



RELATÓRIO DE GESTÃO

Ano de referência: 2024

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 principais, 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 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, 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;



PREFEITURA DE COTIA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



~~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;



PREFEITURA DE COTIA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



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.

§ 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](#))



PREFEITURA DE COTIA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



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

4. Protocolos Eletrônicos

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 2024, e encaminhadas às secretarias competentes para adoção de providências e também as manifestações respondidas diretamente via Ouvidoria Geral.

Total de manifestações:

- Demandas protocolizadas no sistema eletrônico da Ouvidoria Geral Online (LLIEGE): **Total 2.900.**

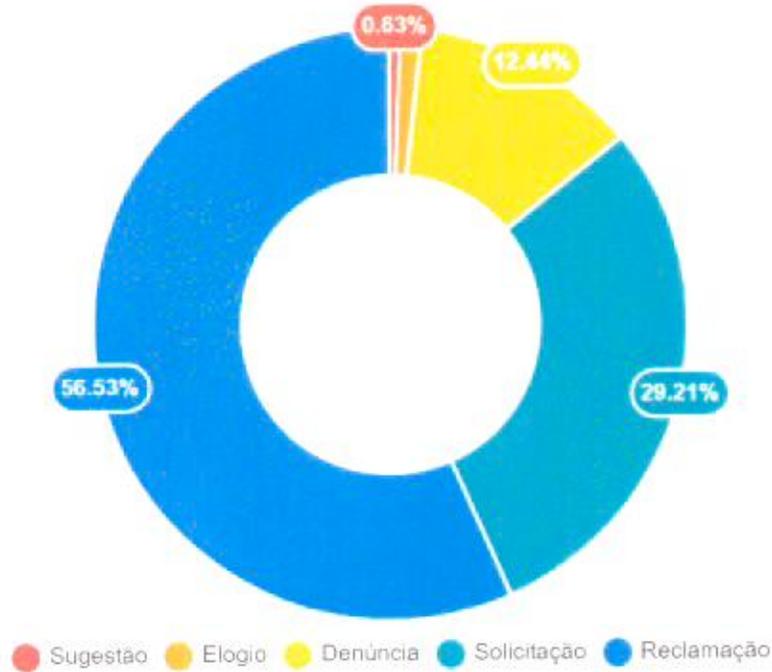


PREFEITURA DE COTIA

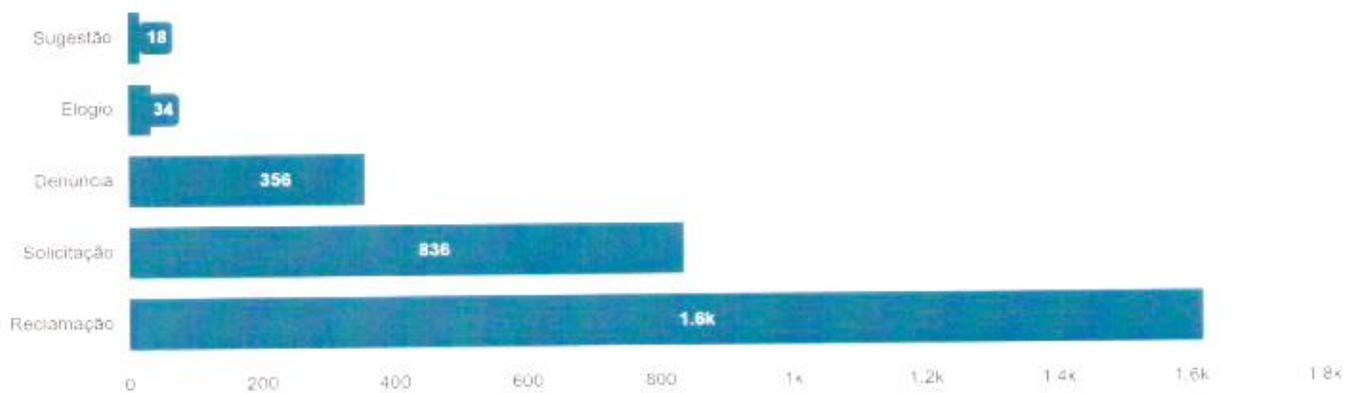
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



