



Prefeitura Municipal de São Carlos
Ouvidoria do Município

RELATÓRIO MENSAL

Março 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.....	11
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 Geral do Município fazer relatórios com indicadores das manifestações recebidas.

Portanto, o atual Relatório compreende os dados do período de 01 a 31 de março 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	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 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 março de 2025, a Ouvidoria registrou 675 manifestações, excluídas as duplicidades.

Tabela 1 - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 31/03/2025 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	675
Duplicidade	20
TOTAL	695
Protocolos não respondidos	401

Gráfico 1 – Porcentagem com os protocolos não respondidos, registrados de 01 a 31/03/2025 no sistema ouvidoria.

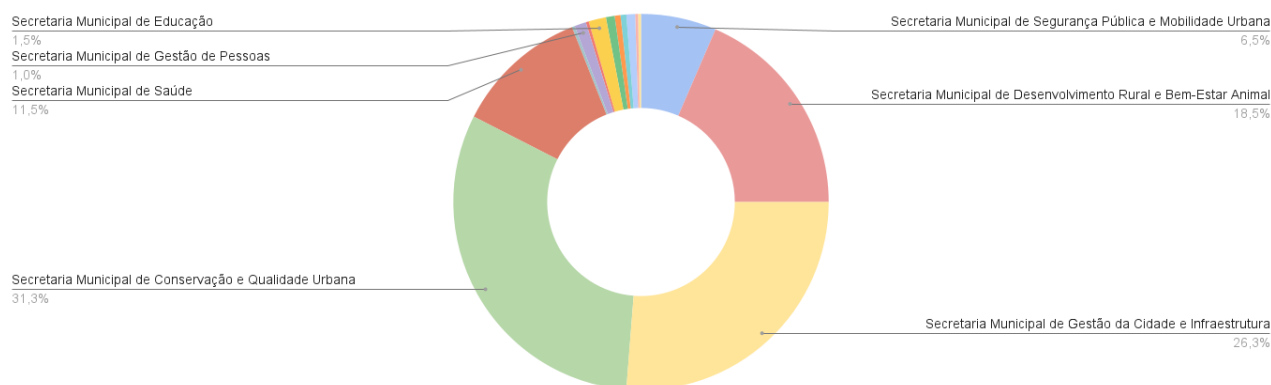


Tabela 2 - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 31/03/2025 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO	487

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

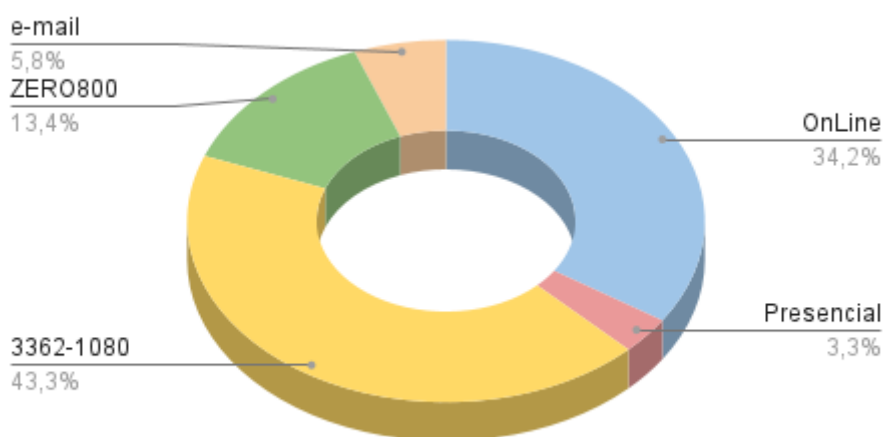
No período entre 01 a 31 de março de 2025, a Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (56,7%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (34,2%), e 23 atendimentos presenciais.

