

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 ANUAL 2025
CENTRAL DE ATENDIMENTO

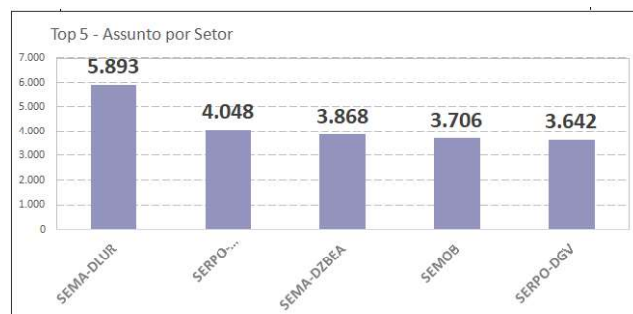
A Seção Central de Atendimento encaminha para conhecimento, relatório das atividades realizadas no ano de 2025 (período de 01/01/2025 até 31/12/2025).

Atendimentos	103.197
Protocolos	49.587
Informações	53.610

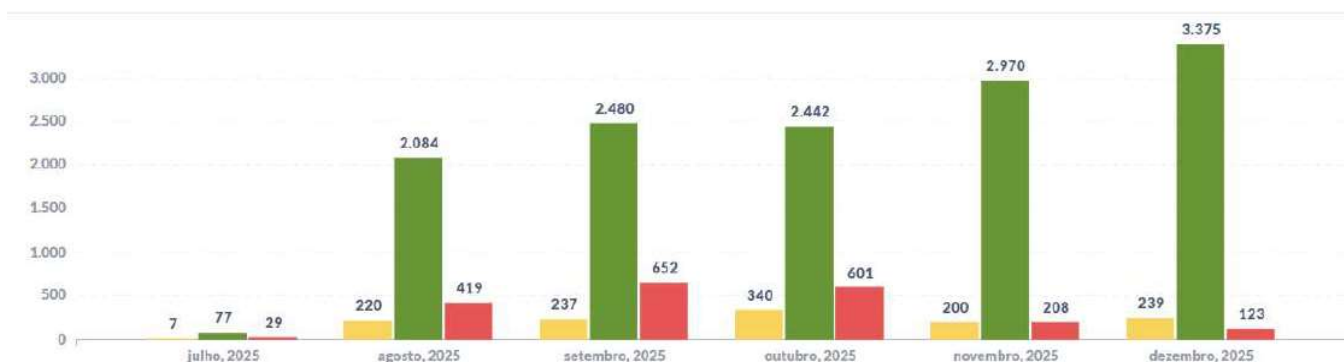
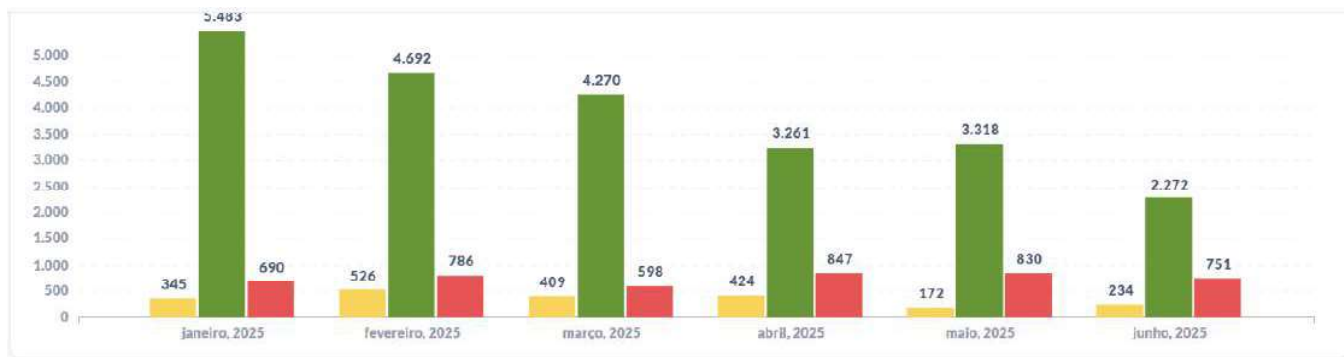
Top 5 dos assuntos mais registrados	
3-Assunto da Solicitação	Contagem
MAUS TRATOS DE ANIMAIS	3283
TAPA BURACOS, RECAPEAMENTO E REPARO DE ASFALTO	2223
REGULAÇÃO - CONSULTAS, EXAMES E DEMANDAS CIRÚRGICAS DE CARATER	2107
FISCALIZAÇÃO DE LIMPEZA DE TERREÇOS PARTICULARES	1804
MAUS TRATOS DE ANIMAIS	1736

