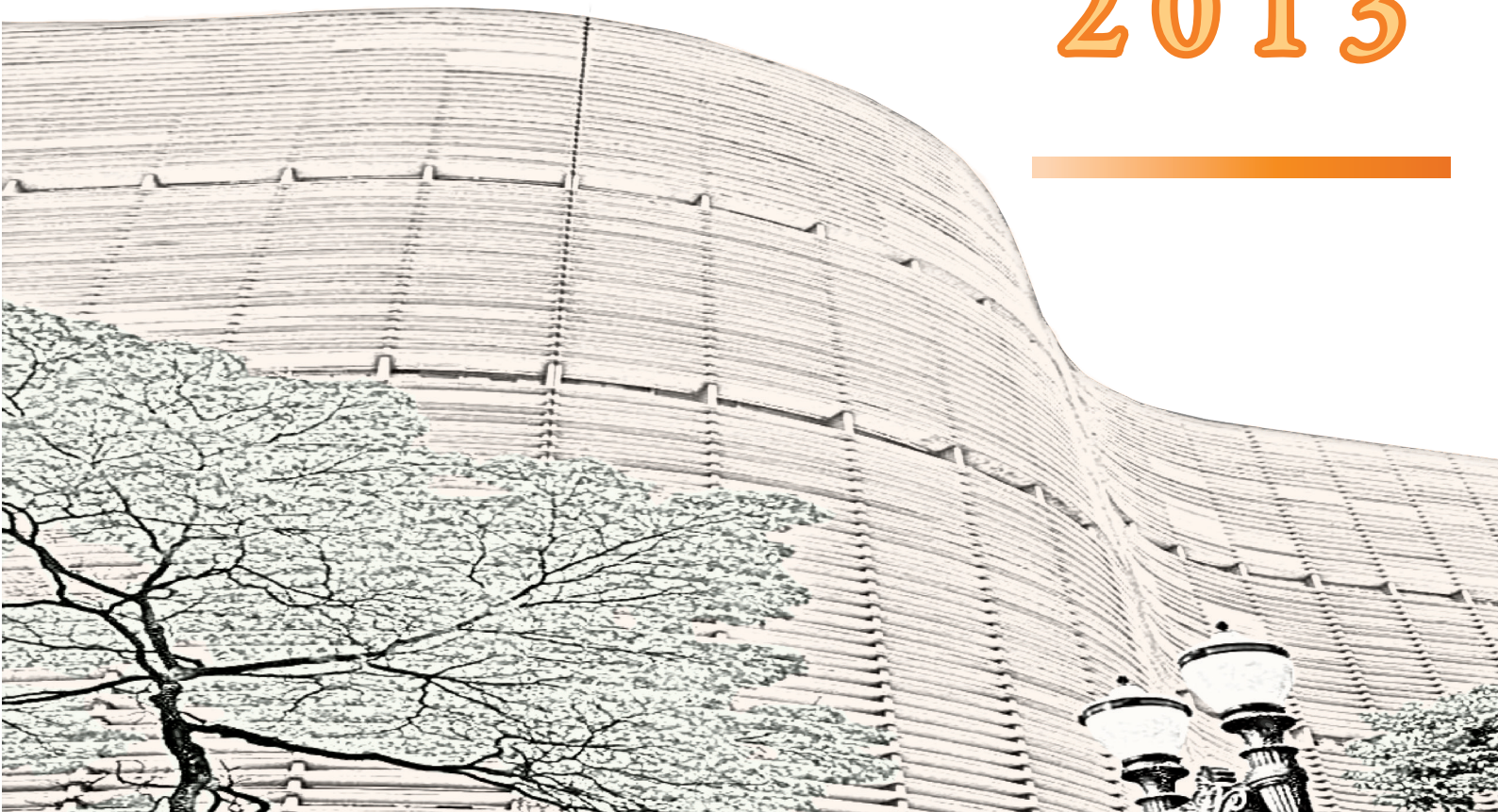
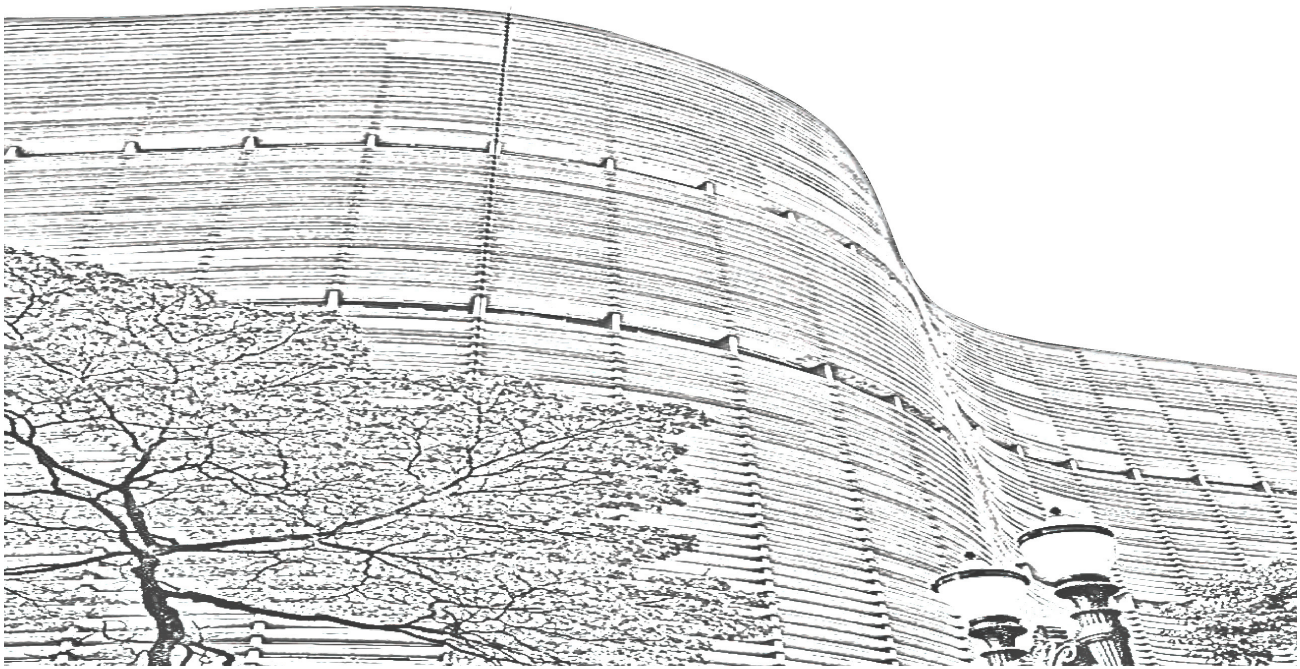
PREFEITURA DE SÃO PAULO

OUVIDORIA GERAL

Relatório 2º Trimestre 2013





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

Sumário

Apresentação: 7
Expediente: 9

Dados estatísticos: 13
Metodologia: 15
Dinâmica de trabalho: 17
Atendimentos: 17
Mídia telefone: 18
Distribuição das demandas: 19
Protocolos por Secretarias – Geral: 19
Protocolos por Secretarias e Unidades vinculadas: 20
Protocolos por Subprefeitura: 22
Naturezas mais reclamadas: 25
Principais demandas da Prefeitura: 25
Qualidade no atendimento: 31
Principais demandas das Secretarias e Unidades vinculadas: 32
Naturezas mais reclamadas em cada Secretaria e Unidade vinculada: 33
Principais demandas das Subprefeituras: 42
Naturezas mais reclamadas em cada Subprefeitura: 43
Análise regionalizada: 50
Subprefeituras mais reclamadas: 54
RIO – Registro de Interlocução entre Ouvidorias: 55

e-SIC: 58
Conexão com a cidade: 63

Apresentação

A Ouvidoria Geral apresenta o relatório do segundo trimestre de 2013 inserido na Lei 15.764 de 26 de maio de 2013 que criou a Controladoria Geral do Município de São Paulo.

A Controladoria Geral, que atuava pautada pelo Decreto nº 53.685 desde janeiro, apresenta com a nova legislação uma estrutura organizacional técnica composta por: Coordenadoria da Promoção da Integridade (COPI), Coordenadoria de Auditoria Interna (CAIN), Corregedoria Geral do Município (CGM) e Ouvidoria Geral do Município (OGM).

Nesse trimestre, portanto, as diretrizes traçadas para o controle interno da municipalidade materializaram-se, e por consequência houve a internalização da Ouvidoria Geral.

O relatório evidencia uma das atribuições legais da Ouvidoria Geral, na medida em que apresenta estatísticas e indicadores das manifestações referentes às demandas de serviços, as denúncias de conduta de servidores e os pedidos de informação da administração pública via e-SIC.

O vértice da transparência passiva – coordenação do sistema e-SIC – implica em grande aprendizado com gradativas ações que a aproximam do escopo da LAI – Lei de Acesso à Informação Pública.

A disposição em desenvolver uma linguagem cidadã implicou na seleção de uma amostra de ligações para sistematizar essa construção. Um exemplo significativo foi quando a atendente explicou que era necessário que o munícipe se identificasse e ele respondeu: ”então, meu nome é cidadão brasileiro”.

A doutrina nos ensina que deve ser afastado o preconceito linguístico* porque ele é um obstáculo à inclusão social e interfere nos canais de atendimento, mas ouvir o cidadão nos ensina muito mais!

Maria Lumena Balaben Sampaio
Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

*autores sobre o tema: Marcos Bagno e Marli Quadros Leite

Expediente

Prefeito
Fernando Haddad

Vice-Prefeita
Nádia Campeão

Controlador Geral
Mário Vinícius Claussen Spinelli

Secretário Adjunto (CGM)
Marcelo Campos da Silva

Chefe de Gabinete (CGM)
Dany Andrey Secco

Ouvidora Geral
Maria Lumena Balaben Sampaio

Assessoria Especial
Cláudia Possan Foschiera

Assessoria Técnica
Dante Shin Iti Kimura (Apuração preliminar)
Edna Lucia Volpi
Francisca Morais Moreira

Divisão de Processamento de Demandas
Antônio Carlos Rodrigues
Carlos Eduardo Lencioni Góes
Flávia Cosi Nogueira
Maria Lucia Palma Latorre
Mônica Sandra da Silva (Diretora)
Rosane Jacy Fretes Fava

Divisão de Transparência Passiva
Adriana Megna Nunes Teixeira
Juliane Manes Alves (Diretora)

Divisão de Atendimento ao Público e Interlocução Social
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
Flávia dos Santos Ferreira
Francine Gualberto Pascon
Janayna Cavalcanti Camacho
Jessica Cristina de Oliveira Basilio
Kelly Alves Prado (Chefe de Seção)
Luciene da Silva Martins
Marcela Aparecida Moreira Fernandes
Maria Cecília Carvalho Pallotta (Diretora)
Marta Pinto Kiraly
Vanessa Lima de Menezes

Divisão de Relatórios e Estatísticas
Cláudia Regina Almeida Bonilha
Jorge Miyazaki (Diretor)
Keila Regina de Oliveira Neri (Chefe de Seção)
Sonia Cristina Ferreira Santos

Assessoria de Imprensa (CGM)
Mami Yasunaga
Márcio Reis Azeredo

Contabilidade
Rose Mari Cristiano

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

Assessoria de Informática
Leonardo Zanon Arruda
Marcelo Gadotti Neto
Paulo Roberto Perucci Hirata

