

Relatório Anual de Gestão



Prefeitura Municipal de Hortolândia

Rua José Cláudio Alves dos Santos, 585 - Remanso Campineiro
CEP 13184-472



FICHA TÉCNICA

Prefeito Municipal

José Nazareno Zezé Gomes

Secretário de Governo

Carlos Augusto César (Cafú)

Secretária Adjunta de Governo

Jéssica Guimarães Alves Bastos

Controladoria Geral do Município

Eiddy Cristina Assunção

Ouvidoria Geral do Município

Kelly Cristina Barbosa

Diagramação

Jackson Alexandre Menezes Padovani



SUMÁRIO

Apresentação	4
Canais de atendimento	4
Manifestação x ano	5
Manifestação x secretaria x ano	5
Natureza dos acessos/site x ano	5
Manifestações por secretaria	6
Gráfico dos registros por secretaria	6
Natureza das manifestações por tipo e origem	7
Status das manifestações	7
Gráficos de assuntos x secretaria	8
Análise	18
Considerações finais	18



Relatório Anual - 2023

1. APRESENTAÇÃO

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 2023, o número de 1.477 protocolos de manifestações, sendo eles por meio de telefone, formulário eletrônico/site, presencialmente e por 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 e e-mails são registrados (as) como documentos, gerando número de protocolo e contabilizados no acompanhamento 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, 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, e pelo Telefone 0800 7791913.



3. MANIFESTAÇÕES X ANO

Quadro comparativo das manifestações x ano

Ano	Número de protocolo/aceessos	Meios de acesso
2019	1.960	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta
2020	1.020	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta
2021	1.130	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta
2022	1.457	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta
2023	1.477	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta

4. MANIFESTAÇÕES X SECRETARIA X ANO

Secretaria	2019	2020	2021	2022	2023
Governo - Direitos Humanos	16	12	15	4	9
Jurídico - Procon	1	2	0	1	2
Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal	60	59	68	66	69
Secretaria de Assuntos Jurídicos	3	3	5	7	6
Secretaria de Cultura	5	5	4	1	8
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho	12	23	39	2	4
Secretaria de Educação, Ciência e Tecnologia	80	61	60	91	92
Secretaria de Esporte e Lazer	12	17	20	19	41
Secretaria de Finanças	43	62	60	37	23
Secretaria de Governo	19	36	24	33	17
Secretaria de Habitação	24	36	12	31	25
Secretaria de Inclusão e Des. Social	32	7	14	25	17
Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust.	91	77	108	86	94
Secretaria de Mobilidade Urbana	146	95	128	94	89
Secretaria de Obras	50	65	44	44	30
Secretaria de Planejamento Urbano	296	40	49	92	101
Secretaria de Saúde	885	263	542	655	666
Secretaria de Segurança	35	57	46	34	61
Secretaria de Serviços Urbanos	150	105	92	132	123
Total Geral	1.960	1.020	1.130	1.457	1.477

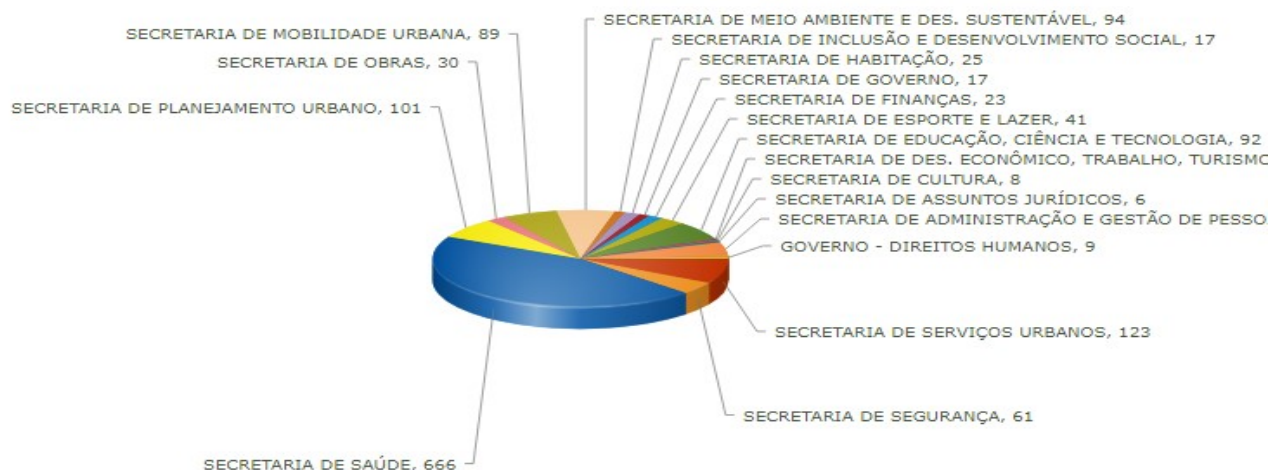
5. NATUREZA DOS ACESSOS/SITE X ANO

Ano	Consulta	Perguntas frequentes	Principal (o que você deseja fazer?)
2019	1.408	397	22.867
2020	1.296	434	13.911
2021	1.684	485	17.655
2022	1.836	469	12.348
2023	2.189	304	10.236

6. MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA - 2023

Secretaria	Total
Governo - Direitos Humanos	9
Jurídico - Procon	2
Secretaria De Adm. e Gestão De Pessoal	69
Secretaria De Assuntos Jurídicos	6
Secretaria De Cultura	8
Secretaria De Des. Econômico, Trabalho	4
Secretaria De Educação, Ciência e Tecnologia	92
Secretaria De Esporte e Lazer	41
Secretaria De Finanças	23
Secretaria De Governo	17
Secretaria De Habitação	25
Secretaria De Inclusão e Des. Social	17
Secretaria De Meio Ambiente e Des. Sust.	94
Secretaria De Mobilidade Urbana	89
Secretaria De Obras	30
Secretaria De Planejamento Urbano	101
Secretaria De Saúde	666
Secretaria De Segurança	61
Secretaria De Serviços Urbanos	123
Total	1.477

7. GRÁFICO DOS REGISTROS POR SECRETARIA- 2023



ESPORTE E LAZER	GOVERNO - DIREITOS HUMANOS	JURÍDICO - PROCON
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL	SECRETARIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS	SECRETARIA DE CULTURA
SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER	SECRETARIA DE DES. ECONÔMICO, TRABALHO, TURISMO	SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SECRETARIA DE FINANÇAS	SECRETARIA DE GOVERNO	SECRETARIA DE HABITAÇÃO
SECRETARIA DE INCLUSÃO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E DES. SUSTENTÁVEL	SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO URBANO	SECRETARIA DE SAÚDE	SECRETARIA DE OBRAS
SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS		SECRETARIA DE SEGURANÇA

8. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES - TIPO X ORIGEM - 2023

Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total
365	685	367	21	34	1.477

Site	Telefone	Pessoalmente	E-mail	Correio	Total
947	195	38	292	0	1.477

9. STATUS DAS MANIFESTAÇÕES - 2023

Secretaria	Falta Informação	Atendidas	Não Atendidas	Total
Governo - Direitos Humanos	0	9	0	9
Jurídico - Procon	0	2	0	2
Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal	0	69	0	69
Secretaria de Assuntos Jurídicos	0	6	0	6
Secretaria de Cultura	0	8	0	8
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho	0	4	0	4
Secretaria de Educação, Ciência e Tecnologia	0	92	0	92
Secretaria de Esporte e Lazer	1	40	0	41
Secretaria de Finanças	1	22	0	23
Secretaria de Governo	0	17	0	17
Secretaria de Habitação	0	25	0	25
Secretaria de Inclusão e Des. Social	0	17	0	17
Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust.	0	94	0	94
Secretaria de Mobilidade Urbana	1	88	0	89
Secretaria de Obras	0	30	0	30
Secretaria de Planejamento Urbano	1	100	0	101
Secretaria de Saúde	2	664	0	666
Secretaria de Segurança	0	61	0	61
Secretaria de Serviços Urbanos	2	121	0	123
Total Geral	8	1.469	0	1.477

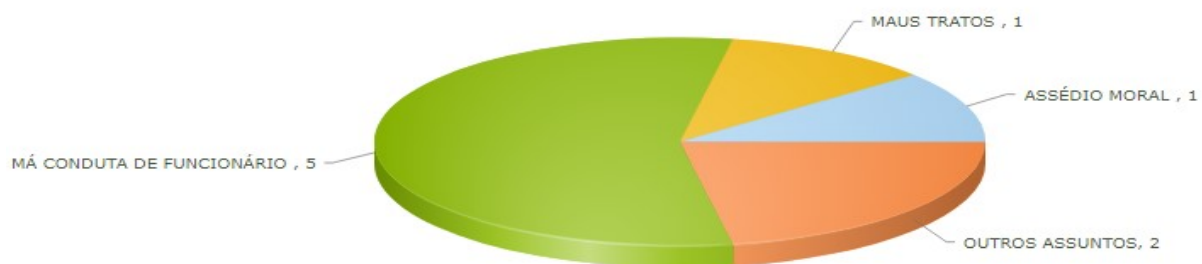
As manifestações com status “Não Atendida”, em sua grande maioria, se referem à manifestações cuja solicitação, reclamação, denúncia, elogio ou sugestão não é de competência da Ouvidoria Geral, e sim, de outros órgãos, empresas de prestação serviços como a CPFL, SABESP, Delegacia Regional de Ensino, Escolas Estaduais entre outros(as).

