

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Março/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

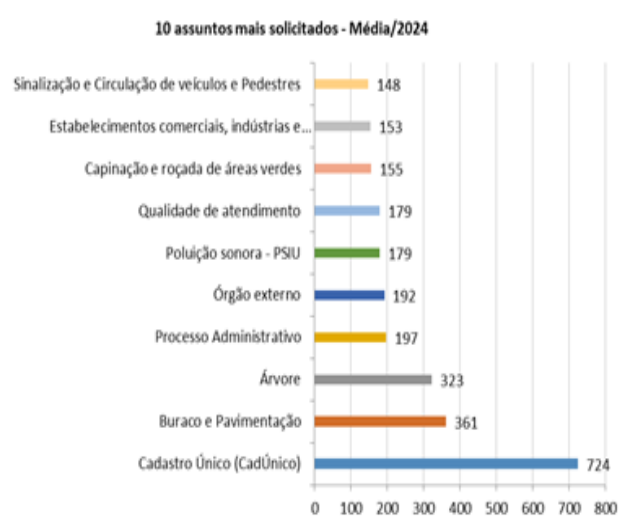
Diagramação
Matheus Henrique Sanches Santos (Com supervisão de Marília Miquelin de Oliveira)

Ouvidoria Geral do Município

Relatório de Março/2024

A Controladoria Geral do Município de São Paulo, por meio da Ouvidoria Geral, registrou no mês de março 6.171 protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e carta.

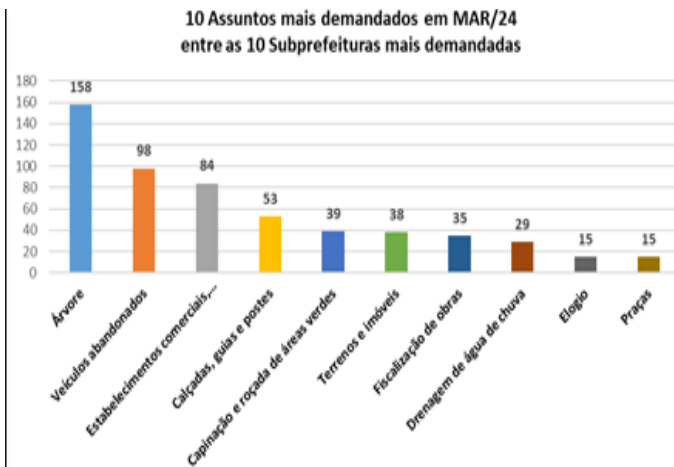
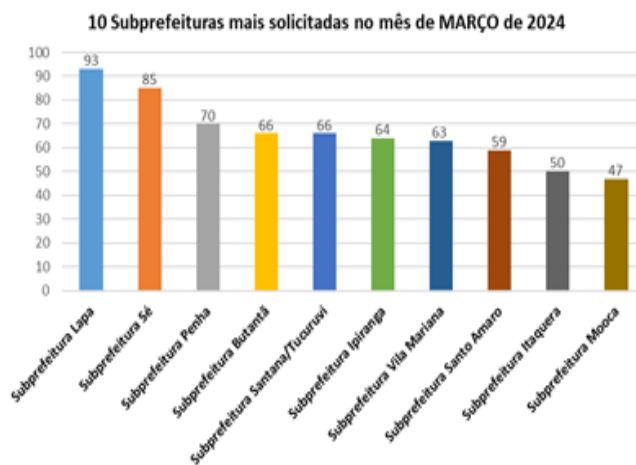
Do total registrado constata-se em 01 de abril, que 67% (sessenta e sete por cento) foram finalizadas com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 31% (trinta e um por cento) estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo autuado), 1% (um por cento) está no prazo 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 março/24 entre os dez assuntos mais demandados, foi Buraco e Pavimentação, com 24,10% (vinte e quatro vírgula dez por cento) de aumento.

