Prefeitura Municipal de São Carlos
Ouvidoria do Município

RELATÓRIO MENSAL

Abril de 2026

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.....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 abril 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) http://cidadao.saocarlos.sp.gov.br	24h
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/denuncia/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 abril de 2026, a Ouvidoria registrou 604 manifestações, excluídas as duplicidades.

Tabela 1 - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 30/04/2026 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	604
Duplicidades	38
TOTAL	**642**
Protocolos não respondidos*	**337**

**Obs.: Protocolos não respondidos, considerando todos, inclusive os que ainda estão dentro do prazo de resposta.*

Gráfico 1 – Porcentagem com os protocolos não respondidos, por secretaria, registrados de 01 a 30/04/2026 no sistema ouvidoria.

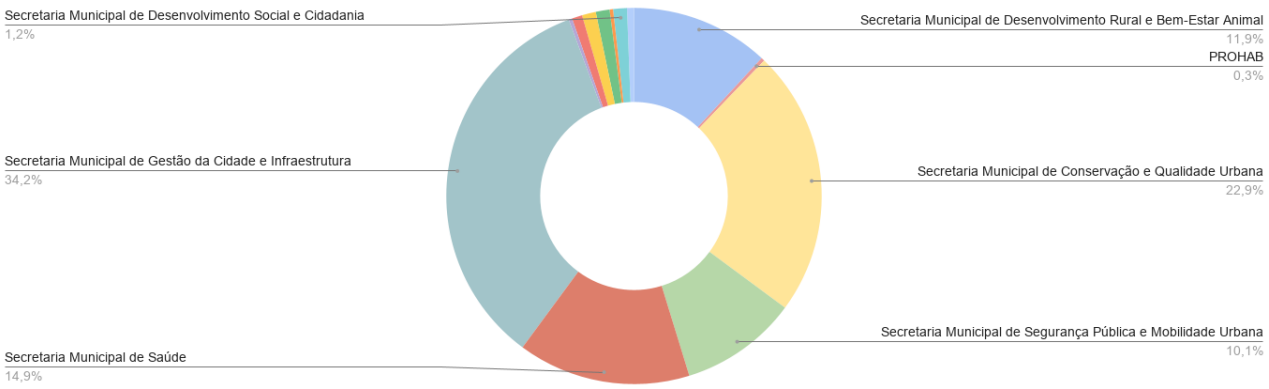


Tabela 2 - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 30/04/2026 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO	305

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

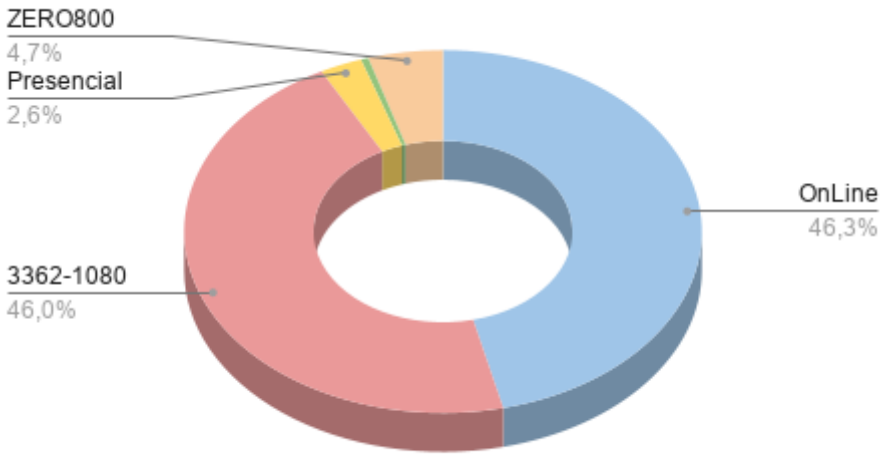
No período entre 01 a 30 de abril de 2026, a Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (50,7%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (46,3%), e 17 atendimentos presenciais.