Sendo nesses casos, informado ao manifestante os meios de acessos necessários para o solicitado, não deixando assim, o manifestante sem retorno com informações concretas e direcionadas, dentro do conhecimento da Ouvidoria Geral.

No que tange o campo de status de manifestação “Não Atendida”, estar zerado, se deve a um erro de sistema que já foi identificado e sanado. Proporcionando assim, quantificar o quantitativo para o ano de 2024.

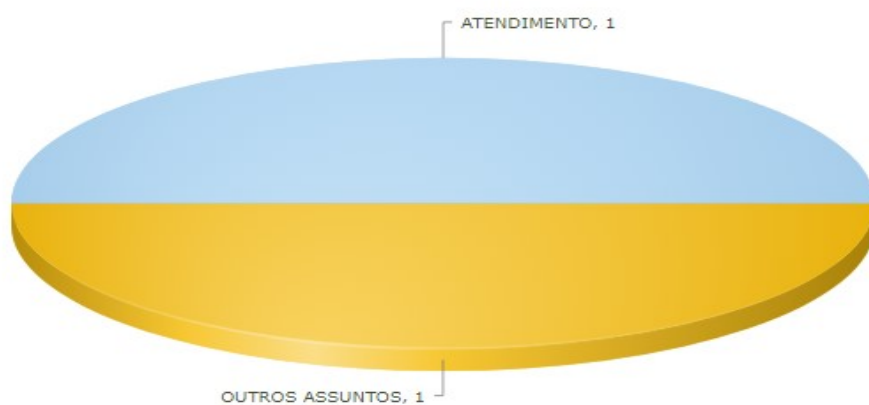
10. GRÁFICO DE ASSUNTOS X SECRETARIA - 2023

GOVERNO - DIREITOS HUMANOS



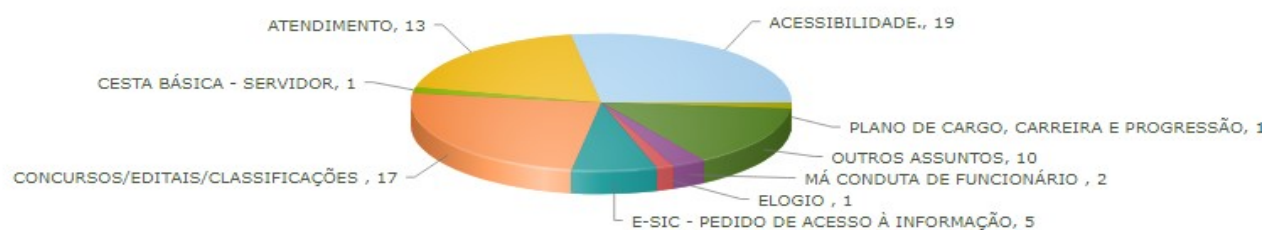
ASSÉDIO MORAL MAUS TRATOS MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO OUTROS ASSUNTOS

JURÍDICO - PROCON

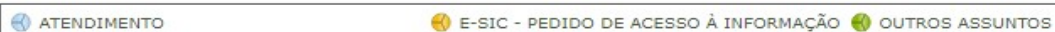


ATENDIMENTO OUTROS ASSUNTOS

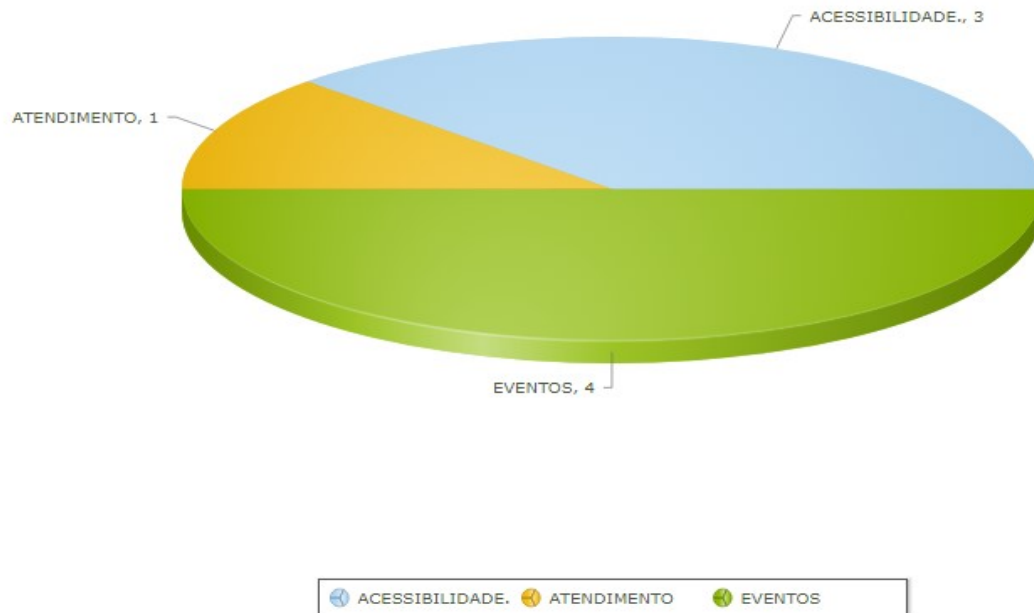
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL



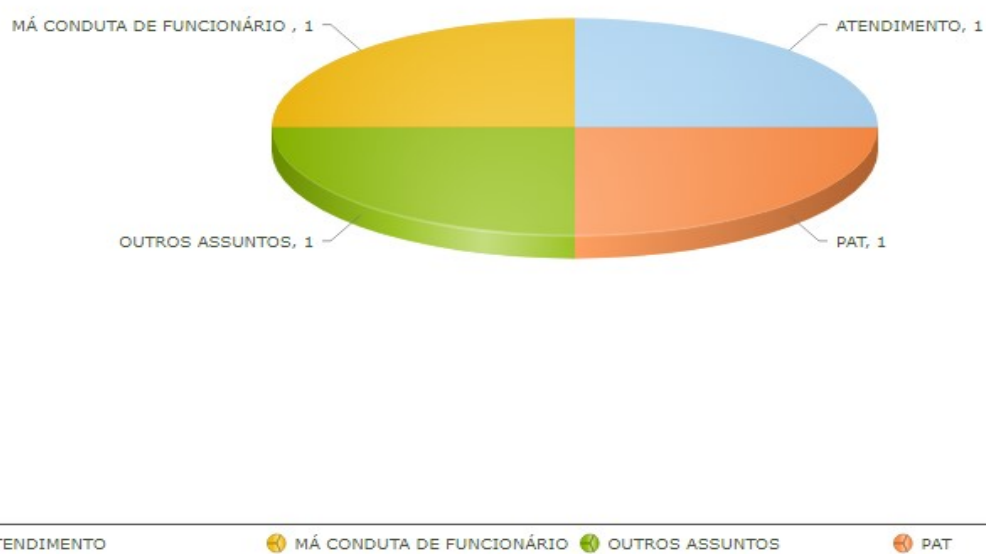
SECRETARIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS



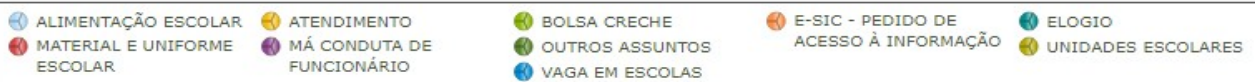
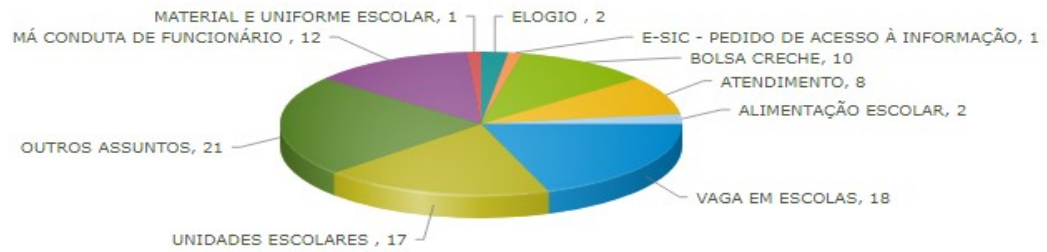
AREA = SECRETARIA DE CULTURA



