



Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

RELATÓRIO MENSAL

Setembro/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 setembro de 2020 a 30 de setembro 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 setembro/2020 a Seção Ouvidoria registrou **486 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 2020
TOTAL	486
Reclamação, denúncia, solicitação, sugestões e elogio	
Denúncias Anônimas ou em Sigilo	128

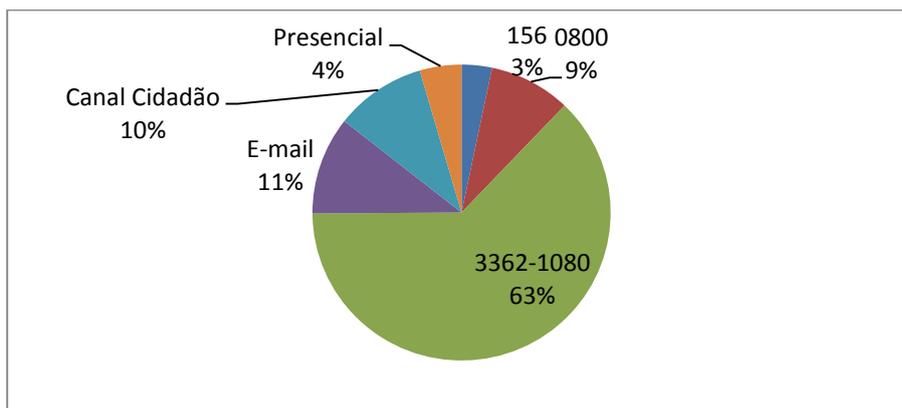
Manifestações registradas, mas não encaminhadas, portanto não entram nas descritas acima por não se enquadrarem.

Sem procedências e/ou dados incompletos	3
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 30 de setembro de 2020 a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimentos via telefone (0800, 156 e 3362-1080) totalizando 75% das manifestações, e-mail 11%, enquanto o atendimento pelo Canal Cidadão totalizou 10% e presencial foram atendidas 4% do total.



