



Prefeitura Municipal de São Carlos  
Ouvidoria Geral do Município

# ***RELATÓRIO MENSAL***

**Setembro 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 setembro 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><br>(formulário online)  |   |
| Telefones                              | 0800 770 1552   | Segunda a sexta-feira<br>8h às 12h<br>E<br>13h às 17h |
| Presencial                             | Paço Municipal (1º andar)<br>R. Episcopal, 1575, Centro - São Carlos/SP   | Segunda a sexta-feira<br>8h às 12h<br>E<br>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 setembro de 2023, a Ouvidoria registrou um total de 506 manifestações, excluídas as duplicidades.

**Tabela 1** - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 30/09/2022 no sistema ouvidoria.

| Manifestações  | Quantidade de Protocolos Registrados |
|--|--------------------------------------|
| Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios | 506                                  |
| Duplicidade  | 27                                   |
| <b>TOTAL</b>   | <b>533</b>                           |

**Tabela 2** - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 30/09/2023 no sistema ouvidoria.

| Manifestações   | Quantidade de Protocolos Registrados |
|-----------------|--------------------------------------|
| SIGILO/SIGILOSO | 167                                  |

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

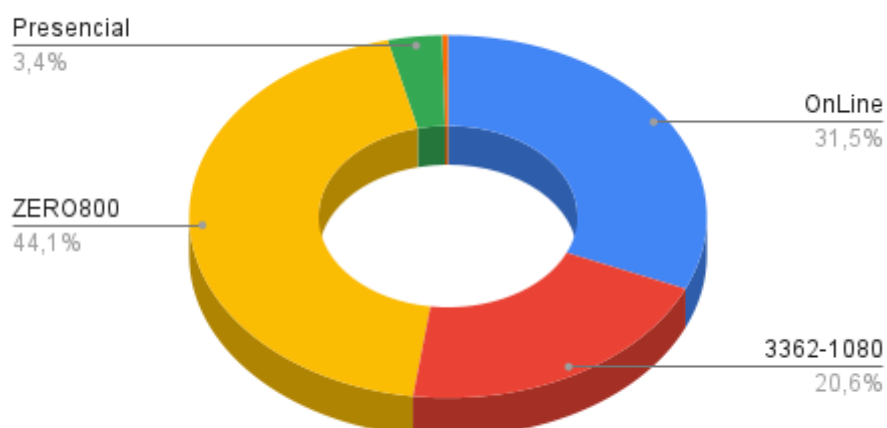
No período entre 01 a 30 de setembro de 2023, a Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (64,7%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (31,5%), 02 registros a partir de solicitações enviadas por e-mail (MSPS), 18 atendimentos presenciais.

**Tabela 3** - Manifestações registradas de 01 a 30/09/2023 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

| Origem                   | Quantidade de Protocolos Registrados |
|--------------------------|--------------------------------------|
| Presencial               | 18                                   |
| Formulário site          | 168                                  |
| Telefone (3362 1080)     | 110                                  |
| Telefone (0800 770 1552) | 235                                  |
| Email                    | 02                                   |

