

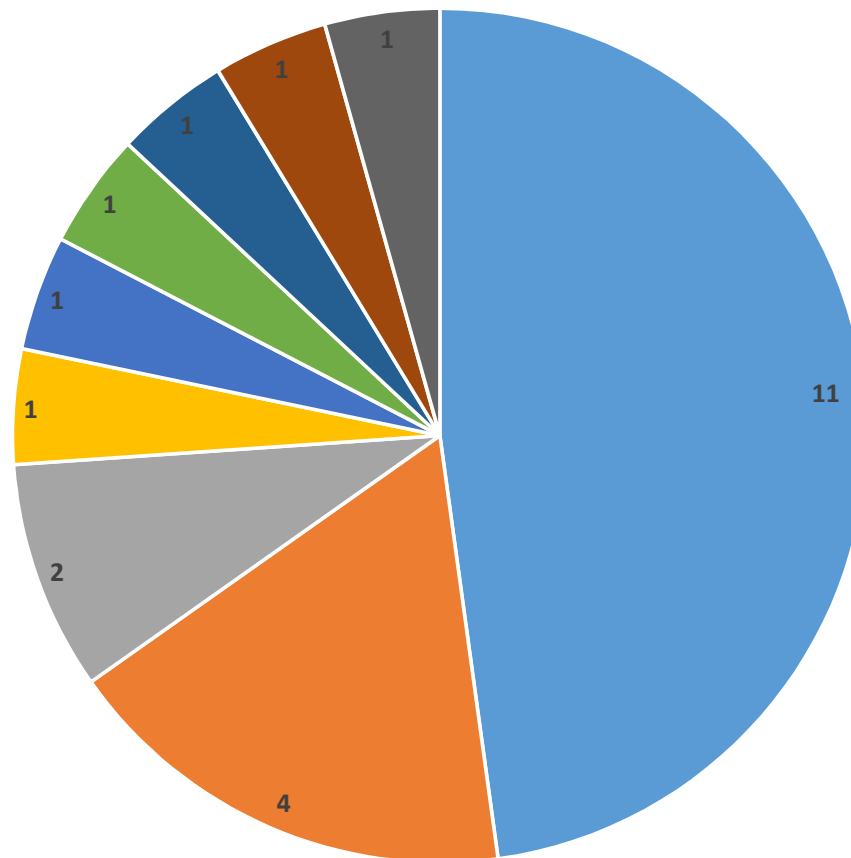
# Relatório Anual da Ouvidoria 2021



- Este relatório tem como base os dados colhidos no ano de 2021, período que compreende os meses de Janeiro à Dezembro;
- A Quantidade de demandas na Ouvidoria teve seus números reduzidos neste ano devido à Pandemia da Covid-19, que se iniciou em Março de 2020, e perdura até os dias atuais.



# Janeiro de 2021 : 23 demandas

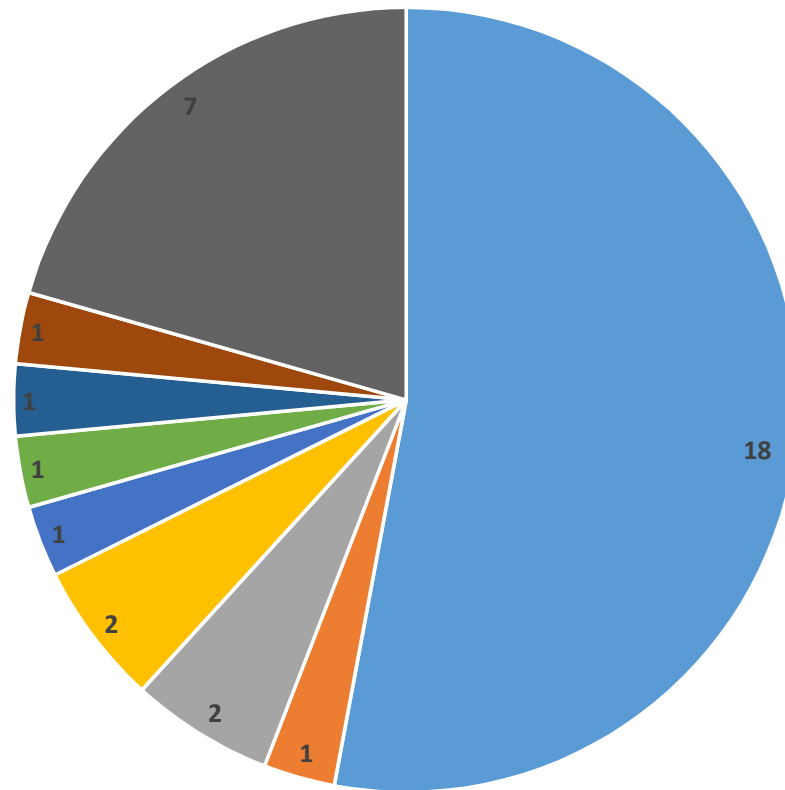


■ Saúde   ■ Adm/ Gestão   ■ Semadu   ■ Comunicação   ■ Serviços Urbanos   ■ Engeluz   ■ Esporte   ■ Jurídico   ■ Educação

## Detalhamento das demandas de Janeiro 2021

<b>ADM/ GESTÃO</b>	<b>4</b>	<b>JURÍDICO</b>	<b>1</b>
Falta/ demora de atendimento	2	Má conduta	1
Falta de conservação	1		
Má conduta	1	<b>SAÚDE</b>	<b>11</b>
<b>COMUNICAÇÃO</b>	<b>1</b>	Falta/ demora de atendimento	4
Falta de atendimento	1	Falta de medicamento	2
		Má conduta	4
<b>EDUCAÇÃO</b>	<b>1</b>	Transferência de paciente	1
Falta de atendimento	1		
		<b>SEMADU</b>	<b>2</b>
<b>ENGELUZ</b>	<b>1</b>	Fiscalização	1
Falta de atendimento	1	Demora no atendimento	1
<b>ESPORTE</b>	<b>1</b>	<b>SERVIÇOS URBANOS</b>	<b>1</b>
Insatisfação	1	Demora no atendimento	1