Tabela 3 - Manifestações registradas de 01 a 31/03/2025 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	23
Formulário site (on-line)	238
Telefone (3362-1080)	301
Telefone (0800 770 1552)	93
E-mail	40

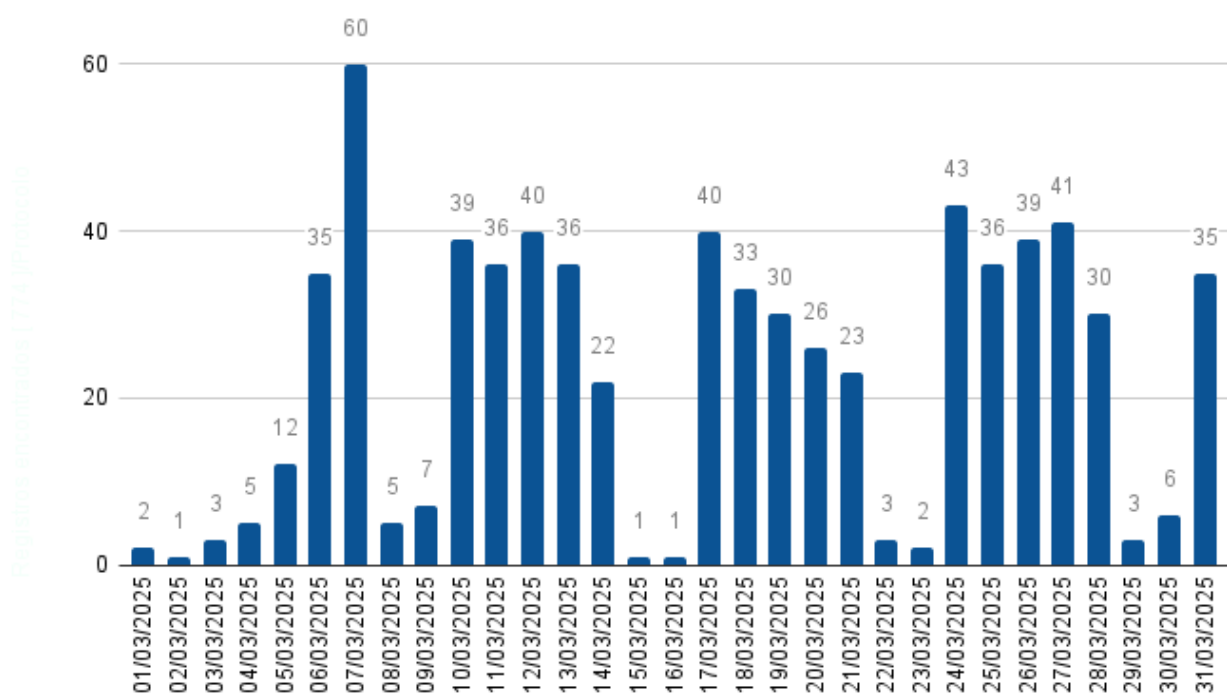
8

Gráfico 2 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 31/03/2025 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 31/03/2025.



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

No mês de março, a Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncias (54%)** 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 31/03/2025.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias	375
Elogios	07
Reclamações	111
Solicitações	202
Sugestões	00

