



Prefeitura Municipal de São Carlos
Ouvidoria do Município

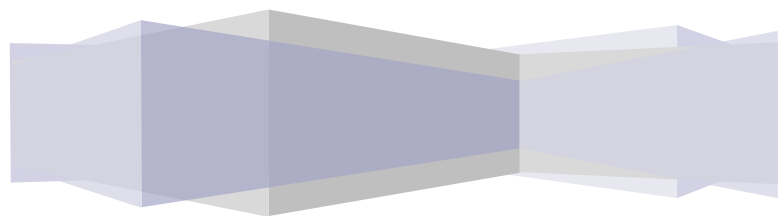
RELATÓRIO ANUAL

Janeiro a dezembro 2025

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

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.....	10
Tipos de manifestações.....	11
Secretarias Municipais.....	12
Regiões e Bairros.....	14
Tipos de demandas.....	21
RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	26
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	26

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 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 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 http://cidadao.saocarlos.sp.gov.br (formulário online)	24h
Telefones	0800 770 1552 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 ano de 2025, a Ouvidoria registrou 6910 manifestações, excluídas as duplicidades.

Tabela 1 - Quantidade de manifestações registradas de 01/01/2025 a 31/12/2025 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	6910
Duplicidade	364
TOTAL	7274
Protocolos não respondidos	1228 (Atualizado em 05/01/2026)

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
2025	7.274

Em comparação com o ano de 2024, constatou-se um aumento de 877 manifestações registradas.

Gráfico 1 - Comparativo anual da quantidade total de manifestações.

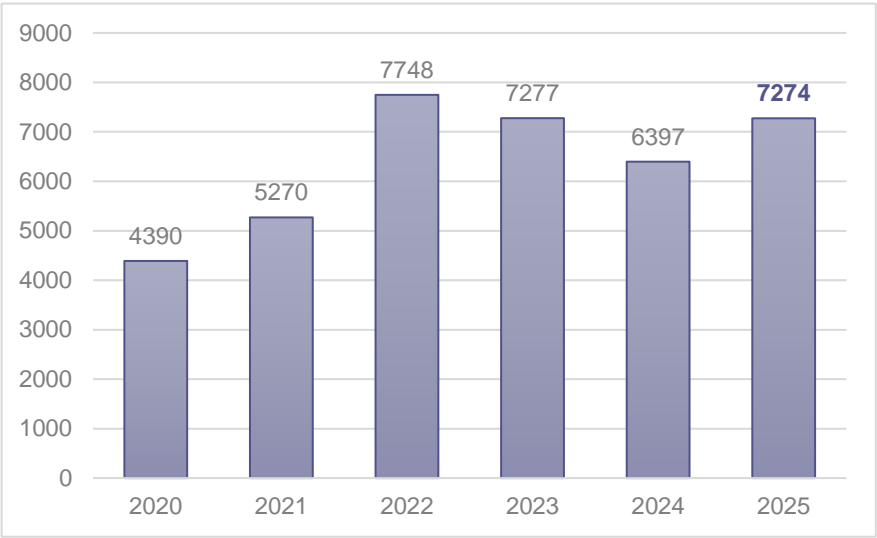
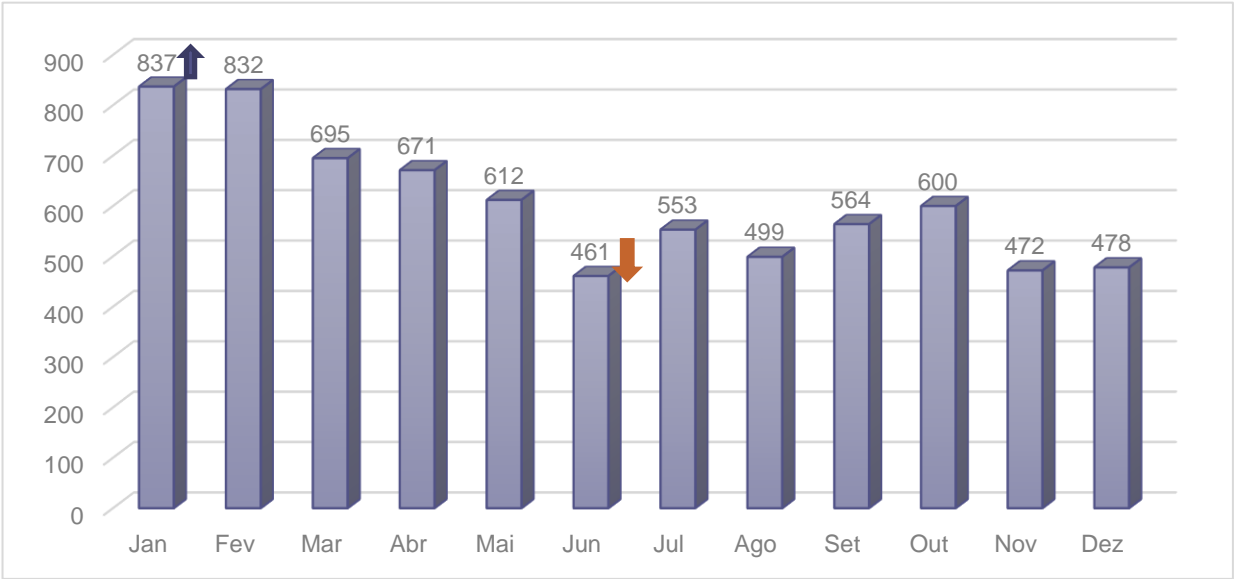


Tabela 3 - Quantidade total de manifestações registradas mensalmente, no sistema ouvidoria, de janeiro a dezembro de 2025.

Jan.	Fev.	Mar.	Abril	Mai	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez	Total
837	832	695	671	612	461	553	499	564	600	472	478	7274

Gráfico 2 - Quantidade total de manifestações registradas mensalmente no sistema ouvidoria, de janeiro a dezembro de 2025.

