

Relatório

Ouvidoria Geral

Junho



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
Canais de atendimento	6
Apresentações.....	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
Estatísticas relevantes	11
Atendimento presencial e telefônico	12
Comparativo natureza das manifestações maio x junho	12
Análise	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.



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 - Junho/2025

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o Relatório do mês de **Junho 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 **128 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 **Junho 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.

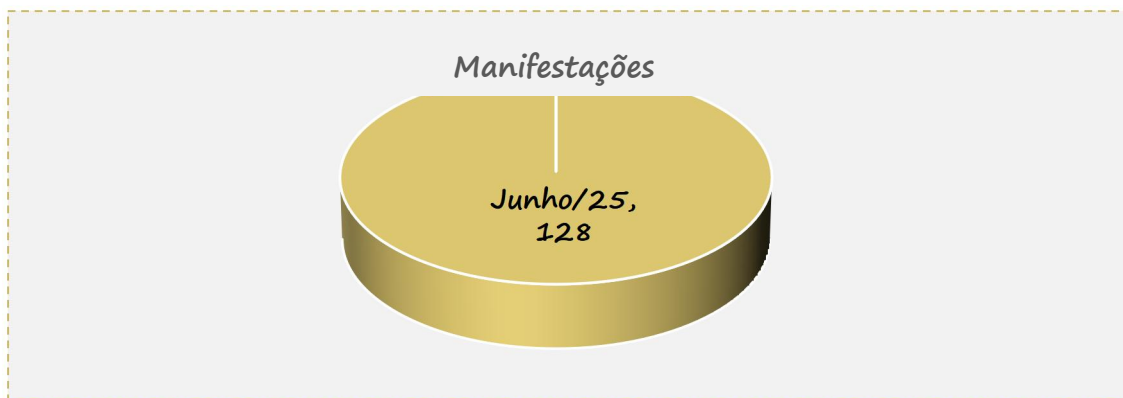
O munícipe pode recorrer à Ouvidoria sempre que não obtiver uma resposta ou solução satisfatória pelos canais de atendimento dos órgãos municipais.



Relatório Mensal - Junho/2025

1. MANIFESTAÇÕES

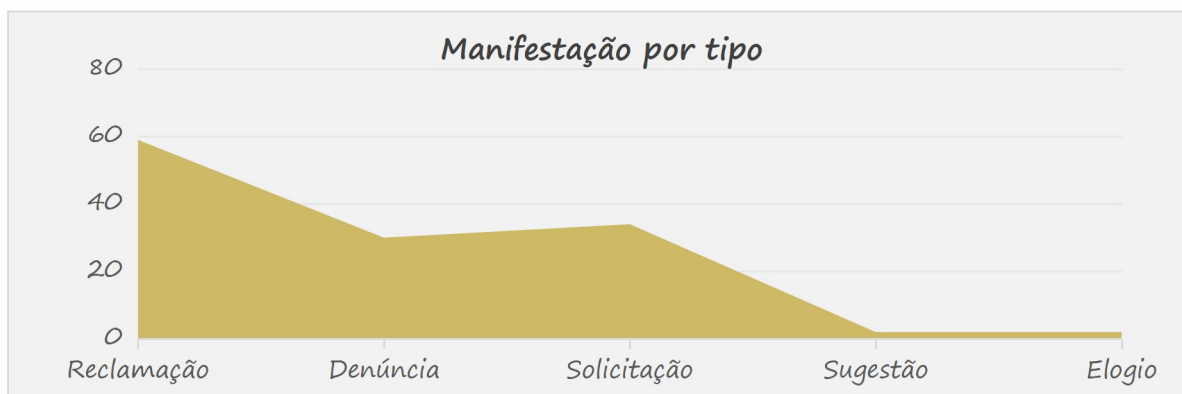
Mês	Junho	Total de manifestações	128
-----	-------	------------------------	-----



