



# RELATÓRIO DE GESTÃO

Ouvidoria Geral do Município  
de São Paulo



CIDADE DE  
**SÃO PAULO**  
CONTROLADORIA  
GERAL DO MUNICÍPIO



**Prefeito Municipal**

Bruno Covas

**Controlador Geral do Município**

Gustavo Ungaro

**Controlador Adjunto**

André Dias Menezes de Almeida

**Chefe de Gabinete**

Luiz Fernando Prudente do Amaral

**Ouvidora Geral do Município**

Maria Lumena Balaben Sampaio

**Elaboração**

Maria Lumena Balaben Sampaio

Assessoria Técnica da Ouvidoria Geral do Município

Luciana Amorim

Erika Yui Kanayama (estagiária)

## Sumário

1. Base Legal: roteiro de forma e conteúdo do Relatório de Gestão .....	6
2. Visão Geral Organizacional .....	7
2.1. Contexto Externo – Lei 13.460/2017 .....	11
2.2. Planejamento Estratégico e Governança .....	12
2.3. Perspectivas e Desafios .....	14
3. Protocolos.....	17
3.1. CANAIS DE ENTRADA (Exceto denúncias).....	17
3.2. UNIDADES DEMANDADAS.....	20
3.3. ASSUNTOS DEMANDADOS .....	31
3.4. OFÍCIOS GERADOS.....	44
3.5. DESEMPENHO DOS ÓRGÃOS FRENTE AOS ENCAMINHAMENTOS FEITOS POR OGM .....	48
4. O DESEMPENHO DA OUVIDORIA NO PROCESSAMENTO DE DEMANDAS ..	53
5. DENÚNCIAS .....	56
6. TRANSPARÊNCIA PASSIVA .....	59
7. RECOMENDAÇÕES .....	65
8. CONCLUSÕES.....	68

A Controladoria Geral do Município de São Paulo apresenta o primeiro Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral após a vigência da Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, regulamentada em âmbito municipal pelo Decreto n. 58.426/2018, conforme previsto nos artigos 14 e 15 da Lei n. 13.460/2017.

A Controladoria Geral do Município – CGM, criada pela Lei n. 15.764/2013 e dotada de autonomia expressa pela Lei n. 16.974/2018, promove o controle interno da Administração Pública Municipal, atuando como órgão central do Sistema de Controle Interno, do Sistema de Corregedorias e do **Sistema de Ouvidorias**, oferecendo suporte ao Prefeito no combate à corrupção, na promoção da moralidade, da ética e da transparência no setor público, no incentivo ao controle social da gestão municipal e nas atividades de auditoria, correição e **ouvidoria, bem como atua na defesa do usuário do serviço público** municipal, além de executar atividades compatíveis e correlatas com a sua área de atuação.

O objetivo do presente Relatório é **prestar contas do desempenho da Ouvidoria Geral**, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas, providenciando-se respostas as mais satisfativas possíveis e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura de São Paulo.

No ano de 2018 a Ouvidoria Geral do Município **expandiu sua capacidade de atendimento direto à população, inaugurando 5 novos espaços presenciais abertos aos cidadãos**: Centro (Rua Dr. Falcão), Descomplica São Miguel Paulista (zona leste), Campo Limpo (zona sul), Butantã (zona oeste) e Santana / Tucuruvi (zona norte).

Foram atendidas **24.856 pessoas**, tanto presencial e eletronicamente quanto por telefone (156, opção 5), e as áreas mais demandadas foram:

<b>Unidades mais reclamadas</b>	<b>Total</b>
Secretaria Municipal das Subprefeituras	2097
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	1839
Secretaria Municipal da Saúde	856

<b>Principais reclamações</b>	<b>Total</b>
Poda de árvore	3420
Buraco e pavimentação	1975
Qualidade de atendimento	1305

<b>Unidades mais elogiadas</b>	<b>Total</b>
Secretaria Municipal da Saúde	24
SPTTrans	12
CET	11

As demandas encaminhadas pela Ouvidoria Geral foram muito bem atendidas pela Subprefeitura de Tremembé / Jaçanã, Secretaria Municipal da Fazenda e SPTTrans, e precisam melhorar por parte da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, Secretaria Municipal de Subprefeituras / Ilume e Subprefeitura de M'Boi Mirim.

A Ouvidoria Geral orientou a atuação das unidades de Ouvidoria dos órgãos e entidades da Prefeitura, promoveu intercâmbio de conhecimento com outras Ouvidorias, ofereceu palestras, participou de cursos e colaborou com o Programa de Integridade e Boas Práticas da Prefeitura de São Paulo.

Este Relatório, portanto, materializa a almejada **transparência da Administração Pública**, oferecendo informação estratégica para os gestores e dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada manifestação registrada, tomada como contribuição genuína de melhoria da prestação de serviços municipais, indicando pontos de atenção e oportunidades de aperfeiçoamento de procedimentos e resultados, sempre buscando **valorizar a cidadania e fortalecer a democracia**.

## 1. Base Legal: roteiro de forma e conteúdo do Relatório de Gestão

Pela competência, o Relatório de Gestão CGM/OGM foi elaborado em observância às disposições legais que dispõem sobre sua forma e conteúdo.

*Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:*

*I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e*

*II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.*

*Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, ao menos:*

*I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*

*II - os motivos das manifestações;*

*III - a análise dos pontos recorrentes; e*

*IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.*

*Parágrafo único. O relatório de gestão será:*

*I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e*

*II - disponibilizado integralmente na internet.*

Assim, embora os dados estatísticos do exercício de 2018 tenham sido divulgados em formato aberto, haverá uma consolidação com as demais atividades realizadas pela Ouvidoria Geral objetivando a propositura de recomendações, [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/relatorios\\_anuais](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/relatorios_anuais)

## 2. Visão Geral Organizacional

A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo foi criada pela Lei 13.167/2001, portanto completa 18 anos de atuação e relacionamento com o cidadão paulistano no presente exercício. A partir de 2013 por força da Lei 15.764 foi incorporada pela Controladoria Geral do Município, compondo o eixo de controle interno ao lado da Corregedoria Geral, Auditoria e Promoção da Integridade. Também foi instituída a CODUSP – Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público, vinculada à Controladoria Geral do Município, cuja finalidade é elaborar e executar a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário dos Serviços Públicos prestados direta ou indiretamente pelo Município.

Expressos em sua página no site da Controladoria Geral estão definidas pela Ouvidoria Geral sua missão, visão e valores.

**Missão:** Promover a participação popular, orientar a atuação das demais unidades de ouvidorias municipais e contribuir efetivamente para o sistema de controle interno.

**Visão:** Ser canal de interlocução social e articuladora junto às ouvidorias públicas brasileiras, bem como referência como órgão central do Sistema de Ouvidorias do Município de São Paulo.

**Valores:** Ética; Transparência; Responsabilidade; Respeito; Integração.

**As Ouvidorias têm como “principal objetivo** atuar de forma isenta e independente com caráter mediador, pedagógico e estratégico. Acolhe as manifestações dos cidadãos não solucionadas por outros canais de atendimento e de apoio ao cidadão (consumidor/usuário); analisa e atua na busca por soluções; identifica tendências e orienta a organização promovendo a melhoria contínua dos processos de trabalho e a busca por soluções efetivas.” (Guia de Ouvidorias – Brasil – 2011).

As atribuições da Ouvidoria Geral estão definidas pelo art. 136 da Lei 15.764/2013:

I – orientar a atuação das demais unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal;

II – examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal;

III – propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões pelos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

IV – produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Municipal;

V – contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

VI – identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Municipal;

VII – coordenar as ações de transparência passiva no âmbito municipal;

VIII – sugerir ao Controlador Geral a propositura de medidas legislativas ou administrativas, visando a corrigir situações de inadequada prestação de serviços públicos;

IX – promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria;

X – analisar as denúncias e representações recebidas na Controladoria Geral do Município, encaminhando-as, conforme a matéria, às unidades competentes para a adoção das medidas cabíveis.

Para o desempenho de suas atribuições a Ouvidoria Geral conta com o seguinte organograma:



### **Divisão de Atendimento ao Público e Interlocução Social**

Tem por atribuição atender presencialmente, por carta, ou por meio eletrônico as reclamações dos munícipes após o atendimento primário que não foi satisfatório ou inexistente e as denúncias em geral, denúncias de assédio sexual e moral, pedidos de informação da administração pública, elogios e sugestões.

A Divisão também controla, analisa e registra as manifestações e demandas de munícipes recebidas pelos meios institucionais da Controladoria Geral.

Com a implementação da política de defesa do usuário, o atendimento foi descentralizado por meio das unidades no Descomplica São Miguel Paulista e Campo Limpo até o momento, assim como foram otimizados recursos com as ouvidorias setoriais, tendo uma unidade de atendimento integrada à ouvidoria de direitos humanos.

### **Divisão de Processamento das Demandas**

Tem por atribuição analisar, instruir, encaminhar o protocolo registrado pela Divisão de Atendimento para os órgãos demandados, monitora o prazo e o conteúdo da resposta antes de enviá-la ao cidadão.

Esse processamento distingue a reclamação da denúncia, razão pela qual foi criado um núcleo especializado denominado **NAD – Núcleo de Acolhimento de Denúncias** responsável pela análise da admissibilidade da denúncia, instrução dentro dos parâmetros básicos necessários para o envio à Corregedoria, PROCED ou Auditoria conforme cada caso.

O NAD também é responsável pela interface no atendimento da CGM pelo o web denúncia do FOCCOSP – Fórum de Combate à Corrupção de São Paulo, registrando e dando encaminhamento àquelas que são de competência da municipalidade.

### **Divisão de Relatórios e Estatística**

A Divisão tem por atribuições elaborar relatórios das manifestações protocoladas, produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados; consolidar os relatórios das ações de ouvidoria, e fornece estatísticas para os demais projetos e programas das unidades de controle interno.

É responsável pelo tratamento dos dados registrados pela Ouvidoria Geral e por consequência tem papel representativo na construção de indicadores internos da CGM como externos, a exemplo da colaboração quando do compartilhamento do Programa de Metas.

### **Divisão de Transparência Passiva**

Tem por atribuição apoiar a estruturação dos serviços de informações ao cidadão em órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, orientando e capacitando os servidores públicos para a disponibilização de informações relativas aos pedidos dos cidadãos e o estabelecendo procedimentos para o funcionamento do sistema de acesso a informações públicas.

Tendo, portanto, a responsabilidade de manter, atualizar, zelar pela integridade do sistema de informação denominado e-SIC, a Divisão atende às demandas de ordem técnica referente ao seu funcionamento; realiza a gestão, por meio de acompanhamento de prazos, notificações aos órgãos e assessoramento aos agentes públicos e monitora a qualidade das respostas ao cidadão.

A partir de agosto de 2018 a Ouvidoria Geral, por meio da Divisão de Transparência Passiva, também emite pareceres para solicitações de acesso à informação em segunda instância recursal, previsto no Decreto 53.623/2012 que regulamentou a Lei 12.527/2011 em âmbito municipal.

## 2.1. Contexto Externo – Lei 13.460/2017

As ouvidorias públicas têm no art. 37, §3º da Constituição Federal sua referência matricial. Essa disposição, inserida pela Emenda Constitucional nº19, estabelece que a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

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

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

O comando constitucional sinalizou a necessidade em estabelecer uma política de defesa do usuário do serviço público mediante lei federal, sendo materializada pela Lei 13.460/2017.

A Cidade de São Paulo estabeleceu sua política em defesa do usuário pela Lei 14.029/2007, necessitando, contudo, de regulamentação atualizada face à edição da Lei Federal.

Assim, a essência da política de defesa do usuário, qual seja a qualidade, a informação e o controle social do serviço público, estão expressos no Decreto 58.426/2018 que regulamentou a Lei 13.460/2017.

A edição do Decreto 58.426/2018 é resultado da parceria entre a Controladoria Geral e a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, sendo estabelecida a Política de Defesa do Usuário e a Política de Atendimento.

O Decreto 58.426/2018 constitui um marco referencial na evolução da Ouvidoria Geral estabelecendo as ações de ouvidoria tanto por meio da descentralização como pelo apoio à criação das ouvidorias setoriais num contexto de rede de cooperação.

## **2.2. Planejamento Estratégico e Governança**

O fomento ao controle interno começa na gestão de cada unidade organizacional. Dito de outra forma, o controle não é uma atribuição isolada de um órgão tão somente, ao invés perpassa como valor transversal em cada unidade que prima pelo zelo, organização, conformidade, entre outros fatores da sua gestão.

A percepção do cidadão em relação ao controle interno deve ser aferida do mínimo ao máximo contato com a administração municipal. Da informação dos serviços prestados pela municipalidade ao processamento de uma denúncia.

Nesse contexto, a Ouvidoria Geral alinhou seu planejamento às diretrizes da Controladoria com ênfase na viabilidade das seguintes ações:

### **Melhoria de Sistemas Operacionais**

A Ouvidoria Geral mantém o relacionamento com o cidadão presencialmente, via telefone, via eletrônica e por carta. A média do exercício de 2018 indica que o contato pelo telefone 156, opção 5, é o mais expressivo com 75% dos acessos.

O sistema utilizado é o SIGRC, sob gestão da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, contudo pela natureza conceitual de ouvidoria como canal de 2ª instância, alguns ajustes e melhorias foram viabilizados gradativamente pela assessoria de um auditor interno da CGM.

Esse diálogo, por outro lado, não esgota a perspectiva de estudo e levantamento de outros sistemas que venham a se constituir numa melhoria de processos e, em decorrência, numa melhoria do trâmite das manifestações.

A Ouvidoria Geral como guardiã do sistema e-SIC, hospedado na PRODAM – Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo, também busca incessantemente a melhoria do sistema, sendo a acessibilidade uma conquista em 2018. Da mesma forma, concomitante às reuniões propositivas com a PRODAM, são acompanhados outras formas e/ou sistemas que venham a trazer instrumentais efetivos de acesso ao pedido de informação da administração pública.

### **Painel de Indicadores de Gestão Interna**

Foi instituída, em caráter experimental, uma ferramenta de monitoramento do fluxo interno de encaminhamento e finalização de protocolos para subsidiar a gestão da produtividade interna.

Trata-se, da utilização de um software disponível no mercado gratuitamente, para que a Divisão de Processamento de Demandas possa aferir a performance interna global e individual na tramitação de protocolos.

### **Descentralização e Articulação**

A Política de Defesa do Usuário no que se refere à descentralização da Ouvidoria Geral se materializou pelas ações de ouvidoria instaladas no Descomplica São Miguel Paulista e Descomplica Campo Limpo. Na prática significa que, além do horário ser mais amplo das 8h às 17h, as unidades do Descomplica estão aptas a prestar atendimento presencialmente as mesmas demandas que são apresentadas na sua sede.

A articulação da Ouvidoria Geral com as ouvidorias setoriais se efetivou com a Ouvidoria de Direitos Humanos mediante o atendimento compartilhado à Rua Dr. Falcão, nº69 – Centro. Representa a prestação de serviços da administração municipal de maneira mais abrangente, ou seja, o enfoque ultrapassa o serviço em si mesmo, pois inclui o encaminhamento do cidadão a um equipamento público para sua acolhida.

A título de exemplo pode-se citar o pedido de limpeza de uma praça que tenham moradores em situação de rua. Os esforços de ambas as ouvidorias, cada qual em sua competência, serão de acolhida e encaminhamento dos moradores à assistência social e a viabilização da limpeza pública por meio da subprefeitura.

### **Fomento à cultura da transparência**

O atendimento presencial nos Descomplicas inclui o registro dos pedidos de informação pública municipal, o que significa a disponibilização de uma ferramenta de cidadania ao alcance mais imediato nos extremos da cidade. A expectativa é de obter capilaridade em toda a cidade de São Paulo também nessa temática.

Da mesma forma, o atendimento presencial do e-SIC da Controladoria Geral foi potencializado por meio do atendimento à Rua Dr. Falcão, nº 69 – Centro.

### **2.3. Perspectivas e Desafios**

O aprendizado do exercício de 2018 permite vislumbrar perspectivas e desafios que serão enfrentados gradativamente, especialmente de acordo com as condições orçamentárias financeiras possíveis. Entre elas, destacam-se:

### **Números de 2018 no universo da ouvidoria da PMSP**

No ano de 2018 foram registrados junto a Ouvidoria Geral do Município 24.856 protocolos. São munícipes que procuram reclamar sobre um pedido de atendimento não cumprido ou cumprido de maneira insatisfatória pela administração municipal, sugerir, elogiar ou denunciar irregularidades cometidas por servidores públicos.

No mesmo período foram registradas no e-SIC 8.103 pedidos de informação pública municipal. Durante o exercício de 2018, 7.718 pedidos tiveram decisão, sendo que 6.909 foram atendidos e 809 indeferidos pelos órgãos. Deste universo, 863 solicitações foram levadas à primeira instância recursal; 802 foram levadas à análise da Ouvidoria Geral do Município, em segunda instância recursal; e 193 solicitações passaram para análise da terceira e última instância de recurso, a Comissão Municipal de Acesso à Informação (CMAI), o que representou 2,2% do total.

## **Rede de Ouvidorias**

A constituição de uma rede de ouvidorias, entre ações de ouvidoria descentralizadas e ouvidorias setoriais, se representa um grande desafio. Exige recursos orçamentários financeiros e recursos humanos para corresponder a uma prestação de serviço de excelência.

Essa diretriz é desafiadora e motivadora ao mesmo tempo, porque a Ouvidoria Geral está presente nos DESCOMPLICA São Miguel Paulista, Campo Limpo, Butantã e Santana/Tucuruvi e estará nas próximas unidades do Descomplica São Mateus, Penha, Jabaquara, Capela do Socorro com inauguração prevista para o próximo ano.

Da mesma forma a articulação entre as ouvidorias setoriais se iniciou com a proposta de criação de um Fórum de Ouvidorias que se reuniu em 28 de março para comemorar o Dia do Ouvidor e em 28 de maio para traçar as primeiras bases de seu Regimento Interno. Participaram nesse segundo momento: Ouvidoria da Saúde, Ouvidoria de Direitos Humanos, Ouvidoria da CET, Ouvidoria da SPTRANS, Ouvidoria SEME – Secretaria Municipal de Esportes, COCIN de SF – Secretaria Municipal da Fazenda, Ouvidoria da PRODAM – Processamento de Dados do Município. A AMLURB – Autoridade Municipal de Limpeza Urbana e a SME – Secretaria Municipal da Educação também participaram ativamente das discussões por meio de representantes.

A Ouvidoria Geral também se reuniu com o Ouvidor do Tribunal de Contas do Município para troca de experiências e alinhamento do fluxo de manifestações.

A base do Fórum de Ouvidoria segue a experiência bem sucedida do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor que se consubstancia nas premissas de cooperação, que significa operar junto; sinergia, no sentido de imprimir força simultânea; e solidariedade que significa o estabelecimento de um grau de auxílio mútuo.

## **Implementação da Política de Defesa do Usuário: Pesquisa de Satisfação e Conselho de Defesa do Usuário**

O Decreto 58.426/2018 determina a aplicação de pesquisa de satisfação do usuário, sem prejuízo de outras que vierem a ser disponibilizadas. Assim, entre as recomendações será sugerida uma pesquisa básica para nortear cada órgão, respeitando sua especificidade.

O Conselho de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos - CONDEUSP foi estabelecido pelo Decreto Municipal 58.426/18, constituindo órgão de participação social, sendo composto por 14 membros integrantes, sendo 07 representantes dos usuários e 07 representantes do Poder Público, compreendendo representantes das seguintes Secretarias: Secretaria do Governo, Secretaria de Justiça, Controladoria Geral do Município, Secretaria de Gestão, Secretaria de Inovação e Tecnologia, Secretaria das Subprefeituras e Secretaria da Fazenda.

Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados, sendo que sua implementação está em fase de desenvolvimento, sendo elaborada pela Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público - CODUSP.

Há uma ampla discussão sobre sua implementação em âmbito nacional considerando que até o momento a própria CGU – Controladoria Geral da União não regulamentou o Conselho de Defesa do Usuário Federal, mas regulamentou o sistema de ouvidorias federais pelo Decreto 9.492/18.

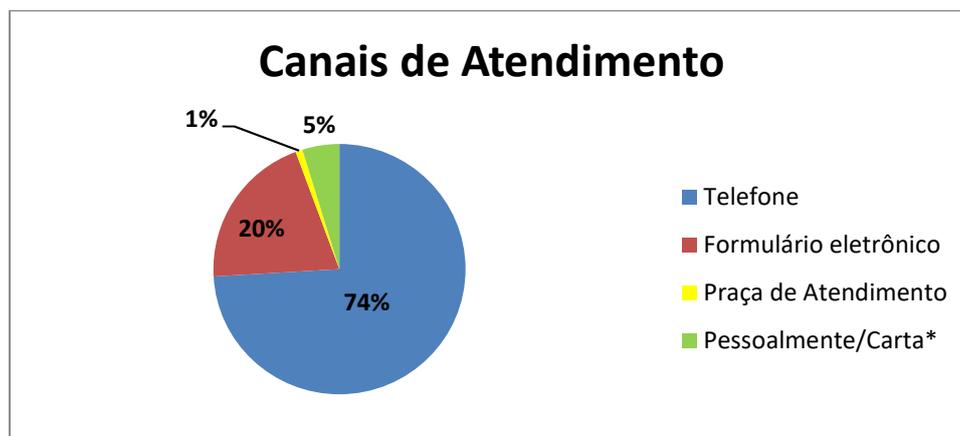
### 3. Protocolos

Neste tópico serão tratados os protocolos registrados na Ouvidoria Geral do Município, exceto protocolos de denúncias, que serão discutidos mais à frente.

#### 3.1. CANAIS DE ENTRADA (Exceto denúncias)

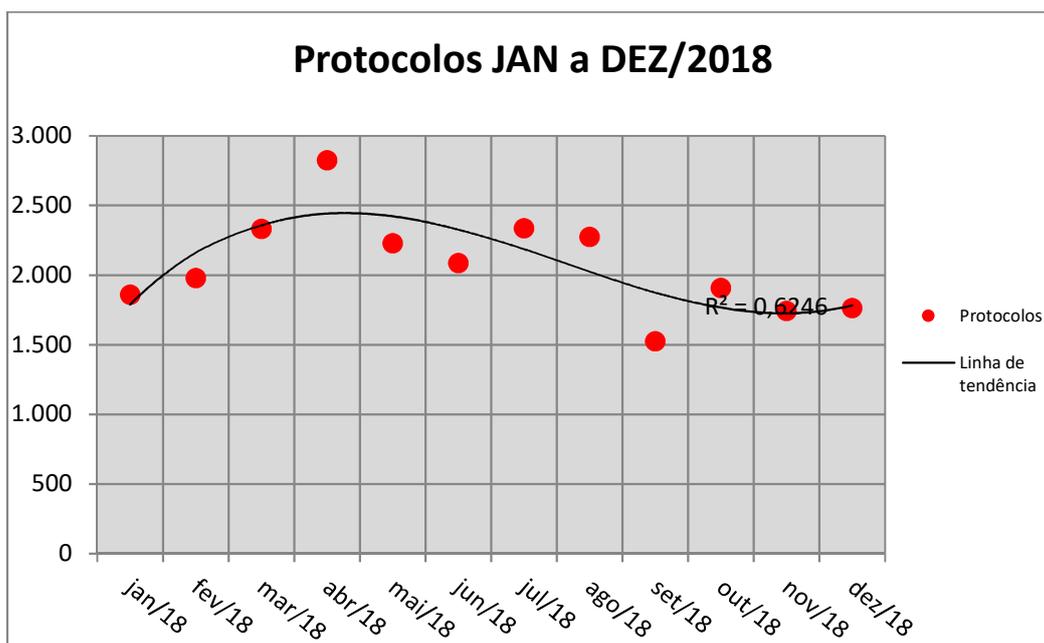
A maior parte dos atendimentos se dá pelo serviço de atendimento telefônico gratuito 156, também são vias de entrada o portal eletrônico, e-mail, carta ou pessoalmente.

