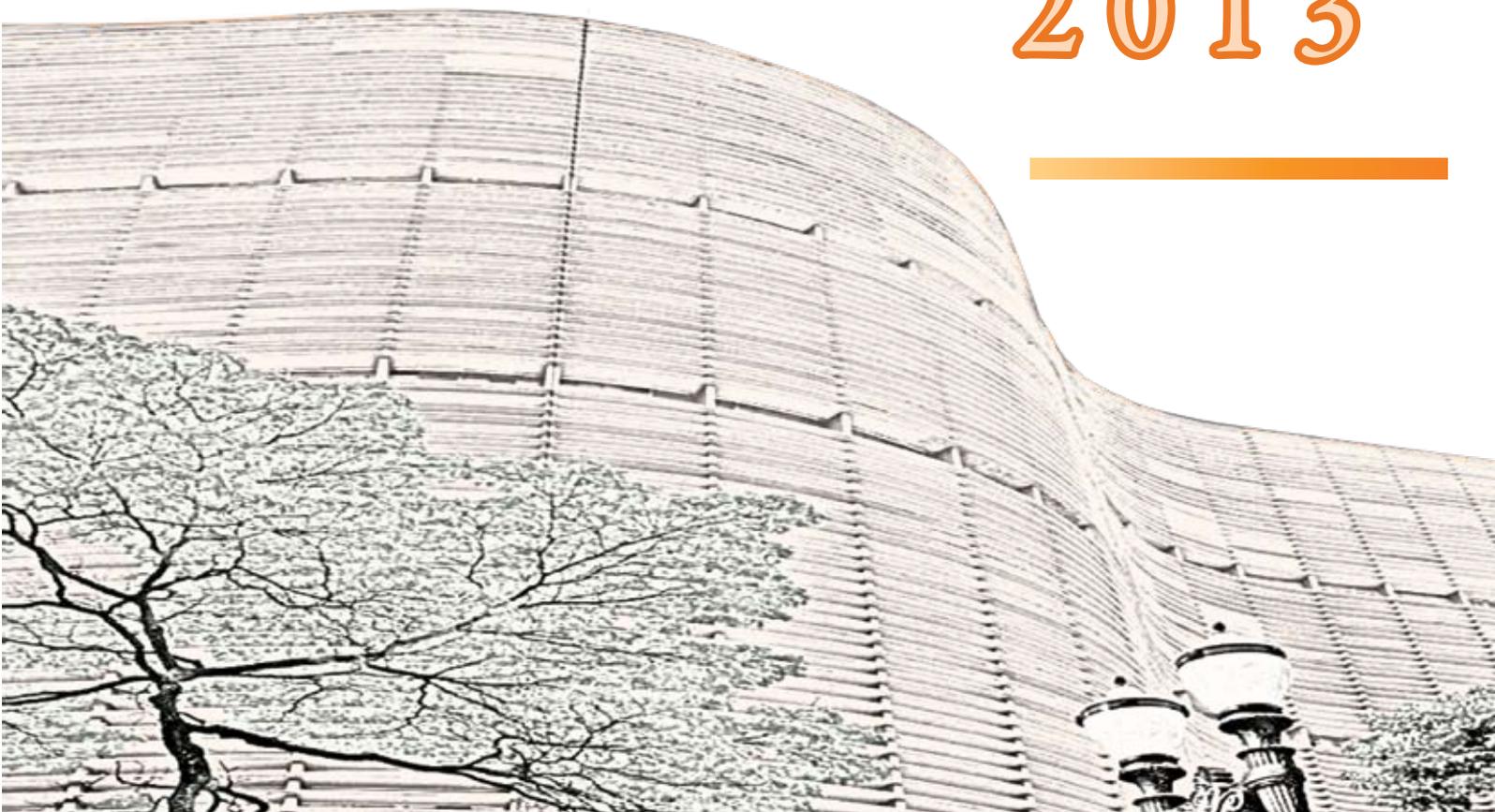


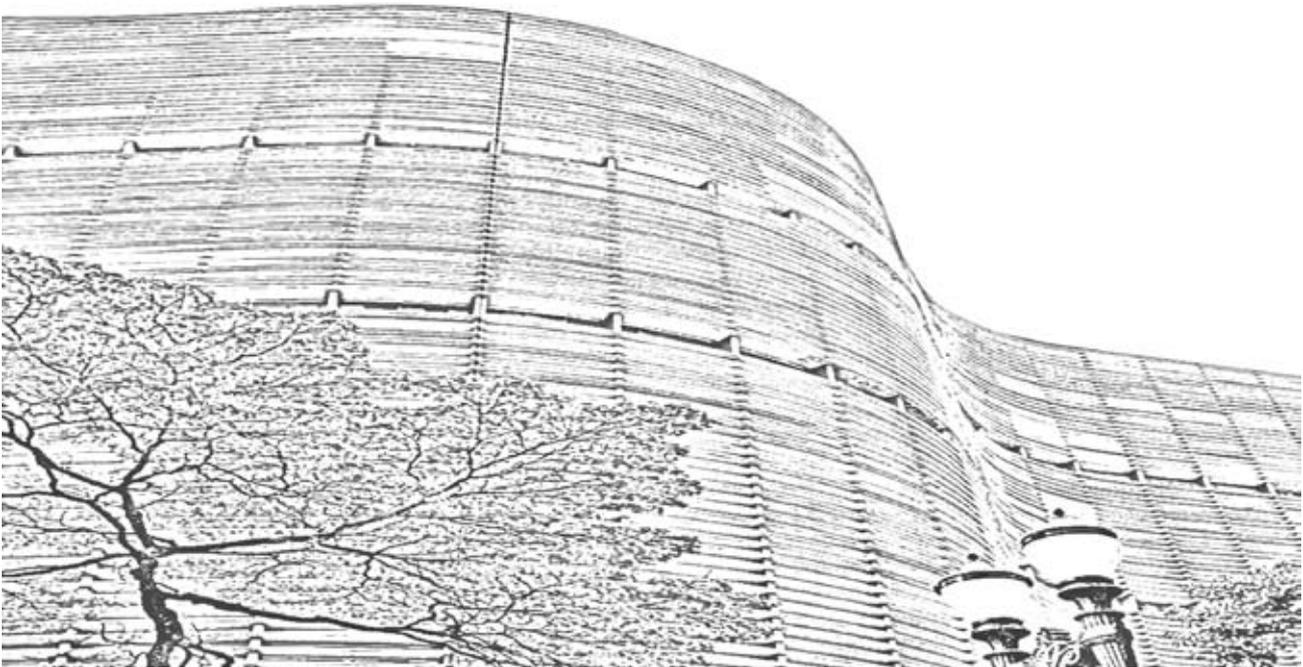


**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
OUVIDORIA GERAL

Relatório Janeiro 2013







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

Abertura

Este relatório apresenta os dados consolidados das demandas encaminhadas à Ouvidoria Geral do Município de São Paulo em janeiro de 2013.

