



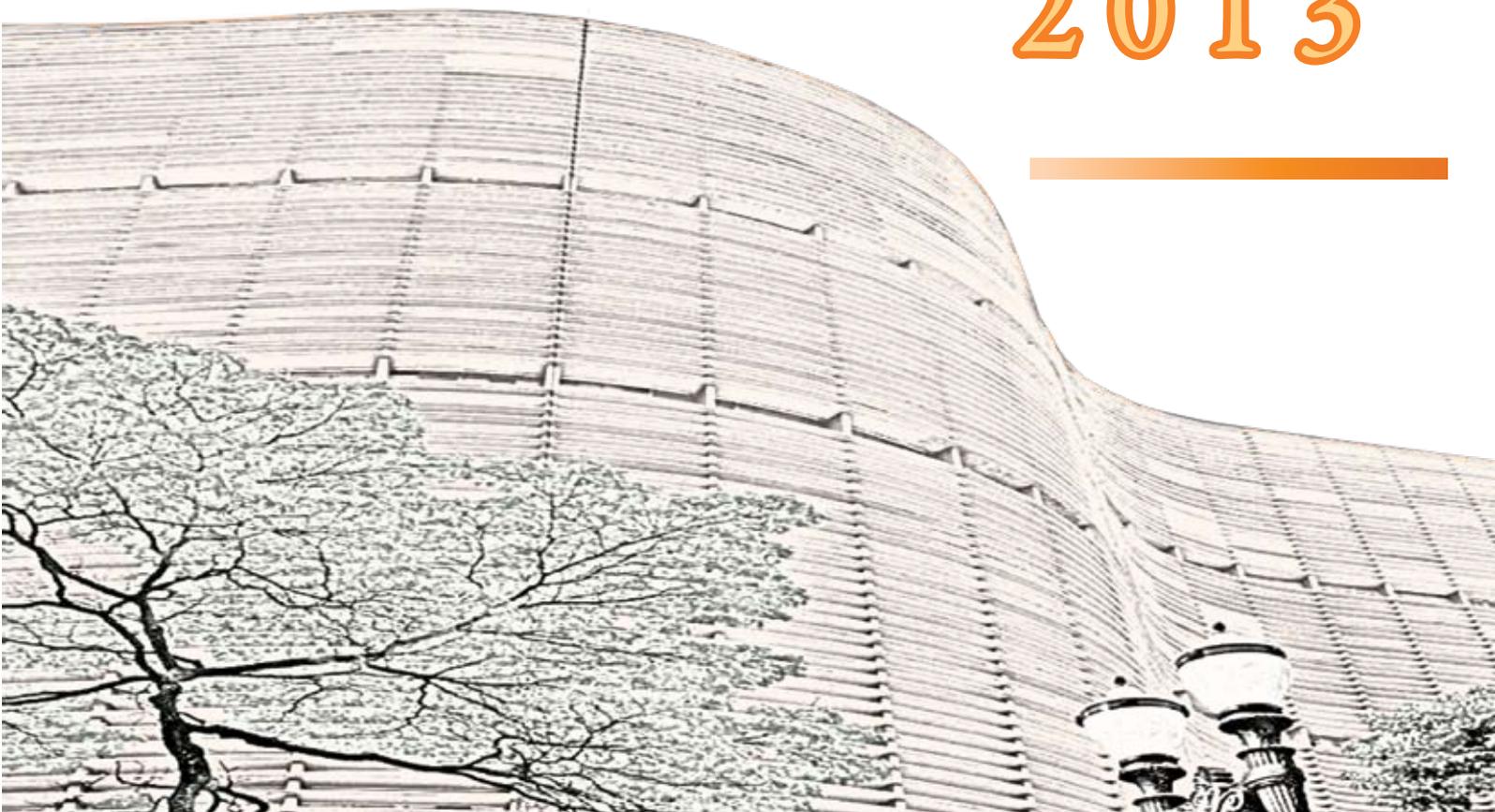
**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
OUVIDORIA GERAL

---

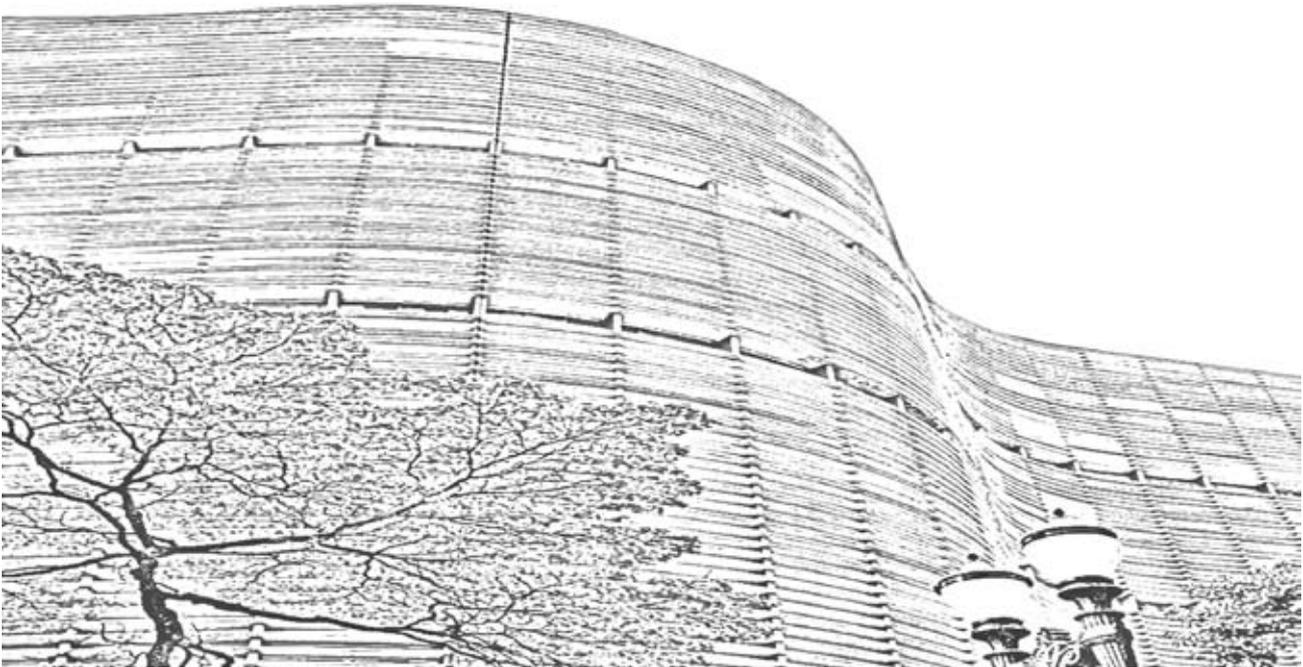
**Relatório 1º Trimestre**

**2013**

---







Edifício Copan – Projeto de Oscar Niemeyer – Homenageado com a Medalha 25 de janeiro em 2013.



# Sumário

**Apresentação: 7**

**Expediente: 9**

**Alterações administrativas: 13**

## **Dados estatísticos**

**Metodologia: 17**

Dinâmica de trabalho: 19

**Atendimentos: 19**

Mídia telefone: 20

**Distribuição das demandas: 21**

Protocolos por Secretarias – Geral: 21

Protocolos por Secretarias e Unidades vinculadas: 22

Protocolos por Subprefeituras: 24

**Naturezas mais reclamadas: 27**

Principais demandas da Prefeitura: 28

Qualidade no atendimento: 34

Principais demandas das Secretarias e Unidades vinculadas: 35

Naturezas mais reclamadas em cada Secretaria e Unidades vinculadas: 36

Principais demandas das Subprefeituras: 45

Naturezas mais reclamadas em cada Subprefeitura: 46

**Análise regionalizada da natureza Jardinagem: 53**

Subprefeituras mais reclamadas: 56

Subnaturezas de Jardinagem: 57

**RIO – Registro de Interlocução entre Ouvidorias: 63**

**e-SIC: 66**

**Conexão com a Cidade: 70**



# Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o relatório do primeiro trimestre de 2013 onde se constata um modelo de governança compatível com a reforma administrativa da Prefeitura Municipal de São Paulo e o conseqüente reflexo nas reclamações dos municípios.

Houve um aumento na abertura de protocolos em relação ao trimestre anterior, como também a alternância das naturezas mais reclamadas. Desponta Jardinagem como o assunto mais demandado.

O período foi marcado por eventos importantes, de maneira especial o mês de março em que é comemorado o Dia do Ouvidor por força da Lei 12.632 sancionada pela Presidente Dilma Rousseff em 14 de maio de 2012.

A OGM (Ouvidoria Geral do Município) correspondeu às exigências do atendimento e ao mesmo tempo se integrou à nova dinâmica peculiar ao período de estruturação da Secretaria Especial da Controladoria Geral do Município, pasta à qual se vinculará.

Maria Lumena Balaben Sampaio  
**Ouvidoria Geral do Município de São Paulo**



# Expediente

## **Prefeito**

Fernando Haddad

## **Vice-Prefeita**

Nádia Campeão

## **Controlador Geral**

Mario Vinicius Claussen Spinelli

## **Secretário Adjunto (CGM)**

Marcelo Campos da Silva

## **Chefe de Gabinete (CGM)**

Dany Andrey Secco

## **Assessoria Técnica (CGM)**

Eduardo Coelho e Mello Aulicino  
Fabiano Angélico  
Rose Mary dos Santos Gottardo

## **Ouidora Geral**

Maria Lumena Balaben Sampaio\*

## **Chefe de Gabinete**

Maria Lumena Balaben Sampaio

## **Chefe de Assessoria Técnica**

Edna Lucia Volpi

## **Apuração Preliminar**

Dante Shin Iti Kimura

## **Assessoria Técnica**

Antônio Carlos Rodrigues  
Carlos Eduardo Lencioni Góes  
Flavia Cosi Nogueira  
Francisca Morais Moreira  
Kelly Alves Prado  
Maria Lucia Palma Latorre  
Mônica Sandra da Silva  
Rosane Jacy Fretes Fava

## **Assessoria de Informática**

Leonardo Zanon Arruda  
Marcelo Gadotti Neto

## **Gestão Geral e-SIC (CGM)**

Adriana Megna Nunes Teixeira  
Juliane Manes Alves  
Maria Cecília Carvalho Pallotta

## **Assessoria de Imprensa (CGM)**

Jaqueline de Oliveira  
Mami Yasunaga

## **Contabilidade**

Rose Mari Cristiano

## **Assessoria de Processos**

Claudia Regina Almeida Bonilha  
Jorge Miyazaki  
Keila Regina de Oliveira Neri  
Sonia Cristina Ferreira Santos



### **Assessoria de Projetos**

Cláudia Possan Foschiera

### **Assessoria Administrativa Financeira**

Aparecida das Graças Duarte Amaral

Eduardo Manoel Gomes Martins

Helena Giuliano Rey

Norberto Françoso

Paulo Nonato Queiroga

Ronaldo Cancian

Rosangela Aparecida Vieira

Walter Dias Guimarães

### **Expediente do Gabinete**

Erika Lucia Timoteo Paulino

Marli de Jesus Ferreira

### **Atendimento 0800**

Amanda Koszt

Angélica Pereira de Magalhães

Carolina Dantas de Barros

Célia Cristina Martins da Silva

Cristiane Barbosa dos Santos Ferreira

Delcimar Leles Carvalho

Elaine Pereira Salvador

Francine Gualberto Pascon

Janayna Cavalcanti Camacho

Jessica Cristina de Oliveira Basilio

Luciene da Silva Martins

Marcela Aparecida Moreira Fernandes

Marta Pinto Kiraly

Pamela da Silva Pereira Derricho

Tatiana dos Santos Kovacs

Vanessa Lima de Menezes

### **Apoio GCM**

Éder Freitas Souza

Marcelino de Barros Lúcio

Marco Aurélio da Silva

Pedro Luiz da Silva

### **Estagiários**

Camila dos Santos Souza

Giovanni Santos Bravim

Jennifer Correia Lacerda

Jennifer de Carvalho Pereira

Julliany Brito Viana

Luíz Gustavo Santos Silva

Luiza Guida Barbosa

Paulo Roberto Perucci Hirata

Rosalina Nascimento Rufino

Simon Fatho Santiago Roncador

### **Projeto Gráfico e Diagramação**

Leonardo Zanon Arruda

### **Projeto Gráfico da Capa**

Leonardo Zanon Arruda

Marcelo Gadotti Neto



# Alterações administrativas

No Brasil, em outubro de 2012, ocorreu a expressiva manifestação de democracia participativa por meio da representação, consequência das eleições municipais.

Iniciou-se, portanto, o ano de 2013 com a marca de uma nova gestão administrativa no Município de São Paulo e de imediato por meio do Decreto nº 53.685/2013, foram apresentadas as pastas que irão compor o novo governo.

## Nome atual da Secretaria

Secretaria do Governo Municipal
Secretaria Especial da Controladoria Geral do Município*
Secretaria Especial da Promoção da Igualdade Racial*
Secretaria Especial de Licenciamentos*
Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres*
Secretaria Especial de Relações Governamentais
Secretaria Executiva de Comunicação
Secretaria Municipal da Pessoa com Def. e Mob. Reduzida
Secretaria Municipal da Saúde
Secretaria Municipal de Assist. e Desenvolvimento Social
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras
Secretaria Municipal de Cultura
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania
Secretaria Municipal de Educação
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação
Secretaria Municipal de Finanças e Desenv. Econômico

## Nome anterior da Secretaria

Secretaria do Governo Municipal
Secretaria Esp. de Art. Copa do Mundo de Fut. de 2014**
Secretaria Especial de Controle Urbano**
Secretaria Especial de Relações Governamentais
Secretaria Especial do Microempreendedor Individual+
Secretaria Executiva de Comunicação
Secretaria Municipal da Pessoa com Def. e Mob.Reduzida
Secretaria Municipal da Saúde
Secretaria Municipal de Assist. e Desenvolvimento Social
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras
Secretaria Municipal de Cultura
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano
Secretaria Municipal de Participação e Parceria
Secretaria Municipal de Educação
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação
Secretaria Municipal de Finanças

### Nome atual da Secretaria

Secretaria Municipal de Habitação
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras
Secretaria Municipal de Planej., Orçamento e Gestão
Secretaria Municipal de Rel. Internacionais e Federativas
Secretaria Municipal de Segurança Urbana
Secretaria Municipal de Serviços
Secretaria Municipal de Transportes
Secretaria Municipal do Trabalho e do Empreendedorismo
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos

### Nome anterior da Secretaria

Secretaria Municipal de Habitação
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras
Secretaria Municipal de Planej., Orçamento e Gestão
Secretaria Municipal de Relações Internacionais
Secretaria Municipal de Segurança Urbana
Secretaria Municipal de Serviços
Secretaria Municipal dos Transportes
Secretaria Municipal de Desenv. Econômico e do Trabalho
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos

\*Aguardando projeto de lei / \*\*Atribuições transferidas para a Vice-Prefeita

\*Atribuições transferidas para a Sec. do Trabalho e do Empreendedorismo

\*\* Atribuições transferidas para o Secretário Especial de Licenciamentos

# Dados Estatísticos



## Metodologia

O relatório trimestral tem como objetivo consolidar os indicadores a cada três meses e valorizar as estatísticas dos dados produzidos. Este trabalho serve de base a estudos e também se apresenta como uma ferramenta dinâmica e ágil para os administradores municipais que são responsáveis pelos serviços públicos.

