



Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

RELATÓRIO MENSAL

Julho/2020

1. Apresentação

Conforme disposto no 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 fazer relatórios com indicadores das manifestações recebidas pela Seção.

Com base em dados colhidos por meio dos canais de comunicação, segue relatório relativo ao período de 01 de julho de 2020 a 31 de julho de 2020.

Informamos que a partir do mês de outubro/2019 a metodologia será aplicada em porcentagem (%), porém os dados numéricos se encontram no relatório da Seção de Ouvidoria.

Responsável pelo relatório:

Elisangela Müller
Seção de Ouvidoria



Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2. Dados

2.1 Execução Física

No tocante as mensagens recebidas e devidamente registradas em julho/2020 a Seção Ouvidoria registrou **293 manifestações**.

Em nosso sistema estão registrados e dados os devidos encaminhamentos apenas manifestações cuja natureza é enquadrada como reclamação, denúncia, solicitação, sugestões e elogio.

Manifestações	Período de julho de 2020
TOTAL	293
Reclamação, denúncia, solicitação, sugestões e elogio	
Denúncias Anônimas ou em Sigilo	74

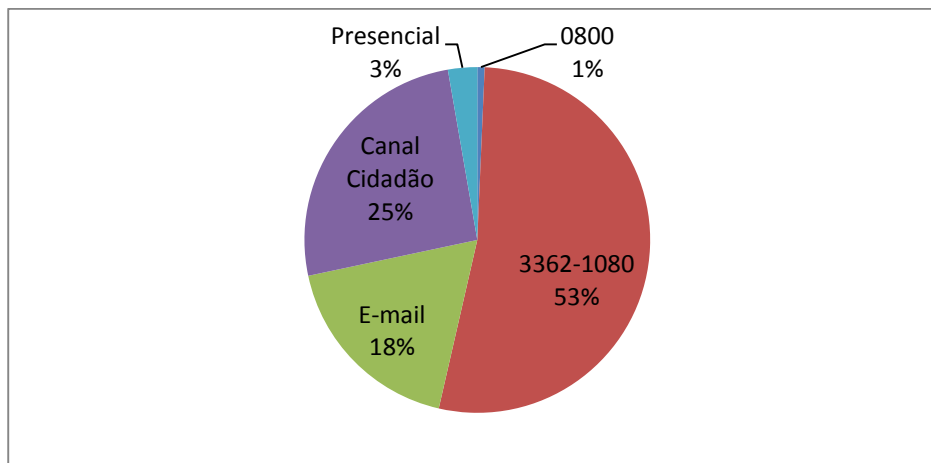
Manifestações registradas, mas não encaminhadas, portanto não entram nas descritas acima por não se enquadrarem.

Sem procedências e/ou dados incompletos	2
Outros *	5

* refere-se às mensagens de denúncias com ofensas e reclamações que não competem ao Órgão Municipal na qual foram dadas as devidas orientações de encaminhamentos.

2.2 Origem

No período entre 01 a 31 de julho de 2020 a Seção de Ouvidoria da Prefeitura de São Carlos registrou **293 manifestações**. A Ouvidoria realizou principalmente atendimentos via telefone (0800 e 3362-1080) totalizando 54% das manifestações, e-mail 18% enquanto o atendimento pelo Canal Cidadão totalizou 25% e presencial foram atendidas 3% do total.



