



Prefeitura Municipal de São Carlos
Ouvidoria do Município

RELATÓRIO ANUAL

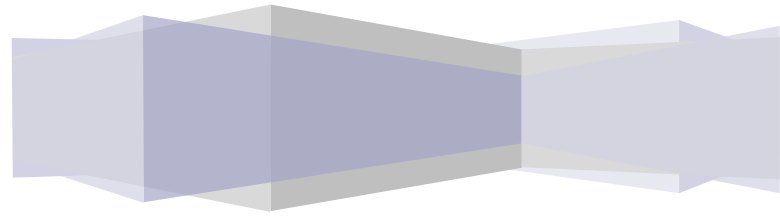
Janeiro a dezembro 2024

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

CONSELHO DE USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO

Adriana A. Antunes

Juliana K. Navari



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
OBJETIVO.....	3
METODOLOGIA.....	3
EXECUÇÃO.....	4
RESULTADOS.....	5
Análise Geral.....	5
Análise por Categoria.....	9
Origem.....	9
Demandas por dia.....	11
Tipos de manifestações.....	12
Secretarias Municipais.....	13
Regiões e Bairros.....	15
Tipos de demandas.....	22
RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	27
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27

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 de janeiro a 31 de dezembro de 2024, 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 é gerado 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.

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
	3362-1080	
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 ano de 2024, a Ouvidoria registrou 6105 manifestações, excluídas as duplicidades.

Tabela 1 - Quantidade de manifestações registradas de 01/01/2024 a 31/12/2024 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	6105
Duplicidade	292
TOTAL	6397
Protocolos não respondidos	2512

Tabela 2 – Comparativo anual da quantidade total de manifestações registradas no sistema ouvidoria.

Ano	Total Manifestação
2020	4.390
2021	5.270
2022	7.748
2023	7.277
2024	6.397

Em comparação com o ano de 2023, constatou-se uma redução de 880 manifestações registradas.

Gráfico 1 - Comparativo anual da quantidade total de manifestações.

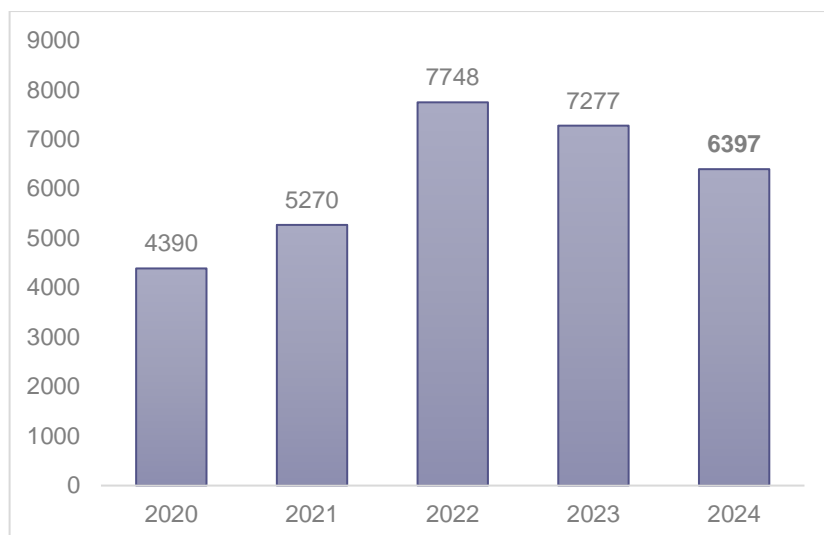
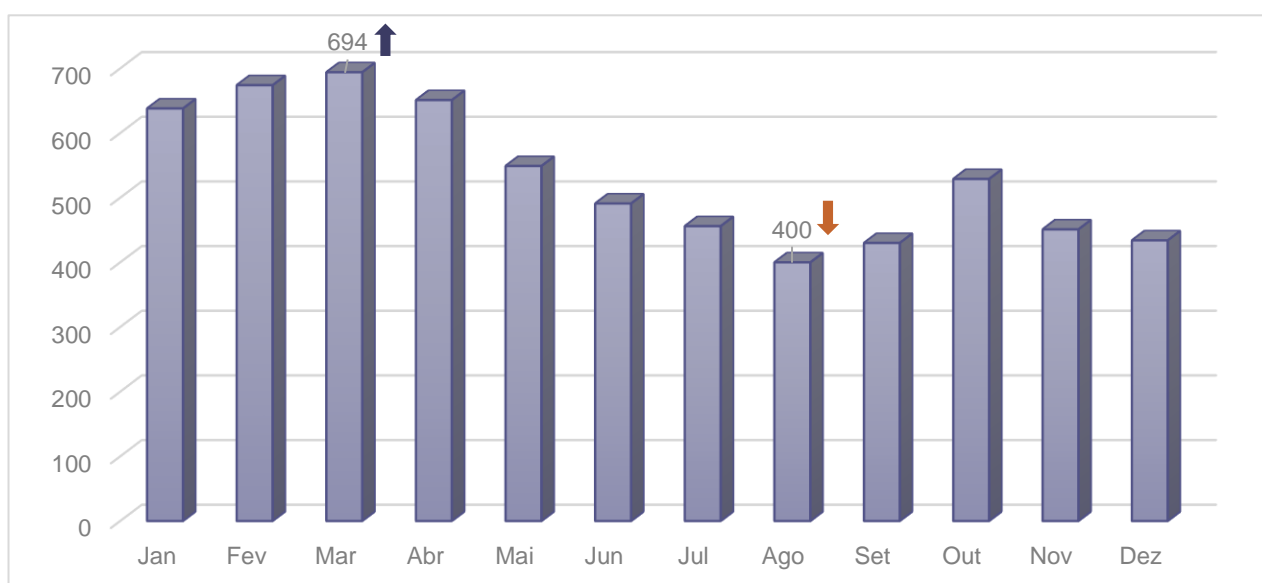


Tabela 3 - Quantidade total de manifestações registradas mensalmente, no sistema ouvidoria, de janeiro a dezembro de 2024.

Jan.	Fev.	Mar.	Abril	Mai	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez	Total
638	674	694	651	549	491	456	400	430	529	451	434	6397

Gráfico 2 - Quantidade total de manifestações registradas mensalmente no sistema ouvidoria, de janeiro a dezembro de 2024.

