

Ouvidoria Geral

do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Setembro/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 SETEMBRO/2023

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou 4.819 protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de setembro de 2023, diminuição de 5,21% em relação ao mês de agosto de 2023 que foi de 5.084 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 setembro, a média de atendimento foi de 4.988 registros e o acumulado do ano de 2023 é de 44.888 atendimentos/protocolos registrados.

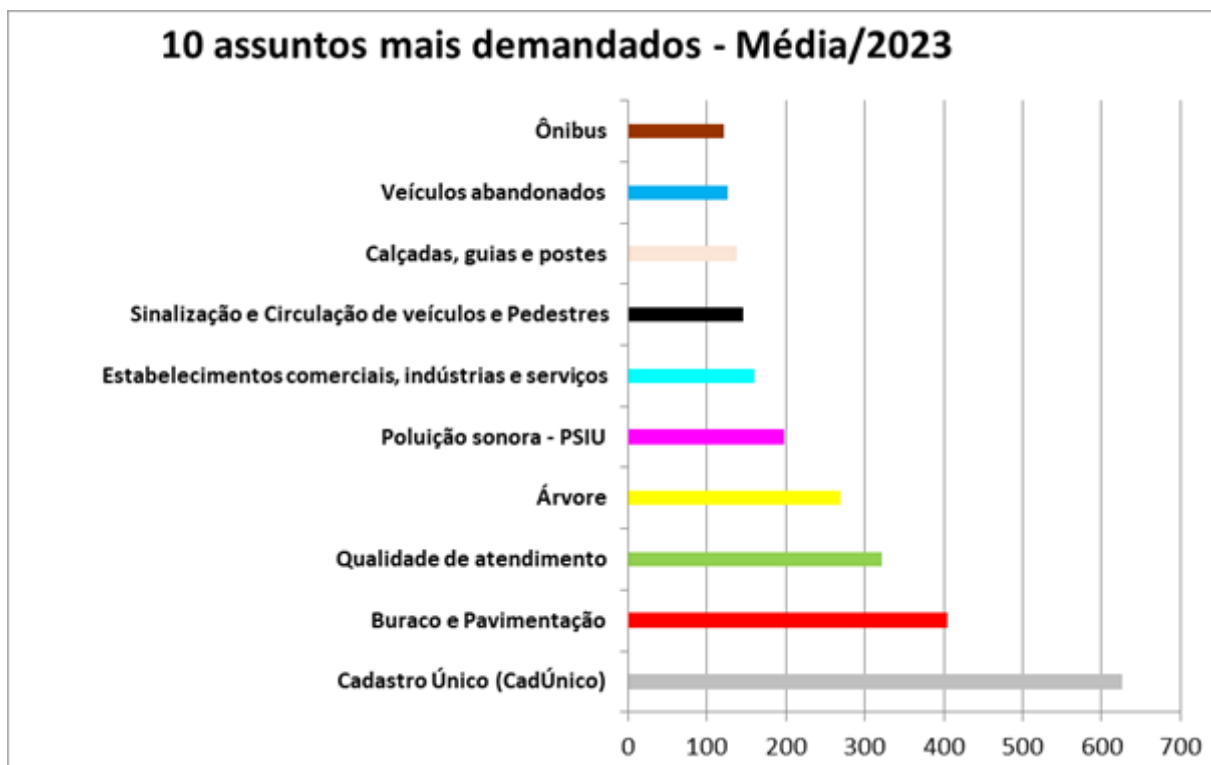
A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (aba atendimento e aba protocolos), contudo o processamento se efetiva pela Corregedoria, razão pela qual as demais estatísticas contemplam somente os serviços oferecidos pela municipalidade. O presente relatório incluiu a estatística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

Comparado o mês de agosto/23 em relação ao mês de setembro/23, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a maior variação foi Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços com 147,54% de aumento, seguido de Ônibus com 10,92%, enquanto Árvore teve queda de 23,15%, seguido de Sinalização e Circulação de Veículos e Pedestres com queda de 22,16% e Buraco e Pavimentação com queda de 10,06%.

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.

Contraopondo as unidades mais demandadas do mês de setembro/23 com agosto/23, dentre as dez unidades mais demandadas do ano, é possível verificar a unidade com maior aumento foi a Subprefeitura Lapa com 109,21%, enquanto a Secretaria Municipal da Fazenda apresentou uma queda de 16,35%.

