

Relatório Ouvidoria Geral Fevereiro



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 - Fevereiro/2025

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o Relatório do mês de **Fevereiro 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 **231 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 **Fevereiro 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 - Fevereiro/2025

1. MANIFESTAÇÕES

Mês	Fevereiro	Total de manifestações	231
-----	-----------	------------------------	-----



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

2. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total Geral
73	93	55	3	4	231



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

3. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

Site	Telefone	Pessoalmente	E-mail	Correio	Total Geral
182	23	4	22	0	231



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

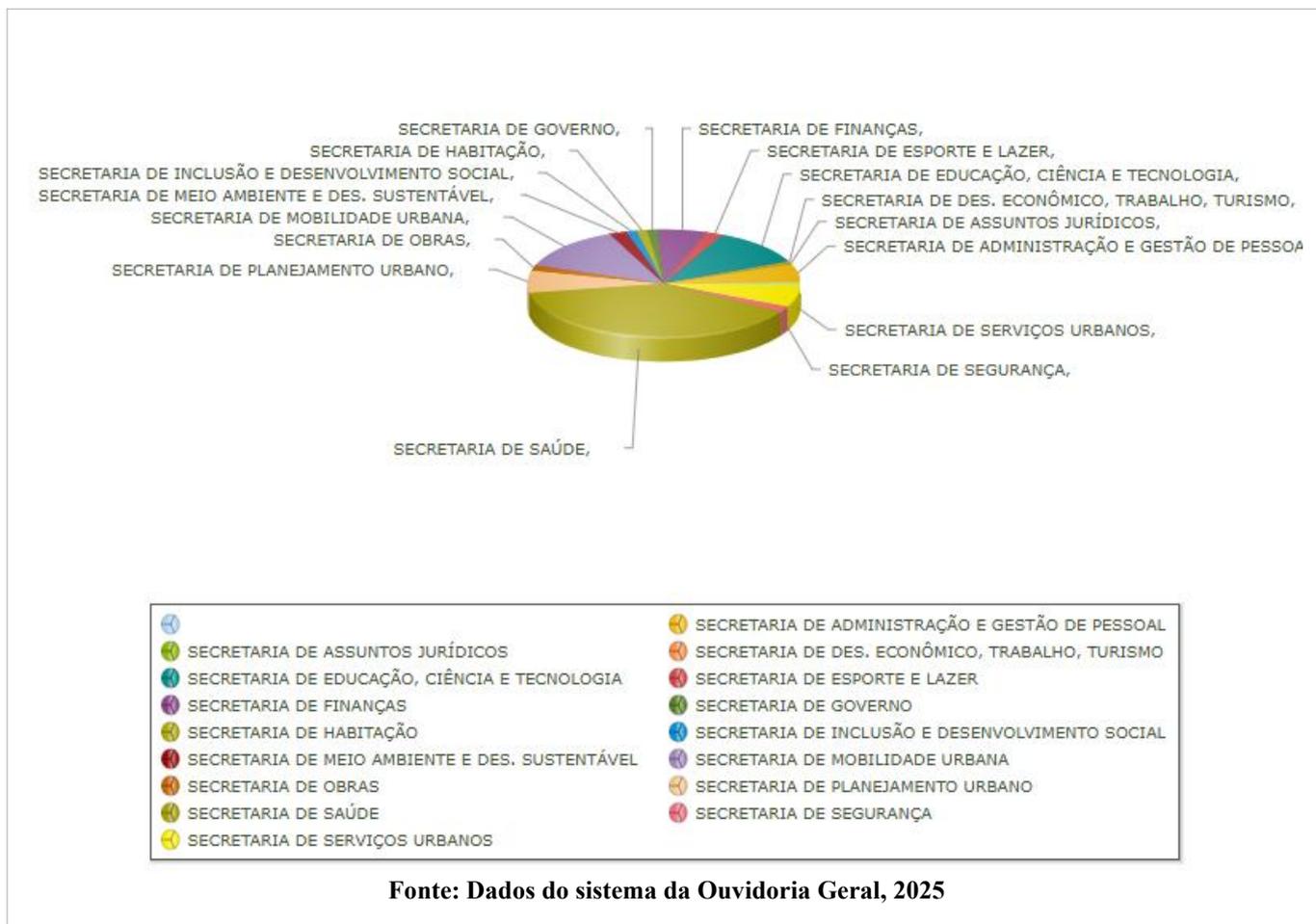
4. NATUREZA DOS ACESSOS/SITE

Consulta das manifestações	Perguntas Frequentes	Total Geral
303	24	327

5. MANIFESTAÇÕES X SECRETARIA X STATUS

Secretaria	Falta Informação	Atendidas	Não Atendidas	Total
Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal	1	11	0	12
Secretaria de Assuntos Jurídicos	0	0	0	0
Secretaria de Cultura	0	0	0	0
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho	0	1	0	1
Secretaria de Educação, Ciência e Tec.	1	24	0	25
Secretaria de Esporte e Lazer	0	5	0	5
Secretaria de Finanças	0	14	0	14
Secretaria de Governo	0	2	0	2
Secretaria de Habitação	0	3	0	3
Secretaria de Inclusão e Des. Social	0	3	0	3
Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust.	0	5	0	5
Secretaria de Mobilidade Urbana	0	31	0	31
Secretaria de Obras	1	3	0	4
Secretaria de Planejamento Urbano	0	16	0	16
Secretaria de Saúde	4	85	0	89
Secretaria de Segurança	0	4	0	04
Secretaria de Serviços Urbanos	0	17	0	17
Total Geral	7	224	0	231

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		Quantidade
Secretaria De Administração E Gestão De Pessoal	Atendimento	1
	Concursos/Editais/Classificações	7
	Outros Assuntos	4
	Total	13
Secretaria De Des. Econômico, Trabalho, Turismo	Outros Assuntos	1
	Total	1
Secretaria De Educação, Ciência E Tecnologia	Alimentação Escolar	1
	Bolsa Creche	2
