

Relatório Anual Ouvidoria Geral



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 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
Manifestação x mês.....	7
Natureza das manifestações por tipo	7
Natureza das manifestações por origem	8
Natureza dos acessos/site	9
Manifestação x secretaria x mês.....	9
Manifestações por secretaria x assunto.....	10
Ranking anual dos assuntos mais demandados x secretaria	13
Status das manifestações	14
Análise	18
Considerações finais	18

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 Anual - 2024

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o Relatório Anual de 2024, contendo os dados estatísticos referentes a reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões. O objetivo deste relatório é apresentar as informações de forma detalhada, segmentadas por: canal de atendimento, natureza do assunto, tipo de manifestação, secretarias envolvidas e natureza dos acessos.

Durante o período em questão, a Ouvidoria Geral registrou um total de **1.296** manifestações, recebidas por meio de telefone, formulário eletrônico/site, atendimento presencial e e-mail. As manifestações recebidas por telefone, e-mail e de forma presencial são devidamente registradas no sistema como documentos, gerando números de protocolo, e são contabilizadas juntamente com as demais manifestações no sistema operacional da Ouvidoria.

Os dados apresentados neste relatório foram extraídos da base de dados eletrônica da Ouvidoria, refletindo as estatísticas de 2024 e as variações nos tipos de assuntos e secretarias, relacionados aos serviços prestados pela administração municipal.

No ranking das secretarias mais demandadas, a **Secretaria de Saúde** ocupa o primeiro lugar, com 504 registros, seguida pela **Secretaria de Planejamento Urbano**, com 139 protocolos, e a **Secretaria de Mobilidade Urbana**, com 125 registros.

A Ouvidoria Geral atua como um elo de comunicação entre o cidadão, o público interno e o poder público municipal. Seu papel é garantir um espaço de diálogo, proporcionando ao cidadão um canal legítimo para expressar suas demandas, sendo ouvido pela administração. Dessa forma, fortalece a relação entre o cidadão e a Prefeitura, auxiliando o poder público a aprimorar a gestão de políticas públicas e serviços municipais.

O munícipe pode recorrer à Ouvidoria sempre que não obtiver uma resposta ou solução satisfatória pelos canais de atendimento dos órgãos municipais.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Os canais de atendimento da Ouvidoria Geral tem como objetivo orientar sobre as formas de registro das manifestações e solicitações de informação, assim como informar os procedimentos e prazos para resposta. Para isso, disponibiliza aos usuários os seguintes canais de atendimento:

➤ **ATENDIMENTO PRESENCIAL**

A Ouvidoria Geral está localizada na Rua Projetada 12, nº 100, Jardim Metropolitan. O atendimento ocorre de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h. Ao comparecer ao local, o usuário será atendido presencialmente, e sua manifestação será registrada no sistema informatizado para posterior resposta.

➤ **2. ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

A Ouvidoria oferece atendimento telefônico pelo número 0800-779-1913, para o registro de manifestações e esclarecimento de dúvidas ao público.

➤ **3. E-MAIL**

A Ouvidoria também dispõe do e-mail ouvidoria@hortolandia.sp.gov.br, para orientações sobre as atividades da unidade. Caso a manifestação seja encaminhada por e-mail, a equipe registrará a manifestação no sistema da Ouvidoria, informando o número do protocolo do registro da manifestação, sendo o mesmo, utilizado para acompanhamento.

➤ **SITE**

O site da Ouvidoria Geral é acessado através do link direto para que o usuário registre 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 13.184-792 . Cumprindo os requisitos legais necessários à formalização da demanda, a manifestação será inserida no sistema da Ouvidoria Geral.





