



# Prefeitura Municipal de Botucatu

## Ouvidoria Geral do Município

### RELATÓRIO DE GESTÃO

**Exercício 2025**

Ouvidoria Geral do Município de Botucatu – SP

**Prefeito Municipal**  
Fabio Vieira de Souza Leite

**Ouvíndor Geral do Município**  
Dirceu Henrique Ribeiro de Carvalho

**Colaboradores**  
Eliane Aparecida Pires Bueno  
Ione de Fátima Mathias Silva  
Luzia Alice Moreno Bernardo  
Marcella Nunes Garbuio  
Rosana Kulik da Costa



# Prefeitura Municipal de Botucatu

## Ouvidoria Geral do Município

### 1. INTRODUÇÃO

**A Ouvidoria Geral do Município de Botucatu apresenta o Relatório de Gestão referente ao exercício de 2025, elaborado em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.**

Instituída pela Lei Complementar nº 581, de 03 de março de 2009, a Ouvidoria Geral atua como canal permanente de diálogo entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, recebendo, analisando e encaminhando manifestações relativas aos serviços públicos, bem como acompanhando as providências adotadas pelas unidades competentes.

As manifestações são registradas, tratadas e respondidas conforme os prazos previstos no Regimento Interno da Ouvidoria Municipal, garantindo transparência, organização e retorno ao cidadão.

No exercício de 2025, foram registradas 6.982 manifestações, recebidas por meio dos canais presencial, telefônico, eletrônico, WhatsApp e site institucional.

### 2. BASE LEGAL

O presente Relatório de Gestão foi elaborado em observância aos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelecem a obrigatoriedade de elaboração e divulgação anual de relatório contendo informações consolidadas sobre as manifestações recebidas, seus motivos, pontos recorrentes e providências adotadas.

O relatório é instrumento de transparência e controle social, devendo ser encaminhado à autoridade competente e disponibilizado integralmente ao público.



# Prefeitura Municipal de Botucatu

## Ouvidoria Geral do Município

### 3. VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL

A Ouvidoria Geral do Município de Botucatu foi instituída pela Lei Complementar nº 581/2009 e possui funcionamento regulamentado pelo Decreto Municipal nº 8.024/2009, que aprovou o seu Regimento Interno.

Em 2025, a Ouvidoria completou 14 anos de atuação contínua, consolidando-se como instância institucional de escuta, mediação e apoio à melhoria dos serviços públicos municipais.

### 4. MISSÃO INSTITUCIONAL

A Ouvidoria Municipal tem como missão identificar oportunidades de aprimoramento dos serviços públicos a partir das manifestações dos usuários, auxiliando os órgãos da Administração na adoção de medidas corretivas, preventivas e de melhoria contínua.

Suas atribuições incluem o recebimento, análise, encaminhamento e acompanhamento de reclamações, denúncias, sugestões e elogios, bem como a proposição de recomendações aos órgãos competentes.

#### 4.1 CONTEXTO EXTERNO – LEI N° 13.460/2017

A atuação das ouvidorias públicas fundamenta-se no art. 37, §3º, da Constituição Federal, que assegura a participação do usuário na Administração Pública. A Lei nº 13.460/2017 consolidou esse comando constitucional, fortalecendo o papel das ouvidorias na promoção da transparência, eficiência e controle social.



# Prefeitura Municipal de Botucatu

## Ouvidoria Geral do Município

### 5. CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

Em 2025, a Ouvidoria disponibilizou múltiplos canais de atendimento, registrando as seguintes manifestações:

- **Telefone: 3.369**
- **WhatsApp: 2.075**
- **Site institucional: 973**
- **Atendimento presencial: 498**
- **E-mail: 67**

O canal telefônico concentrou aproximadamente metade dos registros realizados no período.

### 6. ANÁLISE GERAL DAS DEMANDAS

No exercício de 2025, foram protocoladas 6.982 manifestações, com média aproximada de 580 registros mensais, distribuídas da seguinte forma:

- **Solicitações: 3.747**
- **Reclamações: 1.483**
- **Denúncias: 1.463**
- **Elogios: 238**
- **Sugestões: 51**

A análise evidencia maior concentração de demandas relacionadas à manutenção urbana, serviços essenciais e atendimento ao cidadão.

#### 6.1 PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS

Os 15 assuntos mais demandados concentram parcela significativa das manifestações registradas, destacando-se temas relacionados à Zeladoria, limpeza pública, iluminação, manejo arbóreo e acesso aos serviços de saúde.



