

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Anual - 2022

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

Assistente Administrativo de Gestão

Márcio Henrique Ramires dos Santos

Núcleo de Acolhimento de Denúncia

Luan Vinicius de Souza

Imprensa

Jornalista

Liliane Rossi

Diagramação

Marcello Gadotti Neto

Ouvidoria Geral do Município

Relatório de Anual - 2022

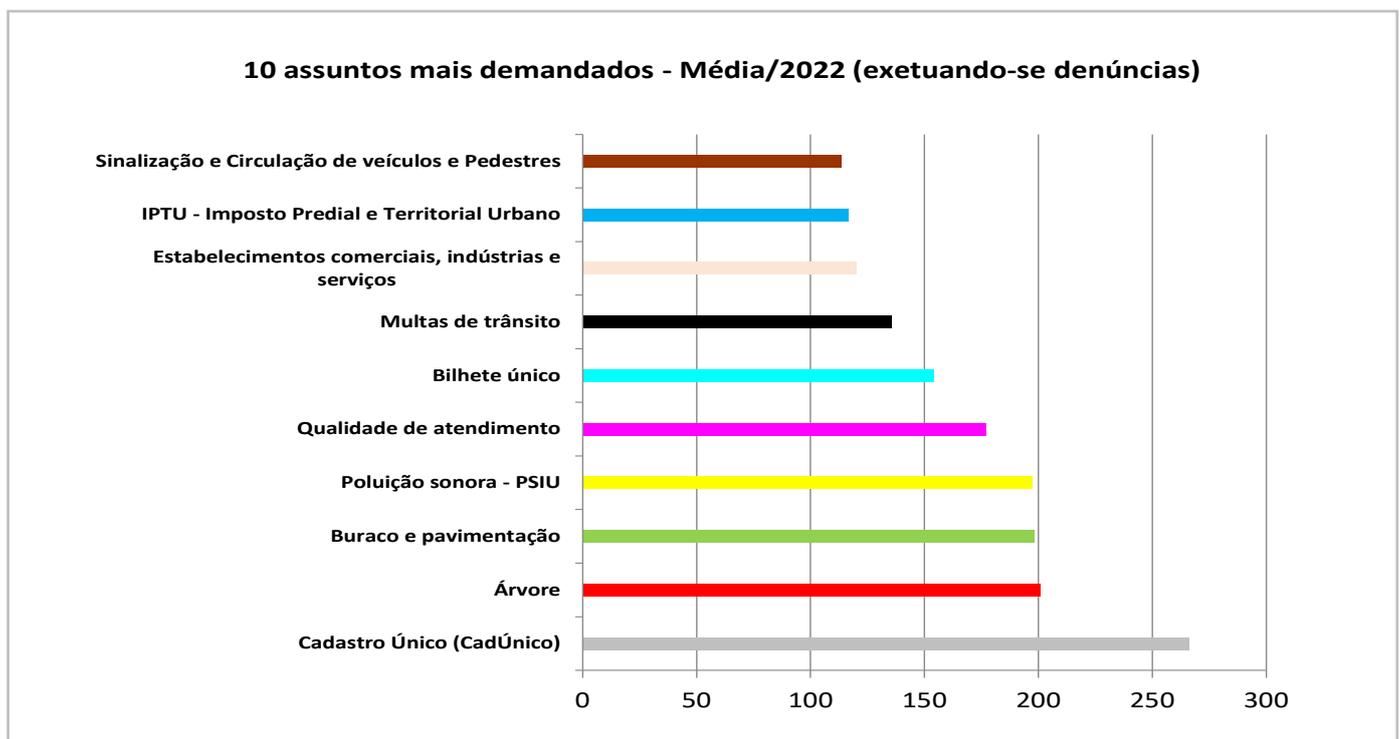
A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou 46.103 protocolos de atendimento pelas mídias telefone 156 opção 5, formulário eletrônico (portal 156), presencialmente, cartas e e-mails. Comparando com 2021, onde foram registrados 56.211 houve uma diminuição de 17,98% nos registros de protocolos. Em especial destaca-se a diminuição de 35% no registro de manifestações de ouvidoria por “Telefone 156, opção 5.

