

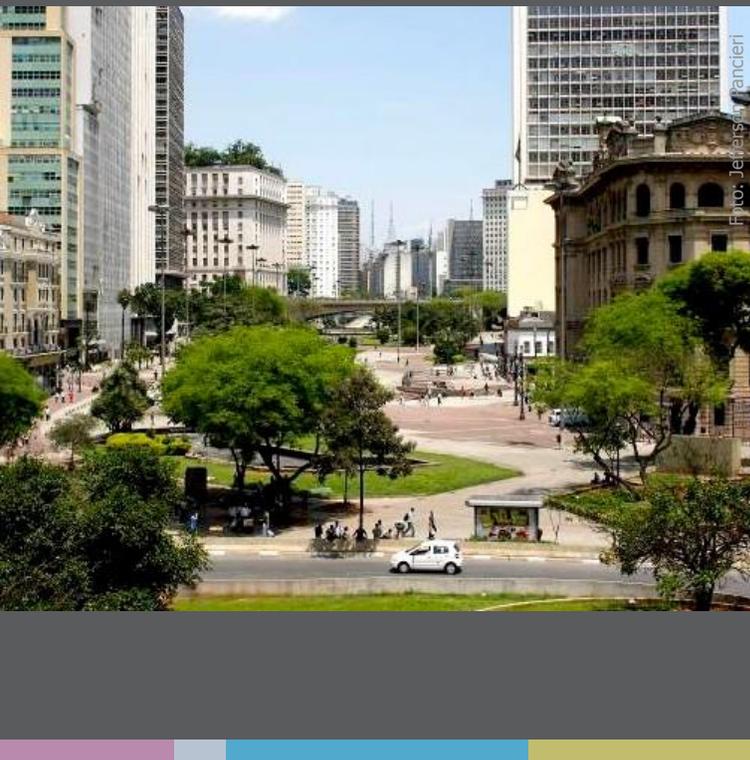


Foto: Acevo/Wikipedia

2016



Relatório Anual da Ouvidoria Geral do Município de São Paulo



Índice

02

03	Grandes Números	08	Naturezas
04	Canais de Entrada	10	Núcleo de Denúncia
05	Top 5	11	Fale com a Ouvidoria
06	Prefeituras Regionais	12	Fontes

13.280

Total de Manifestações

A **Prefeitura Regional da Sé** foi a mais acionada no período com **446 manifestações**

Esse Número é **17,01%** menor em relação a 2015 ao total de protocolos registrados.

A **natureza Via Pública** se destacou como assunto com mais manifestações, totalizando **1.846 protocolos.**

315 Denúncias Registradas

Canais de Entrada

04



Formulário eletrônico

48,31%

6.416
Manifestações



E-mail

10,42%

1.384
Manifestações



Carta

5,23%

694
Manifestações



Telefone

31,00%

4.117
Manifestações



Atendimento pessoalmente

4,68%

621
Manifestações



Outros

0,36%

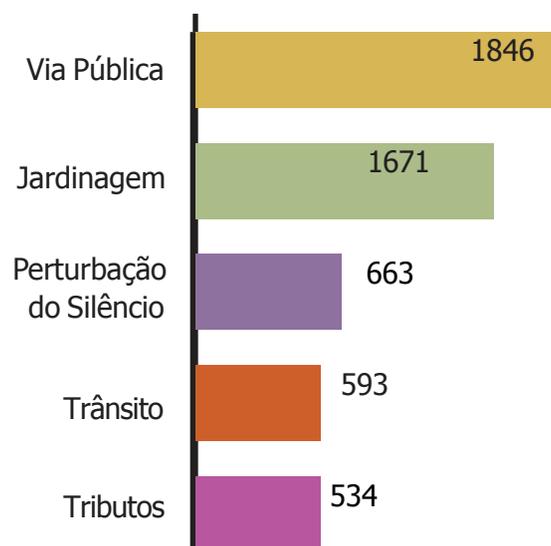
48
Manifestações

Canais

A OGM fornece atendimento pessoal, por telefone, e-mail, carta e formulário eletrônico.

