

Sorocaba, 05 de Julho de 2022.

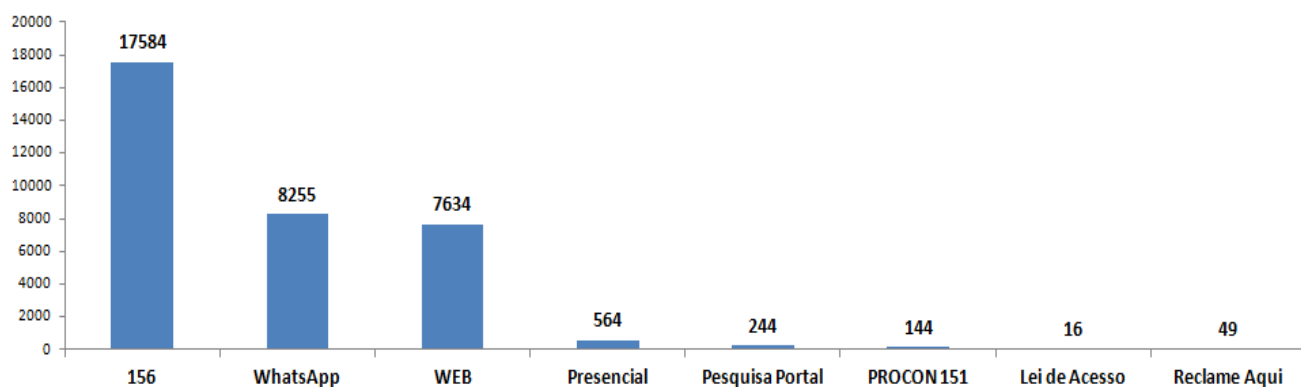
## Relatório Semestral das Atividades da Ouvidoria Geral do Município

### Divisão Central de Atendimento – 1º Semestre 2022

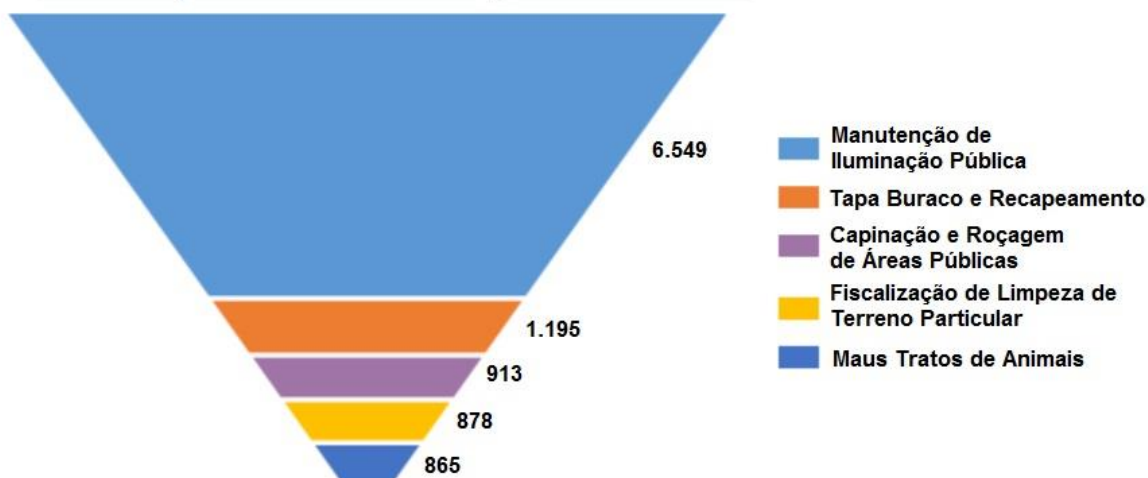
Canais de Atendimento	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
Telefone 156	2814	1948	3946	3010	3419	2437
Whatsapp	1489	1480	1544	1289	948	1505
WEB	1321	1428	1574	1090	1174	1047
Presencial	82	99	99	102	107	75
Pesquisa Portal	40	50	48	37	37	32
Procon 151	25	5	20	21	42	31
LAIP*	16	0	0	0	0	0
Reclame Aqui	5	10	6	11	6	11
<b>TOTAL</b>	<b>5792</b>	<b>5020</b>	<b>7237</b>	<b>5560</b>	<b>5733</b>	<b>5138</b>

\*A partir de Fevereiro de 2022 os atendimentos da Lei de Acesso à Informação (LAIP) passaram a ser de responsabilidade da Divisão de Transparência e Proteção de Dados Pessoais, da Secretaria do Gabinete Central.

