



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
OUVIDORIA GERAL

---

# Relatório Maio 2013

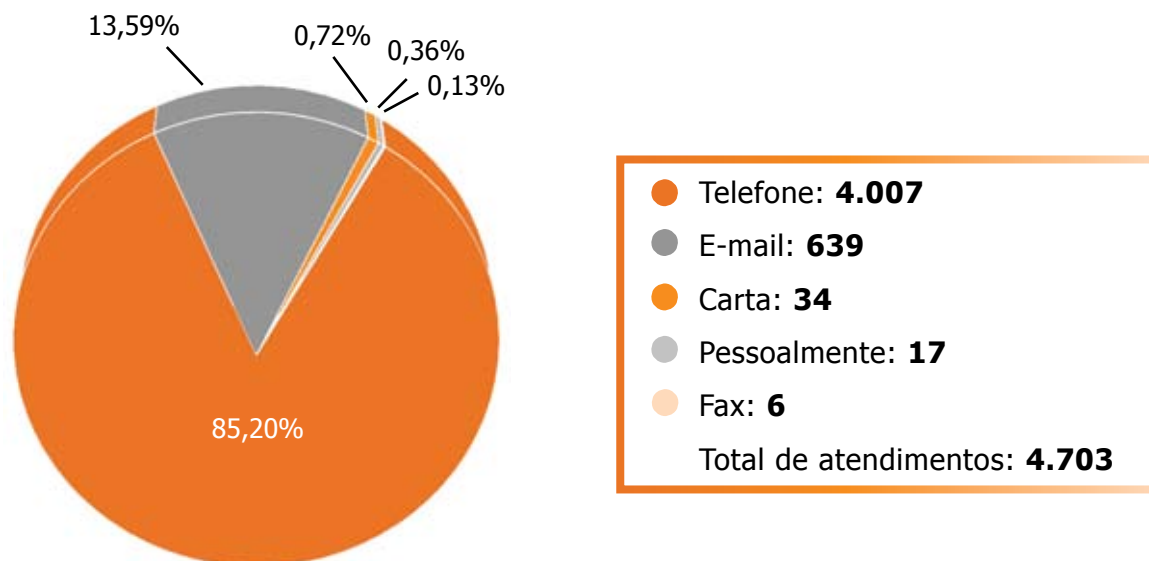
---





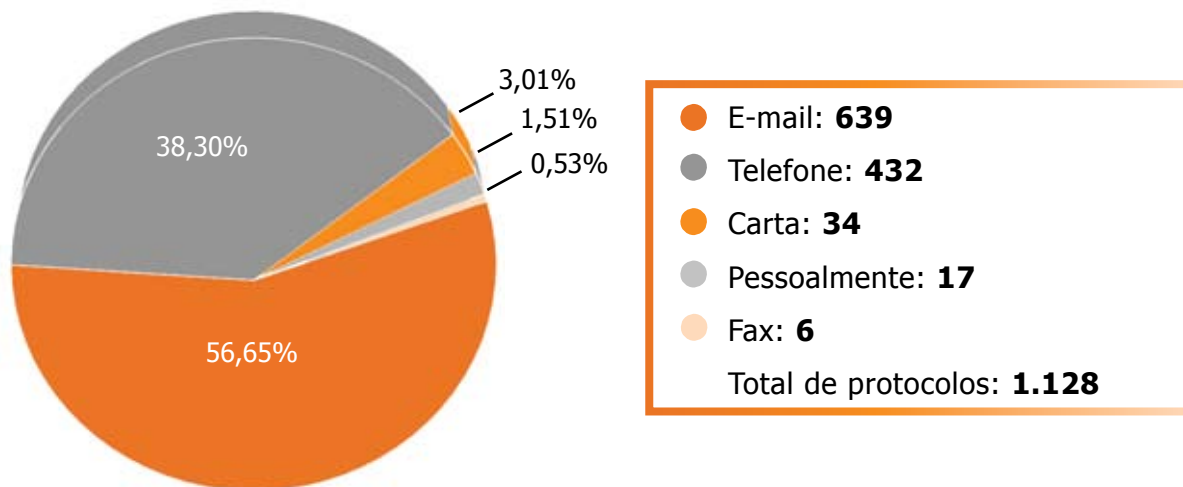
## Atendimento geral

A Ouvidoria Geral do Município realizou 4.703 atendimentos em maio de 2013, o que representa um decréscimo de 13,66% quando comparado a abril deste ano. O meio mais procurado para falar com a OGM foi o telefone (Central 0800 17 57 17) com 4.007 acessos (85,20%), seguido por e-mail 639 (13,59%), por carta 34 (0,72%), pelo atendimento pessoal 17 (0,36%) e por fax 6 (0,13%).

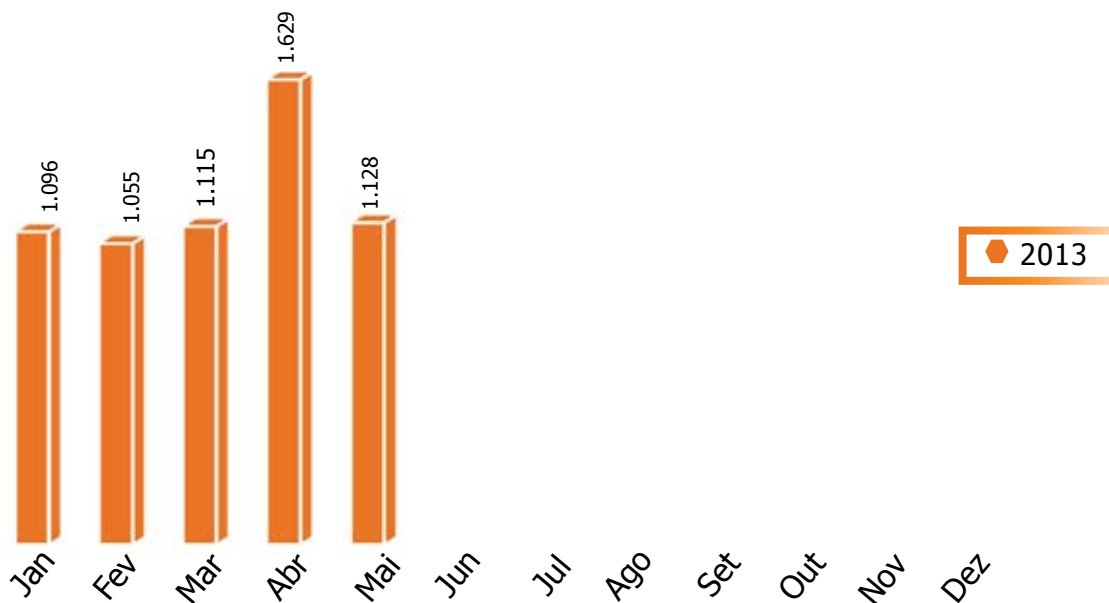


Nos atendimentos, a equipe da Central de Relacionamento registrou protocolos (reclamações, denúncias, elogios e sugestões), forneceu orientações, bem como atendeu pedidos de informações gerais e sobre o andamento de protocolos registrados anteriormente na OGM.

