



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOTUCATU

RESPOSTA AO REQUERIMENTO Nº 205 DA CÂMARA MUNICIPAL DE BOTUCATU SESSÃO ORDINÁRIA DE 24/04/2023

Ilmo. Sr.
Antonio Carlos Vaz de Almeida
DD. Presidente da Câmara Municipal
Botucatu-SP.

A Prefeitura Municipal de Botucatu, por seu Ouvidor Geral, vem, perante Vossa Excelência, em resposta ao Requerimento nº 205, aprovado na Sessão Ordinária de 24/04/2023, de autoria do Vereador SILVIO DOS SANTOS através do qual solicita: "nos termos da Lei Orgânica do Município, encaminhar informações sobre os serviços realizados pelo balcão da cidadania, visando entender melhor suas atividades, seus resultados e orientar nossos cidadãos, notadamente: Qual a quantidade exata de pedidos que foram protocolados nos últimos 6 meses, mês a mês (de outubro/2022 a março/2023); Qual é a Taxa Percentual de Respostas encaminhadas à população, sobre o total recebido e protocolado; Qual a porcentagem de atendimento real dos pedidos; Qual o prazo médio de atendimento; Existem outros indicadores de gestão desse serviço; São feitas campanhas orientativas para a população, apresentando o serviço e estimulando a população a participar do mesmo", dizer o que segue:

O Balcão da Cidadania, inaugurado em 16 de abril de 2013, é um braço da Ouvidoria Municipal, criada através da LC nº 581 de 03 de março de 2009. Possui estrutura física e de pessoal onde no ato do atendimento identificamos o motivo da chamada e classificamos como serviço de Balcão ou Ouvidoria. O objetivo do Balcão da Cidadania é encaminhar as solicitações dos munícipes para as Secretarias Municipais, Gabinete do Prefeito e outros Órgãos, orientando os prazos de execução dos serviços e posteriormente, encaminhando o resultado final ao solicitante.

Portanto é necessário esclarecer que nenhum munícipe deixou de ser atendido pelo Balcão da cidadania e não é dos serviços que o mesmo presta que os munícipes reclamam e, sim, do tempo para solução das demandas que são de competência das demais secretarias municipais, que dependem de vários fatores, entre eles, recursos financeiros e de pessoal, condições climáticas entre outros.

A celeridade nas soluções das solicitações via balcão dependem exclusivamente das secretarias municipais, bem como estabelecer a prioridade, urgência, análise de gravidade e tendência, sendo assim estamos encaminhando o requerimento para todos os Gestores municipais para conhecimento reforçando nosso papel na intermediação entre o povo e a Administração Pública, tentando buscar soluções de um lado e de outro.

Em especial o Balcão da Cidadania acolhe solicitações do tipo: Poda de árvore; Tapa buraco; Bueiro sujo ou entupido; Limpeza de área pública (praças, áreas verdes e



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOTUCATU

imóveis públicos); Manutenção em prédio público; Coleta de inservíveis; Sinalização viária e colocação de placas.

A seguir, informações mais precisas sobre os serviços realizados pelo Balcão da Cidadania:

1) Qual a quantidade exata de pedidos que foram protocolados nos últimos 6 meses, mês a mês (de outubro/2022 a março/2023)?

Exercício	Mês	Total
2022	Outubro	193
	Novembro	209
	Dezembro	240
	Total 2022	642
2023	Janeiro	433
	Fevereiro	316
	Março	85
	Total 2023	834
Total Geral		1476

2) Qual o prazo médio de atendimento?

O prazo médio de atendimento das solicitações de demandas para secretarias municipais via Balcão entre 01 de outubro de 2022 e 31 de março de 2023 foi de 43 dias.

3) São feitas campanhas orientativas para a população, apresentando o serviço e estimulando a população a participar do mesmo?

Sim, um dos meios é através do programa Prefeitura Mais Perto de Você que facilita o atendimento à população botucatuense.

