

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM Resumo Executivo - Outubro/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

Matheus Henrique Sanches Santos (Com supervisão de Marília Miquelin de Oliveira)

Ouvidoria Geral do Município

Relatório de OUTUBRO/2023

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou 5.435 protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de outubro de 2023, aumento de 12,78% em relação ao mês de setembro de 2023 que foi de 4.819 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 outubro, a média de atendimento foi de 5.032 registros e o acumulado do ano de 2023 é de 50.323 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 setembro/23 em relação ao mês de outubro/23, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a maior variação foi Cadastro Único com 58,39% de aumento, seguido de Árvore com 10,92% e Veículos abandonados, enquanto Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços teve queda de 20,86%, seguido de Calçadas, guias e postes com queda de 5,30% e Buraco e Pavimentação com queda de 3,10%.

Para efeito desse relatório entende-se como Cadastro Único, protocolos relativos à dificuldade de agendamento, cadastro ou atualizar 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 outubro/23 com setembro/23, dentre as dez unidades mais demandas do ano, é possível verificar a unidade com maior aumento foi Órgão externo com 60,13%, enquanto a Subprefeitura Lapa apresentou uma queda de 32,60%.

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 outubro/23, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo 364 manifestações, sendo encaminhadas 200 como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

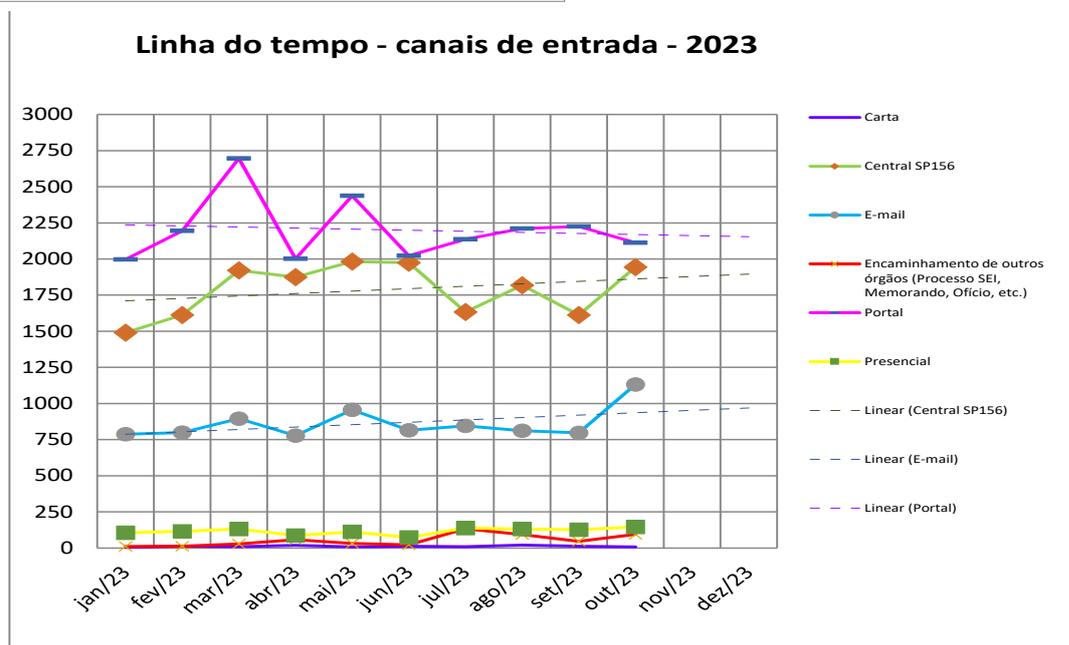
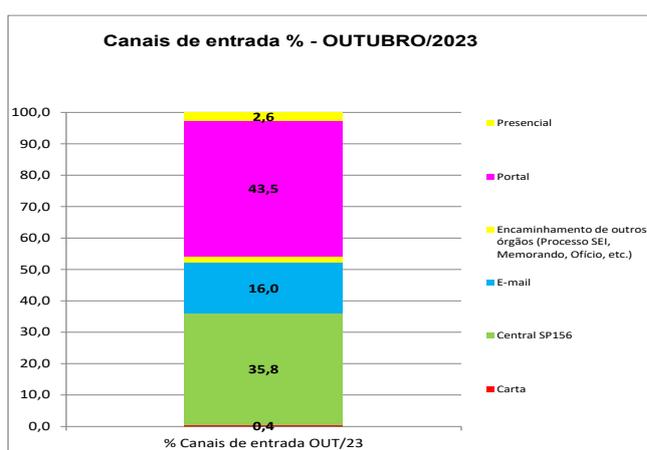
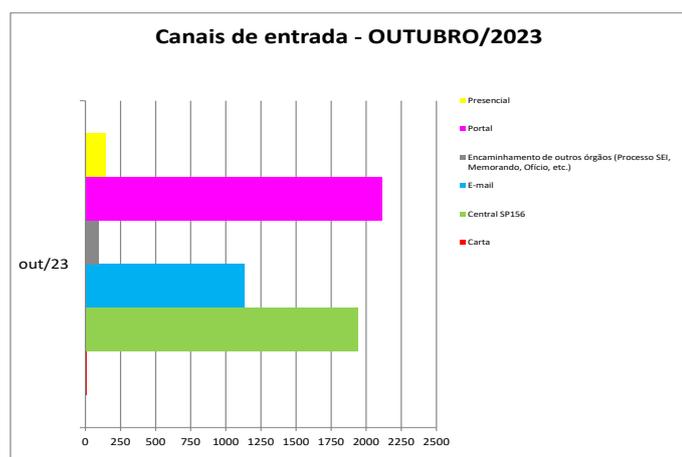
Pedidos de informação e-Sic

