

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Setembro/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

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
Tonys Fagner Pereira da Silva

Diagramação
Matheus Henrique Sanches Santos (com supervisão de Tonys Fagner)

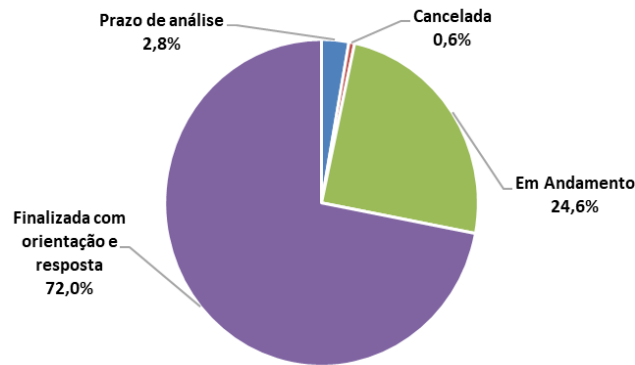
Ouvidoria Geral do Município

Relatório Setembro de 2024

A Controladoria Geral do Município de São Paulo, por meio da Ouvidoria Geral do Município (OGM) registrou no mês de setembro 5.879 protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção 5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas.

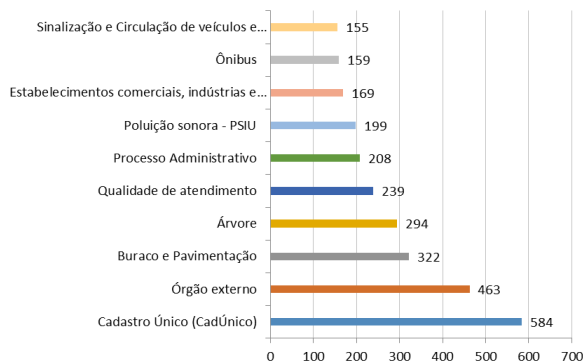
Do total registrado, constata-se em 01 de outubro, que 72% foram finalizadas com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 24,6% estão em andamento, (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo atuando) 2,8% estão no prazo de análise e 0,6% foi cancelado.

STATUS DOS PROTOCOLOS EM 01/10/2024

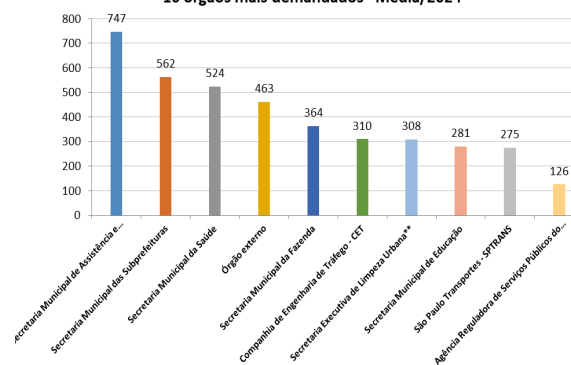


O presente relatório inclui a estatística das 10 maiores variações no quesito assunto e unidade.