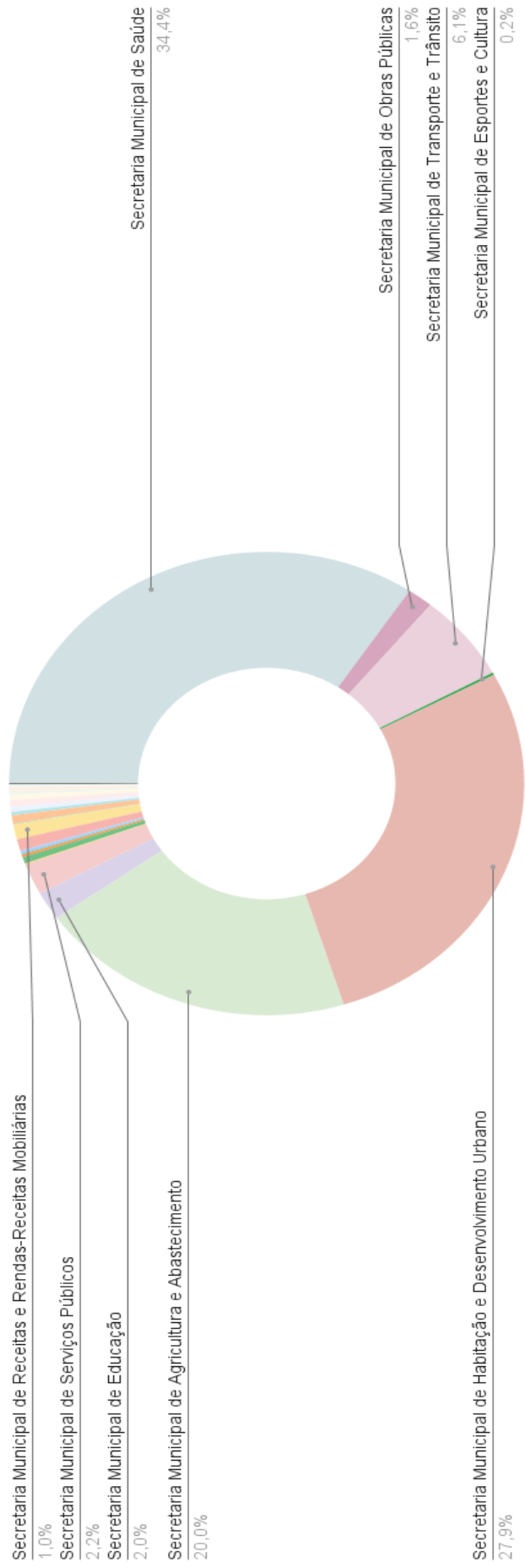


No ano de 2024, é possível verificar que no primeiro quadrimestre há mais manifestações registradas comparado ao ano todo, a maioria delas registradas na forma de denúncia pela demanda em “Limpeza de terreno particular” e na forma de solicitações pela demanda em “Limpeza terreno/área pública”. O mês de “março” foi o que registrou mais demandas (694 protocolos), já o mês de “agosto” (400 protocolos) o mês com menos registros. A média mensal de protocolos registrados é aproximadamente 530 protocolos/mês.

Tabela 4 - Quantidade de manifestações registradas em sigilo de 01/01/2024 a 31/12/2024 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO	3882

Gráfico 3 – Porcentagem com os protocolos não respondidos, registrados de 01/01/2024 a 31/12/2024 no sistema ouvidoria.



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 de janeiro a 31 de dezembro de 2024, a Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (60%), seguido de meios digitais Online (36,9%) e 199 atendimentos presenciais.

Tabela 5 - Manifestações registradas de 01 a 31/12/2024 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	199
Formulário site	2279
Telefone (3362 1080)	2453
Telefone (0800 770 1552)	1385
E-mail	81

Gráfico 4.1 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 31/12/2024 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

