



Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

RELATÓRIO MENSAL

Fevereiro/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 fevereiro de 2021 a 28 de fevereiro 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:

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 fevereiro/2021 a Seção Ouvidoria registrou **668 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 fevereiro de 2021
TOTAL	668
Reclamação, denúncia, solicitação, sugestões e elogio	
Denúncias Anônimas ou em Sigilo	167

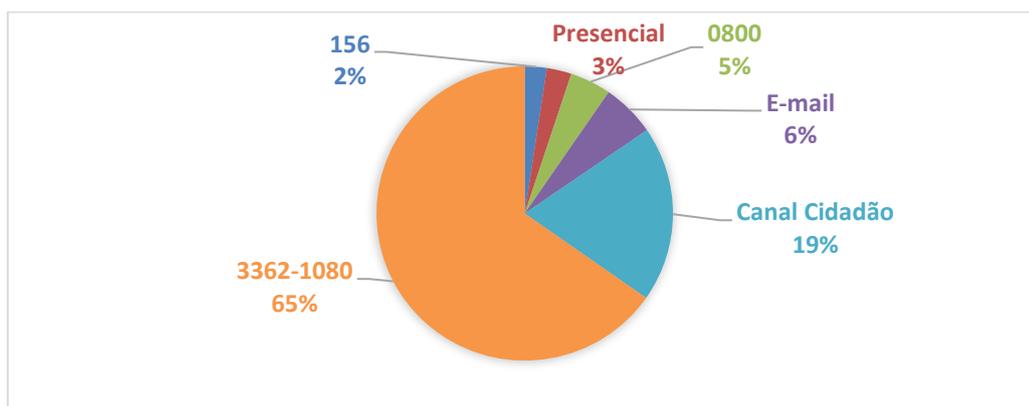
Manifestações registradas, mas não encaminhadas, portanto não entram nas descritas acima por não se enquadrarem.

Sem procedências e/ou dados incompletos	11
Duplicidade	28
Outros *	3

* 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 28 de fevereiro de 2021 a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimentos via telefone (0800, 156 e 3362-1080) totalizando 72% das manifestações, e-mail 6%, enquanto o atendimento pelo Canal Cidadão totalizou 19% e presencial foram atendidas 3% do total.



