

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Agosto/2021



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO

Ouvidoria Geral do Município

Relatório de AGOSTO/2021

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou **4.785** protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de agosto de 2021, um aumento de 8,21% em relação ao mês de julho de 2021 que foi de **4.422** 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 2021, referente aos serviços prestados pela administração municipal. Assim, constata-se que nos meses de janeiro a agosto a média de atendimento foi de **4.975** registros e o acumulado do ano de 2021 foi de **39.798** atendimentos/protocolos registrados.

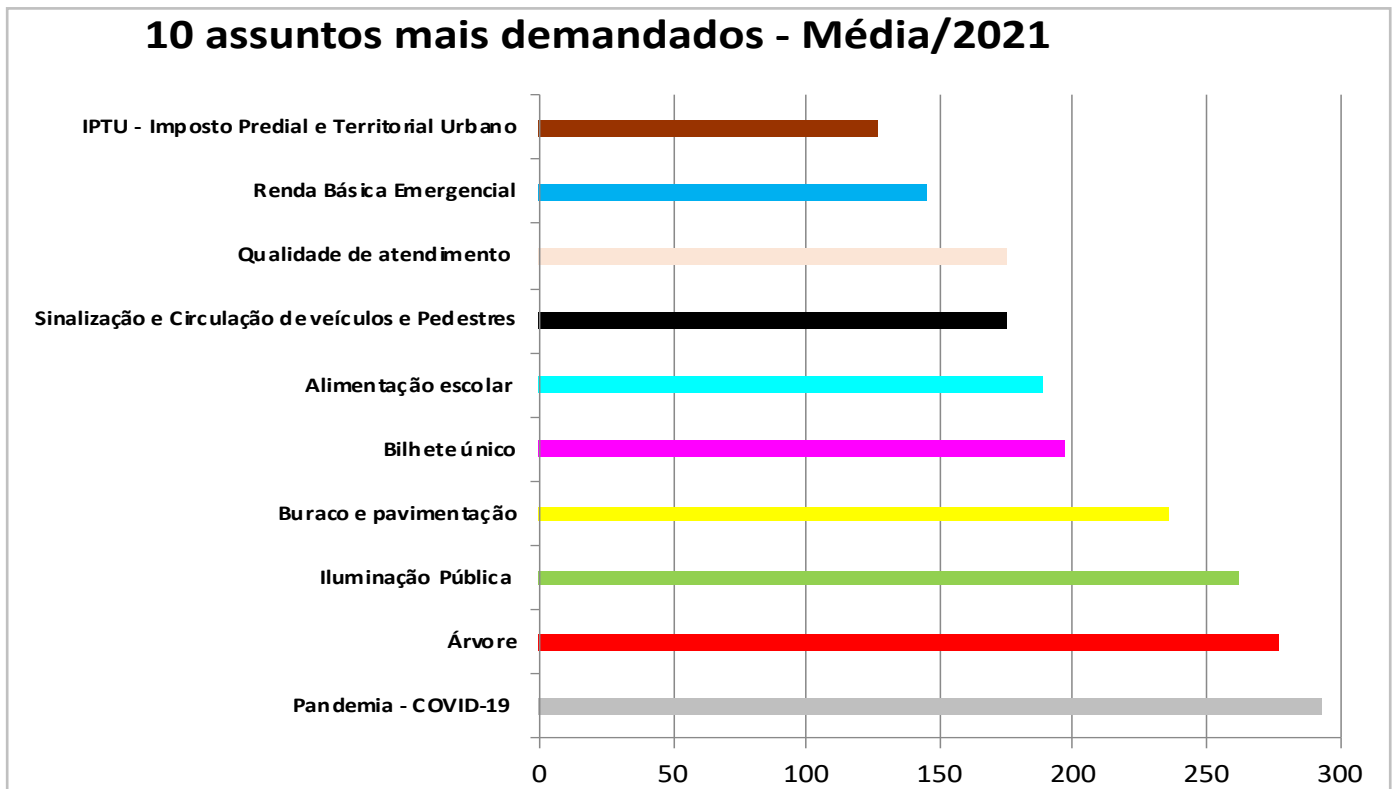
A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (aba atendimento e aba protocolos), contudo o processamento se efetiva pela Corregedoria ou Auditoria, razão pela qual as demais estatísticas contemplam somente os serviços oferecidos pela municipalidade. O presente relatório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