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

Manifestações	
Origem	Quantidade
Telefone	28.801
WhatsApp	10.939
Portal 156	8.216
Presencial	1.478
Email	53
CONSEGS	41
Reclame Aqui	40
PBB	13
RAIA PM	06
Total	49.587



Atendimentos Rápidos	
Origem	Quantidade
WhatsApp	32.508
Telefone 156	20.547
Telefone 151	534
Reclame Aqui	14
Presencial	07
Total	53.610



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

Tempo Médio de Resposta



Status da Solicitação

Status	Porcentagem
Ativa	3,5271%
Resolvida	96,3821%
Cancelada	0,0907%



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

OUVIDORIA DA SAÚDE

A Ouvidoria Municipal da Saúde encaminha para conhecimento e registro, um relatório das atividades do ano de 2025 (período de 01/01/2025 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
Janeiro	125
Fevereiro	114
Março	100
Abril	95
Maio	103
Junho	95
Julho	93
Agosto	101
Setembro	116
Outubro	110
Novembro	141
Dezembro	82
Total	1.276

Informamos que no período citado foram registrados e encaminhados a Secretaria da Saúde um total de 10.747 manifestações, conforme tabela abaixo.

Setores (Filas)	
	Quantidade
OG-OS	124
SES-CREDAC	2.030
SES-DAAS	1
SES-DACON	28
SES-DAG	111
SES-DAPRI	1.470
SES-DAPRI/UE	339
SES-DAPSAMU	4
SES-DAPSAMU/SAMA	80
SES-DAPSAMU/SAMU	35
SES-DCP	205
SES-DMMHF	857
SES-DVE	48
SES-DVS	845
SES-DZ	4.435
SES-Gabinete	1
SES-Mental	101
SES-SAD	33
Total	10.747

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 124 manifestações foram classificadas como 2ª Instância, o que representa **1,15%** das manifestações encaminhadas a Secretaria da Saúde.

Status	
	Quantidade
Cancelada	15
Concluída	10.732
Em Andamento	0
Total	10.747

Até a presente data foram respondidas **99,9%** das manifestações registradas, na tabela acima essas manifestações estão classificadas como **Concluídas**, restando **0,1% Cancelada**.

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	56
PBB	6
Portal 156	6
Presencial	1.333
Reclame Aqui	10
Telefone	5.195
Visitas Prefeito	1
Web	1.227
WhatsApp	2.908
Total	10.747

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:

Janeiro a Dezembro 2024	52 manifestações
Janeiro a Dezembro 2025	28 manifestações

Tipos de Manifestações

Nas solicitações efetuadas durante o ano de 2025, tratam de atendimento através dos canais 153, atendimento de “Polícia Administrativa” sendo:

- Questionamentos referente a atribuições da Corporação no que se refere a lei do silêncio e fiscalização de posturas (bares e estabelecimentos comerciais), abordagem social, fiscalização de Ferros Velhos, infrações de trânsito, conduta funcional e pedidos de patrulhamento urbano.

Tipo de Manifestação	Quantidade
Solicitação	10
Reclamação	16
Elogio	-
Denúncia	02
Sugestão	-
Outros	-
Total	28

Formas de Contato

Em 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	04
Presencial	02
Formulário Eletrônico (Web site)	19
Whatsapp	01
Outros	01
Total	28

Setorização das manifestações por região

A setorização aponta a região geográfica de origem das manifestações (local das ocorrências), onde de janeiro a dezembro 2025 a região Norte foi responsável pela maioria das manifestações:

Região de Sorocaba	Quantidade de manifestações
Norte	09
Sul	03
Leste	07
Oeste	04
Central	03
Industrial	02
Outras	-
Total	28

Faixa etária dos solicitantes:

Idade	Quantidade de manifestações
18 a 29 anos	04
30 a 40 anos	09
41 a 50 anos	07
51 a 60 anos	03
61 a 70 anos	04
Mais de 70 anos	01
Total	28

Temas abordados

Dentre os temas abordados conforme registros durante o ano de 2025, do total de manifestações:

Assunto	Quantidade
Abuso de autoridade	-
Descumprimento/ Omissão do dever	01
Ouvidoria GCM - (solicitação de patrulhamento, outros)	27
Prática de crime	-
Total	28

Taxa média de resolutividade:

- 30 dias.

