



Prefeitura Municipal de Botucatu
Estado de São Paulo



RELATÓRIO DE GESTÃO
Ouvidoria Geral do Município
de Botucatu – SP
Exercício 2020



Prefeitura Municipal de Botucatu

Estado de São Paulo

Prefeito Municipal

Mario Eduardo Pardini Affonseca

Ouvidor Geral do Município

Gilberto Mariotto Peres

Colaboradores

Ediceu Saraiva Junior

Assessor de Gabinete

Dirceu H. R. de Carvalho

Controle Interno

Adriana Pessoa da Cruz

Marcio Ebel dos Santos Nunes

Assistentes Técnicos de Auditoria em Gestão

Luzia Alice Moreno Bernardo

Eder Gangi

Departamento de Ouvidoria



Prefeitura Municipal de Botucatu

Estado de São Paulo

Sumário

1. Base Legal:	5
2. Visão Geral Organizacional:	6
3. Missão Institucional:	6
3.1 Contexto Externo:	8
4. Canais de Entrada:	9
5. Recomendações:	14
6. Conclusões:	14



Prefeitura Municipal de Botucatu

Estado de São Paulo

A Ouvidoria Geral do Município de Botucatu, Estado de São Paulo, apresenta o Relatório de Gestão após a vigência da Lei Federal nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A Ouvidoria foi criada pela Lei Complementar nº 581 de 03 de março de 2009, com as atribuições de atender aos reclamos que lhe forem dirigidos pelos cidadãos e zelar pela qualidade do serviço público tornando-se um canal de diálogo entre a Administração Municipal e o munícipe.

É uma porta aberta para a participação popular, possibilitando o exercício da cidadania e aprimoramento da qualidade dos serviços prestados à população.

A ouvidoria recebe as manifestações e as encaminham para as áreas responsáveis, cobrando soluções e respondendo ao cidadão dentro de um prazo previamente estabelecido.

Art.21 do Regimento Interno da Ouvidoria Municipal:

A Ouvidoria Municipal deverá zelar pelo cumprimento dos seguintes prazos:

I - prazo para processos em análise - 2 dias;

II - prazo para conclusão do processo pela Ouvidoria Geral do Município - 30 dias;

III - prazo para as unidades darem retomo à Ouvidoria Geral do Município -10 dias

O objetivo do presente relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria Geral, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas.

No ano de 2.020 foram atendidas 2347 demandas, tanto presencial ou eletronicamente quanto por telefone 08007733090, e os assuntos mais demandados foram:



Prefeitura Municipal de Botucatu

Estado de São Paulo

Principais reclamações:

LIMPEZA DE TERRENOS	419
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	217
POSTOS DE SAÚDE	136

Principais motivações:

RECLAMAÇÃO	2130
DENÚNCIA	114
ELOGIO	29
SUGESTÕES	20

Em 2020, 89% das ouvidorias foram atendidas.

Todas as unidades organizacionais da estrutura administrativa da Prefeitura Municipal disponibilizaram-se, e prestaram apoio de assessoramento à Ouvidoria, priorizando os processos e solicitações por ela encaminhadas.

1. Base Legal

Pela competência, o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral foi elaborado em observância às disposições legais que dispõem sobre sua forma e conteúdo.

Conforme dispõe os Artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

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;

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.



Prefeitura Municipal de Botucatu

Estado de São Paulo

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;
- 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;
- II - disponibilizado integralmente na internet.

2. Visão Geral Organizacional

A Ouvidoria Geral do Município de Botucatu foi criada pela Lei Complementar nº 581 de 03 de março de 2009, portanto completa 12 anos de atuação e relacionamento com o cidadão Botucatuense.

Conforme o Art. 3º - As regras de funcionamento da Ouvidoria Municipal e os demais ordenamentos para perfeita execução da presente Lei, serão regulados por decreto do Poder Executivo.

Assim, em 31 de agosto de 2009, através do Decreto Municipal nº 8.024, foi aprovado o “Regimento Interno da Ouvidoria Municipal”.

3. Missão Institucional

Art. 4º. A Ouvidoria Municipal tem por missão identificar oportunidades de melhoria dos serviços municipais através das manifestações recebidas e auxiliar os demais órgãos da Prefeitura na implantação das soluções necessárias;



Prefeitura Municipal de Botucatu

Estado de São Paulo

Art. 5º A Ouvidoria Municipal atuará no sentido de garantir a qualidade e a eficiência dos serviços públicos municipais prestados à Sociedade.

