

Relatório Semestral das Atividades da Ouvidoria Geral do Município

Divisão Central de Atendimento – 2º Semestre 2022

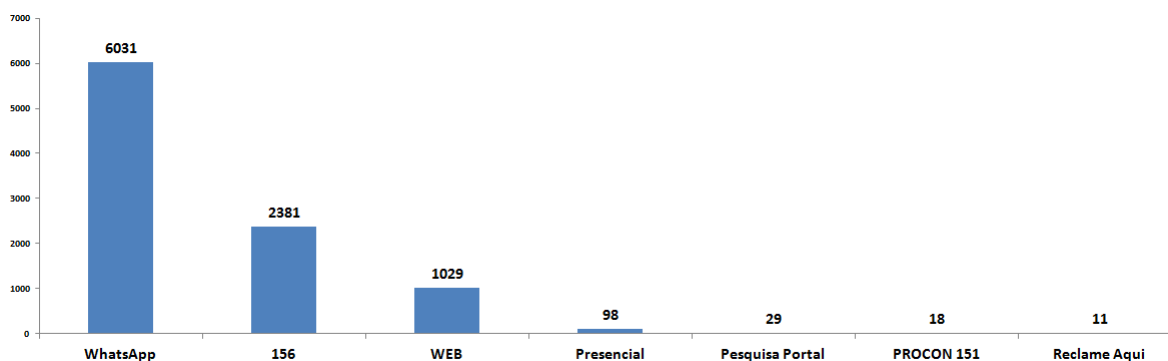
Divisão Central de Atendimento

Canais de Atendimento	Julho	Agosto	Setembro
Telefone 156	2381	2314	2195
Whatsapp	**6021	**2199	**3422
WEB	1029	937	708
Presencial	98	106	70
Pesquisa Portal	29	31	26
Procon 151	18	37	29
LAIP*	00	00	00
Reclame Aqui	11	05	10
TOTAL	9587	5686	6460

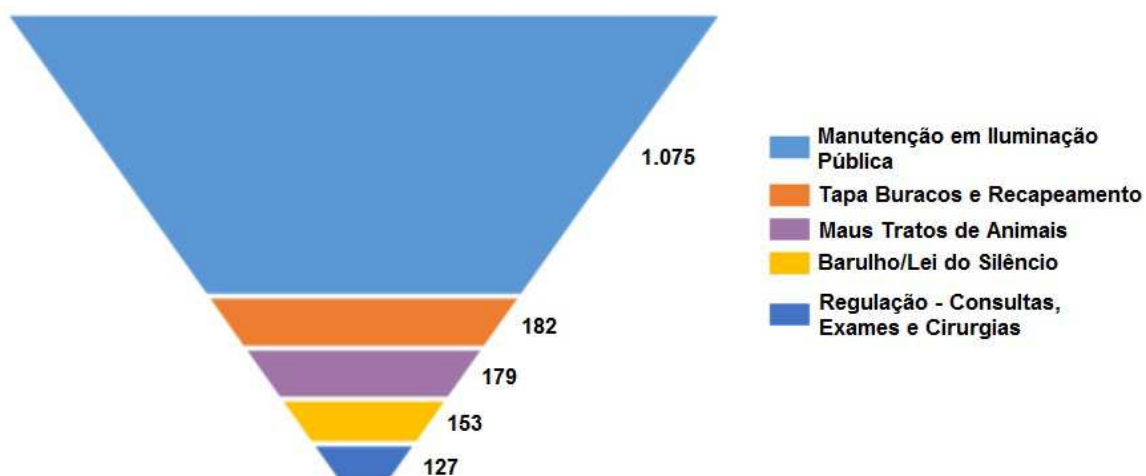
*A partir de Fevereiro de 2022 os atendimentos da Lei de Acesso à Informação (LAIP) passaram a ser de responsabilidade da Divisão de Transparência e Proteção de Dados Pessoais, da Secretaria do Gabinete Central.

