

# Ouvidoria Geral

do Município de São Paulo

## **Relatório Mensal OGM**

Resumo Executivo - Maio/2021



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

# Ouvidoria Geral do Município

## Relatório de MAIO/2021

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou **5.211** protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de maio de 2021, um queda de 7,01% em relação ao mês de abril de 2021 que foi de **5.604** 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 maio a média de atendimento foi de **5.067** registros e o acumulado do ano de 2021 foi de **25.335** atendimentos/protocolos registrados.

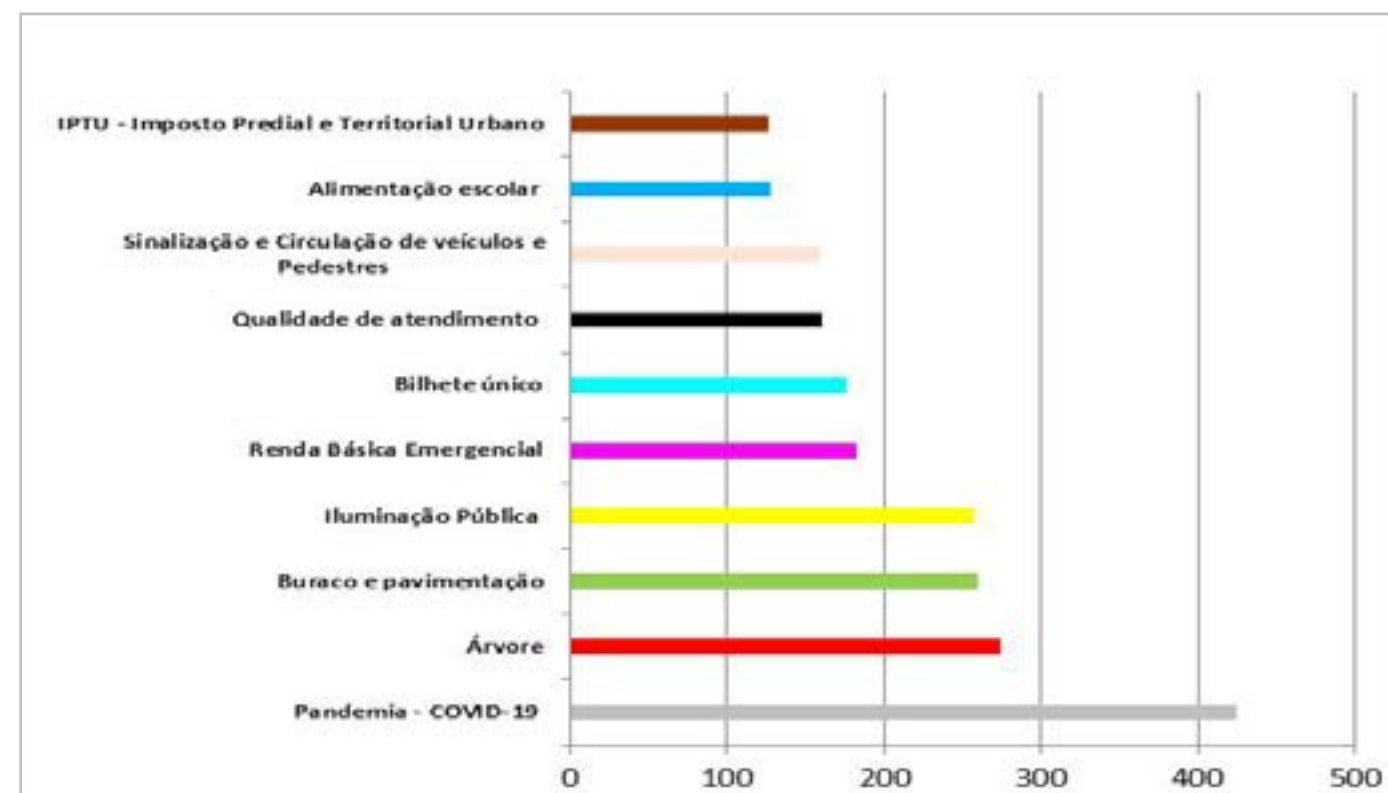
A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (aba atendimento e aba protocolos), contudo o processamento se efetiva pela Corregedoria ou Auditoria, razão pela qual as demais estatísticas contemplam somente os serviços oferecidos pela municipalidade. O presente relatório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

