



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 2023

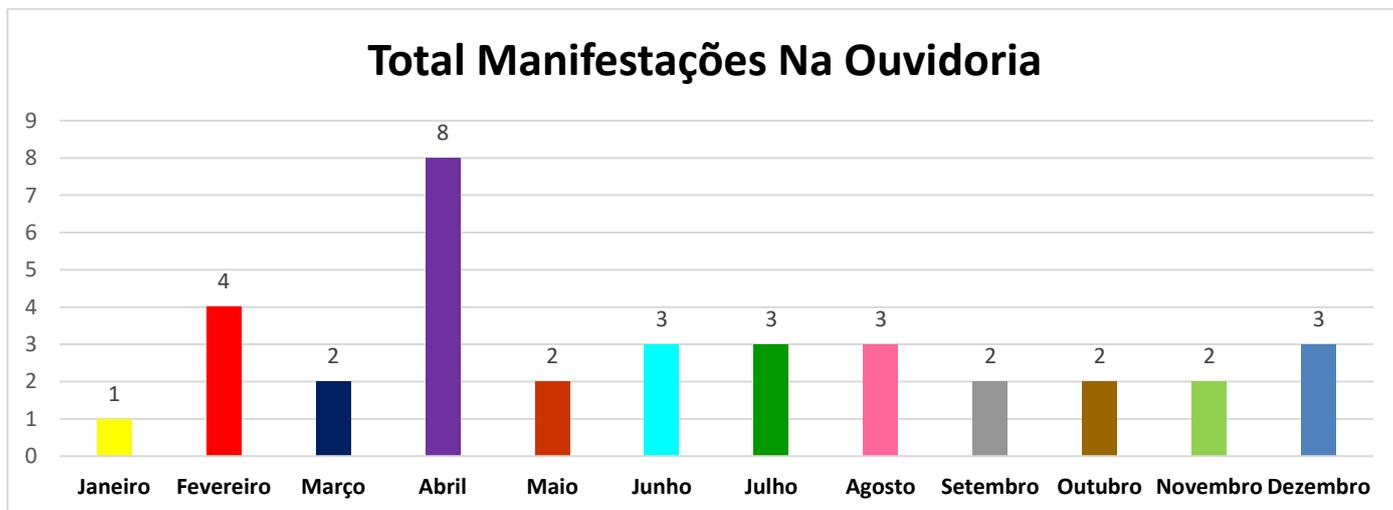
A Ouvidoria Municipal da Prefeitura Municipal de Orlandia, apresenta o Relatório de atendimento de Ouvidoria Geral do município, compreendendo o período de 1º janeiro a 31 de dezembro de 2023, apresentando dados estatísticos quantitativos e qualitativos registrados pela Ouvidoria por meio dos canais disponíveis.

PERÍODO → 01/01/2023 à 31/12/2023

Órgão / Entidades → Ouvidoria Geral do Município

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria Geral atendeu ao total 35 manifestações. Na tabela abaixo podem ser observados os números de atendimentos por mês em valores absolutos:

Janeiro	1
Fevereiro	4
Março	2
Abril	8
Maió	2
Junho	3
Julho	3
Agosto	3
Setembro	2
Outubro	2
Novembro	2
Dezembro	3
TOTAL	35





PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

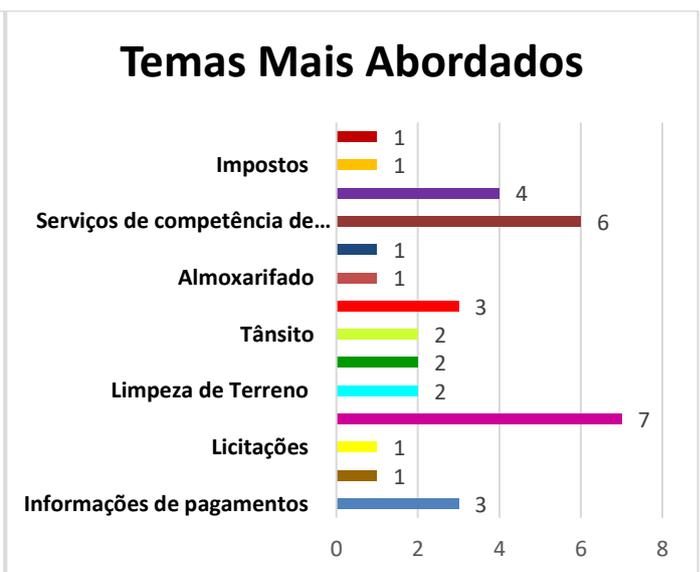
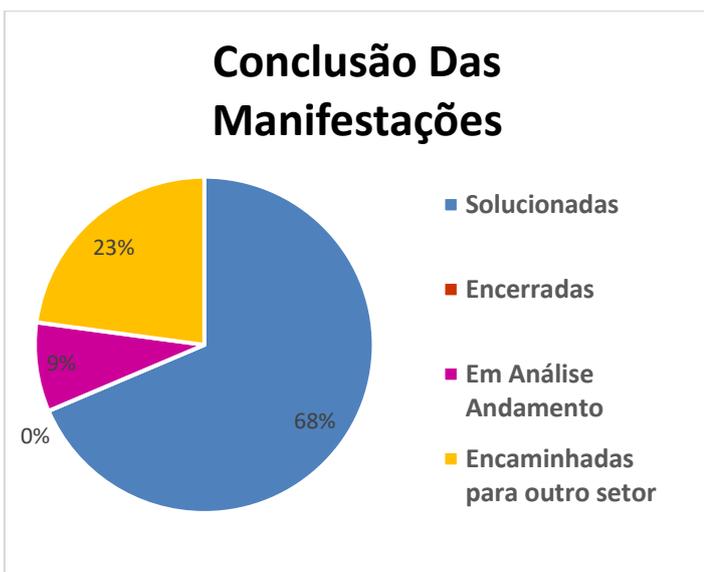
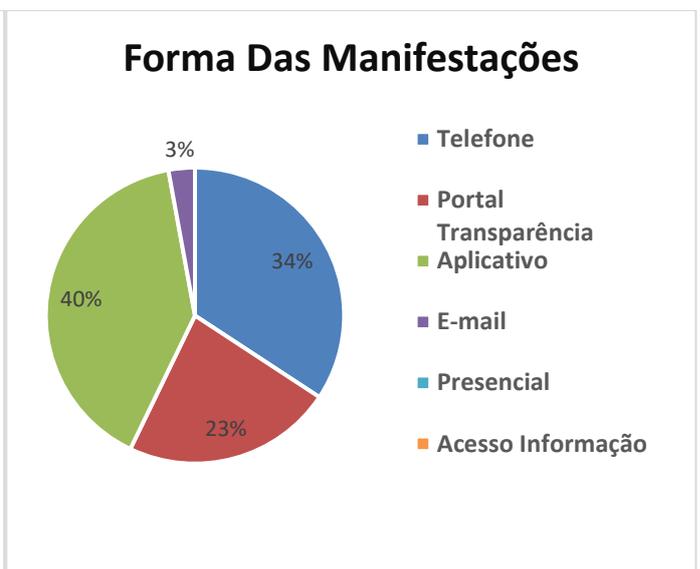
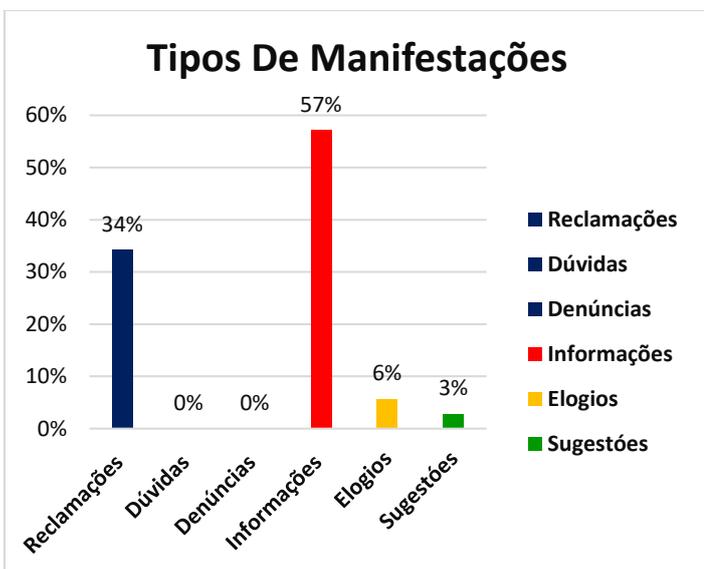
Estado de São Paulo

PÇA. CEL. ORLANDO, 600 - C. P. 77 - CEP 14620-000 - FONE PABX (16) 3820-8000
CNPJ: 45.351.749/0001-11

Observa-se que no primeiro semestre o mês de abril foi o mês que teve o maior número de manifestações.

