

Relatório Ouvidoria Geral Julho

Ouvidoria Geral
Período de 01/01/2023 a 31/07/2023



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 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. (<https://www.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 - Julho/2025

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o Relatório do mês de **Julho 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 **155 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 **Julho 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.

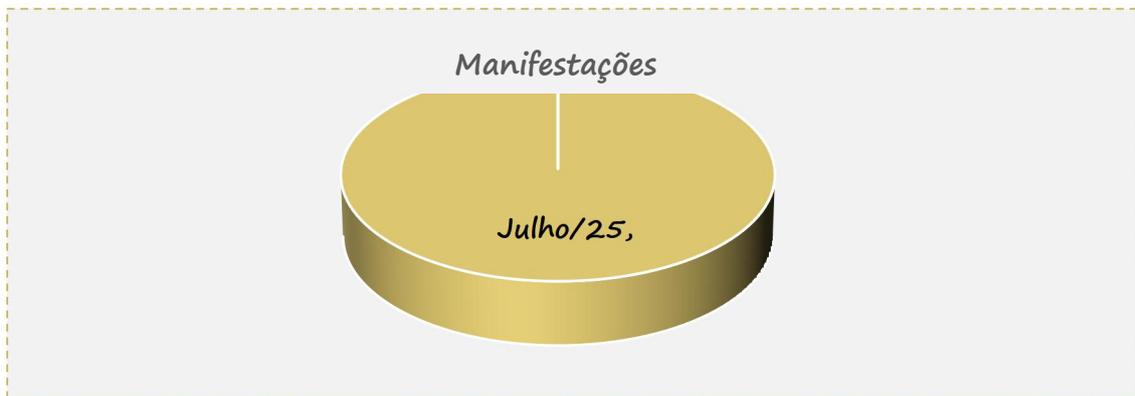
O munícipe pode recorrer à Ouvidoria sempre que não obtiver uma resposta ou solução satisfatória pelos canais de atendimento dos órgãos municipais.



Relatório Mensal - Julho/2025

1. MANIFESTAÇÕES

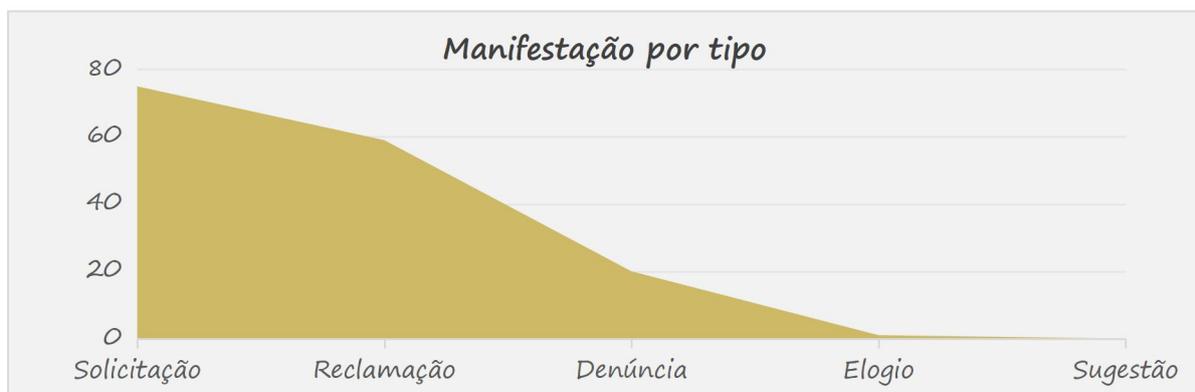
Mês	Julho	Total de manifestações	155
-----	-------	------------------------	-----



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

2. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total Geral
20	59	75	0	1	155