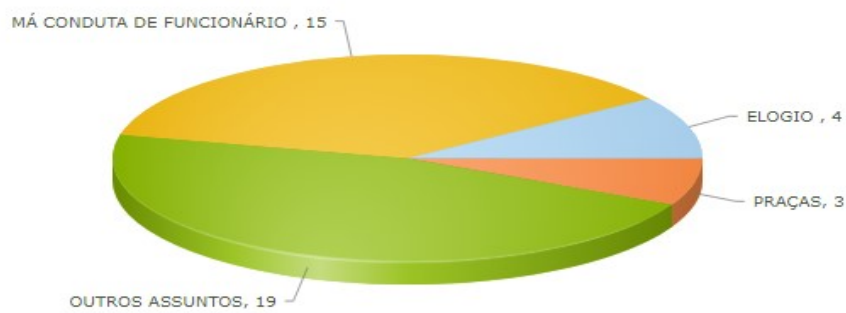
SECRETARIA DE DES. ECONÔMICO, TRABALHO, TURISMO



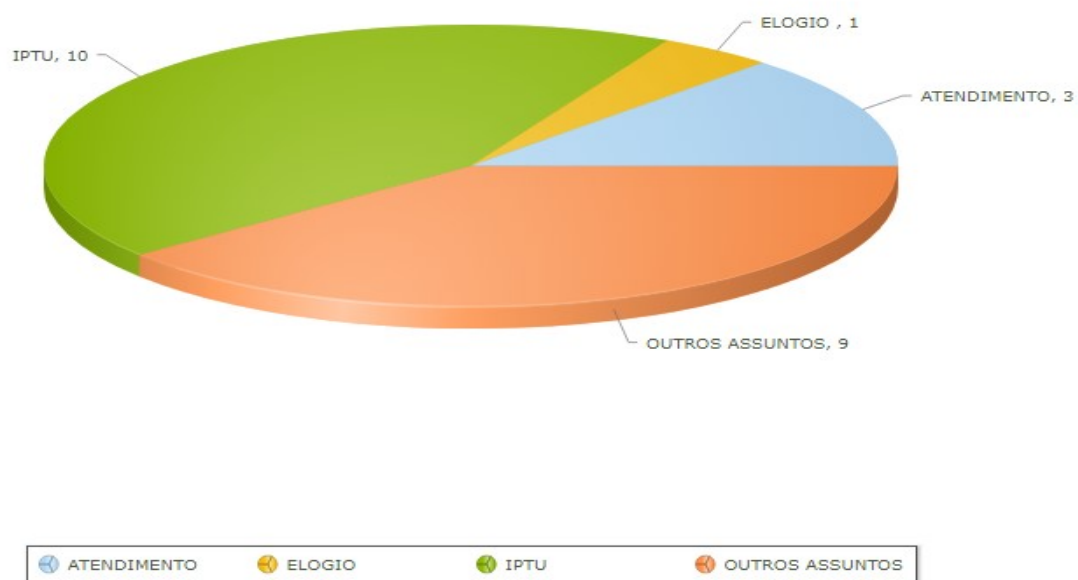
AREA = SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA



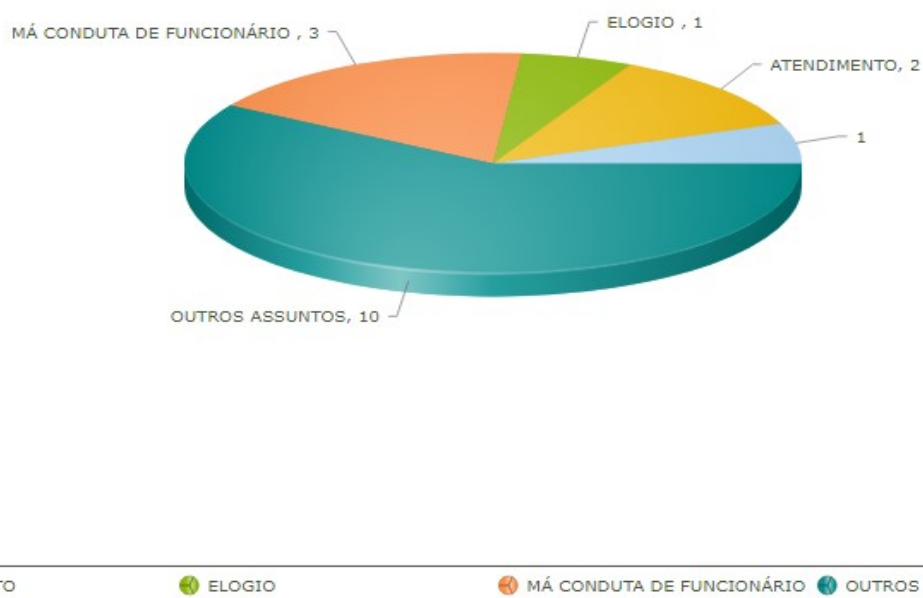
SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER



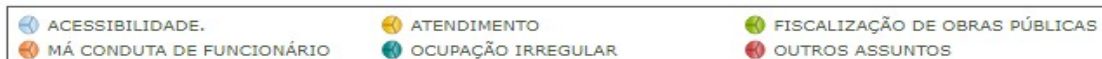
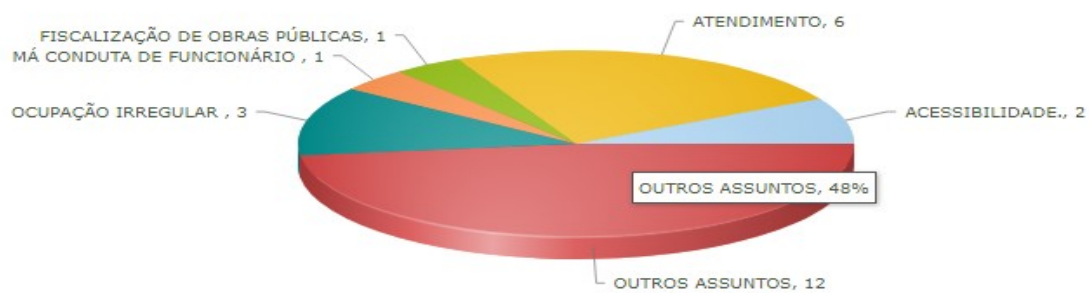
SECRETARIA DE FINANÇAS



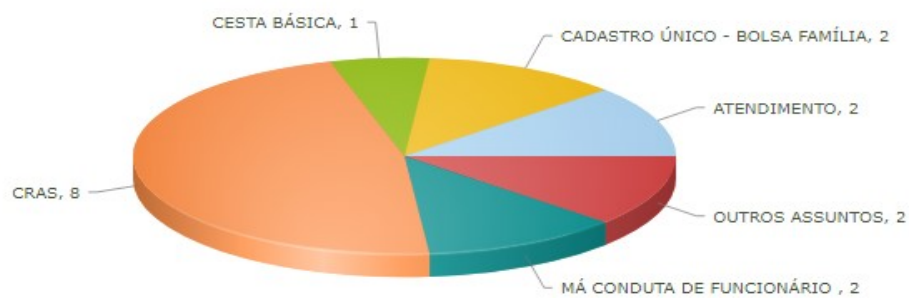
SECRETARIA DE GOVERNO



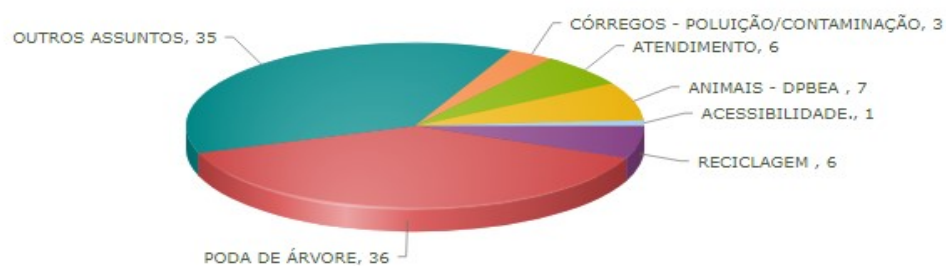
SECRETARIA DE HABITAÇÃO



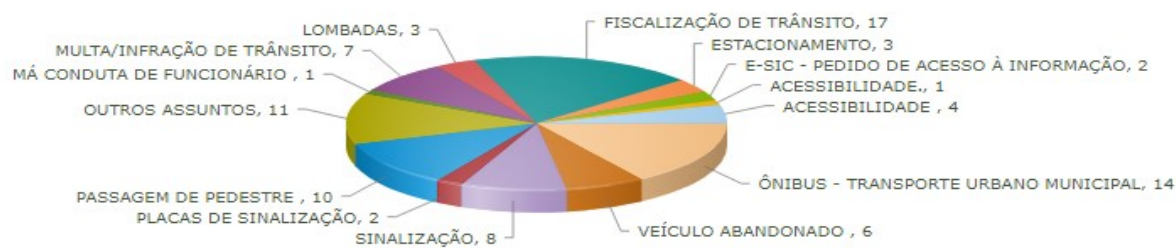
SECRETARIA DE INCLUSÃO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL



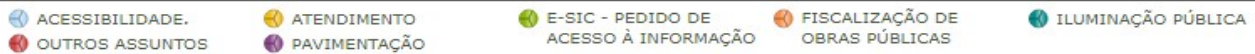
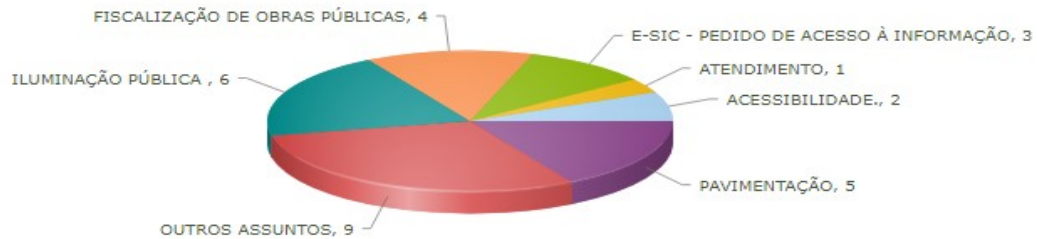
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E DES. SUSTENTÁVEL



