Relatório Ouvidoria Geral Abril

2025

Palácio dos Migrantes - Paço Municipal “Prefeito Angelo Augusto Perugini” - Departamento de Ouvidoria Geral
Rua Projetada 12, nº 100, Jardim Metropolitan, Cep 13.184-792.

Ouvidoria Geral

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

Ouvidoria Geral

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 - Abril/2025

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o Relatório do mês de **Abril 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 **256 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 **Abril 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-serviço/ouvidoria/**)

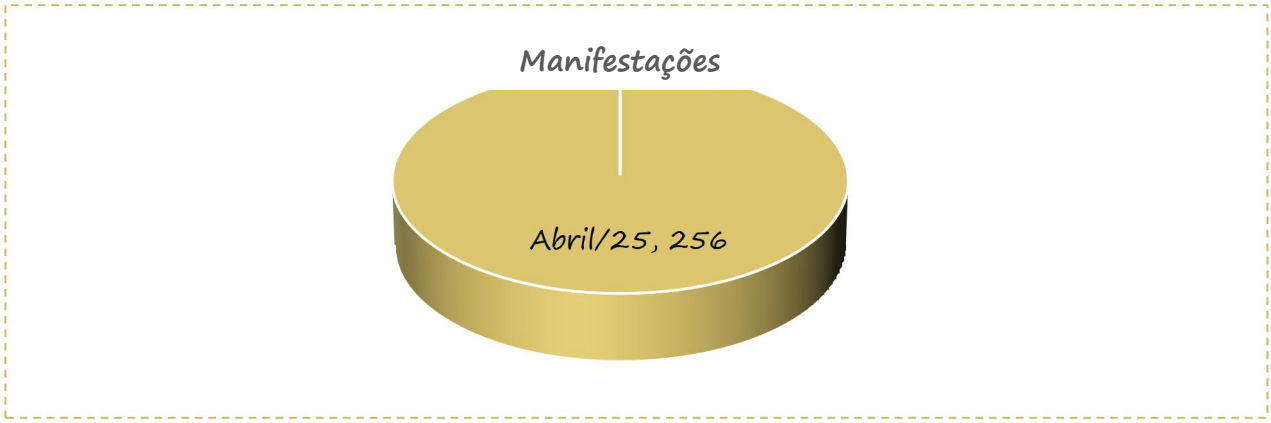
- **CORRESPONDENCIA**

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 - Abril/2025

1. MANIFESTAÇÕES

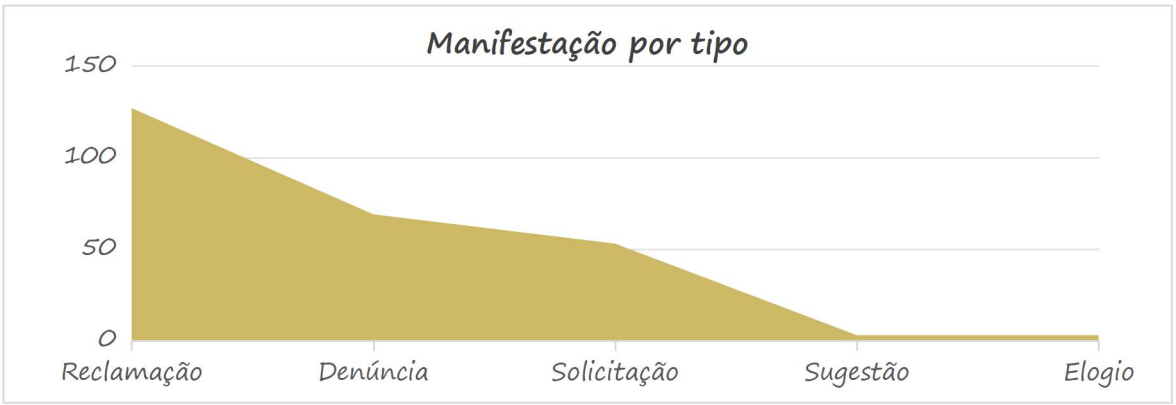
Mês	Abril	Total de manifestações	256



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

2. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPO

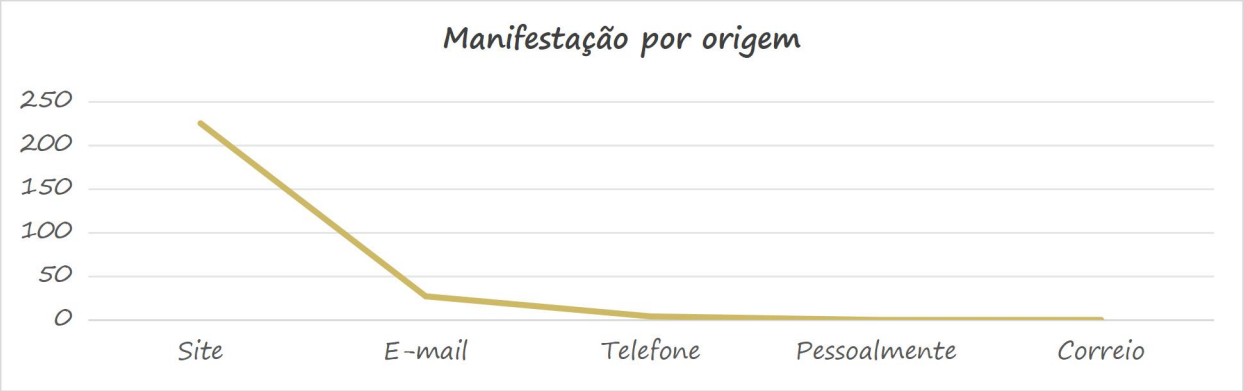
Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total Geral
69	128	53	3	3	256



