

Relatório

Ouvidoria Geral

Maio



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 - Maio/2025

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o Relatório do mês de **Maio 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 **164 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 **Maio 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 - Maio/2025

1. MANIFESTAÇÕES

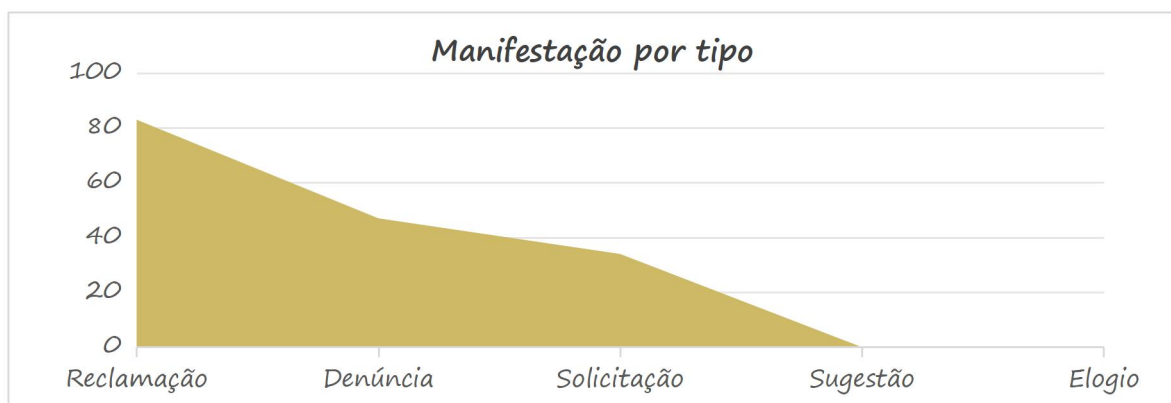
Mês	Abril	Total de manifestações	164
-----	-------	------------------------	-----



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

2. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPO

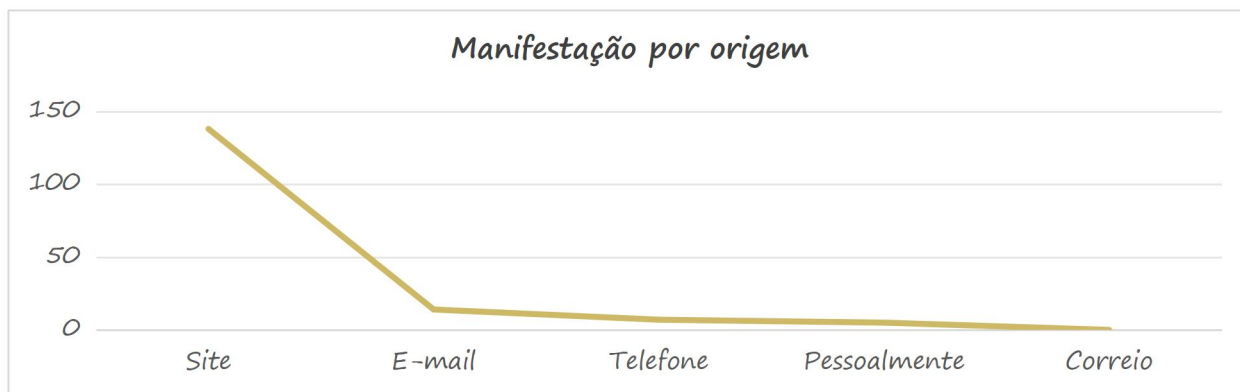
Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total Geral
47	83	34	0	0	164



