



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

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

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

2025

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 2025, 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.



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

ATENDIMENTOS:

A Ouvidoria Municipal exerce papel essencial como instância de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, assegurando que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania sejam recebidas, analisadas e encaminhadas de forma organizada, transparente e eficiente. Sua atuação contribui diretamente para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos, ao transformar demandas individuais em indicadores relevantes para a gestão.

Compete à Ouvidoria receber, examinar e direcionar manifestações classificadas como elogio, reclamação, solicitação, sugestão, denúncia e pedido de informação, relacionadas a atos, procedimentos e serviços prestados por agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal. Esse fluxo garante que cada demanda seja tratada conforme sua natureza, respeitando critérios de competência administrativa e observando prazos razoáveis para resposta.

O acesso à Ouvidoria ocorre por múltiplos canais, ampliando a capilaridade do atendimento e promovendo inclusão. Entre os principais meios utilizados pelos usuários destacam-se o e-mail institucional, o telefone 156, o tele atendimento direto, o Portal do Cidadão, o atendimento presencial e a Plataforma Fala.BR. A diversidade de canais assegura maior comodidade ao munícipe e fortalece a política de participação social.

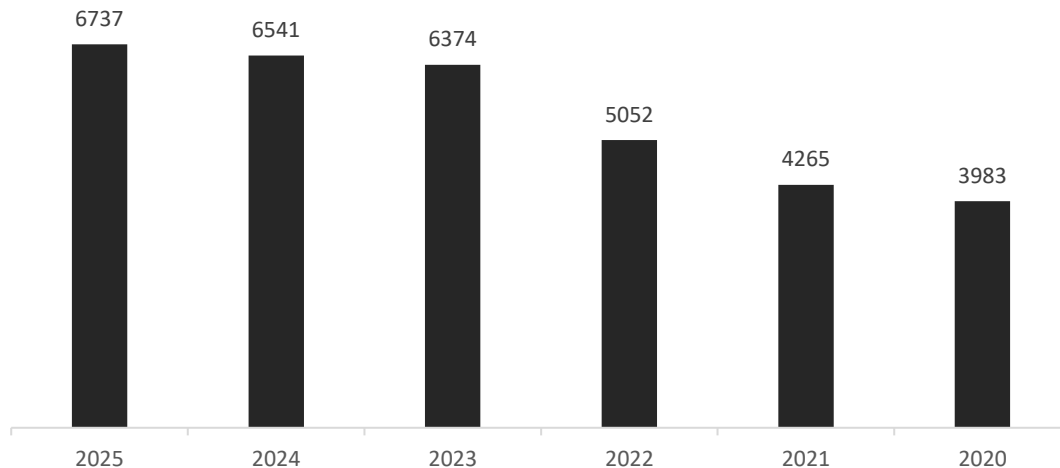
No comparativo entre os exercícios de 2024 e 2025, observa-se crescimento no número total de manifestações registradas, passando de 6.541 para 6.737 atendimentos, o que representa aumento aproximado de 3,0%. Esse crescimento, embora moderado, indica consolidação da Ouvidoria como canal confiável e reconhecido pela população.

Atendimentos	2025	2024	2023	2022	2021	2020
1º Quadrimestre	2636	2697	2748	1827	1714	1606
2º Quadrimestre	1844	1739	1992	1688	1294	1016
3º Quadrimestre	2257	2105	1634	1537	1257	1361
TOTAL	6737	6541	6374	5052	4265	3983



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

Comparativo entre os anos



- MANIFESTAÇÕES:

Cumprir destacar que todas as manifestações apresentadas pelos usuários dos serviços públicos municipais, independentemente do canal de entrada — e-mail, telefone, Portal do Cidadão, atendimento presencial, Plataforma Fala.BR ou telefone 156 — são devidamente registradas no sistema informatizado da Ouvidoria, denominado GRP. No momento do registro é gerado número único de protocolo, assegurando rastreabilidade, controle e acompanhamento integral da demanda.

Para a elaboração do presente relatório, a base de dados utilizada corresponde exclusivamente aos protocolos formalmente cadastrados no sistema de Ouvidoria. Assim, as informações aqui consolidadas refletem de maneira fidedigna todas as manifestações recebidas ao longo do exercício de 2025, contemplando solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informação, independentemente do meio utilizado para seu encaminhamento.

