



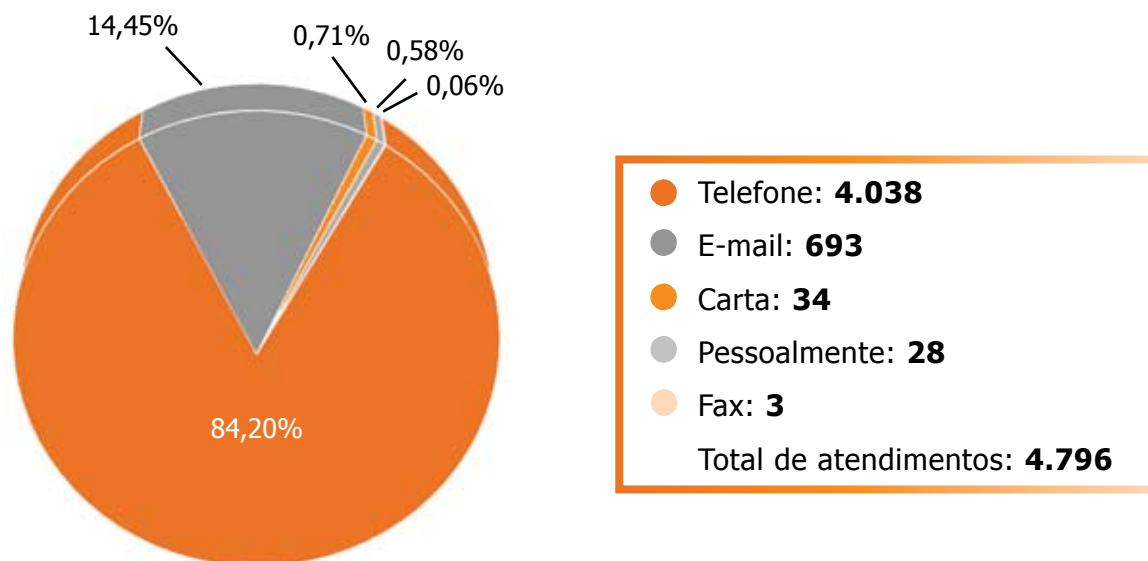
**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
OUVIDORIA GERAL

