

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Abril/2022



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

Diretora de Transparência Passiva

Liliane Carrilo

Núcleo de Acolhimento de Denúncia

Luan Vinicius de Souza

Estagiária

Laís Carolina Souza Salvi

Imprensa

Jornalista

Liliane Rossi

Diagramação

Marcello Gadotti Neto

Ouvidoria Geral do Município

Relatório de ABRIL/2022

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou **3.745** protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de abril de 2022, uma queda de -21,90% em relação ao mês de março de 2022 que foi de **4.795** protocolos. O relatório é extraído da base de dados do sistema SIGRC.

O relatório incluiu a estatística mensal, como também a evolução do ano de 2022, referente aos serviços prestados pela administração municipal. Assim, constata-se que nos meses de janeiro a abril a média de atendimento foi de **4123** registros e o acumulado do ano de 2022 é de **16.493** atendimentos/protocolos registrados.

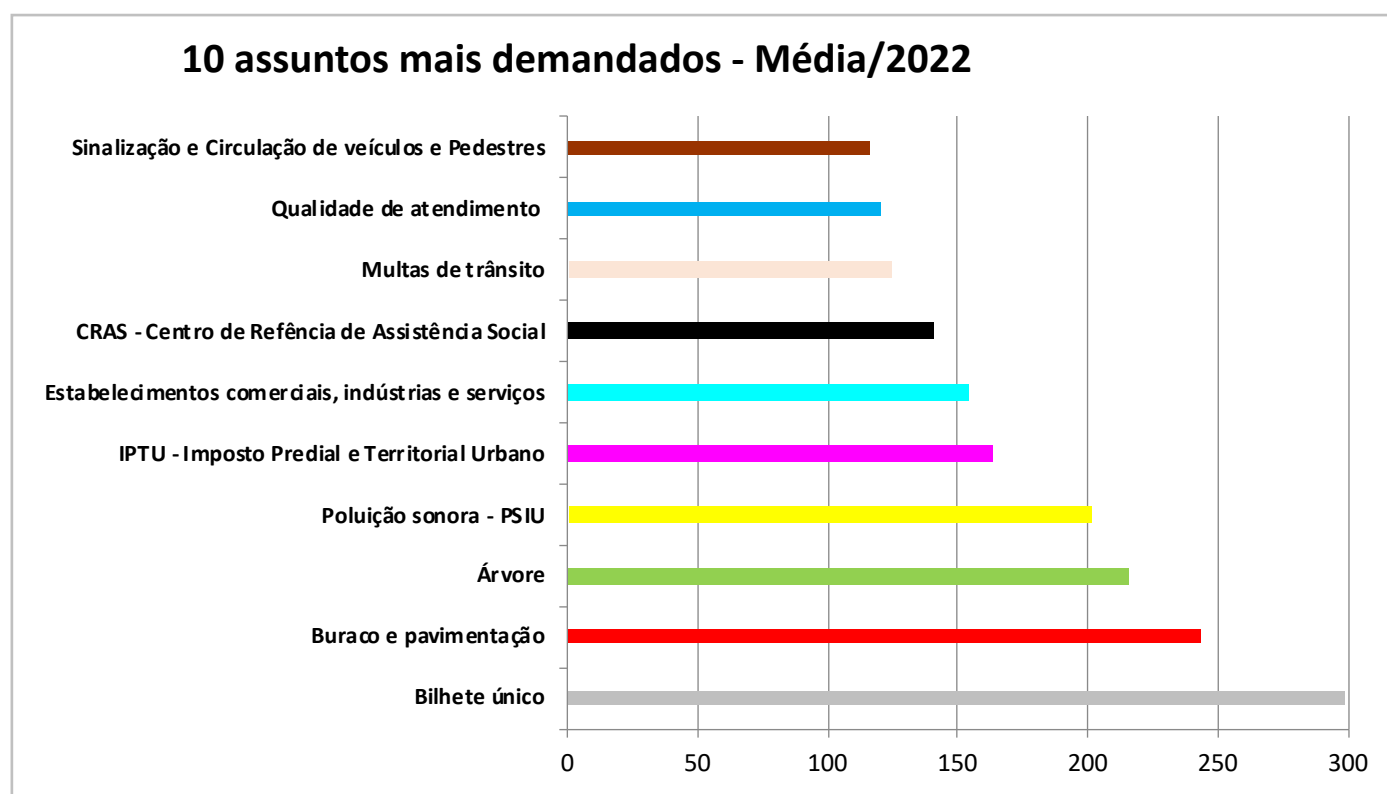
A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (aba atendimento e aba protocolos), contudo o processamento se efetiva pela Corregedoria, razão pela qual as demais estatísticas contemplam somente os serviços oferecidos pela municipalidade. O presente relatório incluiu a estatística das **10 maiores variações** no quesito assunto e unidade.