Comparado o mês de agosto/21 em relação ao mês de julho/21, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a maior variação foi **Alimentação escolar** com 49,47%, seguido de **Sinalização e circulação de veículos e pedestres** com 36,75% e **IPTU** com 26,27%, enquanto tiveram queda **Iluminação pública** com -40,36%, seguido de **Renda Básica Emergencial** com -53,13.

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.

Contrapondo as unidades mais demandas do mês de agosto/21 com julho/21, dentre as dez unidades mais demandas do ano, é possível verificar um aumento junto a **Companhia de Engenharia de Tráfego** com 39,39%, da **Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social** com 32,73%, e 17,16% na **Secretaria Municipal da Saúde**, em contrapartida teve queda a **Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento** na ordem de -29,03%, seguido da São Paulo Transportes com -7,33%.

A média de assuntos mais demandados de 2021 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 agosto, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo **119** manifestações, sendo encaminhadas **63** como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Auditoria e/ou Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

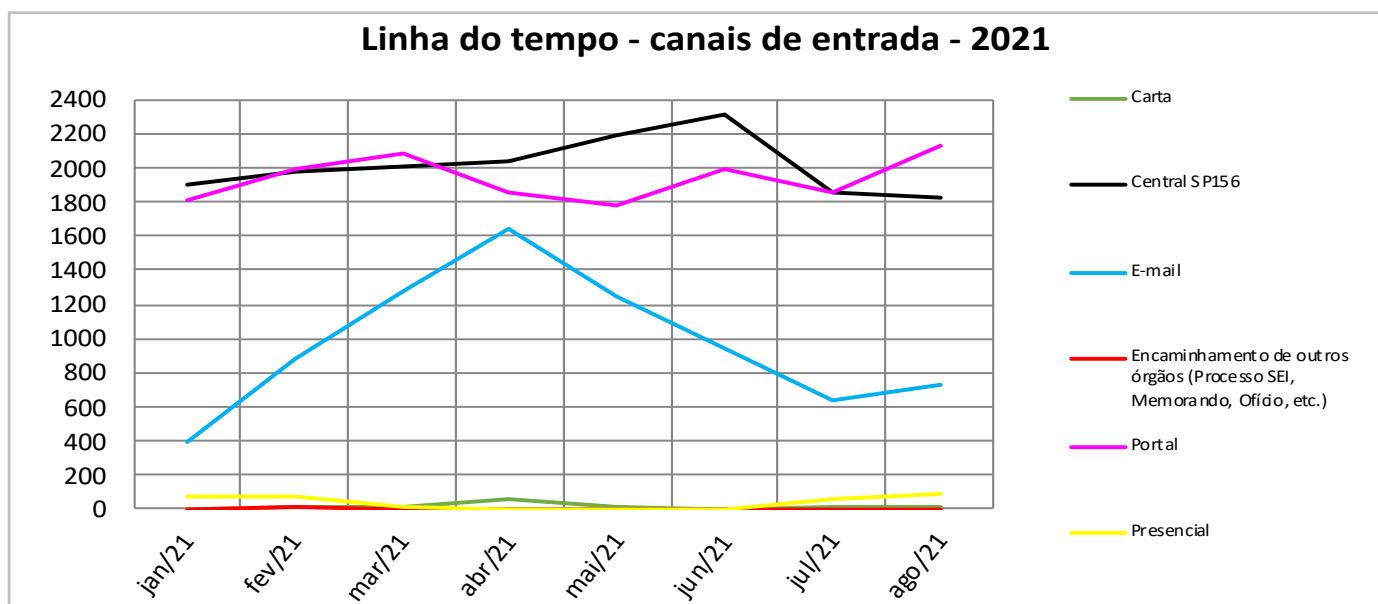
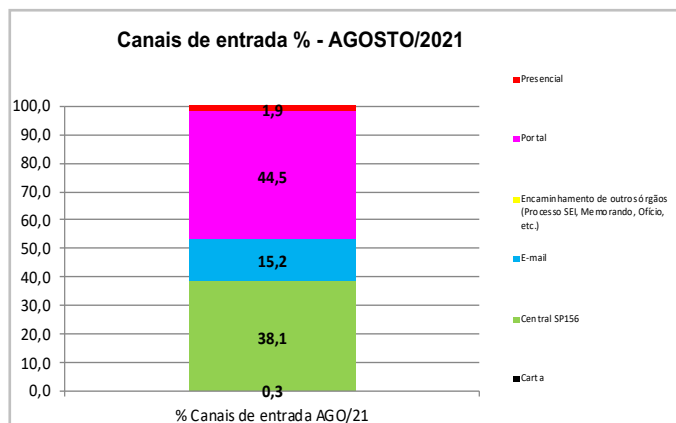
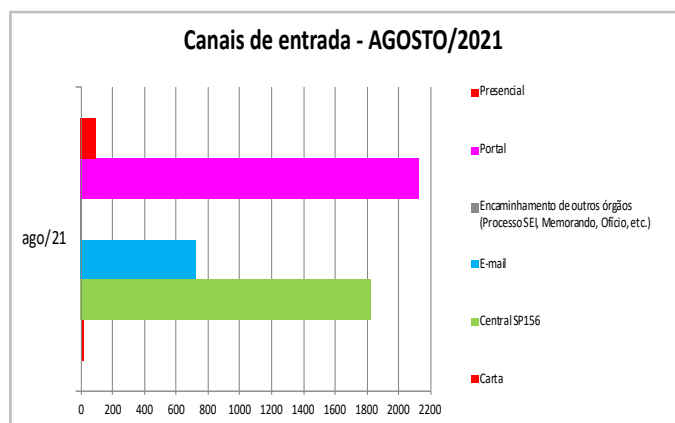
Pedidos de informação e-Sic

