

# Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

## **Relatório Mensal OGM**

Resumo Executivo - Dezembro/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**

Imprensa

Jornalista

**Liliane Rossi**

Diagramação

**Marcello Gadotti Neto**

# Ouvidoria Geral do Município

## Relatório de Dezembro/2022

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou **3.527** protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de d de 2022, diminuição de 3,97% em relação ao mês de novembro de 2022 que foi de **3.673** 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 dezembro a média de atendimento foi de **3.842** registros e o acumulado do ano de 2022 é de **46.103** atendimentos/protocolos registrados.

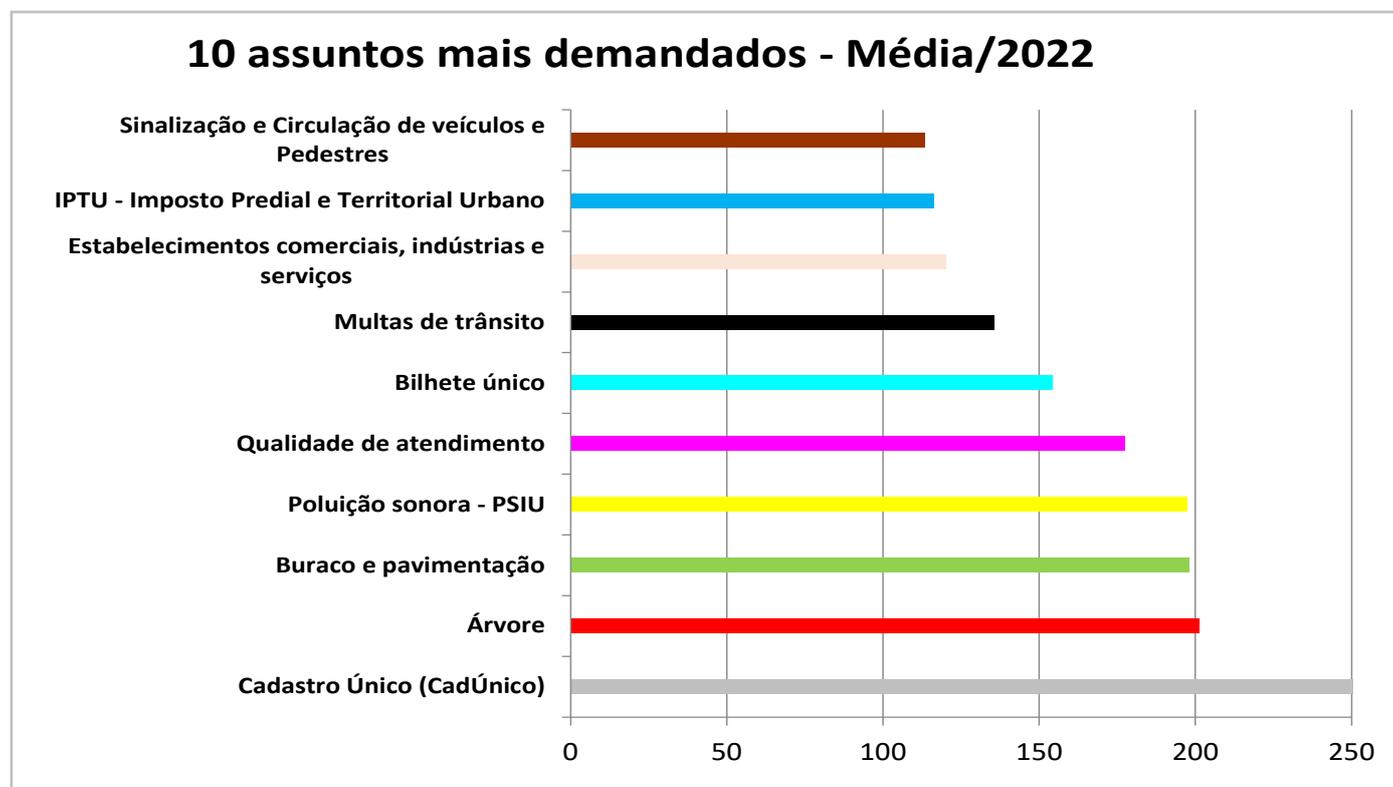
A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (aba atendimento e aba protocolos), contudo o processamento se efetiva pela Corregedoria, razão pela qual as demais estatísticas contemplam somente os serviços oferecidos pela municipalidade. O presente relatório incluiu a estatística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

