

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Março/2022



**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

Diretora de Transparência Passiva

Liliane Carrilo

Núcleo de Acolhimento de Denúncia

Luan Vinicius de Souza

Estagiária

Laís Carolina Souza Salvi

Imprensa

Jornalista

Liliane Rossi

Diagramação

Marcello Gadotti Neto

Ouvidoria Geral do Município

Relatório de MARÇO/2022

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou **4.795** protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de março de 2022, um aumento de 16,47% em relação ao mês de fevereiro de 2022 que foi de **4.117** 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 2022, referente aos serviços prestados pela administração municipal. Assim, constata-se que nos meses de janeiro a março a média de atendimento foi de **4249** registros e o acumulado do ano de 2022 é de **12.748** atendimentos/protocolos registrados.

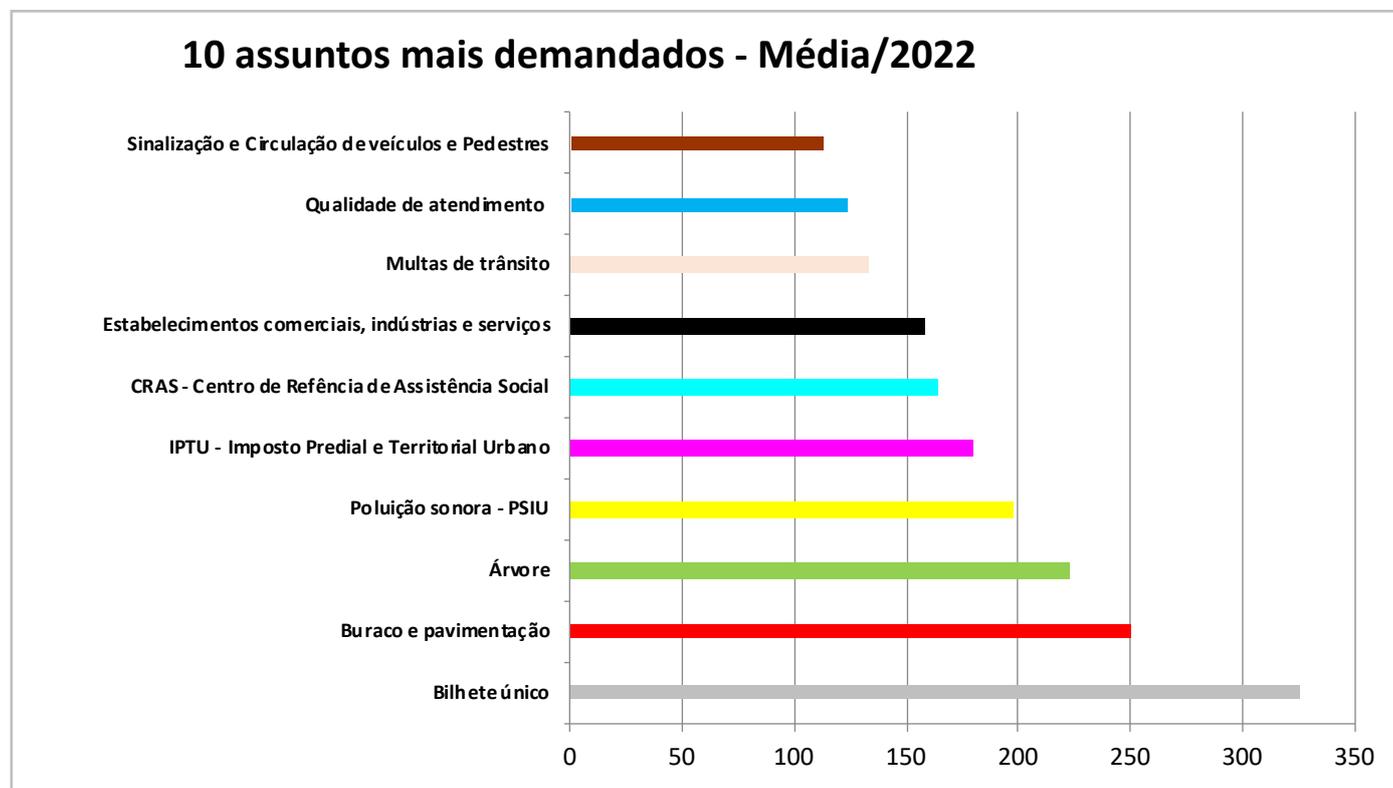
A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (aba atendimento e aba protocolos), contudo o processamento se efetiva pela Corregedoria, razão pela qual as demais estatísticas contemplam somente os serviços oferecidos pela municipalidade. O presente relatório incluiu a estatística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

