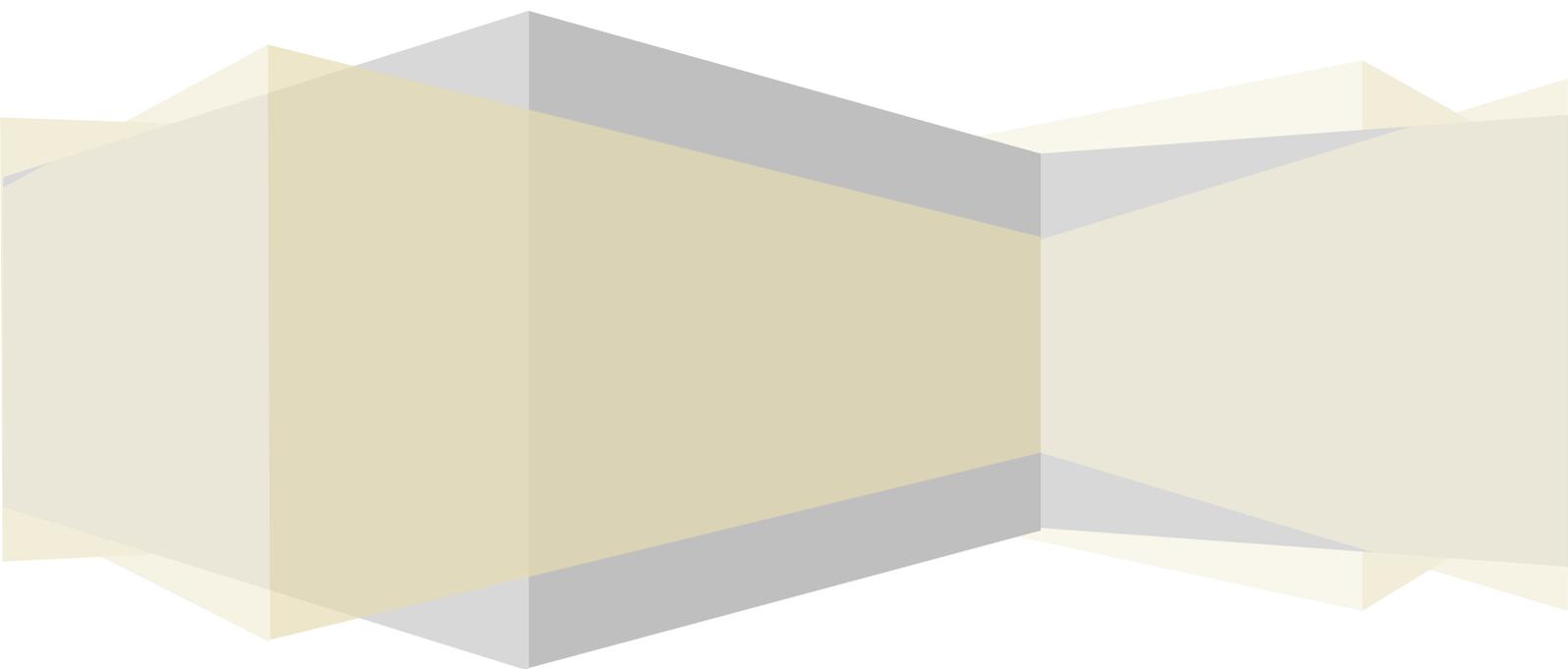




Prefeitura Municipal de São Carlos  
Departamento de Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

# RELATÓRIO MENSAL

Dezembro de 2021



**Dante Nonato**  
Diretor do Departamento de Governança Corporativa

**Daiane G. Lopes**  
Chefe da Seção de Ouvidoria

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
OBJETIVO.....	3
METODOLOGIA.....	3
EXECUÇÃO.....	4
RESULTADOS.....	5
Análise Geral.....	6
Origem.....	7
Demanda por dia.....	8
Tipos de manifestações.....	9
Secretarias Municipais.....	10
Bairros.....	13
Demandas.....	15
RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	17

## **INTRODUÇÃO**

Conforme disposto na 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 Seção de Ouvidoria fazer relatórios com indicadores das manifestações recebidas.

