



# PREFEITURA DE **SÃO PAULO**

## OUVIDORIA GERAL

Fotos: SPTURIS/Caio Silveira e Jefferson Pancieri



# 2012

## Relatório 2º Trimestre



# Relatório 2º Trimestre 2012



**OUVIDORIA GERAL**  
Prefeitura da Cidade de São Paulo

São Paulo, julho de 2012



# Sumário

**Apresentação: 5**

**Expediente: 7**

**Dados Estatísticos: 9**

Metodologia: 11

O Cidadão e a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo: 11

Análise da mídia de telefone: 13

Ranking de atendimentos de protocolos por natureza: 14

Comparativo por trimestre: 15

Principais demandas dos protocolos: 16

Análise regionalizada: 18

RIO – Registro de Interlocução entre Ouvidorias: 21

Atendimentos de protocolos por Órgão: 24

Naturezas de atendimentos por Órgão: 26

Atendimentos de protocolos por Subprefeitura: 30

Naturezas de atendimentos por Subprefeitura

Zona Norte: 31

Zona Sul: 32

Zona Leste: 34

Zona Oeste: 36

Centro: 37

**Aperfeiçoamento Técnico e Gestão: 39**

Capacitação técnica: 41

Colóquios: 41

Curso de mediação: 42

Realização de palestras: 42

Termo de Cooperação: 42

OGM como referência: 42

Participação em eventos: 43

**Casa da Cidadania: 44**

Comunicação: 45

**CONEXÃO COM A CIDADE: 46**



# Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo - OGM destaca, neste balanço das estatísticas e de trabalhos do segundo trimestre de 2012, o projeto-piloto da enquete que analisa a percepção dos paulistanos em relação aos serviços públicos municipais. Em maio, a OGM realizou uma enquete que abordava o conhecimento do usuário em relação ao Programa de Proteção ao Pedestre. Em junho, o tema foi Calçada, que registrou um aumento na adesão ao questionamento.

Este trimestre foi marcado também pela vigência, em 16 de maio, da Lei de Acesso à Informação Pública, que materializa o artigo 5º inciso XXXIII da Constituição Federal. A Lei propiciou pedidos na inicial, se constituindo no objeto principal da manifestação, como também apresentou uma incidência no encaminhamento dos protocolos, ou seja, um pedido adicional aos protocolos já abertos na OGM.

O trimestre registrou 12.996 atendimentos que geraram 2.919 protocolos, ou seja, 22,46% do total, entre reclamações, sugestões e elogios. A natureza com maior número de reclamações foi a Qualidade no atendimento, envolvendo serviços de transporte, zeladoria, finanças, assistência social e saúde, entre as principais áreas de atuação do serviço municipal.

Naturezas ligadas à zeladoria como a Iluminação pública, Jardinagem, Silêncio urbano, Buraco em via pública e Limpeza pública/ lixo também são destaques. A natureza Sugestão entra no ranking da Ouvidoria ocupando a quinta colocação. A manifestação é pontual e a maior parte dela foi direcionada a Comissão Municipal de Direitos Humanos em que os usuários sugeriram a participação do Executivo na Semana de Ação Global, do Instituto Sou da Paz.

A questão da mobilidade também preocupa os cidadãos paulistanos, que elencaram o Trânsito (4º) e Transporte público (9º) no ranking de reclamações da OGM.

A entrega do relatório do segundo trimestre de 2012 representa a voz do usuário de serviço público municipal, que anseia por uma cidade melhor e contribui de maneira efetiva por meio de suas manifestações à Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo.

Maria Lumena Balaben Sampaio  
**Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo**  
São Paulo, julho de 2012





# Expediente

## **Prefeito**

Gilberto Kassab

## **Ouvidora Geral**

Maria Lumena Balaben Sampaio\*

## **Chefe de Gabinete**

Maria Lumena Balaben Sampaio

## **Chefe de Assessoria Técnica**

Edna Lucia Volpi

## **Assessoria Técnica**

Antônio Carlos Rodrigues  
Caio Augusto Scodeler Frederico  
Cláudia Possan Foschiera  
Flavia Cosi Nogueira  
Francisca Morais Moreira  
Jonathan Ribeiro Moura  
Juliane Manes Alves  
Márcia Belasque Machado  
Maria Lucia Palma Latorre  
Mônica Sandra da Silva  
Rosane Jacy Fretes Fava

## **Apuração Preliminar**

Dante Shin Iti Kimura  
Maria Cecília Carvalho Pallotta

## **Assessoria de Informática**

Leonardo Zanon Arruda  
Marcelo Gadotti Neto

## **Assessoria de Imprensa**

Mami Yasunaga

## **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

## **Contabilidade**

Rose Mari Cristiano

### **Assessoria de Processos**

Jorge Miyazaki  
Keila Regina de Oliveira Neri  
Sonia Cristina Ferreira Santos

### **Expediente do Gabinete**

Erika Lucia Timoteo Paulino  
Marli de Jesus Ferreira

### **Atendimento 0800**

Adriana Almeida Duarte  
Carolina Dantas de Barros  
Célia Cristina Martins da Silva  
Claudia Regina Almeida Bonilha  
Daniela de Almeida Lufti  
Francine Gualberto Pascon  
Kelly Alves Prado  
Luciene da Silva Martins  
Maiara Marcia Gomes Santos  
Marcela Aparecida Moreira Fernandes  
Marta Pinto Kiraly  
Pamela da Silva Pereira Derricho  
Priscila Barboza da Conceição  
Talyta Alves dos Santos  
Tatiana dos Santos Kovacs

### **Apoio GCM**

Éder Freitas Souza  
Marcelino de Barros Lúcio  
Marco Aurélio da Silva  
Pedro Luiz da Silva

### **Estagiários**

Alisson da Silva Marcondes Ferreira  
Ana Clara Navarro Leite  
Débora Aparecida de Souza  
Felipe Moreira Maia  
Giovanni Santos Bravim  
Isabela de Mattos Martins  
Karla de Moraes Boaventura  
Pamela Gregório Martines  
Paulo Roberto Perucci Hirata  
Pedro Henrique Vidotti  
Rafaela de Jesus Andrade  
Vanessa Silva Ramos

### **Projeto Gráfico e Diagramação**

Leonardo Zanon Arruda

### **Projeto Gráfico da Capa**

Kelly Alves Prado

# Dados Estatísticos

The page features several decorative purple elements: a solid purple bar at the top; a thin purple horizontal line below the header; a large purple rectangular block behind the text 'Estatísticos'; a horizontal purple bar on the left side; a long horizontal purple bar at the bottom right; and a thin purple horizontal line near the bottom of the page.



## Metodologia

Os dados apresentados têm origem em um banco gerado por sistema próprio, no qual a entrada e saída de informações são constantes. Portanto, para a composição do relatório é realizado um corte de tempo que compreende 1º de abril a 30 de junho de 2012.

Esse procedimento propicia uma fotografia da base de dados deste período. Contudo, existem variáveis decorrentes da própria dinâmica de atendimento que incidem especialmente na dimensão das naturezas mais reclamadas. Há de se considerar, portanto, as seguintes situações:

- competência concorrente: uma mesma natureza pode ser atribuição de órgãos e empresas públicas diferentes. Como exemplo, a natureza qualidade de atendimento que perpassa por todas as secretarias, os órgãos e as empresas públicas;
- reabertura de protocolo: o usuário do serviço pode questionar a resposta recebida, se o atendimento foi parcial, ou ainda se houver um fato novo que justifique a reabertura;
- reclassificação: no decorrer da análise de um protocolo é possível identificar mais de um ofensor, o que implica em encaminhamentos concomitantes. Se houver uma prevalência da nova demanda, o protocolo poderá ser reclassificado;
- dinâmica administrativa: a implementação de novas políticas públicas impacta em reclamações até então desconhecidas, o que poderá recomendar a inserção de novas naturezas no banco de dados.

