



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
OUVIDORIA GERAL

---

# Relatório Abril 2013

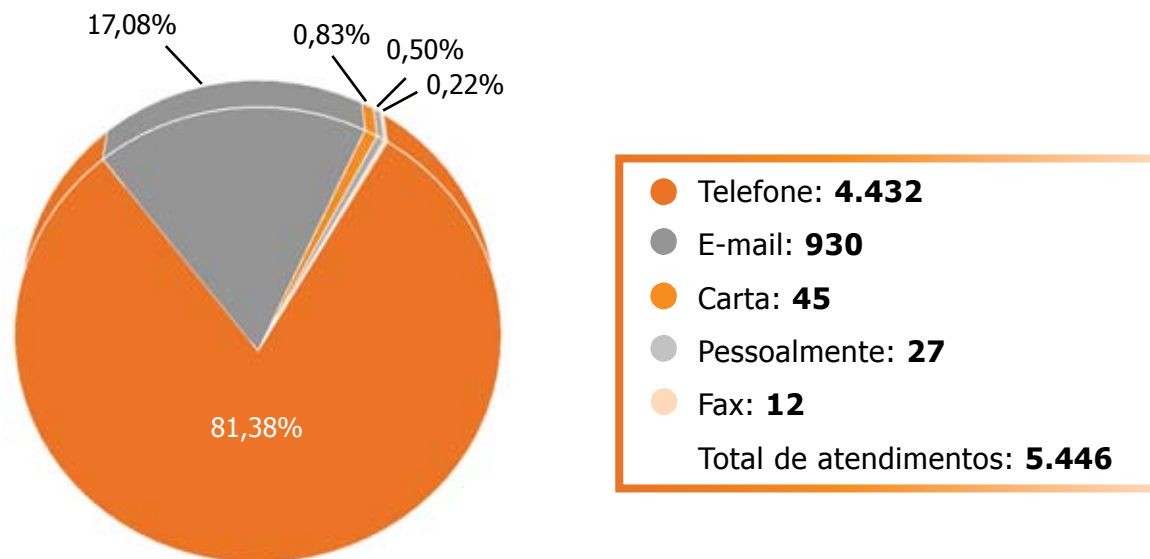
---





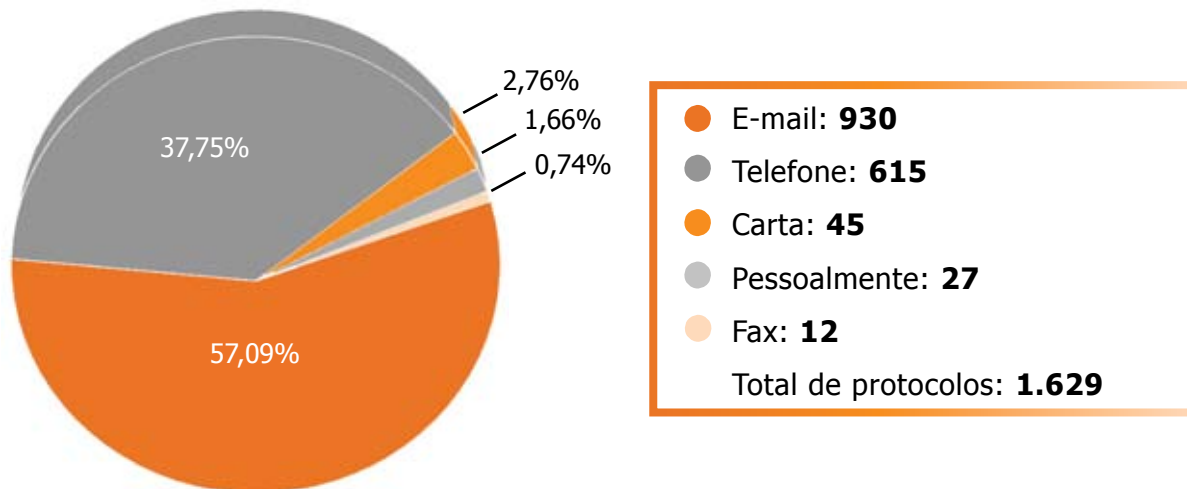
## Atendimento geral

A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo realizou 5.446 atendimentos em abril de 2013, o que representa um crescimento de 14,77% quando comparado a março deste ano. O meio mais procurado para falar com a OGM foi o telefone (Central 0800 17 57 17) com 4.432 acessos (81,38%), seguido por e-mail 930 (17,08%), por carta 45 (0,83%), pelo atendimento pessoal 27 (0,50%) e por fax 12 (0,22%).

