

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

OUVIDORIA
MUNICIPAL

2025



PREFEITURA DE
AMERICANA
INTELIGENTE E HUMANA



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

**RELATÓRIO DE
ATIVIDADES
ANUAIS**

Ano 2025

**EDUARDO CÉSAR SAMOGIM SPILLA
OUVIDOR MUNICIPAL**

SUMÁRIO

1 - APRESENTAÇÃO	4
2 - ATRIBUIÇÕES	4
3 - CANAIS DE ATENDIMENTO	5
4 - DADOS ESTATÍSTICOS	5
4.1 - ATENDIMENTOS POR ORIGEM	6
4.2 - ATENDIMENTOS POR CATEGORIA	7
4.3 - ATENDIMENTOS POR SECRETARIA	8
5 – APONTAMENTOS	
6 – ATENDIMENTO SAC	12
6.1 – DEMANDAS POR SITUAÇÃO	14
6.2 - DEMANDAS POR IDENTIFICAÇÃO	14
6.3 – DEMANDAS POR PRIORIDADE	15
6.4 – DEMANDAS POR MÉTODO DE ORIGEM	15
6.5 – DEMANDAS POR TIPO DE ENTRADA	16
7 – CAMPANHA DE ASSÉDIO MORAL E SEXUAL	16
8 - STATUS DO ATENDIMENTO	16
9 - SUGESTÕES	17
10- CONSIDERAÇÕES FINAIS	18
11- CONCLUSÃO	18

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um instrumento de controle e participação social, voltada para a interlocução entre o cidadão e a instituição pública e ao mesmo tempo é um instrumento de aprimoramento da gestão. Contribui para a melhoria dos serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação desses serviços. É uma Unidade de regime democrático, por meio da qual o cidadão pode comunicar-se diretamente com o Município. Sendo um canal de participação e controle social, a Ouvidoria deve garantir a livre manifestação dos cidadãos e estabelecer uma relação transparente e direta entre o usuário e a gestão pública, é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição.

A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a sociedade civil e o Executivo Municipal, a qual incumbe acolher, processar e encaminhar aos setores competentes da Administração Pública as demandas recebidas, bem como, encaminhar as respostas oferecidas pelos setores aos usuários quanto aos questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências da população ou de entidades, relativas a prestação dos serviços públicos da Administração Pública Municipal Direta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza, que operem com recursos públicos municipais, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I, do § 3º, do artigo 37, da Constituição da República.

2. ATRIBUIÇÕES

Conforme o art. 8º do Decreto Municipal nº 13.445/2023, à Ouvidoria do Município cabe a responsabilidade de:

I - receber, gerenciar, controlar e encaminhar aos setores competentes da Administração Municipal as manifestações recebidas pelos usuários de serviços públicos, principalmente no tocante às questões de ineficiência, problemas e erros internos;

II - realizar diligências nas Unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

III - manter sigilo, quando solicitado pelo usuário, sobre denúncias e reclamações, a fim de que haja proteção aos denunciantes;

IV - promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando o aperfeiçoamento dos serviços públicos municipais;

V - contribuir com a disseminação das formas de participação popular

no acompanhamento, fiscalização e aprimoramento da prestação dos serviços públicos;

VI - promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral;

VII - exercer a articulação permanente com os diversos órgãos e entidades do Município visando à melhora dos serviços públicos e atendimento aos cidadãos;

VIII- promover o acesso a informações públicas por meio do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), em local com condições apropriadas para atender e orientar o público.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria são recebidas pelos seguintes canais oficiais do município:

01 - Internet, através do site oficial no endereço eletrônico:

www.americana.sp.gov.br;

02 - Por meio da página da Ouvidoria no endereço eletrônico:

<https://www.americana.sp.gov.br/americana-index.php?a=ouvidoria>

03 – Aplicativo (app) 1Doc Atendimento, para aparelhos celulares Android e IOS

04 - E-mail: ouvidoria@americana.sp.gov.br e sac@americana.sp.gov.br

05 – Telefone – (19) 3475-9024

06 – WhatsApp (19) 99117-4159

07 - Presencialmente, com agendamento de horário.