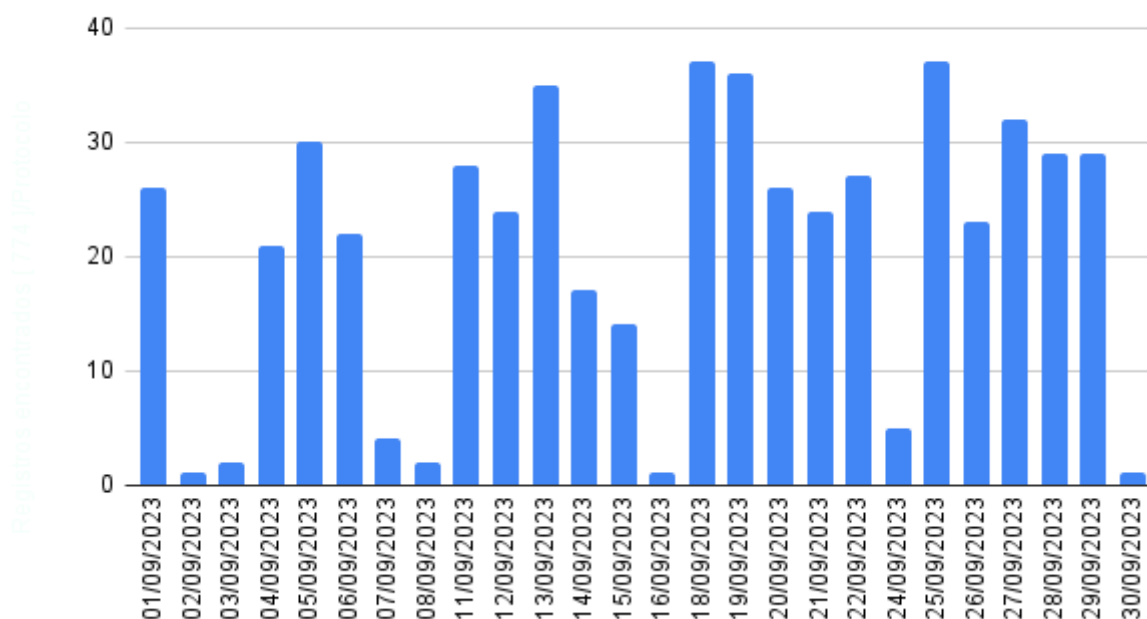
7

**Gráfico 1** – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 30/09/2023 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 30/09/2023.



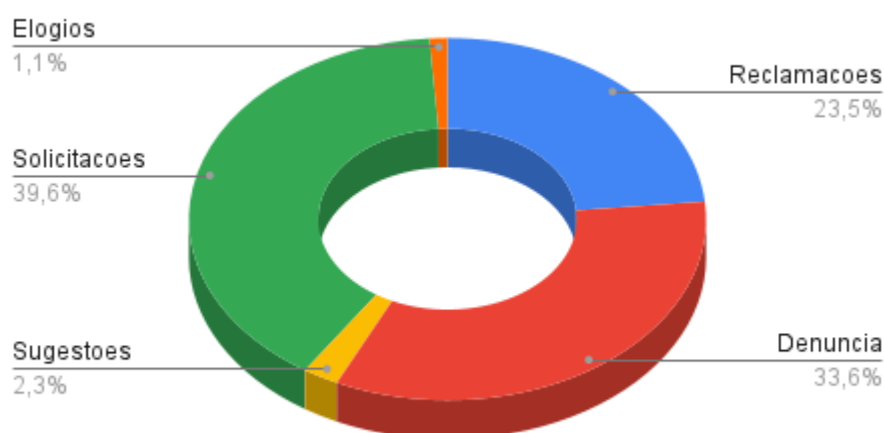
**Tipos de manifestações** - denúncia | solicitação | reclamação | elogio | sugestão

No mês de setembro, a Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **solicitações (39,6%)** dos munícipes, seguido de denúncias, reclamações, sugestões e elogios, respectivamente.

**Tabela 4** – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 30/09/2023.

| Tipo de Manifestação | Quantidade de Protocolos Registrados |
|----------------------|--------------------------------------|
| Denúncia             | 179                                  |
| Elogio               | 6                                    |
| Reclamação           | 125                                  |
| Solicitação          | 211                                  |
| Sugestão             | 12                                   |





**Gráfico 3** – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 30/09/2023.

## Secretarias Municipais

9

No mês de setembro, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (25,7%), Secretaria Municipal de Serviços Públicos (19,9%), Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (18,7%) e Secretaria Municipal de Saúde (14,2%).

