

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM Resumo Executivo - Julho/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

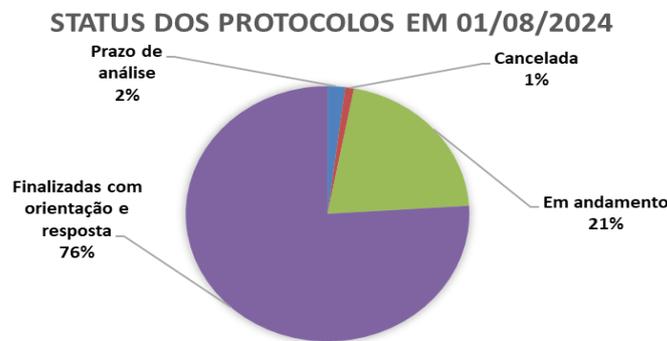
Matheus Henrique Sanches Santos (Com supervisão de Marília Miquelin de Oliveira)

Ouvidoria Geral do Município

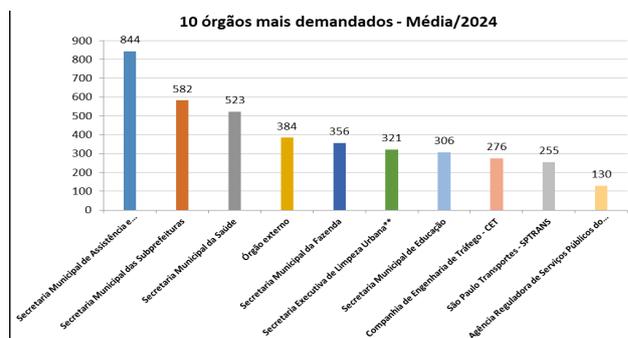
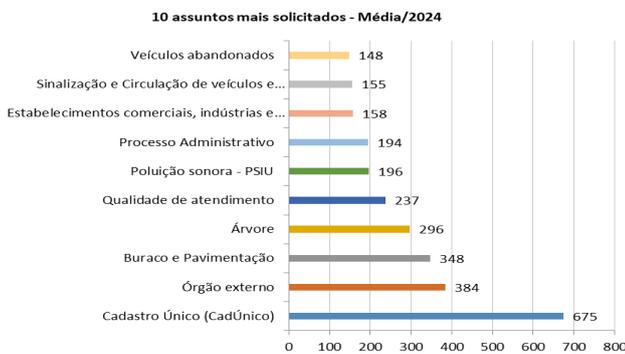
Relatório de Julho/2024

A Controladoria Geral do Município de São Paulo, por meio da Ouvidoria Geral, registrou no mês de julho 6.189 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 agosto, que 76% (setenta e seis por cento) foram finalizadas com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 21% (vinte e um por cento) estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo autuado), 2% (dois por cento) estão no prazo de análise e 1% (um por cento) foi cancelado.



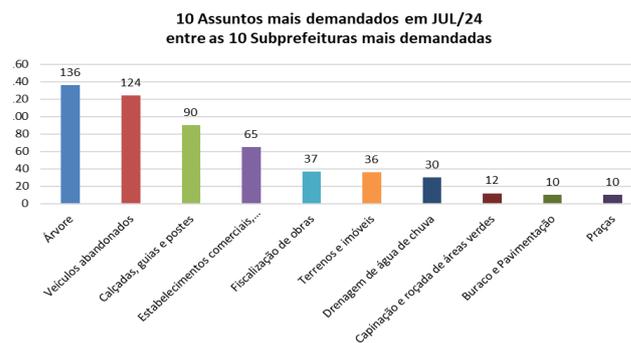
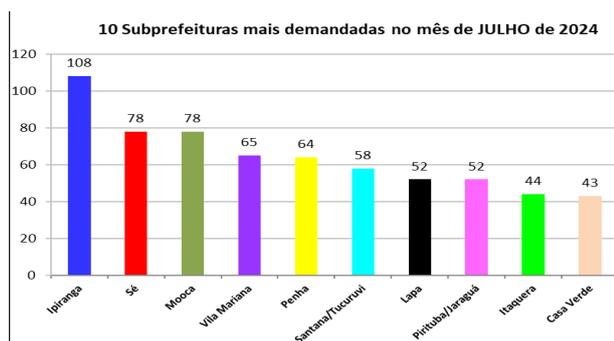
O presente relatório inclui a estatística das 10 maiores variações no quesito assunto e unidade



