

# Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

## **Relatório Mensal OGM**

Resumo Executivo - Setembro/2021



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

# Ficha Técnica

Prefeito Municipal

**Ricardo Nunes**

Controlador Geral do Município

**Daniel Falcão**

Controlador Adjunto

**Luiz Fernando de Camargo Prudente do Amaral**

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 SETEMBRO/2021

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou **4.226** protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de setembro de 2021, uma queda de -11,68% em relação ao mês de agosto de 2021 que foi de **4.785** 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 agosto a média de atendimento foi de **4.892** registros e o acumulado do ano de 2021 foi de **44.024** atendimentos/protocolos registrados.

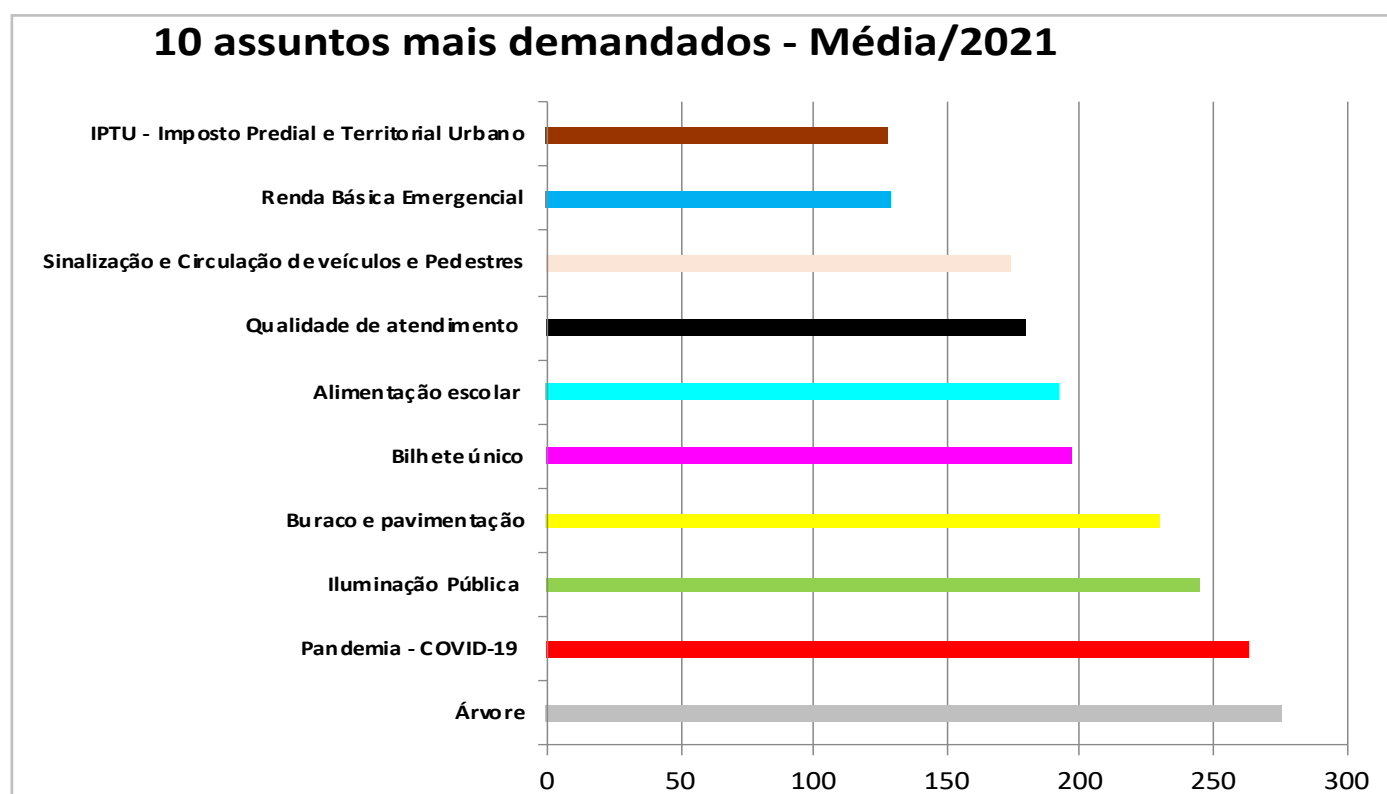
A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (aba atendimento e aba protocolos), contudo o processamento se efetiva pela Corregedoria ou Auditoria, razão pela qual as demais estatísticas contemplam somente os serviços oferecidos pela municipalidade. O presente relatório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