No mês de outubro/23 entraram 723 pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve um aumento de 8,56%, considerando que em setembro/2023 foram registrados 666 pedidos de informação. Totalizando 6.916 protocolos no ano de 2023, sendo a média mensal de 692 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, aumentando as formas de acesso à Ouvidoria Geral do Município.

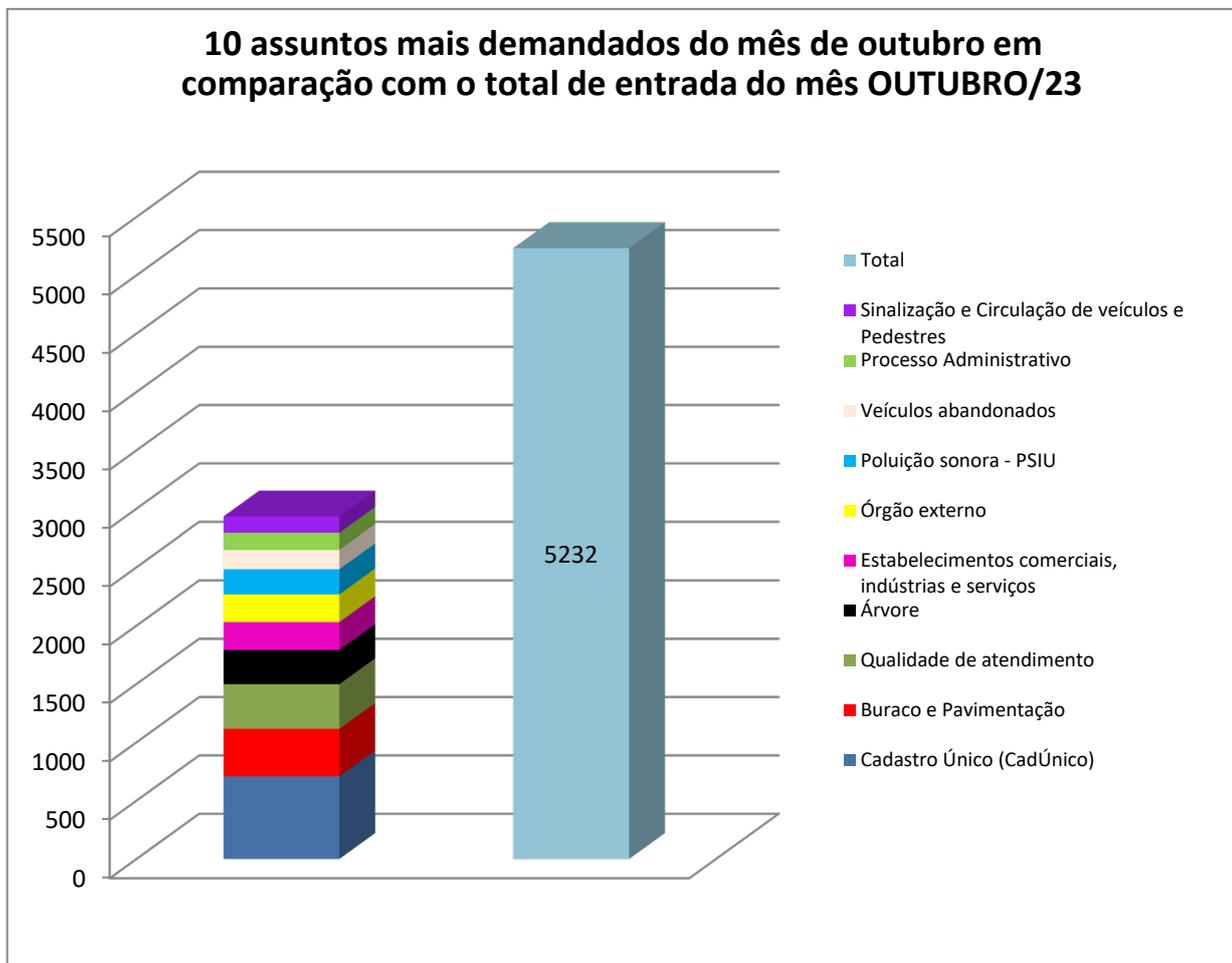
ATENDIMENTOS	Out-23	Set-23	Ago-23	Jul-23	Jun-23	Mai-23	Abr-23	Mar-23	Fev-23	Jan-23	Total	Média	%Total	% Canais de entrada OUT/23
Carta	8	12	20	10	13	8	19	9	12	5	116	12	0,23	0,4
Central SP156	1944	1612	1818	1633	1974	1982	1875	1921	1612	1490	17.861	1.786	35,49	35,8
E-mail	1131	797	812	845	815	956	778	895	799	787	8.615	862	17,12	16,0
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	94	46	93	134	22	32	57	28	13	11	530	53	1,05	1,8
Portal	2112	2225	2210	2137	2023	2437	2001	2696	2195	1997	22.033	2.203	43,78	43,5
Presencial	146	127	131	138	74	112	86	132	116	106	1.168	117	2,32	2,6
TOTAL	5435	4819	5.084	4.897	4.921	5.527	4.816	5.681	4.747	4.396	50.323	5.032	100,00	100,0