Comparado o mês de dezembro/22 em relação ao mês de novembro/22, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a maior variação foi **Poluição Sonora - PSIU** com 18,52%, seguido de **Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços** 12,50% e 10,11% de **Buraco e Pavimentação**, enquanto tiveram queda **Cadastro Único** com -54,80%, **Bilhete Único** com -40% e **Multas de Trânsito** -15,63%.

Para efeito desse relatório entende-se como buraco e pavimentação a reclamação que ocorreu em decorrência de buracos que surgiram no asfalto ou quando a pavimentação se encontra deteriorada, com rachaduras (craquelado) e partes se soltando ao longo da rua.

Contraopondo as unidades mais demandas do mês de dezembro/22 com novembro/22, dentre as dez unidades mais demandas do ano, é possível verificar que tiveram aumento a **Secretaria Executiva de Limpeza Urbana** 52,20% e **Secretaria Municipal das Subprefeituras** com 26,46%, tiveram queda a **Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social** com -50,41, seguido da **Secretaria Municipal da Fazenda** com -17,81%.

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 dezembro/22, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo **142** manifestações, sendo encaminhadas **54** como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

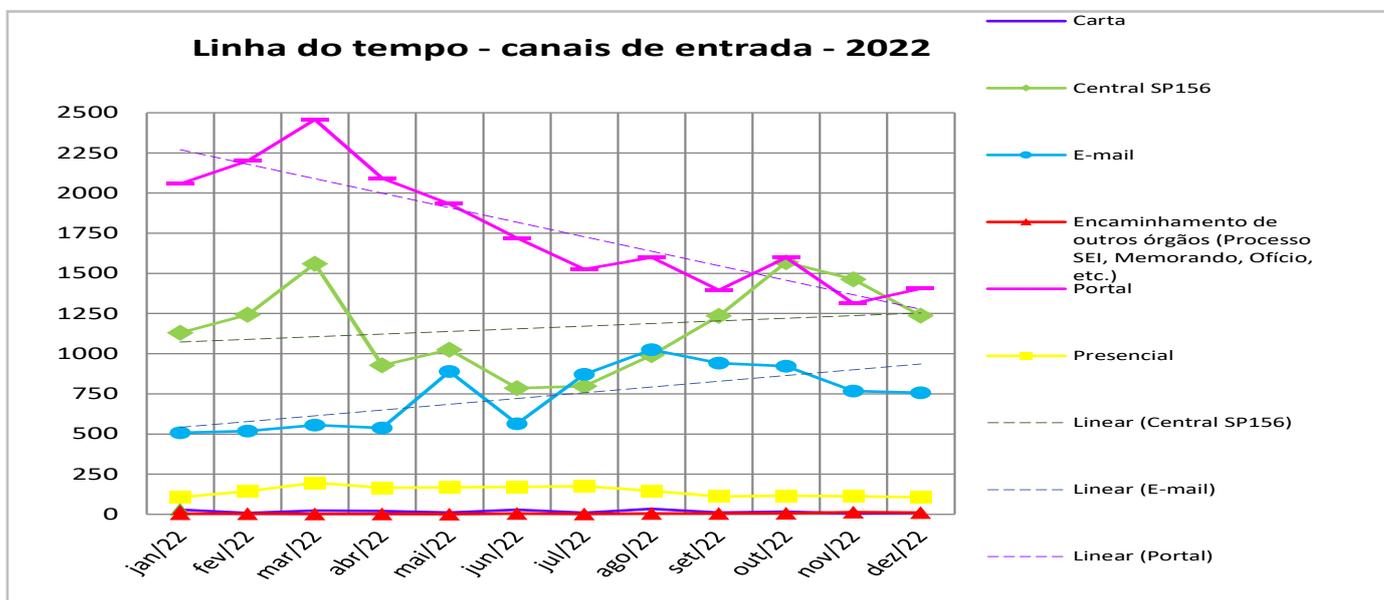
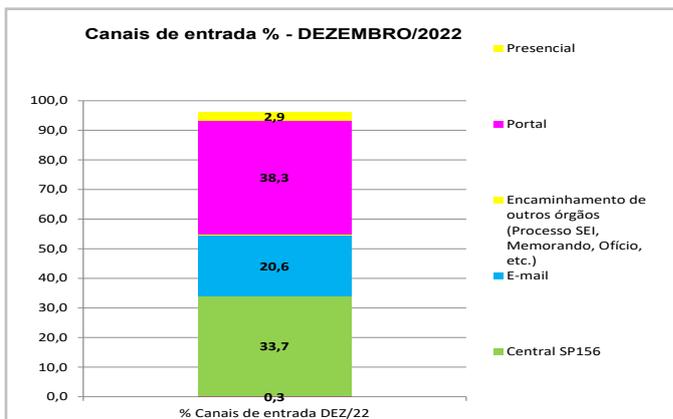
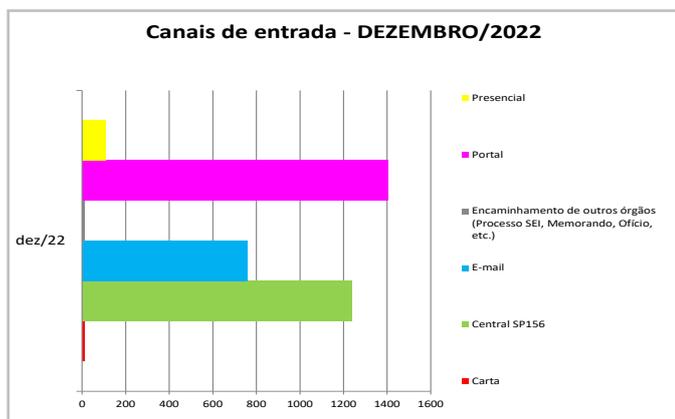
### Pedidos de informação e-Sic

No mês de dezembro/22 entraram **444** pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve uma queda de -6,92%, considerando que em novembro/2022 foram registrados 477 pedidos de informação. Totalizando 8.064 protocolos no ano de 2022, sendo a média mensal 672 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	Dez/22	nov/22	out/22	set/22	ago/22	jun/22	mai/22	abr/22	mar/22	fev/22	jan/22	Total	Média	%Total	% Canais de entrada JUN/22
Carta	10	6	16	11	34	28	11	21	23	8	29	206	17	0,46	0,3
Central SP156	1237	1462	1569	1236	990	785	1025	927	1560	1242	1130	13.960	1.163	29,88	33,7
E-mail	757	767	922	941	1025	564	890	537	555	519	508	8.856	738	19,02	20,6
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	11	14	7	6	6	5	1	3	3	4	4	67	6	0,13	0,3
Portal	1405	1312	1598	1395	1599	1720	1932	2092	2457	2200	2058	21.294	1.775	46,71	38,3
Presencial	107	112	116	111	147	171	168	165	197	144	107	1.720	143	3,79	2,9
<b>TOTAL</b>	<b>3.527</b>	<b>3.673</b>	<b>4.228</b>	<b>3.700</b>	<b>3.801</b>	<b>3.273</b>	<b>4.027</b>	<b>3.745</b>	<b>4.795</b>	<b>4.117</b>	<b>3.836</b>	<b>46.103</b>	<b>3.842</b>	<b>100,00</b>	<b>100,0</b>

