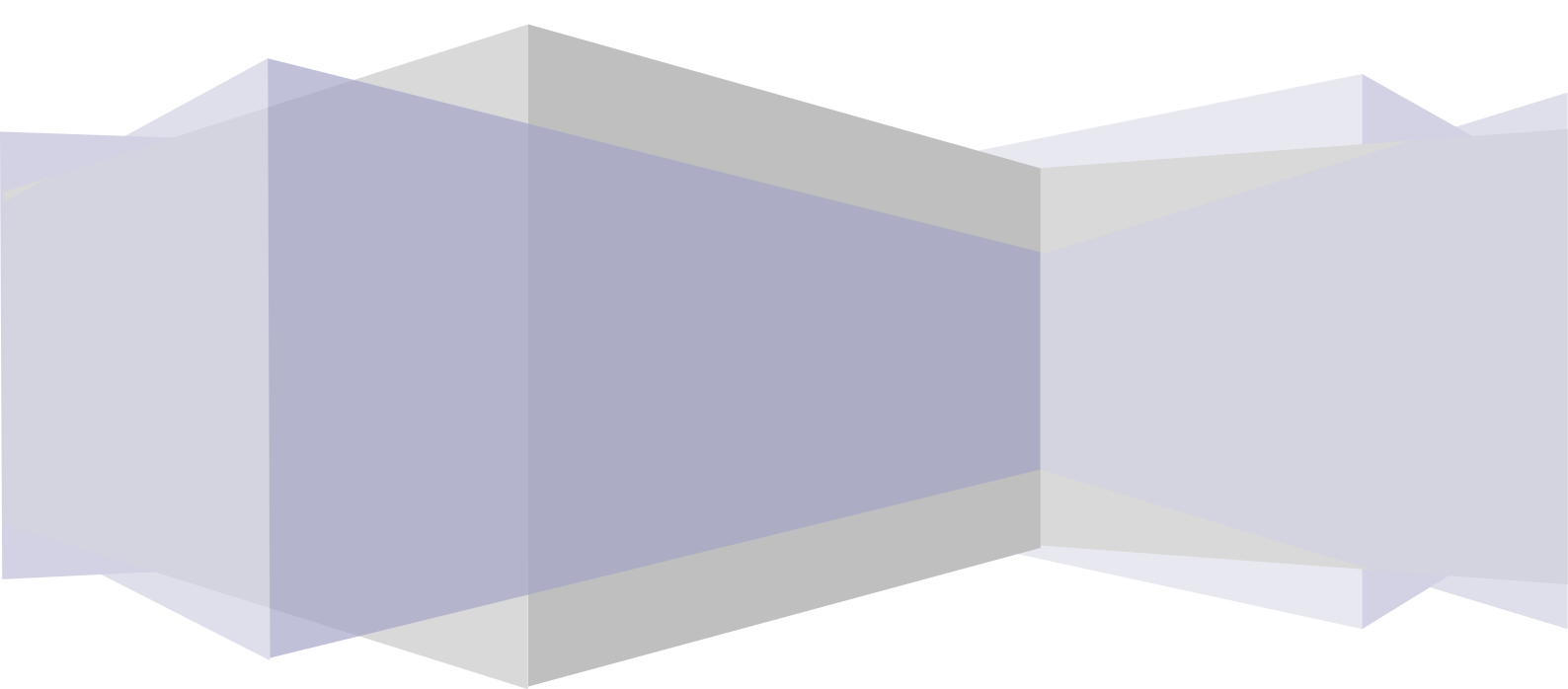




Prefeitura Municipal de São Carlos
Ouvidoria do Município



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.....	10
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 do Município fazer relatórios com indicadores das manifestações recebidas.

Portanto, o atual Relatório compreende os dados do período de 01 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.

3

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)	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 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 dezembro de 2025, a Ouvidoria registrou 462 manifestações, excluídas as duplicidades.

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

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados	Porcentagem
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	462	
Duplicidade	16	
TOTAL	478	100%
Protocolos não respondidos*	264	55,2%

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

6

Gráfico 1 – Porcentagem com os protocolos não respondidos, registrados de 01 a 31/12/2025 no sistema ouvidoria.

