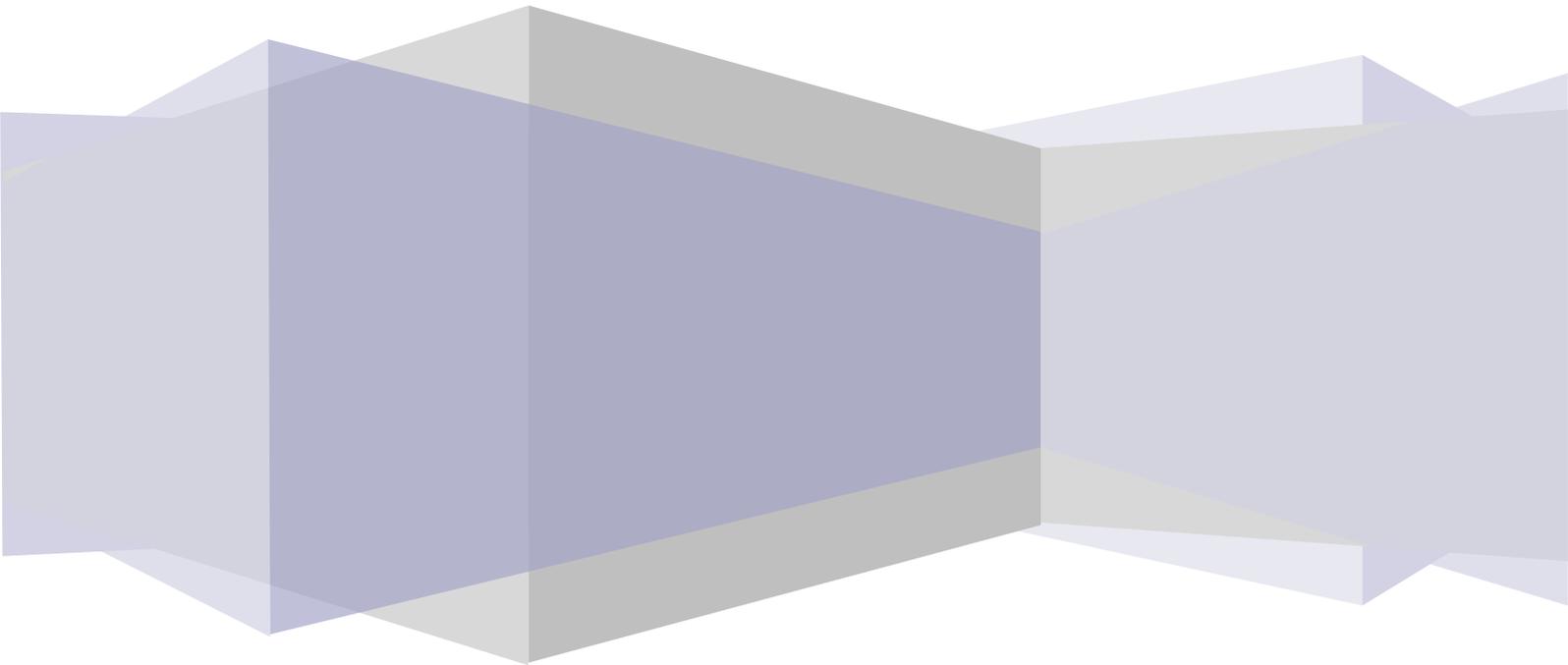




Prefeitura Municipal de São Carlos
Departamento de Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

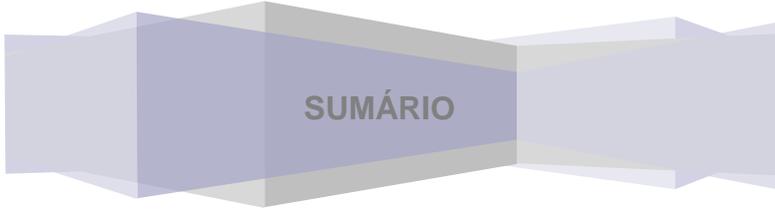
RELATÓRIO MENSAL

Maio de 2022



João Ricardo Affonso
Diretor do Departamento de Governança Corporativa

Daiane G. Lopes
Chefe da Seção de Ouvidoria



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
OBJETIVO.....	3
METODOLOGIA.....	3
EXECUÇÃO.....	5
RESULTADOS.....	6
Análise Geral.....	6
Análise por Categoria.....	7
Origem.....	7
Demandas por dia.....	8
Tipos de manifestações.....	9
Secretarias Municipais.....	10
Bairros.....	13
Tipos de 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 maio de 2022, 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 - 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.

