



Prefeitura Municipal de São Carlos
Ouvidoria Geral do Município

RELATÓRIO MENSAL

Abril de 2023

Guilherme C. P. Salgado

Daiane G. Lopes

Thifani Medula



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
OBJETIVO.....	3
METODOLOGIA.....	3
EXECUÇÃO.....	4
RESULTADOS.....	6
Análise Geral.....	6
Análise por Categoria.....	7
Origem.....	7
Demandas por dia.....	08
Tipos de manifestações.....	08
Secretarias Municipais.....	09
Regiões e Bairros.....	12
Tipos de demandas.....	15
RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	17
RESPOSTA PARA MELHORIA.....	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 Ouvidoria Geral do Município fazer relatórios com indicadores das manifestações recebidas.

Portanto, o atual Relatório compreende os dados do período de 01 a 30 de setembro 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 á Secretaria. Não atingindo solução

criaremos um processo através do GIAP, a fim de maiores esclarecimentos para o município (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 mês de abril de 2023, a Ouvidoria registrou um total de 464 manifestações, excluídas as duplicidades.

Tabela 1 - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 30/04/2022 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	464
Duplicidade	18
TOTAL	482

Tabela 2 - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 30/04/2023 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO	86

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

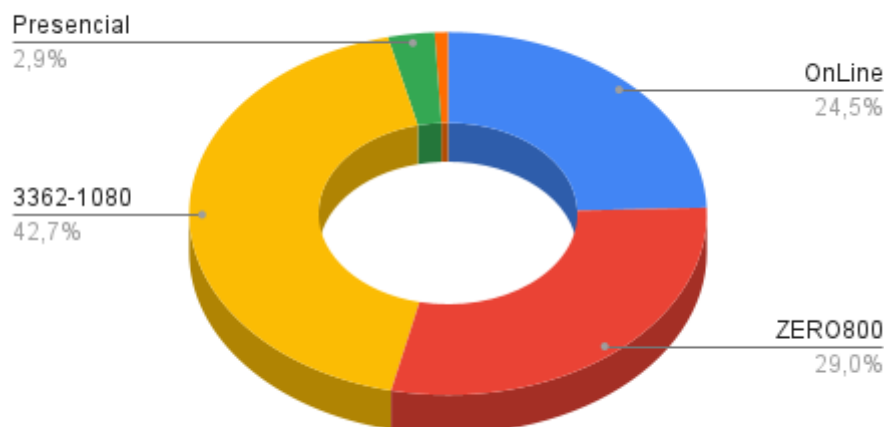
No período entre 01 a 30 de abril de 2023, a Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (71,7%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (24,5%), 04 registros a partir de solicitações enviadas por e-mail, 14 atendimentos presenciais.

Tabela 3 - Manifestações registradas de 01 a 31/04/2023 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	14
Formulário site	118
Telefone (3362 1080)	206
Telefone (0800 770 1552)	140
Email	04

