



Prefeitura Municipal de São Carlos
Ouvidoria do Município

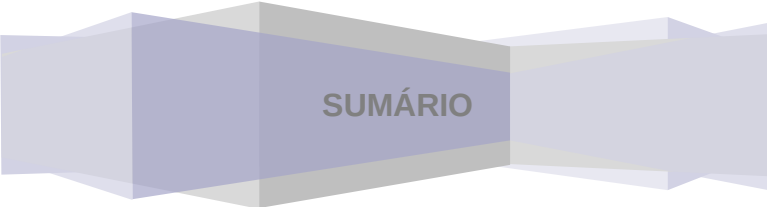
RELATÓRIO MENSAL

Setembro 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.....	19
RESPOSTA PARA MELHORIA.....	19

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 30 de setembro 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.

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 setembro de 2026, a Ouvidoria registrou 669 manifestações, excluídas as duplicidades.

Tabela 1 - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 30/09/2026 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	669
Duplicidades	26
TOTAL	695
Protocolos não respondidos*	336

*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 30/09/2026 no sistema ouvidoria.

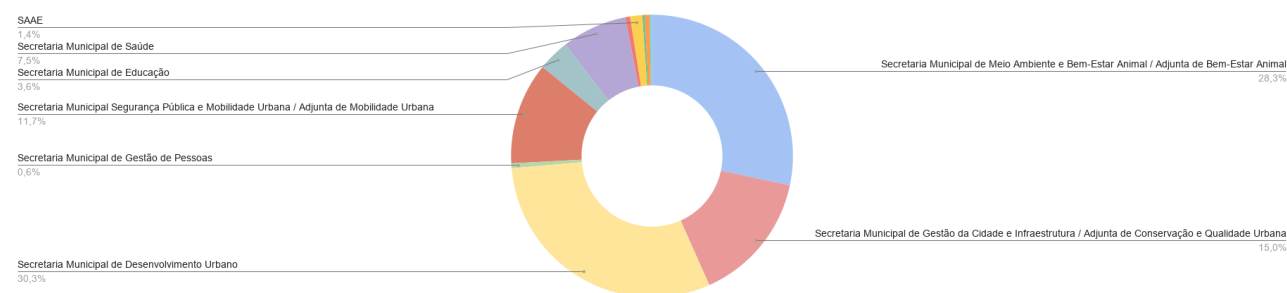


Tabela 2 - Quantidade de manifestações registradas anônimas ou *em sigilo* de 01 a 30/09/2026 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
---------------	--------------------------------------

ANÔNIMO	262
SIGILOSO	208

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

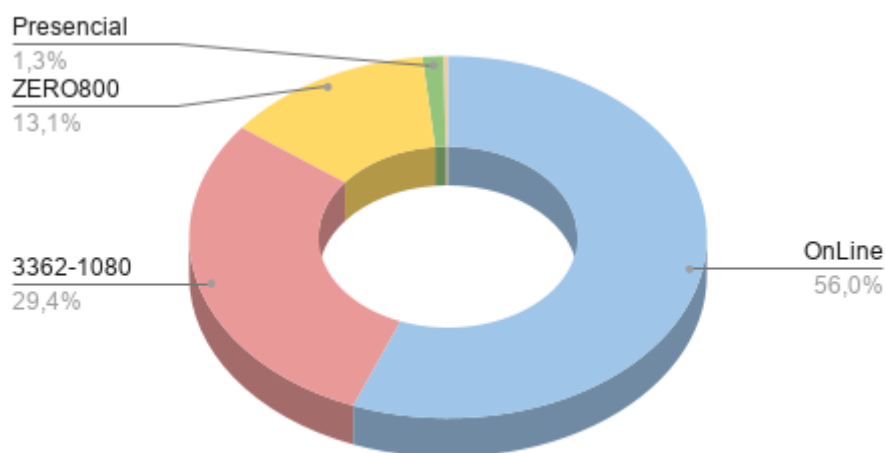
No período entre 01 a 30 de setembro de 2026, a Ouvidoria realizou principalmente atendimento via formulários preenchidos no site (56%), seguido de encaminhamento via telefone (42,5%) e 09 atendimentos presenciais.