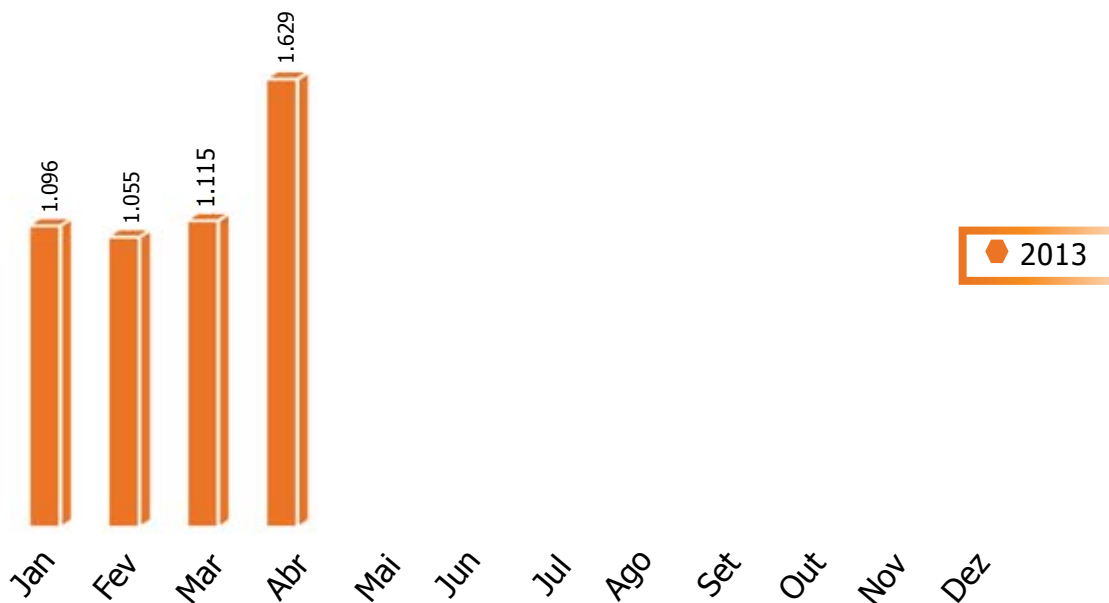


Nos atendimentos, a equipe da Central de Relacionamento registrou protocolos (reclamações, denúncias, elogios e sugestões), forneceu orientações, bem como atendeu pedidos de informações gerais e sobre o andamento de protocolos registrados anteriormente na OGM.

Dos 5.446 atendimentos efetuados em abril, 29,91% geraram protocolos, ou seja, o equivalente a 1.629 demandas trazidas pelos cidadãos. A estatística apresentou um aumento de registro de protocolos de 46,10% em relação aos 1.115 do mês anterior.



Como parâmetro de avaliação das demandas, a Ouvidoria Geral apresenta um comparativo da estatística de abertura de protocolos mês a mês do ano em curso.



# Distribuição das demandas por Órgãos

## Protocolos por Secretarias Municipais - Geral

No mês de abril foram registrados 1.629 protocolos (reclamações, denúncias, elogios e sugestões). Apenas 36 (2,21%) foram direcionados a outros órgãos\*.

SECRETARIA	TOTAL
Secretaria do Governo Municipal	1
Secretaria Especial da Controladoria Geral do Município	11
Secretaria Especial de Licenciamentos	6
Secretaria Executiva de Comunicação	20
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	2
Secretaria Municipal da Saúde	122
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	24
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	839
Secretaria Municipal de Cultura	3
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	3
Secretaria Municipal de Educação	65
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	13
Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico	47
Secretaria Municipal de Habitação	11
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	10
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	17
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	3
Secretaria Municipal de Serviços	104
Secretaria Municipal de Transportes	243
Secretaria Municipal do Trabalho e do Empreendedorismo	6
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	39
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	4
Outros Órgãos*	36
<b>TOTAL</b>	<b>1.629</b>

\*não pertinentes à esfera municipal

## Protocolos por Secretarias Municipais - Setorial

Do total de 1.629 protocolos registrados, 866 (53,16%) foram direcionados a 22 Secretarias e respectivos Departamentos, Empresas, Autarquias e outras Unidades vinculadas.

### **Secretaria Especial da Controladoria Geral do Município** 1

Ouvidoria Geral do Município - OGM	10
------------------------------------	----

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

Departamento de Controle do Uso de Imóveis - CONTRU	6
---	---

### **Secretaria Executiva de Comunicação** 3

Central 156	17
-------------	----

### **Secretaria Municipal da Saúde** 4

Coordenação de Vigilância em Saúde - COVISA	84
---	----

Coordenadorias Regionais de Saúde - COORD	23
---	----

Ouvidoria Central da Saúde - OSMS	7
-----------------------------------	---

Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU	4
---	---

**Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras** 1

Assessoria Técnica de Obras e Serviços - ATOS 2

Programa de Silêncio Urbano - PSIU 96

Superintendência das Usinas de Asfalto - SPUA 10

Supervisão Geral de Abastecimento - SGAB 2

Supervisão Geral de Uso e Ocupação do Solo - SGUOS 1

**Secretaria Municipal de Habitação** 2

Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB 7

Departamento de Aprovação de Edificações - APROV 1

Superintendência de Habitação Popular - HABI 1

**Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão** 7

Departamento de Recursos Humanos - DERH 1

Departamento de Saúde do Servidor - DESS 1

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação - PRODAM 1

Instituto de Previdência Municipal - IPREM 7

**Secretaria Municipal de Segurança Urbana** 2

Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana - OGCM 1

**Secretaria Municipal de Serviços** 0

Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB 18

Coordenadoria de Inclusão Digital - CID 3

Departamento de Iluminação Pública - ILUME 77

Serviço Funerário - SFMSP 6

**Secretaria Municipal de Transportes** 1

Companhia de Engenharia de Tráfego - CET 86

Departamento de Operação do Sistema Viário - DSV 18

Departamento de Transportes Internos - DTI 1

Departamento de Transportes Públicos - DTP 3

São Paulo Transporte - SPTrans 134

**Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente** 25

Programa de Inspeção Veicular Ambiental (CONTROLAR) 14

**Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos** 1

Departamento Fiscal - FISC 3

## Protocolos por Subprefeituras - Regionalizado

Dos 1.629 protocolos registrados no mês de abril, 727 (44,63%) foram direcionados às subprefeituras. Considerando que as 31 subprefeituras estão divididas por regiões, foram registrados 48 protocolos (6,60%) para o Centro, 145 (19,94%) para a Zona Norte, 209 (28,75%) para a Zona Sul, 200 (27,51%) para a Zona Leste e por fim, 125 registros (17,19%) para a Zona Oeste.