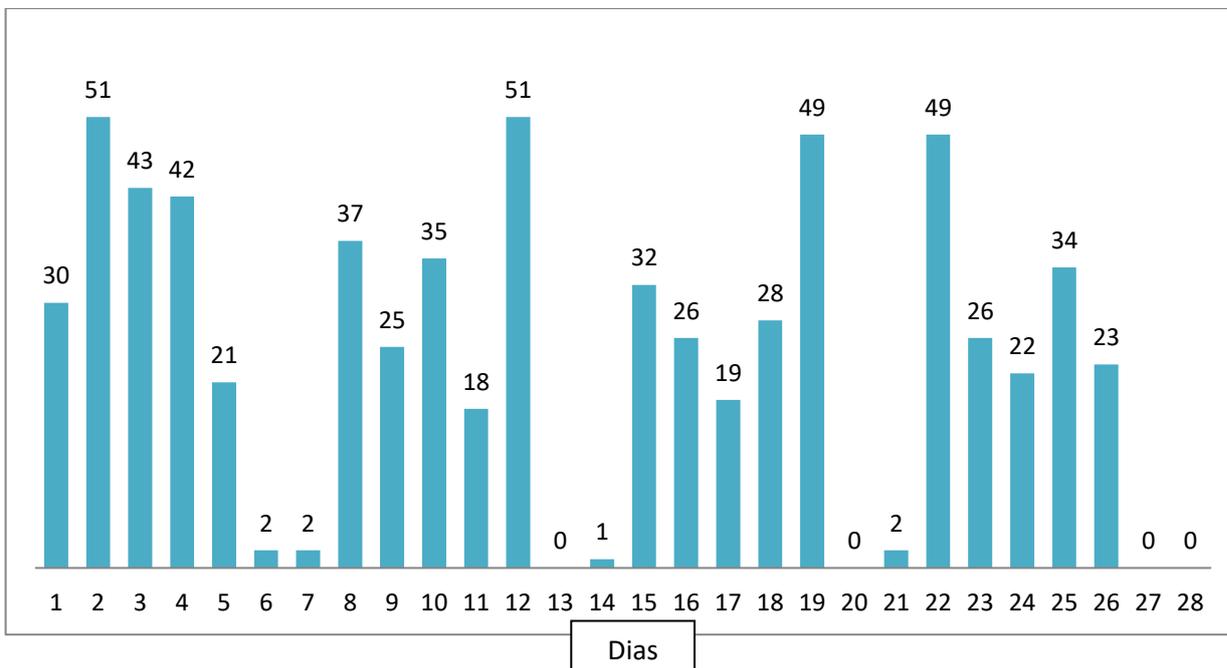


Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

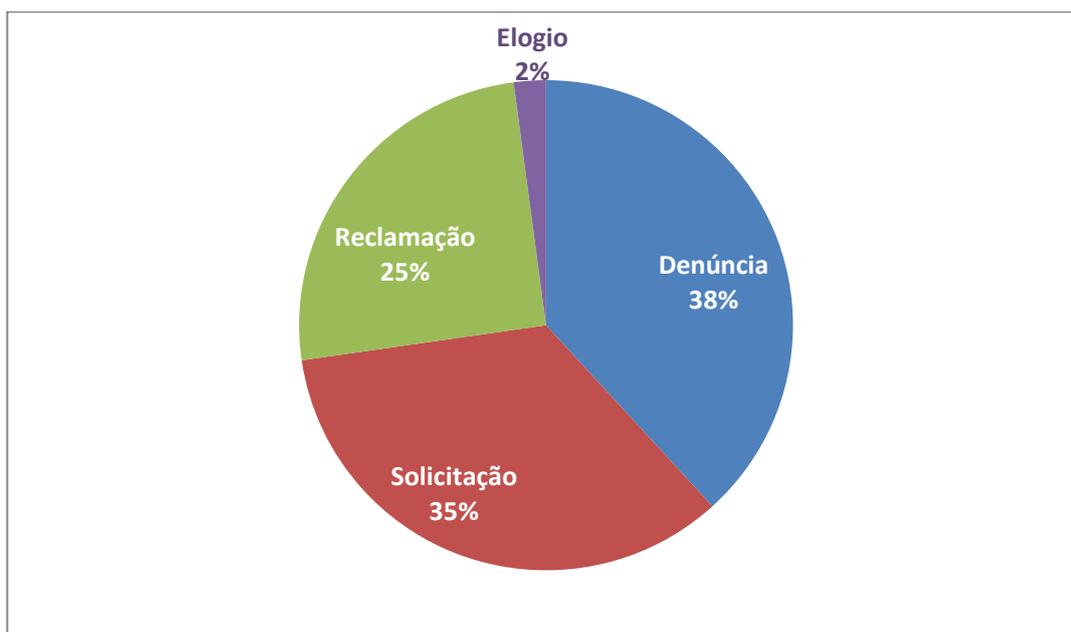
Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.3 Demanda por dia



2.4 Tipos de manifestações

No mês de janeiro a Seção de Ouvidoria recebeu em sua maioria **denúncias** dos munícipes, totalizando 38% do total, seguido de solicitações com 35%, reclamações com 25% e elogios 2%, como podemos observar no gráfico abaixo.





