



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

Ouvidor 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 Nº 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