Para efeito desse relatório entende-se como buraco e pavimentação os serviços disponibilizados pela carta de serviços <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/busca?termo=Reparos+em+asfalto%2C+pontes+e+viadutos&pagina=1> (Solicitar vistoria e reparos de pontes e viadutos; Tapa-buraco em faixa exclusiva ou corredor de ônibus; Tapa-buraco; Pavimentação de ruas não asfaltadas)

Os gráficos abaixo demonstram as 10 Subprefeituras mais solicitadas de março 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 março/24, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo 362 manifestações, sendo encaminhadas 112 como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

Pedidos de informação e-Sic

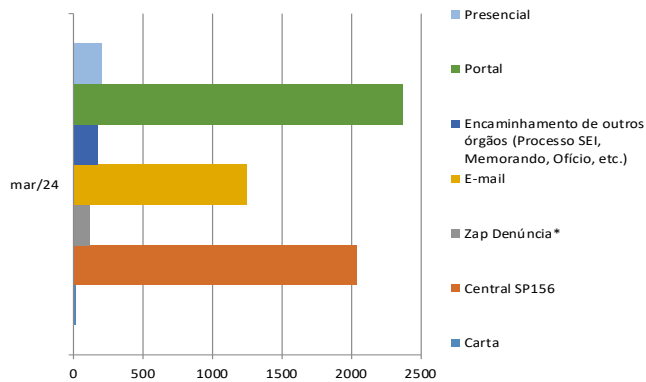
No mês de março/24 entraram 634 pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve uma diminuição de 7,85% (sete virgula oitenta e cinco por cento), considerando que em fevereiro/2024 foram registrados 688 pedidos de informação.

Canais de Atendimento

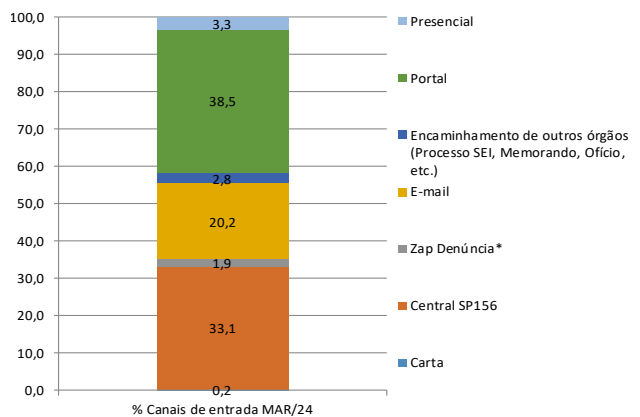
A mídia preferencial utilizada, em março, foi o formulário eletrônico do Portal 156 que responde por 38,02 % do total de atendimentos no mês. A OGM também atende pelo ZAP Denúncia, sendo mais uma mídia disponível para o cidadão (ã).

ATENDIMENTOS	Mar - 24	Fev- 24	Jan-24	Total	Média	%Total	% Canais de entrada Mar/24
Carta	13	19	11	43	14	0,24	0,2
Central SP156	2041	1889	1913	5.843	1.948	33,19	33,1
Zap Denúncia*	117	0	0	117	39	0,66	1,9
E-mail	1249	1205	1219	3.673	1.224	20,86	20,2
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	175	249	158	582	194	3,31	2,8
Portal	2373	2283	2038	6.694	2.231	38,02	38,5
Presencial	203	202	248	653	218	3,71	3,3
TOTAL	6.171	5.847	5.587	17.605	1.467	100,00	100,0

