

Ouvidoria Geral

do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Dezembro/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

Giselle Melo

Imprensa

Jornalista

Liliane Rossi

Diagramação

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

Ouvidoria Geral do Município

Relatório de DEZEMBRO/2023

Relatório de DEZEMBRO/2023

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou 4.354 protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de dezembro de 2023, diminuição de 17,02% em relação ao mês de novembro de 2023 que foi de 5.247 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 dezembro, a média de atendimento foi de 4.994 registros e o acumulado do ano de 2023 é de 59.924 atendimentos/protocolos registrados.

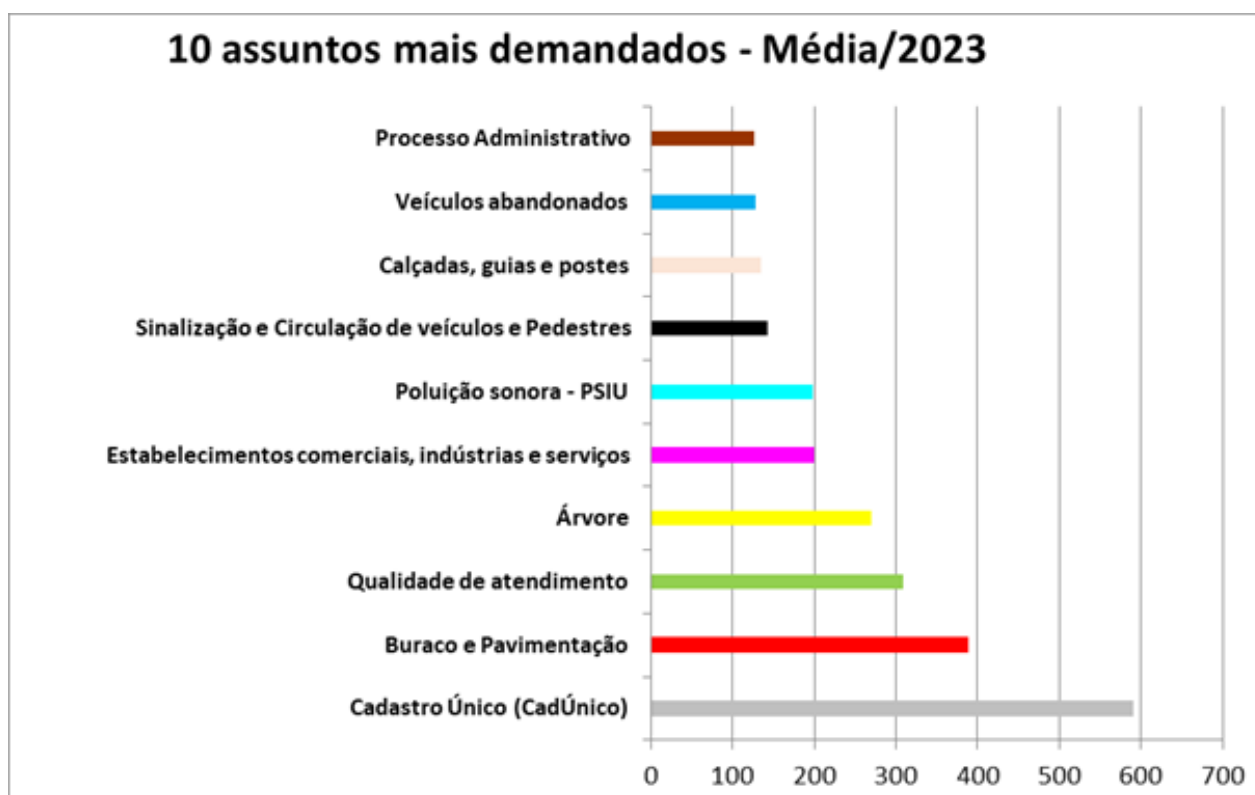
A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (aba atendimento e aba protocolos), contudo o processamento se efetiva pela Corregedoria, razão pela qual as demais estatísticas contemplam somente os serviços oferecidos pela municipalidade. O presente relatório incluiu a estatística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

Comparando o mês de dezembro/23 em relação ao mês de novembro/23, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a maior variação foi Calçadas, guias e postes com 16,24% de aumento, seguido de Processo Administrativo com 6,08%, enquanto Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços teve queda de 67,86%, seguido de Cadastro Único (CadÚnico) com queda de 50,51% e Qualidade de atendimento com queda de 28,57%.

