

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE LARANJAL PAULISTA

Relatório Ouvidoria Municipal de Laranjal Paulista (2025)

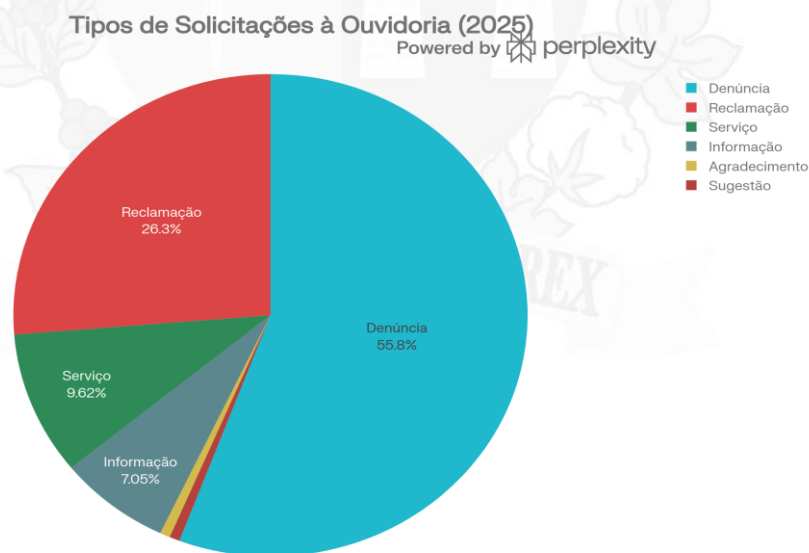
Visão Geral

O relatório da Ouvidoria do Município de Laranjal Paulista apresenta dados consolidados do período de **janeiro a dezembro de 2025**, registrando um total de **156 manifestações** recebidas pela população.

Tipos de Solicitações

As denúncias representam a maioria absoluta das manifestações (55,77%), seguidas por reclamações (26,28%). A distribuição completa foi:

- **Denúncia:** 87 ocorrências (55,77%)
- **Reclamação:** 41 ocorrências (26,28%)
- **Serviço:** 15 ocorrências (9,62%)
- **Informação:** 11 ocorrências (7,05%)
- **Agradecimento:** 1 ocorrência (0,64%)
- **Sugestão:** 1 ocorrência (0,64%)



Taxa de Resolução

Do total de 125 manifestações concluídas no período, **100% foram solucionadas**, demonstrando efetividade no atendimento às demandas da população. Não houve registros de solicitações improcedentes ou encaminhadas para outros órgãos.

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE LARANJAL PAULISTA

No anexo I consta resumo das atividades da Ouvidoria.

Principais Assuntos

Os assuntos mais frequentes foram:

- **Ouvidoria Geral - Denúncia:** 50 ocorrências (88% encerradas)
- **Ouvidoria Geral - Reclamação:** 22 ocorrências (63,64% encerradas)
- **Meio Ambiente - Limpeza de Terreno:** 14 ocorrências (71,43% encerradas)
- **Gabinete do Prefeito - Falar com o Prefeito:** 14 ocorrências (71,43% encerradas)

Distribuição por Secretaria

As demandas foram distribuídas entre seis secretarias/departamentos, com destaque para:

- **Ouvidoria Geral:** 106 ocorrências
- **Chefia de Gabinete:** 19 ocorrências
- **Secretaria de Meio Ambiente:** 19 ocorrências
- **Departamento de Iluminação Pública:** 8 ocorrências

Conclusão

O relatório demonstra uma ouvidoria atuante, com predominância de denúncias e reclamações, mas com excelente índice de resolução (100% das demandas concluídas foram solucionadas), refletindo o compromisso da administração municipal em atender às necessidades da população de Laranjal Paulista.

Laranjal Paulista, 24 de fevereiro de 2026.

