

Ouvidoria Geral

do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Agosto/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

Imprensa

Jornalista

Liliane Rossi

Diagramação

Thiago Henrique Pereira

Ouvidoria Geral do Município

Relatório de Agosto/2022

Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou 3.801 protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de agosto de 2022, com aumento de 12,42% em relação ao mês de julho de 2022 que foi de 3.381 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 julho a média de atendimento foi de 3.872 registros e o acumulado do ano de 2022 é de 30.975 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 agosto/22 em relação ao mês de julho/22, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a maior variação foi estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços com 130,95%, qualidade de atendimento 83,90%, seguido de sinalização e circulação de veículos e pedestres 25,76% enquanto tiveram queda bilhete único com - 39,81%, veículos abandonados com -23,53% e poluição sonora -17,94%.

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 agosto/22 com julho/22, dentre as dez unidades mais demandas do ano, é possível verificar que tiveram aumento a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social 171,02%, Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito com 127,59%, seguido da Secretaria Municipal de Educação com 79,00%, tiveram queda a Secretaria Executiva de Limpeza Urbana com -13,56, seguido da Secretaria Municipal das Subprefeituras com -12,11% e -8,20% na Secretaria Municipal da Fazenda.

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 agosto/22, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo 147 manifestações, sendo encaminhadas 45 como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

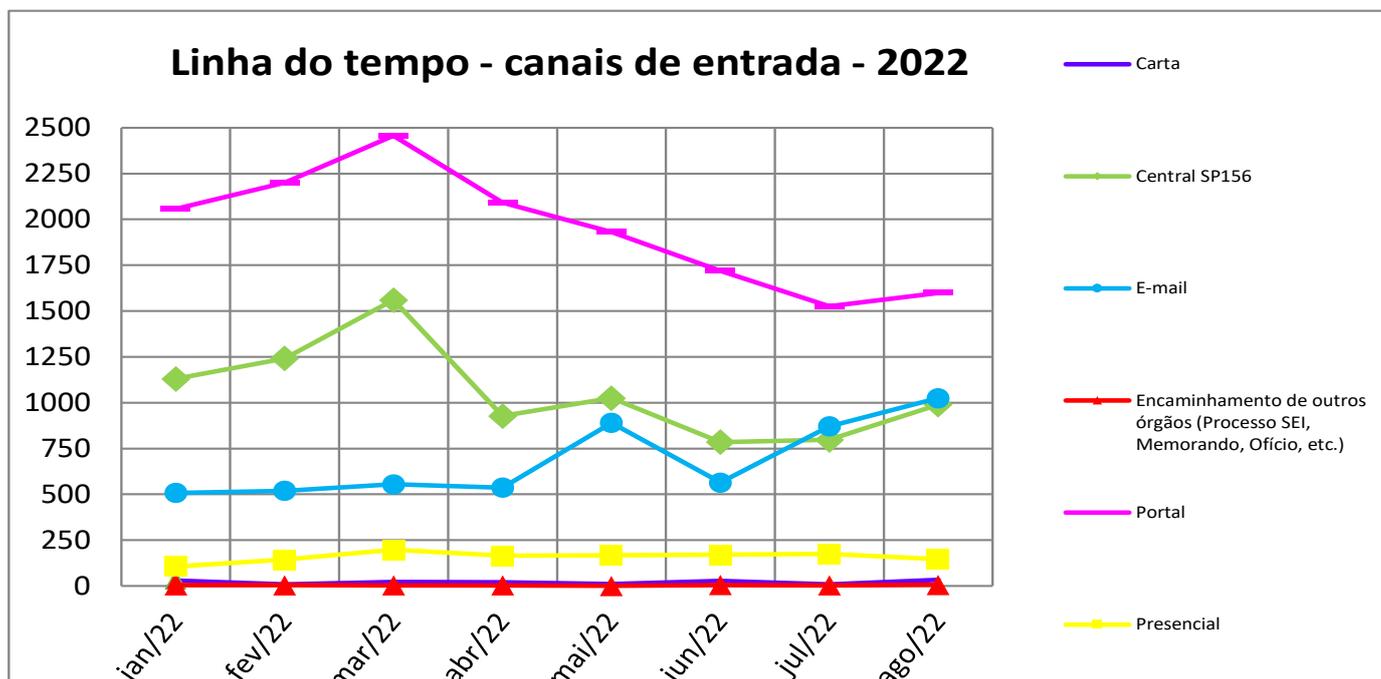
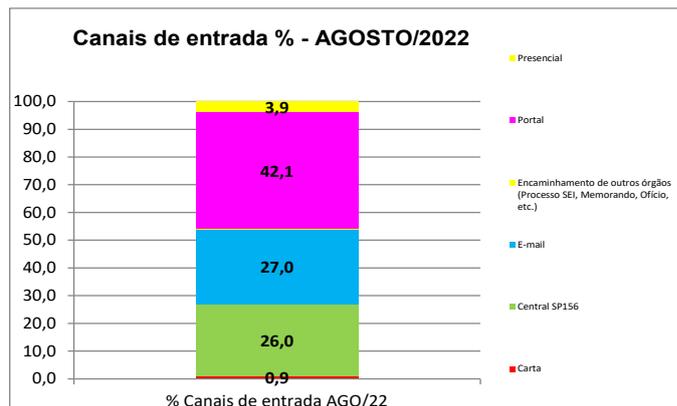
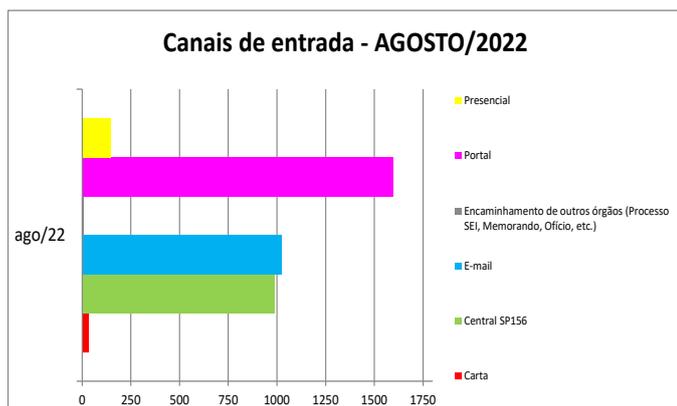
Pedidos de informação e-Sic