Para efeito desse relatório entende-se como Calçadas, guias e postes, protocolos relativos à fiscalização e manutenção (reparo e conservação) de calçadas, guias e postes localizados no município.

Contrapondo as unidades mais demandas do mês de dezembro/23 com novembro/23, dentre as dez unidades mais demandas do ano, é possível verificar a unidade com maior aumento foi Secretaria Executiva de Limpeza Urbana com 31,76%, enquanto a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social apresentou uma queda de 44,44%.

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 dezembro/23, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo 309 manifestações, sendo encaminhadas 233 como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

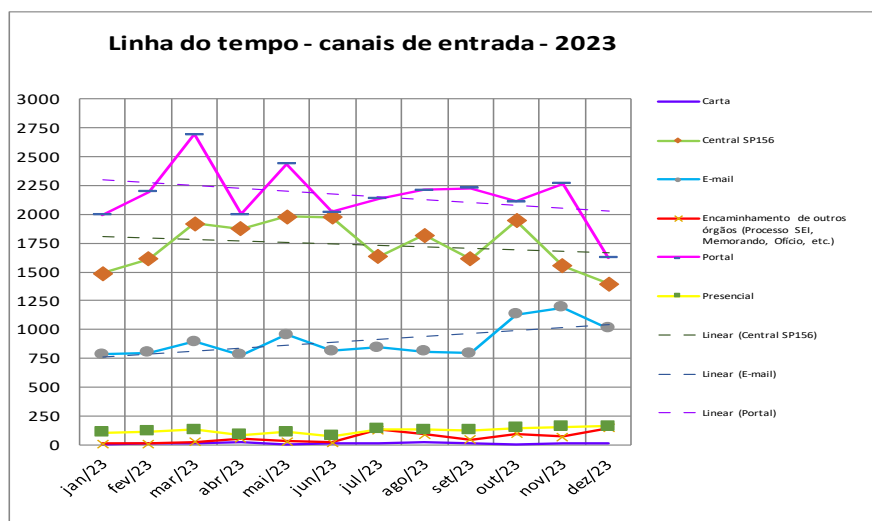
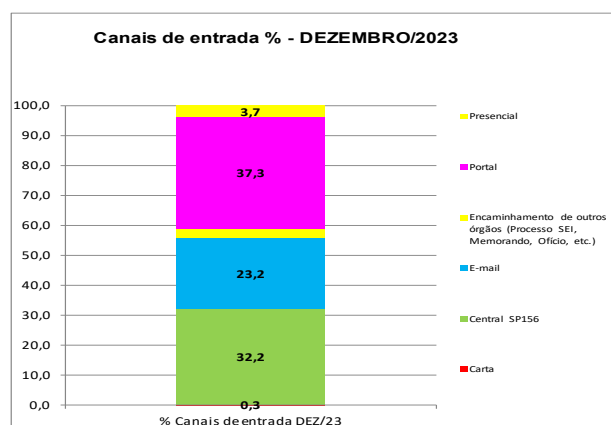
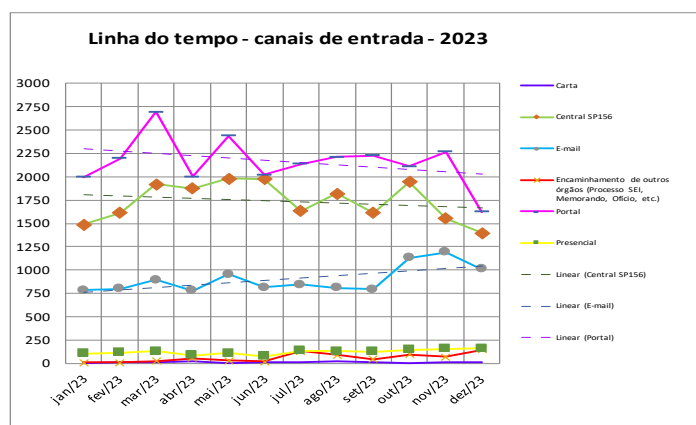
Pedidos de informação e-Sic