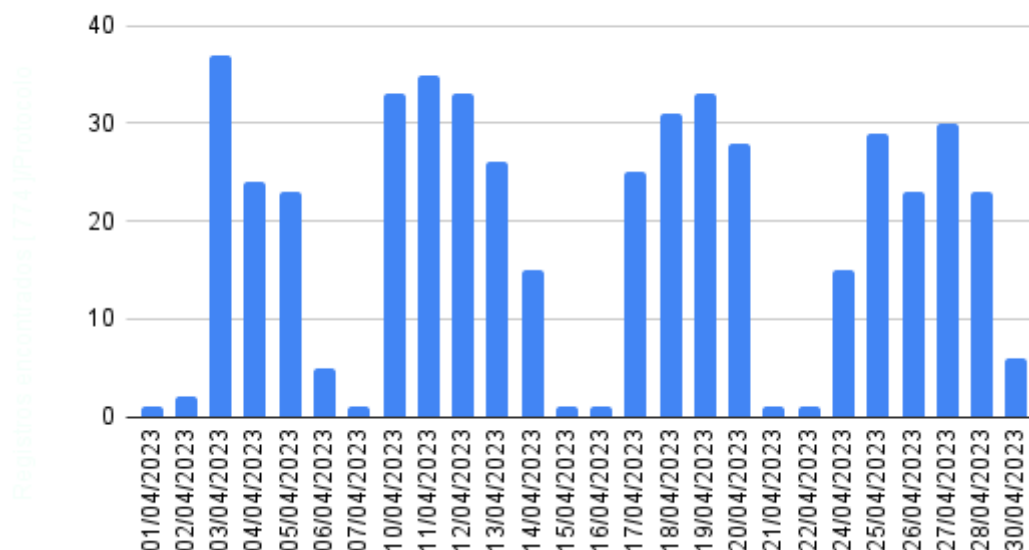
7

Gráfico 1 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 30/04/2023 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.



Demanda por dia

Gráfico 2 – Total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria, no período de 01 a 30/04/2023.



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

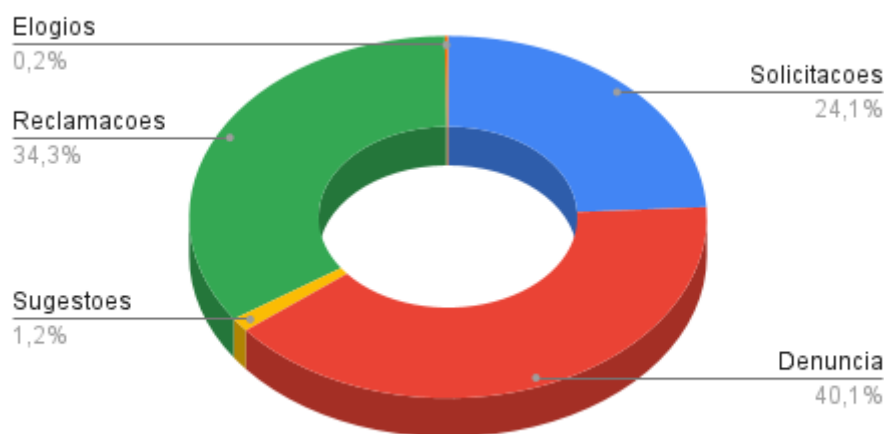
8

No mês de abril, a Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncias (40,1%)** dos munícipes, seguido de reclamações, solicitações, sugestões e elogios, respectivamente.

Tabela 4 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 30/04/2023.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	193
Elogio	1
Reclamação	165
Solicitação	116
Sugestão	6

Gráfico 3 – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 30/04/2023.



Secretarias Municipais

No mês de abril, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (30,2%), Secretaria Municipal de Serviços Públicos (25,6%), Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (22,5%) e Secretaria Municipal de Saúde (12,3%).