Comparado o mês de setembro/21 em relação ao mês de agosto/21, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a maior variação foi **qualidade de atendimento** com 2,31%, enquanto tiveram queda **Renda Básica Emergencial** com -73,33%, seguido de **alimentação escolar** com -48,23% e **iluminação pública**.

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 setembro/21 com agosto/21, dentre as dez unidades mais demandas do ano, é possível verificar um aumento junto a **Secretaria Municipal das Subprefeituras** com 11,92%, da **Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito** com 8,44%, e 5,76% na **São Paulo Transportes**, em contrapartida teve queda a **Secretaria Municipal de Educação** na ordem de -35,76%, seguido da **Companhia de Engenharia de Tráfego** com -35,22% e Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento com -30,91%.

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 setembro, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo **99** manifestações, sendo encaminhadas 70 como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Auditoria e/ou Corregedoria da Controladoria Geral do Município..

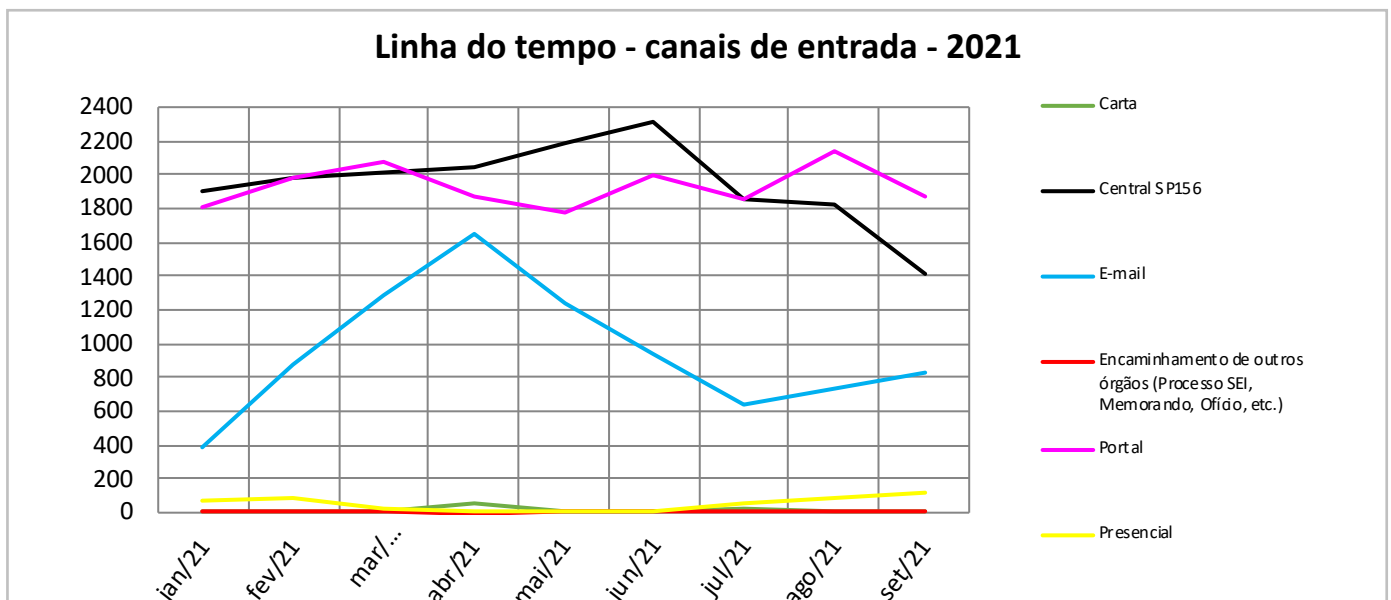
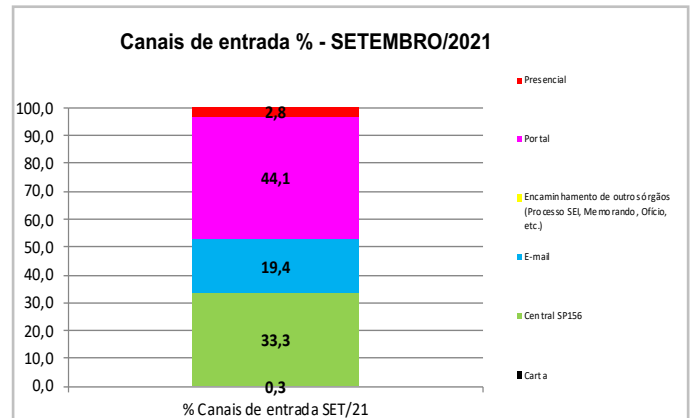
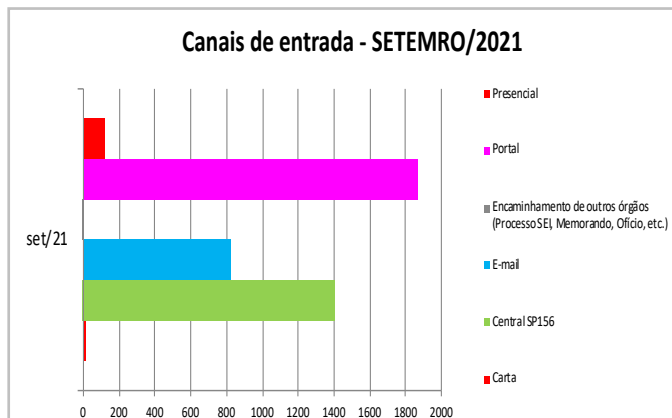
## Pedidos de informação e-Sic