Comparado o mês de maio/21 em relação ao mês de abril/21, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a variação mais expressiva foi **bilhete único** com 75,18% seguido de **Renda Básica Emergencial** com aumento na ordem de 41,21% e **IPTU** com 15,31 %, 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 -66,47%, **buraco e pavimentação** com -20,49% e **alimentação escolar** com -19,90%.

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/21 com abril/21, dentre as dez unidades mais demandas do ano, é possível verificar um aumento junto a **São Paulo Transportes** com 74,75%, seguido da **Secretaria Municipal da Saúde** na ordem de 32,20% e da **Secretaria Municipal Urbanismo e Licenciamento** com 30,77%, em contrapartida teve queda a **Secretaria Municipal das Subprefeituras** na ordem de -19,91%, seguido da **Secretaria Municipal da Fazenda** com -8,78% e **Autoridade Municipal de Limpeza Urbana** com -7,80%.

A média de **assuntos mais demandados de 2021** se verifica pelo gráfico a seguir.



### 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 **139** manifestações, sendo encaminhadas **108** como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Auditoria e/ou Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

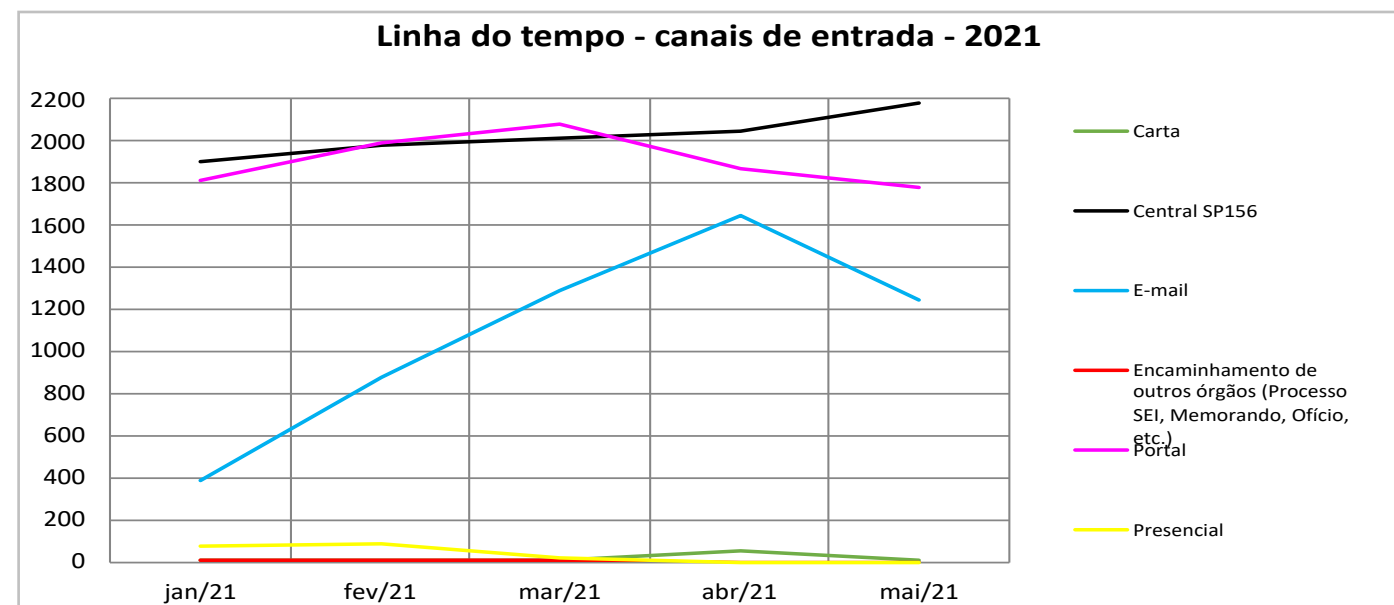
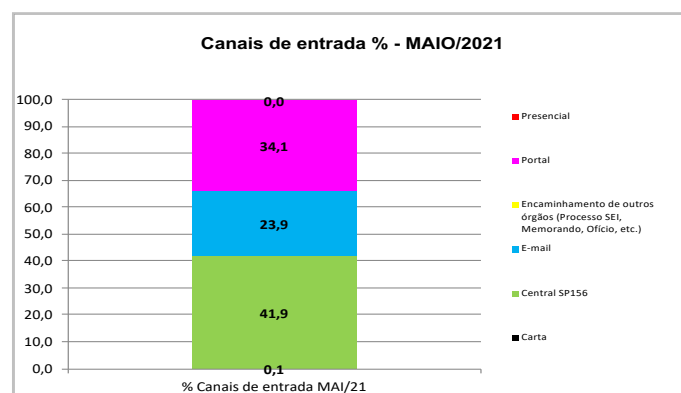
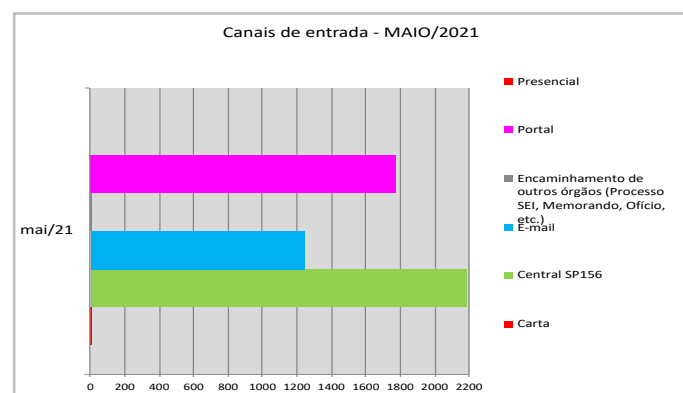
### Pedidos de informação e-Sic