### ORIGEM DOS ATENDIMENTOS – Janeiro a Junho 2022



# Principais Solicitações - 1º Semestre 2022



## Divisão de Ouvidoria Ativa – 1º Semestre

### Programa Prefeitura de Bairro em Bairro

Total de bairros visitados de Janeiro a Junho de 2022: 73 bairros

Bairros Visitados		
Ana Paula Eleutério	Jardim dos Pássaros*	Mineirão*
Aparecidinha	Jardim Eldorado*	Nova Esperança*
Brigadeiro Tobias	Jardim Guadalupe*	Nova Sorocaba*
Caguaçu*	Jardim Iguatemi*	Parque Nova Manchester*
Cajuru do Sul	Jardim Ipiranga	Parque Ouro Fino*
Campolim	Jardim Maria Eugênia	Parque Vista Barbara*
Centro*	Jardim Montreal*	Parque Vitória Régia
Chácara Três Marias*	Jardim Nathalia*	Parque Vitória Régia II*
Cidade Jardim*	Jardim Nova Esperanca	Piazza di Roma*
Comunidade Santa Luíza	Jardim Novo Horizonte*	Residencial Vilagio Torino*
Comunidade Vila União	Jardim Piratininga*	Retiro São João*
Éden	Jardim Prestes de Barros*	Santa Helena*

Genebra*	Jardim Refúgio*	Vila Assis*
Horto Florestal III*	Jardim Renascer	Vila Barcelona*
Ipanema do Meio*	Jardim Saira*	Vila Bom Jesus*
Ipanema Ville*	Jardim Santa Cecília*	Vila Colorau*
Jardim Abatiá	Jardim Santo André II*	Vila Espírito Santo
Jardim Alpes de Sorocaba*	Jardim São Carlos*	Vila Fiori
Jardim Ana Maria*	Jardim São Guilherme*	Vila Haro*
Jardim Atílio Silvano*	Jardim São Paulo*	Vila Hortência*
Jardim Bandeirantes*	Jardim Sol Nascente*	Vila Jardimi
Jardim Betânia*	Jardim Sorocabano	Vila Melges*
Jardim Brasilândia*	Jardim Terras de Arieta*	Wanel Ville
Jardim Casa Branca*	Jardim Vera Cruz	
Jardim Dois Corações	Julio de Mesquita Filho*	

\*Bairros que já foram visitados (anteriormente) e que a equipe da Ouvidoria Geral retornou com o Excelentíssimo Prefeito para a realização dos eventos de Início ou Término das Obras de demandas que foram captadas através do “Programa Prefeitura de Bairro em Bairro”.

