

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Maio/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 Maio/2022

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou **4.027** protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de maio de 2022, um aumento de 7,53% em relação ao mês de abril de 2022 que foi de **3.745** 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 maio a média de atendimento foi de **4.104** registros e o acumulado do ano de 2022 é de **20.520** atendimentos/protocolos registrados.

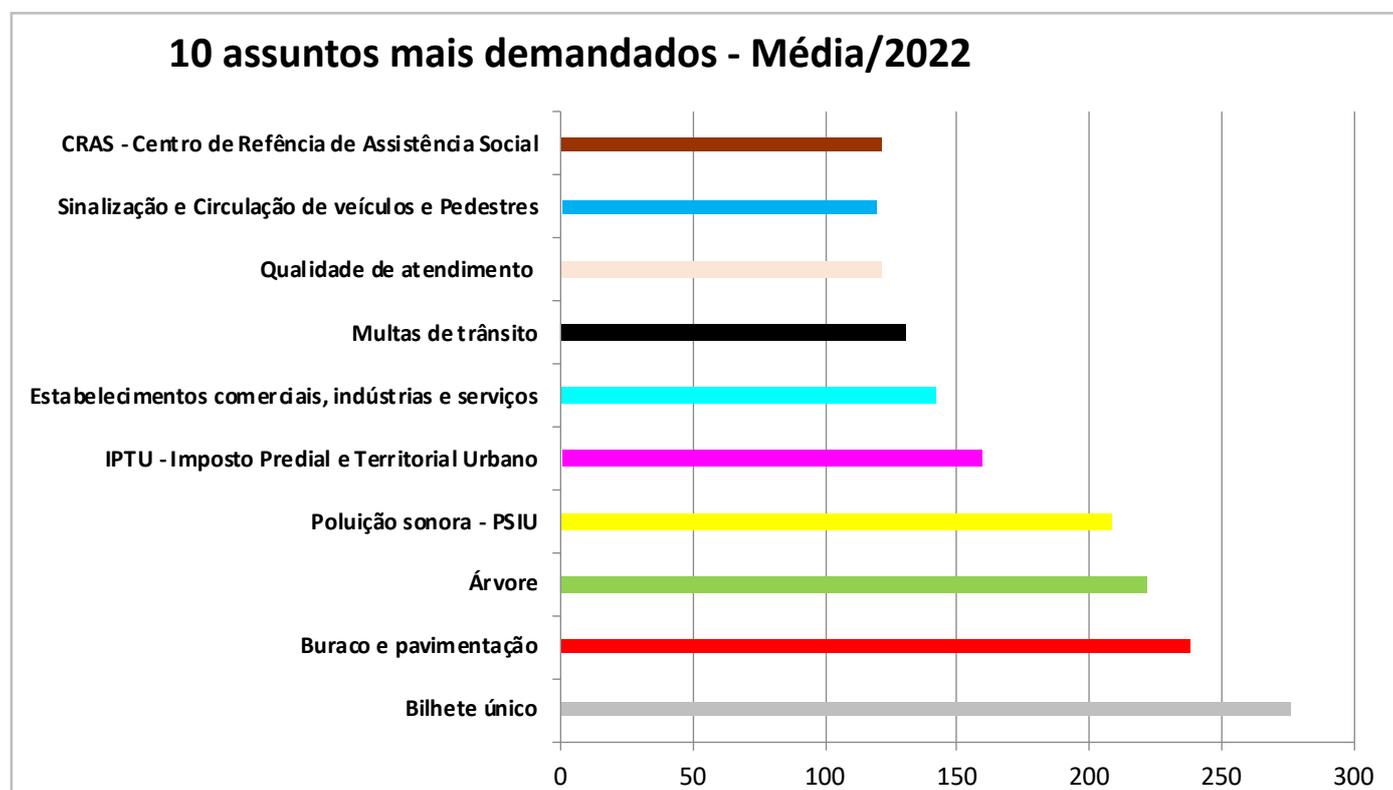
A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (aba atendimento e aba protocolos), contudo o processamento se efetiva pela Corregedoria, razão pela qual as demais estatísticas contemplam somente os serviços oferecidos pela municipalidade. O presente relatório incluiu a estatística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

Comparado o mês de maio/22 em relação ao mês de abril/22, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a maior variação foi **multas de trânsito** com 59,79%, seguido de **árvores** com 30,77% e 35,22% **IPTU**, enquanto tiveram queda **CRAS** com -41,67%, seguido de **estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços** com -30,71 e -14,68% **bilhete único**.

