

Ouvidoria Geral

do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Junho/2023



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

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 JUNHO/2023

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou **4.921** protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de junho de 2023, diminuição de 10,96% em relação ao mês de maio de 2023 que foi de **5.527** 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 junho a média de atendimento foi de **5.015** registros e o acumulado do ano de 2023 é de **30.088** atendimentos/protocolos registrados.

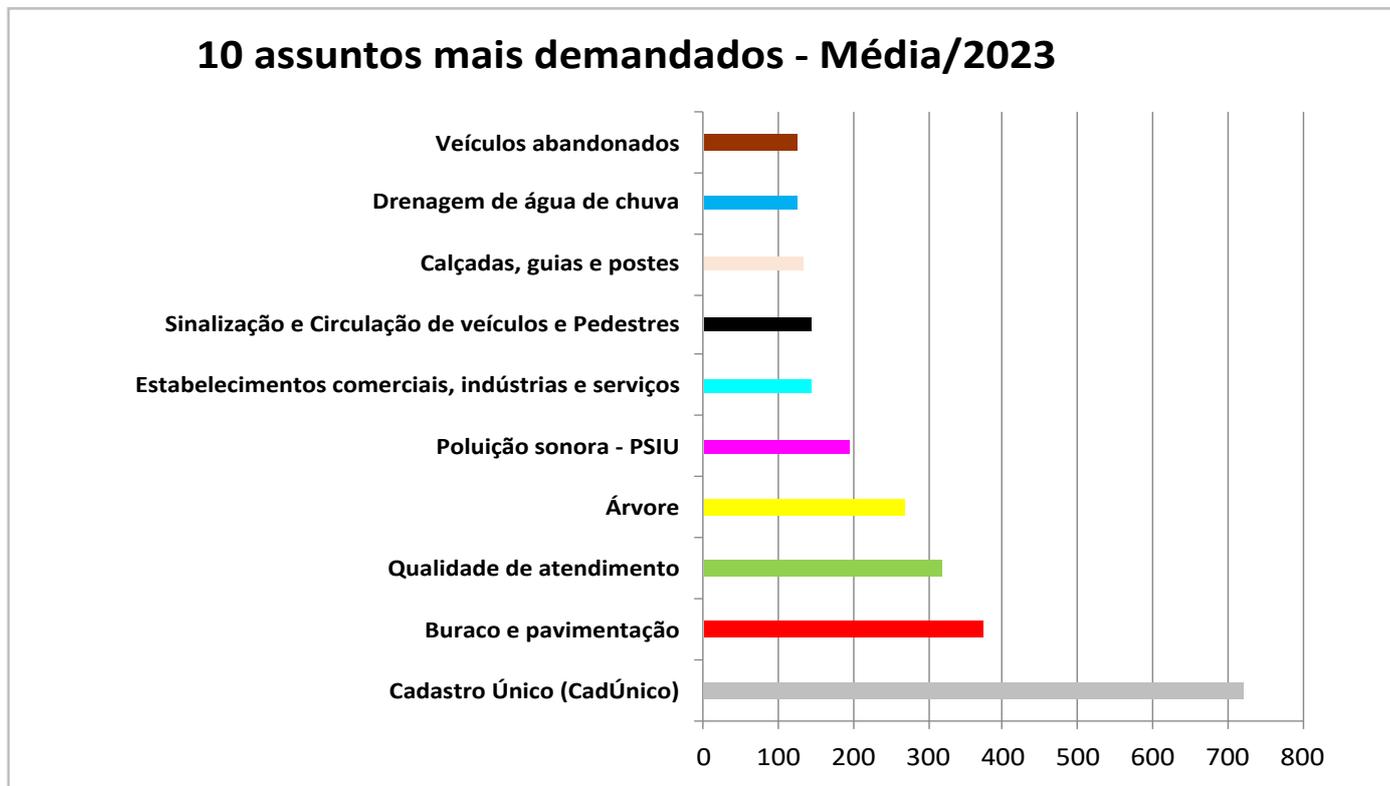
A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (aba atendimento e aba protocolos), contudo o processamento se efetiva pela Corregedoria, razão pela qual as demais estatísticas contemplam somente os serviços oferecidos pela municipalidade. O presente relatório incluiu a estatística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

Comparado o mês de maio/23 em relação ao mês de junho/23, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a maior variação foi **Buraco e pavimentação** com 15,00% de aumento, seguido de **Calçadas Guias e Postes** com 12,50% e **Árvore** com 11,90%, enquanto **Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços** teve queda de 65,10%, seguido de **Veículos abandonados** com queda de 28,92% e **Drenagem de água de chuva** com queda de 22,55%.