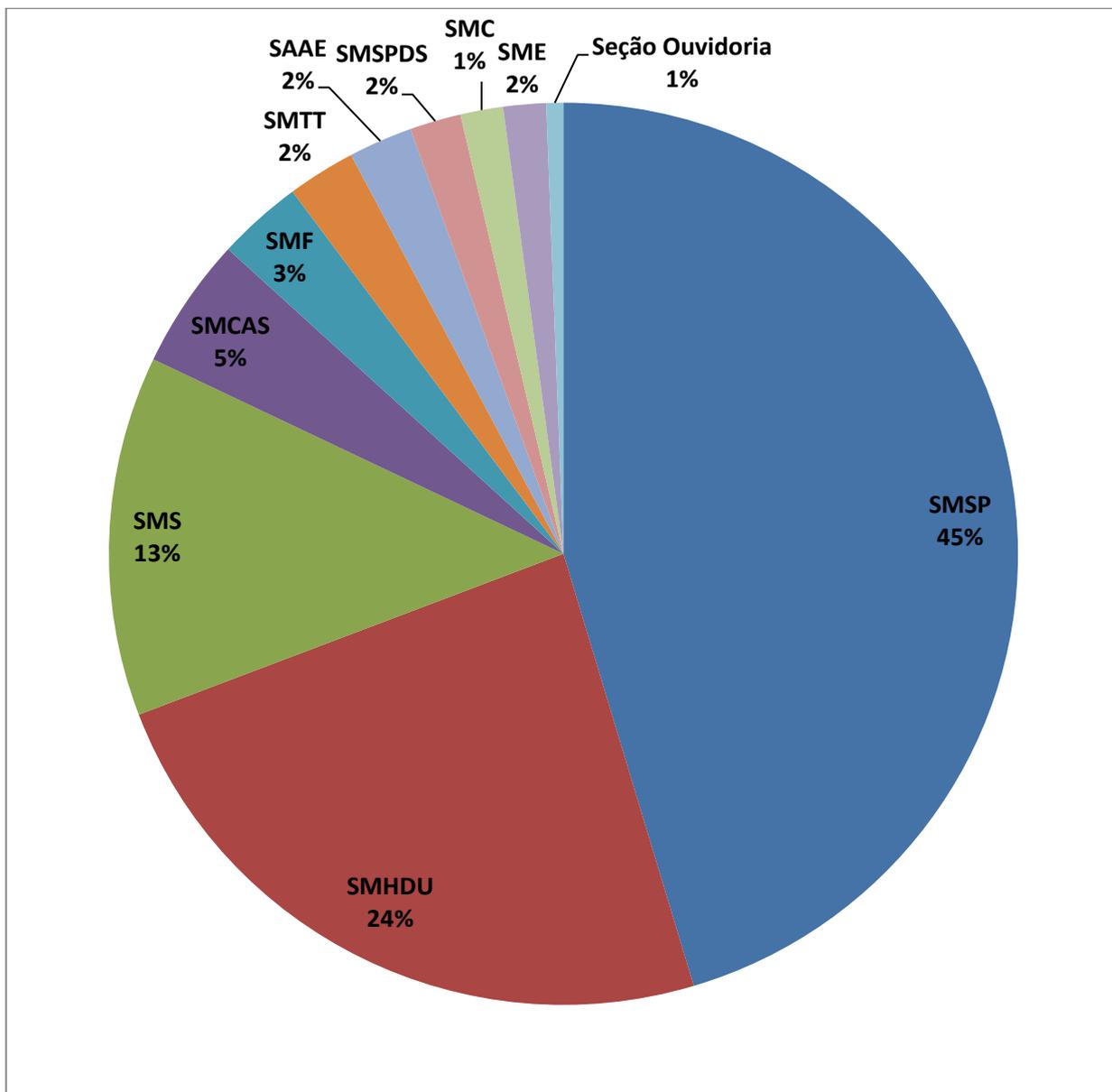
Prefeitura Municipal de São Carlos

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 24%, a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) recebeu 13%, a Secretaria Municipal de Cidadania e Assistencial Social (SMCAS) 5%, Secretaria Municipal de Fazenda 3%, a Secretaria Municipal de Transporte e Transito (SMTT), o Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE), Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social (SMSPDS) e Secretaria Municipal de Educação(SME) com 2%, e a Seção Ouvidoria e Secretaria Municipal de Comunicação com 1%.





