

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Novembro/2021



**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

Núcleo de Acolhimento de Denúncia

Liliane Carrillo

Luan Vinicius de Souza

Estagiária

Laís Carolina Souza Salvi

Imprensa

Jornalista

Liliane Rossi

Diagramação

Marcello Gadotti Neto

Ouvidoria Geral do Município

Relatório de NOVEMBRO/2021

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou **4.416** protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de novembro de 2021, um aumento de 15,78% em relação ao mês de outubro de 2021 que foi de **3.814** 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 novembro a média de atendimento foi de **4.750** registros e o acumulado do ano de 2021 foi de 52.254 atendimentos/protocolos registrados.

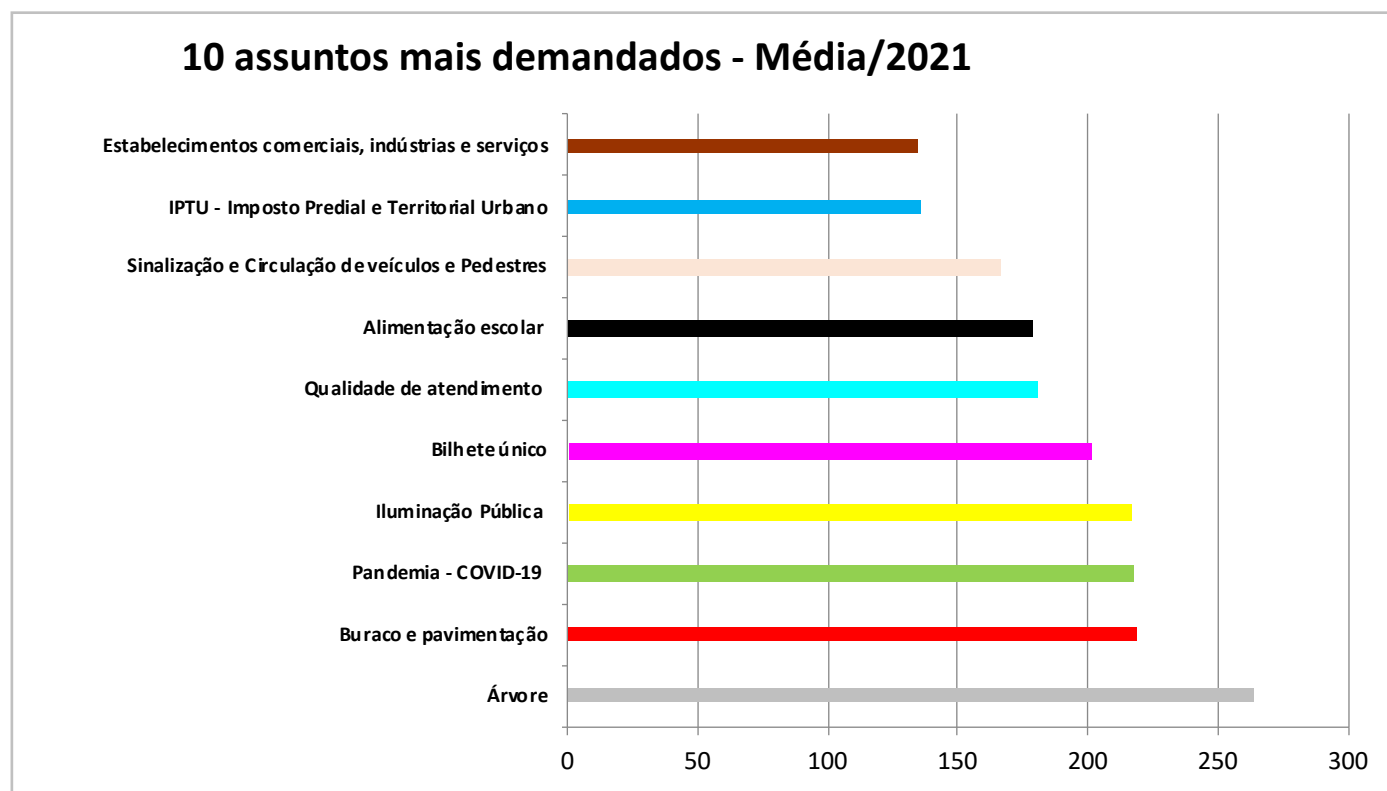
A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (aba atendimento e aba protocolos), contudo o processamento se efetiva pela Corregedoria ou Auditoria, razão pela qual as demais estatísticas contemplam somente os serviços oferecidos pela municipalidade. O presente relatório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