**Dentre o número de registro, houve uma crescente devido que desses, 569 atendimentos são de que o munícipe não prosseguiu com as informações necessárias para registro ou desistiu do registro da manifestação

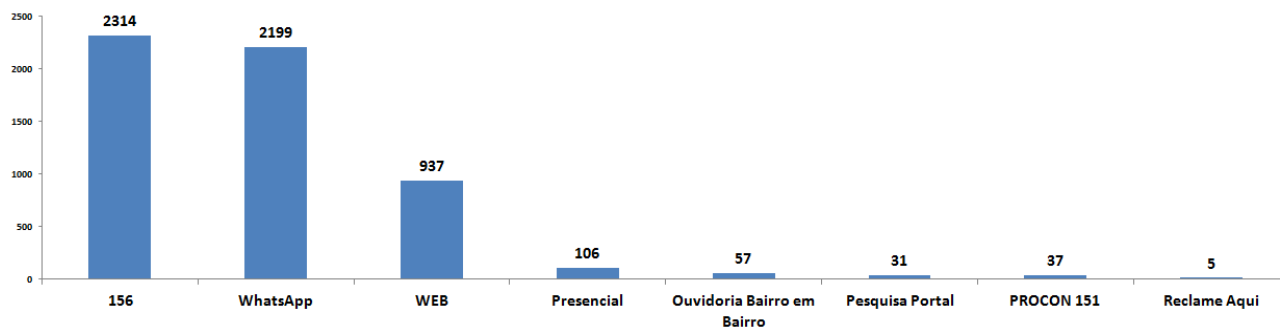
ORIGEM DOS ATENDIMENTOS – Julho 2022



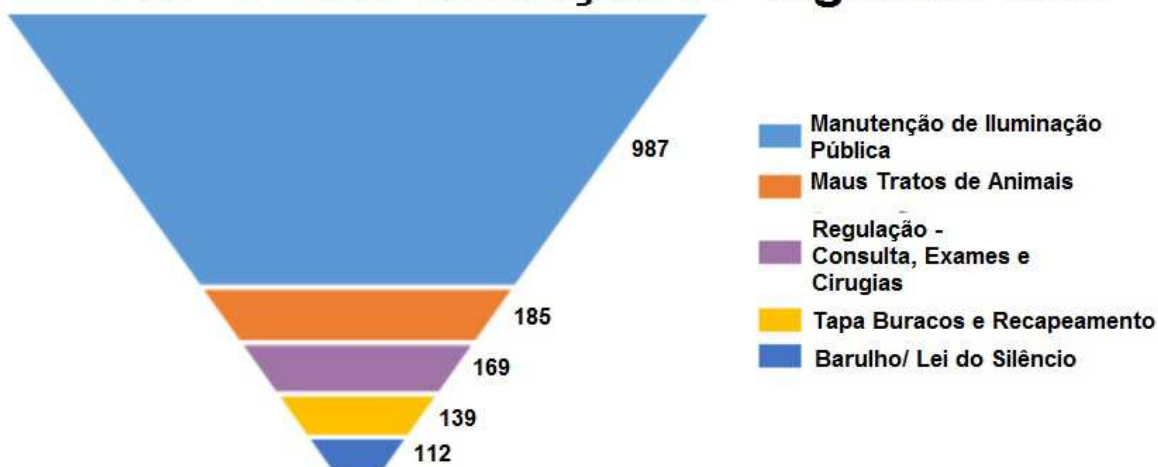
TOP 5 - SOLICITAÇÕES - Julho 2022



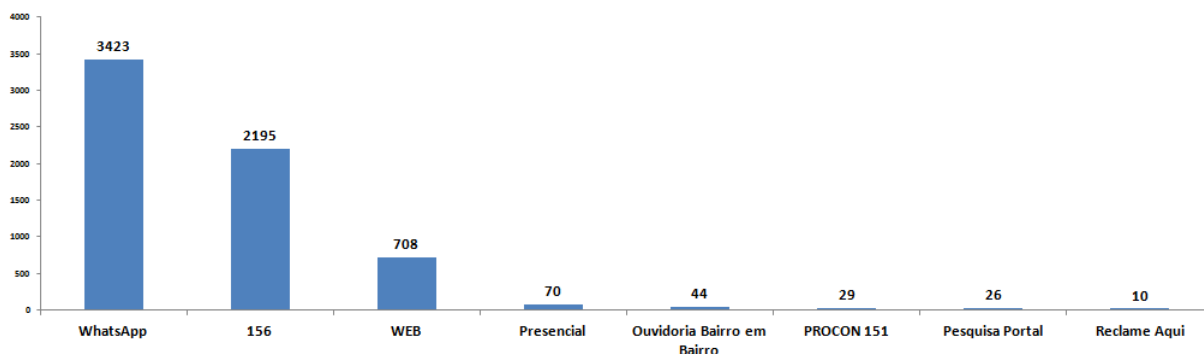
ORIGEM DOS ATENDIMENTOS – AGOSTO 2022



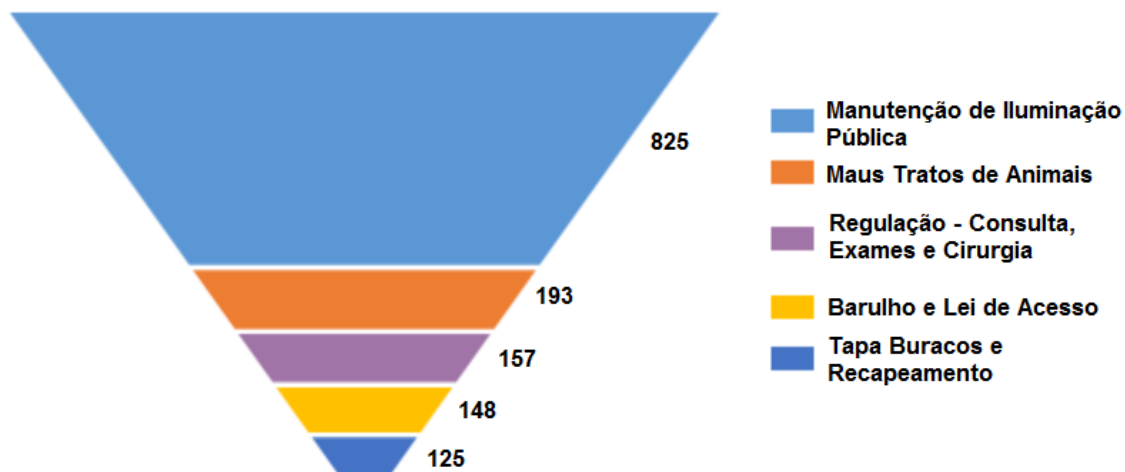
TOP 5 - SOLICITAÇÕES - Agosto 2022



ORIGEM DOS ATENDIMENTOS – SETEMBRO 2022



TOP 5 - SOLICITAÇÕES - Setembro 2022



Divisão de Ouvidoria Ativa – 2º Semestre

Programa Prefeitura de Bairro em Bairro

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

Abaixo, constam os Bairros visitados pela Ouvidoria Geral em Agosto e Setembro/2022:

Bairros Visitados - Agosto/2022
Caguaçu
Jardim Brasilândia
Jardim Los Angeles
Jardim Nova Esperança
Jardim Sandra
Jardim Santa Esmeralda
Jardim São Guilherme
Jardim Tulipas
Júlio de Mesquita Filho
Mineirão
Parque Vitória Régia
Vila Barão
Vila Barcelona
Vila Haro
Vila Melges
Vila Zacarias
Wanel Ville III