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 maio/22 com abril/22, dentre as dez unidades mais demandas do ano, é possível verificar um aumento junto a **Secretaria Municipal da Fazenda** com 38,97%, seguida da **Companhia de Engenharia de Tráfego** com 23,32% e 11,68% **Secretaria Municipal e Educação** em contrapartida tiveram queda a **Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social** com -46,10, e -10,18% na **Secretaria Municipal da Saúde**.

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 maio, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo **140** manifestações, sendo encaminhadas **57** como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

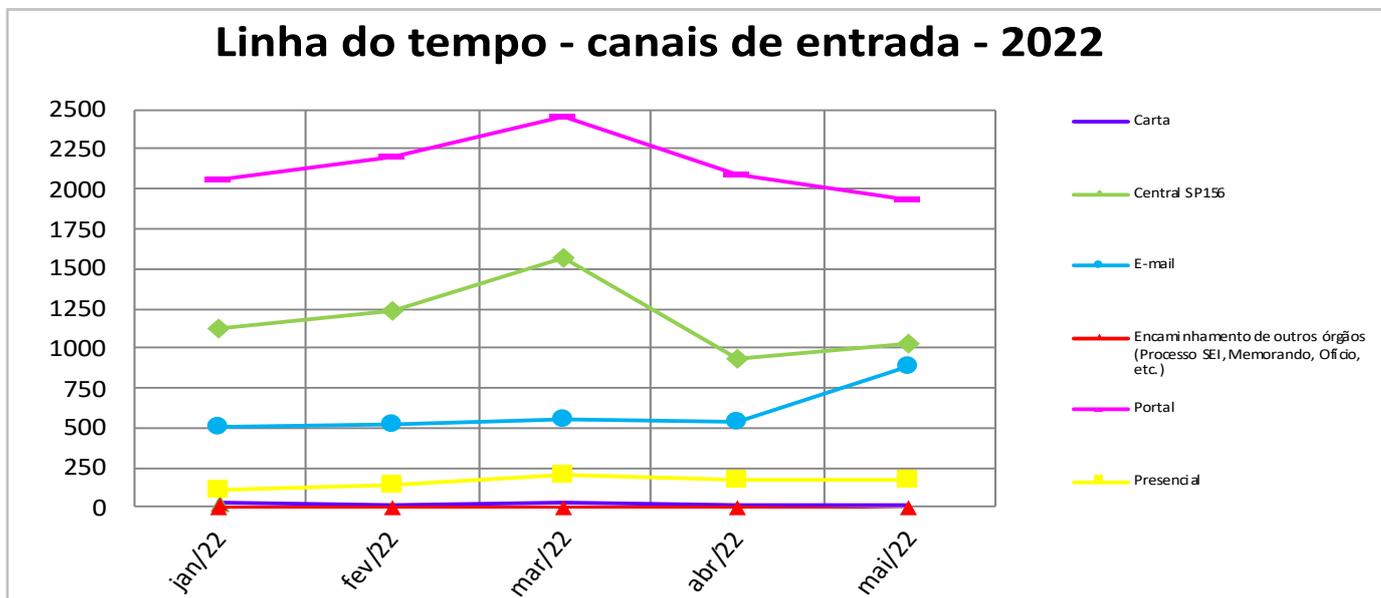
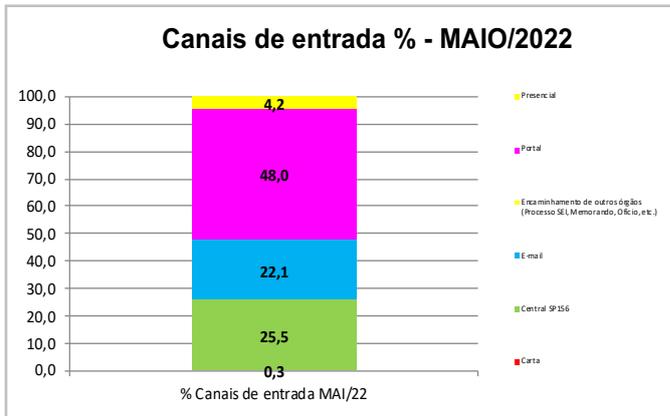
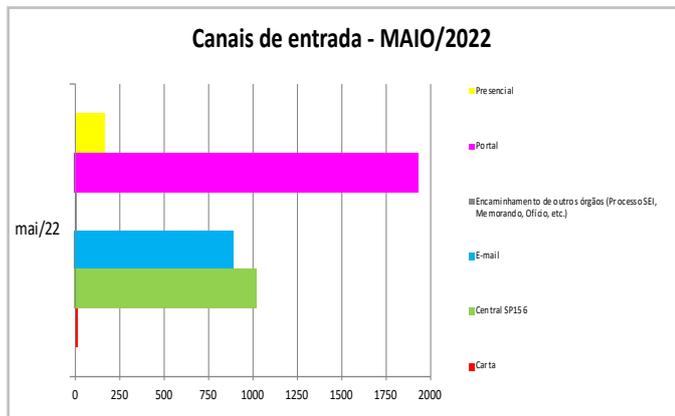
Pedidos de informação e-Sic