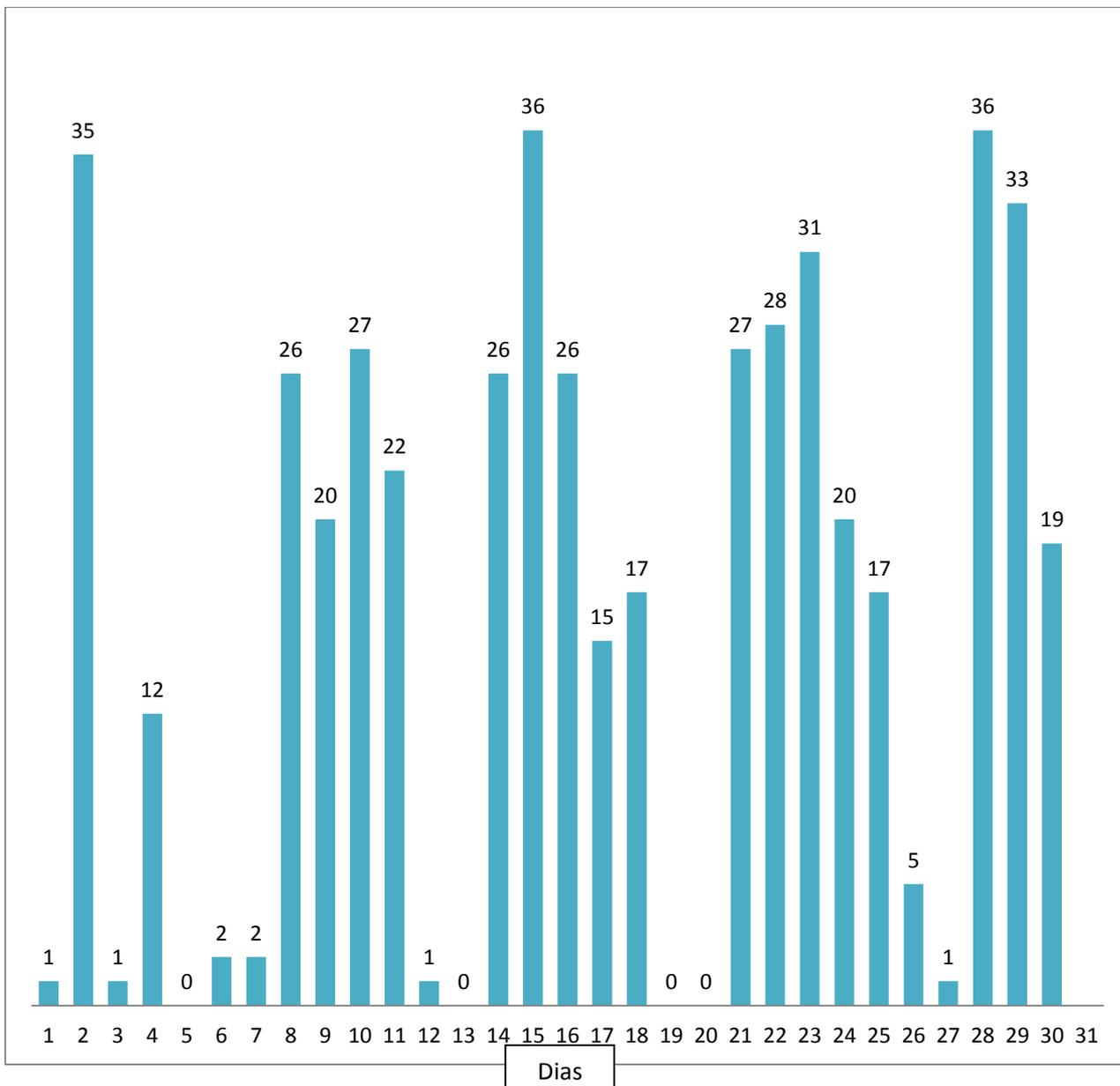


Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.3 Demanda por dia*





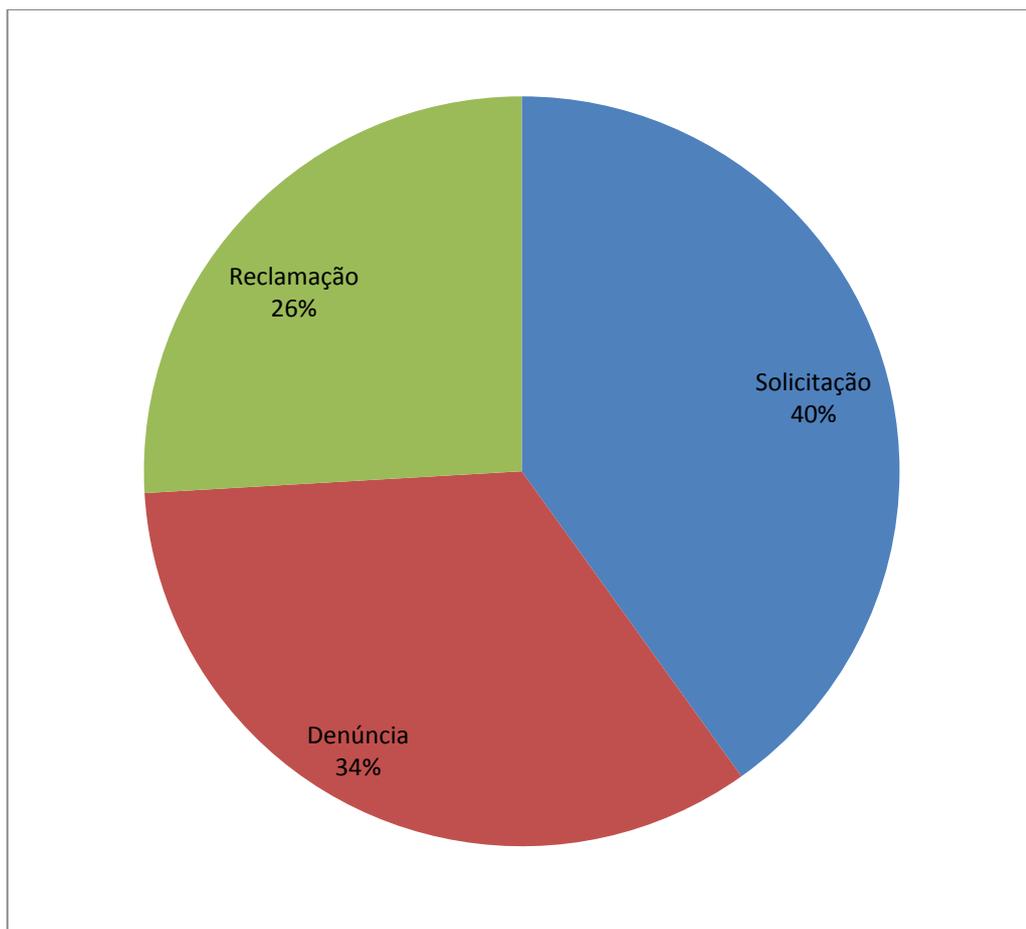
Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.4 Tipos de manifestações

