

# Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

## Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Maio/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**

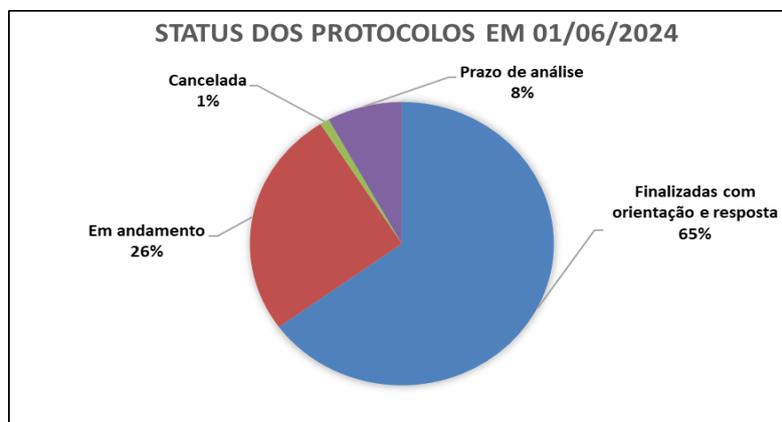
Diagramação  
**Marília Miquelin de Oliveira**

# Ouvidoria Geral do Município

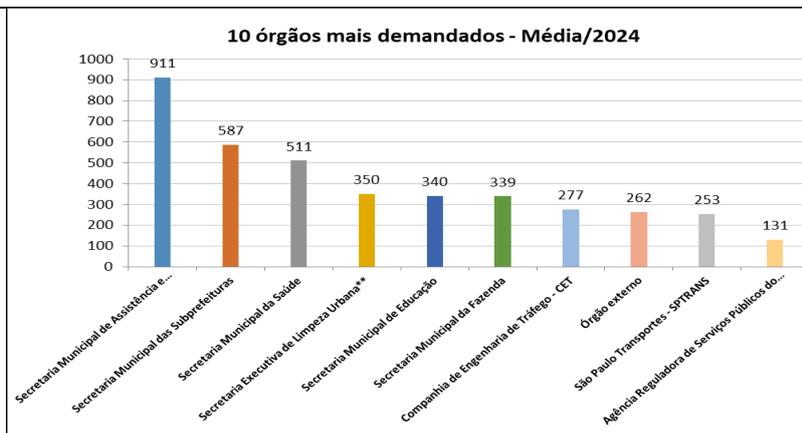
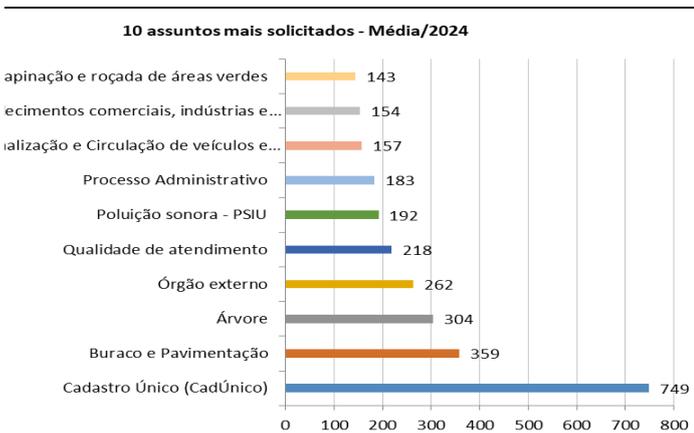
## Relatório de Maio/2024

A Controladoria Geral do Município de São Paulo, por meio da Ouvidoria Geral, registrou no mês de maio 5.941 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 junho, que 65% (sessenta e cinco por cento) foram finalizadas com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 26% (vinte e seis por cento) estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo autuado), 8% (oito por cento) estão no prazo de análise e 1% (um por cento) foi cancelado.