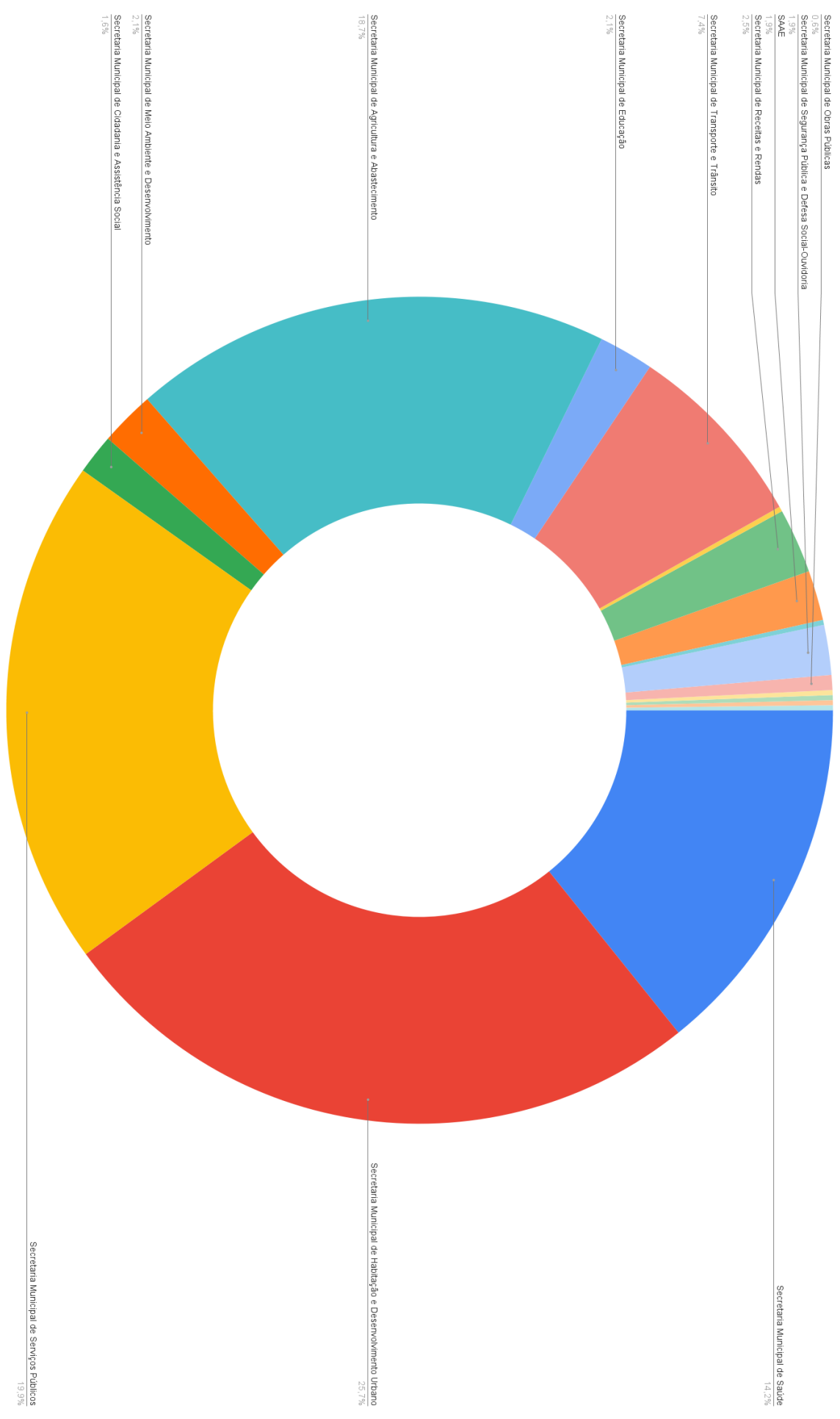
**Tabela 5** – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 30/09/2023.

| Secretarias Municipais  | Quantidade de Protocolos Registrados |
|---|--------------------------------------|
| Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPDMR) | 01                                   |
| Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA)                    | 96                                   |
| Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)                | 08                                   |
| Secretaria Municipal de Educação (SME)  | 11                                   |
| Secretaria Municipal de Esportes e Cultura (SMEC)                             | 01                                   |

|  |     |
|--|-----|
| Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)                             | 01  |
| Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)           | 132 |
| Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SMMADS) | 11  |
| Secretaria Municipal de Obras Públicas (SMOP)                                | 03  |
| Secretaria Municipal de Receitas e Rendas (SMRR)                             | 13  |
| Secretaria Municipal de Saúde (SMS)  | 73  |
| Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social (SMSPDS)           | 10  |
| Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)                             | 102 |
| Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Renda (SMTER)                    | 01  |
| Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)                         | 38  |
| Secretaria Municipal Especial de Infância e Juventude (SMEIJ)                | 01  |
| <b>SAAE</b>  | 10  |
| <b>PROHAB</b>  | 01  |
| <b>VAZIAS (*)</b>  | 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 4** – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, no período de 01 a 30/09/2023.