Tabela 3 - Manifestações registradas de 01 a 30/09/2026 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	09
Formulário site (on-line)	204
Telefone (3362-1080)	389
Telefone (0800 770 1552)	91
E-mail	02

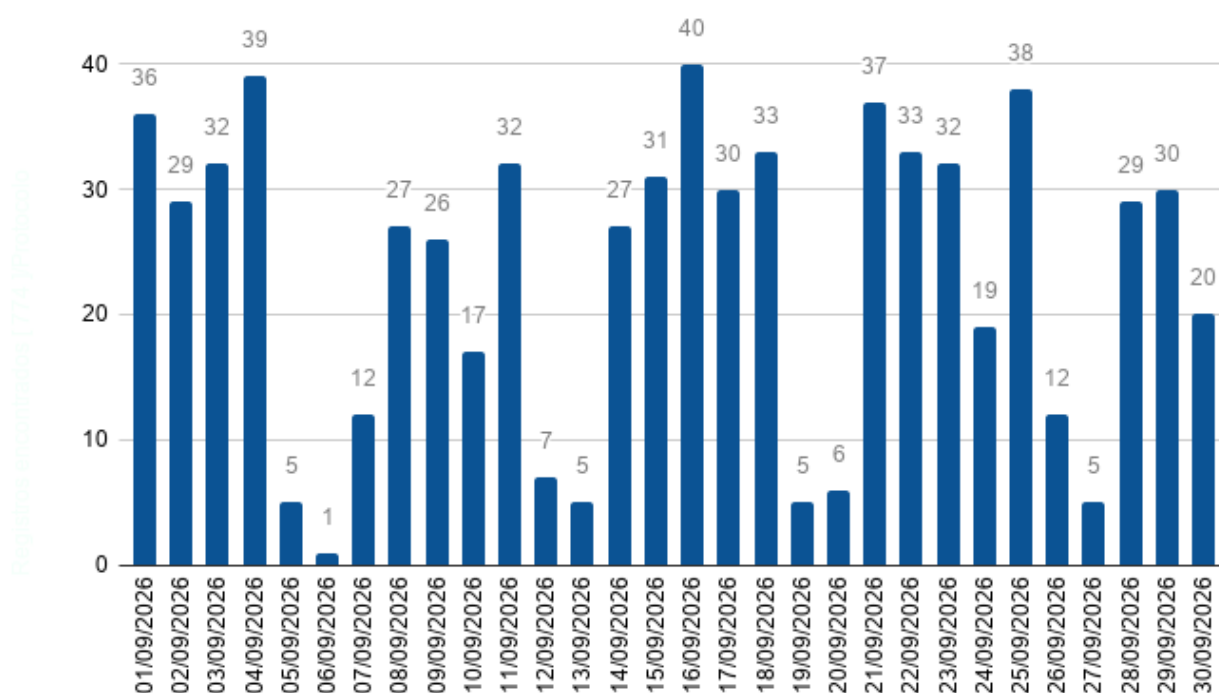
Obs.: número reduzido de protocolos via 0800, pois houve problemas técnicos na linha.

Gráfico 2 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 30/09/2026 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 30/09/2026.