4. DADOS ESTATÍSTICOS

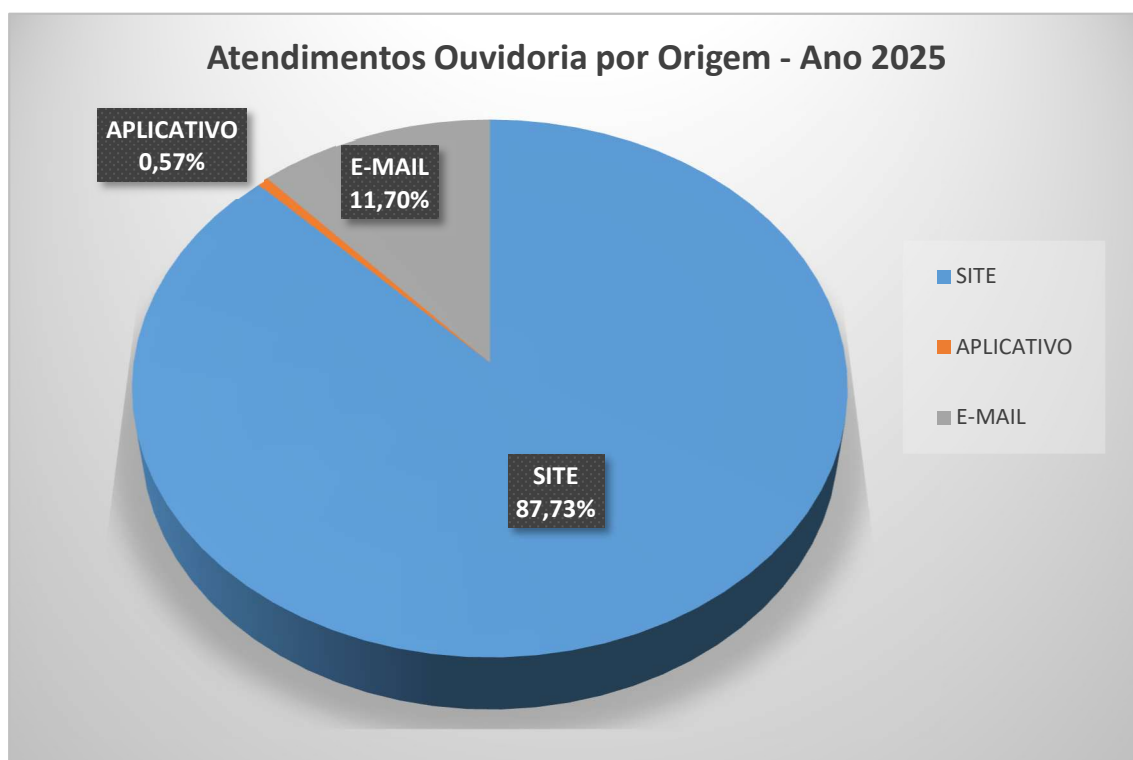
Este relatório reflete o compromisso da Ouvidoria em aprimorar continuamente o atendimento e a qualidade dos serviços oferecidos, buscando sempre a transparência, a escuta ativa e a melhoria dos processos internos.

A Ouvidoria Municipal recebeu no ano de 2025, no período de Janeiro à Dezembro um total de **701 atendimentos**, com uma média de 58,5 pedidos mensais.

4.1 ATENDIMENTOS POR ORIGEM

Dentre os canais de manifestação, seguindo a tendência global, 100% das demandas foram feitas de forma digital, sendo que 88,82% deles tiveram sua origem via site, e 0,57% via aplicativo, conforme demonstrado na tabela e no gráfico abaixo:

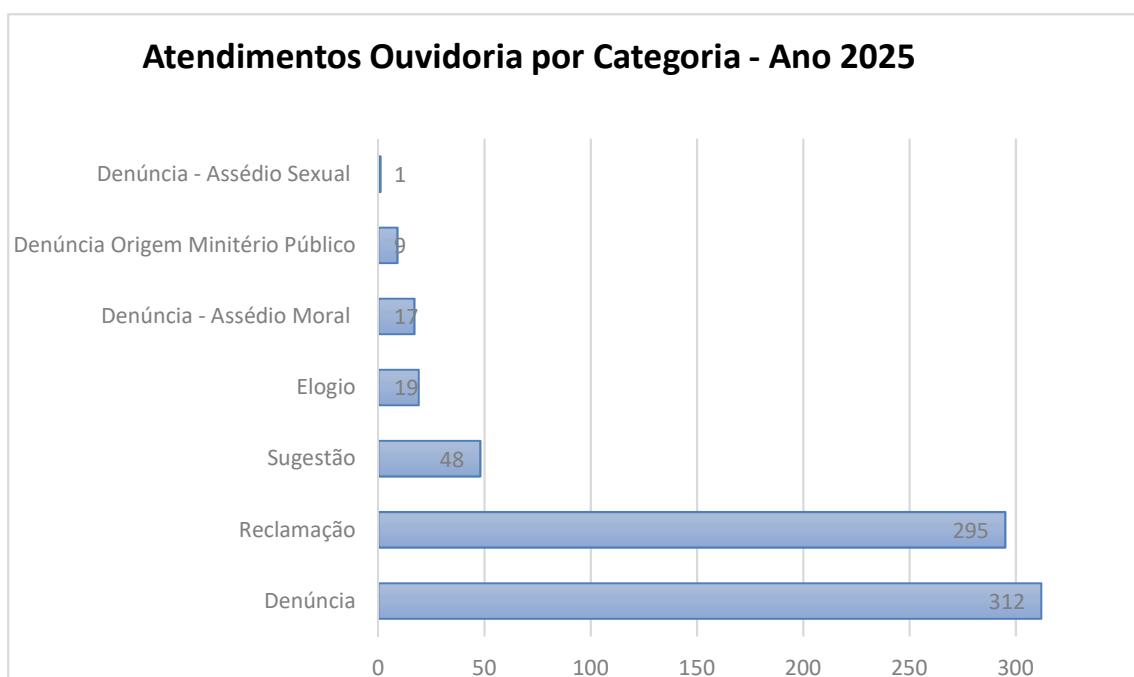
Atendimentos por Origem		
SITE	615	87,73%
APLICATIVO	4	0,57%
E-MAIL	82	11,70%



