

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Fevereiro/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 FEVEREIRO/2022

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou **4.117** protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de fevereiro de 2022, um aumento de 7,33% em relação ao mês de janeiro de 2022 que foi de **3.836** 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 fevereiro foram **7.953** registros.

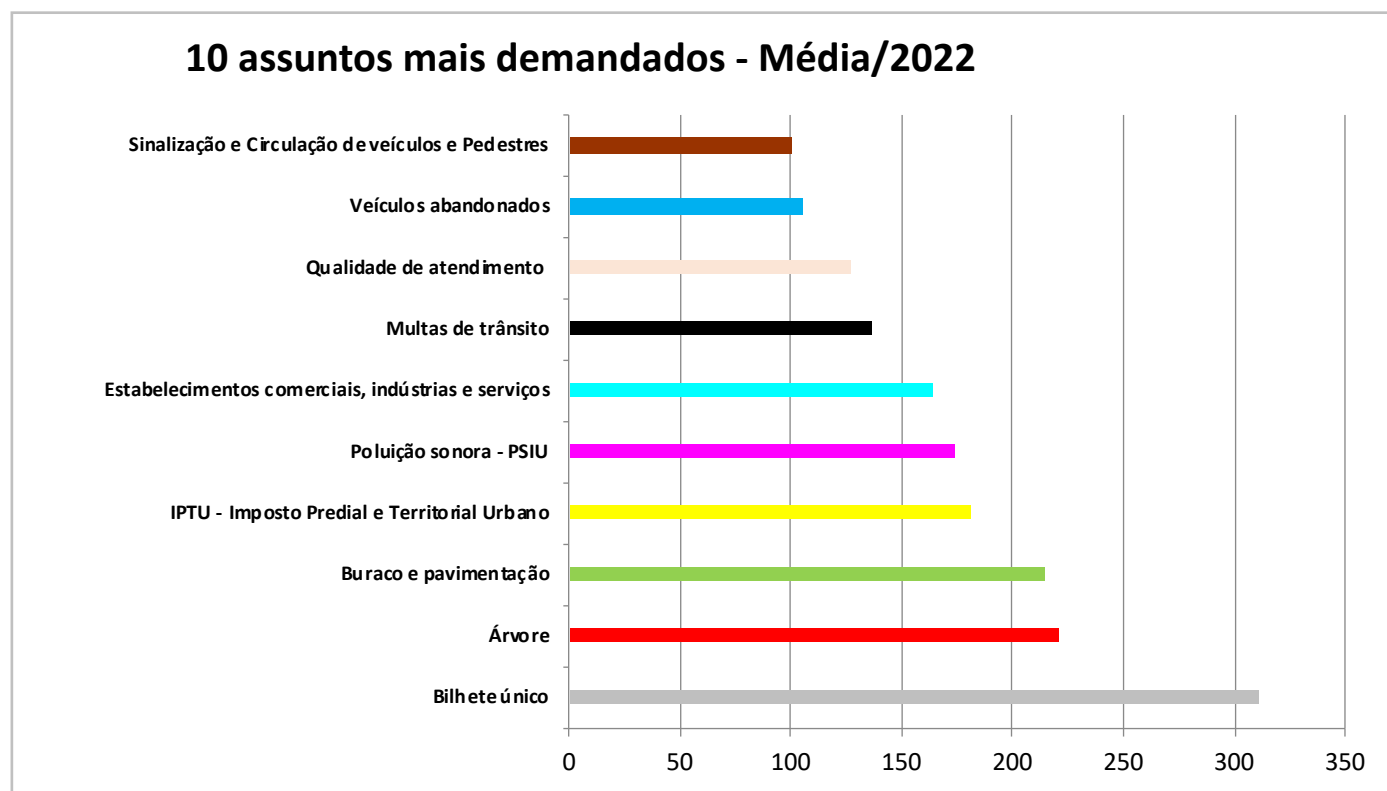
A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (aba atendimento e aba protocolos), contudo o processamento se efetiva pela Corregedoria ou Auditoria, razão pela qual as demais estatísticas contemplam somente os serviços oferecidos pela municipalidade. O presente relatório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

Comparado o mês de fevereiro/22 em relação ao mês de janeiro/22, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a maior variação foi **bilhete único** com 60,92%, seguido de **IPTU** com 47,95% **IPTU e 37,57% buraco e pavimentação**, enquanto tiveram queda **qualidade de atendimento** com -25,52%, **estabelecimentos com. ind. e serv.** com -22,28%, seguido de **veículos abandonados** com -18,26%.