Encaminhamentos das manifestações no ano de 2025:

- Envio a outros setores da prefeitura: 19 manifestações;
- Envio para conhecimento do Comando GCM: 16 manifestações;
- Arquivada após responder e orientar demandante: 03 manifestações.
- **Instaurado procedimento de apuração preliminar e enviado para a Corregedoria: 01**

Conclusão

Tipo de manifestação	Resolvida	Parcialmente Resolvida	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Arquivada	Total
Solicitação	02	01	-	06	01	10
Reclamação	03	03	-	11	01	18
Elogio	-	-	-	-	-	-
Denúncia	-	-	-	-	-	-
Sugestão	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-
Total	05	04		17	02	28

Reuniões e atividades externas

No período de janeiro a dezembro de 2025, participamos de Instruções junto a Escola de Formação da GCM / EFAE – para as Guardas Municipais de Sorocaba e região, também participamos de reuniões dos Conselhos Comunitários de Segurança – CONSEG's setores Industrial, Leste, Norte, Sul e Central onde através dos mesmos foram registrados 76 manifestações pós reuniões de assuntos diversos (roçagem, iluminação, fiscalização de transito e vagas, abordagem social, e outros assuntos). Nestes espaços a Ouvidoria também orientou 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 novo sistema CRM: 203 durante todo o ano de 2025

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
Outras Reclamações	01
Ouvidoria Interna	00
Conduta Funcional	14
Protocolo Não Respondido	80
Solicitação Recursal	122
Total Geral	203

Situação	Nº Ocorrências
Canceladas	00
Ativas	87
Resolvidas	124
Total Geral	203

Assuntos Mais Registrados em 2ª instancia:

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
DMPA	19
DLCON	11
DGV	05
DFMPI	45
Demais setores	128
Total Geral	203

Total de manifestações registrada no sistema antigo em 2025: 2538

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
Outras Reclamações	05
Ouvidoria Interna	00
Conduta Funcional	86
Protocolo Não Respondido	860
Solicitação Recursal	1587
Total Geral	2538



Situação	Nº Ocorrências
Canceladas	15
Ativas	127
Resolvidas	2396
Total Geral	2538

Assuntos Mais Registrados em 2ª instancia:

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
DZBEA	108
DFPMI	301
DGV	248
DILP	609
Demais setores	1272
Total Geral	2538

- 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.

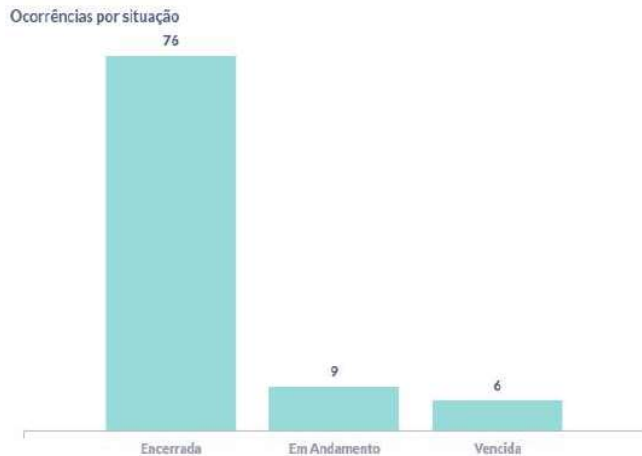
Ademais, as equipes vinculadas ao Programa prestam também apoio às demais Secretarias sempre que necessário.