4.2 ATENDIMENTOS POR CATEGORIA

Em conformidade com o Decreto de regulamentação nº 13.445 de 23 de dezembro de 2023 art. 2º, §1º as demandas registradas na Ouvidoria Municipal, são classificadas por tipo de manifestação, sendo elas: Reclamação, Denúncia, Elogio e Sugestão. Considerando o período entre 01/01/2025 á 31/12/2025 a tabela e o gráfico a seguir mensuram as categorias das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria Municipal;

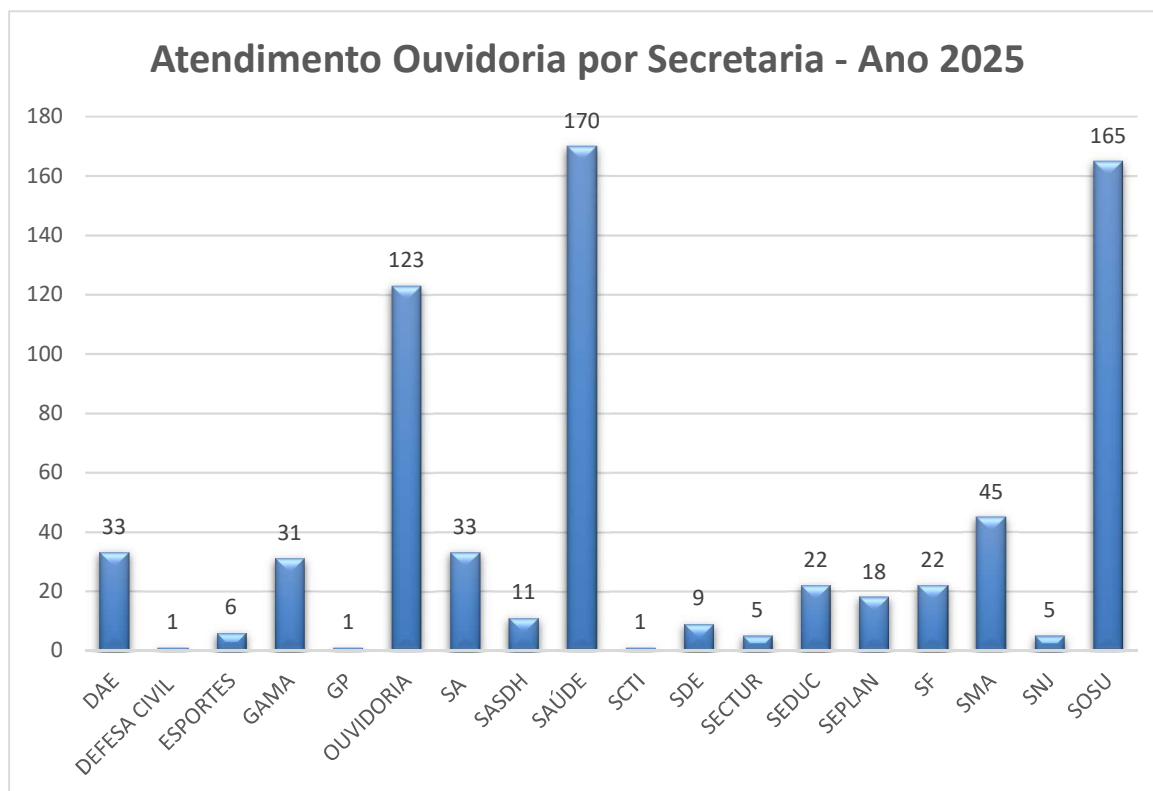
Atendimentos por Categoria	
Denúncia	312
Reclamação	295
Sugestão	48
Elogio	19
Denúncia - Assédio Moral (apenas para servidores municipais)	17
Denúncia Origem: Ouvidoria do Ministério Público	9
Denúncia - Assédio Sexual (apenas para servidores municipais)	1
TOTAL	701



4.3 DEMANDAS POR SECRETARIA

Dentre as 701 manifestações registradas no período, a distribuição é feita de acordo com o assunto demandado por cada Secretaria, e dessa forma, temos o seguinte quantitativo:

Atendimentos por Secretaria	
DAE	33
DEFESA CIVIL	1
ESPORTES	6
GAMA	31
GP	1
OUVIDORIA	123
SA	33
SASDH	11
SAÚDE	170
SCTI	1
SDE	9
SECTUR	5
SEDUC	22
SEPLAN	18
SF	22
SMA	45
SNJ	5
SOSU	165
TOTAL	701



5 APONTAMENTOS

Os dados de demanda por secretaria oferecem uma visão interessante sobre as áreas que estão sendo mais demandadas pelos cidadãos, permitindo a análise e o direcionamento de recursos e esforços. Aqui estão alguns apontamentos sobre as secretarias que tiveram o maior número de solicitações.

Secretaria de Saúde (170 demandas):

A maior quantidade de demandas está relacionada à Secretaria de Saúde, o que reflete a necessidade de uma grande atenção às questões relacionadas à saúde pública.