No mês de dezembro/23 entraram 441 pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve uma diminuição de 30,77%, considerando que em novembro/2023 foram registrados 637 pedidos de informação. Totalizando 7.994 protocolos no ano de 2023, sendo a média mensal de 666 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	Dez-23	Nov-23	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 DEZ/23
Carta	12	10	8	12	20	10	13	8	19	9	12	5	138	12	0,23	0,3
Central SP156	1400	1552	1944	1612	1818	1633	1974	1982	1875	1921	1612	1490	20.813	1.734	34,73	32,2
E-mail	1012	1192	1131	797	812	845	815	956	778	895	799	787	10.819	902	18,05	23,2
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	145	71	94	46	93	134	22	32	57	28	13	11	746	62	1,24	3,3
Portal	1625	2266	2112	2225	2210	2137	2023	2437	2001	2696	2195	1997	25.924	2.160	43,26	37,3
Presencial	160	156	146	127	131	138	74	112	86	132	116	106	1.484	124	2,48	3,7
TOTAL	4354	5.247	5435	4819	5.084	4.897	4.921	5.527	4.816	5.681	4.747	4.396	59.924	4.994	100,00	100,0

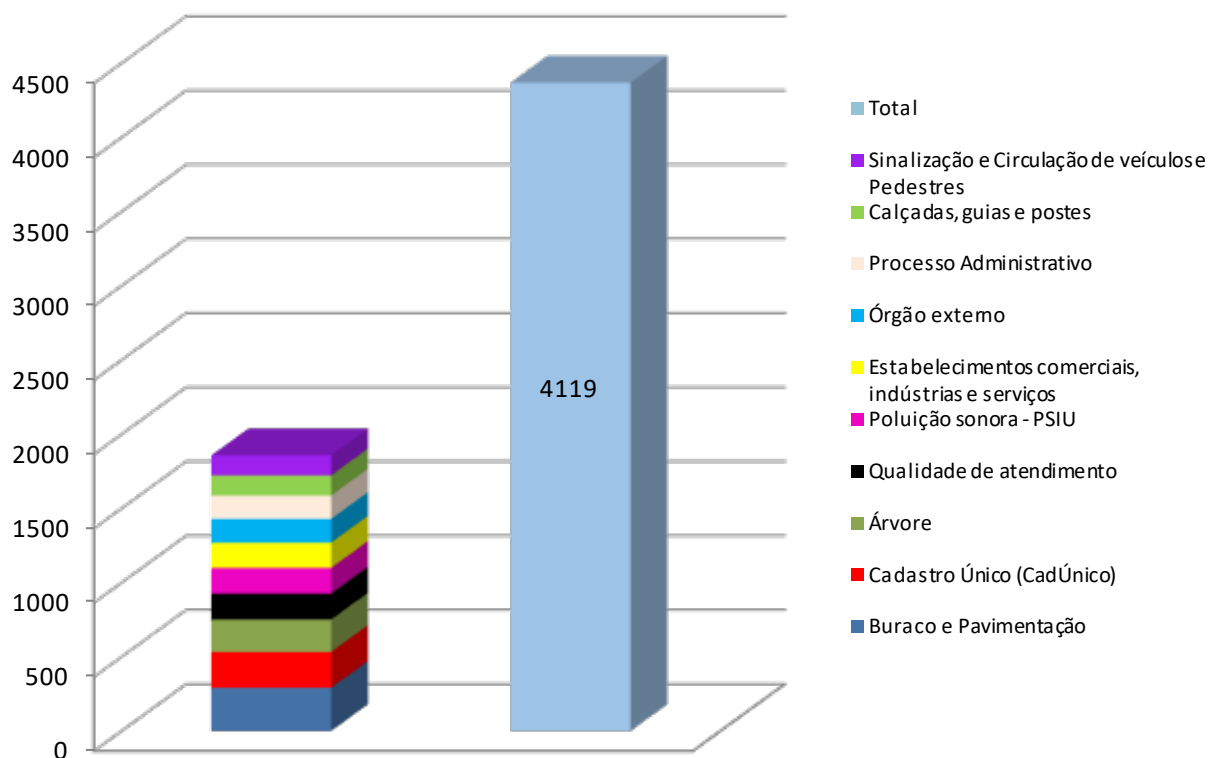


10 Demandas do Mês

10 assuntos mais demandados em números absolutos.

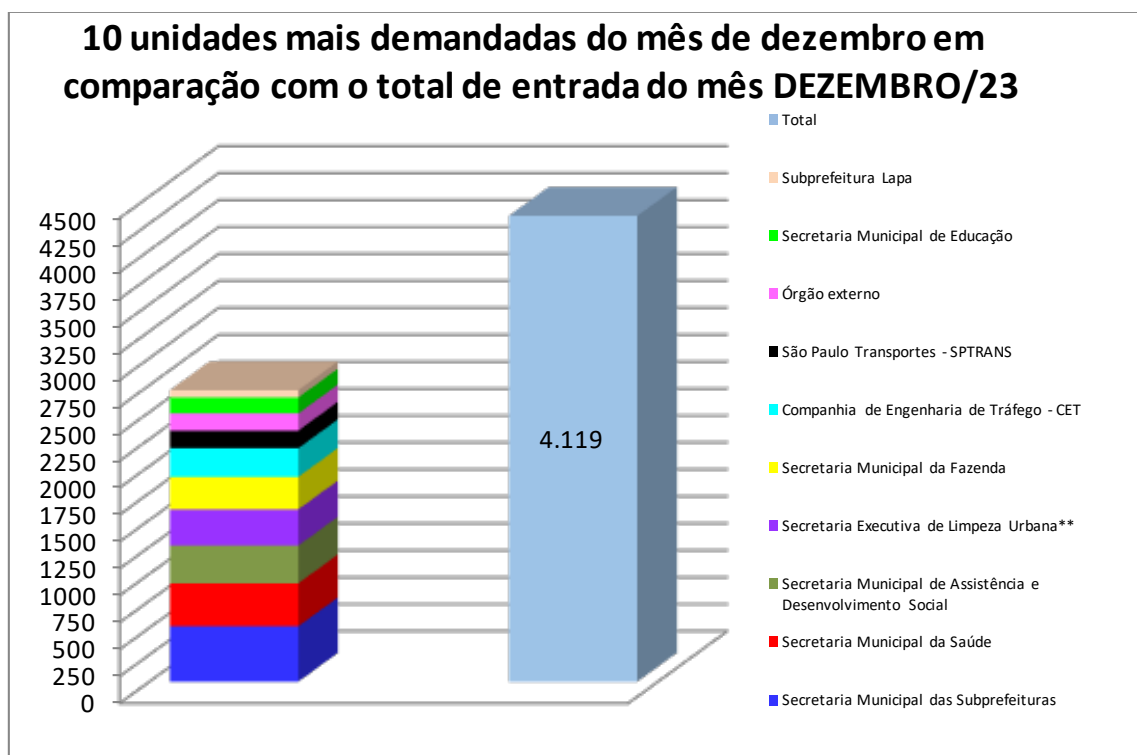
ASSUNTO (Guia Portal 156)*	Dez -23
Buraco e Pavimentação	291
Cadastro Único (CadÚnico)	242
Árvore	218
Qualidade de atendimento	175
Poluição sonora - PSIU	173
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	170
Órgão externo	160
Processo Administrativo	157
Calçadas, guias e postes	136
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	135
Total	1857