Portanto, o atual Relatório compreende os dados do período de 01 a 31 de dezembro de 2021, informando todas as denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios recebidos pelos canais de comunicação de atendimento da Seção de Ouvidoria (telefone, *email*, *site* e presencial) e encaminhados às Secretarias Municipais responsáveis pelas demandas.

## **OBJETIVO**

A Seção de Ouvidoria tem como característica servir de canal único para receber denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios e, a partir desses dados, gerar um número de protocolo com prazo para retorno da resposta ao munícipe.

## **METODOLOGIA**

O munícipe pode entrar em contato com a Seção de Ouvidoria pelos seguintes meios de comunicação:

**TELEFONE** - [(16) 3362 1080, 0800 770 1552 ou 156] - As manifestações recebidas via telefone são registradas junto ao sistema, onde se gera um número de protocolo. Após registro, informa-se ao munícipe o número do protocolo, qual Secretaria foi enviada a solicitação e a data do retorno (20 dias - especificado junto ao sistema). Podendo o munícipe solicitar sigilo em seu nome e telefone (sigilo garantido pela Ouvidoria). Quando nota-se que os prazos não foram cumpridos, a Seção de Ouvidoria reitera a solicitação e estipula o prazo de imediato.

**EMAIL** - A Seção de Ouvidoria recebe as manifestações via e-mail, registra no sistema e formaliza com o número de protocolo, estabelecendo sempre os prazos. Em alguns casos, formaliza-se o protocolo e o envia por meio de ofício à Secretaria ou Órgão responsável pela demanda ([ouvidoria@saocarlos.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@saocarlos.sp.gov.br)).

PRESENCIAL - O munícipe relata sua manifestação, preenche uma ficha de atendimento presencial e, em seguida, o atendente gera um número de protocolo. Em alguns casos, anexa-se a ficha presencial em ofício e a envia à Secretaria ou Órgão responsável pela demanda.

OFÍCIO - A Seção de Ouvidoria recebe ofício com a manifestação, formaliza o protocolo no sistema e o envia anexado ao ofício da Seção à Secretaria ou Órgão, estabelecendo sempre os prazos.

CASOS EMERGENCIAIS - Nestes casos, entra-se em contato via telefone com os respectivos responsáveis, informando o tipo da manifestação ou ocorrência, e na sequência encaminha-o para a Secretaria ou Órgão para as providências cabíveis.

SITE - No site da Prefeitura Municipal de São Carlos estão disponibilizados todos os canais de comunicação da Ouvidoria, incluindo o formulário online, no qual o munícipe pode preencher sua manifestação, se identificando ou não, e gerando automaticamente um número de protocolo. Neste caso, o munícipe pode selecionar a Secretaria ou Órgão que deseja encaminhar sua manifestação. Caso o munícipe não faça o encaminhamento, a Seção de Ouvidoria o fará posterior e diariamente.

<http://www.saocarlos.sp.gov.br/index.php/utilidade-publica/ouvidoria.html>

<http://servicos.saocarlos.sp.gov.br/ouvidoria/munিকে.php> (formulário)

## **EXECUÇÃO**

A seleção das áreas e dos processos a serem examinados, fiscalizados, acompanhados e monitorados leva em consideração aspectos de materialidade, relevância, vulnerabilidade, criticidade e risco, apontamentos e recomendações do TCE – SP, eventuais instruções e/ou ações do Ministério Público – ou qualquer outro Órgão de controle externo.

A Seção de Ouvidoria obedece ao disposto na Lei Federal nº 13.460/17 e Lei Municipal nº 12.753/2001.

## RESULTADOS

Com base em todos os canais de comunicação de atendimento da Seção de Seção de Ouvidoria (telefone, *email*, *site* e presencial) discriminaram-se os dados nas seguintes categorias:

- Origem;
- Demanda por dia;
- Tipos de manifestações;
- Secretarias Municipais;
- Bairros;
- Demandas;

## Análise Geral

A quantidade de todas as manifestações recebidas e encaminhadas pode ser observada na tabela 1. Já na tabela 2 estão destacados os protocolos gerados em duplicidade. Portanto, observa-se que foi contabilizado um total de **674** manifestações, descartando-se as **08** duplicidades de informações.