RELATÓRIO ANUAL - 2024

1. MANIFESTAÇÕES X MÊS

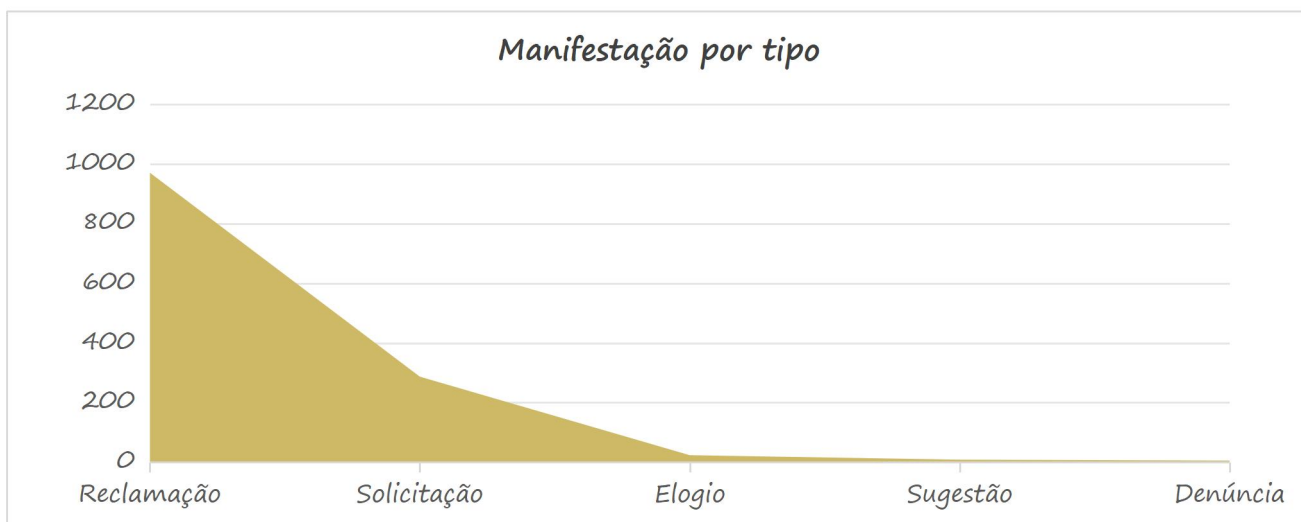
Mês	Jan	Fev	Març	Abr	Mai	Jun	Jul	Ag	Set	Out	Nov	Dez	Total Geral
Total	108	120	130	119	101	94	103	132	110	124	82	73	1296



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2024

2. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPO X MÊS

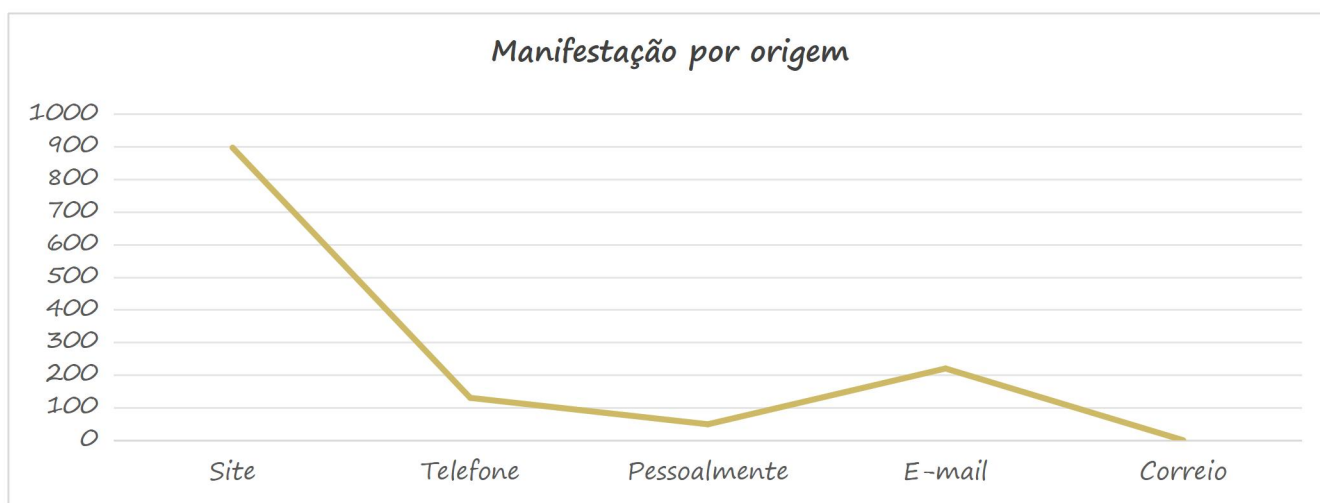
Tipo	Jan	Fev	Març	Abr	Mai	Jun	Jul	Ag	Set	Out	Nov	Dez	Total Geral
Denúncia	1	0	1	0	0	0	3	0	0	1	0	0	6
Reclamação	82	87	86	91	88	79	71	91	81	91	58	57	962
Solicitação	22	30	40	21	12	13	31	37	27	28	23	11	295
Sugestão	0	1	1	2	0	1	0	1	1	1	1	0	9
Elogio	2	2	2	5	1	0	1	3	1	2	0	5	24
Total Mensal	108	120	130	119	101	94	103	132	110	124	82	73	1296