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 setembro/23, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo 346 manifestações, sendo encaminhadas 193 como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

Pedidos de informação e-Sic

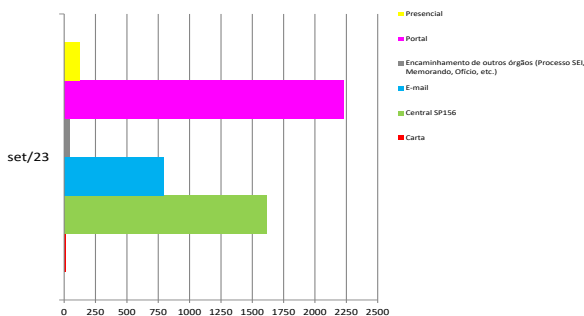
No mês de setembro/23 entraram 666 pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve um aumento de 4,7%, considerando que em agosto/2023 foram registrados 636 pedidos de informação. Totalizando 6.193 protocolos no ano de 2023, sendo a média mensal de 688 protocolos.

Canais de Atendimento

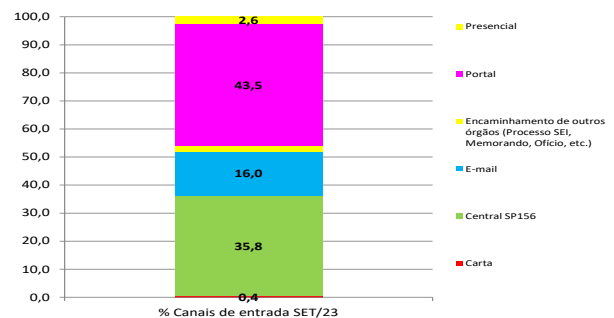
A cidadã e o cidadão contam com atendimento por e-mail ogm@prefeitura.sp.gov.br; denunciaogm@prefeitura.sp.gov.br e gabinete.ogm@prefeitura.sp.gov.br, aumentando as formas de acesso à Ouvidoria Geral do Município.

ATENDIMENTOS	Set-23	Ago-23	Jul-23	Jun-23	Mai-23	Abr-23	Mar-23	Fev-23	Jan-23	Total	Média	%Total	% Canais de entrada Ago/23
Carta	12	20	10	13	8	19	9	12	5	96	12	0,24	0,4
Central SP156	1612	1818	1633	1974	1982	1875	1921	1612	1490	14.305	1.788	35,70	35,8
E-mail	797	812	845	815	956	778	895	799	787	6.687	836	16,69	16,0
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	46	93	134	22	32	57	28	13	11	390	49	0,97	1,8
Portal	2225	2210	2137	2023	2437	2001	2696	2195	1997	17.696	2.212	44,16	43,5
Presencial	127	131	138	74	112	86	132	116	106	895	112	2,23	2,6
TOTAL	4819	5.084	4.897	4.921	5.527	4.816	5.681	4.747	4.396	40.069	5.009	100,00	100,0

