

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Agosto/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
Liliane Rossi

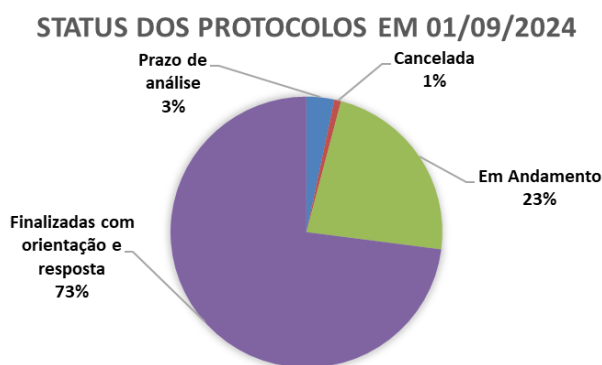
Diagramação
Matheus Henrique Sanches Santos (Com supervisão de Marília Miquelin de Oliveira)

Ouvidoria Geral do Município

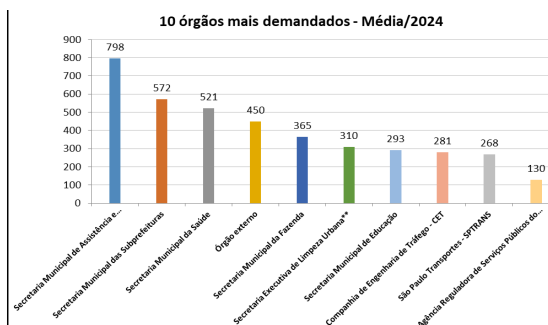
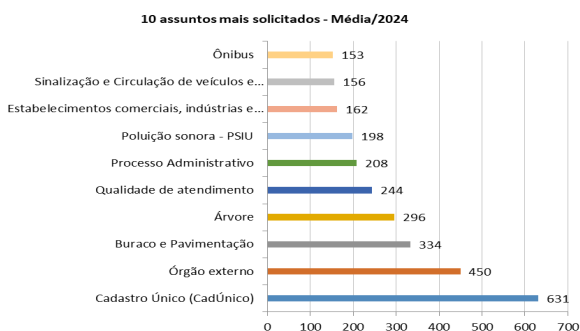
Relatório de Agosto/2024

A Controladoria Geral do Município de São Paulo, por meio da Ouvidoria Geral, registrou no mês de agosto 6.144 protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e carta.

Do total registrado constata-se em 01 de setembro, que 73% (setenta e três por cento) foram finalizadas com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 23% (vinte e três por cento) estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo autuado), 3% (três por cento) estão no prazo de análise e 1% (um por cento) foi cancelado.



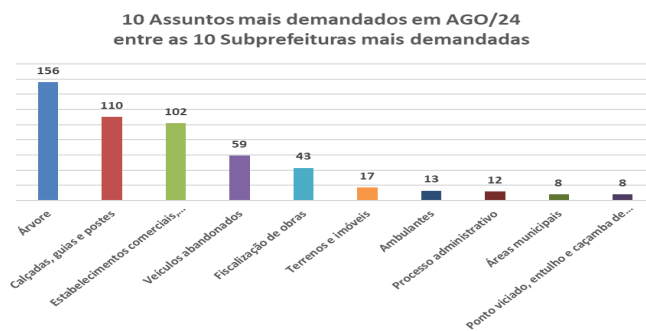
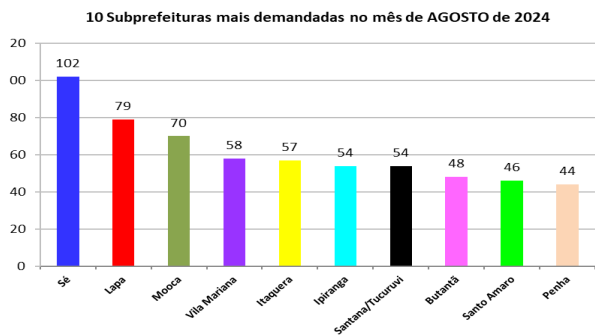
O presente relatório inclui a estatística das 10 maiores variações no quesito assunto e unidade.