Dos 4.703 atendimentos efetuados em maio, 23,98% geraram protocolos, ou seja, o equivalente a 1.128 demandas trazidas pelos cidadãos. A estatística apresentou uma queda de registro de protocolos de 30,76% em relação aos 1.629 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 maio foram registrados 1.128 protocolos (reclamações, denúncias, elogios e sugestões) e apenas 26 (2,30%) foram direcionados a outros órgãos\*.

SECRETARIA	TOTAL
Controladoria Geral do Município	8
Secretaria do Governo Municipal	3
Secretaria Especial de Licenciamentos	3
Secretaria Executiva de Comunicação	15
Secretaria Municipal da Saúde	81
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	18
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	594
Secretaria Municipal de Cultura	5
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	2
Secretaria Municipal de Educação	38
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	7
Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico	28
Secretaria Municipal de Habitação	9
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	4
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	11
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	5
Secretaria Municipal de Serviços	68
Secretaria Municipal de Transportes	183
Secretaria Municipal do Desenvolvimento, Trabalho e Empreendedorismo	2
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	16
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	2
Outros Órgãos*	26
<b>TOTAL</b>	<b>1.128</b>

\*não pertinentes à esfera municipal

## Protocolos por Secretarias Municipais - Setorial

Do total de 1.128 protocolos registrados, 586 (51,95%) foram direcionados a 21 Secretarias e seus Departamentos, Empresas, Autarquias e outras Unidades vinculadas.

### **Controladoria Geral do Município** 1

Ouvidoria Geral do Município – OGM	7
------------------------------------	---

### **Secretaria do Governo Municipal** 0

Ouvidoria da São Paulo Turismo - OSPTuris	3
---	---

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

Departamento de Controle do Uso de Imóveis - CONTRU	3
---	---

### **Secretaria Executiva de Comunicação** 0

Central 156	15
-------------	----

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

Coordenação de Vigilância em Saúde - COVISA	63
---	----

Coordenadorias Regionais de Saúde - COORD	8
---	---

Ouvidoria Central da Saúde - OSMS	6
-----------------------------------	---

<b>Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras</b>	2
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	73
Superintendência das Usinas de Asfalto - SPUA	3
<b>Secretaria Municipal de Habitação</b>	5
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	4
<b>Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras</b>	2
São Paulo Obras - SPObras	2
<b>Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão</b>	3
Departamento de Recursos Humanos - DERH	2
Instituto de Previdência Municipal - IPREM	6
<b>Secretaria Municipal de Segurança Urbana</b>	2
Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana - OGCM	3
<b>Secretaria Municipal de Serviços</b>	0
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	5
Coordenadoria de Inclusão Digital - CID	2
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	59
Serviço Funerário - SFMSP	2

**Secretaria Municipal de Transportes** 0

Companhia de Engenharia de Tráfego - CET 91

Departamento de Operação do Sistema Viário - DSV 9

Departamento de Transportes Públicos - DTP 3

São Paulo Transporte - SPTrans 80

**Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente** 11

Programa de Inspeção Veicular Ambiental (CONTROLAR) 5

**Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos** 0

Departamento Fiscal - FISC 2

## Protocolos por Subprefeituras - Regionalizado

Dos 1.128 protocolos registrados no mês de maio, 516 (45,74%) foram direcionados às subprefeituras. Considerando que as 31 subprefeituras estão divididas por regiões, foram registrados 29 protocolos (5,62%) para o Centro, 94 (18,22%) para a Zona Norte, 151 (29,26%) para a Zona Sul, 161 (31,20%) para a Zona Leste e por fim 81 registros (15,70%) para a Zona Oeste.



<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Leste</b>	
Aricanduva	15
Cidade Tiradentes	0
Ermelino Matarazzo	4
Guaianases	7
Itaim Paulista	14
Itaquera	35
Moóca	23
Penha	33
São Mateus	20
São Miguel Paulista	5
Vila Prudente	5
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>

<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Sul</b>	
Campo Limpo	13
Capela do Socorro	25
Cidade Ademar	10
Ipiranga	30
Jabaquara	7
M´Boi Mirim	13
Parelheiros	0
Santo Amaro	33
Vila Mariana	20
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>

<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Oeste</b>	
Butantã	30
Lapa	30
Pinheiros	21
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>

<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Norte</b>	
Casa Verde	20
Freguesia/ Brasilândia	13
Jaçanã/ Tremembé	18
Perus	2
Pirituba/ Jaraguá	15
Santana/ Tucuruvi	15
Vila Maria/ Vila Guilherme	11
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>