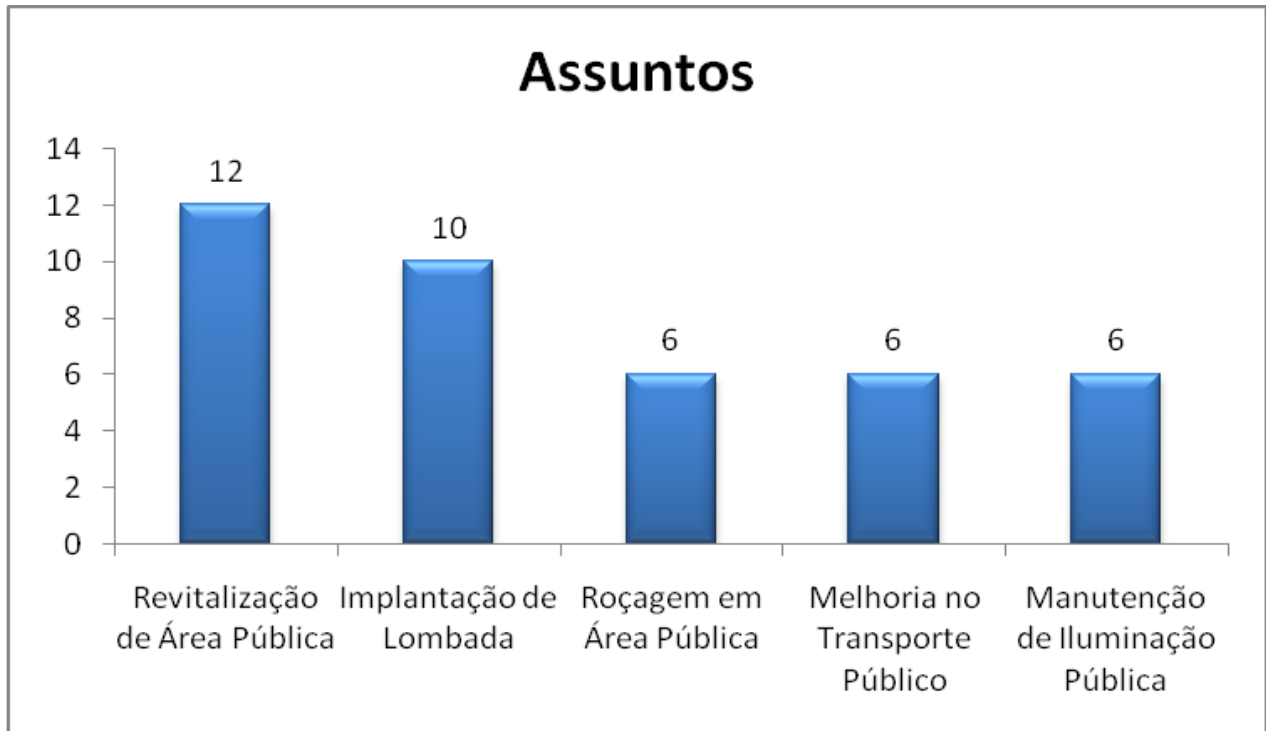
**Total de demandas coletivas captadas de Janeiro à Junho/2022: 139** solicitações

Janeiro: 0  
Fevereiro: 49  
Março: 43  
Abril: 13  
Maio: 21  
Junho: 13

**Tabela:** 05 demandas (assuntos) mais solicitadas:

Assunto	Quantidade
Revitalização de Área Pública	12
Implantação de Lombada	10
Roçagem em Área Pública	6
Melhoria no Transporte Público	6
Manutenção de Iluminação Pública	6

**Gráfico:** 05 demandas (assuntos) mais solicitadas:



**Total de demandas individuais captadas de Janeiro à Junho/2022 registradas através do Sistema**

**CRM: 293** solicitações

**Janeiro:** 55

**Fevereiro:** 48

**Março:** 57

**Abril:** 35

**Maior:** 46

**Junho:** 52

**Tabela:** 05 demandas (assuntos) mais solicitadas:

Assunto	Quantidade
Sugestão – Outras: Implantação de Lombada, Semáforo, Demora de Ônibus, etc	44
Regulação - Consultas, Exames e Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo	41
Informação – Outras: Sinalização de Solo, Implantação de Lombada, Implantação de Faixa Viva, etc	23
Manutenção de Iluminação Pública	19
Outras Reclamações de Moradores: Descarte de	18

**Entulhos, Excesso de Animais, etc**

**Gráfico:** 05 demandas (assuntos) mais solicitadas:



**Ouvidoria Geral – 1º Semestre 2022**

Total de manifestações registradas de 01 de Janeiro a 30 de Junho de 2022: **1.416**.