A maior variação em julho/24 entre os dez assuntos mais demandados, foi Órgão Externo, com 149,49% (cento e quarenta e nove vírgula quarenta e nove por cento) de aumento.

Para efeito desse relatório entende-se como “Órgão Externo”, as solicitações e reclamações que são recebidas por esta ouvidoria, que não estão sob a competência da Prefeitura de São Paulo. Essas demandas são respondidas com informações e orientações do procedimento que deve ser realizado pelo cidadão.

Os gráficos abaixo demonstram as 10 Subprefeituras mais solicitadas de julho 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 julho/24, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo 325 manifestações, sendo encaminhadas 140 como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

Pedidos de informação e-Sic

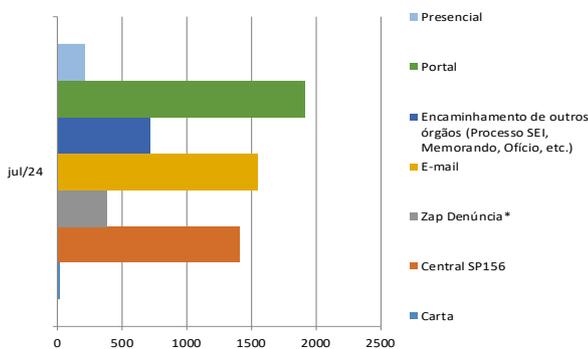
No mês de julho/24 entraram 600 pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve uma diminuição de 0,66% (zero virgula sessenta e seis por cento), considerando que em junho/2024 foram registrados 604 pedidos de informação.

Canais de Atendimento

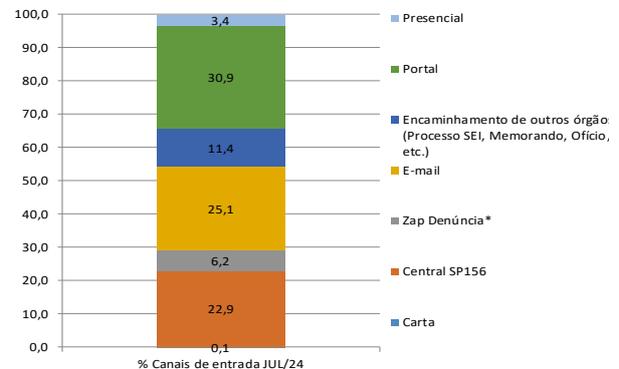
A mídia preferencial utilizada, em Julho, foi o formulário eletrônico do Portal 156 que responde por 30,9 % do total de atendimentos no mês. A OGM também atende pelo ZAP Denúncia, sendo mais uma mídia disponível para o cidadão (ã).

ATENDIMENTOS	Jul - 24	Jun - 24	Mai - 24	Abr - 24	Mar - 24	Fev - 24	Jan-24	Total	Média	%Total	% Canais de entrada JUL/24
Carta	6	23	5	12	13	19	11	89	13	0,21	0,1
Central SP156	1415	1483	1555	1898	2041	1889	1913	12.194	1.742	28,82	22,9
Zap Denúncia*	382	308	347	415	117	0	0	1.569	224	3,71	6,2
E-mail	1552	1399	1365	1552	1249	1205	1219	9.541	1.363	22,55	25,1
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	708	358	395	280	175	249	158	2.323	332	5,49	11,4
Portal	1914	2125	2057	2192	2373	2283	2038	14.982	2.140	35,41	30,9
Presencial	212	294	217	239	203	202	248	1.615	231	3,82	3,4
TOTAL	6.189	5.990	5.941	6.588	6.171	5.847	5.587	42.313	3.526	100,00	100,0

