

# Ouvidoria Geral

Prefeitura de Sorocaba



**Relatório Anual**

**2023**



**Prefeito**

Rodrigo Manga

**Vice Prefeito**

Fernando Martins da Costa Silva

**Secretário do Gabinete Central**

João Alberto Corrêa Maia

**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 Mambu Pedro

Eleide Valim dos Santos Oliveira

Fatima Aparecida Bonfim Sobrinho

Fernanda Cristina de Almeida Melo Lamanó

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 Santo

**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 GERAL – RELATÓRIO ANUAL 2023  
CENTRAL DE ATENDIMENTO**

A Seção Central de Atendimento encaminha para conhecimento e registro, um relatório das atividades realizadas no ano de 2023 (período de 01/01/2023 até 31/12/2023).

<b>Atendimentos</b>	<b>83.512</b>
<b>Protocolos</b>	<b>58.756</b>
<b>Informações</b>	<b>24.756</b>

Manifestações registradas através dos Canais de Atendimento da Ouvidoria Geral pela equipe da Central de Atendimento e encaminhada às Secretarias para devolutiva ao munícipe.

Manifestações	
Origem	Quantidade
Telefone 156	26.334
WhatsApp	15.383
Web	14.441
Presencial	2.050
Ouvidoria de Bairro em Bairro	402
Reclame Aqui	81
CONSEGS	39
E-mail	26
<b>Total</b>	<b>58.756</b>

Atendimentos Rápidos	
Origem	Quantidade
Telefone 156	20.496
WhatsApp	4.242
Presencial	18
<b>Total</b>	<b>24.756</b>

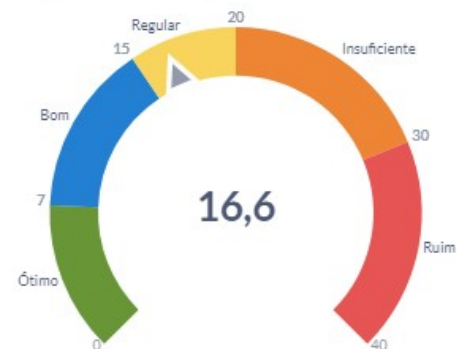
**Top 5 dos assuntos mais registrados**

-Assunto da Solicitação	Contagem
Manutenção de Iluminação Pública	11.068
Tapa Buracos, Recapeamento e Reparo de Asfalto	4.110
Solicitação Recursal	2.625
Mutirão de Castração	2.504
Fiscalização de Limpeza de Terrenos Particulares	2.149



\*\*O Gráfico acima apresenta a quantidade de manifestações respondidas até 20 dias (verde), até 30 dias (amarelo), com mais de 30 dias (vermelho).

**Tempo Médio de Resposta**



\*\*O Gráfico acima apresenta o Tempo Médio de respostas fornecidas ao munícipe pelas Secretarias responsáveis.



### **Informatização e Melhoria nos Telefones 156**

Em **28 de abril de 2022** foi implantado na Central de Atendimento 156 os telefones em **Sistema VOIP**, que é uma telefonia por internet, que tornou as ligações com maior qualidade tanto para o município ao realizar sua ligação, quanto a Central de Atendimento que atende de forma mais organizada e informatizada.

Ao realizar a ligação no tridígito 156 inicia-se um atendimento eletrônico identificando que a pessoal ligou na Central de Atendimento da Prefeitura Municipal de Sorocaba e informa que em instantes iremos atendê-lo.

Logo informa qual o posicionamento da fila de atendimento. Caso nossos atendentes estejam todos ocupados, entra uma música e a cada 10 segundos é informando sua posição na fila de atendimento. E isso prossegue até ser atendido por um de nossos Telefonistas Atendentes.

### **Aumento da Equipe de Atendimento**

Em **02 de Março de 2023** recebemos mais **03 Telefonistas Atendentes** para compor a nossa equipe de Telefonistas. E em **13 de Julho de 2023** recebemos mais **01 Telefonista** para completar nossa equipe. Estas telefonistas foram convocadas através de Concurso Público realizado pela Prefeitura Municipal de Sorocaba no final do ano de 2022.