Tabela 3 - Manifestações registradas de 01 a 30/04/2026 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	17
Formulário site (on-line)	297
Telefone (3362-1080)	295
Telefone (0800 770 1552)	30
E-mail	03

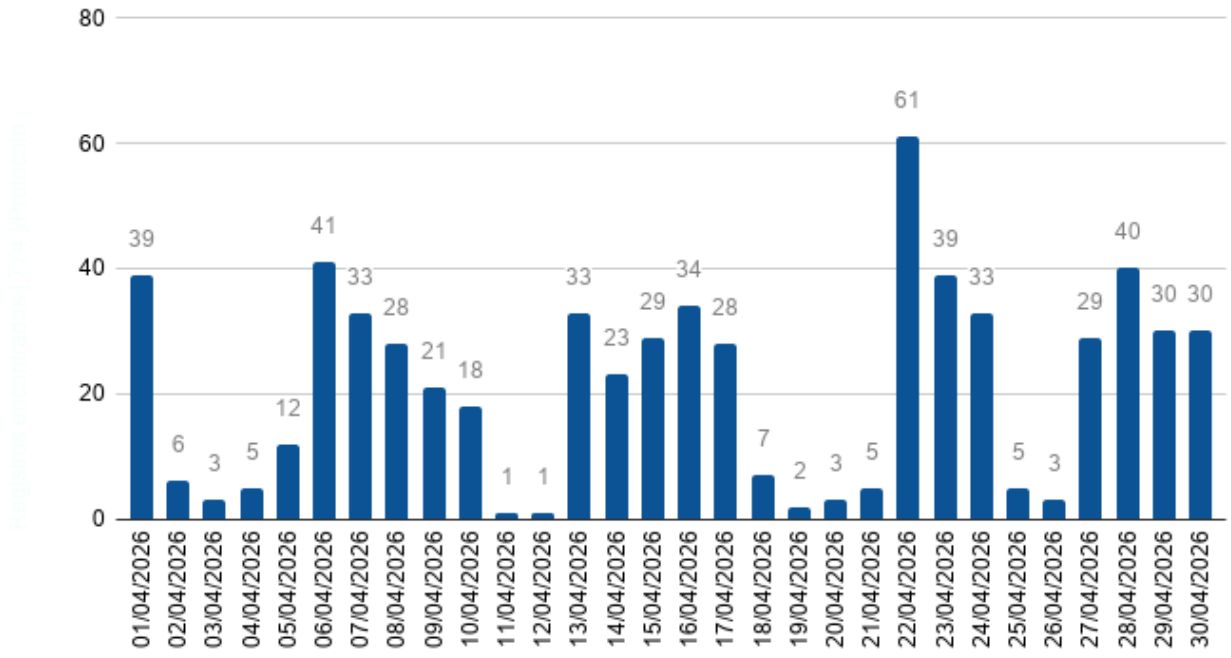
Obs.: número reduzido de protocolos via 0800, pois houve problemas técnicos na linha.

Gráfico 2 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 30/04/2026 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 30/04/2026.



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

No mês de abril, a Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncias (56,2%)** 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 30/04/2026.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias	361
Elogios	11
Reclamações	119

Solicitações	147
Sugestões	04

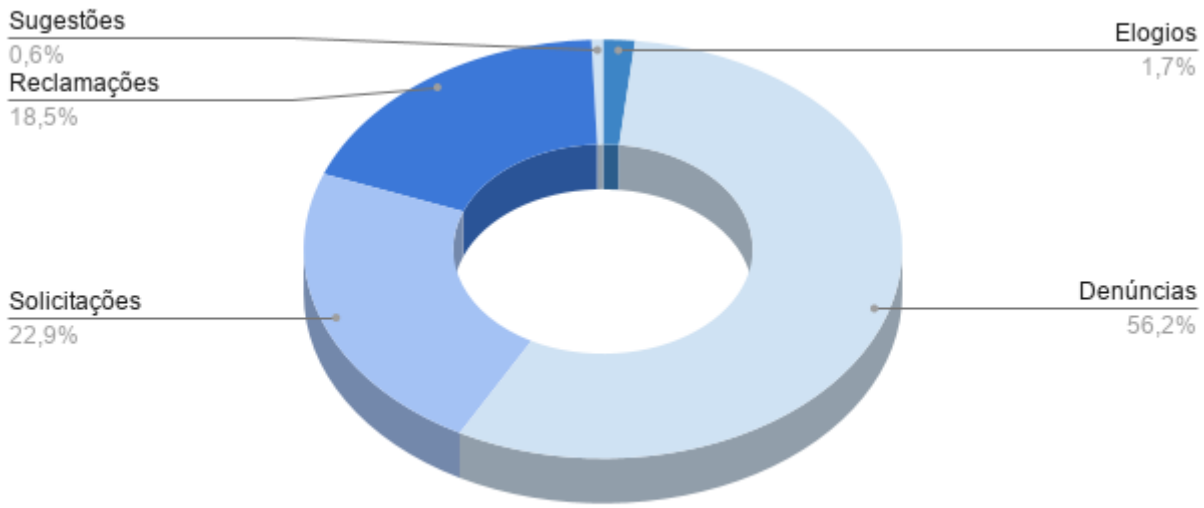


Gráfico 4 – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 30/04/2026.