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

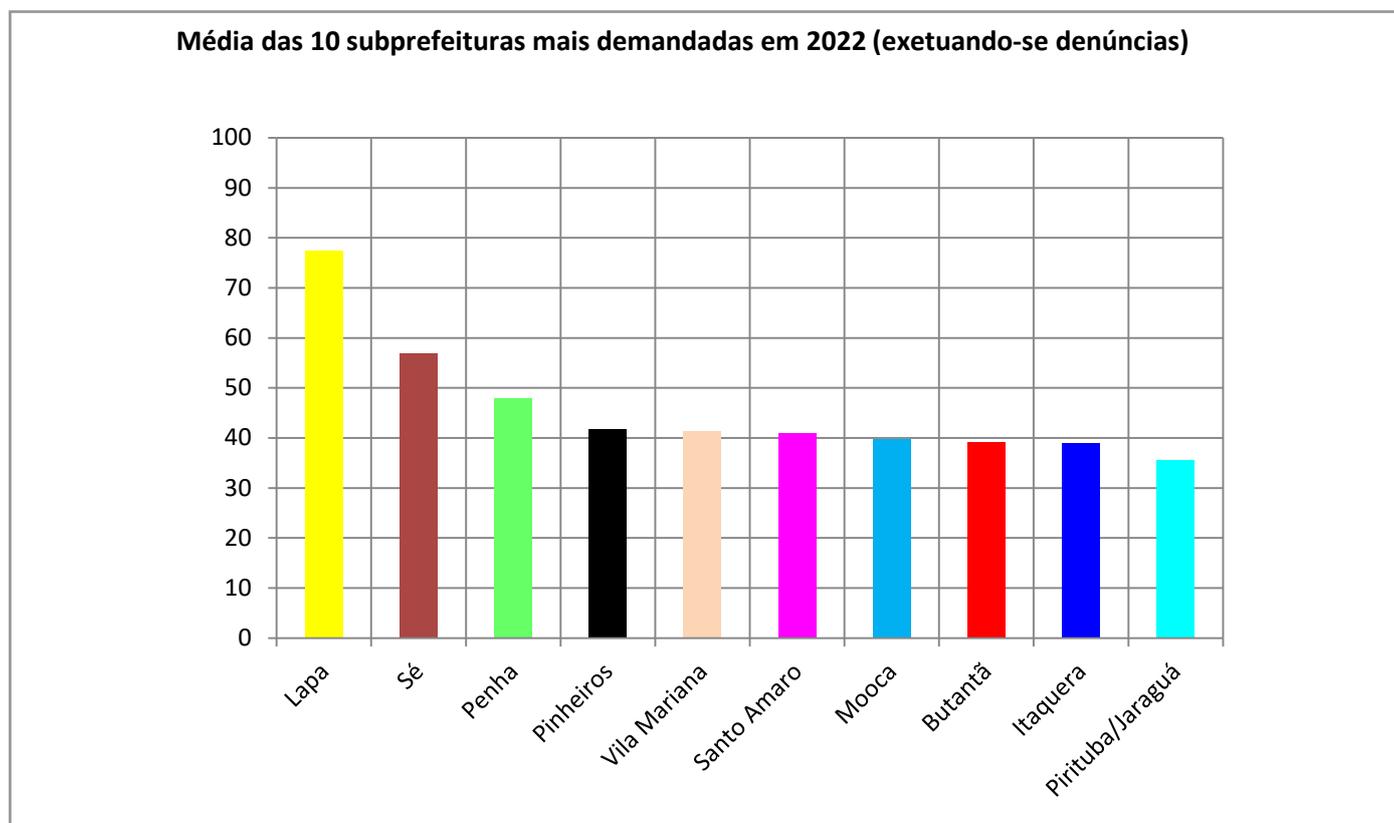
O relatório incluiu a estatística anual referente aos serviços prestados pela administração municipal. Assim, constata-se que nos meses de janeiro a dezembro a média de atendimento foi de 3.842 protocolos.