Comparado o mês de abril/22 em relação ao mês de março/22, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a maior variação negativa foi **CRAS** com **-78,44%**, seguido de **bilhete único** com **-38,59%** e **-35,03%** **IPTU**.

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.

Contraopondo as unidades mais demandas do mês de abril/22 com março/22, dentre as dez unidades mais demandas do ano, é possível verificar um aumento junto a **Secretaria Municipal da Saúde** com 11,79%, seguida da **Companhia de Engenharia de Tráfego** com 10,40%, em contrapartida tiveram queda a **Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito** com -57,43, **Secretaria Executiva de Limpeza Urbana** na ordem de -37,32% e -37,06% na **Secretaria Municipal de Educação**.

A média de **assuntos mais demandados de 2022** se verifica pela tabela abaixo.



Denúncias

A Ouvidoria Geral recebe as denúncias classificadas em seis naturezas: conduta inadequada de servidor público, desconformidade legal, contratação e/ou gestão de serviço público, assédio moral, assédio sexual e zelo com verbas, materiais e bens públicos. O cidadão muitas vezes registra sua manifestação utilizando a expressão “denúncia” quando é o descumprimento da prestação do serviço. Assim, foram registradas, em abril, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo **109** manifestações, sendo encaminhadas **32** como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

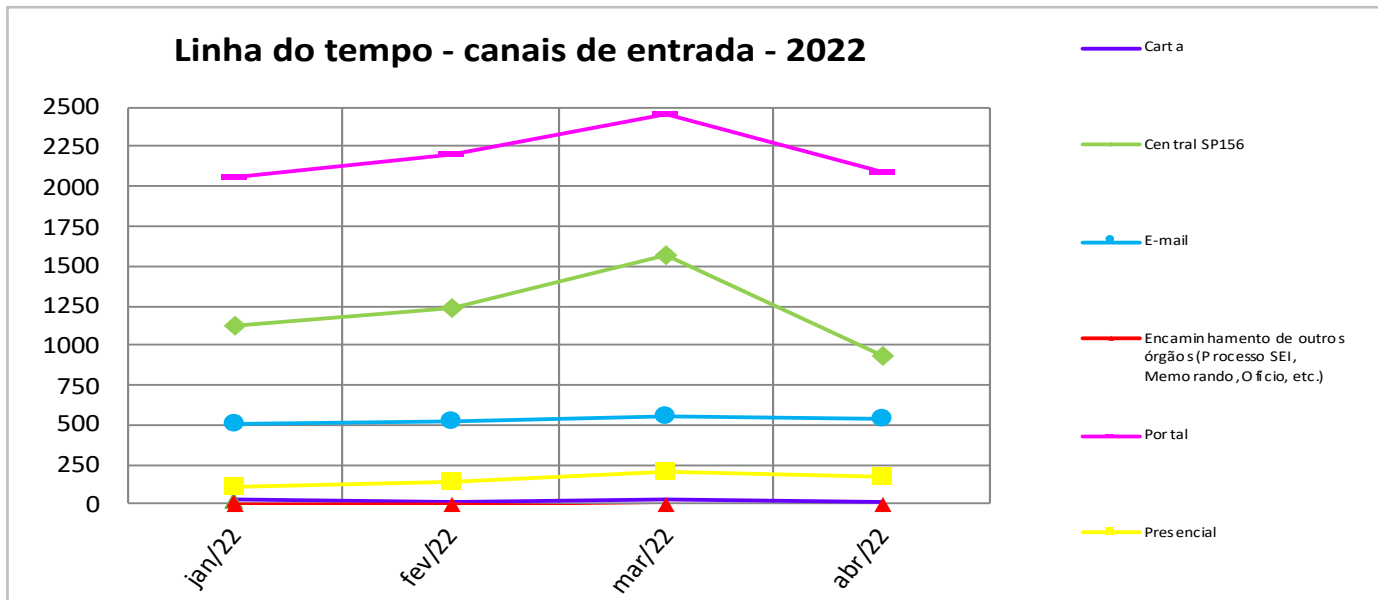
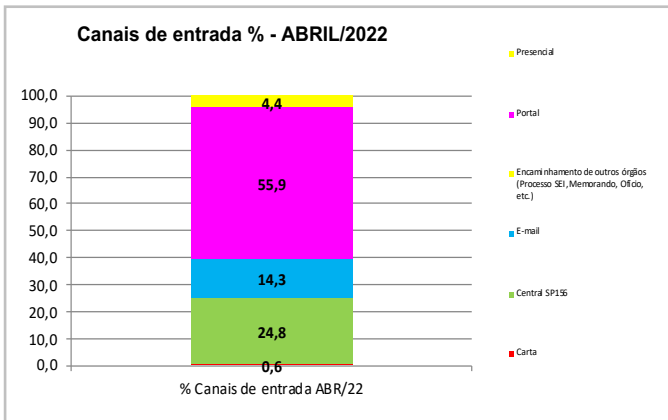
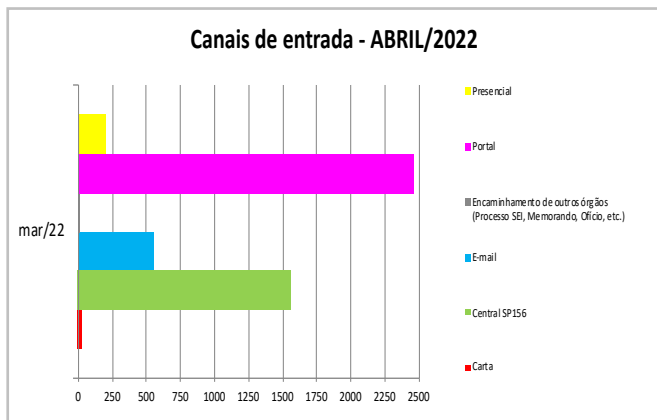
Pedidos de informação e-Sic

No mês de abril/22 entraram **715** pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve uma queda de -10,51%, considerando que em março/2022 foram registrados 799 pedidos de informação. Totalizando 2.760 protocolos no ano de 2022, sendo a média mensal 690 protocolos.

Canais de Atendimento

A cidadã e o cidadão contam com atendimento por e-mail ogm@prefeitura.sp.gov.br; denunciaogm@prefeitura.sp.gov.br e gabinete.ogm@prefeitura.sp.gov.br, desde o início do isolamento social aumentando as formas de acesso à Ouvidoria Geral.

ATENDIMENTOS	abr/22	mar/22	fev/22	jan/22	Total	Média	% Total	% Canais de entrada ABR/22
Carta	21	23	8	29	81	20	0,49	0,6
Central SP156	927	1560	1242	1130	4.859	1.215	29,46	24,8
E-mail	537	555	519	508	2.119	530	12,85	14,3
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	3	3	4	4	14	4	0,08	0,1
Portal	2092	2457	2200	2058	8.807	2.202	53,40	55,9
Presencial	165	197	144	107	613	153	3,72	4,4
TOTAL	3.745	4.795	4.117	3.836	16.493	4.123	100,00	100,0