Comparado o mês de março/22 em relação ao mês de fevereiro/22, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a maior variação foi **CRAS** com **259,14%**, seguido de **Poluição sonora** com **34,97%** e **30,93% multas de trânsito**, enquanto tiveram queda **IPTU** com **-18,06%**, seguido de **bilhete único** com **-7,31**.

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 março/22 com fevereiro/22, dentre as dez unidades mais demandas do ano, é possível verificar um aumento junto a **Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social** com **77,73%**, seguida da **Secretaria Municipal das Subprefeituras** com **62,27%** e **27,85%** na **Companhia de Engenharia de Tráfego**, em contrapartida tiveram queda a **São Paulo Transportes** com **-7,05** e **Secretaria Municipal de Educação** na ordem de **-4,28%**.

A média de assuntos mais demandados de 2022 se verifica pela tabela 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 março, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo **112** manifestações, sendo encaminhadas **31** como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

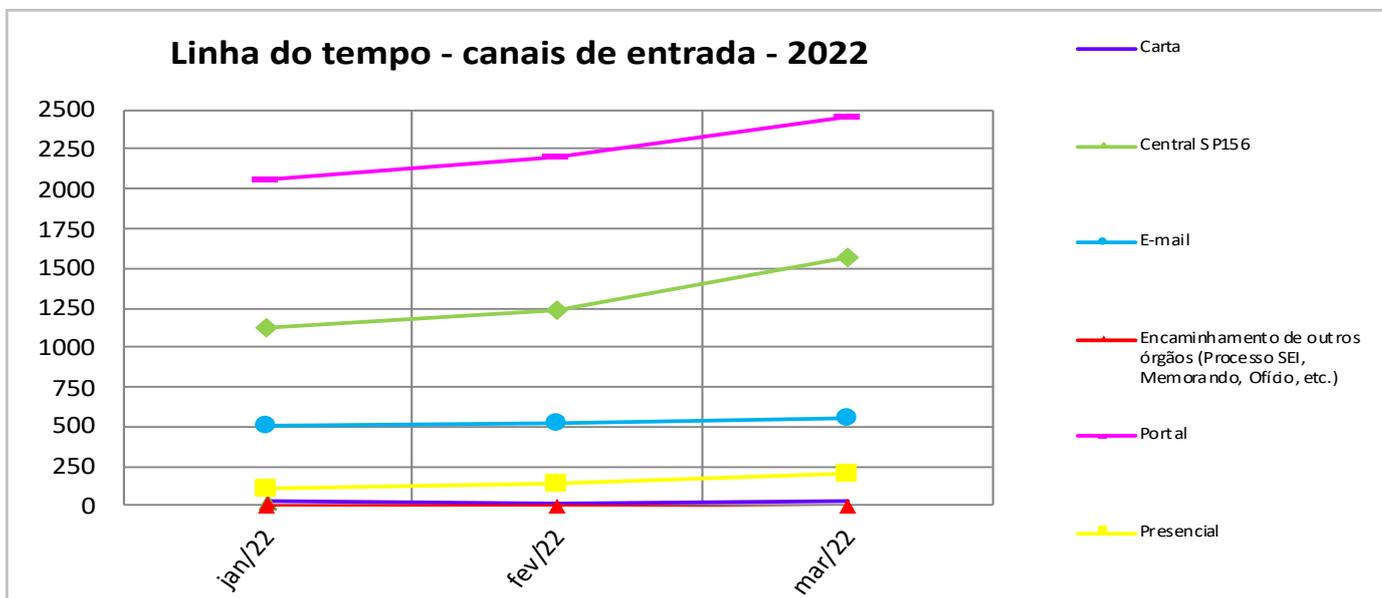
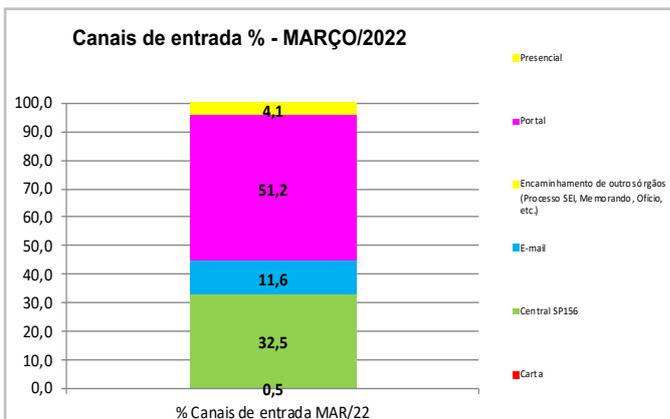
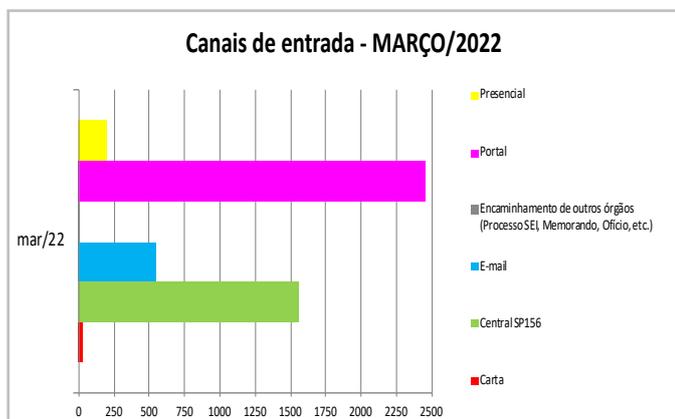
Pedidos de informação e-Sic

