



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA HIDROMINERAL DE POÁ**  
ESTADO DE SÃO PAULO  
**OUIDORIA MUNICIPAL**



# **RELATÓRIO DE GESTÃO**

## **OUIDORIA GERAL**

### **2.025**

Márcio Fabiano

Chefe de Departamento de Ouvidoria

**Endereço:** Av. Vinte e Seis de Março, 372 – Centro – Poá – CEP. 08562-140

**E-mail:** [ouvidoria@poa.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@poa.sp.gov.br)

**Telefone:** 4636-1000



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA HIDROMINERAL DE POÁ**

ESTADO DE SÃO PAULO

**OUIDORIA MUNICIPAL**



## **INTRODUÇÃO**

O presente documento consiste no Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral da Prefeitura do Município de Poá/SP, referente ao ano-calendário de 2025.

A Ouvidoria Geral foi instituída pela Lei Ordinária Municipal nº 3.409, de 01 de março de 2010, posteriormente alterada pela Lei Complementar nº 01, de 10 de agosto de 2015, e pela Lei Complementar nº 04, de 20 de dezembro de 2017, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

A Ouvidoria configura-se como uma unidade essencial da Administração Pública, responsável por acolher e tratar as demandas dos cidadãos, zelando pela qualidade dos serviços públicos. Constitui-se como canal de comunicação por meio do qual o cidadão pode registrar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias relacionadas à prestação dos serviços municipais.

Este relatório tem como finalidade apresentar, de forma clara e objetiva, a atuação da Ouvidoria Geral no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025, abrangendo as atividades de intermediação entre os cidadãos e a Administração Municipal.

São apresentados neste documento os canais de atendimento disponíveis, a classificação das manifestações, a estrutura organizacional, a base legal, o fluxo de atendimento, os dados estatísticos das manifestações recebidas, bem como as ações desenvolvidas voltadas à transparência, eficiência e melhoria dos serviços públicos.

---

## **CONCEITO**

A Ouvidoria integra a estrutura organizacional da Prefeitura do Município de Poá, atuando como canal de comunicação direto com o cidadão, que pode registrar sugestões, denúncias, reclamações, elogios, solicitações e pedidos de informação sobre os serviços públicos.

Constitui-se como importante mecanismo de participação e controle social, contribuindo para a valorização da cidadania e o aprimoramento da administração pública.

**Endereço:** Av. Vinte e Seis de Março, 372 – Centro – Poá – CEP. 08562-140

**E-mail:** [ouvidoria@poa.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@poa.sp.gov.br)

**Telefone:** 4636-1000



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA HIDROMINERAL DE POÁ**

ESTADO DE SÃO PAULO

**OUIDORIA MUNICIPAL**



A atuação da Ouvidoria está fundamentada nos princípios da Administração Pública, especialmente legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

A escuta ativa da população contribui de forma significativa para o aumento da eficiência, efetividade e transparência das ações governamentais.

A Ouvidoria Municipal desempenha, ainda, um papel estratégico ao:

- fortalecer a participação cidadã
- garantir a defesa dos direitos dos usuários
- subsidiar a gestão pública com informações para melhoria dos serviços

---

## MISSÃO

Acolher e responder às demandas da sociedade, dos servidores municipais e, em especial, do cidadão poense, com diligência, isenção e transparência, promovendo a interlocução com os órgãos competentes e estimulando o controle social para o aprimoramento dos serviços públicos.

---

## VALORES

- Responsabilidade social
- Transparência
- Ética
- Eficiência
- Interlocução com a sociedade
- Gestão participativa

---

## COMPROMISSOS

- Estabelecer canais de comunicação acessíveis e eficientes ao cidadão
- Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando procedimentos internos
- Promover a divulgação contínua dos serviços prestados
- Organizar e analisar as manifestações recebidas, gerando indicadores para a gestão municipal
- Subsidiar ações voltadas à melhoria dos serviços públicos

**Endereço:** Av. Vinte e Seis de Março, 372 – Centro – Poá – CEP. 08562-140

**E-mail:** [ouvidoria@poa.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@poa.sp.gov.br)

**Telefone:** 4636-1000



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA HIDROMINERAL DE POÁ**  
ESTADO DE SÃO PAULO  
**OUIDORIA MUNICIPAL**



