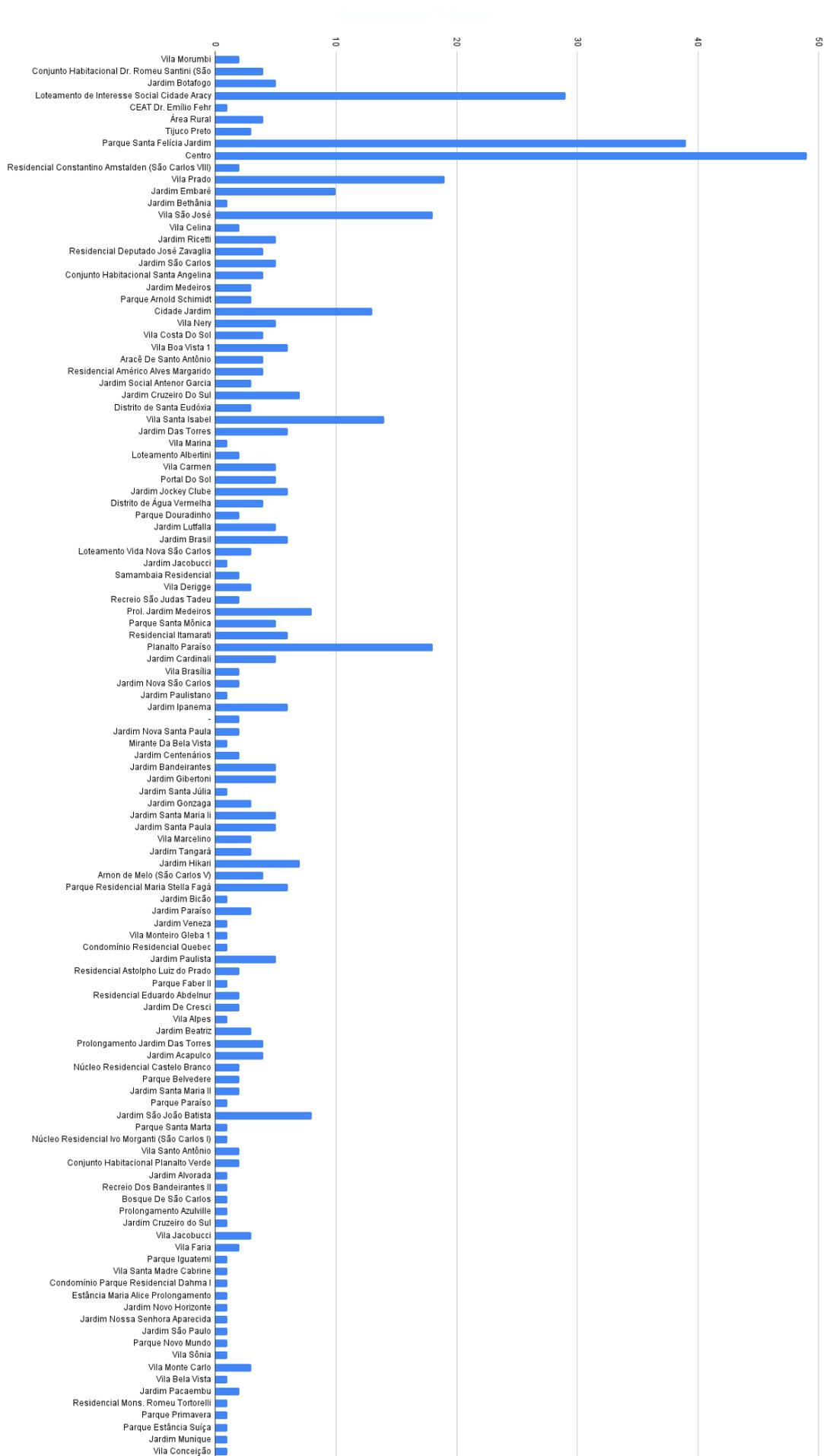
Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	52
Parque Santa Felícia Jardim	39
Loteamento de Interesse Social Cidade Aracy	29
Vila São José	20
Planalto Paraíso	19
Vila Prado	19
Vila Santa Isabel	14
Cidade Jardim	13
Jardim Embaré	10
Jardim Macarengo	08
Jardim São João Batista	08
Prol. Jardim Medeiros	08
Jardim Cruzeiro do Sul	07
Jardim Hikari	07
Jardim Botafogo	06
Jardim das Torres	06
Jardim Ipanema	06
Jardim Jockey Clube	06
Jardim Paulista	06
Jardim Santa Maria II	06
Parque Residencial Maria Stella Fagá	06
Residencial Deputado José Zavaglia	06
Residencial Itamarati	06
Vila Boa Vista 1	06
Vila Carmen	06
-	11

Gráfico 6 – Quantidade de manifestações recebidas conforme as regiões, no período de 01 a 30/11/2023.



