

Relatório Quantitativo

1º Trimestre

Janeiro/Fevereiro/Março



2
0
2
4



Hortolândia
UM PASSO À FRENTE

Ouvidoria Geral

Rua João Blumer, 289 - Remanso Campineiro - CEP 13184-430 - Fone: 0800 - 7791913



EXPEDIENTE

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

Eddy Cristina Assunção

Ouvidoria Geral do Município

Kelly Cristina Barbosa

Mônica Rocha

Diagramação

Kelly Cristina Barbosa



SUMÁRIO

Base Legal.....	4
Apresentação	5
Canais de atendimento	6
Total das Manifestações	6
Manifestações por tipo	7
Manifestações por origem	7
Natureza dos acessos/site	7
Status das manifestações por tipo	8
Status das manifestações por origem.....	9
Resumo das manifestações por secretaria	10
Manifestação x secretaria x assunto.....	11
Assuntos mais demandados.....	13

BASE LEGAL

LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º , no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991 ; e dá outras providências.

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

LEI 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

DECRETO MUNICIPAL Nº 4.822, DE 28 DE JUNHO DE 2021

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

DECRETO MUNICIPAL Nº 4.311, DE 04 DE DEZEMBRO DE 2019 - Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º , no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

LEI Nº 1.548, DE 21 DE JULHO DE 2005 - Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 , que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

LEI 4.272, DE 23 DE ABRIL DE 2024 - Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre a **instituição do conselho de usuário do serviço público** no âmbito da administração pública do Poder Executivo Municipal.





Relatório 1º Trimestre/2024

Janeiro/Fevereiro/Março

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o relatório do primeiro trimestre de 2024 com os dados estatísticos de reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões dos meses de janeiro, fevereiro e março. O presente relatório tem como objetivo apresentar dados estatísticos separados por: canal de atendimento, natureza do assunto e tipo, secretarias e natureza de acessos.

A Ouvidoria Geral, registrou o número de 359 protocolos de manifestações, sendo eles efetuados por meio de telefone, formulário eletrônico/site, presencialmente e por e-mail.

As manifestações são recebidas por telefone, e-mails e pessoalmente são registradas como documentos, gerando número de protocolo e contabilizadas no acompanhado das demais no sistema operacional.

Os quantitativos são extraídos da base de dados do sistema eletrônico da Ouvidoria Geral, contendo a estatística do 1º trimestre e as variações de assuntos e secretarias referente aos serviços prestados pela administração municipal.

A Assunto “Atendimento Médico” ficou em primeiro lugar no ranking de assuntos mais demandados neste 1º trimestre, com 35 registros, “Exames” ocupa segundo lugar com 18 protocolos, e “Atendimento” com 17 protocolos.

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação entre o cidadão, o público interno e o poder público municipal. Atua como um espaço de diálogo, 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.

O munícipe pode recorrer à Ouvidoria quando não obtiver resposta ou solução satisfatória junto aos órgãos municipais pelos canais de atendimento:

CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Geral, visa orientar as formas de registros das manifestações e pedidos de informação, bem como os procedimentos e prazos de resposta, disponibilizando assim, atendimentos aos usuários por meio dos seguintes canais:

➤ ATENDIMENTO PRESENCIAL

A Ouvidoria Geral está localizada na Rua João Blumer, nº 289, Remanso Campineiro, com atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h.

➤ ATENDIMENTO TELEFONICO

A Ouvidoria dispõe do atendimento telefônico através do número 0800-779-1913, para registros de manifestações e orientações ao público.

➤ ENDEREÇO ELETRONICO (E-MAIL)

A Ouvidoria dispõe do e-mail ouvidoria@hortolandia.sp.gov.br para orientações ao público quanto às atividades desempenhadas pela unidade. Caso o usuário encaminhe a sua manifestação via e-mail, a equipe procede com as orientações necessárias para fins de registro no sistema da Ouvidoria.

