



Prefeitura Municipal de São Carlos  
Ouvidoria do Município

# ***RELATÓRIO MENSAL***

**Fevereiro de 2025**

**Adriana A. Antunes**

**Juliana K. Navari**



## 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.....	17
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 Geral do Município fazer relatórios com indicadores das manifestações recebidas.

Portanto, o atual Relatório compreende os dados do período de 01 a 28 de fevereiro de 2025, 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	<a href="http://www.saocarlos.sp.gov.br/index.php/utilidade-publica/ouvidoria.html">http://www.saocarlos.sp.gov.br/index.php/utilidade-publica/ouvidoria.html</a>	24h
	<a href="http://cidadao.saocarlos.sp.gov.br">http://cidadao.saocarlos.sp.gov.br</a> (formulário online)	
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 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

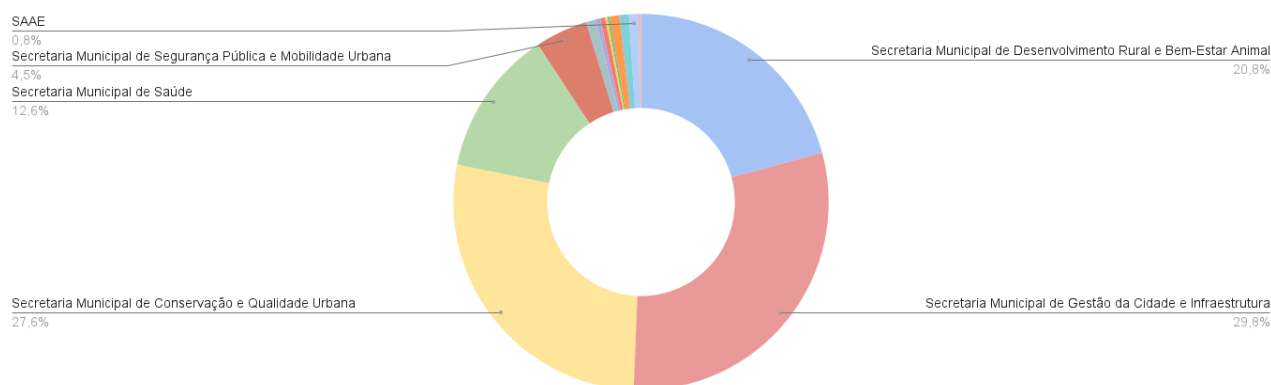
A quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria, registradas e encaminhadas às Secretarias Municipais responsáveis pelas demandas pode ser observada na tabela 1. Portanto, observa-se que no mês de fevereiro de 2025, a Ouvidoria registrou 794 manifestações, excluídas as duplicidades.

**Tabela 1** - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 28/02/2025 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	794
Duplicidade	38
<b>TOTAL</b>	<b>832</b>
<b>Protocolos não respondidos</b>	<b>486</b>

6

**Gráfico 1** – Porcentagem com os protocolos não respondidos, registrados de 01 a 28/02/2025 no sistema ouvidoria.



**Tabela 2** - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 28/02/2025 no sistema ouvidoria.

<b>Manifestações</b>	<b>Quantidade de Protocolos Registrados</b>
SIGILO/SIGILOSO	604

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

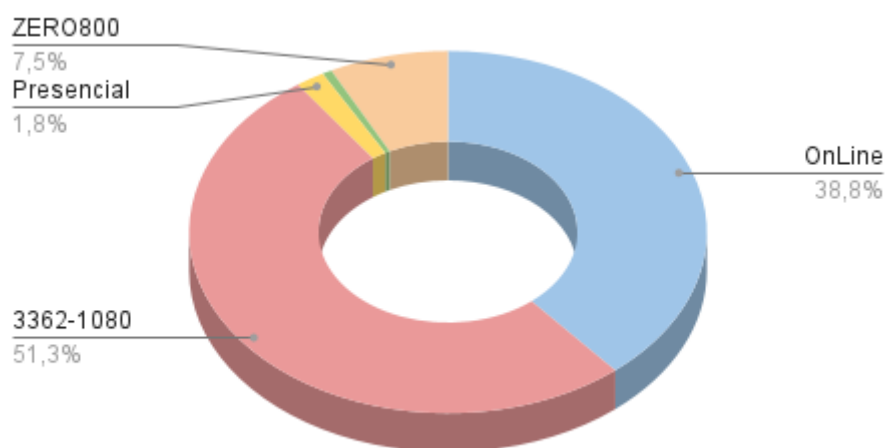
No período entre 01 a 28 de fevereiro de 2025, a Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (58,8%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (38,8%), e 15 atendimentos presenciais.

