



Prefeitura Municipal de São Carlos
Ouvidoria Geral do Município

RELATÓRIO ANUAL

Janeiro até Dezembro 2023

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

CONSELHO DE USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO

Guilherme C. P. Salgado

Adriana A. Antunes

Thifani Medula



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	2
OBJETIVO.....	2
METODOLOGIA.....	2
EXECUÇÃO.....	3
RESULTADOS.....	4
Análise Geral.....	4
Análise por Categoria.....	8
Origem.....	8
Demandas por dia.....	10
Tipos de manifestações.....	13
Secretarias Municipais.....	15
Regiões e Bairros.....	19
Tipos de demandas.....	24
RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	26
RESPOSTA PARA MELHORIA.....	27

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 Ouvidoria Geral do Município fazer relatórios com indicadores das manifestações recebidas.

Portanto, o atual Relatório compreende os dados do período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023, informando todas as denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios recebidos pelos canais de comunicação de atendimento da Ouvidoria (telefone, *site* e presencial) e encaminhados às Secretarias Municipais responsáveis pelas demandas.

OBJETIVO

A 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 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 se nota que os prazos não foram cumpridos, a Ouvidoria reitera a solicitação e estipula o prazo de imediato.

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.

SITE - No site da Prefeitura Municipal de São Carlos estão disponibilizados todos os canais de comunicação da Ouvidoria, incluindo o formulário online (canal do cidadão), 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 Ouvidoria o fará posterior e diariamente.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO		
Tipos de Atendimento	Contato/Endereço	Horário de Atendimento
Links para acesso ao formulário online	http://www.saocarlos.sp.gov.br/index.php/utilidade-publica/ouvidoria.html	24h
	http://cidadao.saocarlos.sp.gov.br (formulário online)	
Telefones	0800 770 1552	Segunda a sexta-feira 8h às 12h E 13h às 17h
Presencial	Paço Municipal (1º andar) R. Episcopal, 1575, Centro - São Carlos/SP	Segunda a sexta-feira 8h às 12h E 13h 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 Ouvidoria obedece ao disposto na Lei Federal nº 13.460/17, Lei Municipal nº 12.753/2001 e Decreto Municipal nº 78/2020.

Serão encaminhados todos os protocolos a suas respectivas secretarias executoras, tornando a Ouvidoria receber reclamação de mesmo teor ou local será reforçado com novo protocolo a já registrada solicitação.

Por ventura, se crescer novamente a quantidade de reclamação/denúncia/sugestão/elogio (a partir de 03 – três – ou mais) ou perca de prazo (20 dias renováveis para mais 20) enviaremos um ofício à Secretaria. Não atingindo solução criaremos um processo através do GIAP, a fim de maiores esclarecimentos para o munícipe (sempre respeitando a LEGALIDADE, IMPESSOALIDADE, MORALIDADE, PUBLICIDADE e EFICIÊNCIA); se necessário após estas etapas não surtirem efeito, realizaremos diligência para constar se é de bom tom repassar ao Gabinete do Prefeito e ao Conselho de Usuários do Serviço Público para demais decisões e atitudes que se fizerem coerentes.

RESULTADOS

ANÁLISE GERAL

A quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria, registradas e encaminhadas às Secretarias Municipais responsáveis pelas demandas pode ser observada na tabela 1. Portanto, observa-se que no ano de 2023, a Ouvidoria registrou um total de 6673 manifestações, excluídas as duplicidades.

Tabela 1 - Quantidade de manifestações registradas de 01/01/2023 a 31/12/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	6673
Duplicidade	604
TOTAL	7277
Protocolos não respondidos	2088

Gráfico 1 – Porcentagem com os protocolos não respondidos, registrados de 01/01/2023 a 31/12/2023 no sistema ouvidoria.

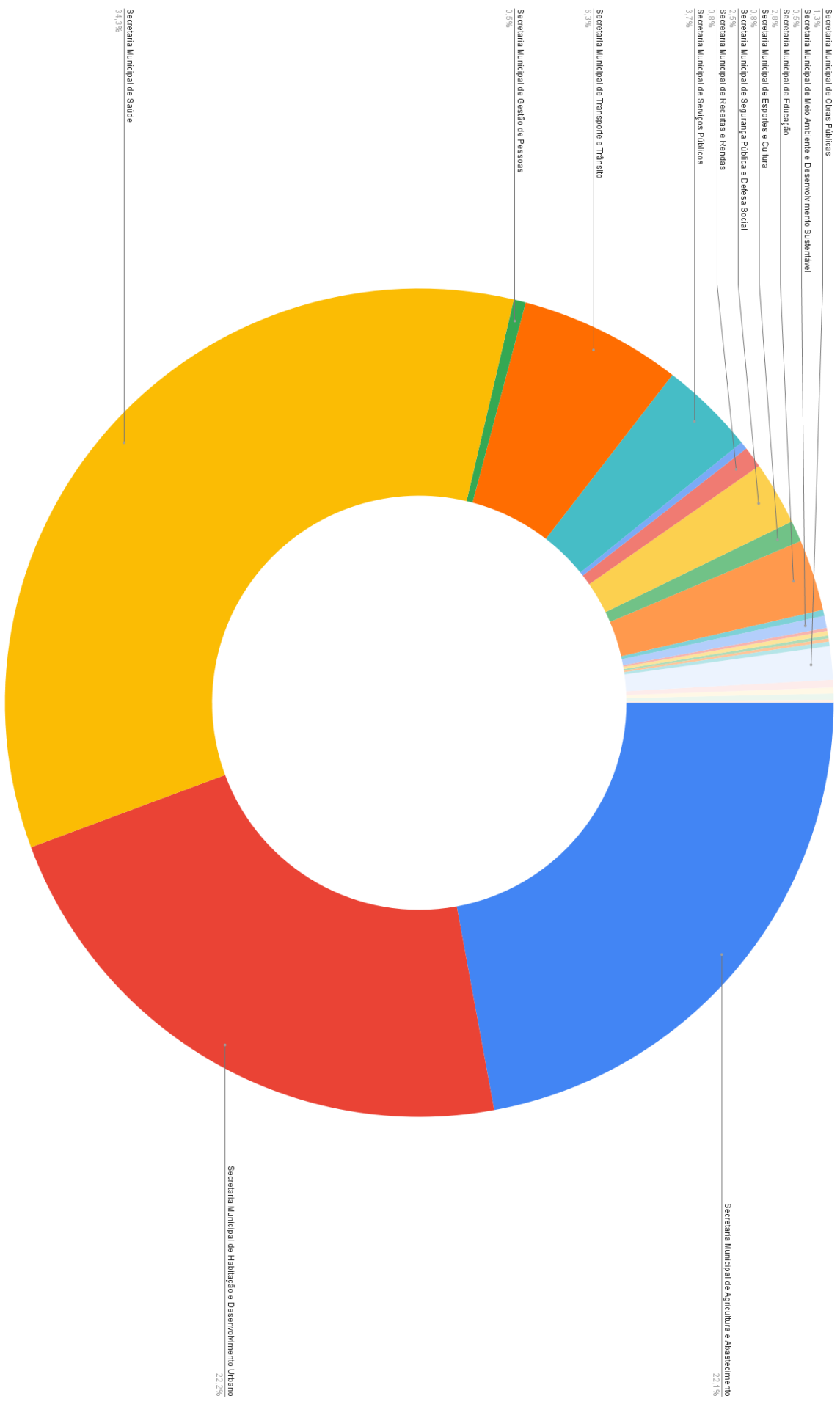


Tabela 2 – Comparativo anual da quantidade total de manifestações registradas no sistema ouvidoria.