Também necessitávamos aumentar nosso administrativo para efetividade dos nossos trabalhos. E em **03 de Maio de 2023** recebemos **03 Técnicos de Controle Administrativo** que hoje atuam no atendimento presencial da Ouvidoria Geral e gerenciando os protocolos registrados em nossa Central de Atendimento e encaminhando as secretarias.

### **Equipe Central de Atendimento**

A Central de Atendimento é composta por 01 Chefe de Seção, 10 Telefonistas Atendentes, 01 Auxiliar Administrativo, 03 Téc. De Controle Administrativo e 01 Estagiária.

**OUVIDORIA DA SAÚDE**

A Ouvidoria Municipal da Saúde encaminha para conhecimento e registro, um relatório das atividades do ano de 2023 (período de 01/01/2023 até 31/12/2023).

**Atendimentos 851**

Manifestações administradas pela Ouvidoria Municipal da Saúde.

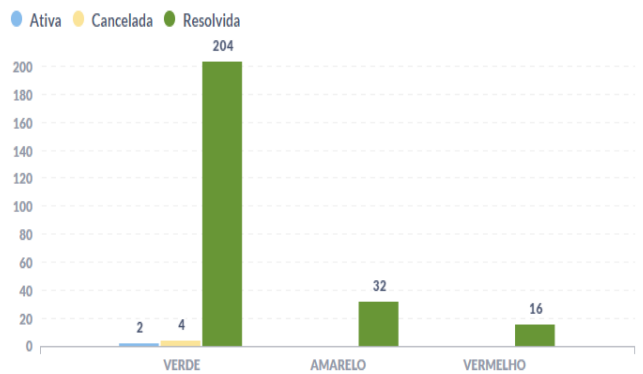
Top 5 - Detalhe

4-Detalhes	Contagem
Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	52
Protocolo não Respondido	50
Conduta Funcional	49
Ouvidoria Municipal da Saúde	29
CMAE	16

**Manifestações**

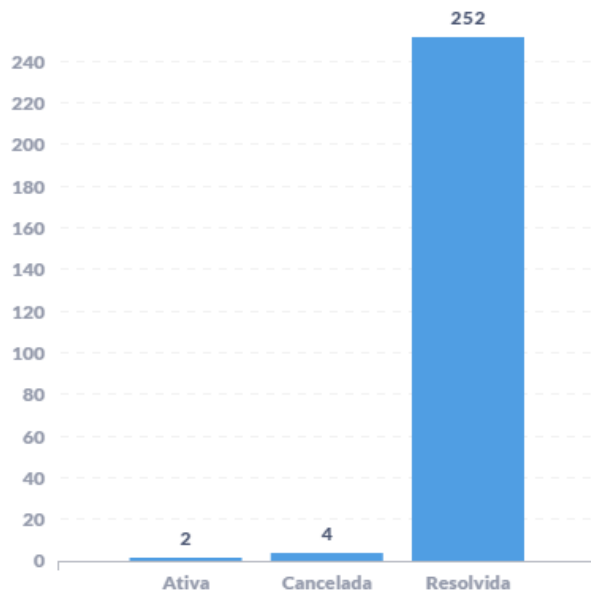
Origem	Quantidade
Telefone	114
Web	67
WhatsApp	45
Presencial	23
Ouvidoria de Bairro em Bairro	7
E-mail	2
<b>Total</b>	<b>258</b>

Qtde de Manifestações por Status - Prazos



\*\*O Gráfico acima apresenta a quantidade de manifestações respondidas até 20 dias (verde), até 30 dias (amarelo), com mais de 30 dias (vermelho).

