

# Ouvidoria Geral

do Município de São Paulo

## Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Julho/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  
**Thiago Henrique Pereira**

## Ouvidoria Geral do Município Relatório de Julho/2022

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou 3.381 protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de julho de 2022, com aumento de 3,30% em relação ao mês de junho de 2022 que foi de 3.273 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 3.882 registros e o acumulado do ano de 2022 é de 27.174 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 julho/22 em relação ao mês de junho/22, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a maior variação foi árvore com 23,86%, estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços 18,31%, enquanto tiveram queda sinalização e circulação de veículos e pedestres com - 25,76%, qualidade de atendimento com -15,71% e bilhete único -8,04%.

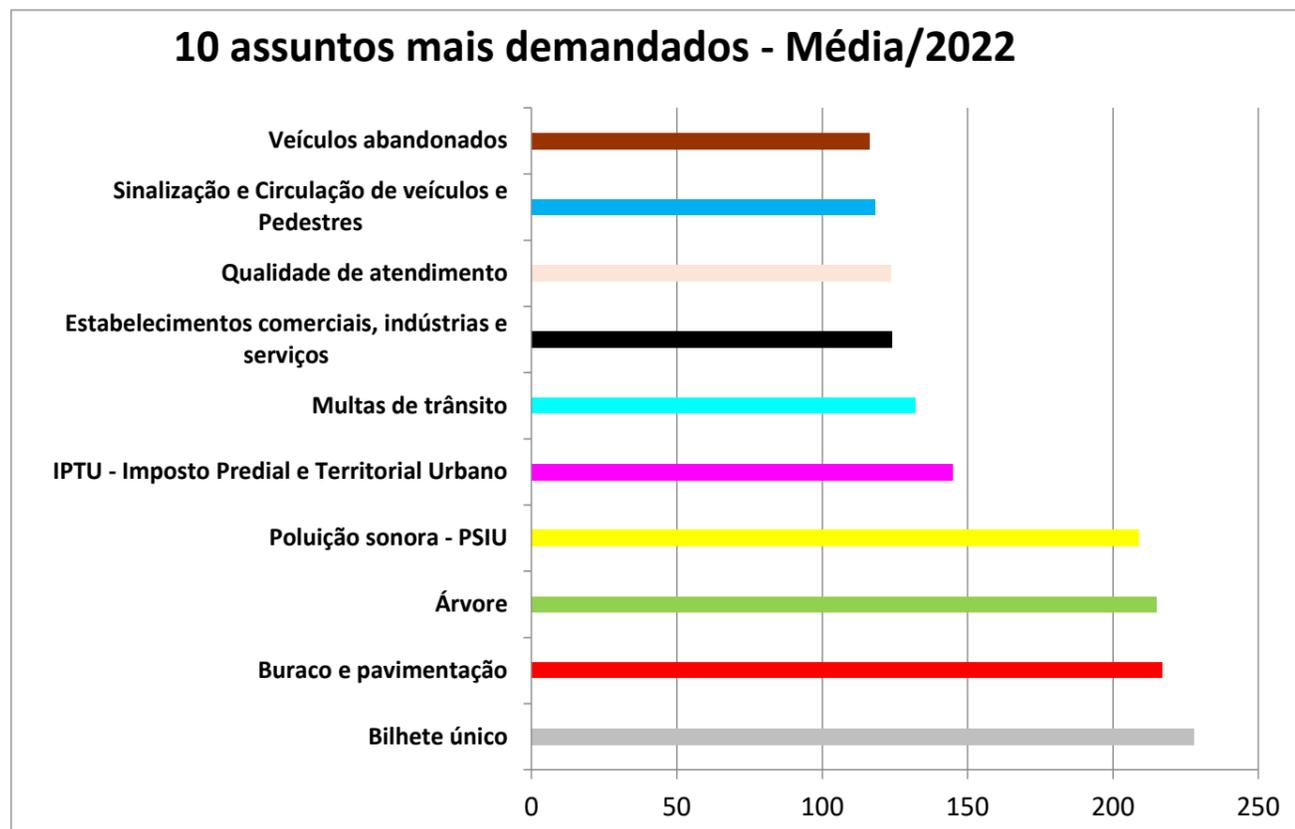
Para efeito desse relatório entende-se como qualidade de atendimento a reclamação na qual ocorreu falta de acesso ao atendimento eletrônico, informação incompleta em tutorial, trato pessoal, demora na apreciação de processo, burocracia e procedimentos excessivos, entre outros fatores, ou seja, são situações que ferem os direitos do usuário do serviço público municipal.

