

# Ouvidoria Geral

Prefeitura de Sorocaba



**Prefeito**

Rodrigo Manganhato

**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

Karina Custódio

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 3º TRIMESTRE DE 2025  
CENTRAL DE ATENDIMENTO**

A Seção Central de Atendimento encaminha para conhecimento, relatório das atividades realizadas no 3º Trimestre de 2025 (período de 01/07/2025 até 30/09/2025).

<b>Atendimentos</b>	<b>24.431</b>
<b>Protocolos</b>	<b>12.047</b>
<b>Informações</b>	<b>12.384</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.

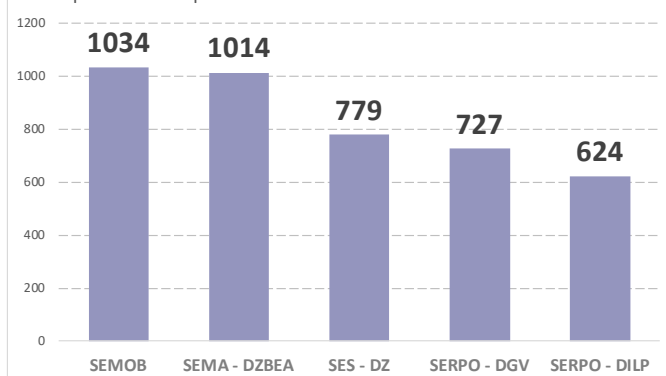
<b>Manifestações</b>	
<b>Origem</b>	<b>Quantidade</b>
Telefone	4.229
WhatsApp	3.843
Web	3.181
Presencial	699
Consegs	34
Casa do Cidadão	23
Reclame Aqui	14
E-mail	12
RAIA	08
PBB	04
<b>Total</b>	<b>12.047</b>

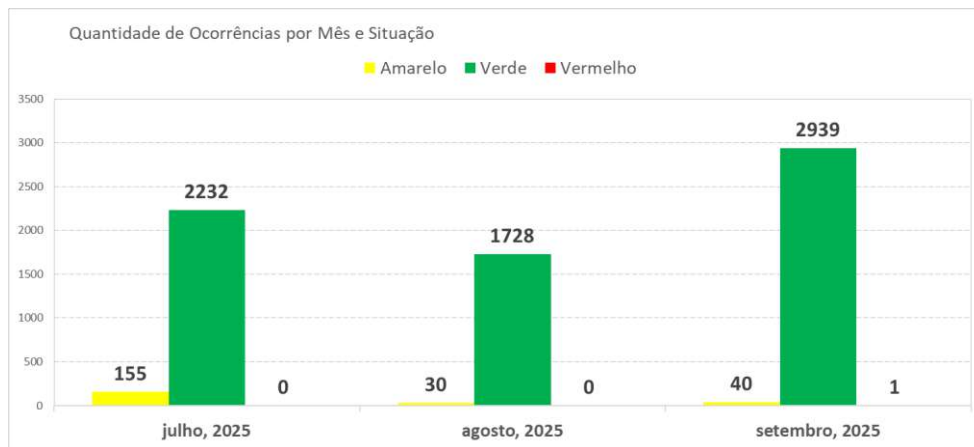
<b>Atendimentos Rápidos</b>	
<b>Origem</b>	<b>Quantidade</b>
WhatsApp	6.823
Telefone 156	5.279
Telefone 151	281
Reclame Aqui	01
<b>Total</b>	<b>12.384</b>

**Top 5 dos assuntos mais registrados**

3-Assunto da Solicitação	Contagem
<b>REGULAÇÃO - CONSULTAS, EXAMES E DEMANDAS</b>	<b>705</b>
<b>Maus Tratos de Animais</b>	<b>540</b>
<b>Proteção e Bem Estar Animal</b>	<b>510</b>
<b>Manutenção de Iluminação Pública</b>	<b>486</b>
<b>Tapa Buracos, Recapeamento e Reparo de Asfalto</b>	<b>432</b>

**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 munícipe pelas Secretarias responsáveis.



**OUVIDORIA DA SAÚDE**

A Ouvidoria Municipal da Saúde encaminha para conhecimento e registro, um relatório das atividades do 3º Trimestre de 2025 (período de 01/7/2025 até 30/9/2025).