As atribuições da Ouvidoria estão definidas pelo Art. 6º:

I - receber e examinar, as reclamações ou representações, com críticas, sugestões e elogios, de pessoas físicas ou jurídicas, encaminhando-as aos órgãos competentes, que versem sobre:

- a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades individuais;
- b) ilegalidade ou abuso de poder; relacionados ao desempenho de função pública;
- c) mau funcionamento dos serviços da administração pública;

II - propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

III - realizar estudos e propor medidas necessárias à regularidade dos trabalhos administrativos, bem como ao aperfeiçoamento da organização da Prefeitura Municipal;

IV - propor, quando cabível, a abertura de procedimentos administrativos destinados a apurar possíveis irregularidades de que tenha conhecimento;

V - encaminhar aos órgãos competentes, denúncias recebidas do âmbito de suas competências institucionais ou que necessitem de maiores esclarecimentos;

VI - responder aos cidadãos e às entidades, através de notificação, as providências tomadas sobre procedimentos administrativos de seu interesse;

VII - encaminhar ao setor competente os elogios recebidos para inclusão nas fichas funcionais respectivas;

VIII - assinar correspondências;

IX - prover meios de apoio a todas atividades de atendimento ao cidadão, especialmente receber reclamações produzidas por quaisquer modalidades:



Prefeitura Municipal de Botucatu

Estado de São Paulo

- escritas, e-mail, cartas, telefone, desde que identificado o autor;
- X - proceder aos registros de entrada e movimentações posteriores das reclamações e representações;
- XI - registrar e anotar o cumprimento das providências sugeridas e orientadas pela Ouvidoria;
- XII - executar, diretamente ou por terceiros, pesquisas diversas que visem levantar, junto ao cidadão, opiniões e avaliação quanto aos serviços prestados pela Prefeitura Municipal à população;
- XIII - manter em permanente atualização os dados estatísticos de seus trabalhos;
- XIV - solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Prefeitura Municipal por escrito ou verbalmente, para resposta em prazo especial;
- XV - requerer ou promover diligências, quando cabíveis;
- XVI - organizar, executar e manter à disposição da população, banco de informações sobre todas as ações desenvolvidas pela Prefeitura Municipal e sobre forma do cidadão ter acesso aos serviços prestados pela municipalidade;
- XVII - criar, reproduzir e distribuir cartilha, anúncios e boletins informativos dando conta do direito do cidadão junto à Prefeitura Municipal e os serviços prestados;
- XVIII - executar atividades correlatas.

3.1. Contexto Externo – Lei 13.460/2017

As ouvidorias públicas têm no art. 37, §3º da Constituição Federal sua referência matricial. Essa disposição, inserida pela Emenda Constitucional nº19, estabelece que a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:



Prefeitura Municipal de Botucatu

Estado de São Paulo

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

O comando constitucional sinalizou a necessidade em estabelecer uma política de defesa do usuário do serviço público mediante lei federal, sendo materializada pela Lei 13.460/2017.

4. Canais de entrada

A Ouvidoria Geral mantém o relacionamento com o cidadão presencialmente, via telefone, via eletrônica ou por carta.

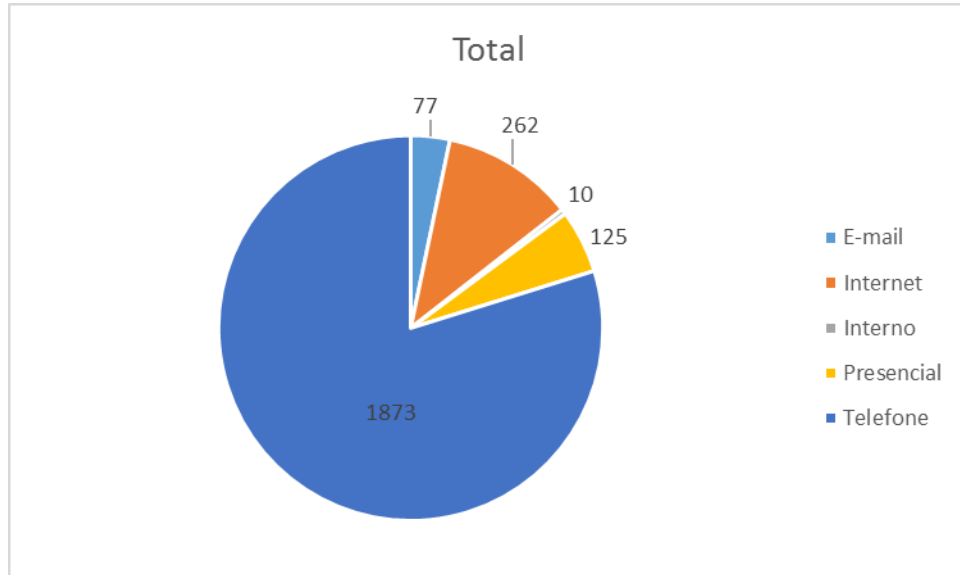
A média do exercício de 2020 indica que o contato pelo telefone 0800 é o mais expressivo, totalizando 79,80% dos acessos.