Top 5

Entre as principais naturezas que a OGM usa para classificar as manifestações, as cinco que estiveram em mais evidência em 2016 foram Via Pública, Jardinagem, Perturbação do Silêncio, Trânsito e Tributos, respectivamente.



Por outro lado, as cinco Prefeituras Regionais com maior número de manifestações no ano foram, respectivamente, Sé, Itaquera, Butantã, Lapa e Penha. Apesar do resultado, a quantidade de envios para a OGM diminuiu em todas as regiões em relação a 2015 (a não ser por Itaquera, que teve dez manifestações a mais).

	2016	2015
Sé	446	1044
Itaquera	428	529
Butantã	396	638
Santana/Tucuruvi	372	331
Lapa	357	564

Já as Secretarias que receberam a maior quantidade de demandas foram a de Coordenação de Subprefeituras*, Transportes*, Finanças e Desenvolvimento*, Saúde e Serviços**.



1. Coordenação de Subprefeituras*

57,51%

2. Transportes* - 15,88%

3. Saúde - 5,36%

3. Finanças e Desenvolvimento*
4,72%

5. Serviços* - 4,42%

Manifestações

“Manifestação” é o nome dado a toda solicitação, sugestão, reclamação, elogio ou denúncia enviada à OGM. Toda reivindicação do munícipe é considerada uma manifestação.

*Atualmente:

- Secretaria Municipal das Prefeituras Regionais,
- Secretaria Municipal de Mobilidades e Transportes,
- Secretaria Municipal da Fazenda.
- Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia

Prefeituras Regionais

Prefeituras Regionais com mais manifestações

1. Sé (446)

2. Itaquera (428)

3. Butantã (396)

4. Santana/Tucuruvi (372)

5. Lapa (357)

Prefeituras Regionais com menos manifestações

32. Cidade Tiradentes (20)

31. Perus (39)

30. Parelheiros (56)

29. Ermelino Matarazzo (75)

28. Sapopemba (78)

Naturezas

As naturezas são categorias de classificação criadas na Ouvidoria para organizar as manifestações recebidas pelo órgão. Em geral, elas buscam refletir as características dos assuntos tratados com o perfil dos serviços públicos municipais. Atualmente, o sistema de naturezas da Ouvidoria conta com 69 tópicos, que variam entre zeladoria urbana, saúde, educação, entre outros.

Desde o início das atividades do órgão, quando esse sistema foi criado, as naturezas passaram por diversas mudanças, adequando-se sempre às demandas dos municípios e ao dinamismo da Administração Municipal em atenção ao princípio da mutabilidade do regime jurídico na prestação de serviço público. Uma delas foi sua divisão em subnaturezas, categorias ainda mais específicas de classificação. A natureza Jardinagem, por exemplo, é separada em tópicos como Poda, Plantio e Remoção de Árvores.

A classificação pelo sistema de naturezas, além de agilizar os fluxos de trabalho na OGM, permite que a divulgação de relatórios e estatísticas sobre as manifestações estabeleça diagnósticos mais precisos sobre quais serviços precisam de melhoria na cidade. Em 2016, as naturezas mais demandadas em São Paulo foram Via Pública, Jardinagem, Trânsito, Tributos, Limpeza Pública/Lixo, Água e Esgoto, Terrenos e Imóveis, Multas e Atendimento.