# Fevereiro de 2021: 34 demandas

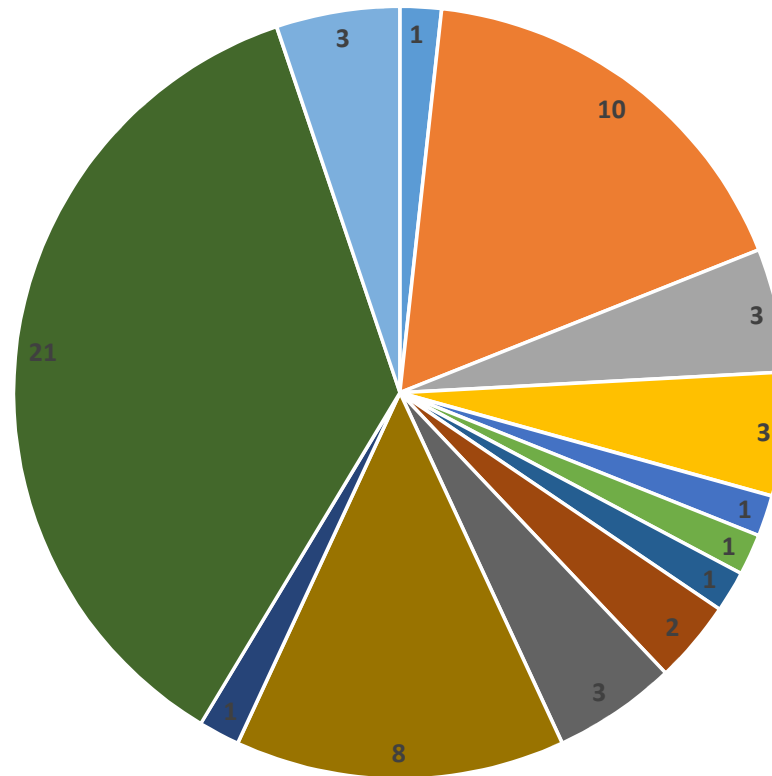


■ Saúde ■ Educação ■ Adm/ Gestão ■ Assistência Social ■ Gcm ■ Mobilidade Urbana ■ Planejamento ■ Semadu ■ Serviços Urbanos

## Detalhamento das demandas de Fevereiro 2021

<b>ADM/ GESTÃO</b>	<b>2</b>	<b>PLANEJAMENTO</b>	<b>1</b>
Má conduta	2	Aumento de taxa	1
<b>ASSISTENCIA SOCIAL</b>	<b>2</b>	<b>SAÚDE</b>	<b>18</b>
Falta de atendimento	1	Falta/ demora de atendimento	11
Má conduta	1	Falta de medicamento	2
<b>EDUCAÇÃO</b>	<b>1</b>	Insatisfação	1
Falta de atendimento	1	Má conduta	4
<b>GCM</b>	<b>1</b>	<b>SEMADU</b>	<b>1</b>
Ótimo atendimento	1	Falta de atendimento	1
<b>MOBILIDADE URBANA</b>	<b>1</b>	<b>SERVIÇOS URBANOS</b>	<b>7</b>
Falta de atendimento	1	Falta/ demora no atendimento	6
		Má conduta	1

# Março de 2021: 58 demandas



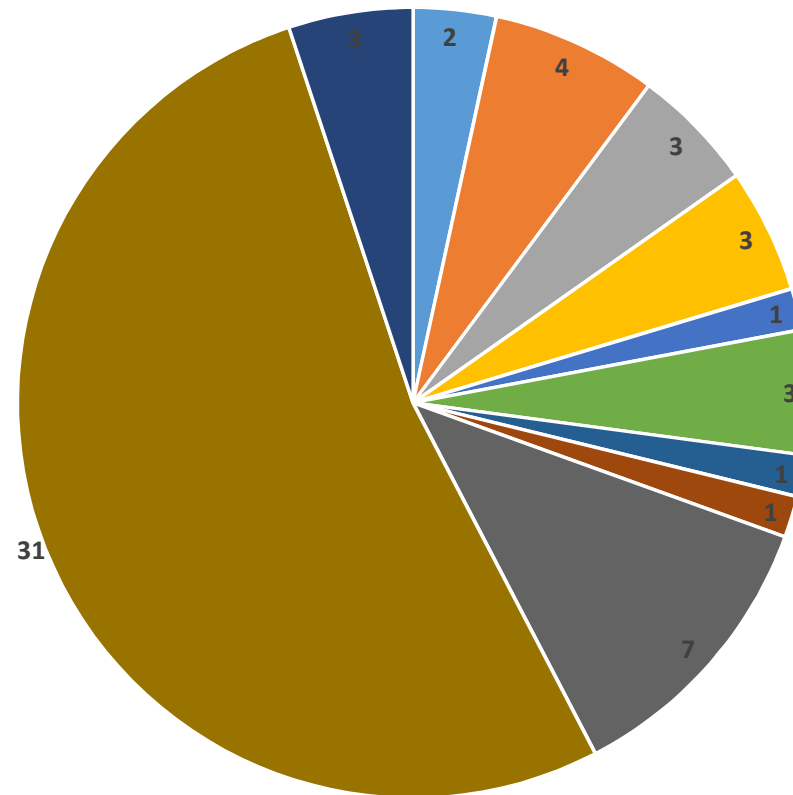
- Adm/ Gestão
- Comunicação
- Educação
- Enob
- Finanças
- Gcm
- Governo
- Jurídico
- Mobilidade Urbana
- Planejamento
- Pró habitação
- Saúde
- Serviços Urbanos



