

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Abril/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

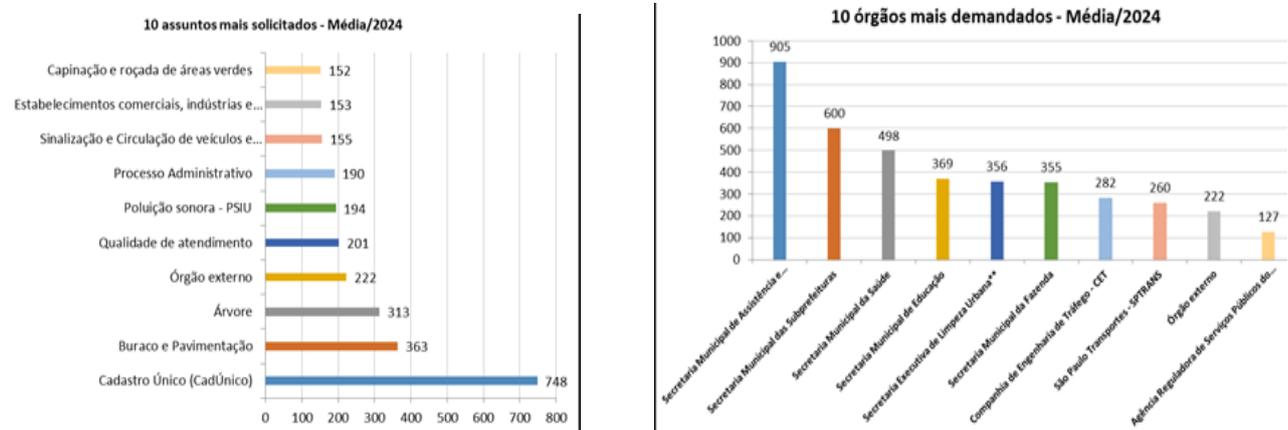
Diagramação
Matheus Henrique Sanches Santos (Com supervisão de Marília Miquelin de Oliveira)

Ouvidoria Geral do Município

Relatório de Abril/2024

A Controladoria Geral do Município de São Paulo, por meio da Ouvidoria Geral, registrou no mês de abril 6.588 protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção 5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e carta.

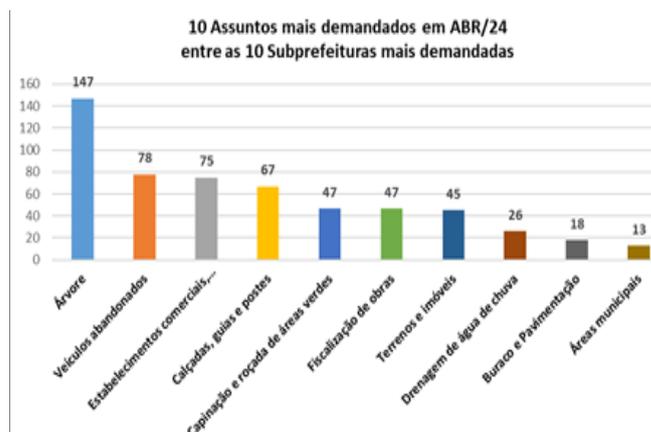
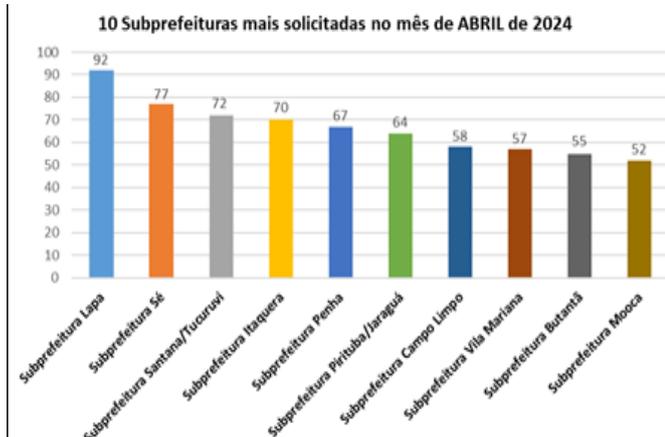
Do total registrado constata-se em 01 de maio que 72% (setenta e dois por cento) foram finalizadas com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 25% (vinte e cinco por cento) estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo autuado), 2% (dois por cento) estão no prazo 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 abril/24 entre os dez assuntos mais demandados, foi Qualidade de atendimento, com 57,40% (cinquenta e sete vírgula quarenta por cento) de aumento.