# Prefeitura Municipal de Botucatu

## Ouvidoria Geral do Município

Também se observa a presença de elogios e agradecimentos entre os assuntos mais recorrentes, indicando reconhecimento da população quanto a serviços prestados de forma satisfatória.

A análise desses dados subsidia a atuação estratégica da Ouvidoria e a formulação de recomendações técnicas aos órgãos envolvidos.

### 7. DEMANDAS POR ÁREA ADMINISTRATIVA

#### 7.1 ZELADORIA MUNICIPAL

A Zeladoria concentrou aproximadamente 60% das manifestações, relacionadas principalmente à limpeza urbana, coleta de materiais inservíveis, iluminação pública e manejo arbóreo.

As demandas de maior complexidade técnica permanecem, em parte, em análise, em razão da necessidade de vistorias, autorizações e planejamento operacional.

#### 7.2 TRÂNSITO E TRANSPORTE COLETIVO

As manifestações referem-se, majoritariamente, à engenharia de tráfego, sinalização viária e transporte coletivo urbano. Grande parte das demandas depende de estudos técnicos e articulação com concessionárias, o que justifica maior tempo de tramitação.

#### 7.3 HABITAÇÃO E URBANISMO

As demandas concentram-se em fiscalização urbanística, obras irregulares e obstrução de calçadas. O índice de resolução foi considerado satisfatório, especialmente em demandas de natureza fiscalizatória.



# Prefeitura Municipal de Botucatu

## Ouvidoria Geral do Município

### 7.4 EDUCAÇÃO

**Foram registradas 69 manifestações, com predominância de temas relacionados a creches e escolas. O índice de conclusão superou 90%, evidenciando fluxo eficiente no tratamento das demandas.**

### 7.4 ASSISTÊNCIA SOCIAL

**As manifestações concentraram-se em benefícios socioassistenciais, como cesta básica e programas de transferência de renda. Todas as demandas foram concluídas no período.**

### 7.5 DEFESA CIVIL

**As manifestações envolveram principalmente situações de risco estrutural e ambiental, como imóveis abandonados e árvores em risco. Parte das demandas permaneceu em análise em razão da necessidade de vistorias técnicas.**

### 7.6 MEIO AMBIENTE

**As manifestações abordaram descarte irregular de resíduos, poluição ambiental e ações educativas, evidenciando preocupação da população com a preservação ambiental e a qualidade de vida urbana.**

### 7.7 SAÚDE

**A área da Saúde concentrou volume expressivo de manifestações, relacionadas principalmente ao acesso a consultas e exames, vigilância sanitária e assistência à saúde. As demandas refletem a complexidade e a sensibilidade do serviço público de saúde.**



# Prefeitura Municipal de Botucatu

## Ouvidoria Geral do Município

### 7.8 GUARDA CIVIL MUNICIPAL

**As manifestações referem-se, em sua maioria, à perturbação de sossego, veículos abandonados e patrulhamento preventivo, evidenciando a relevância da atuação da GCM na ordem pública e na convivência urbana.**

#### **8. Recomendações Institucionais**

**Com base na análise das manifestações, a Ouvidoria Geral recomenda:**

- fortalecimento de ações preventivas nas áreas com maior recorrência de demandas;**
- ampliação das ações de orientação ao cidadão quanto a fluxos e prazos dos serviços públicos;**
- manutenção da atuação integrada entre Ouvidoria e unidades administrativas;**
- aprimoramento contínuo do monitoramento das manifestações e dos prazos de resposta.**



# Prefeitura Municipal de Botucatu

## Ouvidoria Geral do Município

### 8. CONCLUSÃO

**O Relatório de Gestão evidencia o papel da Ouvidoria Geral do Município como instrumento de escuta qualificada, transparência e apoio à melhoria contínua dos serviços públicos.**

**A análise das manifestações permite identificar temas sensíveis, orientar recomendações institucionais e subsidiar o aprimoramento das políticas públicas, fortalecendo o controle social e a participação cidadã.**

**O acompanhamento sistemático das demandas e a consolidação das informações reafirmam o compromisso institucional com a eficiência administrativa, a transparência e o atendimento ao cidadão.**

Botucatu, 12 de janeiro de 2026.

Dirceu Henrique Ribeiro de Carvalho  
**OUVIDOR GERAL**