Essas demandas incluem pedidos sobre os serviços médicos e hospitalares, Unidades Básicas de Saúde (UBS), farmácias, vigilância sanitária, zoonoses, fornecimento de medicamentos, exames, consultas, denúncias de estabelecimentos comerciais com falta de higiene, perturbação de sossego público, e solicitações de melhorias no atendimento e na infraestrutura.

A Ouvidoria tem feito um trabalho de maior proximidade com as unidades da secretaria e também com a Ouvidoria da Secretaria de Saúde, a fim de melhorar ainda mais o atendimento nesta área sensível que demanda uma atenção especial da prefeitura.

Secretaria de Obras (165 demandas):

A Secretaria de Obras também recebe um número significativo de solicitações, uma vez que é a secretaria responsável pela infraestrutura, trânsito e zeladoria urbana. A secretaria demanda diversos assuntos como: manutenção de vias públicas, varrição de ruas, calçadas, coleta de lixo, mato e entulho em terrenos particulares assim como questões relacionadas ao trânsito, alvarás para realização de eventos e interdição de ruas.

Com isso, a quantidade de demandas é alta, porém a Secretaria tem atendido a grande maioria das demandas, e as que não consegue atender de imediato, é feito um cronograma para execução.

Quanto aos assuntos de fiscalização, a SOSU, através da USU-Unidade de Serviços Urbanos realiza a fiscalização rotineira dos terrenos e imóveis particulares, notificando para que a limpeza seja feita, e se for o caso, autuando os que não cumprem a notificação.

Ouvidoria (123 demandas):

As demandas registradas como Ouvidoria, são demandas que são respondidas de imediato, ou pela Ouvidoria já dispor da informação solicitada, ou pelo motivo de que aquela demanda deve ser feita em outro canal de atendimento, uma vez que muitos cidadãos fazem o pedido utilizando a Ouvidoria de forma equivocada. Dessa forma, respondemos diretamente ao cidadão, sem a necessidade do envolvimento de nenhuma Secretaria específica.

Secretaria de Meio Ambiente (45 demandas):

As demandas para a Secretaria de Meio Ambiente indicam uma preocupação com questões ambientais, envolvem assuntos como, podas de árvores, manutenção de praças e jardins, tratamento de resíduos, a preservação de áreas verdes, ou problemas com poluição e medições de ruídos, quando envolve casos de perturbação de sossego público.

O GPA – Grupo de Proteção Ambiental, atua em conjunto com a Guarda Municipal, com recursos técnicos e equipamentos especiais, realizando as medições solicitadas, atendendo a legislação, e emitindo laudos avaliando se a emissão dos ruídos gerados estão de acordo com a Lei Municipal nº 6994/2025, Artigos 196 a 199 e Normas Brasileiras (NBR) editadas pela ABNT.

Demais Secretarias (198 demandas):

O volume de demandas das demais secretarias tem se mantido estável, com uma média variável, dependendo dos serviços que secretaria oferece.

Não houve nenhum excedente de pedidos, o que demonstra que o serviço tem sido prestado a contento.

Ouvidorias Municipais:

Importante ressaltar, que a Secretaria de Saúde, o DAE-Departamento de Água e Esgoto, possuem Ouvidorias próprias que promovem um atendimento especializado ao munícipe, no intuito de oferecer um serviço melhor.

O DAE-Departamento de Água e Esgoto, gera o seu próprio relatório de atividades e a Secretaria de Saúde, também recebe demandas direcionadas diretamente para a Saúde, não estando computadas neste relatório.

Salientamos que o Ouvidor da Prefeitura, também atua como Ouvidor da GAMA, encaminhando os assuntos daquela Autarquia para os setores internos responsáveis, e quando se trata de assuntos relacionados a atuação dos GCMs, as denúncias são encaminhadas para a Corregedoria da GAMA.

6. ATENDIMENTOS SAC – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

No final do Ano de 2025, o SAC-Serviço de Atendimento ao Cidadão, passou a ser um setor hierarquicamente subordinado à Unidade de Ouvidoria, em atendimento ao que rege o Decreto Municipal nº 13.445/2023.

O SAC disponibiliza de mais de 100 serviços (assuntos) diferentes, e registra as demandas da população, atendendo tanto via telefone 3475-9024, como através do atendimento digital.

Em 2025, o SAC registrou um total de 11.787 solicitações, sendo que, a maior demanda é de Iluminação Pública, uma vez que a cidade de Americana possui aproximadamente 30.000 postes de iluminação, incluindo ruas e praças, o que gera uma alta demanda para substituição de lâmpadas.

