



RELATÓRIO DE GESTÃO

Ano de referência: 2022

1. Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município de Cotia apresenta seu relatório de gestão, conforme o que determina a Lei Federal nº 13460/17.

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

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

- Lei Federal Nº 13.460/17 regulamentada pelo Decreto Municipal Nº 8956/21.

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;



PREFEITURA DE COTIA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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 do Município 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,



PREFEITURA DE COTIA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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



PREFEITURA DE COTIA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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.



PREFEITURA DE COTIA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

§ 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



PREFEITURA DE COTIA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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 é cabível, a regulamentação constante do Decreto nº 7572/2013.



4. Protocolos

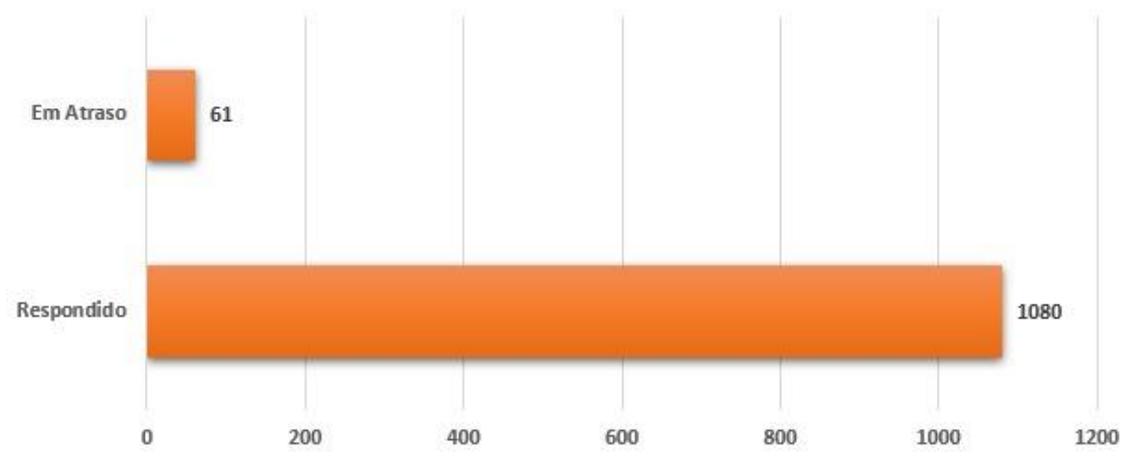
Nesse tópico serão tratados os protocolos registrados na Ouvidoria Geral do Município.

Segue, portanto, as manifestações recebidas por essa Ouvidoria Geral do Município no ano de 2022, e encaminhadas às secretarias competentes para adoção de providências.

Total de manifestações:

- Demandas protocolizadas no sistema da Ouvidoria Online (SIAT): 193
Sistema inativo desde abril de 2022.
- Demandas protocolizadas no sistema da Ouvidoria Online (LLIEGE):
1141