➤ SITE

A página da Ouvidoria Geral dispõe de link direto para que o usuário/cidadão acesse o sistema para registrar diretamente a sua manifestação, [HTTP://servicos.hortolandia.sp.gov.br/carta-de-servicos/governo/ouvidoria-geral/](http://servicos.hortolandia.sp.gov.br/carta-de-servicos/governo/ouvidoria-geral/)

➤ CORRESPONDENCIA

As correspondências poderão ser encaminhadas à Ouvidoria Geral pelo endereço: Rua João Blumer, nº 289, Remanso Campineiro, Cep 13.184-430. Cumprindo os requisitos legais necessários à formalização da demanda, a manifestação será inserida no sistema da Ouvidoria Geral.



RELATÓRIO QUANTITATIVO

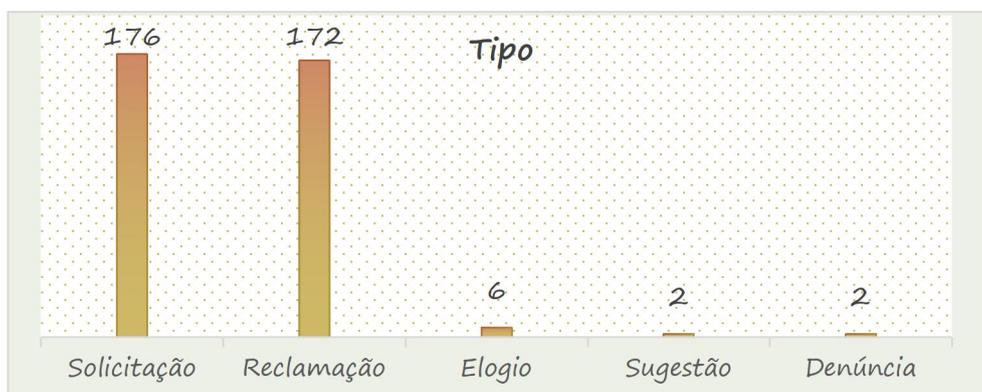
Janeiro/Fevereiro/Março - 2024

1. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

Número total de protocolo	Meios de acesso
359	Eletrônico / telefone / presencial / e-mail / carta

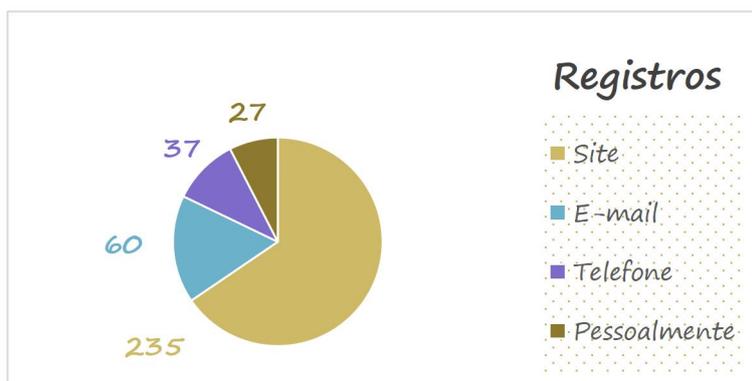
2. MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total
2	172	176	2	6	359



3. MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

Site	Telefone	Pessoalmente	E-mail	Correio	Total
235	37	27	60	0	359



4. NATUREZA DOS ACESSOS AO SITE

Consulta	Perguntas frequentes	Principal (o que você deseja fazer?)
67	65	560

5. STATUS DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPO

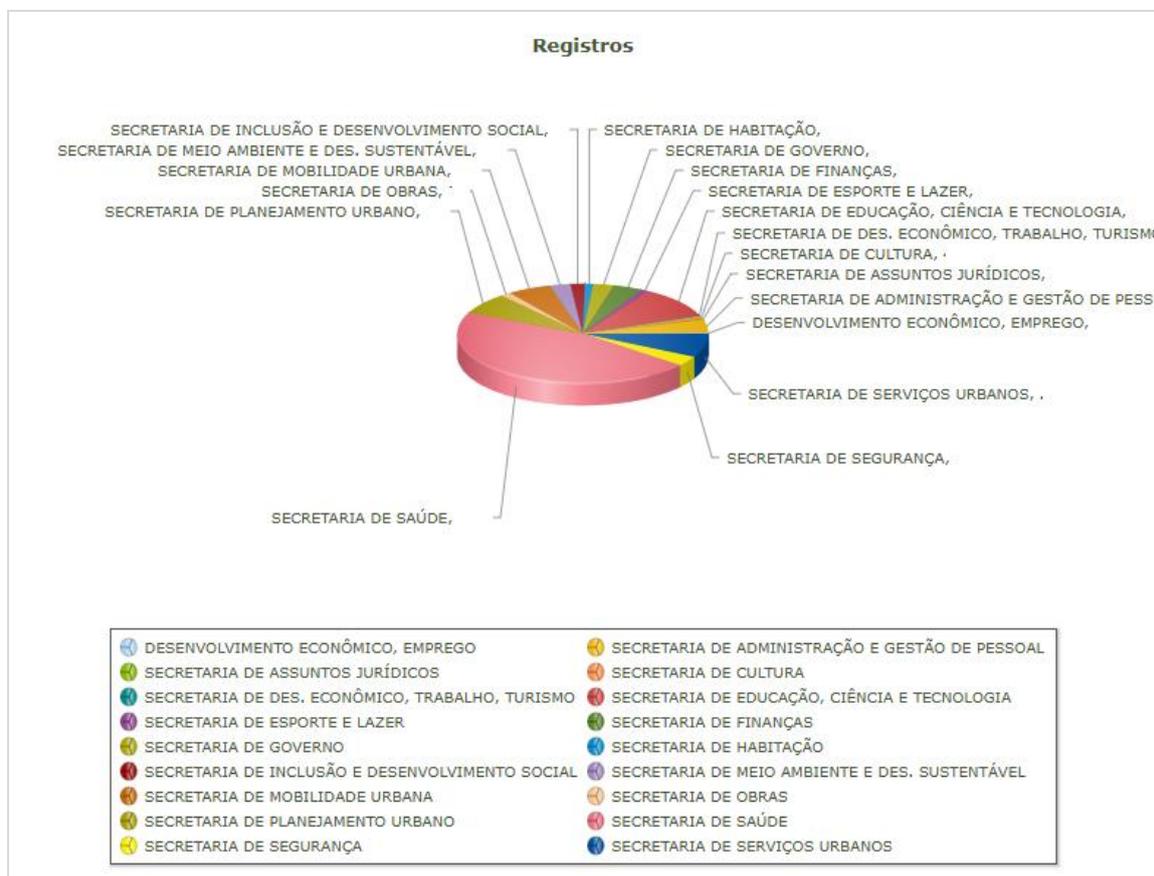
Tipo	Novas	Falta Informação	Tramitando	Atendidas	Não Atendidas	Total
DENÚNCIA						
+ SITE	0	0	0	2	0	0
+ TELEFONE	0	0	0	0	0	0
+ PESSOALMENTE	0	0	0	0	0	0
+ EMAIL	0	0	0	0	0	0
+ CORREIO	0	0	0	0	0	0
Sub-Total	0	0	0	2	0	2
RECLAMAÇÃO						
+ SITE	0	0	0	123	0	123
+ TELEFONE	0	0	0	18	0	18
+ PESSOALMENTE	0	0	0	12	0	12
+ EMAIL	0	0	0	19	0	19
+ CORREIO	0	0	0	0	0	0
Sub-Total	0	0	0	172	0	172
SOLICITAÇÃO						
+ SITE	0	0	0	97	0	97
+ TELEFONE	0	0	0	18	0	18
+ PESSOALMENTE	0	0	0	13	0	13
+ EMAIL	0	0	0	40	0	40
+ CORREIO	0	0	0	0	0	0
Sub-Total	0	0	0	176	0	176
SUGESTÃO						
+ SITE	0	0	0	2	0	2
+ TELEFONE	0	0	0	0	0	0
+ PESSOALMENTE	0	0	0	0	0	0
+ EMAIL	0	0	0	0	0	0
+ CORREIO	0	0	0	0	0	0
Sub-Total	0	0	0	2	0	2
ELOGIO						
+ SITE	0	0	0	3	0	3
+ TELEFONE	0	0	0	1	0	1
+ PESSOALMENTE	0	0	0	1	0	1
+ EMAIL	0	0	0	1	0	1
+ CORREIO	0	0	0	0	0	0
Sub-Total	0	0	0	6	0	6
Total Geral(30)	0	0	4	359	0	359