---

## **ATRIBUIÇÕES**

- Promover ações que fortaleçam o controle social
- Receber e tratar manifestações com imparcialidade e isenção
- Encaminhar demandas aos setores competentes
- Orientar o cidadão quanto aos seus direitos e canais adequados
- Informar o andamento e o resultado das manifestações
- Acompanhar e controlar prazos de resposta
- Divulgar os serviços e resultados da Ouvidoria
- Identificar oportunidades de melhoria
- Propor medidas corretivas e preventivas
- Estabelecer parcerias para intercâmbio de boas práticas

---

## **ESTRUTURA DE PESSOAL**

A Ouvidoria Municipal é composta por:

- Chefe de Departamento

Conta ainda com o apoio das Secretarias Municipais para atendimento e resolução das demandas.

---

## **BASE LEGAL**

- Lei Ordinária Municipal nº 3.409, de 01 de março de 2010
- Lei Complementar nº 01, de 10 de agosto de 2015
- Lei Complementar nº 03, de 21 de novembro de 2016
- Lei Complementar nº 04, de 20 de dezembro de 2017
- Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017

---

**Endereço:** Av. Vinte e Seis de Março, 372 – Centro – Poá – CEP. 08562-140

**E-mail:** [ouvidoria@poa.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@poa.sp.gov.br)

**Telefone:** 4636-1000



## CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme a Lei Federal nº 13.460/2017, as manifestações são classificadas em:

### **Elogio**

Manifestação de reconhecimento ou satisfação em relação ao serviço prestado ou atendimento recebido.

### **Solicitação**

Pedido de serviço, informação, orientação ou providência relacionada à atuação da Administração Pública.

### **Reclamação**

Manifestação de insatisfação quanto à prestação de serviços públicos ou conduta de agentes públicos.

### **Sugestão**

Proposta apresentada pelo cidadão com o objetivo de aprimorar os serviços públicos.

### **Denúncia**

Comunicação de irregularidades ou práticas ilícitas que demandam apuração por órgãos competentes.

### **Informação**

Pedidos formais de informação realizados pelos cidadãos.

---

## CANAIS DE ACESSO

O cidadão pode registrar suas manifestações por meio dos seguintes canais:

- **Telefone:** (11) 4636-1000 / 0800-760-3000
- **Site:** <https://poa.sp.gov.br/ouvidoria-digital/>
- **E-mail:** [ouvidoria@poa.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@poa.sp.gov.br)

**Endereço:** Av. Vinte e Seis de Março, 372 – Centro – Poá – CEP. 08562-140

**E-mail:** [ouvidoria@poa.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@poa.sp.gov.br)

**Telefone:** 4636-1000



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA HIDROMINERAL DE POÁ**  
ESTADO DE SÃO PAULO  
**OUIDORIA MUNICIPAL**

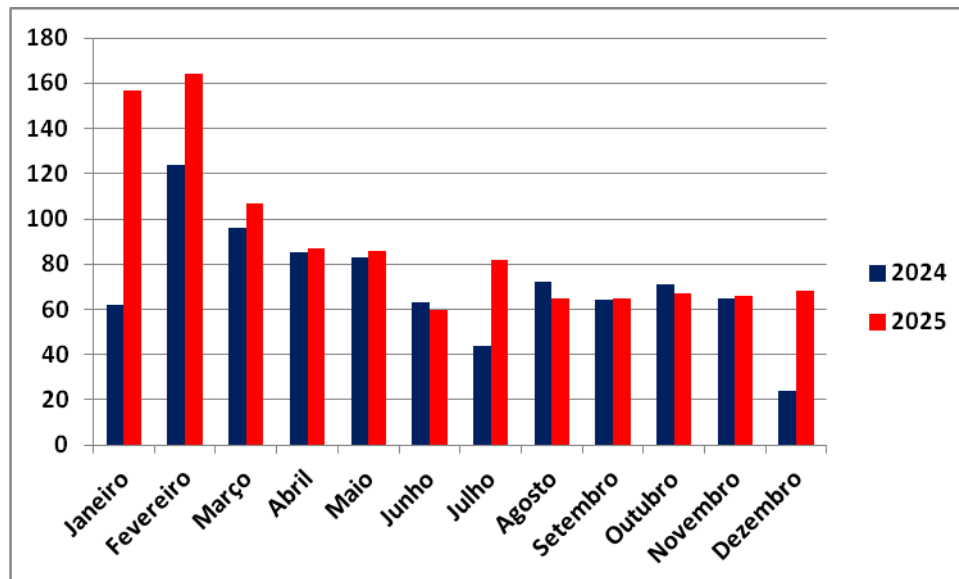


- **Atendimento presencial:**  
Av. Vinte e Seis de Março. 372 – Centro  
Segunda a sexta-feira, das 9h às 16h

