

Ouvidoria Geral

do Município de São Paulo

Relatório Anual - 2023

Resumo Executivo



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
Giselle Melo
Luan Vinícius de Souza

Imprensa

Jornalista
Liliane Rossi

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

Ouvidoria Geral do Município

Relatório Anual - 2023

Relatório de 2023

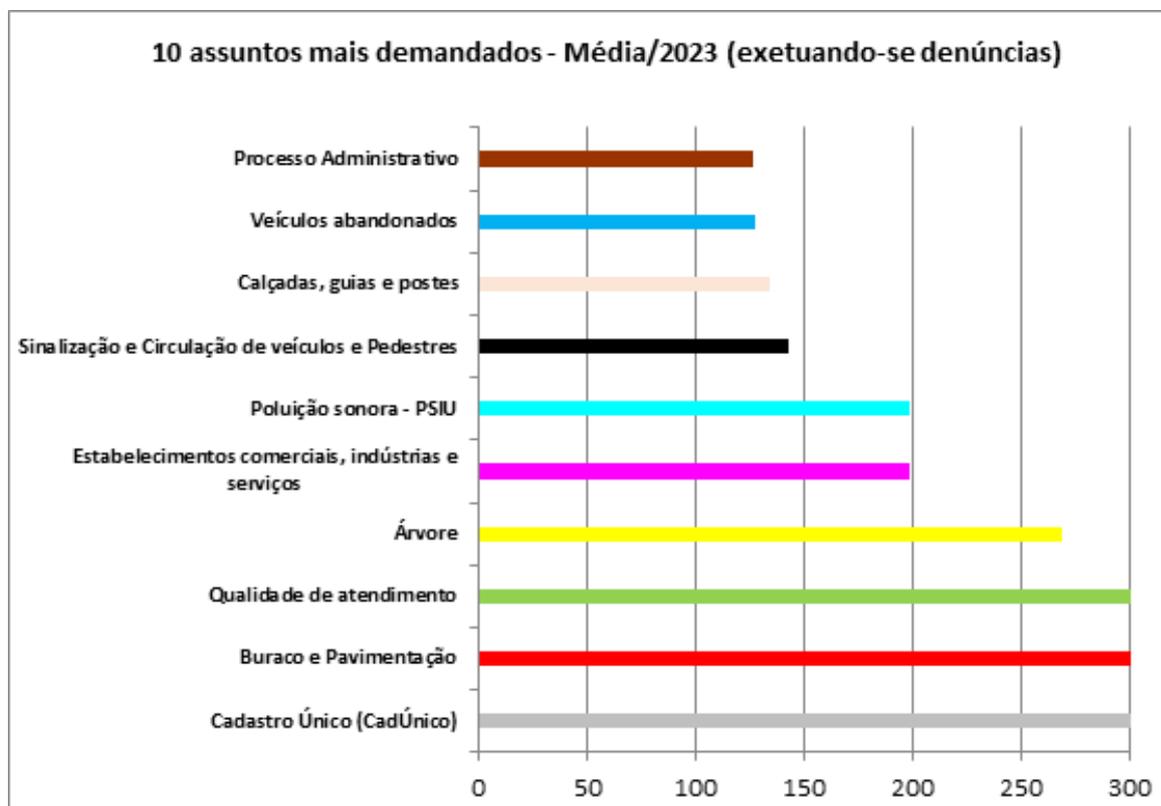
A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou 59.924 protocolos de atendimento pelas mídias telefone 156 opção 5, formulário eletrônico (portal 156), presencialmente, cartas e e-mails. Comparando com 2022, onde foram registrados 46.103 houve um aumento de 30% nos registros de protocolos. Em especial destaca-se aumento de 21% no registro de manifestações de ouvidoria por “Pessoalmente/Carta/e-mail/Praças de atendimento”.

Os quantitativos são extraídos da base de dados do sistema SIGRC.