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 2022 foram:



Em números absolutos as unidades mais demandadas no ano de 2022 foram:

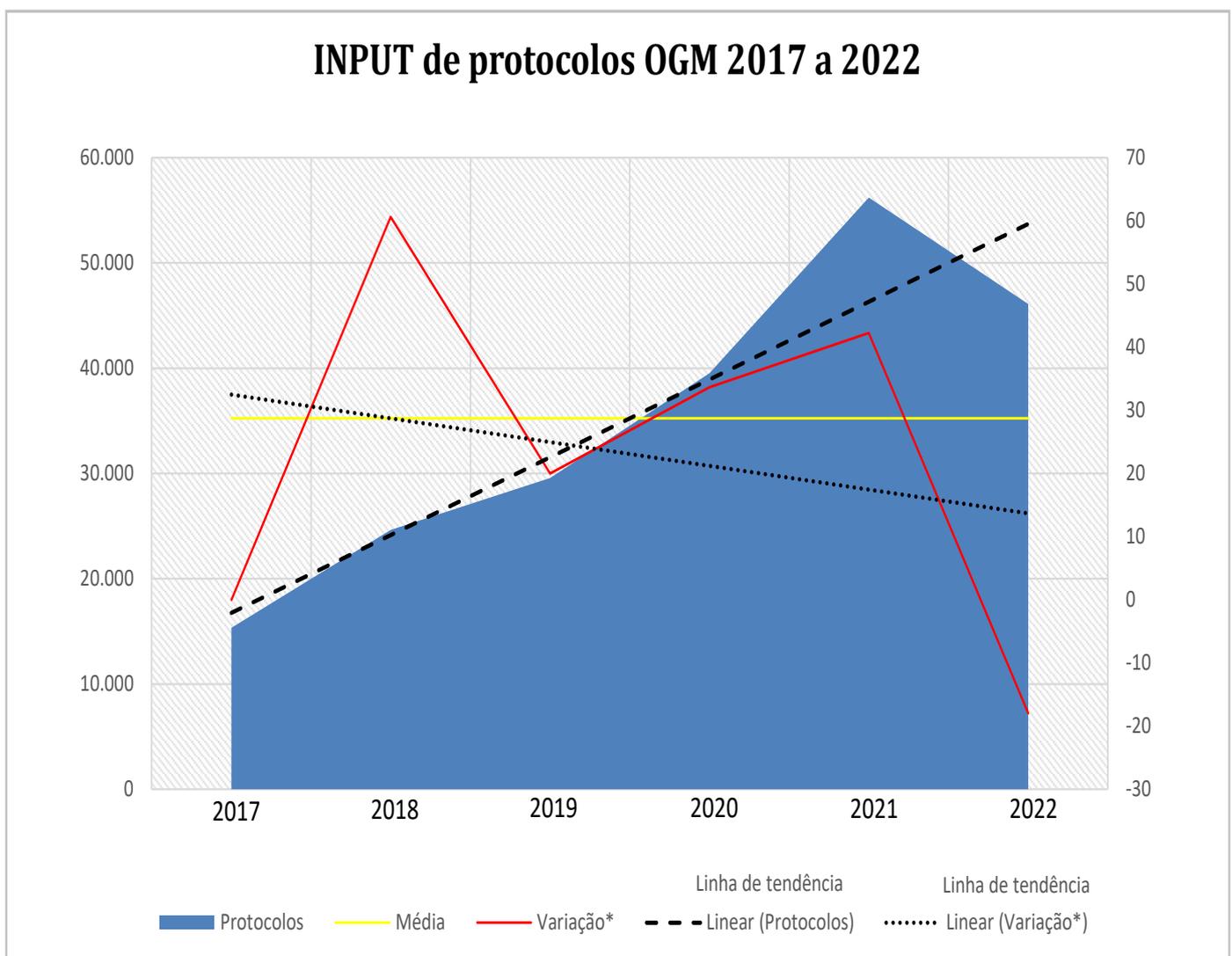


Para efeito desse relatório entende-se como qualidade de atendimento a reclamação na qual ocorreu falta de acesso ao atendimento eletrônico, informação incompleta em tutorial, trato pessoal, demora na apreciação de processo, burocracia e procedimentos excessivos, entre outros fatores, ou seja, são situações 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
2022	46.103	-17,98
Total	211.384	
Média (2017 a 2022)	35.231	

* Varição percentual em relação ao ano imediatamente anterior.



