

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Julho/2021



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

Ouvidoria Geral do Município

Relatório de JULHO/2021

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou **4.422** protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de julho de 2021, uma queda de -15,87% em relação ao mês de junho de 2021 que foi de **5.256** 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 julho a média de atendimento foi de **5.256** registros e o acumulado do ano de 2021 foi de **35.013** 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.

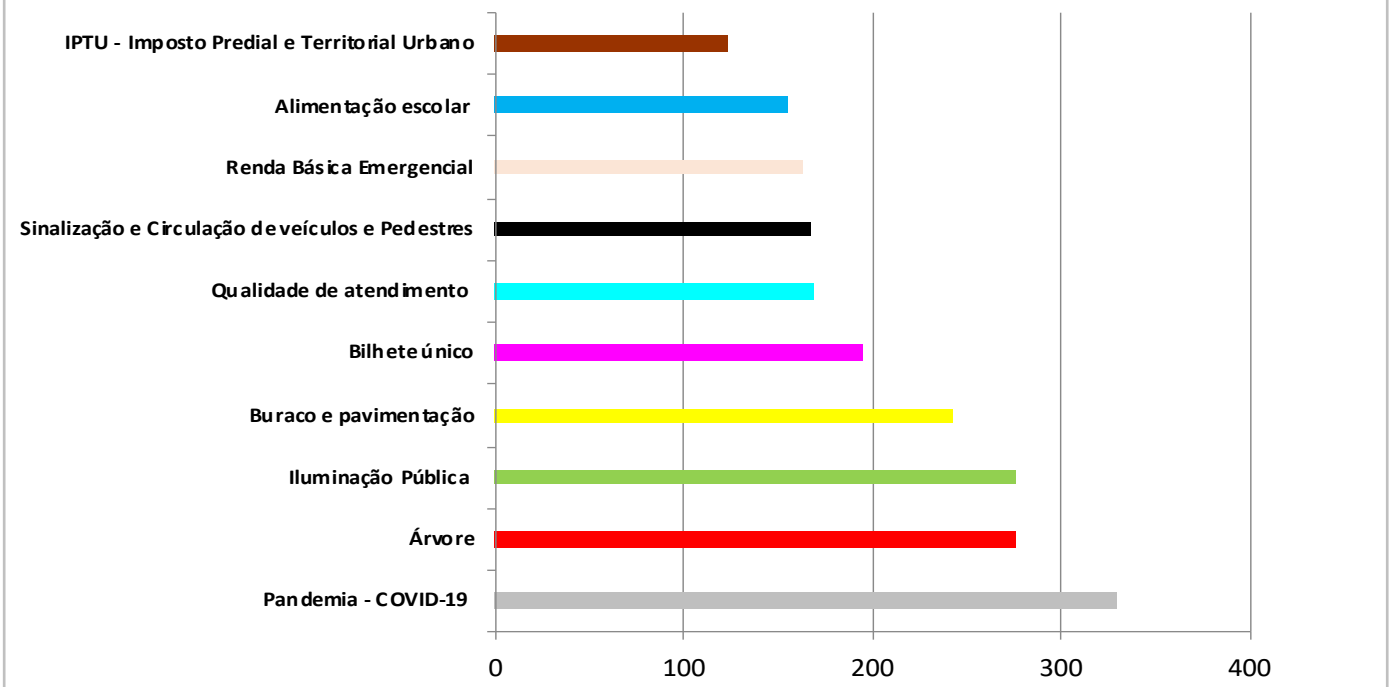
Comparado o mês de julho/21 em relação ao mês de junho/21, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a maior variação foi **alimentação escolar** com 65,50%, enquanto tiveram queda **Renda Básica Emergencial** com -83,67, **pandemia – COVID 19 (conforme a carta de serviço da PMSP, as reclamações de fiscalização de restrições na pandemia são direcionadas a vigilância de saúde do ESTADO)** com -71,94%, seguido de **árvore** com -34,32%.

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 julho/21 com junho/21, dentre as dez unidades mais demandas do ano, é possível verificar um aumento junto a **Secretaria Municipal de Educação** com 70,65%, em contrapartida teve queda a **Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social** na ordem de -65,84%, seguido da **Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento** com -27,23% e Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes com -22,07%.

A média de **assuntos mais demandados de 2021** se verifica pela tabela abaixo.

