

# Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

## Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Outubro/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)**

Diretora de Transparência Passiva  
**Liliane Aparecida Carrillo**

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

Núcleo de Acolhimento de Denúncia  
**Giselle Melo**

Imprensa

Jornalista  
**William Lara**

Diagramação  
**Marília Miquelin de Oliveira**

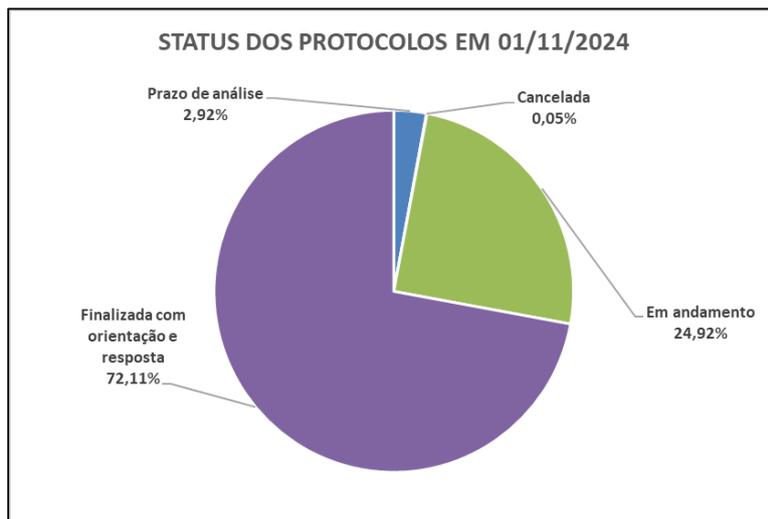
# Ouvidoria Geral do Município

## Relatório de Outubro/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.

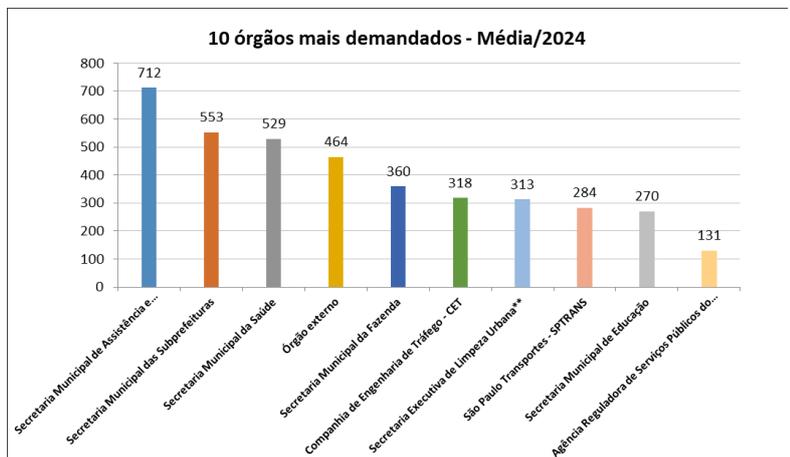
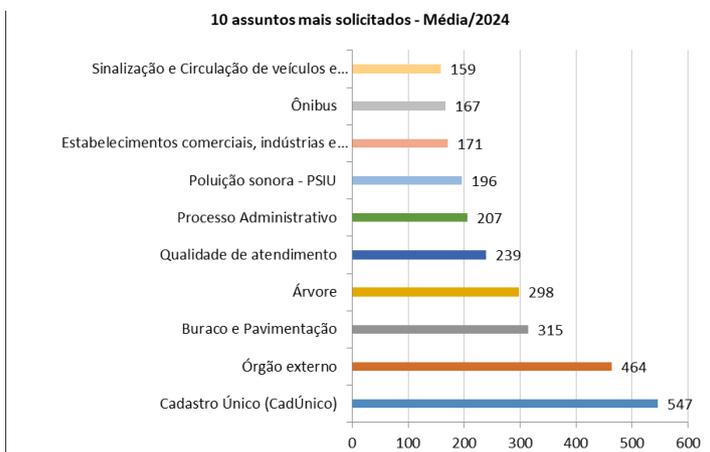
No mês de outubro de 2024 a Ouvidoria registrou 6.067 protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas.

Do total registrado constata-se em 01 de novembro, que 72,11% foram finalizadas com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 24,92% estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo autuado), 2,92% estão no prazo de análise e 0,5% foi cancelado.



