

Sorocaba, 06 de março de 2023.

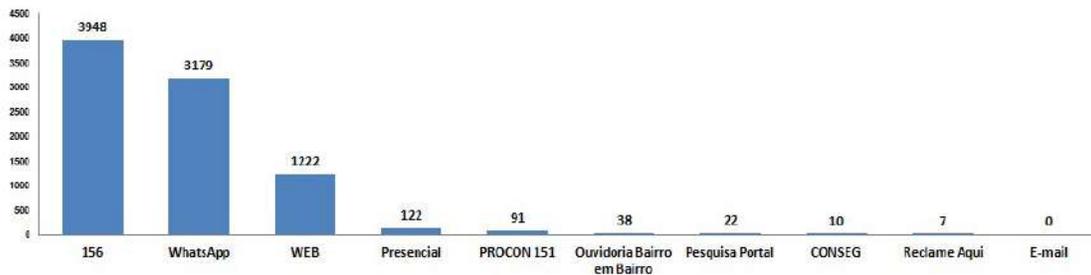
Relatório Mensal de Atividades da Ouvidoria Geral do Município

Divisão Central de Atendimento – Janeiro

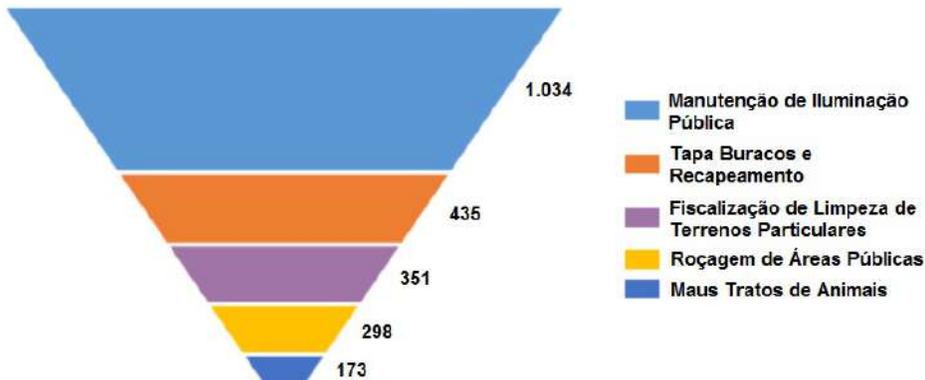
Canais de Atendimento	Janeiro
Telefone 156	3948
Whatsapp	**3179
WEB	1222
Presencial	122
Pesquisa Portal	22
Procon 151	91
CONSEG	10
Reclame Aqui	07
TOTAL	8601

ORIGEM DOS ATENDIMENTOS – Janeiro

ORIGEM DOS ATENDIMENTOS – JANEIRO 2023



TOP 5 - SOLICITAÇÕES - Janeiro 2023



Divisão de Ouvidoria Ativa - Janeiro

Programa Prefeitura de Bairro em Bairro

Abaixo, constam os Bairros visitados pela Ouvidoria Geral em Janeiro/2023:

Bairros Visitados
Ana Paula Eleutério
Aparecidinha
Ipanema Ville
Jardim Guaiba
Jardim Leocádia
Jardim Magnólia
Jardim Paulista
Jardim Santa Esmeralda
Parque São Bento
Parque São Bento

Total de Visitas relacionadas a Eventos de Início de Obras: **05**

Total de Visitas relacionadas a Eventos de Entregas de Obras: **05**

Total de demandas individuais captadas em Janeiro/2023 registradas através do Sistema CRM: **41** solicitações

Tabela: 05 demandas (assuntos) mais solicitadas:

Assunto	Quantidade
Sugestão – Outras: Implantação de Área de Lazer; Solicitação de Semáforo; Solicitação de Redutor de Velocidade; Solicitação de Asfalto, etc	8
Regulação - Consultas, Exames e Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo	6
Poda de Árvores (Áreas Públicas)	5
Fiscalização de Limpeza de Terrenos Particulares	4
Tapa Buracos, Recapeamento e Reparo de Asfalto	3

Gráfico: 05 demandas (assuntos) mais solicitadas:

Gráfico: 05 demandas (assuntos) mais solicitadas:



Ouvidoria Geral – Janeiro

Total de manifestações registradas de 01 de Janeiro a 31 de Janeiro de 2023: **271**.

