

Relatório Anual

Ouvidoria Geral

2021

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



FICHA TÉCNICA

Prefeito Municipal

José Nazareno Zezé Gomes

Secretário de Governo

Carlos Augusto César (Cafú)

Secretária Adjunta de Governo

Silvania Anizio da silva

Controladoria Geral do Município

Eddy Cristina Assunção

Ouvidoria Geral do Município

Kelly Cristina Barbosa

Diagramação

Kelly Cristina Barbosa



SUMÁRIO

Apresentação	4
Canais de atendimento	4
Manifestação dos 4(quatro) anos anteriores	5
Natureza das manifestações por tipo e origem	5
Quadro de acesso	5
Manifestação x secretaria x ano	5
Manifestações por secretaria - 2021.....	6
Gráfico dos registros das manifestações por secretaria - 2021	6
Análise	18
Conclusão e apontamentos.....	18



Relatório Anual - 2021

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 **2021**, o número de **1.330 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, 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 4 (QUATRO) ANOS ANTERIORES

Ano	Número de protocolo	Meios de acesso
2021	1.330	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta
2020	1020	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta
2019	1.960	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta
2018	2.057	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta

4. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPO E ORIGEM:

Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total
286	637	323	17	67	1.330

Site	Telefone	Pessoalmente	E-mail	Correio	Total
1.178	6	2	144	0	1.330

5. QUADRO DE ACESSOS

Acessos	Quantidade
Consultar manifestação	1654
Perguntas frequentes	485

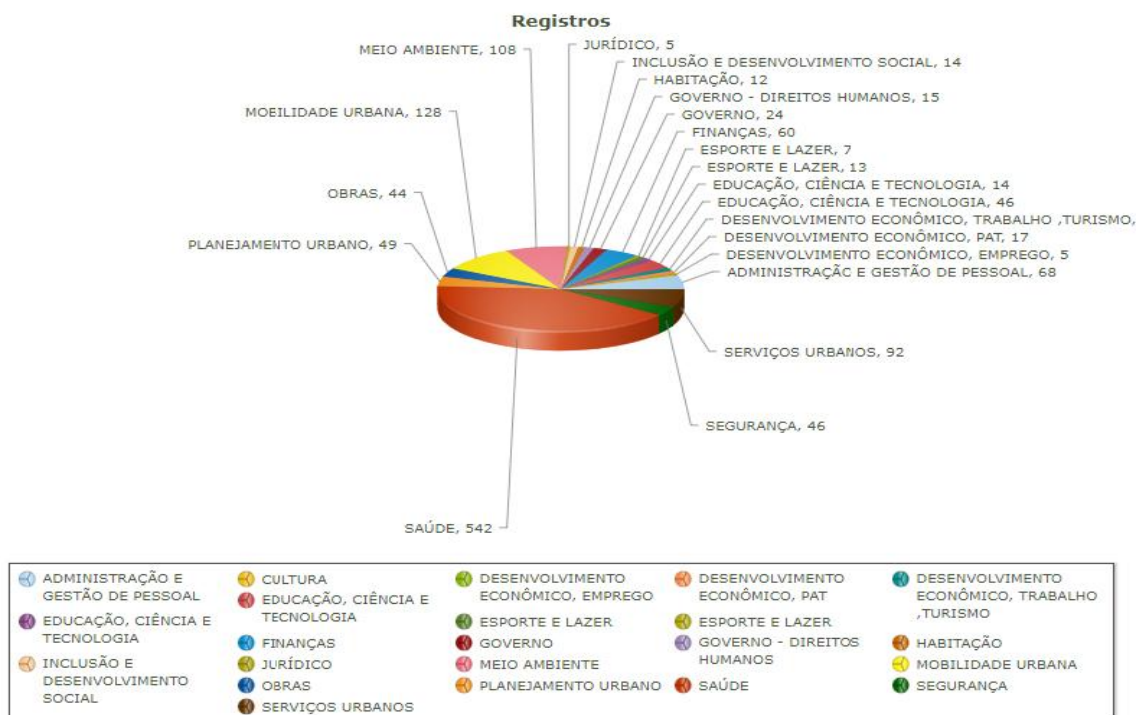
6. MANIFESTAÇÕES X SECRETARIA X ANO

Secretaria	2017	2018	2019	2020	2021
Jurídico - Procon	0	3	1	2	0
Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal	0	47	60	59	68
Secretaria de Assuntos Jurídicos	0	6	3	3	5
Secretaria de Cultura	0	8	5	5	4
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho	0	11	12	23	39
Secretaria de Educação, Ciência e Tecnologia	0	152	80	61	60
Secretaria de Esporte e Lazer	0	23	12	17	20
Secretaria de Finanças	0	28	43	62	60
Secretaria de Governo / Direitos Humanos	0	18	35	43	39
Secretaria de Habitação	0	37	24	36	12
Secretaria de Inclusão e Des. Social	0	22	32	7	14
Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust.	1	94	91	77	108
Secretaria de Mobilidade Urbana	2	76	146	95	128
Secretaria de Obras	2	87	50	65	44
Secretaria de Planejamento Urbano	0	148	296	40	49
Secretaria de Saúde	4	1158	885	263	542
Secretaria de Segurança	0	20	35	57	46
Secretaria de Serviços Urbanos	3	92	150	105	92
Total Geral	13	2057	1.960	1.020	1.130

7. MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA - 2021

Secretaria	2021
Jurídico - Procon	0
Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal	68
Secretaria de Assuntos Jurídicos	5
Secretaria de Cultura	4
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho	39
Secretaria de Educação, Ciência e Tecnologia	60
Secretaria de Esporte e Lazer	20
Secretaria de Finanças	60
Secretaria de Governo / Direitos Humanos	39
Secretaria de Habitação	12
Secretaria de Inclusão e Des. Social	14
Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust.	108
Secretaria de Mobilidade Urbana	128
Secretaria de Obras	44
Secretaria de Planejamento Urbano	49
Secretaria de Saúde	542
Secretaria de Segurança	46
Secretaria de Serviços Urbanos	92
Total Geral	1.130

8. GRÁFICO DOS REGISTROS POR SECRETARIA - 2021



9. ANÁLISE

Durante o ano de 2021, 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 “Solicitações” estão relacionadas principalmente em relação a Poda de árvores, limpeza (entulhos / terrenos). As secretarias através dos departamentos realizaram o serviço de manutenção, fiscalização e orientação aos manifestantes.

10. CONCLUSÃO E APONTAMENTOS

Tendo em vista, que grande parte das reclamações são referente ao atendimento prestados por funcionários, sugerimos que sejam intensificados os esforços na busca de um atendimento cada vez igualitário e 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.

