



Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

RELATÓRIO MENSAL

Setembro/2021

1. Apresentação

Conforme disposto no 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 fazer relatórios com indicadores das manifestações recebidas pela Seção.

Com base em dados colhidos por meio dos canais de comunicação, segue relatório relativo ao período de 01 de setembro de 2021 a 30 de setembro de 2021.

Informamos que a partir do mês de outubro/2019 a metodologia foi aplicada em porcentagem (%), porém os dados numéricos se encontram no relatório da Seção de Ouvidoria.

Responsável pelo relatório:

Rita de Cassia do Carmo Guimarães

Chefe da Seção de Ouvidoria

Elisangela Müller

Seção de Ouvidoria



Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2. Dados

2.1 Execução Física

No tocante as mensagens recebidas e devidamente registradas e encaminhadas em setembro/2021 a Seção Ouvidoria registrou **538 manifestações**.

Em nosso sistema estão registrados e dados os devidos encaminhamentos apenas manifestações cuja natureza é enquadrada como reclamação, denúncia, solicitação, sugestões e elogio.

Manifestações	Período de setembro de 2021
TOTAL Reclamação, denúncia, solicitação, sugestões e elogio	538
Denúncias Anônimas ou em Sigilo	144

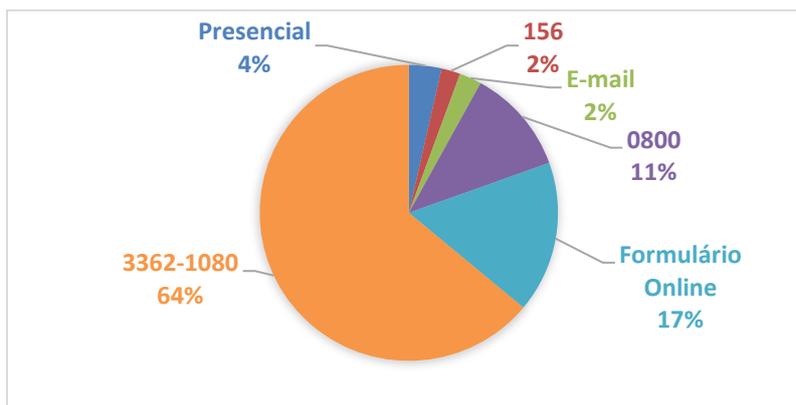
Manifestações registradas, mas não encaminhadas, portanto não entram nas descritas acima por não se enquadrarem.

Sem procedências e/ou dados incompletos	1
Duplicidade	10
Outros *	-

* refere-se às mensagens de denúncias com ofensas e reclamações que não competem ao Órgão Municipal na qual foram dadas as devidas orientações de encaminhamentos.

2.2 Origem

No período entre 01 a 30 de setembro de 2021 a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimentos via telefone (0800, 156 e 3362-1080) totalizando 77% das manifestações, e-mail 2%, enquanto o atendimento pelo Formulário Online totalizou 17% e presencial foram atendidas 4% do total.



