

# Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

## **Relatório Mensal OGM**

Resumo Executivo - Setembro/2024



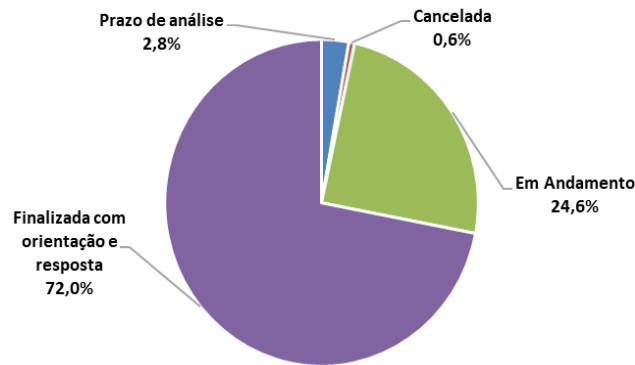
# Ouvidoria Geral do Município

## 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.

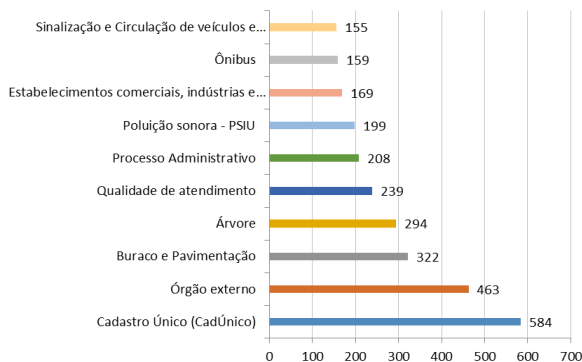
Do total registrado, constata-se em 01 de outubro, que 72% foram finalizadas com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 24,6% estão em andamento, (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo atuando) 2,8% estão no prazo de análise e 0,6% foi cancelado.

**STATUS DOS PROTOCOLOS EM 01/10/2024**

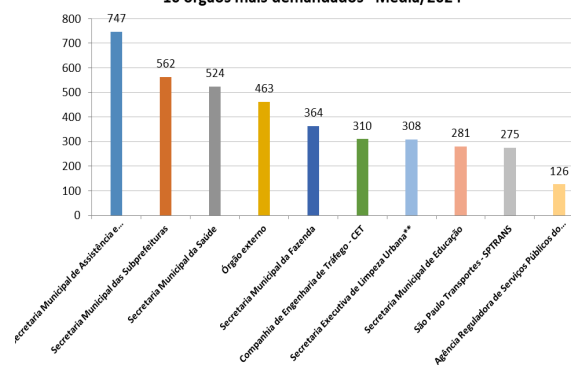


O presente relatório inclui a estatística das 10 maiores variações no quesito assunto e unidade.

**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.













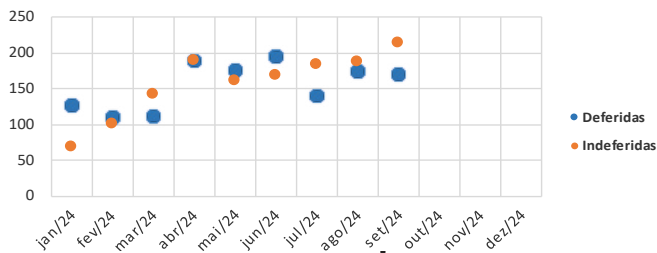
# Denúncias

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

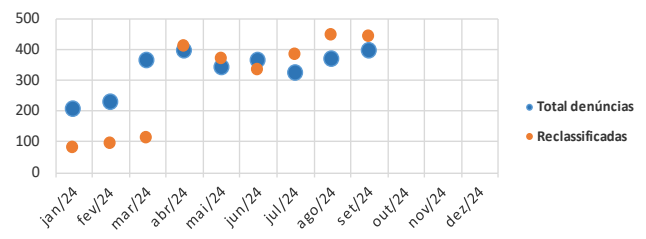
Denúncias* (exceto canceladas)		
Meses	Protocolos*	Varição**
jan/24	197	143,21
fev/24	211	7,11
mar/24	255	20,85
abr/24	379	48,63
mai/24	338	-10,82
jun/24	363	7,40
jul/24	325	-10,47
ago/24	362	11,38
set/24	384	6,08
Total	2.814	
Média	313	

