

# Ouvidoria Geral

Prefeitura de Sorocaba



**Prefeito**

Rodrigo Manga

**Vice Prefeito**

Fernando Martins da Costa Silva

**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 Regina dos Santos de Oliveira

Adriani Durigan

Ana Carolina Pereira da Costa

Ana Paula dos Santos Ribeiro

Celso de Oliveira

Edna Carolina Mambu Pedro

Eleide Valim dos Santos Oliveira

Erivanda de Araújo Graciano

Flávio Luiz dos Santos

Flávio Luiz Vieira

Giovane Mateus Neves

Gustavo Thomaz Rodrigues

Inês Viviane Braz

Jefferson da Silva Pinheiro Gonçalves

Karina Custódio

Karoline Aparecida Girardi

Katia Xavier Ribeiro

Lúcia de Fátima Marques Francelino da Silva

Luciene Conceição Tavares Nunes

Maria de Fátima Mazon

Mariana Aparecida Longato Sousa

Mariana Mitsue Goya Aceituno

Raquel Delfino Redini

Ricardo Alexandre Pinheiro

Roberto Luiz Figueiredo Haddad

Rosineide Bezerra Francisco dos Santos

Thiago Sá Fernandes

**OUVIDORIA GERAL – RELATÓRIO 2º TRIMESTRE DE 2025**

**CENTRAL DE ATENDIMENTO**

A Seção Central de Atendimento encaminha para conhecimento, relatório das atividades realizadas no 2º Trimestre de 2025 (período de 01/04/2025 até 30/06/2025).

<b>Atendimentos</b>	<b>23.897</b>
<b>Protocolos</b>	<b>12.108</b>
<b>Informações</b>	<b>11.789</b>

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

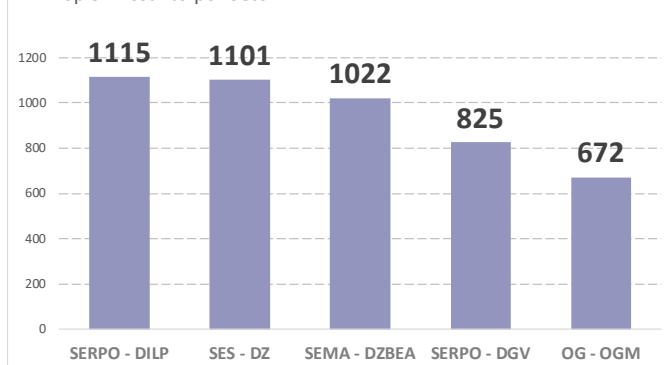
Manifestações	
Origem	Quantidade
Telefone	4.383
WhatsApp	3.588
Web	3.481
Presencial	609
Reclame Aqui	14
CONSEGS	10
E-mail	05
PBB	03
Reclame Aqui	14
RAIA	01
<b>Total</b>	<b>12.108</b>

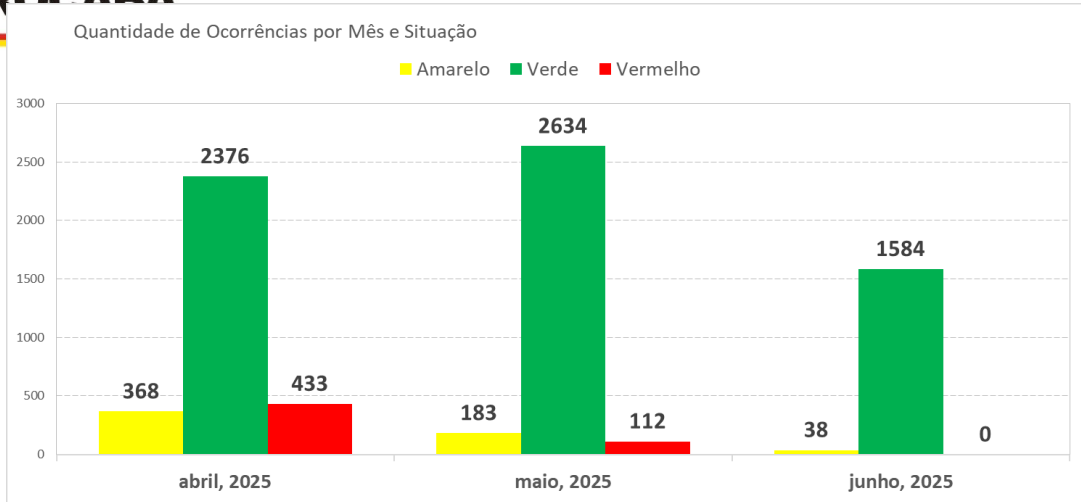
Atendimentos Rápidos	
Origem	Quantidade
WhatsApp	6.772
Telefone 156	4.915
SINDEC - PROCON	75
Reclame Aqui	13
Telefone 151	12
Presencial	02
<b>Total</b>	<b>11.789</b>

