

# Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

## **Relatório Mensal OGM** Resumo Executivo - Novembro/2024

# Ficha Técnica

Prefeito Municipal

**Ricardo Nunes**

Controlador Geral do Município

**Daniel Falcão**

Chefe de Gabinete

**Thalita Abdala Aris**

Ouidora 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**

**Bianca Marli Siqueira de Freitas (Substituta)**

Equipe da Divisão de Relatórios e Estatística

**Márcio Henrique Ramires dos Santos**

**Thaina Batalha Mench**

Diretora de Transparência Passiva

**Liliane Aparecida Carrillo**

Núcleo de Acolhimento de Denúncia

**Giselle Melo**

Imprensa

Jornalista

**William Lara**

Diagramação

**Thiago Henrique Pereira**

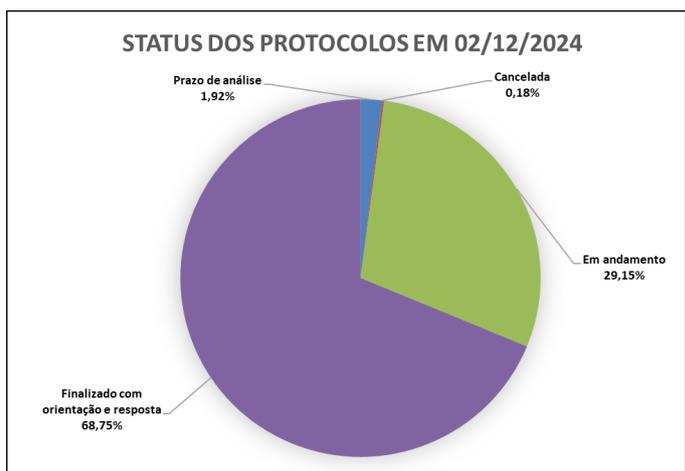
# Ouvidoria Geral do Município

## Relatório de Novembro/2024

A Controladoria Geral do Município de São Paulo, por meio da Ouvidoria Geral do Município, em conformidade com o Decreto 58.426/2018, que institui a política de defesa do usuário dos serviços públicos, sistematiza e divulga, relatórios mensais, trimestrais e anuais. Esses relatórios consolidam dados e monitoram indicadores de satisfação, promovendo medidas para correção e prevenção de falhas na prestação dos serviços públicos.

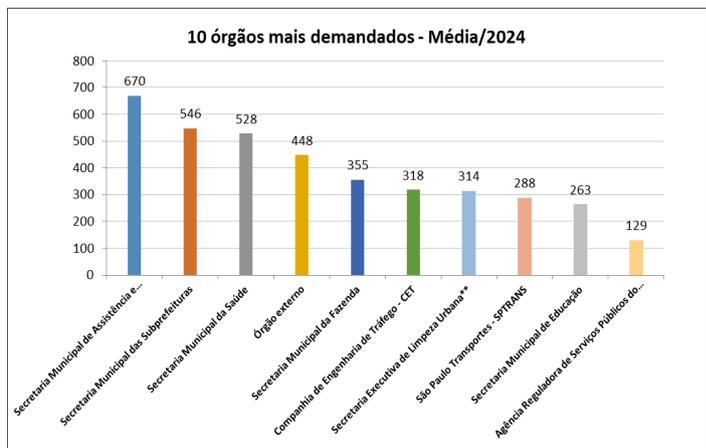
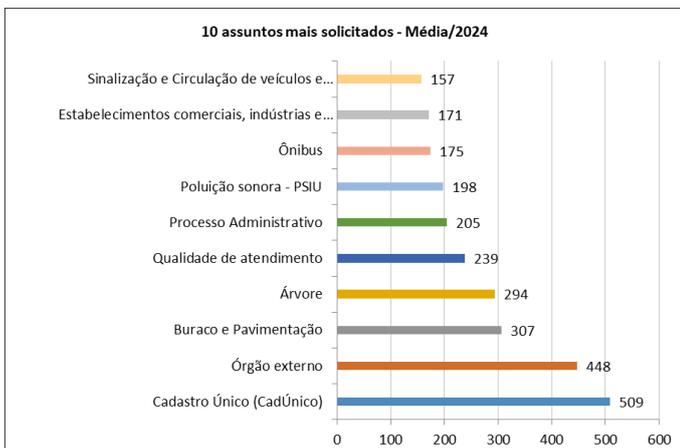
No mês de novembro de 2024 a Ouvidoria registrou 5.044 protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas.