No mês de março/22 entraram **799** pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve um aumento de 28,66%, considerando que em fevereiro/2022 foram registrados 621 pedidos de informação. Totalizando 2.045 protocolos no ano de 2022, sendo a média mensal 682 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.

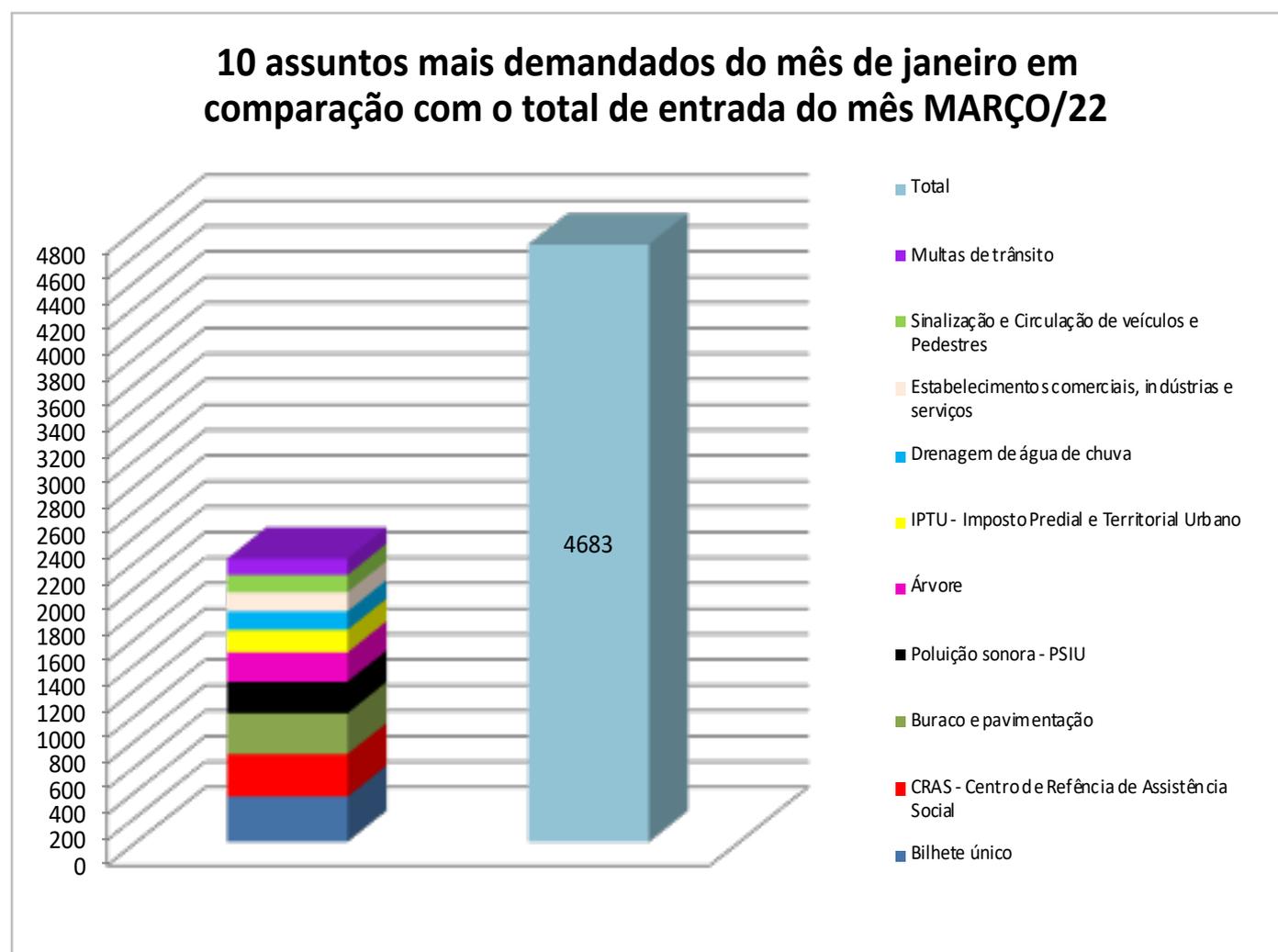
ATENDIMENTOS	mar/22	fev/22	jan/22	Total	Média	%Total	% Canais de entrada MAR/22
Carta	23	8	29	60	20	0,47	0,5
Central SP156	1560	1242	1130	3.932	1.311	30,84	32,5
E-mail	555	519	508	1.582	527	12,41	11,6
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	3	4	4	11	4	0,09	0,1
Portal	2457	2200	2058	6.715	2.238	52,67	51,2
Presencial	197	144	107	448	149	3,51	4,1
TOTAL	4.795	4.117	3.836	12.748	4.249	100,00	100,0



