



Prefeitura Municipal de São Carlos
Ouvidoria do Município

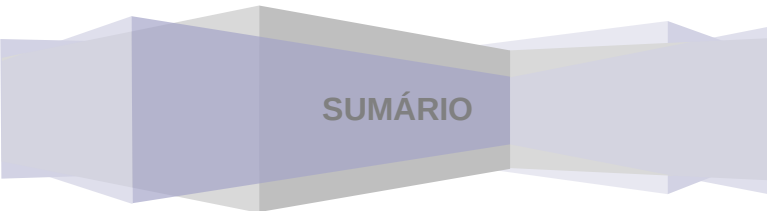
RELATÓRIO MENSAL

Agosto de 2026

Adriana A. Antunes

Juliana K. Navari

Willians R. Vilela



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
OBJETIVO.....	3
METODOLOGIA.....	3
EXECUÇÃO.....	4
RESULTADOS.....	6
Análise Geral.....	6
Análise por Categoria.....	8
Origem.....	8
Demandas por dia.....	9
Tipos de manifestações.....	9
Secretarias Municipais.....	10
Regiões e Bairros.....	13
Tipos de demandas.....	16
RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	18
RESPOSTA PARA MELHORIA.....	18

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 do Município fazer relatórios com indicadores das manifestações recebidas.

Portanto, o atual Relatório compreende os dados do período de 01 a 31 de agosto de 2026, 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.

3

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 direcionar 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	https://servico.saocarlos.sp.gov.br/login/index.php (formulário online)	24h
	http://cidadao.saocarlos.sp.gov.br	
Telefones	0800 770 1552 e 3362-1080	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, 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 mês de agosto de 2026, a Ouvidoria registrou 650 manifestações, excluídas as duplicidades.

Tabela 1 - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 31/08/2026 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	650
Duplicidades	38
TOTAL	688
Protocolos não respondidos*	292

*Obs.: Protocolos não respondidos, considerando todos, inclusive os que ainda estão dentro do prazo de resposta.

6

Gráfico 1 – Porcentagem com os protocolos não respondidos, por secretaria, registrados de 01 a 31/08/2026 no sistema ouvidoria.

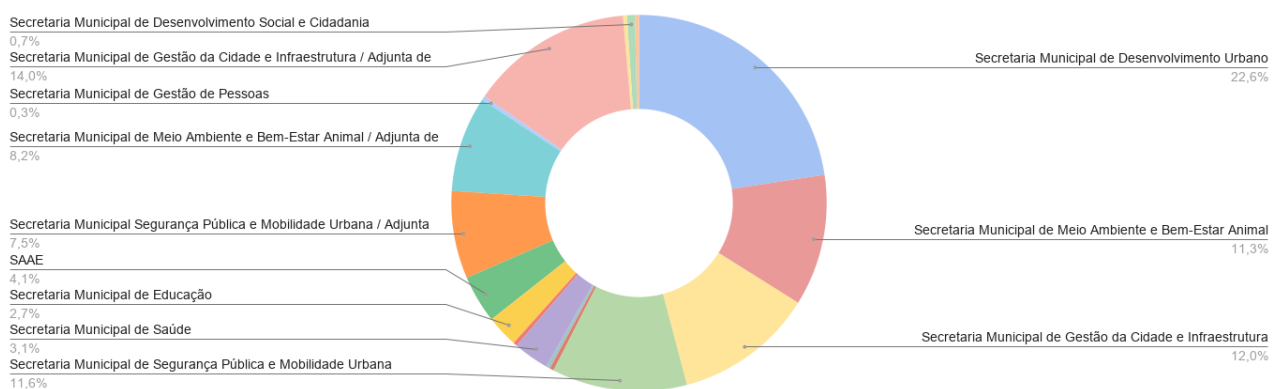


Tabela 2 - Quantidade de manifestações registradas anônimas ou *em sigilo* de 01 a 31/08/2026 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
ANÔNIMO	354
SIGILOSO	191

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 | e-mail

No período entre 01 a 31 de agosto de 2026, a Ouvidoria realizou principalmente atendimento via formulários preenchidos no site (60,6%), seguido de encaminhamento via telefone (37,1%) e 13 atendimentos presenciais.

