



CIDADE DE  
**SAO CARLOS**

Prefeitura Municipal de São Carlos  
Ouvidoria do Município

# ***RELATÓRIO MENSAL***

**Março 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.....	17
RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	20
RESPOSTA PARA MELHORIA.....	20

## **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 março 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	<a href="https://servico.saocarlos.sp.gov.br/login/index.php">https://servico.saocarlos.sp.gov.br/login/index.php</a> (formulário online)	24h
	<a href="http://cidadao.saocarlos.sp.gov.br">http://cidadao.saocarlos.sp.gov.br</a>	
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

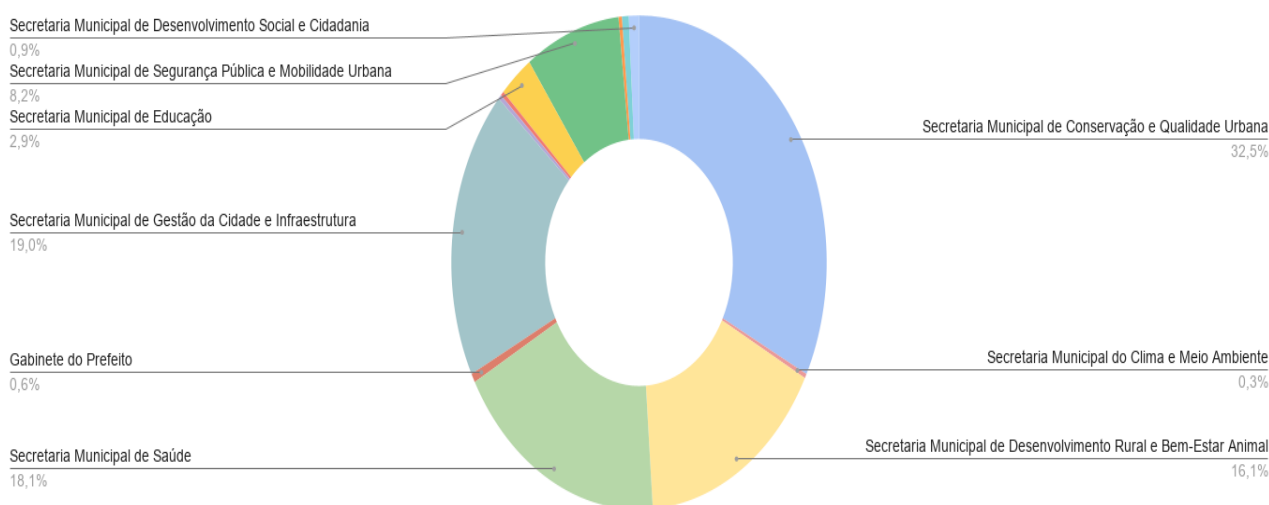
A quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria, registradas e encaminhadas às Secretarias Municipais responsáveis pelas demandas pode ser observada na tabela 1. Portanto, observa-se que no mês de março de 2026, a Ouvidoria registrou 702 manifestações, excluídas as duplicidades.

**Tabela 1** - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 31/03/2026 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados	Porcentagem
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	702	
Duplicidades	28	
<b>TOTAL</b>	<b>730</b>	<b>100%</b>
<b>Protocolos não respondidos*</b>	<b>342</b>	<b>46,8%</b>

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

**Gráfico 1** – Porcentagem com os protocolos não respondidos, registrados de 01 a 31/03/2026 no sistema ouvidoria.



**Tabela 2** - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 31/03/2026 no sistema ouvidoria.

<b>Manifestações</b>	<b>Quantidade de Protocolos Registrados</b>
SIGILO/SIGILOSO	339

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 2026, a Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (47,3%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (48,8%), e 25 atendimentos presenciais.