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

3. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

Site	Telefone	Pessoalmente	E-mail	Correio	Total Geral
140	0	2	13	0	155



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

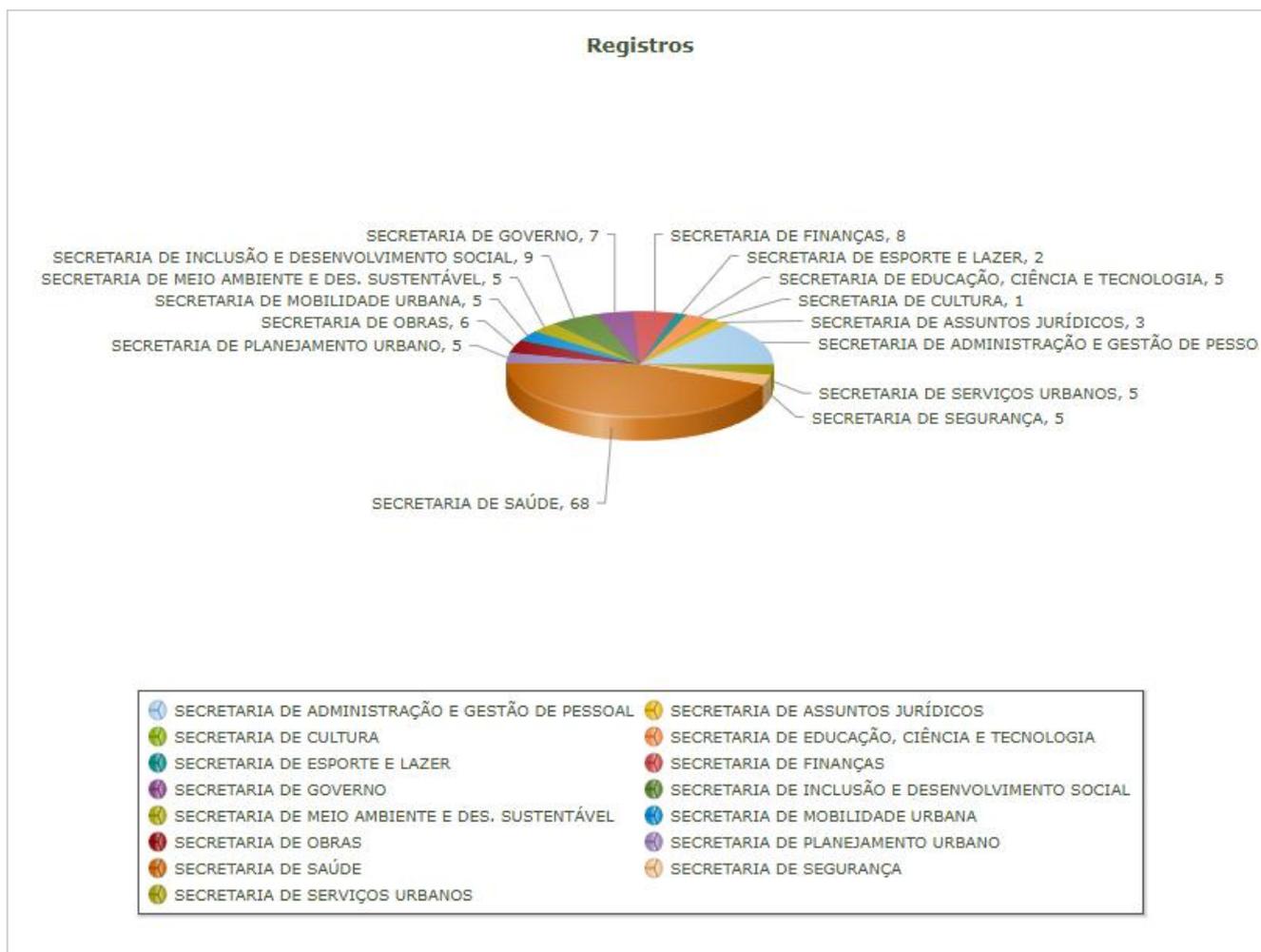
4. NATUREZA DOS ACESSOS/SITE

Consulta das manifestações	Perguntas Frequentes	Total Geral
224	13	237

5. MANIFESTAÇÕES X SECRETARIA X STATUS

Secretaria	Falta Informação	Tramitando Novas	Não Atendidas	Atendidas	Total
Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal	0	5	0	16	21
Secretaria de Assuntos Jurídicos	0	1	0	2	3
Secretaria de Cultura	0	0	0	1	1
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho	0	0	0	0	0
Secretaria de Educação, Ciência e Tec.	0	0	0	5	5
Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	0	2	2
Secretaria de Finanças	1	0	0	7	8
Secretaria de Governo	0	0	0	7	7
Secretaria de Habitação	0	0	0	0	0
Secretaria de Inclusão e Des. Social	0	0	0	9	9
Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust.	0	0	0	5	5
Secretaria de Mobilidade Urbana	0	0	0	5	5
Secretaria de Obras	0	1	0	5	6
Secretaria de Planejamento Urbano	0	0	0	5	5
Secretaria de Saúde	1	12	0	55	68
Secretaria de Segurança	0	0	0	5	5
Secretaria de Serviços Urbanos	0	1	0	4	5
Total Geral	2	20	0	133	155

