



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SUZANO
ESTADO DE SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO DE GESTÃO
(Lei 9.659/2021, Art. 19 e seguintes)

OUVIDORIA MUNICIPAL
(Lei 5.048/2017, Art. 20, II)

2024



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SUZANO
ESTADO DE SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUIDORIA MUNICIPAL

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM

Rua Baruel, nº 126, Suzano – CEP 08675-000
smcg@suzano.sp.gov.br

CESAR SOUZA BRAGA
Controlador Geral do Município



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SUZANO
ESTADO DE SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUIDORIA MUNICIPAL

- 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 2024, pois encontra-se focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SUZANO
ESTADO DE SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUIDORIA MUNICIPAL

- 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 (sete) 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*.

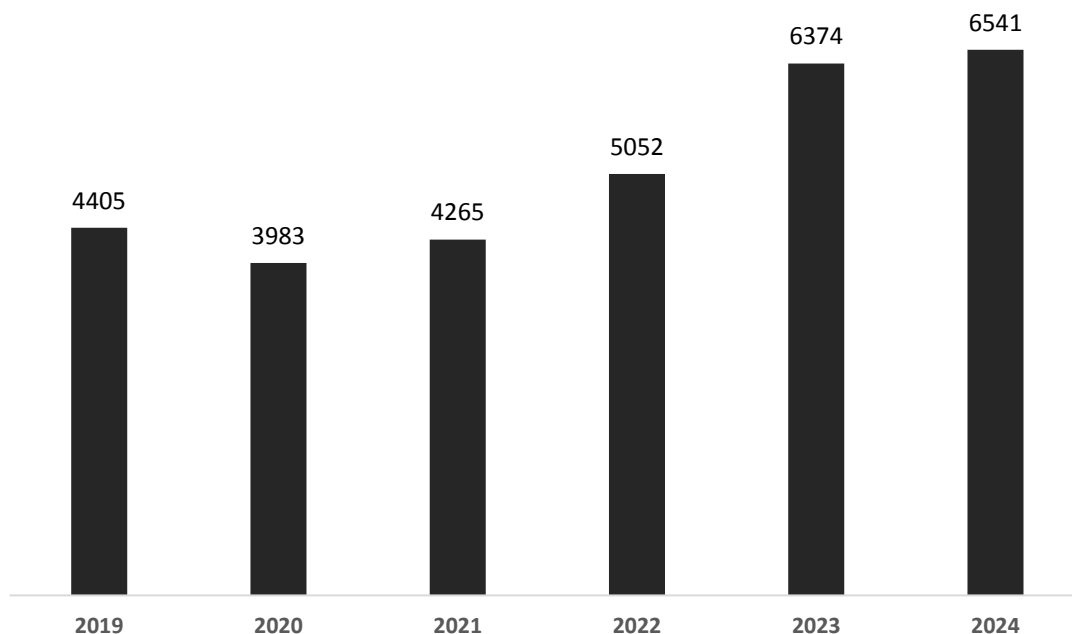
Entre os anos de 2023 e 2024, houve um aumento no número de manifestações, sendo 6.374 e 6.541 respectivamente, representando um aumento de **2,63%** nos atendimentos.

Atendimentos	2024	2023	2022	2021	2020	2019
1º Quadrimestre	2697	2748	1827	1714	1606	1640
2º Quadrimestre	1739	1992	1688	1294	1016	1294
3º Quadrimestre	2105	1634	1537	1257	1361	1471
TOTAL	6541	6374	5052	4265	3983	4405



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SUZANO
ESTADO DE SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUIDORIA MUNICIPAL

Comparativo entre os Anos



- 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 2024, a Ouvidoria Municipal recebeu 6.541 demandas que foram catalogadas por assuntos, o quadro abaixo apresenta o quantitativo de manifestações recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria Municipal, vejamos:



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SUZANO
ESTADO DE SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUIDORIA MUNICIPAL