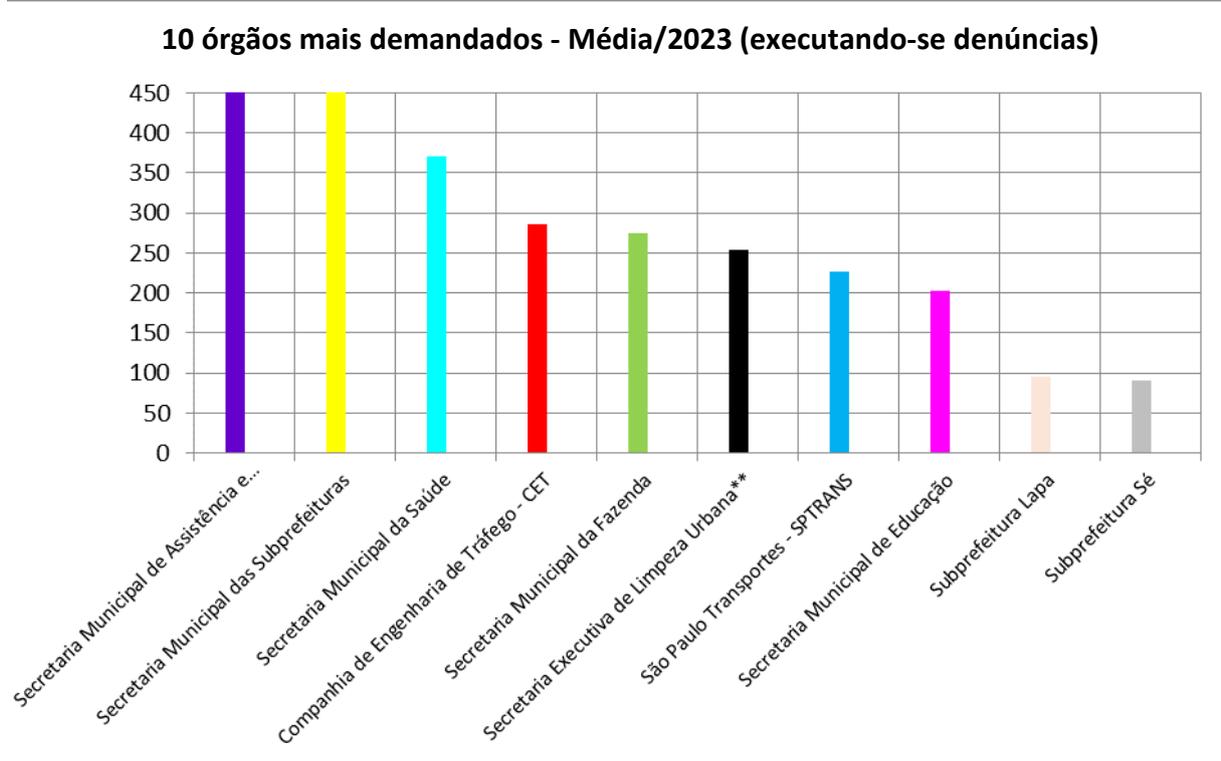
O relatório incluiu a estatística anual referente aos serviços prestados pela administração municipal. Assim, constata-se que nos meses de janeiro a dezembro a média de atendimento foi de 4.994 protocolos.

O presente relatório incluiu a estatística das 10 maiores variações no quesito assunto e unidade.

Em números absolutos os assuntos mais demandados no ano de 2023 foram:



Em números absolutos as unidades mais demandadas no ano de 2023 foram:

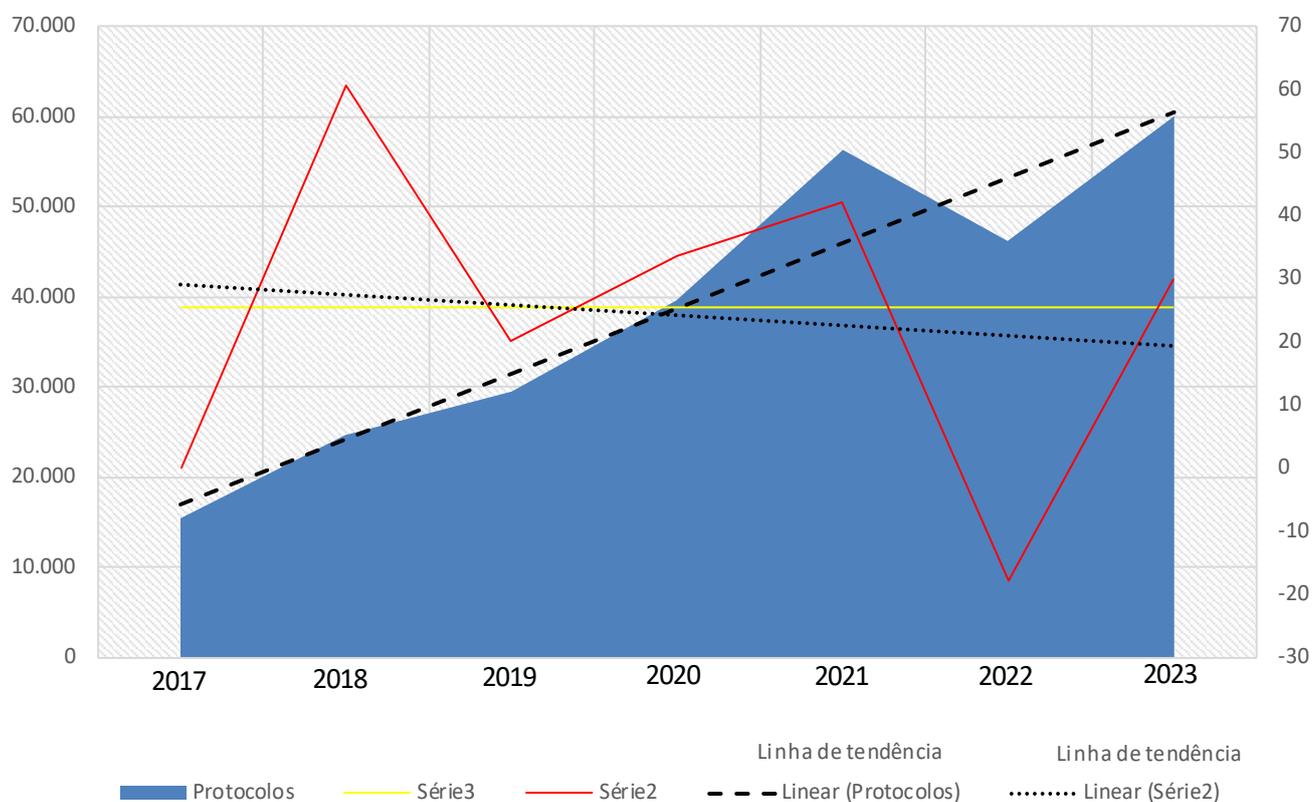


Histórico de Protocolos

ANO	Protocolos*	Varição**
2017	15.339	XXXXX
2018	24.639	60,63
2019	29.569	20,01
2020	39.523	33,66
2021	56.211	42,22
2022	46.103	-17,98
2023	59.924	29,98
Total	271.308	
Média (2017 a 2022)	38.758	

Varição percentual em relação ao ano imediatamente anterior.

INPUT de protocolos OGM 2017 a 2023



Atendimento Anual

ATENDIMENTOS**	2023	2022	2021	2020	2019	2018	variação 2023 em relação a 2022
Telefone 156, opção 5	20813	13960	21606	17390	15.224	18.417	49%
Formulário eletrônico (Portal 156)	25924	21294	22971	15167	9.982	5.043	18%
Pessoalmente ¹ /Carta ² /e-mail ² /Praças de atendimento ³	13187	10849	11634	6966	4.363	1.179	21%
Total	59924	46103	56211	39.523	29.569	24.639	30%