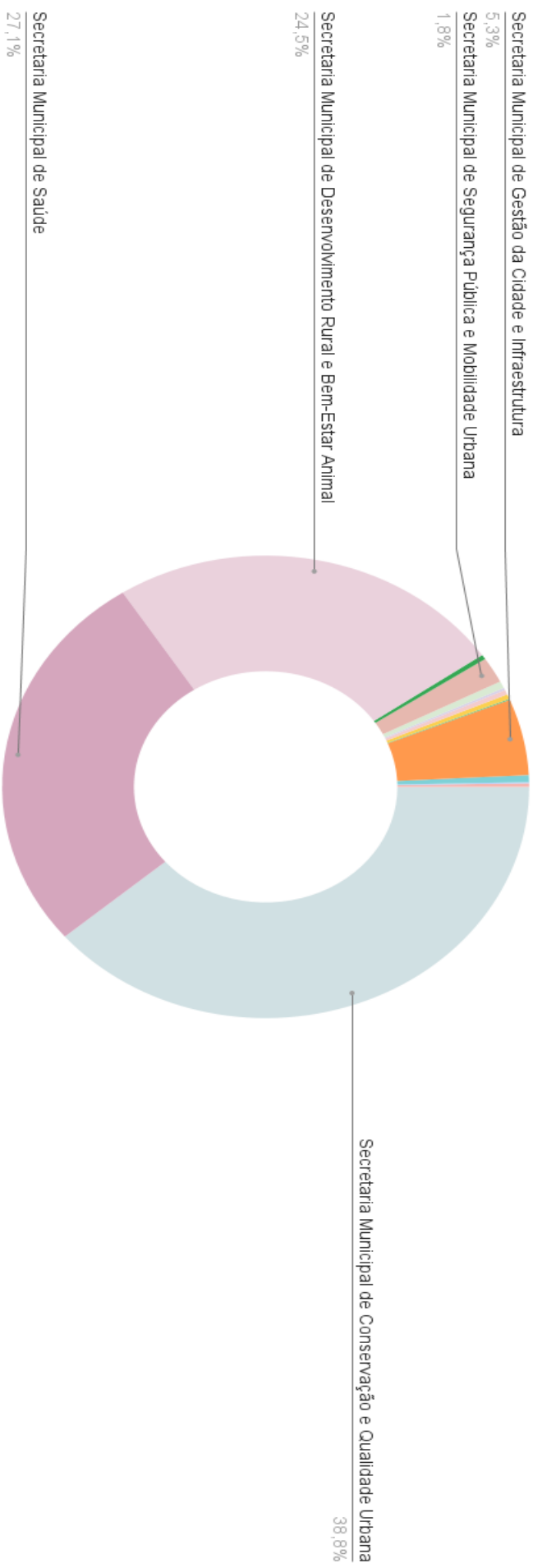


No ano de 2025, é possível verificar que no primeiro quadrimestre há mais manifestações registradas comparado ao ano todo, principalmente os meses de janeiro e fevereiro. A grande maioria referente a zeladoria do município, registradas na forma de denúncias pelas demandas, “Limpeza de terreno particular” e “Casa com entulho/lixo/mato/sujeira” (747 protocolos) e na forma de solicitações pelas demandas “Limpeza terreno/área pública”, “Poda de árvore” e “Retirada de entulhos/galhos/móveis abandonados” (452 protocolos) e outra parte referente a proteção animal, com aproximadamente 300 protocolos, sendo solicitações de acolhimento e denúncias de maus tratos. O mês de “janeiro” foi o que registrou mais demandas (837 protocolos), já o mês de “junho” (461 protocolos) o mês com menos registros. A média mensal de protocolos registrados é aproximadamente 600 protocolos/mês.

Tabela 4 - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01/01/2025 a 31/12/2025 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO	4982

Gráfico 3 – Porcentagem com os protocolos não respondidos, registrados de 01/01/2025 a 31/12/2025 no sistema ouvidoria. Ressalta-se as três secretarias com maiores protocolos em aberto até 05 de janeiro de 2026: a Secretaria de Conservação e Qualidade Urbana com 474 protocolos, a Secretaria Municipal de Saúde com 331 protocolos e a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural e Bem-Estar Animal com 299.



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 2025, a Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (56%), seguido de meios digitais Online (41%) e 178 atendimentos presenciais.

Tabela 5 - Manifestações registradas de 01 a 31/12/2025 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	178
Formulário site	2875
Telefone (3362 1080)	2726
Telefone (0800 770 1552)	1386
E-mail	109

Gráfico 4.1 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 31/12/2025 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