No mês de setembro de 2021 entraram **595** pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve queda de -20,56% considerando que em agosto/2021 foram registrados 749 pedidos de informação. Totalizando 6.850 protocolos no ano de 2021, sendo a média mensal 761 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.

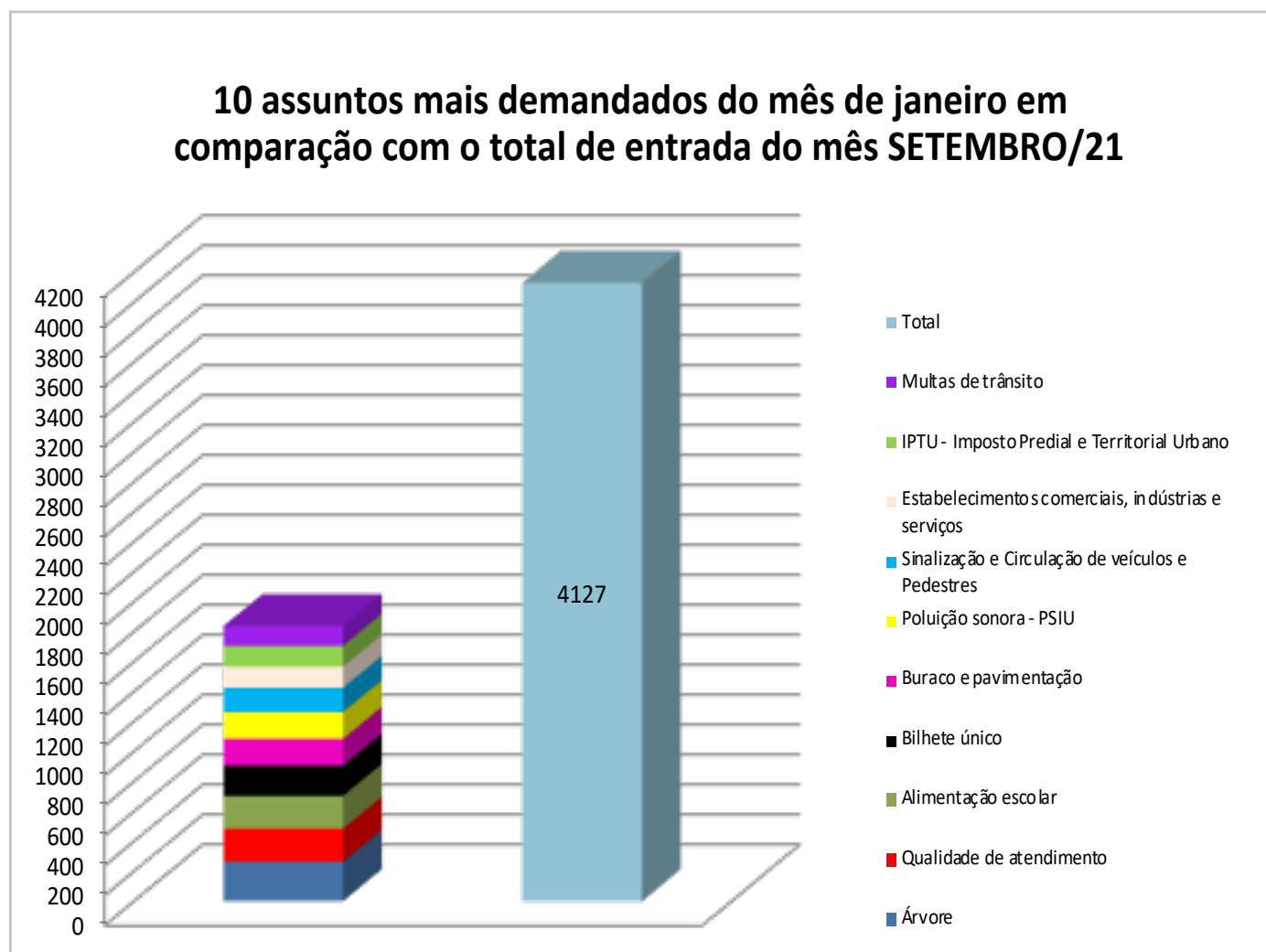
| ATENDIMENTOS  | Set-21       | Ago-21       | Jul-21       | Jun-21       | Mai-21       | Abr-21       | Mar-21       | Fev-21       | Jan-21       | Total         | Média        | %Total        | % Canais de entrada SET/21 |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|----------------------------|
| Carta   | 14           | 12           | 15           | 5            | 6            | 56           | 8            | 6            | 5            | 127           | 14           | 0,29          | 0,3                        |
| Central SP156   | 1408         | 1824         | 1861         | 2307         | 2184         | 2044         | 2013         | 1978         | 1900         | 17.519        | 1.947        | 39,79         | 33,3                       |
| E-mail  | 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            | 1            | 1            | 3            | 1            | 0            | 3            | 6            | 5            | 22            | 2            | 0,05          | 0,0                        |
| Portal  | 1862         | 2130         | 1852         | 1996         | 1776         | 1862         | 2078         | 1986         | 1807         | 17.349        | 1.928        | 39,41         | 44,1                       |
| Presencial  | 120          | 91           | 59           | 1            | 0            | 1            | 20           | 80           | 75           | 447           | 50           | 1,02          | 2,8                        |
| <b>TOTAL</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)*                         | Set-21      |
|--|-------------|
| Árvore   | 263         |
| Qualidade de atendimento                           | 221         |
| Alimentação escolar                                | 219         |
| Bilhete único                                      | 201         |
| Buraco e pavimentação                              | 180         |
| Poluição sonora - PSIU                             | 178         |
| Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres   | 163         |
| Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços | 140         |
| IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano        | 139         |
| Multas de trânsito                                 | 132         |
| <b>Total</b>                                       | <b>1836</b> |



