

Ouvidoria Geral

do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Agosto/2023

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

Diretor de Processamento de Demandas

Andrey Soares de Araújo

Diretora de Relatórios e Estatística

Sheila de Fátima Batista Malta

Diretora de Transparência Passiva

Liliane Aparecida Carrillo

Assistente Administrativo de Gestão

Márcio Henrique Ramires dos Santos

Núcleo de Acolhimento de Denúncia

Luan Vinicius de Souza

Imprensa

Jornalista

Liliane Rossi

Diagramação

Marcello Gadotti Neto

Ouvidoria Geral do Município

Relatório de AGOSTO/2023

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou **5.084** protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de agosto de 2023, aumento de 3,82% em relação ao mês de julho de 2023 que foi de **4.897** 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 2023, referente aos serviços prestados pela administração municipal. Assim, constata-se que nos meses de janeiro a agosto a média de atendimento foi de **5.009** registros e o acumulado do ano de 2023 é de **40.069** atendimentos/protocolos registrados.

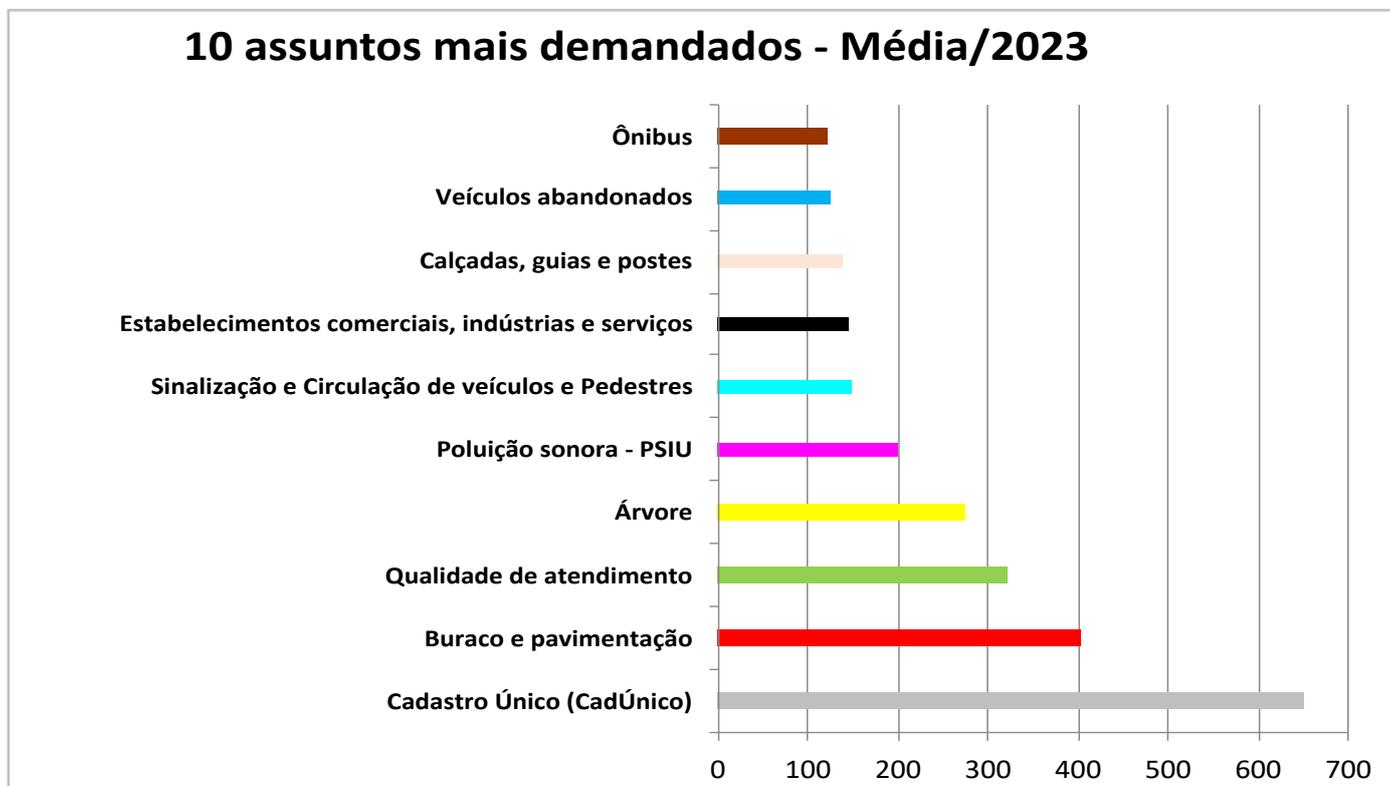
A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (aba atendimento e aba protocolos), contudo o processamento se efetiva pela Corregedoria, razão pela qual as demais estatísticas contemplam somente os serviços oferecidos pela municipalidade. O presente relatório incluiu a estatística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

Comparado o mês de julho/23 em relação ao mês de agosto/23, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a maior variação foi **Cadastro Único (CadÚnico)** com 32,52% de aumento, seguido de **Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres** com 26,62% e **Qualidade de Atendimento** com 20,62%, enquanto Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços teve queda de 19,21%, seguido de **Calçadas, guias e postes** com queda de 13,10% e **Buraco e Pavimentação** com queda de 10,71%.

