

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Anual - 2021

Resumo Executivo



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO

Ficha Técnica

Prefeito Municipal

Ricardo Nunes

Controlador Geral do Município

Daniel Falcão

Chefe de Gabinete

Thalita Abdala Aris

Ouvidora Geral do Município

Maria Lumena Balaben Sampaio

Equipe – Ouvidoria Geral do Município

Assessora Técnica III

Luciana Araújo Amorim dos Santos

Diretora de Relatórios e Estatística

Sheila Batista Malta

Núcleo de Acolhimento de Denúncia

Liliane Carrillo

Luan Vinicius de Souza

Estagiária

Laís Carolina Souza Salvi

Imprensa

Jornalista

Liliane Rossi

Diagramação

Marcello Gadotti Neto

Ouvidoria Geral do Município

Relatório Anual - 2021

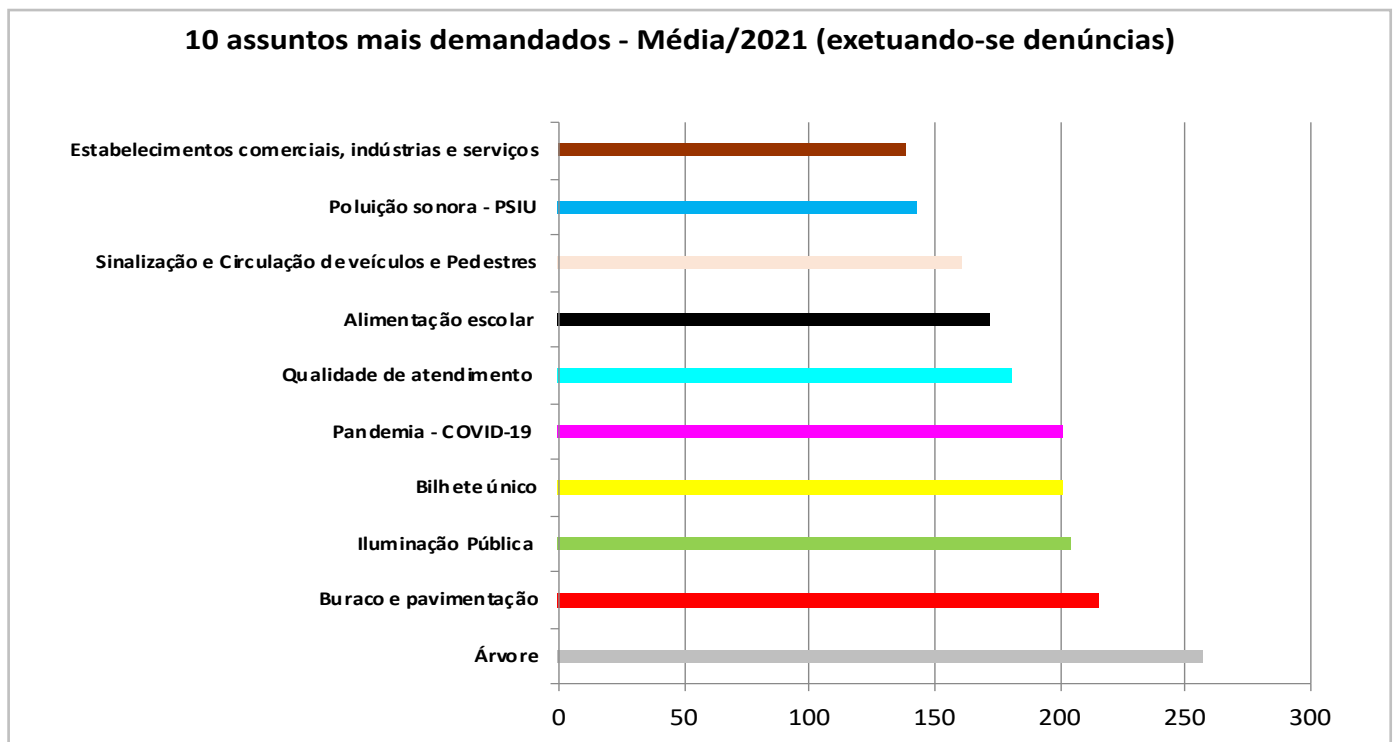
A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou 56.211 protocolos de atendimento pelas mídias telefone 156 opção 5, formulário eletrônico (portal 156), presencialmente, cartas e e-mails. Comparando com 2020, onde foram registrados 39.523 houve um aumento de 42,22% nos registros de protocolos. Em especial destaca-se o aumento de 67% no registro de manifestações de ouvidoria pelas mídias “Pessoalmente¹/Carta²/e-mail²/Praças de atendimento³”, onde se encontra contabilizados os registros feitos junto aos Descomplicas já em funcionamento no município.

