



# Prefeitura Municipal de São Carlos

*São Carlos, Capital da Tecnologia*

Departamento Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

## RELATÓRIO ANUAL 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 janeiro de 2020 a novembro 2020.

O presente relatório está estruturado nas atividades desenvolvidas pela Seção de Ouvidoria durante o exercício de 2020, bem como o detalhamento das manifestações recepcionadas, origem das demandas, Secretarias encaminhadas, bairros com maiores manifestações, maiores demandas, além das recomendações expedidas.



# **Prefeitura Municipal de São Carlos**

*São Carlos, Capital da Tecnologia*

Departamento Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

## **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 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 no período de janeiro a novembro de 2020 a Seção Ouvidoria registrou **4390 manifestações**.

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

<b>Manifestações</b>	<b>Período de janeiro a novembro de 2020</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4390</b>
Reclamação, denúncia, solicitação, sugestões e elogio	
Denúncias Anônimas ou em Sigilo	<b>1135</b>

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

Sem procedências e/ou dados incompletos	<b>56</b>
Outros *	<b>99</b>

\* 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.

A resposta aos pedidos e informações é registrada como atendimento e foram atendidos integralmente 62%, parcialmente e dentro do prazo 34% e indeferidos 4%.



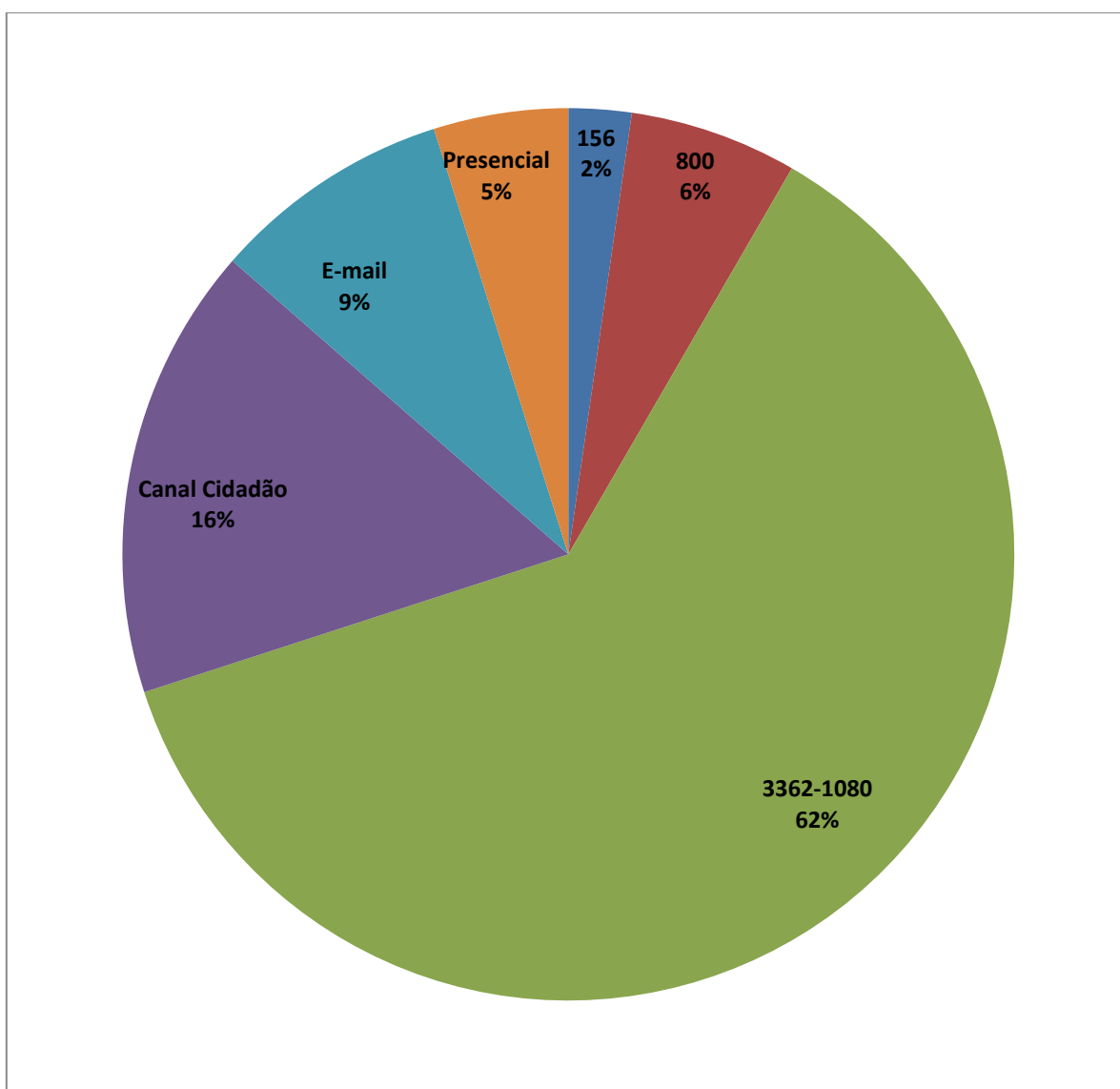
# Prefeitura Municipal de São Carlos

*São Carlos, Capital da Tecnologia*

Departamento Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

## 2.2 Origem

No período de janeiro a novembro de 2020 a Seção de Ouvidoria realizou principalmente atendimentos via telefone (0800, 156 e 3362-1080) totalizando 70% das manifestações, e-mail 9%, enquanto o atendimento pelo Canal Cidadão totalizou 16% e presencial foram atendidas 5% do total.





# Prefeitura Municipal de São Carlos

*São Carlos, Capital da Tecnologia*

Departamento Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

No período de janeiro a novembro de 2020 foram recebidas 4390 solicitações e protocolos, sendo que registramos no mês de abril e maio o menor número de manifestações e o maior número foi em fevereiro. Os baixos índices nos meses de abril, maio e junho se devem a suspensão das atividades por conta da pandemia de COVID-19, em que só recebemos demandas via formulário online.

Mês	Total de manifestações	% sobre o total registrado
Janeiro	762	17,4%
Fevereiro	772	17,8%
Março	556	12,7%
Abril	35	0,8%
Maio	24	0,6%
Junho	180	4%
Julho	293	6,7%
Agosto	307	7%
Setembro	486	11,1%
Outubro	460	10,1%
Novembro	515	11,8%
<b>TOTAL</b>	<b>4390</b>	-