Do total registrado constata-se em 02 de dezembro, que 68,75% foram finalizados com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 29,15% estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo autuado), 1,92% estão no prazo de análise e 0,18% foi cancelado.



### Principais Variações nos Assuntos e Subprefeituras

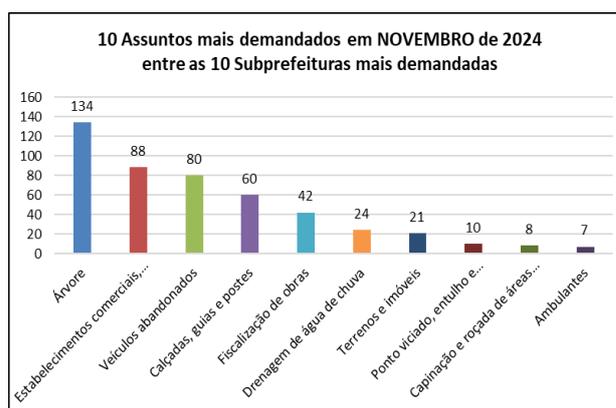
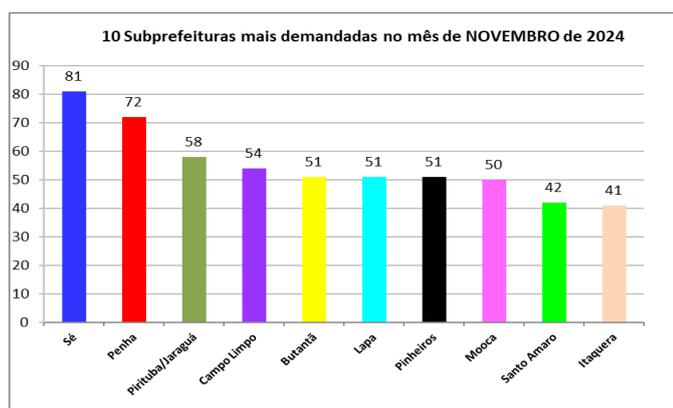
O presente relatório inclui a estatística das 10 maiores variações no quesito assunto e unidade



A maior variação em novembro/24 entre os dez assuntos mais demandados, foi “Poluição Sonora - PSIU”, com 23,84% de aumento.

Para efeito desse relatório entende-se como “Poluição Sonora - PSIU”, as solicitações de fiscalização de ruídos excessivos provenientes de estabelecimentos comerciais, indústrias, instituições de ensino, hospitais, templos religiosos e assemelhados; som proveniente de veículos automotores estacionados e ruído proveniente de obras particulares.

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



## Denúncias

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 (a) cidadão (ã) 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 novembro/24, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo 333 manifestações, sendo encaminhadas 134 como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

## Pedidos de informação e-Sic

No mês de novembro/24 entraram 438 pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve uma diminuição de 28,43% considerando que em outubro/2024 foram registrados 612 pedidos de informação.

# Dados Estatísticos

Este relatório foi elaborado com base nas informações extraídas do Sistema SIGRC (Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão), sob a gestão da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT). Os dados incluem manifestações categorizadas como reclamação, solicitação, elogio, sugestão e denúncias, além de pedidos de informações provenientes do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão), extraídos de um banco de dados disponibilizado pela empresa responsável pelo sistema, a PRODAM.

