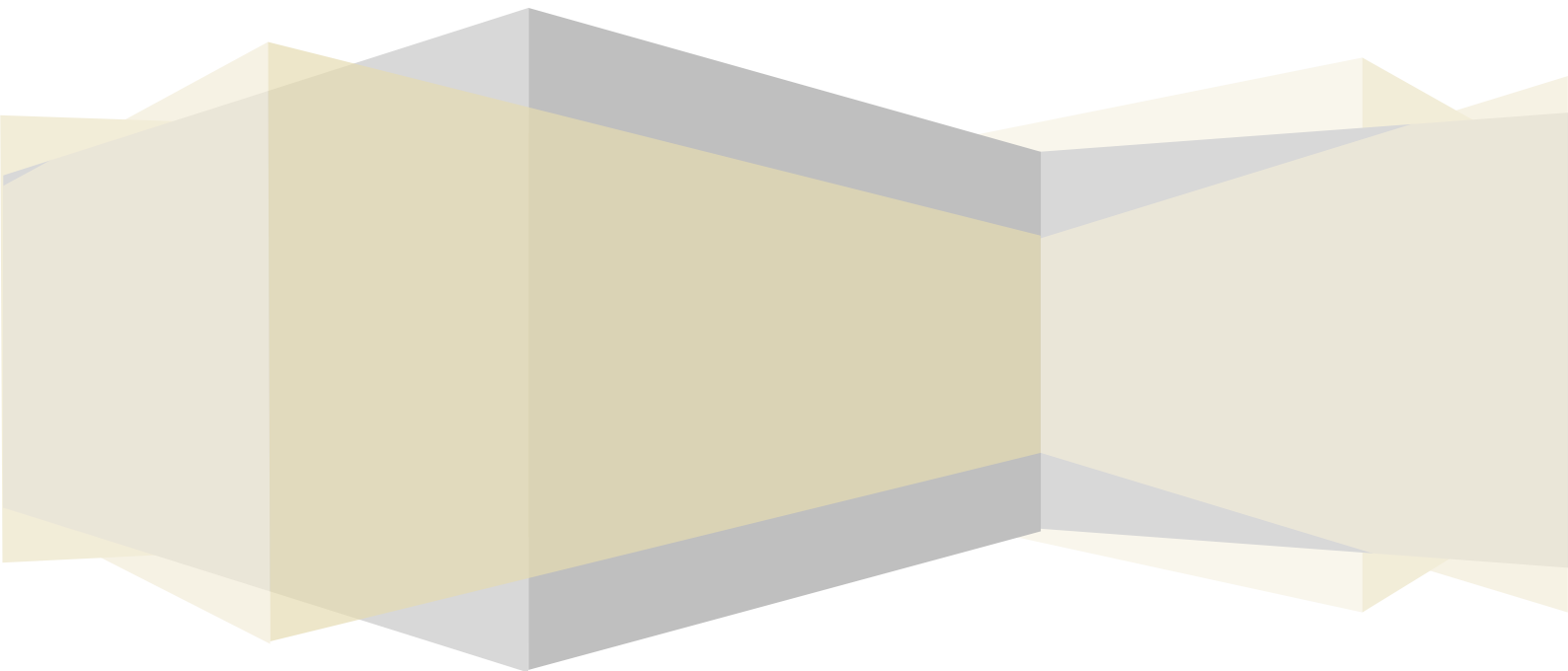




Prefeitura Municipal de São Carlos  
Departamento de Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

# RELATÓRIO MENSAL

Outubro 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.....	16
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 outubro 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/municense.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 **559** manifestações, descartando-se as **10** duplicidades de informações.