A maior variação em agosto/24 entre os dez assuntos mais demandados, foi Processo Administrativo, com 44,29% (quarenta e quatro vírgula vinte e nove por cento) de aumento.

Para efeito desse relatório entende-se como “Processo de Administrativo”, as solicitações e consultas relativas a processos administrativos da administração municipal, físicos ou eletrônicos, e pesquisa sobre a existência de processos através do documento do interessado.

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



A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (aba atendimento 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 agosto/24, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo 368 manifestações, sendo encaminhadas 174 como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

Pedidos de informação e-Sic

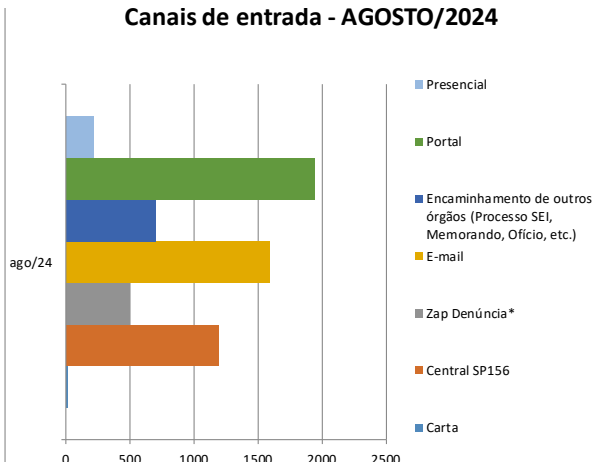
No mês de agosto/24 entraram 652 pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve um aumento de 8,67% (oito virgula sessenta e sete por cento), considerando que em julho/2024 foram registrados 600 pedidos de informação.

Canais de Atendimento

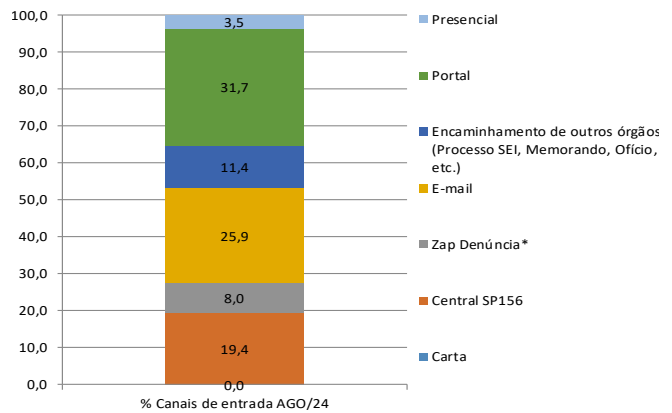
A média preferencial utilizada, em Agosto foi o do Portal 156 que responde por 31,7 % do total de atendimentos no mês. A OGM também atende pelo ZAP Denúncia, sendo mais uma mídia disponível para o cidadão (ã).

ATENDIMENTOS	Ago -24	Jul - 24	Jun - 24	Mai - 24	Abr - 24	Mar - 24	Fev- 24	Jan-24	Total	Média	%Total	% Canais de entrada AGO/24
Carta	2	6	23	5	12	13	19	11	91	11	0,19	0,0
Central SP156	1193	1415	1483	1555	1898	2041	1889	1913	13.387	1.673	27,63	19,4
Zap Denúncia*	493	382	308	347	415	117	0	0	2.062	258	4,26	8,0
E-mail	1589	1552	1399	1365	1552	1249	1205	1219	11.130	1.391	22,97	25,9
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	701	708	358	395	280	175	249	158	3.024	378	6,24	11,4
Portal	1949	1914	2125	2057	2192	2373	2283	2038	16.931	2.116	34,94	31,7
Presencial	217	212	294	217	239	203	202	248	1.832	229	3,78	3,5
TOTAL	6.144	6.189	5.990	5.941	6.588	6.171	5.847	5.587	48.457	6.057	100,00	100,0