Relatório Junho 2013



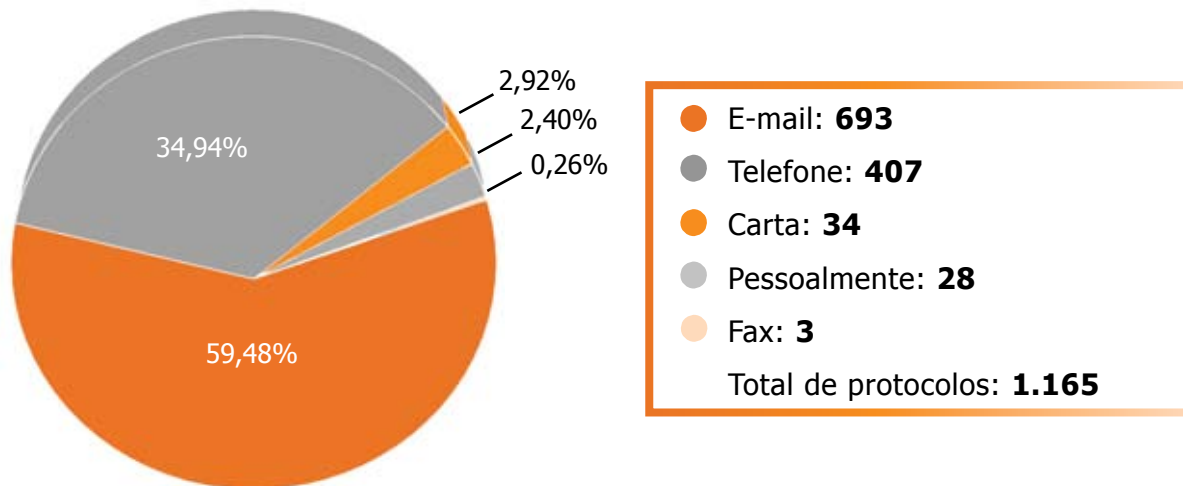
Atendimento geral

A Ouvidoria Geral do Município realizou 4.796 atendimentos em junho de 2013, o que representa um acréscimo de 1,98% quando comparado a maio deste ano. O meio mais procurado para falar com a OGM foi o telefone (Central 0800 17 57 17) com 4.038 acessos (84,20%), seguido por e-mail 693 (14,45%), por carta 34 (0,71%), pelo atendimento pessoal 28 (0,58%) e por fax 3 (0,06%).

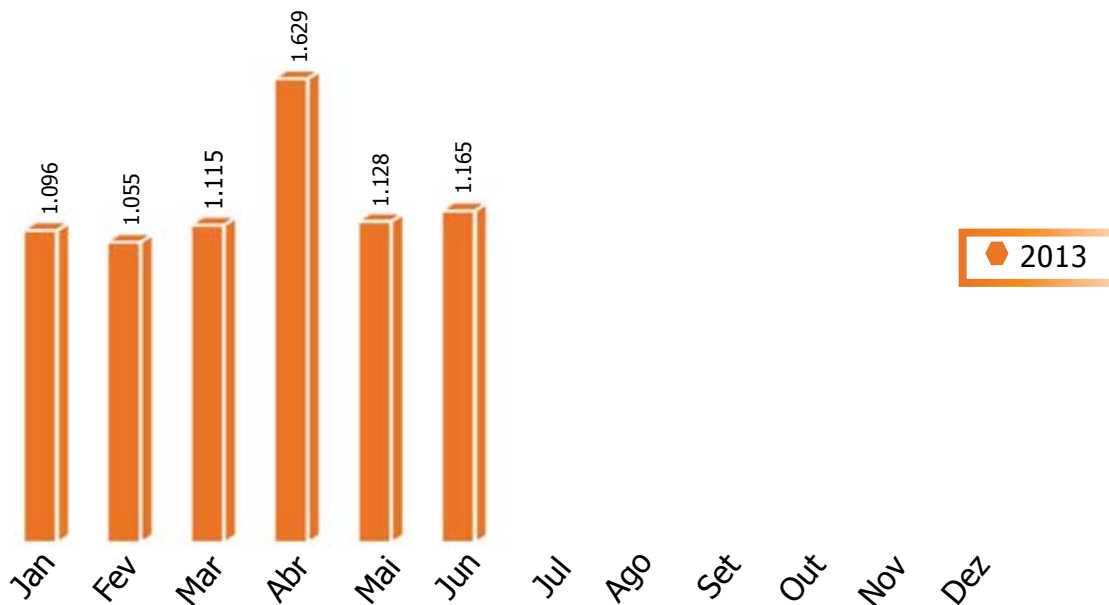


Nos atendimentos, a equipe da Central de Relacionamento registrou protocolos (reclamações, denúncias, elogios e sugestões), forneceu orientações, bem como atendeu tanto a pedidos de informações gerais como sobre o andamento de protocolos registrados anteriormente na OGM.

Dos 4.796 atendimentos efetuados em junho, 24,29% geraram protocolos, ou seja, o equivalente a 1.165 demandas trazidas pelos cidadãos. A estatística apresentou um aumento de registro de protocolos de 3,28% em relação aos 1.128 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. A média de demandas deste 1º semestre foi de 1.198 protocolos.



Distribuição das demandas por Órgãos

Protocolos por Secretarias Municipais - Geral

No mês de junho foram registrados 1.165 protocolos (reclamações, denúncias, elogios e sugestões) e apenas 24 (2,06%) foram direcionados a outros Órgãos*.

