



Prefeitura Municipal de São Carlos

Departamento de Governança Corporativa

Seção de Ouvidoria

Relatório Anual 2019





Prefeitura Municipal de São Carlos

Departamento Governança Corporativa

NOSSA MENSAGEM

1 Apresentação

Conforme disposto na Lei n. 13.460 de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, em seu artigo 15, 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 do período de **JANEIRO à DEZEMBRO/2019**.

O presente Relatório está estruturado nas atividades desenvolvidas pela Seção Ouvidoria durante o exercício de 2019, o detalhamento das manifestações recepcionadas, os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários dos canais da Seção Ouvidoria e do Departamento Governança Corporativa, além das recomendações expedidas.

Ouvir é respeitar. Participe exercite sua cidadania.

São Carlos



Prefeitura Municipal de São Carlos

Departamento Governança Corporativa

AIRTON GARCIA FERREIRA

Prefeito Municipal de São Carlos

JOSÉ DO ESPIRITO SANTO PIRES

Chefe de Gabinete do Executivo

EDSON FERMIANO

Secretario Municipal de Governo

DANTE NONATO

Departamento de Governança Corporativa

ELISANGELA MULLER

Seção Ouvidoria



Prefeitura Municipal de São Carlos

Departamento Governança Corporativa

ENTRETANTO, AINDA HÁ MUITO A FAZER.

Destaca-se em nossa pauta a necessidade de irmos ao encontro do cidadão, atuando de forma mais proativa junto ao público. Ainda temos uma prática limitada, atendendo quase que exclusivamente pelo telefone, sabemos que a maioria da sociedade ainda não quer utilizar pessoalmente a Ouvidoria assim como a internet.

Desta forma, uma de nossas prioridades, ainda para início deste ano será garantir a presença da Ouvidoria nas Secretarias ampliando assim o acesso dos colaboradores e os munícipes aos nossos serviços.

Terminando, não poderíamos deixar de ressaltar que o foco de nosso trabalho a gestão participativa e controle social está na ordem do dia. É nessa luta que o **DEPARTAMENTO GOVERNANÇA CORPORATIVA** e **SEÇÃO OUVIDORA** está inserida.



Prefeitura Municipal de São Carlos

DEPARTAMENTO GOVERNANÇA CORPORATIVA
São Carlos. Capital da Tecnologia

EXECUÇÃO FÍSICA

EXECUÇÃO FÍSICA

No tocante às mensagens recebidas e devidamente registradas e respondidas aos usuários, no ano de 2019 a Seção Ouvidoria registrou **8.159**.

Em nosso sistema estão registradas apenas manifestações cuja natureza é enquadrada como reclamação denuncia solicitações, sugestões e elogios

MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

MANIFESTAÇÕES	PERÍODO DE JANEIRO á DEZEMBRO/2019
Reclamação Denuncia Solicitações, Serviços etc. Total	7.004
Denuncias Anônima e sem precedências	Sendo anônimas - 458 sem precedência - 98
Outros incluindo OGM *	599

* outros: referem-se às mensagens de denúncias com ofensas e reclamações na qual foram dadas as devidas orientações de encaminhamentos.

A resposta aos pedidos e informações é registrada como atendimento foi atendidos integralmente **59%** parcialmente e dentro do prazo **35%** indeferidos **6%**.



Prefeitura Municipal de São Carlos

DEPARTAMENTO GOVERNANÇA CORPORATIVA
São Carlos. Capital da Tecnologia

QUADRO DEMANDAS POR SECRETARIAS/ORGÃOS

SECRETARIAS/ORGÃOS	DEMANDAS Janeiro/Dezembro/2019	RETORNO Janeiro/Dezembro/2019
MUNICIPAL DE PESSOA DEF. MOB. REDUZIDA	02	02
MUNICIPAL DE ADM. E GESTÃO DE PESSOAL	22*encaminhadas canal servidor	22
MUNICIPAL DE AGR. E ABASTECIMENTO	04	04
MUNICIPAL DE CIDADANIA ASSIST. SOCIAL	26	22
MUNICIPAL DE COMUNICAÇÃO	-	-
MUNICIPAL DESEN. SUST. CIENCIA E TECNOLOGIA	12	08
MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO	32	26
MUNICIPAL DE ESPORTE E LAZER	06	06
MUNICIPAL DE FAZENDA	291	291
MUNICIPAL DE GOVERNO	06	06
MUNICIPAL HABIT. DESNV. URBANO	2026	1870
MUNICIPAL DE OBRAS PUBLICAS	62	45
MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	01	01
MUNICIPAL DE SAUDE	757	440
MUNICIPAL SERVIÇOS PUBLICOS	3081	2135
MUNICIPAL DE TRAB. EMPREGO E RENDA	09	09
MUNICIPAL DE TRANSPORTE E TRANSITO	140	121
MUNICIPAL ESPECIAL INF. E JUVENTUDE	02	02
PROHAB	02	02
PROCON	12	10
FESC	08	08
SERV. AUT. AGUA E ESGOTO SAAE	153	89
Ouvidoria	1505	1350
TOTAL GERAL	8.159	6469

