

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Maio/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

Diretora de Processamento de Demandas

Márcia Rejane Tomaz Magalhães

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 MAIO/2023

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou **5.527** protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de maio de 2023, aumento de 14,76% em relação ao mês de abril de 2023 que foi de **4.816** 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 maio a média de atendimento foi de 5.033 registros e o acumulado do ano de 2023 é de **25.167** atendimentos/protocolos registrados.

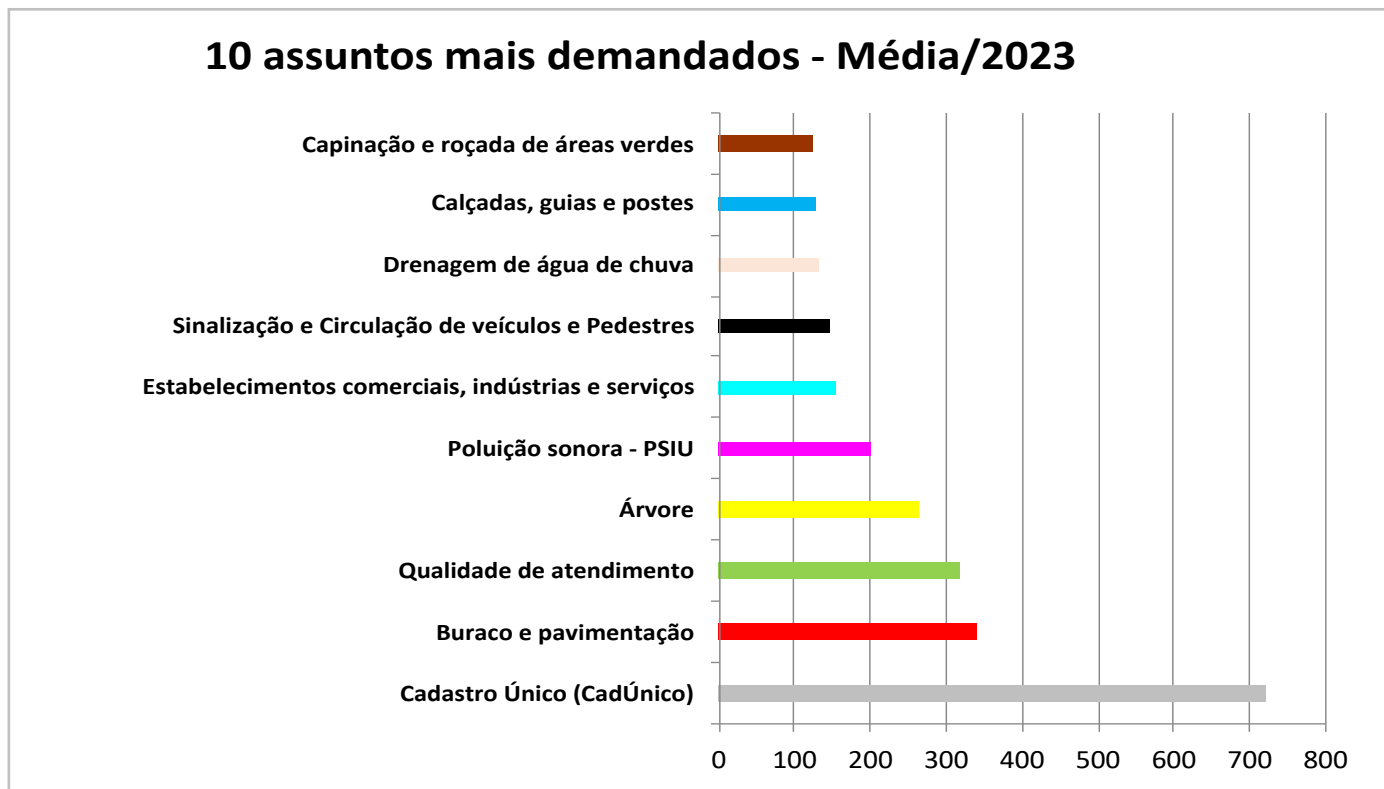
A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (aba atendimento e aba protocolos), contudo o processamento se efetiva pela Corregedoria, razão pela qual as demais estatísticas contemplam somente os serviços oferecidos pela municipalidade. O presente relatório incluiu a estatística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