**Tabela 3** - Manifestações registradas de 01 a 28/02/2025 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	15
Formulário site (on-line)	323
Telefone (3362-1080)	427
Telefone (0800 770 1552)	62
E-mail	05

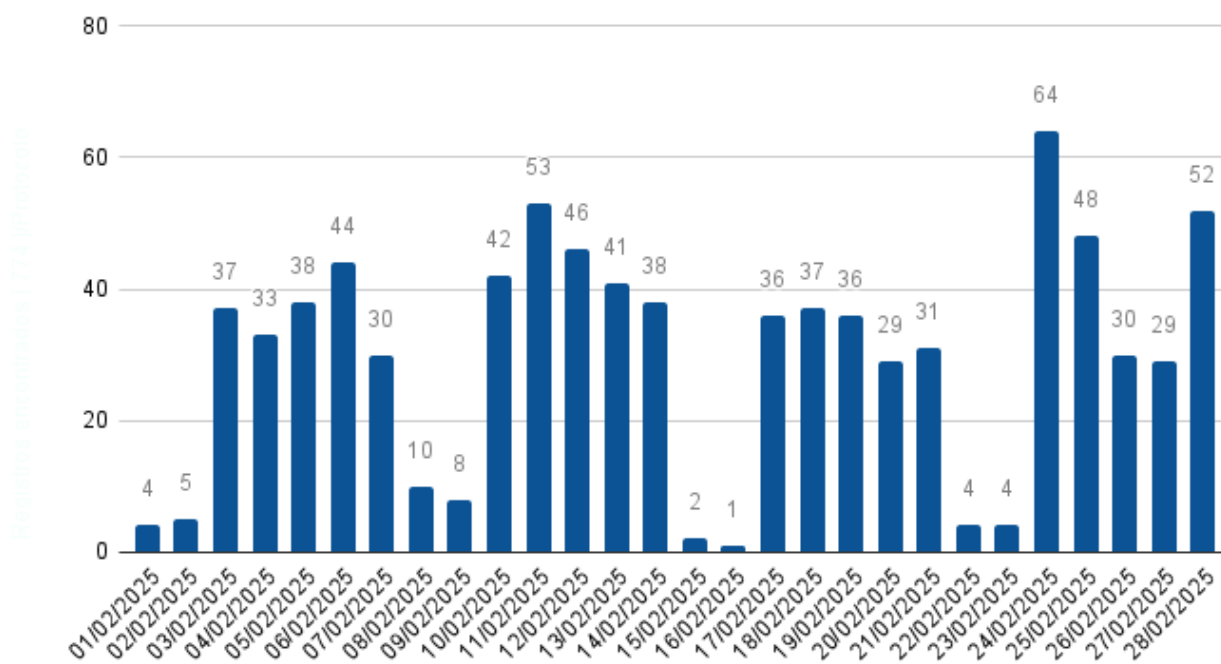
8

**Gráfico 2** – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 28/02/2025 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 28/02/2025.

