



Prefeitura Municipal de São Carlos
Ouvidoria do Município

RELATÓRIO MENSAL

Janeiro 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.....	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 janeiro 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.

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 janeiro de 2026, a Ouvidoria registrou 660 manifestações, excluídas as duplicidades.

Tabela 1 - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 31/01/2026 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados	Porcentagem
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	660	
Duplicidade	35	
TOTAL	695	100%
Protocolos não respondidos*	327	47%

*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 31/01/2026 no sistema ouvidoria.

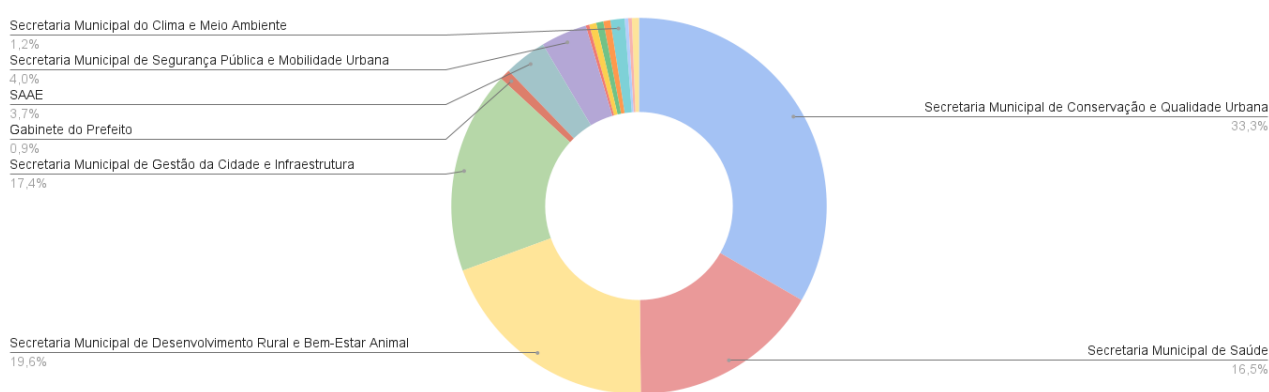


Tabela 2 - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 31/01/2026 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO	488

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

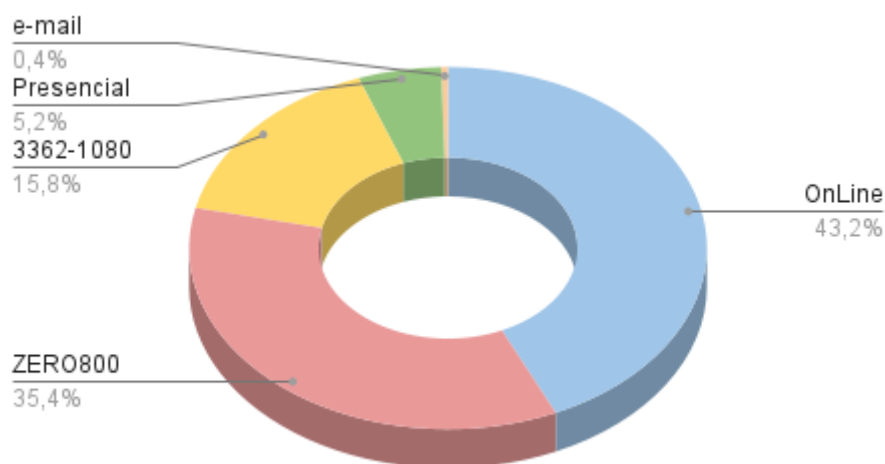
No período entre 01 a 31 de janeiro de 2026, a Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (51,2%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (43,2%), e 36 atendimentos presenciais.