Comparado o mês de abril/23 em relação ao mês de maio/23, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a maior variação foi **Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços** com 195,05% de aumento, seguido de **Qualidade de atendimento** com 31,62% e **Poluição sonora – PSIU** com 22,50%, enquanto **Drenagem de água de chuva** teve queda de 21,54%, seguido de Cadastro Único com queda de 18,35% e **Capinação e roçada de áreas verdes** com queda de 11,51%.

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.

Contraopondo as unidades mais demandas do mês de maio/23 com abril/23, dentre as dez unidades mais demandas do ano, é possível verificar a unidade com maior aumento foi a **Subprefeitura da Lapa** com 37,36%, enquanto a **Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social** apresentou uma queda de 15,09%

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 maio/23, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo **265** manifestações, sendo encaminhadas **174** como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município..

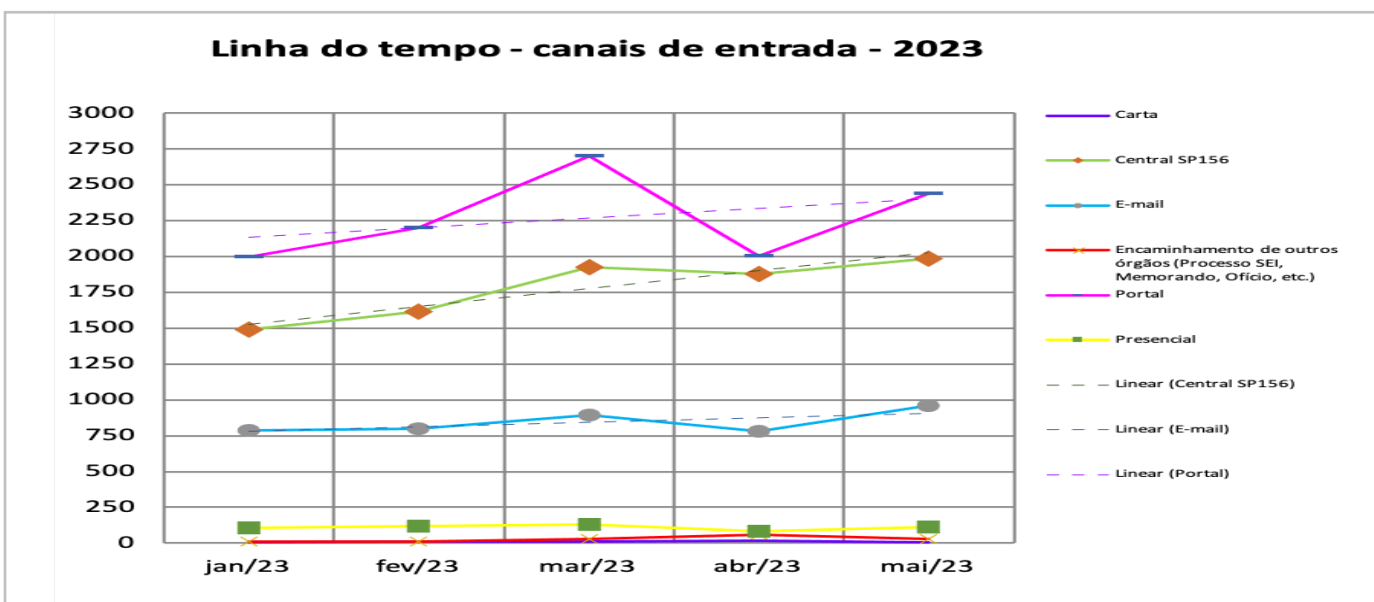
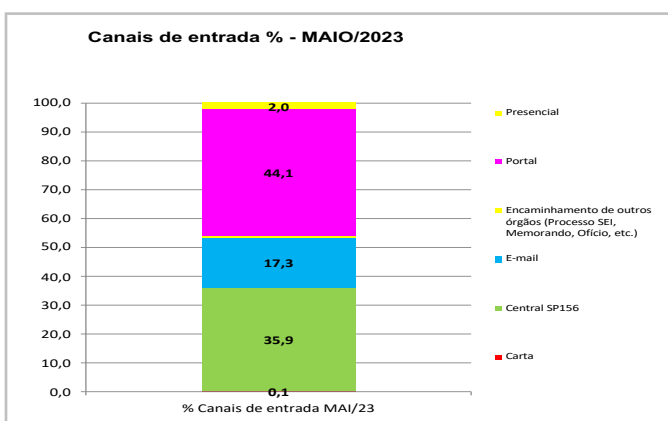
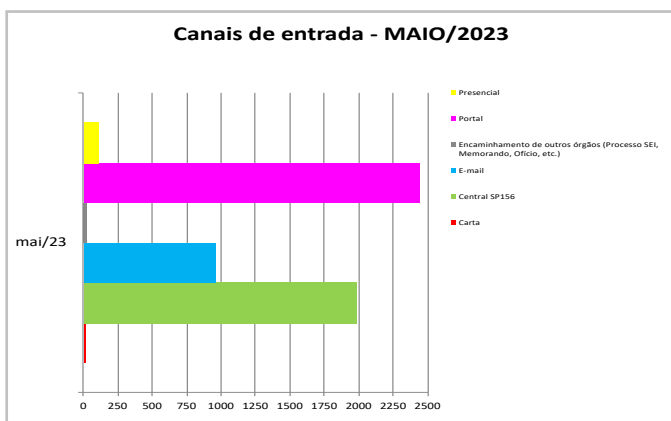
Pedidos de informação e-Sic

