

Ouvidoria Geral

do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Julho/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 JULHO/2023

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou **4.897** protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de julho de 2023, diminuição de 0,49% em relação ao mês de junho de 2023 que foi de **4.921** 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 julho a média de atendimento foi de **4.998** registros e o acumulado do ano de 2023 é de **34.985** atendimentos/protocolos registrados.

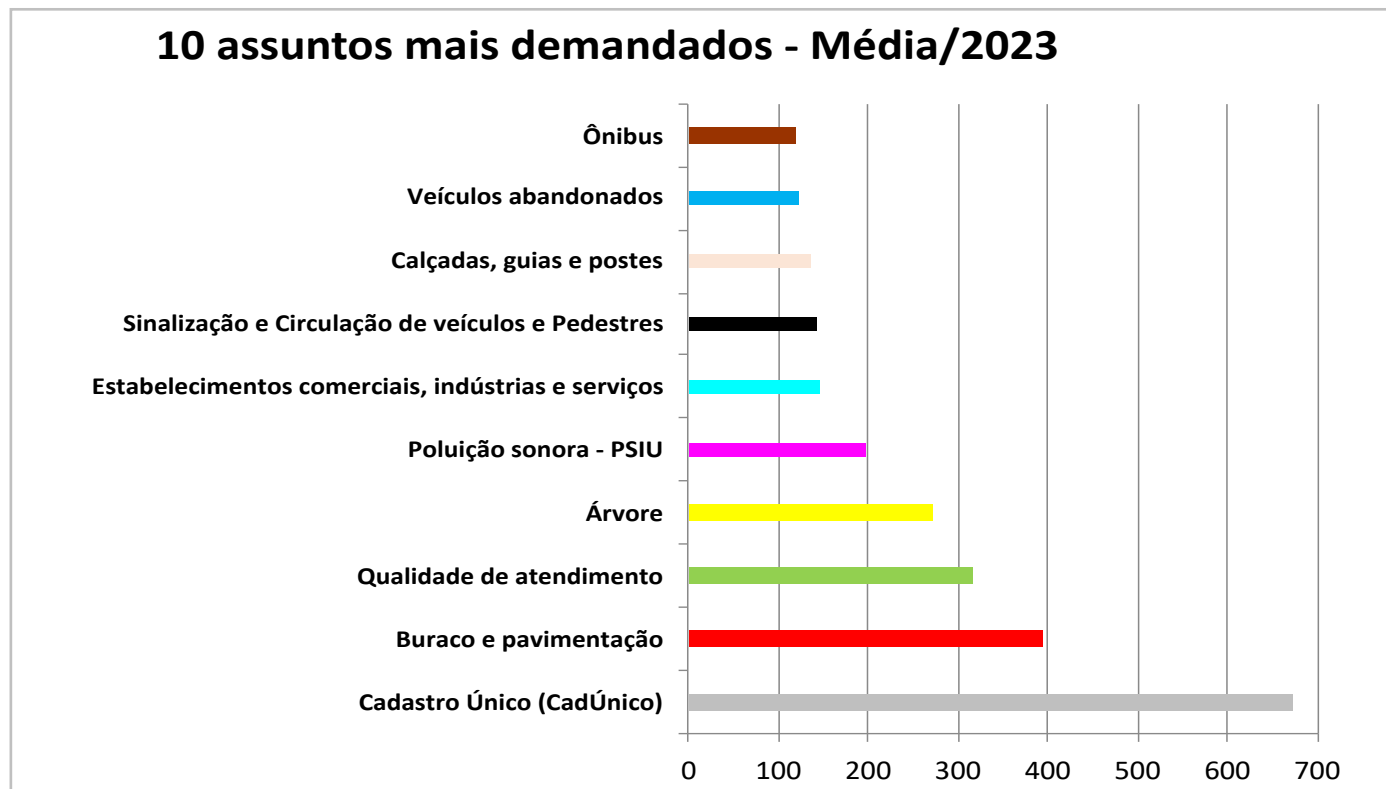
A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (aba atendimento e aba protocolos), contudo o processamento se efetiva pela Corregedoria, razão pela qual as demais estatísticas contemplam somente os serviços oferecidos pela municipalidade. O presente relatório incluiu a estatística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

Comparado o mês de junho/23 em relação ao mês de julho/23, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a maior variação foi **Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços** com 45,19% de aumento, seguido de **Poluição sonora - PSIU** com 19,30% e **Veículos abandonados** com 12,71%, enquanto **Cadastro Único (CadÚnico)** teve queda de 49,24%, seguido de **Ônibus** com queda de 11,86% e **Qualidade de atendimento** com queda de 9,06%.