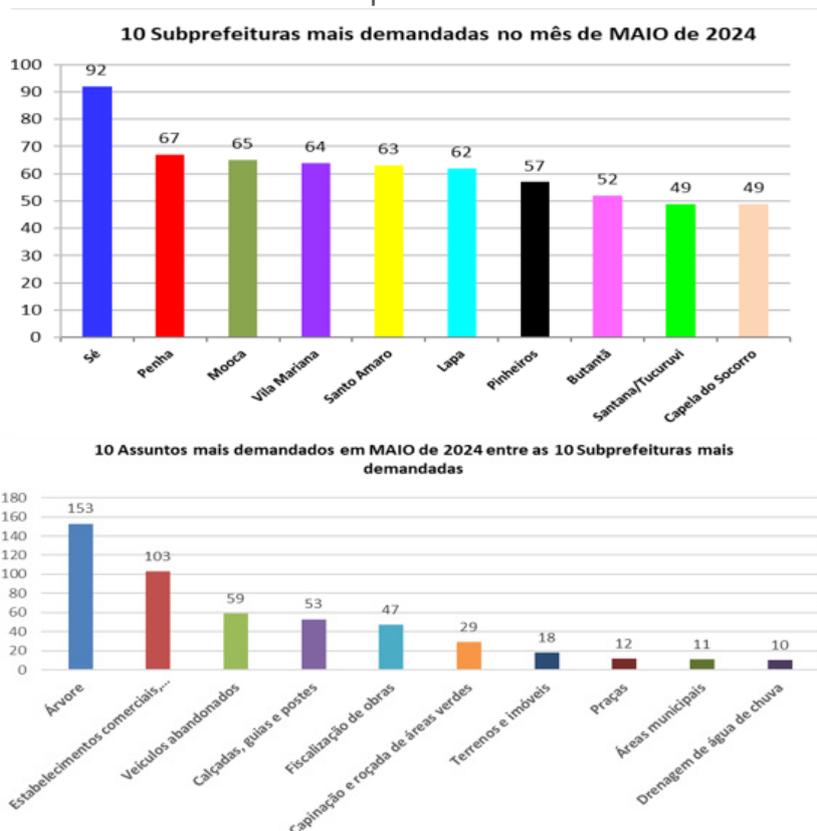
O presente relatório inclui a estatística das 10 maiores variações no quesito assunto e unidade.



A maior variação em maio/24 entre os dez assuntos mais demandados, foi Qualidade de atendimento, com 7,14% (sete vírgula quatorze 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 maio 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 maio/24, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo 341 manifestações, sendo encaminhadas 176 como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

### Pedidos de informação e-Sic

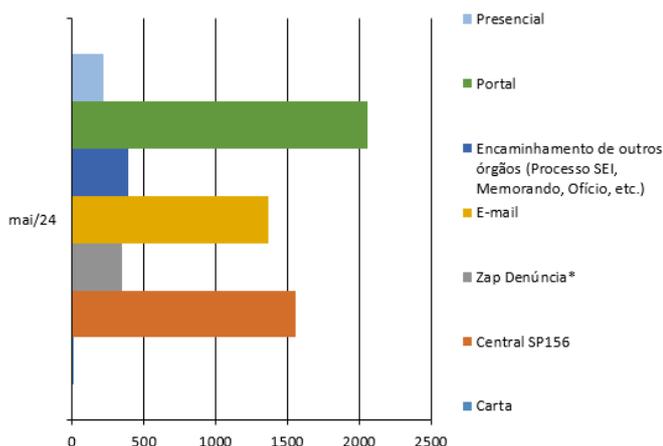
No mês de maio/24 entraram 556 pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve uma diminuição de 36,96% (trinta e seis virgula noventa e seis por cento), considerando que em abril/2024 foram registrados 882 pedidos de informação.

# Canais de Atendimento

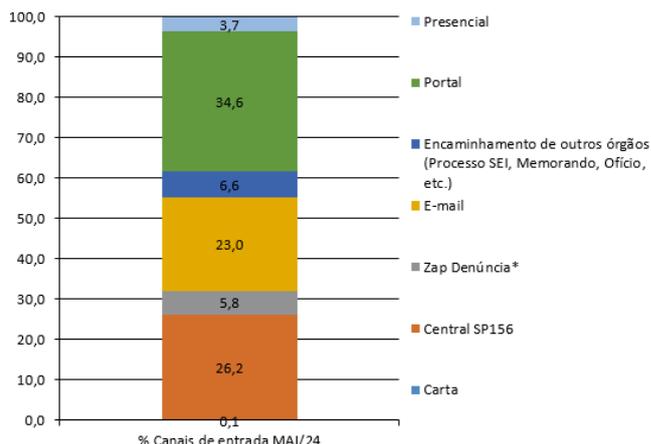
A média preferencial utilizada, em Maio foi o formulário eletrônico do Portal 156 que responde por 36,31 % do total de atendimentos no mês. A OGM também atende pelo ZAP Denúncia, sendo mais uma mídia disponível para o cidadão (ã).