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

No mês de setembro, a Ouvidoria recebeu, em suas **denúncias (52,9%)** 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 30/09/2026.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias	368
Elogios	06
Reclamações	132

Solicitações	181
Sugestões	08

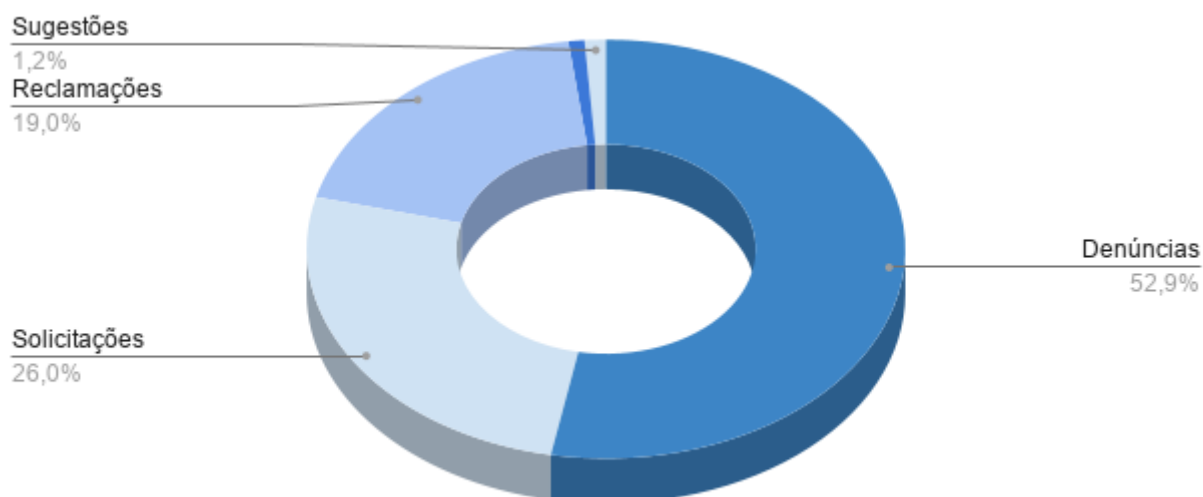


Gráfico 4 – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 30/09/2026.

Secretarias Municipais

No mês de setembro, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano (31%), Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Bem-Estar Animal / Adjunta de Bem-Estar Animal (18,4%) e Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura / Adjunta de Conservação e Qualidade Urbana (17,9%).

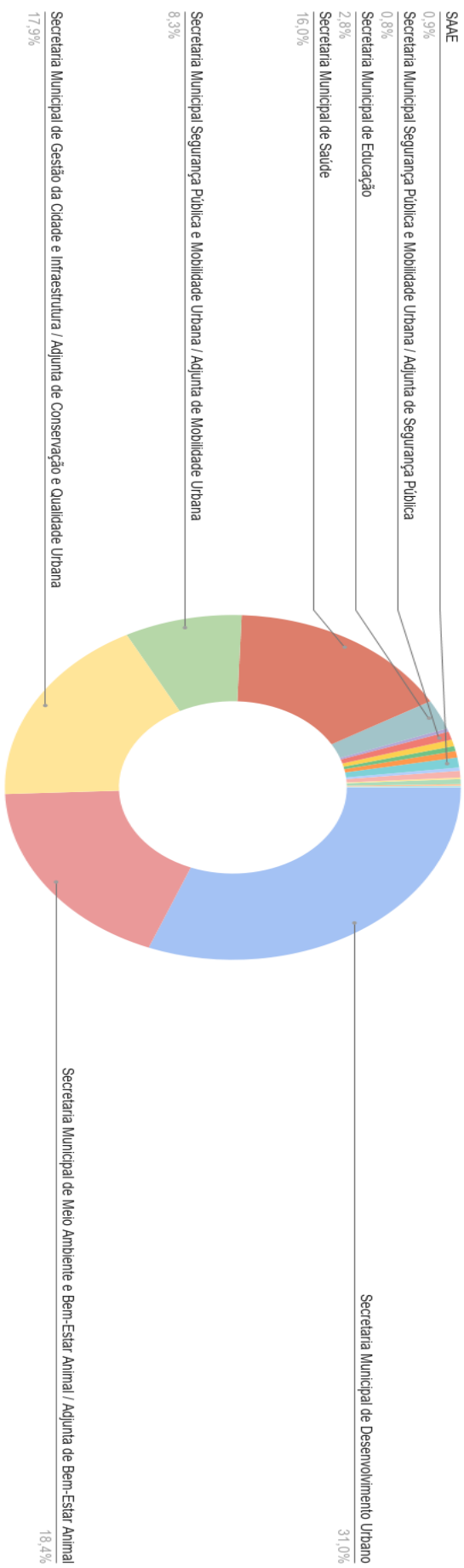
Tabela 5 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 30/09/2026.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Gabinete do Prefeito	2