**Tabela 1** - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 31/10/2021 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	559
Duplicidade	10
<b>TOTAL</b>	<b>569</b>

**Tabela 2** - Manifestações registradas em duplicidade de 01 a 31/10/2021 no sistema ouvidoria.

Nº Protocolo	Origem	Duplicidade
20427	Telefone (3362-1080)	Protocolo nº 20426
20676	Formulário do site da ouvidoria	Protocolo nº 20673
20693	Presencial	Protocolo nº 20692
20744	Telefone (08007701552)	Protocolo nº 20743
20811	Telefone (08007701552)	Protocolo nº 20810
20815	Telefone (08007701552)	Protocolo nº 20814
20824	Presencial	Protocolo nº 20823
20825	Presencial	Protocolo nº 20823 Protocolo nº 20824
20834	Telefone (08007701552)	Protocolo nº 20833

**Tabela 3** - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 31/10/2021 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOS/O ANÔNIMO	124

## Origem

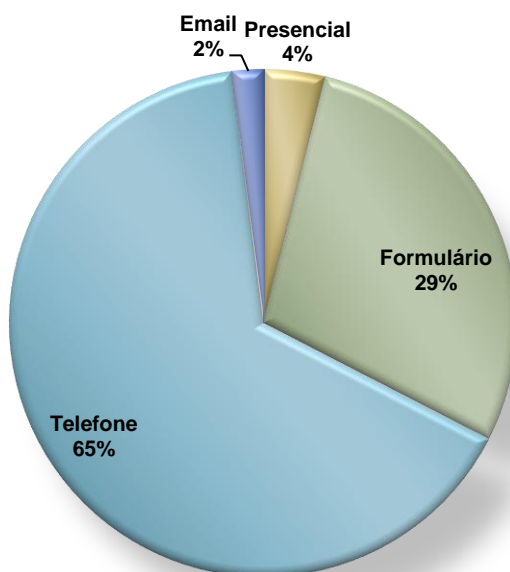
No período entre 01 a 31 de outubro de 2021, a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimentos via telefone, totalizando 366 registros de protocolos (65%), seguidos de 160 registros realizados pelo formulário no site, 22 atendimentos presenciais e 11 registros a partir de solicitações enviadas por e-mail.

**Tabela 4** - Manifestações registradas de 01 a 31/10/2021 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	22
Formulário site	160
Telefone (156)	4
Telefone (3362 1080)	185
Telefone (0800 770 1552)	177
Email	11