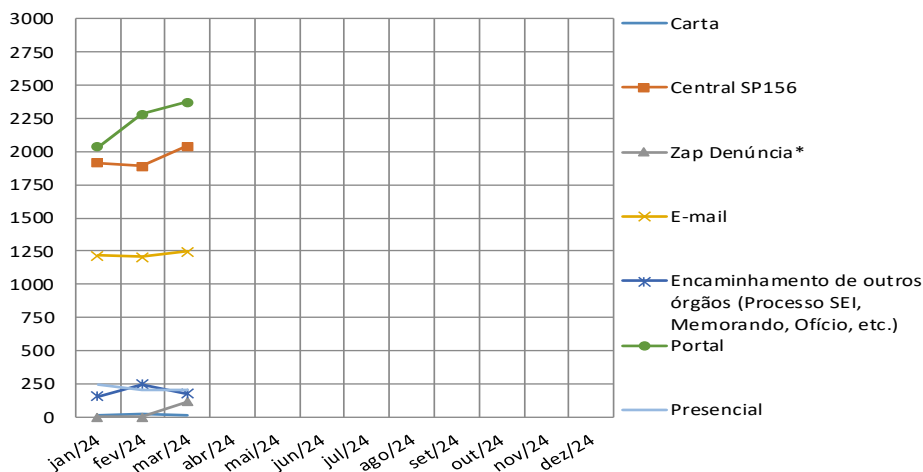
Canais de entrada - MARÇO/2024



Canais de entrada % - MARÇO/2024



Linha do tempo - canais de entrada - 2024

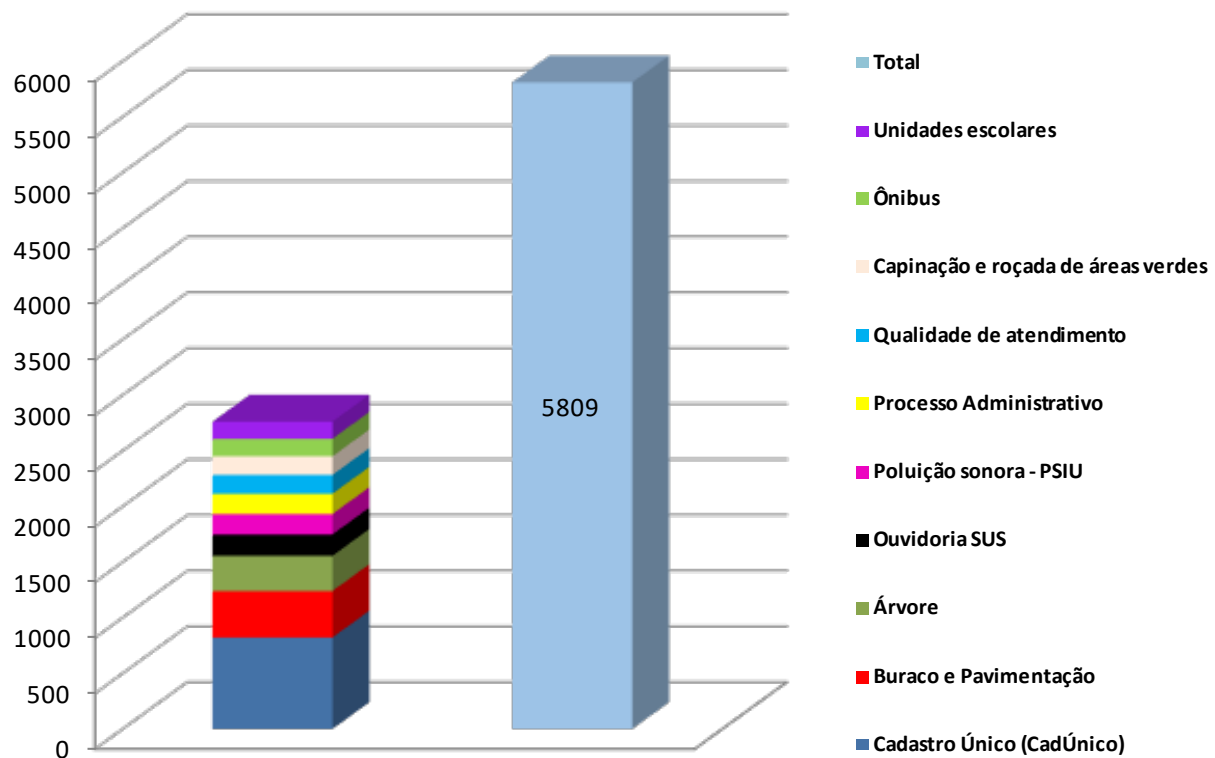


10 assuntos mais demandados do Mês

10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	Mar -24
Cadastro Único (CadÚnico)	822
Buraco e Pavimentação	418
Árvore	316
Ouvidoria SUS	192
Poluição sonora - PSIU	184
Processo Administrativo	182
Qualidade de atendimento	169
Capinação e roçada de áreas verdes	167
Ônibus	158
Unidades escolares	153
Total	2761