Para efeito desse relatório entende-se como “Qualidade de atendimento”, a reclamação na qual ocorreu falta de acesso ao atendimento eletrônico, informação incompleta em tutorial, trato pessoal, demora na apreciação de processo, burocracia e procedimentos excessivos, entre outros fatores, ou seja, são situações que ferem os direitos do usuário do serviço público municipal.

Os gráficos abaixo demonstram as 10 Subprefeituras mais solicitadas de abril 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 abril/24, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo 397 manifestações, sendo encaminhadas 189 como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

Pedidos de informação e-Sic

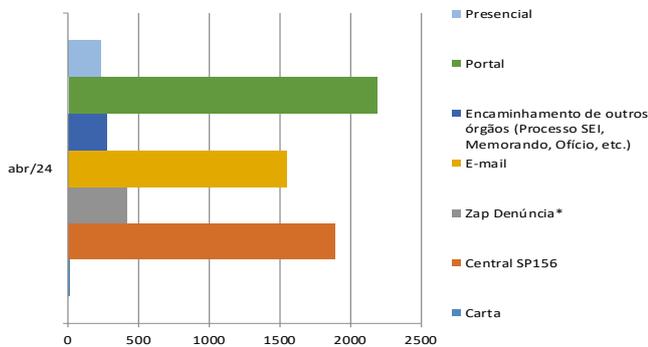
No mês de abril/24 entraram 882 pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve um aumento de 39,12% (trinta e nove virgula doze por cento), considerando que em março/2024 foram registrados 634 pedidos de informação.

Canais de Atendimento

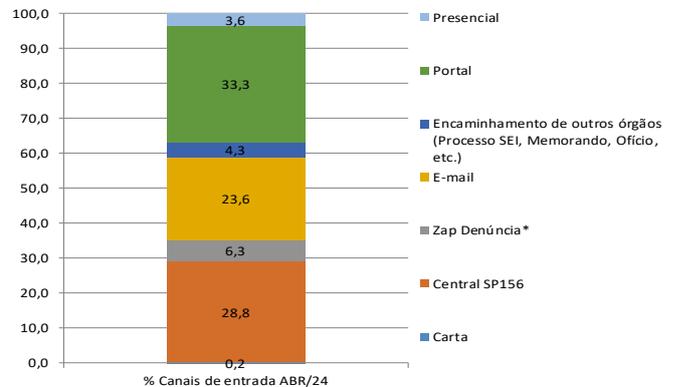
A média preferencial utilizada, em Abril foi o formulário eletrônico do Portal 156 que responde por 38,02 % do total de atendimentos no mês. A OGM também atende pelo ZAP Denúncia, sendo mais uma mídia disponível para o cidadão (ã).

ATENDIMENTOS	Abr - 24	Mar - 24	Fev- 24	Jan-24	Total	Média	%Total	% Canais de entrada ABR/24
Carta	12	13	19	11	55	14	0,23	0,2
Central SP156	1898	2041	1889	1913	7.741	1.935	32,00	28,8
Zap Denúncia*	415	117	0	0	532	133	2,20	6,3
E-mail	1552	1249	1205	1219	5.225	1.306	21,60	23,6
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	280	175	249	158	862	216	3,56	4,3
Portal	2192	2373	2283	2038	8.886	2.222	36,73	33,3
Presencial	239	203	202	248	892	223	3,69	3,6
TOTAL	6.588	6.171	5.847	5.587	24.193	2.016	100,00	100,0