<b>Tipo de Solicitação</b>	<b>Nº Ocorrências</b>
Outras Reclamações	02
Ouvidoria Interna	06
Conduta Funcional	29
Protocolo Não Respondido	409
Solicitação Recursal	970
<b>Total Geral</b>	<b>1.416</b>

<b>Situação</b>	<b>Nº Ocorrências</b>
Canceladas	05
Ativas	449
Resolvidas	962
<b>Total Geral</b>	<b>1.416</b>

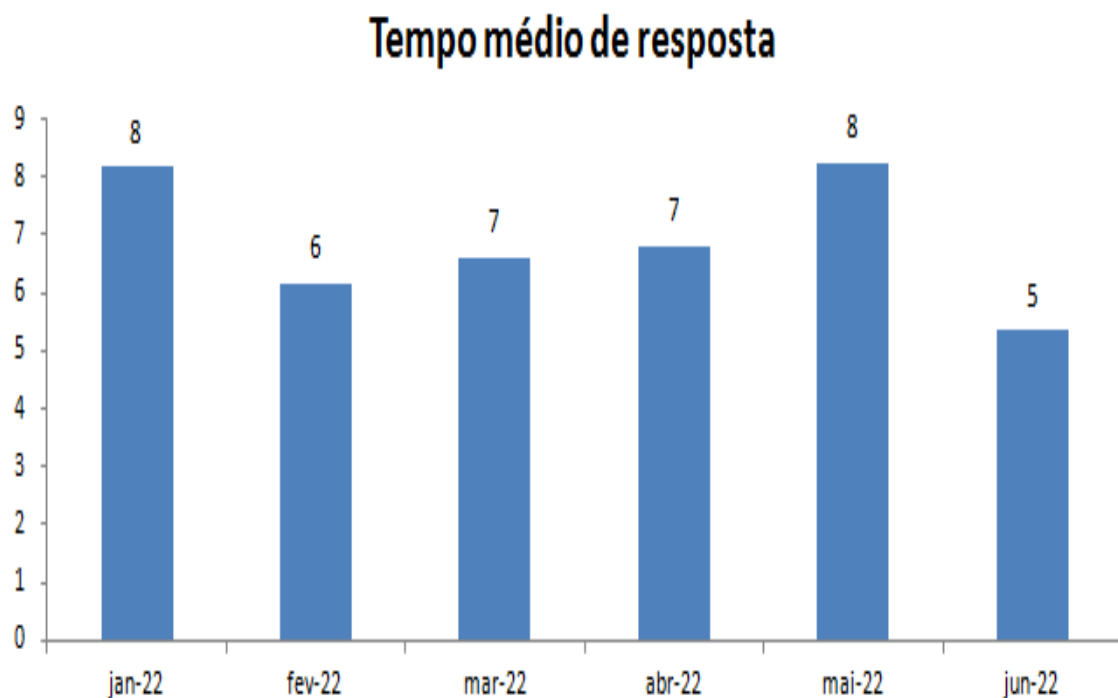
## Ouvidoria da Saúde – 1º Semestre 2022

Mês	Ocorrências
Janeiro	25
Fevereiro	28
Março	21
Abril	23
Mai	28
Junho	27
<b>Total</b>	<b>152</b>

Tempo médio para o encerramento das manifestações administradas pela Ouvidoria Municipal da Saúde no 1º Semestre de 2022 foi de **07 dias**.

O índice de resolução das manifestações administradas pela Ouvidoria Municipal da Saúde dentro do prazo legal de 30 dias, estabelecido no Decreto Municipal nº 22.604/2017, foi de **99,3%**.

