

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM Resumo Executivo - Dezembro/2024

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
Bianca Marli Siqueira de Freitas (Substituta)

Equipe da Divisão de Relatórios e Estatística
Márcio Henrique Ramires dos Santos
Thaina Batalha Mench

Diretora de Transparência Passiva
Liliane Aparecida Carrillo

Núcleo de Acolhimento de Denúncia
Giselle Melo

Assessoria de Comunicação

Jornalista
William Lara

Diagramação
Thiago Henrique Pereira

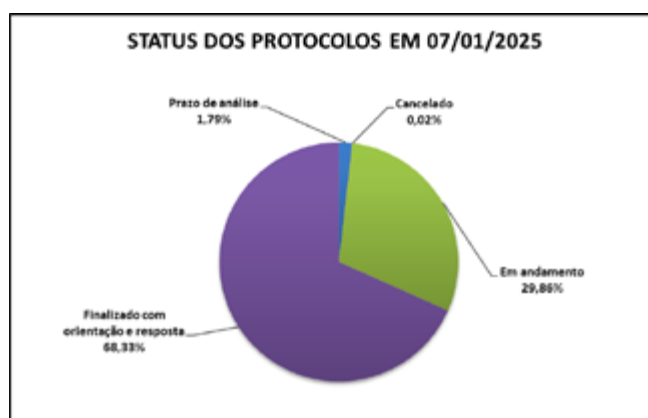
Ouvidoria Geral do Município

Relatório de Dezembro/2024

A Controladoria Geral do Município de São Paulo, por meio da Ouvidoria Geral do Município, em conformidade com o Decreto 58.426/2018, que institui a política de defesa do usuário dos serviços públicos, sistematiza e divulga, relatórios mensais, trimestrais e anuais. Esses relatórios consolidam dados e monitoram indicadores de satisfação, promovendo medidas para correção e prevenção de falhas na prestação dos serviços públicos.

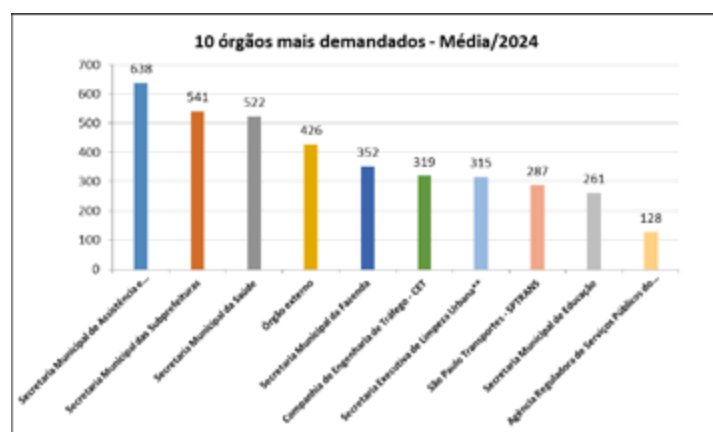
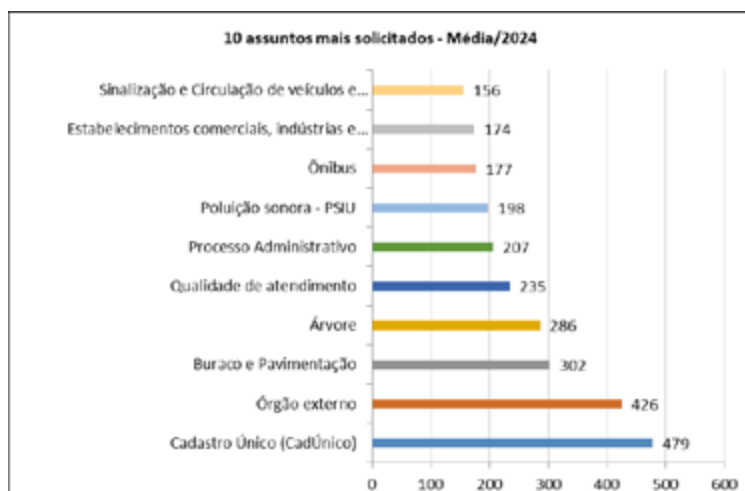
No mês de dezembro de 2024 a Ouvidoria registrou 4.919 protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas.