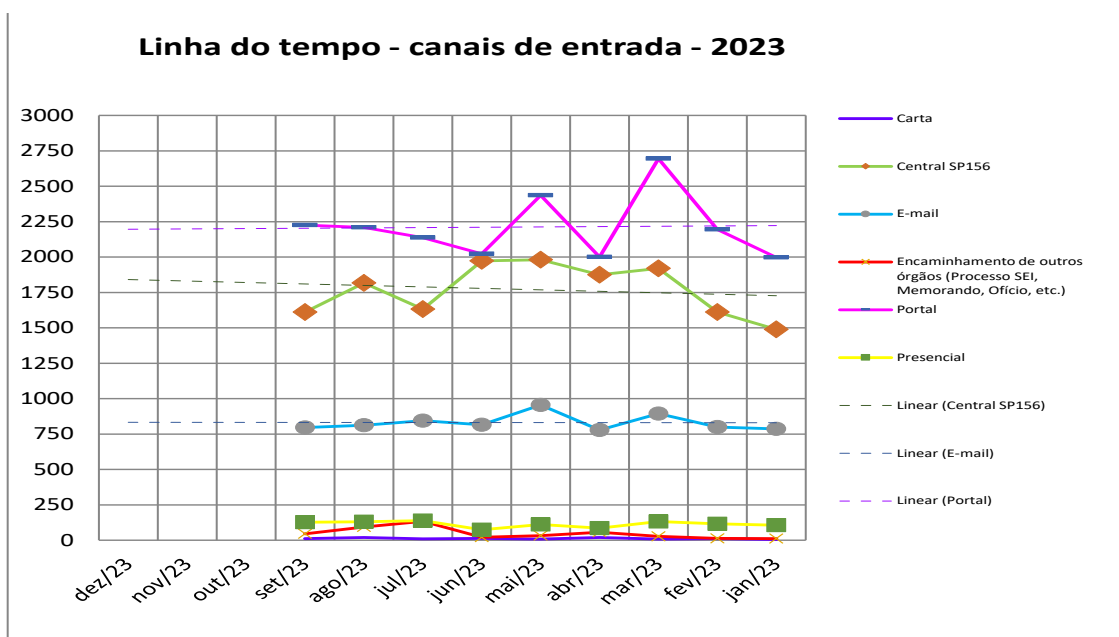
Canais de entrada - SETEMBRO/2023



Canais de entrada % - SETEMBRO/2023



Linha do tempo - canais de entrada - 2023

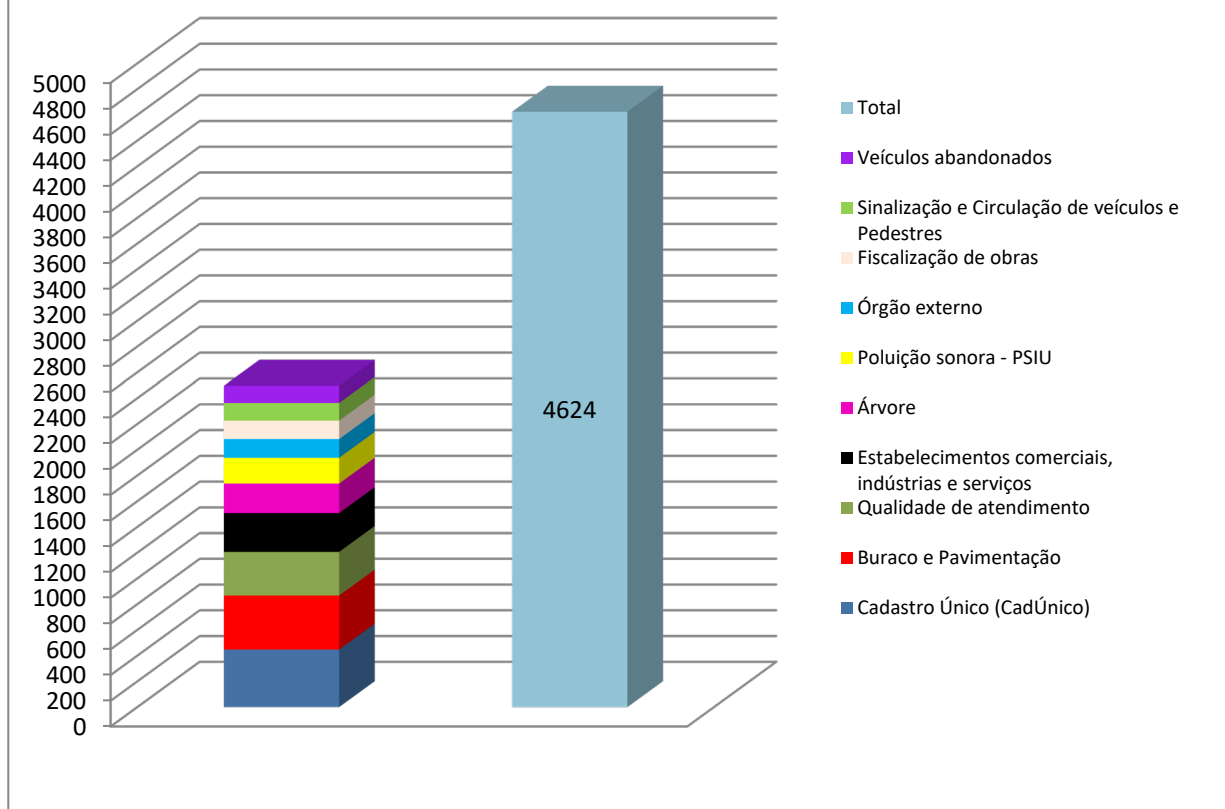


10 Demandas do Mês

10 assuntos mais demandados em números absolutos.

