



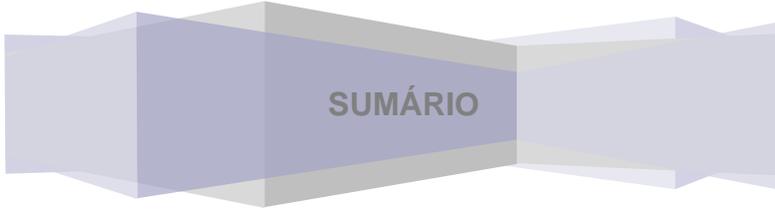
Prefeitura Municipal de São Carlos
Ouvidoria do Município

RELATÓRIO MENSAL

Setembro de 2025

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 30 de setembro 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 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 setembro de 2025, a Ouvidoria registrou 539 manifestações, excluídas as duplicidades.

Tabela 1 - Quantidade de manifestações registradas de 01 a 30/09/2025 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados	Porcentagem
Denúncias/Reclamações/Sugestões/Solicitações/Elogios	539	
Duplicidade	25	
TOTAL	564	100%
Protocolos não respondidos*	278	49,2%

*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 30/09/2025 no sistema ouvidoria.

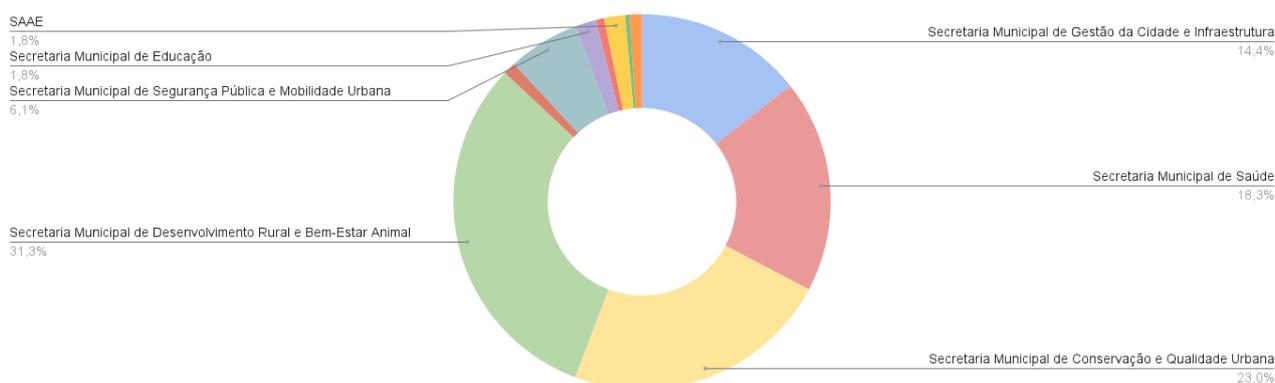


Tabela 2 - Quantidade de manifestações registradas *em sigilo* de 01 a 30/09/2025 no sistema ouvidoria.

Manifestações	Quantidade de Protocolos Registrados
SIGILO/SIGILOSO	380

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

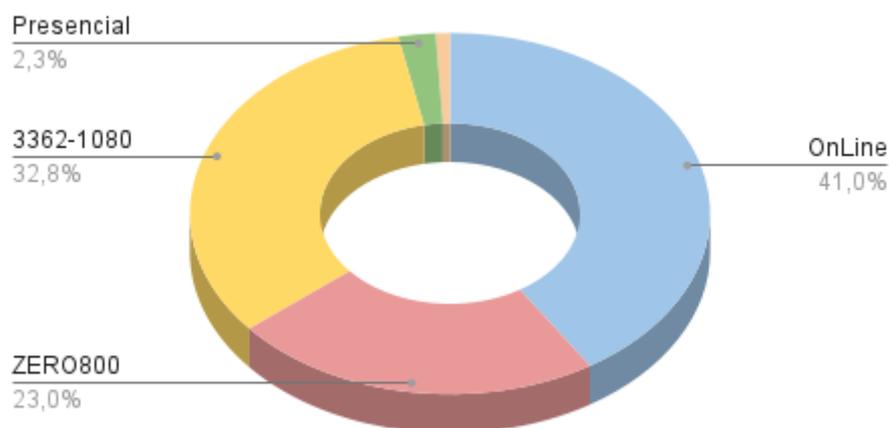
No período entre 01 a 30 de setembro de 2025, a Ouvidoria realizou principalmente atendimento via telefone (55,8%), seguido de encaminhamento de formulários preenchidos no site (41%), e 13 atendimentos presenciais.

