

# Relatório Quantitativo

## 2º Trimestre

Abril/Maio/Junho



2  
0  
2  
4



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
Ranking das Secretaria mais demandadas.....	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 2º Trimestre/2024**

**Abril/Maio/Junho**

### **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o relatório do segundo trimestre de 2024 com os dados estatísticos de reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões dos meses de abril, maio e junho. 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 314 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 2º trimestre e as variações de assuntos e secretarias referente aos serviços prestados pela administração municipal.

A “Secretaria de Saúde” ficou em primeiro lugar no ranking de assuntos mais demandados neste 2º trimestre, com 138 registros, “Secretaria de Serviços Urbanos” ocupa segundo lugar com 28 protocolos, “Secretaria de Mobilidade Urbano” ocupa o terceiro lugar com 28 protocolos e a “Secretaria de Educação” com 21 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](mailto: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

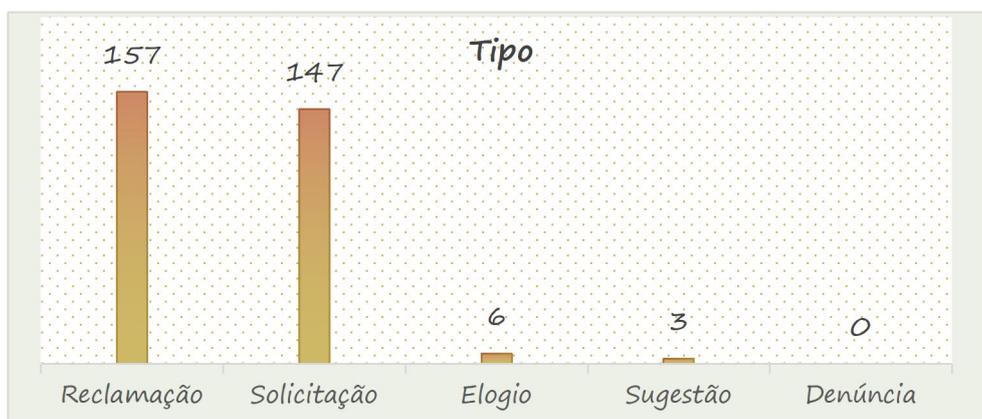
**Abril/Maio/Junho - 2024**

## 1. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

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

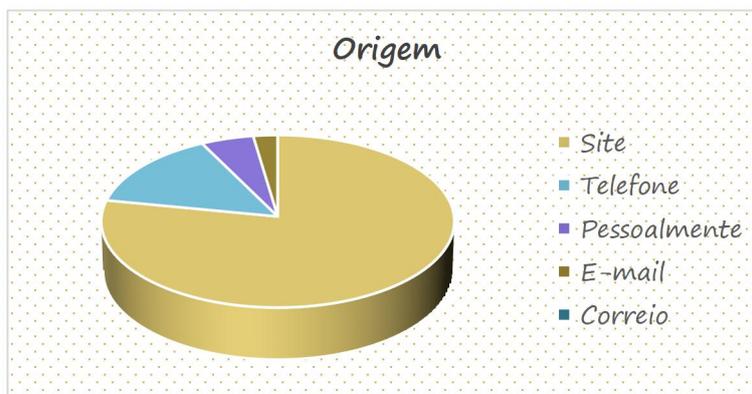
## 2. MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total
0	157	147	3	6	314



## 3. MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

Site	Telefone	Pessoalmente	E-mail	Correio	Total
199	37	13	6	0	314



## 4. NATUREZA DOS ACESSOS AO SITE

Consulta	Perguntas frequentes	Principal (o que você deseja fazer?)
200	26	1.999

## 5. STATUS DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Tipo x Origem	Novas	Falta Informação	Tramitando	Atendidas	Não Atendidas	Total
<b>DENÚNCIA</b>						
+ SITE	0	0	0	0	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	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>RECLAMAÇÃO</b>						
+ SITE	0	0	0	101	0	101
+ TELEFONE	0	0	0	24	0	24
+ PESSOALMENTE	0	0	0	3	0	3
+ EMAIL	0	0	0	29	0	29
+ CORREIO	0	0	0	0	0	0
Sub-Total	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>157</b>	<b>0</b>	<b>157</b>
<b>SOLICITAÇÃO</b>						
+ SITE	0	0	0	91	0	91
+ TELEFONE	0	0	0	13	0	13
+ PESSOALMENTE	0	0	0	9	0	9
+ EMAIL	0	0	0	34	0	34
+ CORREIO	0	0	0	0	0	0
Sub-Total	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>147</b>	<b>0</b>	<b>147</b>
<b>SUGESTÃO</b>						
+ SITE	0	0	0	7	0	7
+ 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	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
<b>ELOGIO</b>						
+ SITE	0	0	0	4	0	4
+ TELEFONE	0	0	0	0	0	0
+ PESSOALMENTE	0	0	0	1	0	1
+ EMAIL	0	0	0	2	0	2
+ CORREIO	0	0	0	0	0	0
Sub-Total	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
<b>Total Geral(30)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>314</b>	<b>0</b>	<b>314</b>