### Principais Variações nos Assuntos e Subprefeituras

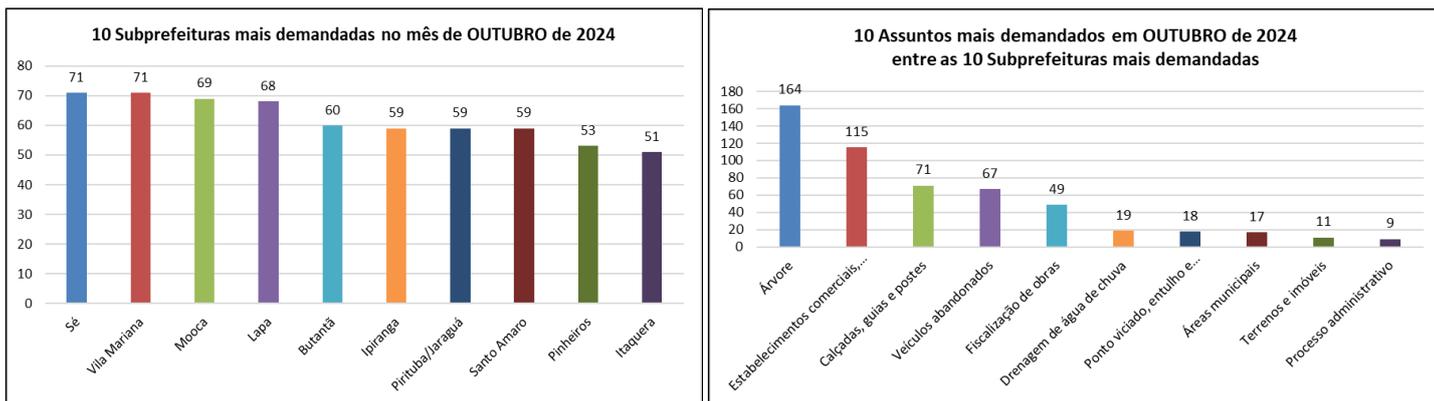
O presente relatório inclui a estatística das 10 maiores variações no quesito assunto e unidade.



A maior variação em outubro/24 entre os dez assuntos mais demandados, foi “**Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres**”, com 30,20% de aumento.

Para efeito desse relatório entende-se como “Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres”, as solicitações relacionadas a fiscalização de veículos, condições de trânsito, radar, lombadas, semáforos, placas de trânsito, sinalização de solo, rodízio de veículos, travessia de pedestres, entre outras.

Os gráficos abaixo demonstram as 10 Subprefeituras mais solicitadas de outubro 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 cidadão 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 outubro/24, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo **448** manifestações, sendo encaminhadas **215** como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

## Pedidos de informação e-Sic

No mês de outubro/24 entraram **612** pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve uma diminuição de 16,85%, considerando que em setembro/2024 foram registrados **736** 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.