Os relatórios da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo constituem num programa de trabalho que envolve uma plataforma de gestão, assim entendida como um grupo de funcionários que além de suas atividades originárias se organizam com cronograma próprio para a execução da tarefa "relatório".

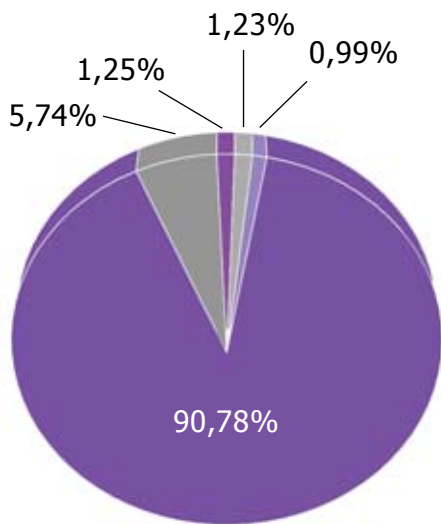
Se constitui num programa de trabalho posto que é permanente e tem compromisso legal para sua execução, mas cada relatório, com periodicidade mensal, trimestral e anual, é um projeto a ser executado pela equipe da plataforma.

## O Cidadão e a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

Neste segundo trimestre de 2012, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo teve um decréscimo de 4,98% (153 protocolos a menos) em relação ao trimestre anterior e de 10,57% (345) no comparativo com o mesmo período de 2011. A OGM formalizou 2.919 registros de um total de 12.996 atendimentos realizados entre os meses de abril, maio e junho. Essas manifestações envolvem reclamações, sugestões e elogios.

Por outro lado, na proporção de abertura de protocolos, houve um aumento de 1,96 pontos percentuais: de 20,50%, do primeiro trimestre, passou para 22,46%.

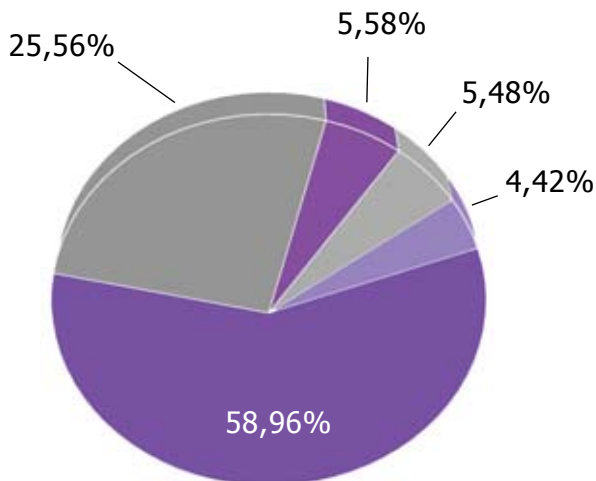
### Média de entrada de atendimentos em geral



- Telefone: **11.798**
- E-mail: **746**
- Pessoalmente: **163**
- Carta: **160**
- Fax: **129**

Total de atendimentos: **12.996**

### Média de entrada de protocolos



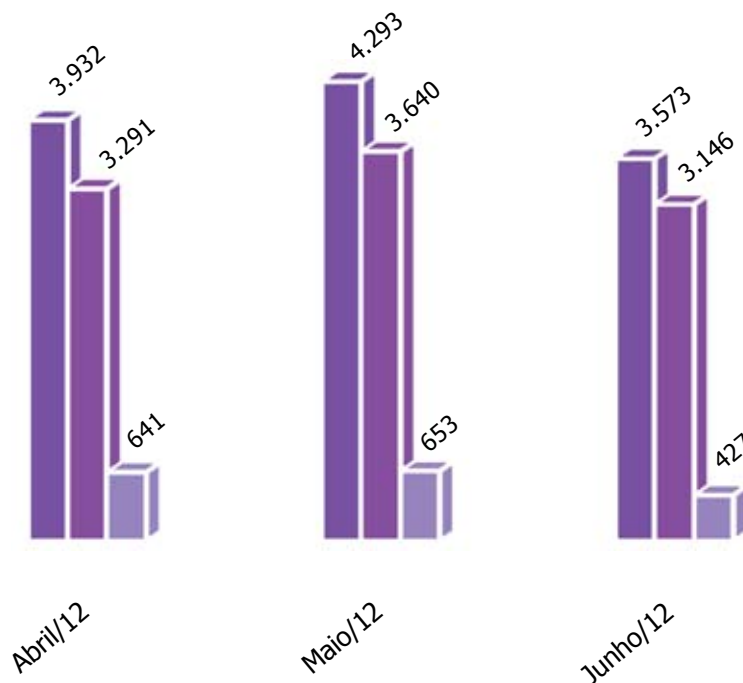
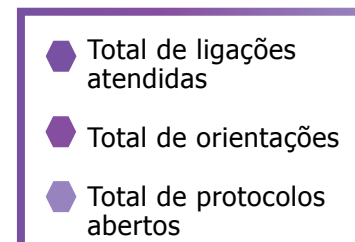
- Telefone: **1.721**
- E-mail: **746**
- Pessoalmente: **163**
- Carta: **160**
- Fax: **129**

Total de protocolos: **2.919**

O meio telefônico (Central 0800-17-5717) da Ouvidoria continua na preferência do paulistano com 90,78% dos 12.996 atendimentos realizados neste segundo trimestre. O segundo meio mais utilizado foi o e-mail (5,74%) seguido pelo atendimento presencial (1,25%). Carta foi representada por 1,23% enquanto fax por 0,99%.