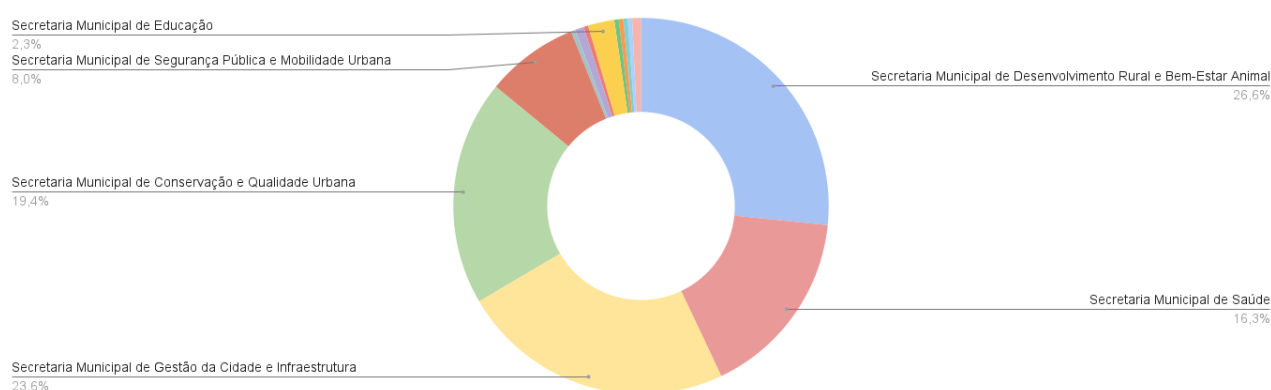


Tabela 2 - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 31/12/2025 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO	325

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

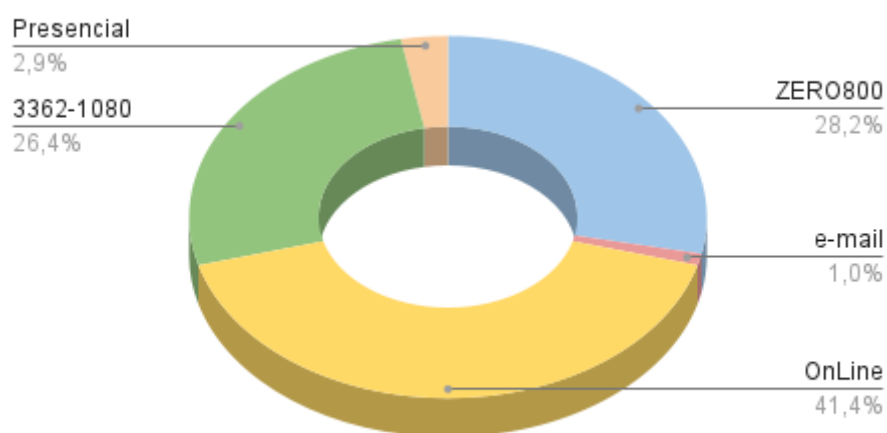
No período entre 01 a 31 de dezembro de 2025, a Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (54,6%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (41,4%), e 14 atendimentos presenciais.

Tabela 3 - Manifestações registradas de 01 a 31/12/2025 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	14
Formulário site (on-line)	198
Telefone (3362-1080)	126
Telefone (0800 770 1552)	135
E-mail	05

