

**Memo Ouvidoria Nº 02/2026**

Bragança Paulista, 08 de Janeiro de 2026.

À Sra.

RUZIBEL SENA DE CARVALHO

Secretária Chefe de Gabinete

Prezada Secretária,

Conforme determina o inciso II, art. 14, da Lei nº 13460/2017, nos moldes do art. 19 do Decreto Municipal 3670/2021, esta Ouvidora Geral vem apresentar o Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria do Município de Bragança Paulista referente ao exercício de 2025.

No exercício de 2025, houve a abertura de 3.003 (três mil e três) manifestações referentes aos serviços públicos, entre denúncias, reclamações, elogios, sugestões e 180 (cento e oitenta) pedidos de informação (S.I.C). Em anexo, o Gráfico 1 (fl.06) apresenta os números de processos abertos, bem como a modalidade em que foram registrados.

No referido ano, a Ouvidoria Geral do Município realizou 5.018 atendimentos, não somente para abertura de protocolo, mas também prosseguindo com orientações aos municípios (local adequado para registro de sua denúncia e/ou esclarecimento de dúvidas).

Já o gráfico 2 (fl.06), apresenta o status atual destes processos, sendo possível visualizar quantos estão concluídos (com parecer conclusivo), cancelados (por duplicidade, falta de complementação ou por apresentar solicitação que não compete à Ouvidoria Geral), abertos (aguardando trâmite), em andamento (em análise junto à Secretaria responsável), agendados (no caso de a denúncia ou aguardando prazo para nova diligência) ou pendentes (aguardando informação requisitada ao município pela Ouvidoria para complementação do pedido/denúncia).

Conforme demonstra o Gráfico 3 (fl.07), os cinco assuntos mais abordados no ano de 2025 foram: postos de saúde (12,52%); agendamento de consultas e exames (9,12%); limpezas e manutenções solicitadas e não realizadas (7,09%); coleta de lixo e varrição (6,49%) e transporte público (4,80%).

Em relação ao tempo de resposta, conforme demonstra o Gráfico 4 (fl.07), o prazo de encerramento dos protocolos determinado pela legislação foi cumprido em 53,38% dos casos, dado que apresenta um pequeno aumento em relação ao ano de 2024, quando os prazos foram cumpridos em 43,51% dos protocolos. Permanece sendo um alerta para os gestores, uma vez que, o tempo médio de resposta (considerando os tipos de solicitação mais expressivos) foi de 35 dias aproximadamente. Houve uma melhora expressiva no tempo para manifestação por parte de algumas Secretarias, porém, ainda há assuntos que ultrapassam o prazo legal para atendimento (60 dias). Muitas vezes, não significa que o serviço demorou todo este período para ser executado, o que constatamos que, por diversas vezes, há demora na inserção da resposta em sistema, o que compromete a comparação e análise com base nos dados extraídos. Isto é um alerta para uma



possível reestruturação interna sobre a Ouvidoria nos setores. Algumas providências foram adotadas e outras serão apresentadas como sugestão para evitar que este problema continue ocorrendo.

Realizando um comparativo com o ano anterior, houve uma diminuição no número de manifestações abertas, em 2024 foram abertos 3.578 protocolos e, em 2025, 3.003 protocolos. Podemos considerar que tal fato, se dá pela reformulação da Ouvidoria, onde os protocolos registrados no decorrer de 2025 são apenas de assuntos afetos ao descontentamento com o serviço público prestado.

Em relação ao encerramento dos protocolos em questão, resolução ou emissão de resposta, em 2024 foram encerrados 3.956 protocolos. Em 2025, do montante de protocolos abertos no exercício em questão, 2.649 foram concluídos. Porém, cumpre ressaltar que também foram encerrados protocolos que estavam em aberto de exercícios anteriores, totalizando 2.868 protocolos encerrados em 2025. O quantitativo destes protocolos está representado na Tabela 1 (fl.08).

Importante destacar que algumas Secretarias possuem uma demanda expressiva em relação às demais, devido à quantidade e variedade de serviços que presta diretamente à população. Para exemplificar citarei a Secretaria Municipal de Saúde, que teve 885 protocolos neste ano (29,47%), em contraponto à Secretaria Municipal de Agronegócios, que teve 04 protocolos abertos no decorrer do ano (0,13%).