Contraopondo as unidades mais demandas do mês de julho/22 com junho/22, dentre as dez unidades mais demandas do ano, é possível verificar que tiveram aumento a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social 69,23%, Secretaria Municipal das Subprefeituras com 28,84%, seguido da Secretaria Executiva de Limpeza Urbana com 14,19%com, tiveram queda a Secretaria Municipal de Educação com -31,51, seguido da Secretaria Municipal da Saúde com -22,55% e -16,23% na São Paulo Transportes.

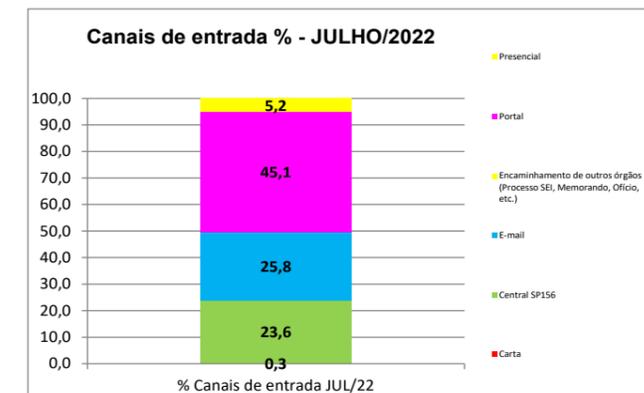
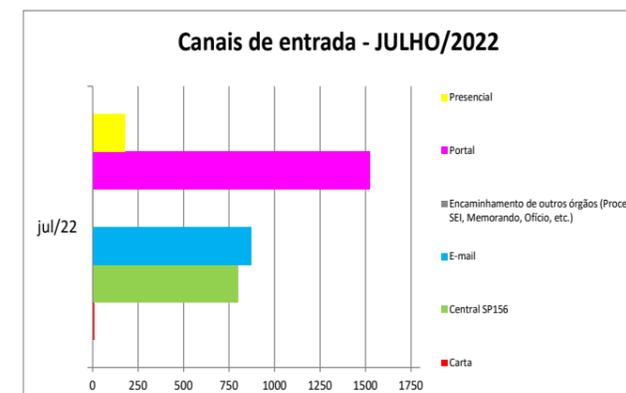
# Canais de Atendimento

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.

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



ATENDIMENTOS	jul/22	jun/22	mai/22	abr/22	mar/22	fev/22	jan/22	Total	Média	%Total	% Canais de entrada JUL/22
Carta	9	28	11	21	23	8	29	129	18	0,47	0,3
Central SP156	797	785	1025	927	1560	1242	1130	7.466	1.067	27,47	23,6
E-mail	871	564	890	537	555	519	508	4.444	635	16,35	25,8
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	3	5	1	3	3	4	4	23	3	0,08	0,1
Portal	1526	1720	1932	2092	2457	2200	2058	13.985	1.998	51,46	45,1
Presencial	175	171	168	165	197	144	107	1.127	161	4,15	5,2
<b>TOTAL</b>	<b>3.381</b>	<b>3.273</b>	<b>4.027</b>	<b>3.745</b>	<b>4.795</b>	<b>4.117</b>	<b>3.836</b>	<b>27.174</b>	<b>3.882</b>	<b>100,00</b>	<b>100,0</b>