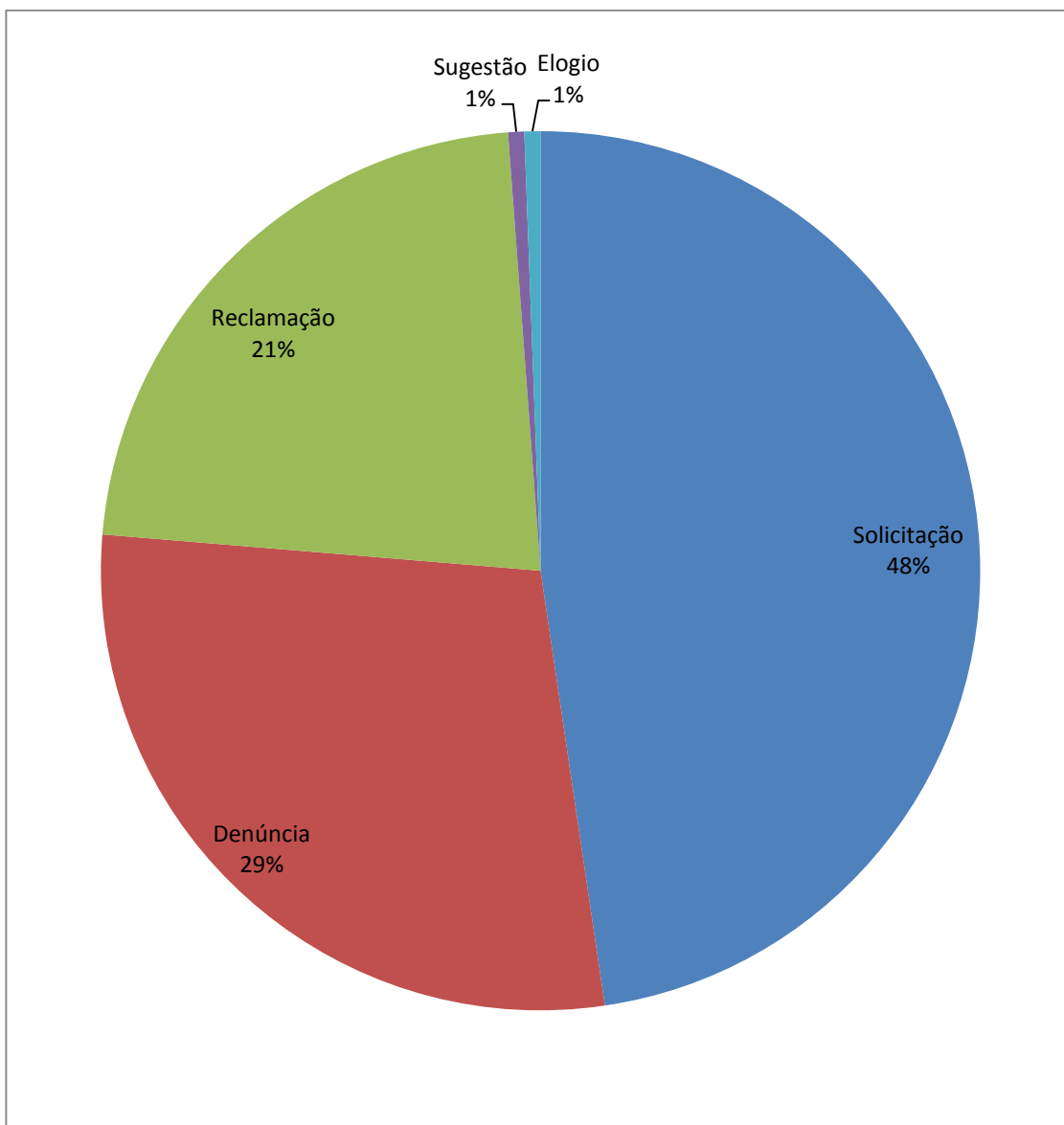
# Prefeitura Municipal de São Carlos

*São Carlos, Capital da Tecnologia*

Departamento Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

## 2.3 Tipos de manifestações

No período de janeiro a novembro de 2020 a Seção de Ouvidoria recebeu em sua maioria **solicitações** dos munícipes, totalizando 48% do total, seguido de denúncias com 29%, reclamações com 21%, sugestões e elogio com 1% cada, como podemos observar no gráfico abaixo.