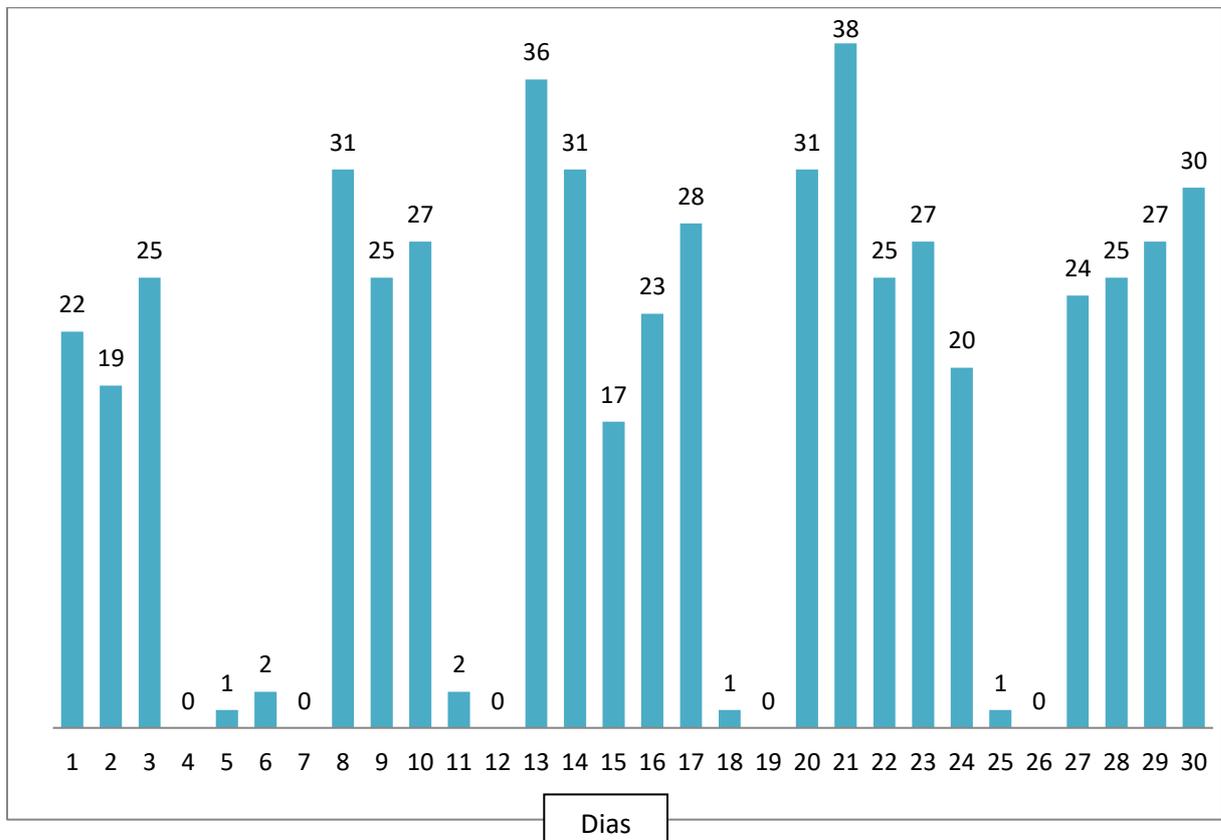


Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

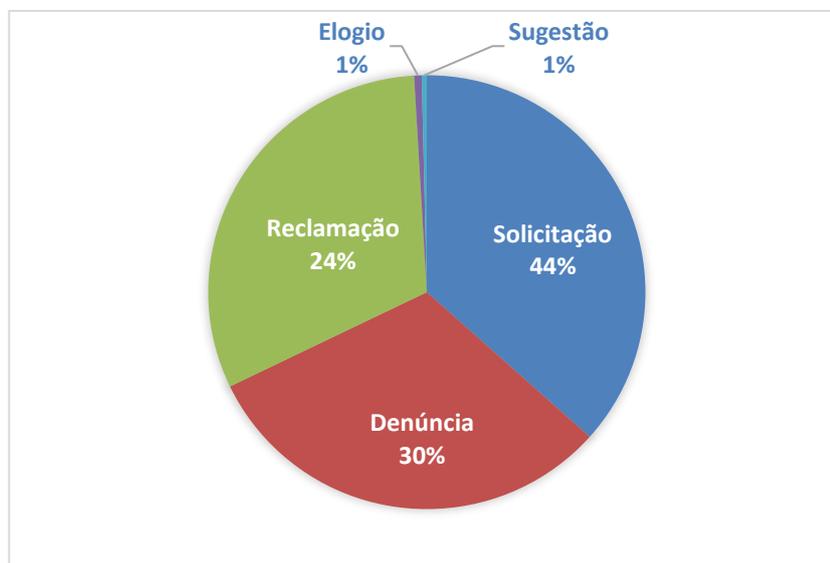
Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.3 Demanda por dia



2.4 Tipos de manifestações

No mês de setembro a Seção de Ouvidoria recebeu em sua maioria **denúncias** dos munícipes, totalizando 44% do total, seguido de solicitações com 30%, reclamações com 24% e elogios e sugestões com 1% cada, como podemos observar no gráfico abaixo.