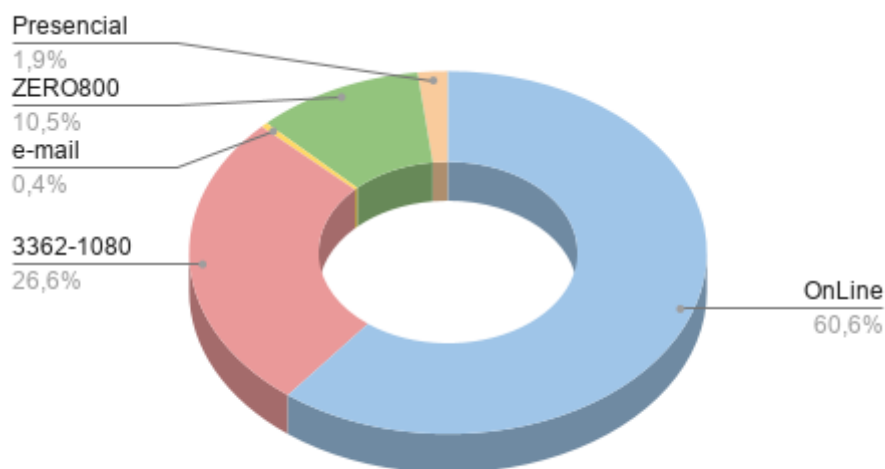
Tabela 3 - Manifestações registradas de 01 a 31/08/2026 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	13
Formulário site (on-line)	487
Telefone (3362-1080)	183
Telefone (0800 770 1552)	72
E-mail	03

8

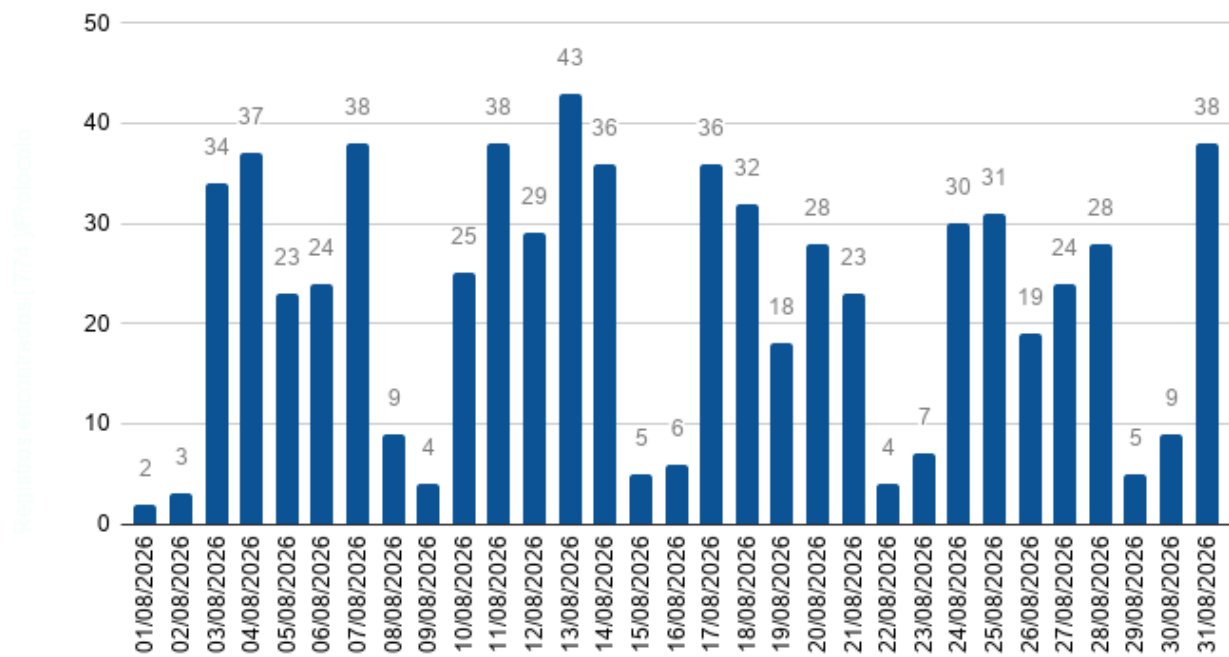
Obs.: número reduzido de protocolos via 0800, pois houve problemas técnicos na linha.

