



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

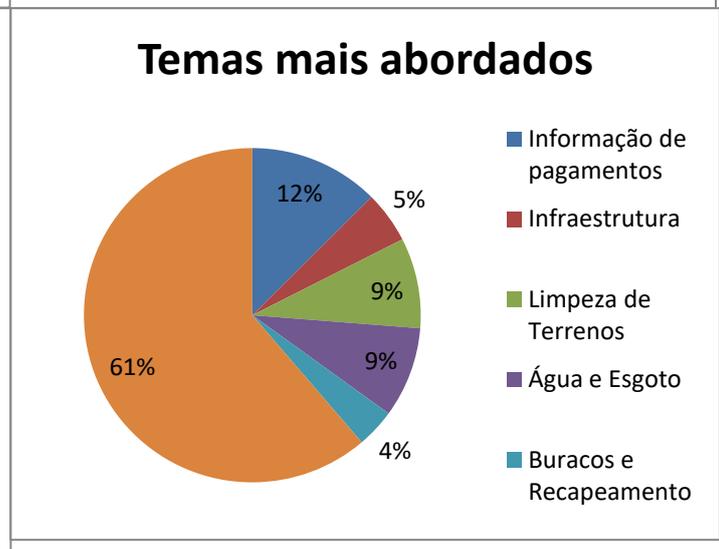
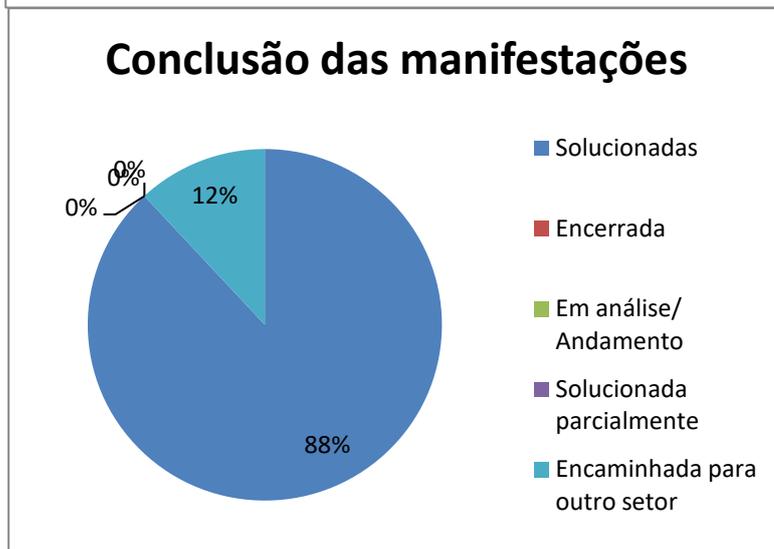
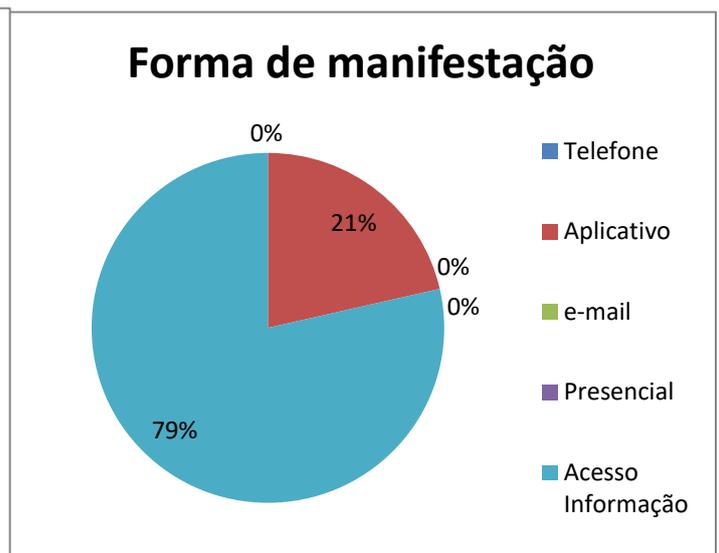
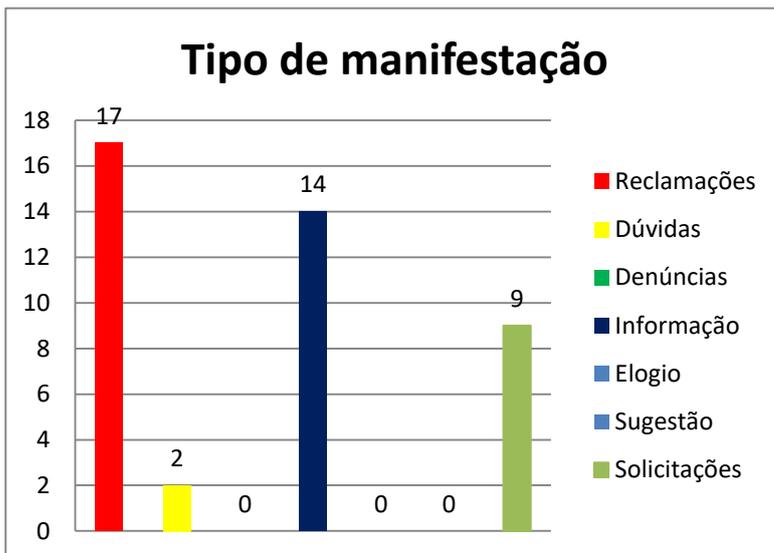
RELATÓRIO OUVIDORIA – ANO 2022