Após o recebimento da manifestação, a Ouvidoria realiza análise preliminar quanto à sua adequação, classificação temática e competência administrativa. Superada essa etapa, o protocolo é formalizado e encaminhado à Secretaria ou órgão responsável pela matéria, com definição de prazo razoável para manifestação e adoção das providências cabíveis. Esse fluxo garante organização processual, padronização de encaminhamentos e acompanhamento sistemático das respostas.



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

No exercício de 2025, foram registradas 6.737 manifestações catalogadas por assunto, conforme classificação temática adotada pelo sistema. O quadro demonstrativo apresentado neste relatório consolida o quantitativo de registros por área demandada, permitindo identificar os temas de maior incidência e subsidiar análises estratégicas voltadas ao aprimoramento dos serviços públicos.

Demanda por Assuntos - Anual 2025	
Classificação	Total
ALAGAMENTO / ENCHENTES / INUNDAÇÃO	46
AMBULANTES / FEIRAS LIVRES	12
ASSISTÊNCIA SOCIAL	6
ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO / SERVIÇO IRREGULAR	427
BEM-ESTAR ANIMAL	60
CAPINAGEM DE ÁREAS PÚBLICAS	18
COLETA DE LIXO	58
CONCURSO PÚBLICO / PROCESSO SELETIVO / EDITAL	10
CONSTRUÇÃO IRREGULAR	34
criação de animais irregular	38
DEFESA CIVIL	52
DESCARTE IRREGULAR DE RESÍDUOS	107
ELOGIO / AGRADECIMENTO	83
ESTACIONAMENTO IRREGULAR	22
FALTA / DEMORA NO ATENDIMENTO	461
FALTA DE FUNCIONÁRIOS / EQUIPAMENTO	56
FALTA DE MEDICAMENTOS	52
FALTA DE VAGAS EM ESCOLAS / CRECHES	16
FISCALIZAÇÃO / CONTROLE DE ZOOSES	80
FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	105
FISCALIZAÇÃO COMÉRCIO / EMPRESA / ESTABELECIMENTO	251
FISCALIZAÇÃO TRÁNSITO	35
FISCALIZAÇÃO VIGILÂNCIA SANITÁRIA	178
FUNCIONÁRIO PÚBLICO	28
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	564
IMPLANTAÇÃO / RETIRADA / MANUTENÇÃO DE PONTO DE PARADA DE ÔNIBUS	32
INVASÃO DE ÁREA	60
IPTU / IMPOSTOS / TAXAS	40
IRREGULARIDADE ESCOLAR: MATERIAL / MERENDA / UNIFORME	2