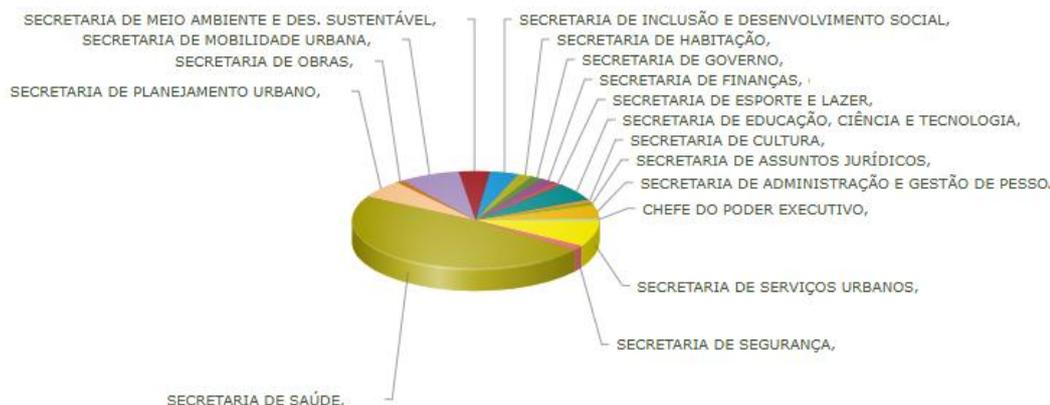
## 6. STATUS DAS MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

	Origem/Tipo	Novas	Falta Informação	Tramitando	Atendidas	Não Atendidas	Total
<b>SITE</b>							
+	DENÚNCIA	0	0	0	0	0	0
+	RECLAMAÇÃO	0	0	0	101	0	101
+	SOLICITAÇÃO	0	0	0	91	0	91
+	SUGESTÃO	0	0	0	4	0	4
+	ELOGIO	0	0	0	3	0	3
Sub-Total		0	0	0	199	0	199
<b>TELEFONE</b>							
+	DENÚNCIA	0	0	0	0	0	0
+	RECLAMAÇÃO	0	0	0	24	0	24
+	SOLICITAÇÃO	0	0	0	13	0	13
+	SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0
+	ELOGIO	0	0	0	0	0	0
Sub-Total		0	0	0	37	0	37
<b>PESSOALMENTE</b>							
+	DENÚNCIA	0	0	0	0	0	0
+	RECLAMAÇÃO	0	0	0	3	0	3
+	SOLICITAÇÃO	0	0	0	9	0	9
+	SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0
+	ELOGIO	0	0	0	1	0	1
Sub-Total		0	0	0	13	0	13
<b>EMAIL</b>							
+	DENÚNCIA	0	0	0	0	0	0
+	RECLAMAÇÃO	0	0	0	29	0	29
+	SOLICITAÇÃO	0	0	0	34	0	34
+	SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0
+	ELOGIO	0	0	0	2	0	2
Sub-Total		0	0	0	65	0	65
<b>CORREIO</b>							
+	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
<b>Total Geral(30)</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>314</b>	<b>0</b>	<b>314</b>

## 7. RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES X SECRETARIA

Secretaria	Manifestações
Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal	14
Secretaria de Assuntos Jurídicos	0
Secretaria de Cultura	4
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho	0
Secretaria de Educação, Ciência e Tecnologia	21
Secretaria de Esporte e Lazer	4
Secretaria de Finanças	5
Secretaria de Governo	0
Secretaria de Habitação	6
Secretaria de Inclusão e Des. Social	16
Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust.	13
Secretaria de Mobilidade Urbana	28
Secretaria de Obras	4
Secretaria de Planejamento Urbano	27
Secretaria de Saúde	138
Secretaria de Segurança	4
Secretaria de Serviços Urbanos	28
<b>Total Geral</b>	<b>314</b>

### Registros



CHEFE DO PODER EXECUTIVO	SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL	SECRETARIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS
SECRETARIA DE CULTURA	SECRETARIA DE FINANÇAS	SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER	SECRETARIA DE HABITAÇÃO	SECRETARIA DE INCLUSÃO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL
SECRETARIA DE GOVERNO	SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	SECRETARIA DE PLANEJAMENTO URBANO
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E DES. SUSTENTÁVEL	SECRETARIA DE OBRAS	SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS
SECRETARIA DE SAÚDE	SECRETARIA DE SEGURANÇA	

