



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 – ANO 2021

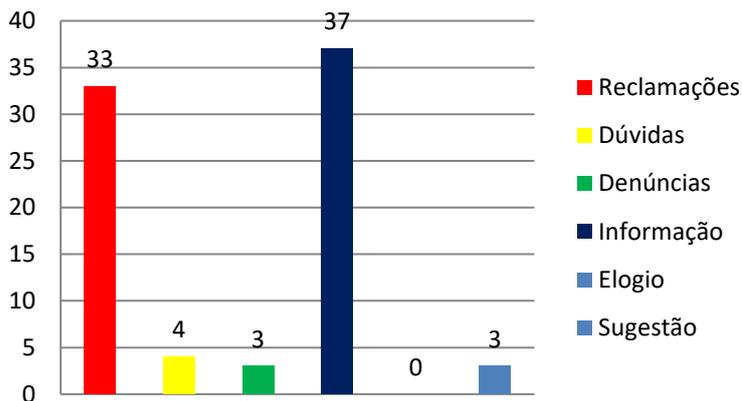
PERÍODO -----→ 01/01/2021 à 31/12/2021

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

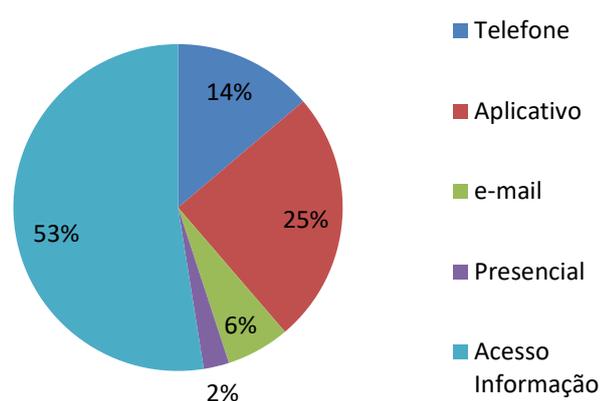
Total de Manifestações -----→ 80

Tipo de Manifestação mais demandada:	Informação
Forma de contato mais utilizada:	Site – Acesso a informação
Conclusão mais frequente:	Solucionadas
Secretaria mais demandada:	Departamento de Infraestrutura Urbana