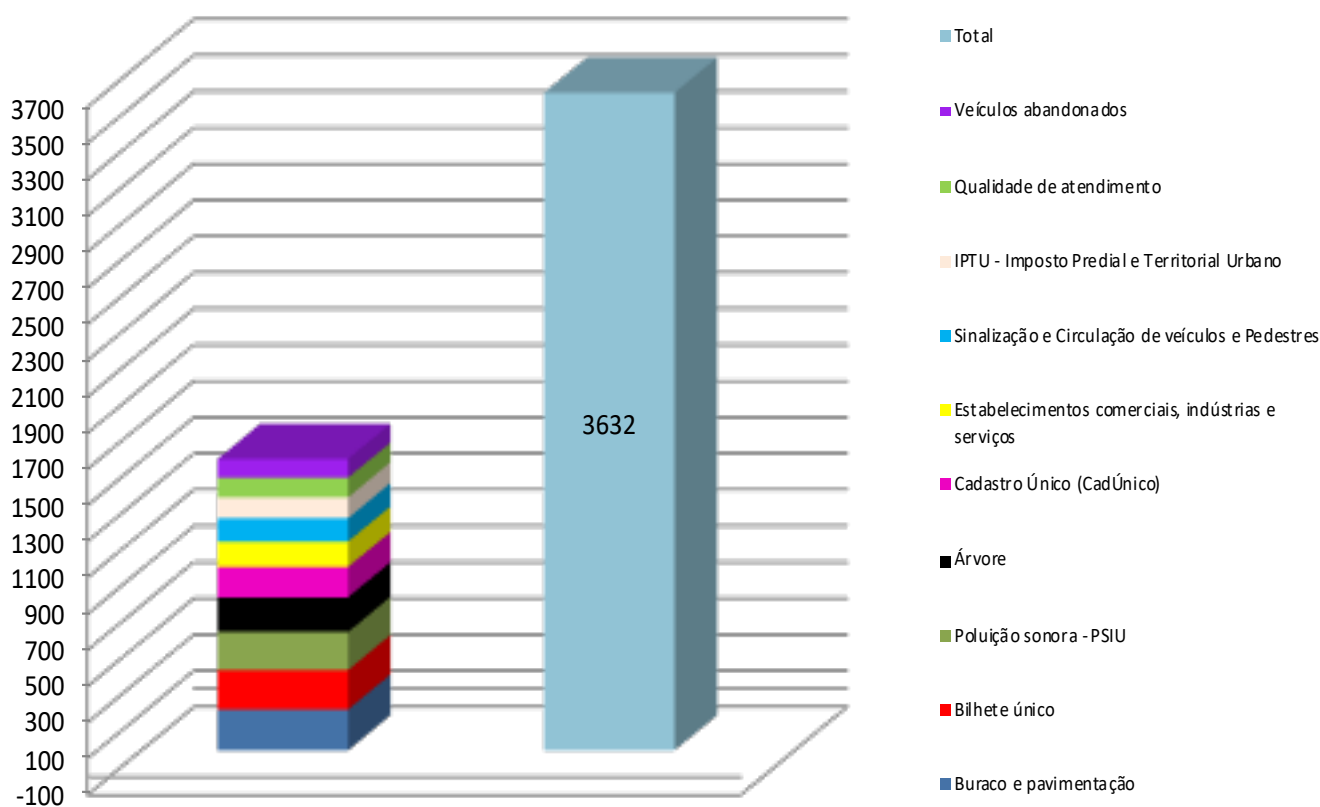


10 Demandas do Mês

Seguem os 10 assuntos mais demandados em números absolutos.