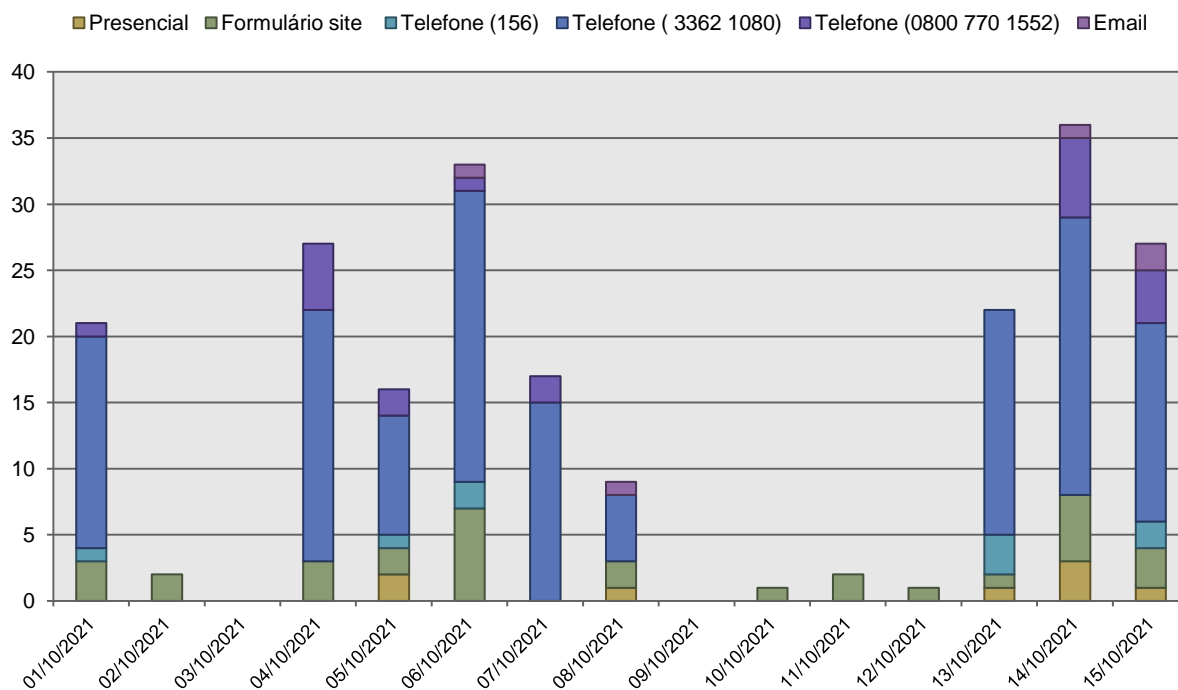
7

**Gráfico 4.1** – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 31/10/2021 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

