

# CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

[ouvidoria@suzano.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@suzano.sp.gov.br)

## RELATÓRIO DE GESTÃO

(Decreto 9.659/2021, Art. 19 e seguintes)

### OUVIDORIA MUNICIPAL

(Lei 5048/2017 Art. 20, II)

# 2023



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SUZANO ESTADO DE SÃO PAULO

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM  
Rua Baruel, nº 126, Centro, Suzano, CEP: 08675-000  
[smcg@suzano.sp.gov.br](mailto:smcg@suzano.sp.gov.br)

**MARCELO PRADO DE ALMEIDA**  
Controlador Geral do Município

**CÉSAR SOUZA BRAGA**  
Assessor Estratégico  
Responsável pela Ouvidoria

## **- INTRODUÇÃO:**

---

Em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, à luz do Art. 19 e seguintes do Decreto Municipal 9.659/2021, a Ouvidoria Municipal, através do presente expediente, apresenta seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2023.

Necessário destacar que à luz do Art. 19 e 20 da Lei Municipal 5.048/2017, as atividades de Ouvidoria Municipal são realizadas sob o arcabouço legal vinculado à estrutura que compõe a Controladoria Geral do Município.

Nos termos da legislação acima apontada, o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Municipal é o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas pelos usuários do serviço público ao longo do ano anterior.

De acordo com o artigo 20 e 21 do Decreto Municipal 9.656/2021, de 9 de março de 2021, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes;
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, ainda ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Este relatório, portanto, não se propõe a apresentar todas as ações realizadas pela Ouvidoria Municipal durante o ano de 2023, pois encontra-se focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados.

## **- ESTRUTURA ADMINISTRATIVA:**

---

Na estrutura Administrativa, nos termos da Lei 5.048/2017, as atividades de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Suzano são realizadas através da Controladoria Geral do Município.

A equipe de trabalho é atualmente composta por 07 servidores sendo que, dentre estes, um atua como Coordenador de atendimento e outro ocupa a Chefia do serviço.

## - ATENDIMENTOS:

---

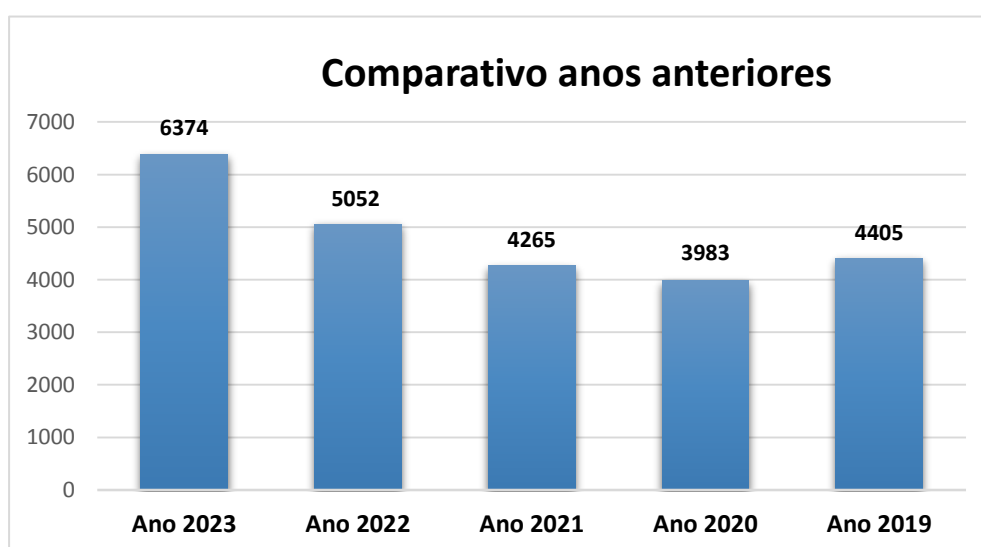
A Ouvidoria Municipal atua como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

É por meio da Ouvidoria Municipal que são recebidas, examinadas e encaminhadas o elogio, a reclamação, a sugestão e a solicitação do serviço referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

O contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria Municipal ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas o chamado Tele-Atendimento, seguidas do atendimento presencial; do e-mail institucional e do Portal do Cidadão, além de outras formas como o Telefone 156 e as manifestações por meio da Plataforma *Fala.BR*.