10 assuntos mais demandados - Média/2021



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, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo **97** manifestações, sendo encaminhadas **38** como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Auditoria e/ou Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

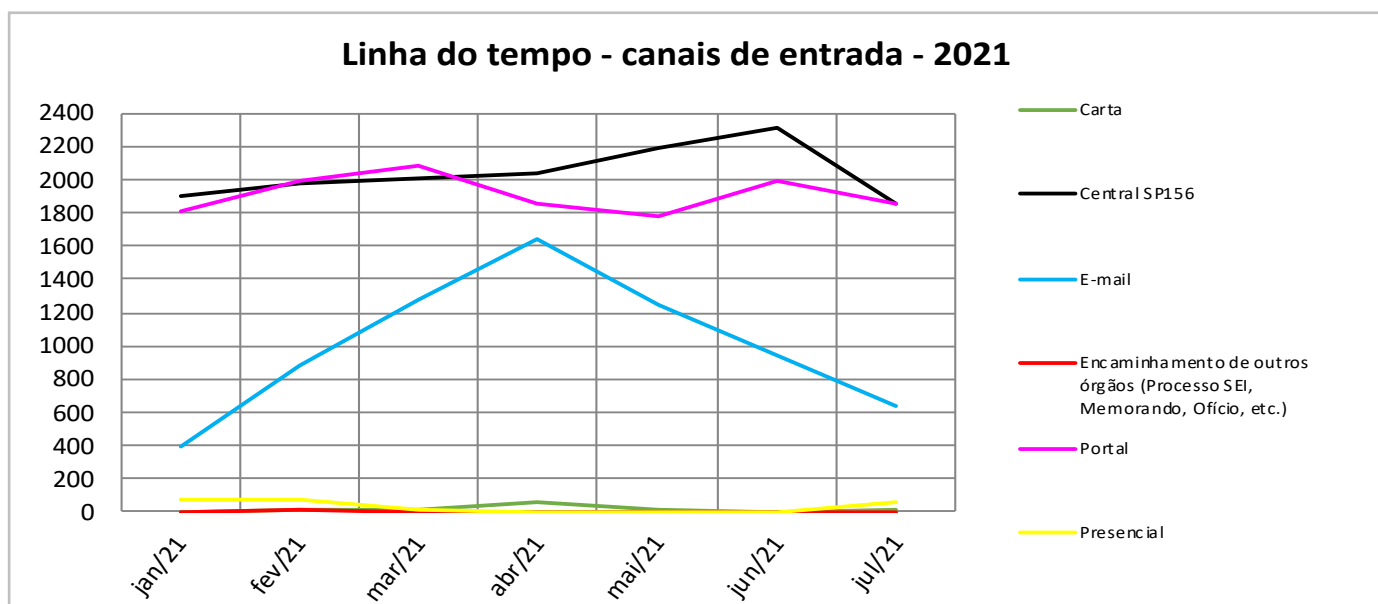
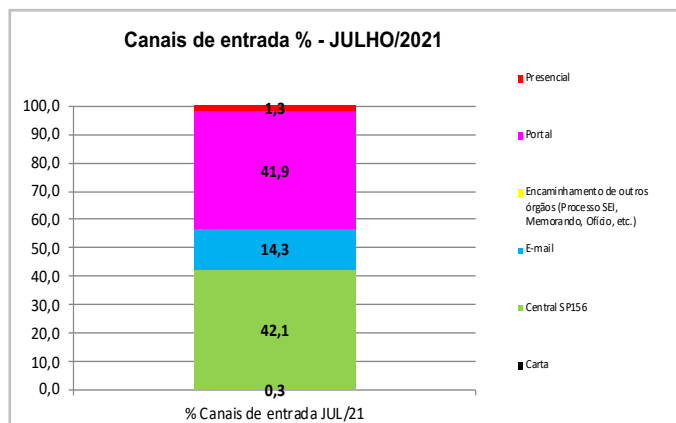
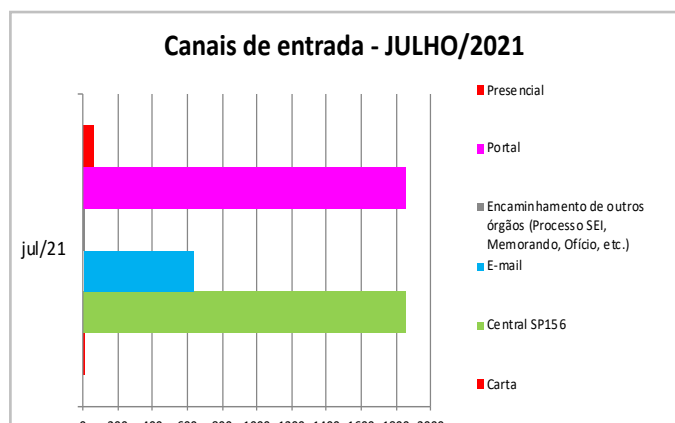
Pedidos de informação e-Sic