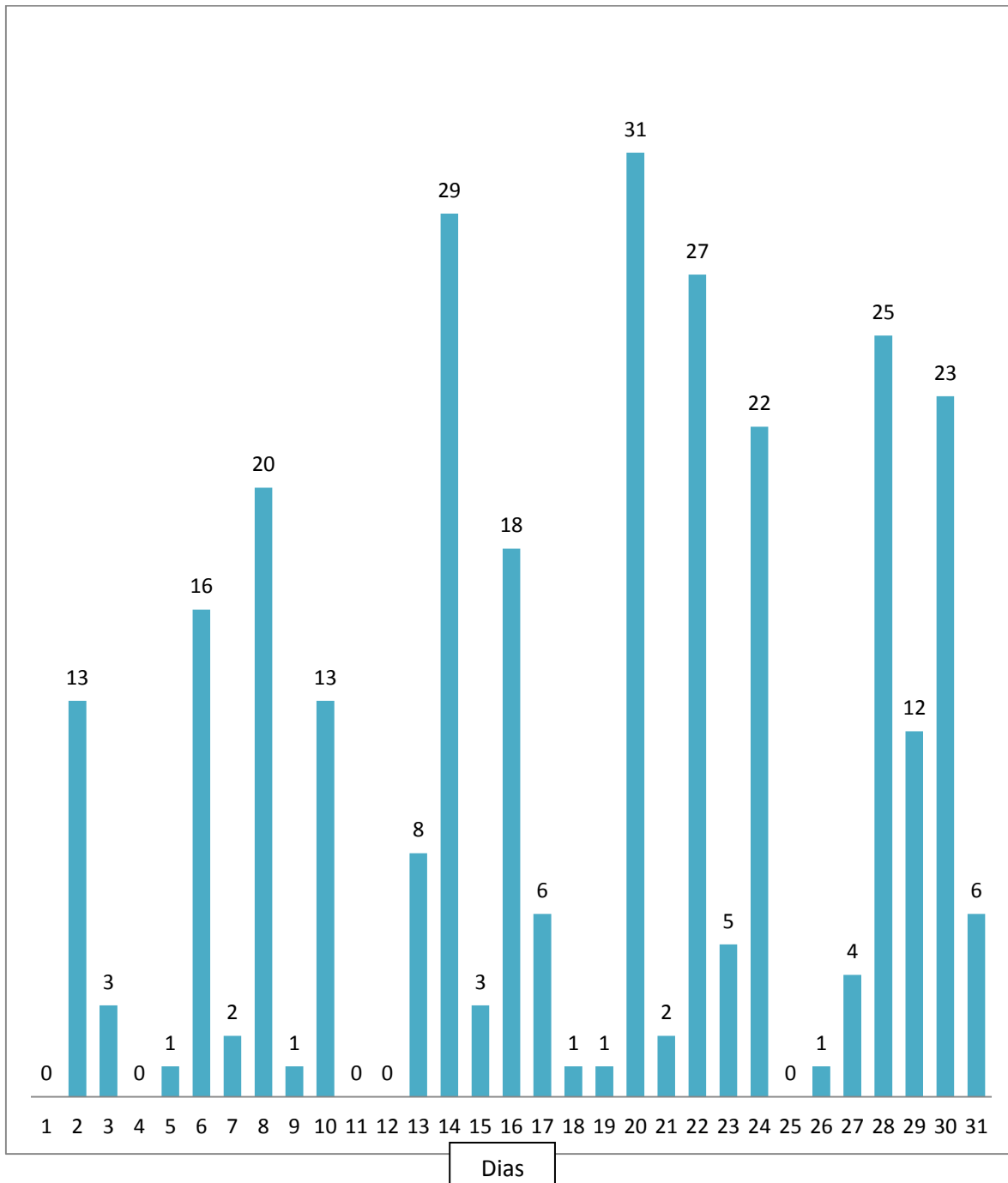


Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.3 Demanda por dia*



*de acordo com o Decreto Municipal nº 254, de 12 de junho de 2020 o expediente é de dias alternados, por isso a oscilação no gráfico. Nos dias em que não há atendimentos os registros são pelo Formulário online e e-mail.



