

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Dezembro/2021



**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 de DEZEMBRO/2021

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou **3.957** protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de dezembro de 2021, uma queda de -10,39% em relação ao mês de novembro de 2021 que foi de **4.416** 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 2021, 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** registros e o acumulado do ano de 2021 foi de **56.211** atendimentos/protocolos registrados.

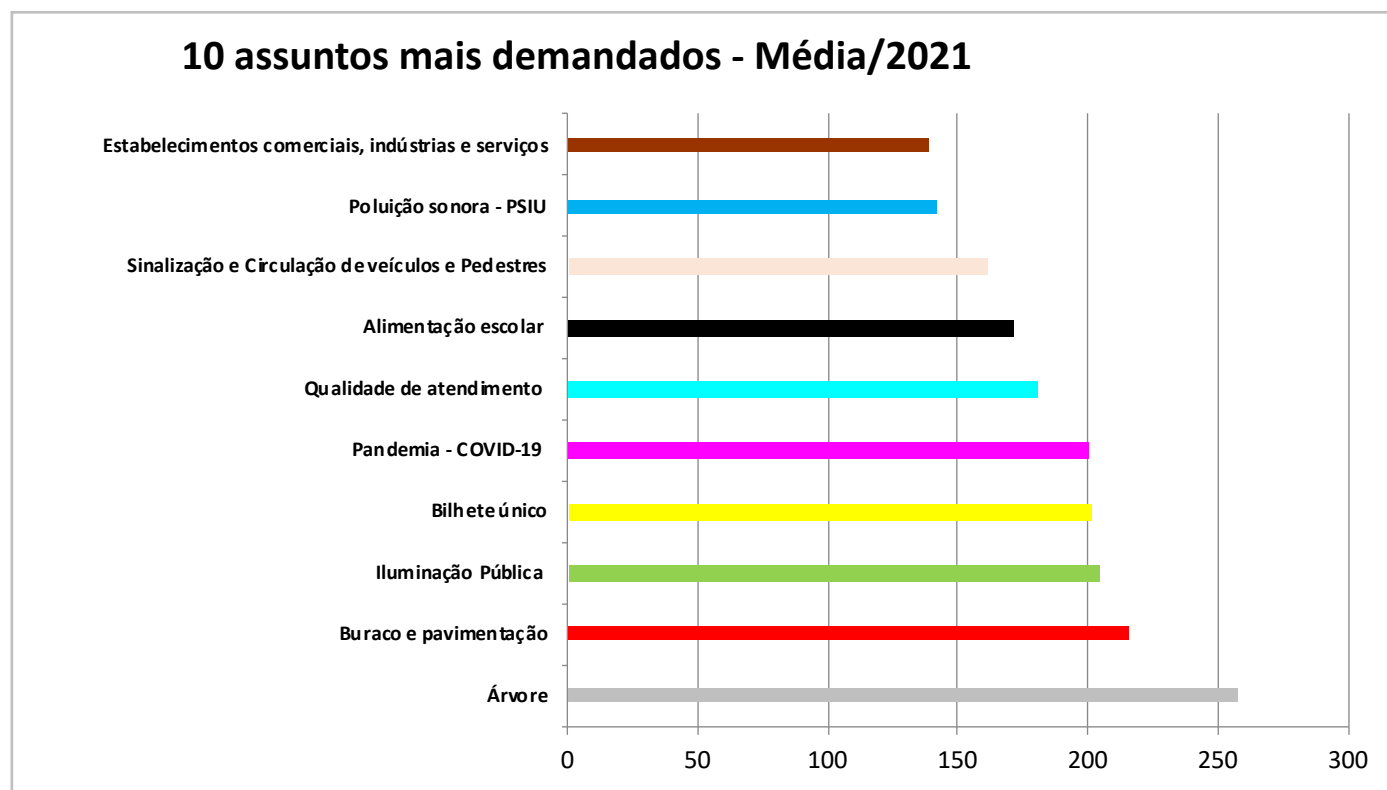
A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (aba atendimento e aba protocolos), contudo o processamento se efetiva pela Corregedoria ou Auditoria, razão pela qual as demais estatísticas contemplam somente os serviços oferecidos pela municipalidade. O presente relatório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

Comparado o mês de dezembro/21 em relação ao mês de novembro/21, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a maior variação foi **alimentação escolar** com 5,81%, seguido de **poluição sonora** com 5,33%, enquanto tiveram queda **Sinalização e circulação de veículos e pedestres** com -39,51%, **estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços** com -29,88%, seguido de bilhete único com -17,08%.

