



Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

RELATÓRIO MENSAL

Dezembro/2020

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 dezembro de 2020 a 31 de dezembro de 2020.

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:

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 em dezembro/2020 a Seção Ouvidoria registrou **552 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 dezembro de 2020
TOTAL	552
Reclamação, denúncia, solicitação, sugestões e elogio	
Denúncias Anônimas ou em Sigilo	173

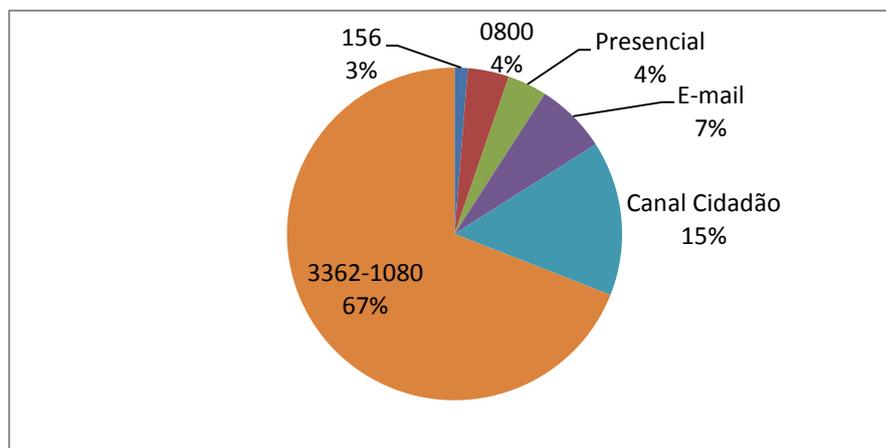
Manifestações registradas, mas não encaminhadas, portanto não entram nas descritas acima por não se enquadrarem.

Sem procedências e/ou dados incompletos	3
Duplicidade	2
Outros *	1

* 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 31 de dezembro de 2020 a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimentos via telefone (0800, 156 e 3362-1080) totalizando 74% das manifestações, e-mail 7%, enquanto o atendimento pelo Canal Cidadão totalizou 15% e presencial foram atendidas 4% do total.



