

# Relatório Anual

## Ouvidoria Geral

Período de 01/01/2022 à 31/12/2022





# OUVIDORIA GERAL



Relatório Anual - 2022

## Ouvidoria Geral do Município

### 1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e o poder público municipal. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de auxiliar o poder público a aprimorar a gestão de políticas e serviços.

A Secretaria de Governo, por meio da Ouvidoria Geral, registrou nos meses de janeiro a dezembro de 2022, o número de 1.450 protocolos de manifestações, sendo eles por meio de telefone, formulário eletrônico/site, presencialmente, carta e e-mails.

Os quantitativos são extraídos da base de dados do sistema municipal da Ouvidoria Geral, contendo a estatística anual e as variações de assuntos e secretarias referente aos serviços prestados pela administração municipal.

As manifestações recebidas por telefone, cartas e e-mail's são registrados (as) como documentos, gerando número de protocolo e contabilizados no acompanhado das demais no sistema operacional.

### 2. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria são recebidas por meio de endereço eletrônico [ouvidoria@hortolandia.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@hortolandia.sp.gov.br), site <https://servicos.hortolandia.sp.gov.br/carta-de-servicos/governo/ouvidoria-geral/>, pessoalmente no prédio do Departamento de Direitos Humanos – Ouvidoria Geral - Rua João Blumer, 289 – Remanso Campineiro, Correios e Telefone 0800 7791913.

### 3. MANIFESTAÇÕES DOS 5 (CINCO) ANOS ANTERIORES

Quadro comparativo:

Ano	Número de protocolo/ acessos	Meios de acesso
2022	1.450	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta
2021	1.327	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta
2020	998	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta
2019	1.945	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta
2018	2.050	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta

### 4. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES:

Manifestações por tipo:

Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total
373	712	306	20	39	1.450

Manifestações por origem/entrada:

Site	Telefone	Pessoalmente	E-mail	Correio	Total
953	242	24	230	1	1.450

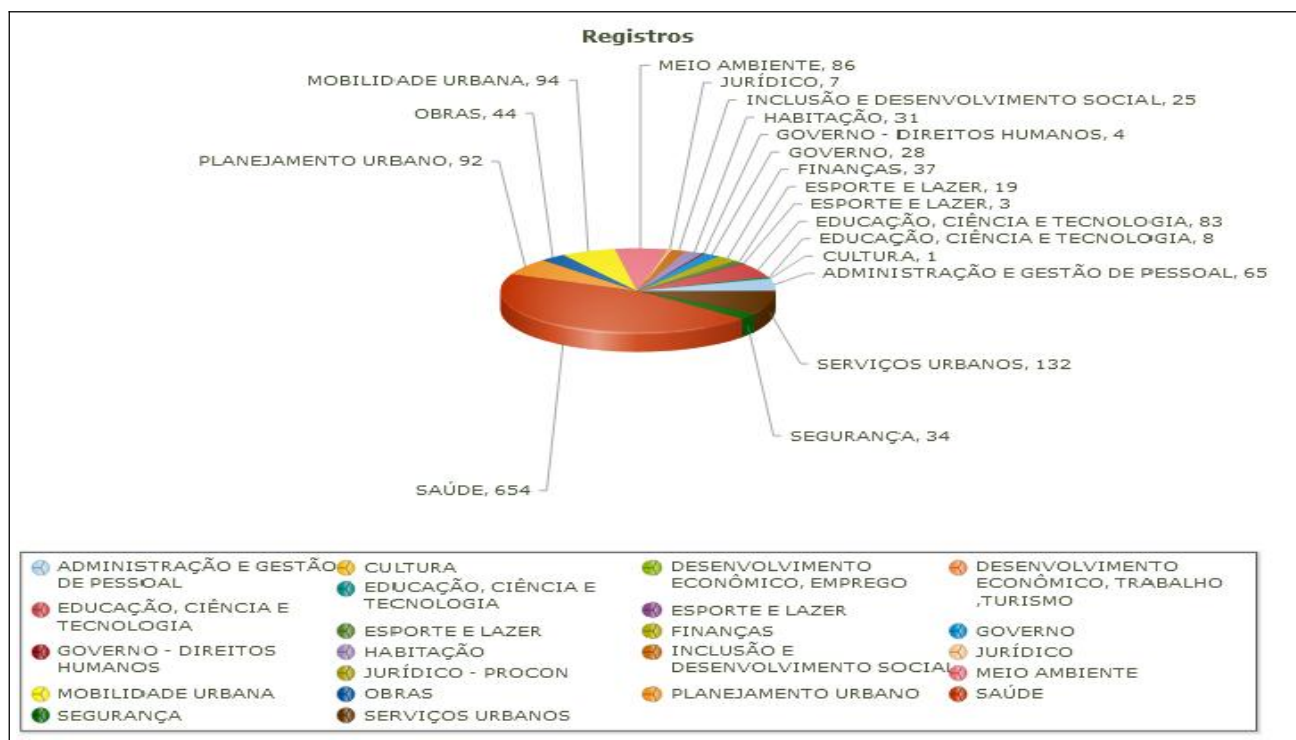
### 5. QUADRO DE ACESSOS

Acessos:	Quantidade:
Principal ( o que você deseja fazer?)	12.348
Consultar manifestação	1.836
Perguntas frequentes	469

## 6. MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA:

Resumo - Secretarias	Registros
Administração	65
Cultura	1
Des. Econômico	2
Educação	91
Esporte	22
Finanças	37
Governo	32
Habitação	31
Inclusão	25
Jurídico	8
Meio Ambiente	86
Mobilidade Urbana	94
Obras	44
Planejamento Urbano	92
Saúde	654
Segurança	34
Serviços Urbanos	132
<b>Total:</b>	<b>1.450</b>

## 7. GRÁFICO DOS REGISTRO POR SECRETARIA



## 8. REGISTRO POR ASSUNTO/SECRETARIA

SECRETARIA = SECRETARIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS

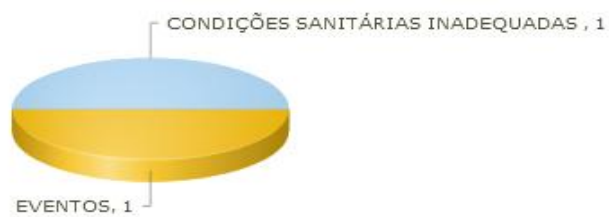


DENÚNCIA

INFORMAÇÕES

VISTORIA DE COMÉRCIOS, INDÚSTRIAS E SERVIÇOS IRREGULARES

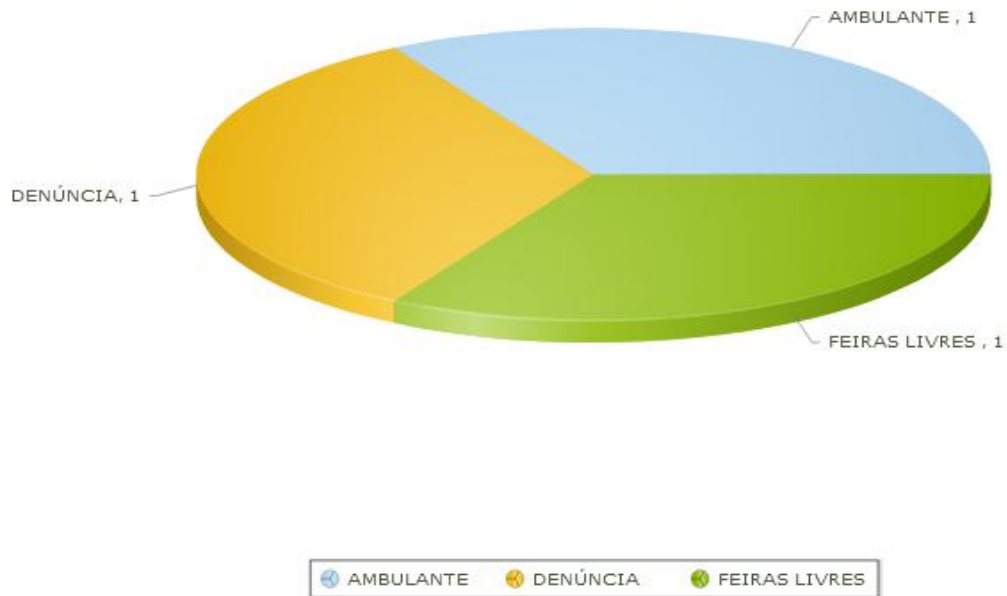
SECRETARIA = SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA



CONDIÇÕES SANITÁRIAS INADEQUADAS

EVENTOS

**SECRETARIA = SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TURISMO**



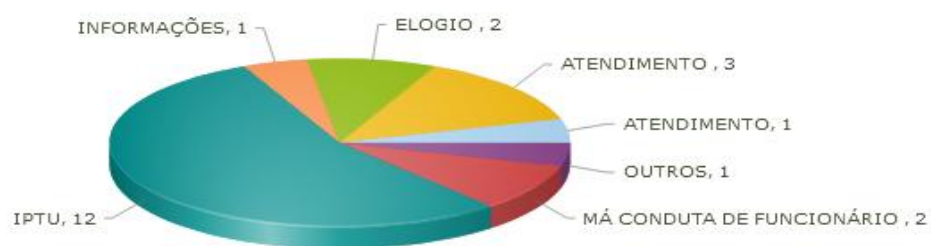
**SECRETARIA = SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA**



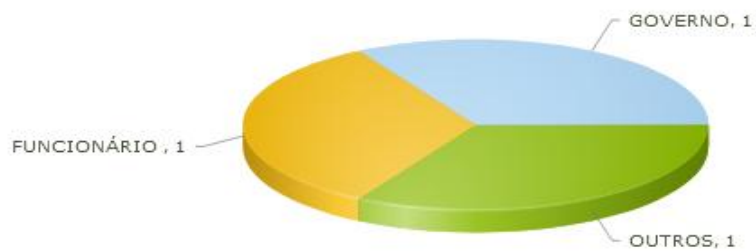
**Quantidade**  
SECRETARIA = SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTES E RECREACAO



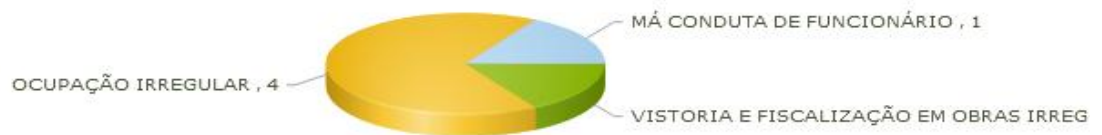
**Quantidade**  
SECRETARIA = SECRETARIA DE FINANÇAS