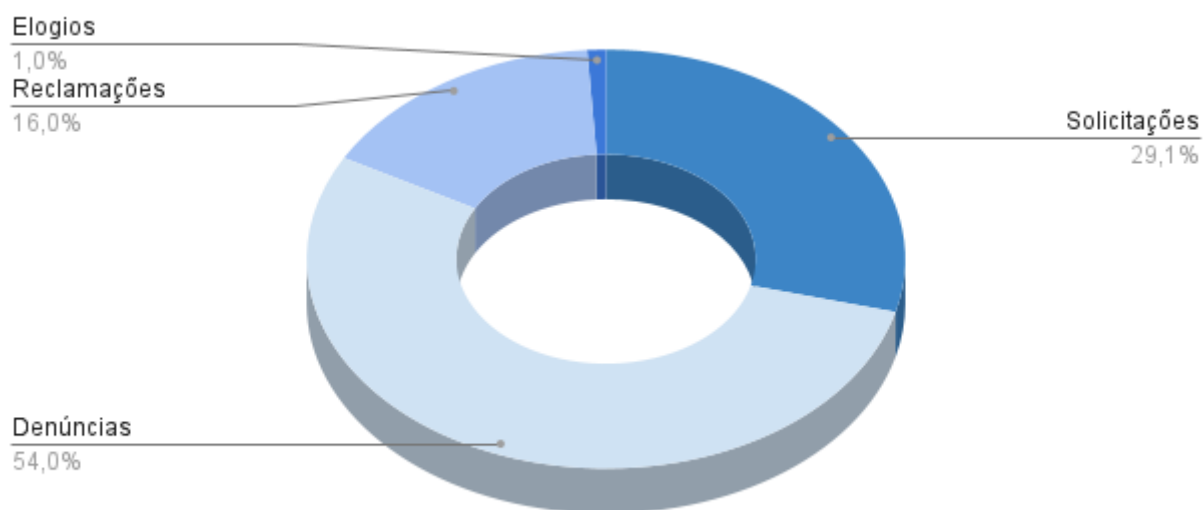


Gráfico 4 – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/03/2025.

Secretarias Municipais

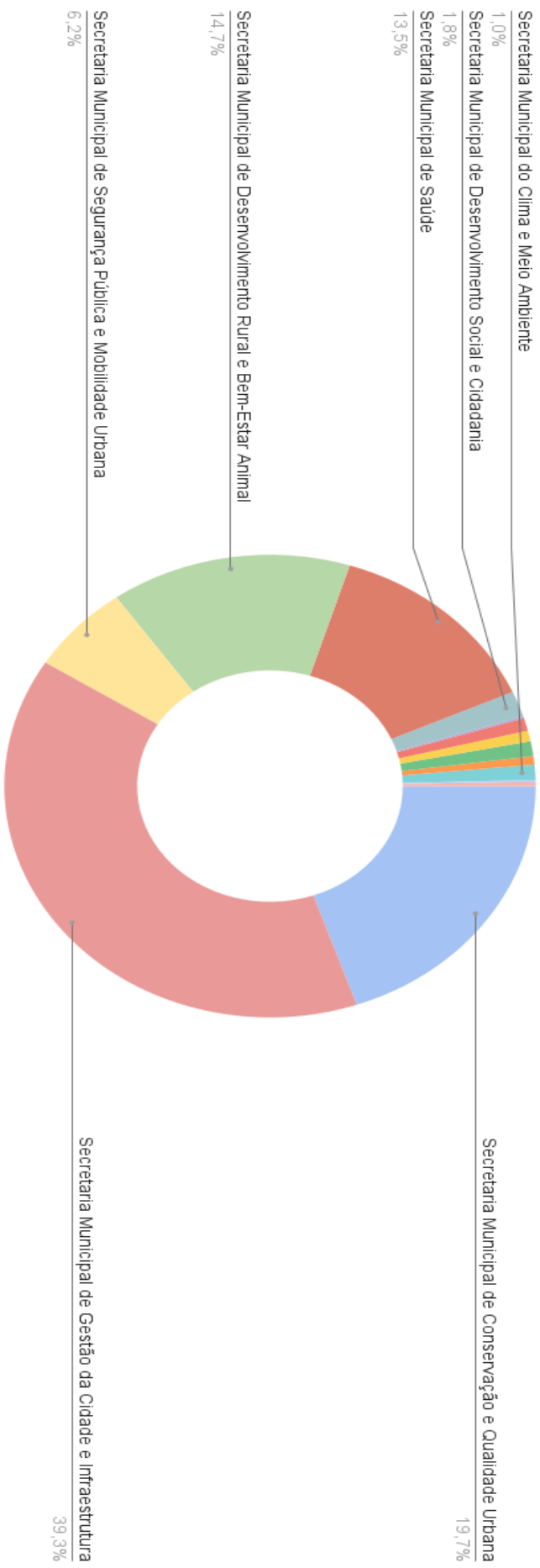
No mês de março, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura (39,3%), Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana (19,7%), Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural e Bem-Estar Animal (14,7%) e Secretaria Municipal de Saúde (13,5%).