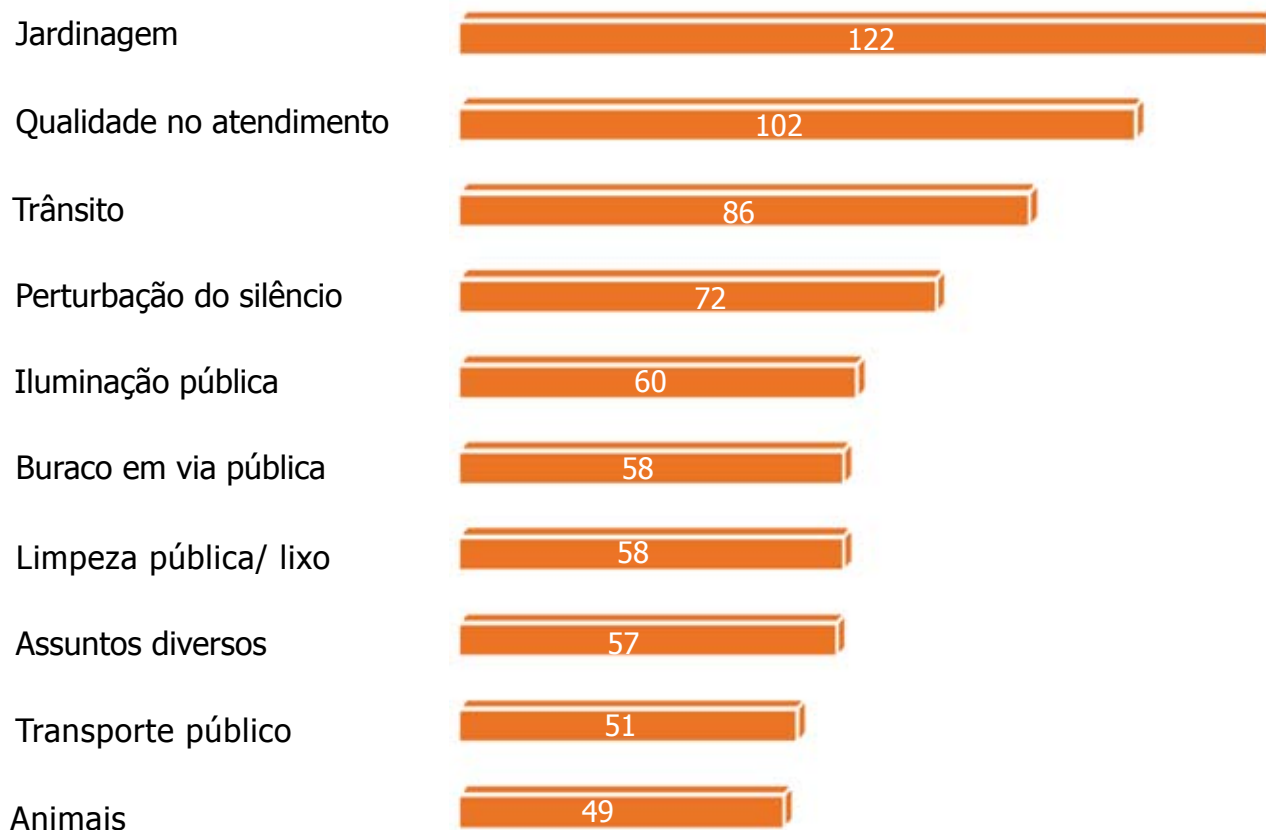
<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Centro</b>	
Sé	29