No mês de maio de 2021 entraram **707** pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve uma queda de 6,48% considerando que em abril/2021 foram registrados 756 pedidos de informação.

# 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.

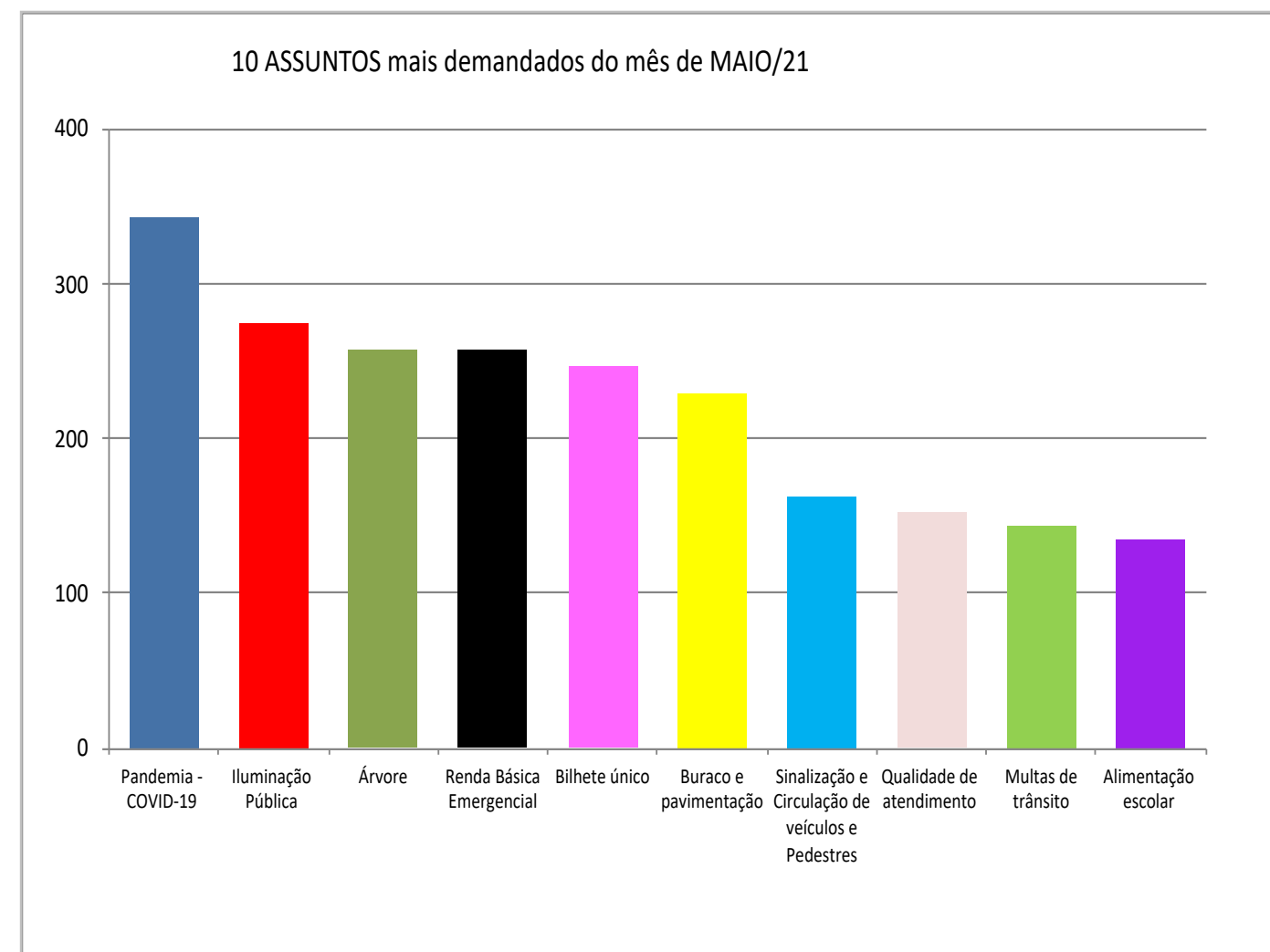
ATENDIMENTOS	Maio-21	Abr-21	Mar-21	Fev-21	Jan-21	Total	Média	%Total	% Canais de entrada MAI/21
Carta	6	56	8	6	5	81	16	0,32	0,1
Central SP156	2184	2044	2013	1978	1900	10.119	2.024	39,94	41,9
E-mail	1244	1641	1283	877	390	5.435	1.087	21,45	23,9
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	1	0	3	6	5	15	3	0,06	0,0
Portal	1776	1862	2078	1986	1807	9.509	1.902	37,53	34,1
Presencial	0	1	20	80	75	176	35	0,69	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>5.211</b>	<b>5.604</b>	<b>5.405</b>	<b>4.933</b>	<b>4.182</b>	<b>25.335</b>	<b>5.067</b>	<b>100,00</b>	<b>100,0</b>



