



RELATÓRIO DE GESTÃO

Ano de referência: 2023

1. Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município de Cotia apresenta seu relatório de gestão, conforme o que determina a Lei Federal nº 13.460/2017.

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 13.460/2017 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 aqueles 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.



PREFEITURA DE COTIA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

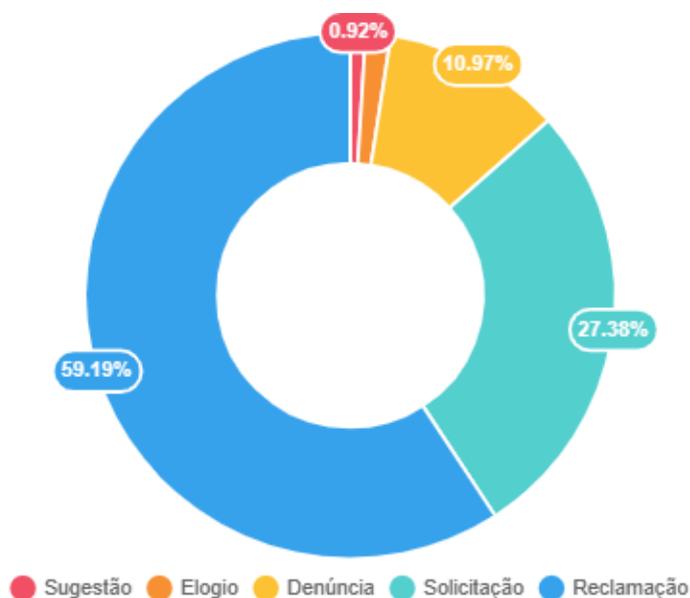
4. Protocolos

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 2023, e encaminhadas às secretarias competentes para adoção de providências.

Total de manifestações:

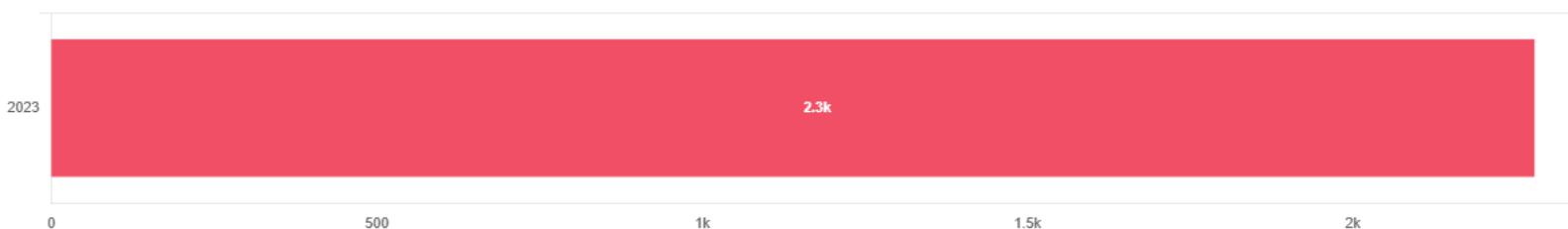
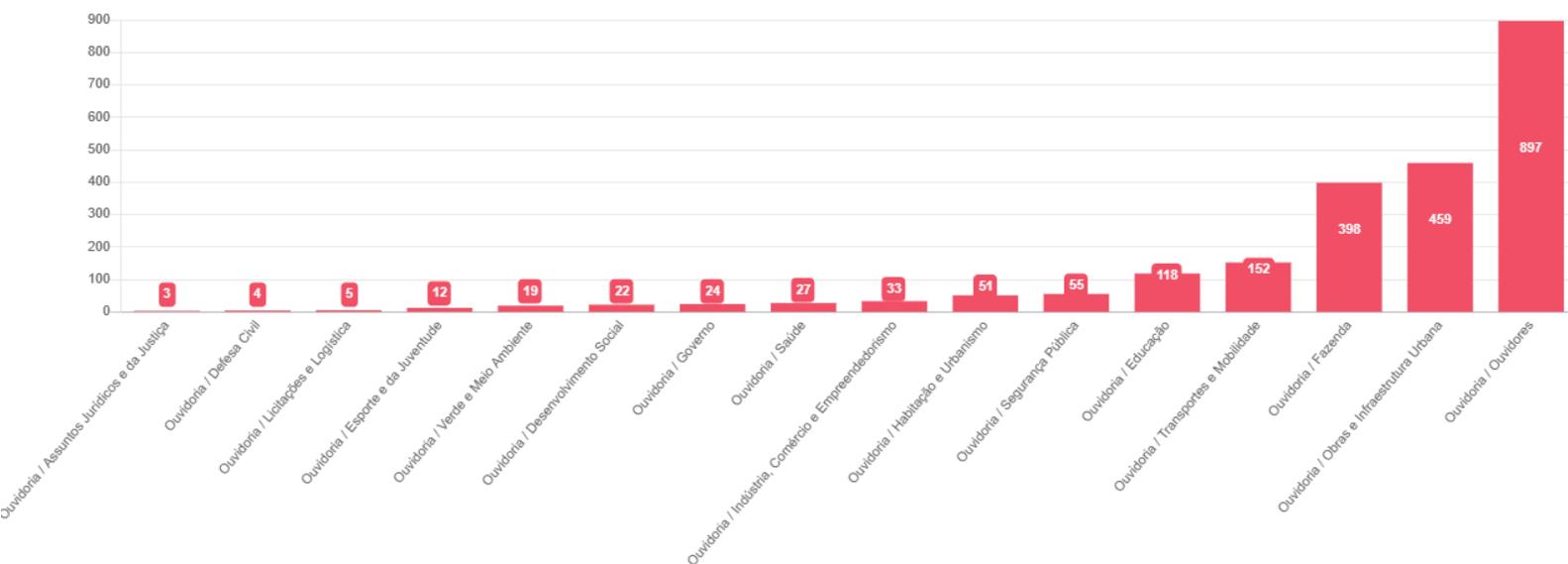
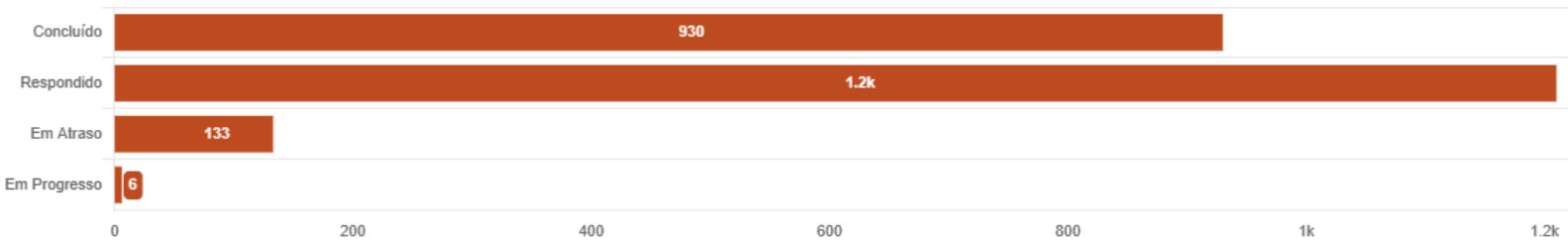
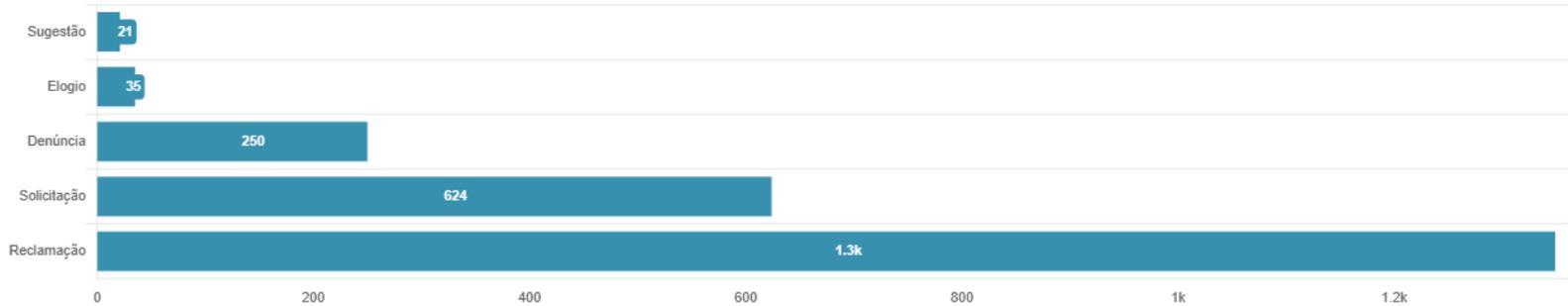
- Demandas protocolizadas no sistema da Ouvidoria Online (LLIEGE):
2.279