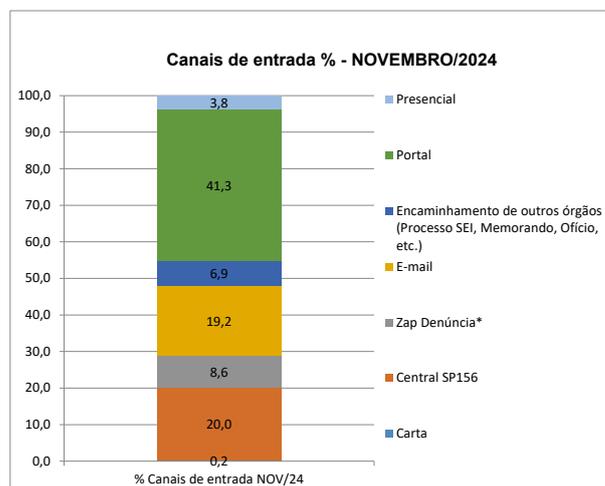
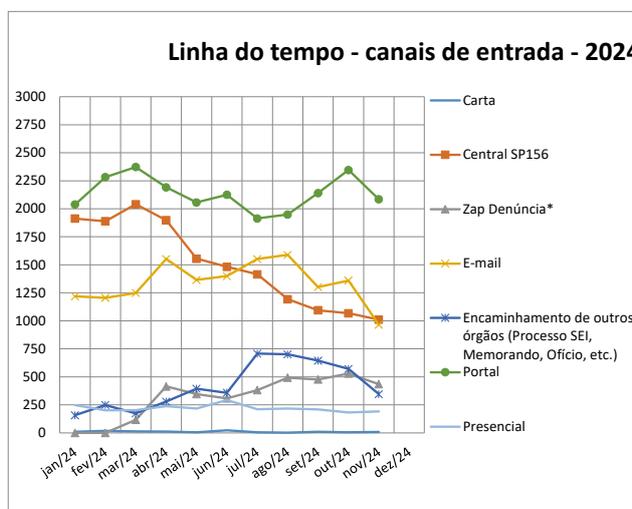
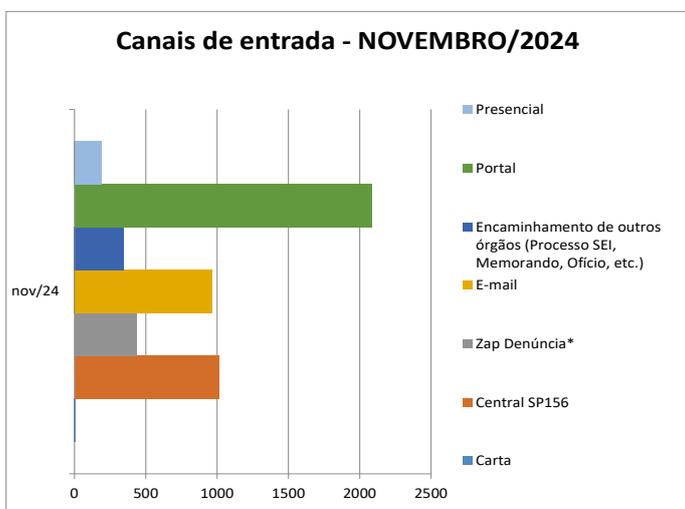
A equipe da Divisão de Relatórios e Estatística coleta, consolida e trata os dados, com foco nos serviços prestados pela Administração Municipal. A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (nas abas 'protocolos' e 'canais atendimento' dos arquivos nas extensões XLS e ODS); contudo, o processamento é realizado por órgãos de apuração, como as Corregedorias ou a PGM/PROCED, razão pela qual as demais estatísticas contemplam apenas os serviços oferecidos pela municipalidade.

Desde o dia 25 de outubro de 2024, foi disponibilizado no portal SP156 o formulário "Informações, Reclamações, Denúncias, Elogios e Sugestões sobre a obra de implantação do BRT Aricanduva e do novo Centro de Operações da SPTrans (COP)", disponível para consulta através do link: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?servico=4711>. Esse formulário foi classificado como uma nova categoria de manifestação, chamada "manifestações sobre o BRT Aricanduva", a partir do relatório de outubro de 2024, visando organizar e acompanhar as demandas relacionadas a essa obra.

# Canais de Atendimento

A mídia preferencial utilizada, em Novembro foi o formulário eletrônico do Portal 156 que responde por 41,3 % do total de atendimentos no mês. A OGM também atende pelo ZAP Denúncia, sendo mais uma mídia disponível para o cidadão (ã).

