

Ouvidoria Geral

Prefeitura de Sorocaba



Prefeito

Rodrigo Maganhato

Vice Prefeito

Fernando Martins da Costa Neto

Secretário do Gabinete Central

Evandro Bueno da Silva (interinamente)

Controladoria-Geral do Município

Carlos Alberto de Lima Rocco Júnior

Ouvidor Geral do Município

Giovane Mateus Neves

Equipe da Ouvidoria Geral

Abílio Samuel do Patrocínio

Adriana Ferraz Martins

Adriana Regina dos Santos de Oliveira

Ana Paula dos Santos Ribeiro

Edna Carolina Mambu Pedro

Eleide Valim dos Santos Oliveira

Erivanda de Araújo Graciano

Flávio Luiz dos Santos

Flávio Luiz Vieira

Inês Viviane Braz

Jefferson da Silva Pinheiro Gonçalves

Karoline Aparecida Girardi

Katia Xavier Ribeiro

Lúcia de Fátima Marques Francelino da Silva

Maria de Fátima Mazon

Mariana Aparecida Longato Sousa

Mariana Mitsue Goya Aceituno

Priscilla Ribeiro de Moraes

Raquel Delfino Redini

Rosineide Bezerra Francisco dos Santos

Thiago Sá Fernandes

OUVIDORIA GERAL – RELATÓRIO 1º Trimestre 2026
CENTRAL DE ATENDIMENTO

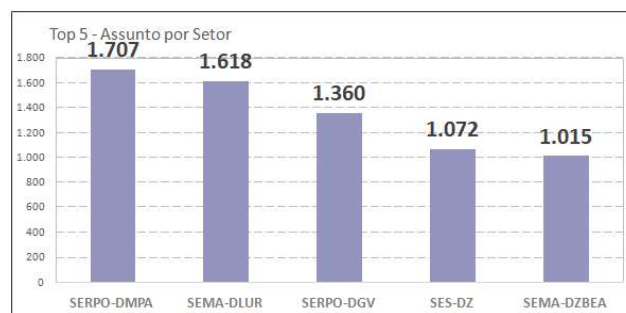
A Seção Central de Atendimento encaminha para conhecimento, relatório das atividades realizadas no 1º Trimestre de 2026 (período de 01/01/2026 até 31/03/2026).

Atendimentos	27.006
Protocolos	14.198
Informações	12.808

Top 5 dos assuntos mais registrados	
Assunto da Solicitação	Contagem
ROÇAGEM DE ÁREAS PÚBLICAS	1179
TAPA BURACOS, RECAPEAMENTO E REPARO DE ASFALTO	898
FISCALIZAÇÃO DE LIMPEZA DE TERRENOS PARTICULARES	750
MAUS TRATOS DE ANIMAIS	588
REGULAÇÃO - CONSULTAS, EXAMES E DEMANDAS CIRÚRGICAS DE CARÁTER ELETIVO	434

Manifestações registradas através dos Canais de Atendimento da Ouvidoria Geral pela equipe da Central de Atendimento e encaminhada às Secretarias para devolutiva ao munícipe.

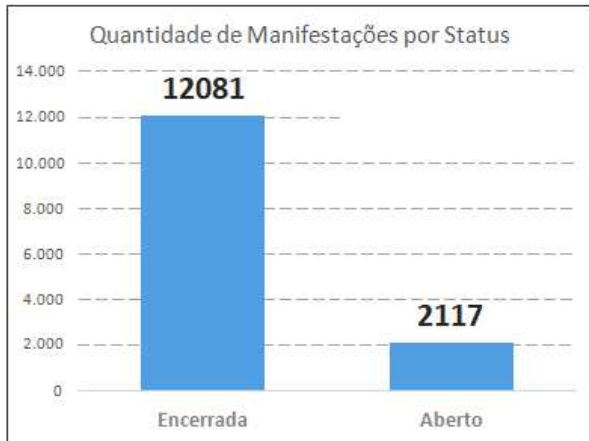
Manifestações	
Origem	Quantidade
Telefone	5.223
Portal 156	4.340
WhatsApp	4.090
Casa do Cidadão	207
Presencial	187
PBB	84
E-mail	36
Reclame Aqui	20
CONSEGS	11
RAIA PM	02
Total	14.198