SECRETARIA = SECRETARIA DE GOVERNO



SECRETARIA = SECRETARIA DE HABITAÇÃO

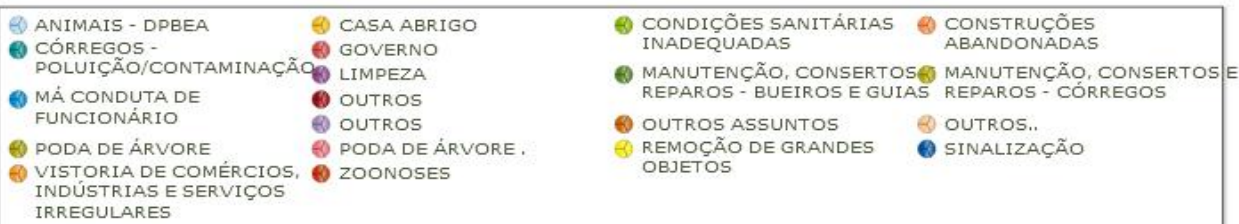
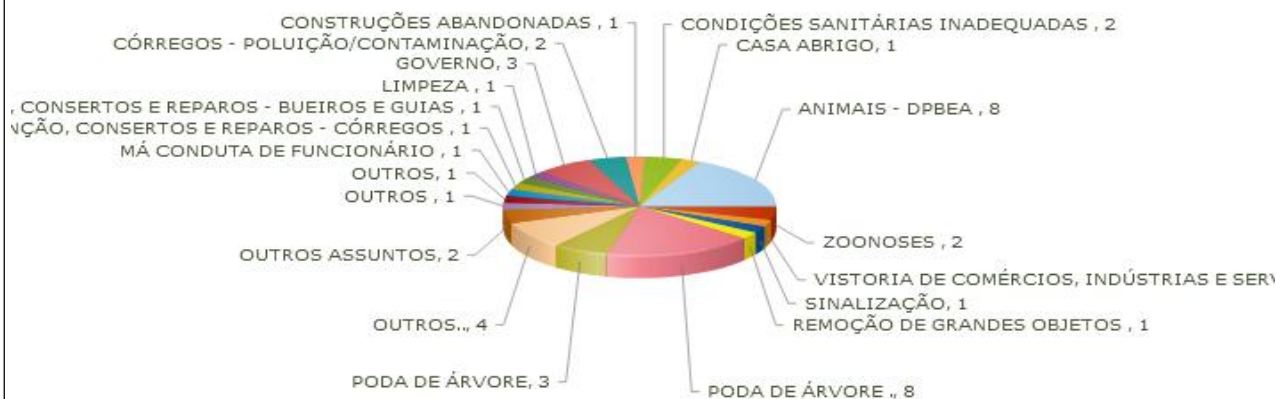




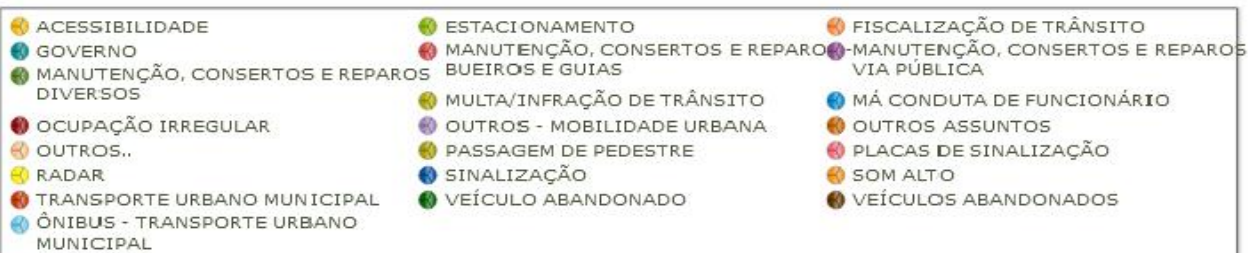
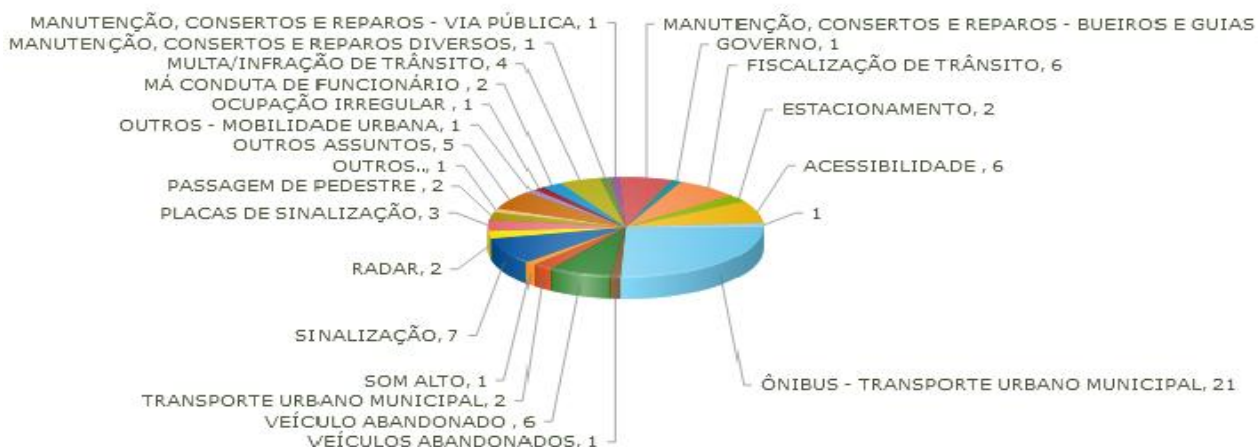
SECRETARIA = SECRETARIA DE INCLUSÃO SOCIAL