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 fevereiro/22 com janeiro/22, dentre as dez unidades mais demandas do ano, é possível verificar um aumento junto a **Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social** com 43,79%, seguida da **Secretaria Municipal de Educação** com 42,17% e 41,35% na **São Paulo Transportes**, em contrapartida tiveram queda a **Secretaria Municipal Mobilidade e Trânsito** com -36,23, a **Subprefeitura Lapa** com -33,61% e **Secretaria Municipal da Saúde** na ordem de -27,04%.

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 fevereiro, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo 110 manifestações, sendo encaminhadas **45** como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Auditoria e/ou Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

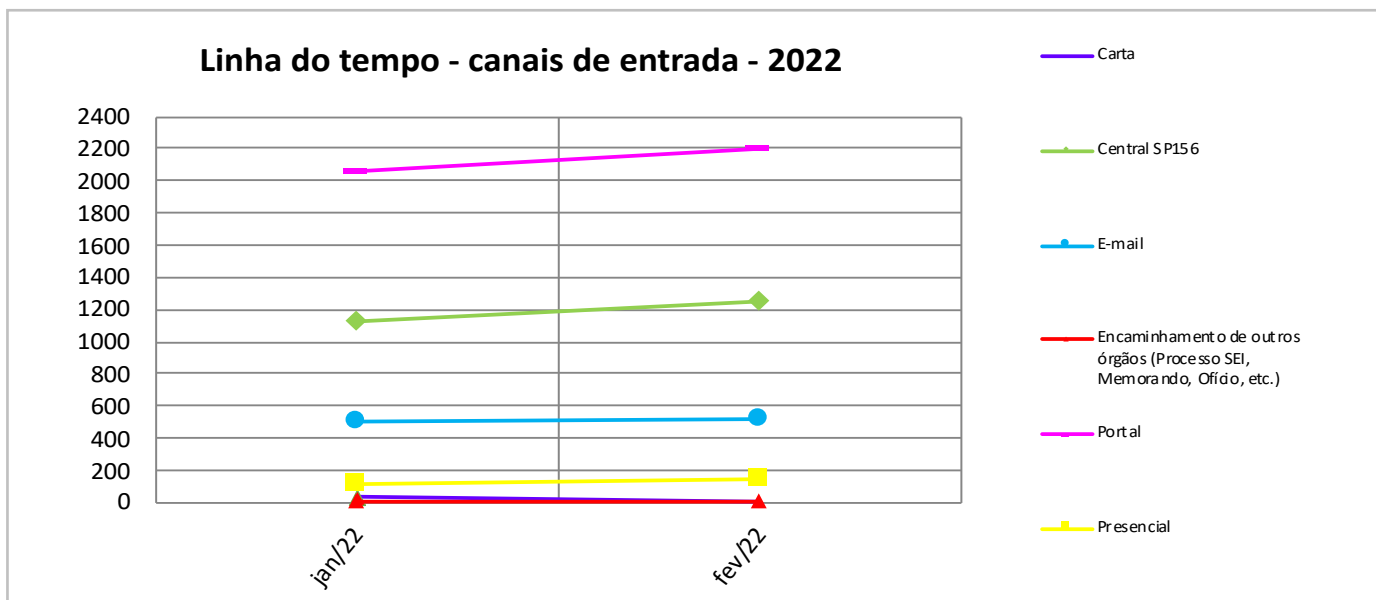
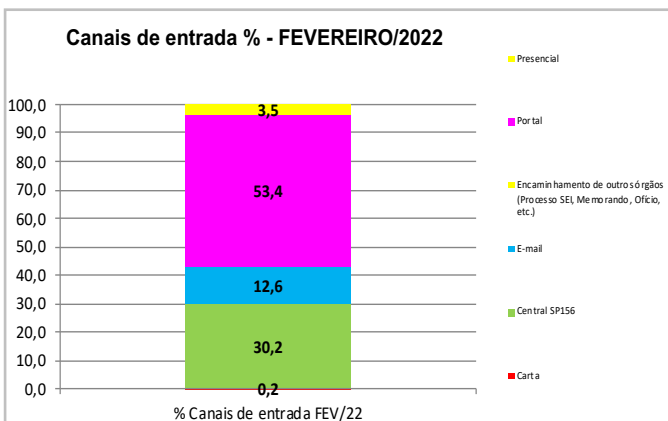
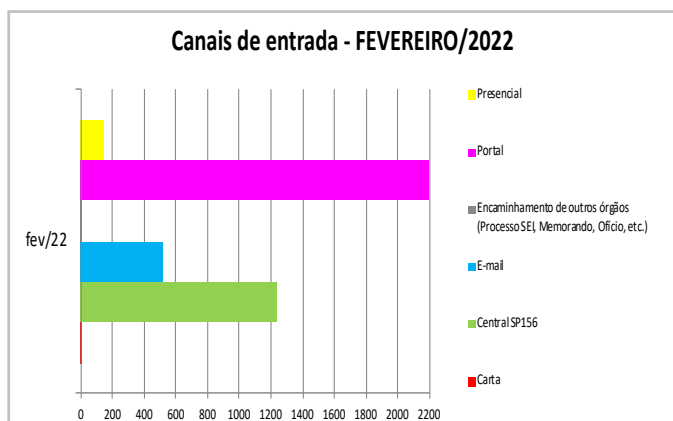
Pedidos de informação e-Sic