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

Atendimentos Realizados	
	Quantidade
Julho	93
Agosto	101
Setembro	116
<b>Total</b>	<b>310</b>

Informamos que no período citado foram registrados e encaminhados a Secretaria da Saúde um total de 2.528 manifestações, conforme tabela abaixo.

Contar de Título da Ocorrência	
Proprietário	Total
OG - OS	33
SES - DACON	8
SES - DADCC	29
SES - DAPRI	330
SES - DAPRI/UE	79
SES - DAPSAMU/SAMA	19
SES - DAPSAMU/SAMU	8
SES - DCP	60
SES - DICER	594
SES - DMMHF	319
SES - DVE	8
SES - DVS	208
SES - DZ	793
SES - Mental	31
SES - SAD/Leste	5
SES - SAD/Norte	4
<b>Total geral</b>	<b>2528</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 33 manifestações foram classificadas como 2ª Instância, o que representa **1,30%** das manifestações encaminhadas a Secretaria da Saúde.

Contar de Título da Ocorrência	
Status	Total
Ativa	88
Resolvida	2440
<b>Total geral</b>	<b>2528</b>

Até a presente data foram respondidas **96,52%** das manifestações registradas, na tabela acima essas manifestações estão classificadas como Resolvidas, restando **3,48%** Ativas.

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

Contar de Título da Ocorrência	
(caseoriginodenam)	Total
Email	7
Presencial	343
Reclame Aqui	4
Telefone	1191
Web	250
WhatsApp	733
<b>Total geral</b>	<b>2528</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 terceiro trimestre do ano anterior conforme valores absolutos abaixo:

julho a setembro 2024	12 manifestações
<b>julho a setembro 2025</b>	<b>05 manifestações</b>

**Tipos de Manifestação**

Nas solicitações efetuadas no terceiro trimestre /2025, as 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, bem como a Fiscalização de Adegas e Ferros Velhos.
- Solicitações de aumento de patrulhamento urbano em áreas públicas;
- Solicitação em segunda instância (recursal) para apoio e ações em operações de encaminhamento em pessoas em situação de rua (PSRs);

Tipo de Manifestação	Quantidade
Solicitação	05
Reclamação	-
Elogio	-
Denúncia	-
Sugestão	-
Outros	-
<b>Total</b>	<b>05</b>

**Formas de Contato**

Durante o terceiro 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	01
Formulário Eletrônico (Web site)	03
Whatsapp	-
<b>Total</b>	<b>05</b>

### **Setorização das manifestações por região**

A setorização aponta a região geográfica de origem das manifestações (local das ocorrências), onde no terceiro trimestre de 2025 Norte e Sul foram responsáveis pela maioria do total das manifestações:

Região de Sorocaba	Quantidade de manifestações
Norte	02
Sul	02
Leste	-
Oeste	-
Central	-
Industrial	01
Outras	-
<b>Total</b>	<b>05</b>

### **Faixa etária dos solicitantes:**

Idade	Quantidade de manifestações
18 a 29 anos	0
30 a 40 anos	02
41 a 50 anos	03
51 a 60 anos	0
61 a 70 anos	-
<b>Total</b>	<b>05</b>

### **Temas abordados**

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

Assunto	Quantidade
Abuso de autoridade	-
Descumprimento/ Omissão do dever	01
Ouvidoria GCM - (solicitação de patrulhamento, outros)	04
Prática de crime	-
<b>Total</b>	<b>05</b>

### **Taxa média de resolutividade:**

10 dias.