Top 5 dos assuntos mais registrados

Assunto	Contagem
3-Assunto da Solicitação	
Manutenção de Iluminação Pública	90911
REGULAÇÃO - CONSULTAS, EXAMES E DEMANDAS CIRÚRGICAS DE CARÁTER ELETIVO	606
Proteção e Bem Estar Animal	482
Tapa Buracos, Recapeamento e Reparo de Asfalto	481
Solicitação de Contêiner	427

Top 5 - Assunto por Setor





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



\*\*O

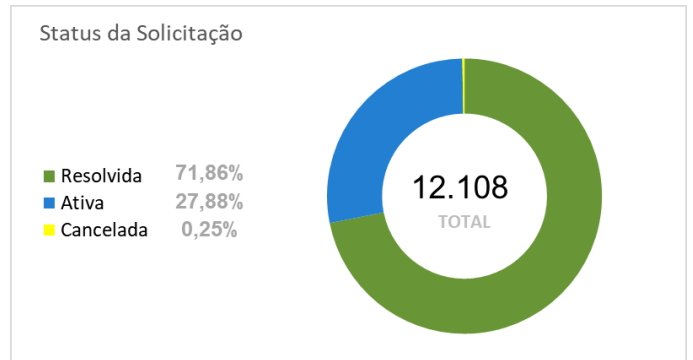
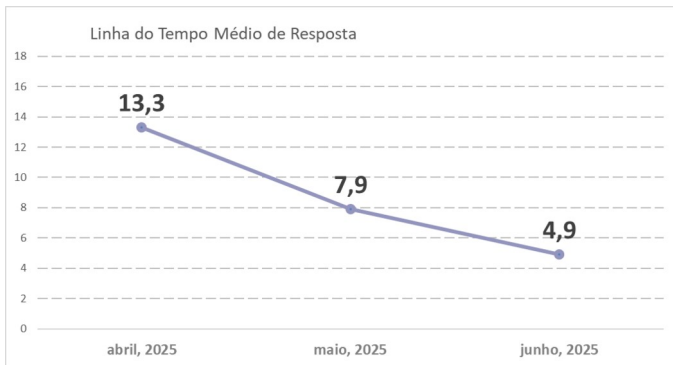


Gráfico acima apresenta o Tempo Médio de respostas fornecidas ao município pelas Secretarias responsáveis.



### OUVIDORIA DA SAÚDE

A Ouvidoria Municipal da Saúde encaminha para conhecimento e registro, um relatório das

atividades do 2º Trimestre de 2025 (período de 01/4/2025 até 30/6/2025).

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

Atendimentos Realizados	
	Quantidade
Abril	95
Maio	103
Junho	96
<b>Total</b>	<b>294</b>

Informamos que no período citado foram registrados e encaminhados a Secretaria da Saúde um total de 2.675 manifestações, conforme tabela abaixo.

Contar de Título da Ocorrência	
Proprietário	Total
OG - OS	48
SES - DACON	4
SES - DADCC	9
SES - DAPRI	392
SES - DAPRI/UE	107
SES - DAPSAMU/SAMA	22
SES - DAPSAMU/SAMU	6
SES - DCP	50
SES - DICER	478
SES - DMMHF	248
SES - DVE	12
SES - DVS	175
SES - DZ	1101
SES - Mental	14
SES - SAD/Leste	3
SES - SAD/Norte	4
SES - SAD/Oeste	2
<b>Total geral</b>	<b>2675</b>

As manifestações cujo o proprietário é OG-OS são consideradas manifestações de 2ª Instância, ou seja, solicitações recursais, manifestações referentes a conduta funcional dos servidores da

Secretaria da Saúde, entre outros casos específicos.

É possível observar que 48 manifestações foram classificadas como 2ª Instância, o que representa

1,79% das manifestações encaminhadas a Secretaria da Saúde.

Contar de Título da Ocorrência	
Status	Total
Ativa	140
Cancelada	6
Resolvida	2529
<b>Total geral</b>	<b>2675</b>

Até a presente data foram respondidas **94,54%** das manifestações registradas, na tabela acima essas manifestações estão classificadas como Resolvidas, restando **5,23%** Ativas.

