



PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

Estado de São Paulo

PÇA. CEL. ORLANDO, 600 - C. P. 77 - CEP 14620-000 - FONE PABX (16) 3820-8000

CNPJ: 45.351.749/0001-11

RELATÓRIO OUVIDORIA

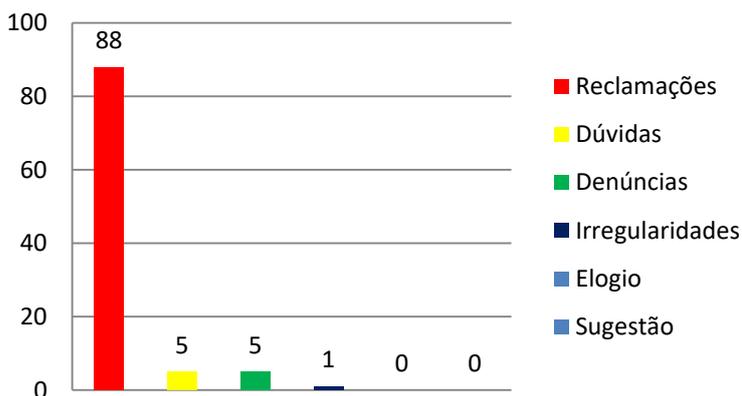
PERÍODO -----> 01/01/2020 à 31/12/2020

Órgão / Entidades -----> Ouvidoria Geral do Município

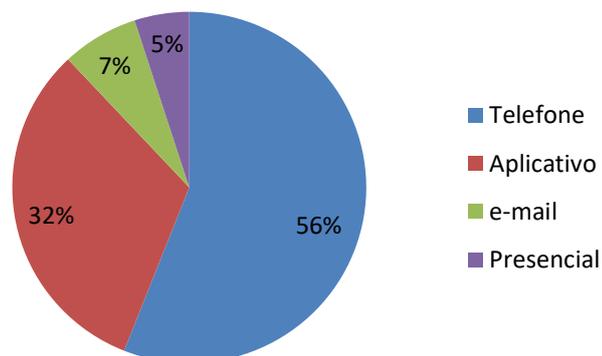
Total de Manifestações -----> 99

Tipo de Manifestação mais demandada:	Reclamações
Forma de contato mais utilizada:	Telefone
Conclusão mais frequente:	Solucionadas
Secretaria mais demandada:	Departamento de Infraestrutura Urbana