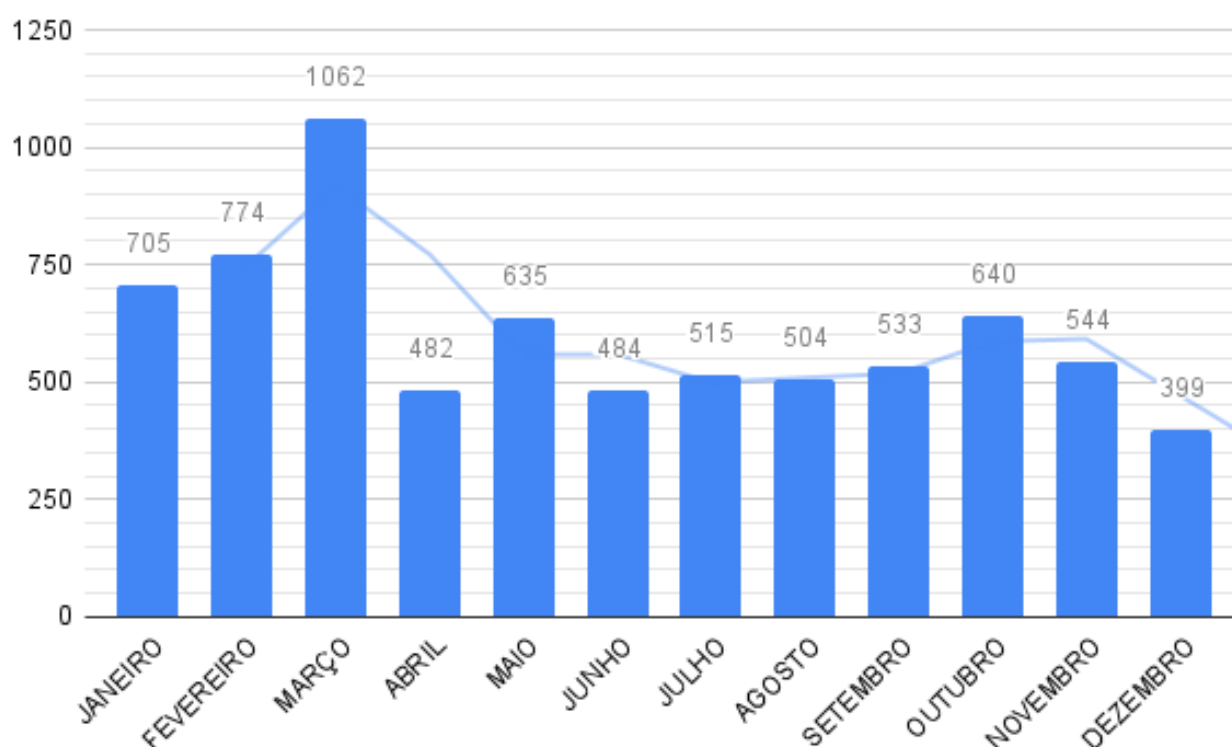
Ano	Total Manifestação
2020	4.390
2021	5.270
2022	7.748
2023	7.277

Em comparação com o ano de 2022, constatou-se uma redução de 471 manifestações registradas.

Tabela 3 - Quantidade total de manifestações registradas mensalmente, no sistema ouvidoria, de janeiro a dezembro de 2023.

Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
705	774	1062	482	635	484	515	504	533	640	544	399	7277

Gráfico 2 - Quantidade total de manifestações registradas mensalmente no sistema ouvidoria, de janeiro a dezembro de 2023.



No ano de 2023, é possível acompanhar a média móvel de demandas apontando o decréscimo de manifestações registradas. É claro no gráfico que o mês de “MARÇO” foi o que registrou mais demandas (1062 protocolos) e sendo “DEZEMBRO” (399 protocolos) o mês com menos registros. A média mensal de protocolos registrados é aproximadamente 600 protocolos/mês.

Tabela 4 - Quantidade de manifestações registradas em sigilo de 01/01/2023 a 31/12/2023 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO	2188

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

ANÁLISE POR CATEGORIA

Origem - presencial | formulário online | telefone | email

No período entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023, a Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (64,2%), seguido de meios digitais OnLine (33,1%) e 208 atendimentos presenciais.

Tabela 5 - Manifestações registradas de 01 a 31/12/2023 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	208
Formulário site	2160
Telefone (3362 1080)	1373
Telefone (0800 770 1552)	3293
Email	243

Gráfico 3.1 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 31/12/2023 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