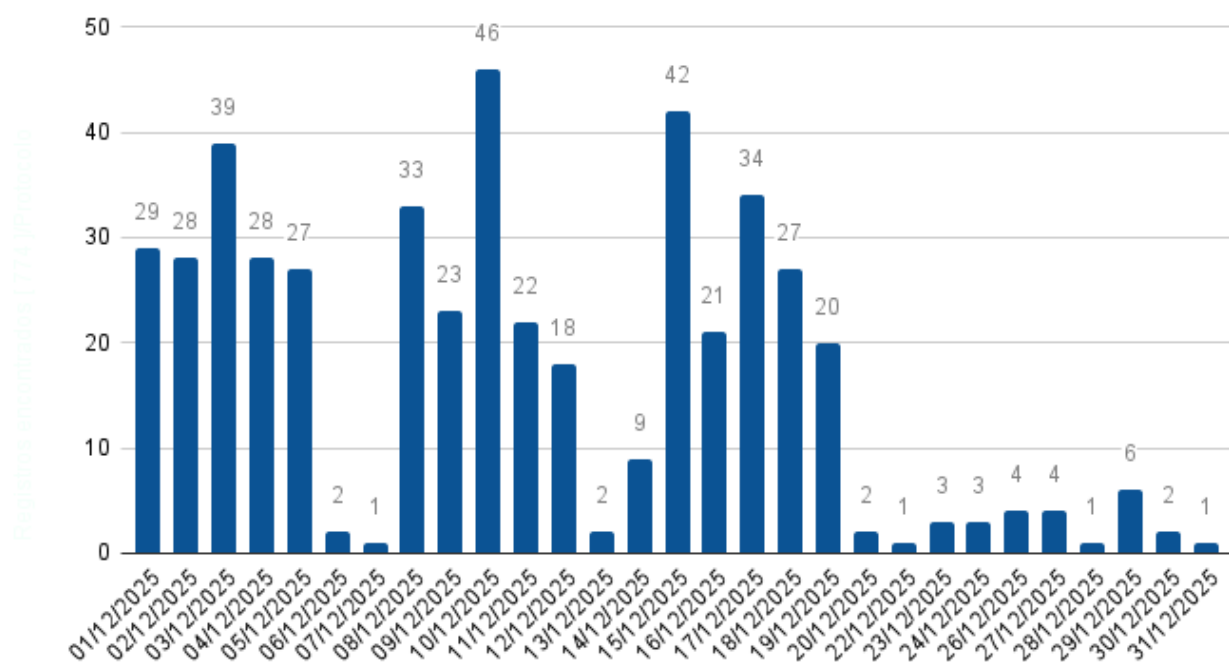
8

Gráfico 2 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 31/12/2025 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 31/12/2025.



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

No mês de dezembro, a Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncias (51,5%)** dos munícipes, seguido de solicitações, reclamações e sugestões, respectivamente.

Tabela 4 – 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
Denúncias	246
Elogios	00
Reclamações	75
Solicitações	150
Sugestões	07

10

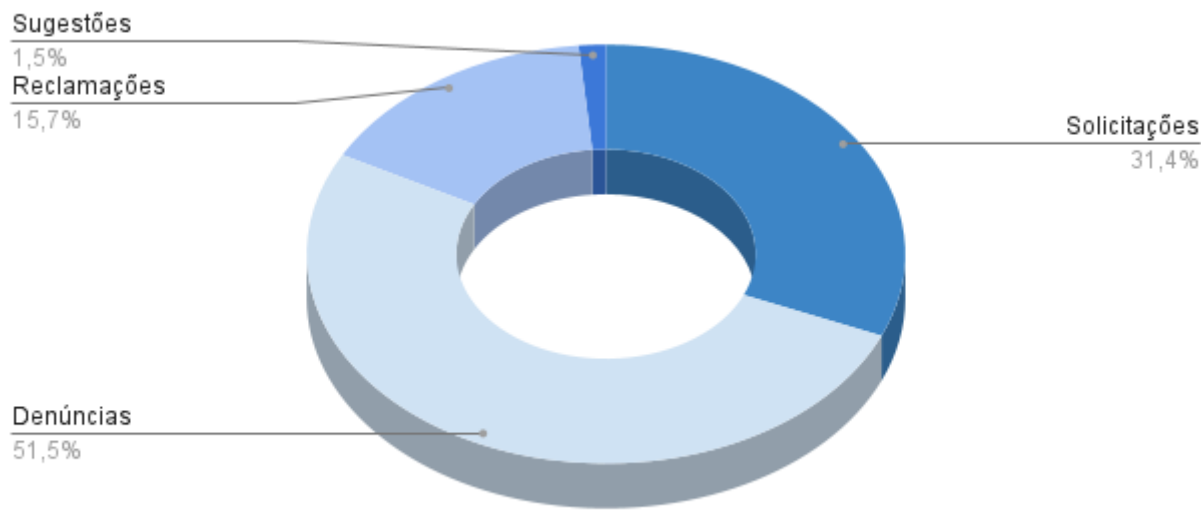


Gráfico 4 – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/12/2025.