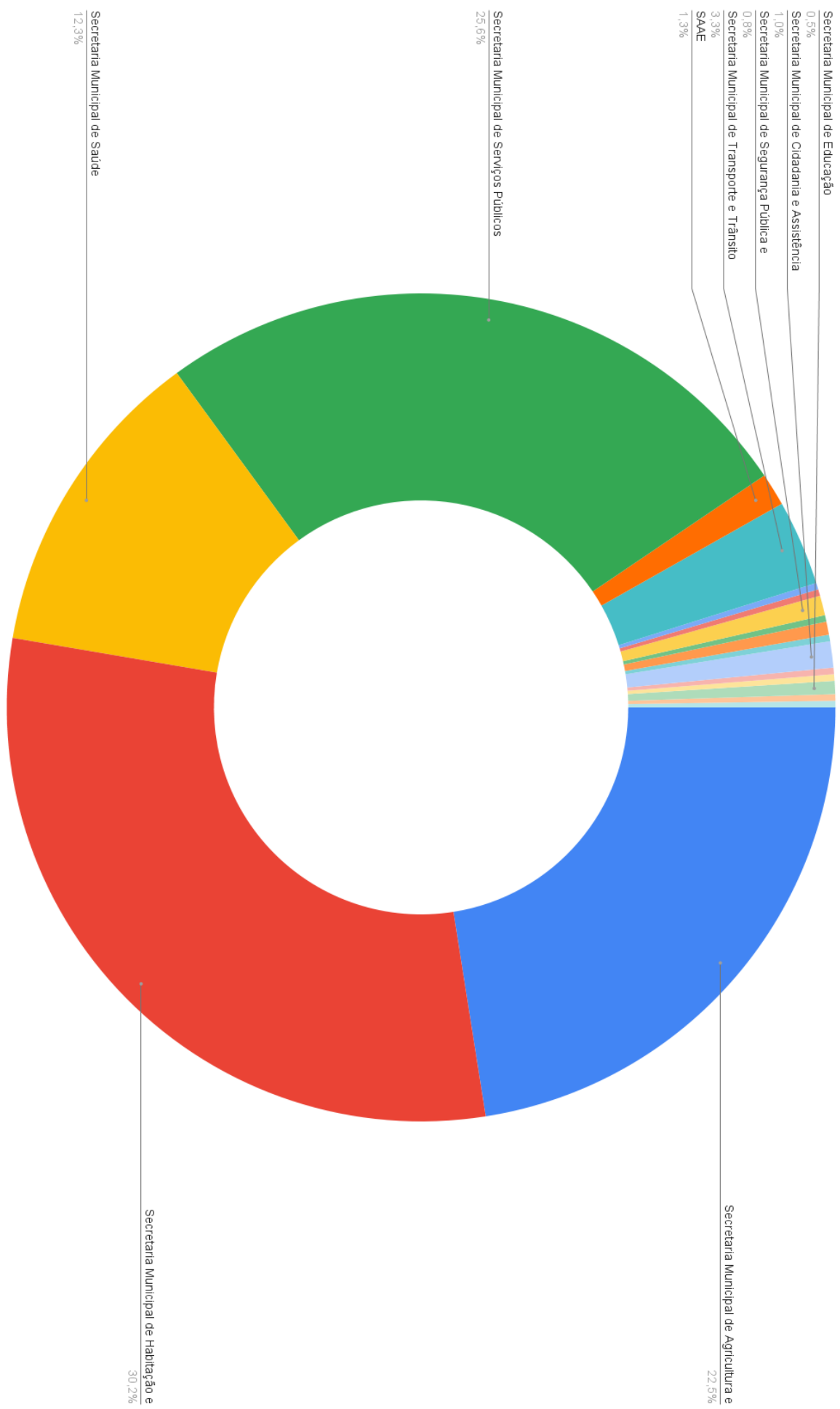
Tabela 5 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 30/04/2023.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA)	213
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	03
Secretaria Municipal de Comunicação (SMC)	02
Secretaria Municipal de Educação (SME)	07
Secretaria Municipal de Esportes e Cultura (SMEC)	01
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	03
Secretaria Municipal de Governo	02

Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	279
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SMMADS)	03
Secretaria Municipal de Receitas e Rendas (SMRR)	04
Secretaria Municipal de Relações Legislativas e Institucionais	01
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	93
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social (SMSPDS)	09
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	291
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	25
SAAE	13
VAZIAS (*)	112

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

Gráfico 4 – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, no período de 01 a 30/04/2023.



Regiões

No mês de abril, a região “5” recebeu o maior número de manifestações (78 protocolos), seguida da região “6” (64 protocolos), região “3” (61 protocolos), região “4” (46 protocolos), região “7” (43 protocolos), região “1” (31 protocolos), região “2” (29 protocolos) e região “8” (01 protocolos) – apresentados no gráfico 5. Os bairros que receberam mais de 05 protocolos foram informados na tabela 6.

Tabela 6 – Quantidade de manifestações recebidas, acima de 05 protocolos, por bairro da região “5” no período de 01 a 30/04/2023.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Loteamento de Interesse Social Cidade Aracy	43
Centro	30
Parque Santa Felícia Jardim	29
Jardim Beatriz	12
Vila Santa Isabel	12
Vila Prado	11
Vila Boa Vista 1	10
Jardim Cruzeiro do Sul	10
Residencial Constantino Amstalden	09
Vila Costa do Sol	09
Jardim Ipanema	08
Vila Brasília	08
Aracê de Santo Antônio	07
Jardim Embaré	06
Jardim Santa Paula	06
Jardim Tangará	06
Parque Residencial Maria Stella Fagá	06
Vila Nery	06
Jardim São Carlos	06
Sigilo(*)	19

(*) Manifestações realizadas respeitando a LAI (Lei Federal 12527/2011) ou preenchidas por meio do formulário no site da ouvidoria que não foram encaminhadas para nenhuma secretaria por se tratar de solicitações imprecisas.