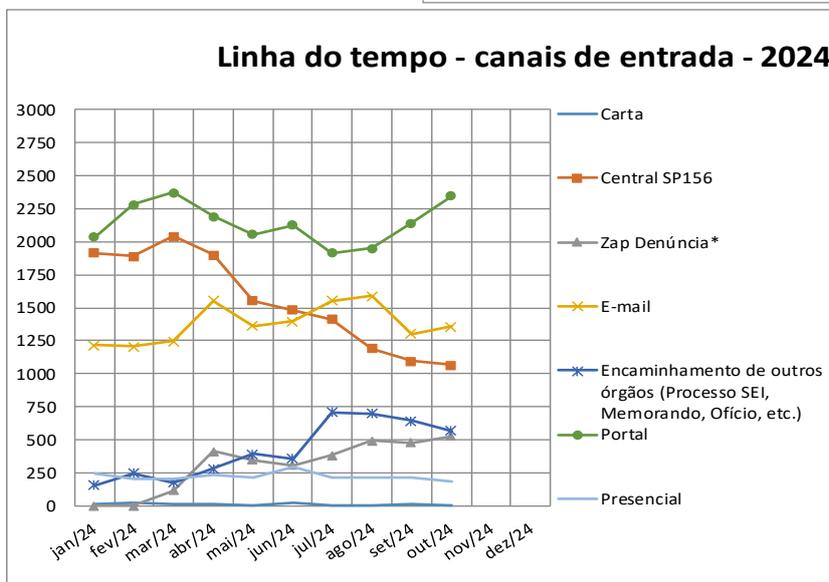
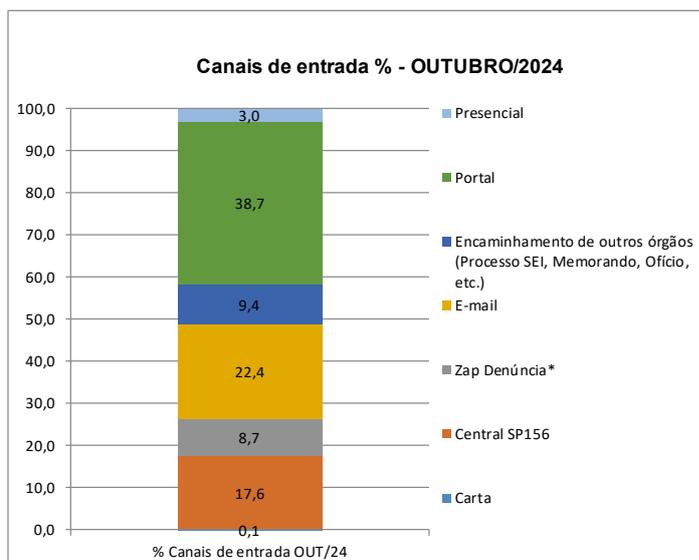
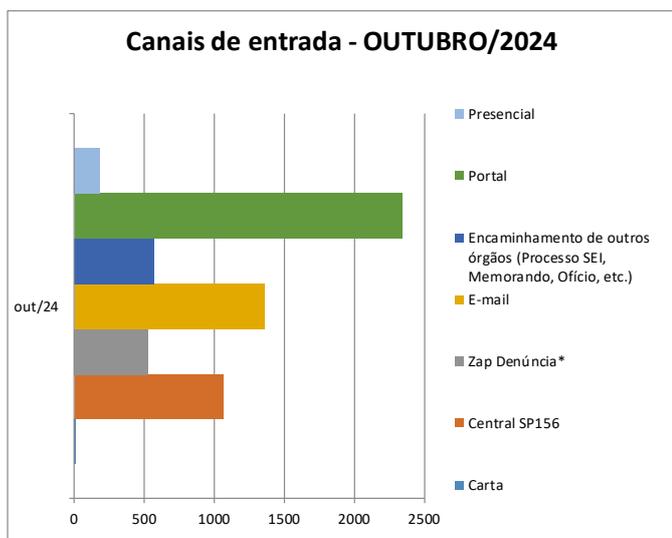
A equipe da Divisão de Relatórios e Estatísticas coleta, consolida e trata os dados, com foco nos serviços prestados pela Administração Municipal. A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (nas abas 'protocolos' e 'canais atendimento' dos arquivos nas extensões XLS 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>. No mês de outubro, foram registrados cinco protocolos de teste logo após o lançamento, com o objetivo de monitorar o desempenho e identificar possíveis ajustes necessários. Durante esse período, não foram recebidas manifestações do público geral. 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 Outubro foi o formulário eletrônico do Portal 156 que responde por 38,7 % do total de atendimentos no mês. A OGM também atende pelo ZAP Denúncia, sendo mais uma mídia disponível para o cidadão (ã).

ATENDIMENTOS	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 OUT/24
Carta	5	11	2	6	23	5	12	13	19	11	107	11	0,18	0,1
Central SP156	1068	1094	1193	1415	1483	1555	1898	2041	1889	1913	15.549	1.555	25,74	17,6
Zap Denúncia	530	477	493	382	308	347	415	117	0	0	3.069	307	5,08	8,7
E-mail	1360	1302	1589	1552	1399	1365	1552	1249	1205	1219	13.792	1.379	22,84	22,4
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	571	645	701	708	358	395	280	175	249	158	4.240	424	7,02	9,4
Portal	2346	2140	1949	1914	2125	2057	2192	2373	2283	2038	21.417	2.142	35,46	38,7
Presencial	182	210	217	212	294	217	239	203	202	248	2.224	222	3,68	3,0
<b>TOTAL</b>	<b>6.062</b>	<b>5.879</b>	<b>6.144</b>	<b>6.189</b>	<b>5.990</b>	<b>5.941</b>	<b>6.588</b>	<b>6.171</b>	<b>5.847</b>	<b>5.587</b>	<b>60.398</b>	<b>6.040</b>	<b>100,00</b>	<b>100,0</b>