No mês de maio/22 entraram **722** pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve um aumento de 0,98%, considerando que em abril/2022 foram registrados 715 pedidos de informação. Totalizando 3.482 protocolos no ano de 2022, sendo a média mensal 696 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	mai/22	abr/22	mar/22	fev/22	jan/22	Total	Média	%Total	% Canais de entrada MAI/22
Carta	11	21	23	8	29	92	18	0,45	0,3
Central SP156	1025	927	1560	1242	1130	5.884	1.177	28,67	25,5
E-mail	890	537	555	519	508	3.009	602	14,66	22,1
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	1	3	3	4	4	15	3	0,07	0,0
Portal	1932	2092	2457	2200	2058	10.739	2.148	52,33	48,0
Presencial	168	165	197	144	107	781	156	3,81	4,2
TOTAL	4.027	3.745	4.795	4.117	3.836	20.520	4.104	100,00	100,0

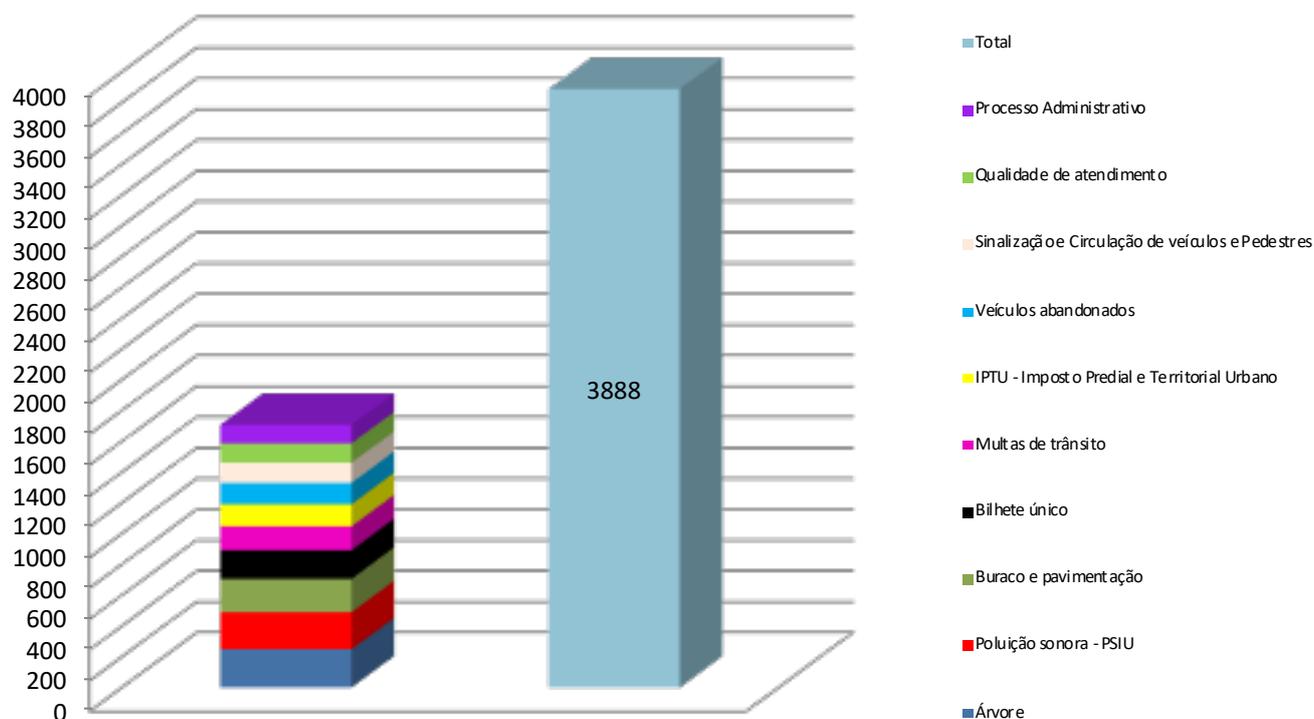


10 Demandas do Mês

Seguem os 10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	mai/22
Árvore	249
Poluição sonora - PSIU	240
Buraco e pavimentação	217
Bilhete único	186
Multas de trânsito	155
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	144
Veículos abandonados	139
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	131
Qualidade de atendimento	126
Processo Administrativo	120
Total	1707

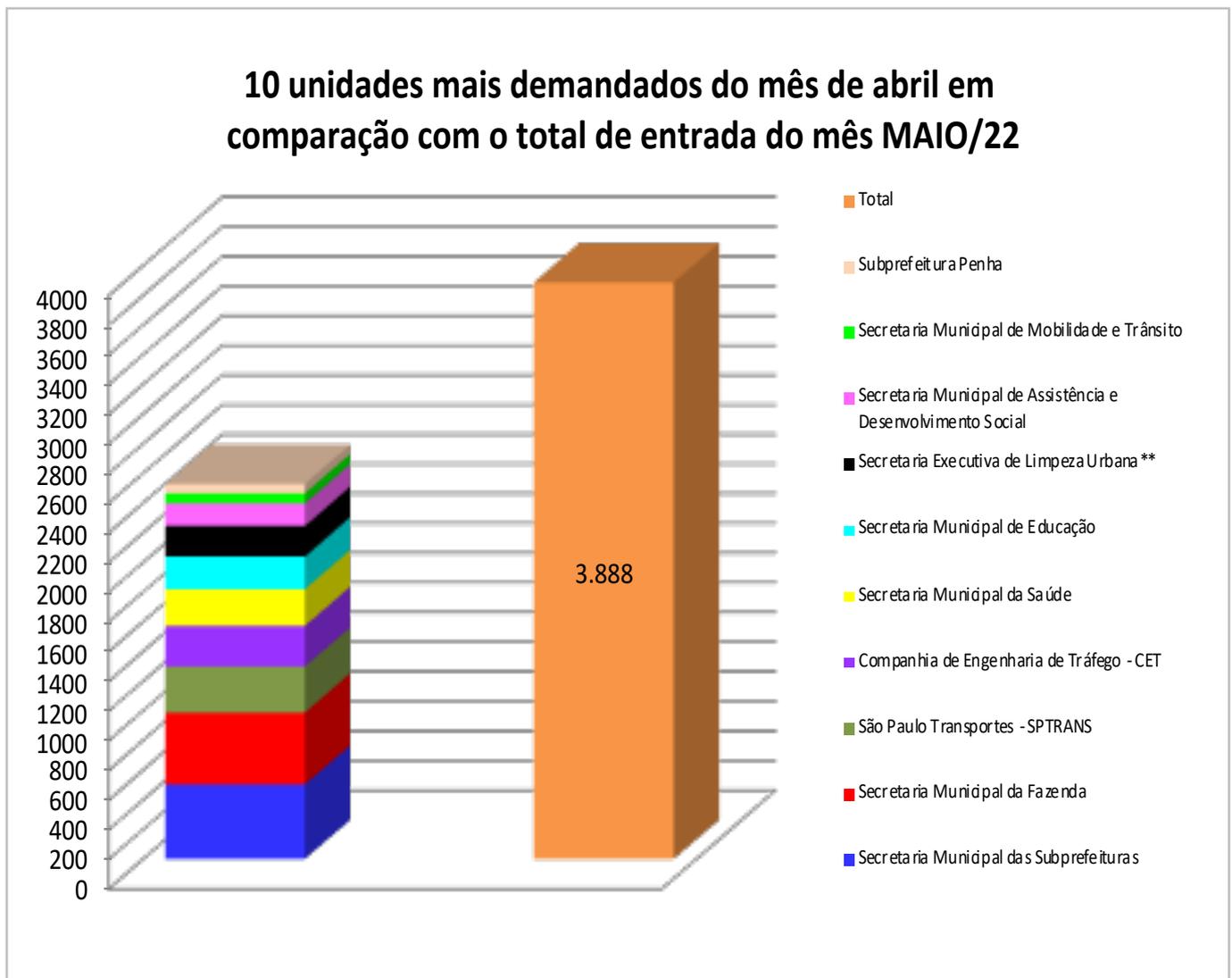
10 assuntos mais demandados do mês de abril em comparação com o total de entrada do mês MAIO/22