Os quantitativos são extraídos da base de dados do sistema SIGRC.

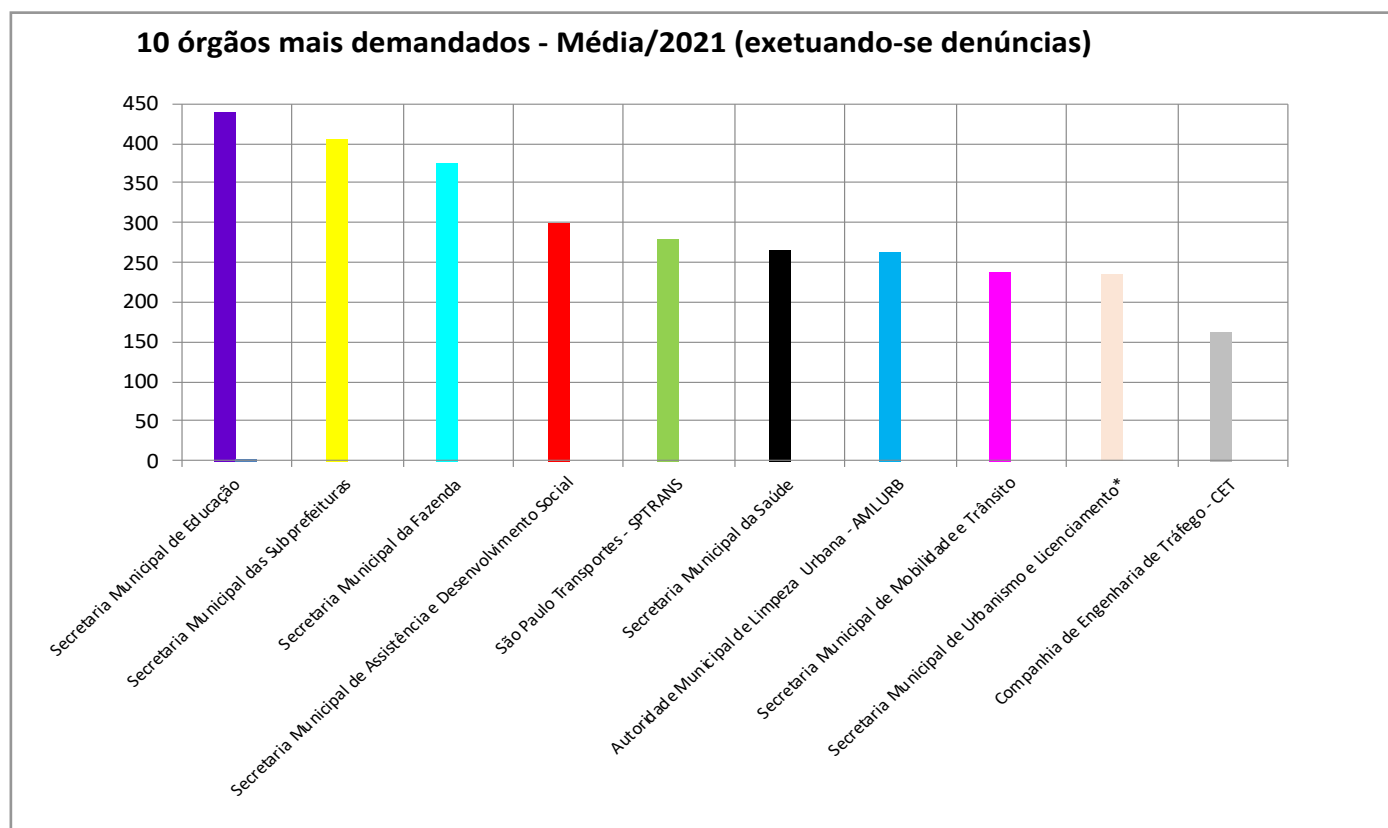
O relatório incluiu a estatística anual referente aos serviços prestados pela administração municipal. Assim, constata-se que nos meses de janeiro a dezembro a média de atendimento foi de 4.684 protocolos.