As informações nele contidas oferecem um panorama geral sobre a qualidade da prestação de serviços públicos na cidade, sendo de grande valia, não apenas para os cidadãos paulistanos, mas para todos os gestores públicos municipais.

Trata-se do primeiro produto elaborado pela Ouvidoria, após criação da Secretaria Especial da Controladoria Geral do Município - CGM.

A estruturação da CGM permitirá à Ouvidoria aprimorar suas ações, dando maior efetividade ao atendimento das demandas dos usuários e tornando-a o setor responsável para monitorar, em todo o âmbito municipal, as solicitações provenientes da Lei de Acesso à Informação.

Do mesmo modo, os relatórios da Ouvidoria servirão como fonte de dados para a identificação de pontos críticos - sob a ótica dos cidadãos - da prestação de serviços públicos na cidade, informação de fundamental importância para a atuação de toda a CGM e para o aperfeiçoamento da gestão pública municipal.

Tal contexto proporcionará um substancial fortalecimento do papel da Ouvidoria Municipal, garantindo a sua importância como instrumento de exercício da cidadania e consolidando-a como essencial ferramenta para o aprimoramento dos serviços públicos oferecidos aos cidadãos de São Paulo.

Mário Vinícius Claussen Spinelli
Secretário Especial

Controladoria-Geral do Município de São Paulo

Apresentação

A entrega do relatório da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo - OGM representa um trabalho minucioso que responde aos usuários o que foi feito a partir de suas manifestações como também recomenda implicitamente aos gestores os caminhos que poderão ser adotados a partir desses dados, tornando cristalino o compromisso com o público externo e interno no desempenho desse mister.

A procura espontânea do relatório pelos diversos segmentos sociais, estudantes, jornalistas, entre muitos outros, envolvem e motivam a Ouvidoria na adoção de ações direcionadas ao cuidado com o rigor metodológico e a integridade da base de dados, sua permanente atualização sem expurgo dos apontamentos consolidados.

Essa é a moldura do relatório.

Entre as variáveis que impactam no relatório, decorrentes da própria dinâmica de atendimento, uma delas se materializa com expressão nesse início de ano, qual seja a dinâmica administrativa, estabelecida pelo Decreto 53.685 de 01 de janeiro de 2013. Assim, foi incluído um quadro que expressa a nova configuração e vinculação anterior para que haja coerência estatística e fidelidade à competência e atribuição legal da administração pública municipal.

Parte desse redimensionamento administrativo, a Ouvidoria Geral integrará a Controladoria Geral do Município de São Paulo, razão pela qual observando a transparência peculiar à pasta, indica em seu expediente a interface com a coordenação geral do e-SIC, equipe que viabiliza os procedimentos e rotina da Lei de Acesso à Informação Pública.

Esses aspectos, com efeito, agregam a dimensão histórica ao relatório mensal de janeiro de 2013.

Maria Lumena Balaben Sampaio
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo
Janeiro de 2013

Expediente

Prefeito

Fernando Haddad

Vice-Prefeita

Nádia Campeão

Controlador Geral

Mario Vinicius Claussen Spinelli

Assessoria Técnica (CGM)

Fabiano Angélico

Rose Mary dos Santos Gottardo

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

Carlos Eduardo Lencioni Góes

Flavia Cosi Nogueira

Francisca Morais Moreira

Kelly Alves Prado

Maria Lucia Palma Latorre

Mônica Sandra da Silva

Rosane Jacy Fretes Fava

Apuração Preliminar

Dante Shin Iti Kimura

Assessoria de Informática

Leonardo Zanon Arruda

Marcelo Gadotti Neto

Gestão Geral e-SIC (CGM)

Juliane Manes Alves

Maria Cecília Carvalho Pallotta

Assessoria de Imprensa (CGM)