Retorno Janeiro/Dezembro/19



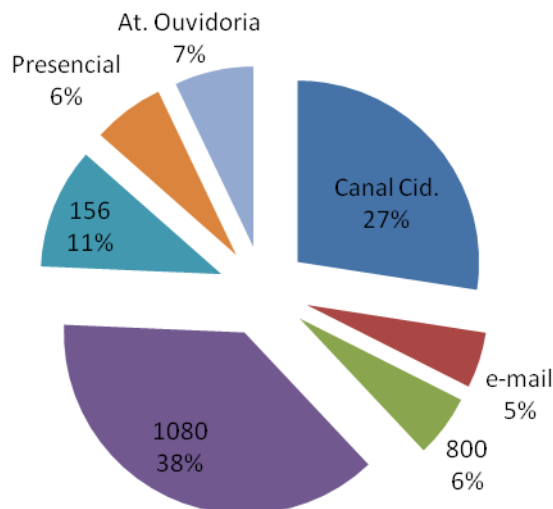
Prefeitura Municipal de São Carlos

DEPARTAMENTO GOVERNANÇA CORPORATIVA
São Carlos. Capital da Tecnologia

ATENDIMENTO

No período de **Janeiro a Dezembro 2019** realizou um total de **7.814** atendimentos, e o meio mais procurado para falar com a Seção Ouvidoria foi (**CANAL CIDADÃO 27 % - PRESENCIAL 6 % - INTERNET 5 % - OUTROS INCLUINDO ORIENTAÇÕES 7 %** – Telefone **0800 6% - 1080 38% - 156 - 11%**).

TOTAL DE ATENDIMENTO 2019





Prefeitura Municipal de São Carlos

DEPARTAMENTO GOVERNANÇA CORPORATIVA
São Carlos. Capital da Tecnologia

No período de Janeiro à Dezembro/2019 foram recebidas **8.159 solicitações** e protocolos, sendo que registramos no mês de **AGOSTO/19, NOVEMBRO/19 e DEZEMBRO/19** o menor numero de solicitações e o maior numero foi em **FEVEREIRO/19**.