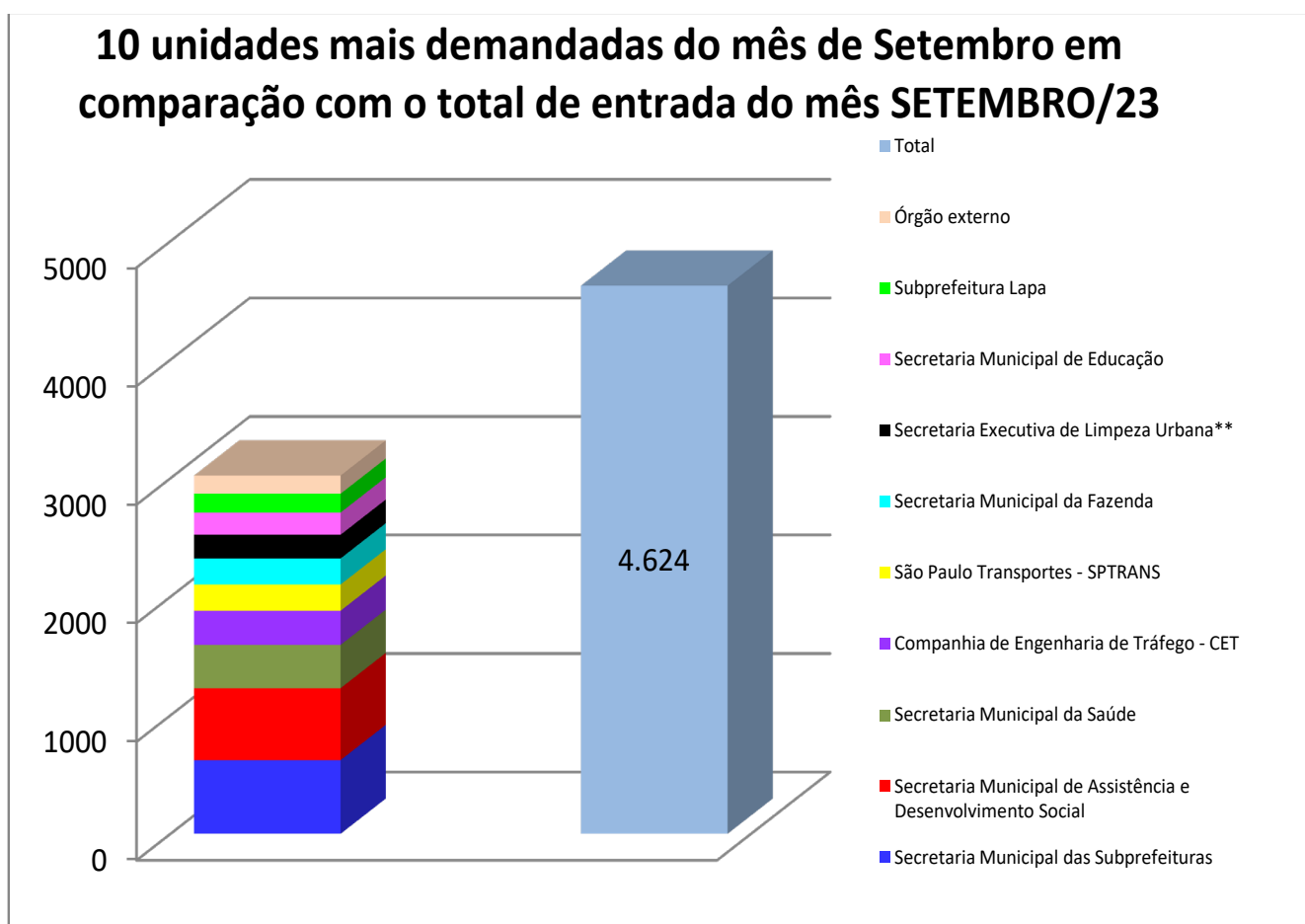
ASSUNTO (Guia Portal 156)*	Set -23
Cadastro Único (CadÚnico)	447
Buraco e Pavimentação	420
Qualidade de atendimento	339
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	302
Árvore	229
Poluição sonora - PSIU	200
Órgão externo	146
Fiscalização de obras	143
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	137
Veículos abandonados	133
Total	2496

10 assuntos mais demandados do mês de Setembro em comparação com o total de entrada do mês SETEMBRO/23



10 Órgãos mais demandados

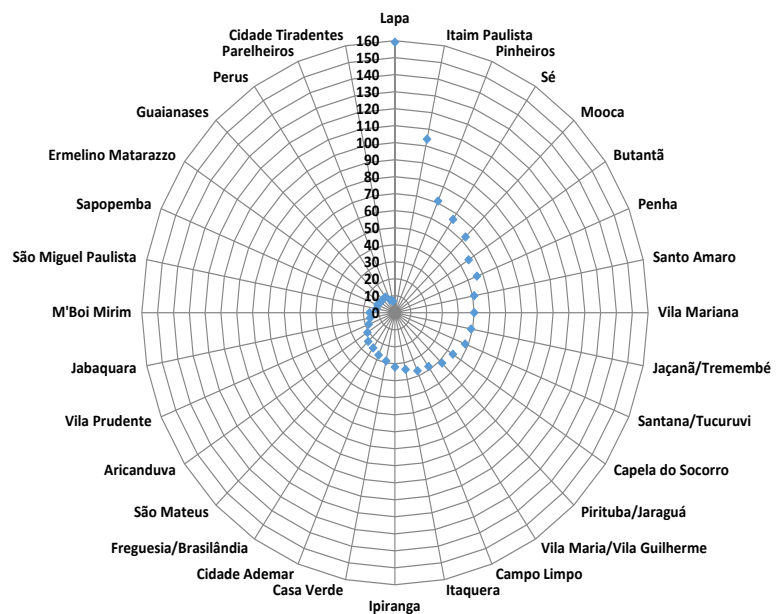
Unidades PMSP	Set-23
Secretaria Municipal das Subprefeituras	622
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	607
Secretaria Municipal da Saúde	365
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	288
São Paulo Transportes - SPTRANS	221
Secretaria Municipal da Fazenda	220
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	200
Secretaria Municipal de Educação	187
Subprefeitura Lapa	159
Órgão externo	153
Total	3022



