

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

Evandro Bueno da Silva

Equipe da Ouvidoria Geral

Abílio Samuel do Patrocínio

Adriana Ferraz Martins

Adriana Regina dos Santos de Oliveira

Adriani Durigan

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

Roberto Luiz Figueiredo Haddad

Rosineide Bezerra Francisco dos Santos

Thiago Sá Fernandes

OUVIDORIA GERAL – RELATÓRIO 4º TRIMESTRE DE 2025
CENTRAL DE ATENDIMENTO

A Seção Central de Atendimento encaminha para conhecimento, relatório das atividades realizadas no 4º Trimestre de 2025 (período de 01/10/2025 até 31/12/2025).

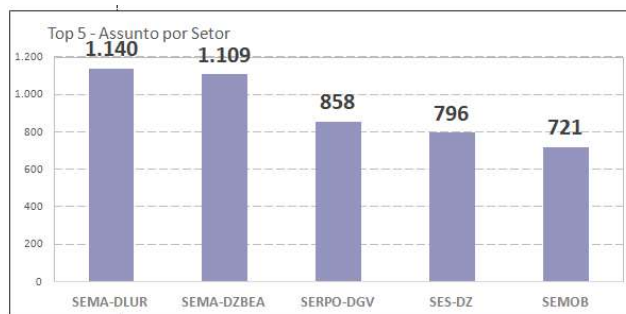
Atendimentos	22.766
Protocolos	10.498
Informações	12.268

Top 5 dos assuntos mais registrados:

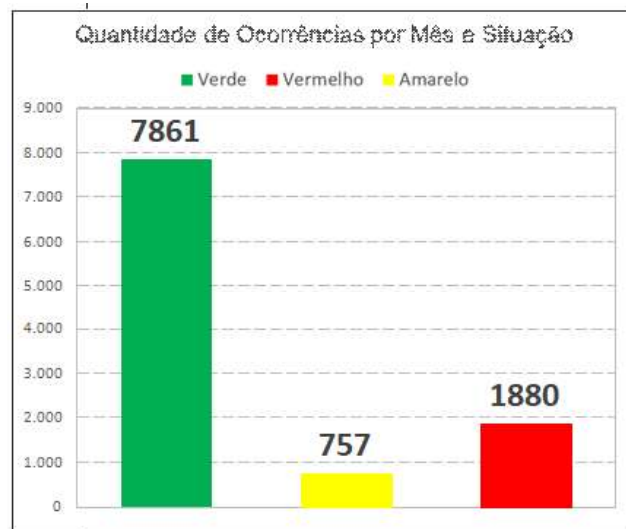
Assunto da Solicitação	Contagem
MAUS TRATOS DE ANIMAIS:	584
TAPA BURACOS, RECAPEAMENTO E REPARO DE ASFALTO	526
REGULAÇÃO - CONSULTAS, EXAMES E DEMANDAS CIRÚRGICAS DE CARÁTER ELETIVO	470
MANUTENÇÃO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA	402
BARULHO/LEI DO SILÊNCIO	392

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

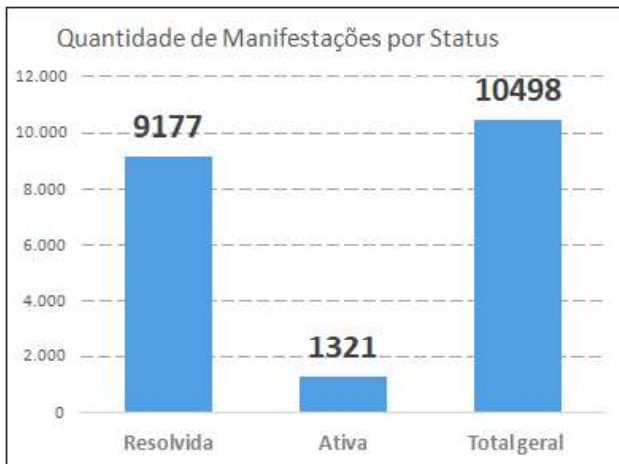
Manifestações	
Origem	Quantidade
Telefone	5.102
WhatsApp	3.179
Portal 156	1.812
Presencial	285
Casa do Cidadão	63
CONSEGS	30
Reclame Aqui	12
E-mail	07
PBB	06
Raia PM	02
Total	10.498