10 Demandas do Mês

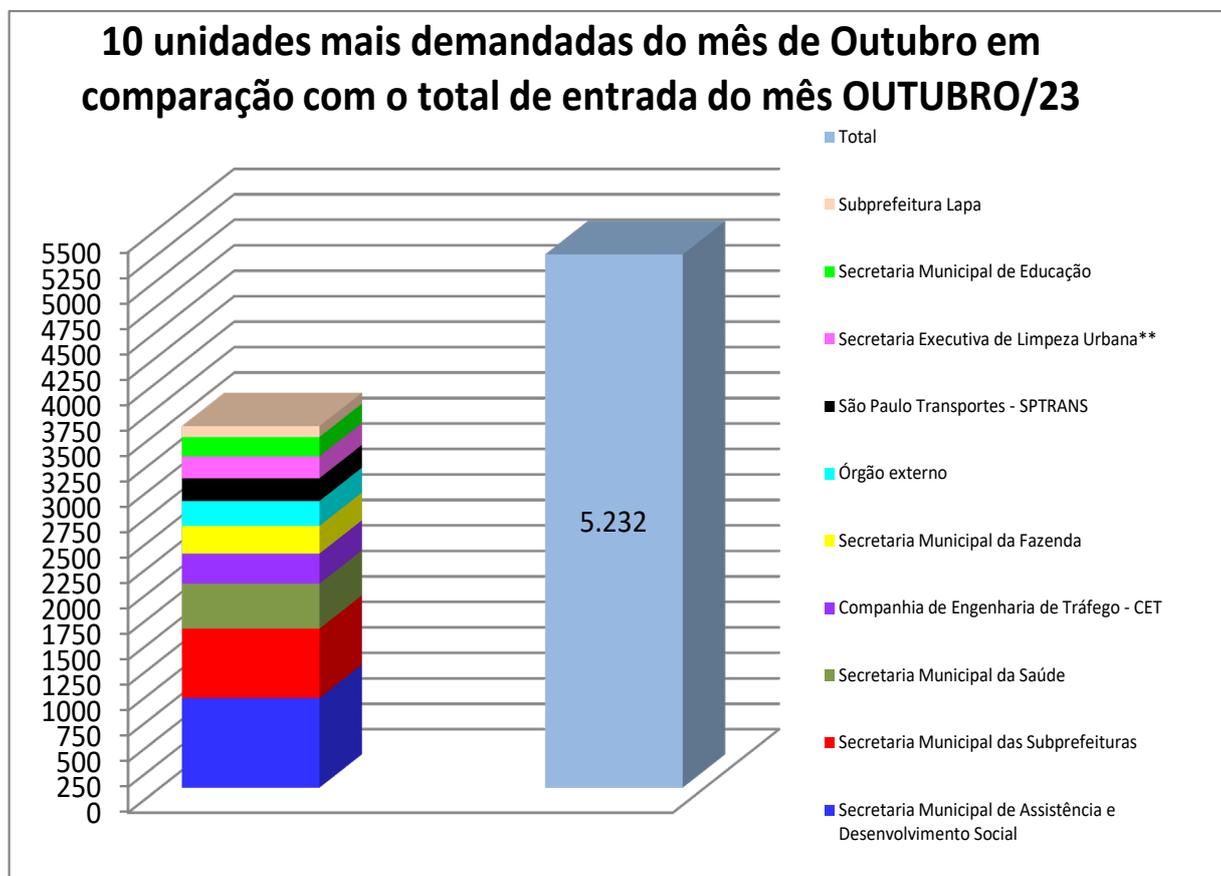
10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	Out -23
Cadastro Único (CadÚnico)	708
Buraco e Pavimentação	407
Qualidade de atendimento	383
Árvore	293
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	239
Órgão externo	237
Poluição sonora - PSIU	216
Veículos abandonados	165
Processo Administrativo	145
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	140
Total	2933



10 Órgãos mais demandados

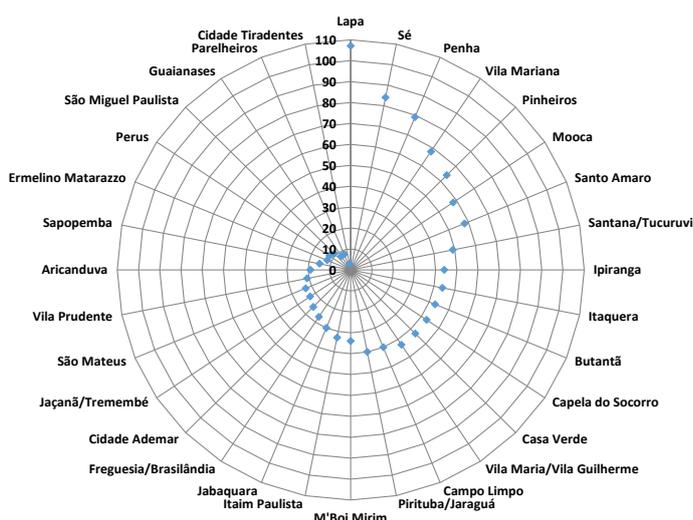
Unidades PMSP	Out-23
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	880
Secretaria Municipal das Subprefeituras	681
Secretaria Municipal da Saúde	441
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	295
Secretaria Municipal da Fazenda	271
Órgão externo	245
São Paulo Transportes - SPTRANS	224
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	214
Secretaria Municipal de Educação	190
Subprefeitura Lapa	107
Total	3548