Comparado o mês de novembro/21 em relação ao mês de outubro/21, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a maior variação foi **estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços** com 80,58%, seguido de **sinalização e circulação de veículos e pedestres** com 43,36%, e **Buraco e pavimentação** com 20,00%, enquanto tiveram queda **Pandemia COVID 19** com -44,44%, **alimentação escolar** com -43,05%, seguido de **iluminação pública** com -38,39%.

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 novembro/21 com outubro/21, dentre as dez unidades mais demandas do ano, é possível verificar um aumento junto a **Autoridade Municipal de Limpeza Urbana** com 41,14%, da **São Paulo Transportes** com 31,25% e **Companhia de Engenharia de Tráfego** com 25,19%, em contrapartida tiveram queda a **Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento** na ordem de -28,47%, seguido da **Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito** com -4,39%.

A média de **assuntos mais demandados de 2021** se verifica no 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 novembro, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo **99** manifestações, sendo encaminhadas **45** como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Auditoria e/ou Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

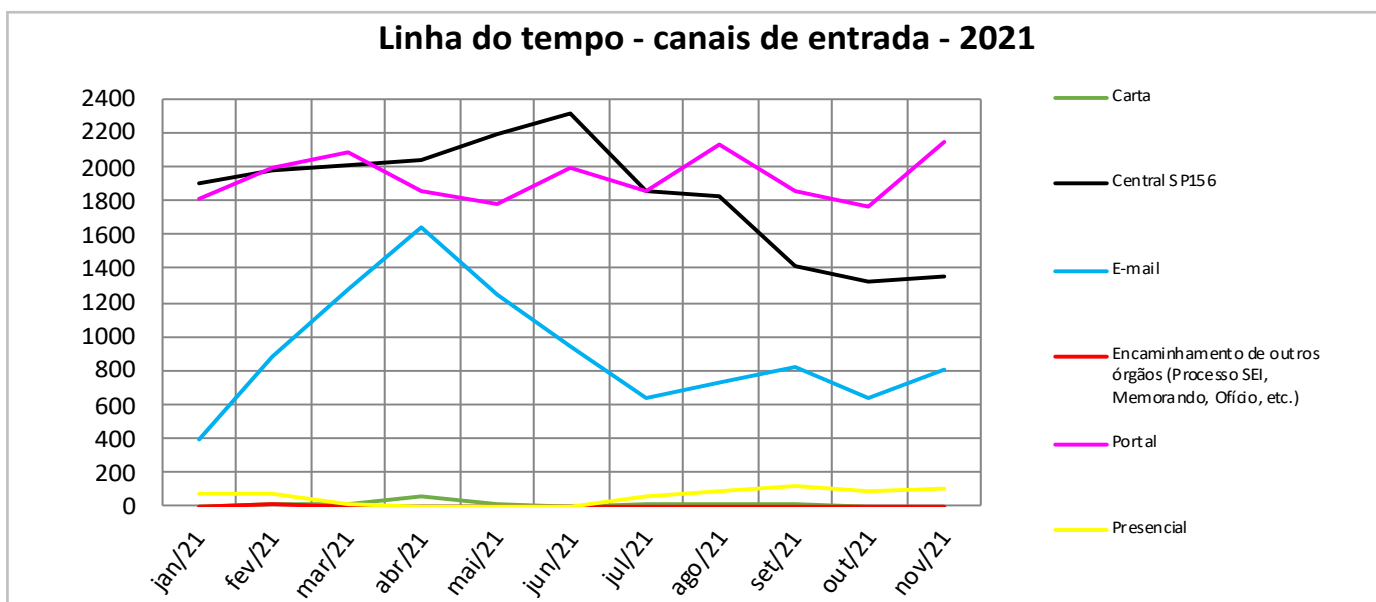
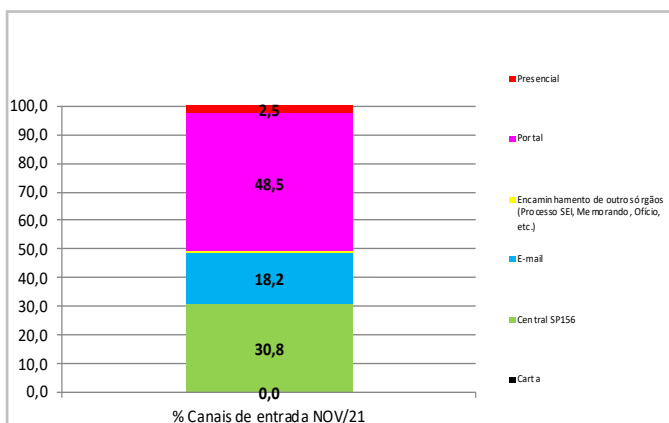
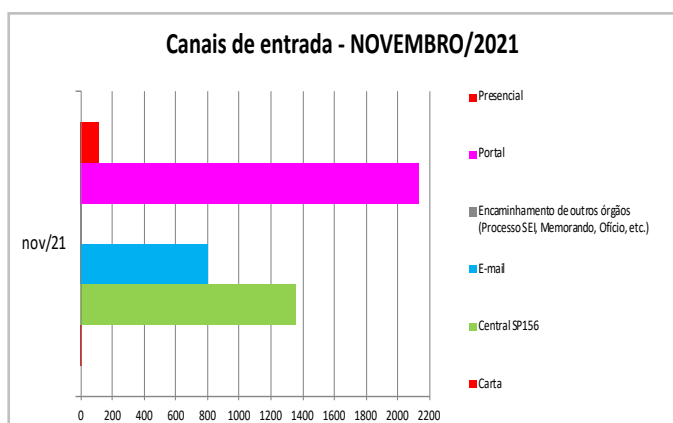
Pedidos de informação e-Sic

No mês de novembro de 2021 entraram **507** pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve queda de -12,13% considerando que em outubro/2021 foram registrados 577 pedidos de informação. Totalizando 7.934 protocolos no ano de 2021, sendo a média mensal 721 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	Nov-21	Out-21	Set-21	Ago-21	Jul-21	Jun-21	Mai-21	Abr-21	Mar-21	Fev-21	Jan-21	Total	Média	%Total	% Canais de entrada NOV/21
Carta	2	4	14	12	15	5	6	56	8	6	5	133	12	0,25	0,0
Central SP156	1358	1315	1408	1824	1861	2307	2184	2044	2013	1978	1900	20.192	1.836	38,64	30,8
E-mail	802	639	820	727	634	944	1244	1641	1283	877	390	10.001	909	19,14	18,2
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	2	2	2	1	1	3	1	0	3	6	5	26	2	0,05	0,0
Portal	2141	1761	1862	2130	1852	1996	1776	1862	2078	1986	1807	21.251	1.932	40,67	48,5
Presencial	111	93	120	91	59	1	0	1	20	80	75	651	59	1,25	2,5
TOTAL	4.416	3.814	4.226	4.785	4.422	5.256	5.211	5.604	5.405	4.933	4.182	52.254	4.750	100,00	100,0