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.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Tipos de Atendimento	Contato/Endereço	Horário de Atendimento
Email	ouvidoria@saocarlos.sp.gov.br	24h
Links para acesso ao formulário online	http://www.saocarlos.sp.gov.br/index.php/utilidade-publica/ouvidoria.html http://servicos.saocarlos.sp.gov.br/ouvidoria/munícipe.php (formulário online)	24h
Telefones	(16) 3362 1080 0800 770 1552 156	Segunda a sexta-feira 8h às 12h e 13h às 18h
Presencial	Paço Municipal (1º andar) R. Episcopal, 1575, Centro - São Carlos/SP	Segunda a sexta-feira 9h às 17h

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

ANÁLISE GERAL

A quantidade de 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 **792** manifestações, descartando-se as **05** duplicidades de informações.

Tabela 1 - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 31/05/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	792
Duplicidade	05
TOTAL	797

Tabela 2 - Manifestações registradas em duplicidade de 01 a 31/05/2022 no sistema ouvidoria.

nº Protocolo	Duplicidade(s)
25855	25856
26296	26297
25517	26164
25599	25600
25952	25959

6

Tabela 3 - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 31/05/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO/ANÔNIMO	247

Com base em todos os canais de comunicação de atendimento da Seção de Ouvidoria, a análise por categoria foi feita discriminando-se os dados conforme a origem, demanda por dia, tipos de manifestações, Secretarias Municipais, bairros e tipos de demandas.

ANÁLISE POR CATEGORIA

Origem - presencial | formulário online | telefone | email

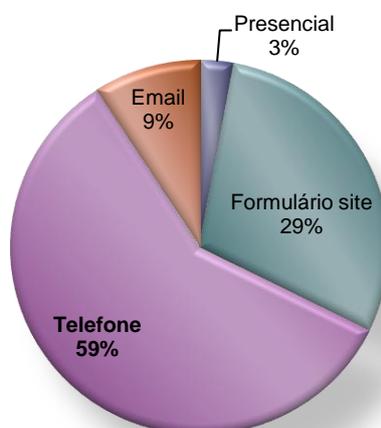
No período entre 01 a 31 de maio de 2022, a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (59%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (29%), 72 registros a partir de solicitações enviadas por e-mail e 23 atendimentos presenciais.

Tabela 4 - Manifestações registradas de 01 a 31/05/2022 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	23
Formulário site	233
Telefone (156)	12
Telefone (3362 1080)	-
Telefone (0800 770 1552)	452
Email	72

7

Gráfico 4.1 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 31/05/2022 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.



Demanda por dia

Tabela 5 – Total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem, no período de 01 a 15/05/2022.

