

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Março/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 Relatórios e Estatística

Sheila Batista Malta

Márcio Henrique Ramires dos Santos

Diretora de Transparência Passiva

Liliane Carrilo

Núcleo de Acolhimento de Denúncia

Luan Vinicius de Souza

Imprensa

Jornalista

Liliane Rossi

Diagramação

Marcello Gadotti Neto

Ouvidoria Geral do Município

Relatório de MARÇO/2023

A Controladoria Geral, por meio da Ouvidoria Geral, registrou **5.681** protocolos de atendimento pelas mídias telefone, formulário eletrônico, e-mail e por carta no mês de março de 2023, aumento de 19,68% em relação ao mês de fevereiro de 2023 que foi de **4.747** 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 março a média de atendimento foi de **4.941** registros e o acumulado do ano de 2023 é de **14.824** atendimentos/protocolos registrados.

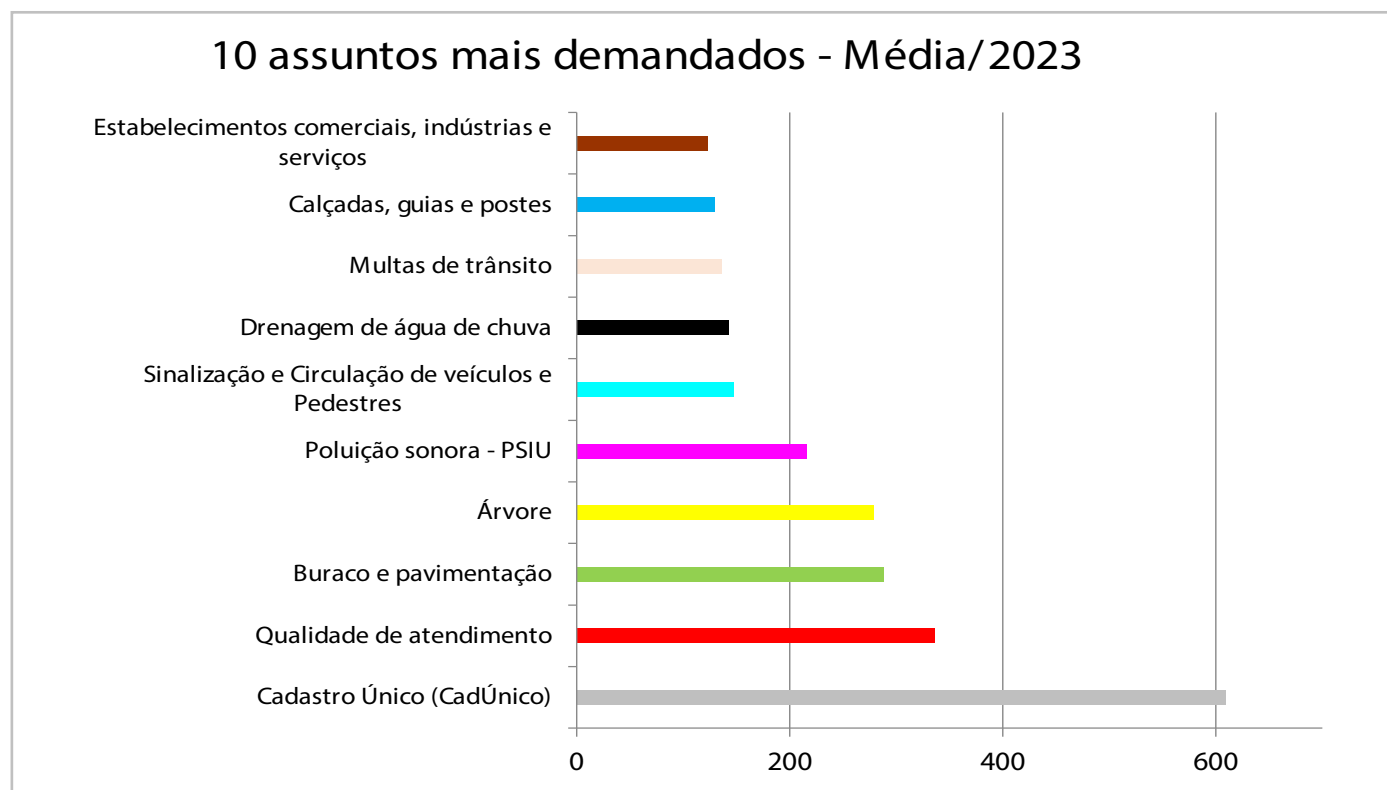
A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (aba atendimento e aba protocolos), contudo o processamento se efetiva pela Corregedoria, razão pela qual as demais estatísticas contemplam somente os serviços oferecidos pela municipalidade. O presente relatório incluiu a estatística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