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

2. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPO

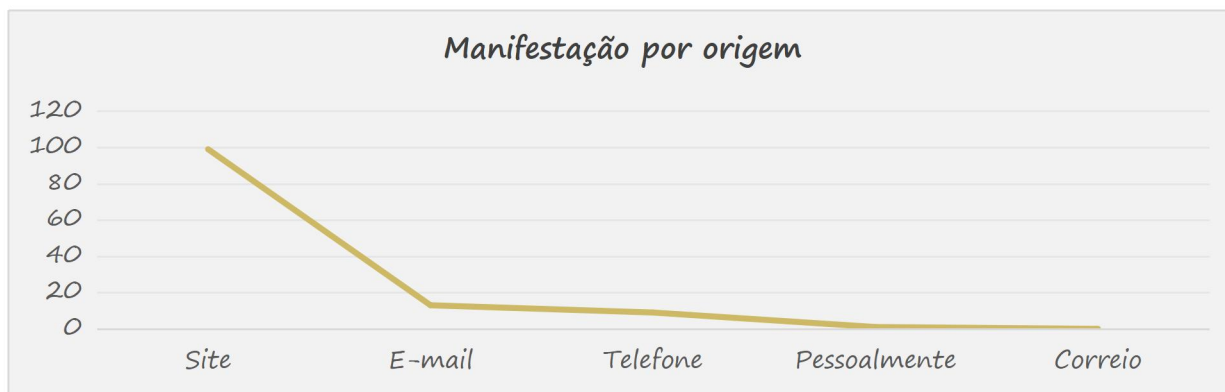
Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total Geral
30	59	34	2	2	128



