



# Prefeitura Municipal de São Carlos

Ouvidoria Geral do Município

## Ouvidoria Geral

### RELATORIO ANUAL



**JANEIRO A DEZEMBRO/18**



# Prefeitura Municipal de São Carlos

Ouvidoria Geral do Município

## **NOSSA MENSAGEM**

É uma grande satisfação apresentar um breve relato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, ao longo de seu ano de existência.

Durante o ano de 2018 a Ouvidoria recebeu **8.456** de manifestações dos cidadãos e usuários dos serviços desta Ouvidoria, um aumento de 45.83% em relação ao ano de 2017. Passaram a ser registradas no nosso sistema apenas reclamações, denúncias, sugestões e elogios. As solicitações de informações recebidas em 2018 pelo sistema foram redirecionadas ao **CANAL CIDADÃO**.

É importante mencionar que essas manifestações, independente de sua natureza, sempre carregam sinais de alerta, desafios e muitas reflexões.

Nosso papel foi procurar transformar essa pauta em possibilidades de aperfeiçoamento institucional, tanto técnico como ético. E bem verdade que algumas reclamações e denúncias são improcedentes, mas a sua grande maioria toca em problemas que ainda persistem como o discutido no atendimento.

No campo da infra-estrutura temos a destacar que nosso sistema informatizado de recepção e encaminhamento de mensagens administrativas pela Ouvidoria, vem melhorando dia a dia, possibilitando uma efetiva comunicação com os gestores. Há pontos que precisam ser ainda esclarecidos junto aos gestores. Muitas vezes, ao tomarmos ciência e encaminharemos reclamações ou denúncias as Secretarias somos mal compreendidos, como se já houvésemos nos posicionados *a priori* frente ao fato relatado, gerando algum grau de desconforto, porém as denúncias encaminhadas e respectivas providências tomadas, reforça a seriedade e delicadeza no trato destas questões, sem temor de eventuais melindres. Assim, é necessário que haja, por parte dos que mentem esse dialogo com a Ouvidoria, a compreensão do seu verdadeiro papel. É evidente que isso passa por um processo de aprendizagem, apontando a necessidade de um trabalho mais intenso e específico junto as Secretarias

Alem dos dados apresentados, a primeira metade do ano 2018 foi entregue o relatório das ações realizadas para **Tribunal de Contas do Estado**, assim como a **Associação Brasileira de Ouvidores/ombudsman controle interno governamental**. Busca-se, assim, propiciar ampla transparência, contribuir para a melhoria da gestão, ecoar a voz de cada cidadão e colaborar para a efetividade dos direitos fundamentais, zelando pela garantia da dignidade da pessoa humana e do livre acesso á informação detida pelos entes municipais.

***Ouvir é respeitar. SÃO CARLOS ouve você. Participe exercite sua cidadania.***



## Prefeitura Municipal de São Carlos

### Ouvidoria Geral do Município

#### **Entretanto, ainda há muito a fazer.**

Destaca-se em nossa pauta a necessidade de irmos ao encontro do cidadão, atuando de forma mais proativa junto ao público. Ainda temos uma prática limitada, atendo quase que exclusivamente pelo telefone, sabemos que a maioria da sociedade ainda não quer utilizar pessoalmente a Ouvidoria assim como a internet.

Desta forma, uma de nossas prioridades, ainda para início deste ano será garantir a presença da Ouvidoria nas Secretarias, Ubs, Escolas, ampliando assim o acesso dos colaboradores e os munícipes aos nossos serviços.

Terminando, não poderíamos deixar de ressaltar que o foco do nosso trabalho – a gestão participativa e Controle Social – esta na ordem do dia. É nessa luta que a **OUVIDORIA** esta inserida.





# Prefeitura Municipal de São Carlos

Ouvidoria Geral do Município

## ***EXECUÇÃO FÍSICA***

### **EXECUÇÃO FÍSICA**

No tocante às mensagens recebidas e devidamente registradas e respondidas aos usuários, no ano de 2018 a Ouvidoria registrou 8.456 manifestações, tendo alcançado 73.37% da previsão de metas superando a de 2017 45.83% mensagens recebidas.

Em nosso sistema estão registradas apenas manifestações cuja natureza são enquadrada como reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios

### ***GRÁFICO E QUADRO JANEIRO A DEZEMBRO 2018.***

#### **MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS**

<b>MANIFESTAÇÕES</b>	<b>PERÍODO DE JANEIRO Á DEZEMBRO/18</b>
<b>Reclamações, Denúncias, Solicitações, Serviços etc.</b>	<b>6.061</b>
<b>Denúncias Anônimas e sem precedências</b>	<b>174</b>
<b>Outros incluindo OGM *</b>	<b>2.155</b>

\* outros: referem-se às mensagens de denúncias com ofensas e reclamações na qual foram dadas as devidas orientações de encaminhamentos.