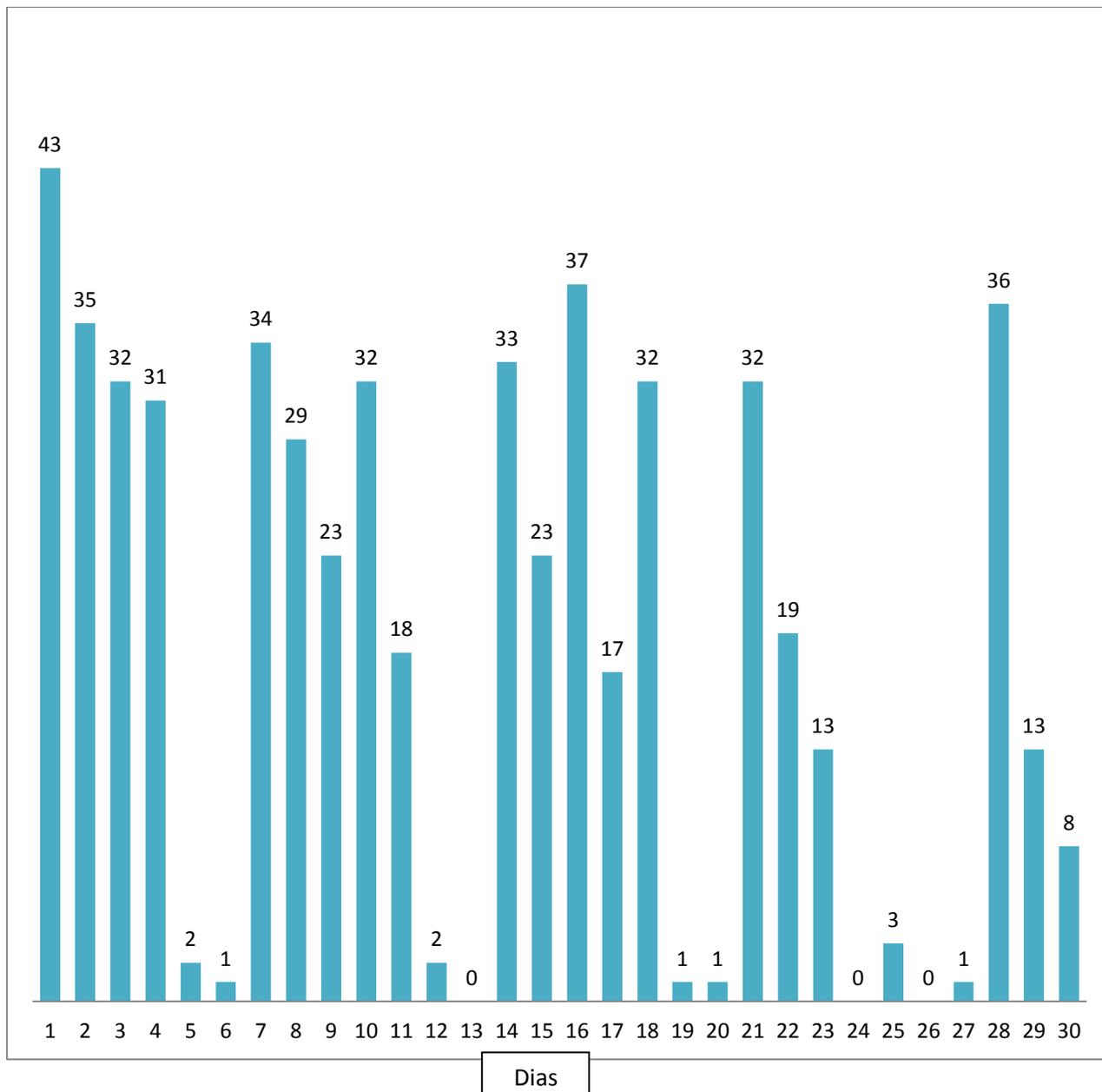


Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.3 Demanda por dia





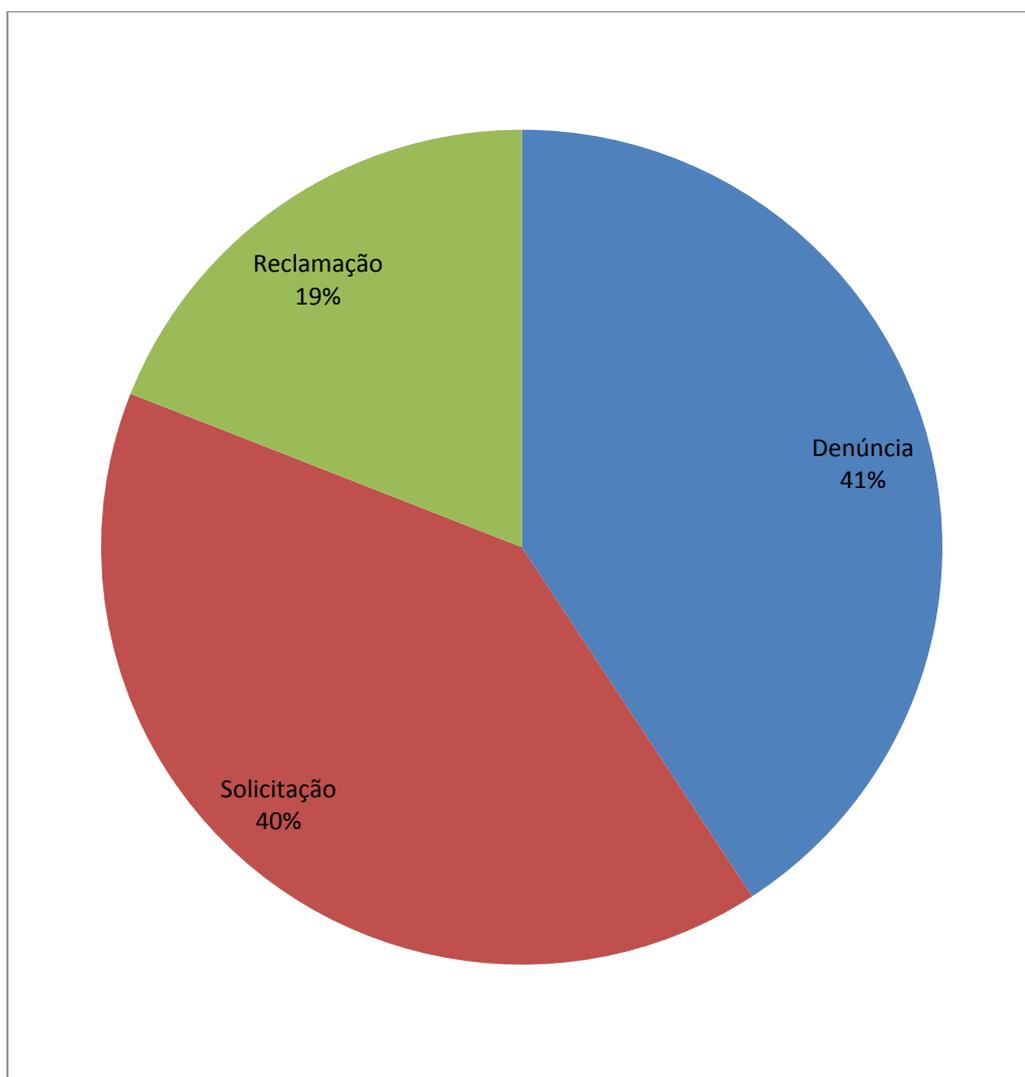
Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.4 Tipos de manifestações

No mês de dezembro a Seção de Ouvidoria recebeu em sua maioria **denúncias** dos munícipes, totalizando 41% do total, seguido de solicitações com 40%, reclamações com 19%, como podemos observar no gráfico abaixo.



2.5 Secretarias

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte das manifestações foi registrada para Secretária Municipal de Serviços Públicos (SMSP) totalizando 52% do total, a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU) recebeu 29%, a Secretaria