<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Leste</b>	
Aricanduva	10
Cidade Tiradentes	6
Ermelino Matarazzo	15
Guaianases	12
Itaim Paulista	9
Itaquera	53
Moóca	38
Penha	19
São Mateus	8
São Miguel Paulista	9
Vila Prudente	21
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>

<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Sul</b>	
Campo Limpo	22
Capela do Socorro	36
Cidade Ademar	9
Ipiranga	16
Jabaquara	11
M´Boi Mirim	23
Parelheiros	15
Santo Amaro	44
Vila Mariana	33
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>

<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Oeste</b>	
Butantã	45
Lapa	38
Pinheiros	42
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>

<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Norte</b>	
Casa Verde	45
Freguesia/ Brasilândia	19
Jaçanã/ Tremembé	13
Perus	4
Pirituba/ Jaraguá	17
Santana/ Tucuruvi	28
Vila Maria/ Vila Guilherme	19
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>

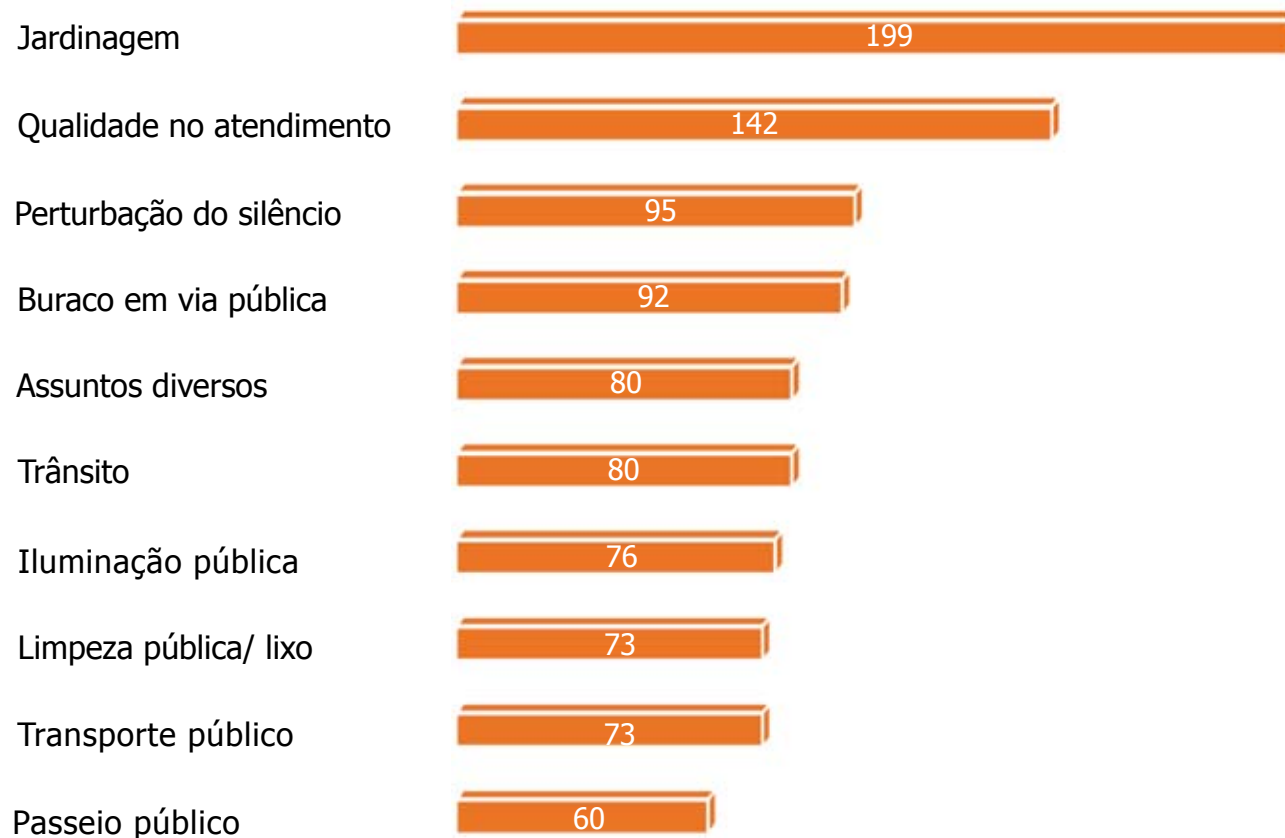
<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Centro</b>	
Sé	48

# Distribuição das demandas pelas naturezas

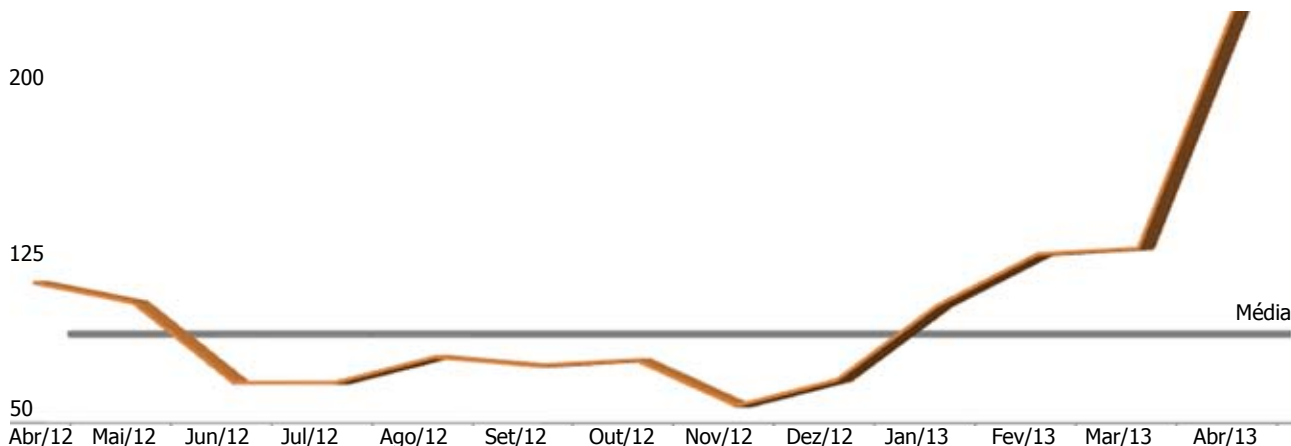
## Naturezas mais reclamadas – Geral

As 10 (dez) principais demandas de toda a Prefeitura estão representadas no gráfico a seguir.

