

# Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

## **Relatório Mensal OGM**

Resumo Executivo - Junho/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 Junho/2022

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou **3.273** protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de junho de 2022, com redução de 18,72% em relação ao mês de maio de 2022 que foi de **4.027** 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 junho a média de atendimento foi de **3.966** registros e o acumulado do ano de 2022 é de **23.793** atendimentos/protocolos registrados.

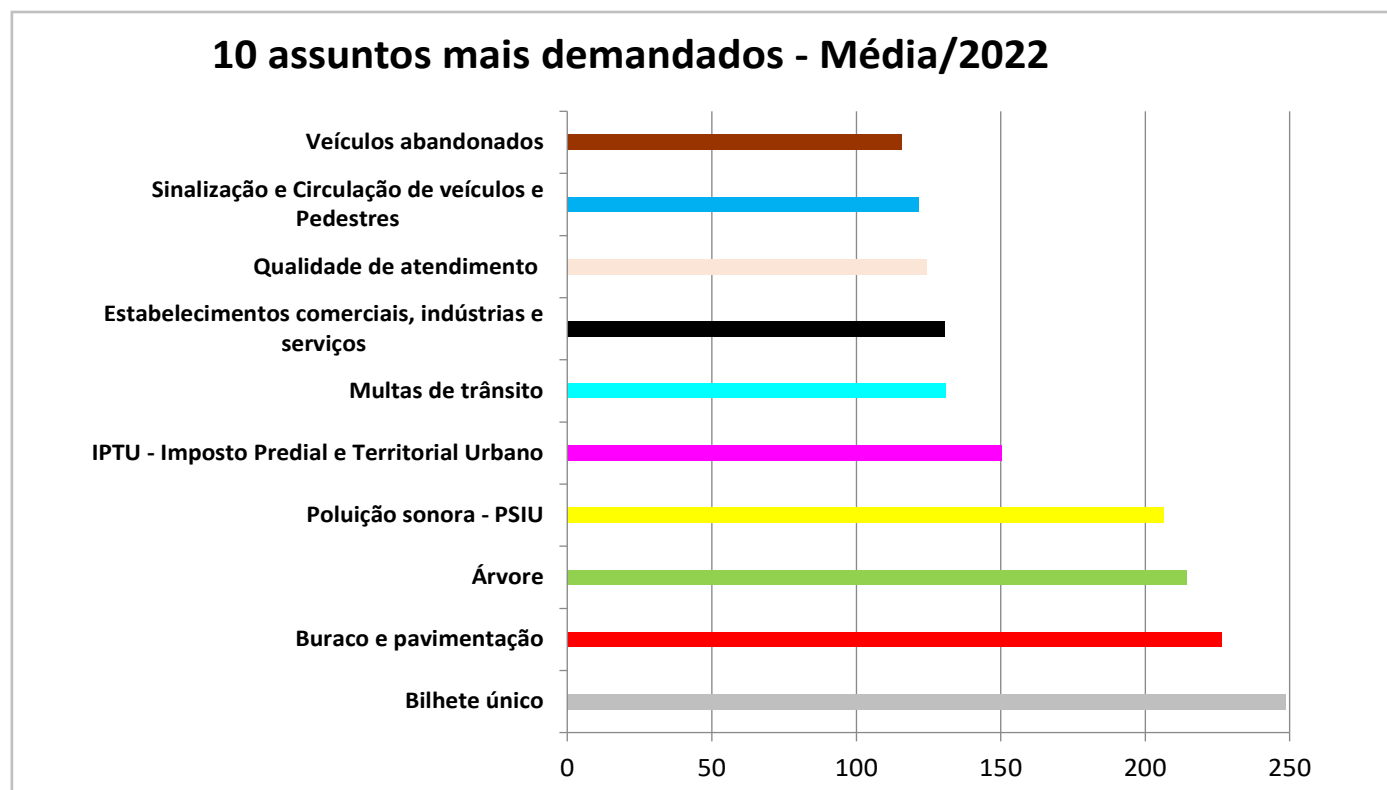
A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (aba atendimento e aba protocolos), contudo o processamento se efetiva pela Corregedoria, razão pela qual as demais estatísticas contemplam somente os serviços oferecidos pela municipalidade. O presente relatório incluiu a estatística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

Comparado o mês de junho/22 em relação ao mês de maio/22, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a maior variação foi **qualidade de atendimento** com 11,11%, enquanto tiveram queda **Bilhete único** com -39,78%, seguido de **árvore** com -29,32 e -28,47% IPTU.