É necessário esclarecer que, para a elaboração deste relatório, a fonte de extração de dados são os protocolos de Ouvidoria, os quais, conforme mencionado, advêm de e-mails, telefonemas, formulários eletrônicos, enfim, de todos os canais de acesso à Ouvidoria.

No ano de 2025, a Ouvidoria Geral registrou um total de 1.074 manifestações, conforme demonstrado no gráfico abaixo.

Disponibilizamos, também, o comparativo entre os meses de 2024, que totalizaram 853 manifestações registradas, e de 2025, com um total de 1.074 manifestações.



**Endereço:** Av. Vinte e Seis de Março, 372 – Centro – Poá – CEP. 08562-140

**E-mail:** [ouvidoria@poa.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@poa.sp.gov.br)

**Telefone:** 4636-1000



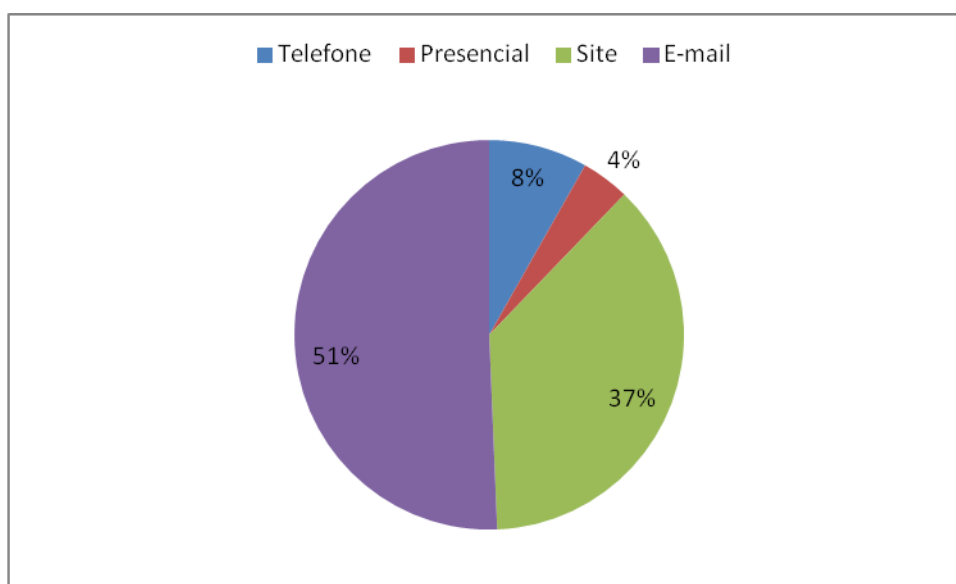
**PREFEITURA DA ESTÂNCIA HIDROMINERAL DE POÁ**  
ESTADO DE SÃO PAULO  
**OUIDORIA MUNICIPAL**



**DADOS ESTATÍSTICOS DO ATENDIMENTO DA OUIDORIA**

A Ouvidoria, por meio de seus canais de comunicação, atende ao cidadão, orienta quanto ao andamento de sua manifestação, registra as informações e as encaminha às Secretarias e aos Departamentos responsáveis para a adoção das respectivas providências.

<b>Meios de Contatos 2025</b>		
Telefone	88	9%
Presencial	43	4%
Site- Formulário Eletrônico	399	37%
E-mail	544	50%