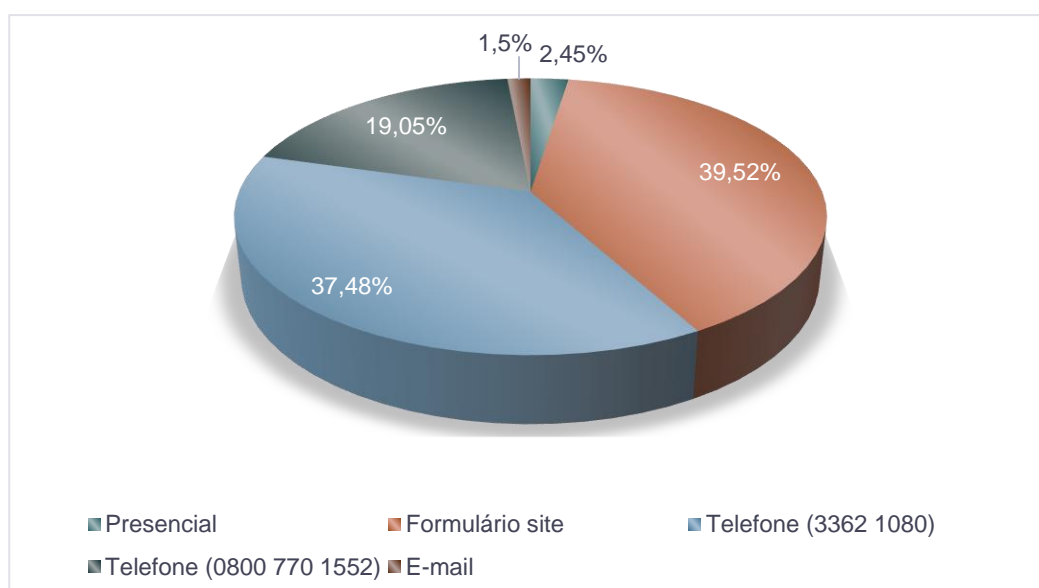
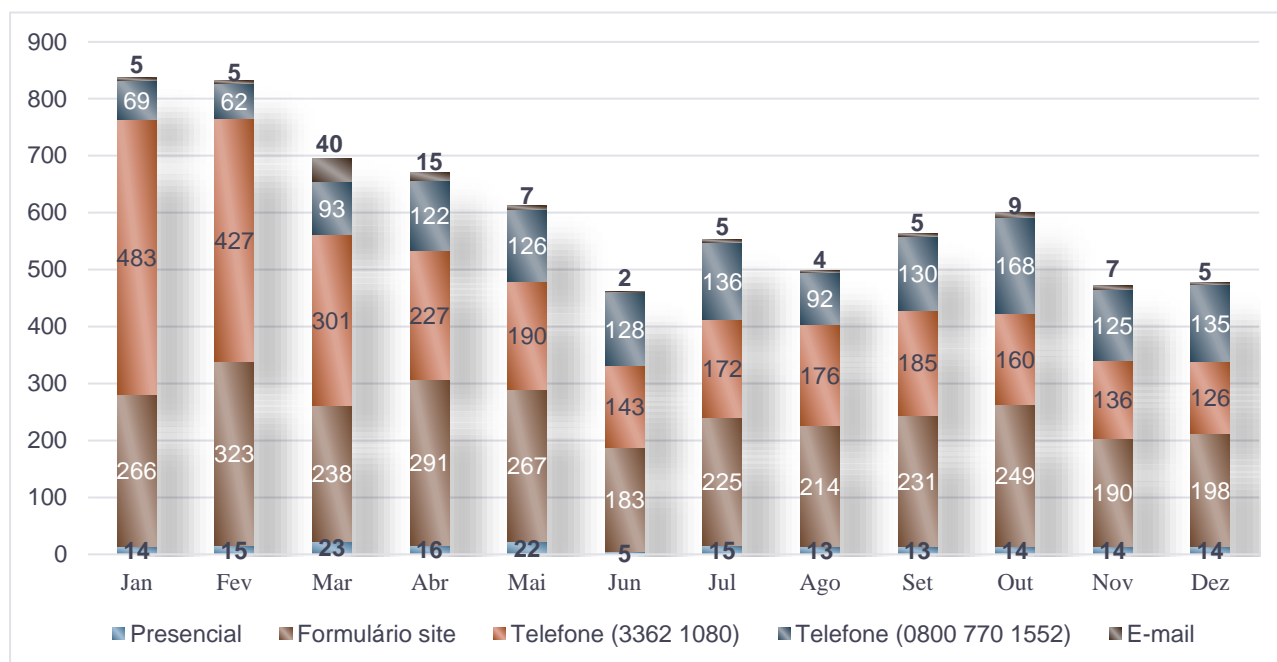
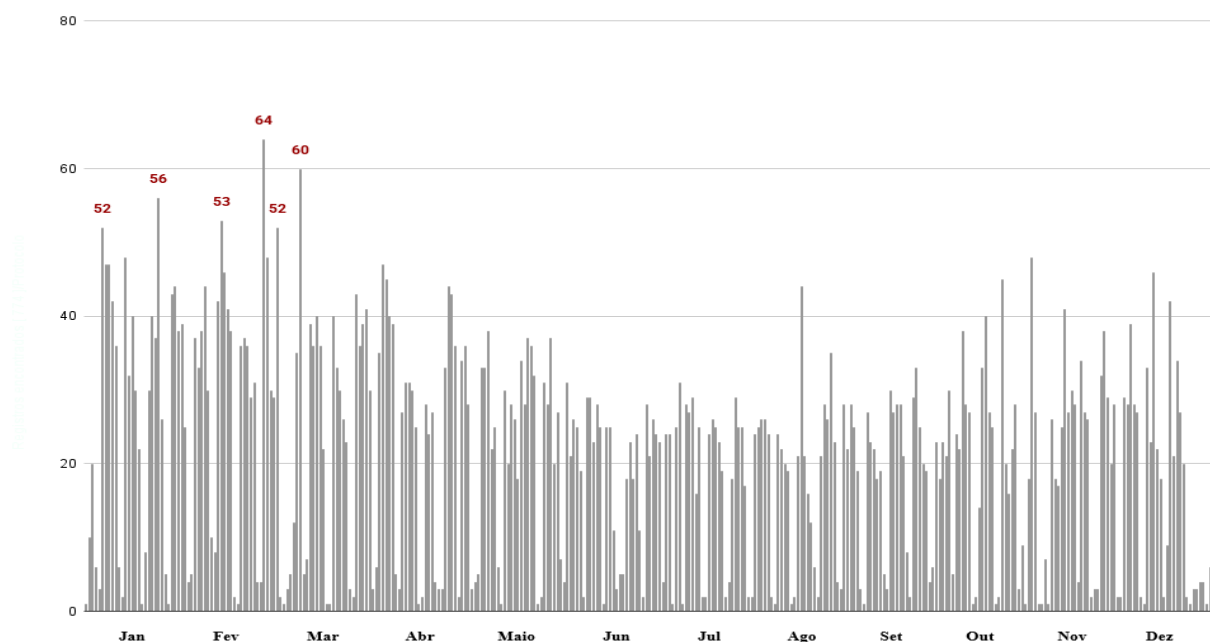


Gráfico 4.2 – Comparativo mensal com as manifestações registradas de 01 a 31/12/2025 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.



Demandas por dia

Gráfico 5 - Quantidade total de manifestações registradas diariamente no sistema ouvidoria, de janeiro a dezembro de 2025.



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

No ano de 2025, a Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncias (49,6%)** dos munícipes, seguido de solicitações (30,7%), reclamações (18,2%), sugestões (0,8%) e elogios (0,7%) respectivamente.

Tabela 6 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 31/12/2025.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncia	3615
Elogio	51
Reclamação	1311
Solicitação	2237
Sugestão	60

Gráfico 6.1 – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/12/2025 discriminadas conforme a categoria (tipos de manifestações).