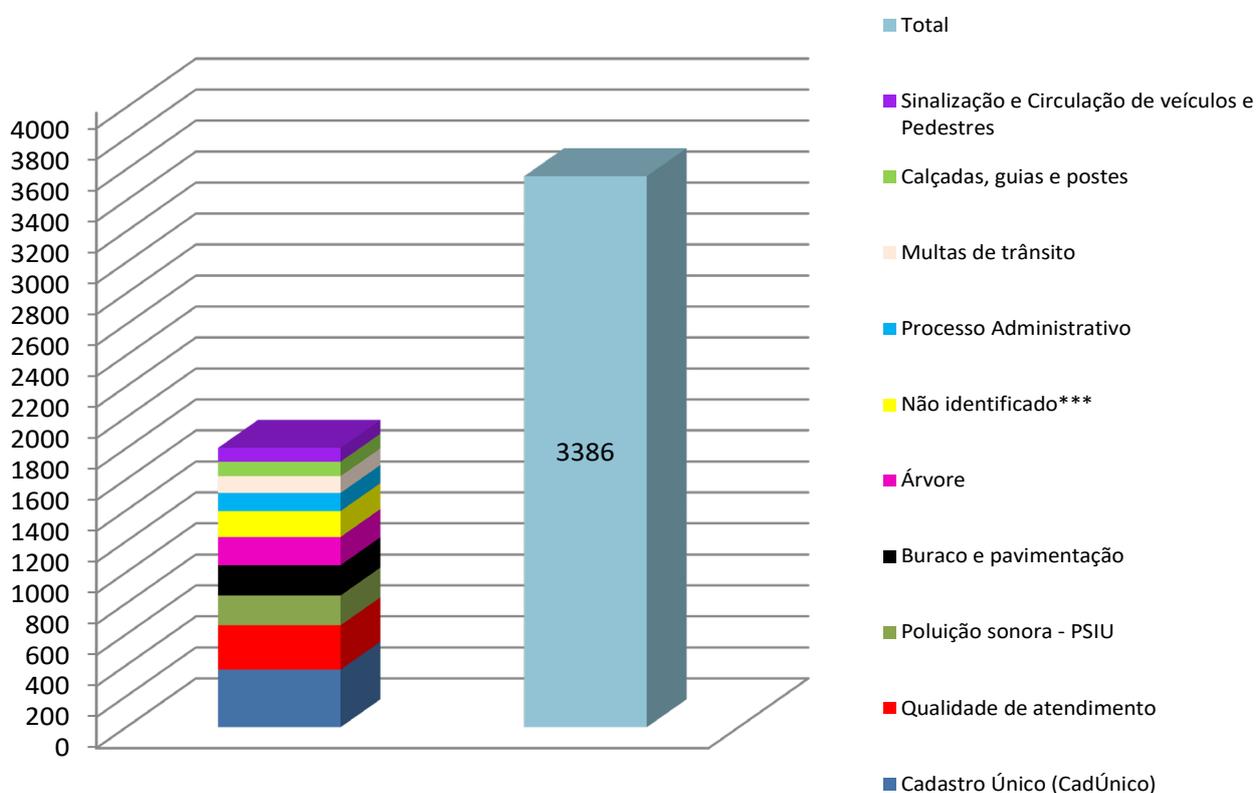


# 10 Demandas do Mês

Seguem os 10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	dez/22
Cadastro Único (CadÚnico)	372
Qualidade de atendimento	286
Poluição sonora - PSIU	192
Buraco e pavimentação	196
Árvore	182
Não identificado***	167
Processo Administrativo	117
Multas de trânsito	108
Calçadas, guias e postes	94
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	89
<b>Total</b>	<b>1803</b>