Do total registrado constata-se em 07 de janeiro de 2025, que 68,33% foram finalizados com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 29,86% estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo autuado), 1,79% estão no prazo de análise e 0,02% foi cancelado.



Principais Variações nos Assuntos e Subprefeituras

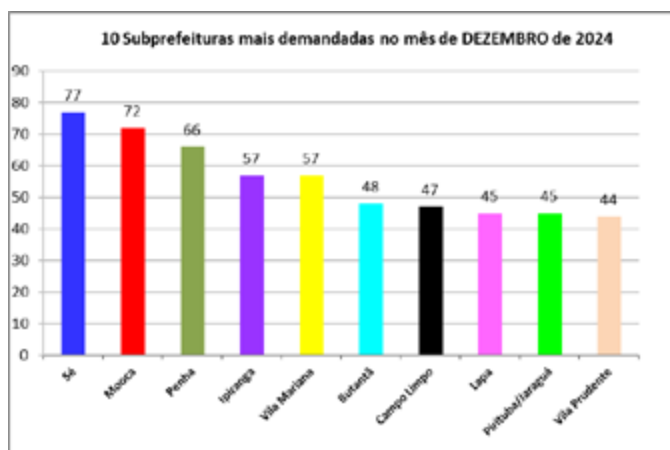
O presente relatório inclui a estatística das 10 maiores variações no quesito assunto e unidade



A maior variação em dezembro/24 entre os dez assuntos mais demandados, foi Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços.

Para efeito desse relatório entende-se como “Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços”, as manifestações referentes à solicitação de licença ou pedidos de fiscalização em estabelecimentos industriais, comerciais e de serviços instalados no município de São Paulo.

Os gráficos abaixo demonstram as 10 Subprefeituras mais solicitadas de dezembro de 2024 e os 10 assuntos mais demandados entre essas Subprefeituras.



Denúncias

A Ouvidoria Geral recebe as denúncias classificadas em seis naturezas: a) conduta inadequada de servidor público, b) desconformidade legal, c) contratação e/ou gestão de serviço público, d) assédio moral, e) assédio sexual e f) zelo com verbas, materiais e bens públicos. O (a) cidadão (ã) muitas vezes registra sua manifestação utilizando a expressão “denúncia” quando, na verdade, trata-se de um descumprimento da prestação do serviço. Assim, foram registradas, em dezembro/24, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo 325 manifestações, sendo encaminhadas 125 como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

Pedidos de informação e-Sic

No mês de dezembro/24 entraram 357 pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve uma diminuição de 18,49% considerando que em novembro/2024 foram registrados 438 pedidos de informação.

Dados Estatísticos

Este relatório foi elaborado com base nas informações extraídas do Sistema SIGRC (Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão), sob a gestão da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT). Os dados incluem manifestações categorizadas como reclamação, solicitação, elogio, sugestão e denúncias, além de pedidos de informações provenientes do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão), extraídos de um banco de dados disponibilizado pela empresa responsável pelo sistema, a PRODAM.