Expediente do Gabinete
Erika Lucia Timoteo Paulino
Marli de Jesus Ferreira

Apoio GCM
Éder Freitas Souza
Marcelino de Barros Lúcio
Pedro Luiz da Silva

Estagiários
Camila dos Santos Souza
Giovanni Santos Bravim
Jennifer Correia Lacerda
Jennifer de Carvalho Pereira
Luciana Rodrigues Nery
Luíz Gustavo Santos Silva
Luiza Guida Barbosa
Renato Morais de Castilho
Rogério Paulo Júnior
Rosalina Nascimento Rufino
Thiago Nunes de Araujo

Projeto Gráfico e Diagramação
Leonardo Zanon Arruda
Suzane Teixeira Silva Cravo

Projeto Gráfico da Capa
Leonardo Zanon Arruda
Marcelo Gadotti Neto

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 e não geram O.G. Se houver necessidade de manifestação do órgão envolvido, análise de legislação ou uma formalidade especifica 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 abril a 30 de junho 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 1º trimestre de 2013;
- mesmo trimestre do ano anterior, que é o 2º 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):

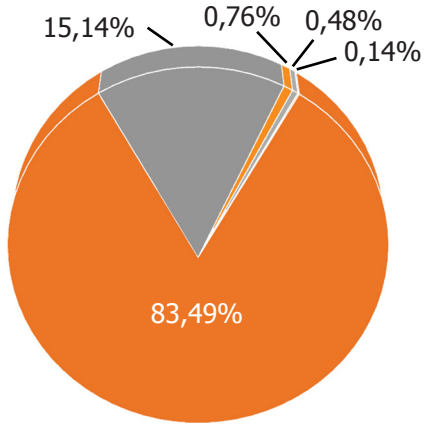
- Uma mesma natureza pode ser atribuída a mais de um órgão, ou seja, há competência concorrente. Como exemplo cita-se a natureza Qualidade no atendimento que pode ser encontrada em todas as unidades da Prefeitura;
- Um usuário pode solicitar um novo tratamento para um protocolo solucionado ao questionar 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 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 14.945 atendimentos nos meses de abril a junho de 2013, o que representa um crescimento de 6,18% quando comparado ao primeiro trimestre de 2013. O meio mais procurado para falar com a Ouvidoria foi o telefone (Central 0800 17 57 17) com 12.477 acessos (83,49%), seguido por e-mail 2.262 (15,14%), por carta 113 (0,76%), pelo atendimento pessoal 72 (0,48%) e por fax 21 (0,14%).

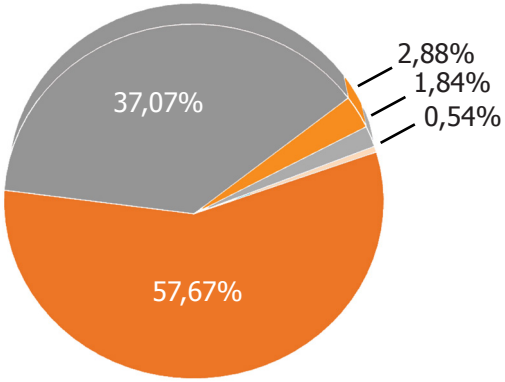


- Telefone: **12.477**
- E-mail: **2.262**
- Carta: **113**
- Pessoalmente: **72**
- Fax: **21**

Total de atendimentos: **14.945**

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, 26,24% geraram protocolos, ou seja, o equivalente a 3.922 demandas trazidas pelos munícipes. A estatística apresentou um aumento de registro de protocolos de 20,09% em relação aos 3.266 do 1º trimestre de 2013.

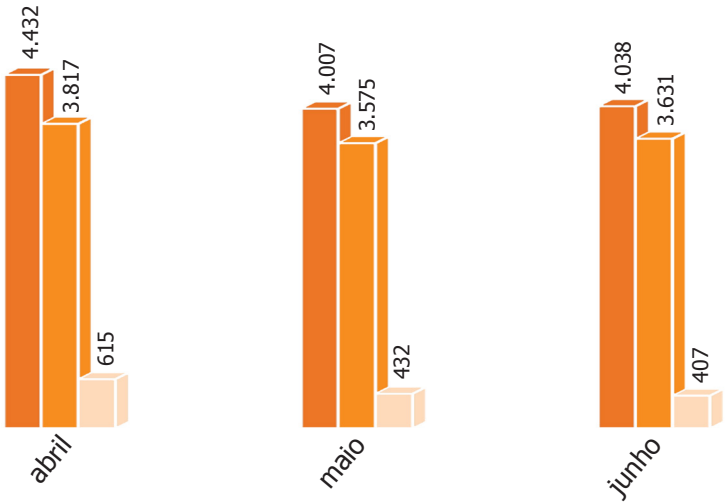


- E-mail: **2.262**
- Telefone: **1.454**
- Carta: **113**
- Pessoalmente: **72**
- Fax: **21**

Total de protocolos: **3.922**

Mídia Telefone

Considerando que a Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral é o canal mais acessado pela população (83,49%), é válida a 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.



- Total de ligações atendidas
- Total de orientações
- Total de protocolos abertos

Distribuição das demandas

Protocolos por Secretarias - Geral

Dos 3.922 protocolos registrados (reclamações, denúncias, elogios e sugestões) no 2º trimestre, apenas 86 (2,19%) foram direcionados a outros Órgãos*.

SECRETARIA	TOTAL
Controladoria Geral do Município	22
Secretaria do Governo Municipal	14
Secretaria Especial de Licenciamentos	11
Secretaria Executiva de Comunicação	47
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	3
Secretaria Municipal da Saúde	276
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	57
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	2.019
Secretaria Municipal de Cultura	13
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	7
Secretaria Municipal de Educação	137
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	22
Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico	103
Secretaria Municipal de Habitação	35
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	16
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	37
Secretaria Municipal de Promoção da Igualdade Racial	1
Secretaria Municipal de Relações Governamentais	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	12
Secretaria Municipal de Serviços	240
Secretaria Municipal de Transportes	665
Secretaria Municipal do Desenvolvimento, Trabalho e Empreendedorismo	8
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	80
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	10
Outros Órgãos*	86
TOTAL	**3.922**

*não pertinentes à esfera municipal

Protocolos por Secretarias e Unidades vinculadas

Dos 3.922 protocolos registrados no 2º trimestre de 2013, 2.079 (53,01%) foram direcionados a 24 Secretarias e seus Departamentos, Empresas ou outras Unidades administrativas vinculadas.

Controladoria Geral do Município	2
Ouvidoria Geral do Município - OGM	20
Secretaria do Governo Municipal	11
Ouvidoria da São Paulo Turismo - OSPTuris	3
Secretaria Especial de Licenciamentos	0
Departamento de Controle do Uso de Imóveis - CONTRU	11
Secretaria Executiva de Comunicação	5
Central 156	42
Secretaria Municipal da Saúde	9
Coordenação de Vigilância em Saúde - COVISA	195
Coordenadorias Regionais de Saúde - COORD	43
Ouvidoria Central da Saúde - OSMS	22
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU	7

Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	4
Assessoria Técnica de Obras e Serviços - ATOS	2
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	238
Superintendência das Usinas de Asfalto - SPUA	15
Supervisão Geral de Abastecimento - SGAB	2
Supervisão Geral de Uso e Ocupação do Solo - SGUOS	1

Secretaria Municipal de Habitação	10
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	23
Departamento de Aprovação de Edificações - APROV	1
Superintendência de Habitação Popular - HABI	1

Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	14
São Paulo Obras - SPObras	2

Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	14
Departamento de Recursos Humanos - DERH	6
Departamento de Saúde do Servidor - DESS	2
Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação - PRODAM	1
Instituto de Previdência Municipal - IPREM	14

Secretaria Municipal de Segurança Urbana	6
Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana - OGCM	6

Secretaria Municipal de Serviços	0
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	37
Coordenadoria de Inclusão Digital - CID	6
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	187
Serviço Funerário - SFMSP	10
Secretaria Municipal de Transportes	1
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	273
Departamento de Operação do Sistema Viário - DSV	33
Departamento de Transportes Internos - DTI	1
Departamento de Transportes Públicos - DTP	7
São Paulo Transporte - SPTrans	350
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	54
Programa de Inspeção Veicular Ambiental (CONTROLAR)	26
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	1
Departamento de Desapropriações - DESAP	1
Departamento Fiscal - FISC	8

Protocolos por Subprefeitura

Dos 3.922 registros do segundo trimestre de 2013, foram direcionados às Subprefeituras 1.757 protocolos (44,80%). Considerando que as 31 subprefeituras estão divididas por regiões, foram registrados 336 (19,12%) para a Zona Norte, 494 (28,12) para a Zona Sul, 559 (31,82%) para a Zona Leste, 260 registros (14,80%) para a Zona Oeste e por fim, 108 protocolos (6,15%) para o Centro.

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Norte	
Casa Verde	91
Freguesia/ Brasilândia	54
Jaçanã/ Tremembé	39
Perus	6
Pirituba/ Jaraguá	45
Santana/ Tucuruvi	63
Vila Maria/ Vila Guilherme	38
TOTAL	**336**

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Sul	
Campo Limpo	46
Capela do Socorro	92
Cidade Ademar	27
Ipiranga	72
Jabaquara	26
M´Boi Mirim	43
Parelheiros	20
Santo Amaro	96
Vila Mariana	72
TOTAL	**494**

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Leste	
Aricanduva	33
Cidade Tiradentes	7
Ermelino Matarazzo	26
Guaianases	25
Itaim Paulista	29
Itaquera	199
Moóca	68
Penha	82
São Mateus	41
São Miguel Paulista	19
Vila Prudente	30
TOTAL	**559**

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Oeste	
Butantã	96
Lapa	82
Pinheiros	82
TOTAL	**260**