Prefeitura Municipal de São Carlos

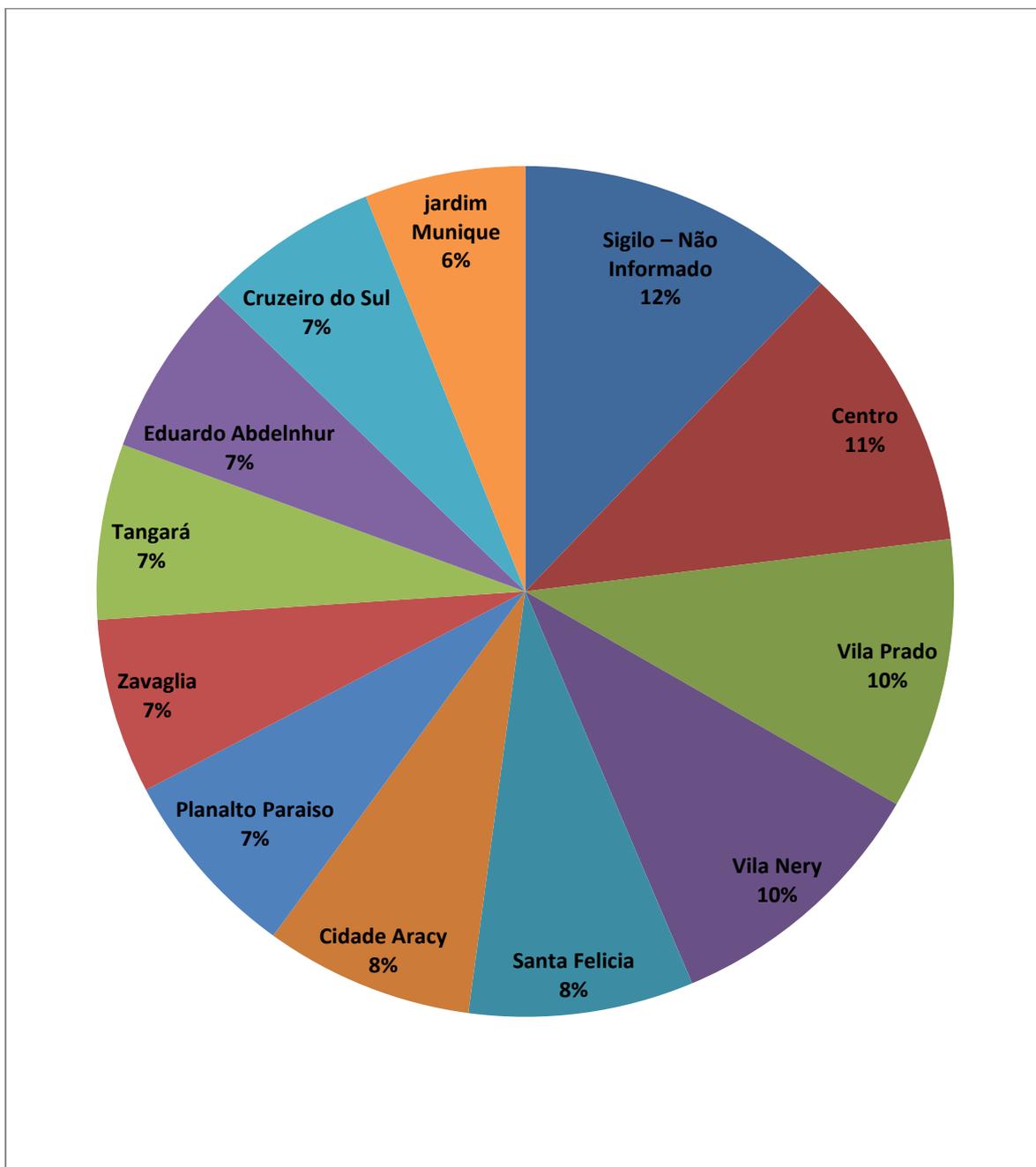
São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.6 Bairros

No mês de fevereiro os bairros com maior número de manifestações foram: Centro, Vila Prado e Vila Nery.

As informações contidas no gráfico abaixo são dos bairros que apresentaram mais de 10 (dez) manifestações.