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 junho/23 com maio/23, dentre as dez unidades mais demandas do ano, é possível verificar a unidade com maior aumento foi a **Secretaria Municipal das Subprefeituras** com 4,69%, enquanto a **Subprefeitura Lapa** apresentou uma queda de 34,40%.

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 junho/23, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo 347 manifestações, sendo encaminhadas **239** como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

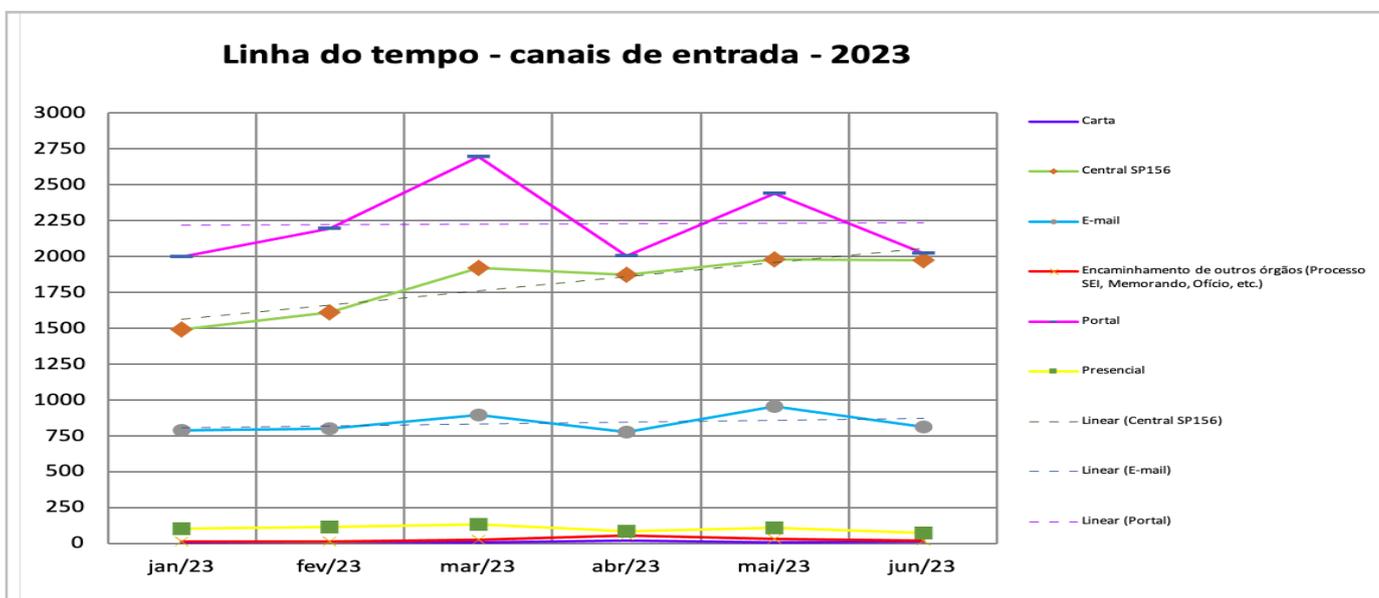
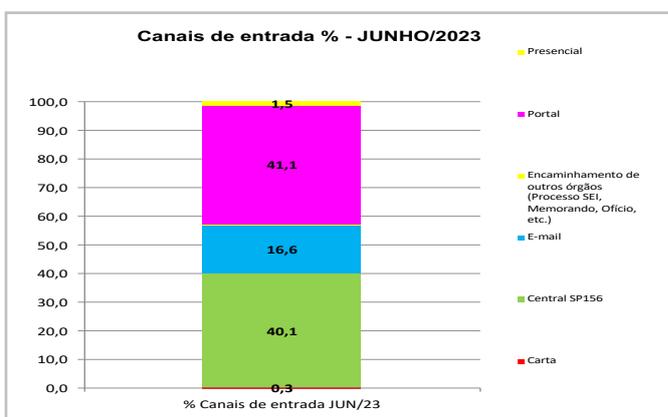
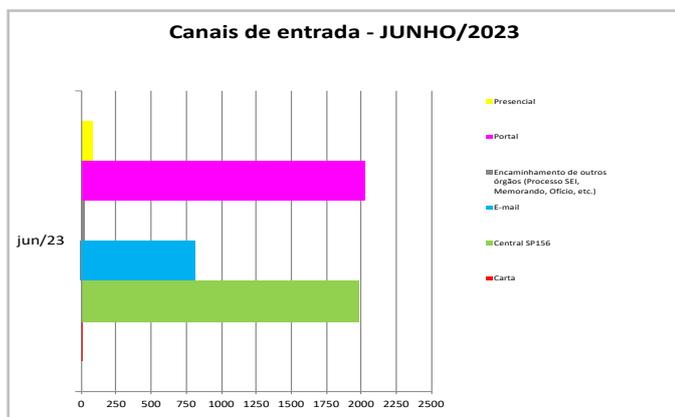
Pedidos de informação e-Sic