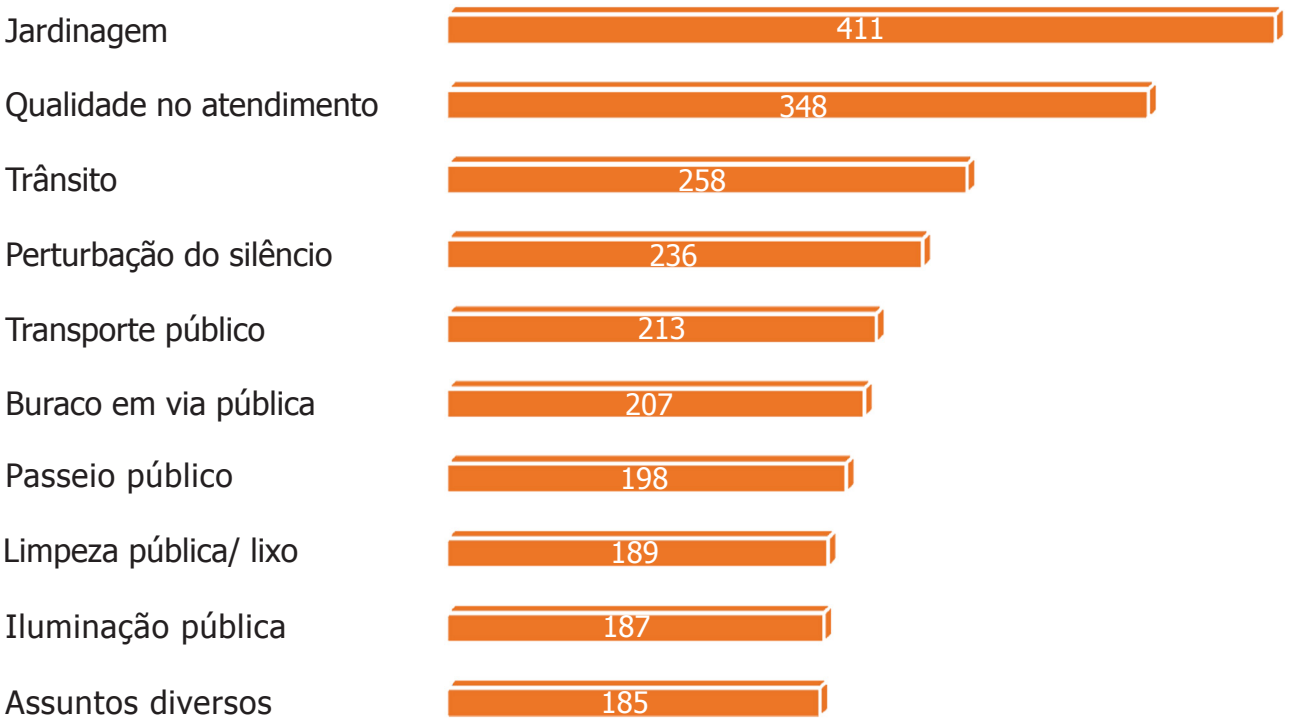
SUBPREFEITURA	TOTAL
Centro	
Sé	**108**

Naturezas mais reclamadas

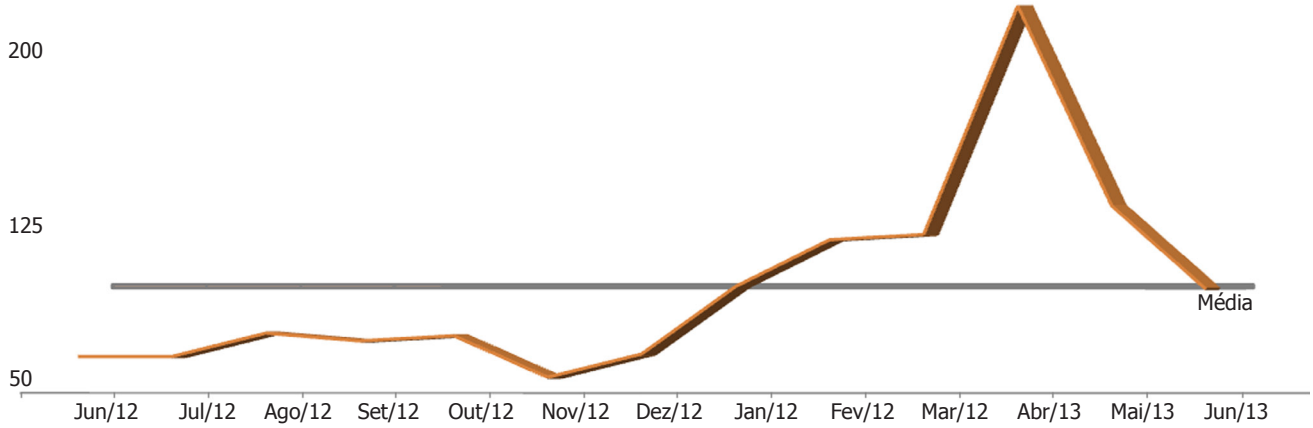
A análise por tipo de órgão feita de maneira separada por Secretarias, Subprefeituras, Empresas, Autarquias e outras Unidades, identifica uma variação nas naturezas e por consequência algumas delas se repetem e outras que estavam diluídas na estatística geral aparecem.

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.

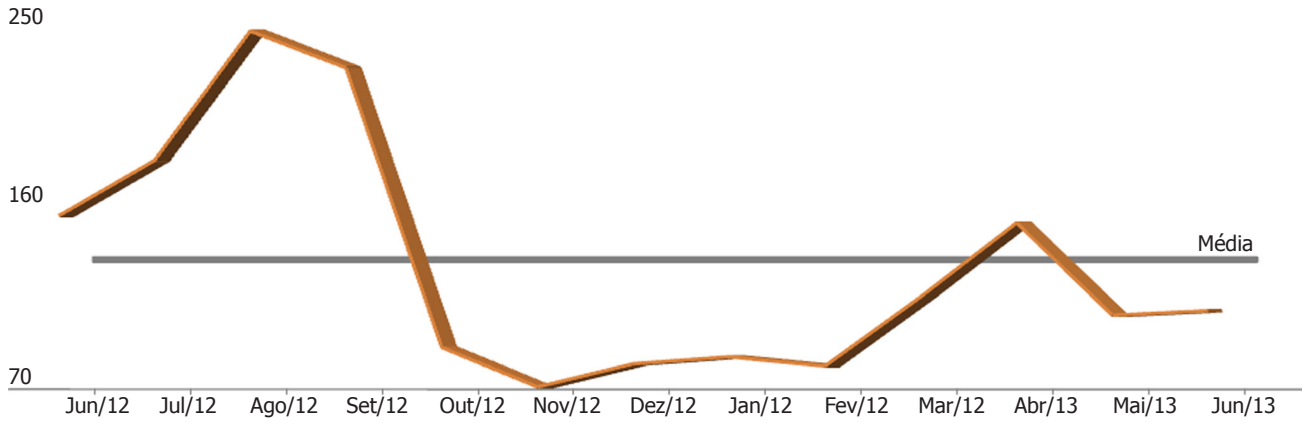
Principais demandas da Prefeitura



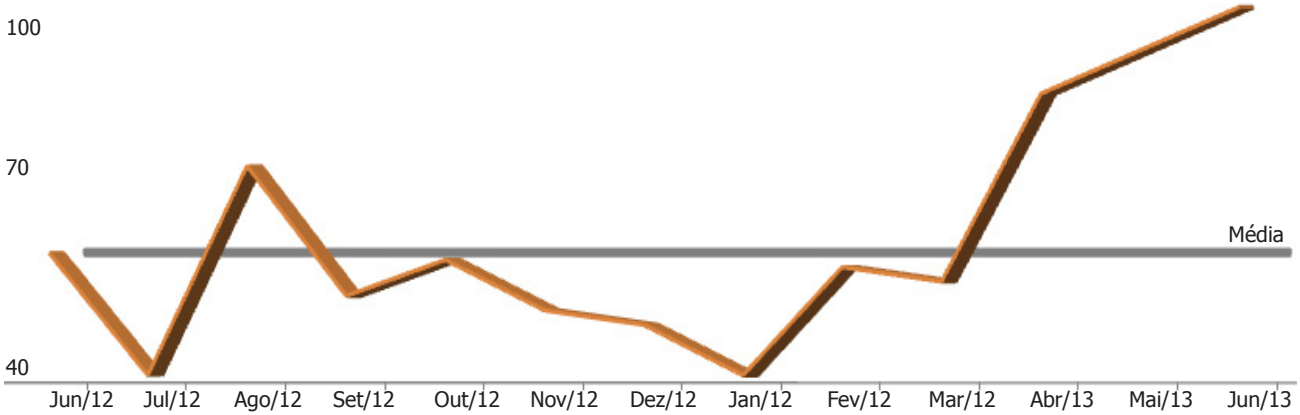
Jardinagem encerrou o trimestre com 411 protocolos, sendo que 408 foram encaminhados às Subprefeituras e 3 à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. A natureza apresentou aumento nos dois comparativos: de 156 protocolos (61,18%) em relação ao 2º trimestre de 2012 e de 100 (32,15%) em relação ao 1º trimestre de 2013.



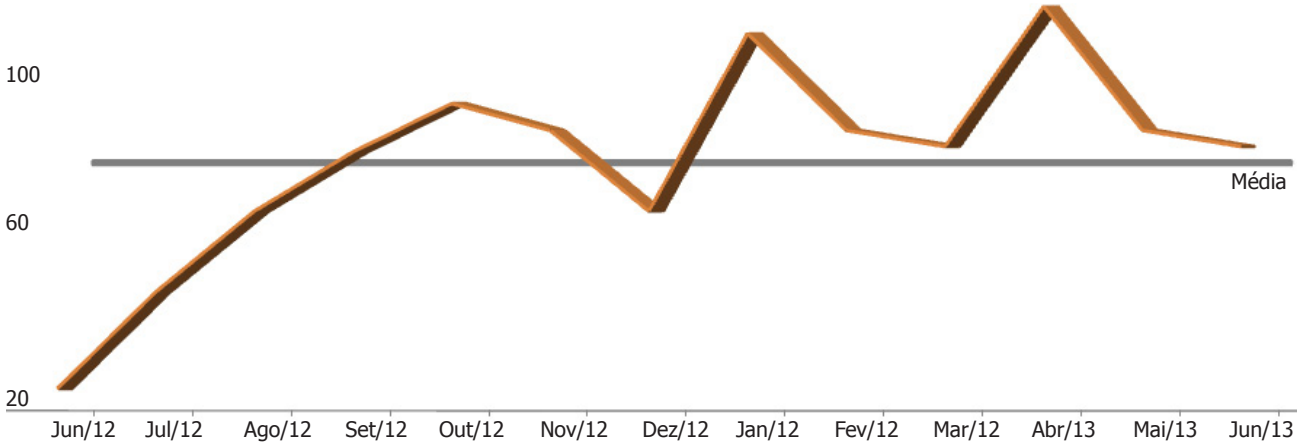
Qualidade no atendimento foi a segunda natureza mais reclamada com 348 protocolos. Houve um decréscimo no comparativo do mesmo trimestre do ano anterior de 180 (34,09%) e um acréscimo de 74 protocolos (27,01%) em relação ao trimestre anterior deste ano.



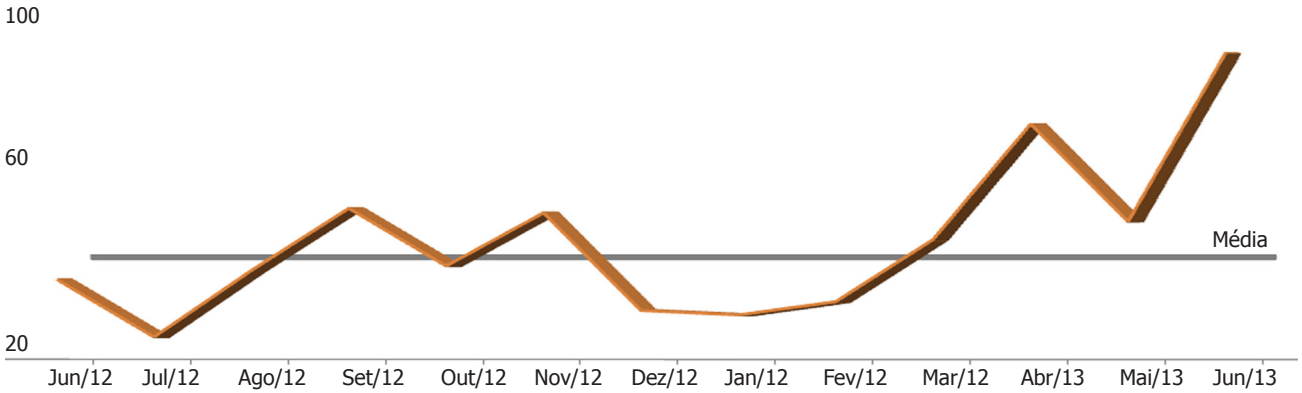
Trânsito foi o assunto reclamado em 258 protocolos, sendo que 256 foram direcionados à CET (Companhia de Engenharia de Tráfego), 1 à Secretaria Municipal de Transportes e 1 à Subprefeitura Campo Limpo. A natureza em relação aos meses de abril a junho de 2012 apresentou acréscimo de 94 protocolos (57,32%), acontecendo o mesmo no comparativo dos meses de janeiro a março de 2013 em que houve um acréscimo de 107 (70,86%).