PREFEITURA DE COTIA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO





PREFEITURA DE **COTIA**

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

- Processos Administrativos: 25



Problemas Recorrentes:

Um dos problemas recorrentes encontrado por essa Ouvidoria foi detectado na coleta de lixo, que devido ao elevado número de reclamações foi aberto um processo administrativo, protocolizado sob o número 41.554/2023, direcionado ao órgão competente, no caso em questão, a Secretaria de Obras e Infraestrutura Urbana, recomendando melhorias, e sugerindo a adoção de providências em caráter prioritário, por se tratar um serviço essencial à população.

Outro problema recorrente encontrado foi com relação à Unidade de Pronto Atendimento do Parque São George, neste caso também foi protocolizado um processo administrativo sob o número 33.903/2023, recomendando providências.

Providências adotadas:

Tanto no primeiro quanto no segundo caso, as providências foram devidamente adotadas, conforme sugerido por este Órgão:

No caso da coleta de lixo, como já dito anteriormente, as providências foram cobradas através do processo administrativo nº 41.554/2023, o qual retornou dando-nos ciência de que a situação havia sido regularizada, além do mais, o número de manifestação nesse sentido não mais se excedeu ao que considerado como normal.

No caso da Unidade de pronto atendimento do Parque São George, que é administrada pelo Instituto Bom Jesus, foi também acionada através do processo administrativo nº 33.903/2023, e por intermédio de seus colaboradores houve averiguações caso a caso das ocorrências acarretando até em uma demissão do quadro de funcionários, além de que, todos ali da Unidade foram reorientados sobre as boas práticas de dispensação do serviço público ao usuário.



Ambos os procedimentos aqui citados se encontram nas dependências do arquivo desta Ouvidoria Geral e aquele que assim requerer poderá ter acesso na íntegra.

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 e última instância de atendimento no âmbito administrativo. 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.

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



PREFEITURA DE COTIA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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