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.

Contrapondo as unidades mais demandas do mês de dezembro/21 com novembro/21, dentre as dez unidades mais demandas do ano, é possível verificar um aumento junto a **Autoridade Municipal de Limpeza Urbana** com 33,63% e 5,96% na **Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito**, em contrapartida tiveram queda a **Companhia de Engenharia e Tráfego** com -36,69%, a **Secretaria Municipal de Educação** com -36,46% e **Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social** na ordem de -28,66%.

A média de assuntos mais demandados de 2021 se verifica no gráfico 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 dezembro, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo **140** manifestações, sendo encaminhadas **44** como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Auditoria e/ou Corregedoria da Controladoria Geral do Município..

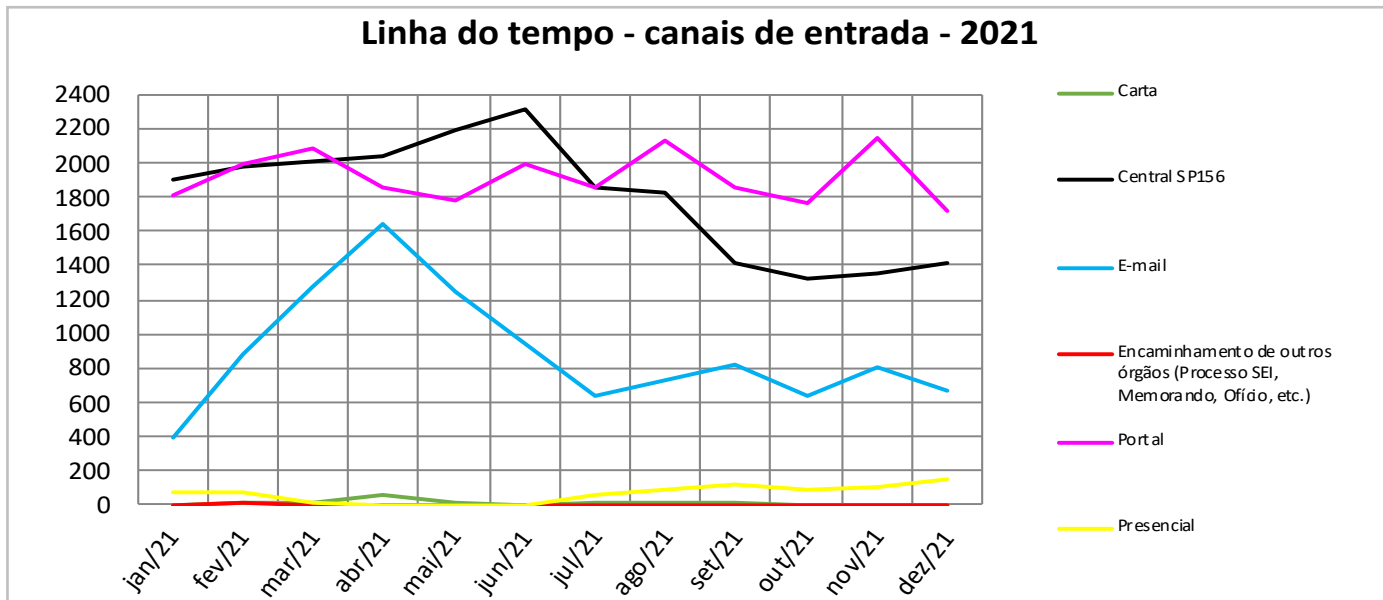
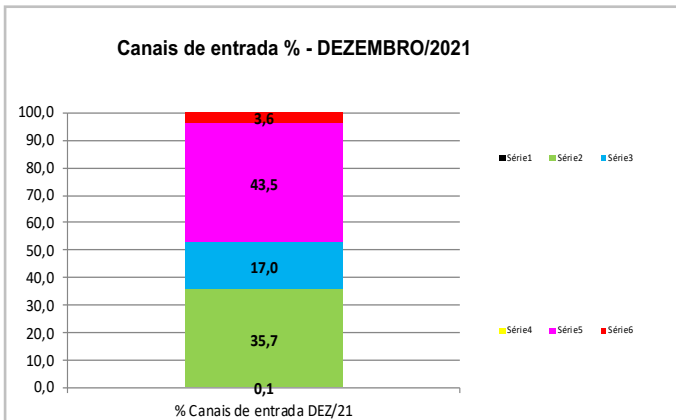
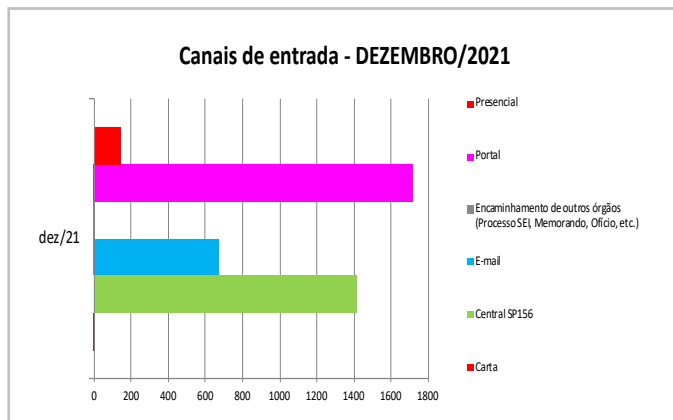
Pedidos de informação e-Sic