Tabela 5 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 31/03/2025.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Secretaria Municipal de Cidade Inteligente e Transparência (SMCIT)	01
Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana (SMCQU)	133
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural e Bem-Estar Animal (SMDRBEA)	99
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania (SMDSC)	12
Secretaria Municipal de Educação (SMEdu)	07
Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	05
Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura (SMGCI)	265
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	04
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	91
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Mobilidade Urbana (SMSPMU)	42
Secretaria Municipal do Clima e Meio Ambiente (SMCMA)	07
Fundação Educacional São Carlos - FESC	02
Fundação Pró-Memória	01
Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE	06
VAZIAS (*)	20

(*) 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 31/03/2025.



Regiões e Bairros

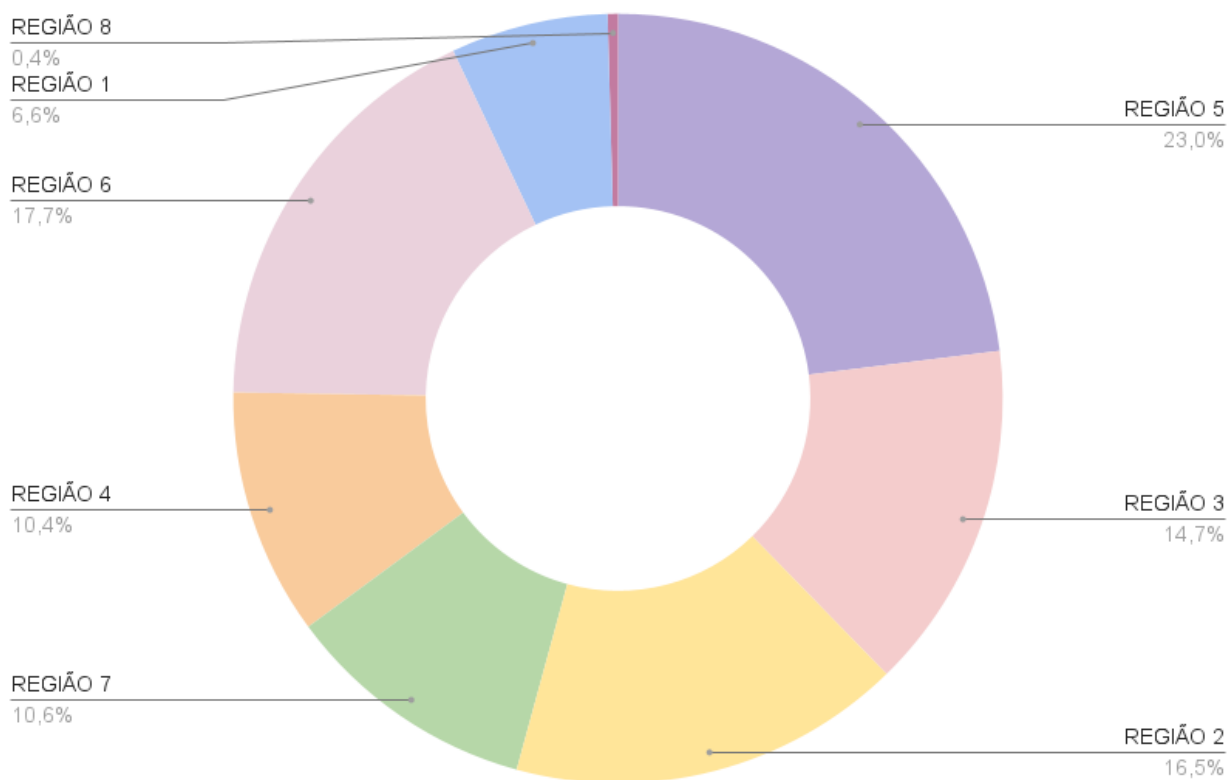
No mês de março, a região “5” recebeu o maior número de manifestações (160 protocolos), seguida da região “6” (123 protocolos), região “2” (115 protocolos), região “3” (102 protocolos), região “7” (74 protocolos), região “4” (72 protocolos), região “1” (46 protocolos), região “8” (03 protocolos) – apresentados 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 31/03/2025.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Aracê De Santo Antônio	16
Centro	43
Cidade Jardim	07
Conjunto Habitacional Santa Angelina	12
Jardim Bandeirantes	09
Jardim Beatriz	06
Jardim Bicão	06
Jardim Cardinali	06
Jardim Cruzeiro Do Sul	13
Jardim De Cresci	06
Jardim Embaré	10
Jardim Hikari	11
Jardim Jockey Clube	08
Jardim Lutfalla	06
Jardim Macarengo	07
Jardim Munique	08
Jardim Paraíso	06
Jardim Ricetti	07
Jardim Santa Tereza	06
Loteamento De Interesse Social Cidade Aracy	42
Núcleo Residencial Dr. Silvio Villari	06
Parque Arnold Schimidt	07
Parque Douradinho	06
Parque Novo Mundo	10
Parque Santa Felícia Jardim	23
Parque Santa Mônica	08
Planalto Paraíso	08