10 assuntos mais solicitados - Média/2024



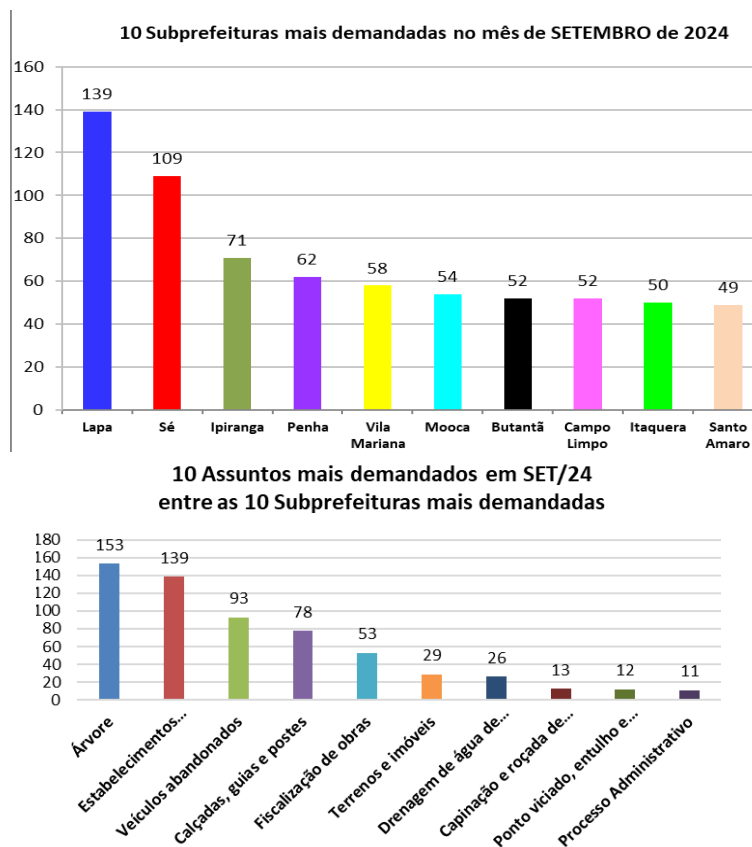
10 órgãos mais demandados - Média/2024



A maior variação em setembro/24 entre os dez assuntos mais demandados, foi “Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços”, com 15,03% de aumento.

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

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



A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (aba aten-dimento e aba protocolos), contudo o processamento se efetiva por órgãos de apuração como as Corregedorias ou PGM/PROCED, razão pela qual as demais estatísticas contemplam somente os serviços oferecidos pela municipalidade.

O relatório é extraído da base de dados do sistema SIGRC sob gestão da SMIT – Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia.

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 setembro/24, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo 395 manifestações, sendo encaminhadas 170 como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

Pedidos de informação e-Sic

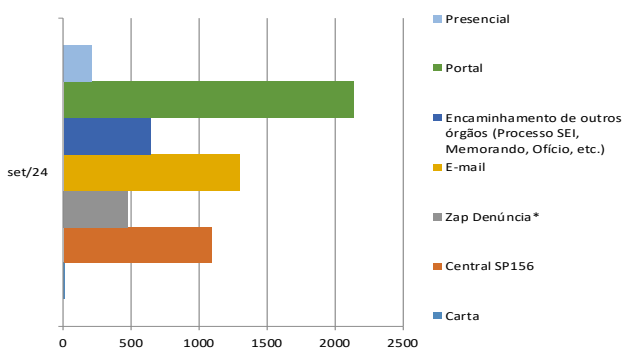
No mês de setembro de 2024 entraram 736 pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve um aumento de 12,88%, considerando que em agosto de 2024 foram registrados 652 pedidos de informação.

Canais de Atendimento

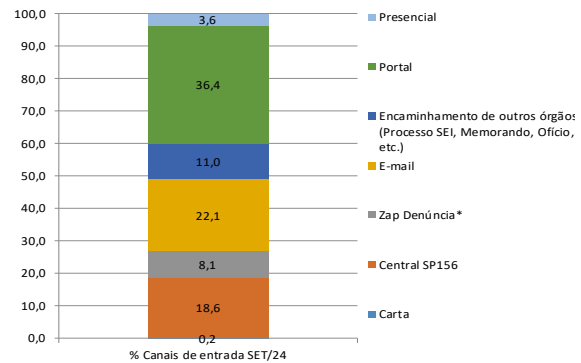
A mídia preferencial utilizada, em Setembro foi o do Portal 156 que responde por 35,10% do total de atendimentos no mês. A OGM também atende pelo ZAP Denúncia, sendo mais uma mídia disponível para o cidadão (ã).