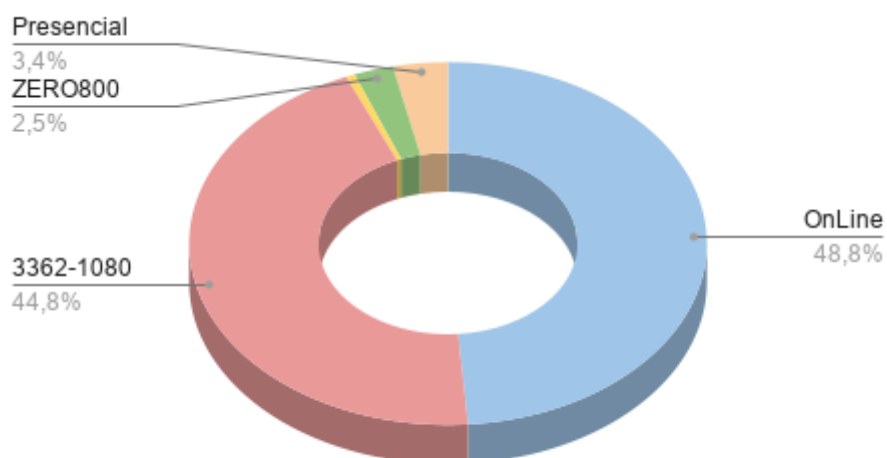
**Tabela 3** - Manifestações registradas de 01 a 31/03/2026 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	25
Formulário site (on-line)	356
Telefone (3362-1080)	327
Telefone (0800 770 1552)	18
E-mail	04

8

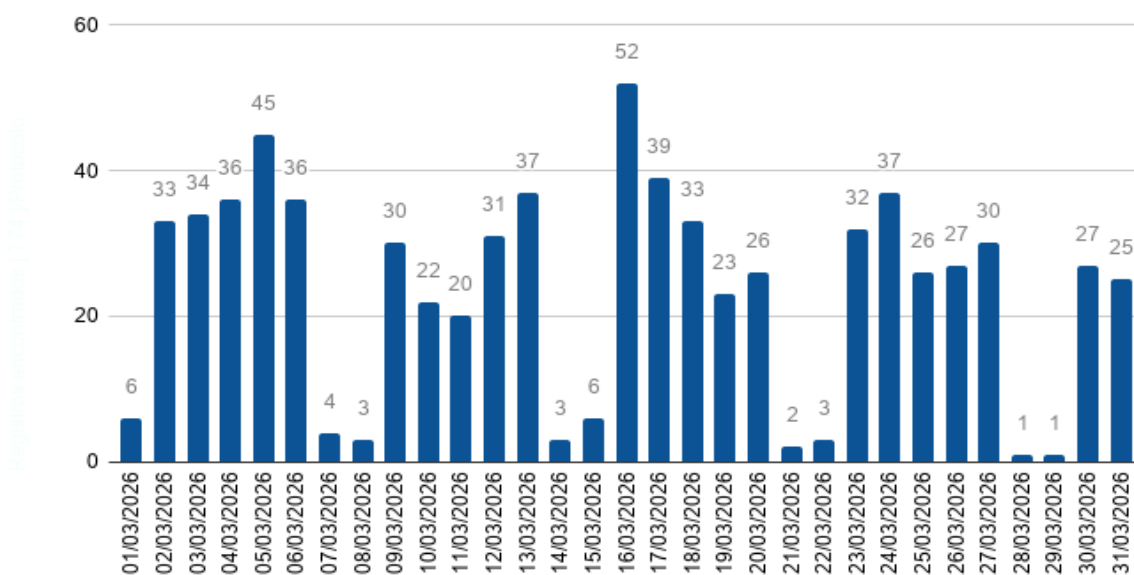
Obs.: número reduzido de protocolos via 0800, pois houve problemas técnicos na linha.

**Gráfico 2** – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 31/03/2026 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 31/03/2026.