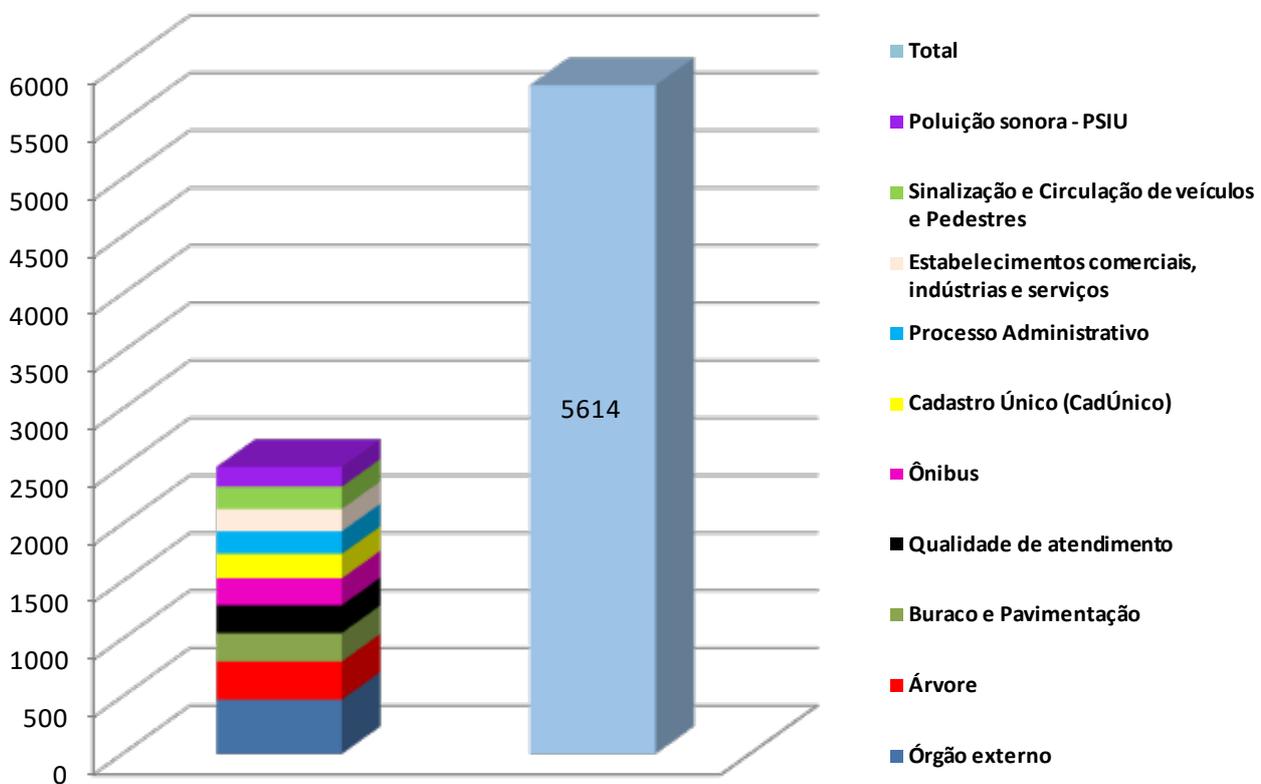


# 10 assuntos mais demandados do Mês

10 assuntos mais demandados em números absolutos.