No mês de julho de 2021 entraram **756** pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve um aumento de 5,44% considerando que em junho/2021 foram registrados 717 pedidos de informação.

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.

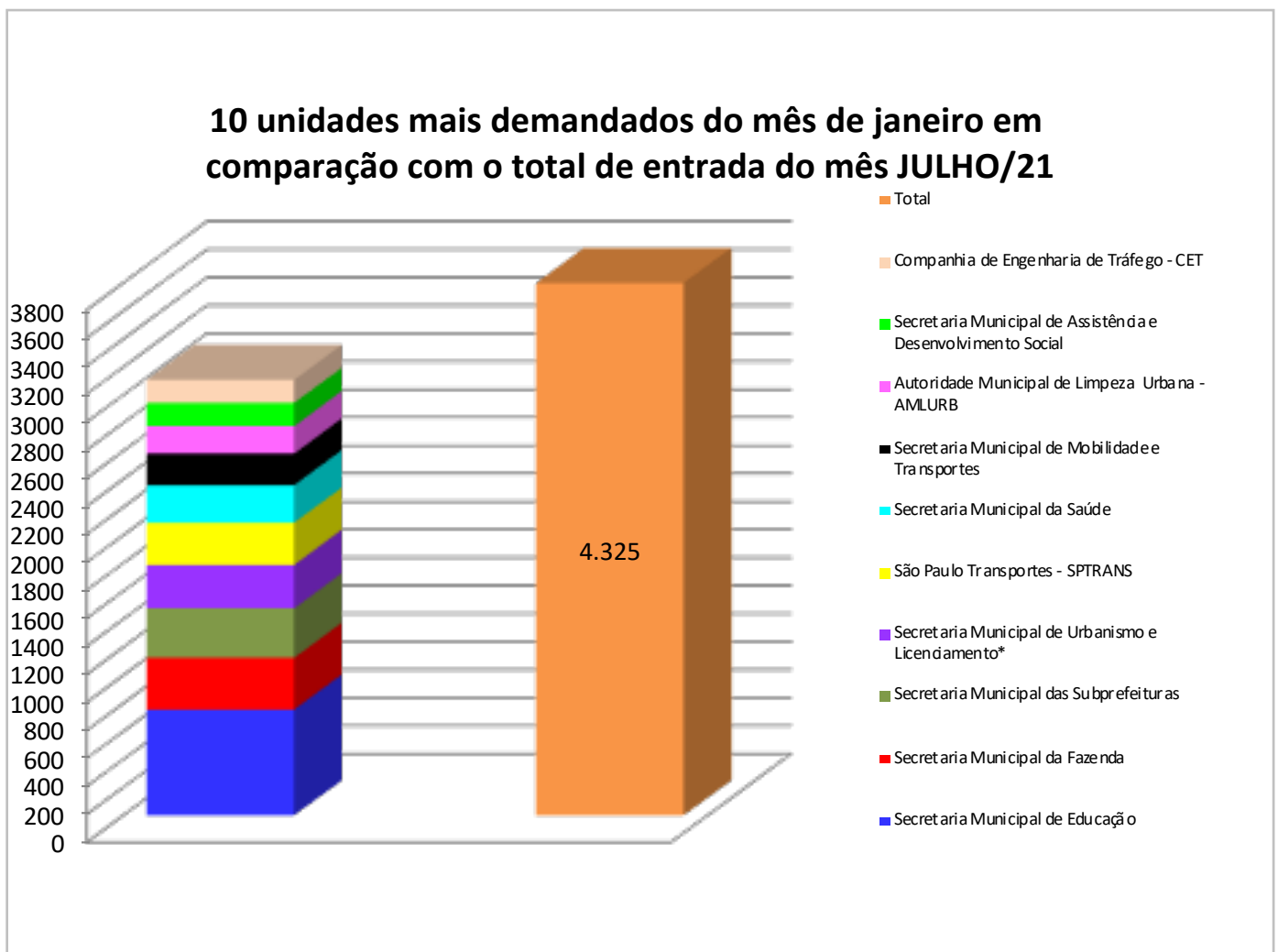
ATENDIMENTOS	Jul-21	Jun-21	May-21	Apr-21	Mar-21	Feb-21	Jan-21	Total	Média	%Total	% Canais de entrada JUL/21
Carta	15	5	6	56	8	6	5	101	14	0,29	0,3
Central SP156	1861	2307	2184	2044	2013	1978	1900	14.287	2.041	40,80	42,1
E-mail	634	944	1244	1641	1283	877	390	7.013	1.002	20,03	14,3
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	1	3	1	0	3	6	5	19	3	0,05	0,0
Portal	1852	1996	1776	1862	2078	1986	1807	13.357	1.908	38,15	41,9
Presencial	59	1	0	1	20	80	75	236	34	0,67	1,3
TOTAL	4.422	5.256	5.211	5.604	5.405	4.933	4.182	35.013	5.002	100,00	100,0