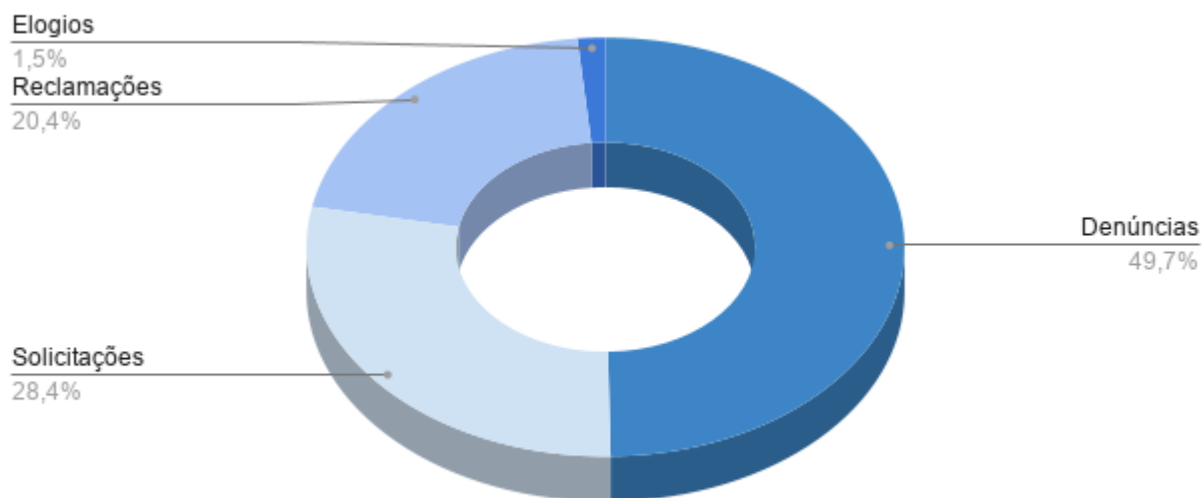


## Tipos de manifestações - denúncia | solicitação | reclamação | elogio | sugestão

No mês de março, a Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncias (49,7%)** dos munícipes, seguido de solicitações, reclamações e elogios, respectivamente.

**Tabela 4** – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 31/03/2026.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias	363
Elogios	11
Reclamações	149
Solicitações	207
Sugestões	00



**Gráfico 4** – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 31/03/2026.

## Secretarias Municipais

No mês de março, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura (32,9%), Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana (23,6%), Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural e Bem-Estar Animal (17,2%), e Secretaria Municipal de Saúde (13,3%)

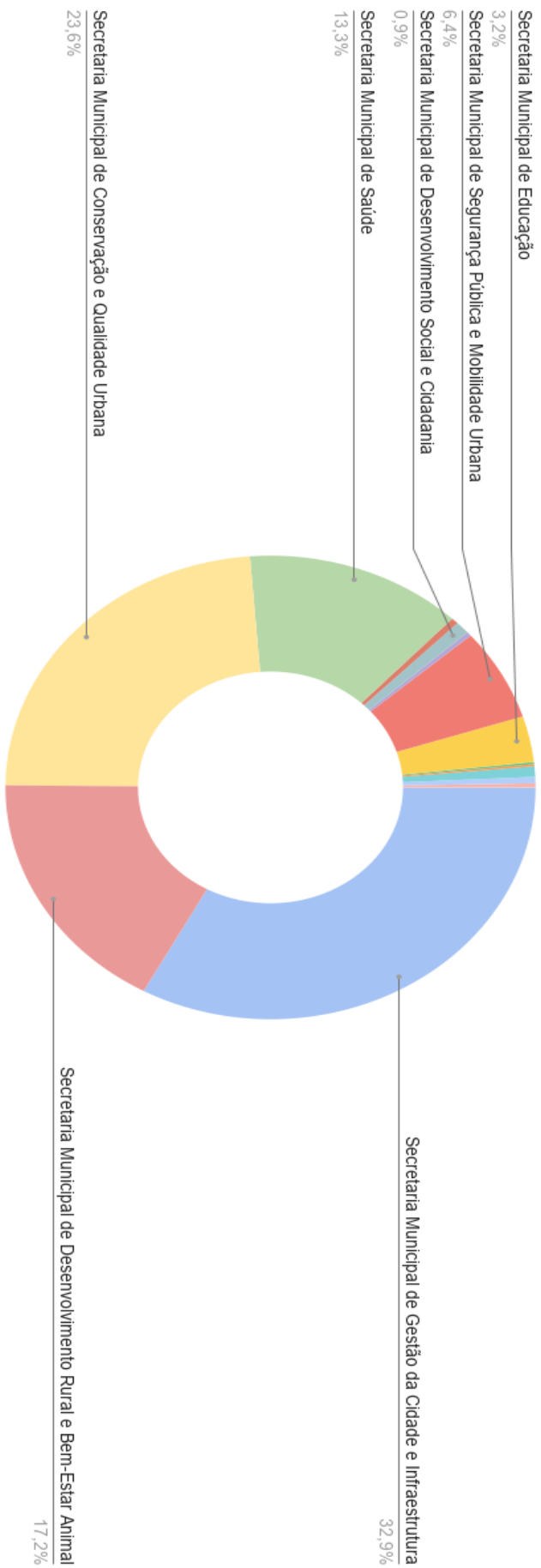
**Tabela 5** – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 31/03/2026.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Gabinete do Prefeito (GP)	02
Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana (SMCQU)	162
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural e Bem-Estar Animal (SMDRBEA)	118
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania (SMDSC)	06