Total de Visitas relacionadas a Eventos de Início de Obras: **10**

Total de Visitas relacionadas a Eventos de Entregas de Obras: **07**

Bairros Visitados - Setembro/2022
Aparecidinha
Cajuru do Sul
Campininha
Ipanema Ville
Jacutinga
Jardim Alpes de Sorocaba
Jardim Nova Manchester
Jardim Piratininga
Jardim Santo André
Jardim Simus
Jardim Terras de Arieta
Jardim Villagio Torino
Nilton Torres
Parque São Bento
Retiro São João
Vila Espirito Santo

Total de Visitas relacionadas a Eventos de Início de Obras: **08**

Total de Visitas relacionadas a Eventos de Entregas de Obras: **08**

Total de demandas individuais captadas de Agosto e Setembro/2022 registradas através do Sistema CRM: **107** solicitações

Agosto: 61

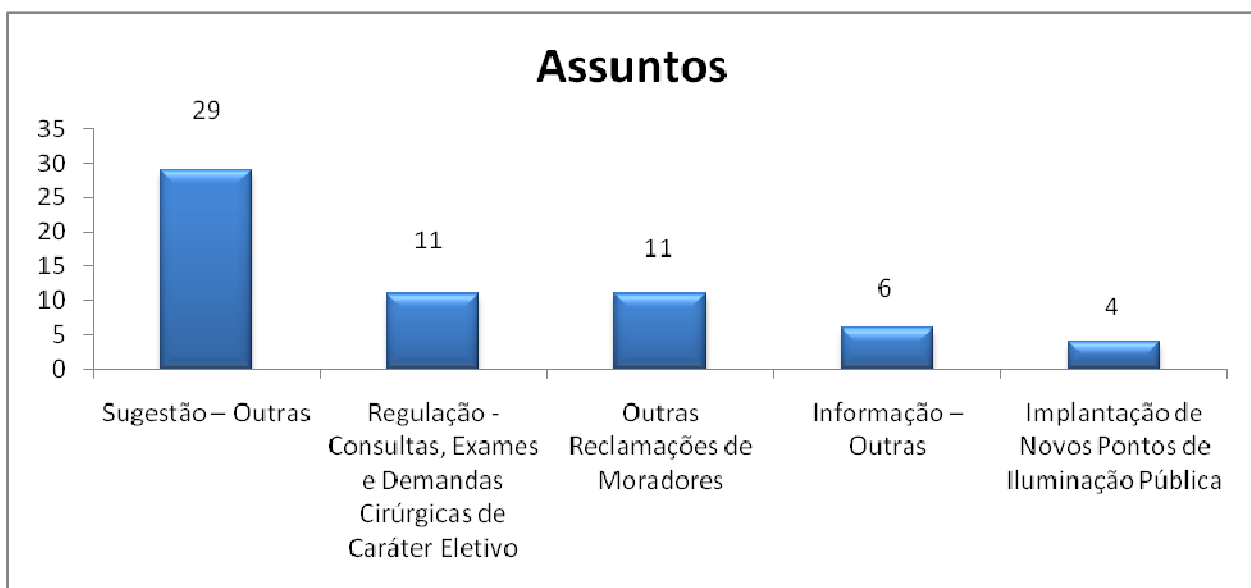
Setembro: 46

Tabela: 05 demandas (assuntos) mais solicitadas:

Assunto	Quantidade
Sugestão - Outras: Semáforo, Alteração de Horário de Ônibus, Implantação de Lombada, etc	29
Regulação - Consultas, Exames e Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo	11

Outras Reclamações de Moradores: Limpeza de Terreno, Carro Abandonado, Obras Particulares, etc	11
Informação – Outras: Horário de Ônibus, Aumento de Ônibus, etc	6
Implantação de Novos Pontos de Iluminação Pública	4

Gráfico: 05 demandas (assuntos) mais solicitadas:



Ouvidoria Geral – 3º Trimestre 2022

Total de manifestações registradas de 01 de julho a 30 de setembro de 2022: **633**.