Para efeito desse relatório entende-se como **Cadastro Único (CadÚnico)** a reclamação que ocorreu em decorrência da dificuldade de agendamento ou reclamações na inclusão e atualização de dados no CadÚnico. O CadÚnico (Cadastro Único) é o cadastro que possibilita a participação no Programa Bolsa Família e em programas sociais dos governos federal, estadual e municipal, para famílias que atendam aos critérios de cada programa.

Contraopondo as unidades mais demandas do mês de agosto/23 com julho/23, dentre as dez unidades mais demandas do ano, é possível verificar a unidade com maior aumento foi a **Companhia de Engenharia de Tráfego – CET** com 32,79%, enquanto a **Secretaria Municipal da Fazenda** apresentou uma queda de 11,74%.

A média de **assuntos mais demandados de 2023** 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 agosto/23, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo **370** manifestações, sendo encaminhadas **187** como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

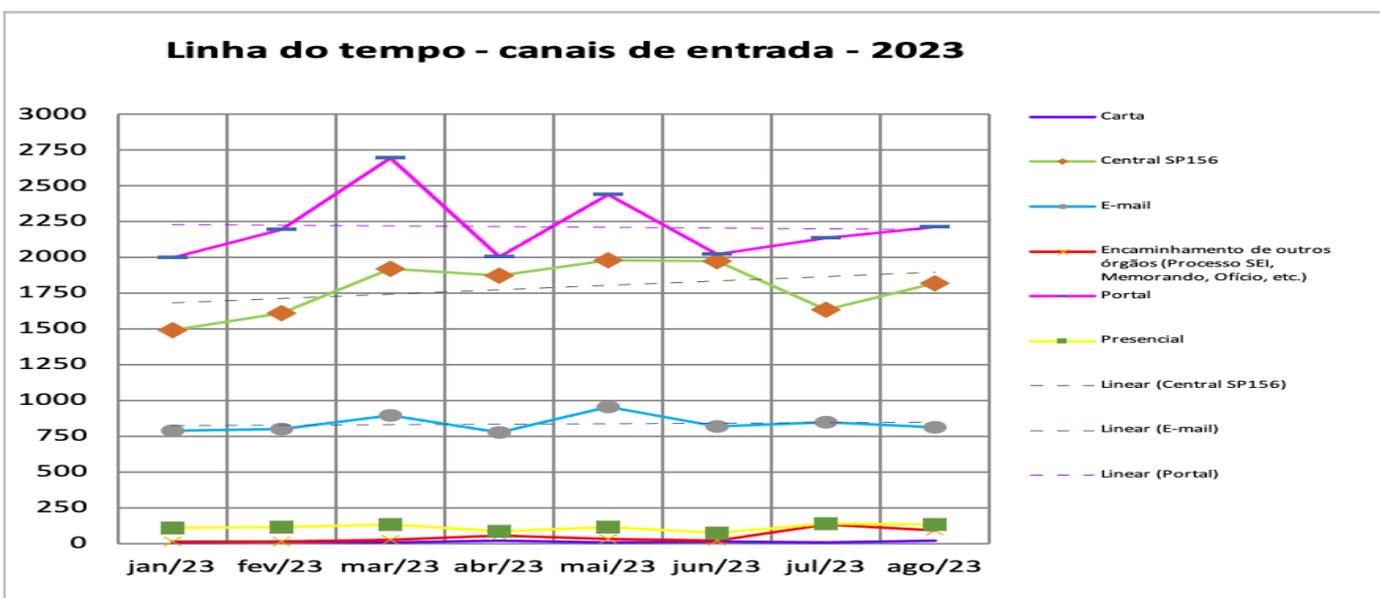
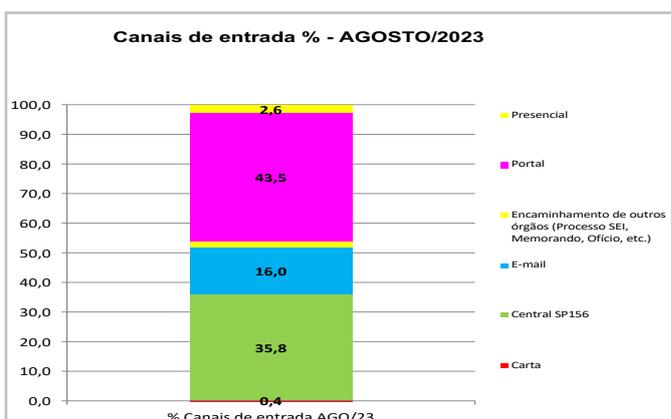
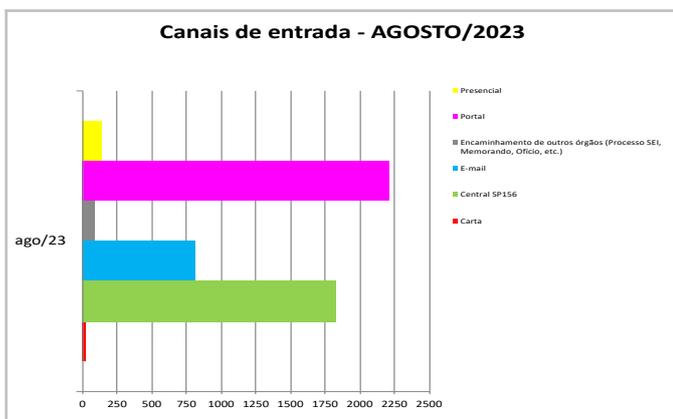
Pedidos de informação e-Sic