No mês de maio/23 entraram **736** pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve uma queda de **7,88%**, considerando que em abril/2023 foram registrados **799** pedidos de informação. Totalizando **3.523** protocolos no ano de 2023, sendo a média mensal de **705** 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	Mai-23	Abr-23	Mar-23	Fev-23	Jan-23	Total	Média	%Total	% Canais de entrada Mai/23
Carta	8	19	9	12	5	53	11	0,21	0,1
Central SP156	1982	1875	1921	1612	1490	8.880	1.776	35,28	35,9
E-mail	956	778	895	799	787	4.215	843	16,75	17,3
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	32	57	28	13	11	141	28	0,56	0,6
Portal	2437	2001	2696	2195	1997	11.326	2.265	45,00	44,1
Presencial	112	86	132	116	106	552	110	2,19	2,0
TOTAL	5.527	4.816	5.681	4.747	4.396	25.167	5.033	100,00	100,0

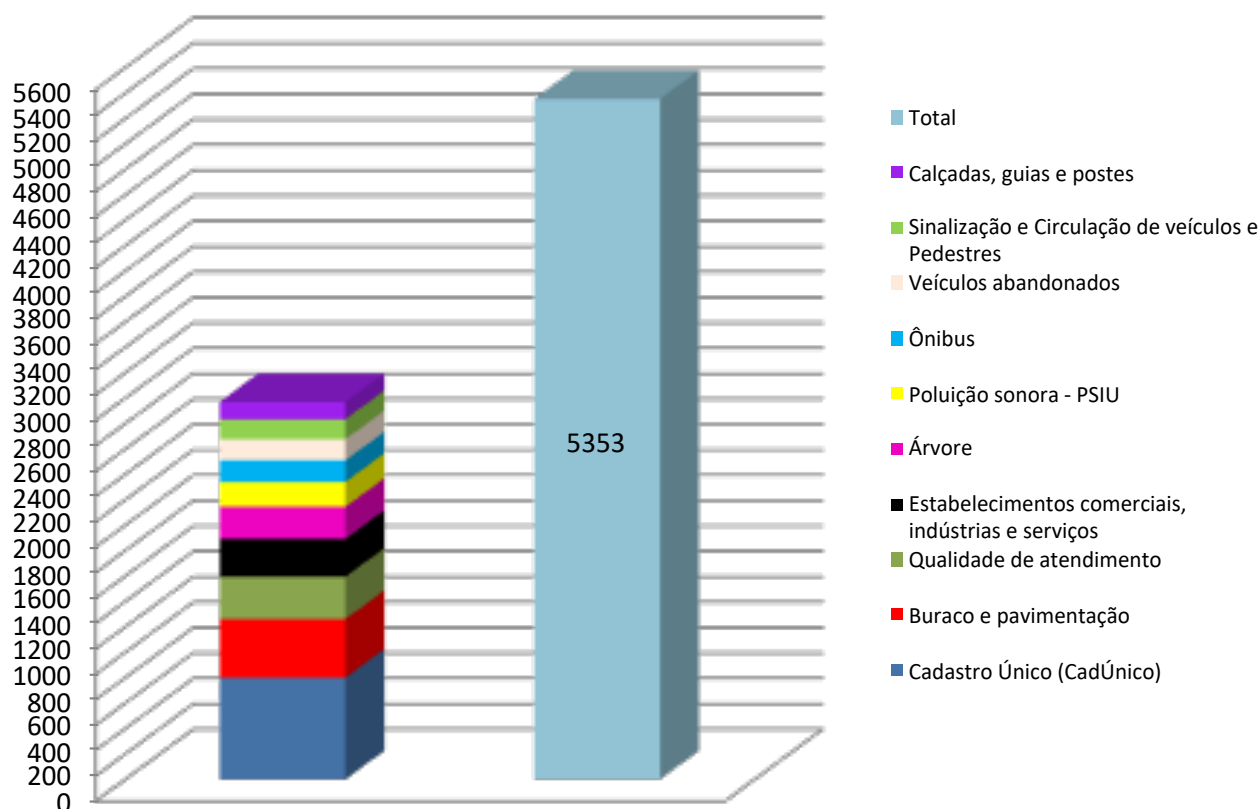


10 Demandas do Mês

Seguem os 10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	Maio -23
Cadastro Único (CadÚnico)	801
Buraco e pavimentação	460
Qualidade de atendimento	333
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	298
Árvore	252
Poluição sonora - PSIU	196
Ônibus	170
Veículos abandonados	166
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	158
Calçadas, guias e postes	136
Total	2970

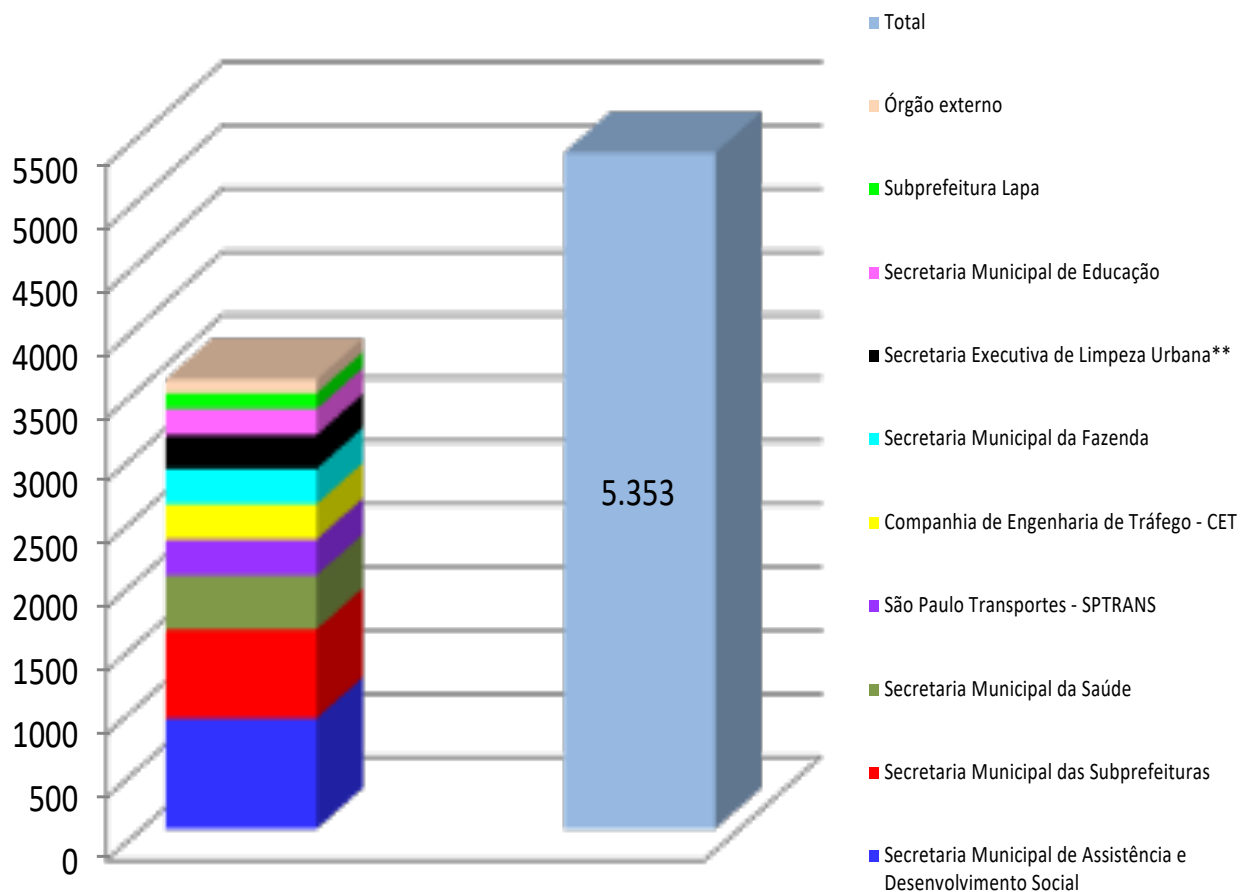
10 assuntos mais demandados do mês de maio em comparação com o total de entrada do mês MAIO/23