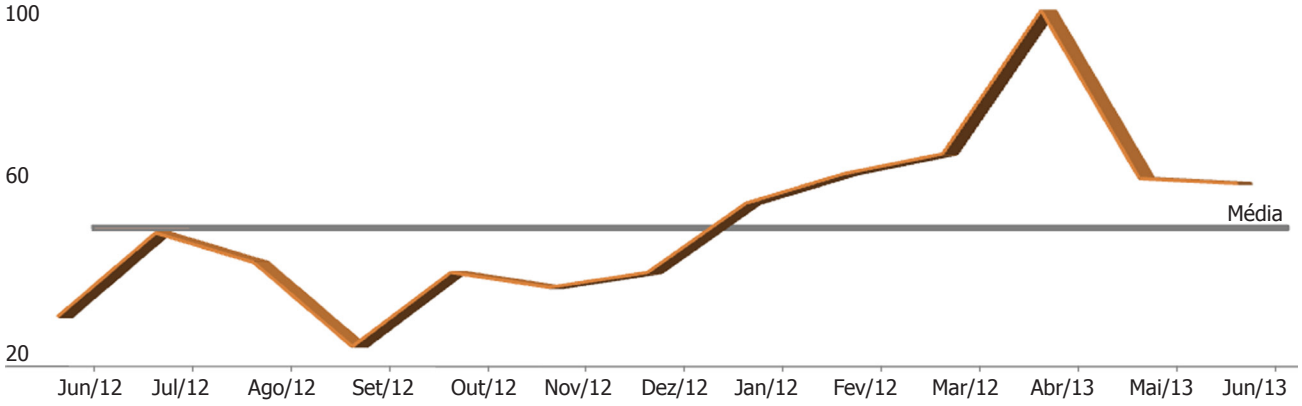
Perturbação do silêncio foi a quarta natureza mais reclamada com 236 protocolos, sendo que todas as demandas foram direcionadas ao PSIU (Programa de Silêncio Urbano). A natureza apresentou um aumento de 126 protocolos (114,55%) em relação ao 2º trimestre de 2012 e de 5 (2,16%) em relação ao 1º trimestre de 2013.



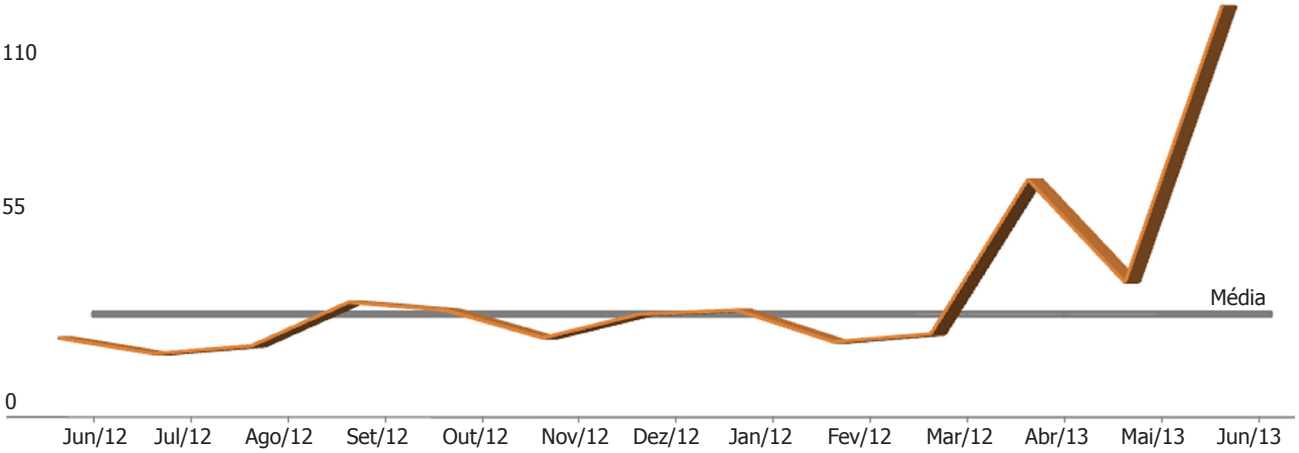
Transporte público encerrou o trimestre com 213 protocolos, dos quais 197 foram enviados à SPTrans (São Paulo Transporte), 10 à Secretaria Municipal de Educação, 3 ao DTP (Departamento de Transportes Públicos), 1 ao DTI (Departamento de Transportes Internos), 1 à Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras e 1 à SP Obras (São Paulo Obras). A natureza teve um aumento em todos os comparativos: 114 protocolos (115,15%) a mais que o mesmo período em 2012 e 103 (93,64%) a mais que o trimestre anterior de 2013.



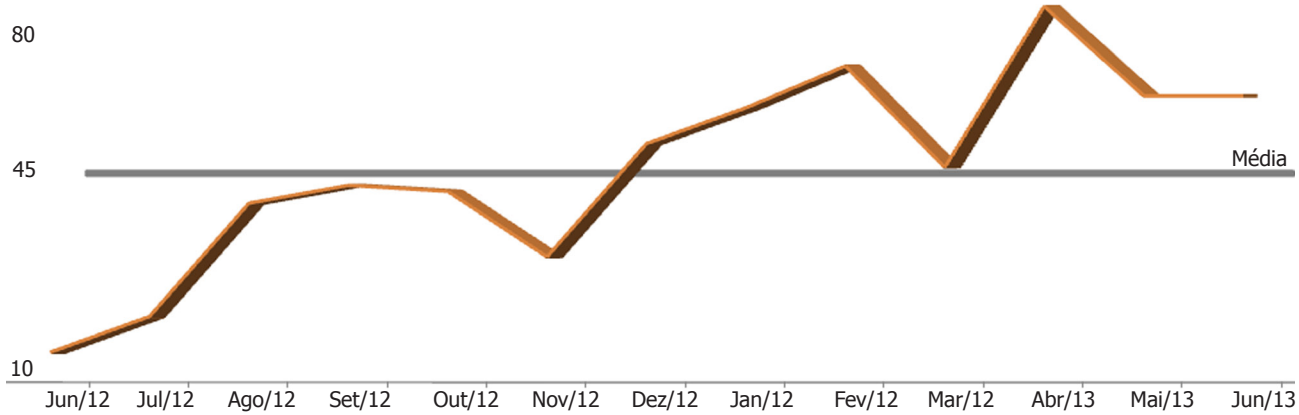
Buraco em via pública foi a sexta natureza mais reclamada com 207 protocolos, dos quais 205 foram encaminhados às Subprefeituras, 1 à CET e 1 à SPUA (Superintendência das Usinas de Asfalto). A natureza teve um aumento nos dois comparativos: 107 protocolos (107,00%) a mais que em relação ao mesmo trimestre do ano anterior e de 32 (18,29%) em relação ao primeiro trimestre de 2013.



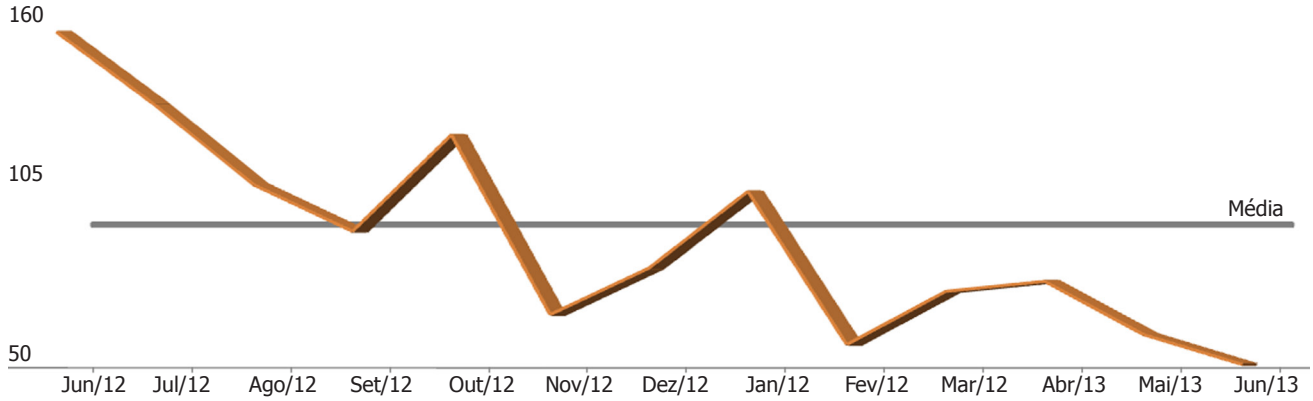
Passeio público foi objeto de registro de 198 protocolos dos quais 196 foram encaminhados às Subprefeituras, 1 à CET e 1 à Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras. A natureza teve aumento em ambos os comparativos, sendo que foram 143 protocolos (260,00%) a mais que o 2º trimestre de 2012 e 131 (195,52%) a mais que o 1º trimestre de 2013.



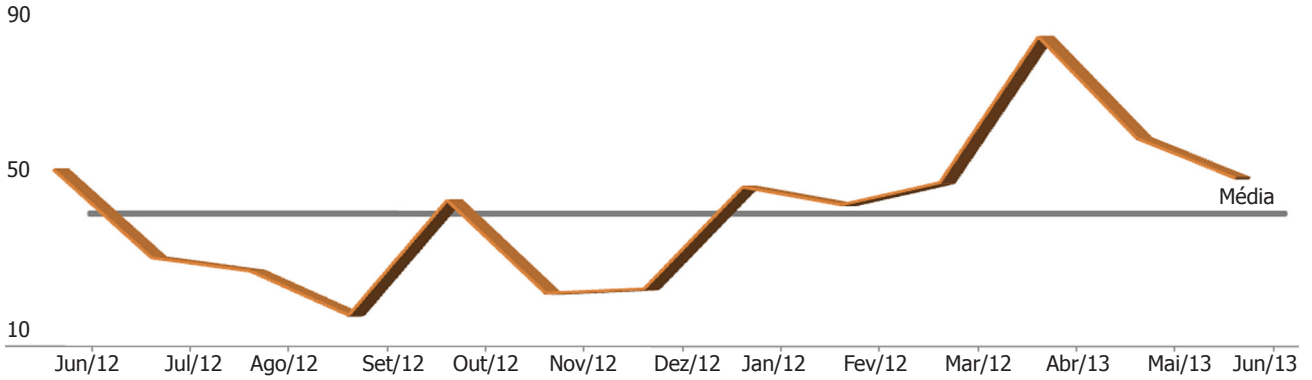
Limpeza pública/ lixo foi objeto de registro de 189 protocolos, sendo que 153 foram encaminhados às Subprefeituras, 33 à AMLURB (Autoridade Municipal de Limpeza Urbana), 1 ao SFMSP (Serviço Funerário), 1 à SPTrans e 1 à SPUA. Em relação ao mesmo período de 2012 houve um acréscimo de 107 protocolos (130,49%) e quando comparado ao 1º trimestre de 2013 o aumento foi de 24 (14,55%).



Iluminação pública foi objeto de registro de 187 protocolos, dos quais 185 foram encaminhados ao Ilume (Departamento de Iluminação Pública), 1 à Subprefeitura Freguesia/ Brasilândia e 1 à Subprefeitura Pinheiros. A natureza apresentou decréscimo em ambos os comparativos: 208 protocolos (52,66%) a menos que o mesmo período de 2012 e 46 (19,74%) a menos que janeiro a março de 2013.



Assuntos diversos foi a natureza escolhida para 185 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, 57 protocolos foram direcionados a 19 secretarias, 34 seguiram para subprefeituras, 3 para empresas públicas, 6 para uma autarquia, 4 para outros órgãos e 81 para órgãos externos. Do montante, 43,78% são de competência externa à municipalidade.