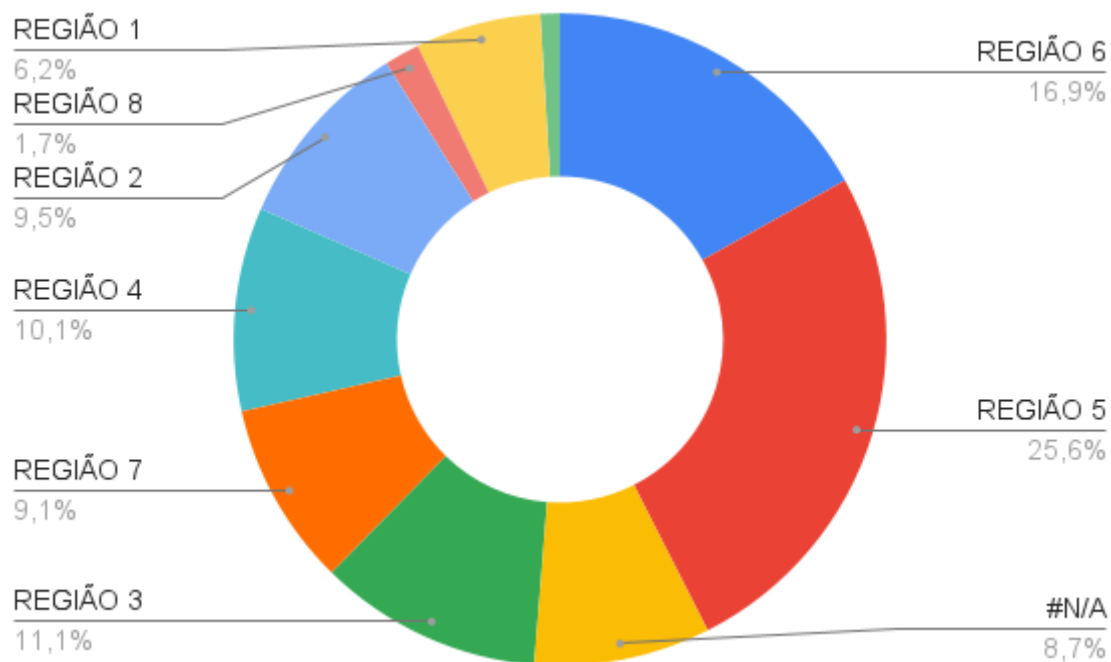
## Regiões e Bairros

No mês de setembro, a região “5” recebeu o maior número de manifestações (132 protocolos), seguida da região “6” (87 protocolos), região “3” (57 protocolos), região “4” (52 protocolos), região “2” (49 protocolos), região “7” (47 protocolos), região “1” (32 protocolos), região “8” (09 protocolos) e região “9” (05 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 30/09/2023.

| Bairros   | Quantidade de Protocolos Registrados |
|---|--------------------------------------|
| Centro  | 58                                   |
| Loteamento de Interesse Social Cidade Aracy         | 26                                   |
| Parque Santa Felícia Jardim                         | 25                                   |
| Vila Prado  | 19                                   |
| Jardim Cruzeiro do Sul                              | 17                                   |
| Jardim Embaré                                       | 14                                   |
| Jardim Macarengo                                    | 13                                   |
| Cidade Jardim                                       | 11                                   |
| Jardim Beatriz                                      | 11                                   |
| Vila Boa Vista 1                                    | 11                                   |
| Distrito de Água Vermelha                           | 09                                   |
| Jardim São Carlos                                   | 09                                   |
| Jardim Tangará                                      | 09                                   |
| Vila Brasília                                       | 09                                   |
| Vila Nery   | 09                                   |
| Vila Santa Isabel                                   | 09                                   |
| Residencial Mons. Romeu Tortorelli                  | 08                                   |
| -   | 07                                   |
| Jardim Botafogo                                     | 07                                   |
| Residencial Constantino Amstalden (São Carlos VIII) | 07                                   |
| Residencial Deputado José Zavaglia                  | 07                                   |
| Jardim Jockey Clube                                 | 06                                   |
| Vila São José                                       | 06                                   |