A seguir, enumero os pontos com maior vulnerabilidade percebida e algumas sugestões para melhoria:

A Secretaria Municipal de Saúde possui maior demanda dentre as demais (885 protocolos), sendo as principais reclamações sobre os postos de saúde e agendamento de consultas/exames. De acordo com as respostas enviadas pela divisão de Gerenciamento e Controle de Serviços, podemos observar que grande parte da demora no agendamento se deu por questões com as prestadoras de serviços e não por parte da Secretaria de Saúde em si. Foram abertas manifestações tanto na Ouvidoria da Saúde quanto nesta Ouvidoria Geral, em conformidade com a Portaria SMSA nº 01/2025 de 13/11/2025 - onde informa que os trabalhos de ambas serão feitos articulados, sendo utilizado o mesmo sistema para registro desde Abril/2025 (eOuve).

A Secretaria Municipal de Serviços, é a segunda com maior demanda, sendo responsável por 24,41% do total (733 protocolos). Entre os principais assuntos, estão: poda de árvores, manutenção de vias, problemas com a empresa responsável pela coleta de lixo e varrição, reparos em iluminação pública.

As reclamações que recebemos são referentes ao não atendimento das solicitações feitas à Secretaria bem como ao não atendimento telefônico ao município. Mesmo com um quadro de funcionários grande, a demanda é alta e os prazos nem sempre são cumpridos.

Como exemplo de alta demanda, a poda de árvores em área pública, por ser um município bem arborizado, torna-se difícil atendê-la em tempo hábil, principalmente em épocas de chuva e fortes ventos. Neste quesito, reitero a sugestão (dada nos relatórios de gestão de 2022 a 2024) de que a equipe responsável seja reforçada inclusive com maquinário adequado (há exemplares que



possuem elevada estatura e necessitam de maquinário específico para manutenção) ou que uma empresa terceirizada seja contratada e fiscalizada para dar suporte nos casos mais complexos.

No decorrer deste ano, houve esforços para manutenção dos prazos, bem como atualização da Carta de Serviços, estendendo o prazo para cumprimento das solicitações de manutenção. Porém, cabe ressaltar que a média de dias para conclusão permanece muito além do que estabelece a legislação, sendo portanto, necessário que os processos internos sejam reavaliados e otimizados.

Em terceiro lugar está a Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana, com 465 protocolos (15,45% do total). As principais reclamações são relacionadas a fiscalização de trânsito e transporte público.

Ponto bastante recorrente, são as reclamações relacionadas ao transporte público, que foram cerca de 4,80% do total de protocolos abertos referente à Mobilidade Urbana. Grande parte das manifestações se referem à condição dos veículos, horário e itinerários, comportamento dos motoristas, pontos que são analisados por eles juntamente com a empresa.

A Secretaria tem respondido aos protocolos de maneira ativa, apresentando sugestões e notificando a empresa para correção de procedimentos quando necessário, gerando uma diminuição no número de reclamações.

No tocante aos trabalhos executados pela Ouvidoria Geral do Município no decorrer de 2025, foram tomadas diversas medidas para cumprimento da legislação vigente, dentre elas treinamentos com algumas Secretarias Municipais. Houve um trabalho direcionado à Central de Atendimento Agiliza, com orientações às recepcionistas para informar ao cidadão de forma correta onde realizar sua solicitação ou denúncia contra terceiros, encaminhando para a Ouvidoria Geral somente os assuntos pertinentes conforme determina a legislação municipal. Reapresentamos a Cartilha de Ouvidoria, sendo ela atualizada e inserida em site oficial; redistribuição de folders sobre “o que é a Ouvidoria” que estão disponíveis na portaria do Paço Municipal, Central de Atendimento Agiliza e na Ouvidoria Geral.

É notório que o número de protocolos com assunto “Ouvidoria Geral” tenha sido elevado (174 registros), uma vez que os cidadãos que não encontram o referido assunto no módulo Ouvidoria (pois consta no módulo Zeladoria) acabam registrando como “outros”. Desta feita, estes são cancelados e reabertos na modalidade correta com a devida orientação ao solicitante.

Estas ações visam cumprir a legislação municipal vigente e orientar à população que a Ouvidoria Geral deve receber manifestações referente aos serviços públicos não prestados/executados bem como aos serviços contratados pela administração direta e indireta. As solicitações de serviços, denúncias contra terceiros, devem ser feitas diretamente com cada Secretaria de acordo com a Carta de Serviços Públicos aos Usuários, onde possui todos os serviços prestados por cada divisão municipal bem como seu prazo para execução.