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
Outras Reclamações	00
Ouvidoria Interna	00
Conduta Funcional	03
Protocolo Não Respondido	60
Solicitação Recursal	208
Total Geral	271

Situação	Nº Ocorrências
Canceladas	00
Ativas	105
Resolvidas	166
Total Geral	271

Total de manifestações **ativas** registradas em 2022: **214**

Assuntos Mais Registrados em 2ª instância:

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
Iluminação Pública (DILP)	75
Asfalto (DGV)	53
Fiscalização de obras (DLCON)	34
Roçagem e Poda de árvores (DMPA)	32
Demais setores	77
Total Geral	271

Ouvidoria da Saúde – Janeiro

No mês de Janeiro/2023 a Ouvidoria Municipal da Saúde registrou em sua sala de atendimento, localizada no 3º andar do Paço Municipal, um total de **89** manifestações.

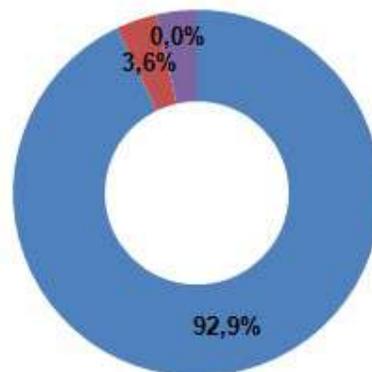
As manifestações recebidas através dos canais da Ouvidoria (Whatsapp, WEB, Telefone 156, Presencial) somaram um total de **28** manifestações.

Detalhe do Assunto	Total
Conduta Funcional	5
Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	9
Ouvidoria Municipal da Saúde	5
Protocolo não Respondido	3
Secretaria da Saúde - SES	3
SES - DAPSAMU	1
Solicitação Recursal	2
Total geral	28

As manifestações administradas pela Ouvidoria Municipal da Saúde tiveram um tempo médio de 03 dias de espera por uma resposta.

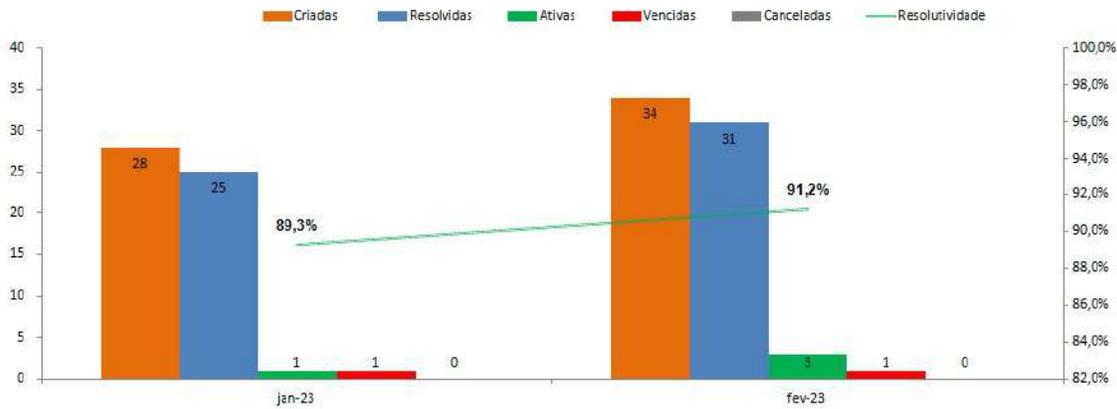
Gráfico do mês de Janeiro/2023 com a porcentagem das manifestações respondidas e/ou ativas.

Janeiro:



OG-OS, responsável **Ouvidoria Municipal da Saúde:**

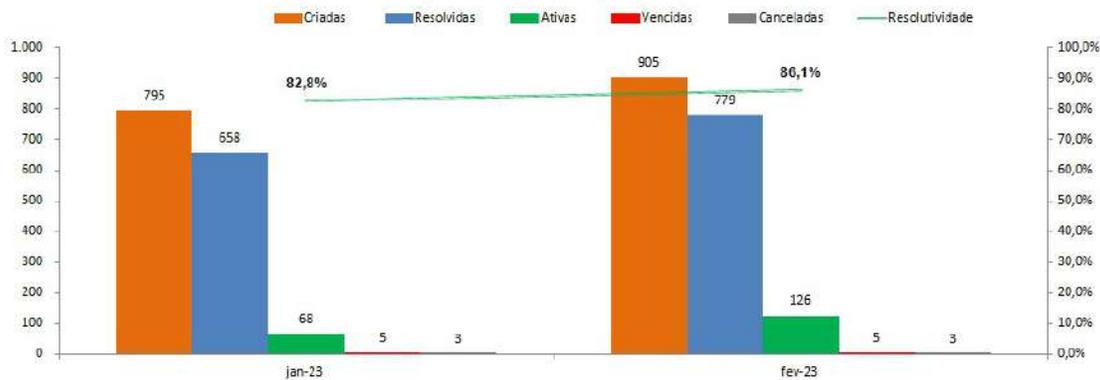
segunda-feira, 6 de fevereiro de 2023 09:59:24



