

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Junho/2021



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

Ouvidoria Geral do Município

Relatório de JUNHO/2021

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou 5.256 protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de junho de 2021, um aumento de 0,86% em relação ao mês de maio de 2021 que foi de 5.211 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 junho a média de atendimento foi de 5.099 registros e o acumulado do ano de 2021 foi de 30.591 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 junho/21 em relação ao mês de maio/21, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a maior variação foi Iluminação pública com 35,40%, seguido de árvore com aumento na ordem de 31,52% e sinalização e circulação de veículos e pedestres com 31,48%, enquanto teve queda 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 -59,48%, seguido de renda básica emergencial com -23,74% e buraco e pavimentação com -8,73%.

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 junho/21 com maio/21, dentre as dez unidades mais demandas do ano, é possível verificar um aumento junto a Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento com 25,29%, seguido da Secretaria Municipal da Fazenda na ordem de 25,7% e da Secretaria Municipal de Educação com 21,04%, em contrapartida teve queda a Companhia de Engenharia de Tráfego - CET na ordem de -10,17%, seguido da Secretaria Municipal da Saúde com -8,97% e Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social com -7,47%.

A média de assuntos mais demandados de 2021 se verifica pelo gráfico 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, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo 74 manifestações, sendo encaminhadas 47 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 junho de 2021 entraram 717 pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve uma queda de 1,41% considerando que em maio/2021 foram registrados 707 pedidos de informação.

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	jun/21	mai/21	abr/21	mar/21	fev/21	jan/21	Total	Média	%Total	% Canais de entrada
Carta	5	6	56	8	6	5	86	14	0,28	0,1
Central SP156	2307	2184	2044	2013	1978	1900	12.426	2.071	40,62	43,9
E-mail	944	1244	1641	1283	877	390	6.379	1.063	20,85	18,0
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	3	1	0	3	6	5	18	3	0,06	0,1
Portal	1996	1776	1862	2078	1986	1807	11.505	1.918	37,61	38,0
Presencial	1	0	1	20	80	75	177	30	0,58	0,0
TOTAL	5.256	5.211	5.604	5.405	4.933	4.182	30.591	5.099	100,00	100,0