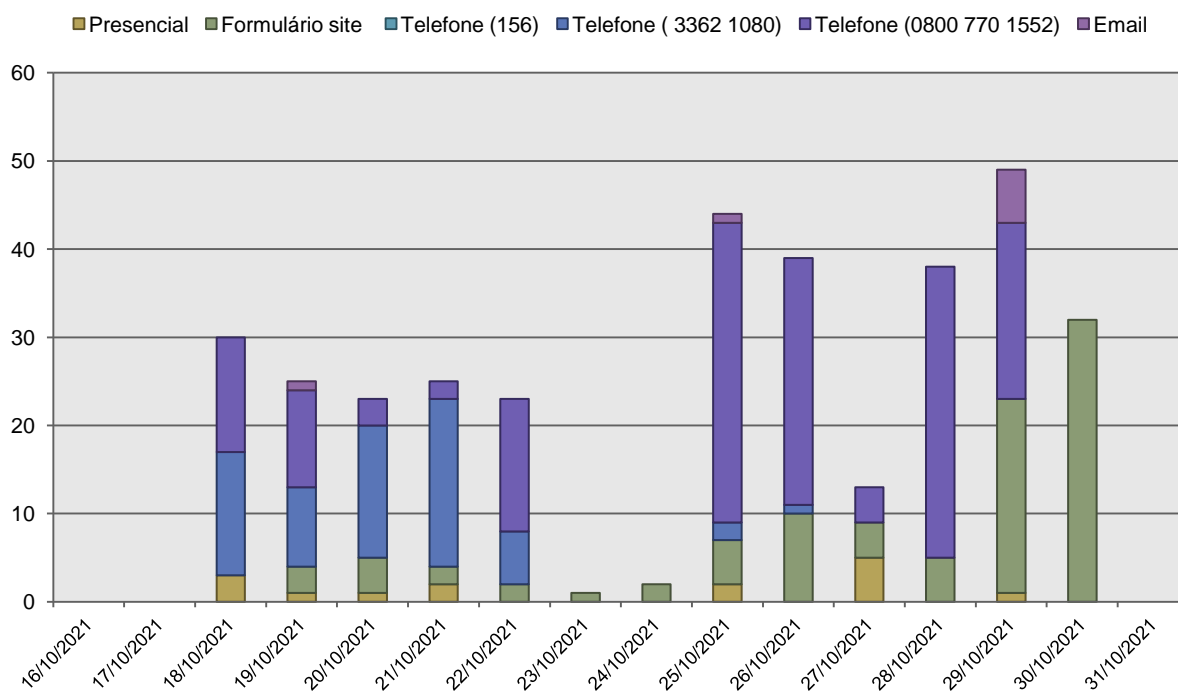


## Demanda por dia

**Tabela 5** - Manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem, no período de 01 a 15/10/2021.



**Tabela 6** - Manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem, no período de 16 a 31/10/2021.





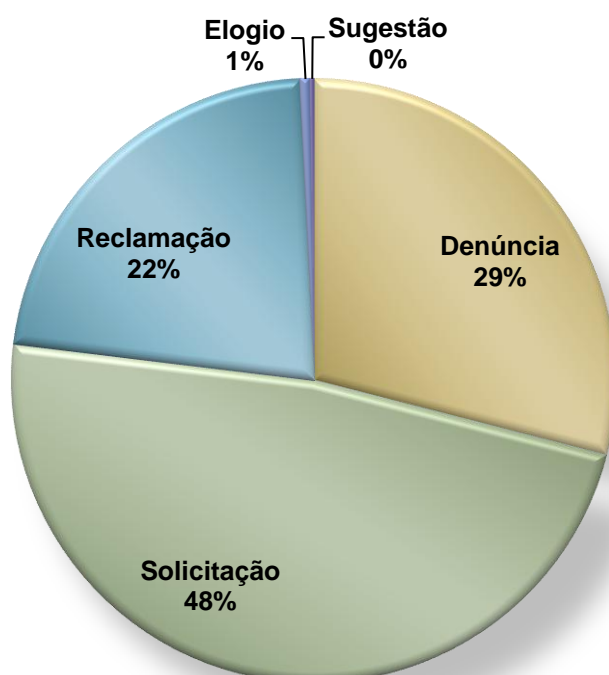
## Tipos de manifestações

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

**Tabela 7** – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 31/10/2021.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	162
Solicitação	268
Reclamação	125
Elogio	3
Sugestão	1

**Gráfico 7.1** – Porcentagem dos tipos de manifestações registrados no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/10/2021.



## Secretarias Municipais

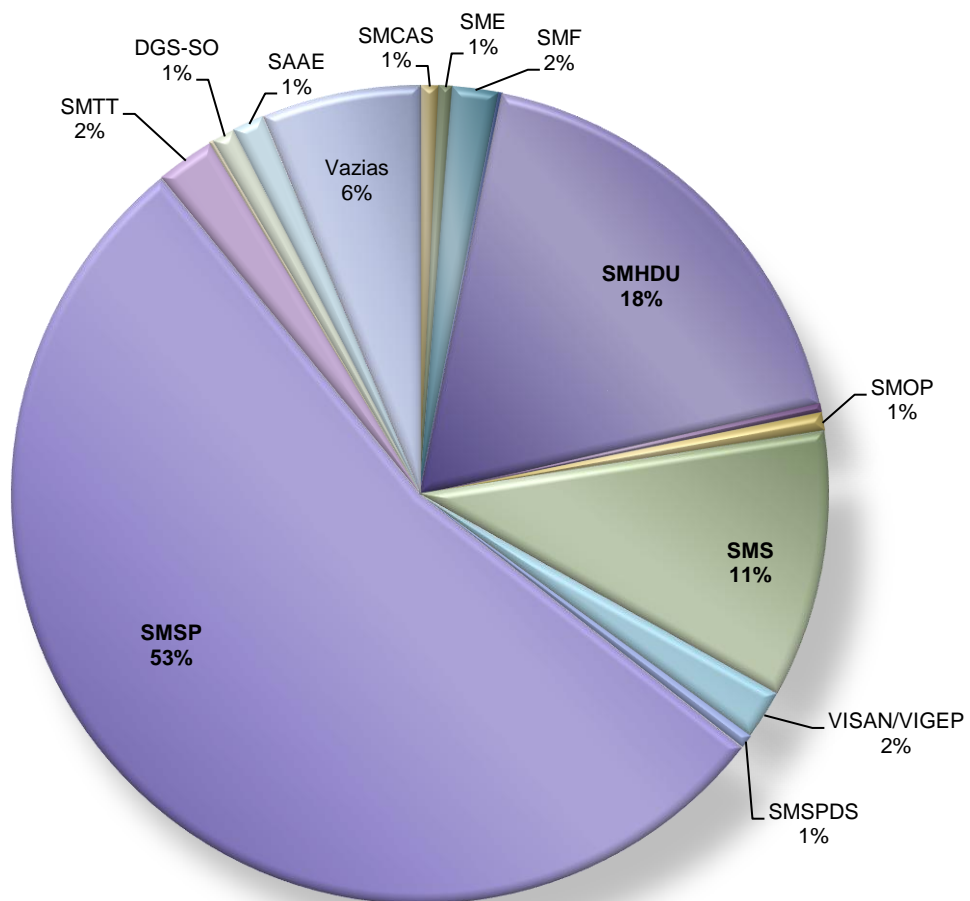
No mês de outubro, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretária Municipal de Serviços Públicos (SMSP) totalizando 53% do total. Já na tabela 8 é possível identificar a quantidade de protocolos recebidos por cada setor da SMSP.