Secretarias Municipais

No mês de abril, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura (38,6%), Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana (21,6%), Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural e Bem-Estar Animal (14,8%), e Secretaria Municipal de Saúde (12,6%)

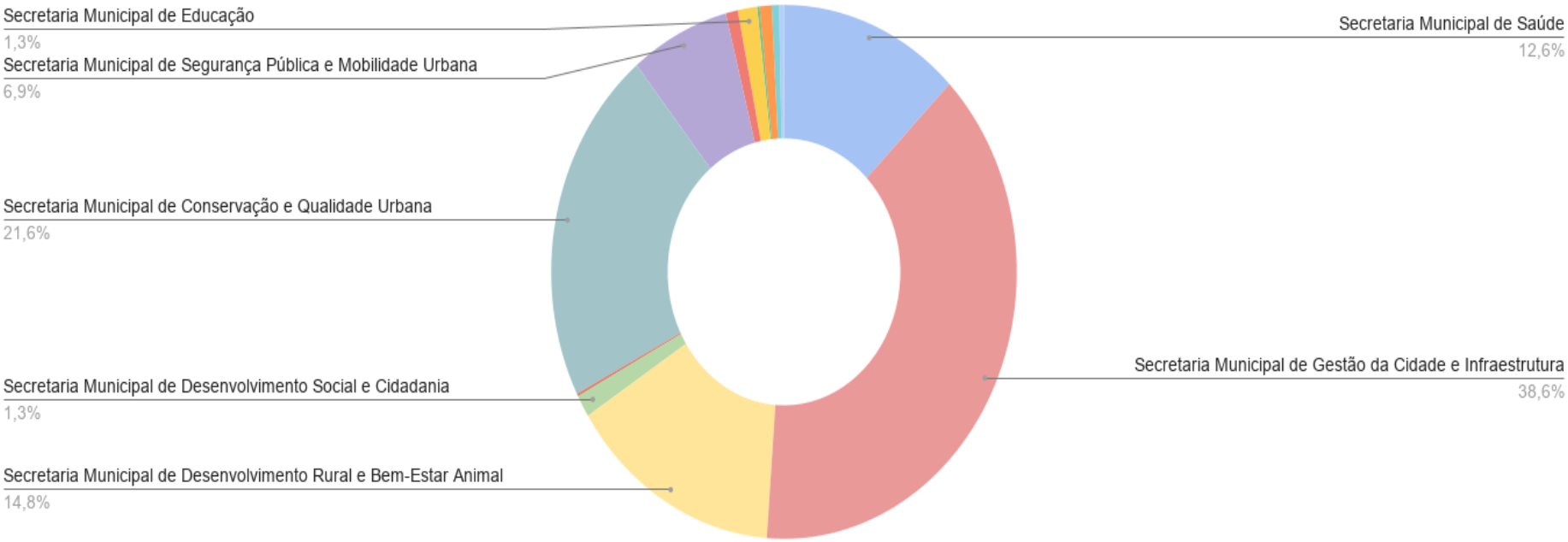
Tabela 5 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 30/04/2026.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Gabinete do Prefeito	3
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Paradesportos	1

Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana	129
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural e Bem-Estar Animal	88
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania	8
Secretaria Municipal de Educação	8
Secretaria Municipal de Fazenda	5
Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura	230
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas	2
Secretaria Municipal de Saúde	75
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Mobilidade Urbana	41
Progresso Habitacional São Carlos - PROHAB	01
Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE	05
VAZIAS (*)	46

(*) 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 30/04/2026.


