

Ouvidoria Geral

do Município de São Paulo

Relatório Mensal OGM

Resumo Executivo - Fevereiro/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

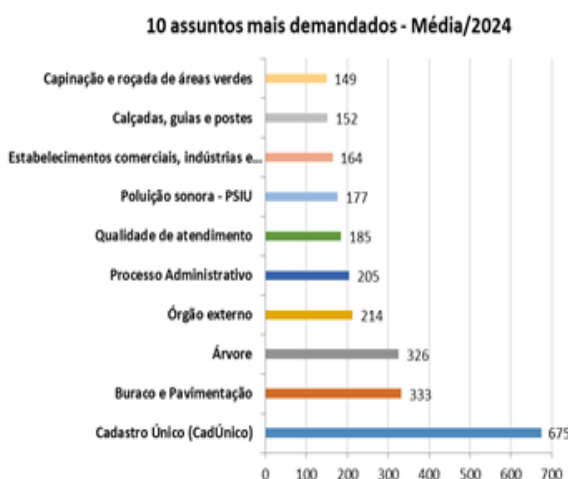
Matheus Henrique Sanches Santos (Com supervisão de Marília Miquelin de Oliveira)

Ouvidoria Geral do Município

Relatório de FEVEREIRO/2024

A Controladoria Geral do Município de São Paulo, por meio da Ouvidoria Geral, registrou no mês de janeiro 5.847 protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e carta.

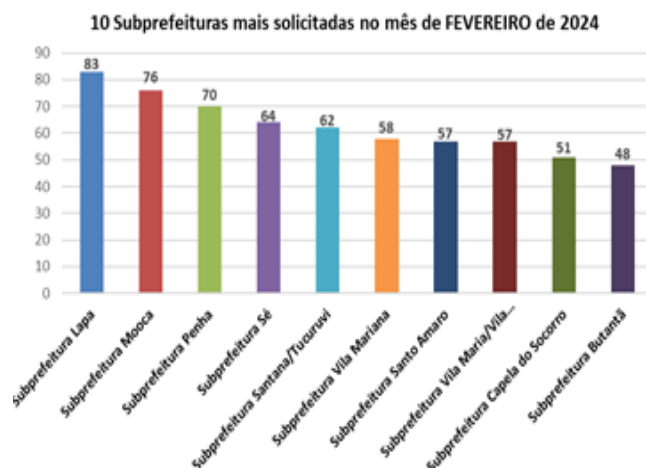
Do total registrado constata-se em 01 de março que 66% (sessenta e seis por cento) foram finalizadas com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 31% (trinta e um por cento) estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo autuado), 2% (dois por cento) estão no prazo 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 fevereiro/24 foi Cadastro Único (CadÚnico) com 44,57% (quarenta e quatro vírgula cinquenta e sete por cento) de aumento.

“O Cadastro Único é um registro que permite ao governo saber quem são e como vivem as famílias de baixa renda no Brasil. Ele foi criado pelo Governo Federal, mas é operacionalizado e atualizado pelas prefeituras de forma gratuita. O cadastro é feito pessoalmente, num posto de atendimento na cidade onde a família mora. ”<https://www.gov.br/pt-br/servicos/inscrever-se-no-cadastro-unico-para-programas-sociais-do-governo-federal>

Os gráficos abaixo demonstram as 10 Subprefeituras mais solicitadas de fevereiro 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 janeiro/24, via canais de atendimento da Ouvidoria do Município de São Paulo 230 manifestações, sendo encaminhadas 109 como denúncia, as quais podem ser apuradas pela Corregedoria da Controladoria Geral do Município.