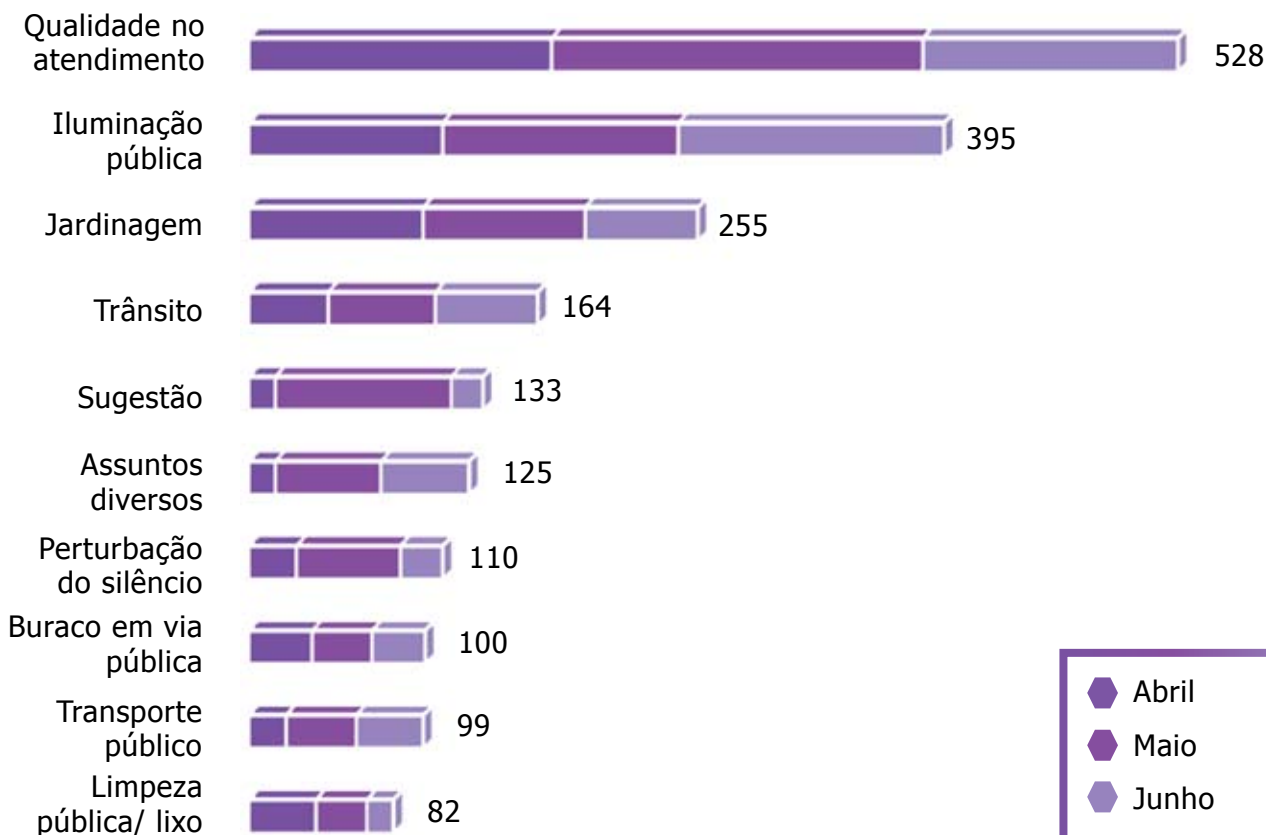
### Análise da mídia telefone

A principal mídia utilizada pelos munícipes foi analisada com o objetivo de delinear um referencial estatístico, que servirá de ferramenta para treinamento e aperfeiçoamento da equipe.



# Ranking de atendimentos

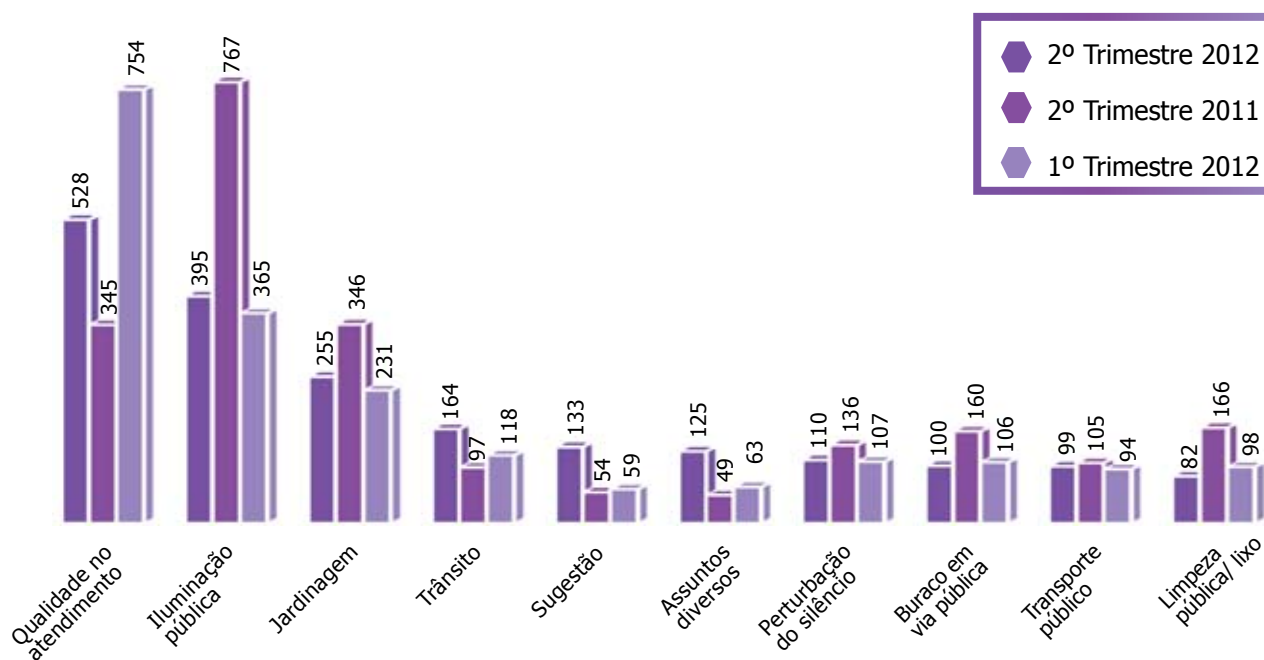
## Protocolos por natureza





## Comparativo por trimestre

Natureza	2º Trimestre 2012		2º Trimestre 2011		1º Trimestre 2012	
	N/A	%	N/A	%	N/A	%
Qualidade no atendimento	528	18,09	345	10,57	754	24,54
Iluminação pública	395	13,53	767	23,50	365	11,88
Jardinagem	255	8,74	346	10,60	231	7,52
Trânsito	164	5,62	97	2,97	118	3,84
Sugestão	133	4,56	54	1,65	59	1,92
Assuntos diversos	125	4,28	49	1,50	63	2,05
Perturbação do silêncio	110	3,77	136	4,17	107	3,48
Buraco em via pública	100	3,43	160	4,90	106	3,45
Transporte público	99	3,39	105	3,22	94	3,06
Limpeza pública/ lixo	82	2,81	166	5,09	98	3,19



## Principais demandas dos protocolos

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo analisa no Relatório do 2º Trimestre de 2012 uma amostra das dez naturezas mais reclamadas. Tal quadro dá uma amplitude das demandas trazidas pelos cidadãos nos meses de abril, maio e junho.

**Qualidade no atendimento** é a natureza mais reclamada no ranking com 528 protocolos. A natureza abrange o atendimento presencial (contato pessoal/direto), telefônico (contato inter-pessoal) e eletrônico (serviços automatizados e/ou informatizados) dos serviços da municipalidade. A natureza apresentou uma queda de 29,97% em relação ao período anterior (1º trimestre de 2012), o equivalente a 226 registros a menos. Já em relação ao mesmo período do ano anterior, houve um aumento de 53,04% (183 reclamações). No mês a mês, a estatística oscilou: 172 em abril, 211 em maio e 145 em junho.

Qualidade no atendimento reúne reclamações de secretarias (302), subprefeituras (80), empresas e autarquias (133) e outros (13).

A SPTrans (São Paulo Transportes S/A), da Secretaria Municipal de Transportes, é a pasta com maior número de reclamações de Qualidade no atendimento, com 90. A Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras está em segundo, com 83, seguida pela Secretaria Municipal de Finanças, com 57. A Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social ocupa a quarta colocação no ranking com 49 e a Secretaria Municipal da Saúde, em quinto, com 46, conforme aponta a tabela a seguir.

### Mais reclamadas em Qualidade no Atendimento

São Paulo Transportes S/A - SPTrans	90
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	83
Secretaria Municipal de Finanças	57
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	49
Secretaria Municipal da Saúde	46

**Iluminação pública** é a segunda colocada no ranking com 395 protocolos. Deste total, 393 foram encaminhados ao Ilume (Departamento de Iluminação Pública), da Secretaria Municipal de Serviços, e 2 às subprefeituras (Pirituba/ Jaraguá e Perus). A natureza apresentou uma queda de

48,50% (372 protocolos) que o mesmo período do ano anterior e um aumento de 8,22% (30 demandas) no comparativo com o trimestre anterior. No mês a mês, a estatística aumentou gradativamente: 110 em abril, 134 em maio e 151 em junho.

**Jardinagem** ocupa a terceira colocação no ranking com 255 protocolos. Deste total, 251 foram encaminhados às subprefeituras, 3 à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente e 1 a um órgão externo, uma vez que a demanda está fora da competência da municipalidade. A natureza apresentou uma queda de 26,30% (91 protocolos) que o mesmo período do ano anterior e um aumento de 10,39% (24) em relação ao 1º trimestre de 2012. Na análise mês a mês, houve uma queda gradativa sendo: 99 em abril, 92 em maio e 64 em junho.