Para efeito desse relatório entende-se como **Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços** protocolos relativos à fiscalização e solicitação de licença de estabelecimentos industriais, comerciais e de serviços instalados no município.

Contrapondo as unidades mais demandas do mês de julho/23 com junho/23, dentre as dez unidades mais demandas do ano, é possível verificar a unidade com maior aumento foi a **Secretaria da Fazenda** com 23,14%, enquanto a **Secretaria Executiva de Limpeza Urbana** apresentou uma queda de 36,03%.

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 julho/23, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo **359** manifestações, sendo encaminhadas **193** como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

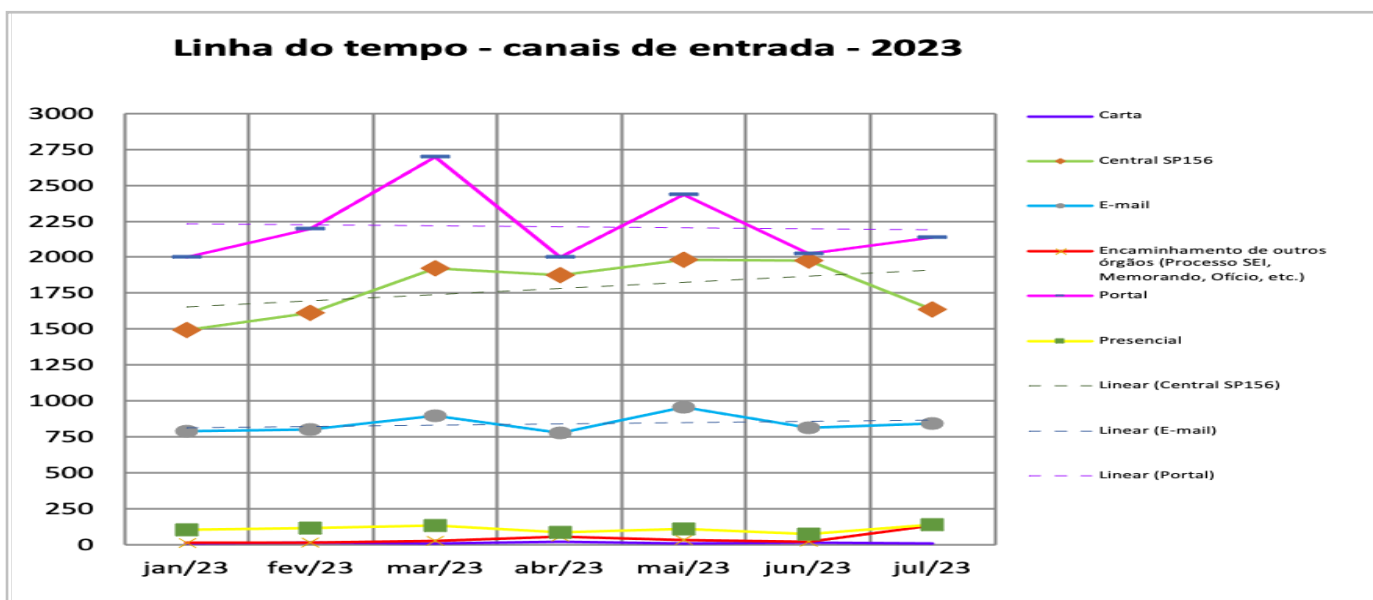
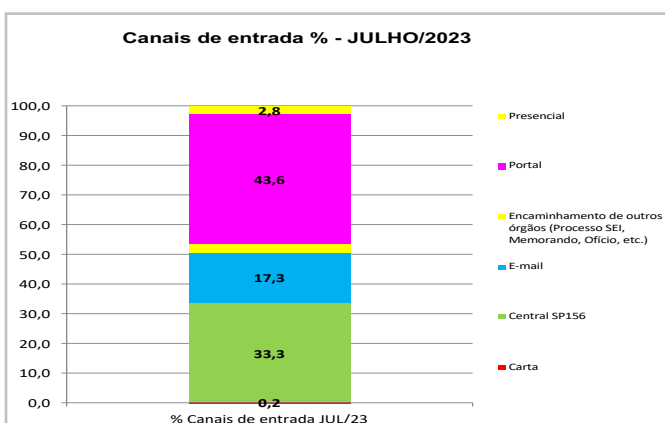
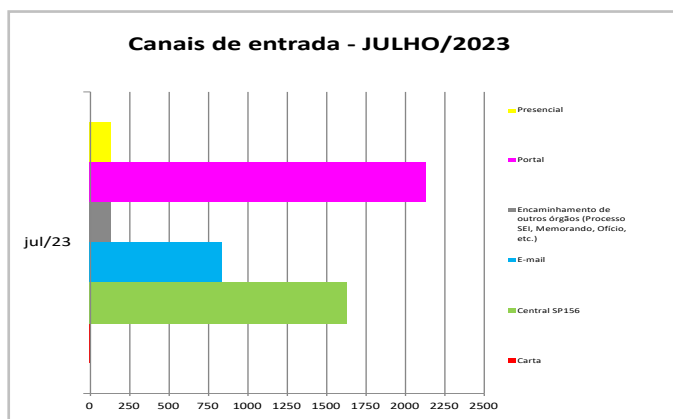
Pedidos de informação e-Sic

