



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

### PRAÇA CORONEL ORLANDO, 600, CENTRO



## RELATÓRIO OUVIDORIA - ANO 2025

### Apresentação

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura Municipal de Orlândia apresenta o Relatório de Atendimento da Ouvidoria Geral do Município, compreendendo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025, com a finalidade de demonstrar os dados estatísticos quantitativos e qualitativos das manifestações registradas por meio dos canais oficiais disponibilizados à população.

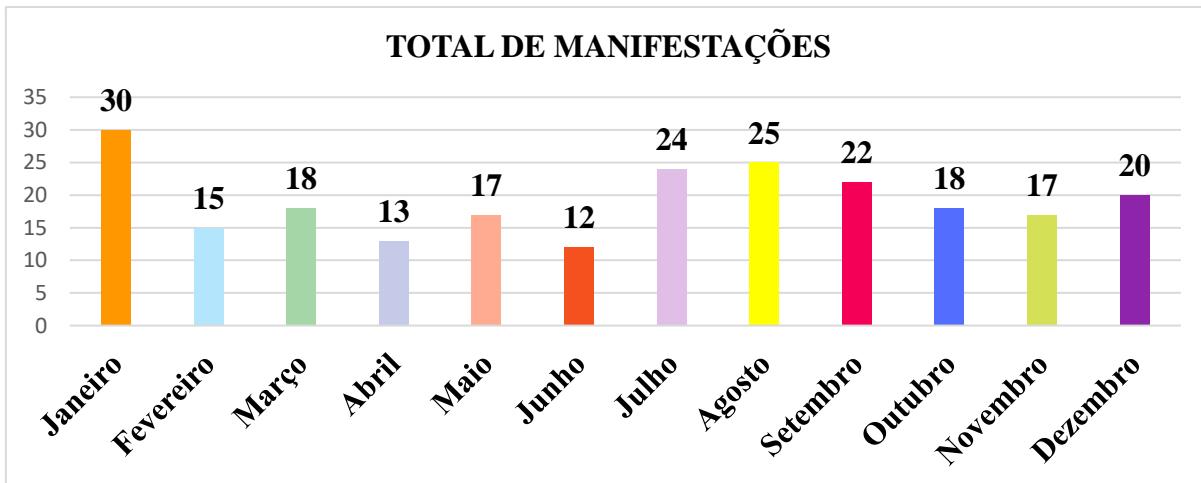
**Período Analisado → 01/01/2025 à 31/12/2025**

**Órgão Responsável → Ouvidoria Geral do Município de Orlândia**

### Panorama Geral das Manifestações

Durante o ano de 2025, a Ouvidoria Geral registrou um total de 231 manifestações. Observa-se que, no primeiro semestre, o mês de janeiro apresentou o maior número de registros, enquanto no segundo semestre o maior volume foi o mês de setembro.

No consolidado anual, foram contabilizadas 105 manifestações no primeiro semestre e 126 manifestações no segundo semestre, evidenciando um aumento na demanda por atendimento ao longo do ano.



### Dados Estatísticos Gerais:

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

As Secretarias e órgãos mais demandados foram:



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

## PRAÇA CORONEL ORLANDO, 600, CENTRO



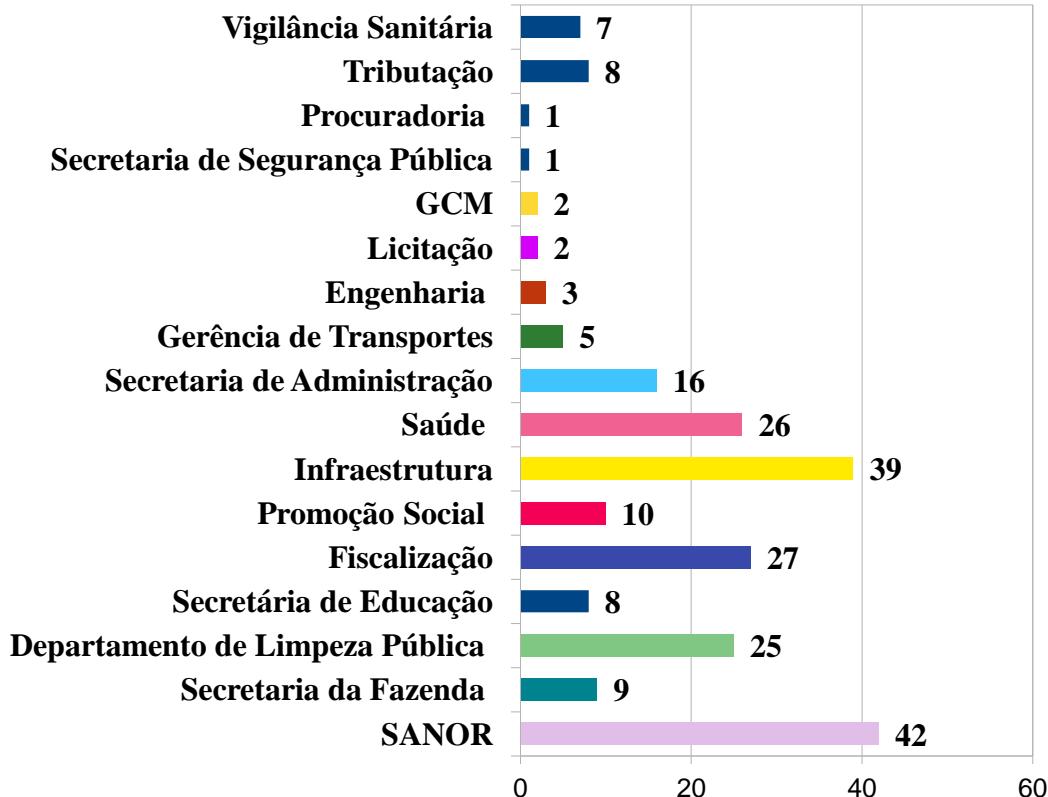
- **Secretaria de Infraestrutura Urbana / Departamento de Limpeza Pública :** 64 manifestações, em razão de ser responsável por serviços essenciais de manutenção urbana e infraestrutura do município;
- **Departamento de Fiscalização:** 27 manifestações;
- **Água e esgoto:** 42 manifestações, referente aos serviços de competência da empresa Saneamento de Orlândia SPE S.A. – SANOR.

Ressalta-se que todas as manifestações relacionadas aos serviços de água e esgoto recebidos pela Ouvidoria Municipal foram devidamente encaminhadas à empresa responsável, com acompanhamento contínuo até a efetiva resolução.

As manifestações relacionadas à área da saúde, por sua vez, foram encaminhadas à Secretaria Municipal de Saúde, considerando que esta possui ouvidoria própria.

É importante destacar que os serviços públicos diretamente prestados ao cidadão como limpeza pública e saneamento básico, concentram o maior número de demandas nas Ouvidorias, em razão da proximidade direta com o usuário.