10 Órgãos mais demandados

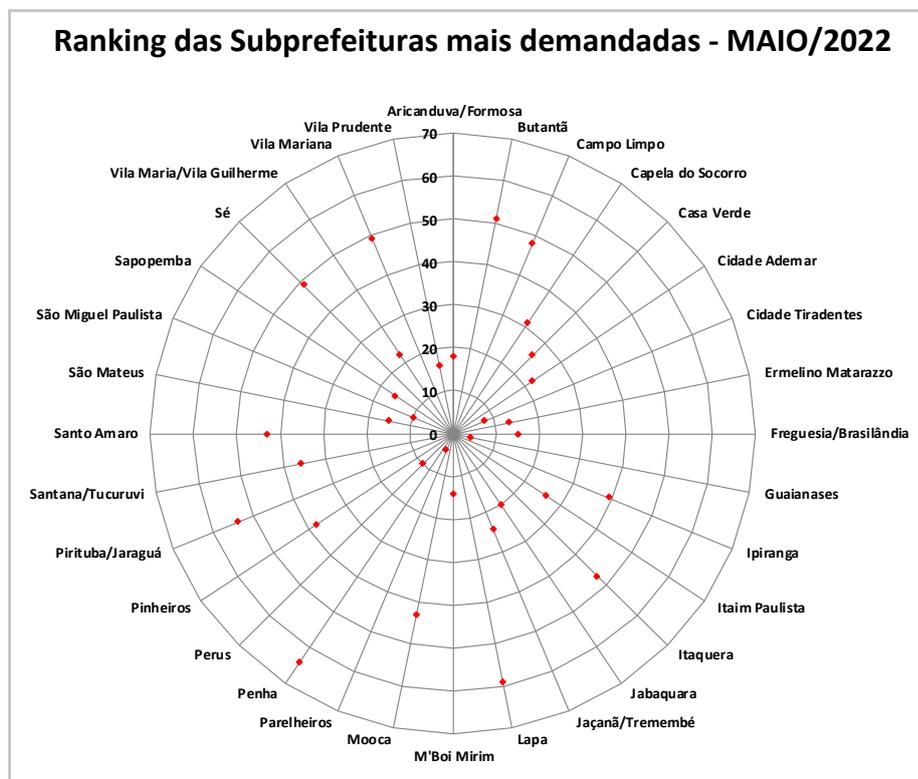
Unidades PMSP	mai/22
Secretaria Municipal das Subprefeituras	503
Secretaria Municipal da Fazenda	485
São Paulo Transportes - SPTRANS	310
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	275
Secretaria Municipal da Saúde	247
Secretaria Municipal de Educação	220
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	206
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	152
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	68
Subprefeitura Penha	64
Total	2530

10 unidades mais demandados do mês de abril em comparação com o total de entrada do mês MAIO/22



Manifestações nas Subprefeituras - MAIO/22

Unidades PMSP	mai/22
Aricanduva/Formosa	18
Butantã	51
Campo Limpo	48
Capela do Socorro	31
Casa Verde	26
Cidade Ademar	22
Cidade Tiradentes	8
Ermelino Matarazzo	13
Freguesia/Brasilândia	15
Guaianases	4
Ipiranga	39
Itaim Paulista	26
Itaquera	47
Jabaquara	20
Jaçanã/Tremembé	24
Lapa	59
M'Boi Mirim	14
Mooça	43
Parelheiros	4
Penha	64
Perus	10
Pinheiros	38
Pirituba/Jaraguá	54
Santana/Tucuruvi	36
Santo Amaro	43
São Mateus	15
São Miguel Paulista	10
Sapopemba	16
Sé	49
Vila Maria/Vila Guilherme	22
Vila Mariana	49
Vila Prudente	16
Total	934