Total de Manifestações por Estágio

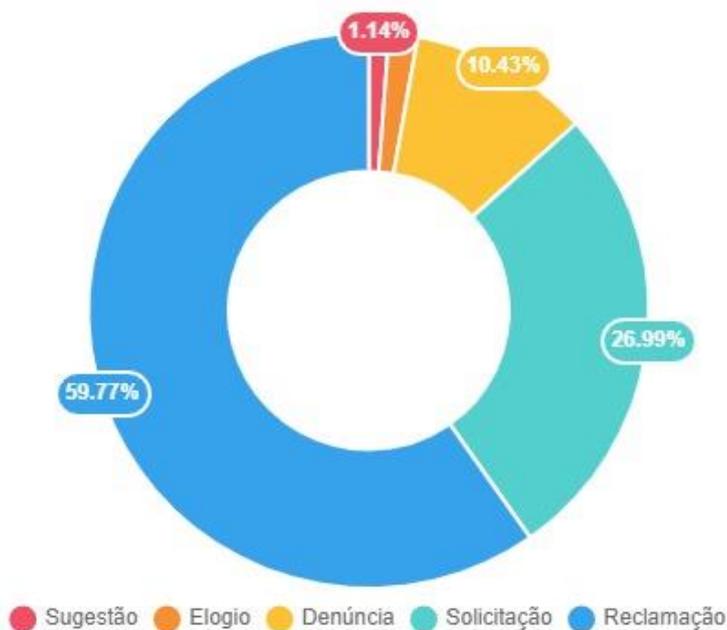




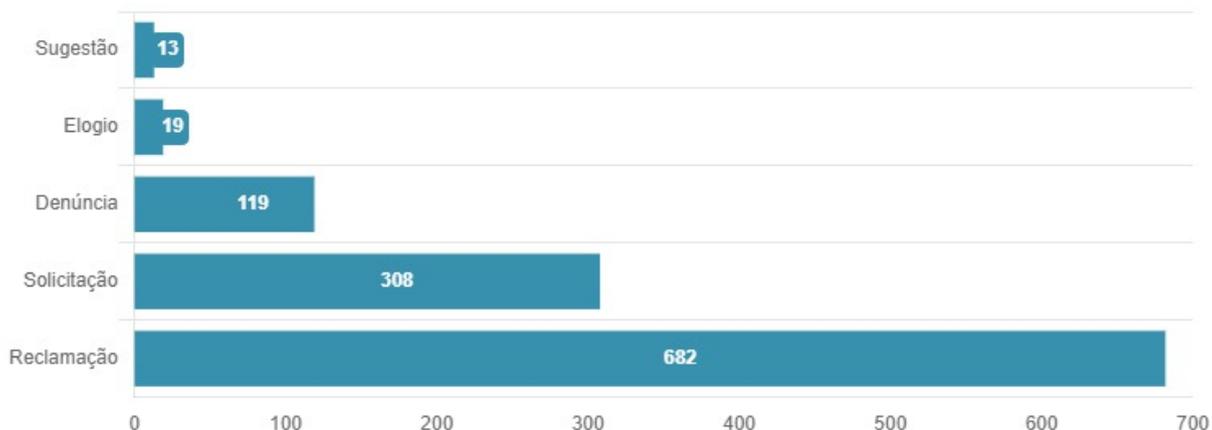
PREFEITURA DE COTIA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Manifestações por Tipo de Atendimento



Manifestações por Tipo de Atendimento





PREFEITURA DE COTIA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

- Demandas em Atraso: 61

Secretaria da Saúde: 33 manifestações em atraso

Secretaria de Habitação e Urbanismo: 13 manifestações em atraso

Secretaria de Segurança Pública: 10 manifestações em atraso

Secretaria de Assuntos Jurídicos: 01 manifestação em atraso

Secretaria da Defesa Civil: 01 manifestação em atraso

Secretaria de Indústria e Comércio: 01 manifestação em atraso

Secretaria de Relações Institucionais: 01 manifestação em atraso

Secretaria da Fazenda: 01 manifestação em atraso

Sendo as seguintes manifestações:

Número Protocolo	Tipo de Manifestação	Estado	Secretaria	Prazo Final
OUV/1580/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	25/08/2022
OUV/1810/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	06/10/2022
OUV/1815/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	07/10/2022
OUV/1818/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	08/10/2022
OUV/1819/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	08/10/2022
OUV/1828/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	12/10/2022
OUV/1842/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	14/10/2022
OUV/1871/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	22/10/2022
OUV/1878/2022	Denúncia	Em Atraso	SAÚDE	11/11/2022
OUV/1911/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	04/11/2022