No mês de setembro a Seção de Ouvidoria recebeu em sua maioria **solicitações** dos munícipes, totalizando 40% do total, seguido de denúncias com 34%, reclamações com 26% 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 46% do total, a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMH DU) recebeu 26%, o Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) 9%, a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) recebeu 8%, a Secretaria Municipal de Transporte e Transito (SMTT) 5%, a Secretaria Municipal de Fazenda (SMF) 2%, e as Secretarias Municipais de Cidadania e Assistência Social

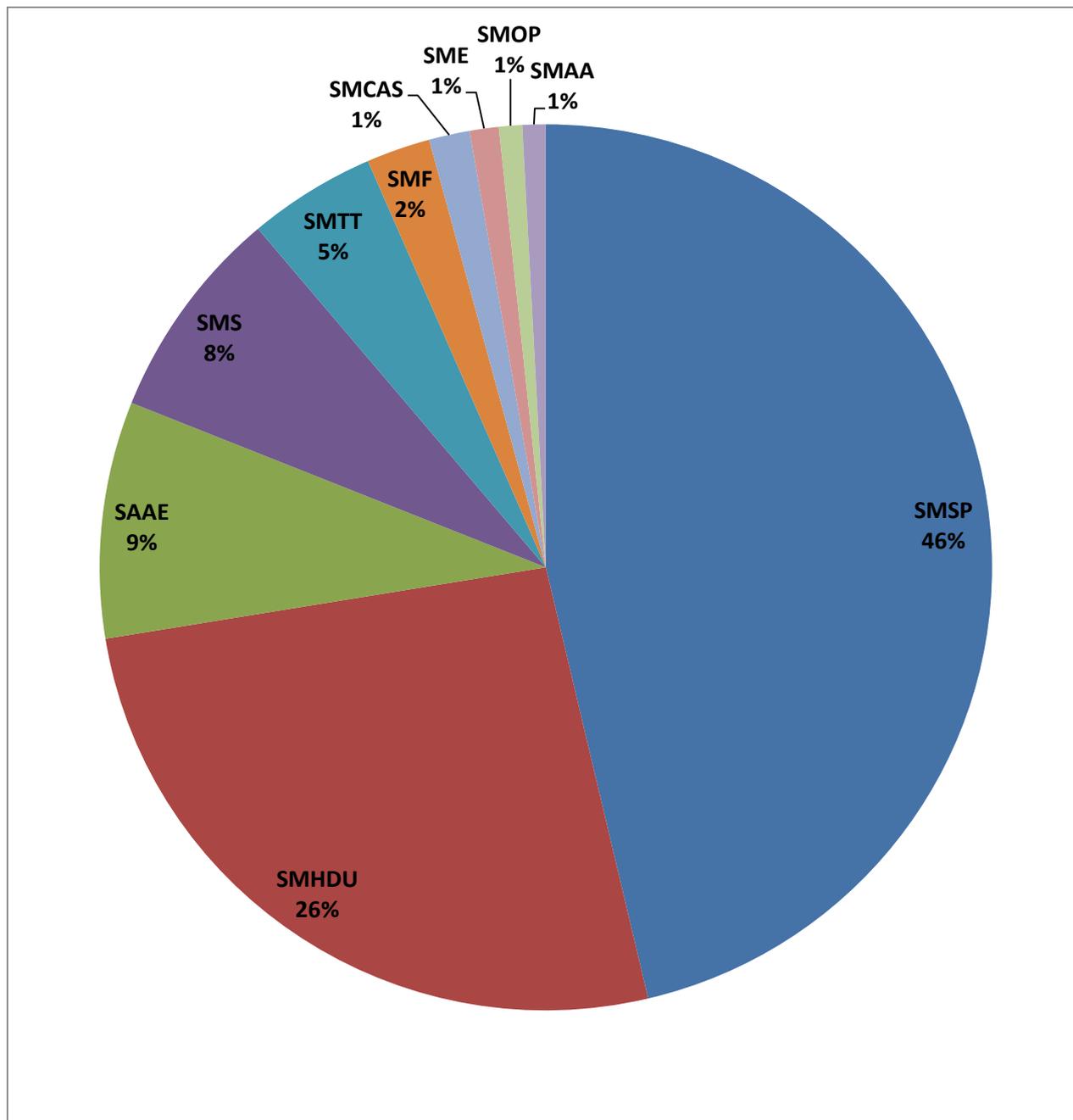


Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

(SMCAS), de Obras Públicas (SMOP), de Educação (SME) e de Agricultura e Abastecimento (SMAA) com 1% cada.