Quantidade de Manifestações por Status



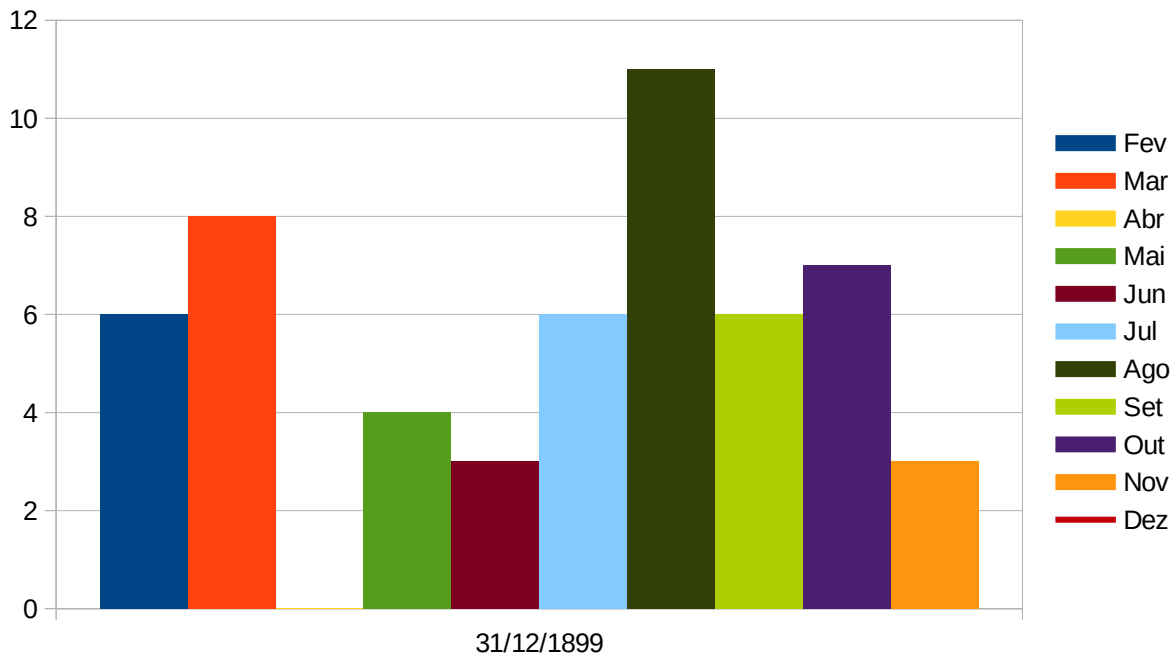
**9,52**  
Tempo médio de  
resposta(dias)

**OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL**

Tabela comparativa entre os anos 2022 – 2023, pode ser observado **aumento** de mais 10% das manifestações em relação ano ao ano anterior conforme valores absolutos abaixo:

Janeiro a Dezembro 2022	42 manifestações
<b>Janeiro a Dezembro 2023</b>	<b>59 manifestações</b>

**Total de mês a mês – 2023**



Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total 2023
<b>Total</b>	1	6	8	0	4	3	6	11	6	7	3	4	<b>59</b>

\* Durante o mês de abril a ouvidoria da GCM **não registrou reclamações**, sendo um claro indicativo do trabalho de disseminar informação aos servidores da GCM através das Instruções e aulas na EFAE, bem como de informar munícipes através da participação nas ações dos Conselhos Comunitários de Segurança – CONSEG's e de Ouvidoria Ativa (Programa Prefeitura de Bairro em Bairro).