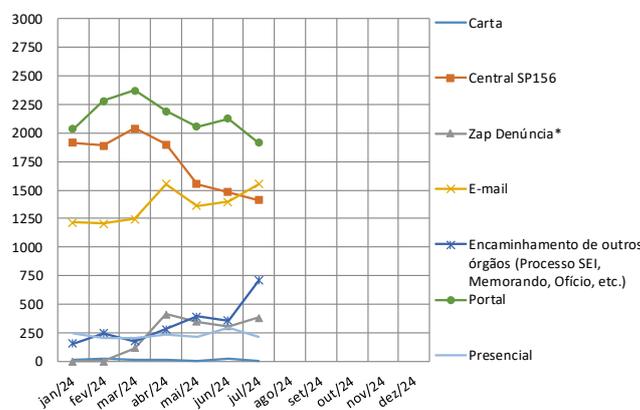
Canais de entrada - JULHO/2024



Canais de entrada % - JULHO/2024



Linha do tempo - canais de entrada - 2024

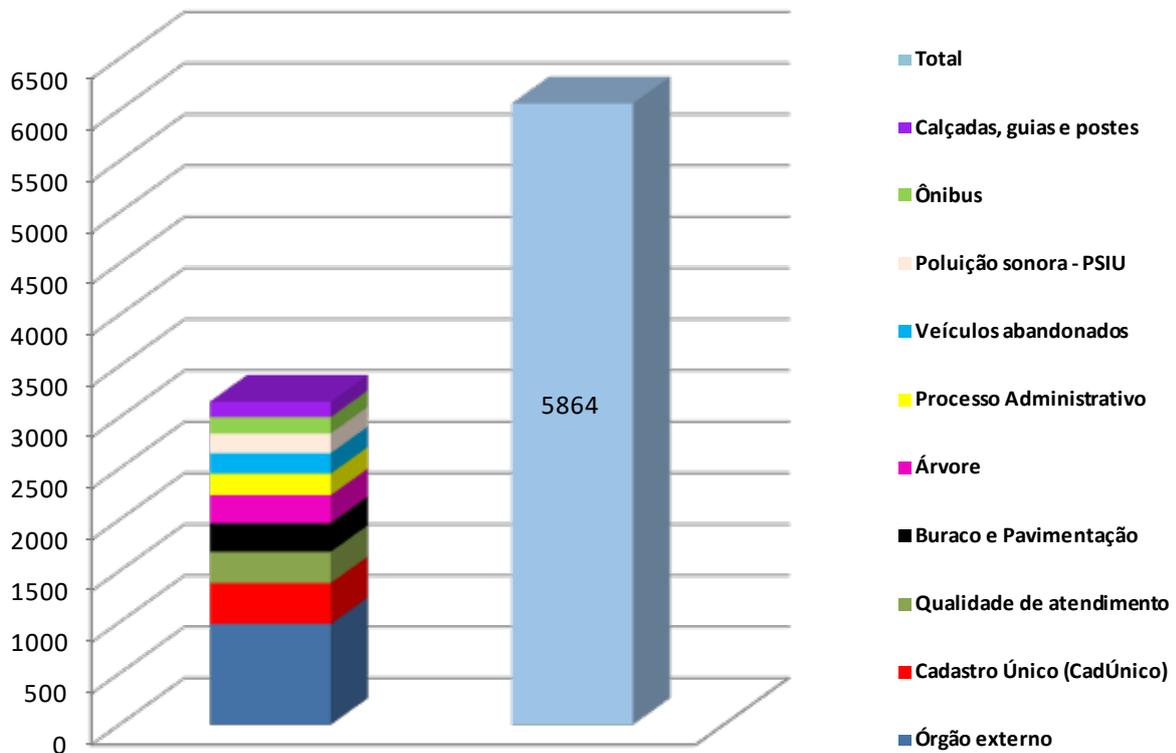


10 assuntos mais demandados do Mês

10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	Jul -24
Órgão externo	983
Cadastro Único (CadÚnico)	400
Qualidade de atendimento	304
Buraco e Pavimentação	279
Árvore	274
Processo Administrativo	210
Veículos abandonados	201
Poluição sonora - PSIU	192
Ônibus	160
Calçadas, guias e postes	150
Total	3153

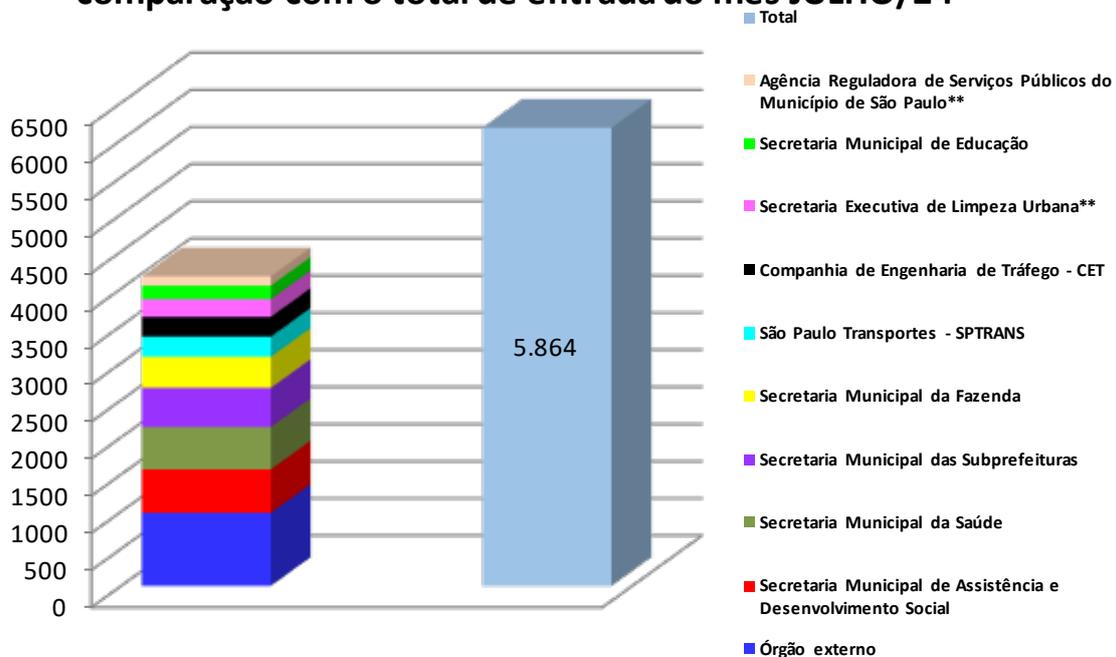
10 assuntos mais solicitados do mês de julho em comparação com o total de entrada do mês JULHO/24



10 Órgãos mais demandados

Unidades PMSP	Jul-24
Órgão externo	983
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	584
Secretaria Municipal da Saúde	570
Secretaria Municipal das Subprefeituras	527
Secretaria Municipal da Fazenda	418
São Paulo Transportes - SPTRANS	271
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	266
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	238
Secretaria Municipal de Educação	181
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo**	126
Total	4164