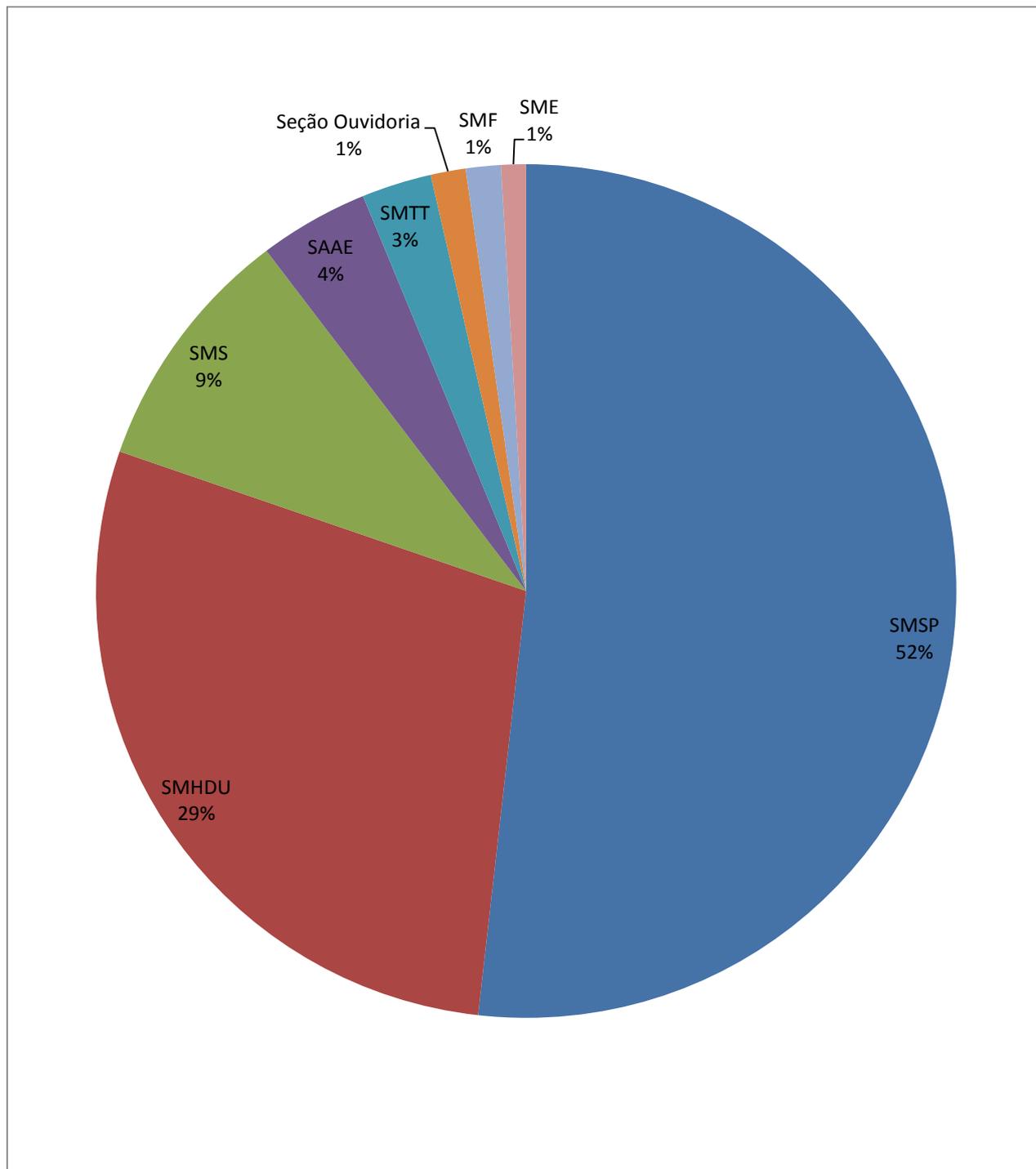


Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

Municipal de Saúde (SMS) recebeu 9%, o Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) 4%, a Secretaria Municipal de Transporte e Transito (SMTT) 3%, a Secretaria Municipal de Fazenda (SMF), Seção Ouvidoria e a Secretaria Municipal de Educação (SME) com 1% cada.