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 junho/22 com maio/22, dentre as dez unidades mais demandas do ano, é possível verificar que tiveram queda a **São Paulo Transportes** com -38,39, seguido da **Secretaria Municipal de Educação** com -33,64% e -31,58% na **Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social**.

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 junho/22, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo **132** manifestações, sendo encaminhadas **64** como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

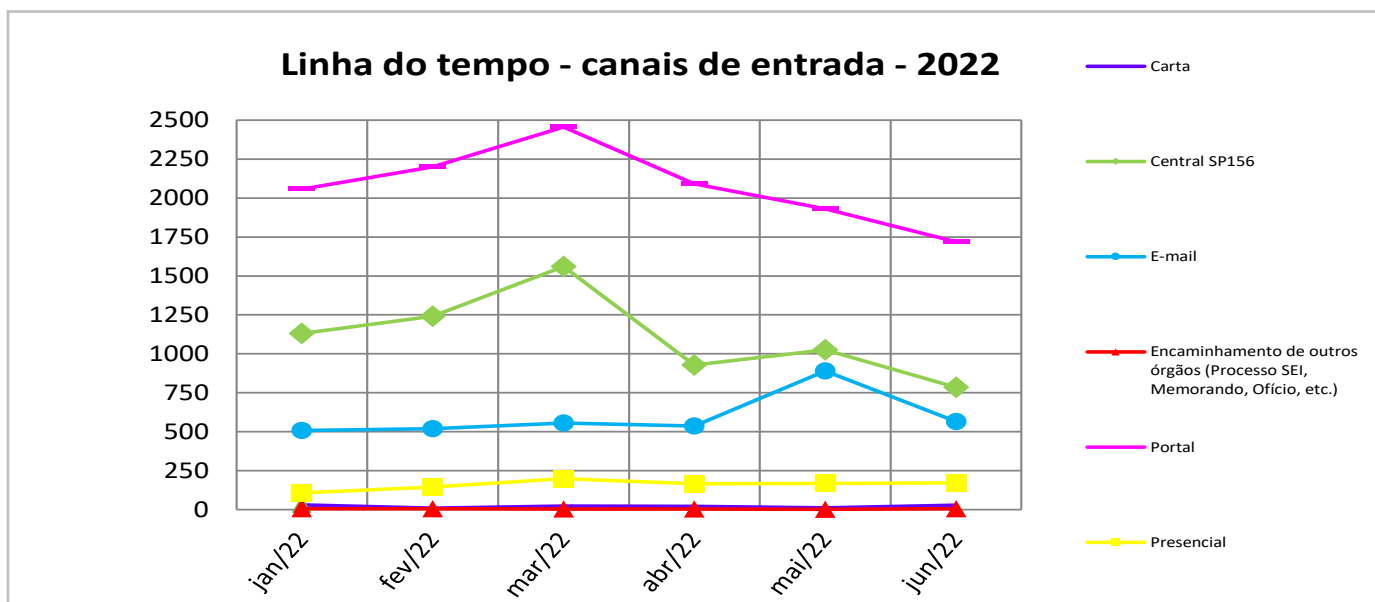
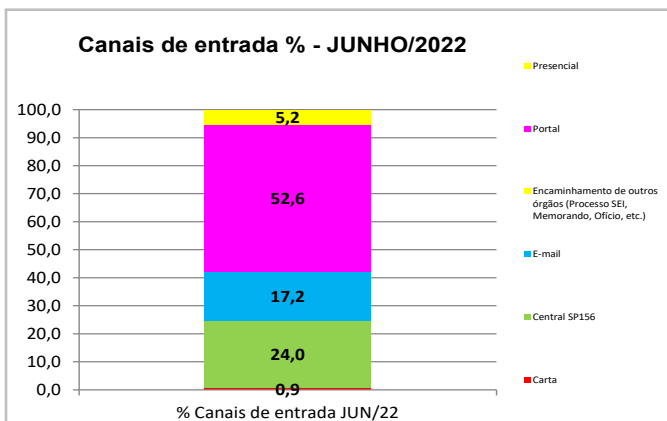
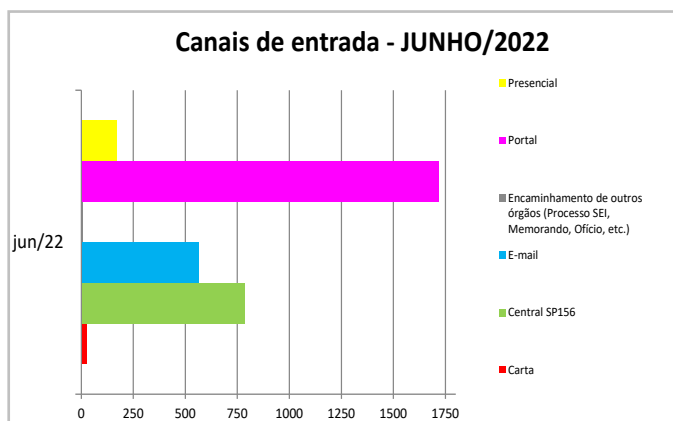
## Pedidos de informação e-Sic