ATENDIMENTOS	mai/24	abr/24	mar/24	fev/24	jan/24	Total	Média	%Total	% Canais de entrada
Carta	5	12	13	19	11	60	12	0,20	0,1
Central SP156	1555	1898	2041	1889	1913	9.296	1.859	30,85	26,2
Zap Denúncia*	347	415	117	0	0	879	176	2,92	5,8
E-mail	1365	1552	1249	1205	1219	6.590	1.318	21,87	23,0
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	395	280	175	249	158	1.257	251	4,17	6,6
Portal	2057	2192	2373	2283	2038	10.943	2.189	36,31	34,6
Presencial	217	239	203	202	248	1.109	222	3,68	3,7
<b>TOTAL</b>	<b>5.941</b>	<b>6.588</b>	<b>6.171</b>	<b>5.847</b>	<b>5.587</b>	<b>30.134</b>	<b>6.027</b>	<b>100,00</b>	<b>100,0</b>

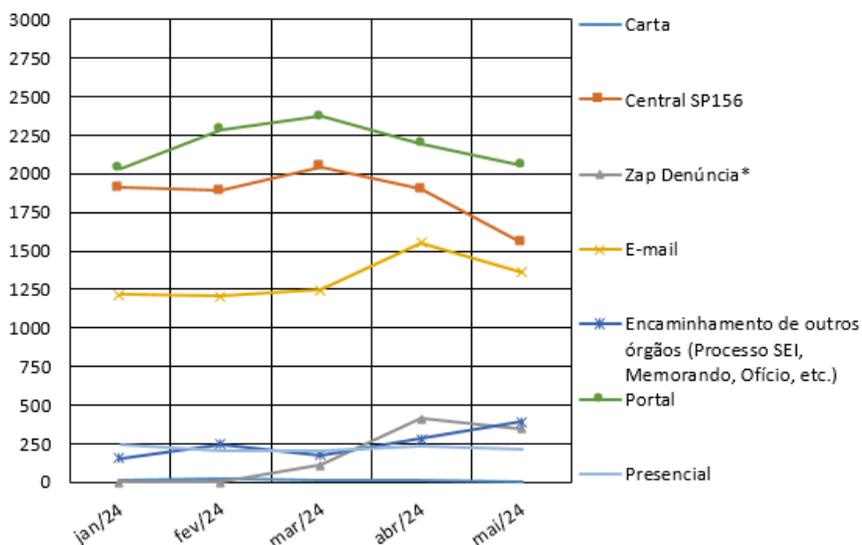
Canais de entrada - MAIO/2024



