

# Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

## **Relatório Mensal OGM**

Resumo Executivo - Janeiro/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**

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 JANEIRO/2022

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou **3.836** protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de janeiro de 2022, uma queda de -3,06% em relação ao mês de dezembro de 2021 que foi de **3.957** 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 foram 3.836 registros.

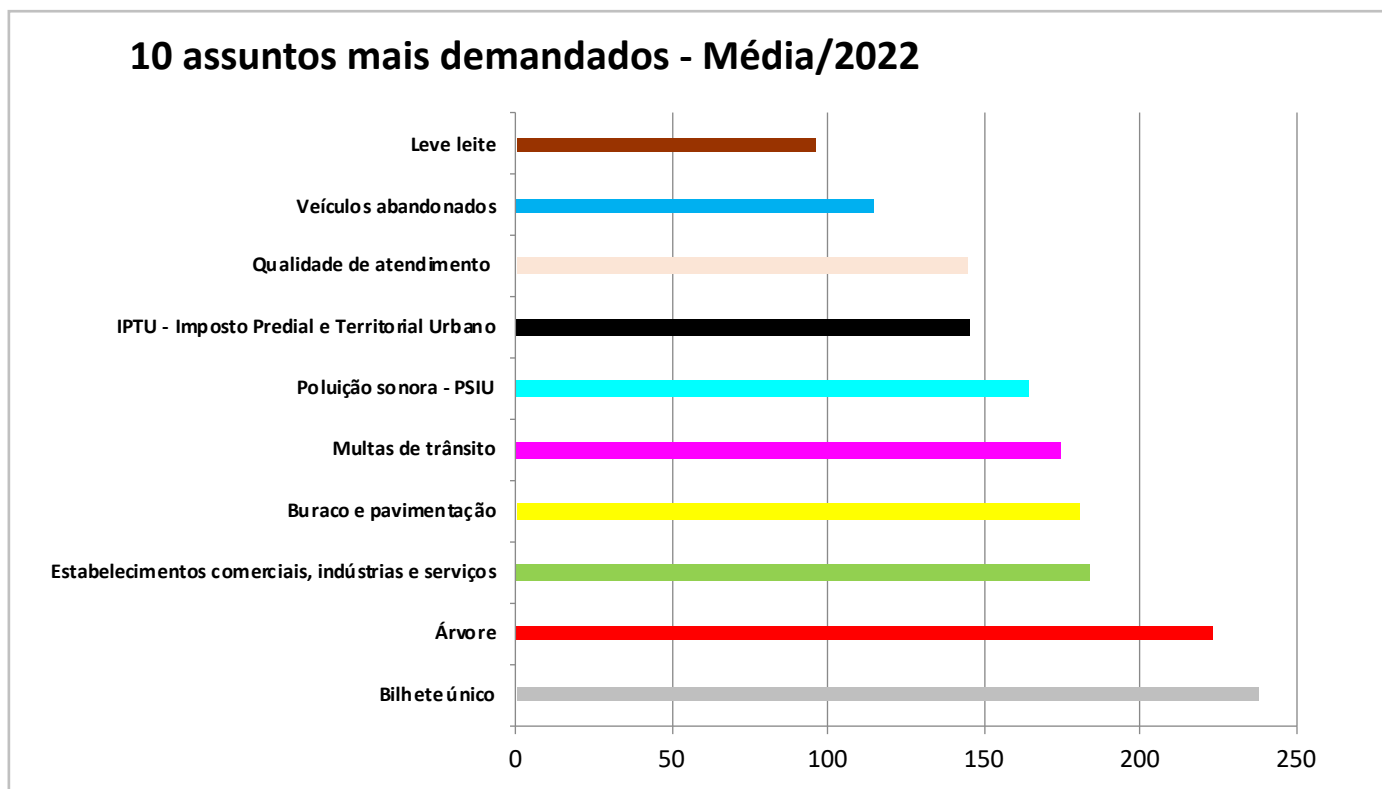
A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (aba atendimento e aba protocolos), contudo o processamento se efetiva pela Corregedoria ou Auditoria, razão pela qual as demais estatísticas contemplam somente os serviços oferecidos pela municipalidade. O presente relatório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

Comparado o mês de janeiro/22 em relação ao mês de dezembro/21, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a maior variação foi **veículos abandonados** com 33,72%, seguido de **multas de trânsito** com 26,81%, e com 19,60% **bilhete único**, enquanto tiveram queda **poluição sonora** com -30,80%, **qualidade de atendimento** com -23,28%, seguido de **leve leite** com -15,79%.