No mês de junho/22 entraram **785** pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve um aumento de 8,73%, considerando que em maio/2022 foram registrados 722 pedidos de informação. Totalizando **4.276** protocolos no ano de 2022, sendo a média mensal **711** 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.

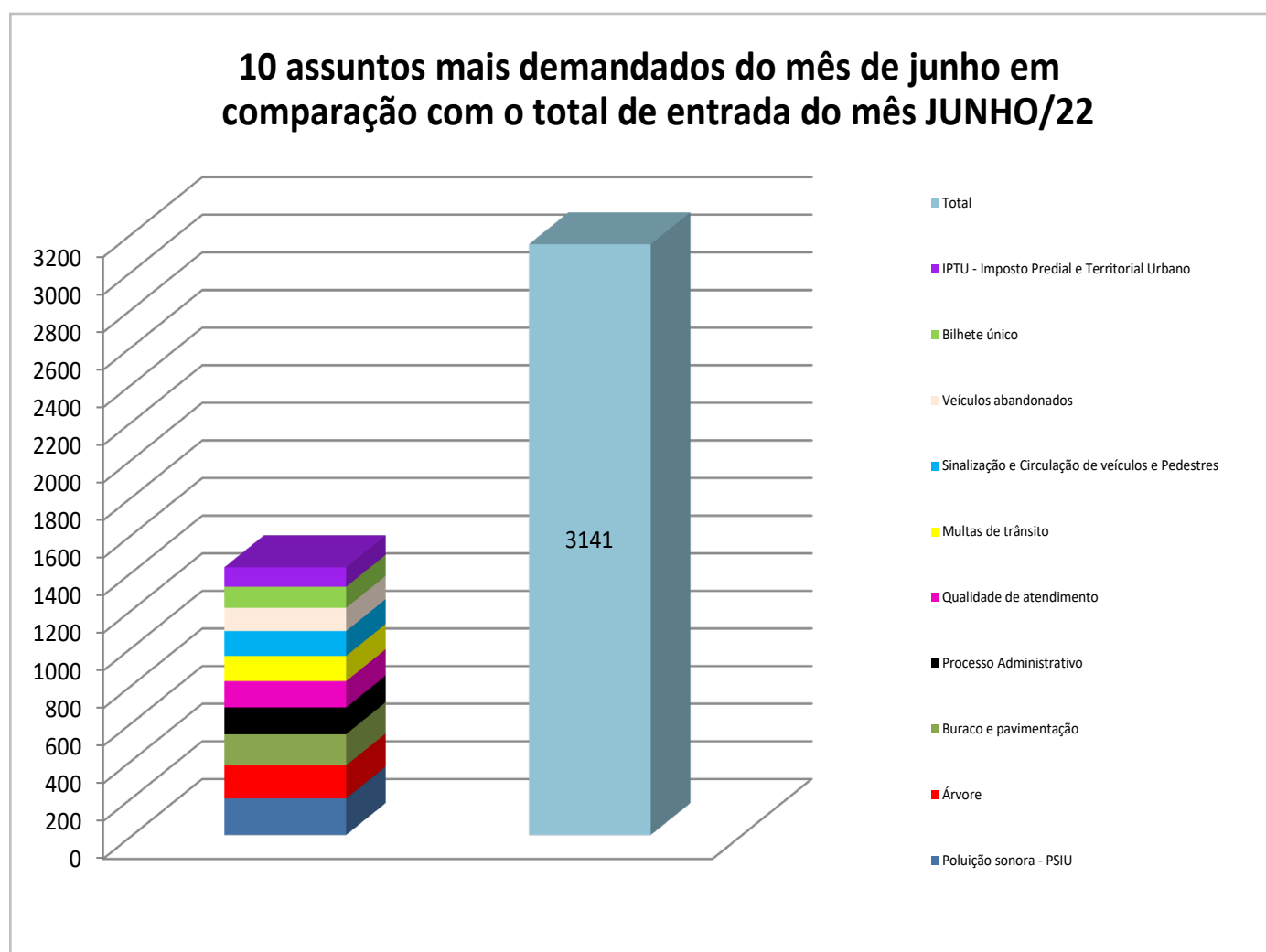
ATENDIMENTOS	jun/22	mai/22	abr/22	mar/22	fev/22	jan/22	Total	Média	%Total	% Canais de entrada JUN/22
Carta	28	11	21	23	8	29	120	20	0,50	0,9
Central SP156	785	1025	927	1560	1242	1130	6.669	1.112	28,03	24,0
E-mail	564	890	537	555	519	508	3.573	596	15,02	17,2
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	5	1	3	3	4	4	20	3	0,08	0,2
Portal	1720	1932	2092	2457	2200	2058	12.459	2.077	52,36	52,6
Presencial	171	168	165	197	144	107	952	159	4,00	5,2
<b>TOTAL</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>23.793</b>	<b>3.966</b>	<b>100,00</b>	<b>100,0</b>