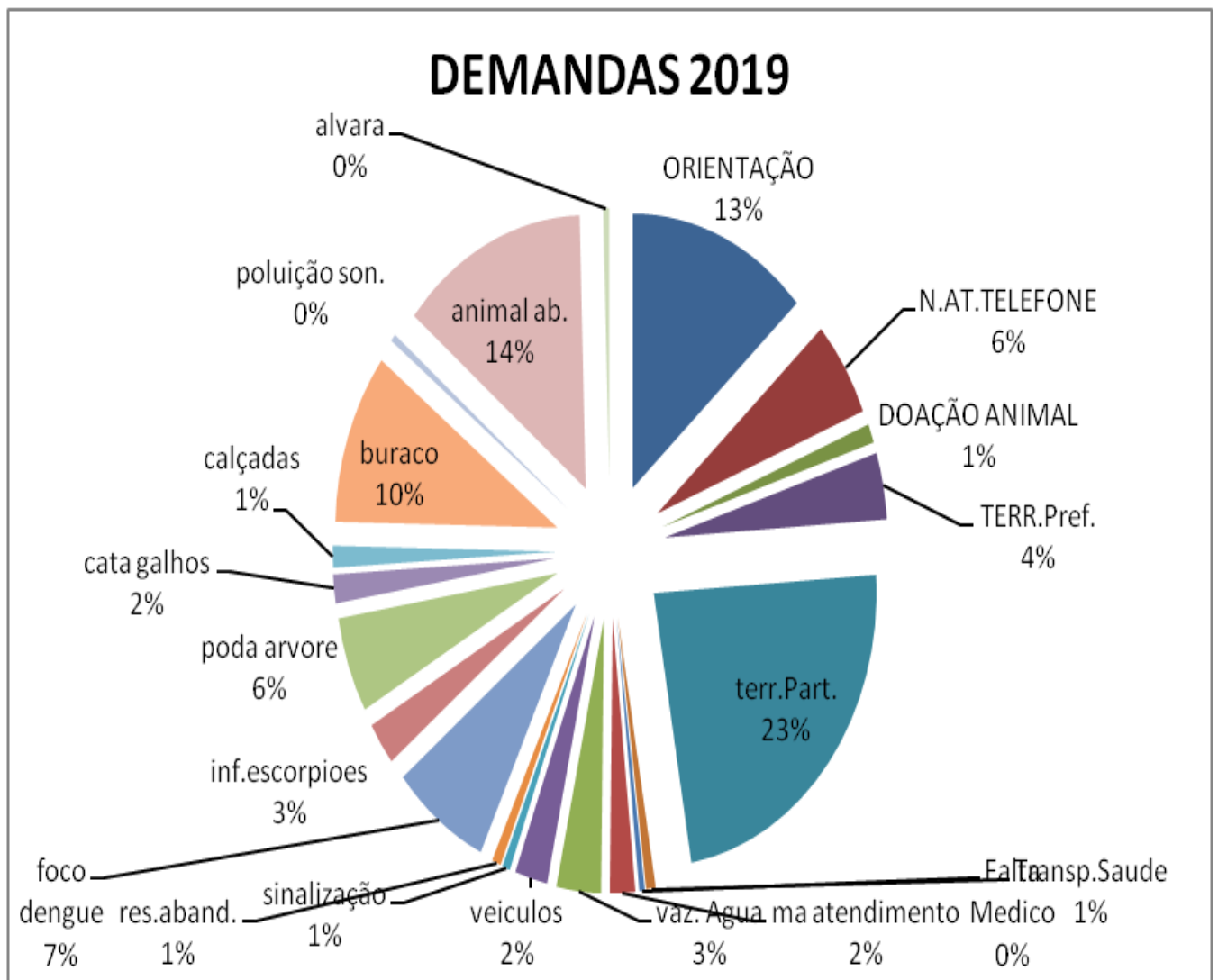
REGISTRADAS DENTRO DO MÊS	TOTAL DE DEMANDAS	%sobre a total registrada
Janeiro	846	14.60%
Fevereiro	901	15.55%
Março	730	12.60%
Abril	741	12.75%
Maiο	708	12.22%
Junho	698	12.05%
Julho	601	10.37%
Agosto	567	9.78%
Setembro	638	10.07%
Outubro	693	10.09%
Novembro	591	7.66%
Dezembro	445	5.46%
TOTAL GERAL	8.159	-