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.

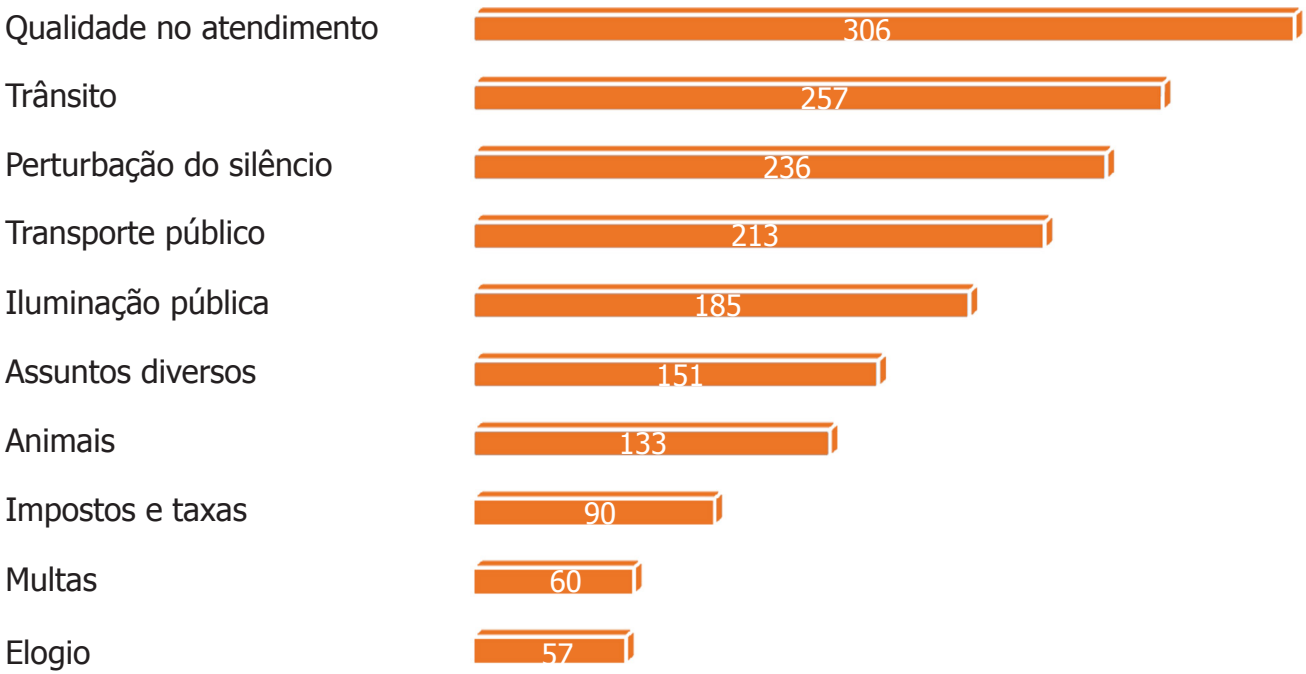
O assunto **Qualidade no atendimento** foi a segunda natureza mais reclamada nos meses de abril a junho com 348 registros, sendo que foram enviados 146 (41,95%) protocolos para 20 Secretarias, 153 (43,97%) para Empresas públicas e Autarquias, 42 (12,07%) para Subprefeituras e 7 (2,01%) para outros Órgãos.

A secretaria com maior número de reclamações é a Secretaria Municipal de Transportes, com 140 protocolos (40,23%). Em segundo está a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras com 42 (12,07%) e em seguida vem a Secretaria Municipal de Comunicação com 39 (11,21%). A seguir vem a Secretaria Municipal da Saúde com 30 (8,62%) e com 26 registros (7,47%), a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social.

ÓRGÃO	QUANT.	%
Secretaria Municipal de Transportes	140	40,23
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	42	12,07
Secretaria Executiva de Comunicação	39	11,21
Secretaria Municipal da Saúde	30	8,62
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	26	7,47

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 é o caso das naturezas: Animais, Impostos e taxas, Multas e Elogio. Por isso é importante analisar separadamente o quadro geral da PMSP, as Secretarias e as Subprefeituras.



Naturezas mais reclamadas em cada Secretaria e Unidades vinculadas*

Controladoria Geral do Município

Elogio	1
Qualidade no atendimento	1

Ouvidoria Geral do Município - OGM

Elogio	10
Qualidade no atendimento	6
Assuntos diversos	2

Secretaria do Governo Municipal

Assuntos diversos	11

Ouvidoria da São Paulo Turismo - OSPTuris

Sugestão	2
Assuntos diversos	1

Secretaria Especial de Licenciamentos

Departamento de Controle do Uso de Imóveis - CONTRU

Segurança em edificações	10
Qualidade no atendimento	1

Secretaria Executiva de Comunicação

Qualidade no atendimento	4
Assuntos diversos	1

Central 156

Qualidade no atendimento	35
Elogio	5
Assuntos diversos	2

*Relação das três primeiras naturezas

Secretaria Municipal da Pessoa com Def. e Mobilidade Reduzida

Acesso p/ deficientes físicos	3

Secretaria Municipal da Saúde

Saúde	5
Assuntos diversos	1
Elogio	1
Coordenação de Vigilância em Saúde – COVISA	
Animais	133
Dengue	37
Inspeção de alimentos	16
Coordenadorias Regionais de Saúde – COORD	
Saúde	20
Elogio	12
Qualidade no atendimento	6
Ouvidoria Central da Saúde – OSMS	
Qualidade no atendimento	21
Saúde	1
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU	
Saúde	4
Infração disciplinar	2
Elogio	1

Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social

Qualidade no atendimento	26
Programa social	21
Fiscalização ausente/ ineficaz	4

Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras

Sugestão	2
Assuntos diversos	1
Obras	1
Assessoria Técnica de Obras e Serviços - ATOS	
Assuntos diversos	2
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	
Perturbação do silêncio	236
Elogio	1
Infração disciplinar	1
Superintência das Usinas de Asfalto - SPUA	
Pavimentação	12
Bueiros/ galerias água pluvial	1
Buraco em via pública	1
Supervisão Geral de Abastecimento - SGAB	
Feira livre/ sacolão	2
Supervisão Geral de uso e Ocupação do Solo - SGUOS	
Construção irregular	1

Secretaria Municipal de Cultura

Cultura	3
Qualidade no atendimento	3
Sugestão	3

Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania

Assuntos diversos	3
Qualidade no atendimento	2
Infração disciplinar	1

Secretaria Municipal de Educação

Escolas	41
Creches	33
Leve leite	21

Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação

Infração disciplinar	6
Clubes/ CDMs	5
Elogio	3

Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico

Impostos e taxas	79
Multas	10
Qualidade no atendimento	5

Secretaria Municipal de Habitação

Obras	4
Qualidade no atendimento	4
Assuntos diversos	1
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	
Moradia popular	18
Qualidade no atendimento	4
Segurança em edificações	1
Departamento de Aprovação de Edificações - APROV	
Supressão de documento	1
Superintendência de Habitação Popular - HABI	
Qualidade no atendimento	1

Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras

Assuntos diversos	3
Bueiros/ galerias água pluvial	1
Creches	1
São Paulo Obras - SP Obras	
Sugestão	1
Transporte público	1

Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão

Assuntos diversos	7
Elogio	3
Qualidade no atendimento	3
Departamento de Recursos Humanos - DERH	
Qualidade no atendimento	3
Assuntos diversos	2
Elogio	1
Departamento de Saúde do Servidor - DESS	
Infração disciplinar	1
Qualidade no atendimento	1
Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação - PRODAM	
Assuntos diversos	1
Instituto de Previdência Municipal - IPREM	
Qualidade no atendimento	9
Assuntos diversos	3
Outras denúncias de irregularidade grave	1

Secretaria Municipal de Promoção da Igualdade Racial

Sugestão	1

Secretaria Municipal de Relações Governamentais

Qualidade no atendimento	1

Secretaria Municipal de Segurança Urbana

Assuntos diversos	5
Qualidade no atendimento	1
Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana - OGCM	
Guarda Civil Metropolitana	3
Assuntos diversos	2
Qualidade no atendimento	1

Secretaria Municipal de Serviços

Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	
Limpeza pública/ lixo	33
Elogio	1
Infração disciplinar	1
Coordenadoria de Inclusão Digital - CID	
Qualidade no atendimento	4
Assuntos diversos	1
Elogio	1
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	
Iluminação pública	185
Elogio	1
Qualidade no atendimento	1
Serviço Funerário - SFMSP	
Assuntos diversos	3
Outras denúncias de irregularidade grave	3
Qualidade no atendimento	3

Secretaria Municipal de Transportes

Trânsito	1
Companhia de Engenharia de Tráfego – CET	
Trânsito	256
Infração disciplinar	6
Qualidade no atendimento	4
Departamento de Operação do Sistema Viário - DSV	
Multas	32
Qualidade no atendimento	1
Departamento de Transportes Internos – DTI	
Transporte público	1
Departamento de Transportes Públicos – DTP	
Transporte público	3
Qualidade no atendimento	2
Assuntos diversos	1
São Paulo Transporte – SPTrans	
Transporte público	197
Qualidade no atendimento	133
Infração disciplinar	10

Secretaria Municipal do Desenvolvimento, Trabalho e Empreendedorismo

Qualidade no atendimento	4
Assuntos diversos	3
Outras denúncias de irregularidade grave	1

Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente

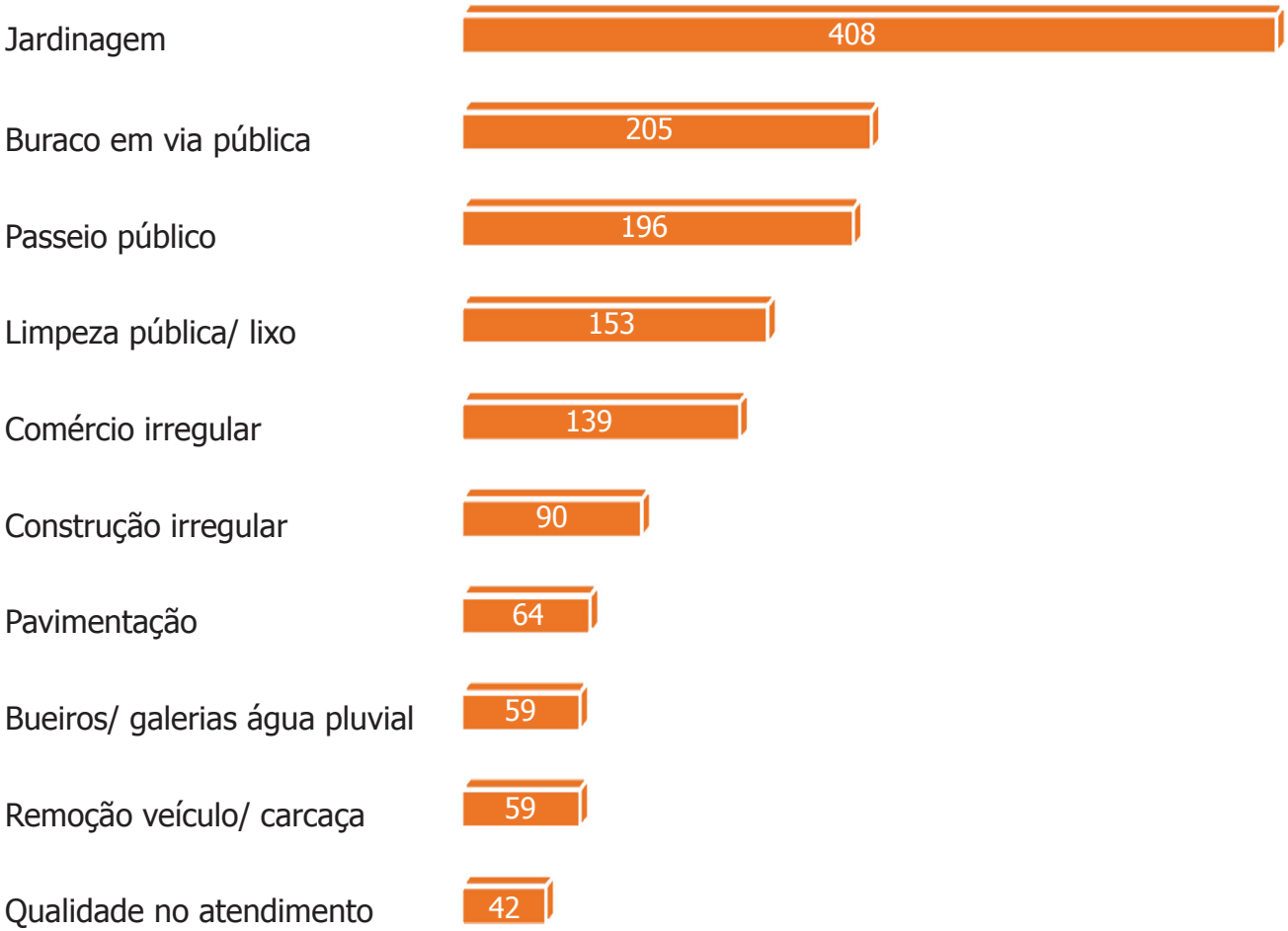
Poluição	27
Parques municipais	7
Impostos e taxas	3
Programa de Inspeção Veicular Ambiental (CONTROLAR)	
Multas	15
Impostos e taxas	6
Inspeção veicular	5

Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos

Assuntos diversos	1
Departamento de Desapropriações – DESAP	
Áreas municipais	1
Departamento Fiscal – FISC	
Elogio	5
Impostos e taxas	2
Qualidade no atendimento	1

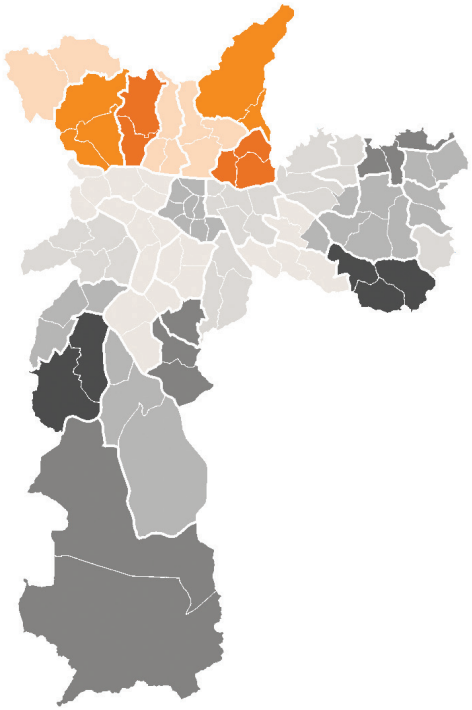
Principais demandas das Subprefeituras

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



Casa Verde

Buraco em via pública	36
Jardinagem	12
Limpeza pública/ lixo	8

Freguesia/ Brasilândia

Buraco em via pública	17
Limpeza pública/ lixo	7
Pavimentação	7

Jaçanã/ Tremembé

Jardinagem	11
Buraco em via pública	8
Limpeza pública/ lixo	8

Perus

Assuntos diversos	1
Bueiros/ galerias água pluvial	1
Feira livre/ sacolão	1

Pirituba/ Jaraguá

Jardinagem	7
Passeio público	6
Construção irregular	5

Santana/ Tucuruvi

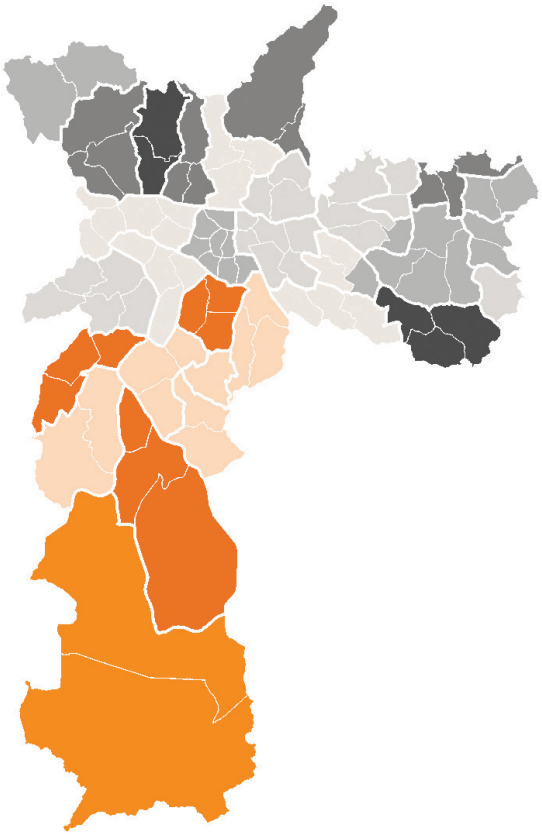
Jardinagem	14
Comércio irregular	7
Construção irregular	5

Vila Maria/ Vila Guilherme

Jardinagem	11
Comércio irregular	4
Bueiros/ galerias água pluvial	3

*Relação das três primeiras naturezas

Zona Sul



Campo Limpo

Jardinagem	20
Passeio público	4
Assuntos diversos	2

Capela do Socorro

Buraco em via pública	44
Jardinagem	10
Limpeza pública/ lixo	7

Cidade Ademar

Construção irregular	5
Jardinagem	4
Comércio irregular	3

Ipiranga

Jardinagem	10
Remoção veículo/ carcaça	9
Comércio irregular	8

Jabaquara

Comércio irregular	4
Jardinagem	4
Remoção veículo/ carcaça	4

M'Boi Mirim

Jardinagem	9
Bueiros/ galerias água pluvial	5
Buraco em via pública	4

Parelheiros

Pavimentação	5
Buraco em via pública	4
Construção irregular	2

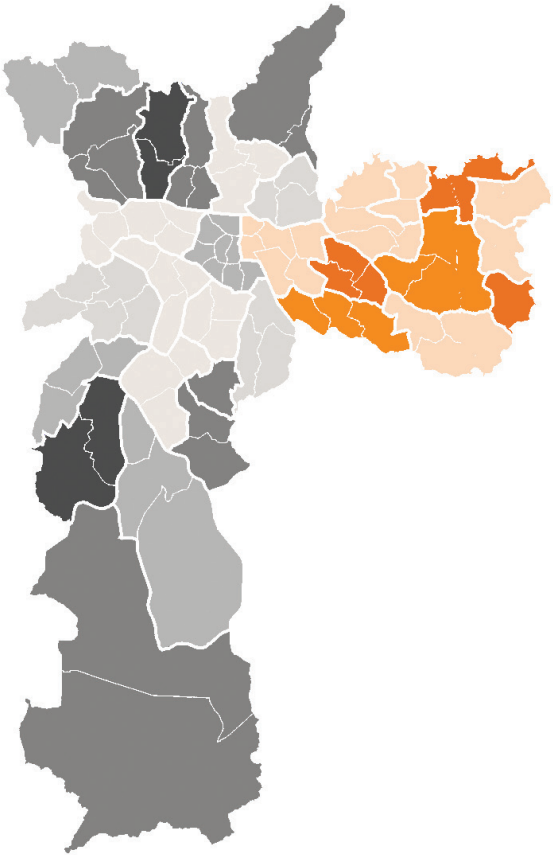
Santo Amaro

Jardinagem	35
Comércio irregular	15
Buraco em via pública	12

Vila Mariana

Jardinagem	35
Comércio irregular	4
Limpeza pública/ lixo	4

Zona Leste



Aricanduva

Jardinagem	13
Buraco em via pública	3
Feira livre/ sacolão	3

Cidade Tiradentes

Jardinagem	2
Limpeza pública/ lixo	2
Comércio irregular	1

Ermelino Matarazzo

Jardinagem	6
Buraco em via pública	5
Comércio irregular	2

Guaianases

Limpeza pública/ lixo	5
Passeio público	4
Acesso p/ deficientes físicos	2

Itaim Paulista

Jardinagem	7
Comércio irregular	3
Pavimentação	3

Itaquera

Passeio público	78
Limpeza pública/ lixo	27
Jardinagem	26

Moóca

Jardinagem	17
Buraco em via pública	8
Comércio irregular	8

Penha

Jardinagem	18
Comércio irregular	10
Construção irregular	10

São Mateus

Buraco em via pública	6
Pavimentação	6
Construção irregular	4

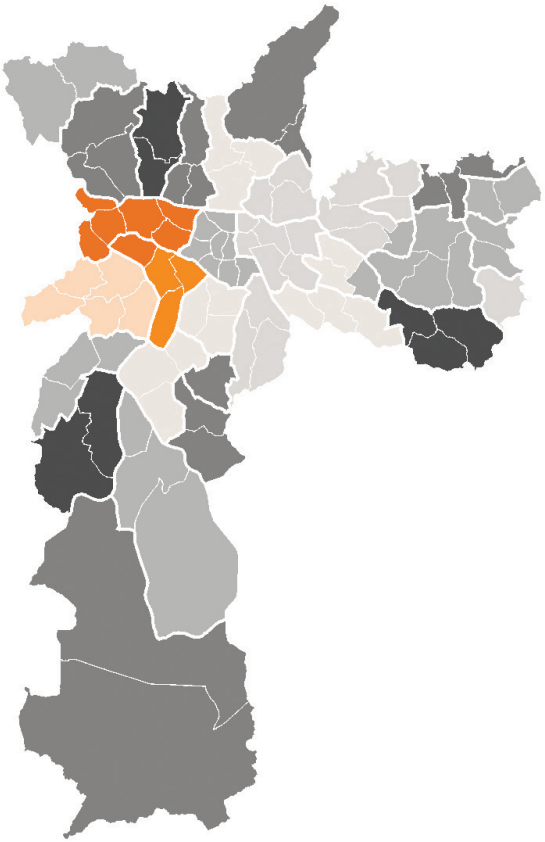
São Miguel Paulista

Construção irregular	3
Limpeza pública/ lixo	3
Buraco em via pública	2

Vila Prudente

Jardinagem	8
Comércio irregular	6
Buraco em via pública	3

Zona Oeste



Butantã

Jardinagem	34
Limpeza pública/ lixo	19
Buraco em via pública	6

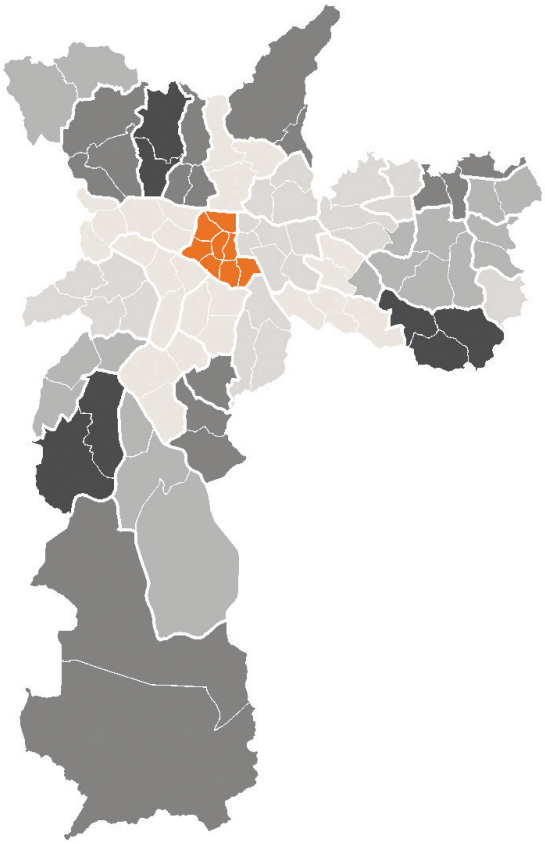
Lapa

Jardinagem	30
Comércio irregular	9
Construção irregular	6

Pinheiros

Jardinagem	38
Passeio público	9
Comércio irregular	6

Centro



Sé

Passeio público	29
Jardinagem	18
Comércio irregular	12

Análise regionalizada

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.