# 10 Demandas do Mês

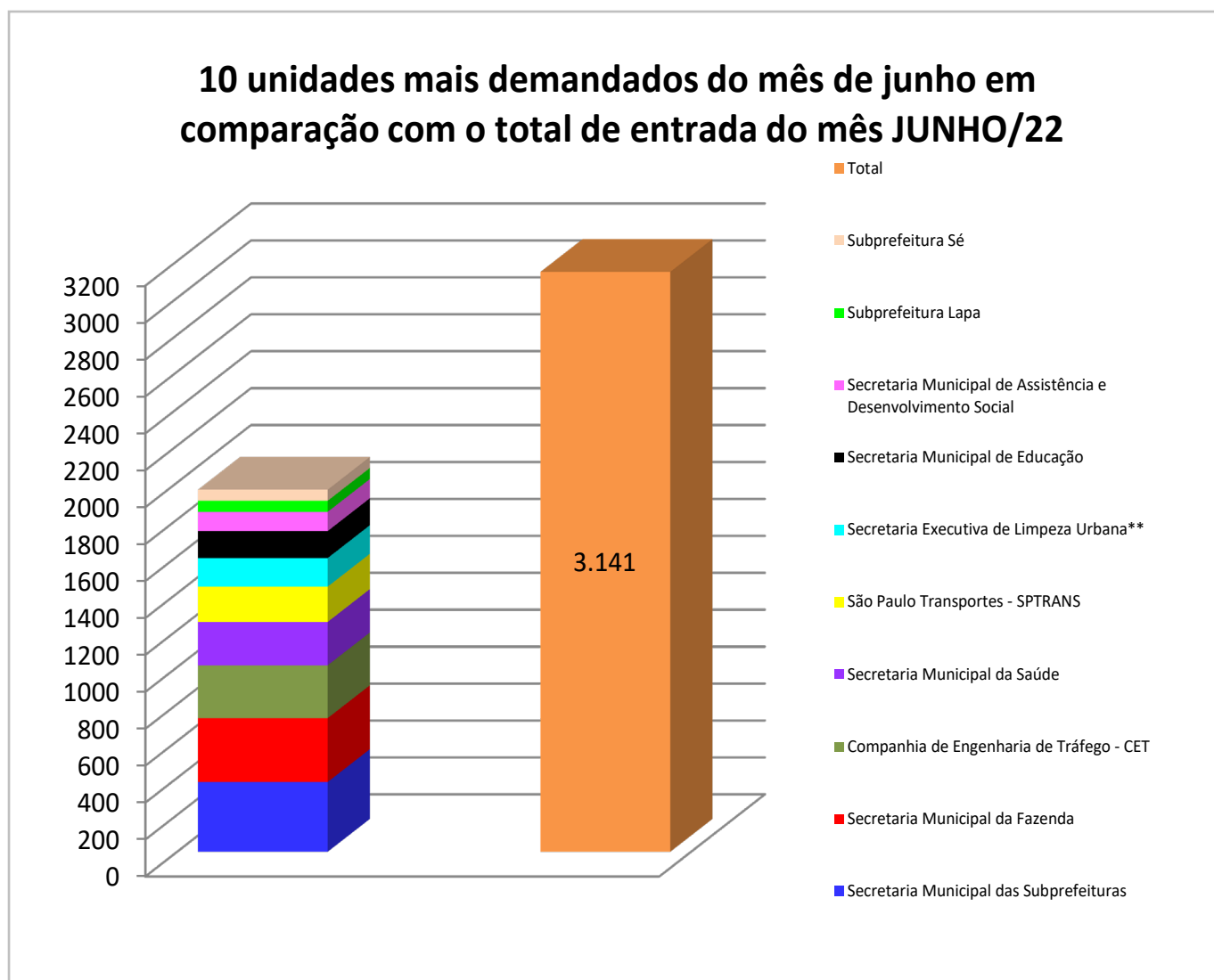
Seguem os 10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	jun/22
Poluição sonora - PSIU	194
Árvore	176
Buraco e pavimentação	166
Processo Administrativo	142
Qualidade de atendimento	140
Multas de trânsito	134
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	132
Veículos abandonados	124
Bilhete único	112
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	103
<b>Total</b>	<b>1423</b>