Canais de entrada % - MAIO/2024



Linha do tempo - canais de entrada - 2024

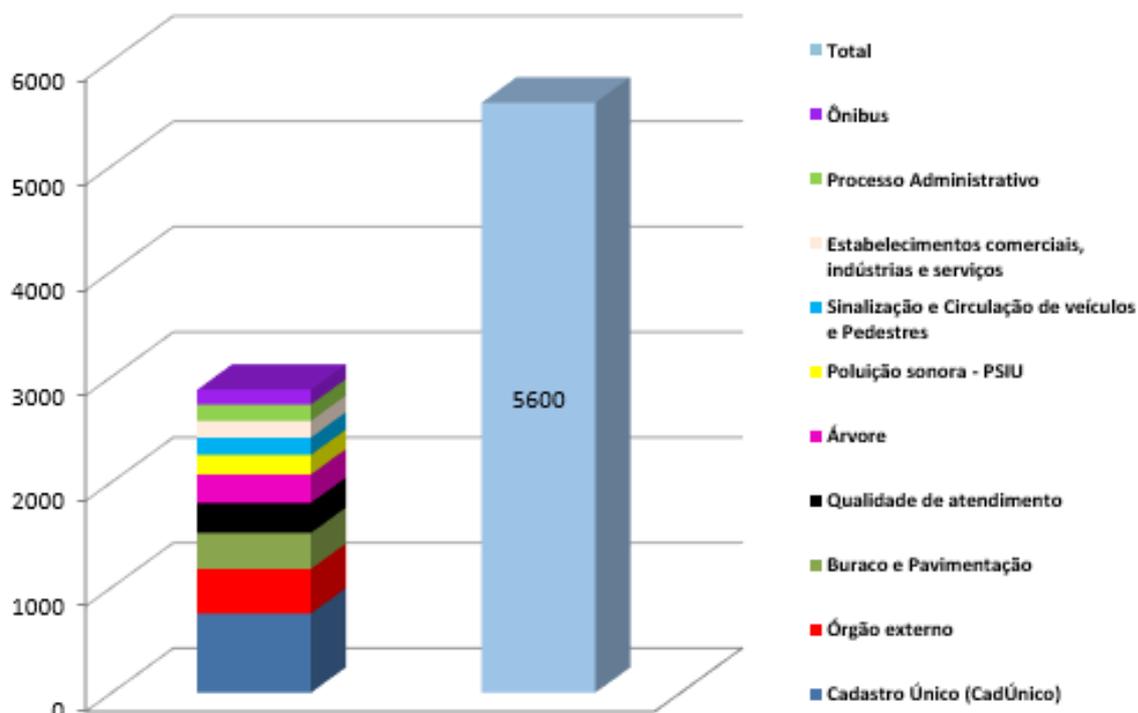


# 10 assuntos mais demandados do Mês

10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	mai/24
Cadastro Único (CadÚnico)	752
Órgão externo	423
Buraco e Pavimentação	341
Qualidade de atendimento	285
Árvore	271
Poluição sonora - PSIU	184
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	166
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	158
Processo Administrativo	155
Ônibus	141
<b>Total</b>	<b>2876</b>

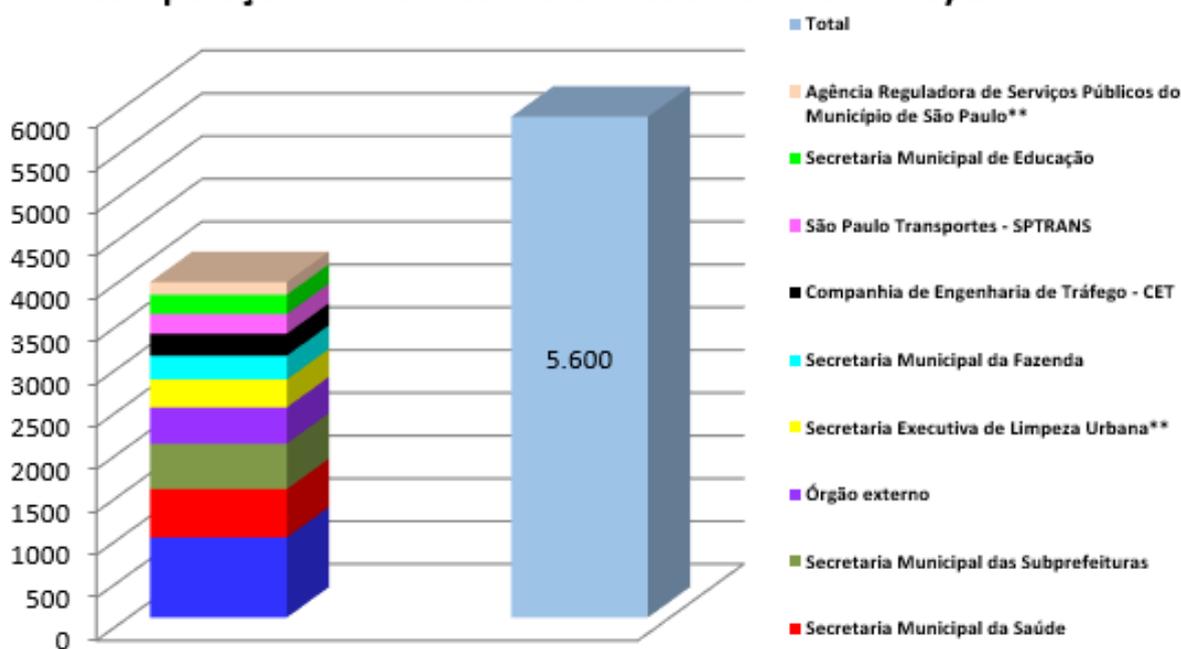
**10 assuntos mais solicitados do mês de maio em comparação com o total de entrada do mês MAIO/24**



