



Relatório Anual

Ouvidoria Geral

2020

Endereço eletrônico: ouvidoria@hortolandia.sp.gov.br,
Site: <https://servicos.hortolandia.sp.gov.br/carta-de-servicos/governo/ouvidoria-geral/>

1. MANIFESTAÇÕES DOS 3 (TRÊS) ANOS ANTERIORES

Ano	Número de protocolo/acessos	Meios de acesso
2017	13	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta
2018	2.057	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta
2019	1.960	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta
2020	1.020	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta

2. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPO E ORIGEM:

Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total
265	405	263	12	54	1.020

Site	Telefone	Pessoalmente	E-mail	Correio	Total
971	19	6	3	0	1.020

3. QUADRO DE ACESSOS

Acessos:	Quantidade:
Principal (o que você deseja fazer?)	13.911
Consultar manifestação	1.296
Perguntas frequentes	434

4. MANIFESTAÇÕES X SECRETARIA X ANO

Secretaria	2017	2018	2019	2020
Governo - Direitos Humanos	0	4	16	12
Jurídico - Procon	0	3	1	2
Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal	0	47	60	59
Secretaria de Assuntos Jurídicos	0	6	3	3
Secretaria de Cultura	0	8	5	5
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho	0	11	12	23
Secretaria de Educação, Ciência e Tecnologia	0	152	80	61
Secretaria de Esporte e Lazer	0	23	12	17
Secretaria de Finanças	0	28	43	62
Secretaria de Governo	0	14	19	31
Secretaria de Habitação	0	37	24	36
Secretaria de Inclusão e Des. Social	0	22	32	7
Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust.	1	94	91	77
Secretaria de Mobilidade Urbana	2	76	146	95
Secretaria de Obras	2	87	50	65
Secretaria de Planejamento Urbano	0	148	296	40
Secretaria de Saúde	4	1158	885	263
Secretaria de Segurança	0	20	35	57
Secretaria de Serviços Urbanos	3	92	150	105
Total Geral	13	2057	1.960	1.020

5. MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA:

Resumo	Registros
GOVERNO - DIREITOS HUMANOS	12
JURÍDICO - PROCON	2
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL	59
SECRETARIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS	3
SECRETARIA DE CULTURA	5
SECRETARIA DE DES. ECONÔMICO, TRABALHO, TURISMO	23
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA	61
SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER	17
SECRETARIA DE FINANÇAS	62
SECRETARIA DE GOVERNO	31
SECRETARIA DE HABITAÇÃO	36
SECRETARIA DE INCLUSÃO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	7
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E DES. SUSTENTÁVEL	77
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	95
SECRETARIA DE OBRAS	65
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO URBANO	40
SECRETARIA DE SAÚDE	263
SECRETARIA DE SEGURANÇA	57
SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS	105
Total	1.020

6. GRÁFICO DOS REGISTRO POR SECRETARIA