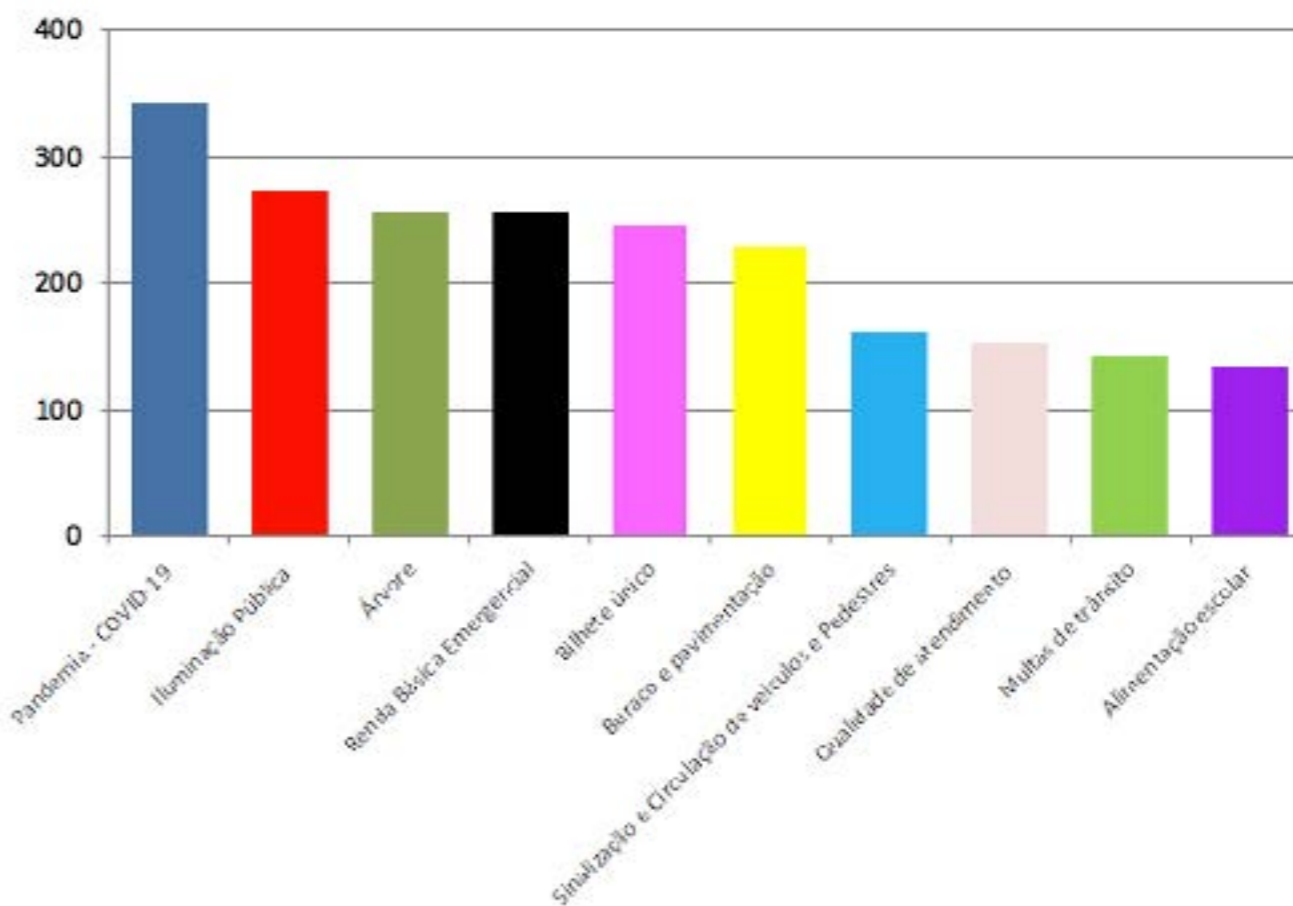
10 Demandas do Mês

Seguem os 10 assuntos mais demandados em números absolutos.

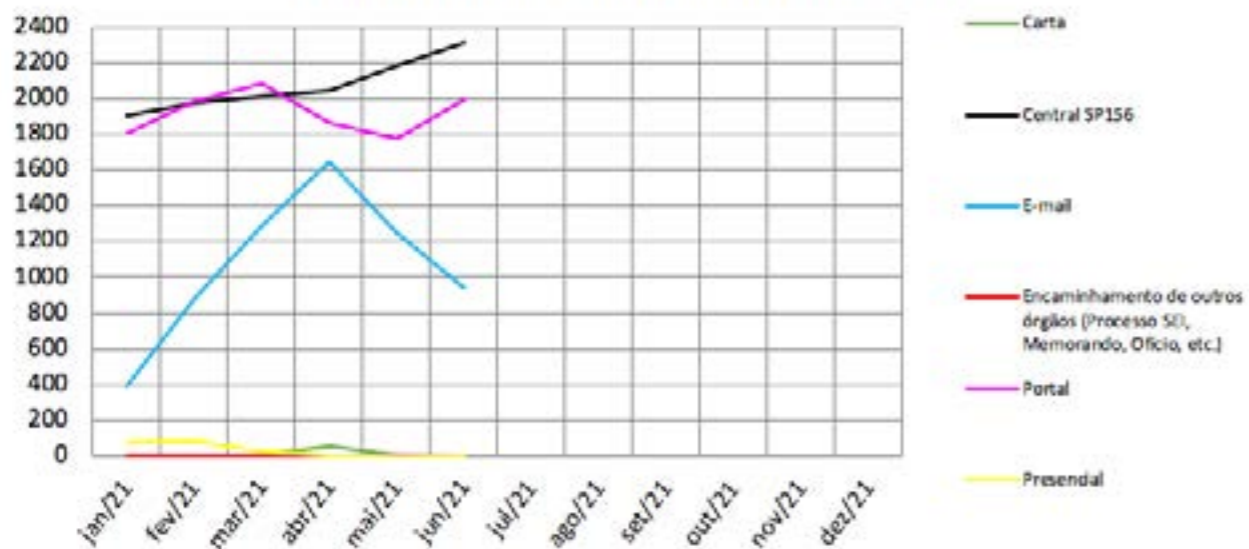
ASSUNTO (Guia Portal 156)*	jun/21
Iluminação Pública	371
Árvore	338
Bilhete único	242
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	213
Buraco e pavimentação	209
Renda Básica Emergencial	196
Qualidade de atendimento	187
Alimentação escolar	171
Material e uniforme escolar	163
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	148
Total	2238