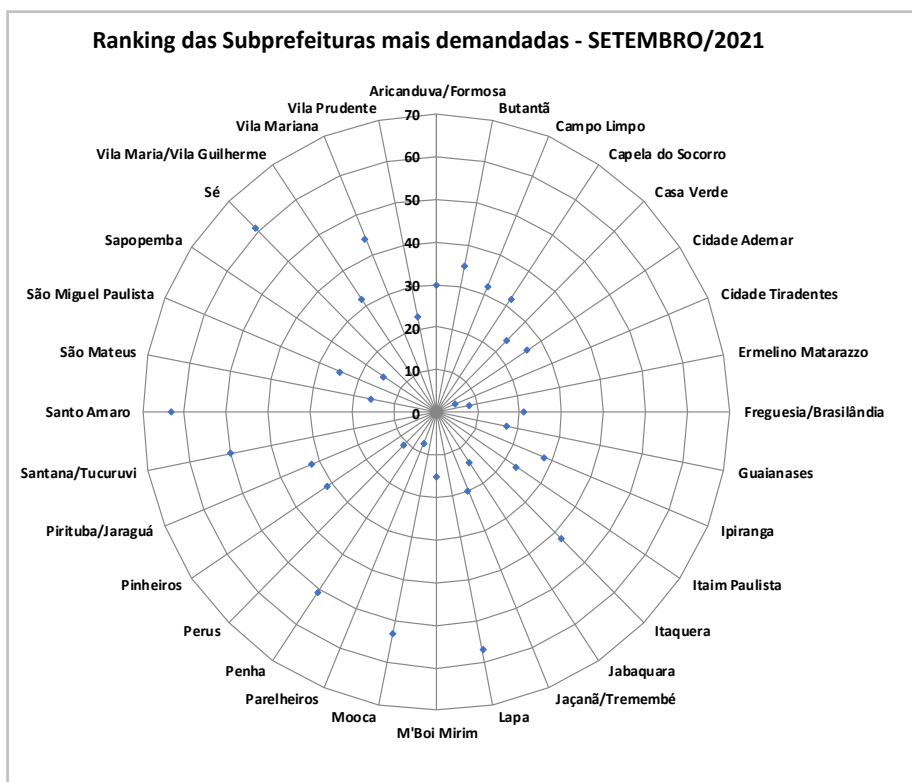
# 10 Órgãos mais demandados

| Unidades PMSP  | Set-21      |
|--|-------------|
| Secretaria Municipal de Educação                             | 494         |
| Secretaria Municipal da Fazenda                              | 432         |
| Secretaria Municipal das Subprefeituras                      | 413         |
| São Paulo Transportes - SPTRANS                              | 294         |
| Secretaria Municipal da Saúde                                | 255         |
| Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito                | 244         |
| Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB              | 215         |
| Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social | 160         |
| Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento*           | 152         |
| Companhia de Engenharia de Tráfego - CET                     | 149         |
| <b>Total</b>   | <b>2808</b> |



# Manifestações nas Subprefeituras - SETEMBRO/21

| Unidades PMSP             | Set-21     |
|---------------------------|------------|
| Aricanduva/Formosa        | 30         |
| Butantã                   | 35         |
| Campo Limpo               | 32         |
| Capela do Socorro         | 32         |
| Casa Verde                | 24         |
| Cidade Ademar             | 26         |
| Cidade Tiradentes         | 5          |
| Ermelino Matarazzo        | 8          |
| Freguesia/Brasilândia     | 21         |
| Guaianases                | 17         |
| Ipiranga                  | 28         |
| Itaim Paulista            | 23         |
| Itaquera                  | 42         |
| Jabaquara                 | 14         |
| Jaçanã/Tremembé           | 20         |
| Lapa                      | 57         |
| M'Boi Mirim               | 15         |
| Mooca                     | 53         |
| Parelheiros               | 8          |
| Penha                     | 51         |
| Perus                     | 11         |
| Pinheiros                 | 31         |
| Pirituba/Jaraguá          | 32         |
| Santana/Tucuruvi          | 50         |
| Santo Amaro               | 63         |
| São Mateus                | 16         |
| São Miguel Paulista       | 25         |
| Sapopemba                 | 15         |
| Sé                        | 61         |
| Vila Maria/Vila Guilherme | 32         |
| Vila Mariana              | 44         |
| Vila Prudente             | 23         |
| <b>Total</b>              | <b>944</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.