No mês de julho/23 entraram **706** pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve um aumento de **6, 65%**, considerando que em junho/2023 foram registrados **662** pedidos de informação. Totalizando **4.891** protocolos no ano de 2023, sendo a média mensal de **699** 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	Jul-23	Jun-23	Mai-23	Abr-23	Mar-23	Fev-23	Jan-23	Total	Média	%Total	% Canais de entrada Jul/23
Carta	10	13	8	19	9	12	5	76	11	0,22	0,2
Central SP156	1633	1974	1982	1875	1921	1612	1490	12.487	1.784	35,69	33,3
E-mail	845	815	956	778	895	799	787	5.875	839	16,79	17,3
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	134	22	32	57	28	13	11	297	42	0,85	2,7
Portal	2137	2023	2437	2001	2696	2195	1997	15.486	2.212	44,26	43,6
Presencial	138	74	112	86	132	116	106	764	109	2,18	2,8
TOTAL	4.897	4.921	5.527	4.816	5.681	4.747	4.396	34.985	4.998	100,00	100,0

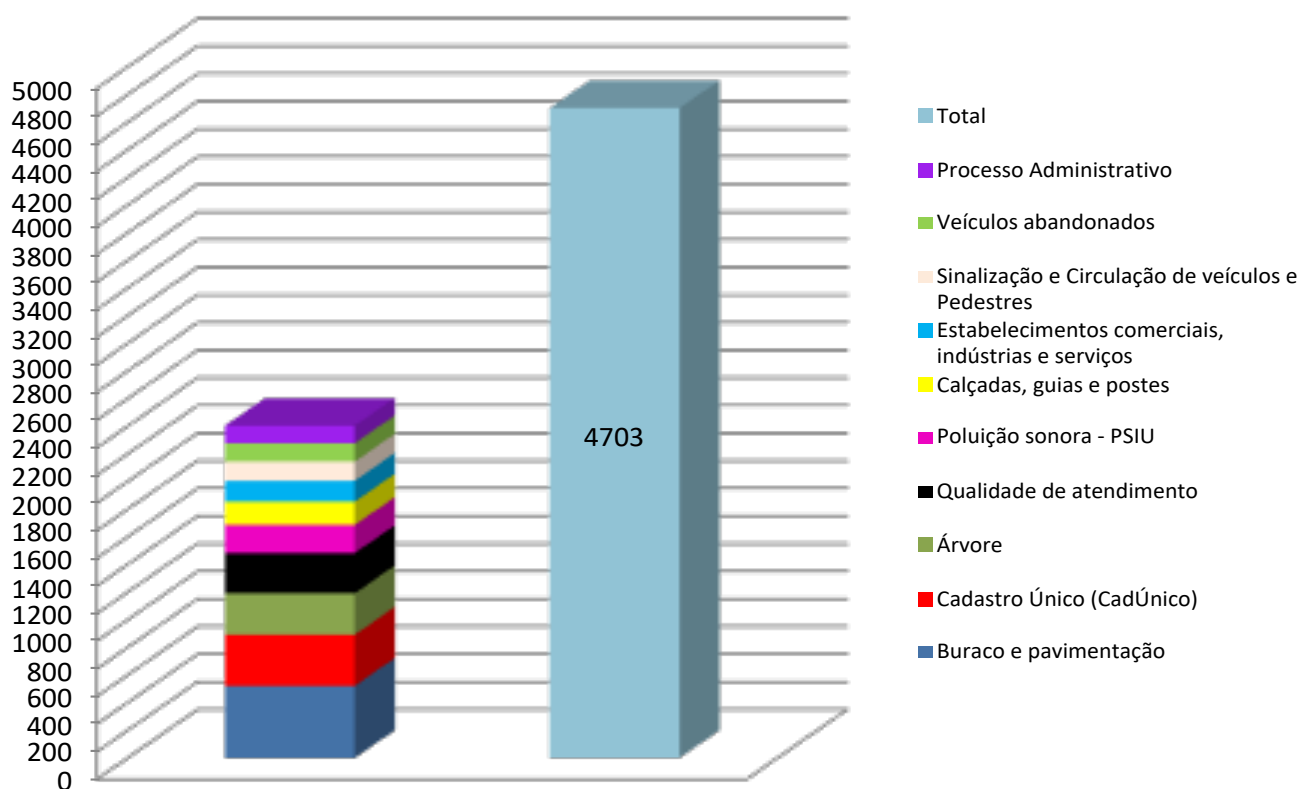


10 Demandas do Mês

Seguem os 10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	Julho -23
Buraco e pavimentação	523
Cadastro Único (CadÚnico)	369
Árvore	300
Qualidade de atendimento	291
Poluição sonora - PSIU	204
Calçadas, guias e postes	168
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	151
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	139
Veículos abandonados	133
Processo Administrativo	126
Total	2404