# 10 Órgãos mais demandados

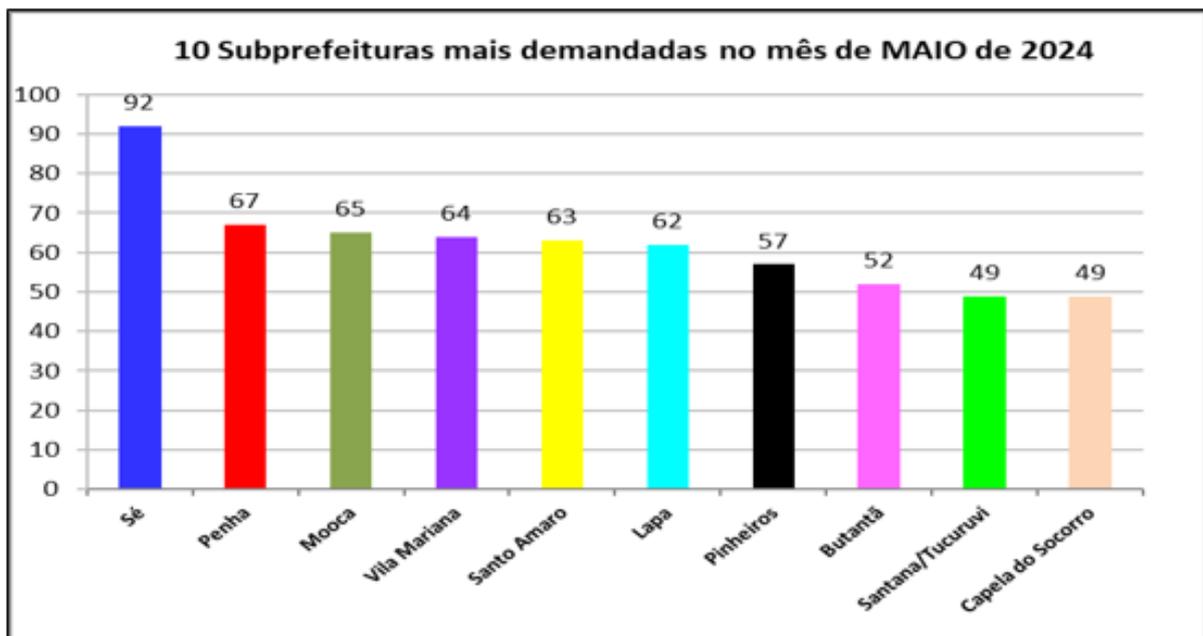
Unidades PMSP	mai/24
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	935
Secretaria Municipal da Saúde	565
Secretaria Municipal das Subprefeituras	532
Órgão externo	423
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	325
Secretaria Municipal da Fazenda	278
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	257
São Paulo Transportes - SPTRANS	229
Secretaria Municipal de Educação	226
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Pa	148
<b>Total</b>	<b>3918</b>

**10 unidades mais demandadas do mês de maio em comparação com o total de entrada do mês MAIO/24**



# 10 Subprefeituras mais demandadas

Subprefeituras PMSP	mai/24
Sé	92
Penha	67
Mooça	65
Vila Mariana	64
Santo Amaro	63
Lapa	62
Pinheiros	57
Butantã	52
Santana/Tucuruvi	49
Capela do Socorro	49
<b>Total</b>	<b>620</b>