O presente relatório incluiu a estatística das **10 maiores variações** no quesito assunto e unidade.

Em números absolutos os assuntos mais demandados no ano de 2021 foram:



Em números absolutos as unidades mais demandadas no ano de 2021 foram:

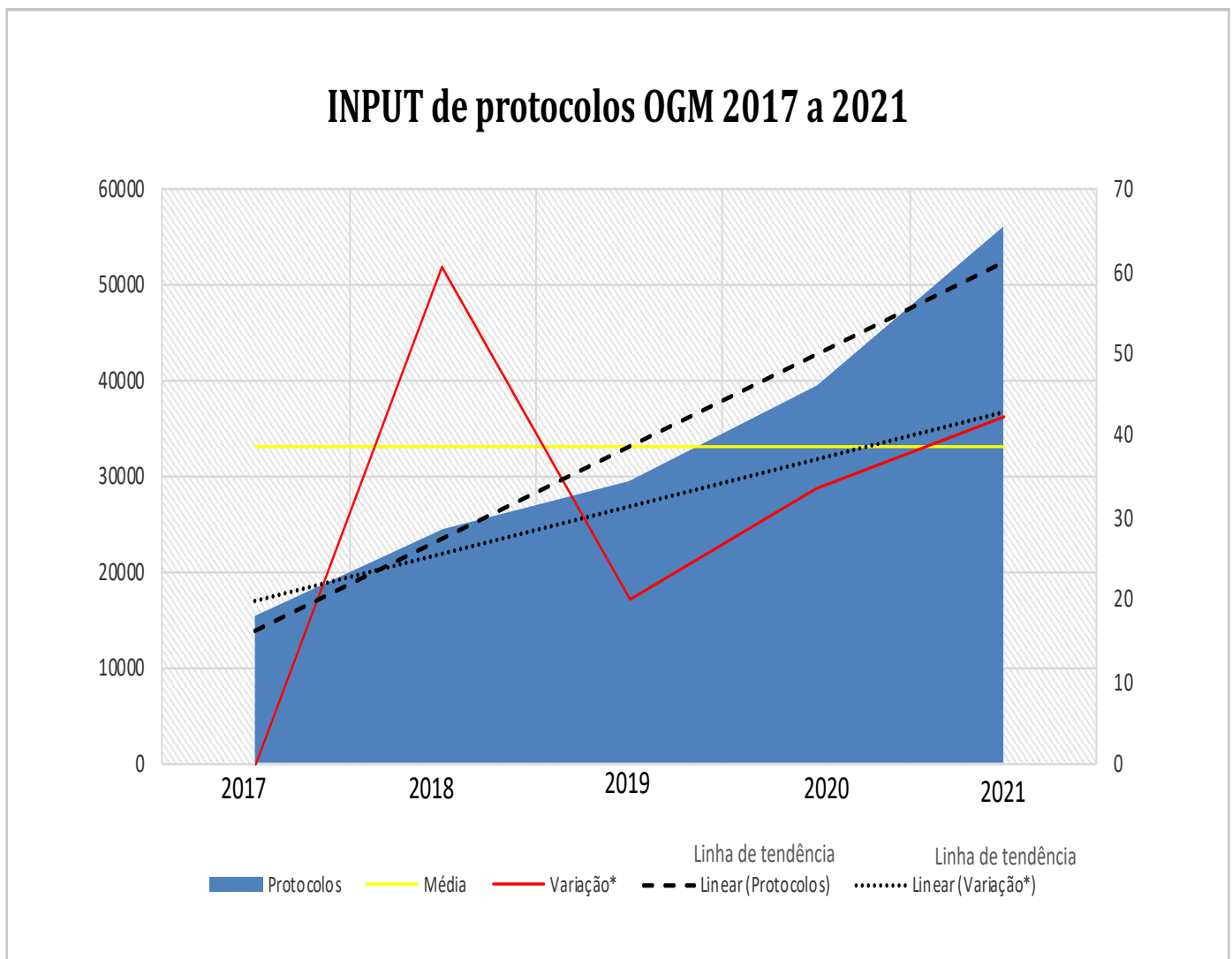


Para efeito desse relatório entende-se como qualidade de atendimento a reclamação na qual ocorreu falta de acesso ao atendimento