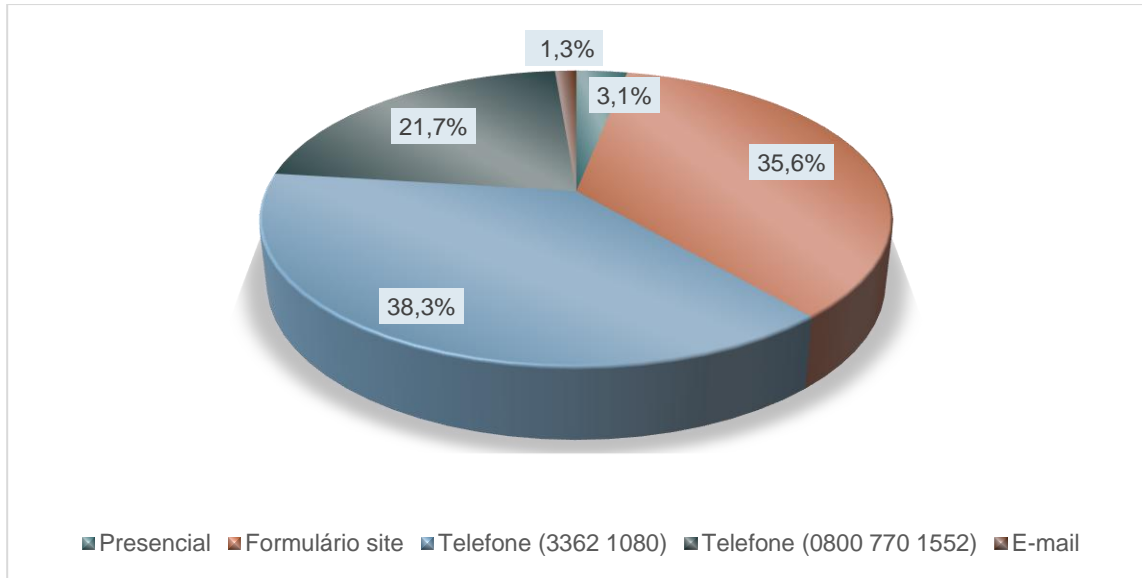
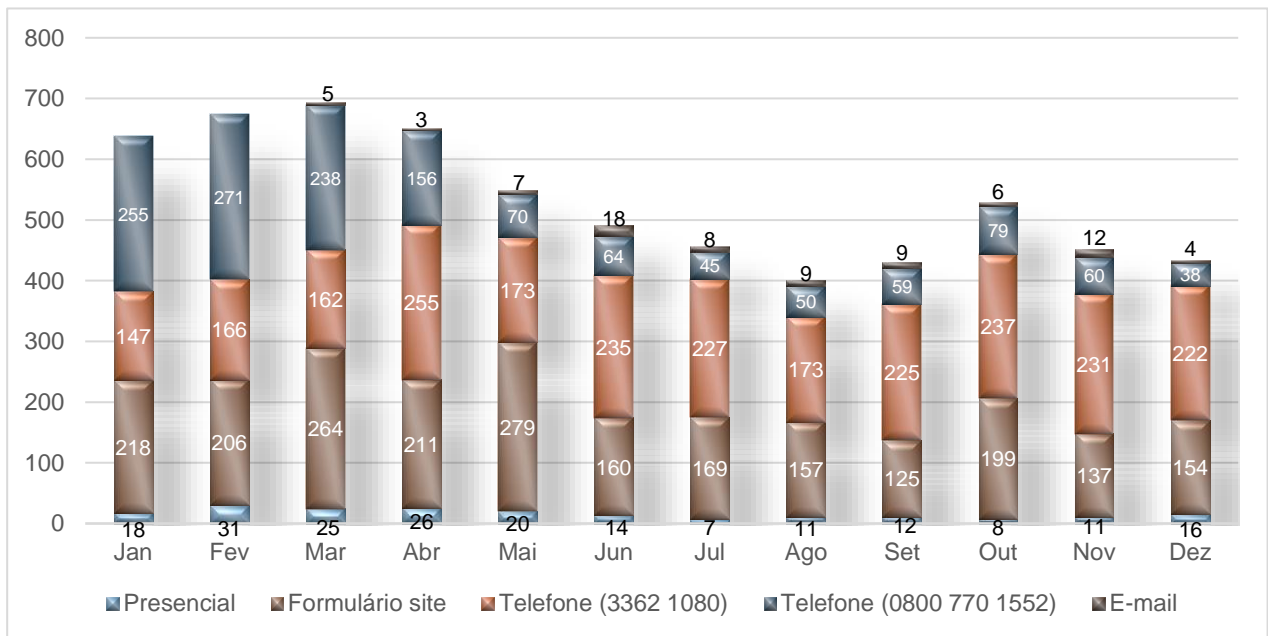
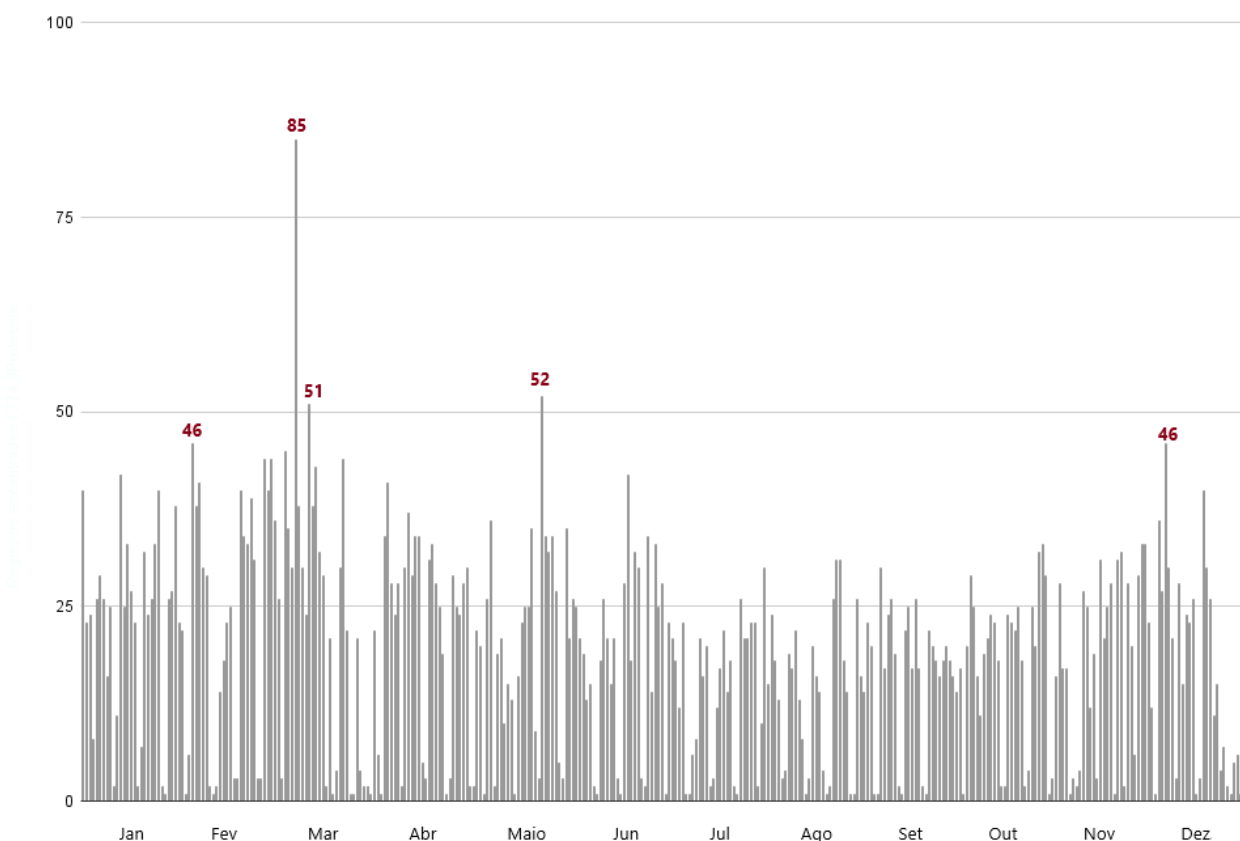


Gráfico 4.2 – Comparativo mensal com as manifestações registradas de 01 a 31/12/2024 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.



Demanda por dia

Gráfico 5 - Quantidade total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria, de janeiro a dezembro de 2024.



No ano de 2024, houve uma média de 25 protocolos gerados por dia (desconsiderando sábados, domingos e feriados). É possível constatar que o dia com mais registros de protocolos é a data de 11/03/2024, sexta-feira (85 protocolos); em um recorte mês a mês as datas com mais demandas são respectivamente em ordem decrescente: 11/03/2024, segunda-feira (85 protocolos); 20/05/2024, segunda-feira (52 protocolos); 14/03/2024, quinta-feira (51 protocolos); 05/02/2024, segunda-feira (46 protocolos); 04/12/2024, quarta-feira (46 protocolos); 04/03/2024, segunda-feira (45 protocolos); 26/02/2024, segunda-feira (44 protocolos); 28/02/2024, quarta-feira (44 protocolos); 20/03/2024, quarta-feira (44 protocolos); 18/03/2024, segunda-feira (43 protocolos); 15/01/2024, segunda-feira (42 protocolos). Comparando informações e estratificando por amostragem concluímos que segunda-feira é o dia da semana de maior quantidade de protocolos registrados na Ouvidoria.

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

No ano de 2024, a Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncias (46,3%)** dos munícipes, seguido de solicitações (33,9%), reclamações (18,2%), elogios (0,9%) e sugestões (0,7%), respectivamente.

Tabela 6 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 31/12/2024.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	2963
Elogio	61
Reclamação	1164
Solicitação	2165
Sugestão	44

Gráfico 6.1 – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/12/2024 discriminadas conforme a categoria (tipos de manifestações).