## Detalhamento das demandas de Março 2021

<b>ADM/ GESTÃO</b>	<b>1</b>	<b>GCM</b>	<b>1</b>	<b>PRÓ HABITAÇÃO</b>	<b>1</b>
Má conduta	1	Má conduta	1	Demora no atendimento	1
<b>COMUNICAÇÃO</b>	<b>10</b>	<b>GOVERNO</b>	<b>1</b>	<b>SAÚDE</b>	<b>21</b>
Falta de atendimento	10	Má conduta	1	Ótimo atendimento	1
<b>EDUCAÇÃO</b>	<b>3</b>	<b>JURÍDICO</b>	<b>2</b>	Falta/ demora no atendimento	10
Má conduta	3	Falta de atendimento	2	Falta de medicamentos/ materiais	3
<b>ENOB</b>	<b>3</b>	<b>MOBILIDADE URBANA</b>	<b>3</b>	Pedido de informação	1
Falta de atendimento	3	Falta/ demora no atendimento	3	Má conduta	6
<b>FINANÇAS</b>	<b>1</b>	<b>PLANEJAMENTO</b>	<b>8</b>	<b>SERVIÇOS URBANOS</b>	<b>3</b>
Falta de atendimento	1	Falta/ demora no atendimento	6	Demora no atendimento	3
		Má conduta	1	Solicitação de Providências	1
		Aumento de taxa	1		

# Abril de 2021: 59 demandas

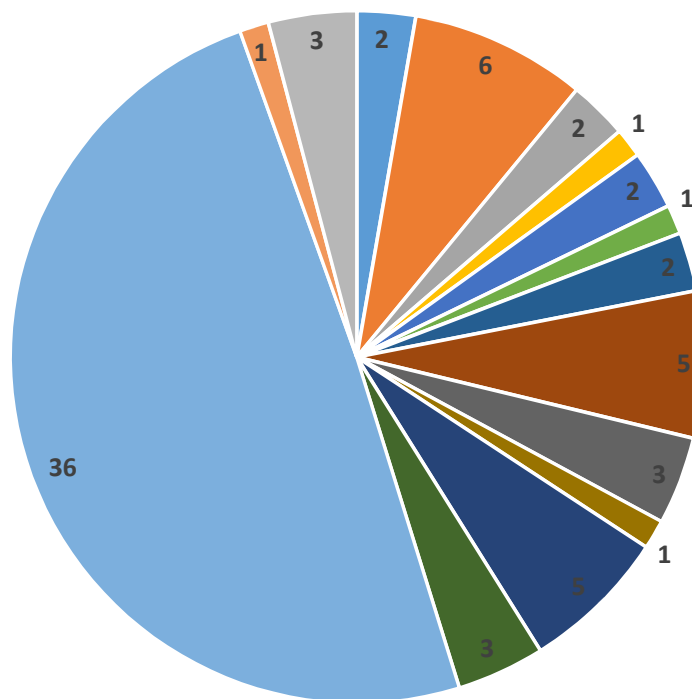


■ Adm/ Gestão ■ Assistência Social ■ Comunicação ■ Enob ■ Gcm ■ Mobilidade urbana ■ Obras ■ Ouvidoria ■ Planejamento ■ Saúde ■ Serviços Urbanos

## Detalhamento das demandas de Abril 2021

<b>ADM/ GESTÃO</b>	<b>2</b>	<b>GCM</b>	<b>1</b>	<b>PLANEJAMENTO</b>	<b>7</b>
Demora no atendimento	2	Má conduta	1	Falta/ demora no atendimento	6
				Aumento da taxa	1
<b>ASSISTENCIA SOCIAL</b>	<b>4</b>	<b>MOBILIDADE URBANA</b>	<b>3</b>		
Falta de atendimento	3	Falta/ demora no atendimento	3	<b>SAÚDE</b>	<b>31</b>
Má conduta	1			Ótimo atendimento	1
		<b>OBRAS</b>	<b>1</b>	Falta/ demora no atendimento	23
<b>COMUNICAÇÃO</b>	<b>3</b>	Demora no atendimento	1	Falta de medicamentos/ materiais	3
Falta de atendimento	3			Má conduta	4
		<b>OUVIDORIA</b>	<b>1</b>		
<b>ENOB</b>	<b>3</b>	Pedido de informação	1	<b>SERVIÇOS URBANOS</b>	<b>3</b>
Falta de atendimento	3			Falta/ demora no atendimento	2
				Descarte de lixo	1

# Maio de 2021: 73 demandas

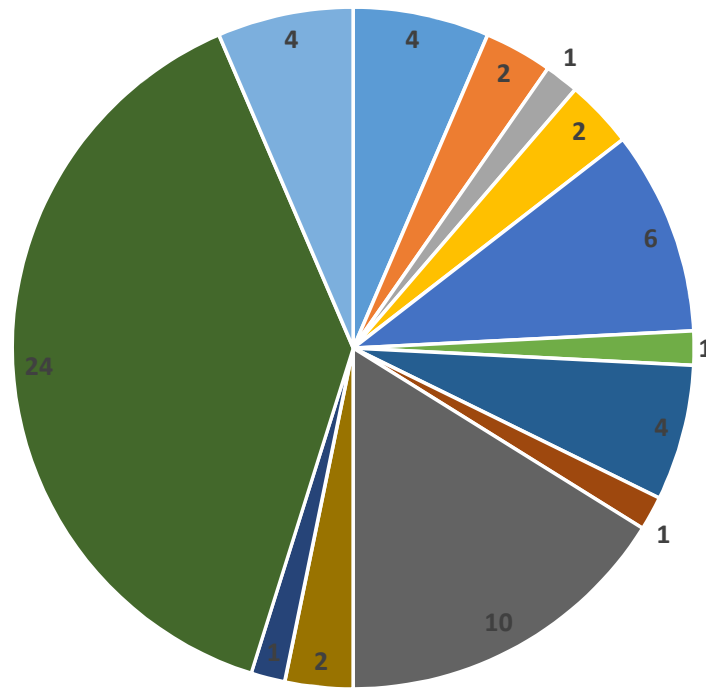


- Adm/ Gestão
- Assistencia Social
- Comunicação
- Educação
- Enob
- Esporte
- Finanças
- Gcm
- Industria e comércio
- Mobilidade Urbana
- Ouvidoria
- Planejamento
- Saúde
- Semadu
- Serviços urbanos