Manifestações nas Subprefeituras - OUTUBRO/23

Unidades PMSP	Out-23
Lapa	107
Sé	84
Penha	79
Vila Mariana	68
Pinheiros	64
Mooca	58
Santo Amaro	58
Santana/Tucuruvi	49
Ipiranga	44
Itaquera	44
Butantã	43
Capela do Socorro	43
Casa Verde	43
Vila Maria/Vila Guilherme	43
Campo Limpo	40
Pirituba/Jaraguá	40
M'Boi Mirim	34
Itaim Paulista	33
Jabaquara	30
Freguesia/Brasilândia	27
Cidade Ademar	25
Jaçanã/Tremembé	23
São Mateus	23
Vila Prudente	21
Aricanduva	19
Sapopemba	15
Ermelino Matarazzo	12
Perus	12
São Miguel Paulista	11
Guaianases	8
Parelheiros	8
Cidade Tiradentes	3
Total	1211

Ranking das Subprefeituras mais demandadas - OUTUBRO/2023

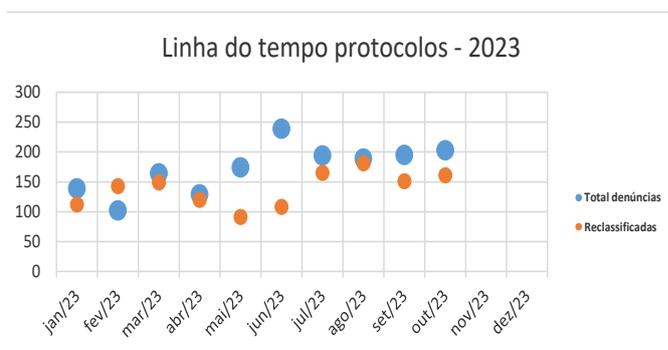


Denúncias

Protocolos	Out-23	Set-23	Ago-23	Jul-23	Jun-23	Mai-23	Abr-23	Mar-23	Fev-23	Jan-23	Total	Média anual	% Total Out/23 dentro do STATUS	% Total 2023
Denúncias														
Deferidas	93	74	99	113	111	58	49	71	40	38	579	72	52,94	24,14
Indeferidas	107	119	88	80	126	112	80	91	61	100	738	92	47,06	30,76
Canceladas	3	2	2	1	2	4	0	2	1	1	13	2		0,54
Total de denúncias *(exceto canceladas)	200	193	187	193	237	170	129	162	101	138	1317	165	100,00	
Total denúncias	203	195	189	194	239	174	129	164	102	139	1330	166		55,44
Reclassificadas	161	151	181	165	108	91	120	149	143	112	1069	134		44,56
Total Geral	364	346	370	359	347	265	249	313	245	251	2399	300		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	237	39,41
jul/23	193	-18,57
ago/23	189	-2,07
set/23	193	2,12
out/23	200	3,63
nov/23		
dez/23		
Total	1.712	
Média	171	

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	108	18,68
jul/23	165	52,78
ago/23	181	9,70
set/23	151	-16,57
out/23	161	6,62
nov/23		
dez/23		
Total	1.381	
Média	138	