Mami Yasunaga

Contabilidade

Rose Mari Cristiano

Assessoria de Processos

Claudia Regina Almeida Bonilha

Jorge Miyazaki

Keila Regina de Oliveira Neri

Sonia Cristina Ferreira Santos

Assessoria de Projetos

Cláudia Possan Foschiera

Assessoria Administrativa Financeira

Aparecida das Graças Duarte Amaral

Eduardo Manoel Gomes Martins

Helena Giuliano Rey

Norberto Françoso

Paulo Nonato Queiroga

Ronaldo Cancian

Rosangela Aparecida Vieira

Walter Dias Guimarães

Expediente do Gabinete

Erika Lucia Timoteo Paulino

Marli de Jesus Ferreira

Atendimento 0800

Angélica Pereira de Magalhães

Carolina Dantas de Barros

Célia Cristina Martins da Silva

Cristiane Barbosa dos Santos Ferreira

Delcimar Leles Carvalho

Elaine Pereira Salvador

Francine Gualberto Pascon

Janayna Cavalcanti Camacho

Jessica Cristina de Oliveira Basilio

Luciene da Silva Martins

Marcela Aparecida Moreira Fernandes

Marta Pinto Kiraly

Pamela da Silva Pereira Derrigo

Priscila Barboza da Conceição

Tatiana dos Santos Kovacs

Apoio GCM

Éder Freitas Souza

Marcelino de Barros Lúcio

Marco Aurélio da Silva

Pedro Luiz da Silva

Estagiários

Débora Aparecida de Souza

Giovanni Santos Bravim

Jennifer Correia Lacerda

Jennifer de Carvalho Pereira

Julliany Brito Viana

Paulo Roberto Perucci Hirata

Rosalina Nascimento Rufino

Projeto Gráfico e Diagramação

Leonardo Zanon Arruda

Projeto Gráfico da Capa

Leonardo Zanon Arruda

Marcelo Gadotti Neto

Alterações administrativas municipais

Nome atual da Secretaria	Nome anterior da Secretaria
Controladoria Geral do Município*	
Secretaria do Governo Municipal	Secretaria do Governo Municipal
	Secretaria Esp. de Art. Copa do Mundo de Fut. de 2014**
	Secretaria Especial de Controle Urbano**
Secretaria Especial de Licenciamentos*	
Secretaria Especial de Políticas Para as Mulheres*	
Secretaria Esp. de Promoção da Igualdade Racial*	
Secretaria Especial de Relações Governamentais	Secretaria Especial de Relações Governamentais
	Secretaria Especial do Microempreendedor Individual+
Secretaria Executiva de Comunicação	Secretaria Executiva de Comunicação
Secretaria Mun. da Pessoa com Def. e Mob Reduzida	Secretaria Mun. da Pessoa com Def. e Mob Reduzida
Secretaria Municipal da Saúde	Secretaria Municipal da Saúde
Secretaria Mun. de Assist. e Desenvolvimento Social	Secretaria Mun. de Assist. e Desenvolvimento Social
Secretaria Mun. de Coordenação das Subprefeituras	Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras
Secretaria Municipal de Cultura	Secretaria Municipal de Cultura
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano
Secretaria Mun. de Direitos Humanos e Cidadania	Secretaria Municipal de Participação e Parceria
Secretaria Municipal de Educação	Secretaria Municipal de Educação
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação
Secretaria Mun. de Finanças e Desenv. Econômico	Secretaria Municipal de Finanças
Secretaria Municipal de Habitação	Secretaria Municipal de Habitação
Secretaria Mun. de Infraestrutura Urbana e Obras	Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras
Secretaria Mun. de Planejamento, Orçamento e Gestão	Secretaria Mun. de Planejamento, Orçamento e Gestão
Secretaria Mun. de Relações Inter. e Federativas	Secretaria Municipal de Relações Internacionais
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	Secretaria Municipal de Segurança Urbana
Secretaria Municipal de Serviços	Secretaria Municipal de Serviços
Secretaria Municipal de Transportes	Secretaria Municipal de Transportes
Secretaria Mun. do Trabalho e do Empreendedorismo	Secretaria Municipal de Desenv. Econômico e do Trabalho
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos

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

+Atribuições transferidas para a Sec. do Trabalho e do Empreendedorismo

** Atribuições transferidas para o Secretário Especial de Licenciamentos

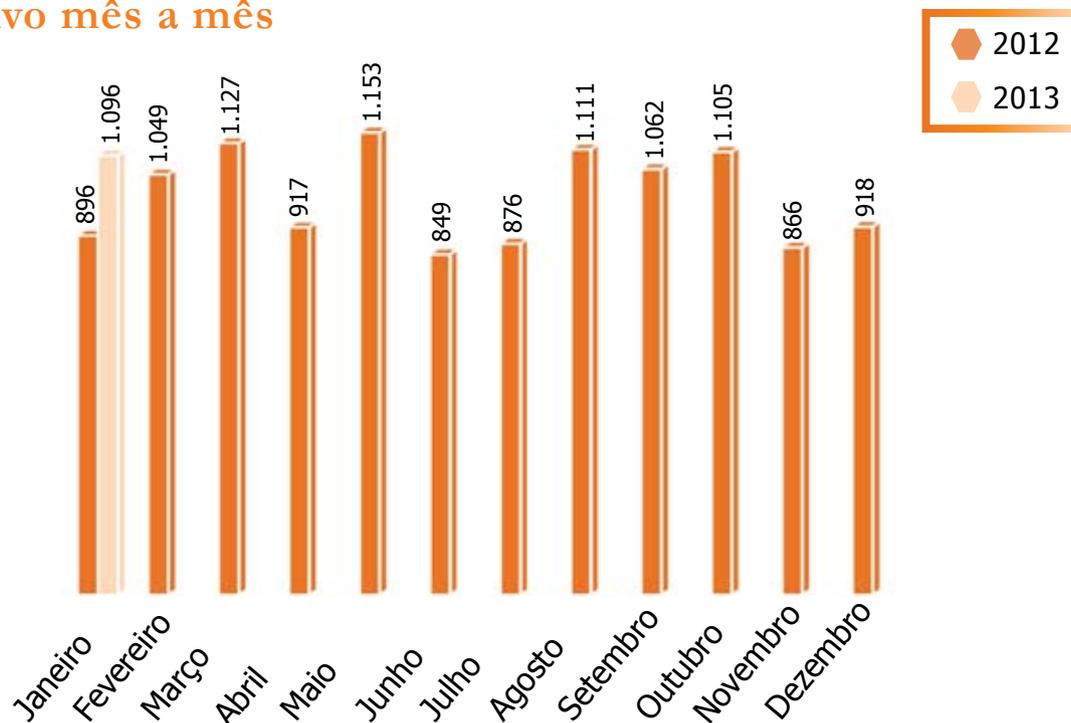
A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou 4.653 atendimentos em janeiro de 2013. Deste total, 23,55% geraram protocolos, ou seja, o equivalente a 1.096 demandas trazidas pelos munícipes. A estatística apresentou um crescimento em atendimentos de 31,89% e igualmente em protocolos de 19,39%, em relação a dezembro de 2012.

O meio mais procurado pelo paulistano para falar com a Ouvidoria foi o telefone (Central 0800-17-5717) com 84,76%, seguido por e-mail (12,98%), pelo atendimento pessoal (1,07%), por carta (0,88%) e por fax (0,30%).