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

3. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

Site	Telefone	Pessoalmente	E-mail	Correio	Total Geral
225	4	0	27	0	256



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

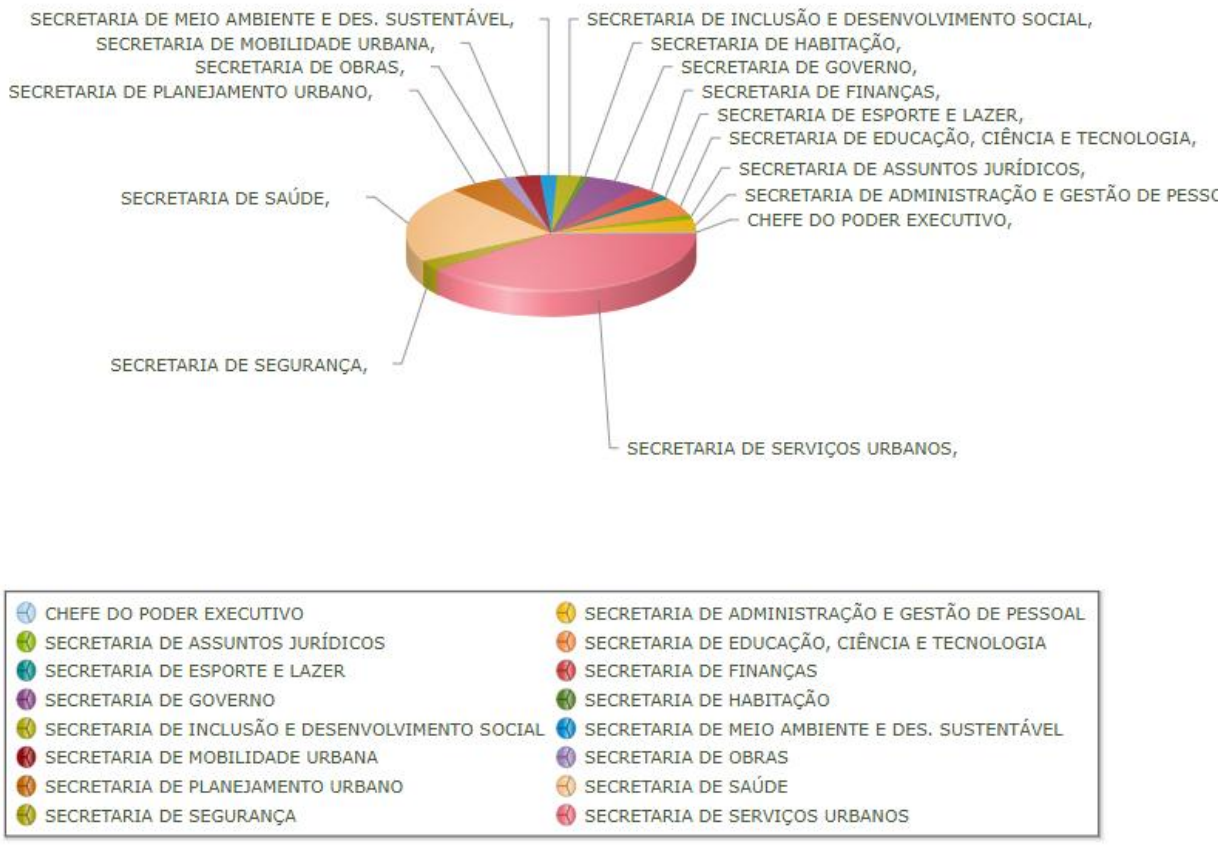
3. NATUREZA DOS ACESSOS/SITE

Consulta das manifestações	Perguntas Frequentes	Total Geral
212	16	228

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	3	3
Secretaria de Cultura	0	0	0	0	0
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho	0	0	0	0	0
Secretaria de Educação, Ciência e Tec.	0	0	0	13	13
Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	0	9	9
Secretaria de Finanças	0	0	0	9	9
Secretaria de Governo	16	0	0	0	16
Secretaria de Habitação	0	0	0	2	2
Secretaria de Inclusão e Des. Social	0	0	0	7	7
Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust.	0	0	0	5	5
Secretaria de Mobilidade Urbana	0	0	0	7	7
Secretaria de Obras	0	0	0	5	5
Secretaria de Planejamento Urbano	0	0	0	15	15
Secretaria de Saúde	0	0	0	55	55
Secretaria de Segurança	0	0	0	7	7
Secretaria de Serviços Urbanos	0	0	0	102	102
Total Geral	**16**	**0**	**0**	240	**256**

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		Quantidade
Secretaria De Administração E Gestão De Pessoal	Concursos/Editais/Classificações	8
	Outros Assuntos	2
	Plano De Cargo, Carreira E Progressão	1
	Total	9
Secretaria De Assuntos Jurídicos	Má Conduta De Funcionário	3
	Total	3
Secretaria De Educação, Ciência E Tecnologia	Alimentação Escolar	1
	Assédio Moral	3
	Material E Uniforme Escolar	1
	Má Conduta De Funcionário	1
	Outros Assuntos	2
	Transporte Escolar	1
	Unidades Escolares	4