- Serviços da Prefeitura: Tributos; Balcão da Cidadania/ouvidoria; Saúde; Vigilância Ambiental em Saúde; Educação; Procuradoria Municipal; Assistência Social; Casa do Cidadão.

- Serviços de parceiros: Cartório Eleitoral; OAB; CPFL; e Sabesp.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOTUCATU

4) Qual é a Taxa Percentual de Respostas encaminhadas à população, sobre o total recebido e protocolado? Qual a porcentagem de atendimento real dos pedidos?

Exercício	Mês	Status	Total	Serviço realizado resposta encaminhada		
2022	Outubro	Concluído	137	70,98	%	
		Em Análise	56			
	Outubro Total			193		
	Novembro	Concluído	144	68,90	%	
		Em Análise	65			
	Novembro Total			209		
	Dezembro	Concluído	165	68,75	%	
		Em Análise	75			
Dezembro Total			240			
2022 Total				642		
2023	Janeiro	Concluído	249	57,51	%	
		Em Análise	184			
	Janeiro Total			433		
	Fevereiro	Concluído	176	55,70	%	
		Em Análise	140			
	Fevereiro Total			316		
	Março	Concluído	220	57,59	%	
		Em Análise	162			
Março Total			382			
2023 Total				1131		
Total Geral				1773		



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOTUCATU

5) Existem outros indicadores de gestão desse serviço?

Canais de entrada:

Exercício	Mês	Meio de Abertura	Total
2022	Outubro	E-mail	6
		Internet	3
		Interno	8
		Presencial	64
		Telefone	112
	Outubro Total		193
	Novembro	E-mail	7
		Internet	6
		Interno	14
		Presencial	62
		Telefone	120
	Novembro Total		209
	Dezembro	E-mail	6
		Internet	6
		Interno	10
		Presencial	42
		Telefone	176
Dezembro Total		240	
2022 Total			642
2023	Janeiro	E-mail	13
		Internet	5
		Interno	14
		Presencial	123
		Telefone	278
	Janeiro Total		433
	Fevereiro	E-mail	7
		Internet	9
		Interno	15
		Presencial	84
		Telefone	201
	Fevereiro Total		316
	Março	E-mail	7
		Internet	14
		Interno	8
		Presencial	153
		Telefone	200
Março Total		382	
2023 Total			1131
Total Geral			1773



PREFEITURA MUNICIPAL DE BOTUCATU

Principais demandas:

Demanda Outubro a Dezembro de 2022		Qtde
Coleta De Matérias Inservíveis		147
PODA DE ÁRVORE		74
Retirada de árvore		65
TAPA BURACO		61
LIMPEZA ÁREA PÚBLICA		26
INSTALAÇÃO DE PLACA DE SINALIZAÇÃO OU PINTURA DE SOLO EM VIA PÚBLICA		21

Demanda Janeiro a Março 2023		Qtde
Coleta De Matérias Inservíveis		217
Retirada de árvore		114
TAPA BURACO		114
PODA DE ÁRVORE		110
LIMPEZA DE TERRENOS PARTICULARES/CALÇADA/MURETA		97
Retirada de galhos de árvores em áreas/vias públicas		59
REPARO ESTRADA/RUA DE TERRA		55
LIMPEZA ÁREA PÚBLICA		48
LIMPEZA DE GUIAS E SARJETAS		32
INSTALAÇÃO DE PLACA DE SINALIZAÇÃO OU PINTURA DE SOLO EM VIA PÚBLICA		22

Principais motivações:

Exercício	Tipo da Demanda	Total
2022	Informação	5
	Reclamação	38
	Serviço	599
2022 Total		642
2023	Denuncia	2
	Informação	8
	Reclamação	51
	Serviço	1069
	Sugestão	1
2023 Total		1131
Total Geral		1773

Aproveito a oportunidade para apresentar protestos de estima e consideração.

Botucatu, 19 de setembro de 2023.

Dirceu Henrique Ribeiro de Carvalho
Ouvidor Geral