Atendimentos Rápidos	
Origem	Quantidade
WhatsApp	7.409
Telefone 156	5.138
Telefone 151	247
Reclame Aqui	12
Presencial	02
Total	12.808



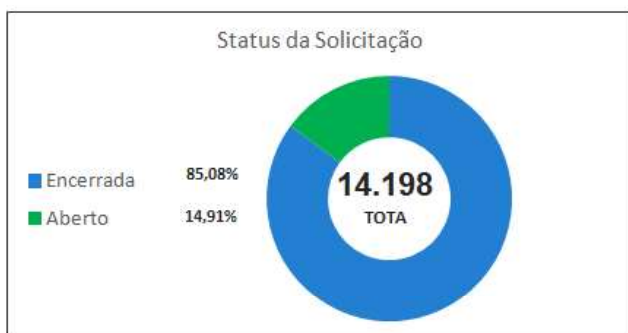
**O Gráfico acima apresenta a quantidade de manifestações respondidas até 20 dias (verde), até 30 dias (amarelo), respondido acima de 30 dias ou não respondido (vermelho).



**O Gráfico acima apresenta a quantidade de manifestações respondidas até 20 dias (verde), até 30 dias (amarelo).



**O Gráfico acima apresenta o Tempo Médio de respostas fornecidas ao munícipe pelas Secretarias responsáveis.



OUVIDORIA DA SAÚDE

A Ouvidoria Municipal da Saúde encaminha para conhecimento e registro, um relatório das atividades do 1º Trimestre de 2026 (período de 01/01/2026 até 31/03/2026).

A tabela abaixo apresenta o número de atendimentos realizados na sala da Ouvidoria da Saúde no período informado.

Atendimentos Realizados	
	Quantidade
Janeiro	108
Fevereiro	92
Março	107
Total	307

Informamos que no período citado foram registrados e encaminhados a Secretaria da Saúde um total de 2.804 manifestações, conforme tabela abaixo.

Setores (Filas)	
	Quantidade
OG-OS	46
SES-CREDAC	602
SES-DAAS	0
SES-DACON	3
SES-DAG	22
SES-DAPRI	397
SES-DAPRI/UE	59
SES-DAPSAMU/SAMA	25
SES-DAPSAMU/SAMU	8
SES-DCP	49
SES-DMMHF	121
SES-DVE	9
SES-DVS	206
SES-DZ	1224
SES-Gabinete	3
SES-Mental	26
SES-SAD	4
Total	2.804

As manifestações cujo o proprietário é OG-OS são consideradas manifestações de 2ª Instância, ou seja, solicitações recursais e manifestações referente a conduta funcional da servidores da Secretaria da Saúde.

É possível observar que 46 manifestações foram classificadas como 2ª Instância, o que representa **1,64%** das manifestações encaminhadas a Secretaria da Saúde.

Status	
	Quantidade
Cancelada	0
Concluída	2.625
Em Andamento	179
Total	2.804

Até a presente data foram respondidas **93,6%** das manifestações registradas, na tabela acima essas manifestações estão classificadas como **Concluídas**, restando **6,4% Em Andamento**.

A tabela abaixo indica a quantidade de manifestações registradas por canal de atendimento.

Canais de Atendimento	
	Quantidade
Casa do Cidadão	31
Conseg	0
E-mail	11
PBB	0
Portal 156	349
Presencial	325
Reclame Aqui	4
Telefone	1341
Web	18
WhatsApp	725
Total	2.804

OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL

Total de manifestações X Comparativo ano anterior

Tabela comparativa entre os anos 2025 – 2026, pode ser observada aumento da quantidade de manifestações em relação ao ano anterior conforme valores absolutos abaixo:

janeiro a março 2025	07 manifestações
janeiro a março 2026	15 manifestações

Tipos de Manifestações

Nas solicitações efetuadas durante o primeiro trimestre, as manifestações tratam de questões relacionadas a atribuições da corporação no que se refere a patrulhamento preventivo, questionamento atinente abordagem social as pessoas em situação de rua e conduta por atendimento 153.