# Denúncias

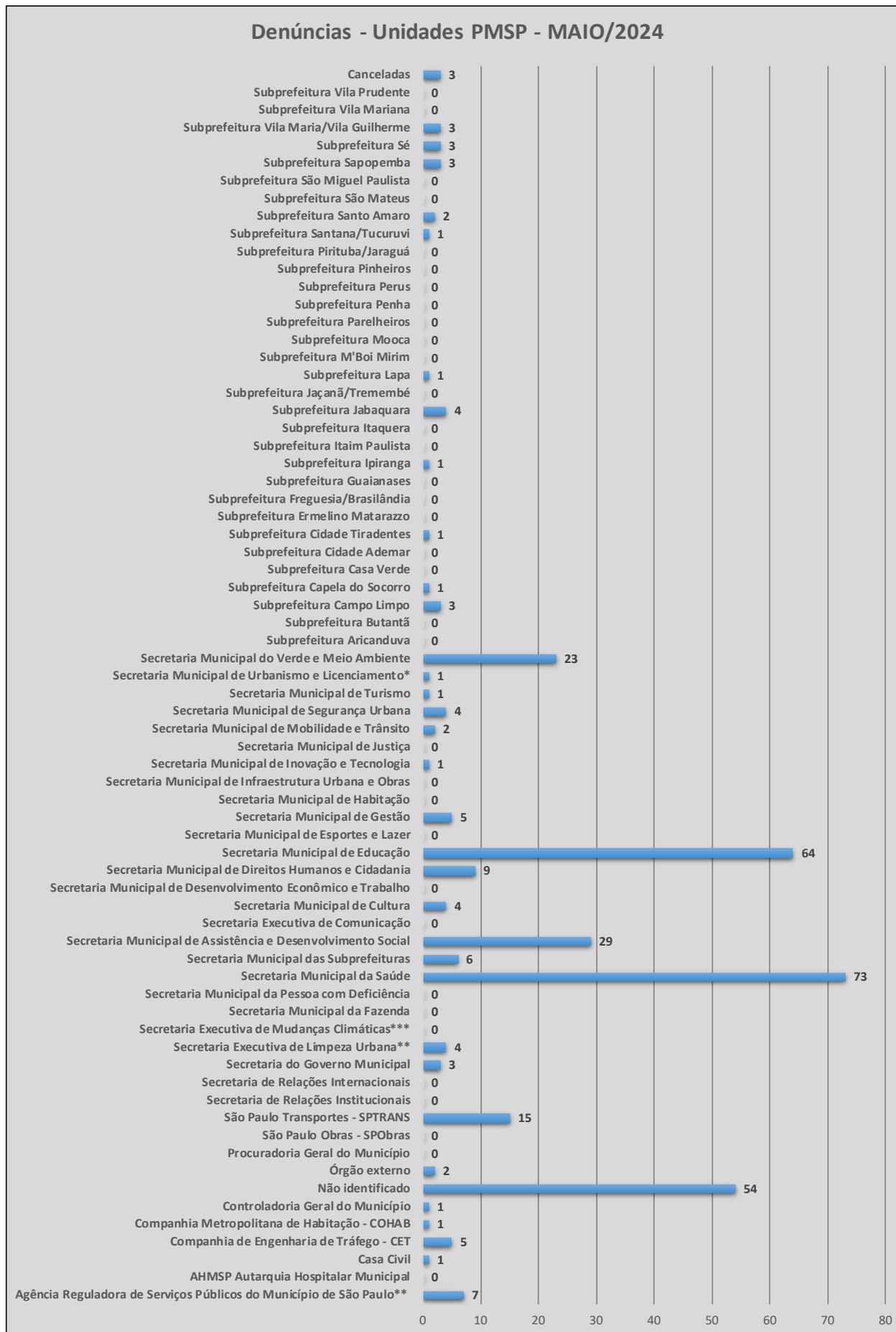
Protocolos	mai/24	abr/24	mar/24	fev/24	jan/24	Total	Média anual	% Total MAI/24 dentro do STATUS	% Total 2024
Denúncias									
Deferidas	176	189	112	109	127	713	143	52,07	27,49
Indeferidas	162	190	143	102	70	667	133	47,93	25,71
Canceladas	3	18	107	19	8	155	31		5,98
Total de denúncias *(exceto canceladas)	338	379	255	211	197	1380	276	100,00	
Total denúncias	341	397	362	230	205	1535	307		59,18
Reclassificadas	370	410	110	91	78	1059	212		40,82
Total Geral	711	807	472	321	283	2594	519		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
Total	1.380	
Média	276	