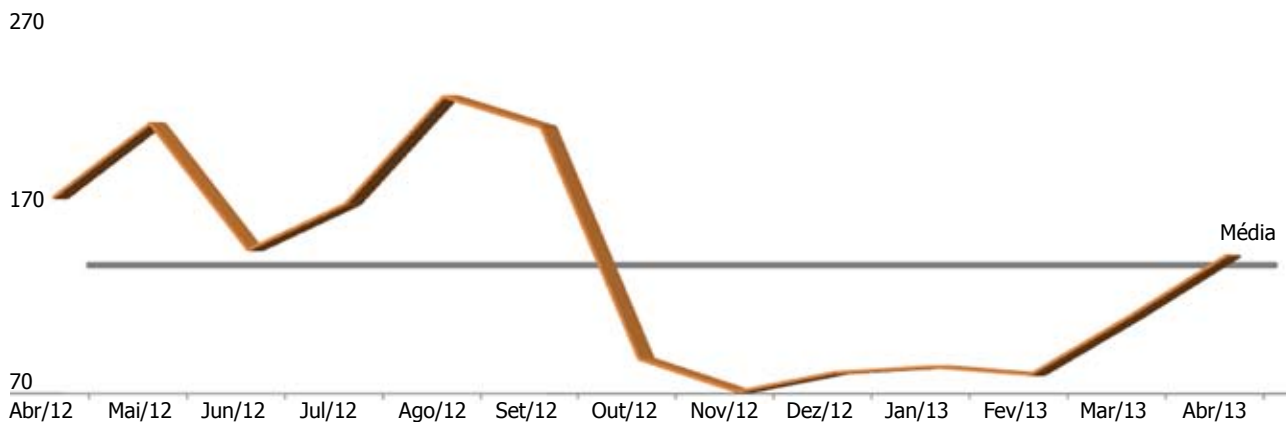
### Principais demandas da Prefeitura



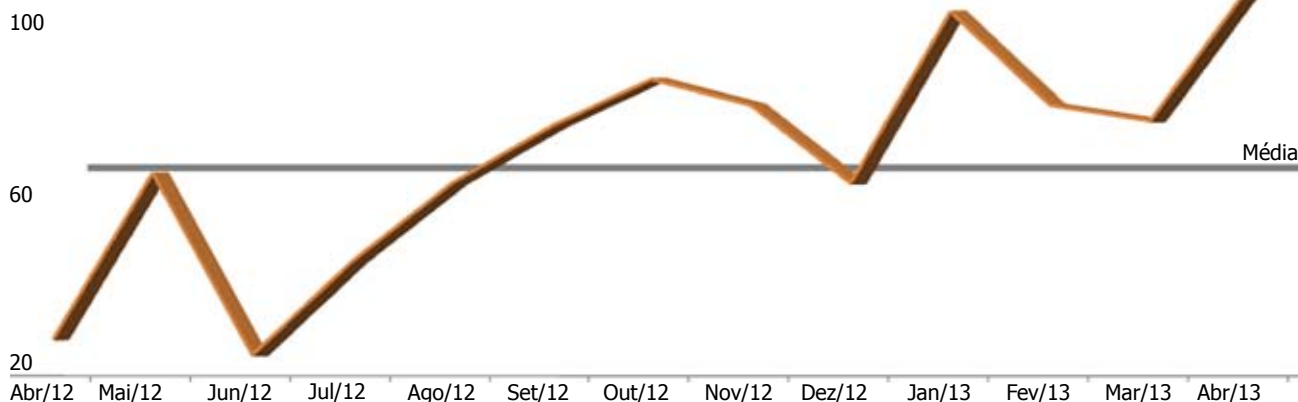
**Jardinagem** encerrou o mês de abril com 199 protocolos, 198 dos quais foram encaminhados às subprefeituras e 1 à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. A natureza apresentou aumento em todos os comparativos: de 88 protocolos (79,28%) em relação a março de 2013, de 100 (101,01%) em relação a abril de 2012 e de 118 (145,68%) em relação à média dos últimos 12 meses.



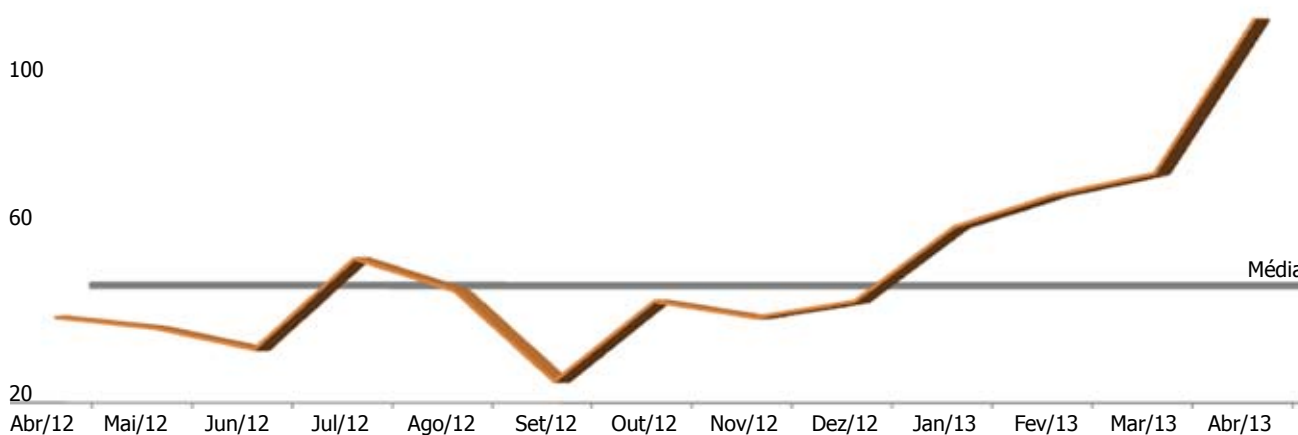
**Qualidade no atendimento** foi a segunda natureza mais reclamada com 142 protocolos. Houve um acréscimo no comparativo do mês anterior, de 32 protocolos (29,09%), um decréscimo de 30 (17,44%) em relação ao mesmo período de 2012 e um crescimento de 5 (3,65%) quando comparado ao indicador da média dos últimos 12 meses.