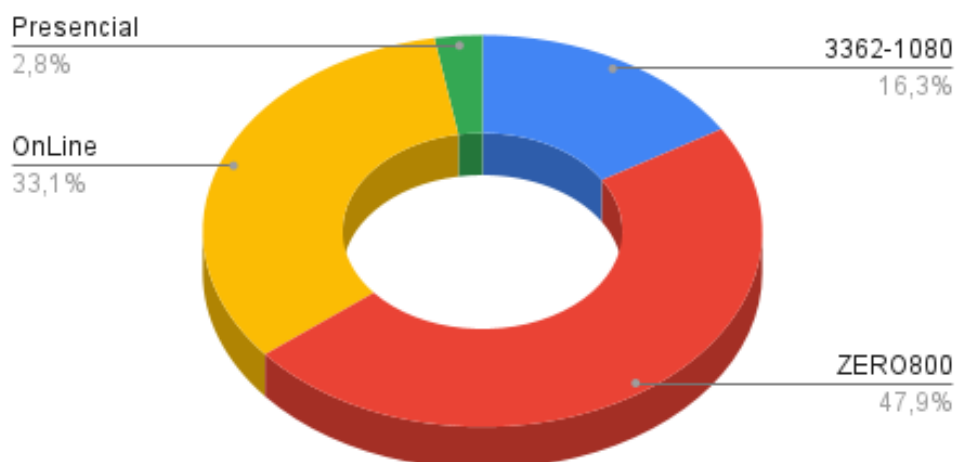
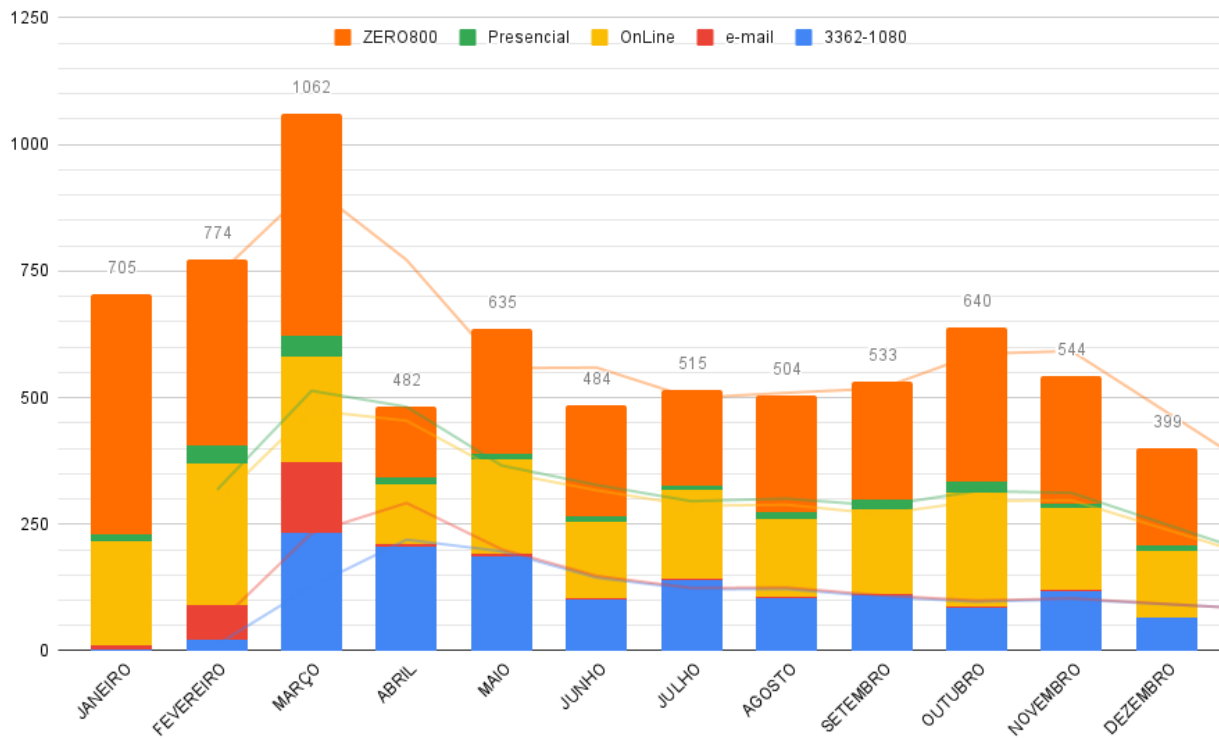


Gráfico 3.2 – Comparativo mensal com as manifestações registradas de 01 a 31/12/2023 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.



Demanda por dia

Gráfico 4 - Quantidade total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria, de janeiro a dezembro de 2023.



No ano de 2023, houve uma média de 30 protocolos gerados por dia (desconsiderando sábados, domingos e feriados). É possível constatar que o dia com mais registros de protocolos é a data de 10/03/2023, sexta-feira (76 protocolos); em um recorte mês a mês as datas com mais demandas são respectivamente em ordem decrescente: 10/03/2023, sexta-feira (76 protocolos); 13/02/2023, segunda-feira (59 protocolos); 23/01/2023, segunda-feira (57 protocolos); 23/10/2023, segunda-feira (45 protocolos); 23/05/2023, terça-feira (41 protocolos); 06/11/2023, segunda-feira (41 protocolos); 03/04/2023, segunda-feira (37 protocolos); 18/09/2023 e 25/09/2023, segunda-feira (37 protocolos); 12/06/2023, segunda-feira (35 protocolos); 18/12/2023, segunda-feira (35 protocolos); 31/07/2023, segunda-feira (34 protocolos); 01/08/2023, terça-feira (29 protocolos). Comparado informações e extratificando por amostragem concluímos que segunda-feira é o dia da semana de maior quantidade de protocolos registrados na Ouvidoria.

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

No ano de 2023, a Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncias (39,6%)** dos munícipes, seguido de solicitações (32,2%), reclamações (26,5%), sugestões (1,1%) e elogios (0,6%), respectivamente.

Tabela 6 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 31/12/2023.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	2878
Elogio	47
Reclamação	1927
Solicitação	2341
Sugestão	81

Gráfico 5.1 – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/12/2023 discriminadas conforme a categoria (tipos de manifestações).