OG - OS

Secretaria da Saúde:

segunda-feira, 6 de fevereiro de 2023 09:59:24



SES

Ouvidoria da Guarda Civil Municipal – Janeiro

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
Solicitação de Informação	-
Reclamação	00
Elogio	-
Denúncia	01
Sugestão	-
Outros	-
Total Geral	01

Formas de Contato	Quantidade
E-mail	00
Telefone	01
Presencial	00
Formulário Eletrônico (WEB site)	00
Whatsapp	00
Outros (CONSEG)	00
Total Geral	01

Temas Abordados	Quantidade
Abuso de Autoridade	00
Descumprimento / Omissão do dever	00
Ouvidoria GCM (Solicitação de patrulhamento, outros)	00
Prática de Crime	01
Outros	00
Total	01

Encaminhamentos das manifestações em Janeiro de 2023:

- Envio à SESU/Comando GCM para conhecimento da matéria; Orientação ao solicitante pois trata-se de competência de outro ente publico (Polícia Militar); Encerramento da manifestação.

Conclusão das Manifestações OGCM

Tipos de Manifestação	Resolvida	Parcialmente Resolvida	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Arquivada	Total
Solicitação de Informação	-	-	-	-	-	-	00
Reclamação	-	-	-	-	-	-	00
Elogio	-	-	-	-	-	-	00
Denúncia	-	01	-	-	-	-	01
Sugestão	-	-	-	-	-	-	00
Outros	-	-	-	-	-	-	00
Total	00	00	00	00	00	00	01

Taxa Média de Resolutividade: **15 dias**.

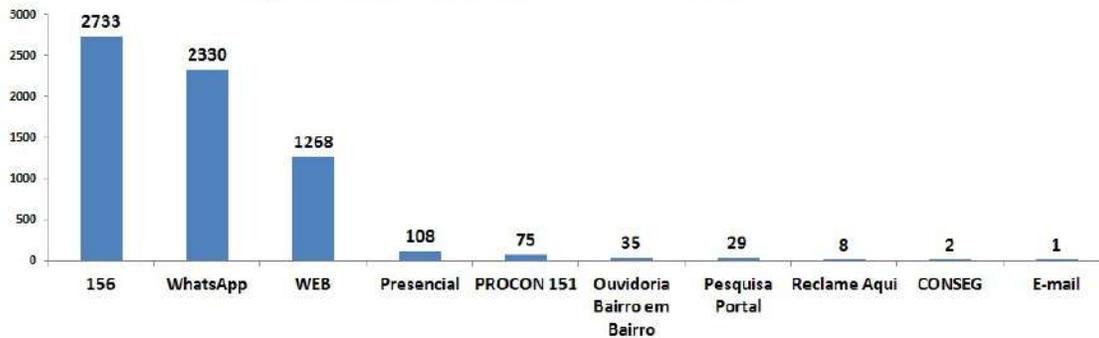
Sorocaba, 06 de março de 2023.

Relatório Mensal de Atividades da Ouvidoria Geral do Município

Divisão Central de Atendimento – Fevereiro

Canais de Atendimento	Fevereiro
Telefone 156	2733
Whatsapp	2330
WEB	1268
Presencial	108
Pesquisa Portal	29
Procon 151	75
CONSEG	02
Reclame Aqui	08
TOTAL	6553

ORIGEM DOS ATENDIMENTOS – FEVEREIRO 2023



TOP 5 SOLICITAÇÕES - Fevereiro 2023



Divisão de Ouvidoria Ativa – Fevereiro

Programa Prefeitura de Bairro em Bairro:

Abaixo, constam os Bairros visitados pela Ouvidoria Geral em Fevereiro:

Bairros Visitados
Ana Paula Eleutério
Central Parque
Iporanga
Jardim do Paço
Jardim Los Angeles
Jardim Santa Marta
Jardim Santa Rosália
Jardim Simus
Parque Campolim