# 10 Demandas do Mês

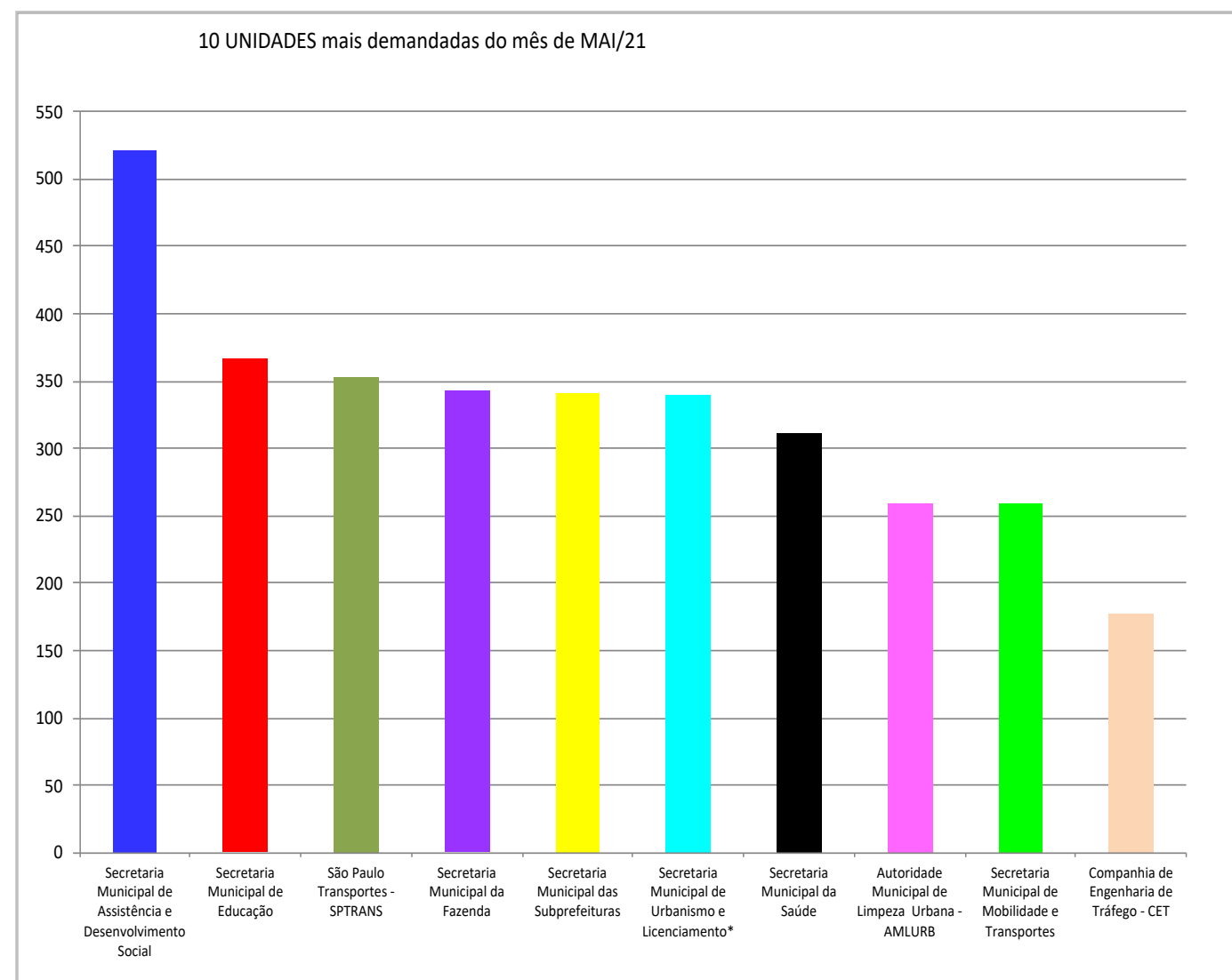
Seguem os 10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	May-21
Pandemia - COVID-19	343
Iluminação Pública	274
Árvore	257
Renda Básica Emergencial	257
Bilhete único	247
Buraco e pavimentação	229
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	162
Qualidade de atendimento	152
Multas de trânsito	143
Alimentação escolar	135
<b>Total</b>	<b>2199</b>