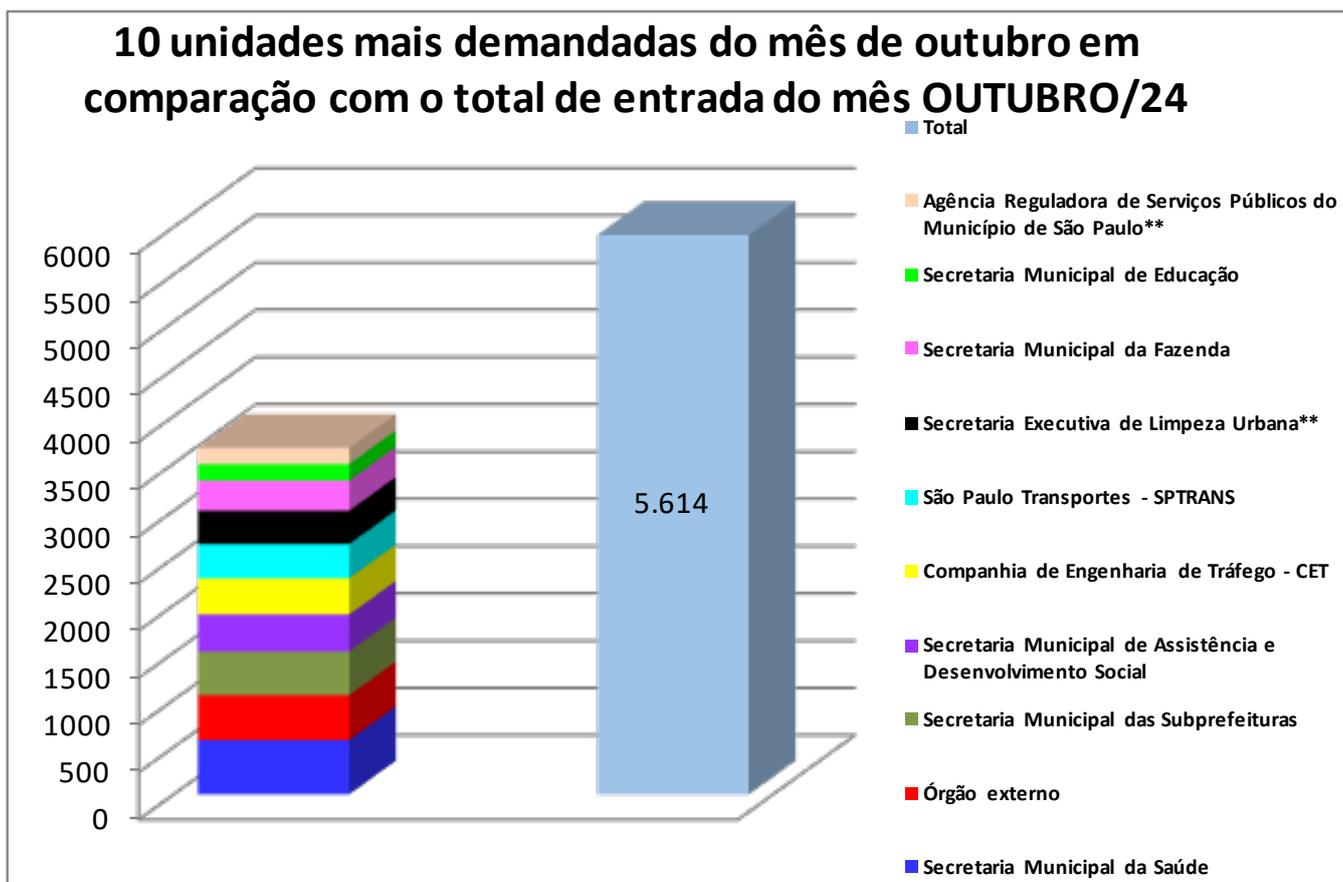
ASSUNTO (Guia Portal 156)	Out/24
Órgão externo	472
Árvore	332
Buraco e Pavimentação	247
Qualidade de atendimento	242
Ônibus	234
Cadastro Único (CadÚnico)	212
Processo Administrativo	197
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	194
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	194
Poluição sonora - PSIU	172
<b>Total</b>	<b>2496</b>