DEMANDA POR ASSUNTOS - ANUAL 2024	
Classificação	Total
ALAGAMENTO / ENCHENTES / INUNDAÇÃO	16
AMBULANTES / FEIRAS LIVRES	10
ASSISTÊNCIA SOCIAL	14
ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO / SERVIÇO IRREGULAR	397
BEM-ESTAR ANIMAL	18
CAPINAGEM DE ÁREAS PÚBLICAS	34
CERTIDÕES EM GERAL	4
COLETA DE LIXO	58
CONCURSO PÚBLICO / PROCESSO SELETIVO / EDITAL	3
CONSTRUÇÃO IRREGULAR	37
criação de animais irregular	26
DEFESA CIVIL	20
DESCARTE IRREGULAR DE RESÍDUOS	85
ELOGIOS	92
ESTACIONAMENTO IRREGULAR	12
FALTA / DEMORA NO ATENDIMENTO	423
FALTA DE FUNCIONÁRIOS / EQUIPAMENTO	47
FALTA DE MEDICAMENTOS	43
FALTA DE VAGAS EM ESCOLAS / CRECHES	18
FISCALIZAÇÃO / CONTROLE DE ZOOSES	380
FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	77
FISCALIZAÇÃO COMÉRCIO / EMPRESA / ESTABELECIMENTO	228
FISCALIZAÇÃO TRANSITO	26
FISCALIZAÇÃO VIGILÂNCIA SANITÁRIA	173
FUNCIONÁRIO PÚBLICO	21
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	421
IMPLANTAÇÃO / RETIRADA / MANUTENÇÃO DE PONTO DE ÔNIBUS	22
INSUMOS HOSPITALARES - SAÚDE	1
INVASÃO DE ÁREA	51
IPTU / IMPOSTOS / TAXAS	24
IRREGULARIDADE ESCOLAR: MATERIAL / MERENDA / UNIFORME	4
IRREGULARIDADE TERRENO / ÁREA / ATERRO	7
LIMPEZA DE Córrego / RIO	14
LIMPEZA DE FOSSA	2
LIMPEZA VIA / ÁREA PÚBLICA	244
LIXO / ENTULHO EM VIA PÚBLICA	50
LOMBADA / REDUTOR DE VELOCIDADE	46
MANUTENÇÃO / LIMPEZA DE BUEIRO / BOCA DE LOBO	113
MANUTENÇÃO GUIA / SARJETA	22
MANUTENÇÃO VIA / ÁREA PÚBLICA	254
MAU FUNCIONAMENTO TELEFONE / SITE	19
MAUS TRATOS A ANIMAIS	594
MULTA / INFRAÇÃO DE TRÂNSITO	39
NOTIFICAÇÃO LIMPEZA DE TERRENO	466
NOTIFICAÇÃO MANUTENÇÃO DE CALÇADA	43
NOTIFICAÇÃO MANUTENÇÃO DE ESGOTO	33
OBRA IRREGULAR / AUSÊNCIA ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO	43
OBRAS PÚBLICAS / PAVIMENTAÇÃO / ASFALTO	39

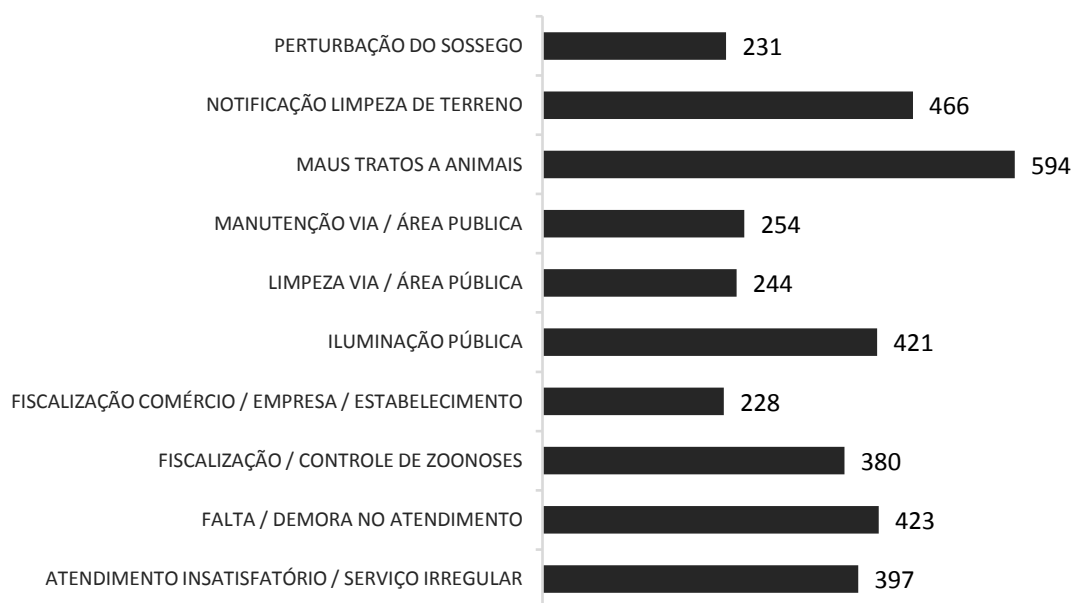


PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SUZANO
ESTADO DE SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUIDORIA MUNICIPAL