Prefeitura Municipal de São Carlos

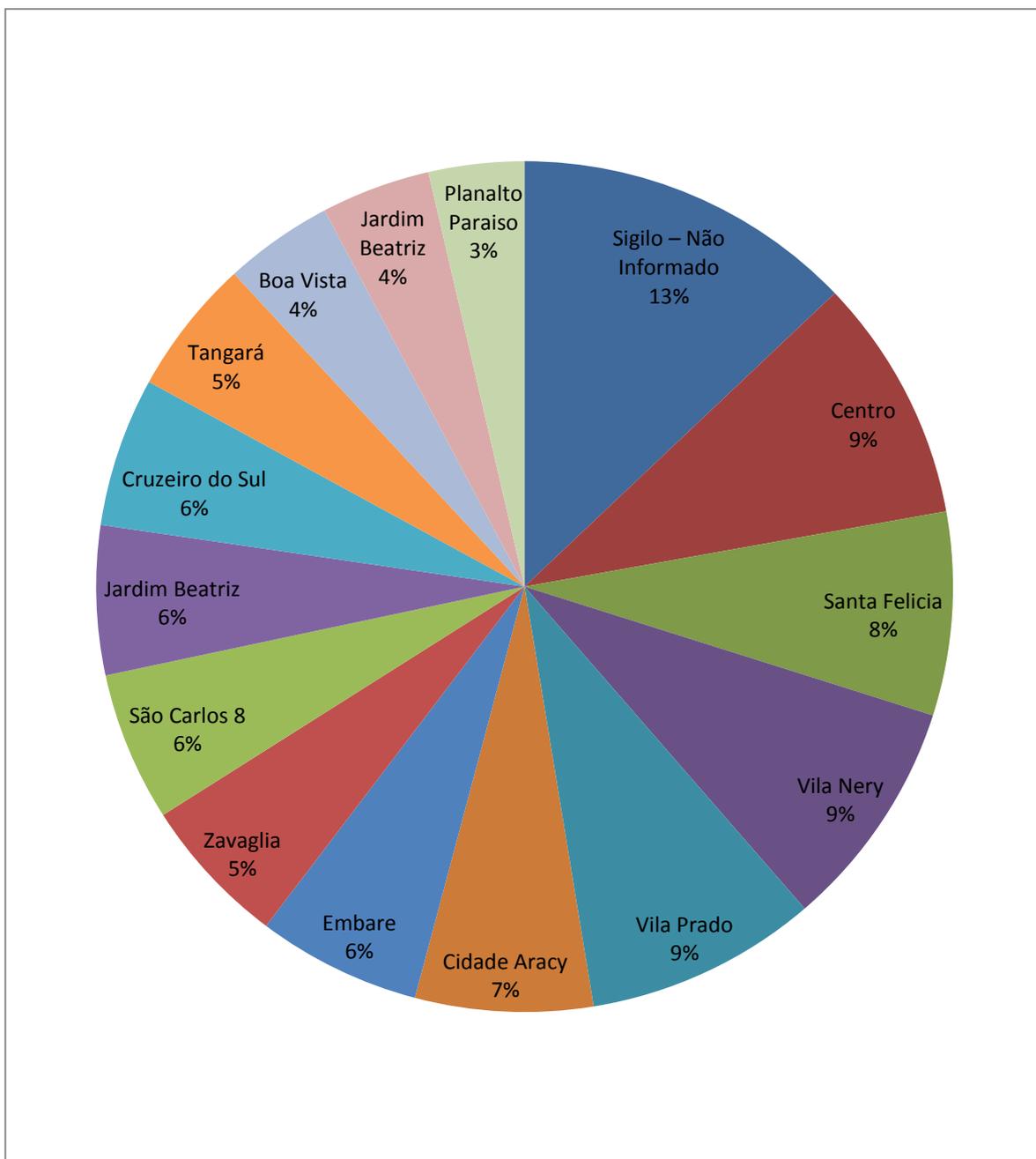
São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.6 Bairros

No mês de dezembro os bairros com maior número de manifestações foram: Centro, Santa Felicia, Vila Nery, Vila Prado e Cidade Aracy.

As informações contidas no gráfico abaixo são dos bairros que apresentaram mais de sete manifestações.