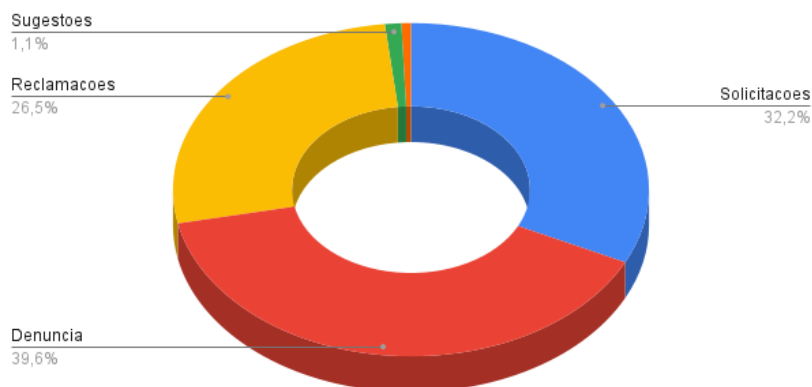
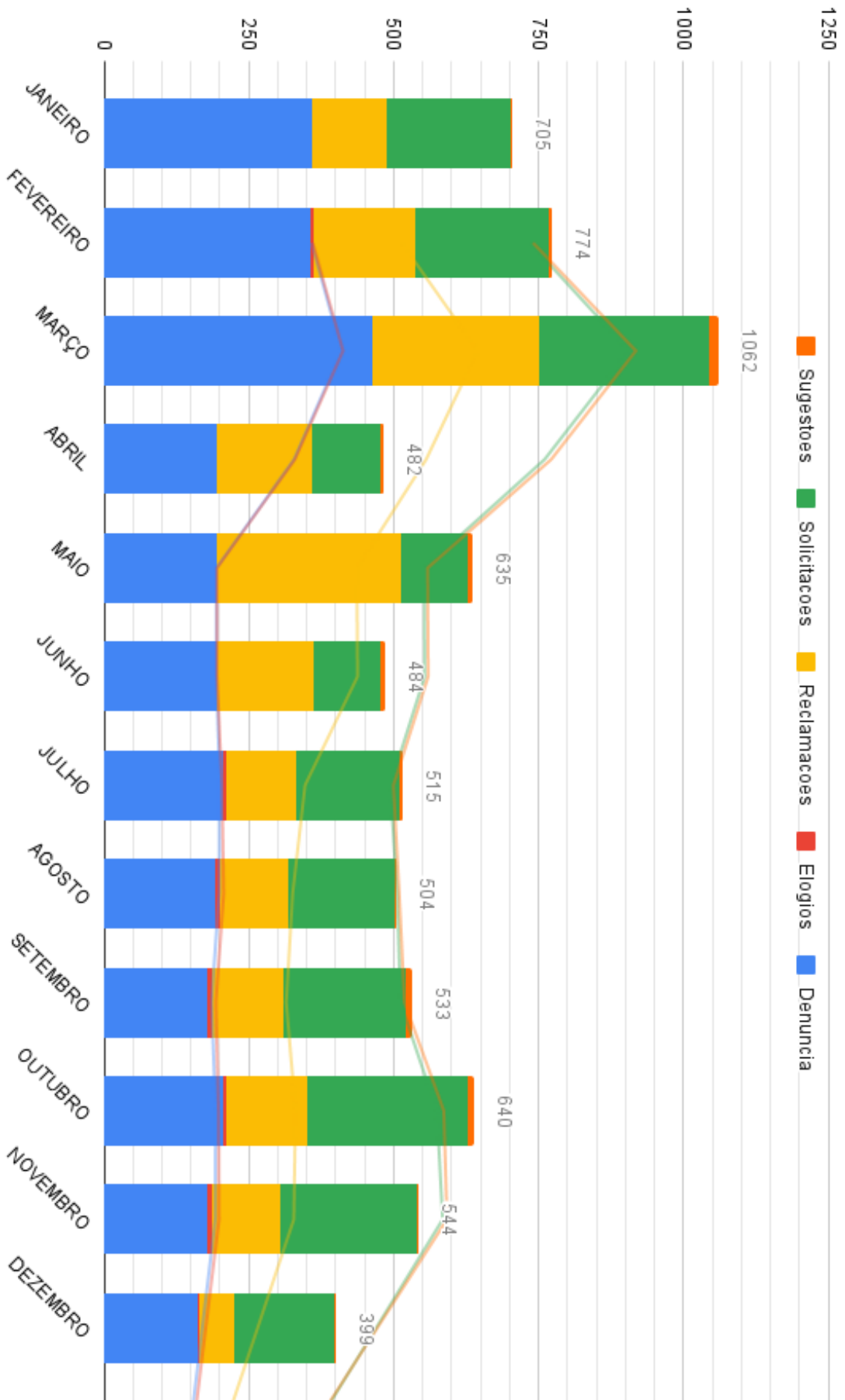


Gráfico 5.2 – Comparativo mensal com as manifestações registradas de 01 a 31/12/2023 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a categoria (tipos de manifestações).



Secretarias Municipais

No ano de 2023, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (30,1%), Secretaria Municipal de Serviços Públicos (25,1%), Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (18,9%) e Secretaria Municipal de Saúde (12,5%).

Tabela 7 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 31/12/2023.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados (2022)	Quantidade de Protocolos Registrados (2023)
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPDMR)	03	09
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA)	193	1289
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	31	53
Secretaria Municipal de Ciência, Tecnologia e Inovação (SMCTI)	-	01
Secretaria Municipal de Comunicação (SMC)	-	01
Secretaria Municipal de Educação (SME)	127	69
Secretaria Municipal de Esportes e Cultura (SMEC)	16	17
Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	101	06
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	32	18
Secretaria Municipal de Governo (SMG)	01	05
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	2223	2057
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SMMADS)	31	61
Secretaria Municipal de Obras Públicas (SMOP)	14	23
Secretaria Municipal de Receitas e Rendas (SMRR)	-	65
Secretaria Municipal de Relações Legislativas e Institucionais (SMRLI)	-	03
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	920	854
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social (SMSPDS)	71	74
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	2825	1712
Secretaria Municipal de Turismo, Emprego e Renda (SMTER)	03	02
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	218	304

Secretaria Municipal Especial de Infancia e Juventude (SMEIJ)	09	07
Gabinete do Prefeito (GP)	02	05
Controle Interno (Controladoria, Corregedoria, Ouvidoria)	121	75
FESC	-	02
PROHAB	01	04
SAAE	120	109
VAZIAS (*)	676	449

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

Com a reorganização administrativa ao final de 2022, algumas demandas foram diluídas (SMMACTI se tornou duas Secretarias Municipais: SMCTI e SMMADS e a DGCA/Canil passou a ser de responsabilidade da SMAA).

Gráfico 6.1 – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, comparando períodos de 2022 e 2023.