eletrônico, informação incompleta em tutorial, trato pessoal, demora na apreciação de processo, burocracia e procedimentos excessivos, entre outros fatores, ou seja, são situações que ferem os direitos do usuário do serviço público municipal.

Histórico de Protocolos

ANO	Protocolos	Varição*
2017	15.339	XXXXX
2018	24.639	60,63
2019	29.569	20,01
2020	39.523	33,66
2021	56.211	42,22
Total	165.281	
Média (2017 a 2021)	33.056	

* Varição percentual em relação ao ano imediatamente anterior.



Atendimento Anual

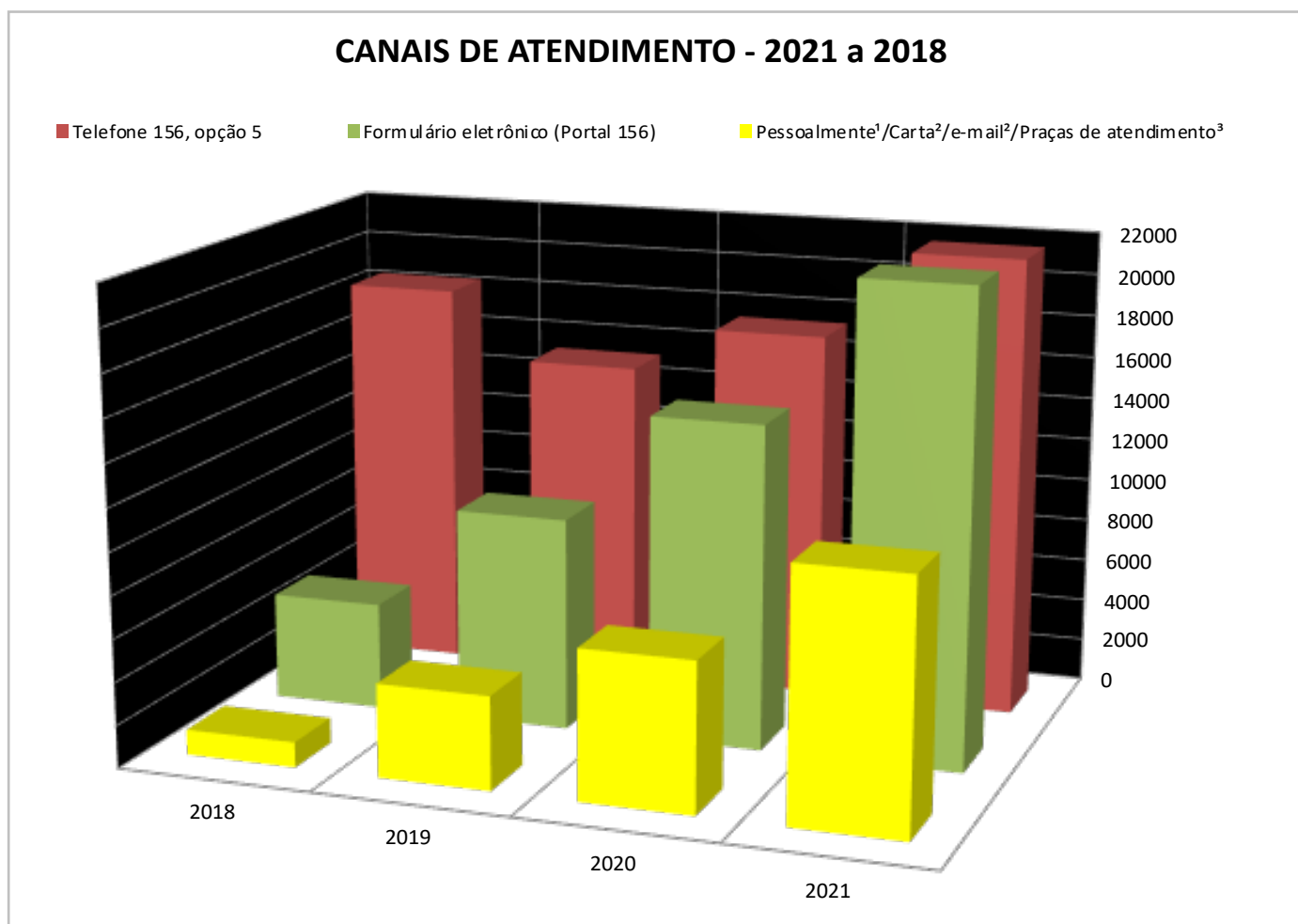
ATENDIMENTOS**	2021	2020	2019	2018	variação 2021 em relação a 2020
Telefone 156, opção 5	21606	17390	15.224	18.417	24%
Formulário eletrônico (Portal 156)	22971	15167	9.982	5.043	51%
Pessoalmente ¹ /Carta ² /e-mail ² /Praças de atendimento ³	11634	6966	4.363	1.179	67%
TOTAL	56211	39.523	29.569	24.639	42%