É importante esclarecer que todo atendimento é registrado, mas somente uma parte se transforma em protocolo. Pedidos de informação ou orientação e de andamento de protocolo (O.G.) são respondidos de imediato, não os gerando. Se houver necessidade de manifestação do órgão envolvido, análise de legislação ou uma formalidade específica para a reclamação aí se configura um protocolo.

Os dados apresentados têm origem em um banco gerado pelo sistema próprio da OGM, no qual a entrada e a saída de informações são contínuas e podem variar. Nestas condições, para a elaboração do relatório é realizado um corte no tempo que compreende o período de 1º de janeiro a 31 de março de 2013.

As informações são apresentadas levando em consideração a estrutura geral da Prefeitura Municipal de São Paulo que compreende Secretarias, Departamentos, Autarquias, Empresas, Subprefeituras e outras Unidades. E para a compreensão dos dados é importante entender as várias dimensões do universo abordado:

Dimensão	O que apresenta	O que exclui
Demandas Gerais	Dados de todas as Unidades da Prefeitura*	
Demandas das Secretarias	Dados de todas as Secretarias e seus respectivos Departamentos, Autarquias, Empresas e outras Unidades vinculadas	Dados das Subprefeituras
Demandas das Subprefeituras	Dados das Subprefeituras	Dados de todas as Secretarias e seus respectivos Departamentos, Autarquias, Empresas e outras Unidades vinculadas

\*Os dados de toda a Prefeitura são demonstrados vinculados as Secretarias, ou seja, sem detalhamento.

As manifestações quando são registradas na Ouvidoria - sejam reclamações, denúncias, elogios ou sugestões - recebem uma classificação inicial pelo assunto manifestado pelo reclamante, que será chamado tecnicamente neste documento como natureza.

Estas naturezas são apresentadas em três momentos no relatório, seguindo a classificação de cada dimensão já apresentada anteriormente. Nesta demonstração de dados são utilizados como referência, os 10 (dez) assuntos mais reclamados em número absoluto.

Especificamente nas Demandas Gerais, as naturezas são detalhadas com um comparativo do número absoluto do trimestre com os números do:

- trimestre imediatamente anterior, no caso o 4º trimestre de 2012;
- mesmo trimestre do ano anterior, que é 1º trimestre de 2012.

É importante ressaltar que os dados podem variar em função da própria dinâmica de atendimento da Ouvidoria Geral, que considera as seguintes ocorrências (premissas):

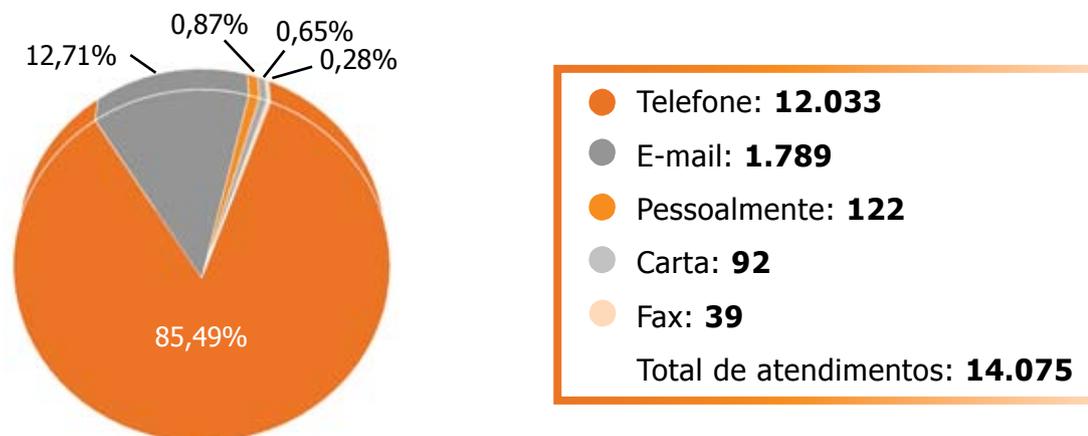
- Uma mesma natureza pode ser atribuída a mais de um órgão, ou seja, há competência concorrente. Como exemplo cita-se a natureza Qualidade no atendimento que pode ser encontrada em todas as unidades da Prefeitura;
- Um usuário pode solicitar um novo tratamento para um protocolo solucionado ao questionar uma resposta recebida, informando, por exemplo, que o atendimento foi parcial ou ainda, se houver um fato novo que justifique a reabertura do protocolo;
- No decorrer da análise de uma reclamação é possível identificar mais de um órgão que seja responsável por manifestar-se em relação ao assunto ou ainda que o objeto/natureza do problema seja outro. Nestes casos é necessário realizar a reclassificação de Órgão/ Departamento ou ainda da Natureza;
- Podem acontecer mudanças na estrutura administrativa da Prefeitura e novos serviços públicos podem ser oferecidos aos cidadãos ou novos órgãos podem ser criados. Como exemplo pode-se citar a inspeção veicular e a implantação da própria Secretaria Especial da Controladoria Geral do Município que exigiram adaptações de naturezas e criação de novos órgãos no sistema da Ouvidoria.

## Dinâmica de trabalho

Cada relatório é considerado como um projeto a ser executado pela assessoria e demonstra um resumo do trabalho realizado por todos os colaboradores da Ouvidoria Geral do Município de São Paulo.

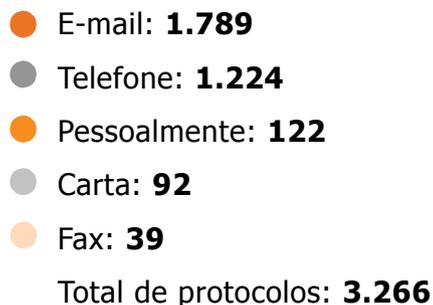
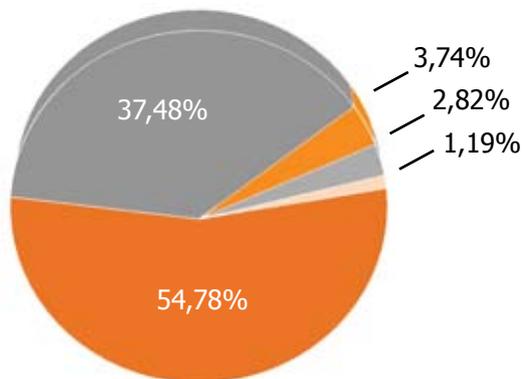
## Atendimentos

A Ouvidoria Geral do Município realizou 14.075 atendimentos nos meses de janeiro a março de 2013, o que representa um crescimento de 16,56% quando comparado ao último trimestre de 2012. O meio mais procurado para falar com a Ouvidoria foi o telefone (Central 0800-17-5717) com 12.033 acessos (85,49%), seguido por e-mail 1.789 (12,71%), pelo atendimento pessoal 122 (0,87%), por carta 92 (0,65%) e por fax 39 (0,28%).



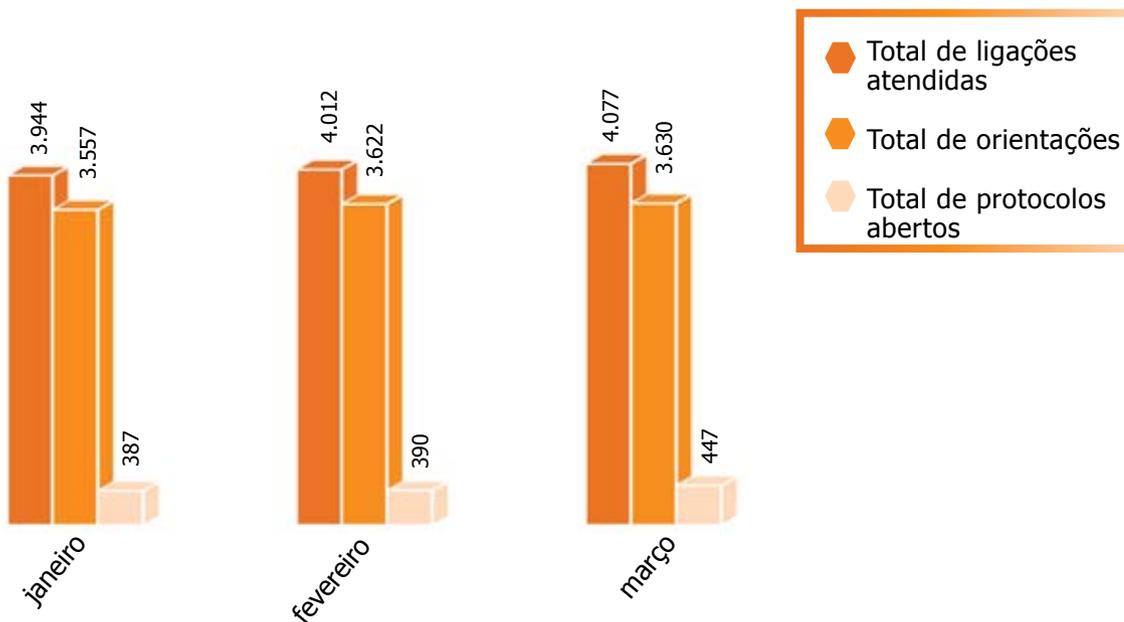
Nos atendimentos a equipe da Central de Relacionamento registrou protocolos (reclamações, denúncias, elogios e sugestões), bem como atendeu pedidos de informações, orientações e forneceu ainda andamento de protocolos registrados anteriormente na OGM.

Do total de atendimentos, 23,20% geraram protocolos, ou seja, o equivalente a 3.266 demandas trazidas pelos munícipes. A estatística apresentou um aumento de registro de protocolos de 13,05% em relação ao 4º trimestre de 2012.



## Mídia Telefone

Considerando que a Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral é o canal mais acessado pela população (85,49%), é válida análise do trabalho desempenhado pela equipe neste meio de atendimento, uma vez que ilustram as ações requeridas pelo munícipe e também propiciam dados para treinamento e aperfeiçoamento daquele setor.



# Distribuição das demandas

## Protocolos por Secretarias - Geral

Dos 3.266 protocolos registrados (reclamações, denúncias, elogios e sugestões) no 1º trimestre, apenas 75 (2,30%) foram direcionados a outros Órgãos\*.

<b>SECRETARIA</b>	<b>TOTAL</b>
Secretaria do Governo Municipal	5
Secretaria Especial da Controladoria Geral do Município	33
Secretaria Especial de Licenciamentos	17
Secretaria Executiva de Comunicação	43
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	2
Secretaria Municipal da Saúde	251
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	52
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	1.613
Secretaria Municipal de Cultura	8
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	2
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	13
Secretaria Municipal de Educação	169
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	9
Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico	103
Secretaria Municipal de Habitação	45
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	10
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	15
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	11
Secretaria Municipal de Serviços	310
Secretaria Municipal de Transportes	382
Secretaria Municipal do Trabalho e do Empreendedorismo	9
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	83
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	6
Outros Órgãos*	75
<b>TOTAL</b>	<b>3.266</b>

\*não pertinentes à esfera municipal

## Protocolos por Secretarias e Unidades vinculadas

Dos 3.266 protocolos registrados no 1º trimestre de 2013, 1.833 (56,12%) foram direcionados a 23 Secretarias e seus Departamentos, Empresas ou outras Unidades administrativas vinculadas.

### **Secretaria do Governo Municipal** 1

Ouvidoria da São Paulo Turismo – OSPTUR	4
---	---

### **Secretaria Especial da Controladoria Geral do Município** 0

Corregedoria Geral do Município - CGM	1
---------------------------------------	---

Ouvidoria Geral do Município - OGM	32
------------------------------------	----

### **Secretaria Especial de Licenciamentos** 0

Departamento de Controle do Uso de Imóveis - CONTRU	17
---	----

### **Secretaria Executiva de Comunicação** 7

Central 156	36
-------------	----

### **Secretaria Municipal da Saúde** 0

Coordenação de Vigilância em Saúde - COVISA	177
---	-----

Coordenadorias Regionais de Saúde - COORD	48
---	----

Ouvidoria Central da Saúde - OSMS	23
-----------------------------------	----

Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU	3
---	---

<b>Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras</b>	<b>7</b>
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	226
Superintendência das Usinas de Asfalto - SPUA	16
Supervisão Geral de Abastecimento - SGAB	5
Supervisão Geral de Uso e Ocupação do Solo - SGUOS	1
<b>Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano</b>	<b>1</b>
São Paulo Urbanismo - SP Urbanismo	1
<b>Secretaria Municipal de Habitação</b>	<b>7</b>
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	36
Superintendência de Habitação Popular - HABI	2
<b>Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras</b>	<b>9</b>
São Paulo Obras - SP Obras	1
<b>Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão</b>	<b>8</b>
Departamento de Recursos Humanos - DERH	3
Departamento de Saúde do Servidor - DESS	1
Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação - PRODAM	1
Instituto de Previdência Municipal - IPREM	2
<b>Secretaria Municipal de Segurança Urbana</b>	<b>1</b>
Juntas do Serviço Militar - JSM	5
Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana - OGCM	5

**Secretaria Municipal de Serviços** 0

Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB 46

Coordenadoria de Inclusão Digital - CID 15

Departamento de Iluminação Pública - ILUME 239

Serviço Funerário - SFMSP 10

**Secretaria Municipal de Transportes** 0

Companhia de Engenharia de Tráfego - CET 164

Departamento de Operação do Sistema Viário - DSV 44

Departamento de Transportes Internos - DTI 3

Departamento de Transportes Públicos - DTP 5

São Paulo Transporte - SPTrans 166

**Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente** 42

Programa de Inspeção Veicular Ambiental (CONTROLAR) 41

**Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos** 0

Departamento de Desapropriações - DESAP 2

Departamento Fiscal - FISC 2

Procuradoria Geral do Município - PGM 2

## Protocolos por Subprefeitura

Dos 3.266 registros do primeiro trimestre de 2013, foram direcionados às Subprefeituras 1.358 protocolos (41,58%). Considerando que as 31 subprefeituras estão divididas por regiões, foram registrados 92 protocolos (6,77%) para o Centro, 275 (20,25%) para a Zona Norte, 383 (28,20%) para a Zona Sul, 396 (29,16%) para a Zona Leste e por fim 212 registros (15,61%) para a Zona Oeste.