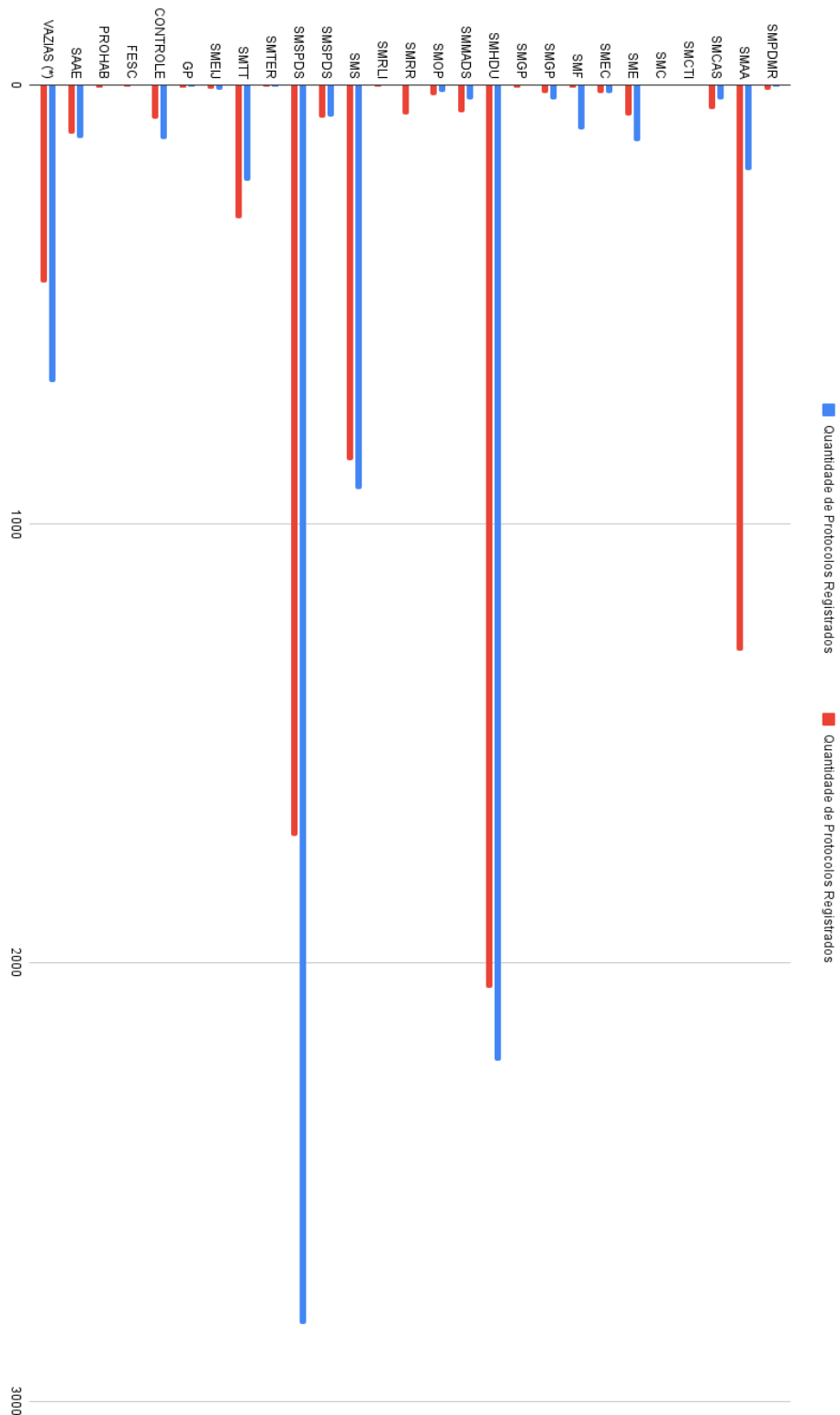
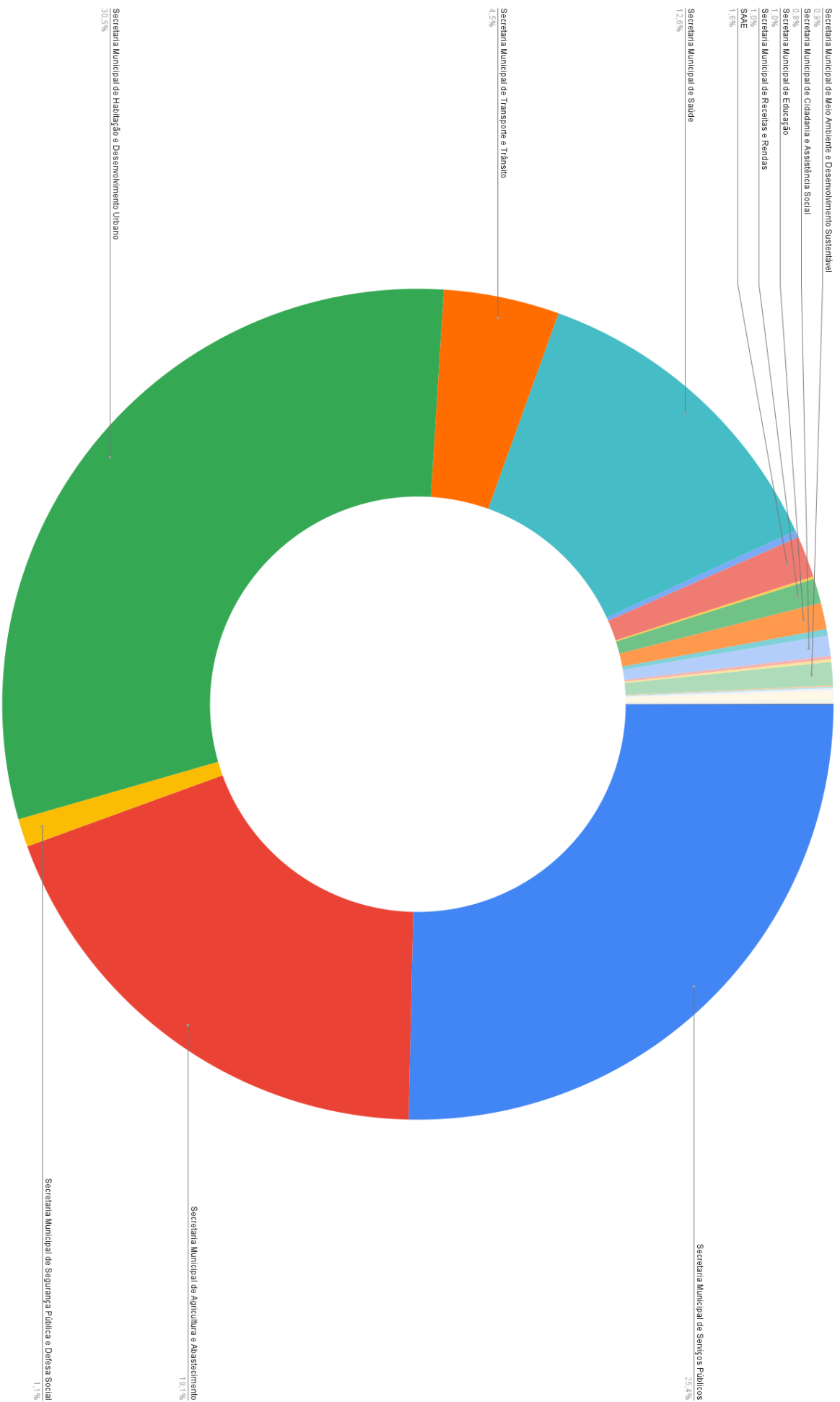


Gráfico 6.2 – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, no período de 01 a 31/12/2023.