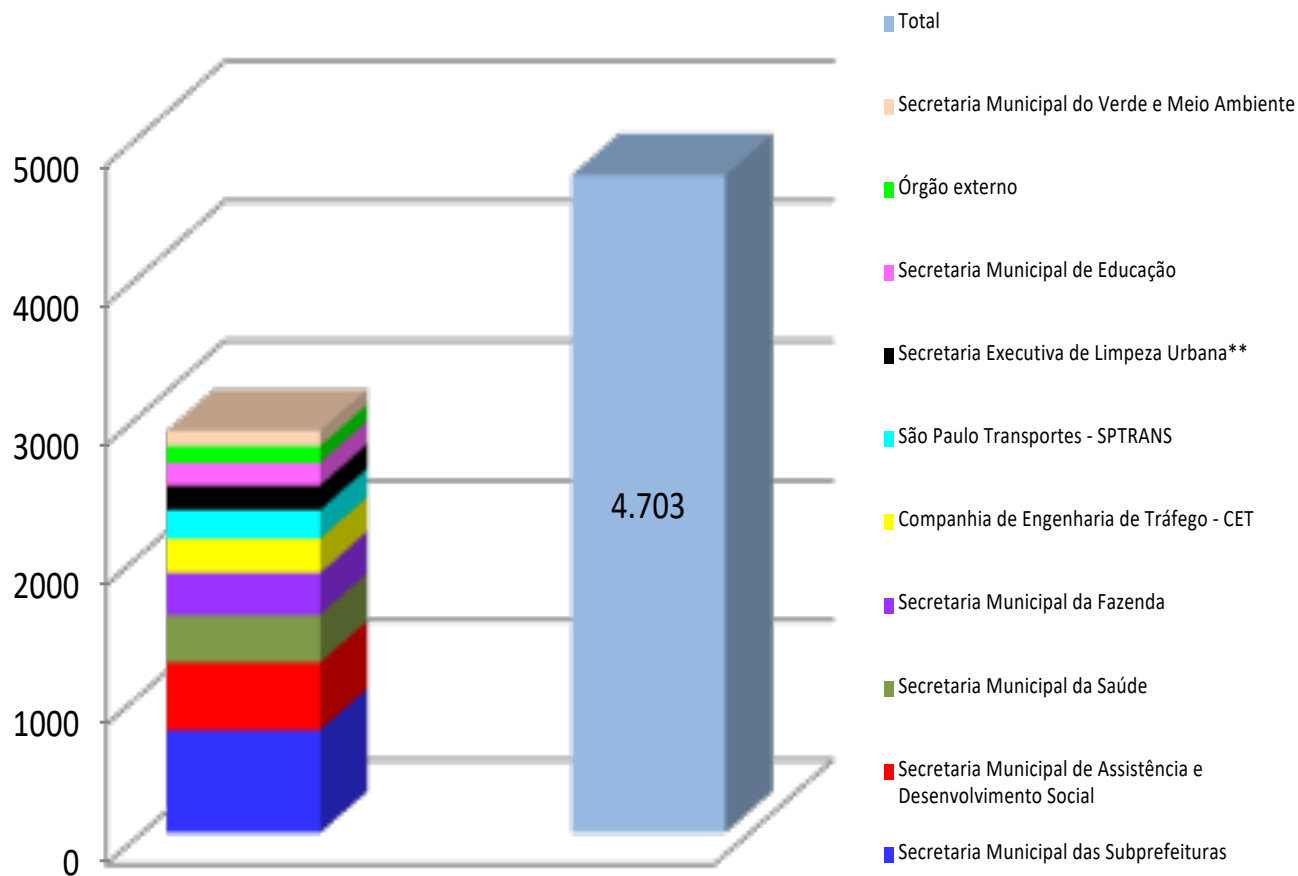
10 assuntos mais demandados do mês de junho em comparação com o total de entrada do mês JULHO/23