## 10 assuntos mais solicitados do mês de outubro em comparação com o total de entrada do mês OUTUBRO/24



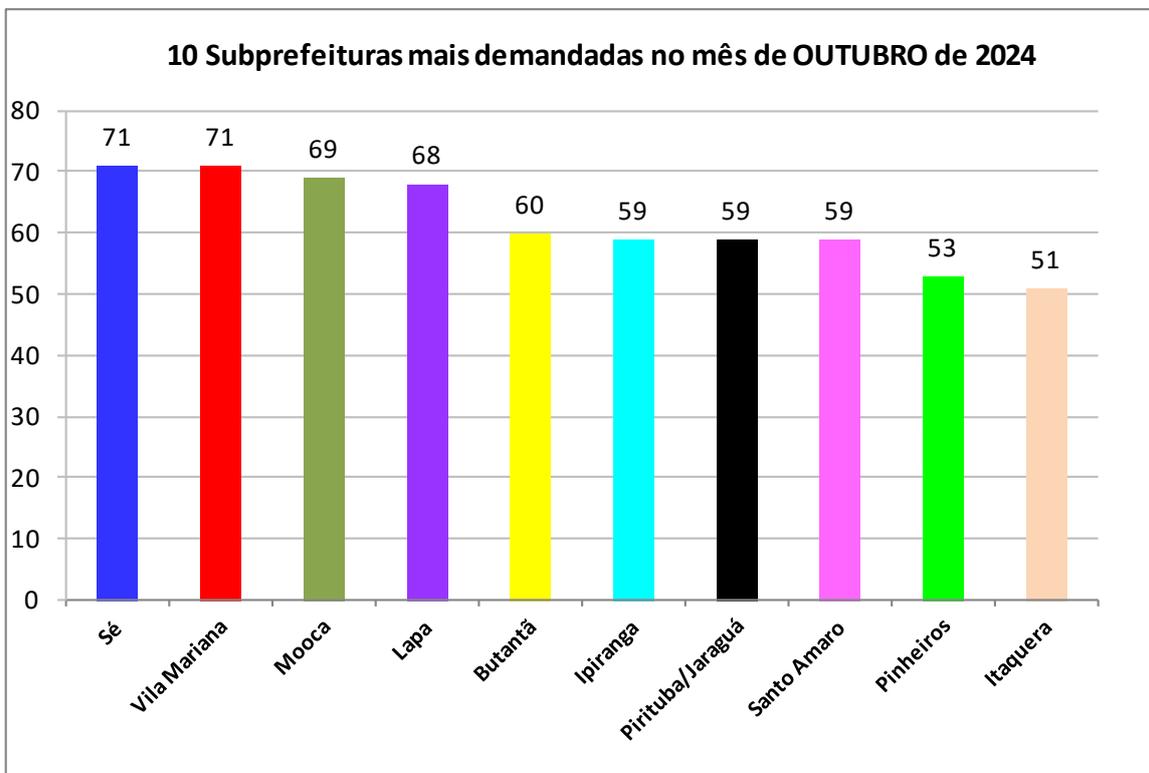
# 10 Órgãos mais demandados

Unidades PMSP	Out/24
Secretaria Municipal da Saúde	574
Órgão externo	474
Secretaria Municipal das Subprefeituras	464
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	389
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	384
São Paulo Transportes - SPTRANS	362
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana	352
Secretaria Municipal da Fazenda	320
Secretaria Municipal de Educação	173
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo	171
<b>Total</b>	<b>3663</b>



# 10 Subprefeituras mais demandadas

Subprefeituras PMSP	Out/24
Sé	71
Vila Mariana	71
Mooca	69
Lapa	68
Butantã	60
Ipiranga	59
Pirituba/Jaraguá	59
Santo Amaro	59
Pinheiros	53
Itaquera	51
<b>Total</b>	<b>620</b>