Prefeitura Municipal de São Carlos

DEPARTAMENTO GOVERNANÇA CORPORATIVA

São Carlos. Capital da Tecnologia





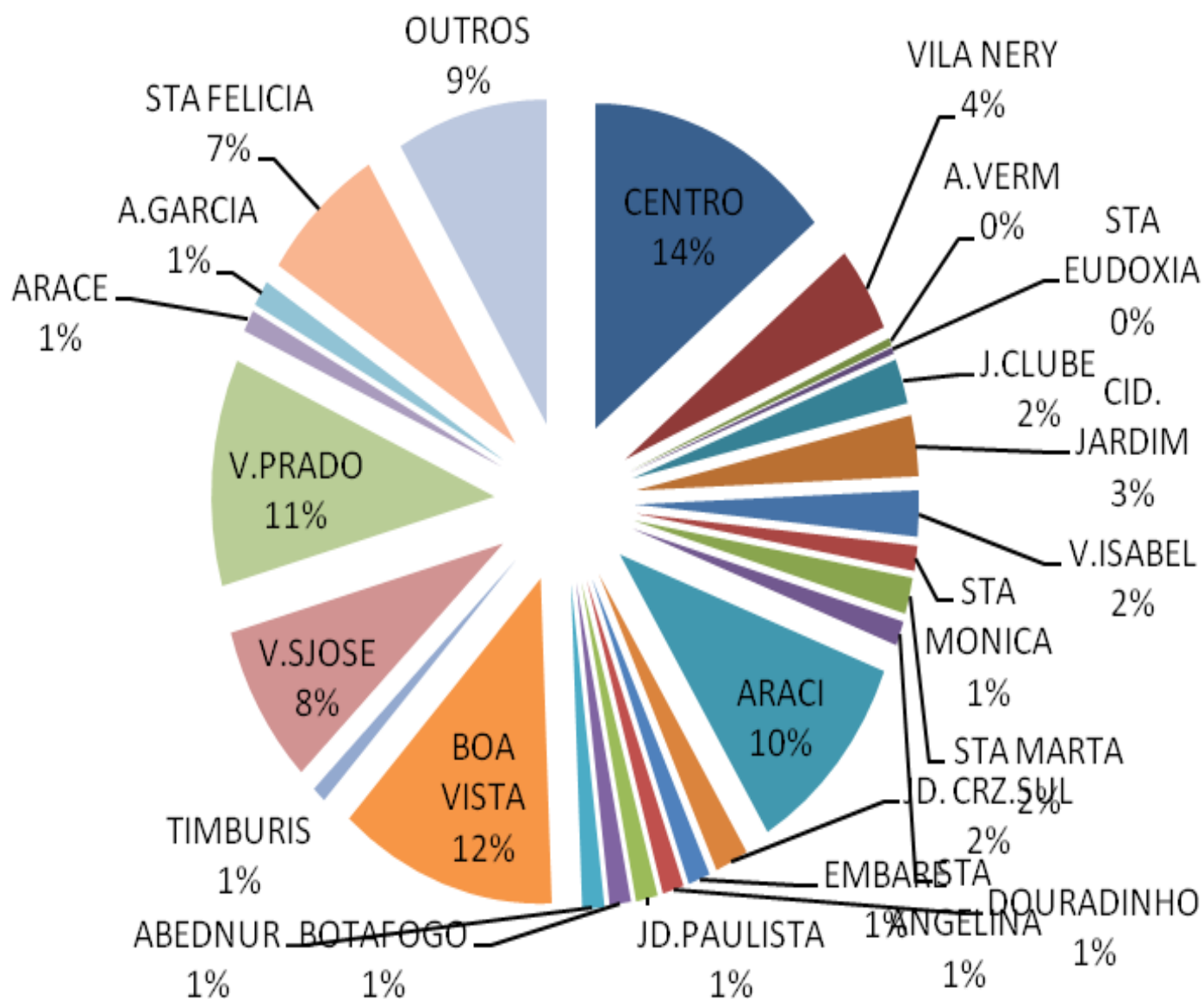
Prefeitura Municipal de São Carlos

DEPARTAMENTO GOVERNANÇA CORPORATIVA

São Carlos. Capital da Tecnologia

Demandas por Bairros ano 2019

BAIRROS ANO 2019

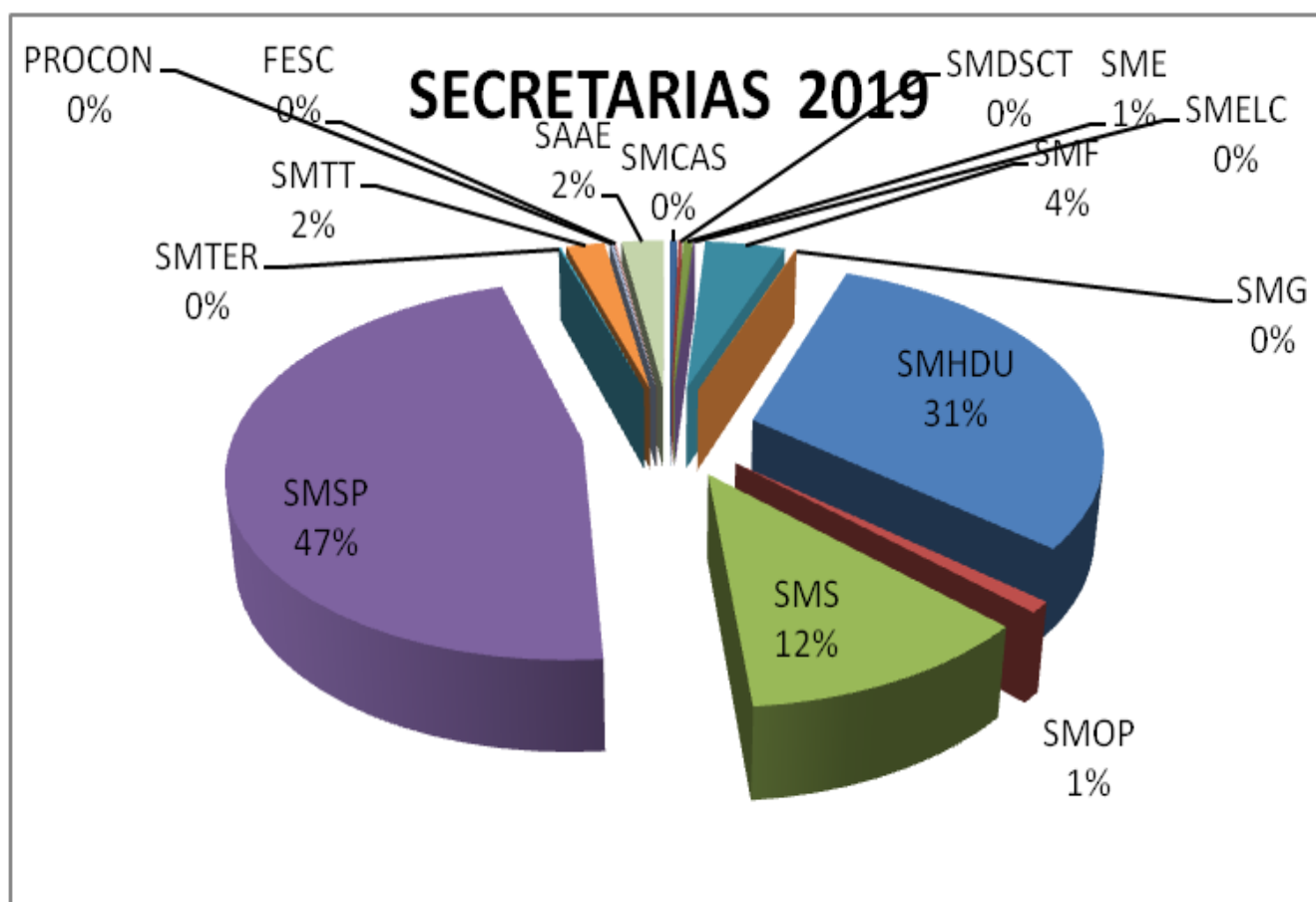




Prefeitura Municipal de São Carlos

DEPARTAMENTO GOVERNANÇA CORPORATIVA

São Carlos. Capital da Tecnologia

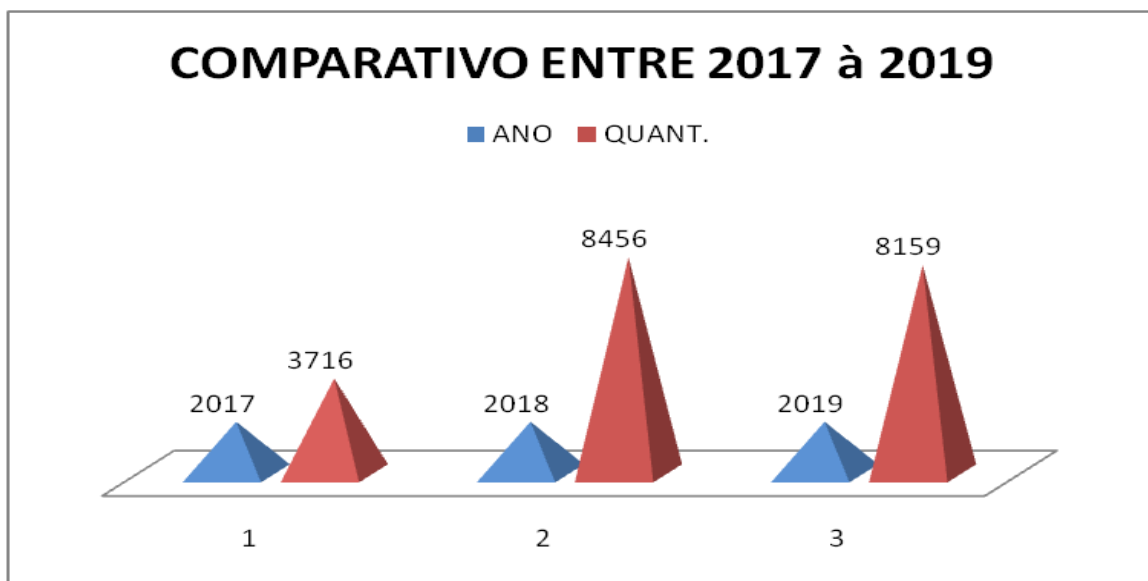




Prefeitura Municipal de São Carlos

Departamento Governança Corporativa