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	Concursos/editais/classificações	8
	Má conduta de funcionário	3
	Outros assuntos	9
	Plano de cargo, carreira e progressão	1
	Total	21
Secretaria De Assuntos Jurídicos	Assédio moral	1
	Conduta de funcionário	2
	Total	3
Secretaria De Cultura	Má conduta de funcionário	1

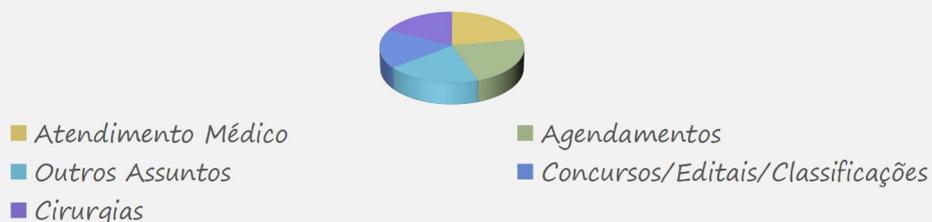
	Total	1
Secretaria De Educação, Ciência e Tecnologia	Assédio moral	1
	Má conduta de funcionário	2
	Outros assuntos	1
	Unidades escolares	1
	Total	5
Secretaria De Esporte e Lazer	Outros assuntos	1
	Praças	1
	Total	2
Secretaria De Finanças	Atendimento	3
	Iptu	1
	Má conduta de funcionário	2
	Outros assuntos	2
	Total	8
Secretaria De Governo		
	Má conduta de funcionário	5
	Outros assuntos	2
	Total	7
Secretaria De Inclusão e Desenvolvimento Social	Acessibilidade	1
	Atendimento	2
	Cadastro único - bolsa família	3
	Cras primavera - centro de referência da assistência social	1
	Outros assuntos	2
	Total	9
	Secretaria De Meio Ambiente e Des. Sustentável	Animais - dpbea
Outros assuntos		2
Total		5
Secretaria De Mobilidade Urbana	Lombadas	1
	Multa/infração de trânsito	1
	Outros assuntos	1
	Veículo abandonado	1
	Ônibus - transporte urbano municipal	1
	Total	5
Secretaria De Obras		
	Fiscalização de obras públicas	1
	Iluminação pública	2
	Outros assuntos	3
Total	6	
Secretaria De Planejamento Urbano		
	Obstrução de viela sanitária	1
	Vistoria e fiscalização - calçada irregular	3
	Vistoria e fiscalização em obras irregulares	1
	Total	5
Secretaria De Saúde	Agendamentos	10

	Atendimento	6
	Atendimento médico	10
	Centro de especialidades médicas - cem	2
	Cier - centro integrado de educação e reabilitação	3
	Cirurgias	8
	Condições sanitárias inadequadas	2
	Elogio	1
	Exames	5
	Falta de médico	2
	Farmácia	1
	Farmácia de alto custo	3
	Manutenção/material/equipamento	1
	Medicamento	1
	Má conduta de funcionário	1
	Médico especializado	1
	Outros assuntos	1
	Recepção - atendimento	1
	Unidades de saúde	5
	Vacinas	1
	Vigilância sanitária	2
	Zoonoses	1
	Total	68
Secretaria De Segurança	Atendimento	1
	Perturbação do sossego público em bares e assemelhados	3
	Som alto	1
	Total	5
Secretaria De Serviços Urbanos	Coleta de lixo	1
	Manutenção, consertos e reparos - tapa buraco	1
	Manutenção, consertos e reparos - via pública	1
	Manutenção, consertos e reparos diversos	1
	Outros assuntos	1
	Total	5
Total		156

7. RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS X SECRETARIA

Posição	Secretaria	Assunto	Quantidade	% sobre o total
1	Secretaria de Saúde	Agendamentos	10	6,41%
2	Secretaria de Saúde	Atendimento Médico	10	6,41%
3	Adm. e Gestão de Pessoal	Outros Assuntos	9	5,77%
4	Adm. e Gestão de Pessoal	Concursos/Editais/Classificações	8	5,13%
5	Secretaria de Saúde	Cirurgias	8	5,13%