Atendimento Anual

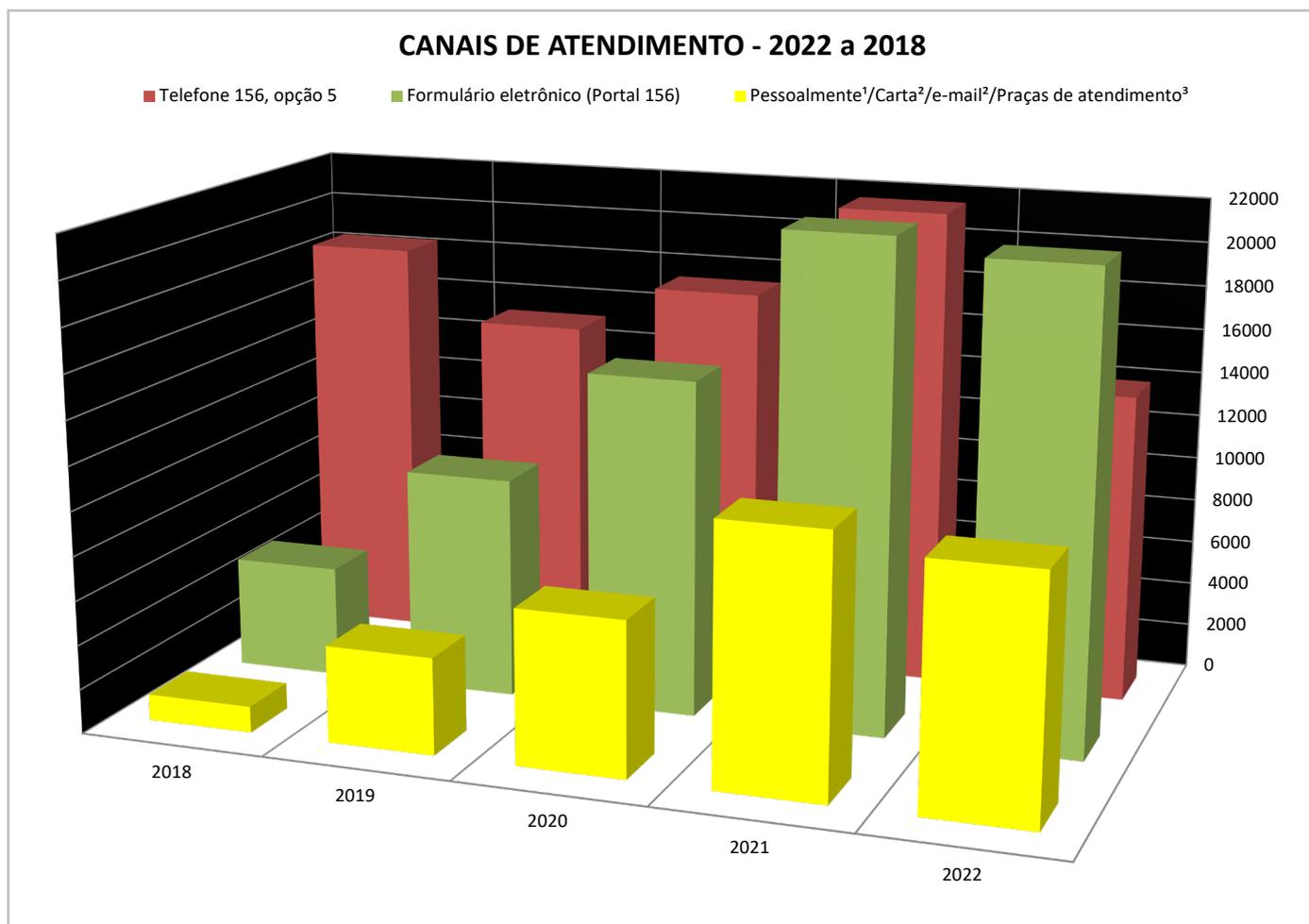
ATENDIMENTOS**	2022	2021	2020	2019	2018	variação 2022 em relação a 2021
Telefone 156, opção 5	13960	21606	17390	15.224	18.417	-35%
Formulário eletrônico (Portal 156)	21294	22971	15167	9.982	5.043	-7%
Pessoalmente ¹ /Carta ² /e-mail ² /Praças de atendimento ³	10849	11634	6966	4.363	1.179	-7%
TOTAL	46103	56211	39.523	29.569	24.639	-18%

* 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.