Lista de Naturezas (número de manifestações)

09

- | | | | | |
|-----------|---|-------------------------------|--|--|
| 1 |  | Via Pública (1846) | 11. Bilhete único (409) | 32. Denúncia de irregularidade grave (79) |
| 2 |  | Jardinagem (1671) | 12. Remoção de veículo/ carcaça (407) | 33. Edificações (79) |
| 3 |  | Perturbação do Silêncio (663) | 13. Comércio/ estabelecimento (386) | 34. Moradia popular (70) |
| 4 |  | Trânsito (593) | 14. Iluminação pública (378) | 35. Alvarás/ autorizações administrativas (60) |
| 5 |  | Tributos (534) | 15. Transporte público (362) | 36. Poluição ambiental (60) |
| 6 |  | Limpeza Pública / Lixo (525) | 16. Construção (291) | 37. Elogio (54) |
| 7 |  | Terrenos e Imóveis (513) | 17. Assuntos diversos (248) | 38. Programa social (54) |
| 8 |  | Multas (505) | 18. Manifestação livre (244) | 39. Infração disciplinar (51) |
| 9 |  | Água e Esgoto (496) | 19. Dengue (238) | 40. Obras municipais (37) |
| 10 |  | Atendimento (444) | 20. Servidor público (217) | 41. Licitações e contratos (33) |
| | | | 21. Animais (212) | 42. Inspeção sanitária (31) |
| | | | 22. Áreas públicas municipais (172) | 43. Administração pública (29) |
| | | | 23. Escolas (147) | 44. Parques municipais (29) |
| | | | 24. Praça pública (140) | 45. Feira livre/ sacolão/ mercado municipal (27) |
| | | | 25. Recursos humanos (139) | |
| | | | 26. Sugestão (117) | |
| | | | 27. Saúde (108) | |
| | | | 28. Córregos (89) | |
| | | | 29. Camelôs e ambulantes (85) | |
| | | | 30. Creches (82) | |
| | | | 31. Solicitação de informação/documento (82) | |

...outras 24
Naturezas (224)

Instituído em 2015, o Núcleo de Triagem de Denúncias da Ouvidoria Geral do Município (Portaria 42/2015) é responsável por verificar as condições mínimas de admissibilidade da manifestação envolvendo órgãos, entidades ou agentes públicos do Poder Executivo Municipal. Lidando com preocupações que envolvem desde conduta funcional irregular e atos de corrupção até assédio moral e danos ao meio ambiente.

O tratamento de denúncias na OGM se dá de maneira semelhante ao de outros tipos de manifestação: após análise, o Núcleo de Denúncias encaminha a manifestação as unidades responsáveis da Controladoria Geral do Município, que se encarregam de investigar os casos, e comunica os resultados ao fim da apuração. É importante ressaltar que as operações são feitas com neutralidade e imparcialidade, preservando o sigilo e a identidade dos denunciantes.

O que faz

- Recebe e trata denúncias relacionadas à administração pública municipal;
- Transmite as denúncias as unidades responsáveis por tratá-las (Auditoria e Corregedoria, da Controladoria Geral do Município);

O que não faz

- Não realiza investigações (embora encaminhe as denúncias ou manifestações às áreas responsáveis), nem decide a solução das denúncias;
- Não modifica os procedimentos internos dos órgãos denunciados (embora contribua para sua melhoria);
- Não lida com denúncias já em apuração em qualquer esfera jurídica, nem promove medidas com força de decisão judicial.

Para destacar as atividades do núcleo, a Ouvidoria Geral do Município disponibiliza o Relatório Anual de Denúncias, com as principais estatísticas sobre o trabalho realizado em cada ano.

Fale com a Ouvidoria

11



PREFEITURA DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL

Rua Libero Badaró, 293 - 19º Andar
Centro - São Paulo/SP
CEP: 01009-000



Telefone: 156 (Opção 3)

www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretaria/ouvidoria

Dados do Sistema de Informação e Documentação da Ouvidoria Geral do Município (SIDOGM).

Portal da Transparência do Município de São Paulo

<http://transparencia.prefeitura.sp.gov.br>

Portal de Dados Abertos da Prefeitura de São Paulo

Disponível em: <http://dados.prefeitura.sp.gov.br/>

Ícones feitos e disponibilizados por www.flaticon.com

**A reprodução parcial ou total desde conteúdo
é permitida desde que indicada a fonte.**