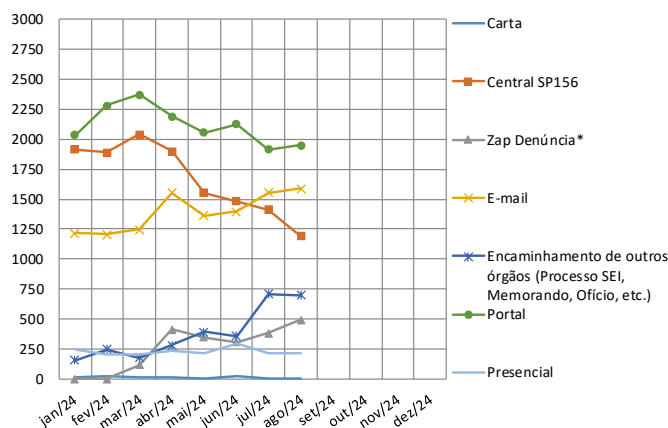
Canais de entrada - AGOSTO/2024



Canais de entrada % - AGOSTO/2024



Linha do tempo - canais de entrada - 2024

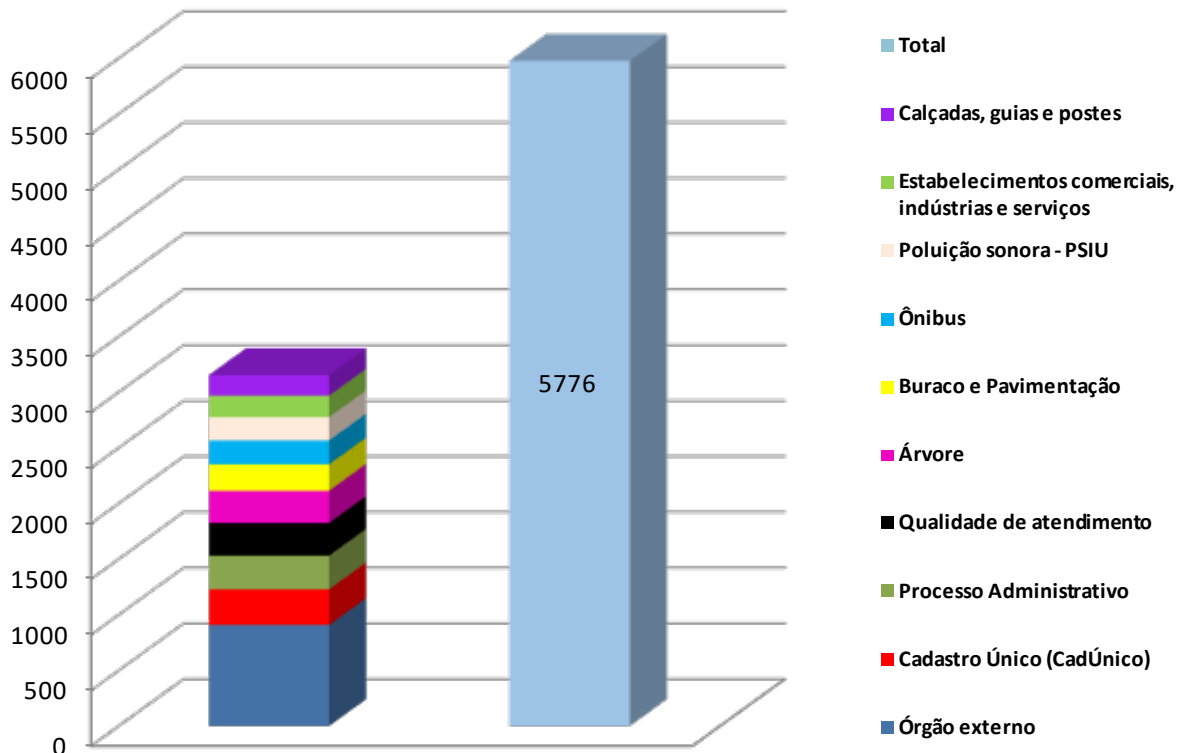


10 assuntos mais demandados do Mês

10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	Ago-24
Órgão externo	908
Cadastro Único (CadÚnico)	320
Processo Administrativo	303
Qualidade de atendimento	293
Árvore	290
Buraco e Pavimentação	236
Ônibus	215
Poluição sonora - PSIU	210
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	193
Calçadas, guias e postes	185
Total	3153