No mês de agosto/23 entraram **636** pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve uma queda de **-9,92%**, considerando que em julho/2023 foram registrados 706 pedidos de informação. Totalizando **5.527** protocolos no ano de 2023, sendo a média mensal de **691** 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.

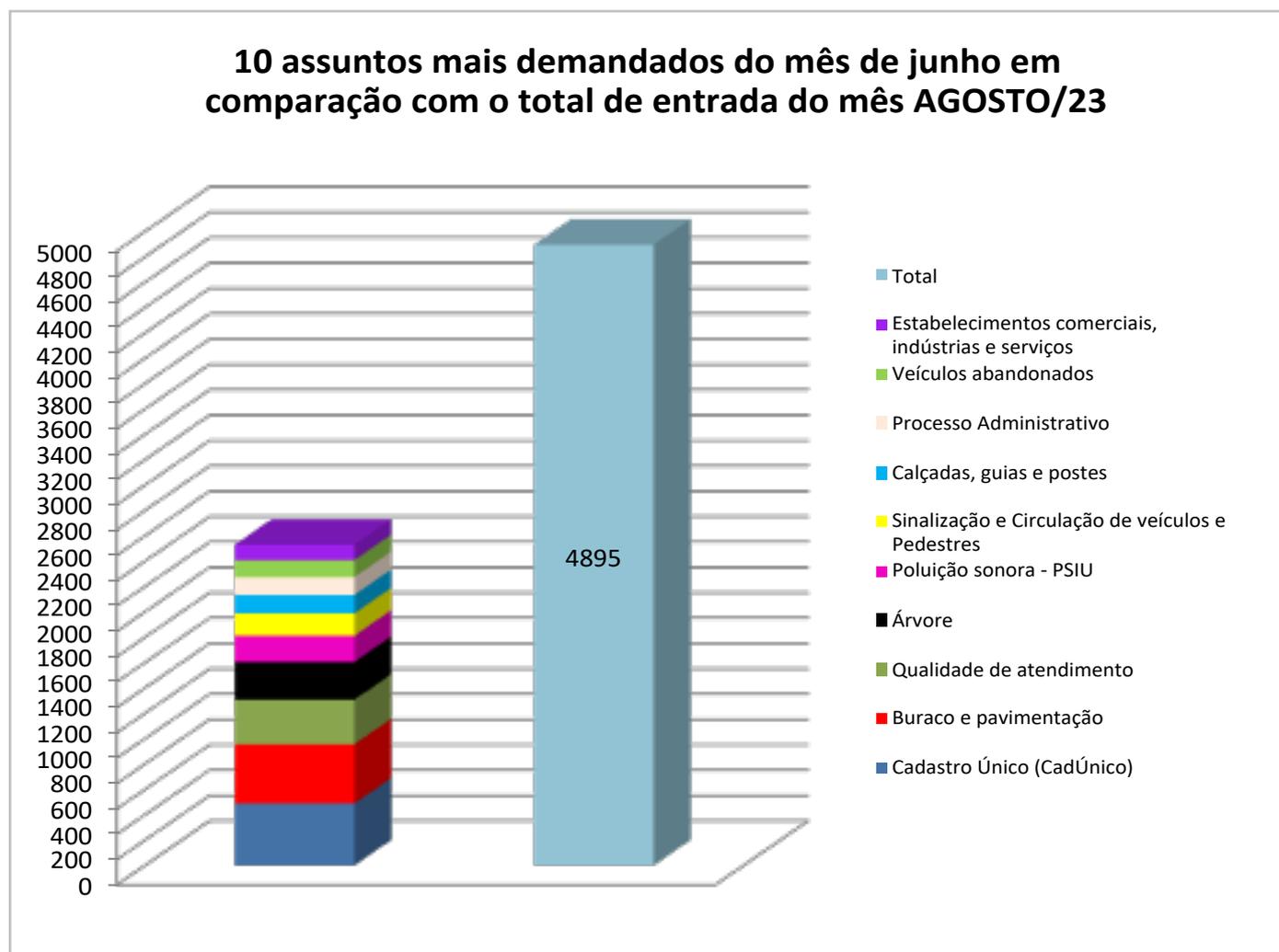
ATENDIMENTOS	Ago-23	Jul-23	Jun-23	Mai-23	Abr-23	Mar-23	Fev-23	Jan-23	Total	Média	%Total	% Canais de entrada Ago/23
Carta	20	10	13	8	19	9	12	5	96	12	0,24	0,4
Central SP156	1818	1633	1974	1982	1875	1921	1612	1490	14.305	1.788	35,70	35,8
E-mail	812	845	815	956	778	895	799	787	6.687	836	16,69	16,0
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	93	134	22	32	57	28	13	11	390	49	0,97	1,8
Portal	2210	2137	2023	2437	2001	2696	2195	1997	17.696	2.212	44,16	43,5
Presencial	131	138	74	112	86	132	116	106	895	112	2,23	2,6
TOTAL	5.084	4.897	4.921	5.527	4.816	5.681	4.747	4.396	40.069	5.009	100,00	100,0