Pedidos de informação e-Sic

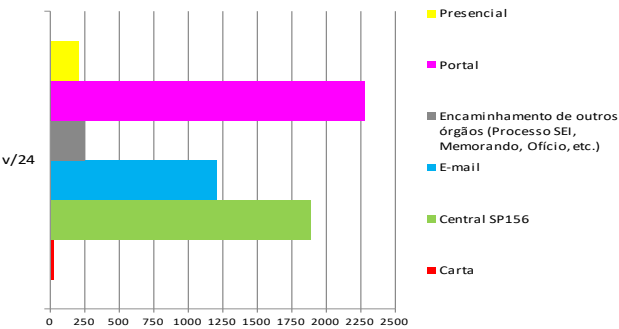
No mês de fevereiro/24 entraram 688 pedidos de acesso à informação. Em comparação com o mês anterior houve um aumento de 21,9% (vinte e um virgula nove por cento), considerando que em janeiro/2024 foram registrados 564 pedidos de informação.

Canais de Atendimento

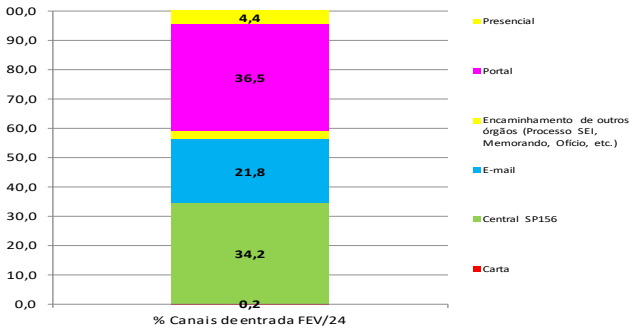
A cidadã e o cidadão contam com atendimento por e-mail ogm@prefeitura.sp.gov.br; denunciaogm@prefeitura.sp.gov.br e gabinete.ogm@prefeitura.sp.gov.br, aumentando as formas de acesso à Ouvidoria Geral do Município.

ATENDIMENTOS	Fev-24	Jan-24	Total	Média	%Total	% Canais de entrada JAN/24
Carta	19	11	30	15	0,26	0,2
Central SP156	1889	1913	3.802	1.901	33,25	34,2
E-mail	1205	1219	2.424	1.212	21,20	21,8
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	249	158	407	204	3,56	2,8
Portal	2283	2038	4.321	2.161	37,79	36,5
Presencial	202	248	450	225	3,94	4,4
TOTAL	5.847	5.587	11.434	953	100,00	100,0