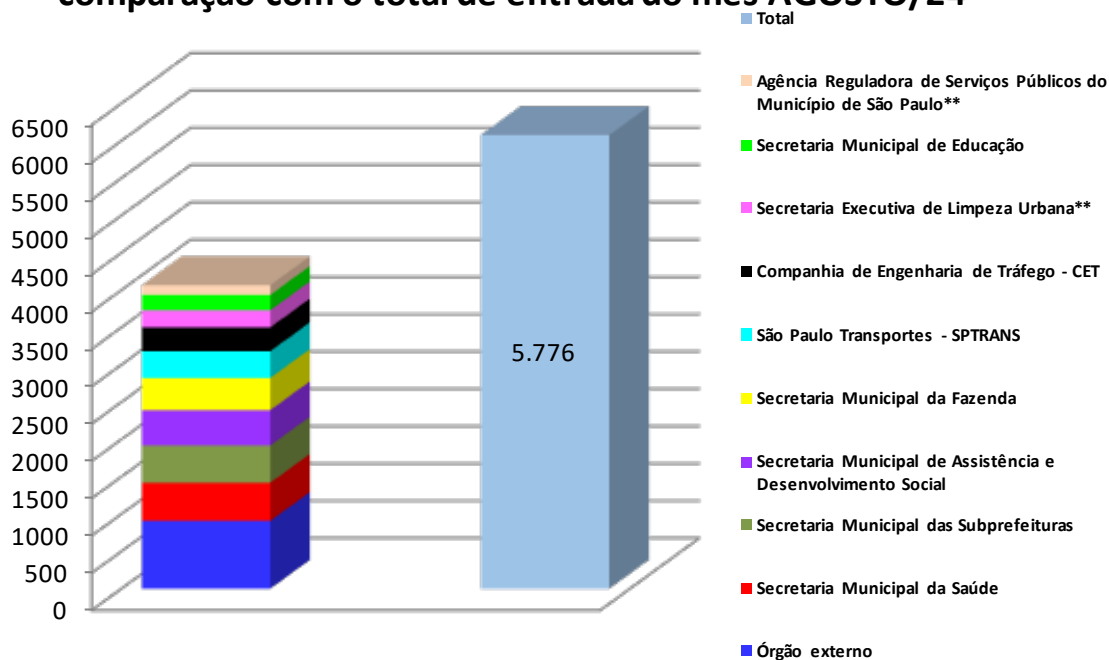
10 assuntos mais solicitados do mês de agosto em comparação com o total de entrada do mês AGOSTO/24



10 Órgãos mais demandados

Unidades PMSP	Ago-24
Órgão externo	908
Secretaria Municipal da Saúde	511
Secretaria Municipal das Subprefeituras	499
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	474
Secretaria Municipal da Fazenda	431
São Paulo Transportes - SPTRANS	358
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	319
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	229
Secretaria Municipal de Educação	206
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo**	130
Total	4065