No mês de dezembro de 2021 entraram **394** pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve queda de -22,29% considerando que em novembro/2021 foram registrados 507 pedidos de informação. Totalizando 8.328 protocolos no ano de 2021, sendo a média mensal 694 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.

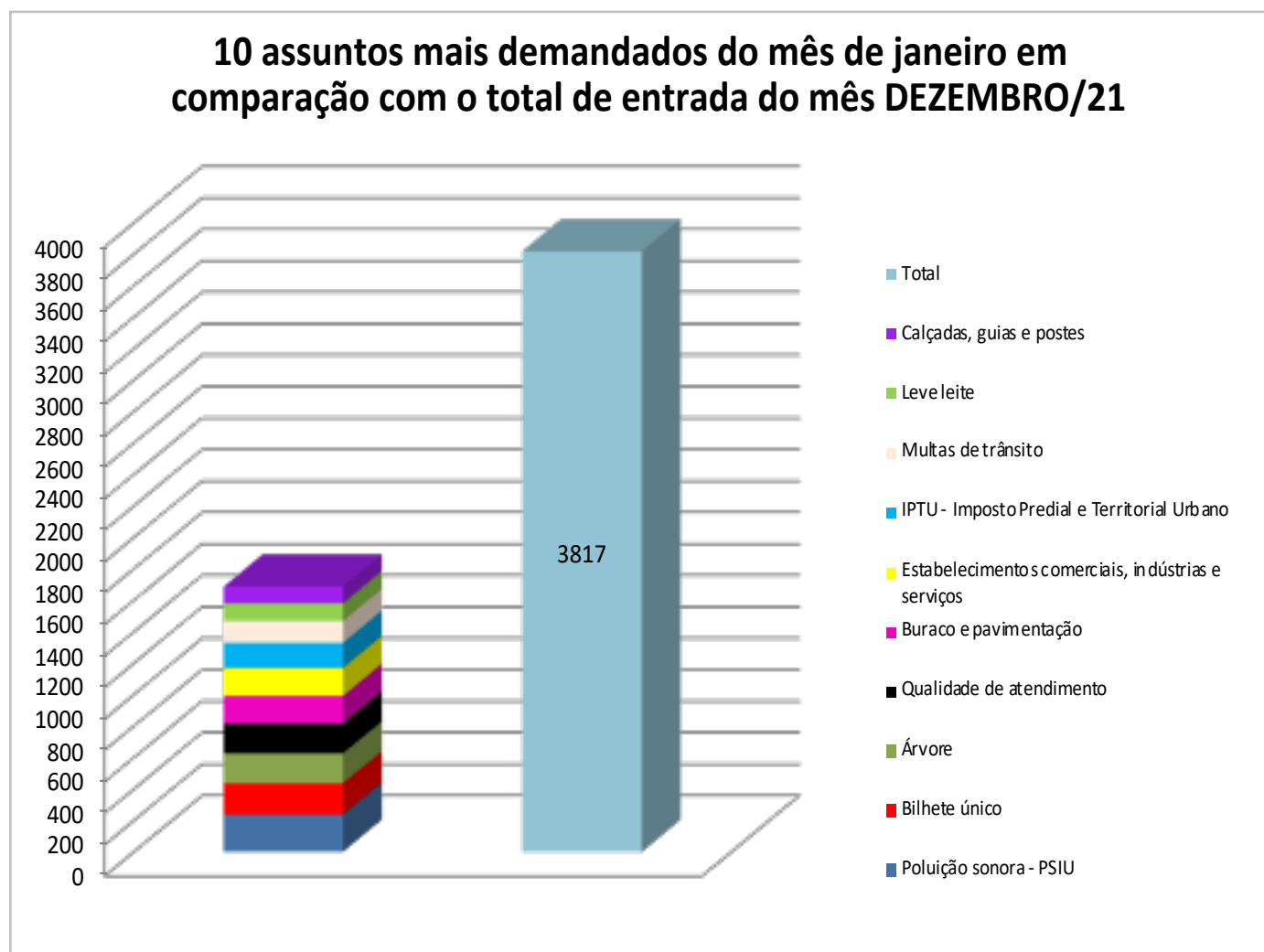
ATENDIMENTOS	Dez-21	Nov-21	Out-21	Set-21	Ago-21	Jul-21	Jun-21	Mai-21	Abr-21	Mar-21	Fev-21	Jan-21	Total	Média	%Total	% Canais de entrada DEZ/21
Carta	2	2	4	14	12	15	5	6	56	8	6	5	135	11	0,24	0,1
Central SP156	1414	1358	1315	1408	1824	1861	2307	2184	2044	2013	1978	1900	21606	1801	38,44	35,7
E-mail	674	802	639	820	727	634	944	1244	1641	1283	877	390	10675	890	18,99	17,0
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	4	2	2	2	1	1	3	1	0	3	6	5	30	3	0,05	0,1
Portal	1720	2141	1761	1862	2130	1852	1996	1776	1862	2078	1986	1807	22971	1914	40,87	43,5
Presencial	143	111	93	120	91	59	1	0	1	20	80	75	794	66	1,41	3,6
TOTAL	3957	4416	3814	4226	4785	4422	5256	5211	5604	5405	4933	4182	56211	4684	100,00	100,0



