

Ouvidoria Geral

Prefeitura de Sorocaba



Relatório Trimestral

3º Trimestre

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

**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – 3º TRIMESTRE 2023
CENTRAL DE ATENDIMENTO**

A Seção Central de Atendimento encaminha para conhecimento, relatório das atividades realizadas no 2º Trimestre de 2023 (período de 01/07/2023 até 30/09/2023).

Atendimentos	25.152
Protocolos	13.056
Informações	12.096

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

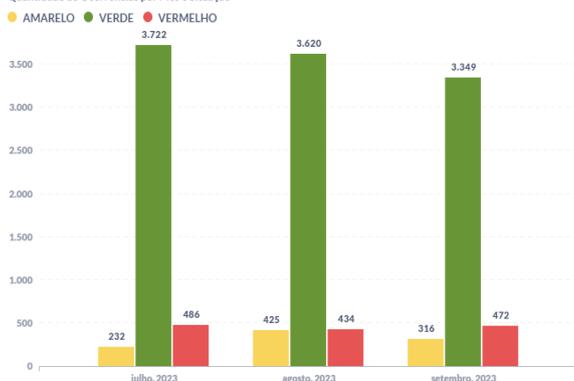
Manifestações	
Origem	Quantidade
Telefone 156	5.915
Web	3.090
Whatsapp	3.360
Presencial	560
Ouvidoria de Bairro em Bairro	103
Reclame Aqui	25
E-mail	03
Total	13.056

Atendimentos Rápidos	
Origem	Quantidade
Telefone 156	5.365
WhatsApp	6.724
Presencial	07
Total	12.096

Top 5 dos assuntos mais registrados

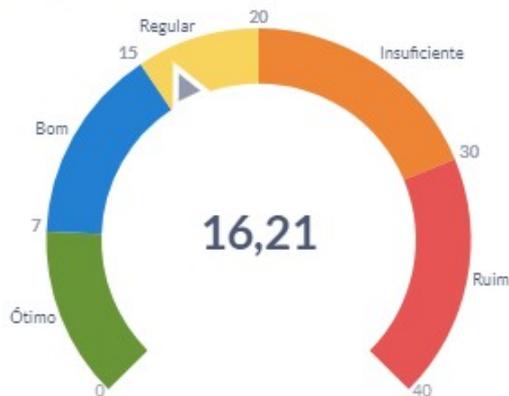
Assunto	Contagem
3-Assunto da Solicitação	2.295
Manutenção de Iluminação Pública	951
Mutirão de Castração	654
Tapa Buracos, Recapeamento e Reparo de Asfalto	539
Solicitação Recursal	535
Regulação - Consultas, Exames e Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo	

Quantidade de Ocorrências por Mês e Situação



**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.

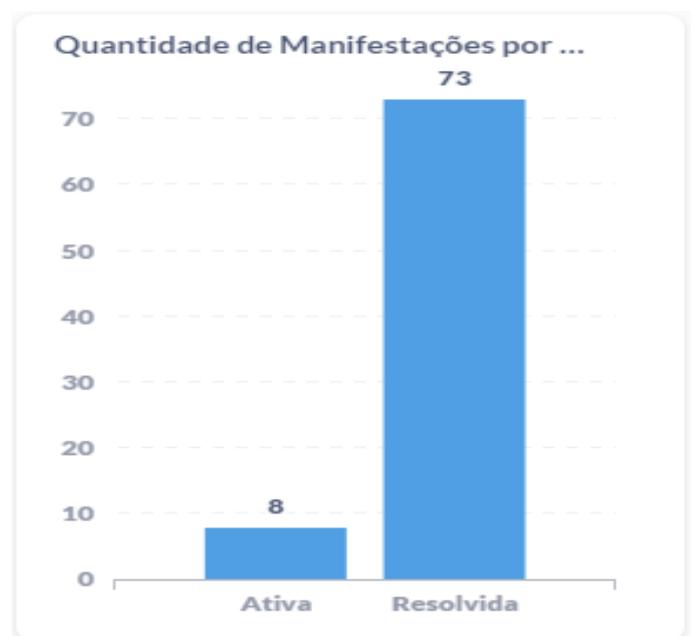
OUVIDORIA DA SAÚDE

A Ouvidoria Municipal da Saúde encaminha para conhecimento e registro, um relatório das atividades do 3º trimestre de 2023 (período de 01/07/2023 até 30/9/2023).

Atendimentos 242

Manifestações administradas pela Ouvidoria Municipal da Saúde.