SECRETARIA	TOTAL
Controladoria Geral do Município	3
Secretaria do Governo Municipal	10
Secretaria Especial de Licenciamentos	2
Secretaria Executiva de Comunicação	12
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	1
Secretaria Municipal da Saúde	73
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	15
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	586
Secretaria Municipal de Cultura	5
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	2
Secretaria Municipal de Educação	34
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	2
Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico	28
Secretaria Municipal de Habitação	15
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	2
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	9
Secretaria Municipal de Promoção da Igualdade Racial	1
Secretaria Municipal de Relações Governamentais	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	4
Secretaria Municipal de Serviços	68
Secretaria Municipal de Transportes	239
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	25
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	4
Outros Órgãos*	24
TOTAL	1.165

*não pertinentes à esfera municipal

Protocolos por Secretarias Municipais - Setorial

Do total de 1.165 protocolos registrados, 627 (53,82%) foram direcionados a 23 Secretarias e seus Departamentos, Empresas, Autarquias e outras Unidades vinculadas.

Controladoria Geral do Município 0

Ouvidoria Geral do Município - OGM	3
------------------------------------	---

Secretaria Especial de Licenciamentos 0

Departamento de Controle do Uso de Imóveis - CONTRU	2
---	---

Secretaria Executiva de Comunicação 2

Central 156	10
-------------	----

Secretaria Municipal da Saúde 1

Coordenação de Vigilância em Saúde - COVISA	48
---	----

Coordenadorias Regionais de Saúde - COORD	12
---	----

Ouvidoria Central da Saúde - OSMS	9
-----------------------------------	---

Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU	3
---	---

Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras 1

Programa de Silêncio Urbano - PSIU 69

Superintendência das Usinas de Asfalto - SPUA 2

Secretaria Municipal de Habitação 3

Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB 12

Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão 4

Departamento de Recursos Humanos - DERH 3

Departamento de Saúde do Servidor - DESS 1

Instituto de Previdência Municipal - IPREM 1

Secretaria Municipal de Segurança Urbana 2

Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana - OGCM 2

Secretaria Municipal de Serviços 0

Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB 14

Coordenadoria de Inclusão Digital - CID 1

Departamento de Iluminação Pública - ILUME 51

Serviço Funerário - SFMSP 2

Secretaria Municipal de Transportes 0

Companhia de Engenharia de Tráfego - CET 96

Departamento de Operação do Sistema Viário - DSV 6

Departamento de Transportes Públicos - DTP 1

São Paulo Transporte - SPTrans 136

Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente 18

Programa de Inspeção Veicular Ambiental (CONTROLAR) 7

Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos 0

Departamento de Desapropriações - DESAP 1

Departamento Fiscal - FISC 3

Protocolos por Subprefeituras - Regionalizado

Dos 1.165 protocolos registrados no mês de junho, 514 (44,12%) foram direcionados às Subprefeituras. Considerando que as 31 subprefeituras estão divididas por regiões, foram registrados 31 protocolos (6,03%) para o Centro, 97 (18,87%) para a Zona Norte, 134 (26,07%) para a Zona Sul, 198 (38,52%) para a Zona Leste e por fim 54 registros (10,51%) para a Zona Oeste.

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Leste	
Aricanduva	8
Cidade Tiradentes	1
Ermelino Matarazzo	7
Guaianases	6
Itaim Paulista	6
Itaquera	111
Moóca	7
Penha	30
São Mateus	13
São Miguel Paulista	5
Vila Prudente	4
TOTAL	198

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Sul	
Campo Limpo	11
Capela do Socorro	31
Cidade Ademar	8
Ipiranga	26
Jabaquara	8
M´Boi Mirim	7
Parelheiros	5
Santo Amaro	19
Vila Mariana	19
TOTAL	134

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Oeste	
Butantã	21
Lapa	14
Pinheiros	19
TOTAL	54

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Norte	
Casa Verde	26
Freguesia/ Brasilândia	22
Jaçanã/ Tremembé	8
Perus	0
Pirituba/ Jaraguá	13
Santana/ Tucuruvi	20
Vila Maria/ Vila Guilherme	8
TOTAL	97