**Endereço:** Av. Vinte e Seis de Março, 372 – Centro – Poá – CEP. 08562-140

**E-mail:** [ouvidoria@poa.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@poa.sp.gov.br)

**Telefone:** 4636-1000



## PREFEITURA DA ESTÂNCIA HIDROMINERAL DE POÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

### OUVIDORIA MUNICIPAL

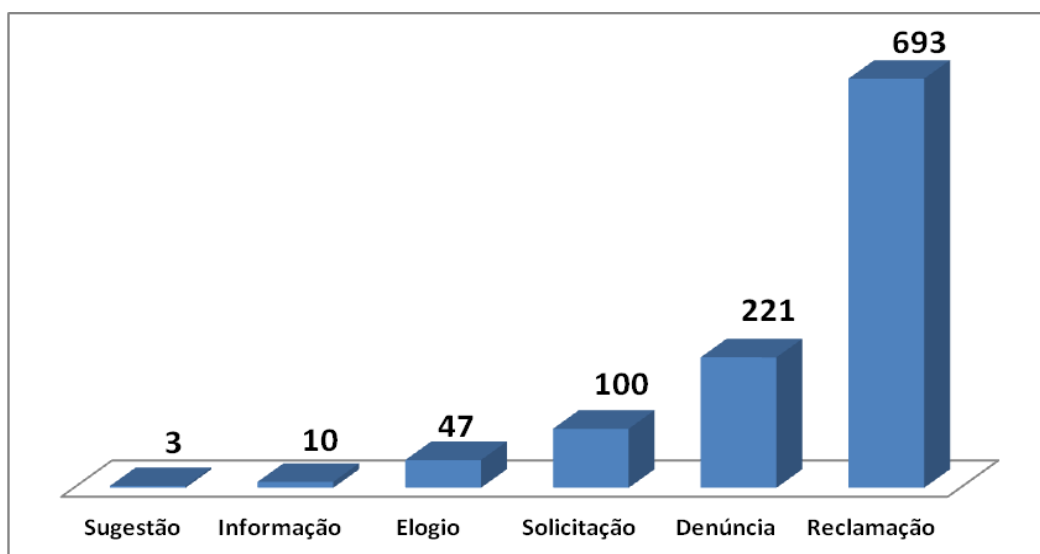


Quanto à natureza, as manifestações são classificadas em elogio, solicitação, reclamação, denúncia, informação e sugestão.

O tipo de manifestação mais frequente tratado pela Ouvidoria em 2025 foi a reclamação, que representou 65% do total. Destacam-se, como principais demandas, queixas relacionadas à iluminação Pública, Limpeza Urbana, Cata Treco, Limpeza de Terreno e etc.

No que se refere às denúncias, observa-se que sua ocorrência reflete a confiança do cidadão no sistema de Ouvidoria como instrumento de controle interno e apuração disciplinar.

Manifestações por categorias 2025		
Denúncia	221	21%
Elogio	47	4%
Informação	10	1%
Reclamação	693	65%
Solicitação	100	9%
Sugestão	3	0%
	1074	



**Endereço:** Av. Vinte e Seis de Março, 372 – Centro – Poá – CEP. 08562-140

**E-mail:** [ouvidoria@poa.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@poa.sp.gov.br)

**Telefone:** 4636-1000



## PREFEITURA DA ESTÂNCIA HIDROMINERAL DE POÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

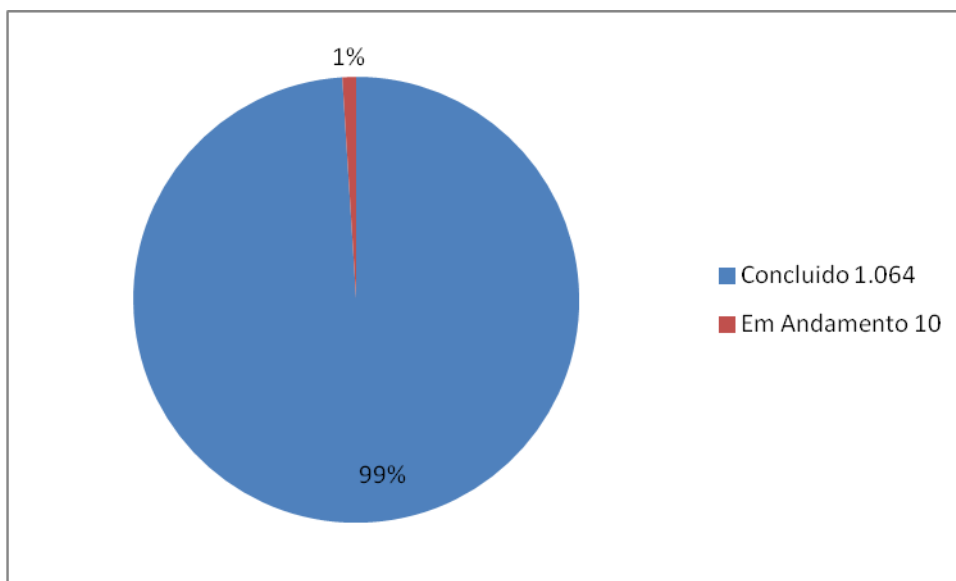
### OUIDORIA MUNICIPAL



As manifestações após análise da Ouvidoria, e 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 que determina a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com apresentação de resposta no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data de recebimento do protocolo pelas Secretarias.