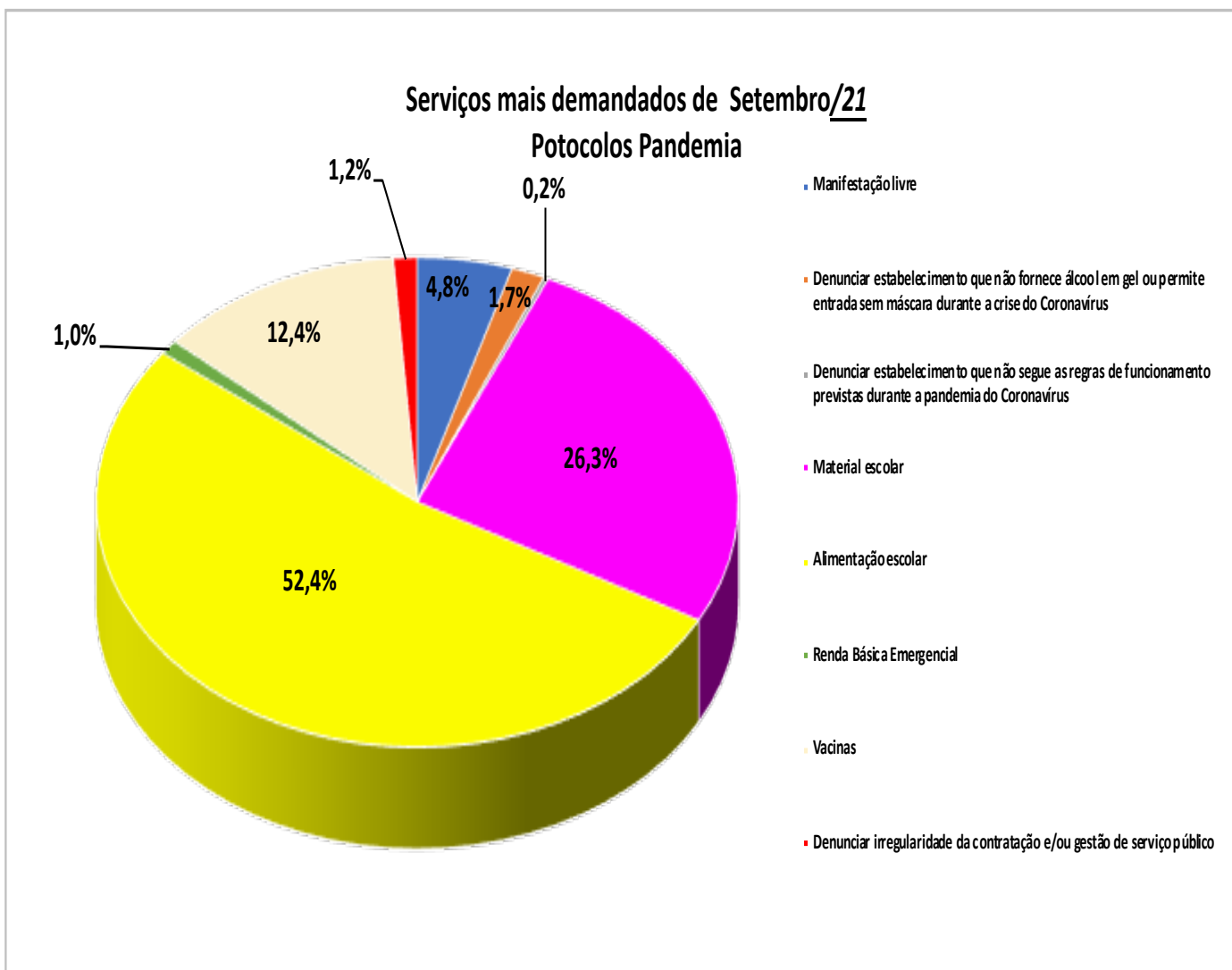
## **\*Vacina**

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  | 20         |
|                             | Denunciar estabelecimento que não fornece álcool em gel ou permite entrada sem máscara durante a crise do Coronavírus | 7          |
|                             | Denunciar estabelecimento que não segue as regras de funcionamento previstas durante a pandemia do Coronavírus        | 1          |
| Material e Uniforme escolar | Material escolar  | 110        |
| Alimentação Escolar         | Alimentação escolar   | 219        |
| Renda Básica Emergencial    | Renda Básica Emergencial  | 4          |
| Vacinas                     | Vacinas   | 52         |
| Denúncias                   | Denunciar irregularidade da contratação e/ou gestão de serviço público  | 5          |
| <b>Total Geral</b>          |   | <b>418</b> |