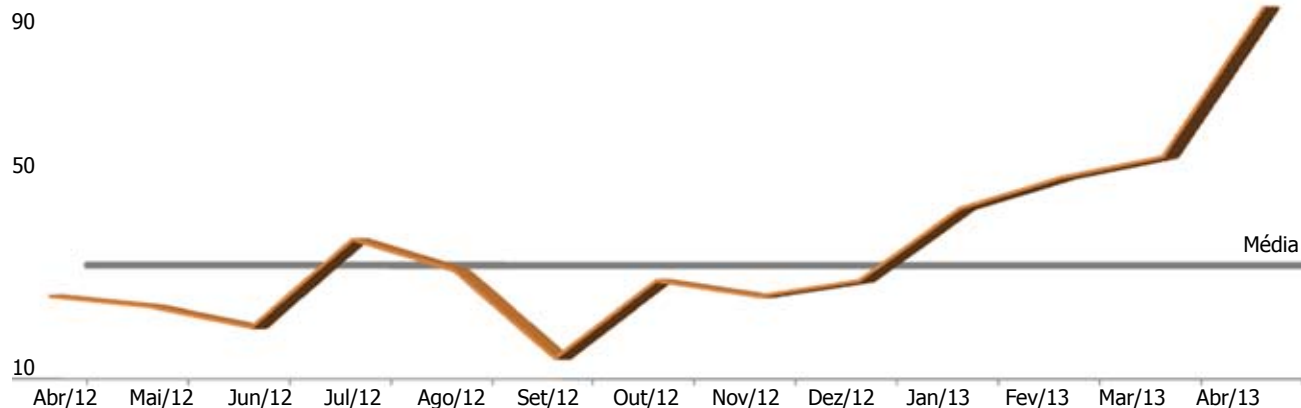
**Perturbação do silêncio** foi a terceira natureza mais reclamada com 95 protocolos, todas direcionadas ao PSIU (Programa de Silêncio Urbano). A natureza apresentou aumento em todos os comparativos: de 26 protocolos (37,68%) em relação a março de 2013, de 68 (251,85%) quando comparado ao mesmo período de 2012 e em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses houve um aumento de 35 (58,33%).



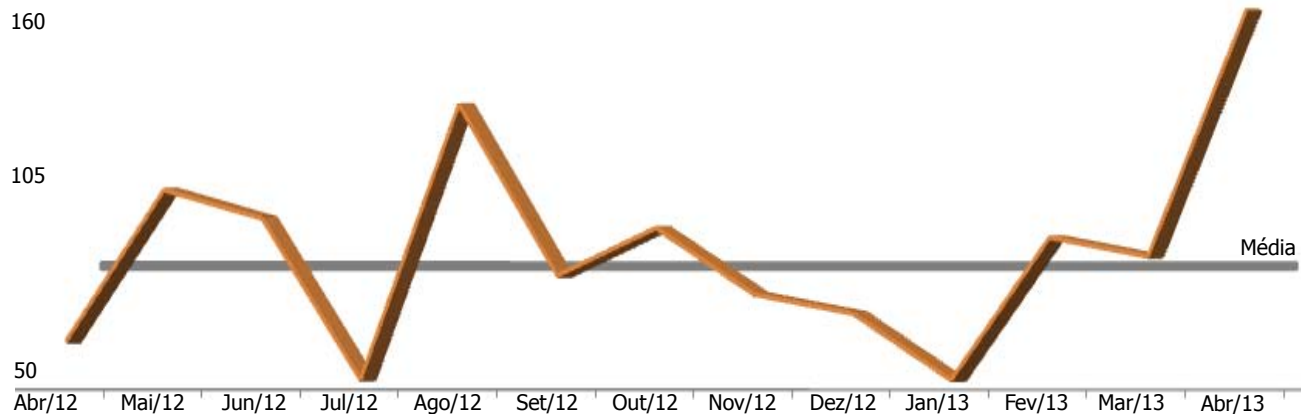
**Buraco em via pública** encerrou o mês com 92 protocolos, 90 dos quais foram encaminhados às subprefeituras, 1 à CET (Companhia de Engenharia de Tráfego) e 1 à SPUA (Superintendência das Usinas de Asfalto). A natureza teve um aumento em todos os comparativos: de 29 protocolos (46,03%) em relação ao mês anterior, de 56 (155,56%) em relação a abril de 2012 e de 50 (119,05%) em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.



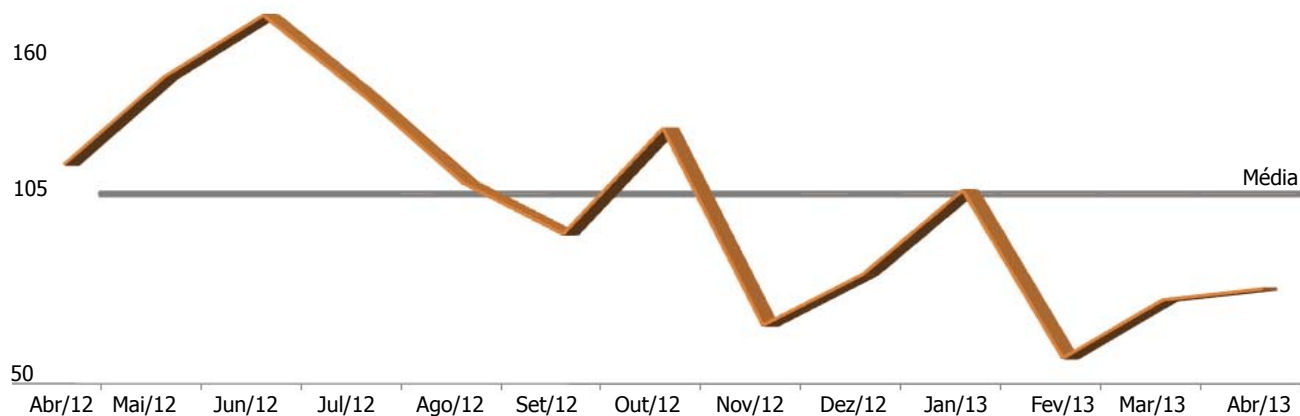
A natureza **Assuntos diversos** foi apontada em 80 protocolos e ela abrange novas demandas da administração não previstas em campos próprios no sistema da OGM, bem como se refere a problemas fora da competência da municipalidade. Deste total, 20 protocolos foram direcionados a 13 secretarias, 19 seguiram para subprefeituras, 1 para empresa pública, 6 para autarquias e 34 para órgãos externos. Do montante, 42,50% são de competência externa à municipalidade.