Com relação aos prazos dos protocolos, foram elaborados memorandos bimestralmente alertando sobre os vencimentos e pendências de resposta. Também foram enviados relatórios mensais à Chefia de Gabinete referente às manifestações registradas durante o período e um relatório individual referente ao transporte público no mesmo intervalo.



A Ouvidoria atuou, em conjunto com a Controladoria Geral do Município, alertando as Secretarias Municipais sobre o cumprimento da legislação bem como a necessidade de responder ao cidadão de forma clara e objetiva, proporcionando solução ao caso ou a devida orientação, se lhe couber. Dentre as ações conjuntas, estão reuniões periódicas semanais e por vezes diárias sobre melhorias a serem feitas no atendimento da Ouvidoria, cumprimento de prazo por parte das Secretarias Municipais, entre outras.

Destacamos que, no exercício de 2025, recepcionamos os municípios de Ferraz de Vasconcelos (SP) e Extrema (MG), que compareceram para conhecer os trabalhos da Controladoria Geral e da Ouvidoria Geral do Município, trocando experiências e conhecimentos.

A Carta de Serviços aos Usuários dos Serviços Públicos foi atualizada em parceria com algumas das Secretarias Municipais, e foi publicada na página oficial da Prefeitura em 22/12/2025 (pode ser consultada através da página: 15 - Edição nº 2177 da Imprensa Oficial).

Também foi elaborada e publicada em Diário Oficial, no dia 19/12/2025, a Instrução Normativa 01/2025 que dispõe sobre o recebimento, tramitação e atendimento de demandas da Ouvidoria Geral do Município, com o objetivo de padronizar o registro e tratamento das manifestações recebidas tanto na Ouvidoria Geral quanto nas Secretarias responsáveis.

Em cumprimento ao Art. 18 do Decreto 3670/2021, como Ouvidora Geral do Município, tratarei a seguir da Avaliação continuada:

Realizado o levantamento em sistema, notou-se que em 2025 foram registrados 131 reclamações e 81 elogios referente a funcionário/setor no decorrer do ano. O setor que mais se destacou em quantidade de manifestações foi a Central de Atendimento (Agiliza) que recebeu 18 elogios e 04 reclamações, isto devido ao fato de ser o setor responsável por grande parte do atendimento direto ao público. Lembrando que toda vez que um protocolo de elogio ou de reclamação é registrado, este é encaminhado à Chefia imediata para que as devidas providências e orientações sejam repassadas aos envolvidos.

Com base nisto, esta Ouvidora reitera a sugestão apresentada nos relatórios de gestão anual anteriores (exercícios de 2022 a 2024), para que a Superior Administração estude a implantação de medidores de satisfação em todos os locais que oferecem atendimento presencial. Neste caso, ao final de cada atendimento o usuário poderá atribuir uma nota referente ao atendimento recebido. Isto permitirá uma análise de qualidade do serviço prestado por cada funcionário e do seu setor de uma maneira geral e, uma vez que todos os usuários darão uma nota e ao final do dia ou mês, cada divisão poderá avaliar com mais segurança e confiabilidade os pontos negativos e positivos do atendimento ao público, principalmente na Central de Atendimento Agiliza.

Na Ouvidoria Geral, implantamos a pesquisa de satisfação no tocante aos atendimentos prestados por nós, não sendo avaliada a resolução do caso em si, somente a forma de atendimento como: cordialidade, empatia, impessoalidade e educação.

Por fim, destacamos o trabalho como canal oficial para denúncias de assédios, recepcionando as manifestações de forma sigilosa e individualizada, feita somente pela Ouvidora Geral e encaminhada via sistema para a Comissão de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e Discriminação - CPEAD, totalizando 19 manifestações no referido exercício.