Tipo de Manifestação	Quantidade
Solicitação	10
Reclamação	05
Elogio	-
Denúncia	-
Sugestão	-
Outros	-
Total	15

Formas de Contato

Durante o primeiro trimestre de 2026 a maioria das manifestações **registradas**, em seu primeiro contato com a Ouvidoria da GCM foram por meios digitais (website):

Forma de contato	Quantidade
E-mail	-
Telefone	02
Presencial	01
Formulário Eletrônico (Web site)	10
Whatsapp	02
Outros (reclame aqui)	-
Total	15

Setorização das manifestações por região

A setorização aponta a região geográfica de origem das manifestações (local das ocorrências), onde no primeiro trimestre de 2026 a região leste foi responsável pela maioria do total das manifestações:

Região de Sorocaba	Quantidade de manifestações
Norte	03
Sul	-
Leste	10
Oeste	01
Central	-
Industrial	01
Outras	-
Total	15

Faixa etária dos solicitantes:

Idade	Quantidade de manifestações
18 a 29 anos	-
30 a 40 anos	03
41 a 50 anos	10
51 a 60 anos	02
61 a 70 anos	-
Mais de 70 anos	-
Total	15

Temas abordados

Dentre os temas abordados conforme registros no primeiro trimestre de 2026, do total de manifestações:

Assunto	Quantidade
Abuso de autoridade	02
Descumprimento/ Omissão do dever	-
Ouvidoria GCM - (solicitação de patrulhamento, outros)	13
Prática de crime	-
Total	15

Taxa média de resolutividade:

- 20 dias.

Encaminhamentos das manifestações de janeiro a março de 2026:

- Envio a outros setores da prefeitura: 05 manifestações;
- Envio para conhecimento do Comando GCM: 01 manifestações;
- Arquivada após responder e orientar demandante: 03 manifestação
- **Instaurado procedimento de apuração preliminar e enviado para a Corregedoria: 0 manifestação.**

Conclusão

Tipo de manifestação	Resolvida	Parcialmente Resolvida	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Arquivada	Total
Solicitação	-	01	08	02	-	11
Reclamação	04	-	-	05	-	09
Elogio	-	-	-	-	-	-
Denúncia	-	-	-	-	-	-
Sugestão	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-
Total	04	01	08	07		20

Reuniões e atividades externas

Durante o primeiro trimestre de 2026, participamos de reuniões dos Conselhos Comunitários de Segurança – CONSEG's setores, Leste, Centro Norte e Industrial. Nestes espaços a Ouvidoria orienta sobre todas as formas de participação do cidadão ao registrar sugestões, reclamações, solicitações e denúncias através de todos os canais oficiais de contato.

OUVIDORIA GERAL

Total de manifestações registradas no 1º trimestre de 2026, no sistema CRM: 393

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
Outras Reclamações	00
Ouvidoria Interna	00
Conduta Funcional	05
Protocolo Não Respondido	152
Solicitação Recursal	236
Total Geral	393

Situação	Nº Ocorrências
Canceladas	00
Ativas	228
Resolvidas	165
Total Geral	393

Assuntos Mais Registrados em 2ª instância:

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
DMPA	101
DLCON	48
DGV	51
DMPI	58
Demais setores	135
Total Geral	393

- A Ouvidoria Geral realiza semanalmente, via e-mail cobrança para dos protocolos em atraso para os Representantes de Serviços Informações - Decreto 22.490/2016 (artigo 4º - Inciso I).

PREFEITURA DE BAIRRO EM BAIRRO

O Programa “Prefeitura de Bairro em Bairro” é uma iniciativa da Administração Pública com a população, promovendo uma gestão mais participativa, transparente e eficiente. O objetivo do programa é levar os serviços da Prefeitura diretamente aos bairros, ouvindo as demandas dos munícipes, identificando necessidades locais e buscando soluções de forma integrada.

A Ouvidoria Geral do Município deve ser compreendida como um setor que auxilia o cidadão em suas relações com o Poder Público, atuando no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Municipal, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços prestados.

Por meio do Programa “Prefeitura de Bairro em Bairro”, as equipes visitam diferentes regiões da cidade, realizando atendimentos, vistorias e reuniões com a comunidade, fortalecendo a atuação da Ouvidoria Ativa. Dessa forma, problemas relacionados a áreas como infraestrutura, saúde, educação, mobilidade urbana, segurança e limpeza pública podem ser identificados com maior agilidade.

Ademais, as equipes vinculadas ao Programa prestam também apoio às demais Secretarias sempre que necessário.