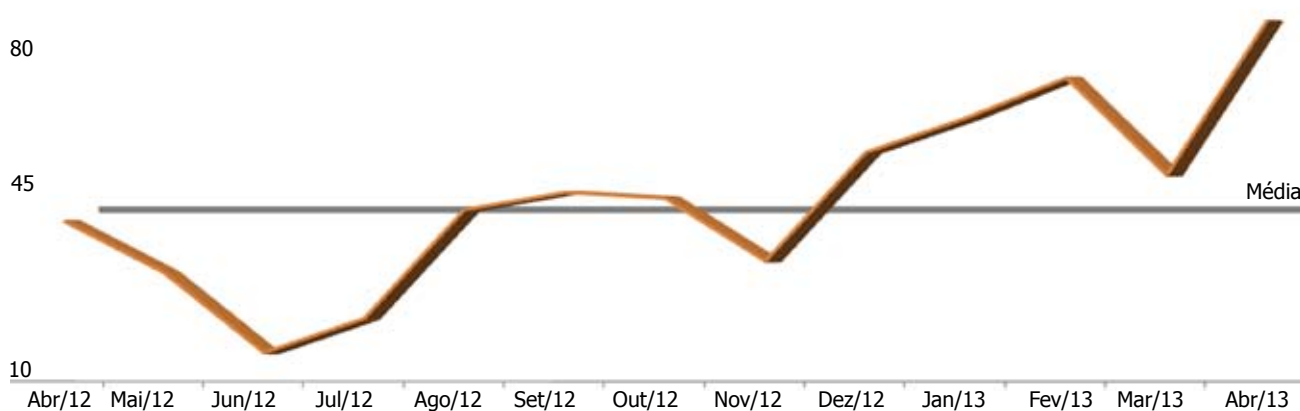
**Trânsito** foi o assunto reclamado em 80 protocolos, sendo que 79 foram direcionados à CET e 1 à Secretaria Municipal de Transportes. A natureza teve acréscimo em todos os comparativos: de 26 (48,15%) em relação a março de 2013, de 35 (77,78%) a mais que o mesmo mês de 2012 e de 27 (50,94%) em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.



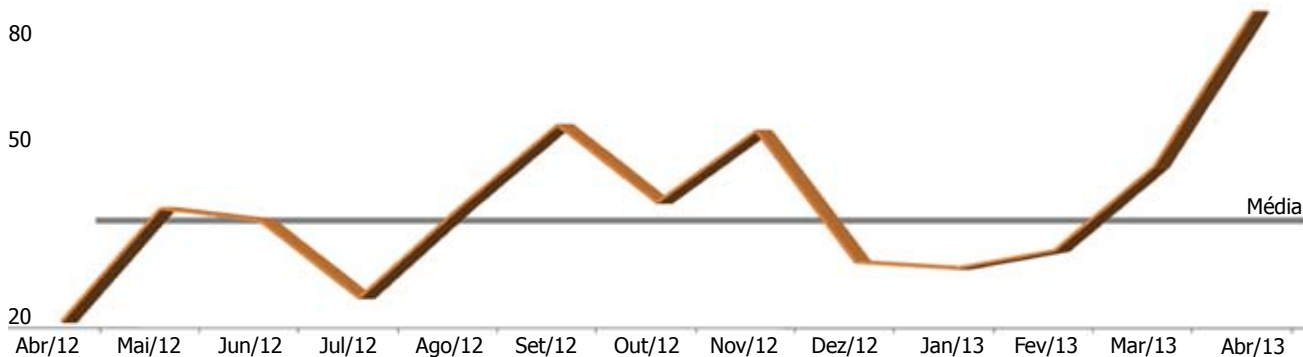
**Iluminação pública** foi objeto de registro de 76 protocolos e todos foram encaminhados ao Ilume (Departamento de Iluminação Pública). A natureza apresentou 3 protocolos (4,11%) a mais que o registrado em março de 2013, uma queda de 34 (30,91%) em relação a abril de 2012 e 26 (25,49%) a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.



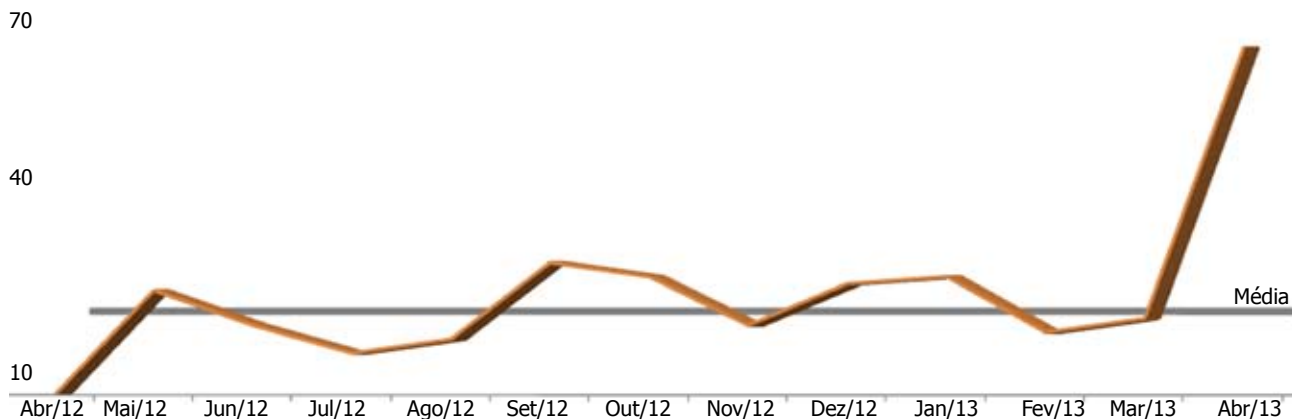
**Limpeza pública/ lixo** foi a oitava natureza mais reclamada com 73 protocolos sendo que 56 foram enviados às subprefeituras, 15 para a AMLURB (Autoridade Municipal de Limpeza Urbana), 1 à SFMSP (Serviço Funerário do Município) e 1 à SPUA. A natureza teve aumento em todos os comparativos, sendo que foram 27 protocolos (58,70%) a mais que o mês anterior, 35 (92,11%) a mais que o mesmo mês de 2012 e 33 (82,50%) a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.