**Trânsito** está em quarto lugar no ranking com 164 protocolos. Deste total, 163 foram direcionados a CET (Companhia de Engenharia de Tráfego), da Secretaria Municipal de Transportes, e 1 a subprefeitura de Itaim Paulista. A natureza apresentou um aumento de 69,07% (67 demandas) em relação ao mesmo período do ano anterior e de 38,98% (46) no comparativo com o 1º trimestre de 2012. Na análise da estatística mês a mês, a natureza oscilou sendo: 45 em abril, 61 em maio e 58 em junho.

A natureza **Sugestão** ocupa a quinta colocação no ranking com 133 protocolos. Deste total, 88 foram encaminhados a Comissão Municipal de Direitos Humanos, 9 à SPTrans, 6 à Secretaria Municipal de Educação, 4 para subprefeituras e também 4 para Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. Outras 22 demandas foram direcionadas a 12 órgãos da municipalidade e um órgão externo.

Sugestão registrou aumento nos dois comparativos: 146,30% (79 protocolos) em relação ao mesmo período do ano anterior e 125,42% (74) em relação ao 1º trimestre de 2012. A estatística oscilou na análise mês a mês: 15 em abril, 100 em maio e 18 em junho.

**Assuntos diversos** é a natureza que ocupa a sexta colocação no ranking com 125 protocolos. Deste total, 29 foram encaminhados às subprefeituras, 14 a órgãos externos, 12 a CET e 70 divididos em 24 órgãos. A natureza oscilou na estatística mês a mês: 15 em abril, 60 em maio e 50 em junho.

**Perturbação do silêncio** ocupa a sétima colocação no ranking com 110 protocolos. Deste total, 108 foram encaminhados ao PSIU (Programa do Silêncio Urbano), da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras, 1 à Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social e 1 a um órgão externo. A natureza apresentou uma queda de 19,12% (26 demandas) em relação ao mesmo período do ano anterior e um aumento de 2,8% (3) no comparativo com o 1º trimestre de 2012. A análise da estatística mês a mês oscilou sendo: 27 em abril, 59 em maio e 24 em junho.

**Buraco em via pública** está em oitavo colocado no ranking com 100 protocolos, todos encaminhados às subprefeituras. A natureza apresentou queda nos dois comparativos: 37,50% (60) a menos que o mesmo período do ano anterior e 5,66% (6) a menos que o 1º trimestre de 2012. Na análise mês a mês, a estatística reduziu gradativamente: 36 em abril, 34 em maio e 30 em junho.

**Transporte público** ocupa a nona colocação no ranking com 99 protocolos. Deste total, 96 foram encaminhados à SPTrans, 2 a Secretaria Municipal de Transportes e 1 a Secretaria Municipal de Educação. Em relação ao mesmo período do ano anterior, a natureza apresentou uma queda de 5,71% (6). Já em relação ao 1º trimestre de 2012, Transporte público registrou um aumento de 5,32% (5). Na análise da estatística mês a mês, houve uma oscilação: 21 em abril, 40 em maio e 38 em junho.

**Limpeza pública/ lixo** ocupa a décima colocação no ranking com 82 protocolos. Deste total, 77 foram encaminhados às subprefeituras e 5 à Amlurb (Autoridade Municipal de Limpeza Urbana), da Secretaria Municipal de Serviços. A natureza apresentou um decréscimo nos dois comparativos: 50,60% (84) a menos que o mesmo período do ano anterior e 16,33% (16) a menos que o 1º trimestre de 2012. A estatística mês a mês apresentou queda gradativa: 38 em abril, 29 em maio e 15 em junho.

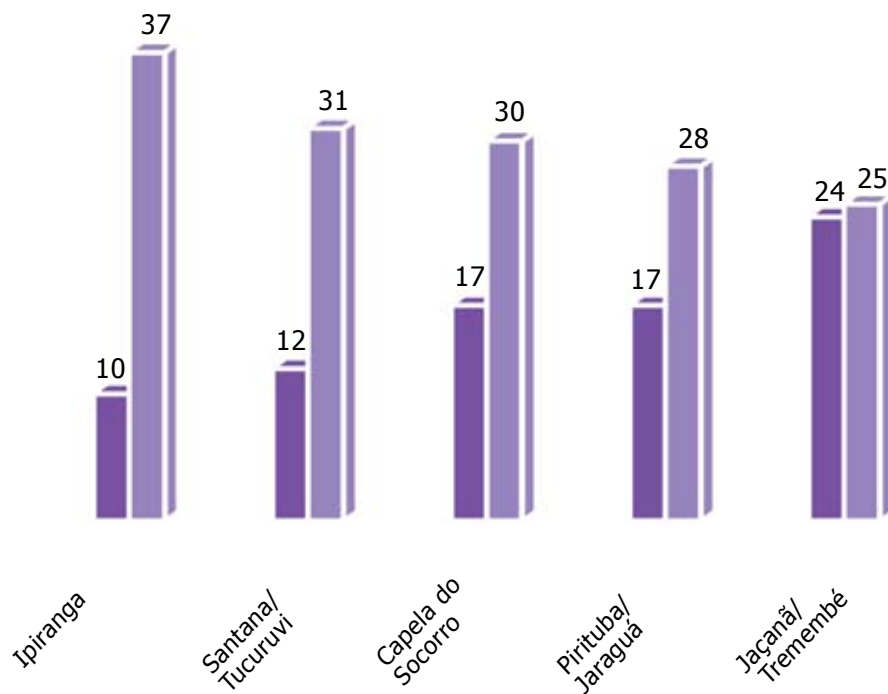
## Análise regionalizada

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realiza uma análise regionalizada para apresentar uma leitura segmentada dos anseios dos paulistanos. Neste segundo trimestre, a OGM manteve um comparativo da natureza Iluminação pública em cinco regiões para construir um parâmetro trimestral.

A natureza, em geral, é de competência do Ilume – Departamento de Iluminação Pública, vinculado à Secretaria Municipal de Serviços. A região com maior número de reclamações foi o Ipiranga, com 37 protocolos, 27 a mais que o 1º trimestre de 2012. A segunda foi Santana/Tucuruvi com 31 demandas, 19 a mais que o 1º trimestre. A terceira colocação ficou com Capela do Socorro com 30 manifestações, 13 a mais que o trimestre anterior. A região de Pirituba/Jaraguá ocupa a quarta colocação com 28. Foram 11 a mais que o período anterior. Em quinto está Jaçanã/ Tremembé com 25, um protocolo a mais que os três meses anteriores.

## Departamento de Iluminação Pública - Ilume

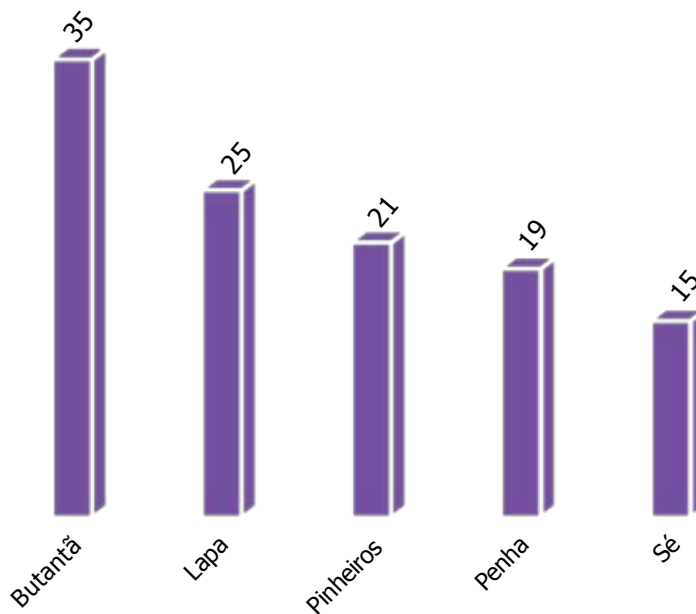
Região	1º Trimestre 2012	2º Trimestre 2012
Ipiranga	10	37
Santana/ Tucuruvi	12	31
Capela do Socorro	17	30
Pirituba/ Jaraguá	17	28
Jaçanã/ Tremembé	24	25



## Jardinagem

A natureza Jardinagem, que ocupa a terceira colocação no ranking geral da OGM, também foi objeto da análise regionalizada. A subprefeitura do Butantã é a que registrou maior número de reclamações com 35 protocolos, representando 13,73% de todas as demandas desta natureza. A subprefeitura da Lapa está em segundo com 25 registros (equivalente a 9,80%), seguida pela subprefeitura de Pinheiros com 21 (8,24%). Em quarto está a subprefeitura da Penha com 19 (7,45%) e, em quinto, a subprefeitura da Sé com 15 (5,88%).