# Distribuição das demandas pelas naturezas

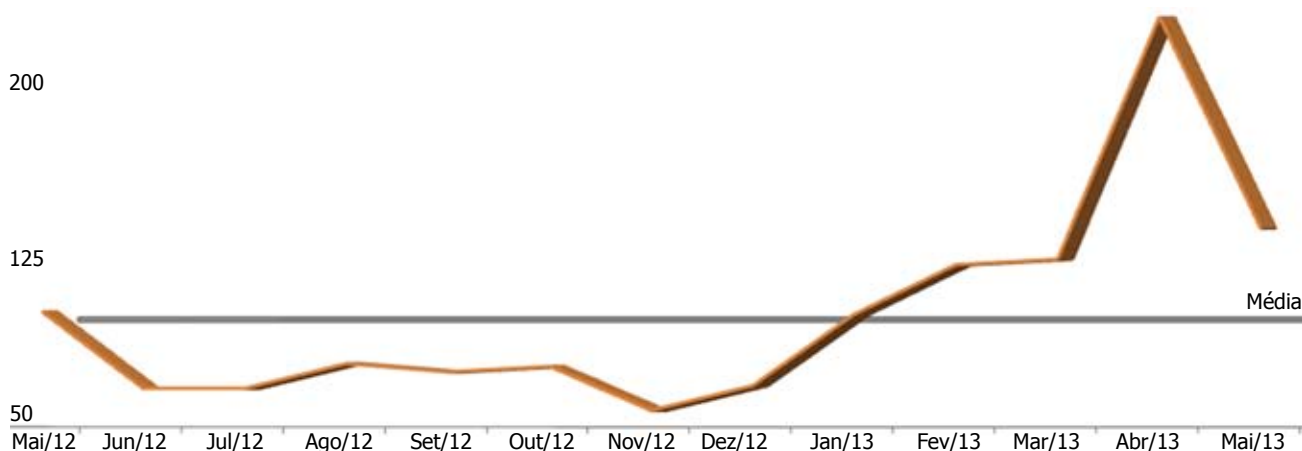
## Naturezas mais reclamadas – Geral

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

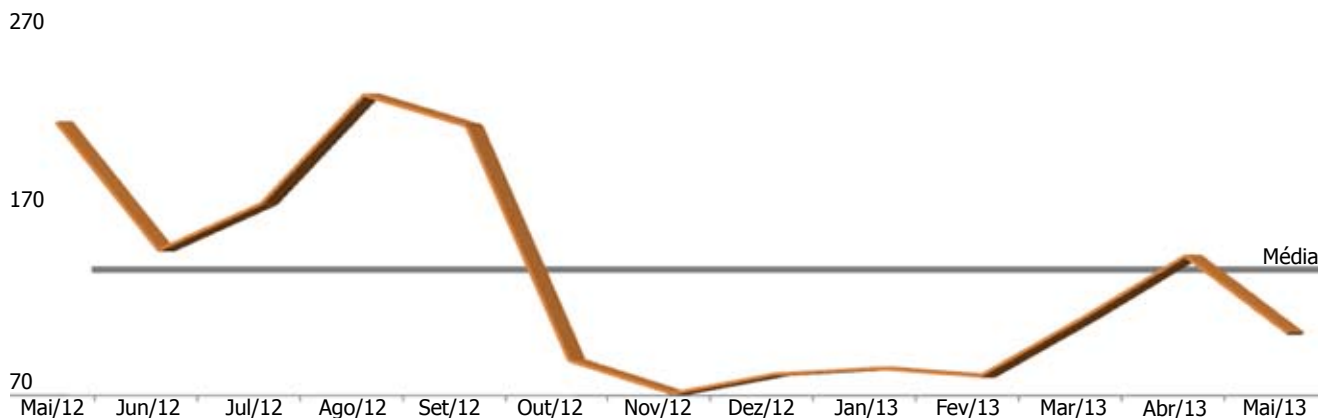
### Principais demandas da Prefeitura



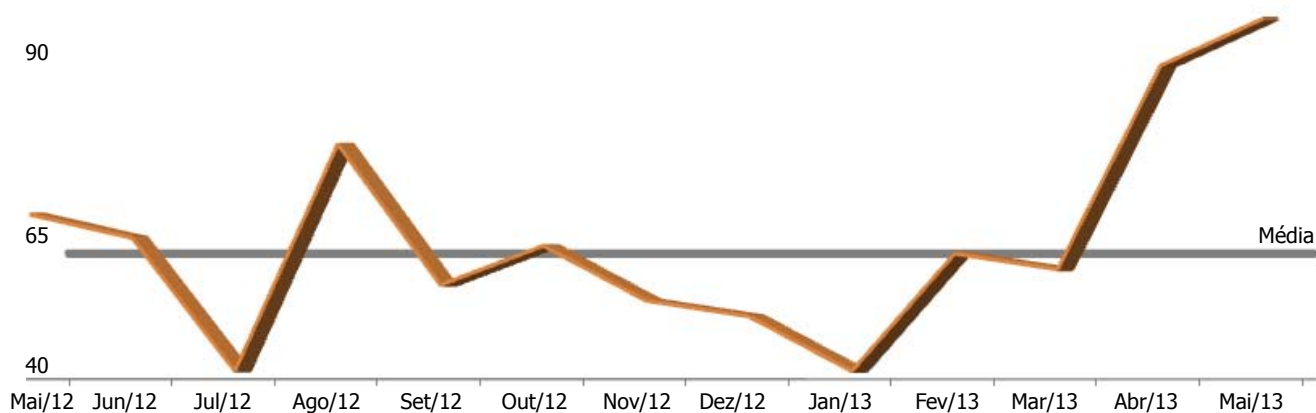
**Jardinagem** encerrou o mês de maio com 122 protocolos, todos encaminhados às subprefeituras. A natureza decresceu 77 protocolos (38,69%) em relação a abril de 2013 e teve aumento nos outros dois comparativos: de 30 (32,61%) em relação a maio de 2012 e de 33 (37,08%) em relação à média dos últimos 12 meses.



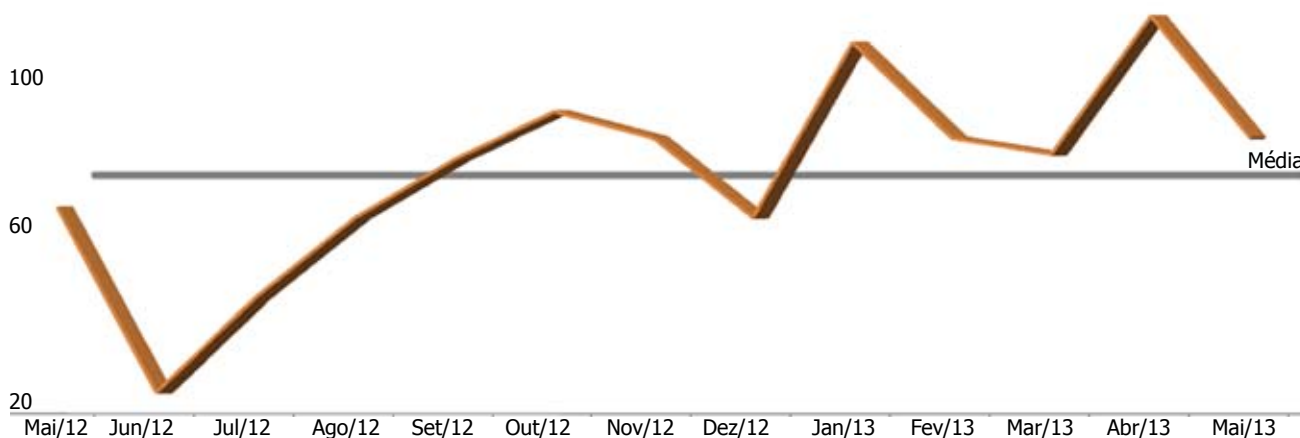
**Qualidade no atendimento** foi a segunda natureza mais reclamada com 102 protocolos. Houve um decréscimo em todos os comparativos: de 40 protocolos (28,17%) em relação a abril de 2013, de 109 (51,66%) em relação ao mesmo período de 2012 e de 33 (24,44%) quando comparado ao indicador da média dos últimos 12 meses.



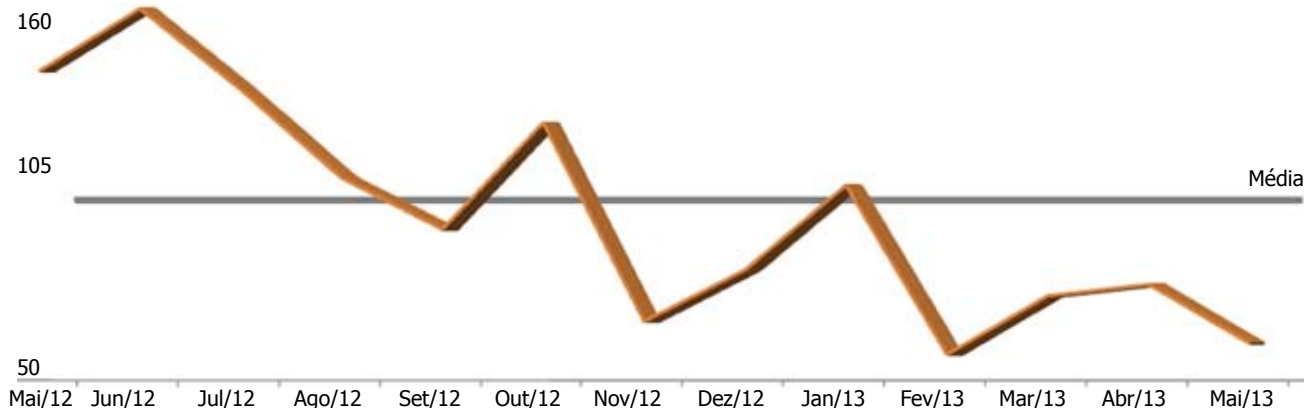
**Trânsito** foi o assunto reclamado em 86 protocolos, todos direcionados à CET (Companhia de Engenharia de Tráfego). A natureza teve acréscimos em todos os comparativos: de 6 (7,50%) em relação a abril de 2013, de 25 (40,98%) sobre o mesmo mês de 2012 e de 30 (53,57%) em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.