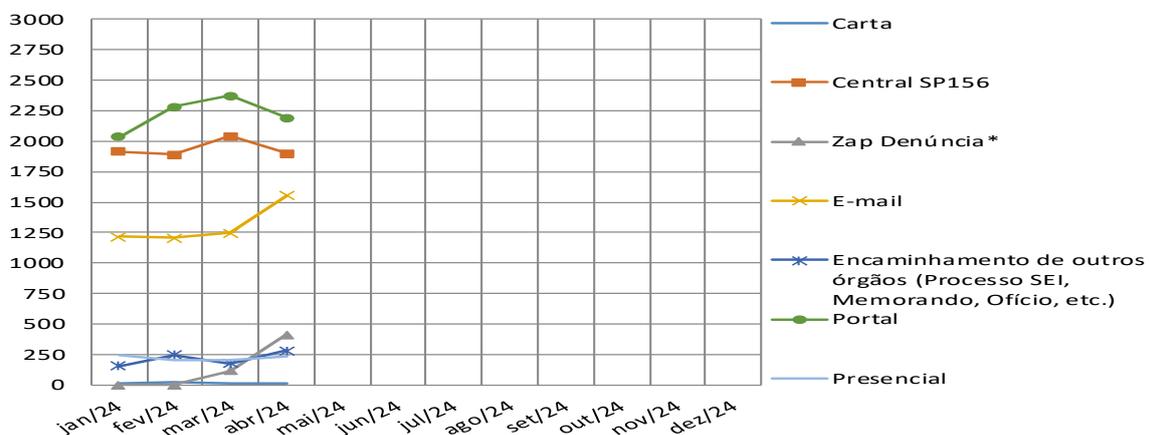
Canais de entrada - ABRIL/2024



Canais de entrada % - ABRIL/2024



Linha do tempo - canais de entrada - 2024

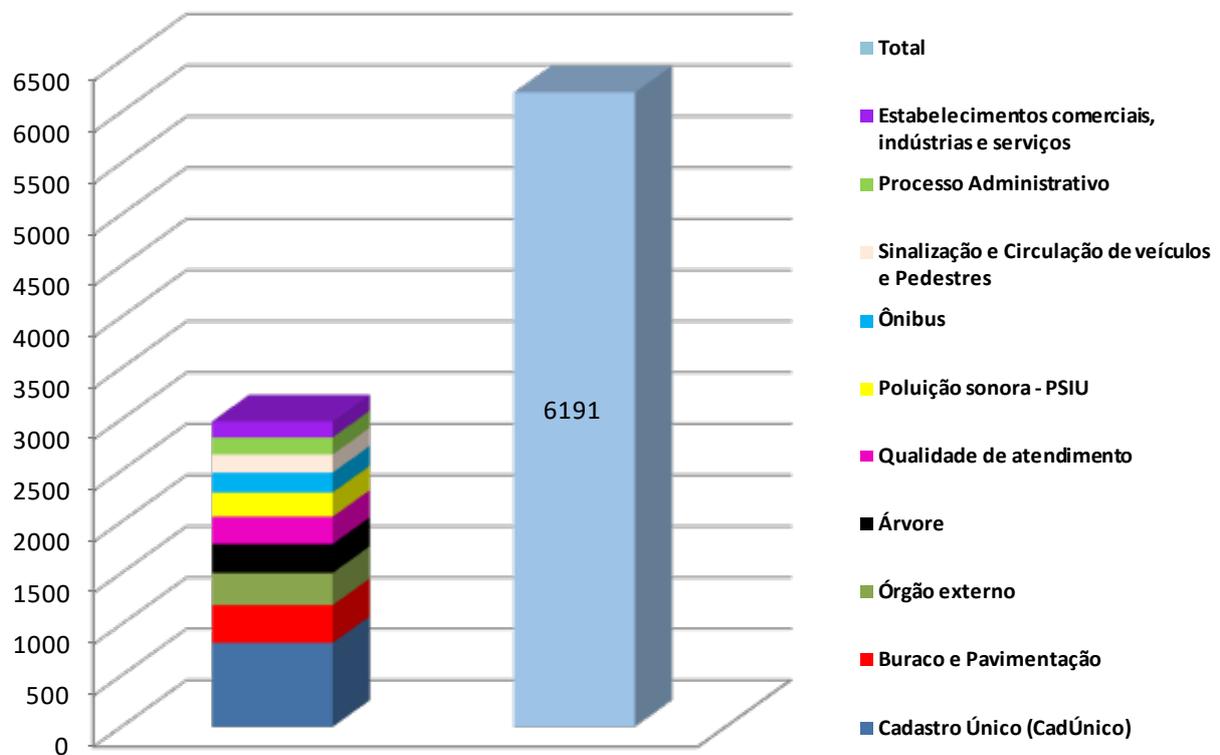


10 assuntos mais demandados do Mês

10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	Abr -24
Cadastro Único (CadÚnico)	819
Buraco e Pavimentação	369
Órgão externo	314
Árvore	283
Qualidade de atendimento	266
Poluição sonora - PSIU	236
Ônibus	195
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	176
Processo Administrativo	167
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	155
Total	2980