**Tabela 8** – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados a cada Secretaria Municipal, no período de 01 a 31/10/2021.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	299
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	102
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	59
Secretaria Municipal de Saúde (SMS) - VISAN/VIGEP	11
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	13
Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	10
Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE)	07
Seção de Ouvidoria (DGC-SO)	05
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	04
Secretaria Municipal de Obras Públicas (SMOP)	04
Secretaria Municipal de Educação (SME)	03
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social (SMSPDS)	03
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, Ciência, Tecnologia e Inovação (SMMACTI)	02
Secretaria Municipal de Governo (SMG)	01
Secretaria Municipal Especial de Infância e Juventude (SMEIJ)	01
VAZIAS (*)	35

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

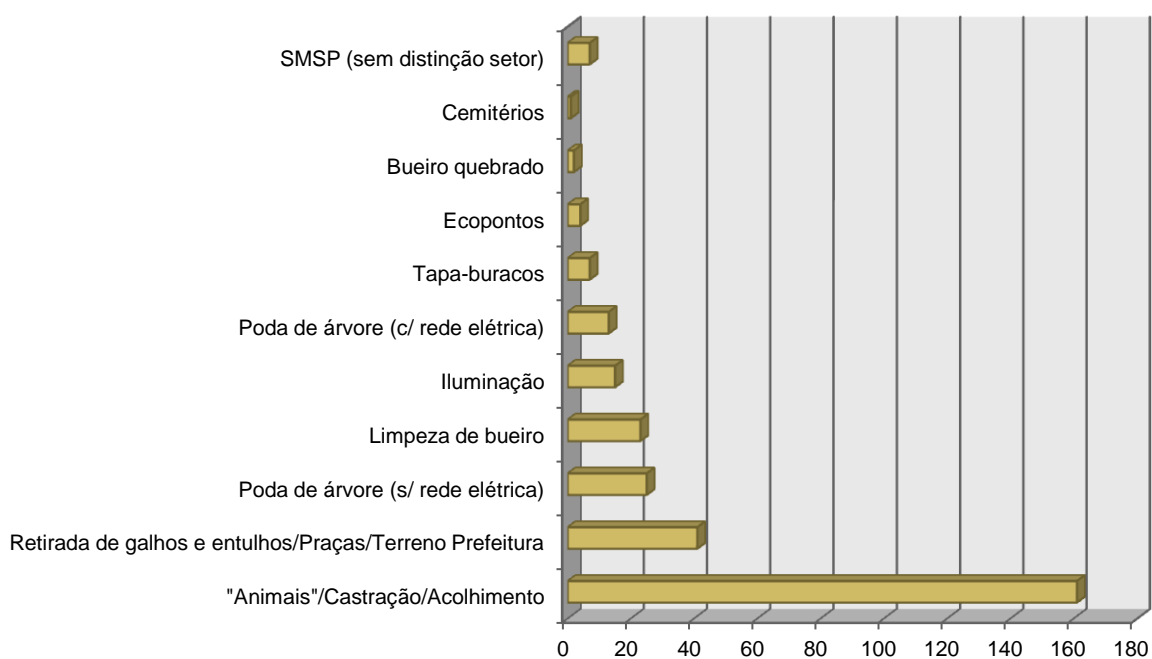
**Gráfico 8.1** – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, no período de 01 a 31/10/2021.



