

Relatório Quantitativo

3º Trimestre

Julho/Agosto/Setembro



2
0
2
4





EXPEDIENTE

Prefeito Municipal

José Nazareno Zezé Gomes

Secretário de Governo

Carlos Augusto César (Cafú)

Secretária Adjunta de Governo

Jéssica Guimarães Alves Bastos

Controladoria Geral

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 FEDERAL 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 FEDERAL 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 FEDERAL 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 MUNICIPAL Nº 4.383, DE 05 DE NOVEMBRO DE 2024 - 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 MUNICIPAL 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 3º Trimestre/2024

Julho/Agosto/Setembro

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o relatório do terceiro 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 345 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 acompanhamento das demais no sistema operacional.

Os quantitativos são extraídos da base de dados do sistema eletrônico da Ouvidoria Geral, contendo a estatística do 3º 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 3º trimestre, com 126 registros, “Secretaria de Planejamento Urbano” ocupa o segundo lugar com 46 protocolos e a “Secretaria de Mobilidade Urbana” ocupa o terceiro lugar com 38 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 Projetada 12, nº 100, Jardim Metropolitan, com atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 17h. Comparecendo ao espaço físico da Ouvidoria, será realizado o atendimento presencial, sendo a manifestação inserida no sistema informatizado para o registro e posterior devolutiva da resposta.

➤ 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://novosite.hortolandia.sp.gov.br/paginas-de-servico/ouvidoria/](http://novosite.hortolandia.sp.gov.br/paginas-de-servico/ouvidoria/)

➤ CORRESPONDENCIA

As correspondências poderão ser encaminhadas à Ouvidoria Geral pelo endereço: Palácio dos Migrantes - Paço Municipal "Prefeito Angelo Augusto Perugini" - Departamento de Ouvidoria Geral - Rua Projetada 12, nº 100, Jardim Metropolitan, Cep . Cumprindo os requisitos legais necessários à formalização da demanda, a manifestação será inserida no sistema da Ouvidoria Geral.



RELATÓRIO QUANTITATIVO

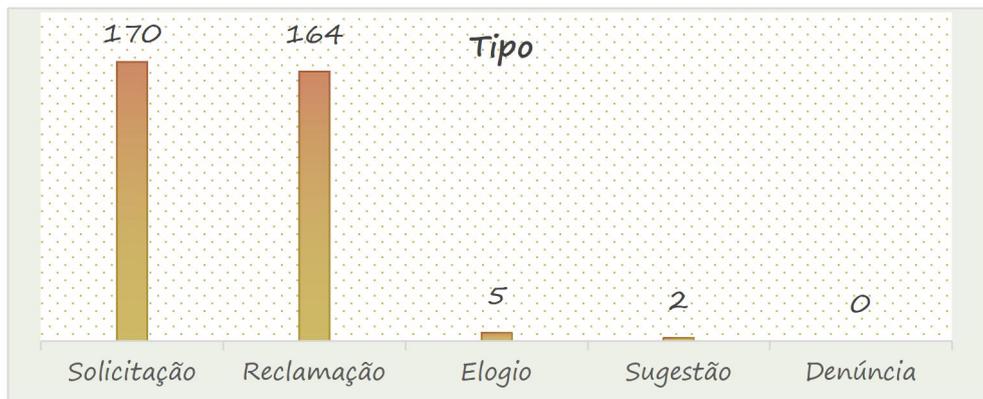
Julho/Agosto/Setembro - 2024

1. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

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

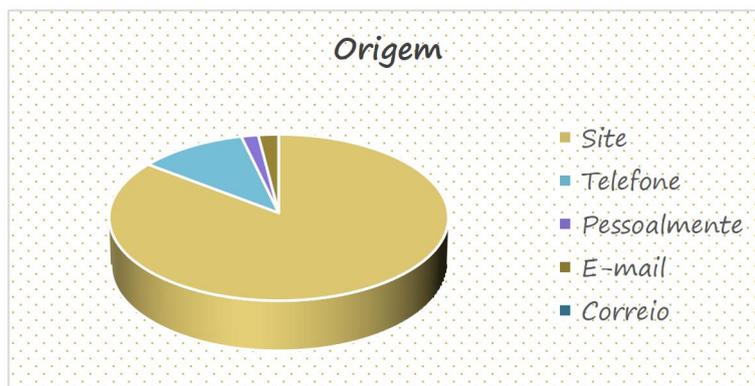
2. MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total
3	164	170	2	5	345



3. MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

Site	Telefone	Pessoalmente	E-mail	Correio	Total
250	32	5	58	0	345



4. NATUREZA DOS ACESSOS AO SITE

Consulta	Perguntas frequentes	Principal (o que você deseja fazer?)
534	47	5.987

5. STATUS DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPO

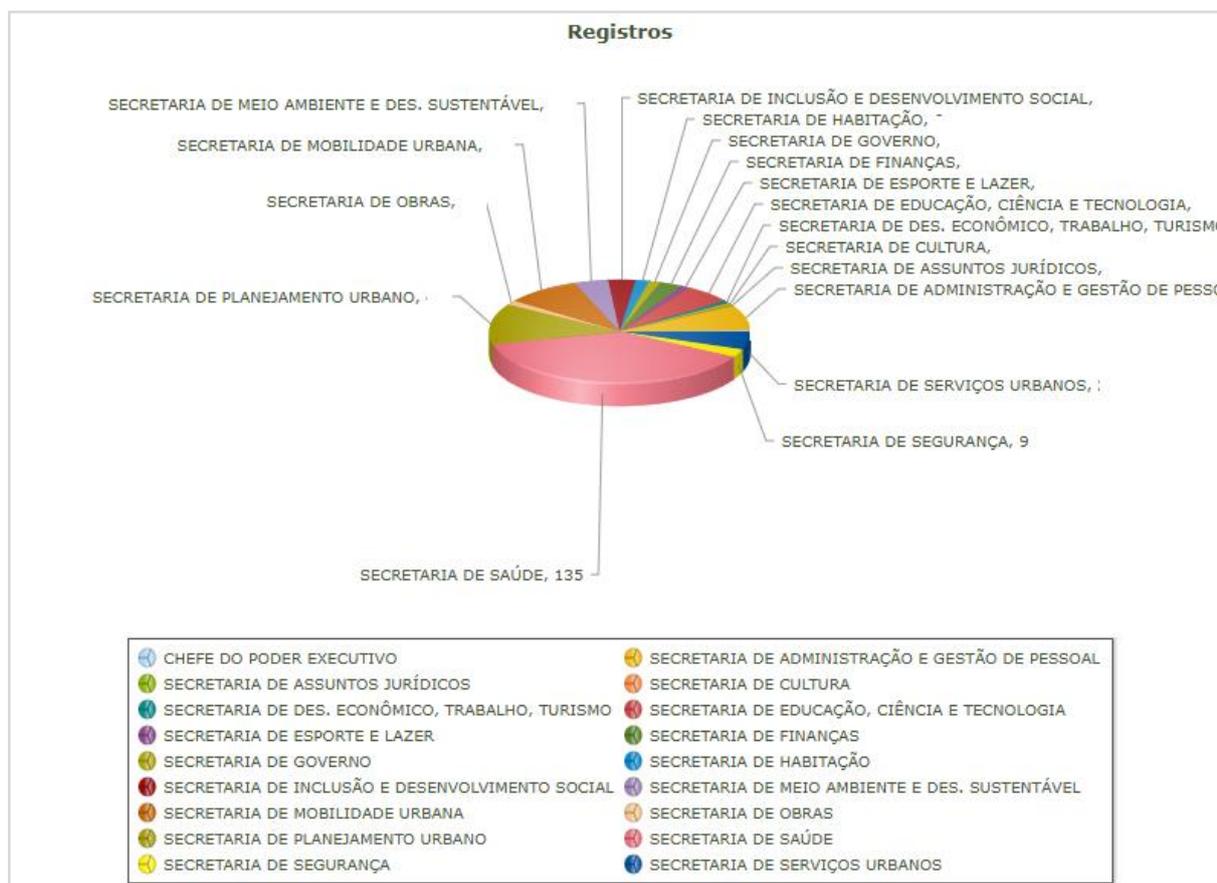
Tipo x Origem	Novas	Falta Informação	Tramitando	Atendidas	Não Atendidas	Total
DENÚNCIA						
+ SITE	0	0	0	3	0	3
+ TELEFONE	0	0	0	0	0	0
+ PESSOALMENTE	0	0	0	0	0	0
+ EMAIL	0	0	0	0	0	0
+ CORREIO	0	0	0	0	0	0
Sub-Total	0	0	0	3	0	3
RECLAMAÇÃO						
+ SITE	0	0	0	122	0	122
+ TELEFONE	0	0	0	21	0	21
+ PESSOALMENTE	0	0	0	3	0	3
+ EMAIL	0	0	0	18	0	18
+ CORREIO	0	0	0	0	0	0
Sub-Total	0	0	0	164	0	164
SOLICITAÇÃO						
+ SITE	0	0	0	119	0	119
+ TELEFONE	0	0	0	10	0	10
+ PESSOALMENTE	0	0	0	2	0	2
+ EMAIL	0	0	0	40	0	40
+ CORREIO	0	0	0	0	0	0
Sub-Total	0	0	0	170	0	170
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	4	0	4
+ TELEFONE	0	0	0	1	0	1
+ 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	5	0	5
Total Geral(30)	0	0	0	345	0	345