Tabela 3 - Manifestações registradas de 01 a 31/01/2026 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	36
Formulário site (on-line)	300
Telefone (3362-1080)	110
Telefone (0800 770 1552)	246
E-mail	03

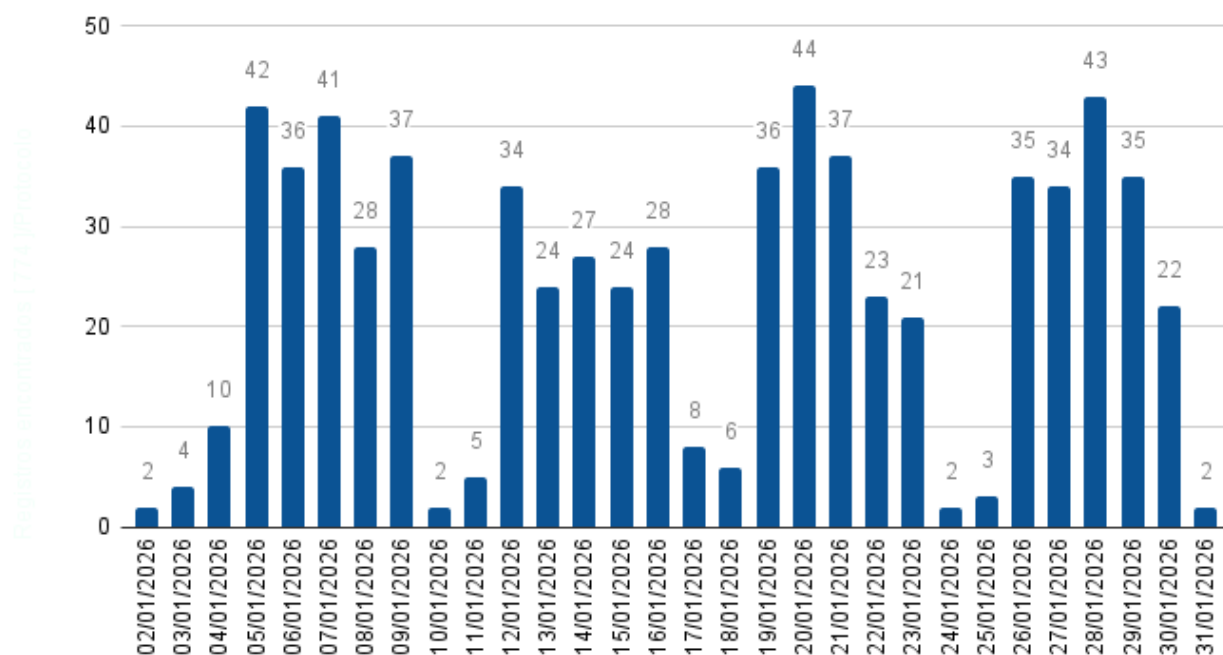
8

Gráfico 2 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 31/01/2026 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 31/01/2026.



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

No mês de janeiro, a Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncias (46%)** 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 31/01/2026.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias	320
Elogios	04
Reclamações	126
Solicitações	241
Sugestões	04