Secretaria Municipal de Educação
1,3%
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Mobilidade Urbana
6,9%
Secretaria Municipal de Saúde
12,6%
Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana
21,6%
Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura
38,6%
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania
1,3%
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural e Bem-Estar Animal
14,8%

Regiões e Bairros

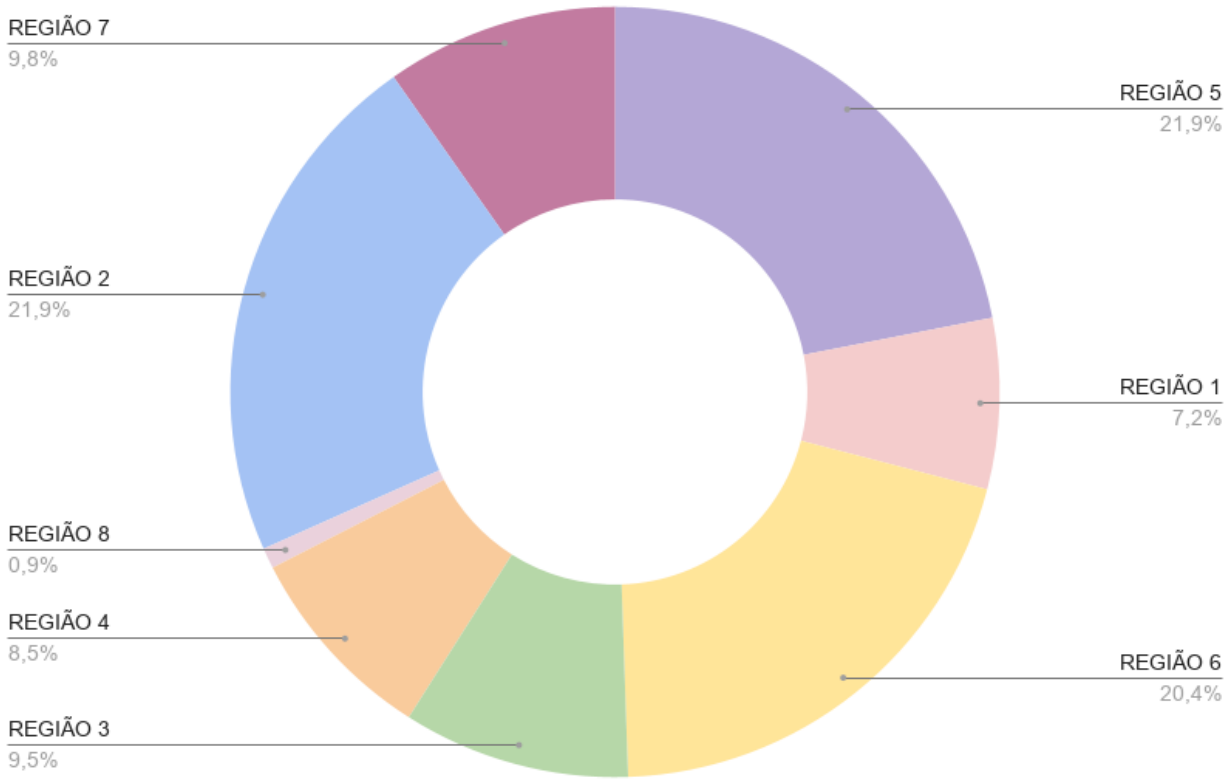
No mês de abril, tanto a região “2” quanto a região “5” receberam o maior número de manifestações (152 protocolos), seguidas da região “6” (132 protocolos), região “2” (129 protocolos), região “7” (65 protocolos), região “3” (59 protocolos), região “4” (58 protocolos), região “1” (40 protocolos), região “8” (06 protocolos) e região “9” (01 protocolo) – 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 30/04/2026.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Arnon De Melo (São Carlos V)	7
Bairro Monjolinho	12
Centro	59
Cidade Jardim	17
Conjunto Habitacional Dr. Romeu Santini (São Carlos VII)	6
Distrito De Água Vermelha	6
Jardim Beatriz	16
Jardim Cruzeiro Do Sul	9
Jardim Embaré	14
Jardim Ipanema	6
Jardim Jacobucci	7
Jardim Jockey Clube	18
Jardim Paulista	6
Jardim Paulistano	8
Jardim Ricetti	7
Jardim São Carlos	9
Loteamento De Interesse Social Cidade Aracy	51
Parque Arnold Schimidt	6
Parque Residencial Maria Stella Fagá	8
Parque Santa Felícia Jardim	13
Residencial Arcoville	10
Residencial Constantino Amstalden (São Carlos VIII)	12
Residencial Itamarati	9
Vila Boa Vista 1	20
Vila Brasília	7
Vila Carmen	6