**Tabela 1** - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 31/12/2021 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	674
Duplicidade	08
<b>TOTAL</b>	<b>682</b>

**Tabela 2** - Manifestações registradas em duplicidade de 01 a 31/12/2021 no sistema ouvidoria.

Nº Protocolo	Duplicidade
21831	21830
21857	21856
22031	22030
22163	21162
22190	21188
22389	22388
22438	22437
22474	22314

**Tabela 3** - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 31/12/2021 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO/ANÔNIMO	134

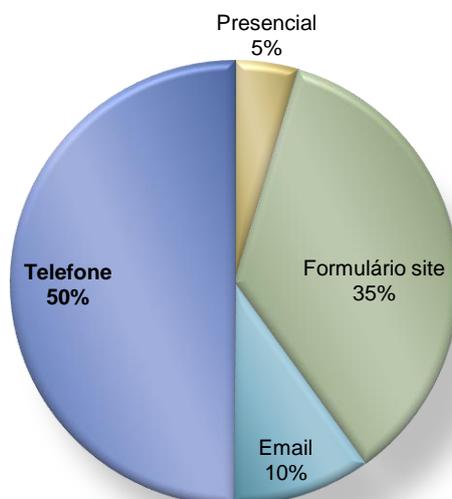
## Origem

No período entre 01 a 31 de dezembro de 2021, a Seção de Ouvidoria realizou principalmente **atendimento via telefone** (50%), totalizando 336 registros de protocolos, seguidos de encaminhamento de formulários preenchidos no site (35%), registros a partir de solicitações enviadas por e-mail (10%) e atendimentos presenciais (5%).

**Tabela 4** - Manifestações registradas de 01 a 31/12/2021 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

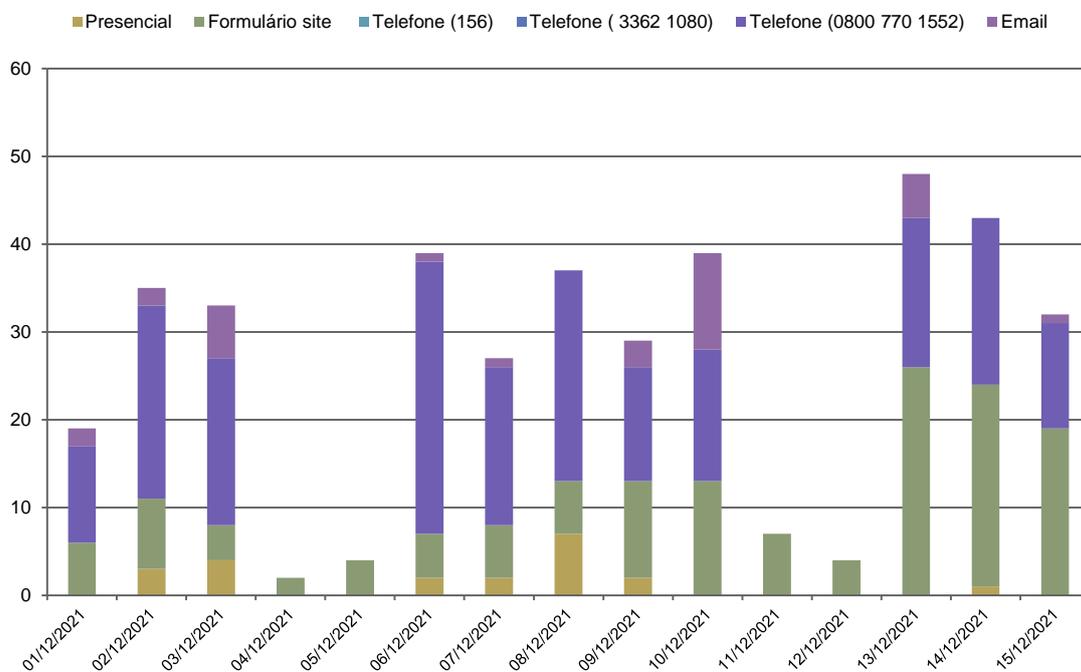
Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	31
Formulário site	239
Telefone (156)	01
Telefone (3362 1080)	01
Telefone (0800 770 1552)	334
Email	68

**Gráfico 4.1** – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 31/12/2021 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