## Detalhamento das demandas de Maio 2021

<b>ADM/ GESTÃO</b>	<b>2</b>	<b>FINANÇAS</b>	<b>1</b>	<b>PLANEJAMENTO</b>	<b>3</b>
Demora no atendimento	1	Falta/ demora de Atendimento	1	Pedido de informação	1
Ótimo atendimento	1			Falta de atendimento	2
<b>ASSISTENCIA SOCIAL</b>	<b>6</b>	<b>GCM</b>	<b>5</b>	<b>SAÚDE</b>	<b>36</b>
Falta/ demora de atendimento	5	Fiscalização	4	Falta/ demora no atendimento	12
Má conduta	1	Ótimo atendimento	1	Falta medicamento	7
<b>COMUNICAÇÃO</b>	<b>2</b>	<b>INDUSTRIA E COMÉRCIO</b>	<b>3</b>	Má conduta	12
Falta de atendimento	2	Ótimo atendimento	3	Ótimo atendimento	5
<b>EDUCAÇÃO</b>	<b>1</b>	<b>MOBILIDADE URBANA</b>	<b>1</b>	<b>SEMADU</b>	<b>1</b>
Falta de atendimento	1	Má conduta	1	Demora no atendimento	1
<b>ENOB</b>	<b>2</b>	<b>OUVIDORIA</b>	<b>5</b>	<b>SERVIÇOS URBANOS</b>	<b>3</b>
Falta de atendimento	2	Pedido de informação	5	Falta de atendimento	2
<b>ESPORTE</b>	<b>1</b>			Ótimo atendimento	1
Falta de atendimento	1				

# Junho de 2021: 62 demandas



■ Adm/ Gestão

■ Assistencia Social

■ Enob

■ Finanças

■ Gcm

■ Governo

■ Mobilidade Urbana

■ Obras

■ Ouvidoria

■ Planejamento

■ Procon

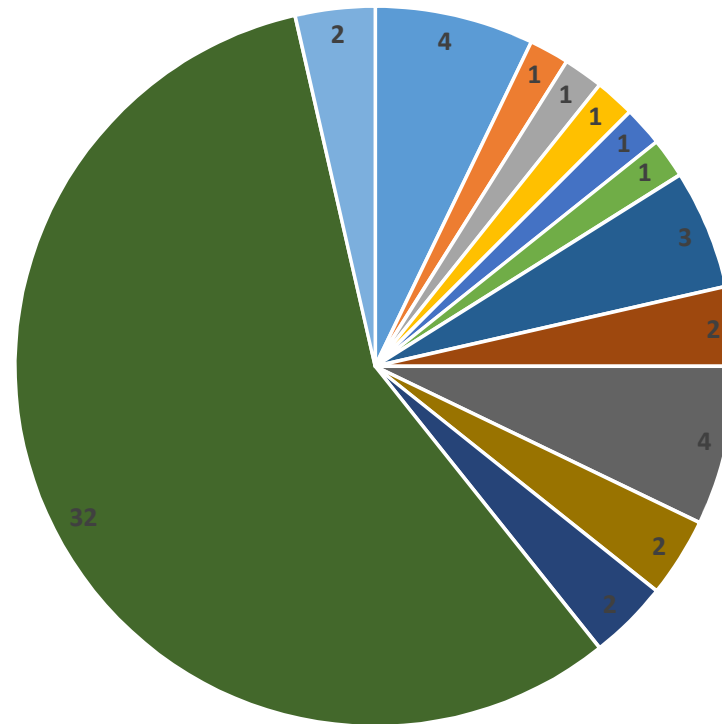
■ Saúde

■ Serviços Urbanos

## Detalhamento das demandas de Junho 2021

<b>ADM/ GESTÃO</b>	<b>4</b>	<b>GCM</b>	<b>6</b>	<b>PLANEJAMENTO</b>	<b>2</b>
Falta de atendimento	1	Má conduta	2	Falta de atendimento	1
Má conduta	2	Fiscalização	4	Má conduta	1
Solicitação	1				
<b>ASSISTENCIA SOCIAL</b>	<b>2</b>	<b>MOBILIDADE URBANA</b>	<b>4</b>	<b>SAÚDE</b>	<b>24</b>
Falta de atendimento	1	Falta/ demora de Atendimento	3	Falta/ demora no atendimento	12
Pedido de informação	1	Má conduta	1	Falta medicamento	4
				Má conduta	4
<b>ENOB</b>	<b>1</b>	<b>OBRAS</b>	<b>1</b>	Ótimo atendimento	4
Falta de atendimento	1	Demora no atendimento	1		
				<b>SERVIÇOS URBANOS</b>	<b>4</b>
<b>FINANÇAS</b>	<b>2</b>	<b>OUVIDORIA</b>	<b>10</b>	Falta/ demora de atendimento	2
Falta de atendimento	2	Pedido de informação	9	Má conduta	1
		Falta de atendimento	1	Solicitação	1
<b>GOVERNO</b>	<b>1</b>	<b>PROCON</b>	<b>1</b>		
Ótimo atendimento	1	Ótimo atendimento	1		