A Ouvidoria Geral passou a apresentar dois gráficos: um de atendimento geral, que inclui pedidos de informações e orientações, e outro específico de protocolos, que são aqueles que tiveram processos abertos dentro do sistema próprio da Ouvidoria Geral e que irão compor os relatórios de estatísticas trimestrais e anual, conforme está previsto na Lei nº 13.167, de 5 de julho de 2001.

O relatório mensal foi incluído na rotina do trabalho independente de exigência legal, constituindo-se num indicador consolidado com memória estatística que propicia base de estudos. A Ouvidoria Geral apresenta um comparativo da estatística de abertura de protocolos mês a mês do ano em curso e do anterior, proporcionando um parâmetro para avaliação.

Comparativo mês a mês

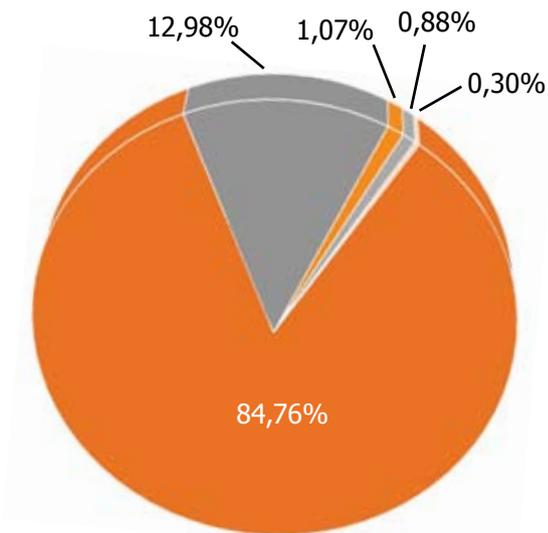


Metodologia

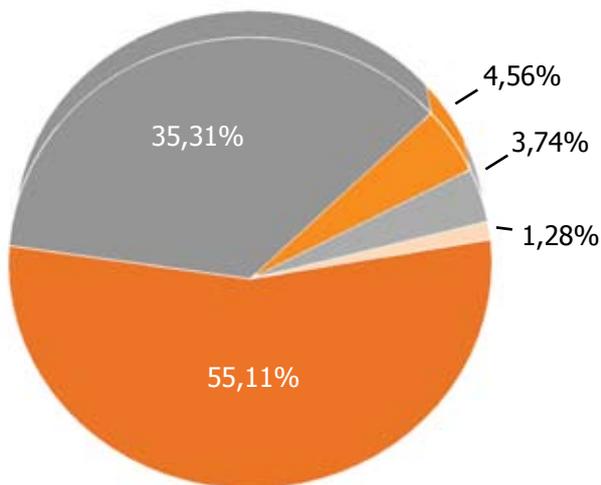
Os dados apresentados têm origem em um banco gerado por sistema próprio, no qual a entrada e a saída de informações são permanentes. Portanto, para a composição do relatório é realizado um corte de tempo que compreende o período de 1º a 31 de janeiro de 2013.

Os protocolos registrados na Ouvidoria - sejam reclamações, elogios ou sugestões - seguem uma classificação inicial pela natureza do assunto manifestado pelo munícipe. Para refinar a estatística, cada natureza se divide em subnaturezas.

Média de entrada de atendimentos



Média de entrada de protocolos



Dados estatísticos

A Ouvidoria Geral unificou o ranking das principais naturezas demandadas que envolvem as secretarias e as subprefeituras, a exemplo do que ocorre nos relatórios trimestrais e anuais.

O relatório mensal destaca as 10 (dez) naturezas mais reclamadas em número absoluto, extraindo a evolução percentual em três dimensões:

- mês imediatamente anterior
- mês equivalente do ano anterior
- média dos últimos 12 meses.

Ranking geral das naturezas mais reclamadas



Principais demandas dos protocolos

A natureza **Iluminação pública** ocupa a primeira colocação com 103 protocolos, todos encaminhados ao Ilume (Departamento de Iluminação Pública). A natureza apresentou aumento de 23 protocolos (28,75%) em relação a dezembro de 2012, de 5 (5,10%) em relação a janeiro de 2012 e uma queda de 10 protocolos (8,85%) sobre o indicador da média dos últimos 12 meses.

Jardinagem está na segunda colocação com 91 protocolos, sendo 89 encaminhados às subprefeituras e 2 à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. A natureza apresentou aumento em todos os comparativos: de 26 protocolos (40,00%) em relação a dezembro de 2012, de 15 (19,74%) em relação a janeiro de 2012 e de 17 (22,97%) em relação à média dos últimos 12 meses.

Perturbação do silêncio ocupa a terceira colocação no ranking com 90 protocolos. Deste total, 87 foram encaminhados ao PSIU (Programa do Silêncio Urbano), 1 à Ouvidoria da São Paulo Turismo, 1 à Subprefeitura de Cidade Ademar e 1 à Subprefeitura de Vila Mariana. A natureza também apresentou aumento em todos os comparativos: de 33 protocolos (57,89%) em relação ao mês anterior, de 55 (157,14%) sobre o mesmo período de 2011 e 41 (83,67%) a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Qualidade no atendimento ocupa a quarta colocação no ranking com 84 protocolos. A natureza teve um aumento de 3 protocolos (3,70%) em relação a dezembro de 2012 e queda nos outros dois comparativos: 130 (60,75%) a menos que janeiro de 2012 e 93 (52,54%) a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo tem no atendimento ao usuário do serviço público municipal sua face mais visível. A prerrogativa em receber, analisar e encaminhar manifestações constitui-se em uma primeira etapa da atribuição geral da OGM.

Numa imagem figurada, a Ouvidoria é o megafone que amplifica a voz ao cidadão, mas com um objetivo macro, qual seja a qualidade do serviço, e um objetivo específico, a solução individual da manifestação.

Pode-se dizer que a Ouvidoria, em si mesma, promove a interlocução com o cidadão para a melhoria da qualidade dos serviços, aqui entendido em sentido amplo. Eis a atividade fim da OGM.