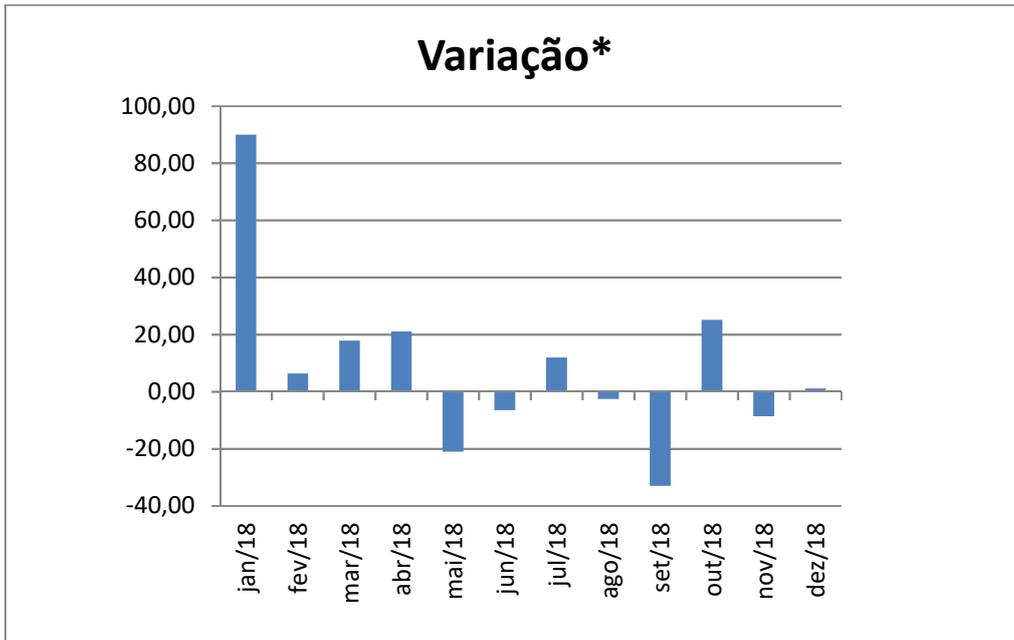
ATENDIMENTOS	Quantidade	%
Telefone	18.417	74
Formulário eletrônico	5.043	20
Praça de Atendimento	217	1
Pessoalmente/Carta	1.179	5
<b>TOTAL</b>	<b>24.856</b>	<b>100</b>



Foram registrados em média 2071 protocolos/mês no ano de 2018, podendo ser observado uma tendência de queda nos últimos meses, tendo ocorrido um pico de entrada em abril e uma baixa significativa em setembro. Porém quando olhamos a variação em relação ao mês anterior, verifica-se que a maior variação positiva se deu em outubro, mostrando uma recuperação no número de protocolos em relação à queda acentuada ocorrida em setembro. A queda no mês de setembro pode ser explicada pela mudança ocorrida na URA de atendimento telefônico da central 156, tendo a ouvidoria saído da opção 4 e tendo passado para opção 5 por decisão da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT.

Meses	Protocolos	Variação*
jan/18	1.860	89,99
fev/18	1.979	6,40
mar/18	2.332	17,84
abr/18	2.824	21,10
mai/18	2.229	-21,07
jun/18	2.085	-6,46
jul/18	2.335	11,99
ago/18	2.274	-2,61
set/18	1.524	-32,98
out/18	1.908	25,20
nov/18	1.743	-8,65
dez/18	1.763	1,15
<b>TOTAL</b>	<b>24.856</b>	
<b>Média</b>	<b>2.071</b>	

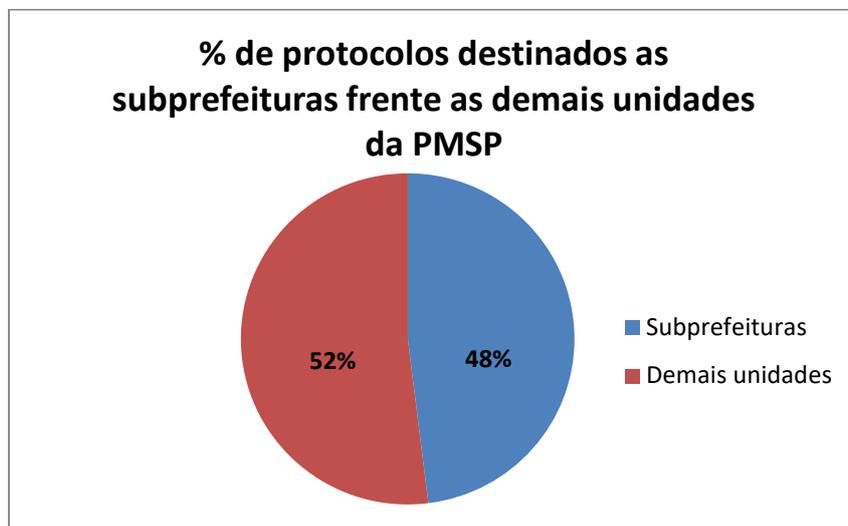




\* Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior.

### 3.2. UNIDADES DEMANDADAS

Dos 24.856 protocolos gerados em 2018, 48% se referem às subprefeituras.



Unidades PMSP	Quantidade	%
Não especificado****	4.096	16,479
Secretaria Municipal das Prefeituras Regionais* 1	2.097	8,437
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB***	1.839	7,399
Secretaria Municipal da Saúde	856	3,444
São Paulo Transportes - SPTRANS***	753	3,029
Secretaria Municipal da Fazenda	752	3,025
Subprefeitura Itaquera	679	2,732
Subprefeitura Sé	607	2,442
Subprefeitura Penha	593	2,386
Subprefeitura Ipiranga	589	2,37
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	573	2,305
Subprefeitura Mooca	548	2,205
Secretaria Municipal de Educação	547	2,201
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	536	2,156
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET***	528	2,124
Subprefeitura Santo Amaro	499	2,008
Subprefeitura Casa Verde	491	1,975
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	480	1,931
Subprefeitura Pinheiros	474	1,907
Subprefeitura Butantã	457	1,839
Subprefeitura Lapa	448	1,802

Unidades PMSP	Quantidade	%
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	425	1,71
Subprefeitura M'Boi Mirim	400	1,609
Subprefeitura Freguesia/Brasilândia	380	1,529
Subprefeitura Capela do Socorro	368	1,481
Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes	357	1,436
Subprefeitura Vila Mariana	351	1,412
Subprefeitura Cidade Ademar	348	1,4
Subprefeitura Campo Limpo	318	1,279
Subprefeitura Aricanduva	298	1,199
Subprefeitura São Mateus	256	1,03
Subprefeitura Sapopemba	244	0,982
Subprefeitura Itaim Paulista	243	0,978
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	243	0,978
Subprefeitura Vila Prudente	243	0,978
Departamento de Iluminação Pública - ILUME***	199	0,801
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	187	0,752
Subprefeitura Jabaquara	185	0,744
Subprefeitura São Miguel Paulista	172	0,692
Superintendência das Usinas de Asfalto - SPUA***	158	0,636
Subprefeitura Guaianases	152	0,612
Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	149	0,599
Secretaria Municipal de Gestão	119	0,479
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	114	0,459
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	100	0,402
Subprefeitura Parelheiros	68	0,274
Serviço Funerário do Município de São Paulo***	58	0,233
Subprefeitura Perus	52	0,209
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras**	43	0,173
Subprefeitura Cidade Tiradentes	40	0,161
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico	29	0,117
Secretaria Municipal de Cultura	23	0,093
Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	20	0,08
Órgão externo	19	0,076
Secretaria Municipal de Habitação	16	0,064
Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	15	0,06
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	14	0,056
Secretaria Municipal de Justiça	3	0,012
Secretaria Municipal de Turismo	2	0,008
Secretaria Especial de Comunicação	1	0,004
Controladoria Geral do Município	1	0,004
Procuradoria Geral do Município	1	0,004

Unidades PMSP	Quantidade	%
Secretaria do Governo Municipal	0	0
Secretaria Especial de Relações Governamentais	0	0
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	0	0
Secretaria Municipal de Desestatização e Parcerias	0	0
Secretaria Municipal de Relações Internacionais	0	0
<b>Total</b>	<b>24.856</b>	<b>100</b>

\* A partir de abril/18 passou a ser de responsabilidade da Secretaria Municipal das Prefeituras Regionais, o Departamento de Iluminação Pública e o Serviço Funerário.

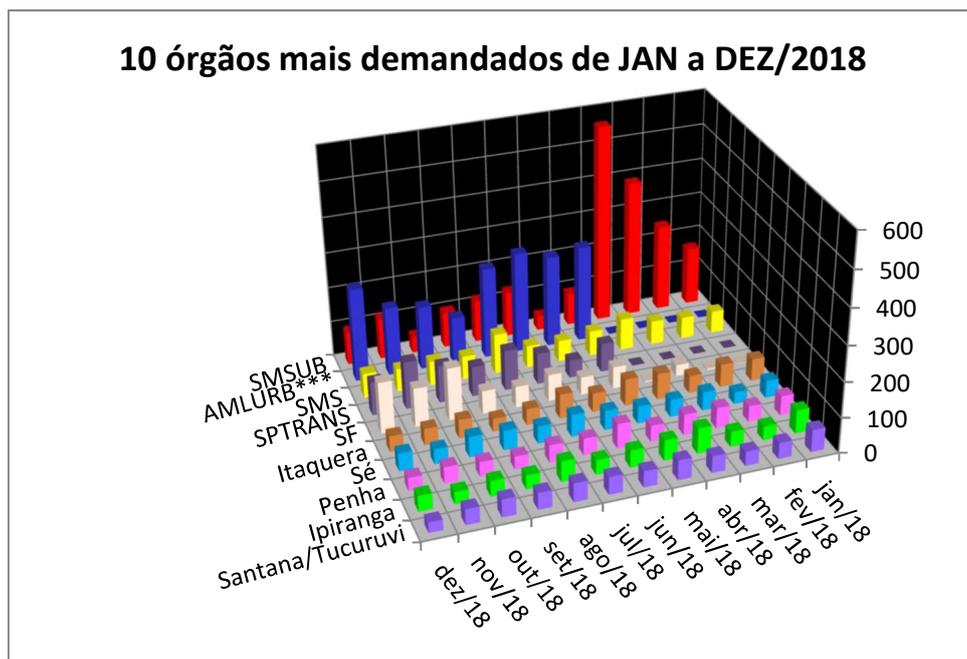
\*\* A partir de abril/18 a Secretaria Municipal de Obras e Serviços passou a se chamar Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras, com alterações das suas competências, deixando de ser responsável pelo Departamento de Iluminação Pública e pelo Serviço Funerário, sendo que estas passaram a ser de responsabilidade da Secretaria Municipal das Prefeituras Regionais.

\*\*\*A partir de maio/18 foi individualizada a quantidade de entradas de AMLURB, ILUME, SPUA e Serviço Funerário do total de entradas da Secretaria Municipal das Prefeituras Regionais, assim como de CET e SPTRANS do total da Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes.

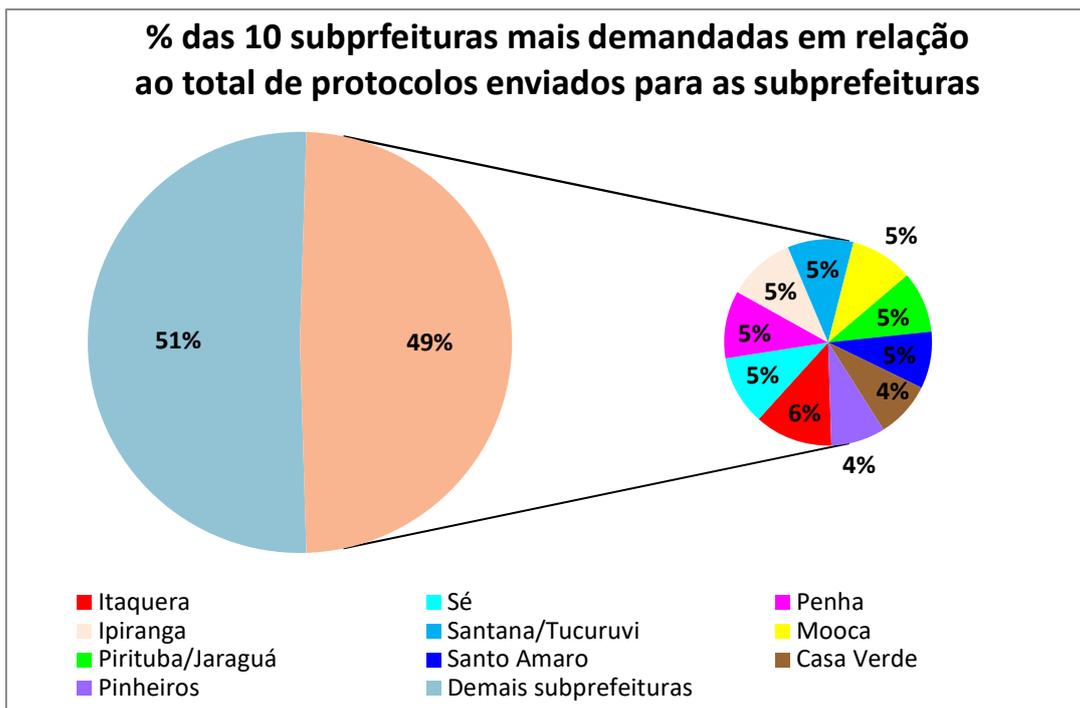
\*\*\*\*Os protocolos classificadas como unidade não especificada, são reclamações recebidas no sistema sem que se tenha o registro da unidade demandada.

Os 10 órgãos da PMSP mais demandados de 2018 são responsáveis por 9.338 protocolos o que corresponde a 38% do total de protocolos.

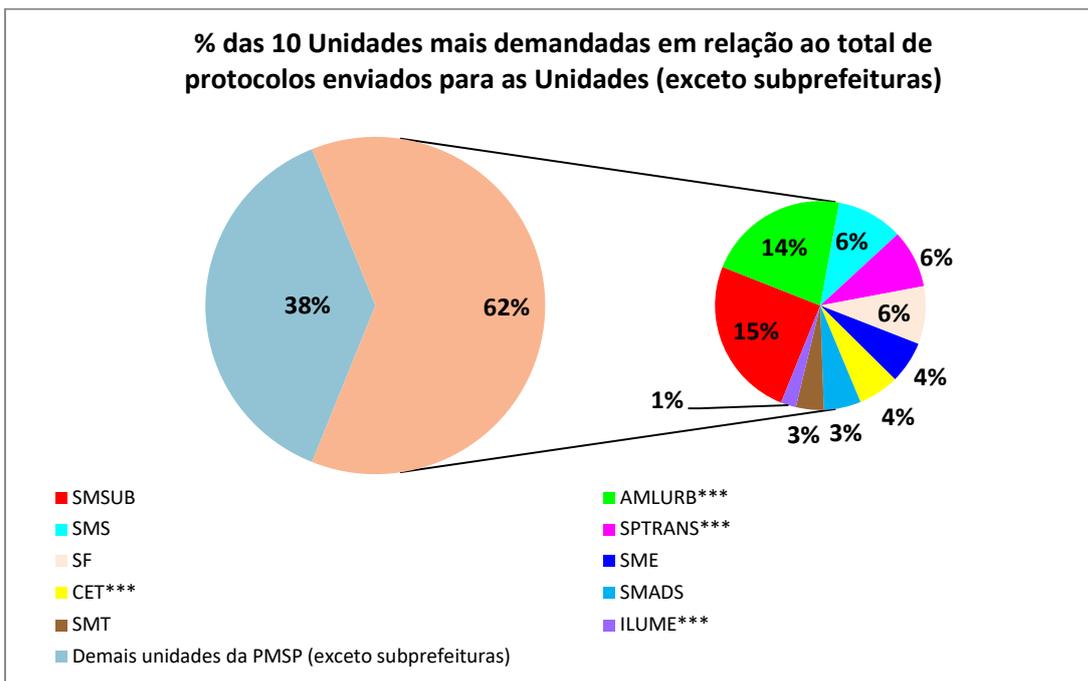
A elevada demanda da Secretaria Municipal das Subprefeituras-SMSUB nos meses de janeiro a abril e a baixa demanda da Autoridade Municipal de Limpeza Urbana – AMLURB e da São Paulo Transportes - SPTRANS se deve a mudança de metodologia necessária em razão das alterações de competências de execução de serviços ocorrida na PMSP.



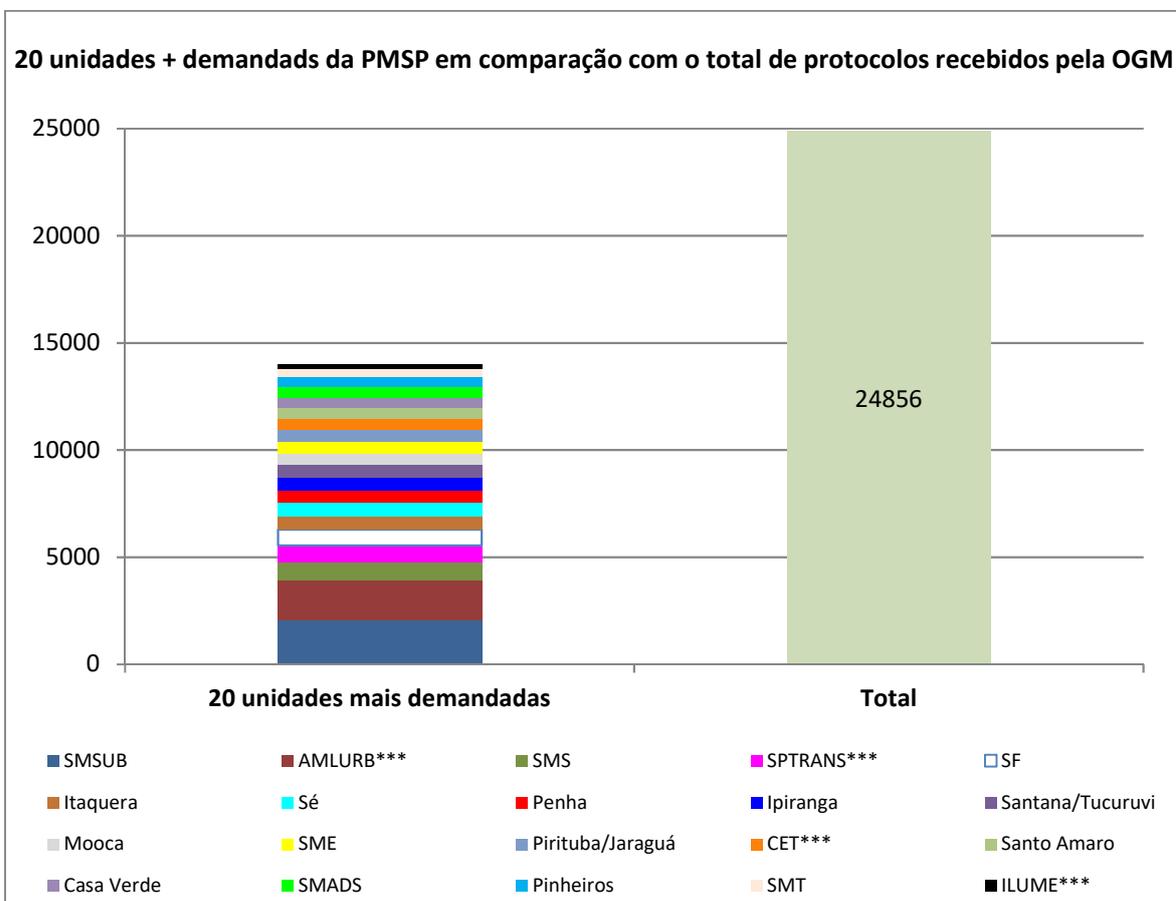
Analisando separadamente subprefeituras e demais unidades da prefeitura se extrai que as 10 subprefeituras mais demandadas, respondem por 49% de todos os protocolos encaminhados para as subprefeituras da PMSP. Se compararmos estes números em relação ao total de protocolos aberto na Ouvidoria Geral do Município, isto equivale a dizer que 23% de os protocolos abertos são decorrentes de demandas de apenas 10 subprefeituras.



Dentre as 10 unidades administrativas mais demandadas, excluídas as subprefeituras, denota-se que estas respondem por 62% de todos os protocolos encaminhados para as unidades da administração direta e indireta da PMSP. Se compararmos estes números em relação ao total de protocolos aberto na Ouvidoria Geral do Município, isto equivale a dizer que 32% de os protocolos abertos são decorrentes de demandas de apenas 10 unidades.



Ou seja, 56% de toda a demanda de protocolos acolhida pela OGM são atribuídas a 20 unidades administrativas apenas, o que equivale a 13.997 protocolos.



Denota-se ao se analisar a variação dos 10 (dez) órgãos mais demandados, em relação ao mês imediatamente anterior, alta flutuação da quantidade de entradas de protocolos, uma vez que as porcentagens positivas e negativas na maior parte dos órgãos e dos meses não se aproximam de zero.