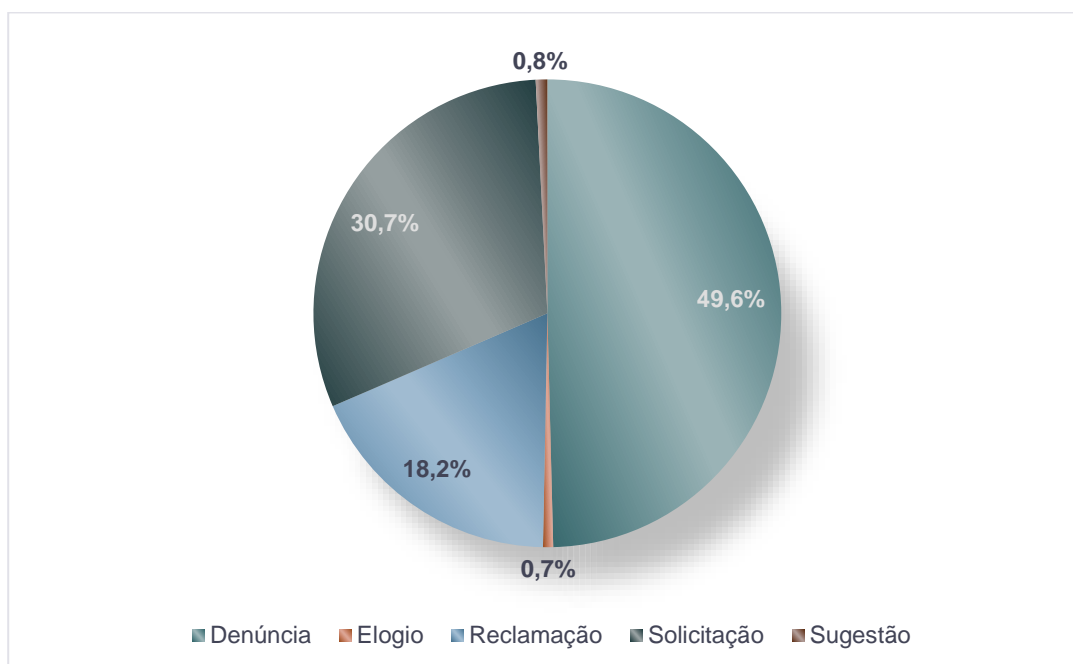
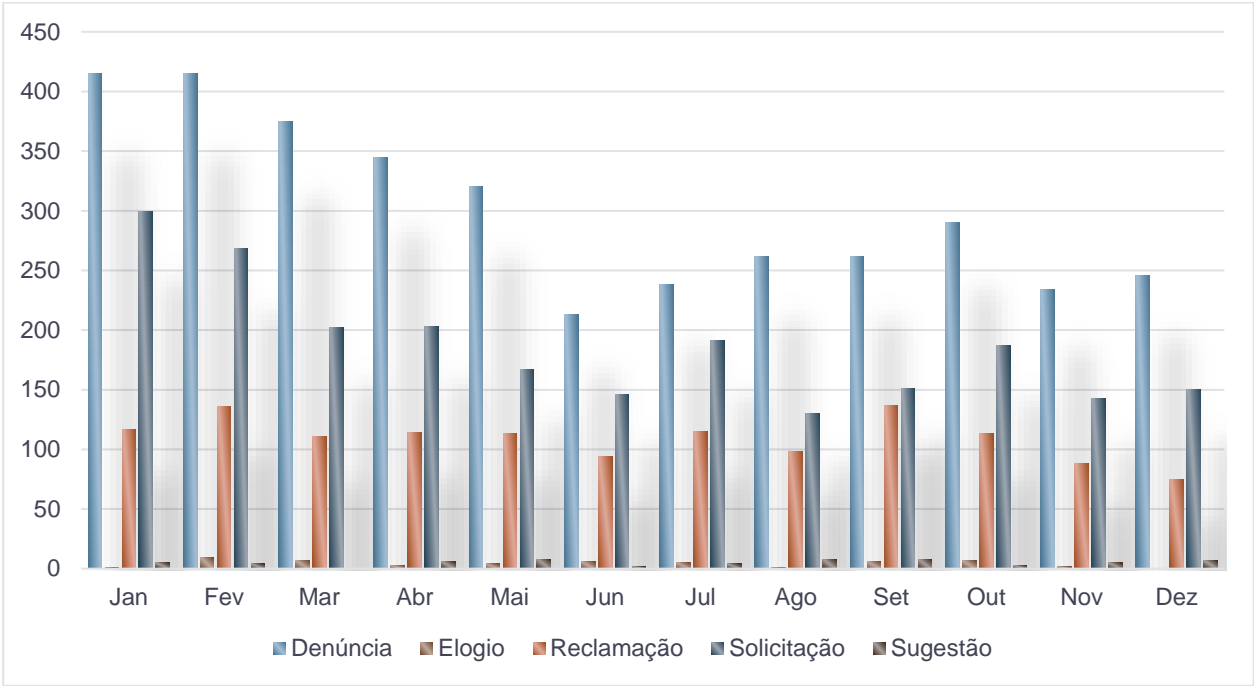


Gráfico 6.2 – Comparativo mensal com as manifestações registradas de 01 a 31/12/2025 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a categoria (tipos de manifestações).



Secretarias Municipais

No ano de 2025, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura (30%), Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana (18,9%), Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural e Bem-Estar Animal (17,9%) e Secretaria Municipal de Saúde (14%). Em comparação ao ano anterior as demandas foram encaminhadas para as mesmas secretarias em porcentagens bem parecidas e na mesma classificação.

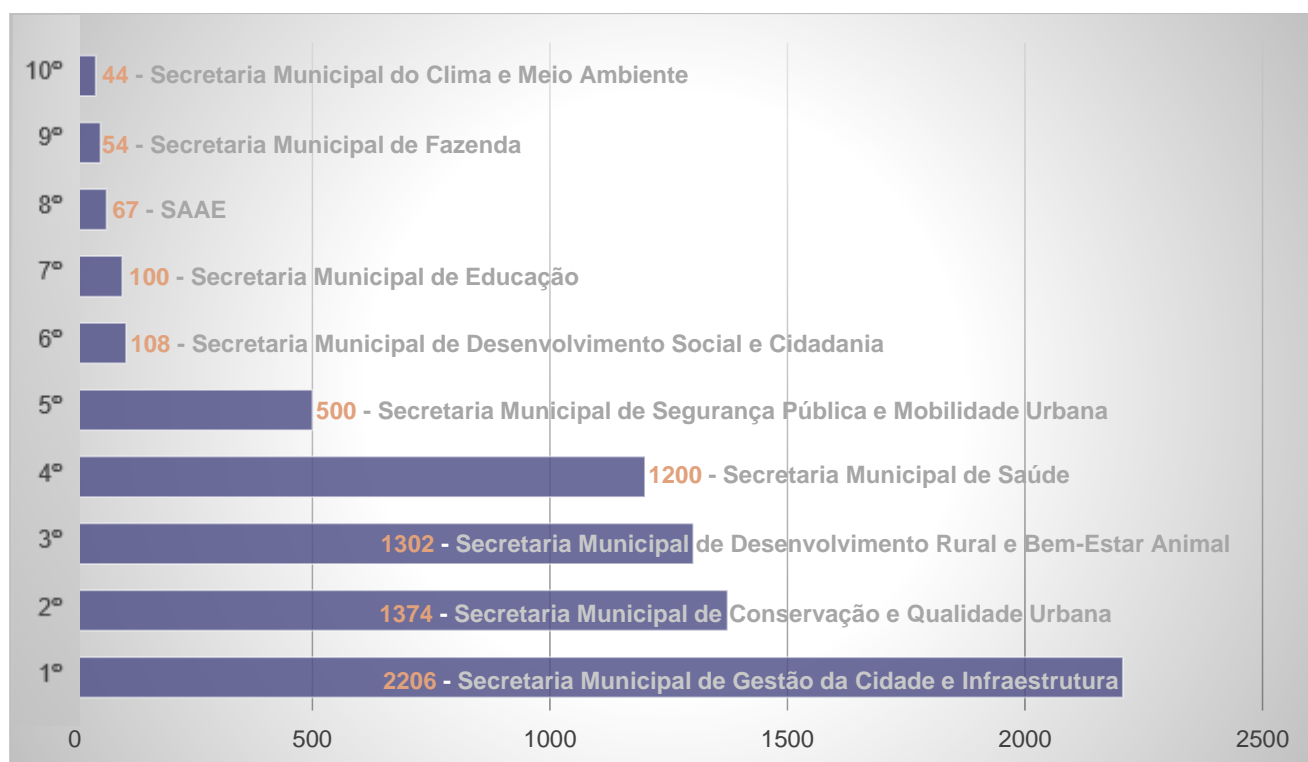
Tabela 7 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Autarquias/Fundações/Secretarias Municipais, no período de 01 a 31/12/2025.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Gabinete do Prefeito	09
Secretaria Municipal de Cidade Inteligente e Transparência	05
Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana	1374

Secretaria Municipal de Cultura e Turismo	03
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia	04
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural e Bem-Estar Animal	1302
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania	108
Secretaria Municipal de Educação	100
Secretaria Municipal de Esporte	11
Secretaria Municipal de Fazenda	54
Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura	2206
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas	28
Secretaria Municipal de Gestão Pública e Integração Governamental	01
Secretaria Municipal de Justiça	01
Secretaria Municipal de Saúde	1018
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Mobilidade Urbana	500
Secretaria Municipal do Clima e Meio Ambiente	44
Secretaria Municipal Especial de Infância e Juventude	04
Autarquias/ Gabinete / Fundações	
Fundação Educacional São Carlos - FESC	04
Fundação PRÓ-MEMÓRIA	01
Progresso e Habitação de São Carlos - PROHAB	03
Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE	67
Vazias (*)	427

(*) 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 31/12/2025.