6. STATUS DAS MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

	Origem/Tipo	Novas	Falta Informação	Tramitando	Atendidas	Não Atendidas	Total
SITE							
+	DENÚNCIA	0	0	0	3	0	3
+	RECLAMAÇÃO	0	0	0	122	0	122
+	SOLICITAÇÃO	0	0	0	119	0	119
+	SUGESTÃO	0	0	0	2	0	2
+	ELOGIO	0	0	0	4	0	4
Sub-Total		0	0	0	250	0	250
TELEFONE							
+	DENÚNCIA	0	0	0	0	0	0
+	RECLAMAÇÃO	0	0	0	21	0	21
+	SOLICITAÇÃO	0	0	0	10	0	10
+	SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0
+	ELOGIO	0	0	0	1	0	1
Sub-Total		0	0	0	32	0	32
PESSOALMENTE							
+	DENÚNCIA	0	0	0	0	0	0
+	RECLAMAÇÃO	0	0	0	3	0	3
+	SOLICITAÇÃO	0	0	0	2	0	2
+	SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0
+	ELOGIO	0	0	0	0	0	0
Sub-Total		0	0	0	5	0	5
EMAIL							
+	DENÚNCIA	0	0	0	0	0	0
+	RECLAMAÇÃO	0	0	0	18	0	18
+	SOLICITAÇÃO	0	0	0	40	0	40
+	SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0
+	ELOGIO	0	0	0	0	0	0
Sub-Total		0	0	0	58	0	58
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	0	345	0	345

7. RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES X SECRETARIA

Secretaria	Manifestações
Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal	29
Secretaria de Assuntos Jurídicos	1
Secretaria de Cultura	2
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho	2
Secretaria de Educação, Ciência e Tecnologia	20
Secretaria de Esporte e Lazer	7
Secretaria de Finanças	10
Secretaria de Governo	2
Secretaria de Habitação	6
Secretaria de Inclusão e Des. Social	7
Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust.	16
Secretaria de Mobilidade Urbana	38
Secretaria de Obras	5
Secretaria de Planejamento Urbano	46
Secretaria de Saúde	126
Secretaria de Segurança	7
Secretaria de Serviços Urbanos	21
Total Geral	345



8. MANIFESTAÇÕES X SECRETARIA X ASSUNTO

Secretaria X Assunto		Quantidade
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL	ATENDIMENTO	1
	CESTA BÁSICA - SERVIDOR	1
	CONCURSOS/EDITAIS/CLASSIFICAÇÕES	6
	ELOGIO	2
	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	1
	OUTROS ASSUNTOS	14
	PLANO DE CARGO, CARREIRA E PROGRESSÃO	3
	RECEPÇÃO - ATENDIMENTO	1
	Total	29
SECRETARIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS	OUTROS ASSUNTOS	1
	Total	1
SECRETARIA DE CULTURA	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	1
	Total	1
SECRETARIA DE DES. ECONÔMICO, TRABALHO, TURISMO	ATENDIMENTO	1
	ELOGIO	1
	Total	2
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA	ALIMENTAÇÃO ESCOLAR	1
	ASSÉDIO MORAL	1
	BOLSA CRECHE	1
	MATERIAL E UNIFORME ESCOLAR	1
	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	3
	OUTROS ASSUNTOS	8
	UNIDADES ESCOLARES	3
	VAGA EM ESCOLAS	2
	Total	20
SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER	OUTROS ASSUNTOS	6
	RECEPÇÃO - ATENDIMENTO	1
	Total	7
SECRETARIA DE FINANÇAS	ATENDIMENTO	3
	IPTU	4
	OUTROS ASSUNTOS	3
	Total	10
SECRETARIA DE GOVERNO	ATENDIMENTO	1
	DIREITOS HUMANOS	1
	OUTROS ASSUNTOS	1
	Total	2
SECRETARIA DE HABITAÇÃO	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	1
	OCUPAÇÃO IRREGULAR	2
	OUTROS ASSUNTOS	3
	Total	6
SECRETARIA DE INCLUSÃO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	CASA ABRIGO	1
	CESTA BÁSICA	1
	CONSELHO TUTELAR I -CRIANÇA E ADOLESCENTE	1
	CRAS SANTA CLARA -CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL	1
	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	1
	POPULAÇÃO OU PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA	2
	Total	7

SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E DES. SUSTENTÁVEL	ANIMAIS - DPBEA	3
	CÓRREGOS - POLUIÇÃO/CONTAMINAÇÃO	2
	OUTROS ASSUNTOS	5
	PODA DE ÁRVORE	5
	RECICLAGEM	1
	Total	16
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO	5
	LOMBADAS	1
	MULTA/INFRAÇÃO DE TRÂNSITO	6
	OUTROS ASSUNTOS	9
	SINALIZAÇÃO	5
	TRANSPORTE URBANO MUNICIPAL	8
	VEÍCULO ABANDONADO	4
	Total	38
SECRETARIA DE OBRAS	FISCALIZAÇÃO DE OBRAS PÚBLICAS	1
	ILUMINAÇÃO PÚBLICA	2
	OUTROS ASSUNTOS	1
	PAVIMENTAÇÃO	1
	Total	5
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO URBANO	CADASTRO	1
	FICHA INFORMATIVA	1
	INFORMAÇÕES	3
	OBSTRUÇÃO DE VIELA SANITÁRIA	2
	OUTROS ASSUNTOS	6
	PERTURBAÇÃO DE SOSSEGO - IGREJA	3
	PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO PÚBLICO EM BARES E ASSEMELHADOS	6
	TERRENO SEM MURO E CALÇADA	1
	VISTORIA DE COMÉRCIOS, INDÚSTRIAS E SERVIÇOS IRREGULARES	7
	VISTORIA E FISCALIZAÇÃO - CALÇADA COM ENTULHO	2
	VISTORIA E FISCALIZAÇÃO - CALÇADA IRREGULAR	3
	VISTORIA E FISCALIZAÇÃO - LIMPEZA DE LOTES	7
	VISTORIA E FISCALIZAÇÃO EM OBRAS IRREGULARES	4
	Total	46
SECRETARIA DE SAÚDE	AGENDAMENTOS	17
	AMBULÂNCIA - TRANSPORTE DE PACIENTES	4
	ASSÉDIO MORAL	1
	ATENDIMENTO	9
	ATENDIMENTO MÉDICO	27
	CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS - CEM	5
	CIRURGIAS	15
	DISTRIBUIÇÃO DE SENHAS	1
	ELOGIO	1
	EXAMES	6
	FALTA DE MÉDICO	3
	FARMÁCIA DE ALTO CUSTO	3
	FOCO DE DENGUE	1
	MANUTENÇÃO/MATERIAL/EQUIPAMENTO	3
	MATERIAIS DE ENFERMAGEM	2
MEDICAMENTO	2	

	MEDICAMENTOS CONTROLADOS	1
	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	6
	OUTROS ASSUNTOS	7
	PROCEDIMENTOS	2
	RECEPÇÃO - ATENDIMENTO	1
	UNIDADES DE SAÚDE	4
	VACINAS	2
	VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2
	ZOOSESES	1
	Total	130
SECRETARIA DE SEGURANÇA	ATENDIMENTO	1
	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	1
	OUTROS ASSUNTOS	1
	PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO PÚBLICO EM BARES E ASSEMELHADOS	3
	SOM ALTO	1
	Total	7
SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS	COLETA DE LIXO	5
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS - BUEIROS E GUIAS	2
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS - GALERIAS/TUBULAÇÕES	1
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS - SINALIZAÇÃO	2
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS - TAPA BURACO	1
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS - VIA PÚBLICA	6
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS DIVERSOS	1
	OUTROS ASSUNTOS	2
	Total	21
Total		357

9. RANKING DAS SECRETARIAS MAIS DEMANDADAS

Saúde	Planejamento Urbano	Mobilidade Urbana
126	46	38