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

3. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

Site	Telefone	Pessoalmente	E-mail	Correio	Total Geral
138	7	5	14	0	164



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

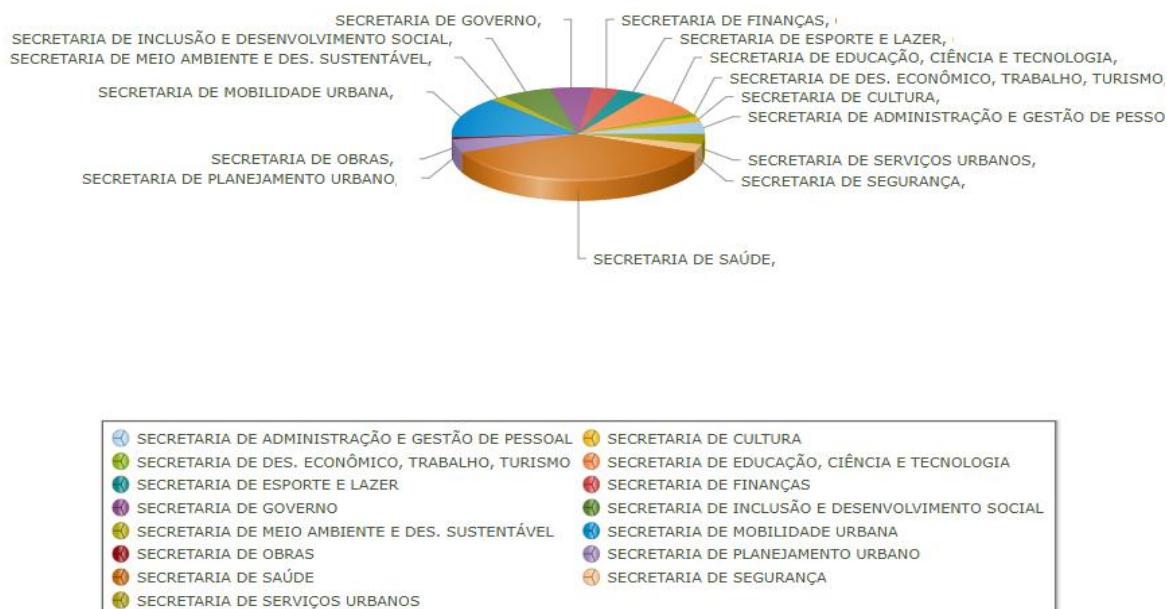
3. NATUREZA DOS ACESSOS/SITE

Consulta das manifestações	Perguntas Frequentes	Total Geral
309	24	333

4. MANIFESTAÇÕES X SECRETARIA X STATUS

Secretaria	Falta Informação	Tramitando Novas	Não Atendidas	Atendidas	Total
Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal					7
Secretaria de Assuntos Jurídicos					0
Secretaria de Cultura					3
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho					2
Secretaria de Educação, Ciência e Tec.					15
Secretaria de Esporte e Lazer					6
Secretaria de Finanças					6
Secretaria de Governo					5
Secretaria de Habitação					0
Secretaria de Inclusão e Des. Social					11
Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust.					3
Secretaria de Mobilidade Urbana					24
Secretaria de Obras					1
Secretaria de Planejamento Urbano					8
Secretaria de Saúde					62
Secretaria de Segurança					5
Secretaria de Serviços Urbanos					6
Total Geral					164

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 / Assunto /Manifestação Pelo Site		Quantidade
Secretaria De Administração E Gestão De Pessoal	Concursos/Editais/Classificações	2
	Outros Assuntos	3
	Plano De Cargo, Carreira E Progressão	2
	Total	7
Secretaria De Cultura	Eventos	2
	Má Conduta De Funcionário	1
	Total	3
Secretaria De Des. Econômico, Trabalho, Turismo	Outros Assuntos	1
	Pat	1
	Total	2
Secretaria De Educação, Ciência E Tecnologia	Assédio Moral	1
	Má Conduta De Funcionário	5
	Outros Assuntos	4
	Transporte Escolar	1
	Unidades Escolares	3
	Vaga Em Escolas	1
	Total	15
Secretaria De Esporte E Lazer	Má Conduta De Funcionário	1
	Outros Assuntos	1
	Praças	4

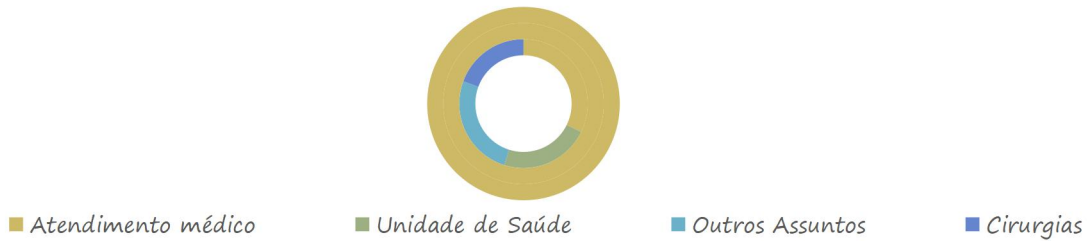
	Total	6
Secretaria De Finanças	Atendimento	2
	Iptu	1
	Má Conduta De Funcionário	2
	Outros Assuntos	1
	Total	6
Secretaria De Governo	Outros	3
	Direitos Humanos	1
	Recepção - Atendimento	1
	Total	5
Secretaria De Inclusão E Desenvolvimento Social	Atendimento	1
	Cadastro Único - Bolsa Família	1
	Conselho Tutelar I -Criança E Adolescente	3
	Cras Novo Ângulo -Centro De Referência Da Assistência Social	1
	Cras Santa Clara -Centro De Referência Da Assistência Social	2
	Outros Assuntos	3
	Total	11
Secretaria De Meio Ambiente E Des. Sustentável	Outros Assuntos	2
	Poda De Árvore	1
	Total	3
Secretaria De Mobilidade Urbana	Acessibilidade	1
	Estacionamento	2
	Fiscalização De Trânsito	2
	Multa/Infração De Trânsito	5
	Outros Assuntos	8
	Veículo Abandonado	6
	Total	24
Secretaria De Obras	Pavimentação	1
	Total	1
Secretaria De Planejamento Urbano	Informações	1
	Obstrução De Viela Sanitária	1
	Perturbação Do Sossego Público Em Bares E Assemelhados	1
	Vistoria De Comércio, Indústrias E Serviços Irregulares	3
	Vistoria E Fiscalização - Calçada Com Entulho	1
	Vistoria E Fiscalização - Calçada Irregular	1
	Total	8
Secretaria De Saúde	Agendamentos	3
	Ambulância - Transporte De Pacientes	2
	Atendimento	3
	Atendimento Médico	10
	Centro De Especialidades Médicas - Cem	3
	Cirurgias	6