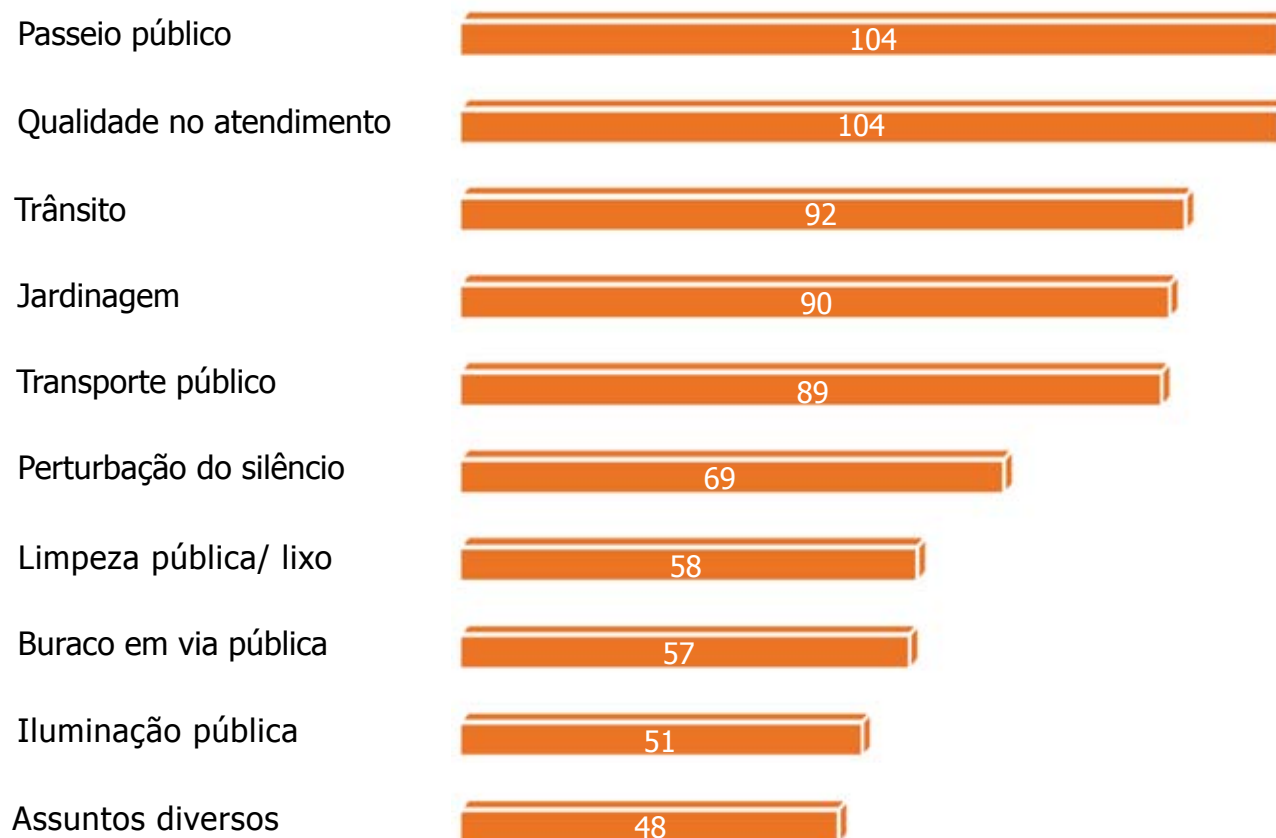
SUBPREFEITURA	TOTAL
Centro	
Sé	31

Distribuição das demandas pelas naturezas

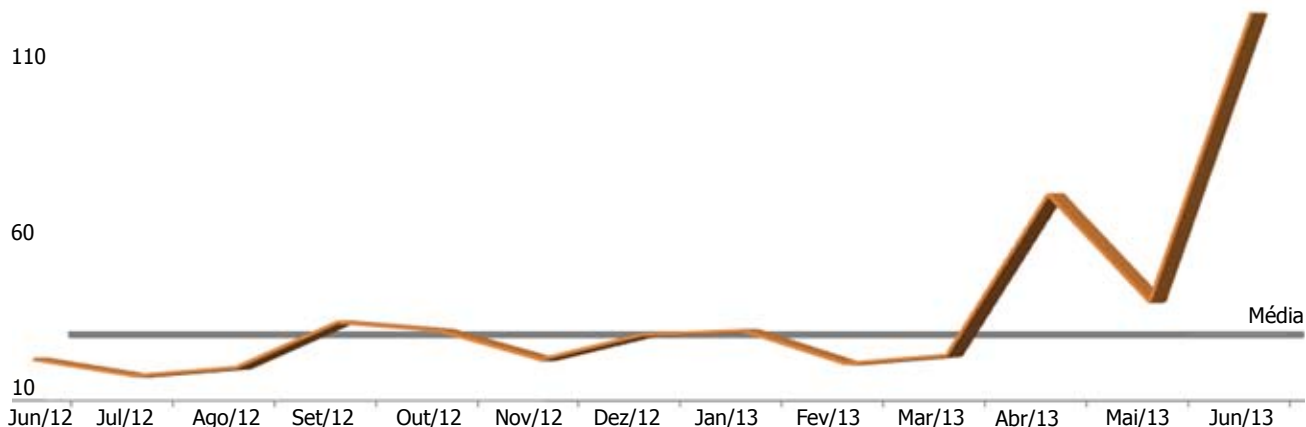
Naturezas mais reclamadas – Geral

As 10 (dez) principais demandas de todos os serviços prestados por Órgãos e Subprefeituras estão representadas no gráfico a seguir.