PREFEITURA DE COTIA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

OUV/1919/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	05/11/2022
OUV/1951/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	11/11/2022
OUV/1956/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	12/11/2022
OUV/1957/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	12/11/2022
OUV/1974/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	18/11/2022
OUV/1992/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	25/11/2022
OUV/2003/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	26/11/2022
OUV/2006/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	26/11/2022
OUV/2029/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	06/12/2022
OUV/2044/2022	Denúncia	Em Atraso	SAÚDE	07/12/2022
OUV/2054/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	10/12/2022
OUV/2055/2022	Elogio	Em Atraso	SAÚDE	10/12/2022
OUV/2059/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	10/12/2022
OUV/2060/2022	Elogio	Em Atraso	SAÚDE	11/12/2022
OUV/2070/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	14/12/2022
OUV/2092/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	20/12/2022
OUV/2110/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	24/12/2022
OUV/2111/2022	Sugestão	Em Atraso	SAÚDE	24/12/2022
OUV/2145/2022	Denúncia	Em Atraso	SAÚDE	04/01/2023
OUV/2146/2022	Solicitação	Em Atraso	SAÚDE	04/01/2023
OUV/2176/2022	Denúncia	Em Atraso	SAÚDE	11/01/2023
OUV/2177/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	11/01/2023
OUV/2178/2022	Reclamação	Em Atraso	SAÚDE	11/01/2023
OUV/1603/2022	Denúncia	Em Atraso	HABITAÇÃO	31/08/2022
OUV/1648/2022	Reclamação	Em Atraso	HABITAÇÃO	23/09/2022
OUV/1691/2022	Solicitação	Em Atraso	HABITAÇÃO	12/09/2022
OUV/1702/2022	Solicitação	Em Atraso	HABITAÇÃO	14/09/2022
OUV/1737/2022	Reclamação	Em Atraso	HABITAÇÃO	24/09/2022
OUV/1756/2022	Reclamação	Em Atraso	HABITAÇÃO	06/10/2022
OUV/1765/2022	Solicitação	Em Atraso	HABITAÇÃO	29/09/2022
OUV/1766/2022	Solicitação	Em Atraso	HABITAÇÃO	29/09/2022
OUV/1830/2022	Reclamação	Em Atraso	HABITAÇÃO	12/10/2022
OUV/1862/2022	Denúncia	Em Atraso	HABITAÇÃO	19/10/2022
OUV/1908/2022	Reclamação	Em Atraso	HABITAÇÃO	04/11/2022
OUV/2005/2022	Solicitação	Em Atraso	HABITAÇÃO	26/11/2022
OUV/2028/2022	Reclamação	Em Atraso	HABITAÇÃO	04/12/2022
OUV/1889/2022	Reclamação	Em Atraso	SEGURANÇA PÚBLICA	27/10/2022
OUV/1930/2022	Denúncia	Em Atraso	SEGURANÇA PÚBLICA	09/11/2022
OUV/1931/2022	Reclamação	Em Atraso	SEGURANÇA PÚBLICA	09/11/2022
OUV/2030/2022	Reclamação	Em Atraso	SEGURANÇA PÚBLICA	06/12/2022
OUV/2091/2022	Denúncia	Em Atraso	SEGURANÇA PÚBLICA	20/12/2022
OUV/2113/2022	Reclamação	Em Atraso	SEGURANÇA PÚBLICA	25/12/2022



PREFEITURA DE COTIA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

OUV/2115/2022	Denúncia	Em Atraso	SEGURANÇA PÚBLICA	27/12/2022
OUV/2116/2022	Reclamação	Em Atraso	SEGURANÇA PÚBLICA	27/12/2022
OUV/2153/2022	Reclamação	Em Atraso	SEGURANÇA PÚBLICA	05/01/2023
OUV/2159/2022	Reclamação	Em Atraso	SEGURANÇA PÚBLICA	06/01/2023
OUV/1794/2022	Solicitação	Em Atraso	JURÍDICO	04/10/2022
OUV/2099/2022	Reclamação	Em Atraso	DEFESA CIVIL	21/12/2022
OUV/2106/2022	Denúncia	Em Atraso	INDÚSTRIA E COMÉRCIO	22/12/2022
OUV/2121/2022	Reclamação	Em Atraso	FAZENDA RELAÇÕES	29/12/2022
OUV/2109/2022	Reclamação	Em Atraso	INSTITUCIONAIS	23/12/2022

- Processos Administrativos: 31

1590/22	RECLAMAÇÃO	OBRAS
3491/22	RECLAMAÇÃO	SEGURANÇA
7894/22	ELOGIO	fazenda
6394/22	RECLAMAÇÃO	INDUSTRIA E COMERCIO
11.301/22	SOLICITAÇÃO	INDUSTRIA E COMERCIO
13.807/22	RECLAMAÇÃO	TRANSPORTES
18.377/22	RECLAMAÇÃO	INDUSTRIA E COMERCIO/HABITAÇÃO
19087/22		DES SOCIAL
19.934/22	RECLAMAÇÃO	EDUCAÇÃO
23.591/22	RECLAMAÇÃO	TRANSPORTES
23.631/22	RECLAMAÇÃO	FAZENDA
27.177/22	RECLAMAÇÃO	SAÚDE
27.584/22	DENÚNCIA	CONTROLADORIA
28.678/22	DENÚNCIA	CONTROLADORIA
29.440/22	DENÚNCIA	CONTROLADORIA
30.463/22	DENÚNCIA	HABITAÇÃO
30.843/22	RECLAMAÇÃO	SEGURANÇA
30.927/22	RECLAMAÇÃO	GOVERNO
33.478/22	DENÚNCIA	CONTROLADORIA
35.274/22	RECLAMAÇÃO	SAÚDE
36.968/22	DENÚNCIA	EDUCAÇÃO
33.559/22	RECLAMAÇÃO	HABITAÇÃO
37.957/22	DENÚNCIA	EDUCAÇÃO
37.962/22	DEFESA	JURIDICO
38.342/22	DENUNCIA	EDUCAÇÃO
46.481/22	ATENDIMENTO TELEFONICO V. SANITARIA	GOVERNO
46.329/22	DENUNCIA/EM EDITH	EDUCAÇÃO
46.946/22	DENUNCIA/EM JARDIM ISIS	EDUCAÇÃO
46.497/22	ENGENHO	CONTROLADORIA
47.474/22	DENUNCIA/EM FRANCISCO FERREIRA	EDUCAÇÃO
52.584/22	RECLAMAÇÃO	CONTROLADORIA/SAUDE VIG SANI