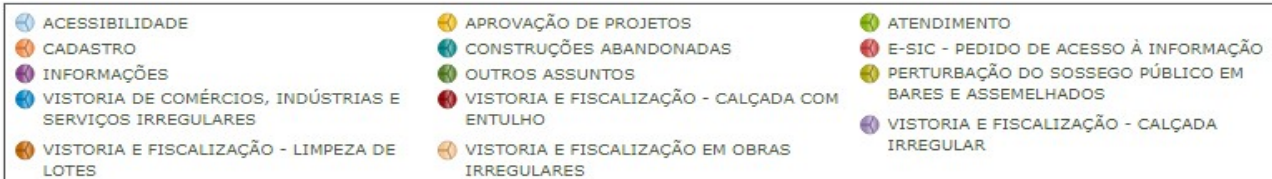
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA



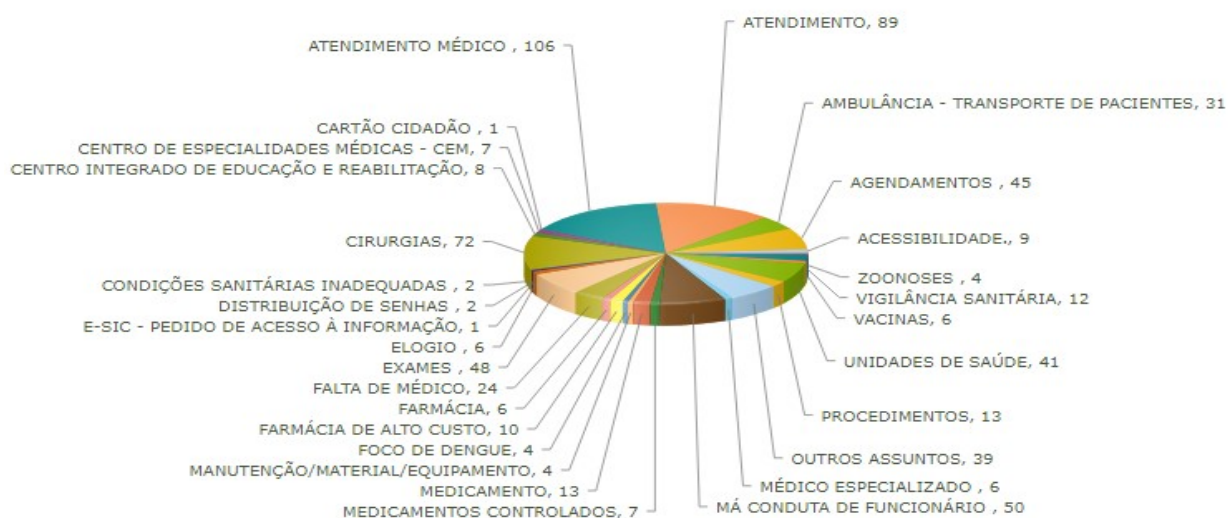
AREA = SECRETARIA DE OBRAS



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO URBANO



Quantidade
AREA = SECRETARIA DE SAÚDE



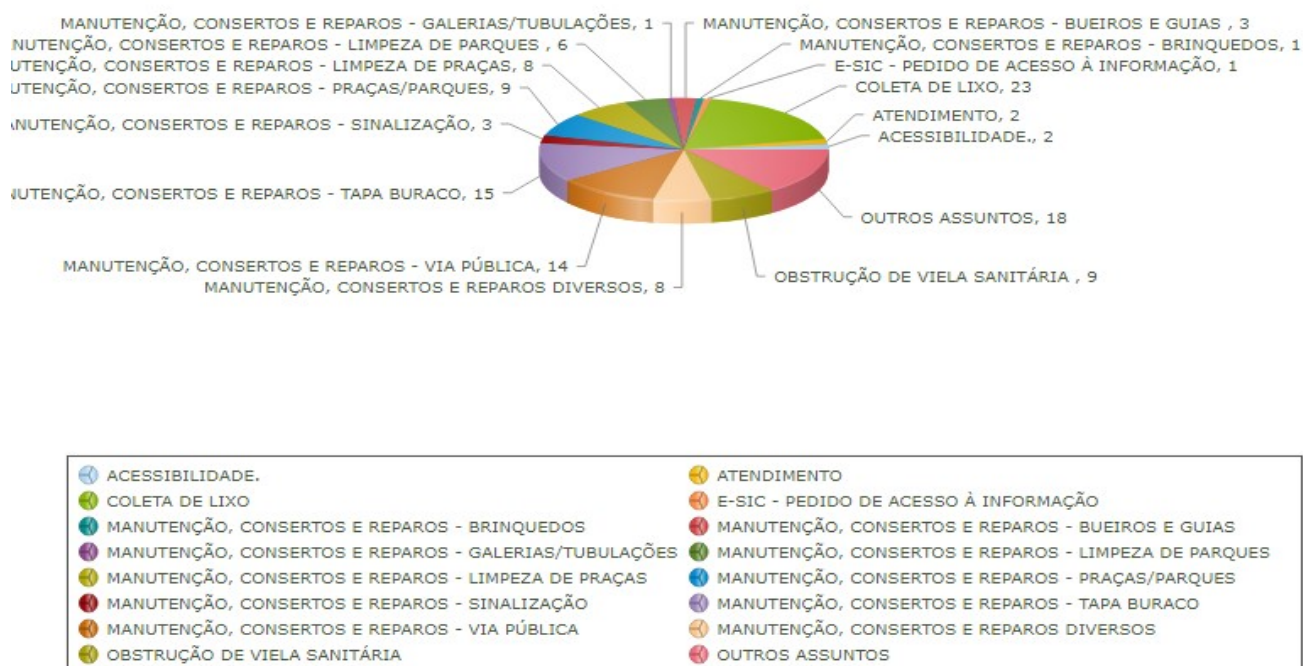
ACESSIBILIDADE.	AGENDAMENTOS	AMBULÂNCIA - TRANSPORTE DE PACIENTES	ATENDIMENTO	ATENDIMENTO MÉDICO
CARTÃO CIDADÃO	CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS - CEM	E-SIC - PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	CIER - CENTRO INTEGRADO DE EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO	CIRURGIAS
CONDIÇÕES SANITÁRIAS INADEQUADAS	EXAMES	FOCO DE DENGUE	MANUTENÇÃO/MATERIAL /EQUIPAMENTO	DISTRIBUIÇÃO DE SENHAS
ELOGIO	FARMÁCIA DE ALTO CUSTO	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	PROCEDIMENTOS	FALTA DE MÉDICO
FARMÁCIA	OUTROS ASSUNTOS	ZOONOSSES		MEDICAMENTO
MEDICAMENTOS CONTROLADOS	VIGILÂNCIA SANITÁRIA			MÉDICO ESPECIALIZADO
VACINAS				UNIDADES DE SAÚDE

SECRETARIA DE SEGURANÇA



ACESSIBILIDADE.	ATENDIMENTO	ELOGIO	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	OUTROS ASSUNTOS
PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO PÚBLICO EM BARES E ASSEMBLADOS	SOM ALTO			

SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS



9. ANÁLISE

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria Geral contabilizou os registros das manifestações, que se deram, em maior parte, através do site, seguido do e-mail, telefone e atendimento presencial, sanando dúvidas e procurando resolver as solicitações da população.

Nos canais de atendimento, observamos que entre os anos de 2022 e 2023, manteve o quantitativo de manifestações relacionadas à Secretaria de Saúde, no que tange os assuntos de atendimento médico (106), atendimento (89), cirurgias diversas (72), exames (48) e transporte de pacientes (72).