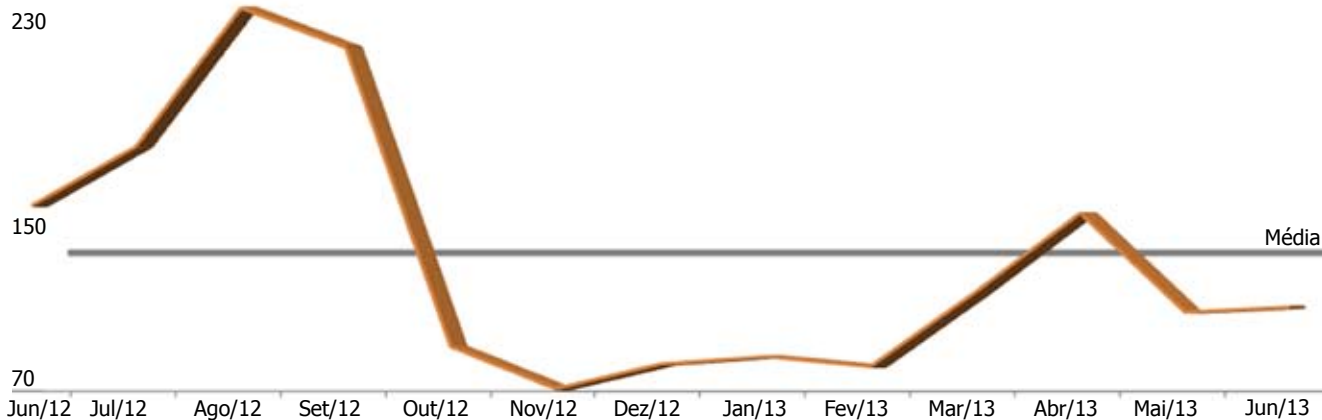
Principais demandas da Prefeitura



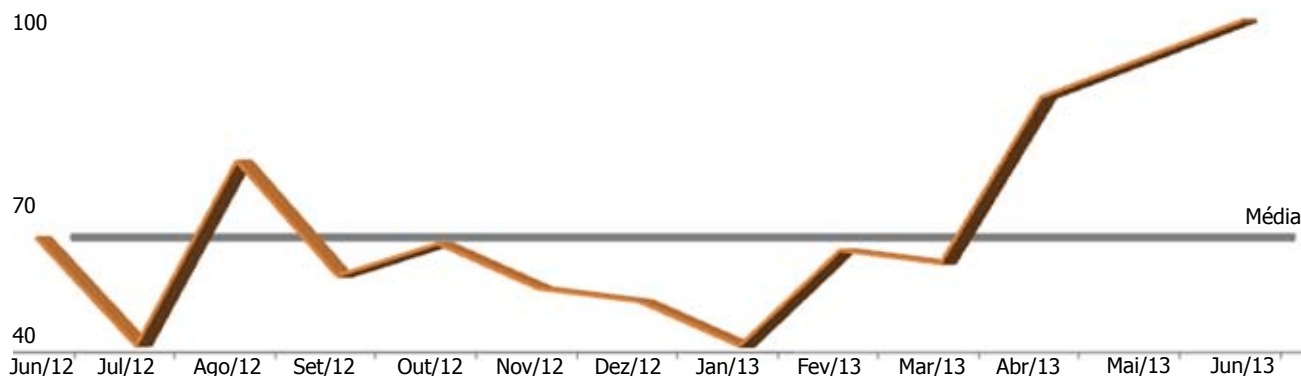
Passeio público foi uma das naturezas mais reclamadas com 104 protocolos, todos encaminhados às Subprefeituras. A natureza teve aumento em todos os comparativos: de 70 protocolos (205,88%) em relação a maio de 2013, de 84 (420,00%) sobre o mesmo período de 2012 e de 78 (300,00%) em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.