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

3. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

Site	Telefone	Pessoalmente	E-mail	Correio	Total Geral
99	9	1	13	0	128



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

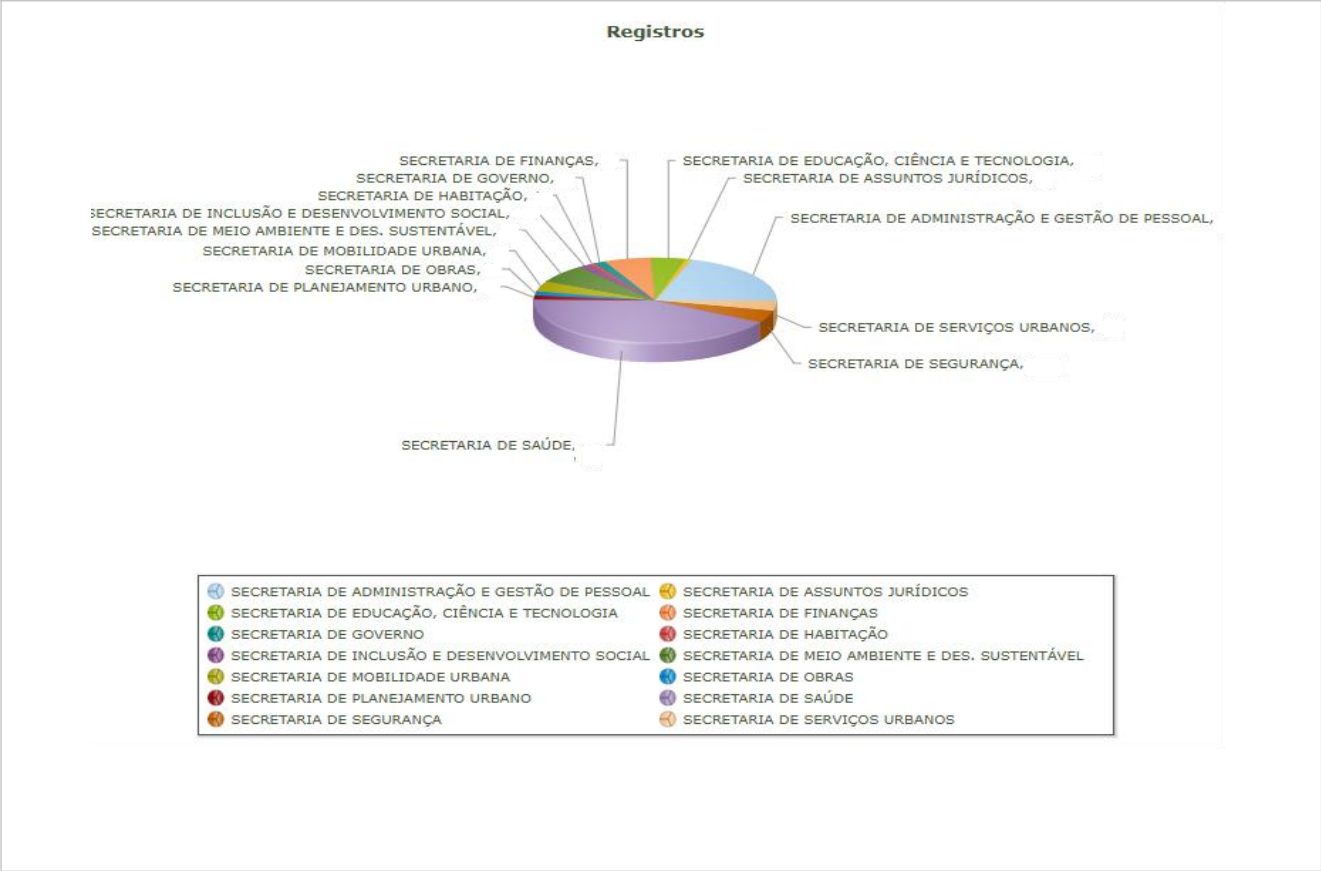
4. NATUREZA DOS ACESSOS/SITE

Consulta das manifestações	Perguntas Frequentes	Total Geral
196	29	225

5. MANIFESTAÇÕES X SECRETARIA X STATUS

Secretaria	Falta Informação	Tramitando Novas	Não Atendidas	Atendidas	Total
Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal	0	4	0	22	26
Secretaria de Assuntos Jurídicos	0	0	0	1	1
Secretaria de Cultura	0	0	0	0	0
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho	0	0	0	0	0
Secretaria de Educação, Ciência e Tec.	1	0	0	5	6
Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	0	0	0
Secretaria de Finanças	1	0	0	7	8
Secretaria de Governo	0	0	0	2	2
Secretaria de Habitação	0	0	0	1	1
Secretaria de Inclusão e Des. Social	0	0	0	2	2
Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust.	0	0	0	9	9
Secretaria de Mobilidade Urbana	0	0	0	5	5
Secretaria de Obras	0	0	0	2	2
Secretaria de Planejamento Urbano	0	0	0	2	2
Secretaria de Saúde	2	11	0	40	53
Secretaria de Segurança	0	0	0	6	6
Secretaria de Serviços Urbanos	0	0	0	5	5
Total Geral	3	15	0	110	128

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

6. MANIFESTAÇÕES X SECRETARIA X ASSUNTO

Secretaria / Assunto /Manifestação pelo Site		Quantidade
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL	ASSÉDIO MORAL	1
	ATENDIMENTO	1
	CONCURSOS/EDITAIS/CLASSIFICAÇÕES	8
	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	4
	OUTROS ASSUNTOS	9
	PLANO DE CARGO, CARREIRA E PROGRESSÃO	2
	RECEPÇÃO - ATENDIMENTO	1
	Total	26
SECRETARIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	1
	Total	1
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA	ALIMENTAÇÃO ESCOLAR	2
	ASSÉDIO MORAL	1
	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	3
	Total	6
	IPTU	2
	MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO	4