<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Leste</b>	
Aricanduva	14
Cidade Tiradentes	7
Ermelino Matarazzo	25
Guaianases	22
Itaim Paulista	29
Itaquera	88
Moóca	46
Penha	82
São Mateus	28
São Miguel Paulista	19
Vila Prudente	36
<b>TOTAL</b>	<b>396</b>

<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Sul</b>	
Campo Limpo	42
Capela do Socorro	58
Cidade Ademar	29
Ipiranga	40
Jabaquara	15
M´Boi Mirim	26
Parelheiros	16
Santo Amaro	96
Vila Mariana	61
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>

<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Oeste</b>	
Butantã	82
Lapa	63
Pinheiros	67
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>

<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Norte</b>	
Casa Verde	51
Freguesia/ Brasilândia	37
Jaçanã/ Tremembé	24
Perus	13
Pirituba/ Jaraguá	43
Santana/ Tucuruvi	76
Vila Maria/ Vila Guilherme	31
<b>TOTAL</b>	<b>275</b>

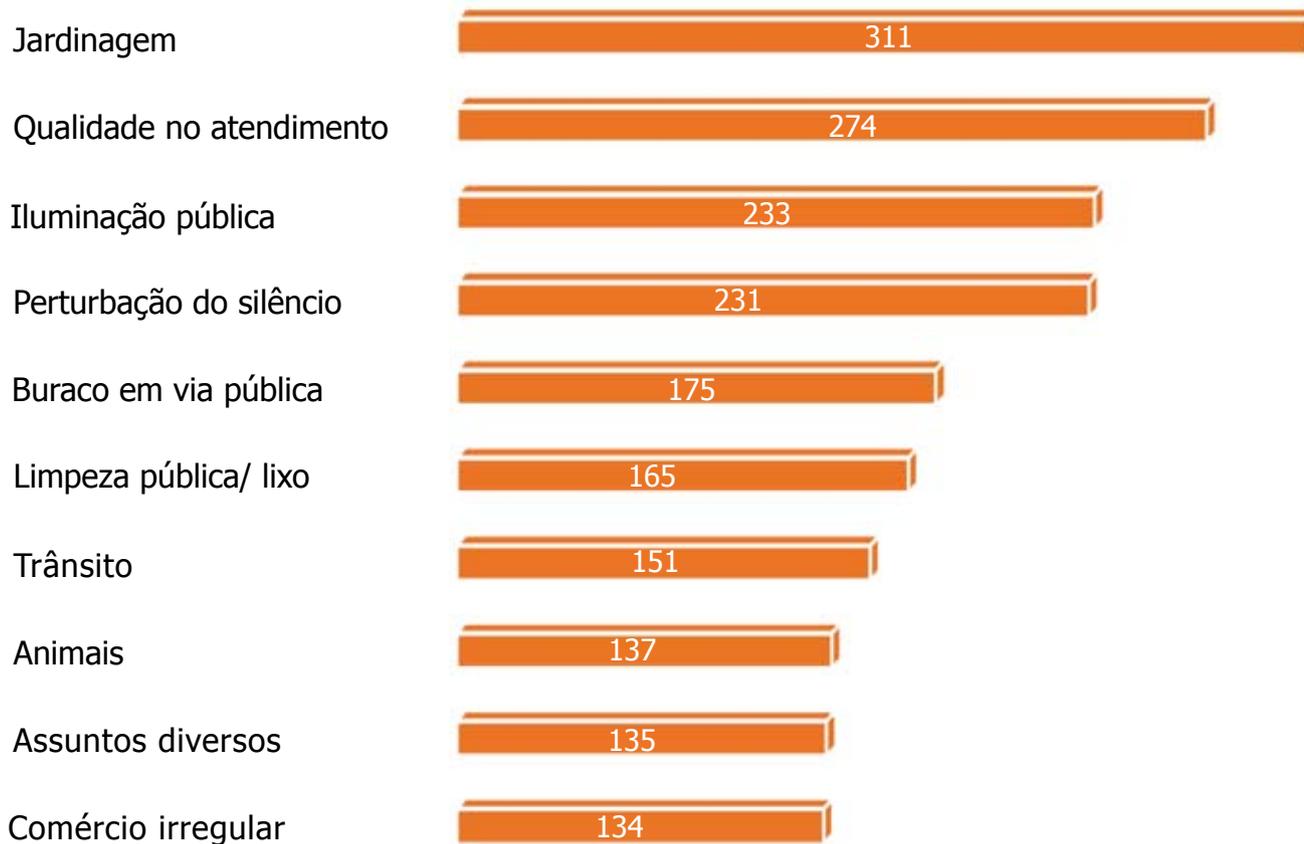
<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Centro</b>	
Sé	92

## Naturezas mais reclamadas

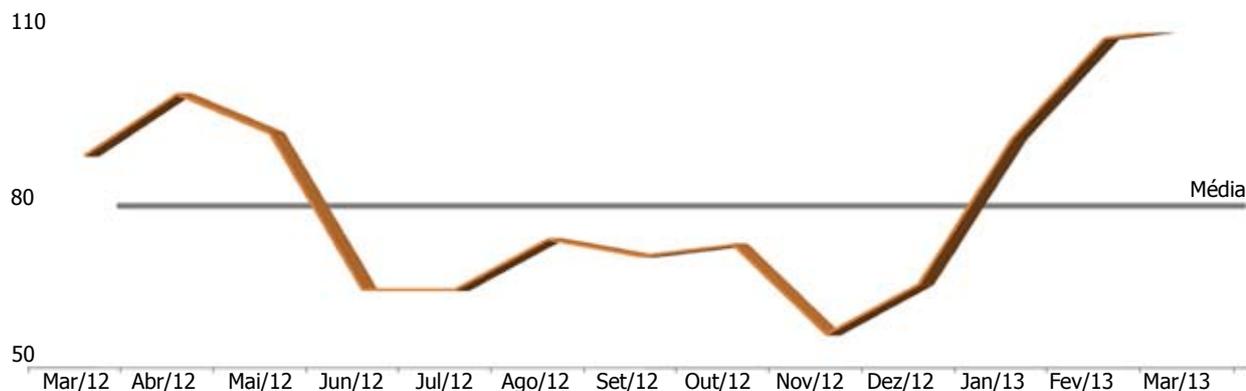
A análise por tipo de órgão feita de maneira separada por Secretarias, Subprefeituras, Empresas, Autarquias e outras Unidades, identifica uma variação nas naturezas e por consequência algumas delas se repetem e outras que estavam diluídas na estatística geral aparecem.

Em função destas diferenças as naturezas são apresentadas em três classificações, sendo uma que demonstra todas as demandas, caráter geral, outra que demonstra apenas a realidade das secretarias e unidades vinculadas e por fim as naturezas mais reclamadas nas subprefeituras.

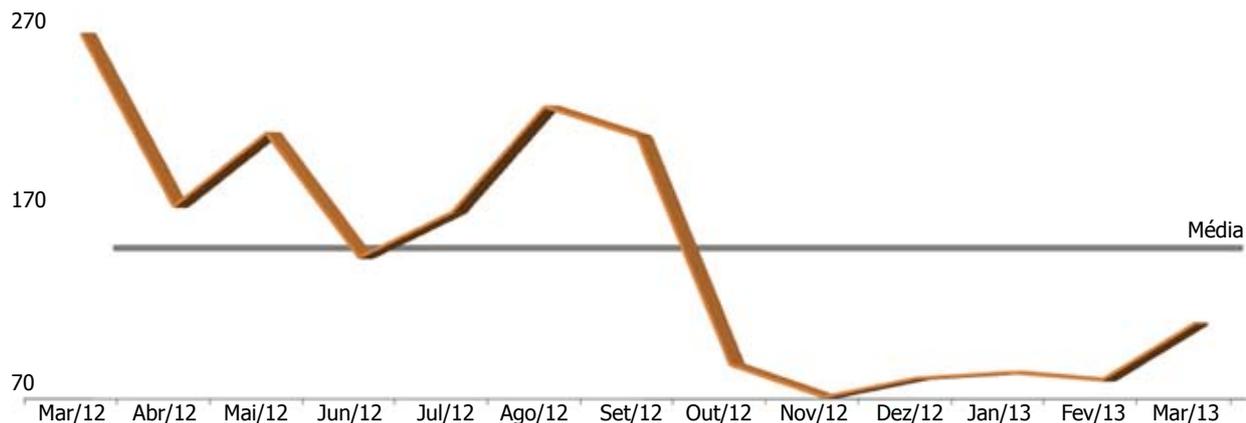
## Principais demandas da Prefeitura



**Jardinagem** encerrou o trimestre com 311 protocolos, sendo que 306 foram encaminhados às Subprefeituras e 5 à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. A natureza apresentou aumento nos dois comparativos: de 80 protocolos (34,63%) em relação ao 1º trimestre de 2012 e de 118 (61,14%) em relação a 4ª trimestre de 2012.



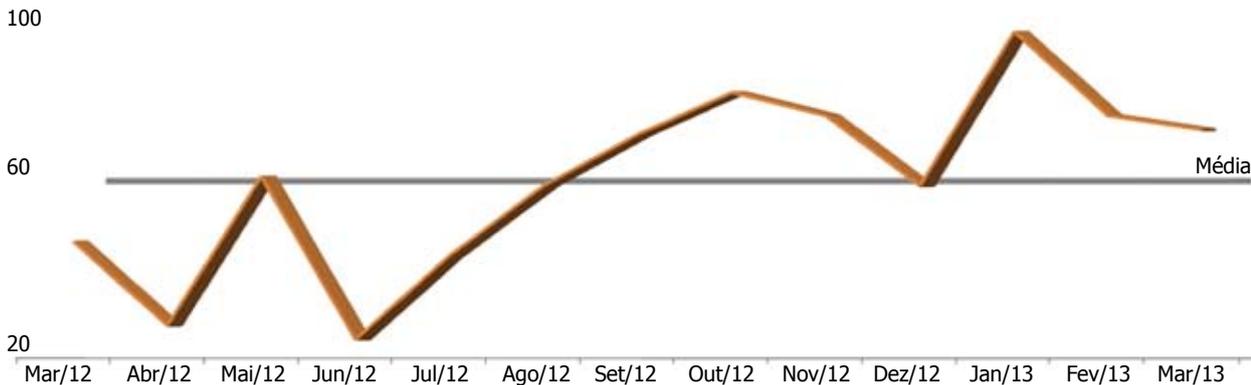
**Qualidade no atendimento** foi a segunda natureza mais reclamada com 274 protocolos. Houve um decréscimo no comparativo do mesmo trimestre do ano anterior de 480 protocolos (63,66%) e um acréscimo em relação ao trimestre anterior de 34 (14,17%).



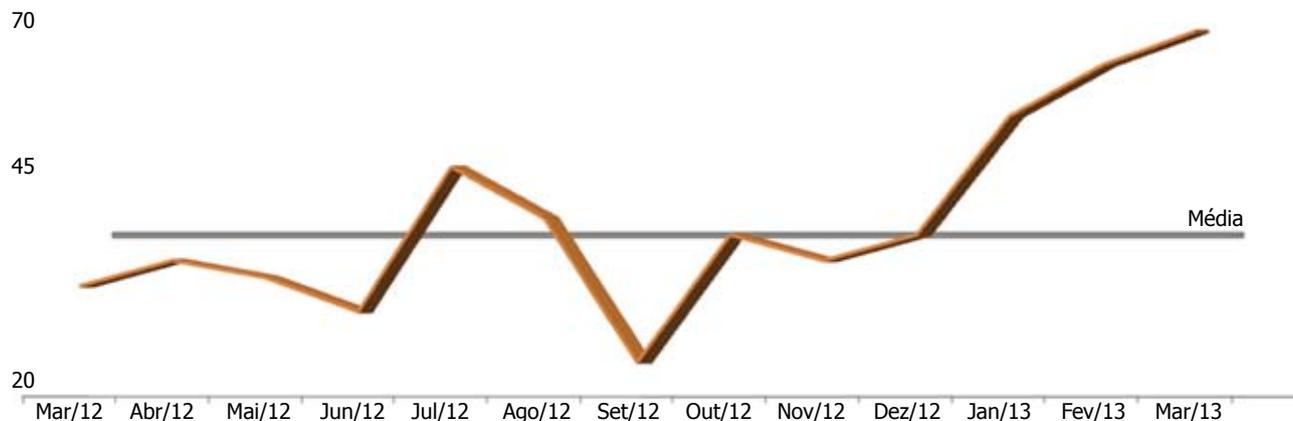
**Iluminação pública** foi objeto de registro de 233 protocolos, dos quais 231 foram encaminhados ao Ilume (Departamento de Iluminação Pública) e 2 à Subprefeitura Itaquera. A natureza apresentou decréscimo em ambos os comparativos: 132 protocolos (36,16%) a menos que o período de janeiro a março de 2012 e 33 (12,41%) a menos que outubro a dezembro de 2012.