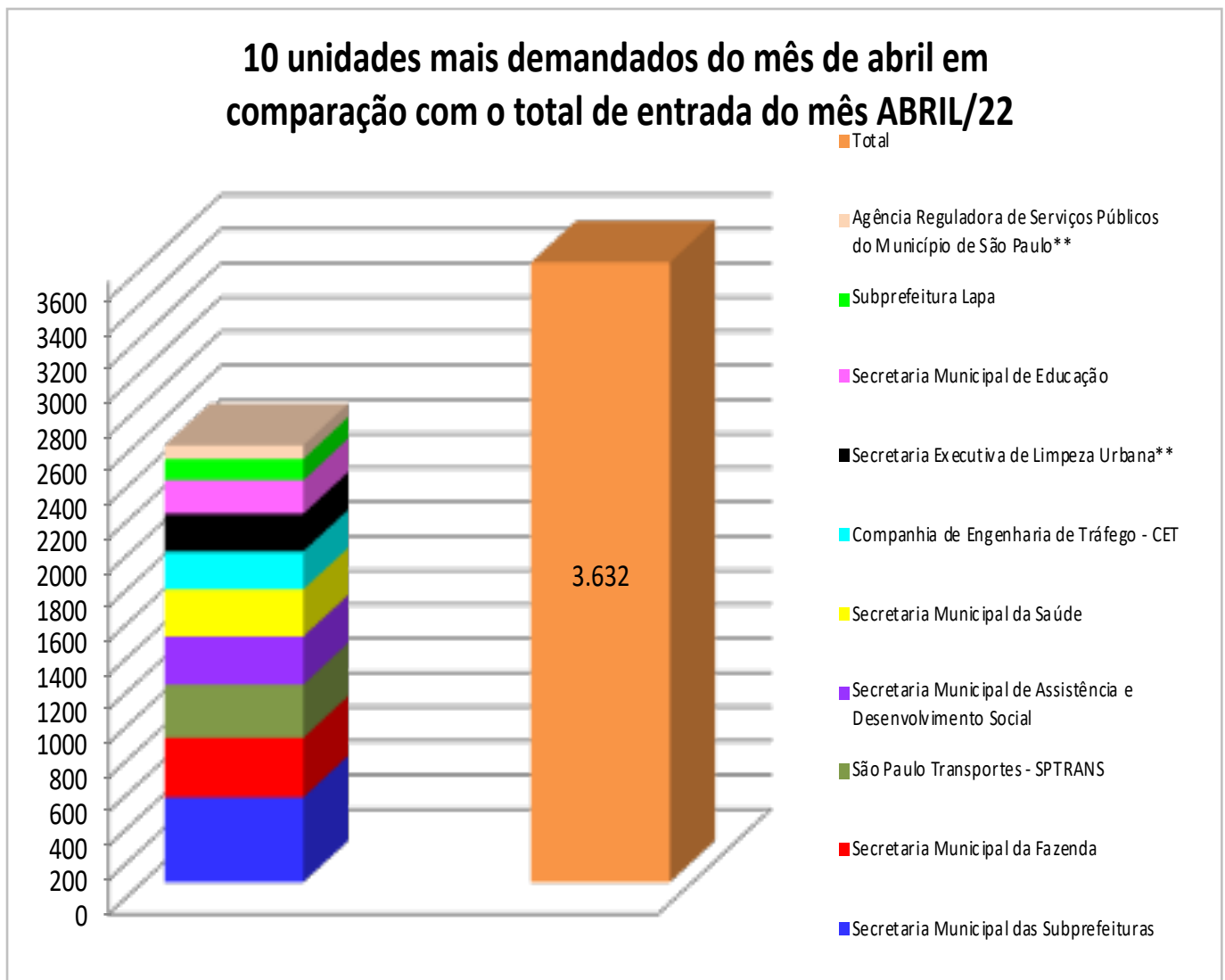
ASSUNTO (Guia Portal 156)*	abr/22
Buraco e pavimentação	225
Bilhete único	218
Poluição sonora - PSIU	211
Árvore	191
Cadastro Único (CadÚnico)	168
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	140
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	129
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	115
Qualidade de atendimento	109
Veículos abandonados	103
Total	1609

10 assuntos mais demandados do mês de abril em comparação com o total de entrada do mês ABRIL/22