**Tabela 9** – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 31/10/2021.

Secretaria Municipal de Serviços Públicos	Quantidade de Protocolos Registrados
Animais	161
Bueiro quebrado	02
Cemitérios	01
Ecopontos	04
Iluminação	15
Limpeza de bueiro	23
Poda de árvore (c/ rede elétrica)	13
Poda de árvore (s/ rede elétrica)	25
Retirada de galhos e entulhos/Praças/Terreno Prefeitura	41
SMSP (sem distinção setor)	07
Tapa-buracos	07
<b>TOTAL</b>	<b>299</b>

**Gráfico 9.1** – Quantidade de protocolos encaminhados aos setores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, no período de 01 a 31/10/2021.



## Bairros

No mês de outubro, os bairros com maior número de manifestações foram: Centro e Santa Felícia. Os bairros que apresentaram menos de 3 manifestações não foram informados na tabela 10.

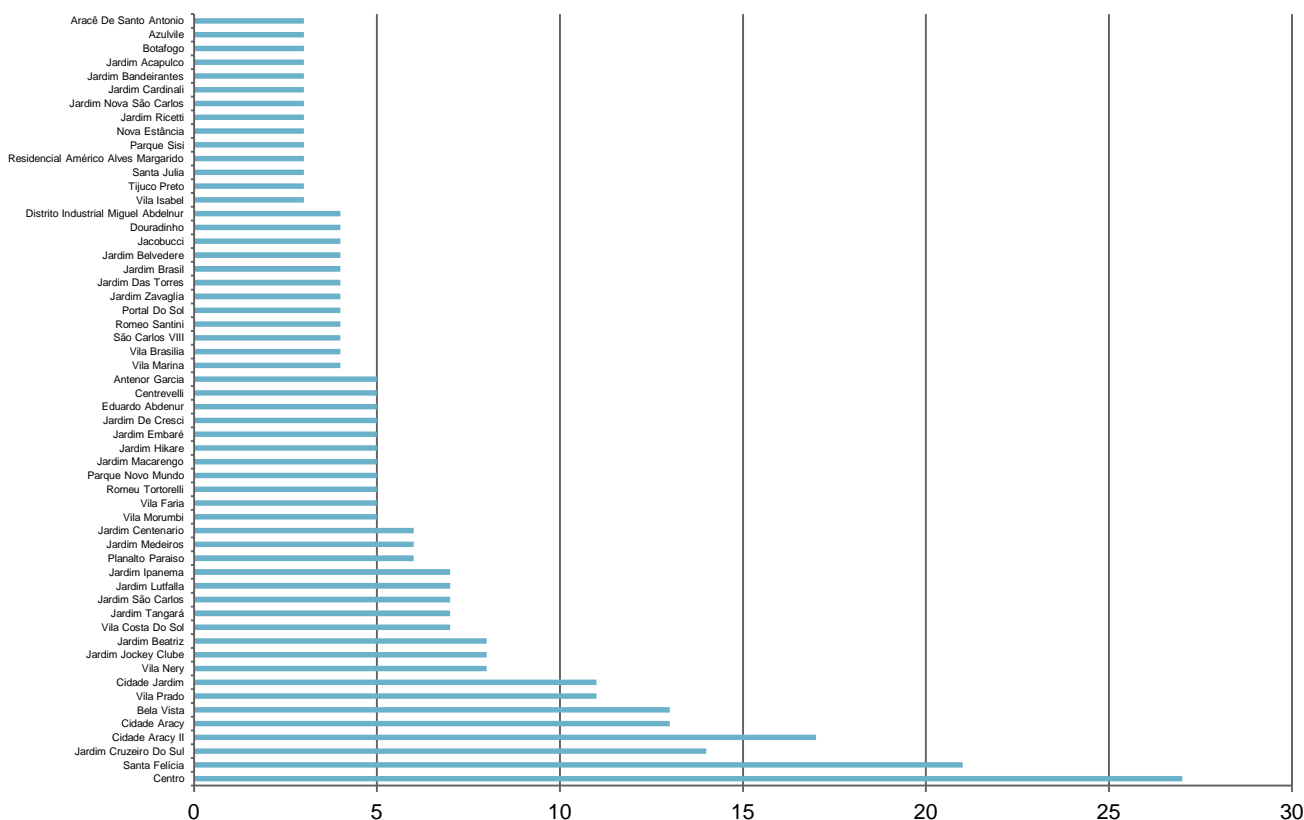
**Tabela 10** – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 31/10/2021.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	27
Santa Felícia	21
Jardim Cruzeiro Do Sul	14
Cidade Aracy II	17
Cidade Aracy	13
Bela Vista	13
Vila Prado	11
Cidade Jardim	11
Vila Nery	8
Jardim Jockey Clube	8
Jardim Beatriz	8
Vila Costa Do Sol	7
Jardim Tangará	7
Jardim São Carlos	7
Jardim Lutfalla	7
Jardim Ipanema	7
Planalto Paraiso	6
Jardim Medeiros	6
Jardim Centenario	6
Vila Morumbi	5
Vila Faria	5