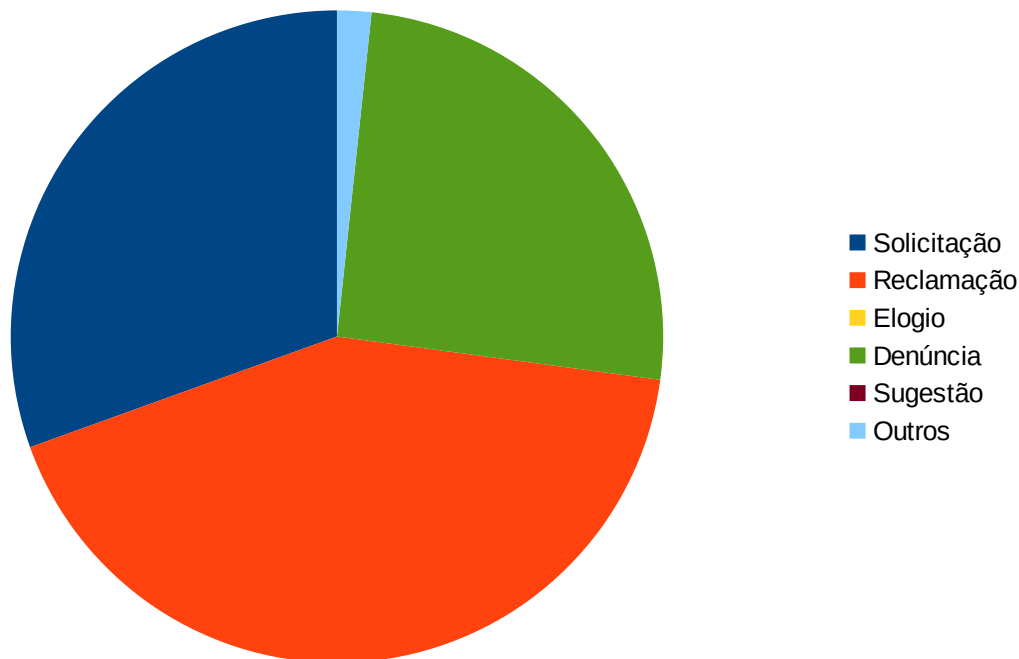
**Tipos de Manifestação**

No total das manifestações efetuadas no ano de 2023, **30,51%** foram para atendimento da corporação GCM em patrulhamento comunitário, seguidos de:

Conduta/ procedimentos durante atendimento em equipamentos e/ou espaços públicos, apoio a ações de outras secretarias (fiscalização de posturas, bem-estar animal e Conselho Tutelar):

**42,37%** dos protocolos abertos no período são solicitações.

As denúncias registradas através do portal (pelo próprio solicitante) foram sobre praticas de crimes e nessas manifestações além do direcionamento ao local correto para atendimento foram realizadas ações educativas aos solicitantes.



Tipo de Manifestação	Quantidade
Solicitação	18
Reclamação	25
Elogio	-
Denúncia	15
Sugestão	-
Outros	1
<b>Total</b>	<b>59</b>

#### Formas de Contato

Durante o ano de 2023 64,40% das manifestações em seu primeiro contato com na Ouvidoria da GCM foram por meios digitais (website) seguidos de 15,25% do total mensal sendo por presencial:

Forma de contato	Quantidade
E-mail	-
Telefone	08
Presencial	09
Formulário Eletrônico (Web site)	38
Whatsapp	04
<b>Total</b>	<b>59</b>

#### Setorização das manifestações por região

A setorização aponta a região geográfica de origem das manifestações (local das ocorrências), onde no ano de 2023 a zona norte foi responsável por 35,59% das ocorrências. Seguida da zona leste, com 25,42% das manifestações registradas:



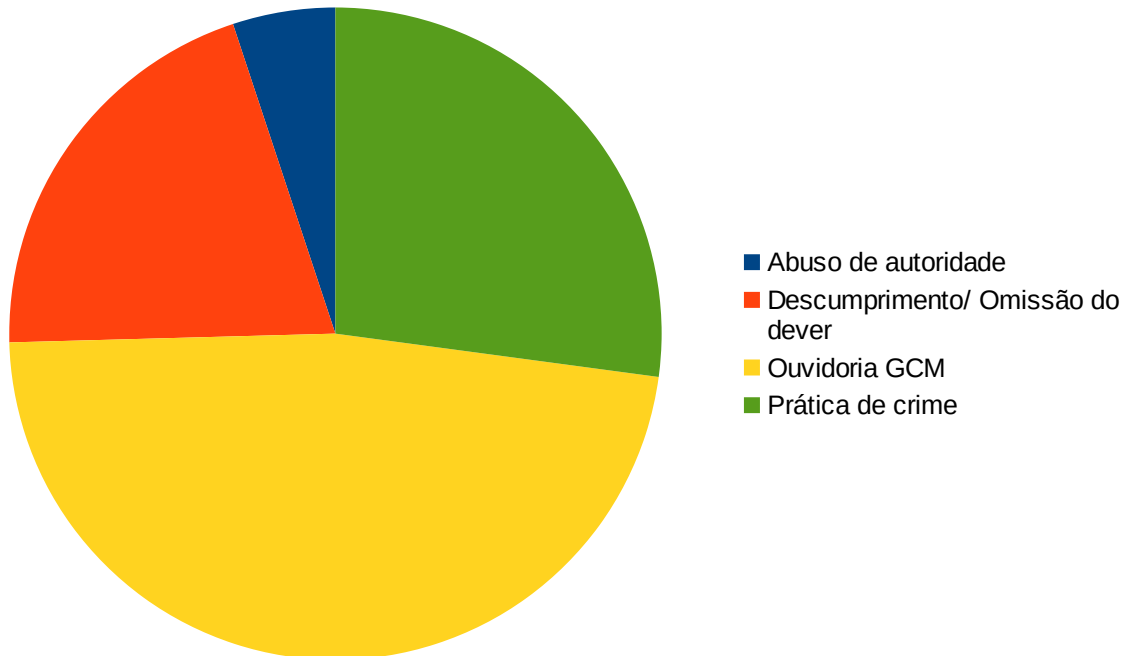
Região de Sorocaba	Quantidade de manifestações
Norte	21
Sul	8
Leste	15
Oeste	9
Central	2
<b>Total</b>	<b>59</b>

**Faixa etária dos solicitantes:**

Idade	Quantidade de manifestações
18 a 29 anos	4
30 a 40 anos	14
41 a 50 anos	12
51 a 60 anos	18
61 a 70 anos	9
<b>Total</b>	<b>59</b>

\*\*no período foram registradas 02 manifestações anônimas nas quais a identificação da idade do solicitante ficou prejudicada

**Temas abordados**



Dentre os temas abordados conforme registros de janeiro a dezembro de 2023, do total de manifestações, foram abordados temas como:

**Descumprimento/ Omissão do dever:** Demoras no atendimento, imparcialidade dos agentes, questionamentos a ordens de serviços para atendimento de apoio em espaços equipamentos públicos, procedimentos.



**Abuso de autoridade:** Questionamentos de conduta e ações quanto a sua consonância com o interesse público no exercício da função do agente da GCM.

Ouvidoria da GCM: Questionamentos diversos, solicitações de aumento de patrulhamento comunitário, dúvidas quanto a limite das atribuições da corporação e outros.

**Práticas de crime:** neste assunto voltado para averiguação de atos ilegais praticados por agentes da corporação foram registradas via web denúncias de lei do silêncio, tráfico de drogas, maus-tratos a animais e outros. Nestes casos a manifestação foi redirecionada ao órgão competente, a GCM cientificada do assunto e o munícipe orientado quanto ao direcionamento correto das denúncias.

Assunto	Quantidade
Abuso de autoridade	03
Descumprimento/ Omissão do dever	12
Ouvidoria GCM	28
Prática de crime	16
<b>Total</b>	<b>59</b>

**Tempo médio de resolutividade:** 24 dias.

**Encaminhamentos das manifestações - 2023:**

- Envio a outros setores da prefeitura: 15 manifestações;
- Envio para conhecimento do Comando GCM: 59 manifestações;
- Arquivada após responder e orientar demandante: 26 manifestações
- **Instaurado procedimento de apuração preliminar e enviado para a Corregedoria: 09 manifestações.**

Tipo de manifestação	Resolvida	Parcialmente Resolvida	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Arquivada	Total
Solicitação	14	04	-	06	01	25
Reclamação	09	06	01	01	-	17
Elogio	-	-	-	-	-	-
Denúncia	-	03	04	08	01	16
Sugestão	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	01	01
<b>Total</b>						<b>59</b>

**Reuniões e atividades externas**

**Reuniões do Conselho Comunitário de Segurança – CONSEGs :**

Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total 2023
<b>Total</b>	0	04	03	03	03	03	02	01	00*	03	03	2**	<b>22</b>