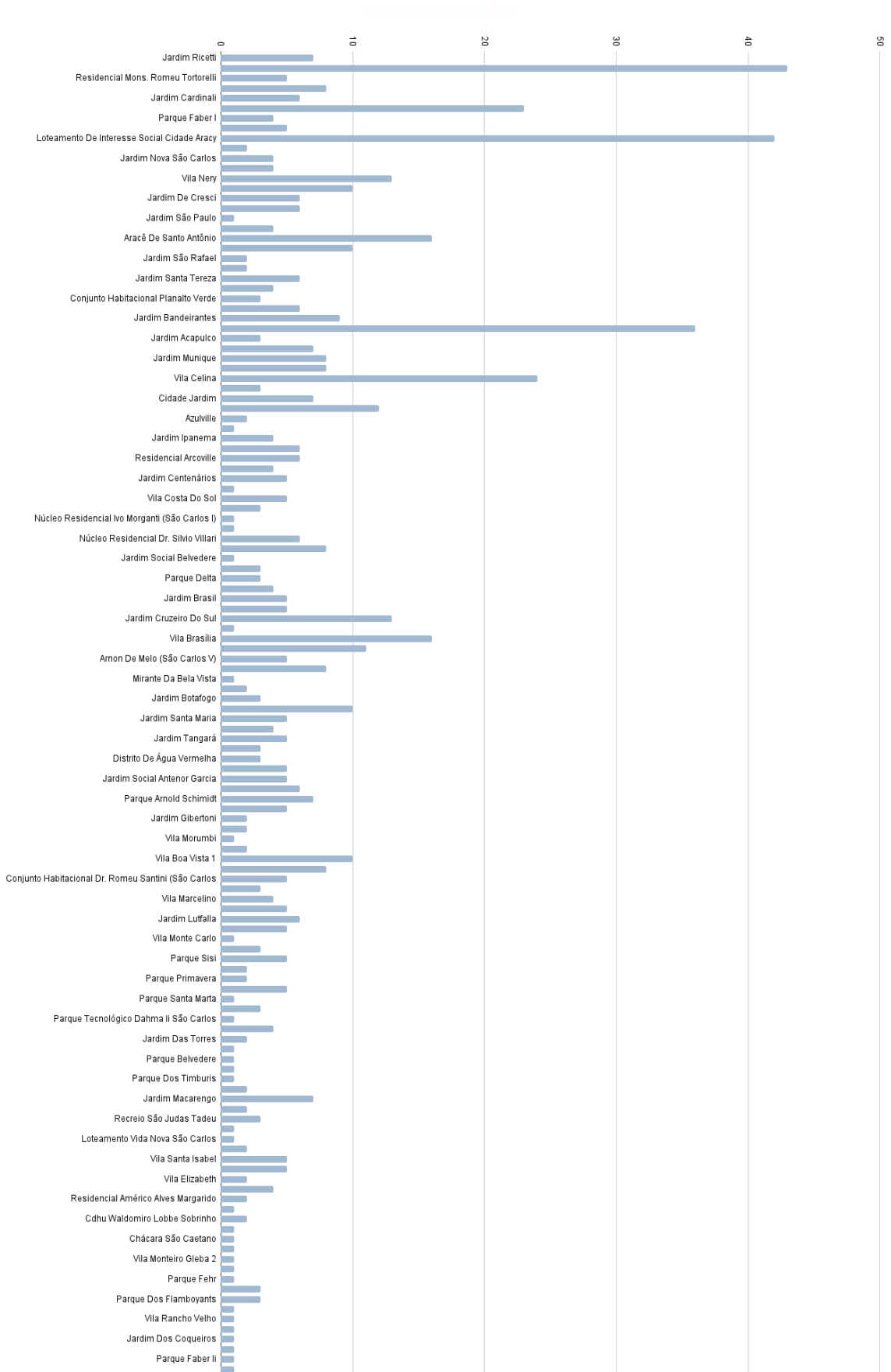
Residencial Arcoville	06
Residencial Constantino Amstalden (São Carlos Viii)	08
Residencial Deputado José Zavaglia	08
Vila Boa Vista 1	10
Vila Brasília	16
Vila Celina	24
Vila Monteiro Gleba 1	10
Vila Nery	13
Vila Prado	36
Vila São José	10