ATENDIMENTOS	Set-24	Ago-24	Jul-24	Jun-24	Mai-24	Abr-24	Mar-24	Fev-24	Jan-24	Total	Média	%Total	% Canais de entrada SET/24
Carta	11	2	6	23	5	12	13	19	11	102	11	0,19	0,2
Central SP156	1094	1193	1415	1483	1555	1898	2041	1889	1913	14.481	1.609	26,65	18,6
Zap Denúncia*	477	493	382	308	347	415	117	0	0	2.539	282	4,67	8,1
E-mail	1302	1589	1552	1399	1365	1552	1249	1205	1219	12.432	1.381	22,88	22,1
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memo-rando, Ofício, etc.)	645	701	708	358	395	280	175	249	158	3.669	408	6,75	11,0
Portal	2140	1949	1914	2125	2057	2192	2373	2283	2038	19.071	2.119	35,10	36,4
Presencial	210	217	212	294	217	239	203	202	248	2.042	227	3,76	3,6
TOTAL	5.879	6.144	6.189	5.990	5.941	6.588	6.171	5.847	5.587	54.336	6.037	100,00	100,0

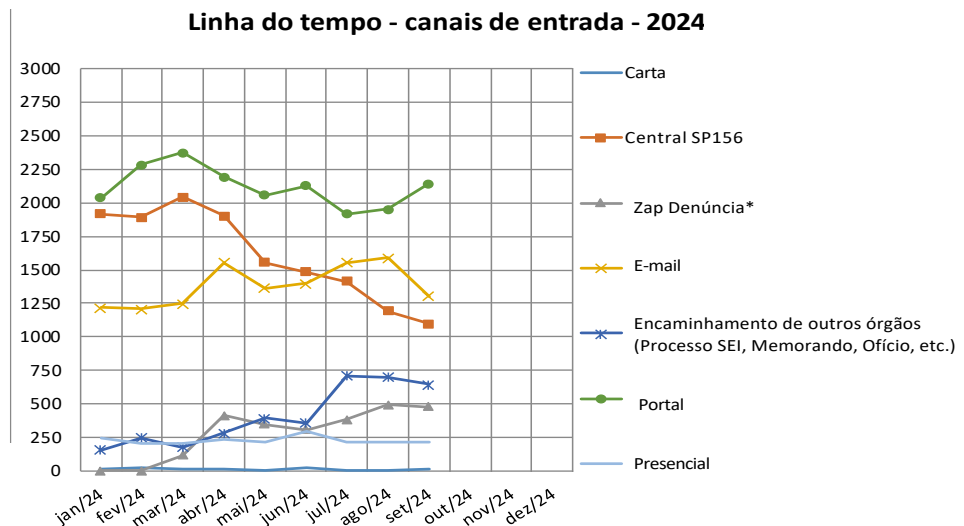
Canais de entrada - SETEMBRO/2024



Canais de entrada % - SETEMBRO/2024



Linha do tempo - canais de entrada - 2024