Gráfico 2 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 31/08/2026 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.



Demanda por dia

Gráfico 3 – Total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/08/2026.



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

No mês de agosto, a Ouvidoria recebeu, em suas **denúncias (55,5%)** dos munícipes, seguido de solicitações, reclamações, elogios e sugestões, respectivamente.

Tabela 4 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 31/08/2026.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias	382
Elogios	07

Reclamações	140
Solicitações	154
Sugestões	05

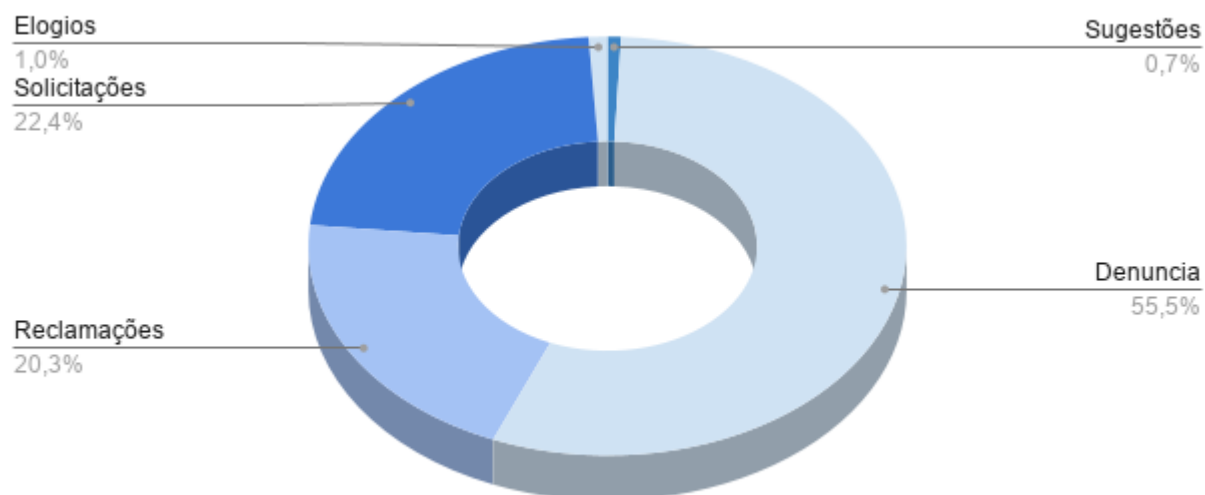


Gráfico 4 – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/08/2026.

Secretarias Municipais

No mês de agosto, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura/Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano (35%), Secretaria Municipal de Saúde (15,3%) e Secretaria

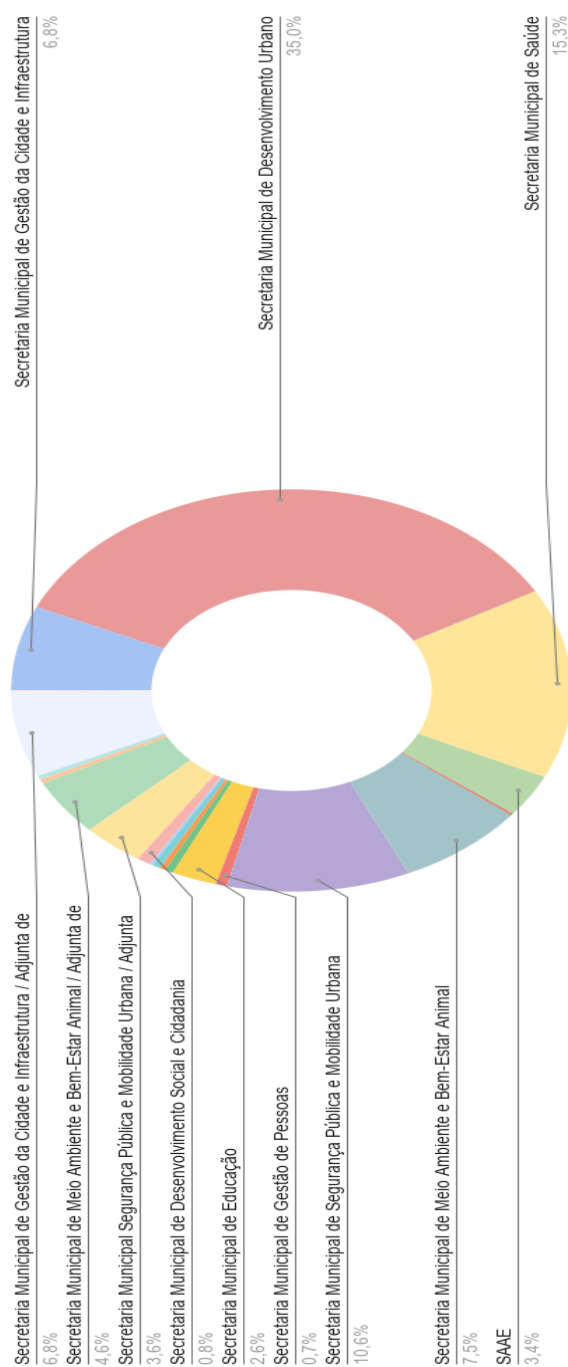
Municipal de Desenvolvimento Rural e Bem-Estar Animal/Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Bem - Estar Animal (12,1%).