# Prefeitura Municipal de São Carlos

## Ouvidoria Geral do Município

Ao longo de 2018 a Ouvidoria recebeu uma média mensal de 704 manifestações, que enquadradas como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e outros.

Do total de 8.456 manifestações recebidas, 716 foram reclamações, que expressam desagrados, críticas, queixas, protestos ao atendimento e aos serviços prestados.

Com 83 do total e sugestões, com 7.661 registros, expressaram a vontade e os desejos dos que se preocuparam em apresentar idéias e propostas para o aperfeiçoamento do atendimento e da prestação de serviços.

Os elogios, que expressam o recolhimento e a satisfação pelo atendimento ou serviço prestado pela **PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO CARLOS** alcançaram 12.40 %

***O PROCESSAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES TEM SIDO CONDUZIDO ATRAVES DO ENCAMINHAMENTO DAS MENSAGENS RECEBIDAS AS SECRETARIAS E SEUS REPRESENTANTES . O ENCAMINHAMENTO VISA MANTE-LO INFORMADO DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUARIOS E CIDADÃOS SOBRE A SUA SECRETARIA. A PARTIR DE ENTÃO, A OUVIDORIA ACOMPANHA O ATENDIMENTO, MONITORA OS PRAZOS DE E RESPOSTAS E MANTEM O USUARIO INFORMADO.***





# Prefeitura Municipal de São Carlos

Ouvidoria Geral do Município

## ***\* O TEMPO DE RESPOSTA AOS CIDADÃO:***

Tem-se contato nesse processo com a colaboração das secretarias na solução dos problemas. Observamos entretanto, que o tempo de resposta aos cidadãos é ainda muito longo em relação aos padrões usualmente utilizados e aceitos na realização desses trabalhos. Pois a indicação dos servidores ou de um representante para retorno ter maior disponibilidade e qualificação para responder as mensagens encaminhadas pela **OUVIDORIA**, até o momento não surtiu o efeito esperado apesar de uma leve melhora em alguns casos e secretarias talvez por ainda não entenderem a importância desse trabalho para melhora da gestão e não reconhecerem devidamente o papel da **OUVIDORIA** nesse processo.

Ademais, é bom enfatizar que os cidadãos que buscam a Ouvidoria tem uma grande expectativa em relação á **PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO CARLOS** e ao seu papel junto a sociedade.

O tempo de resposta aos cidadãos varia muito, dependendo da complexidade do assunto tratado.

De um modo geral a resposta deve ser rápida para dar ao cidadão a confiança na interlocução , algumas manifestações que exigem uma avaliação técnica mais cuidadosa e demorada, necessitam de mais tempo para resposta. Ressalte-se que esta não é a questão menor, visto que, para cidadão a presteza no atendimento além de ser um direito, é sinal de eficiência e cortesia, sendo suficiente muitas vezes para recuperar sua confiança no dialogo com a Prefeitura. O tempo de atendimento às manifestações dos usuários é considerado um importante indicador para a avaliação do funcionamento de um **OUVIDORIA**.



