

Relatório Ouvidoria Geral Janeiro



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

Eiddy 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 | 11 |
| Considerações finais | 12 |

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 - Janeiro/2025

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o Relatório do mês de Janeiro 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 **166 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 janeiro 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 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.

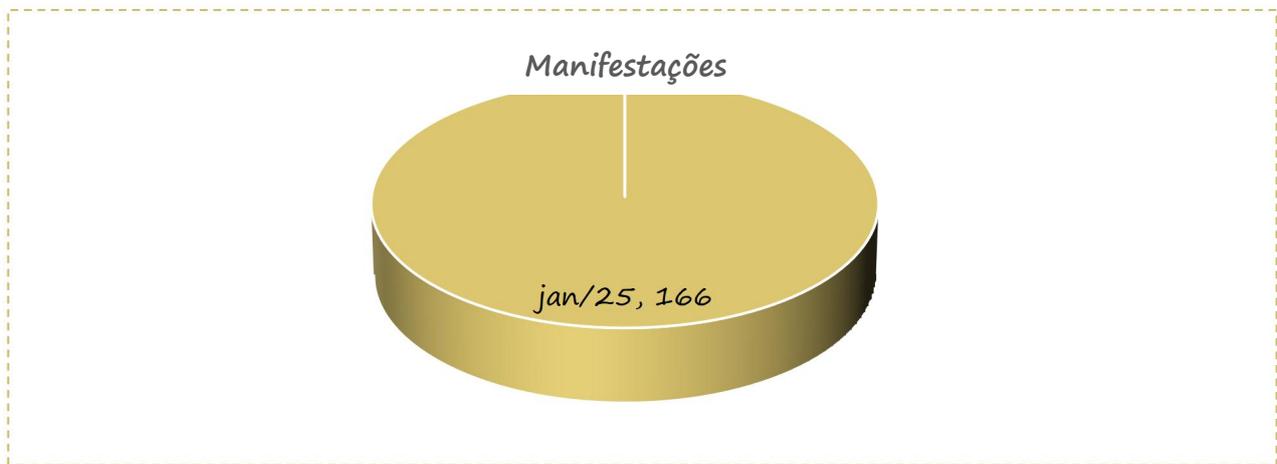




Relatório Mensal - Janeiro/2025

1. MANIFESTAÇÕES

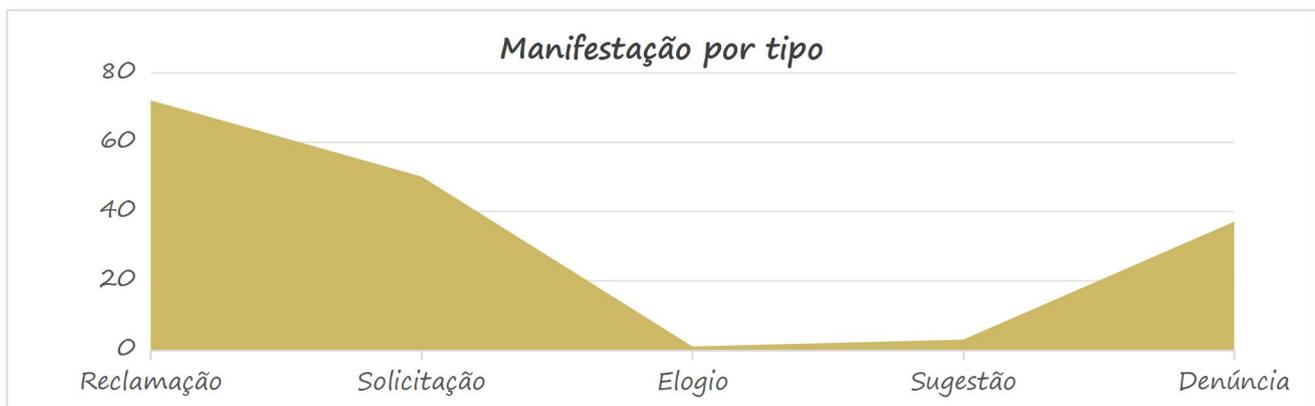
| Mês | Janeiro | Total de manifestações | 166 |
|-----|---------|------------------------|-----|
|-----|---------|------------------------|-----|



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

2. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPO

| Denúncia | Reclamação | Solicitação | Sugestão | Elogio | Total Geral |
|----------|------------|-------------|----------|--------|-------------|
| 37 | 72 | 50 | 3 | 1 | 166 |



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

3. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

| Site | Telefone | Pessoalmente | E-mail | Correio | Total Geral |
|------|----------|--------------|--------|---------|-------------|
| 130 | 8 | 7 | 21 | 0 | 166 |