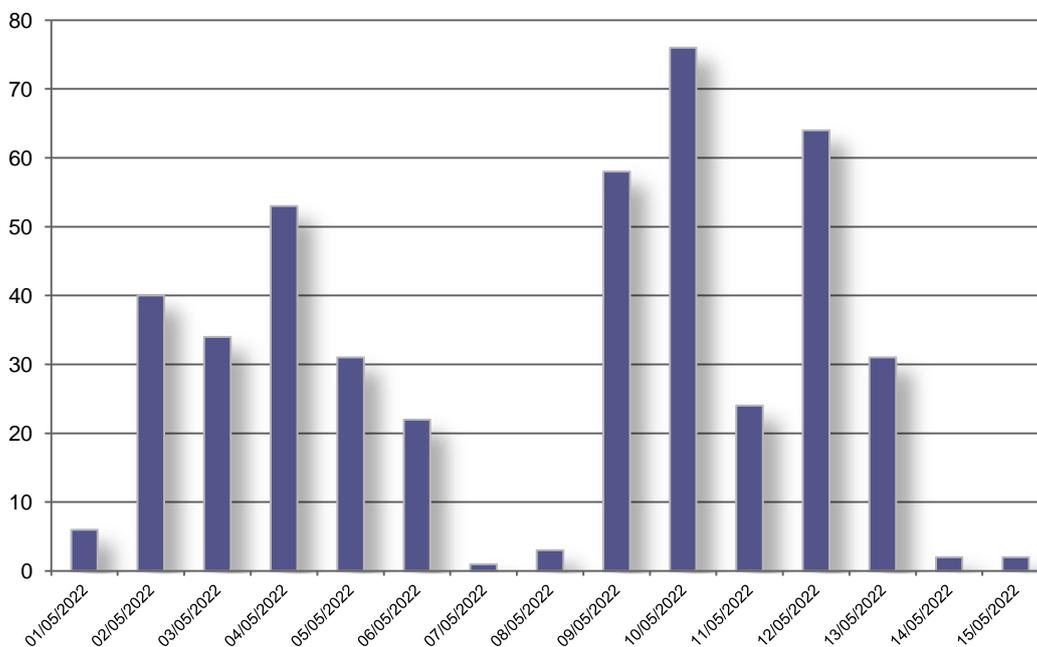
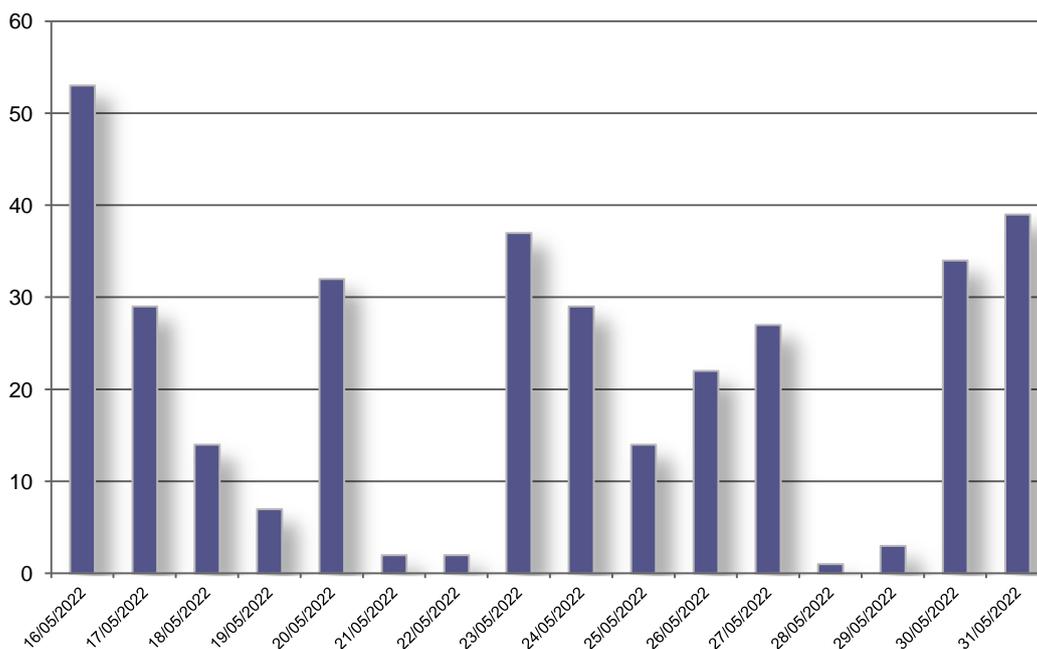


Tabela 6 – Total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem, no período de 16 a 31/05/2022.