## SECRETARIAS E DEPARTAMENTOS





## PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

PRAÇA CORONEL ORLANDO, 600, CENTRO

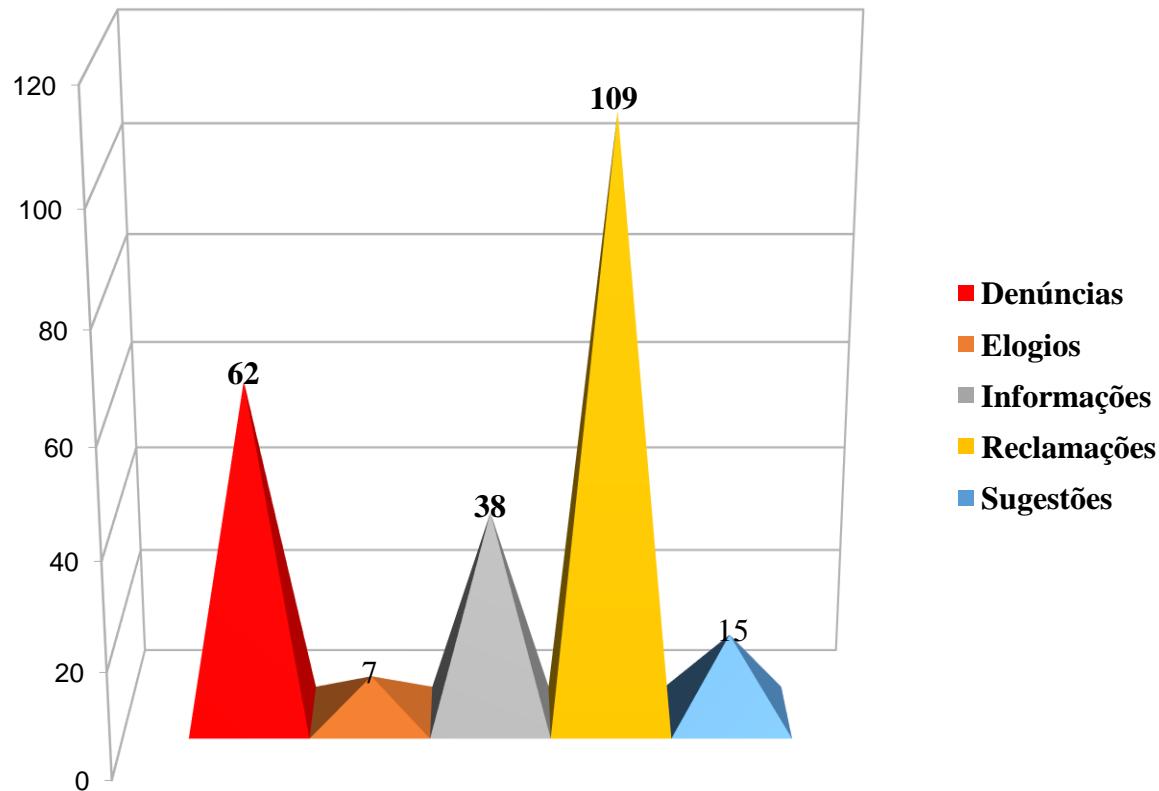


### Tipos De Manifestação

Quanto ao tipo de manifestações registradas no período, verifica-se:

- Reclamações: 109 registros;
- Denúncias: 62 registros;
- Demais manifestações compreendem elogios, sugestões e pedidos de informação.

A predominância das reclamações demonstra papel da Ouvidoria como canal essencial para o apontamento de falhas e a busca por melhorias nos serviços públicos.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

PRAÇA CORONEL ORLANDO, 600, CENTRO



### Formas De Manifestação

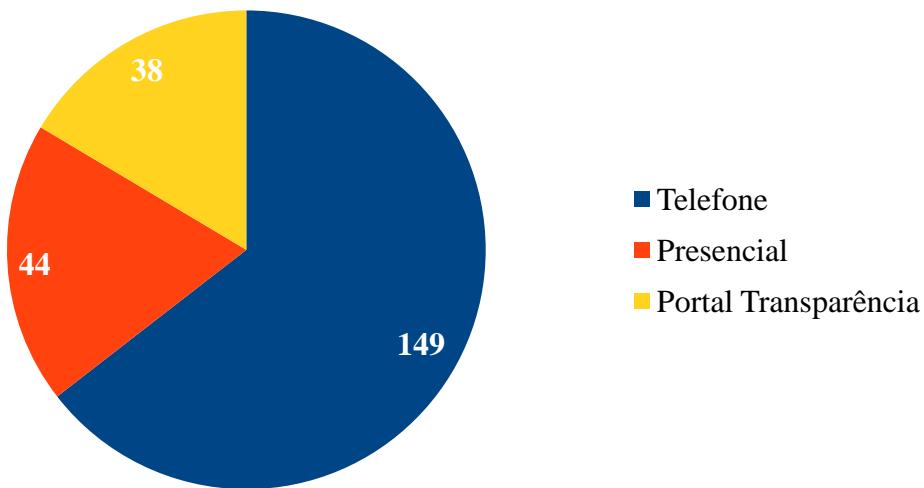
Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria Municipal disponibilizou aos cidadãos os seguintes canais oficiais para registro de manifestações:

**Atendimento telefônico:** canal direto com o Ouvidor Geral do Município, no qual foi registrado o total de 149 manifestações;

**Atendimento presencial:** Realizado na sede da Prefeitura Municipal, em horário de expediente administrativo, total de 44 manifestações;

**Portal Transparência:** ferramenta eletrônica disponível no site oficial do Município, registrando 38 manifestações.

Esses canais asseguram o acesso amplo e democrático da população aos serviços da Ouvidoria, garantindo o direito de manifestação previsto na legislação vigente.



As manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal no ano de 2025 foram predominantemente realizadas por pessoas físicas, abrangendo tanto registros **identificados** quanto **anônimos**, conforme facultado pela legislação.

### Prazos de Atendimentos e Respostas

A Ouvidoria Municipal observou os prazos legais estabelecidos para análise e resposta das manifestações, principalmente aqueles previstos na Lei Federal Nº 13460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, e o Decreto Municipal nº 5.074/21 que regulamenta a Lei Federal no Município de Orlândia.