Tabela 3 - Manifestações registradas de 01 a 30/09/2025 no sistema ouvidoria e discriminadas conforme a origem.

Origem	Quantidade de Protocolos Registrados
Presencial	13
Formulário site (on-line)	231
Telefone (3362-1080)	185
Telefone (0800 770 1552)	130
E-mail	05

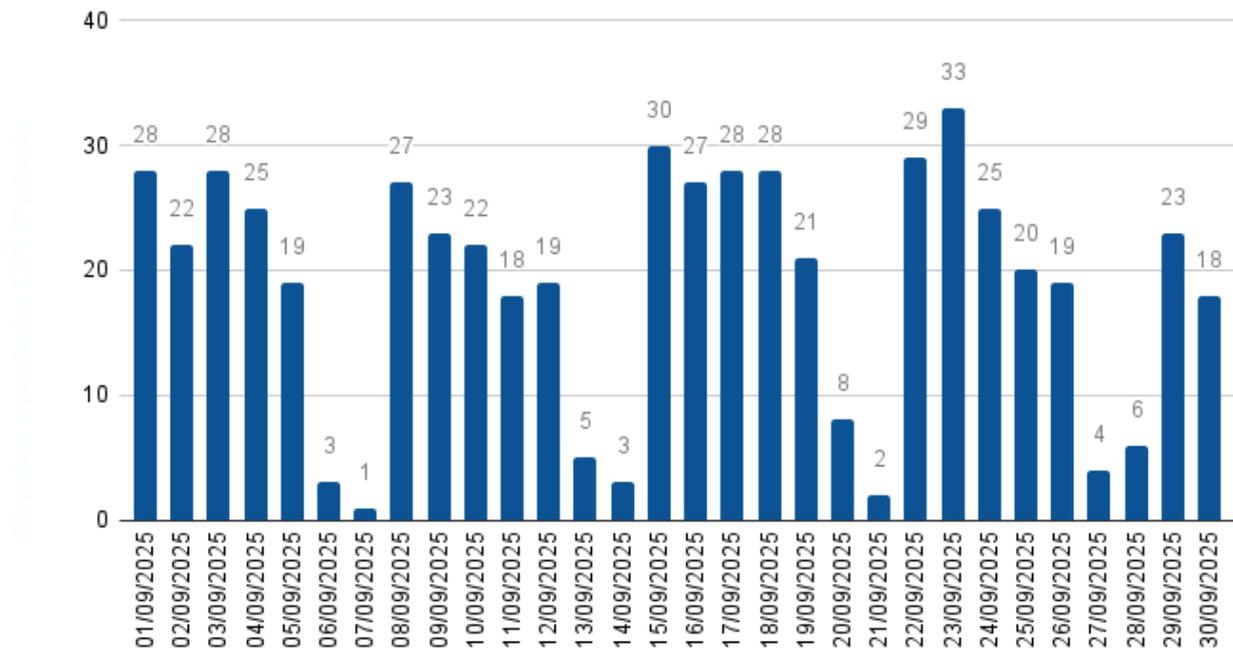
8

Gráfico 2 – Porcentagem com as manifestações registradas de 01 a 30/09/2025 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 30/09/2025.



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

No mês de setembro, a Ouvidoria recebeu, em sua maioria, **denúncias (46,5%)** dos munícipes, seguido de solicitações, reclamações, sugestões e elogios, respectivamente.

Tabela 4 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria, conforme os tipos de manifestações, no período de 01 a 30/09/2025.