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
Outras Reclamações	00
Ouvidoria Interna	00
Conduta Funcional	18
Protocolo Não Respondido	204
Solicitação Recursal	411
Total Geral	633

Situação	Nº Ocorrências
Canceladas	00
Ativas	510
Resolvidas	1613
Total Geral	1926

Ouvidoria da Saúde – 3º Trimestre 2022

	Ocorrências
Julho	58
Agosto	95
Setembro	82
Total	235

Foram administradas pela Ouvidoria Municipal da Saúde 93 manifestações no 3º Trimestre de 2022.

	Ocorrências
Julho	36
Agosto	35
Setembro	22
Total	93

Tempo médio para o encerramento das manifestações administradas pela Ouvidoria Municipal da Saúde no 3º Trimestre de 2022 foi de **13 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 **88,1%**.

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

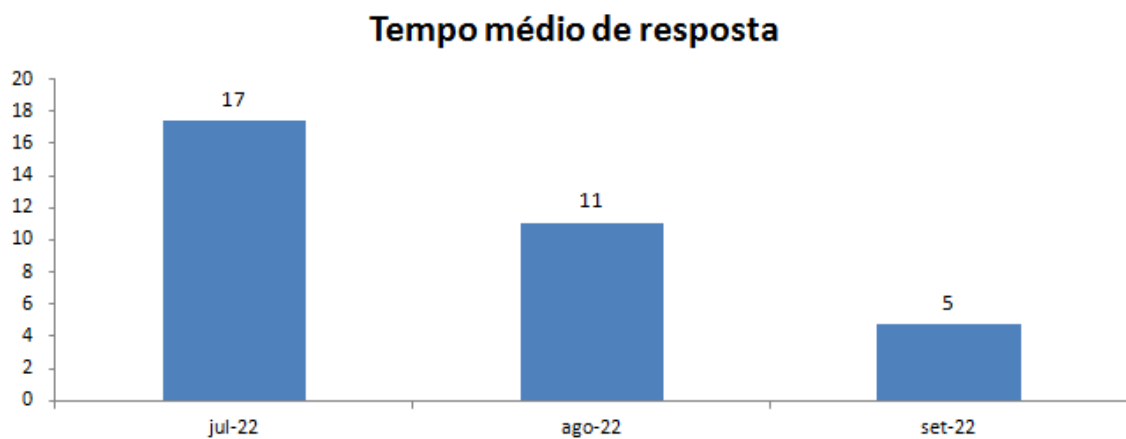
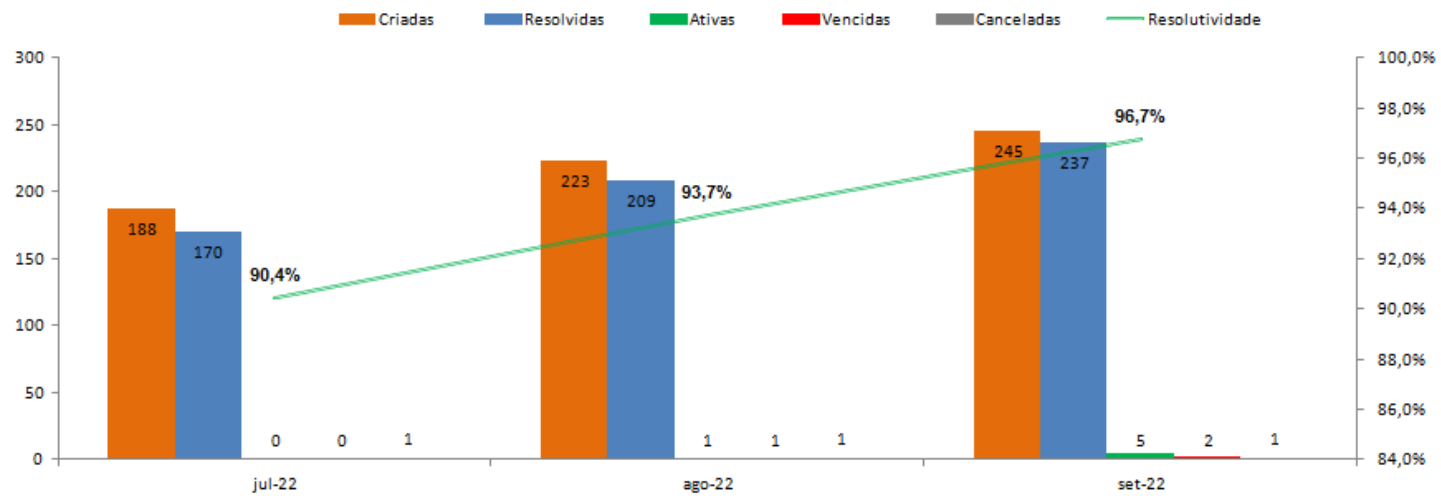