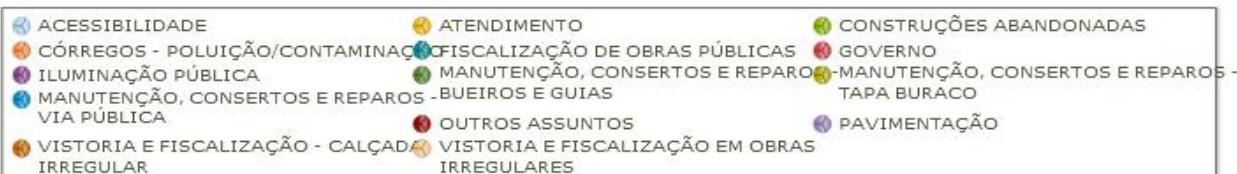
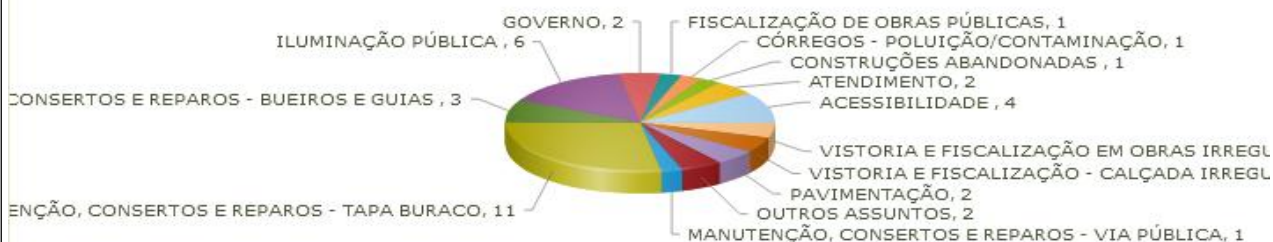
SECRETARIA = SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE



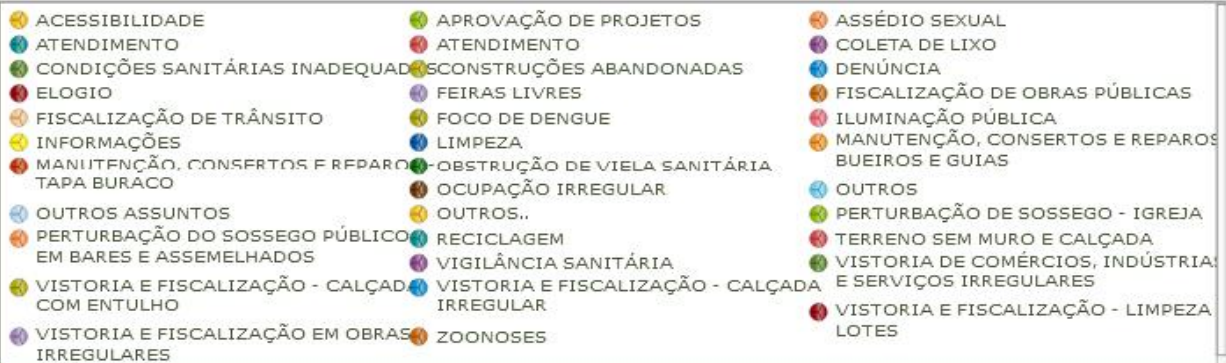
**SECRETARIA = SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA**