Para sistematizar os dados, partindo da estatística pública que migra para indicadores de qualidade, todas as manifestações são classificadas inicialmente pela natureza e refletem problemas de qualidade dos serviços municipais. Porém, considerando que a maioria dos órgãos dispõe de algum tipo de interação e/ou atendimento direto com os usuários, foi definida a natureza específica para essa atividade meio, também denominada **Qualidade de atendimento**, aqui considerada em sentido estrito.

Em síntese, justifica-se o esclarecimento pela entrega de indicadores que reflitam as necessidades da cidade de São Paulo.

A natureza Qualidade no atendimento reúne protocolos de secretarias (56), empresas públicas e autarquias (15), subprefeituras (12) e outros órgãos (1).

A secretaria com maior número de reclamações é a Secretaria Municipal de Transportes, com 18 protocolos. Em segundo está a Secretaria Municipal da Saúde com 14. Em seguida vem a Secretaria Executiva de Comunicação e a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras, ambas com 12. Em quinto a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, com 6 protocolos.

SECRETARIA	Quant.	%
Secretaria Municipal de Transportes	18	21,43
Secretaria Municipal da Saúde	14	16,67
Secretaria Executiva de Comunicação	12	14,29
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	12	14,29
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	6	7,14

Limpeza pública/ lixo é a quinta colocada no ranking com 56 protocolos. Deste total, 43 foram para subprefeituras, 12 para Amlurb (Autoridade Municipal de Limpeza Urbana) e 1 à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. A natureza teve um aumento em todos os comparativos: 6 (12,00%) a mais que dezembro do ano passado, 16 (40,00%) a mais que o mesmo período de 2011 e 22 (64,71%) a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Buraco em via pública está em sexto colocado no ranking com 53 protocolos, 52 deles encaminhados às subprefeituras e 1 a SPUA (Superintendência das Usinas de Asfalto). A natureza teve um aumento em todos os comparativos: 14 (35,90%) a mais que dezembro do ano passado, 15 (39,47%) a mais que o mesmo período de 2012 e 17 (47,22%) a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Assuntos diversos está em sétimo colocado com 46 protocolos. A natureza abrange novas demandas da administração decorrentes de serviços a serem previstos em campos próprios no sistema de atendimento da OGM, bem como de problemas fora da competência da municipalidade. Deste total, 22 foram direcionados a 10 órgãos da prefeitura, 4 protocolos seguiram para subprefeituras e 20 para órgãos externos. Do total, 43,48% são de competência externa à municipalidade sem que haja essa percepção ao usuário do serviço.

Trânsito ocupa a oitava colocação no ranking com 41 protocolos. Deste total, 40 foram encaminhados à CET (Companhia de Engenharia de Tráfego) e 1 à Subprefeitura de Jabaquara. A natureza apresentou uma queda de 7 registros (14,58%) em relação a dezembro de 2012, teve aumento de 8 registros (24,24%) em relação ao mesmo período de 2011 e de queda de 9 (18,00%) em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.

Construção irregular ocupa a nona colocação no ranking com 38 protocolos, sendo 37 encaminhados às subprefeituras e 1 à Secretaria Municipal de Habitação. A natureza teve um aumento em todos os comparativos: 12 (46,15%) a mais que dezembro de 2012, de 20 (111,11%) em relação ao mesmo período de 2011 e 12 (46,15%) a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

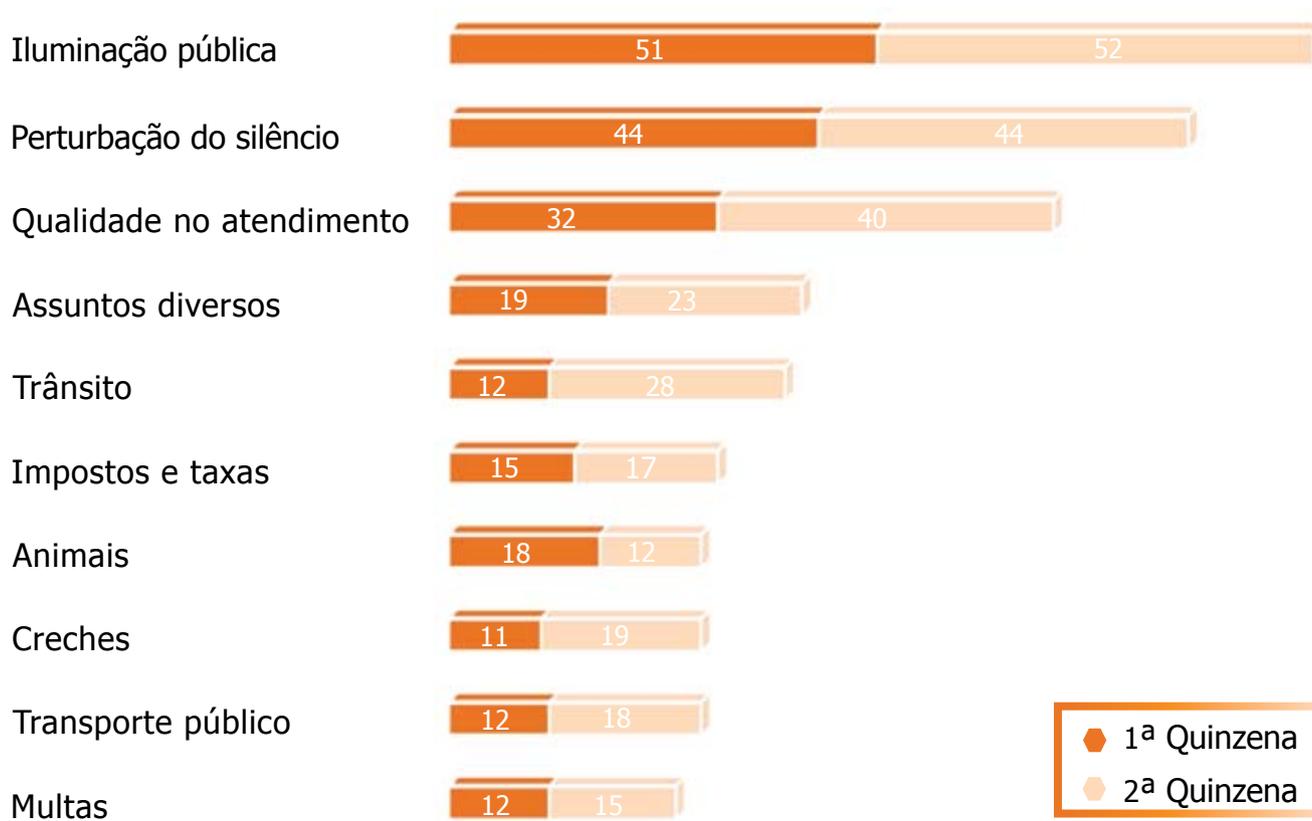
Comércio irregular está na décima colocação no ranking com 36 protocolos, todos encaminhados às subprefeituras. A natureza teve uma queda de 10 protocolos (21,74%) em relação a dezembro de 2012 e aumento nos outros dois comparativos: 16 (80,00%) a mais que janeiro de 2012 e 4 (12,50%) a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Comparativo do mês com os últimos meses e a média