Secretarias Municipais

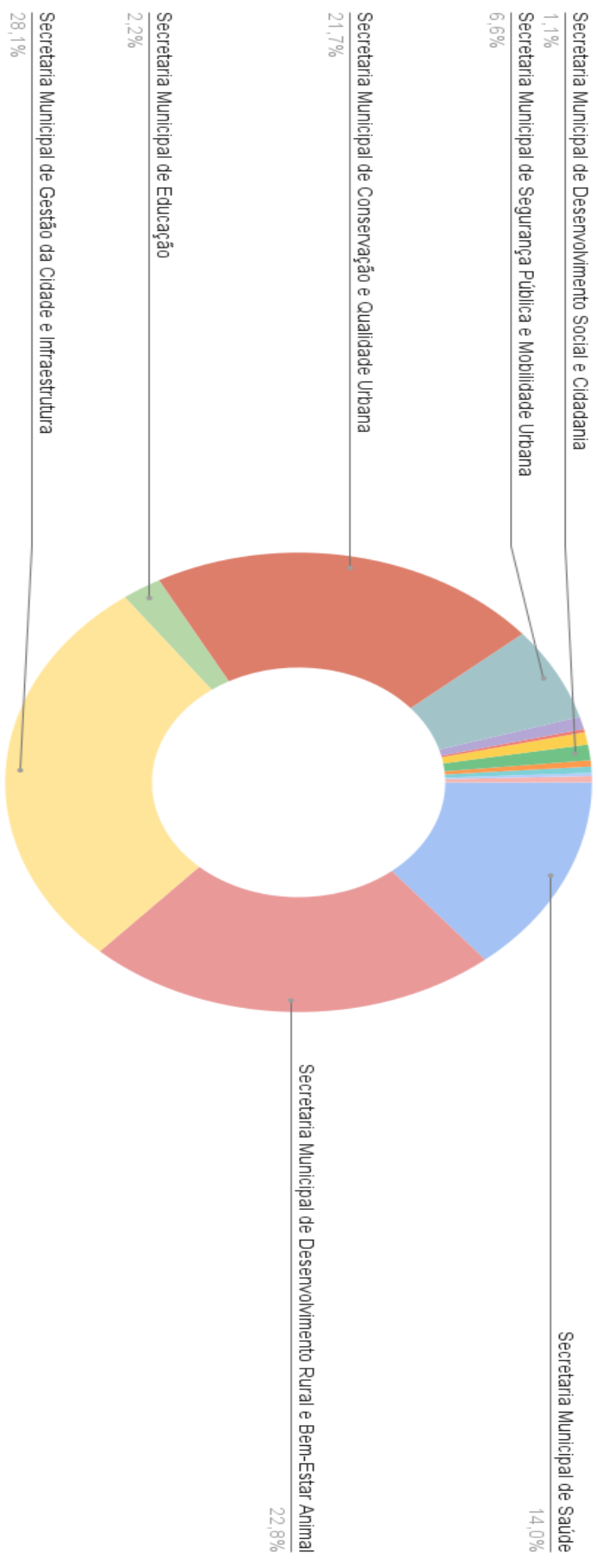
No mês de dezembro, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura (28,1%), Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural e Bem-Estar Animal (22,8%), Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana (21,7%) e Secretaria Municipal de Saúde (14%)

Tabela 5 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 31/12/2025.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Gabinete do Prefeito (GP)	01
Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana (SMCQU)	99
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural e Bem-Estar Animal (SMDRBEA)	104
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania (SMDSC)	05
Secretaria Municipal de Educação (SMedu)	10
Secretaria Municipal de Esporte (SMEsp)	03
Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	04
Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura (SMGCI)	128
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	02
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	64
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Mobilidade Urbana (SMSPMU)	30
Secretaria Municipal do Clima e Meio Ambiente (SMCMA)	02
Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE	04
VAZIAS (*)	22

(*) 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 31/12/2025.