Atendimentos Rápidos	
Origem	Quantidade
WhatsApp	7.469
Telefone 156	4.580
Telefone 151 - PROCON	223
Reclame Aqui	14
Presencial	02
Total	12.268



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



**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 4º Trimestre de 2025 (período de 01/10/2025 até 31/12/2025).

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

Atendimentos Realizados	
	Quantidade
Outubro	110
Novembro	141
Dezembro	82
Total	333

Informamos que no período citado foram registrados e encaminhados a Secretaria da Saúde um total de 2.305 manifestações, conforme tabela abaixo.

Setores (Filas)	
	Quantidade
OG-OS	18
SES-CREDAC	459
SES-DAAS	1
SES-DACON	8
SES-DAG	25
SES-DAPRI	304
SES-DAPRI/UE	68
SES-DAPSAMU/SAMA	12
SES-DAPSAMU/SAMU	13
SES-DCP	47
SES-DMMHF	136
SES-DVE	10
SES-DVS	218
SES-DZ	948
SES-Gabinete	1
SES-Mental	29
SES-SAD	8
Total	2.305

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 18 manifestações foram classificadas como 2ª Instância, o que representa **0,78%** das manifestações encaminhadas a Secretaria da Saúde.

Status	
	Quantidade
Cancelada	7
Concluída	2.236
Em Andamento	62
Total	2.305

Até a presente data foram respondidas **97%** das manifestações registradas, na tabela acima essas manifestações estão classificadas como **Concluídas**, restando **3% Em Andamento**.

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

Canais de Atendimento	
	Quantidade
Casa do Cidadão	4
Conseg	1
E-mail	5
PBB	1
Portal 156	6
Presencial	289
Telefone	1.030
Web	265
WhatsApp	704
Total	2.305

OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL

Total de manifestações X Comparativo ano anterior

Tabela comparativa entre os anos 2024 – 2025, pode ser observada redução na quantidade de manifestações em relação ao ano anterior conforme valores absolutos abaixo:

outubro a dezembro 2024	09 manifestações
outubro dezembro 2025	07 manifestações

Tipos de Manifestação

Nas solicitações efetuadas nos anos 2024 – 2025, as manifestações tratam de atendimento através dos canais 153, atendimento de “Polícia Administrativa” sendo:

- Solicitações de aumento de patrulhamento urbano em áreas públicas;
- Solicitação para ações em operações de encaminhamento em pessoas em situação de rua (PSRs);
- Apoio de fiscalização de posturas mobiliárias

Tipo de Manifestação	Quantidade
Solicitação	04
Reclamação	03
Elogio	-
Denúncia	-
Sugestão	-
Outros	-
Total	07

Formas de Contato

Durante os meses de outubro a dezembro/2025 a maioria das manifestações **registradas**, em seu primeiro contato com na Ouvidoria da GCM foram por meios digitais (website):

Forma de contato	Quantidade
E-mail	01
Telefone	01
Presencial	-
Formulário Eletrônico (Web site)	05
Whatsapp	-
Total	07

Setorização das manifestações por região

A setorização aponta a região geográfica de origem das manifestações (local das ocorrências), onde nos meses de outubro a dezembro/2025 houveram ocorrências nas regiões abaixo:

Região de Sorocaba	Quantidade de manifestações
Norte	03
Sul	-
Leste	01
Oeste	-
Central	03
Industrial	-
Outras	-
Total	07

Faixa etária dos solicitantes:

Idade	Quantidade de manifestações
18 a 29 anos	-
30 a 40 anos	04
41 a 50 anos	-
51 a 60 anos	01
61 a 70 anos	02
Total	07

Temas abordados

Dentre os temas abordados conforme registro meses de outubro a dezembro/2025, do total de manifestações:

Assunto	Quantidade
Abuso de autoridade	-
Descumprimento/ Omissão do dever	-
Ouvidoria GCM - (solicitação de patrulhamento, outros)	07
Prática de crime	-
Total	07

Taxa média de resolatividade:

- 20 dias.