**Transporte público** foi objeto de registro de 73 protocolos, 66 dos quais foram encaminhados à SPTrans (São Paulo Transporte), 4 à Secretaria Municipal de Educação, 2 ao DTP (Departamento de Transportes Públicos) e 1 ao DTI (Departamento de Transportes Internos). A natureza teve um aumento em todos os comparativos, sendo que foram 26 protocolos (55,32%) a mais que o mês anterior, 52 (247,62%) a mais que o mesmo mês de 2012 e 35 (92,11%) a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.



**Passeio público** foi a décima natureza mais reclamada com 60 protocolos, sendo que 58 foram encaminhados às subprefeituras, 1 à CET e 1 à Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras. A natureza teve aumento em todos os comparativos: 39 protocolos (185,71%) a mais que março do mesmo ano, 50 (500,00%) a mais que o mesmo período de 2012 e 38 (172,73%) a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.





## Análise da natureza Qualidade no atendimento

**Qualidade no atendimento** foi a segunda natureza mais reclamada no mês de abril com 142 registros, sendo que foram enviados 61 protocolos para 15 secretarias, 67 para empresas públicas e autarquias, 11 para subprefeituras e 3 para outros órgãos.

A secretaria com maior número de reclamações foi a Secretaria Municipal de Transportes, com 64 protocolos. Em segundo, a Secretaria Executiva de Comunicação com 15 e em seguida vem a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social com 12 registros. Em quarto aparece a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras com 11 e em quinto, com 10 registros, a Secretaria Municipal da Saúde.

ÓRGÃO	Quant.	%
Secretaria Municipal de Transportes	64	45,07
Secretaria Executiva de Comunicação	15	10,56
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	12	8,45
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	11	7,75
Secretaria Municipal da Saúde	10	7,04

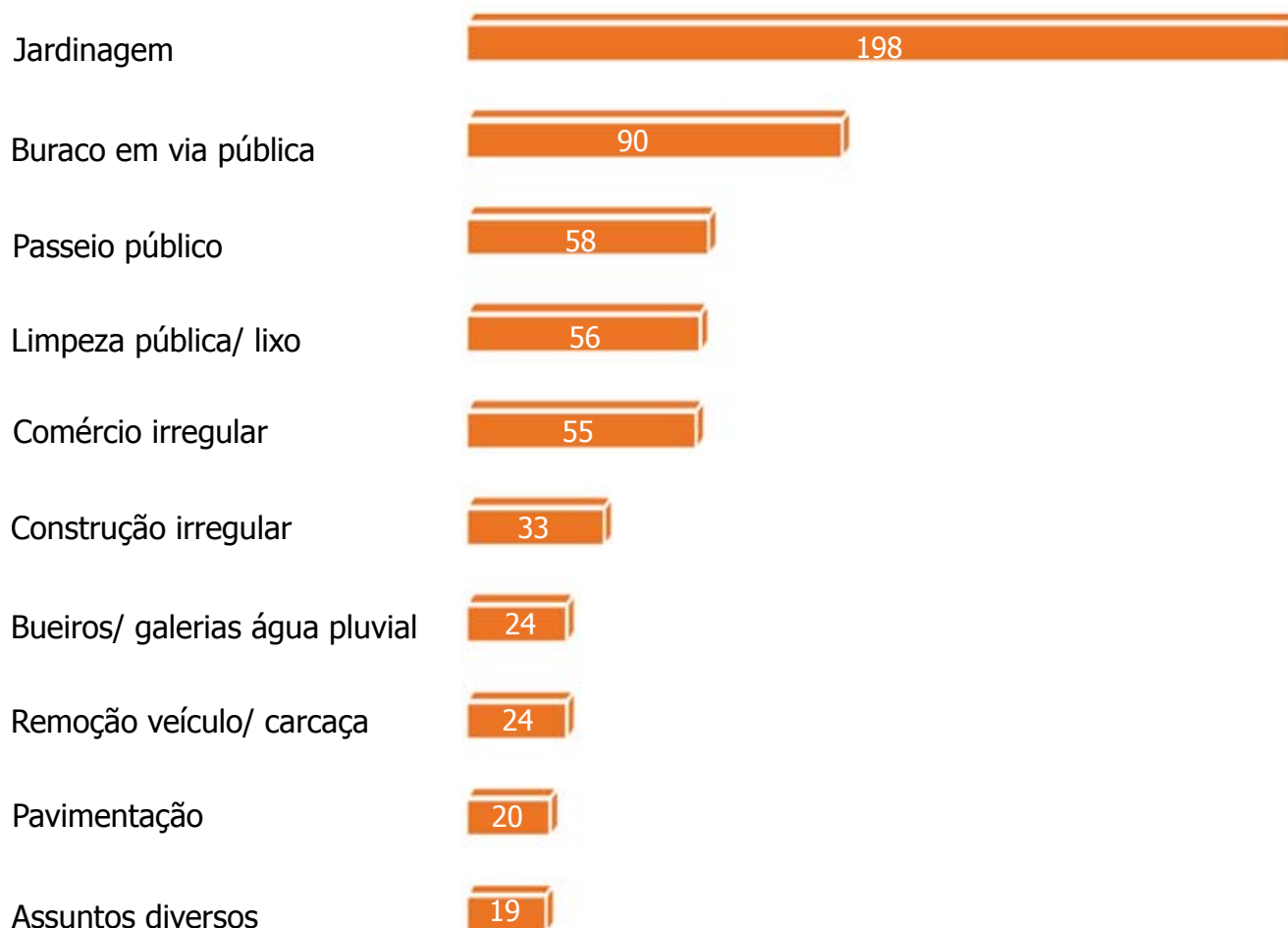
## Principais naturezas das Secretarias e Unidades vinculadas

Quando a dimensão de análise restringe-se aos protocolos direcionados às Secretarias e suas respectivas Empresas, Autarquias e outras Unidades vinculadas, surgem entre as mais reclamadas, alguns assuntos que não aparecem no quadro geral dos Órgãos, como é o caso das naturezas Animais, Impostos e taxas, Multas e Elogios. Por isso é importante analisar separadamente o quadro Geral da PMSP, as Secretarias e as Subprefeituras.