Tabela 5 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 31/08/2026.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural	2
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania	5
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	215
Secretaria Municipal de Educação	16
Secretaria Municipal de Fazenda	1
Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura	42
Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura / Adjunta de Conservação e Qualidade Urbana	42
Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura / Adjunta de Obras Públicas	3
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas	4
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano	1
Secretaria Municipal de Justiça	3
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Bem-Estar Animal	46
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Bem-Estar Animal / Adjunta de Bem-Estar Animal	28
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Bem-Estar Animal / Adjunta de Meio Ambiente	2
Secretaria Municipal de Saúde	94
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Mobilidade Urbana	65
Secretaria Municipal de Serviços Públicos	1
Secretaria Municipal Segurança Pública e Mobilidade Urbana / Adjunta de Mobilidade Urbana	22
Secretaria Municipal Segurança Pública e Mobilidade Urbana / Adjunta de Segurança Pública	2

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

Gráfico 5 – Porcentagem de protocolos recebidos pelas Secretarias Municipais, no período de 01 a 31/08/2026.



Regiões e Bairros

No mês de agosto, tanto a região “5” recebeu o maior número de manifestações (178 protocolos), seguida da região “6” (107 protocolos), região “3” (96 protocolos), região “4” (92 protocolos), região “7” (86 protocolos), região “2” (80 protocolos), região “1” (45 protocolos), região “8” (03 protocolos) e região “9” (01 protocolos) - apresentados no gráfico 6. Os bairros que receberam mais de 05 protocolos foram informados na tabela 6.

Tabela 6 – Quantidade de manifestações recebidas, por bairro (com mais de 05 protocolos registrados), no período de 01 a 31/08/2026.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Azulville	6
Centro	57
Cidade Jardim	11
Conjunto Habitacional Santa Angelina	11
Jardim Bandeirantes	16
Jardim Cardinali	9
Jardim Cruzeiro do Sul	12
Jardim Embaré	7
Jardim Ipanema	16
Jardim Jockey Clube	6
Jardim Lutfalla	11
Jardim Nova Santa Paula	13
Jardim Nova São Carlos	6
Jardim Ricetti	6
Jardim Santa Tereza	7
Jardim São João Batista	6
Jardim Tangará	6
Loteamento de Interesse Social Cidade Aracy	52
Parque Residencial Maria Stella Fagá	10
Parque Santa Felícia Jardim	24
Residencial Constantino Amstalden (São Carlos VIII)	7
Residencial Deputado José Zavaglia	10
Residencial Eduardo Abdelnur	9
Residencial Itamarati	9
Vila Bela Vista	6
Vila Boa Vista 1	21
Vila Brasília	24

Vila Costa Do Sol	24
Vila Lutfalla	6
Vila Monte Carlo	6
Vila Monteiro Gleba 1	10
Vila Nery	8
Vila Prado	16
Vila Santa Isabel	6
Vila São José	8

Gráfico 6 – Quantidade de manifestações recebidas conforme as regiões, no período de 01 a 31/08/2026.