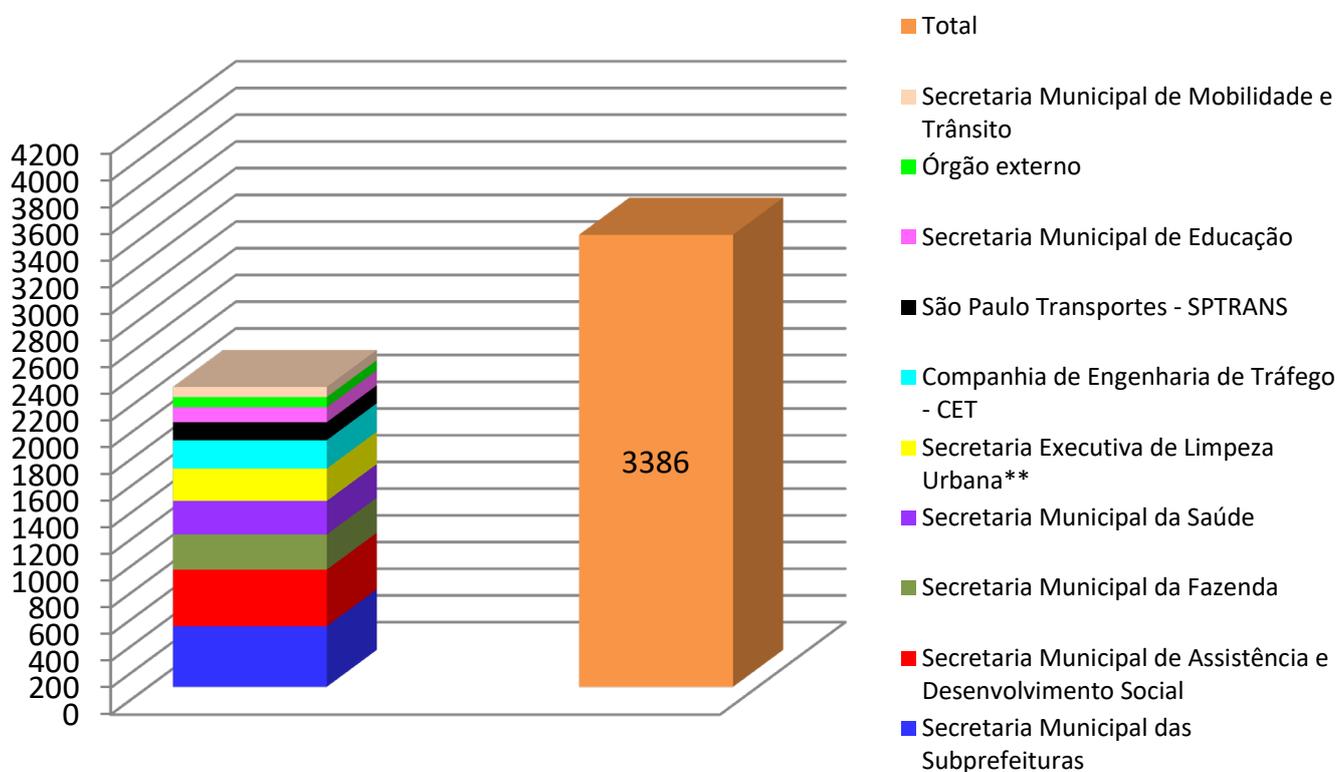
**10 assuntos mais demandados do mês de dezembro em comparação com o total de entrada do mês DEZEMBRO/22**