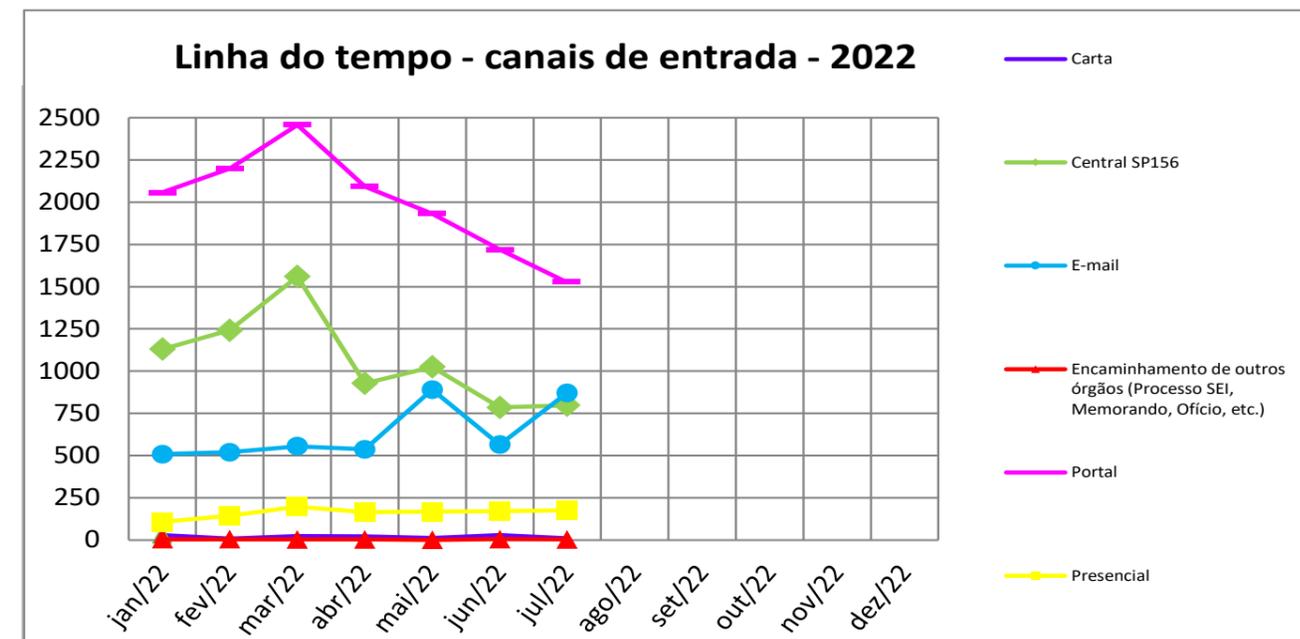


## Denúncias

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 julho/22, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo 153 manifestações, sendo encaminhadas 57 como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

## Pedidos de informação e-Sic

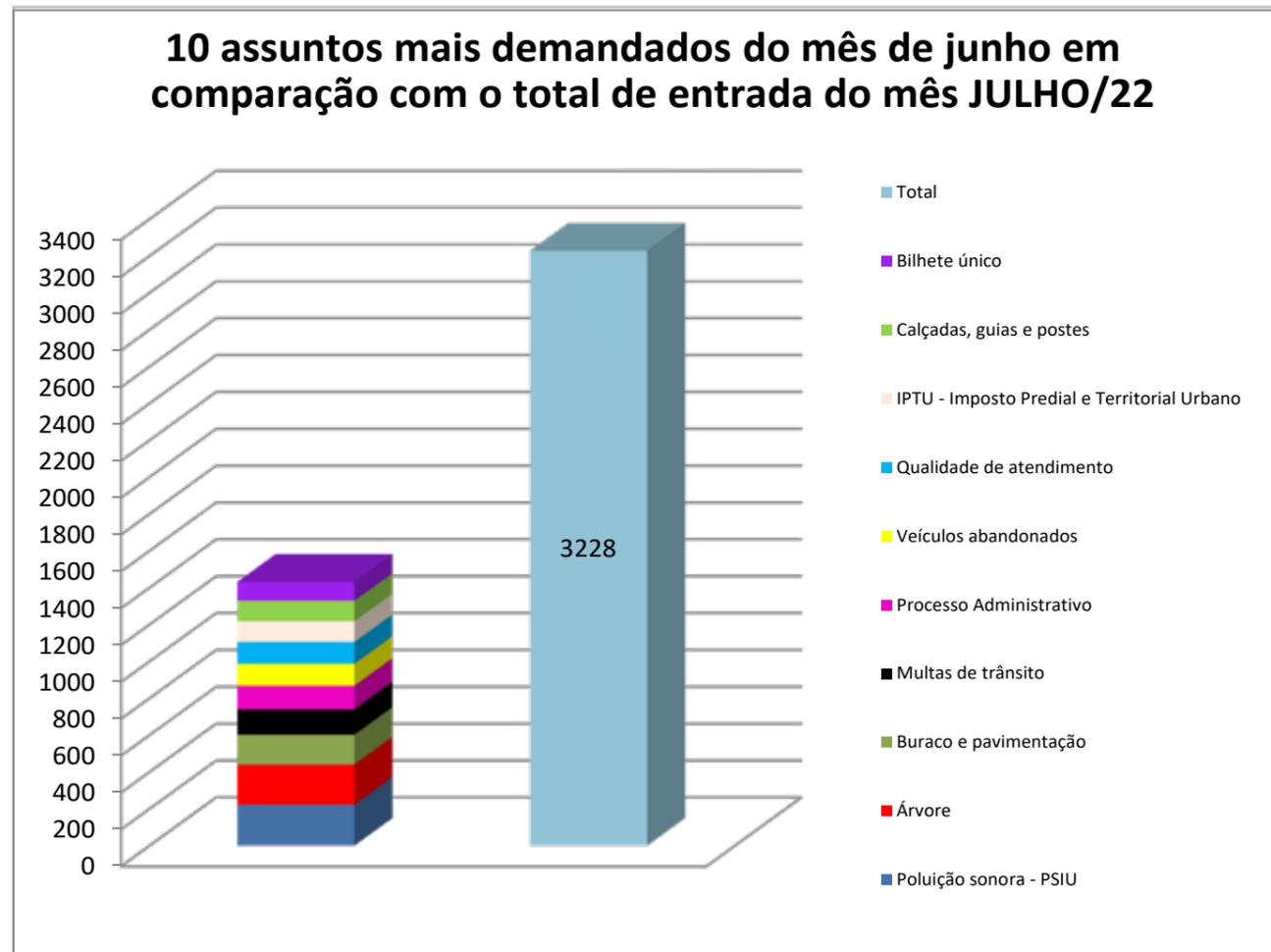
No mês de julho/22 entraram 761 pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve um decréscimo de -3,06%, considerando que em junho/2022 foram registrados 785 pedidos de informação. Totalizando 5.028 protocolos no ano de 2022, sendo a média mensal 718 protocolos.