Secretaria Municipal das Subprefeituras <sup>1 2 13</sup>			AMLURB <sup>3 ***</sup>			Secretaria Municipal da Saúde		
Meses	Protocolos*	Variação**	Meses	Protocolos*	Variação**	Meses	Protocolos*	Variação**
jan/18	165	XXXX	jan/18	XXXX	XXXX	jan/18	63	XXXX
fev/18	246	49,09	fev/18	XXXX	XXXX	fev/18	61	-3,17
mar/18	388	57,72	mar/18	XXXX	XXXX	mar/18	67	9,84
abr/18	562	44,85	abr/18	XXXX	XXXX	abr/18	90	34,33
mai/18	92	-83,63	mai/18	272	XXXX	mai/18	71	-21,11
jun/18	40	-56,52	jun/18	259	-4,78	jun/18	60	-15,49
jul/18	128	220,00	jul/18	285	10,04	jul/18	62	3,33
ago/18	119	-7,03	ago/18	257	-9,82	ago/18	113	82,26
set/18	101	-15,13	set/18	131	-49,03	set/18	66	-41,59
out/18	47	-53,47	out/18	179	36,64	out/18	69	4,55
nov/18	115	144,68	nov/18	193	7,82	nov/18	65	-5,80
dez/18	94	-18,26	dez/18	263	36,27	dez/18	69	6,15

SPTRANS <sup>3 ***</sup>			Secretaria Municipal da Fazenda			Subprefeitura Itaquera		
Meses	Protocolos*	Variação**	Meses	Protocolos*	Variação**	Meses	Protocolos*	Variação**
jan/18	XXXX	XXXX	jan/18	1	XXXX	jan/18	63	XXXX
fev/18	XXXX	XXXX	fev/18	4	300,00	fev/18	65	3,17
mar/18	XXXX	XXXX	mar/18	32	700,00	mar/18	50	-23,08
abr/18	XXXX	XXXX	abr/18	3	-90,63	abr/18	74	48,00
mai/18	82	XXXX	mai/18	62	1966,67	mai/18	76	2,70
jun/18	51	-37,80	jun/18	50	-19,35	jun/18	54	-28,95
jul/18	88	72,55	jul/18	75	50,00	jul/18	69	27,78
ago/18	114	29,55	ago/18	59	-21,33	ago/18	46	-33,33
set/18	85	-25,44	set/18	65	10,17	set/18	37	-19,57
out/18	105	23,53	out/18	148	127,69	out/18	53	43,24
nov/18	134	27,62	nov/18	109	-26,35	nov/18	47	-11,32
dez/18	94	-29,85	dez/18	144	32,11	dez/18	45	-4,26

Subprefeitura Sé		
Meses	Protocolos*	Varição**
jan/18	49	XXXX
fev/18	34	-30,61
mar/18	53	55,88
abr/18	49	-7,55
mai/18	49	0,00
jun/18	55	12,24
jul/18	63	14,55
ago/18	49	-22,22
set/18	56	14,29
out/18	58	3,57
nov/18	42	-27,59
dez/18	50	19,05

Subprefeitura Penha		
Meses	Protocolos*	Varição**
jan/18	55	XXXX
fev/18	45	-18,18
mar/18	59	31,11
abr/18	59	0,00
mai/18	46	-22,03
jun/18	70	52,17
jul/18	48	-31,43
ago/18	49	2,08
set/18	37	-24,49
out/18	41	10,81
nov/18	47	14,63
dez/18	37	-21,28

Subprefeitura Ipiranga		
Meses	Protocolos*	Varição**
jan/18	66	XXXX
fev/18	39	-40,91
mar/18	43	10,26
abr/18	73	69,77
mai/18	58	-20,55
jun/18	49	-15,52
jul/18	42	-14,29
ago/18	58	38,10
set/18	39	-32,76
out/18	44	12,82
nov/18	34	-22,73
dez/18	44	29,41

Subprefeitura Santana/Tucuruvi		
Meses	Protocolos*	Varição**
jan/18	63	XXXX
fev/18	46	-26,98
mar/18	41	-10,87
abr/18	48	17,07
mai/18	56	16,67
jun/18	46	-17,86
jul/18	50	8,70
ago/18	53	6,00
set/18	47	-11,32
out/18	50	6,38
nov/18	44	-12,00
dez/18	29	-34,09

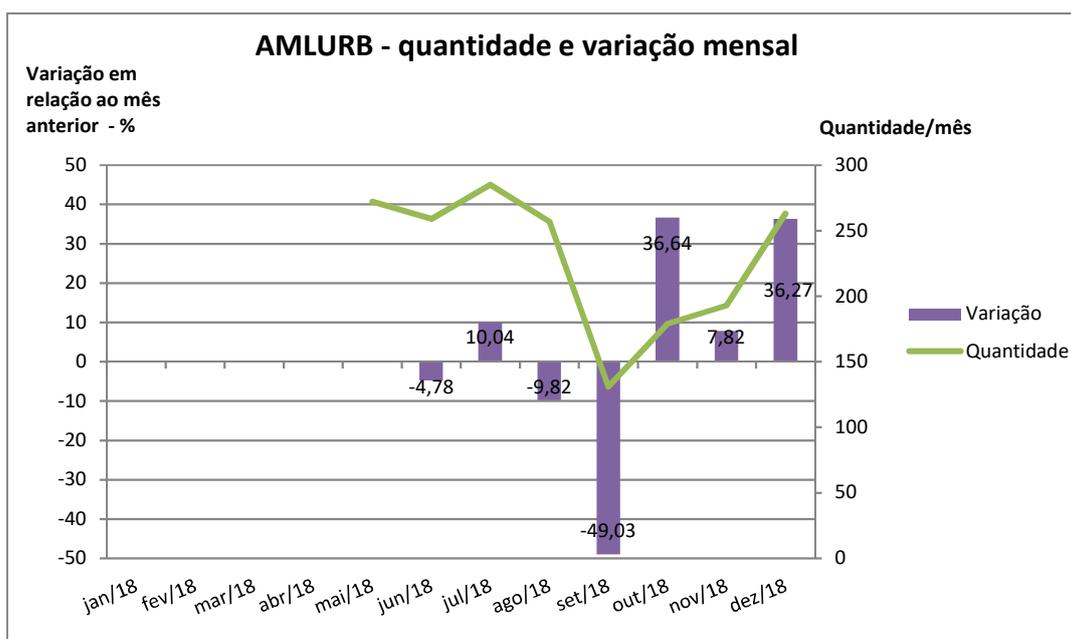
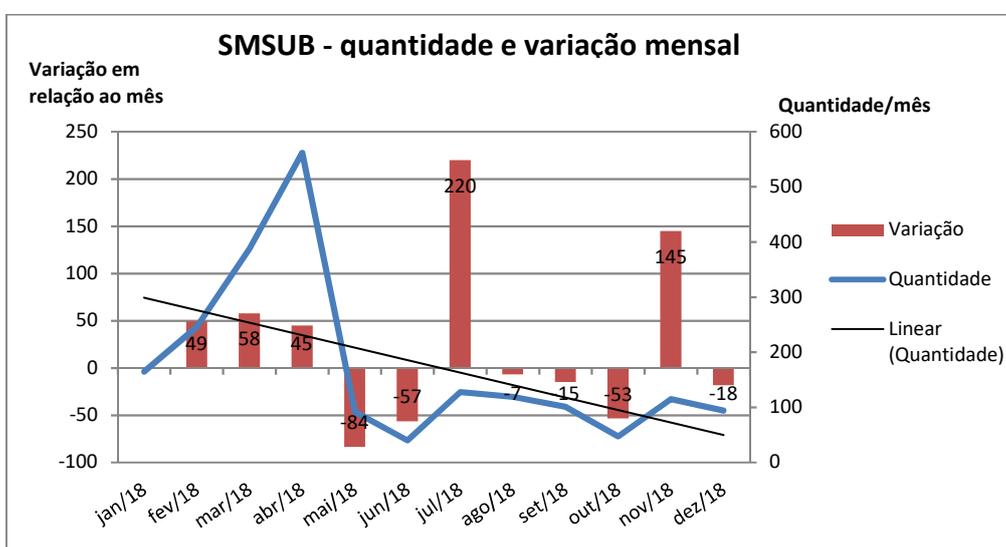
\* A partir de abril/18 passou a ser de responsabilidade da Secretaria Municipal das Prefeituras Regionais, o Departamento de Iluminação Pública e o Serviço Funerário.

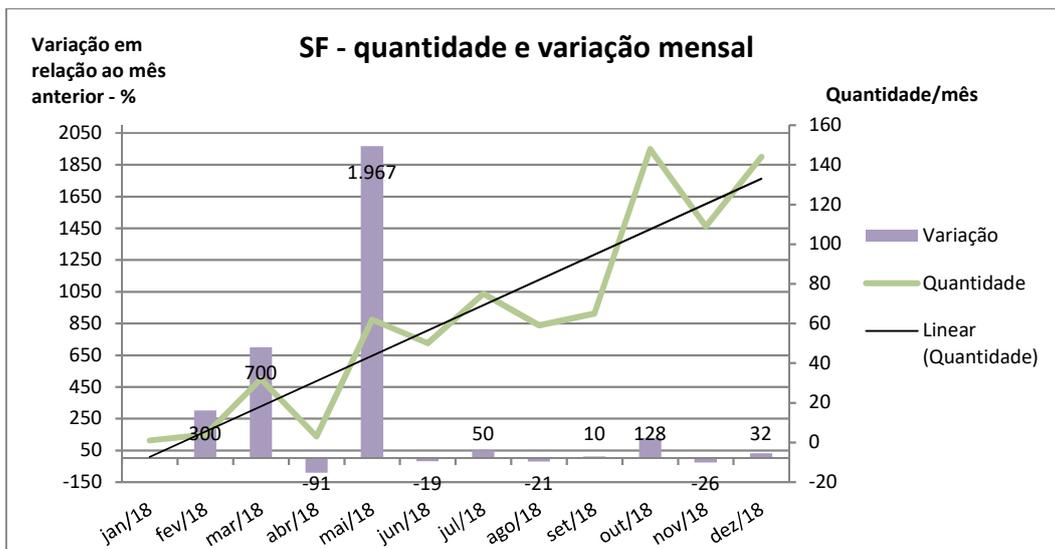
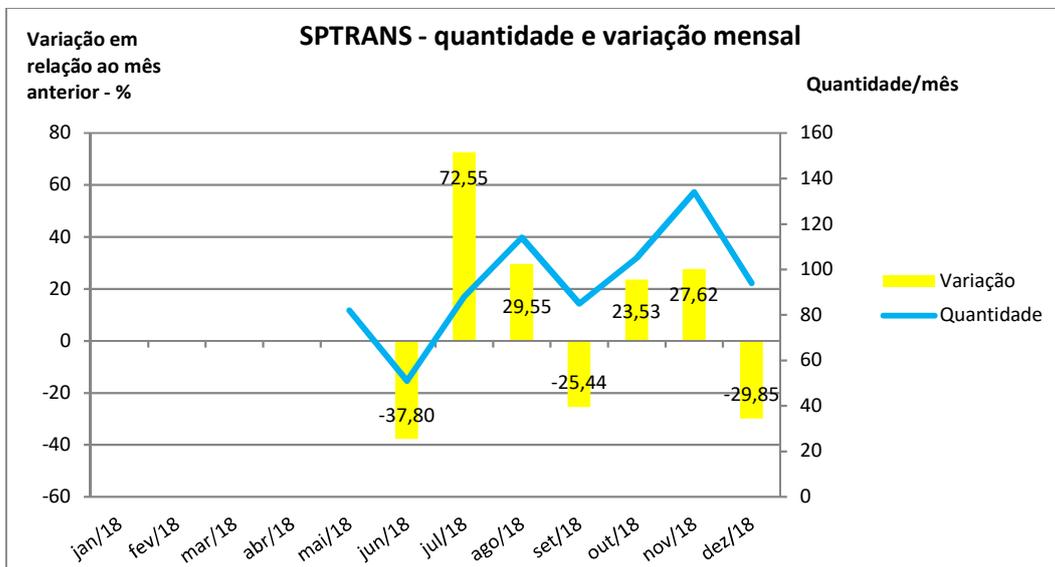
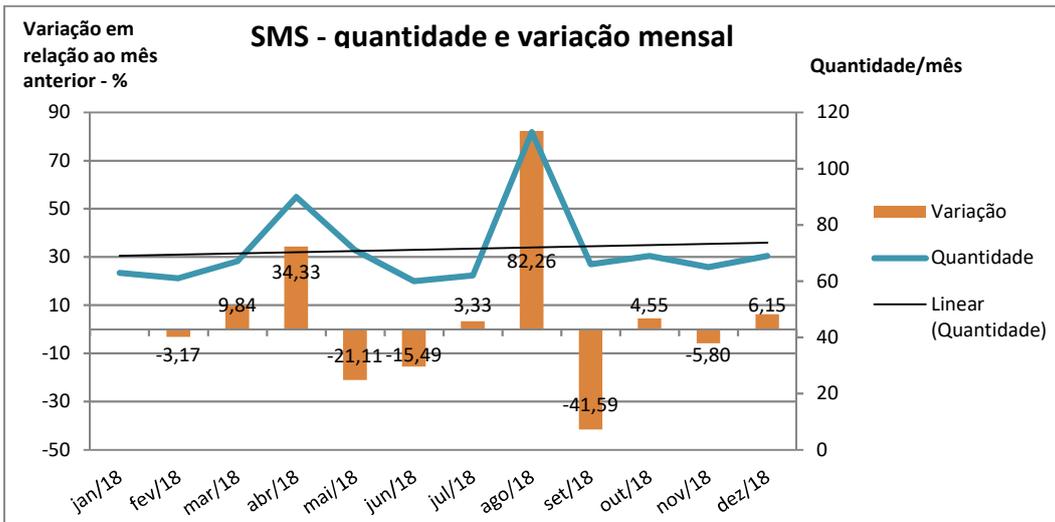
\*\* A partir de abril/18 a Secretaria Municipal de Obras e Serviços passou a se chamar Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras, com alterações das suas competências, deixando de ser responsável pelo Departamento de Iluminação Pública e pelo Serviço Funerário, sendo que estas passaram a ser de responsabilidade da Secretaria Municipal das Prefeituras Regionais.

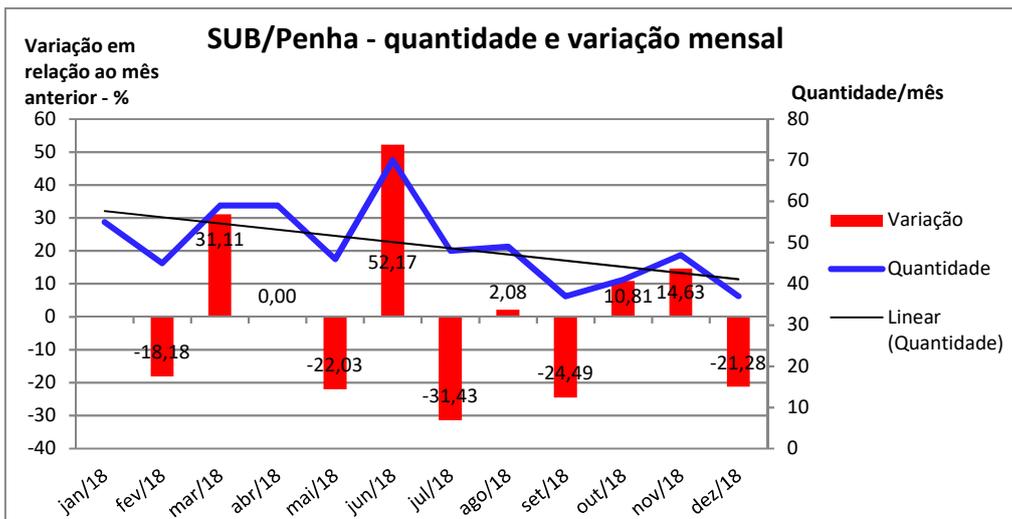
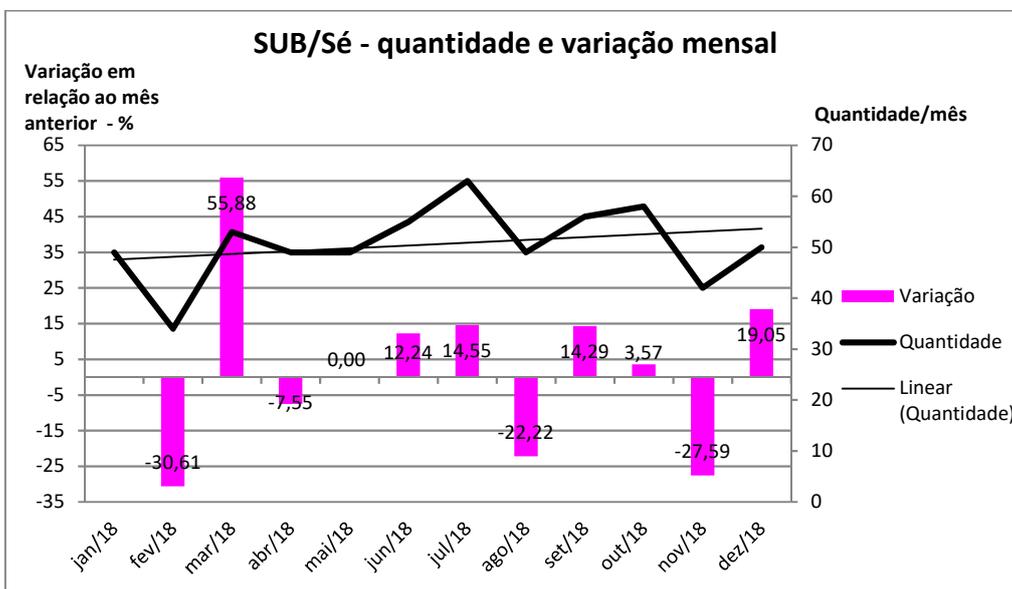
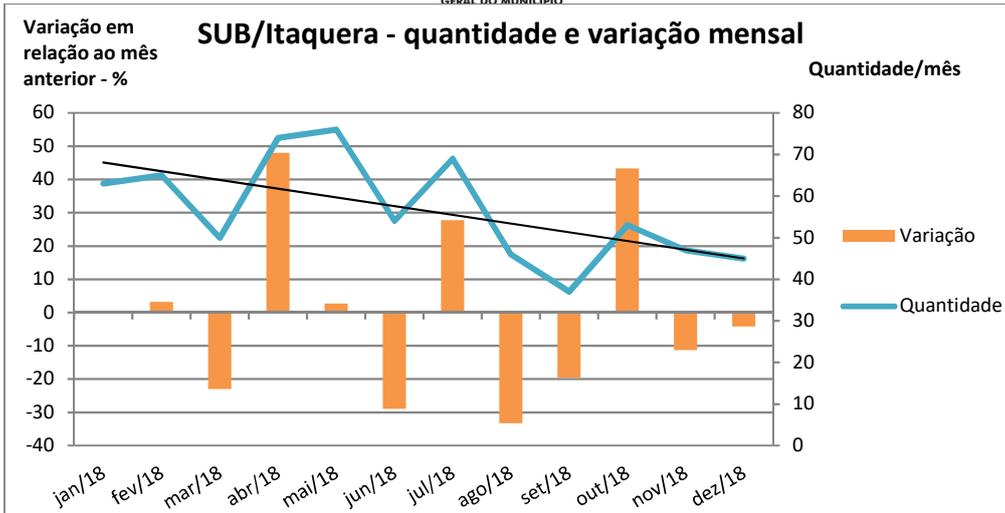
\*\*\*A partir de maio/18 foi individualizada a quantidade de entradas de AMLURB, ILUME, SPUA e Serviço Funerário do total de entradas da Secretaria Municipal das Prefeituras Regionais, assim como de CET e SPTRANS do total da Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes.

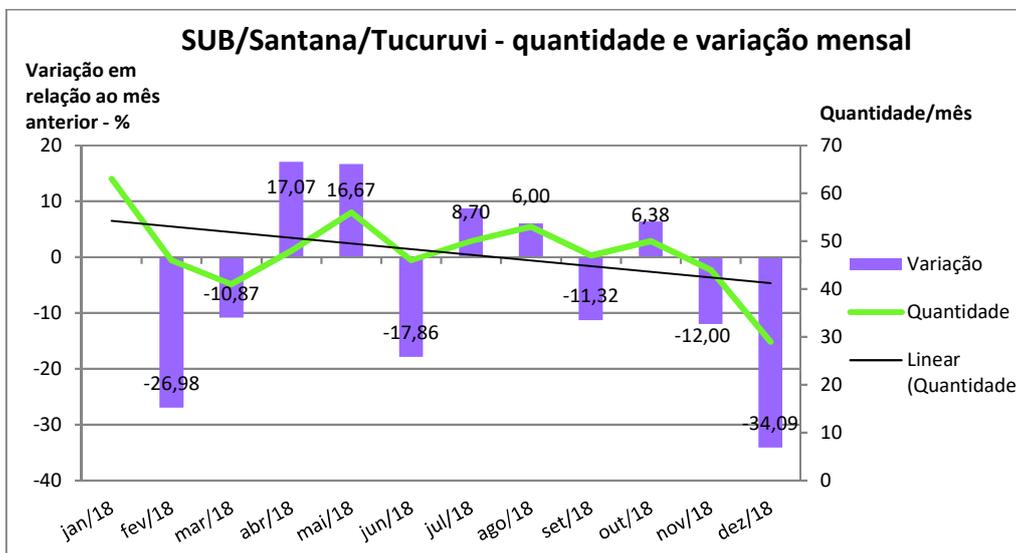
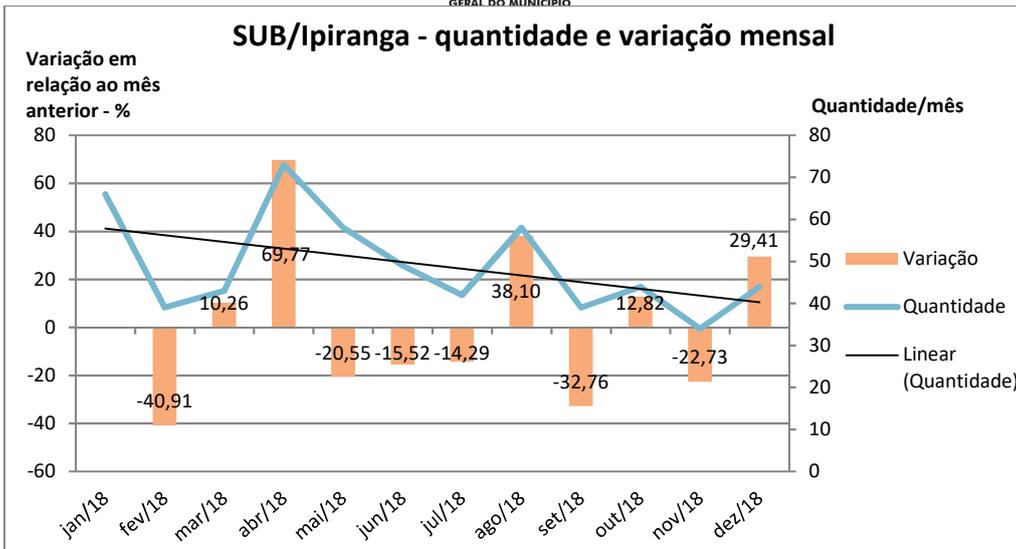
Cabe aqui novamente a ressalva que em abril e maio ocorreram mudanças de competências entre os órgãos \*\*, assim como mudança de metodologia para a compilação de dados apresentados nos relatórios\*\*, como pode ser observado no gráfico da SMSUB abaixo, com uma considerável queda no número de protocolos a partir de maio, uma vez que estas foram redistribuídas para as respectivas subprefeituras, assim como aqueles de competência da AMLURB.

No gráfico de SF, conforme demonstrado na linha de tendência da quantidade de protocolos, ocorreu incremento de entradas ao longo do ano. Enquanto SMS e Sub/Sé se mostraram as mais estáveis entre todas no quesito entradas de protocolos.