10 ASSUNTOS mais demandados do mês de JUNHO/21



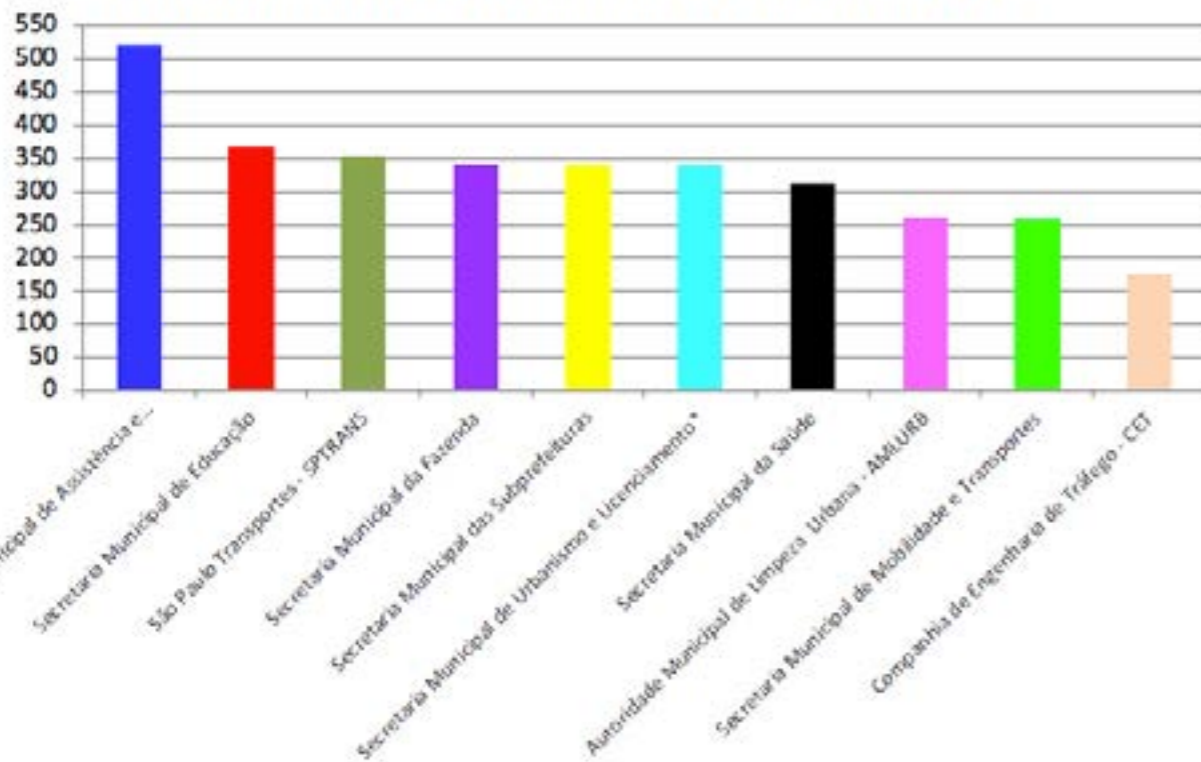
Linha do tempo - canais de entrada - 2021