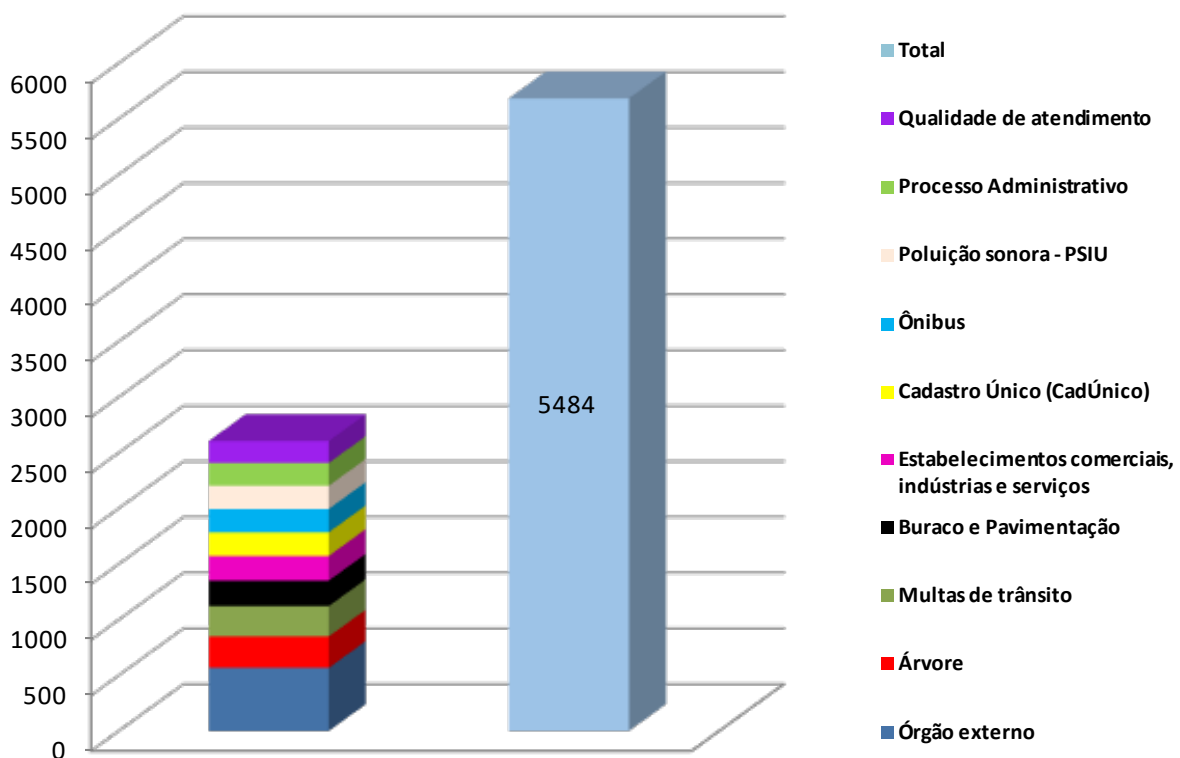


10 assuntos mais demandados do Mês

10 assuntos mais demandados em números absolutos.

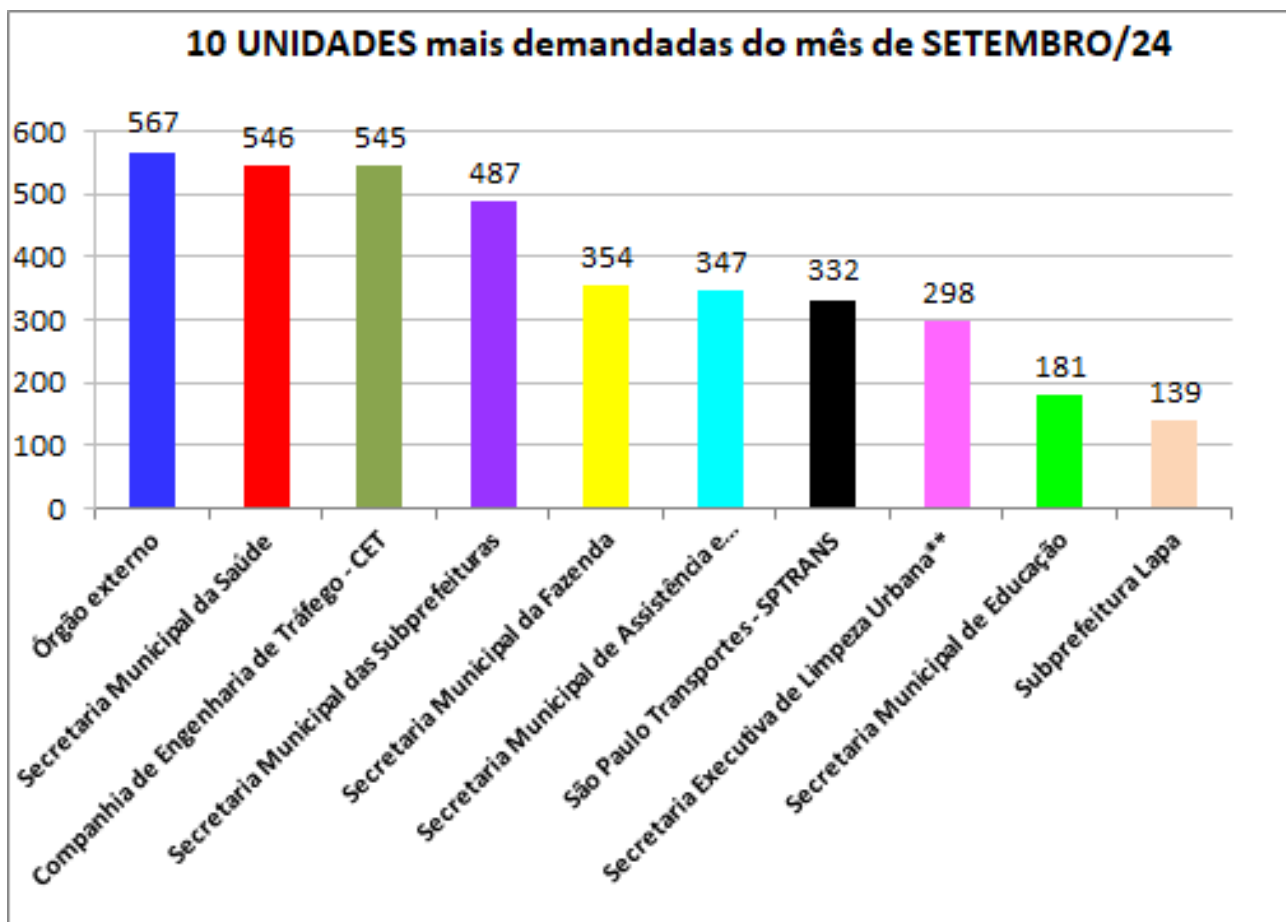
ASSUNTO (Guia Portal 156)*	Set-24
Órgão externo	567
Árvore	282
Multas de trânsito	273
Buraco e Pavimentação	229
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	222
Cadastro Único (CadÚnico)	212
Ônibus	210
Poluição sonora - PSIU	208
Processo Administrativo	205
Qualidade de atendimento	197
Total	2605