Secretaria Municipal de Cultura e Turismo	1
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia	4
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural	4
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania	3
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	201
Secretaria Municipal de Educação	18
Secretaria Municipal de Fazenda	4
Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura / Adjunta de Conservação e Qualidade Urbana	116
Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura / Adjunta de Obras Públicas	1
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas	2
Secretaria Municipal de Habitação Social e Regularização Fundiária	1
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Bem-Estar Animal / Adjunta de Bem-Estar Animal	119
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Bem-Estar Animal / Adjunta de Meio Ambiente	3
Secretaria Municipal de Saúde	104
Secretaria Municipal Segurança Pública e Mobilidade Urbana / Adjunta de Mobilidade Urbana	54
Secretaria Municipal Segurança Pública e Mobilidade Urbana / Adjunta de Segurança Pública	5
 Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE	 06
VAZIAS (*)	47

(*) 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 30/09/2026.



Regiões e Bairros

No mês de setembro, tanto a região “5” recebeu o maior número de manifestações (195 protocolos), seguida da região “3” (116 protocolos), região “6” (110 protocolos), região “2” (88 protocolos), região “7” (66 protocolos), região “4” (64 protocolos), região “1” (47 protocolos), região “8” (08 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 30/09/2026.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Arnon De Melo (São Carlos V)	20
Centro	69
Cidade Jardim	10
Conjunto Habitacional Santa Angelina	15
Distrito De Água Vermelha	8
Jardim Bandeirantes	7
Jardim Beatriz	9
Jardim Bethânia	6
Jardim Botafogo	8
Jardim Brasil	8
Jardim Cruzeiro Do Sul	11
Jardim Embaré	11
Jardim Hikari	6
Jardim Ipanema	12
Jardim Jockey Clube	10
Jardim Nova Santa Paula	11
Jardim Pacaembu	7
Jardim Ricetti	8
Jardim Santa Maria II	7
Jardim São Carlos	12
Jardim Social Antenor Garcia	7
Jardim Tangará	7
Loteamento De Interesse Social Cidade Aracy	38
Núcleo Residencial Dr. Silvio Villari	6
Parque Douradinho	6
Parque Santa Felícia Jardim	22
Parque Santa Mônica	7

Planalto Paraíso	11
Residencial Constantino Amstalden (São Carlos VIII)	10
Residencial Deputado José Zavaglia	7
Residencial Itamarati	7
Samambaia Residencial	8
Vila Boa Vista 1	9
Vila Brasília	11
Vila Costa Do Sol	6
Vila Marcelino	6
Vila Monteiro Gleba 1	17
Vila Nery	11
Vila Prado	23
Vila Santa Isabel	10
Vila São José	9

Gráfico 6 – Quantidade de manifestações recebidas conforme as regiões, no período de 01 a 30/09/2026.