# **Prefeitura Municipal de São Carlos**

Ouvidoria Geral do Município

## **PLANO DE TRABALHO PARA 2019**

**- IMPLANTAR A OUVIDORIA PRESENCIAL COM VISITAS EM VARIOS DEPARTAMENTOS – SEÇÕES.**

**- PRODUZIR NOVOS CONHECIMENTOS EM OUVIDORIAS COM A PARTICIPAÇÃO DE CURSOS E PALESTRAS**

**- INTENSIFICAR A DIVULGAÇÃO DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA**

**- PARTICIPAR DA INTEGRAÇÃO DAS OUVIDORIAS PUBLICA EM GERAL.**

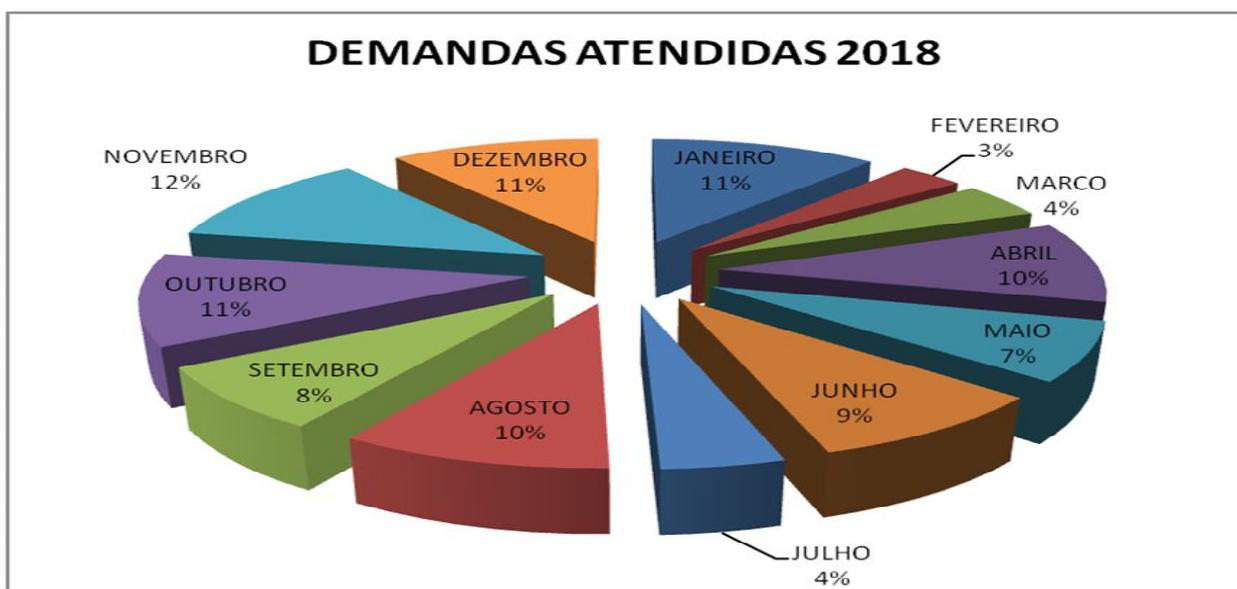
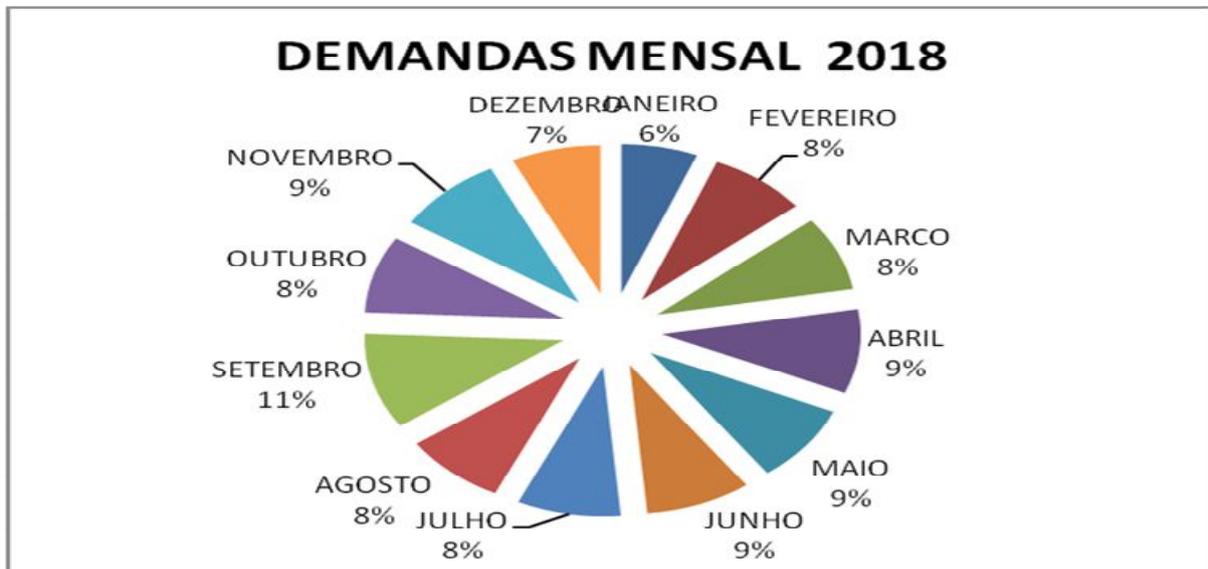
**- DISTRIBUIÇÃO FOLDER E CARTAZES REALIZAÇÃO DE VISITAS EM OUTRAS OUVIDORIA COM MESMO POTENCIAL DE SÃO CARLOS**



## Prefeitura Municipal de São Carlos

Ouvidoria Geral do Município

A resposta aos pedidos e informações é registrada como atendimento foram atendidos integralmente 5.120 parcialmente 911 indeferidos 174 de um total de 6.205.