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

Contar de Título da Ocorrência	
(caseorigincodename)	Total
Email	13
PBB	2
Presencial	324
Reclame Aqui	2
Telefone	1360
Web	328
WhatsApp	646
<b>Total geral</b>	<b>2675</b>

## OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL

### Total de manifestações X Comparativo ano anterior

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

abril a junho 2024	20 manifestações
<b>abril a junho 2025</b>	<b>09 manifestações</b>

### Tipos de Manifestações

Nas solicitações efetuadas no segundo trimestre /2025, a maioria das manifestações tratam de reclamações de atendimento de “Pólicia Administrativa” - com questionamentos atinente a atribuições da Corporação no que se refere a lei do silêncio e fiscalização de posturas, bem como a Fiscalização de veículos.

Tipo de Manifestação	Quantidade
Solicitação	01
Reclamação	06
Elogio	-
Denúncia	02
Sugestão	-
Outros	-
<b>Total</b>	<b>09</b>

### Formas de Contato

Durante o segundo trimestre de 2025 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	01
Presencial	-
Formulário Eletrônico (Web site)	08
Whatsapp	-
<b>Total</b>	<b>09</b>

## Setorização das manifestações por região

A setorização aponta a região geográfica de origem das manifestações (local das ocorrências), onde no segundo trimestre de 2025 a região leste foi responsável pela maioria do total das manifestações:

Região de Sorocaba	Quantidade de manifestações
Norte	02
Sul	1
Leste	5
Oeste	1
Central	-
Industrial	-
Outras	-
<b>Total</b>	<b>09</b>

## Faixa etária dos solicitantes:

Idade	Quantidade de manifestações
18 a 29 anos	02
30 a 40 anos	03
41 a 50 anos	04
51 a 60 anos	-
61 a 70 anos	-
<b>Total</b>	<b>09</b>

## Temas abordados

Dentre os temas abordados conforme registros no segundo trimestre de 2025, do total de manifestações:

Assunto	Quantidade
Abuso de autoridade	-
Descumprimento/ Omissão do dever	-
Ouvidoria GCM - (solicitação de patrulhamento, outros)	09
Prática de crime	-
<b>Total</b>	<b>09</b>

## Taxa média de resolutividade:

- 30 dias.

## Encaminhamentos das manifestações de abril a junho de 2025:

- Envio a outros setores da prefeitura: 07 manifestações;
- Envio para conhecimento do Comando GCM: 05 manifestações;
- Arquivada após responder e orientar demandante: 08 manifestações
- **Instaurado procedimento de apuração preliminar e enviado para a Corregedoria: 01 manifestação (em andamento) .**

### Conclusão

Tipo de manifestação	Resolvida	Parcialmente Resolvida	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Arquivada	Total
Solicitação	-	-	-	-	-	-
Reclamação	01	01	-	07	-	-
Elogio	-	-	-	-	-	-
Denúncia	-	-	-	-	-	-
Sugestão	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>01</b>	<b>01</b>		<b>07</b>	-	<b>09</b>

### Reuniões e atividades externas

Durante o segundo trimestre de 2025, 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 em abril, maio e junho : 715

<b>Tipo de Solicitação</b>	<b>Nº Ocorrências</b>
Solicitação Recursal	456
Protocolo Não Respondido	229
Conduta Funcional	29
Outras Reclamações	1
Ouvidoria Interna	0
<b>Total Geral</b>	<b>715</b>

<b>Situação</b>	<b>Nº Ocorrências</b>
Resolvidas	426
Ativas	288
Canceladas	1
<b>Total Geral</b>	<b>715</b>

### **Assuntos Mais Registrados em 2ª instancia:**

<b>Tipo de Solicitação</b>	<b>Nº Ocorrências</b>
Iluminação Pública (DILP)	36
Manutenção e Paisagismo (DMPA)	98
Container e limpeza urbana (DLUR)	84
Asfalto (DGV)	68
Demais setores	429
<b>Total Geral</b>	<b>715</b>

- 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” tem como objetivo estar lado a lado com a população para ouvir suas demandas e agilizar o encaminhamento de soluções. A proposta é ouvir diretamente as demandas da população.