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 janeiro/22 com dezembro/21, dentre as dez unidades mais demandas do ano, é possível verificar um aumento junto a **Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social** com 36,61%, seguida da **Companhia de Engenharia de Tráfego** com 31,78% e 19,23% na **São Paulo Transportes**, em contrapartida tiveram queda a **Secretaria Municipal de Educação** com -35,93, a **Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito** com -10,39% e **Secretaria Municipal das Subprefeituras** na ordem de -9,89%.

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 janeiro, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo **100** manifestações, sendo encaminhadas **49** como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Auditoria e/ou Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

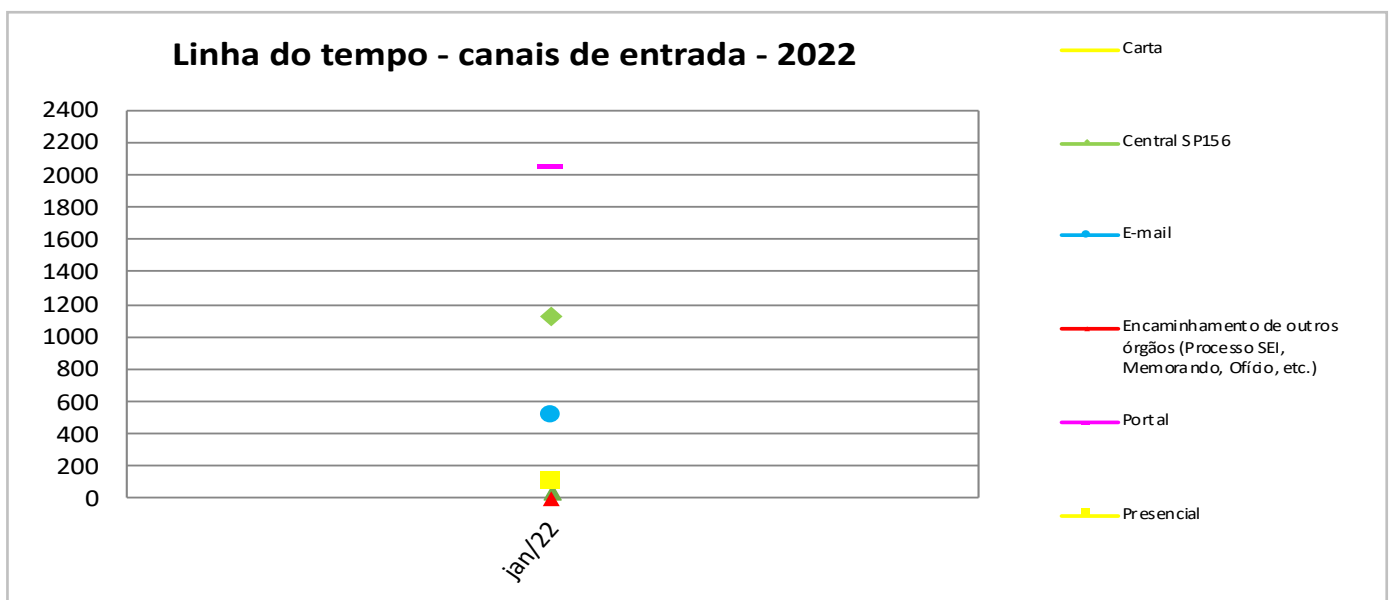
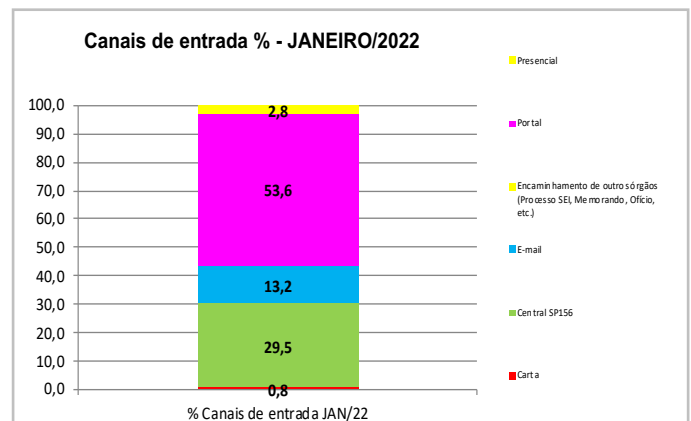
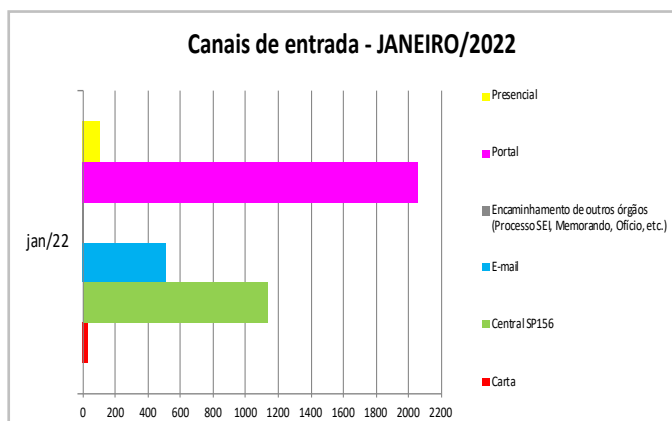
## Pedidos de informação e-Sic