NATUREZA	jan/13	dez/12	nov/12	out/12	set/12	ago/12	jul/12
Iluminação pública	103	80	66	120	91	105	129
Jardinagem	91	65	56	72	70	73	64
Perturbação do silêncio	90	57	72	77	68	57	42
Qualidade no atendimento	84	81	71	88	209	225	169
Limpeza pública/ lixo	56	50	31	42	43	40	21
Buraco em via pública	53	39	36	39	24	41	47
Assuntos diversos	46	23	22	43	17	27	30
Trânsito	41	48	50	57	52	70	41
Construção irregular	38	26	32	45	35	33	22
Comércio irregular	36	46	31	50	39	35	42

NATUREZA	jun/12	mai/12	abr/12	mar/12	fev/12	jan/12	MÉDIA*
Iluminação pública	151	134	110	148	119	98	113
Jardinagem	64	92	99	88	67	76	74
Perturbação do silêncio	24	59	27	45	27	35	49
Qualidade no atendimento	145	211	172	264	276	214	177
Limpeza pública/ lixo	15	29	38	37	21	40	34
Buraco em via pública	30	34	36	33	35	38	36
Assuntos diversos	50	60	15	23	19	21	29
Trânsito	58	61	45	50	35	33	50
Construção irregular	18	29	24	14	13	18	26
Comércio irregular	20	25	27	22	25	20	32

Ranking das naturezas mais reclamadas nas Secretarias



NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Iluminação pública	51	52	103
Perturbação do silêncio	44	44	88
Qualidade no atendimento	32	40	72
Assuntos diversos	19	23	42
Trânsito	12	28	40
Impostos e taxas	15	17	32
Animais	18	12	30
Creches	11	19	30
Transporte público	12	18	30
Multas	12	15	27

Total de protocolos por Secretaria

SECRETARIA	1ª Quinz.	2ª Quinz.	TOTAL
Controladoria Geral do Município	3	10	13
Secretaria do Governo Municipal	1	1	2
Secretaria Especial de Licenciamentos	0	1	1
Secretaria Executiva de Comunicação	4	15	19
Secretaria Municipal da Saúde	47	34	81
Secretaria Municipal de Assist. e Desenvolvimento Social	8	11	19
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	49	45	94
Secretaria Municipal de Cultura	2	2	4
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	0	1	1
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	3	2	5
Secretaria Municipal de Educação	23	34	57
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	3	2	5
Secretaria Municipal de Finanças e Desenv. Econômico	15	19	34
Secretaria Municipal de Habitação	7	9	16
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	2	2	4
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	2	6	8
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	0	3	3
Secretaria Municipal de Serviços	61	64	125
Secretaria Municipal de Transportes	47	74	121
Secretaria Municipal do Trabalho e do Empreendedorismo	1	2	3
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	12	22	34
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	0	3	3
Outros Órgãos*	12	9	21
TOTAL	302	371	673

*não pertinentes à esfera municipal

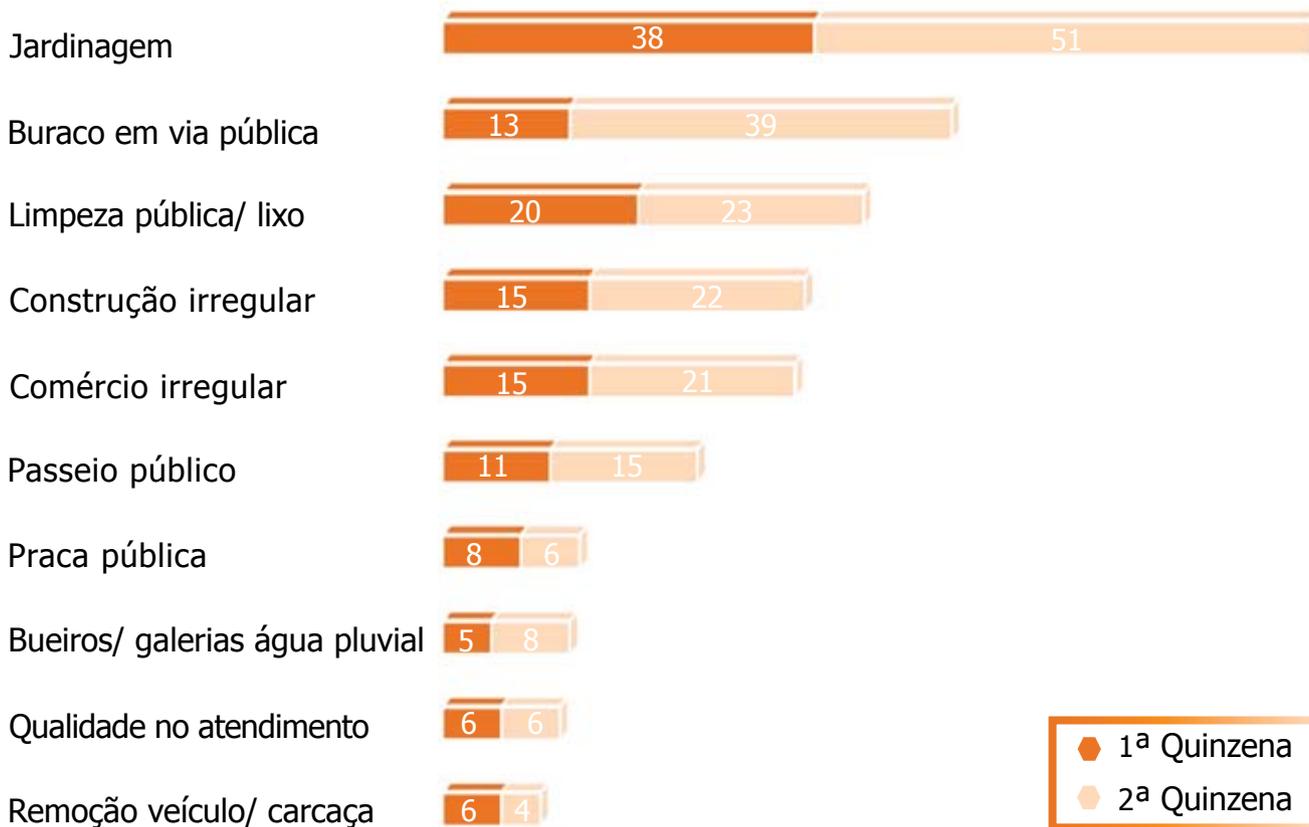
Total de protocolos por Secretaria e Departamento