Tipo de Manifestação	Quantidade de Protocolos Registrados
Denúncias	262
Elogios	06
Reclamações	137
Solicitações	151
Sugestões	08

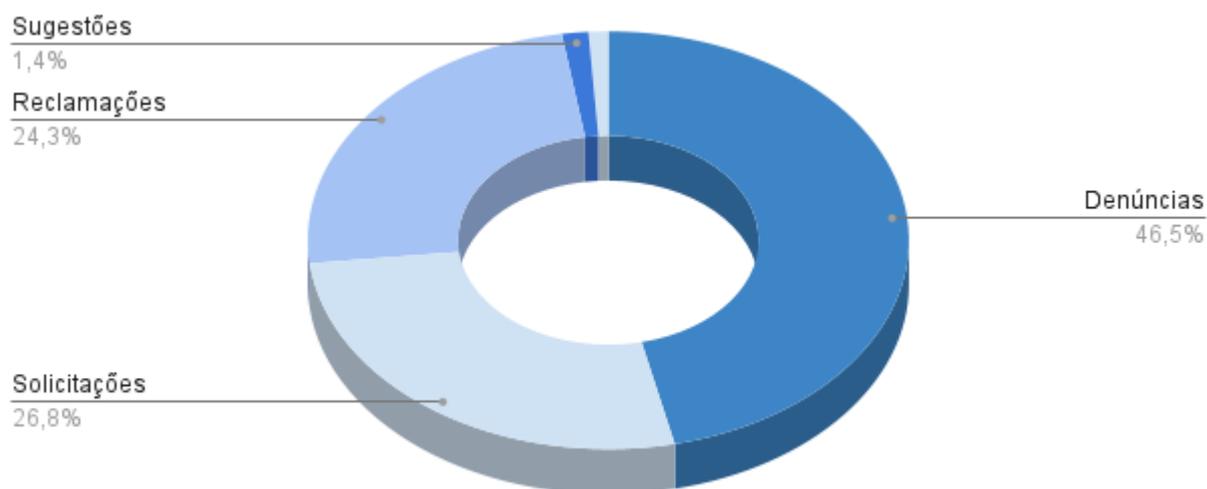


Gráfico 4 – Porcentagem dos tipos de manifestações registradas no sistema ouvidoria, no período de 01 a 30/09/2025.

Secretarias Municipais

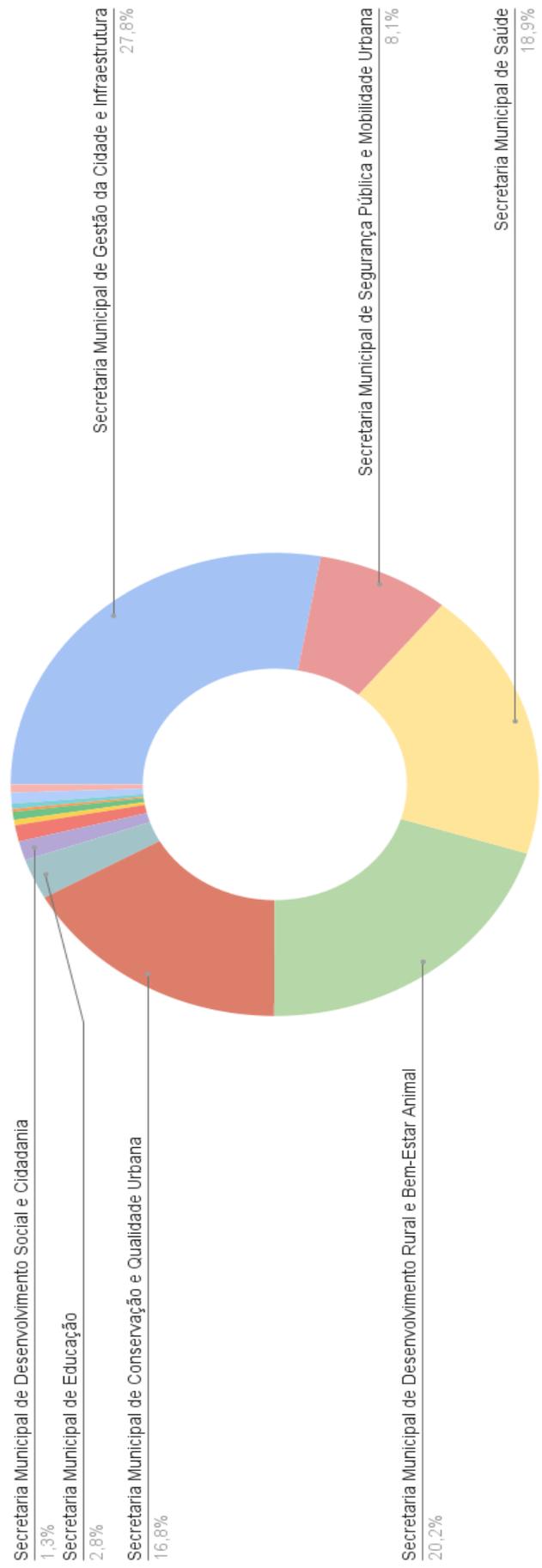
No mês de setembro, a maior parte das manifestações foi encaminhada para a Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura (25,2%), Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural e Bem-Estar Animal (25,2%), Secretaria Municipal de Saúde (17,1%) e Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana (15,1%).