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

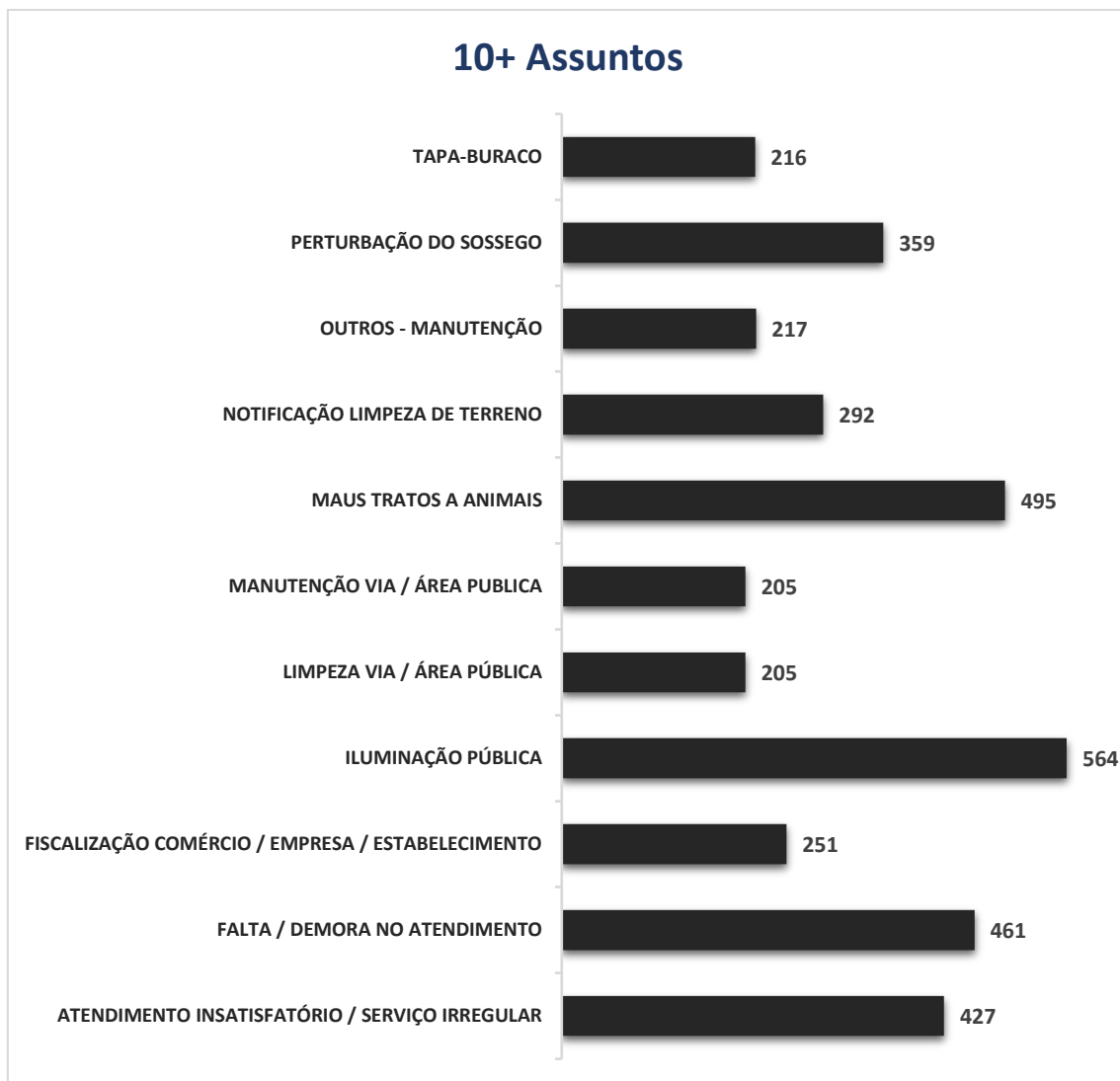
IRREGULARIDADE TERRENO / ÁREA / ATERRO	14
LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO	30
LIMPEZA DE CÓRREGO / RIO	11
LIMPEZA VIA / ÁREA PÚBLICA	205
LIXO / ENTULHO EM VIA PÚBLICA	31
LOMBADA / REDUTOR DE VELOCIDADE	46
MANUTENÇÃO / LIMPEZA DE BUEIRO / BOCA DE LOBO	94
MANUTENÇÃO GUIA / SARJETA	21
MANUTENÇÃO VIA / ÁREA PUBLICA	205

MAU FUNCIONAMENTO TELEFONE / SITE	9
MAUS TRATOS A ANIMAIS	495
MULTA / INFRAÇÃO DE TRÂNSITO	33
NOTIFICAÇÃO LIMPEZA DE TERRENO	292
NOTIFICAÇÃO MANUTENÇÃO DE CALÇADA	56
NOTIFICAÇÃO MANUTENÇÃO DE ESGOTO	31
OBRA IRREGULAR / AUSÊNCIA ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO	89
OBRAS PÚBLICAS / PAVIMENTAÇÃO / ASFALTO	65
OBSTRUÇÃO DE PASSEIO PUBLICO / CALÇADA	93
ORIENTAÇÃO / INFORMAÇÃO	200
OUTROS	163
OUTROS - EDUCAÇÃO	38
OUTROS - MANUTENÇÃO	217
OUTROS - SAÚDE	59
PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO	359
PLACA TOPONÍMICA / ENDEREÇO	7
PODA DE ÁRVORE	183
SEGURANÇA PÚBLICA	12
SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO / FAIXA DE PEDESTRES	93
SOLICITAÇÃO / MANUTENÇÃO SEMÁFORO	9
SUGESTÃO	112
SUPRESSÃO DE ÁRVORE	121
TAPA-BURACO	216
TRANSPORTE ESCOLAR	17
TRANSPORTE PÚBLICO	64
VANDALISMO	1
VEÍCULO ABANDONADO	104
ZONA AZUL	9
Total	6737



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

Expostas as demandas enviadas por assunto, extraiu-se, também, as **10 (dez) mais recorrentes** no ano de 2025, quais sejam:





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

• **OBSERVAÇÕES**

TIPOLOGIA - CONSIDERAÇÕES:



Verifica-se que a **Solicitação** constitui o tipo de manifestação mais recorrente, representando aproximadamente 40,83% do total de registros, em seguida, destacam-se as **Reclamações**, que correspondem a aproximadamente 36,28% das manifestações. As demais tipologias — como **Sugestões**, **Elogios**, **Denúncias** e pedidos de **Informação** — apresentam participação proporcionalmente menor, porém igualmente relevante sob a ótica qualitativa.

