

Relatório Ouvidoria Geral Anual Março



2
0
2
5





EXPEDIENTE

Prefeito Municipal

José Nazareno Zezé Gomes

Vice-Prefeito e 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	7
Natureza das manifestações por tipo	7
Natureza das manifestações por origem	8
Natureza dos acessos/site	8
Manifestação x secretaria x status.....	8
Manifestações por secretaria x assunto.....	9
Ranking dos assuntos mais demandados x secretaria	12
Ranking do atendimento presencial e telefônico	12
Considerações finais	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 Mensal - Março/2025

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o Relatório do mês de **Março de 2025**, 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 **172 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 do mês de **Março de 2025** e as variações nos tipos de assuntos e secretarias, relacionados aos serviços prestados pela administração municipal.

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 Metropolitano. 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 Metropolitano, Cep 13.184-792 . Cumprindo os requisitos legais necessários à formalização da demanda, a manifestação será inserida no sistema da Ouvidoria Geral.

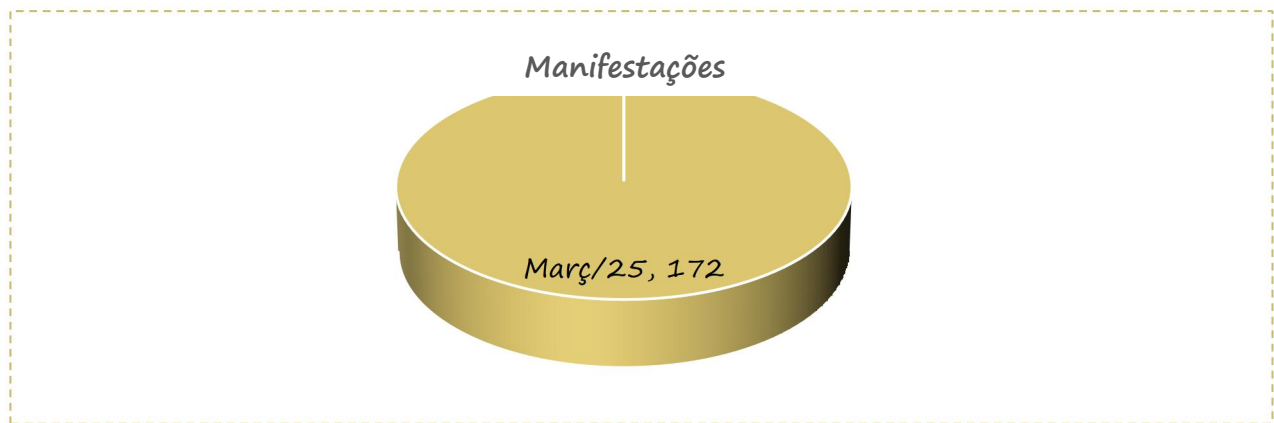




Relatório Mensal - Março/2025

1. MANIFESTAÇÕES

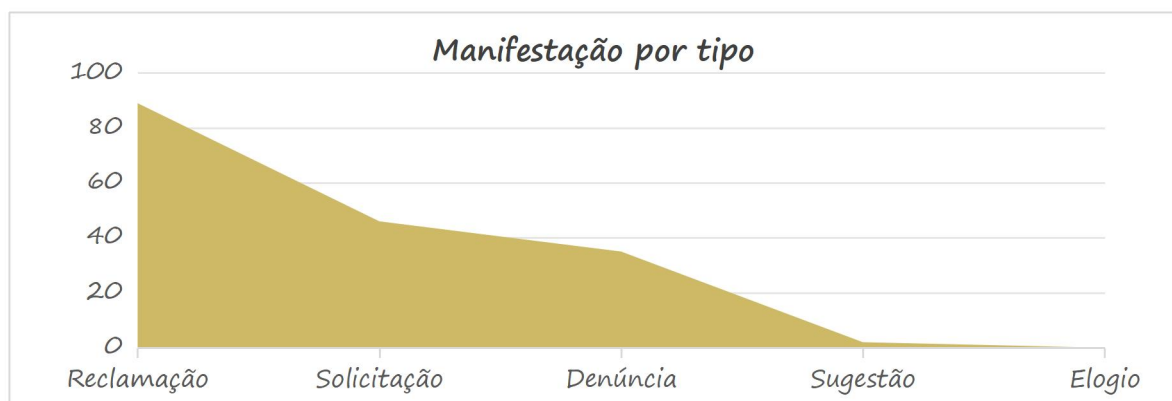
Mês	Fevereiro	Total de manifestações	172
-----	-----------	------------------------	-----