	Total	13
Secretaria De Esporte E Lazer	Outros Assuntos	2
	Recepção - Atendimento	1
	Total	3
Secretaria De Finanças	Atendimento	1
	Iptu	2
	Má Conduta De Funcionário	3
	Outros Assuntos	3
	Total	9
Secretaria De Governo	Assédio Moral	1
	Atendimento	1
	Má Conduta De Funcionário	11
	Outros Assuntos	3
	Total	16
Secretaria De Habitação	Atendimento	1
	Ocupação Irregular	1
	Total	2
Secretaria De Inclusão E Desenvolvimento Social	Acessibilidade	1
	Atendimento	1
	Cadastro Único - Bolsa Família	2
	Cras Primavera - Centro De Referência Da Assistência Social	1
	Creas - Centro De Referência Esp. De Assistência Social	1
	Má Conduta De Funcionário	1
	Total	7
Secretaria De Meio Ambiente E Des. Sustentável	Outros Assuntos	4
	Poda De Árvore	1
	Total	5
Secretaria De Mobilidade Urbana	Fiscalização De Trânsito	3
	Lombadas	2
	Outros Assuntos	2
	Total	7
Secretaria De Obras	Fiscalização De Obras Públicas	1
	Outros Assuntos	2
	Pavimentação	2
	Total	5
Secretaria De Planejamento Urbano	Ficha Informativa	1
	Informações	1
	Obstrução De Viela Sanitária	1
	Outros Assuntos	1
	Perturbação Do Sossego Público Em Bares E Assemelhados	2
	Vistoria De Comércios, Indústrias E Serviços Irregulares	3
	Vistoria E Fiscalização - Calçada Com Entulho	2
	Vistoria E Fiscalização - Limpeza De Lotes	3

	Vistoria E Fiscalização Em Obras Irregulares	1
	Total	15
Secretaria De Saúde	Agendamentos	8
	Ambulância - Transporte De Pacientes	1
	Atendimento	8
	Atendimento Médico	6
	Cirurgias	5
	Distribuição De Senhas	1
	Elogio	1
	Falta De Médico	2
	Farmácia	1
	Foco De Dengue	3
	Materiais De Enfermagem	1
	Má Conduta De Funcionário	3
	Outros Assuntos	5
	Procedimentos	2
	Recepção - Atendimento	1
	Unidades De Saúde	4
	Vigilância Sanitária	3
	Total	55
Secretaria De Segurança	Perturbação Do Sossego Público Em Bares E Assemelhados	6
	Som Alto	1
	Total	7
Secretaria De Serviços Urbanos	Manutenção, Consertos E Reparos - Limpeza De Parques	8
	Manutenção, Consertos E Reparos - Limpeza De Praças	11
	Manutenção, Consertos E Reparos - Praças/Parques	8
	Manutenção, Consertos E Reparos - Tapa Buraco	1
	Manutenção, Consertos E Reparos - Via Pública	14
	Manutenção, Consertos E Reparos Diversos	50
	Outros Assuntos	10
	Total	102
Total		256

6. RANKING ANUAL DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS X SECRETARIA

Secretaria	Assunto	Total
Secretaria Serviços Urbanos	**Manutenção/reparos diversos**	**50**
Secretaria Serviços Urbanos	**Manutenção/limpeza praças**	**14**
Secretaria Serviços Urbanos	**Manutenção/limpeza via pública**	**11**

Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

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

Telefone	Presencial	Total
37	11	48

Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Geral tem se esforçado, dia após dia, para manter uma comunicação direta e eficiente entre a população e a Prefeitura. Nosso objetivo é garantir que as demandas dos moradores sejam ouvidas e encaminhadas da melhor forma possível. Mais do que um canal de atendimento, a Ouvidoria é um espaço onde todos podem se expressar — seja para elogiar, criticar, sugerir ou denunciar — sempre com o foco em melhorar os serviços públicos.

Oferecemos vários canais para facilitar esse contato, como o site da Prefeitura, e-mail, telefone e atendimento presencial. Isso torna o acesso mais fácil e rápido, ajudando a tornar todo o processo mais transparente e próximo da realidade da comunidade. Esses canais têm funcionado bem para ouvir o que a população tem a dizer e para buscar soluções, criando uma relação de confiança com a gestão municipal.

A Ouvidoria de Hortolândia segue firme no compromisso de melhorar sempre, buscando mais transparência, agilidade e qualidade no atendimento. Ao longo do período analisado, recebemos **256 manifestações**, o que mostra que os moradores estão participando e confiando no nosso trabalho.

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.