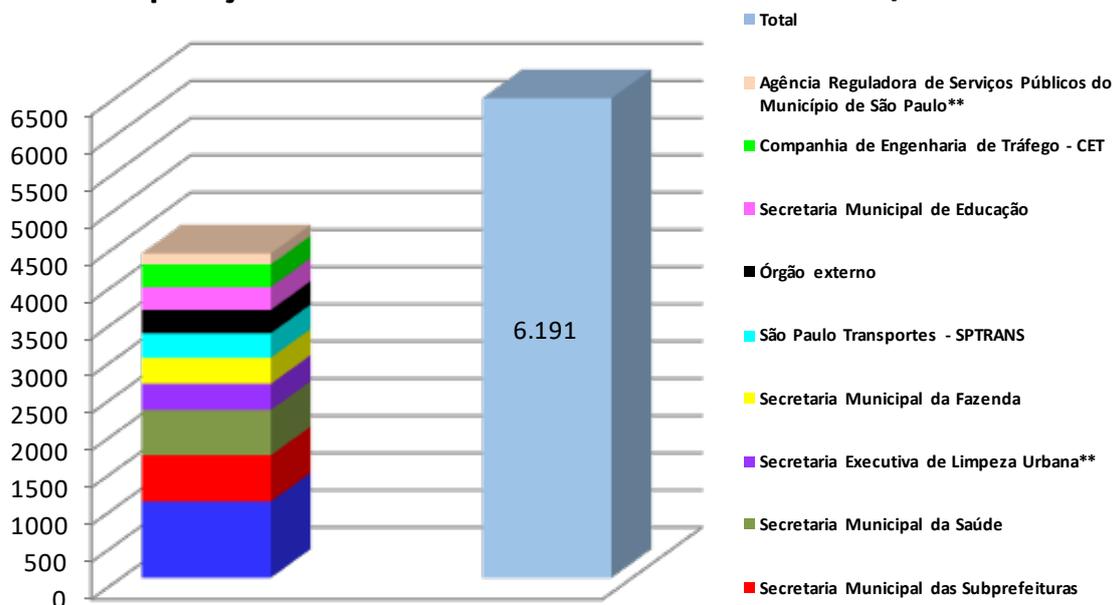
10 assuntos mais solicitados do mês de abril em comparação com o total de entrada do mês ABRIL/24



10 Órgãos mais demandados

Unidades PMSP	Abr-24
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	1024
Secretaria Municipal das Subprefeituras	622
Secretaria Municipal da Saúde	608
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	351
Secretaria Municipal da Fazenda	350
São Paulo Transportes - SPTRANS	329
Órgão externo	314
Secretaria Municipal de Educação	306
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	304
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo**	147
Total	4355