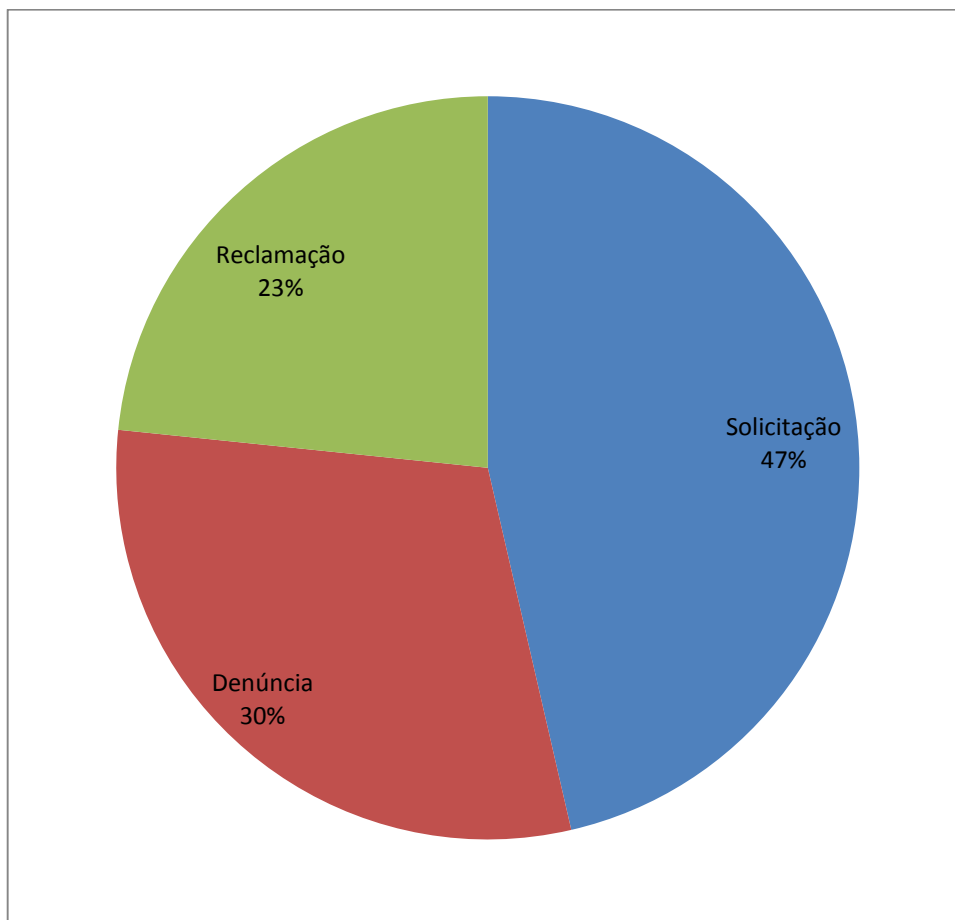
Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.4 Tipos de manifestações

No mês de julho a Seção de Ouvidoria recebeu em sua maioria **solicitações** dos munícipes, totalizando 47% do total, seguido de denúncias com 30% e reclamações com 23%, como podemos observar no gráfico abaixo.



2.5 Secretarias

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte das manifestações foi registrada para Secretária Municipal de Serviços Públicos (SMSP) totalizando 38% do total, a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU) recebeu 32%, a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) recebeu 9%, a Secretaria Municipal de Fazenda (SMF) 7%, O Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) 5%, Secretaria Municipal de Transporte e Transito (SMTT) 4%, Secretaria Municipal de Educação (SME) 2% e as Secretarias