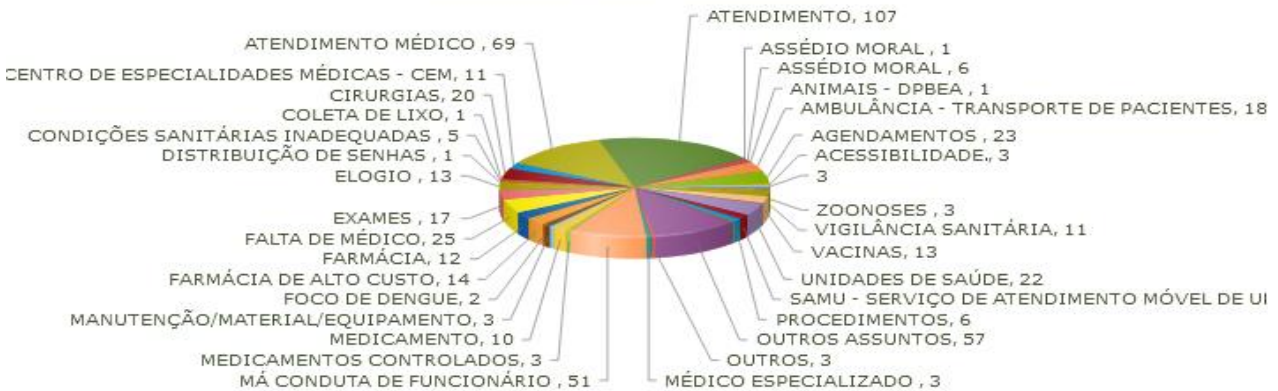
**SECRETARIA = SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS**