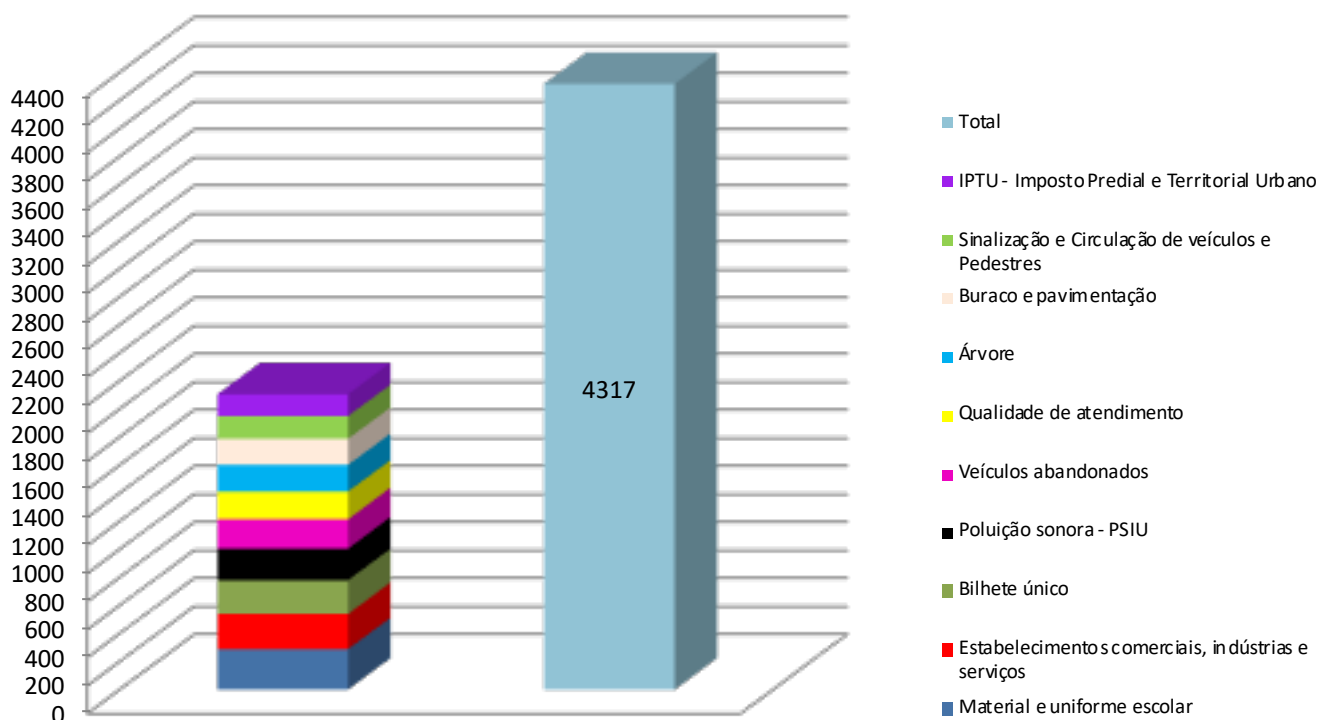


10 Demandas do Mês

Seguem os 10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	Novembro-21
Material e uniforme escolar	289
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	251
Bilhete único	240
Poluição sonora - PSIU	225
Veículos abandonados	210
Qualidade de atendimento	197
Árvore	190
Buraco e pavimentação	186
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	162
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	155
Total	2105