	OUTROS ASSUNTOS	2
	Total	8
SECRETARIA DE GOVERNO	OUTROS ASSUNTOS	2
	Total	2
SECRETARIA DE HABITAÇÃO	OUTROS ASSUNTOS	1
	Total	1
SECRETARIA DE INCLUSÃO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	CADASTRO ÚNICO - BOLSA FAMÍLIA	1
	CRAS SANTA CLARA -CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL	1
	Total	2
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E DES. SUSTENTÁVEL	ANIMAIS - DPBEA	4
	CÓRREGOS - POLUIÇÃO/CONTAMINAÇÃO	1
	OUTROS ASSUNTOS	2
	PODA DE ÁRVORE	1
	RECICLAGEM	1
	Total	9
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	ESTACIONAMENTO	1
	FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO	1
	MULTA/INFRAÇÃO DE TRÂNSITO	1
	PASSAGEM DE PEDESTRE	1
	TRANSPORTE URBANO MUNICIPAL	1
	Total	5
SECRETARIA DE OBRAS	ILUMINAÇÃO PÚBLICA	1
	OUTROS ASSUNTOS	1
	Total	2
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO URBANO	OBSTRUÇÃO DE VIELA SANITÁRIA	1
	VISTORIA DE COMÉRCIOS, INDÚSTRIAS E SERVIÇOS IRREGULARES	1
	Total	2
SECRETARIA DE SAÚDE	AGENDAMENTOS	6
	AMBULÂNCIA - TRANSPORTE DE PACIENTES	2
	ATENDIMENTO	9
	ATENDIMENTO MÉDICO	12
	CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS - CEM	1
	CIRURGIAS	6
	EXAMES	3
	FARMÁCIA DE ALTO CUSTO	2
	FOCO DE DENGUE	1
	MEDICAMENTO	2
	OUTROS ASSUNTOS	7
	PROCEDIMENTOS	1
	UNIDADES DE SAÚDE	1
	ZOONOSES	1
	Total	53
SECRETARIA DE SEGURANÇA	PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO PÚBLICO EM BARES E ASSEMELHADOS	3
	SOM ALTO	3

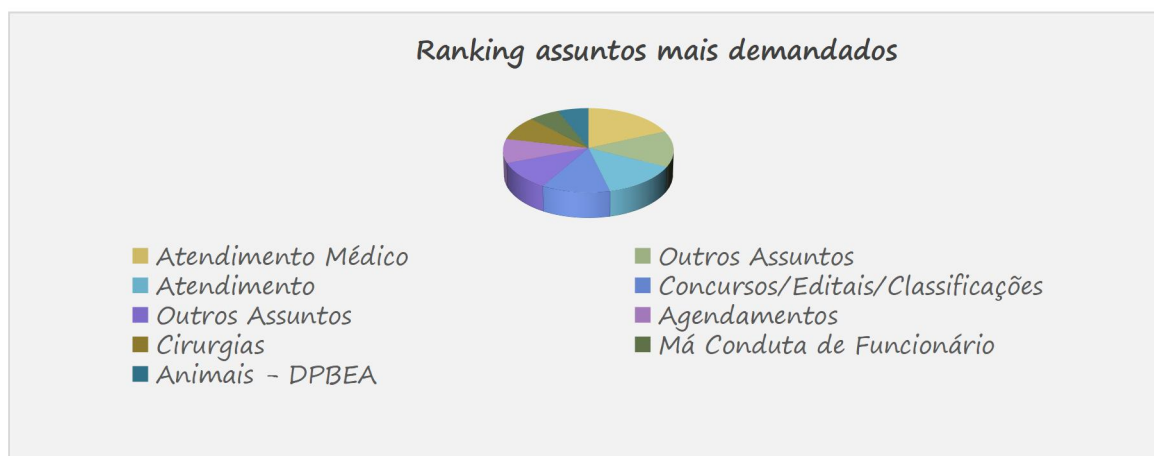
	Total	6
SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS	COLETA DE LIXO	1
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS - BUEIROS E GUIAS	1
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS - PRAÇAS/PARQUES	1
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS - TAPA BURACO	1
	MANUTENÇÃO, CONSERTOS E REPAROS - VIA PÚBLICA	1
	Total	5
Total		128

7. RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS X SECRETARIA

Posição	Secretaria	Assunto	Quantidade	% sobre o total
1º	Secretaria de Saúde	Atendimento Médico	12	9,38%
2º	Adm. e Gestão de Pessoal	Outros Assuntos	9	7,03%
3º	Secretaria de Saúde	Atendimento	9	7,03%
4º	Adm. e Gestão de Pessoal	Concursos/Editais/Classificações	8	6,25%
5º	Secretaria de Saúde	Outros Assuntos	7	5,47%
6º	Secretaria de Saúde	Agendamentos	6	4,69%
7º	Secretaria de Saúde	Cirurgias	6	4,69%
8º	Secretaria de Finanças	Má Conduta de Funcionário	4	3,12%
9º	Meio Ambiente e Des. Sustentável	Animais - DPBEA	4	3,12%