No ano de 2023, os números referentes aos atendimentos nos vários canais de acesso aumentaram, sendo 6.374 manifestações, comparado ao ano de 2022 (5052), tivemos uma diferença de 1322 atendimentos, representando um aumento de 26,17%.

ATENDIMENTOS	2023	2022	2021	2020	2019
1º Quadrimestre	2748	1827	1714	1606	1640
2º Quadrimestre	1992	1688	1294	1016	1294
3º Quadrimestre	1634	1537	1257	1361	1471
<b>TOTAL</b>	<b>6374</b>	<b>5052</b>	<b>4265</b>	<b>3983</b>	<b>4405</b>



## - MANIFESTAÇÕES:

Oportuno destacar que o caminho percorrido por cada manifestação dos Usuários do Serviço Público, seja por qualquer canal, são inseridas no sistema próprio de Ouvidoria, plataforma denominada GRP, ocasião em que é gerado um número único de protocolo.

Nesse sentido, necessário esclarecer que, para a produção deste relatório, a fonte de extração de dados são os Protocolos de Ouvidoria que, como mencionado, advém de e-mails, telefones, portal do usuário, enfim de todos os canais de acesso à ouvidoria.

Ato seguinte, ou seja, após a manifestação do usuário, superada a fase de análise pela Ouvidoria, com a formalização do protocolo, a demanda é encaminhada para a secretaria corresponde em função da competência para a adoção das respectivas providências contendo prazo razoável.

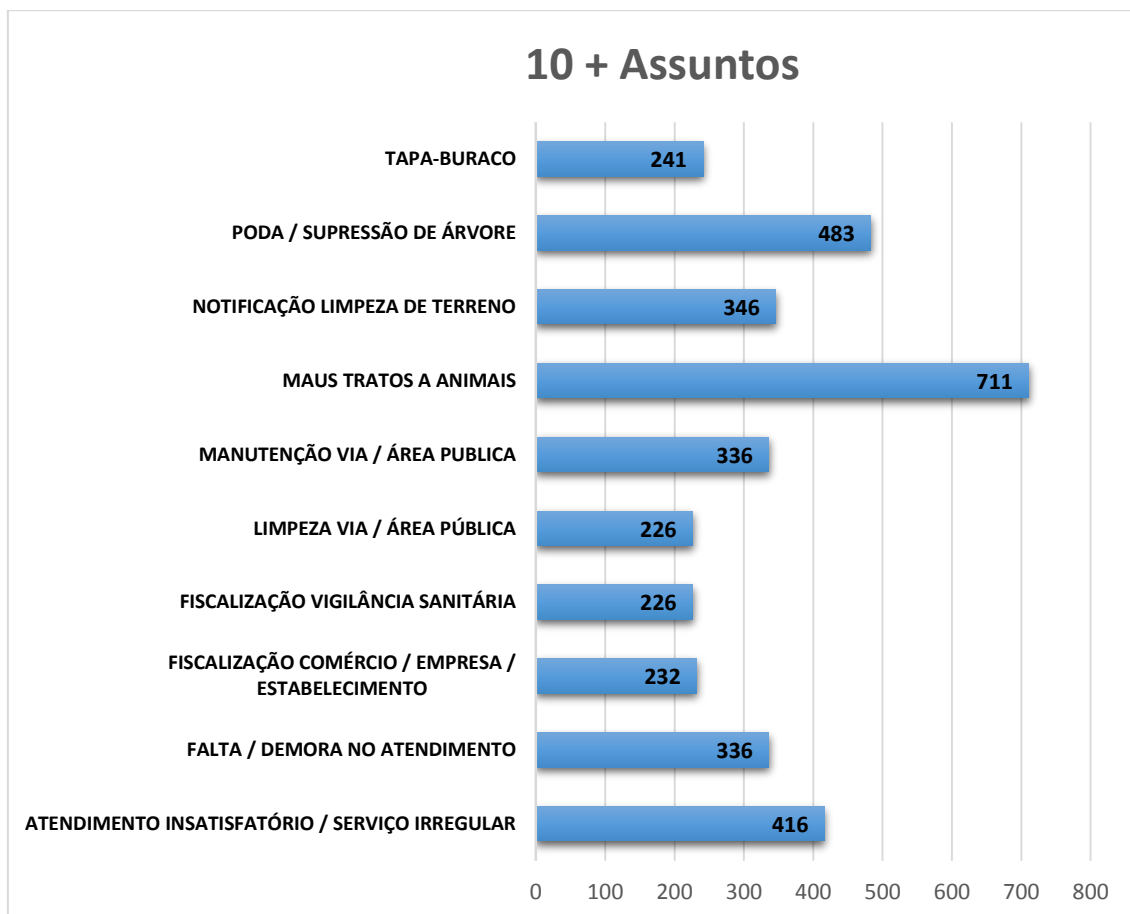
Nesse contexto, no ano de 2023, a Ouvidoria Municipal recebeu 6.374 demandas que foram catalogadas por assuntos, o quadro abaixo apresenta o quantitativo de manifestações recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria Municipal, vejamos:

<b>Demanda por Assuntos - Anual 2023</b>	
<b>Classificação</b>	<b>Total</b>
ALAGAMENTO / ENCHENTES / INUNDAÇÃO	54
AMBULANTES / FEIRAS LIVRES	8
ASSISTÊNCIA SOCIAL	17
ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO / SERVIÇO IRREGULAR	416
BEM-ESTAR ANIMAL	53
CAPINAGEM DE ÁREAS PUBLICAS	37
CERTIDÕES EM GERAL	4
COLETA DE LIXO	112
CONCURSO PÚBLICO / PROCESSO SELETIVO / EDITAL	6
CONSTRUÇÃO IRREGULAR	24
CRIAÇÃO DE ANIMAIS IRREGULAR	43
DEFESA CIVIL	25
DESCARTE IRREGULAR DE RESIDUOS	93
ELOGIO / AGRADECIMENTO	159
ESTACIONAMENTO IRREGULAR	5
FALTA / DEMORA NO ATENDIMENTO	336
FALTA DE FUNCIONÁRIOS / EQUIPAMENTO	34
FALTA DE MEDICAMENTOS	25
FALTA DE VAGAS EM ESCOLAS / CRECHES	14
FISCALIZAÇÃO / CONTROLE DE ZOOSES	56

FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	100
FISCALIZAÇÃO COMÉRCIO / EMPRESA / ESTABELECIMENTO	232
FISCALIZAÇÃO TRANSITO	18
FISCALIZAÇÃO VIGILÂNCIA SANITÁRIA	226
FUNCIONÁRIO PÚBLICO	23
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	95
IMPLANTAÇÃO / RETIRADA DE PONTO DE ÔNIBUS	20
INSUMOS HOSPITALARES - SAÚDE	1
INVASÃO DE ÁREA	80
IPTU / IMPOSTOS / TAXAS	29
IRREGULARIDADE ESCOLAR: MATERIAL / MERENDA / UNIFORME	4
IRREGULARIDADE TERRENO / ÁREA / ATERRO	22
LIMPEZA DE CÓRREGO / RIO	37
LIMPEZA DE FOSSA	3
LIMPEZA VIA / ÁREA PÚBLICA	226
LIXO / ENTULHO EM VIA PÚBLICA	78
LOMBADA / REDUTOR DE VELOCIDADE	31
MANUTENÇÃO / LIMPEZA DE BUEIRO / BOCA DE LOBO	185
MANUTENÇÃO GUIA / SARJETA	25
MANUTENÇÃO VIA / ÁREA PUBLICA	336
MAU FUNCIONAMENTO TELEFONE / SITE	16
MAUS TRATOS A ANIMAIS	711
MULTA / INFRAÇÃO DE TRÂNSITO	14
NOTIFICAÇÃO LIMPEZA DE TERRENO	346
NOTIFICAÇÃO MANUTENÇÃO DE CALÇADA	40
NOTIFICAÇÃO MANUTENÇÃO DE ESGOTO	48
OBRA IRREGULAR / AUSÊNCIA ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO	96
OBRAS PÚBLICAS / PAVIMENTAÇÃO / ASFALTO	55
OBSTRUÇÃO DE PASSEIO PUBLICO / CALÇADA	103
ORIENTAÇÃO / INFORMAÇÃO	94
OUTROS	99
OUTROS - EDUCAÇÃO	30
OUTROS - MANUTENÇÃO	211
OUTROS - SAÚDE	48
PASSE LIVRE / BILHETE DO ESTUDANTE	1
PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO	154