Prefeitura Municipal de São Carlos

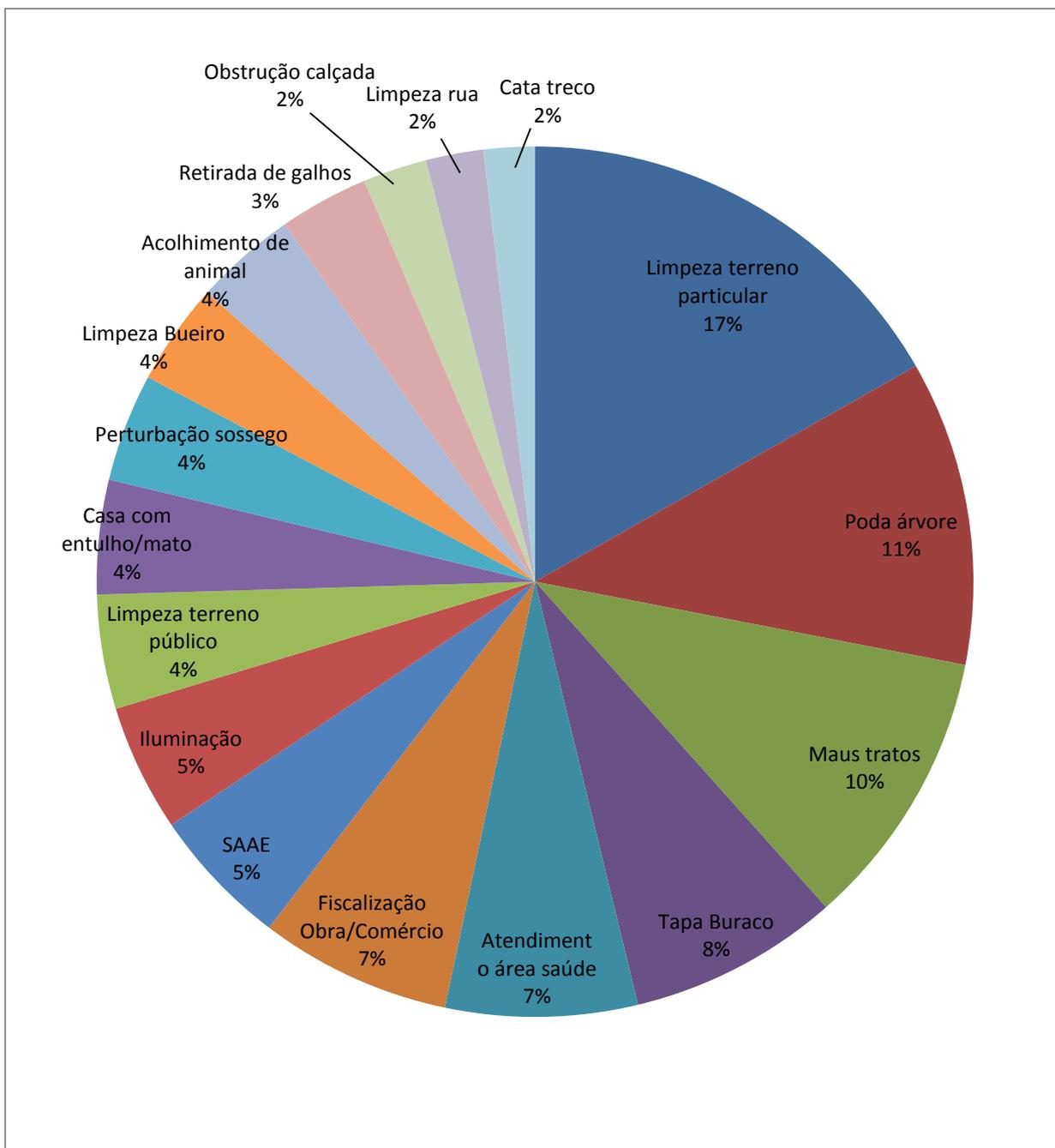
São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.7 Demandas

As demandas mais recebidas no mês de dezembro foram referentes à limpeza de terreno particular, poda de árvore, maus tratos de animais e tapa buraco, de acordo com o gráfico abaixo.

No gráfico constam as manifestações que apresentaram demandas significativas, com mais de 8 (oito).





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	3	1
Secretaria Municipal de Comunicação	2	1
Secretaria Municipal de Educação	5	4
Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	1	1
Secretaria Municipal de Fazenda	7	5
Secretaria Municipal de Gestão De Pessoas		
Secretaria Municipal de Governo		
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano	152	74
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, C., Tecnologia e Inovação	3	2
Secretaria Municipal de Obras Públicas	2	1
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão	1	1
Secretaria Municipal de Saúde	50	25
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social	3	2
Secretaria Municipal de Serviços Públicos	276	190
Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Renda		
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito	14	8
Secretaria Municipal Especial de Infância E Juventude	1	1
Seção de Ouvidoria	7	3
Seção de Controle Interno	3	3
PROHAB		
Fundação Educacional de São Carlos		
SAAE	22	18
TOTAL	552	340