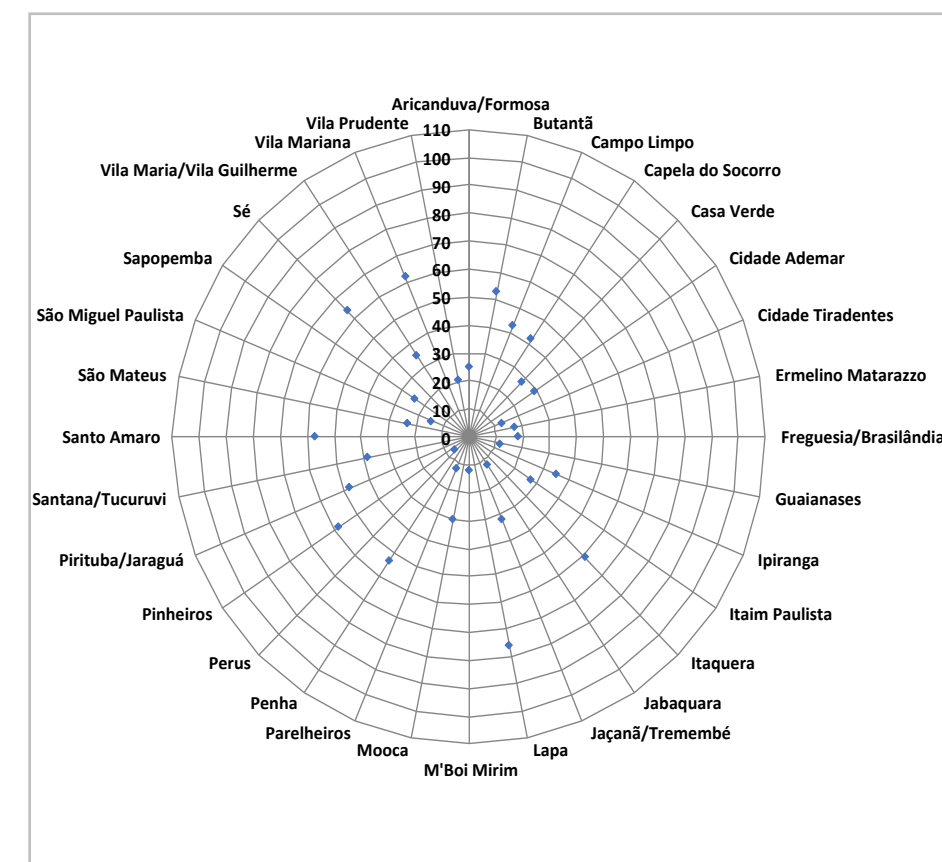
# 10 Órgãos mais demandados

Unidades PMSP	Maio-21
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	522
Secretaria Municipal de Educação	366
São Paulo Transportes - SPTRANS	353
Secretaria Municipal da Fazenda	343
Secretaria Municipal das Subprefeituras	342
Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento*	340
Secretaria Municipal da Saúde	312
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	260
Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes	259
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	177
<b>Total</b>	<b>3274</b>



# Manifestações nas Subprefeituras - Maio/21

Unidades PMSP	Mai-21
Aricanduva/Formosa	25
Butantã	53
Campo Limpo	43
Capela do Socorro	42
Casa Verde	28
Cidade Ademar	29
Cidade Tiradentes	13
Ermelino Matarazzo	17
Freguesia/Brasilândia	18
Guaianases	12
Ipiranga	35
Itaim Paulista	28
Itaquera	61
Jabaquara	12
Jaçanã/Tremembé	32
Lapa	76
M'Boi Mirim	12
Mooca	30
Parelheiros	12
Penha	53
Perus	7
Pinheiros	58
Pirituba/Jaraguá	48
Santana/Tucuruvi	38
Santo Amaro	57
São Mateus	23
São Miguel Paulista	15
Sapopemba	24
Sé	64
Vila Maria/Vila Guilherme	35
Vila Mariana	62
Vila Prudente	21
<b>Total</b>	<b>1083</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 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