Total de Visitas relacionadas a Eventos de Início de Obras: **06**

Total de Visitas relacionadas a Eventos de Entregas de Obras: **01**

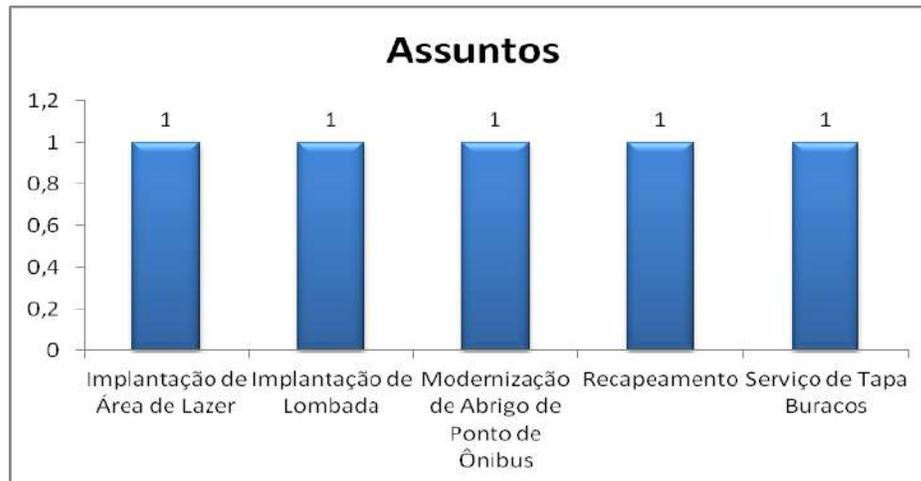
Total de Visitas relacionadas a Outros Eventos: **02**

Total de demandas coletivas captadas em Fevereiro: **05** solicitações

Tabela: 05 demandas (assuntos) mais solicitadas:

Assunto	Quantidade
Implantação de Área de Lazer	1
Implantação de Lombada	1
Modernização de Abrigo de Ponto de Ônibus	1
Recapeamento	1
Serviço de Tapa Buracos	1

Gráfico: 05 demandas (assuntos) mais solicitadas:



Total de demandas individuais captadas em Fevereiro/2023 registradas através do Sistema CRM: 35 solicitações

Tabela: 05 demandas (assuntos) mais solicitadas:

Assunto	Quantidade
Sugestão – Outras: Reforma na CEI; Solicitação de Revitalização de Área Pública; Solicitação de Ponto de Ônibus; Solicitação de Redutor de Velocidade, etc	9
Transporte Escolar da Rede Municipal	3
Vagas em Escolas Municipais	3
Remoção de Árvore/Galhos	2
Manutenção de Iluminação em Praças, Avenidas	2

Ouvidoria Geral – Fevereiro

Total de manifestações registradas de 01 de Janeiro a 28 de fevereiro de 2023: **208**.

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
Outras Reclamações	00
Ouvidoria Interna	01
Conduta Funcional	00
Protocolo Não Respondido	51
Solicitação Recursal	156
Total Geral	208

Situação	Nº Ocorrências
Canceladas	00
Ativas	136
Resolvidas	72
Total Geral	208

Total de manifestações **ativas** registradas em 2022: **214**

Assuntos Mais Registrados em 2ª instancia:

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
Iluminação Pública (DILP)	67
Asfalto (DGV)	31
Roçagem e Poda de árvores (DMPA)	29
Fiscalização de posturas (DFPMI)	27
Demais setores	54
Total Geral	208

Ouvidoria da Saúde

No mês de Fevereiro/2023 a Ouvidoria Municipal da Saúde registrou em sua sala de atendimento, localizada no 3º andar do Paço Municipal, um total de 77 manifestações.

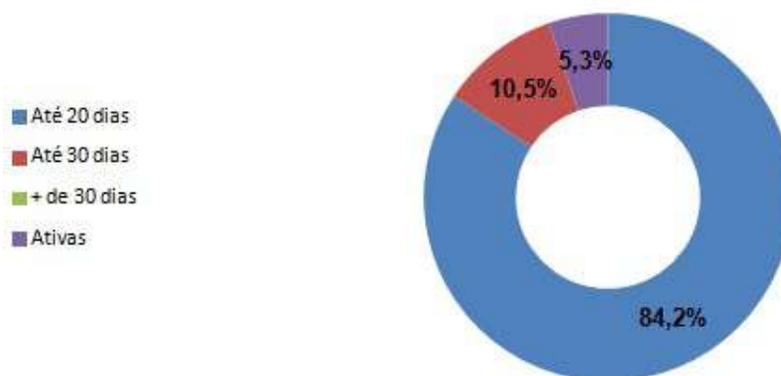
As manifestações recebidas através dos canais da Ouvidoria (Whatsapp, WEB, Telefone 156, Presencial) somaram um total de 21 manifestações.