## 8. MANIFESTAÇÕES X SECRETARIA X ASSUNTO

Secretaria / Assunto /Manifestação pelo Site	Quantidade	
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL	CESTA BÁSICA - SERVIDOR	1
	CONCURSOS/EDITAIS/CLASSIFICAÇÕES	4
	ELOGIO	1
	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	1
	OUTROS ASSUNTOS	9
	<b>Total</b>	<b>14</b>
SECRETARIA DE CULTURA	ATENDIMENTO	2
	RECEPÇÃO - ATENDIMENTO	2
	<b>Total</b>	<b>4</b>
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA	ALIMENTAÇÃO ESCOLAR	2
	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	5
	OUTROS ASSUNTOS	4
	UNIDADES ESCOLARES	4
	VAGA EM ESCOLAS	4
	<b>Total</b>	<b>21</b>
SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER	OUTROS ASSUNTOS	2
	PRAÇAS	2
	<b>Total</b>	<b>4</b>
SECRETARIA DE FINANÇAS	IPTU	3
	OUTROS ASSUNTOS	2
	<b>Total</b>	<b>5</b>
SECRETARIA DE HABITAÇÃO	ATENDIMENTO	1
	AUXILIO ALUGUEL	2
	FISCALIZAÇÃO DE OBRAS PÚBLICAS	1
	OCUPAÇÃO IRREGULAR	1
	OUTROS ASSUNTOS	1
	<b>Total</b>	<b>6</b>
SECRETARIA DE INCLUSÃO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	ATENDIMENTO	3
	CASA ABRIGO	4
	CONSELHO TUTELAR II -CRIANÇA E ADOLESCENTE	3
	CRAS SANTA CLARA -CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL	2
	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	2
	OUTROS ASSUNTOS	1
	POPULAÇÃO OU PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA	1
	<b>Total</b>	<b>14</b>
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E DES. SUSTENTÁVEL	ANIMAIS - DPBEA	3
	ASSÉDIO MORAL	1
	OUTROS ASSUNTOS	3
	PODA DE ÁRVORE	6
	<b>Total</b>	<b>13</b>
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	ACESSIBILIDADE	1
	ESTACIONAMENTO	1
	MULTA/INFRAÇÃO DE TRÂNSITO	1
	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	1
	OUTROS ASSUNTOS	2
	PASSAGEM DE PEDESTRE	1
	PLACAS DE SINALIZAÇÃO	2
	SINALIZAÇÃO	4
	TRANSPORTE URBANO MUNICIPAL	2
	VEÍCULO ABANDONADO	7
	ÔNIBUS - TRANSPORTE URBANO MUNICIPAL	6
	<b>Total</b>	<b>28</b>

<b>SECRETARIA DE OBRAS</b>	ILUMINAÇÃO PÚBLICA	2	
	PAVIMENTAÇÃO	2	
	<b>Total</b>	<b>4</b>	
<b>SECRETARIA DE PLANEJAMENTO URBANO</b>	ACESSIBILIDADE	1	
	AMBULANTE	1	
	APROVAÇÃO DE PROJETOS	2	
	ELOGIO	3	
	OUTROS ASSUNTOS	3	
	PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO PÚBLICO EM BARES E ASSEMBLADOS	5	
	VISTORIA DE COMÉRCIOS, INDÚSTRIAS E SERVIÇOS IRREGULARES	12	
	<b>Total</b>	<b>27</b>	
<b>SECRETARIA DE SAÚDE</b>	AGENDAMENTOS	11	
	AMBULÂNCIA - TRANSPORTE DE PACIENTES	7	
	ASSÉDIO MORAL	3	
	ATENDIMENTO MÉDICO	29	
	CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS - CEM	1	
	CIER - CENTRO INTEGRADO DE EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO	3	
	CIRURGIAS	19	
	CONDIÇÕES SANITÁRIAS INADEQUADAS	1	
	ELOGIO	3	
	EXAMES	16	
	FALTA DE MÉDICO	2	
	FARMÁCIA	2	
	FARMÁCIA DE ALTO CUSTO	1	
	FOCO DE DENGUE	4	
	MEDICAMENTO	1	
	MEDICAMENTOS CONTROLADOS	1	
	ATENDIMENTO/MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	10	
	MÉDICO ESPECIALIZADO	1	
	OUTROS ASSUNTOS	6	
	PROCEDIMENTOS	3	
	RECEPÇÃO - ATENDIMENTO	2	
	SAMU - SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA	1	
	UNIDADES DE SAÚDE	8	
	VIGILÂNCIA SANITÁRIA	3	
	<b>Total</b>	<b>138</b>	
	<b>SECRETARIA DE SEGURANÇA</b>	OUTROS ASSUNTOS	1
		PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO PÚBLICO EM BARES E ASSEMBLADOS	2
SOM ALTO		1	
<b>Total</b>		<b>4</b>	
<b>SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS</b>	COLETA DE LIXO	5	
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS - ACADEMIA AR LIVRE	1	
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS - BRINQUEDOS	1	
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS - BUEIROS E GUIAS	2	
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS - CÓRREGOS	2	
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS - LIMPEZA DE PARQUES	1	
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS - LIMPEZA DE PRAÇAS	1	
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS - PRAÇAS/PARQUES	4	
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS - TAPA BURACO	1	

	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS - VIA PÚBLICA	4
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS DIVERSOS	2
	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	1
	OUTROS ASSUNTOS	3
	<b>Total</b>	<b>28</b>
<b>Total</b>		<b>314</b>

## 9. RANKING DAS SECRETARIAS MAIS DEMANDADAS

Saúde	Serviços Urbanos	Educação
138	28	21