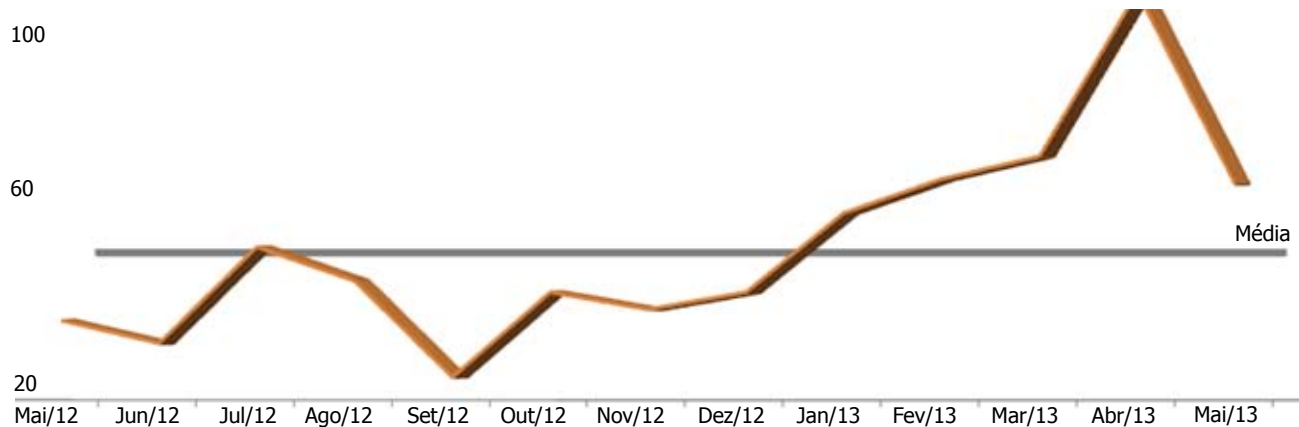
**Perturbação do silêncio** foi a quarta natureza mais reclamada com 72 protocolos, todas direcionadas ao PSIU (Programa de Silêncio Urbano). A natureza apresentou queda de 23 protocolos (24,21%) em relação a abril de 2013, aumento de 13 (22,03%) quando comparado ao mesmo período de 2012 e em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses houve um aumento de 7 (10,77%).



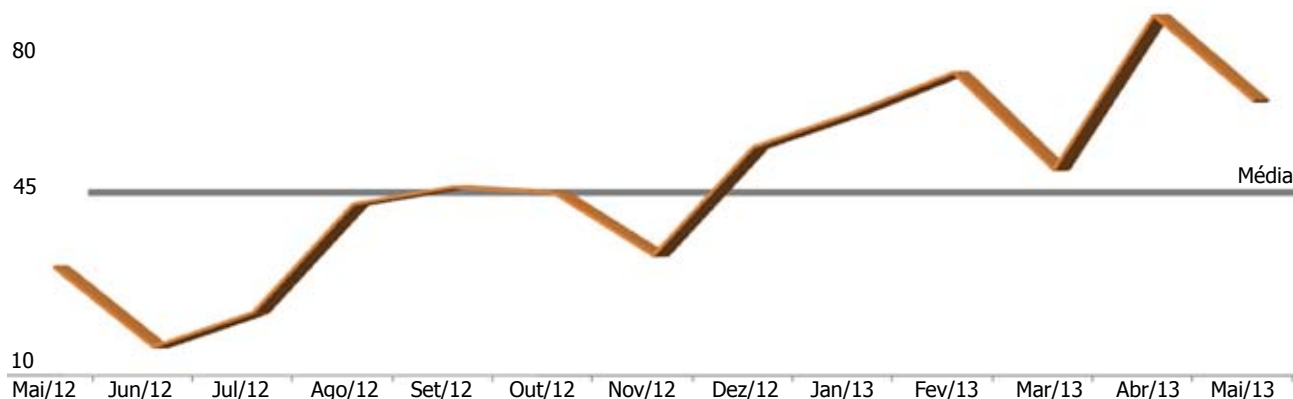
**Iluminação pública** foi objeto de registro de 60 protocolos, sendo 58 encaminhados ao Ilume (Departamento de Iluminação Pública), 1 à Subprefeitura Freguesia/ Brasi- lândia e 1 à Subprefeitura Pinheiros. A natureza apresentou queda em todos os comparati- vos: 16 protocolos (21,05%) a menos que o registrado em abril de 2013, de 74 (55,22%) em relação a maio de 2012 e de 39 (39,39%) que o indicador da média dos últimos 12 meses.



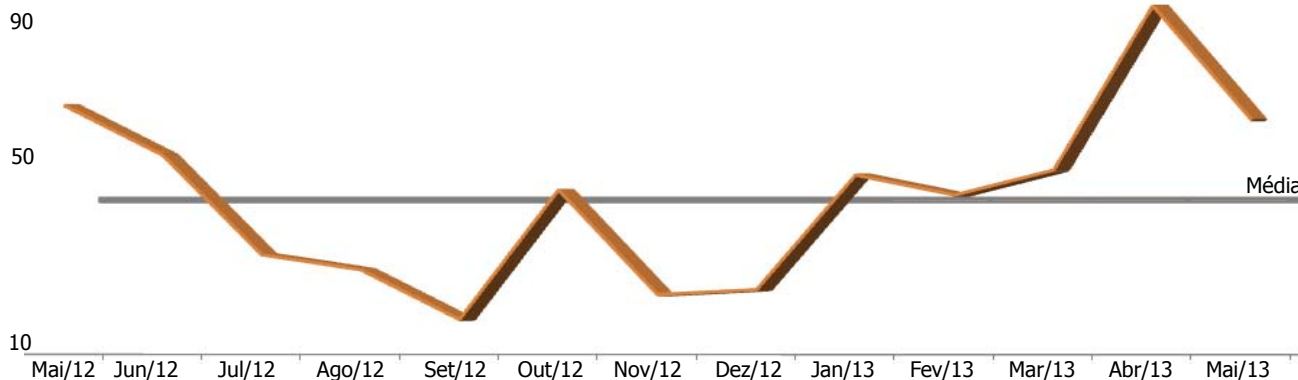
**Buraco em via pública** encerrou o mês com 58 protocolos, todos encaminhados às subprefeituras. A natureza teve uma queda de 34 protocolos (36,96%) em relação ao mês ante- rior e aumento nos outros dois comparativos: de 24 (70,59%) em relação a maio de 2012 e de 12 (26,09%) em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.