\*Férias

\*\*Recesso CONSEG



**Aulas/ Instruções na Escola de Formação e Aperfeiçoamento da GCM – EFAE:**

<b>Mês</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	<b>Total</b>
<b>Total</b>	1	16	16	8	16	12	00	04	04	08	08	4	<b>97</b> horas aula

Durante o período de janeiro a dezembro de 2023, além das instruções com o tema Ouvidoria: Participação e Controle Social na EFAE, também participamos de Reuniões dos Conselhos Comunitários de Segurança – CONSEG's setores norte, Leste/Oeste, Sul e Central. Nestes espaços a Ouvidoria orienta e atua como mediadora sobre todas as formas de participação do cidadão ao registrar sugestões, reclamações, solicitações e denúncias através de todos os canais oficiais de contato.

**OUVIDORIA GERAL**

**Total Anual**

<b>Situação</b>	<b>Nº Ocorrências</b>
<b>Canceladas</b>	15
<b>Ativas</b>	432
<b>Resolvidas</b>	3.009
<b>Total Geral</b>	<b>3.456</b>

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

<b>Tipo de Solicitação</b>	<b>Nº Ocorrências</b>
<b>Iluminação Pública (DILP)</b>	1.142
<b>Asfalto (DGV)</b>	597
<b>Fiscalização de Posturas (DFPMI)</b>	385
<b>Manutenção e Paisagismo (DMPA)</b>	345
<b>Demais setores</b>	987
<b>Total Geral</b>	<b>3.456</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.

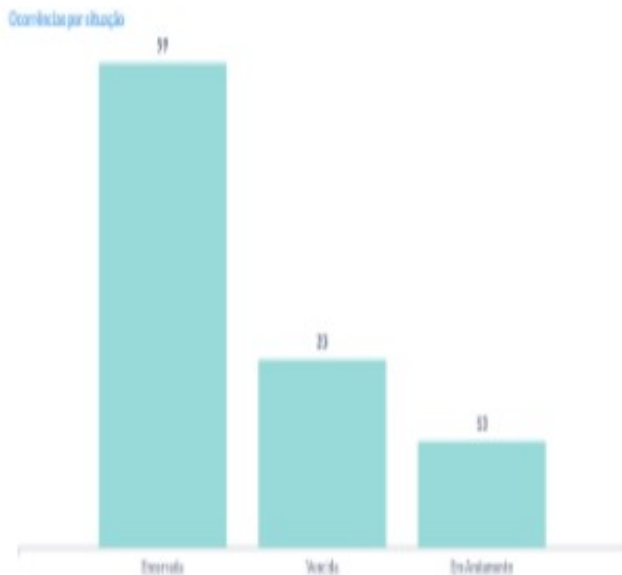
A equipe da Ouvidoria Geral através desse Programa tem o papel importante de realizar as captações das demandas coletivas e individuais nos eventos que contam com a participação do Excelentíssimo Prefeito. Além disso, a Ouvidoria Geral é responsável pelo encaminhamento das demandas coletivas às Secretarias/Setores 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: 161**