No ano de 2025 a maior parte das manifestações foram encaminhadas para a Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura, em segundo lugar a Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana, com a maior demanda, seguida da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural e Bem-Estar Animal e Secretaria Municipal de Saúde, um cenário parecido com o de 2024.

Regiões e Bairros

No ano de 2025, os cinco bairros que mais tiveram registros foram Centro, Loteamento de Interesse Social Cidade Aracy, Vila Prado, Parque Santa Felícia Jardim e Vila Celina 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 31/12/2025.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	635
Loteamento de Interesse Social Cidade Aracy	441
Vila Prado	261
Parque Santa Felícia Jardim	256
Vila Celina	214

Vila Boa Vista 1	164
Vila Brasília	132
Jardim Cruzeiro do Sul	127
Jardim Jockey Clube	126
Vila Monteiro Gleba 1	115
Cidade Jardim	110
Vila Nery	109
Jardim Embaré	105
Aracê De Santo Antônio	101
Jardim Beatriz	74
Jardim Bandeirantes	71
Planalto Paraíso	64
Vila Costa do Sol	62
Vila São José	51
Parque Santa Mônica	50
Jardim Tangará	46
Jardim Botafogo	45
Jardim São Carlos	43
Jardim Ricetti	41
Residencial Itamarati	41
Jardim Cardinali	40
Jardim Hikari	38
Residencial Constantino Amstalden (São Carlos VIII)	37
Azulville	36
Jardim Munique	36
Samambaia Residencial	36
Conjunto Habitacional Santa Angelina	35
Jardim Social Antenor Garcia	34
Jardim Paulistano	33
Núcleo Residencial Dr. Silvio Villari	32
Residencial Eduardo Abdelnur	32
Jardim Nova São Carlos	31

Gráfico 8 – Quantidade de manifestações recebidas acima de 5 protocolos, conforme os bairros, no período de 01 a 31/12/2025.

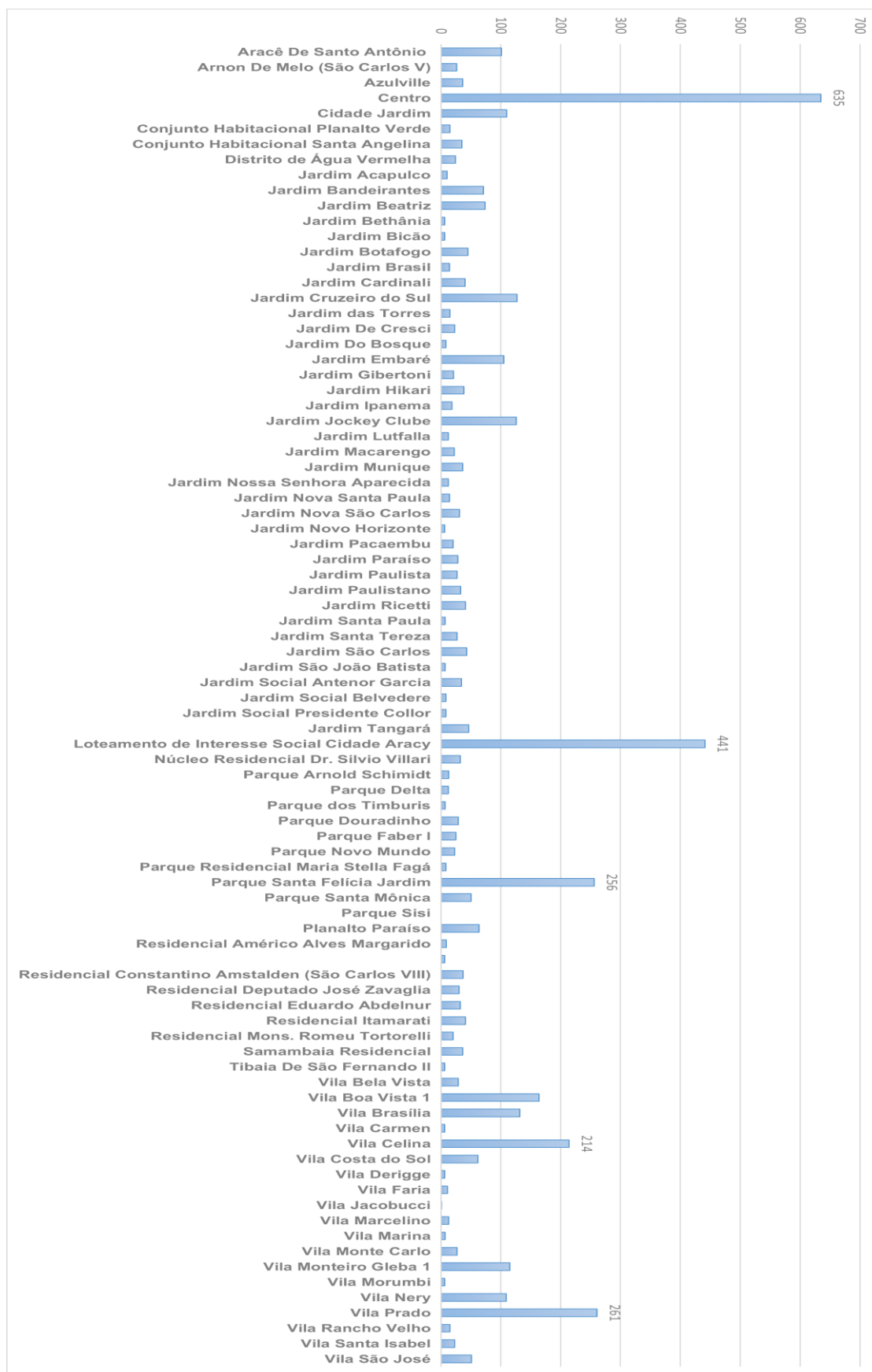


Tabela 9 – As principais demandas registradas por cada região/bairro:

Região/ Quantidade	Bairros	Demandas
Região 1 <i>Protocolos 433</i>	Jardim Tangará Chácara de Recreio Monte Carlo Jardim dos Coqueiros Jardim Munique Jardim Novo Horizonte Jardim Santa Maria II Jardim São Rafael Jardim Tangará Jardim Tijuca Jardim Veneza Parque Belvedere Parque do Espraiado Parque Douradinho Parque Residencial Maria Stella Fagá	<ul style="list-style-type: none"> - Acolhimento de animal - Atendimento área da saúde - Limpeza terreno/área pública - Limpeza de terreno particular - Maus tratos a animais
Região 2 <i>Protocolos 1136</i>	Aracê De Santo Antônio Bairro Monjolinho Bosque De São Carlos Chácara Leila Cidade Jardim Condomínio Eco-Esportivo Dahma IV Condomínio Parque Residencial Dahma I Condomínio Parque Residencial Dahma III Condomínio Residencial Village São Carlos II Encontro Valparaíso I Encontro Valparaíso II Jardim Embaré Jardim Guanabara Jardim Hikari Jardim Jockey Clube Jardim Nova Santa Paula Jardim Paulistano Jardim Vista Alegre Parque Arnold Schmidt 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	<ul style="list-style-type: none"> - Acolhimento de animal - Animal em via pública - Atendimento área Assistencial - Fiscalização em obra/estabelecimento comercial - Limpeza de terreno particular - Limpeza terreno/área pública - Atendimento área da saúde

<p>Região 3</p> <p><i>Protocolos</i> 950</p>	<p>Arnon de Melo (São Carlos V) Chácara Monjolinho Cond. Moradas São Carlos I Cond. Moradas São Carlos II Cond. Residencial Eldorado Cond. Residencial Quebec Cond. 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 Jardim Santa Paula Prolongamento Loteamento Monte das Araucárias Loteamento Monte Everest Morada dos Deuses Núcleo Residencial Ivo Morganti (São Carlos I) Parque dos Flamboyants Parque Faber I Parque Faber II Parque Fehr Parque Iguatemi Parque Paraíso Parque Santa Elisa Parque Santa Felícia Jardim Parque Santa Marta Parque Sisi Planalto Paraíso Residencial Mons. Romeu Tortorelli Residencial Parati São Carlos III Swiss Park Residencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acolhimento de animal - Atendimento área da saúde - Limpeza de terreno particular - Limpeza de terreno/área pública - Maus tratos a animais - Perturbação de sossego - Poda de árvore
<p>Região 4</p> <p><i>Protocolos</i> 776</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>	<ul style="list-style-type: none"> - Casa com entulho/lixo/mato/sujeira - Limpeza de terreno particular - Limpeza de terreno/área pública - Maus tratos a animais - Poda de árvore

	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	
Região 5 <i>Protocolos 1815</i>	Azulville Centreville Centro Distrito Industrial Miguel Abdelnur Jardim Bethânia Jardim Brasil Jardim Cardinali Jardim Citelli Jardim De Cresci Jardim Dona Francisca Jardim Gibertoni Jardim Lutfalla Jardim Macarengo Jardim Maracanã 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 São José Portal do Sol Prolongamento Azulville Recreio São Judas Tadeu	- Acolhimento de animal - Atendimento área da saúde - Casa com entulho/lixo/mato/sujeira - Demora exames/consulta - Fiscalização em obra/estabelecimento comercial - Iluminação - Limpeza de terreno particular - Limpeza terreno/área pública - Maus tratos de animais - Poda de árvore - Retirada de entulhos/galhos/móveis abandonados - Sinalização de Trânsito

	Vila Alpes Vila Elizabeth Vila Irene Vila Lutfalla Vila Marcelino Vila Monteiro Gleba 1 Vila Monteiro Gleba 2 Vila Santa Isabel Vila Santo Antônio	
Região 6 <i>Protocolos 1318</i>	Cdhu Waldomiro Lobbe Sobrinho Conjunto Habitacional Dr. Romeu Santini (São Carlos VII) Jardim Beatriz Jardim Bicão Jardim Botafogo Jardim Cruzeiro do Sul Jardim das Rosas 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 Carmen Vila Conceição Vila Monte Carlo Vila Morumbi Vila Pelicano Vila Prado Vila Santa Madre Cabrine Vila Sônia	- Acolhimento de animal - Atendimento área da saúde - Casa com entulho/lixo/mato/sujeira - Fiscalização em obra/estabelecimento comercial - Limpeza de terreno particular - Limpeza terreno/área pública - Maus tratos de animais - Perturbação de sossego - Poda de árvore - Retirada de entulhos/galhos/móveis abandonados - Sinalização de Trânsito
Região 7	Ceat Dr. Emílio Fehr Conjunto Habitacional Planalto Verde Conjunto Habitacional Residencial Itatiaia Jardim Social Antenor Garcia Jardim Social Presidente Collor	- Acolhimento de animal - Atendimento área da saúde - Fiscalização em obra/estabelecimento comercial

<i>Protocolos</i> 780	Loteamento de Interesse Social Cidade Aracy Loteamento Vida Nova São Carlos Parque Novo Mundo Residencial Deputado José Zavaglia Residencial Eduardo Abdelnur	- Limpeza de terreno particular - Limpeza terreno/área pública - Maus tratos a animais
Região 8 <i>Protocolos</i> 46	Distrito de Água Vermelha	- Acolhimento de animal - Maus tratos a animais
Região 9 <i>Protocolos</i> 20	Distrito de Santa Eudóxia	- Maus tratos a animais

Tipos de Demandas

As demandas mais recebidas de janeiro a dezembro de 2025 foram “*Limpeza de terreno particular (906)*”, “*Maus tratos a animais (652)*”; “*Casa com entulho/lixo/mato/sujeira (610)* e *Atendimento área da saúde (609)*”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 2700 protocolos.

Tabela 10 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/12/2025.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	507
Animal em via pública	83
Atendimento área assistencial	155
Atendimento área da saúde	609
Atendimento área da Educação	44
Atendimento SIM	37
Bueiro quebrado	3
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	610
Castração de Animais	5
Cemitérios	10
Coleta de lixo	2
Criadores/foco de dengue	81
Demora exames/consulta	136

Descarte ilegal de lixo/entulho	110
Diversos	560
Falta de médico	17
Falta de remédio/material	68
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	353
Fogo/queimada	57
Iluminação	144
Invasão área pública	40
Limpeza de bueiro	14
Limpeza de terreno particular	906
Limpeza terreno/área pública	510
Manutenção calçada	116
Maus tratos de animais	652
Perturbação de sossego	292
Poda de árvore	327
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	19
Pombos	14
Ponto de ônibus	10
Reclamações/solicitações SAAE	53
Recolhimento de veículos abandonados	59
Retirada de entulhos/galhos/móveis abandonados	172
Sinalização de Trânsito	236
Sujeira/mau cheiro de animais	36
Tapa buraco	130
Transporte Público	91
Vacinas	6
Total	7274

Gráfico 9 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/12/2025.