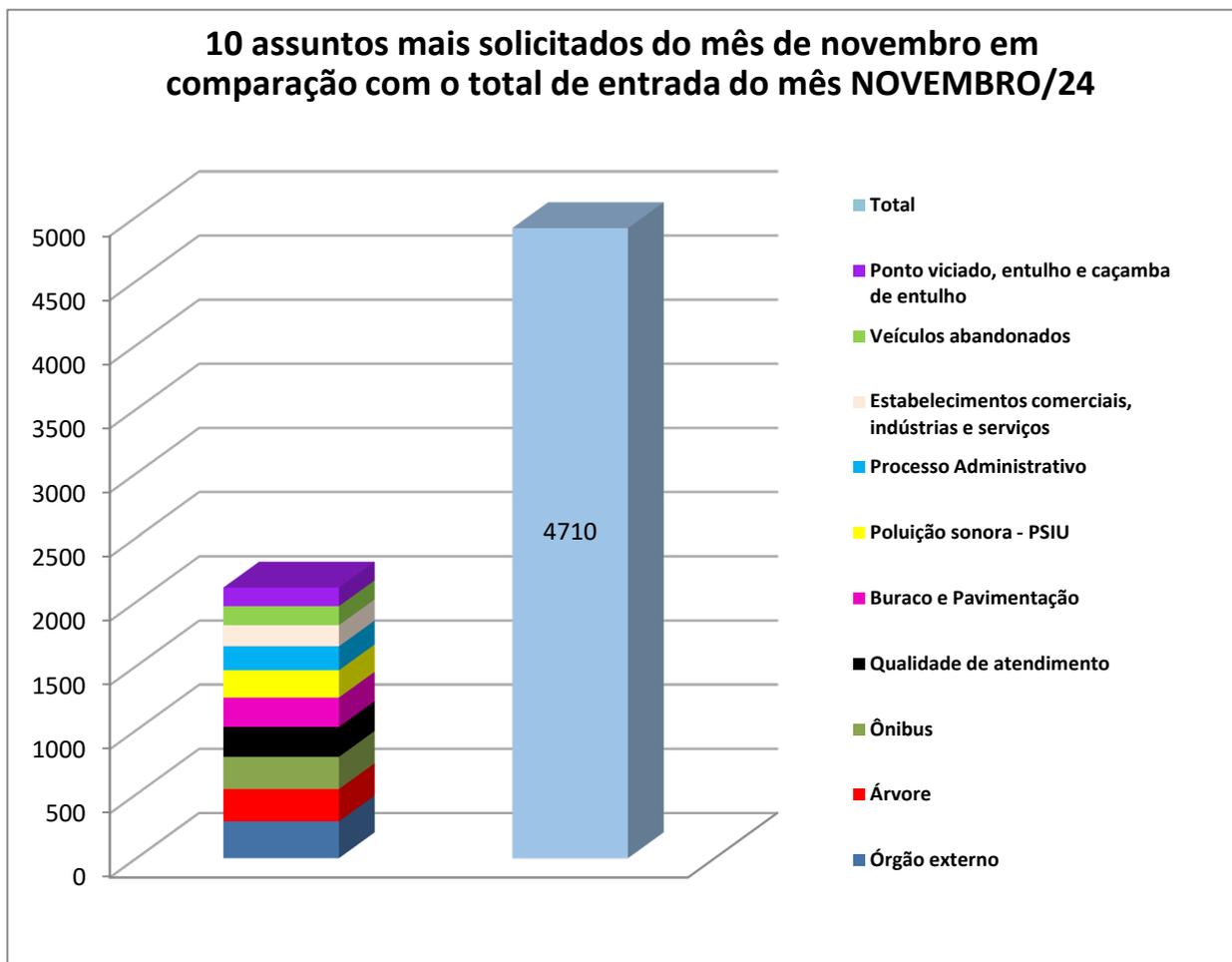
ATENDIMENTOS	Nov-24	Oct-24	Sep-24	Aug-24	Jul-24	Jun-24	Mai-24	Abr-24	Mar-24	Feb-24	Jan-24	Total	Média	%Total	% Canais de entrada NOV/24
Carta	8	5	11	2	6	23	5	12	13	19	11	115	10	0,18	0,2
Central SP156	1011	1068	1094	1193	1415	1483	1555	1898	2041	1889	1913	16,560	1,505	25,31	20,0
Zap Denúncia*	435	530	477	493	382	308	347	415	117	0	0	3,504	319	5,35	8,6
E-mail	966	1360	1302	1589	1552	1399	1365	1552	1249	1205	1219	14,758	1,342	22,55	19,2
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	346	571	645	701	708	358	395	280	175	249	158	4,586	417	7,01	6,9
Portal	2085	2346	2140	1949	1914	2125	2057	2192	2373	2283	2038	23,502	2,137	35,91	41,3
Presencial	192	182	210	217	212	294	217	239	203	202	248	2,416	220	3,69	3,8
<b>TOTAL</b>	<b>5.043</b>	<b>6.062</b>	<b>5.879</b>	<b>6.144</b>	<b>6.189</b>	<b>5.990</b>	<b>5.941</b>	<b>6.588</b>	<b>6.171</b>	<b>5.847</b>	<b>5.587</b>	<b>65.441</b>	<b>5.949</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>