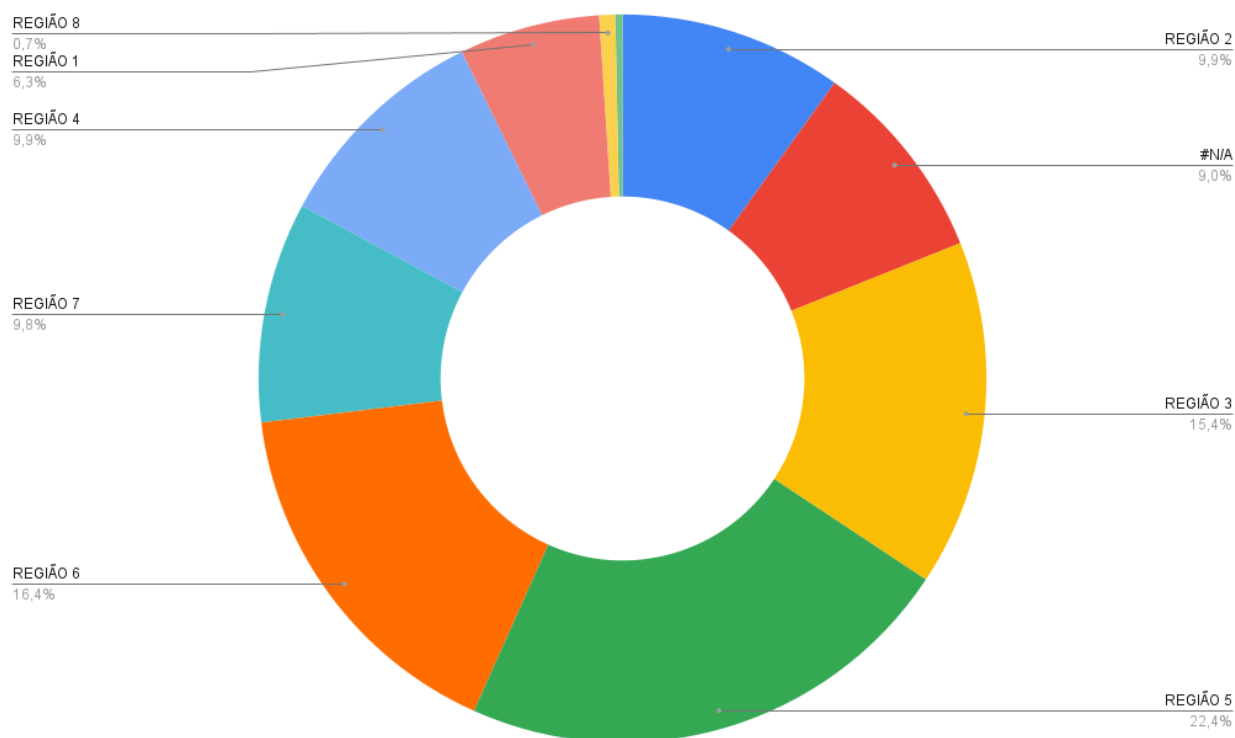
Regiões e Bairros

No ano de 2023, a região “5” recebeu o maior número de manifestações (1628 protocolos), seguida da região “6” (1192 protocolos), região “3” (1119 protocolos), região “2” (721 protocolos), região “4” (717 protocolos), região “7” (713 protocolos), região “1” (455 protocolos), região “8” (52 protocolos) e região “9” (23 protocolos) – apresentados no gráfico 7. Os bairros que receberam mais de 60 protocolos foram informados na tabela 7.

Tabela 8 – Quantidade de manifestações recebidas, por bairro (com mais de 30 protocolos registrados), no período de 01 a 31/12/2023.

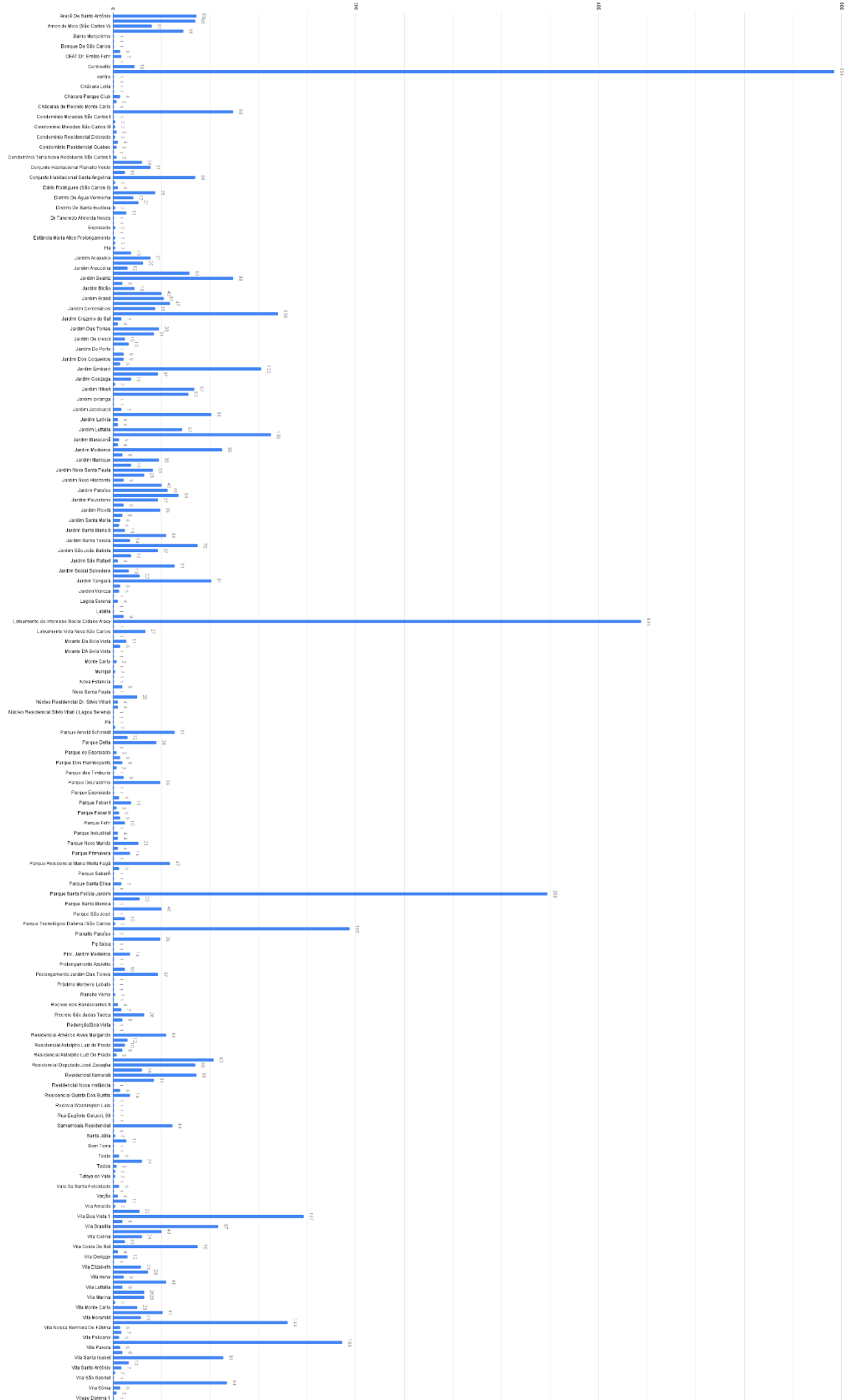
Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	594
Loteamento de Interesse Social Cidade Aracy	435
Parque Santa Felícia Jardim	358
Planalto Paraíso	195
Vila Prado	189
Vila Boa Vista 1	157
Vila Nery	144
Jardim Cruzeiro do Sul	136
Jardim Macarengo	130
Jardim Embaré	122
Cidade Jardim	99
Jardim Beatriz	99
Vila São José	94
Vila Santa Isabel	91
Jardim Medeiros	90
Vila Brasília	87
Residencial Constantino Amstalden (São Carlos VIII)	83
Jardim Jockey Clube	81
Jardim Tangará	81
Jardim São Carlos	70
Vila Costa do Sol	70
Aracê de Santo Antônio	69
Residencial Itamarati	69
Área Rural	68
Conjunto Habitacional Santa Angelina	68
Residencial Deputado José Zavaglia	68
Jardim Hikari	67
Jardim Bandeirantes	63
Jardim Ipanema	62

Gráfico 7.1 – Quantidade de manifestações recebidas conforme as regiões, no período de 01 a 31/12/2023.