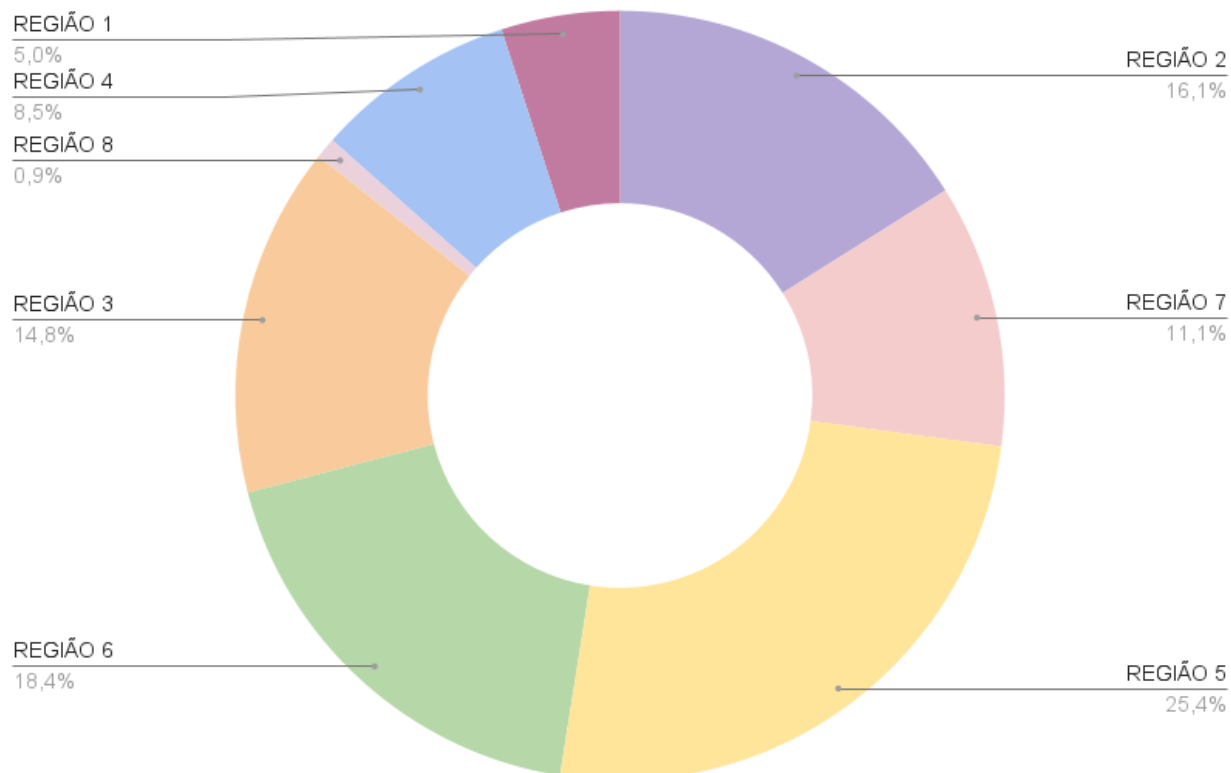
Regiões e Bairros

No mês de dezembro, a região “5” recebeu o maior número de manifestações (120 protocolos), seguida da região “6” (91 protocolos), região “2” (77 protocolos), região “3” (70 protocolos), região “7” (52 protocolos), região “4” (39 protocolos), região “1” (25 protocolos) e região “8” (04 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 31/12/2025.