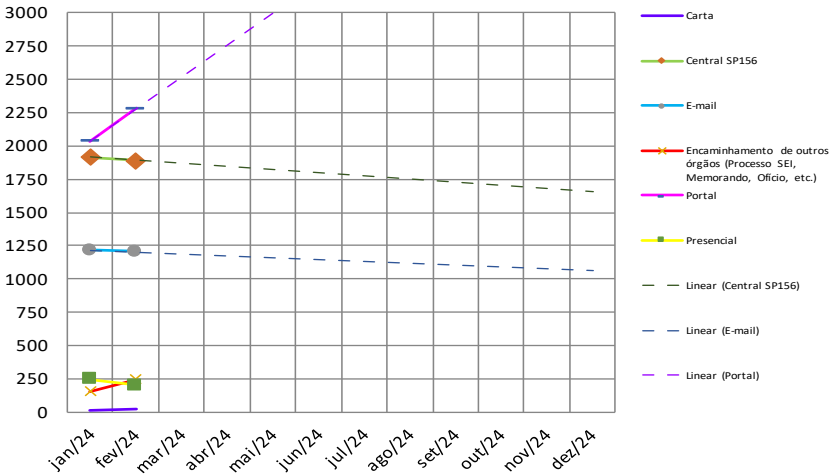
Canais de entrada - FEVEREIRO/2024



Canais de entrada % - FEVEREIRO/2024



Linha do tempo - canais de entrada - 2024

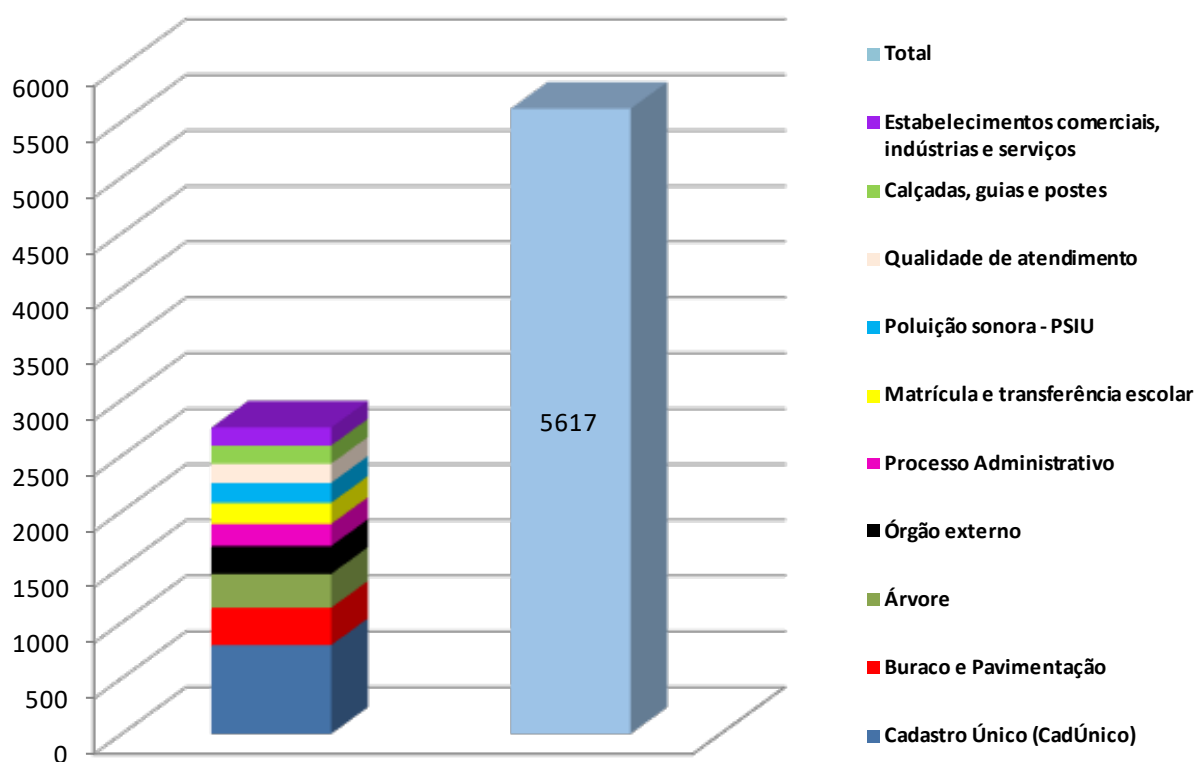


10 Demandas do Mês

10 assuntos mais demandados em números absolutos.

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	Fev -24
Cadastro Único (CadÚnico)	798
Buraco e Pavimentação	336
Árvore	303
Órgão externo	252
Processo Administrativo	198
Matrícula e transferência escolar	189
Poluição sonora - PSIU	180
Qualidade de atendimento	172
Calçadas, guias e postes	163
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	162
Total	2753