**Encaminhamentos das manifestações de Julho a Setembro de 2025:**

- Envio a outros setores da prefeitura: 05 manifestações;
- Envio para conhecimento do Comando GCM: 02 manifestações;
- Arquivada após responder e orientar demandante: 02 manifestações
- **Instaurado procedimento de apuração preliminar e enviado para a Corregedoria: 0**

**Conclusão**

Tipo de manifestação	Resolvida	Parcialmente Resolvida	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Arquivada	<b>Total</b>
Solicitação	02	01	-	02	-	05
Reclamação					-	
Elogio	-	-	-	-	-	-
Denúncia	-	-	-	-	-	-
Sugestão	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>01</b>		<b>02</b>	-	<b>05</b>

**Reuniões e atividades externas**

Durante os meses de Julho a Setembro/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	02	Encaminhamentos e Orientações
Reunião do Conselho Comunitário de Segurança Centro	02	08	Encaminhamentos e Orientações
Reunião do Conselho Comunitário de Segurança Norte	03	08	Encaminhamentos e Orientações
Reunião do Conselho Comunitário de Segurança Sul/Oeste	02	09	Encaminhamentos e Orientações
Reunião do Conselho Comunitário de Segurança Industrial	03	09	Encaminhamentos e Orientações

**OUVIDORIA GERAL**

Total de manifestações registradas de Julho, Agosto e Setembro de 2025: 512

<b>Tipo de Solicitação</b>	<b>Nº Ocorrências</b>
Outras Reclamações	0
Ouvidoria Interna	0
Conduta Funcional	21
Protocolo Não Respondido	240
Solicitação Recursal	251
<b>Total Geral</b>	<b>512</b>

<b>Situação</b>	<b>Nº Ocorrências</b>
Canceladas	2
Ativas	182
Resolvidas	328
<b>Total Geral</b>	<b>512</b>

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

<b>Tipo de Solicitação</b>	<b>Nº Ocorrências</b>
SEMOB	75
DFPMI	72
DGV	60
DILP	50
Demais setores	255
<b>Total Geral</b>	<b>512</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.

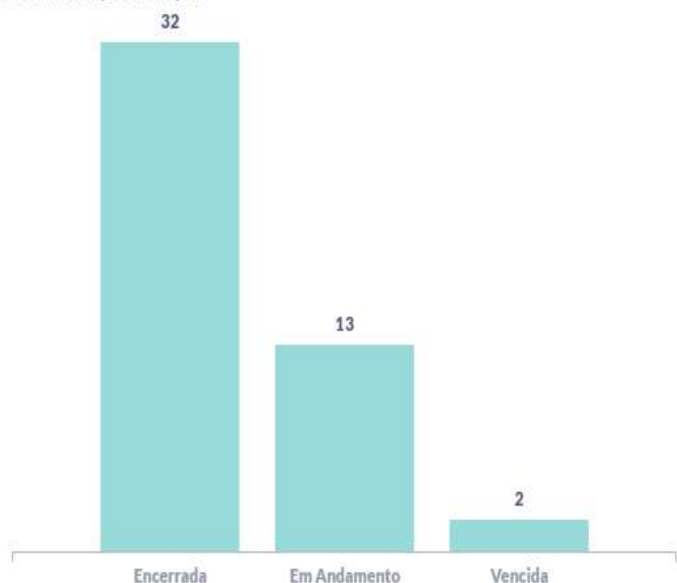
A equipe da Ouvidoria Geral através desse Programa tem o papel importante de realizar as captações das demandas coletivas e individuais nos eventos que contam com a participação do Excelentíssimo Prefeito. Além disso, a Ouvidoria Geral é responsável pelo encaminhamento das demandas coletivas às Secretarias/Setores 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 Bairros Visitados: 67