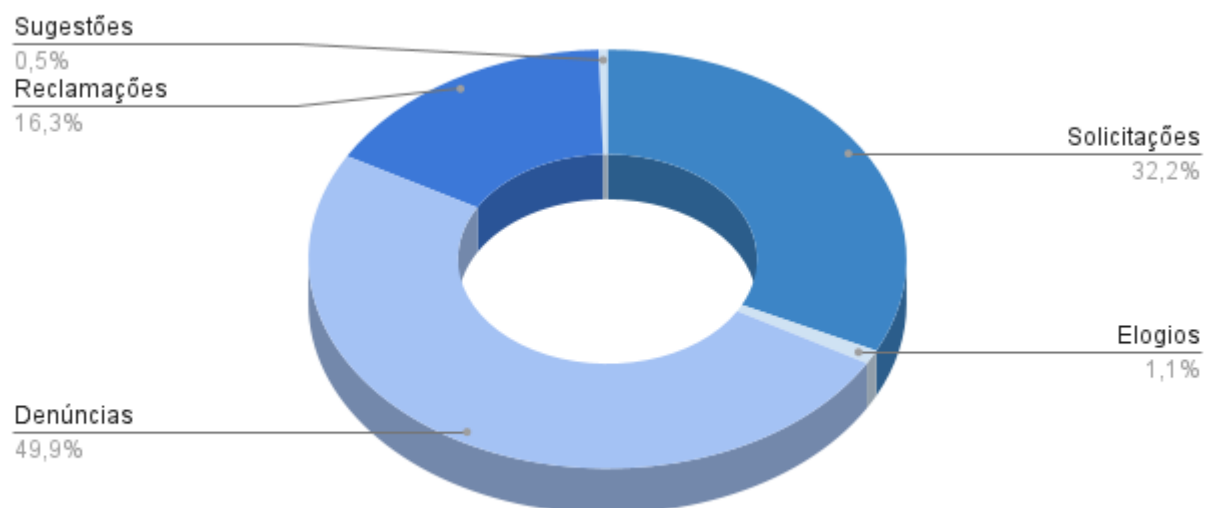


## Tipos de manifestações - denúncia | solicitação | reclamação | elogio | sugestão

No mês de fevereiro, a Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncias (49,9%)** 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 28/02/2025.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias	415
Elogios	09
Reclamações	136
Solicitações	268
Sugestões	04



## Secretarias Municipais

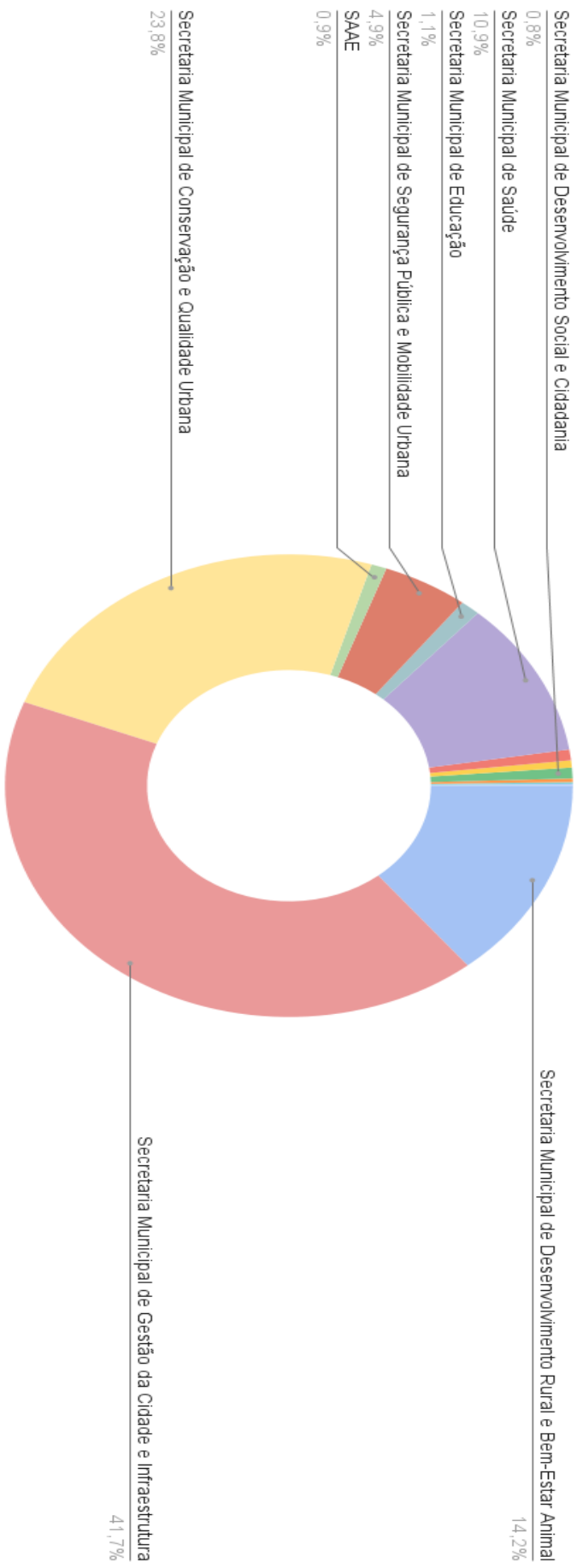
No mês de fevereiro, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura (41,7%), Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana (23,8%), Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural e Bem-Estar Animal (14,2%) e Secretaria Municipal de Saúde (10,9%).