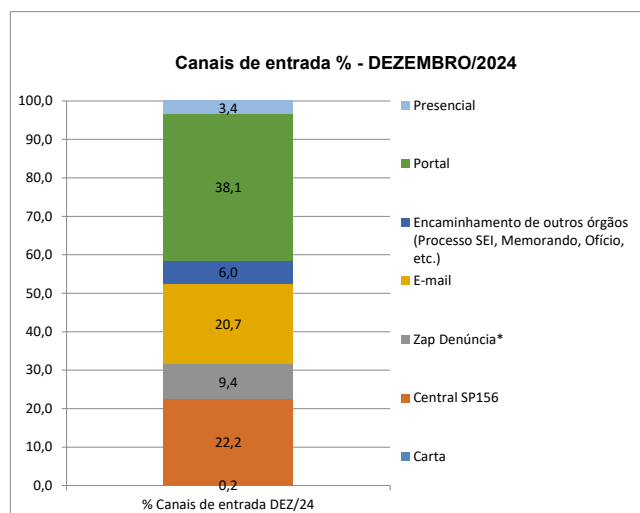
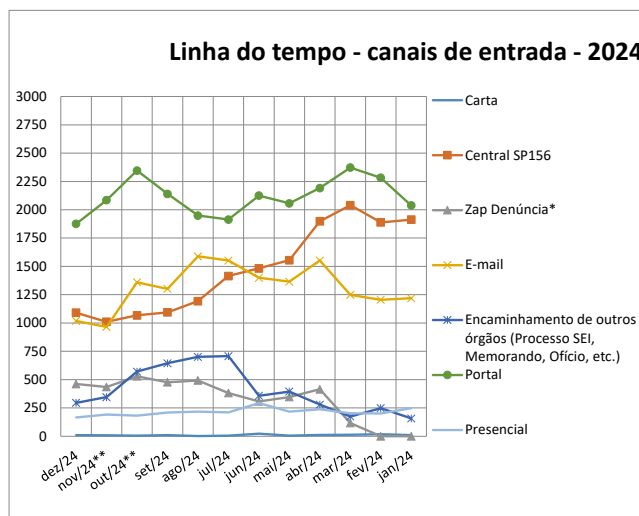
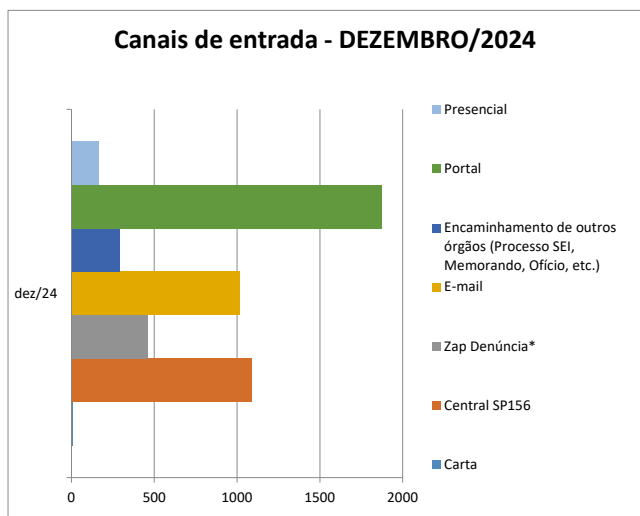
A equipe da Divisão de Relatórios e Estatística coleta, consolida e trata os dados, com foco nos serviços prestados pela Administração Municipal. A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (nas abas 'protocolos' e 'canais atendimento' dos arquivos nas extensões XLS e ODS); contudo, o processamento é realizado por órgãos de apuração, como as Corregedorias ou a PGM/PROCED, razão pela qual as demais estatísticas contemplam apenas os serviços oferecidos pela municipalidade.

Desde o dia 25 de outubro de 2024, foi disponibilizado no portal SP156 o formulário "Informações, Reclamações, Denúncias, Elogios e Sugestões sobre a obra de implantação do BRT Aricanduva e do novo Centro de Operações da SPTrans (COP)", disponível para consulta através do link: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?servico=4711>. Esse formulário foi classificado como uma nova categoria de manifestação, chamada "manifestações sobre o BRT Aricanduva", a partir do relatório de outubro de 2024, visando organizar e acompanhar as demandas relacionadas a essa obra.

Canais de Atendimento

A média preferencial utilizada em dezembro foi o formulário eletrônico do Portal 156 que responde por 38,1% do total de atendimentos no mês. A OGM também atende pelo ZAP Denúncia, sendo mais uma média disponível para o cidadão (ã).

ATENDIMENTOS	dez/24	nov/24**	out/24**	set/24	ago/24	jul/24	jun/24	mai/24	abr/24	mar/24	fev/24	jan/24	Total	Média	%Total	% Canais de entrada DEZ/24
Carta	10	8	5	11	2	6	23	5	12	13	19	11	125	10	0,18	0,2
Central SP156	1091	1011	1068	1094	1193	1415	1483	1555	1898	2041	1889	1913	17.651	1.471	25,09	22,2
Zap Denúncia*	462	435	530	477	493	382	308	347	415	117	0	0	3.966	331	5,64	9,4
E-mail	1019	966	1360	1302	1589	1552	1399	1365	1552	1249	1205	1219	15.777	1.315	22,42	20,7
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	295	346	571	645	701	708	358	395	280	175	249	158	4.881	407	6,94	6,0
Portal	1876	2085	2346	2140	1949	1914	2125	2057	2192	2373	2283	2038	25.378	2.115	36,07	38,1
Presencial	166	192	182	210	217	212	294	217	239	203	202	248	2.582	215	3,67	3,4
TOTAL	4.919	5.043	6.062	5.879	6.144	6.189	5.990	5.941	6.588	6.171	5.847	5.587	70.360	5.863	100,00	100,0