* Sistema de Informação e Documentação da Ouvidoria Geral do Município

¹ A partir de 2019 atribui a contagem dos protocolos registrados pela Ouvidoria Geral do Município nos postos do DESCOMPLICA SP.

² Cartas e e-mail's são registrados como documentos exclusivos OGM e contabilizados juntamente com os demais por questões de sistema operacional.

³ Por praças de atendimento se contabiliza os registros feitos junto as praças de atendimento das subprefeituras que não possuem unidade de Descomplica.

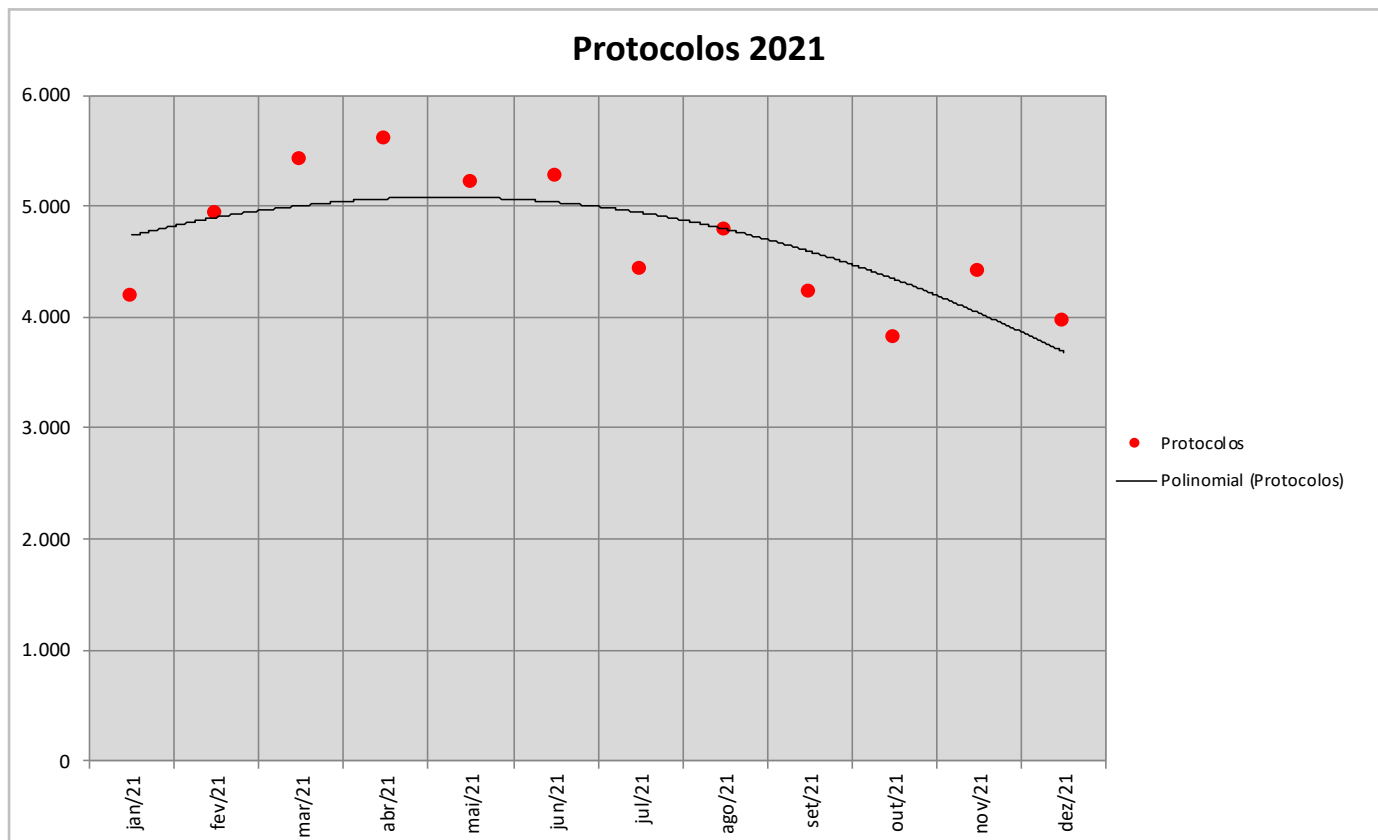


Protocolo Anual

Meses	Protocolos	Variação*
Jan-21	4.182	10,99
Fev-21	4.933	17,96
Mar-21	5.405	9,57
Abr-21	5.604	3,68
Mai-21	5.211	-7,01
Jun-21	5.256	0,86
Jul-21	4.422	-15,87
Ago-21	4.785	8,21
Set-21	4.226	-11,68
Out-21	3.814	-9,75
Nov-21	4.416	15,78
Dez-21	3.957	-10,39
Total	56.211	
Média	4.684	