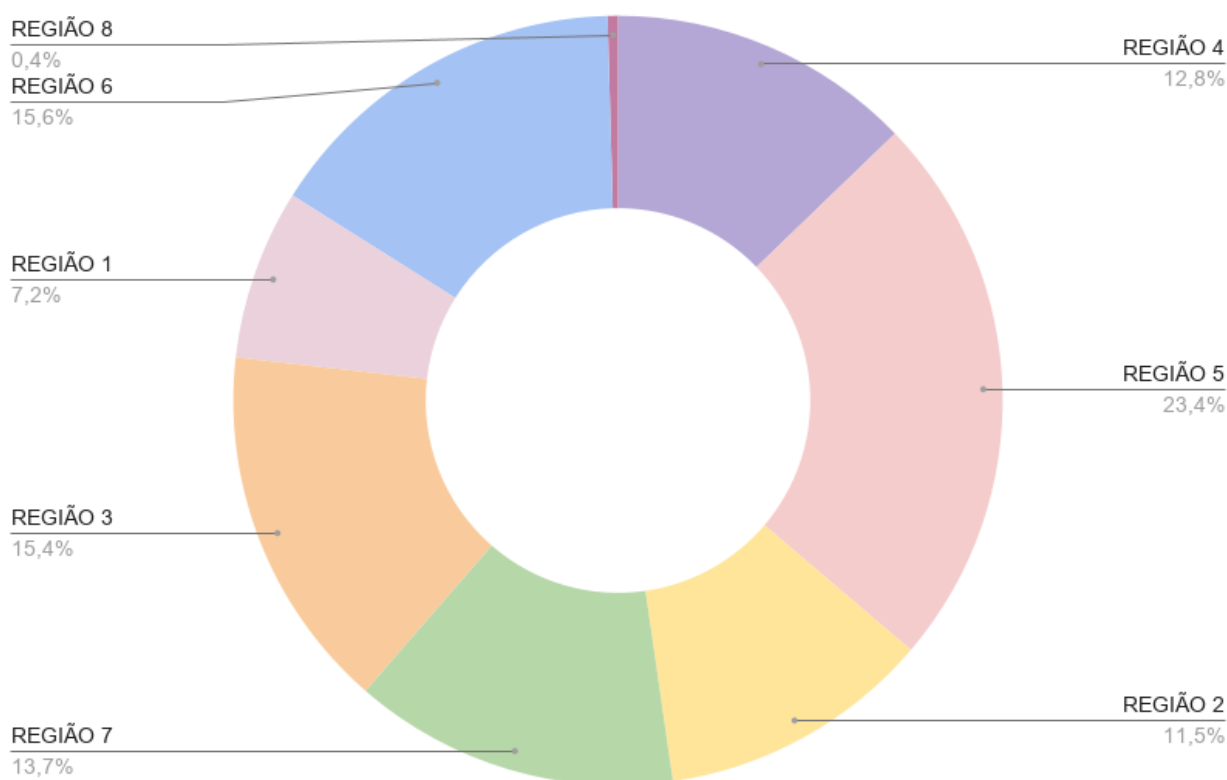