No mês de junho/23 entraram **662** pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve uma queda de **10,05%**, considerando que em maio/2023 foram registrados **736** pedidos de informação. Totalizando **4.185** protocolos no ano de 2023, sendo a média mensal de **698** 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	Jun-23	Mai-23	Abr-23	Mar-23	Fev-23	Jan-23	Total	Média	%Total	% Canais de entrada Jun/23
Carta	13	8	19	9	12	5	66	11	0,22	0,3
Central SP156	1974	1982	1875	1921	1612	1490	10.854	1.809	36,07	40,1
E-mail	815	956	778	895	799	787	5.030	838	16,72	16,6
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	22	32	57	28	13	11	163	27	0,54	0,4
Portal	2023	2437	2001	2696	2195	1997	13.349	2.225	44,37	41,1
Presencial	74	112	86	132	116	106	626	104	2,08	1,5
TOTAL	4.921	5.527	4.816	5.681	4.747	4.396	30.088	5.015	100,00	100,0

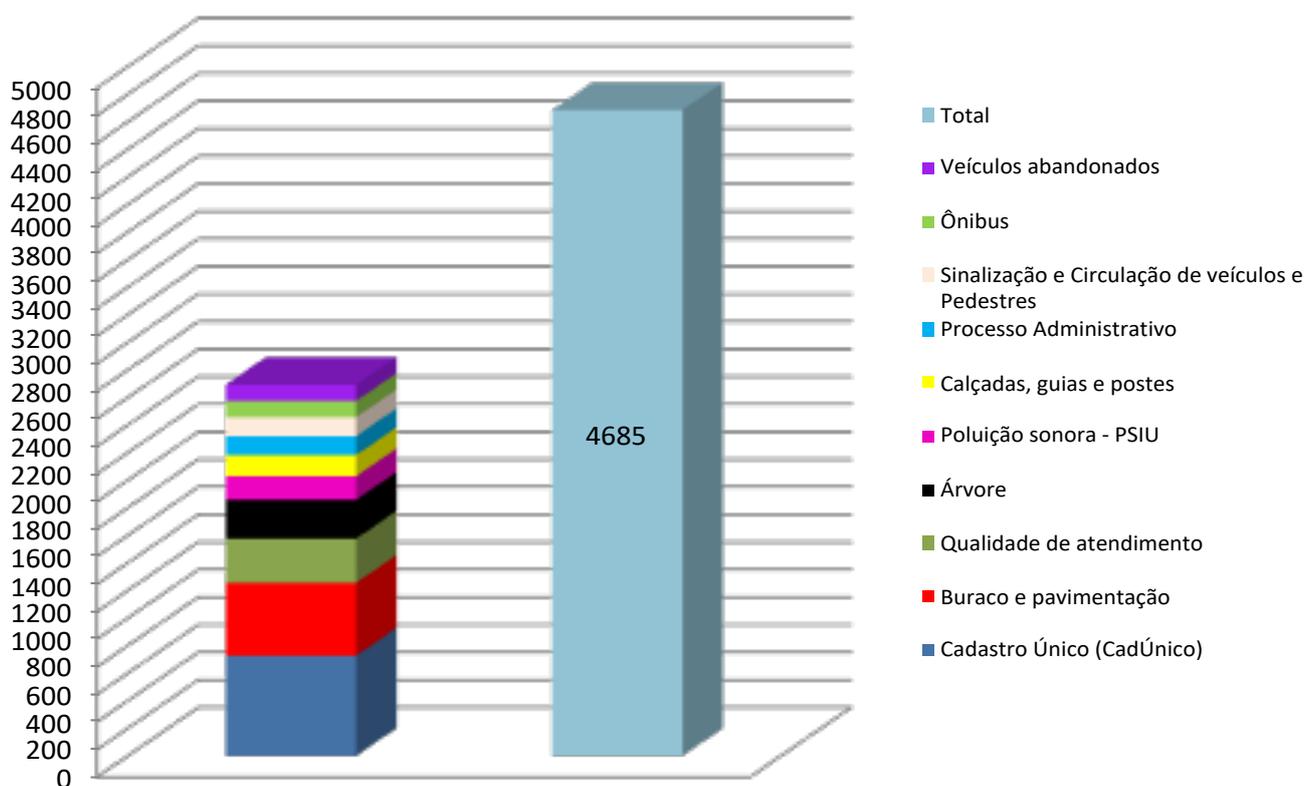


10 Demandas do Mês

Seguem os 10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	Junho -23
Cadastro Único (CadÚnico)	727
Buraco e pavimentação	529
Qualidade de atendimento	320
Árvore	282
Poluição sonora - PSIU	171
Calçadas, guias e postes	153
Processo Administrativo	138
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	137
Ônibus	118
Veículos abandonados	118
Total	2693

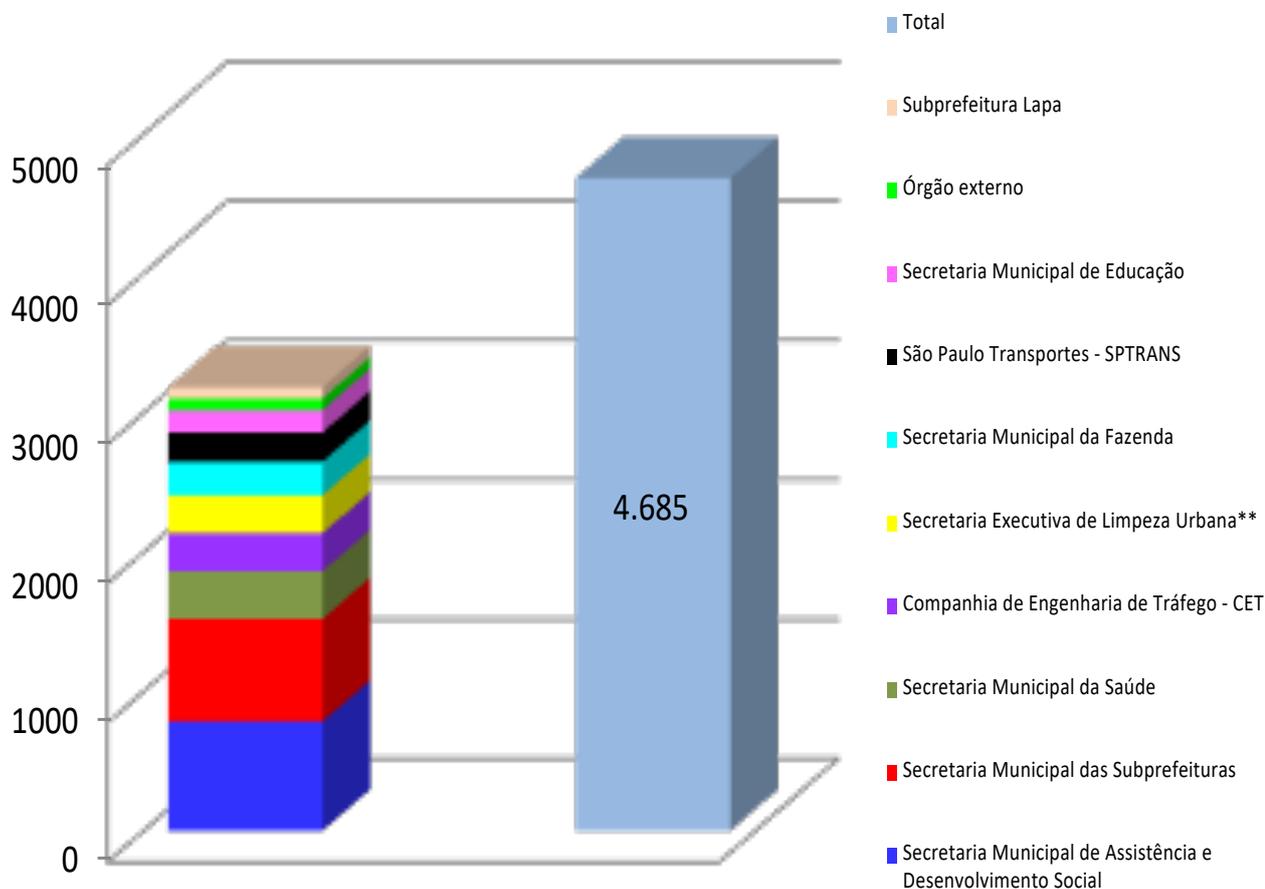
10 assuntos mais demandados do mês de junho em comparação com o total de entrada do mês JUNHO/23