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	

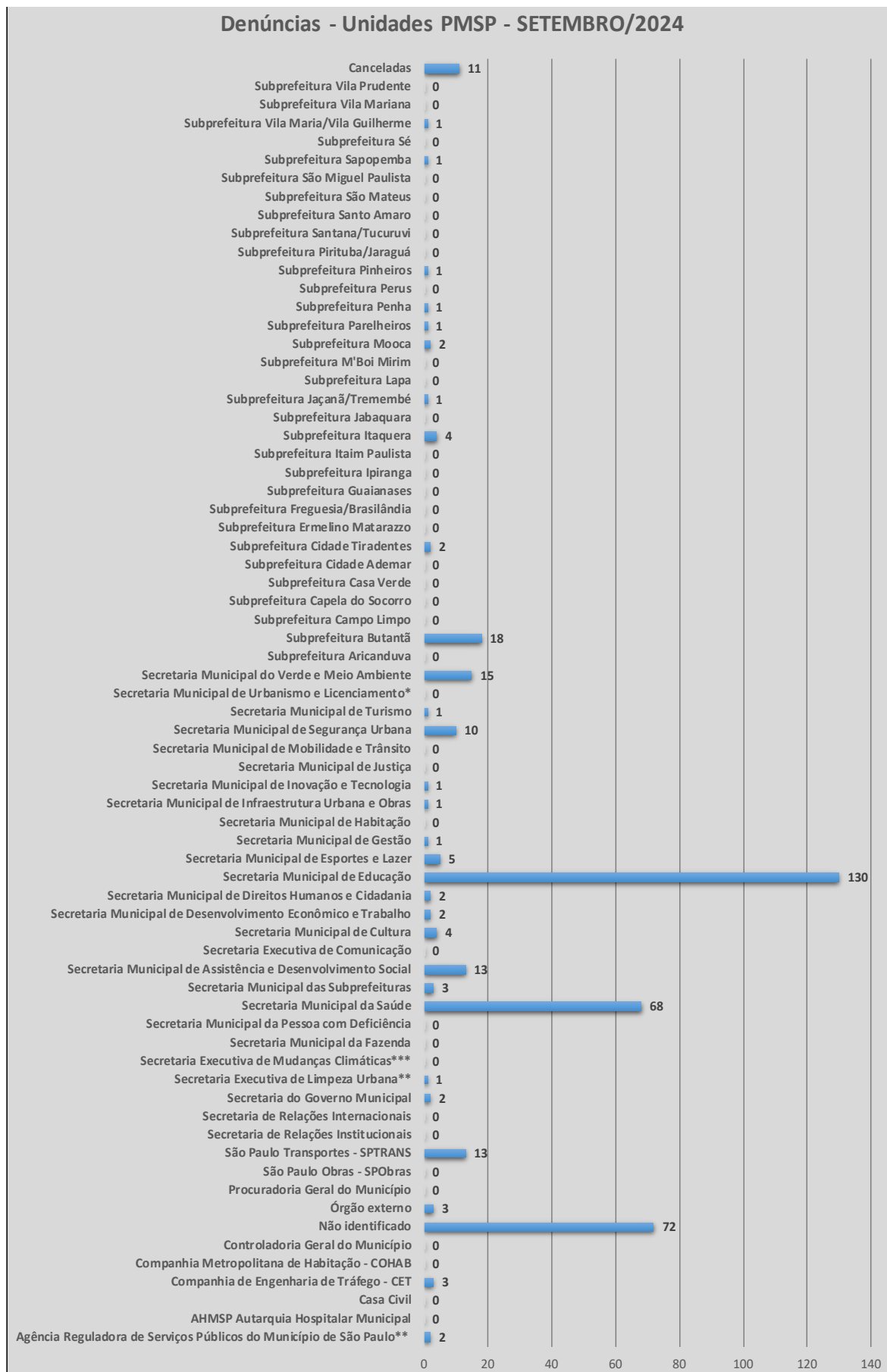
Linha do tempo denúncias - 2024



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