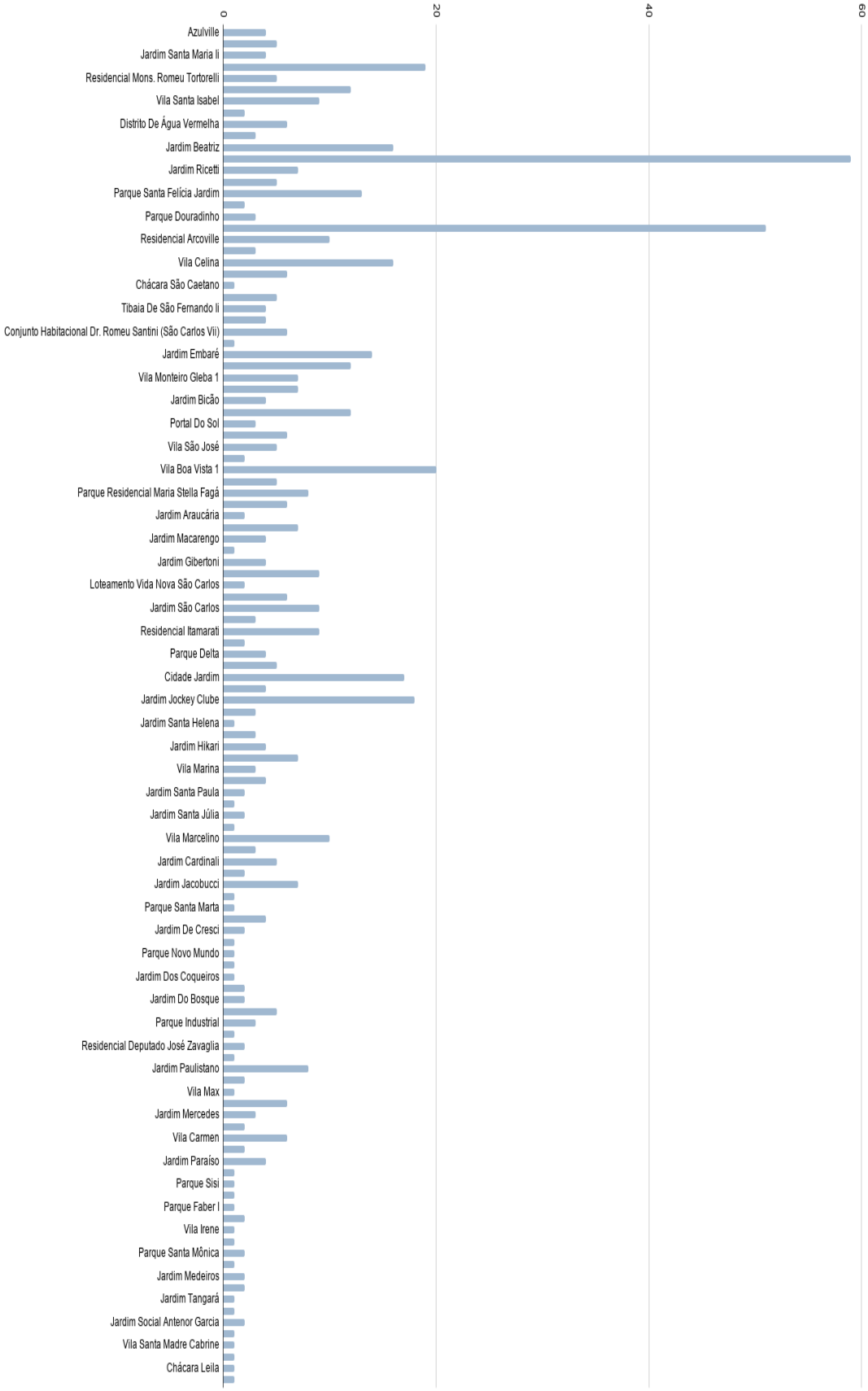
Vila Celina	16
Vila Costa Do Sol	12
Vila Faria	7
Vila Jacobucci	6
Vila Marcelino	10
Vila Monteiro Gleba 1	7
Vila Nery	6
Vila Prado	19
Vila Santa Isabel	9

Gráfico 6 – Quantidade de manifestações recebidas conforme as regiões, no período de 01 a 30/04/2026.