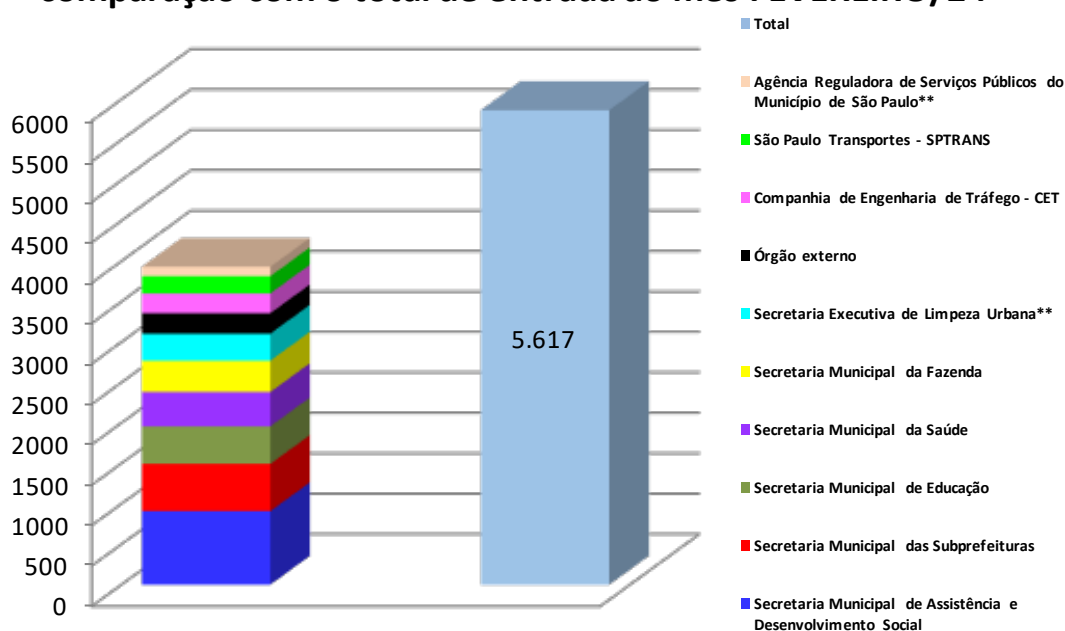
10 assuntos mais solicitados do mês de fevereiro em comparação com o total de entrada do mês FEVEREIRO/24



10 Órgãos mais demandados

Unidades PMSP	Fev-24
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	909
Secretaria Municipal das Subprefeituras	584
Secretaria Municipal de Educação	465
Secretaria Municipal da Saúde	424
Secretaria Municipal da Fazenda	388
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	334
Órgão externo	252
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	245
São Paulo Transportes - SPTRANS	213
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo**	116
Total	3930

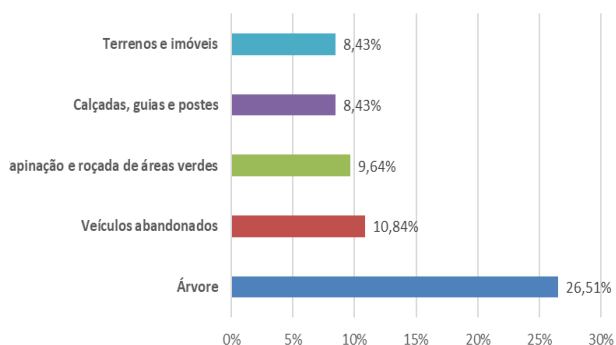
10 unidades mais demandadas do mês de fevereiro em comparação com o total de entrada do mês FEVEREIRO/24



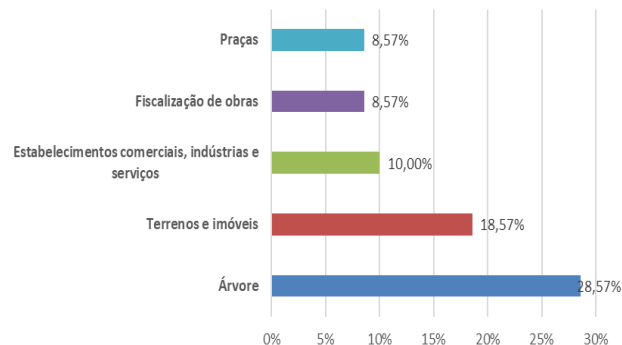
10 Subprefeituras mais demandadas

Subprefeituras PMSP	Fev 24
Lapa	83
Penha	70
Sé	64
Mooca	76
Vila Mariana	58
Santana/Tucuruvi	62
Santo Amaro	57
Vila Maria/Vila Guilherme	57
Pinheiros	48
Butantã	48
Total	623