10 Órgãos mais demandados

Unidades PMSP	Jun-23
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	784
Secretaria Municipal das Subprefeituras	737
Secretaria Municipal da Saúde	343
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	272
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	272
Secretaria Municipal da Fazenda	242
São Paulo Transportes - SPTRANS	210
Secretaria Municipal de Educação	161
Órgão externo	82
Subprefeitura Lapa	82
Total	3185

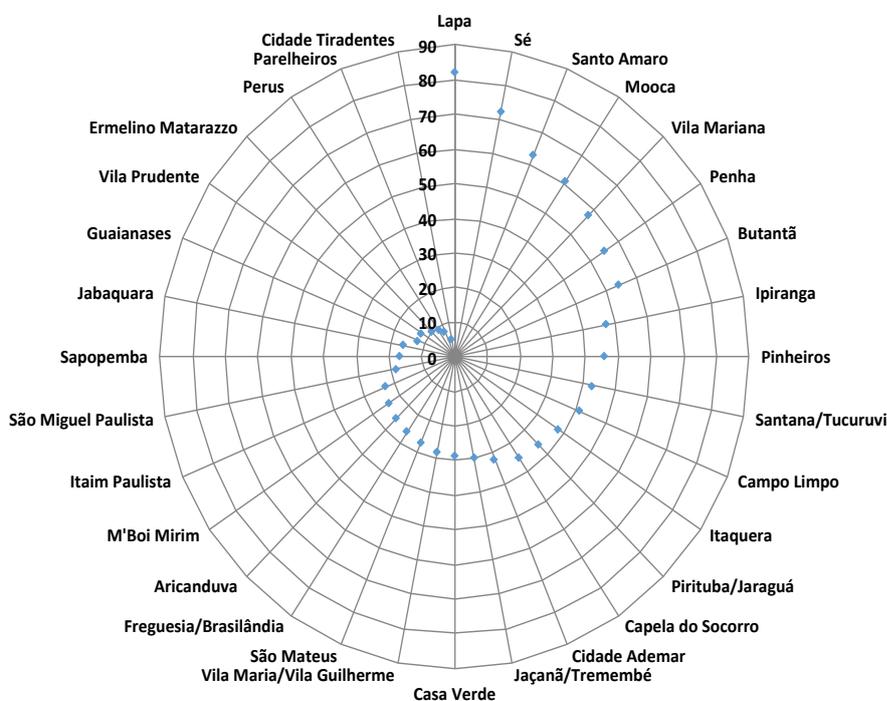
10 unidades mais demandados do mês de junho em comparação com o total de entrada do mês JUNHO/23