10 Demandas do Mês

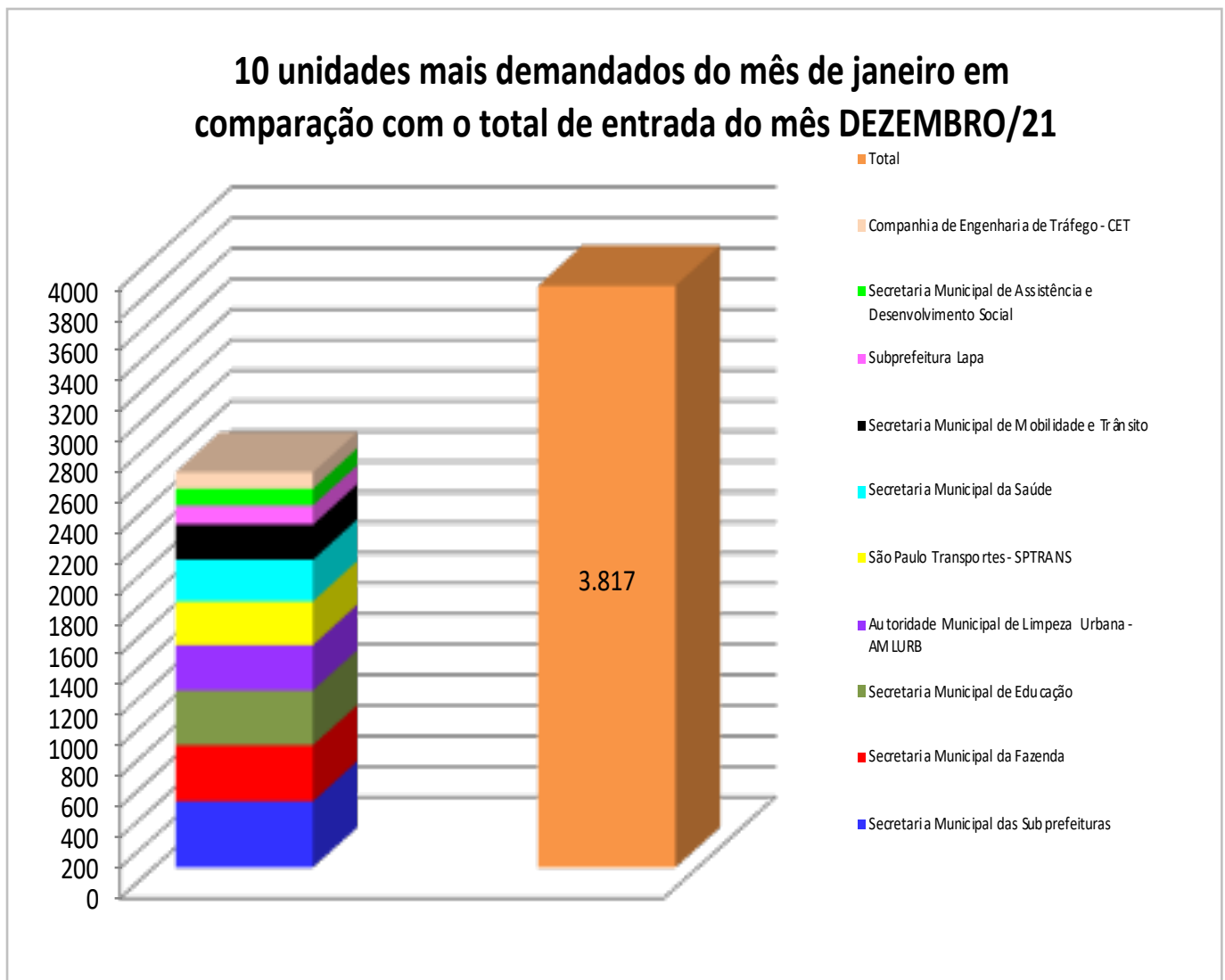
Seguem os 10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	Dez-21
Poluição sonora - PSIU	237
Bilhete único	199
Árvore	190
Qualidade de atendimento	189
Buraco e pavimentação	177
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	176
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	161
Multas de trânsito	138
Leve leite	114
Calçadas, guias e postes	105
Total	1686