6. STATUS DAS MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

	Origem/Tipo	Novas	Falta Informação	Tramitando	Atendidas	Não Atendidas	Total
SITE							
+	DENÚNCIA	0	0	0	2	0	2
+	RECLAMAÇÃO	0	0	0	123	0	123
+	SOLICITAÇÃO	0	0	0	105	0	105
+	SUGESTÃO	0	0	0	2	0	2
+	ELOGIO	0	0	0	3	0	3
Sub-Total		0	0	0	235	0	235
TELEFONE							
+	DENÚNCIA	0	0	0	0	0	0
+	RECLAMAÇÃO	0	0	0	18	0	18
+	SOLICITAÇÃO	0	0	0	18	0	18
+	SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0
+	ELOGIO	0	0	0	1	0	1
Sub-Total		0	0	0	37	0	37
PESSOALMENTE							
+	DENÚNCIA	0	0	0	5	0	5
+	RECLAMAÇÃO	0	0	0	12	0	12
+	SOLICITAÇÃO	0	0	0	13	0	13
+	SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0
+	ELOGIO	0	0	0	1	0	1
Sub-Total		0	0	0	31	0	31
EMAIL							
+	DENÚNCIA	0	0	0	17	0	17
+	RECLAMAÇÃO	0	0	0	19	0	19
+	SOLICITAÇÃO	0	0	0	40	0	40
+	SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0
+	ELOGIO	0	0	0	1	0	1
Sub-Total		0	0	0	77	0	77
CORREIO							
+	DENÚNCIA	0	0	0	0	0	0
+	RECLAMAÇÃO	0	0	0	0	0	0
+	SOLICITAÇÃO	0	0	0	0	0	0
+	SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0
+	ELOGIO	0	0	0	0	0	0
Sub-Total		0	0	0	0	0	0
Total Geral(30)		0	0	5	351	3	359

7. RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES X SECRETARIA

Secretaria	Manifestações
Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal	16
Secretaria de Assuntos Jurídicos	1
Secretaria de Cultura	3
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho	1
Secretaria de Educação, Ciência e Tecnologia	35
Secretaria de Esporte e Lazer	4
Secretaria de Finanças	11
Secretaria de Governo	4
Secretaria de Habitação	1
Secretaria de Inclusão e Des. Social	6
Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust.	13
Secretaria de Mobilidade Urbana	25
Secretaria de Obras	8
Secretaria de Planejamento Urbano	35
Secretaria de Saúde	162
Secretaria de Segurança	11
Secretaria de Serviços Urbanos	23
Total Geral	359



8. MANIFESTAÇÕES X SECRETARIA X ASSUNTO

Secretaria X Assunto		Quantidade
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, EMPREGO	ACESSIBILIDADE.	1
	Total	1
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	4
	OUTROS ASSUNTOS	11
	RECEPÇÃO - ATENDIMENTO	1
	Total	16
SECRETARIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS	ATENDIMENTO	1
	Total	1
SECRETARIA DE CULTURA	ATENDIMENTO	3
	EVENTOS	1
	Total	4
SECRETARIA DE DES. ECONÔMICO, TRABALHO, TURISMO	OUTROS ASSUNTOS	1
	Total	1
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA	BOLSA CRECHE	2
	MATERIAL E UNIFORME ESCOLAR	1
	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	5
	OUTROS ASSUNTOS	12
	TRANSPORTE ESCOLAR	1
	UNIDADES ESCOLARES	8
	VAGA EM ESCOLAS	9
	Total	38
SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	1
	OUTROS ASSUNTOS	2
	RECEPÇÃO - ATENDIMENTO	1
	Total	4
SECRETARIA DE FINANÇAS	ATENDIMENTO	3
	IPTU	7
	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	1
	OUTROS ASSUNTOS	3
	Total	14
SECRETARIA DE GOVERNO	DIREITOS HUMANOS	1
	OUTROS ASSUNTOS	9
	Total	10
SECRETARIA DE HABITAÇÃO	ATENDIMENTO	2
	OCUPAÇÃO IRREGULAR	1
	OUTROS ASSUNTOS	1
	Total	4
SECRETARIA DE INCLUSÃO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	ACESSIBILIDADE	1
	CRAS SANTA CLARA -CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL	2
	OUTROS ASSUNTOS	3
	POPULAÇÃO OU PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA	1
	Total	7
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E DES. SUSTENTÁVEL	ANIMAIS - DPBEA	3
	ATENDIMENTO	1
	OUTROS ASSUNTOS	2
	PODA DE ÁRVORE	3
	RECICLAGEM	1
	Total	10
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	ACESSIBILIDADE	1