Canais	Registros
Telefone	1873
Internet	262
Presencial	125
E-mail	77
Interno	10



Prefeitura Municipal de Botucatu

Estado de São Paulo



Foram registrados em média 195 protocolos/mês no ano de 2020, podendo ser observado pico no mês de janeiro, que em função do tempo, clima chuvoso favorecem o crescimento de matos em terrenos sendo este responsável por metade das solicitações.

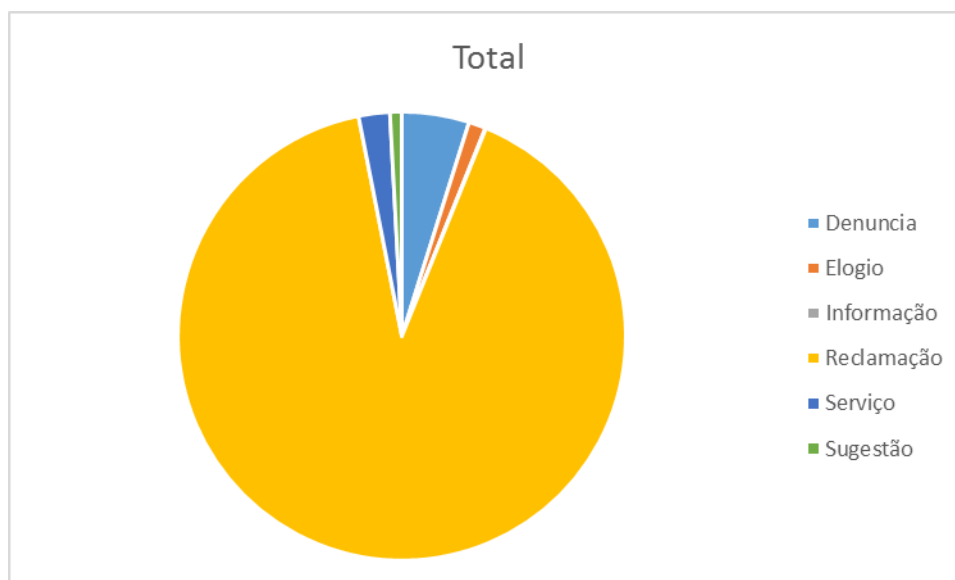
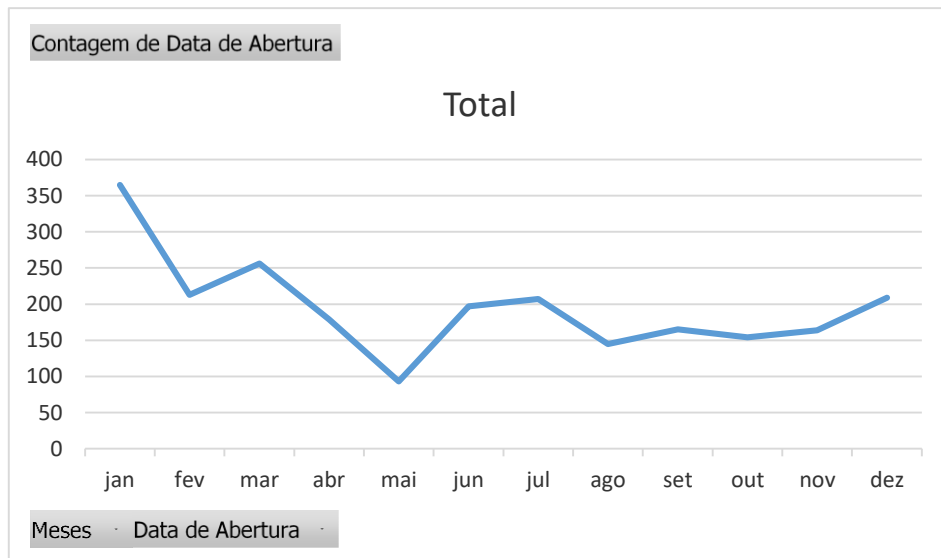
Excluindo-se o mês de janeiro, os demais permanecem na média.