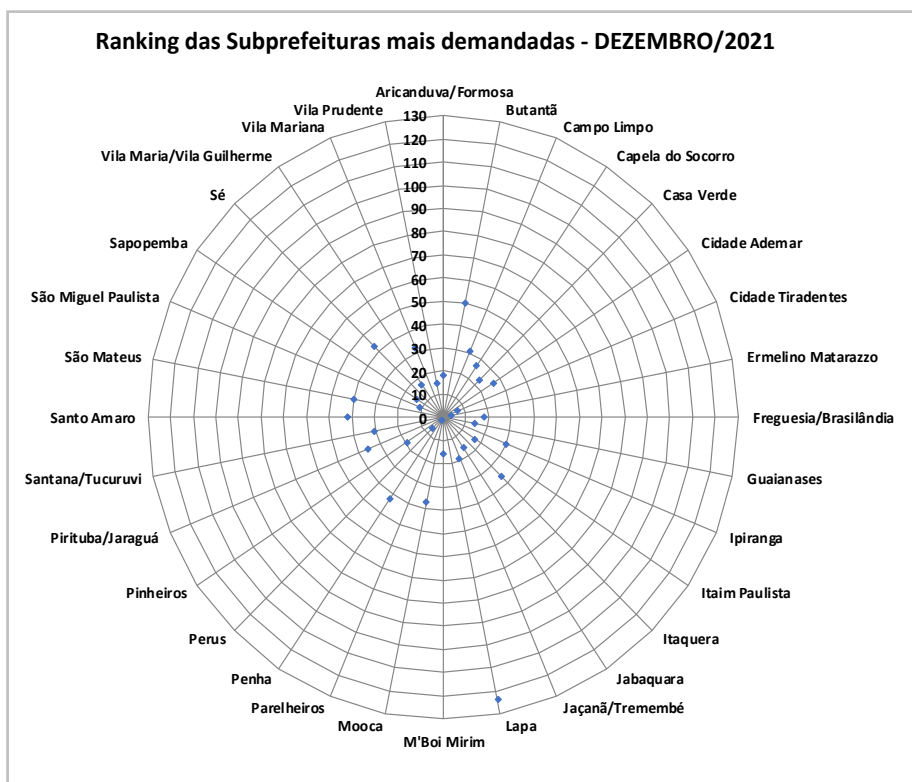
10 Órgãos mais demandados

Unidades PMSP	Dez-21
Secretaria Municipal das Subprefeituras	435
Secretaria Municipal da Fazenda	369
Secretaria Municipal de Educação	359
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	298
São Paulo Transportes - SPTRANS	286
Secretaria Municipal da Saúde	273
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	231
Subprefeitura Lapa	124
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	112
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	107
Total	2594