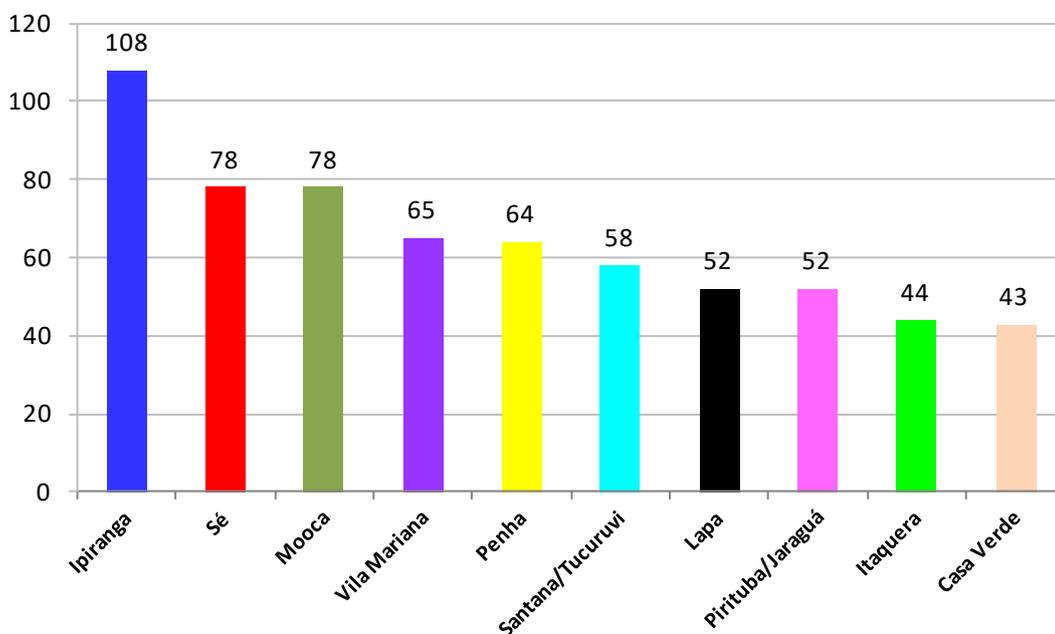
10 unidades mais demandadas do mês de julho em comparação com o total de entrada do mês JULHO/24



10 Subprefeituras mais demandadas

Subprefeituras PMSP	Jul-24
Ipiranga	108
Sé	78
Mooca	78
Vila Mariana	65
Penha	64
Santana/Tucuruvi	58
Lapa	52
Pirituba/Jaraguá	52
Itaquera	44
Casa Verde	43
Total	642

10 Subprefeituras mais demandadas no mês de JULHO de 2024



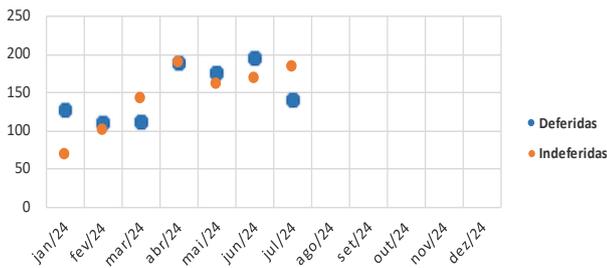
Denúncias

Protocolos	Jul - 24	Jun - 24	Mai - 24	Abr - 24	Mar-24	Fev 24	Jan-24	Total	Média anual	% Total Jul/24 dentro do STATUS	% Total 2024
Denúncias											
Deferidas	140	194	176	189	112	109	127	1047	150	43,08	26,18
Indeferidas	185	169	162	190	143	102	70	1021	146	56,92	25,53
Canceladas	0	3	3	18	107	19	8	158	23		3,95
Total de denúncias *(exceto canceladas)	325	363	338	379	255	211	197	2068	295	100,00	
Total denúncias	325	366	341	397	362	230	205	2226	318		55,66
Reclassificadas	381	333	370	410	110	91	78	1773	253		44,34
Total Geral	706	699	711	807	472	321	283	3999	571		100,00