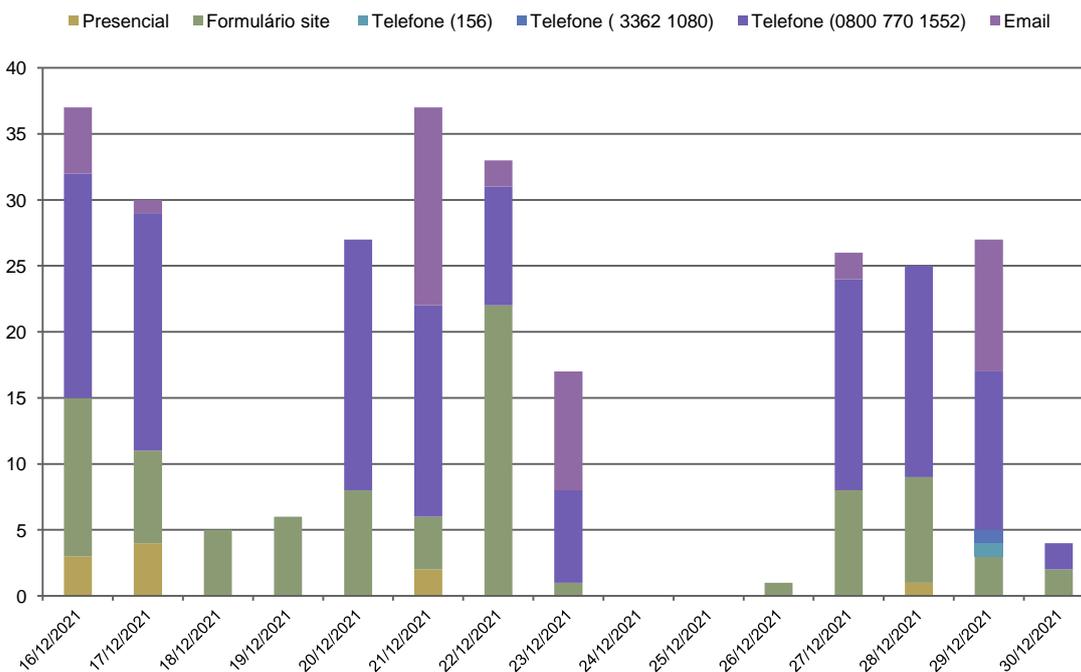


## Demanda por dia

**Tabela 5** - Manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem, no período de 01 a 15/12/2021.



**Tabela 6** - Manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem, no período de 16 a 31/12/2021.



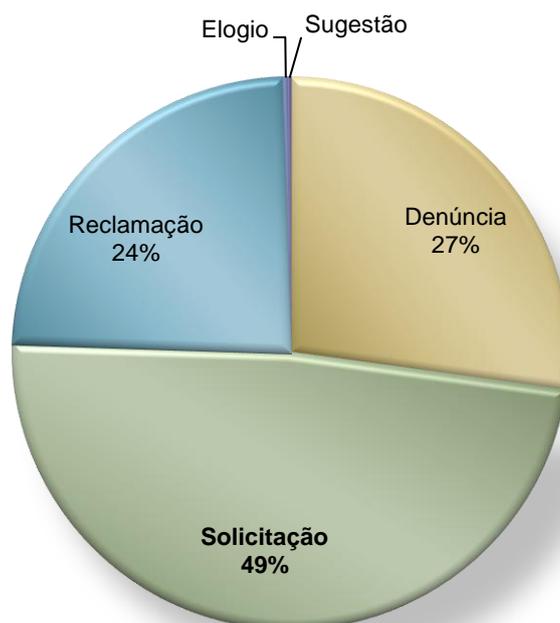
## Tipos de manifestações

No mês de dezembro, a Seção de Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **solicitações** dos munícipes, seguido de denúncias, reclamações, sugestões e elogios.

**Tabela 7** – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 31/12/2021.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	183
Solicitação	326
Reclamação	162
Elogio	02
Sugestão	01

**Gráfico 7.1** – Porcentagem dos tipos de manifestações registrados no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/12/2021.