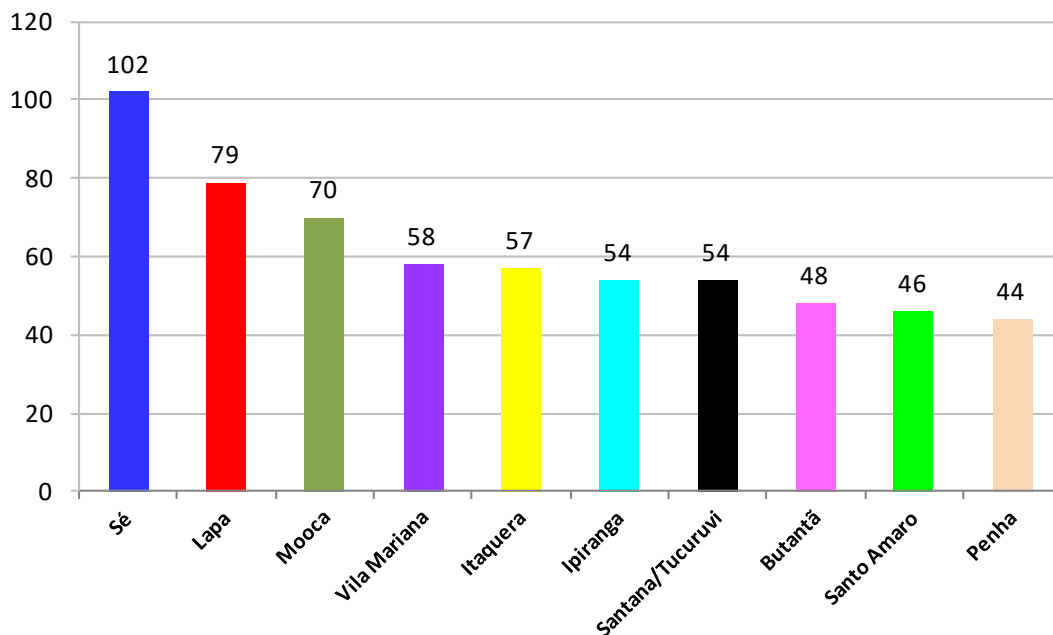
10 unidades mais demandadas do mês de agosto em comparação com o total de entrada do mês AGOSTO/24



10 Subprefeituras mais demandadas

Subprefeituras PMSP	Ago-24
Sé	102
Lapa	79
Mooca	70
Vila Mariana	58
Itaquera	57
Ipiranga	54
Santana/Tucuruvi	54
Butantã	48
Santo Amaro	46
Penha	44
Total	612

10 Subprefeituras mais demandadas no mês de AGOSTO de 2024



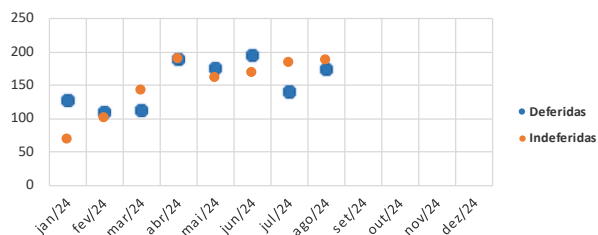
Denúncias

Protocolos	Ago -24	Jul - 24	Jun - 24	Mai - 24	Ab 24	Mar-24	Fev 24	Jan-24	Total	Média anual	% Total Jun/24 dentro do STATUS	% Total 2024
Denúncias												
Deferidas	174	140	194	176	189	112	109	127	1221	153	48,07	25,37
Indeferidas	188	185	169	162	190	143	102	70	1209	151	56,92	25,12
Canceladas	6	0	3	3	18	107	19	8	164	21		3,41
Total de denúncias *(exceto canceladas)	362	325	363	338	379	255	211	197	2430	304	104,99	
Total denúncias	368	325	366	341	397	362	230	205	2594	324		53,90
Reclassificadas	446	381	333	370	410	110	91	78	2219	277		46,10
Total Geral	814	706	699	711	807	472	321	283	4813	602		100,00

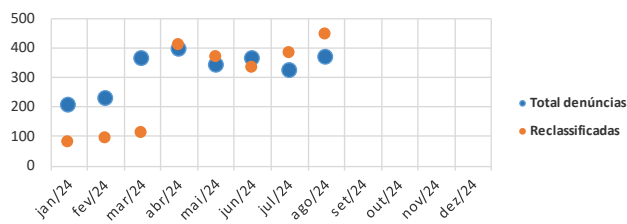
Denúncias* (exceto canceladas)		
Meses	Protocolos*	Varição**
jan/24	197	143,21
fev/24	211	7,11
mar/24	255	20,85
abr/24	379	48,63
mai/24	338	-10,82
jun/24	363	7,40
jul/24	325	-10,47
ago/24	362	11,38
Total	2.430	
Média	304	