(#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 30/04/2026


Registros encontrados (774) Pelo acaso
60
40
20
0
Azulville
Jardim Santa Maria Ii
Residencial Mons. Romeu Tortorelli
Vila Santa Isabel
Distrito De Água Vermelha
Jardim Beatriz
Jardim Ricetti
Parque Santa Felícia Jardim
Parque Douradinho
Residencial Arcoville
Vila Celina
Chácara São Caetano
Tibaia De São Fernando Ii
Conjunto Habitacional Dr. Romeu Santini (São Carlos Vii)
Jardim Embaré
Vila Monteiro Gleba 1
Jardim Bicão
Portal Do Sol
Vila São José
Vila Boa Vista 1
Parque Residencial Maria Stella Fagá
Jardim Araucária
Jardim Macarengo
Jardim Gibertoni
Loteamento Vida Nova São Carlos
Jardim São Carlos
Residencial Itamarati
Parque Delta
Cidade Jardim
Jardim Jockey Clube
Jardim Santa Helena
Jardim Hikari
Vila Marina
Jardim Santa Paula
Jardim Santa Júlia
Vila Marcelino
Jardim Cardinali
Jardim Jacobucci
Parque Santa Marta
Jardim De Cresci
Parque Novo Mundo
Jardim Dos Coqueiros
Jardim Do Bosque
Parque Industrial
Residencial Deputado José Zavaglia
Jardim Paulistano
Vila Max
Jardim Mercedes
Vila Carmen
Jardim Paraíso
Parque Sisi
Parque Faber I
Vila Irene
Parque Santa Mônica
Jardim Medeiros
Jardim Tangará
Jardim Social Antenor Garcia
Vila Santa Madre Cabrine
Chácara Leila

Tipos de Demandas

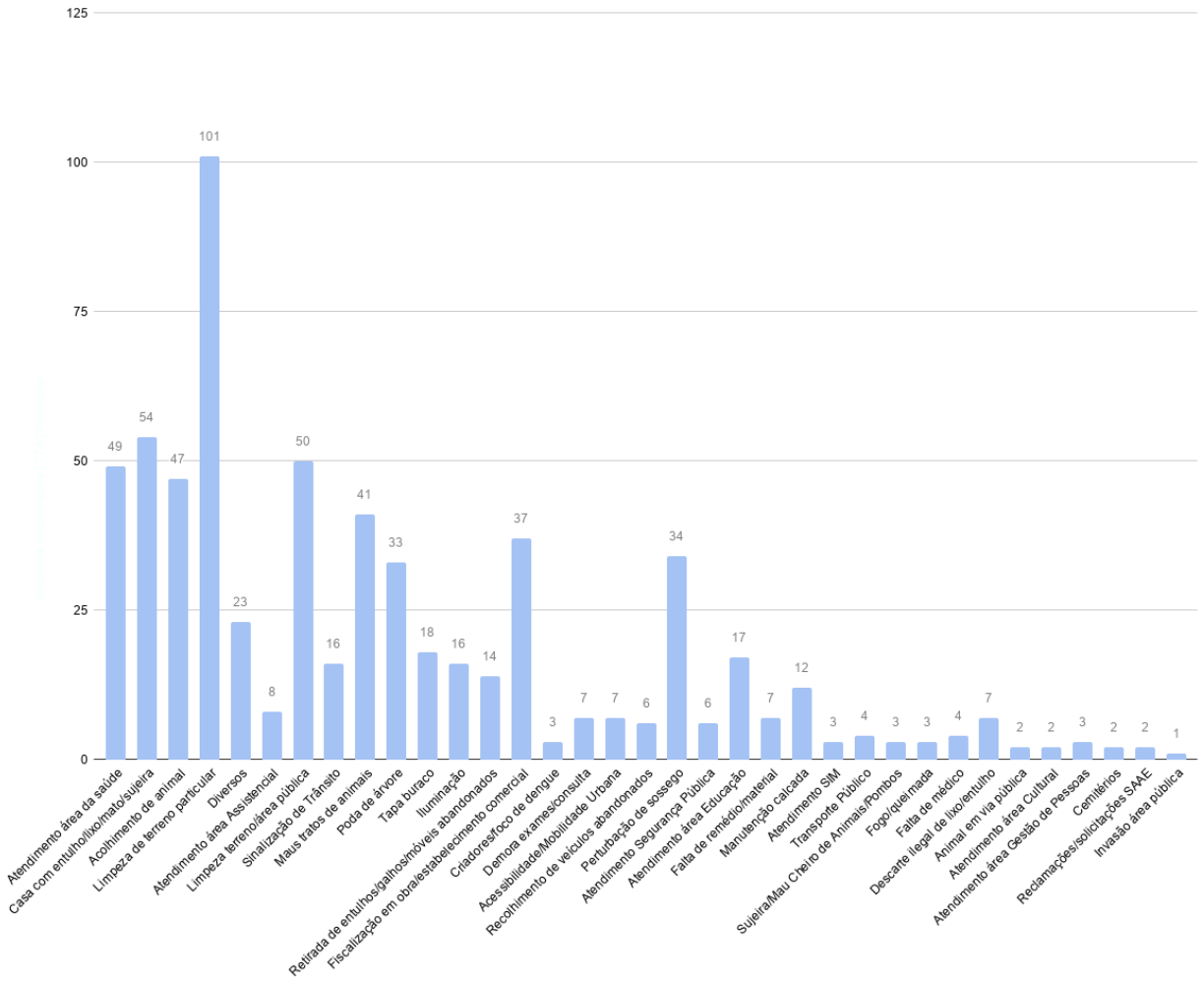
As demandas mais recebidas no mês de abril foram "*Limpeza de terreno particular (101)", "Casa com entulho/lixo/mato/sujeira (54)",* "*Limpeza terreno/área pública (50)*", *"Atendimento área da saúde (49)",* e *""Acolhimento de animal (47),* respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 300 protocolos.

