



CÂMARA DE
SUZANO Sua voz
tem vez

Relatório Anual **referente ao ano de 2025**

Ouvidoria da Câmara de Suzano

PAMELA DA SILVA ARAUJO
Ouvidora Legislativo

INTRODUÇÃO

Em conformidade com o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Suzano apresenta o Relatório Anual referente ao exercício de 2025.

O presente documento tem como objetivo consolidar as informações relativas às manifestações apresentadas pelos cidadãos, bem como divulgar dados estatísticos que contribuam para a transparência, o aprimoramento contínuo dos serviços e o fortalecimento da participação cidadã no âmbito do Poder Legislativo Municipal.

SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Suzano foi instituída pela Lei Municipal nº 3.984/2005 com a finalidade de atuar como canal direto de comunicação entre os cidadãos e o legislativo. Seu papel fundamental é assegurar o direito de manifestação da população quanto à qualidade e à prestação dos serviços legislativos, por meio do recebimento e encaminhamento de solicitações de informação, reclamações, denúncias, elogios, solicitação de providências, solicitação de simplificação, comunicação e sugestões.

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

A Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Suzano é responsável por atender às solicitações fundamentadas na **Lei nº 12.527/2011**, conhecida como **Lei de Acesso à Informação (LAI)**. Essa atuação assegura o direito de todo cidadão de obter informações públicas, promovendo a transparência e o controle social sobre as ações do Poder Legislativo Municipal.

O Portal da Câmara dispõe de área específica e estruturada destinada à LAI, permitindo aos interessados registrar solicitações, acompanhar o andamento dos pedidos e consultar informações já disponibilizadas. De forma complementar, a Ouvidoria também recebe solicitações por meio dos demais canais de atendimento.

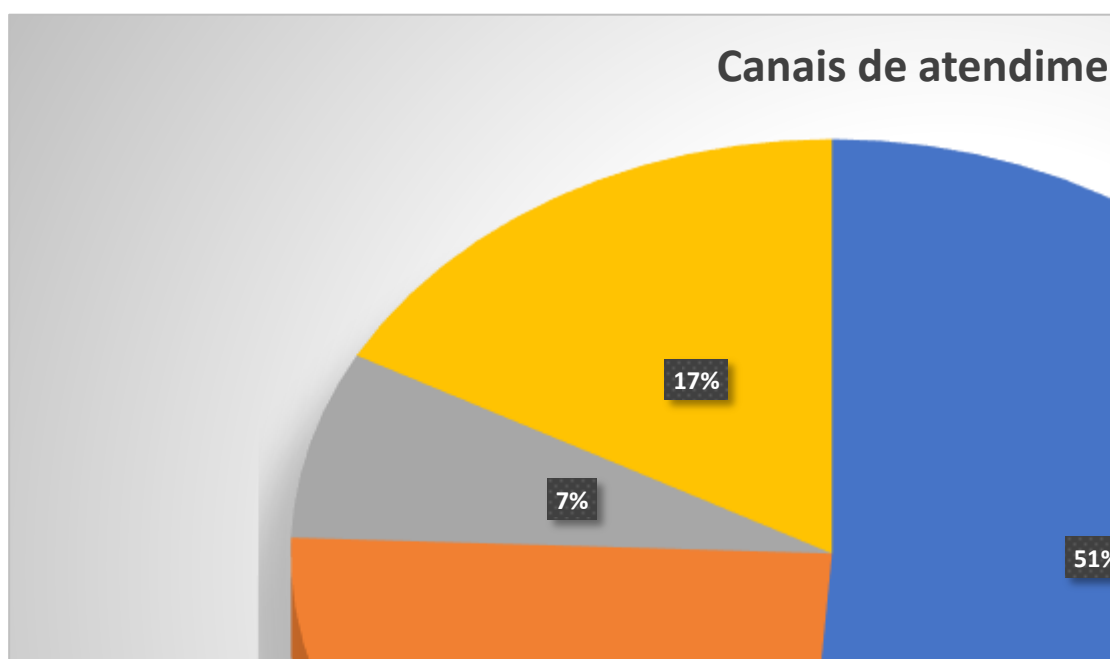
CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria recebe manifestações da sociedade, por meio dos seguintes canais de atendimento:

- Presencial;
- Telefone;
- E-mail; e
- Portal do Cidadão.



As demandas encaminhadas à Ouvidoria Legislativa da Câmara de Suzano, ao longo do ano, foram recebidas por meio de diversos canais de atendimento disponibilizados ao cidadão e conforme o gráfico a seguir **o e-mail institucional** destacou-se como o mais utilizado.