10

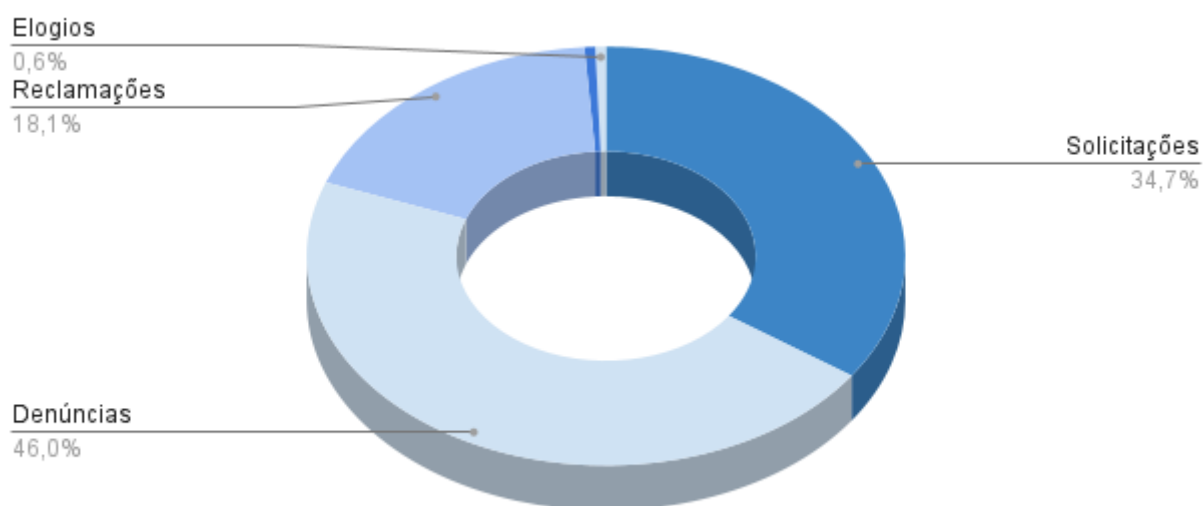


Gráfico 4 – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/01/2026.

Secretarias Municipais

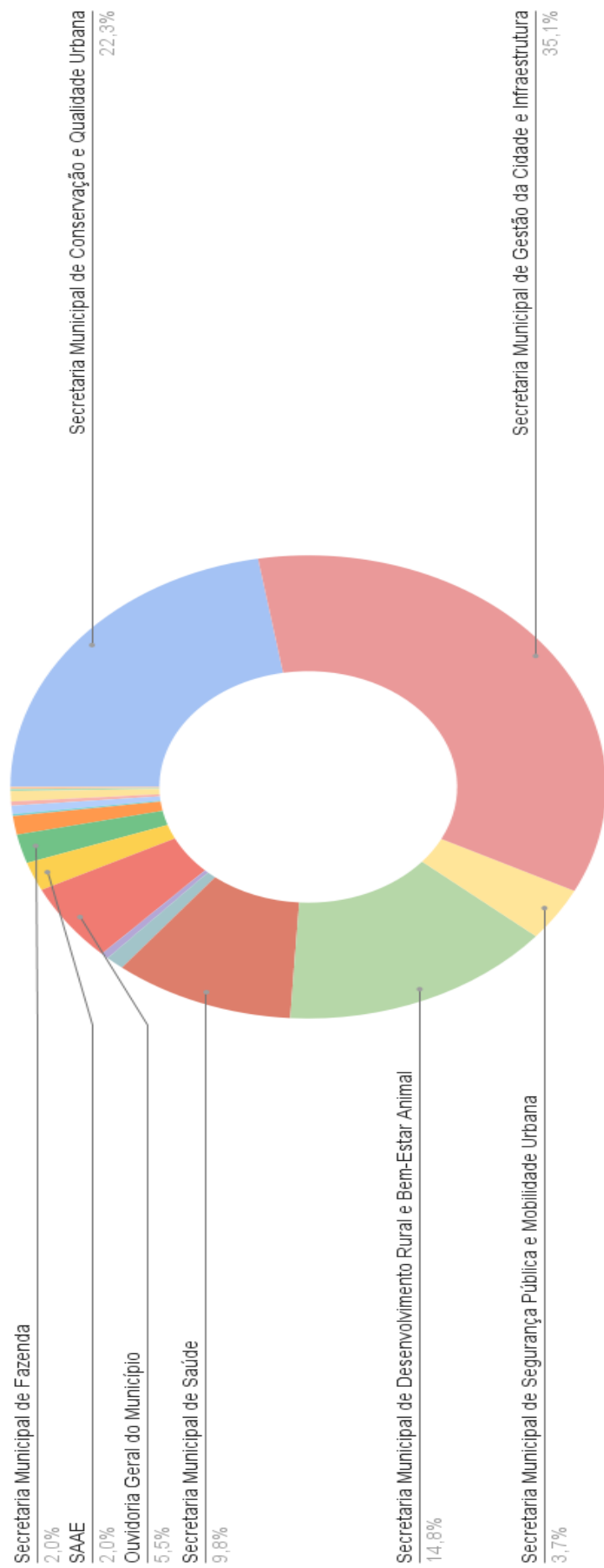
No mês de janeiro, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura (35,1%), Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana (22,3%), Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural e Bem-Estar Animal (14,8%), e Secretaria Municipal de Saúde (9,8%)