Segue abaixo a quantidade de pedidos por assunto:

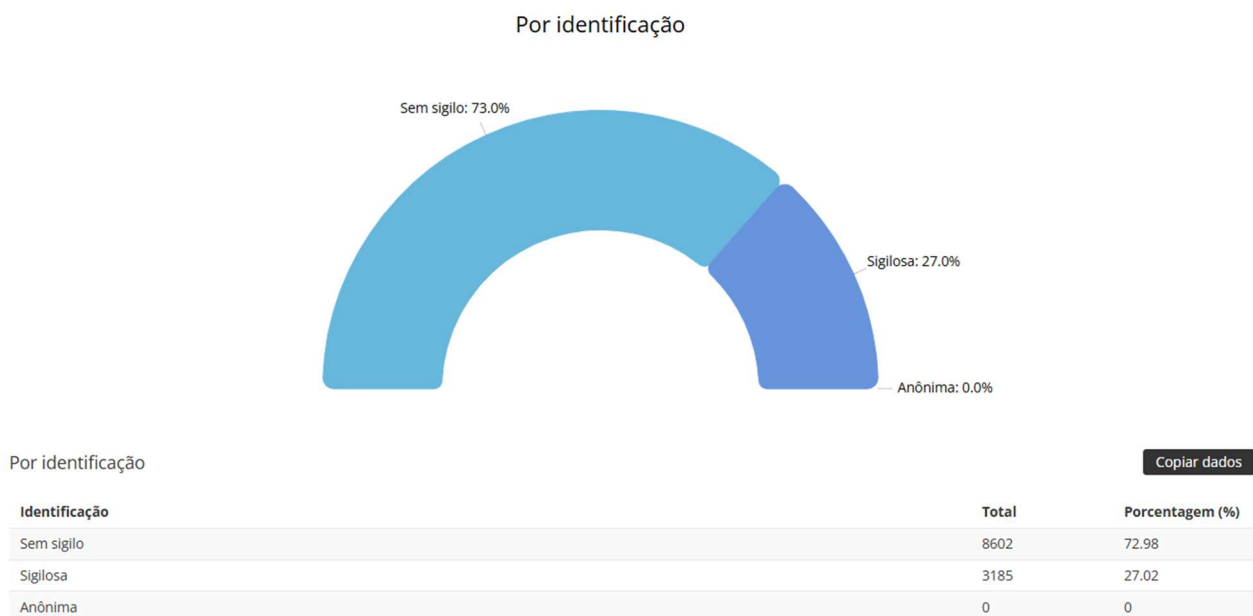
Assunto	Total por Assunto	Percentual
Iluminação Pública (Lâmpadas)	2.587	21,95%
Mato e entulho terrenos baldios particulares	921	7,81%
Cata treco/móveis	874	7,41%
Pedido de reparo no asfalto	792	6,72%
Pedido de poda de árvore (usar apenas para poda)	725	6,15%
Áreas públicas - capinação/manutenção	566	4,80%
Foco de Dengue- Denúncia	460	3,90%
Animais - maus tratos/orientação	446	3,78%
Calçada danificada e ou com mato/entulho	419	3,55%
Coleta Seletiva	398	3,38%
Trânsito - sinalização	219	1,86%
Fiscalização -UVISA	218	1,85%
Residência/comércio com mato ou entulho	210	1,78%
Bueiro reparo/limpeza/construção	206	1,75%
Assuntos Diversos	204	1,73%
Árvore - recolhimento árvores/galhos	201	1,71%
Praças - Limpeza e manutenção	194	1,65%
Escorpião - Orientação/recolhimento	163	1,38%
Fiscalização em bares, restaurantes, lanchonetes e afins	156	1,32%
Varrição rua	149	1,26%
Coleta de lixo domiciliar/industrial	140	1,19%
Sarjetão/sarjetas -reparo/construção e limpeza	124	1,05%
Trânsito - Reclamação	106	0,90%
Falta de Alvará de Funcionamento (usar apenas para registro de reclamações)	100	0,85%
Fiscalização em comércio/pessoas que trabalham com recicláveis	87	0,74%

Contêiner/lixeiros	80	0,68%
Animal solto em via pública - recolhimento	74	0,63%
Iluminação Pública - Fios Soltos no Poste/Rua	74	0,63%
Fiscalização em construções	68	0,58%
Reclamações de calçadas em Área Pública -construção/reparo	63	0,53%
Placas - pedidos gerais	63	0,53%
Criação de animais em área urbana (galinhas, patos, cavalos etc)	61	0,52%
Áreas públicas - Remoção de Entulho	58	0,49%
Fiscalização	52	0,44%
Castração de animais	40	0,34%
Dengue - orientação	39	0,33%
Pombos - orientação sobre o aparecimento	35	0,30%
Meio Ambiente	30	0,25%
Capinação em áreas da CPFL	29	0,25%
GPA - Fiscalização em ocupação irregular exclusivamente em áreas públicas	29	0,25%
Ônibus - atraso/mudança de itinerário	24	0,20%
Ônibus - pedido de colocação/retirada de ponto	24	0,20%
Escolas Municipais	23	0,20%
Praça de Esportes -Manutenção e limpeza	21	0,18%
Morcegos - orientação sobre o aparecimento	19	0,16%
Feiras e Ambulantes	18	0,15%
Fiscalização em clínicas médicas/repouso	16	0,14%
Ônibus - conduta do motorista	16	0,14%
Transporte Urbano	16	0,14%
Animal morto/atropelado - recolhimento	15	0,13%
Pulgas/carrapatos - orientação sobre o aparecimento	13	0,10%
Parque Ecológico e Jardim Botânico	12	0,10%
Aparecimento de pernilongos - orientação	10	0,08%
Fiscalização em salão de beleza, clínica de estética e afins	10	0,08%
Insetos - (baratas e outros) orientação	10	0,08%
Campo de futebol municipal - Manutenção e Limpeza	9	0,08%
GPA- Denúncias de Queimadas	8	0,07%
Ecoponto	8	0,07%
Ratos - orientação sobre o aparecimento	7	0,06%
Cascalhamento de Rua de terra	7	0,06%
GPA - Denúncia de descarte irregular de lixo/entulho	7	0,06%
Cemitério Parque Gramado	6	0,05%
Transporte Escolar	6	0,05%
Cemitério da Saudade	5	0,04%
Fiscalização - Propaganda/outdoor/panfletagem	4	0,03%
Aranhas - orientação sobre o aparecimento	4	0,03%
Cobras e outros animais - orientação sobre o aparecimento	3	0,03%
Fiscalização em Restaurantes, Bares, Lanchonetes e Afins	3	0,03%
Funcionários	1	0,01%
CRAS	1	0,01%
Secretaria de Cultura e Turismo	1	0,01%
TOTAL	11.787	100,00%