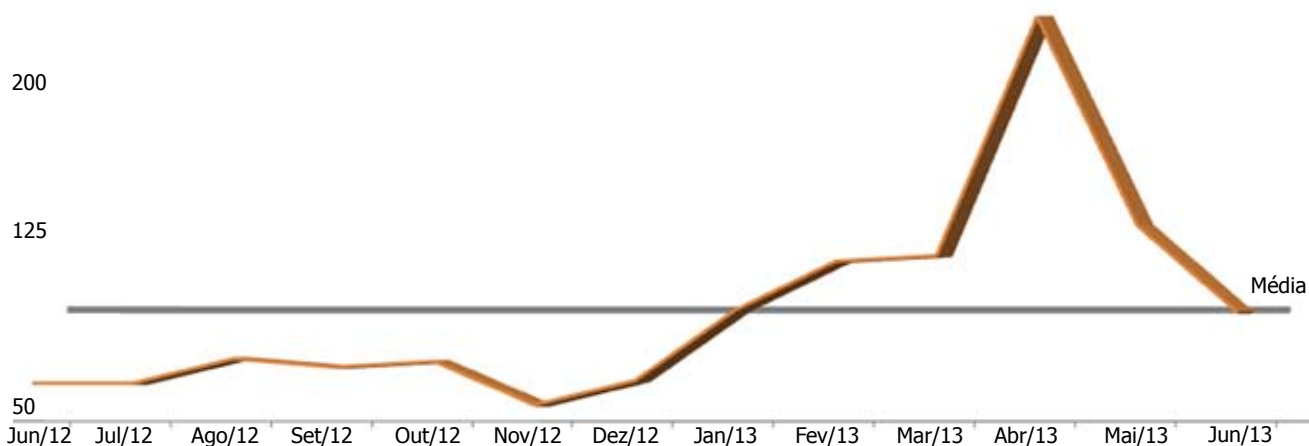
Qualidade no atendimento foi, juntamente com Passeio público, uma das naturezas mais reclamadas com 104 protocolos. Houve um aumento de 2 protocolos (1,96%) em relação a maio de 2013 e queda nos outros dois comparativos: de 41 (28,28%) em relação ao mesmo período de 2012 e de 22 (17,46%) quando comparado ao indicador da média dos últimos 12 meses.