No mês de fevereiro/22 entraram **621** pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve uma queda de -0,64%, considerando que em janeiro/2022 foram registrados 625 pedidos de informação. Totalizando 1.246 protocolos no ano de 2022, sendo a média mensal 623 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.

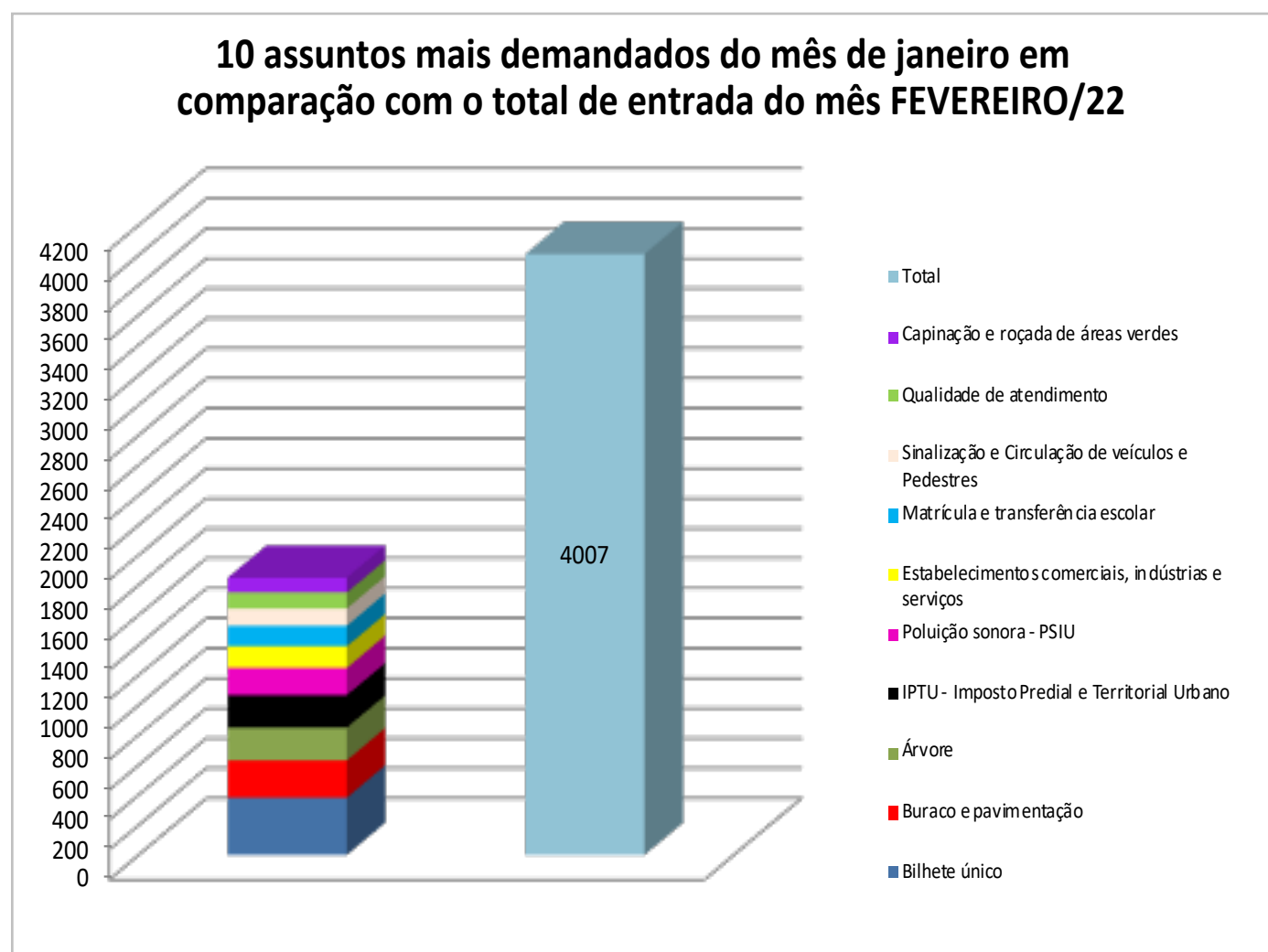
ATENDIMENTOS	Fev-22	Jan-22	Total	Média	%Total	% Canais de entrada FEV/22
Carta	8	29	37	19	0,47	0,2
Central SP156	1242	1130	2.372	1.186	29,83	30,2
E-mail	519	508	1.027	514	12,91	12,6
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	4	4	8	4	0,10	0,1
Portal	2200	2058	4.258	2.129	53,54	53,4
Presencial	144	107	251	126	3,16	3,5
TOTAL	4.117	3.836	7.953	3.977	100,00	100,0