No mês de agosto de 2021 entraram **749** pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve queda de -0,93% considerando que em julho/2021 foram registrados 756 pedidos de informação. Totalizando 6.255 protocolos no ano de 2021, sendo a média mensal 782 protocolos.

Canais de Atendimento

A cidadã e o cidadão conta 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	Ago-21	Jul-21	Jun-21	Mai-21	Abr-21	Mar-21	Fev-21	Jan-21	Total	Média	% Total	% Canais de entrada AGO/21
Carta	12	15	5	6	56	8	6	5	113	14	0,28	0,3
Central SP156	1824	1861	2307	2184	2044	2013	1978	1900	16.111	2.014	40,48	38,1
E-mail	727	634	944	1244	1641	1283	877	390	7.740	968	19,45	15,2
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	1	1	3	1	0	3	6	5	20	3	0,05	0,0
Portal	2130	1852	1996	1776	1862	2078	1986	1807	15.487	1.936	38,91	44,5
Presencial	91	59	1	0	1	20	80	75	327	41	0,82	1,9
TOTAL	4.785	4.422	5.256	5.211	5.604	5.405	4.933	4.182	39.798	4.975	100,00	100,0

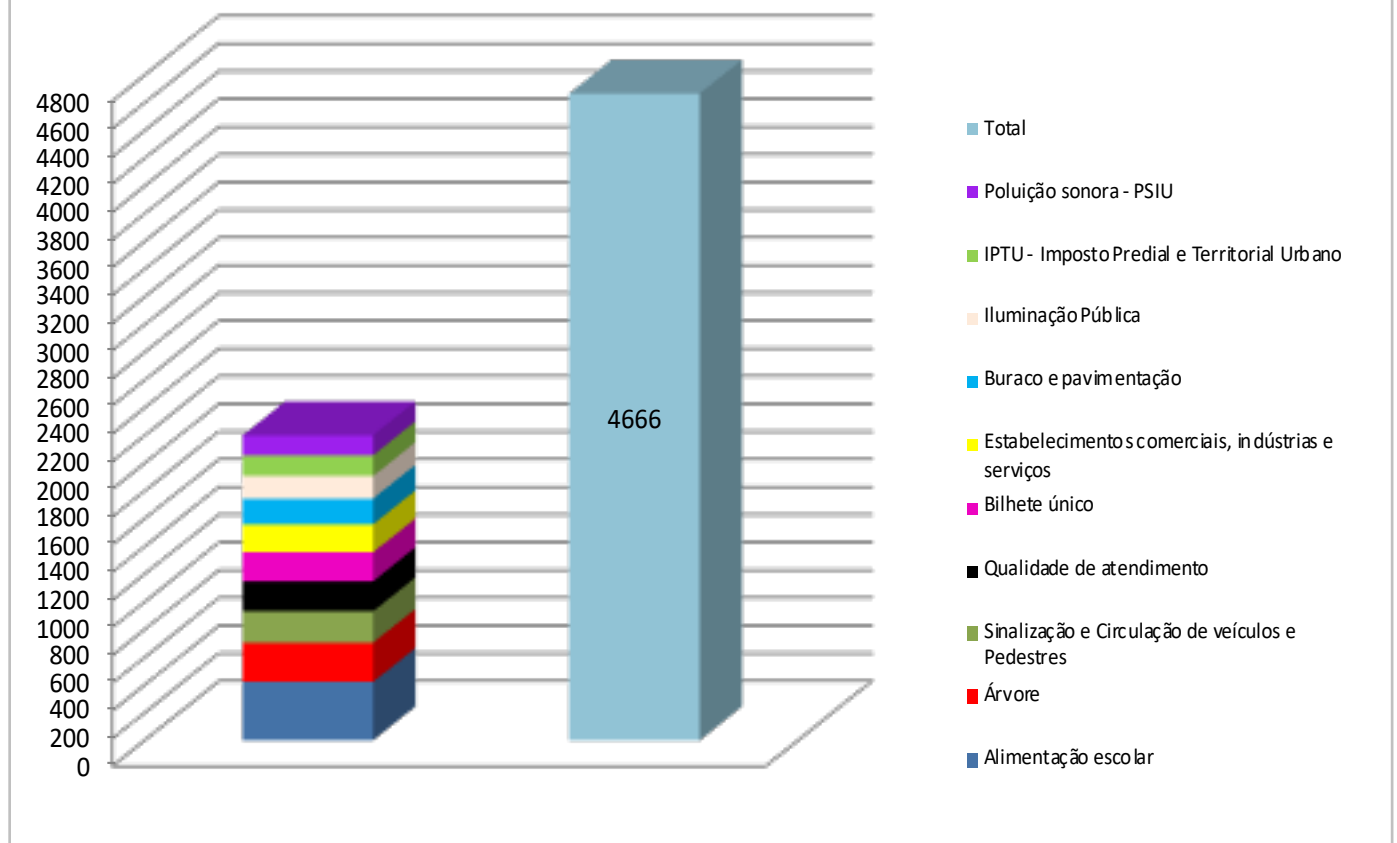


10 Demandas do Mês

Seguem os 10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	Ago-21
Alimentação escolar	423
Árvore	282
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	227
Qualidade de atendimento	216
Bilhete único	210
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	200
Buraco e pavimentação	186
Iluminação Pública	164
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	149
Poluição sonora - PSIU	144
Total	2201

10 assuntos mais demandados do mês de janeiro em comparação com o total de entrada do mês AGOSTO/21