**Tabela 5** – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 28/02/2025.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Secretaria Municipal de Cidade Inteligente e Transparência (SMCIT)	01
Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana (SMCQU)	190
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo (SMCT)	01
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural e Bem-Estar Animal (SMDRBEA)	113
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania (SMDSC)	06
Secretaria Municipal de Educação (SMEdu)	09
Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	02
Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura (SMGCI)	333
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	04
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	87
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Mobilidade Urbana (SMSPMU)	39
Secretaria Municipal do Clima e Meio Ambiente (SMCMA)	06
Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE	07
VAZIAS (*)	34

(\*) 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 28/02/2025.



## Regiões e Bairros

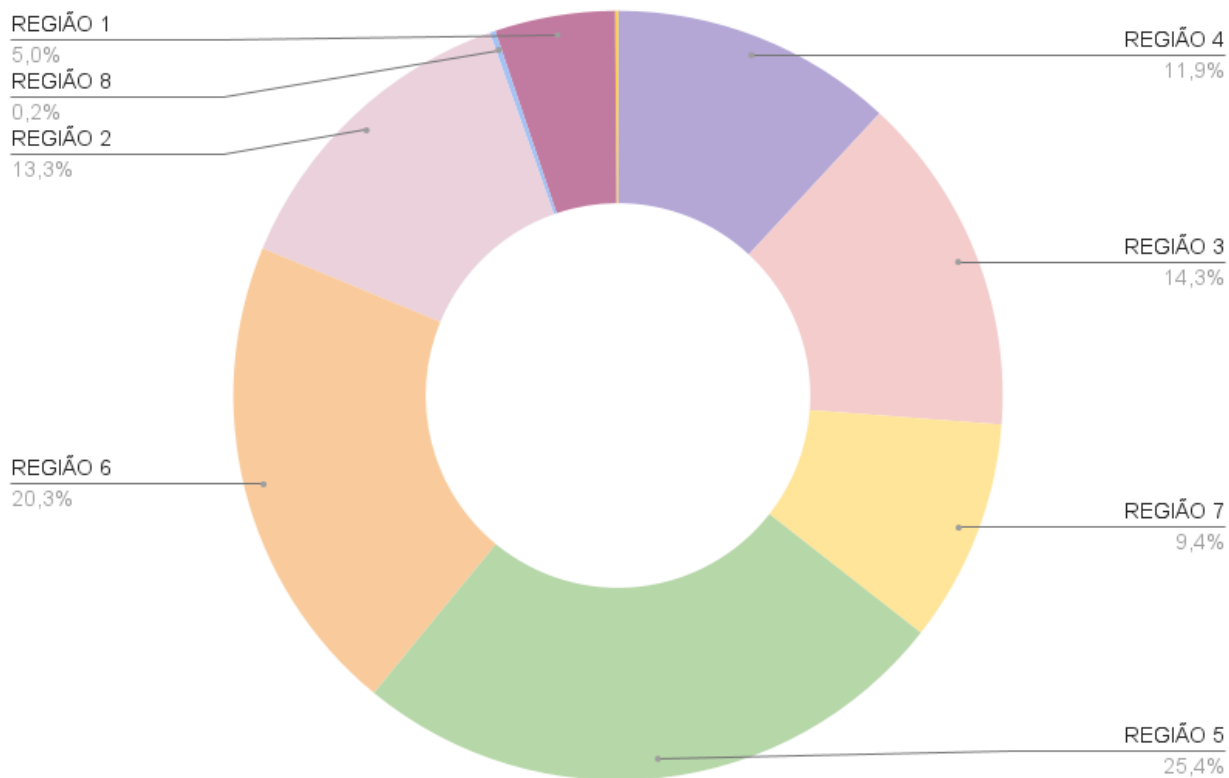
No mês de fevereiro, a região “5” recebeu o maior número de manifestações (211 protocolos), seguida da região “6” (169 protocolos), região “3” (119 protocolos), região “4” (99 protocolos), região “2” (111 protocolos), região “7” (78 protocolos), região “1” (42 protocolos), região “8” (02 protocolos) 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 28/02/2025.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Aracê De Santo Antônio	35
Arnon De Melo (São Carlos V)	06
Centro	60
Cidade Jardim	07
Conjunto Habitacional Planalto Verde	08
Conjunto Habitacional Santa Angelina	10
Jardim Acapulco	10
Jardim Bandeirantes	09
Jardim Beatriz	10
Jardim Botafogo	11
Jardim Cardinali	09
Jardim Cruzeiro Do Sul	15
Jardim das Torres	09
Jardim De Cresci	08
Jardim Embaré	17
Jardim Gibertoni	12
Jardim Hikari	08
Jardim Jockey Clube	12
Jardim Munique	07
Jardim Nossa Senhora Aparecida	06
Jardim Pacaembu	08
Jardim Paraíso	14
Jardim Paulista	11
Jardim Ricetti	11
Jardim Santa Tereza	07
Jardim São Carlos	08
Jardim Social Belvedere	08

