



# PREFEITURA DE COTIA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



## RELATÓRIO DE GESTÃO

Ano de referência: 2025

### 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.

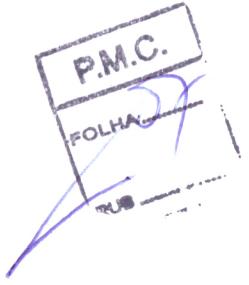
## SEÇÃO IV

### DO DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA GERAL



# PREFEITURA DE COTIA

## OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



**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, imparcialidade, 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, representando 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)~~

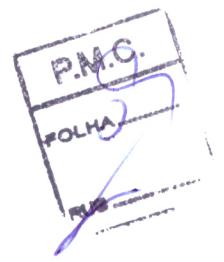
~~XIII - apresentar anualmente ao Prefeito Municipal relatório circunstanciado das atividades e dos resultados obtidos;~~

~~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



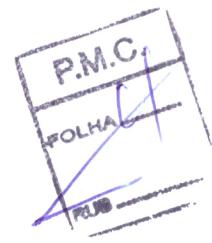
Posteriormente houve uma reforma administrativa, com o advento da Lei Municipal Complementar nº 253/18, recriando a Ouvidoria Geral (art. 10, inciso V). Em seu anexo temos uma lista das suas competências:

*Recomendar à Administração a adoção de medidas, providências ou ações, com o objetivo de estabelecer a estrita observância dos princípios da legalidade, moralidade, imparcialidade, 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, representando 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*



# PREFEITURA DE COTIA

## OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



*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 2025, e encaminhadas às secretarias competentes para adoção de providências e também as manifestações respondidas diretamente via Ouvidoria Geral.

rk



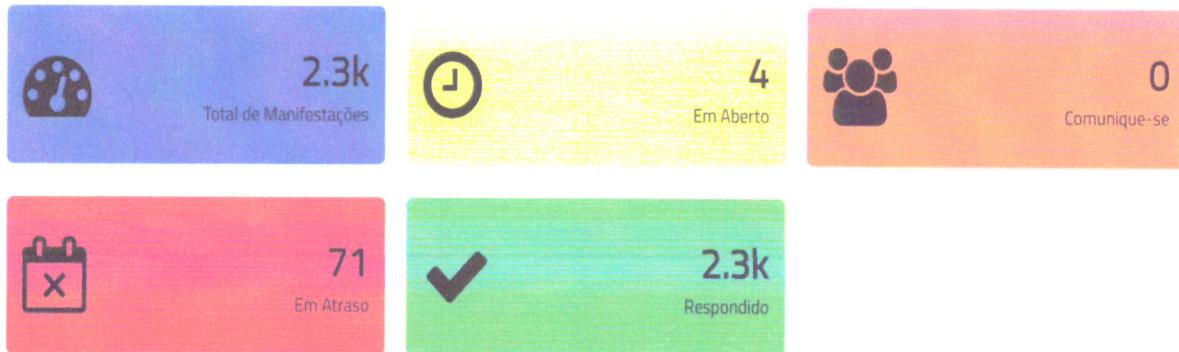
# PREFEITURA DE COTIA

## OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

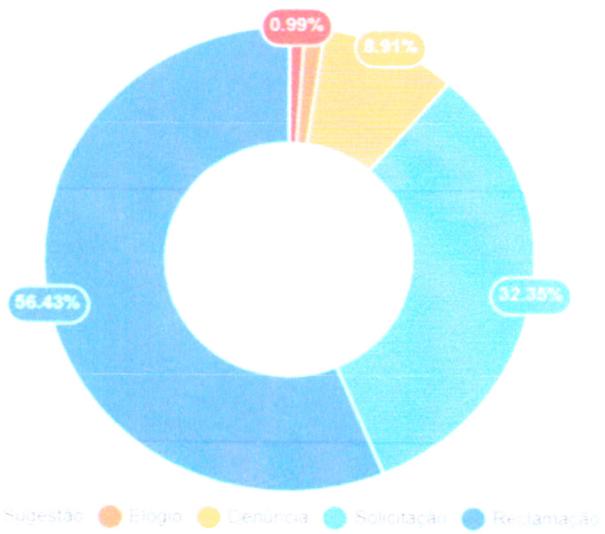


### Total de manifestações:

- Demandas protocolizadas no sistema eletrônico da Ouvidoria Geral Online (LLIEGE): **Total 2.334 (Dois Mil Duzentos e Trinta e Quatro).**



### Manifestações por Tipo de Atendimento



● Sugestão ● Elogio ● Denúncia ● Solicitação ● Reclamação



# PREFEITURA DE COTIA

## OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



### Manifestações por Tipo de Atendimento



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

5284/2025 DENÚNCIA  
5562/2025 DENÚNCIA  
7359/2025 DENÚNCIA  
8997/2025 DENÚNCIA  
12.976/2025 DENÚNCIA  
15.645/2025 RECLAMAÇÃO  
15.657/2025 RECLAMAÇÃO  
17.791/2025 RECLAMAÇÃO  
21.813/2025 ACESSO A INFORMAÇÃO  
22.190/2025 RECLAMAÇÃO  
24.848/2025 SOLICITAÇÃO  
26.031/2025 DENÚNCIA  
26.229/2025 DENÚNCIA  
27.007/2025 DENÚNCIA  
30.209/2025 RECLAMAÇÃO  
32.611/2025 DENÚNCIA  
35.816/2025 DENÚNCIA  
39.635/2025 RECLAMAÇÃO  
39.653/2025 RECLAMAÇÃO



# PREFEITURA DE COTIA

## OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



39.901/2025 SOLICITAÇÃO  
41.318/2025 SOLICITAÇÃO  
41.391/2025 DENÚNCIA  
42.462/2025 DENÚNCIA  
43.641/2025 DENÚNCIA  
44673/2025 SOLICITAÇÃO  
44.879/2025 RECLAMAÇÃO  
44.987/2025 DENÚNCIA  
54.920/2025 RECLAMAÇÃO

### **Problemas Recorrentes:**

A Ouvidoria Geral do Município, órgão responsável por detectar problemas administrativos e recomendar a adoção de providências antes que haja judicializações; relata aqui problemas recorrentes, identificados através de manifestações recebidas pelos usuários do serviço público:

**Atrasos no fornecimento de insumos relativos à Secretaria da Saúde;**

**Zeladoria da cidade;**



### 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 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



# PREFEITURA DE COTIA

## OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

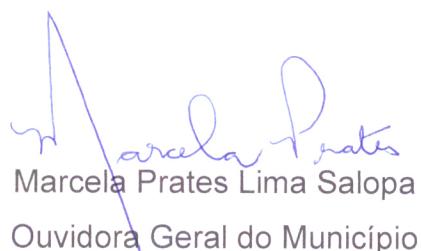


enquanto ferramenta de gestão, sendo um termômetro sensível da satisfação ou insatisfação do munícipe no território.

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  
Marcela Prates Lima Salopa  
Ouvidora Geral do Município