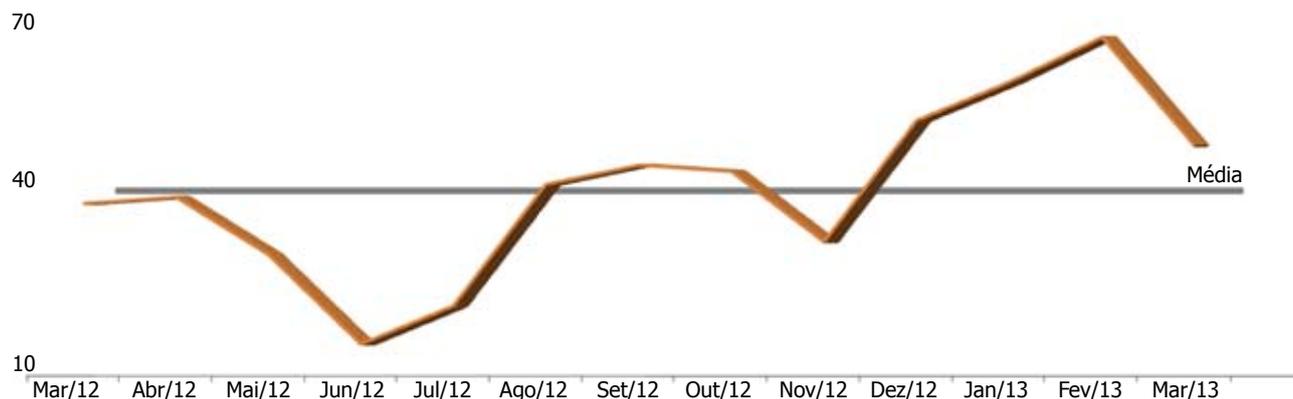
**Perturbação do silêncio** foi a quarta natureza mais reclamada com 231 protocolos, sendo que 226 demandas foram direcionadas ao PSIU (Programa de Silêncio Urbano), 3 à OSP-TUR (Ouvidoria da São Paulo Turismo), 1 à Subprefeitura Cidade Ademar e 1 à Subprefeitura Vila Mariana. A natureza apresentou um aumento de 124 protocolos (115,89%) em relação ao 1º trimestre de 2012 e de 25 (12,14%) em relação ao 4º trimestre de 2012.



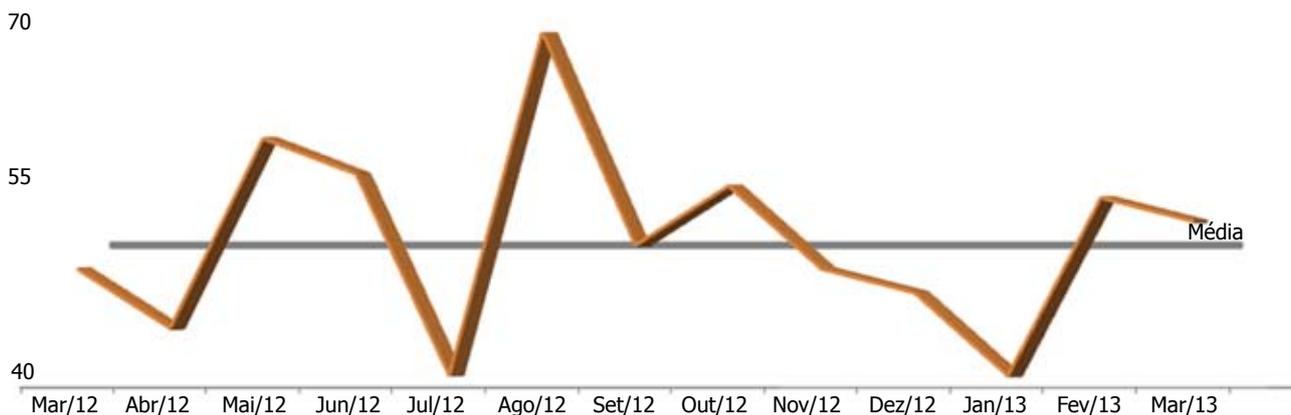
**Buraco em via pública** encerrou o trimestre com 175 protocolos, dos quais 174 foram encaminhados às Subprefeituras e 1 à SPUA (Superintendência das Usinas de Asfalto). A natureza teve um aumento nos dois comparativos: 69 protocolos (65,09%) a mais que em relação ao mesmo trimestre do ano anterior e de 61 (53,51%) em relação ao último trimestre de 2012.



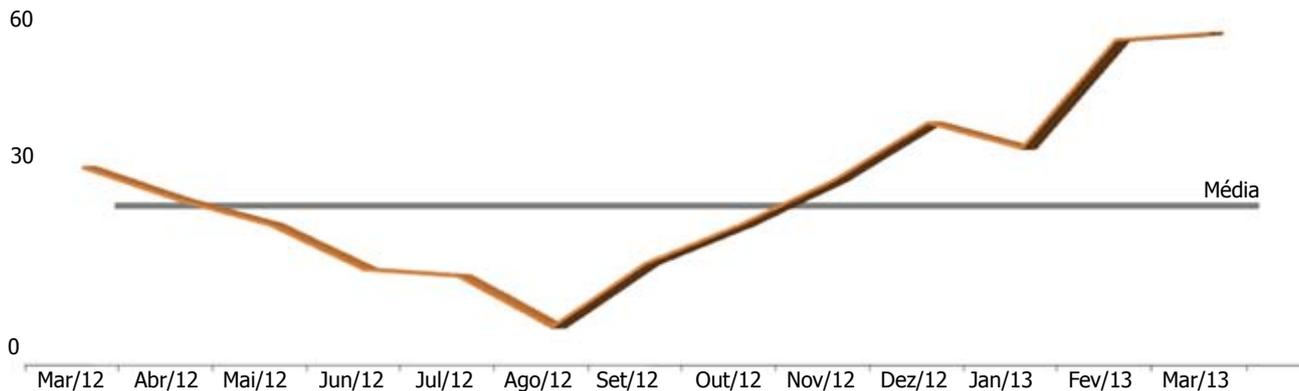
**Limpeza pública/ lixo** foi objeto de registro de 165 protocolos, sendo que 139 foram encaminhados às Subprefeituras, 25 à AMLURB (Autoridade Municipal de Limpeza Urbana) e 1 à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. Em relação ao mesmo período de 2012 houve um acréscimo de 67 protocolos (68,37%) e quando comparado ao 4º trimestre de 2012 o aumento foi de 42 (34,15%).



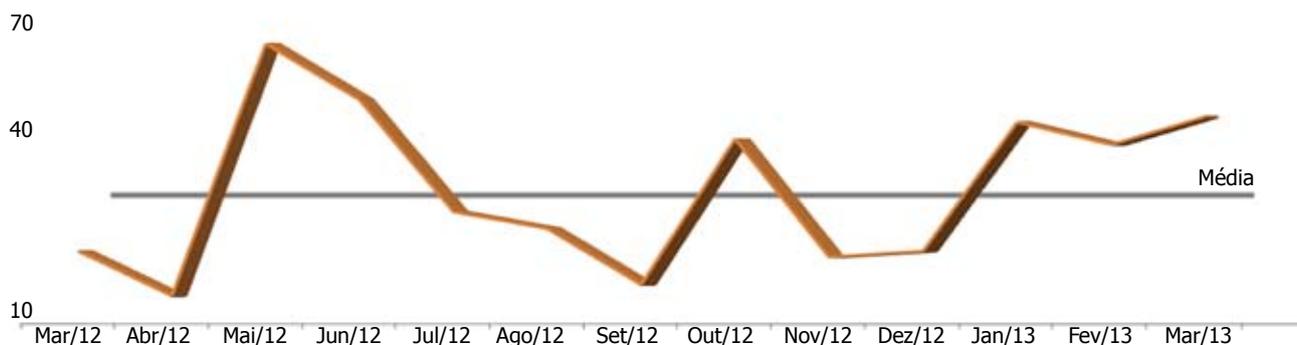
**Trânsito** foi o assunto reclamado em 151 protocolos, sendo que 148 foram direcionados à CET (Companhia de Engenharia de Tráfego), 1 ao DTI (Departamento de Transportes Internos), 1 ao DTP (Departamento de Transportes Públicos) e 1 à Subprefeitura Jabaquara. A natureza em relação ao meses de janeiro a março de 2012 apresentou acréscimo de 33 protocolos (27,97%), diferentemente do comparativo dos meses de outubro a dezembro de 2012 que houve um decréscimo de 4 (2,58%).



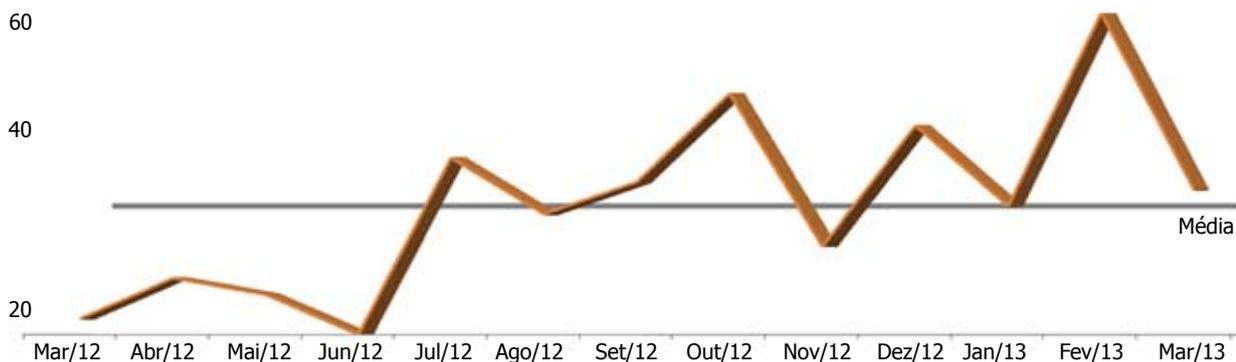
**Animais** foi a oitava natureza mais reclamada com 137 protocolos, dos quais 129 foram enviados à COVISA (Coordenação de Vigilância em Saúde) e 8 às Subprefeituras. A natureza teve um aumento em todos os comparativos: 43 protocolos (45,74%) a mais que o mesmo período em 2012 e 48 (53,93%) a mais que o trimestre anterior.



**Assuntos diversos** foi a natureza escolhida para 135 protocolos e ela abrange novas demandas da administração não previstas em campos próprios no sistema da OGM, bem como refere-se a problemas fora da competência da municipalidade. Deste total, 43 protocolos foram direcionados a 14 secretarias, 15 seguiram para subprefeituras, 3 para empresas públicas, 2 para autarquias e 72 para órgãos externos. Do montante, 53,33% são de competência externa à municipalidade.



**Comércio irregular** foi objeto de registro de 134 protocolos e todos foram encaminhados às Subprefeituras. A natureza teve um aumento em ambos os comparativos, sendo que foram 67 protocolos (100,00%) a mais que o 1º trimestre de 2012 e 7 (5,51%) a mais que o 4º trimestre de 2012.



## Qualidade no atendimento

Para a Ouvidoria Geral o atendimento ao usuário do serviço público municipal é sua face mais visível, pois é a porta de entrada da instituição. A atribuição em receber, analisar e encaminhar manifestações constitui-se em uma primeira etapa da atribuição geral da OGM.

Em uma linguagem figurada, a Ouvidoria é o megafone que amplifica a voz do cidadão com objetivo de alcançar cada vez mais a qualidade dos serviços prestados à população, porém sem deixar de buscar a solução individual da manifestação do usuário.

Para a Ouvidoria, todos os assuntos trazidos pelos munícipes refletem problemas de qualidade dos serviços municipais, porém para efeito de relatório, eles são classificados pelo objeto do problema.

A natureza Qualidade no atendimento foi especificamente definida para revelar dificuldades em relação aos canais de atendimento dos órgãos da Prefeitura, os quais são denominados na Ouvidoria como atividades meio. A classificação se dá em função de que estes serviços não são os responsáveis pelas soluções das demandas, porém representam o meio de acesso da população à administração pública. Essa interação pode ser eletrônica, por telefone ou pessoal.

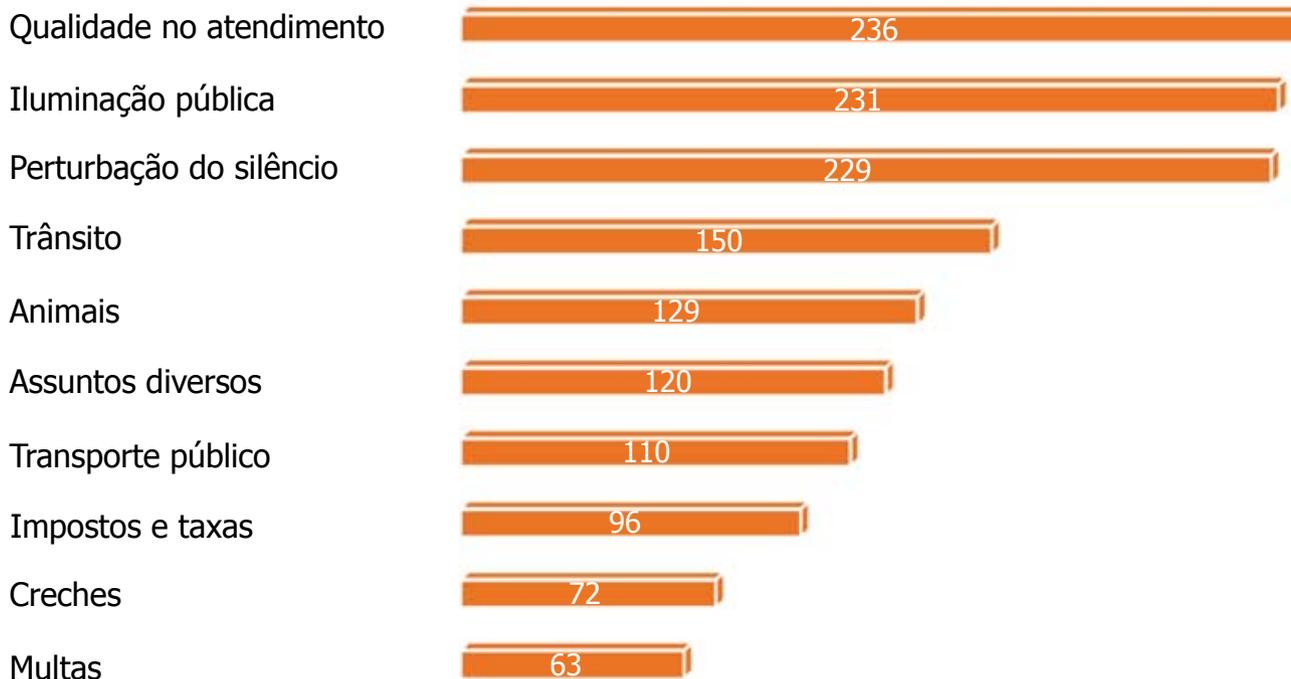
O assunto **Qualidade no atendimento** foi a segunda natureza mais reclamada nos meses de janeiro a março com 274 registros, sendo que foram enviados 153 protocolos (55,84%) para 17 Secretarias, 71 (25,91%) para Empresas Públicas e Autarquias, 38 (13,87%) para Subprefeituras e 12 (4,38%) para outros Órgãos.