Prefeitura Municipal de São Carlos

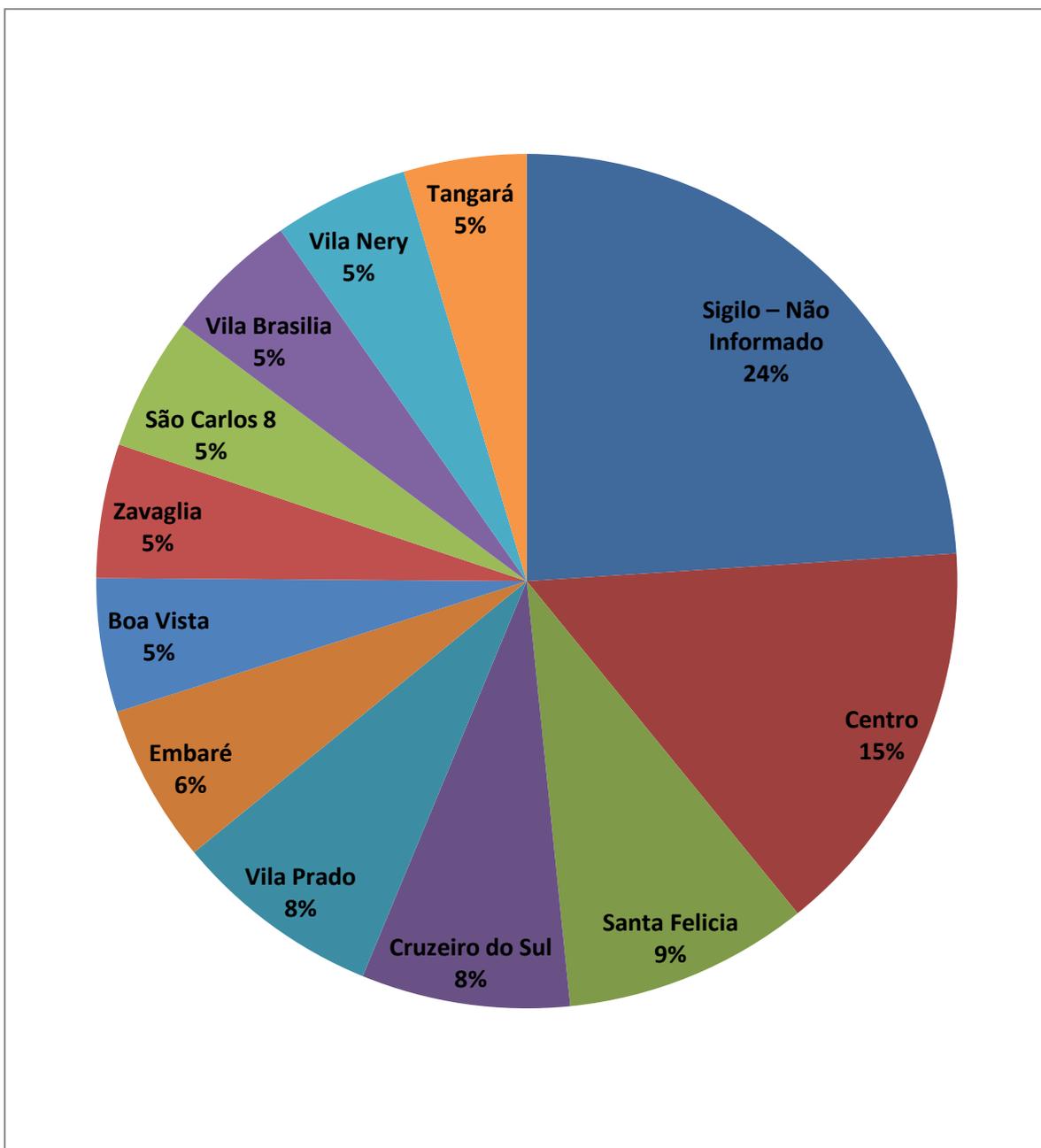
São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.6 Bairros

No mês de setembro os bairros com maior número de manifestações foram: Centro, Santa Felícia, Cruzeiro do Sul e Vila Pardo