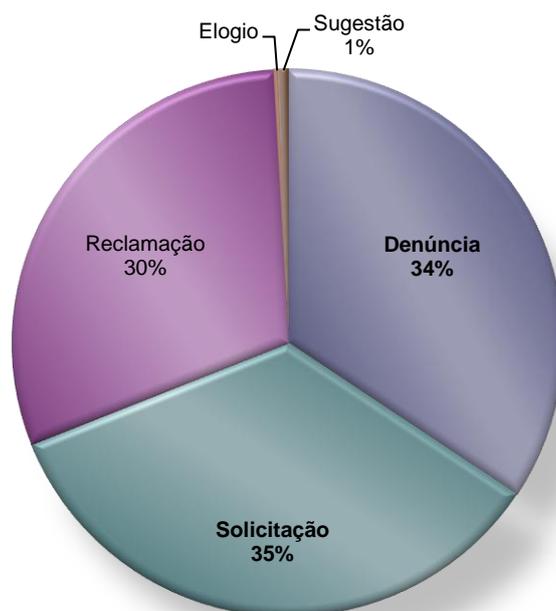
Tipos de manifestações - denúncia | solicitação | reclamação | elogio | sugestão

No mês de maio, a Seção de Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **solicitações (35%) e denúncia (34%)** dos munícipes, seguido de reclamações, sugestões e elogios respectivamente.

Tabela 7 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 31/05/2022.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	272
Solicitação	274
Reclamação	240
Elogio	02
Sugestão	04

Gráfico 7.1 – Porcentagem dos tipos de manifestações registrados no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/05/2022.



Secretarias Municipais

No mês de maio, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Serviços Públicos (35%) e para a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (28%). 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 31/05/2022.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Seção de Ouvidoria (DGC-SO)	07
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	04