# Julho de 2021: 56 demandas



■ Adm/ Gestão  
■ Governo  
■ Planejamento

■ Assistência Social  
■ GCM  
■ Saúde

■ Educação  
■ Industria e Comércio  
■ Serviços Urbanos

■ Enob  
■ Mobilidade Urbana

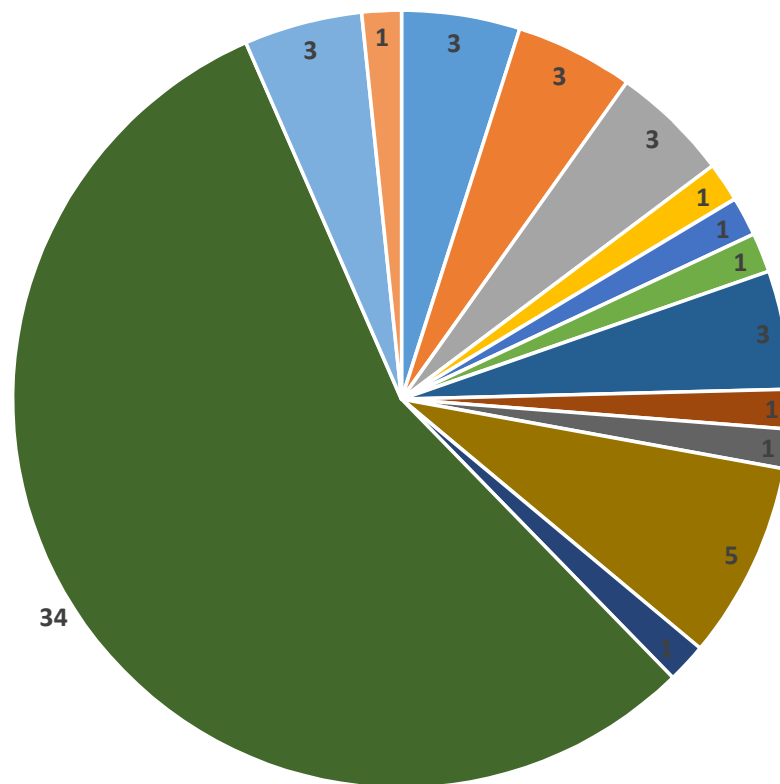
■ Esporte  
■ Ouvidoria



# Detalhamento das demandas de Julho 2021

<b>ADM/ GESTÃO</b>	<b>4</b>	<b>GOVERNO</b>	<b>1</b>	<b>OUVIDORIA</b>	<b>2</b>
Falta/ demora de Atendimento	2	Falta de atendimento	1	Pedido de Informação	2
Má conduta	1				
Denúncia	1	<b>GCM</b>	<b>3</b>	<b>PLANEJAMENTO</b>	<b>2</b>
		Ótimo atendimento	1	Falta/ demora no atendimento	2
<b>ASSISTENCIA SOCIAL</b>	<b>1</b>	Falta de atendimento	1		
Ótimo atendimento	1	Fiscalização	1	<b>SAÚDE</b>	<b>32</b>
				Ótimo atendimento	3
<b>EDUCAÇÃO</b>	<b>1</b>	<b>INDUSTRIA E COMÉRCIO</b>	<b>2</b>	Falta/ demora no atendimento	17
Falta de atendimento	1	Ótimo atendimento	1	Falta medicamento	3
		Falta de atendimento	1	Falta de Profissionais	1
<b>ENOB</b>	<b>1</b>			Má conduta	8
Má conduta	1	<b>MOBILIDADE URBANA</b>	<b>4</b>		
		Má conduta	2	<b>SERVIÇOS URBANOS</b>	<b>2</b>
<b>ESPORTE</b>	<b>1</b>	Demora no atendimento	1	Falta/ demora no atendimento	2
Falta de atendimento	1	Fiscalização	1		