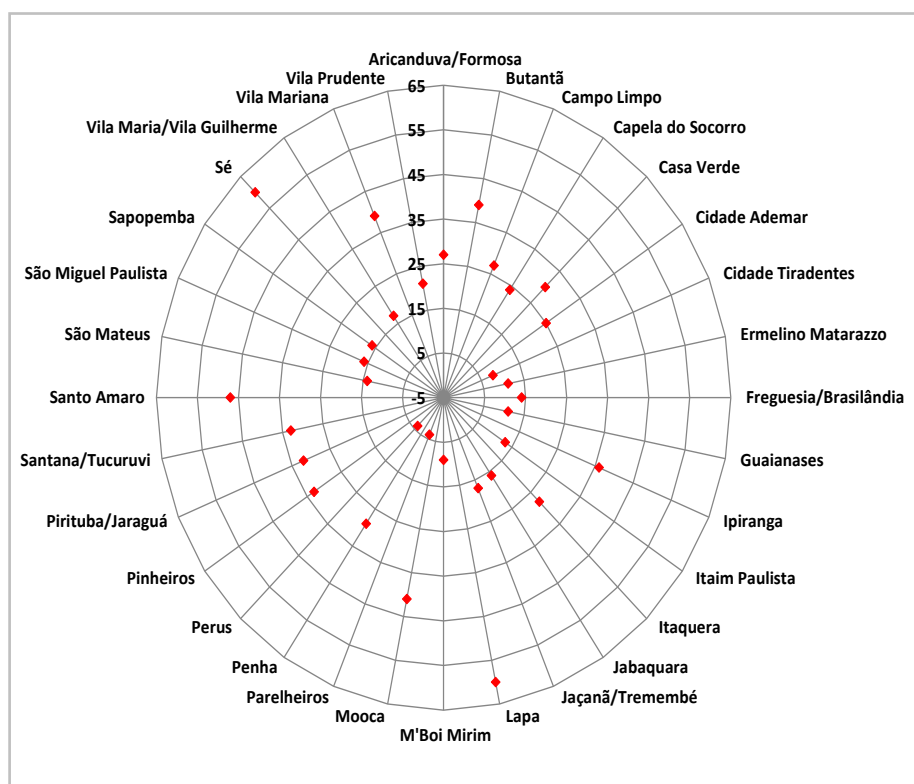
# 10 Órgãos mais demandados

Unidades PMSP	jun/22
Secretaria Municipal das Subprefeituras	378
Secretaria Municipal da Fazenda	346
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	286
Secretaria Municipal da Saúde	235
São Paulo Transportes - SPTRANS	191
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	155
Secretaria Municipal de Educação	146
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	104
Subprefeitura Lapa	60
Subprefeitura Sé	60
<b>Total</b>	<b>1961</b>



# Manifestações nas Subprefeituras - JUNHO/22

Unidades PMSP	mai/22
Aricanduva/Formosa	27
Butantã	39
Campo Limpo	27
Capela do Socorro	24
Casa Verde	30
Cidade Ademar	25
Cidade Tiradentes	8
Ermelino Matarazzo	11
Freguesia/Brasilândia	14
Guaianases	11
Ipiranga	36
Itaim Paulista	13
Itaquera	28
Jabaquara	16
Jaçanã/Tremembé	17
Lapa	60
M'Boi Mirim	9
Mooca	41
Parelheiros	4
Penha	29
Perus	4
Pinheiros	33
Pirituba/Jaraguá	32
Santana/Tucuruvi	33
Santo Amaro	47
São Mateus	14
São Miguel Paulista	16
Sapopemba	16
Sé	60
Vila Maria/Vila Guilherme	17
Vila Mariana	39
Vila Prudente	21
<b>Total</b>	<b>801</b>





