

Ouvidoria Geral

Prefeitura de Sorocaba



Relatório Trimestral

4º 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

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – 4º TRIMESTRE 2023
CENTRAL DE ATENDIMENTO

A Seção Central de Atendimento encaminha par conhecimento, relatório das atividades realizadas no 4 Trimestre de 2023 (período de 01/10/2023 at 31/12/2023).

Atendimentos	23.938
Protocolos	13.975
Informações	9.963

Manifestações registradas através dos Canais d Atendimento da Ouvidoria Geral pela equipe da Centra de Atendimento e encaminhada às Secretarias par devolutiva ao municípe.

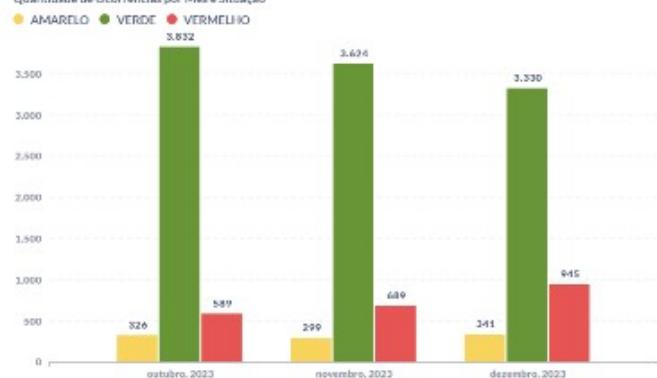
Manifestações	
Origem	Quantidade
Telefone 156	6.255
WhatsApp	3.552
Web	3.559
Presencial	512
Ouvidoria de Bairro em Bairro	66
Reclame Aqui	18
E-mail	11
CONSEGS	02
Total	13.975

Atendimentos Rápidos	
Origem	Quantidade
Telefone 156	5.130
WhatsApp	4.822
Presencial	11
Total	9.963

Top 5 dos assuntos mais registrados

3-Assunto da Solicitação	Contagem
Manutenção de Iluminação Pública	2.314
Tapa Buracos, Recapeamento e Reparo de Asfalto	681
Mutirão de Castração	655
Solicitação Recursal	645
Roçagem de Áreas Públicas	463

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 municípe pelas Secretarias responsáveis.

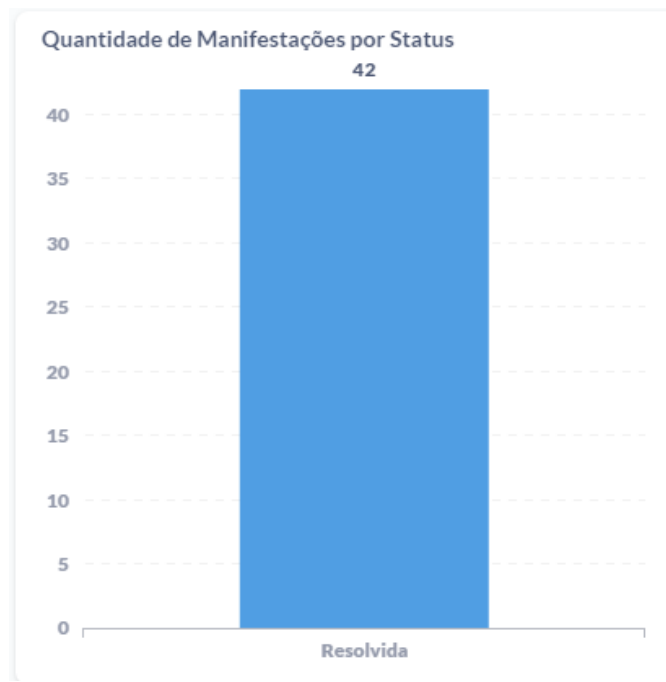
OUVIDORIA DA SAÚDE

A Ouvidoria Municipal da Saúde encaminha para conhecimento e registro, um relatório das atividades do 4º trimestre de 2023 (período de 01/10/2023 at 31/12/2023).

Atendimentos 160

Manifestações administradas pela Ouvidoria Municipal da Saúde.