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
Total	2.219	
Média	277	

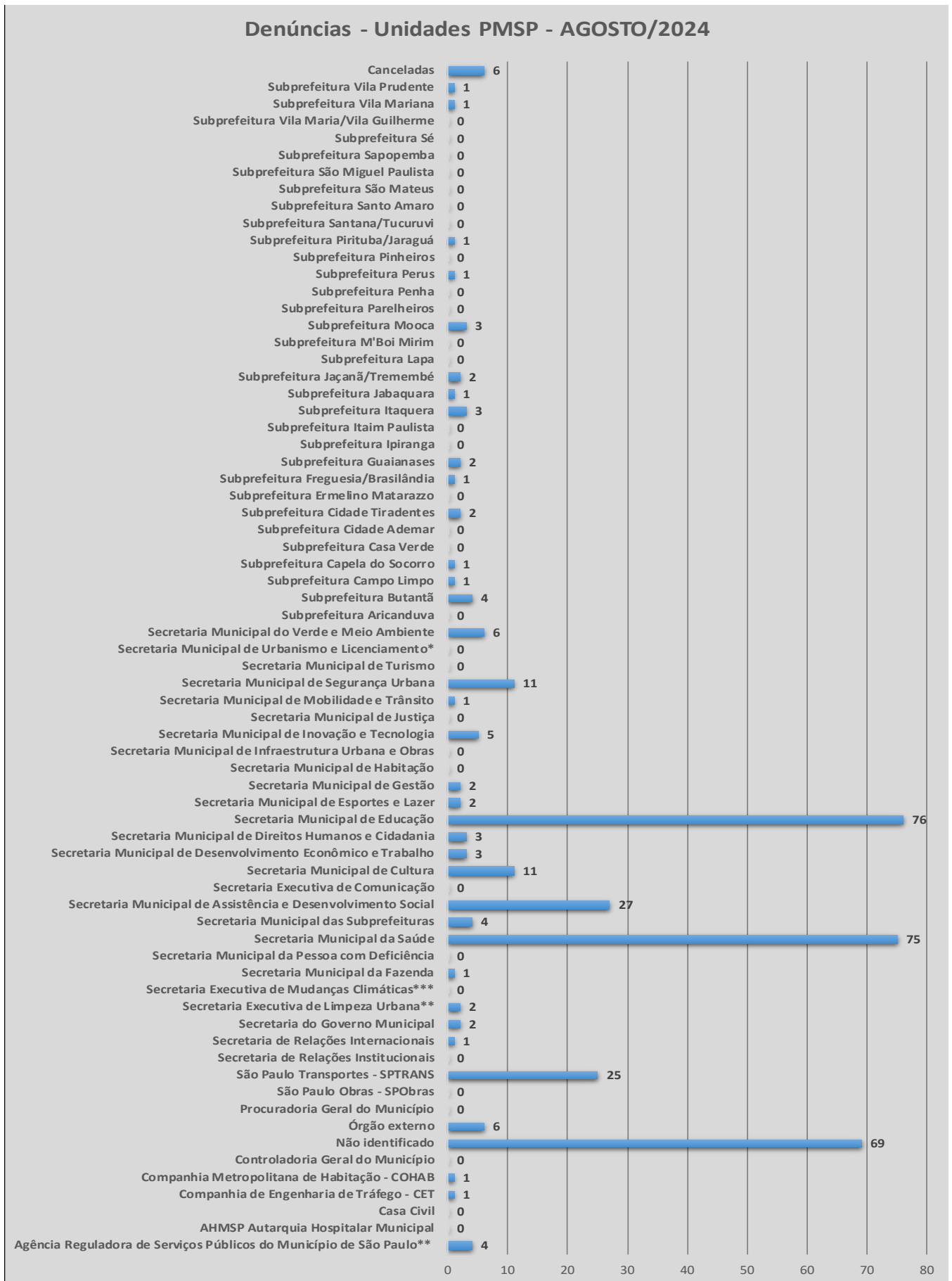
Linha do tempo denúncias - 2024



Linha do tempo protocolos - 2024



Denúncias - Unidades PMSP

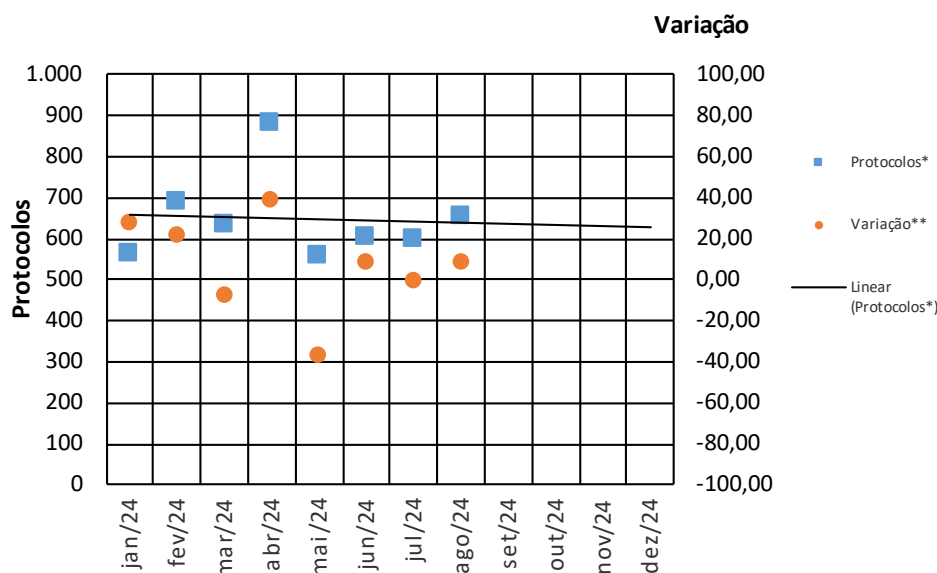


e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão)

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
Total	5.180	
Média	648	

Linha do tempo - Protocolos e-SIC 2024