Comparado o mês de fevereiro/23 em relação ao mês de março/23, dentre os dez assuntos mais demandados no ano, a maior variação foi **Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços** com 76,34%, seguido de **Cadastro Único (CadÚnico)** 74,38% e 30,37% de **Drenagem de água de chuva**, enquanto **Multas de Trânsito** teve queda de 22,22%.

Para efeito desse relatório entende-se como **Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços**, solicitações referentes à fiscalização de estabelecimentos industriais, comerciais e de serviços instalados no município.

Contraopondo as unidades mais demandas do mês de março/23 com fevereiro/23, dentre as dez unidades mais demandas do ano, é possível verificar que tiveram aumento a **Subprefeitura Lapa** com 97,18%, **Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social** com 68,12% e **São Paulo Transportes** com 63,24%.

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 março/23, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo **313** manifestações, sendo encaminhadas **164** como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

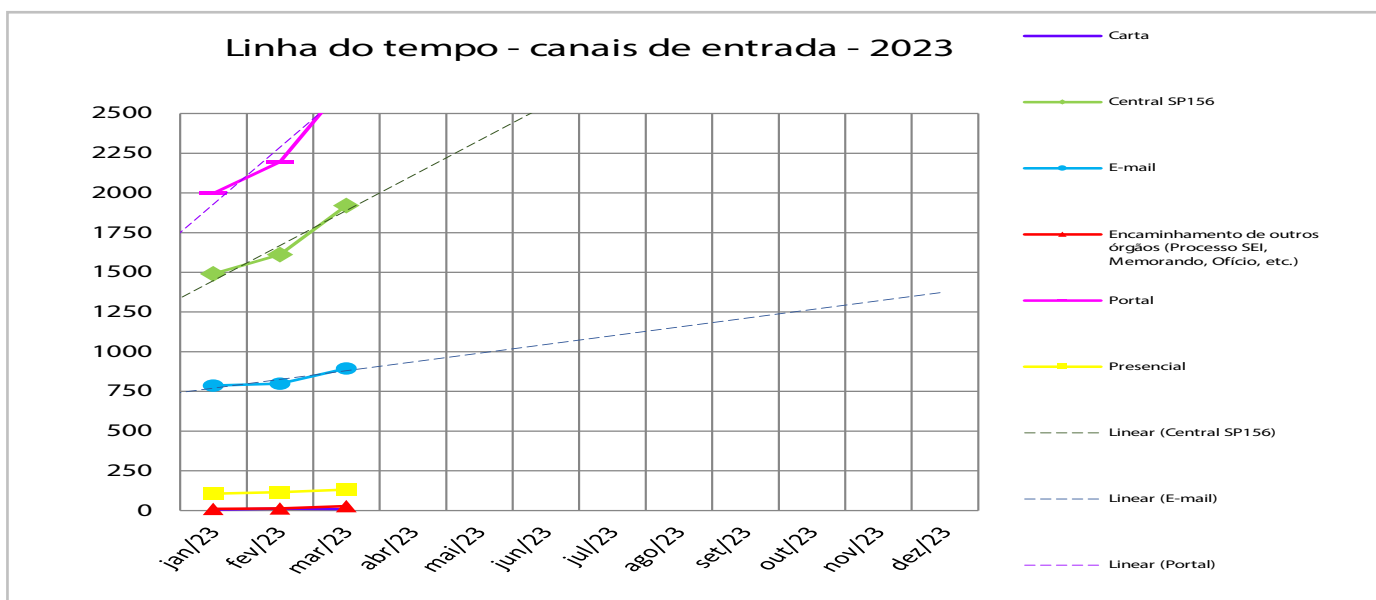
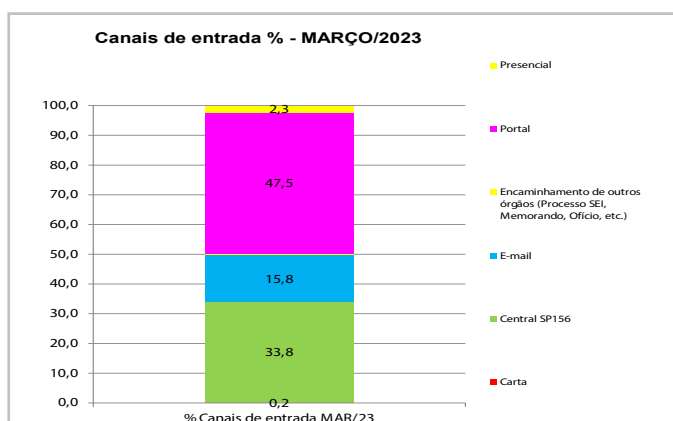
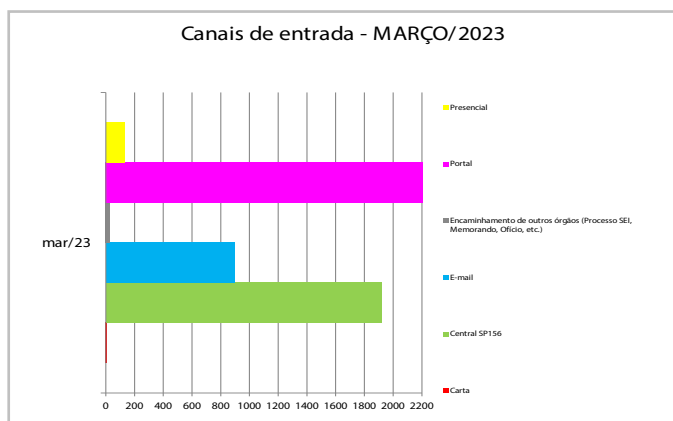
Pedidos de informação e-Sic