Manifestações nas Subprefeituras - DEZEMBRO/21

Unidades PMSP	DEZ-21
Aricanduva/Formosa	18
Butantã	50
Campo Limpo	31
Capela do Socorro	27
Casa Verde	23
Cidade Ademar	27
Cidade Tiradentes	7
Ermelino Matarazzo	4
Freguesia/Brasilândia	18
Guaianases	14
Ipiranga	30
Itaim Paulista	17
Itaquera	36
Jabaquara	16
Jaçanã/Tremembé	19
Lapa	124
M'Boi Mirim	16
Mooca	37
Parelheiros	1
Penha	42
Perus	7
Pinheiros	19
Pirituba/Jaraguá	36
Santana/Tucuruvi	31
Santo Amaro	42
São Mateus	40
São Miguel Paulista	11
Sapopemba	14
Sé	43
Vila Maria/Vila Guilherme	17
Vila Mariana	32
Vila Prudente	15
Total	864



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.

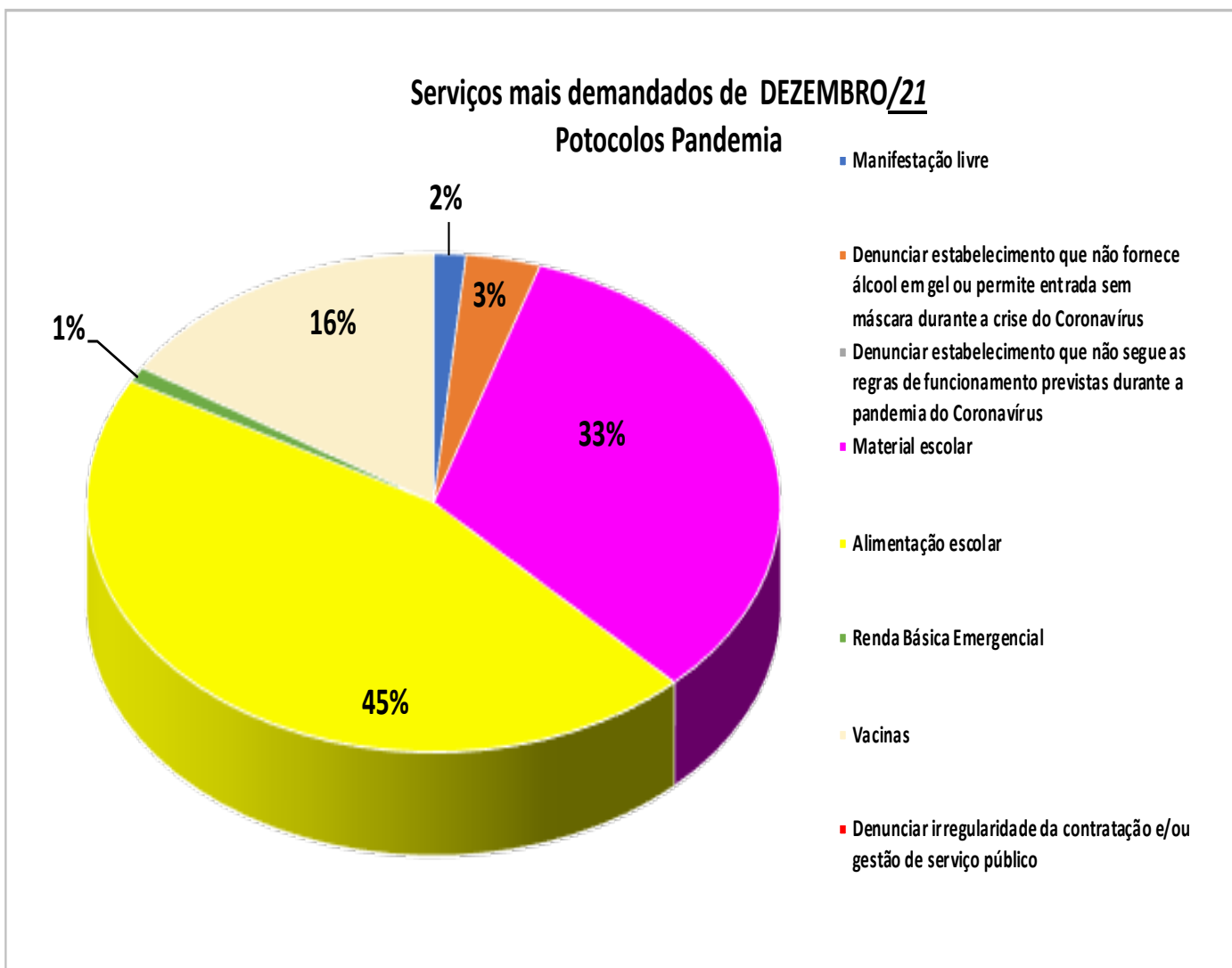
***Vacina**

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	3
	Denunciar estabelecimento que não fornece álcool em gel ou permite entrada sem máscara durante a crise do Coronavírus	7
	Denunciar estabelecimento que não segue as regras de funcionamento previstas durante a pandemia do Coronavírus	0
Material e Uniforme escolar	Material escolar	66
Alimentação Escolar	Alimentação escolar	91
Renda Básica Emrgencial	Renda Básica Emergencial	2
Vacinas	Vacinas	32
Denúncias	Denunciar irregularidade da contratação e/ou gestão de serviço público	0
Total Geral		201

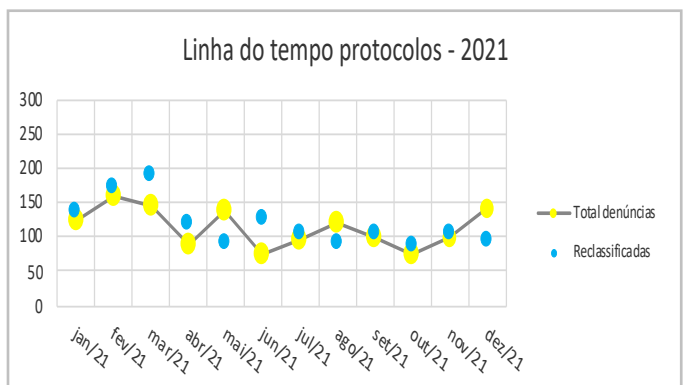


Denúncias

Protocolos Denúncias	Dez/21	Nov/21	Out-21	Set-21	Ago-21	Jul-21	Jun-21	Mai-21	Abr-21	Mar-21	Fev-21	Jan-21	Total	Média anual	% Total DEZ/21 dentro do STATUS	% Total 2021