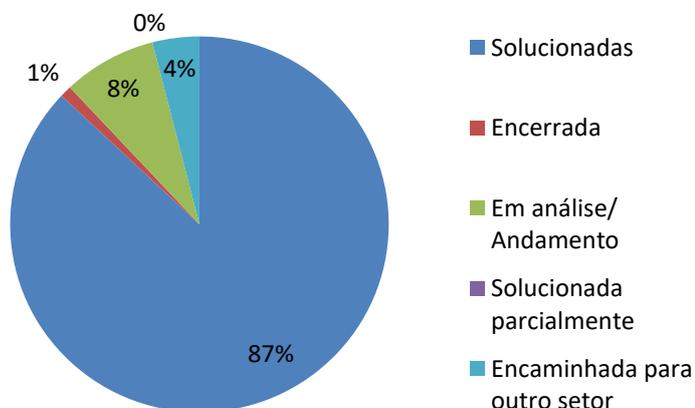
Tipo de manifestação



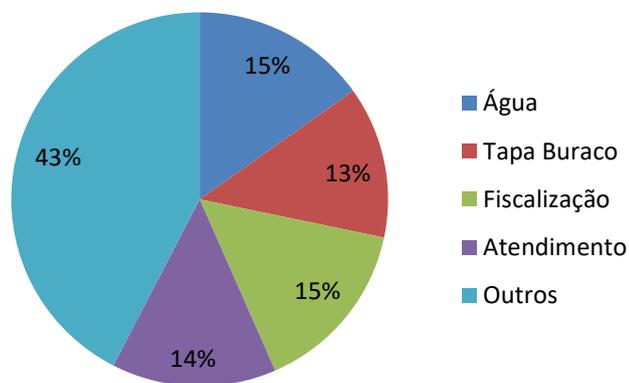
Forma de manifestação



Conclusão das manifestações



Temas mais abordados





PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

Estado de São Paulo

PÇA. CEL. ORLANDO, 600 - C. P. 77 - CEP 14620-000 - FONE PABX (16) 3820-8000

CNPJ: 45.351.749/0001-11

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura Municipal de Orlandia, apresenta o Relatório de atendimento de Ouvidoria Geral do município, compreendendo o período de 1º janeiro a 31 de dezembro de 2020, apresentando dados estatísticos quantitativos e qualitativos registrados pela Ouvidoria por meio dos canais disponíveis.

Durante o ano de 2020, a Ouvidoria Geral atendeu ao total de 99 manifestações. Na tabela abaixo podem ser observados os números de atendimento por mês em valores absolutos:

Janeiro	3
Fevereiro	1
Março	1
Abril	8
Maió	26
Junho	16
Julho	12
Agosto	10
Setembro	12
Outubro	5
Novembro	2
Dezembro	4



Em maio observamos um expressivo aumento com relação ao 1º trimestre de 2020, devido a implantação dos sistemas de e-mail e aplicativo (site - <https://orlandia.fiscalizaja.com.br>) que permitiu ainda mais os meios de interação dos usuários. Foram registradas 55 manifestações no primeiro semestre e 44 no segundo.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

Estado de São Paulo

PÇA. CEL. ORLANDO, 600 - C. P. 77 - CEP 14620-000 - FONE PABX (16) 3820-8000

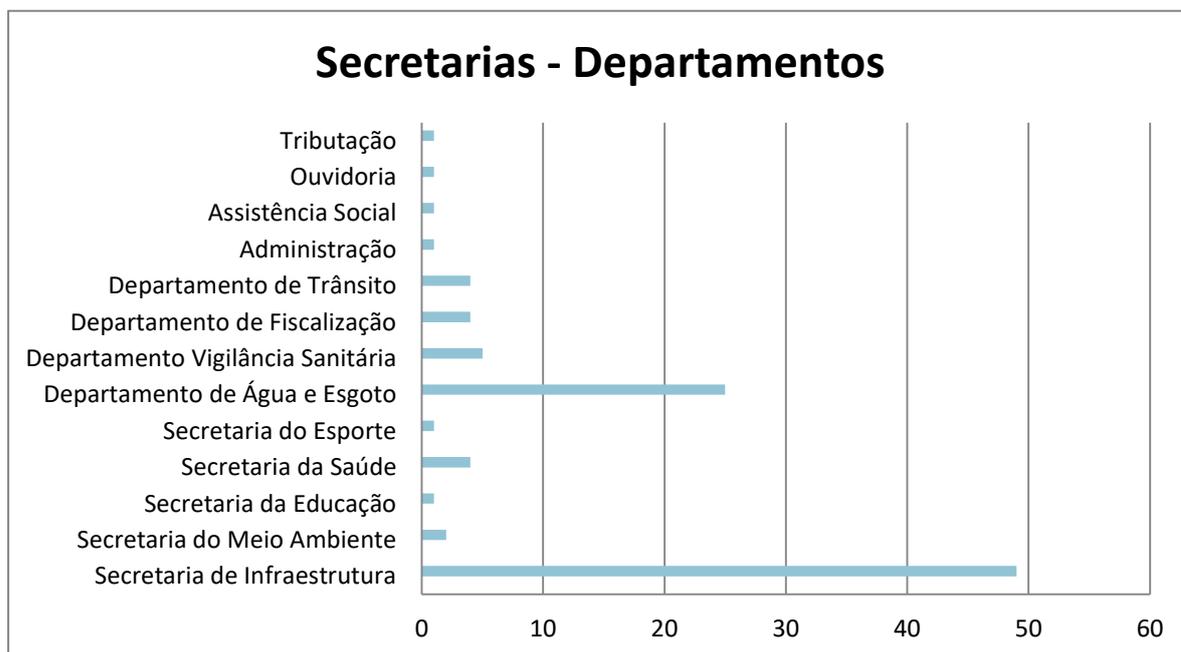
CNPJ: 45.351.749/0001-11

I. Dados Estatísticos Gerais

Para a compilação das informações foram utilizados dados estatísticos, tabelas e gráficos, permitindo comparações e análise qualitativa da atuação da Ouvidoria.