10 Órgãos mais demandados

Unidades PMSP	Jul-23
Secretaria Municipal das Subprefeituras	734
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	485
Secretaria Municipal da Saúde	342
Secretaria Municipal da Fazenda	298
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	244
São Paulo Transportes - SPTRANS	207
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	174
Secretaria Municipal de Educação	164
Órgão externo	118
Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente	110
Total	2876

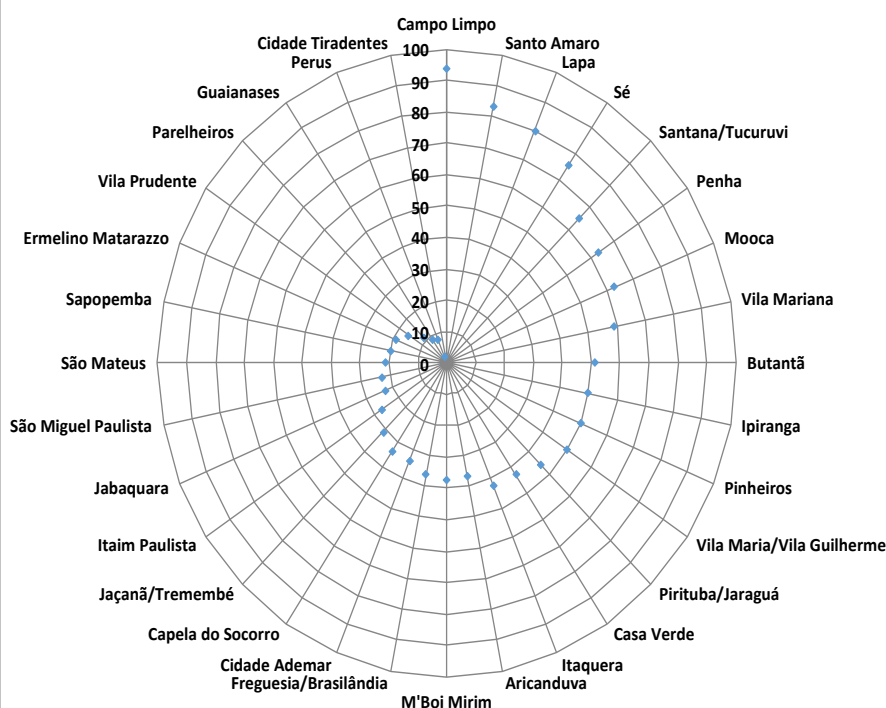
10 unidades mais demandados do mês de junho em comparação com o total de entrada do mês JULHO/23



Manifestações nas Subprefeituras - JULHO/23

Unidades PMSP	Jul-23
Campo Limpo	94
Santo Amaro	83
Lapa	80
Sé	76
Santana/Tucuruvi	65
Penha	63
Mooca	63
Vila Mariana	59
Butantã	51
Ipiranga	50
Pinheiros	50
Vila Maria/Vila Guilherme	50
Pirituba/Jaraguá	46
Casa Verde	43
Itaquera	42
Aricanduva	37
M'Boi Mirim	37
Freguesia/Brasilândia	36
Cidade Ademar	34
Capela do Socorro	34
Jaçanã/Tremembé	31
Itaim Paulista	27
Jabaquara	23
São Miguel Paulista	23
São Mateus	21
Sapopemba	20
Ermelino Matarazzo	19
Vila Prudente	16
Parelheiros	11
Guaianases	9
Perus	8
Cidade Tiradentes	2
Total	1303

Ranking das Subprefeituras mais demandadas - JULHO/2023

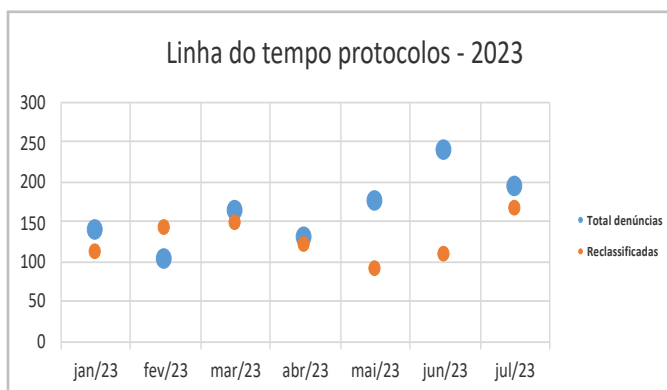
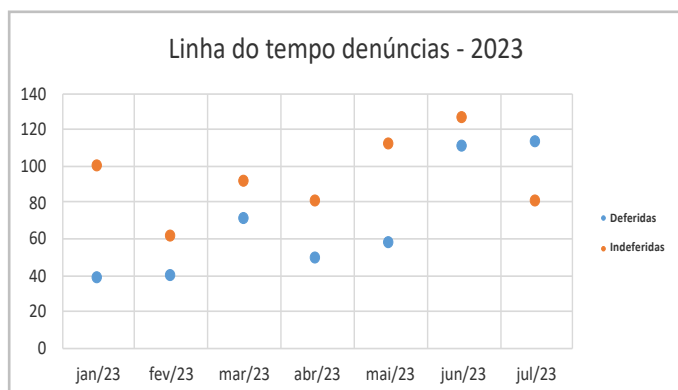