Neste segundo trimestre de 2013 optou-se por realizar o estudo do quarto assunto mais reclamado, que foi a natureza **Perturbação do silêncio**, devido a possibilidade de segmentação. Foram registrados entre abril e junho, 236 protocolos que correspondem a 6,02% do total de manifestações, sendo que todas foram encaminhadas ao PSIU (Programa de Silêncio Urbano).

Considerando que a intenção da análise regionalizada é a apresentação do mapeamento da natureza, foram trabalhados somente os dados relativos às Subprefeituras. A Prefeitura está dividida administrativamente em 31 regionais, porém não foi registrada demanda de perturbação do silêncio para a Subprefeitura Parelheiros.

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

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Norte	
Casa Verde	11
Freguesia/ Brasilândia	10
Jaçanã/ Tremembé	3
Perus	1
Pirituba/ Jaraguá	5
Santana/ Tucuruvi	10
Vila Maria/ Vila Guilherme	5
Total	**45**

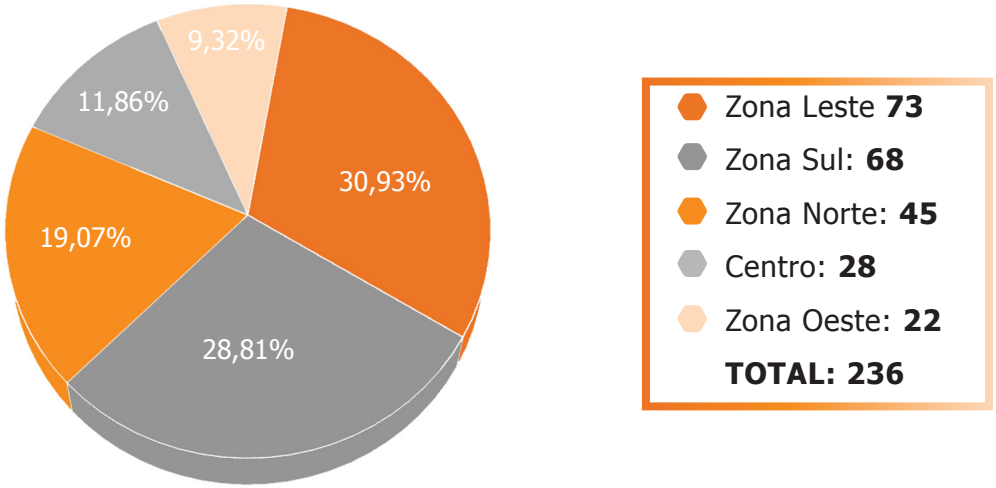
SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Sul	
Campo Limpo	7
Capela do Socorro	8
Cidade Ademar	7
Ipiranga	13
Jabaquara	1
M´Boi Mirim	13
Parelheiros	0
Santo Amaro	5
Vila Mariana	14
Total	**68**

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Leste	
Aricanduva	9
Cidade Tiradentes	4
Ermelino Matarazzo	4
Guaianases	2
Itaim Paulista	1
Itaquera	12
Moóca	9
Penha	10
São Mateus	9
São Miguel Paulista	4
Vila Prudente	9
Total	**73**

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Oeste	
Butantã	6
Lapa	9
Pinheiros	7
Total	**22**

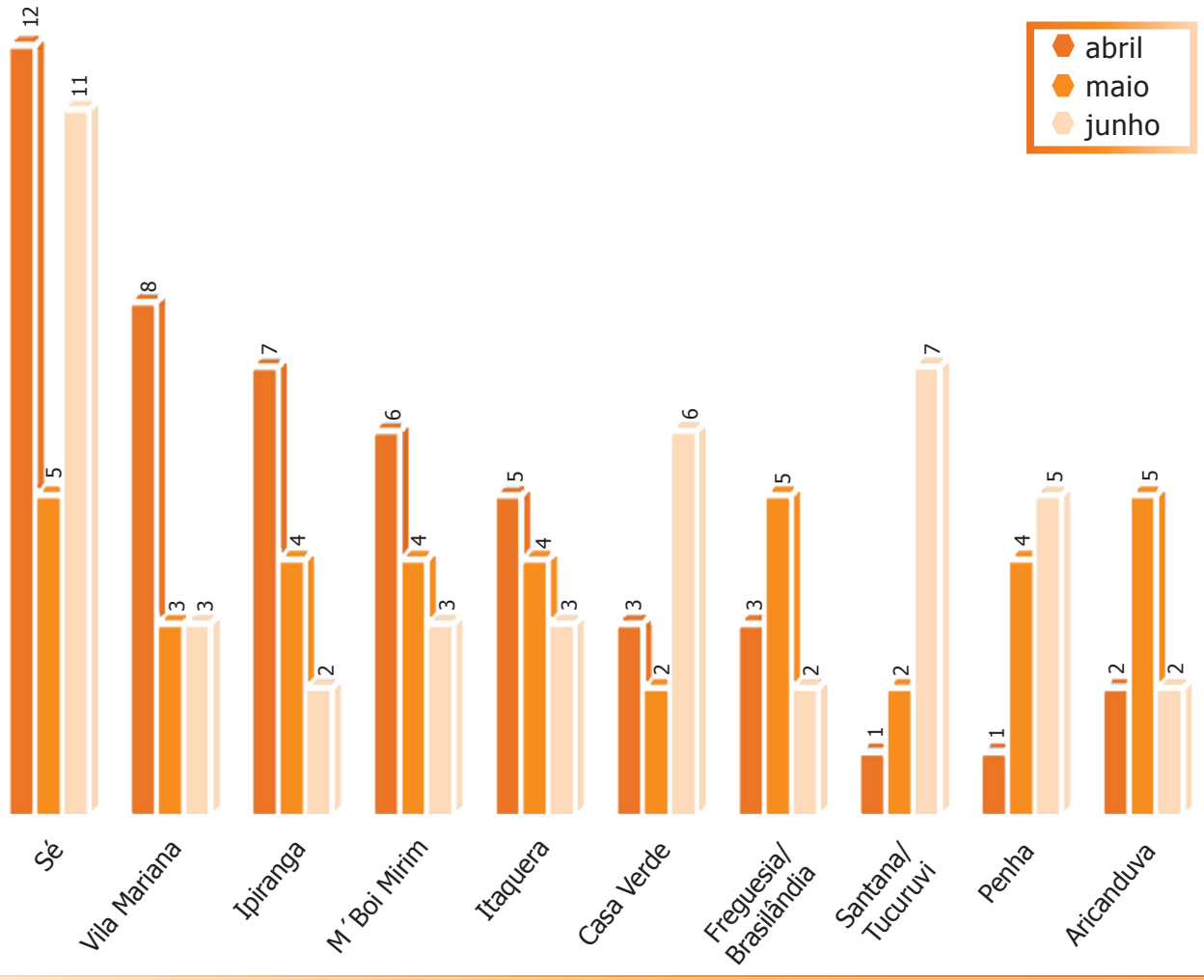
SUBPREFEITURA	TOTAL
Centro	
Sé	**28**

No gráfico abaixo é possível identificar que a maior quantidade de demanda foi registrada para a Zona Leste que teve 73 registros (30,93%), seguida da Zona Sul para qual foram acolhidas 68 manifestações (28,81%) e em terceiro ficou a Zona Norte com 45 (19,07%) das demandas. Para a região central foram registradas 28 reclamações (11,86%) e por último ficou a Zona Oeste com 22 protocolos (9,32%).



Subprefeituras mais reclamadas

Do total de 236 protocolos estão classificadas entres as 10 subprefeituras mais reclamadas 3 da Zona Leste (27,27%), 3 da Zona Norte (42,86%), 3 da Zona Sul (33,33%) e 1 (100,00%) do Centro.



RIO
(Registro de Interlocução entre Ouvidorias)

A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo adotou o Programa RIO que revela os dados de interlocução 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 ouvidorias.

No 2º trimestre de 2013, foram recebidas 167 demandas, das quais 105 vieram da esfera estadual, 58 de ouvidorias de órgãos municipais e 4 de outras entidades. A maior parte provém da Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, que enviou 57 reclamações (34,13%), seguida pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo com 48 (28,74%) e pela Ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo com 32 (19,16%).

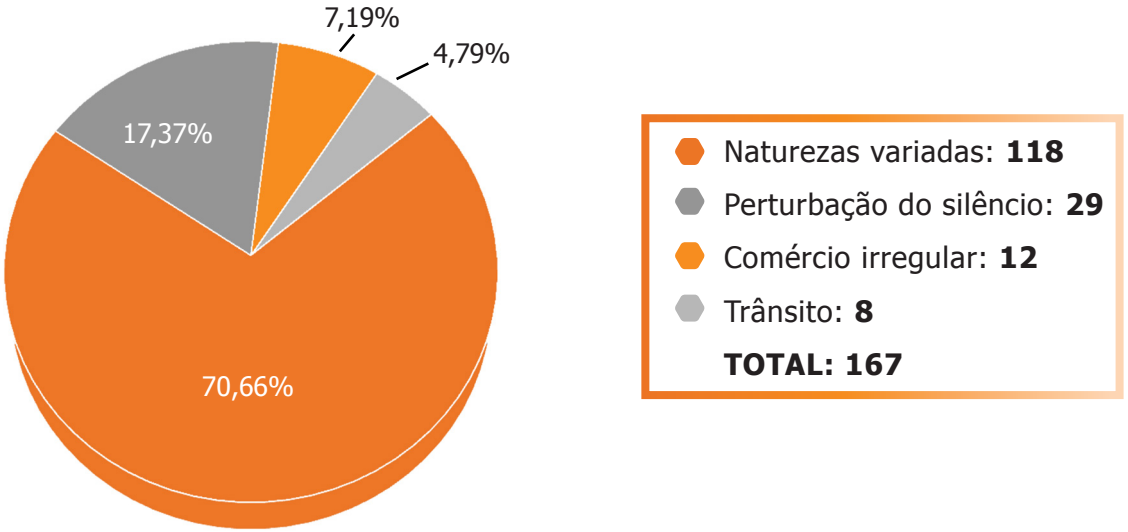
ÓRGÃO	QUANT.	%
Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo	57	34,13
Ouvidoria do Ministério Publico do Estado de São Paulo	48	28,74
Ouvidoria da Policia do Estado de São Paulo	32	19,16
Ouvidoria da Casa Civil - SP	16	9,58
Ouvidoria da Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional - SP	7	4,19
Ouvidoria AES Eletropaulo	2	1,20
Conselho de Engenharia e Agronomia do Estado de São Paulo	1	0,60
Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON	1	0,60
Ouvidoria Central da Saúde (PMSP)	1	0,60
Ouvidoria do Detran - SP	1	0,60
Ouvidoria do Sebrae	1	0,60
TOTAL	**167**	**100,00**

Essas demandas foram encaminhadas aos órgãos da municipalidade, sendo a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras a receber o maior número, 86 protocolos (51,50%), seguida da Secretaria Municipal da Saúde para qual foram registradas 15 demandas (8,98%) e da Secretaria Municipal de Serviços com 11 demandas (6,59%).