No mês de janeiro/22 entraram **625** pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve um aumento de 58,63% considerando que em dezembro/2021 foram registrados 394 pedidos de informação. Totalizando 625 protocolos no ano de 2022, sendo a média mensal 625 protocolos.

# Canais de Atendimento

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

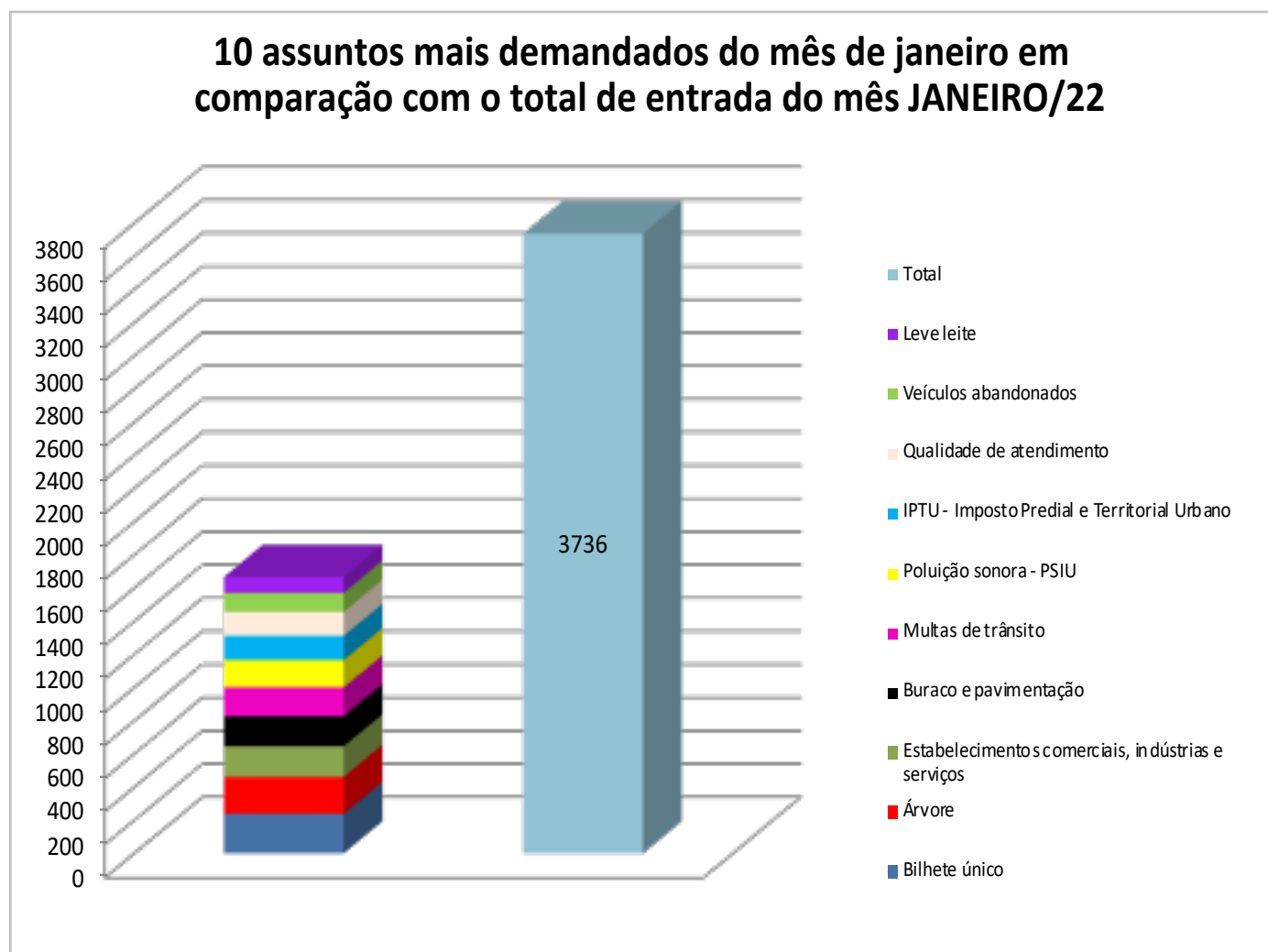
ATENDIMENTOS	Jan-22	Total	Média	%Total	% Canais de entrada JAN/22
Carta	29	29	29	0,76	0,8
Central SP156	1130	1.130	1.130	29,46	29,5
E-mail	508	508	508	13,24	13,2
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	4	4	4	0,10	0,1
Portal	2058	2.058	2.058	53,65	53,6
Presencial	107	107	107	2,79	2,8
<b>TOTAL</b>	<b>3.836</b>	<b>3.836</b>	<b>3.836</b>	<b>100,00</b>	<b>100,0</b>



