

**OUIDORIA GERAL**

**PREFEITURA DE SOROCABA**



**Relatório Anual**

**Pesquisa de Satisfação**

**2021**

# Apresentação

É com imensa honra que a Ouvidoria Geral do Município de Sorocaba apresenta seu relatório anual de pesquisa de satisfação, referente ao exercício de 2021.

Aproveitamos a oportunidade para agradecer ao Excelentíssimo Senhor Prefeito Rodrigo Manganhato, pela oportunidade e, em seu nome, estender o agradecimento a todo o Executivo Municipal, sobre tudo, pela costumeira atenção demonstrada a esta Ouvidoria.

A Ouvidoria Pública atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

Se consolidando como via institucional permanente e realizadora do postulado de respeito ao cidadão, a Ouvidoria Pública, presta relevante serviço ao providenciar a resposta devida a cada manifestação apresentada.

Na tensão que caracteriza a relação entre o Município e a sociedade, o Ouvidor e os demais profissionais das Ouvidorias Públicas devem buscar um ponto de equilíbrio. Essa é a nossa missão.

Nesse sentido, a Ouvidoria Pública funciona como um agente promotor de mudanças: de um lado, favorece uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão; de outro, estimula a prestação de serviços públicos de qualidade, capazes de garantir direitos. Em síntese, é um instrumento a serviço da democracia.

**Evandro Bueno da Silva**  
Ouvidor Geral do Município de Sorocaba  
Janeiro/2022

**Prefeito**

Rodrigo Manga

**Vice Prefeito**

Fernando Martins da Costa Silva

**Secretária do Gabinete Central**

Amália Samyra da Silva Toledo

**Controladoria-Geral do Município**

Carlos Alberto de Lima Rocco Junior

**Ouvidor Geral do Município**

Evandro Bueno da Silva

**Equipe da Ouvidoria Geral**

Abilio Samuel do Patrocínio

Adriana Ferraz Avena

Adriana Regina dos Santos de Oliveira

Ana Carolina Pereira da Costa

Celso de Oliveira

Diego de Moraes Silva

Edna Carolina Mimbu Pedro

Eleide Valim dos Santos Oliveira

Fatima Aparecida Bonfim Sobrinho

Fernanda Cristina de Almeida Melo Lamano

Fernanda de Campos Sene

Flavio Luiz dos Santos

Flavio Luiz Vieira

Giovane Mateus Neves

Jefferson da Silva Pinheiro Gonçalves

Jessica Pinheiro Mimi

Joelma Marinheiro Ferreira da Silva

Josiane Cristina Miranda

Karina Custódio

Karoline Aparecida Girardi

Katia Xavier Ribeiro

Lucia de Fátima Marques Francelino da Silva

Luciene Conceição Tavares Nunes

Maria de Fatima Mazon

Mariana Aparecida Longato Sousa

Mariana Mitsue Goya Aceituno

Priscilla Ribeiro de Moraes

Raquel Delfino Redini

Roberto Luiz Figueiredo Haddad

Roberto Marques Vieira

Rosineide Bezerra Francisco dos Santos

**PALÁCIO DOS TROPEIROS – 3º andar**

Av. Eng. Carlos Reinaldo Mendes 3.041 – Alto da Boa Vista – CEP 18013-280 – Sorocaba – SP

Fone: (15) **3238.2551**

# Introdução

A Ouvidoria Geral do Município de Sorocaba é um canal de diálogo entre os usuários dos serviços públicos e a administração pública municipal. Um espaço aberto que respeita o direito de manifestação.

Regida pelo Decreto 22.604/2017, a Ouvidoria se consolida como um instrumento de gestão e de garantia da qualidade dos serviços públicos, com a finalidade de repercutir a voz do cidadão dentro da Administração e fortalecer o exercício da cidadania.

A existência da Ouvidoria é uma demonstração de que o Município está comprometido com a garantia dos direitos dos cidadãos e com a busca constante por soluções que impactam a sociedade. É uma instituição que contribui para a construção de uma democracia mais participativa e transparente.