7.1 ESTATÍSTICAS RELEVANTES

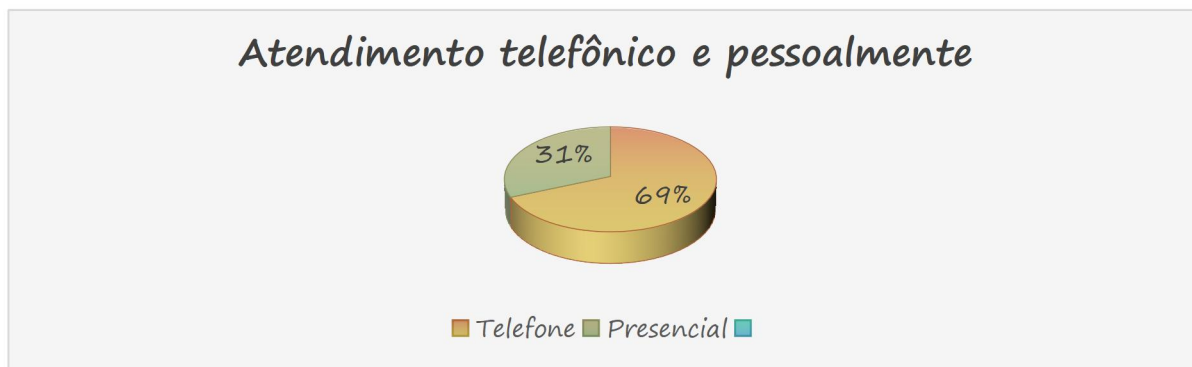
- ✓ O **assunto mais recorrente individualmente** foi "**Atendimento Médico**", representando **9,38%** do total de manifestações do mês.
- ✓ A **Secretaria de Saúde** concentrou **5 dos 10 assuntos mais recorrentes**, o que reforça a centralidade das demandas de saúde na Ouvidoria.



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

8. ATENDIMENTO PRESENCIAL E TELEFÔNICO (sem registro de manifestação)

Telefone	Presencial	Total
35	16	51



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

9. COMPARAÇÃO MAIO x JUNHO 2025 – NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Tipo de Manifestação	Maio	Junho	Variação Absoluta	Variação Percentual
Denúncia	47	30	-17	-36,17%
Reclamação	83	59	-24	-28,92%
Solicitação	34	34	0	0,00%
Sugestão	0	2	+2	—
Elogio	0	2	+2	—
Total Geral	164	128	-36	-21,95%

Nota: Como não houve registros de sugestões e elogios em maio, a variação percentual desses tipos não pode ser calculada (divisão por zero).

10. ANÁLISE

Em **junho de 2025**, foi registrada **redução de 21,95% no total geral de manifestações** em relação a maio, com destaque para:

- ✓ **Denúncias** apresentaram queda de **-36,17%**.
- ✓ **Reclamações** diminuíram **-28,92%**.
- ✓ **Solicitações** permaneceram estáveis.
- ✓ **Elogios** e **sugestões** voltaram a ser registradas, com 2 ocorrências cada. Esse cenário indica uma **redução geral na demanda por meio da Ouvidoria**, o que pode refletir:
 - ✓ Uma estabilização temporária nas ocorrências;
 - ✓ Diminuição momentânea na procura pelos canais de participação;
 - ✓ Ou ainda, a resolução eficaz de demandas anteriores, gerando menos reincidências.

11. 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 junho (**128 registros**), esse volume ainda representa a **confiança da população no trabalho da Ouvidoria** e sua importância como elo entre o cidadão e o poder público.

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 canal confiável e resolutivo para todos os munícipes