10 Órgãos mais demandados

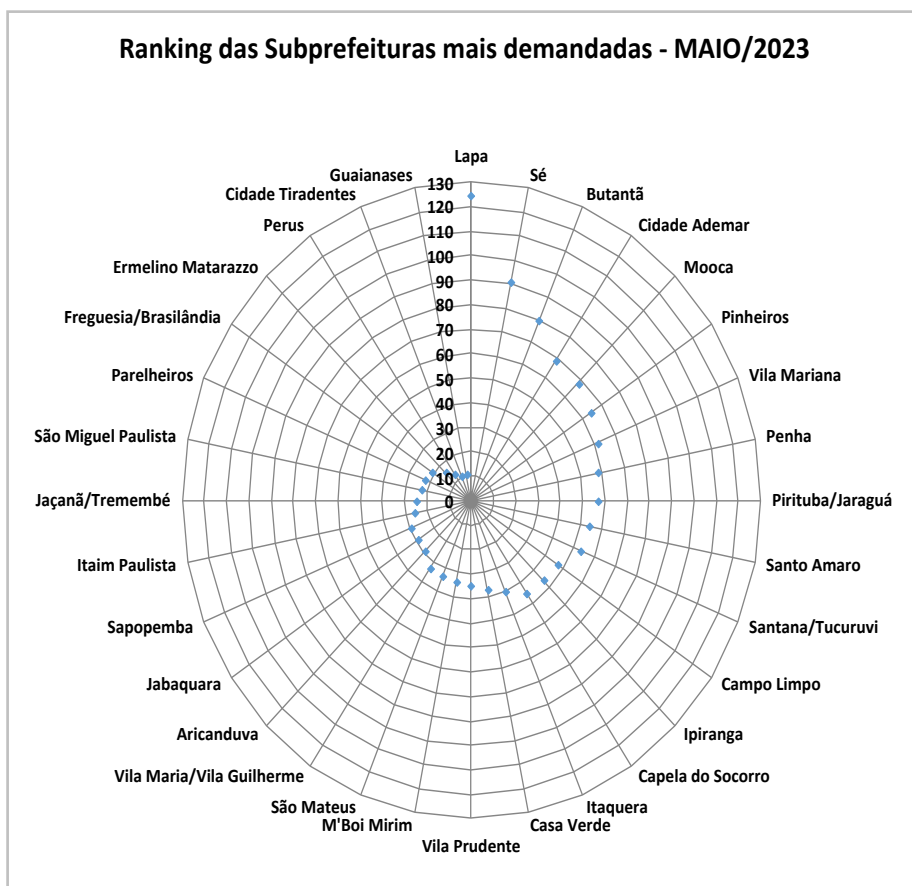
Unidades PMSP	Mai-23
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	878
Secretaria Municipal das Subprefeituras	704
Secretaria Municipal da Saúde	427
São Paulo Transportes - SPTRANS	285
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	279
Secretaria Municipal da Fazenda	278
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	269
Secretaria Municipal de Educação	206
Subprefeitura Lapa	125
Órgão externo	107
Total	3558