Tabela 5 – Quantidade de protocolos registrados no sistema ouvidoria e encaminhados às Secretarias Municipais/ Autarquias/ Fundações, no período de 01 a 30/09/2025.

Secretarias Municipais	Quantidade de Protocolos Registrados
Gabinete do Prefeito (GP)	03
Secretaria Municipal de Conservação e Qualidade Urbana (SMCQU)	89
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural e Bem-Estar Animal (SMDRBEA)	107
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania (SMDSC)	07
Secretaria Municipal de Educação (SMEdu)	15
Secretaria Municipal de Esporte (SMEsp)	01
Secretaria Municipal de Fazenda (SMF)	02
Secretaria Municipal de Gestão da Cidade e Infraestrutura (SMGCI)	147
Secretaria Municipal de Gestão de Pessoas (SMGP)	03
Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	100
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Mobilidade Urbana (SMSPMU)	43
Secretaria Municipal do Clima e Meio Ambiente (SMCMA)	04
Progresso e Habitação São Carlos - PROHAB	02
Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE	06
VAZIAS (*)	35

(*) 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 30/09/2025.



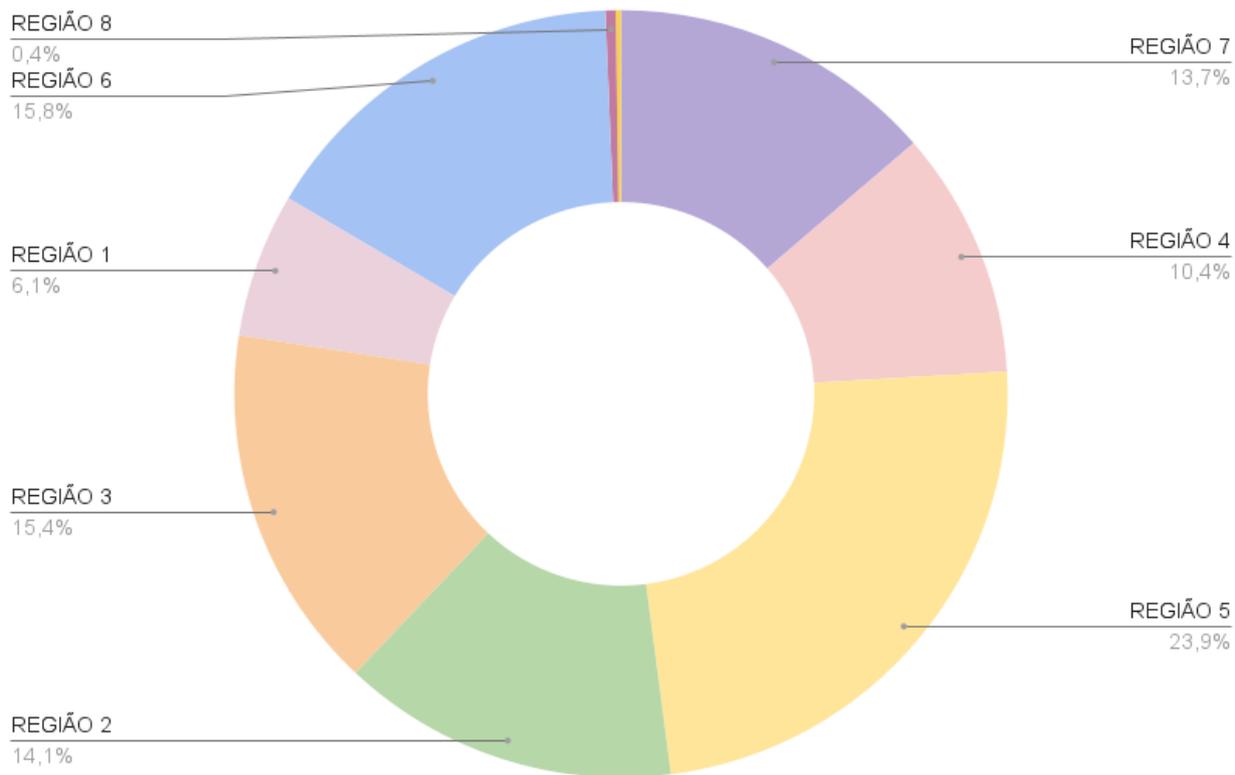
Regiões e Bairros

No mês de setembro, a região “5” recebeu o maior número de manifestações (138 protocolos), seguida da região “6” (99 protocolos), região “3” (86 protocolos), região “2” (77 protocolos), região “7” (72 protocolos), região “4” (55 protocolos), região “1” (32 protocolos), região “8” (03 protocolos) e região “9” (02 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 30/09/2025.

Bairros	Quantidade de Protocolos Registrados
Aracê de Santo Antônio	08
Arnon de Melo (São Carlos V)	09
Centro	47
Cidade Jardim	10
Conjunto Habitacional Planalto Verde	07
Jardim Bandeirantes	09
Jardim Beatriz	07
Jardim Bethânia	06
Jardim Brasil	07
Jardim Cruzeiro do Sul	10
Jardim Ipanema	06
Jardim Jockey Clube	14
Jardim Santa Paula	07
Jardim São Carlos	08
Loteamento de Interesse Social Cidade Aracy	36
Parque Douradinho	07
Parque Novo Mundo	07
Parque Santa Felícia Jardim	18
Vila Boa Vista 1	12
Vila Brasília	10
Vila Monteiro Gleba 1	13
Vila Prado	27
Vila São José	06