10 Demandas do Mês

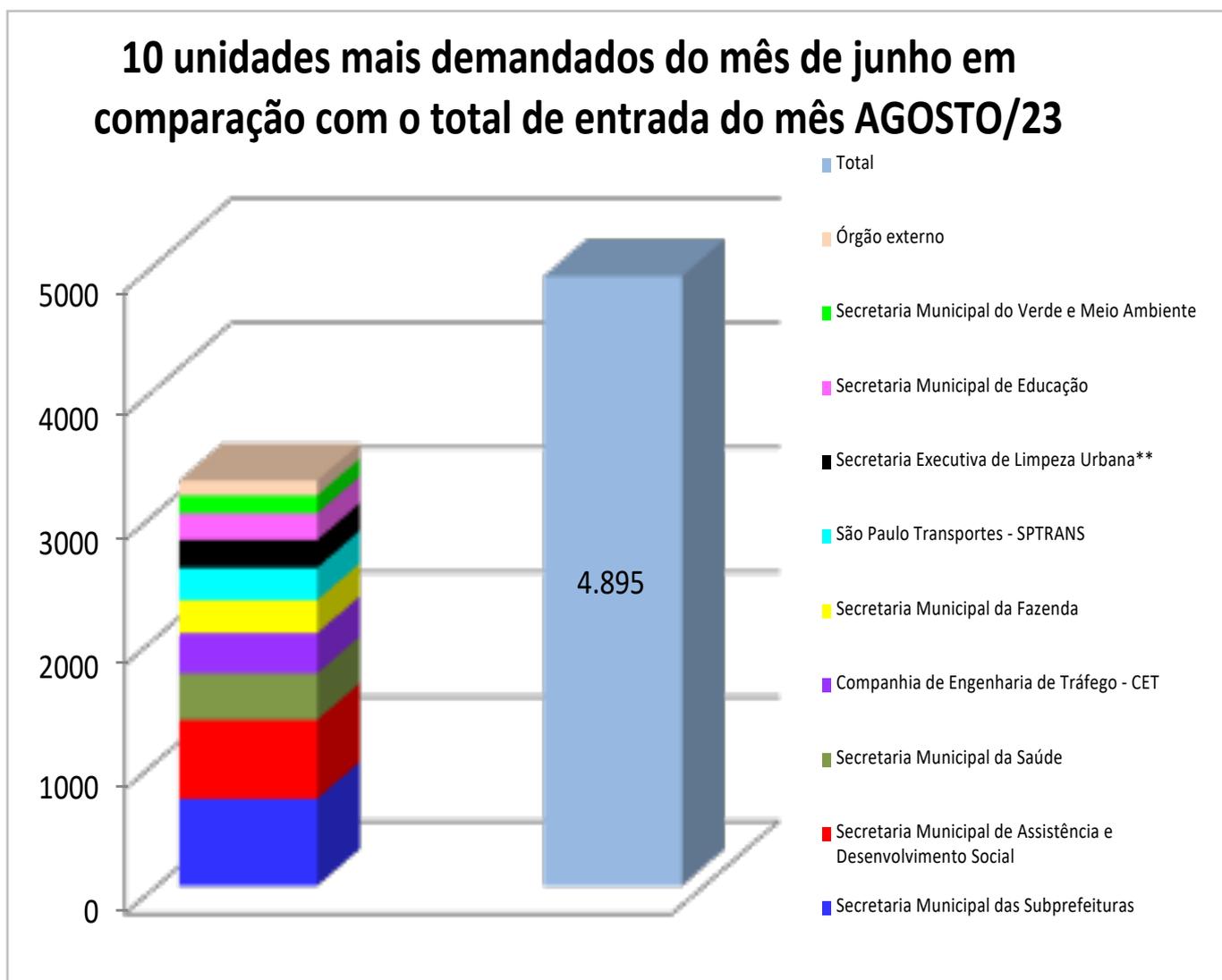
Seguem os 10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	Ago -23
Cadastro Único (CadÚnico)	489
Buraco e pavimentação	467
Qualidade de atendimento	351
Árvore	298
Poluição sonora - PSIU	207
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	176
Calçadas, guias e postes	146
Processo Administrativo	140
Veículos abandonados	134
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	122
Total	2530