10 Demandas do Mês

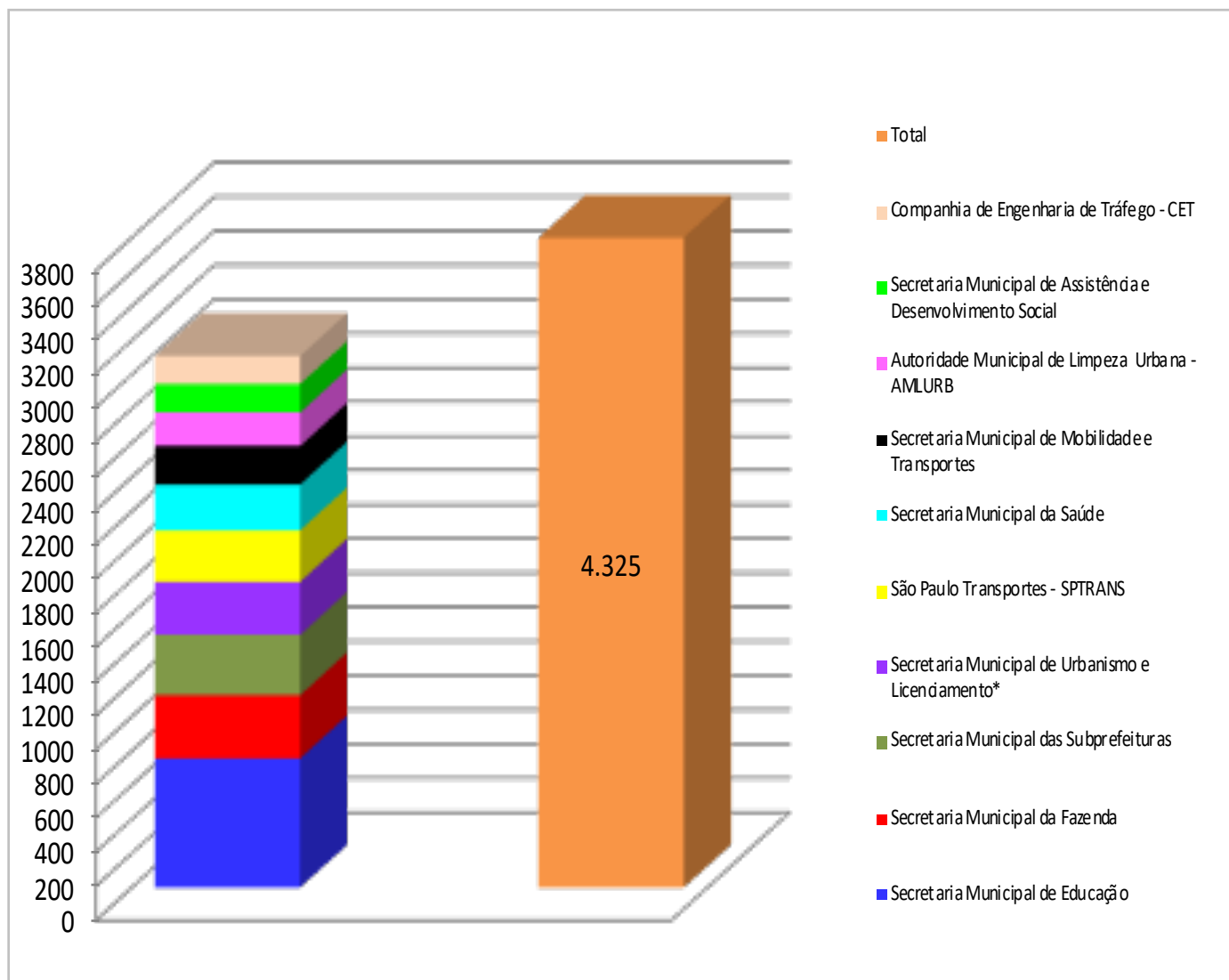
Seguem os 10 assuntos mais demandados em números absolutos.