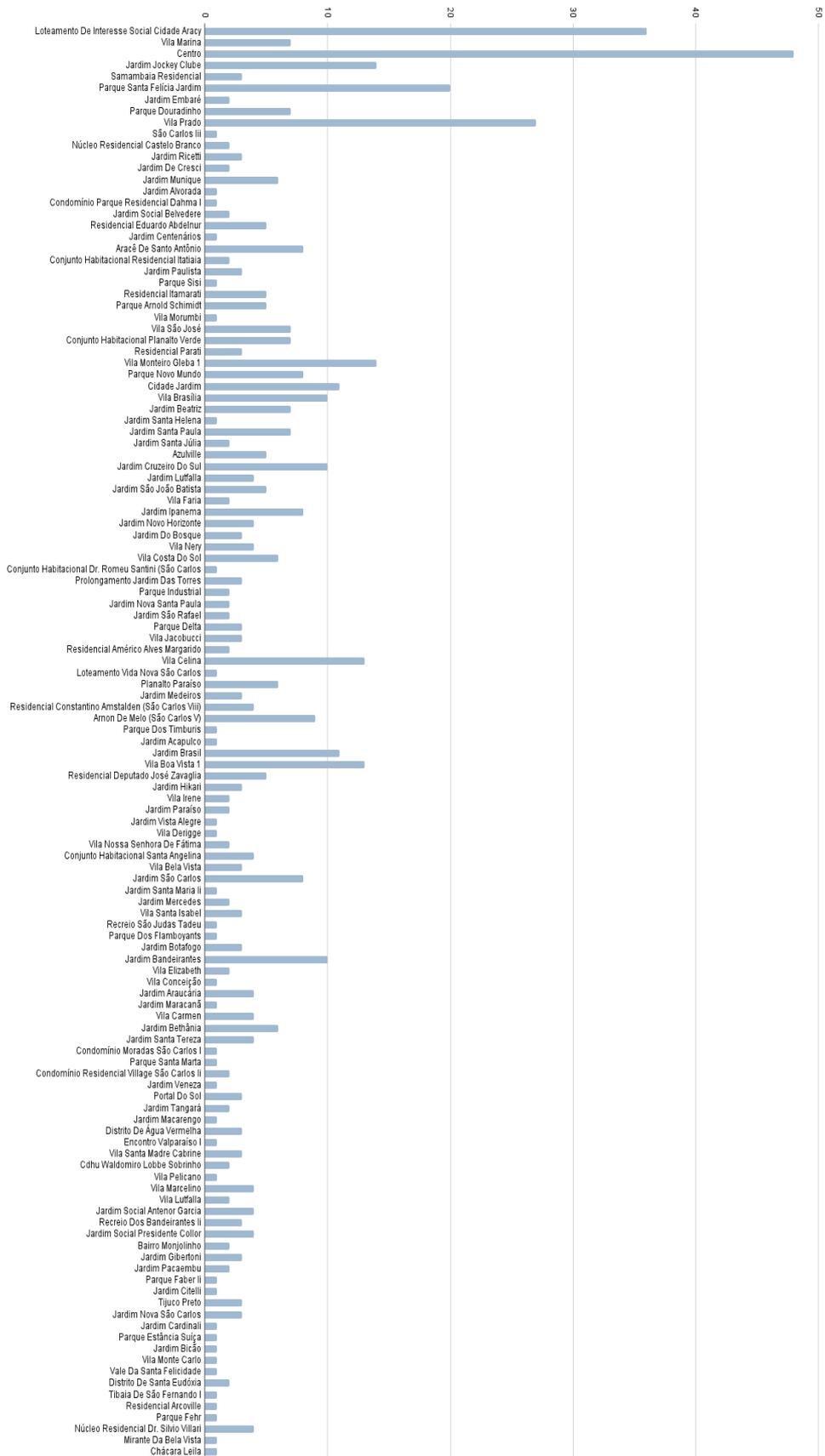
Gráfico 6 – Quantidade de manifestações recebidas conforme as regiões, no período de 01 a 30/09/2025.