Manifestações nas Subprefeituras - SETEMBRO/23

Unidades PMSP	Set-23
Lapa	159
Itaim Paulista	104
Pinheiros	71
Sé	66
Mooca	63
Butantã	56
Penha	56
Santo Amaro	51
Vila Mariana	50
Jaçanã/Tremembé	49
Santana/Tucuruvi	48
Capela do Socorro	44
Pirituba/Jaraguá	42
Vila Maria/Vila Guilherme	38
Campo Limpo	37
Itaquera	34
Ipiranga	32
Casa Verde	29
Cidade Ademar	27
Freguesia/Brasilândia	25
São Mateus	24
Aricanduva	21
Vila Prudente	18
Jabaquara	16
M'Boi Mirim	16
São Miguel Paulista	12
Sapopemba	12
Ermelino Matarazzo	11
Guaianases	11
Perus	11
Parelheiros	8
Cidade Tiradentes	7
Total	1248

Ranking das Subprefeituras mais demandadas - SETEMBRO/2023

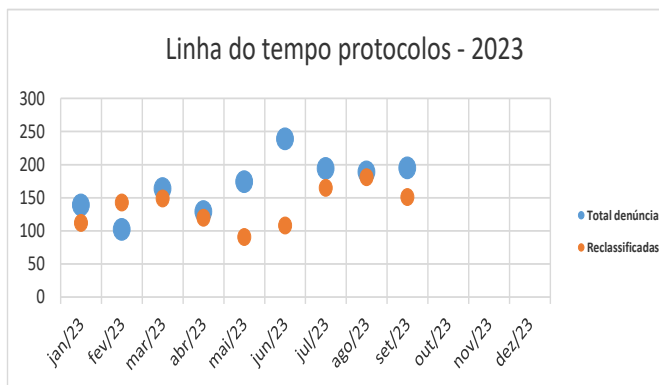
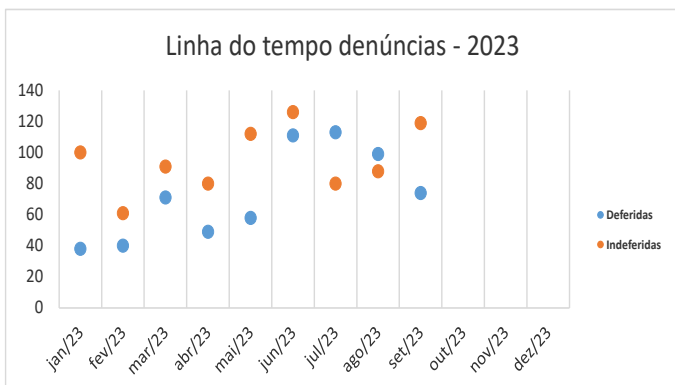


Denúncias

Protocolos	Set-23	Ago-23	Jul-23	Jun-23	Mai-23	Abr-23	Mar-23	Fev-23	Jan-23	Total	Média anual	% Total s/23 dentro do STATUS	% Total 2023
Denúncias													
Deferidas	74	99	113	111	58	49	71	40	38	653	73	38,34	23,79
Indeferidas	119	88	80	126	112	80	91	61	100	857	95	61,66	31,22
Canceladas	2	2	1	2	4	0	2	1	1	15	2		0,55
Total de denúncias *(exceto canceladas)	193	187	193	237	170	129	162	101	138	1510	168	100,00	
Total denúncias	195	189	194	239	174	129	164	102	139	1525	169		55,56
Reclassificadas	151	181	165	108	91	120	149	143	112	1220	136		44,44
Total Geral	346	370	359	347	265	249	313	245	251	2745	305		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		
nov/23		
dez/23		
Total	1.512	
Média	168	