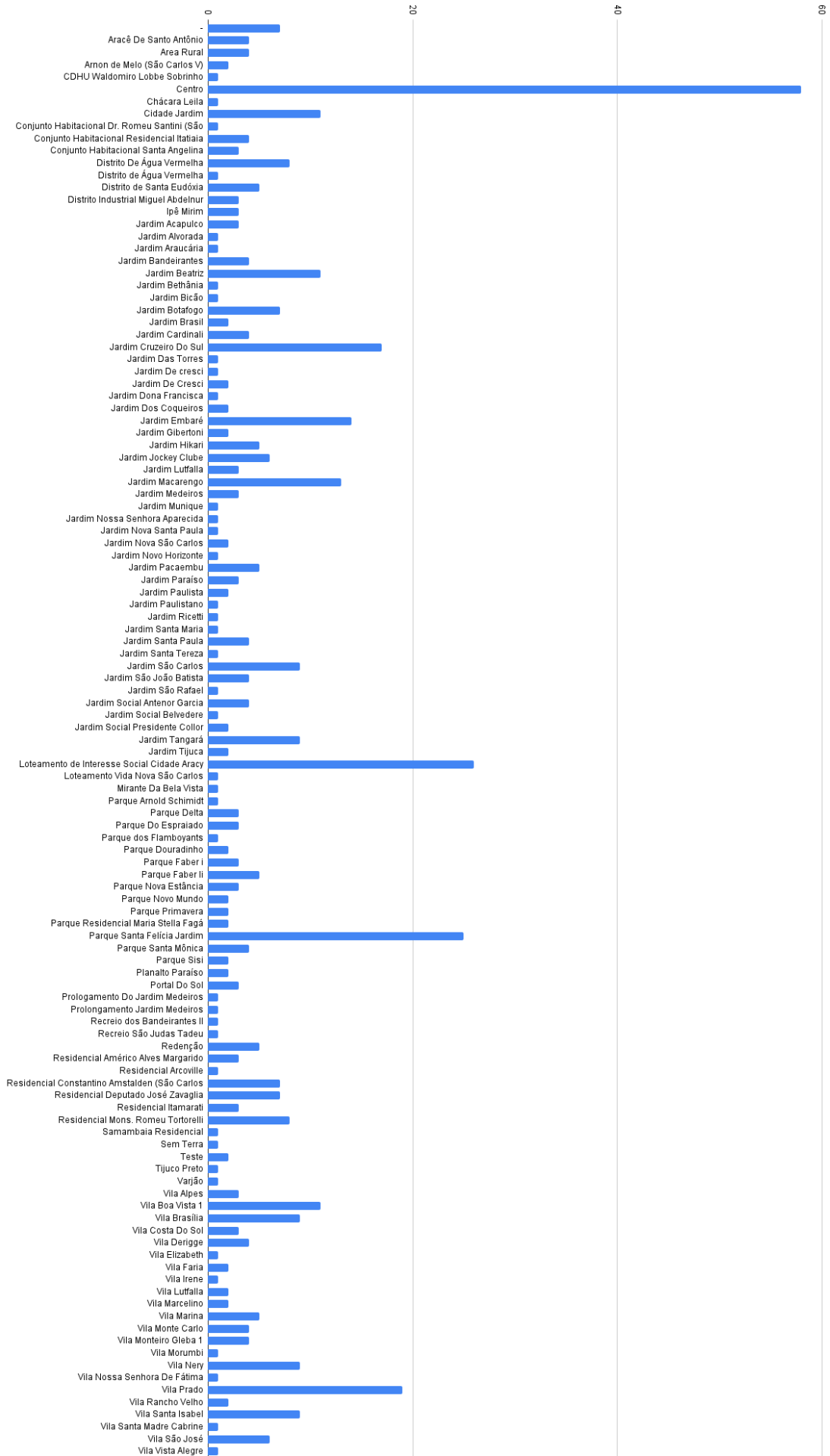
**Gráfico 5** – Quantidade de manifestações recebidas conforme as regiões, no período de 01 a 30/09/2023.



(#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 30/09/2023.

Região administrativa I (Urbanização)