# 10 Demandas do Mês

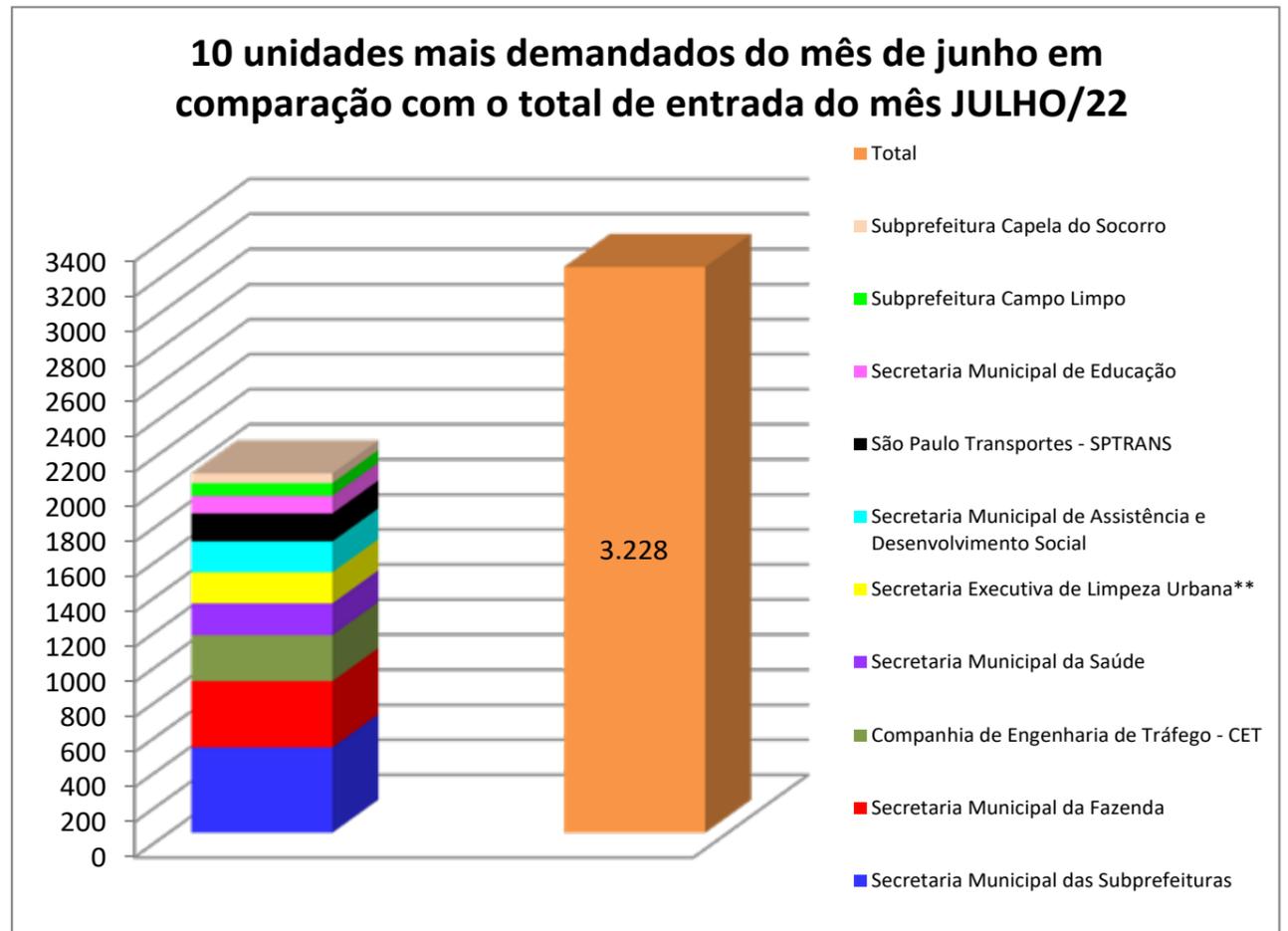
Seguem os 10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	jul/22
Poluição sonora - PSIU	223
Árvore	218
Buraco e pavimentação	161
Multas de trânsito	138
Processo Administrativo	128
Veículos abandonados	119
Qualidade de atendimento	118
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	113
Calçadas, guias e postes	111
Bilhete único	103
<b>Total</b>	<b>1432</b>