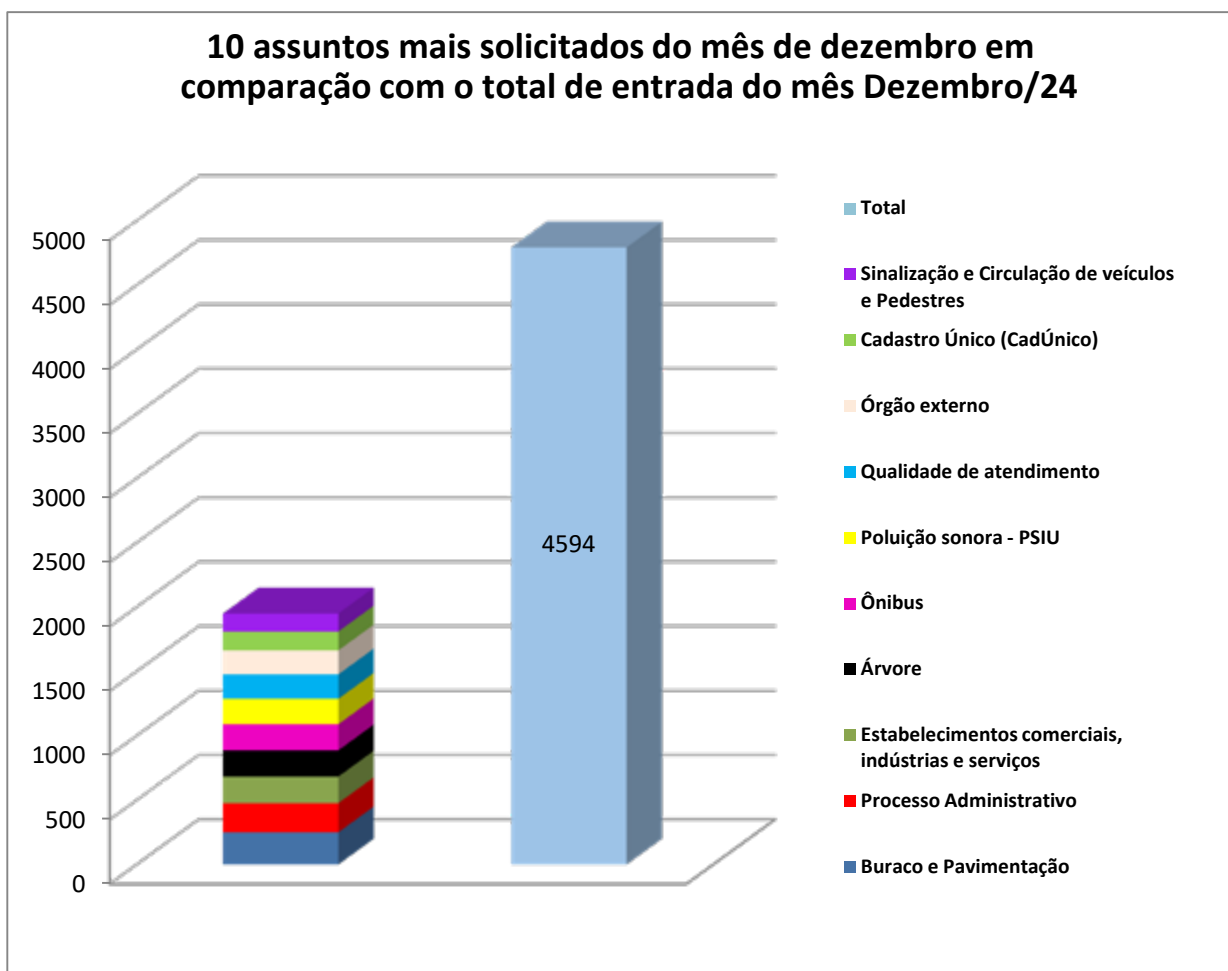
Zap Denúncia* disponível desde 27/03/2024, o novo canal permite o registro de denúncias à Ouvidoria Geral do Município por meio de chatbot.