# 10 Órgãos mais demandados

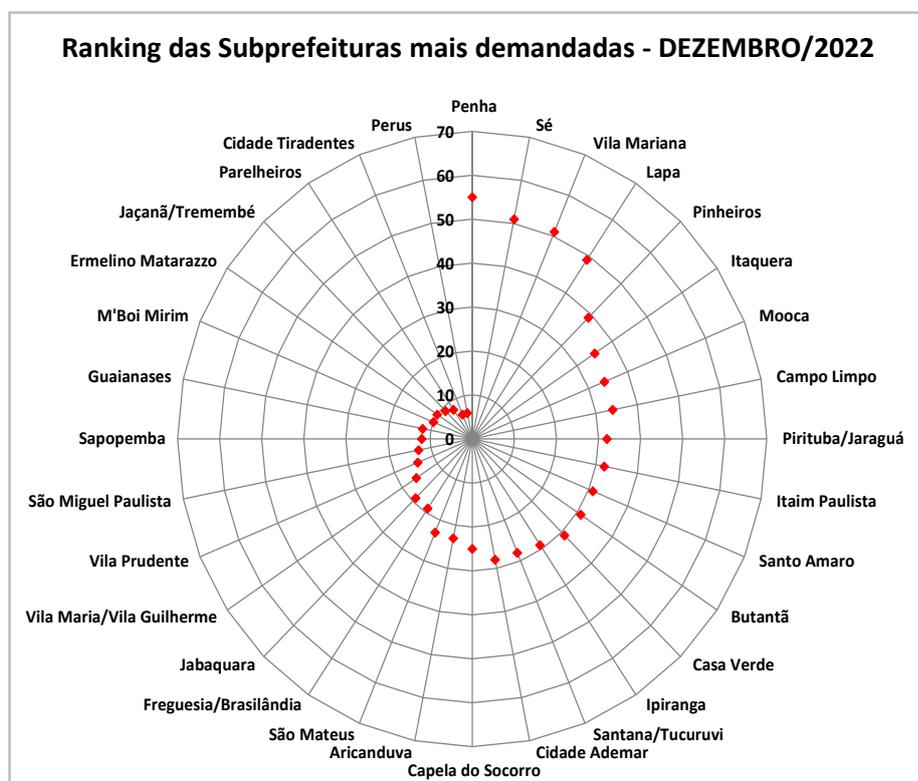
Unidades PMSP	dez/22
Secretaria Municipal das Subprefeituras	454
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	424
Secretaria Municipal da Fazenda	263
Secretaria Municipal da Saúde	251
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	242
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	213
São Paulo Transportes - SPTRANS	135
Secretaria Municipal de Educação	112
Órgão externo	76
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	76
<b>Total</b>	<b>2246</b>

**10 unidades mais demandados do mês de dezembro em comparação com o total de entrada do mês DEZEMBRO/22**



# Manifestações nas Subprefeituras - Dezembro/22

Unidades PMSP	dez/22
Penha	55
Sé	51
Vila Mariana	51
Lapa	49
Pinheiros	39
Itaquera	35
Mooca	34
Campo Limpo	34
Pirituba/Jaraguá	32
Itaim Paulista	32
Santo Amaro	31
Butantã	31
Casa Verde	31
Ipiranga	29
Santana/Tucuruvi	28
Cidade Ademar	28
Capela do Socorro	25
Aricanduva	23
São Mateus	23
Freguesia/Brasilândia	19
Jabaquara	19
Vila Maria/Vila Guilherme	16
Vila Prudente	14
São Miguel Paulista	13
Sapopemba	12
Guaianases	12
M'Boi Mirim	10
Ermelino Matarazzo	10
Jaçanã/Tremembé	9
Parelheiros	8
Cidade Tiradentes	6
Perus	6
<b>Total</b>	<b>815</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 maio/2020 e são referentes aos seguintes assuntos:

## **\*Pandemia Covid 19**

Engloba manifestações livres - quando o munícipe cita a pandemia, mas não um assunto específico que está presente na Carta de Serviços da OGM. Importante ressaltar que as denúncias de estabelecimento que se mantém aberto durante a crise, não seguindo as regras de funcionamento previstas durante o período de pandemia e de estabelecimento que não fornece álcool em gel ou permite entrada sem máscara durante a crise já não fazem mais parte da Carta de Serviços do Portal 156. Diante disso, a OGM mantém a série histórica entre Setembro/2020 e Setembro/2022.

## **\*Alimentação Escolar**

A Carta de Serviços do Portal 156 não contempla, neste momento, itens relacionado à pandemia. Diante disso, a OGM mantém a série histórica entre Setembro/2020 e Setembro/2022.