No mês de agosto/22 entraram 830 pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve um aumento de 9,07%, considerando que em julho/2022 foram registrados 761 pedidos de informação. Totalizando 5.858 protocolos no ano de 2022, sendo a média mensal 732 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.

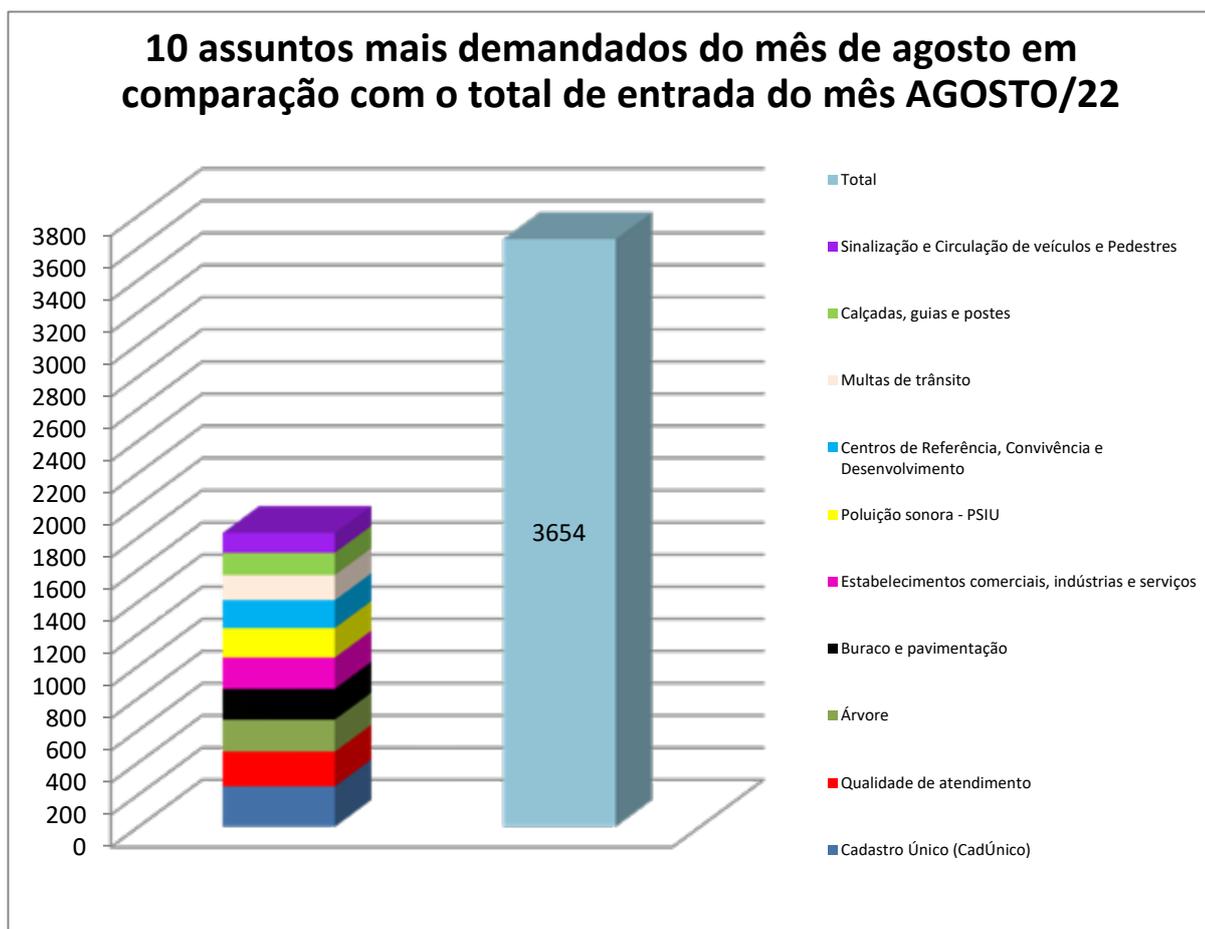
ATENDIMENTOS	ago/22	jul/22	jun/22	mai/22	abr/22	mar/22	fev/22	jan/22		Média	%Total	% Canais de entrada AGO/22
Carta	34	9	28	11	21	23	8	29	163	20	0,53	0,9
Central SP156	990	797	785	1025	927	1560	1242	1130	8.456	1.057	27,30	26,0
E-mail	1025	871	564	890	537	555	519	508	5.469	684	17,66	27,0
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	6	3	5	1	3	3	4	4	29	4	0,09	0,2
Portal	1599	1526	1720	1932	2092	2457	2200	2058	15.584	1.948	50,31	42,1
Presencial	147	175	171	168	165	197	144	107	1.274	159	4,11	3,9
TOTAL	3.801	3.381	3.273	4.027	3.745	4.795	4.117	3.836	30.975	3.872	100,00	100,0