10 Demandas do Mês

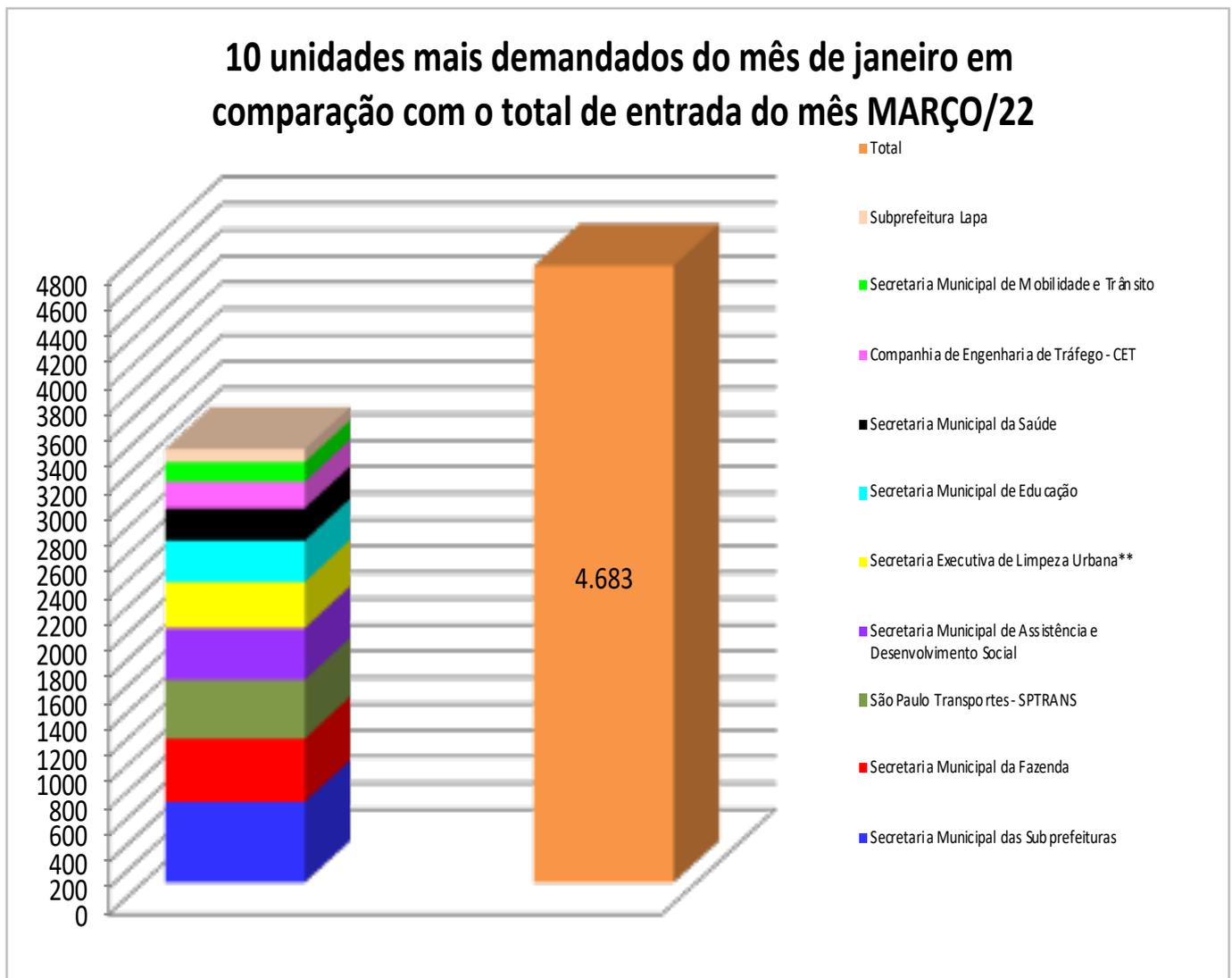
Seguem os 10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	mar/22
Bilhete único	355
CRAS - Centro de Referência de Assistência Social	334
Buraco e pavimentação	320
Poluição sonora - PSIU	247
Árvore	229
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	177
Drenagem de água de chuva	147
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	148
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	137
Multas de trânsito	127
Total	2221