(#N/A) Manifestações preenchidas que não identificou-se a qual bairro/região pertencia devido imprecisão de informações.

Gráfico 7.2 – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 31/12/2023.



Quadros com as quatro maiores demandas registradas por cada região:

Região	Demandas
Região 1	Atendimento área da saúde
	Diversos
	Limpeza de terreno/área pública
	Limpeza de terreno particular
Região 2	Limpeza de terreno particular
	Diversos
	Limpeza de terreno/área pública
	Perturbação de sossego
Região 3	Limpeza de terreno particular
	Limpeza de terreno/área pública
	Diversos
	Atendimento área da saúde
Região 4	Diversos
	Limpeza de terreno particular
	Limpeza de terreno/área pública
	Atendimento área da saúde
Região 5	Diversos
	Perturbação de sossego
	Limpeza de terreno particular
	Atendimento área da saúde
Região 6	Limpeza de terreno particular
	Limpeza de terreno/área pública
	Atendimento área da saúde
	Diversos
Região 7	Acolhimento animal
	Limpeza de terreno particular
	Diversos
	Atendimento área da saúde

Região 8	Diversos
	Perturbação de sossego
	Atendimento área da saúde
	Limpeza de terreno/área pública

Região 9	Diversos
	Atendimento área da saúde
	Perturbação de sossego
	Limpeza de terreno/área pública

Tipos de Demandas

As demandas mais recebidas no mês de dezembro foram “*Limpeza de terrenos particulares (1046)*”, “*Diversos (619)*”, “*Limpeza de terreno/área pública (574)*” e “*Atendimento área da saúde (550)*”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 2750 protocolos compreendendo um pouco mais de 1/3 dos protocolos.

Tabela 9 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/12/2023.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	522
Animal em via pública	88
Atendimento área da saúde	550
Atendimento CADÚnico	13
Atendimento SIM	51
Bueiro quebrado	49
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	254
Castração de Animais	128
Cemitérios	48
Coleta de lixo	48
Criadores/foco de dengue	47
Demora exames/consulta	79
Descarte ilegal de lixo/entulho	108
Diversos	619
Elogios	23
Falta de médico	9
Falta de remédio/material	98
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	300
Fogo/queimada	30
Iluminação	100
Invasão área pública	46
Limpeza de bueiro	60
Limpeza de terreno particular	1046
Limpeza terreno/área pública	574
Manutenção calçada	149
Maus tratos de animais	475
Perturbação de sossego	439
Poda de árvore	444
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	21

Pombos	9
Ponto de ônibus	17
Reclamações/solicitações SAAE	76
Recolhimento de veículos abandonados	54
Retirada de entulhos/galhos (CATA-TRECO)	84
Sinalização de Trânsito	127
Sujeira/mau cheiro de animais	41
Tapa buraco	369
Transporte Público	76
Vacinas	6
TOTAL	7277

Gráfico 8 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/12/2023.

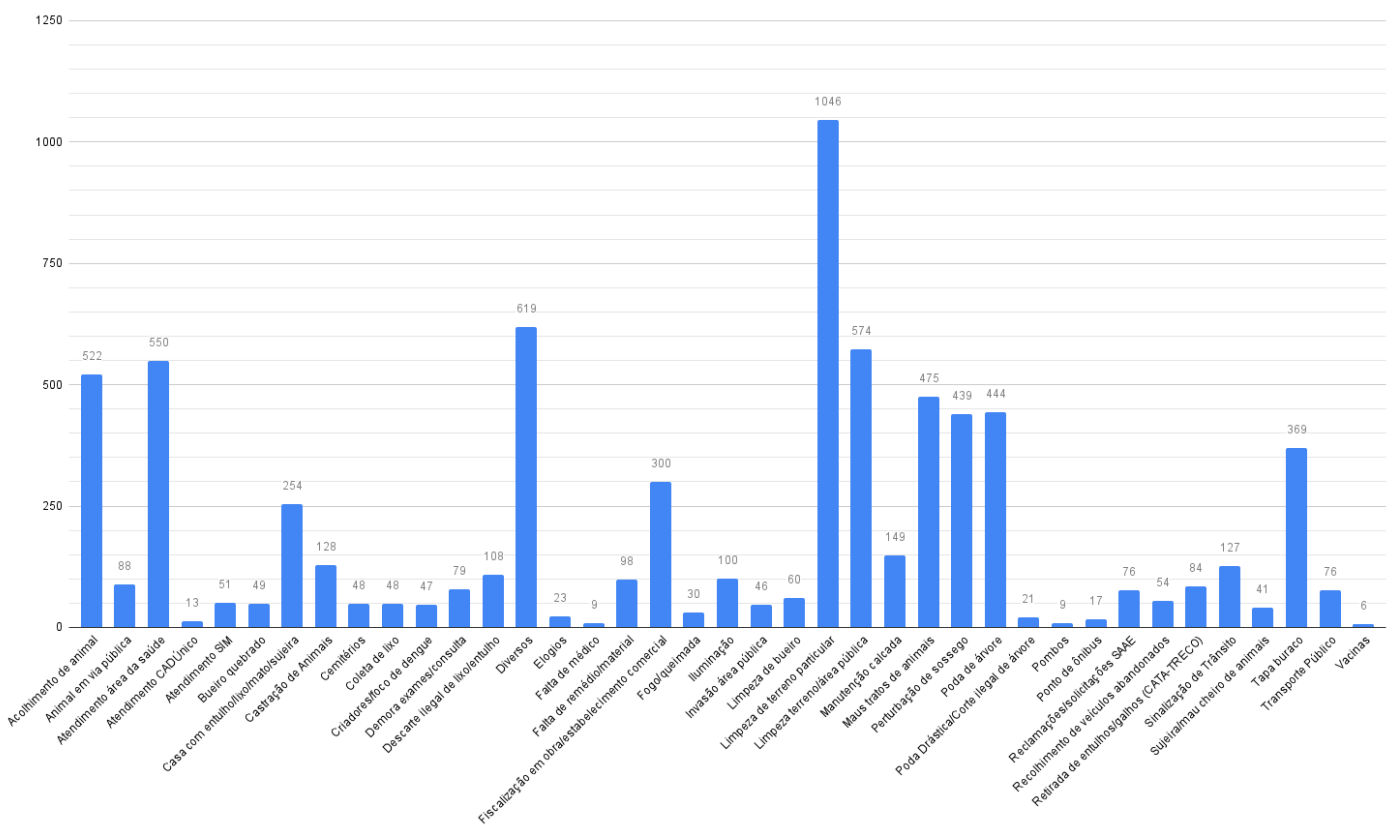
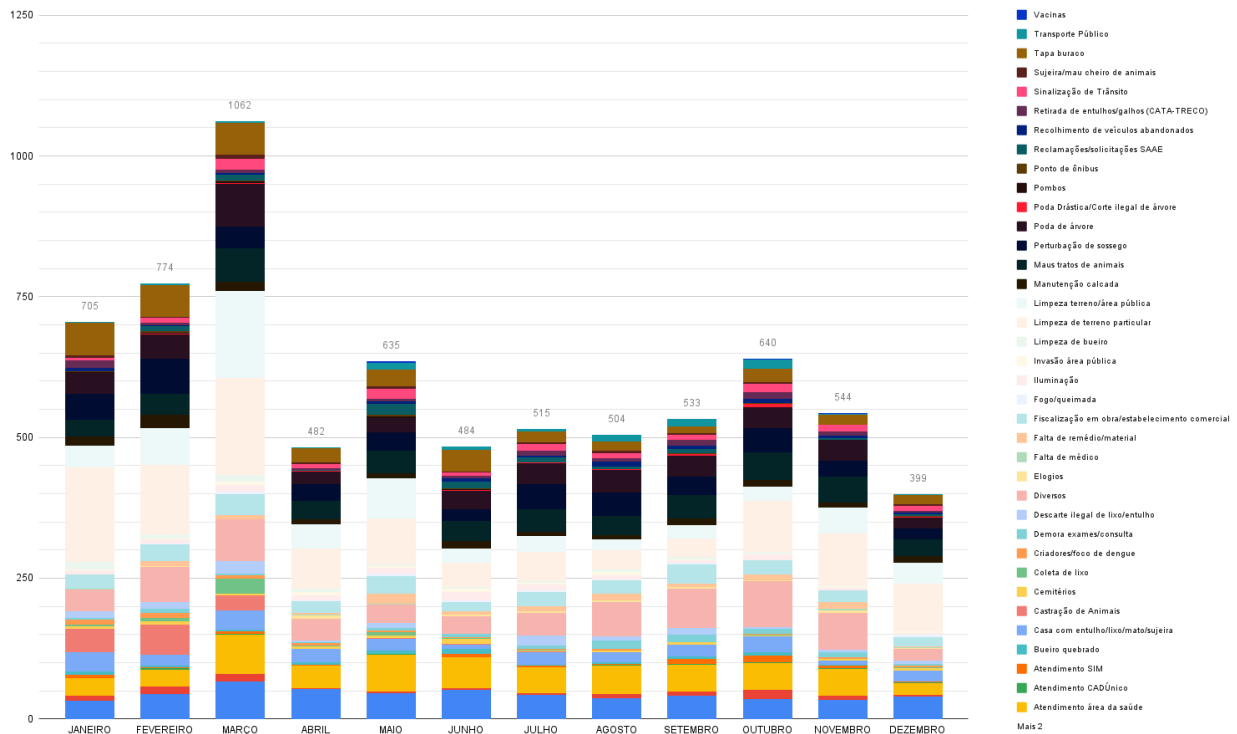