ASSUNTOS DAS DEMANDAS DE 2025

No exercício de 2025, as manifestações recebidas pela Ouvidoria foram classificadas conforme o assunto predominante, resultando no seguinte quadro consolidado:

Manifestações da Ouvidoria classificadas por Assuntos – 2025	
Classificação	Total
Pedido de Fiscalização e Posturas	06
Solicitação de providência – manutenção e serviços urbanos	02
Denúncia incompleta/confusa	02



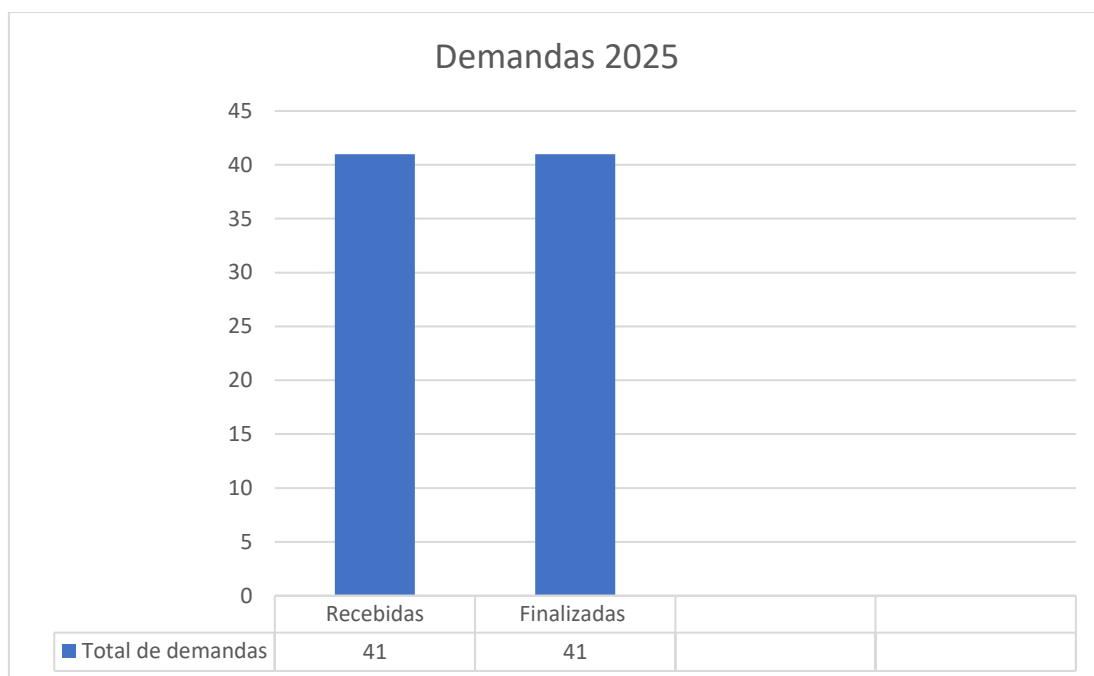
Denúncia – saúde/ servidor executivo/ não servidor	05
Reclamação – Vereador	01
Total	016

As demandas com base na LAI somaram **25 atendimentos**, classificados conforme segue:

Serviço de Informação ao Cidadão classificados por Assuntos – 2025	
Classificação	Total
Concurso/ Processo Seletivo/ Edital	02
Pedido de Legislação	12
Informações disponíveis no Portal Transparência	02
Informação sobre o Executivo	02
Informação sobre o Legislativo	05
Informação sobre servidores	02
Total	025

PANORAMA GERAL DAS DEMANDAS

Em 2025, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Suzano registrou 41 manifestações da população, conforme ilustrado no gráfico a seguir:



CONSIDERAÇÕES

A análise dos dados apresentados demonstra que o **Serviço de Informação ao Cidadão** concentrou a maior parcela das demandas registradas em 2025, correspondendo a **60,98% do total**. Entre os assuntos mais recorrentes, destacam-se os **pedidos de legislação**, que representaram **29,27%** das manifestações recebidas.

Esses indicadores evidenciam a crescente utilização do canal pela população, além de reforçar a relevância do Serviço de Informação ao Cidadão na promoção da transparência institucional.

De modo geral, os resultados confirmam a importância da Ouvidoria como instrumento de acesso à informação e participação cidadã, contribuindo para o fortalecimento da relação entre o Poder Legislativo e a sociedade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo de 2025, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Suzano atuou de forma efetiva como canal de escuta, orientação e encaminhamento das demandas da população. As manifestações recebidas foram devidamente registradas, analisadas e respondidas, assegurando o direito constitucional à informação e evidenciando a efetividade do fluxo de atendimento adotado.

O trabalho desenvolvido reafirma o compromisso da Ouvidoria com a transparência e com um atendimento ágil, responsável e alinhado às necessidades da comunidade.