Katia Lino
Ouvidora Municipal

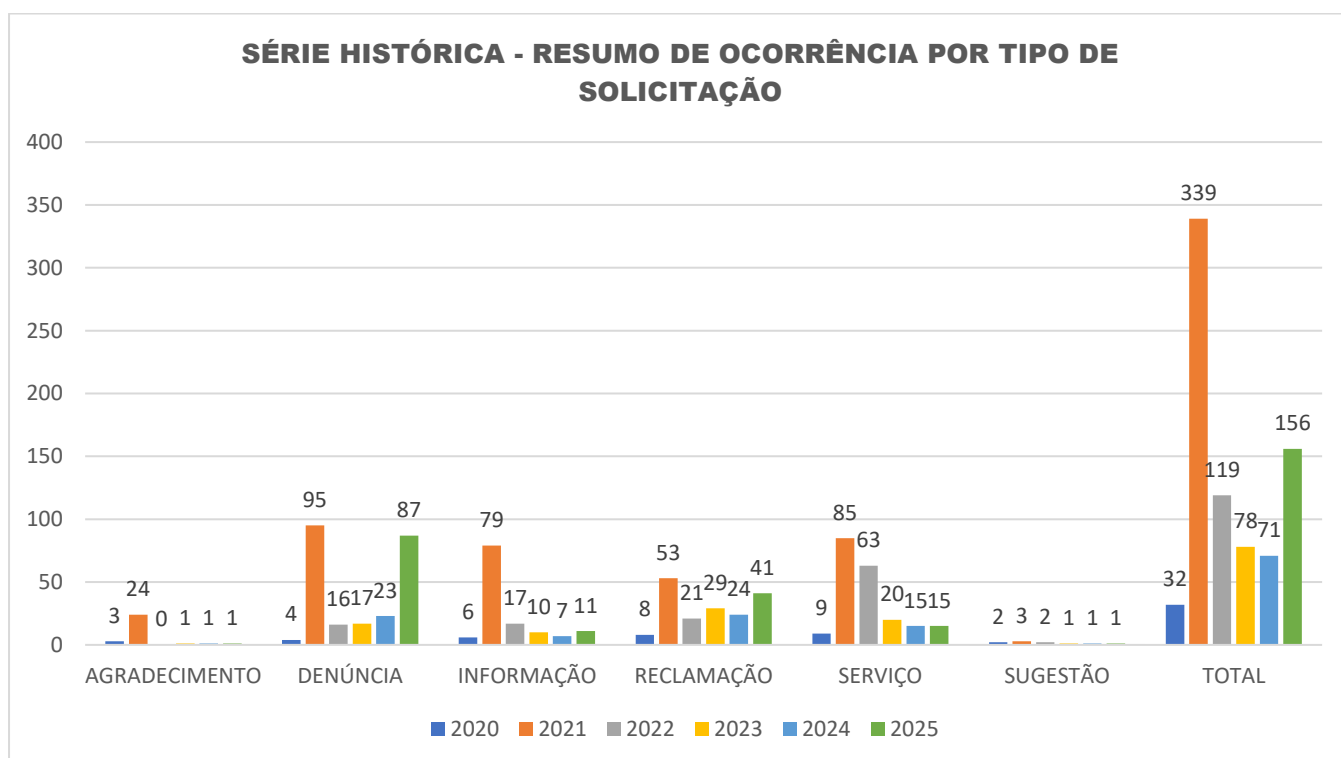
Anexo resumo das atividades da Ouvidoria

ANÁLISE DA SÉRIE HISTÓRICA

Analizando a série histórica de acesso a esta Ouvidoria, verificamos que há forte **oscilação** no volume de demandas, com pico em 2021 (339 registros) e queda importante nos anos seguintes, chegando a 71 em 2024 e voltando a crescer em 2025 (156 demandas).