# 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.

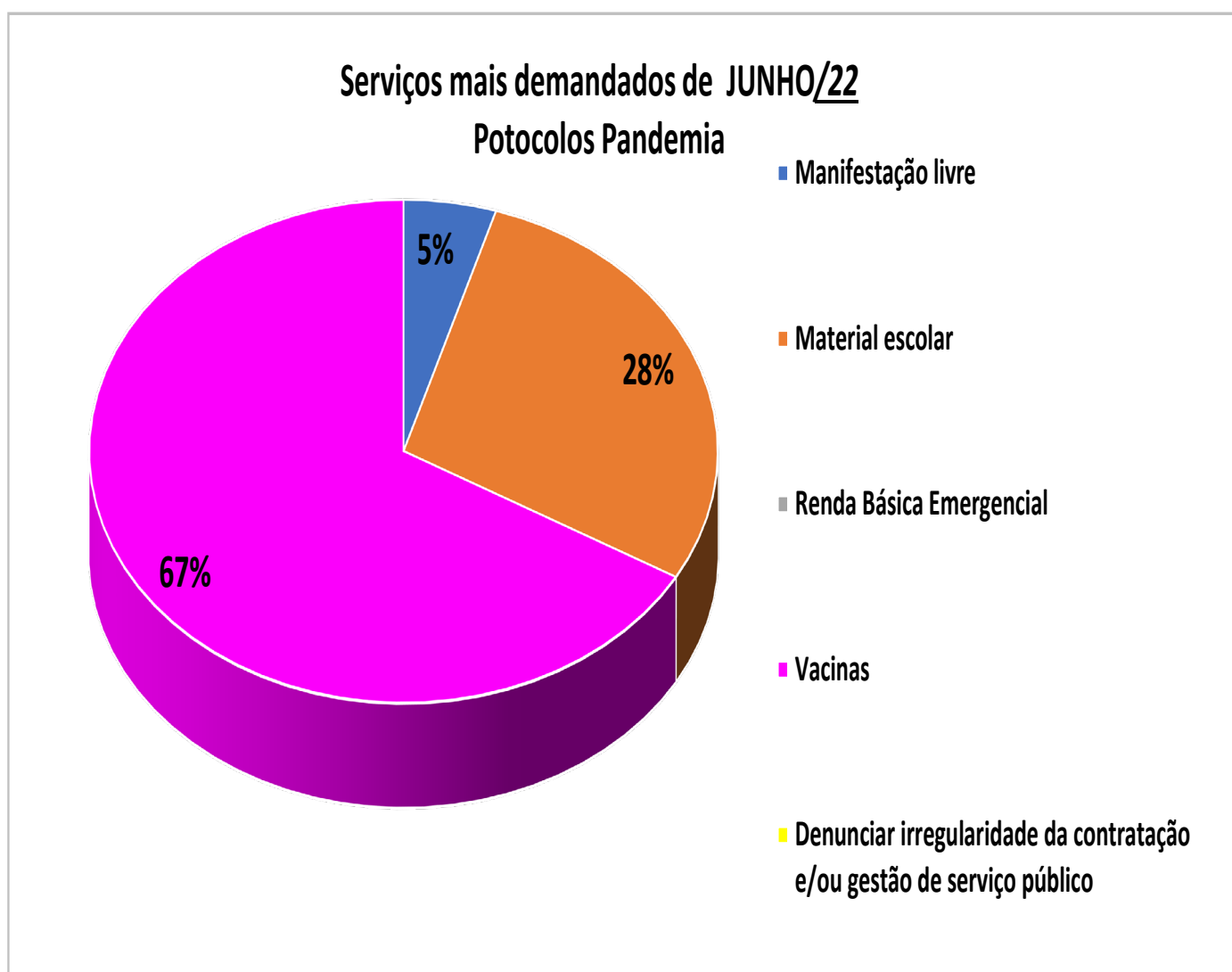
## **\*Vacina**

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	6
Renda Básica Emrgencial	Renda Básica Emergencial	0
Vacinas	Vacinas	14
Denúncias	Denunciar irregularidade da contratação e/ou gestão de serviço público	0
	<b>Total Geral</b>	<b>21</b>



# Denúncias

Protocolos	jun/22	mai/22	abr/22	mar/22	fev/22	jan/22	Total	Média anual	% Total JUNI/22 dentro do STATUS	% Total 2022
<b>Denúncias</b>										
Deferidas	64	57	32	31	45	49	278	46	48,85	21,47
Indeferidas	67	83	77	81	63	51	422	70	51,15	32,59
Canceladas	1	0	0	0	2	0	3	1		0,23
<b>Total de denúncias *(exceto canceladas)</b>	<b>131</b>	<b>140</b>	<b>109</b>	<b>112</b>	<b>108</b>	<b>100</b>	<b>700</b>	<b>117</b>	<b>100,00</b>	
Total denúncias	132	140	109	112	110	100	703	117		54,29
Reclassificadas	81	86	103	137	102	83	592	99		45,71
<b>Total Geral</b>	<b>213</b>	<b>226</b>	<b>212</b>	<b>249</b>	<b>212</b>	<b>183</b>	<b>1295</b>	<b>216</b>		<b>100,00</b>

Denúncias* (exceto canceladas)		
Meses	Protocolos*	Variação**
jan/22	100	23,46
fev/22	108	8,00
mar/22	112	3,70
<b>abr/22</b>	<b>109</b>	<b>-2,68</b>
mai/22	140	28,44
jun/22	131	-6,43
<b>Total</b>	<b>700</b>	
<b>Média</b>	<b>107</b>	

Reclassificadas		
Meses	Protocolos*	Variação**
jan/22	83	-15,31
fev/22	102	22,89
mar/22	137	34,31
<b>abr/22</b>	<b>103</b>	<b>-24,82</b>
mai/22	86	-16,50
jun/22	81	-5,81
<b>Total</b>	<b>592</b>	
<b>Média</b>	<b>107</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
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
<b>Total</b>	<b>4.267</b>	
<b>Média</b>	<b>711</b>	