Sendo que consideramos atendidas dos meses anteriores.



# Prefeitura Municipal de São Carlos

## Ouvidoria Geral do Município

### QUADRO DEMANDAS POR SECRETARIAS/ORGAOS

SECRETARIAS/ORGAOS	DEMANDAS DE Jan/Dez.	RETORNO DE JAN/DEZ/18
MUNICIPAL DE PESSOA DEF.MOB.REDUZIDA	01	01
MUNIICPAL DE ADM. E GESTÃO DE PESSOAL	21 *encaminhadas canal servidor	21*
MUNICIPAL DE AGR. E ABASTECIMENTO	02	02
MUNICIPAL DE CIDADANIA ASSIST. SOCIAL	01	01
MUNICIPAL DE COMUNICAÇÃO	00	00
MUNICIPAL DESEN.SUST.CIENCIA E TECNOLOGIA	00	00
MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO	12	11
MUNICIPAL DE ESPORTE E LAZER	03	03
MUNICIPAL DE FAZENDA	16	10
MUNICIPAL DE GOVERNO	10	10
MUNICIPAL HABIT. DESNV. URBANO	2.435	2.021
MUNICIPAL DE OBRAS PUBLICAS	01	01
MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	00	00
MUNICIPAL DE SAUDE	531	381
MUNICIPAL SERVIÇOS PUBLICOS	2.502	1.495
MUNICIPAL DE TRAB.EMPREGO E RENDA	02	02
MUNICIPAL DE TRANSPORTE E TRANSITO	431	298
MUNICIPAL ESPECIAL INF. E JUVENTUDE	02	01
PROHAB	02	02
PROCON	04	04
FESC	15	15
SERV. AUT. AGUA E ESGOTO SAAE	310	281
OUIDORIA INCLUINDO OUTROS ORIENTAÇÕES	2.155	1.645
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>8.456</b>	<b>6.205</b>



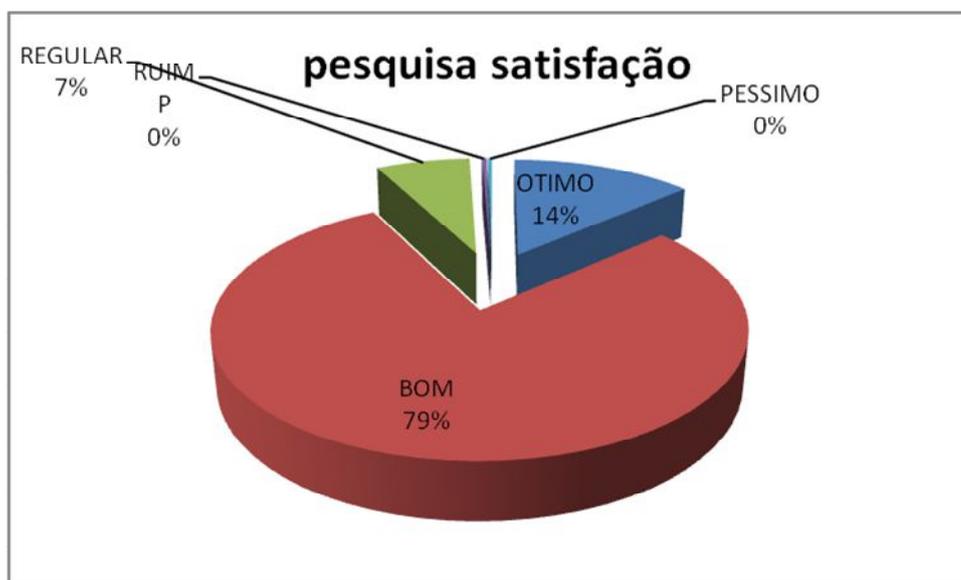
## Prefeitura Municipal de São Carlos

Ouvidoria Geral do Município

### ATENDIMENTO

A Ouvidoria Geral do Município realizou 8.456 atendimentos no ano de 2018, o representa, o meio mais procurado para falar com a Ouvidoria foi ( **CANAL CIDADÃO 51.03%** - **PRESENCIAL 17.45%** - **INTERNET 15.65%** - **OUTROS INCLUINDO ORIENTAÇÕES 33.10%**).