## Secretarias Municipais

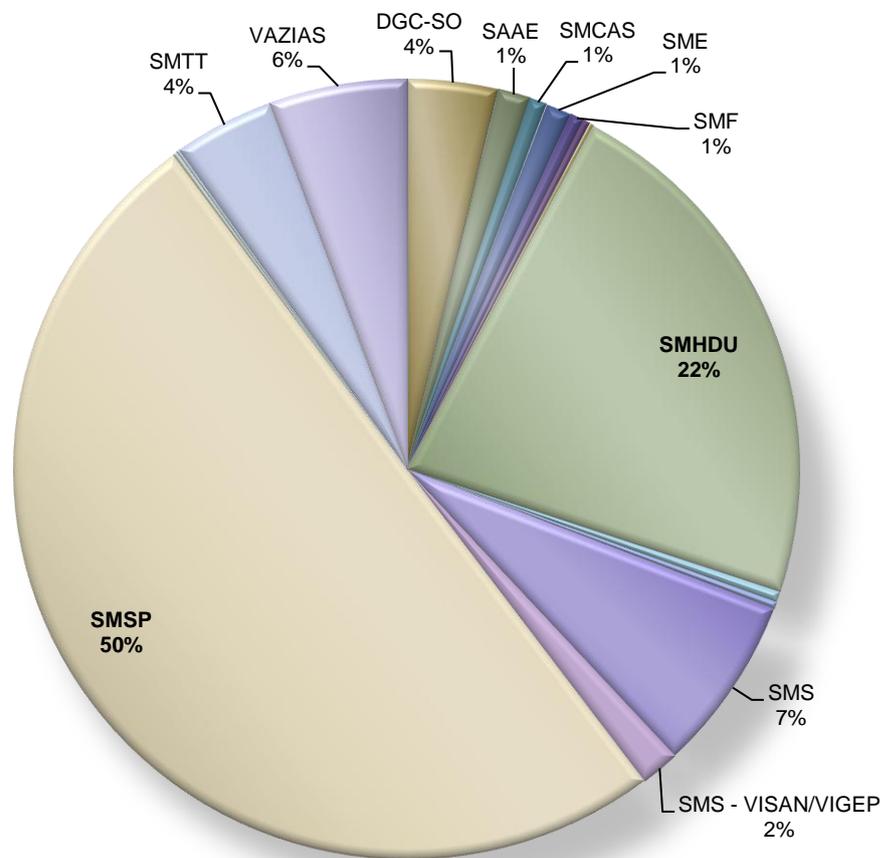
No mês de dezembro, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretária Municipal de Serviços Públicos (SMSP) totalizando 65% do total. Já na tabela 9 é possível identificar a quantidade de protocolos recebidos por cada setor da SMSP.

**Tabela 8** – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados a cada Secretaria Municipal, no período de 01 a 31/12/2021.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	339
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	150
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	49
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	28
Seção de Ouvidoria (DGC-SO)	25
Secretaria Municipal de Saúde (SMS) - VISAN/VIGEP	11
Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE)	09
Secretaria Municipal de Educação (SME)	07
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	05
Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	04
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, Ciência, Tecnologia e Inovação (SMMACTI)	03
Secretaria Municipal de Obras Públicas (SMOP)	02
Secretaria Municipal de Governo (SMG)	02
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	01
Departamento de Defesa Civil	01
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social (SMSPDS)	01
VAZIAS (*)	38

(\*) Manifestações preenchidas por meio do formulário no site da ouvidoria que não foram encaminhadas para nenhuma secretaria por se tratar de solicitações imprecisas ou por se tratarem de duplicidade