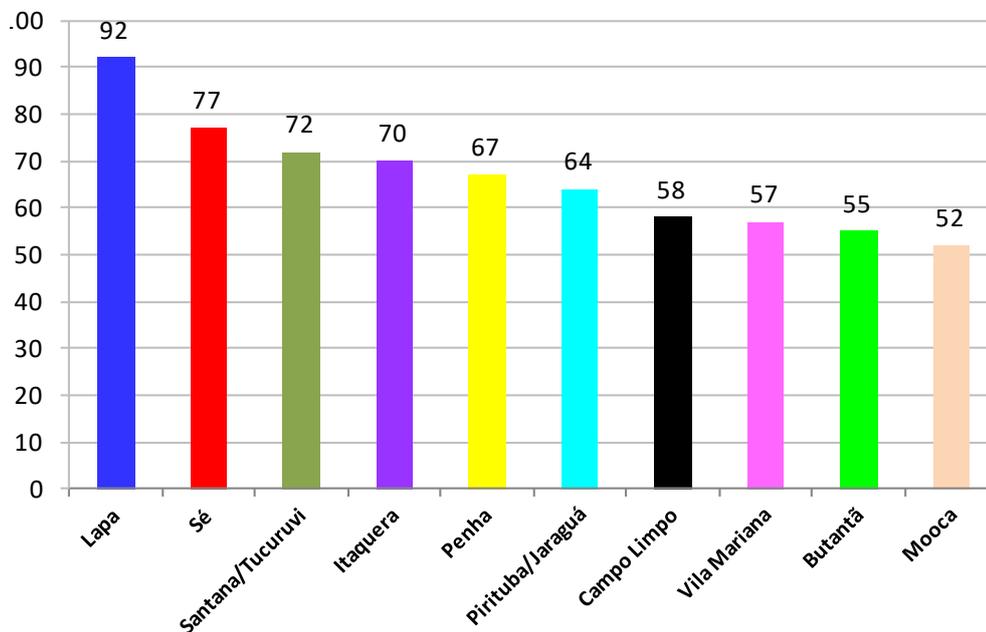
10 unidades mais demandadas do mês de abril em comparação com o total de entrada do mês ABRIL/24



10 Subprefeituras mais demandadas

Subprefeituras PMSP	Abr-24
Lapa	92
Sé	77
Santana/Tucuruvi	72
Itaquera	70
Penha	67
Pirituba/Jaraguá	64
Campo Limpo	58
Vila Mariana	57
Butantã	55
Mooça	52
Total	664