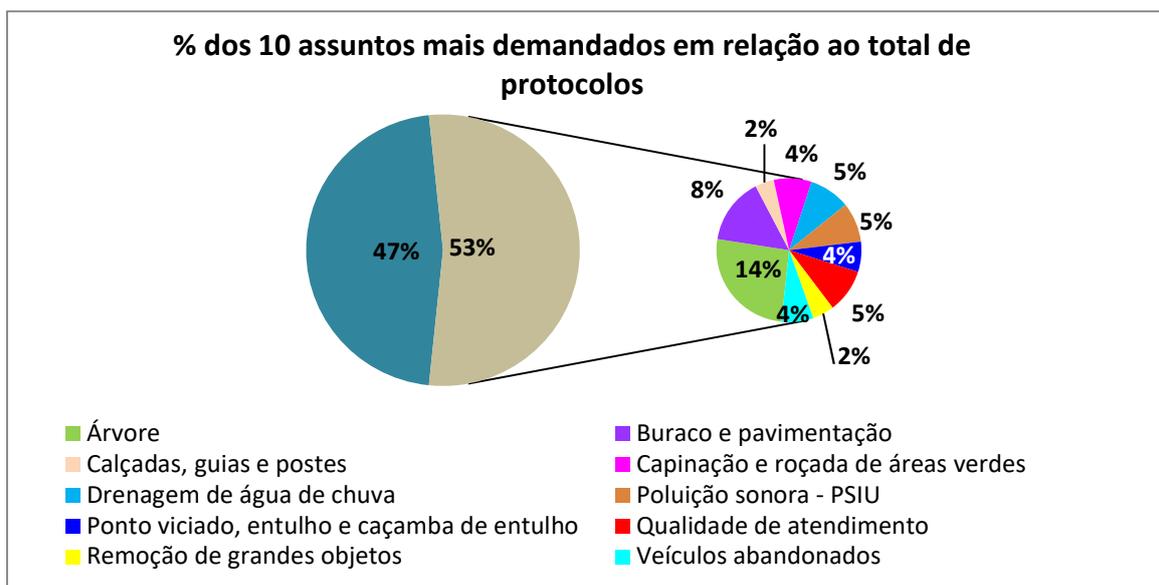




### 3.3. ASSUNTOS DEMANDADOS

Devido à grande gama de serviços oferecidos pela PMSP, para compilação dos dados optou-se contabilizar os protocolos por assunto, conforme a guia/carta de serviços do Portal 156 à época.

No universo dos 159 (cento e cinquenta e nove) assuntos tratados no âmbito da OGM, 53% dos protocolos reclamados pelos munícipes são decorrentes de apenas 10 (dez) assuntos.



Sendo assim, os 10(dez) assuntos mais demandados de 2018, abaixo elencados, congregam como principais serviços:

#### - **Árvore:**

- Avaliação e serviços em árvore em área particular;
- Denúncia de poda ou remoção não autorizada;
- Fornecimento de mudas de árvores ao cidadão;
- Avaliação e serviços em árvore em área pública;
- Denúncia de poda/remoção não autorizada;
- Plantio de árvore em vias e áreas públicas.

**- Buraco e pavimentação:**

- Pavimentação de ruas não asfaltadas;
- Recapeamento;
- Nivelamento de vias de terra;
- Recolocação e ajuste de paralelepípedo;
- Tapa-buraco;
- Tapa-buraco em faixa exclusiva ou corredor de ônibus.

**- Qualidade de atendimento**

**- Drenagem de água de chuva:**

- Denúncia de despejo de água de chuva;
- Limpeza de bueiros, boca de lobo e poços de visita;
- Limpeza de valas, valetas e sarjetões;
- Recuperação de galerias de águas pluviais;
- Reforma de bueiros, boca de lobo e poços de visita.

**- Poluição sonora – PSIU:**

- Estabelecimento com ruídos e venda de bebida alcoólica entre 1h e 5h da manhã;
- Reclamação de poluição sonora – PSIU.

**- Capinação e roçada de áreas verdes:**

- Capinação em guias e sarjetas;
- Roçada em praças e canteiro central;

**- Veículos abandonados:**

- Remoção de veículo/carça abandonado na via pública;

**Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho:**

- Denúncia de caçamba de entulho de obra/construção;
- Fiscalização de descarte irregular de entulho e outros resíduos em área pública;
- Remoção de entulho em via pública.

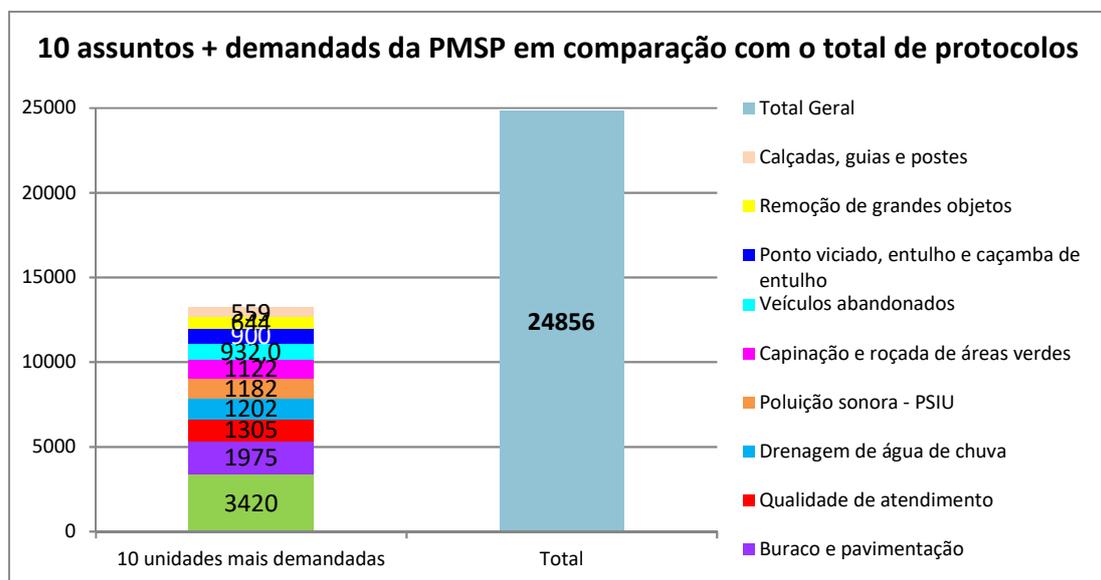
**- Remoção de grandes objetos:**

- Operação Cata-Bagulho;
- Cata Bagulho - Reclamação de não retirada de material;
- Remoção de grandes objetos em vias públicas.

**- Calçadas, guias e postes:**

- Denúncia de calçada particular irregular, danificada ou inexistente;
- Denúncia de reparo mal executado de calçada por companhias de luz, água, telefone, internet;
- Manutenção de calçadas em áreas públicas e praças;
- Manutenção de guias, sarjetas e sarjetões;
- Obstáculo dificultando acessibilidade;
- Pintura de guias e postes;
- Reclamação de pintura de guias e postes mal feita;
- Reparo e manutenção de relógios de rua.

Em números totais significa dizer que dos 24.856 (vinte e quatro mil oitocentos e cinquenta e seis) protocolos recebidos pela OGM no ano de 2018, 13.241 (treze mil duzentos e quarenta um) reclamações foram tão somente sobre 10 (dez) assuntos.



Examinando-se as variações dos 10 (dez) assuntos mais demandados, em relação ao mês imediatamente anterior, assim como na análise das variações dos 10 órgãos mais demandados, verifica-se alta flutuação da quantidade de entradas de protocolos, uma vez que as porcentagens positivas e negativas na maior parte dos órgãos e dos meses não se aproximam de zero.

Árvore			Buraco e pavimentação			Qualidade de atendimento ***		
Meses	Protocolos*	Variação**	Meses	Protocolos*	Variação**	Meses	Protocolos*	Variação**
jan/18	301	XXXX	jan/18	134	XXXX	jan/18	XXXX	XXXX
fev/18	228	-24,25	fev/18	122	-8,96	fev/18	XXXX	XXXX
mar/18	241	5,70	mar/18	178	45,90	mar/18	XXXX	XXXX
abr/18	309	28,22	abr/18	205	15,17	abr/18	XXXX	XXXX
mai/18	354	14,56	mai/18	264	28,78	mai/18	75	XXXX
jun/18	297	-16,10	jun/18	189	-28,41	jun/18	157	109,33
jul/18	359	20,88	jul/18	174	-7,94	jul/18	242	54,14
ago/18	357	-0,56	ago/18	159	-8,62	ago/18	190	-21,49
set/18	247	-30,81	set/18	127	-20,13	set/18	128	-32,63
out/18	270	9,31	out/18	162	27,56	out/18	156	21,88
nov/18	222	-17,78	nov/18	118	-27,16	nov/18	160	2,56
dez/18	235	5,86	dez/18	143	21,19	dez/18	193	20,63

Drenagem de água de chuva			Poluição sonora - PSIU			Capinação e roçada de áreas verdes		
Meses	Protocolos*	Variação**	Meses	Protocolos*	Variação**	Meses	Protocolos*	Variação**
jan/18	93	XXXX	jan/18	82	XXXX	jan/18	116	XXXX
fev/18	72	-22,58	fev/18	70	-14,63	fev/18	173	49,14
mar/18	101	40,28	mar/18	81	15,71	mar/18	203	17,34
abr/18	137	35,64	abr/18	81	0,00	abr/18	227	11,82
mai/18	109	-20,44	mai/18	94	16,05	mai/18	134	-40,97
jun/18	110	0,92	jun/18	101	7,45	jun/18	76	-43,28
jul/18	103	-6,36	jul/18	126	24,75	jul/18	39	-48,68
ago/18	90	-12,62	ago/18	116	-7,94	ago/18	28	-28,21
set/18	68	-24,44	set/18	103	-11,21	set/18	11	-60,71
out/18	118	73,53	out/18	98	-4,85	out/18	28	154,55
nov/18	93	-21,19	nov/18	133	35,71	nov/18	39	39,29
dez/18	108	16,13	dez/18	97	-27,07	dez/18	48	23,08

Veículos abandonados			Ponto viciado, entulho e caçamba			Remoção de grandes objetos		
Meses	Protocolos*	Variação**	Meses	Protocolos*	Variação**	Meses	Protocolos*	Variação**
jan/18	71	XXXX	jan/18	65	XXXX	jan/18	44	XXXX
fev/18	75	5,63	fev/18	53	-18,46	fev/18	48	9,09
mar/18	59	-21,33	mar/18	72	35,85	mar/18	59	22,92
abr/18	98	66,10	abr/18	132	83,33	abr/18	98	66,10
mai/18	82	-16,33	mai/18	64	-51,52	mai/18	45	-54,08
jun/18	85	3,66	jun/18	93	45,31	jun/18	63	40,00

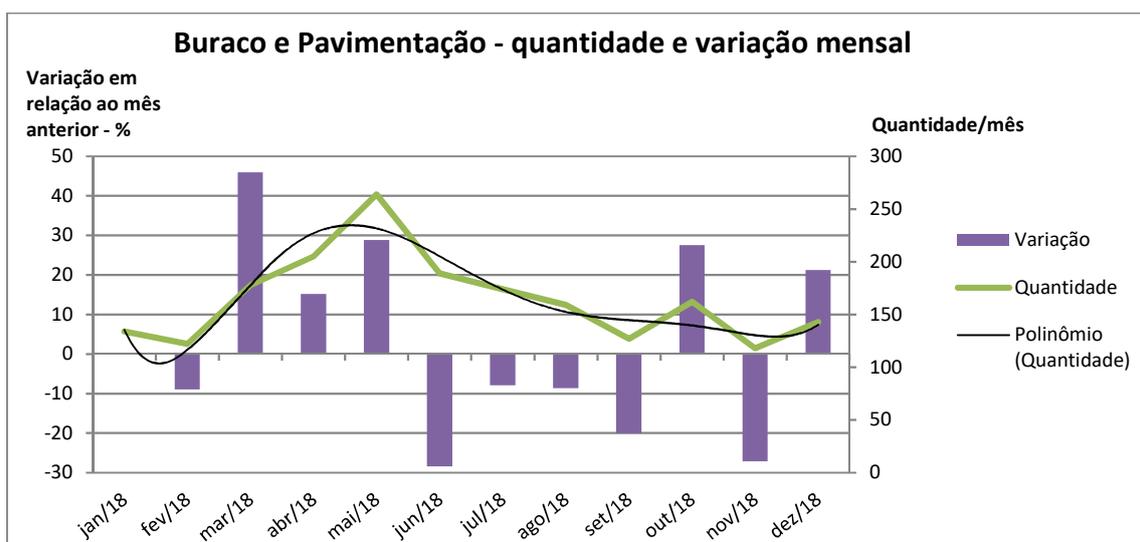
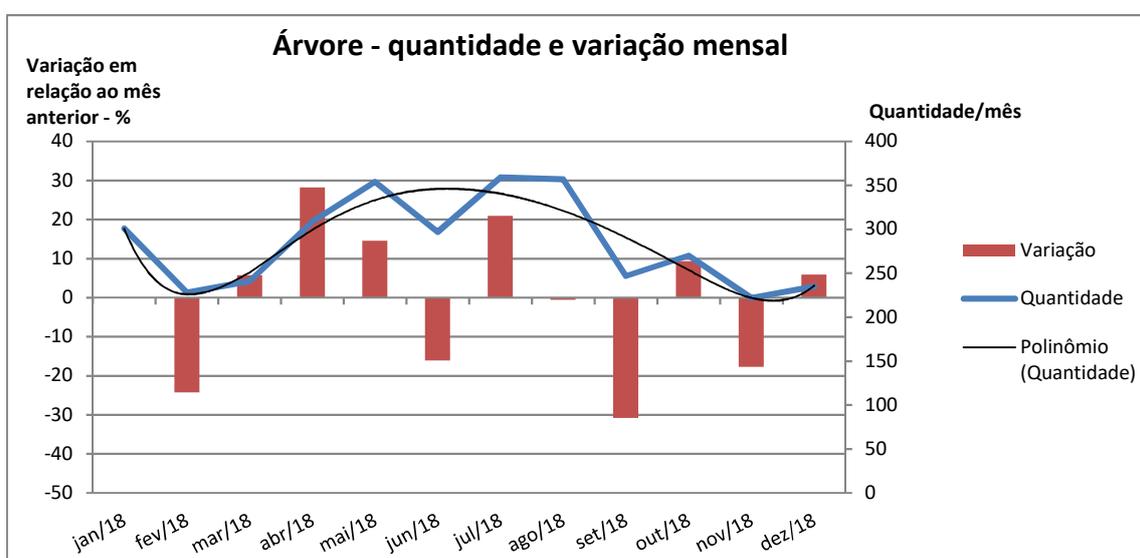
Veículos abandonados			Ponto viciado, entulho e caçamba			Remoção de grandes objetos		
Meses	Protocolos*	Variação**	Meses	Protocolos*	Variação**	Meses	Protocolos*	Variação**
jul/18	82	-3,53	jul/18	119	27,96	jul/18	58	-7,94
ago/18	99	20,73	ago/18	96	-19,33	ago/18	51	-12,07
set/18	64	-35,35	set/18	44	-54,17	set/18	34	-33,33
out/18	76	18,75	out/18	56	27,27	out/18	48	41,18
nov/18	70	-7,89	nov/18	39	-30,36	nov/18	37	-22,92
dez/18	71	1,43	dez/18	67	71,79	dez/18	59	59,46

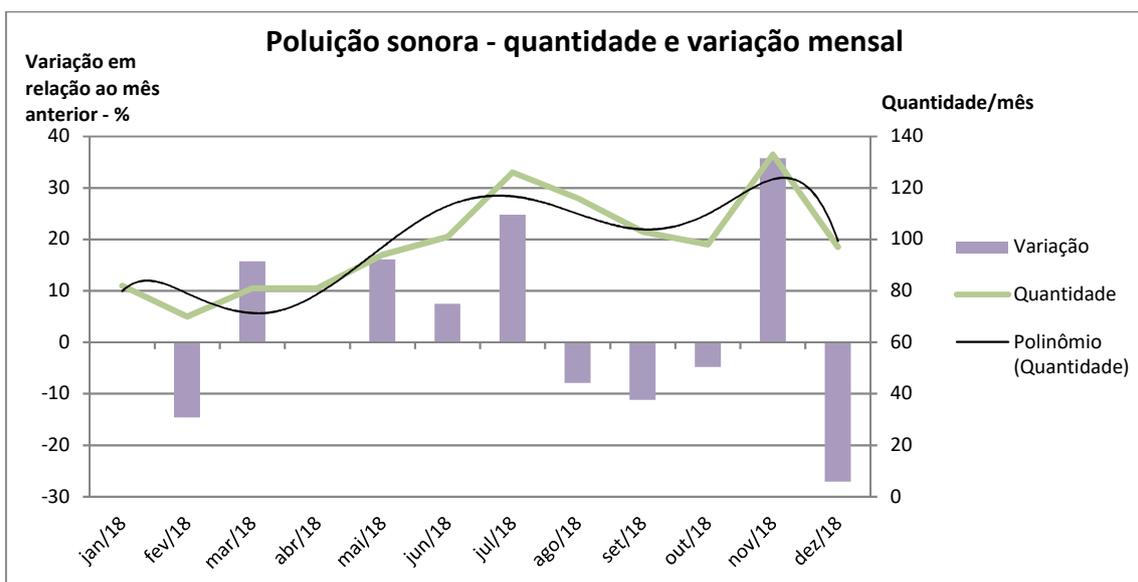
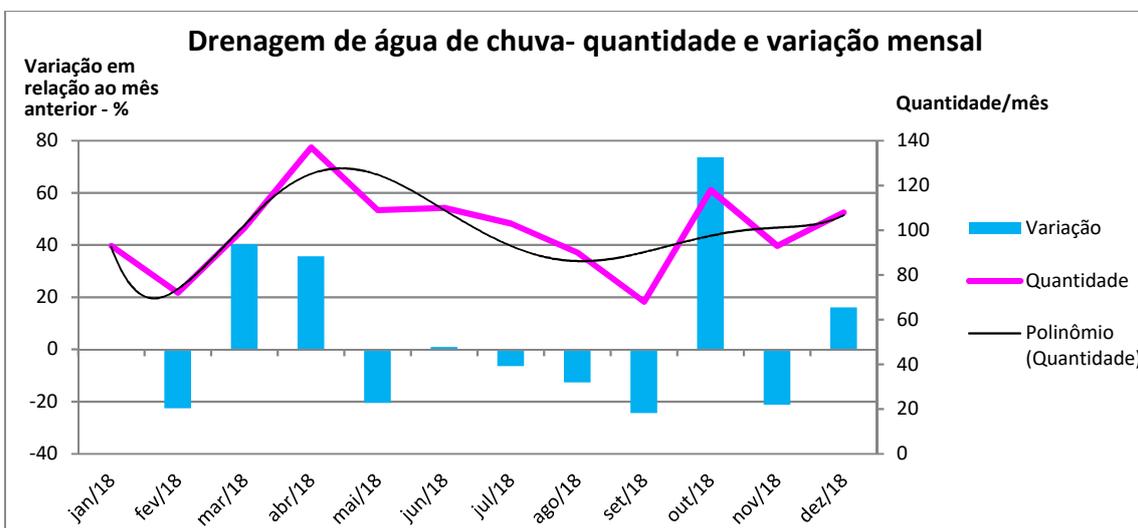
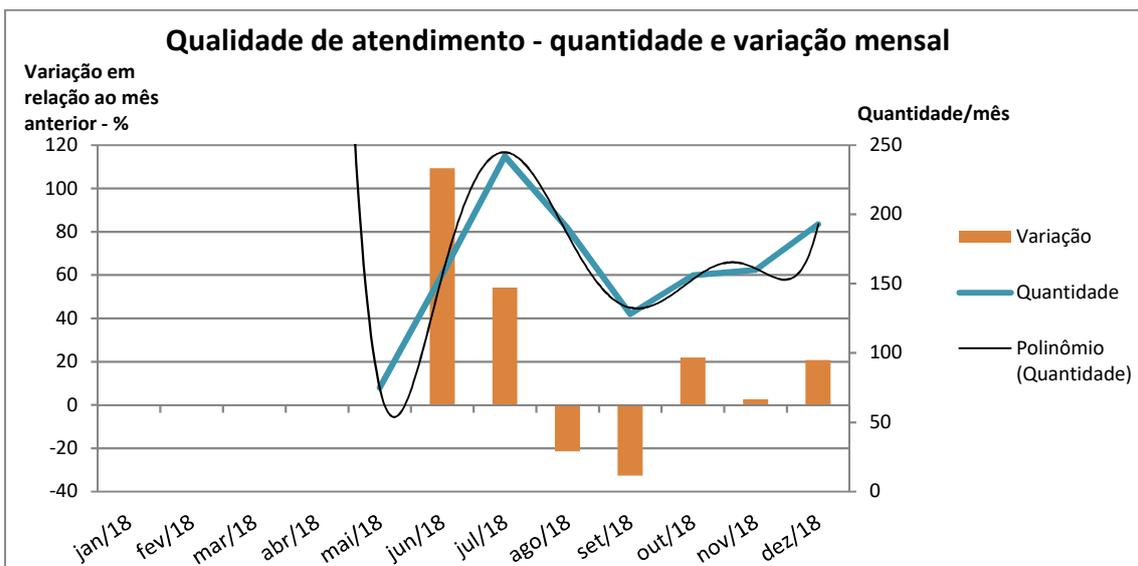
Calçadas, guias e postes		
Meses	Protocolos*	Variação**
jan/18	41	XXXX
fev/18	31	-24,39
mar/18	28	-9,68
abr/18	40	42,86
mai/18	59	47,50
jun/18	52	-11,86
jul/18	60	15,38
ago/18	38	-36,67
set/18	83	118,42
out/18	54	-34,94
nov/18	47	-12,96
dez/18	26	-44,68

Apesar do senso comum de se esperar a presença de sazonalidade marcante, ligada à época das chuvas, no tocante a entrada de protocolos relacionados ao assunto “árvore”, tal fato não se confirmou e ainda o que se verifica é uma maior demanda para os meses de seca. Assim também se comportou as reclamações ligadas ao assunto “buraco e pavimentação”, para o qual também se esperava a elevação de entrada do número de protocolos para os meses de chuva. Também acompanhou essa tendência o assunto “drenagem de água de chuva”, ainda que possa ser notado um pequeno aumento no mês de outubro, coincidindo com o início da temporada das chuvas, porém essa tendência não se manteve como esperado. Enquanto “capinação e roçada” demonstrou maior tendência de sazonalidade, marcando o maior número de protocolos para o final da época das chuvas, coincidindo com o crescimento da vegetação, seguido de acentuada queda voltando a crescer em outubro com o início da nova temporada de chuva. Uma possibilidade foram as operações específicas das subprefeituras para o enfrentamento da sazonalidade.