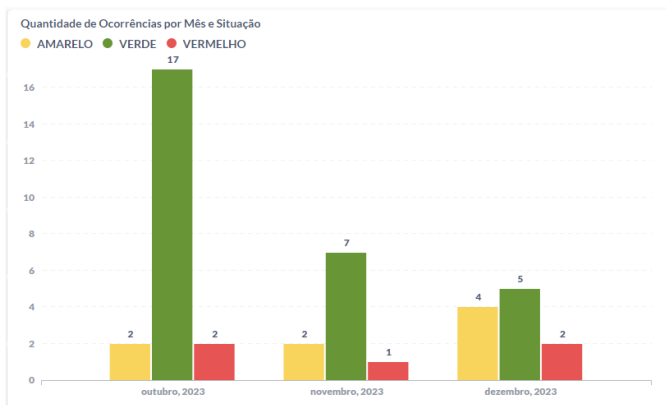
Manifestações	
Origem	Quantidade
Telefone	19
Web	9
WhatsApp	8
Presencial	5
E-mail	1
Total	42



Top 5 - Detalhe

4-Detalhes Contagem

Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	13
Conduta Funcional	9
CMAE	6
Protocolo não Respondido	4
Secretaria da Saúde - SES	4



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

11,95
Tempo médio de resposta(dias)

OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL

Referente: Relatório de produtividade da Ouvidoria da Guarda Municipal referente quarto trimestre de 2023

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:

4º trimestre 2022	09 manifestações
4º trimestre 2023	14 manifestações

Tipos de Manifestação

Nas solicitações efetuadas no 4º trimestre 2023, mais de **75%** foram questionamento sobre o a competência e atribuições 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'se fiscalização de posturas (bares e ferros velhos);
- Conduta durante atendimento em espaço público.

Tipo de Manifestação	Quantidade
Solicitação	09
Reclamação	04
Elogio	-
Denúncia	01
Sugestão	-
Outros	-
Total	14

Formas de Contato

No 4º 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	02
Presencial	01
Formulário Eletrônico (Web site)	11
Whatsapp	-
Total	14

Setorização das manifestações por região

A setorização aponta a região geográfica de origem das manifestações (local das ocorrências), onde no 4ºtrimstre houve equilíbrio entre as zonas norte leste com media de 5 de manifestações do total apurado para cada uma delas :

Região de Sorocaba	Quantidade de manifestações
Norte	05
Sul	03
Leste	05
Oeste	-

Central	01
Total	14

Faixa etária dos solicitantes:

Idade	Quantidade de manifestações
18 a 29 anos	03
30 a 40 anos	05
41 a 50 anos	03
51 a 60 anos	02
61 a 70 anos	01
Total	14

Temas abordados

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

Assunto	Quantidade
Abuso de autoridade	-
Descumprimento/ Omissão do dever	03
Ouvidoria GCM - (solicitação de patrulhamento, outros)	08
Prática de crime	03
Total	14

Taxa média de resolutividade:

- 22 dias.

Encaminhamentos das manifestações no 4º trimestre de 2023:

- Envio a outros setores da prefeitura: 05 manifestações;
- Envio para conhecimento do Comando GCM: 09 manifestações;
- Arquivada após responder e orientar demandante: 04 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	02	-	04	-	09
Reclamação	02	01	-	01	-	04
Elogio	-	-	-	-	-	-
Denúncia	-	-	-	01	-	01
Sugestão	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-
Total	05	03	-	06	-	14

Reuniões e atividades externas

No quarto 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 outubro a 31 de dezembro de 2023: **796**.

Situação	Nº Ocorrências
Canceladas	03
Ativas	233
Resolvidas	560
Total Geral	796

Assuntos Mais Registrados em 2ª instância

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
Iluminação Pública (DILP)	227
Asfalto (DGV)	144
Roçagem e poda (DMPA)	90
Container e limpeza urbana	87
Demais setores	248
Total Geral	796

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.