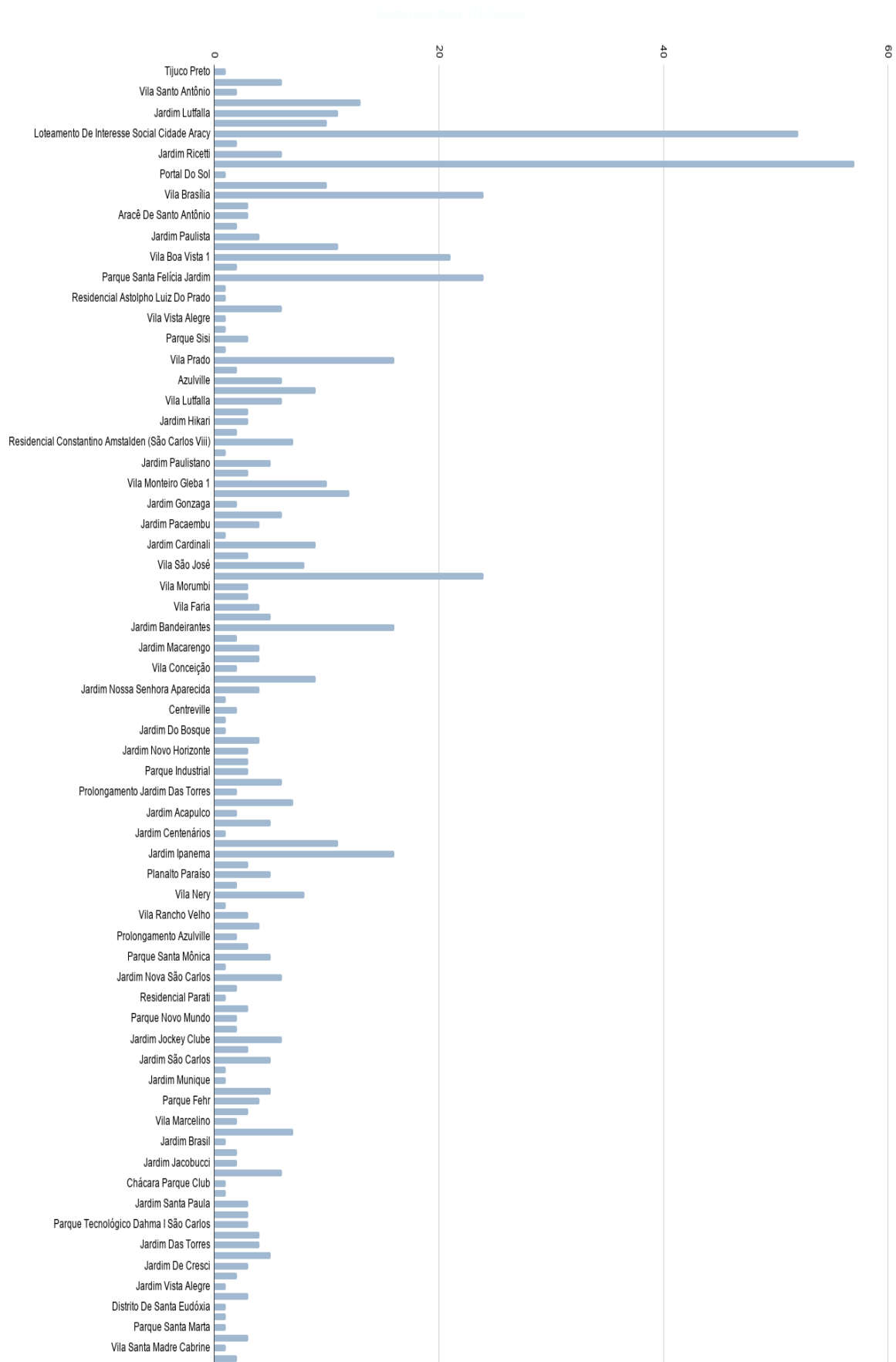