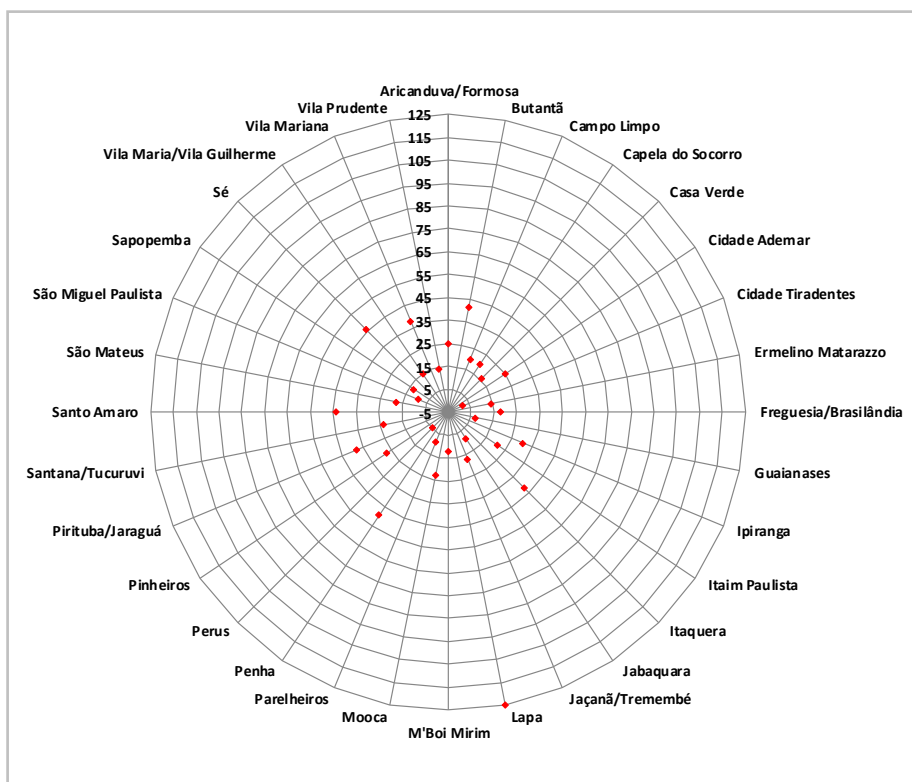
10 Órgãos mais demandados

Unidades PMSP	abr/22
Secretaria Municipal das Subprefeituras	499
Secretaria Municipal da Fazenda	349
São Paulo Transportes - SPTRANS	312
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	282
Secretaria Municipal da Saúde	275
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	223
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	220
Secretaria Municipal de Educação	197
Subprefeitura Lapa	125
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo**	79
Total	2561



Manifestações nas Subprefeituras - ABRIL/22

Unidades PMSP	abr/22
Aricanduva/Formosa	25
Butantã	42
Campo Limpo	20
Capela do Socorro	20
Casa Verde	16
Cidade Ademar	25
Cidade Tiradentes	2
Ermelino Matarazzo	14
Freguesia/Brasilândia	18
Guaianases	7
Ipiranga	30
Itaim Paulista	21
Itaquera	42
Jabaquara	9
Jaçanã/Tremembé	17
Lapa	125
M'Boi Mirim	12
Mooca	23
Parelheiros	9
Penha	49
Perus	5
Pinheiros	27
Pirituba/Jaraguá	38
Santana/Tucuruvi	24
Santo Amaro	44
São Mateus	18
São Miguel Paulista	9
Sapopemba	13
Sé	46
Vila Maria/Vila Guilherme	15
Vila Mariana	38
Vila Prudente	14
Total	817



Pandemia - COVID-19

A Controladoria Geral do Município informa que a Carta de Serviços da Ouvidoria Geral do Município passa por aprimoramentos constantes, possibilitando o refinamento dos dados das manifestações dos munícipes, com mudanças nos formulários internos de registro e desmembramento das denúncias.