Mês de Abertura	Total
JANEIRO	365
FEVEREIRO	213
MARÇO	256
ABRIL	179
MAIO	93
JUNHO	197
JULHO	207
AGOSTO	145
SETEMBRO	165
OUTUBRO	154
NOVEMBRO	164
DEZEMBRO'	209
TOTAL GERAL	2347



Prefeitura Municipal de Botucatu

Estado de São Paulo





Prefeitura Municipal de Botucatu

Estado de São Paulo

Os assuntos mais demandados de 2020 são responsáveis por 1.103 protocolos o que corresponde a 47% do total de protocolos destaque para a elevada demanda da Zeladoria Municipal com 291 solicitações.

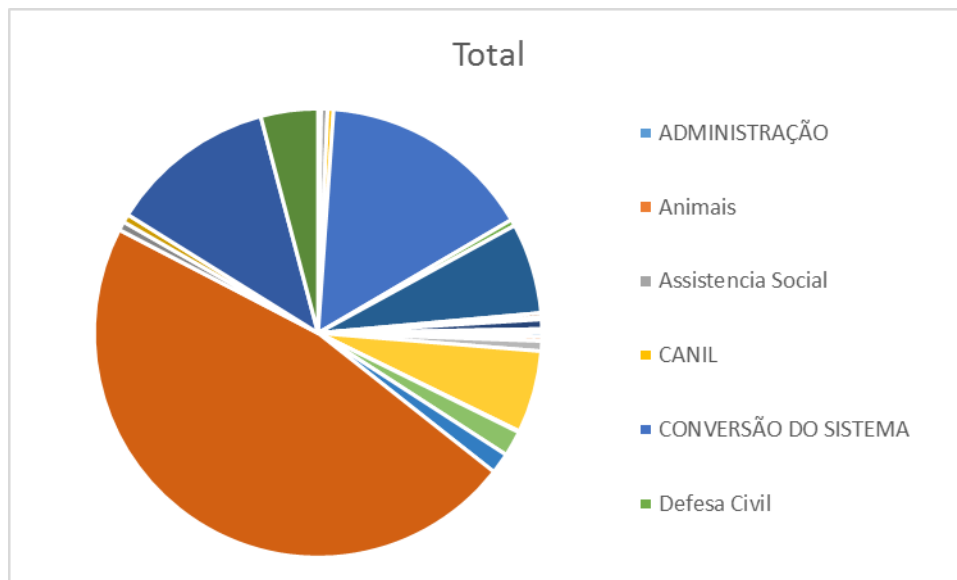
Grupo de Assunto	Total
Solicitações/reclamações	1103
Conversão do sistema	363
Vigilância de Zoonoses	282
Fiscalização	153
Saúde	139
Zeladoria	97
Segurança pública	43
Servidor público	35
Ressarcimento de Valores	17
Infraestrutura	16
Trânsito	15
Transporte público	14
Assistência social	11
Defesa civil	11
Canil	10
Habitação – imobiliário	7
Negócios jurídicos	7
Ouvidoria geral do município	7
Jurídico	6
Administração	3
Infraestrutura	3
Animais	2
Secretaria da Educação	2
Infraestrutura/limpeza pública	1



Prefeitura Municipal de Botucatu

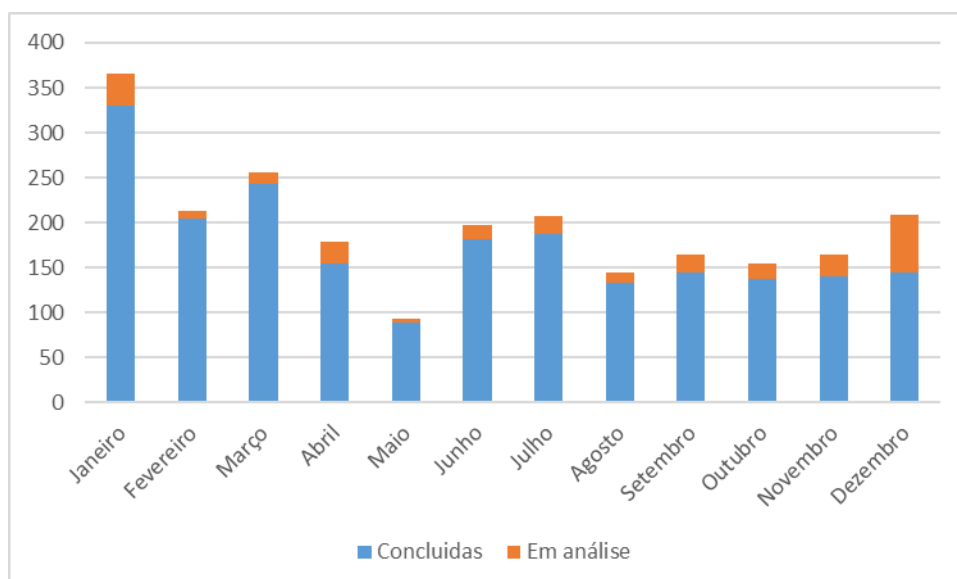
Estado de São Paulo

Será eliminada do Sistema a possibilidade de recebimentos para campo de grupo de assunto “Solicitações / reclamações” possuindo somente grupos específicos.