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

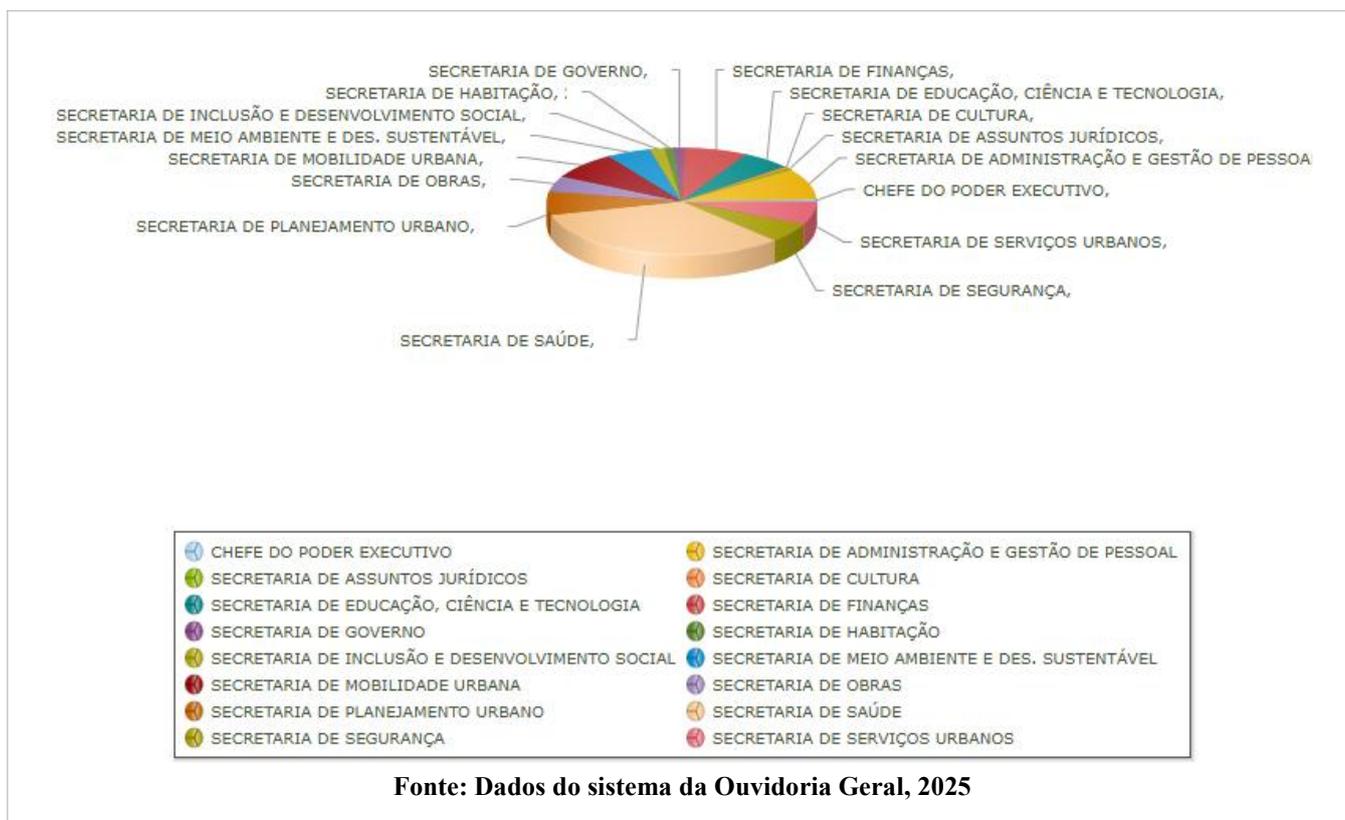
4. NATUREZA DOS ACESSOS/SITE

| Consulta das manifestações | Perguntas Frequentes | Total Geral |
|----------------------------|----------------------|-------------|
| 247 | 13 | 260 |

5. MANIFESTAÇÕES X SECRETARIA X STATUS

| Secretaria | Falta Informação | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|--|------------------|------------|---------------|------------|
| Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal | 0 | 16 | 0 | 16 |
| Secretaria de Assuntos Jurídicos | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Secretaria de Cultura | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Secretaria de Des. Econômico, Trabalho | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria de Educação, Ciência e Tec. | 0 | 10 | 0 | 10 |
| Secretaria de Esporte e Lazer | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria de Finanças | 0 | 13 | 0 | 13 |
| Secretaria de Governo | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Secretaria de Habitação | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Secretaria de Inclusão e Des. Social | 0 | 3 | 0 | 3 |
| Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust. | 0 | 9 | 0 | 9 |
| Secretaria de Mobilidade Urbana | 0 | 14 | 0 | 14 |
| Secretaria de Obras | 0 | 8 | 0 | 8 |
| Secretaria de Planejamento Urbano | 0 | 12 | 0 | 12 |
| Secretaria de Saúde | 3 | 50 | 0 | 53 |
| Secretaria de Segurança | 0 | 10 | 0 | 10 |
| Secretaria de Serviços Urbanos | 0 | 12 | 0 | 12 |
| Total Geral | 3 | 163 | 0 | 166 |

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)..