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2024

3. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM X MÊS

Tipo	Jan	Fev	Març	Abr	Mai	Jun	Jul	Ag	Set	Out	Nov	Dez	Total Geral
Site	70	73	92	79	60	60	72	93	83	97	58	60	897
Telefone	12	18	7	6	22	9	6	19	7	9	12	3	130
Pessoalmente	9	16	1	9	2	2	3	2	0	3	1	1	49
E-mail	17	13	30	25	17	23	22	18	20	15	11	9	220
Correio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Mensal	108	120	130	119	101	94	103	132	110	124	82	73	1296



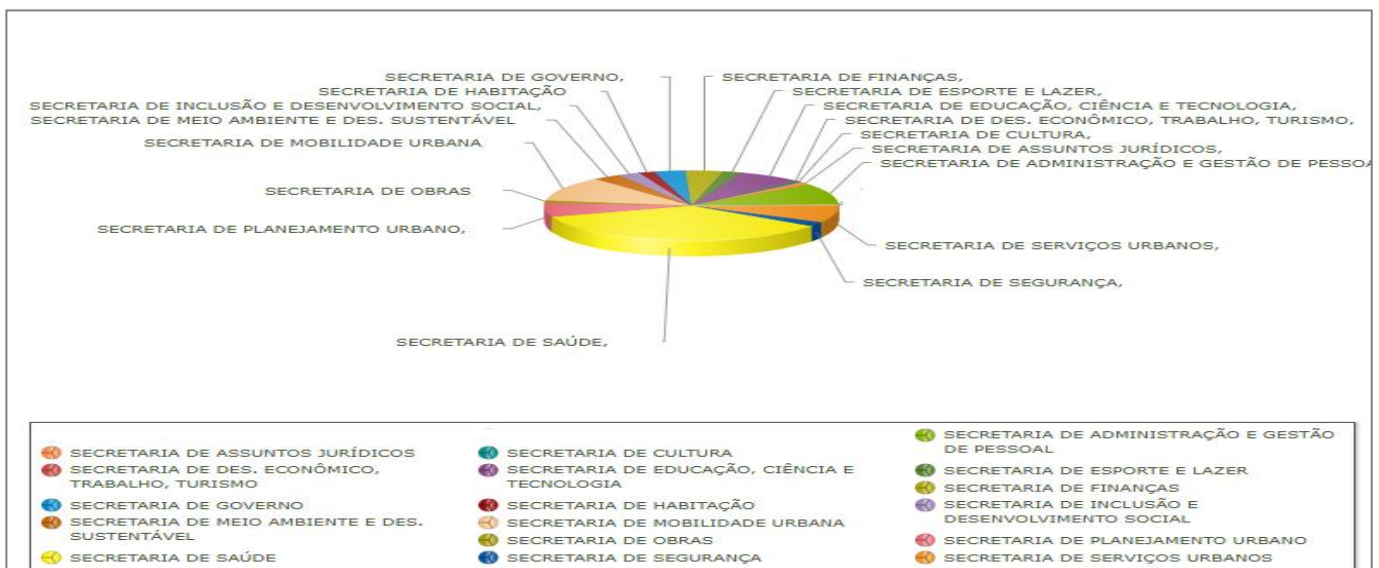
Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2024

4. NATUREZA DOS ACESSOS/SITE X MÊS

Tipo	Jan	Fev	Març	Abr	Mai	Jun	Jul	Ag	Set	Out	Nov	Dez	Total Geral
Consulta das manifestações	67	80	103	83	56	61	101	273	160	122	112	40	1.258
Perguntas Frequentes	6	17	20	11	8	7	9	22	16	13	29	10	168
Total Mensal	73	97	123	94	64	68	110	295	176	135	141	50	1.426