10 Órgãos mais demandados

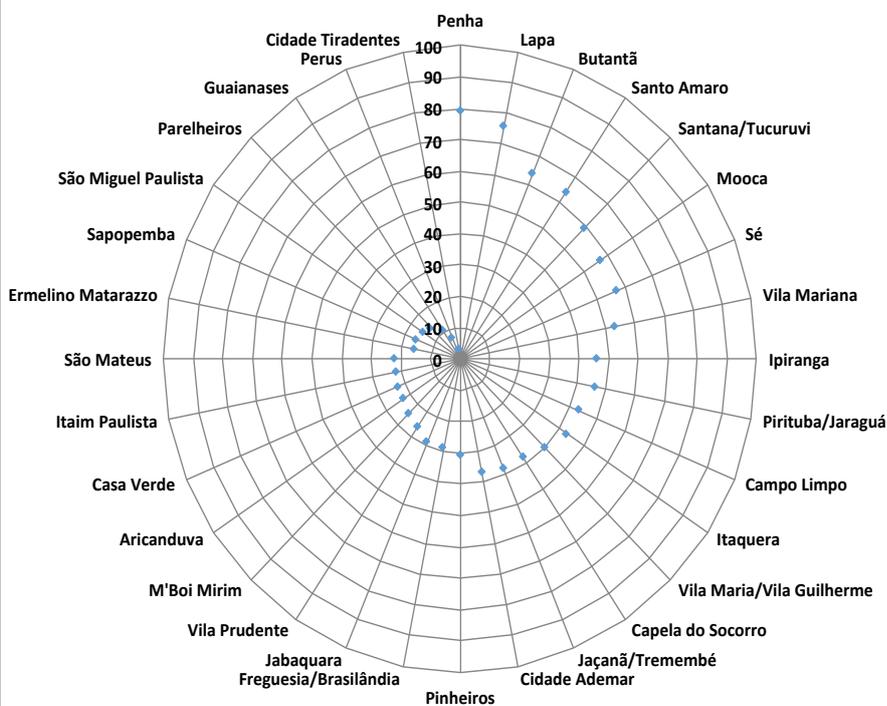
Unidades PMSP	Ago-23
Secretaria Municipal das Subprefeituras	700
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	632
Secretaria Municipal da Saúde	374
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	324
Secretaria Municipal da Fazenda	263
São Paulo Transportes - SPTRANS	261
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	222
Secretaria Municipal de Educação	215
Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente	143
Órgão externo	120
Total	3254



Manifestações nas Subprefeituras - AGOSTO/23

Unidades PMSP	Ago-23
Penha	79
Lapa	76
Butantã	64
Santo Amaro	64
Santana/Tucuruvi	59
Mooca	57
Sé	57
Vila Mariana	53
Ipiranga	46
Pirituba/Jaraguá	46
Campo Limpo	43
Itaquera	43
Vila Maria/Vila Guilherme	40
Capela do Socorro	38
Jaçanã/Tremembé	38
Cidade Ademar	37
Pinheiros	31
Freguesia/Brasilândia	29
Jabaquara	29
Vila Prudente	26
M'Boi Mirim	25
Aricanduva	23
Casa Verde	23
Itaim Paulista	22
São Mateus	22
Ermelino Matarazzo	16
Sapopemba	16
São Miguel Paulista	15
Parelheiros	14
Guaiianases	11
Perus	7
Cidade Tiradentes	3
Total	1152