Secretaria Municipal de Educação (SME)	18
Secretaria Municipal Especial de Infância e Juventude (SMEIJ)	01
Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	04
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	03
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	225
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, Ciência, Tecnologia e Inovação (SMMACTI)	03
Secretaria Municipal de Obras Públicas (SMOP)	02
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	82
Secretaria Municipal de Saúde (SMS) - VISAN/VIGEP	21
Secretaria Municipal de Segurança Pública (SMSPDS - DDC)	05
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	279
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	26
Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE)	16
VAZIAS (*)	96

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

Gráfico 8.1 – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, no período de 01 a 31/05/2022.

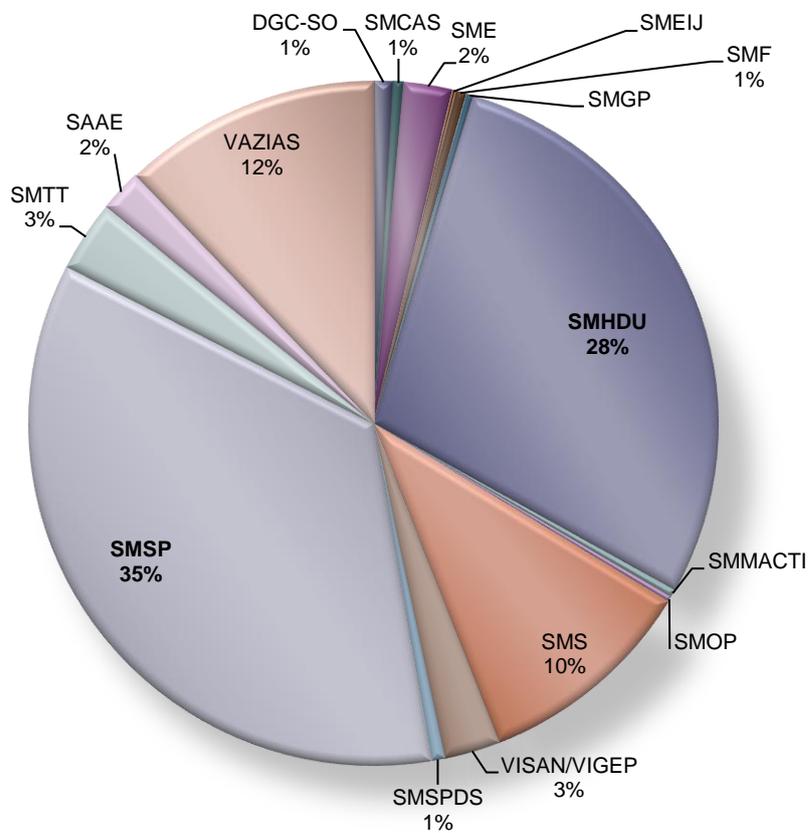
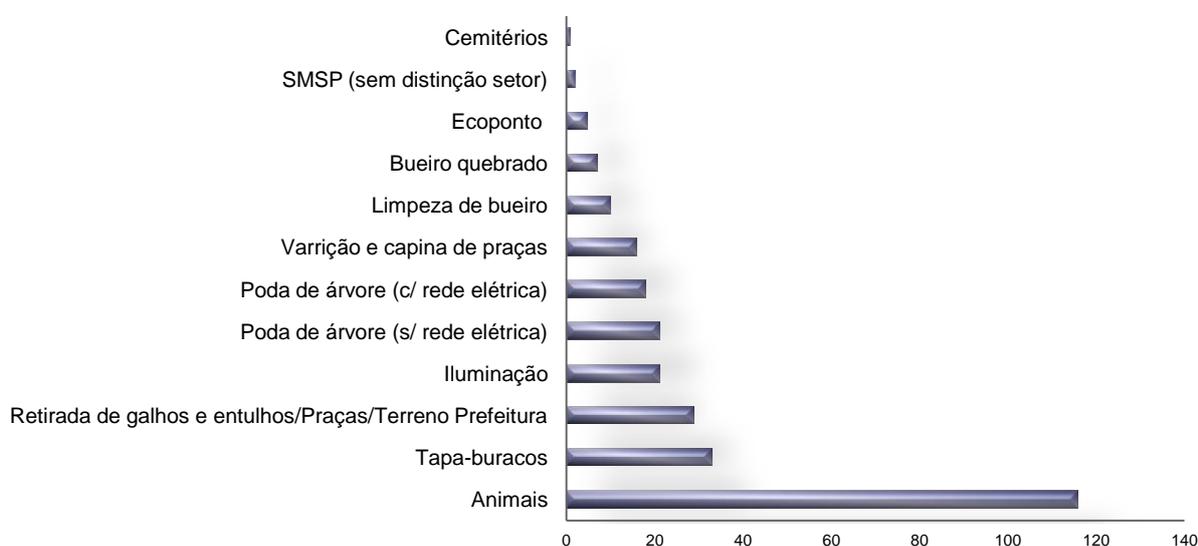