# 10 Demandas do Mês

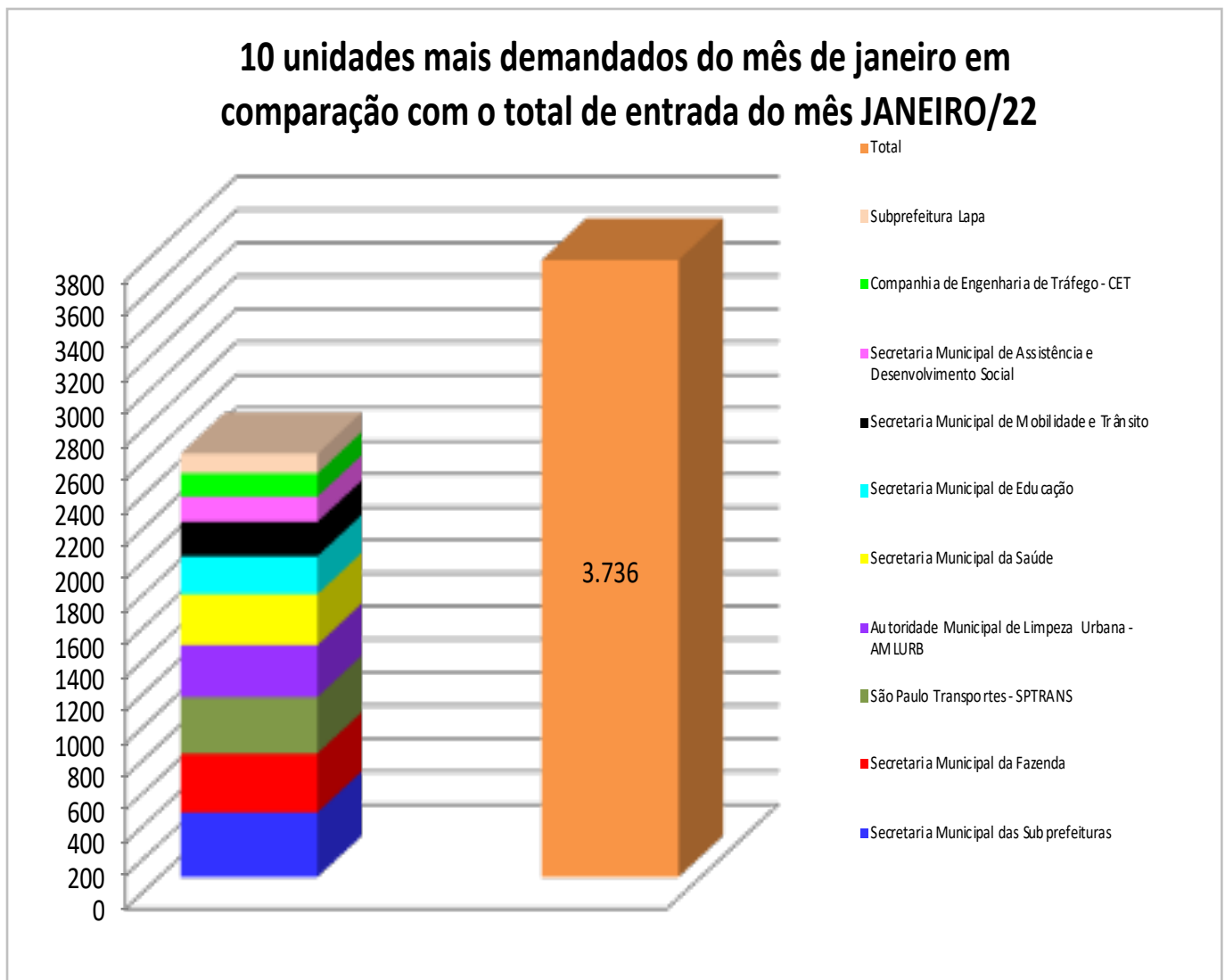
Seguem os 10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	Jan-22
Bilhete único	238
Árvore	223
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	184
Buraco e pavimentação	181
Multas de trânsito	175
Poluição sonora - PSIU	164
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	146
Qualidade de atendimento	145
Veículos abandonados	115
Leve leite	96
<b>Total</b>	<b>1667</b>