10 Subprefeituras mais demandadas do mês de ABRIL/24

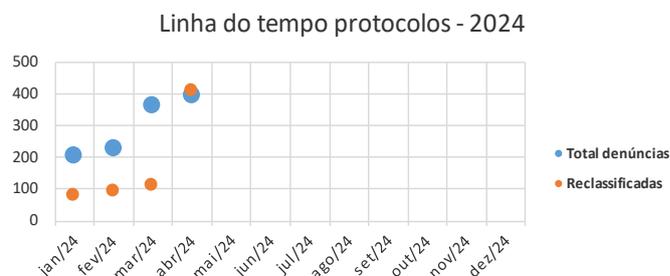


Denúncias

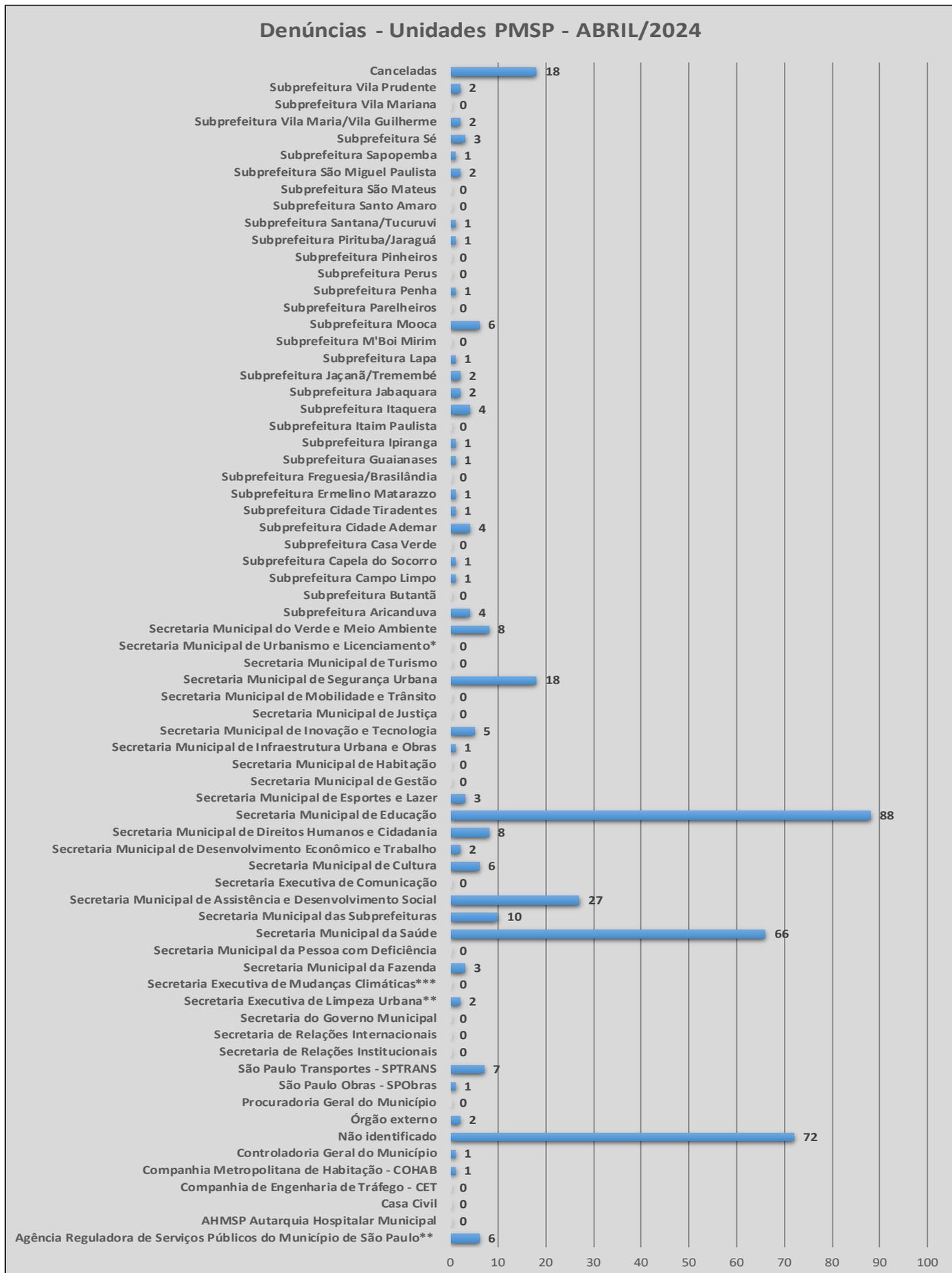
Protocolos	Abr - 24	Mar-24	Fev 24	Jan-24	Total	Média anual	% Total Abr/24 dentro do STATUS	% Total 2024
Denúncias								
Deferidas	189	112	109	127	537	134	49,87	28,52
Indeferidas	190	143	102	70	505	126	50,13	26,82
Canceladas	18	107	19	8	152	38		8,07
Total de denúncias *(exceto canceladas)	379	255	211	197	1042	261	100	
Total denúncias	397	362	230	205	1194	299		63,41
Reclassificadas	410	110	91	78	689	172		36,59
Total Geral	807	472	321	283	1883	471		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
Total	1042	
Média	261	

Reclassificadas		
Meses	Protocolos*	Varição**
jan/24	78	- 20,41
fev/24	91	16,67
mar/24	110	20,88
abr/24	410	272,73
Total	689	
Média	172	