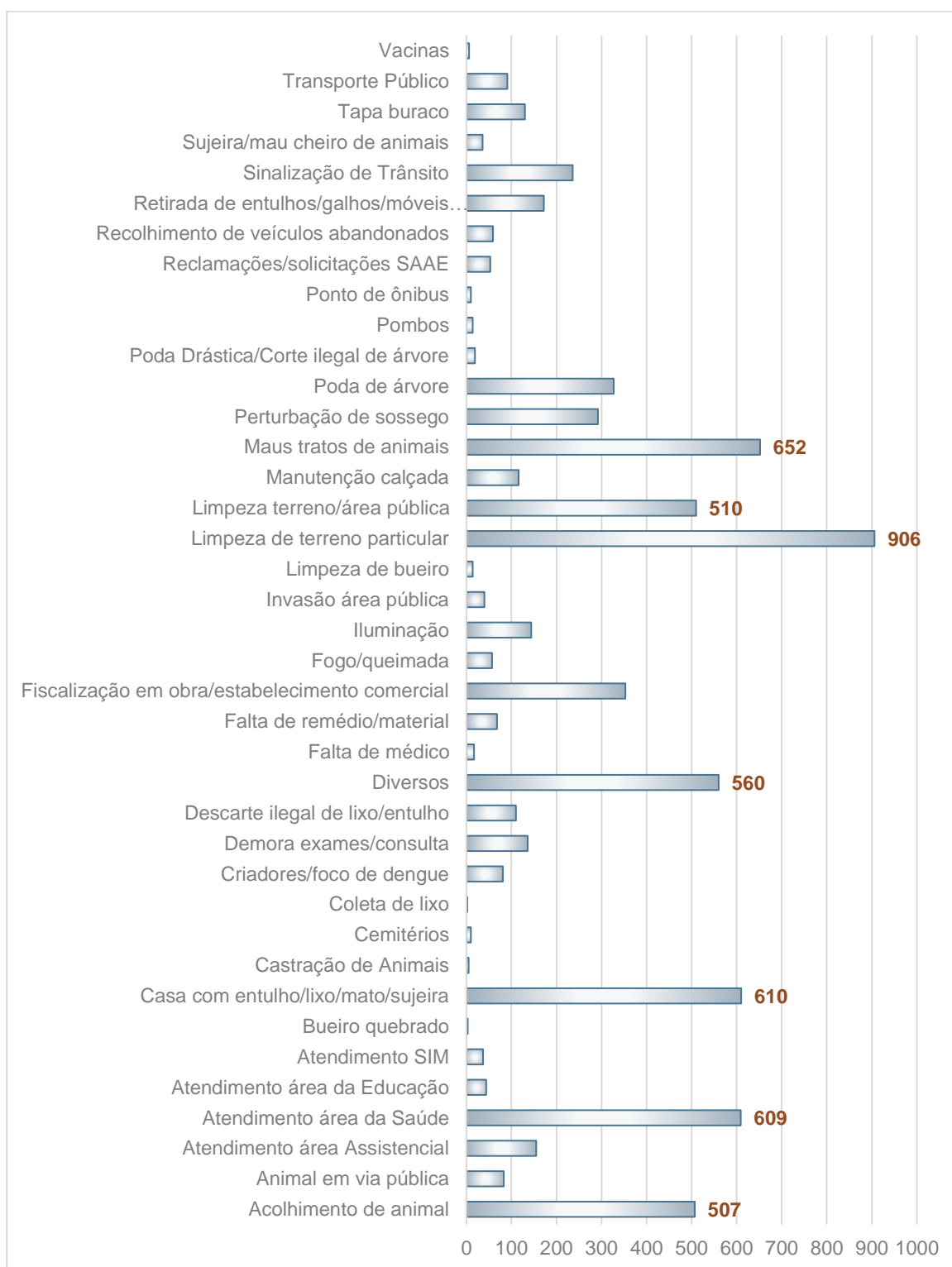
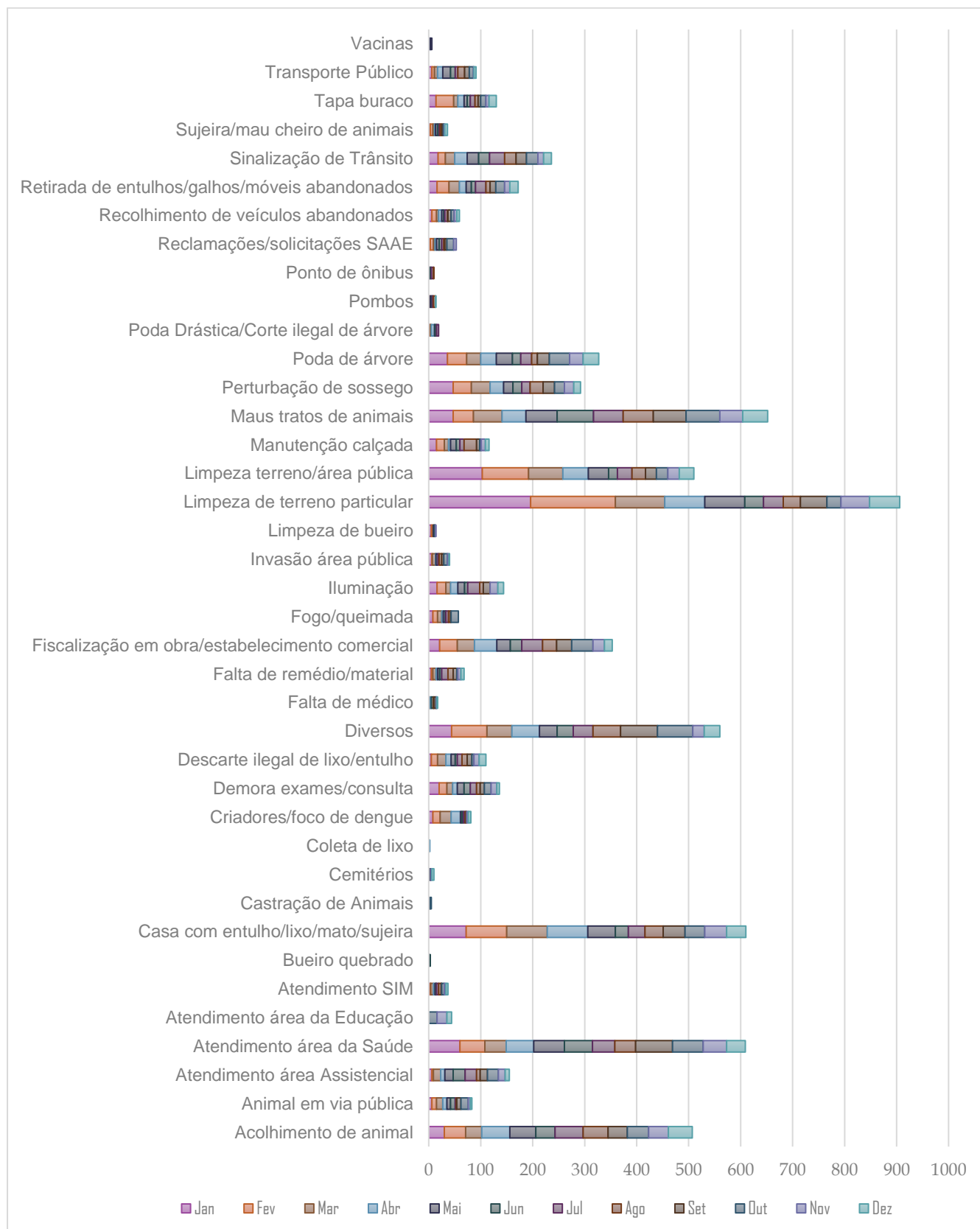


Tabela 11 – Quantidade de manifestações recebidas mensalmente, considerando os tipos de **demandas**, registrados de janeiro a dezembro de 2025.