* Sistema de Informação e Documentação da Ouvidoria Geral do Município

** variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

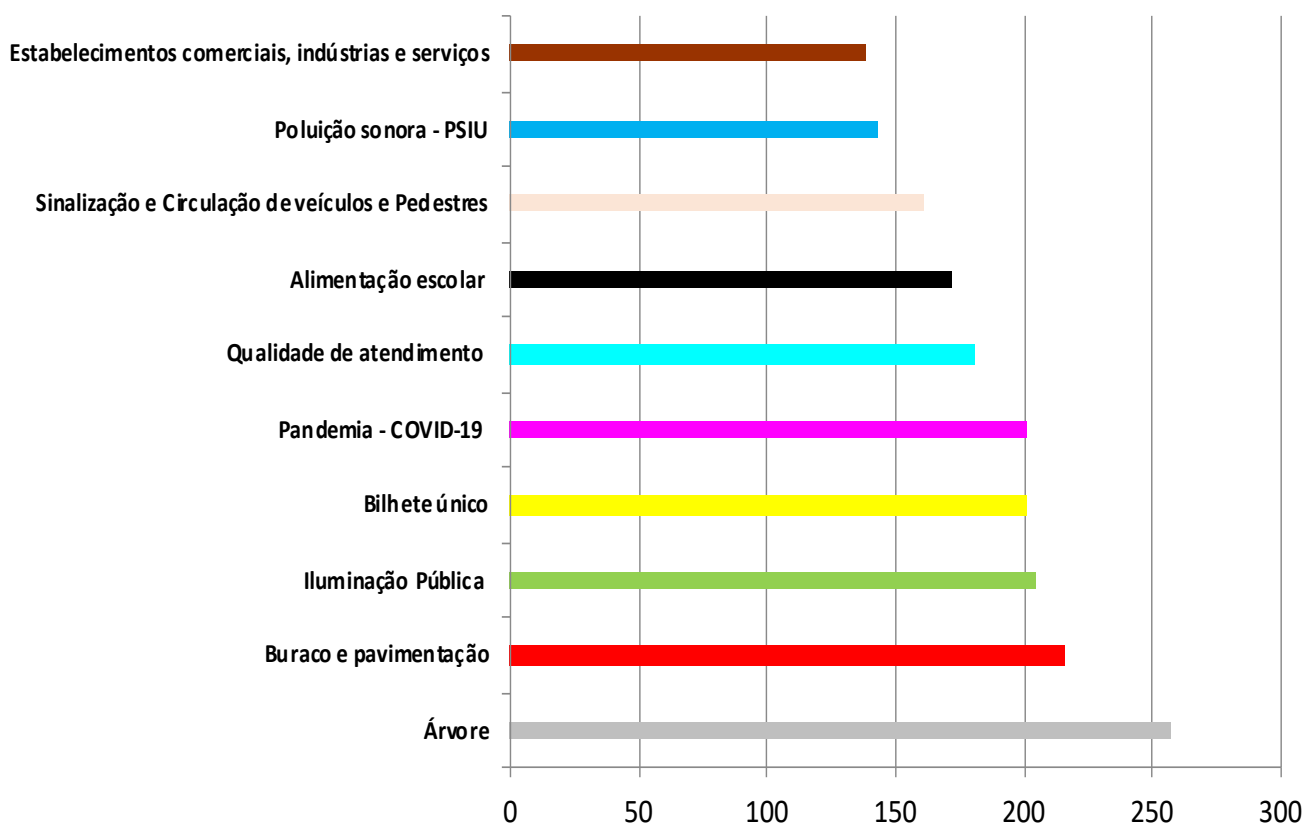


Assuntos

10 mais demandados de 2021 (Média)

Assuntos	Total	Média	% em relação ao ano 2021 (exetuando-se denúncias)
Árvore	3088	257	5,63
Buraco e pavimentação	2585	215	4,71
Iluminação Pública	2452	204	4,47
Bilhete único	2412	201	4,40
Pandemia - COVID-19	2406	201	4,39
Qualidade de atendimento	2175	181	3,97
Alimentação escolar	2059	172	3,75
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	1935	161	3,53
Poluição sonora - PSIU	1707	142	3,11
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	1660	138	3,03
Total	22479	1873	40,98

10 assuntos mais demandados - Média/2021 (exetuando-se denúncias)