# Denúncias

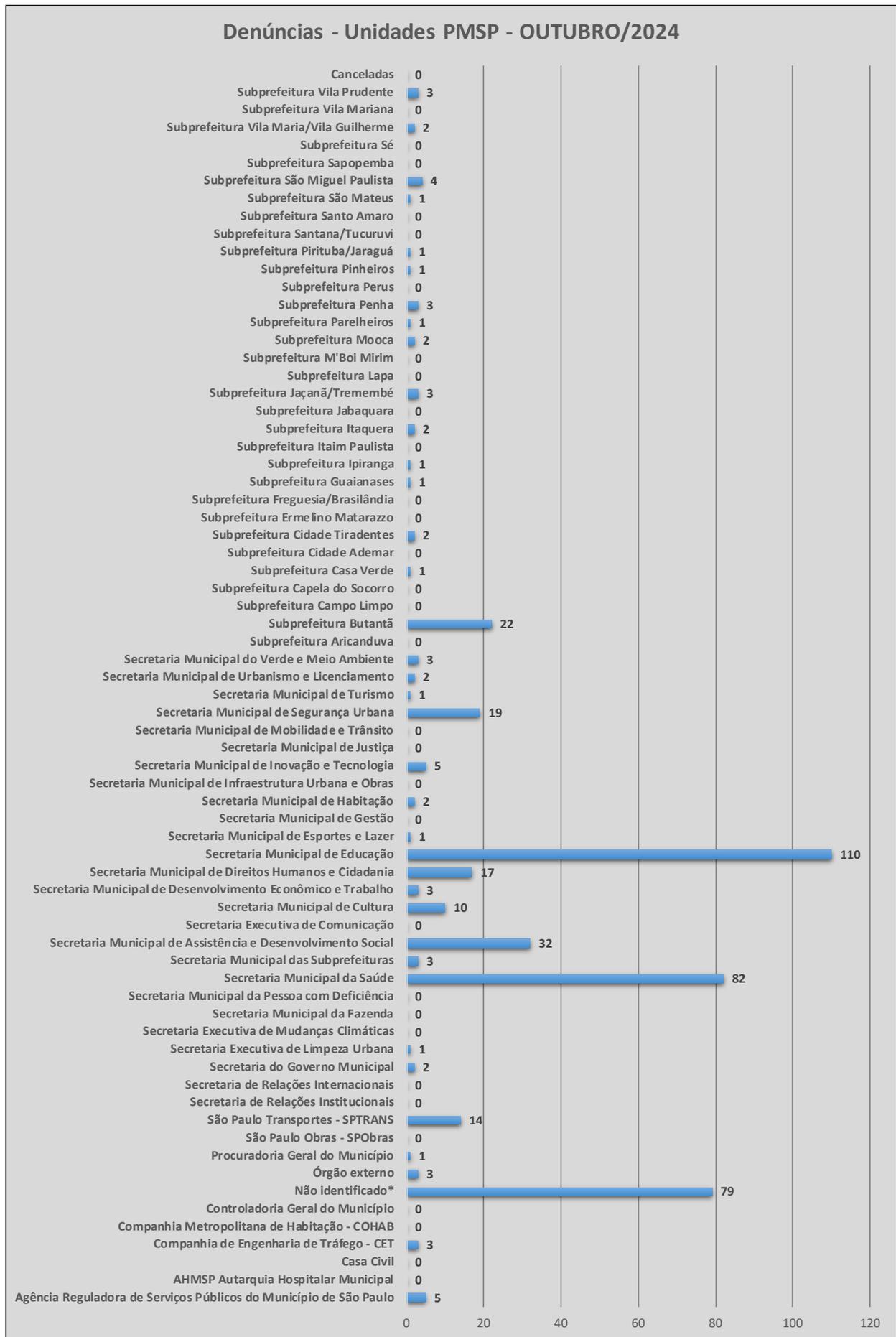
Protocolos	Out - 24	Set - 24	Ago - 24	Jul - 24	Jun - 24	Mai - 24	Abr - 24	Mar-24	Fev 24	Jan-24	Total	Média anual	% Total Out/24 dentro do STATUS	% Total 2024
Denúncias														
Deferidas	215	170	174	140	194	176	189	112	109	127	1606	161	44,27	24,35
Indeferidas	233	214	188	185	169	162	190	143	102	70	1656	166	55,73	25,11
Canceladas	0	11	6	0	3	3	18	107	19	8	175	18		2,65
Total de denúncias *(exceto canceladas)	448	384	362	325	363	338	379	255	211	197	3262	326	100,00	
Total denúncias	448	395	368	325	366	341	397	362	230	205	3437	344		52,11
Reclassificadas	499	441	446	381	333	370	410	110	91	78	3159	316		47,89
<b>Total Geral</b>	<b>947</b>	<b>836</b>	<b>814</b>	<b>706</b>	<b>699</b>	<b>711</b>	<b>807</b>	<b>472</b>	<b>321</b>	<b>283</b>	<b>6596</b>	<b>660</b>		<b>100,00</b>

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
<b>Total</b>	<b>3.262</b>	
<b>Média</b>	<b>326</b>	

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
<b>Total</b>	<b>3.159</b>	
<b>Média</b>	<b>316</b>	