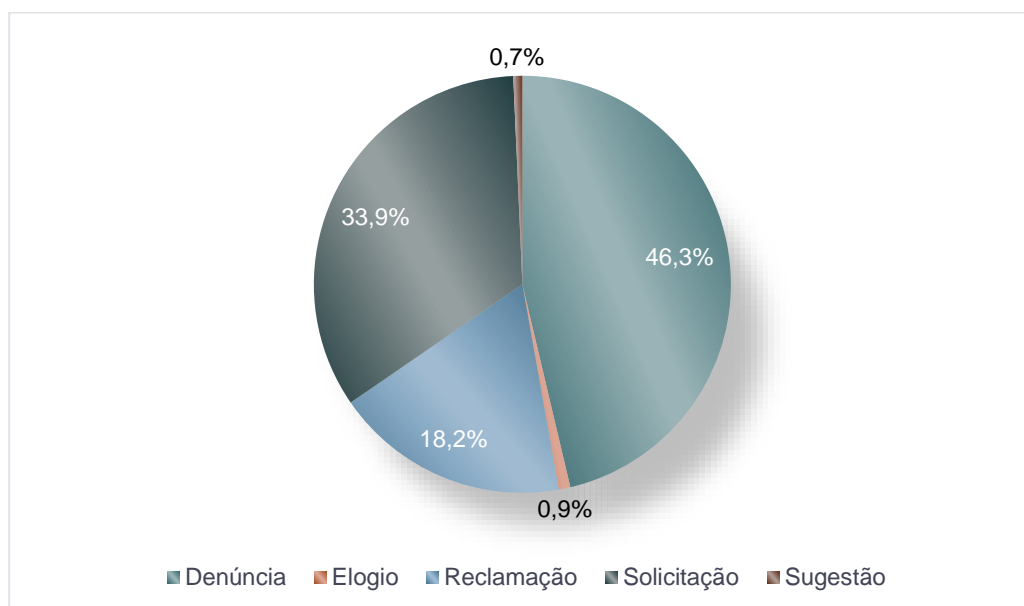
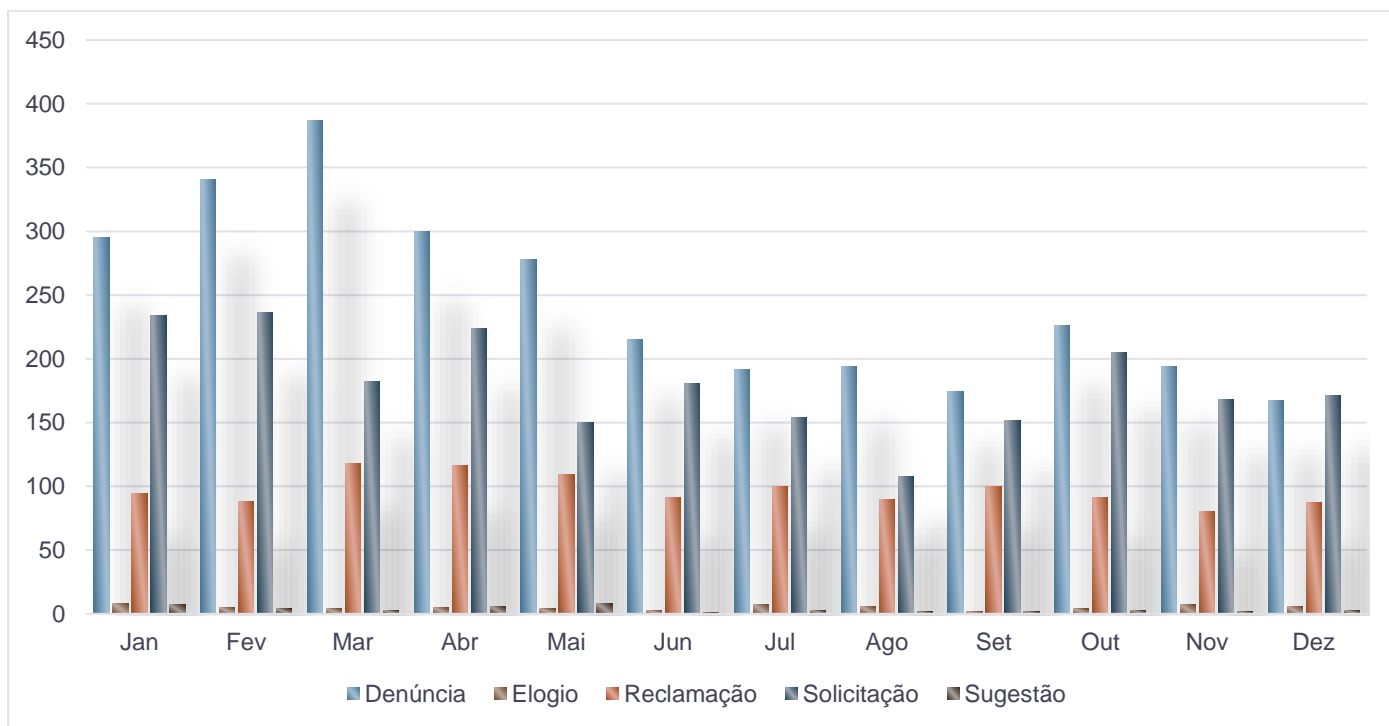


Gráfico 6.2 – Comparativo mensal com as manifestações registradas de 01 a 31/12/2024 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a categoria (tipos de manifestações).



Secretarias Municipais

No ano de 2024, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (34,6%), Secretaria Municipal de Serviços Públicos (19,6%), Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (16,3%) e Secretaria Municipal de Saúde (14%).

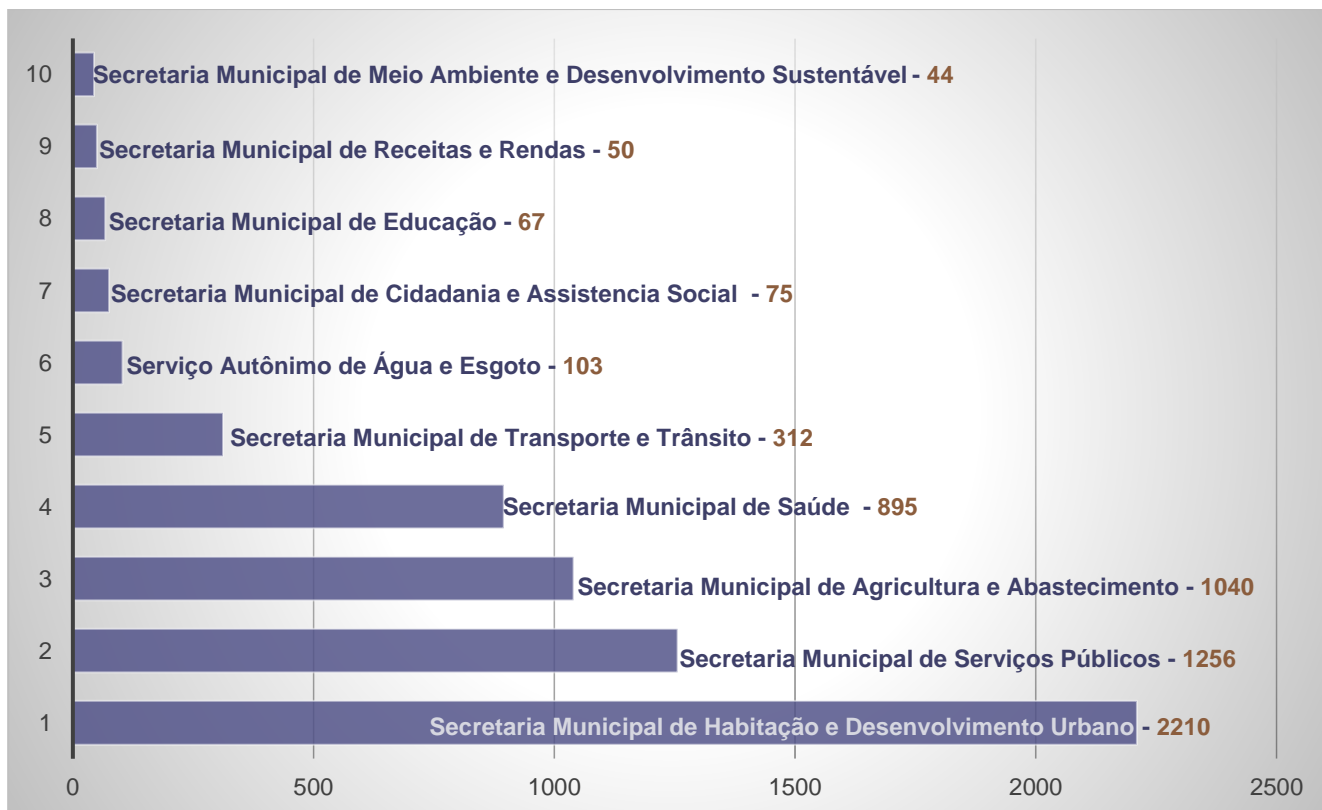
Tabela 7 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Autarquias/Fundações/Secretarias Municipais, no período de 01 a 31/12/2024.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPDMR)	05
Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SMAA)	1040

Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social (SMCAS)	75
Secretaria Municipal de Ciência, Tecnologia e Inovação (SMCTI)	0
Secretaria Municipal de Comunicação (SMC)	06
Secretaria Municipal de Educação (SME)	67
Secretaria Municipal de Esportes e Cultura (SMEC)	21
Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	06
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	19
Secretaria Municipal de Governo (SMG)	04
Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano (SMHDU)	2210
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SMMADS)	44
Secretaria Municipal de Obras Públicas (SMOP)	41
Secretaria Municipal de Receitas e Rendas (SMRR)	50
Secretaria Municipal de Relações Legislativas e Institucionais (SMRLI)	06
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	895
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social (SMSPDS)	36
Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SMSP)	1256
Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (SMTT)	312
Secretaria Municipal de Turismo, Emprego e Renda (SMTER)	03
Secretaria Municipal Especial de Infância e Juventude (SMEIJ)	08
Autarquias e Fundações	
Fundação Educacional São Carlos - FESC	03
Fundação PRÓ-MEMÓRIA	02
Progresso e Habitação de São Carlos - PROHAB	04
Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE	103
Vazias (*)	181

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

Gráfico 7 – Classificação das dez Autarquias/Fundações/Secretarias Municipais que mais receberam protocolos, no período de 01 a 31/12/2024.



De janeiro a dezembro de 2024, a maior parte das manifestações foram encaminhadas para a Secretaria Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano, com a maior demanda de “Limpeza de Terreno Particular”, em segundo lugar a Secretaria Municipal de Serviços Públicos, com a maior demanda em “Limpeza terreno/área pública”, seguida da Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento, com as duas demandas maiores “Maus tratos de animais” e “Acolhimento de animal”. A Secretaria Municipal de Saúde foi a quarta secretaria que recebeu o maior número de manifestações (14% do total) e em sua maioria com a demanda “Atendimento área da saúde”. As manifestações preenchidas por meio do formulário no site da ouvidoria que não foram encaminhadas para nenhuma secretaria por se tratar de solicitações imprecisas e/ou duplicidade de informações contabilizou 2,8% do total. Já as demais Autarquias/ Fundações/ Secretarias Municipais contabilizaram cerca de 12,7%.

Regiões e Bairros

No ano de 2024, os cinco bairros que mais tiveram registros foram Centro, Loteamento de Interesse Social Cidade Aracy, Parque Santa Felícia Jardim, Vila Prado e Jardim Macarengo, respectivamente, conforme abaixo:

Tabela 8 – Quantidade de manifestações recebidas, por bairro (com mais de 30 protocolos registrados), em ordem decrescente, no período de 01 a 31/12/2024.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	532
Loteamento de Interesse Social Cidade Aracy	348
Parque Santa Felícia Jardim	269
Vila Prado	250
Jardim Macarengo	185
Jardim Cruzeiro do Sul	174
Vila Boa Vista 1	129
Vila Nery	124
Planalto Paraíso	123
Vila Brasília	90
Cidade Jardim	89
Jardim Embaré	83
Jardim Beatriz	79
Vila Costa do Sol	71
Jardim Jockey Clube	70
Vila Santa Isabel	66
Residencial Itamarati	59
Residencial Deputado José Zavaglia	58
Residencial Constantino Amstalden (São Carlos VIII)	56
Vila Monteiro Gleba 1	53
Conjunto Habitacional Santa Angelina	47
Jardim Bandeirantes	42
Parque Douradinho	38
Jardim Paulista	35
Vila Marcelino	34
Azulville	33
Jardim Nova São Carlos	32
Jardim Gibertoni	31

Gráfico 8 – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 31/12/2024.