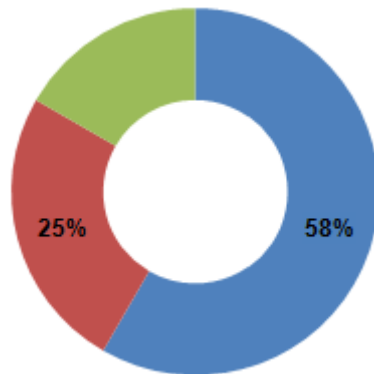
Gráfico de Resolutividade



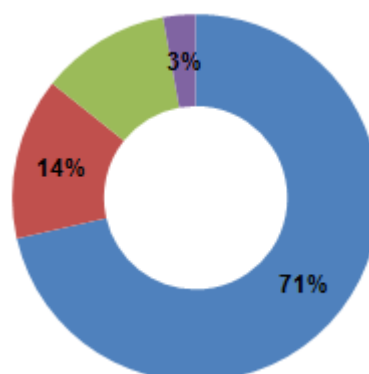
OG - OS

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

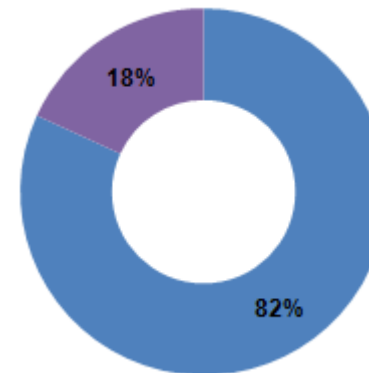
Julho-2022



Agosto-2022

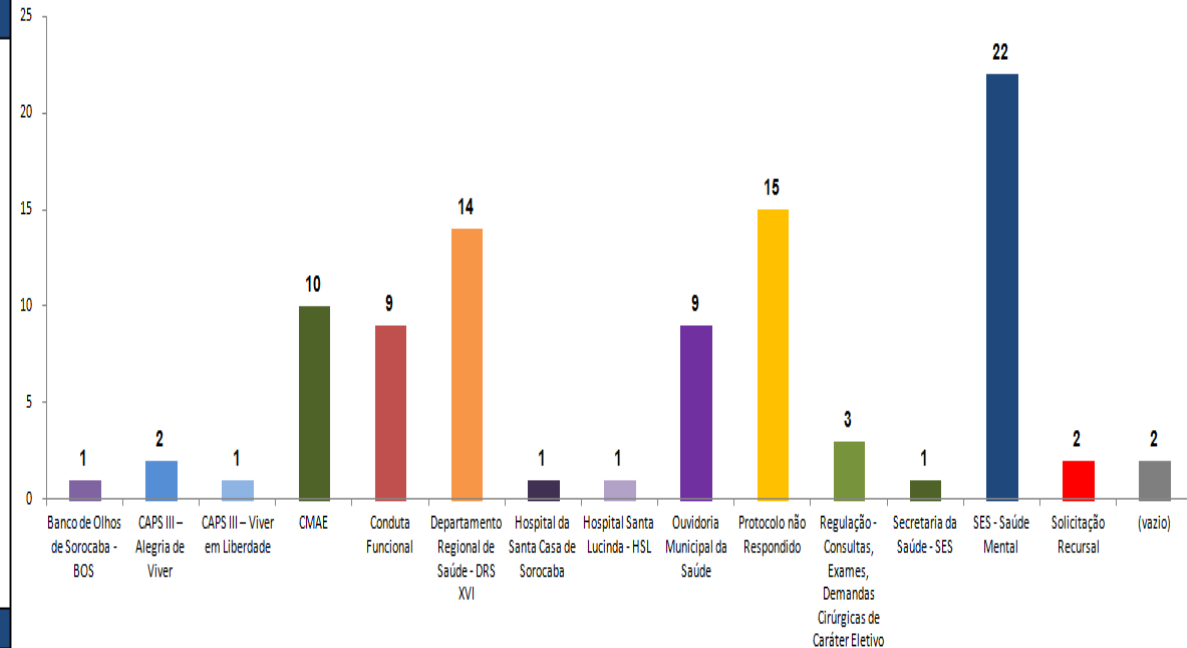


Setembro-2022



Tabelas e gráfico com a relação das manifestações administradas pela Ouvidoria Municipal da Saúde.

Detalhe do Assunto	Total
Banco de Olhos de Sorocaba - BOS	1
CAPS III – Alegria de Viver	2
CAPS III – Viver em Liberdade	1
CMAE	10
Conduta Funcional	9
Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	14
Hospital da Santa Casa de Sorocaba	1
Hospital Santa Lucinda - HSL	1
Ouvidoria Municipal da Saúde	9
Protocolo não Respondido	15
Regulação - Consultas, Exames, Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo	3
Secretaria da Saúde - SES	1
SES - Saúde Mental	22
Solicitação Recursal	2
(vazio)	2
Total geral	93



Ouvidoria da Guarda Civil Municipal – 3º Trimestre 2022

julho 2022	05 manifestações
-------------------	-------------------------

Tipos de Manifestação

Tipo de Manifestação	Quantidade