Secretaria Municipal de Educação (SMEdu)	22
Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	05
Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura (SMGCI)	226
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	01
Secretaria Municipal de Justiça (SMJ)	02
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	91
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Mobilidade Urbana (SMSPMU)	44
Secretaria Municipal do Clima e Meio Ambiente (SMCMA)	03
Fundação Pró Memória	01
Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE	08
VAZIAS (*)	44

(\*) 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 31/03/2026.



## Regiões e Bairros

No mês de março, tanto a região “2” quanto a região “5” receberam o maior número de manifestações (183 protocolos), seguidas da região “6” (133 protocolos), região “2” (121 protocolos), região “7” (94 protocolos), região “3” (93 protocolos), região “4” (55 protocolos), região “1” (39 protocolos) e região “8” (12 protocolos) – apresentados no gráfico 6. Os bairros que receberam mais de 05 protocolos foram informados na tabela 6.

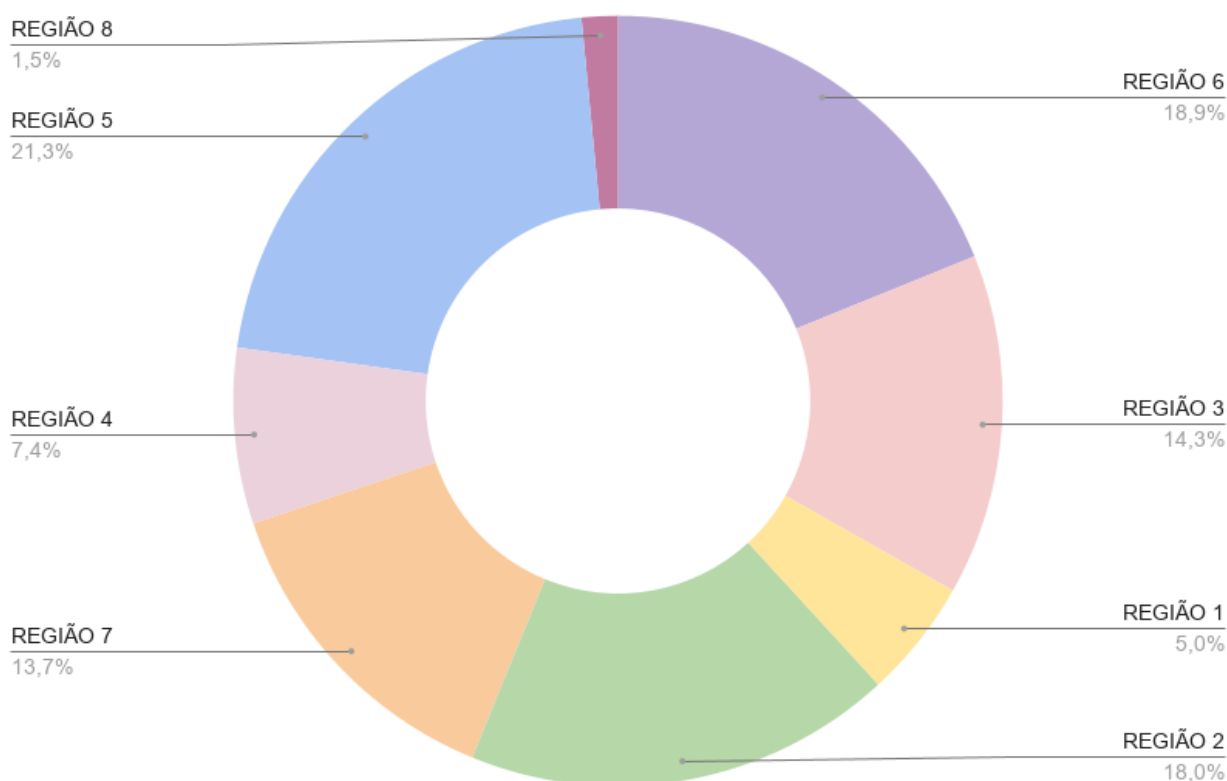
**Tabela 6** – Quantidade de manifestações recebidas, por bairro (com mais de 05 protocolos registrados), no período de 01 a 31/03/2026.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Arnon De Melo (São Carlos V)	9
Centro	66
Cidade Jardim	16
Conjunto Habitacional Planalto Verde	7
Distrito De Água Vermelha	12
Jardim Acapulco	6
Jardim Bandeirantes	6
Jardim Beatriz	12
Jardim Bicão	7
Jardim Botafogo	7
Jardim Cruzeiro Do Sul	8
Jardim Embaré	19
Jardim Hikari	9
Jardim Jockey Clube	23
Jardim Macarengo	6
Jardim Pacaembu	10
Jardim Paulista	7
Jardim Ricetti	10
Jardim São Carlos	7
Jardim Social Antenor Garcia	8
Jardim Tangará	9
Loteamento De Interesse Social Cidade Aracy	62
Parque Douradinho	6
Parque Residencial Maria Stella Fagá	7
Parque Santa Felícia Jardim	24
Parque Santa Mônica	9
Planalto Paraíso	8

