

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

Janaina Moisés de Oliveira

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 2º TRIMESTRE DE 2026

CENTRAL DE ATENDIMENTO

A Seção Central de Atendimento encaminha para conhecimento, relatório das atividades realizadas no 2º Trimestre de 2026 (período de 01/04/2026 até 30/06/2026).

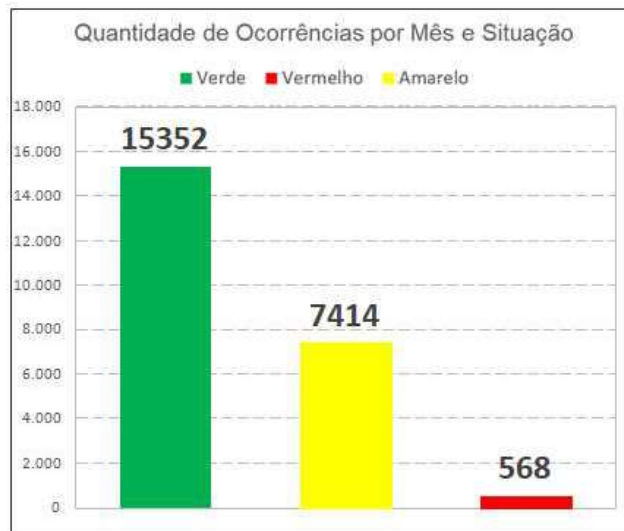
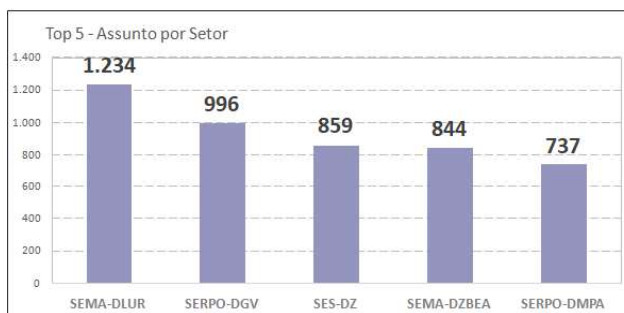
Atendimentos	19.689
Protocolos	10.187
Informações	9.502

Top 5 dos assuntos mais registrados	
Assunto da Solicitação	Contagem
TAPA BURACOS, RECAPEAMENTO E REPARO DE ASFALTO	583
MAUS TRATOS DE ANIMAIS	490
REGULAÇÃO - CONSULTAS, EXAMES E DEMANDAS CIRÚRGICAS DE CARÁTER ELETIVO	392
ROÇAGEM DE ÁREAS PÚBLICAS	381
RETIRADA DE CONTÊINER DO LOCAL	364

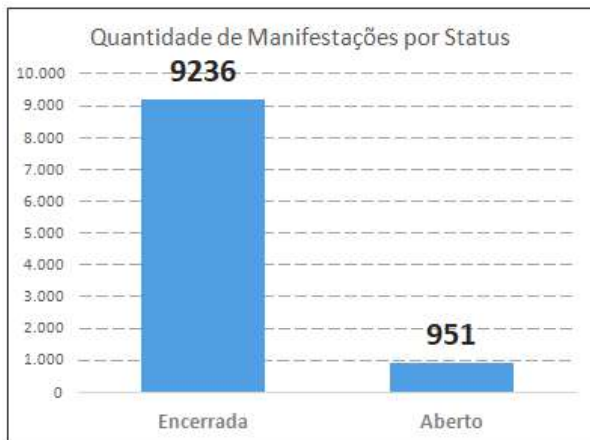
Manifestações registradas através dos Canais de Atendimento da Ouvidoria Geral pela equipe da Central de Atendimento e encaminhada às Secretarias para devolutiva ao munícipe.

Manifestações	
Origem	Quantidade
Telefone	3.856
Portal 156	2.899
WhatsApp	2.724
APP 156	248
Presencial	197
Casa do Cidadão	156
PBB	62
E-mail CONSEGS	16
Reclame Aqui	11
E-mail	11
Ouvidoria - MP	06
RAIA PM	01
Total	10.187

Atendimentos Rápidos	
Origem	Quantidade
WhatsApp	5.306
Telefone 156	4.039
Telefone 151	151
Reclame Aqui	05
Presencial	01
Total	9.502



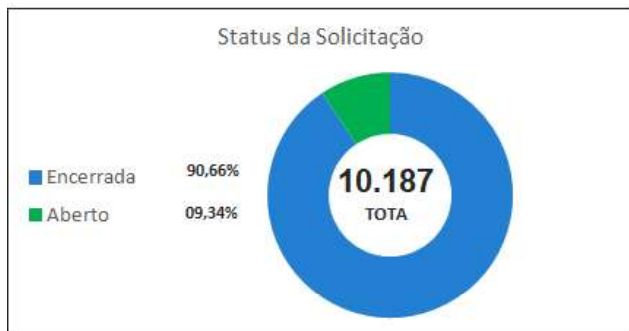
**O Gráfico acima apresenta a quantidade de manifestações respondidas até 20 dias (verde), até 30 dias (amarelo), respondido acima de 30 dias ou não respondido (vermelho).