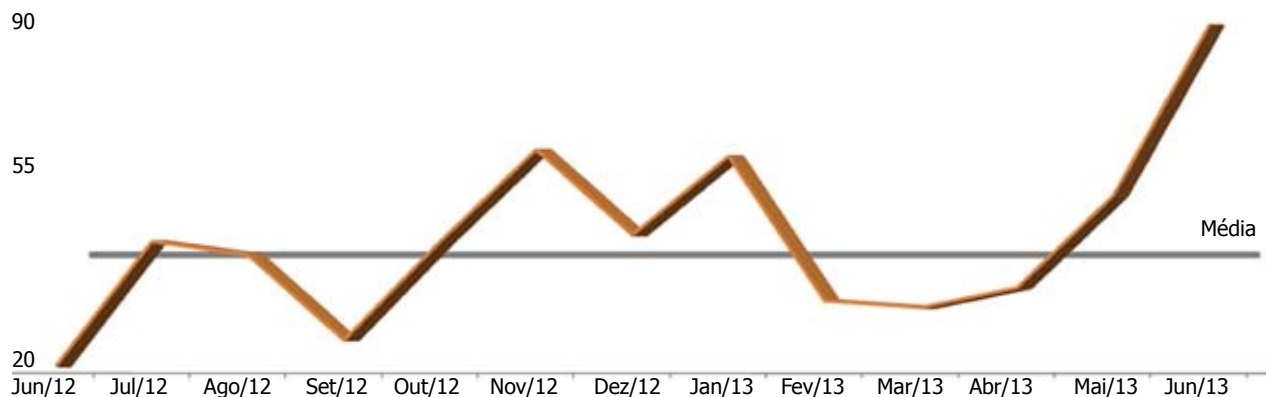
Trânsito foi o assunto reclamado em 92 protocolos, sendo 91 direcionados à CET (Companhia de Engenharia de Tráfego) e 1 à Subprefeitura Campo Limpo. A natureza teve acréscimos em todos os comparativos: de 6 (6,98%) em relação a maio de 2013, de 34 (58,62%) sobre o mesmo mês de 2012 e de 34 (58,62%) em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.



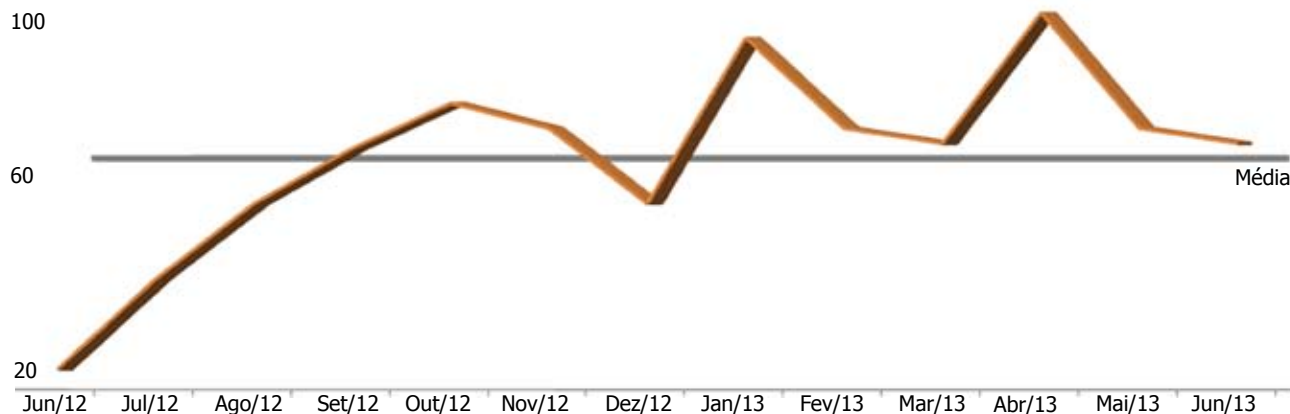
Jardinagem encerrou o mês de junho com 90 protocolos, sendo 88 encaminhados às Subprefeituras e 2 à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. A natureza decresceu 32 protocolos (26,23%) em relação a maio de 2013, teve aumento de 26 (40,63%) em relação a junho de 2012 e queda de 1 (1,10%) em relação à média dos últimos 12 meses.