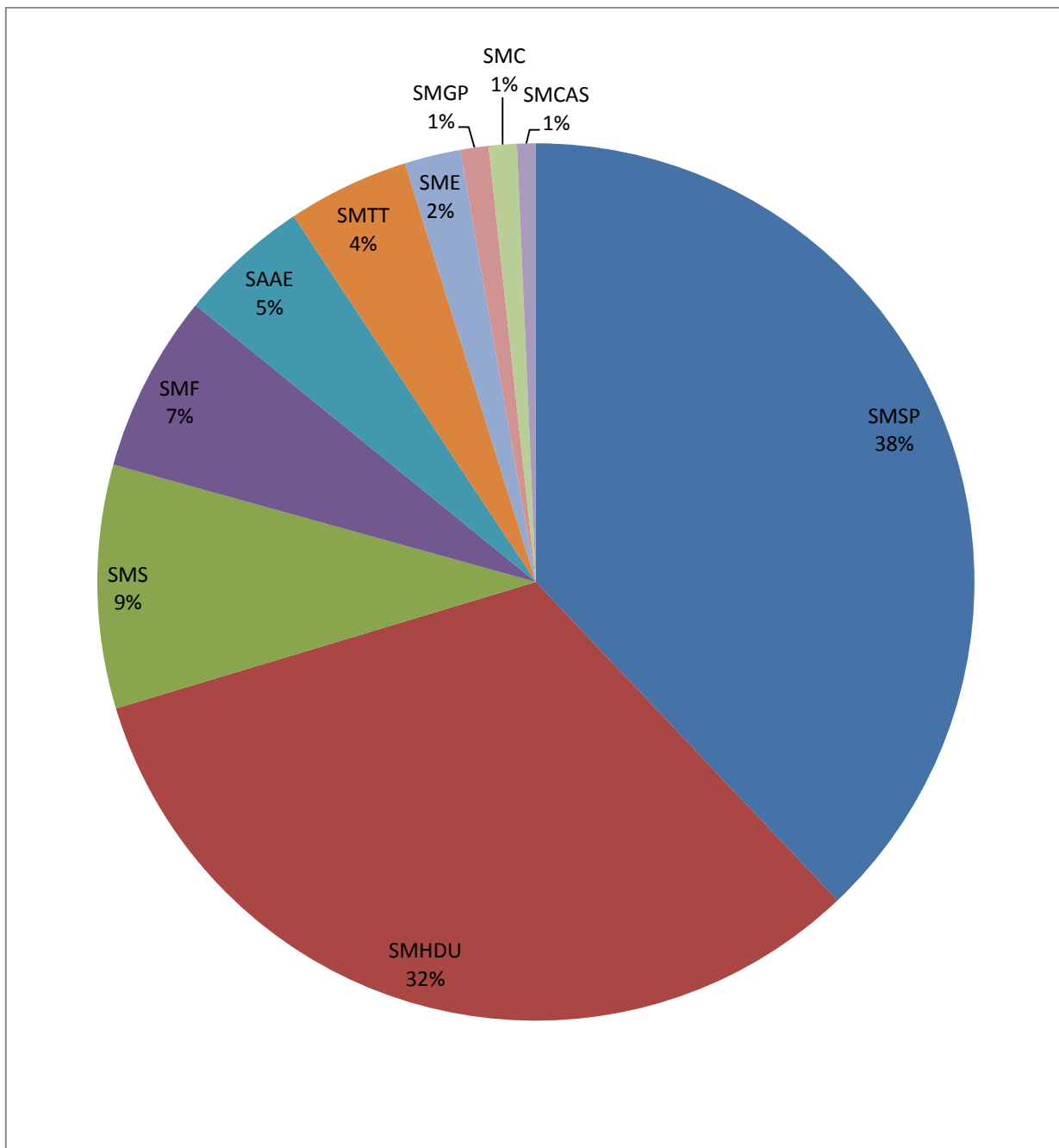


Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

Municipais de Cidadania e Assistência Social (SMCAS), de Comunicação (SMC) e de Cidadania e Assistência Social com 1% cada.