PLACA TOPONÍMICA / ENDEREÇO	9
PODA / SUPRESSÃO DE ÁRVORE	483
SEGURANÇA PÚBLICA	12
SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO / FAIXA DE PEDESTRES / SEMÁFORO	47
SUGESTÃO	73
TAPA-BURACO	241
TRANSPORTE ESCOLAR	10
TRANSPORTE PÚBLICO	100
TRANSPORTE SANITÁRIO / AMBULÂNCIA	2
VEÍCULO ABANDONADO	33
ZONA AZUL	6
<b>Total</b>	<b>6374</b>

Expostas as demandas enviadas por assunto, extraiu-se, também, as **10 (dez) mais recorrentes** no ano de 2023, quais sejam:



## **- OBSERVAÇÕES:**

### **- IMPLEMENTAÇÃO DE NOVO FLUXO DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES:**

---

Em 2023 a Ouvidoria Municipal iniciou alterações pontuais no fluxo de tratamento de manifestações, principalmente no que se refere aos temas Poda, Supressão de Árvores, Maus Tratos a Animais, Perturbação do Sossego e Elogios.

Em reuniões junto à Secretaria Municipal de Meio Ambiente, foram desenvolvidas estratégias no sentido de melhorar o fluxo de atendimento de modo a, quando da visita ao local, orientar quanto a necessidade de observar as orientações do engenheiro ambiental, profissional capacitado que avalia a real situação e determina a melhor maneira de sanar a questão de maneira sustentável.

Outra estratégia necessária, também envolvendo a Secretaria Municipal de Meio Ambiente, foi elaborado procedimento operacional no sentido de consolidar esforços e conferir melhor orientação aos usuários quanto à efetividade de maus tratos a animais. Restou ajustado que a equipe de bem-estar animal fará a primeira abordagem, de constatação, somente após a formalização do protocolo de ouvidoria, atividades que vem surtindo efeito, necessitando de aprimoramento constantes.

No que se refere às demandas de Perturbação do Sossego, muito embora haja um entendimento que se trata de infração de competência da Polícia Militar, a intervenção da Ouvidoria Municipal se restringe à atuação dos equipamentos que envolvem a Administração Pública, nesse sentido, após o acolhimento da Reclamação, o Protocolo de Ouvidoria é enviado para a Secretaria Municipal de Segurança Cidadã para as providências necessárias no sentido de elaborar uma “Força Tarefa”, acionar outros órgãos competentes para fiscalização de alvará de funcionamento, bem como notificação por obstrução de calçadas, além de eventual poluição sonora.

Quanto aos elogios recebidos, no ano de 2023 foi redesenhado o fluxo de tratamento desta modalidade de manifestação de modo a envolver a Secretaria Municipal em que o Servidor ou o serviço foi mencionado, de maneira que haja a divulgação das pessoas envolvidas, garantindo qualidade de vida no trabalho como parte dos projetos de fortalecimento da Ouvidoria Municipal e, principalmente, com o objetivo de enaltecer os elogios recebidos garantindo que estes sejam reais instrumentos de valorização e reconhecimento do trabalho dos servidores.

Ainda em constante aprimoramento, os novos fluxos vêm possibilitando uma melhoria na gestão e acompanhamento das manifestações, seja por parte dos analistas responsáveis na Ouvidoria ou nas secretarias envolvidas, seja a partir do monitoramento gerencial de prazos e qualidade na informação e na orientação. Além disso, a utilização de procedimentos operacionais de maneira padronizada elevou a segurança no tratamento das manifestações.