A secretaria com maior número de reclamações é a Secretaria Municipal de Transportes, com 69 protocolos (25,18%). Em segundo está a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras com 38 (13,87%) e em seguida vem a Secretaria Municipal de Comunicação e a Secretaria Municipal da Saúde, ambas com 31 (11,31%) e com 23 registros (8,39%), a Secretaria Municipal de Serviços.

ÓRGÃO	QUANT.	%
Secretaria Municipal de Transportes	69	25,18
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	38	13,87
Secretaria Executiva de Comunicação	31	11,31
Secretaria Municipal da Saúde	31	11,31
Secretaria Municipal de Serviços	23	8,39

## Principais demandas das Secretarias e Unidades vinculadas

Quando a dimensão de análise restringe-se aos protocolos direcionados às Secretarias e suas respectivas Empresas, Autarquias e outras Unidades vinculadas, surgem alguns assuntos que não aparecem no quadro geral da Prefeitura, como são os casos das naturezas: Impostos e taxas, Multas e Creches. Por isso é importante analisar separadamente o quadro geral da PMSP (Prefeitura Municipal de São Paulo), as Secretarias e as Subprefeituras.



## Naturezas mais reclamadas em cada Secretaria e Unidades vinculadas\*

### Secretaria do Governo Municipal

Assuntos diversos	1
<b>Ouvidoria da São Paulo Turismo – OSPTUR</b>	
Perturbação do silêncio	3
Assuntos diversos	1

### Secretaria Especial da Controladoria Geral do Município

#### Corregedoria Geral do Município – CGM

Infração disciplinar	1
----------------------	---

#### Ouvidoria Geral do Município - OGM

Elogio	13
Qualidade no atendimento	12
Assuntos diversos	7

### Secretaria Especial de Licenciamentos

#### Departamento de Controle do Uso de Imóveis - CONTRU

Segurança em edificações	17
--------------------------	----

\*Relação das três primeiras naturezas

## Secretaria Executiva de Comunicação

Assuntos diversos	4
Qualidade no atendimento	2
Sugestão	1

### Central 156

Qualidade no atendimento	29
Elogio	4
Assuntos diversos	2

## Secretaria Municipal da Pessoa com Def. e Mobilidade Reduzida

Acesso p/ deficientes físicos	1
Qualidade no atendimento	1

## Secretaria Municipal da Saúde

### Coordenação de Vigilância em Saúde – COVISA

Animais	129
Dengue	30
Inspeção de alimentos	10

### Coordenadorias Regionais de Saúde – COORD

Saúde	24
Elogio	12
Qualidade no atendimento	7

### Ouvidoria Central da Saúde – OSMS

Qualidade no atendimento	21
Infração disciplinar	1
Saúde	1

### Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU

Saúde	2
Qualidade no atendimento	1

## Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social

Programa social	19
Qualidade no atendimento	18
Albergue	5

## Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras

Camelôs e ambulantes	1
Infração disciplinar	1
Limpeza em terreno particular	1

### Programa de Silêncio Urbano – PSIU

Perturbação do silêncio	226
-------------------------	-----

### Superintendência das Usinas de Asfalto – SPUA

Pavimentação	14
Buraco em via pública	1
Infração disciplinar	1

### Supervisão Geral de Abastecimento – SGAB

Feira livre/ sacolão	2
Impostos e taxas	1
Programa social	1

### Supervisão Geral de Uso e Ocupação do Solo - SGUOS

Obras	1
-------	---

## Secretaria Municipal de Cultura

Qualidade no atendimento	3
Cultura	2
Sugestão	2

### Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano

Elogio	1
<b>São Paulo Urbanismo - SP Urbanismo</b>	
Assuntos diversos	1

### Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania

Qualidade no atendimento	5
Elogio	3
Infração disciplinar	2

### Secretaria Municipal de Educação

Creches	72
Escolas	55
Qualidade no atendimento	11

### Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação

Clubes/ CDMs	2
Outras denúncias de irregularidade grave	2
Qualidade no atendimento	2

## **Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico**

Impostos e taxas	89
Qualidade no atendimento	6
Multas	3

## **Secretaria Municipal de Habitação**

Assuntos diversos	2
Programa social	2
Construção irregular	1

### **Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB**

Moradia popular	27
Qualidade no atendimento	7
Invasão de área pública	2

### **Superintendência de Habitação Popular – HABI**

Moradia popular	1
Qualidade no atendimento	1

## **Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras**

Transporte público	4
Córregos	2
Bueiros/ galerias água pluvial	1

### **São Paulo Obras - SP Obras**

Transporte público	1
--------------------	---

## Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão

Assuntos diversos	6
Qualidade no atendimento	1
Saúde	1
<b>Departamento de Recursos Humanos – DERH</b>	
Assuntos diversos	2
Qualidade no atendimento	1
<b>Departamento de Saúde do Servidor – DESS</b>	
Qualidade no atendimento	1
<b>Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação - PRODAM</b>	
Assuntos diversos	1
<b>Instituto de Previdência Municipal – IPREM</b>	
Infração disciplinar	1
Assuntos diversos	1

## Secretaria Municipal de Segurança Urbana

Assuntos diversos	1
<b>Juntas do Serviço Militar – JSM</b>	
Elogio	3
Qualidade no atendimento	2
<b>Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana - OGCM</b>	
Guarda Civil Metropolitana	2
Infração disciplinar	2
Camelôs e ambulantes	1

## Secretaria Municipal de Serviços

### Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB

Limpeza pública/ lixo	33
Infração disciplinar	5
Qualidade no atendimento	3

### Coordenadoria de Inclusão Digital – CID

Qualidade no atendimento	12
Elogio	2
Assuntos diversos	1

### Departamento de Iluminação Pública – ILUME

Iluminação pública	231
Qualidade no atendimento	6
Elogio	1

### Serviço Funerário – SFMSP

Infração disciplinar	3
Elogio	2
Qualidade no atendimento	2

## Secretaria Municipal de Transportes

### Companhia de Engenharia de Tráfego – CET

Trânsito	148
Qualidade no atendimento	4
Infração disciplinar	3

### Departamento de Operação do Sistema Viário - DSV

Multas	36
Qualidade no atendimento	6
Sugestão	2

### Departamento de Transportes Internos – DTI

Infração disciplinar	1
Qualidade no atendimento	1
Trânsito	1

### Departamento de Transportes Públicos – DTP

Infração disciplinar	2
Transporte público	2
Trânsito	1

### São Paulo Transporte – SPTrans

Transporte público	96
Qualidade no atendimento	58
Sugestão	10

## Secretaria Municipal do Trabalho e do Empreendedorismo

Qualidade no atendimento	7
Infração disciplinar	1
Sugestão	1

## **Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente**

Poluição	23
Jardinagem	5
Obras	3
<b>Programa de Inspeção Veicular Ambiental (CONTROLAR)</b>	
Multas	20
Inspeção veicular	13
Impostos e taxas	6

## **Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos**

### **Departamento de Desapropriações – DESAP**

Assuntos diversos	2
-------------------	---

### **Departamento Fiscal – FISC**

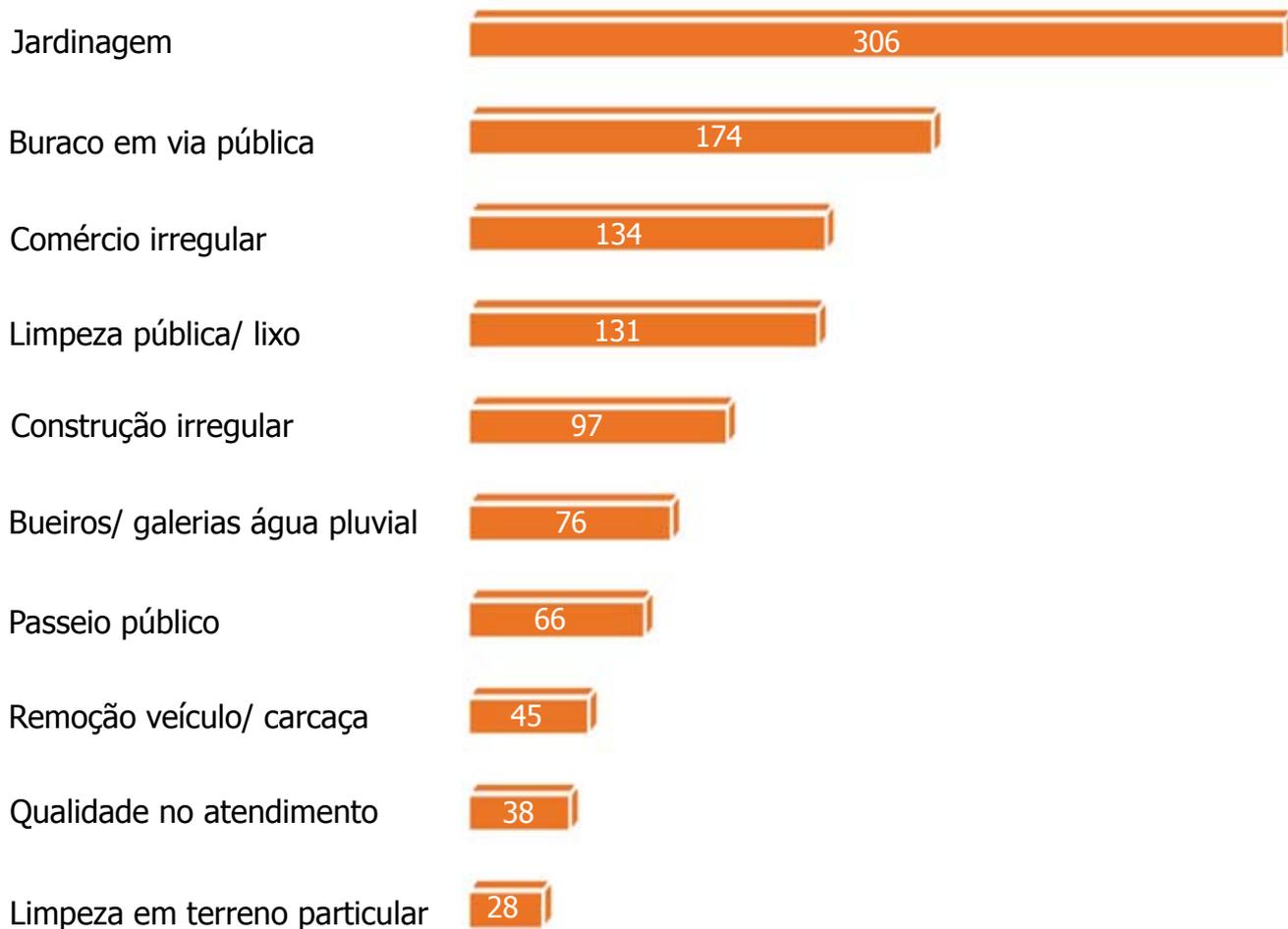
Qualidade no atendimento	2
--------------------------	---

### **Procuradoria Geral do Município – PGM**

Dano	1
Assuntos diversos	1

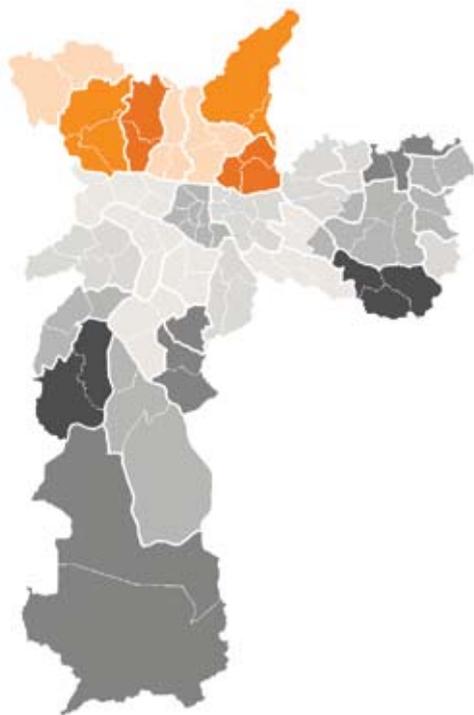
## Principais demandas das Subprefeituras

Quando analisadas apenas as reclamações direcionadas às Subprefeituras, algumas naturezas, a exemplo da Qualidade no atendimento, mudam de ordem de classificação, quando comparado às dimensões anteriores. Destaca-se que apenas metade das naturezas que estão evidenciadas neste grupo, fazem parte do universo geral da PMSP.