## **\*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.

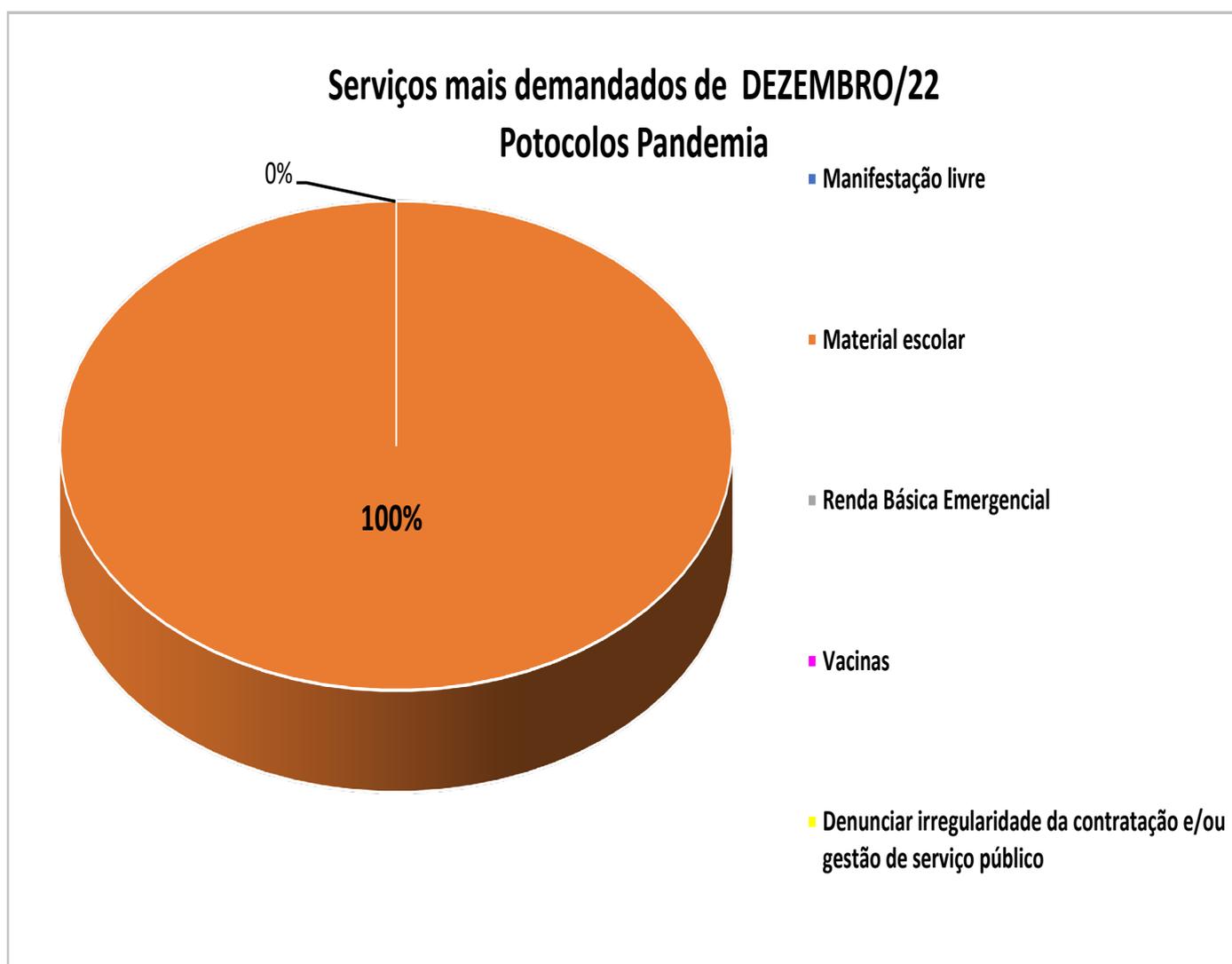
## **\*Vacina**

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	0
Material e Uniforme escolar	Material escolar	6
Renda Básica Emrgencial	Renda Básica Emergencial	0
Vacinas	Vacinas	0
Denúncias	Denunciar irregularidade da contratação e/ou gestão de serviço público	0
	<b>Total Geral</b>	<b>6</b>