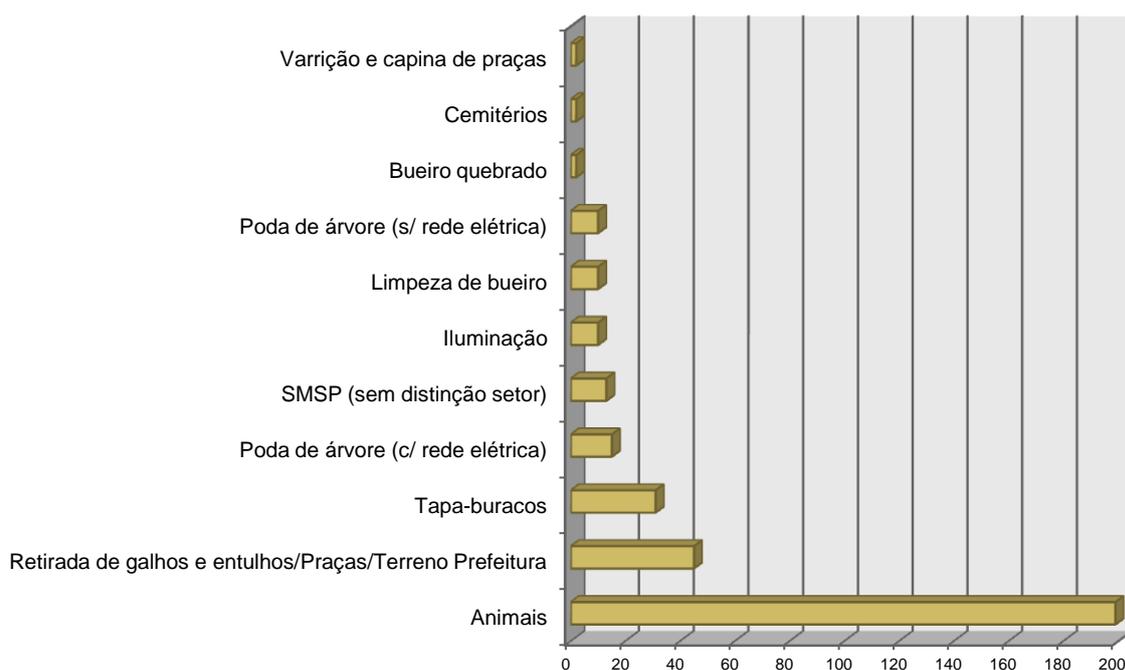
**Gráfico 8.1** – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, no período de 01 a 31/12/2021.



**Tabela 9** – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 31/12/2021.

Secretaria Municipal de Serviços Públicos	Quantidade de Protocolos Registrados
Animais	199
Retirada de galhos e entulhos/Praças/Terreno Prefeitura	45
Tapa-buracos	31
Poda de árvore (c/ rede elétrica)	15
SMSP (sem distinção setor)	13
Iluminação	10
Limpeza de bueiro	10
Poda de árvore (s/ rede elétrica)	10
Bueiro quebrado	02
Cemitérios	02
Varrição e capina de praças	02
<b>TOTAL</b>	<b>339</b>