10 assuntos mais demandados do mês de dezembro em comparação com o total de entrada do mês DEZEMBRO/23



10 Órgãos mais demandados

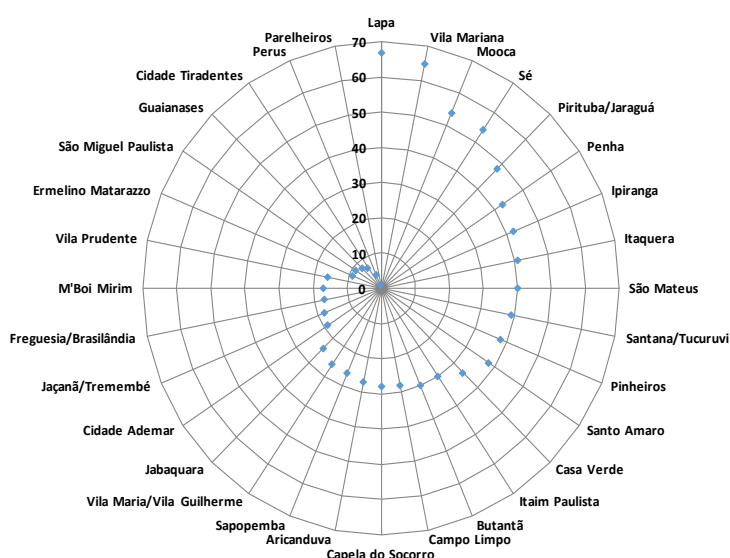
Unidades PMSP	Dez -23
Secretaria Municipal das Subprefeituras	514
Secretaria Municipal da Saúde	398
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	350
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	336
Secretaria Municipal da Fazenda	301
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	266
São Paulo Transportes - SPTRANS	163
Órgão externo	159
Secretaria Municipal de Educação	148
Subprefeitura Lapa	67
Total	2702



Manifestações nas Subprefeituras - DEZEMBRO/23

Unidades PMSP	Dez-23
Lapa	67
Vila Mariana	65
Mooca	54
Sé	54
Pirituba/Jaraguá	48
Penha	43
Ipiranga	42
Itaquera	41
São Mateus	40
Santana/Tucuruvi	39
Pinheiros	38
Santo Amaro	38
Casa Verde	34
Itaim Paulista	30
Butantã	30
Campo Limpo	28
Capela do Socorro	28
Aricanduva	27
Sapopemba	26
Vila Maria/Vila Guilherme	26
Jabaquara	24
Cidade Ademar	19
Jaçanã/Tremembé	18
Freguesia/Brasilândia	17
M'Boi Mirim	17
Vila Prudente	16
Ermelino Matarazzo	9
São Miguel Paulista	9
Guaianases	8
Cidade Tiradentes	7
Perus	4
Parelheiros	1
Total	947