Residencial Constantino Amstalden (São Carlos Viii)	7
Residencial Eduardo Abdelnur	6
Residencial Mons. Romeu Tortorelli	6
Samambaia Residencial	9
Vale Da Santa Felicidade	6
Vila Boa Vista 1	12
Vila Brasília	6
Vila Celina	9
Vila Costa Do Sol	11
Vila Marina	6
Vila Monteiro Gleba 1	9
Vila Nery	6
Vila Prado	39
Arnon De Melo (São Carlos V)	9
Centro	66
Cidade Jardim	16
Conjunto Habitacional Planalto Verde	7
Distrito De Água Vermelha	12
Jardim Acapulco	6
Jardim Bandeirantes	6
Jardim Beatriz	12
Jardim Bicão	7
Jardim Botafogo	7
Jardim Cruzeiro Do Sul	8
Jardim Embaré	19
Jardim Hikari	9
Jardim Jockey Clube	23
Jardim Macarengo	6
Jardim Pacaembu	10
Jardim Paulista	7
Jardim Ricetti	10
Jardim São Carlos	7
Jardim Social Antenor Garcia	8
Jardim Tangará	9
Loteamento De Interesse Social Cidade Aracy	62
Parque Douradinho	6
Parque Residencial Maria Stella Fagá	7
Parque Santa Felícia Jardim	24
Parque Santa Mônica	9
Planalto Paraíso	8

Residencial Constantino Amstalden (São Carlos VIII)	7
Residencial Eduardo Abdelnur	6
Residencial Mons. Romeu Tortorelli	6
Samambaia Residencial	9
Vale Da Santa Felicidade	6
Vila Boa Vista 1	12
Vila Brasília	6
Vila Celina	9
Vila Costa Do Sol	11
Vila Marina	6
Vila Monteiro Gleba 1	9
Vila Nery	6
Vila Prado	39