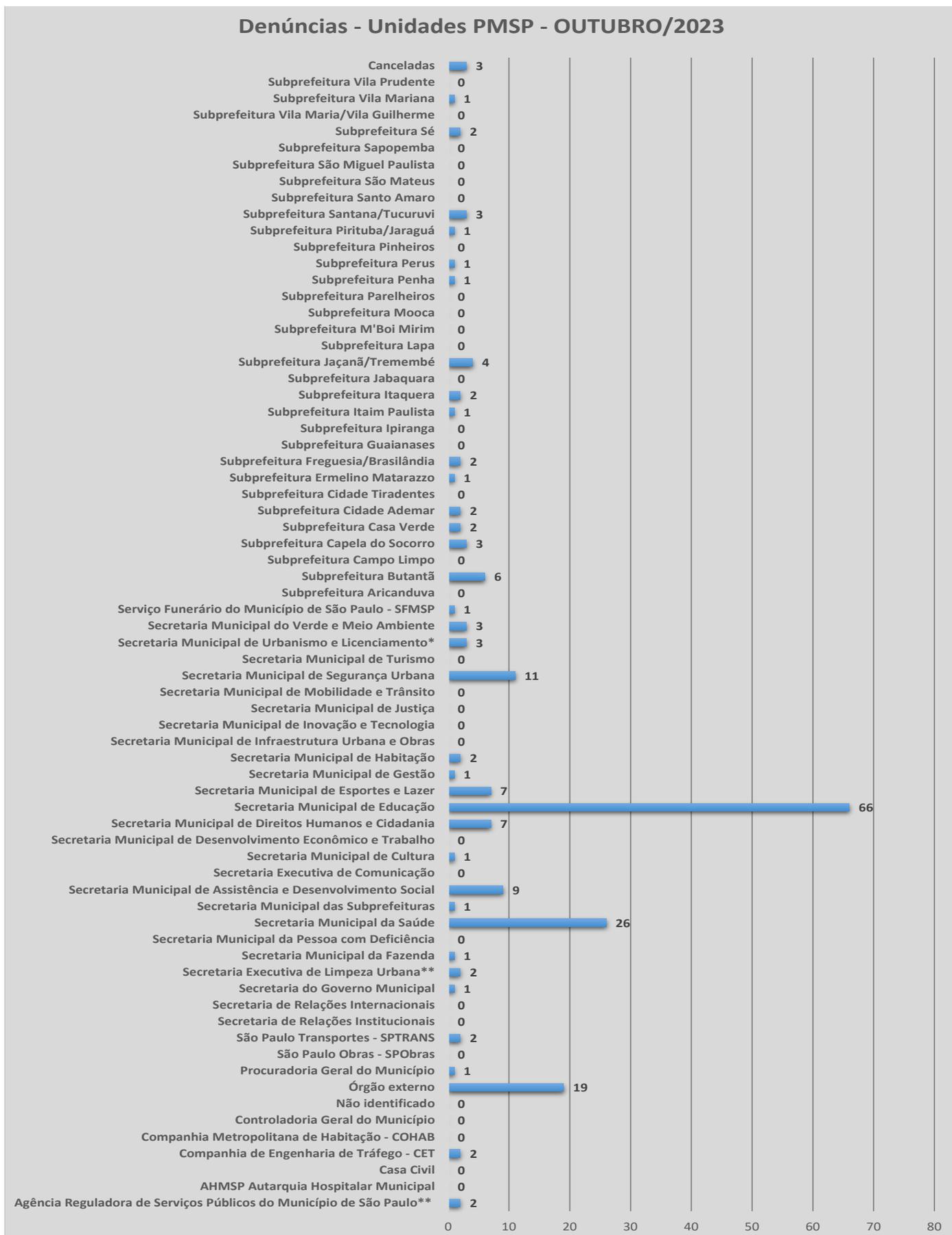
Denúncias - Unidades PMSP

Unidades PMSP - OUTUBRO 2023	DEFERIDAS	INDEFERIDAS	TOTAL
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo**	1	1	2
AHMSP Autarquia Hospitalar Municipal	0	0	0
Casa Civil	0	0	0
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	0	2	2
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	0	0	0
Controladoria Geral do Município	0	0	0
Não identificado	0	0	0
Órgão externo	1	18	19
Procuradoria Geral do Município	1	0	1
São Paulo Obras - SPObras	0	0	0
São Paulo Transportes - SPTRANS	2	0	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**	2	0	2
Secretaria Municipal da Fazenda	1	0	1
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	0	0	0
Secretaria Municipal da Saúde	7	19	26
Secretaria Municipal das Subprefeituras	0	1	1
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	4	5	9
Secretaria Executiva de Comunicação	0	0	0
Secretaria Municipal de Cultura	1	0	1
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	0	0	0
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	1	6	7
Secretaria Municipal de Educação	30	36	66
Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	3	4	7
Secretaria Municipal de Gestão	1	0	1
Secretaria Municipal de Habitação	1	1	2
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	0	0	0
Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	0	0	0
Secretaria Municipal de Justiça	0	0	0
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	0	0	0
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	1		11