Gráfico 5 – Quantidade de manifestações recebidas conforme as regiões, no período de 01 a 30/04/2023.

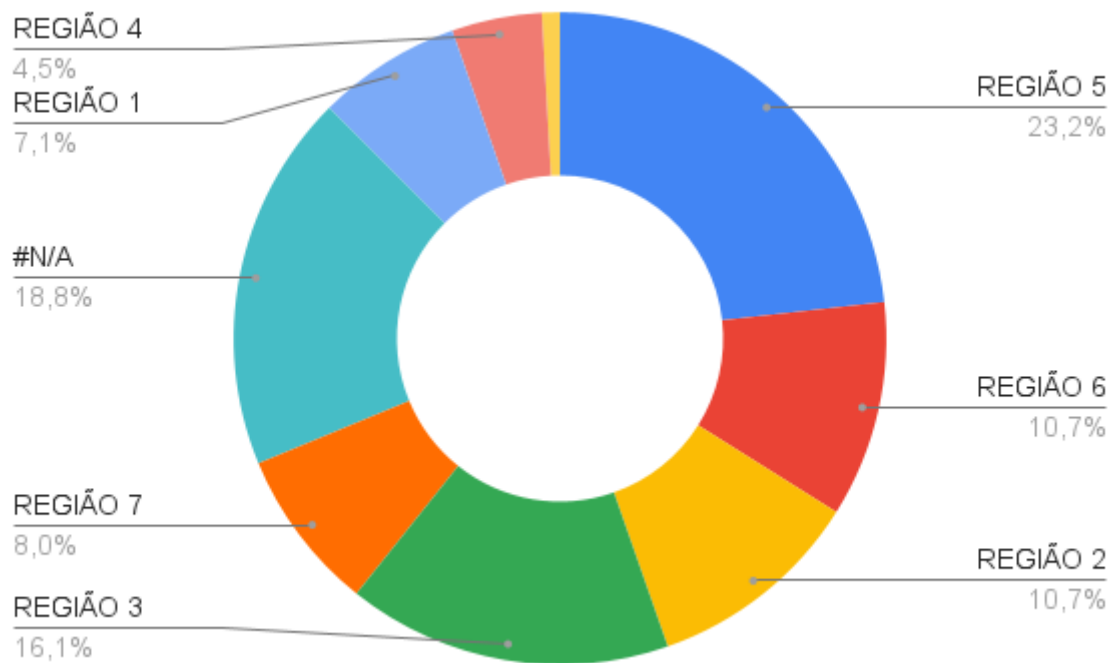
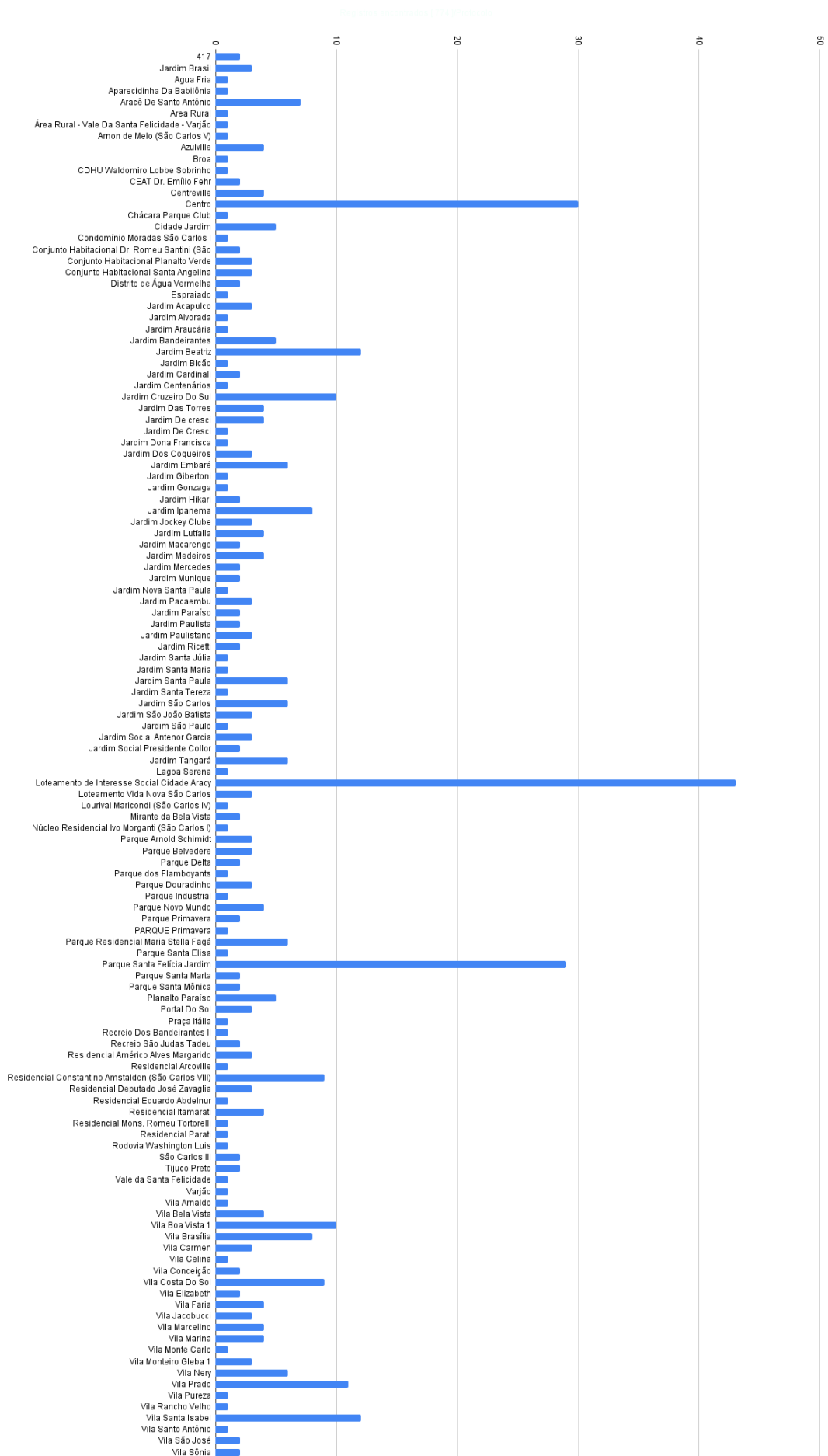