* Sistema de Informação e Documentação da Ouvidoria Geral do Município

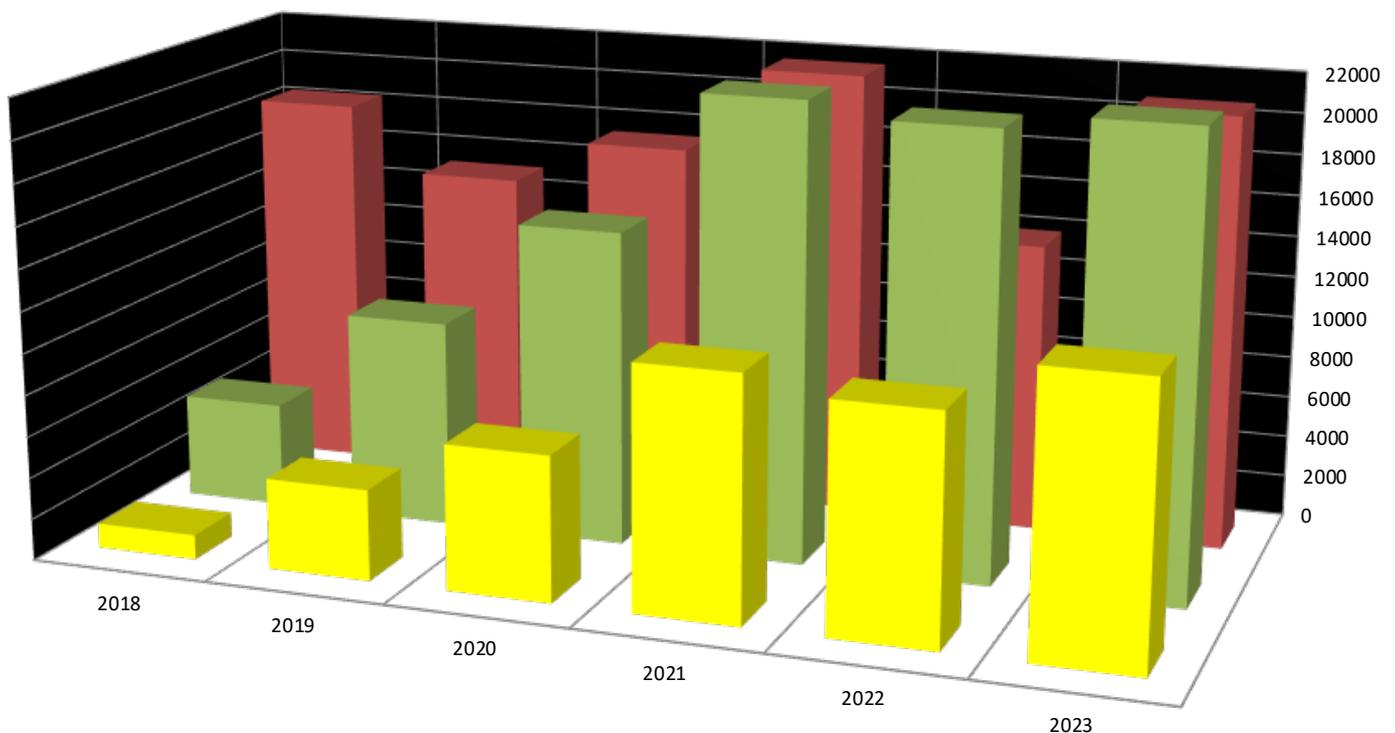
¹ A partir de 2019 atribui a contagem dos protocolos registrados pela Ouvidoria Geral do Município nos postos do DESCOMPLICA SP.

² Cartas e e-mail's são registrados como documentos exclusivos OGM e contabilizados juntamente com os demais por questões de sistema operacional.

³ Por praças de atendimento se contabiliza os registros feitos junto as praças de atendimento das subprefeituras que não possuem unidade de Descomplica.