Detalhe do Assunto	Total
CMAE	2
Conduta Funcional	6
Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	5
Ouvidoria Municipal da Saúde	4
PA Laranjeiras	1
Protocolo não Respondido	1
Regulação - Consultas, Exames, Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo	1
(vazio)	1
Total geral	21

As manifestações administradas pela Ouvidoria Municipal da Saúde tiveram um tempo médio de 05 dias de espera por uma resposta.

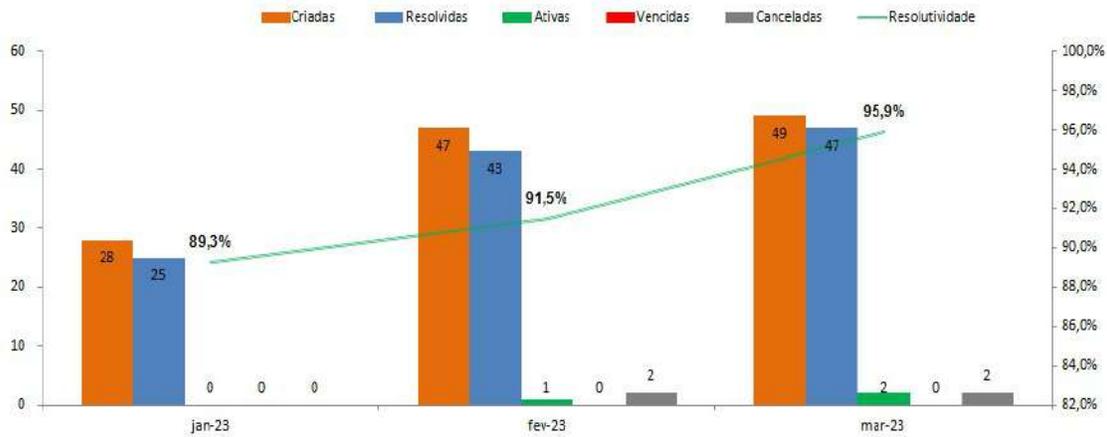
Gráfico do mês de Fevereiro/2023 com a porcentagem das manifestações respondidas e/ou ativas.

Fevereiro:



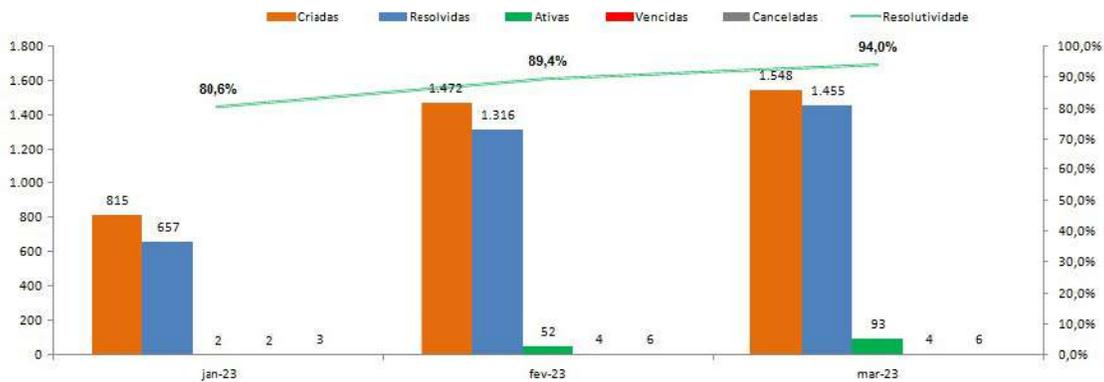
Ouvidoria Municipal da Saúde:

segunda-feira, 6 de março de 2023 07:40:12



Secretaria da Saúde:

segunda-feira, 6 de março de 2023 07:40:12



Ouvidoria da Guarda Civil Municipal – Fevereiro

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
Solicitação de Informação	-
Reclamação	06
Elogio	-
Denúncia	-
Sugestão	-
Outros	-
Total Geral	06