OBSTRUÇÃO DE PASSEIO PÚBLICO / CALÇADA	112
ORIENTAÇÕES	143
OUTRAS - RECLAMAÇÕES	82
OUTROS - DENÚNCIA	16
OUTROS - EDUCAÇÃO	36
OUTROS - MANUTENÇÃO	169
OUTROS – SAÚDE	46
PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO	231
PLACA TOPONÍMICA / ENDEREÇO	9
PODA / SUPRESSÃO DE ÁRVORE	20
PODA DE ÁRVORE	206
RESGATE DE ANIMAL SILVESTRE	1
SEGURANÇA PÚBLICA	15
SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO / FAIXA DE PEDESTRES	42
SOLICITAÇÃO / MANUTENÇÃO SEMÁFORO	11
SUGESTÕES	59
SUPRESSÃO DE ÁRVORE	215
TAPA-BURACO	173
TRANSPORTE ESCOLAR	12
TRANSPORTE PÚBLICO	65
VANDALISMO	2
VEÍCULO ABANDONADO	63
Total	6541

Expostas as demandas enviadas por assunto, extraiu-se, também, as **10 (dez) mais recorrentes** no ano de 2024, quais sejam:

10+ Assuntos





PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SUZANO
ESTADO DE SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUIDORIA MUNICIPAL

• **OBSERVAÇÕES**

- IMPLEMENTAÇÃO DE NOVO FLUXO DE TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES:

1. Introdução O presente relatório tem por objetivo apresentar as ações desenvolvidas pela Ouvidoria Municipal ao longo do ano de 2024, destacando os avanços e aprimoramentos nos fluxos de tratamento de manifestações. As principais mudanças ocorreram nos temas relacionados à Poda e Supressão de Árvores, Maus-Tratos a Animais, Perturbação do Sossego e Elogios.

2. Melhorias nos Processos de Atendimento Ao longo do ano, a Ouvidoria Municipal, em parceria com a Secretaria Municipal de Meio Ambiente, promoveu ajustes no fluxo de atendimento, garantindo maior eficiência e precisão na resolução das manifestações.

2.1. Poda e Supressão de Árvores Foram estabelecidas diretrizes para que, durante as visitas técnicas, os cidadãos fossem devidamente orientados pelos engenheiros ambientais, profissionais capacitados para avaliar a situação e definir a melhor solução sustentável. Essa medida visou reduzir retrabalho e aumentar a segurança das intervenções ambientais.

2.2. Maus-Tratos a Animais A Ouvidoria e a Secretaria Municipal de Meio Ambiente estruturaram um procedimento operacional para otimizar a averiguação de casos de maus-tratos a animais. Ajustou-se que a equipe de bem-estar animal realiza a primeira abordagem após a formalização do protocolo na Ouvidoria. Essa estratégia tem proporcionado maior efetividade nas investigações e encaminhamentos necessários.

2.3. Perturbação do Sossego Diante do entendimento de que se trata de uma infração de competência da Polícia Militar, a Ouvidoria limitou sua intervenção às demandas que envolvem a Administração Pública. A partir do recebimento da reclamação, o Protocolo de Ouvidoria é encaminhado para a Secretaria Municipal de Segurança Cidadã, que promove a articulação de uma "Força-Tarefa" para fiscalização de alvarás, obstrução de calçadas e poluição sonora.

2.4. Elogios O fluxo de tratamento de elogios foi reformulado para envolver diretamente as Secretarias Municipais. Os elogios recebidos passaram a ser divulgados internamente, assegurando o reconhecimento dos servidores e incentivando a melhoria da qualidade no atendimento ao cidadão.

3. Monitoramento e Padronização Os novos fluxos de atendimento vêm possibilitando uma gestão mais eficiente das manifestações. A implementação de procedimentos operacionais padronizados resultou em maior segurança no tratamento das demandas, facilitando o monitoramento dos prazos e a qualidade das respostas.

