

# RELATÓRIO DE GESTÃO – OUVIDORIA GERAL

## 1. Apresentação.

A Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Cotia apresenta seu segundo relatório de gestão após a entrada em vigor da Lei Federal nº 13460/17.

Foi possível notar uma diminuição da atividade da Ouvidoria Geral em comparação ao ano de 2019, em especial nos meses de março a maio, início da pandemia de coronavírus que ainda assola nosso país.

## 2. Base legal: roteiro de forma e conteúdo do relatório de gestão.

O relatório de gestão da Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Cotia foi elaborado em observância às disposições legais que dispõem sobre sua forma e conteúdo.

- Lei Federal 13.460/17:

### *CAPÍTULO IV*

#### *DAS OUVIDORIAS*

*Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:*

*I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;*

*II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;*

*III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;*

*IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;*

*V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;*

*VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e*

*VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.*

*Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:*

*I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e*

*II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.*

*Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, ao menos:*

*I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*

*II - os motivos das manifestações;*

*III - a análise dos pontos recorrentes; e*

*IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.*

*Parágrafo único. O relatório de gestão será:*

*I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e*

*II - disponibilizado integralmente na internet.*

*Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.*

*Parágrafo único. Observado o prazo previsto no **caput**, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.*

*Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.*

### **3. Visão geral organizacional**

A Ouvidoria Geral da Prefeitura de Cotia teve sua regulamentação criada pelo Decreto Municipal nº 7.572/2013, prevista especificamente em seu art. 7º.

#### *SEÇÃO IV*

#### *DO DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA GERAL*

**Art. 7º** *Compete ao Departamento de Ouvidoria Geral:*

*I - recomendar, à Administração, a adoção de medidas, providências ou ações, com o objetivo de estabelecer a estrita observância dos princípios da legalidade, moralidade, impessoalidade, publicidade e eficiência administrativa;*

*II - sugerir a adoção de medidas administrativas ou judiciais, que visem a resguardar ou preservar o interesse público;*

*III - promover a defesa dos direitos e interesses do cidadão;*

*IV - proteger o cidadão com relação a ações ou omissões lesivas a seus interesses, quando atribuídas a titular ou responsável por cargo ou função pública;*

~~*V - receber e promover a apuração de queixas ou denúncias apresentadas por quem se considere prejudicado por ato da Administração, sugerindo, quando cabível, a instauração de sindicâncias, inquéritos administrativos e auditorias nos órgãos*~~ *municipais;*

*V - receber denúncias, reclamações de cidadãos e de servidores públicos sobre a*

*Administração municipal, por meio de telefone, correio, fax, internet, bem como direta e pessoalmente na Ouvidoria, que deverá promover a apuração dos fatos, ficando o interessado dispensado de pagamento de taxa de expediente; (Redação dada pelo Decreto nº 8030/2015)*

*VI - zelar pela celeridade e racionalização dos procedimentos administrativos relacionados aos direitos dos cidadãos;*

~~*VII - criticar e censurar atos da Administração Municipal e recomendar as correções que se façam necessárias; (Revogado pelo Decreto nº 8030/2015)*~~

*VIII - recomendar a anulação, revogação ou correção de atos contrários à lei ou às regras da boa administração, representado às autoridades competentes para que seja promovida a responsabilização administrativa, civil e criminal dos infratores;*

*IX - sugerir medidas necessárias ao aprimoramento da organização e do funcionamento da Administração Municipal;*

*X - zelar pelo cumprimento da lei e demais disposições legais por parte da Administração Municipal;*

*XI - promover a ampla divulgação dos direitos individuais e de cidadania;*

~~*XII - fazer publicar e divulgar os resultados das investigações realizadas;*~~

*XII - responder por escrito aos interessados, dando notícia do que foi apurado e as providências tomadas sobre as denúncias e sugestões encaminhadas, no prazo de 15 (quinze) dias; (Redação dada pelo Decreto nº 8030/2015)*

*XIII - apresentar anualmente ao Prefeito Municipal relatório circunstanciado das atividades e dos resultados obtidos;*

*XIV - rejeitar ou determinar o arquivamento de qualquer reclamação ou representação que lhe seja dirigida, mediante despacho fundamentado;*

*XV - conduzir outros trabalhos relacionados com seu campo de atuação ou que lhe sejam determinados pelo Prefeito.*

*XVI - responsabilizar-se por receber e responder, no prazo de 15 (quinze) dias*

*contados da data de protocolo, solicitações de órgãos e entidades públicas e privadas, inclusive as oriundas do Ministério Público, no prazo que lhe for fixado, exceto aquelas referentes a processos judiciais.*

*§ 1º Toda autoridade municipal, incluindo os Secretários Municipais, prestarão as informações solicitadas pela Ouvidoria, no prazo de 5 (cinco) dias contados do recebimento do processo administrativo.*

*§ 2º Não serão consideradas denúncias anônimas, salvo quando existir, a juízo da Ouvidoria, inequívoca verossimilhança das alegações e fundado receio de dano irreparável.*

*§ 3º Mediante despacho fundamentado, o Ouvidor poderá considerar confidenciais as informações pessoais do denunciante, a fim de preservar a sua integridade e segurança.*