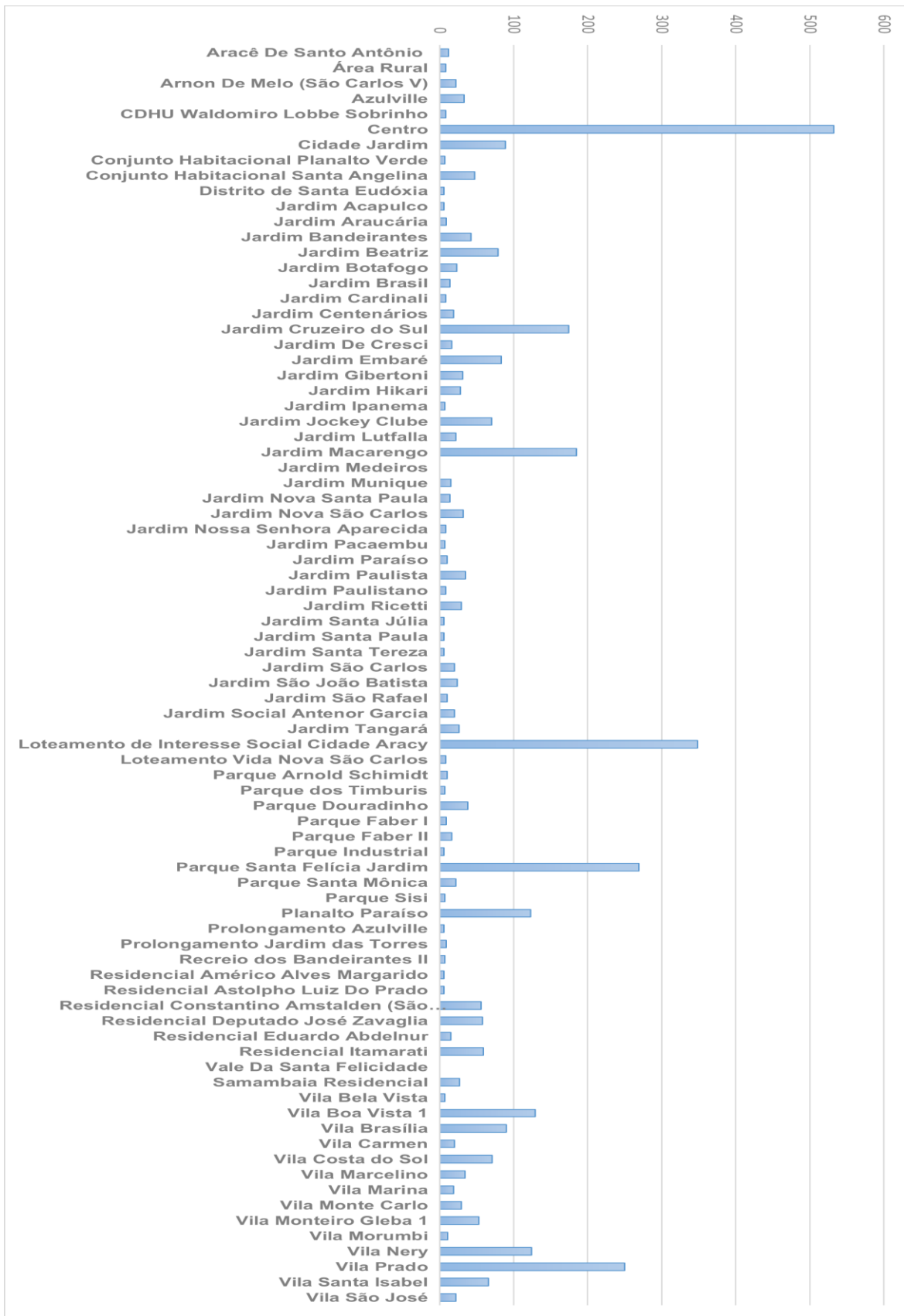


Tabela 9 - Quatro maiores demandas registradas por cada região/bairro:

Região	Bairros	Demandas
Região 1	Jardim Dos Coqueiros Jardim Munique Jardim Santa Maria II Jardim São Rafael Jardim Tangará Jardim Tijuca Jardim Veneza Parque Belvedere Parque Do Espriado Parque Douradinho Parque Residencial Maria Stella Fagá Residencial Astolpho Luiz do Prado Residencial Constantino Amstalden (São Carlos VIII) Residencial Itamarati	- Atendimento área da saúde - Diversos - Limpeza de terreno particular - Maus tratos a animais
Região 2	Aracê de Santo Antônio Bairro Monjolinho Bosque De São Carlos Chácara Leila Cidade Jardim Jardim Embaré Jardim Guanabara Jardim Hikari Jardim Jockey Clube Jardim Nova Santa Paula Jardim Paulistano Jardim Vista Alegre Parque Arnold Schimidt Parque Delta Parque Industrial Parque Tecnológico Dahma I São Carlos Residencial Arcoville Residencial Quinta dos Buritis Samambaia Residencial Tibaia De São Fernando I Tibaia De São Fernando II Tutoya Do Vale Vale da Santa Felicidade Vila Celina	- Diversos - Limpeza de terreno particular - Limpeza de terreno/área pública - Maus tratos a animais

<p>Região 3</p>	<p>Arnon de Melo (São Carlos V) Condomínio Moradas São Carlos I Condomínio Residencial Quebec Condomínio Terra Nova Rodobens São Carlos I Conjunto Habitacional Santa Angelina Dário Rodrigues (São Carlos II) Jardim Acapulco Jardim Alvorada Jardim Araucária Jardim Bandeirantes Jardim Centenários Jardim Do Bosque Jardim Ipanema Jardim Santa Júlia Jardim Santa Paula Lourival Maricondi (São Carlos IV) Morada Dos Deuses Núcleo Residencial Ivo Morganti (São Carlos I) Parque dos Flamboyants Parque Faber I Parque Faber II Parque Faber III Parque Fehr Parque Santa Elisa Parque Santa Felícia Jardim Parque Santa Marta Parque Sisi Planalto Paraíso Residencial Mons. Romeu Tortorelli São Carlos III</p>	<p>- Atendimento área da saúde - Diversos - Limpeza de terreno particular - Limpeza de terreno/área pública</p>
<p>Região 4</p>	<p>Chácara Parque Club Chácara São Caetano Jardim Real Jardim Santa Maria Jardim São João Batista Loteamento Albertini Parque dos Timburis Parque Estância Suíça Prolongamento Parque Primavera Parque Sabará Residencial Américo Alves Margarido Tijuco Preto</p>	<p>- Casa com entulho/lixo/mato/sujeira - Diversos - Limpeza de terreno particular - Maus tratos a animais</p>

	<p>Vila Arnaldo Vila Brasília Vila Costa Do Sol Vila Derigge Vila Faria Vila Jacobucci Vila Marina Vila Nery Vila Nossa Senhora de Fátima Vila Rancho Velho Vila São Caetano Vila São Gabriel Vila São José Vila Vista Alegre</p>	
<p>Região 5</p>	<p>Azulville Centro Cidade Universitária Distrito Industrial Miguel Abdelnur Jardim Bethânia Jardim Brasil Jardim Cardinali Jardim De Cresci Jardim Dona Francisca Jardim Gibertoni Jardim Lutfalla Jardim Macarengo Jardim Maracanã Jardim Maria Alice Jardim Mercedes Jardim Nossa Senhora Aparecida Jardim Nova São Carlos Jardim Paraíso Jardim Ricetti Jardim São Carlos Jardim São Paulo Jardim Taiti Núcleo Residencial Castelo Branco Núcleo Residencial Dr. Silvio Villari Parque Santa Mônica Parque Santa Mônica Prolongamento Parque São José Portal Do Sol</p>	<p>- Atendimento área da saúde - Diversos - Limpeza de terreno particular - Perturbação de sossego</p>

	<p>Prolongamento Azulville Recreio São Judas Tadeu Vila Alpes Vila Elizabeth Vila Irene Vila Lutfalla Vila Marcelino Vila Monteiro Gleba 1 Vila Monteiro Gleba 2 Vila Santa Isabel Vila Santo Antônio</p>	
Região 6	<p>CDHU Waldomiro Lobbe Sobrinho Chácara Das Flores Conjunto Habitacional Dr. Romeu Santini (São Carlos VII) Jardim Beatriz Jardim Bicão Jardim Botafogo Jardim Cruzeiro do Sul Jardim Das Rosas Jardim Das Torres Jardim Gonzaga Jardim Jacobucci Jardim Martinelli Jardim Medeiros Jardim Pacaembu Jardim Paulista Jardim Santa Tereza Jardim Social Belvedere Mirante da Bela Vista Prol. Jardim Medeiros Prolongamento Jardim Das Torres Recreio dos Bandeirantes II Vila Bela Vista Vila Boa Vista 1 Vila Boa Vista 2 Vila Carmen Vila Conceição Vila Monte Carlo Vila Morumbi Vila Pelicano Vila Prado Vila Santa Madre Cabrine Vila Sônia</p>	<p>- Atendimento área da saúde - Diversos - Limpeza de terreno particular - Maus tratos a animais</p>
Região 7	<p>CEAT Dr. Emílio Fehr Conjunto Habitacional Planalto Verde</p>	<p>- Acolhimento de animal</p>

