

# Ouvidoria Geral

## do Município de São Paulo

# Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Outubro/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 OUTUBRO/2021

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou **3.814** protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de outubro de 2021, uma queda de -9,75% em relação ao mês de setembro de 2021 que foi de **4.226** 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 outubro a média de atendimento foi de **4.784** registros e o acumulado do ano de 2021 foi de **47.838** atendimentos/protocolos registrados.

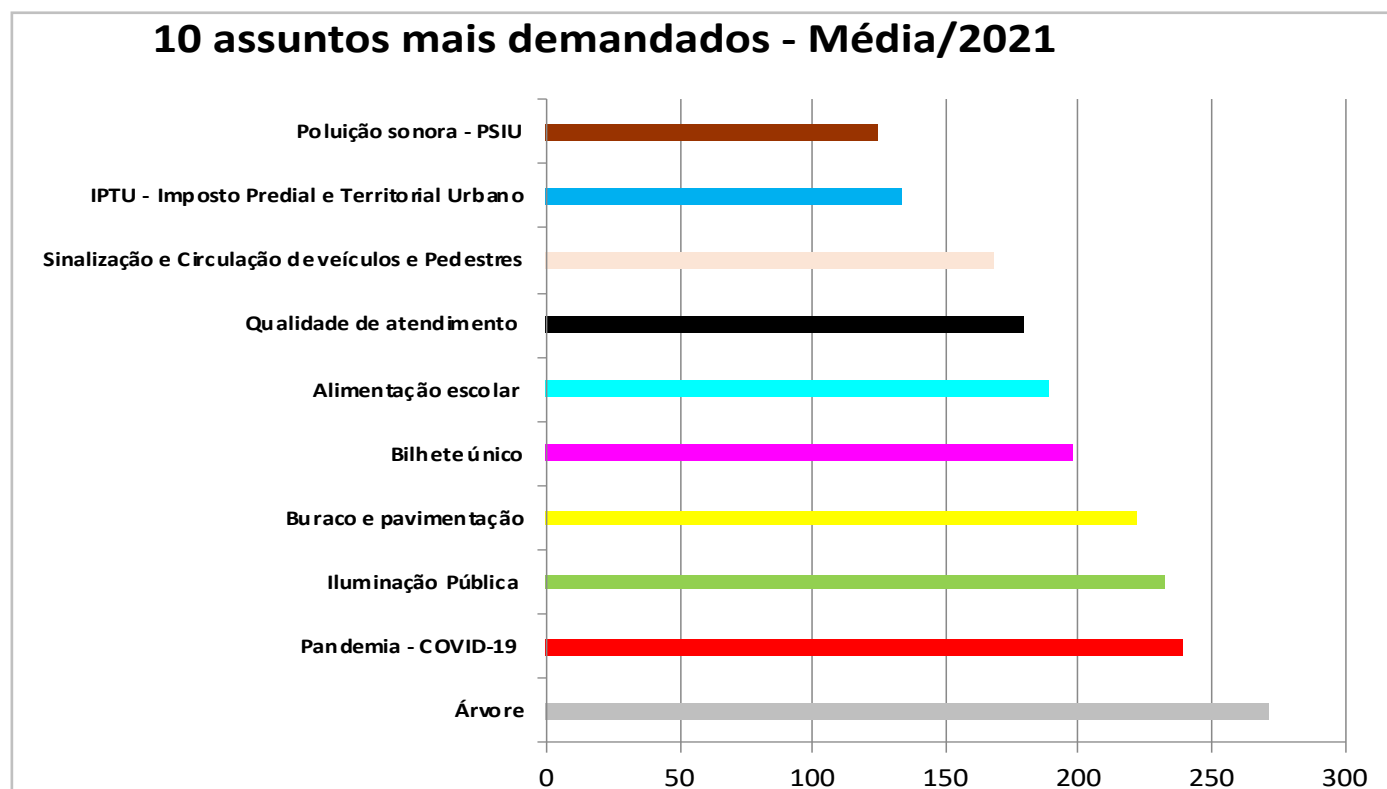
A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (aba atendimento e aba protocolos), contudo o processamento se efetiva pela Corregedoria ou Auditoria, razão pela qual as demais estatísticas contemplam somente os serviços oferecidos pela municipalidade. O presente relatório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

Comparado o mês de outubro/21 em relação ao mês de setembro/21, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a maior variação foi **Imposto Predial e Territorial Urbano-IPTU** com 30,22%, seguido de **poluição sonora** com 7,30%, enquanto tiveram queda **pandemia – COVID 19** com -39,29%, seguido de **alimentação escolar** com -31,05% e -30,67% de **sinalização e circulação de veículos e pedestres**.