## - TIPOLOGIA - CONSIDERAÇÕES:

---

O tipo de manifestação mais frequentemente tratada pela Ouvidoria Municipal em 2023 foi a **Solicitação**, que tem como característica principal o pedido de algum serviço de competência da administração municipal, que representou **42,3%** do total, seguida pelas **Reclamações**, que totalizaram **31,1%**.



Destaca-se que poucas foram as solicitações de serviços e as reclamações efetuadas valendo-se do anonimato, o que indica que, em sua maioria, os usuários de serviços públicos preferem se identificar ao solicitar ou reclamar sobre determinada situação.

Outro dado interessante a se observar são os **elogios** que vem se mantendo em patamares elevados, o que demonstra o aumento da satisfação dos usuários.

Quanto às denúncias (1.369) constatou-se um aumento significativo quando comparado com 2022 (1.000), cenário que reflete a confiança do usuário na Ouvidoria e na Controladoria Geral do Município enquanto instrumentos fundamentais de sistema de monitoramento interno e poder disciplinar.

## - AÇÕES DE OUVIDORIA INTERNA:

---

Foram realizadas ações ao longo de 2023 de forma a divulgar os canais de Ouvidoria para os usuários do serviço público, ampliando e facilitando o acesso através do telefone direto e rápido 156. As ações de informações contaram com o apoio da alta gestão da Secretaria Municipal de Comunicação Pública no afã de comunicar a existência dos canais, de modo a tornar transparente e claro o caminho por qual a manifestação de Ouvidoria segue após o recebimento.

## - CONSIDERAÇÕES FINAIS:

---

Ao longo de 2023, a Ouvidoria Municipal cumpriu sua missão institucional e legal e cumprido sua missão essencial, qual seja, atuar como interlocutora e mediadora entre o munícipe, usuário do serviço público e a Administração Pública – Prefeitura Municipal.

Mantendo o propósito de empenhar esforços constantes visando otimizar os fluxos e possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a Ouvidoria Municipal tem atuado no sentido de aprimorar sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos e eficientes modelos de trabalho, sempre com o objetivo de compreender as demandas e otimizar a interlocução com as Secretarias envolvidas.

Dentre as possibilidades para 2024, vislumbra-se avançar no tempo de resposta e no tratamento de manifestações de menor complexidade, assim como nos controles gerenciais e na agilidade e aprimoramento das respostas aos usuários, garantindo qualidade superior, em menor prazo.

A previsão de estabelecer parceria com a Secretaria Municipal de Planejamento Urbano no sentido de utilizar o Geo-Referenciamento, ferramenta que possibilitará mapear geograficamente as demandas mais sensíveis e, a partir de diagnósticos, propor medidas pontuais, seguindo com a evolução no tratamento de manifestações e atendimento aos usuários de serviços que procuram a Ouvidoria Municipal.

A Ouvidoria Municipal compreende que, por meio das demandas recebidas, sejam reclamações, denúncias ou até mesmo sugestões, representam mecanismos de constante aprimoramento dos fluxos de trabalho e fonte inesgotável de melhoria nos resultado da gestão pública, nesse sentido, faz-se necessário manter o engajamento entre todas as Secretarias Municipais, através de reuniões periódicas, frisando sempre a importância dos canais de atendimento ao munícipe como forte instrumento de participação social.

Recomenda-se, outrossim, que todos os setores da Administração Pública comuniquem à Ouvidoria Municipal, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência.

Isto posto, oportuno consignar que a Ouvidoria Municipal segue, desde sua implantação, em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento aos usuários do serviço público.

Vale salientar a importância da conscientização dos munícipes sobre o papel da Ouvidoria, como uma forma de ampliar a transparência ativa e a eficiência no serviço público municipal, também como um canal aberto para sugestões, para que em conjunto, possamos seguir melhorando e aperfeiçoando este importante canal de comunicação.