(#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 30/09/2025

Programa de Incentivo (PI) - Paredão



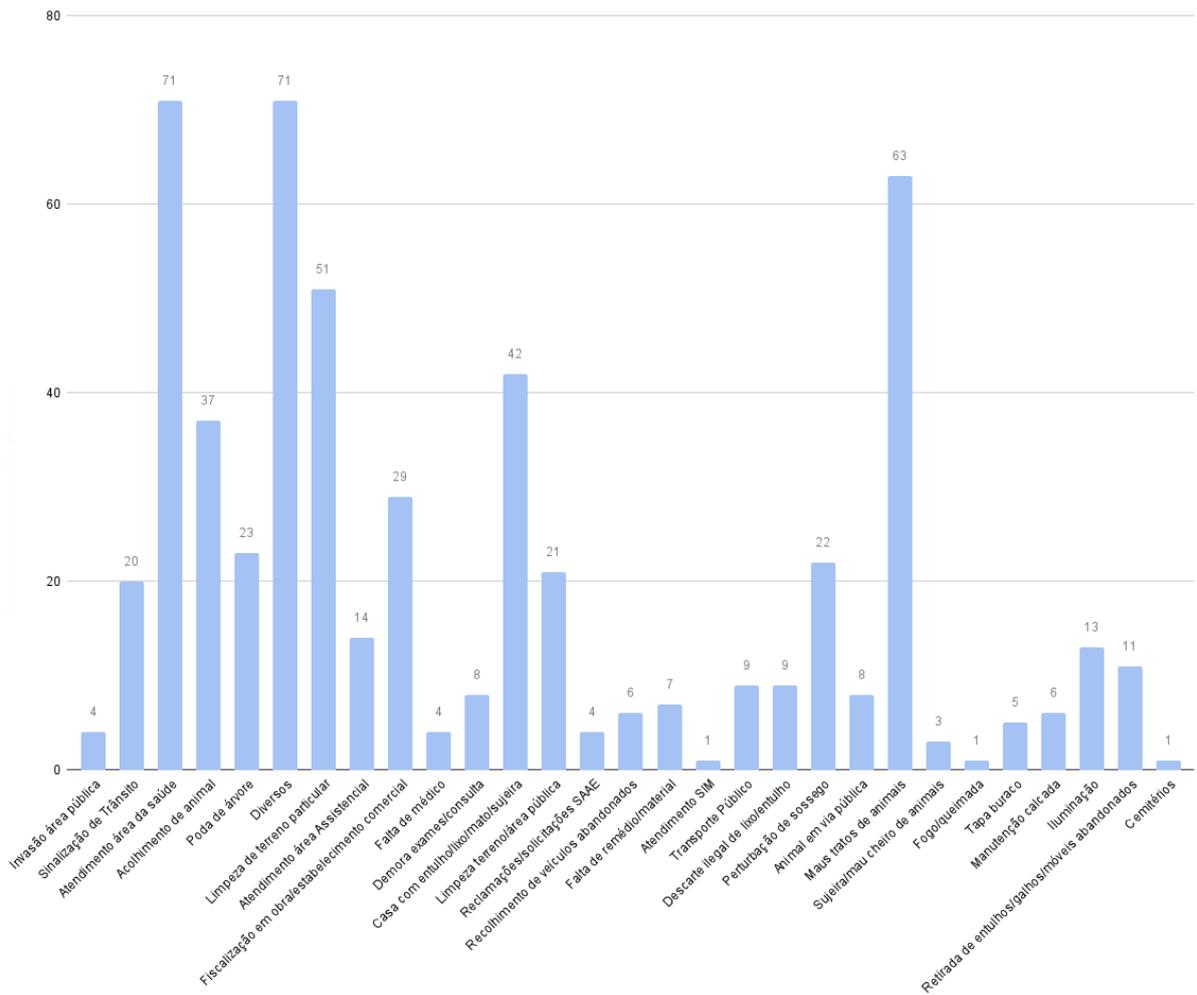
Tipos de Demandas

As demandas mais recebidas no mês de setembro foram *Atendimento área da saúde (71)*, *“Diversos (71)”*, *“Maus tratos de animais (63)”*, *Limpeza de terreno particular (51)”* e *“Casa com entulho/lixo/mato/sujeira (42)*, respectivamente. Nestes casos, foram gerados mais de 290 protocolos.

Tabela 7 – Quantidade de manifestações recebidas considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/09/2025.

Demandas	Quantidade de Protocolos Registrados
Acolhimento de animal	37
Animal em via pública	08
Atendimento área Assistencial	14
Atendimento área da saúde	71
Atendimento SIM	01
Casa com entulho/lixo/mato/sujeira	42
Criadores/foco de dengue	01
Demora exame/consulta	08
Descarte ilegal de lixo/entulho	09
Diversos	71
Falta de Médico	04
Falta de remédios/material	07
Fiscalização em obra/estabelecimento comercial	29
Fogo/Queimada	01
Iluminação	13
Invasão área pública	04
Limpeza de terreno particular	51
Limpeza terreno/área pública	21
Manutenção calçada	06
Maus tratos de animais	63
Perturbação de sossego	22
Poda de árvore	23
Reclamações/solicitações SAAE	04
Recolhimento de Veículos Abandonados	06
Retirada de entulhos/galhos/móveis abandonados	11
Sinalização de Trânsito	20
Sujeira/Mau cheiro de animais	03
Tapa buraco	05

Gráfico 7 – Gráfico com a quantidade de manifestações recebidas, considerando as demandas registradas no período de 01 a 30/09/2025.



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: 40219										
	Atendimento Prestado					Preenchimento do formulário				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Quantidade de respostas	30659	5317	2685	374	1184	30716	5581	2536	349	1037
Percentual	76.23%	13.22%	6.68%	0.93%	2.94%	76.37%	13.88%	6.31%	0.87%	2.58%

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.