Jardim Tangará	06
Loteamento De Interesse Social Cidade Aracy	47
Núcleo Residencial Dr. Silvio Villari	06
Parque Faber I	13
Parque Residencial Maria Stella Fagá	08
Parque Santa Felícia Jardim	22
Parque Santa Mônica	13
Planalto Paraíso	17
Residencial Américo Alves Margarido	09
Residencial Constantino Amstalden (São Carlos VIII)	11
Residencial Eduardo Abdelnur	07
Residencial Itamarati	07
Samambaia Residencial	08
Vila Bela Vista	06
Vila Boa Vista 1	20
Vila Brasília	15
Vila Costa Do Sol	12
Vila Faria	11
Vila Monteiro Gleba 1	19
Vila Nery	15
Vila Prado	22
Vila Santa Isabel	08
Vila São José	07

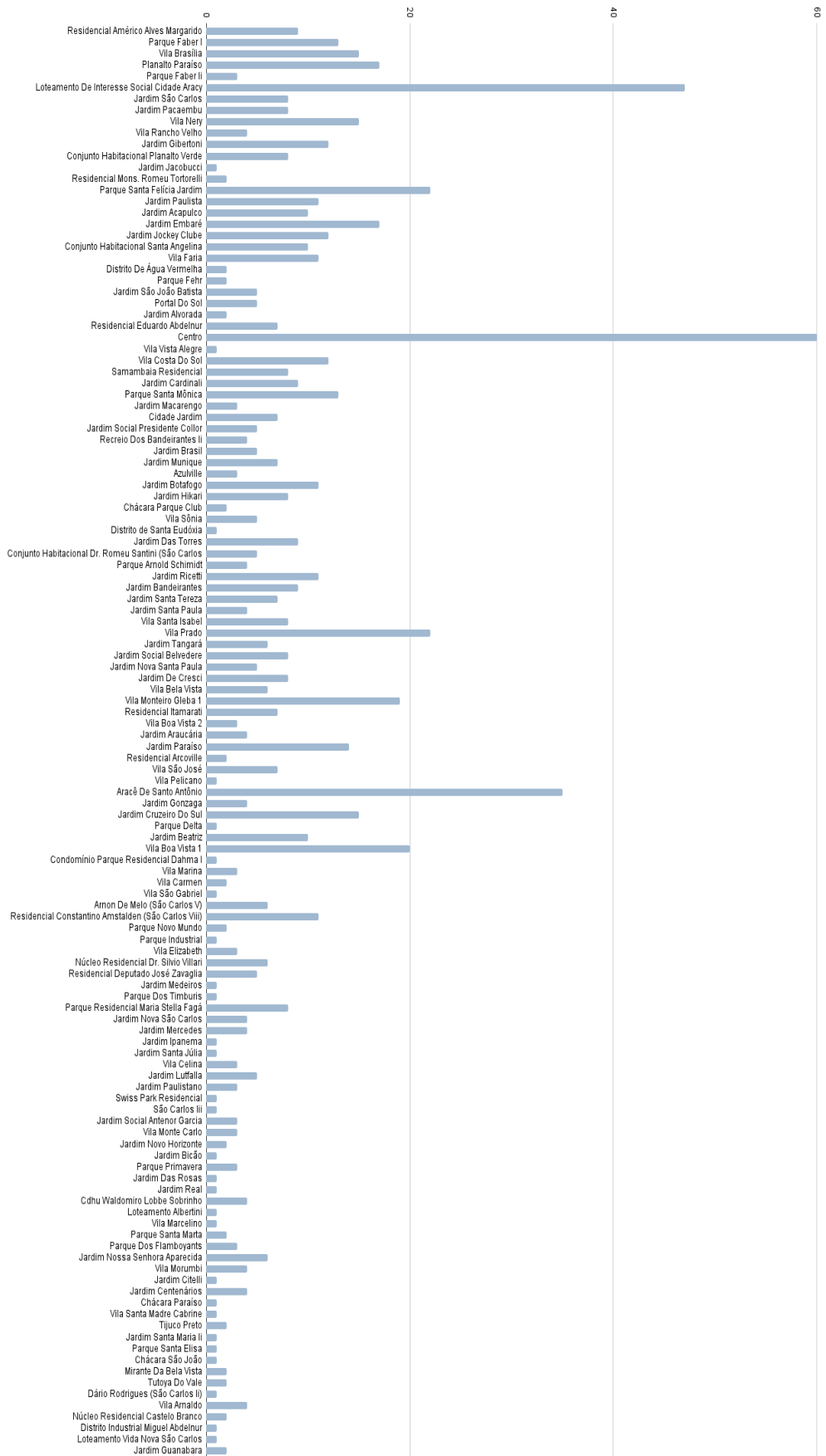
**Gráfico 6** – Quantidade de manifestações recebidas conforme as regiões, no período de 01 a 28/02/2025.



(#N/A) Manifestações preenchidas que não se identificou a qual bairro/região pertencia devido imprecisão de informações.