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



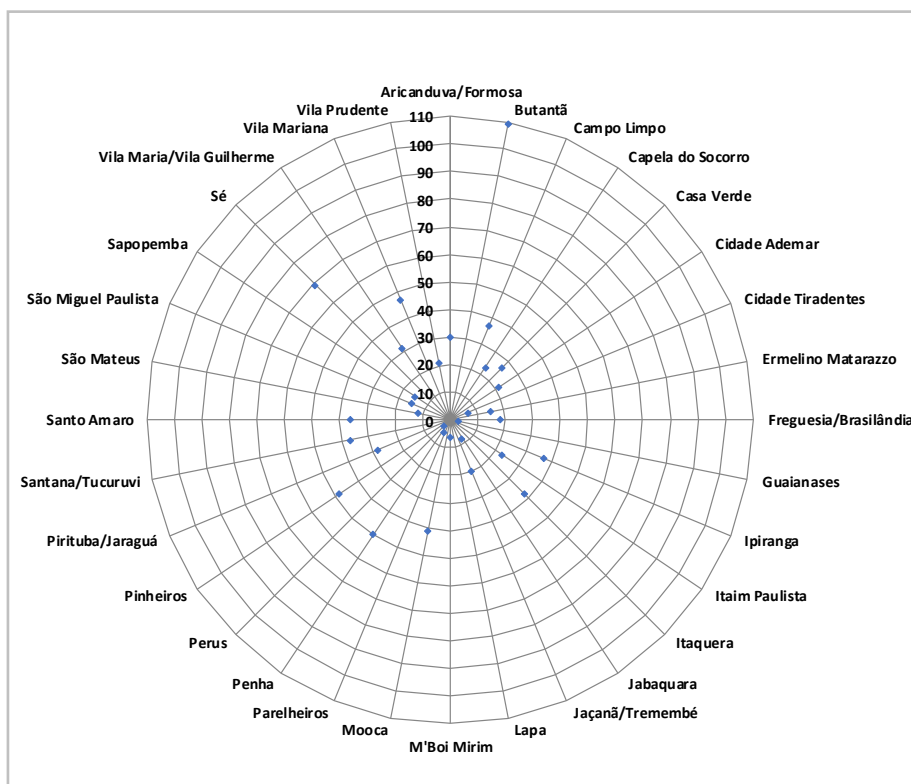
10 Órgãos mais demandados

Unidades PMSP	Novembro-21
Secretaria Municipal de Educação	565
Secretaria Municipal da Fazenda	471
Secretaria Municipal das Subprefeituras	449
São Paulo Transportes - SPTRANS	336
Secretaria Municipal da Saúde	283
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	223
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	218
Subprefeitura Lapa	170
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	169
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	157
Total	3041



Manifestações nas Subprefeituras - NOVEMBRO/21

Unidades PMSP	Nov-21
Aricanduva/Formosa	30
Butantã	109
Campo Limpo	37
Capela do Socorro	23
Casa Verde	27
Cidade Ademar	21
Cidade Tiradentes	7
Ermelino Matarazzo	15
Freguesia/Brasilândia	18
Guaianases	3
Ipiranga	37
Itaim Paulista	23
Itaquera	38
Jabaquara	8
Jaçanã/Tremembé	20
Lapa	170
M'Boi Mirim	6
Mooca	41
Parelheiros	5
Penha	50
Perus	3
Pinheiros	48
Pirituba/Jaraguá	28
Santana/Tucuruvi	37
Santo Amaro	36
São Mateus	12
São Miguel Paulista	15
Sapopemba	15
Sé	69
Vila Maria/Vila Guilherme	31
Vila Mariana	47
Vila Prudente	21
Total	1050



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.