**Gráfico 9.1** – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 31/12/2021.



## Bairros

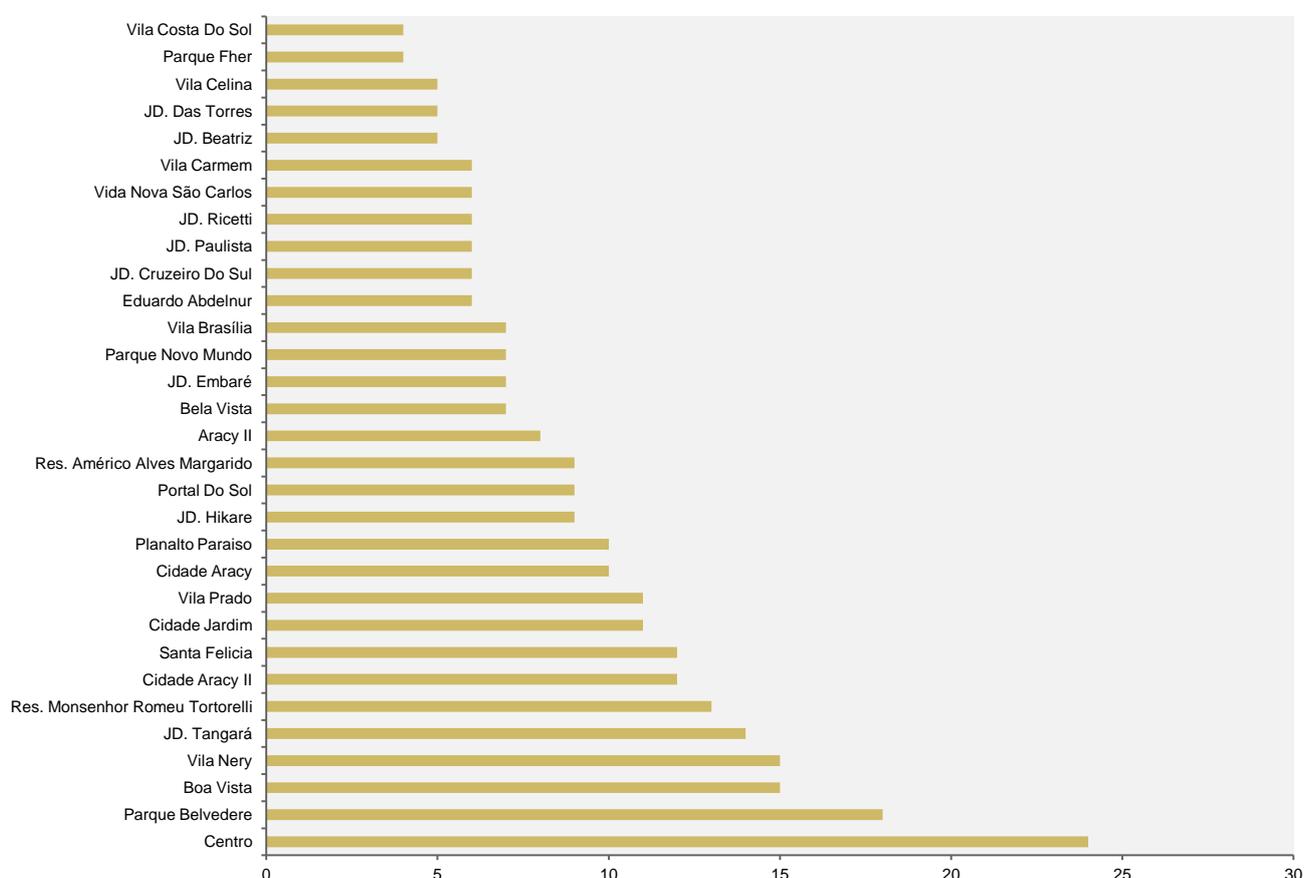
No mês de dezembro, o bairro com maior número de manifestações foi o Centro. Os bairros que apresentaram menos de 4 manifestações não foram informados na tabela 10 e no Gráfico 10.1.

**Tabela 10** – Bairros que receberam mais manifestações, no período de 01 a 31/12/2021.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	24
Parque Belvedere	18
Boa Vista	15
Vila Nery	15
JD. Tangará	14
Res. Monsenhor Romeu Tortorelli	13
Cidade Aracy II	12
Santa Felicia	12
Cidade Jardim	11
Vila Prado	11
Cidade Aracy	10
Planalto Paraíso	10
JD. Hikare	9
Portal Do Sol	9
Res. Américo Alves Margarido	9
Aracy II	8
Bela Vista	7
JD. Embaré	7
Parque Novo Mundo	7
Vila Brasília	7
Eduardo Abdelnur	6
JD. Cruzeiro Do Sul	6

JD. Paulista	6
JD. Ricetti	6
Vida Nova São Carlos	6
Vila Carmem	6
JD. Beatriz	5
JD. Das Torres	5
Vila Celina	5
Parque Fher	4
Vila Costa Do Sol	4