	ATENDIMENTO	1
	ESTACIONAMENTO	2
	FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO	1
	OUTROS ASSUNTOS	6
	PASSAGEM DE PEDESTRE	2
	SINALIZAÇÃO	1
	VEÍCULO ABANDONADO	3
	ÔNIBUS - TRANSPORTE URBANO MUNICIPAL	4
	Total	21
SECRETARIA DE OBRAS	ATENDIMENTO	1
	DUPLICAÇÃO DE VIA	1
	ILUMINAÇÃO PÚBLICA	1
	OUTROS ASSUNTOS	2
	Total	5
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO URBANO	OBSTRUÇÃO DE VIELA SANITÁRIA	3
	OUTROS ASSUNTOS	3
	PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO PÚBLICO EM BARES E ASSEMELHADOS	5
	TERRENO SEM MURO E CALÇADA	1
	VISTORIA DE COMÉRCIOS, INDÚSTRIAS E SERVIÇOS IRREGULARES	6
	VISTORIA E FISCALIZAÇÃO - CALÇADA IRREGULAR	1
	VISTORIA E FISCALIZAÇÃO - LIMPEZA DE LOTES	7
	Total	26
SECRETARIA DE SAÚDE	AGENDAMENTOS	9
	AMBULÂNCIA - TRANSPORTE DE PACIENTES	4
	ANIMAIS - DPBEA	1
	ASSÉDIO MORAL	2
	ATENDIMENTO	17
	ATENDIMENTO MÉDICO	35
	CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS - CEM	2
	CIER - CENTRO INTEGRADO DE EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO	1
	CIRURGIAS	18
	DISTRIBUIÇÃO DE SENHAS	1
	ELOGIO	3
	EXAMES	18
	FALTA DE MÉDICO	3
	FARMÁCIA	2
	FARMÁCIA DE ALTO CUSTO	6
	FOCO DE DENGUE	6
	MANUTENÇÃO/MATERIAL/EQUIPAMENTO	1
	MATERIAIS DE ENFERMAGEM	1
	MEDICAMENTO	2
	MEDICAMENTOS CONTROLADOS	1
	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	12
	OUTROS ASSUNTOS	5
	PROCEDIMENTOS	9
	UNIDADES DE SAÚDE	10
	VACINAS	1
	VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2
	ZONOSSES	1
	Total	173
SECRETARIA DE SEGURANÇA	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	1

	PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO PÚBLICO EM BARES E ASSEMBLADAS	8
	RECEPÇÃO - ATENDIMENTO	1
	SOM ALTO	2
	Total	12
SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS	COLETA DE LIXO	2
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS - BUEIROS E GUIAS	4
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS - LIMPEZA DE PRAÇAS	2
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS - PRAÇAS/PARQUES	4
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS - SINALIZAÇÃO	1
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS - TAPA BURACO	1
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS - VIA PÚBLICA	7
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS DIVERSOS	2
	OUTROS ASSUNTOS	6
	Total	29
Total		359

9. MANIFESTAÇÕES X ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Atendimento médico	Exames	Atendimento
35	18	17