Parque São Bento	Brigadeiro Tobias (Monte Alpino)	Jardim Martinez	Jardim Piratininga	Iporanga	Caguaçu
Jardim Guaiba	Vila Hortência	Cajuru do Sul	Jardim Ana Maria	Jardim Brasilândia	Jardim Santa Cecilia
Parque São Bento	Altos do Itavuvu	Jardim Boa Esperança	Ipanema Ville	Parque São Bento	Recreio dos Sorocabanos
Jardim Santa Esmeralda	Jardim Marly	Jardim Piratininga	Jardim Santa Helena	Parque São Bento	Jardim Ana Maria
Jardim Paulista	Jardim Ipiranga	Vila Eros	Parque Vitória Regia	Vila Jardini	Jardim Residencial Morada das Flores
Aparecidinha	Parque Vitória Régia	Jardim Abaeté	Parque Esmeralda	Jardim Rosália Alcolea	Jardim Eucaliptos
Jardim Leocádia	Vila Barcelona	Recreio dos Sorocabanos	Parque dos Eucaliptos	Vila Santa Clara	Jardim Planalto
Ipanema Ville	Éden	Parque das Laranjeiras	Vila Barcelona	Ipanema Ville	Cajuru do Sul
Jardim Magnólia	Jardim Nova Esperança	Jardim Tatiana	Vila São João	Parque Vitória Régia	Jardim Piratininga
Ana Paula Eleutério	Altos do Ipanema	Mineirão	Jardim Zulmira	Jardim Jatobá	Centro
Jardim do Paço	Jardim do Paço	Vila Hortência	Vila Ana Maria	Jardim do Paço	Jardim Leocadia
Jardim Santa Rosália	Jardim Santa Catarina	Jardim Tatiana	Vila Carvalho	Vila Barcelona	Jardim Pacaembu
Iporanga	Jardim Abaeté	Jardim Tulipas	Conjunto Habitacional Hebert	Vila Carvalho	Caguaçu
Jardim Simus	Conjunto Habitacional	Jardim Nilton Torres	Jardim Copaíba	Vivendas do Lago	Jardim Copaíba
Jardim Santa Marta	Wanel Ville	Ipanema do Meio	Jardim Boa Esperança	Jardim Morumbi	Vila Angélica
Jardim Los Angeles	Cajuru do Sul	Jardim Boa Esperança	Parque Campolim	Jardim Santa Catarina	Jardim Santa Catarina
Central Parque	Jardim Santa Cecília	Jardim Betânia	Iporanga	Vila Nova Sorocaba	Caguaçu
Ana Paula Eleutério	Vila Bom Jesus	Jardim Santa Catarina	Jardim Gutierrez	Conjunto Habitacional Herbert	Vila João Romão
Parque Campolim	Carandá	Jardim Novo Horizonte	Wanel Ville	Jardim das Azaléias	Vila Hortência
Jardim Magnolia	Parque Esmeralda	Vila Barão	Jardim Abaeté	Brigadeiro Tobias	Jacutinga
Iporanga II	Jardim Ana Maria	Jardim Tatiana	Jardim São Guilherme	Parque dos Eucaliptos	Jardim Rosalea Alcolea
Jardim Luciana Maria	Cajuru do Sul	Conjunto Habitacional	Central Parque	Jardim Gutierrez	Parque Vitória Régia
Jardim Santo André II	Wanel Ville	Vila Rica	Aparecidinha	Recreio dos Sorocabanos	Centro
Vila União	Caputera	Parque São Bento	Jardim dos Eucaliptos	Parque das Paineiras	Jardim Rubi
Ipanema Ville	Vila Almeida	Jardim América	Jardim Simus	Jardim Ipiranga	Parque São Bento
Jardim Maria do Carmo	Caguaçu	Parque São Bento	Vila Haro	Jardim Zulmira	Parque São Bento
Caguaçu	Aparecidinha	Vila Fiori	Vila Progresso	Wanel Ville	



Total de demandas coletivas captadas de Janeiro à Dezembro/2023:



Total de demandas individuais captadas de Janeiro à Dezembro/2023 e registradas através do Sistema CRM:



TOP 5 assuntos com mais demandas

Assunto	Contagem
Implantação de Área de Lazer	7
Manutenção de Iluminação Pública	7
Pavimentação	7
Implantação de Novos Pontos de Iluminação Pública	6
Implantação de Lombada	5

Top 5 dos assuntos mais registrados

Assunto	Contagem
Sugestão - Outras	70
Regulação - Consultas, Exames e Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo	50
Tapa Buracos, Recapeamento e Reparo de Asfalto	17
Remoção de Árvore/Galhos	16
Manutenção de Iluminação Pública	14

TOP 5 Secretarias com mais demandas

Secretaria	Contagem
SERPO	46
SEMOB	13
URBES	8
SAAE	7
SES	6

Top 5 - Por setor de atendimento

Setor	Contagem
SERPO - DGV	39
SERPO - DMPA	39
156	37
SES - DAPRI	35
SERPO - DILP	29