10 Demandas do Mês

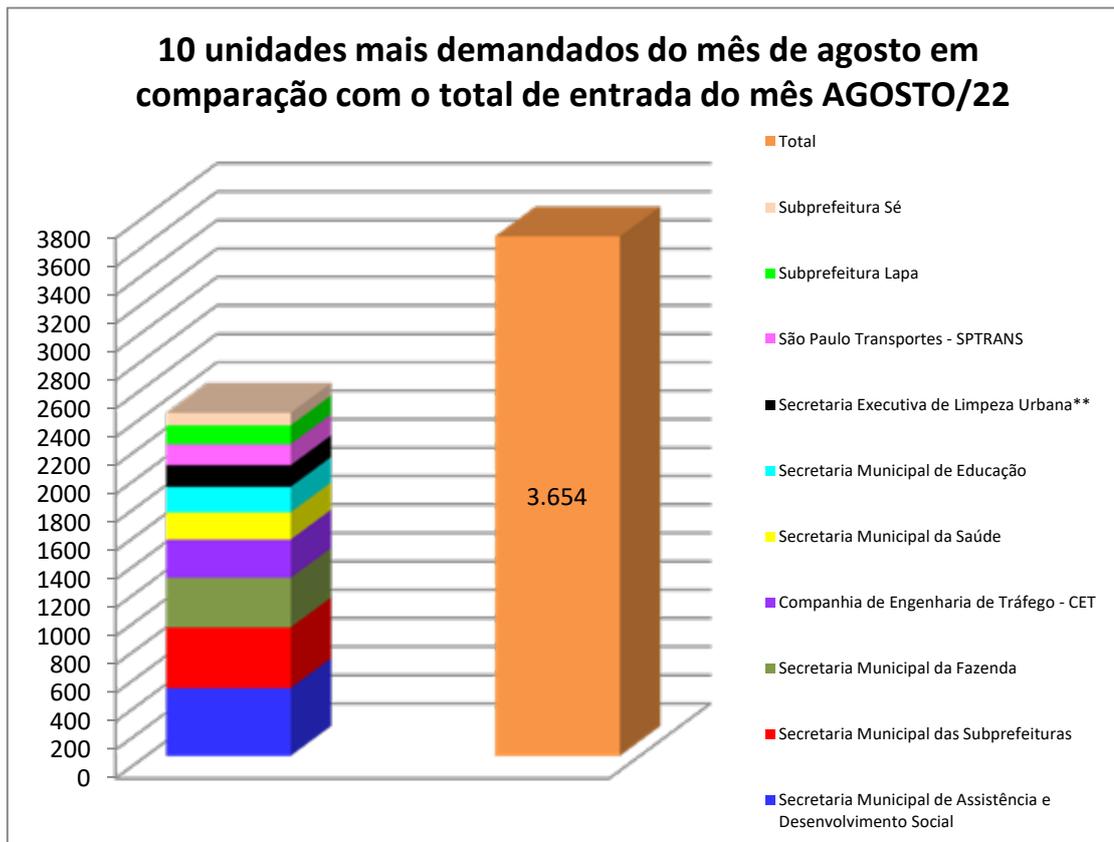
Seguem os 10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	ago/22
Cadastro Único (CadÚnico)	251
Qualidade de atendimento	217
Árvore	198
Buraco e pavimentação	193
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	194
Poluição sonora - PSIU	183
Centros de Referência, Convivência e Desenvolvimento	174
Multas de trânsito	155
Calçadas, guias e postes	139
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	123
Total	1827