Denúncias

Protocolos	Jul-23	Jun-23	Mai-23	Abr-23	Mar-23	Fev-23	Jan-23	Total	Média anual	% Total Jul/23 dentro do STATUS	% Total 2023
Denúncias											
Deferidas	113	111	58	49	71	40	38	480	69	58, 55	23, 66
Indeferidas	80	126	112	80	91	61	100	650	93	41, 45	32, 04
Canceladas	1	2	4	0	2	1	1	11	2		0, 54
Total de denúncias *(exceto canceladas)	193	237	170	129	162	101	138	1130	161	100, 00	
Total denúncias	194	239	174	129	164	102	139	1141	163		56, 23
Reclassificadas	165	108	91	120	149	143	112	888	127		43, 77
Total Geral	359	347	265	249	313	245	251	2029	290		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	0	0, 00
set/23	0	0, 00
out/23	0	0, 00
nov/23	0	0, 00
dez/23	0	0, 00
Total	1.130	
Média	161	

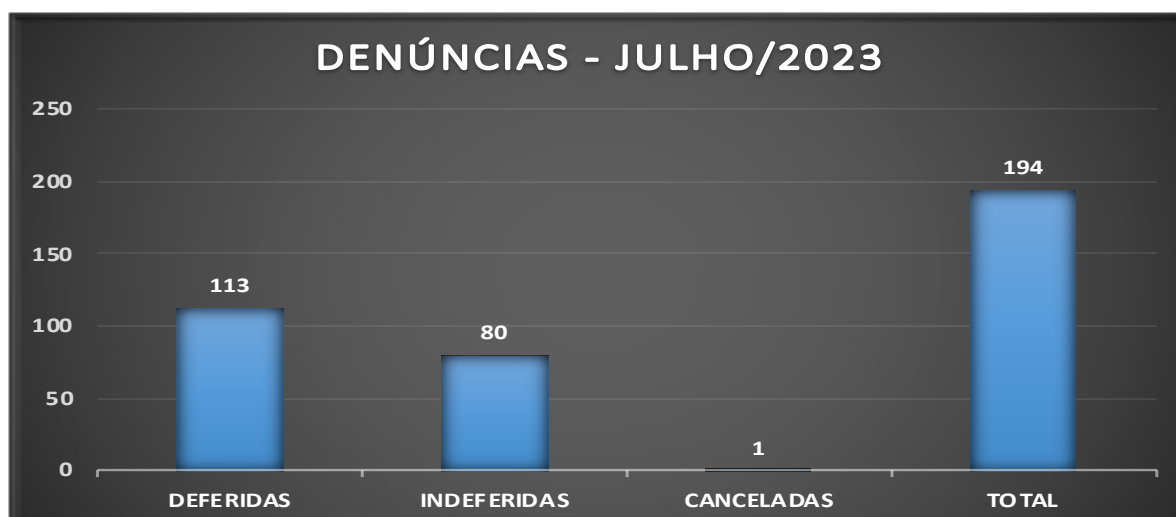
Reclassificadas		
Meses	Protocolos*	Variação**
jan/23	112	14, 29
fev/23	143	27, 68
mar/23	149	4, 20
abr/23	120	-19, 46
mai/23	91	-24, 17
jun/23	108	18, 68
jul/23	165	52, 78
ago/23	0	0, 00
set/23	0	0, 00
out/23	0	0, 00
nov/23	0	0, 00
dez/23	0	0, 00
Total	888	
Média	127	