Formas de Contato	Quantidade
E-mail	00
Telefone	01
Presencial	00
Formulário Eletrônico (WEB site)	04
Whatsapp	02
Outros (CONSEG)	00
Total Geral	06

Temas Abordados	Quantidade
Abuso de Autoridade	-
Descumprimento / Omissão do dever	-
Ouvidoria GCM (Solicitação de patrulhamento, outros)	05
Prática de Crime	-
Outros	01
Total	06

Encaminhamentos das manifestações em Fevereiro de 2023:

- Envio a outros setores: 00 manifestações;
- Arquivamento por tratar-se de matéria improcedente: 01
- Envio para conhecimento do Comando GCM e providenciar informações ao município: 05 manifestações;
- Encaminhados para Corregedoria: 00.

Conclusão das Manifestações OGCM

Tipos de Manifestação	Resolvida	Parcialmente Resolvida	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Arquivada	Total
Solicitação de Informação	-	-	-	-	-	-	-
Reclamação	06	-	-	-	-	-	06
Elogio	-	-	-	-	-	-	-
Denúncia	-	-	-	-	-	-	-
Sugestão	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-
Total	06	00	00	00	00	00	06

Taxa Média de Resolutividade: **08 dias.**

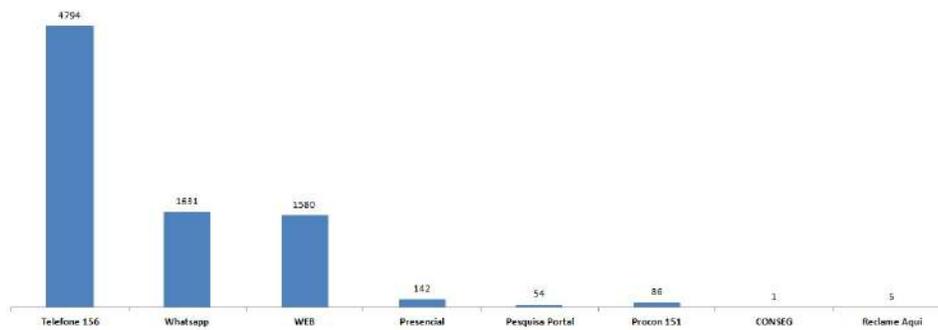
Sorocaba, 17 de abril de 2023.

Relatório Mensal de Atividades da Ouvidoria Geral do Município

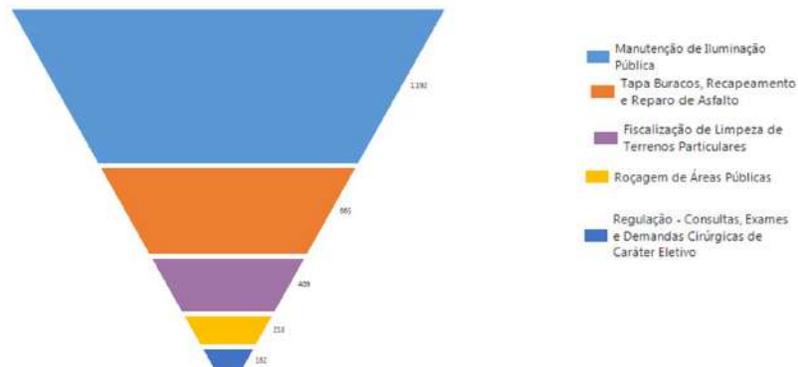
Divisão Central de Atendimento – Março

Canais de Atendimento	Março
Telefone 156	4794
Whatsapp	1631
WEB	1580
Presencial	142
Pesquisa Portal	54
Procon 151	86
CONSEG	01
Reclame Aqui	05
TOTAL	8293

ORIGEM DOS ATENDIMENTOS - MARÇO 2023



TOP 5 SOLICITAÇÕES – MARÇO 2023



Divisão de Ouvidoria Ativa – Março

Programa Prefeitura de Bairro em Bairro:

Abaixo, constam os Bairros visitados pela Ouvidoria Geral em Março/2023:

Bairros Visitados
Brigadeiro Tobias
Caguaçu
Ipanema Ville
Iporanga II
Jardim Luciana Maria
Jardim Magnolia
Jardim Maria do Carmo
Jardim Santo André II
Vila Hortência
Vila União