	Conjunto Habitacional Residencial Itatiaia Jardim Social Antenor Garcia Jardim Social Presidente Collor Loteamento de Interesse Social Cidade Aracy Loteamento Vida Nova São Carlos Parque Novo Mundo Residencial Deputado José Zavaglia Residencial Eduardo Abdelnur	- Atendimento área da saúde - Limpeza de terreno particular - Maus tratos a animais
Região 8	Distrito de Água Vermelha	- Acolhimento de animal - Atendimento área da saúde - Limpeza de terreno particular - Maus tratos a animais
Região 9	Distrito de Santa Eudóxia	- Acolhimento de animal - Atendimento área da saúde - Limpeza de terreno particular - Maus tratos a animais

Tipos de Demandas

As demandas mais recebidas de janeiro a dezembro de 2024 foram “*Limpeza de terrenos particulares (956)*”, “*Diversos (571)*”, “*Atendimento área da saúde (538)*”, e “*Maus tratos a animais (512)*” respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 2570 protocolos.

Tabela 10 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/12/2024.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	417
Animal em via pública	68

Atendimento área assistencial	17
Atendimento área da saúde	538
Atendimento CADÚnico	05
Atendimento SIM	44
Bueiro quebrado	21
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	413
Castração de Animais	05
Cemitérios	07
Coleta de lixo	12
Criadores/foco de dengue	91
Demora exames/consulta	108
Descarte ilegal de lixo/entulho	59
Diversos	571
Elogios	17
Falta de médico	13
Falta de remédio/material	78
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	211
Fogo/queimada	41
Iluminação	121
Invasão área pública	42
Limpeza de bueiro	07
Limpeza de terreno particular	956
Limpeza terreno/área pública	405
Manutenção calçada	143
Maus tratos de animais	512
Perturbação de sossego	433
Poda de árvore	339
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	27
Pombos	09
Ponto de ônibus	11
Reclamações/solicitações SAAE	59
Recolhimento de veículos abandonados	66
Retirada de entulhos/galhos (CATA-TRECO)	127
Sinalização de Trânsito	142
Sujeira/mau cheiro de animais	33
Tapa buraco	172
Transporte Público	55
Vacinas	2
Total	6379

Gráfico 9 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/12/2024.

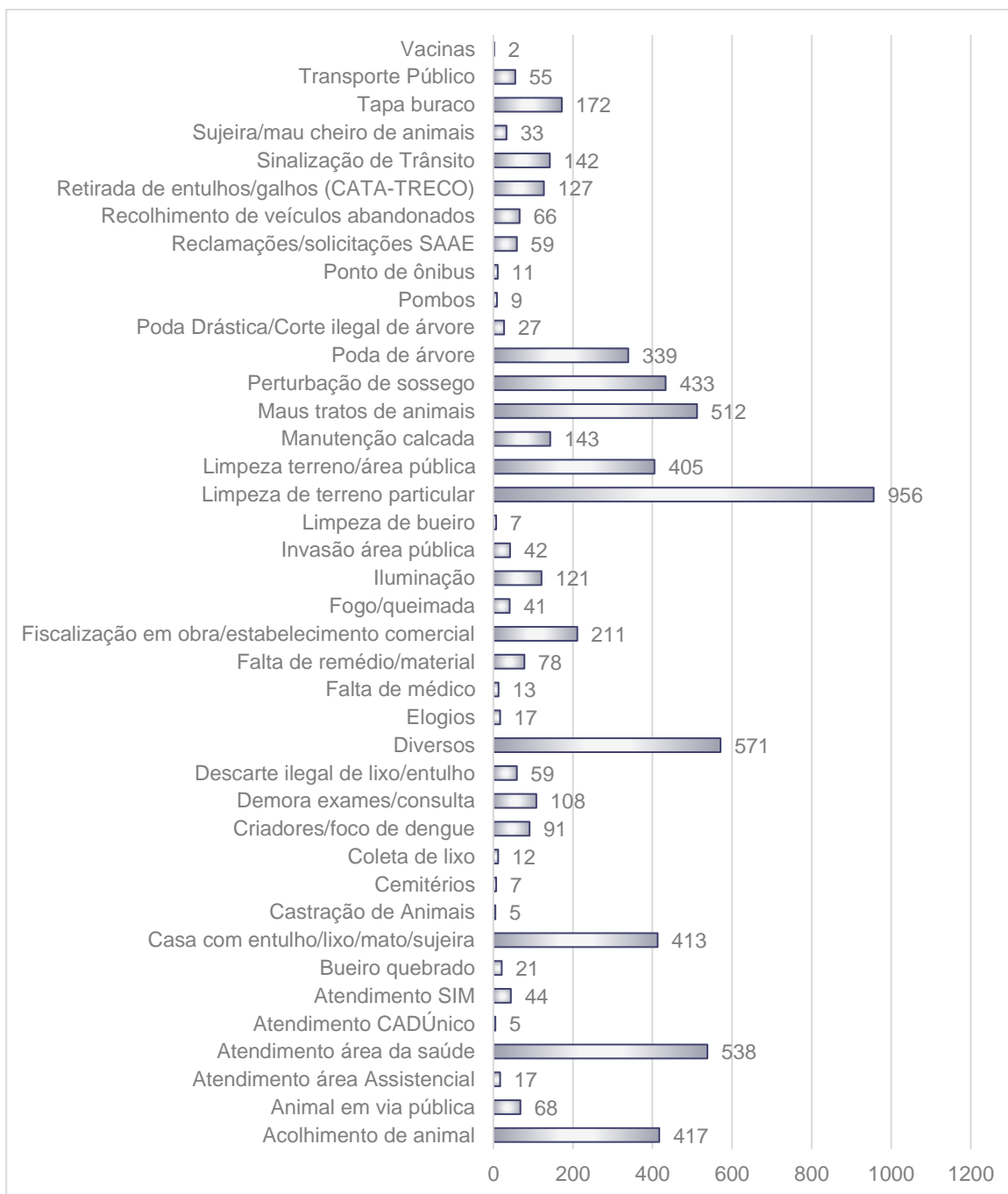
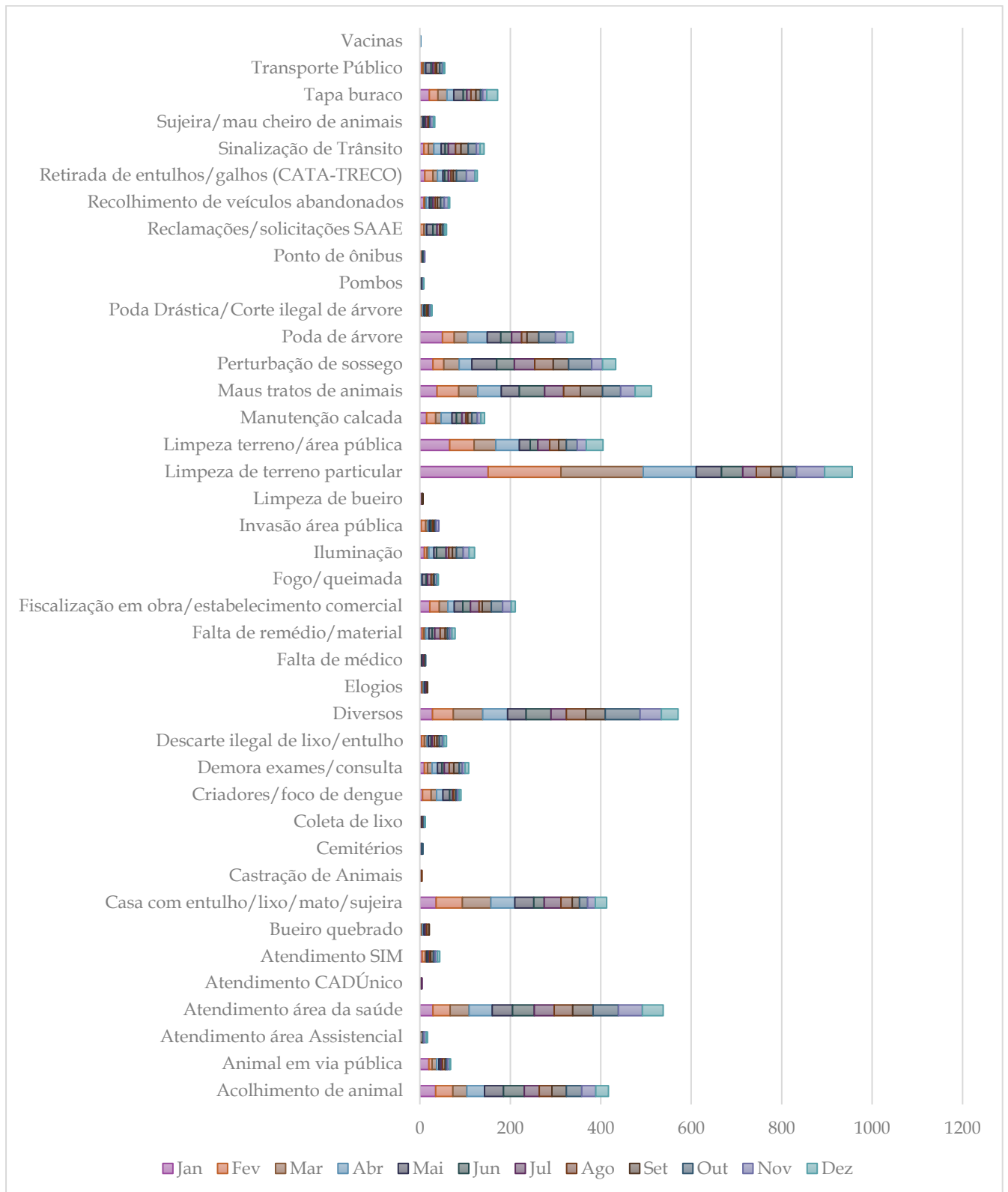