	Condições Sanitárias Inadequadas	1
	Exames	5
	Farmácia De Alto Custo	3
	Foco De Dengue	2
	Manutenção/Material/Equipamento	1
	Medicamento	1
	Má Conduta De Funcionário	4
	Médico Especializado	1
	Outros Assuntos	6
	Procedimentos	1
	Recepção - Atendimento	1
	Unidades De Saúde	7
	Vigilância Sanitária	1
	Zoonoses	1
	Total	62
Secretaria De Segurança	Má Conduta De Funcionário	1
	Perturbação Do Sossego Público Em Bares E Assemelhados	3
	Som Alto	1
	Total	5
Secretaria De Serviços Urbanos	Coleta De Lixo	2
	Manutenção, Consertos E Reparos - Academia Ar Livre	1
	Manutenção, Consertos E Reparos - Tapa Buraco	1
	Manutenção, Consertos E Reparos - Via Pública	1
	Manutenção, Consertos E Reparos Diversos	1
	Total	6
Total		164

6. RANKING ANUAL DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS X SECRETARIA

Secretaria	Assunto	Total
Secretaria de Mobilidade Urbana	Outros Assuntos	8
Secretaria de Saúde	Atendimento Médico	10
Secretaria de Saúde	Unidade de Saúde	8
Secretaria de Saúde	Cirurgias	6

Assuntos mais demandados

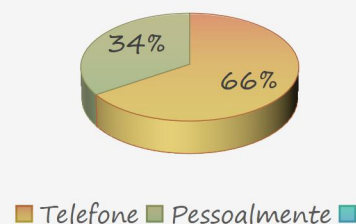


Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

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

Telefone	Presencial	Total
23	12	35

Atendimento telefônico e pessoalmente



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

8. COMPARAÇÃO ABRIL X MAIO 2025 – NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Tipo de Manifestação	Abril	Maio	Variação Absoluta	Variação Percentual
Denúncia	69	47	-22	-31,88%
Reclamação	128	83	-46	-35,94%
Solicitação	53	34	-19	-35,85%
Sugestão	3	0	-3	-100,00%
Elogio	3	0	-3	-100,00%
Total Geral	256	164	-93	-36,33%

9. ANÁLISE

Em maio de 2025, todas as categorias de manifestações registraram queda em relação ao mês anterior. Os principais destaques foram:

- **Elogios e sugestões**, que **zeraram** (queda total).
- **Denúncias, reclamações e solicitações** também caíram significativamente, com percentuais entre **-31% e -36%**.
- O **total geral** de manifestações caiu **36,33%** de abril para maio.

Esse cenário pode indicar uma possível estabilização nas demandas ou uma redução temporária na procura pelos canais da Ouvidoria.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Geral reafirma seu compromisso diário de promover uma comunicação direta, transparente e eficiente entre a população e a Prefeitura. Atuamos como um canal aberto de escuta ativa, onde o cidadão pode elogiar, sugerir, reclamar ou denunciar, sempre com o objetivo de contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos.

Dispomos de múltiplos canais de atendimento — site da Prefeitura, e-mail, telefone e atendimento presencial — que ampliam o acesso, facilitam a participação e fortalecem a transparência. Essa estrutura tem se mostrado eficaz para captar as demandas da comunidade e buscar soluções em parceria com os setores responsáveis.

Mesmo com a redução no número de manifestações em maio, o total de **164 registros** demonstra a participação ativa da população e a confiança depositada no trabalho da Ouvidoria. Acreditamos que essa interação contínua é essencial para construir uma gestão pública mais próxima e sensível às necessidades reais dos moradores.

Seguiremos firmes no compromisso de aperfeiçoar nossos processos, com foco na eficiência, qualidade do atendimento e escuta cidadã. A Ouvidoria de Hortolândia continua empenhada em ser um elo confiável entre o cidadão e a administração municipal.