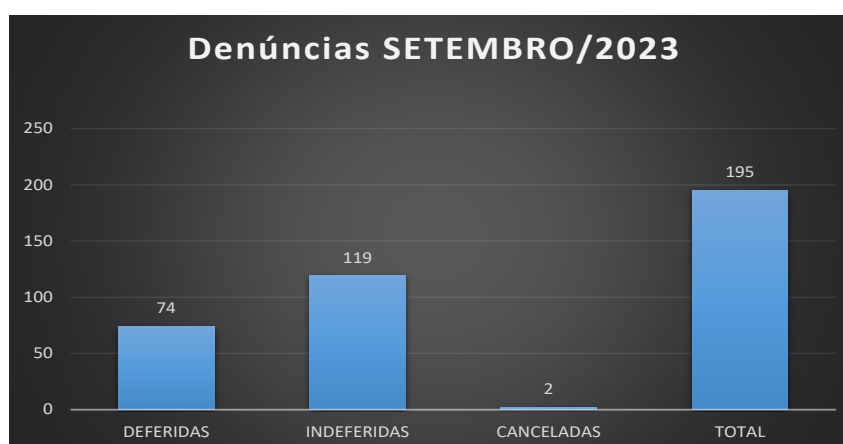
Reclassificadas		
Meses	Protocolos*	Varição**
jan/23	112	14,29
fev/23	143	27,68
mar/23	149	4,20
abr/23	120	-19,46
mai/23	91	-24,17
jun/23	108	18,68
jul/23	165	52,78
ago/23	181	9,70
set/23	151	-16,57
out/23		
nov/23		
dez/23		
Total	1.220	
Média	136	