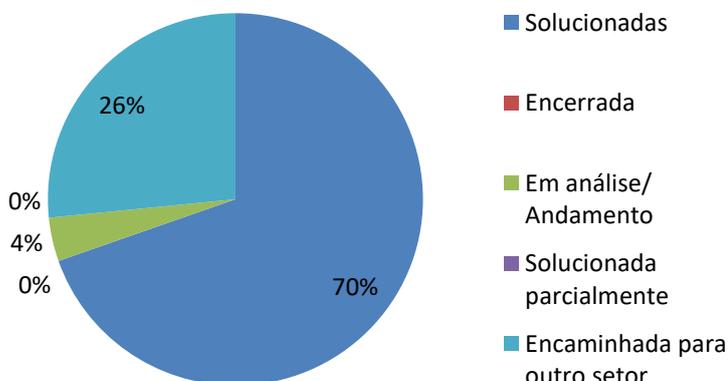
Tipo de manifestação



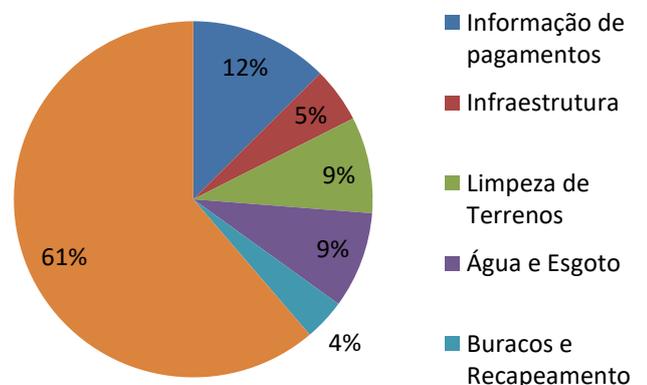
Forma de manifestação



Conclusão das manifestações



Temas mais abordados





PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

Estado de São Paulo

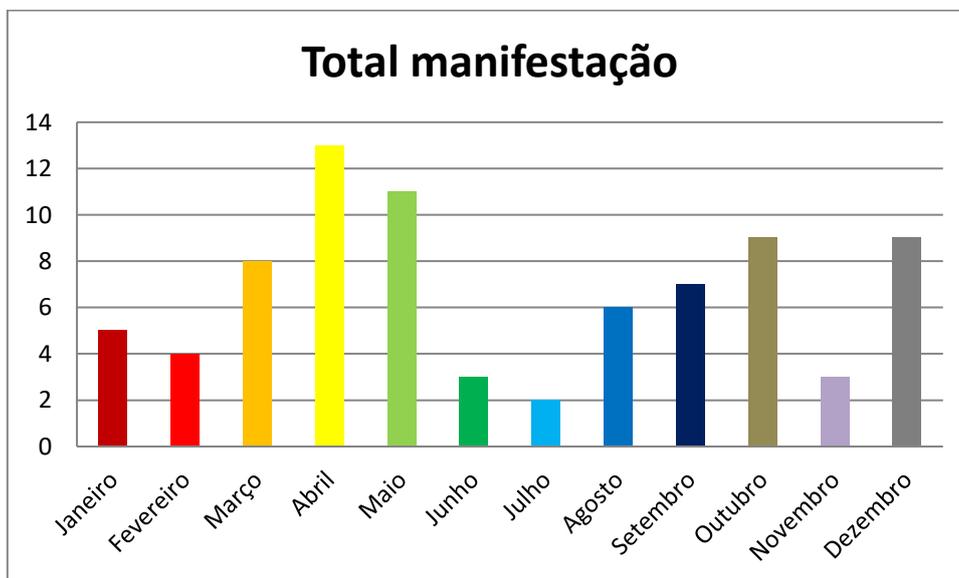
PÇA. CEL. ORLANDO, 600 - C. P. 77 - CEP 14620-000 - FONE PABX (16) 3820-8000

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 2021, apresentando dados estatísticos quantitativos e qualitativos registrados pela Ouvidoria por meio dos canais disponíveis.

Durante o ano de 2021, a Ouvidoria Geral atendeu ao total de 80 manifestações. Na tabela abaixo podem ser observados os números de atendimento por mês em valores absolutos:

Janeiro	5
Fevereiro	4
Março	8
Abril	13
Maió	11
Junho	3
Julho	2
Agosto	6
Setembro	7
Outubro	9
Novembro	3
Dezembro	9



Em abril observamos um expressivo aumento com relação ao 1º trimestre de 2021, devido a divulgação 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 44 manifestações no primeiro semestre e 36 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