Vila Barão	Mineirão	Jardim Iguatemi	Aparecidinha
Jardim Vera Cruz	Jardim Santa Cecilia	Jardim São Guilherme	Vila Santa Terezinha
Jardim Guaíba	Éden	Vila Sabiá	Vila Santana
Inhaíba	Jardim Brasilândia	Aparecidinha	Centro
Jardim Itapemirim	Jardim Refugio	Jardim Itanguá	Jardim Brasilândia
Parque Campolim	Jardim Josane	Retiro São João	Alto da Boa Vista
Vila Haro	Alto da Boa Vista	Jardim Humberto de Campos	Quintais do Imperador
Jardim Napoli	Jardim Parada do Alto	Jardim Renascer	Jardim Betânia
Jardim Santa Rosa	Parque São Bento	Vila Barão	Vila Barão
Comunidade Vila União	Jardim Renascer	Jardim dos Estados	Jardim Wanel Ville IV
Comunidade Santa Luiza	Vila Santa Terezinha	Júlio de Mesquita Filho	Jardim Saira
Jardim São Guilherme	Vila Louzada	Jardim Santa Luiza	Alto da Boa Vista
Aparecidinha	Jardim Harmonia	Vila Santa Rita	Centro
Jardim Mathilde	Jardim Iporanga II	Vila Gabriel	Vila Jardimi
Vila Carol	Jardim Magnolia	Brigadeiro Tobias	Jardim Paulistano
Wanel Ville IV	Jardim Maria Eugênia	Brigadeiro Tobias	Brigadeiro Tobias
Jacutinga	Jardim São Guilherme	Jardim dos Reis	

Total de demandas coletivas captadas de Julho à Setembro/2025:

Ocorrências por situação



#### TOP 5 assuntos com mais demandas

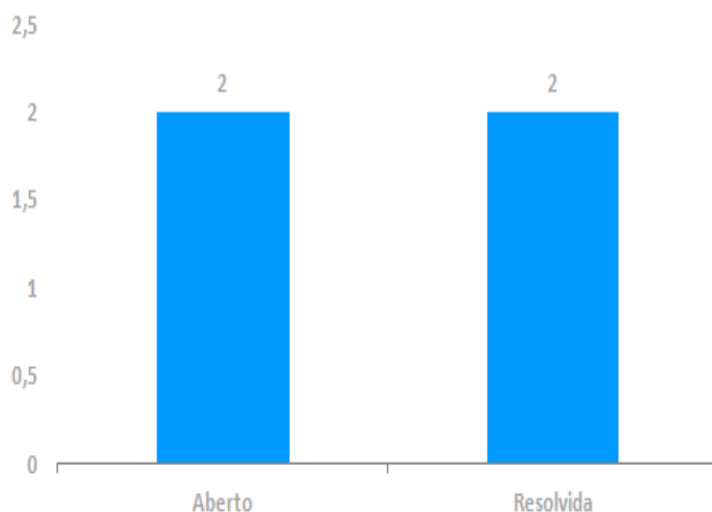
Assunto	Contagem
Revitalização de Área Pública	4
Limpeza de Área Pública	3
Manutenção de Iluminação Pública	3
Poda de Árvores	3
Implantação de Lombada	2

#### TOP 5 Secretarias com mais demandas

Secretaria	Contagem
SERPO	25
SEMOB	7
SAAE	4
SEHAB	3
SESU	3

Total de demandas individuais captadas de Julho à Setembro/2025 e registradas através do Sistema CRM:

Quantidade de Manifestações por Status



#### Top 5 dos assuntos mais registrados

Assunto	Contagem
IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SINALIZAÇÃO HORIZONTAL/VERTICAL	2
ATENDIMENTO À PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA	1
Poda de Árvores (Áreas Públicas)	1

#### Top 5 - Por setor de atendimento

Setor	Contagem
SEMOB	2
SECID-DPPSR	1
SERPO - DMPA	1

\*Nos meses de Julho e Setembro não foram realizadas captações de demandas individuais.