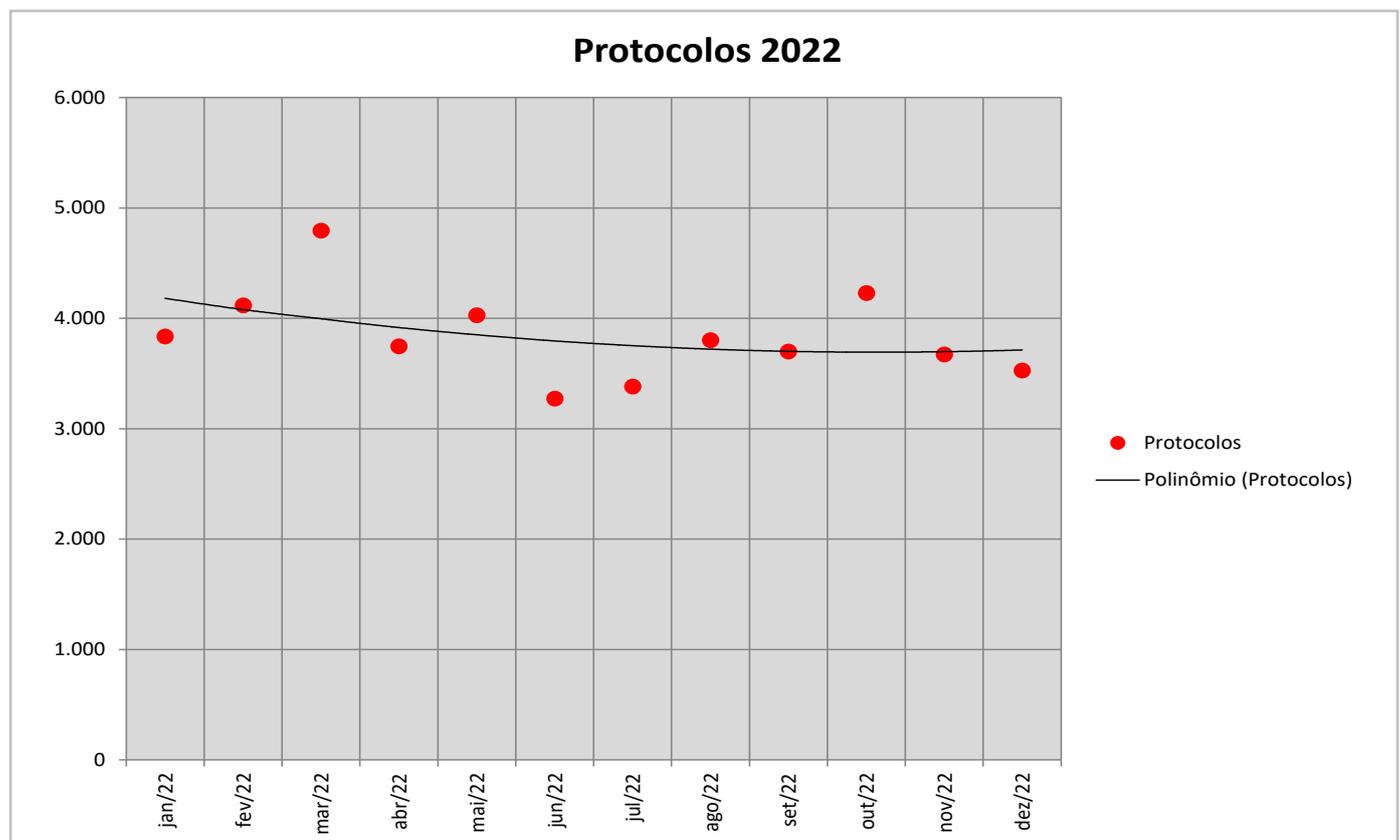


Protocolo Anual

Meses	Protocolos	Variação*
jan/22	3.836	1,80
fev/22	4.117	7,33
mar/22	4.795	16,47
abr/22	3.745	-21,90
mai/22	4.027	7,53
jun/22	3.273	-18,72
jul/22	3.381	3,30
ago/22	3.801	12,42
set/22	3.700	-2,66
out/22	4.228	14,27
nov/22	3.673	-13,13
dez/22	3.527	-3,97
Total	46.103	
Média	3.842	