Na Secretaria de Serviços Urbanos, a grande demanda ficou com a manutenção, conserto e reparo de tapa buraco (15), e no que se refere a Secretaria de Segurança (24), as manifestações foram referentes a perturbação de sossego público em bares e assemelhados, seguido da Secretaria de Esporte (15) com o assunto sobre má conduta de funcionários.

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. Os gestores buscaram solução para sanar, esclarecer ou aprimorar os pontos negativos.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Geral tem se empenhado em atingir o seu objetivo de estabelecer e intermediar a comunicação entre o cidadão e a Prefeitura Municipal. Sendo o foco, possibilitar que as manifestações dos cidadãos, através da coleta de informações, proporcionem aos gestores a atuação de medidas para que ocorra a costumeira ação e plano para a contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

A administração pública tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de prestação de serviço,

promovendo e proporcionando o engajamento e a relação entre a Ouvidoria Geral, as Secretarias, Departamentos, setores e demais Órgãos da Prefeitura.

O ponto de vista, é que a Ouvidoria Geral Municipal continue avançando na melhoria do trabalho realizado, com o acolhimento e devolutiva das solicitações com agilidade e respeito ao cidadão, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e a Administração Pública Municipal.

Em relação as reclamações referentes aos atendimentos prestados por funcionários público, a administração municipal, continua focada na busca de um atendimento cada vez mais humanizado através de cursos e palestras.

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 municipal.