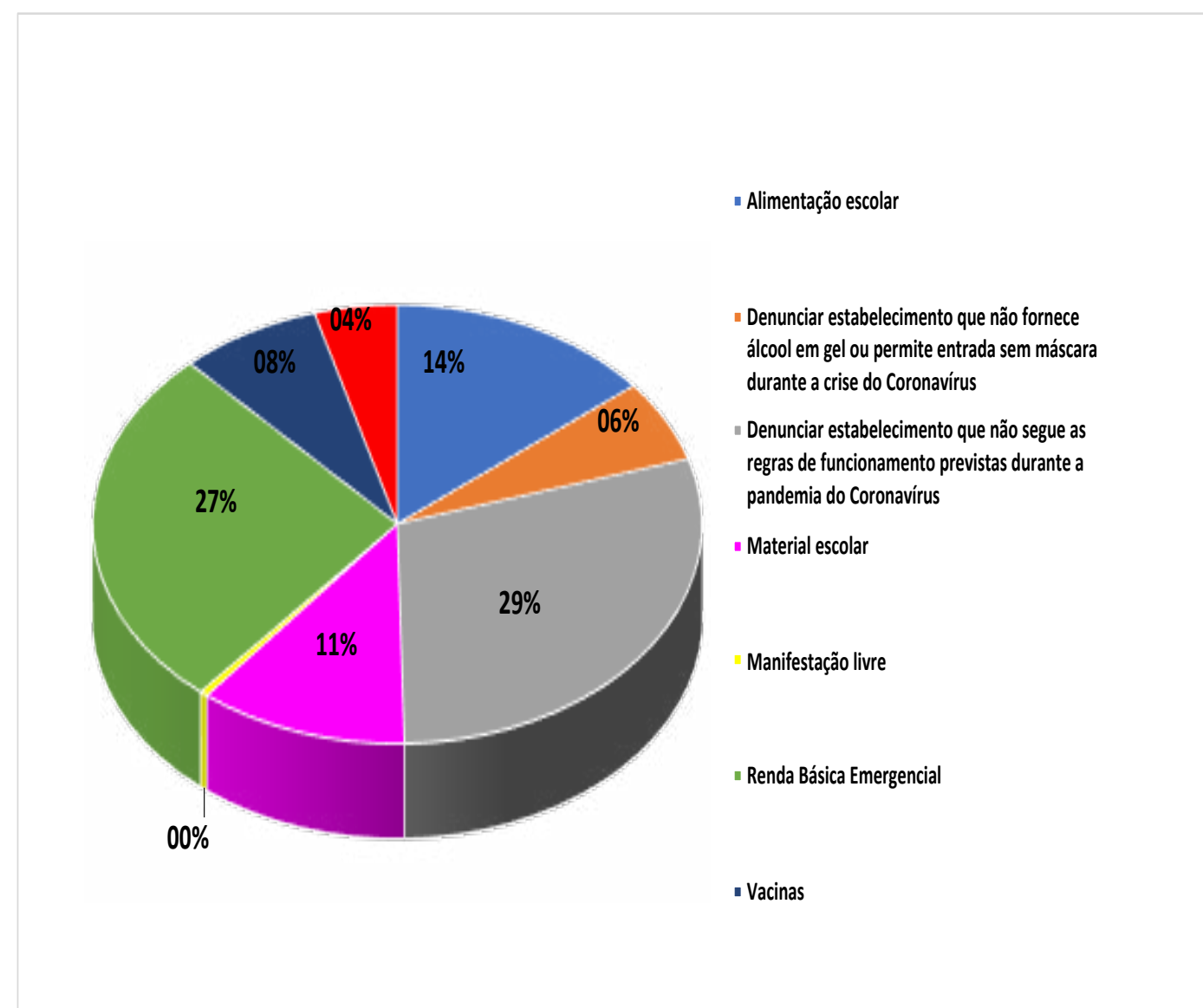
Vacinação contra a COVID-19 para públicos específicos, conforme o plano de vacinação da cidade de São Paulo