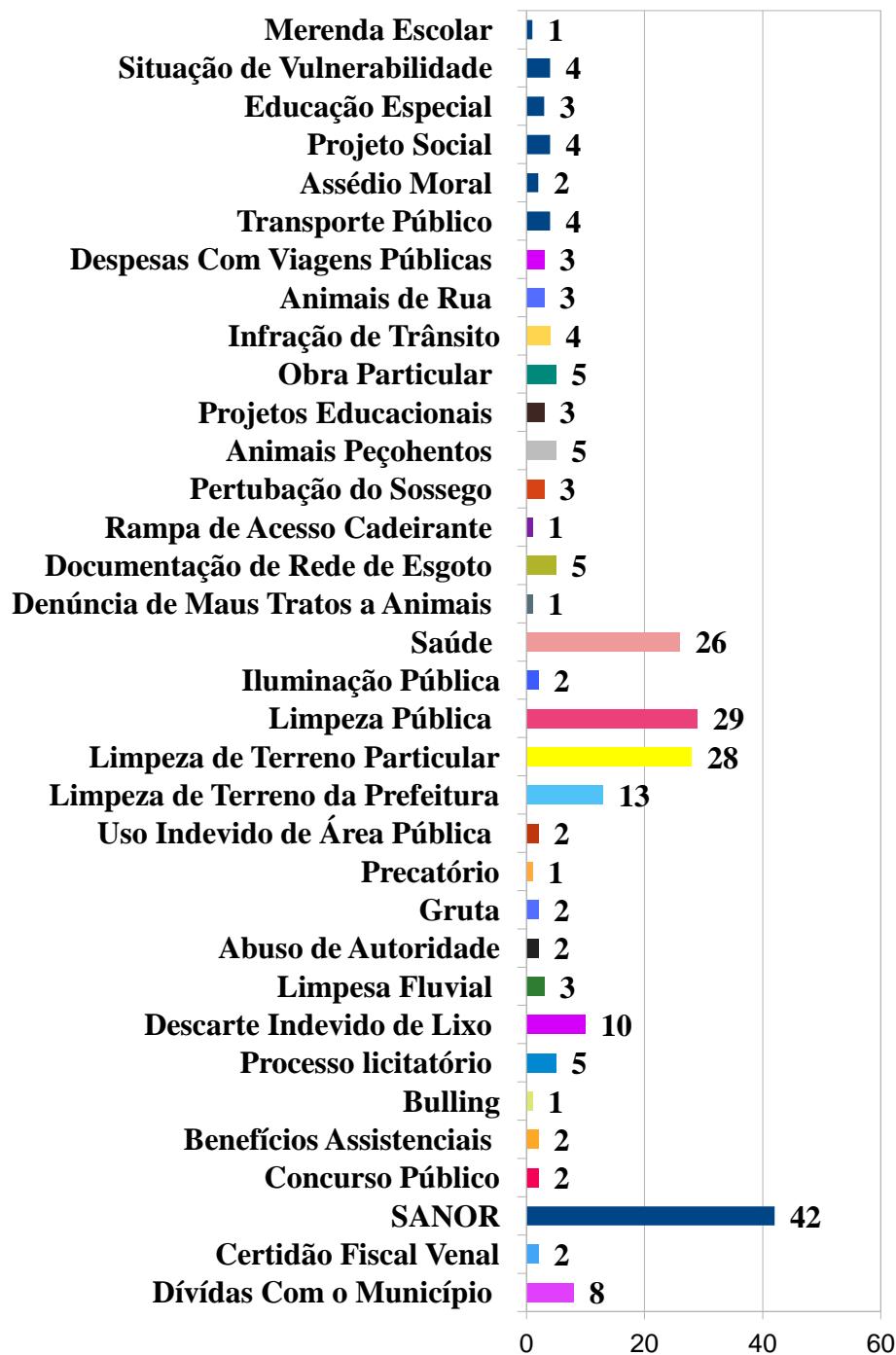
# PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

## PRAÇA CORONEL ORLANDO, 600, CENTRO



### Temas Mais Abordados

Com o objetivo de detalhar ainda mais os registros de manifestações, foi elaborada classificação por temas abordados, de conteúdo abrangente, atendidos na Ouvidoria, conforme demonstrado abaixo:





## PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

### PRAÇA CORONEL ORLANDO, 600, CENTRO



Observa-se, portanto que os principais assuntos registrados foram:

- **Sanor (água e esgoto):** 42 registros;
- **Limpeza pública:** 29 registros;
- **Limpeza de terreno particular:** 28 registros;
- **Saúde:** 26 registros.