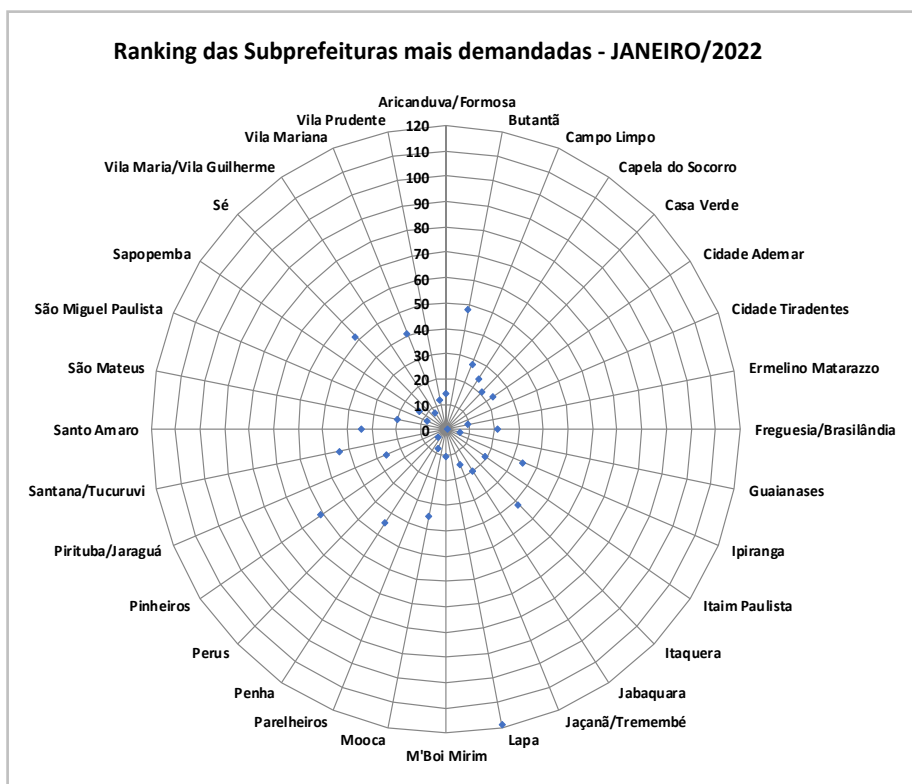
# 10 Órgãos mais demandados

Unidades PMSP	Jan-22
Secretaria Municipal das Subprefeituras	392
Secretaria Municipal da Fazenda	358
São Paulo Transportes - SPTRANS	341
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	316
Secretaria Municipal da Saúde	307
Secretaria Municipal de Educação	230
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	207
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	153
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	141
Subprefeitura Lapa	119
<b>Total</b>	<b>2564</b>