Subprefeitura	N/A	%
Butantã	35	13,73
Lapa	25	9,80
Pinheiros	21	8,24
Penha	19	7,45
Sé	15	5,88



## RIO – Registro de Interlocução entre Ouvidorias

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo analisa a interlocução cotidiana com outras ouvidorias, apresentando o segundo balanço do RIO – Registro de Interlocução entre Ouvidorias, programa lançado em março de 2011.

Neste segundo trimestre de 2012, foram 73 demandas vindas de órgãos da municipalidade e de ouvidorias afetas ao Estado de São Paulo. A maior parte provém da Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo e a natureza predominante é a Perturbação do silêncio, com 23,29%. Dessa forma, o órgão que mais recebeu reclamações vindas do RIO foi a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras.

A natureza Assuntos diversos responde por 13,70% das demandas e Qualidade no atendimento por 12,33%, conforme tabela a seguir.

Natureza	N/A	%
Perturbação do silêncio	17	23,29
Assuntos diversos*	10	13,70
Qualidade no atendimento	9	12,33
Iluminação pública	4	5,48
Jardinagem	4	5,48
Trânsito	4	5,48
Multas	3	4,11
Construção de passarelas	2	2,74
Construção irregular	2	2,74
Dengue	2	2,74
Elogio	2	2,74

Natureza	N/A	%
Poluição	2	2,74
Remoção veículo/ carcaça	2	2,74
Sugestão	2	2,74
Transporte público	2	2,74
Bueiros/ galerias água pluvial	1	1,37
Calamidades	1	1,37
Feira livre/ sacolão	1	1,37
Infração disciplinar	1	1,37
Passeio público	1	1,37
Saúde	1	1,37
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100,00</b>

\*Assuntos diversos correspondem à melhoria urbanística (infraestrutura e meio ambiente), as questões de ouvidoria interna, de direitos humanos e de manifestações livres.

## Protocolos encaminhados pela OGM

Órgão	Quant.
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	19
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	17
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	6
Secretaria Municipal da Saúde	6
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	5
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	4
Secretaria Municipal de Transportes	3
Secretaria Municipal de Cultura	2
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	2
Ouvidoria da São Paulo Turismo	1
Secretaria Municipal de Educação	1
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	1
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	1
Órgão Externo*	4
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>



### Protocolos recebidos pela OGM

Órgão	Quant.
Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo	26
Ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo	14
Ouvidoria da Casa Civil	10
Ouvidoria da Câmara Municipal	9
Ouvidoria da Secretária de Estado e Meio Ambiente	3
Ouvidoria da Sec. de Estado dos Transportes Metropolitanos	2
Ouvidoria do DETRAN-SP	2
Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana	1
Ouvidoria da Sabesp	1
Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde	1
Ouvidoria da Sup. do Trab. Art. nas Comunidades - SUTACO	1
Ouvidoria do Hospital Municipal Dr. Alexandre Zaio	1
Ouvidoria do Inst. de Assist. Médica ao Serv. Público Estadual	1
Ouvidoria do Município de Jundiaí	1
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>

# Atendimentos de protocolos por Órgão

Órgão	Atendimentos
Comissão Municipal de Direitos Humanos	89
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	22
Secretaria do Governo Municipal	0
São Paulo Turismo - SPTURIS	0
Ouvidoria da São Paulo Turismo	2
Secretaria Especial do Microempreendedor Individual	2
Secretaria Executiva de Comunicação	48
Secretaria Municipal da Saúde	178
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	67
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	26
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	110
Secretaria Municipal de Cultura	15
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	5
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	2
Secretaria Municipal de Educação	157
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	15
Secretaria Municipal de Finanças	99
Secretaria Municipal de Habitação	19
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	31

Órgão	Atendimentos
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	9
São Paulo Obras - SP Obras	1
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	19
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	20
Instituto de Previdência do Município - IPREM	3
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	8
Secretaria Municipal de Serviços	0
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	14
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	396
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	8
Secretaria Municipal de Transportes	27
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	207
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	218
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	69
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	3
Outros Órgãos*	24
<b>TOTAL</b>	<b>1.913</b>