10 unidades mais demandados do mês de maio em comparação com o total de entrada do mês MAIO/23



Manifestações nas Subprefeituras - MAIO/23

Unidades PMSP	Mai-23
Lapa	125
Sé	91
Butantã	80
Cidade Ademar	69
Mooca	68
Pinheiros	65
Vila Mariana	62
Penha	58
Pirituba/Jaraguá	57
Santo Amaro	54
Santana/Tucuruvi	53
Campo Limpo	47
Ipiranga	46
Capela do Socorro	45
Itaquera	40
Casa Verde	37
Vila Prudente	35
M'Boi Mirim	34
São Mateus	33
Vila Maria/Vila Guilherme	33
Aricanduva	29
Jabaquara	29
Sapopemba	29
Itaim Paulista	26
Jaçanã/Tremembé	25
São Miguel Paulista	23
Parelheiros	22
Freguesia/Brasilândia	21
Ermelino Matarazzo	16
Perus	13
Cidade Tiradentes	11
Guaianases	11
Total	1387

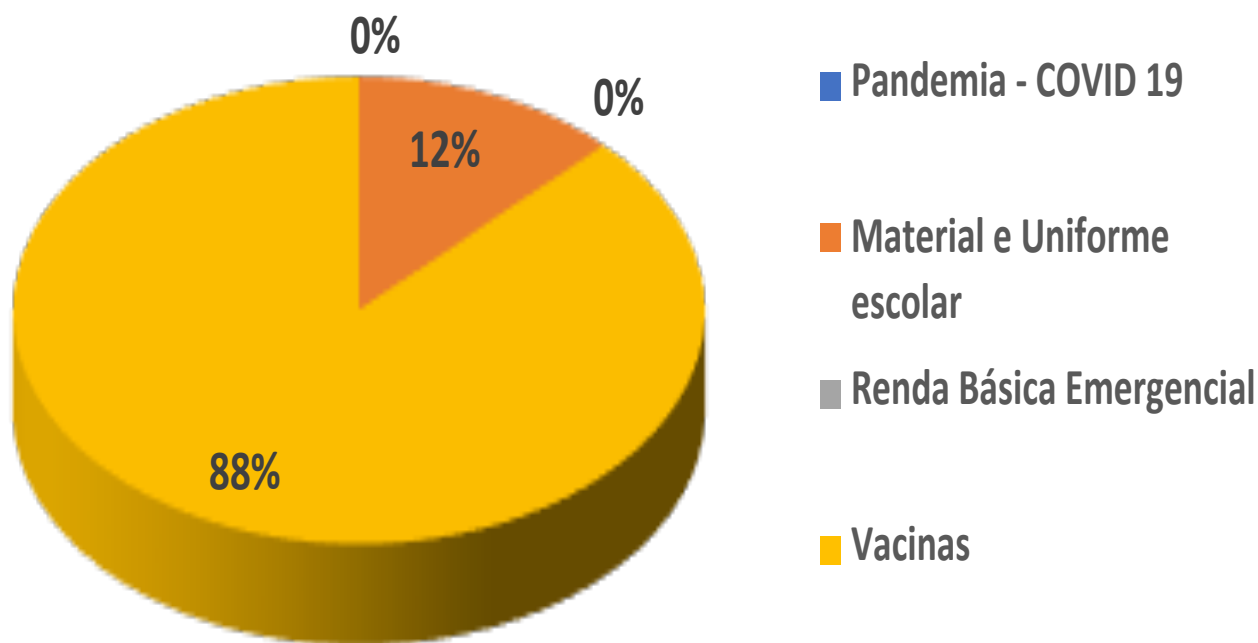


Pandemia - Covid-19

Com a publicação do Decreto Municipal 62.394, de 12 de maio de 2023, que revogou a situação de emergência na Cidade de São Paulo, a Ouvidoria Geral do Município encerra o ciclo de publicações destinadas ao assunto com informações referentes ao período de 01 a 15 de maio.