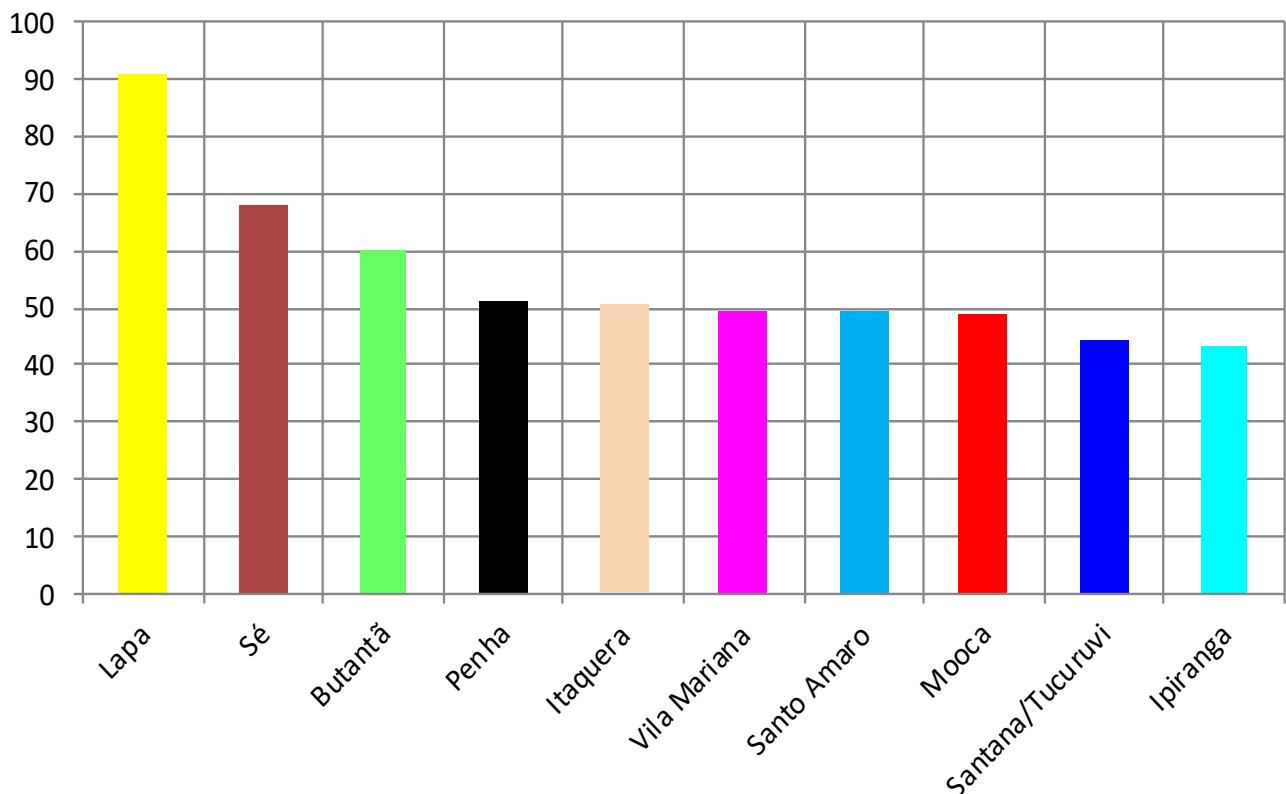


Subprefeituras

10 mais demandadas de 2021 (Média)

Subprefeituras PMSP	Total	Média	% em relação ao ano de 2021 (excetuando-se denúncias)
Lapa	1090	91	1,99
Sé	817	68	1,49
Butantã	723	60	1,32
Penha	614	51	1,12
Itaquera	604	50	1,10
Vila Mariana	592	49	1,08
Santo Amaro	591	49	1,08
Mooca	590	49	1,08
Santana/Tucuruvi	531	44	0,97
Ipiranga	517	43	0,94
Total	6669	556	12,16

Média das 10 subprefeituras mais demandadas em 2021 (excetuando-se denúncias)



Unidades

10 mais demandadas de 2021 (Média)

Unidades PMSP	Total	Média	% em relação ao ano de 2021 (exetuando-se denúncias)
Secretaria Municipal de Educação	5267	439	9,60
Secretaria Municipal das Subprefeituras	4878	407	8,89
Secretaria Municipal da Fazenda	4508	376	8,22
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	3580	298	6,53
São Paulo Transportes - SPTRANS	3343	279	6,09
Secretaria Municipal da Saúde	3182	265	5,80
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	3139	262	5,72
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	2859	238	5,21
Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento*	2822	235	5,15
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	1941	162	3,54
Total	35519	2960	64,76

10 órgãos mais demandados - Média/2021 (exetuando-se denúncias)