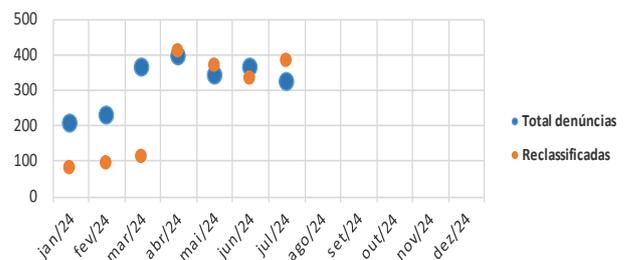
Denúncias* (exceto canceladas)		
Meses	Protocolos*	Varição**
jan/24	197	143,21
fev/24	211	7,11
mar/24	255	20,85
abr/24	379	48,63
mai/24	338	-10,82
jun/24	363	7,40
jul/24	325	-10,47
Total	2068	
Média	295	

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
Total	1773	
Média	253	

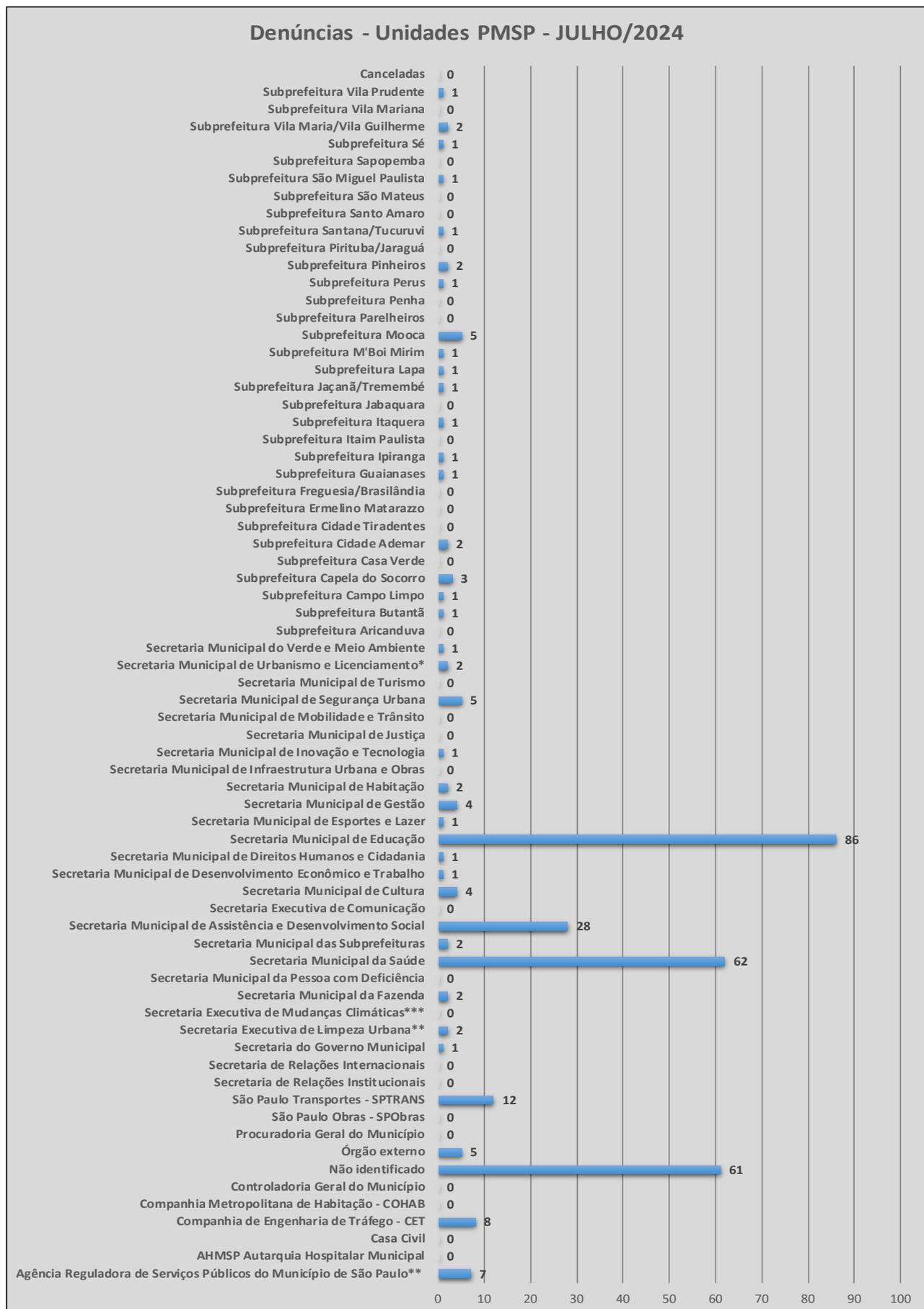
Linha do tempo denúncias - 2024



Linha do tempo protocolos - 2024



Denúncias - Unidades PMSP

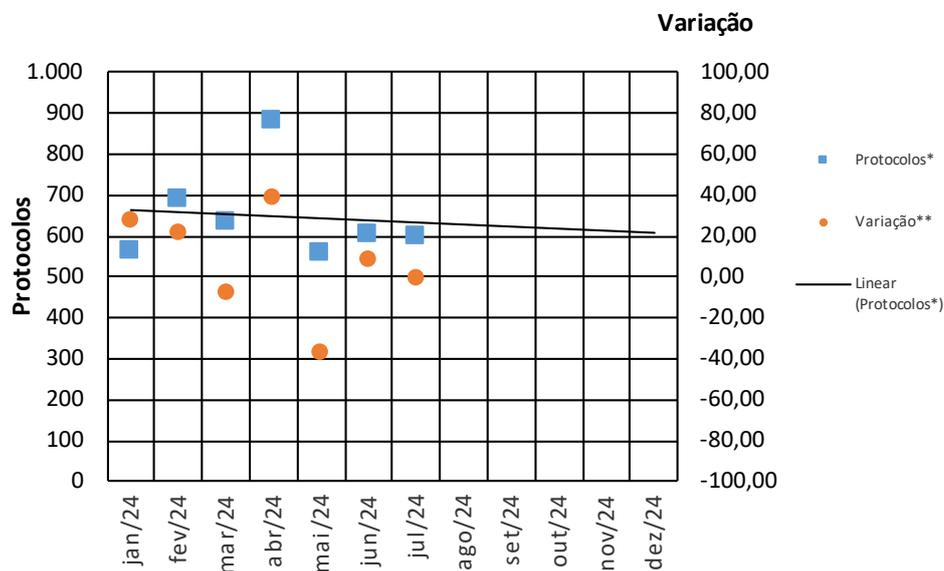


e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão)

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
Total	4.528	
Média	647	

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).

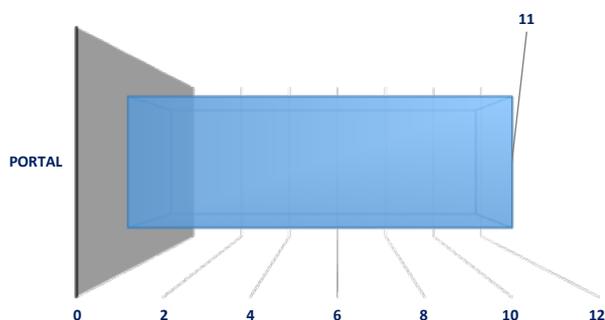
As manifestações registradas pelo atendimento da Ouvidoria Geral do Município (OGM) são encaminhadas aos órgãos de forma restrita. A (o) cidadã (o) pode solicitar que o processo conste no sistema em caráter público, desde que não seja uma denúncia, não tenha sido registrado de maneira anônima, e não 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
Total	131	



Canal de Entrada - JULHO/2024



Status Atual - JULHO/2024