A Secretaria de Infraestrutura Urbana foi a que recebeu o maior número de demandas, com 49 manifestações, em razão de ser a responsável pelos serviços de manutenção e serviços do município. Em seguida o Departamento de Água e Esgoto, com 25 manifestações. Grande parte da demanda da Vigilância Sanitária está relacionada ao superveniente do País (*Pandemia; COVID19*).

SECRETARIAS - DEPARTAMENTOS		QUANTIDADE
1	Secretaria de Infraestrutura	49
2	Secretaria do Meio Ambiente	2
3	Secretaria da Educação	1
4	Secretaria da Saúde	4
5	Secretaria do Esporte	1
6	Departamento de Água e Esgoto	25
7	Departamento Vigilância Sanitária	5
8	Departamento de Fiscalização	4
9	Departamento de Trânsito	4
10	Administração	1
11	Assistência Social	1
12	Ouvidoria	1
13	Tributação	1
Total		99





PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

Estado de São Paulo

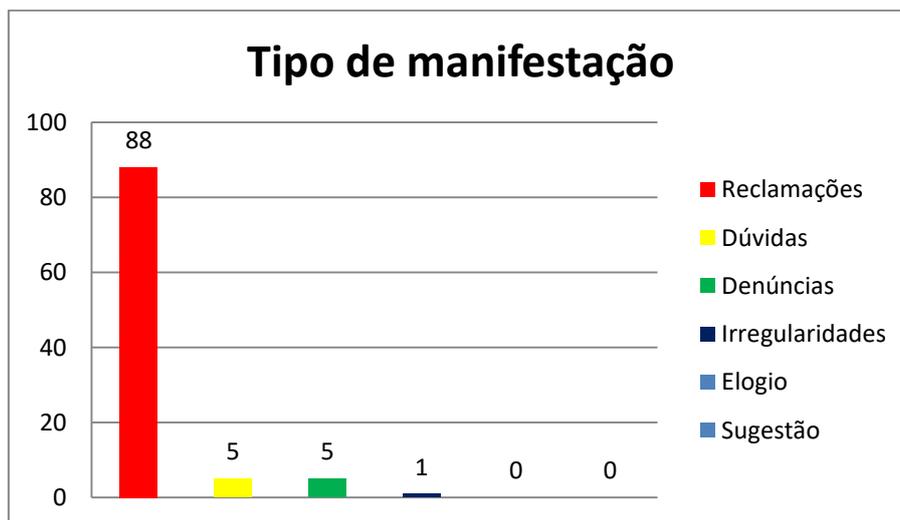
PÇA. CEL. ORLANDO, 600 - C. P. 77 - CEP 14620-000 - FONE PABX (16) 3820-8000

CNPJ: 45.351.749/0001-11

Quanto ao tipo de manifestação, a mais frequente foi a Reclamação, com 88 registros, seguido de Denúncias e Dúvidas, com 5 cada uma.

Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	Quantidade
Reclamações	88
Dúvidas	5
Denúncias	5
Irregularidades	1
Elogio	0
Sugestão	0
Total	99



É imperativo observar que serviços públicos diretamente prestados ao cidadão, como transporte e saneamento básico, são os mais requisitados nas Ouvidorias, em razão da proximidade com o usuário.

A forma de contato mais utilizada continua sendo o telefone, com 55 registros, sendo a mais requisitada a Secretaria de Infraestrutura Urbana, com 23. Em seguida vem o aplicativo (site) com 32, tendo o Departamento de água e esgoto 10 registros. A forma de atendimento presencial contém apenas 5 atendimentos.

