



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

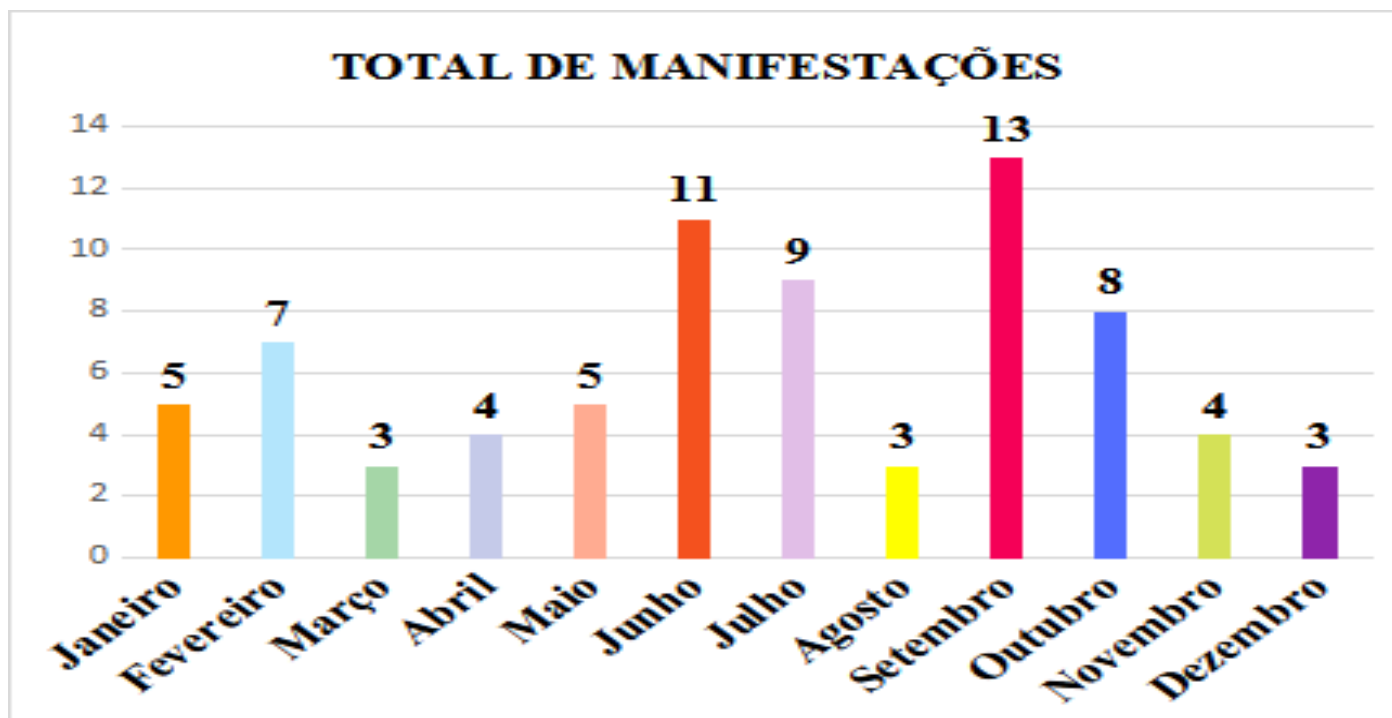
RELATÓRIO OUVIDORIA – ANO 2024

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 2024, apresentando dados estatísticos quantitativos e qualitativos registrados pela Ouvidoria por meio dos canais disponíveis.

PERÍODO → 01/01/2024 à 31/12/2024

Órgão / Entidades → Ouvidoria Geral do Município

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria Geral atendeu ao total 75 manifestações. Na tabela abaixo podem ser observados os números de atendimentos por mês em valores absolutos:



Observa-se que no primeiro semestre o mês de junho foi o mês que teve o maior número de manifestações, e no segundo semestre o mês de setembro. Durante o ano foram registradas 35 manifestações no primeiro semestre e 39 no segundo semestre.