No mês de março/23 entraram **728** pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve um aumento de **36,84%**, considerando que em fevereiro/2023 foram registrados **532** pedidos de informação. Totalizando **1988** protocolos no ano de 2023, sendo a média mensal de **663** 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.

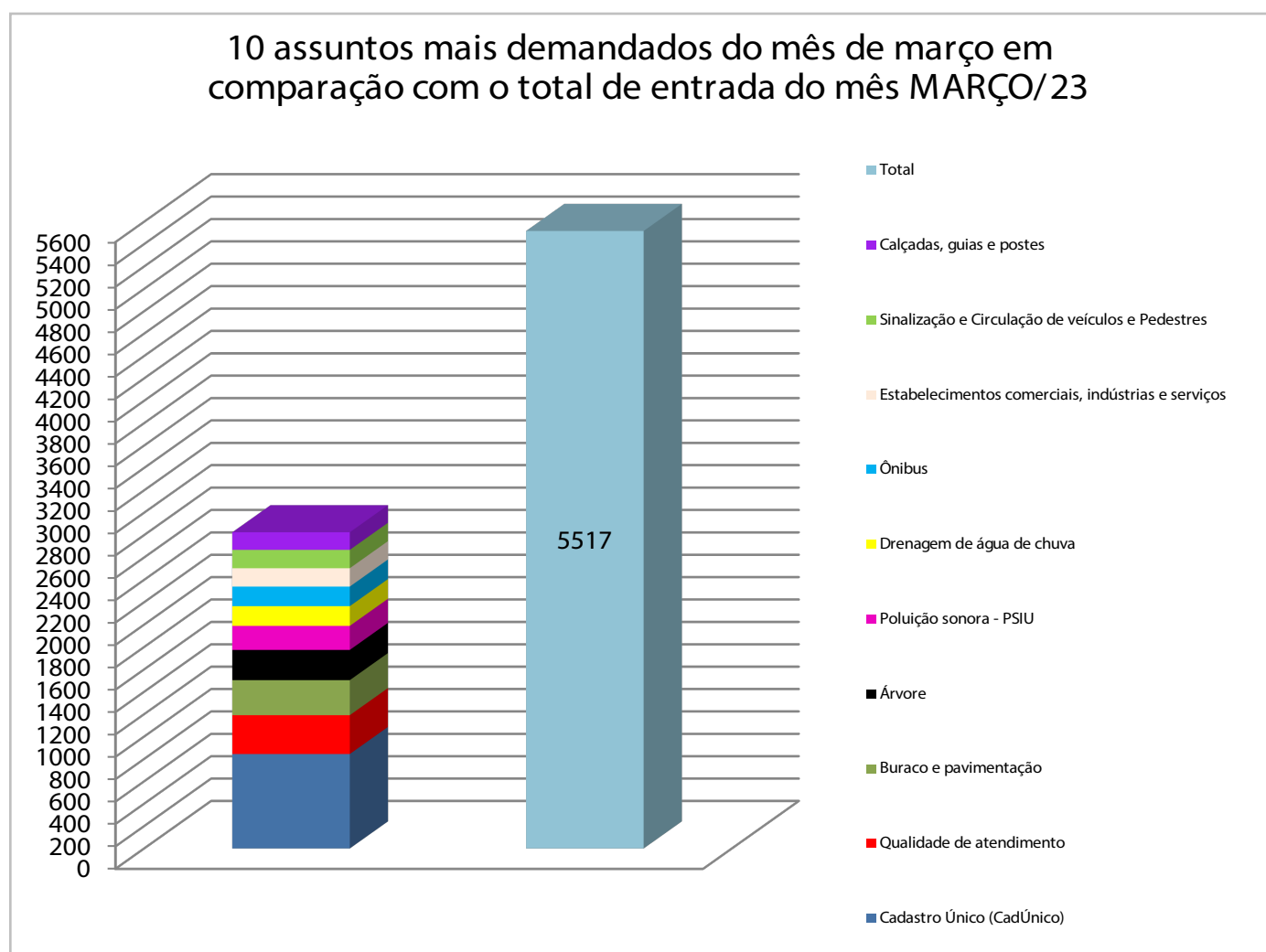
ATENDIMENTOS	Mar-23	Fev-23	Jan-23	Total	Média	%Total	% Canais de entrada MAR/23
Carta	9	12	5	26	9	0,18	0,2
Central SP156	1921	1612	1490	5.023	1.674	33,88	33,8
E-mail	895	799	787	2.481	827	16,74	15,8
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	28	13	11	52	17	0,35	0,5
Portal	2696	2195	1997	6.888	2.296	46,47	47,5
Presencial	132	116	106	354	118	2,39	2,3
TOTAL	5.681	4.747	4.396	14.824	4.941	100,00	100,0



10 Demandas do Mês

Seguem os 10 assuntos mais demandados em números absolutos.