Tabela 9 – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 31/05/2022.

Secretaria Municipal de Serviços Públicos	Quantidade de Protocolos Registrados
Animais	116
Bueiro quebrado	07
Cemitérios	01
Ecoponto	05
Estradas rurais	-
Iluminação	21
Limpeza de bueiro	10
Poda de árvore (c/ rede elétrica)	18
Poda de árvore (s/ rede elétrica)	21
Retirada de galhos e entulhos/Praças/Terreno Prefeitura	29
SMSP (sem distinção setor)	02
Tapa-buracos	33
Varrição e capina de praças	16
TOTAL	279

Gráfico 9.1 – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 31/05/2022.



Bairros

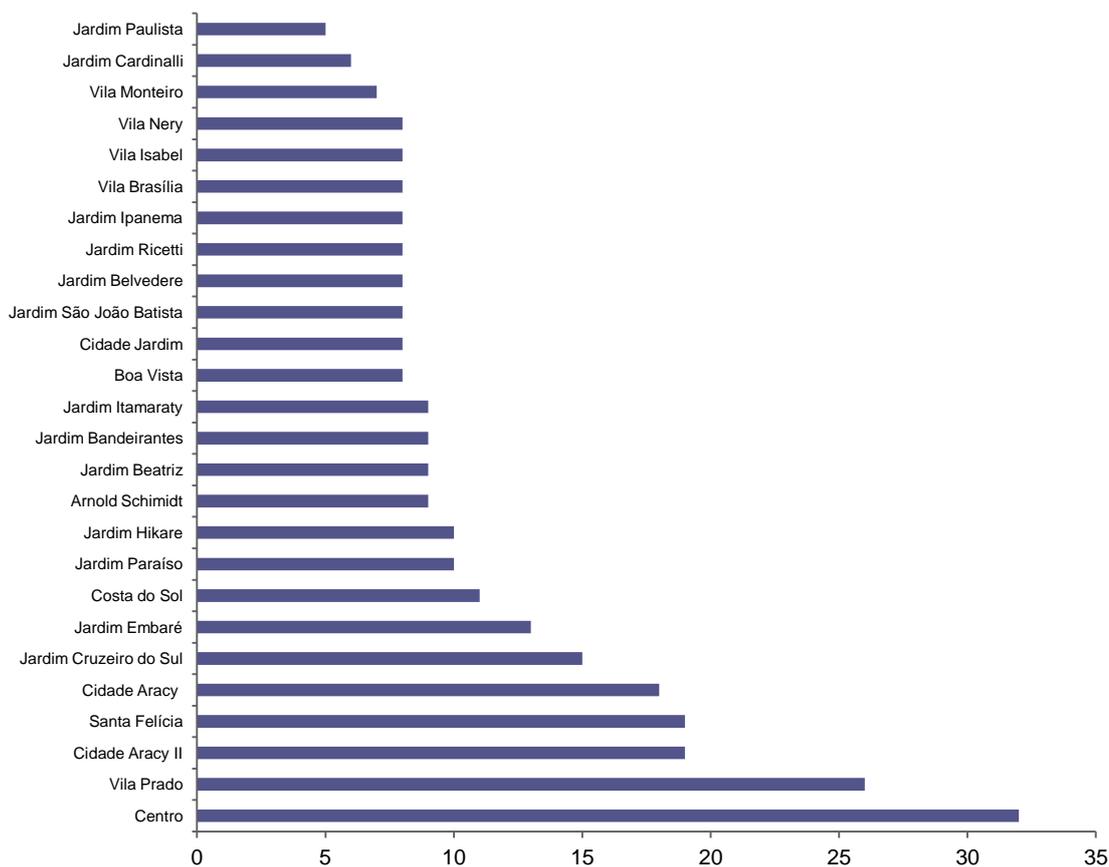
No mês de maio, os bairros com maior número de manifestações foram: Centro e Vila Prado. Os bairros que apresentaram menos de 4 manifestações não foram informados na tabela 10 e no Gráfico 10.1.

Tabela 10 – Quantidade de manifestações recebidas, com mais de 4 manifestações, conforme os bairros, no período de 01 a 31/05/2022.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	32
Vila Prado	26
Cidade Aracy II	19
Santa Felícia	19
Cidade Aracy	18
Jardim Cruzeiro do Sul	15
Jardim Embaré	13
Costa do Sol	11
Jardim Paraíso	10
Jardim Hikare	10
Arnold Schmidt	09
Jardim Beatriz	09
Jardim Bandeirantes	09
Jardim Itamaraty	09
Boa Vista	08
Cidade Jardim	08
Jardim São João Batista	08
Jardim Belvedere	08
Jardim Ricetti	08
Jardim Ipanema	08
Vila Brasília	08

Vila Isabel	08
Vila Nery	08
Vila Monteiro	07
Jardim Cardinalli	06
Jardim Paulista	05

Gráfico 10.1 – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 31/05/2022.