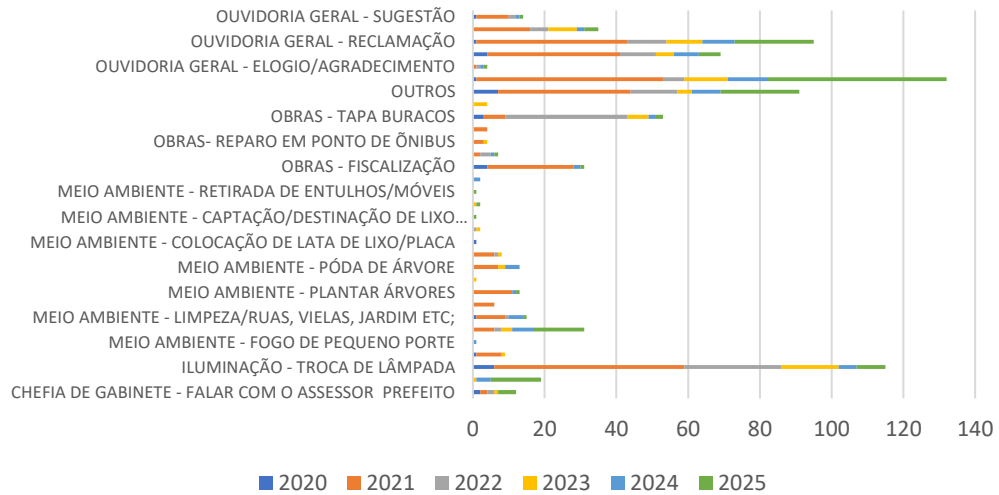
Evolução do volume total

- 2020: 32 demandas.
- 2021: 339 demandas (ano de maior procura da Ouvidoria).
- 2022: 119 demandas.
- 2023: 78 demandas.
- 2024: 71 demandas (ponto mínimo da série).
- 2025: 156 demandas (retomada do uso da Ouvidoria).



Principais assuntos ao longo dos anos

COMPARATIVO DE DEMANDAS POR ASSUNTO



COMPARATIVO DE DEMANDAS POR ASSUNTO						
ASSUNTO	2020	2021	2022	2023	2024	2025
CHEFIA DE GABINETE - FALAR COM O ASSESSOR PREFEITO	2	2	2	1	0	5
CHEFIA DE GABINETE - FALAR COM O PREFEITO	0	0	0	1	4	14
ILUMINAÇÃO - TROCA DE LÂMPADA	6	53	27	16	5	8
LIMPEZA DE FOSSA	1	7	0	1	0	0
MEIO AMBIENTE - FOGO DE PEQUENO PORTE	0	0	0	0	1	0
MEIO AMBIENTE- LIMPEZA DE TERRENO	0	6	2	3	6	14
MEIO AMBIENTE - LIMPEZA/RUAS, VIELAS, JARDIM ETC;	1	8	1	0	4	1
MEIO AMBIENTE - PASSAR VENENO	0	6	0	0	0	0
MEIO AMBIENTE - PLANTAR ÁRVORES	0	11	0	0	1	1
MEIO AMBIENTE- PODA DE ÁRVORES EM RUAS, CALÇAS E PARQUES	0	0	0	1	0	0
MEIO AMBIENTE - PÓDA DE ÁRVORE	0	7	0	2	4	0
MEIO AMBIENTE - RETIRADA DE ANIMAIS /CARAMUJO	0	6	1	1	0	0
MEIO AMBIENTE - COLOCAÇÃO DE LATA DE LIXO/PLACA	1	0	0	0	0	0
MEIO AMBIENTE - CAPTAÇÃO DE PNEUS USADOS	0	0	1	1	0	0
MEIO AMBIENTE - CAPTAÇÃO/DESTINAÇÃO DE LIXO ELETRÔNICO;	0	0	0	0	0	1
MEIO AMBIENTE - PROBLEMA COM O CAMINHÃO DO LIXO	0	0	0	1	0	1

MEIO AMBIENTE - RETIRADA DE ENTULHOS/MÓVEIS	0	0	0	0	0	1
MEIO AMBIENTE - ROÇADA DE GRAMA PARQUES E JARDINS	0	0	0	0	2	0
OBRAS - FISCALIZAÇÃO	4	24	0	0	2	1
OBRAS - PASSAR MÁQUINA EM ESTRADA DE TERRA	0	2	3	0	1	1
OBRAS- REPARO EM PONTO DE ÔNIBUS	0	3	0	1	0	0
OBRAS - REPARO/LIMPEZA DE BOCA DE LOBOS	0	4	0	0	0	0
OBRAS - TAPA BURACOS	3	6	34	6	2	2
OBRAS - JOGAR CASCALHO	0	0	0	4	0	0
OUTROS	7	37	13	4	8	22
OUVIDORIA GERAL - DENÚNCIA	1	52	6	12	11	50
OUVIDORIA GERAL - ELOGIO/AGRADECIMENTO	0	1	1	0	1	1
OUVIDORIA GERAL - INFORMAÇÕES GERAIS	4	37	10	5	7	6
OUVIDORIA GERAL - RECLAMAÇÃO	1	42	11	10	9	22
OUVIDORIA GERAL - SERVIÇO/ PROVIDÊNCIAS	0	16	5	8	2	4
OUVIDORIA GERAL - SUGESTÃO	1	9	2	0	1	1
TOTAL GERAL	32	339	119	78	71	156