*§ 4º Será disponibilizado telefone e e-mail para o recebimento de denúncias e sugestões.*

*§ 5º Excepcionalmente, os prazos referidos nos incisos XII e XVI deste artigo poderão ser prorrogados pelo Ouvidor, mediante despacho fundamentado, dando-se ciência aos interessados. (Redação acrescida pelo Decreto nº 8030/2015)*

Posteriormente houve uma reforma administrativa, com o advento da Lei Municipal Complementar nº 253/18, recriando a Ouvidoria Geral (art. 10, inciso V). Em seu anexo temos uma lista das suas competências:

*Recomendar à Administração a adoção de medidas, providências ou ações, com o objetivo de estabelecer a estrita observância dos princípios da legalidade, moralidade, impessoalidade, publicidade e eficiência administrativa; sugerir a adoção de medidas administrativas ou judiciais, que visem a resguardar ou preservar o interesse público; promover a defesa dos direitos e interesses do cidadão; proteger o cidadão com relação a ou omissões lesivas a seus interesses, quando atribuídas a titular ou responsável por cargo ou função pública; receber e promover a apuração de queixas ou denúncias*

*apresentadas por quem se considere prejudicado por ato da Administração, sugerindo, quando cabível, a instauração de sindicâncias, inquéritos administrativos e auditorias nos órgãos municipais; zelar pela celeridade e racionalização dos procedimentos administrativos relacionados aos direitos dos cidadãos; criticar e censurar atos da Administração Municipal e recomendar as correções que se façam necessárias; recomendar a anulação, revogação ou correção de atos contrários à lei ou às regras da boa administração, representado às autoridades competentes para que seja promovida a responsabilização administrativa, civil e criminal dos infratores; sugerir medidas necessárias ao aprimoramento da organização e do funcionamento da Administração Municipal; zelar pelo cumprimento da lei e demais disposições legais por parte da Administração Municipal; promover a ampla divulgação dos direitos individuais e de cidadania; fazer publicar e divulgar os resultados das investigações realizadas; apresentar anualmente relatório circunstanciado das atividades e resultados obtidos; rejeitar ou determinar o arquivamento de qualquer reclamação ou representação que lhe seja dirigida, quando for o caso, mediante despacho fundamentado; conduzir outros trabalhos relacionados com seu campo de atuação.*

Por ausência de revogação expressa e por compatibilidade, aplica-se ainda, no que cabível, a regulamentação constante do Decreto nº 7572/2013. Verifica-se que ainda não houve nova regulamentação à luz do advento da Lei Federal nº 13.460/17 e da Lei Municipal Complementar nº 253/2018.

#### **4. Protocolos.**

Neste tópico serão tratados os protocolos registrados na Ouvidoria Geral, incluindo aí os oriundos dos órgãos públicos externos,

como o Ministério Público, com fundamento no art. 7º, inciso XVI do Decreto Municipal nº 7572/2013.

Segue em anexo planilha detalhada de todas as manifestações recebidas no ano de 2020, todas encaminhadas para as Secretarias competentes para adoção das providências cabíveis.

Total de manifestações: 1054

## **5. Conclusões**

Cabe à Ouvidoria Geral do Município, assim como preconiza a legislação ora vigente, fomentar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão pública municipal.

Assim, utiliza um canal de atendimento que é acionado após a solicitação de serviços pelos canais primários, razão pela qual é conhecido como segunda instância de atendimento. Em muitos casos se constitui numa interlocução com a esfera administrativa, acessível ao munícipe para dirimir impasses e insatisfações instauradas pelo contingente de serviços demandados numa cidade como Cotia. Pois, coloca à disposição do cidadão, múltiplas formas de acolhimento de manifestações, de modo a impossibilitar que qualquer expressão do cidadão não seja ignorada por impossibilidade de encaminhamento.

Através das manifestações e pedidos de informação recebidos é possível identificar pontos sensíveis no atendimento ao usuário do serviço, assim como ocorrência de problemas sazonais, auxiliando no melhor

tratamento das questões via recomendações expedidas com caráter de alerta a prevenção de eventos futuros ou recorrência.

Dentre os desafios da OGM estão o de capacitar o usuário do serviço público de maneira que ele possa exercitar mais efetivamente seu direito. Também nesta seara deve-se promover uma motivação contínua e corrigir eventual desconhecimento por parte dos órgãos que compõem a Prefeitura Municipal de Cotia da real função e utilidade da ouvidoria enquanto ferramenta de gestão, sendo um termômetro sensível da satisfação ou insatisfação do munícipe no território.

Pensar em novas tecnologias de atendimento e processamento de demanda também é primordial para se avançar rumo a atendimento ideal e a economicidade de esforços, evitando duplicidades de atendimentos e agilidade.

Porém apesar do caminho a ser trilhado, os números da Ouvidoria Geral do Município corroboram sua importância como espaço público mediador no relacionamento com o cidadão, na condição de usuário dos serviços públicos da cidade de Cotia.

Daniela Mansur Cavalcant Brenha  
Ouvidora Geral do Município