Ranking assuntos mais demandados



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

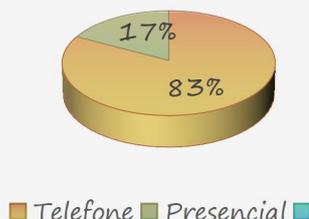
7.1 ESTATÍSTICAS RELEVANTES

- ✓ **Assuntos mais recorrentes**
O primeiro lugar foi compartilhado por "Agendamentos" e "Atendimento Médico", ambos com 10 registros cada, representando **6,41%** do total de manifestações do mês.
- ✓ **Presença dominante da Saúde**
A **Secretaria de Saúde** concentrou **3 das 5 posições do ranking**, reforçando seu papel central nas demandas recebidas pela Ouvidoria.
- ✓ **Administração e Gestão de Pessoal em destaque**
Essa secretaria aparece na 3ª e 4ª posições, com "**Outros Assuntos**" (9 registros – 5,77%) e "**Concursos/Editais/Classificações**" (8 registros – 5,13%), evidenciando relevância nas pautas de gestão de pessoal.
- ✓ **Demanda concentrada**
Os cinco primeiros assuntos somaram **45 registros**, o que corresponde a **28,85%** de todas as manifestações registradas no período.

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

Telefone	Presencial	Total
43	9	52

Atendimento telefônico e pessoalmente



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

9. COMPARAÇÃO JUNHO x JULHO 2025 – NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Tipo de Manifestação	Junho	Julho	Varição Absoluta	Varição Percentual
Denúncia	30	20	+10	-33,33%
Reclamação	59	59	0	0,00%
Solicitação	34	75	+41	+120,59%
Sugestão	2	0	-2	-100%
Elogio	2	1	-1	-50%
Total Geral	128	155	+27	+21,09%

*Nota:*As variações percentuais foram calculadas com a fórmula:

$(\text{ValorJulho} - \text{ValorJunho}) \div \text{ValorJunho} \times 100$ $(\text{Valor Julho} - \text{Valor Junho}) \div \text{Valor Junho} \times 100$ $(\text{ValorJulho} - \text{ValorJunho}) \div \text{ValorJunho} \times 100$. Quando o valor de junho for zero, não é possível calcular a variação percentual

10. ANÁLISE

Em julho de 2025, o total de manifestações subiu de **128 para 155 (+21,09%)**, indicando aumento na procura pelos canais da Ouvidoria.

Solicitações com forte crescimento

Foi o tipo de manifestação com maior alta proporcional (**+120,59%**), passando de 34 para 75 registros. Esse crescimento pode refletir maior divulgação dos serviços, mudanças sazonais ou novos programas implementados.

Denúncias em queda acentuada

Apresentaram redução de **-33,33%**, caindo de 30 para 20 registros. Isso pode indicar melhora em áreas críticas ou menor ocorrência de situações irregulares.

Reclamações estáveis

Mantiveram-se no mesmo patamar (59 registros em ambos os meses), evidenciando persistência em demandas recorrentes.

Sugestões e elogios em baixa

As sugestões zeraram e os elogios caíram 50%, o que aponta para necessidade de estimular manifestações positivas e construtivas.

11. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

- ✓ Aumentar a divulgação dos canais da Ouvidoria para manifestações positivas
- ✓ Fortalecer o atendimento em áreas de maior demanda

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A **Ouvidoria Geral** mantém seu papel central como canal de diálogo entre o cidadão e a administração pública. O aumento global das manifestações em julho mostra que a população está utilizando de forma mais ativa os canais de comunicação — seja para solicitar, denunciar ou reclamar.

O crescimento expressivo das **solicitações** indica maior procura por informações e serviços, enquanto a alta nas **denúncias** pode refletir a confiança na efetividade do canal para encaminhar problemas aos órgãos responsáveis.

Apesar da queda em **elogios e sugestões**, o volume total reforça a relevância da Ouvidoria como instrumento de participação social. É essencial investir na **divulgação de canais e estímulo às manifestações positivas**, pois elas contribuem para o fortalecimento da relação com o munícipe.

A Ouvidoria seguirá trabalhando para **aperfeiçoar fluxos internos, ampliar a escuta ativa e garantir respostas rápidas**, fortalecendo seu compromisso com a transparência, a eficiência e a qualidade do atendimento à população.