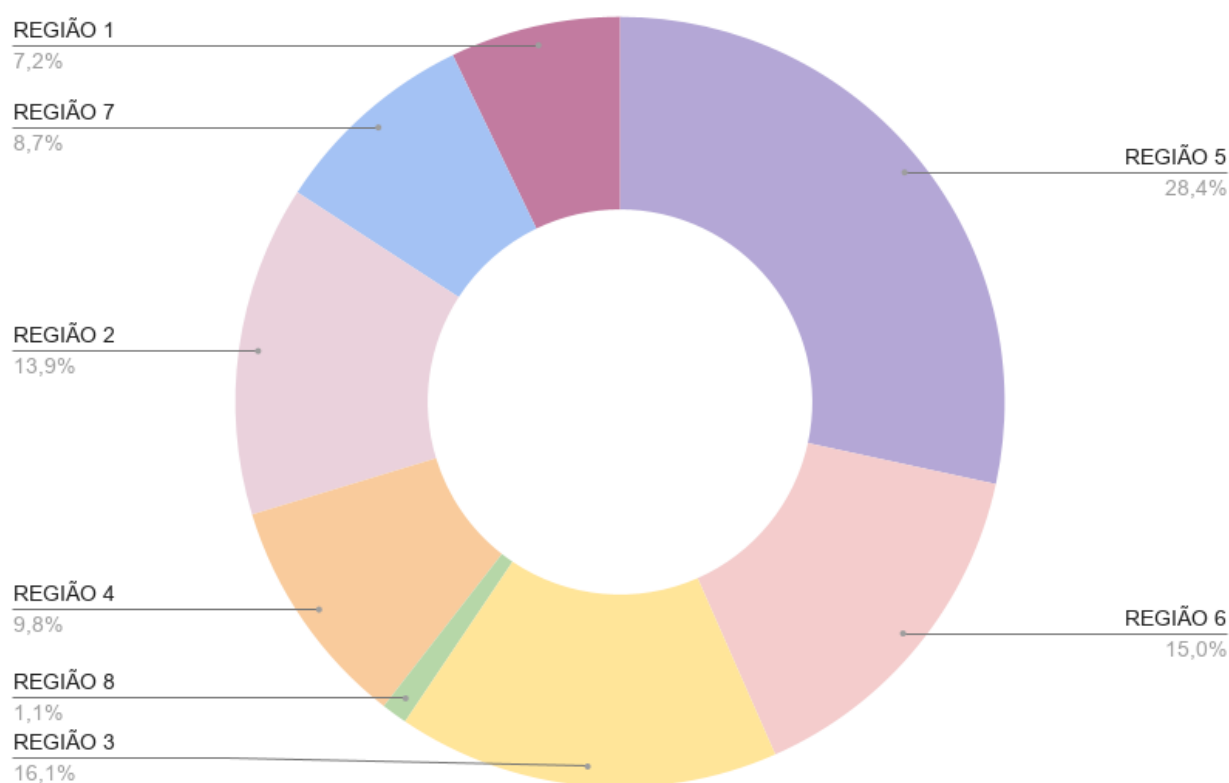