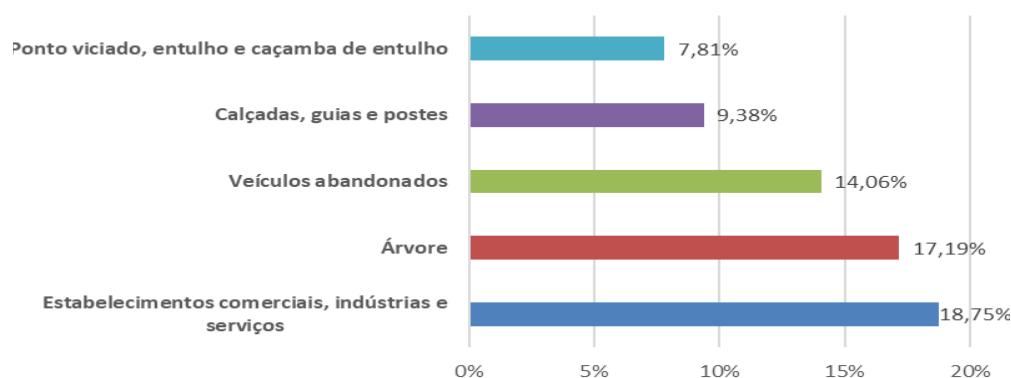
Subprefeitura Lapa - Assuntos mais demandados FEV/24
% em relação ao total da Subprefeitura



Subprefeitura Penha - Assuntos mais demandados FEV/24
% em relação ao total da Subprefeitura



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



Denúncias

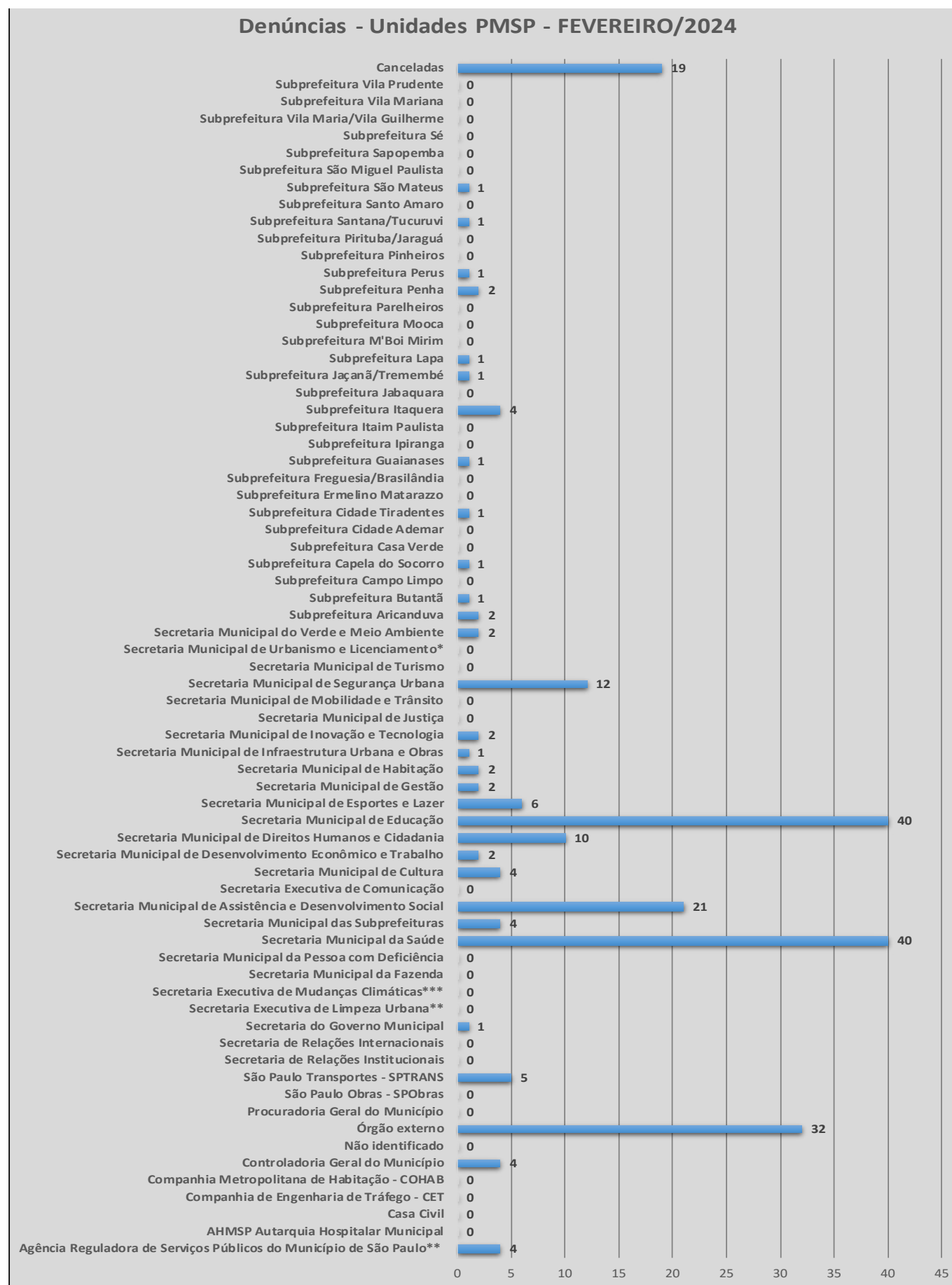
Protocolos	Fev 24	Jan-24	Total	Média anual	% Total Fev/24 dentro do STATUS	% Total 2024
Denúncias						
Deferidas	109	127	236	118	51,66	39,07
Indeferidas	102	70	172	86	48,34	28,48
Canceladas	19	8	27	14		4,47
Total de denúncias *(exceto canceladas)	211	197	408	204	100,00	
Total denúncias	230	205	435	218		72,02
Reclassificadas	91	78	169	85		27,98
Total Geral	321	283	604	302		100,00