Durante o ano foram registradas 20 manifestações no primeiro semestre e 15 no segundo semestre.

Tipo de Manifestação mais demandada:	Informação
Forma de contato mais utilizada:	Aplicativo
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

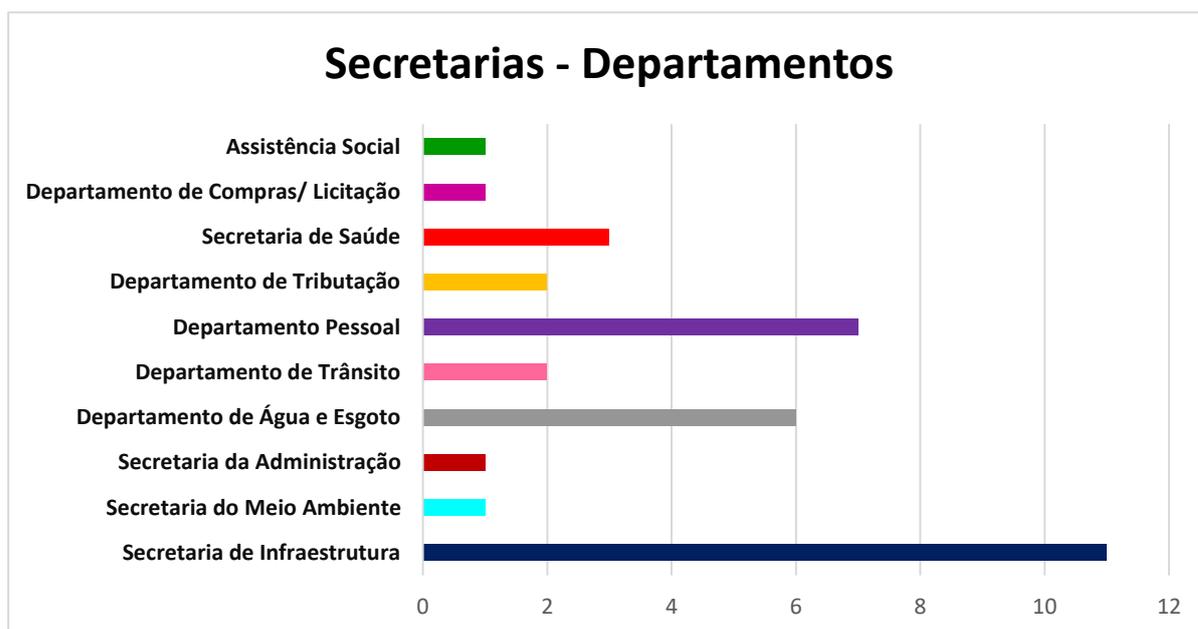
I. Dados Estatísticos Gerais

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 11 manifestações, em razão de ser a responsável pelos serviços de manutenção e serviços do município. Em seguida o Departamento Pessoal com 7 manifestações. Água e esgoto são serviços de competência de empresa privada, dessa forma, todas as manifestações recebidas pela ouvidoria Municipal que se tratavam desse assunto, foram encaminhadas para a empresa responsável.

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

SECRETARIAS - DEPARTAMENTOS		QUANTIDADE
1	Secretaria de Infraestrutura	11
2	Secretaria do Meio Ambiente	1
3	Secretaria da Administração	1
4	Departamento de Água e Esgoto	6
5	Departamento de Trânsito	2
6	Departamento Pessoal	7
7	Departamento de Tributação	2
8	Secretaria de Saúde	3
9	Departamento de Compras/ Licitação	1
10	Assistência Social	1
TOTAL		35





PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

Estado de São Paulo

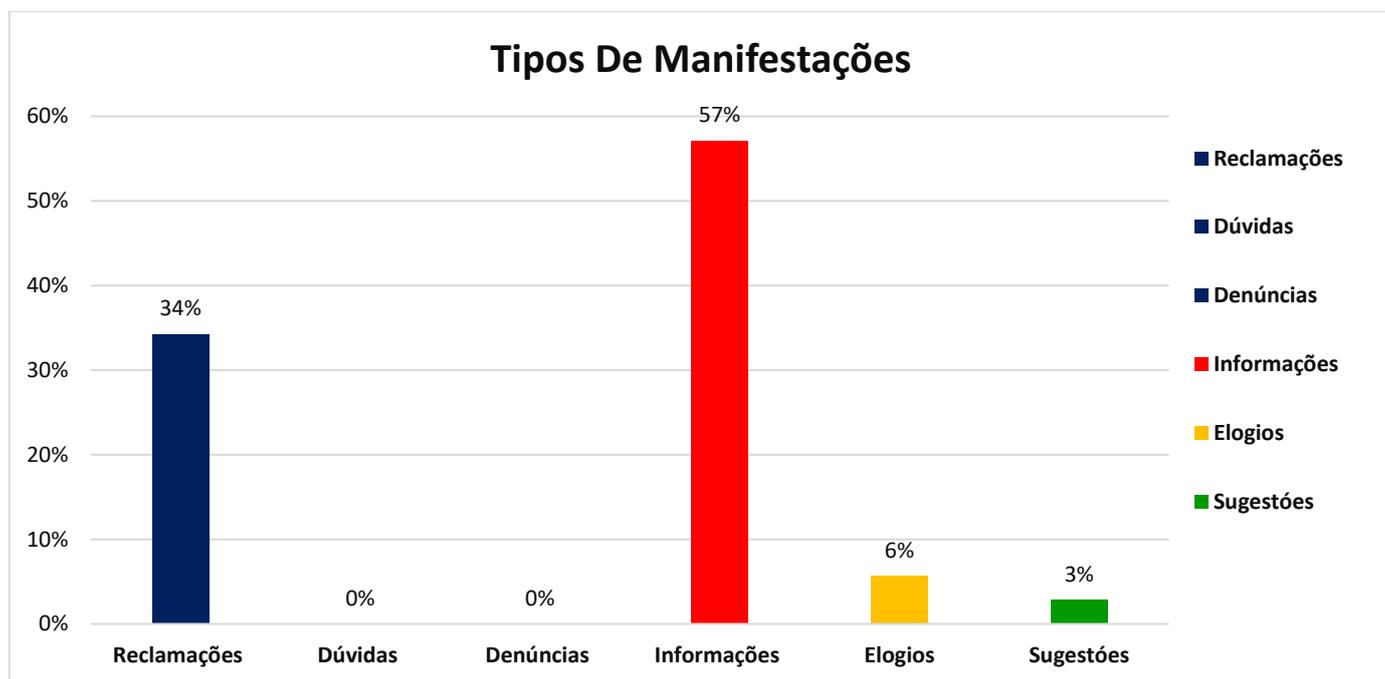
PÇA. CEL. ORLANDO, 600 - C. P. 77 - CEP 14620-000 - FONE PABX (16) 3820-8000

CNPJ: 45.351.749/0001-11

Tipo De Manifestação

Quanto ao tipo de manifestação, a mais frequente foi a informação, com 20 registros, seguido de reclamações com 12 registros.

Tipo De Manifestação	Quantidade
Reclamações	12
Dúvidas	0
Denúncias	0
Informação	20
Elogio	2
Sugestão	1
Total	35





PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

Estado de São Paulo

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

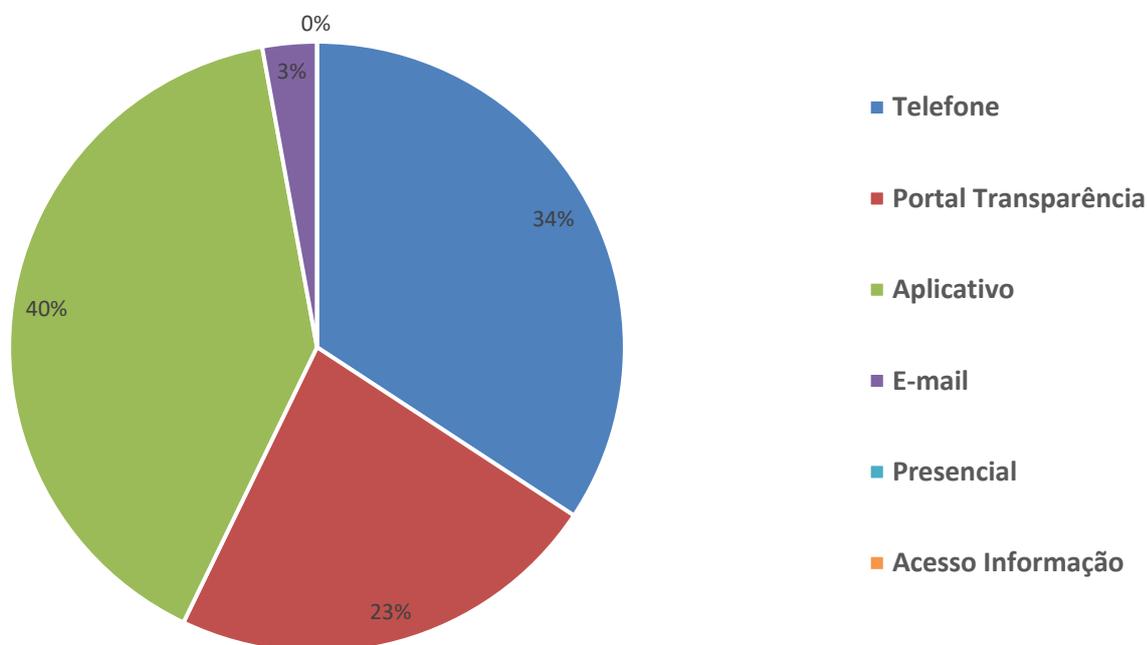
CNPJ: 45.351.749/0001-11

Formas De Manifestação

A forma de contato mais utilizada foi por meio do aplicativo (WhatsApp), onde o cidadão tem acesso e fala diretamente com o atendente do município, com 14 registros, sendo a mais requisitada a Secretaria de Infraestrutura Urbana. Em seguida vem o telefone com 12 manifestações e o Portal da transparência com 8. A forma de atendimento presencial não contém atendimentos e a forma de atendimento por e-mail contém 1 atendimento.

Formas De Manifestação	Quantidade
Portal Transparência	8
Telefone	12
Aplicativo	14
e-mail	1
Presencial	0