**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 2º Trimestre de 2026 (período de 01/04/2026 até 30/06/2026).

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

Atendimentos Realizados	
	Quantidade
Abril	91
Maio	81
Junho	77
Total	249

Informamos que no período citado foram registrados e encaminhados a Secretaria da Saúde um total de 2.219 manifestações, conforme tabela abaixo.

Setores (Filas)	
	Quantidade
OG-OS	69
SES-CREDAC	492
SES-DAAS	0
SES-DACON	3
SES-DAG	29
SES-DAPRI	287
SES-DAPRI/UE	55
SES-DAPSAMU/SAMA	25
SES-DAPSAMU/SAMU	17
SES-DCP	37
SES-DMMHF	106
SES-DVE	10
SES-DVS	183
SES-DZ	863
SES-Gabinete	0
SES-Mental	34
SES-SAD	9
Total	2.219

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 69 manifestações foram classificadas como 2ª Instância, o que representa **3%** das manifestações encaminhadas a Secretaria da Saúde.

Status	
	Quantidade
Cancelada	8
Concluída	2.022
Em Andamento	189
Total	2.219

Até a presente data foram respondidas **91%** das manifestações registradas, na tabela acima essas manifestações estão classificadas como **Concluídas**, restando **9% Em Andamento**.

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

Canais de Atendimento	
	Quantidade
Casa do Cidadão	26
Conseg	1
E-mail	4
Ouvidoria-MP	1
PBB	1
Portal 156	304
Presencial	262
RAIA-PM	1
Reclame Aqui	2
Secretaria	13
Telefone	1044
WhatsApp	560
Total	2.219

OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL

Total de manifestações X Comparativo ano anterior

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

abril a junho 2025	09 manifestações
abril a junho 2026	04 manifestações

Tipos de Manifestações

Nas solicitações efetuadas no segundo trimestre /2026, a maioria das manifestações tratam de reclamações de atendimento de “Polícia Administrativa” - com questionamentos atinentes a atribuições da Corporação no que se refere a lei do silêncio e fiscalização de posturas.

Tipo de Manifestação	Quantidade
Solicitação	-
Reclamação	03
Elogio	-
Denúncia	01
Sugestão	-
Outros	-
Total	04

Formas de Contato

Durante o segundo trimestre de 2026 as manifestações **registradas**, em seu primeiro contato com a Ouvidoria da GCM foram por meios :

Forma de contato	Quantidade
E-mail	01
Telefone	01
Presencial	01
Formulário Eletrônico (Web site)	-
Whatsapp	01
Total	04

Setorização das manifestações por região

A setorização aponta a região geográfica de origem das manifestações (local das ocorrências), onde no segundo trimestre de 2026 as manifestações:

Região de Sorocaba	Quantidade de manifestações
Norte	01
Sul	-
Leste	01
Oeste	-
Central	01
Industrial	01
Outras	-
Total	04

Faixa etária dos solicitantes:

Idade	Quantidade de manifestações
18 a 29 anos	01
30 a 40 anos	-
41 a 50 anos	03
51 a 60 anos	-
61 a 70 anos	-
Total	04

Temas abordados

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

Assunto	Quantidade
Abuso de autoridade	02
Descumprimento/ Omissão do dever	-
Ouvidoria GCM - (solicitação de patrulhamento, outros)	02
Prática de crime	-
Total	04

Taxa média de resolutividade:

- 30 dias.

Encaminhamentos das manifestações de abril a junho de 2026:

- Envio a outros setores da prefeitura: 11 manifestações;
- Envio para conhecimento do Comando GCM: 04 manifestações;
- Arquivada após responder e orientar demandante: 01 manifestações
- **Instaurado procedimento de apuração preliminar e enviado para a Corregedoria: 01 manifestação.**

Conclusão

Tipo de manifestação	Resolvida	Parcialmente Resolvida	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Arquivada	Total
Solicitação	-	-	-	-	-	-
Reclamação	-	02	-	12	03	17
Elogio	-	-	-	-	-	-
Denúncia	-	-	-	-	-	-
Sugestão	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-
Total	-	02	-	12	03	17

Reuniões e atividades externas

Durante o segundo trimestre de 2026, também participamos de Reuniões dos Conselhos Comunitários de Segurança – CONSEG's setores: Leste/Oeste, Centro, Norte e Sul. 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 2º trimestre de 2026: **581**

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
Outras Reclamações	03
Ouvidoria Interna	00
Conduta Funcional	14
Protocolo Não Respondido	213
Solicitação Recursal	351
Total Geral	581

Situação	Nº Ocorrências
Canceladas	01
Ativas	167
Resolvidas	413
Total Geral	581

Assuntos Mais Registrados em 2ª instância:

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
DMPA	99
DLCON	75
DGV	76
DFPMI	96
Demais setores	235
Total Geral	581

- 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.