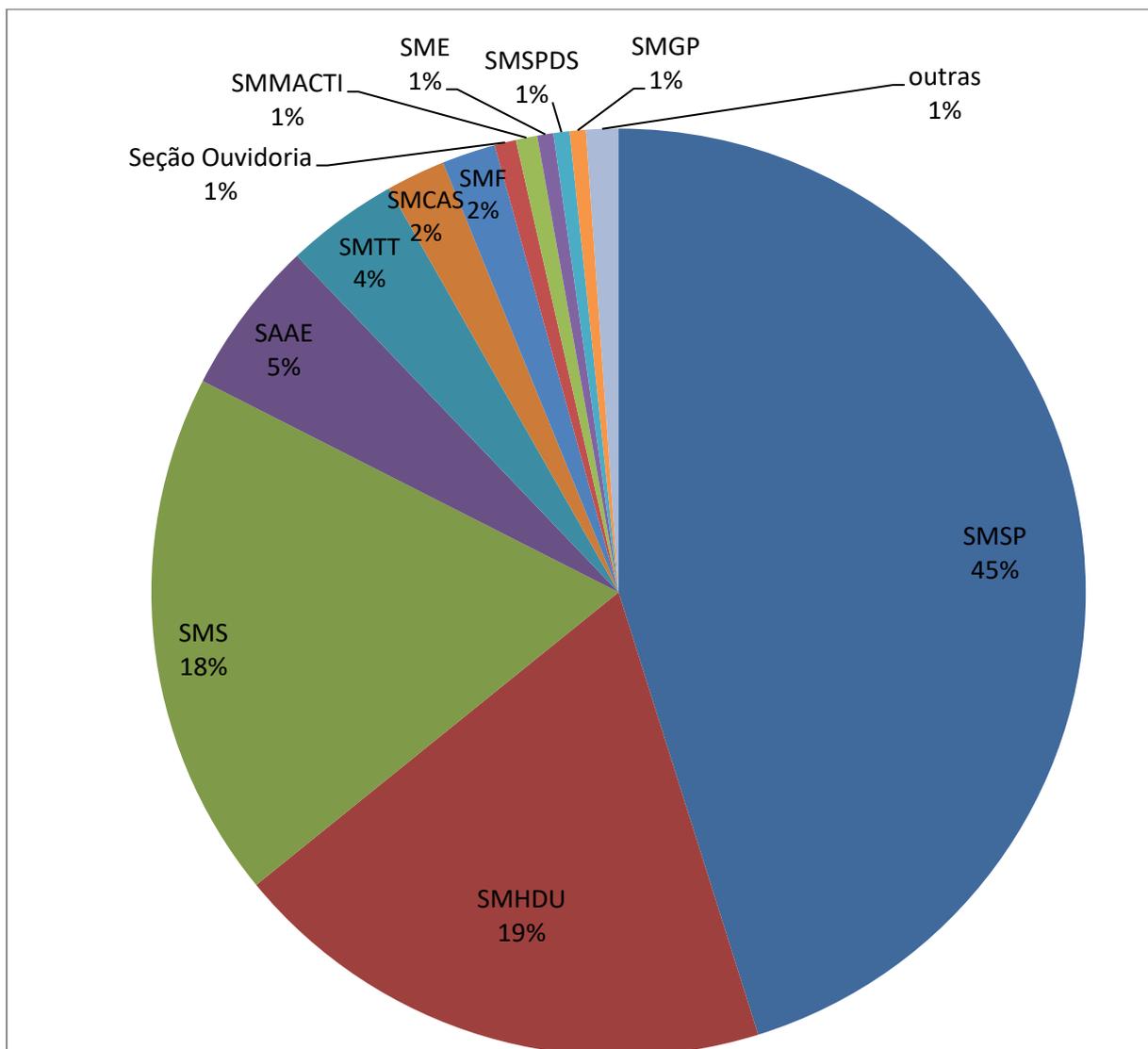
Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.5 Secretarias

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte das manifestações foi registrada para Secretária Municipal de Serviços Públicos (SMSP) totalizando 45% do total, a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU) recebeu 19%, a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) recebeu 18%, o Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) 5%, a Secretaria Municipal de Transporte e Transito (SMTT) 4%, a Secretaria Municipal de Fazenda(SMF) e a Secretaria Municipal de Cidadania e Assistencial Social (SMCAS) 2% cada e a Seção de Ouvidoria, Secretaria Municipal de Educação (SME), Secretaria Municipal de Meio Ambiente Ciência e Tecnologia (SMMACTI), Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social e Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas 1% cada. Já as outras Secretarias receberam 1% do total, sendo elas: Secretaria Municipal de Esportes e Lazer, Secretaria Municipal de Governo, Secretaria Municipal de Obras Públicas, Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão e Secretaria Municipal de Emprego Trabalho e Renda.