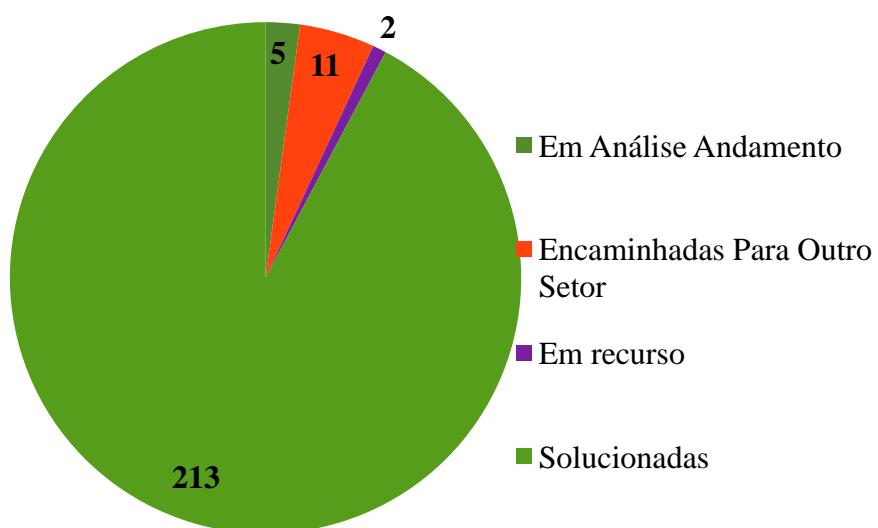
Os dados indicam que as principais demandas estão relacionadas a serviços essenciais e de impacto direto na qualidade de vida da população.

### Conclusão Das Manifestações

Quanto à situação das manifestações registradas em 2025, verifica-se elevado índice de resolutividade:

- **Manifestações solucionadas:** 213, o que corresponde a 92% das demandas foram consideradas solucionadas;
- **Em análise:** 5 registros, que demandam prazo maior para conclusão;
- **Encaminhamento ao setor responsável:** 11 registros.

O números demonstram a efetividade da atuação da Ouvidoria Geral no acompanhamento das demandas dos cidadãos.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

### PRAÇA CORONEL ORLANDO, 600, CENTRO



### Considerações Gerais

A Ouvidoria Geral do Município de Orlândia reafirma o compromisso com a transparência, a participação cidadã e a melhoria contínua dos serviços públicos.

O expressivo índice de manifestações solucionadas evidencia a importância da Ouvidoria como instrumento de diálogo entre Administração Pública e a população contribuindo para o aperfeiçoamento das políticas públicas e para o fortalecimento da gestão democrática.

A atuação da Ouvidoria Municipal de Orlândia está amparada por dispositivos legais e normativos, dentre os quais destacam-se:

- **Constituição Federal de 1988**, especialmente o art. 37, que dispõe sobre os princípios da Administração Pública;
- **Lei federal nº 13.460/2017**, que trata dos direitos do usuário dos serviços públicos;
- **Lei federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI);**
- **Decreto Municipal nº 5.074/21**, que regulamenta a Lei Federal de Ouvidoria no âmbito da Administração Pública Municipal.

Esses dispositivos asseguram a legitimidade, a transparência e a efetividade das ações desenvolvidas pela Ouvidoria.

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal foram devidamente encaminhadas aos órgãos, secretarias ou entidades competentes, conforme a natureza da demanda. A atuação da Ouvidoria é uma instância de mediação, acompanhando os encaminhamentos realizados, cobrando respostas dos setores responsáveis e garantindo retorno formal ao cidadão.

### Avaliação Institucional e Proposta de Melhoria

A análise das manifestações recebidas ao longo de 2025 permitiu identificar pontos relevantes para a gestão pública municipal.

#### Aspectos positivos:

- Alto índice de resolutividade das demandas;
- Utilização diversificada dos canais de atendimento.

#### Pontos de atenção:

- Reincidência de demandas relacionadas a serviços essenciais;
- Necessidade de ações preventivas em áreas como limpeza urbana e saneamento;

#### Propostas de melhorias:

- Fortalecimento das ações de manutenção preventiva;
- Integração contínua entre Ouvidoria, secretarias e concessionárias.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

### PRAÇA CORONEL ORLANDO, 600, CENTRO



### Encerramento

O presente relatório consolida as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Municipal de Orlândia no exercício de 2025, demonstrando seu papel fundamental como instrumento de controle social, transparência administrativa e aprimoramento da gestão pública. Seguirá atuando de forma ética, imparcial e acessível, estimulando o controle social e garantindo que as manifestações dos munícipes sejam devidamente registradas, analisadas e respondidas.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso institucional com a escuta ativa do cidadão e com a melhoria contínua dos serviços públicos prestados à população.