** O formulário "Manifestações sobre o BRT Aricanduva" foi registrado para testes de sistema nos meses de outubro (5 protocolos) e novembro (1 protocolo) de 2024. Dessa forma, esses seis protocolos não foram contabilizados nos canais de atendimento.

10 assuntos mais demandados do Mês

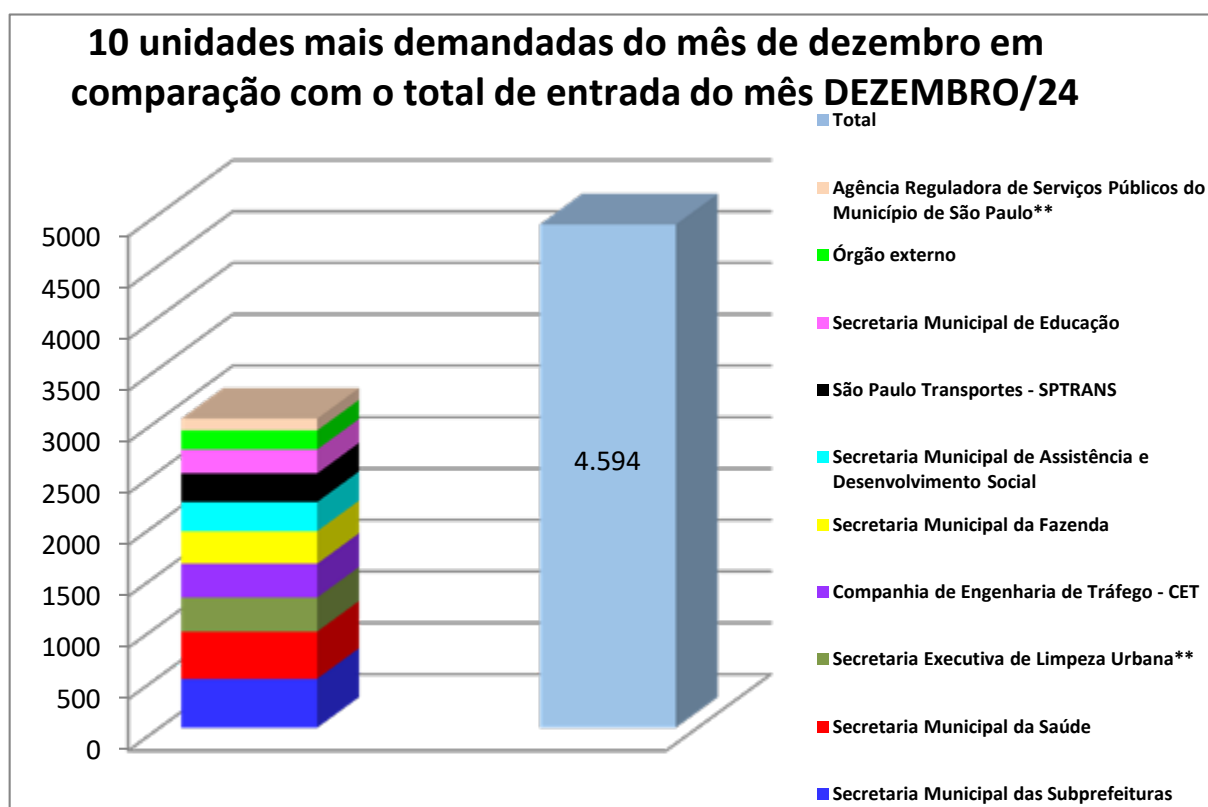
10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	Dez-24
Buraco e Pavimentação	250
Processo Administrativo	227
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	206
Árvore	204
Ônibus	203
Poluição sonora - PSIU	197
Qualidade de atendimento	190
Órgão externo	186
Cadastro Único (CadÚnico)	147
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	140
Total	1950