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 outubro/21 com setembro/21, dentre as dez unidades mais demandas do ano, é possível verificar um aumento junto a **Secretaria Municipal das Subprefeituras** com 4,36%, da **Secretaria Municipal da Saúde** com 4,31%, em contrapartida teve queda a **Autoridade Municipal de Limpeza Urbana** na ordem de -26,51%, seguido da **Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social** com -13,75% e **São Paulo Transportes** com -12,93%.

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 outubro, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo **73** manifestações, sendo encaminhadas **47** como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Auditoria e/ou Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

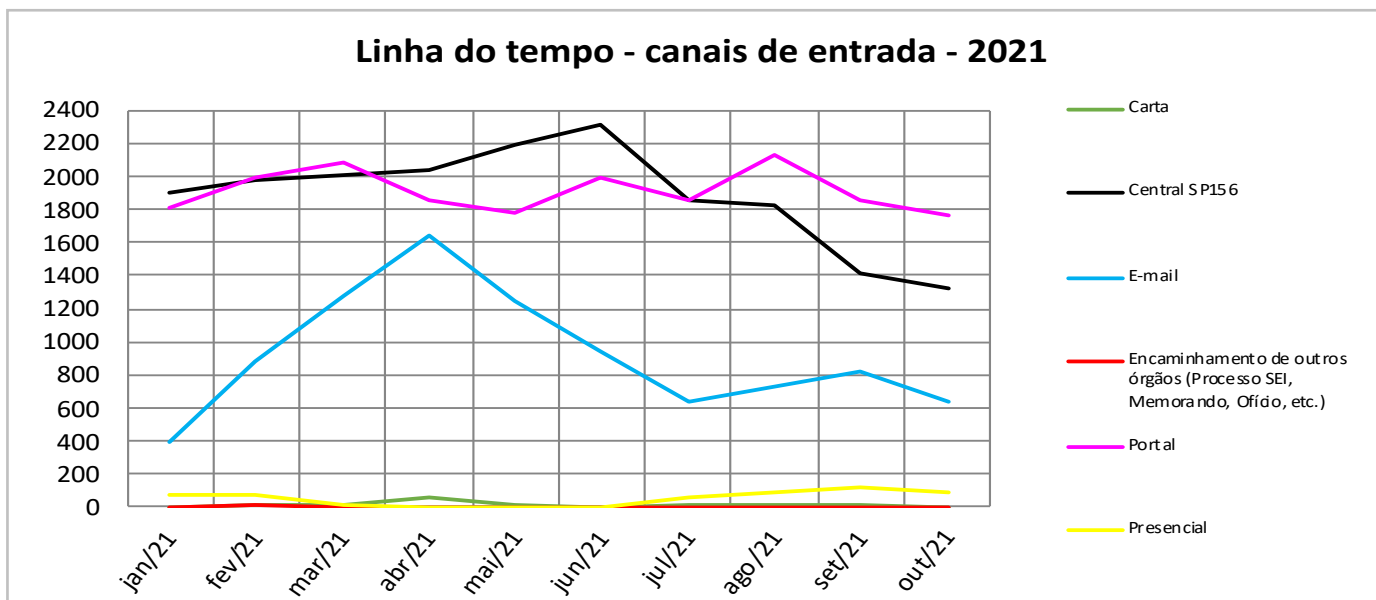
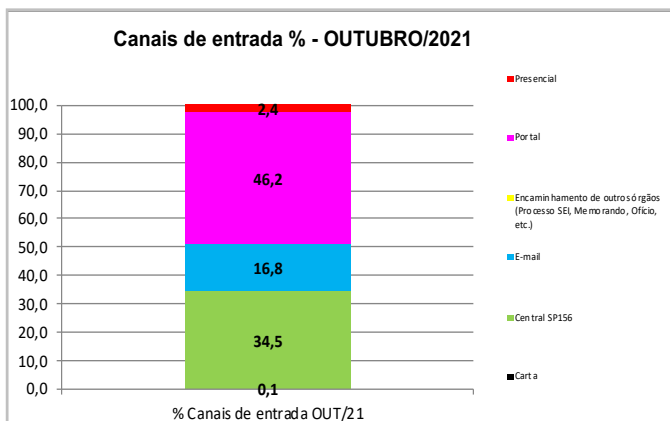
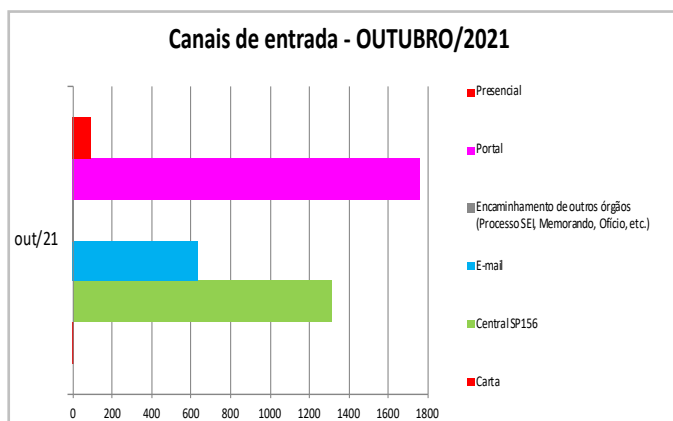
## Pedidos de informação e-Sic