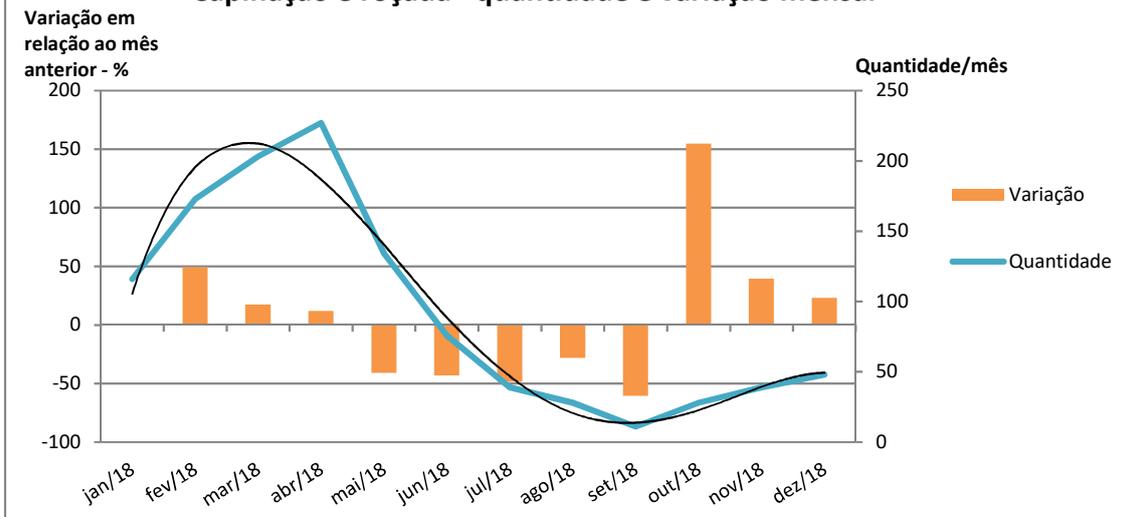
Para os demais assuntos não eram esperados comportamentos sazonais, o que se observa são picos isolados de alta de demanda em assuntos como “ponto viciado, entulho e caçamba de entulho”, “calçadas guias e postes” e “remoção de grandes objetos”, contudo assim como “poluição sonora” e “remoção de veículos abandonados” esses são assuntos com demanda alta o ano todo.

Quanto ao assunto qualidade de atendimento, este em decorrência da metodologia aplicada, conforme já exposto anteriormente, passou a ser mensurado a partir de maio, mostrando inicialmente uma grande alta, porém estabilizando posteriormente.

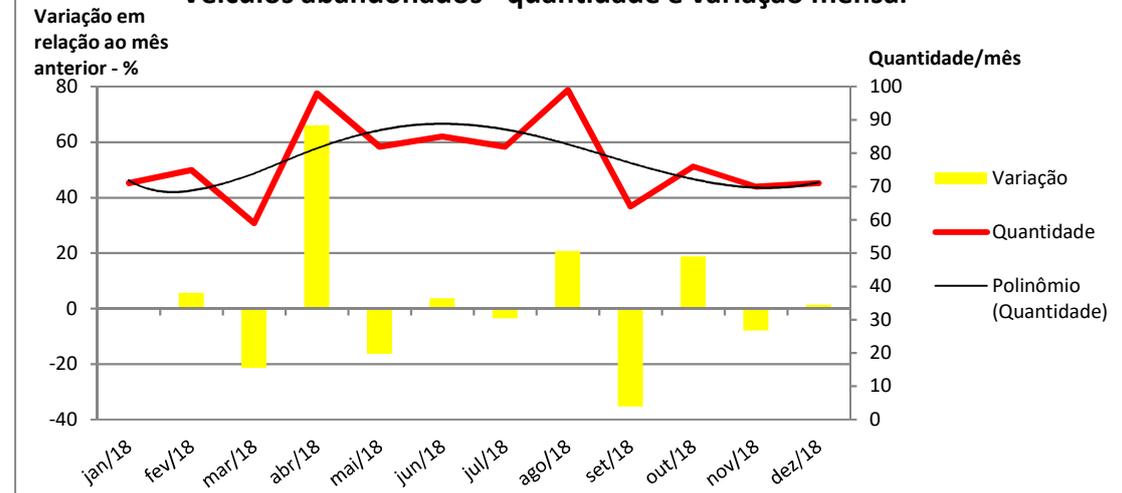




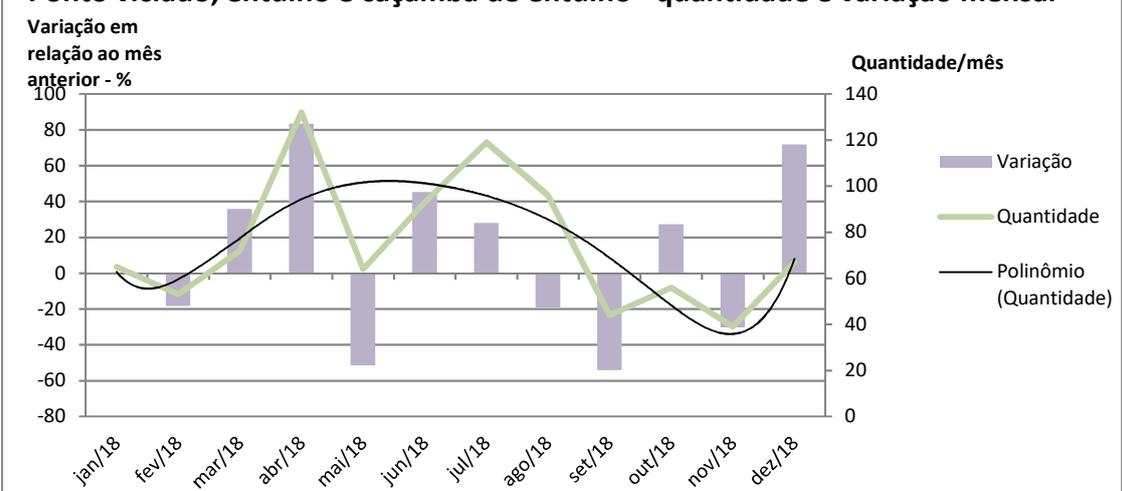
### Capinação e roçada - quantidade e variação mensal

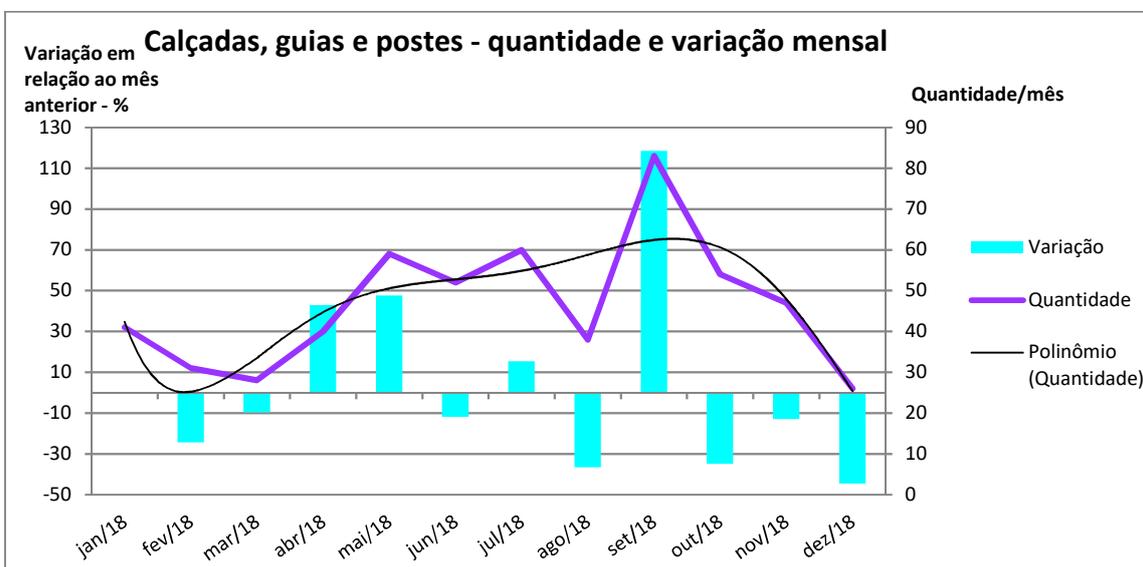
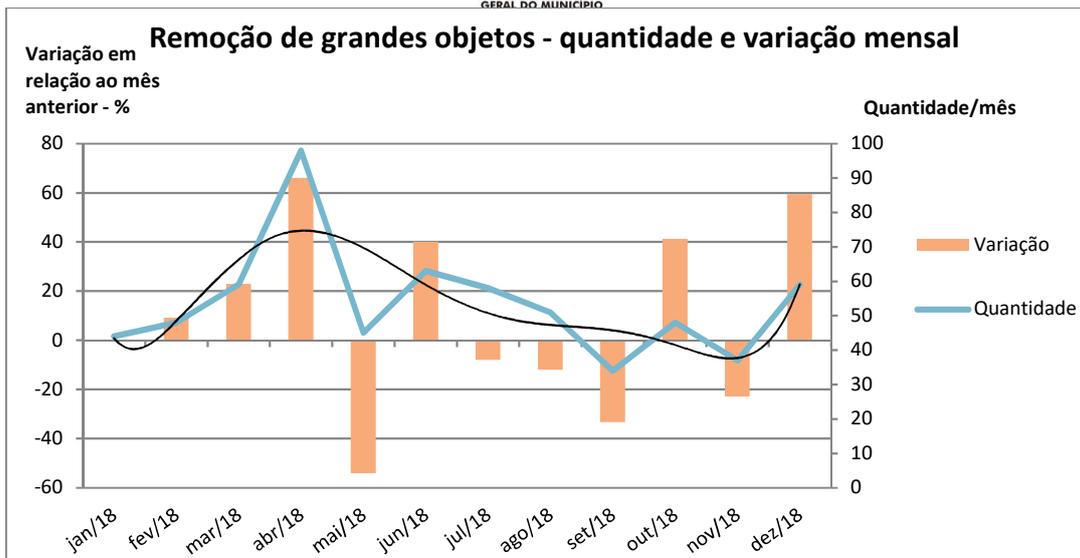


### Veículos abandonados - quantidade e variação mensal



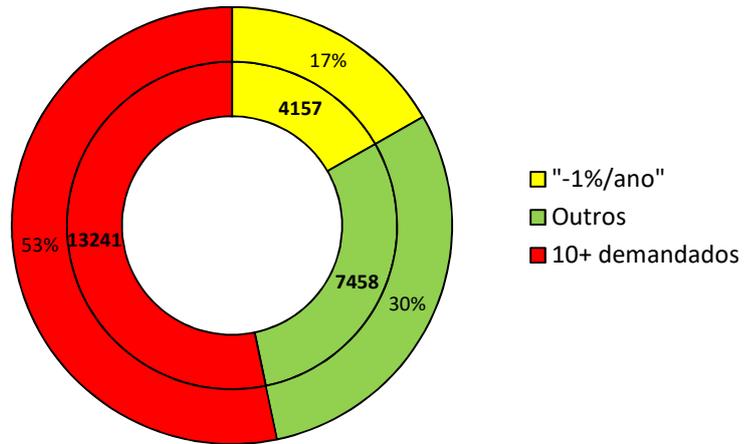
### Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho - quantidade e variação mensal





Dos assuntos tratados pela OGM 16% deles tem demanda individual anual de menos de 1% e correspondem ao valor absoluto de 4.157 (quatro mil cento e cinquenta e sete) protocolos, com uma média geral de entrada de 2 protocolos/mês.

**Menos e mais demandados em relação ao todo  
quantidade absoluta e %**



<b>ASSUNTO (Guia Portal 156) *</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Acessibilidade em edificações	17	0,07
Acesso à informação	4	0,02
Agendamento Eletrônico	7	0,03
Alimentação Escolar	3	0,01
Ambulantes	91	0,37
Animais que podem causar doenças e agravos à saúde**	216	0,87
Animais silvestres	2	0,01
Animal agressor e/ou invasor	40	0,16
Animal em via pública	31	0,12
Apoio à aprendizagem	4	0,02
Áreas municipais	50	0,20
Árvore	3.420	13,76
Assistência farmacêutica	13	0,05
ATENDE	34	0,14
Autorizações especiais de trânsito	36	0,14
Bilhete único	422	1,70
Boletim e frequência escolar	1	0,00
Buraco e pavimentação	1.975	7,95
Cadastro Municipal de Vigilância em Saúde - CMVS	1	0,00
Cadastro para demanda de moradia	2	0,01
Cadastro único	4	0,02
CADIN - Cadastro Informativo Municipal	7	0,03
Calçadas, guias e postes.	559	2,25
Capinação e roçada de áreas verdes	1122	4,51
CCM - Cadastro de contribuintes mobiliários	20	0,08
Cemitérios	15	0,06
Central 156	76	0,31
Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo - CATE	7	0,03
CEUS	6	0,02
Ciclovias, ciclofaixas e outros	12	0,05
Circulação de pedestres	51	0,21
Circulação de veículos	97	0,39
COHAB	6	0,02
Coleta de lixo domiciliar	65	0,26
Coleta de resíduos de serviços de saúde	5	0,02
Coleta seletiva	32	0,13
Colmeia e vespeiro, pernilongo e mosquito**	180	0,72
Comida de rua e foodtruck	15	0,06
Condições sanitárias inadequadas	8	0,03
Conduta de funcionário da CET	26	0,10
Conduta de funcionários	22	0,09
Conduta de trabalho do motorista, cobrador e fiscal de ônibus	90	0,36
Consulta em atenção básica	5	0,02
Consultas médicas em atenção especializada ambulatorial	21	0,08

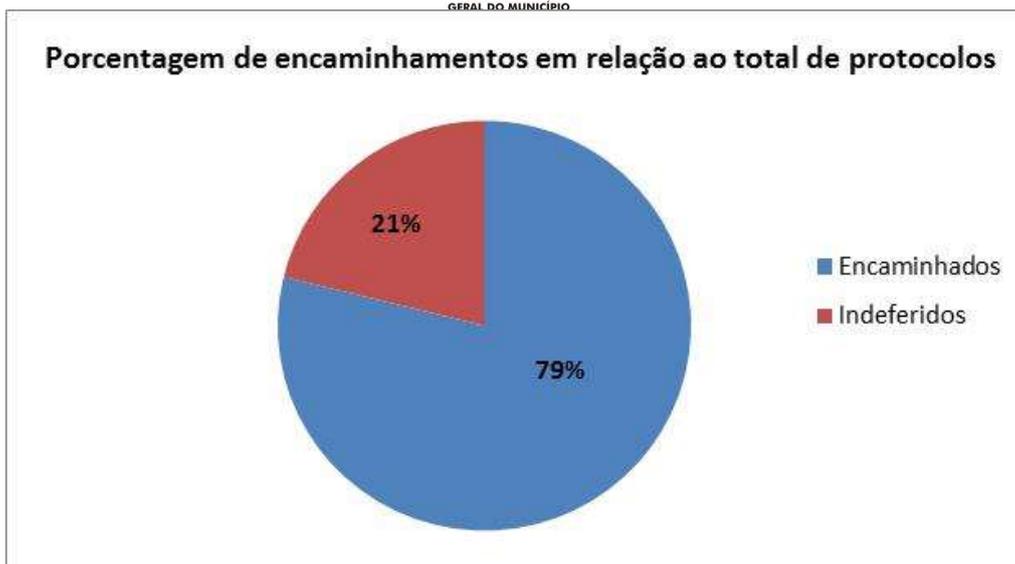
ASSUNTO (Guia Portal 156) *	Quantidade	%
Córregos	90	0,36
CPOM - Cadastro de Prestadores de Serviço de Outro Município	5	0,02
Criação inadequada de animais	46	0,19
Criança e adolescente	4	0,02
Defesa civil	125	0,50
Dengue/chikungunya/zika (mosquito aedes aegypti)	55	0,22
Desapropriação	2	0,01
Divida ativa	10	0,04
Documentações de edificações	3	0,01
Documentações de Rua	1	0,00
Documentações de Obras	2	0,01
Drenagem de água de chuva	1.202	4,84
Ecoponto	16	0,06
Elevador, escada rolante, esteira rolante, plataforma de elevação	1	0,00
Elogio	191	0,77
Empreenda fácil	33	0,13
Esgoto e água usada	113	0,45
e-SIC	1	0,00
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	467	1,88
Estacionamento de veículo na via	77	0,31
Estacionamento reservado/preferencial	16	0,06
Eventos	6	0,02
Exames em atenção especializada ambulatorial	10	0,04
Exames, vacinas e castração	18	0,07
Exumação e translados/transferência de corpos	4	0,02
Faixas exclusivas e corredores de ônibus	1	0,00
Feira livre	38	0,15
Ferro velho	11	0,04
Fiscalização de infrações de trânsito	54	0,22
Fiscalização de obras	374	1,50
Grande gerador de resíduos (serviço, comércio, indústria)	4	0,02
Guarda Civil Metropolitana - GCM	12	0,05
Guias rebaixadas	29	0,12
Hospital veterinário público	8	0,03
Idoso	4	0,02
Iluminação pública	232	0,93
Inspeção veicular	1	0,00
Instalações esportivas	5	0,02
Interferências no trânsito	10	0,04
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	205	0,82
ISS - Imposto sobre serviços	4	0,02
ITBI - Imposto sobre transmissão de bens imóveis	22	0,09
Leve leite	345	1,39
LGBTI	4	0,02

ASSUNTO (Guia Portal 156) *	Quantidade	%
Licenciamento Ambiental	7	0,03
Linhas e itinerários de ônibus	83	0,33
Lixeiras públicas	346	1,39
Locais com lotação superior a 250 pessoas (cinemas, teatros, casas de shows)	7	0,03
Má conduta de funcionários	38	0,15
Manutenção da sinalização de trânsito	175	0,70
Microempreendedor Individual - MEI	1	0,00
Manutenção e conservação de ônibus	3	0,01
Material e uniforme escolar	2	0,01
Mercados e sacolões	5	0,02
Moto-frete	1	0,00
Multas de trânsito	122	0,49
Não especificado***	4.100	16,50
NFP-e - Nota Fiscal Paulista	5	0,02
Numeração de imóveis	12	0,05
Obras na via	17	0,07
Ocupação irregular	31	0,12
Olimpíadas estudantis	1	0,00
Olho Vivo	3	0,01
Outras reclamações e denúncias	3	0,01
Outros	3	0,01
Ouvidoria da saúde	4	0,02
Parcelamento de tributos	11	0,04
Parques	23	0,09
Placas com nome de rua	42	0,17
Planetário	1	0,00
Poluição do ar	73	0,29
Poluição sonora - PSIU	1.182	4,76
Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	900	3,62
Pontos de ônibus	91	0,37
População ou pessoa em situação de rua	60	0,24
Portal 156	31	0,12
Praças	129	0,52
Procedimentos cirúrgicos em regime de hospital Dia - Rede Hora Certa	0	0,00
Processos administrativos	360	1,45
Programa Bolsa Família	21	0,08
Programa Operação Trabalho / Hortas e Viveiros	1	0,00
Programa Operação Trabalho - Transcidadania	1	0,00
Programa Renda Cidadã	1	0,00
Programa Renda Mínima	1	0,00
Publicidade e poluição visual	28	0,11
Qualidade de atendimento	1.305	5,25
Questões raciais	1	0,00
Recarga de Bilhete Único e cobrança	12	0,05

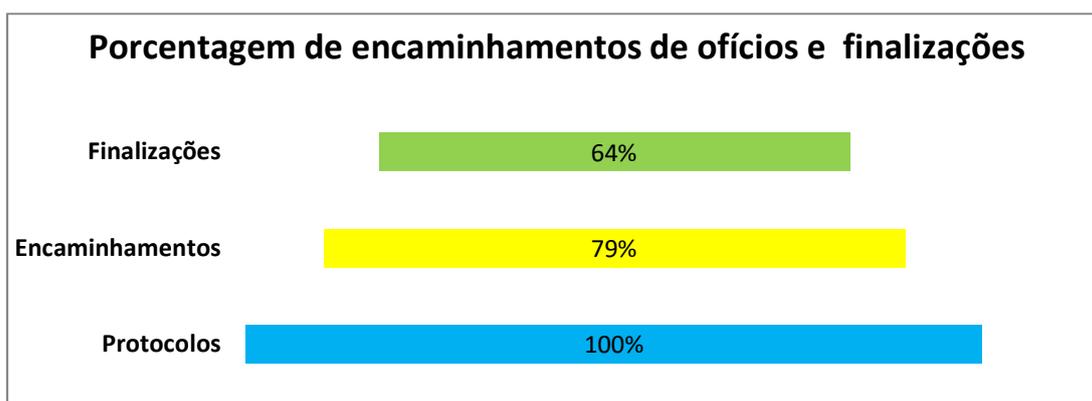
ASSUNTO (Guia Portal 156) *	Quantidade	%
Reciclagem	3	0,01
Registro Geral do Animal - RGA	2	0,01
Remoção de grandes objetos	644	2,59
Rios e córregos	10	0,04
Ruas, vilas, vielas e escadarias	48	0,19
Saúde bucal	2	0,01
Saúde mental	4	0,02
Segurança de edificação	13	0,05
Senha Web	2	0,01
Servidores da SME	12	0,05
Solicitação de policiamento	1	0,00
SPTrans	3	0,01
Sugestão	100	0,40
Taxa de resíduos sólidos	1	0,00
Taxas mobiliárias	1	0,00
Taxi/Aplicativos	18	0,07
Telecentros	7	0,03
Terminal, corredor e estação	3	0,01
Terrenos e imóveis	533	2,14
Transporte Escolar	15	0,06
Unidades escolares	53	0,21
Urgências e Emergências	1	0,00
Valets e estacionamentos particulares	11	0,04
Varrição e limpeza urbana	511	2,06
Veículos abandonados	932	3,75
Zona Azul	1	0,00
Wi-Fi Livre SP	1	0,00
<b>Total</b>	<b>24.856</b>	<b>100,00</b>

### 3.4. OFÍCIOS GERADOS

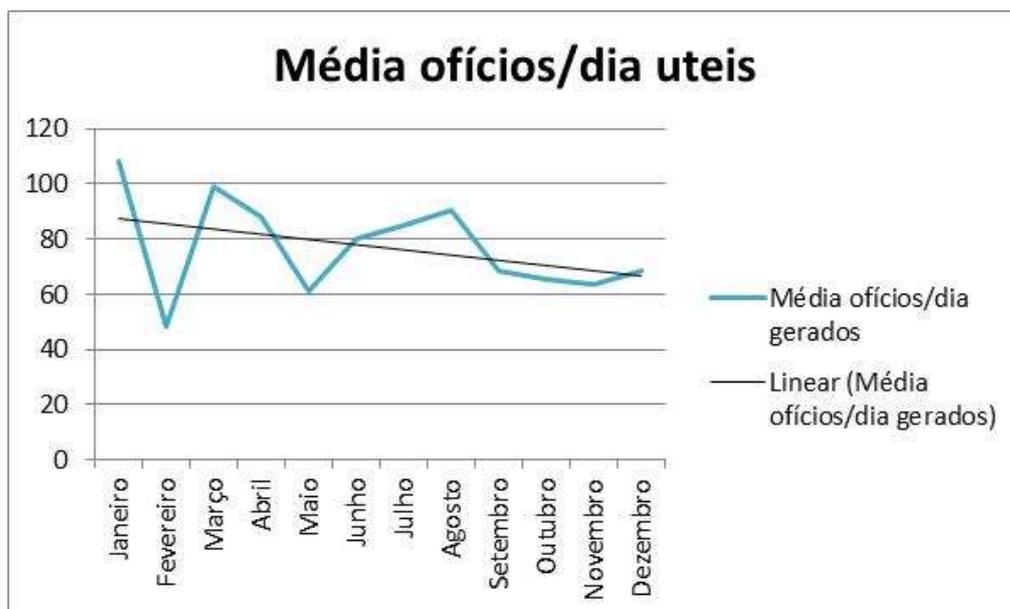
Do total de 24.856 protocolos que deram entrada na OGM 79%, o que equivale a 19.594, foram encaminhados via ofício no sistema SEI, restando prejudicado os demais em razão de não se enquadrarem como demandas de ouvidoria, ou por falta de complementação de informações essenciais por parte do munícipe para o andamento das reclamações, ainda que a ouvidoria tenha solicitado tais informações complementares.