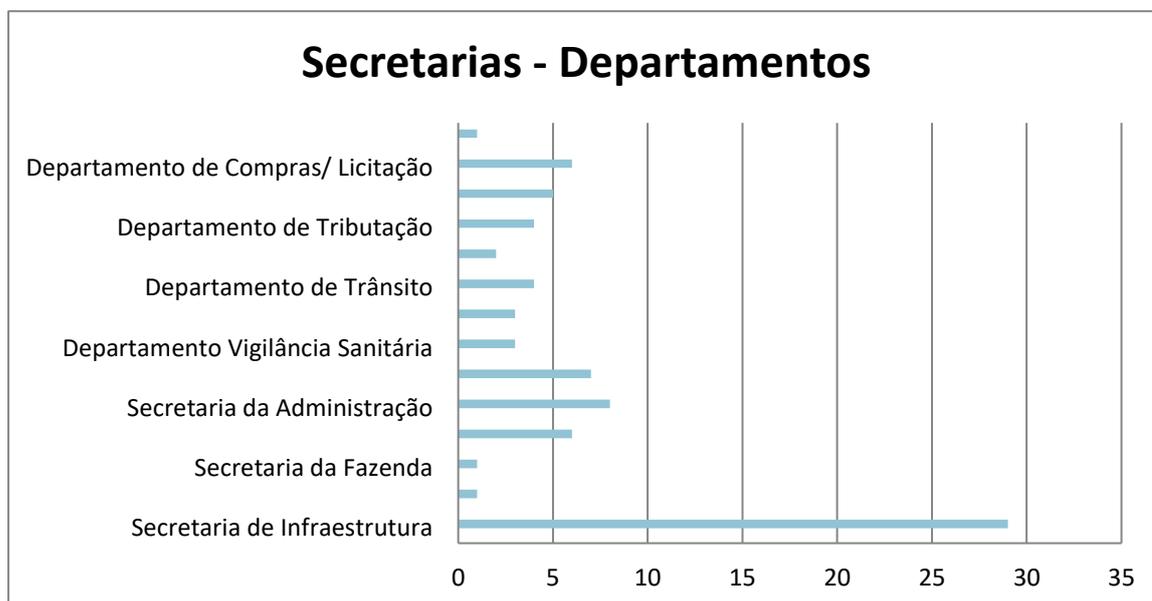
CNPJ: 45.351.749/0001-11

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 29 manifestações, em razão de ser a responsável pelos serviços de manutenção e serviços do município. Em seguida a Secretaria da Administração e o Departamento de Água e Esgoto, com 8 e 7 manifestações consecutivamente. Grande parte da demanda da Secretaria da Saúde está relacionada ao superveniente do País (*Pandemia; COVID19 e vacinação*).

SECRETARIAS - DEPARTAMENTOS		QUANTIDADE
1	Secretaria de Infraestrutura	29
2	Secretaria do Meio Ambiente	1
3	Secretaria da Fazenda	1
4	Secretaria da Saúde	6
5	Secretaria da Administração	8
6	Departamento de Água e Esgoto	7
7	Departamento Vigilância Sanitária	3
8	Departamento de Fiscalização	3
9	Departamento de Trânsito	4
10	Departamento Pessoal	2
11	Departamento de Tributação	4
12	Departamento de Contabilidade	5
13	Departamento de Compras/ Licitação	6
14	Assistência Social	1
Total		80





PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

Estado de São Paulo

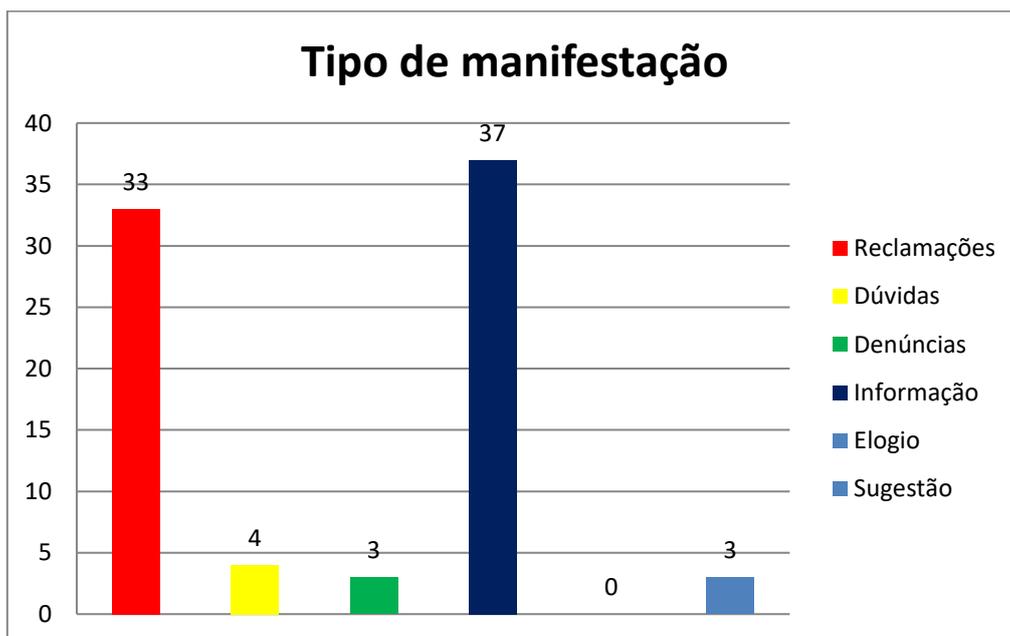
PÇA. CEL. ORLANDO, 600 - C. P. 77 - CEP 14620-000 - FONE PABX (16) 3820-8000