5. MANIFESTAÇÕES X SECRETARIA X MÊS

Secretaria	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ag	Set	Out	Nov	Dez	Total
Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal	3	5	8	3	6	5	11	6	8	13	9	0	77
Secretaria de Assuntos Jurídicos	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	5
Secretaria de Cultura	3	0	0	2	0	2	1	1	0	0	1	2	12
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	4
Secretaria de Educação, Ciência e Tec.	5	25	10	5	9	7	0	7	11	11	3	10	103
Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	4	2	2	0	5	1	1	4	2	0	21
Secretaria de Finanças	4	4	3	1	1	3	3	3	4	7	5	2	40
Secretaria de Governo	0	1	3	0	0	0	1	0	1	4	0	3	13
Secretaria de Habitação	0	4	0	2	1	3	3	2	1	1	1	0	18
Secretaria de Inclusão e Des. Social	1	4	3	4	3	9	2	4	1	0	1	6	38
Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust.	6	6	3	8	3	2	5	7	2	7	4	2	55
Secretaria de Mobilidade Urbana	14	9	7	9	5	10	10	14	15	14	12	6	125
Secretaria de Obras	0	0	8	2	1	1	1	2	2	0	4	3	24
Secretaria de Planejamento Urbano	12	10	16	11	10	7	15	17	16	9	8	8	139
Secretaria de Saúde	49	48	44	55	49	37	38	59	37	41	23	24	504
Secretaria de Segurança	5	0	6	2	1	1	1	4	2	1	2	3	28
Secretaria de Serviços Urbanos	5	4	14	13	10	7	6	5	7	11	6	2	90
Total Geral	108	120	130	119	101	94	103	132	110	124	82	73	1.296



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2024

6. MANIFESTAÇÕES X SECRETARIA X ASSUNTO

Secretaria X Assunto		Quantidade
Secretaria De Administração e Gestão De Pessoal	Atendimento	4
	Cesta Básica - Servidor	2
	Concursos/Editais/Classificações	10
	Elogio	3
	Má Conduta De Funcionário	6
	Outros Assuntos	22
	Plano De Cargo, Carreira e Progressão	5
	Recepção - Atendimento	3
	Total	77
Secretaria De Assuntos Jurídicos	Atendimento	2
	Outros Assuntos	3
	Total	5
Secretaria De Cultura	Atendimento	5
	Eventos	3
	Má Conduta De Funcionário	1
	Recepção - Atendimento	2
	Total	12
Secretaria De Des. Econômico, Trabalho, Turismo	Atendimento	1
	Elogio	1
	Outros Assuntos	2
	Total	4
Secretaria De Educação, Ciência e Tecnologia	Alimentação Escolar	4
	Assédio Moral	1
	Bolsa Creche	4
	Elogio	2
	Material e Uniforme Escolar	2
	Má Conduta De Funcionário	23
	Outros Assuntos	28
	Recepção - Atendimento	1
	Transporte Escolar	1
	Unidades Escolares	19
	Vaga Em Escolas	13
	Total	103
Secretaria De Esporte e Lazer	Má Conduta De Funcionário	7
	Outros Assuntos	9
	Praças	2
	Recepção - Atendimento	3
	Total	21
Secretaria De Finanças	Atendimento	10
	Elogio	1
	Iptu	16
	Má Conduta De Funcionário	1
	Outros Assuntos	11
	Recepção - Atendimento	1
Secretaria de Governo	Total	40
	Direitos Humanos	5
	Outros Assuntos	8
Total	13	
Secretaria De Habitação	Atendimento	3