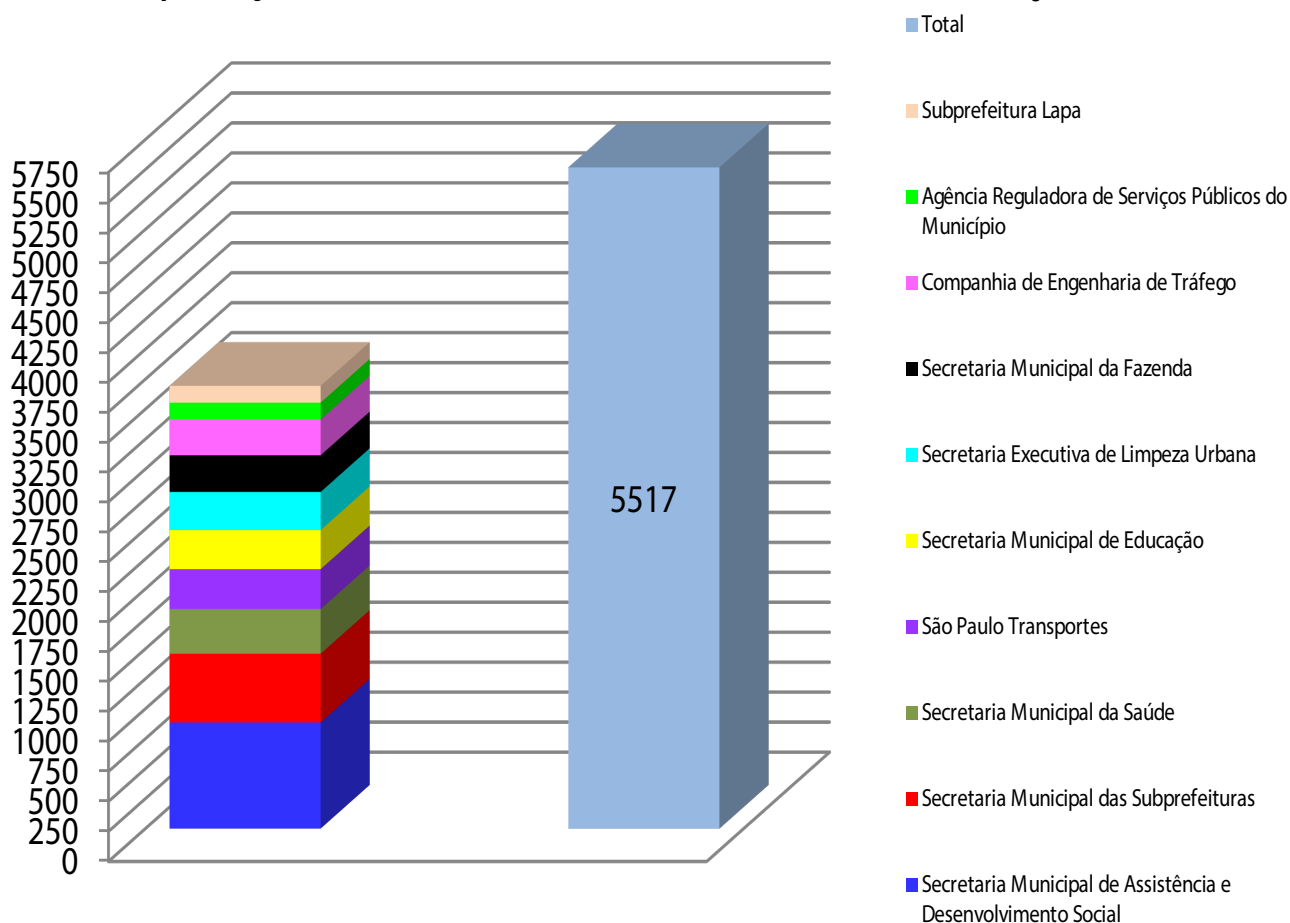
ASSUNTO (Guia Portal 156)*	Mar-23
Cadastro Único (CadÚnico)	844
Qualidade de atendimento	347
Buraco e pavimentação	313
Árvore	270
Poluição sonora - PSIU	215
Drenagem de água de chuva	176
Ônibus	175
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	164
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	164
Calçadas, guias e postes	157
Total	2825



10 Órgãos mais demandados

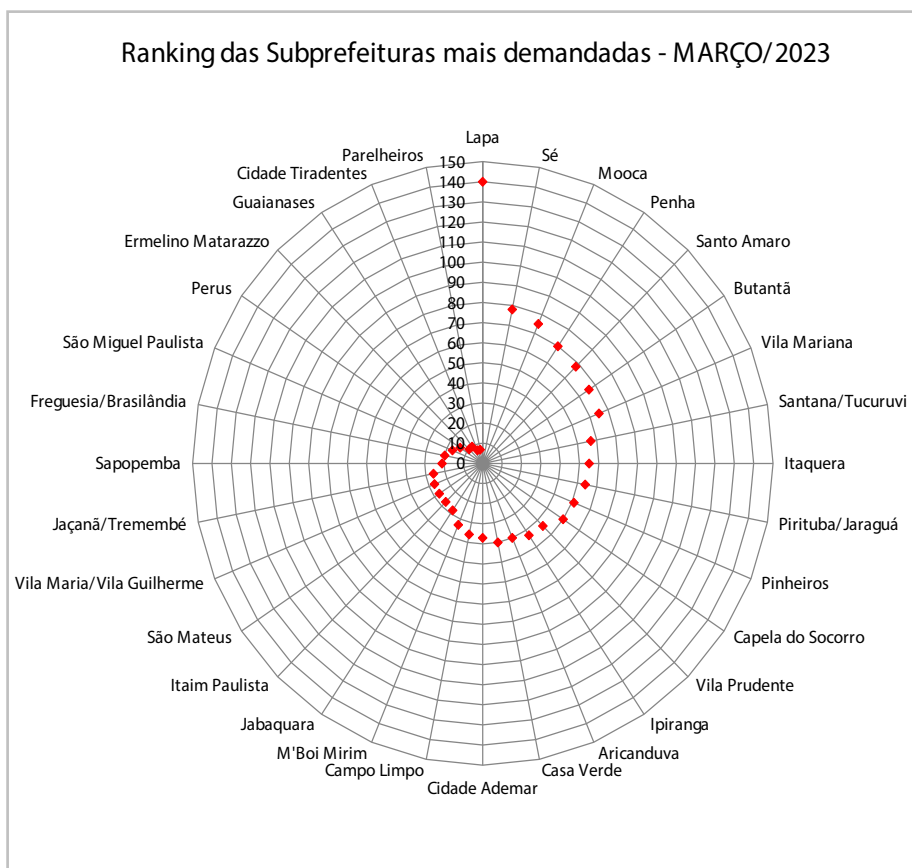
Unidades PMSP	Mar-23
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	886
Secretaria Municipal das Subprefeituras	573
Secretaria Municipal da Saúde	373
São Paulo Transportes	333
Secretaria Municipal de Educação	326
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana	318
Secretaria Municipal da Fazenda	306
Companhia de Engenharia de Tráfego	299
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município	140
Subprefeitura Lapa	140
Total	3694

