

# Relatório Anual

## Ouvidoria Geral

### 2018



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/>

### 1. MANIFESTAÇÕES DOS 3 (TRÊS) ANOS ANTERIORES

Ano	Número de protocolo/ acessos	Meios de acesso
2017	13	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta
2018	2046	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta

### 2. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPO E ORIGEM:

Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total
345	1350	308	22	21	2046

Site	Telefone	Pessoalmente	E-mail	Correio	Total
1758	215	71	2	0	2046

### 3. QUADRO DE ACESSOS

Acessos:	Quantidade:
Principal ( o que você deseja fazer?)	10.356
Consultar manifestação	1.734
Perguntas frequentes	460

### 4. MANIFESTAÇÕES X SECRETARIA X ANO

Secretaria	2017	2018
Governo - Direitos Humanos	0	4
Jurídico - Procon	0	3
Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal	0	47
Secretaria de Assuntos Jurídicos	0	6
Secretaria de Cultura	0	8
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho	0	11
Secretaria de Educação, Ciência e Tecnologia	0	152
Secretaria de Esporte e Lazer	0	23
Secretaria de Finanças	0	28
Secretaria de Governo	0	14
Secretaria de Habitação	0	37
Secretaria de Inclusão e Des. Social	0	22
Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust.	1	94
Secretaria de Mobilidade Urbana	2	76
Secretaria de Obras	2	87
Secretaria de Planejamento Urbano	0	148
Secretaria de Saúde	4	1185
Secretaria de Segurança	0	20
Secretaria de Serviços Urbanos	3	92
<b>Total Geral</b>	<b>13</b>	<b>2.046</b>

## 5. MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA:

Resumo	Registros
GOVERNO - DIREITOS HUMANOS	4
JURÍDICO - PROCON	3
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL	47
SECRETARIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS	6
SECRETARIA DE CULTURA	8
SECRETARIA DE DES. ECONÔMICO, TRABALHO, TURISMO	11
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA	152
SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER	23
SECRETARIA DE FINANÇAS	28
SECRETARIA DE GOVERNO	14
SECRETARIA DE HABITAÇÃO	37
SECRETARIA DE INCLUSÃO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	22
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E DES. SUSTENTÁVEL	94
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	76
SECRETARIA DE OBRAS	87
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO URBANO	148
SECRETARIA DE SAÚDE	1185
SECRETARIA DE SEGURANÇA	20
SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS	92
<b>Total</b>	<b>2.046</b>

## 6. GRÁFICO DOS REGISTRO POR SECRETARIA