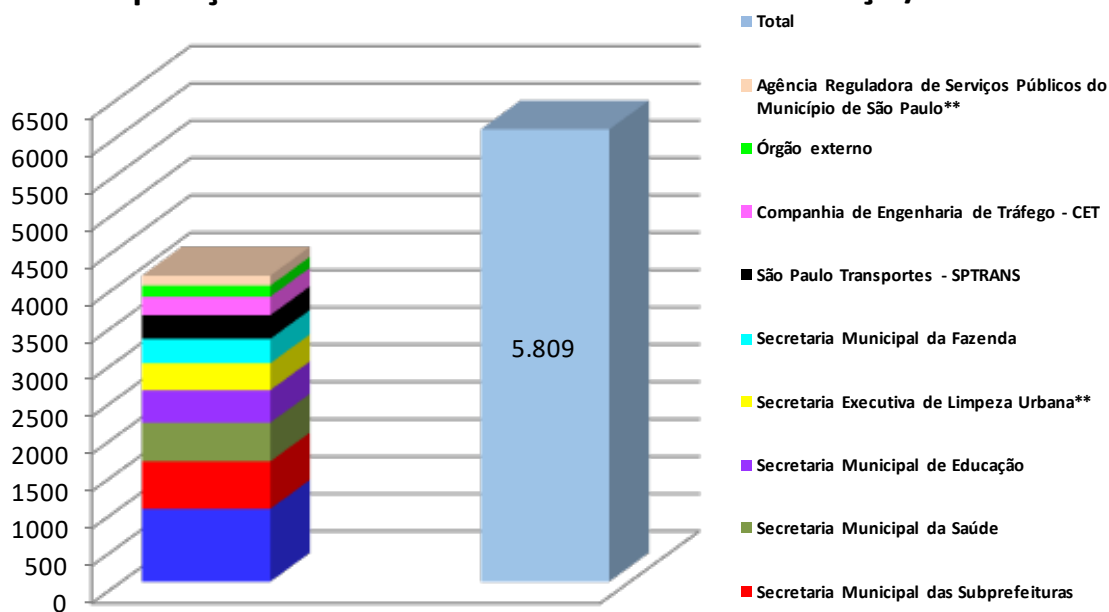
10 assuntos mais solicitados do mês de março em comparação com o total de entrada do mês MARÇO/24



10 Órgãos mais demandados

Unidades PMSP	Mar-24
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	976
Secretaria Municipal das Subprefeituras	635
Secretaria Municipal da Saúde	519
Secretaria Municipal de Educação	436
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	360
Secretaria Municipal da Fazenda	327
São Paulo Transportes - SPTRANS	316
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	249
Órgão externo	147
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo**	134
Total	4099

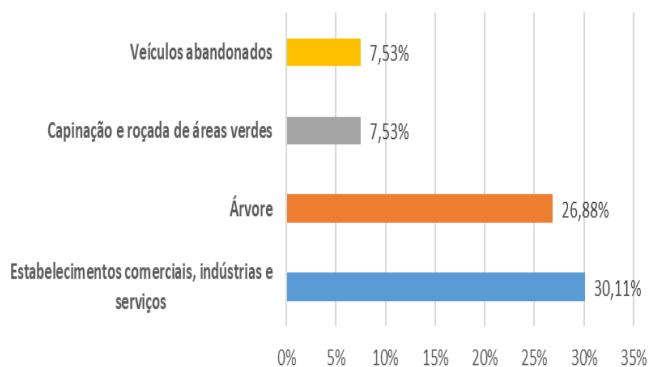
10 unidades mais demandadas do mês de março em comparação com o total de entrada do mês MARÇO/24