Denúncias - Unidades PMSP

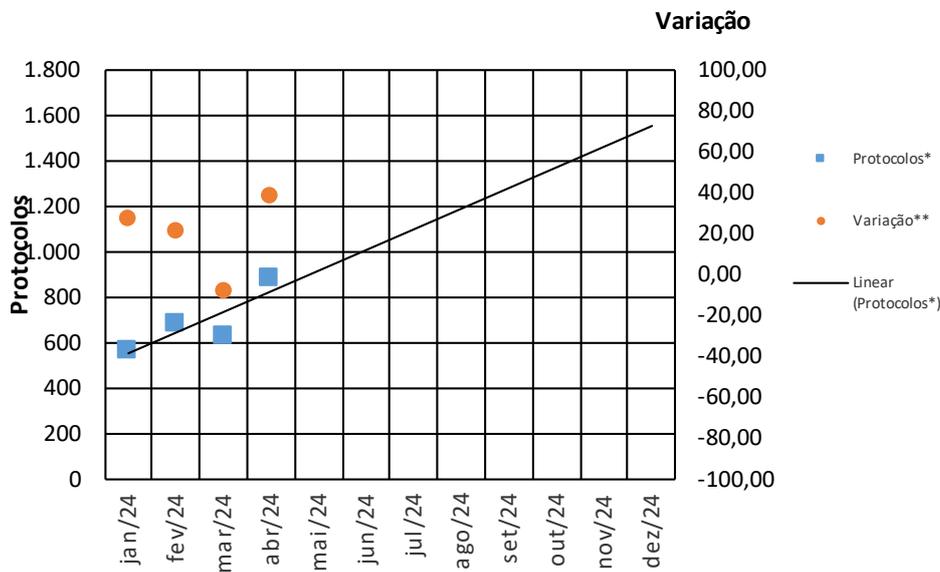


e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão)

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
Total	2.768	
Média	692	

Linha do tempo - Protocolos e-SIC 2024



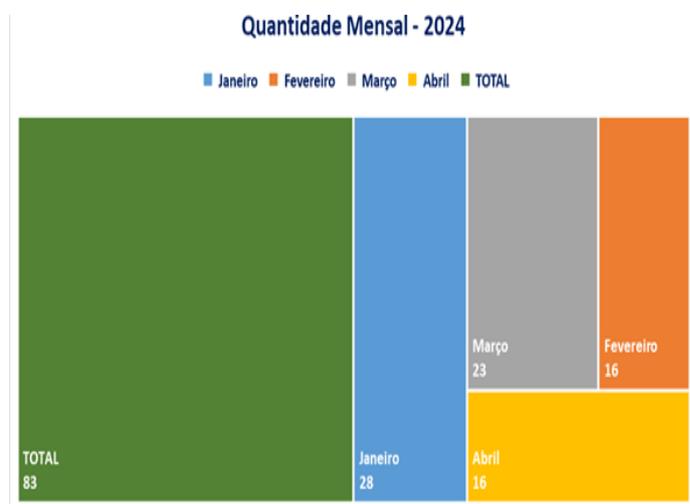
Informações

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

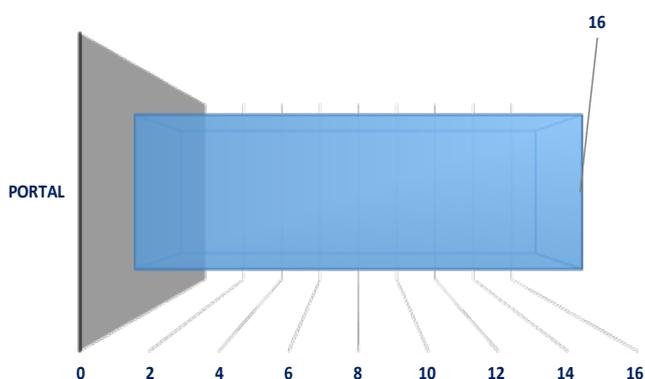
As manifestações registradas pelo atendimento da Ouvidoria Geral do Município (OGM) são encaminhadas aos órgãos de forma restrita. A (o) cidadã (o) pode solicitar que o processo conste no sistema em caráter público, desde que não seja uma denúncia, não tenha sido registrado de maneira anônima, e não 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
Total	83	



Canal de Entrada - ABRIL/2024



Status Atual - ABRIL/2024