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





Prefeitura Municipal de São Carlos

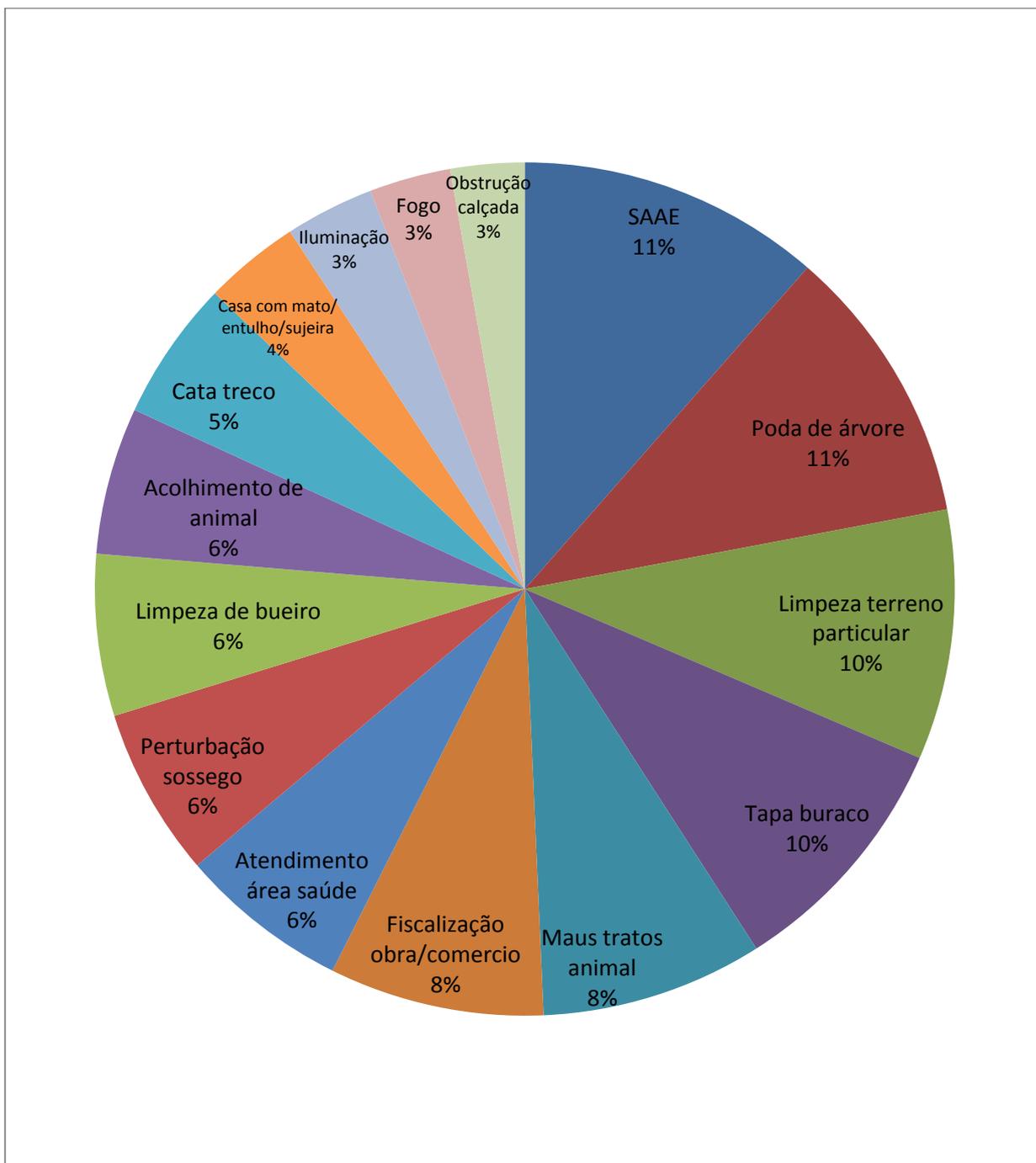
São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.7 Demandas

As demandas mais recebidas no mês de setembro foram referentes ao SAAE, poda de árvore, limpeza de terreno particular e tapa buraco, de acordo com o gráfico abaixo.

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





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
Gabinete do Prefeito	1	1
Secretaria Municipal da Pessoa com Def. e Mobilidade Reduzida		
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento	4	4
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social	7	3
Secretaria Municipal de Comunicação		
Secretaria Municipal de Educação	5	0
Secretaria Municipal de Esportes e Lazer		
Secretaria Municipal de Fazenda	11	3
Secretaria Municipal de Gestão De Pessoas	1	0
Secretaria Municipal de Governo	1	0
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano	124	58
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, C., Tecnologia e Inovação	2	1
Secretaria Municipal de Obras Públicas	4	0
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão		
Secretaria Municipal de Saúde	37	14
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social	3	0
Secretaria Municipal de Serviços Públicos	220	116
Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Renda	1	1
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito	22	14
Secretaria Municipal Especial de Infância E Juventude		
Seção de Ouvidoria	1	0
PROHAB	1	1
Fundação Educacional de São Carlos		
SAAE	41	23
TOTAL	486	239