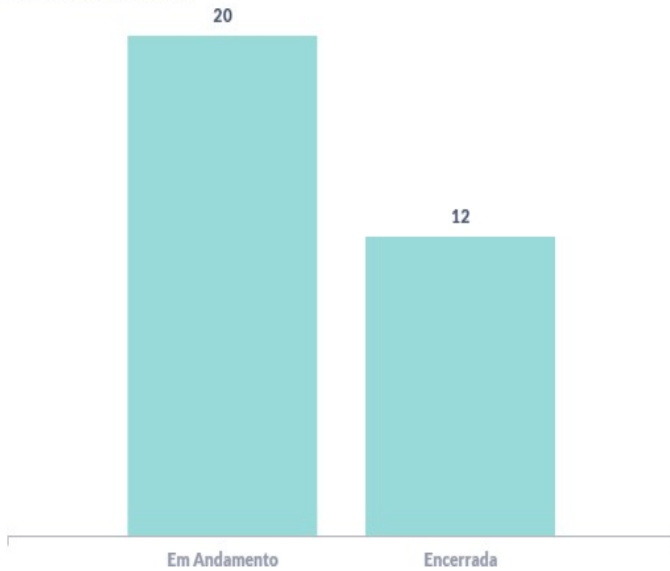
A equipe da Ouvidoria Geral através desse Programa tem o papel importante de realizar as captações das demandas coletivas e individuais nos eventos que contam com a participação do Excelentíssimo Prefeito. Além disso, a Ouvidoria Geral é responsável pelo encaminhamento das demandas coletivas às Secretarias/Setores responsáveis para conhecimento e informações sobre os prazos previstos para execuções, cobrança das devolutivas e o envio semanal de um relatório ao Excelentíssimo Prefeito sobre as ações voltadas aos atendimentos realizados às sextas-feiras.

### Quantidade de Visitas: 41

Comunidade Santa Luiza	Centro	Aparecidinha	Vila Hortência
Jacutinga	Éden	Caguaçu	Jardim Cruz de Ferro
Comunidade Santa Luiza e Fazendinha	Parque São Bento	Cajuru do Sul	Júlio de Mesquita
Comunidade Vila União	Jardim Guaíba	Vila Sabiá	Jardim Maria Eugênia
Caputera	Jardim Nova Esperança	Vila Santana	Parque Santa Isabel
Jardim Santa Rosália	Recreio dos Sorocabanos	Vila Colorau	Central Parque
Jardim Alegria	Julio de Mesquita Filho	Jardim Guadalajara	Jardim São Conrado
Jardim Santa Catarina	Alto da Boa Vista	Caputera	Parque São Bento
Ana Paula Eleutério	Jardim Gutierrez	Wanel Ville I	Vila Hortência
Jardim Carandá	Jardim Santa Rosália	Vila Progresso	Jardim Nova Esperança
			Jardim São Camilo

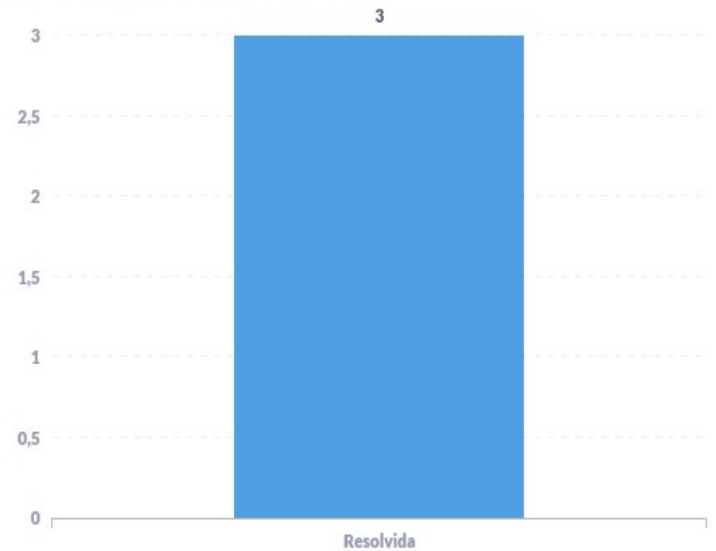
Total de demandas coletivas captadas de Abril à Junho/2025:

Ocorrências por situação



Total de demandas individuais captadas de Abril à Junho/2025 e registradas através do Sistema CRM:

Quantidade de Manifestações por Status



TOP 5 assuntos com mais demandas

Assunto	Contagem
Pavimentação	4
Implantação de Lombada	2
Implantação de Novos Pontos de Iluminação Pública	2
Limpeza de Área Pública	2
Semáforo	2

Top 5 dos assuntos mais registrados

Assunto Nivelado	Contagem
atendimento em ub's (unidade básica de saúde)	1
manutenção de guias e sarjetas	1
regulação - consultas, exames e demandas cirúrgicas de caráter eletivo	1

TOP 5 Secretarias com mais demandas

Secretaria	Contagem
SERPO	18
SEMOB	7
SAAE	1
SEGOV	1
SEHAB	1

Top 5 - Por setor de atendimento

11-Atendido Por	Contagem
SERPO - DGV	1
SES - DAPRI	1
SES - DICER	1

\*No mês de Abril não foram realizadas captações de demandas individuais.