* Sistema de Informação e Documentação da Ouvidoria Geral do Município

** variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

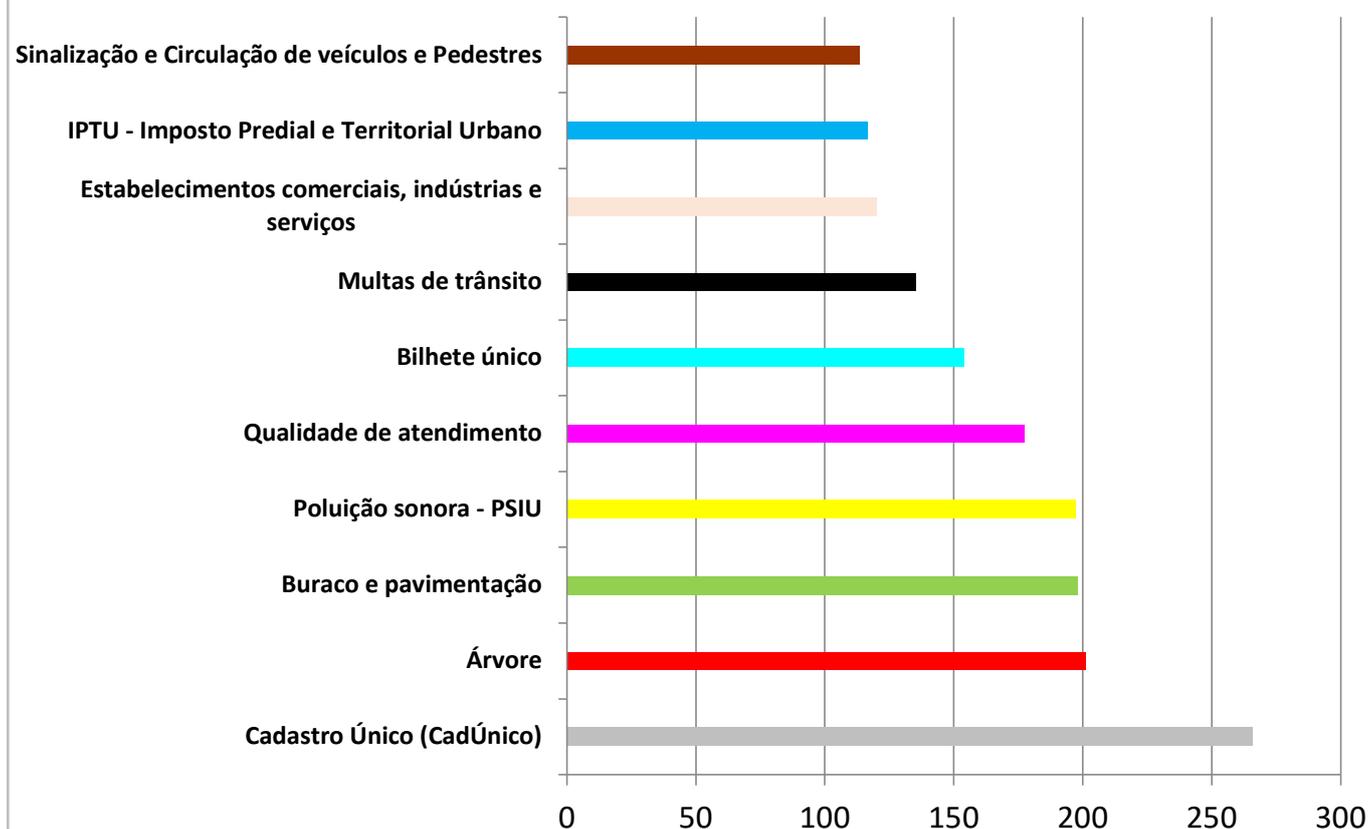


Assuntos

10 mais demandados de 2022 (Média)

Unidades PMSP	Total	Média	% em relação ao ano 2022 (exetuando-se denúncias)
Cadastro Único (CadÚnico)	3193	266	6,93
Árvore	2413	201	5,23
Buraco e pavimentação	2377	198	5,16
Poluição sonora - PSIU	2369	197	5,14
Qualidade de atendimento	2128	177	4,62
Bilhete único	1850	154	4,01
Multas de trânsito	1627	136	3,53
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	1443	120	3,13
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	1398	117	3,03
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	1362	114	2,95
Total	20160	1680	43,73

10 assuntos mais demandados - Média/2022 (exetuando-se denúncias)