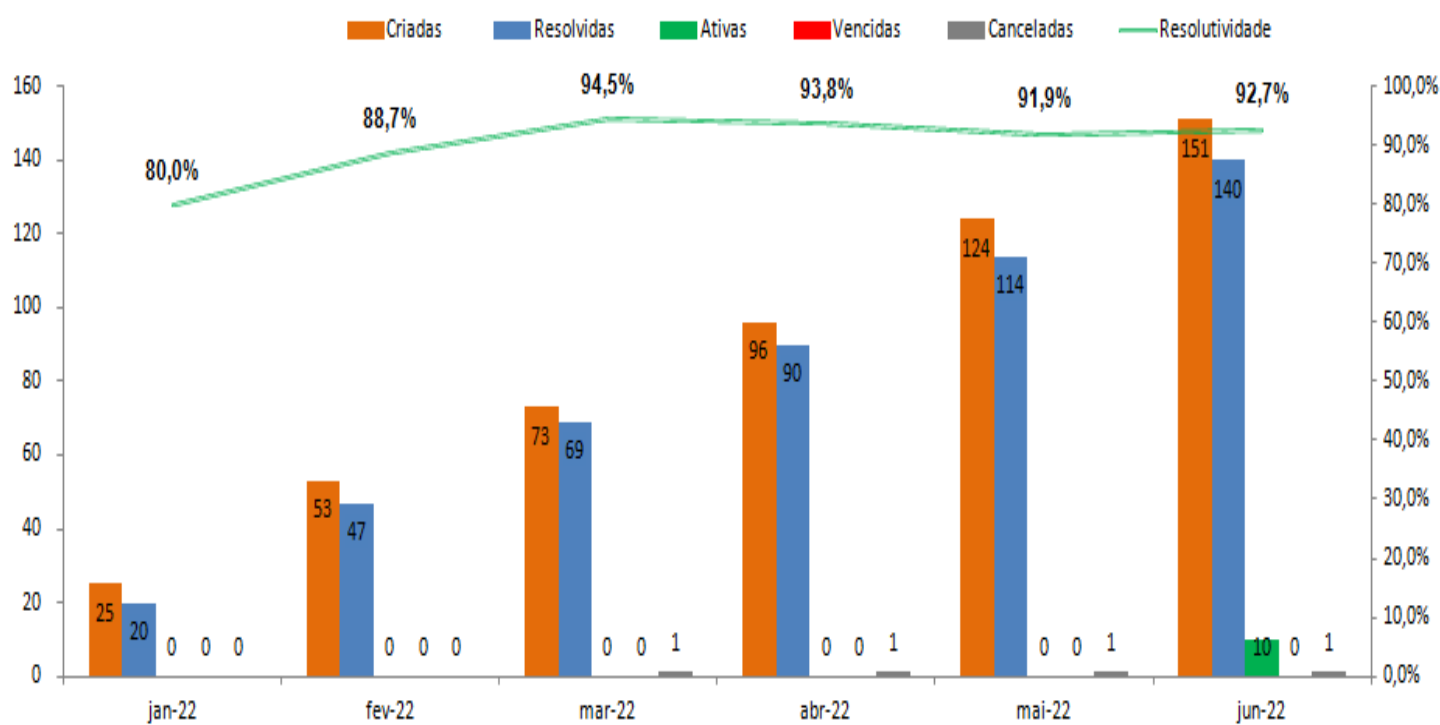
Gráfico com o tempo médio de resposta para as manifestações registradas no respectivo mês.



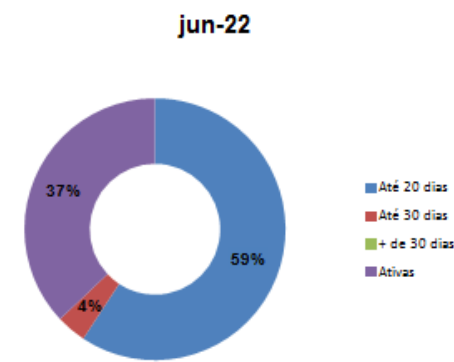
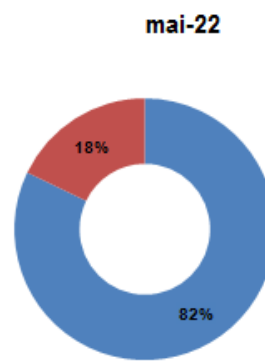
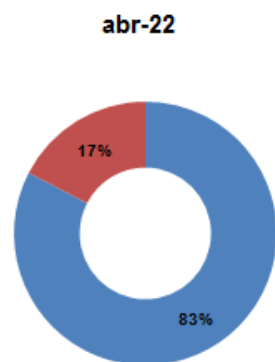
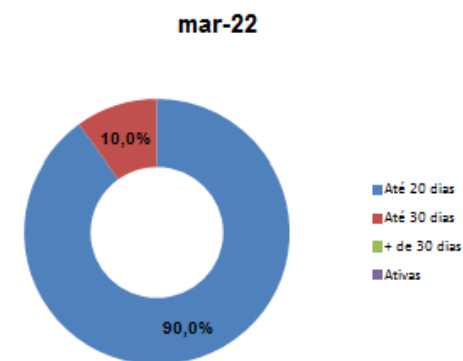
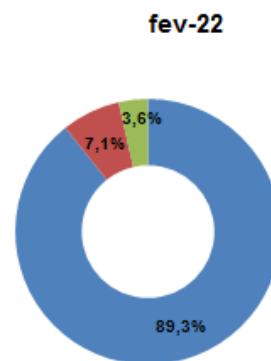
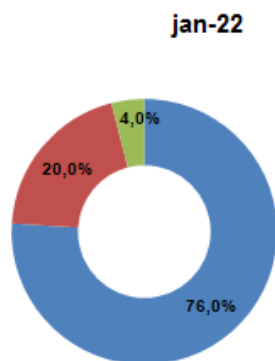
## Gráfico de Resolutividade