# Agosto de 2021: 61 demandas



Adm/ Gestão

Assistencia Social

Educação

Enob

Esporte

Governo

GCM

Industria e Comércio

Mobilidade Urbana

Planejamento

Procon

Saúde

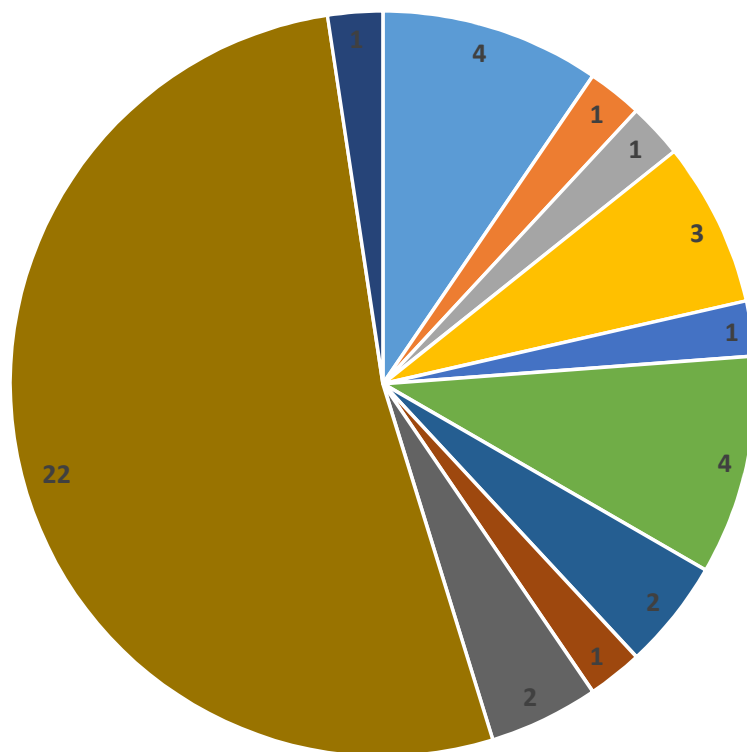
Serviços Urbanos

Turismo

# Detalhamento das demandas de Agosto 2021

<b>ADM/ GESTÃO</b>	<b>3</b>	<b>GOVERNO</b>	<b>1</b>	<b>PROCON</b>	<b>1</b>
Ótimo atendimento	1	Má conduta	1	Ótimo atendimento	1
Pedido de Informação	1				
Má conduta	1	<b>GCM</b>	<b>3</b>	<b>SAÚDE</b>	<b>34</b>
		Falta de atendimento	1	Ótimo atendimento	3
<b>ASSISTENCIA SOCIAL</b>	<b>3</b>	Fiscalização	2	Falta/ demora no atendimento	19
Ótimo atendimento	1			Falta de medicamentos/ materiais	5
Solicitação de Providências	1	<b>INDUSTRIA E COMÉRCIO</b>	<b>1</b>	Falta de Profissionais	1
Falta de atendimento	1	Falta/ demora de atendimento	1	Má conduta	6
<b>EDUCAÇÃO</b>	<b>3</b>	<b>MOBILIDADE URBANA</b>	<b>1</b>	<b>SERVIÇOS URBANOS</b>	<b>3</b>
Falta/ demora no atendimento	3	Má conduta	1	Falta/ demora no atendimento	2
				Solicitação de Providências	1
<b>ENOB</b>	<b>1</b>	<b>PLANEJAMENTO</b>	<b>5</b>		
Falta de atendimento	1	Solicitação de Providências	4	<b>TURISMO</b>	<b>1</b>
		Má conduta	1	Falta/ demora no atendimento	1
<b>ESPORTE</b>	<b>1</b>				
Falta de atendimento	1				

# Setembro de 2021: 42 demandas

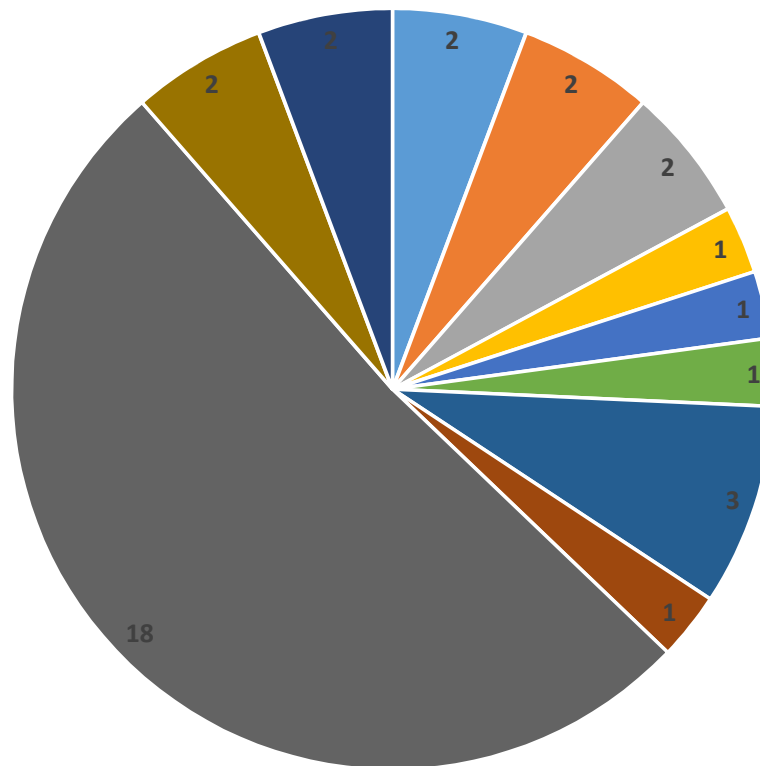


- ADM/ Gestão
- Cultura
- Defesa Civil
- Educação
- Finanças
- GCM
- Governo
- Mobilidade Urbana
- Planejamento
- Saúde
- Serviços Urbanos

# Detalhamento das demandas de Setembro 2021

<b>ADM/ GESTÃO</b>	<b>4</b>	<b>FINANÇAS</b>	<b>1</b>	<b>MOBILIDADE URBANA</b>	<b>1</b>
Ótimo atendimento	1	Solicitação de Providências	1	Falta/ demora de atendimento	1
Solicitação de Providências	1				
Falta/ demora de atendimento	1	<b>GCM</b>	<b>4</b>	<b>PLANEJAMENTO</b>	<b>2</b>
Má conduta	1	Solicitação de Providências	2	Solicitação de Providências	2
		Falta/ demora de atendimento	1		
<b>CULTURA</b>	<b>1</b>	Má conduta	1	<b>SAÚDE</b>	<b>22</b>
Solicitação de Providências	1			Ótimo atendimento	1
		<b>GOVERNO</b>	<b>2</b>	Falta/ demora no atendimento	11
<b>DEFESA CIVIL</b>	<b>1</b>	Falta de atendimento	1	Falta de Profissionais	3
Falta/ demora no atendimento	1	Solicitação de Providências	1	Má conduta	7
<b>EDUCAÇÃO</b>	<b>3</b>			<b>SERVIÇOS URBANOS</b>	<b>1</b>
Falta de atendimento	1			Falta/ demora no atendimento	1
Má conduta	2				

# Outubro de 2021: 35 demandas

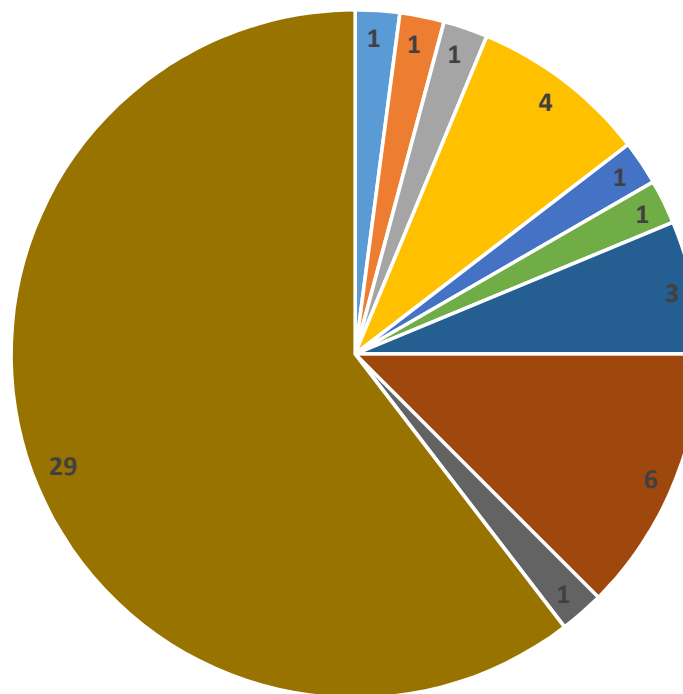


- ADM/ Gestão
- Assistência Social
- Educação
- Gabinete
- GCM
- Governo
- Mobilidade Urbana
- Planejamento
- Saúde
- Serviços Urbanos
- Turismo