## Tipos de Demandas

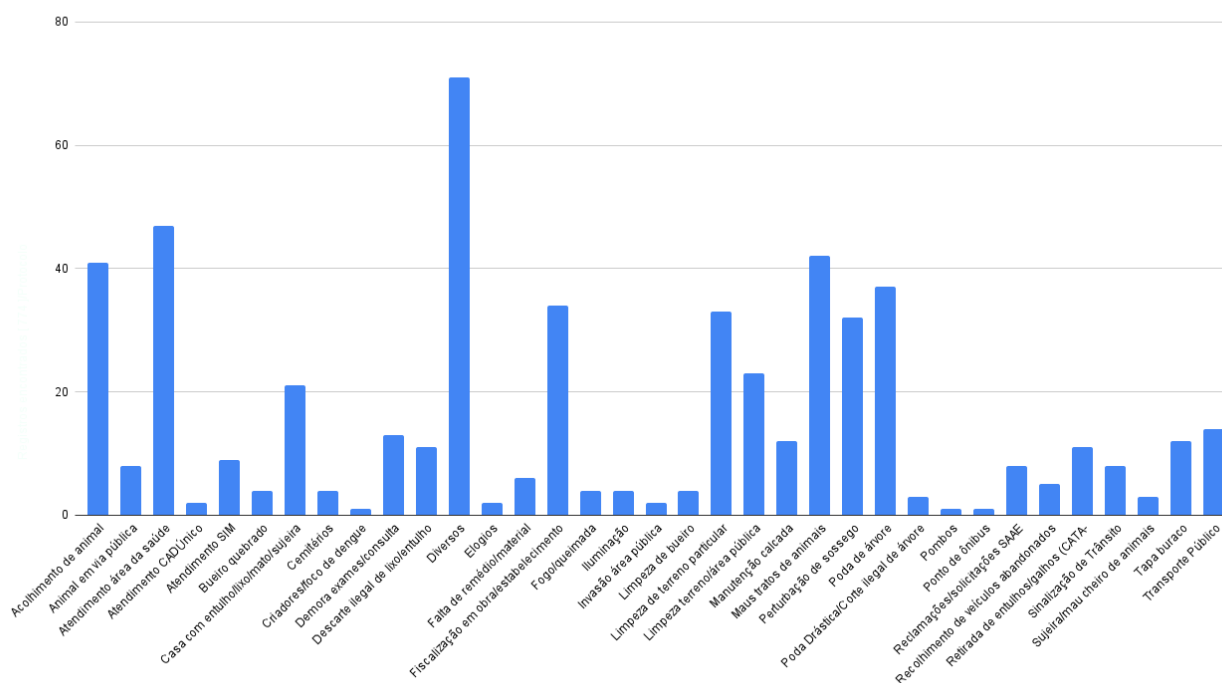
As demandas mais recebidas no mês de agosto foram “Diversos (71)”, “Atendimento área da saúde (47)”, “Maus Tratos aos Animais (42)” e “Acolhimento Animal (41)”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 190 protocolos.

**Tabela 7** – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/09/2023.

| <b>Demandas</b>                                | <b>Quantidade de Protocolos Registrados</b> |
|--|---|
| Acolhimento de animal                          | 41  |
| Animal em via pública                          | 08  |
| Atendimento área da saúde                      | 47  |
| Atendimento CAD/Único                          | 02  |
| Atendimento SIM                                | 09  |
| Bueiro quebrado                                | 04  |
| Casa com entulho/lixo/mato/sujeira             | 21  |
| Cemitérios                                     | 04  |
| Criadores/foco de dengue                       | 01  |
| Demora exame/consulta                          | 13  |
| Descarte ilegal de lixo                        | 11  |
| Diversos                                       | 71  |
| Elogios  | 02  |
| Falta de remédios/material                     | 06  |
| Fiscalização em obra/estabelecimento comercial | 34  |
| Fogo/queimada                                  | 04  |
| Iluminação                                     | 04  |
| Invasão área pública                           | 02  |
| Limpeza de bueiro                              | 04  |
| Limpeza de terreno particular                  | 33  |
| Limpeza terreno/área pública                   | 23  |
| Manutenção calçada                             | 12  |
| Maus tratos de animais                         | 42  |
| Perturbação de sossego                         | 32  |
| Poda de árvore                                 | 37  |
| Poda Drástica/Corte ilegal de árvore           | 03  |
| Pombos   | 01  |
| Ponto de Ônibus                                | 01  |
| Reclamações/solicitações SAAE                  | 08  |

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Recolhimento de veículos abandonados | 05 |
| Retirada de entulhos/galhos          | 11 |
| Sinalização de Trânsito              | 08 |
| Sujeira/mau cheiro de animais        | 03 |
| Tapa buraco                          | 12 |
| Transporte Público                   | 14 |

**Gráfico 6** – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/09/2023.





## 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: 28559 |                      |        |         |       |         |                             |        |         |       |         |
|---------------------------|----------------------|--------|---------|-------|---------|-----------------------------|--------|---------|-------|---------|
|                           | Atendimento Prestado |        |         |       |         | Preenchimento do formulário |        |         |       |         |
|                           | Ótimo                | Bom    | Regular | Ruim  | Péssimo | Ótimo                       | Bom    | Regular | Ruim  | Péssimo |
| Quantidade de respostas   | 21413                | 4583   | 1411    | 266   | 886     | 21510                       | 4769   | 1226    | 250   | 804     |
| Percentual                | 74.97%               | 16.05% | 4.94%   | 0.93% | 3.10%   | 75.31%                      | 16.70% | 4.29%   | 0.87% | 2.81%   |

#### 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.

Foram realizado 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 01/01/2024 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](http://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 Setembro não respondidos através dos ofícios 245/2023 OGM – gcps até 256/2023 OGM – gcps.