Prefeitura Municipal de São Carlos

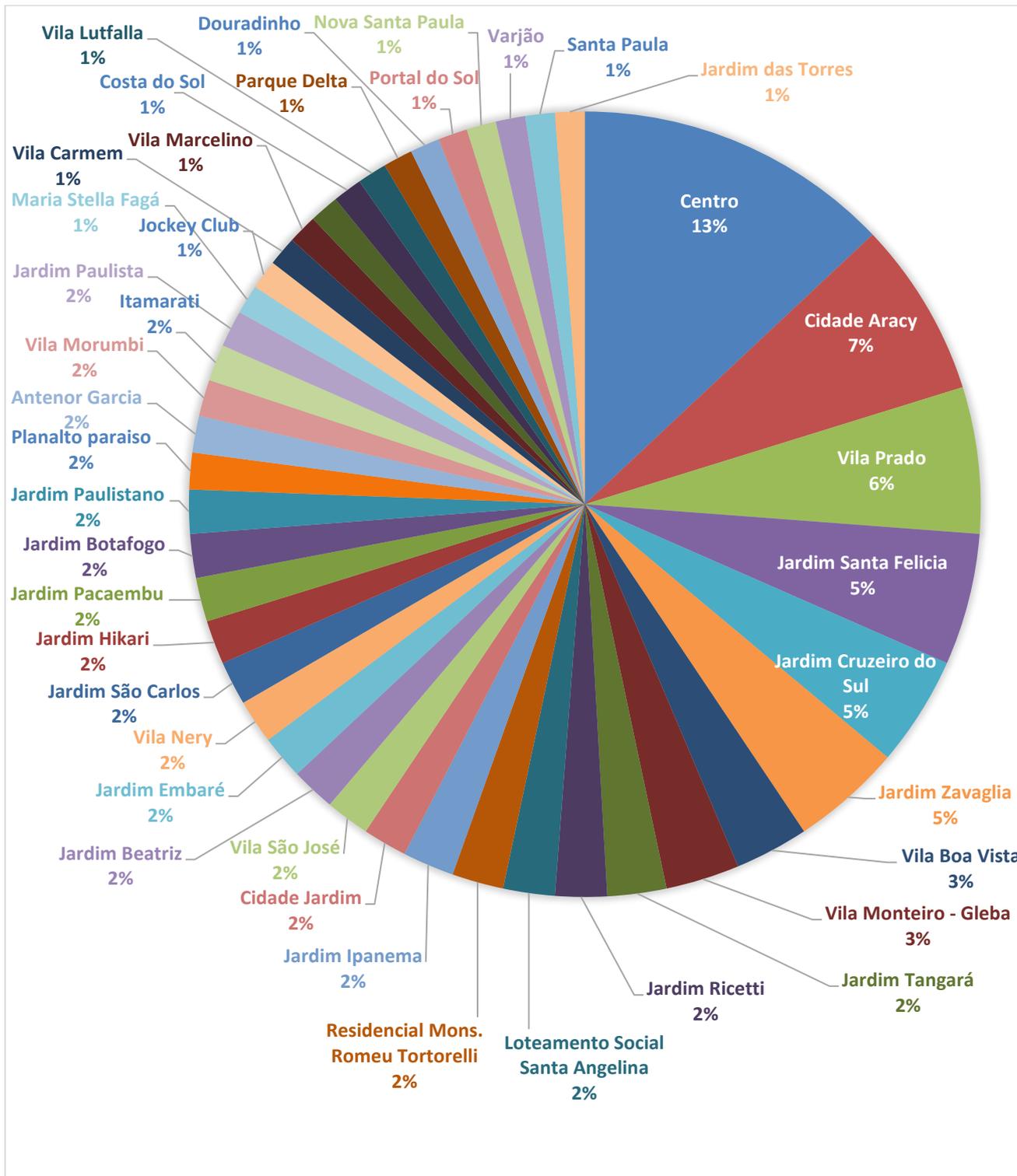
São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.6 Bairros

No mês de setembro os bairros com maior número de manifestações foram: Centro, Cidade Aracy e Vila Prado.

As informações contidas no gráfico abaixo são dos bairros que apresentaram mais de 3 (três) manifestações.