Ranking das Subprefeituras mais demandadas - DEZEMBRO/2023

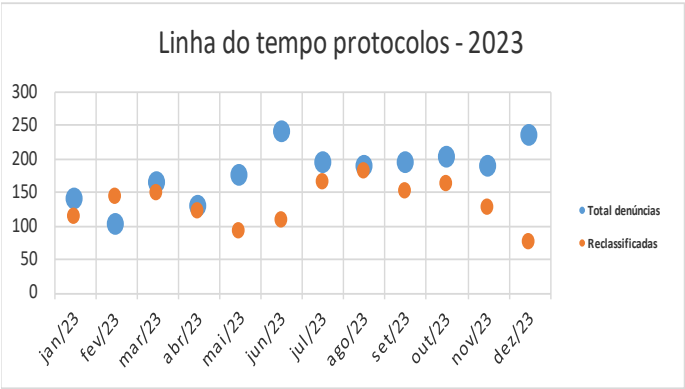


Denúncias

Protocolos	Dez-23	Nov-23	Out-23	Set-23	Ago-23	Jul-23	Jun-23	Mai-23	Abr-23	Mar-23	Fev-23	Jan-23	Total	Média anual	% Total Dez/23 dentro do STATUS	% Total 2023
Denúncias																
Deferidas	161	134	93	74	99	113	111	58	49	71	40	38	1041	87	69,10	27,89
Indeferidas	72	54	107	119	88	80	126	112	80	91	61	100	1090	91	30,90	29,21
Canceladas	2	1	3	2	2	1	2	4	0	2	1	1	21	2		0,56
Total de denúncias *(exceto canceladas)	233	188	200	193	187	193	237	170	129	162	101	138	2131	178	100,00	
Total denúncias	235	189	203	195	189	194	239	174	129	164	102	139	2152	179		57,66
Reclassificadas	74	125	161	151	181	165	108	91	120	149	143	112	1580	132		42,34
Total Geral	309	314	364	346	370	359	347	265	249	313	245	251	3732	311		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	193	-18,57
ago/23	189	-2,07
set/23	193	2,12
out/23	200	3,63
nov/23	188	- 6,00
dez/23	233	23,94
Total	2.133	
Média	178	

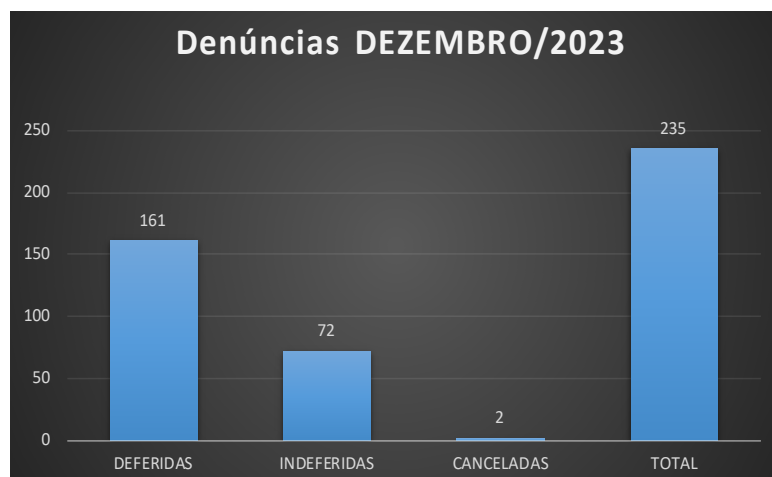
Reclassificadas		
Meses	Protocolos*	Variação**
jan/23	112	14,29
fev/23	143	27,68
mar/23	149	4,20
abr/23	120	-19,46
mai/23	91	-24,17
jun/23	108	18,68
jul/23	165	52,78
ago/23	181	9,70
set/23	151	-16,57
out/23	161	6,62
nov/23	125	- 22,36
dez/23	74	- 40,80
Total	1.580	
Média	132	