Gráfico 6.1 – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 31/08/2026



Tipos de Demandas

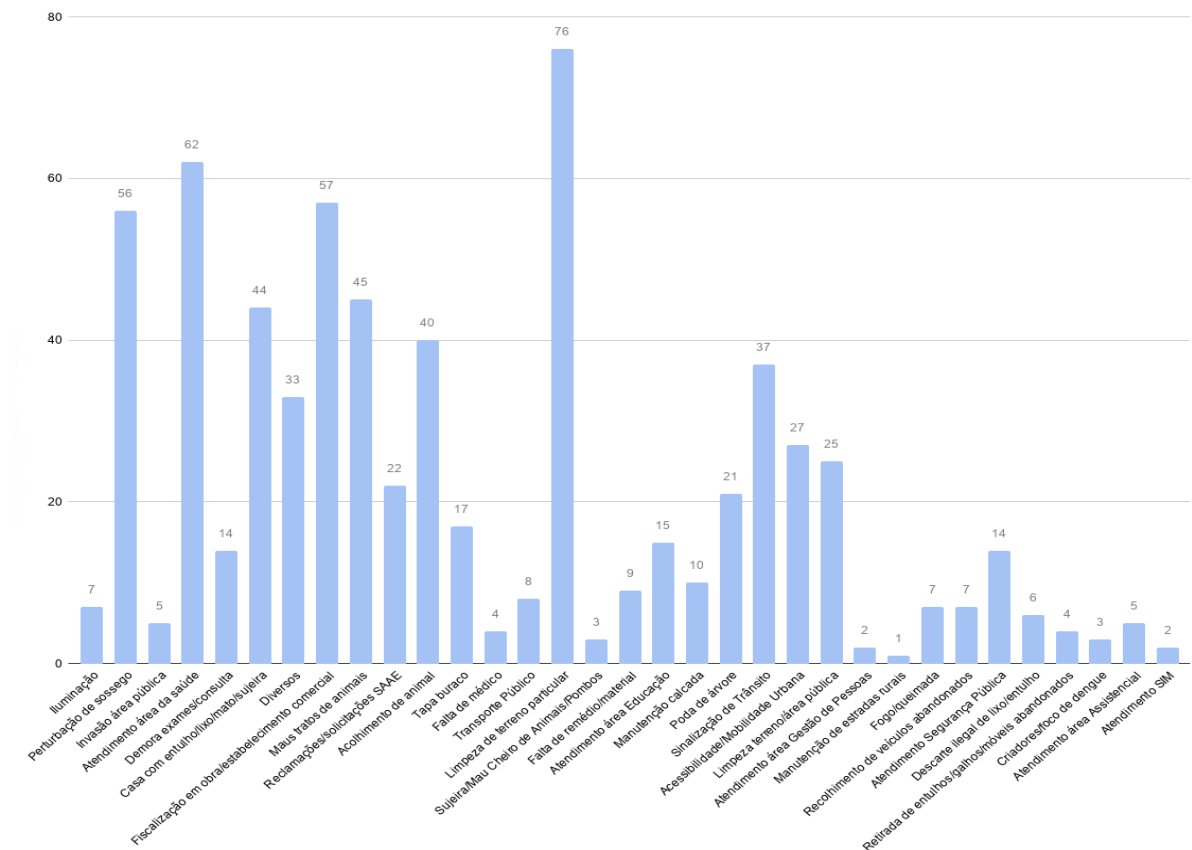
As demandas mais recebidas no mês de agosto foram “*Limpeza de terreno particular (76)*”, “*Atendimento área da saúde (62)*”, “*Fiscalização em obra/estabelecimento comercial (57)*”; “*Perturbação de sossego (56)*” e “*Maus tratos de animais (45)*” respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 250 protocolos.

Tabela 7 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/08/2026.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acessibilidade/Mobilidade Urbana	27
Acolhimento de animal	40
Atendimento área Assistencial	5
Atendimento área da saúde	62
Atendimento área Educação	15
Atendimento área Gestão de Pessoas	2
Atendimento Segurança Pública	14
Atendimento SIM	2
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	44
Criadores/foco de dengue	3
Demora exames/consulta	14
Descarte ilegal de lixo/entulho	6
Diversos	33
Falta de médico	4
Falta de remédio/material	9
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	57
Fogo/queimada	7
Iluminação	7
Invasão área pública	5
Limpeza de terreno particular	76
Limpeza terreno/área pública	25

Manutenção calçada	10
Manutenção de estradas rurais	1
Maus tratos de animais	45
Perturbação de sossego	56
Poda de árvore	21
Reclamações/solicitações SAAE	22
Recolhimento de veículos abandonados	7
Retirada de entulhos/galhos/móveis abandonados	4
Sinalização de Trânsito	37
Sujeira/Mau Cheiro de Animais/Pombos	3
Tapa buraco	17
Transporte Público	8

Gráfico 7 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/08/2026.



RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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



Prefeitura Municipal de São Carlos

Ouvidoria do Município

Resultados da Pesquisa de Satisfação

Total de respostas: 45523										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	34392	5743	3569	429	1390	34450	6067	3383	410	1213
Percentual	75.55%	12.62%	7.84%	0.94%	3.05%	75.68%	13.33%	7.43%	0.90%	2.66%

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 do Município, decidiu-se por bem reforçar qual o papel da OM com todas as secretarias através de ofício (contendo demandas não respondidas do mês a que se refere este relatório – 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 da Ouvidora para que possa junto aos secretários municipais/secretários adjuntos/diretores/chefes de seção solicitar maior adesão ao sistema OM.

Conforme resultados de pesquisa de satisfação a OM 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) e realizando sempre através de atendimento a educação do cliente para que este saiba que há o Canal do Cidadão.