segunda-feira, 4 de julho de 2022 09:48:31

OG - OS



Gráficos com porcentagem entre as manifestações registradas, nos respectivos meses, e o tempo de resposta.









**Prefeitura de**  
**SOROCABA**

CIDADE HUMANIZADA E INOVADORA

**Palácio dos Tropeiros “Dr. José Theodoro Mendes”**  
Av. Eng. Carlos Reinaldo Mendes, 3041, Alto da Boa Vista, Sorocaba/SP  
 (15) 3238-2100  [sorocaba.sp.gov.br](http://sorocaba.sp.gov.br)

## Ouvidoria da Guarda Civil Municipal – 1º Semestre 2022

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
Solicitação de Informação	-
Reclamação	10
Elogio	-
Denúncia	05
Sugestão	-
Outros	01
<b>Total Geral</b>	<b>16</b>

Formas de Contato	Quantidade
E-mail	-
Telefone	03
Presencial	02
Formulário Eletrônico (WEB site)	08
Whatsapp	02
Outros (CONSEG)	01
<b>Total Geral</b>	<b>16</b>

Temas Abordados	Quantidade
Abuso de Autoridade	02
Descumprimento / Omissão do dever	-
Ouvidoria GCM (Solicitação de patrulhamento, outros)	11
Prática de Crime	02
Outros	01
<b>Total</b>	<b>16</b>

### Encaminhamentos das manifestações em Janeiro de 2022:

- Envio a outros setores: 06 manifestações;
- Arquivamento por falta de informações /improcedente: 03 manifestações;
- Envio para conhecimento do Comando CGM e providenciar informações ao município: 06 manifestações;
- Encaminhados para Corregedoria para abertura de processo: 00.

## Conclusão das Manifestações OGCM

Tipos de Manifestação	Resolvida	Parcialmente Resolvida	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Arquivada	Total
Solicitação de Informação	-	-	-	-	-	-	-
Reclamação	04	01	-	-	04	01	10
Elogio	-	-	-	-	-	-	-
Denúncia	-	01	-	01	-	02	04
Sugestão	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	02	-	02
<b>Total</b>	<b>04</b>	<b>02</b>	<b>00</b>	<b>01</b>	<b>06</b>	<b>03</b>	<b>16</b>

Taxa Média de Resolutividade: 8,25 dias.

## Reuniões e atividades externas

<b>Reunião do Conselho Comunitário de Segurança Leste / Oeste</b>	04 reuniões	Encaminhamentos e orientações
<b>Reunião do Conselho Comunitário de Segurança Centro</b>	04 reuniões	Encaminhamentos e orientações
<b>Reunião Associação de Moradores do bairro Piazza Di Roma e adjacências</b>	06 reuniões	Encaminhamentos e orientações
<b>Reunião do Conselho Comunitário de Segurança Norte</b>	03 reuniões	Encaminhamentos e orientações
<b>Reunião do Conselho Comunitário de Segurança Sul</b>	03 reuniões	Cancelada
<b>Reunião do Conselho Comunitário de Segurança Industrial</b>	01 reunião	Encaminhamentos e orientações