ÓRGÃO	1ª Quinz.	2ª Quinz.	TOTAL
Controladoria Geral do Município	0	0	0
Corregedoria Geral do Município - CGMSP	0	1	1
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo - OGMSP	3	9	12
Secretaria do Governo Municipal	0	1	1
Ouvidoria da São Paulo Turismo - OSPTUR	1	0	1
Secretaria Especial de Licenciamentos	0	0	0
Departamento de Controle do Uso de Imóveis - CONTRU	0	1	1
Secretaria Executiva de Comunicação	1	3	4
Central 156	3	12	15
Secretaria Municipal da Saúde	0	0	0
Coordenação de Vigilância em Saúde - COVISA	27	17	44
Coordenadorias Regionais de Saúde - COORD	13	11	24
Ouvidoria Central da Saúde - OSMS	6	5	11
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU	1	1	2
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	8	11	19
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	1	0	1
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	43	44	87
Superintendência das Usinas de Asfalto - SPUA	4	1	5
Supervisão Geral de Abastecimento - SGAB	1	0	1
Secretaria Municipal de Cultura	2	2	4
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	0	1	1
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	3	2	5

ÓRGÃO	1ª Quinz.	2ª Quinz.	TOTAL
Secretaria Municipal de Educação	23	34	57
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	3	2	5
Secretaria Mun. de Finanças e Desenvolvimento Econômico	15	19	34
Secretaria Municipal de Habitação	1	2	3
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	5	7	12
Superintendência de Habitação Popular - HABI	1	0	1
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	2	2	4
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	0	5	5
Departamento de Recursos Humanos - DERH	1	0	1
Departamento de Saúde do Servidor - DESS	0	1	1
Empresa de Tec. da Informação e Comunicação - PRODAM	1	0	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	0	0	0
Juntas do Serviço Militar - JSM	0	2	2
Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana - OGCM	0	1	1
Secretaria Municipal de Serviços	0	0	0
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	6	7	13
Coordenadoria de Inclusão Digital - CID	0	1	1
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	52	53	105
Serviço Funerário - SFMSP	3	3	6

ÓRGÃO	1ª Quinz.	2ª Quinz.	TOTAL
Secretaria Municipal de Transportes	0	0	0
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	15	30	45
Departamento de Operação do Sistema Viário - DSV	15	11	26
Departamento de Transportes Internos - DTI	0	2	2
São Paulo Transporte - SPTRANS	17	31	48
Secretaria Municipal do Trabalho e do Empreendedorismo	1	2	3
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	7	14	21
Programa de Inspeção Veicular Ambiental (CONTROLAR)	5	8	13
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	0	0	0
Departamento de Desapropriações - DESAP	0	2	2
Departamento Fiscal - FISC	0	1	1
Outros Órgãos*	12	9	21
TOTAL	302	371	673

Ranking das naturezas mais reclamadas nas Subprefeituras



NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Jardinagem	38	51	89
Buraco em via pública	13	39	52
Limpeza pública/ lixo	20	23	43
Construção irregular	15	22	37
Comércio irregular	15	21	36
Passeio público	11	15	26
Praca pública	8	6	14
Bueiros/ galerias água pluvial	5	8	13
Qualidade no atendimento	6	6	12
Remoção veículo/ carcaça	6	4	10

Total de protocolos por Subprefeitura

SUBPREFEITURA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Norte			
Casa Verde	4	14	18
Freguesia/ Brasilândia	4	12	16
Jaçanã/ Tremembé	5	4	9
Perus	4	1	5
Pirituba/ Jaraguá	6	14	20
Santana/ Tucuruvi	10	13	23
Vila Maria/ Vila Guilherme	4	2	6
TOTAL	37	60	97

Zona Sul			
Campo Limpo	3	12	15
Capela do Socorro	2	8	10
Cidade Ademar	3	7	10
Ipiranga	13	3	16
Jabaquara	6	1	7
M´Boi Mirim	6	6	12
Parelheiros	0	2	2
Santo Amaro	8	17	25
Vila Mariana	12	7	19
TOTAL	53	63	116

SUBPREFEITURA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Leste			
Aricanduva	0	3	3
Cidade Tiradentes	1	0	1
Ermelino Matarazzo	2	4	6
Guaianases	2	0	2
Itaim Paulista	2	5	7
Itaquera	13	11	24
Moóca	6	8	14
Penha	11	10	21
São Mateus	3	5	8
São Miguel Paulista	3	3	6
Vila Prudente	4	6	10
TOTAL	47	55	102

Zona Oeste			
Butantã	10	27	37
Lapa	7	13	20
Pinheiros	9	9	18
TOTAL	26	49	75

Centro			
Sé	14	19	33

Serviço de Informação ao Cidadão - plataforma eletrônica - e-SIC

A Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI) assegurou o direito fundamental de acesso a informações públicas e determinou a observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção.