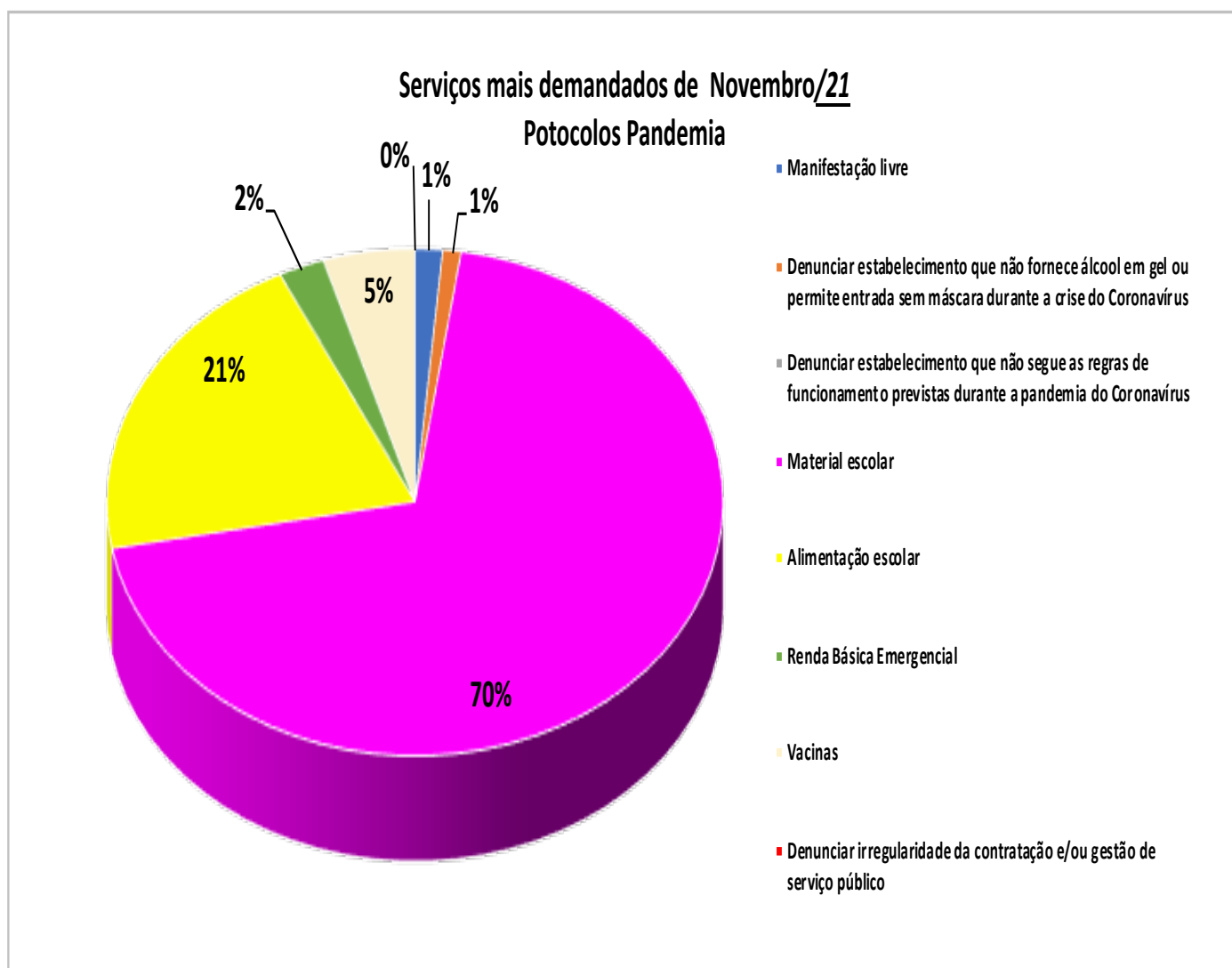
***Vacina**

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	6
	Denunciar estabelecimento que não fornece álcool em gel ou permite entrada sem máscara durante a crise do Coronavírus	4
	Denunciar estabelecimento que não segue as regras de funcionamento previstas durante a pandemia do Coronavírus	0
Material e Uniforme escolar	Material escolar	289
Alimentação Escolar	Alimentação escolar	86
Renda Básica Emergencial	Renda Básica Emergencial	10
Vacinas	Vacinas	20
Denúncias	Denunciar irregularidade da contratação e/ou gestão de serviço público	0
Total Geral		415