	Má Conduta De Funcionário	2
	Outros Assuntos	9
	Recepção - Atendimento	1
	Transporte Escolar	2
	Unidades Escolares	4

	Vaga Em Escolas	4
	Total	25
Secretaria De Esporte E Lazer	Outros Assuntos	2
	Praças	2
	Recepção - Atendimento	1
	Total	5
Secretaria De Finanças	Atendimento	1
	Iptu	10
	Outros Assuntos	3
	Total	14
Secretaria De Governo	Direitos Humanos	2
	Total	2
Secretaria De Habitação	Atendimento	1
	Ocupação Irregular	1
	Outros Assuntos	1
	Total	3
Secretaria De Inclusão E Desenvolvimento Social	Acessibilidade	1
	Conselho Tutelar I - Criança E Adolescente	1
	População Ou Pessoa Em Situação De Rua	1
	Total	3
Secretaria De Meio Ambiente E Des. Sustentável	Animais - Dpbea	1
	Córregos - Poluição/Contaminação	2
	Outros Assuntos	1
	Poda De Árvore	1
	Total	5
Secretaria De Mobilidade Urbana	Acessibilidade	1
	Estacionamento	1
	Fiscalização De Trânsito	4
	Lombadas	2
	Multa/Infração De Trânsito	2
	Outros Assuntos	3
	Passagem De Pedestre	4
	Placas De Sinalização	1
	Sinalização	1
	Veículo Abandonado	7
	Ônibus - Transporte Urbano Municipal	5
	Total	31
Secretaria De Obras	Assédio Moral	2
	Outros Assuntos	1
	Pavimentação	1
	Total	4
Secretaria De Planejamento Urbano	Cadastro	1
	Construções Abandonadas	2
	Informações	1
	Outros Assuntos	2
	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
	Vistoria E Fiscalização Em Obras Irregulares	3
	Total	16
Secretaria De Saúde	Agendamentos	7
	Ambulância - Transporte De Pacientes	6
	Assédio Moral	1
	Atendimento	6
	Atendimento Médico	5
	Centro De Especialidades Médicas - Cem	3
	Cirurgias	9
	Elogio	1
	Exames	17
	Falta De Médico	3
	Farmácia	1
	Farmácia De Alto Custo	1
	Foco De Dengue	11
	Medicamento	1
	Má Conduta De Funcionário	3
	Outros Assuntos	6
	Procedimentos	2
	Unidades De Saúde	7
		Total
Secretaria De Segurança	Má Conduta De Funcionário	1
	Outros Assuntos	1
	Perturbação Do Sossego Público Em Bares E Assemelhados	2
	Total	4
Secretaria De Serviços Urbanos	Coleta De Lixo	5
	Manutenção, Consertos E Reparos - Bueiros E Guias	1
	Manutenção, Consertos E Reparos - Limpeza De Praças	1
	Manutenção, Consertos E Reparos - Praças/Parques	1
	Manutenção, Consertos E Reparos - Via Pública	3
	Manutenção, Consertos E Reparos Diversos	2
	Outros Assuntos	4
	Total	17
Total Geral		231