Tabela 10 – Quantidade de manifestações recebidas mensalmente, considerando os tipos de **demandas**, registrados de janeiro a dezembro de 2023.

Demandas	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
Acolhimento de animal	32	44	66	53	46	51	43	37	41	36	34	39
Animal em via pública	9	13	14	2	2	3	3	7	8	16	7	4
Atendimento área da saúde	31	30	70	39	66	55	45	51	47	47	48	21
Atendimento CADÚnico		3	1	1	1	1		1	2	1	1	1
Atendimento SIM	6	2	4	1	1	5	3	2	9	12	4	2
Bueiro quebrado	7	3	3	4	6	9	2	2	4	7	2	
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	33	19	34	24	20	8	23	18	21	27	8	19
Castração de Animais	42	54	27		2	1	1			1		
Cemitérios	4	6	4	5	4	9	2	3	4	1	2	4
Coleta de lixo	4	5	26	2	6	1	1			1	1	1
Criadores/foco de dengue	9	10	6	4	3	2	1	4	1	2	2	3
Demora exames/consulta	2	7	3	1	4	6	6	14	13	9	10	4
Descarte ilegal de lixo/entulho	12	12	22	4	10		18	7	11	3	4	5
Diversos	39	62	74	38	32	32	40	62	71	82	65	22
Elogios		2		6		2	3	2	2	1	4	1
Falta de médico	1		1	1	1			1			3	1
Falta de remédio/material	1	9	7	4	19	6	9	12	6	10	13	2
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	24	29	37	20	30	16	25	23	34	26	20	16
Fogo/queimada		1	4	2	5	3	4	2	4		1	4
Iluminação	8	8	12	8	10	15	10	7	4	10	4	4
Invasão área pública	2	2	7	6	3	7	3	6	2	2	3	3
Limpeza de bueiro	13	7	12	7	3	2	3	4	4	3	2	
Limpeza de terreno particular	168	123	172	71	82	43	52	35	33	91	92	84
Limpeza terreno/área pública	38	65	154	42	72	26	28	19	23	25	45	37
Manutenção calçada	16	24	17	9	8	13	8	8	12	12	10	12
Maus tratos de animais	31	38	59	33	41	35	39	33	42	49	45	30
Perturbação de sossego	45	62	39	30	32	22	45	42	32	43	28	19
Poda de árvore	38	43	75	22	25	32	37	40	37	37	38	20
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore		2	2	2	1	2	1	2	3	5		1
Pombos	1	1	3		2	1			1			
Ponto de ônibus	1	3	1		4	2	1		1	2		2
Reclamações/solicitações SAAE	1	9	10	1	19	11	9	4	8		2	2
Recolhimento de veículos abandonados	6	2	3	1	4	6	2	9	5	7	5	4
Retirada de entulhos/galhos (CATA-TRECO)	13	4	7	3	4	5	9	6	11	12	8	2
Sinalização de Trânsito	4	8	19	7	18	6	12	9	8	15	11	10
Sujeira/mau cheiro de animais	5	2	8	2	5	1	4	4	3	4		3
Tapa buraco	58	56	56	26	30	39	18	17	12	23	18	16
Transporte Público	1	3	3	1	12	6	5	11	14	17	2	1
Vacinas		1			2					1	2	

Gráfico 9 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/12/2023 e separadas em um recorte de mês a mês.



RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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



Prefeitura Municipal de São Carlos
Ouvidoria Geral do Município

Resultados da Pesquisa de Satisfação

Total de respostas: 30608										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	23104	4635	1640	287	942	23156	4832	1507	267	846
Percentual	75.48%	15.14%	5.36%	0.94%	3.08%	75.65%	15.79%	4.92%	0.87%	2.76%

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As considerações para melhoria foram acompanhadas em um recorte de mês a mês, disponível no site da prefeitura ao final de cada Relatório Mensal:

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