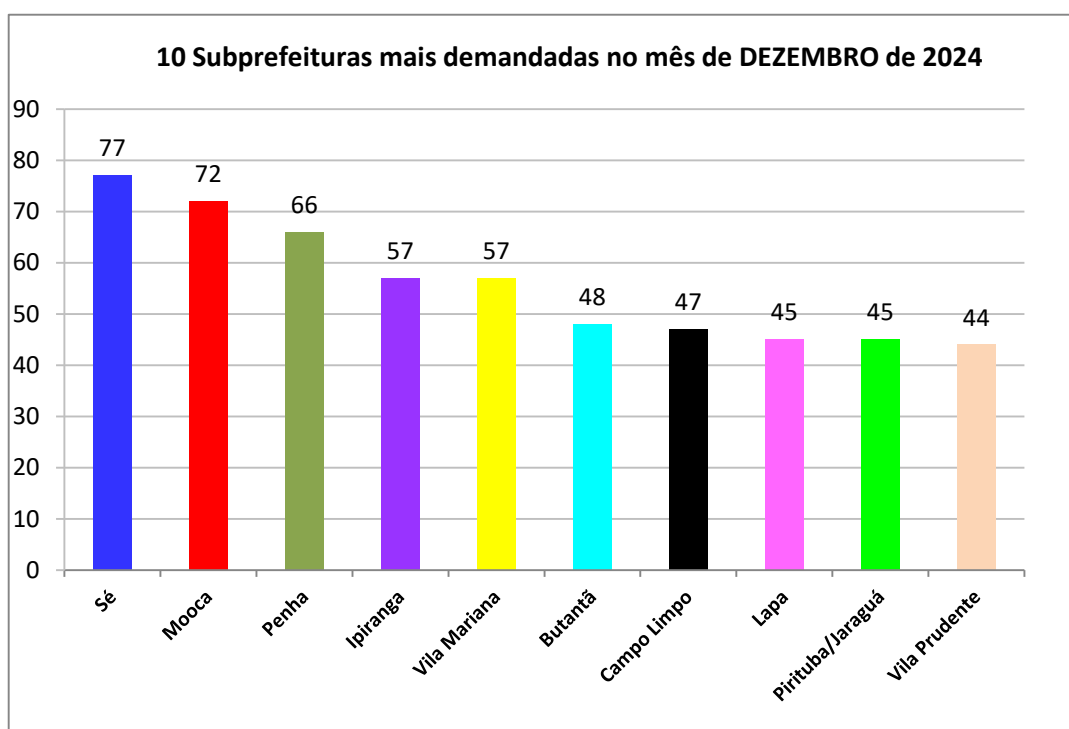
10 Órgãos mais demandados

Unidades PMSP	Dez-24
Secretaria Municipal das Subprefeituras	477
Secretaria Municipal da Saúde	459
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	330
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	329
Secretaria Municipal da Fazenda	316
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	284
São Paulo Transportes - SPTRANS	278
Secretaria Municipal de Educação	232
Órgão externo	186
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo**	115
Total	3006



10 Subprefeituras mais demandadas

Subprefeituras PMSP	Dez-24
Sé	77
Mooca	72
Penha	66
Ipiranga	57
Vila Mariana	57
Butantã	48
Campo Limpo	47
Lapa	45
Pirituba/Jaraguá	45
Vila Prudente	44
Total	558