No mês de outubro de 2021 entraram **577** pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve queda de -3,03% considerando que em setembro/2021 foram registrados 595 pedidos de informação. Totalizando 7.427 protocolos no ano de 2021, sendo a média mensal 743 protocolos.

# 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.

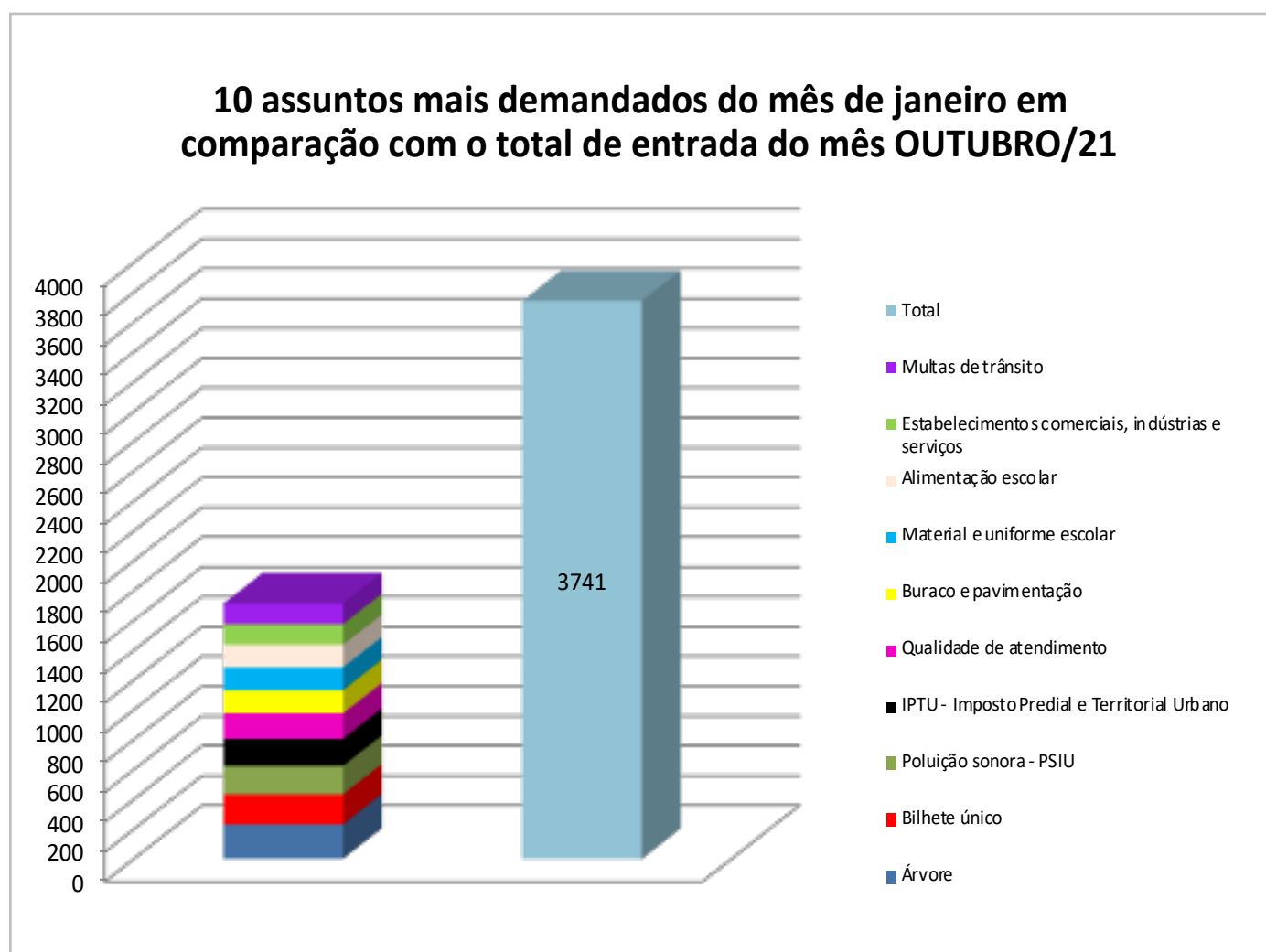
ATENDIMENTOS	Out-21	Set-21	Ago-21	Jul-21	Jun-21	Mai-21	Abr-21	Mar-21	Fev-21	Jan-21	Total	Média	%Total	% Canais de entrada SET/21
Carta	4	14	12	15	5	6	56	8	6	5	127	14	0,29	0,3
Central SP156	1315	1408	1824	1861	2307	2184	2044	2013	1978	1900	17.519	1.947	39,79	33,3
E-mail	639	820	727	634	944	1244	1641	1283	877	390	8.560	951	19,44	19,4
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	2	2	1	1	3	1	0	3	6	5	22	2	0,05	0,0
Portal	17612	1862	2130	1852	1996	1776	1862	2078	1986	1807	17.349	1.928	39,41	44,1
Presencial	93	120	91	59	1	0	1	20	80	75	447	50	1,02	2,8
<b>TOTAL</b>	<b>3814</b>	<b>4.226</b>	<b>4.785</b>	<b>4.422</b>	<b>5.256</b>	<b>5.211</b>	<b>5.604</b>	<b>5.405</b>	<b>4.933</b>	<b>4.182</b>	<b>44.024</b>	<b>4.892</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)*	Outubro/2021
Árvore	230
Bilhete único	202
Poluição sonora - PSIU	191
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	181
Qualidade de atendimento	172
Buraco e pavimentação	155
Material e uniforme escolar	153
Alimentação escolar	151
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	139
Multas de trânsito	139
<b>Total</b>	<b>1713</b>