Prefeitura Municipal de São Carlos

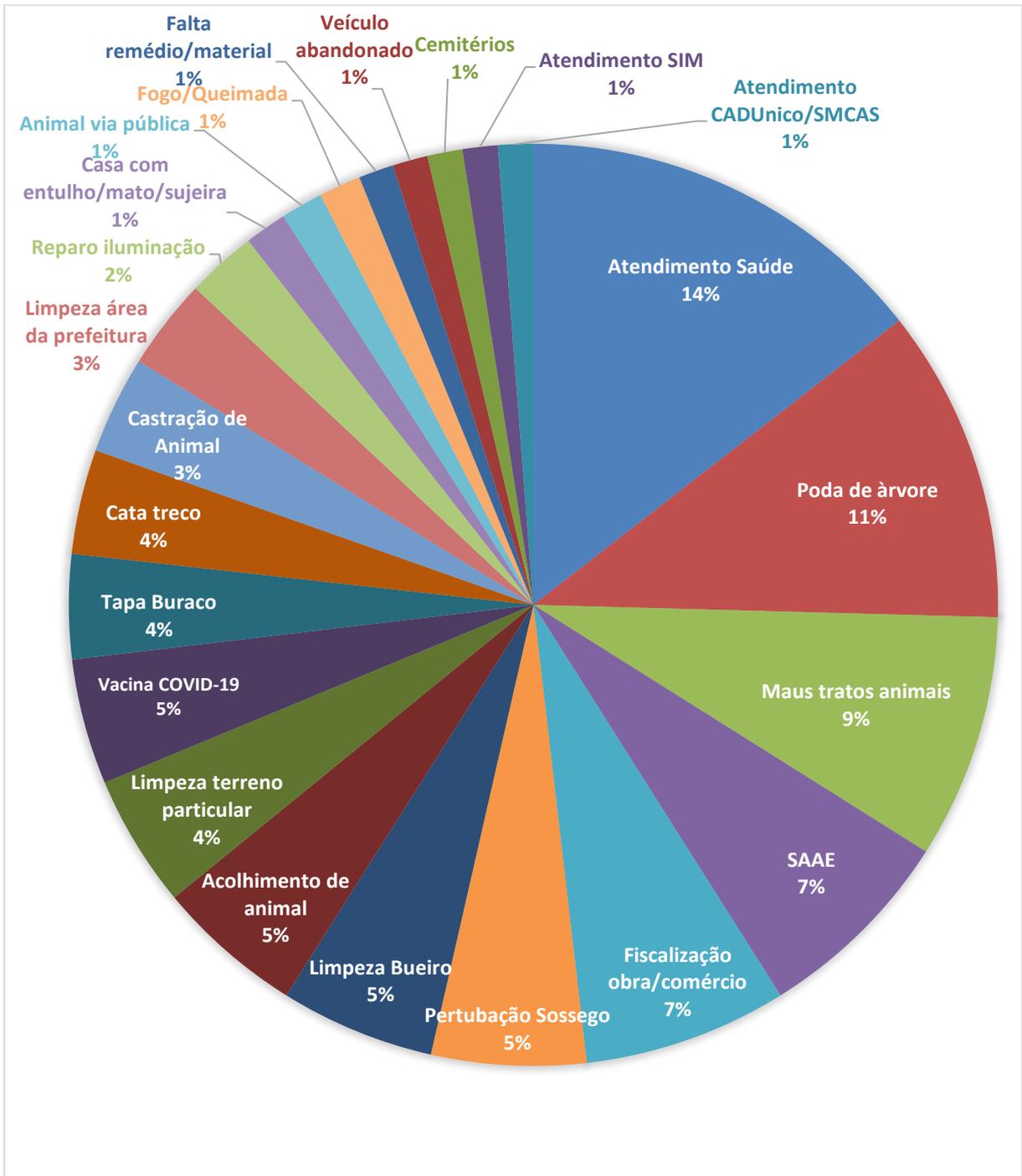
São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.7 Demandas

As demandas mais recebidas no mês de setembro foram referentes à Atendimento da Área da Saúde, Poda de Árvores, Maus tratos com animais, reclamações sobre serviços do SAAE e referentes a fiscalizações em obras/comércios de acordo com o gráfico abaixo.

No gráfico constam as manifestações que apresentaram demandas significativas, com mais de 4 (quatro).





Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.8 Retornos por Secretaria

Secretarias	Total de demandas	Total de demandas com retorno
Secretaria Municipal da Pessoa com Def. e Mobilidade Reduzida		
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento		
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social	11	5
Secretaria Municipal de Comunicação		
Secretaria Municipal de Educação	3	1
Secretaria Municipal de Esportes e Cultura	1	1
Secretaria Municipal de Fazenda	10	3
Secretaria Municipal de Gestão De Pessoas	3*	3
Secretaria Municipal de Governo	1	0
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano	102	36
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, C., Tec. e Inovação	4	4
Secretaria Municipal de Obras Públicas	2	0
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão	1	0
Secretaria Municipal de Saúde	99	65
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social	3	0
Secretaria Municipal de Serviços Públicos	243	74
Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Renda	1	1
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito	21	7
Secretaria Municipal Especial de Infância E Juventude		
Seção de Ouvidoria	4	2
SAAE	29	23
TOTAL	538	225

* Manifestações tratam-se de reclamações de servidor, que foram orientados a registrar a demanda no Canal do Servidor da SMGP.