Manifestações nas Subprefeituras - JUNHO/23

Unidades PMSP	Jun-23
Lapa	82
Sé	72
Santo Amaro	63
Mooca	61
Vila Mariana	58
Penha	55
Butantã	54
Ipiranga	47
Pinheiros	46
Santana/Tucuruvi	43
Campo Limpo	41
Itaquera	38
Pirituba/Jaraguá	36
Capela do Socorro	35
Cidade Ademar	32
Jaçanã/Tremembé	30
Casa Verde	29
Vila Maria/Vila Guilherme	28
São Mateus	27
Freguesia/Brasilândia	26
Aricanduva	25
M'Boi Mirim	24
Itaim Paulista	23
São Miguel Paulista	18
Sapopemba	17
Jabaquara	16
Guaianases	12
Vila Prudente	12
Ermelino Matarazzo	10
Perus	9
Parelheiros	8
Cidade Tiradentes	5
Total	1082

Ranking das Subprefeituras mais demandadas - JUNHO/2023

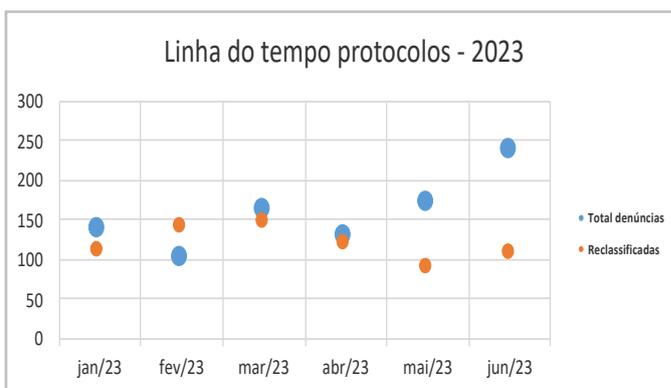
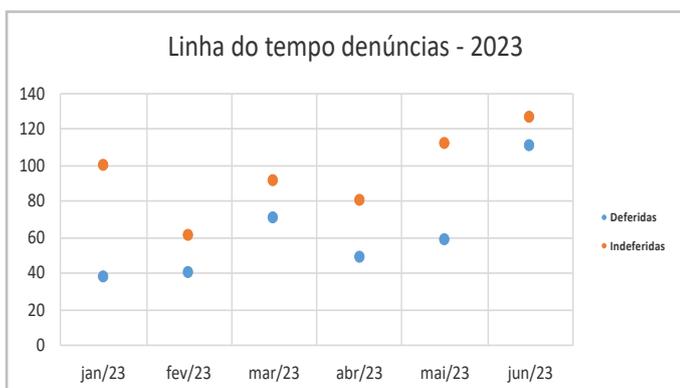


Denúncias

Protocolos	Jun-23	Mai-23	Abr-23	Mar-23	Fev-23	Jan-23	Total	Média anual	% Total Jun/23 dentro do STATUS	% Total 2023
Denúncias										
Deferidas	111	58	49	71	40	38	367	61	46,84	21,98
Indeferidas	126	112	80	91	61	100	570	95	53,16	34,13
Canceladas	2	4	0	2	1	1	10	2		0,60
Total de denúncias *(exceto canceladas)	237	170	129	162	101	138	937	156	100,00	
Total denúncias	239	174	129	164	102	139	947	158		56,71
Reclassificadas	108	91	120	149	143	112	723	121		43,29
Total Geral	347	265	249	313	245	251	1670	278		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	0	0,00
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	937	
Média	156	