10 assuntos mais solicitados do mês de setembro em comparação com o total de entrada do mês SETEMBRO de 2024.



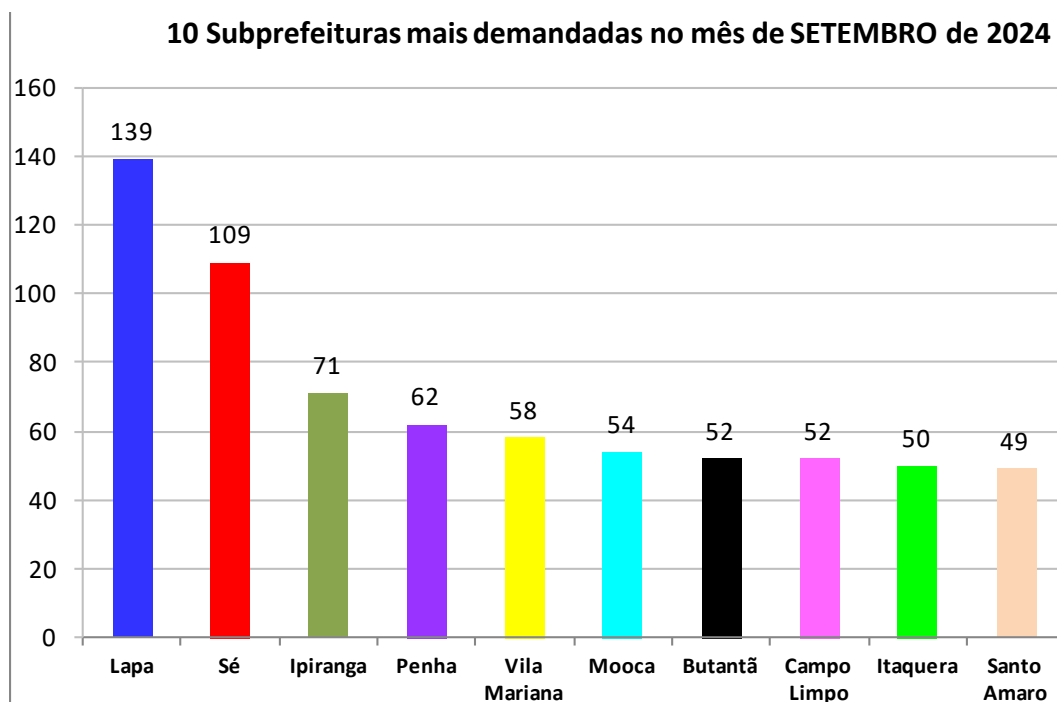
10 Órgãos mais demandados

Unidades PMSP	Set-24
Órgão externo	567
Secretaria Municipal da Saúde	546
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	545
Secretaria Municipal das Subprefeituras	487
Secretaria Municipal da Fazenda	354
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	347
São Paulo Transportes - SPTRANS	332
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana	298
Secretaria Municipal de Educação	181
Subprefeitura Lapa	139
Total	3796



10 Subprefeituras mais demandadas

Subprefeituras PMSP	Set-24
Lapa	139
Sé	109
Ipiranga	71
Penha	62
Vila Mariana	58
Mooca	54
Butantã	52
Campo Limpo	52
Itaquera	50
Santo Amaro	49
Total	696



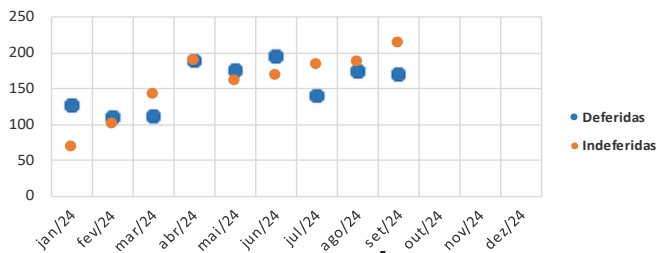
Denúncias

Protocolos	Set-24	Ago -24	Jul - 24	Jun - 24	Mai - 24	Ab 24	Mar-24	Fev 24	Jan-24	Total	Média anual	% Total Set/24 dentro do STATUS	% Total 2024
Denúncias													
Deferidas	170	174	140	194	176	189	112	109	127	1391	155	44,27	24,62
Indeferidas	214	188	185	169	162	190	143	102	70	1423	158	55,73	25,19
Canceladas	11	6	0	3	3	18	107	19	8	175	19		3,10
Total de denúncias *(exceto canceladas)	384	362	325	363	338	379	255	211	197	2814	313	100,00	52,91
Total denúncias	395	368	325	366	341	397	362	230	205	2989	332		
Reclassificadas	441	446	381	333	370	410	110	91	78	2660	296		47,09
Total Geral	836	814	706	699	711	807	472	321	283	5649	628		100,00

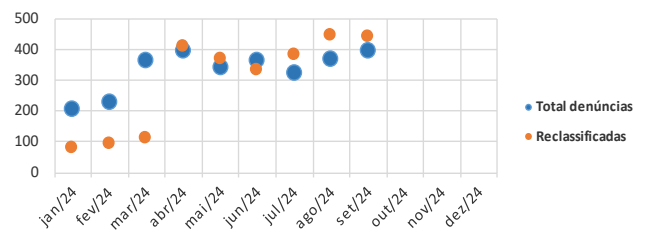
Denúncias* (exceto canceladas)		
Meses	Protocolos*	Varição**
jan/24	197	143,21
fev/24	211	7,11
mar/24	255	20,85
abr/24	379	48,63
mai/24	338	-10,82
jun/24	363	7,40
jul/24	325	-10,47
ago/24	362	11,38
set/24	384	6,08
Total	2.814	
Média	313	

Reclassificadas		
Meses	Protocolos*	Varição**
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
Total	2.660	
Média	296	