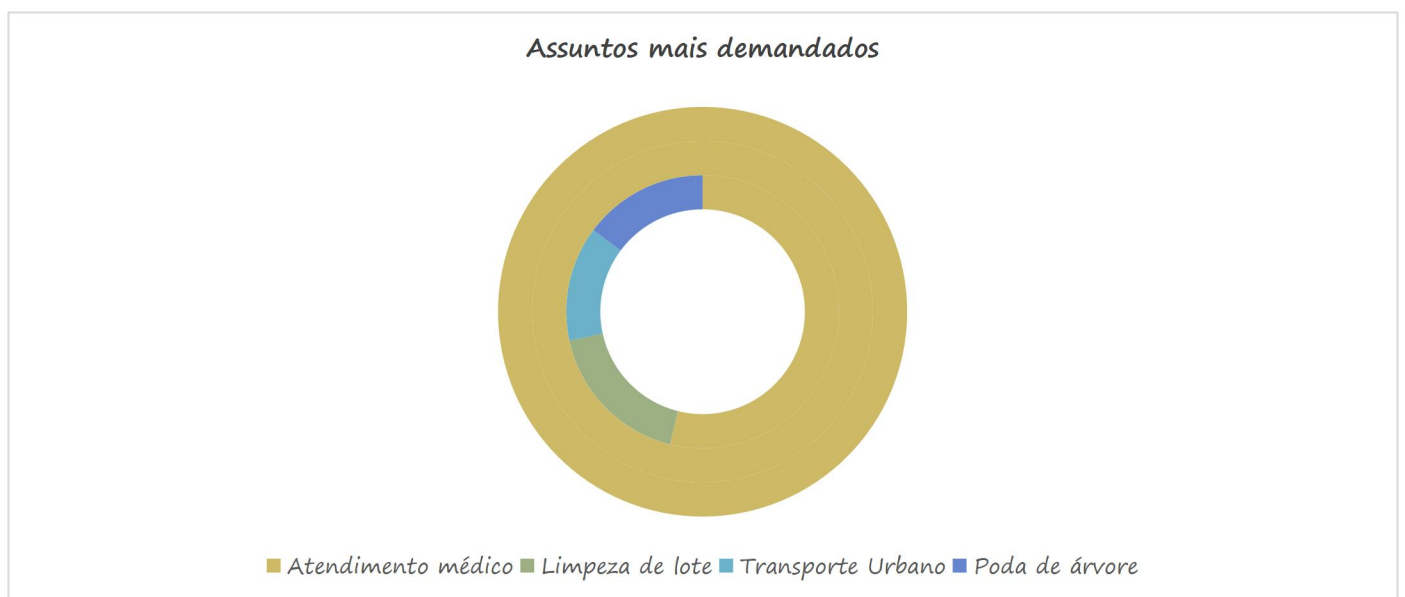
	Auxílio Aluguel	2
	Fiscalização De Obras Públicas	1
	Má Conduta De Funcionário	1
	Ocupação Irregular	7
	Outros Assuntos	4
	Total	18
Secretaria De Inclusão e Desenvolvimento Social	Acessibilidade	1
	Atendimento	1
	Casa Abrigo	3
	Cesta Básica	1
	Conselho Tutelar i -Criança e Adolescente	2
	Conselho Tutelar li -Criança e Adolescente	4
	Cras Amanda - Centro De Referência Da Assistência Social	4
	Cras Santa Clara -Centro De Referência Da Assistência Social	5
	Feira Livre Diurna - Santo André (Sábado)	1
	Feira Noturna - Praça Do Roxo (Sexta-Feira)	1
	Feira Noturna - Praça Poderosa (Sexta-Feira)	2
	Má Conduta De Funcionário	3
	Outros Assuntos	4
	População Ou Pessoa Em Situação De Rua	6
	Total	38
Secretaria De Meio Ambiente e Des. Sustentável	Animais - Dpbea	12
	Atendimento	4
	Córregos - Poluição/Contaminação	2
	Outros Assuntos	11
	Poda De Árvore	25
	Reciclagem	3
	Total	55
Secretaria De Mobilidade Urbana	Acessibilidade	5
	Atendimento	2
	Elogio	3
	Estacionamento	3
	Fiscalização De Trânsito	8
	Lombadas	2
	Multa/Infração De Trânsito	10
	Má Conduta De Funcionário	2
	Outros Assuntos	25
	Passagem De Pedestre	6
	Placas De Sinalização	3
	Sinalização	12
	Transporte Urbano Municipal	4
	Veículo Abandonado	17
	Ônibus - Transporte Urbano Municipal	23
	Total	125
Secretaria De Obras	Atendimento	1
	Duplicação De Via	1
	Fiscalização De Obras Públicas	2
	Iluminação Pública	7
	Outros Assuntos	8
	Pavimentação	4
	Total	24
Secretaria De Planejamento Urbano	Acessibilidade	4
	Ambulante	1
	Aprovação De Projetos	5