### \*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	4
	Denunciar estabelecimento que não fornece álcool em gel ou permite entrada sem máscara durante a crise do Coronavírus	58
	Denunciar estabelecimento que não segue as regras de funcionamento previstas durante a pandemia do Coronavírus	281
Material e Uniforme escolar	Material escolar	106
Alimentação Escolar	Alimentação escolar	135
Renda Básica Emergencial	Renda Básica Emergencial	257
Vacinas	Vacinas	72
Denúncias	Denunciar irregularidade da contratação e/ou gestão de serviço público	42
	<b>Total Geral</b>	<b>955</b>



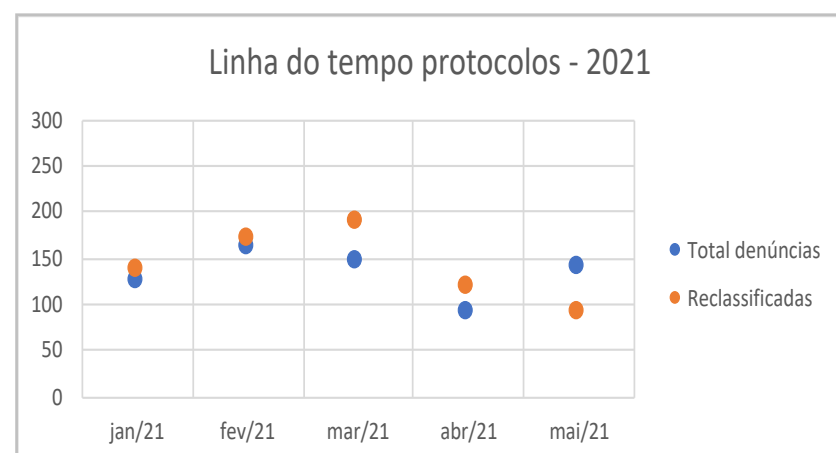
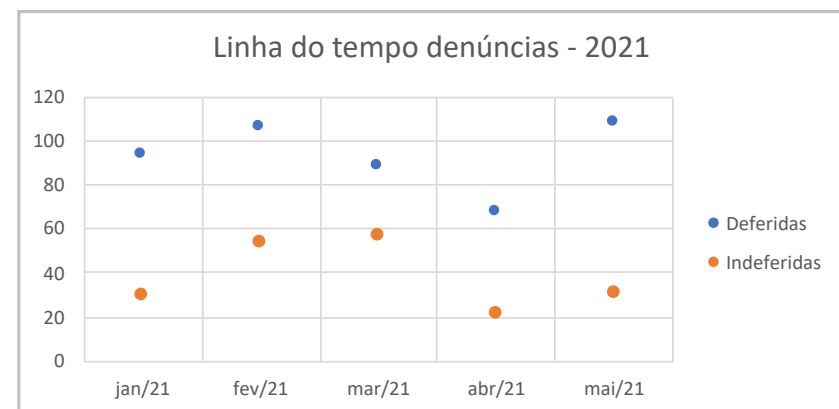


# Denúncias

Protocolos	Mai-21	Abr-21	Mar-21	Feb-21	Jan-21	Total	Média anual	% Total MAI/21 dentro do STATUS	% Total 2021
<b>Denúncias</b>									
Deferidas	108	67	88	106	94	463	93	77,70	33,92
Indeferidas	31	22	57	54	30	194	39	22,30	14,21
Canceladas	0	1	1	0	1	3	1		0,22
Total de denúncias *(exceto canceladas)	139	89	145	160	124	657	131	100,00	
Total denúncias	139	90	146	160	125	660	132		48,35
<b>Reclassificadas</b>									
Reclassificadas	90	118	190	170	137	705	141		51,65
<b>Total Geral</b>	<b>229</b>	<b>208</b>	<b>336</b>	<b>330</b>	<b>262</b>	<b>1365</b>	<b>273</b>		<b>100,00</b>

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

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



# 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
Abr-21	756	12,17
Mai-21	707	-6,48
<b>Total</b>	<b>4.033</b>	