Manifestações	
Origem	Quantidade
Telefone	33
Web	19
WhatsApp	17
Presencial	8
Ouvidoria de Bairro em Bairro	3
E-mail	1
Total	81

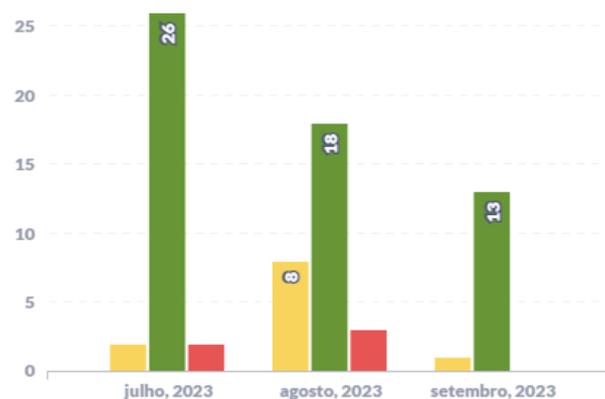


Top 5 - Detalhe

4-Detalhes	Contagem
Protocolo não Respondido	17
Conduta Funcional	14
Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	12
Ouvidoria Municipal da Saúde	11
Solicitação Recursal	8

Quantidade de Ocorrências por Mês e Situação

● AMARELO ● VERDE ● VERMELHO



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

9,52
Tempo médio de
resposta(dias)

OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL

Total de manifestações X Comparativo ano anterior

Tabela comparativa entre os anos 2022 – 2023, pode ser observado **aumento** de mais de 35% das manifestações em relação ano ao ano anterior conforme valores absolutos abaixo:

3º trimestre 2022	17 manifestações
3º trimestre 2023	23 manifestações

Tipos de Manifestação

Nas solicitações efetuadas no 3º trimestre 2023, mais de **75%** foram reclamações sobre a abrangência e “gargalos” quanto ao atendimento da GCM sendo:

- Questionamentos referente a atribuições da Corporação no que se refere a maus-tratos a animais e fiscalização de trânsito, a abordagem em pessoas em situação de rua – PSR’s e fiscalização de posturas (bares e ferros velhos), **apoio a ações conjuntas** em ações fiscalizatórias de **eventos** e conduta durante atendimento em espaço público.

Tipo de Manifestação	Quantidade
Solicitação	04
Reclamação	08
Elogio	-
Denúncia	07
Sugestão	-
Outros	04
Total	23

Formas de Contato

No 3º trimestre de 2023 mais de 70% das manifestações em seu primeiro contato com na Ouvidoria da GCM foram por meios digitais (website):

Forma de contato	Quantidade
E-mail	-
Telefone	04
Presencial	02
Formulário Eletrônico (Web site)	15
Whatsapp	02
Total	23

Setorização das manifestações por região

A setorização aponta a região geográfica de origem das manifestações (local das ocorrências), onde no 3ºtrimstre houve equilíbrio entre as zonas norte leste com média de 5 de manifestações do total apurado para cada uma delas:

Região de Sorocaba	Quantidade de manifestações
Norte	05
Sul	01
Leste	14
Oeste	01
Central	02
Total	23

Faixa etária dos solicitantes:

Idade	Quantidade de manifestações
18 a 29 anos	05
30 a 40 anos	05
41 a 50 anos	03
51 a 60 anos	09
61 a 70 anos	01
Total	23

Temas abordados

Dentre os temas abordados conforme registros no mês de dezembro, do total de manifestações:

Assunto	Quantidade
Abuso de autoridade	02
Descumprimento/ Omissão do dever	06
Ouvidoria GCM - (solicitação de patrulhamento, outros)	05
Prática de crime	10
Total	23

Taxa média de resolatividade:

- 26 dias.

Encaminhamentos das manifestações no 3º semestre de 2023:

- Envio a outros setores da prefeitura: 07 manifestações;
- Envio para conhecimento do Comando GCM: 13 manifestações;
- Arquivada após responder e orientar demandante: 02 manifestações
- **Instaurado procedimento de apuração preliminar e enviado para a Corregedoria: 04 manifestações (em andamento).**

Conclusão

Tipo de manifestação	Resolvida	Parcialmente Resolvida	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Arquivada	Total
Solicitação	03	03	-	01	-	04
Reclamação	05	02	-	-	01	08
Elogio	-	-	-	-	-	-
Denúncia	-	01	-	06	-	07
Sugestão	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	01	01
Total	08	06	-	07	02	23

Reuniões e atividades externas

No terceiro trimestre, além de encerrar das instruções na turma de 2023 de formação GCM Metropolitana na EFAE, com o tema Ouvidoria: Participação e Controle Social, também participamos de Reuniões dos Conselhos Comunitários de Segurança – CONSEG's setores norte, Leste/Oeste, Sul e Central. Nestes espaços a Ouvidoria orienta 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 de manifestações registradas de 01 de julho a 30 de setembro de 2023: **705**.