# Naturezas de atendimentos\*

## Órgãos

### Comissão Municipal de Direitos Humanos

Sugestão	88
Assuntos diversos	1

### Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

Elogio	9
Qualidade no atendimento	8
Assuntos diversos	3

### Ouvidoria da São Paulo Turismo

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

### Secretaria Especial do Microempreendedor Individual

Elogio	1
Qualidade no atendimento	1

### Secretaria Executiva de Comunicação

Qualidade no atendimento	41
Assuntos diversos	4
Sugestão	2

### Secretaria Municipal da Saúde

Animais	61
Qualidade no atendimento	46
Dengue	23

### Secretaria Mun. de Assistência e Desenvolvimento Social

Qualidade no atendimento	49
Programa social	13
Albergue	1

### Secretaria Mun. de Coordenação das Subprefeituras

Assuntos diversos	9
Pavimentação	6
Qualidade no atendimento	3

### Programa de Silêncio Urbano - PSIU

Perturbação do silêncio	108
Assuntos diversos	1
Qualidade no atendimento	1

### Secretaria Municipal de Cultura

Qualidade no atendimento	9
Assuntos diversos	3
Sugestão	2

### Secretaria Mun. de Desenv. Econômico e do Trabalho

Qualidade no atendimento	4
Programa social	1

### Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano

Qualidade no atendimento	1
Sugestão	1

### Secretaria Municipal de Educação

Creches	52
Escolas	47
Qualidade no atendimento	19

### Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação

Clubes/ CDMs	5
Qualidade no atendimento	5
Elogio	1

### **Secretaria Municipal de Finanças**

Qualidade no atendimento	57
Impostos e taxas	32
Elogio	5

### **Secretaria Mun. de Habitação**

Qualidade no atendimento	11
Construção irregular	3
Segurança em edificações	2

### **Companhia Metrop. de Habitação de São Paulo - COHAB**

Qualidade no atendimento	19
Moradia popular	9
Elogio	1

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

Qualidade no atendimento	3
Bueiros/ galerias água pluvial	2
Córregos	1

### **São Paulo Obras - SP Obras**

Praca pública	1
---------------	---

### **Secretaria Municipal de Participação e Parceria**

Qualidade no atendimento	10
Elogio	6
Assuntos diversos	2

### **Secretaria Municipal de Planej., Orçamento e Gestão**

Qualidade no atendimento	11
Assuntos diversos	8
Infração disciplinar	1

### **Instituto de Previdência do Município - IPREM**

Infração disciplinar	1
Assuntos diversos	1
Qualidade no atendimento	1

### **Secretaria Municipal de Segurança Urbana**

Assuntos diversos	4
Elogio	2
Infração disciplinar	1

**Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB**

Limpeza pública/ lixo	5
Qualidade no atendimento	5
Elogio	1

**Departamento de Iluminação Pública - ILUME**

Iluminação pública	393
Qualidade no atendimento	3

**Serviço Fun. do Município de São Paulo - SFMSP**

Qualidade no atendimento	5
Elogio	3

**Secretaria Mun. de Transportes**

Multas	14
Assuntos diversos	5
Qualidade no atendimento	3

**Companhia de Engenharia de Tráfego - CET**

Trânsito	163
Qualidade no atendimento	19
Assuntos diversos	12

**São Paulo Transportes S/A - SPTrans**

Transporte público	96
Qualidade no atendimento	90
Sugestão	9

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

Poluição	29
Qualidade no atendimento	16
Assuntos diversos	7

**Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos**

Qualidade no atendimento	2
Assuntos diversos	1

# Atendimentos de protocolos por Subprefeitura

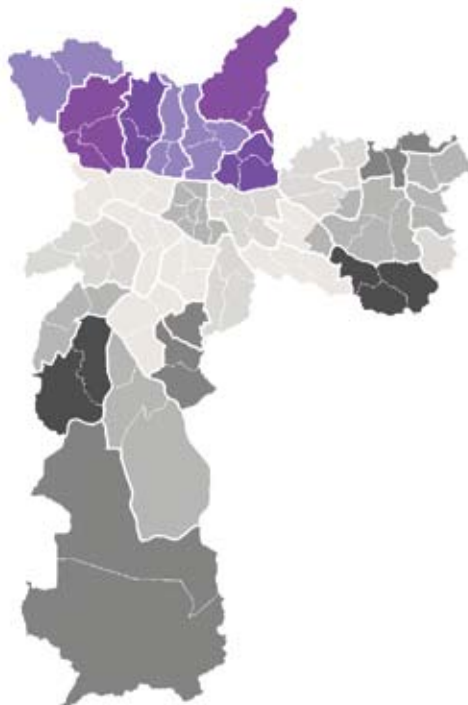
Subprefeitura	Atendimentos
Aricanduva	11
Butantã	86
Campo Limpo	36
Capela do Socorro	32
Casa Verde	61
Cidade Ademar	33
Cidade Tiradentes	11
Ermelino Matarazzo	6
Freguesia/ Brasilândia	33
Guaianases	14
Ipiranga	35
Itaim Paulista	11
Itaquera	37
Jabaquara	15
Jaçanã/ Tremembé	26
Lapa	63

Subprefeitura	Atendimentos
M'Boi Mirim	30
Moóca	38
Parelheiros	6
Penha	48
Perus	7
Pinheiros	46
Pirituba/ Jaraguá	28
Santana/ Tucuruvi	55
Santo Amaro	40
São Mateus	27
São Miguel Paulista	8
Sé	84
Vila Maria/ Vila Guilherme	10
Vila Mariana	44
Vila Prudente	25
<b>TOTAL</b>	<b>1.006</b>