	Atendimento	1
	Cadastro	2
	Elogio	1
	Ficha Informativa	3
	Informações	4
	Obstrução De Viela Sanitária	6
	Outros Assuntos	21
	Perturbação De Sossego - Igreja	3
	Perturbação Do Sossego Público Em Bares e Assemelhados	14
	Terreno Sem Muro e Calçada	3
	Vistoria De Comércio, Indústrias e Serviços Irregulares	25
	Vistoria e Fiscalização - Calçada Com Entulho	3
	Vistoria e Fiscalização - Calçada Irregular	4
	Vistoria e Fiscalização - Limpeza De Lotes	30
	Vistoria e Fiscalização Em Obras Irregulares	4
	Total	139
Secretaria De Saúde	Agendamentos	58
	Ambulância - Transporte De Pacientes	18
	Assédio Moral	6
	Atendimento	41
	Atendimento Médico	91
	Centro De Especialidades Médicas - Cem	14
	Cier - Centro Integrado De Educação e Reabilitação	6
	Cirurgias	48
	Condições Sanitárias Inadequadas	2
	Distribuição De Senhas	2
	Elogio	8
	Exames	39
	Falta De Médico	10
	Farmácia	6
	Farmácia De Alto Custo	12
	Foco De Dengue	13
	Manutenção/Material/Equipamento	5
	Materiais De Enfermagem	3
	Materiais Odontológicos	1
	Medicamento	5
	Medicamentos Controlados	3
	Má Conduta De Funcionário	31
	Médico Especializado	1
	Outros Assuntos	19
	Procedimentos	10
	Recepção - Atendimento	4
	Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência	2
	Unidades De Saúde	27
	Vacinas	3
	Vigilância Sanitária	11
	Zoonoses	3
	Total	504
Secretaria De Segurança	Atendimento	1
	Má Conduta De Funcionário	2
	Outros Assuntos	3
	Perturbação Do Sossego Público Em Bares e Assemelhados	17
	Recepção - Atendimento	1
	Som Alto	4

	Total	28
Secretaria De Serviços Urbanos	Coleta De Lixo	15
	Manutenção, Consertos e Reparos - Academia Ar Livre	1
	Manutenção, Consertos e Reparos - Brinquedos	1
	Manutenção, Consertos e Reparos - Bueiros e Guias	12
	Manutenção, Consertos e Reparos - Córregos	3
	Manutenção, Consertos e Reparos - Galerias/Tubulações	3
	Manutenção, Consertos e Reparos - Limpeza De Parques	2
	Manutenção, Consertos e Reparos - Limpeza De Praças	3
	Manutenção, Consertos e Reparos - Praças/Parques	8
	Manutenção, Consertos e Reparos - Sinalização	3
	Manutenção, Consertos e Reparos - Tapa Buraco	6
	Manutenção, Consertos e Reparos - Via Pública	15
	Manutenção, Consertos e Reparos Diversos	4
	Má Conduta De Funcionário	1
	Outros Assuntos	13
		Total
Total		1.296

7. RANKING ANUAL DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS X SECRETARIA

Secretaria	Assunto	Total
Secretaria De Meio Ambiente	Poda de Árvore	25
Secretaria De Mobilidade Urbana	Transporte Urbano Municipal	23
Secretaria De Planejamento Urbano	Vistoria e Fiscalização - Limpeza de lote	30
Secretaria De Saúde	Atendimento Médico	91



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2024

8. STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

Secretaria	Janeiro - 2024				Fevereiro - 2024				Março - 2024			
	Falta Informação	Atendidas	Não Atendidas	Total	Falta Informação	Atendidas	Não Atendidas	Total	Falta Informação	Atendidas	Não Atendidas	Total
Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal	0	3	0	3	0	5	0	5	0	8	0	8
Secretaria de Assuntos Jurídicos	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Cultura	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria de Educação, Ciência e Tecnologia	0	5	0	5	0	25	0	25	0	10	0	10
Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
Secretaria de Finanças	0	4	0	4	0	4	0	4	0	3	0	3
Secretaria de Governo	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3	0	3
Secretaria de Habitação	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0
Secretaria de Inclusão e Des. Social	0	1	0	1	0	4	0	4	0	3	0	3
Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust.	0	6	0	6	0	6	0	6	0	3	0	3
Secretaria de Mobilidade Urbana	2	12	0	14	0	9	0	9	0	7	0	7
Secretaria de Obras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	8
Secretaria de Planejamento Urbano	0	12	0	12	0	10	0	10	1	16	0	16
Secretaria de Saúde	3	46	0	49	4	44	0	48	2	42	0	44
Secretaria de Segurança	0	5	0	5	0	0	0	0	0	6	0	6
Secretaria de Serviços Urbanos	1	4	0	5	0	4	0	4	0	14	0	14
Total Geral	6	102	0	108	4	116	0	120	2	128	0	130