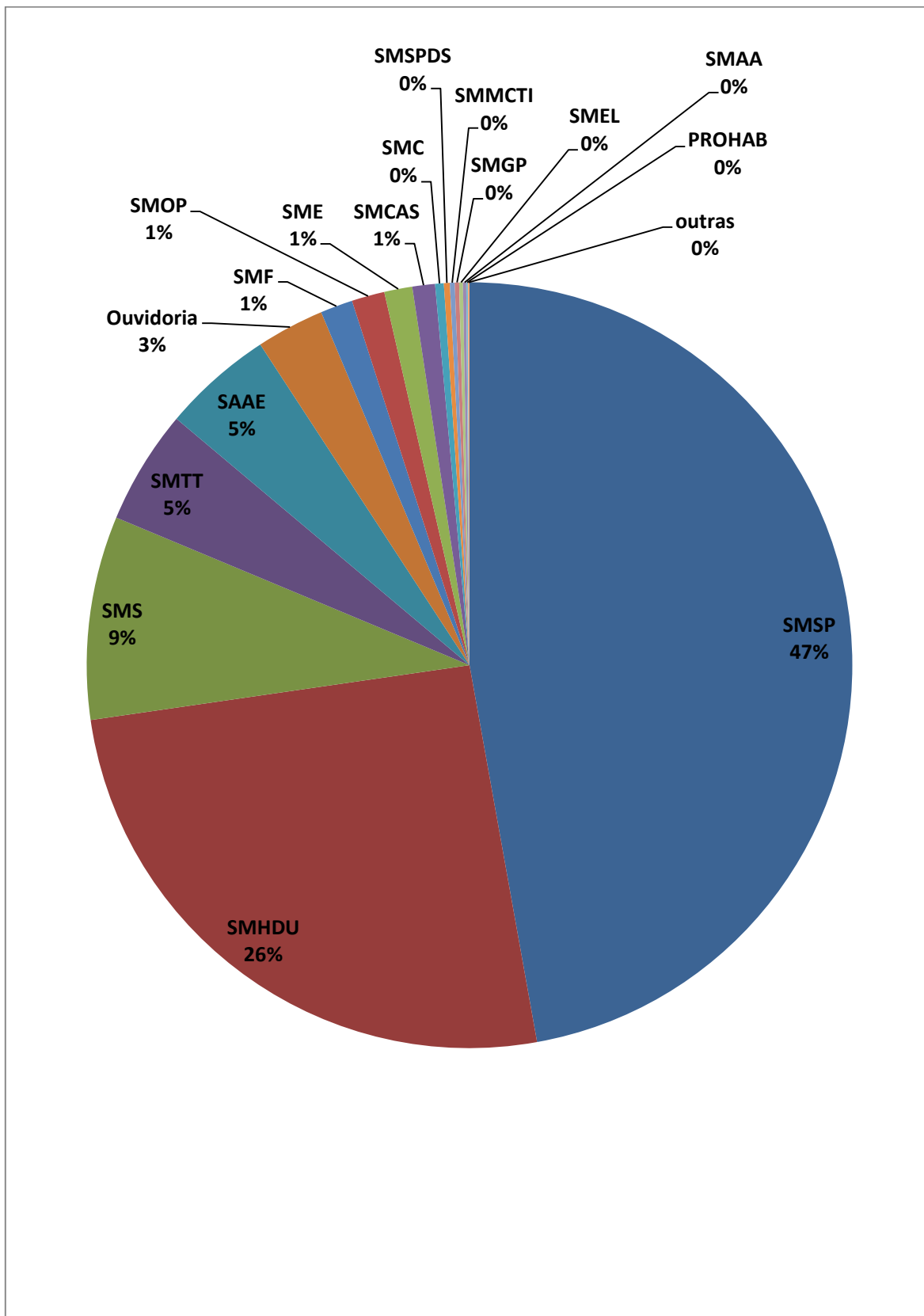


# Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

## 2.4 Secretarias





# Prefeitura Municipal de São Carlos

*São Carlos, Capital da Tecnologia*

Departamento Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

## 2.5 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	1	1
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento	6	6
Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social	42	35
Secretaria Municipal de Comunicação	16	16
Secretaria Municipal de Educação	52	41
Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	7	5
Secretaria Municipal de Fazenda	60	52
Secretaria Municipal de Gestão De Pessoas	8	7
Secretaria Municipal de Governo	1	0
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano	1122	921
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, C., Tecnologia e Inovação	9	8
Secretaria Municipal de Obras Públicas	61	61
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão		
Secretaria Municipal de Saúde	377	269
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social	11	10
Secretaria Municipal de Serviços Públicos	2077	2012
Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Renda	1	1
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito	212	154
Secretaria Municipal Especial de Infância E Juventude		
Seção de Ouvidoria	126	120
PROHAB	3	2
Fundação Educacional de São Carlos		
SAAE	205	196
TOTAL	4390	3918