# Manifestações nas Subprefeituras - JANEIRO/22

Unidades PMSP	Jan-22
Aricanduva/Formosa	14
Butantã	48
Campo Limpo	28
Capela do Socorro	24
Casa Verde	21
Cidade Ademar	23
Cidade Tiradentes	1
Ermelino Matarazzo	9
Freguesia/Brasilândia	21
Guaianases	6
Ipiranga	34
Itaim Paulista	19
Itaquera	42
Jabaquara	20
Jaçanã/Tremembé	15
Lapa	119
M'Boi Mirim	11
Mooca	35
Parelheiros	8
Penha	44
Perus	4
Pinheiros	61
Pirituba/Jaraguá	26
Santana/Tucuruvi	44
Santo Amaro	34
São Mateus	20
São Miguel Paulista	8
Sapopemba	13
Sé	52
Vila Maria/Vila Guilherme	8
Vila Mariana	41
Vila Prudente	12
Total	865





# 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.

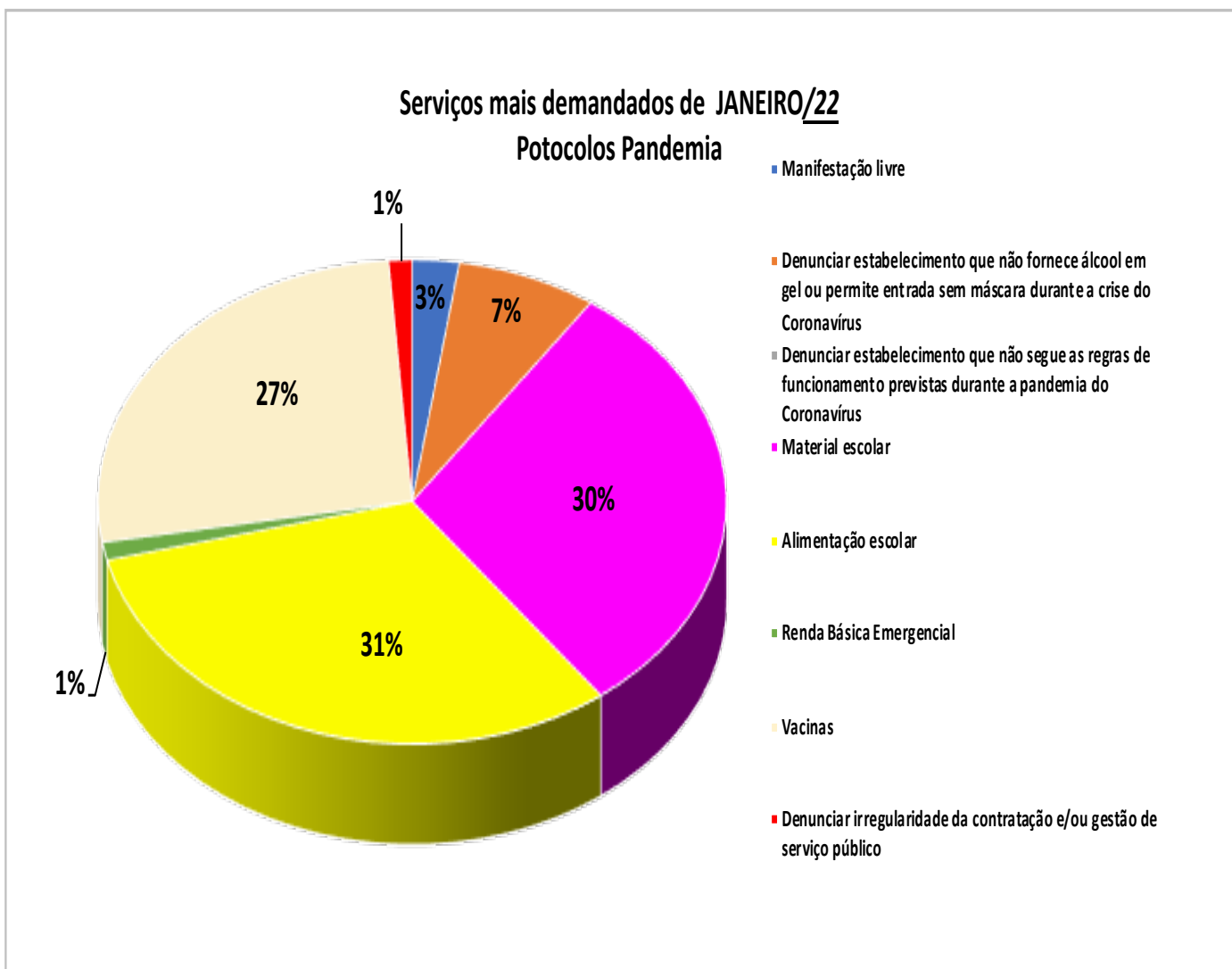
## **\*Vacina**

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	6
	Denunciar estabelecimento que não segue as regras de funcionamento previstas durante a pandemia do Coronavírus	0
Material e Uniforme escolar	Material escolar	25
Alimentação Escolar	Alimentação escolar	26
Renda Básica Emrgencial	Renda Básica Emergencial	1
Vacinas	Vacinas	22
Denúncias	Denunciar irregularidade da contratação e/ou gestão de serviço público	1
	<b>Total Geral</b>	<b>83</b>