Total de Visitas relacionadas a Eventos de Início de Obras: **05**

Total de Visitas relacionadas a Eventos de Entregas de Obras: **02**

Total de Visitas relacionadas a Outros Eventos: **03**

Total de demandas coletivas captadas em Março/2023: **14** solicitações

Tabela: 05 demandas (assuntos) mais solicitadas:

Assunto	Quantidade
Implantação de Novos Pontos de Iluminação Pública	2
Manutenção em Estradas de Terra	1
Colocação de Bancos	1
Colocação de Placa "Não jogue Lixo"	1
Implantação de Faixa Viva	1

Gráfico: 05 demandas (assuntos) mais solicitadas:



Total de demandas individuais captadas em Março/2023 registradas através do Sistema CRM: **56** solicitações

Tabela: 05 demandas (assuntos) mais solicitadas:

Assunto	Quantidade
Sugestão – Outras: Reforma na CEI; Solicitação de Revitalização de Área Pública; Solicitação de Ponto de Ônibus; Solicitação de Redutor de Velocidade, etc	9
Transporte Escolar da Rede Municipal	3
Vagas em Escolas Municipais	3
Remoção de Árvore/Galhos	2
Manutenção de Iluminação em Praças, Avenidas	2

Ouvidoria Geral – Março

Total de manifestações registradas de 01 de Janeiro a 31 de março de 2023: **405**.

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
Outras Reclamações	02
Ouvidoria Interna	00
Conduta Funcional	19
Protocolo Não Respondido	98
Solicitação Recursal	286
Total Geral	405

Situação	Nº Ocorrências
Canceladas	00
Ativas	203
Resolvidas	202
Total Geral	405

Total de manifestações **ativas** registradas em 2023: **430**

Total de manifestações **ativas** registradas em 2022: **193**

Assuntos Mais Registrados em 2ª instância - Março:

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
Iluminação Pública (DILP)	120
Asfalto (DGV)	61
Fiscalização de posturas (DFPMI)	56
Manutenção e Paisagismo (DMPA)	52
Demais setores	116
Total Geral	405

Ouvidoria Municipal da Saúde

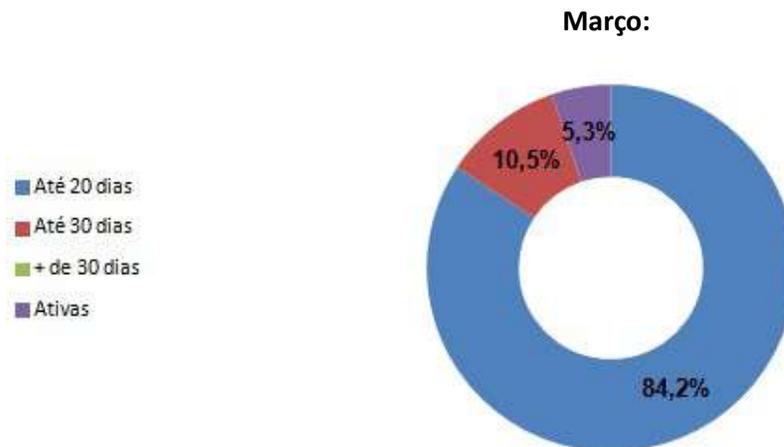
No mês de Março/2023 a Ouvidoria Municipal da Saúde registrou em sua sala de atendimento, localizada no 3º andar do Paço Municipal, um total de **84** manifestações.

A Ouvidoria Municipal da Saúde administrou, na sua fila, 13 manifestações recebidas através dos canais da Ouvidoria (Whatsapp, WEB, Telefone 156, Presencial).

Detalhe do Assunto	Total
CMAE	1
Conduta Funcional	5
Departamento Regional de Saúde – DRS XVI	1
Protocolo não Respondido	2
Regulação – Consultas, Exames, Demandas	2
SES – Saúde Mental	1
Vazio	1
Total	13