# Naturezas de atendimentos\*

## Subprefeituras - Zona Norte



### Casa Verde

Buraco em via pública	24
Qualidade no atendimento	7
Passeio público	6

### Freguesia/ Brasilândia

Buraco em via pública	9
Qualidade no atendimento	5
Pavimentação	4

### Jaçanã/ Tremembé

Jardinagem	8
Bueiros/ galerias água pluvial	4
Qualidade no atendimento	4

### Perus

Comércio irregular	1
Guias/ sarjetas	1
Iluminação pública	1

### Pirituba/ Jaraguá

Buraco em via pública	7
Limpeza pública/ lixo	3
Qualidade no atendimento	3

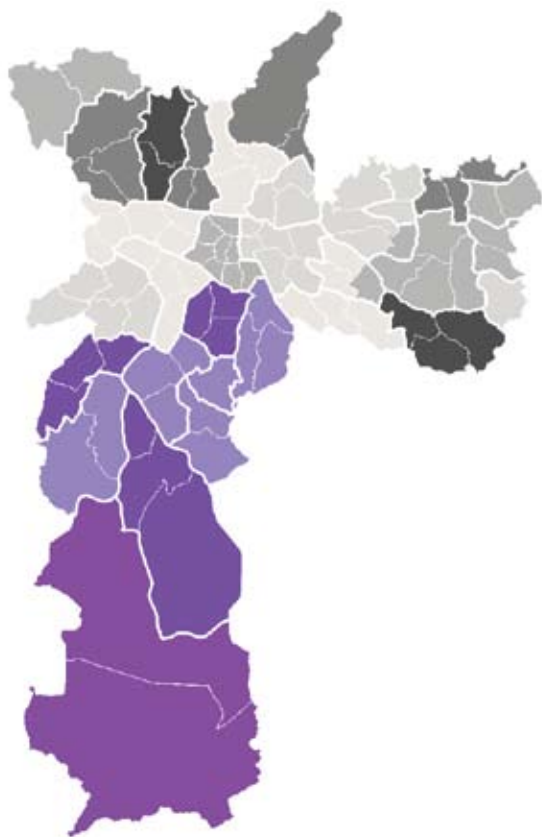
### Santana/ Tucuruvi

Jardinagem	10
Buraco em via pública	9
Comércio irregular	7

### Vila Maria/ Vila Guilherme

Jardinagem	3
Comércio irregular	2
Construção irregular	1

# Subprefeituras - Zona Sul



## Campo Limpo

Limpeza pública/ lixo	10
Jardinagem	9
Construção irregular	4

## Capela do Socorro

Buraco em via pública	7
Limpeza pública/ lixo	5
Comércio irregular	2

## Cidade Ademar

Jardinagem	7
Limpeza pública/ lixo	4
Construção irregular	3

**Ipiranga**

Jardinagem	13
Buraco em via pública	3
Passeio público	3

**Jabaquara**

Jardinagem	5
Remoção veículo/ carcaça	2
Bueiros/ galerias água pluvial	1

**M'Boi Mirim**

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

**Parelheiros**

Buraco em via pública	4
Limpeza pública/ lixo	1
Pavimentação	1

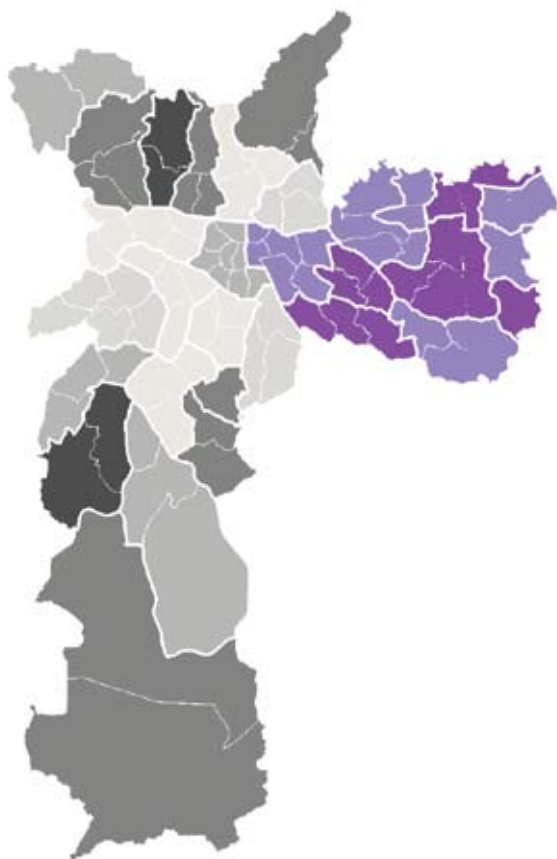
**Santo Amaro**

Jardinagem	10
Buraco em via pública	5
Assuntos diversos	5

**Vila Mariana**

Jardinagem	12
Passeio público	6
Construção irregular	4

# Subprefeituras - Zona Leste



## Aricanduva

Comércio irregular	2
Jardinagem	2
Construção irregular	1

## Cidade Tiradentes

Jardinagem	3
Bueiros/ galerias água pluvial	2
Limpeza pública/ lixo	2

## Ermelino Matarazzo

Construção irregular	2
Qualidade no atendimento	2
Infração disciplinar	1

**Guaianases**

Comércio irregular	4
Córregos	2
Limpeza pública/ lixo	2

**Itaim Paulista**

Jardinagem	3
Bueiros/ galerias água pluvial	2
Comércio irregular	2

**Itaquera**

Limpeza pública/ lixo	10
Jardinagem	8
Comércio irregular	5

**Moóca**

Jardinagem	8
Remoção veículo/ carcaça	5
Comércio irregular	4

**Penha**

Jardinagem	19
Limpeza pública/ lixo	5
Qualidade no atendimento	4

**São Mateus**

Jardinagem	9
Limpeza em terreno particular	4
Construção irregular	3

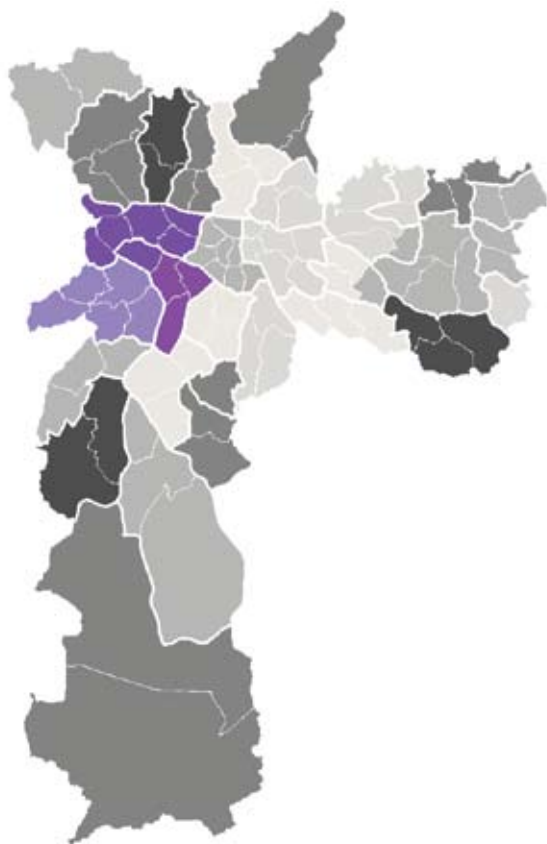
**São Miguel Paulista**

Jardinagem	2
Bueiros/ galerias água pluvial	1
Comércio irregular	1

**Vila Prudente**

Jardinagem	9
Limpeza pública/ lixo	3
Assuntos diversos	3

# Subprefeituras - Zona Oeste



## Butantã

Jardinagem	35
Limpeza pública/ lixo	8
Buraco em via pública	7

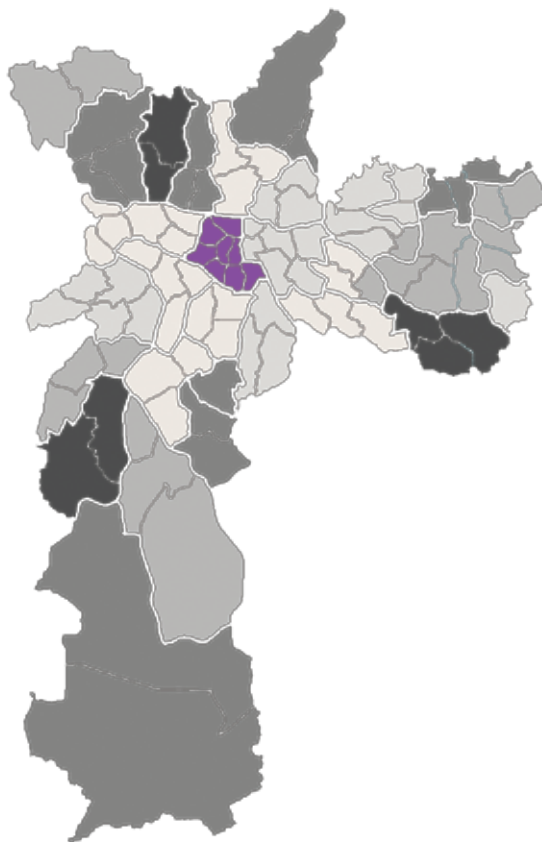
## Lapa

Jardinagem	25
Comércio irregular	6
Passageio público	6

## Pinheiros

Jardinagem	21
Comércio irregular	5
Assuntos diversos	4

# Subprefeitura - Centro



## Sé

Jardinagem	15
Construção irregular	11
Qualidade no atendimento	11





# Aperfeiçoamento Técnico e Gestão

The page features several decorative horizontal bars in a purple color. One bar is positioned behind the bottom part of the title. Another bar is located below the title, extending from the left edge. A third bar is positioned further down, also extending from the left edge. A fourth bar is located at the bottom right of the page.



## Capacitação técnica

A Ouvidoria Geral incentiva a capacitação constante da equipe técnica com o objetivo de garantir um atendimento de excelência ao usuário de serviços públicos. No segundo trimestre, a assessora técnica da OGM, Maria Lucia Palma Latorre, participou do curso “Disseminadores de Educação Fiscal” promovido pela Escola Superior de Educação Fazendária, no sistema EaD (Educação à distância), com um total de 160h, entre 2 de abril e 15 de junho.

Maria Cecília Pallotta, assessora técnica da OGM, realizou nos dias 28, 29 e 30 de maio, o curso “Gestão em Ouvidoria”, promovido pela ABO (Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman), em São Paulo.

## Colóquios

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo prosseguiu com sua agenda de capacitação e atualização de sua Central de Atendimento 0800. Entre os meses de abril e maio, foram realizados 11 colóquios com sete temas:

- Atribuições da Secretaria Municipal de Finanças, em 16 e 17 de abril, com a assessora técnica Maria Lúcia Palma Latorre.
- Atribuições da SMADS (Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social), em 24 de abril e 4 de maio, com os representantes do órgão, Luiz Fernando Francisquini e Érika Rose de Medeiros. Houve explanação sobre os benefícios como Bolsa Família, Renda Mínima, entre outros.
- Atribuições da Amlurb (Autoridade Municipal de Limpeza Urbana, da Secretaria Municipal de Serviços) e Siurb (Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras), em 2 e 3 de maio, com a assessora técnica da OGM, Maria Cecília Pallotta.
- Atribuições da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente, em 8 e 9 de maio, com a assessora técnica da OGM, Juliane Manes Alves.
- A infraestrutura da SEME (Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação), em 16 de maio, com Eder Brito, assessor de imprensa do órgão.

- Atribuições da CET (Companhia de Engenharia de Tráfego, da Secretaria Municipal dos Transportes), em 28 e 29 de maio, com os técnicos do órgão como Flávio Murilo Bueno e Edward Nogueira.

## Curso de mediação

Foi realizado o curso de mediação de conflitos da OGM, validado pelo DRH da Secretaria do Governo Municipal, para 45 servidores da Secretaria Municipal de Participação e Parceria, em 25 e 27 de junho. Representantes das coordenadorias que integram a SPP puderam aplicar a técnica da mediação em uma oficina que apresentou conflitos colhidos do próprio repertório dos participantes.

## Realização de palestras

A OGM, por meio da assessora técnica Maria Cecília Pallotta, realizou a palestra “Direitos e Deveres dos Usuários do Serviço Público Municipal”, da Lei nº 14.029/2005, a cerca de 50 servidores públicos na Biblioteca Mário Schenberg, em 14 de maio.