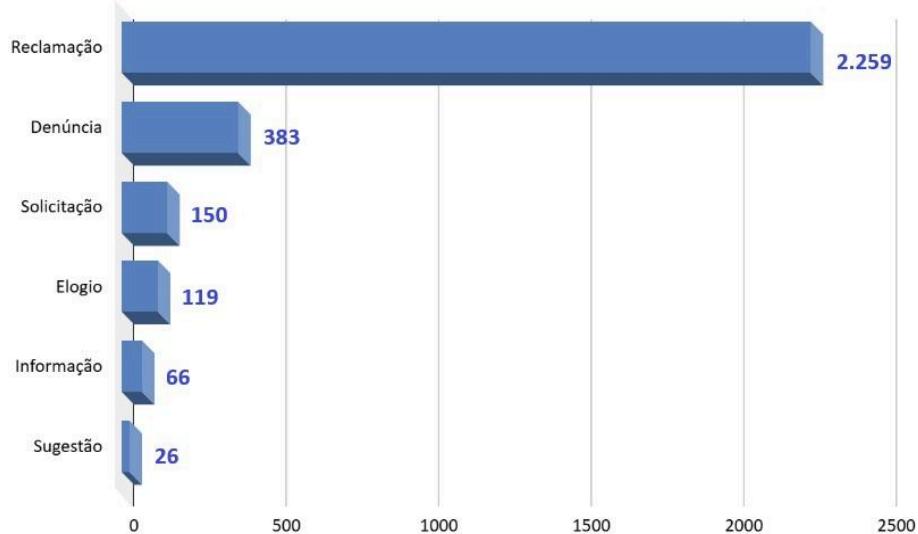


Após a apresentação dos pontos recorrentes, providências adotadas e sugestões para melhoria, encerro o presente relatório informando que, apesar de ainda haver pontos que necessitam de atenção, as medidas cabíveis a esta Ouvidoria estão sendo adotadas e, revistas quando necessário, para aprimorar cada vez mais o serviço prestado ao usuário dos serviços públicos.

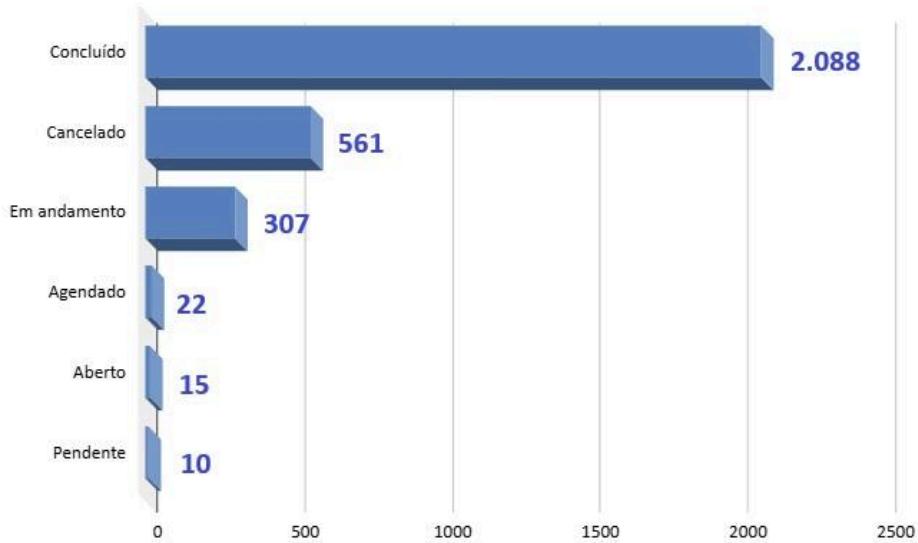
Sem mais para o momento e com os mais elevados votos de estima e consideração.

Documento assinado digitalmente
govbr PRISCILA DE FATIMA CAMARGO
Data: 13/01/2026 10:45:05-0300
Verifique em <https://validar.itd.gov.br>