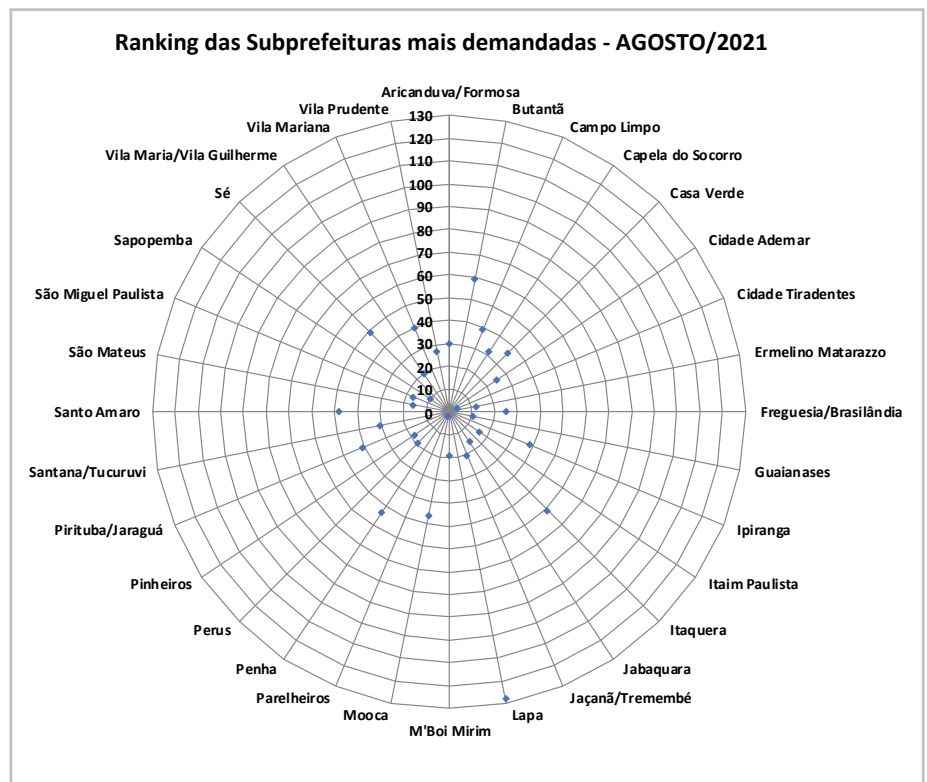
10 Órgãos mais demandados

Unidades PMSP	Ago-21
Secretaria Municipal de Educação	769
Secretaria Municipal da Fazenda	431
Secretaria Municipal das Subprefeituras	369
Secretaria Municipal da Saúde	314
São Paulo Transportes - SPTRANS	278
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	230
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	225
Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento*	220
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	219
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	208
Total	3263



Manifestações nas Subprefeituras - AGOSTO/21

Unidades PMSP	AGO-21
Aricanduva/Formosa	30
Butantã	59
Campo Limpo	39
Capela do Socorro	32
Casa Verde	36
Cidade Ademar	25
Cidade Tiradentes	4
Ermelino Matarazzo	12
Freguesia/Brasilândia	25
Guaianases	11
Ipiranga	38
Itaim Paulista	16
Itaquera	61
Jabaquara	16
Jaçanã/Tremembé	21
Lapa	128
M'Boi Mirim	19
Mooca	46
Parelheiros	2
Penha	53
Perus	19
Pinheiros	18
Pirituba/Jaraguá	41
Santana/Tucuruvi	31
Santo Amaro	48
São Mateus	16
São Miguel Paulista	17
Sapopemba	10
Sé	49
Vila Maria/Vila Guilherme	20
Vila Mariana	40
Vila Prudente	27
Total	1009



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.