Importante observar que o número reduzido de manifestações anônimas demonstra confiança institucional no canal de Ouvidoria, uma vez que a maioria dos usuários opta por se identificar formalmente ao registrar sua demanda. Esse comportamento fortalece a credibilidade do sistema e contribui para respostas mais direcionadas e eficazes.

AÇÕES DE OUVIDORIA INTERNA:

Ao longo do exercício de 2025, a Ouvidoria Municipal desenvolveu e aprimorou ações internas com o propósito de fortalecer sua atuação institucional, qualificar os fluxos de trabalho e ampliar a efetividade no tratamento das manifestações recebidas. Tais iniciativas estiveram alinhadas às diretrizes da Controladoria Geral do Município e às normas que regem a participação e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.



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

Entre as principais medidas adotadas, destaca-se o reforço na divulgação dos canais oficiais de atendimento, com ênfase no telefone 156 como instrumento ágil e acessível à população. A ampliação da visibilidade desse canal buscou facilitar o registro de manifestações e orientar os munícipes quanto à forma correta de encaminhamento de suas demandas, contribuindo para maior organização e rastreabilidade dos atendimentos.

As ações informativas contaram com o apoio estratégico da Secretaria Municipal de Comunicação Pública, permitindo a disseminação clara e objetiva de informações sobre o funcionamento da Ouvidoria, seus canais de acesso e o fluxo de tramitação das manifestações.

Essa iniciativa teve como finalidade ampliar a transparência institucional, esclarecendo ao cidadão as etapas de análise, encaminhamento e resposta das demandas registradas.

ANÁLISE CRÍTICA E PROPOSTAS DE APERFEIÇOAMENTO
(Lei nº 13.460/17):

1. INTRODUÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Em estrita observância ao que estabelece o artigo 14, II, da Lei Federal nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, este capítulo consolida as informações das manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de Suzano ao longo do exercício de 2025. O objetivo central é cumprir o preceito legal de apontar falhas sistêmicas e sugerir melhorias concretas na prestação dos serviços públicos, elevando os índices de governança, transparência e eficiência da gestão municipal.

2. DIAGNÓSTICO DE FALHAS SISTÊMICAS

A análise técnica dos 6.737 protocolos registrados em 2025 permitiu identificar pontos de atenção que demandam intervenção administrativa estratégica:

Déficit na Agilidade e Qualidade do Atendimento: A concentração de 461 protocolos por "Falta/Demora no Atendimento" e 427 por "Atendimento Insatisfatório" totaliza 888 ocorrências. Este dado indica uma falha na fluidez do fluxo de respostas entre as Secretarias e a necessidade de aprimorar a urbanidade e eficiência na abordagem direta ao munícipe.



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

Gargalos Críticos de Zeladoria Urbana: Os temas "Iluminação Pública" (564), "Notificação Limpeza de Terreno" (292) e "Tapa-Buraco" (216) figuram entre as maiores demandas do município. A recorrência desses temas evidencia que os atuais cronogramas operacionais de manutenção urbana necessitam de otimização e maior previsibilidade.

Complexidade em Demandas de Fiscalização e Bem-Estar: O expressivo volume de manifestações sobre "Maus-Tratos a Animais" (495) e "Perturbação do Sossego" (359) demonstra que a demanda social por fiscalização e proteção animal superou a capacidade operacional instalada em diversos períodos do ano, exigindo novas estratégias de atuação integrada.

3. PLANO DE MELHORIAS E RECOMENDAÇÕES:

Para converter o diagnóstico estatístico em efetividade administrativa a Controladoria Geral recomenda:

Instituição de Acordos de Nível de Serviço (ANS): Estabelecer prazos internos rígidos para que as Secretarias Municipais apresentem soluções definitivas aos protocolos de Ouvidoria, reduzindo drasticamente a reiteração de queixas por demora.