CANAIS DE ATENDIMENTO - 2023 a 2018

■ Telefone 156, opção 5 ■ Telefone 156, opção 5 Formulário eletrônico (Portal 156) ■ Pessoalmente¹/Carta²/e-mail²/Praças de atendimento³

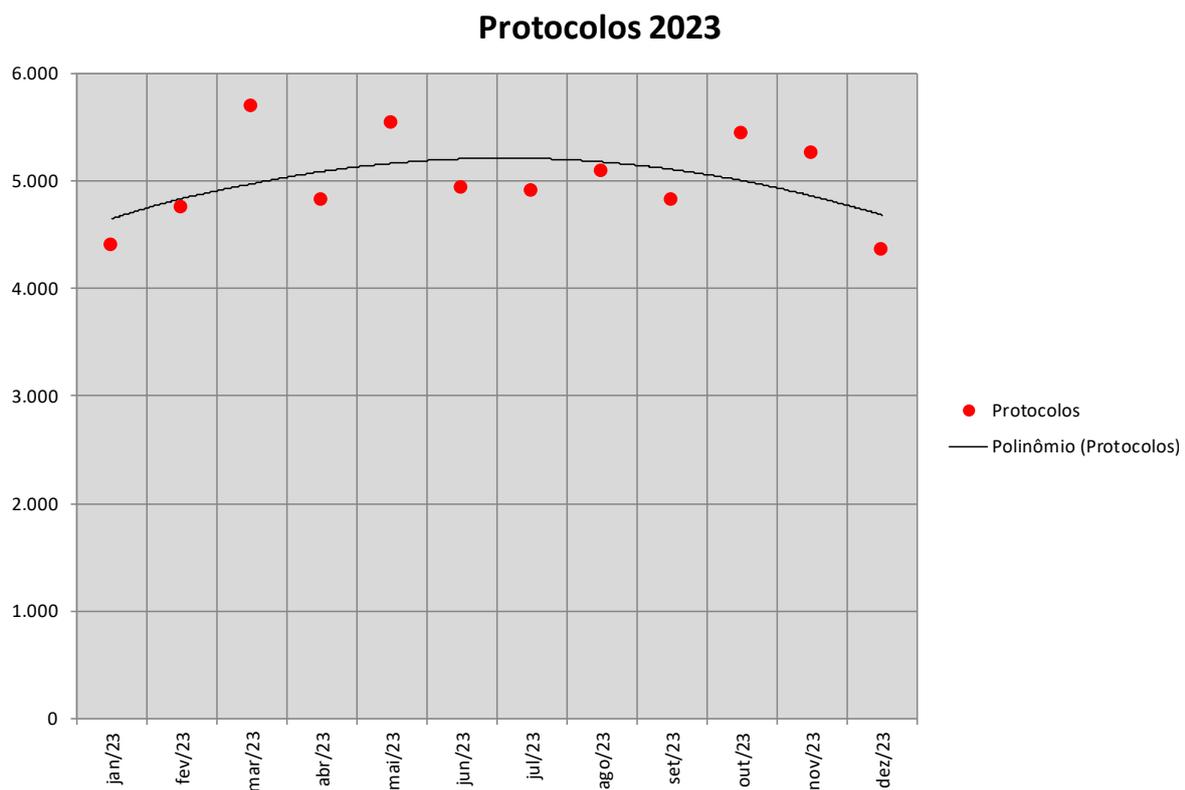


Protocolo Anual

Meses	Protocolos	Varição
jan/23	4.396	16,67
fev/23	4.747	7,98
mar/23	5.681	19,68
abr/23	4.816	-15,23
mai/23	5.527	14,76
jun/23	4.921	-10,96
jul/23	4.897	-0,49
ago/23	5.084	3,82
set/23	4.819	-5,21
out/23	5.435	12,78
nov/23	5.247	-3,46
dez/23	4.354	-17,02
Total	59.924	
Média	4.994	