6. MANIFESTAÇÕES X SECRETARIA X ASSUNTO

| Secretaria X Assunto | | Total |
|---|---------------------------------------|-----------|
| Secretaria De Administração E Gestão De Pessoal | Atendimento | 1 |
| | Concursos/Editais/Classificações | 3 |
| | Outros Assuntos | 6 |
| | Plano De Cargo, Carreira E Progressão | 3 |
| | Total | 16 |
| Secretaria De Assuntos Jurídicos | Procon | 1 |
| | Total | 1 |
| Secretaria De Cultura | Assédio Moral | 1 |
| | Total | 1 |
| Secretaria De Educação, Ciência E Tecnologia | Outros Assuntos | 7 |
| | Recepção - Atendimento | 1 |
| | Transporte Escolar | 1 |
| | Vaga Em Escolas | 1 |
| | Total | 10 |
| Secretaria De Finanças | Atendimento | 1 |
| | Iptu | 10 |
| | Outros Assuntos | 2 |

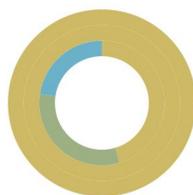
| | | |
|---|---|-----------|
| | Total | 13 |
| Secretaria De Governo | Outros Assuntos | 2 |
| | Total | 2 |
| Secretaria De Habitação | Outros Assuntos | 2 |
| | Total | 2 |
| Secretaria De Inclusão E Desenvolvimento Social | Cesta Básica | 1 |
| | Conselho Tutelar I -Criança E Adolescente | 1 |
| | Conselho Tutelar Ii -Criança E Adolescente | 1 |
| | Total | 3 |
| Secretaria De Meio Ambiente E Des. Sustentável | Animais - Dpbea | 2 |
| | Córregos - Poluição/Contaminação | 3 |
| | Má Conduta De Funcionário | 1 |
| | Outros Assuntos | 1 |
| | Reciclagem | 2 |
| | Total | 9 |
| Secretaria De Mobilidade Urbana | Outros Assuntos | 1 |
| | Passagem De Pedestre | 4 |
| | Sinalização | 1 |
| | Transporte Urbano Municipal | 1 |
| | Veículo Abandonado | 2 |
| | Ônibus - Transporte Urbano Municipal | 5 |
| | Total | 14 |
| Secretaria De Obras | Iluminação Pública | 3 |
| | Outros Assuntos | 1 |
| | Pavimentação | 4 |
| | Total | 8 |
| Secretaria De Planejamento Urbano | Atendimento | 2 |
| | Construções Abandonadas | 1 |
| | Obstrução De Vial Sanitária | 1 |
| | Outros Assuntos | 1 |
| | Perturbação Do Sossego Público Em Bares E Assemelhados | 2 |
| | Vistoria De Comércio, Indústrias E Serviços Irregulares | 1 |
| | Vistoria E Fiscalização - Calçada Irregular | 1 |
| | Vistoria E Fiscalização - Limpeza De Lotes | 3 |
| Total | 12 | |
| Secretaria De Saúde | Acessibilidade. | 1 |
| | Agendamentos | 6 |
| | Ambulância - Transporte De Pacientes | 3 |
| | Atendimento | 2 |
| | Atendimento Médico | 7 |
| | Centro De Especialidades Médicas - Cem | 2 |
| | Cier - Centro Integrado De Educação E Reabilitação | 3 |
| | Cirurgias | 3 |
| | Covid-19 | 1 |
| | Exames | 3 |

| | | |
|--------------------------------|--|------------|
| | Foco De Dengue | 1 |
| | Manutenção/Material/Equipamento | 2 |
| | Medicamentos Controlados | 1 |
| | Má Conduta De Funcionário | 3 |
| | Médico Especializado | 1 |
| | Outros Assuntos | 4 |
| | Procedimentos | 2 |
| | Recepção - Atendimento | 2 |
| | Unidades De Saúde | 3 |
| | Vigilância Sanitária | 3 |
| | Total | 53 |
| Secretaria De Segurança | Atendimento | 1 |
| | Má Conduta De Funcionário | 1 |
| | Outros Assuntos | 4 |
| | Perturbação Do Sossego Público Em Bares E Assemelhados | 4 |
| | Total | 10 |
| Secretaria De Serviços Urbanos | Coleta De Lixo | 3 |
| | Manutenção, Consertos E Reparos - Bueiros E Guias | 2 |
| | Manutenção, Consertos E Reparos - Sinalização | 1 |
| | Manutenção, Consertos E Reparos - Tapa Buraco | 1 |
| | Manutenção, Consertos E Reparos - Via Pública | 2 |
| | Manutenção, Consertos E Reparos Diversos | 1 |
| | Outros Assuntos | 2 |
| Total | 12 | |
| Total | | 166 |

7. RANKING ANUAL DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS X SECRETARIA

| Secretaria | Assunto | Total |
|---------------------------------|--------------------------------------|-------|
| Secretaria De Finanças | Iptu | 10 |
| Secretaria De Saúde | Atendimento Médico | 7 |
| Secretaria De Mobilidade Urbana | Ônibus - Transporte Urbano Municipal | 5 |

Assuntos mais demandados



■ Iptu ■ Atendimento médico ■ Ônibus - Transporte Urbano Municipal ■

Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

9. 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.

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.