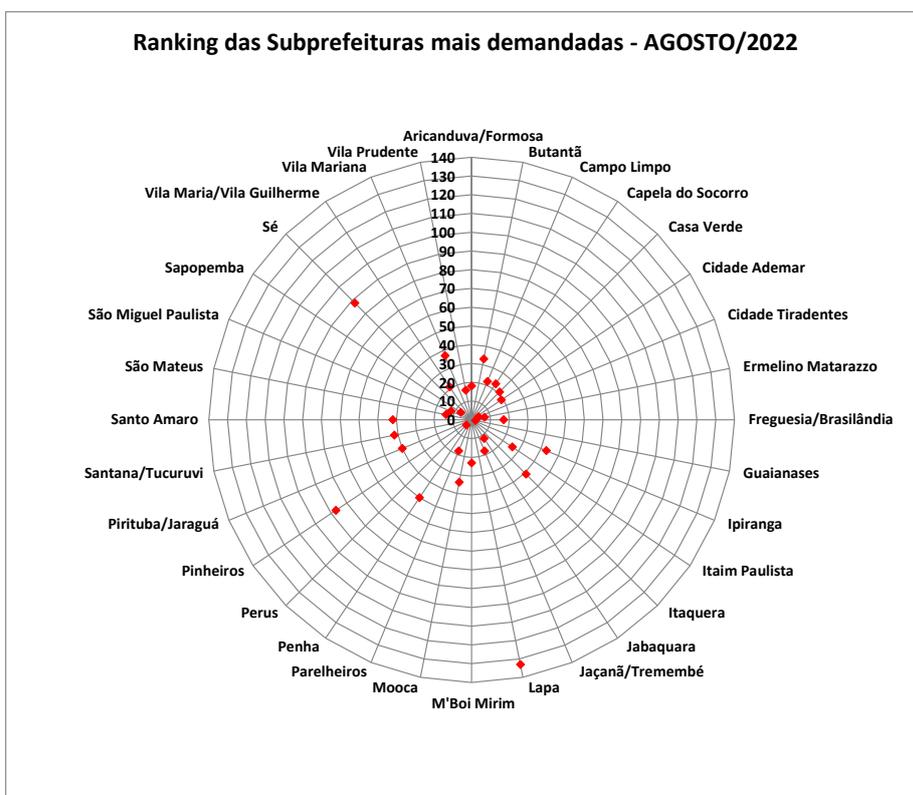
10 Órgãos mais demandados

Unidades PMSP	ago/22
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	477
Secretaria Municipal das Subprefeituras	428
Secretaria Municipal da Fazenda	347
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	270
Secretaria Municipal da Saúde	191
Secretaria Municipal de Educação	179
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	153
São Paulo Transportes - SPTRANS	147
Subprefeitura Lapa	133
Subprefeitura Sé	88
Total	2413



Manifestações nas Subprefeituras - Agosto/22

Unidades PMSP	ago/22
Aricanduva/Formosa	18
Butantã	33
Campo Limpo	22
Capela do Socorro	23
Casa Verde	21
Cidade Ademar	19
Cidade Tiradentes	4
Ermelino Matarazzo	7
Freguesia/Brasilândia	17
Guaianases	2
Ipiranga	43
Itaim Paulista	26
Itaquera	41
Jabaquara	12
Jaçanã/Tremembé	18
Lapa	133
M'Boi Mirim	23
Mooca	34
Parelheiros	18
Penha	50
Perus	4
Pinheiros	87
Pirituba/Jaraguá	40
Santana/Tucuruvi	42
Santo Amaro	42
São Mateus	14
São Miguel Paulista	12
Sapopemba	7
Sé	88
Vila Maria/Vila Guilherme	21
Vila Mariana	37
Vila Prudente	16
Total	974



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 maio/2020 e são referentes aos seguintes assuntos:

***Pandemia Covid 19**

Engloba manifestações livres - quando o munícipe cita a pandemia, mas não um assunto específico que está presente na Carta de Serviços da OGM. Importante ressaltar que as denúncias de estabelecimento que se mantém aberto durante a crise, não seguindo as regras de funcionamento previstas durante o período de pandemia e de estabelecimento que não fornece álcool em gel ou permite entrada sem máscara durante a crise já não fazem mais parte da Carta de Serviços do Portal 156. Diante disso, a OGM mantém a série histórica entre junho/2020 e junho/2022.

***Alimentação Escolar**

A Carta de Serviços do Portal 156 não contempla, neste momento, itens relacionado à pandemia. Diante disso, a OGM mantém a série histórica entre junho/2020 e junho/2022.