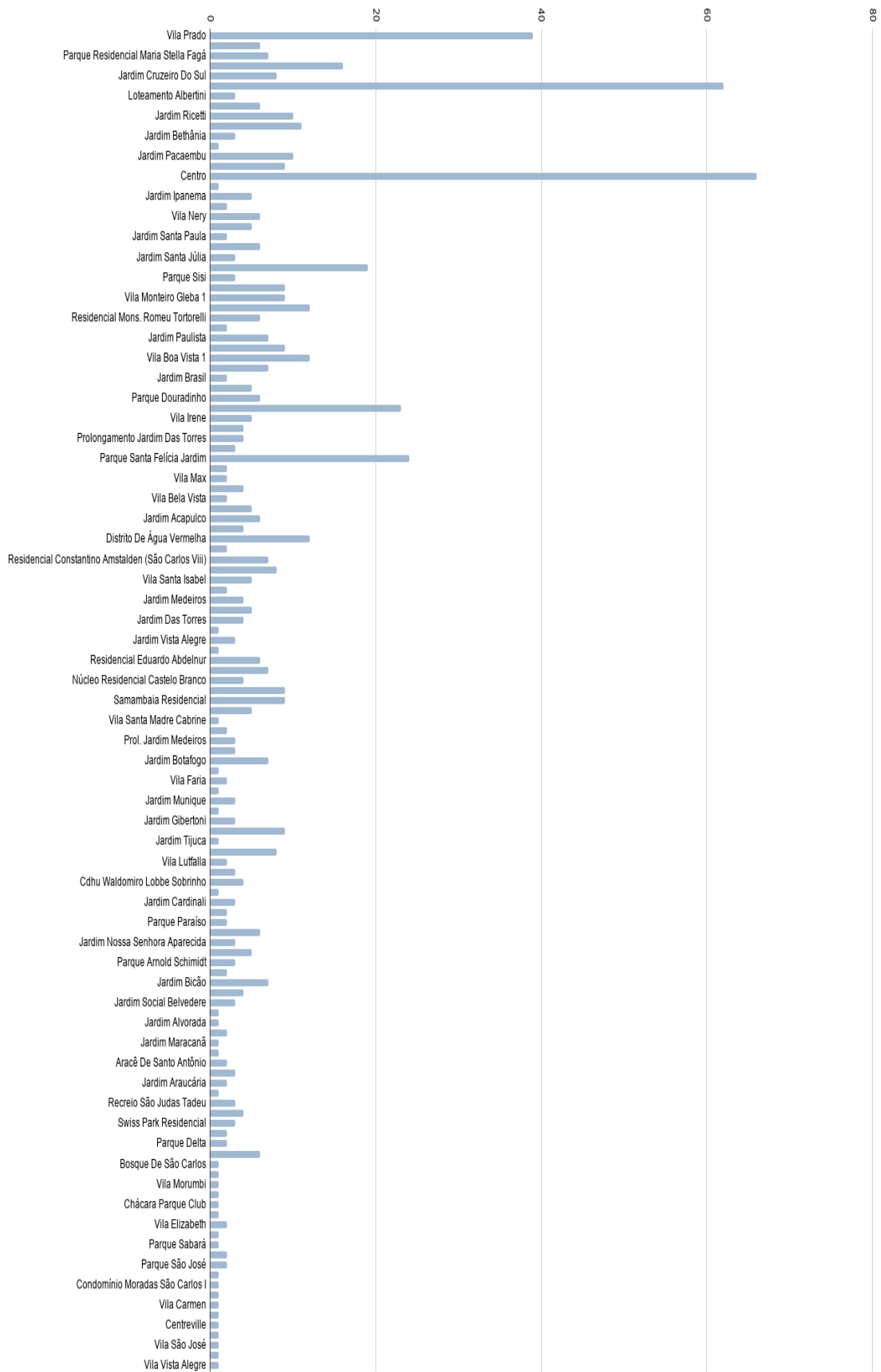
**Gráfico 6** – Quantidade de manifestações recebidas conforme as regiões, no período de 01 a 31/03/2026.



(#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 31/03/2026

População residente (TM) - 2010



## Tipos de Demandas

As demandas mais recebidas no mês de março foram “*Limpeza de terreno particular (109)*”, “*Atendimento área da saúde (66)*”, “*Acolhimento de animal (60)*”, “*Limpeza terreno/área pública (55)*”, e “*Maus tratos de animais (52)*”, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 280 protocolos.