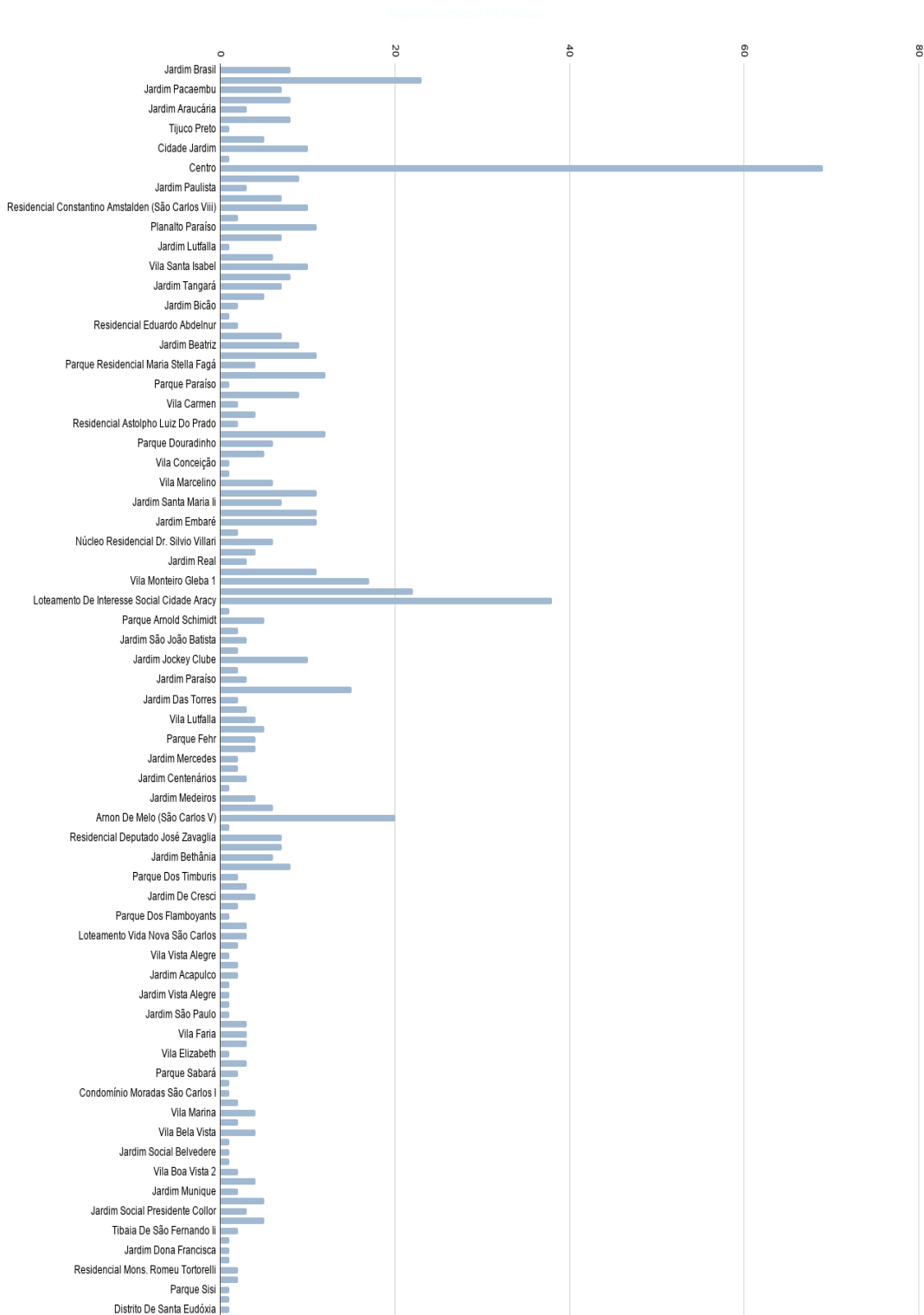