# 10 assuntos mais demandados do Mês

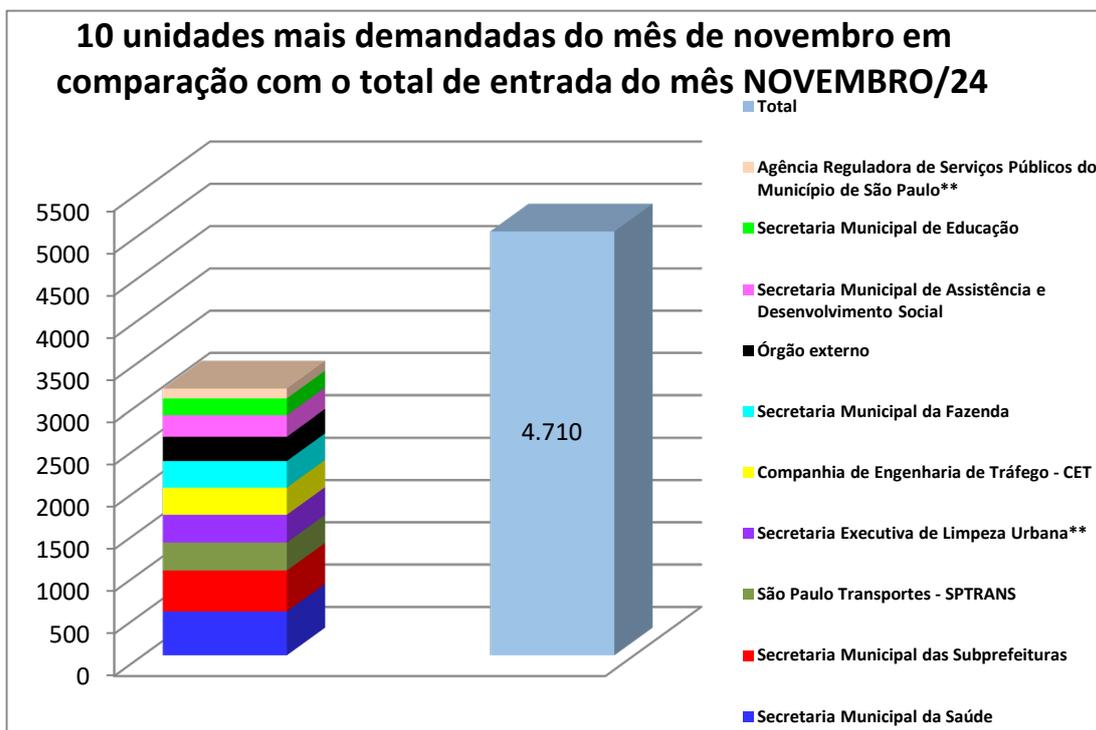
10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	Nov-24
Órgão externo	287
Árvore	252
Ônibus	251
Qualidade de atendimento	233
Buraco e Pavimentação	229
Poluição sonora - PSIU	213
Processo Administrativo	187
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	165
Veículos abandonados	148
Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	145
<b>Total</b>	<b>2110</b>