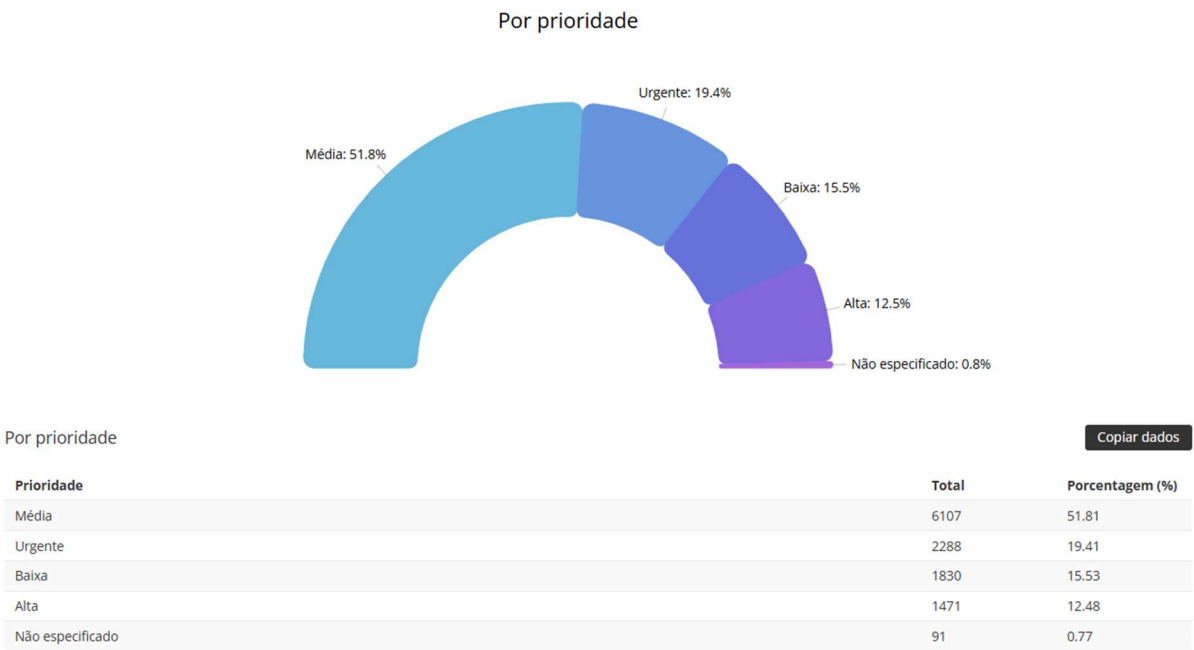
6.1 DEMANDAS SAC – POR SITUAÇÃO



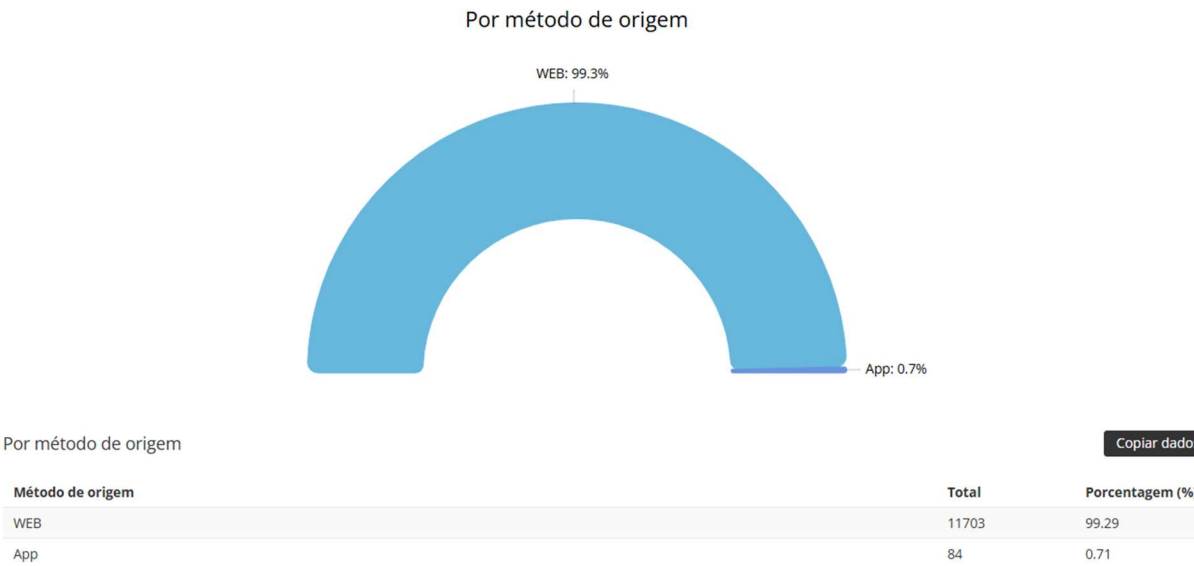
6.2 DEMANDAS SAC – POR IDENTIFICAÇÃO



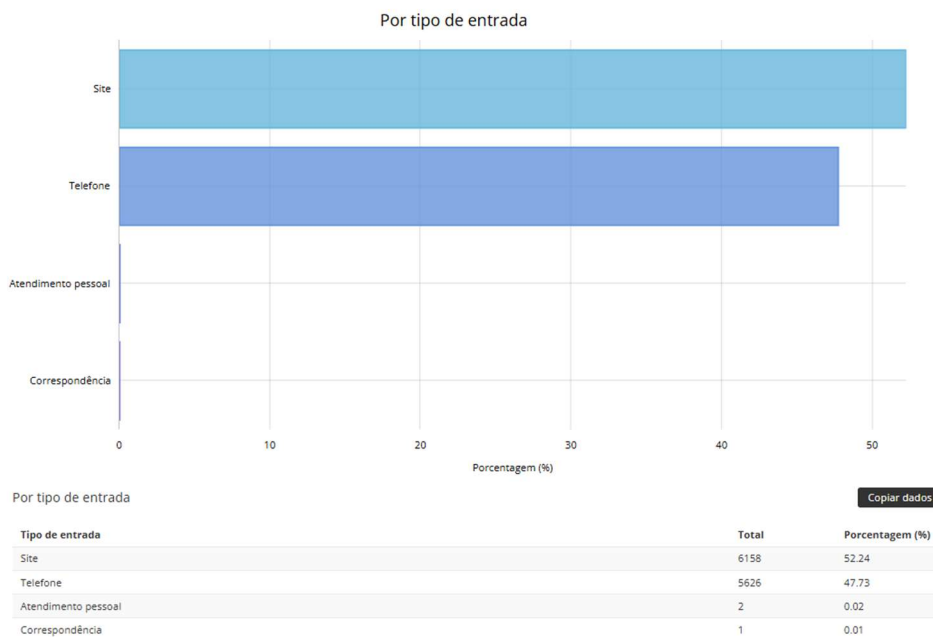
6.3 DEMANDAS SAC – POR PRIORIDADE



6.4 DEMANDAS SAC – POR MÉTODO DE ORIGEM



6.5 DEMANDAS SAC – POR TIPO DE ENTRADA



7. CAMPANHA DE ASSÉDIO MORAL E SEXUAL

A Prefeitura celebrou no ano de 2025, um TAC-Termo de Ajustamento de Conduta com o MPSP-Ministério Público do Estado de São Paulo, a fim de instituir uma campanha contra o Assédio Moral e Sexual.

Foram realizadas diversas reuniões com a participação da SNJ-Secretaria de Negócios Jurídicos, da Ouvidoria e do SESMT-Segurança do trabalho.

Foram elaborados três POPs-Procedimentos Operacionais Padrão, estabelecendo um cronograma de treinamento e os procedimentos a serem adotados no caso de assédio, bem como para o acolhimento do servidor que eventualmente tenha sido vítima.

A campanha foi publicada no site da prefeitura, publicada no Diário Oficial do Município, na página da Ouvidoria e no Portal do Servidor. O material também divulgado via e-mail e circular interna.

8. STATUS DOS ATENDIMENTOS

O atendimento das demandas registradas na Ouvidoria durante o período de 01 de Janeiro à 31 de dezembro de 2025 foi realizado de acordo com as diretrizes da Lei Federal 13.460/2017 e do Decreto Municipal nº 13.445/2023.

A maioria das demandas foi atendida dentro do prazo legal, e uma pequena quantidade de casos tiveram os prazos prorrogados, devido à complexidade para resolução ou à necessidade de mais tempo para o levantamento das informações solicitadas.

A Ouvidoria continuará trabalhando em conjunto com as secretarias municipais, para garantir maior agilidade no atendimento, eficiência, transparência e otimização dos recursos públicos no atendimento das demandas da população.