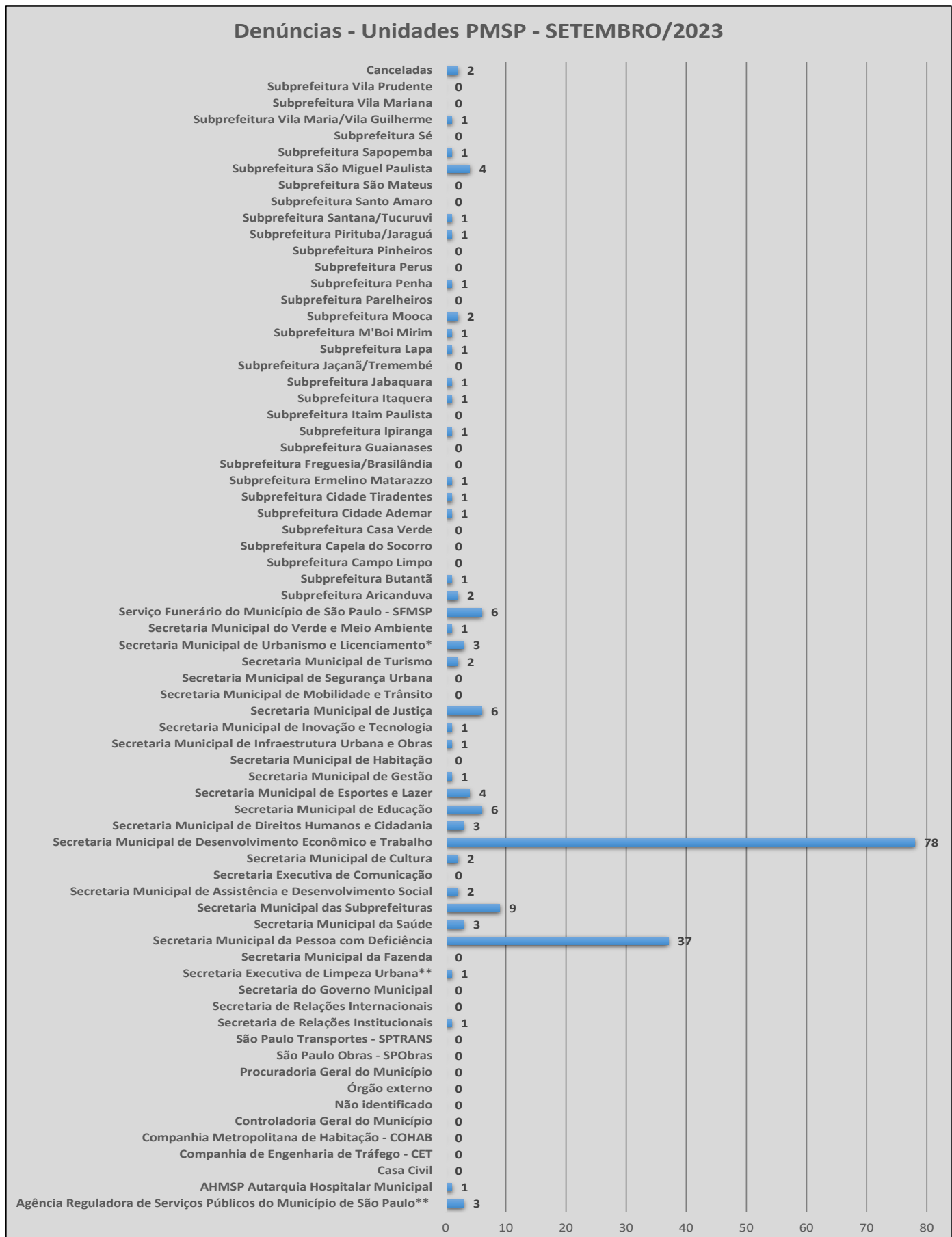
Denúncias - Unidades PMSP

Unidades PMSP - SETEMBRO 2023	DEFERIDAS	INDEFERIDAS	TOTAL
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo**	2	1	3
AHMSP Autarquia Hospitalar Municipal	1	0	1
Casa Civil	0	0	0
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	0	0	0
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	0	0	0
Controladoria Geral do Município	0	0	0
Não identificado	0	0	0
Órgão externo	0	0	0
Procuradoria Geral do Município	0	0	0
São Paulo Obras - SPObras	0	0	0
São Paulo Transportes - SPTRANS	0	0	0
Secretaria de Relações Institucionais	1	0	1
Secretaria de Relações Internacionais	0	0	0
Secretaria do Governo Municipal	0	0	0
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	0	1	1
Secretaria Municipal da Fazenda	0	0	0
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	5	32	37
Secretaria Municipal da Saúde	2	1	3
Secretaria Municipal das Subprefeituras	3	6	9
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	1	1	2
Secretaria Executiva de Comunicação	0	0	0
Secretaria Municipal de Cultura	1	1	2
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	36	42	78
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	0	3	3
Secretaria Municipal de Educação	0	6	6
Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	0	4	4
Secretaria Municipal de Gestão	0	1	1
Secretaria Municipal de Habitação	0	0	0
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	0	1	1
Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	0	1	1
Secretaria Municipal de Justiça	3	3	6
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	0	0	0
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	0	0	0

Unidades PMSP - SETEMBRO 2023	DEFERIDAS	INDEFERIDAS	TOTAL
Secretaria Municipal de Turismo	2	0	2
Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente	1	0	1
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	4	2	6
Subprefeitura Aricanduva	2	0	2
Subprefeitura Butantã	0	1	1
Subprefeitura Campo Limpo	0	0	0
Subprefeitura Capela do Socorro	0	0	0
Subprefeitura Casa Verde	0	0	0
Subprefeitura Cidade Ademar	0	1	1
Subprefeitura Cidade Tiradentes	0	1	1
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	0	1	1
Subprefeitura Freguesia/Brasilândia	0	0	0
Subprefeitura Guaianases	0	0	0
Subprefeitura Ipiranga	1	0	1
Subprefeitura Itaim Paulista	0	0	0
Subprefeitura Itaquera	1	0	1
Subprefeitura Jabaquara	0	1	1
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	0	0	0
Subprefeitura Lapa	1	0	1
Subprefeitura M'Boi Mirim	1	0	1
Subprefeitura Mooca	0	2	2
Subprefeitura Parelheiros	0	0	0
Subprefeitura Penha	1	0	1
Subprefeitura Perus	0	0	0
Subprefeitura Pinheiros	0	0	0
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	0	1	1
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	0	1	1
Subprefeitura Santo Amaro	0	0	0
Subprefeitura São Mateus	0	0	0
Subprefeitura São Miguel Paulista	2	2	4
Subprefeitura Sapopemba	0	1	1
Subprefeitura Sé	0	0	0
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	1	0	1
Subprefeitura Vila Mariana	0	0	0
Subprefeitura Vila Prudente	0	0	0
Canceladas	0	0	2
Total	74	119	195