**Gráfico 10.1** – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 31/12/2021.



## Demandas

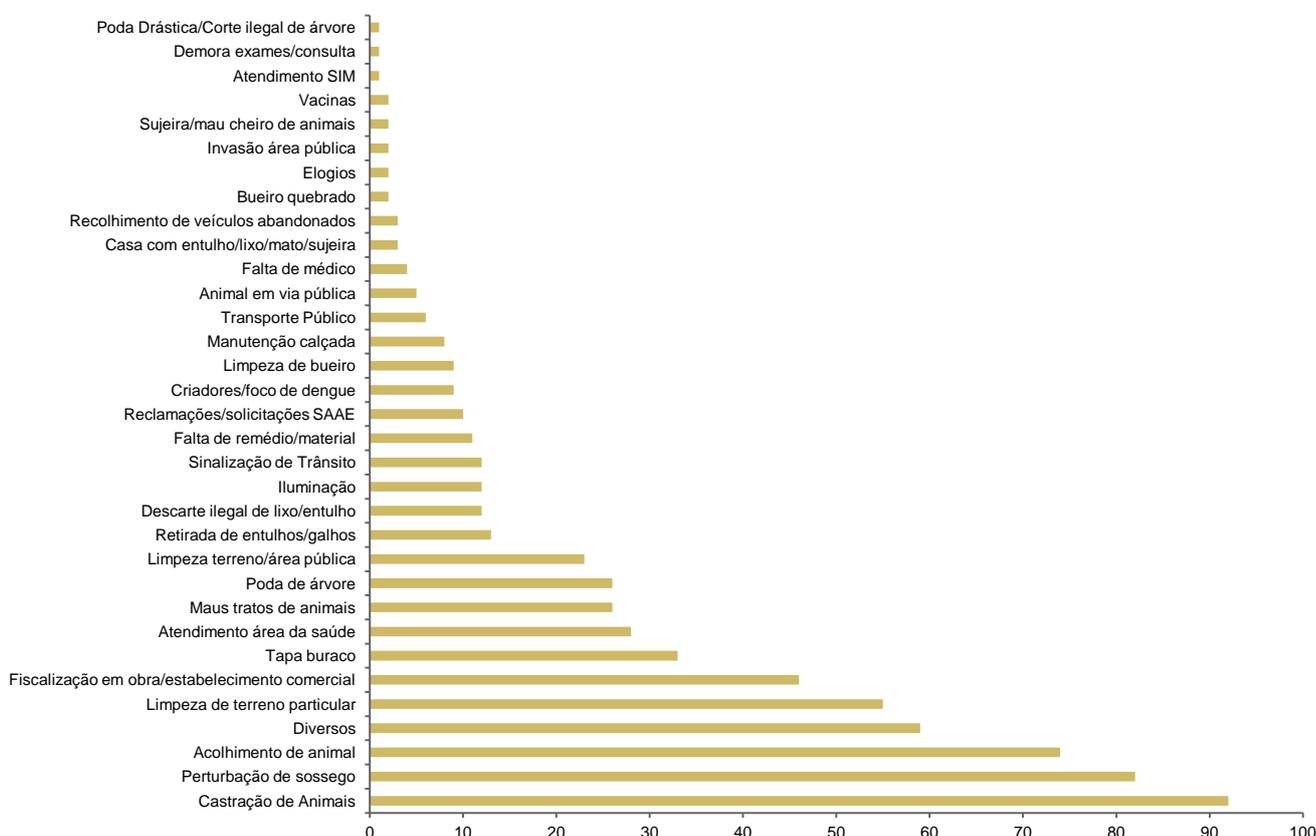
As demandas mais recebidas no mês de dezembro foram “Castração de animais”, “Perturbação de sossego”, “Acolhimento animal”, “Diversos”, “Limpeza de terreno particular”, “Fiscalização em obra/estabelecimento comercial” e “tapa buraco”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 30 protocolos, destacando, ainda, a elevada demanda para “Castração de animais” no referido mês.

**Tabela 11** – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/12/2021.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	74
Animal em via pública	05
Atendimento área da saúde	28
Atendimento SIM	01
Bueiro quebrado	02
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	03
Castração de Animais	92
Criadores/foco de dengue	09
Demora exames/consulta	01
Descarte ilegal de lixo/entulho	12
Diversos	59
Elogios	02
Falta de médico	04
Falta de remédio/material	11
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	46
Iluminação	12
Invasão área pública	02
Limpeza de bueiro	09
Limpeza de terreno particular	55
Limpeza terreno/área pública	23
Manutenção calçada	08
Maus tratos de animais	26
Perturbação de sossego	82
Poda de árvore	26
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	01
Reclamações/solicitações SAAE	10

Recolhimento de veículos abandonados	03
Retirada de entulhos/galhos	13
Sinalização de Trânsito	12
Sujeira/mau cheiro de animais	02
Tapa buraco	33
Transporte Público	06
Vacinas	02

**Gráfico 11.1** – Relação de demandas, com menos de 4 manifestações, recebidas no período de 01 a 31/12/2021.



## RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A seguir, segue tabela com dados retirados do sistema da ouvidoria.



Prefeitura Municipal de São Carlos  
Departamento de Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

### Resultados da Pesquisa de Satisfação

Total de respostas: 17069										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	12524	3493	762	146	144	12504	3639	698	130	98
Percentual	73.37%	20.46%	4.46%	0.86%	0.84%	73.26%	21.32%	4.09%	0.76%	0.57%