O Decreto nº 53.623, de 12 de dezembro de 2012, regulamentou a matéria no âmbito do Município de São Paulo, fixando a criação do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) em todas as secretarias, subprefeituras, autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Município.

Vale ressaltar que o art. 18, § 1.º, do mesmo normativo, estabeleceu que os Chefes de Gabinete dos órgãos/ entidades municipais são os responsáveis pela transmissão das informações aos interessados e pela coordenação da equipe do SIC em sua unidade.

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 e estava sob a coordenação da Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão (Sempla), que organizou capacitação aos servidores de toda a administração pública sobre a legislação e como operar o sistema e-SIC.

Em janeiro de 2013, o órgão responsável pelo monitoramento das ações inerentes ao cumprimento de tal dispositivo legal passou a ser a Controladoria Geral do Município (CGM), que, além de zelar pelo cumprimento tempestivo do que determina a LAI, buscará apoiar as diversas unidades administrativas municipais, entre outros aspectos, produzindo relatórios gerenciais, estabelecendo procedimentos padronizados, orientando e capacitando os agentes responsáveis pelo fornecimento das informações solicitadas.

Assim, um dos primeiros atos da CGM foi criar a Coordenação Geral do e-SIC com o intuito de adotar medidas conjuntas que visem o pleno cumprimento, pelo Município de São Paulo, do que determina a LAI.

O primeiro levantamento, realizado pela equipe da Coordenação Geral do e-SIC, apontou 383 solicitações em 2012. Em janeiro de 2013, foram 94 pedidos de informações.

Os próximos passos do trabalho incluirão, além das capacitações presenciais, cursos de EAD (Educação à Distância), adequação do Decreto Municipal à LAI, aperfeiçoamento do sistema existente e relatórios anuais com vistas à transparência ativa da Administração Municipal.

As janelas da Ouvidoria

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, por lei, é reconhecida como “Casa da Cidadania”. Independente, contudo, da previsão normativa, o desenvolvimento do trabalho ao longo de 11 anos tornou-a referência de interlocução entre a administração pública e os usuários dos serviços municipais.

Situada no 16º andar do Edifício Olido, centro, as janelas da Ouvidoria viabilizam um panorama que revela a história da construção da cidade, sua ousadia na arquitetura, diversidade estampada na assimetria das ruas e avenidas, acolhedora do antigo, promotora do novo, encontro de pessoas, reveladora do desencontro de opiniões que coexistem no pulsar dessa Cidade.

Por isso, ao olhar pelas janelas da Ouvidoria fazemos um giro pela cidade de hoje que graciosamente também mostra a trajetória cíclica da história para conquistar essa exuberância.

Essa é a justificativa maior para que se inaugurasse nos relatórios mensais da Ouvidoria Geral uma página que ressaltasse o que vemos e sentimos pela Cidade de São Paulo. E para a abertura desse espaço humanizado que coroa as estatísticas, fica a homenagem à Igreja Nossa Senhora do Rosário dos Homens Pretos, situada no Largo do Paissandu em frente a Galeria Olido que sedia a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo. Abaixo foi selecionado um dos muitos textos que retratam a importância da Igreja.

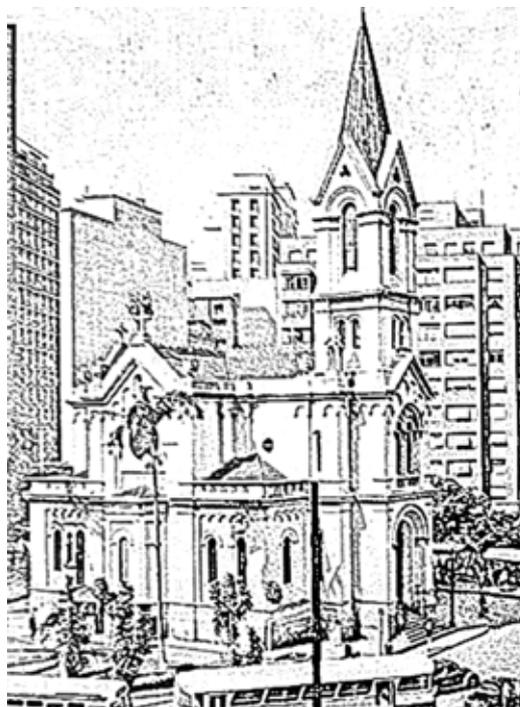
“A Fraternidade do Rosário, formada por escravos e negros pobres, formou-se no início do séc. XVIII e construiu, com esmolas e muito sacrifício, a sua primeira igreja no Largo do Rosário. A igreja passou a ser ponto de encontro da comunidade negra paulistana, sendo frequentes as solenidades religiosas de influência africana e as festas onde os escravos alforriados dançavam ao ritmo dos atabaques.

Quando do acelerado desenvolvimento do centro urbano de São Paulo, o núcleo primitivo começou a passar por transformações que incluíram demolição da igreja para o aumento do Largo, que daria origem à atual Praça Antônio Prado.

Demolida a antiga igreja, foi escolhido o Largo do Paissandu – situado na parte nova da cidade, então em expansão – como local a ser erguido o novo templo da irmandade, inaugurado em 1906. A Igreja N. Sra. do Rosário dos Homens Pretos é, provavelmente, a primeira das igrejas paulistas construída em estilo neo-românico, inaugurando uma nova fase nas construções religiosas da cidade. Guarda ainda, em seu interior, restos de antigas talhas e imagens do templo desaparecido.

A Igreja é ornada com belos vitrais vindos de Portugal, um localizado no altar principal e os outros onze vitrais menores nas laterais. Ao lado da igreja pode-se ver a estátua da Mãe Preta, de Júlio Guerra, uma homenagem às antigas mães de leite e, por extensão, à população afro-brasileira” (Associação Viva O Centro. Roteiros Turísticos. São Paulo. <www.vivaocentro.org.br>. Acesso em: 08 fevereiro 2013).

Maria Lumena Balaben Sampaio
Ouvidoria Geral da 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/

Informações à imprensa: 3334-7122