10 Demandas do Mês

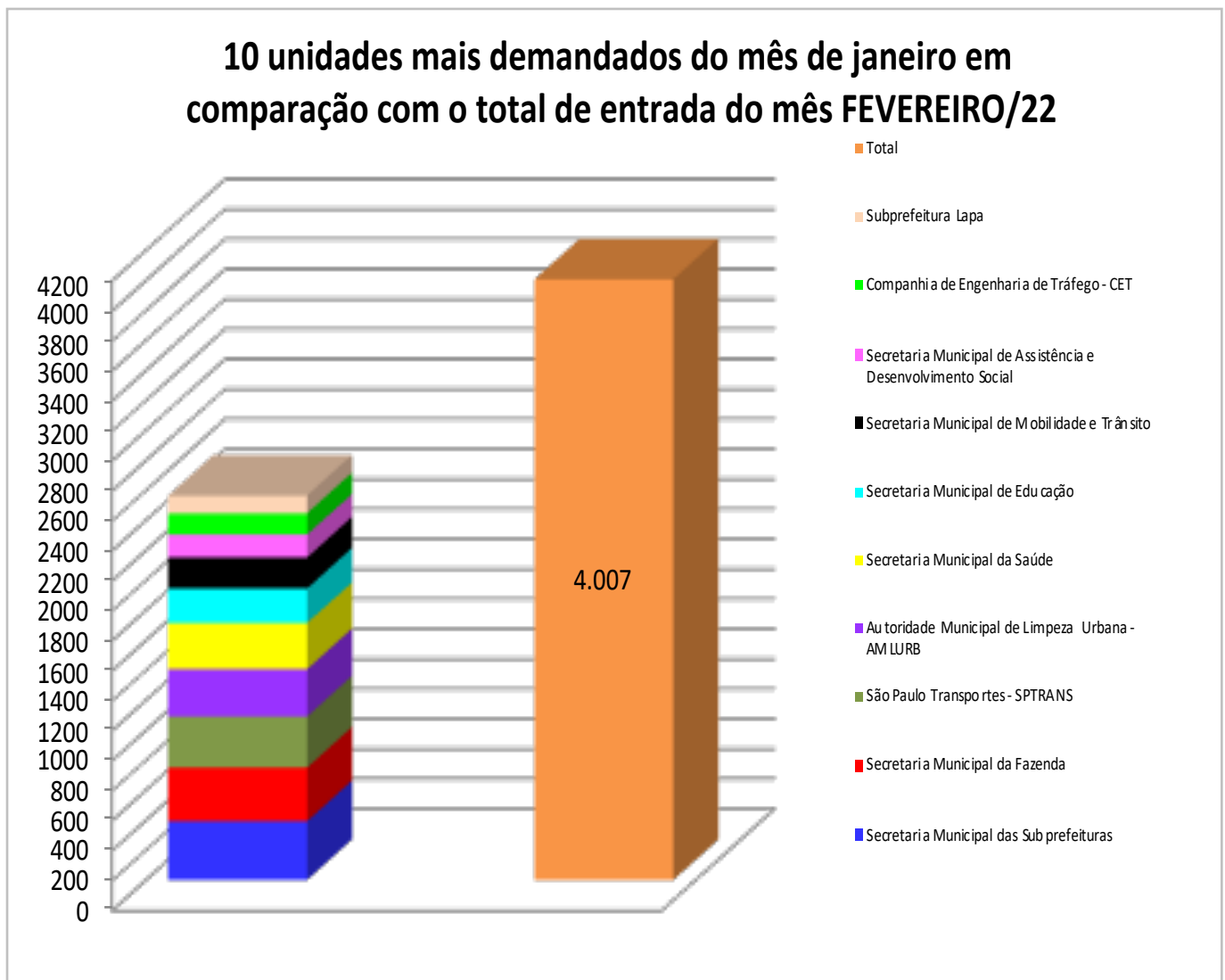
Seguem os 10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	Fev-22
Bilhete único	383
Buraco e pavimentação	249
Árvore	218
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	216
Poluição sonora - PSIU	183
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	143
Matrícula e transferência escolar	137
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	114
Qualidade de atendimento	108
Capinação e roçada de áreas verdes	98
Total	1849