Denúncias - Unidades PMSP

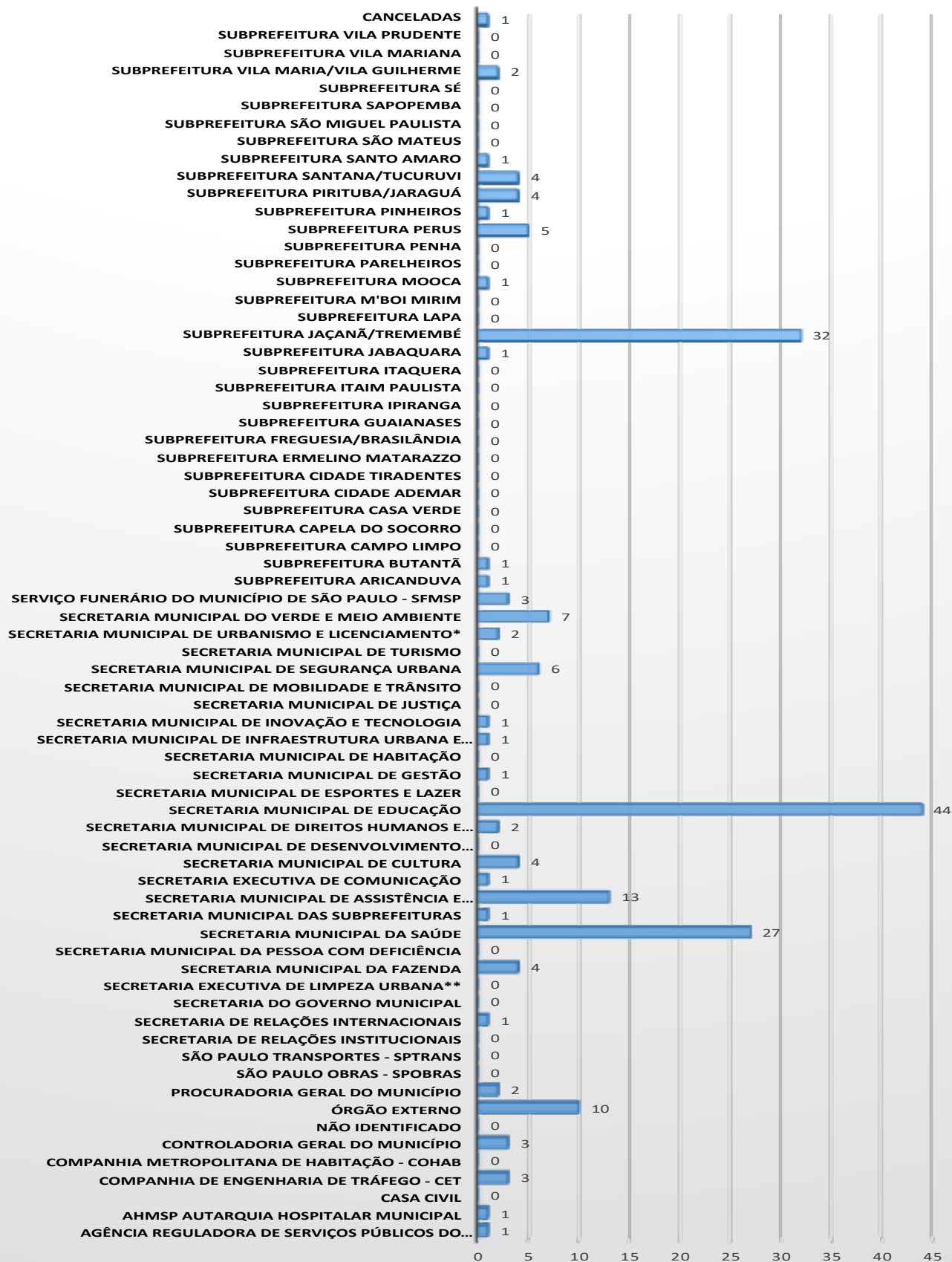
Unidades PMSP - JULHO 2023	Deferidas	Indeferidas	Total
gência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo**	0	1	1
AHMSP Autarquia Hospitalar Municipal	0	1	1
Casa Civil	0	0	0
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	1	2	3
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	0	0	0
Controladoria Geral do Município	2	1	3
Não identificado	0	0	0
Órgão externo	0	10	10
Procuradoria Geral do Município	0	2	2
São Paulo Obras - SPObras	0	0	0
São Paulo Transportes - SPTRANS	0	0	0
Secretaria de Relações Institucionais	0	0	0
Secretaria de Relações Internacionais	0	1	1
Secretaria do Governo Municipal	0	0	0
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	0	0	0
Secretaria Municipal da Fazenda	2	2	4
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	0	0	0
Secretaria Municipal da Saúde	16	11	27
Secretaria Municipal das Subprefeituras	1	0	1
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	4	9	13
Secretaria Executiva de Comunicação	0	1	1
Secretaria Municipal de Cultura	3	1	4
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	0	0	0
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	1	1	2
Secretaria Municipal de Educação	23	21	44
Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	0	0	0
Secretaria Municipal de Gestão	1	0	1
Secretaria Municipal de Habitação	0	0	0
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	0	1	1
Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	1	0	1
Secretaria Municipal de Justiça	0	0	0
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	0	0	0
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	6	0	6
Secretaria Municipal de Turismo	0	0	0