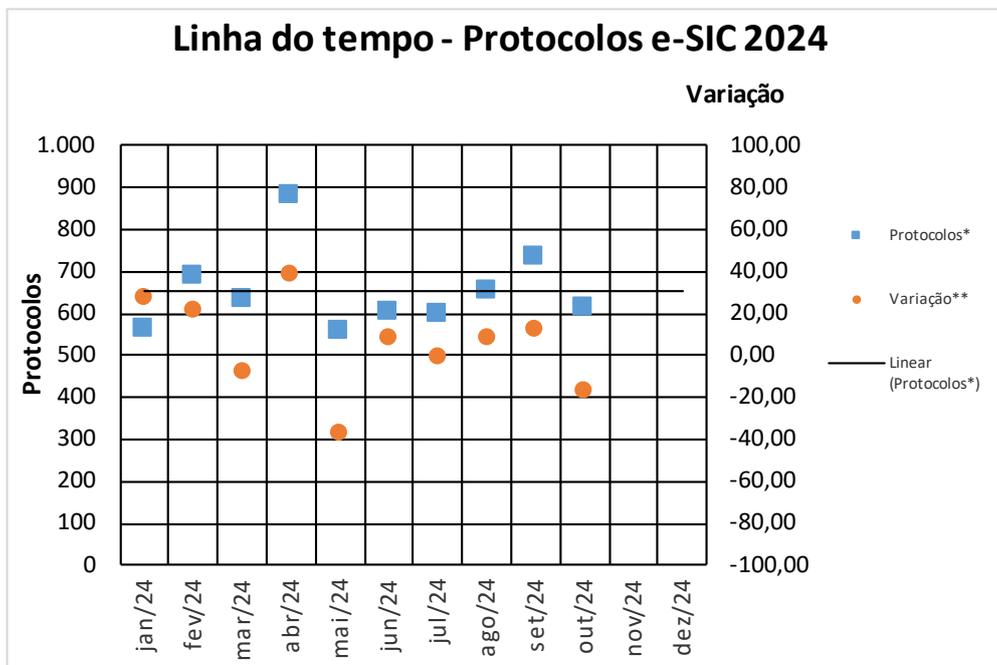
# Denúncias - Unidades PMSP



# 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/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
<b>Total</b>	<b>6.528</b>	
<b>Média</b>	<b>653</b>	



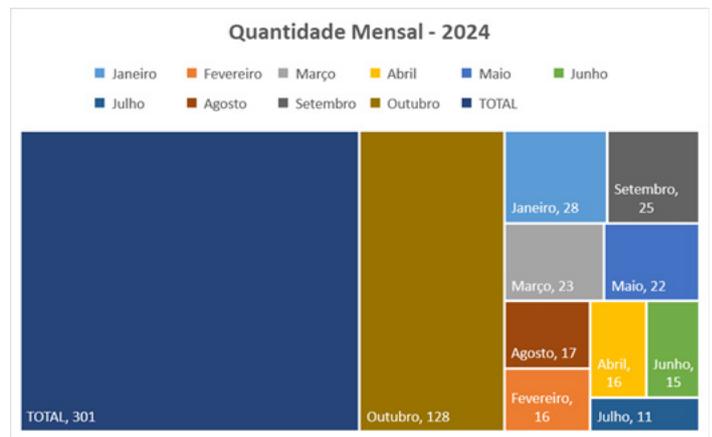
# Solicitar que o acesso ao processo seja público

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

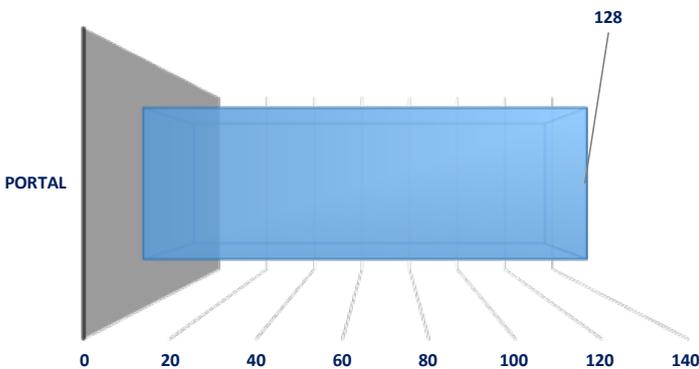
As manifestações registradas pelo atendimento da Ouvidoria Geral do Município (OGM) são encaminhadas aos órgãos de forma restrita. A (o) cidadã (o) pode solicitar que o processo conste no sistema em caráter público, desde que não seja uma denúncia, não tenha sido registrado de maneira anônima, e não 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
<b>Total</b>	<b>301</b>	



**Canal de Entrada - OUTUBRO/2024**



**Status Atual - OUTUBRO/2024**