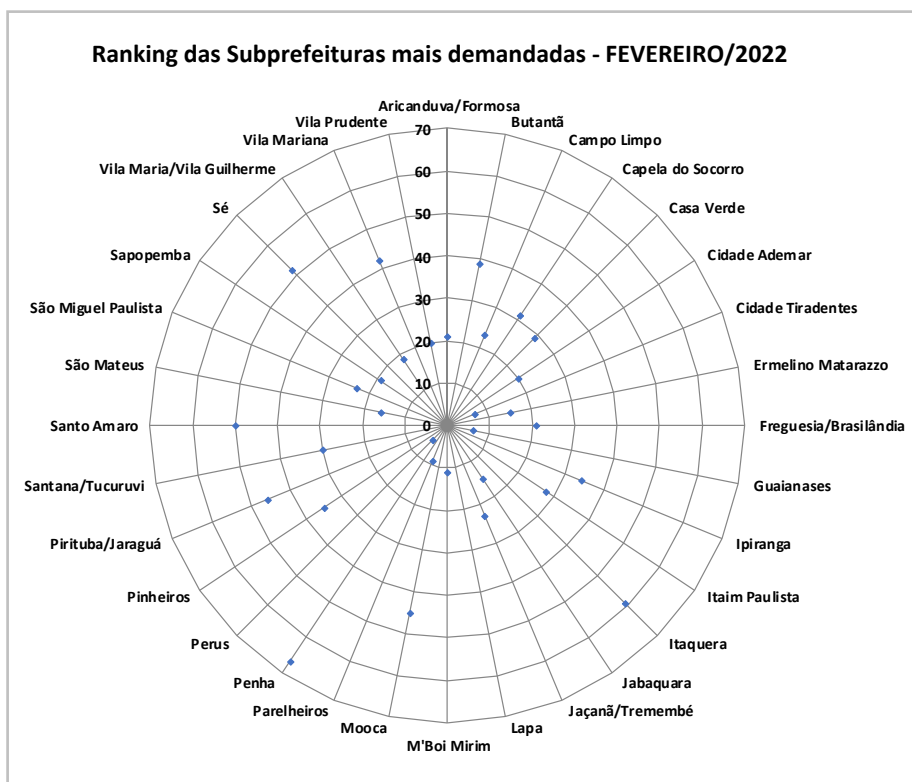
10 Órgãos mais demandados

Unidades PMSP	Fev-22
São Paulo Transportes - SPTRANS	482
Secretaria Municipal da Fazenda	437
Secretaria Municipal das Subprefeituras	379
Secretaria Municipal de Educação	327
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	314
Secretaria Municipal da Saúde	224
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	220
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	158
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	132
Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento*	81
Total	2754



Manifestações nas Subprefeituras - FEVEREIRO/22

Unidades PMSP	Fev-22
Aricanduva/Formosa	21
Butantã	39
Campo Limpo	23
Capela do Socorro	31
Casa Verde	29
Cidade Ademar	20
Cidade Tiradentes	7
Ermelino Matarazzo	15
Freguesia/Brasilândia	21
Guaianases	6
Ipiranga	34
Itaim Paulista	28
Itaquera	59
Jabaquara	15
Jaçanã/Tremembé	23
Lapa	79
M'Boi Mirim	11
Mooça	45
Parelheiros	9
Penha	67
Perus	5
Pinheiros	35
Pirituba/Jaraguá	46
Santana/Tucuruvi	30
Santo Amaro	50
São Mateus	16
São Miguel Paulista	23
Sapopemba	19
Sé	52
Vila Maria/Vila Guilherme	19
Vila Mariana	42
Vila Prudente	20
Total	939



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.