# Detalhamento das demandas de Outubro 2021

<b>ADM/ GESTÃO</b> 2	<b>GCM</b> 1	<b>SAÚDE</b> 18
Ótimo atendimento 2	Ótimo atendimento 1	Ótimo atendimento 2
<b>ASSISTENCIA SOCIAL</b> 2	<b>GOVERNO</b> 1	Falta/ demora no atendimento 7
Ótimo atendimento 2	Solicitação de Providências 1	Falta de Profissionais 1
<b>EDUCAÇÃO</b> 2	<b>MOBILIDADE URBANA</b> 3	<b>SERVIÇOS URBANOS</b> 2
Má conduta 2	Falta/ demora no atendimento 3	Falta/ demora no atendimento 2
<b>GABINETE</b> 1	<b>PLANEJAMENTO</b> 1	<b>TURISMO</b> 2
Falta de atendimento 1	Falta/ demora de atendimento 1	Falta/ demora no atendimento 2

# Novembro de 2021: 48 demandas



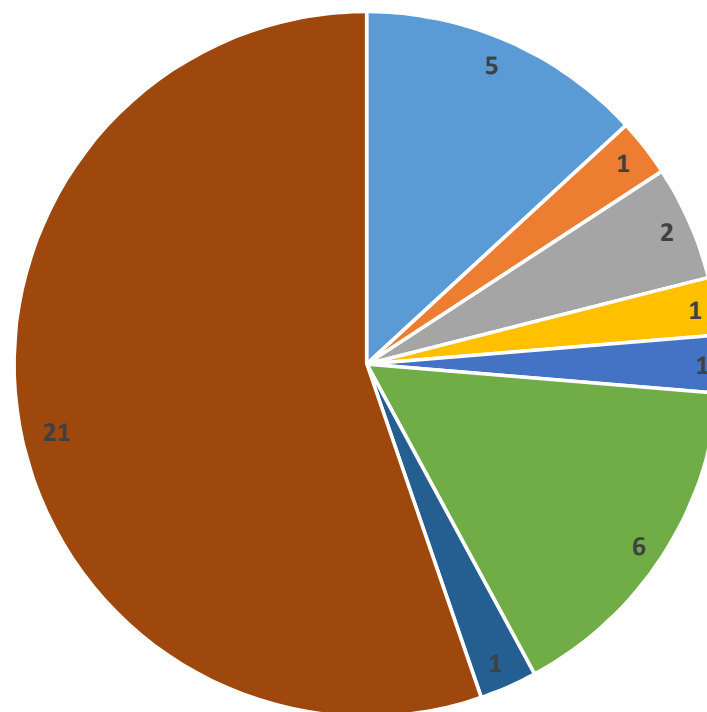
■ ADM/ Gestão ■ Assistencia Social ■ Cultura ■ DIVTRAN ■ Educação ■ Finanças ■ GCM ■ Governo ■ Procon ■ Saúde



# Detalhamento das demandas de Novembro 2021

<b>ADM/ GESTÃO</b> <b>1</b>	<b>EDUCAÇÃO</b> <b>1</b>	<b>PROCON</b> <b>1</b>
Solicitação de Providências 1	Má conduta 1	Má conduta 1
<b>ASSISTENCIA SOCIAL</b> <b>1</b>	<b>FINANÇAS</b> <b>1</b>	<b>SAÚDE</b> <b>29</b>
Falta/ demora no atendimento 1	Solicitação de Providências 1	Ótimo atendimento 1
<b>CULTURA</b> <b>1</b>	<b>GCM</b> <b>3</b>	Falta/ demora no atendimento <b>11</b>
Má conduta 1	Fiscalização 1	Falta de medicamentos/ materia 5
<b>DIVTRAN</b> <b>4</b>	Ótimo atendimento 2	Falta de organização 1
Solicitação de Providências 3	<b>GOVERNO</b> <b>6</b>	Má conduta 9
Má conduta 1	Solicitação de Providências 6	Solicitação de providências 1
		Sugestão 1