Até o término do ano de 2025, o total de manifestações em andamento somam 10, e as concluídas 1.064, ou seja, 99% das manifestações encaminhadas para as Secretarias foram respondidas e entregues aos cidadãos.

#### Prazo de resposta das manifestações



**Endereço:** Av. Vinte e Seis de Março, 372 – Centro – Poá – CEP. 08562-140

**E-mail:** [ouvidoria@poa.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@poa.sp.gov.br)

**Telefone:** 4636-1000



## PREFEITURA DA ESTÂNCIA HIDROMINERAL DE POÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

### OUIDORIA MUNICIPAL



O gráfico abaixo demonstra o número de manifestações recebidas por todas as Secretarias e Departamentos ao longo do ano de 2025.

Cabe destacar que houve 557 ligações que não geraram protocolo, por se tratarem de informações básicas. Assim, o gráfico abaixo demonstrará o total de 557 + 1.074 registros.

Verifica-se que a Secretaria de Serviços Urbanos apresentou um número elevado de reclamações, em razão da insuficiência no atendimento ao cidadão que recorre a essa secretaria para solicitar serviços de competência da administração municipal.



**Endereço:** Av. Vinte e Seis de Março, 372 – Centro – Poá – CEP. 08562-140

**E-mail:** [ouvidoria@poa.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@poa.sp.gov.br)

**Telefone:** 4636-1000



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA HIDROMINERAL DE POÁ**  
ESTADO DE SÃO PAULO  
**OUIDORIA MUNICIPAL**



Nesse contexto, no ano de 2025, a Ouvidoria Municipal recebeu 1.074 manifestações, além de 557 atendimentos de informações básicas, que foram catalogados por assunto.

O quadro abaixo apresenta o quantitativo de manifestações recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria Municipal.

Salienta-se que todas as providências adotadas pela Administração em relação às ocorrências foram inseridas no cronograma de trabalho, sendo algumas de solução imediata e outras programadas conforme o planejamento de cada departamento.

**Em destaque na tabela abaixo os 10 assuntos mais recorrentes durante o ano 2025**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>230</b>
<b>RELACIONADO AO DEP. TRÂNSITO</b>	<b>165</b>
<b>RELACIONADO A FISCALIZAÇÃO</b>	<b>131</b>
<b>ILUMINAÇÃO PÚBLICA</b>	<b>88</b>
<b>RELACIONADOS A SAÚDE</b>	<b>74</b>
<b>RELACIONADO À SEC. EDUCAÇÃO</b>	<b>62</b>
<b>INFORMAÇÕES OU DENÚNCIAS</b>	<b>58</b>
<b>LIMPEZA URBANA</b>	<b>57</b>
<b>MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE VIAS</b>	<b>56</b>
<b>MULTAS</b>	<b>54</b>
RELACIONADO A COLETA DE LIXO	49
RELACIONADO AO IPTU	47
RELACIONADO ASSISTÊNCIA SOCIAL	47
RELACIONADO À TERRENOS	46
OUIDORIA DA SAÚDE	45
CATA-TRECO	41
RELACIONADO AO ISS	37
ELOGIOS	36
RELACIONADO A SEGURANÇA URBANA	32
PERTUBAÇÃO DE SOSSEGO	29
DIVIDA ATIVA	28