10 Órgãos mais demandados

Unidades PMSP	jun/21
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	483
Secretaria Municipal de Educação	443
Secretaria Municipal da Fazenda	429
Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento*	426
Secretaria Municipal das Subprefeituras	374
São Paulo Transportes - SPTRANS	339
Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes	290
Secretaria Municipal da Saúde	284
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	242
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	159
Total	3469

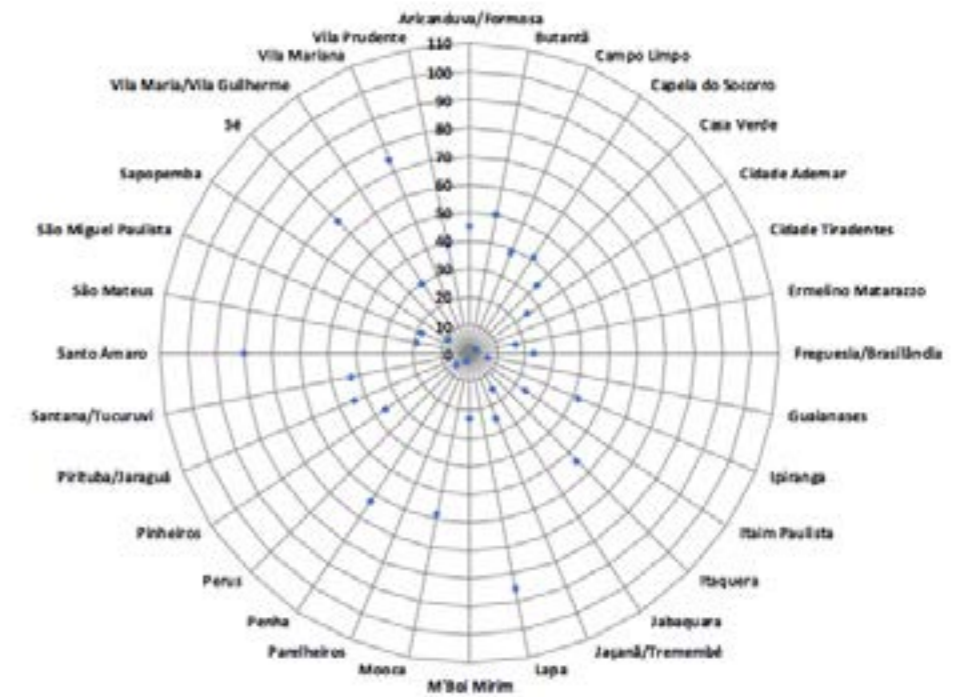
10 UNIDADES mais demandadas do mês de JUN/21



Manifestações nas Subprefeituras - Junho/21

Unidades PMSP	jun/21
Aricanduva/Formosa	45
Butantã	50
Campo Limpo	39
Capela do Socorro	41
Casa Verde	34
Cidade Ademar	25
Cidade Tiradentes	3
Ermelino Matarazzo	17
Freguesia/Brasilândia	23
Guaianases	7
Ipiranga	42
Itaim Paulista	24
Itaquera	54
Jabaquara	15
Jaçanã/Tremembé	25
Lapa	85
M'Boi Mirim	23
Mooca	58
Parelheiros	3
Penha	63
Perus	6
Pinheiros	36
Pirituba/Jaraguá	44
Santana/Tucuruvi	43
Santo Amaro	80
São Mateus	19
São Miguel Paulista	18
Sapopemba	9
Sé	66
Vila Maria/Vila Guilherme	30
Vila Mariana	74
Vila Prudente	39
Total	1140