Com relação 2019 para 2018 observamos que houve uma **redução** de demandas no Percentual **de 9.64%** (nove ponto sessenta quatro), isto se deve ao trabalho de equipe que não mediu esforços para que isto acontecesse entre o Departamento de Governança Corporativa Seção Ouvidoria e demais Secretarias e Órgãos da Prefeitura Municipal.

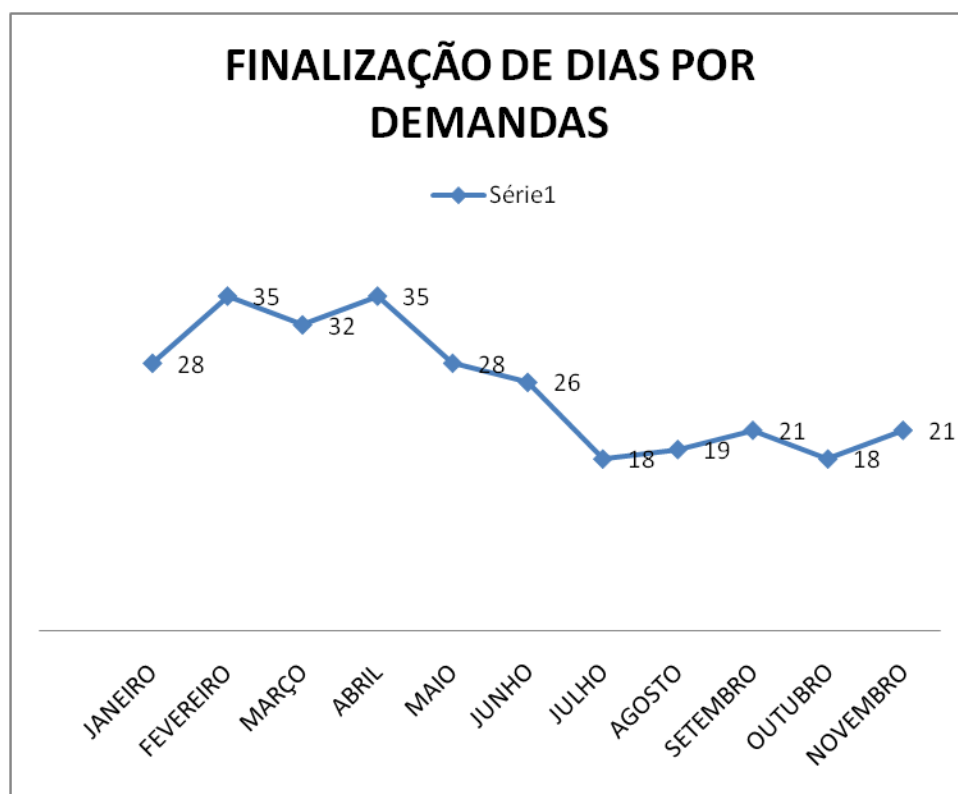




Prefeitura Municipal de São Carlos

Departamento Governança Corporativa

GRAFICO MEDIA MENSAL DE DIAS PARA FINALIZAÇÃO DAS DEMANDAS





Prefeitura Municipal de São Carlos

Departamento Governança Corporativa

PLANO DE TRABALHO PARA 2020

- DAR CONTINUIDADE NAS VISITAS PRESENCIAIS JUNTO AS SECRETARIAS, DEPARTAMENTOS E SEÇÕES.
- INTENSIFICAR A DIVULGAÇÃO DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA.
- PARTICIPAR DA INTEGRAÇÃO DAS OUVIDORIA PUBLICAS EM GERAL.
- MANTER UM CANAL DE INFORMAÇÃO AOS MUNICIPES, ATRAVÉS DE FOLDER E CARTAZES.

SÃO CARLOS – SP JANEIRO 2020

Elisangela Muller

Seção Ouvidoria

Dante Nonato

Depto Gov. Corporativa

José do Espírito Santo Pires

Chefe Gabinete do Prefeito

AIRTON GARCIA FERREIRA

PREFEITO MUNICIPAL