- **Ouvidoria Geral - Denúncia** cresce de 1 (2020) para 52 (2021), oscila nos anos seguintes e dispara para 50 em 2025, tornando-se o principal assunto no último ano.
- **Ouvidoria Geral - Reclamação** também apresenta números elevados em 2021 (42) e permanece relevante, com 22 registros em 2025.
- **Iluminação - Troca de lâmpada** tem pico em 2021 (53) e cai gradativamente até 8 em 2025, sugerindo possível melhoria do serviço ou mudança no canal de registro dessas demandas.

Temas de meio ambiente e obras

- Demandas de **Meio Ambiente** (limpeza de terreno, limpeza de ruas, poda, lixo eletrônico, caminhão de lixo, entulhos etc.) aparecem de forma recorrente, com aumento em “Limpeza de terreno” em 2024–2025 (6 para 14 ocorrências).
- Em **Obras**, destacam-se “Tapa buracos” (34 ocorrências em 2022) e “Fiscalização” (24 em 2021), indicando que, em determinados anos, a infraestrutura viária foi foco central de reclamações.

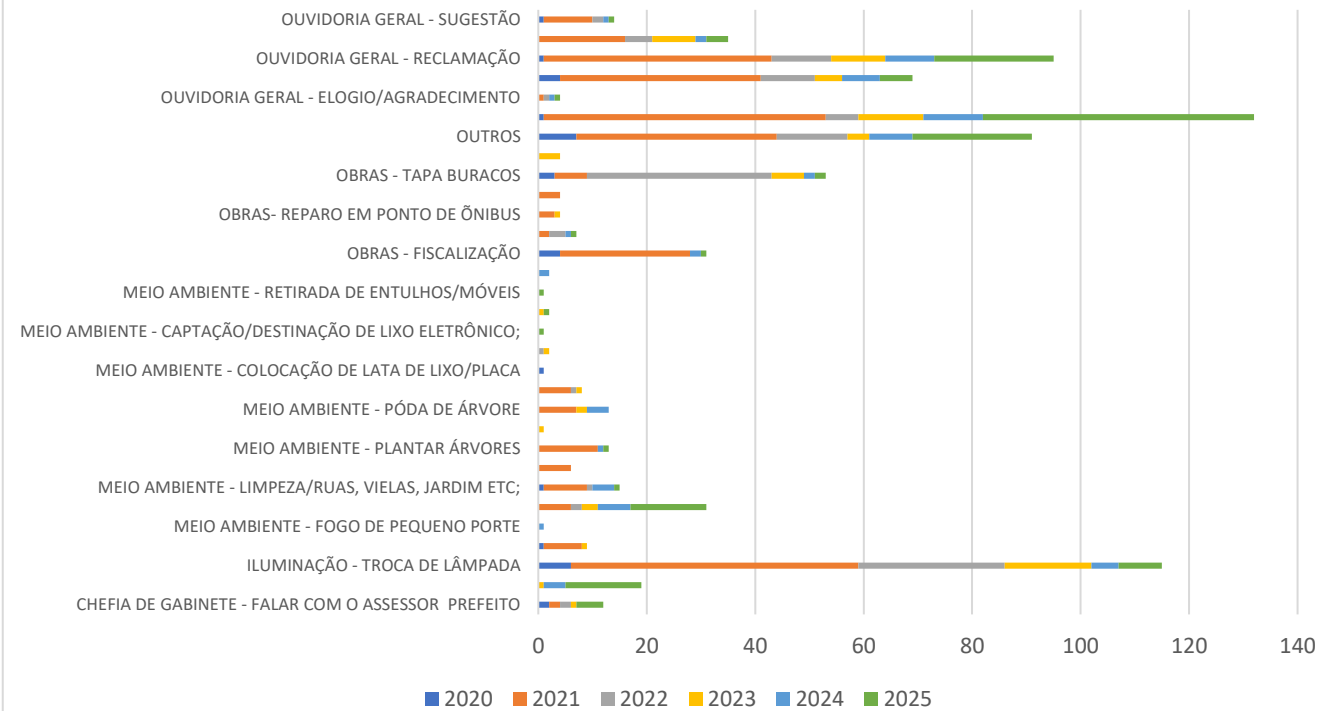
Interação com a alta gestão

- As demandas ligadas à **Chefia de Gabinete / Prefeito** eram discretas até 2023, mas aumentam em 2024–2025, com destaque para “Falar com o Prefeito” (14 registros em 2025), o que pode indicar maior busca de contato direto com o chefe do Executivo.