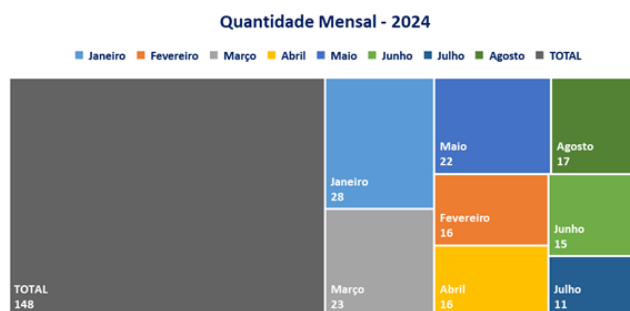


Solicitar que o acesso ao processo seja público

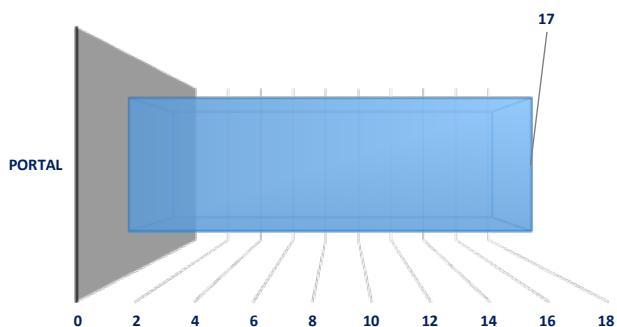
É a solicitação para tornar públicos os encaminhamentos de um processo registrado na Ouvidoria Geral do Município (OGM).

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*	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
Total	148	



Canal de Entrada - AGOSTO/2024



Status Atual - AGOSTO/2024