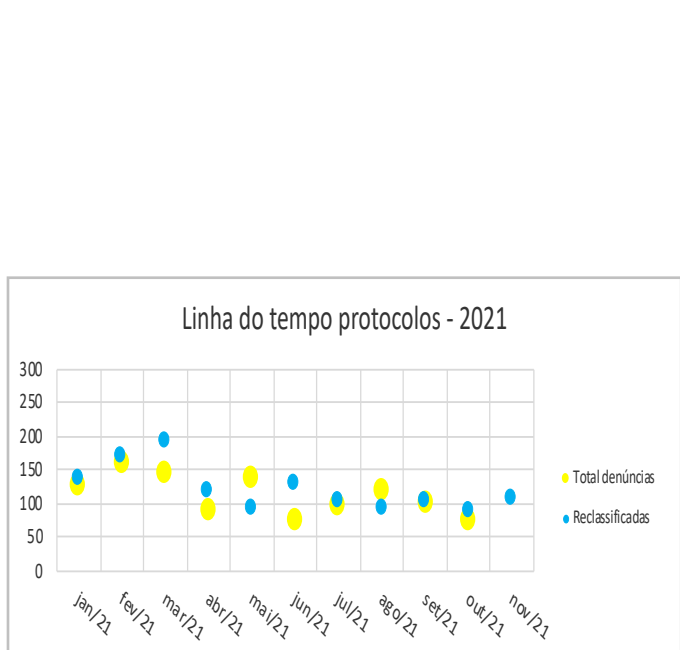
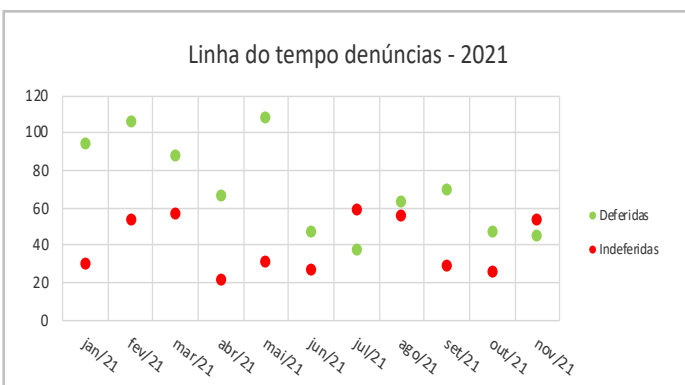


Denúncias

Protocolos Denúncias	Nov-21	Out-21	Set-21	Ago-21	Jul-21	Jun-21	Mai-21	Abr-21	Mar-21	Fev-21	Jan-21	Total	Média anual	% Total NOV/21 dentro do STATUS	% Total 2021
Deferidas	45	47	70	63	38	47	108	67	88	106	94	773	70	45,45	30,37
Indeferidas	54	26	29	56	59	27	31	22	57	54	30	445	40	54,55	17,49
Canceladas	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	4	0		0,16
Total de denúncias *(exceto canceladas)	99	73	99	119	97	74	139	89	145	160	124	1218	111	100,00	
Total denúncias	99	74	99	119	97	74	139	90	146	160	125	1222	112		48,02
Reclassificadas	106	87	103	91	104	127	90	118	190	170	137	1323	120		51,98
Total Geral	205	161	202	210	201	201	229	208	336	330	262	2545	231		100,00

Denúncias* (exceto canceladas)		
Meses	Protocolos*	Variação**
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
Set-21	99	-16,81
Out-21	73	-26,26
Nov-21	99	35,62
Total	1.218	
Média	111	

Reclassificadas		
Meses	Protocolos*	Variação**
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
Set-21	103	13,19
Out-21	87	-15,53
Nov-21	106	21,84
Total	1.323	
Média	120	



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*	Variação**
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
Set-21	595	-20,56
Out-21	577	-3,03
Nov-21	507	-12,13
Total	7.934	
Média	721	

Linha do tempo - Protocolos e-SIC 2021