PERÍODO -----> 01/01/2022 à 31/12/2022

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

Total de Manifestações -----> 42

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





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 2022, apresentando dados estatísticos quantitativos e qualitativos registrados pela Ouvidoria por meio dos canais disponíveis.

Durante o ano de 2022, a Ouvidoria Geral atendeu ao total de 42 manifestações. Na tabela abaixo podem ser observados os números de atendimento por mês em valores absolutos:

Janeiro	2
Fevereiro	1
Março	4
Abril	7
Maió	4
Junho	3
Julho	1
Agosto	2
Setembro	9
Outubro	3
Novembro	4
Dezembro	3



Foram registradas 21 manifestações no primeiro semestre e 22 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

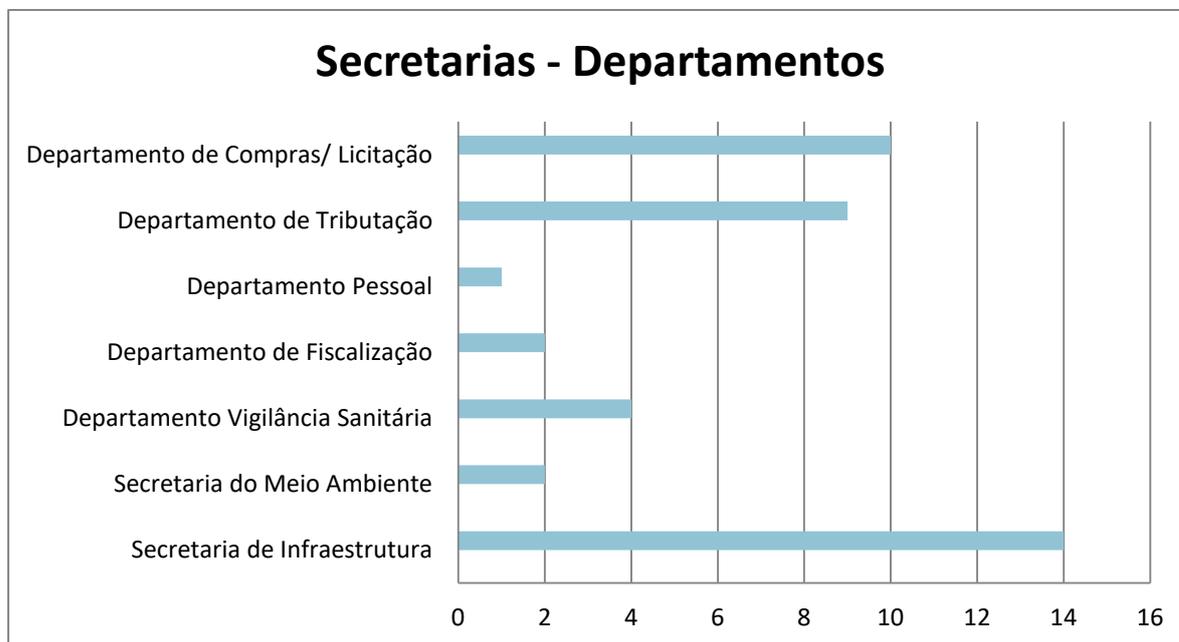
CNPJ: 45.351.749/0001-11

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 14 manifestações, em razão de ser a responsável pelos serviços de manutenção e serviços do município. Em seguida o Departamento de Compras / Licitações e o Departamento de Tributos, com 10 e 9 manifestações consecutivamente.