Solicitação de informação	-
Reclamação	02
Elogio	-
Denúncia	03
Sugestão	-
Outros	-
Total	05

Formas de Contato

Forma de contato	Qtd.
E-mail	-
Telefone	01
Presencial	01
Formulário Eletrônico (Web site)	02
Whatsapp	01
Outros (CONSEG)	-
Total	05

Temas mais abordados

Assunto	Qtd
Abuso de autoridade	01
Descumprimento/ Omissão do dever	-
Ouvidoria GCM - (solicitação de patrulhamento, outros)	02
Prática de crime	01
Outros	01
Total	05

Encaminhamentos das manifestações em julho de 2022:

- Envio a outros setores: 00 manifestação;
- Arquivamento por falta de informações/ improcedente: 02.
- Envio para conhecimento do Comando GCM e providenciar informações ao município: 02.
- **Em processo de averiguação preliminar: 01*.**

Conclusão

Tipo de manifestação	Resolvida	Parcialmente Resolvida	Encerrada	Improcedente	Encaminha da a outro Órgão	Arquivada	Total
Solicitação de informação	-	-	-	-	-	-	-
Reclamação	02	-	-	-	-	-	02
Elogio	-	-	-	-	-	-	-
Denúncia	-	01*	-	-	-	02	03
Sugestão	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-
Total	02	01*	00	00	00	02	05

*01: não finalizada

Taxa média de resolutividade: 25,02 dias.