Unidades PMSP - JULHO 2023	Deferidas	Indeferidas	Total
Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento*	1	1	2
Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente	0	7	7
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	1	2	3
Subprefeitura Aricanduva	0	1	1
Subprefeitura Butantã	1	0	1
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	2	0	2
Subprefeitura Guaianases	0	0	0
Subprefeitura Ipiranga	0	0	0
Subprefeitura Itaim Paulista	0	0	0
Subprefeitura Itaquera	0	0	0
Subprefeitura Jabaquara	0	1	1
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	32	0	32
Subprefeitura Lapa	0	0	0
Subprefeitura M'Boi Mirim	0	0	0
Subprefeitura Mooca	0	1	1
Subprefeitura Parelheiros	0	0	0
Subprefeitura Penha	0	0	0
Subprefeitura Perus	5	0	5
Subprefeitura Pinheiros	0	1	1
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	4	0	4
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	4	0	4
Subprefeitura Santo Amaro	1	0	1
Subprefeitura São Mateus	0	0	0
Subprefeitura São Miguel Paulista	0	0	0
Subprefeitura Sapopemba	0	0	0
Subprefeitura Sé	0	0	0
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	1	1	2
Subprefeitura Vila Mariana	0	0	0
Subprefeitura Vila Prudente	0	0	0
Canceladas			1
Total	113	80	194



Denúncias - Unidades PMSP

Denúncias - Unidades PMSP - JULHO 2023

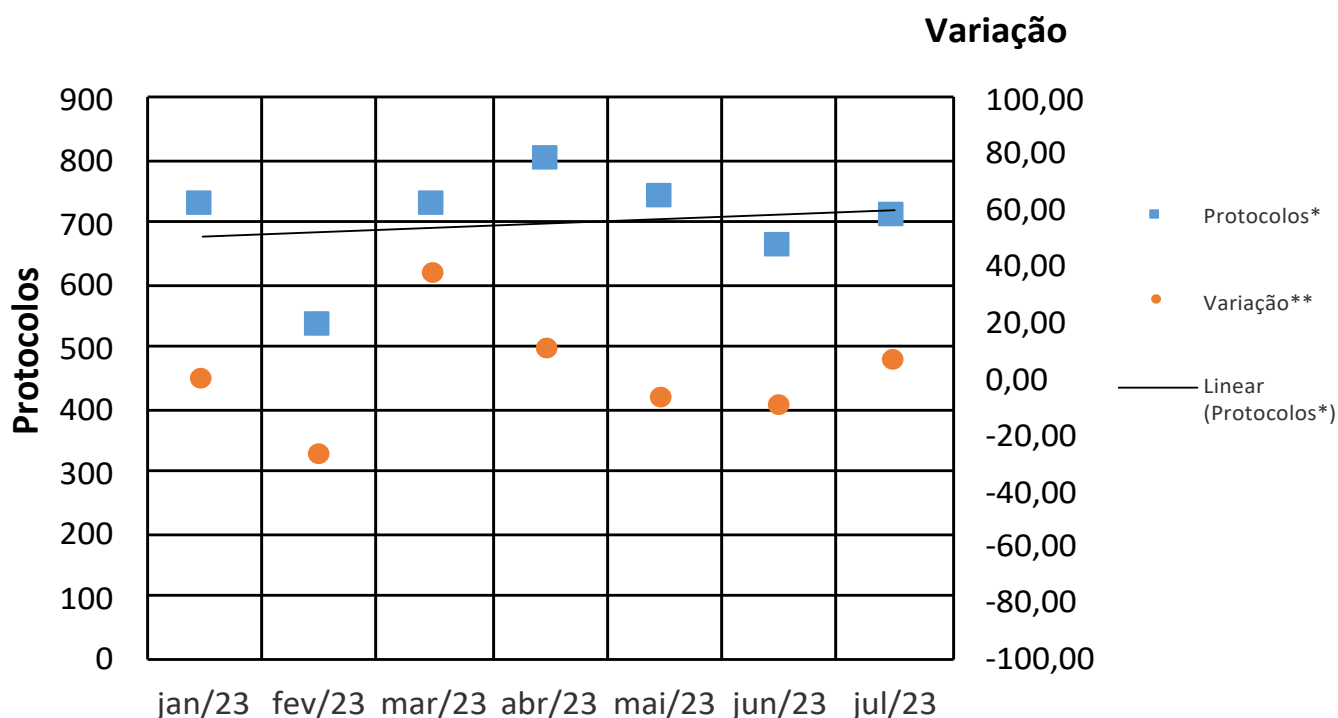


e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão)

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		
set/23		
out/23		
nov/23		
dez/23		
Total	4.891	
Média	699	

Linha do tempo - Protocolos e-SIC 2023



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	35,71
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		
set/23		
out/23		
nov/23		
dez/23		
Total	165	