# Dezembro de 2021: 38 demandas

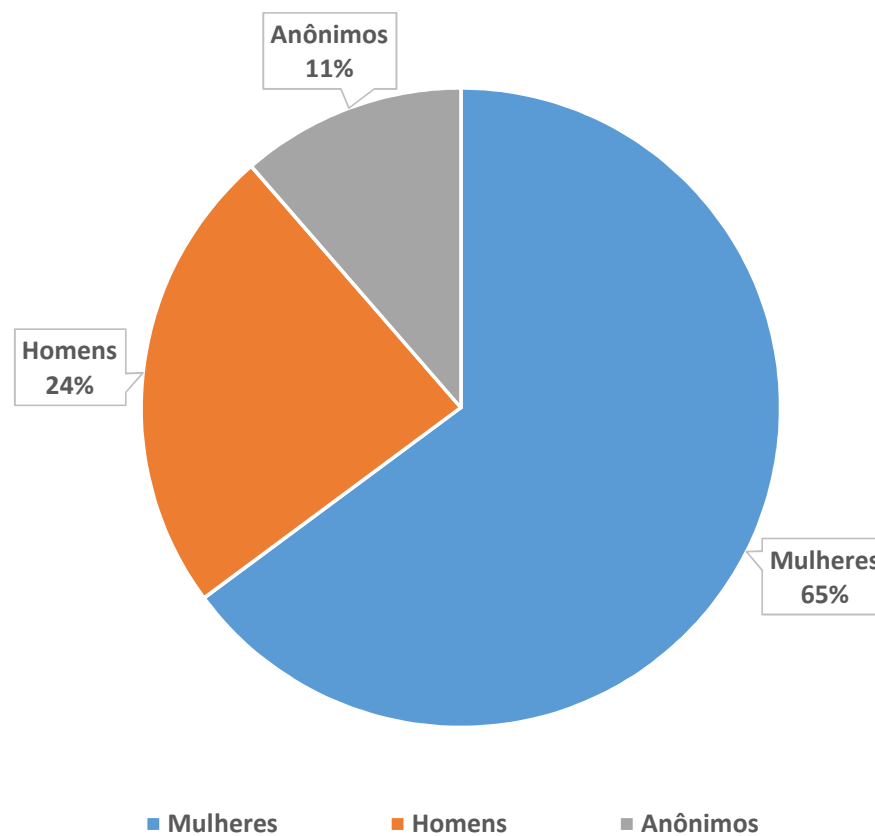


■ ADM/ Gestão ■ Assistencia Social ■ DIVTRAN ■ Educação ■ Fábrica de Empregos ■ Governo ■ Serviços Urbanos ■ Saúde

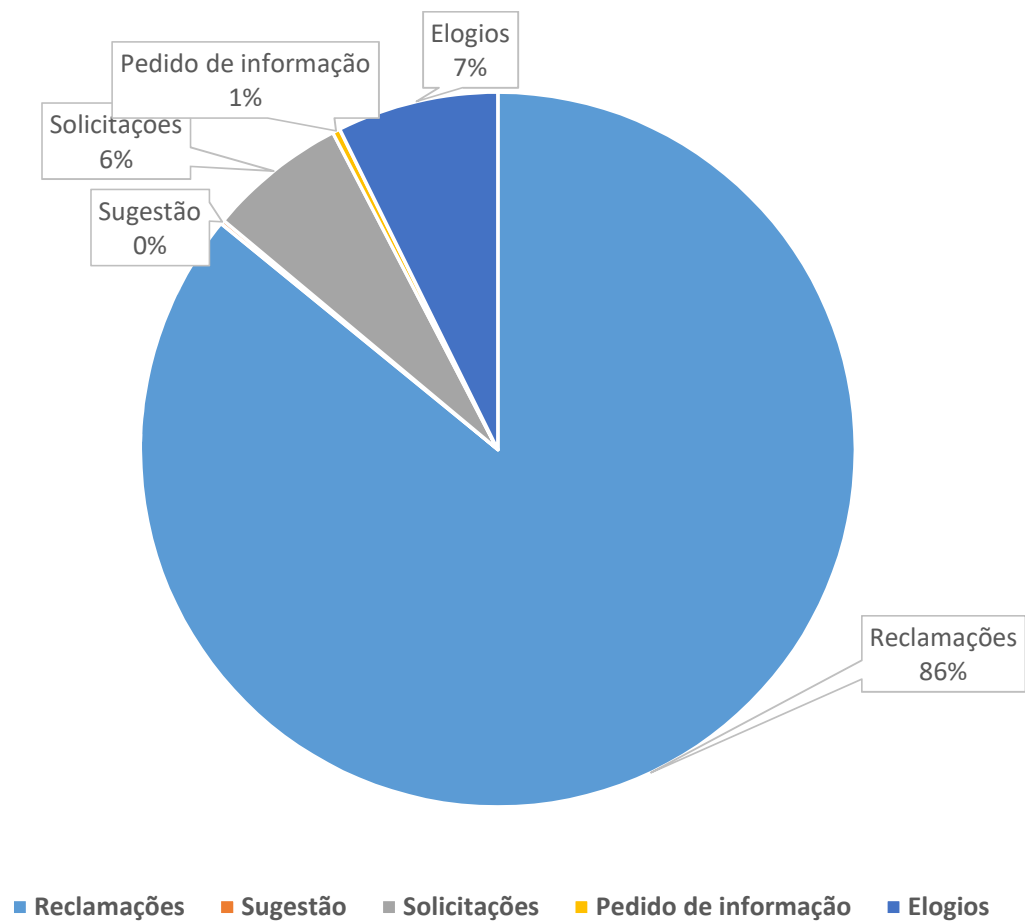
# Detalhamento das demandas de Dezembro 2021

<b>ADM/ GESTÃO</b>	<b>5</b>	<b>EDUCAÇÃO</b>	<b>1</b>	<b>GOVERNO</b>	<b>6</b>
Falta/ demora no atendimento	3	Má conduta	1	Solicitação de Providências	6
Solicitação de Providências	1				
Sem resolução	1	<b>FÁBRICA DE EMPREGOS</b>	<b>1</b>	<b>SAÚDE</b>	<b>21</b>
		Falta de atendimento	1	Ótimo atendimento	2
<b>ASSISTENCIA SOCIAL</b>	<b>1</b>			Falta/ demora no atendimento	6
Má conduta	1	<b>GOVERNO</b>	<b>6</b>	Falta de medicamentos/ materiais	2
		Falta de atendimento	6	Falta de profissionais	1
<b>DIVTRAN</b>	<b>2</b>			Má conduta	10
Má conduta	2	<b>SERVIÇOS URBANOS</b>	<b>1</b>		
		Falta de atendimento	1		

# Perfil dos usuários dos serviços da Ouvidoria



# Perfil de Demandas da Ouvidoria no Ano de 2021



Cidade de  
**Embu**  
das Artes



TRABALHANDO  
+ POR VOCÊ