## Naturezas mais reclamadas em cada Subprefeitura\*

### Zona Norte



#### Jaçanã/ Tremembé

Jardinagem	5
Remoção veículo/ carcaça	4
Buraco em via pública	2

#### Perus

Construção de passarelas	3
Assuntos diversos	3
Bueiros/ galerias água pluvial	2

#### Pirituba/ Jaraguá

Buraco em via pública	11
Jardinagem	9
Limpeza pública/ lixo	5

#### Casa Verde

Buraco em via pública	13
Jardinagem	6
Limpeza pública/ lixo	6

#### Santana/ Tucuruvi

Jardinagem	18
Passeio público	9
Construção irregular	8

#### Freguesia/ Brasilândia

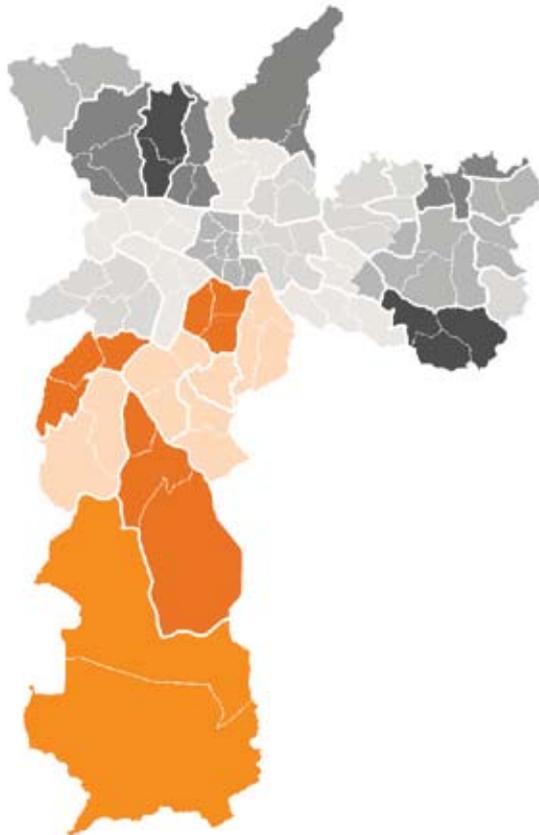
Buraco em via pública	13
Comércio irregular	4
Invasão de área pública	3

#### Vila Maria/ Vila Guilherme

Jardinagem	14
Bueiros/ galerias água pluvial	4
Comércio irregular	4

\*Relação das três primeiras naturezas

## Zona Sul

**Campo Limpo**

Jardinagem	8
Buraco em via pública	6
Remoção veículo/ carcaça	5

**Capela do Socorro**

Buraco em via pública	27
Jardinagem	6
Construção irregular	5

**Cidade Ademar**

Jardinagem	7
Buraco em via pública	6
Construção irregular	5

### **Ipiranga**

Jardinagem	10
Comércio irregular	6
Praça pública	6

### **Jabaquara**

Jardinagem	4
Passeio público	2
Remoção veículo/ carcaça	2

### **M'Boi Mirim**

Construção irregular	6
Buraco em via pública	5
Bueiros/ galerias água pluvial	3

### **Parelheiros**

Buraco em via pública	4
Pavimentação	3
Invasão de área pública	2

### **Santo Amaro**

Buraco em via pública	34
Comércio irregular	19
Jardinagem	16

### **Vila Mariana**

Jardinagem	30
Construção irregular	5
Limpeza pública/ lixo	4

## Zona Leste



### Aricanduva

Jardinagem	6
Bueiros/ galerias água pluvial	1
Buraco em via pública	1

### Cidade Tiradentes

Jardinagem	4
Guias/ sarjetas	1
Limpeza pública/ lixo	1

### Ermelino Matarazzo

Jardinagem	8
Comércio irregular	3
Buraco em via pública	2

### **Guaianases**

Limpeza pública/ lixo	5
Comércio irregular	4
Jardinagem	3

### **Itaim Paulista**

Limpeza pública/ lixo	6
Comércio irregular	3
Limpeza em terreno particular	3

### **Itaquera**

Buraco em via pública	16
Limpeza pública/ lixo	12
Bueiros/ galerias água pluvial	9

### **Moóca**

Jardinagem	12
Limpeza pública/ lixo	5
Buraco em via pública	4

### **Penha**

Jardinagem	26
Limpeza pública/ lixo	10
Comércio irregular	8

### **São Mateus**

Bueiros/ galerias água pluvial	4
Comércio irregular	3
Córregos	3

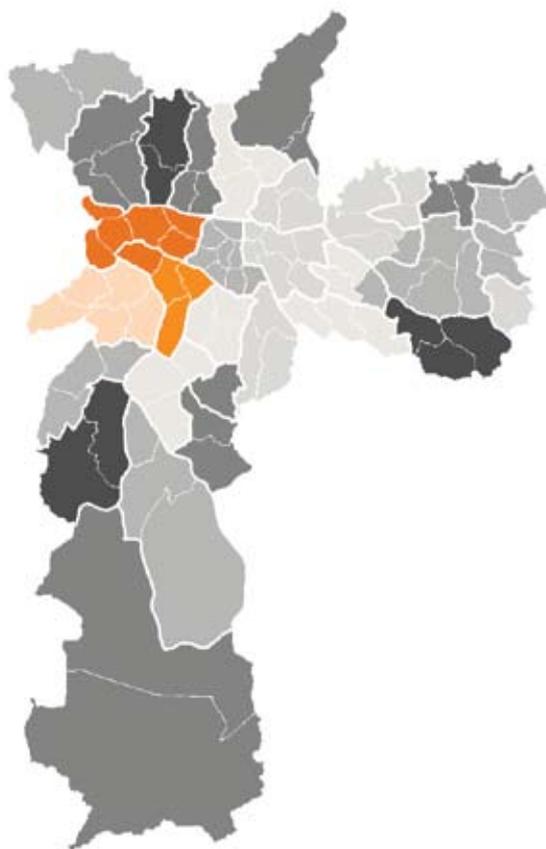
### **São Miguel Paulista**

Comércio irregular	4
Construção irregular	4
Limpeza pública/ lixo	4

### **Vila Prudente**

Jardinagem	10
Construção irregular	5
Bueiros/ galerias água pluvial	4

## Zona Oeste



### Butantã

Jardinagem	27
Limpeza pública/ lixo	19
Comércio irregular	12

### Lapa

Jardinagem	18
Comércio irregular	6
Limpeza pública/ lixo	6

### Pinheiros

Jardinagem	23
Comércio irregular	10
Construção irregular	9

## Centro



### Sé

Comércio irregular	14
Jardinagem	14
Limpeza pública/ lixo	12

## Análise regionalizada da natureza Jardinagem

A Ouvidoria Geral realiza nos relatórios trimestrais uma leitura segmentada de naturezas e órgãos específicos, para demonstrar um recorte de demanda de cada região da cidade de São Paulo.

No primeiro trimestre de 2013 foi realizado o estudo do assunto mais reclamado, que foi a natureza Jardinagem. Foram registrados entre janeiro e março, 311 protocolos que correspondem a 9,52% do total de manifestações.

Deste total, apenas 5 demandas foram encaminhadas à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente, o restante, 306 (98,39%) foram direcionadas a 29 Subprefeituras.

Considerando que a intenção da análise regionalizada é a apresentação do mapeamento da natureza, foram trabalhados somente os dados relativos as Subprefeituras. A Prefeitura está dividida administrativamente em 31 regionais, porém não foram registradas demandas de jardinagem para a Subprefeitura Perus e Itaim Paulista.

A distribuição dos protocolos por região e subprefeituras está apresentada nas tabelas a seguir:

<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Leste</b>	
Aricanduva	6
Cidade Tiradentes	4
Ermelino Matarazzo	8
Guaianases	3
Itaim Paulista	0
Itaquera	9
Moóca	12
Penha	26
São Mateus	3
São Miguel Paulista	3
Vila Prudente	10
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>

<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Sul</b>	
Campo Limpo	8
Capela do Socorro	6
Cidade Ademar	7
Ipiranga	10
Jabaquara	4
M´Boi Mirim	3
Parelheiros	2
Santo Amaro	16
Vila Mariana	30
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>

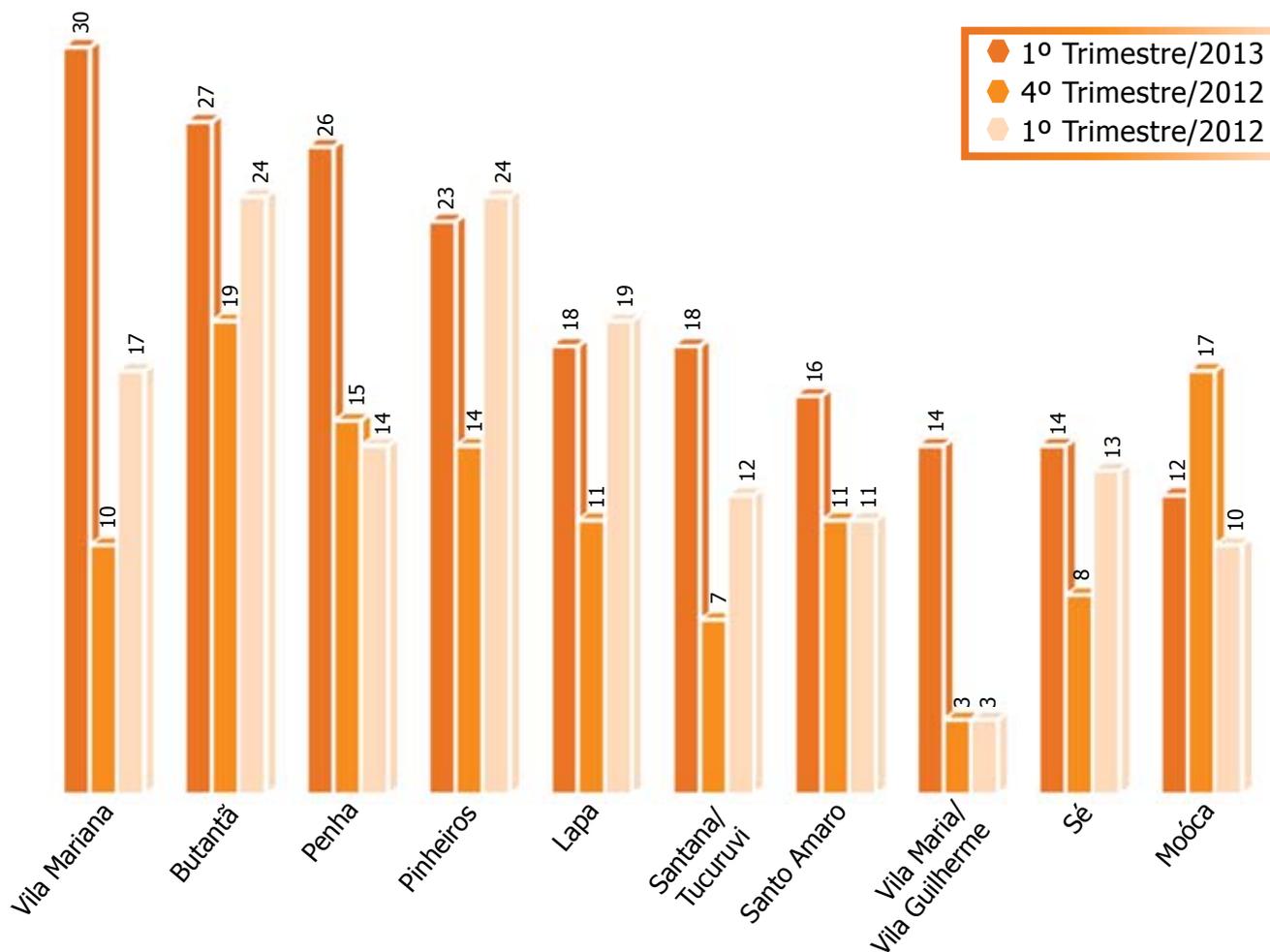
<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Oeste</b>	
Butantã	27
Lapa	18
Pinheiros	23
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Norte</b>	
Casa Verde	6
Freguesia/ Brasilândia	2
Jaçanã/ Tremembé	5
Perus	0
Pirituba/ Jaraguá	9
Santana/ Tucuruvi	18
Vila Maria/ Vila Guilherme	14
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Centro</b>	
Sé	14

## Subprefeituras mais reclamadas

Do total de 306 protocolos estão classificadas entres as 10 subprefeituras mais reclamadas 3 (100,00%) da Zona Oeste, 2 da Zona Norte (28,57%), 2 da Zona Sul (22,22%), 2 da Zona Leste (18,18%) e 1 (100,00%) do Centro.



## Subnaturezas de Jardinagem

Jardinagem está subdividida no sistema em subnaturezas que detalham o serviço manifestado pelos munícipes, em especial nos meses de janeiro a março foram objeto de reclamação as seguintes subnaturezas:

- **Capinação:** consiste em solicitação de limpeza de mato ou retirada de capim de um terreno público;

- **Corte irregular de árvore:** contempla as denúncias de poda ou remoção de árvore que tenham supostamente sido feitas sem a autorização da Prefeitura;

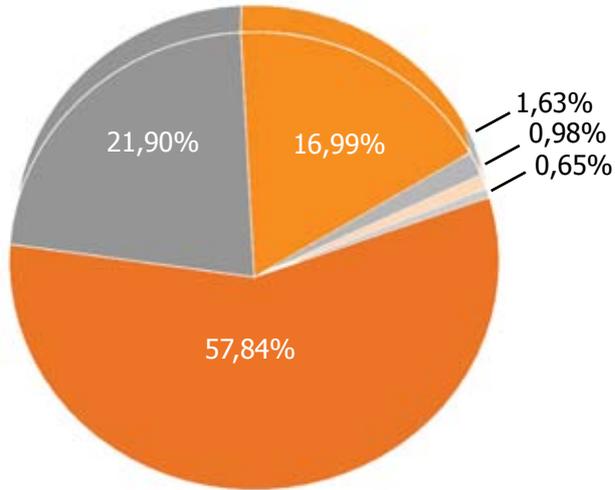
- **Limpeza de áreas ajardinadas:** trata de pedido de execução de serviços de limpeza e conservação de áreas públicas que tenham jardins, ou seja, realização de capinação, corte de grama, plantio e replantio de plantas, etc;

- **Neutralização de raízes de árvore:** corresponde a solicitação de poda de raízes que interferem nas edificações ou que estão obstruindo o passeio público.

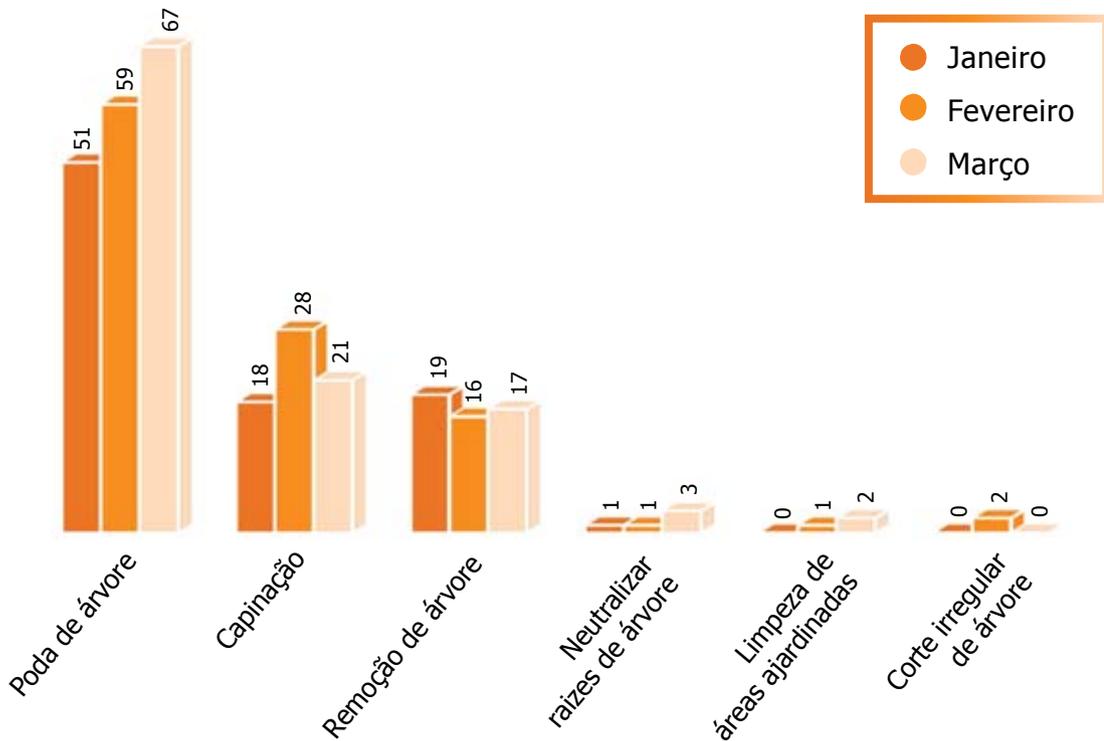
- **Poda de árvore:** contempla pedido de adequação de árvore com o objetivo de eliminar ramos mortos, danificados, doentes ou que estejam colocando em risco a segurança de pessoas ou ainda oferecendo danos a imóveis;

- **Remoção de árvore:** refere-se à solicitação de eliminação de árvore comprometida por doença, que esteja morta ou que coloque em risco a segurança de pessoas ou ainda comprometa a integridade dos imóveis próximos. Pode-se ainda solicitar a remoção quando haverá mudança na estrutura do imóvel que exija a retirada da árvore.