A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a população e Prefeitura Municipal, a qual acolhe, processa e encaminha aos setores competentes da Administração Pública e respondem os questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências da população ou de entidades, relativas à prestação dos serviços públicos da Administração Pública Municipal Direta e Indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza, que operem com recursos públicos municipais, na prestação de serviços a população.

Os dados informados foram coletados durante o ano pelos canais disponíveis para manifestação, após regular tratamento das demandas, objetivando subsidiar a gestão pública municipal no aprimoramento da qualidade dos serviços públicos prestados.

Dentre as atribuições da Ouvidoria:

- Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Sorocaba, empregados na Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;
- Realizar diligências nas Unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;
- Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;
- Promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;
- Elaborar e publicar, trimestral e anualmente, relatório de suas atividades;

**PALÁCIO DOS TROPEIROS – 3º andar**

Av. Eng. Carlos Reinaldo Mendes 3.041 – Alto da Boa Vista – CEP 18013-280 – Sorocaba – SP

Fone: (15) **3238.2551**

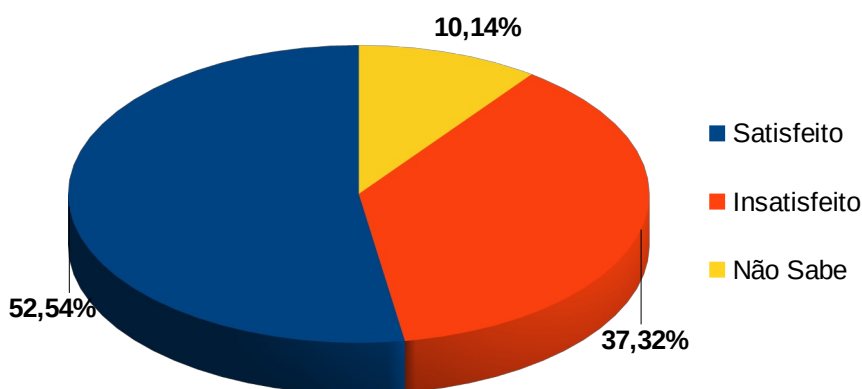
# Dados Estatísticos de 2021

Os quantitativos foram obtidos a partir da base de dados do Sistema de Controle e Estatístico da Ouvidoria Geral do Município objetivando avaliar a percepção do usuário frente aos serviços públicos. No ano de 2021, a Ouvidoria Geral do Município considerou o total de 530 (quinhentos e trinta) usuários que responderam as pesquisas de satisfação voluntárias, totalizando 3.687 (três mil, seiscentos e oitenta e sete) respostas, referente aos serviços públicos: Saúde, Educação, Transporte Público, Limpeza Urbana e Coleta de Lixo e Segurança Pública.

As pesquisas foram realizadas por meio eletrônico ([www.sorocaba.sp.gov.br](http://www.sorocaba.sp.gov.br)), os Entrevistados tinham a opções de avaliar o atendimento em satisfeito, insatisfeito ou não sabe.

Gráfico 1.

Em linhas gerais, qual a sua avaliação de satisfação?



Em seguida apresentaremos os gráficos correspondentes as pesquisas de satisfação que foram respondidas de forma voluntárias, avaliando o atendimento dos serviços públicos. As opções de avaliação foram: satisfeito, insatisfeito ou não sabe.

Como você qualifica o seu atendimento frente aos serviços públicos?

Gráfico 2.

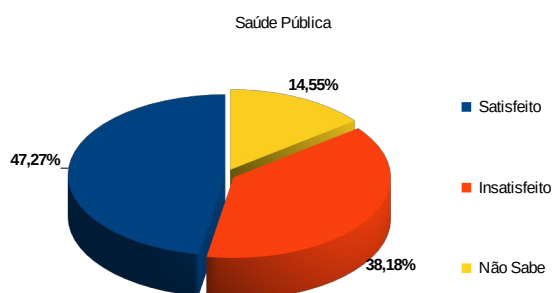
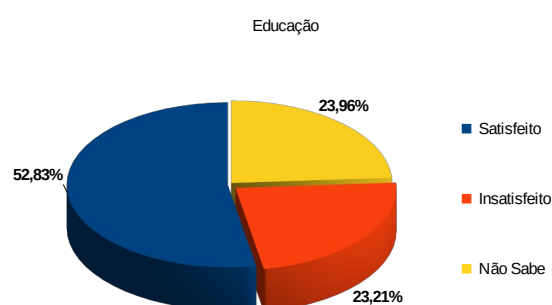


Gráfico 3.