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	33
Dúvidas	4
Denúncias	3
Informação	37
Elogio	0
Sugestão	3
Total	80



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 é por meio do Acesso a informação dentro do próprio site do município (<http://www.orlandia.sp.gov.br/novo/aceso-a-informacao>), com 42 registros, sendo a mais requisitada a Secretaria de Infraestrutura Urbana, com 10. Em seguida vem o aplicativo (site) com 20, telefone com 11 manifestações e o e-mail com 5. A forma de atendimento presencial contém apenas 2 atendimentos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

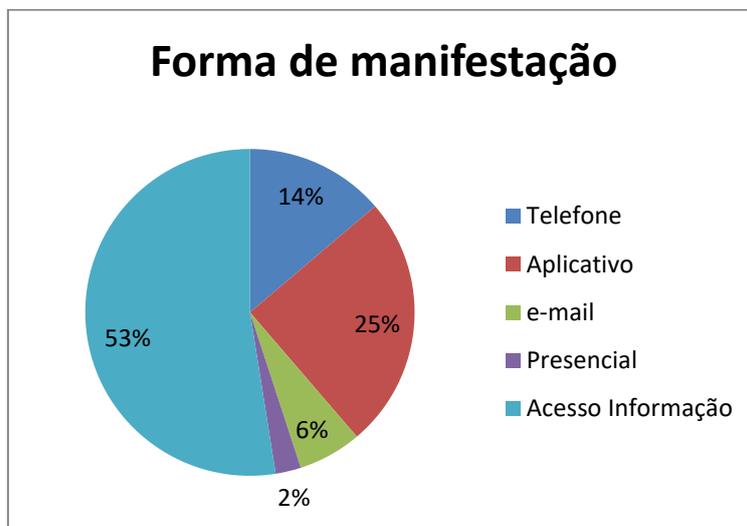
Estado de São Paulo

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

CNPJ: 45.351.749/0001-11

Forma de manifestação

Forma de manifestação	Quantidade
Acesso a Informação	42
Telefone	11
Aplicativo	20
e-mail	5
Presencial	2



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
Informação de pagamentos	10
Infraestrutura	4
Limpeza de Terrenos	7
Água e Esgoto	7
Buracos e Recapeamento	3
Outros	49
Total	80

Observe-se, portanto, que o principal motivo que levou os usuários às Ouvidorias é problemas com água e esgoto, com 7 registros, seguido de serviços de infraestrutura com 7. Informação de pagamentos se remetem aos Acesso a informação, onde os usuários tiraram dúvidas de como proceder com emissão



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

e pagamentos. O motivo “Outros” com 49 indica diversidade de assuntos que não foram contemplados na listagem de Temas, incluindo solicitações e informações de serviços de outros setores.

Quanto à conclusão das manifestações dos usuários, a maioria foi considerada solucionada pela Ouvidoria. Do total de 80 registros, 55, ou seja, 68,75% foram solucionadas e encaminhadas a resposta para o usuário. 3 registro encontra-se em análise, pois necessita de um período para que sejam solucionadas, e 21 foram encaminhadas para o setor responsável.

Conclusão das Manifestações

Conclusão	Quantidade
Solucionadas	55
Encerrada	0
Em análise/ Andamento	3
Solucionada parcialmente	0
Encaminhada para outro setor	21

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;