ASSUNTO	SERVIÇO	Quantidade
Pandemia - COVID 19	Manifestação livre	0
Material e Uniforme escolar	Material escolar	1
Renda Básica Emergencial	Renda Básica Emergencial	0
Vacinas	Vacinas	7
Denúncias	Denunciar irregularidade da contratação e/ou gestão de serviço público	0
Total Geral		8

Serviços mais demandados de 1 até 15 de MAIO/23 Potocolos Pandemia

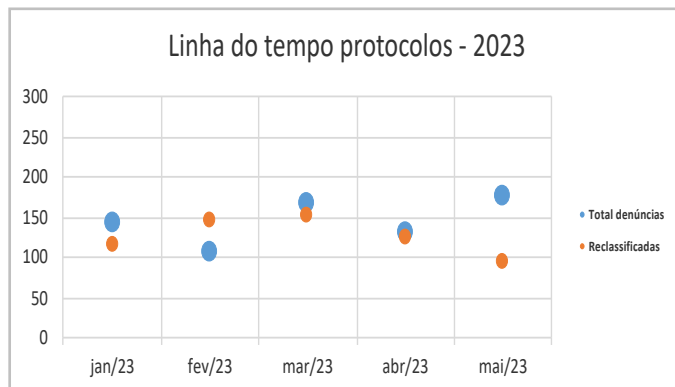
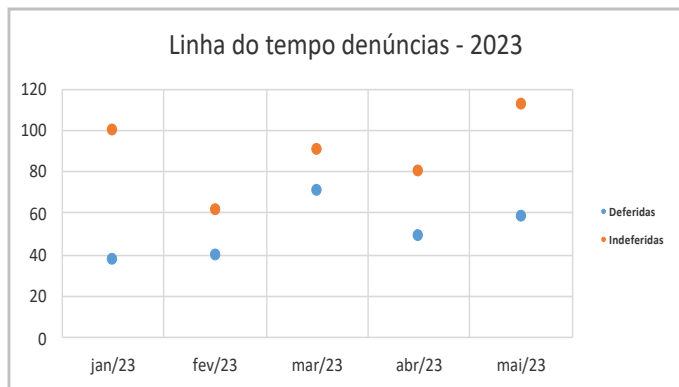


Denúncias

Protocolos	Mai-23	Abr-23	Mar-23	Fev-23	Jan-23	Total	Média anual	% Total Mar/23 dentro do STATUS	% Total 2023
Denúncias									
Deferidas	58	49	71	40	38	256	51	34,12	19,35
Indeferidas	112	80	91	61	100	444	89	65,88	33,56
Canceladas	4	0	2	1	1	8	2		0,60
Total de denúncias *(exceto canceladas)	170	129	162	101	138	700	140	100,00	
Total denúncias	174	129	164	102	139	708	142		53,51
Reclassificadas	91	120	149	143	112	615	123		46,49
Total Geral	265	249	313	245	251	1323	265		100,00

Denúncias* (exceto canceladas)		
Meses	Protocolos*	Varição**
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	0	0,00
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	700	
Média	140	