Manifestações por Tipo de Atendimento



Manifestações por Tipo de Atendimento





PREFEITURA DE COTIA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



Manifestações por Secretaria de Atendimento





- **Protocolos Físicos / Processos Administrativos: Total 30.**

PROCESSO	ASSUNTO
828/24	RECLAMAÇÃO
1807/24	RECLAMAÇÃO
2598/24	RECLAMAÇÃO
7604/24	SOLICITAÇÃO
15.480/24	SOLICITAÇÃO
15.619/24	OFICIO JUDICIAL
16.053/24	RECLAMAÇÃO
17.768/24	RECLAMAÇÃO
18.344/24	SOLICITAÇÃO
19.947/24	RECLAMAÇÃO
21.379/24	DENÚNCIA
22.070/24	RELATÓRIO DE OCORRÊNCIA
24.985/24	RECLAMAÇÃO
25.113/24	RECLAMAÇÃO
27.872/24	DENÚNCIA
27.943/24	BI-TRIBUTAÇÃO
27.973/24	DENUNCIA
28.267/24	RECLAMAÇÃO
34.597/24	SOLICITAÇÃO
39.597/24	SOLICITAÇÃO
41.273/24	DENÚNCIA
47.004/24	OUVIDORIA MP
43.267/24	DENÚNCIA
43.629/24	RECLAMAÇÃO
44.214/24	SOLICITAÇÃO
45.090/2024	SOLICITAÇÃO
47.603/24	RECOMENDAÇÃO
47.957/24	DENUNCIA
48.495/24	SOLICITAÇÃO
49.550/24	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE



Problemas Recorrentes:

- Um dos problemas recorrentes encontrado por esta Ouvidoria, foi a falha na coleta de lixo urbano e também do lixo reciclável no Município, em diversos pontos da cidade. As reclamações relatavam a falta da coleta por longos dias, o que acarretava em problemas de saúde pública com o aparecimento de vetores, além da poluição do meio ambiente em geral;
- Outro problema recorrente encontrado foi na Secretaria de Segurança Pública, com relação aos atendimentos dos protocolos de reclamações quanto à poluição sonora, em quase todo o território municipal. Através das diversas manifestações recebidas em nosso canal eletrônico, constatamos que há uma falha no atendimento prestado pelos agentes da Guarda Municipal, até mesmo em responder as demandas à Ouvidoria Geral, que constam quase sempre em atraso;
- Na unidade de Pronto Atendimento do Parque São George, também constatamos falhas no atendimento prestado ao usuário por parte da equipe, as reclamações advinham desde o atendimento prestado no balcão, até os atendimentos prestados por alguns médicos;



Providências adotadas:

- Na questão da coleta de lixo, foi aberto um processo administrativo, protocolizado sob o número 47.603/2024, 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. As providências foram adotadas tão logo que encaminhamos o processo com as recomendações, e então o serviço voltou a funcionar normalmente por um período, mas logo começaram as falhas novamente;
- Quanto a poluição sonora, as demandas foram encaminhadas ao órgão competente, no caso, a Secretaria de Segurança Pública, através do processo administrativo nº 39.597/2024, para que seus agentes fiscalizadores, cumprissem com o dever de manter a ordem pública. Além disso, o trabalho da Ouvidoria foi no sentido de orientar os usuários a entrar em contato diretamente com a Guarda Municipal pelo telefone 153, no exato momento da ocorrência, para que seja possível constatar que os decibéis estão excedendo o limite permitido, com base na Lei Municipal nº 1876/2015, e assim tomar as medidas legais cabíveis;
- No caso da Unidade de pronto atendimento do Parque São George, foi também acionada através do processo administrativo nº 15.480/2024, e por intermédio da Coordenação, 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;



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 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 compõem a Prefeitura Municipal de Cotia da real função e utilidade da ouvidoria



PREFEITURA DE COTIA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



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 advindos dos usuários do serviço público municipal.

Marcela Prates Lima Salopa
Ouvidora Geral do Município