Ranking das Subprefeituras mais demandadas - JUNHO/2021



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**

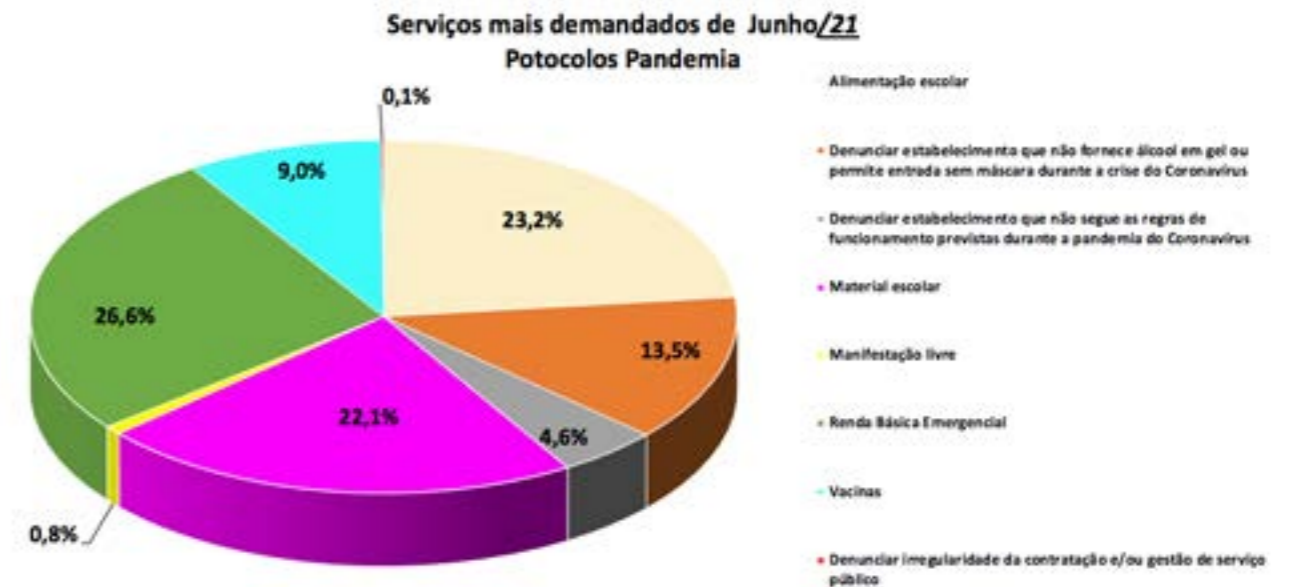
Vacinação contra a COVID-19 para públicos específicos, conforme o plano de vacinação da cidade de São Paulo

***Denunciar irregularidade da contratação e/ou gestão do serviço público**

É a denúncia sobre possíveis irregularidades na contratação ou gestão de serviços públicos (regulares ou emergenciais firmados no período da pandemia), cometidas pela Administração Pública Municipal e/ou por terceiros que participem ou tenham participado de licitações, contratos, cotações eletrônicas, termos de parceria, contratos de gestão e outros.

Protocolos - Pandemia - Covid-19

ASSUNTO	SERVIÇO	Quantidade
Pandemia - COVID 19	Manifestação livre	6
	Denunciar estabelecimento que não fornece álcool em gel ou permite entrada sem máscara durante a crise do Coronavírus	99
	Denunciar estabelecimento que não segue as regras de funcionamento previstas durante a pandemia do Coronavírus	34
Material e Uniforme escolar	Material escolar	163
Alimentação Escolar	Alimentação escolar	171
Renda Básica Emergencial	Renda Básica Emergencial	196
Vacinas	Vacinas	66
Denúncias	Denunciar irregularidade da contratação e/ou gestão de serviço público	1
Total Geral		736



Denúncias

Protocolos	jun/21	mai/21	abr/21	mar/21	fev/21	jan/21	Total	Média anual	% Total JUN/21 dentro do STATUS	% Total JUN/21 dentro do STATUS
Denúncias										
Deferidas	47	108	67	88	106	94	510	85	63,51	32,57
Indeferidas	27	31	22	57	54	30	221	37	36,49	14,11
Canceladas	0	0	1	1	0	1	3	1		0,19
Total de denúncias *(exceto canceladas)	74	139	89	145	160	124	731	122	100,00	
Total denúncias	74	139	90	146	160	125	734	122		46,87
Reclassificadas										
Reclassificadas	127	90	118	190	170	137	832	139		53,13
Total Geral	201	229	208	336	330	262	1566	261		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

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



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
Total	4.750	

Linha do tempo - Protocolos e-SIC 2021