**Tabela 7** – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/03/2026.

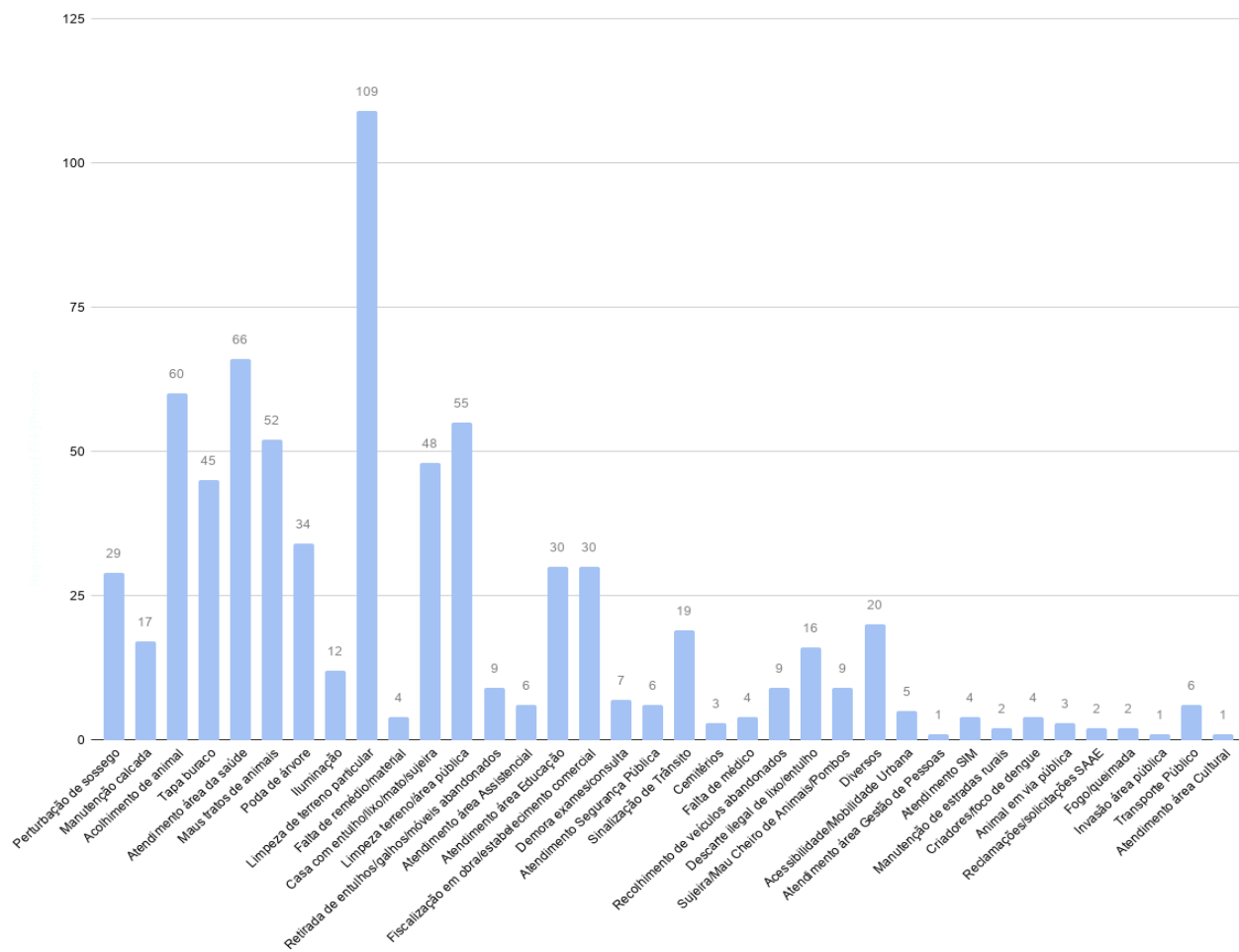
<b>Demandas</b>	<b>Quantidade de Protocolos Registrados</b>
Acessibilidade/Mobilidade Urbana	5
<b>Acolhimento de animal</b>	<b>60</b>
Animal em via pública	3
Atendimento área Assistencial	6
Atendimento área Cultural	1
<b>Atendimento área da saúde</b>	<b>66</b>
Atendimento área Educação	30
Atendimento área Gestão de Pessoas	1
Atendimento Segurança Pública	6
Atendimento SIM	4
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	48
Cemitérios	3
Criadores/foco de dengue	4
Demora exames/consulta	7
Descarte ilegal de lixo/entulho	16
Diversos	20
Falta de médico	4
Falta de remédio/material	4
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	30
Fogo/queimada	2
Iluminação	12

---

Invasão área pública	1
<b>Limpeza de terreno particular</b>	<b>109</b>
<b>Limpeza terreno/área pública</b>	<b>55</b>
Manutenção calçada	17
Manutenção de estradas rurais	2
<b>Maus tratos de animais</b>	<b>52</b>
Perturbação de sossego	29
Poda de árvore	34
Reclamações/solicitações SAAE	2
Recolhimento de veículos abandonados	9
Retirada de entulhos/galhos/móveis abandonados	9
Sinalização de Trânsito	19
Sujeira/Mau Cheiro de Animais/Pombos	9
Tapa buraco	45
Transporte Público	6

---

**Gráfico 7** – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 31/03/2026.



## 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: 43191										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	32840	5528	3107	397	1319	32883	5824	2941	379	1164
Percentual	76.03%	12.80%	7.19%	0.92%	3.05%	76.13%	13.48%	6.81%	0.88%	2.70%

#### 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](http://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.