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
Total	1.059	
Média	212	



# Denúncias - Unidades PMSP

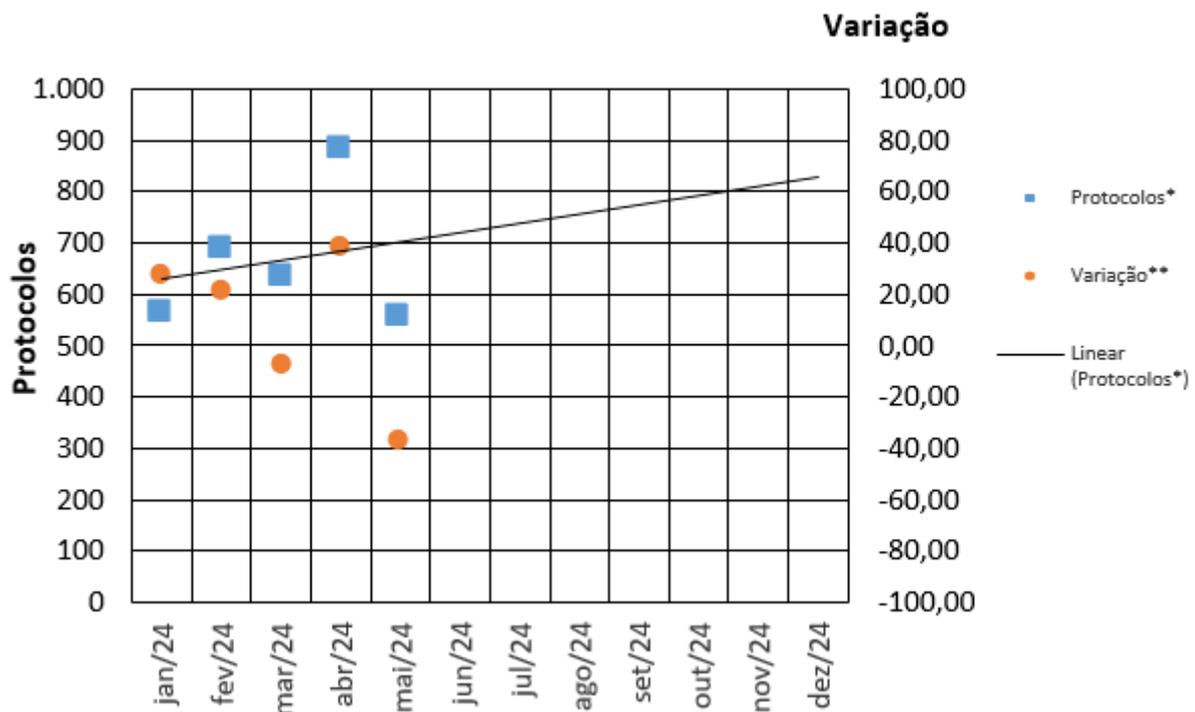


# e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão)

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
Total	3.324	

## 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.

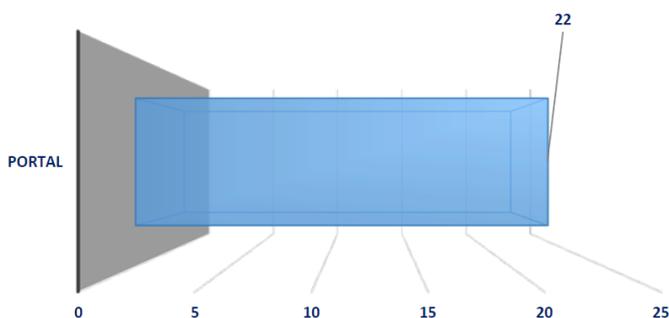
Para mais informações: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?servico=4063>

Meses	Protocolos	Variação*
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
<b>Total</b>	<b>105</b>	

Quantidade Mensal - 2024



Canal de Entrada - MAIO/2024



Status Atual - MAIO/2024