As manifestações com status “Não Atendida”, em sua grande maioria, se referem à manifestações cuja solicitação, reclamação, denúncia, elogio ou sugestão não é de competência da Ouvidoria Geral, e sim, de outros órgãos, empresas de prestação serviços como a CPFL, SABESP, Delegacia Regional de Ensino, Escolas Estaduais entre outros(as).

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

Secretaria	Abril - 2024				Mai - 2024				Junho - 2024			
	Falta Informação	Atendidas	Não Atendidas	Total	Falta Informação	Atendidas	Não Atendidas	Total	Falta Informação	Atendidas	Não Atendidas	Total
Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal	0	3	0	3	0	6	0	6	0	5	0	5
Secretaria de Assuntos Jurídicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Cultura	0	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	2
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Educação, Ciência e Tecnologia	0	5	0	5	1	8	0	9	0	7	0	7
Secretaria de Esporte e Lazer	0	2	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
Secretaria de Finanças	0	1	0	1	0	0	0	1	0	3	0	3
Secretaria de Governo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Habitação	0	2	0	2	0	0	0	1	0	3	0	3
Secretaria de Inclusão e Des. Social	0	4	0	4	0	0	0	3	0	9	0	9
Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust.	0	8	0	8	0	0	0	3	0	2	0	2
Secretaria de Mobilidade Urbana	0	9	0	9	0	0	0	5	0	10	0	10
Secretaria de Obras	0	2	0	2	0	0	0	1	0	1	0	1
Secretaria de Planejamento Urbano	2	9	0	11	0	0	0	10	0	7	0	7
Secretaria de Saúde	5	50	0	55	7	42	0	49	5	37	0	37
Secretaria de Segurança	0	2	0	2	0	1	0	1	0	1	0	1
Secretaria de Serviços Urbanos	2	11	0	13	1	9	0	10	0	7	0	7
Total Geral	9	110	0	119	9	92	0	101	5	89	0	94

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

Secretaria	Julho - 2024				Agosto - 2024				Setembro - 2024			
	Falta Informação	Atendidas	Não Atendidas	Total	Falta Informação	Atendidas	Não Atendidas	Total	Falta Informação	Atendidas	Não Atendidas	Total
Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal	0	11	0	11	0	6	0	6	0	8	0	8
Secretaria de Assuntos Jurídicos	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Cultura	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Secretaria de Educação, Ciência e Tecnologia	0	0	0	0	0	7	0	7	0	11	0	11
Secretaria de Esporte e Lazer	0	5	0	5	0	1	0	1	0	1	0	1
Secretaria de Finanças	0	3	0	3	0	3	0	3	0	4	0	4
Secretaria de Governo	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria de Habitação	0	3	0	3	0	2	0	2	0	1	0	1
Secretaria de Inclusão e Des. Social	0	2	0	2	0	4	0	4	0	1	0	1
Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust.	0	5	0	5	0	7	0	7	0	2	0	2
Secretaria de Mobilidade Urbana	0	10	0	10	0	14	0	14	0	15	0	15
Secretaria de Obras	0	1	0	1	0	2	0	2	0	2	0	2
Secretaria de Planejamento Urbano	1	14	0	15	0	17	0	17	2	14	0	16
Secretaria de Saúde	2	36	0	38	3	56	0	59	5	32	0	37
Secretaria de Segurança	0	1	0	1	0	4	0	4	0	2	0	2
Secretaria de Serviços Urbanos	0	6	0	6	0	5	0	5	0	7	0	7
Total Geral	3	100	0	103	3	129	0	132	7	103	0	110