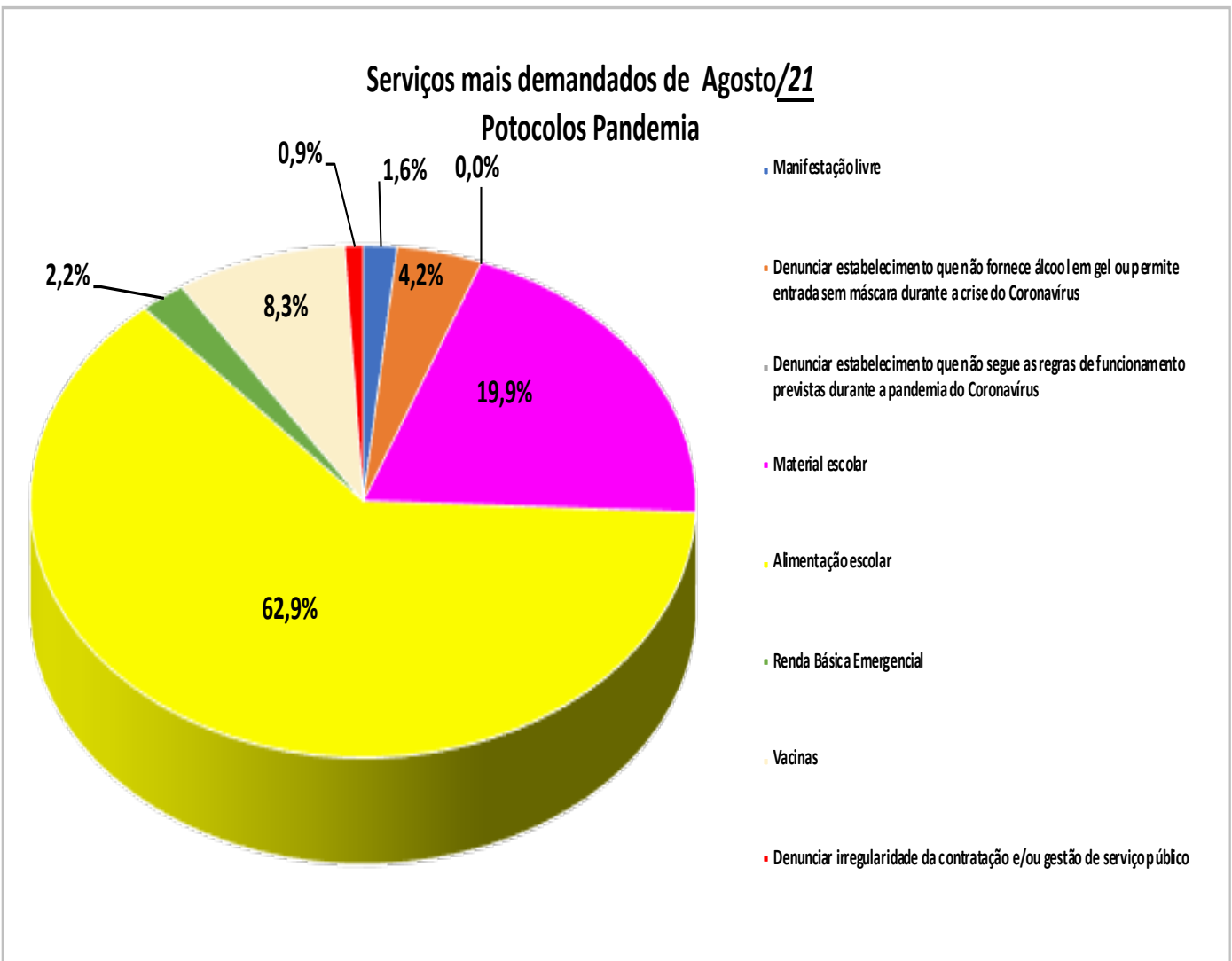
***Vacina**

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	11
	Denunciar estabelecimento que não fornece álcool em gel ou permite entrada sem máscara durante a crise do Coronavírus	28
	Denunciar estabelecimento que não segue as regras de funcionamento previstas durante a pandemia do Coronavírus	0
Material e Uniforme escolar	Material escolar	134
Alimentação Escolar	Alimentação escolar	423
Renda Básica Emergencial	Renda Básica Emergencial	15
Vacinas	Vacinas	56
Denúncias	Denunciar irregularidade da contratação e/ou gestão de serviço público	6
Total Geral		673