Dos ofícios gerados, 16.001 obtiveram respostas e foram finalizados, o que equivale a 64% do total de protocolos que deram entrada na ouvidoria.



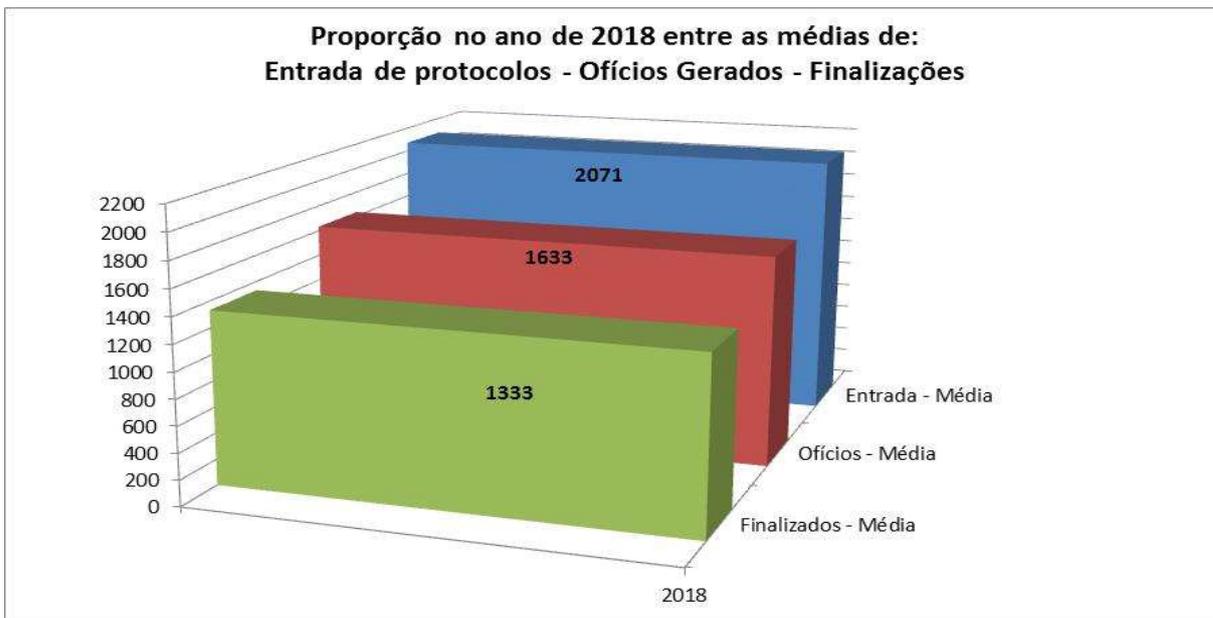
A quantidade de encaminhamentos feitos por dia útil apresentou uma leve tendência de queda ao longo do ano, ficando a média em 156 ofício/dia útil, contudo fevereiro foi o mês com menor quantidade de ofícios emitidos, sendo este um mês que teve apenas 19 dias úteis.



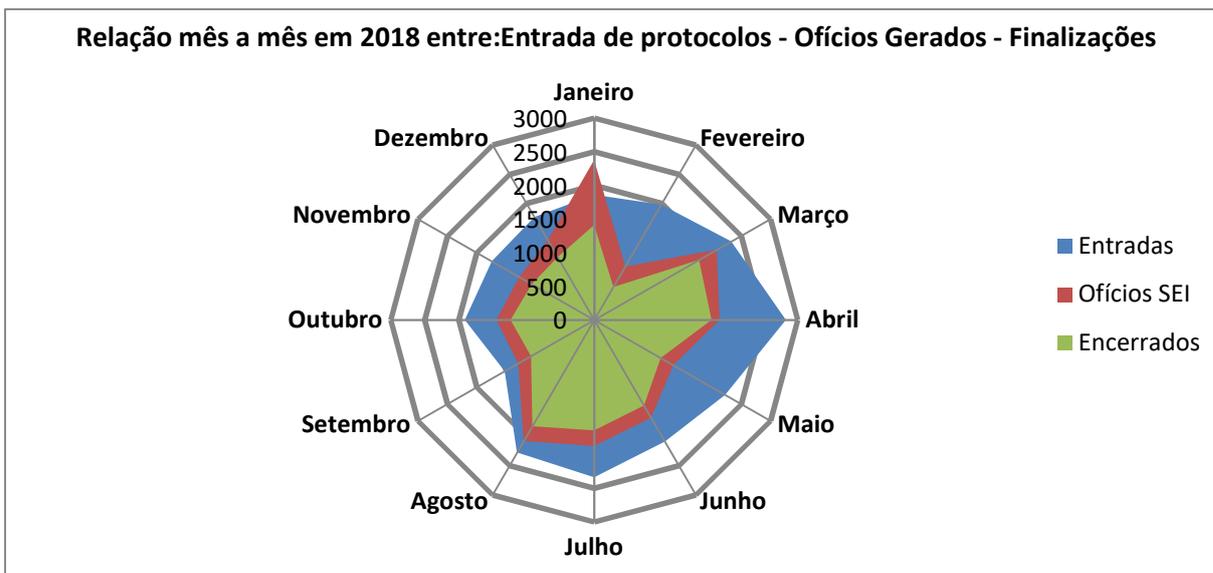
A média mensal de entrada de protocolos no ano de 2018 foi de 2.071, com alta no mês de abril e queda no mês de setembro, principalmente em razão de alteração de entrada de chamadas na URA do sistema156.

Já a média de ofícios encaminhados por mês foi de 1.633, tendo começado o ano com uma leve alta, principalmente em decorrência do acumulado dos feriados do final de 2017, também os meses de março e agosto apresentaram alta no número de ofícios encaminhados. Tendo sido fevereiro o mês com menor índice de encaminhamentos de ofícios o que condiz, uma vez que foi o mês com a menor quantidade de entrada de protocolos, conforme já exposto anteriormente.

Quanto às finalizações verifica-se que a média/mês foi de 1.333, sendo fevereiro o mês a ter o menor número de finalizações e os meses de março e agosto o maior número de finalizações, padrão condizente com o número de entradas e encaminhamentos ocorridos em 2018.



Depreende-se da análise do gráfico abaixo que quando do encaminhamento da manifestação



### **3.5. DESEMPENHO DOS ÓRGÃOS FRENTE AOS ENCAMINHAMENTOS FEITOS POR OGM**

Parte importante do processo de controle e participação social se apresenta mais visível na identificação da equação: as manifestações dos cidadãos em proporção à capacidade dos órgãos demandados prestarem o serviço ou o devido esclarecimento ao munícipe.

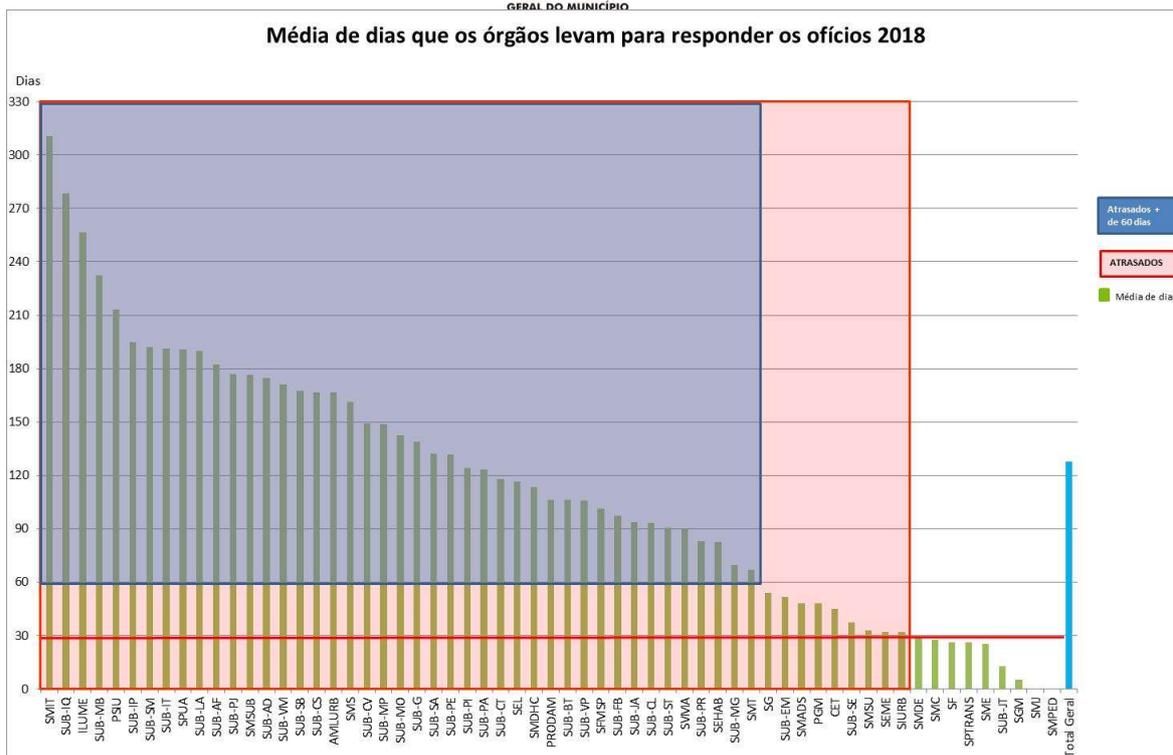
A mensuração desta capacidade pode ser feita com base no tempo de resposta destes órgãos para ouvidoria frente às demandas encaminhadas.

O Art. 16 da Lei Federal 13.460/17 determina que a resposta ao munícipe deva ser dada em até 30 (trinta) dias prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. Já o Decreto Municipal 58.426/18 em seu art. 18 define o responsável por ações de ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário no mesmo prazo, no entanto o art. 19 estabelece que:

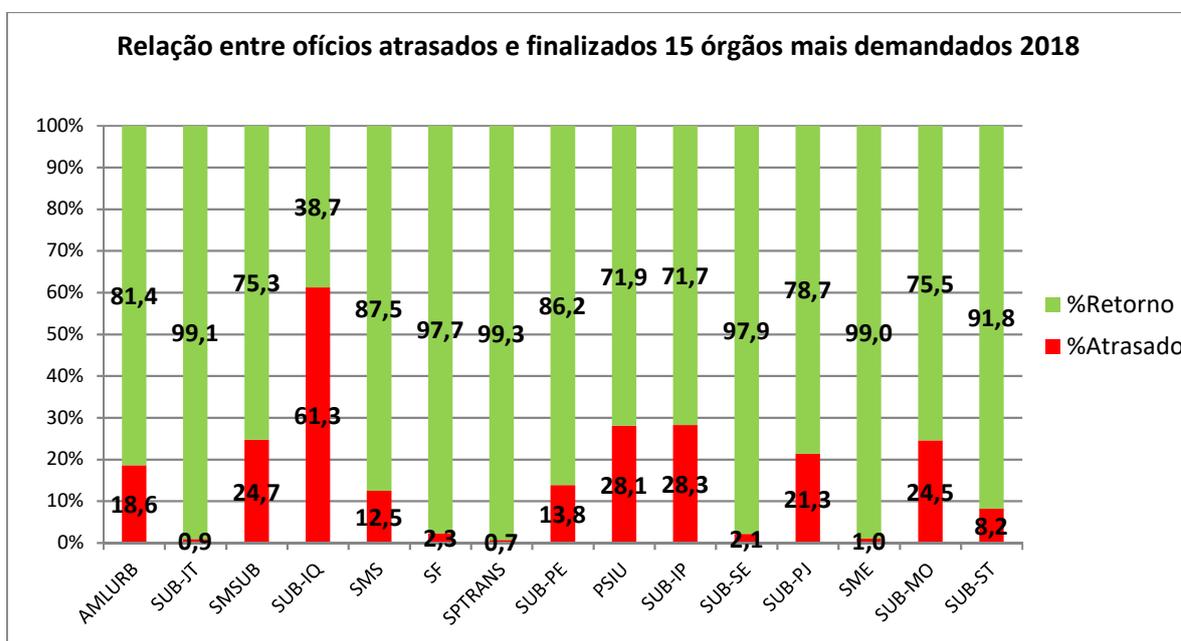
*“As unidades competentes para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverão responder aos responsáveis por ações de ouvidoria no menor prazo possível, no limite de até 20 (vinte) dias, contado da data do seu recebimento na unidade, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa.”*

Portanto a medida de eficiência de resposta dos órgãos é calculada tendo como meta o prazo de 20 (vinte) dias.

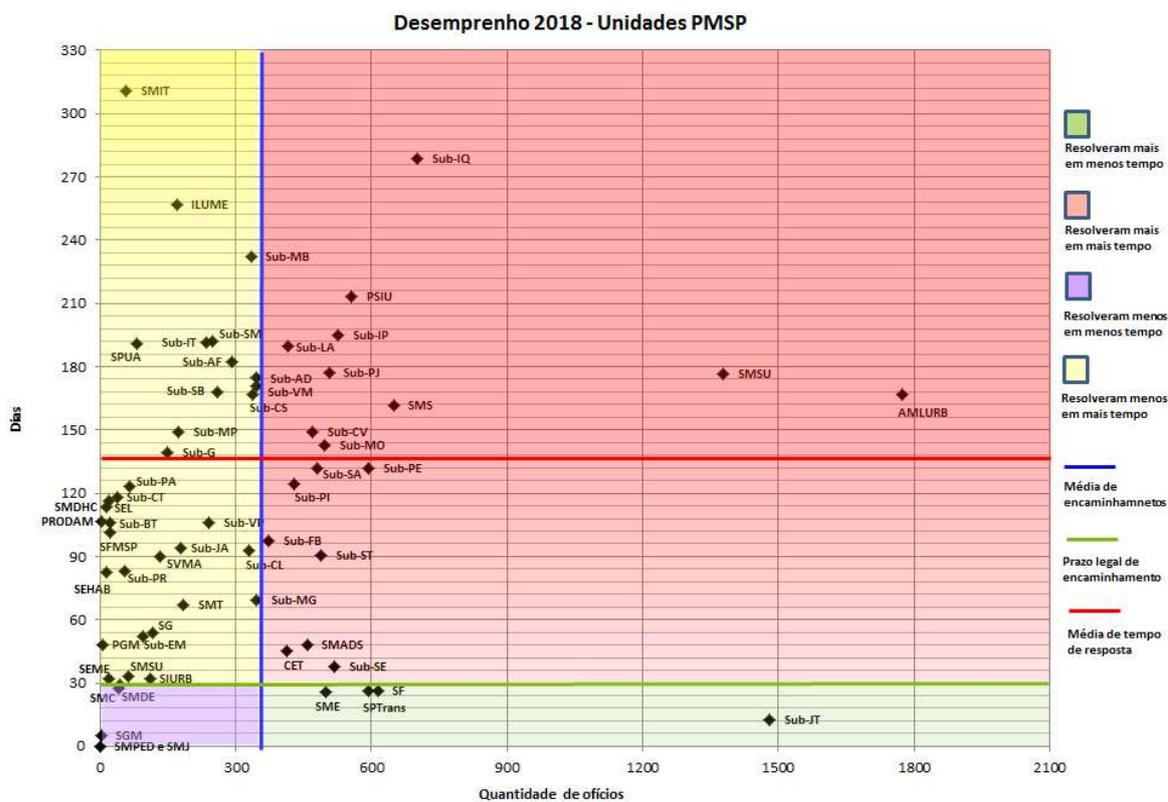
Apenas 9 (nove) unidades conseguiram responder os ofícios dentro do prazo médio de 30 dias, outras nove responderam no período de prorrogação, ou seja, 60 dias, as demais extrapolaram o tempo regulamentar de resposta ao munícipe. A média total de tempo de repostas foi de 128 dias.



Dos 15 órgãos mais demandados 5 ao final de 2018 finalizaram mais de 90% das manifestações recebidas, porém um ficou abaixo dos 40% de finalizações.

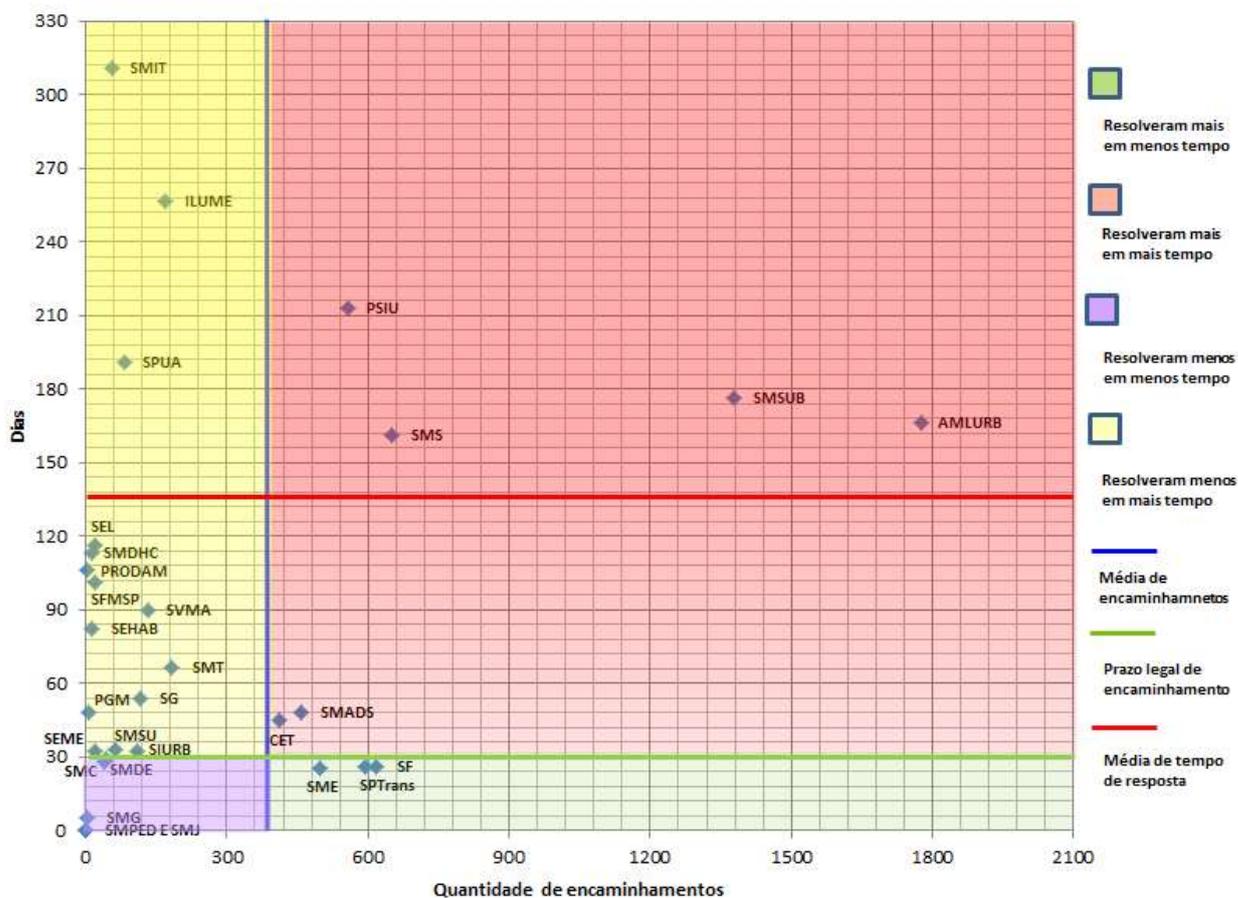


O desempenho da maioria dos órgãos da PMSP no ano de 2018 pode ser considerado satisfatório, porém poucas unidades conseguiram cumprir a meta legal de resposta ao usuário do serviço público.



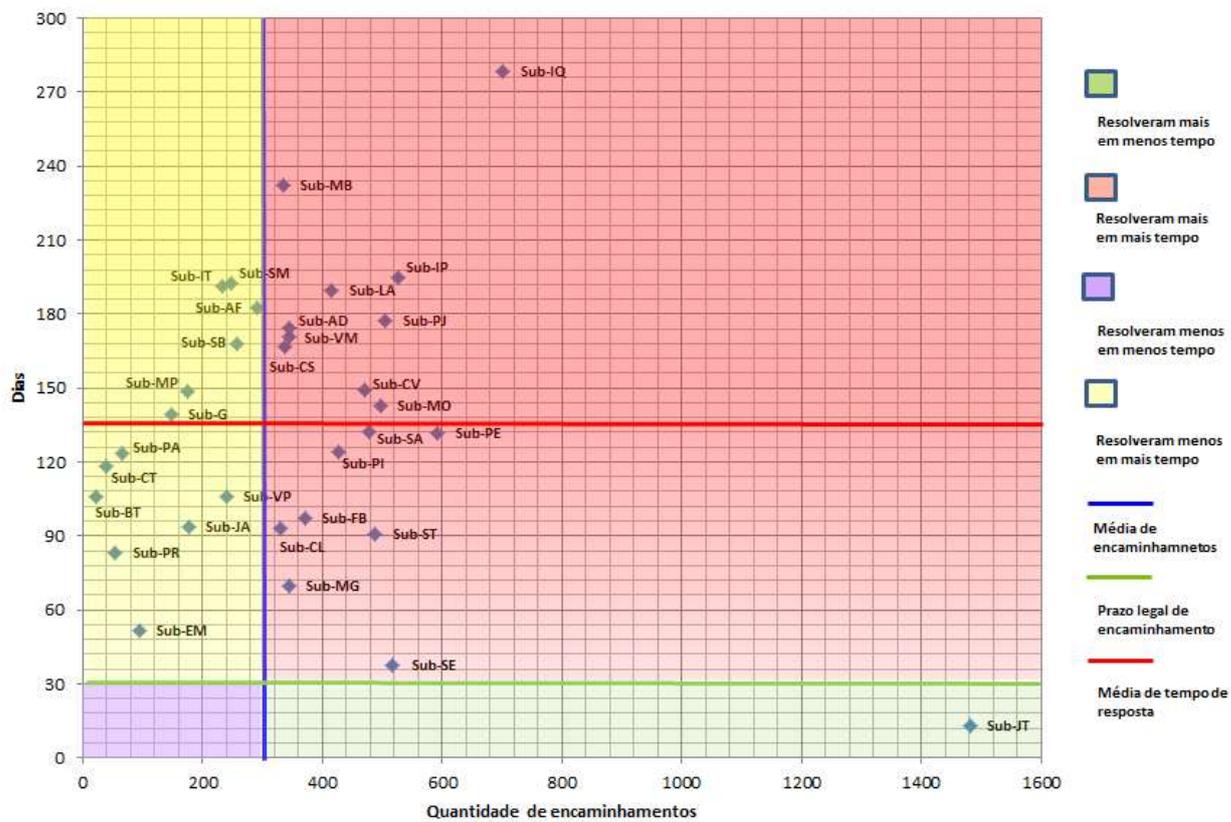
Se analisarmos o desempenho dos órgãos da PMSP em relação à média de ofícios encaminhados e ao tempo médio de resposta temos que as secretarias são menos demandadas que as subprefeituras, ficando boa parte abaixo da média geral, assim como o tempo de resposta, porém a grande maioria extrapola o prazo legal de resposta ao município.