10 assuntos mais demandados de JULHO/2021	
ASSUNTO (Guia Portal 156)*	Jul-21
Material e uniforme escolar	316
Alimentação escolar	283
Iluminação Pública	275
Bilhete único	239
Árvore	222
Qualidade de atendimento	194
Buraco e pavimentação	191
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	166
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	118
Multas de trânsito	111
Total	2115



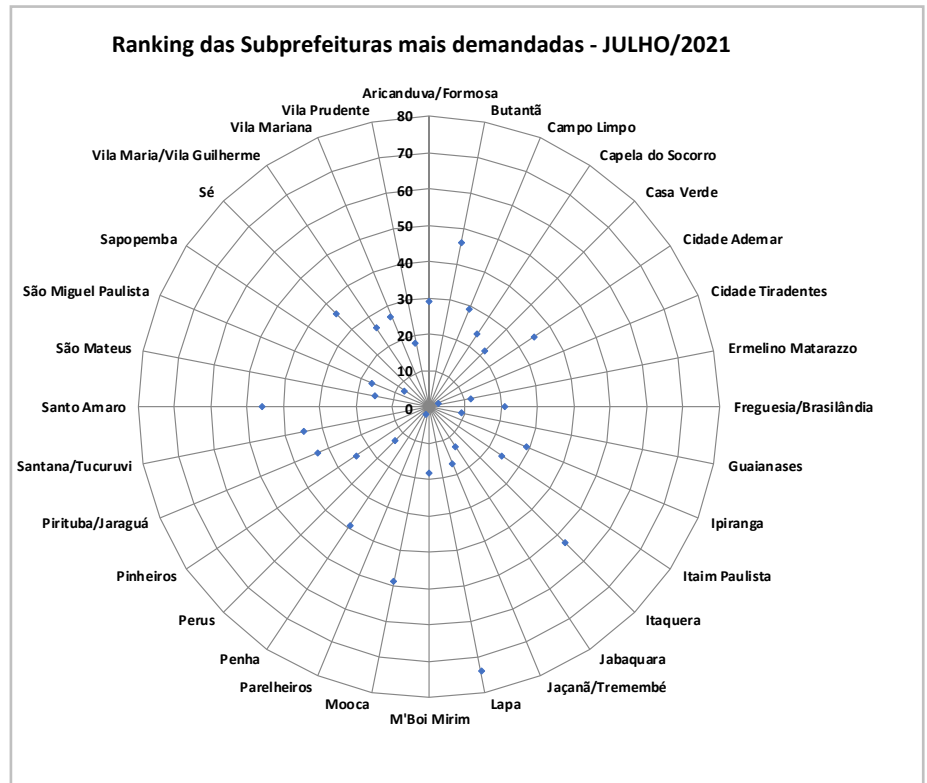
10 Órgãos mais demandados

Unidades PMSP	Jul-21
Secretaria Municipal de Educação	756
Secretaria Municipal da Fazenda	370
Secretaria Municipal das Subprefeituras	353
Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento*	310
São Paulo Transportes - SPTRANS	300
Secretaria Municipal da Saúde	268
Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes	226
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	196
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	165
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	165
Total	3109



Manifestações nas Subprefeituras - JULHO/21

Unidades PMSP	Jul-21
Aricanduva/Formosa	29
Butantã	46
Campo Limpo	29
Capela do Socorro	24
Casa Verde	22
Cidade Ademar	35
Cidade Tiradentes	3
Ermelino Matarazzo	12
Freguesia/Brasilândia	21
Guaianases	9
Ipiranga	29
Itaim Paulista	24
Itaquera	53
Jabaquara	13
Jaçanã/Tremembé	17
Lapa	74
M'Boi Mirim	18
Mooca	49
Parelheiros	2
Penha	39
Perus	13
Pinheiros	24
Pirituba/Jaraguá	33
Santana/Tucuruvi	35
Santo Amaro	46
São Mateus	15
São Miguel Paulista	17
Sapopemba	8
Sé	36
Vila Maria/Vila Guilherme	26
Vila Mariana	27
Vila Prudente	18
Total	846



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.