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES	Outubro - 2024				Novembro - 2024				Dezembro - 2024			
Secretaria	Falta Informação	Atendidas	Não Atendidas	Total	Falta Informação	Atendidas	Não Atendidas	Total	Falta Informação	Atendidas	Não Atendidas	Total
Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal	0	13	0	13	0	9	0	9	0	0	0	0
Secretaria de Assuntos Jurídicos	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	2
Secretaria de Cultura	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0	2
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Secretaria de Educação, Ciência e Tecnologia	1	10	0	11	0	3	0	3	1	9	0	10
Secretaria de Esporte e Lazer	0	4	0	4	0	2	0	2	0	0	0	0
Secretaria de Finanças	0	7	0	7	0	5	0	5	0	2	0	2
Secretaria de Governo	0	4	0	4	0	0	0	0	0	3	0	3
Secretaria de Habitação	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
Secretaria de Inclusão e Des. Social	0	0	0	0	0	1	0	1	0	6	0	6
Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust.	0	7	0	7	0	4	0	4	0	2	0	2
Secretaria de Mobilidade Urbana	1	13	0	14	0	12	0	12	0	6	0	6
Secretaria de Obras	0	0	0	0	0	4	0	4	0	3	0	3
Secretaria de Planejamento Urbano	0	9	0	9	0	8	0	8	0	8	0	8
Secretaria de Saúde	2	39	0	41	2	21	0	23	0	24	0	24
Secretaria de Segurança	0	1	0	1	0	2	0	2	0	3	0	3
Secretaria de Serviços Urbanos	0	11	0	11	0	6	0	6	0	2	0	2
Total Geral	4	120	0	124	2	80	0	82	1	72	0	73

9. ANÁLISE

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria Geral registrou um número significativo de manifestações, que ocorreram, em sua maioria, por meio do site, seguido por e-mails, telefonemas e atendimentos presenciais. O principal objetivo dessas interações foi esclarecer dúvidas e intermediar a resolução das solicitações da população.

Em relação a secretaria mais demandada, observou-se uma redução no número de manifestações relacionadas à Secretaria de Saúde em 2024 (504 registros), quando comparado ao ano de 2023 (666 registros).

Na Secretaria de Serviços Urbanos, a maior parte das manifestações foi sobre a solicitação de limpeza de lotes (30), enquanto que, na Secretaria de Mobilidade Urbana, as principais queixas se referiram ao transporte público municipal (23). Em termos de manifestações por assunto, a Secretaria de Saúde permaneceu como a mais mencionada, com 90 registros relativos a reclamações sobre atendimento médico.

Os elogios (19) mais frequentes estavam relacionados à qualidade no atendimento e à eficácia na resolução das solicitações e esclarecimentos em geral. As manifestações elogiosas foram encaminhadas para as respectivas secretarias e departamentos, que notificaram os servidores elogiados para o devido conhecimento.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Geral tem se dedicado a cumprir sua missão de estabelecer e intermediar a comunicação entre o cidadão e a Prefeitura Municipal, com o objetivo de garantir que as manifestações da população, por meio da coleta de informações, subsidiem os gestores na implementação de ações e planos que promovam a contínua melhoria dos serviços públicos oferecidos.

A administração pública tem se empenhado em aprimorar a prestação de seus serviços, incentivando o engajamento e a interação entre a Ouvidoria Geral, as Secretarias, Departamentos, setores e demais órgãos da Prefeitura, fortalecendo o vínculo com a população.

A Ouvidoria Geral Municipal segue avançando na melhoria de seus processos, acolhendo e respondendo às solicitações com agilidade e respeito, buscando aproximar cada vez mais os cidadãos da Administração Pública Municipal.

No que diz respeito às reclamações sobre atendimentos médicos, a administração municipal continua investindo em uma abordagem mais humanizada, por meio de conversas e orientações para os profissionais da saúde. Em relação às manifestações sobre poda de árvores, foi implantado o sistema FácilHortolândia, uma ferramenta que facilita o processo para os munícipes, permitindo o acompanhamento completo da tramitação das solicitações de forma prática e transparente.

Os canais de atendimento da Ouvidoria Geral — como o site oficial, e-mail institucional, telefone e atendimento presencial — são eficientes e proporcionam fácil acesso ao serviço para os cidadãos. A Ouvidoria Geral de Hortolândia segue trabalhando para cumprir sua missão de intermediar a comunicação entre a população e a gestão municipal, sempre com foco na melhoria contínua do atendimento e dos serviços públicos.