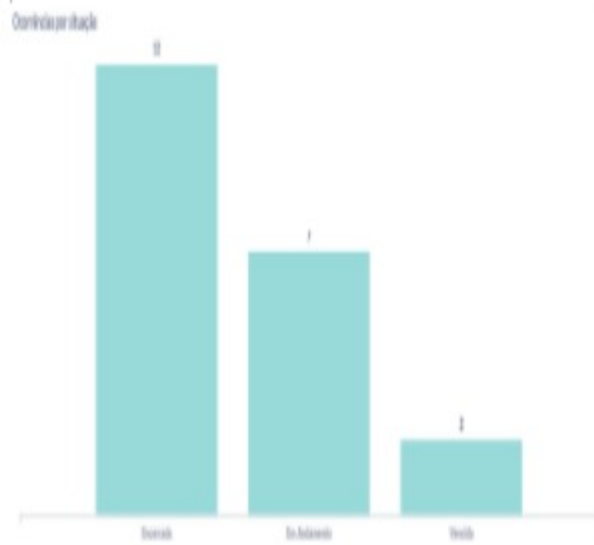
A equipe da Ouvidoria Geral através desse Programa tem o papel importante de realizar as captações das demandas coletivas e individuais nos eventos que contam com a participação do Excelentíssimo Prefeito. Além disso, a Ouvidoria Geral é responsável pelo encaminhamento das demandas coletivas às Secretarias/Setores 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: 36

Conjunto Habitacional Herbert de Souza	Recreio dos Sorocabanos	Vila Angélica
Jardim das Azaléias	Jardim Ana Maria	Jardim Santa Catarina
Brigadeiro Tobias	Jardim Residencial Morada das Flores	Caguaçu
Parque dos Eucaliptos	Jardim Eucaliptos	Vila João Romão
Jardim Gutierres	Jardim Planalto	Vila Hortência
Recreio dos Sorocabanos	Cajuru do Sul	Jacutinga
Parque das Paineiras	Jardim Piratininga	Jardim Rosalea Alcolea
Jardim Ipiranga	Centro	Parque Vitória Régia
Jardim Zulmira	Jardim Leocadia	Centro
Wanel Ville	Jardim Pacaembu	Jardim Rubi
Caguaçu	Caguaçu	Parque São Bento
Jardim Santa Cecilia	Jardim Copaiba	Parque São Bento



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



TOP 5 assuntos com mais demandas

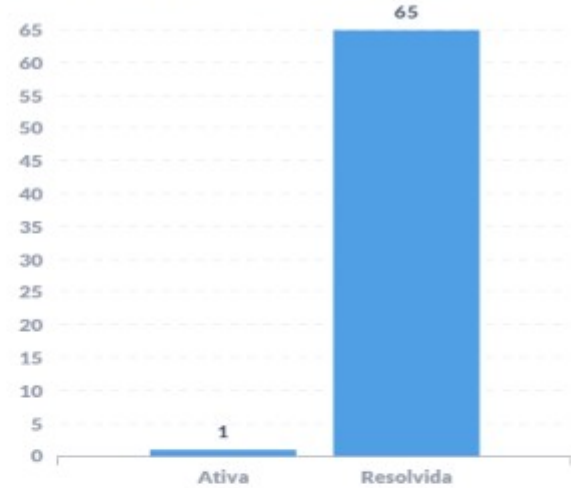
Assunto	Contagem
Implantação de Área de Lazer	3
Manutenção de Iluminação Pública	3
Corte de Árvore	2
Agenda - Reunião	1
Aumento de Ônibus nas Linhas	1

TOP 5 Secretarias com mais demandas

Secretaria	Contagem
SERPO	5
SERPO	5
SAAE	2
SEGOV	2
SEMOB	2

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

Quantidade de Manifestações por Status



Top 5 dos assuntos mais registrados

Assunto	Contagem
3-Assunto da Solicitação	8
Regulação - Consultas, Exames e Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo	8
Sugestão - Outras	5
Atendimento ao Público sobre os Programas Habitacionais	4
Vagas em creches	4
Atendimento em UBS (Unidade Básica de Saúde)	3

Top 5 - Por setor de atendimento

Setor	Contagem
11-Atendido Por	8
SERPO - DGV	8
SERPO - DMPA	8
SES - DAPRI	6
SEHAB - DPDSH	5
SES - DICER	5