Gráfico 6.1 – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 30/09/2026



Tipos de Demandas

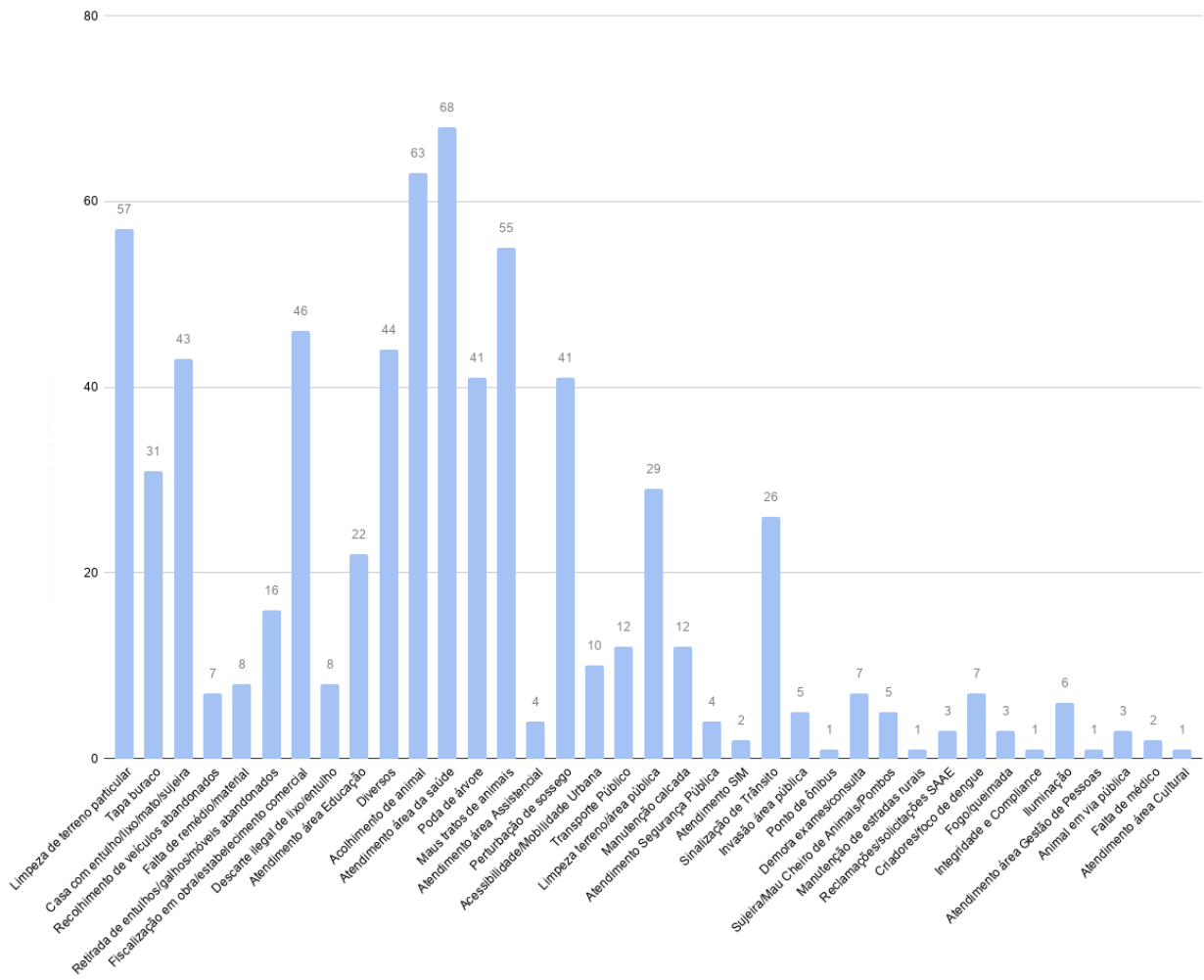
As demandas mais recebidas no mês de setembro foram “Atendimento área da saúde (68)”, “Acolhimento de animal (63)”, “Limpeza de terreno particular (57)”; “Maus tratos de animais (55)” e “Fiscalização em obra/estabelecimento comercial (46)” respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 250 protocolos.

Tabela 7 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/09/2026.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acessibilidade/Mobilidade Urbana	10
Acolhimento de animal	63
Animal em via pública	3
Atendimento área Assistencial	4
Atendimento área Cultural	1
Atendimento área da saúde	68
Atendimento área Educação	22
Atendimento área Gestão de Pessoas	1
Atendimento Segurança Pública	4
Atendimento SIM	2
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	43
Criadores/foco de dengue	7
Demora exames/consulta	7
Descarte ilegal de lixo/entulho	8
Diversos	44
Falta de médico	2
Falta de remédio/material	8
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	46
Fogo/queimada	3
Iluminação	6
Integridade e Compliance	1

Invasão área pública	5
Limpeza de terreno particular	57
Limpeza terreno/área pública	29
Manutenção calçada	12
Manutenção de estradas rurais	1
Maus tratos de animais	55
Perturbação de sossego	41
Poda de árvore	41
Ponto de ônibus	1
Reclamações/solicitações SAAE	3
Recolhimento de veículos abandonados	7
Retirada de entulhos/galhos/móveis abandonados	16
Sinalização de Trânsito	26
Sujeira/Mau Cheiro de Animais/Pombos	5
Tapa buraco	31
Transporte Público	12

Gráfico 7 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/09/2026.



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.