Encaminhamentos das manifestações entre outubro a dezembro/2025:

- Envio a outros setores da prefeitura: 05 manifestações;
- Envio para conhecimento do Comando GCM: 03 (todas as manifestações);
- Arquivada após responder e orientar demandante: 01 manifestação.

Conclusão

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

Reuniões e atividades externas

Durante os meses de outubro a dezembro /2025 também participamos de reuniões dos Conselhos de Segurança Comunitários. 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.

Região	Nº de Reuniões	Nº manifestações	Conclusão
Reunião do Conselho Comunitário de Segurança Leste	03	03	Encaminhamentos e Orientações
Reunião do Conselho Comunitário de Segurança Centro	02	03	Encaminhamentos e Orientações
Reunião do Conselho Comunitário de Segurança Norte	03	014	Encaminhamentos e Orientações
Reunião do Conselho Comunitário de Segurança Sul/Oeste	03	012	Encaminhamentos e Orientações
Reunião do Conselho Comunitário de Segurança Industrial	02	08	Encaminhamentos e Orientações

OUVIDORIA GERAL

Total de manifestações registradas de Outubro a Dezembro 2025, no sistema CRM: 290

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
Outras Reclamações	03
Ouvidoria Interna	00
Conduta Funcional	14
Protocolo Não Respondido	114
Solicitação Recursal	154
Total Geral	290

Situação	Nº Ocorrências
Canceladas	02
Ativas	68
Resolvidas	220
Total Geral	290

Assuntos Mais Registrados em 2ª instância:

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
SEMOB	44
DLCON	25
DGV	24
DMPI	20
Demais setores	177
Total Geral	290

Total de manifestações registrada no novo sistema em 2025: 209

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
Outras Reclamações	01
Ouvidoria Interna	00
Conduta Funcional	07
Protocolo Não Respondido	122
Solicitação Recursal	79
Total Geral	209

Situação	Nº Ocorrências
Canceladas	0
Ativas	118
Resolvidas	91
Total Geral	209

Assuntos Mais Registrados em 2ª instância:

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
DZBEA	17
DFPMI	45
DGV	09
DLCON	16
Demais setores	122
Total Geral	209

- A Ouvidoria Geral realiza semanalmente, via e-mail cobrança para dos protocolos em atraso para os Representante 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: 26

Alto da Boa Vista	Brigadeiro Tobias
Aparecidinha	Alto da Boa Vista
Brigadeiro Tobias	Jardim Maria do Carmo
Jardim Harmonia	Carandá
Jardim São Guilherme	Jardim Guaíba
Vila Haro	Alto da Boa Vista
Centro	Centro
Vila Augusta	Jardim Residencial dos Reis
Jardim Villagio Ipanema II	Vila Matielo
Alto da Boa Vista	Aparecidinha
Jardim Abatia	Jardim Simus
Parque Ouro Fino	Vila São Caetano
Central Parque	Vila Rádio Club

Total de demandas individuais captadas de Outubro à Dezembro/2025 e registradas através do Sistema CRM:



Top 5 dos assuntos mais registrados	Contagem
ALTERAÇÃO DE SENTIDO DE VIA	2
IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SINALIZAÇÃO HORIZONTAL/VERTICAL	2
Ouvidoria Municipal da Saúde	1
SUGESTÃO - OUTRAS	1
VAGAS EM CRECHES	1

Top 5 - Por setor de atendimento	Contagem
SEMOB	4
SERPO-DGV	1
OG - OS	1
SEDU-DEB	1

OBS: *No mês de Novembro não foi captada demanda individual.

*Nos meses de Outubro, Novembro e Dezembro não foram captadas demandas coletivas.