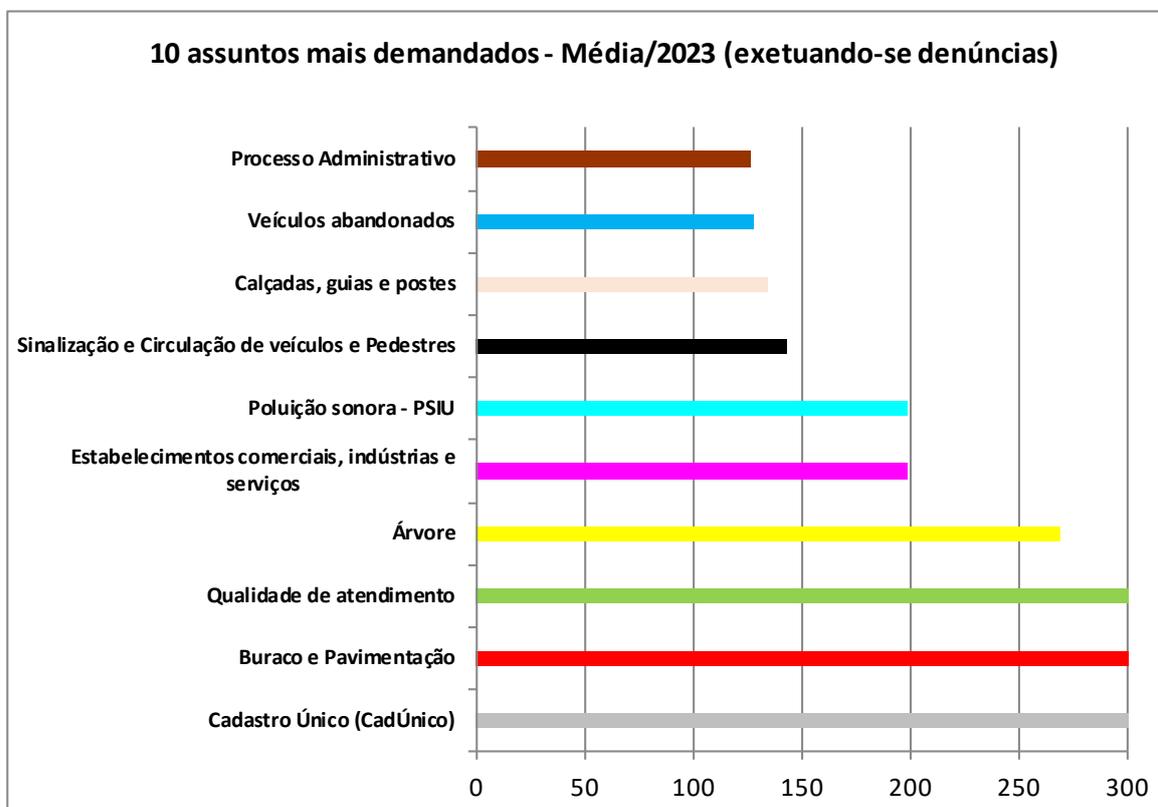
* Sistema de Informação e Documentação da Ouvidoria Geral do Município

** variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior



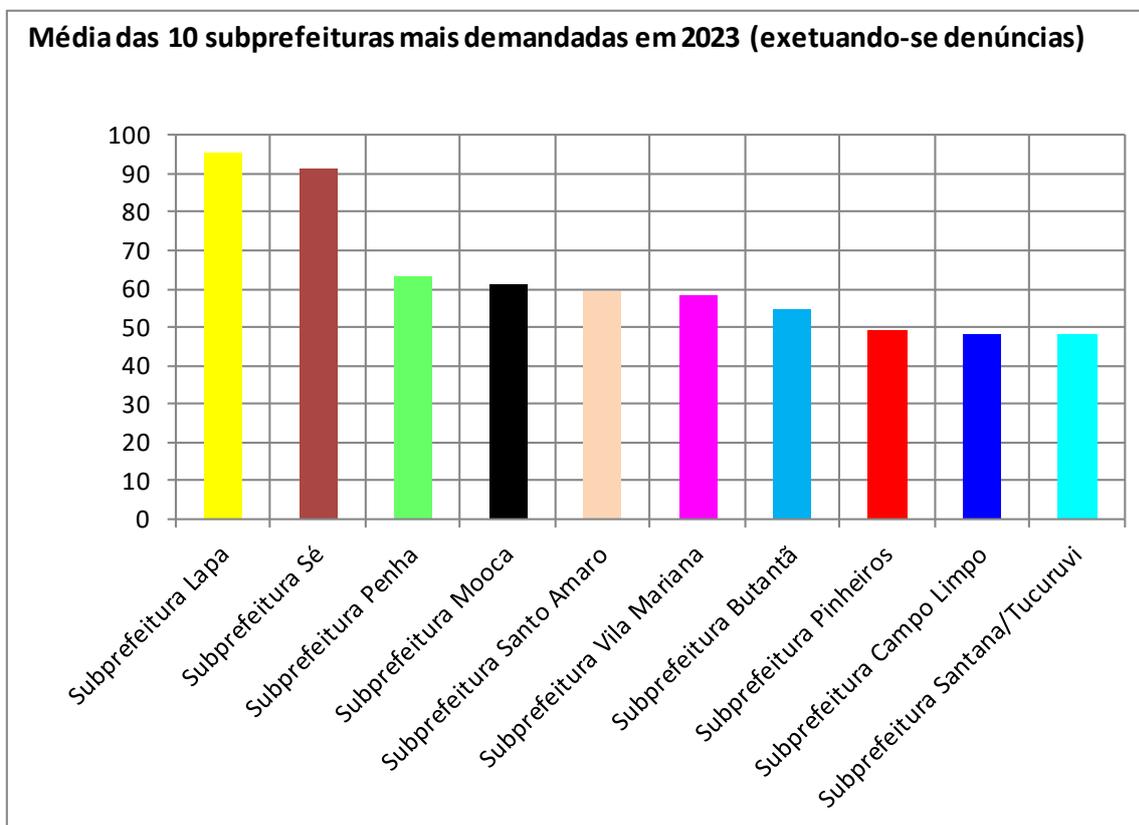
Assuntos - 10 mais demandados de 2023

Unidades PMSP	Total	Média	% em relação ao ano 2023 (exetuando-se denúncias)
Cadastro Único (CadÚnico)	7082	590	15,36
Buraco e Pavimentação	4659	388	10,11
Qualidade de atendimento	3699	308	8,02
Árvore	3232	269	7,01
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	2386	199	5,18
Poluição sonora - PSIU	2384	199	5,17
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	1722	144	3,74
Calçadas, guias e postes	1616	135	3,51
Veículos abandonados	1537	128	3,33
Processo Administrativo	1524	127	3,31
Total	29841	2487	64,73



Subprefeituras - 10 mais demandadas de 2023

Unidades PMSP	Total	Média	% em relação ao ano 2023 (exetuando-se denúncias)
Subprefeitura Lapa	1145	95	2,48
Subprefeitura Sé	1093	91	2,37
Subprefeitura Penha	760	63	1,65
Subprefeitura Mooca	733	61	1,59
Subprefeitura Santo Amaro	711	59	1,54
Subprefeitura Vila Mariana	698	58	1,51
Subprefeitura Butantã	654	55	1,42
Subprefeitura Pinheiros	588	49	1,28
Subprefeitura Campo Limpo	580	48	1,26
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	579	48	1,26
Total	7541	628	16,36



Unidades - 10 mais demandadas de 2023

Unidades PMSP	Total	Média	% em relação ao ano 2023 (exetuando-se denúncias)
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	8257	688	17,91
Secretaria Municipal das Subprefeituras	7510	626	16,29
Secretaria Municipal da Saúde	4450	371	9,65
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	3429	286	7,44
Secretaria Municipal da Fazenda	3290	274	7,14
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	3040	253	6,59
São Paulo Transportes - SPTRANS	2720	227	5,90
Secretaria Municipal de Educação	2434	203	5,28
Subprefeitura Lapa	1145	95	2,48
Subprefeitura Sé	1093	91	2,37
Total	37368	3114	81,05

10 órgãos mais demandados - Média/ 2023 (exetuando-se denúncias)