9. SUGESTÕES

Em busca de aperfeiçoar o atendimento da Ouvidoria Municipal, importante focar em medidas que promovam a eficiência, transparência e acessibilidade do serviço. Podemos apontar algumas medidas essenciais para essa melhoria:

- **Campanhas de Sensibilização e Divulgação:** Manter campanhas de sensibilização para informar os cidadãos sobre a existência e os benefícios da Ouvidoria Municipal e do SAC-Serviço de Atendimento ao Cidadão, incluindo o uso de redes sociais, divulgação no site, divulgação na imprensa, dentre outros meios de comunicação.
- **Promoção da Cultura de Ouvidoria:** Promover a Cultura da Ouvidoria dentro da administração municipal e junto aos servidores, mostrando a importância para que as respostas sejam dadas dentro do prazo e incentivando a comunicação aberta, o compartilhamento de informações e a participação ativa na resolução de problemas comunitários.
- **Capacitação dos Funcionários da Ouvidoria:** No final do Ano de 2025, o SAC-Serviço de Atendimento ao Cidadão, foi agregado à Ouvidoria, passando a ser um setor hierarquicamente subordinado à Unidade de Ouvidoria, em atendimento ao que rege o Decreto Municipal nº 13.445/2023. Dessa forma estaremos buscando a capacitação dos servidores para entender o papel da Ouvidoria, bem como aprimorar o atendimento realizado ao cidadão, incluindo habilidades de comunicação, empatia, orientação e conhecimento técnico sobre os serviços públicos oferecidos pela administração municipal.
- **Avaliação e Melhoria Contínua:** Realizar avaliações periódicas para identificar áreas de melhoria na operação da Ouvidoria Municipal. Isso pode ser feito por meio de pesquisas de satisfação, análise de dados e feedback dos usuários, visando sempre aprimorar os serviços prestados.

- **Aperfeiçoamento do Sistema de Gestão de Demandas:** Aprimorar o sistema de acompanhamento das reclamações, sugestões e elogios recebidos pela Ouvidoria. Isso pode ajudar na priorização e resolução eficiente das questões levantadas, bem como agilizar o tempo de resposta ao cidadão.
- **Feedback e Transparência:** Incentivar o cidadão a avaliar os serviços prestados pela municipalidade, uma vez que o sistema utilizado pela Ouvidoria, possui esta funcionalidade.
- **Monitoramento e Relatórios:** Elaborar um monitoramento trimestral das atividades da Ouvidoria, e enviar às Secretarias Municipais, para que possam adotar medidas preventivas e corretivas dos problemas apresentados. Isso pode ajudar na identificação de áreas de atuação prioritárias e na elaboração de políticas públicas mais eficazes.

Essas medidas podem proporcionar uma evolução contínua no atendimento e na confiança da população no serviço de Ouvidoria Municipal.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Prefeitura Municipal de Americana, possui em sua estrutura administrativa uma Ouvidoria eficiente, estruturada, com sistema informatizado que fornece ao cidadão facilidade de comunicação.

Além dos assuntos de Ouvidoria, a Prefeitura também dispõe do SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão, que atende as demandas de zeladoria e diversos outros assuntos. O SAC é um canal de acesso muito conhecido pela população, e como envolve serviços do dia a dia, é amplamente utilizado.

A implementação da Ouvidoria Municipal trouxe um ganho crucial, pois criou um canal direto para a população em complemento ao SAC-Serviço de Atendimento ao Consumidor, especialmente para lidar com questões que não foram adequadamente resolvidas por meio desse canal, e também para os assuntos relacionados na Lei 13.460/2017 e no Decreto Municipal 13.445/2023.

11. CONCLUSÃO

A Ouvidoria Pública Municipal representa um marco significativo no fortalecimento da democracia local e no aprimoramento da gestão pública.

Ainda existem caminhos de melhorias a serem aprimorados, porém a Ouvidoria demonstra o compromisso da administração municipal com a transparência e a participação ativa dos cidadãos na gestão pública, estimulando o exercício da cidadania e o controle social sobre as ações do Governo.

A Ouvidoria Municipal tem mostrado sua relevância ao proporcionar um canal direto de comunicação entre os cidadãos e a administração, permitindo que demandas, reclamações e sugestões sejam atendidas em sua maioria de forma eficaz.

É importante ressaltar que a consolidação e o sucesso da Ouvidoria Pública Municipal sempre dependerão do apoio contínuo dos setores da administração, por isso é necessário um trabalho contínuo de aprimoramento interno. É necessário investir em capacitação, estruturação e divulgação para garantir que a ouvidoria seja acessível e eficiente para todos os munícipes.

Ainda há desafios a serem enfrentados, pois os recursos disponíveis nem sempre são suficientes, frente as demandas da população. Entendemos que a conscientização sobre a existência e o papel da Ouvidoria, proporcionará uma relação de confiança por parte dos cidadãos, pois entenderão que há um setor que luta internamente para garantir respostas rápidas e satisfatórias às demandas recebidas.

Com o comprometimento da Administração Municipal, o apoio da comunidade e o constante aprimoramento dos processos internos, a Ouvidoria Pública Municipal tem o potencial de se tornar uma ferramenta poderosa para promover a transparência, a participação e o controle da qualidade dos serviços públicos em nossa cidade.

Americana, 24 de Fevereiro de 2025

Eduardo César Samogim Spilla
Ouvidor Municipal