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

2. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total Geral
35	89	46	2	0	172



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

3. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

Site	Telefone	Pessoalmente	E-mail	Correio	Total Geral
140	4	7	21	0	172



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

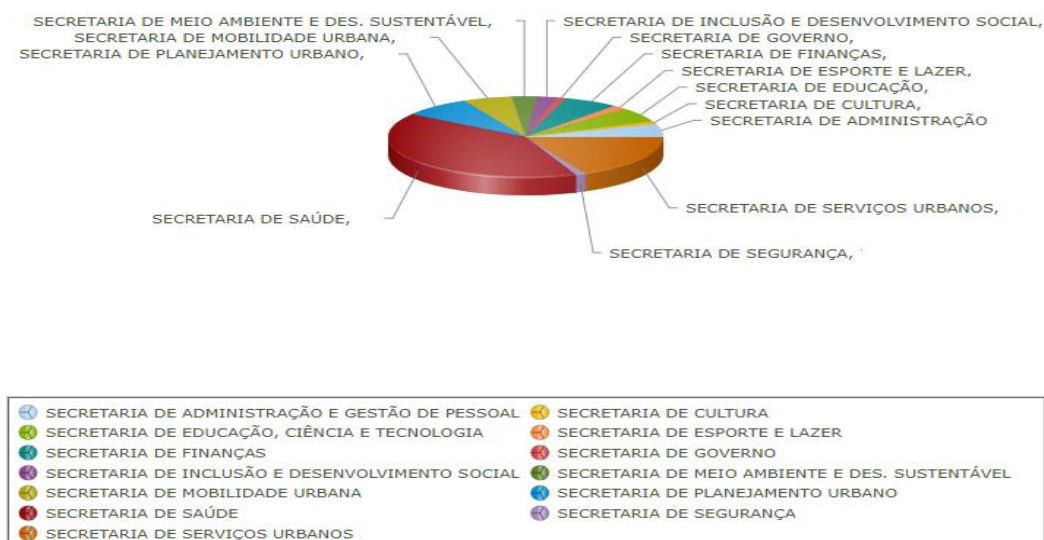
3. NATUREZA DOS ACESSOS/SITE

Consulta das manifestações	Perguntas Frequentes	Total Geral
224	19	243

4. MANIFESTAÇÕES X SECRETARIA X STATUS

Secretaria	Falta Informação	Tramitando Novas	Não Atendidas	Atendidas	Total
Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal	0	0	0	9	9
Secretaria de Assuntos Jurídicos	0	0	0	0	0
Secretaria de Cultura	0	2	0	0	2
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho	0	0	0	0	0
Secretaria de Educação, Ciência e Tec.	0	0	0	10	10
Secretaria de Esporte e Lazer	0	3	0	3	3
Secretaria de Finanças	0	11	0	11	11
Secretaria de Governo	0	0	0	2	2
Secretaria de Habitação	0	0	0	0	0
Secretaria de Inclusão e Des. Social	0	1	0	3	4
Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust.	0	4	0	1	5
Secretaria de Mobilidade Urbana	0	0	0	10	10
Secretaria de Obras	0	0	0	0	0
Secretaria de Planejamento Urbano	0	1	0	13	14
Secretaria de Saúde	0	25	0	70	45
Secretaria de Segurança	0	1	0	1	2
Secretaria de Serviços Urbanos	0	9	0	22	31
Total Geral	0	47	0	125	172

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, Central de regulação do Estado, empresas de prestação serviços como a CPFL, SABESP, Delegacia Regional de Ensino, Escolas Estaduais entre outros(as)..



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

5. MANIFESTAÇÕES X SECRETARIA X ASSUNTO

Secretaria x Assunto		Quantidade
Secretaria De Administração e Gestão De Pessoal	Concursos/Editais/Classificações	7
	Outros Assuntos	1
	Total	8
Secretaria De Cultura	Eventos	2
	Total	2
Secretaria De Educação, Ciência e Tecnologia	Outros Assuntos	7
	Unidades Escolares	3
	Total	10
Secretaria De Esporte e Lazer	Outros Assuntos	3
	Total	3
Secretaria De Finanças	Iptu	9
	Outros Assuntos	2
	Total	11
Secretaria De Governo	Direitos Humanos	1
	Outros Assuntos	1
	Total	2
Secretaria De Inclusão e Desenvolvimento Social	Cesta Básica	1
	Cras Primavera - Centro De Referência Da Assistência Social	1
	Cras Santa Clara -Centro De Referência Da	1