As solicitações sobre Covid-19 são registradas pela OGM desde março/2020 e são referentes aos seguintes assuntos:

***Pandemia Covid 19**

Engloba denúncias de estabelecimento que se mantém aberto durante a crise, não seguindo as regras de funcionamento previstas durante o período de pandemia; estabelecimento que não fornece álcool em gel ou permite entrada sem máscara durante a crise e manifestações livres - quando o munícipe cita a pandemia, mas não um assunto específico que está presente na Carta de Serviços da OGM.

***Alimentação Escolar**

As manifestações englobam assuntos referentes ao recebimento do cartão alimentação/merenda, cardápios e dietas especiais

***Material Escolar**

Referente ao recebimento de material pedagógico em casa no período de suspensão emergencial das aulas

***Renda Emergencial**

Consulta do benefício relacionado ao Programa Renda Básica Emergencial – liberado, impossibilidade de abertura de poupança digital e não contemplado. Também é possível consultar o motivo e as orientações para regularizar.

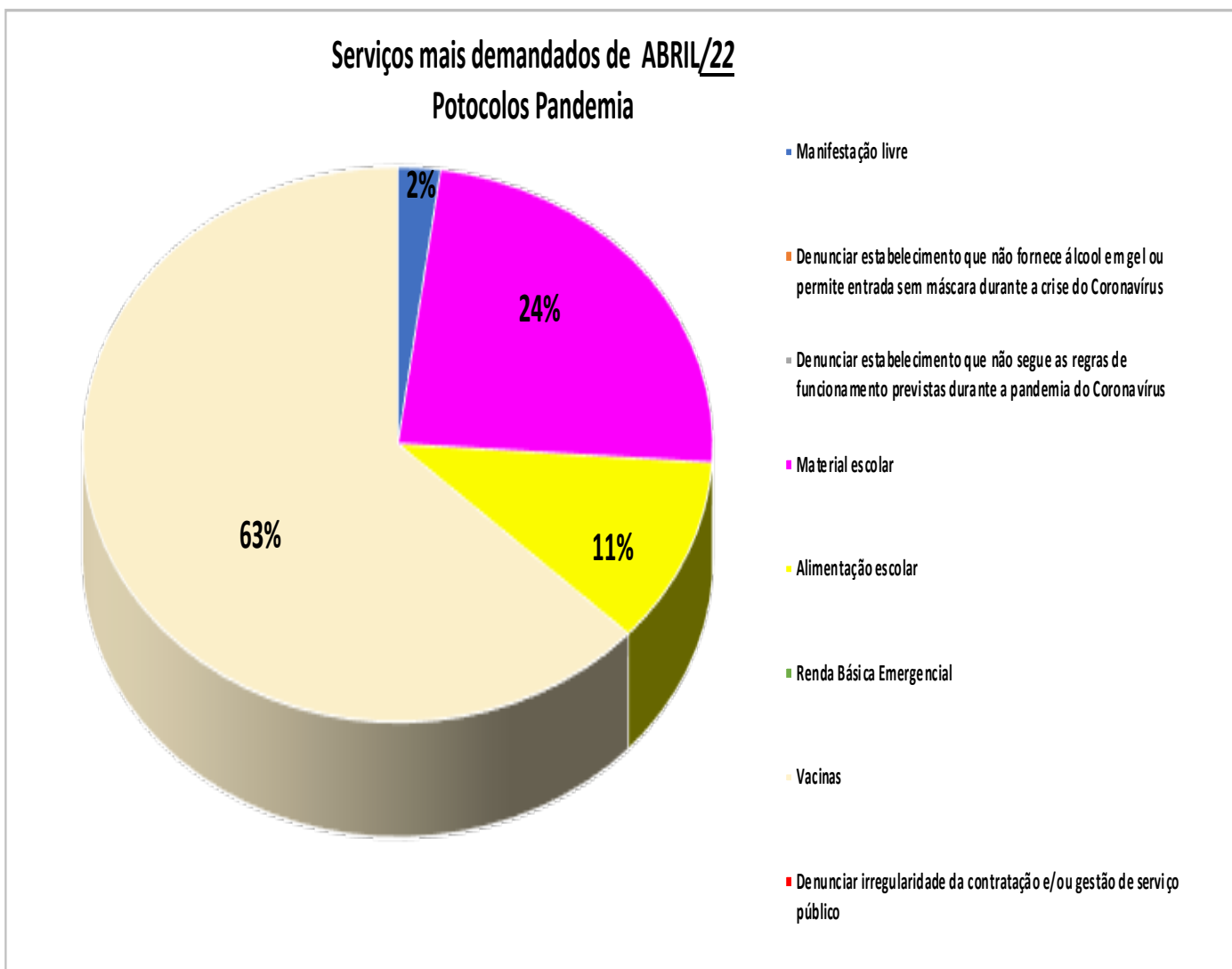
***Vacina**

Vacinação contra a COVID-19 para públicos específicos, conforme o plano de vacinação da cidade de São Paulo

***Denunciar irregularidade da contratação e/ou gestão do serviço público**

Protocolos - Pandemia - Covid-19

ASSUNTO	SERVIÇO	Quantidade
Pandemia - COVID 19	Manifestação livre	1
	Denunciar estabelecimento que não fornece álcool em gel ou permite entrada sem máscara durante a crise do Coronavírus	0