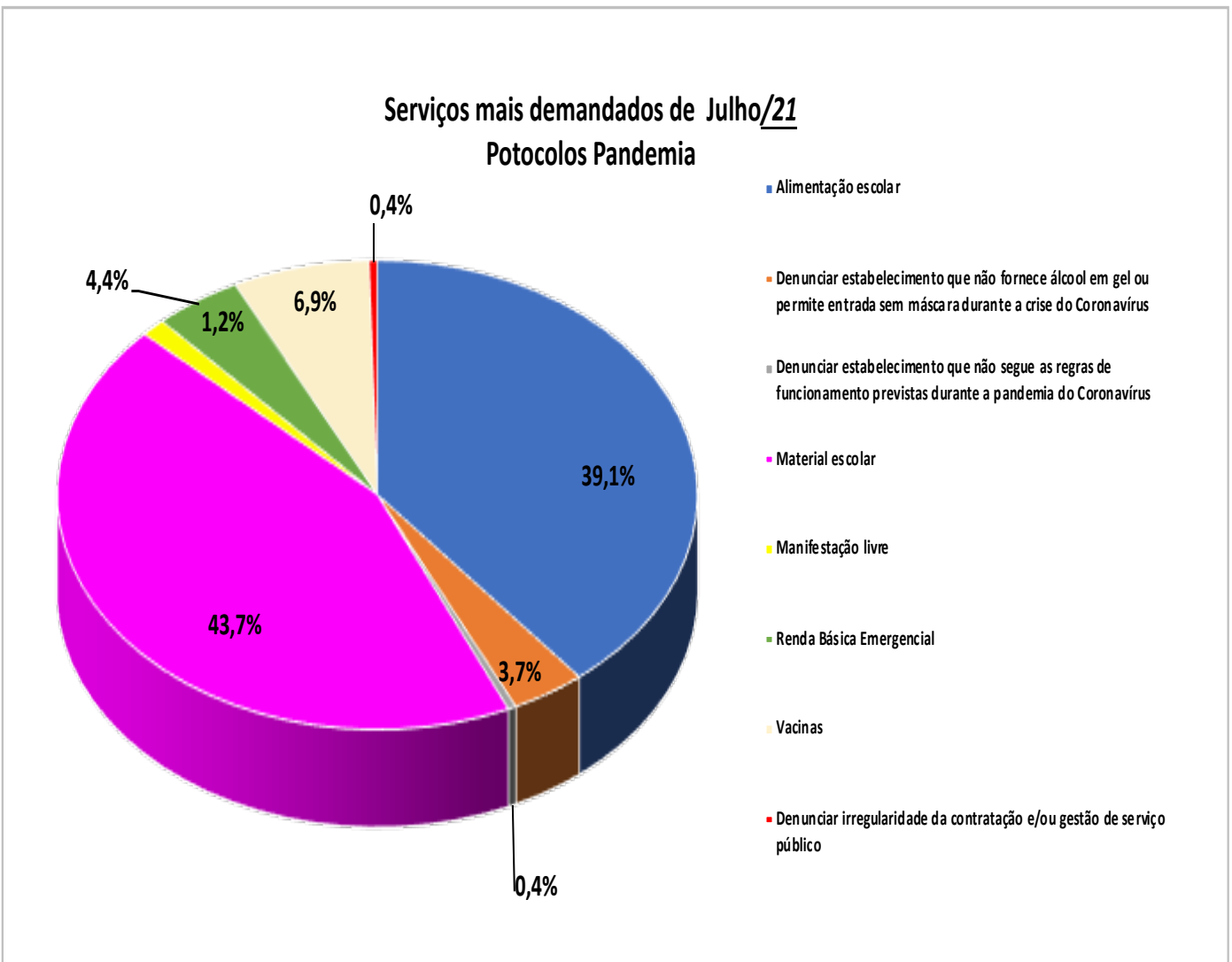
***Vacina**

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	9
	Denunciar estabelecimento que não fornece álcool em gel ou permite entrada sem máscara durante a crise do Coronavírus	27
	Denunciar estabelecimento que não segue as regras de funcionamento previstas durante a pandemia do Coronavírus	3
Material e Uniforme escolar	Material escolar	316
Alimentação Escolar	Alimentação escolar	283
Renda Básica Emergencial	Renda Básica Emergencial	32
Vacinas	Vacinas	50
Denúncias	Denunciar irregularidade da contratação e/ou gestão de serviço público	3
Total Geral		723