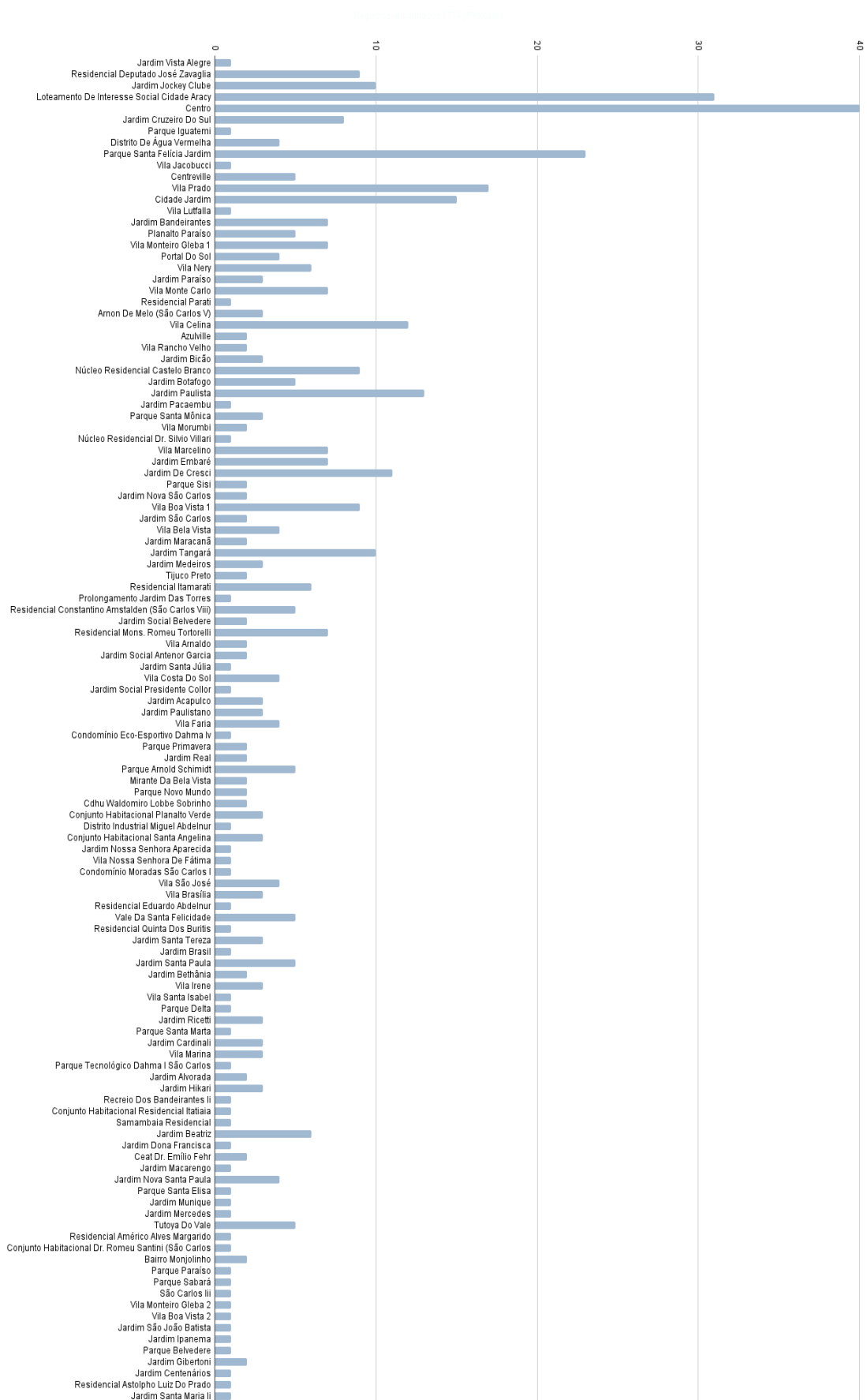
Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Centro	37
Cidade Jardim	15
Jardim Bandeirantes	07
Jardim Beatriz	06
Jardim Cruzeiro do Sul	07
Jardim de Cresci	09
Jardim Embaré	07
Jardim Jockey Clube	10
Jardim Paulista	13
Jardim Tangará	08
Loteamento de Interesse Social Cidade Aracy	31
Núcleo Residencial Castelo Branco	08
Parque Santa Felícia Jardim	22
Residencial Deputado José Zavaglia	06
Residencial Itamarati	06
Residencial Mons. Romeu Tortorelli	07
Vila Boa Vista 1	09
Vila Marcelino	07
Vila Monte Carlo	06
Vila Monteiro Gleba 1	07
Vila Nery	06
Vila Prado	17

Gráfico 6 – Quantidade de manifestações recebidas conforme as regiões, no período de 01 a 31/12/2025.