Tipos de Demandas

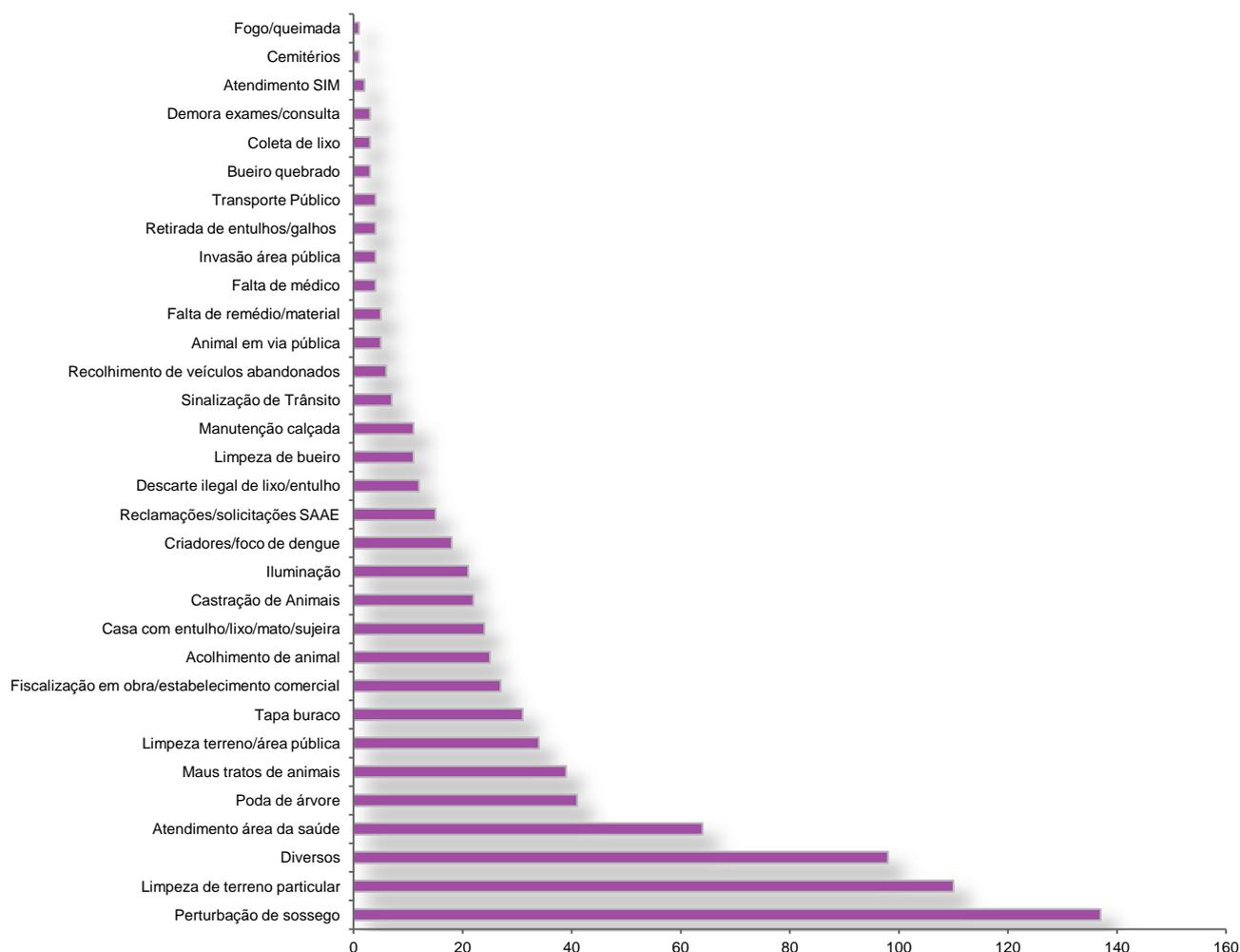
As demandas mais recebidas no mês de maio foram “*Perturbação de sossego*”, “*Limpeza de terreno particular*”, “*Diversos*”, “*Atendimento área de Saúde*”, “*Poda de árvore*”, “*Maus tratos de animais*”, “*Limpeza de terreno/área pública*” e “*Tapa buraco*”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 30 protocolos.

Tabela 11 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/05/2022.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	25
Animal em via pública	05
Atendimento área da saúde	64
Atendimento CADÚnico	-
Atendimento SIM	02
Bueiro quebrado	03
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	24
Castração de Animais	22
Cemitérios	01
Coleta de lixo	03
Criadores/foco de dengue	18
Demora exames/consulta	03
Descarte ilegal de lixo/entulho	12
Diversos	98
Elogios	-
Falta de médico	04
Falta de remédio/material	05
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	27
Fogo/queimada	01
Iluminação	21
Invasão área pública	04
Limpeza de bueiro	11
Limpeza de terreno particular	110
Limpeza terreno/área pública	34
Manutenção calçada	11
Maus tratos de animais	39

Perturbação de sossego	137
Poda de árvore	41
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	-
Ponto de ônibus	-
Reclamações/solicitações SAAE	15
Recolhimento de veículos abandonados	06
Retirada de entulhos/galhos	04
Sinalização de Trânsito	07
Sujeira/mau cheiro de animais	-
Tapa buraco	31
Transporte Público	04
Vacinas	-

Gráfico 11.1 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/05/2022.



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: 20632										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	15133	3909	919	215	456	15135	4057	863	192	385
Percentual	73.35%	18.95%	4.45%	1.04%	2.21%	73.36%	19.66%	4.18%	0.93%	1.87%