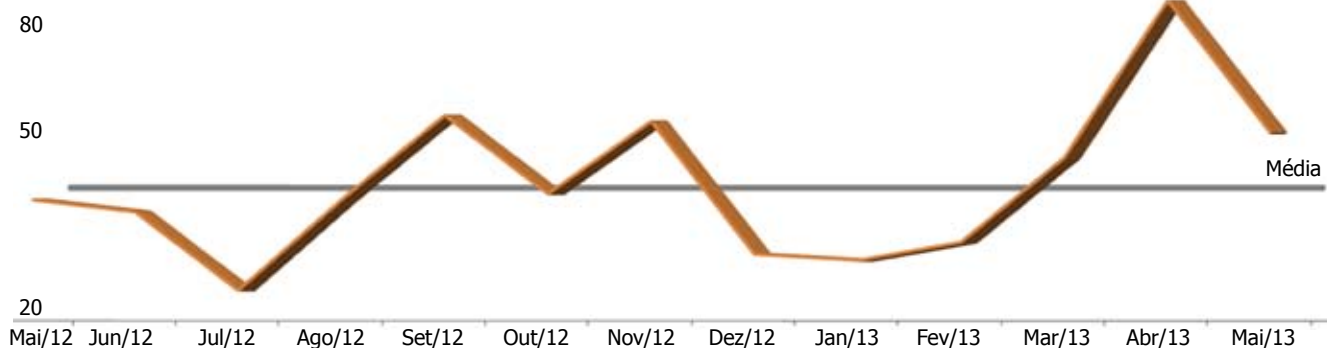
**Limpeza pública/ lixo** foi a sétima natureza mais reclamada com 58 protocolos sendo que 54 foram enviados às subprefeituras e 4 para a AMLURB (Autoridade Municipal de Limpeza Urbana). A natureza teve uma queda de 15 protocolos (20,55%) em relação ao mês anterior, um aumento de 29 (100,00%) que o mesmo mês de 2012 e de 16 (38,10%) que o indicador da média dos últimos 12 meses.



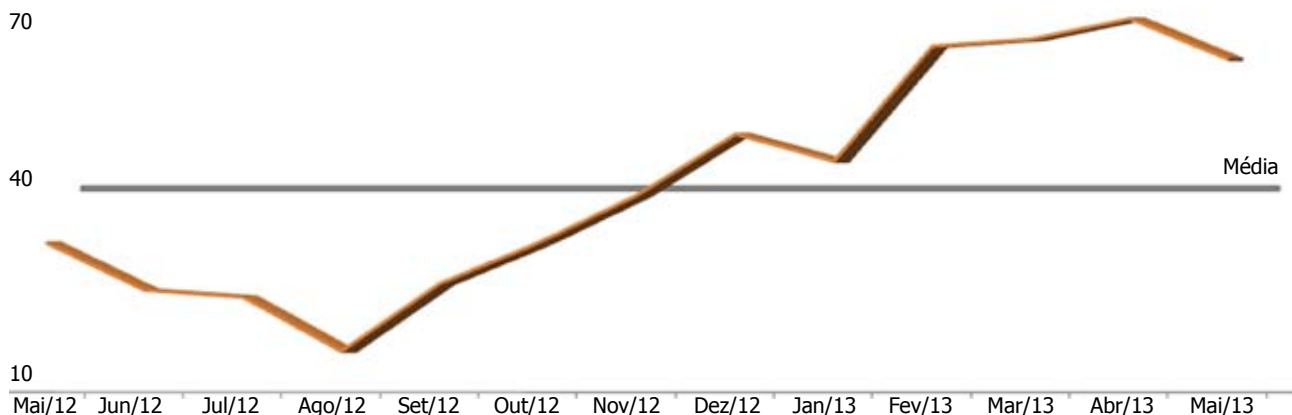
A natureza **Assuntos diversos** foi registrada em 57 protocolos e ela abrange novas demandas da administração não previstas em campos próprios no sistema da OGM, bem como se refere a problemas fora da competência da municipalidade. Deste total, 17 protocolos foram direcionados a 11 secretarias, 8 seguiram para subprefeituras, 2 para empresas públicas, 4 para outros órgãos e 26 para órgãos externos. Do montante, 45,61% são de competência externa à municipalidade.



**Transporte público** foi objeto de registro de 51 protocolos, dos quais 45 foram encaminhados à SPTrans (São Paulo Transporte), 5 à Secretaria Municipal de Educação e 1 à SPObras (São Paulo Obras). A natureza teve uma queda de 22 protocolos (30,14%) em relação ao mês anterior, aumento de 11 (27,50%) que o mesmo mês de 2012 e 9 (21,43%) a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.



A natureza **Animais** foi a décima mais reclamada com 49 protocolos, sendo que 45 foram encaminhados à COVISA (Coordenação de Vigilância em Saúde) e 4 às subprefeituras. A natureza teve uma queda de 6 protocolos (10,91%) em relação a abril de 2013 e aumento nos outros dois comparativos: de 27 (122,73%) sobre o mesmo período de 2012 e de 19 (63,33%) em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.





## Análise da natureza Qualidade no atendimento

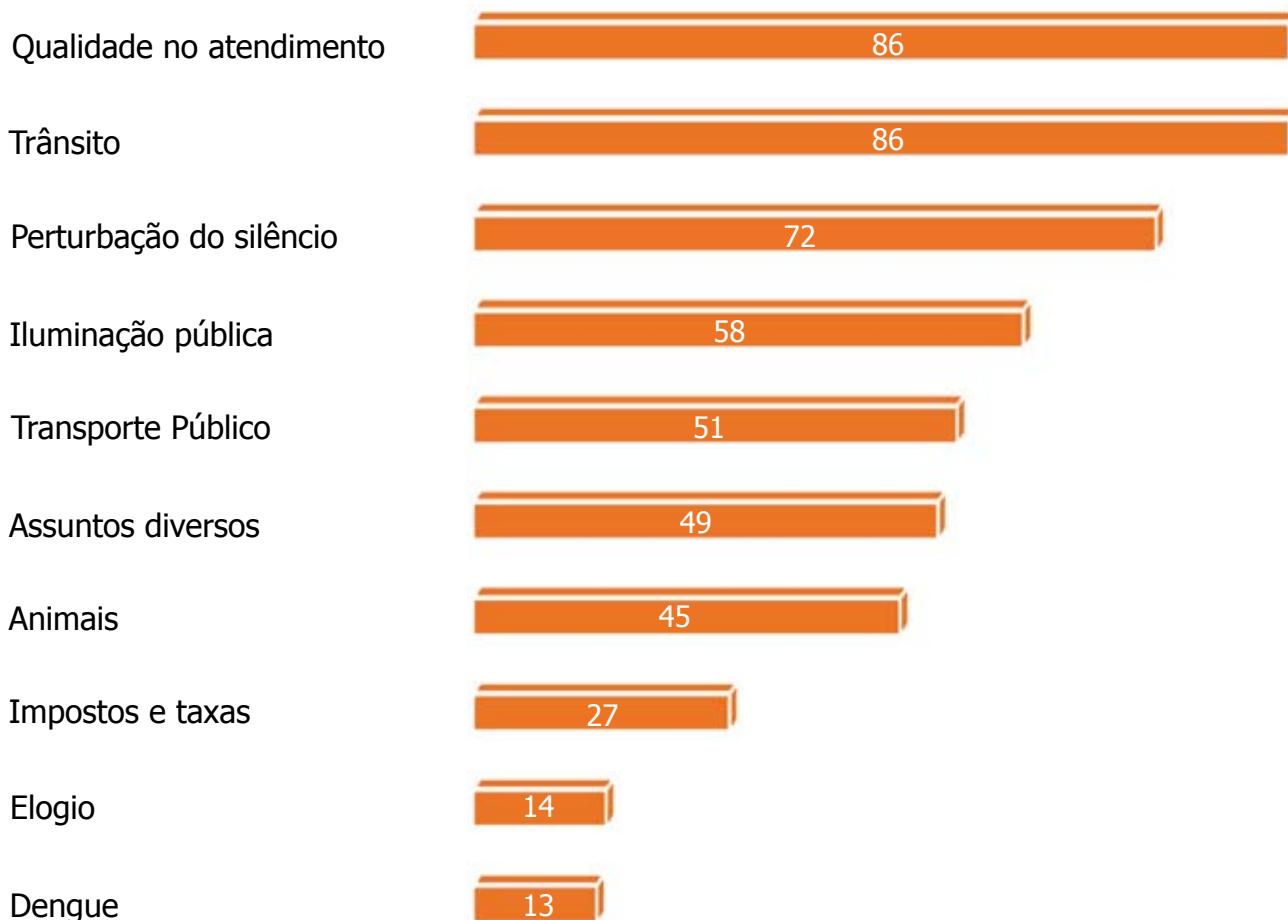
**Qualidade no atendimento** foi a segunda natureza mais reclamada no mês de maio com 102 registros, sendo que foram enviados 44 protocolos para 12 secretarias, 39 para empresas públicas e autarquias, 16 para subprefeituras e 3 para outros órgãos.