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO – ATENDIMENTO OGM



**Implantada em Novembro/18 cumprido determinação do TCESP e Lei Federal 13.460/18.**

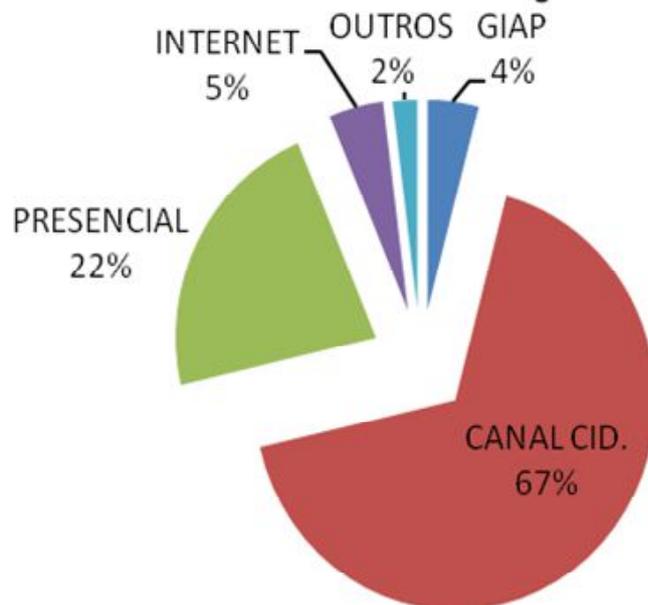


## Prefeitura Municipal de São Carlos

Ouvidoria Geral do Município

### MEIO DE COMUNICAÇÃO COM OUVIDORIA

#### MEIO DE COMUNICAÇÃO em 2018





## Prefeitura Municipal de São Carlos

Ouvidoria Geral do Município

Dentro do ano de 2018 foram recebidas 8.456 solicitações representando uma média de 650 mensal, sendo que registramos no mês de Janeiro/18 o menor numero de solicitações e o maior numero foi em Setembro/18

<b>REGISTRADAS DENTRO DO MÊS</b>	<b>TOTAL DE DEMANDAS</b>	<b>%sobre a total registrada</b>
Janeiro	<b>520</b>	<b>6.14%</b>
Fevereiro	<b>669</b>	<b>7.91%</b>
Março	<b>688</b>	<b>8.13%</b>
Abril	<b>775</b>	<b>9.16%</b>
Maiο	<b>721</b>	<b>8.52%</b>
Junho	<b>723</b>	<b>8.55%</b>
Julho	<b>707</b>	<b>8.36%</b>
Agosto	<b>702</b>	<b>8.30%</b>
Setembro	<b>877</b>	<b>10.37%</b>
Outubro	<b>703</b>	<b>8.31%</b>
Novembro	<b>731</b>	<b>8.64%</b>
Dezembro	<b>640</b>	<b>7.56%</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>8.456</b>	<b>100%</b>