Gráfico 6 – Quantidade de manifestações recebidas conforme as regiões, no período de 01 a 31/03/2025.



(#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 31/03/2025



Tipos de Demandas

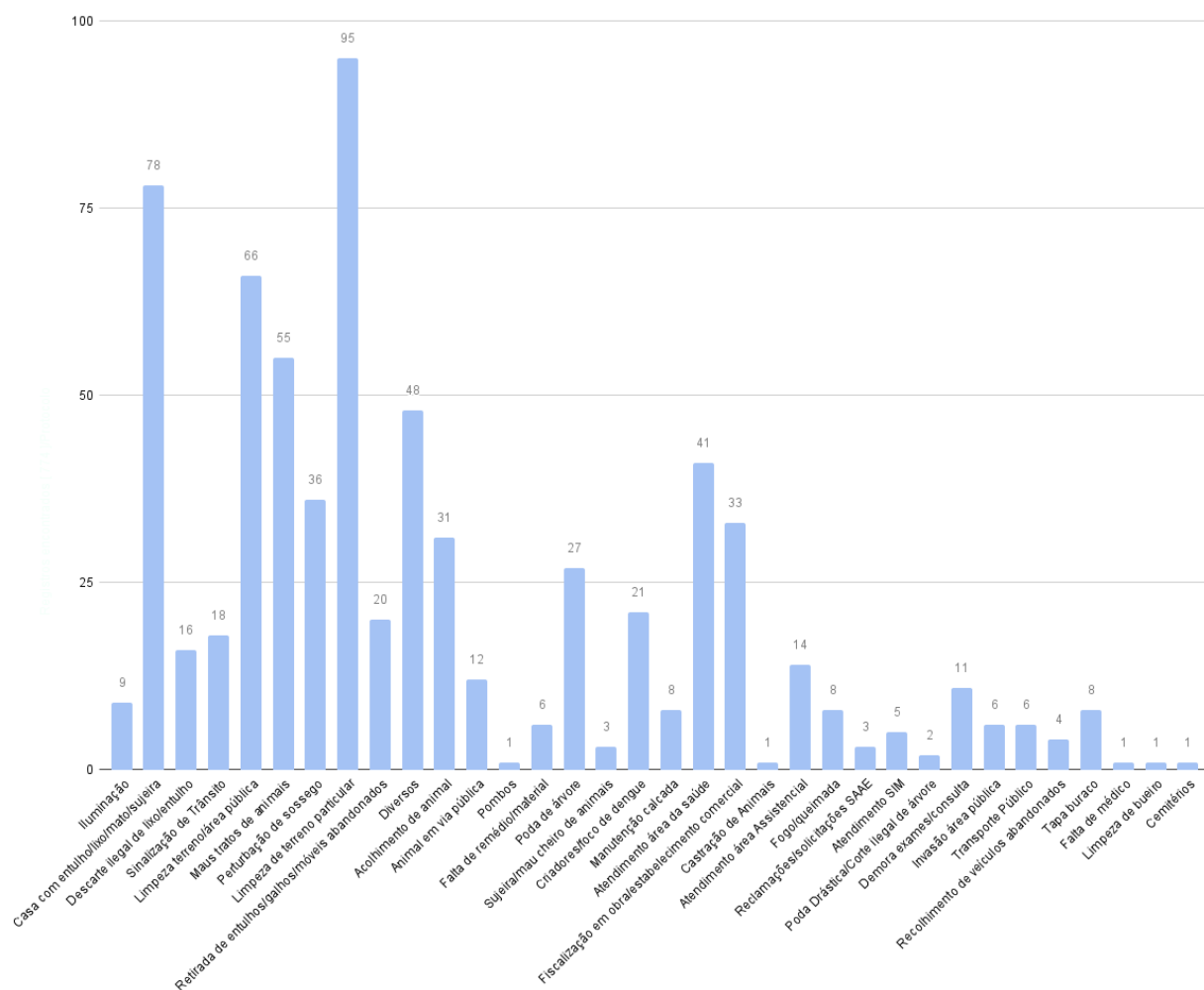
As demandas mais recebidas no mês de março foram “*Limpeza de terreno particular (95)*”, “*Casa com entulho/lixo/mato/sujeira (78)*”, “*Limpeza terreno/área pública (66)*”, “*Diversos (68)*”, “*Maus tratos de animais (55)*” e “*Diversos (48)*”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 400 protocolos.

Tabela 7 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/03/2025.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	31
Animal em via pública	12
Atendimento área Assistencial	14
Atendimento área da saúde	41
Atendimento SIM	05
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	78
Castração	01
Cemitério	01
Criadores/foco de dengue	21
Demora exame/consulta	11
Descarte ilegal de lixo/entulho	16
Diversos	48
Falta de médico	01
Falta de remédios/material	06
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	33
Fogo/Queimada	08
Iluminação	09
Invasão área pública	06
Limpeza de bueiro	01
Limpeza de terreno particular	95
Limpeza terreno/área pública	66
Manutenção calçada	08
Maus tratos de animais	55
Perturbação de sossego	36
Poda de árvore	27
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	02
Pombos	01
Reclamações/solicitações SAAE	03

Recolhimento de Veículos Abandonados	04
Retirada de entulhos/galhos/móveis abandonados	20
Sinalização de Trânsito	18
Sujeira/Mau cheiro de animais	03
Tapa buraco	08
Transporte Público	06

Gráfico 7 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/03/2025.



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: 37401										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	28549	5109	2360	349	1034	28605	5352	2221	317	906
Percentual	76.33%	13.66%	6.31%	0.93%	2.76%	76.48%	14.31%	5.94%	0.85%	2.42%

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.