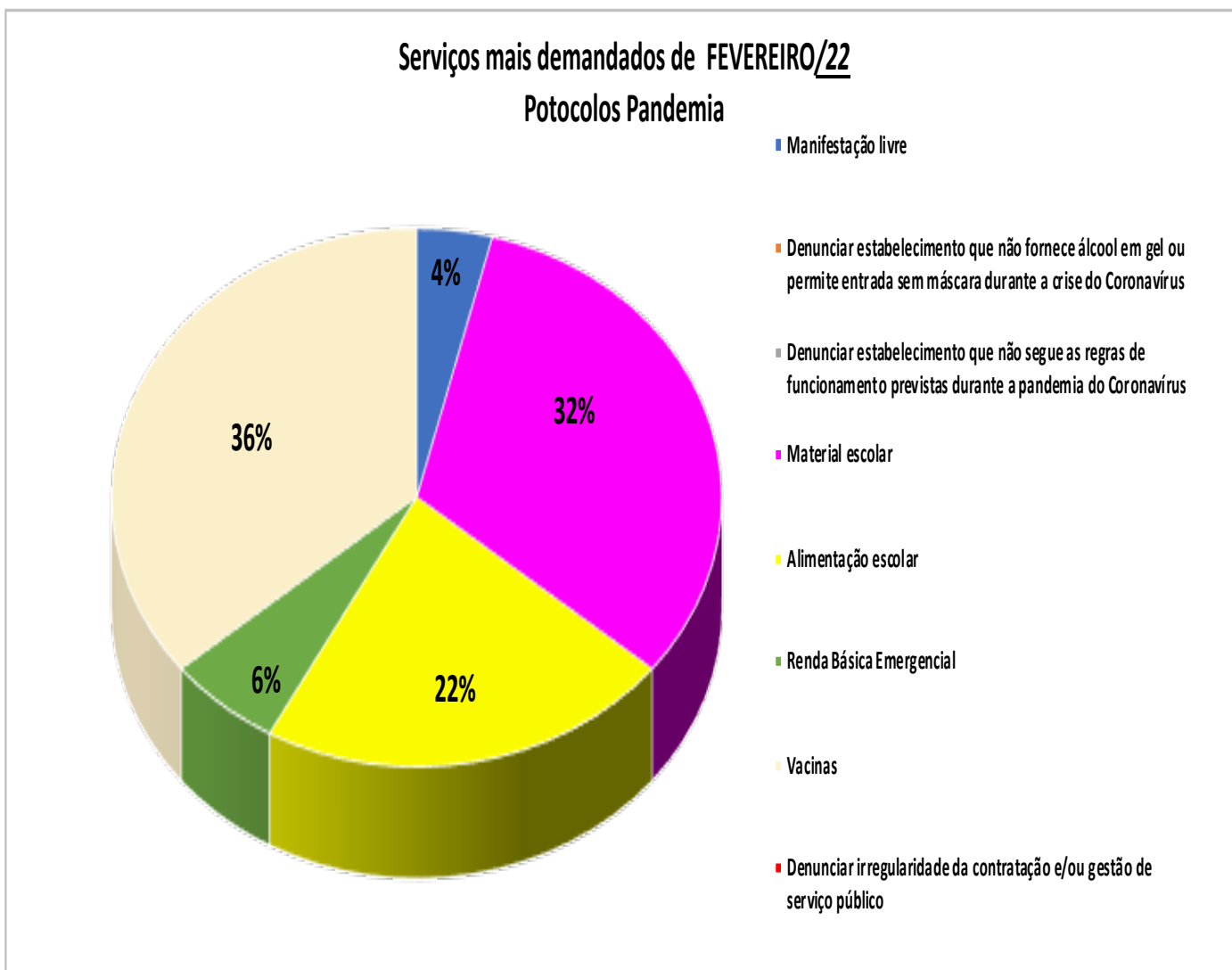
***Vacina**

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	2
	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	16
Alimentação Escolar	Alimentação escolar	11
Renda Básica Emergencial	Renda Básica Emergencial	3
Vacinas	Vacinas	18
Denúncias	Denunciar irregularidade da contratação e/ou gestão de serviço público	0
Total Geral		50



Denúncias

Protocolos	Mar-22	Feb-22	Jan-22	Total	Média anual	% Total FEV/22 dentro do STATUS	% Total 2022
Denúncias							
Deferidas		45	49	94	47	41,67	23,80
Indeferidas		63	51	114	57	58,33	28,86
Canceladas		2	0	2	1		0,51
Total de denúncias *(exceto canceladas)	0	108	100	208	104	100,00	
Total denúncias	0	110	100	210	105		53,16
Reclassificadas		102	83	185	93		46,84
Total Geral	0	212	183	395	198		100,00

Denúncias* (exceto canceladas)		
Meses	Protocolos*	Varição**
Jan-22	100	23,46
Fev-22	108	8,00
Mar-22	0	-100,00
Total	208	
Média	104	

Reclassificadas		
Meses	Protocolos*	Varição**
Jan-22	83	-15,31
Fev-22	102	22,89
Mar-22	0	-100,00
Total	185	
Média	93	



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
Feb-22	621	-0,64
Mar-22		-100,00
Total	1.246	
Média	623	