Quantidade de Bairros Visitados: 153

Parque São Bento	Jardim Santa Catarina	Júlio de Mesquita	Jacutinga	Jardim Renascer	Brigadeiro Tobias
Parque das Laranjeiras	Ana Paula Eleutério	Jardim Maria Eugênia	Mineirão	Vila Barão	Alto da Boa Vista
Jardim Santo André	Jardim Carandá	Parque Santa Isabel	Jardim Santa Cecília	Jardim dos Estados	Aparecidinha
Jardim Alpes de Sorocaba	Centro	Central Parque	Éden	Júlio de Mesquita Filho	Brigadeiro Tobias
Jardim Santo Amaro	Éden	Jardim São Conrado	Jardim Brasilândia	Jardim Santa Luiza	Jardim Harmonia
Jardim Villaggio Milano	Parque São Bento	Parque São Bento	Jardim Refugio	Vila Santa Rita	Jardim São Guilherme
Jardim Monterrey	Jardim Guaíba	Vila Hortência	Jardim Josane	Vila Gabriel	Vila Haro
Central Parque	Jardim Nova Esperança	Jardim Nova Esperança	Alto da Boa Vista	Brigadeiro Tobias	Centro
Vila Mineirão	Recreio dos Sorocabanos	Jardim São Camilo	Jardim Parada do Alto	Brigadeiro Tobias	Vila Augusta
Iporanga	Júlio de Mesquita Filho	Vila Barão	Parque São Bento	Jardim dos Reis	Jardim Villaggio Ipanema II
Wanel Ville	Alto da Boa Vista	Jardim Vera Cruz	Jardim Renascer	Aparecidinha	Alto da Boa Vista
Vila João Romão	Jardim Gutierrez	Jardim Guaíba	Vila Santa Terezinha	Vila Santa Terezinha	Jardim Abatia
Jardim São Camilo	Jardim Santa Rosália	Inhaíba	Vila Louzada	Vila Santana	Parque Ouro Fino
Chácara Ana Maria	Aparecidinha	Jardim Itapemirim	Jardim Harmonia	Centro	Central Parque
Centro	Caguaçu	Parque Campolim	Jardim Iporanga II	Jardim Brasilândia	Brigadeiro Tobias
Vila Nova Sorocaba	Cajuru do Sul	Vila Haro	Jardim Magnolia	Alto da Boa Vista	Alto da Boa Vista
Vila Progresso	Vila Sabiá	Jardim Napoli	Jardim Maria Eugênia	Quintais do Imperador	Jardim Maria do Carmo
Jardim Santa Claudia	Vila Santana	Jardim Santa Rosa	Jardim São Guilherme	Jardim Betânia	Carandá
Vila Hortência	Vila Colorau	Comunidade Vila União	Jardim Iguatemi	Vila Barão	Jardim Guaíba
Comunidade Santa Luiza	Jardim Guadalajara	Comunidade Santa Luiza	Jardim São Guilherme	Jardim Wanel Ville IV	Alto da Boa Vista
Jacutinga	Caputera	Jardim São Guilherme	Vila Sabiá	Jardim Saira	Centro
Comunidade Santa Luiza e Fazendinha	Wanel Ville I	Aparecidinha	Aparecidinha	Alto da Boa Vista	Jardim Residencial dos Reis
Comunidade Vila União	Vila Progresso	Jardim Mathilde	Jardim Itanguá	Centro	Vila Matielo
Caputera	Vila Hortência	Vila Carol	Retiro São João	Vila Jardim	Aparecidinha
Jardim Santa Rosália	Jardim Cruz de Ferro	Wanel Ville IV	Jardim Humberto de Campos	Jardim Paulistano	Jardim Simus
Jardim Alegria					Vila São Caetano
					Vila Rádio Club

Total de demandas coletivas captadas de Janeiro à Dezembro/2025:



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



TOP 5 assuntos com mais demandas

assunto	Contagem
Implantação de Lombada	5
Limpeza de Área Pública	5
Revitalização de Área Pública	5
Implantação de Novos Pontos de Iluminação Pública	4
Manutenção de Iluminação Pública	4

Top 5 dos assuntos mais registrados

	Contagem
IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SINALIZAÇÃO HORIZONTAL/VERTICAL	4
Ouvidoria Municipal da Saúde	2
Regulação - Consultas, Exames e Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo	2
ALTERAÇÃO DE SENTIDO DE VIA	2
ATENDIMENTO À PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA	1

TOP 5 Secretarias com mais demandas

secretaria	Contagem
SERPO	43
SEMOB	16
SAAE	9
SESU	5
SEHAB	4

Top 5 - Por setor de atendimento

	Contagem
SEMOB	6
OG - OS	2
SES - DICER	2
SERPO-DGV	1
SECID-DPPSR	1

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

*Nos meses de Fevereiro, Março, Abril, Julho, Setembro e Novembro não foram captadas demandas individuais.