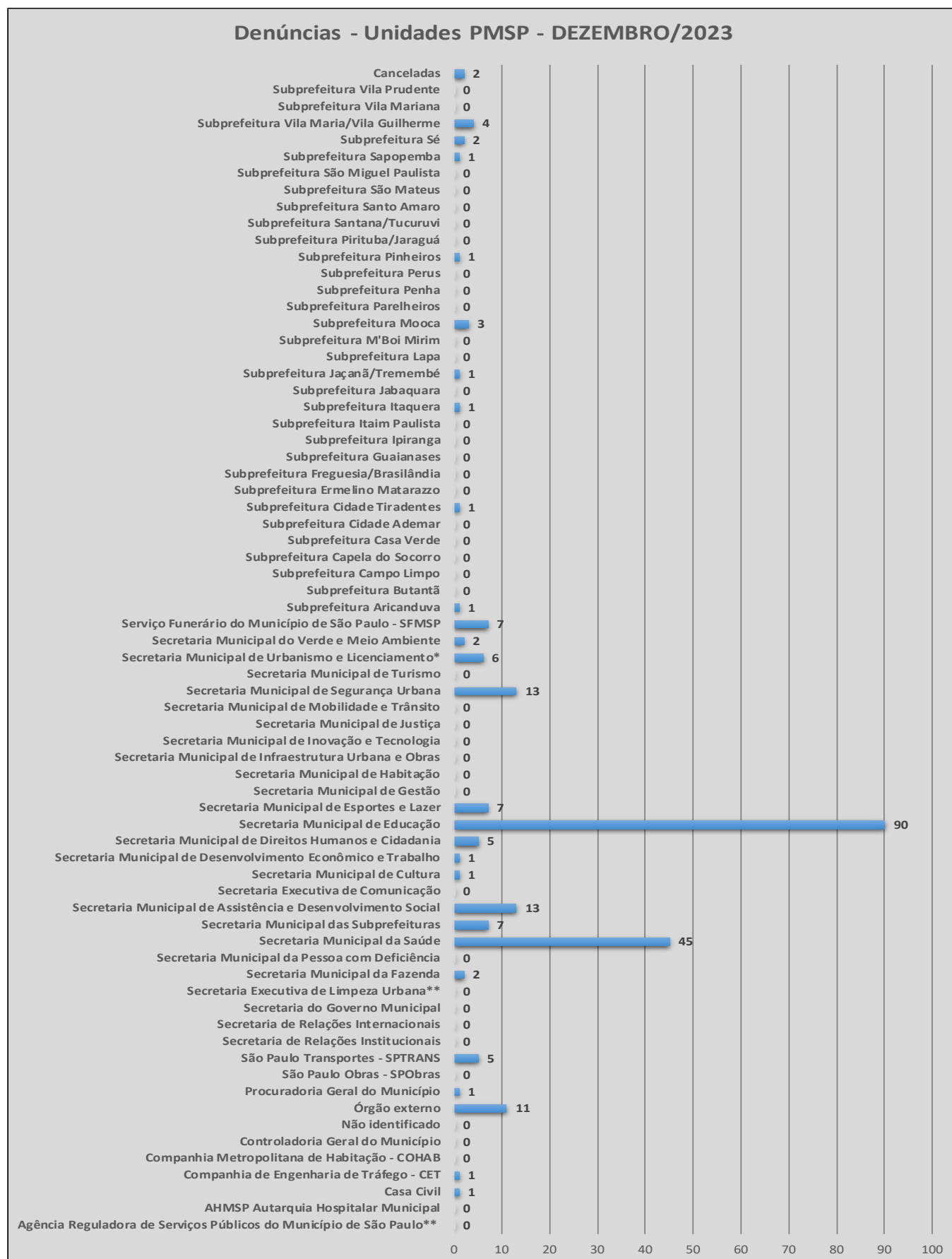
Denúncias - Unidades PMSP

Unidades PMSP - DEZEMBRO 2023	DEFERIDAS	INDEFERIDAS	TOTAL
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo**	0	0	0
AHMSP Autarquia Hospitalar Municipal	0	0	0
Casa Civil	1	0	1
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	1	0	1
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	0	0	0
Controladoria Geral do Município	0	0	0
Não identificado	0	0	0
Órgão externo	0	11	11
Procuradoria Geral do Município	1	0	1
São Paulo Obras - SPObras	0	0	0
São Paulo Transportes - SPTRANS	5	0	5
Secretaria de Relações Institucionais	0	0	0
Secretaria de Relações Internacionais	0	0	0
Secretaria do Governo Municipal	0	0	0
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	0	0	0
Secretaria Municipal da Fazenda	0	2	2
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	0	0	0
Secretaria Municipal da Saúde	30	15	45
Secretaria Municipal das Subprefeituras	2	5	7
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	9	4	13
Secretaria Executiva de Comunicação	0	0	0
Secretaria Municipal de Cultura	1	0	1
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	1	0	1
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	5	0	5
Secretaria Municipal de Educação	73	17	90
Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	3	4	7
Secretaria Municipal de Gestão	0	0	0
Secretaria Municipal de Habitação	0	0	0
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	11	2	13
Secretaria Municipal de Turismo	0	0	0