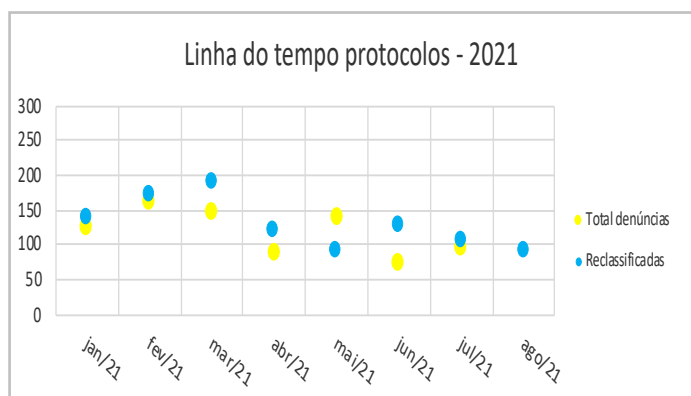
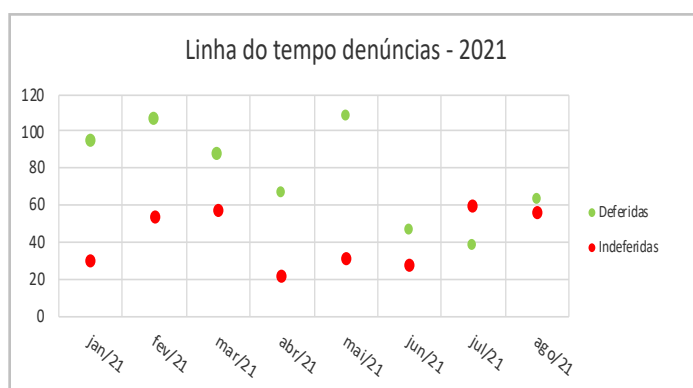


Denúncias

Protocolos	Ago-21	Jul-21	Jun-21	Mai-21	Abr-21	Mar-21	Fev-21	Jan-21	Total	Média anual	% Total AGO/21 dentro do STATUS	% Total 2021
Denúncias												
Deferidas	63	38	47	108	67	88	106	94	611	76	52,94	30,91
Indeferidas	56	59	27	31	22	57	54	30	336	42	47,06	17,00
Canceladas		0	0	0	1	1	0	1	3	0		0,15
Total de denúncias *(exceto canceladas)	119	97	74	139	89	145	160	124	947	118	100,00	
Total denúncias	119	97	74	139	90	146	160	125	950	119		48,05
Reclassificadas												
Reclassificadas	91	104	127	90	118	190	170	137	1027	128		51,95
Total Geral	210	201	201	229	208	336	330	262	1977	247		100,00

Denúncias* (exceto canceladas)		
Meses	Protocolos*	Varição**
Jan-21	124	53,09
Fev-21	160	29,03
Mar-21	145	-9,38
Abr-21	89	-38,62
Mai-21	139	56,18
Jun-21	74	-46,76
Jul-21	97	31,08
Ago-21	119	22,68

Reclassificadas		
Meses	Protocolos*	Varição**
Jan-21	137	39,80
Fev-21	170	24,09
Mar-21	190	11,76
Abr-21	118	-37,89
Mai-21	90	-23,73
Jun-21	127	41,11
Jul-21	104	-18,11
Ago-21	91	-12,50



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-21	1.006	13,54
Fev-21	890	-11,53
Mar-21	674	-24,27
Abr-21	756	12,17
Mai-21	707	-6,48
Jun-21	717	1,41
Jul-21	756	5,44
Ago-21	749	-0,93
Total	6.255	
Média	782	