Tabela 5 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 31/01/2026.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Gabinete do Prefeito (GP)	03
Secretaria Municipal de Cidade Inteligente e Transparência (SMCIT)	01
Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana (SMCQU)	155
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural e Bem-Estar Animal (SMDRBEA)	103
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania (SMDSC)	09
Secretaria Municipal de Educação (SMEdu)	07
Secretaria Municipal de Esporte (SMEsp)	01
Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	14
Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura (SMGCI)	244
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	04
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	68
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Mobilidade Urbana (SMSPMU)	26
Secretaria Municipal do Clima e Meio Ambiente (SMCMA)	05
Secretaria Municipal Especial de Infância e Juventude (SMEIJ)	02
Progresso e Habitação de São Carlos - PROHAB	01
Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE	14
VAZIAS (*)	38

(*) 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 31/01/2026.



Regiões e Bairros

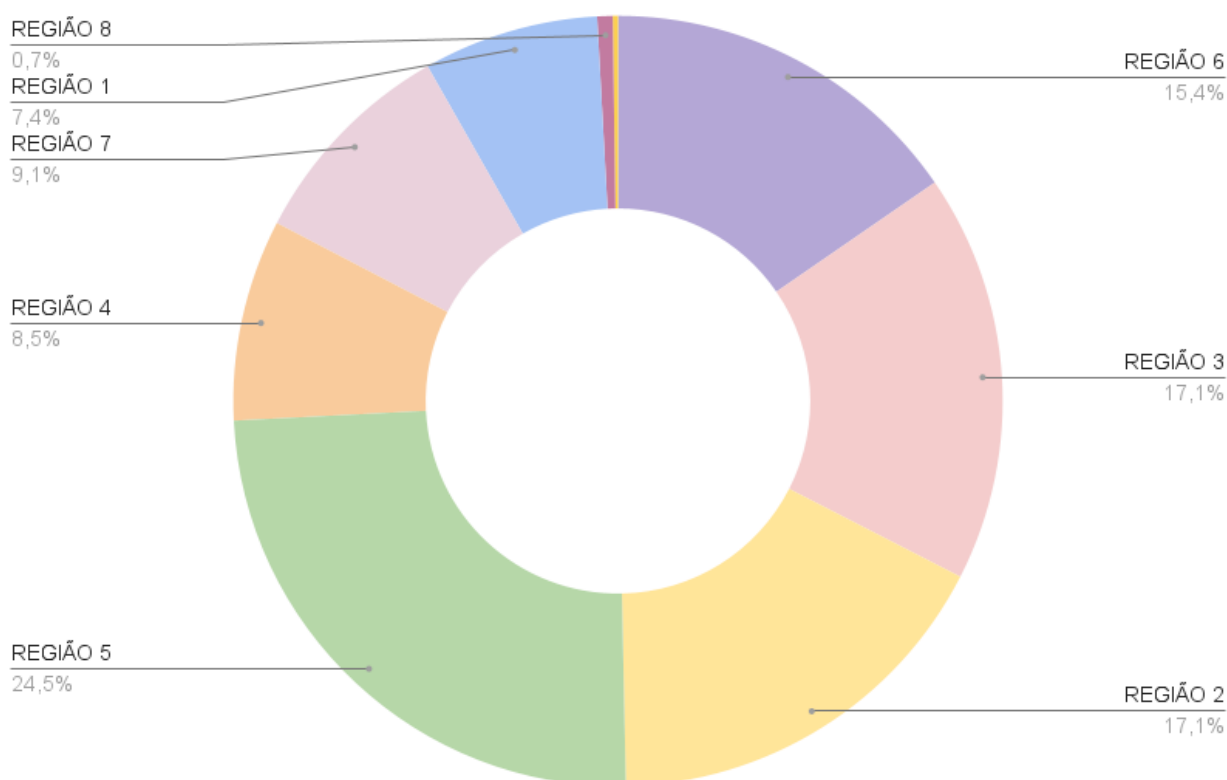
No mês de janeiro, a região “5” recebeu o maior número de manifestações (158 protocolos), seguida da região “2” (122 protocolos), região “3” (122 protocolos), região “6” (111 protocolos), região “7” (69 protocolos), região “4” (65 protocolos), região “1” (44 protocolos), região “8” (03 protocolos) e 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 31/01/2026.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Arnon de Melo (São Carlos V)	6
Azulville	7
Cdhu Waldomiro Lobbe Sobrinho	9
Centro	48
Cidade Jardim	20
Conjunto Habitacional Santa Angelina	8
Jardim Beatriz	12
Jardim Brasil	7
Jardim Cardinali	7
Jardim Cruzeiro do Sul	9
Jardim Embaré	26
Jardim Hikari	6
Jardim Jockey Clube	13
Jardim Nova Santa Paula	7
Jardim Paraíso	10
Jardim Paulista	9
Jardim Ricetti	8
Jardim São Carlos	7
Jardim Social Antenor Garcia	6
Loteamento de Interesse Social Cidade Aracy	36
Parque Faber I	8
Parque Santa Felícia Jardim	30
Parque Santa Mônica	6
Planalto Paraíso	23
Recreio São Judas Tadeu	8
Residencial Constantino Amstalden (São Carlos VIII)	8
Residencial Eduardo Abdelnur	7