Unidades PMSP -OUTUBRO 2023	DEFERIDAS	INDEFERIDAS	TOTAL
Secretaria Municipal de Turismo	0	0	0
Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento*	3	0	3
Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente	1	2	3
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	0	1	1
Subprefeitura Aricanduva	0	0	0
Subprefeitura Butantã	2	4	6
Subprefeitura Campo Limpo	0	0	0
Subprefeitura Capela do Socorro	2	1	3
Subprefeitura Casa Verde	2	0	2
Subprefeitura Cidade Ademar	2	0	2
Subprefeitura Cidade Tiradentes	0	0	0
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	0	1	1
Subprefeitura Freguesia/Brasilândia	2	0	2
Subprefeitura Guaianases	0	0	0
Subprefeitura Ipiranga	0	0	0
Subprefeitura Itaim Paulista	0	1	1
Subprefeitura Itaquera	1	1	2
Subprefeitura Jabaquara	0	0	0
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	4	0	4
Subprefeitura Lapa	0	0	0
Subprefeitura M'Boi Mirim	0	0	0
Subprefeitura Mooca	0	0	0
Subprefeitura Parelheiros	0	0	0
Subprefeitura Penha	1	0	1
Subprefeitura Perus	1	0	1
Subprefeitura Pinheiros	0	0	0
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	1	0	1
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	3	0	3
Subprefeitura Santo Amaro	0	0	0
Subprefeitura São Mateus	0	0	0
Subprefeitura São Miguel Paulista	0	0	0
Subprefeitura Sapopemba	0	0	0
Subprefeitura Sé	0	2	2
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	0	0	0
Subprefeitura Vila Mariana	0	1	1
Subprefeitura Vila Prudente	0	0	0
Canceladas	0	0	3
Total	93	107	203



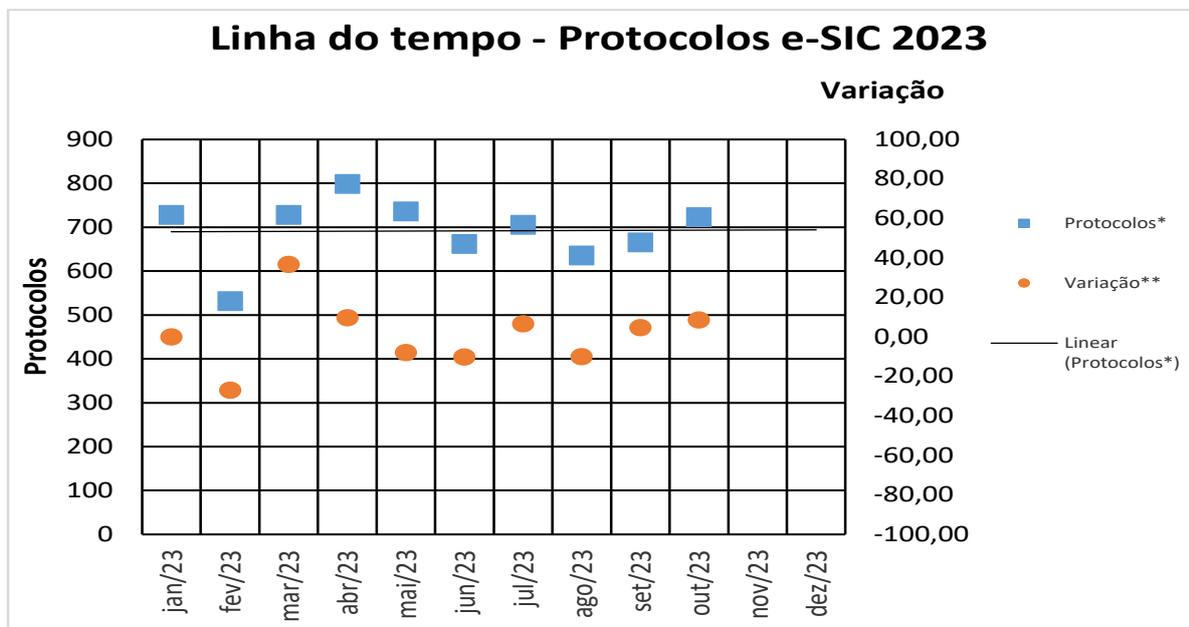
Denúncias - Unidades PMSP



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*	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	706	6,65
ago/23	636	-9,92
set/23	666	4,72
out/23	723	8,56
nov/23		
dez/23		
Total	6.916	
Média	692	



Informações

Solicitar que o acesso ao processo seja público

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	19	-17,39
out/23	14	-26,32
nov/23		
dez/23		
Total	221	