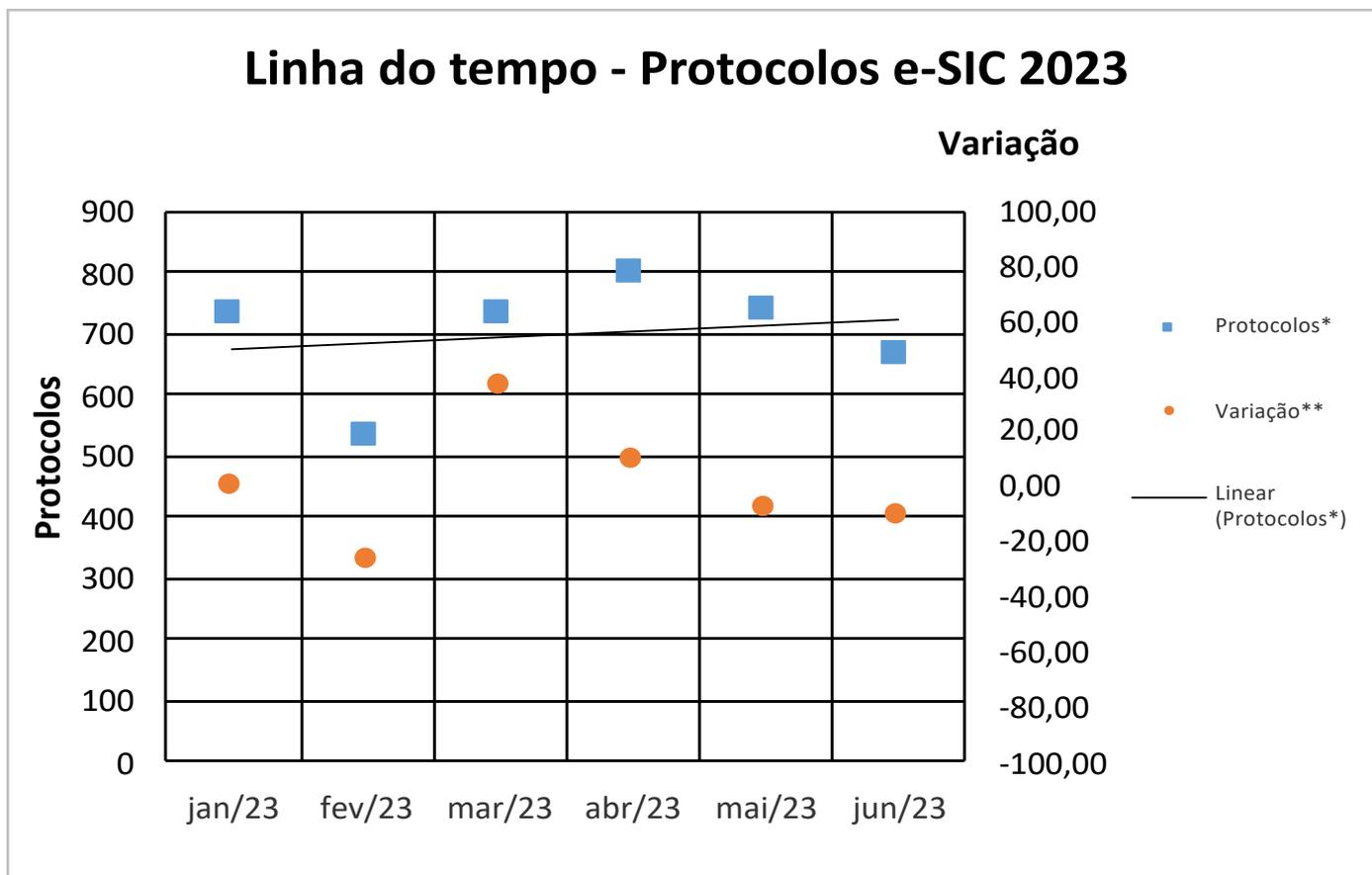
Reclassificadas		
Meses	Protocolos*	Variação**
jan/23	112	14,29
fev/23	143	27,68
mar/23	149	4,20
abr/23	120	-19,46
mai/23	91	-24,17
jun/23	108	18,68
jul/23	0	0,00
ago/23	0	0,00
set/23	0	0,00
out/23	0	0,00
nov/23	0	0,00
dez/23	0	0,00
Total	723	
Média	121	



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/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		
ago/23		
set/23		
out/23		
nov/23		
dez/23		
Total	4.185	
Média	698	



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	Varição(%)
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		
ago/23		
set/23		
out/23		
nov/23		
dez/23		
Total	140	