Ranking das Subprefeituras mais demandadas - AGOSTO/2023

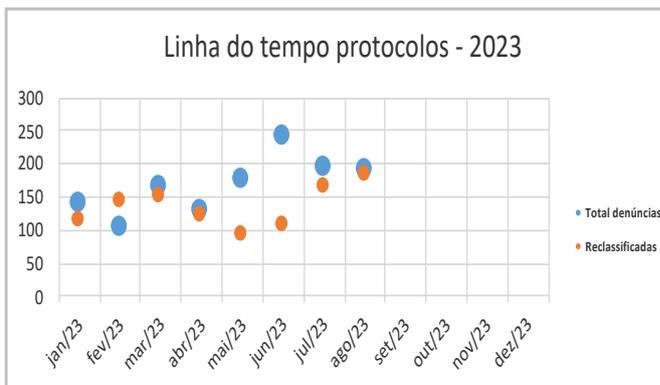


Denúncias

Protocolos	Ago-23	Jul-23	Jun-23	Mai-23	Abr-23	Mar-23	Fev-23	Jan-23	Total	Média anual	% Total Ago/23 dentro do STATUS	% Total 2023
Denúncias												
Deferidas	99	113	111	58	49	71	40	38	579	72	52,94	24,14
Indeferidas	88	80	126	112	80	91	61	100	738	92	47,06	30,76
Canceladas	2	1	2	4	0	2	1	1	13	2		0,54
Total de denúncias *(exceto canceladas)	187	193	237	170	129	162	101	138	1317	165	100,00	
Total denúncias	189	194	239	174	129	164	102	139	1330	166		55,44
Reclassificadas	181	165	108	91	120	149	143	112	1069	134		44,56
Total Geral	370	359	347	265	249	313	245	251	2399	300		100,00

Denúncias* (exceto canceladas)		
Meses	Protocolos*	Variação**
jan/23	138	70,37
fev/23	101	-26,81
mar/23	162	60,40
abr/23	129	-20,37
mai/23	170	31,78
jun/23	237	39,41
jul/23	193	-18,57
ago/23	189	-2,07
set/23	0	0,00
out/23	0	0,00
nov/23	0	0,00
dez/23	0	0,00
Total	1.319	
Média	165	

Reclassificadas		
Meses	Protocolos*	Variação**
jan/23	112	14,29
fev/23	143	27,68
mar/23	149	4,20
abr/23	120	-19,46
mai/23	91	-24,17
jun/23	108	18,68
jul/23	165	52,78
ago/23	181	9,70
set/23	0	0,00
out/23	0	0,00
nov/23	0	0,00
dez/23	0	0,00
Total	1.069	
Média	134	