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

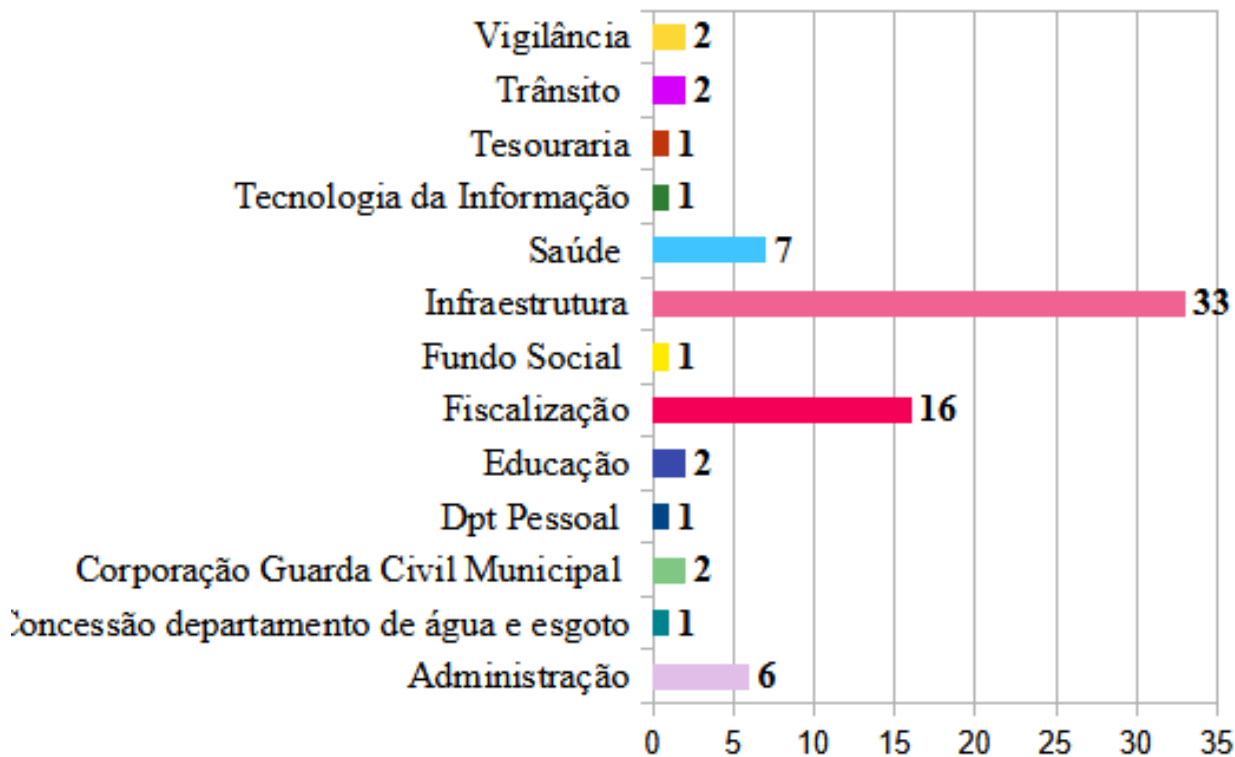
• Dados Estatísticos Gerais

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 33 manifestações, em razão de ser a responsável pelos serviços de manutenção e serviços do município. Em seguida o Departamento de Fiscalização com 16 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 E DEPARTAMENTOS





PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

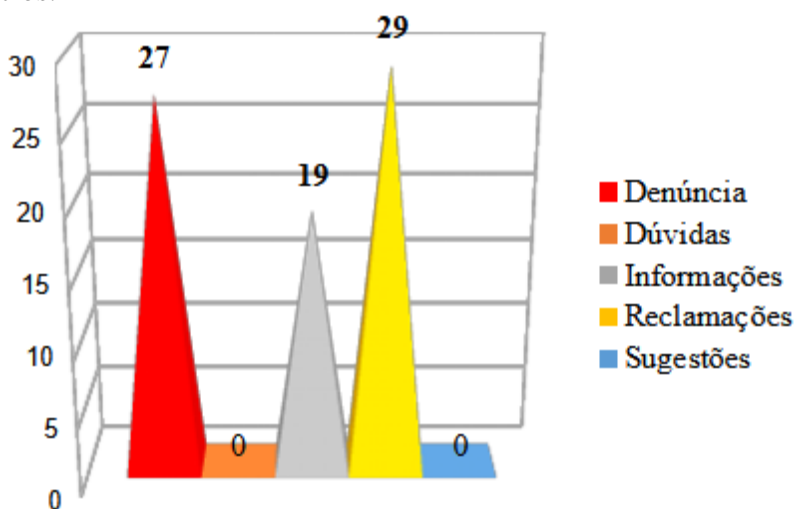
Estado de São Paulo

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

CNPJ: 45.351.749/0001-11

Tipos De Manifestação

Quanto ao tipo de manifestação, a mais frequente foi a reclamação, com 29 registros, seguido de denúncia com 27 registros.