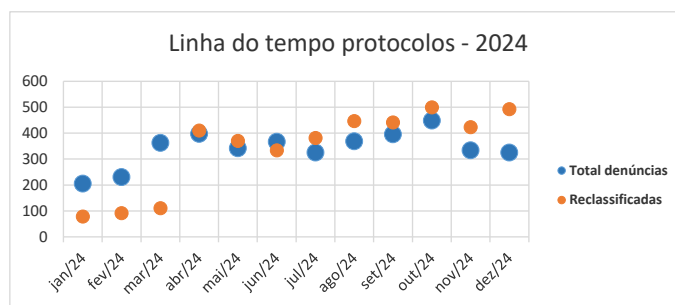


Denúncias

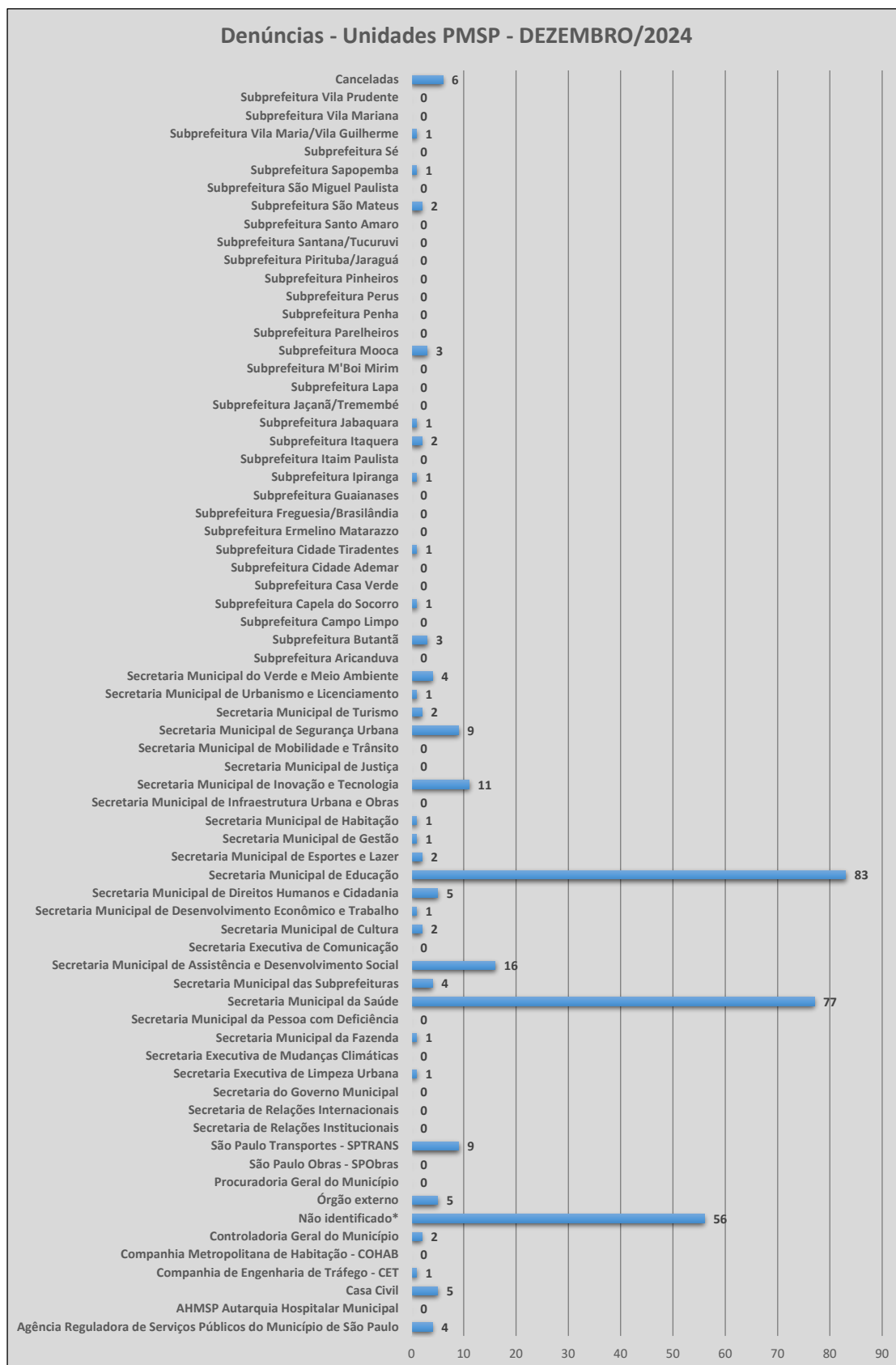
Protocolos	dez/24	nov/24	out/24	set/24	ago/24	jul/24	jun/24	mai/24	abr/24	mar/24	fev/24	jan/24	Total	Média anual	% Total DEZ/24 dentro do STATUS	% Total 2024
Denúncias																
Deferidas	125	134	215	170	174	140	194	176	189	112	109	127	1865	155	39,18	22,83
Indeferidas	194	197	233	214	188	185	169	162	190	143	102	70	2047	171	60,82	25,06
Canceladas	6	2	0	11	6	0	3	3	18	107	19	8	183	15		2,24
Total de denúncias *(exceto canceladas)	319	331	448	384	362	325	363	338	379	255	211	197	3912	326	100,00	
Total denúncias	325	333	448	395	368	325	366	341	397	362	230	205	4095	341		50,13
Reclassificadas																
Reclassificadas	492	423	499	441	446	381	333	370	410	110	91	78	4074	340		49,87
Total Geral	817	756	947	836	814	706	699	711	807	472	321	283	8169	681		100,00