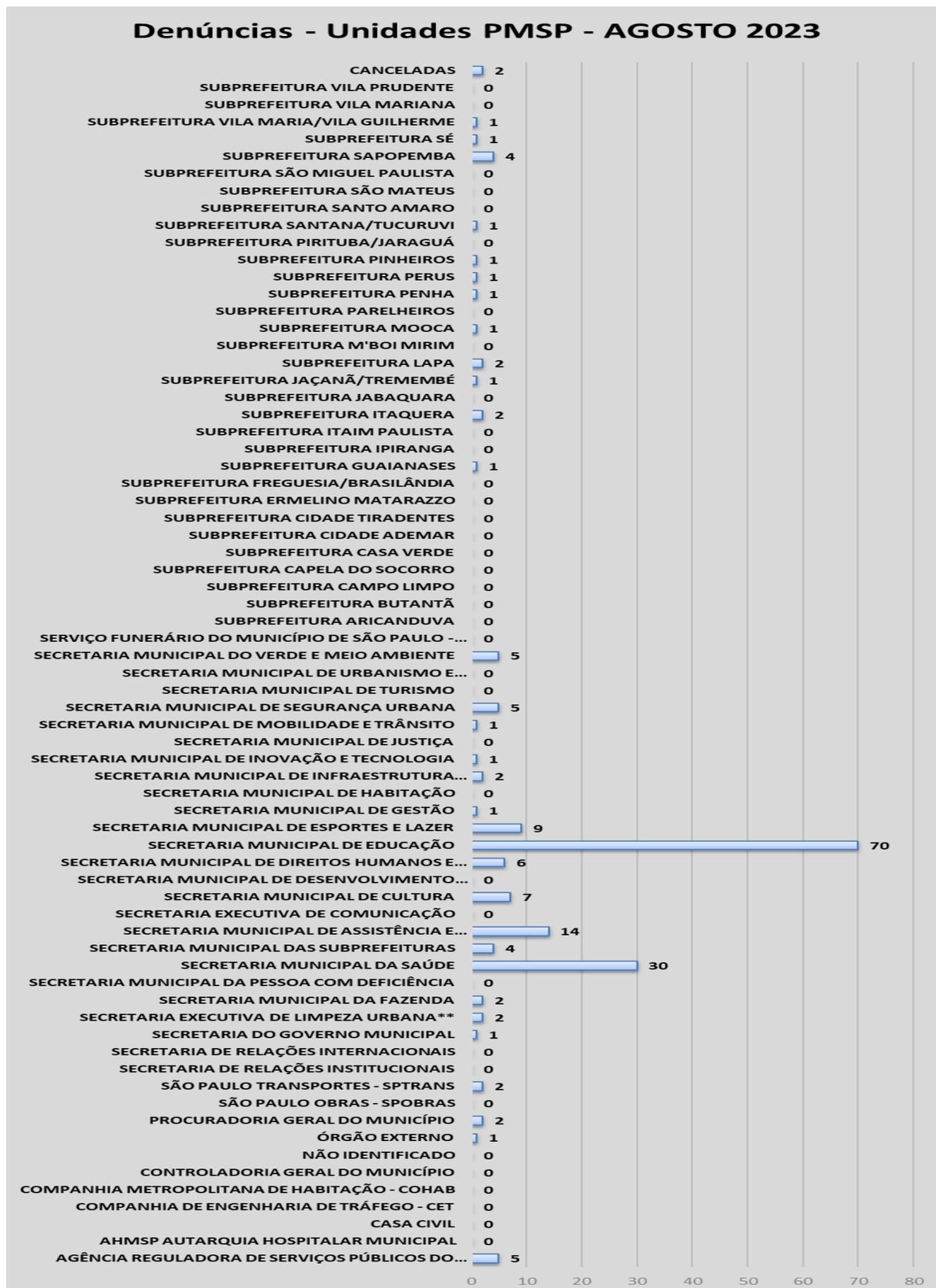
Denúncias - Unidades PMSP

Unidades PMSP - AGOSTO 2023	DEFERIDAS	INDEFERIDAS	TOTAL
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo**	3	2	5
AHMSP Autarquia Hospitalar Municipal	0	0	0
Casa Civil	0	0	0
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	0	0	0
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	0	0	0
Controladoria Geral do Município	0	0	0
Não identificado	0	0	0
Órgão externo	0	1	1
Procuradoria Geral do Município	1	1	2
São Paulo Obras - SPObras	0	0	0
São Paulo Transportes - SPTRANS	1	1	2
Secretaria de Relações Institucionais	0	0	0
Secretaria de Relações Internacionais	0	0	0
Secretaria do Governo Municipal	1	0	1
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	0	2	2
Secretaria Municipal da Fazenda	0	2	2
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	0	0	0
Secretaria Municipal da Saúde	17	13	30
Secretaria Municipal das Subprefeituras	3	1	4
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	6	8	14
Secretaria Executiva de Comunicação	0	0	0
Secretaria Municipal de Cultura	5	2	7
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	0	0	0
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	4	2	6
Secretaria Municipal de Educação	40	30	70
Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	4	5	9
Secretaria Municipal de Gestão	1	0	1
Secretaria Municipal de Habitação	0	0	0
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	1	1	2
Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	1	0	1
Secretaria Municipal de Justiça	0	0	0
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	1	0	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	5	0	5

Unidades PMSP - AGOSTO 2023	DEFERIDAS	INDEFERIDAS	TOTAL
Secretaria Municipal de Turismo	0	0	0
Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente	1	4	5
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	0	0	0
Subprefeitura Aricanduva	0	0	0
Subprefeitura Butantã	0	0	0
Subprefeitura Campo Limpo	0	0	0
Subprefeitura Capela do Socorro	0	0	0
Subprefeitura Casa Verde	0	0	0
Subprefeitura Cidade Ademar	0	0	0
Subprefeitura Cidade Tiradentes	0	0	0
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	0	0	0
Subprefeitura Freguesia/Brasilândia	0	0	0
Subprefeitura Guaianases	0	1	1
Subprefeitura Ipiranga	0	0	0
Subprefeitura Itaim Paulista	0	0	0
Subprefeitura Itaquera	0	2	2
Subprefeitura Jabaquara	0	0	0
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	1	0	1
Subprefeitura Lapa	0	2	2
Subprefeitura M'Boi Mirim	0	0	0
Subprefeitura Mooca	1	0	1
Subprefeitura Parelheiros	0	0	0
Subprefeitura Penha	0	1	1
Subprefeitura Perus	0	1	1
Subprefeitura Pinheiros	1	0	1
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	0	0	0
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	0	1	1
Subprefeitura Santo Amaro	0	0	0
Subprefeitura São Mateus	0	0	0
Subprefeitura São Miguel Paulista	0	0	0
Subprefeitura Sapopemba	0	4	4
Subprefeitura Sé	1	0	1
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	0	1	1
Subprefeitura Vila Mariana	0	0	0
Subprefeitura Vila Prudente	0	0	0
Canceladas			2
Total	99	88	189