**PALÁCIO DOS TROPEANOS – Sorocaba**

Av. Eng. Carlos Reinaldo Mendes 3.041 – Alto da Boa Vista – CEP 18013-280 – Sorocaba – SP

Fone: (15) 3238.2551

# Dados Estatísticos de 2021

Gráfico 4.

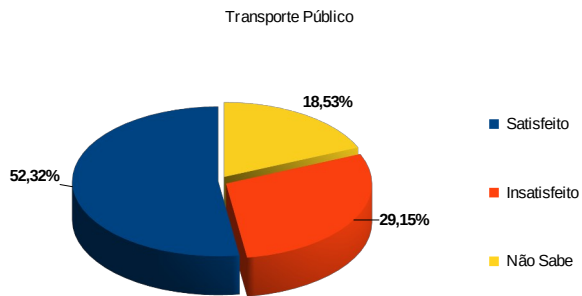


Gráfico 5.

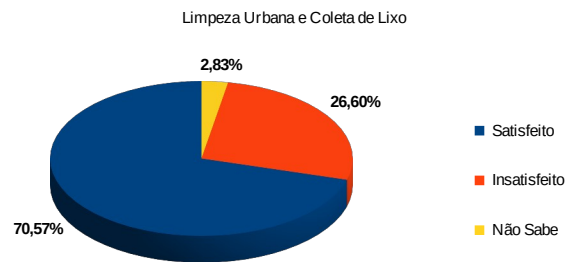
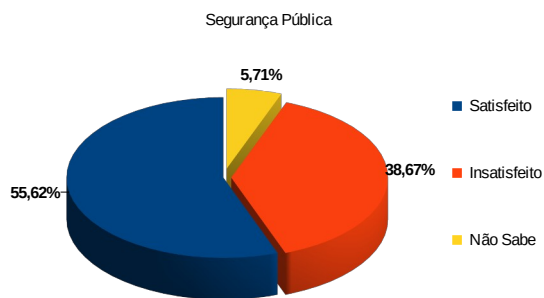


Gráfico 6.



# Recomendações

Com base nas pesquisas de satisfação registradas em 2021, é possível identificar as principais demandas e propostas de melhoria. Essa abordagem qualitativa permite que os órgãos de controle interno desempenhem seus papéis como ferramenta de gestão objetivando a melhora da qualidade do serviço público prestado. Assim, recomendamos:

- Difundir as informações e treinar as unidades administrativas para sensibilizar o público interno às boas práticas nos serviços aos cidadãos;
- Desenvolver novas tecnologias de atendimento e processamento de demanda, garantindo o atendimento ideal, estabelecendo ordem cronológica e a economicidade de esforços, evitando duplicidades de atendimentos;
- Ao Controle Interno que acompanhe e monitore continuamente as manifestações mais recorrentes direcionadas aos órgãos e entidades da administração pública, objetivando diagnóstico de melhora na prestação dos serviços públicos;
- Continuidade da ampla divulgação dos canais de atendimento da ouvidoria para a população e servidores municipais. Vale lembrar que as ouvidorias públicas têm como missão promover a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos.

Por fim, ressaltamos que a coleta de informações confiáveis ajuda a identificar aspectos na prestação dos serviços que necessitam de aprimoramento ou reformulação, tanto do ponto de vista do valor na entrega do serviço, dos processos internos gerenciais, da tecnologia empregada, como da própria legislação pertinente, além disso, poderá servir de insumo para a proposição de novas políticas públicas.

Sorocaba – janeiro de 2022.

**Evandro Bueno da Silva**

Ouvidor Geral do Município

**PALÁCIO DOS TROPEIROS – 3º andar**

Av. Eng. Carlos Reinaldo Mendes 3.041 – Alto da Boa Vista – CEP 18013-280 – Sorocaba – SP

Fone: (15) **3238.2551**