### Desempenho 2018 - Secretaria e AD. Indireta PMSP



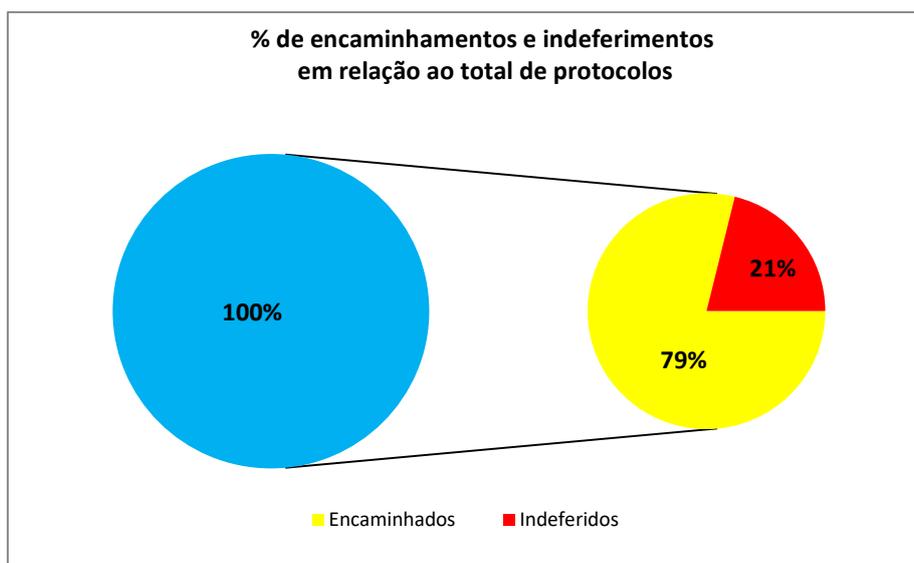
Já a quantidade de encaminhamento e os prazos de resposta das subprefeituras orbitam a média, com tendência a ultrapassar, quando se fala em número de encaminhamentos, contudo apenas uma subprefeitura atingiu a meta legal de prazo de resposta.

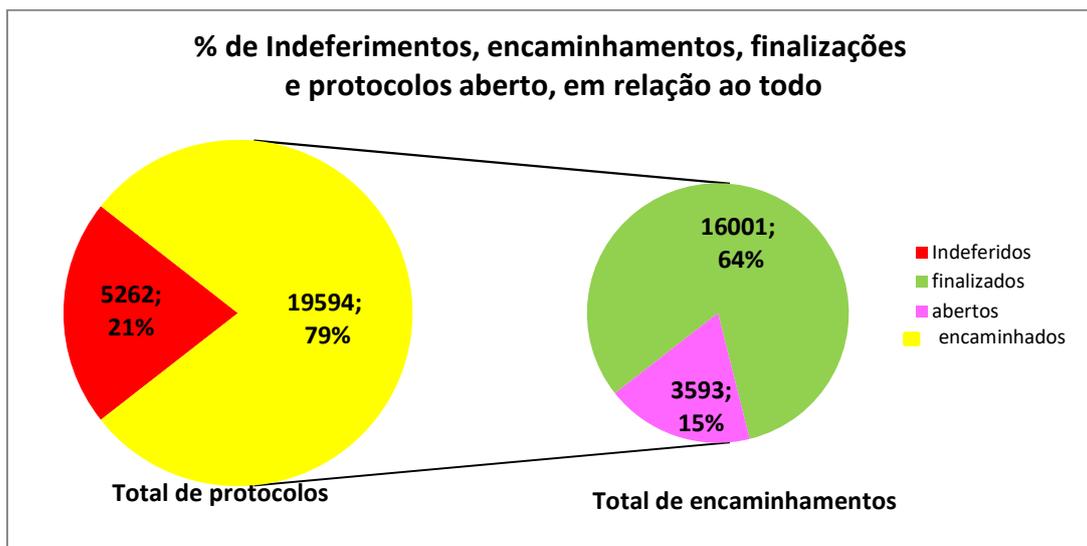
### Desempenho 2018 - Subprefeituras



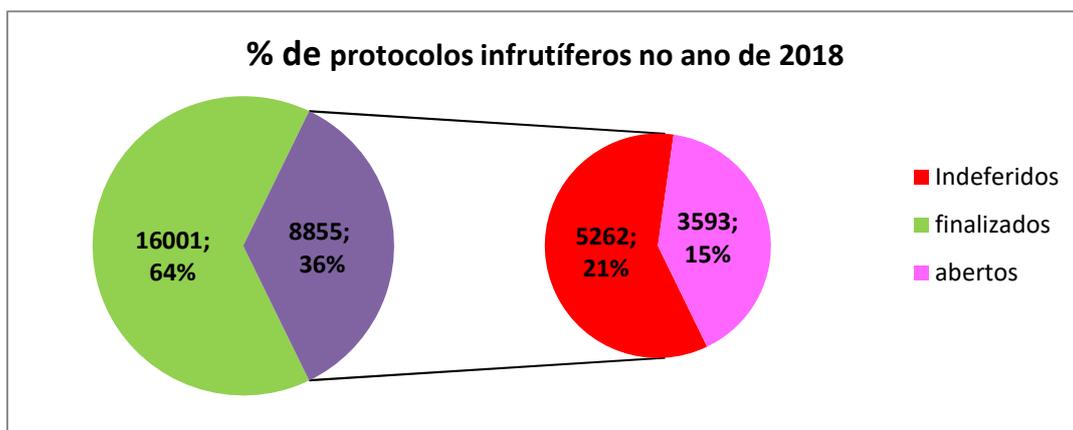
#### 4. O DESEMPENHO DA OUVIDORIA NO PROCESSAMENTO DE DEMANDAS

Dos protocolos encaminhados para tratamento dos órgãos 16.001, o que corresponde a 82% dos encaminhamentos e a 64% do total de protocolos de 2018, foram finalizados, restando até o último dia de 2018 a quantidade de 3.593 já encaminhamentos e não tratados (em aberto) junto às unidades demandadas da PMSP o que equivale a 15% do total de protocolos e a 18% dos encaminhamentos.





O que corresponde a dizer que por motivos de falta de dados essenciais, naturezas diversas a serviços da PMSP e não atendimento por parte do órgão demandado, que 36% do total de protocolos restaram infrutíferos no que tange a manifestação dos munícipes.



Em uma análise S.W.O.T. em relação ao ambiente interno, a qual tem como premissa avaliar os processos envolvidos na atividade central da OGM, qual seja, nos termos da Lei federal 13.460/2017 em seu Art. 13, inciso VI:

“receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;”

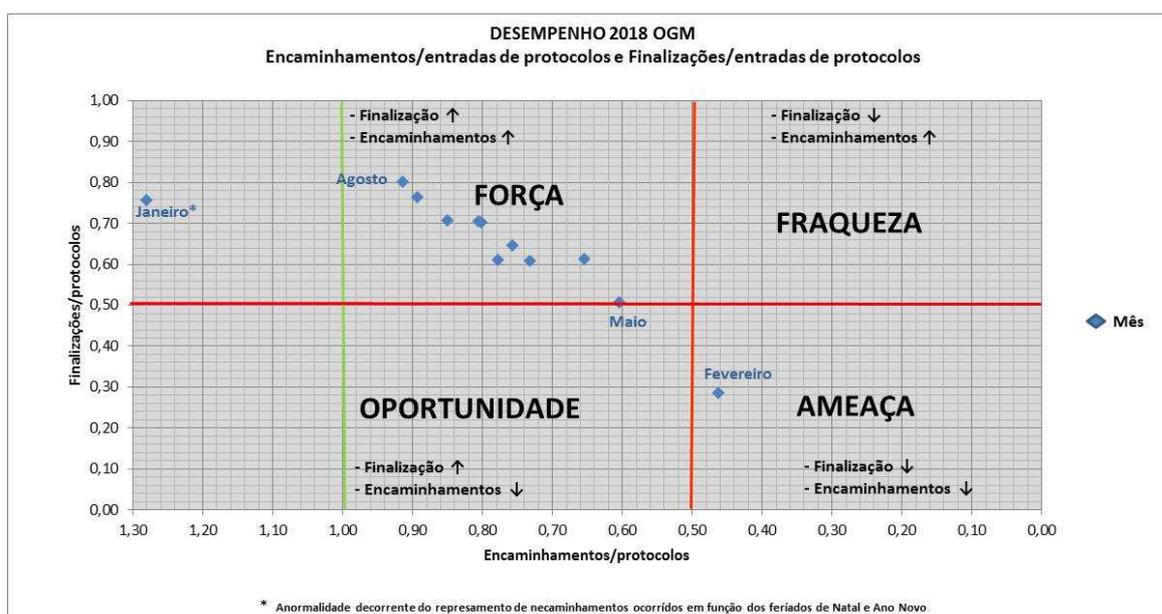
Considerando para tal análise 3 conjuntos de dados, quantidade de protocolos/mês, de encaminhamentos/mês e de finalizações/mês, foram retiradas as relações:

$$x = \frac{\text{encaminhamentos}}{\text{protocolos}} \quad y = \frac{\text{finalizações}}{\text{protocolos}}$$

Os pares ordenados obtidos das relações foram plotados no plano cartesiano, o qual deveria ter o valor mínimo de 0,0 e o máximo de 1,0, porém os dados referentes ao mês de janeiro criaram uma anomalia, em razão da existência de um acumulado de encaminhamentos decorrentes dos feriados das festividades do final do ano de 2017, deslocando para a esquerda o eixo x para 1,28.

Dentro do universo ideal, porém de certa maneira utópica vez que, alguns componentes do processo são externos, como a natureza das manifestações do munícipe que às vezes não são de competência da PMSP, o ápice do desempenho da OGM se daria quando 100%, ou na escala dos eixos do gráfico S.W.O.T. o ponto (1,0 ; 1,0), dos protocolos abertos fossem encaminhados e finalizados, portanto todos os esforços devem ser guiados neste sentido.

Sendo assim, no ano e 2018, os esforços depreendidos pela OGM, fez com que 83% do tempo o desempenho da OGM se mantivesse no quadrante superior esquerdo do gráfico S.W.O.T., o que demonstra toda a força de trabalho empenhada no atendimento das manifestações dos munícipes que recorrem à ouvidoria.



## 5. DENÚNCIAS

A denúncia é uma manifestação que indica atos supostamente irregulares ou potencialmente ilegalidades na administração municipal direta ou indireta, que estejam associados a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

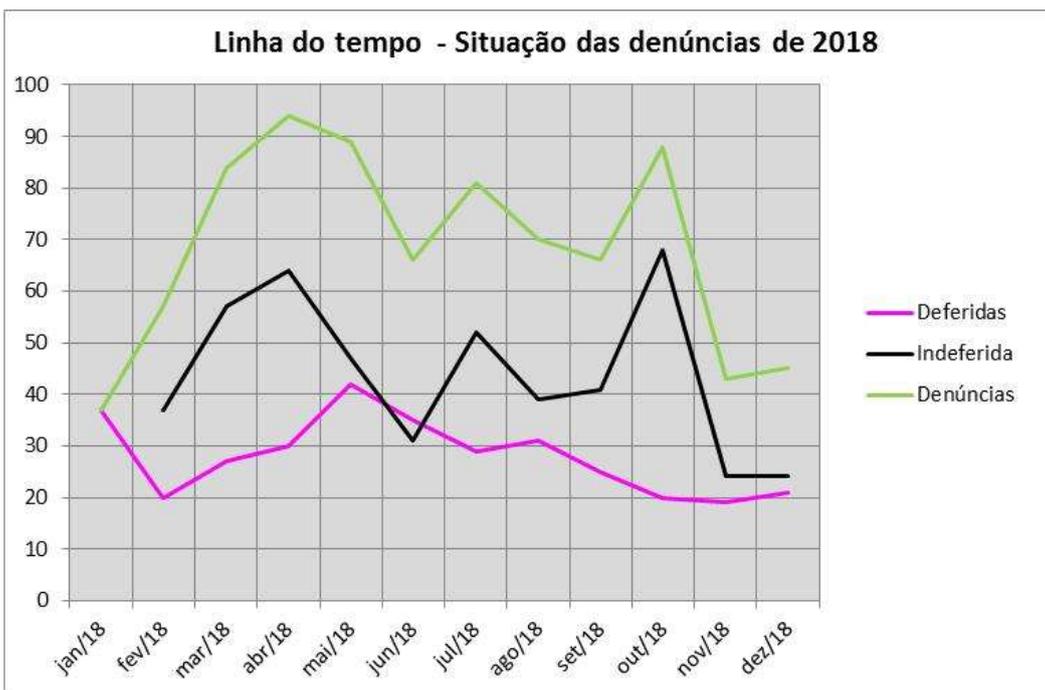
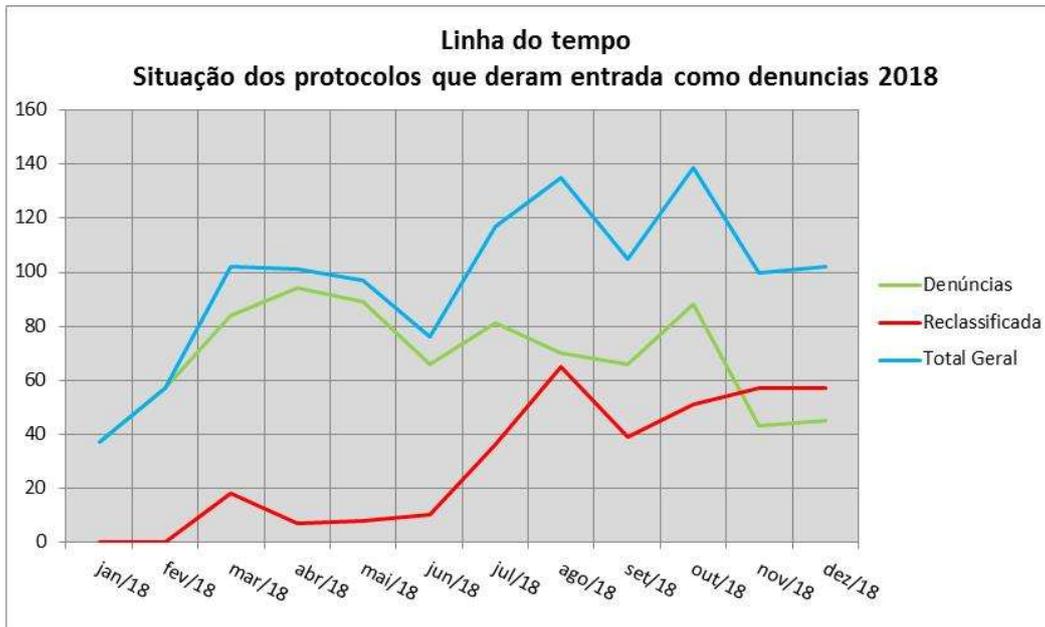
As denúncias são classificadas em conduta inadequada do servidor público; desconformidade legal; contratação e/ou gestão do serviço público; assédio moral; assédio sexual e zelo com verbas, materiais e bens públicos.

O Núcleo de Acolhimento de Denúncias se insere na Divisão de Processamento de Demandas e inicia a análise pelas condições de admissibilidade da manifestação, ou seja, se de fato preenche os requisitos que caracterizam a denúncia. Esse procedimento é necessário considerando que muitas manifestações que se constituem em reclamações são direcionadas como denúncias, o que exige uma reclassificação.

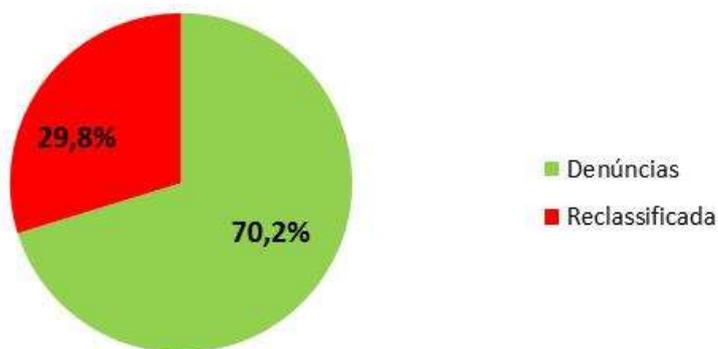
Em sequência o Núcleo de Acolhimento de Denúncias identifica elementos que possam oferecer condições de apreciação pela Corregedoria ou pela Auditoria. A pré-instrução sinalizará a unidade de controle interno que processará a denúncia.

Denúncias		
Meses	Protocolos*	Varição**
jan/19	37	XXX
fev/19	57	54,05
mar/19	84	47,37
abr/19	94	11,90
mai/19	89	-5,32
jun/19	66	-25,84
jul/19	81	22,73
ago/19	70	-13,58
set/19	66	-5,71
out/19	88	33,33
nov/19	43	-51,14
dez/19	45	4,65

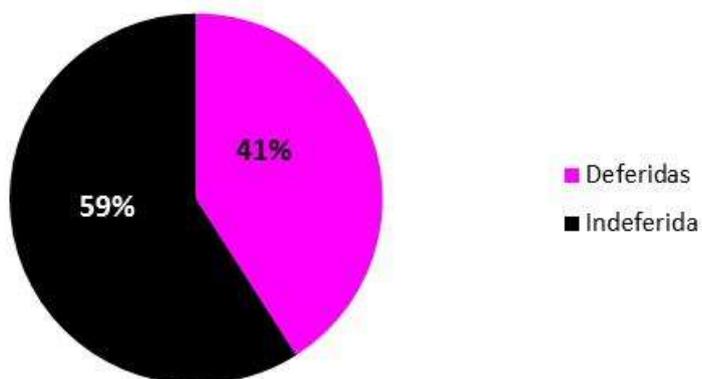
Reclassificadas		
Meses	Protocolos*	Varição**
jan/19	0	XXX
fev/19	0	#DIV/0!
mar/19	18	#DIV/0!
abr/19	7	-61,11
mai/19	8	14,29
jun/19	10	25,00
jul/19	36	260,00
ago/19	65	80,56
set/19	39	-40,00
out/19	51	30,77
nov/19	57	11,76
dez/19	57	0,00



### Situação dos *protocolos* que deram entrada como denúncias 2018

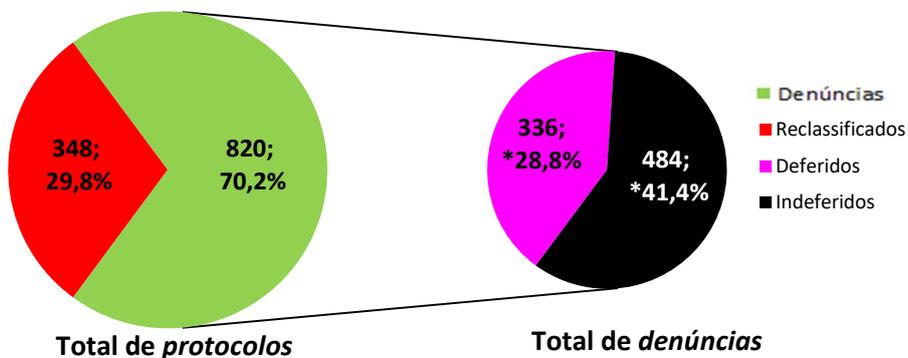


### Situação das *denúncias* 2018\*



\* Porcentagem sobre o total de denúncias, excluído os protocolos reclassificados

### % protocolos reclassificados, deferidos



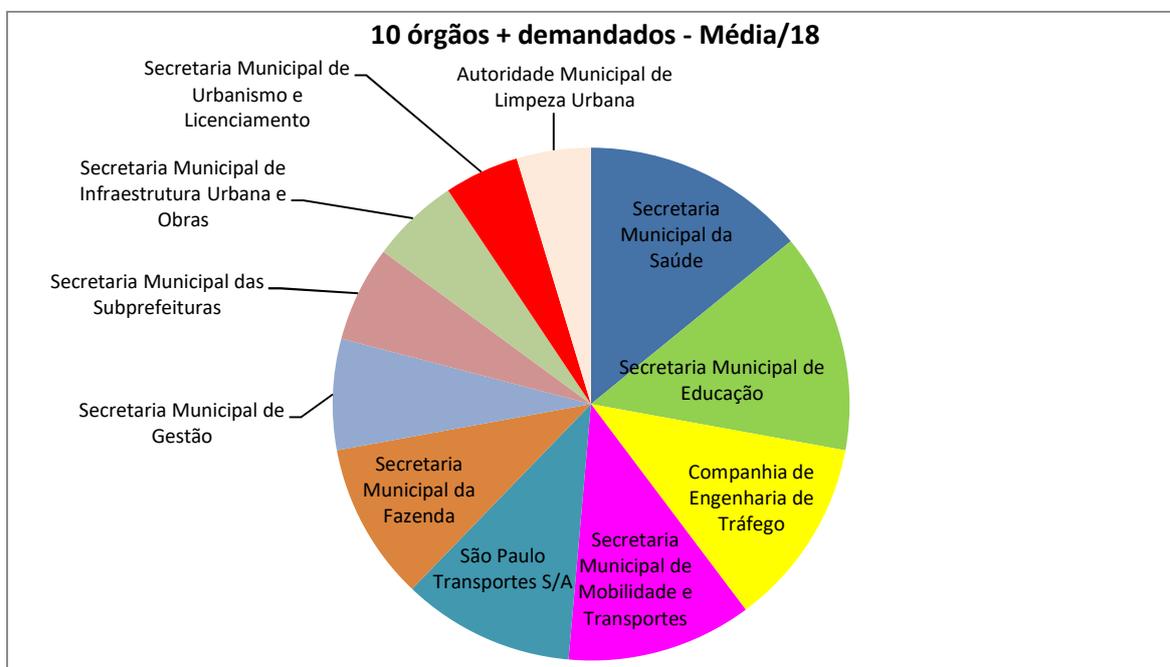
\* porcentagem em relação ao total geral de protocolos que deram entrada como denúncia

## 6. TRANSPARÊNCIA PASSIVA

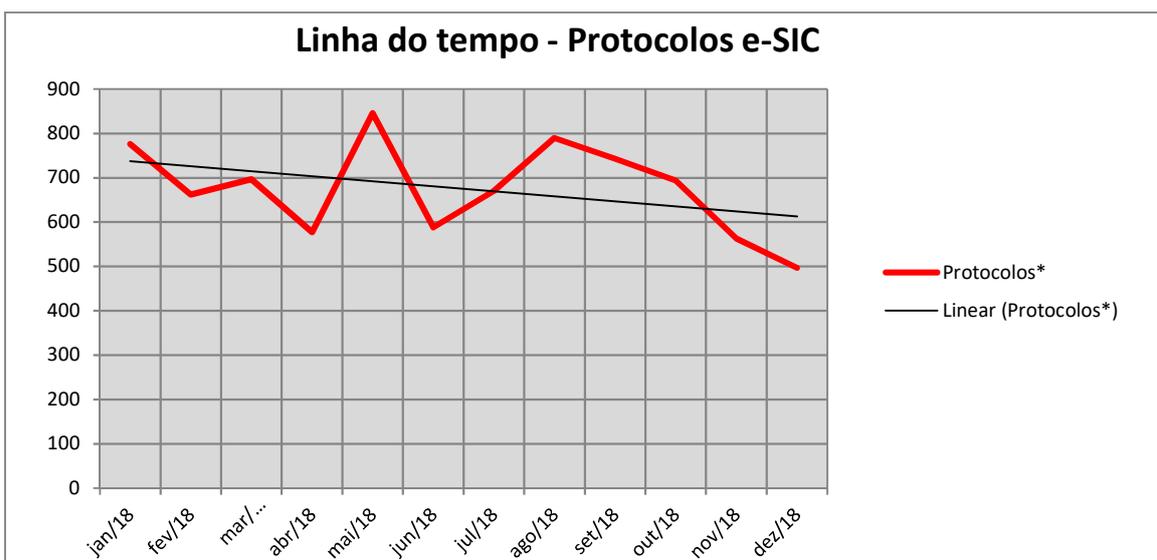
A Divisão de Transparência Passiva tem atribuições internas e externas à Controladoria Geral.