10 unidades mais demandados do mês de março em comparação com o total de entrada do mês MARÇO/23



Manifestações nas Subprefeituras - MARÇO/23

Unidades PMSP	Mar-23
Lapa	140
Sé	78
Mooca	75
Penha	70
Santo Amaro	68
Butantã	66
Vila Mariana	65
Santana/Tucuruvi	57
Itaquera	55
Pirituba/Jaraguá	54
Pinheiros	51
Capela do Socorro	50
Vila Prudente	44
Ipiranga	43
Aricanduva	40
Casa Verde	40
Cidade Ademar	37
Campo Limpo	36
M'Boi Mirim	33
Jabaquara	28
Itaim Paulista	27
São Mateus	27
Vila Maria/Vila Guilherme	27
Jaçanã/Tremembé	26
Sapopemba	21
Freguesia/Brasilândia	20
São Miguel Paulista	17
Perus	14
Ermelino Matarazzo	10
Guaianases	10
Cidade Tiradentes	7
Parelheiros	7
Total	1343



Pandemia - COVID-19

A Controladoria Geral do Município informa que a Carta de Serviços da Ouvidoria Geral do Município passa por aprimoramentos constantes, possibilitando o refinamento dos dados das manifestações dos munícipes, com mudanças nos formulários internos de registro e desmembramento das denúncias.

As solicitações sobre Covid-19 são registradas pela OGM desde março/2020 e são referentes aos seguintes assuntos:

***Pandemia Covid 19**

Engloba denúncias de estabelecimento que se mantém aberto durante a crise, não seguindo as regras de funcionamento previstas durante o período de pandemia; estabelecimento que não fornece álcool em gel ou permite entrada sem máscara durante a crise e manifestações livres - quando o munícipe cita a pandemia, mas não um assunto específico que está presente na Carta de Serviços da OGM.

***Alimentação Escolar**

As manifestações englobam assuntos referentes ao recebimento do cartão alimentação/merenda, cardápios e dietas especiais

***Material Escolar**

Referente ao recebimento de material pedagógico em casa no período de suspensão emergencial das aulas

***Renda Emergencial**

Consulta do benefício relacionado ao Programa Renda Básica Emergencial – liberado, impossibilidade de abertura de poupança digital e não contemplado. Também é possível consultar o motivo e as orientações para regularizar.