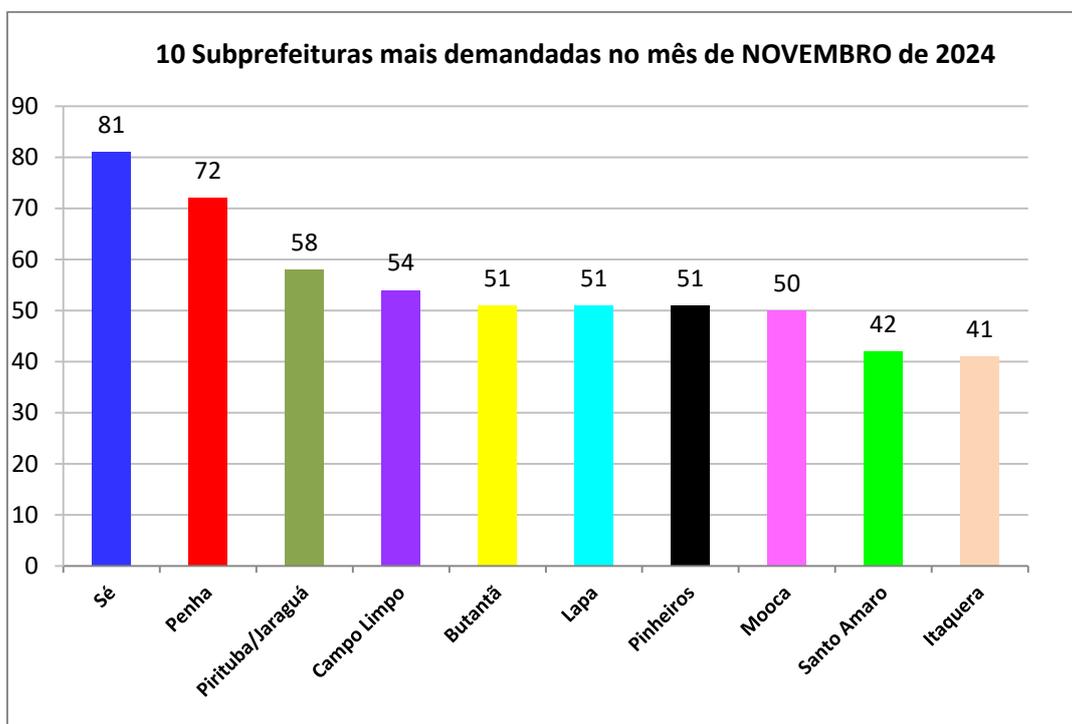
# 10 Órgãos mais demandados

Unidades PMSP	Nov-24
Secretaria Municipal da Saúde	518
Secretaria Municipal das Subprefeituras	485
São Paulo Transportes - SPTRANS	331
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	328
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	321
Secretaria Municipal da Fazenda	315
Órgão externo	287
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	251
Secretaria Municipal de Educação	199
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo**	116
<b>Total</b>	<b>3151</b>



# 10 Subprefeituras mais demandadas

Subprefeituras PMSP	Nov-24
Sé	81
Penha	72
Pirituba/Jaraguá	58
Campo Limpo	54
Butantã	51
Lapa	51
Pinheiros	51
Mooca	50
Santo Amaro	42
Itaquera	41
<b>Total</b>	<b>551</b>