## Termo de Cooperação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo renovou a assinatura do termo de cooperação com a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, em 21 de maio.

## OGM como referência

Em 9 de maio, por intermédio da Secretaria Municipal de Relações Internacionais, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo recebeu a delegação do Governo Municipal de Pequim, da China, interessados em conhecer o trabalho do órgão, além do tratamento na solução dos problemas e dos tipos de reclamações recebidas. Os quatro integrantes são do Departamento de Correspondências e Reclamações da capital chinesa.

A ouvidora da agência reguladora de água, esgoto e transporte coletivo da Prefeitura da Estância Turística de Itu, Elizabeth Guimarães Alves, esteve, em 31 de maio, na OGM em visita técnica para conhecer as instalações e o sistema operacional do atendimento.



Delegação do Governo Municipal de Pequim é recebida pela OGM

Em 5 de junho, Ivana da Costa, gerente de qualidade do mercado leitor da empresa jornalística O Estado de São Paulo, esteve na OGM. O grupo de comunicação irá implementar uma ouvidoria.

## Participação em eventos

A OGM esteve representada no primeiro encontro setorial "A Era do Diálogo", promovido pela ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente, em 23 de abril, em São Paulo. O fórum reuniu empresas e órgãos governamentais do setor elétrico, defesa do consumidor e órgão municipais para a discussão das principais reclamações e iniciativas para diminuir demandas dos consumidores e usuários desses serviços.

Em 24 de abril, a OGM esteve representada na Reunião do Comitê Municipal da Copa 2014, da qual participaram vários órgãos da Prefeitura envolvidos no evento cuja relação consta do artigo 2º da Lei nº 52.568/2011, que institui o Comitê Municipal da Copa de 2014.

A OGM enviou representante para o 1º encontro de Supervisores e Gestores de Estágio, em 14 de maio, realizado pela Secretaria do Governo Municipal e para a reunião sobre o Concurso das Melhores Práticas de Estágio na PMSP, em 27 de junho.

Em 31 de maio, a OGM prestigiou o lançamento do "Manual de Mediação de Conflito Socioambiental, promovido pelo Instituto 5 elementos, pela UMAPAZ (Universidade Aberta de Meio Ambiente e da Cultura de Paz) e pela Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente.

## CASA DA CIDADANIA

Enquete tem adesão de mais de 46,00% na média

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo busca estreitar o relacionamento com o cidadão paulistano ao disponibilizar alternativas para que o usuário dos serviços públicos possa se manifestar. Assim, a OGM lançou em maio, o projeto-piloto da enquete, que consiste em analisar o conhecimento da população paulistana quanto aos serviços e programas da prefeitura de São Paulo.

Dessa forma, o munícipe pode opinar sobre assuntos de interesse coletivo, exercendo a cidadania e fortalecendo a democracia. A dinâmica da enquete se inicia pelo telefone (Central 0800-17-5717), logo após o registro da reclamação ou orientação.

Em maio, a OGM registrou 4.293 atendimentos telefônicos, obtendo uma participação de 40,37%, o equivalente a 1.733 usuários. O cidadão respondia a questão: "Você sabe que o Programa de Proteção ao Pedestre disponibiliza um kit da campanha Dê preferência à vida; Respeite o pedestre para quem tem interesse em participar?"

Dos 1.733 que aderiram à enquete, 30,35% responderam que sim, o equivalente a 526 cidadãos. Já 69,65% (ou seja, 1.207 usuários) desconheciam a ação de distribuição do kit pela CET (Companhia de Engenharia de Tráfego), da Secretaria Municipal de Transportes.

O bom resultado do projeto piloto justificou a sua implementação em junho. A OGM registrou 3.573 atendimentos telefônicos e obteve uma participação de 46,54%, o que corresponde a 1.663 adesões. A pergunta foi: "Você sabe que existem regras para arrumar sua calçada?"

Do total de 1.663 participantes, 1.075 disseram ter conhecimento representando 64,64%. As respostas negativas envolvem os 35,36%, o que representam 588 munícipes.

As perguntas da enquete são diferentes a cada mês e o resultado é encaminhado à pasta ou ao órgão competente. É um dado, uma informação vinda do usuário que enriquece cada vez mais a busca por um serviço de excelência aos cidadãos paulistanos.

## Comunicação

Ao divulgar os dados estatísticos de atendimento, a Ouvidoria Geral exerce sua missão de realizar a interlocução entre o cidadão e os órgãos municipais. Esse papel, no entanto, vai além de promover a cidadania, pois consolida a transparência da gestão pública e fornece também a sociedade civil ferramenta de controle social.

A Assessoria de Comunicação da Ouvidoria Geral integra a equipe interna de elaboração dos relatórios, revisões e divulgação. Essa participação em todas as etapas se consolida com a divulgação e prontidão de atendimento às demandas da mídia em geral. O período foi marcado por solicitações diversas da imprensa como a estatística do relatório anual a análises mais detalhadas de questões de zeladoria e de qualidade no atendimento, assim como relacionadas a problemas de leitores ou ouvintes. Com a entrada em vigor da Lei de Acesso à Informação, a OGM também atendeu a demanda da imprensa preocupada na operacionalização desse processo dentro da esfera municipal.

Na comunicação digital, a Ouvidoria Geral registrou um aumento nos acessos ao seu site de 6,43%, nos comparativos entre o segundo trimestre de 2012 e do ano anterior. São 2.613 cliques a mais entre os meses de abril, maio e junho. Neste período, a média trimestral de acessos foi de 474 acessos por dia enquanto que, em 2011, a média foi de 446.

## CONEXÃO COM A CIDADE

*"Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras".*

A introdução desse texto se refere à Declaração Universal dos Direitos Humanos, mais precisamente o direito disposto no artigo 19 que privilegia a liberdade de expressão, e, por consequência, o direito de receber e transmitir informações.

Informação, ferramenta de cidadania, abre ou fecha caminhos que responsabilizam os cidadãos de maneira geral, e, mais especificamente, aqueles que protagonizam a prestação de serviços públicos.

A Constituição Federal de 1988 alinhada à diretriz dos direitos humanos contemplou em vários dispositivos o direito ao acesso à informação pública e ainda dá o comando para que na forma da lei se operacionalize, ou melhor, se viabilize seu exercício:

**Art. 5º** - XXXIII – todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

**Art. 37** - § 3º - A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo.

**Art. 216** - §2º - Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem.

Com lastro no comando constitucional, foi editada a Lei Federal 12.527 (Lei de Acesso à Informação Pública, rapidamente batizada de LAI) em 18 de novembro de 2011, com vigência a partir de 16 de maio de 2012.

O impacto foi captado pelos relatórios da OGM, de forma imediata com o aumento do número de registro via eletrônica em maio de 2012. O cidadão usuário do serviço público municipal passa a solicitar informações detalhadas da própria administração pública, compilação das mes-



mas além dos pedidos incidentais, ou seja, no decorrer do encaminhamento das reclamações.

Passado o primeiro momento, que em grande parte foi estimulado pela mídia em geral, o cidadão paulistano teve a percepção de que a prerrogativa de solicitar informações lhe era franqueada pela municipalidade de maneira ampla e abrangente.

No âmbito da Ouvidoria Geral os relatórios desde 2010 constataam o volume total de manifestações, refinando e distinguindo o número absoluto de pedidos de orientação e informação do número absoluto de reclamações que de fato se transformam em protocolos a serem analisados e encaminhados aos órgãos envolvidos.

O alcance do cidadão às informações era concedido em gênero. Com a LAI o é em espécie, qual seja o nível de transparência e o tipo de informação da administração pública.

Assim, ao usuário do serviço público municipal é muito familiar o exercício desse direito, mais ainda, está incorporada na sua dinâmica com a cidade de São Paulo.

## **Ouvidoria Geral da Cidade 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

---