Prefeitura Municipal de São Carlos

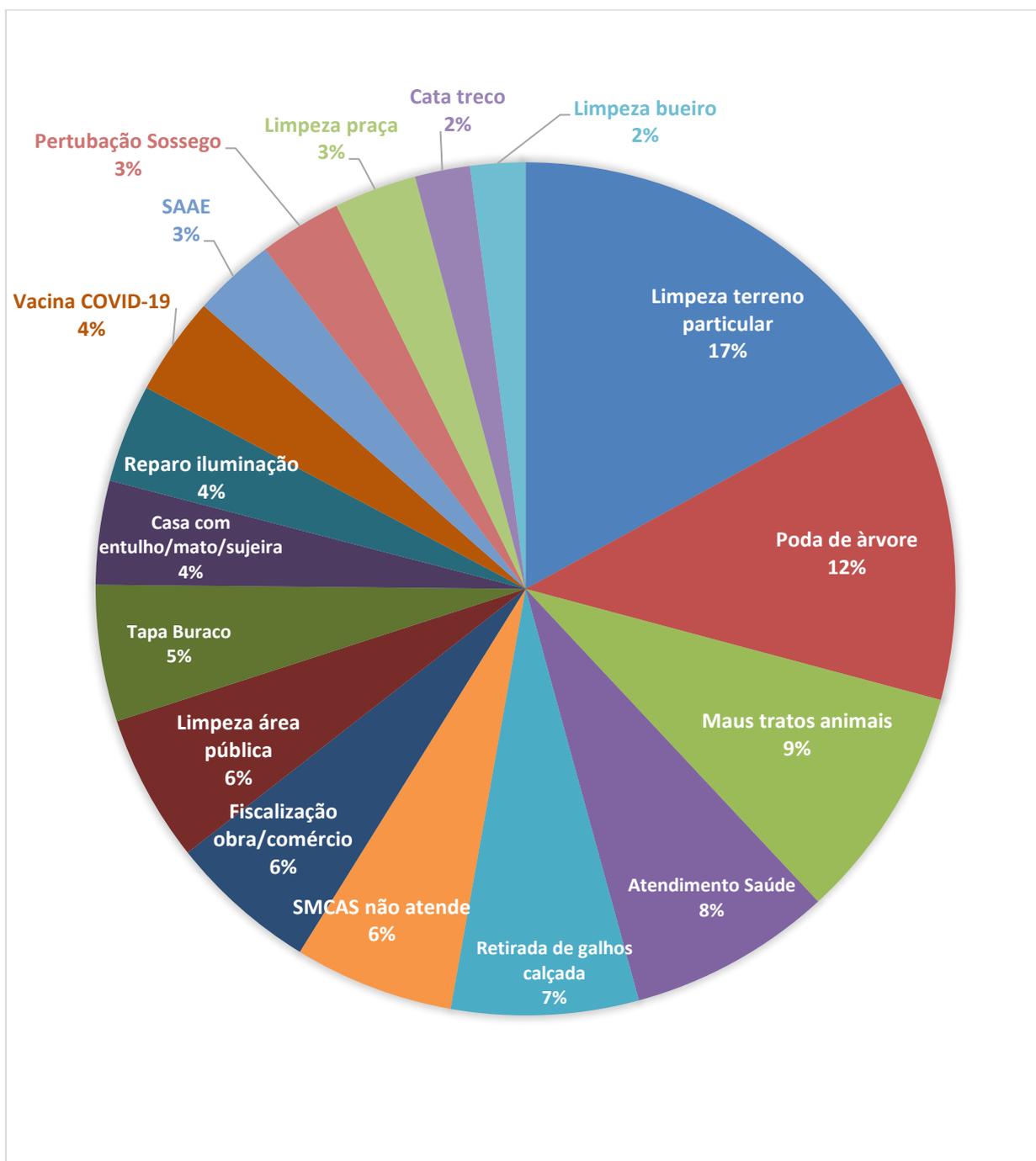
São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.7 Demandas

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

No gráfico constam as manifestações que apresentaram demandas significativas, com mais de 10 (dez).





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	1	0
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social	31	8
Secretaria Municipal de Comunicação	10	2
Secretaria Municipal de Educação	10	8
Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	1	0
Secretaria Municipal de Fazenda	20	14
Secretaria Municipal de Gestão De Pessoas	2	0
Secretaria Municipal de Governo	3	0
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano	157	48
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, C., Tecnologia e Inovação		
Secretaria Municipal de Obras Públicas		
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão		
Secretaria Municipal de Saúde	85	51
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social	12	0
Secretaria Municipal de Serviços Públicos	299	160
Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Renda		
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito	16	12
Secretaria Municipal Especial de Infância E Juventude		
Seção de Ouvidoria	4	2
Seção de Controle Interno	1	1
FESC	1	0
SAAE	15	14
TOTAL	668	320