**Gráfico 6.1** – Quantidade de manifestações recebidas conforme os bairros, no período de 01 a 28/02/2025

Residencial - 2014



## Tipos de Demandas

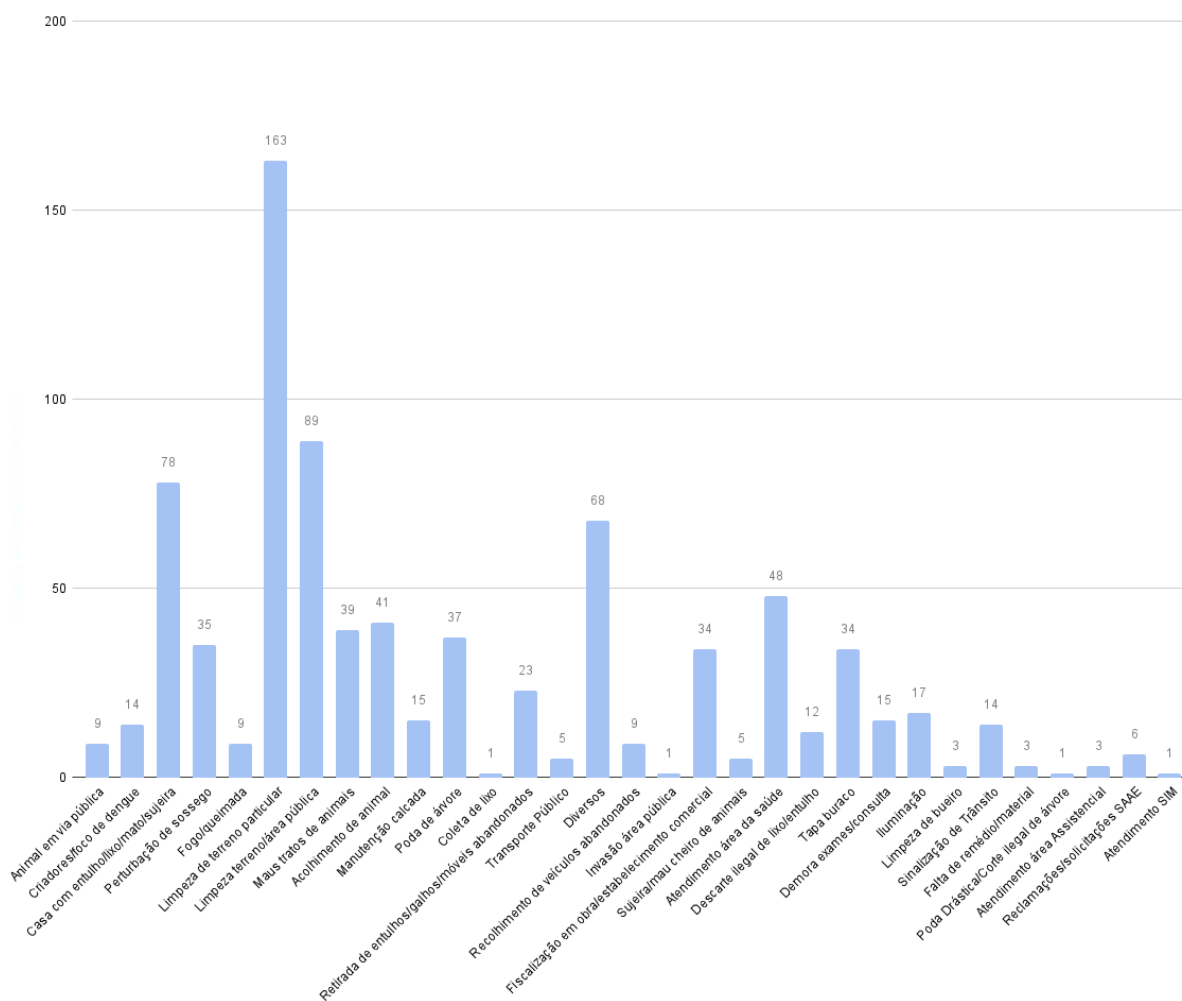
As demandas mais recebidas no mês de fevereiro foram “*Limpeza de terreno particular (163)*”, “*Limpeza terreno/área pública (89)*”, “*Casa com entulho/lixo/mato/sujeira (78)*”, “*Diversos (68)*”, “*Atendimento Área da Saúde (48)*” e”, “*Acolhimento Animal (41)*”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 485 protocolos.

**Tabela 7** – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 28/02/2025.

<b>Demandas</b>	<b>Quantidade de Protocolos Registrados</b>
Acolhimento de animal	41
Animal em via pública	09
Atendimento área Assistencial	03
Atendimento área da saúde	48
Atendimento SIM	01
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	78
Coleta de Lixo	01
Criadores/foco de dengue	14
Demora exame/consulta	15
Descarte ilegal de lixo/entulho	12
Diversos	68
Falta de remédios/material	03
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	34
Fogo/Queimada	09
Iluminação	17
Invasão área pública	01
Limpeza de bueiro	03
Limpeza de terreno particular	163
Limpeza terreno/área pública	89
Manutenção calçada	15
Maus tratos de animais	39
Perturbação de sossego	35
Poda de árvore	37
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	01
Reclamações/solicitações SAAE	06
Recolhimento de Veículos Abandonados	09
Retirada de entulhos/galhos/móveis abandonados	23
Sinalização de Trânsito	14

Sujeira/Mau cheiro de animais	05
Tapa buraco	34
Transporte Público	05

**Gráfico 7** – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 28/02/2025.



## 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: 36813										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	28056	5083	2309	337	1028	28107	5325	2166	311	904
Percentual	76.21%	13.81%	6.27%	0.92%	2.79%	76.35%	14.46%	5.88%	0.84%	2.46%

#### 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 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 OGM.

Foram realizadas atualizações e testes em novo sistema OGM possibilitando o auto atendimento ser mais intuitivo tanto para o munícipe quanto para o servidor que acessará para adicionar as respostas de sua secretaria.

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](http://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.