Denúncias* (exceto canceladas)		
Meses	Protocolos*	Variação**
jan/24	197	143,21
fev/24	211	7,11
mar/24	255	20,85
abr/24	379	48,63
mai/24	338	-10,82
jun/24	363	7,40
jul/24	325	-10,47
ago/24	362	11,38
set/24	384	6,08
out/24	448	16,67
nov/24	331	-26,12
dez/24	319	-3,63
Total	3.912	
Média	326	

Reclassificadas		
Meses	Protocolos*	Variação**
jan/24	78	-20,41
fev/24	91	16,67
mar/24	110	20,88
abr/24	410	272,73
mai/24	370	-9,76
jun/24	333	-10,00
jul/24	381	14,41
ago/24	446	17,06
set/24	441	-1,12
out/24	499	13,15
nov/24	423	-15,23
dez/24	492	16,31
Total	4.074	
Média	340	



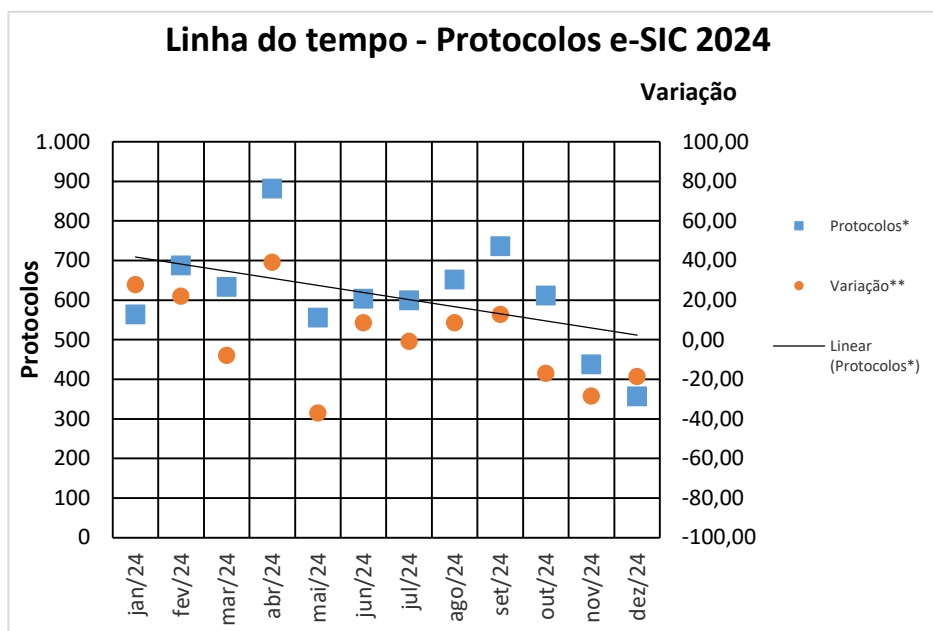
Denúncias - Unidades PMSP



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/24	564	27,89
fev/24	688	21,99
mar/24	634	-7,85
abr/24	882	39,12
mai/24	556	-36,96
jun/24	604	8,63
jul/24	600	-0,66
ago/24	652	8,67
set/24	736	12,88
out/24	612	-16,85
nov/24	438	-28,43
dez/24	357	-18,49
Total	7.323	
Média	610	



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*	Varição**
jan/24	28	3,70
fev/24	16	-42,86
mar/24	23	43,75
abr/24	16	-30,43
mai/24	22	37,50
jun/24	15	-31,82
jul/24	11	-26,67
ago/24	17	54,55
set/24	25	47,06
out/24	128	412,00
nov/24	27	-78,91
dez/24	23	-14,81
Total	351	