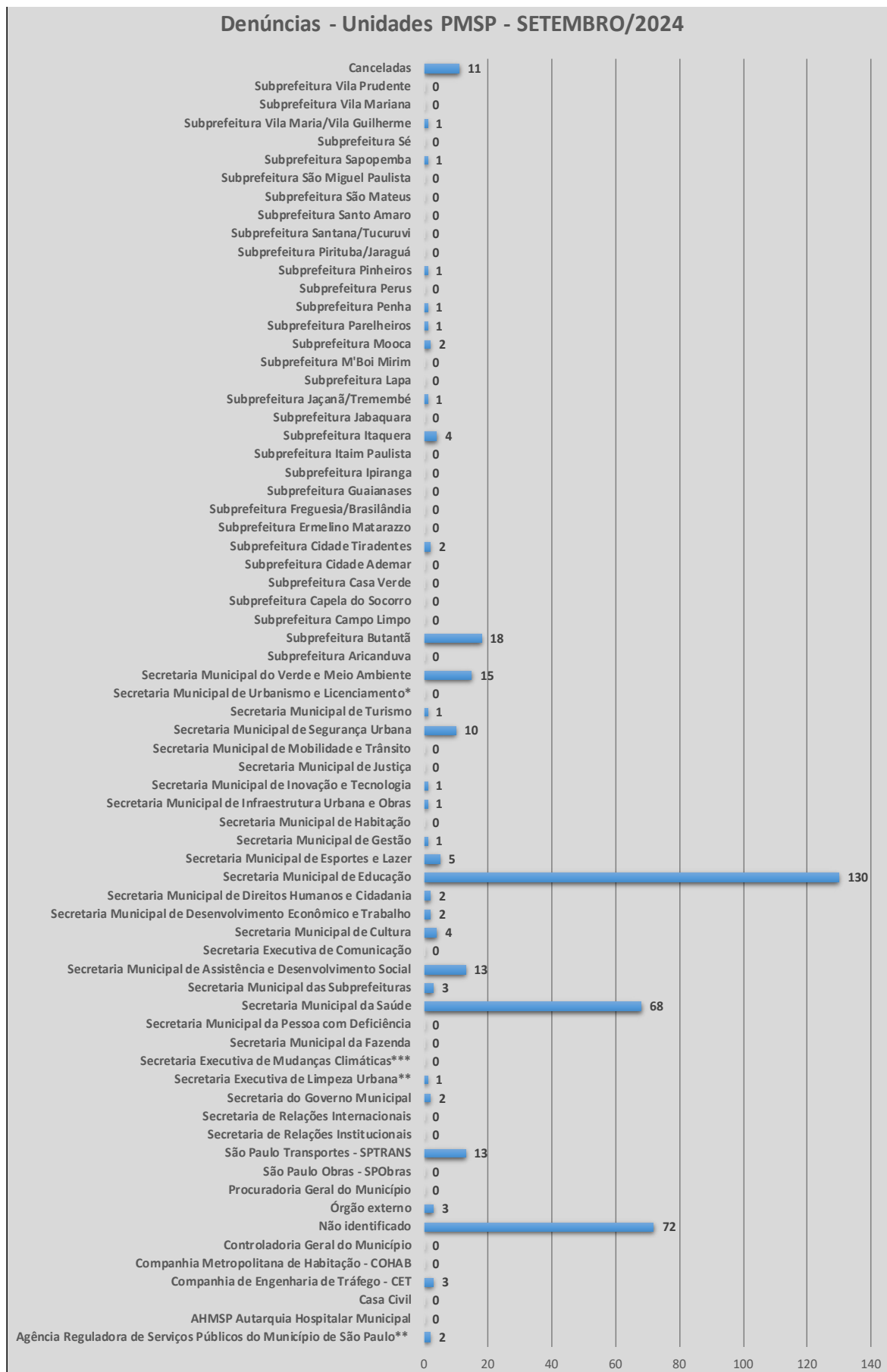
Linha do tempo denúncias - 2024



Linha do tempo protocolos - 2024



Denúncias - Unidades PMSP

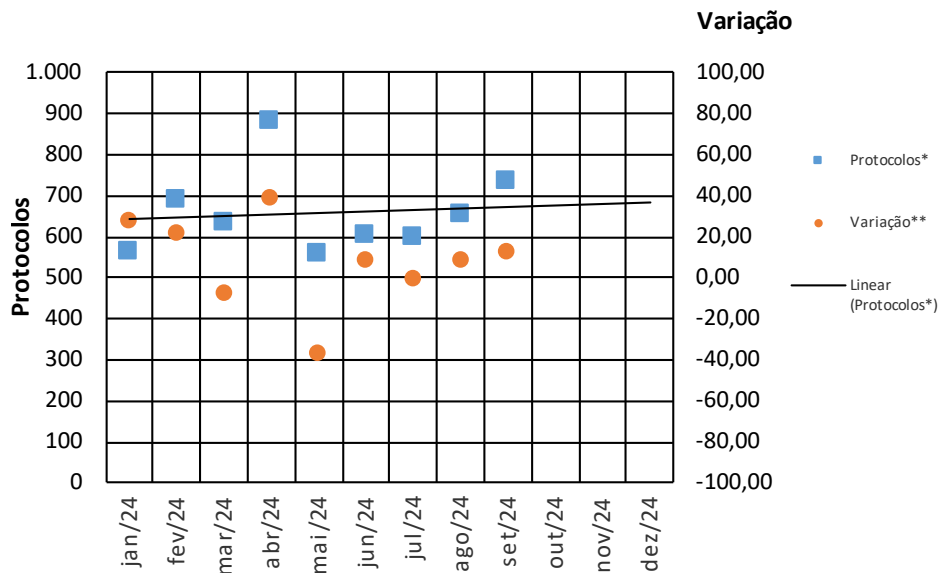


e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão)

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
Total	5.916	
Média	657	

Linha do tempo - Protocolos e-SIC 2024



Solicitar que o acesso ao processo seja público

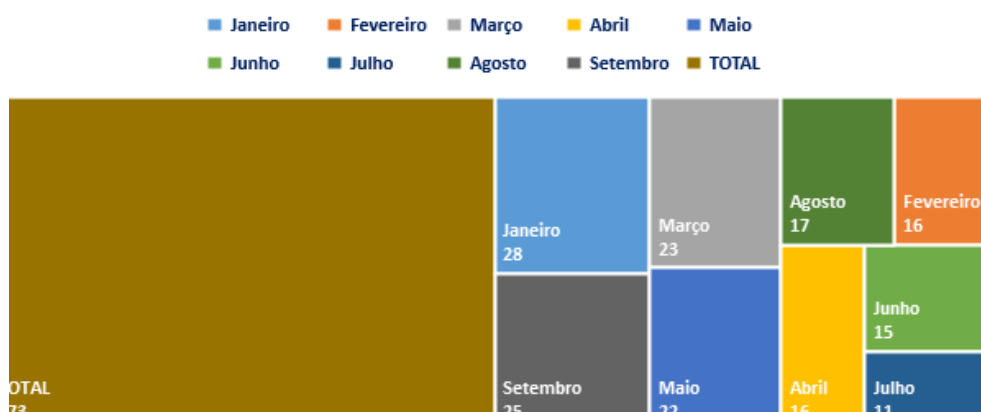
É a solicitação para tornar públicos os encaminhamentos de um processo registrado na Ouvidoria Geral do Município (OGM).

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.

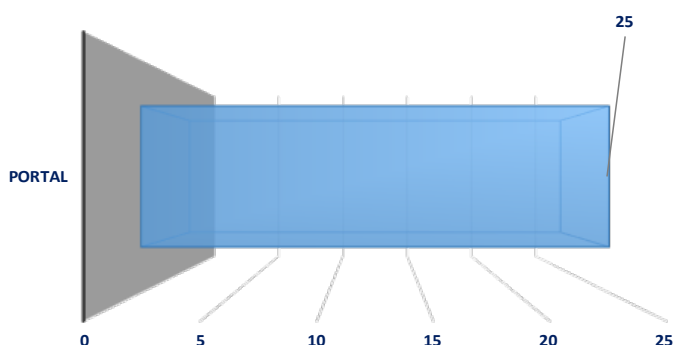
Para mais informações: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?servico=4063>

Meses	Protocolos*	Variação**
jan/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
Total	173	

Quantidade Mensal - 2024



Canal de Entrada - SETEMBRO/2024



Status Atual - SETEMBRO/2024