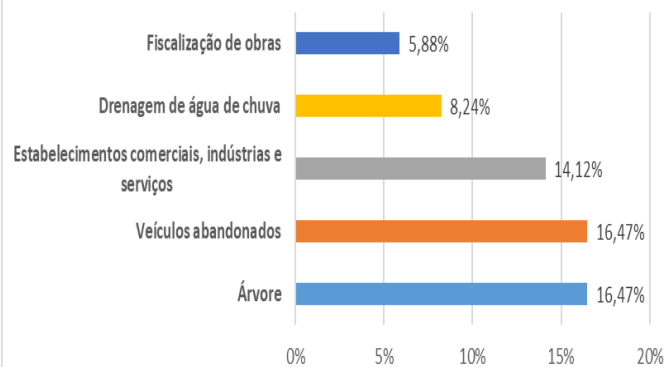
10 Subprefeituras mais demandadas

Subprefeituras PMSP	Mar-24
Lapa	93
Penha	70
Sé	85
Mooca	47
Santana/Tucuruvi	66
Vila Mariana	63
Santo Amaro	59
Butantã	66
Ipiranga	64
Vila Maria/Vila Guilherme	36
Total	649

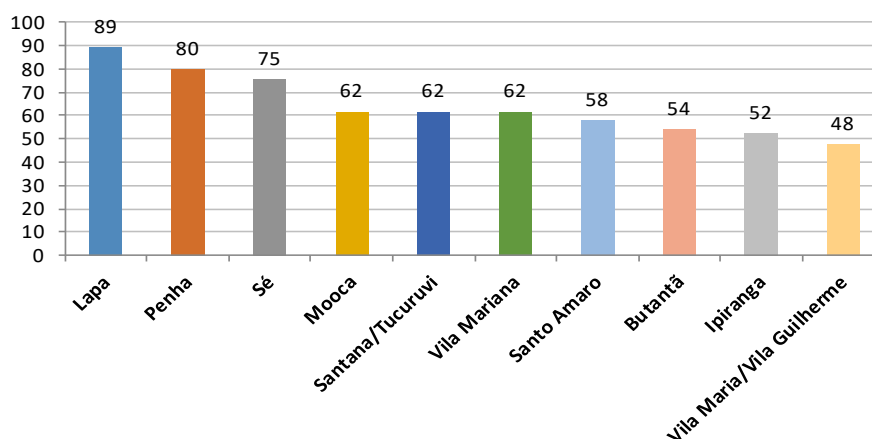
Subprefeitura Lapa - Assuntos mais demandados MAR/24
% em relação ao total da Subprefeitura



Subprefeitura Sé - Assuntos mais demandados MAR/24
% em relação ao total da Subprefeitura