# 10 Órgãos mais demandados

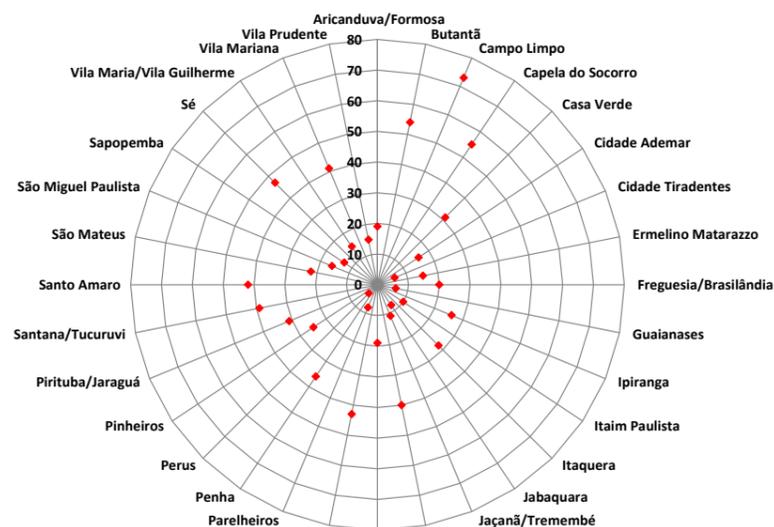
Unidades PMSP	jul/22
Secretaria Municipal das Subprefeituras	487
Secretaria Municipal da Fazenda	378
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	262
Secretaria Municipal da Saúde	182
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	177
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	176
São Paulo Transportes - SPTRANS	160
Secretaria Municipal de Educação	100
Subprefeitura Campo Limpo	73
Subprefeitura Capela do Socorro	55
<b>Total</b>	<b>2050</b>



# Manifestações nas Subprefeituras - Julho/22

Unidades PMSP	ju/22
Aricanduva/Formosa	19
Butantã	54
Campo Limpo	73
Capela do Socorro	55
Casa Verde	31
Cidade Ademar	16
Cidade Tiradentes	6
Ermelino Matarazzo	15
Freguesia/Brasilândia	20
Guaianases	6
Ipiranga	26
Itaim Paulista	10
Itaquera	28
Jabaquara	8
Jaçanã/Tremembé	11
Lapa	40
M'Boi Mirim	19
Mooca	43
Parelheiros	8
Penha	36
Perus	4
Pinheiros	25
Pirituba/Jaraguá	31
Santana/Tucuruvi	39
Santo Amaro	42
São Mateus	22
São Miguel Paulista	16
Sapopemba	13
Sé	47
Vila Maria/Vila Guilherme	15
Vila Mariana	41
Vila Prudente	15
<b>Total</b>	<b>834</b>