agosto 2022

06 manifestações

Tipos de Manifestação

Tipo de Manifestação	Quantidade
Solicitação de informação	-
Reclamação	02
Elogio	-
Denúncia	03
Sugestão	-
Outros	01
Total	06

Formas de Contato

Forma de contato	Qtd.
E-mail	-
Telefone	02
Presencial	02
Formulário Eletrônico (Web site)	01
Whatsapp	-
Outros (Quarta com prefeito)	01
Total	06

Temas mais abordados

Assunto	Qtd
Abuso de autoridade	01
Descumprimento/ Omissão do dever	01
Ouvidoria GCM - (solicitação de patrulhamento, outros)	01
Prática de crime	03
Outros	-
Total	06

Encaminhamentos das manifestações em agosto 2022:

- Envio a outros setores: 00 manifestações;
- Arquivamento por falta de informações/ improcedente: 01 manifestação
- Envio para conhecimento do Comando GCM e providenciar informações ao munícipe: 06 manifestações;
- Encaminhados para Corregedoria: 03.

Conclusão

Tipo de manifestação	Resolvida	Parcialmente Resolvida	Encerrada	Improcedente	Encaminha da a outro Órgão	Arquivada	Total
Solicitação de informação	-	-	-	-	-	-	-
Reclamação	-	-	-	-	-	-	-
Elogio	-	-	-	-	-	-	-
Denúncia	-	-	-	02	01		03
Sugestão	-	-	-	-	-	-	-
Outros	02	01	-	-	-	-	03
Total	02	01	-	02	01	-	06

Taxa média de resolutividade: 26,86 dias.

Reuniões e atividades externas

Reunião do Conselho Comunitário de Segurança Leste/ Oeste.	02/08/2022	Encaminhamentos e orientações
Reunião do Conselho Comunitário de Segurança Sul.	04/08/2022	Encaminhamentos e orientações
Reunião do Conselho Comunitário de Segurança Norte	23/08/2022	Encaminhamentos e orientações

setembro 2022

04 manifestações

Tipos de Manifestação

Tipo de Manifestação	Quantidade
Solicitação de informação	-
Reclamação	00
Elogio	-
Denúncia	01
Sugestão	-
Outros	03
Total	04

Formas de Contato

Forma de contato	Qtd.
E-mail	-
Telefone	01
Presencial	-
Formulário Eletrônico (Web site)	01
Whatsapp	02
Outros (CONSEG)	-
Total	04

Temas mais abordados

Assunto	Qtd
Abuso de autoridade	-
Descumprimento/ Omissão do dever	-
Ouvidoria GCM - (solicitação de patrulhamento, outros)	01
Prática de crime	01
Outros	02
Total	04

Encaminhamentos das manifestações em setembro 2022:

- Envio a outros setores: 02 manifestações;
- Arquivamento por falta de informações/ improcedente: 01 manifestação
- Envio para conhecimento do Comando GCM e providenciar informações ao município: 02 manifestações;
- Encaminhados para Corregedoria: 01.

Conclusão

Tipo de manifestação	Resolvida	Parcialmente Resolvida	Encerrada	Improcedente	Encaminha da a outro Órgão	Arquivada	Total
Solicitação de informação	-	-	-	-	-	-	-
Reclamação	-	-	-	-	-	-	-
Elogio	-	-	-	-	01	-	01
Denúncia	-	-	-	01	-	-	01
Sugestão	-	-	-	-	-	-	-
Outros	01	01	-	-	-	-	01
Total	01	01	-	01	01	-	04

Taxa média de resolutividade: 19,75 dias.

Reuniões e atividades externas

Reunião do Conselho Comunitário de Segurança Leste/ Oeste.	13/09/2022	Encaminhamentos e orientações
Reunião do Conselho Comunitário de Segurança Sul.	08/09/2022	Encaminhamentos e orientações
Reunião do Conselho Comunitário de Segurança Norte	22/09/2022	Encaminhamentos e orientações