A secretaria com maior número de reclamações é a Secretaria Municipal de Transportes, com 33 protocolos. Em segundo está a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras com 16 e em seguida vem a Secretaria Executiva de Comunicação com 14 registros. Em quarto aparece a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social com 10 e em quinto, com 7 registros, a Secretaria Municipal da Saúde.

ÓRGÃO	Quant.	%
Secretaria Municipal de Transportes	33	32,35
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	16	15,69
Secretaria Executiva de Comunicação	14	13,73
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	10	9,80
Secretaria Municipal da Saúde	7	6,86

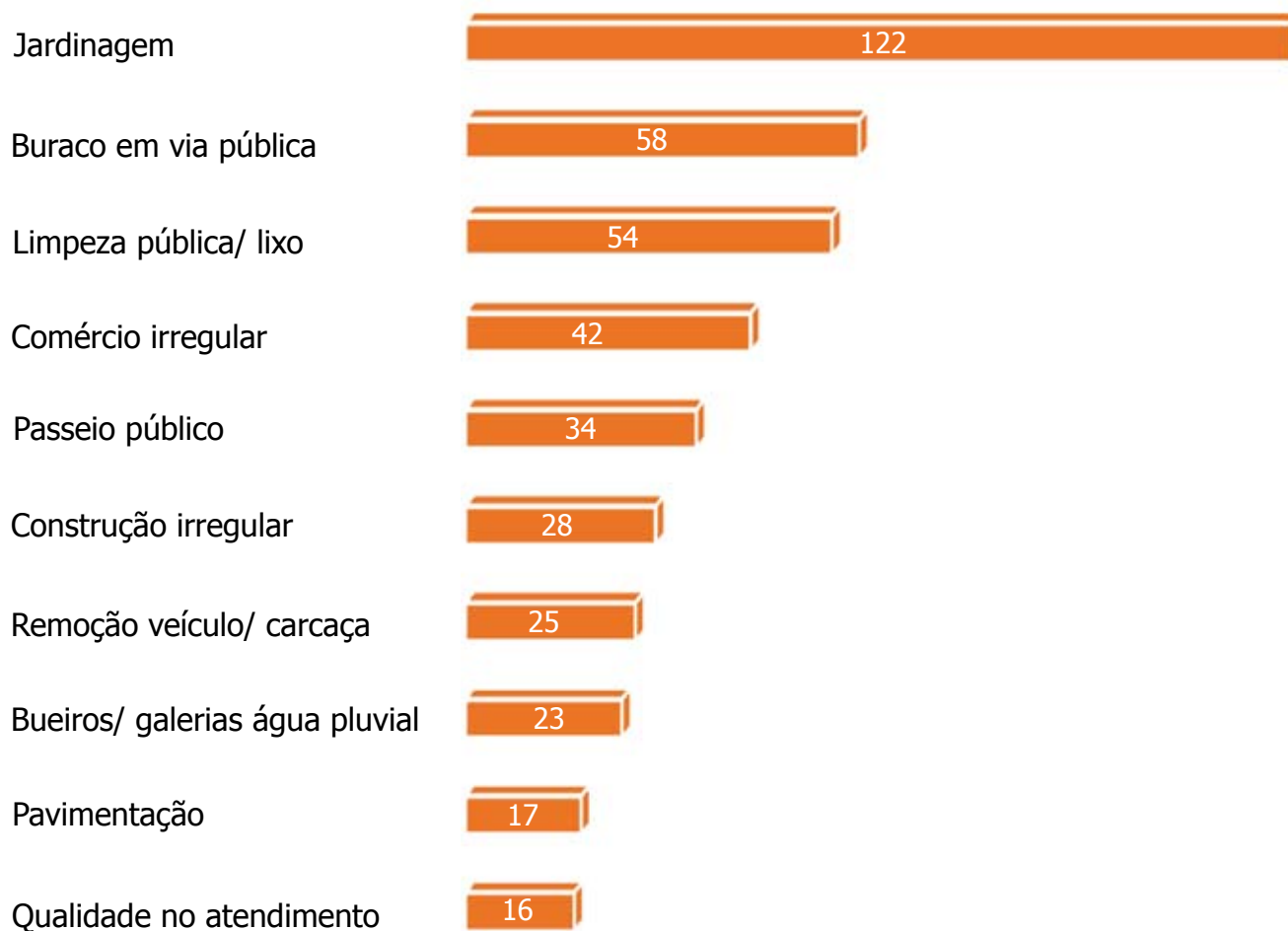
## Principais naturezas das Secretarias e Unidades vinculadas

Quando a dimensão de análise restringe-se aos protocolos direcionados às Secretarias e respectivas Empresas, Autarquias e outras Unidades vinculadas, surgem entre as mais reclamadas, alguns assuntos que não aparecem no quadro geral da Prefeitura, como é o caso das naturezas Impostos e taxas, Elogios e Dengue. 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 Qualidade no atendimento, mudam de ordem de classificação, quando comparado às dimensões anteriores. Destaca-se apenas que as naturezas Jardinagem, Buraco em via pública, Limpeza pública/ lixo 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.