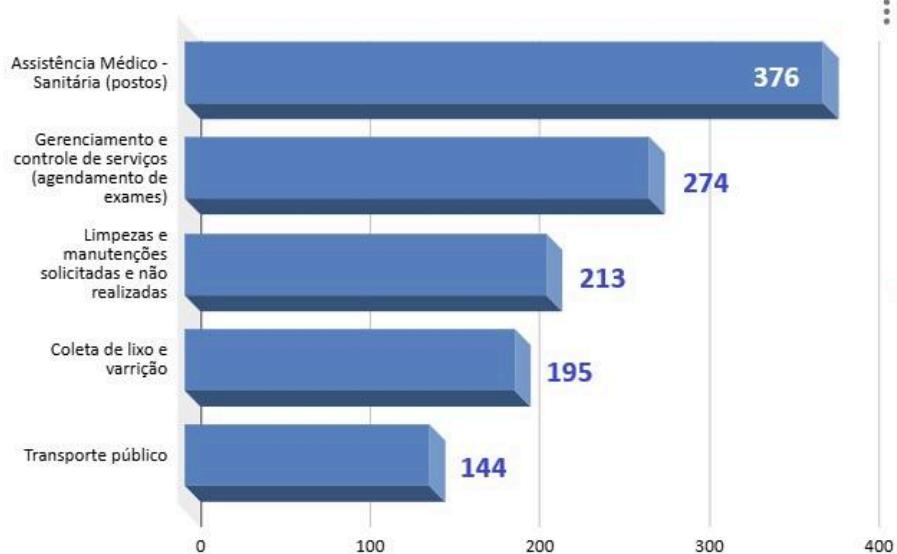
Priscila de Fátima Camargo
Ouvidora Geral do Município
de Bragança Paulista

**Gráfico 1 – Modalidade dos protocolos registrados -2025**

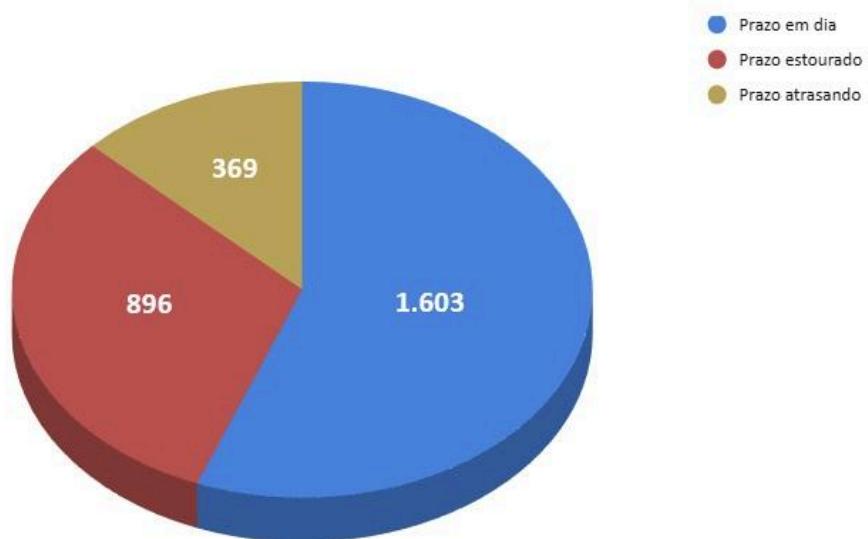
Fonte: Dados extraídos do sistema de Ouvidoria – e-Ouve

Gráfico 2 – Status atual dos protocolos registrados - 2025

Fonte: Dados extraídos do sistema de Ouvidoria – e-Ouve

**Gráfico 3 – Principais assuntos dos protocolos registrados - 2025**

Fonte: Dados extraídos do sistema de Ouvidoria – e-Ouve

Gráfico 4 – Prazo de encerramento dos protocolos registrados - 2025

Fonte: Dados extraídos do sistema de Ouvidoria – e-Ouve



Tabela 1 – Comparativo da quantidade de protocolos abertos e encerrados (incluindo protocolos de exercícios anteriores) durante o ano de 2025

Secretaria	Abertos	Concluídos
Secretaria Municipal de Serviços	733	559
Secretaria Municipal de Meio Ambiente	159	186
Secretaria Municipal de Obras	108	115
Secretaria Municipal de Saúde	885	854
Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana	465	492
Secretaria Municipal de Administração	113	103
Secretaria Municipal de Segurança e Defesa Civil	34	29
Chefia de Gabinete + Ouvidoria Municipal	178	189
Secretaria Municipal de Educação	64	68
Secretaria Municipal de Finanças	41	28
Secretaria Municipal de Planejamento	21	21
Secretaria Municipal de Ação e Desenvolvimento Social	28	28
Secretaria Municipal de Agronegócios	4	5
Secretaria Municipal de Gov., Desenv. Econ. e Inovação	92	104
Secretaria Municipal de Cultura	9	12
Secretaria Municipal de Habitação	9	9
Secretaria Municipal de Juventude, Esportes e Lazer	44	45
Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos	16	16
Total	3.003	2.863

Fonte: Dados extraídos do sistema de Ouvidoria – e-Ouve