ÓRGÃO	QUANT.
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	0
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	29
Subprefeituras	57
Secretaria Municipal da Saúde	5
Coordenação de Vigilância em Saúde - COVISA	6
Coordenadorias Regionais de Saúde - COORD	3
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU	1
Secretaria Municipal de Serviços	0
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	1
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	7
Serviço Funerário - SFMSP	3
Secretaria Municipal de Transportes	0
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	6
São Paulo Transporte - SPTrans	3
Secretaria Municipal de Educação	3
Secretaria Municipal de Habitação	1
Superintendência de Habitação Popular - HABI	2
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	3
Secretaria do Governo Municipal	2
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	2
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	2
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	2
Secretaria Executiva de Comunicação	0
Central 156	1

Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	1
Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	1
Outros Órgãos*	25
TOTAL	**167**

Dos 167 protocolos registrados, 29 (17,37%) foram reclamações de poluição sonora, 12 (7,19%) de supostos comércios sem licença de funcionamento e 8 (4,79%) foram problemas relativos a construções supostamente indevidas. Os 118 (70,66%) protocolos restantes apresentaram variação de naturezas.



*não pertinentes à esfera municipal

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 Controladoria Geral do Município, é gerenciado pela Divisão de Transparência Passiva, composta por colaboradoras da Ouvidoria Geral.

O Relatório do 2º trimestre de 2013 tomou como referência a soma aritmética dos indicadores dos relatórios de abril, maio e junho.

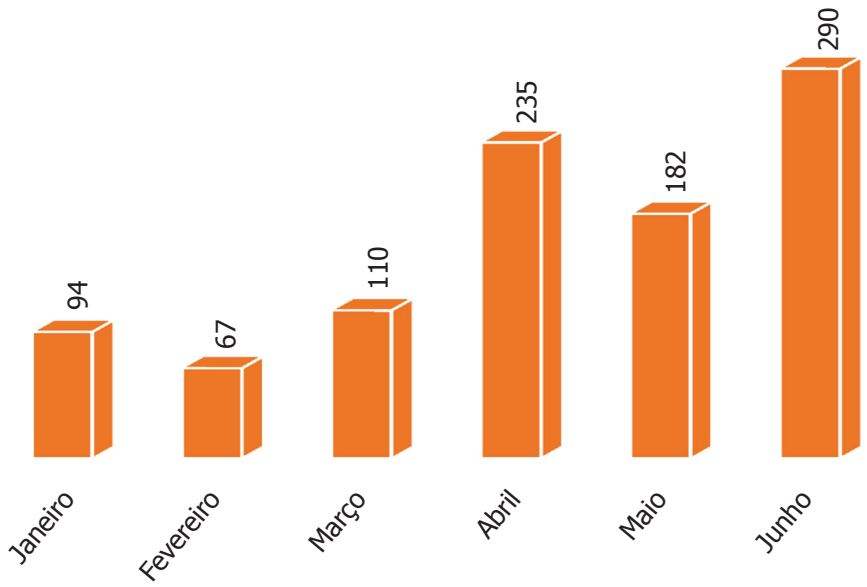
O levantamento realizado pela equipe apontou 707 pedidos de informações no segundo trimestre de 2013.

ÓRGÃOS	TOTAL
Controladoria Geral do Município	28
Ouvidoria Geral do Município - OGM	7
Gabinete da Vice-Prefeita	1
Secretaria do Governo Municipal	10
São Paulo Turismo - SPTuris	3
Secretaria Especial de Licenciamentos	5
Secretaria Executiva de Comunicação	6
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	3
Secretaria Municipal da Saúde	20
Autarquia Hospitalar - AHM	3
Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM	1

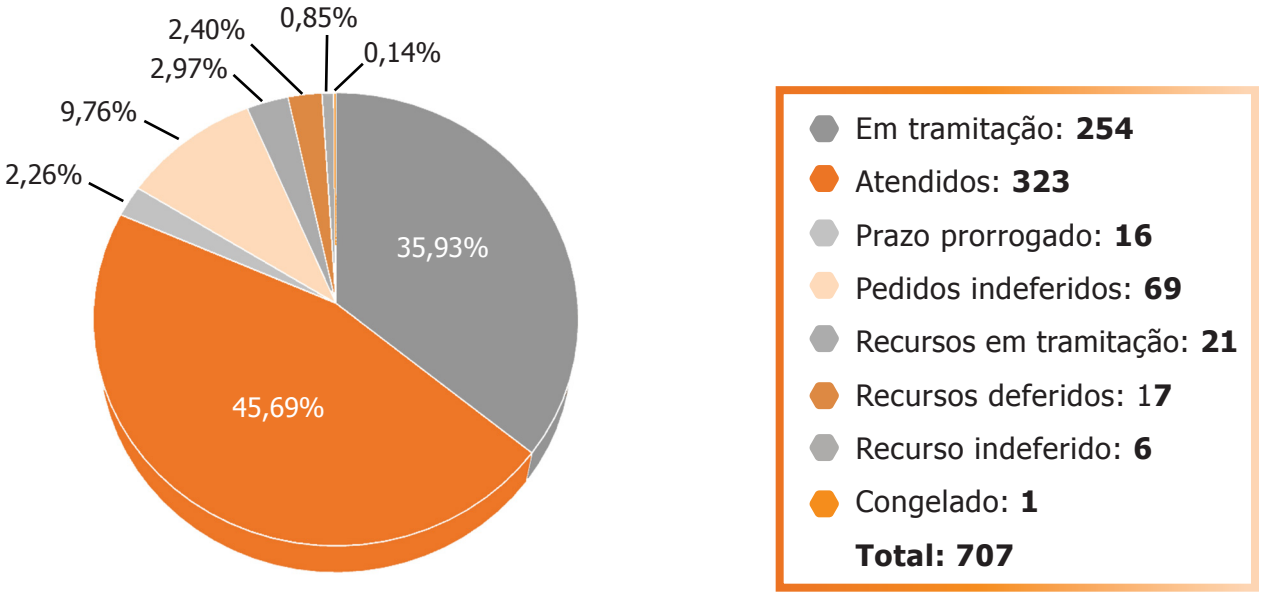
ÓRGÃOS	TOTAL
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	19
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	17
Subprefeitura Butantã	3
Subprefeitura Campo Limpo	6
Subprefeitura Casa Verde	2
Subprefeitura Freguesia/ Brasilândia	3
Subprefeitura Ipiranga	3
Subprefeitura Itaim Paulista	1
Subprefeitura Itaquera	2
Subprefeitura Jaçanã/ Tremembé	1
Subprefeitura Lapa	3
Subprefeitura M'Boi Mirim	1
Subprefeitura Parelheiros	3
Subprefeitura Penha	4
Subprefeitura Perus	1
Subprefeitura Pinheiros	2
Subprefeitura Santo Amaro	1
Subprefeitura Sé	4
Subprefeitura Vila Mariana	1
Secretaria Municipal de Cultura	24
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	6
São Paulo Urbanismo - SP Urbanismo	1
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	10
Secretaria Municipal de Educação	45
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	6
Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico	49

ÓRGÃOS	TOTAL
Secretaria Municipal de Habitação	30
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	6
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	11
São Paulo Obras - SP Obras	6
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	57
Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação - PRODAM	25
Fundação Paulistana de Educação e Tecnologia - FUNDATEC	2
Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres	1
Secretaria Municipal de Promoção da Igualdade Racial	2
Secretaria Municipal de Relações Governamentais	1
Secretaria Municipal de Relações Internacionais e Federativas	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	8
Secretaria Municipal de Serviços	6
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	3
Serviço Funerário - SFMSP	1
Secretaria Municipal de Transportes	56
Companhia de Engenharia e Tráfego – CET	92
São Paulo Transporte – SPTrans	60
Secretaria Municipal do Desenvolvimento, Trabalho e Empreendedorismo	6
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	20
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	8
TOTAL	**707**

O levantamento realizado apontou 235 pedidos (33,24%) de informações em abril, 182 (25,74%) em maio e 290 (41,02%) em junho de 2013, indicando que houve um decréscimo de 22,55% no mês de maio em relação aos recebidos em abril e um acréscimo de 59,34% em junho em relação a maio.



Deste total, 323 solicitações (45,69%) foram atendidas, 254 (35,93%) permaneceram em tramitação e 16 pedidos (2,26%) geraram prorrogações de prazo. Foram 69 pedidos (9,76%) indeferidos, 17 (2,40%) foram objeto de recursos deferidos, 6 (0,85%) de recursos indeferidos, 21 pedidos de recursos (2,97%) permaneceram em tramitação e 1 pedido (0,14%) ficou em análise na Divisão para transferência de competência (congelado).



Do total de pedidos, 459 (64,92%) solicitações foram direcionadas às Secretarias, 193 (27,30%) às Empresas, 41 (5,80%) às Subprefeituras, 8 (1,13%) para outros órgãos, 2 (0,28%) à Fundação e 4 (0,57%) às Autarquias.

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

- CET (Companhia de Engenharia de Tráfego) com 92 (13,01%) pedidos;
- SPTrans (São Paulo Transporte) com 60 (8,49%) requerimentos; e
- Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão com 57 (8,06%) demandas.

Conexão com a Cidade

O principal objetivo de um relatório de ouvidoria pública é a apresentação de indicadores que possam contribuir como subsídio às ações que o gestor venha a adotar.

A expressão estatística, contudo, tem um perfil exato, preciso e até mesmo isento de percepções e sensações, daí porque o estudo de caso desnuda valores, costumes, cultura e até mesmo o imponderável que é pano de fundo da relação cidadão - município.

Pode-se dizer que dois eixos conferem à demanda ou manifestação o adjetivo que a distingue das demais, e por consequência, a seleção para estudo: o tempo e a peculiaridade.

O tempo porque é selecionada uma manifestação afeta ao período do relatório em questão - trimestral e a peculiaridade devido à pesquisa, análise e instigação ao debate que proporcionou à equipe da Ouvidoria. É, enfim, a manifestação que "provoca" ou mesmo "desafia" o conhecimento analítico.

Essa clareza é importante para que o encaminhamento da manifestação seja feito com convicção e assertividade, pois em geral questiona o procedimento padrão, propõe um novo ângulo de visão.

Assim, a Ouvidoria recebeu reclamação de um cidadão que encerrou as atividades de sua empresa, cortou todos os custos e despesas inerentes à mesma, mas identificou crédito a ser recebido da Secretaria Municipal de Finanças. Reconhecido seu direito, a devolução dos valores tinha o impedimento de que a conta corrente da empresa estava encerrada. Um aspecto operacional (com efeito para a segurança do procedimento do ato administrativo) foi questionado por inviabilizar, em síntese, um direito.

Em análise identificou-se que seria possível aplicar à "empresa inativa" a regra de devolução usada para a pessoa física, considerando que a rigor esse valor inclusive propicia-

ria "encerrar a empresa". Acrescentou-se como argumento o fato de que hoje no cenário do empreendedorismo encontramos empresa individual de responsabilidade limitada (EIRELI) e o micro empresário individual.

A "peculiaridade" foi entendida pela pasta que disponibilizou a devolução, mas para todos os envolvidos o eixo é o sentimento de conexão com a cidade.

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/

Informações à imprensa: 3334-7122