**Endereço:** Av. Vinte e Seis de Março, 372 – Centro – Poá – CEP. 08562-140

**E-mail:** [ouvidoria@poa.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@poa.sp.gov.br)

**Telefone:** 4636-1000



## PREFEITURA DA ESTÂNCIA HIDROMINERAL DE POÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

### OUIDORIA MUNICIPAL



CORTE/PODA DE ÀRVORE	16
RELACIONADA HABITAÇÃO	14
OBRAS PUBLICAS	13
RELACIONADO AO MEIO AMBIENTE	13
RELACIONADO Á ADMINISTRAÇÃO	13
CULTURA	12
RECLAMAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS	10
RELACIONADO AO DEP.GOVERNO	10
PERTURBAÇÃO DE SOSSEGO	9
ESPORTE	8
INDUSTRIA E COMÉRCIO	8
RELACIONADO A COMUNICAÇÃO	7
CEMITÉRIO	6
ANIMAIS ABANDONADOS	5
ASSUNTOS JURIDICOS	5
RELACIONADO AO ESPORTE	5
CMDCA	5
TELEFONES COM PROBLEMAS	4
RELACIONADO A ZOOSESES	4
FAZENDA	4
TRANSPORTE E MOBILIDADE URBANA	4
RELACIONADO A TERCEIROS	3
DENÚNCIA	3
VEÍCULO ABANDONADO	3
CASA DOS CONSELHOS	3
DESCARTE IRREGULAR	3
RECLAMAÇÃO DE DEPARTAMENTO	3
RH	3
JUNTA MILITAR	2
RELACIONADO AO PROTOCOLO	2
RELACIONADO AO RH	2
RELACIONADO Á BENEFICIOS	2
ENTULHO	2
DESCARTE IRREGULAR DE LIXO E ENTULHO	2
DEFESA CIVIL	2

**Endereço:** Av. Vinte e Seis de Março, 372 – Centro – Poá – CEP. 08562-140

**E-mail:** [ouvidoria@poa.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@poa.sp.gov.br)

**Telefone:** 4636-1000



## PREFEITURA DA ESTÂNCIA HIDROMINERAL DE POÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

### OUIDORIA MUNICIPAL



MEIO AMBIENTE	2
TURISMO	2
RELACIONADO A SAÚDE	2
QUEIMADAS	1
ZONA AZUL	1
RECURSOS HUMANO	1

#### Ações efetivas da Ouvidoria

Em atendimento ao disposto nos incisos do artigo 15 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, apresentamos as providências adotadas pela Administração Pública quanto às soluções das manifestações recebidas:

- Realização do mapeamento e identificação, em cada Secretaria, dos responsáveis pelo recebimento das manifestações oriundas da Ouvidoria, bem como pelo encaminhamento das respostas e pela interação com este setor;
- Proposição de estratégias para melhoria no atendimento à população pelos setores da Administração, incluindo a ampliação e facilitação do acesso por meio dos telefones disponibilizados na página oficial da Prefeitura. Já se observa evolução na qualidade do atendimento telefônico nos setores, bem como na reorganização interna, com servidores demonstrando maior empatia no atendimento ao cidadão;
- Alinhamento dos fluxos de atendimento entre a Ouvidoria e as Secretarias, por meio de uma gestão participativa, proporcionando melhor acompanhamento das demandas, maior eficiência no tratamento das manifestações e aprimoramento dos procedimentos relacionados à proteção de dados e à identidade do cidadão;
- Fortalecimento do relacionamento institucional com as Secretarias, com monitoramento contínuo do cumprimento de prazos, da qualidade das respostas e das informações prestadas ao munícipe, atuando a Ouvidoria como intermediadora entre o cidadão e os setores responsáveis;
- Capacitação em gestão de Ouvidoria, com participação em:
  - TCE – “Encontro de Ouvidorias Públicas: Ouvidoria – Onde a Gestão se Transforma por meio da Participação”;
  - TCU – “Ouvidorias como Ponte entre o Cidadão e o Controle Externo”;
  - ENAP – “Curso Acesso à Informação”.

**Endereço:** Av. Vinte e Seis de Março, 372 – Centro – Poá – CEP. 08562-140

**E-mail:** [ouvidoria@poa.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@poa.sp.gov.br)

**Telefone:** 4636-1000



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA HIDROMINERAL DE POÁ**  
ESTADO DE SÃO PAULO  
**OUIDORIA MUNICIPAL**



As ações desenvolvidas têm como objetivo a melhoria contínua dos serviços prestados pelos setores da Administração, promovendo maior eficiência na gestão e ampliando a acessibilidade ao atendimento para toda a população.

***Prefeitura da Estância Hidromineral de Poá/SP, janeiro de 2025.***

**Endereço:** Av. Vinte e Seis de Março, 372 – Centro – Poá – CEP. 08562-140

**E-mail:** [ouvidoria@poa.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@poa.sp.gov.br)

**Telefone:** 4636-1000