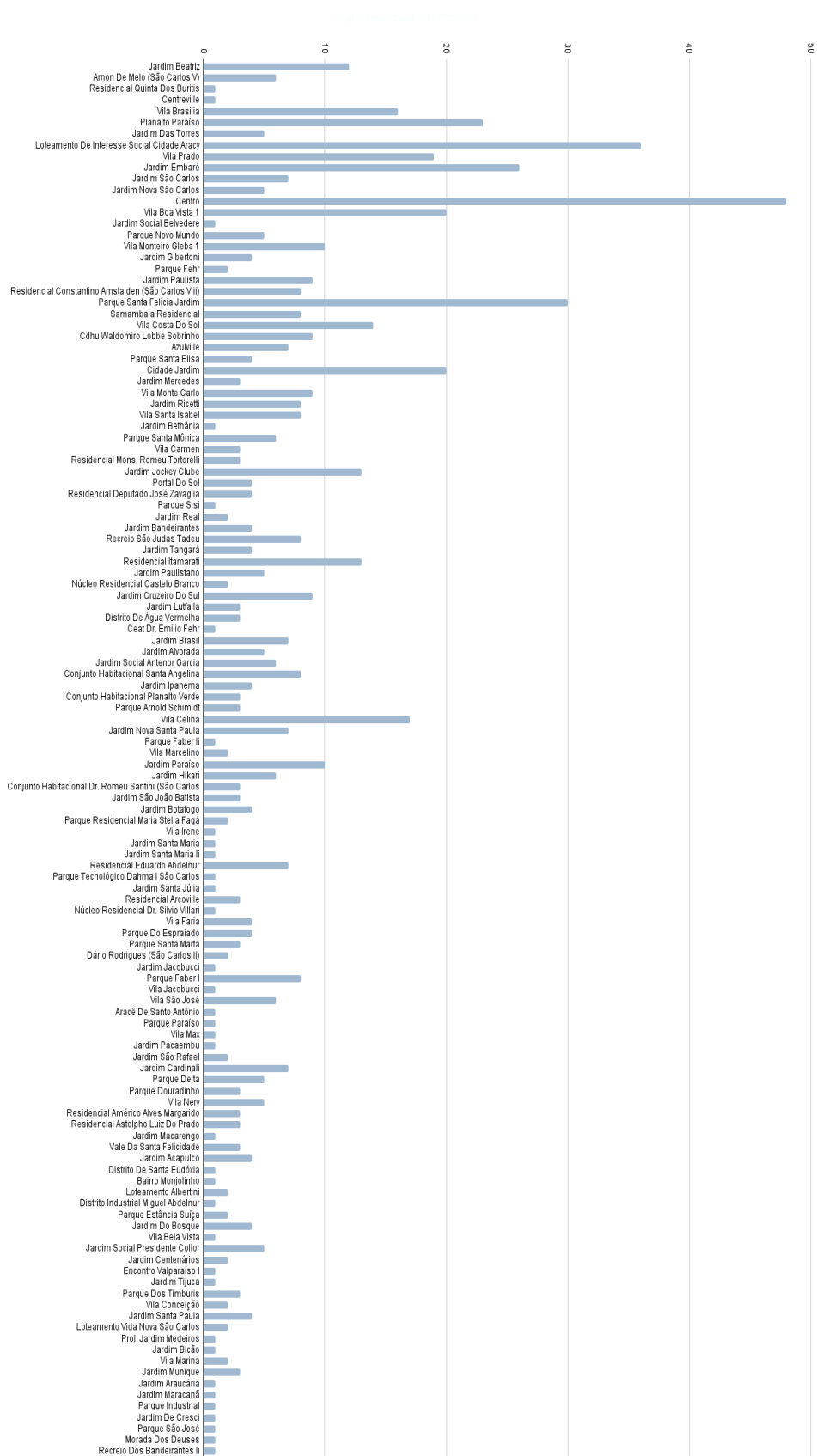
Residencial Itamarati	13
Samambaia Residencial	8
Vila Boa Vista 1	20
Vila Brasília	16
Vila Celina	17
Vila Costa do Sol	14
Vila Monte Carlo	9
Vila Prado	10
Vila Santa Isabel	19
Vila São José	8