SECRETARIAS - DEPARTAMENTOS		QUANTIDADE
1	Secretaria de Infraestrutura	14
2	Secretaria do Meio Ambiente	2
3	Departamento Vigilância Sanitária	4
4	Departamento de Fiscalização	2
5	Departamento Pessoal	1
6	Departamento de Tributação	9
7	Departamento de Compras/ Licitação	10
Total		42



Quanto ao tipo de manifestação, a mais frequente foi a Reclamação, com 17 registros, seguido de Informações e Solicitações, com 14 e 9 cada uma.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

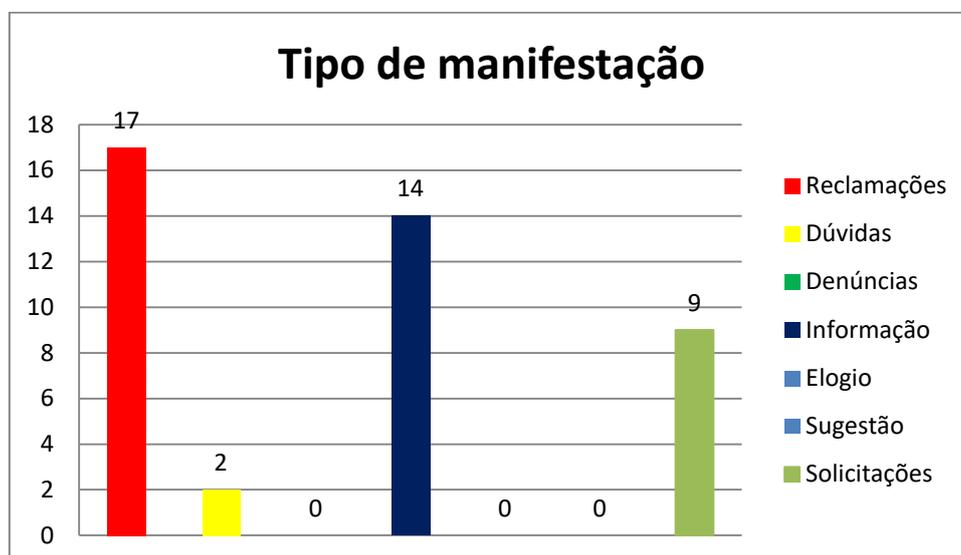
Estado de São Paulo

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

CNPJ: 45.351.749/0001-11

Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	Quantidade
Reclamações	17
Dúvidas	2
Denúncias	0
Informação	14
Elogio	0
Sugestão	0
Solicitações	9
Total	42



É imperativo observar que serviços públicos diretamente prestados ao cidadão, como tapa buraco e limpeza, 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 33 registros, sendo a mais requisitada a Secretaria de Infraestrutura Urbana, com 10. Em seguida veio o aplicativo (site) que teve seu funcionamento até a data 01/07/2022, com apenas 9 atendimentos. As ligações de telefone estão sendo direcionadas a cada setor para atendimento.

Forma de manifestação

Forma de manifestação	Quantidade
Acesso a Informação	33
Telefone	-
Aplicativo	9



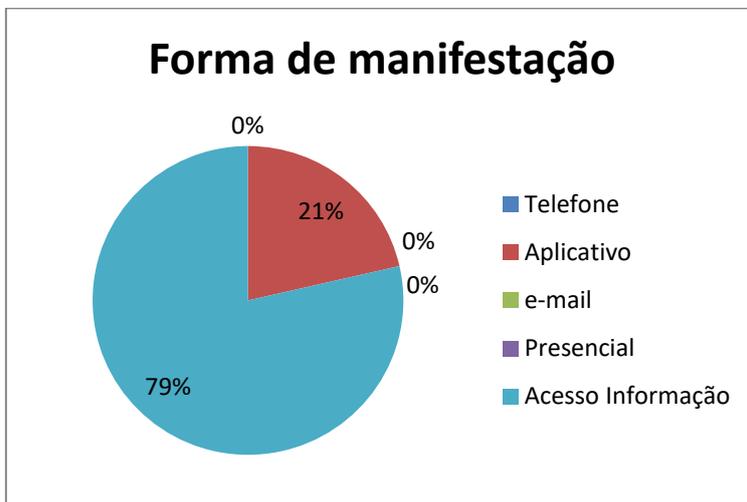
PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

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-mail	0
Presencial	0



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
Envio de Documentos	13
Engenharia	5
Limpeza pública	8
Buracos e Recapeamento	4
Outros	12
Total	42

Observe-se, portanto, que o principal motivo que levou os usuários às Ouvidorias é a reclamação de limpeza pública, com 8 registros, seguido de serviços de tapa buraco e recapeamento com 4. Envio de documentos se remetem aos Acesso a informação, onde os usuários tiraram dúvidas de como proceder com emissão e recebimentos de processos. O motivo “Outros” com 12 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 42 registros, 37, ou seja, 88,09% foram solucionadas e encaminhadas a resposta para o usuário. 5 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	37
Encerrada	0
Em análise/ Andamento	0
Solucionada parcialmente	0
Encaminhada para outro setor	5

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;