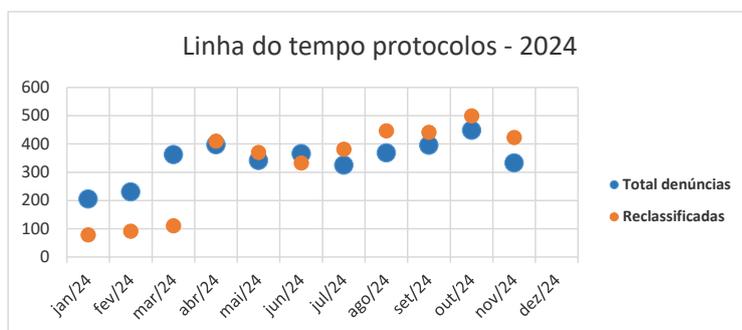


# Denúncias

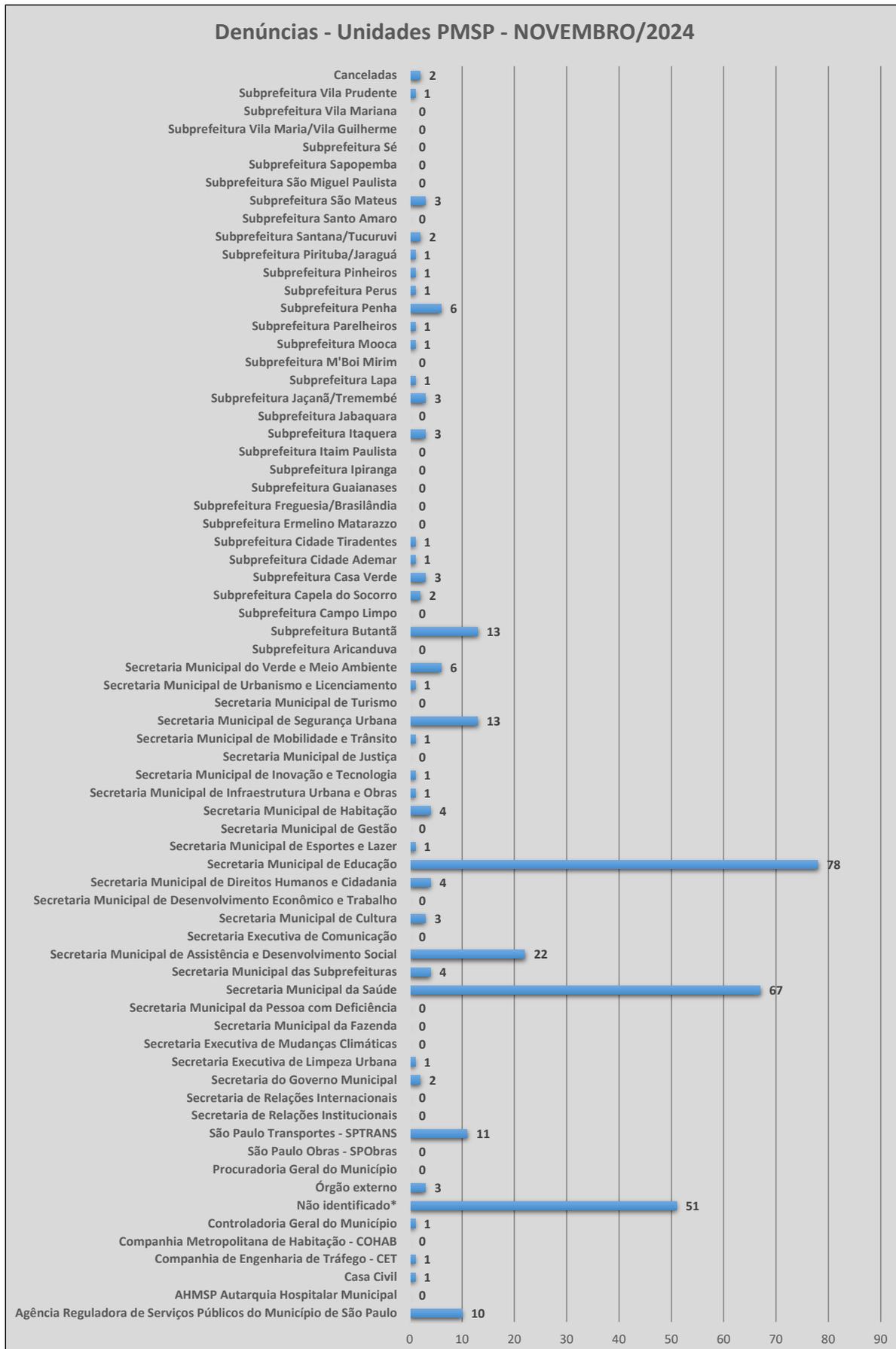
Protocolos	Nov-24	Out-24	Set-24	Ago-24	Jul-24	Jun-24	Mai-24	Abr-24	Mar-24	Fev-24	Jan-24	Total	Média anual	% Total NOV/24 dentro do STATUS	% Total 2024
Denúncias															
Deferidas	134	215	170	174	140	194	176	189	112	109	127	1740	158	40,48	23,67
Indeferidas	197	233	214	188	185	169	162	190	143	102	70	1853	168	59,52	25,20
Canceladas	2	0	11	6	0	3	3	18	107	19	8	177	16		2,41
Total de denúncias *(exceto canceladas)	331	448	384	362	325	363	338	379	255	211	197	3593	327	100,00	
Total denúncias	333	448	395	368	325	366	341	397	362	230	205	3770	343		51,28
<b>Reclassificadas</b>															
Reclassificadas	423	499	441	446	381	333	370	410	110	91	78	3582	326		48,72
Total Geral	756	947	836	814	706	699	711	807	472	321	283	7352	668		100,00