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

Gráfico 6.1 – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 30/11/2023.



Tipos de Demandas

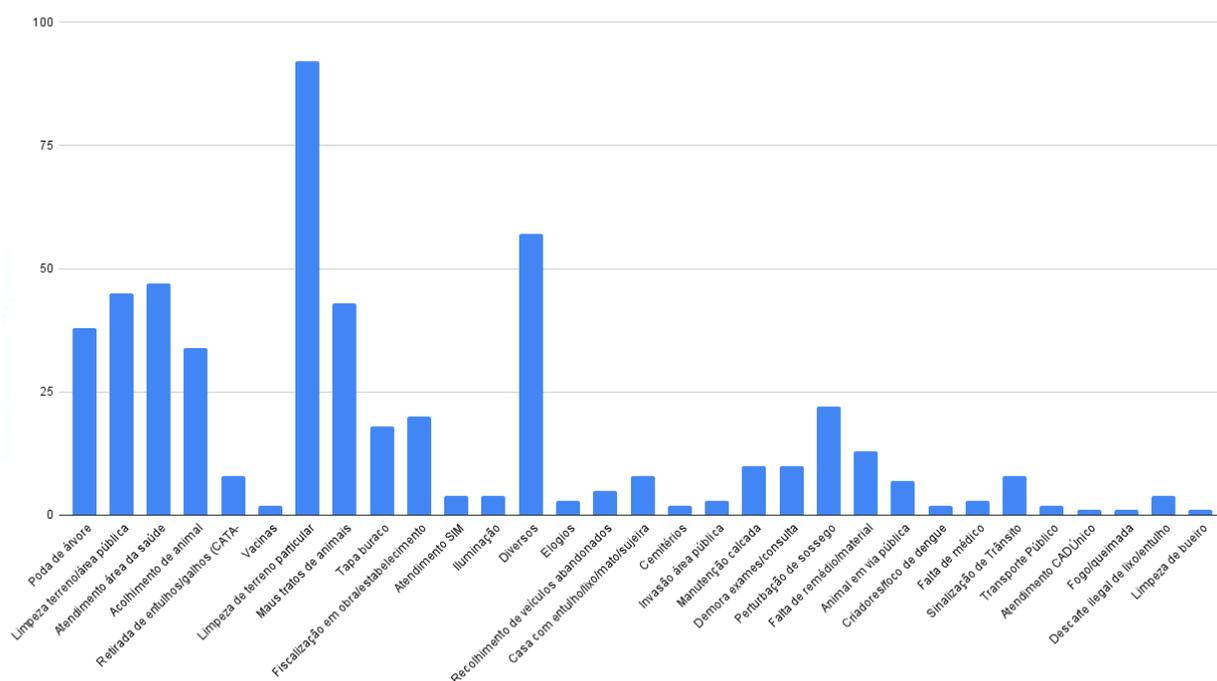
As demandas mais recebidas no mês de outubro foram “*Limpeza de terrenos particulares (91)*”, “*Diversos (82)*”, “*Maus Tratos aos Animais (49)*” e “*Atendimento área da saúde (47)*”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 260 protocolos.

Tabela 7 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/10/2023.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	34
Animal em via pública	07
Atendimento área da saúde	48
Atendimento CAD/Único	01
Atendimento SIM	04
Bueiro quebrado	02
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	08
Cemitérios	02
Coleta de lixo	01
Criadores/foco de dengue	02
Demora exame/consulta	10
Descarte ilegal de lixo	04
Diversos	65
Elogios	04
Falta de Médico	03
Falta de remédios/material	13
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	20
Fogo/Queimada	01
Iluminação	04
Invasão área pública	03
Limpeza de bueiro	02
Limpeza de terreno particular	92
Limpeza terreno/área pública	45
Manutenção calçada	10
Maus tratos de animais	45
Perturbação de sossego	28
Poda de árvore	38
Reclamações SAAE	02
Recolhimento de Veículos Abandonados	05

Retirada de Galhos/Entulho (CATA-TRECO)	08
Sinalização de Trânsito	11
Tapa buraco	18
Transporte Público	02
Vacinas	02

Gráfico 7 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/11/2023.



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: 30135										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	22708	4608	1591	286	942	22763	4802	1458	266	22708
Percentual	75.35%	15.29%	5.28%	0.95%	3.13%	75.54%	15.93%	4.84%	0.88%	75.35%

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 a que se refere este relatório – 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.

Foram realizadas atualizações e testes em novo sistema OGM 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 01/02/2024 e contemplará os feedbacks dos servidores sobre possibilidade de mais pessoas responderem e anexar documentos/ofícios.

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 outubro não respondidos através dos ofícios 00038/2024 CGM – OM até 00045/2024 CGM – OM e 00047/2024 CGM – OM até 00051/2024 CGM – OM.