Tabela 7 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/04/2026.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acessibilidade/Mobilidade Urbana	7
Acolhimento de animal	**47**
Animal em via pública	2
Atendimento área Assistencial	8
Atendimento área Cultural	2
Atendimento área da saúde	**49**
Atendimento área Educação	17
Atendimento área Gestão de Pessoas	3
Atendimento Segurança Pública	6
Atendimento SIM	3
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	**54**
Cemitérios	2
Criadores/foco de dengue	3
Demora exames/consulta	7
Descarte ilegal de lixo/entulho	7
Diversos	23
Falta de médico	4
Falta de remédio/material	7
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	37
Fogo/queimada	3
Iluminação	16

Invasão área pública	1
Limpeza de terreno particular	**101**
Limpeza terreno/área pública	**50**
Manutenção calcada	12
Maus tratos de animais	41
Perturbação de sossego	34
Poda de árvore	33
Reclamações/solicitações SAAE	2
Recolhimento de veículos abandonados	6
Retirada de entulhos/galhos/móveis abandonados	14
Sinalização de Trânsito	16
Sujeira/Mau Cheiro de Animais/Pombos	3
Tapa buraco	18
Transporte Público	4

Gráfico 7 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/04/2026.


125
100
75
50
25
0
49
54
47
101
23
8
50
16
41
33
18
16
14
37
3
7
7
6
34
6
17
7
12
3
4
3
3
4
7
2
2
3
2
2
1
Atendimento área da saúde
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira
Acolhimento de animal
Limpeza de terreno particular
Diversos
Atendimento área Assistencial
Limpeza terreno/área pública
Sinalização de Trânsito
Maus tratos de animais
Poda de árvore
Tapa buraco
Iluminação
Retirada de entulhos/galhos/móveis abandonados
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial
Criadores/foco de dengue
Demora exames/consulta
Acessibilidade/Mobilidade Urbana
Recolhimento de veículos abandonados
Perturbação de sossego
Atendimento Segurança Pública
Atendimento área Educação
Falta de remédio/material
Manutenção calçada
Atendimento SIM
Transporte Público
Fogo/queimada
Falta de médico
Descarte ilegal de lixo/entulho
Animal em via pública
Atendimento área Cultural
Atendimento área Gestão de Pessoas
Cemitérios
Reclamações/solicitações SAAE
Invasão área pública

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: 43725										
	Atendimento Prestado					**Preenchimento do formulário**				
	Ótimo	**Bom**	**Regular**	**Ruim**	**Péssimo**	**Ótimo**	**Bom**	**Regular**	**Ruim**	**Péssimo**
Quantidade de respostas	33203	5578	3196	406	1342	33248	5884	3026	384	1183
Percentual	75.94%	12.76%	7.31%	0.93%	3.07%	76.04%	13.46%	6.92%	0.88%	2.71%

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.