Unidades PMSP - DEZEMBRO 2023	DEFERIDAS	INDEFERIDAS	TOTAL
Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento*	3	3	6
Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente	2	0	2
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	7	0	7
Subprefeitura Aricanduva	1	0	1
Subprefeitura Butantã	0	0	0
Subprefeitura Campo Limpo	0	0	0
Subprefeitura Capela do Socorro	0	0	0
Subprefeitura Casa Verde	0	0	0
Subprefeitura Cidade Ademar	0	0	0
Subprefeitura Cidade Tiradentes	1	0	1
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	0	0	0
Subprefeitura Freguesia/Brasilândia	0	0	0
Subprefeitura Guaianases	0	0	0
Subprefeitura Ipiranga	0	0	0
Subprefeitura Itaim Paulista	0	0	0
Subprefeitura Itaquera	0	1	1
Subprefeitura Jabaquara	0	0	0
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	0	1	1
Subprefeitura Lapa	0	0	0
Subprefeitura M'Boi Mirim	0	0	0
Subprefeitura Mooca	2	1	3
Subprefeitura Parelheiros	0	0	0
Subprefeitura Penha	0	0	0
Subprefeitura Perus	0	0	0
Subprefeitura Pinheiros	0	1	1
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	0	0	0
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	0	0	0
Subprefeitura Santo Amaro	0	0	0
Subprefeitura São Mateus	0	0	0
Subprefeitura São Miguel Paulista	0	0	0
Subprefeitura Sapopemba	1	0	1
Subprefeitura Sé	1	1	2
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	0	4	4
Subprefeitura Vila Mariana	0	0	0
Subprefeitura Vila Prudente	0	0	0
Canceladas			2
Total	161	72	235



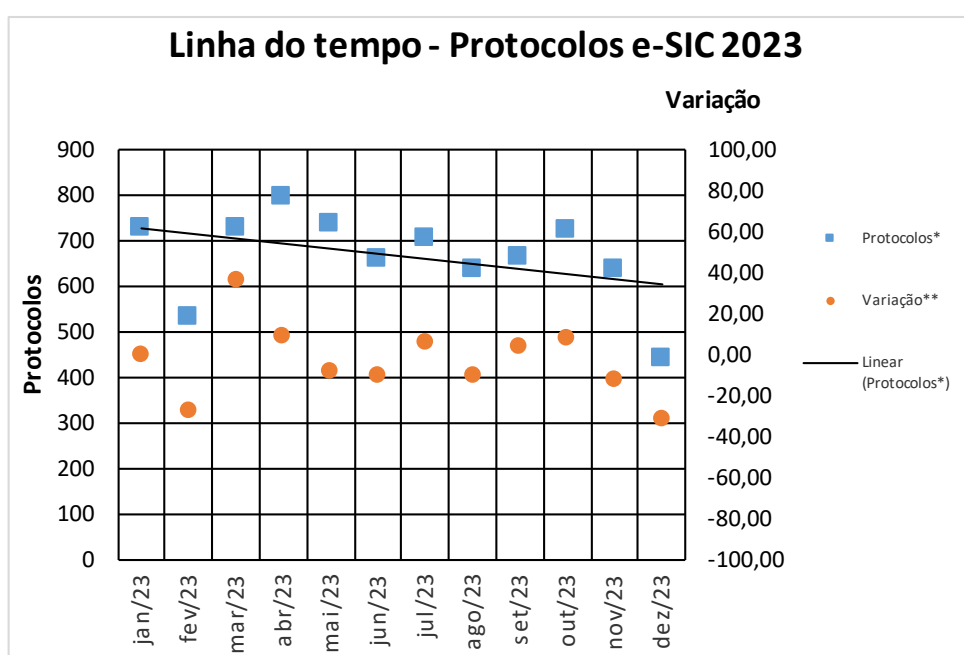
Denúncias - Unidades PMSP



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*	Variação**
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	637	- 11,89
dez/23	441	- 30,77
Total	7.994	
Média	666	



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	14	0,00
dez/23	27	92,86
Total	235	