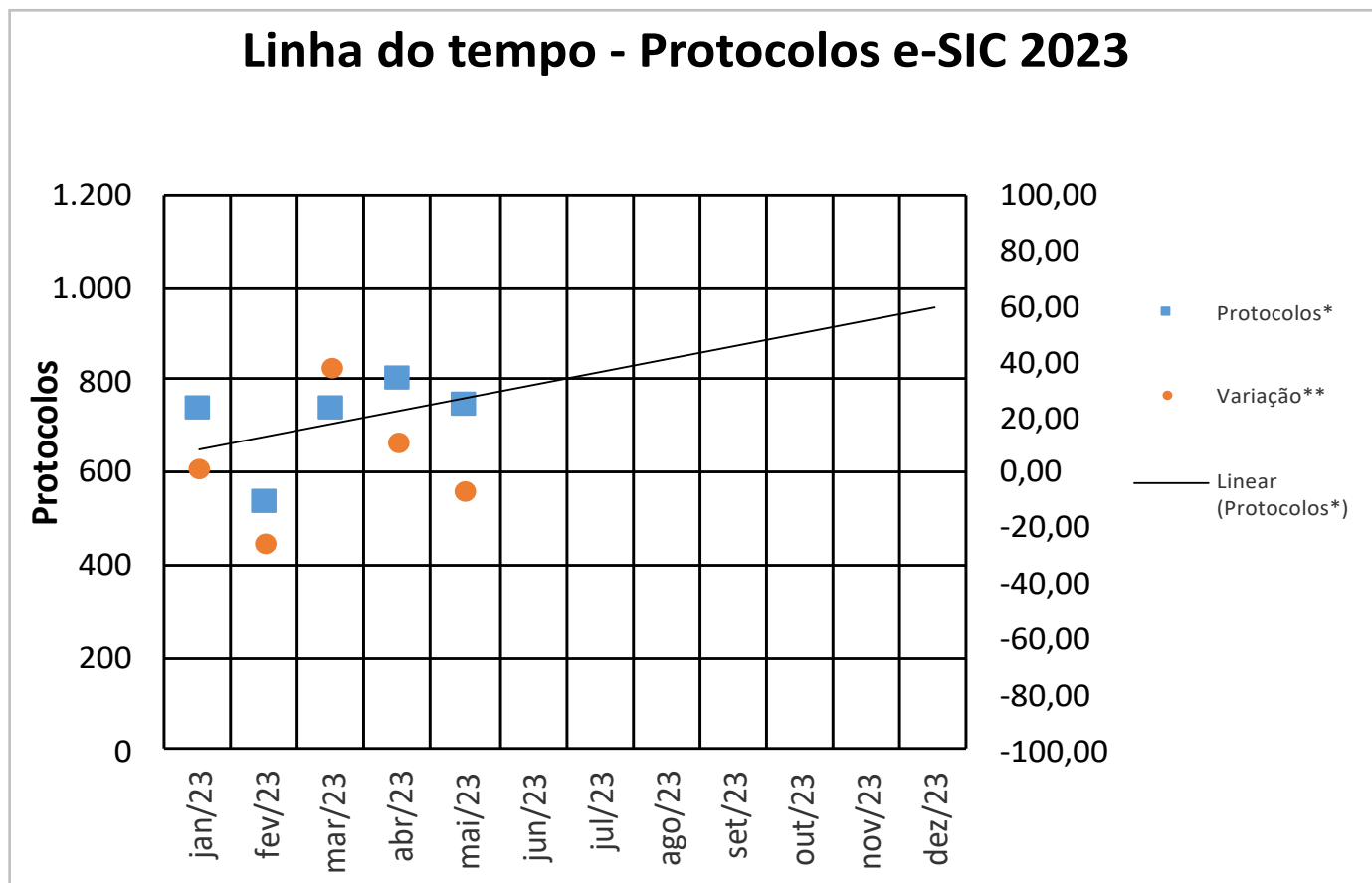
Reclassificadas		
Meses	Protocolos*	Varição**
jan/23	112	14,29
fev/23	143	27,68
mar/23	149	4,20
abr/23	120	-19,46
mai/23	91	-24,17
jun/23	0	0,00
jul/23	0	0,00
ago/23	0	0,00
set/23	0	0,00
out/23	0	0,00
nov/23	0	0,00
dez/23	0	0,00
Total	615	
Média	123	



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		
jul/23		
ago/23		
set/23		
out/23		
nov/23		
dez/23		
Total	3.523	
Média	705	



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		
jul/23		
ago/23		
set/23		
out/23		
nov/23		
dez/23		
Total	116	
Média	140	