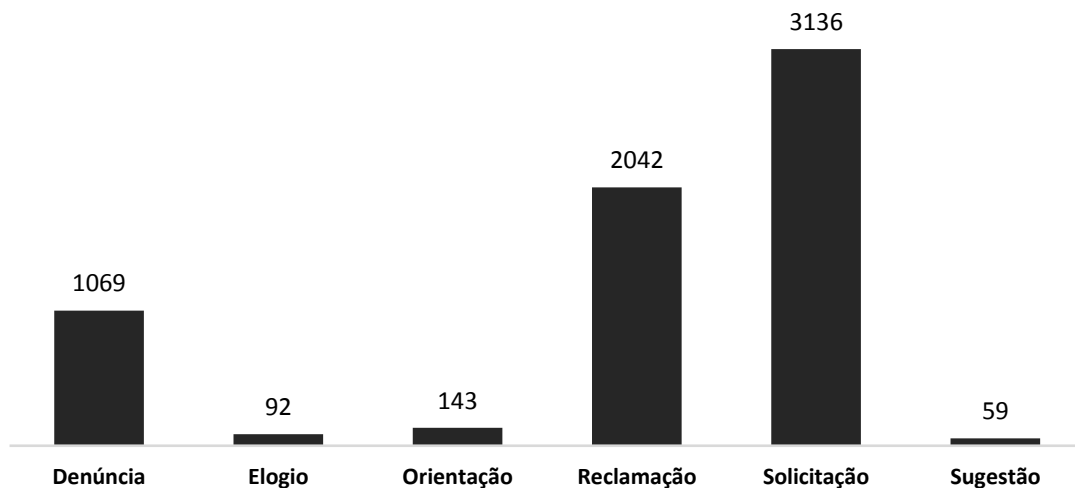


PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SUZANO
ESTADO DE SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUIDORIA MUNICIPAL

CONCLUSÃO A Ouvidoria Municipal, ao longo de 2024, promoveu diversas iniciativas para aprimorar o atendimento ao cidadão, orientando e capacitando as Secretarias Municipais a oferecerem respostas mais eficazes. A reestruturação dos fluxos, aliada ao uso de procedimentos padronizados, tem contribuído significativamente para a melhoria da gestão e monitoramento das manifestações, garantindo um serviço público mais transparente e eficiente.

- TIPOLOGIA - CONSIDERAÇÕES

**Tipos de Manifestação
2024**



O tipo de manifestação mais frequentemente tratada pela Ouvidoria Municipal em 2024 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.

Ainda, considerando as denúncias do ano de 2024, que somadas apresentam um total de 1.069, é possível identificar uma diminuição significativa em relação a essas manifestações em 2023, ano que registrou 1.639 denúncias.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SUZANO
ESTADO DE SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA MUNICIPAL

- AÇÕES DE OUVIDORIA INTERNA

Foram realizadas ações ao longo de 2024 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

A Ouvidoria Municipal tem desempenhado um papel fundamental na gestão pública, atuando de maneira intensa e alinhada aos preceitos estabelecidos pela Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Nesse contexto, a previsão de estabelecer parceria com a Secretaria Municipal de Planejamento Urbano visa potencializar a utilização do Geo-Referenciamento como ferramenta estratégica para mapear geograficamente as demandas mais sensíveis.

Esse recurso possibilitará a realização de diagnósticos precisos e a proposição de medidas pontuais, promovendo uma evolução contínua no tratamento das manifestações e no atendimento aos usuários que recorrem à Ouvidoria Municipal.

A Ouvidoria Municipal compreende que as demandas recebidas, sejam reclamações, denúncias ou sugestões, representam mecanismos essenciais para o aprimoramento constante dos fluxos de trabalho e para a melhoria dos resultados da gestão pública. Dessa forma, torna-se imprescindível o engajamento entre todas as Secretarias Municipais, por meio de reuniões periódicas, para reforçar a importância dos canais de atendimento ao munícipe como instrumentos efetivos de participação social.

Recomenda-se, ainda, que todos os setores da Administração Pública comuniquem à Ouvidoria Municipal, de forma tempestiva, deliberações e informações sobre ações em andamento, permitindo que tais dados sejam divulgados aos cidadãos com agilidade e coerência. Essa prática contribui significativamente para a transparência ativa e para o fortalecimento da confiança da população na gestão municipal.

Desde sua implantação, a Ouvidoria Municipal tem se mantido em constante evolução, priorizando sempre a excelência no atendimento aos usuários do serviço público. Além disso, reforça-se a importância da conscientização dos munícipes sobre o papel essencial da Ouvidoria,



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SUZANO
ESTADO DE SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUIDORIA MUNICIPAL

não apenas como um canal de registro de manifestações, mas também como um meio eficaz de promoção da transparência e da eficiência na administração pública municipal.

Dessa forma, ao consolidar-se como um espaço de escuta ativa e interlocução entre a população e a gestão, a Ouvidoria Municipal reafirma seu compromisso em buscar continuamente o aperfeiçoamento desse importante canal de comunicação, garantindo um serviço público cada vez mais qualificado e alinhado às necessidades da sociedade.

Suzano, março de 2025