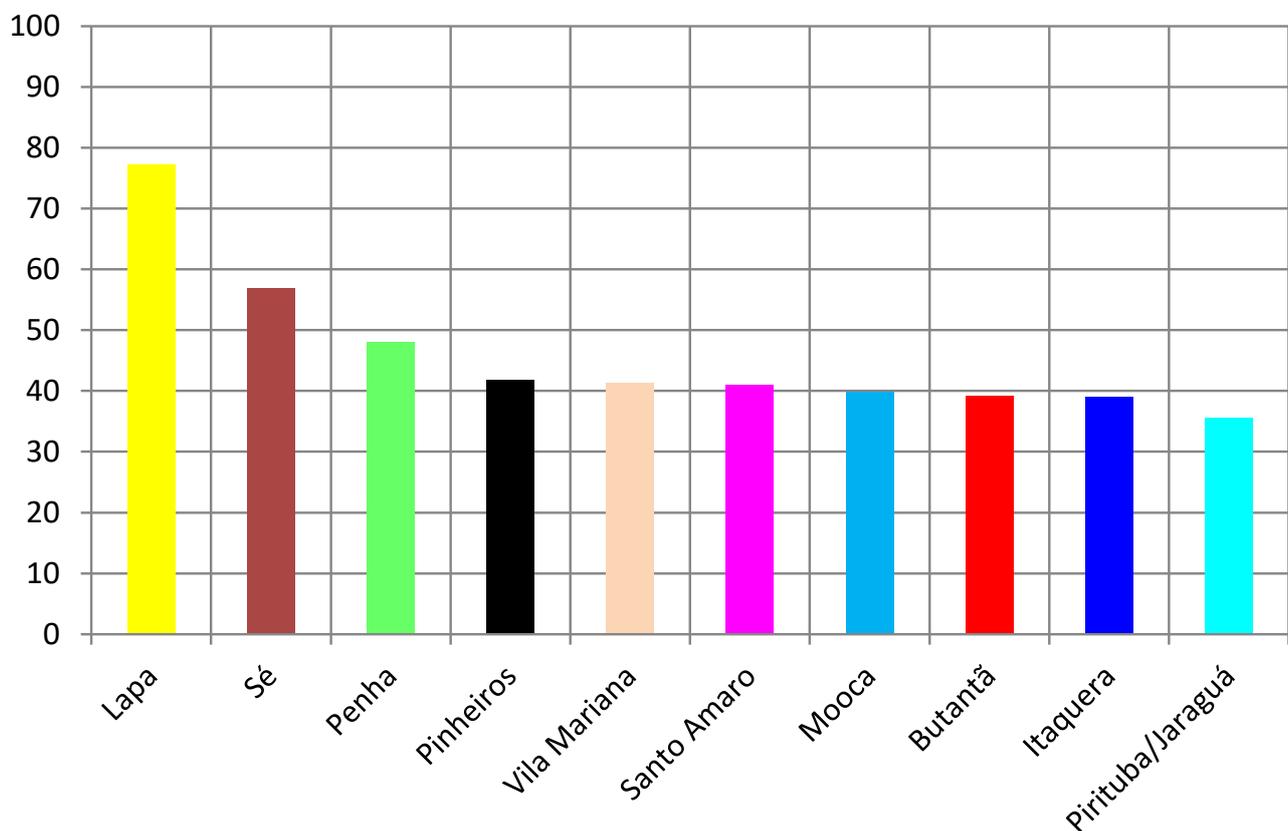


Subprefeituras

10 mais demandadas de 2022 (Média)

Unidades PMSP	Total	Média	% em relação ao ano de 2022 (exetuando-se denúncias)
Lapa	928	77	2,01
Sé	683	57	1,48
Penha	576	48	1,25
Pinheiros	501	42	1,09
Vila Mariana	495	41	1,07
Santo Amaro	491	41	1,07
Mooca	478	40	1,04
Butantã	469	39	1,02
Itaquera	468	39	1,02
Pirituba/Jaraguá	427	36	0,93
Total	5516	460	11,96

Média das 10 subprefeituras mais demandadas em 2022 (exetuando-se denúncias)



Unidades

10 mais demandadas de 2022 (Média)

Unidades PMSP	Total	Média	% em relação ao ano de 2022 (exetando-se denúncias)
Secretaria Municipal das Subprefeituras	5214	435	11,31
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	4952	413	10,74
Secretaria Municipal da Fazenda	4436	370	9,62
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB**	630	315	1,37
São Paulo Transportes - SPTRANS	2928	244	6,35
Secretaria Municipal da Saúde	2923	244	6,34
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	2789	232	6,05
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	1938	194	4,20
Secretaria Municipal de Educação	2148	179	4,66
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	1032	86	2,24
Total	28990	2416	62,88

10 órgãos mais demandados - Média/2022 (exetando-se denúncias)