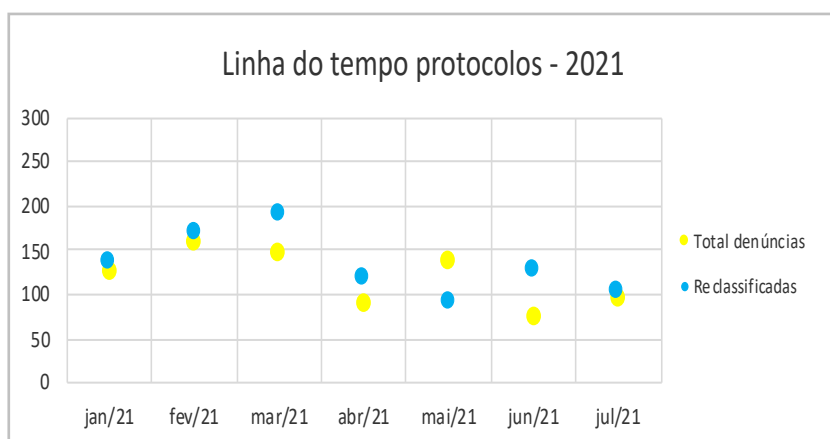
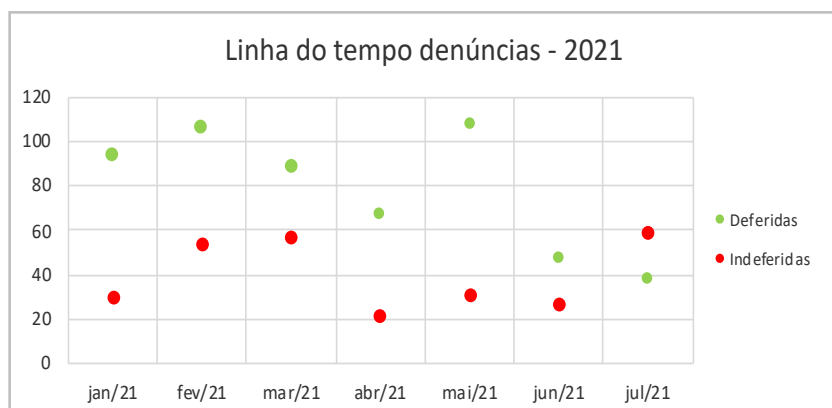


Denúncias

Protocolos	Jul-21	Jun-21	May-21	Apr-21	Mar-21	Feb-21	Jan-21	Total	Média anual	% Total JUL/21 dentro do STA-TUS	% Total 2021
Denúncias											
Deferidas	38	47	108	67	88	106	94	548	78	39,18	31,01
Indeferidas	59	27	31	22	57	54	30	280	40	60,82	15,85
Canceladas	0	0	0	1	1	0	1	3	0		0,17
Total de denúncias *(exceto canceladas)	97	74	139	89	145	160	124	828	118	100,00	
Total denúncias	97	74	139	90	146	160	125	831	119		47,03
Reclassificadas											
Reclassificadas	104	127	90	118	190	170	137	936	134		52,97
Total Geral	201	201	229	208	336	330	262	1767	252		100,00

Meses	Protocolos*	Variação**
Jan-21	124	53,09
Feb-21	160	29,03
Mar-21	145	-9,38
Apr-21	89	-38,62
May-21	139	56,18
Jun-21	74	-46,76
Jul-21	97	31,08

Meses	Protocolos*	Variação**
Jan-21	137	39,80
Feb-21	170	24,09
Mar-21	190	11,76
Apr-21	118	-37,89
May-21	90	-23,73
Jun-21	127	41,11
Jul-21	104	-18,11



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
Feb-21	890	-11,53
Mar-21	674	-24,27
Apr-21	756	12,17
May-21	707	-6,48
Jun-21	717	1,41
Jul-21	756	5,44
Total	5.506	

Linha do tempo - Protocolos e-SIC 2021

Protocolos

Varição