Formas De Manifestação

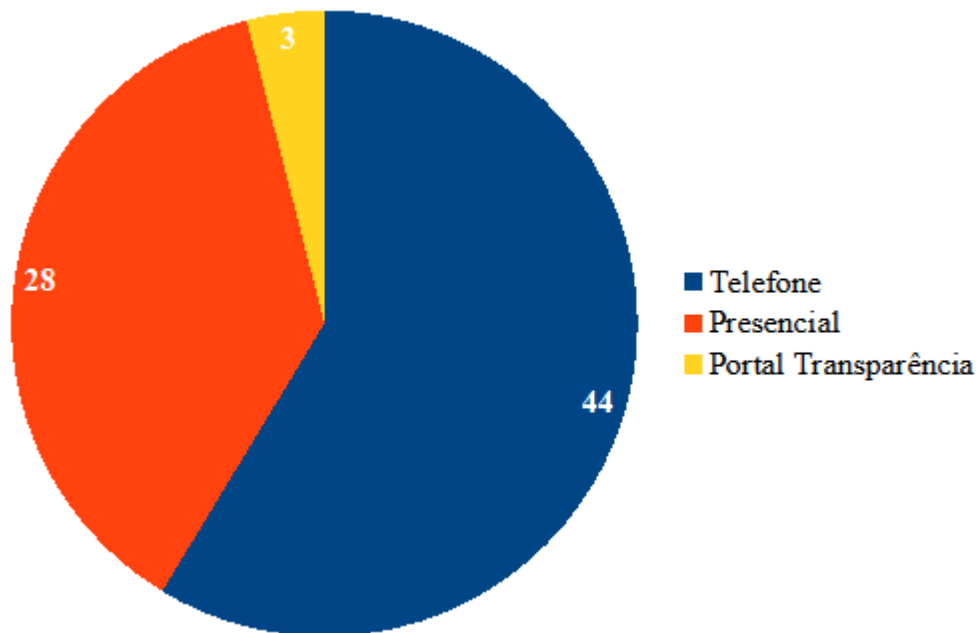
A forma de contato mais utilizada foi por meio do telefone, onde o cidadão fala diretamente com o atendente do município, com 44 registros, sendo a mais requisitada a Secretaria de Infraestrutura Urbana. Em seguida vem o atendimento presencial com 28 manifestações e o Portal da transparência com 3.



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:

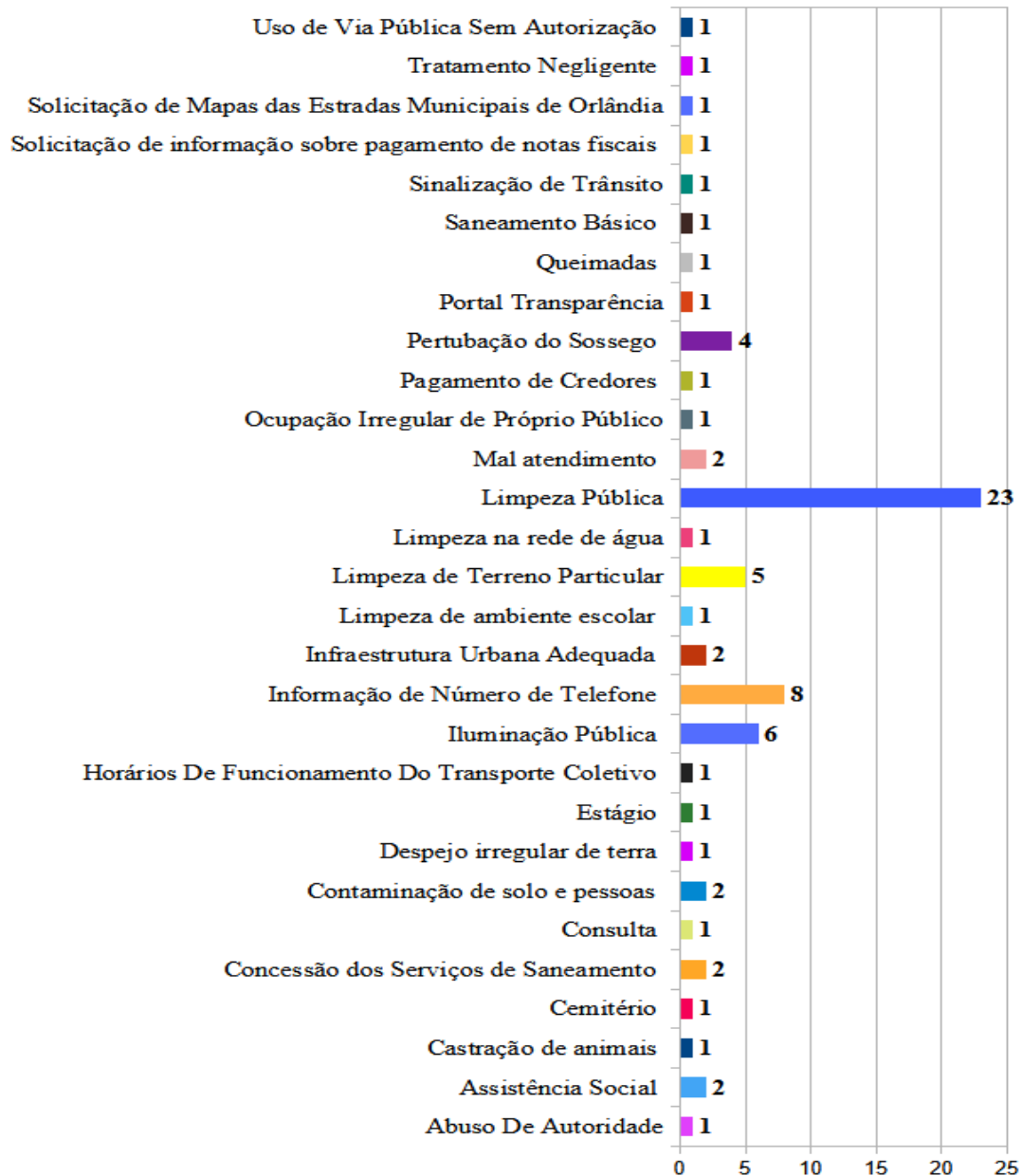


PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

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, portanto, que o principal motivo que levou os usuários às Ouvidorias é problemas com limpeza pública, com 23 registros, seguido de pedidos de informações de números de telefone de outros setores e secretarias com 8 registros.



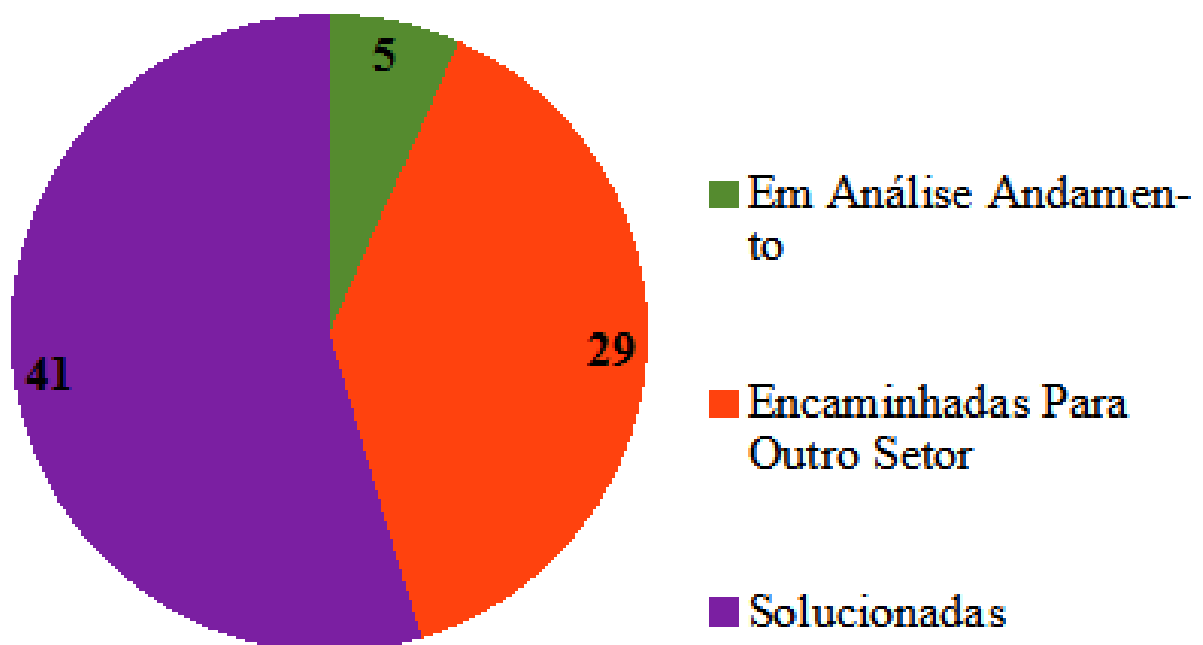
PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

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 75 registros, 41, ou seja, 54,7% foram solucionadas e encaminhadas a resposta para o usuário. 5 registros encontram-se em análise, pois necessita de um período para que sejam solucionadas, e 29 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

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 Decreto Municipal nº 5.074/2021 e 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 incidências outras questões também foram apontadas:

- Relutância dos setores em adotar medidas recomendadas pelas Ouvidorias;
- Resistência dos colaboradores em compreender as atribuições da Ouvidoria;
- Sensibilização quanto a efetiva regulamentação do órgão;
- Usuários que desconhecem o papel da Ouvidoria e do respectivo ente.