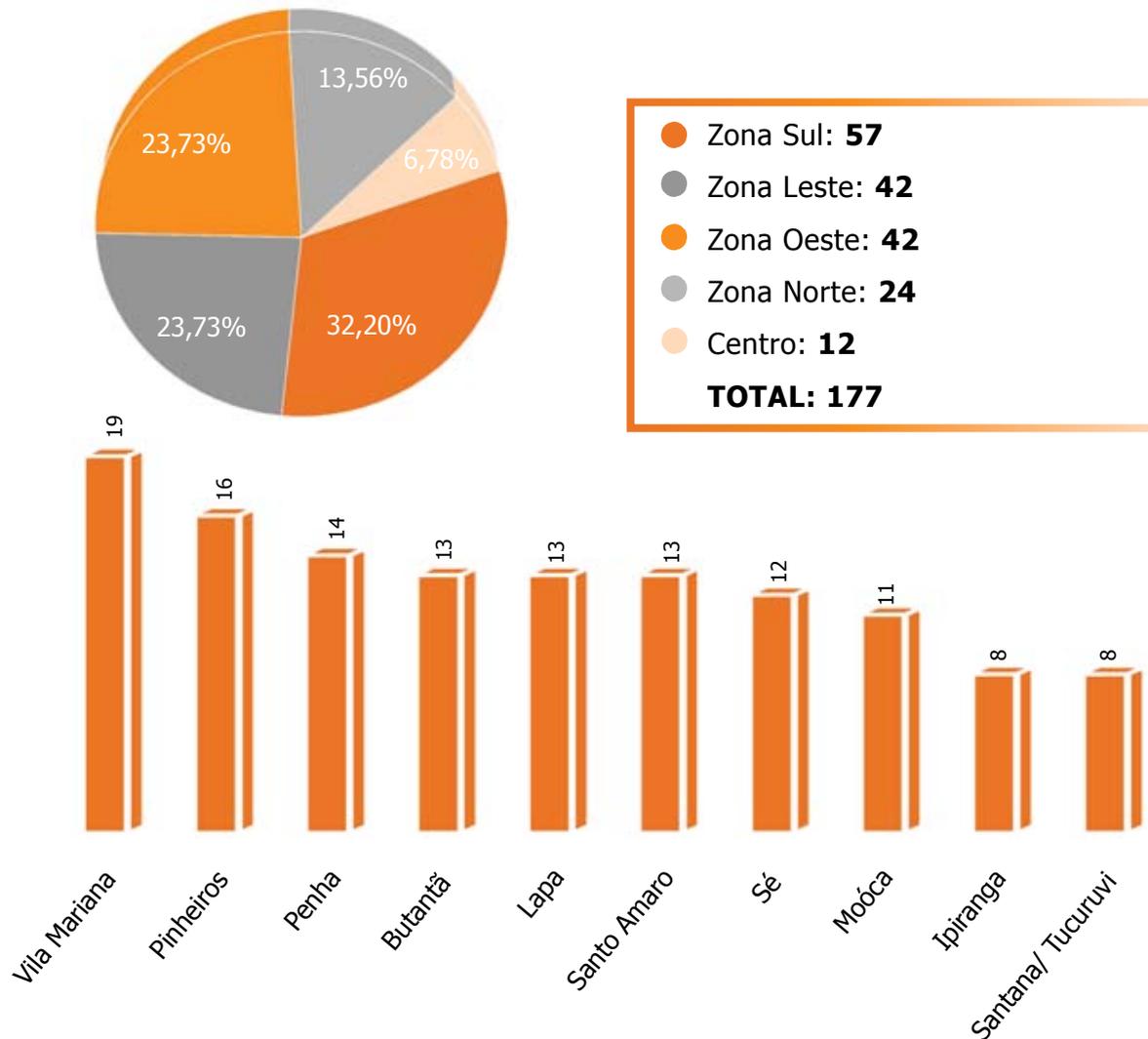
A subnatureza mais reclamada foi Poda de árvore com 177 protocolos (57,84%), seguida da Capinação que foi objeto de 67 demandas (21,90%). Em terceiro, ficou Remoção de árvore com 52 registros (16,99%) e depois Neutralização de raízes de árvore com 5 (1,63%). Limpeza de áreas ajardinadas e Corte irregular de árvore foram as últimas insatisfações dos munícipes, com 3 protocolos (0,98%) e 2 (0,65%), respectivamente.



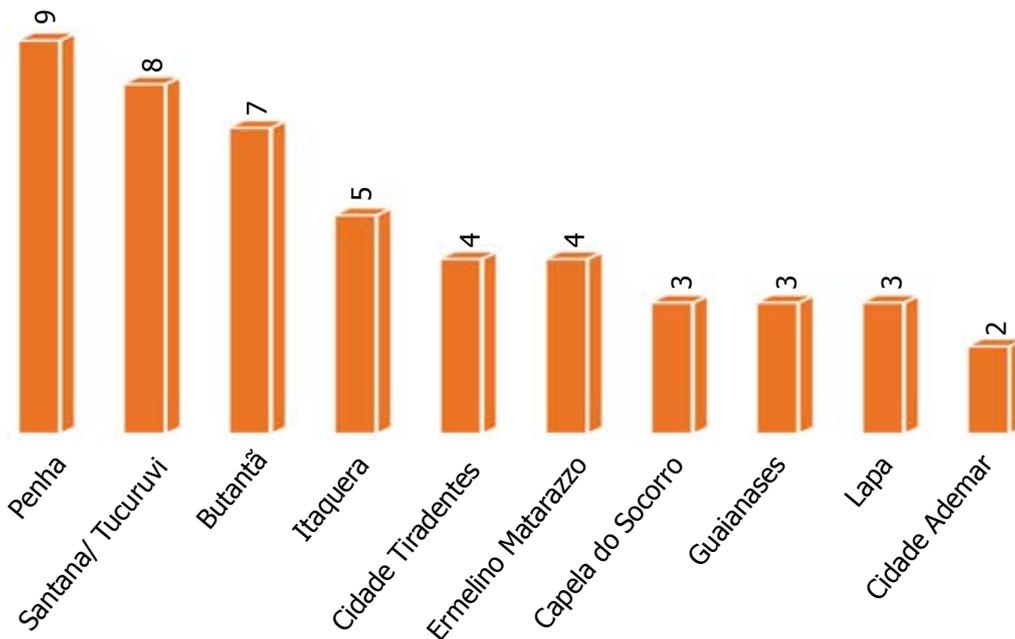
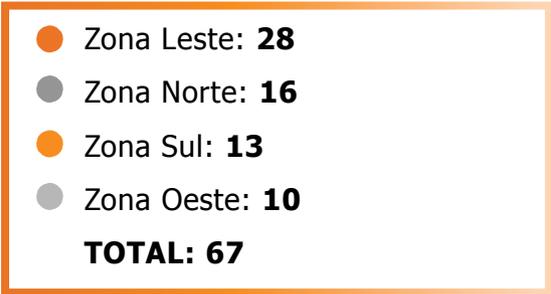
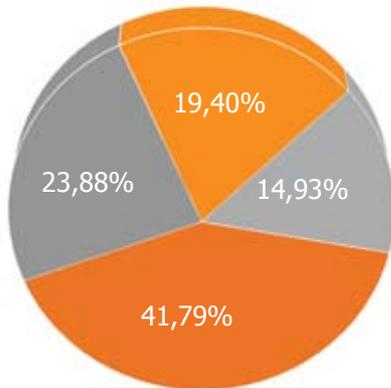
- Poda de árvore: **177**
  - Capinação: **67**
  - Remoção de árvore: **52**
  - Neutralizar raízes de árvore: **5**
  - Limpeza de áreas ajardinadas: **3**
  - Corte irregular de árvore: **2**
- TOTAL: 306**



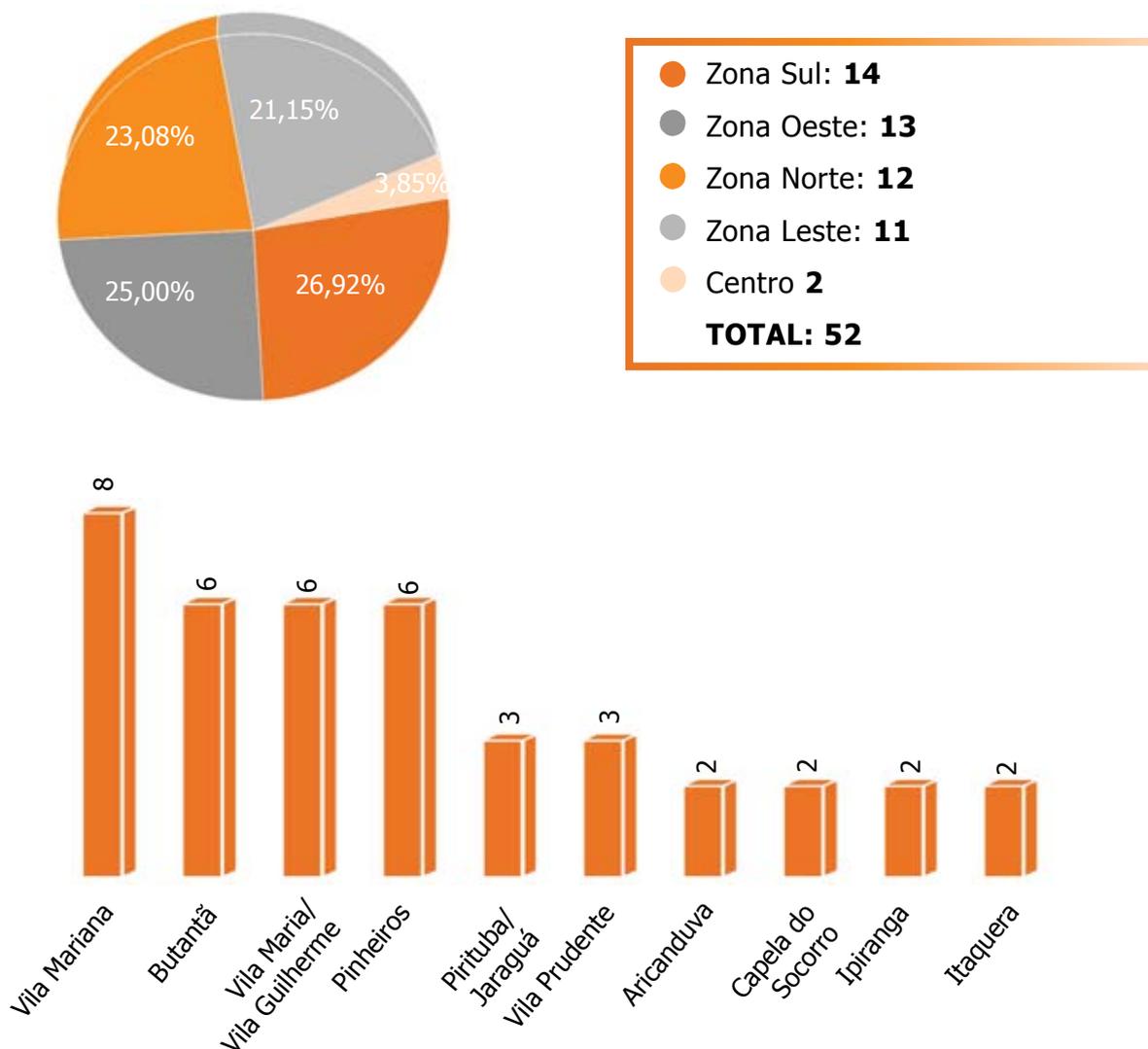
Considerando as subnaturezas mais reclamadas, é possível identificar que Poda de árvore foi objeto de 177 protocolos (57,84%) e aparece mais na região sul, onde apresentou 57 demandas (32,20%), seguido da zona leste e oeste empatadas com 42 reclamações (23,73%) cada uma. Em quarto ficou a zona norte com 24 manifestações (13,56%) e por último a região central com 12 (6,78%).



Capinação foi a segunda subnatureza mais reclamada com 67 protocolos (21,90%), sendo que a região com mais registro foi a zona leste que apresentou 28 manifestações (41,79%), seguido da zona norte com 16 (23,88%). Em terceiro ficou a zona sul com 13 registros (19,40%) e por último a zona oeste com 10 (14,93%). A região central não apresentou esta subnatureza.



Remoção de árvore foi a terceira subnatureza mais reclamada com 52 protocolos (16,99%). Este problema é mais presente na região sul que teve 14 registros (26,92%), seguido da zona oeste com 13 demandas (25,00%) e da zona norte com 12 (23,08%). Em quarto ficou a zona leste com 11 manifestações (21,15%) e por último a região central com 2 (3,85%).



As outras três subnaturezas que compõem a dimensão da natureza jardinagem somaram 10 protocolos entre os meses de janeiro a março de 2013, sendo que todas as manifestações foram direcionadas para Subprefeituras diferentes, conforme as tabelas abaixo.