Romeu Tortorelli	5
Parque Novo Mundo	5
Jardim Macarengo	5
Jardim Hikare	5
Jardim Embaré	5
Jardim De Cresci	5
Eduardo Abdenur	5
Centrevelli	5
Antenor Garcia	5
Vila Marina	4
Vila Brasília	4
São Carlos VIII	4
Romeo Santini	4
Portal Do Sol	4
Jardim Zavaglia	4
Jardim Das Torres	4
Jardim Brasil	4
Jardim Belvedere	4
Jacobucci	4
Douradinho	4
Distrito Industrial Miguel Abdelnur	4
Vila Isabel	3
Tijuco Preto	3
Santa Julia	3
Residencial Américo Alves Margarido	3
Parque Sisi	3
Nova Estância	3
Jardim Ricetti	3
Jardim Nova São Carlos	3
Jardim Cardinali	3

Jardim Bandeirantes	3
Jardim Acapulco	3
Botafogo	3
Azulvile	3
Aracê De Santo Antonio	3

**Gráfico 10.1** – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 31/10/2021.



## **Demandas**

As demandas mais recebidas no mês de outubro foram referentes à Castração de animais, Diversos, Atendimento na área da saúde, Acolhimento animal, Maus tratos de animais, Poda de árvore e Fiscalização em obras. Nestes casos, foram gerados mais de 30 protocolos no referido mês. Na tabela 11, não constam as demandas com menos de 4 manifestações.

**Tabela 11** – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/10/2021.

<b>Demandas</b>	<b>Quantidade de Protocolos Registrados</b>
Castração de Animais	98
Diversos	48
Atendimento área da saúde	46
Acolhimento de animal	44
Maus tratos de animais	38
Poda de árvore	38
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	30
Limpeza de bueiro	23
Perturbação de sossego	22
Limpeza de terreno particular	21
Retirada de entulhos/galhos (CATA-TRECO)	18
Iluminação	15
Descarte ilegal de lixo/entulho	14
Limpeza terreno/área pública	14
Atendimento SIM	10
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	8
Manutenção calcada	8
Reclamações/solicitações SAAE	8
Tapa buraco	7
Vacinas	6
Criadores/foco de dengue	5
Sinalização de Trânsito	5
Bueiro quebrado	4
Animal em via pública	4
Transporte Público	4



## 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: 15967										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	11746	3287	703	111	120	11721	3430	642	100	74
Percentual	73.56%	20.59%	4.40%	0.70%	0.75%	73.41%	21.48%	4.02%	0.63%	0.46%

[Volta para página inicial](#)