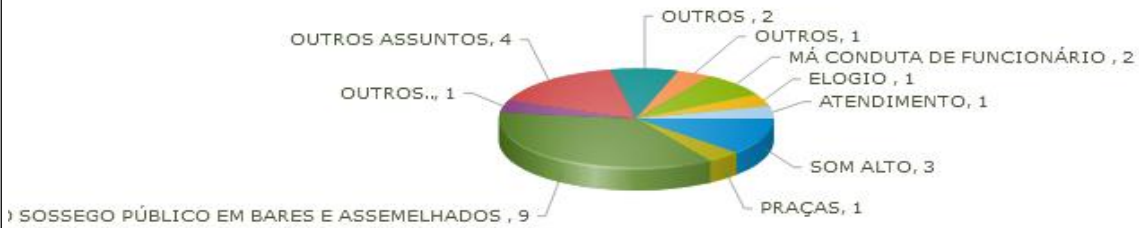
**SECRETARIA = PLANEJAMENTO URBANO E GESTÃO ESTRATÉGICA**



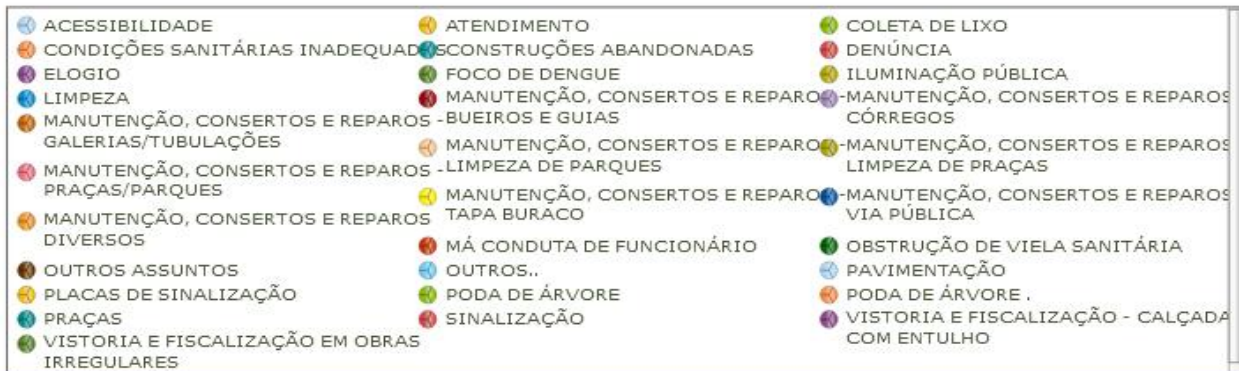
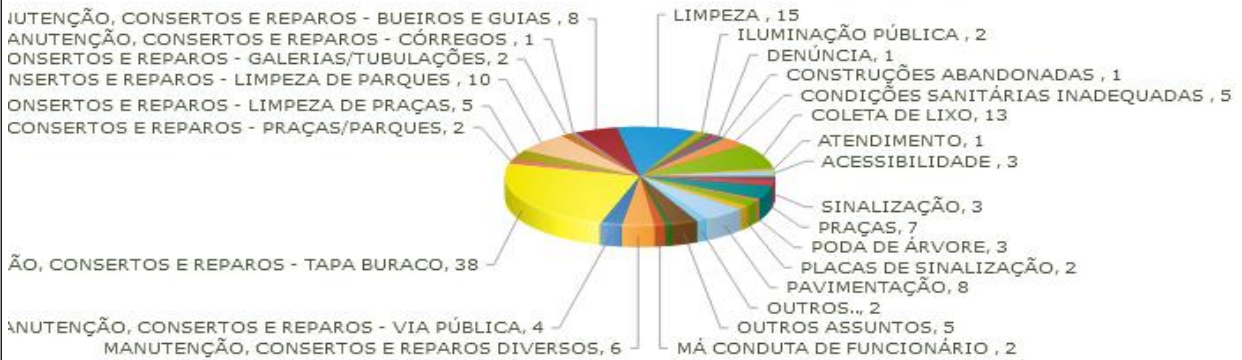
**Quantidade**  
**SECRETARIA = SECRETARIA DE SAÚDE**



**SECRETARIA = SECRETARIA DE SEGURANÇA**



**SECRETARIA = SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVICOS URBANOS**



## 9. ANÁLISE

Durante o ano de 2022, a Ouvidoria Geral registrou as manifestações, que se deram, em maior parte, através do E-mail institucional, sanando dúvidas e procurando resolver as solicitações da população.

Nos canais de atendimento, as Denúncias estão relacionadas principalmente em relação a Limpeza (entulhos / terrenos) e perturbação de sossego. As secretarias através dos departamentos realizaram o serviço de fiscalização e orientação aos manifestantes.

As solicitações foram para serviços de limpeza de áreas, como praças e espaços públicos. Quanto as Reclamações e Elogios, com maior recorrência, estão relacionados ao tratamento e atendimento de médicos e funcionários em geral, atitudes de descontentamento com serviços, sendo que os mesmos foram encaminhados para os departamentos responsáveis para averiguações e esclarecimentos.

## 10. CONCLUSÃO, APONTAMENTOS E RECOMENDAÇÃO

Considerando 2022 deu-se início às atividades, após dois anos difíceis e de muitas adaptações devido ao período da pandemia do COVID 19, e esse período gerou muito stresse e apreensão, levando a grande maioria da população a mudanças de hábitos e costumes.

Tendo em vista esses acontecimentos e as reclamações referente ao atendimento prestados por funcionários público, sugerimos que sejam intensificados os esforços na busca de um atendimento cada vez mais humanizado.

Os canais para o atendimento da Ouvidoria Geral, tais como Site Oficial, E-mail Institucional, Telefone e Presencial, são eficientes para que o cidadão tenha fácil acesso ao serviço. A Ouvidoria Geral de Hortolândia vem trabalhando para cumprir a finalidade em intermediar a comunicação do cidadão que utiliza o serviço junto a gestão.