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 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**

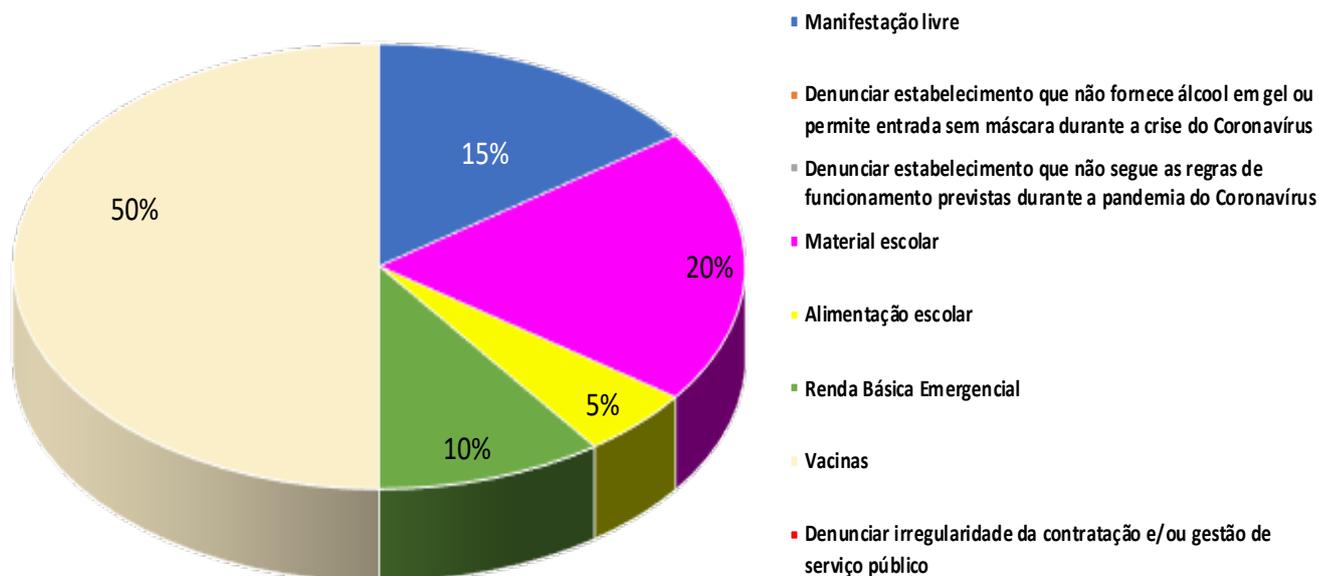
Vacinação contra a COVID-19 para públicos específicos, conforme o plano de vacinação da cidade de São Paulo

***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	0
	Denunciar estabelecimento que não segue as regras de funcionamento previstas durante a pandemia do Coronavírus	0
Material e Uniforme escolar	Material escolar	4
Alimentação Escolar	Alimentação escolar	1
Renda Básica Emergencial	Renda Básica Emergencial	2
Vacinas	Vacinas	10
Denúncias	Denunciar irregularidade da contratação e/ou gestão de serviço público	0
Total Geral		20

Serviços mais demandados de MAIO/22 Protocolos Pandemia



Denúncias

Protocolos	mai/22	abr/22	mar/22	fev/22	jan/22	Total	Média anual	% Total MAI/22 dentro do STATUS	% Total 2022
Denúncias									
Deferidas	57	32	31	45	49	214	43	40,71	19,78
Indeferidas	83	77	81	63	51	355	71	59,29	32,81
Canceladas	0	0	0	2	0	2	0		0,18
Total de denúncias *(exceto canceladas)	140	109	112	108	100	569	114	100,00	
Total denúncias	140	109	112	110	100	571	114		52,77
Reclassificadas	86	103	137	102	83	511	102		47,23
Total Geral	226	212	249	212	183	1082	216		100,00

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
Total	569	
Média	107	

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
Total	511	
Média	107	



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/22	625	58,63
fev/22	621	-0,64
mar/22	799	28,66
abr/22	715	-10,51
mai/22	722	0,98
Total	3.482	
Média	696	