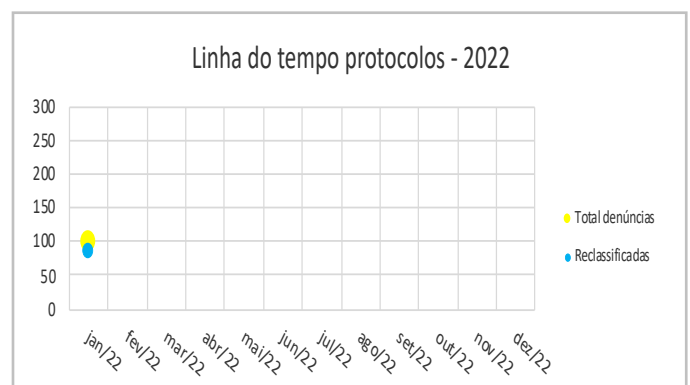
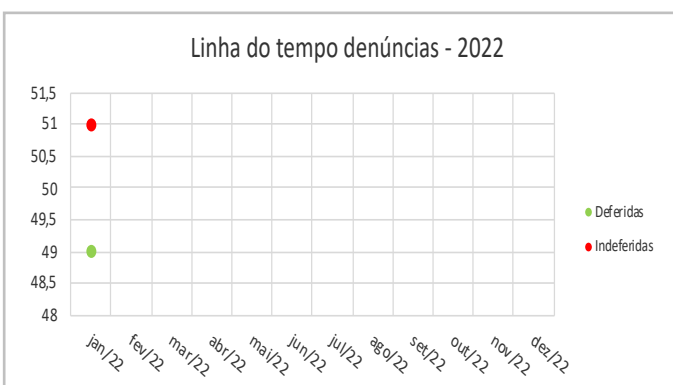


# Denúncias

Protocolos	Jan-22	Total	Média anual	% Total JAN/22 dentro do STATUS	% Total 2022
Denúncias					
Deferidas	49	49	49	49,00	26,78
Indeferidas	51	51	51	51,00	27,87
Canceladas	0	0	0		0,00
Total de denúncias *(exceto canceladas)	100	100	8	100,00	
Total denúncias	100	100	10		54,64
Reclassificadas	83	83	83		45,36
<b>Total Geral</b>	<b>183</b>	<b>183</b>	<b>15</b>		<b>100,00</b>

Denúncias* (exceto canceladas)		
Meses	Protocolos*	Varição**
Jan-22	100	23,46
Feb-22	0	-100,00
Mar-22	0	0,00
Apr-22	0	0,00
May-22	0	0,00
Jun-22	0	0,00
Jul-22	0	0,00
Aug-22	0	0,00
Sep-22	0	0,00
Oct-22	0	0,00
Nov-22	0	0,00
Dec-22	0	0,00
<b>Total</b>	<b>100</b>	
<b>Média</b>	<b>8</b>	

Reclassificadas		
Meses	Protocolos*	Varição**
Jan-22	83	-15,31
Feb-22	0	-100,00
Mar-22	0	0,00
Apr-22	0	0,00
May-22	0	0,00
Jun-22	0	0,00
Jul-22	0	0,00
Aug-22	0	0,00
Sep-22	0	0,00
Oct-22	0	0,00
Nov-22	0	0,00
Dec-22	0	0,00
<b>Total</b>	<b>83</b>	
<b>Média</b>	<b>7</b>	



# 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		-100,00
Mar-22		0,00
Apr-22		0,00
May-22		0,00
Jun-22		0,00
Jul-22		0,00
Aug-22		0,00
Sep-22		0,00
Oct-22		0,00
Nov-22		0,00
Dec-22		0,00
<b>Total</b>	<b>625</b>	
<b>Média</b>	<b>625</b>	