Prefeitura Municipal de São Carlos

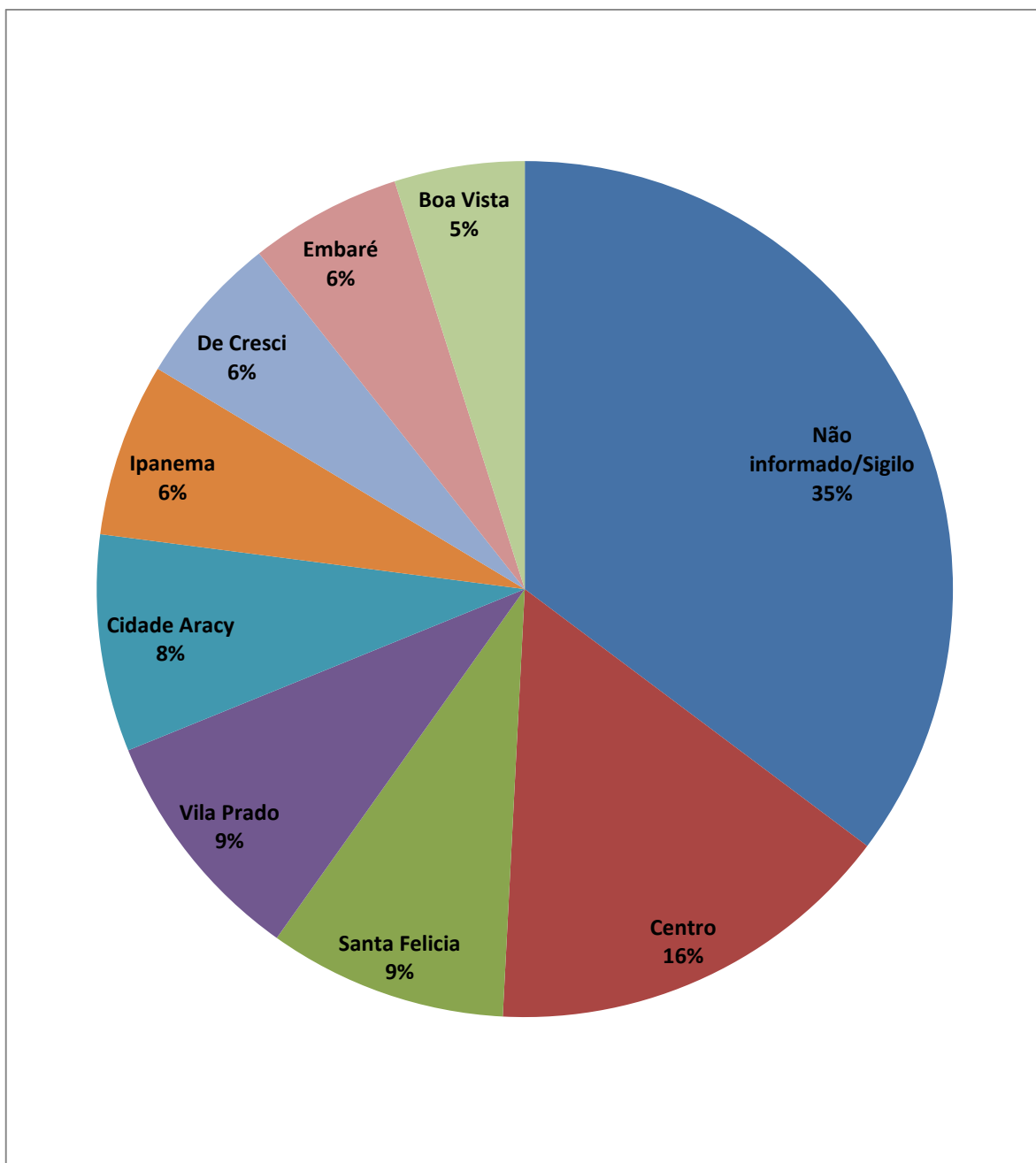
São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.6 Bairros

No mês de Julho os bairros com maior número de manifestações foram: Centro, Santa Felicia, Vila Prado e Cidade Aracy.

As informações contidas no gráfico abaixo são dos bairros que apresentaram mais de seis manifestações.