(#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 31/12/2025



Tipos de Demandas

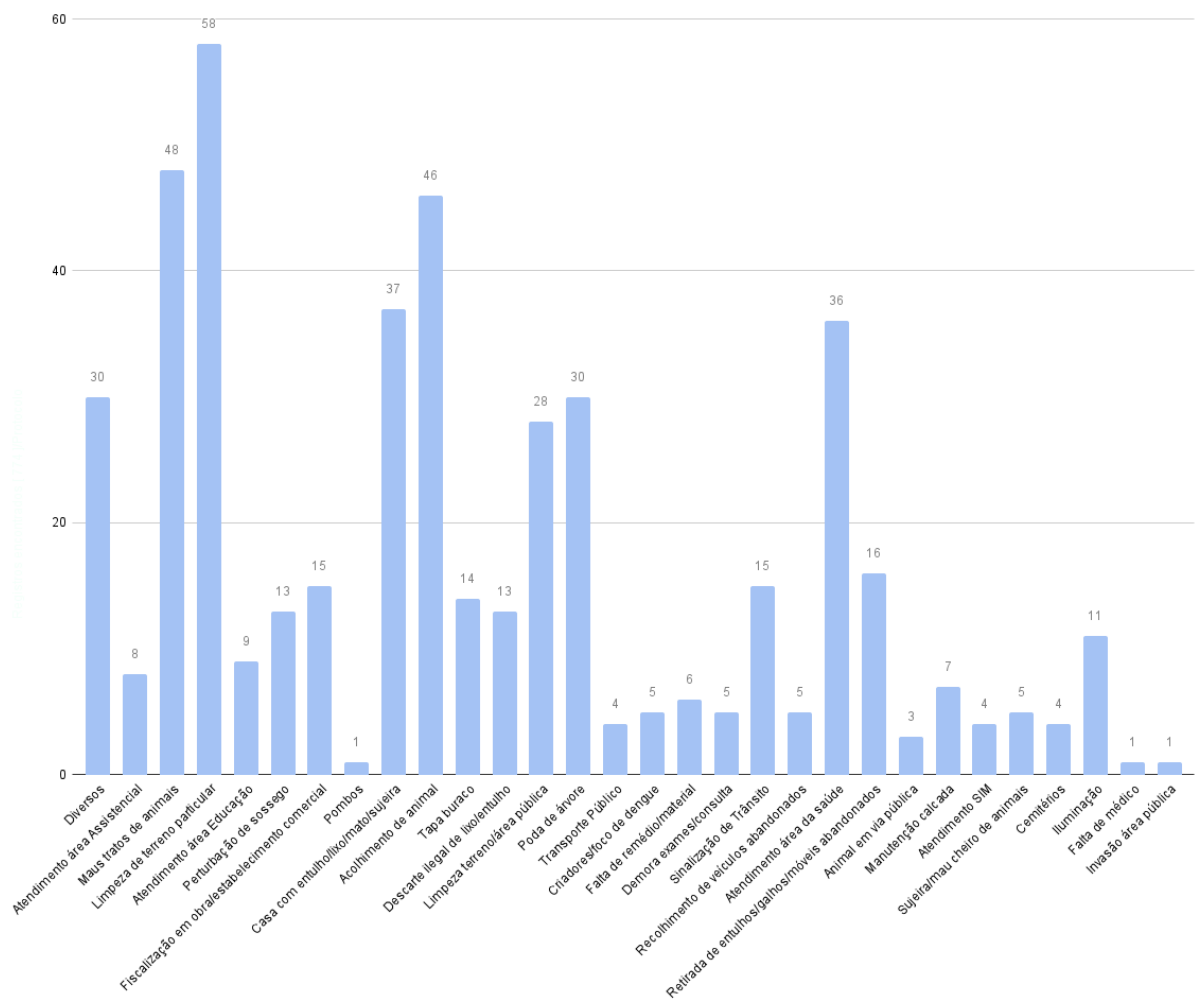
As demandas mais recebidas no mês de dezembro foram “*Limpeza de terreno particular (58)*”, “*Maus tratos de animais (48)*”, “*Acolhimento de animal (46)*”, “*Casa com entulho/lixo/mato/sujeira (37)*”, e “*Atendimento área da Saúde (36)*” respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 220 protocolos.

Tabela 7 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/12/2025.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	46
Animal em via pública	03
Atendimento área Assistencial	08
Atendimento área da Saúde	36
Atendimento área da Educação	09
Atendimento SIM	04
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	37
Cemitérios	04
Criadores/foco de dengue	05
Demora exame/consulta	05
Descarte ilegal de lixo/entulho	13
Diversos	30
Falta de Médico	01
Falta de remédios/material	06
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	15
Iluminação	11
Invasão área pública	01
Limpeza de terreno particular	58
Limpeza terreno/área pública	28
Manutenção calçada	07
Maus tratos de animais	48
Perturbação de sossego	13
Poda de árvore	30
Pombos	01
Recolhimento de Veículos Abandonados	05
Retirada de entulhos/galhos/móveis abandonados	16
Sinalização de Trânsito	15
Sujeira/Mau cheiro de animais	05

Tapa buraco	14
Transporte Público	04

Gráfico 7 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/12/2025.



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: 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%

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.