Gráfico 6 – Quantidade de manifestações recebidas conforme as regiões, no período de 01 a 31/01/2026.



(#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 31/01/2026



Tipos de Demandas

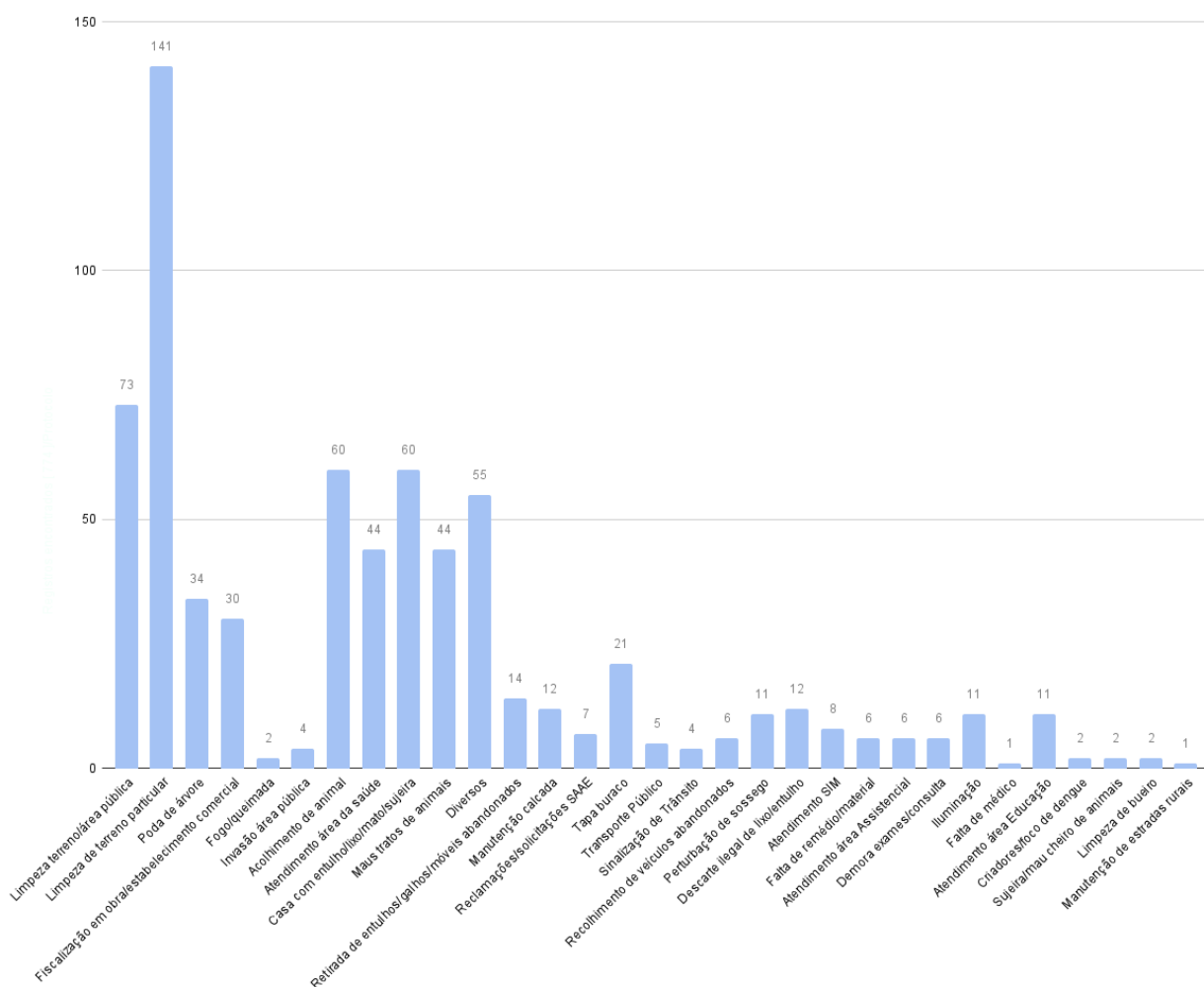
As demandas mais recebidas no mês de janeiro foram “*Limpeza de terreno particular (141)*”, “*Limpeza terreno/área pública (73)*”, “*Acolhimento de animal (60)*”, “*Casa com entulho/lixo/mato/sujeira (60)*”, e “*Diversos (55)*” respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 380 protocolos.

Tabela 7 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/01/2026.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	60
Atendimento área Assistencial	6
Atendimento área da saúde	44
Atendimento área Educação	11
Atendimento SIM	8
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	60
Criadores/foco de dengue	2
Demora exames/consulta	6
Descarte ilegal de lixo/entulho	12
Diversos	55
Falta de médico	1
Falta de remédio/material	6
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	30
Fogo/queimada	2
Iluminação	11
Invasão área pública	4
Limpeza de bueiro	2
Limpeza de terreno particular	141
Limpeza terreno/área pública	73
Manutenção calçada	12
Manutenção de estradas rurais	1
Maus tratos de animais	44
Perturbação de sossego	11
Poda de árvore	34
Reclamações/solicitações SAAE	7
Recolhimento de veículos abandonados	6
Retirada de entulhos/galhos/móveis abandonados	14
Sinalização de Trânsito	4

Sujeira/mau cheiro de animais	2
Tapa buraco	21

Gráfico 7 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/01/2026.



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: 42165										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	32113	5462	2917	386	1287	32174	5739	2753	365	1134
Percentual	76.16%	12.95%	6.92%	0.92%	3.05%	76.30%	13.61%	6.53%	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.