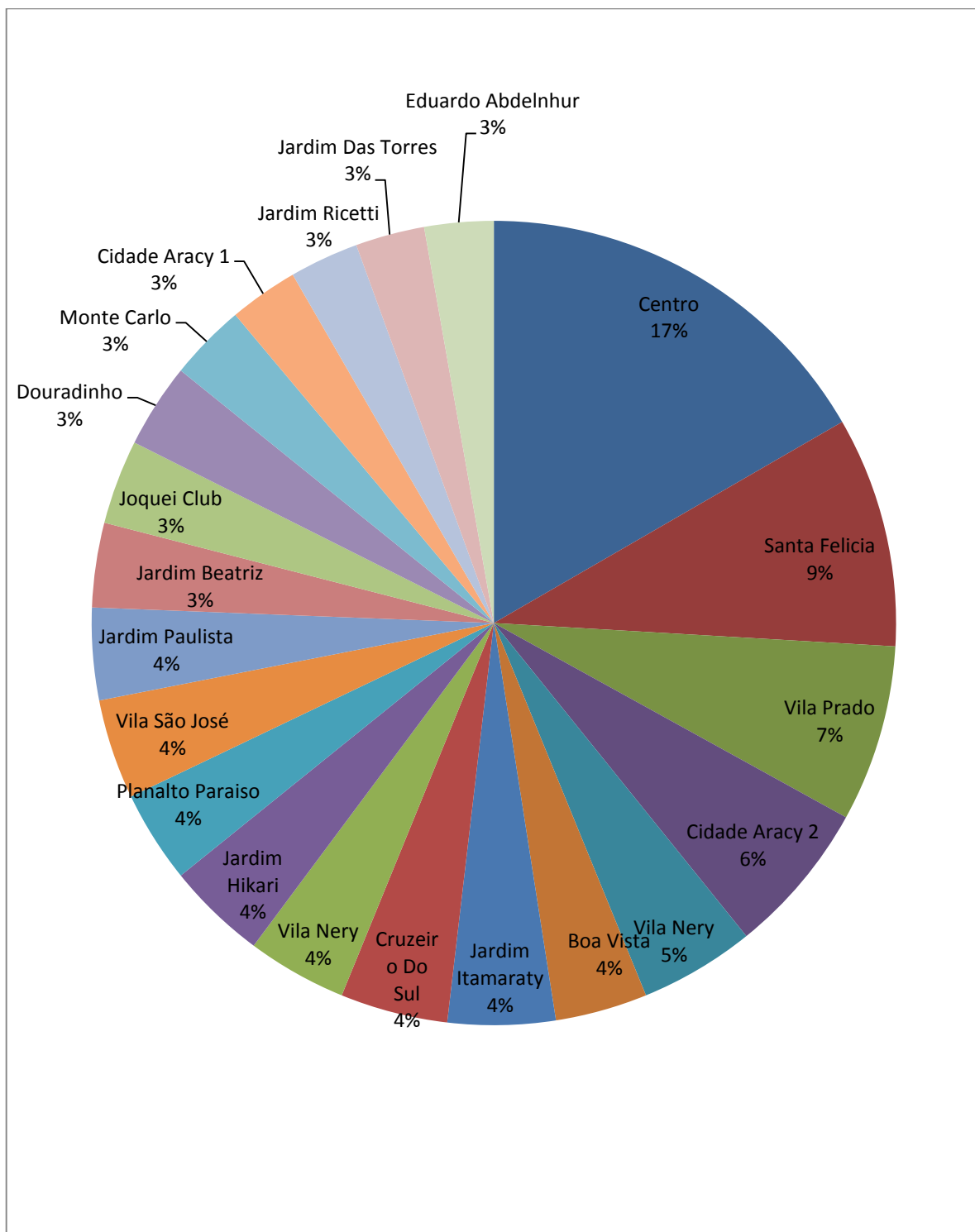
# Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

## 2.6 Bairros

No período de janeiro a novembro de 2020 os bairros com maior número de manifestações foram: Centro, Santa Felícia, Vila Prado e Cidade Aracy 2.