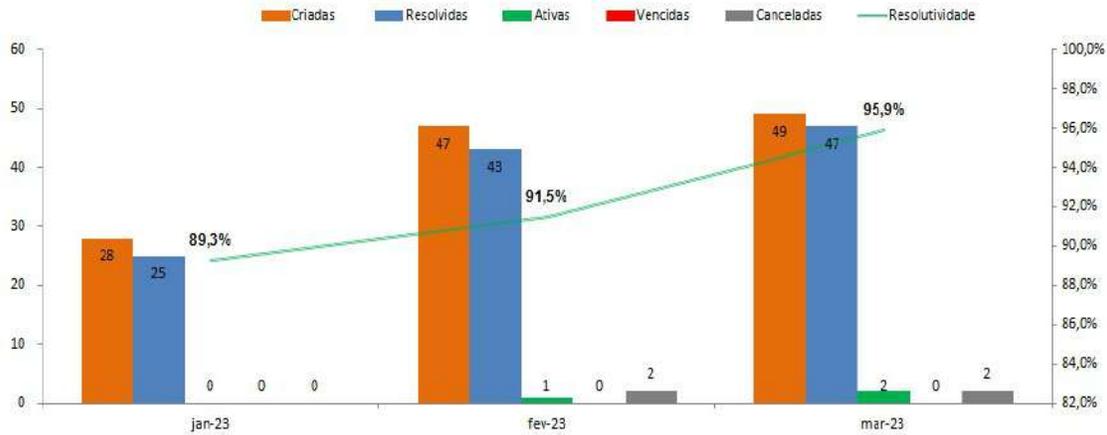
As manifestações administradas pela Ouvidoria Municipal da Saúde tiveram um tempo médio de 05 dias de espera por uma resposta.

Gráfico do mês de Fevereiro/2023 com a porcentagem das manifestações respondidas e/ou ativas.



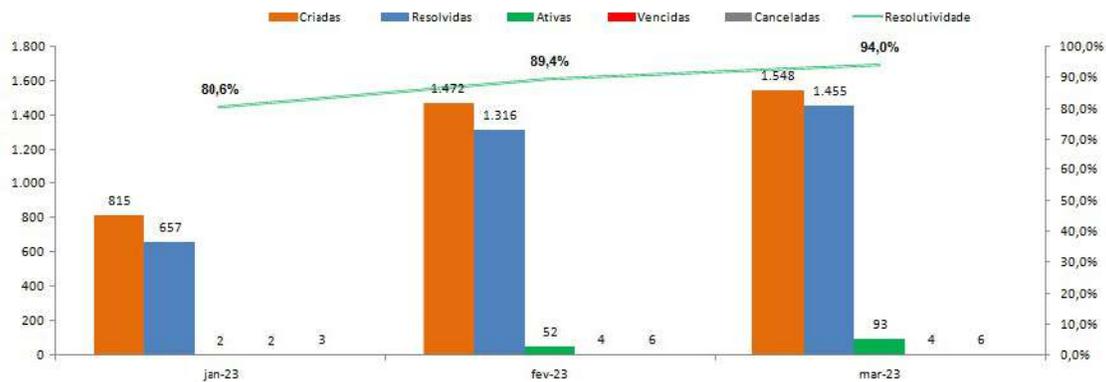
Ouvidoria Municipal da Saúde:

segunda-feira, 6 de março de 2023 07:40:12



Secretaria da Saúde:

segunda-feira, 6 de março de 2023 07:40:12



Ouvidoria da Guarda Civil Municipal – Março

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
Solicitação de Informação	03
Reclamação	03
Elogio	00
Denúncia	02
Sugestão	00
Outros	00
Total Geral	08

Formas de Contato	Quantidade
E-mail	00
Telefone	00
Presencial	03
Formulário Eletrônico (WEB site)	04
Whatsapp	01
Outros (CONSEG)	00
Total Geral	08

Temas Abordados	Quantidade
Abuso de Autoridade	02
Descumprimento / Omissão do dever	01
Ouvidoria GCM (Solicitação de patrulhamento, outros)	04
Prática de Crime	00
Outros	01
Total	08

Encaminhamentos das manifestações em Março de 2023:

- Envio a outros setores: 02 manifestações; (Ouvidoria Geral e SERPO)
- Arquivamento por tratar-se de matéria improcedente: 01
- Abertura de processos – Procedimento de Apuração Preliminar: 04
- Encaminhados para Corregedoria: 04.

Conclusão das Manifestações OGCM

Tipos de Manifestação	Resolvida	Parcialmente Resolvida	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Arquivada	Total
Solicitação de Informação	03	-	-	-	01	-	-
Reclamação	-	01	-	-	-	-	-
Elogio	-	-	-	-	-	-	-
Denúncia	01	-	-	-	01	01	-
Sugestão	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-
Total	04	01	00	00	02	01	08

Taxa Média de Resolutividade: **08 dias.**