## Principais naturezas das Subprefeituras

Quando analisadas apenas as reclamações direcionadas às Subprefeituras, algumas naturezas, a exemplo de Passeio público, mudam de ordem de classificação, quando comparado às dimensões anteriores. Destaca-se apenas que as naturezas Jardinagem, Buraco em via pública, Limpeza pública/ lixo e Assuntos diversos se repetem; todas as outras se evidenciam apenas neste grupo.



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

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

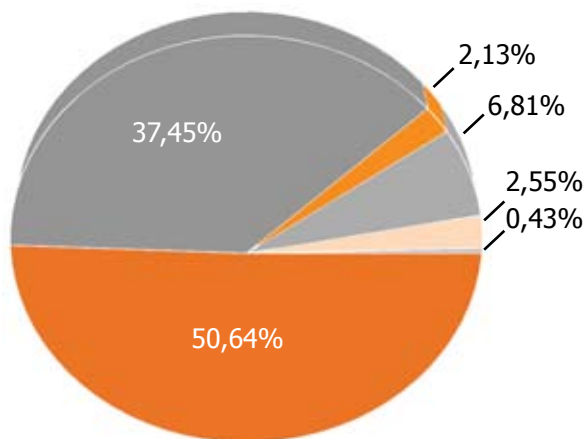
O sistema, que é de responsabilidade administrativa da Secretaria Especial da Controladoria Geral do Município, é gerenciado pela Coordenação Geral do e-SIC, composta por colaboradoras da Ouvidoria Geral.

O levantamento realizado pela equipe apontou 235 pedidos de informações em abril de 2013, sendo 113,64% a mais que o registrado em março de 2013.

<b>ÓRGÃOS</b>	<b>TOTAL</b>
Gabinete da Vice-Prefeita	1
Secretaria do Governo Municipal	2
São Paulo Turismo S/A - SPTURIS	1
Secretaria Especial da Controladoria Geral do Município	3
Ouvidoria Geral do Município - OGM	3
Secretaria Especial de Licenciamentos	2
Secretaria Executiva de Comunicação	4
Secretaria Municipal da Saúde	11
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	9
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	5
Subprefeitura Butantã	2
Subprefeitura Campo Limpo	2
Subprefeitura Freguesia/ Brasilândia	3

Subprefeitura Ipiranga	1
Subprefeitura Penha	1
Subprefeitura Pinheiros	1
Subprefeitura Santo Amaro	1
Subprefeitura Sé	1
Subprefeitura Vila Mariana	1
Secretaria Municipal de Cultura	4
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	1
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	2
Secretaria Municipal de Educação	18
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	4
Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico	39
Secretaria Municipal de Habitação	9
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	1
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	6
São Paulo Obras - SP Obras	2
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	5
Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação - PRODAM	8
Fundação Paulistana de Educação e Tecnologia - FUNDATEC	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	1
Secretaria Municipal de Serviços	2
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	1
Secretaria Municipal de Transportes	14
Companhia de Engenharia e Tráfego - CET	35
São Paulo Transporte - SPTrans	13
Secretaria Municipal do Trabalho e do Empreendedorismo	4
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	8
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	3
<b>TOTAL</b>	<b>235</b>

Deste total, 88 solicitações (37,45%) foram atendidas, 119 solicitações (50,64%) permaneceram em tramitação e 5 pedidos (2,13%) geraram prorrogações de prazo. Foram 16 pedidos (6,81%) indeferidos, 1 (0,43%) foi objeto de recurso deferido e 6 pedidos de recurso (2,55%) permaneceram em tramitação.



● Em tramitação:	<b>119</b>
● Atendidos:	<b>88</b>
● Prazo Prorrogado:	<b>5</b>
● Pedidos indeferidos:	<b>16</b>
● Recursos em tramitação:	<b>6</b>
● Recursos deferidos:	<b>1</b>
<b>Total de protocolos: 235</b>	

Do total de pedidos, 158 solicitações (67,23%) foram direcionadas às Secretarias, 1 (0,43%) à Fundação, 13 (5,53%) às Subprefeituras, 60 (25,53%) às Empresas e 3 (1,28%) para outros órgãos.

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

- Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico com 39 pedidos (16,60%);
- CET (Companhia de Engenharia de Tráfego) com 35 pedidos (14,89%) e
- Secretaria Municipal de Educação com 18 requerimentos (7,66%).

## Janelas da Ouvidoria

Em abril o cidadão que transitou pelo Vale do Anhangabaú foi surpreendido ou instigado pela exposição da obra "Farol". Essa forma de sinalização no mar ergueu-se em 8 metros de altura, sendo coberta por estimados 20 mil ratos de borracha. Como se fossem ladrilhos viscosos, escuros, e impactantes.

Ninguém passou imune ao local, todos em menor ou maior intensidade se impressionaram com a obra que o artista deliberadamente provocou.

Da mesma forma o Vale do Anhangabaú recebe todos aqueles que querem celebrar datas festivas, a torcida pelo futebol, seu encanto pela música, ou simplesmente descansar na hora do almoço.

Por isso, esse espaço público que é palco de todos nós merece o reconhecimento pela sua acolhida e pluralidade.

A valorização do Vale do Anhangabaú representa a apropriação legítima do espaço público.

A homenagem é dirigida a esse cenário único.

## Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

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

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

Informações à imprensa: 3334-7122

---