Quantidade de Bairros Visitados: 45

Jardim Santa Catarina	Jardim Dois Corações	Jardim Casa Branca	Parque Manchester
Parada do Alto	Jardim Maria Eugênia	Jardim Los Angeles	Jardim Vera Cruz
Vila Barcelona	Jardim Prestes de Barros	Jardim Paulista	Wanel Ville
Jardim Nilton Torres	Jardim Gutierrez	Jardim Santa Marta	Jardim Gonçalves
Novo Cajuru	Jardim das Magnólias	Mineirão	Vila Barão
Vila Dálmatas	Jardim São Paulo	Vila Haro	Hungarês
Jardim Ipiranga	Jardim Guadalajara	Jardim das Flores	Jardim Guadalupe
Aparecidinha	Vila Mineirão	Jardim Sol Nascente	Vila Carvalho
Ílido de Mesquita Filho	Parque São Bento	Central Parque Sorocaba	Jardim Santa Luzia
Jardim Santa Marina	Vila Nova Sorocaba	Jardim Itanguá	Jardim Sorocaba Park
Habiteto	Jardim Altos do Itavuvu	Jardim Tropical	Vila Angélica
			Altos de Ipanema

Nos meses de Janeiro à Março/2026, as equipes do Programa realizaram vistorias em endereços registrados por meio de protocolos abertos através dos canais oficiais da Prefeitura Municipal de Sorocaba

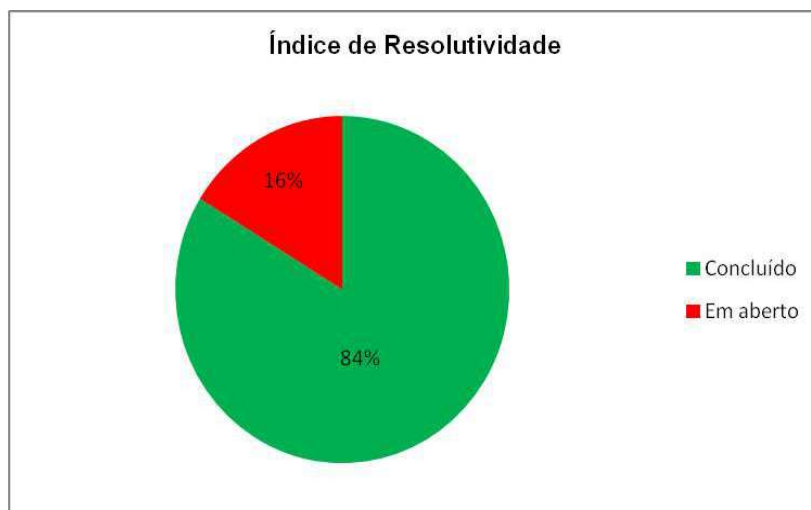
administrados pela Central de Atendimento 156, com a finalidade de verificar a efetiva execução dos serviços de zeladoria informados pelos munícipes.

Os serviços de tapa-buraco, capinação e roçagem em áreas públicas foram selecionados como objetos de verificação em razão do elevado número de protocolos registrados, bem como do impacto direto que sua adequada execução exerce sobre a segurança viária, a mobilidade urbana, a limpeza urbana, a saúde pública, a segurança da população e a preservação dos espaços públicos. Tratam-se de serviços de natureza objetiva, cuja realização pode ser prontamente constatada por meio de vistoria in loco, possibilitando a identificação de eventuais inconformidades e subsidiando a aferição do índice de resolutividade dos protocolos.

A partir desses levantamentos, procedeu-se à quantificação dos protocolos analisados, à relação dos endereços vistoriados e o percentual de resolutividade (conforme gráficos 01 a 04) referente ao período avaliado, contribuindo para o acompanhamento da prestação dos serviços públicos e para o aprimoramento da gestão administrativa.

Janeiro

Gráfico 01 – Serviço: Tapa buracos



Fevereiro

Gráfico 02 – Serviço: Tapa buracos



Gráfico 03 - Serviço: Capinação e Roçagem de Áreas Públicas



Março

Gráfico 04 - Serviço: Tapa buracos



Em relação aos protocolos que permaneceram em aberto, a Ouvidoria adotou as providências cabíveis, com o encaminhamento das informações aos órgãos responsáveis, reforçando a solicitação para a efetiva execução dos serviços demandados.

Ainda durante as visitas realizadas nos bairros foram captadas nesse período a quantidade de 84 demandas registradas através do Sistema Suite CRM.