Média das 10 subprefeituras mais demandadas em 2024

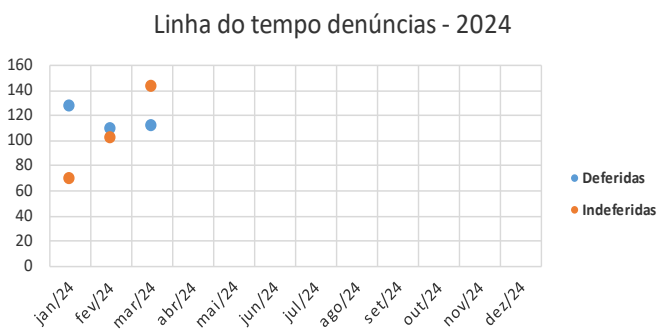


Denúncias

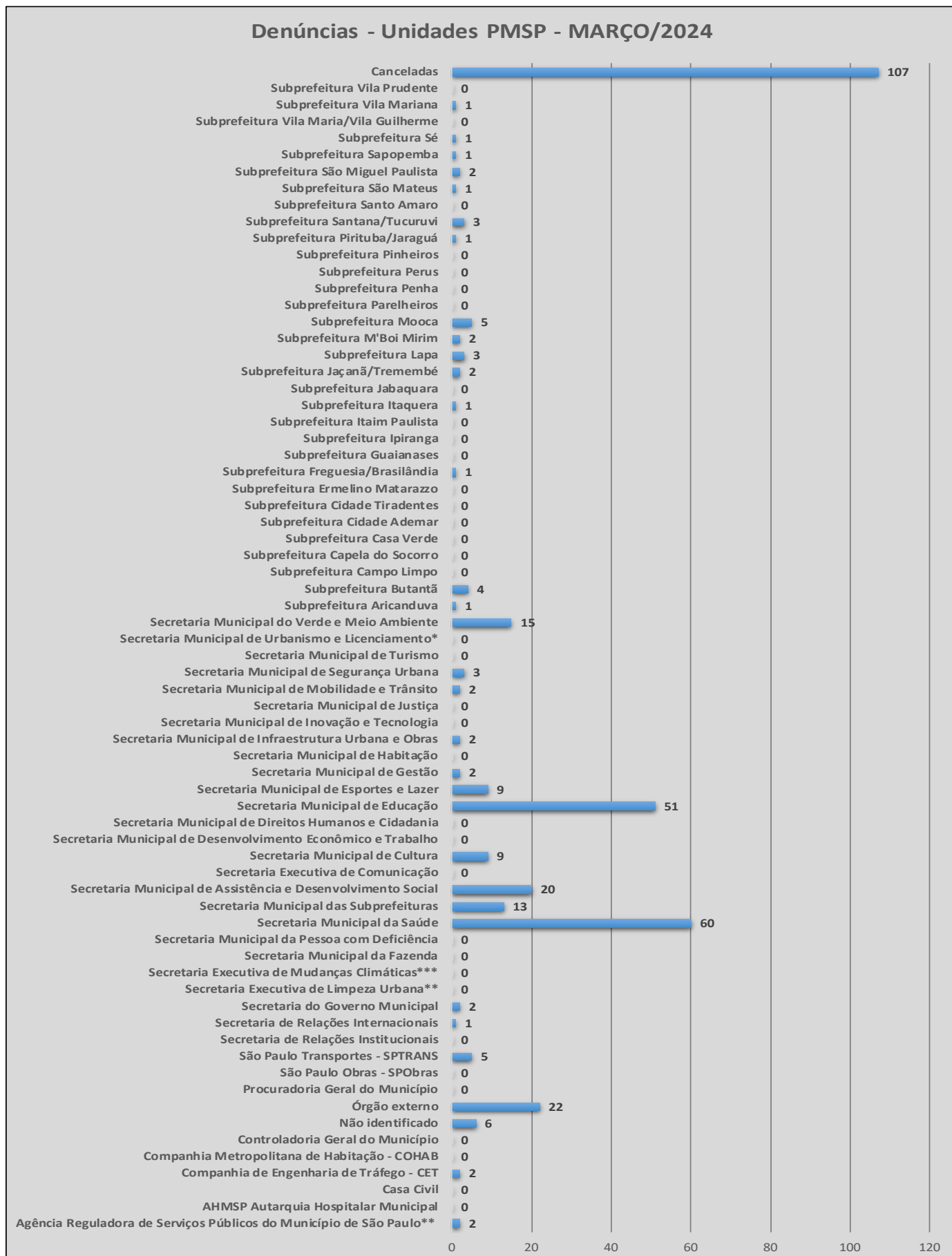
Protocolos	Mar-24	Fev 24	Jan-24	Total	Média anual	% Total Mar/24 dentro do STATUS	% Total 2024
Denúncias							
Deferidas	112	109	127	348	116	43,92	32,34
Indeferidas	143	102	70	315	105	56,08	29,28
Canceladas	107	19	8	134	45		12,45
Total de denúncias *(exceto canceladas)	255	211	197	663	221	100	
Total denúncias	362	230	205	797	266		74,07
Reclassificadas	110	91	78	279	93		25,93
Total Geral	472	321	283	1076	359		100,00

Denúncias* (exceto canceladas)		
Meses	Protocolos*	Varição**
jan/24	197	143,21
fev/24	211	7,11
mar/24	255	20,85
Total	663	
Média	221	

Reclassificadas		
Meses	Protocolos*	Varição**
jan/24	78	- 20,41
fev/24	91	16,67
mar/24	110	20,88
Total	279	
Média	93	