Internamente é responsável pelo acompanhamento do sistema e-SIC, utilizado por todos os cidadãos que desejem obter uma informação sobre órgãos da administração direta e indireta da cidade de São Paulo. Embora o sistema esteja hospedado na PRODAM, eventuais intermitências, falhas de registro, entre outras contingências são identificadas pela Divisão e notificadas à PRODAM para correções. Assim, o monitoramento dos prazos, a qualidade da resposta aos pedidos de informação pública, os relatórios de todos os pedidos registrados no e-SIC da cidade de São Paulo constituem atribuições da Divisão de Transparência Passiva.

Externamente são promovidas capacitações sobre a Lei de Acesso à Informação Pública, Lei 12.527/2011 e respectiva regulamentação pelo Decreto 53.623/2012, além do fornecimento de orientação diária aos órgãos para que a resposta ao cidadão seja efetiva.

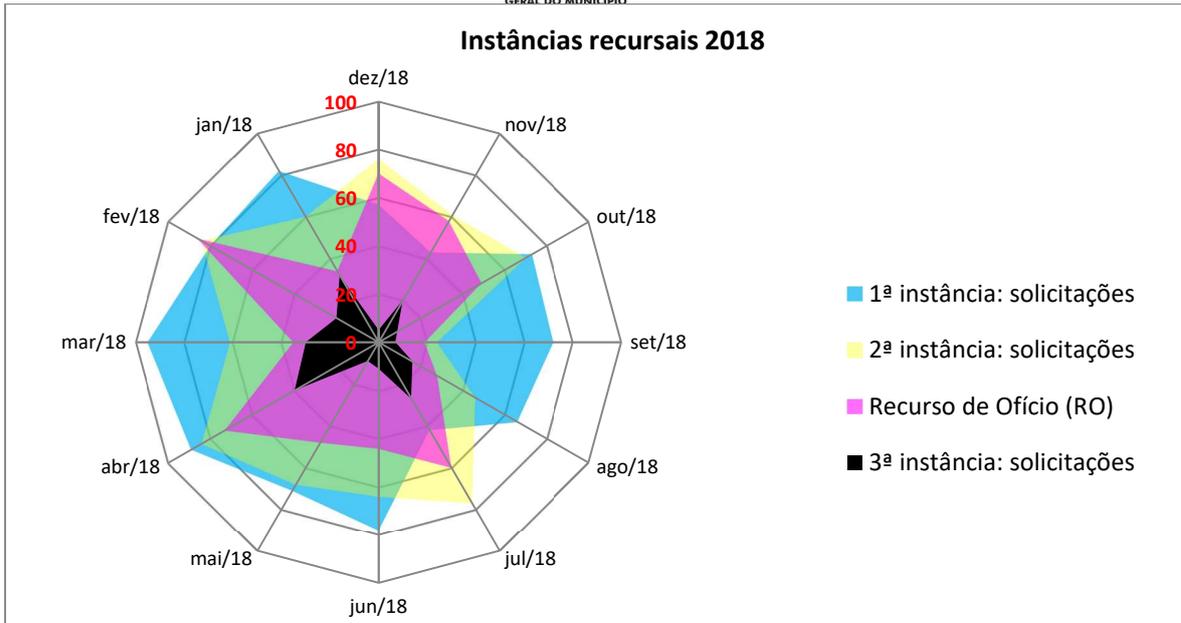


Pedidos e-SIC		
Meses	Protocolos*	Varição**
jan/18	776	XXX
fev/18	662	-14,69
mar/18	697	5,29
abr/18	577	-17,22
mai/18	846	46,62
jun/18	588	-30,50
jul/18	670	13,95
ago/18	790	17,91
set/18	743	-5,95
out/18	694	-6,59
nov/18	563	-18,88
dez/18	497	-11,72



Situação	dez/18	nov/18	out/18	set/18	ago/18	jul/18	jun/18	mai/18	abr/18	mar/18	fev/18	jan/18	Total	Média
<b>Pedidos registrados</b>	<b>497</b>	<b>563</b>	<b>694</b>	<b>743</b>	<b>790</b>	<b>670</b>	<b>588</b>	<b>846</b>	<b>577</b>	<b>697</b>	<b>662</b>	<b>776</b>	<b>8103</b>	<b>675,3</b>
<b>Decisões iniciais</b>	<b>534</b>	<b>511</b>	<b>724</b>	<b>644</b>	<b>767</b>	<b>518</b>	<b>697</b>	<b>654</b>	<b>614</b>	<b>705</b>	<b>640</b>	<b>515</b>	<b>7523</b>	<b>626,9</b>
Atendidos	486	444	666	584	650	456	641	566	550	633	591	469	6736	561,3
Indeferidos	48	67	58	60	117	62	56	88	64	72	49	46	787	65,6
<b>1ª instância: solicitações</b>	<b>57</b>	<b>43</b>	<b>73</b>	<b>72</b>	<b>66</b>	<b>42</b>	<b>78</b>	<b>71</b>	<b>89</b>	<b>95</b>	<b>80</b>	<b>82</b>	<b>848</b>	<b>70,7</b>
<b>1ª instância: decisões</b>	<b>47</b>	<b>35</b>	<b>58</b>	<b>67</b>	<b>54</b>	<b>38</b>	<b>72</b>	<b>53</b>	<b>44</b>	<b>81</b>	<b>54</b>	<b>66</b>	<b>669</b>	<b>55,8</b>
Deferidos	40	29	46	61	28	26	54	42	40	51	48	52	517	43,1
Indeferidos	7	6	12	6	26	12	18	11	4	30	6	14	152	12,7
<b>2ª instância: solicitações</b>	<b>76</b>	<b>61</b>	<b>70</b>	<b>24</b>	<b>46</b>	<b>77</b>	<b>64</b>	<b>68</b>	<b>84</b>	<b>61</b>	<b>84</b>	<b>60</b>	<b>775</b>	<b>64,6</b>
<b>2ª instância: decisões</b>	<b>55</b>	<b>70</b>	<b>41</b>	<b>36</b>	<b>58</b>	<b>72</b>	<b>62</b>	<b>101</b>	<b>76</b>	<b>100</b>	<b>129</b>	<b>49</b>	<b>849</b>	<b>70,8</b>
Deferidos	40	40	27	23	42	59	44	80	65	94	103	15	632	52,7
Indeferidos	15	30	14	13	16	13	18	21	11	6	26	34	217	18,1
<b>3ª instância: solicitações</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>27</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>226</b>	<b>18,8</b>
<b>3ª instância: decisões</b>	<b>36</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>29</b>	<b>190</b>	<b>15,8</b>
Deferidos	20	5	14	10	10	4	1	5	4	1	0	6	80	6,7
Indeferidos	16	16	0	0	10	13	2	7	7	4	12	23	110	9,2
<b>Recurso de Ofício (RO)</b>	<b>70</b>	<b>58</b>	<b>49</b>	<b>19</b>	<b>28</b>	<b>60</b>	<b>44</b>	<b>48</b>	<b>73</b>	<b>35</b>	<b>86</b>	<b>34</b>	<b>604</b>	<b>50,3</b>

### Instâncias recursais 2018



UNIDADE	2018												Total	Média
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez		
Autarquia Hospitalar Municipal	11	10	0	11	13	3	24	5	7	3	33	30	150	12,5
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana	20	25	11	12	50	15	14	19	8	6	11	6	197	16,4
Casa Civil	1	2	1	2	2	3	2	4	8	4	2	3	34	2,8
Companhia de Engenharia de Tráfego	46	34	33	43	60	33	29	73	28	59	38	29	505	42,1
Companhia Metropolitana de Habitação	10	13	9	12	17	12	21	19	13	13	18	37	194	16,2
Companhia Paulistana de Securitização	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	4	0,3
Companhia São Paulo de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	5	0,4
Controladoria Geral do Município	16	13	7	9	13	12	5	12	15	10	7	5	124	10,3
Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo	2	2	8	4	7	6	5	5	1	5	1	5	51	4,3
Fundação Paulistana de Educação, Tecnologia e Cultura	1	0	3	0	2	1	1	1	2	0	0	3	14	1,2
Fundação Theatro Municipal de São Paulo	1	0	1	0	1	0	0	2	1	2	1	1	10	0,8
Hospital do Servidor Público Municipal	2	2	1	2	3	0	0	2	2	2	1	6	23	1,9
Instituto de Previdência Municipal de São Paulo	0	1	1	2	3	2	2	3	2	1	1	5	23	1,9
Procuradoria Geral do Município	8	6	12	7	11	13	6	8	5	9	2	13	100	8,3

UNIDADE	2018												Total	
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez		
São Paulo Obras	2	3	9	2	3	42	2	5	5	7	5	2	87	7,3
São Paulo Parcerias	0	2	0	0	0	0	0	3	2	2	0	1	10	0,8
São Paulo Transportes S/A	63	44	0	36	26	33	58	57	39	40	31	31	458	38,2
São Paulo Turismo S/A	4	3	6	2	5	1	15	1	6	2	0	2	47	3,9
São Paulo Urbanismo	3	3	2	3	4	0	4	6	2	2	2	2	33	2,8
Secretaria do Governo Municipal	3	11	2	6	2	4	4	9	2	6	3	5	57	4,8
Secretaria Especial de Comunicação	11	1	4	1	0	3	5	6	2	3	0	0	36	3,0
Secretaria Especial de Relações Sociais	11	1	0	0	0	0	0	4	1	2	5	0	24	2,0
Secretaria Municipal da Fazenda	36	32	45	32	44	28	35	43	30	36	34	26	421	35,1
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	4	2	1	5	2	1	4	2	3	0	2	5	31	2,6
Secretaria Municipal da Saúde	55	42	43	52	59	52	58	44	67	60	29	35	596	49,7
Secretaria Municipal das Subprefeituras	35	24	18	22	22	11	16	21	24	23	22	18	256	21,3
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	32	14	20	17	8	11	9	22	8	11	12	11	175	14,6
Secretaria Municipal de Cultura	14	17	16	9	12	9	28	13	14	6	6	16	160	13,3
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico	0	0	0	0	0	0	0	6	3	2	0	4	15	1,3
Secretaria Municipal de Desestatização e Parcerias	2	1	3	2	3	2	2	3	4	1	2	0	25	2,1
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	4	2	12	6	4	6	57	13	5	8	7	2	126	10,5
Secretaria Municipal de Educação	55	43	63	43	62	47	38	49	59	49	49	31	588	49,0
Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	5	3	8	6	10	2	0	5	9	4	3	3	58	4,8
Secretaria Municipal de Gestão	30	21	15	13	77	19	21	23	30	12	15	21	297	24,8
Secretaria Municipal de Habitação	9	13	14	18	27	11	12	21	25	13	11	3	177	14,8
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	6	9	65	14	18	6	5	10	45	14	29	14	235	19,6
Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	8	8	8	5	17	3	4	11	7	8	3	6	88	7,3
Secretaria Municipal de Justiça	4	1	0	1	2	1	3	8	2	2	0	3	27	2,3
Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes	52	40	24	42	66	45	48	43	42	28	29	34	493	41,1
Secretaria Municipal de Relações Internacionais	1	1	0	0	1	2	1	2	2	1	0	2	13	1,1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	20	11	23	13	21	7	17	8	8	7	5	7	147	12,3
Secretaria Municipal de Trabalho e Empreendedorismo	1	2	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0,8
Secretaria Municipal de Turismo	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	2	6	0,5
Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	22	8	10	30	21	18	15	25	22	8	12	8	199	16,6
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	20	15	17	7	11	19	12	12	14	20	34	7	188	15,7
Serviço Funerário do Município de São Paulo	5	4	13	9	11	4	1	5	7	5	1	3	68	5,7
Subprefeitura Aricanduva/Formosa	3	3	1	2	2	2	0	6	4	4	1	1	29	2,4
Subprefeitura Butantã	8	7	10	2	10	1	3	7	5	9	9	0	71	5,9
Subprefeitura Campo Limpo	2	5	1	2	5	4	1	5	6	12	3	7	53	4,4

UNIDADE	2018												Total	Média
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez		
Subprefeitura Capela do Socorro	2	7	1	0	0	1	2	5	5	5	6	1	35	2,9
Subprefeitura Casa Verde/Cachoeirinha	6	4	2	2	5	2	3	3	4	6	2	0	39	3,3
Subprefeitura Cidade Ademar	3	3	0	0	0	1	0	5	4	5	3	0	24	2,0
Subprefeitura Cidade Tiradentes	3	6	0	0	3	1	1	2	3	5	3	0	27	2,3
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	3	4	1	0	2	0	0	2	4	7	1	0	24	2,0
Subprefeitura Freguesia/Brasilândia	3	4	1	1	1	1	4	2	3	4	1	0	25	2,1
Subprefeitura Guaianases	4	6	2	0	2	4	4	3	4	5	1	2	37	3,1
Subprefeitura Ipiranga	6	5	1	3	4	1	2	5	5	4	1	0	37	3,1
Subprefeitura Itaim Paulista	3	4	9	1	8	3	3	4	6	5	4	1	51	4,3
Subprefeitura Itaquera	5	5	3	1	0	0	5	2	7	6	3	3	40	3,3
Subprefeitura Jabaquara	6	8	21	20	6	2	1	4	3	6	3	1	81	6,8
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	4	6	0	0	2	2	2	4	4	4	4	0	32	2,7
Subprefeitura Lapa	5	5	5	3	4	6	4	7	5	5	8	0	57	4,8
Subprefeitura M' Boi Mirim	6	11	1	1	3	0	0	4	4	4	3	1	38	3,2
Subprefeitura Mooca	6	5	2	1	3	5	6	7	13	5	2	4	59	4,9
Subprefeitura Parelheiros	2	3	0	0	0	0	0	3	14	4	2	1	29	2,4
Subprefeitura Penha	5	5	2	1	5	5	1	7	3	5	2	0	41	3,4
Subprefeitura Perus	2	4	0	0	1	4	0	2	4	5	3	2	27	2,3
Subprefeitura Pinheiros	6	7	35	3	10	6	4	9	3	9	3	8	103	8,6
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	3	3	2	2	0	6	3	2	3	9	6	3	42	3,5
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	6	4	2	4	3	2	4	5	3	7	1	1	42	3,5
Subprefeitura Santo Amaro	3	8	0	4	5	2	2	11	3	10	3	2	53	4,4
Subprefeitura São Mateus	2	5	3	0	3	3	2	6	3	5	2	1	35	2,9
Subprefeitura São Miguel Paulista	2	4	2	1	3	2	1	4	7	5	1	0	32	2,7
Subprefeitura Sapopemba	4	3	0	0	0	6	2	4	6	4	4	0	33	2,8
Subprefeitura Sé	8	10	9	5	8	7	3	13	9	12	6	4	94	7,8
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	5	5	1	10	2	3	2	3	4	7	3	5	50	4,2
Subprefeitura Vila Mariana	5	7	2	4	11	2	2	4	6	6	2	1	52	4,3
Subprefeitura Vila Prudente	9	5	3	1	2	6	5	5	3	7	1	1	48	4,0
<b>Total</b>	<b>776</b>	<b>662</b>	<b>655</b>	<b>577</b>	<b>835</b>	<b>577</b>	<b>655</b>	<b>790</b>	<b>743</b>	<b>694</b>	<b>563</b>	<b>497</b>	<b>8024</b>	<b>668,7</b>

## 7. RECOMENDAÇÕES

### 7.1. Qualidade de Resposta

A Ouvidoria Geral elabora um índice de qualidade de resposta tanto dos pedidos e-SIC quanto em relação às reclamações. **Assim, os aspectos de cumprimento de prazo, conteúdo da resposta objetiva e precisa, proteção das informações pessoais integram o conceito matricial de qualidade da resposta.**

De maneira geral recomenda-se que os órgãos da PMSP devem estabelecer como meta interna o prazo legal de resposta de 20 dias, independente das possíveis prorrogações.

O conteúdo também compõe o conceito de qualidade de resposta, lembrando que a resposta é fornecida para a Ouvidoria Geral. Portanto, trata-se de um documento público que transcende o emissor e o destinatário, que devem obedecer às regras de transparência inerente à administração municipal. O acesso do cidadão, seja pela resposta recebida da Ouvidoria Geral ou pelo pedido de informação impõe a linguagem cidadã, que em si mesma carrega três pilares: expressões simples e compreensível; comunicação amistosa, não violenta; uso de técnicas de mediação de conflitos para expressar.

Objetividade e precisão emolduram o conteúdo da resposta, ou seja, a indicação da data de execução do serviço ou estimativa de execução como a primeira quinzena do mês. Da mesma forma no pedido de informação indicar o link do documento solicitado com a respectiva data de acesso. Se o acesso ao documento depender de cadastro prévio ou busca, deve ser esclarecido. Respostas genéricas, em via de regra, não atingem o objetivo, razão pela qual se o acesso à informação estiver disponível em um banco de dados genérico, deve ser indicado um tutorial para auxiliar o cidadão.

A proteção dos dados pessoais está relacionada entre os direitos dos usuários dos serviços públicos, XIX do art. 2º do Decreto 58.426/2018; sendo potencializada pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei 13.709/2018 que entrará em vigor em agosto de 2020.

## 7.2. Visão Sistêmica

O cidadão que recorre à administração pública municipal para solicitar serviços, reclamar ou denunciar os desvios que por ventura ocorrerem quando da sua disponibilização e/ou execução, nem sempre tem clareza da competência legal; razão pela qual direciona sua manifestação àquele que desponta como o responsável pelo serviço em sua percepção. Há a presunção legal de boa fé do usuário.

Assim, a legislação de defesa do usuário sinalizou que o recebimento de manifestações não deve ser recusado e “o responsável por ações de ouvidoria que receber manifestações de competência de outra instituição deverá encaminhá-la diretamente, comunicando ao interessado”.

**Cristalino o pressuposto para o envio ao órgão competente: conhecimento da administração pública municipal, estadual e federal.**

A legislação municipal infere a atuação em rede, o que levou a Ouvidoria Geral a constituir um Fórum de Ouvidorias para essa articulação, objetivando uma visão e atuação sistêmica. Para tanto, impõem-se uma atualização constante em relação ao funcionamento e reorganização da administração pública. Seja pela criação, fusão ou extinção de órgãos, ou ainda pelo remanejamento de competências, é gerada a obrigação do órgão envolvido atualizar suas informações institucionais, tanto internas como externamente.

Acrescente-se que muitos serviços são complexos, sua execução depende em grande medida de competências concorrentes entre órgãos municipais e, por vezes, estaduais e federais. A articulação em rede, além de propiciar uma visão sistêmica direcionando adequadamente o usuário do serviço ao órgão competente, apresenta como efeito paralelo agregar conhecimento ao usuário, daí o caráter de educação informal das ouvidorias.

Viabiliza a coesão da rede de ouvidoria a construção de um Relatório de Gestão com os elementos comuns a todas as unidades nos termos do art. 14 e 15 do Decreto 58.426/2018. Tarefa, desde já, sinalizada como obrigatória para o próximo exercício diante da criação gradativa das ações de ouvidoria.

### 7.3. Resposta às contingências

Desde sua concepção, o responsável pelas ações de ouvidoria deverá observar a diretriz dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

A estruturação das ações de ouvidoria se pauta por um eixo de providências estruturais: legislação, base conceitual, seleção de recursos humanos, sensibilização interna, capacitação, orçamento, sistema, infraestrutura física, entre outras.

Há que se somar o mapeamento e a previsão de procedimentos em caso de contingências diante do princípio de continuidade do serviço público municipal.

**Assim, cada ouvidoria deverá relacionar as potenciais contingências para que haja um enfrentamento que não comprometa a qualidade da prestação de serviços municipais.**

Exemplos genéricos poderão ilustrar essa necessidade: se o sistema informatizado de registro ou execução do serviço for comprometido por uma intermitência, há opção manual? Se o acesso ao local de execução do serviço for obstruído, há previsão de realocação de recursos humanos em outro local ou na disponibilização do serviço por via remota? A alteração de uma legislação que incide sobre o serviço está sob acompanhamento para uma rápida reorientação ao usuário?

Sejam fatores internos ou externos, as ouvidorias devem ter mecanismos, meios ou procedimentos para a constituição de um grupo de crise que possa corresponder às contingências que por ventura vierem a despontar. Talvez, o melhor paralelo seja a exigência de uma brigada de incêndio onde todos esperam que não seja necessária, mas se o sinistro acontecer todos devem ser orientados como e o que fazer.

## 8. CONCLUSÕES

Cabe a Ouvidoria Geral do Município, assim como preconiza a legislação ora vigente, fomentar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão pública municipal.

Assim, utiliza um canal de atendimento que é acionado após a solicitação de serviços pelos canais primários, razão pela qual é conhecido como segunda instância de atendimento. Em muitos casos se constitui numa interlocução com a esfera administrativa, acessível ao munícipe para dirimir impasses e insatisfações instauradas pelo contingente de serviços demandados numa cidade como São Paulo. Pois, coloca à disposição do cidadão, múltiplas formas de acolhimento de manifestações, de modo a impossibilitar que qualquer expressão do cidadão não seja ignorada por impossibilidade de encaminhamento.

Através das manifestações e pedidos de informação recebidos é possível identificar pontos sensíveis no atendimento ao usuário do serviço, assim como ocorrência de problemas sazonais, auxiliando no melhor tratamento das questões via recomendações expedidas com caráter de alerta a prevenção de eventos futuros ou recorrência.

Dentre os desafios da OGM estão o de capacitar o usuário do serviço público de maneira que ele possa exercitar mais efetivamente seu direito. Também nesta seara deve-se promover uma motivação contínua e corrigir eventual desconhecimento por parte dos órgãos que compõem a PMSP da real função e utilidade da ouvidoria enquanto ferramenta de gestão, sendo um termômetro sensível da satisfação ou insatisfação do munícipe no território.

Pensar em novas tecnologias de atendimento e processamento de demanda também é primordial para se avançar rumo a atendimento ideal e a economicidade de esforços, evitando duplicidades de atendimentos e agilidade.

Porém apesar do caminho a ser trilhado, os números da Ouvidoria Geral do Município corroboram sua importância como espaço público mediador no relacionamento com o cidadão, na condição de usuário dos serviços públicos da cidade de São Paulo.