Tabela 11 – Quantidade de manifestações recebidas mensalmente, considerando os tipos de demandas, registrados de janeiro a dezembro de 2024.

Demandas	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Acolhimento de animal	35	38	31	39	42	46	33	28	32	34	31	28
Animal em via pública	20	7	10	5	4	1	3	6	2	3	5	2
Atendimento área assistencial									7	2	5	3
Atendimento área da saúde	29	38	42	51	45	48	44	41	45	56	53	46
Atendimento CADÚnico	2		1		1		1					
Atendimento SIM	5	7	3		2	3	2	2	6	4	5	5
Bueiro quebrado	1	3	2	3	4		2	5	1			
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	36	58	63	53	42	23	37	25	16	18	17	25
Castração de Animais	1						2	2				
Cemitérios	1	1			1		1			3		
Coleta de lixo	1		2		2		1	2		2	1	1
Criadores/foco de dengue	6	19	12	14	15	6	2	5	1	3	4	4
Demora exames/consulta	10	7	10	12	10	5	11	10	12	7	6	8
Descarte ilegal de lixo/entulho	4	6	6	3	6	2	5	6	5	7	3	6
Diversos	28	46	65	55	41	55	34	43	43	77	47	37
Elogios	4	1	3	2	1	2	3		1			
Falta de médico	2	1		1	1	2	3	1	1	1		
Falta de remédio/material	5	4	4	7	7	6	12	11	5	5	5	7
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	22	21	19	14	19	17	19	7	20	25	19	9
Fogo/queimada		1	1	3	9	3	8	5	2	5	2	2
Iluminação	10	6	4	11	6	21	6	8	9	15	13	12
Invasão área pública	3	10	5	3	3	4		3	3	2	6	
Limpeza de bueiro	4		1		1				1			
Limpeza de terreno particular	151	161	182	117	56	47	30	32	27	30	62	61
Limpeza terreno/área pública	66	54	48	52	24	17	26	20	17	24	20	37
Manutenção calçada	15	20	12	24	10	12	9	4	9	12	8	8
Maus tratos de animais	38	48	42	52	40	56	42	37	49	40	32	36
Perturbação de sossego	29	24	34	28	55	39	45	41	34	51	24	29
Poda de árvore	50	26	30	43	30	24	22	12	26	37	25	14
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	1	4	1	3	2	4		3	3	1	3	2
Pombos	1		1		2	2	1				1	1
Ponto de ônibus	2	3		1	1	3					1	
Reclamações/solicitações SAAE	1	8	5	1	14	9	6	2	5	4		4
Recolhimento de veículos abandonados	9	2	3	7	4	4	5	5	7	8	9	3
Retirada de entulhos/galhos (CATA-TRECO)	11	18	10	12	4	8	6	5	7	22	19	5
Sinalização de Trânsito	9	10	12	16	9	7	16	12	16	18	8	9
Sujeira/mau cheiro de animais			6	1	3	3	5	3	1	2	6	3
Tapa buraco	21	19	20	15	21	8	9	11	10	5	9	24
Transporte Público	4	3	4	2	12	4	5	3	7	6	2	3
Vacinas	1			1								

Gráfico 10 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/12/2024 e separadas em um recorte de mês a mês.



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: 35342										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	26888	4977	2142	325	1010	26941	5208	2005	304	884
Percentual	76.08%	14.08%	6.06%	0.92%	2.86%	76.23%	14.74%	5.67%	0.86%	2.50%

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As considerações para melhoria foram acompanhadas em um recorte de mês a mês, disponível no site da prefeitura ao final de cada Relatório Mensal:

<http://www.saocarlos.sp.gov.br/index.php/utilidade-publica/ouvidoria.html>