Gestão Georreferenciada de Demandas: Potencializar a parceria com a Secretaria de Planejamento Urbano para o uso de ferramentas de geoprocessamento. O objetivo é mapear "manchas de calor" de demandas operacionais, permitindo que as equipes de zeladoria atuem preventivamente nos bairros com maior incidência de reclamações de iluminação e asfalto.

Fortalecimento da Transparência Ativa: Ampliar a divulgação proativa de cronogramas de serviços e obras nos canais oficiais, visando reduzir a necessidade de o cidadão abrir protocolos para "Orientação/Informação" (200 registros) ou "Lei de Acesso à Informação" (30 registros).

Capacitação em Humanização e Excelência: Implementar programas de treinamento contínuo para servidores da ponta, utilizando os 83 "Elogios" recebidos como modelo de boas práticas para elevar o padrão global de satisfação do usuário.

4. CONCLUSÃO DA AVALIAÇÃO

O aumento de 3,0% nos atendimentos entre 2024 e 2025 demonstra que a população de Suzano reconhece a Ouvidoria como um canal legítimo e confiável.



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

Sob a ótica do controle externo e dos Tribunais de Contas, a eficácia da gestão não será medida apenas pelo número de atendimentos, mas pela capacidade da Administração Pública de reduzir as causas raízes destas manifestações por meio das melhorias propostas neste relatório, garantindo um serviço público mais qualificado, transparente e eficiente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A análise consolidada dos 6.737 protocolos registrados no exercício de 2025 evidencia que a Ouvidoria Municipal permanece como instrumento estratégico de governança, controle social e aprimoramento da gestão pública no âmbito da Prefeitura do Município de Suzano. O crescimento no volume de manifestações, ainda que moderado, demonstra a consolidação do canal como meio legítimo de interlocução entre a Administração e o cidadão.

Os dados apurados revelam que as demandas mais recorrentes se concentram, sobretudo, nas áreas de zeladoria urbana, fiscalização, bem-estar animal e qualidade do atendimento ao público. Tal cenário reforça a necessidade de atuação integrada entre as Secretarias Municipais, com foco na resolutividade, na prevenção de recorrências e na racionalização de fluxos internos, de modo a reduzir retrabalhos e elevar os índices de satisfação do usuário.

Verifica-se que parte significativa das manifestações decorre não apenas da ausência do serviço, mas da percepção de demora ou insuficiência na resposta administrativa. Nesse sentido, torna-se essencial o fortalecimento de mecanismos de monitoramento de prazos, padronização de procedimentos e aprimoramento da comunicação institucional, garantindo maior clareza quanto às providências adotadas e aos cronogramas de execução.

Destaca-se, ainda, que o número expressivo de registros relacionados à iluminação pública, maus-tratos a animais, perturbação do sossego, manutenção viária e notificações de limpeza indica a importância de planejamento operacional preventivo, com base em dados estatísticos fornecidos pela própria Ouvidoria.

A utilização sistemática dessas informações como ferramenta de inteligência administrativa permitirá decisões mais assertivas e alocação mais eficiente de recursos públicos.

A Ouvidoria Municipal reafirma seu compromisso com a transparência ativa, com o fortalecimento da participação social e com a melhoria contínua dos serviços públicos, em consonância com a Lei Federal nº 13.460/2017.

Para tanto, recomenda-se:



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

- o aperfeiçoamento dos fluxos internos de resposta às manifestações;
- o estabelecimento de metas de desempenho relacionadas ao tempo de atendimento;
- a ampliação da divulgação dos canais oficiais de comunicação;
- a realização de reuniões periódicas intersetoriais para análise dos indicadores extraídos dos relatórios de Ouvidoria;
- e o investimento contínuo na capacitação dos servidores envolvidos no atendimento direto ao munícipe.

Por fim, registra-se que a Ouvidoria não se limita à função de recepção de manifestações, mas constitui instrumento de diagnóstico institucional, capaz de apontar fragilidades estruturais e subsidiar políticas públicas mais eficientes.

Ao transformar dados em planejamento e planejamento em ação concreta, a Administração Pública fortalece a confiança da população e consolida uma gestão cada vez mais responsável, transparente e orientada por resultados.

OUVIDORIA MUNICIPAL