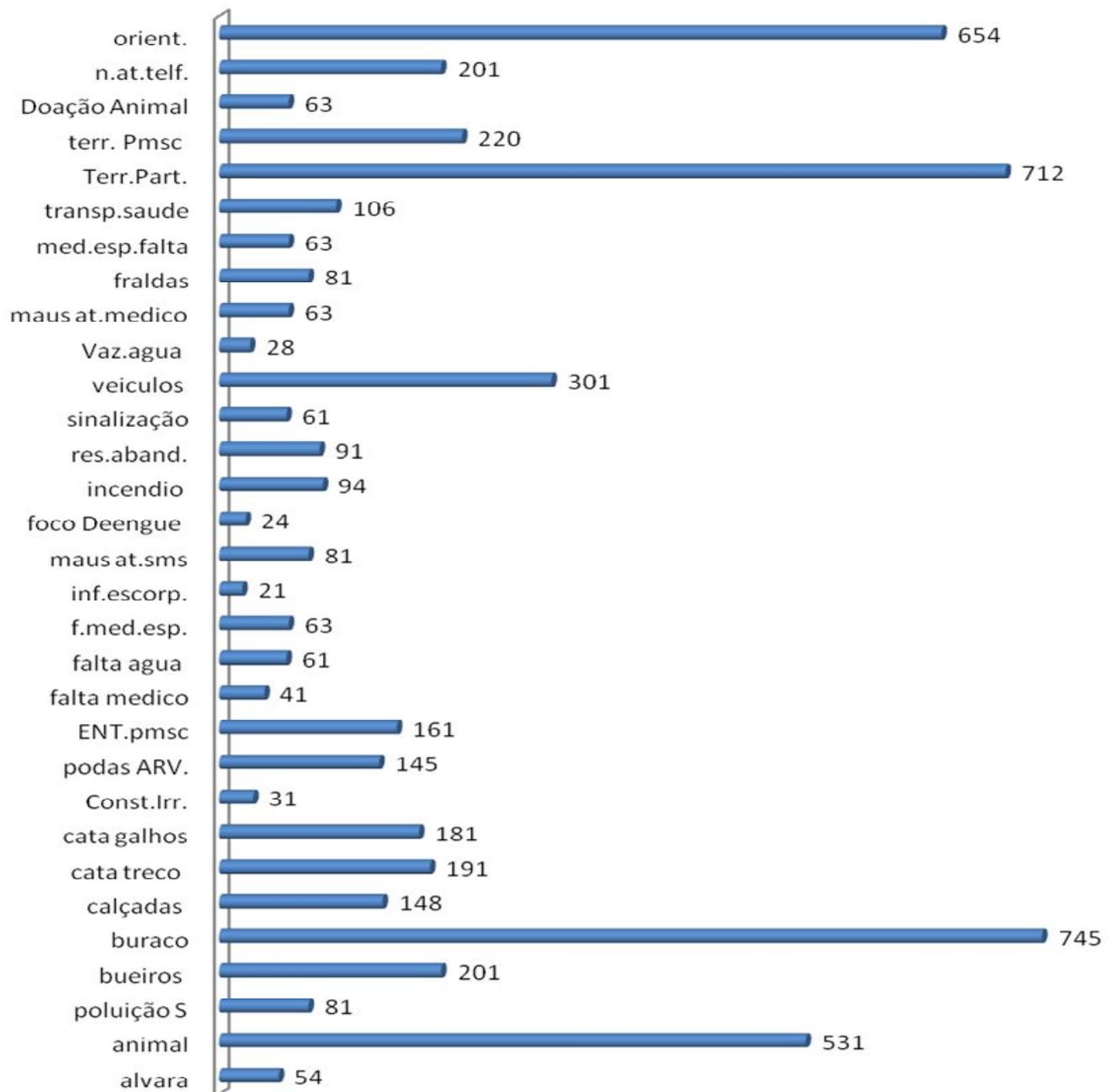


# Prefeitura Municipal de São Carlos

Ouvidoria Geral do Município

## DEMANDAS SOLICITAÇÕES 2018

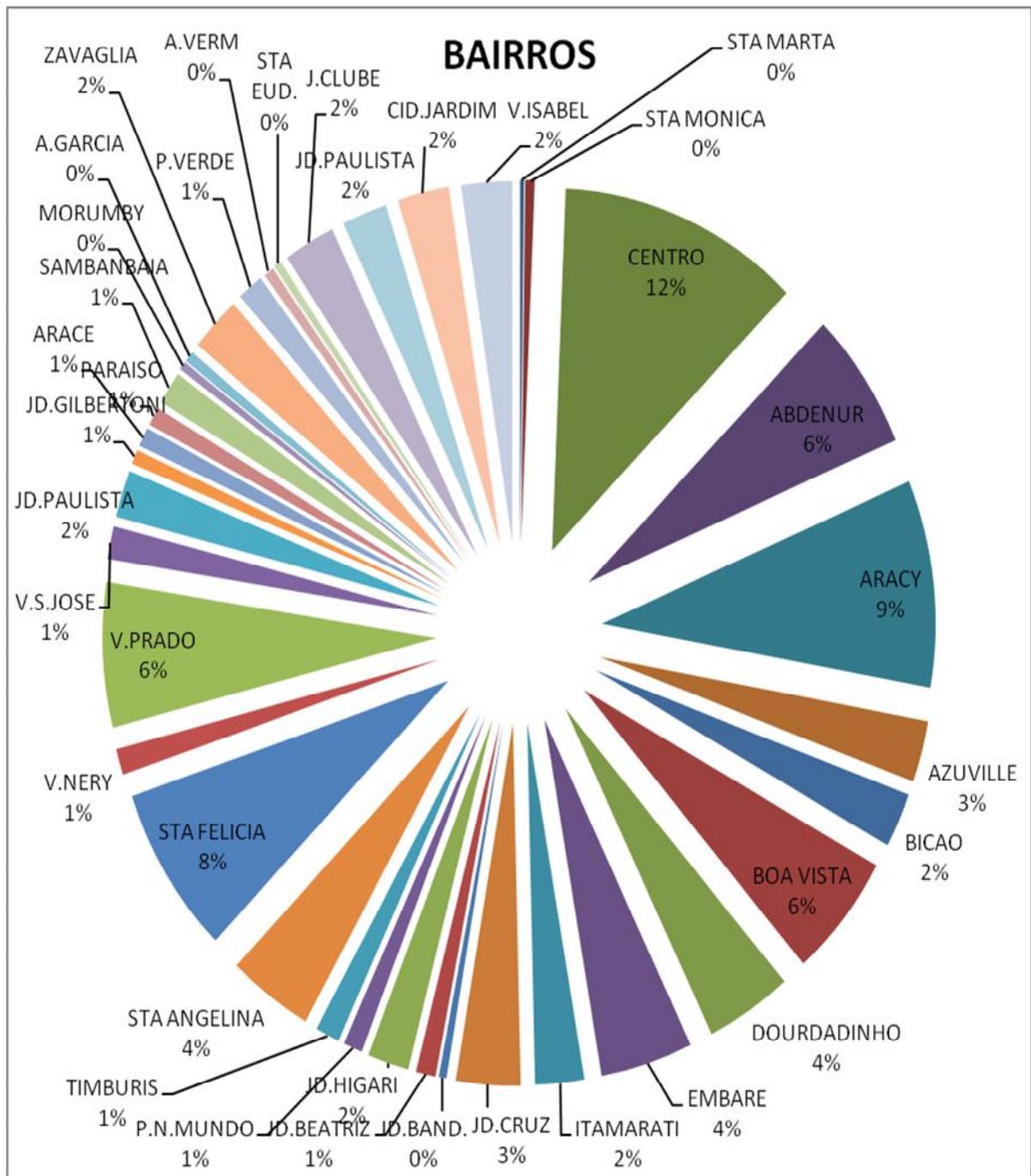
■ Série1





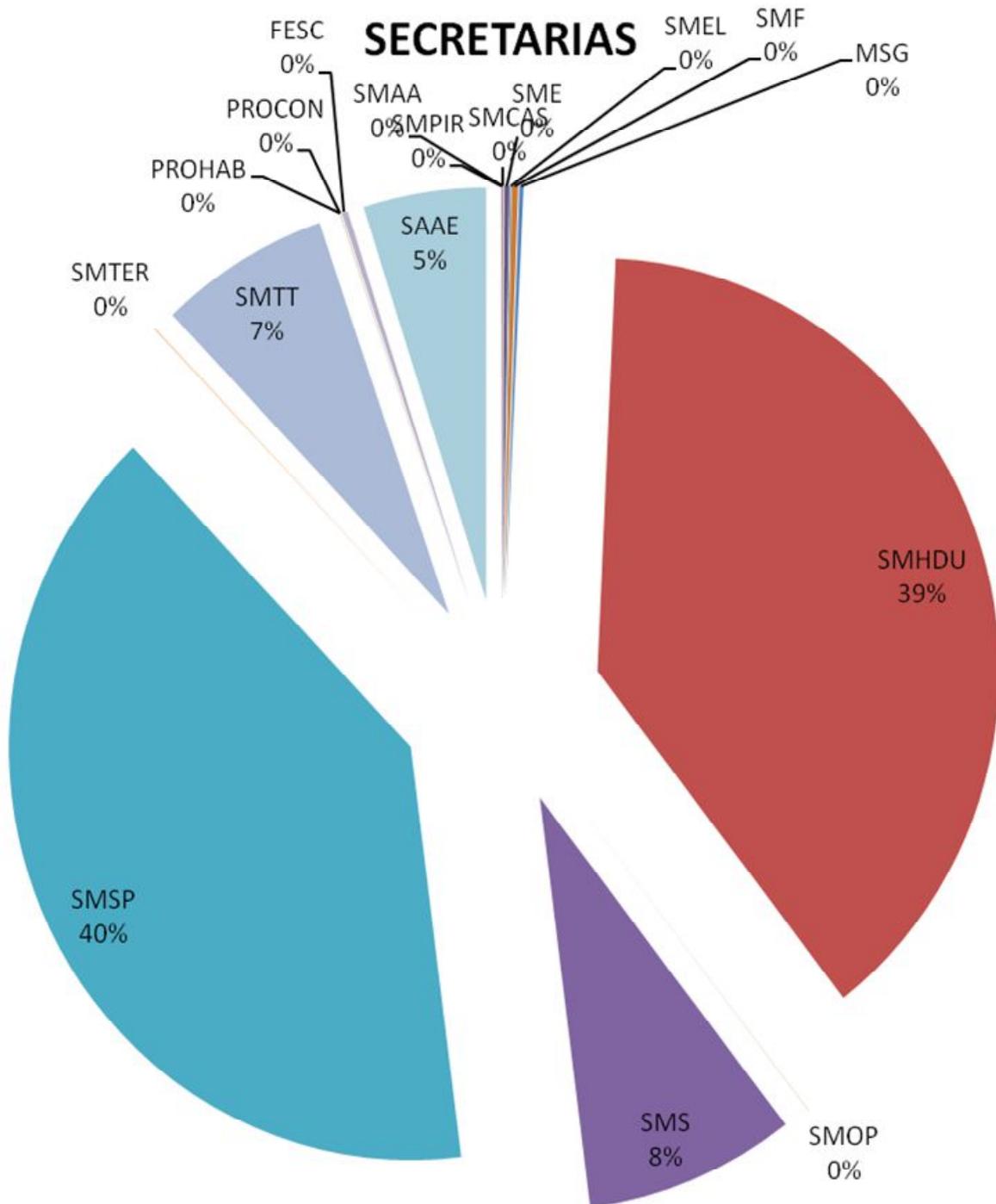
# Prefeitura Municipal de São Carlos

Ouvidoria Geral do Município



# Prefeitura Municipal de São Carlos

Ouvidoria Geral do Município

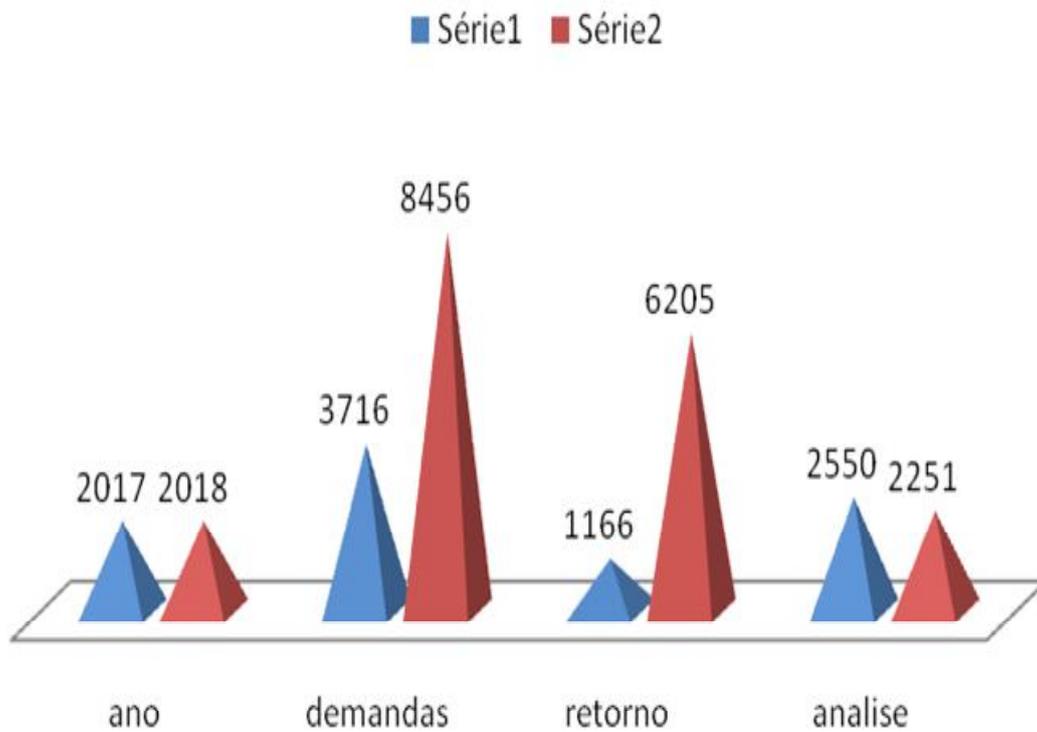




# Prefeitura Municipal de São Carlos

Ouvidoria Geral do Município

## Comparativo entre 2017/2018





**Prefeitura Municipal de São Carlos**  
Ouvidoria Geral do Município

**DADOS**

**ESTATÍSTICOS**

**2018**



# Prefeitura Municipal de São Carlos

## Ouvidoria Geral do Município

<b>MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES E /OU MAIS RELEVANTES</b>	<b>RECOMENDAÇÕES</b>	<b>DIFICULDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Terrenos Particulares</li><li>- Maus Tratos Animais</li><li>- Foco de Incêndio</li><li>- Não atende telefone repartições</li><li>- mau atendimento ao munícipe</li><li>- medico especializado</li></ul>	<p><i>Recomendações da OGM que são permanente a cobrança de retornos para os munícipes assim com podermos dar baixa junto ao sistema</i></p>	<p><i>Não se encontra dificuldades, uma vez que no desempenho de nossas funções, todas as situações são satisfatórias</i></p>

**São Carlos-SP JANEIRO 2019**

Dante Nonato

Chefe de Seção Ouvidoria

Jose do Espírito Santo Pires

Chefe de Gabinete