Ranking das Subprefeituras mais demandadas - JULHO/2022



# 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

ASSUNTO	SERVIÇO	Quantidade
Pandemia - COVID 19	Manifestação livre	1
Material e Uniforme escolar	Material escolar	3
Renda Básica Emrgencial	Renda Básica Emergencial	1
Vacinas	Vacinas	3
Denúncias	Denunciar irregularidade da contratação e/ou gestão de serviço público	0
<b>Total Geral</b>		<b>8</b>

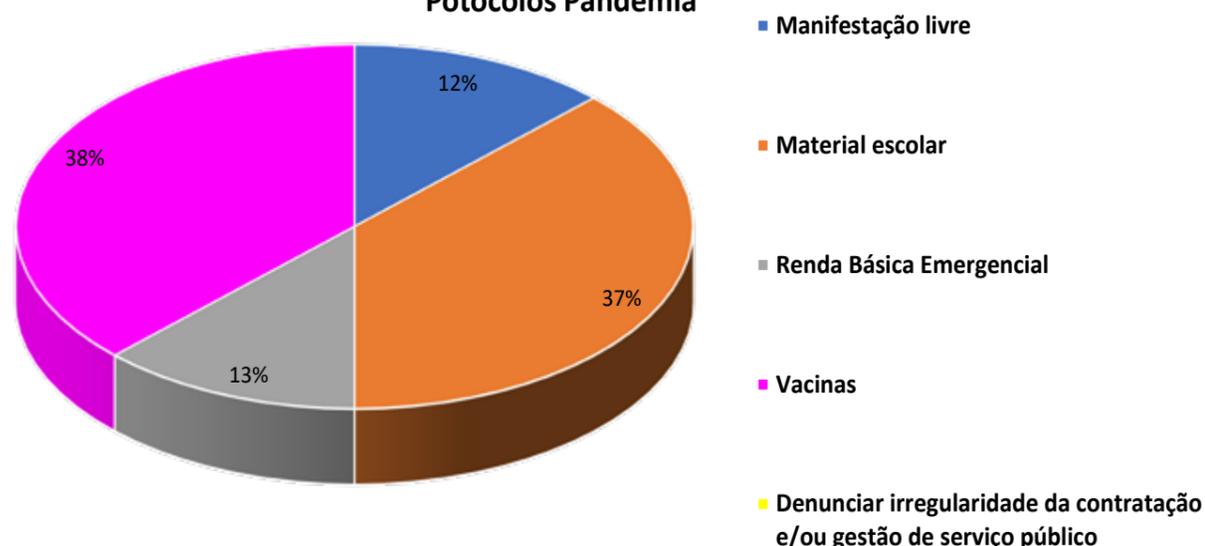
# Denúncias

Protocolos	jul/22	jun/22	mai/22	abr/22	mar/22	fev/22	jan/22	Total	Média anual	% Total JUL/22 dentro do STATUS	% Total 2022
<b>Denúncias</b>											
Deferidas	57	64	57	32	31	45	49	335	48	37,25	21,65
Indeferidas	96	67	83	77	81	63	51	518	74	62,75	33,48
Canceladas	0	1	0	0	0	2	0	3	0		0,19
<b>Total de denúncias *(exceto canceladas)</b>	<b>153</b>	<b>131</b>	<b>140</b>	<b>109</b>	<b>112</b>	<b>108</b>	<b>100</b>	<b>853</b>	<b>122</b>	<b>100,00</b>	
Total denúncias	153	132	140	109	112	110	100	856	122		55,33
Reclassificadas	99	81	86	103	137	102	83	691	99		44,67
<b>Total Geral</b>	<b>252</b>	<b>213</b>	<b>226</b>	<b>212</b>	<b>249</b>	<b>212</b>	<b>183</b>	<b>1547</b>	<b>216</b>		<b>100,00</b>

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
<b>Total</b>	<b>853</b>	
<b>Média</b>	<b>107</b>	

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
<b>Total</b>	<b>691</b>	
<b>Média</b>	<b>107</b>	

Serviços mais demandados de JULHO/22  
Potocolos Pandemia



# 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
<b>Total</b>	<b>5.028</b>	
<b>Média</b>	<b>718</b>	

Linha do tempo - Protocolos e-SIC 2022