***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.

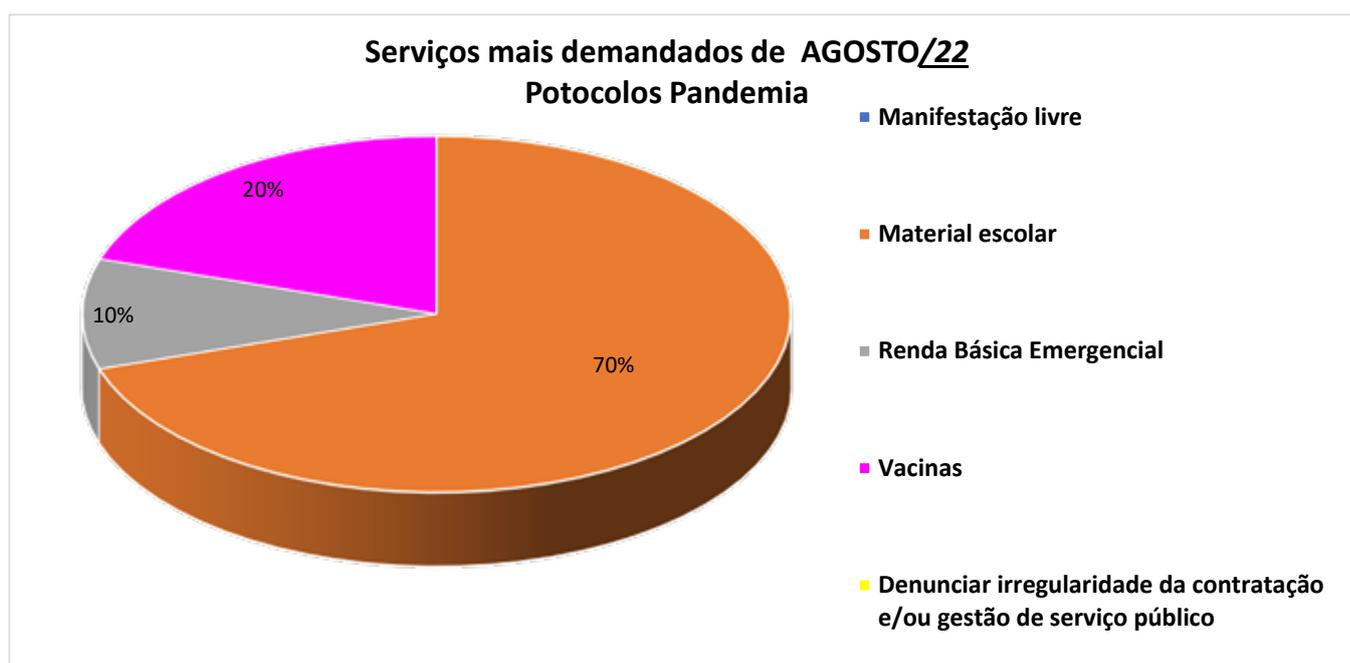
***Vacina**

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

Pandemia - COVID 19	Manifestação livre	
Material e Uniforme escolar	Material escolar	7
Renda Básica Emergencial	Renda Básica Emergencial	1
Vacinas	Vacinas	2
Denúncias	Denunciar irregularidade da contratação e/ou gestão de serviço público	0
	Total Geral	10
	Total Geral	8

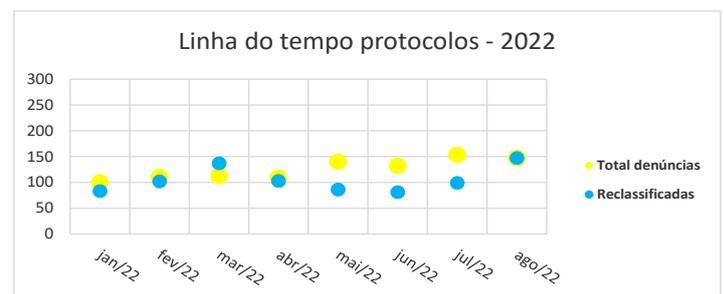


Denúncias

Protocolos	ago/22	jul/22	jun/22	mai/22	abr/22	mar/22	fev/22	jan/22	Total	Média anual	% Total AGO/22 dentro do STATUS	% Total 2022
Denúncias												
Deferidas	45	57	64	57	32	31	45	49	380	48	30,61	20,64
Indeferidas	102	96	67	83	77	81	63	51	620	78	69,39	33,68
Canceladas	0	0	1	0	0	0	2	0	3	0		0,16
Total de denúncias* (exceto canceladas)	147	153	131	140	109	112	108	100	1000	125	100,00	
Total denúncias	147	153	132	140	109	112	110	100	1003	125		54,48
Reclassificadas	147	99	81	86	103	137	102	83	838	105		45,52
Total Geral	294	252	213	226	212	249	212	183	1841	216		100,00

Denúncias* (exceto canceladas)		
Meses	Protocolos*	Varição**
jan/22	100	23,46
fev/22	108	8,00
mar/22	112	3,70
abr/22	109	-2,68
mai/22	140	28,44
jun/22	131	-6,43
jul/22	153	16,79
ago/22	147	-3,92
Total	1.000	
Média	107	

Reclassificadas		
Meses	Protocolos*	Varição**
jan/22	83	-15,31
fev/22	102	22,89
mar/22	137	34,31
abr/22	103	-24,82
mai/22	86	-16,50
jun/22	81	-5,81
jul/22	99	22,22
ago/22	147	48,48
Total	838	
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
mai/22	722	0,98
jun/22	785	8,73
jul/22	761	-3,06
ago/22	830	9,07
Total	5.858	
Média	732	

Linha do tempo - Protocolos e-SIC 2022