Forma de manifestação

Forma de manifestação	Quantidade
Telefone	55
Aplicativo	32
e-mail	7
Presencial	5

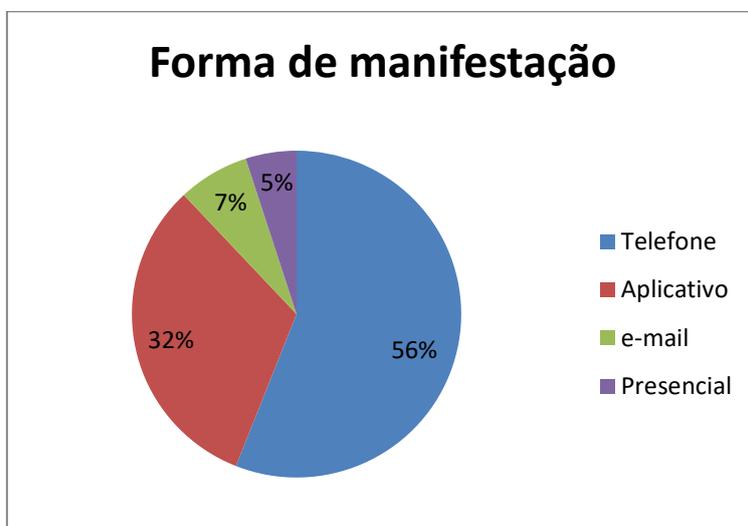


PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

Estado de São Paulo

PÇA. CEL. ORLANDO, 600 - C. P. 77 - CEP 14620-000 - FONE PABX (16) 3820-8000

CNPJ: 45.351.749/0001-11



Com a finalidade de detalhar ainda mais os registros de manifestações idealizou-se uma tabela com os temas abordados, de conteúdo abrangente, atendidos na Ouvidoria, conforme demonstrado a seguir:

Temas mais abordados

Temas	Quantidade
Falta de água	15
Infraestrutura	12
Tapa Buraco	13
Fiscalização	15
Atendimento	14
Outros	30
Total	99

Observe-se, portanto, que o principal motivo que levou os usuários às Ouvidorias é a falta de água, com 15 registros, seguido de tapa buraco com 13. O motivo “Outros” com 30 indica diversidade de assuntos que não foram contemplados na listagem de Temas, incluindo solicitações e informações de serviços de outros setores.

Compete lembrar ainda que as demandas relacionadas às denúncias de aglomerações (*Pandemia; COVID19*) foram classificadas como tema “Fiscalização”, tendo sido motivo de expressivo número de demandas no atendimento da Ouvidoria Geral.

Quanto à conclusão das manifestações dos usuários, a maioria foi considerada solucionada pela Ouvidoria. Do total de 99 registros, 87, ou seja, 87% foram solucionadas e encaminhadas a resposta para o usuário. 8 registro encontra-se em análise, pois necessita de um estudo para que sejam solucionadas, e 4 foram encaminhadas para o setor responsável.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

Estado de São Paulo

PÇA. CEL. ORLANDO, 600 - C. P. 77 - CEP 14620-000 - FONE PABX (16) 3820-8000

CNPJ: 45.351.749/0001-11

Conclusão das Manifestações

Conclusão	Quantidade
Solucionadas	87
Encerrada	1
Em análise/ Andamento	8
Solucionada parcialmente	0
Encaminhada para outro setor	4

II. Considerações Gerais

Durante a coleta das informações apresentadas pela Ouvidoria foram relatadas dificuldades para a execução da função. Reiteradamente, a mais comum é o descumprimento dos prazos de resposta pelos setores competentes, o que pode provocar atrasos na resposta ao usuário ou eventualmente encerramento do registro. De acordo com o artigo 16, da Lei Federal nº 13.460/2017, que regulamenta a atuação das Ouvidorias, o prazo máximo de resposta ao usuário é de 30 dias, com possibilidade de prorrogação justificada por uma única vez, por igual período, contudo o prazo de informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, é de 20 dias.

Com menor incidência outras questões também foram apontadas:

- Relutância dos setores em adotar medidas recomendadas pelas Ouvidorias;
- Resistência dos colaboradores em compreender as atribuições da Ouvidoria;
- Sensibilização dos gestores e das equipes das áreas administrativas e técnicas dos órgãos;
- Usuários que desconhecem o papel da Ouvidoria e do respectivo ente;