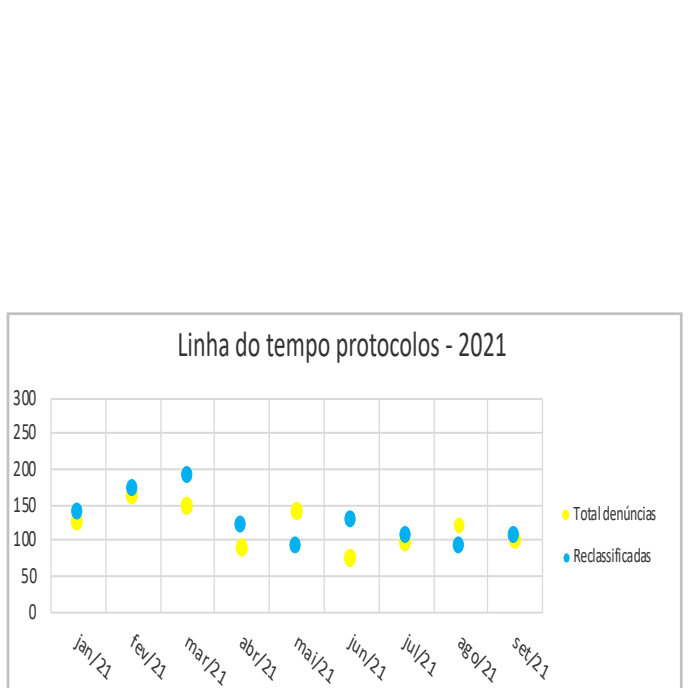


# Denúncias

| Protocolos Denúncias                    | Set-21 | Ago-21 | Jul-21 | Jun-21 | May-21 | Abr-21 | Mar-21 | Fev-21 | Jan-21 | Total | Média anual | % Total AGO/21 dentro do STATUS | % Total 2021 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------------|---------------------------------|--------------|
| Deferidas                               | 70     | 63     | 38     | 47     | 108    | 67     | 88     | 106    | 94     | 681   | 76          | 52,94                           | 31,25        |
| Indeferidas                             | 29     | 56     | 59     | 27     | 31     | 22     | 57     | 54     | 30     | 365   | 41          | 47,06                           | 16,75        |
| Canceladas                              | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 1      | 1      | 0      | 1      | 3     | 0           |                                 | 0,14         |
| Total de denúncias *(exceto canceladas) | 99     | 119    | 97     | 74     | 139    | 89     | 145    | 160    | 124    | 1046  | 118         | 100,00                          |              |
| Total denúncias                         | 99     | 119    | 97     | 74     | 139    | 90     | 146    | 160    | 125    | 1049  | 119         |                                 | 48,14        |
| Reclassificadas                         | 103    | 91     | 104    | 127    | 90     | 118    | 190    | 170    | 137    | 1130  | 126         |                                 | 51,86        |
| Total Geral                             | 202    | 210    | 201    | 201    | 229    | 208    | 336    | 330    | 262    | 2179  | 242         |                                 | 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    |
| Jul-21                         | 97          | 31,08     |
| Ago-21                         | 119         | 22,68     |
| Set-21                         | 99          | -16,81    |

| 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     |
| Jul-21          | 104         | -18,11    |
| Ago-21          | 91          | -12,50    |
| Set-21          | 103         | 13,19     |



# 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      |
| Jul-21        | 756         | 5,44      |
| Ago-21        | 749         | -0,93     |
| Set-21        | 595         | -20,56    |
| Total         | 6.850       |           |
| Média         | 761         |           |