Gráfico 5.1 – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 30/04/2023.



Tipos de Demandas

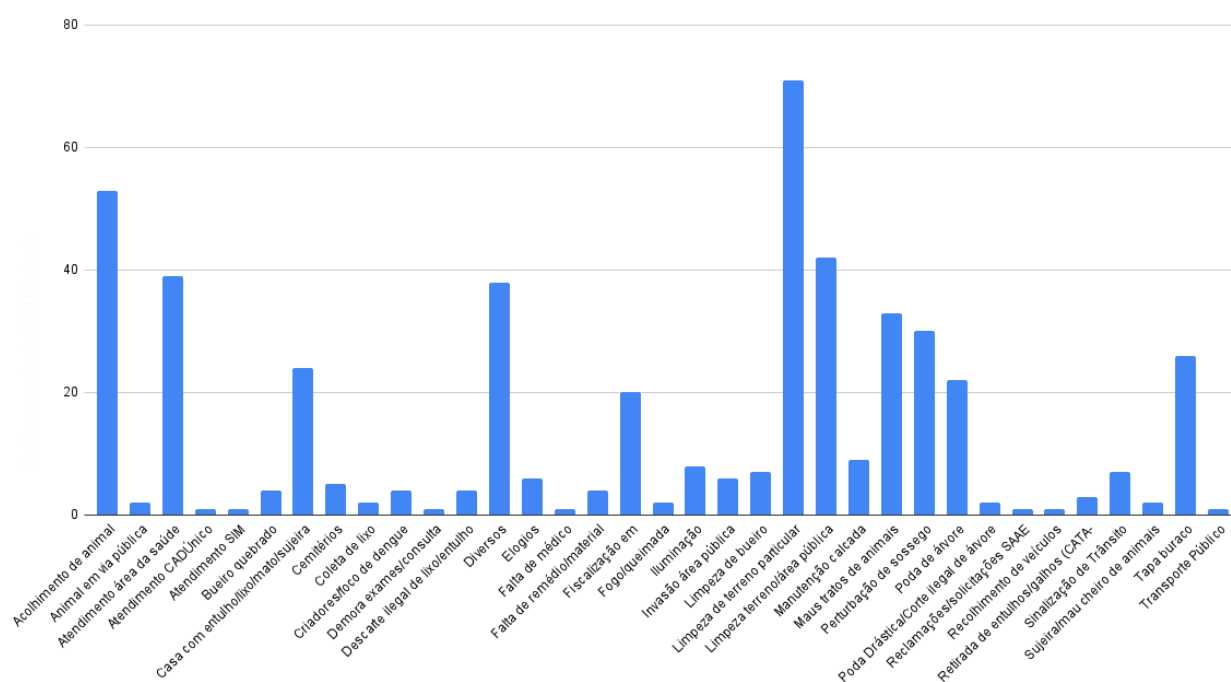
As demandas mais recebidas no mês de abril foram “*Limpeza de terreno particular (71)*”, “*Acolhimento animal (53)*”, “*Limpeza de terreno/Área Pública (42)*” e “*Atendimento área da saúde (39)*”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 200 protocolos.

Tabela 7 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/04/2023.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	53
Animal em via pública	02
Atendimento área da saúde	39
Atendimento CAD/Único	01
Atendimento SIM	01
Bueiro quebrado	04
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	24
Cemitérios	05
Coleta de lixo	02
Criadores/foco de dengue	04
Demora exame/consulta	01
Descarte ilegal de lixo/entulho	04
Diversos	38
Elogios	06
Falta de Médicos	01
Falta de remédio/material	04
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	20
Fogo/queimada	02
Iluminação	08
Invasão área pública	06
Limpeza de bueiro	07
Limpeza de terreno particular	71
Limpeza terreno/área pública	42
Manutenção calçada	09
Maus tratos de animais	33
Perturbação de sossego	30
Poda de árvore	22
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	02
Reclamações/solicitações SAAE	01

Recolhimento de veículos abandonados	01
Retirada de entulhos/galhos	03
Sinalização de Trânsito	07
Sujeira/mau cheiro de animais	02
Tapa buraco	26
Transporte Público	01

Gráfico 6 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/04/2023.



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: 25888										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	18986	4579	1204	233	886	18975	4730	1129	250	804
Percentual	73.34%	17.69%	4.65%	0.90%	3.42%	73.30%	18.27%	4.36%	0.96%	3.10%

RESPOSTA PARA MELHORIA

Em decorrência do número de protocolos não respondidos, considerando fim do prazo conforme LEI 13460/2017, considerando esta ter se tornado a Ouvidoria Geral do Município, decidiu-se por bem reforçar qual o papel da OGM com todas as secretarias através de ofício (contendo demandas não respondidas do mês de Fevereiro – todo dia 10 será feito este ofício para respectivas Secretarias Municipais garantido que a demanda alcance a Secretaria competente de alguma forma: Sistema, E-mail ou Ofício) e diligência por parte do Ouvidor para que possa junto aos secretários municipais/secretários adjuntos/diretores/chefes de seção solicitar maior adesão ao sistema OGM.

Houve maior quantidade de respostas em relação ao mês de março. Deu-se início a organização do Conselho de Usuário do Serviço Público sob número de processo PMSC 26884/2018, onde foram aceitas inscrições de dois munícipes e indicação do Exce. Sr. Prefeito de dois servidores.

Conforme resultados de pesquisa de satisfação a OGM tem melhorado seus índices junto a população, reforçando o uso de sistema através do Canal do Cidadão no site: cidadão.saocarlos.sp.gov.br (aba Ouvidoria).