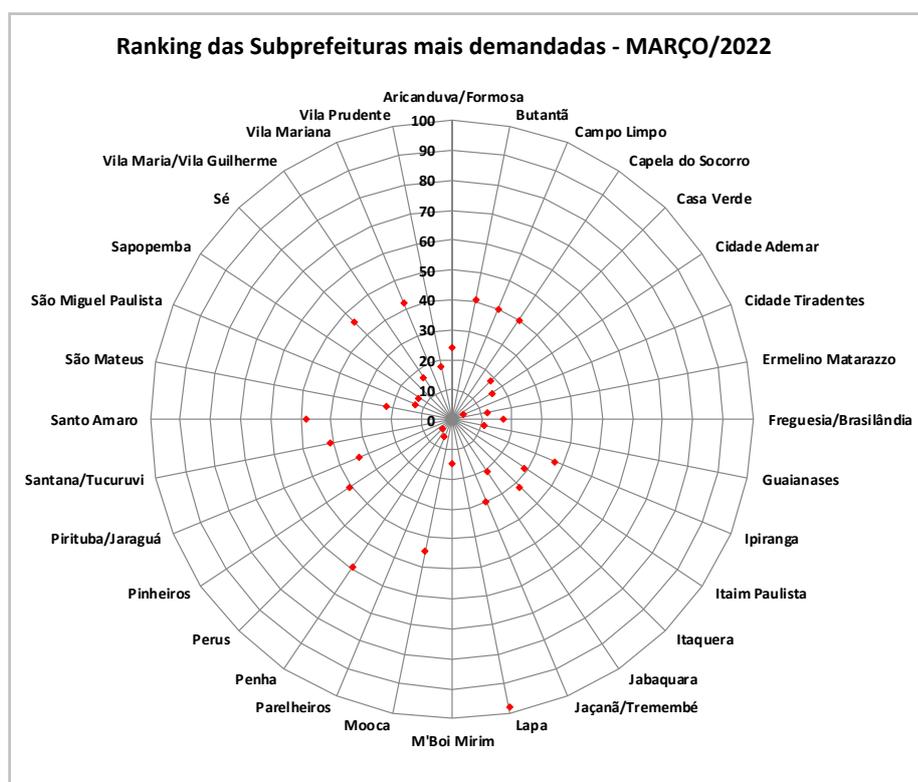
10 Órgãos mais demandados

Unidades PMSP	mar/22
Secretaria Municipal das Subprefeituras	615
Secretaria Municipal da Fazenda	479
São Paulo Transportes - SPTRANS	448
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	391
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	351
Secretaria Municipal de Educação	313
Secretaria Municipal da Saúde	246
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	202
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	148
Subprefeitura Lapa	98
Total	3291



Manifestações nas Subprefeituras - MARÇO/22

Unidades PMSP	mar/22
Aricanduva/Formosa	24
Butantã	41
Campo Limpo	40
Capela do Socorro	40
Casa Verde	18
Cidade Ademar	16
Cidade Tiradentes	4
Ermelino Matarazzo	12
Freguesia/Brasilândia	17
Guaianases	11
Ipiranga	37
Itaim Paulista	29
Itaquera	32
Jabaquara	21
Jaçanã/Tremembé	30
Lapa	98
M'Boi Mirim	15
Mooca	45
Parelheiros	6
Penha	59
Perus	4
Pinheiros	41
Pirituba/Jaraguá	33
Santana/Tucuruvi	41
Santo Amaro	48
São Mateus	22
São Miguel Paulista	13
Sapopemba	13
Sé	46
Vila Maria/Vila Guilherme	17
Vila Mariana	42
Vila Prudente	18
Total	933



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.