Conclusão

A análise sugere que a Ouvidoria teve uso muito elevado em 2021, passou por retração entre 2022 e 2024 e voltou a ser mais acionada em 2025, com predomínio de denúncias e reclamações concentradas em serviços urbanos, meio ambiente e gabinete do Prefeito.

COMPARATIVO DE DEMANDAS POR ASSUNTO



COMPARATIVO DE DEMANDAS POR ASSUNTO						
ASSUNTO	2020	2021	2022	2023	2024	2025
CHEFIA DE GABINETE - FALAR COM O ASSESSOR PREFEITO	2	2	2	1	0	5
CHEFIA DE GABINETE - FALAR COM O PREFEITO	0	0	0	1	4	14
ILUMINAÇÃO - TROCA DE LÂMPADA	6	53	27	16	5	8
LIMPEZA DE FOSSA	1	7	0	1	0	0
MEIO AMBIENTE - FOGO DE PEQUENO PORTE	0	0	0	0	1	0
MEIO AMBIENTE- LIMPEZA DE TERRENO	0	6	2	3	6	14
MEIO AMBIENTE - LIMPEZA/RUAS, VIELAS, JARDIM ETC;	1	8	1	0	4	1
MEIO AMBIENTE - PASSAR VENENO	0	6	0	0	0	0

MEIO AMBIENTE - PLANTAR ÁRVORES	0	11	0	0	1	1
MEIO AMBIENTE- PODA DE ÁRVORES EM RUAS, CALÇAS E PARQUES	0	0	0	1	0	0
MEIO AMBIENTE - PÓDA DE ÁRVORE	0	7	0	2	4	0
MEIO AMBIENTE - RETIRADA DE ANIMAIS /CARAMUJO	0	6	1	1	0	0
MEIO AMBIENTE - COLOCAÇÃO DE LATA DE LIXO/PLACA	1	0	0	0	0	0
MEIO AMBIENTE - CAPTAÇÃO DE PNEUS USADOS	0	0	1	1	0	0
MEIO AMBIENTE - CAPTAÇÃO/DESTINAÇÃO DE LIXO ELETRÔNICO;	0	0	0	0	0	1
MEIO AMBIENTE - PROBLEMA COM O CAMINHÃO DO LIXO	0	0	0	1	0	1
MEIO AMBIENTE - RETIRADA DE ENTULHOS/MÓVEIS	0	0	0	0	0	1
MEIO AMBIENTE - ROÇADA DE GRAMA PARQUES E JARDINS	0	0	0	0	2	0
OBRAS - FISCALIZAÇÃO	4	24	0	0	2	1
OBRAS - PASSAR MÁQUINA EM ESTRADA DE TERRA	0	2	3	0	1	1
OBRAS- REPARO EM PONTO DE ÔNIBUS	0	3	0	1	0	0
OBRAS - REPARO/LIMPEZA DE BOCA DE LOBOS	0	4	0	0	0	0
OBRAS - TAPA BURACOS	3	6	34	6	2	2
OBRAS - JOGAR CASCALHO	0	0	0	4	0	0
OUTROS	7	37	13	4	8	22
OUVIDORIA GERAL - DENÚNCIA	1	52	6	12	11	50
OUVIDORIA GERAL - ELOGIO/AGRADECIMENTO	0	1	1	0	1	1
OUVIDORIA GERAL - INFORMAÇÕES GERAIS	4	37	10	5	7	6
OUVIDORIA GERAL - RECLAMAÇÃO	1	42	11	10	9	22
OUVIDORIA GERAL - SERVIÇO/ PROVIDÊNCIAS	0	16	5	8	2	4
OUVIDORIA GERAL - SUGESTÃO	1	9	2	0	1	1
TOTAL GERAL	32	339	119	78	71	156