	Denunciar estabelecimento que não segue as regras de funcionamento previstas durante a pandemia do Coronavírus	0
Material e Uniforme escolar	Material escolar	11
Alimentação Escolar	Alimentação escolar	5
Renda Básica Emergencial	Renda Básica Emergencial	0
Vacinas	Vacinas	29
Denúncias	Denunciar irregularidade da contratação e/ou gestão de serviço público	0
Total Geral		46

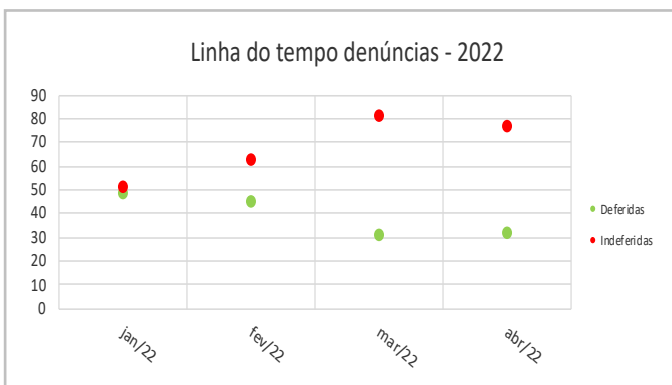


Denúncias

Protocolos	abr/22	mar/22	fev/22	jan/22	Total	Média anual	% Total ABR/22 dentro do STATUS	% Total 2022
Denúncias								
Deferidas	32	31	45	49	157	39	27,68	18,34
Indeferidas	77	81	63	51	272	68	72,32	31,78
Canceladas	0	0	2	0	2	1		0,23
Total de denúncias *(exceto canceladas)	109	112	108	100	429	107	100,00	
Total denúncias	109	112	110	100	431	108		50,35
Reclassificadas								
Reclassificadas	103	137	102	83	425	106		49,65
Total Geral	212	249	212	183	856	214		100,00

Denúncias* (exceto canceladas)		
Meses	Protocolos*	Variação**
jan/22	100	23,46
fev/22	108	8,00
mar/22	112	3,70
abr/22	109	-2,68
Total	429	
Média	107	

Reclassificadas		
Meses	Protocolos*	Variação**
jan/22	83	-15,31
fev/22	102	22,89
mar/22	137	34,31
abr/22	103	-24,82
Total	425	
Média	107	



e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão)

A Política da Transparência Passiva é atribuição da OGM, orientando os órgãos nas respostas, capacitando os pontos focais e monitorando os prazos legais.

Pedidos e-SIC		
Meses	Protocolos*	Variação**
jan/22	625	58,63
fev/22	621	-0,64
mar/22	799	28,66
abr/22	715	-10,51
Total	2.760	
Média	690	