Denúncias* (exceto canceladas)		
Meses	Protocolos*	Variação**
jan/24	197	143,21
fev/24	211	7,11
Total	408	
Média	204	

Reclassificadas		
Meses	Protocolos*	Variação**
jan/24	78	- 20, 41
fev/24	91	16,67
Total	169	
Média	85	



Denúncias - Unidades PMSP

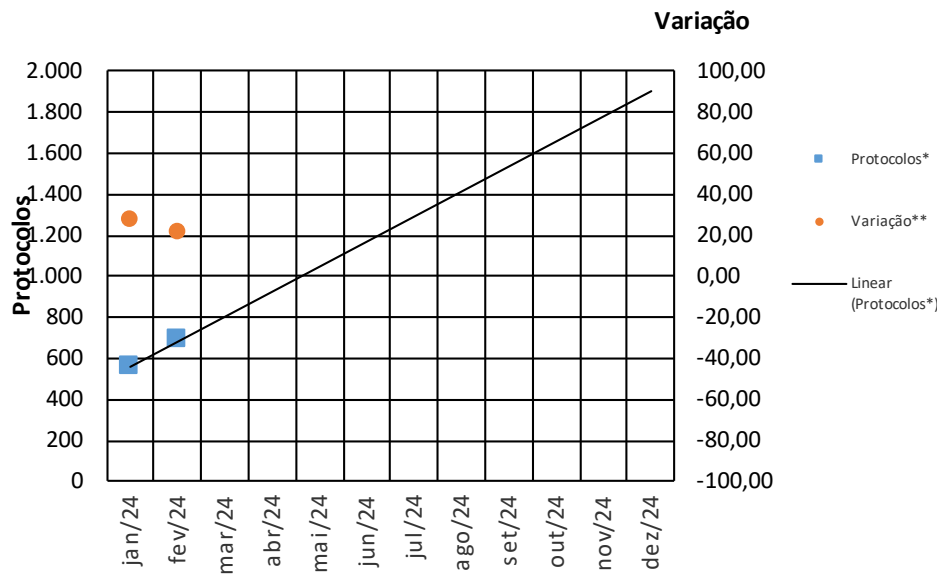


e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão)

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*	Variação**
jan/24	564	27,89
fev/24	688	21,99
Total	1.252	
Média	626	

Linha do tempo - Protocolos e-SIC 2024



Informações

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*	Variação**
jan/24	28	3,70
fev/24	16	- 42,86
Total	44	