7. RANKING ANUAL DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS X SECRETARIA

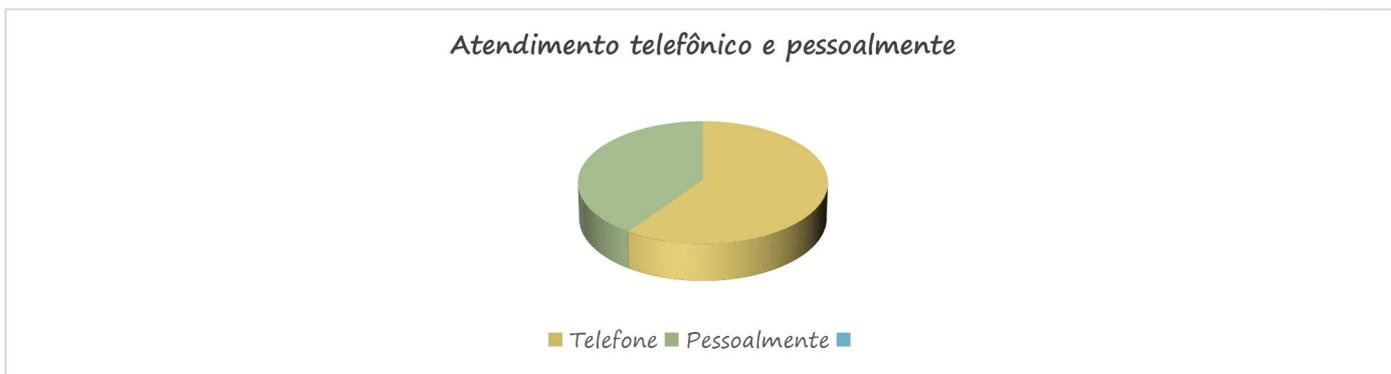
Secretaria	Assunto	Total
Secretaria De Saúde	Exames	17
Secretaria De Saúde	Dengue	11
Secretaria De Finanças	Iptu	10



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

8. RANKING ATENDIMENTO PRESENCIAL E TELEFÔNICO (sem efetivação de manifestações)

Telefone	Presencial	Total
40	27	67



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.

Visando sempre o bem-estar da população de Hortolândia e o desenvolvimento sustentável da cidade, apresentamos algumas recomendações que envolvem aspectos fundamentais para a saúde pública e a qualidade de vida dos munícipes: o combate à dengue e a realização de exames médicos preventivos.

A dengue continua sendo uma das maiores preocupações no âmbito da saúde pública. Reforçamos a importância de intensificar as ações preventivas, com ênfase na conscientização da população sobre os cuidados necessários para evitar a proliferação do mosquito *Aedes aegypti*.

Além disso, dada a crescente demanda por serviços de saúde, especialmente com o aumento de doenças transmissíveis como a dengue e o COVID-19, é fundamental garantir o acesso facilitado a exames médicos preventivos e diagnósticos. A continuidade dessa estratégia é essencial para o fortalecimento da saúde pública e para atender de forma eficaz as necessidades da população.

Com a manutenção dessas ações, acreditamos que a gestão municipal de Hortolândia continuará a fortalecer os serviços de saúde, ao mesmo tempo em que promoverá o desenvolvimento sustentável e a qualidade de vida para todos os cidadãos.

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.