Demandas	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Acolhimento de animal	30	41	31	54	50	37	54	48	37	41	38	46
Animal em via pública	6	9	12	8	7	9	2	1	8	14	4	3
Atendimento área assistencial	6	3	14	8	16	23	22	7	14	21	13	8
Atendimento área da saúde	60	48	41	53	59	54	43	40	71	59	45	36
Atendimento área da Educação										16	19	9
Atendimento SIM	3	1	5	3	2	1	4	5	1	5	3	4
Bueiro quebrado	1				1	1						
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	72	78	78	78	53	25	32	35	42	38	42	37
Castração de Animais			1		2					2		
Cemitérios	1		1	1	1						2	4
Coleta de lixo		1		1								
Criadores/foco de dengue	8	14	21	18	3	3	3	2	1		3	5
Demora exames/consulta	20	15	11	9	13	12	12	7	8	13	11	5
Descarte ilegal de lixo/entulho	5	12	16	10	8	4	9	10	9	4	10	13
Diversos	44	68	48	53	34	31	38	53	71	68	22	30
Falta de médico	2		1	2		4		1	4	1	1	1
Falta de remédio/material	5	3	6	3	4	4	12	10	7	2	6	6
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	21	34	33	43	26	22	40	27	29	41	22	15
Fogo/queimada	8	9	8	3	4	1	5	4	1	14		
Iluminação	16	17	9	14	13	6	23	7	13		15	11
Invasão área pública	6	1	6	1	4		2	5	4	7	3	1
Limpeza de bueiro	5	3	1		2	1				1	1	
Limpeza de terreno particular	196	163	95	77	77	36	38	33	51	27	55	58
Limpeza terreno/área pública	103	89	66	49	39	17	28	26	21	22	22	28
Manutenção calçada	15	15	8	4	11	7	8	24	6	3	8	7
Maus tratos de animais	47	39	55	46	60	70	57	58	63	65	44	48
Perturbação de sossego	47	35	36	26	18	17	16	25	22	19	18	13
Poda de árvore	36	37	27	30	31	16	21	11	23	39	26	30
Poda Drástica/Corte ilegal de árvore	2	1	2	6	1	3	4					
Pombos	2		1		3	1	2	4				1
Ponto de ônibus	2				1	2	4	1				
Reclamações/solicitações SAAE	3	6	3	3	5	5	4	2	4	13	5	
Recolhimento de veículos abandonados	6	9	4	6	4	2	5	1	6	6	5	5
Retirada de entulhos/galhos (CATA-TRECO)	16	23	20	13	10	8	20	8	11	17	10	16
Sinalização de Trânsito	18	14	18	24	22	21	29	22	20	22	11	15
Sujeira/mau cheiro de animais	3	5	3	2	4	3	2	3	3	2	1	5
Tapa buraco	14	34	8	12	6	6	9	6	5	10	6	14
Transporte Público	6	5	6	10	15	9	5	13	9	8	1	4
Vacinas	2			1	3							

Gráfico 10 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/12/2025 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: 41556										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	31663	5418	2827	382	1266	31722	5689	2667	362	1116
Percentual	76.19%	13.04%	6.80%	0.92%	3.05%	76.34%	13.69%	6.42%	0.87%	2.69%

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em síntese, este relatório tem como objetivo detalhar as manifestações recebidas durante o ano de 2025, cumprindo os objetivos iniciais de analisar e encaminhar aos órgãos competentes para atender e garantir o direito do cidadão em relação aos serviços prestados.

Observou-se alguns apontamentos, conforme abaixo:

- 1.1 – Aumento de 13,7% das manifestações comparado ao ano de 2024;
- 1.2 – As três maiores demandas se repetem a anos e ganham aumento, como zeladoria, proteção animal e saúde;
- 1.3 – O prazo máximo de resposta pela Lei Federal nº 13460/2027 é de 20 dias, prorrogáveis por mais 20 com justificativa, mas há um alto número de protocolos não respondidos dentro do prazo estabelecido; principalmente das Secretaria de Conservação e Qualidade Urbana, Secretaria de Desenvolvimento Rural e Bem-Estar Animal e Secretaria de Saúde. (Relatório atualizado em 05/01/2026);
- 1.4 – Qualidade das respostas, nota-se que as respostas na sua maioria não são eficazes, pois este aumento de protocolos se refere a reiteração de outros, pois o serviço ainda não foi executado, por exemplo na área de zeladoria do município;
- 1.5 – As manifestações da área de Saúde aumentaram, a maioria com demora na resposta, por se tratar de assuntos bem técnicos e específicos a Ouvidoria encontrou dificuldades em conciliar essas demandas com a morosidade na devolutiva ao munícipe;

1.6 Regiões 2, 5 e 6 foram as que mais receberam protocolos, um quadro bem parecido com anos anteriores, nota-se que as demandas se repetem nas mesmas áreas;

1.7 - A Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura no quesito da zeladoria voltada a área particular foi a que mais recebeu protocolos e não tem índice negativo em relação a prazos e respostas.

Após alguns apontamentos, a ouvidoria sugere melhorias:

1.1 - Implementar políticas públicas voltadas a zeladoria do município e a proteção animal;

1.2 – Estudar a possibilidade de a Secretaria Municipal de Saúde ter sua ouvidoria própria, por se tratar de uma demanda muito alta, sendo a maioria técnica e específica, dessa forma diminuindo o tempo de espera do munícipe e melhorando a qualidade do atendimento nesta área, ou seja, trazendo eficiência e melhores resultados;

1.3 – Desenvolver mecanismos de comunicação mais eficientes para diminuir a burocracia e melhorar a articulação entre as secretarias, bem como atender de forma mais qualificada o munícipe, com isso promovendo a redução do tempo médio de respostas às manifestações (protocolos);

1.4 Estudar melhor as regiões e suas demandas, implementando políticas públicas locais.

São Carlos, 08 de janeiro de 2026.

Juliana Karina Navari
Ouvidora do Município