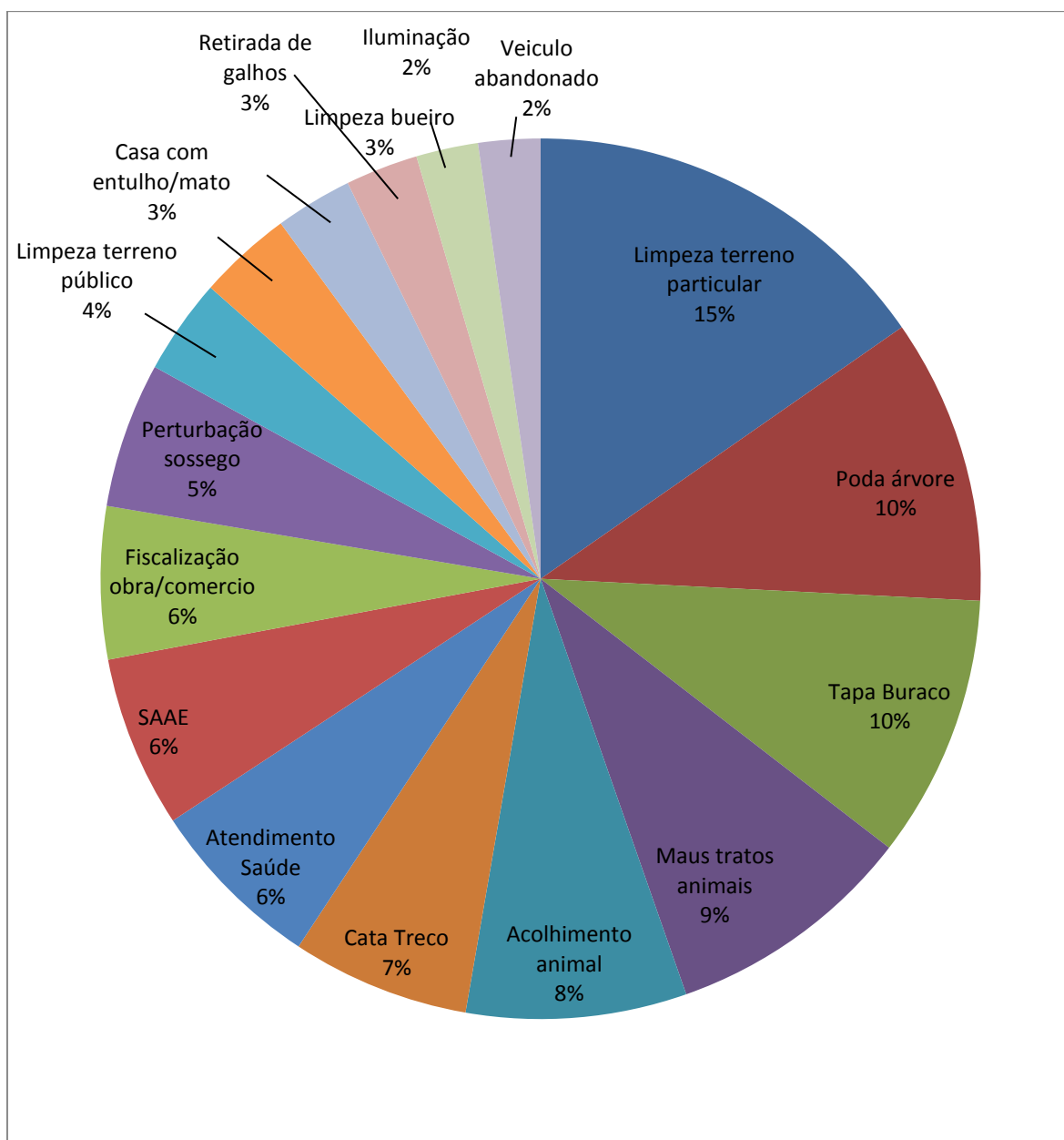
# Prefeitura Municipal de São Carlos

São Carlos, Capital da Tecnologia

Departamento Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

## 2.7 Demandas

As demandas mais recebidas foram referentes à limpeza de terreno particular, poda de árvore e tapa buraco de acordo com o gráfico abaixo.





# Prefeitura Municipal de São Carlos

*São Carlos, Capital da Tecnologia*

Departamento Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

## 3. Comparativo anos anteriores

Com relação a 2019 para 2020 observamos que houve uma redução de 46,2% nas demandas que a Seção de Ouvidoria recebeu.

Ano	Quantidade
2018	8456
2019	8159
2020	4390



# **Prefeitura Municipal de São Carlos**

*São Carlos, Capital da Tecnologia*

Departamento Governança Corporativa  
Seção de Ouvidoria

## **4. Plano de trabalho para 2021**

- Dar continuidade nas visitas presenciais junto as Secretarias, Departamentos e Seções;
- Intensificar a divulgação dos trabalhos da Ouvidoria;
- Participar da integração das Ouvidorias públicas em geral;
- Estudar estratégias para que os munícipes tenham acesso ao sistema da Ouvidoria para acompanhar sua manifestação.

São Carlos, 01 de dezembro de 2020

**Elisangela Muller**  
Seção de Ouvidoria

**Dante Nonato**  
Departamento de Governança Corporativa

**José do Espirito Santo Pires**  
Chefe de Gabinete do Executivo

**Airton Garcia Ferreira**  
Prefeito Municipal de São Carlos