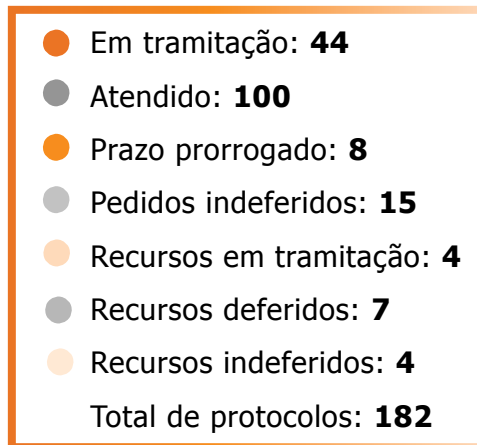
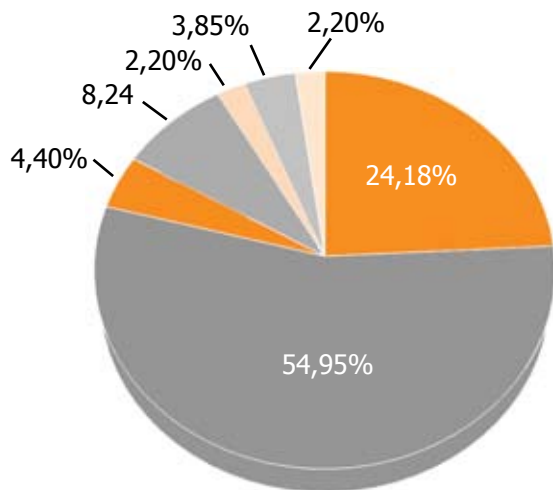
O sistema, que é de responsabilidade administrativa da Controladoria Geral do Município, é gerenciado pela Divisão de Transparência Passiva, composta por colaboradoras da Ouvidoria Geral.

O levantamento realizado pela equipe apontou 182 pedidos de informações em maio de 2013, sendo 22,55% a menos que o registrado em abril de 2013.

<b>ÓRGÃOS</b>	<b>TOTAL</b>
Controladoria Geral do Município	4
Ouvidoria Geral do Município - OGM	1
Secretaria do Governo Municipal	4
Secretaria Especial de Licenciamentos	1
Secretaria Executiva de Comunicação	2
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	2
Secretaria Municipal da Saúde	5
Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM	1
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	9
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	9
Subprefeitura Campo Limpo	2
Subprefeitura Casa Verde	2

Subprefeitura Itaim Paulista	1
Subprefeitura Itaquera	2
Subprefeitura M'Boi Mirim	1
Subprefeitura Parelheiros	1
Subprefeitura Penha	1
Subprefeitura Perus	1
Subprefeitura Sé	3
Secretaria Municipal de Cultura	16
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	3
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	3
Secretaria Municipal de Educação	6
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	1
Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico	4
Secretaria Municipal de Habitação	9
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	3
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	2
São Paulo Obras - SP Obras	2
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	12
Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação - PRODAM	7
Fundação Paulistana de Educação e Tecnologia - FUNDATEC	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	4
Secretaria Municipal de Serviços	2
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	1
Secretaria Municipal de Transportes	7
Companhia de Engenharia e Tráfego - CET	29
São Paulo Transporte - SPTrans	9
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	7
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	2
<b>TOTAL</b>	<b>182</b>

Deste total, 100 solicitações (54,95%) foram atendidas, 44 solicitações (24,18%) permaneceram em tramitação e 8 pedidos (4,40%) geraram prorrogações de prazo. Foram 15 pedidos (8,24%) indeferidos, 7 (3,85%) foram objeto de recursos deferidos, 4 (2,20%) de recursos indeferidos e 4 pedidos de recurso (2,20%) permaneceram em tramitação.



Do total de pedidos, 115 (63,19%) solicitações foram direcionadas às Secretarias, 1 (0,55%) à Fundação, 14 (7,69%) às Subprefeituras, 50 (27,47%) às Empresas e 2 (1,10%) para outros órgãos.

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

- CET (Companhia de Engenharia de Tráfego) com 29 pedidos (15,93%);
- Secretaria Municipal de Cultura com 16 pedidos (8,79%) e
- Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão com 12 requerimentos (6,59%).

## Janelas da Ouvidoria

São Paulo conta sua história, ou a maior parte de seu desenvolvimento e expansão urbana, por meio de ruas, praças, monumentos, rios, cemitérios, enfim marcos que orientam um olhar curioso sobre a cidade.

A Praça da República é um dos mais tradicionais e expressivos pontos do centro de São Paulo. Foi conhecida como Largo dos Curros.

“Ali os paulistanos do século XIX se divertiam ao assistir os rodeios e as touradas da época. De lá para cá o nome do espaço mudou várias vezes. Já foi chamado Largo da Palha, Praça dos Milicianos, Largo 7 de abril, Praça 15 de Novembro e finalmente, em 1889, ficou definido Praça da República.” (RIBEIRO, 2011)

Em 11 de novembro de 1956:

“o filatelista J.L. Barros Pimentel fundou no local uma mini feira de selos, atraindo os colecionadores de moedas. Em seguida vieram os inconfundíveis hippies difundindo o movimento ‘paz e amor’. Foram eles que abriram espaço para a chegada dos artistas 20 anos mais tarde. Com o tempo, a exposição de telas das mais variadas escolas tornou o encontro uma grande galeria a céu aberto.” (RIBEIRO, 2011)

Com o tempo ampliaram os expositores promovendo a diversidade característica da cidade incluindo peruanos, bolivianos, entre outros. “Os quitutes da área gastronômica também são atrativos.” Comidas típicas brasileiras e estrangeiras são tentadoras.

“Construído a partir do modelo de urbanização européia, o local, que faz um elo entre o centro velho e o centro novo, foi escolhido em 1894 como endereço da Escola Normal Caetano de Campos.” O belo edifício, que foi planejado por Ramos de Azevedo, é uma outra história que merece página própria.

## 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

---