Denúncias* (exceto canceladas)		
Meses	Protocolos*	Variação**
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
set/24	384	6,08
out/24	448	16,67
nov/24	331	-26,12
Total	3.593	
Média	327	

Reclassificadas		
Meses	Protocolos*	Variação**
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
set/24	441	-1,12
out/24	499	13,15
nov/24	423	-15,23
Total	3.582	
Média	326	



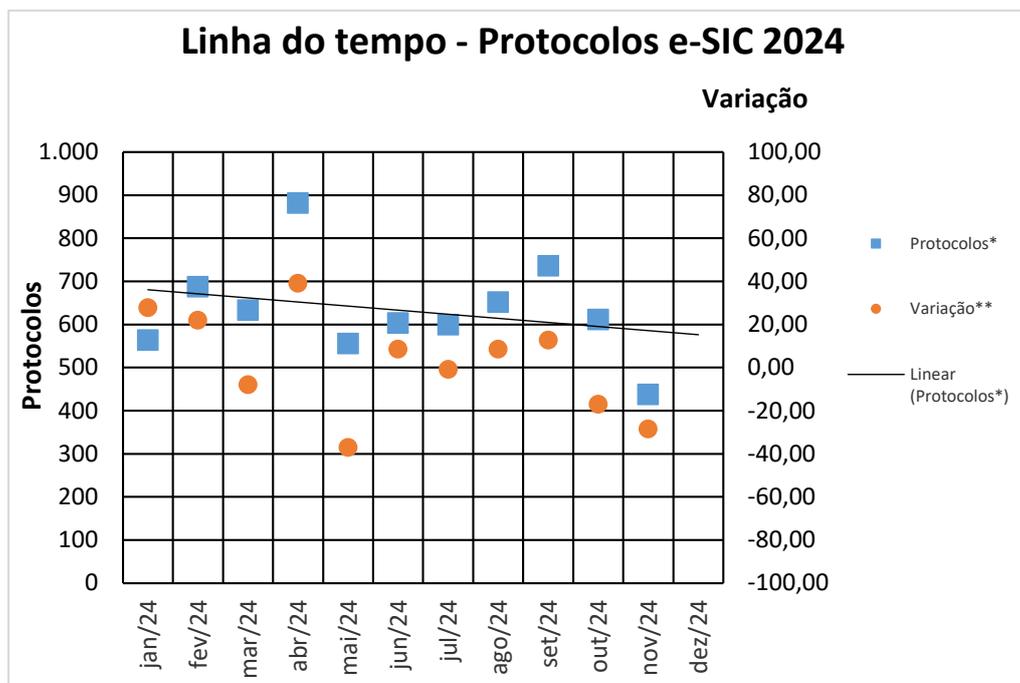
# Denúncias - Unidades PMSP



# 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
set/24	736	12,88
out/24	612	-16,85
nov/24	438	-28,43
<b>Total</b>	<b>6.966</b>	
<b>Média</b>	<b>633</b>	



# 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
set/24	25	47,06
out/24	128	412,00
nov/24	27	-78,91