Prefeitura Municipal de São Carlos

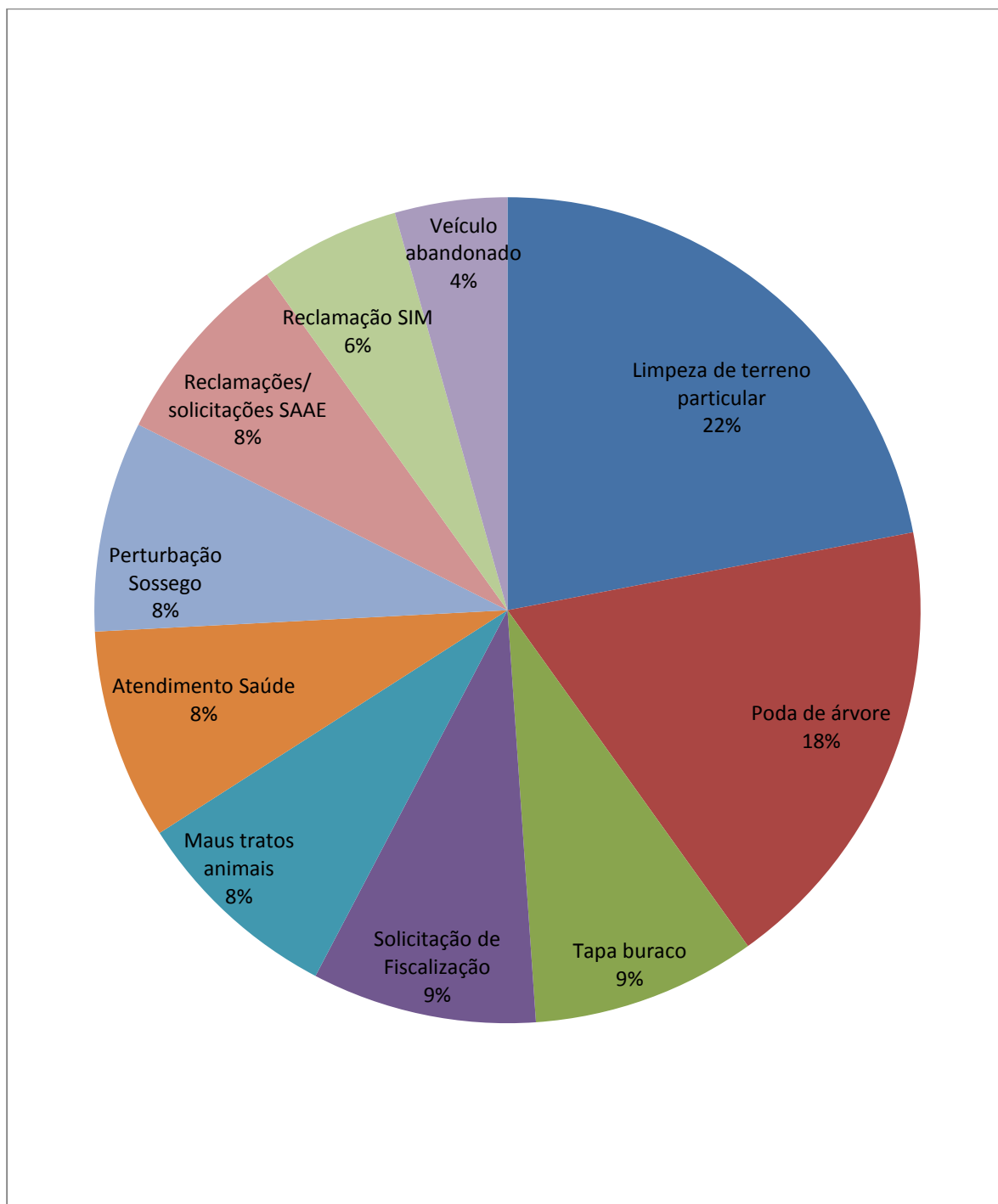
São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.7 Demandas

As demandas mais recebidas no mês de julho foram referentes à limpeza de terreno particular, poda de árvore, tapa buraco e solicitação de fiscalização, de acordo com o gráfico abaixo.

No gráfico constam as manifestações que apresentaram demandas significativas, com mais de 5 (cinco).





Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa
Seção de Ouvidoria

2.8 Retornos por Secretaria

Secretarias	Total de demandas	Total de demandas com retorno
Gabinete do Prefeito	1	1
Secretaria Municipal da Pessoa com Def. e Mobilidade Reduzida		
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento		
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social	2	1
Secretaria Municipal de Comunicação	3	1
Secretaria Municipal de Educação	6	0
Secretaria Municipal de Esportes e Cultura		
Secretaria Municipal de Fazenda	19	0
Secretaria Municipal de Gestão De Pessoas	3	2
Secretaria Municipal de Governo		
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano	94	23
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, C., Tecnologia e Inovação	1	1
Secretaria Municipal de Obras Públicas		
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão		
Secretaria Municipal de Saúde	26	6
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social	1	1
Secretaria Municipal de Serviços Públicos	110	49
Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Renda		
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito	13	10
Secretaria Municipal Especial de Infância E Juventude		
Seção de Ouvidoria		
Fundação Educacional de São Carlos		
SAAE	14	12
TOTAL	293	107