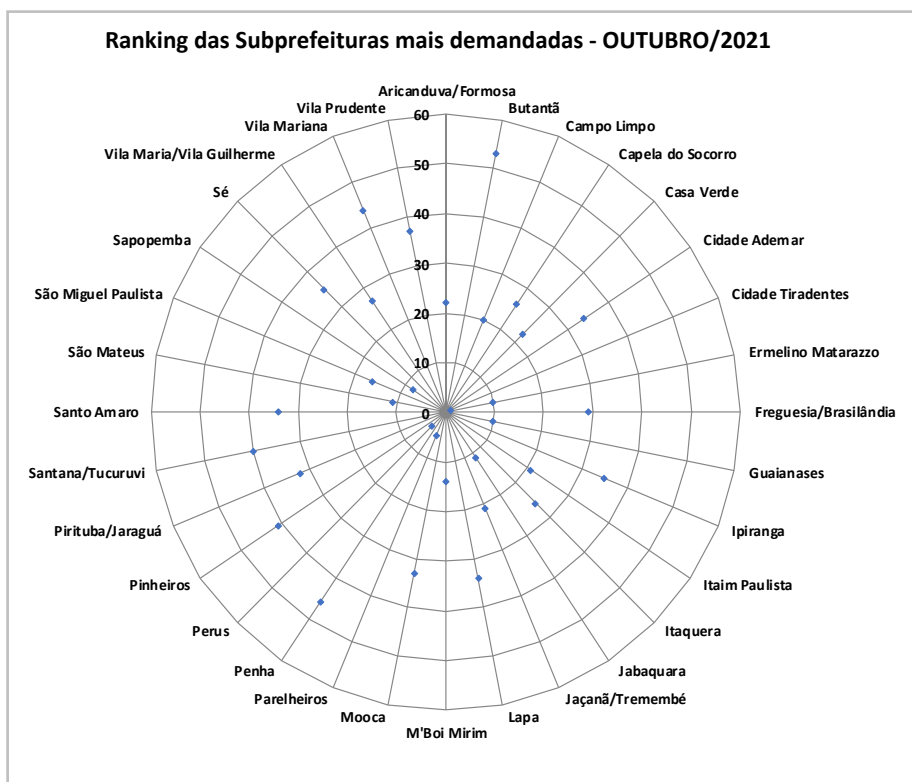
# 10 Órgãos mais demandados

Unidades PMSP	Outubro/21
Secretaria Municipal de Educação	459
Secretaria Municipal da Fazenda	438
Secretaria Municipal das Subprefeituras	431
Secretaria Municipal da Saúde	266
São Paulo Transportes - SPTRANS	256
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	228
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	158
Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento*	144
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	138
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	135
<b>Total</b>	<b>2653</b>



# Manifestações nas Subprefeituras - OUTUBRO/21

Unidades PMSP	OUT-21
Aricanduva/Formosa	22
Butantã	53
Campo Limpo	20
Capela do Socorro	26
Casa Verde	22
Cidade Ademar	34
Cidade Tiradentes	1
Ermelino Matarazzo	10
Freguesia/Brasilândia	29
Guaianases	10
Ipiranga	35
Itaim Paulista	21
Itaquera	26
Jabaquara	11
Jaçanã/Tremembé	21
Lapa	34
M'Boi Mirim	14
Mooca	33
Parelheiros	5
Penha	46
Perus	4
Pinheiros	41
Pirituba/Jaraguá	32
Santana/Tucuruvi	40
Santo Amaro	34
São Mateus	11
São Miguel Paulista	16
Sapopemba	8
Sé	35
Vila Maria/Vila Guilherme	27
Vila Mariana	44
Vila Prudente	37
<b>Total</b>	<b>802</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.