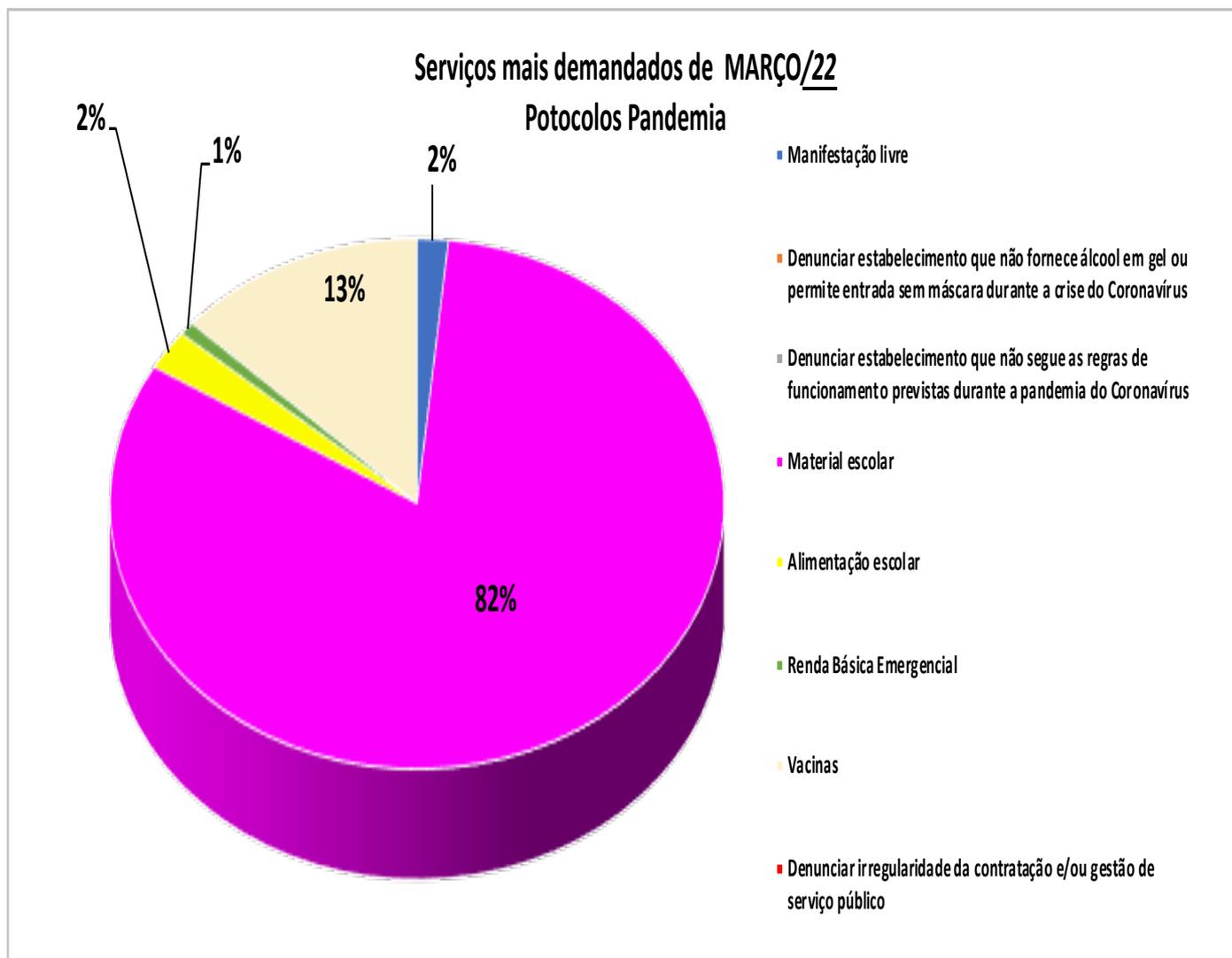
***Vacina**

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	2
	Denunciar estabelecimento que não fornece álcool em gel ou permite entrada sem máscara durante a crise do Coronavírus	0
	Denunciar estabelecimento que não segue as regras de funcionamento previstas durante a pandemia do Coronavírus	0
Material e Uniforme escolar	Material escolar	100
Alimentação Escolar	Alimentação escolar	3
Renda Básica Emergencial	Renda Básica Emergencial	1
Vacinas	Vacinas	16
Denúncias	Denunciar irregularidade da contratação e/ou gestão de serviço público	0
Total Geral		122



Denúncias

Protocolos	mar/22	fev/22	jan/22	Total	Média anual	% Total MAR/22 dentro do STATUS	% Total 2022
Denúncias							
Deferidas	31	45	49	125	42	27,68	19,41
Indeferidas	81	63	51	195	65	72,32	30,28
Canceladas	0	2	0	2	1		0,31
Total de denúncias *(exceto canceladas)	112	108	100	320	107	100,00	
Total denúncias	112	110	100	322	107		50,00
Reclassificadas	137	102	83	322	107		50,00
Total Geral	249	212	183	644	215		100,00

Denúncias* (exceto canceladas)		
Meses	Protocolos*	Variação**
jan/22	100	23,46
fev/22	108	8,00
mar/22	112	3,70
Total	320	
Média	107	

Reclassificadas		
Meses	Protocolos*	Variação**
jan/22	83	-15,31
fev/22	102	22,89
mar/22	137	34,31
Total	322	
Média	107	



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/22	625	58,63
fev/22	621	-0,64
mar/22	799	28,66
Total	2.045	
Média	682	