	Assistência Social	
	Má Conduta De Funcionário	1
	Total	4
Secretaria De Meio Ambiente e Des. Sustentável	Animais - Dpbea	2
	Córregos - Poluição/Contaminação	2
	Outros Assuntos	1
	Total	5
Secretaria De Mobilidade Urbana	Outros Assuntos	1
	Passagem De Pedestre	2
	Placas De Sinalização	1
	Veículo Abandonado	4
	Ônibus - Transporte Urbano Municipal	2
	Total	10
Secretaria De Planejamento Urbano	Obstrução De Vela Sanitária	1
	Perturbação Do Sossego Público Em Bares e Assemelhados	5
	Vistoria e Fiscalização - Calçada Com Entulho	2
	Vistoria e Fiscalização - Calçada Irregular	1
	Vistoria e Fiscalização - Limpeza De Lotes	5
	Total	14
Secretaria De Saúde	Agendamentos	9
	Ambulância - Transporte De Pacientes	1
	Atendimento	5
	Atendimento Médico	10
	Cier - Centro Integrado De Educação e Reabilitação	1
	Cirurgias	9
	Condições Sanitárias Inadequadas	3
	Exames	8
	Farmácia	1
	Farmácia De Alto Custo	2
	Foco De Dengue	2
	Materiais De Enfermagem	2
	Medicamentos Controlados	1
	Má Conduta De Funcionário	3
	Outros Assuntos	4
	Unidades De Saúde	3
	Vacinas	2
	Vigilância Sanitária	4
	Total	70
Secretaria De Segurança	Perturbação Do Sossego Público Em Bares e Assemelhados	1
	Som Alto	1
	Total	2

Secretaria De Serviços Urbanos	Coleta De Lixo	3
	Manutenção, Consertos e Reparos - Limpeza De Parques	2
	Manutenção, Consertos e Reparos - Limpeza De Praças	2
	Manutenção, Consertos e Reparos - Praças/Parques	2
	Manutenção, Consertos e Reparos - Tapa Buraco	2
	Manutenção, Consertos e Reparos - Via Pública	4
	Manutenção, Consertos e Reparos Diversos	15
	Má Conduta De Funcionário	1
	Total	31
Total		172

6. RANKING ANUAL DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS X SECRETARIA

Secretaria	Assunto	Total
Secretaria De Saúde	Atendimento Médico	10
Secretaria De Saúde	Cirurgia/Agendamento	9
Secretaria De Saúde	Exames	8
Secretaria De Finanças	Iptu	9
Secretaria de Administração	Concurso/ Edital	7
Secretaria de Planejamento Urbano	Perturbação sossego/Limpeza de lote	5

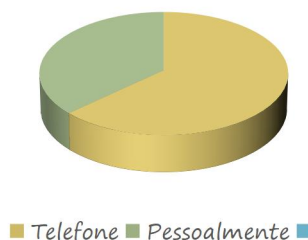


Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

7. RANKING ATENDIMENTO PRESENCIAL E TELEFÔNICO (sem registro de manifestação)

Telefone	Presencial	Total
24	14	38

Atendimento telefônico e pessoalmente



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Geral tem se empenhado de maneira incansável em sua missão de estabelecer uma comunicação eficiente e ágil entre os cidadãos e a Prefeitura Municipal, assegurando que as demandas da população sejam atendidas de forma eficaz. Seu papel é proporcionar aos munícipes um espaço de escuta ativa, onde elogios, críticas, sugestões e denúncias possam ser devidamente encaminhados aos responsáveis, promovendo o aprimoramento contínuo dos serviços públicos oferecidos.

Por meio de diversos canais de atendimento — como o site oficial, e-mail institucional, telefone e atendimento presencial — a Ouvidoria Geral garante fácil e rápido acesso aos cidadãos, tornando o processo de comunicação mais transparente e dinâmico. Estes canais têm se mostrado eficazes na coleta de informações e no atendimento às demandas da população, criando um ambiente de confiança entre a comunidade e a gestão pública.

A Ouvidoria de Hortolândia permanece comprometida em aprimorar seus processos e ferramentas, sempre com foco na transparência, eficiência e na melhoria contínua do atendimento à população.