### **CORTE IRREGULAR DE ÁRVORE**

Aricanduva

Butantã

### **LIMPEZA DE ÁREAS AJARDINADAS**

Lapa

Santo Amaro

Vila Mariana

### **NEUTRALIZAR RAÍZES DE ÁRVORE**

Pirituba/ Jaraguá

São Mateus

Pinheiros

Vila Maria/ Vila Guilherme

Penha

## RIO (Registro de Interlocação entre Ouvidorias)

A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo adotou o Programa RIO que revela os dados de interlocação cotidiana com outras ouvidorias públicas e privadas. Os dados apresentados nesta sessão são um recorte dos dados gerais que evidenciam uma conexão de rede natural entre as ouvidorias.

No 1º trimestre de 2013, foram recebidas 130 demandas, das quais 108 vieram da esfera estadual, 21 de ouvidorias de órgãos municipais e 1 de uma entidade filantrópica. A maior parte provém da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo, que enviou 63 reclamações (48,46%), seguida pela Ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo com 32 (24,62%) e pela Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo que encaminhou 16 documentos (12,31%).

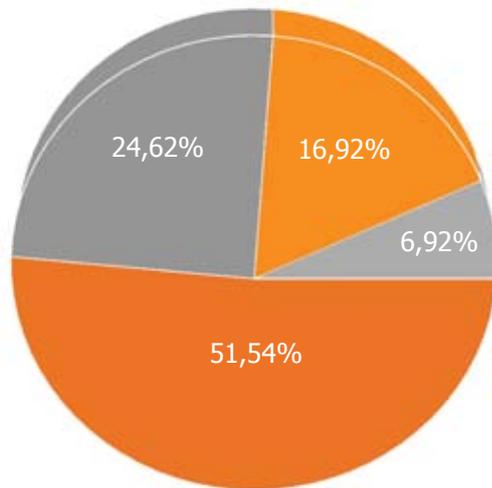
ÓRGÃO	QUANT.	%
Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo	63	48,46
Ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo	32	24,62
Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo	16	12,31
Ouvidoria do Detran - SP	7	5,38
Ouvidoria Central da Saúde (PMSP)	4	3,08
Ouvidoria da Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional - SP	4	3,08
Ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente - SP	2	1,54
Ouvidoria Irmãs Marcelinas	1	0,77
Ouvidoria da São Paulo Turismo (PMSP)	1	0,77
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>100</b>

Essas demandas foram encaminhadas aos órgãos da municipalidade, sendo a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras a receber o maior número, 72 protocolos (55,38%), seguida da Secretaria Municipal de Transportes para qual foram registradas 19 demandas (14,62%) e da Secretaria Municipal da Saúde com 10 demandas (7,69%).

<b>ÓRGÃO</b>	<b>QUANT.</b>
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	1
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	31
Subprefeituras	40
Secretaria Municipal de Transportes	
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	8
Departamento de Operação do Sistema Viário - DSV	8
Departamento de Transportes Públicos - DTP	2
São Paulo Transporte - SPTrans	1
Secretaria Municipal da Saúde	
Coordenação de Vigilância em Saúde - COVISA	5
Coordenadorias Regionais de Saúde - COORD	4
Ouvidoria Central da Saúde - OSMS	1
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	5
Programa de Inspeção Veicular Ambiental (CONTROLAR)	2
Secretaria Especial de Licenciamentos	6
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	3
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	
Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana - OGCM	2
Secretaria Municipal de Serviços	
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	1
Serviço Funerário - SFMSP	1
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	1
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	1
Outros Órgãos*	7
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>

\*não pertinentes à esfera municipal

Dos 130 protocolos registrados, 32 (24,62%) foram reclamações de poluição sonora, 22 (16,92%) de supostos comércios sem licença de funcionamento e 9 (6,92%) foram problemas relativos ao trânsito da cidade. Os 67 (51,54%) protocolos restantes apresentaram variação de naturezas.



- Naturezas variadas: **67**
  - Perturbação do silêncio: **32**
  - Comércio irregular: **22**
  - Trânsito: **9**
- TOTAL: 130**

## e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão – plataforma eletrônica)

O e-SIC, Serviço de Informação ao Cidadão em sua forma eletrônica (também existe o SIC presencial), entrou em funcionamento no mês de agosto de 2012 para atender a Lei Federal nº 12.527 - Lei de Acesso à Informação (LAI) e o Decreto Municipal nº 53.623.

O sistema, que é de responsabilidade administrativa da Secretaria Especial da Controladoria Geral do Município, é gerenciado pela Coordenação Geral do e-SIC que é composta por colaboradoras da Ouvidoria Geral.

O Relatório do 1º trimestre de 2013 realizado pela equipe da Coordenação Geral e-SIC tomou como referência a soma aritmética dos indicadores dos relatórios de janeiro, fevereiro e março. Foram utilizados como parâmetro para o relatório de janeiro os dados coletados pela equipe que antecedeu a atual Coordenação Geral do e-SIC.

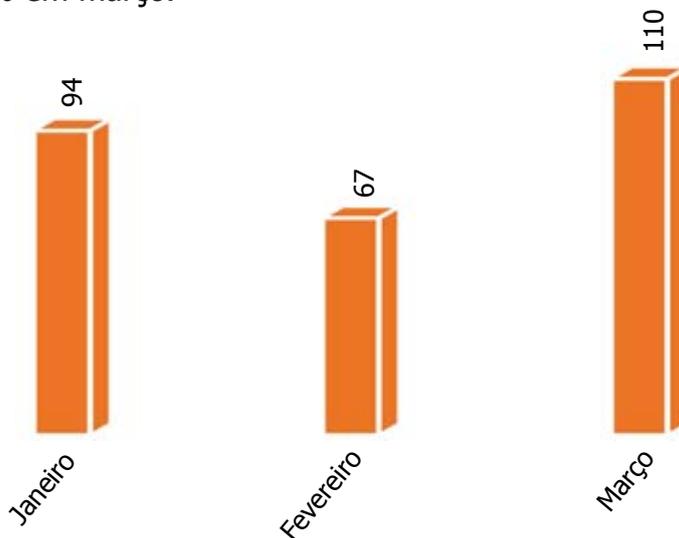
O levantamento realizado pela equipe apontou 271 pedidos de informação no primeiro trimestre de 2013.

<b>ÓRGÃOS</b>	<b>TOTAL</b>
Gabinete da Vice-Prefeita*	5
Secretaria do Governo Municipal	16
São Paulo Turismo S/A - SPTURIS	2
Secretaria Especial da Controladoria Geral do Município	1
Ouvidoria Geral do Município - OGM	5
Secretaria Especial de Licenciamentos+	2

ÓRGÃOS	TOTAL
Secretaria Executiva de Comunicação	1
Secretaria Municipal da Saúde	25
Autarquia Hospitalar - AHM	3
Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM	1
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	9
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	12
Subprefeitura Butantã	2
Subprefeitura Campo Limpo	3
Subprefeitura Capela do Socorro	1
Subprefeitura Freguesia/Brasilândia	1
Subprefeitura Itaquera	1
Subprefeitura Itaim Paulista	1
Subprefeitura Parelheiros	1
Subprefeitura Penha	3
Subprefeitura Santo Amaro	2
Subprefeitura Sé	2
Secretaria Municipal de Cultura	7
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	11
São Paulo Urbanismo - SP URBANISMO	2
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania**	7
Secretaria Municipal de Educação	18
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	4
Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico	9
Companhia São Paulo de Parcerias - SPP	2
Secretaria Municipal de Habitação	11
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	1
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	6
São Paulo Obras - SP Obras	1

ÓRGÃOS	TOTAL
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	12
Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação - PRODAM	12
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	2
Secretaria Municipal de Serviços	4
Secretaria Municipal de Transportes	10
Companhia de Engenharia e Tráfego - CET	32
São Paulo Transporte - SPTrans	6
Secretaria Municipal do Trabalho e do Empreendedorismo	2
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	6
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	7
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>

O levantamento realizado apontou 94 pedidos (34,69%) de informações em janeiro, 67 (24,72%) em fevereiro e 110 (40,59%) em março de 2013, indicando que houve um decréscimo de 28,72% no mês de fevereiro em relação aos recebidos no mês de janeiro e um acréscimo de 43,00% em março.

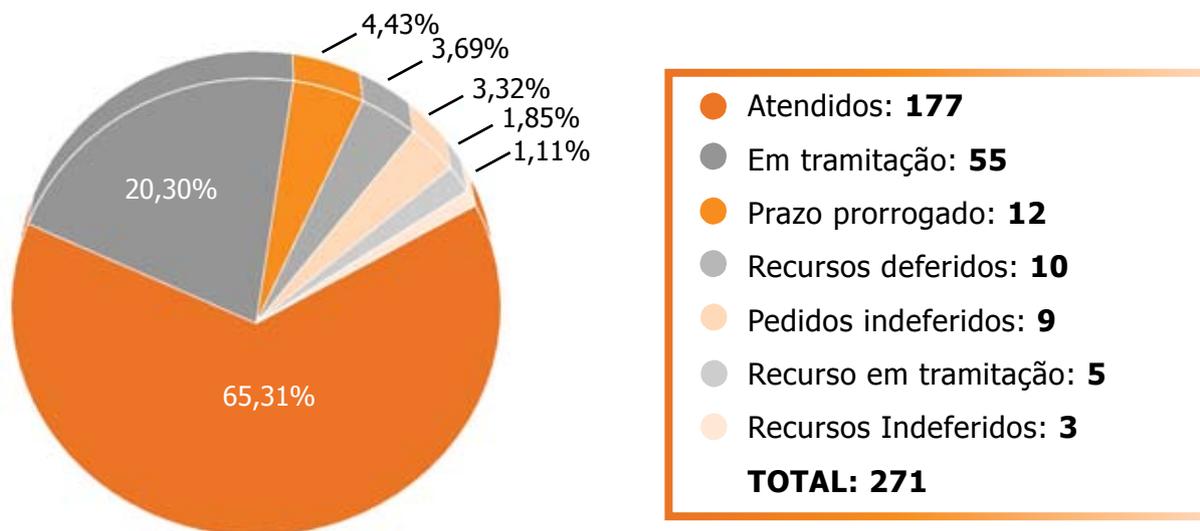


\*Secretaria Especial de Articulação para a Copa do Mundo de Futebol de 2014: em jan = 1 e fev = 1

\*\*Secretaria Especial de Direitos Humanos: em jan = 1 e fev = 1    Secretaria Municipal de Participação e Parceria: em fev = 3

\*\*\*Secretaria Especial de Controle Urbano: em jan = 1

Deste total, 177 solicitações (65,31%) foram atendidas, 55 (20,30%) permaneceram em tramitação, 12 pedidos (4,43%) geraram prorrogações de prazo, 10 (3,69%) foram deferidos, 9 (3,32%) foram indeferidos, permaneceram em tramitação 5 recursos (1,85%) e tiveram recursos indeferidos 3 pedidos (1,11%).



Do total de pedidos, 187 (69,00%) solicitações foram direcionadas às Secretarias, 58 (21,40%) às Empresas, 17 (6,27%) às Subprefeituras, 6 (2,21%) a outros Órgãos e 3 (1,11%) às Autarquias.

De todos os órgãos, os 3 (três) mais demandados foram:

- CET (Companhia de Engenharia de Tráfego) com 32 pedidos (11,81%);
- Secretaria Municipal da Saúde com 25 requerimentos (9,23%);
- Secretaria Municipal de Educação com 18 demandas (6,64%).

## Conexão com a Cidade

Nesse 1º trimestre de 2013 o estudo de caso teve foco no Bilhete Único Especial e as manifestações selecionadas se referiram ao indeferimento da concessão do benefício.

A primeira manifestação foi feita por um pai que declarou que o “[...] *filho sofre convulsões desde os 2 anos de idade sendo acompanhado pelo setor de Neurologia do Hospital das Clínicas*”.

Contudo, a exigência municipal recai em laudo da psiquiatria para renovar a concessão do bilhete único, opção que levaria o requerente a mudar de equipe clínica com prazo de espera, o que por consequência traria descontinuidade no fornecimento dos medicamentos anticonvulsivos e do próprio acompanhamento ao paciente. Sentindo-se humilhado pela exigência a cada renovação recorreu à Ouvidoria do PROCON.

Considerando que a articulação técnica em âmbito estadual e federal é feita por meio do Programa de Trabalho de Interlocação entre Ouvidorias (R.I.O.) implantado pela Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, assim a manifestação foi acolhida pela competência.

Apreciada a manifestação pelo SPTRANS entendeu-se o comprometimento definitivo do paciente e a equivalência do laudo para efeito de renovação do Bilhete Único Especial, desta forma o benefício foi concedido.

Na segunda manifestação o munícipe reclama que foi negado o Bilhete Único com a “[...] *justificativa de que não foram constatadas as limitações funcionais/comprometimentos para a patologia apresentada no laudo médico. Acrescenta que seu tio é portador de deficiência visual, perdeu o bilhete e solicitou segunda via.*”

O laudo médico apresentado pelo munícipe indicava um CID - Classificação Internacional de Doenças – não contemplado pela Portaria Intersecretarial SMT/SMS 001/11, embora tenha de fato visão monocular.

O SPTRANS esclareceu que “[...] para concessão do benefício de gratuidade no transporte público do Município, a pessoa que apresente deficiência física, visual, auditiva ou mental (intelectual), temporária ou permanente, deve atender os requisitos previstos na legislação municipal (Lei 11.250/92, Lei 14.988/09 e Portaria Intersecretarial SMT/SMS 001/11). Apenas a patologia (doença) não garante o direito à concessão do benefício, para tanto é necessária comprovação da patologia e de comprometimentos/limitações que configurem a existência de deficiência [...]. Qualquer outra interpretação ou mesmo inclusão de patologias depende de alteração do instrumento normativo. Contudo, tratando-se de portaria conjunta, que depende principalmente da contribuição da área médica, sugiro, de início, o encaminhamento à Secretaria Municipal da Saúde para avaliação do requisito contido neste, propondo as medidas cabíveis, pela competência”.

Em ambas as situações a incapacidade se revela na condição inicial de registro dos protocolos, porque foram parentes próximos que cuidam da saúde e bem estar de seus familiares que se manifestaram.

Da mesma forma o acolhimento pela Ouvidoria Geral ensejou uma recomendação de debate interno de caráter jurídico e social para revisão de procedimentos e normativos que atinjam políticas públicas consolidadas.

Finaliza-se com a observação de que a articulação em rede das ouvidorias públicas contribui para o fortalecimento da instituição e para a melhoria da prestação de serviço em todas as esferas.

## Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Avenida São João, 473 - 16º andar  
Centro - São Paulo - SP  
CEP: 01035-000

Telefone: 0800-17-5717  
[www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/)

Informações à imprensa: 3334-7122

---