***Vacina**

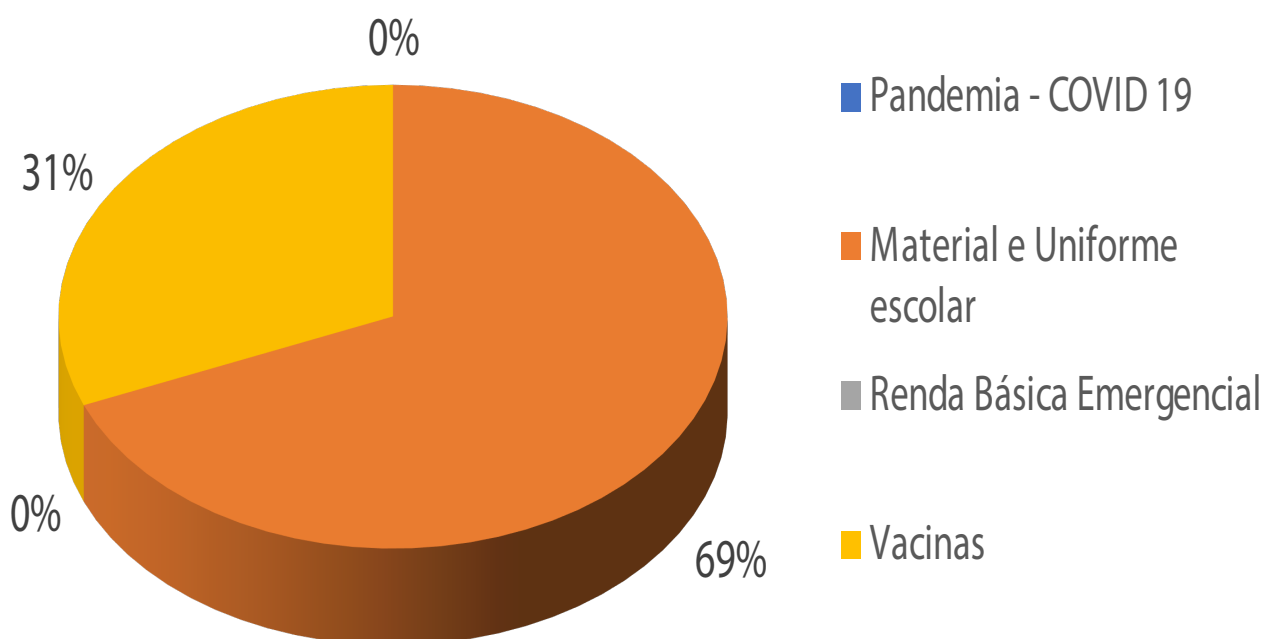
Vacinação contra a COVID-19 para públicos específicos, conforme o plano de vacinação da cidade de São Paulo

***Denunciar irregularidade da contratação e/ou gestão do serviço público**

Protocolos - Pandemia - Covid-19

ASSUNTO	SERVIÇO	Quantidade
Pandemia - COVID 19	Manifestação livre	0
Material e Uniforme escolar	Material escolar	11
Renda Básica Emergencial	Renda Básica Emergencial	0
Vacinas	Vacinas	5
Denúncias	Denunciar irregularidade da contratação e/ou gestão de serviço público	0
Total Geral		16

Serviços mais demandados de MARÇO/23 Potocolos Pandemia

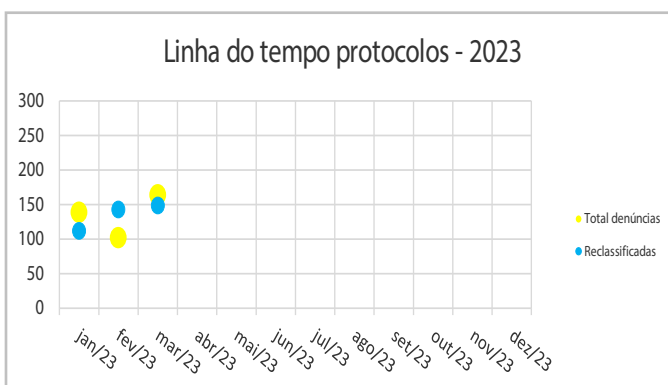


Denúncias

Protocolos	Mar-23	Fev-23	Jan-23	Total	Média anual	% Total Mar/23 dentro do STATUS	% Total 2023
Denúncias							
Deferidas	71	40	38	149	50	43,83	18,42
Indeferidas	91	61	100	252	84	56,17	31,15
Canceladas	1	1	1	2	1		0,49
Total de denúncias *(exceto canceladas)	162	101	138	401	134	100,00	
Total denúncias	149	143	112	404	135		49,94
Reclassificadas	143	143	112	255	128		51,41
Total Geral	313	245	251	809	270		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	0	0,00
mai/23	0	0,00
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	401	
Média	134	

Reclassificadas		
Meses	Protocolos*	Variação**
jan/23	112	14,29
fev/23	143	27,68
mar/23	149	4,20
abr/23	0	0,00
mai/23	0	0,00
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	404	
Média	135	



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		
mai/23		
jun/23		
jul/23		
ago/23		
set/23		
out/23		
nov/23		
dez/23		
Total	1.988	
Média	663	