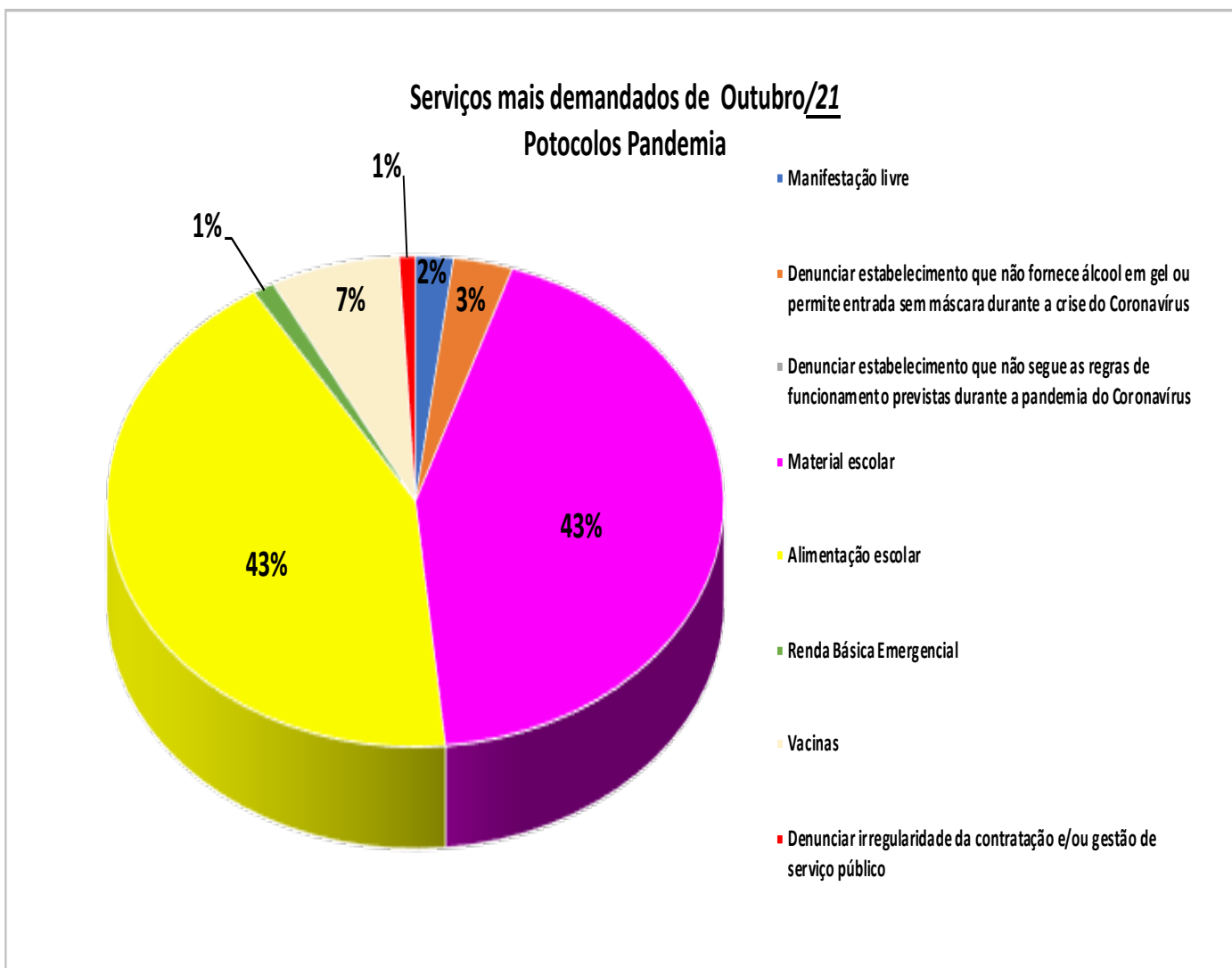
## **\*Vacina**

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**

# Protocolos - Pandemia - Covid-19

ASSUNTO	SERVIÇO	Quantidade
Pandemia - COVID 19	Manifestação livre	7
	Denunciar estabelecimento que não fornece álcool em gel ou permite entrada sem máscara durante a crise do Coronavírus	11
	Denunciar estabelecimento que não segue as regras de funcionamento previstas durante a pandemia do Coronavírus	0
Material e Uniforme escolar	Material escolar	153
Alimentação Escolar	Alimentação escolar	151
Renda Básica Emergencial	Renda Básica Emergencial	4
Vacinas	Vacinas	24
Denúncias	Denunciar irregularidade da contratação e/ou gestão de serviço público	3
<b>Total Geral</b>		<b>353</b>

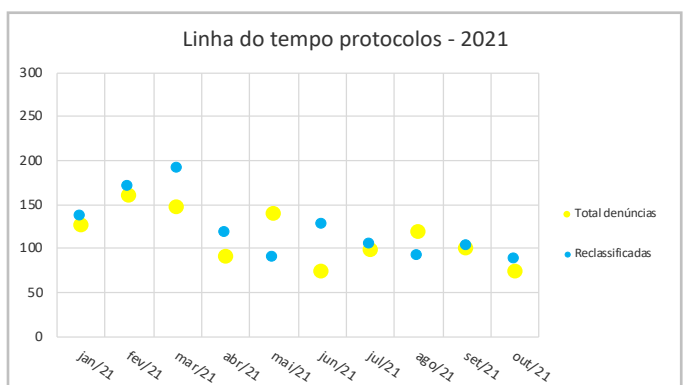


# Denúncias

Protocolos Denúncias	Out-21	Set-21	Ago-21	Jul-21	Jun-21	Mai-21	Abr-21	Mar-21	Fev-21	Jan-21	Total	Média anual	% Total dentro do STATUS	% Total 2021
Deferidas	47	70	63	38	47	108	67	88	106	94	728	73	64,38	31,11
Indeferidas	26	29	56	59	27	31	22	57	54	30	391	39	35,62	16,71
Canceladas	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	4	0		0,17
Total de denúncias (exceto canceladas)	73	99	119	97	74	139	89	145	160	124	1119	112	100,00	
Total denúncias	74	99	119	97	74	139	90	146	160	125	1123	112		47,99
Reclassificadas	87	103	91	104	127	90	118	190	170	137	1217	122		52,01
<b>Total Geral</b>	<b>161</b>	<b>202</b>	<b>210</b>	<b>201</b>	<b>201</b>	<b>229</b>	<b>208</b>	<b>336</b>	<b>330</b>	<b>262</b>	<b>2340</b>	<b>234</b>		<b>100,00</b>

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
<b>Total</b>	<b>1.119</b>	
<b>Média</b>	<b>112</b>	

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
<b>Total</b>	<b>1.217</b>	
<b>Média</b>	<b>122</b>	



# 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
Mai-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
<b>Total</b>	<b>7.427</b>	
<b>Média</b>	<b>743</b>	