Quanto às finalizações no ano de 2020 foram respondidas 89%, sendo 2094 concluídas das 2347 solicitações abertas.

Verifica-se que a média/mês foi de 174, sendo maio, o mês a ter o menor número de finalizações e os meses janeiro, fevereiro e março o maior número de finalizações.

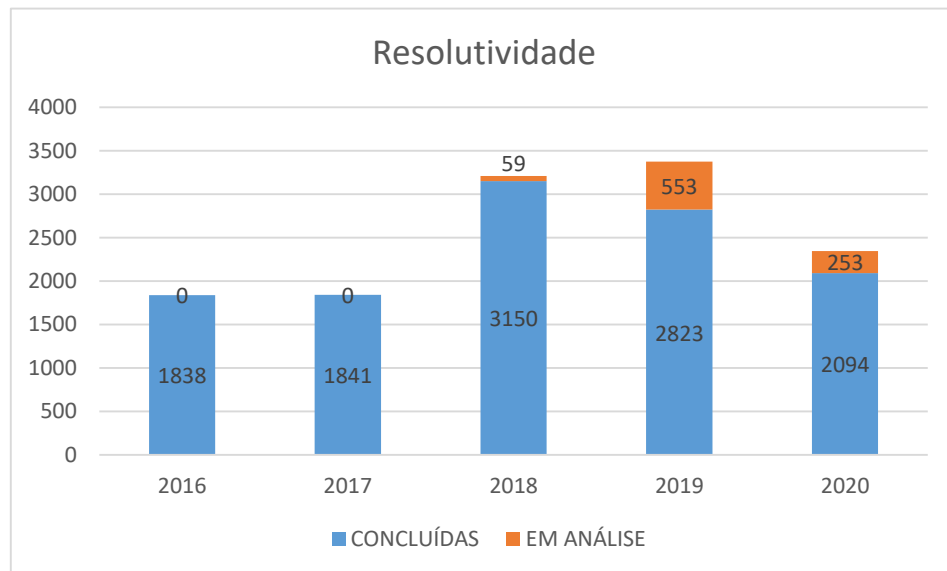




Prefeitura Municipal de Botucatu

Estado de São Paulo

Evolução das Resposta



5. Recomendações

A Ouvidoria Geral elabora e acompanha a qualidade da resposta em relação às reclamações. Assim, os aspectos de cumprimento de prazo, conteúdo da resposta objetiva e precisa, proteção das informações pessoais integram o conceito matricial de qualidade da resposta.

De maneira geral recomenda-se que os órgãos da Prefeitura de Botucatu estabeleça como meta interna o prazo legal de resposta de 30 dias, independente das possíveis prorrogações.

O conteúdo também compõe o conceito de qualidade de resposta, lembrando que a resposta é fornecida para a Ouvidoria. Portanto, trata-se de um documento público que transcende o emissor e o destinatário, que devem obedecer às regras de transparência inerente à administração municipal.



Prefeitura Municipal de Botucatu

Estado de São Paulo

6. Conclusões

A Ouvidoria Geral do Município não só atende o cidadão e registra sua solicitação, mas sim procura entender a demanda e buscar solução para que auxilie na melhoria da gestão pública municipal.

Ao todo no ano de 2020 foram protocolados nos seus mais variados assuntos 42.610 mil processos, **235.370** mil atendimentos em unidades de saúde, 26.931 atendimentos odontológicos, totalizando 304.911 atendimentos, sendo que apenas 0,77% se transformaram em ouvidoria (2.357 atendimentos), de forma que pode-se afirmar que há um alto nível de satisfação da população em relação aos serviços prestados.

A Ouvidoria coloca à disposição do cidadão, múltiplas formas de acolhimento de demanda, de modo a garantir que qualquer expressão do cidadão não seja ignorada por impossibilidade de atendimento, sendo abertos em 2020 dois novos canais: Whatsapp e Facebook.

Através das demandas é possível identificar pontos mais sensíveis no atendimento ao munícipe, auxiliando no melhor tratamento das questões via recomendações, com caráter de prevenção de problemas futuros ou recorrência.