Denúncias - Unidades PMSP



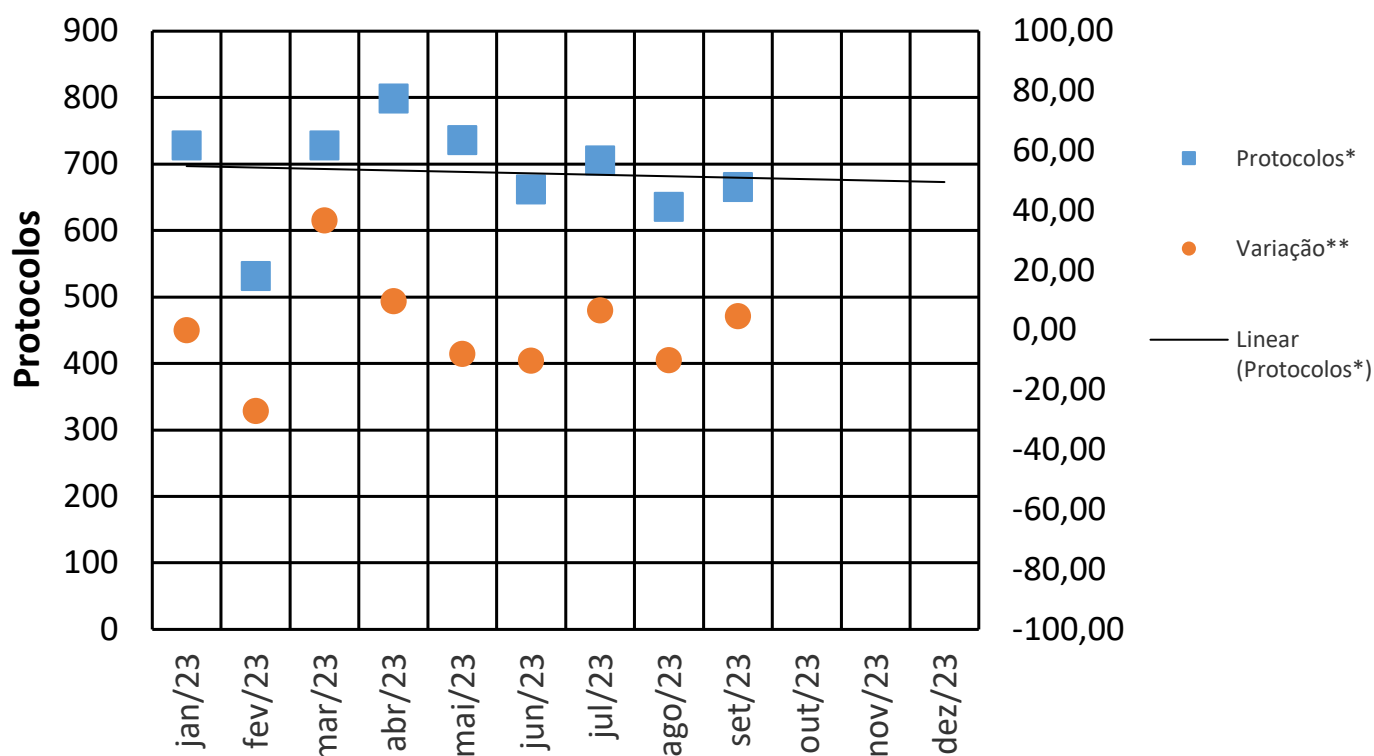
e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão)

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		
nov/23		
dez/23		
Total	6.193	
Média	688	

Linha do tempo - Protocolos e-SIC 2023

Varição



Informações

Solicitar que o acesso ao processo seja público

Solicitar que o acesso ao processo seja público

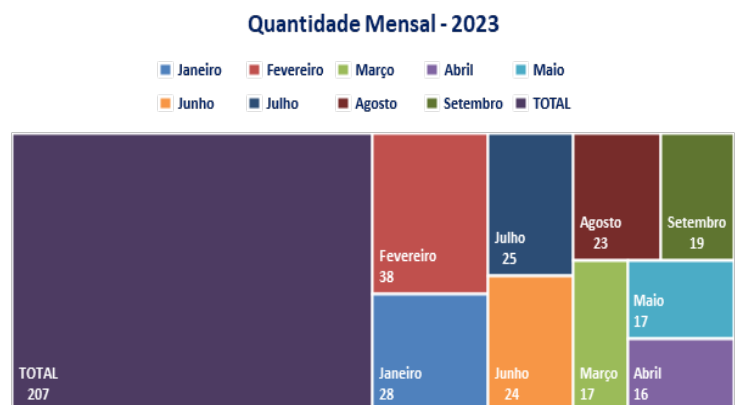
É a solicitação para tornar públicos os encaminhamentos de um processo registrado na Ouvidoria Geral do Município (OGM).

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.

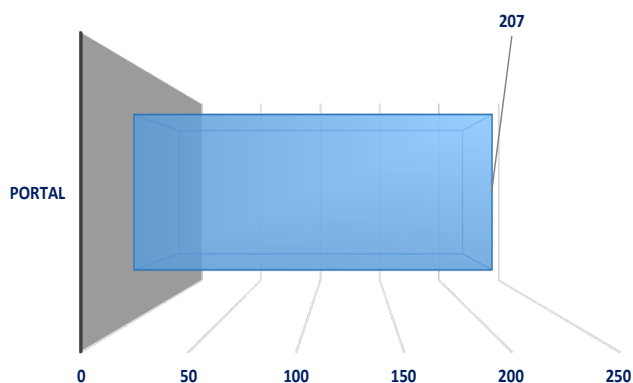
A Ouvidoria Geral do Município (OGM) irá analisar de acordo com o fundamento da autodeterminação informativa, previsto no Art. 2º, inciso II da lei de Proteção de Dados Pessoais, garantindo ao cidadão o direito de controlar, proteger seus dados pessoais e também preservar documentos com informações pessoais 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		
nov/23		
dez/23		
Total	207	



Canal de Entrada



Status Atual - 2023