Denúncias - Unidades PMSP

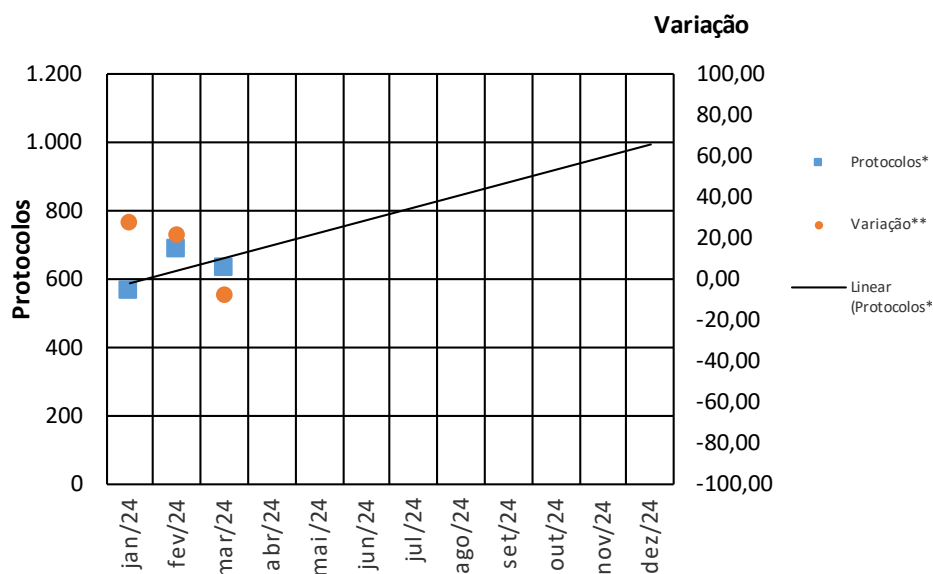


e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão)

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
Total	1.886	
Média	629	

Linha do tempo - Protocolos e-SIC 2024



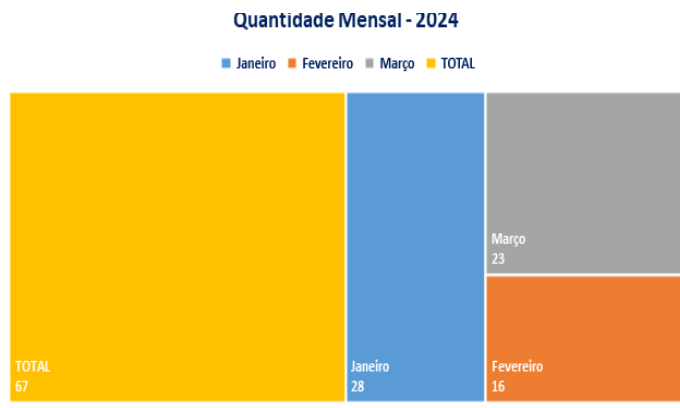
Informações

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

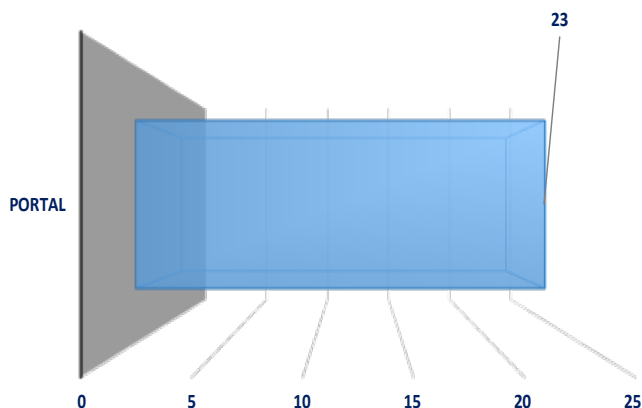
As manifestações registradas pelo atendimento da Ouvidoria Geral do Município (OGM) são encaminhadas aos órgãos de forma restrita. A (o) cidadã (o) pode solicitar que o processo conste no sistema em caráter público, desde que não seja uma denúncia, não tenha sido registrado de maneira anônima, e não 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
Total	67	



Canal de Entrada - MARÇO/2024



Status Atual - MARÇO/2024