Situação	Nº Ocorrências
Canceladas	02
Ativas	93
Resolvidas	610
Total Geral	705

Assuntos Mais Registrados em 2ª instância

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
Iluminação Pública (DILP)	230
Asfalto (DGV)	110
Fiscalização de Posturas (DFPMI)	84
Contêiner e limpeza Urbana (DLUR)	82
Demais setores	204
Total Geral	705

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.

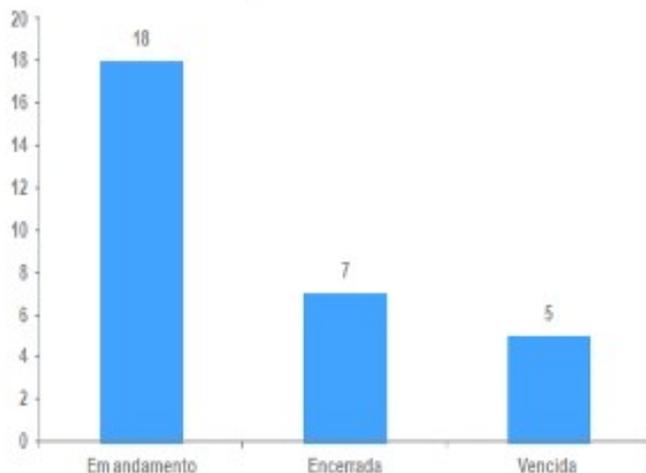
A equipe da Ouvidoria Geral através desse Programa tem o papel importante de realizar as captações das demandas coletivas e individuais nos eventos que contam com a participação do Excelentíssimo Prefeito. Além disso, a Ouvidoria Geral é responsável pelo encaminhamento das demandas coletivas às Secretarias/Setores 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 Bairro Visitados: 38

Aparecidinha	Jardim Jatobá	Parque São Bento
Central Parque	Jardim Morumbi	Parque Vitória Régia
Conjunto Habitacional Hebert de Souza	Jardim Piratininga	Vila Ana Maria
Ipanema Ville	Jardim Rosália Alcolea	Vila Barcelona
Iporanga	Jardim Santa Catarina	Vila Carvalho
Jardim Abaeté	Jardim Santa Helena	Vila Haro
Jardim Ana Maria	Jardim São Guilherme	Vila Jardimi
Jardim Boa Esperança	Jardim Simus	Vila Nova Sorocaba
Jardim Brasilândia	Jardim Zulmira	Vila Progresso
Jardim Copaiba	Parque Campolim	Vila Santa Clara
Jardim do Paço	Parque dos Eucaliptos	Vila São João
Jardim dos Eucaliptos	Parque Esmeralda	Vivendas do Lago
Jardim Gutierrez		Wanel Ville

Total de demandas coletivas captadas em Julho/Agosto/Setembro/2023:

Quantidade de Demandas por Status

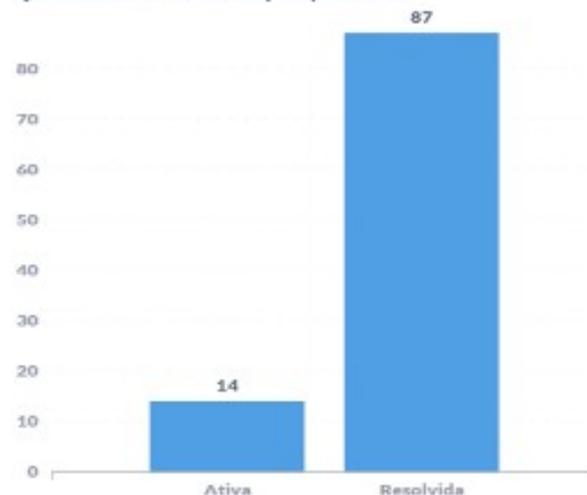


Top 5 dos assuntos mais solicitados	Contagem
Solicitação de Contêiner	3
Implantação de Novos Pontos de Iluminação Pública	3
Melhoria no Transporte Público	3
Extensão de Rede de Água	2
Pavimentação	2

Top 5 - Por setor de atendimento	Contagem
SERPO	13
SEMOB	5
SAAE	4
URBES	4
SEMA	3

Total de demandas individuais captadas em Julho/Agosto/Setembro/2023 e registradas através do Sistema CRM:

Quantidade de Manifestações por Status



Top 5 dos assuntos mais registrados	Contagem
Sugestão - Outras	15
Outras Reclamações de Moradores	10
Regulação - Consultas, Exames e Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo	9
Manutenção de Iluminação Pública	6
Lombada	5

Top 5 - Por setor de atendimento	Contagem
SERPO - DGV	15
SEMOB	10
SERPO - DILP	10
SERPO - DMPA	7
SES - DAPRI	7