Problemas Recorrentes:

Um dos problemas recorrentes encontrado por essa Ouvidoria foi o descumprimento à Lei Ordinária nº 1876/2015, que dispõe sobre a proteção contra a poluição sonora, mais conhecida como “Lei do Silêncio”, onde os comerciantes da cidade apresentavam em sua defesa a justificativa da regularidade de suas atividades na legislação de MEI, no entanto, no documento havia registrada uma atividade e, praticada outra atividade no local.

Através de reclamações recebidas e registradas em nossos canais de atendimento ao cidadão, recomendamos a adoção de providências e os problemas foram sanados.

Outro problema encontrado foi o atraso no atendimento às demandas encaminhadas à Secretaria de Habitação e Urbanismo, que ao ser questionada por essa Ouvidoria, nos informou que a ocorrência se dá devida a complexidade de solução das demandas apresentadas.

Na Secretaria da Saúde também se encontram demandas em atraso, aguardando o envio das respostas, que também vem sendo cobradas por essa Ouvidoria.

Providências adotadas:

No primeiro caso, ou seja, em relação ao descumprimento à “Lei do Silêncio”, informo que, a Ouvidoria Geral protocolou um processo administrativo sob o número 45.262/2022, direcionado à Secretaria de Segurança Pública, responsável por fiscalizar e se fazer cumprir a Lei, que as fiscalizações fossem intensificadas, bem como a aplicação de multas aos infratores, e assim foi feito, desde então o número de reclamações diminuíram significativamente.



A Secretaria de Habitação e Urbanismo também foi devidamente alertada sobre as demandas atrasadas através do processo administrativo número 45.154/2022. Cumprindo com a função de Ouvidor, recomendo o atendimento das demandas em atraso.

A Secretaria da Saúde possui canais de atendimento ao cidadão visando sanar as suas necessidades, porém, a Ouvidoria prevista em Lei está em fase de implantação.

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.

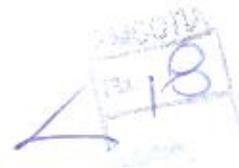
Assim, utiliza um canal de atendimento que é acionado após a solicitação de serviços pelos canais primários, razão pela qual é conhecido como segunda instância de atendimento. Em muitos casos se constitui numa interlocução com a esfera administrativa, acessível ao munícipe para dirimir impasses e insatisfações 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 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.



PREFEITURA DE COTIA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



Dentre os desafios da Ouvidoria Geral do Município estão o de capacitar o usuário do serviço público de maneira que ele possa exercer 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.

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.

No geral podemos analisar que o atendimento às demandas foi satisfatório, esse resultado pode ser alcançado graças ao uso de ferramentas, tecnologias e a colaboração dos servidores empenhados em atender aos chamados.

Marcela Prates Lima Salopa

Ouvidora Geral do Município



PREFEITURA DE **COTIA**

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

9

Deliberação Executiva

Ao Excelentíssimo Prefeito do Município de Cotia, recomendo a aprovação do presente relatório e que V. Exa. Determine que, toda as Secretarias Municipais mencionadas sejam formalmente cientificadas das recomendações efetuadas pela Ouvidoria Geral do Município.

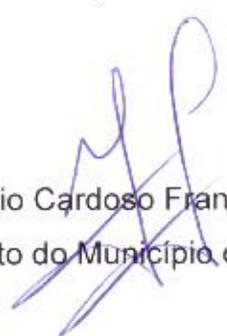
Cotia, 31 de janeiro de 2023


Jose Lopes Filho
Secretário de Governo

Ciente,

À vista deste relatório, determino a adoção das providencias sugeridas pela Ouvidoria Geral do Município, as quais deverão ser adotadas com **URGÊNCIA**, pelas Secretarias Municipais citadas neste documento.

Cotia, 31 de janeiro de 2023


Rogério Cardoso Franco
Prefeito do Município de Cotia