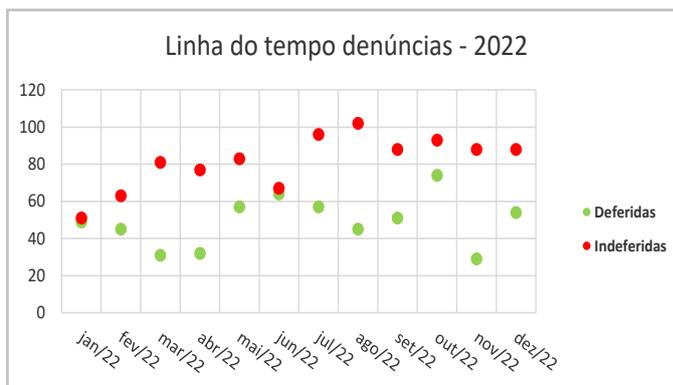


# Denúncias

Protocolos	dez/22	nov/22	out/22	set/22	ago/22	jul/22	jun/22	mai/22	abr/22	mar/22	fev/22	jan/22	Total	Média anual	% Total DEZ/22 dentro do STATUS	% Total 2022
Denúncias																
Deferidas	54	29	74	51	45	57	64	57	32	31	45	49	534	49	38,03	21,46
Indeferidas	88	88	93	88	102	96	67	83	77	81	63	51	889	81	61,97	35,66
Canceladas	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	2	0	6	1		0,22
<b>Total de denúncias *(exceto canceladas)</b>	<b>142</b>	<b>117</b>	<b>167</b>	<b>139</b>	<b>147</b>	<b>153</b>	<b>131</b>	<b>140</b>	<b>109</b>	<b>112</b>	<b>108</b>	<b>100</b>	<b>1423</b>	<b>129</b>	<b>100,00</b>	
Total denúncias	142	117	167	142	147	153	132	140	109	112	110	100	1429	130		57,34
Reclassificadas	77	37	94	123	147	99	81	86	103	137	102	83	1092	99		42,66
<b>Total Geral</b>	<b>219</b>	<b>154</b>	<b>261</b>	<b>265</b>	<b>294</b>	<b>252</b>	<b>213</b>	<b>226</b>	<b>212</b>	<b>249</b>	<b>212</b>	<b>183</b>	<b>2521</b>	<b>229</b>		<b>100,00</b>

Denúncias* (exceto canceladas)		
Meses	Protocolos*	Varição**
jan/22	100	23,46
fev/22	108	8,00
mar/22	112	3,70
abr/22	109	-2,68
mai/22	140	28,44
jun/22	131	-6,43
jul/22	153	16,79
ago/22	147	-3,92
set/22	139	-5,44
out/22	167	20,14
nov/22	117	-29,94
dez/22	142	21,37
<b>Total</b>	<b>1.565</b>	
<b>Média</b>	<b>131</b>	

Reclassificadas		
Meses	Protocolos*	Varição**
jan/22	83	-15,31
fev/22	102	22,89
mar/22	137	34,31
abr/22	103	-24,82
mai/22	86	-16,50
jun/22	81	-5,81
jul/22	99	22,22
ago/22	147	48,48
set/22	123	-16,33
out/22	94	-23,58
nov/22	37	-60,64
dez/22	77	108,11
<b>Total</b>	<b>1.169</b>	
<b>Média</b>	<b>106</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/22	625	58,63
fev/22	621	-0,64
mar/22	799	28,66
abr/22	715	-10,51
mai/22	722	0,98
jun/22	785	8,73
jul/22	761	-3,06
ago/22	830	9,07
set/22	640	-22,89
out/22	645	0,78
nov/22	477	-26,05
dez/22	444	-6,92
<b>Total</b>	<b>8.064</b>	
<b>Média</b>	<b>672</b>	