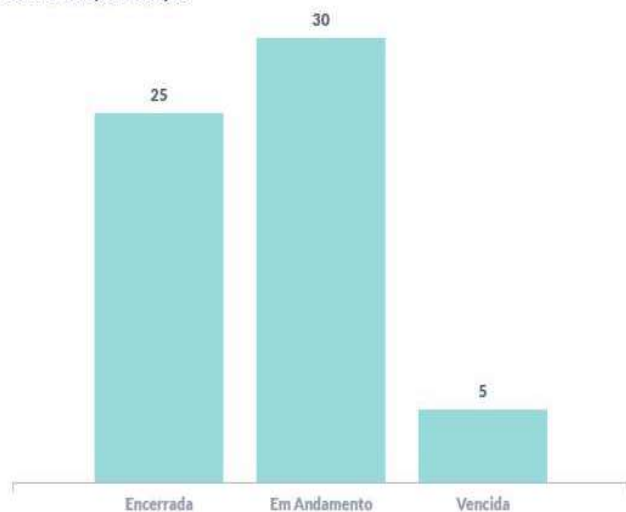
Quantidade de Bairros Visitados: 25

Ipanema do Meio	Jardim Maria do Carmo	Jardim Carandá	Jardim Santa Bárbara	Jardim Parada do Alto
Inhaíba	Conjunto Habitacional Júlio de Mesquita Filho	Chácara Três Marias	Jardim Maria Antônia Prado	Vila Assis
Jardim Ipanema	Jardim dos Eucaliptos	Jardim Santa Paula	Vila Hortência	Genebra
Jardim Magnólia	Parque das Laranjeiras	Caguaçu	Jardim Regente	Jardim Nova Esperança
Vossoroca	Jardim Josane	Jardim São Camilo	Jardim São Guilherme	Jardim Santa Rosa

Ouvidoria Geral do Município

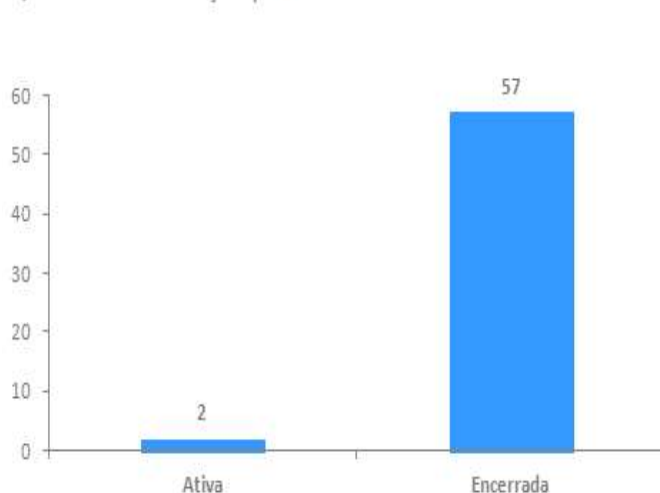
Total de demandas coletivas captadas de Abril à Junho/2026:

Ocorrências por situação



Total de demandas individuais captadas de Abril à Junho/2026 e registradas através do Sistema Suíte CRM:

Quantidade de Manifestações por Status



TOP 5 assuntos com mais demandas

assunto	Contagem
Implantação de Lombada	5
Implantação de Novos Pontos de Iluminação Pública	5
Revitalização de Área Pública	3
Agenda - Reunião	2
Aumento do Horário de Ônibus	2

Top 5 dos assuntos mais registrados

	Contagem
ROÇAGEM DE ÁREAS PÚBLICAS	14
LOMBADA	6
TAPA BURACOS, RECAPEAMENTO E REPARO DE ASFALTO	6
MANUTENÇÃO EM ESTRADAS DE TERRA	4
MANUTENÇÃO DE PRÓPRIOS DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO	4

TOP 5 Secretarias com mais demandas

secretaria	Contagem
SERPO	26
SEMOB	10
SAAE	9
URBES	4
SEMA	3

Top 5 - Por setor de atendimento

	Contagem
SERPO-DMPA	17
SERPO-DGV	15
SEMOB-Trânsito	10
SEDU-DOML	4
SEMA-DLUR	3