Deferidas	44	45	47	70	63	38	47	108	67	88	106	94	817	68	31,43	29,39
Indeferidas	96	54	26	29	56	59	27	31	22	57	54	30	541	45	68,57	19,46
Canceladas	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	4	0		0,14
Total de denúncias (exceto canceladas)	140	99	73	99	119	97	74	139	89	145	160	124	1358	113	100,00	
Total denúncias	140	99	74	99	119	97	74	139	90	146	160	125	1362	112		48,99
Reclassificadas	95	106	87	103	91	104	127	90	118	190	170	137	1418	118		51,01
Total Geral	235	205	161	202	210	201	201	229	208	336	330	262	2780	232		100,00

Denúncias (exceto canceladas)		
Meses	Protocolos*	Variação**
Jan-21	124	53,09
Fev-21	160	29,03
Mar-21	145	-9,38
Abr-21	89	-38,62
Mai-21	139	56,18
Jun-21	74	-46,76
Jul-21	97	31,08
Ago-21	119	22,68
Set-21	99	-16,81
Out-21	73	-26,26
Nov/21	99	35,62
Dez/21	140	41,41
Total	1.358	
Média	113	

Reclassificadas		
Meses	Protocolos*	Variação**
Jan-21	137	39,80
Fev-21	170	24,09
Mar-21	190	11,76
Abr-21	118	-37,89
Mai-21	90	-23,73
Jun-21	127	41,11
Jul-21	104	-18,11
Ago-21	91	-12,50
Set-21	103	13,19
Out-21	87	-15,53
Nov/21	106	21,84
Dez/21	95	-10,38
Total	1.418	
Média	118	



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*	Varição**
Jan-21	1.006	13,54
Fev-21	890	-11,53
Mai-21	674	-24,27
Abr-21	756	12,17
Mai-21	707	-6,48
Jun-21	717	1,41
Jul-21	756	5,44
Ago-21	749	-0,93
Set-21	595	-20,56
Out-21	577	-3,03
Nov/21	507	-12,13
Dez/21	394	-22,29
Total	7.427	
Média	743	