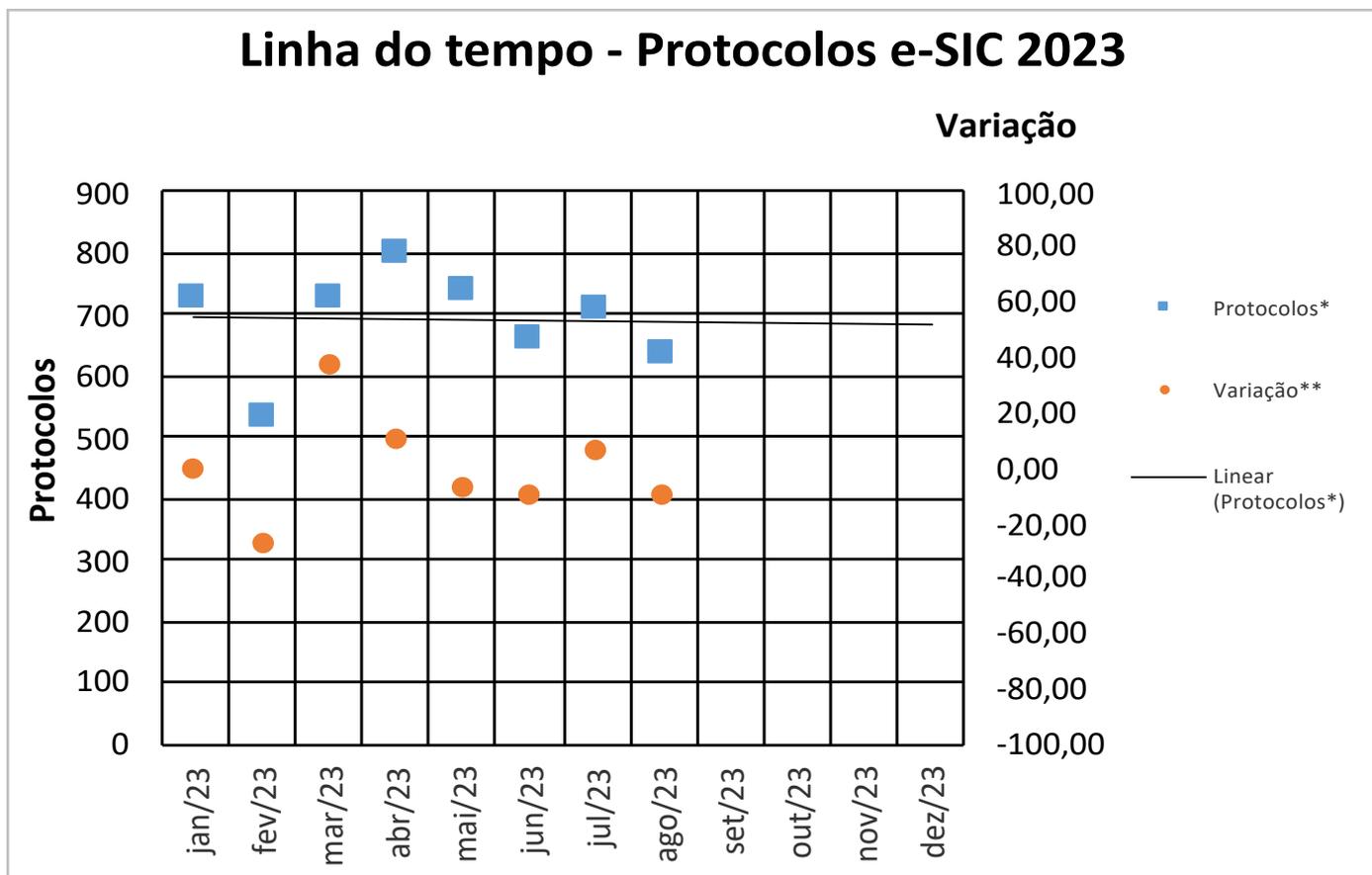
Denúncias - Unidades PMSP



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/23	728	0,00
fev/23	532	-26,92
mar/23	728	36,84
abr/23	799	9,75
mai/23	736	-7,88
jun/23	662	-10,05
jul/23	706	6,65
ago/23	636	-9,92
set/23		
out/23		
nov/23		
dez/23		
Total	5.527	
Média	691	



Informações

Solicitar que o acesso ao processo seja público

É a solicitação para tornar públicos os encaminhamentos de um processo registrado na Ouvidoria Geral do Município (OGM).

As manifestações registradas pelo atendimento da Ouvidoria Geral do Município (OGM) são encaminhadas aos órgãos de forma restrita. A(o) cidadã(o) pode solicitar que o processo conste no sistema em caráter público, desde que não seja uma denúncia, não tenha sido registrado de maneira anônima, e não tenha uma restrição legal como sigilo fiscal, sigilo bancário entre outros. A Ouvidoria Geral do Município (OGM) irá analisar de acordo com o fundamento da autodeterminação informativa, previsto no Art. 2º, inciso II da lei de Proteção de Dados Pessoais, garantindo ao cidadão o direito de controlar, proteger seus dados pessoais e também preservar documentos com informações pessoais e/ou sensíveis de terceiros.

Para mais informações: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?servico=4063>

Meses	Protocolos	Variação(%)
jan/23	28	0,00
fev/23	38	36%
mar/23	17	-55,26
abr/23	16	-5,88
mai/23	17	6,25
jun/23	24	41,18
jul/23	25	4,17
ago/23	23	-8,00
set/23		
out/23		
nov/23		
dez/23		
Total	188	