Forma Da Manifestação





PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

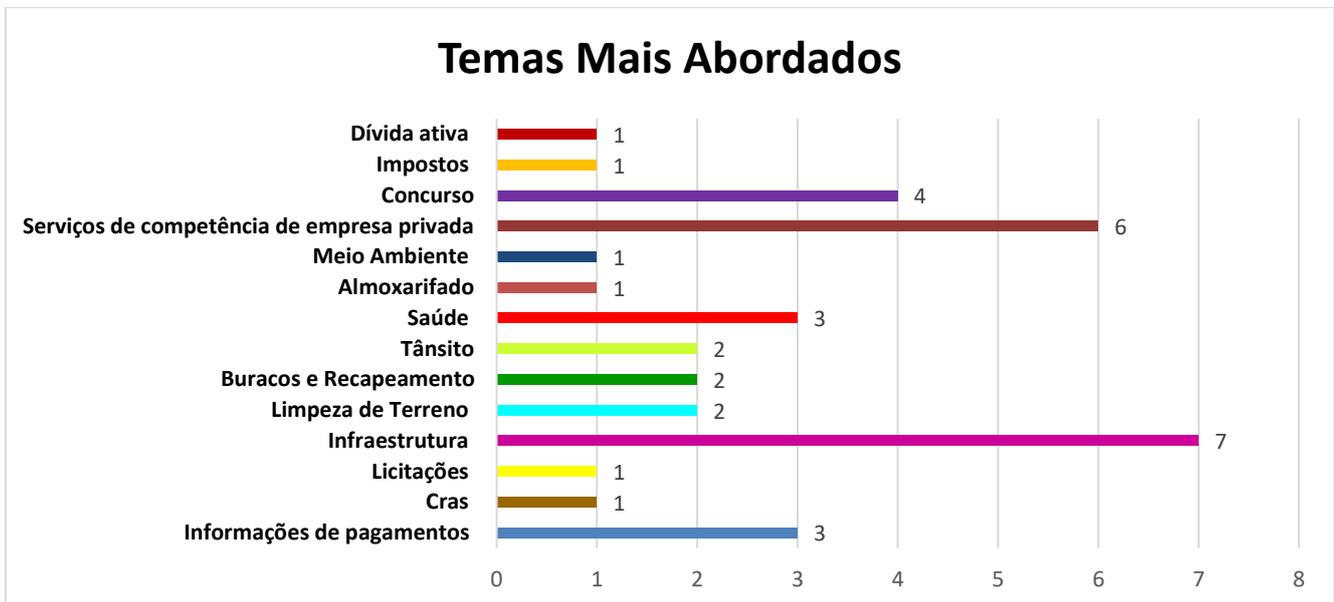
Estado de São Paulo

PÇA. CEL. ORLANDO, 600 - C. P. 77 - CEP 14620-000 - FONE PABX (16) 3820-8000
CNPJ: 45.351.749/0001-11

Temas Mais Abordados

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	Quantidade
Informação de pagamentos	3
Água e Esgoto	6
Licitações	1
Infraestrutura	7
Limpeza de Terrenos	2
Buracos e Recapeamento	2
Trânsito	2
Saúde	3
Outros	9
TOTAL	35



Observe-se, portanto, que o principal motivo que levou os usuários às Ouvidorias é problemas com água e esgoto, com 6 registros, seguido de serviços de infraestrutura com 7. Informação de pagamentos se remetem aos acesso à informação, onde os usuários tiraram dúvidas de como proceder com emissão e pagamentos. O motivo “Outros” com 8 indica diversidade de assuntos que não foram contemplados na listagem de Temas, incluindo solicitações e informações de serviços de outros setores.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

Estado de São Paulo

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

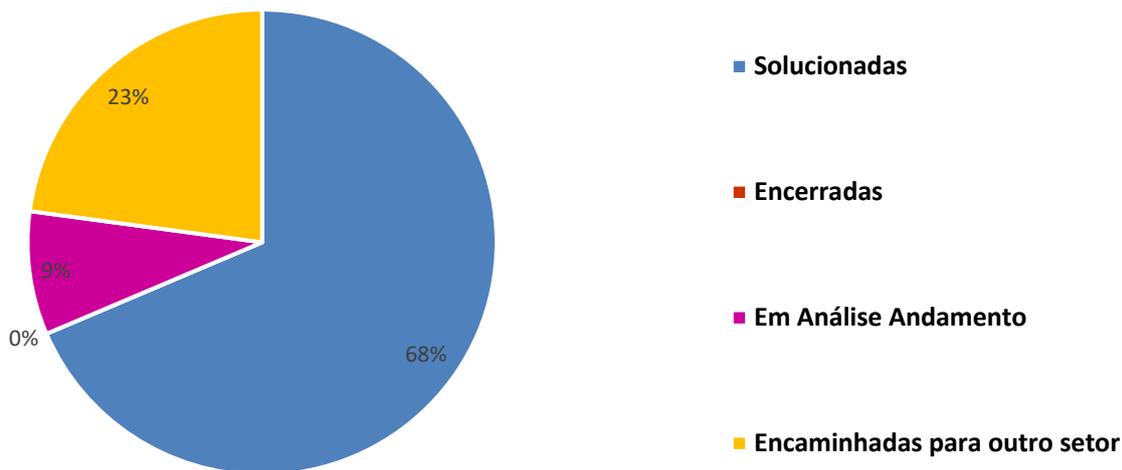
CNPJ: 45.351.749/0001-11

Conclusão Das Manifestações

Quanto à conclusão das manifestações dos usuários, a maioria foi considerada solucionada pela Ouvidoria. Do total de 35 registros, 24, ou seja, 68,6% foram solucionadas e encaminhadas a resposta para o usuário. 3 registros encontram-se em análise, pois necessita de um período para que sejam solucionadas, e 8 foram encaminhadas para o setor responsável.

Conclusão	Quantidade
Solucionadas	24
Encerradas	0
Em análise / andamento	3
Solucionada parcialmente	0
Encaminhadas para outro setor	8

Conclusão Das Manifestações





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

II. Considerações Gerais

Carece a Ouvidoria Municipal de instrumentos para operacionalização, sendo que, mesmo após sua regulamentação, ainda não foram criados e nomeados os conselheiros que fariam parte do Conselho Municipal dos Usuários de Serviços Públicos, muito menos foram criadas e indicados responsáveis das unidades setoriais do sistema de ouvidoria do poder executivo municipal. Também não há um sistema computacional online gerencial de ouvidoria específico, sendo o existente (Portal de Transparência) precário quanto a dados, estrutura e formas de utilização tanto pelo órgão central do sistema de ouvidoria, quanto por informações aos usuários.

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.