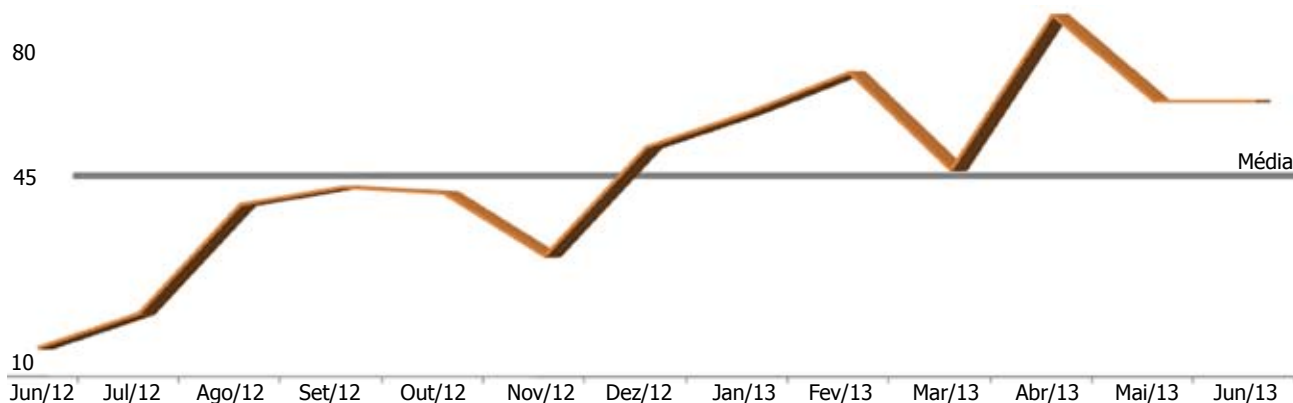
Transporte público foi objeto de registro de 89 protocolos, dos quais 86 foram encaminhados à SPTrans (São Paulo Transporte), 1 ao DTP (Departamento de Transportes Públicos), 1 à Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras e 1 à Secretaria Municipal de Educação. A natureza teve aumento em todos os comparativos: de 38 protocolos (74,51%) em relação ao mês anterior, de 51 (134,21%) sobre o mesmo mês de 2012 e de 46 (106,98%) sobre o indicador da média dos últimos 12 meses.



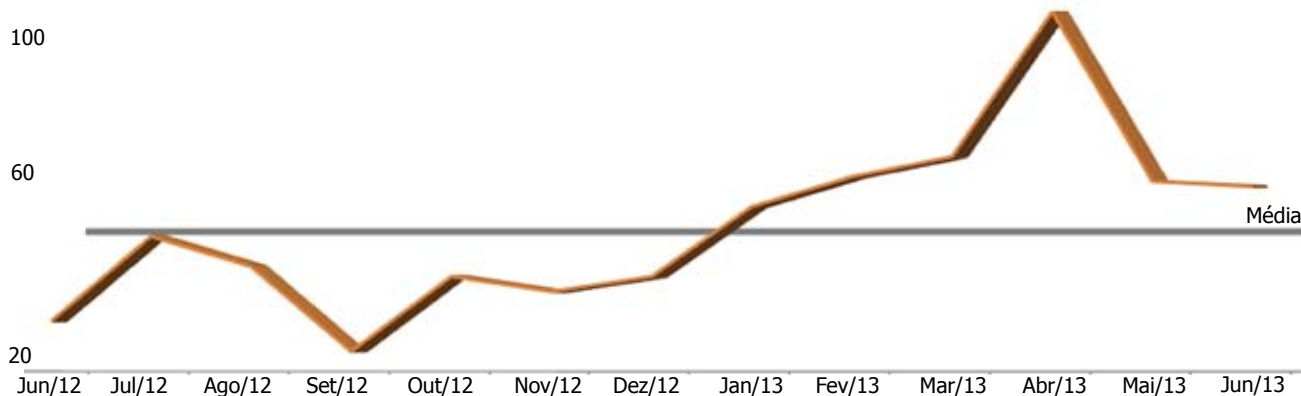
Perturbação do silêncio foi a sexta natureza mais reclamada com 69 protocolos, sendo todos direcionados ao PSIU (Programa de Silêncio Urbano). A natureza apresentou queda de 3 protocolos (4,17%) em relação a maio de 2013, aumento de 45 (187,50%) quando comparado ao mesmo período de 2012 e em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses houve um aumento de 3 (4,55%).



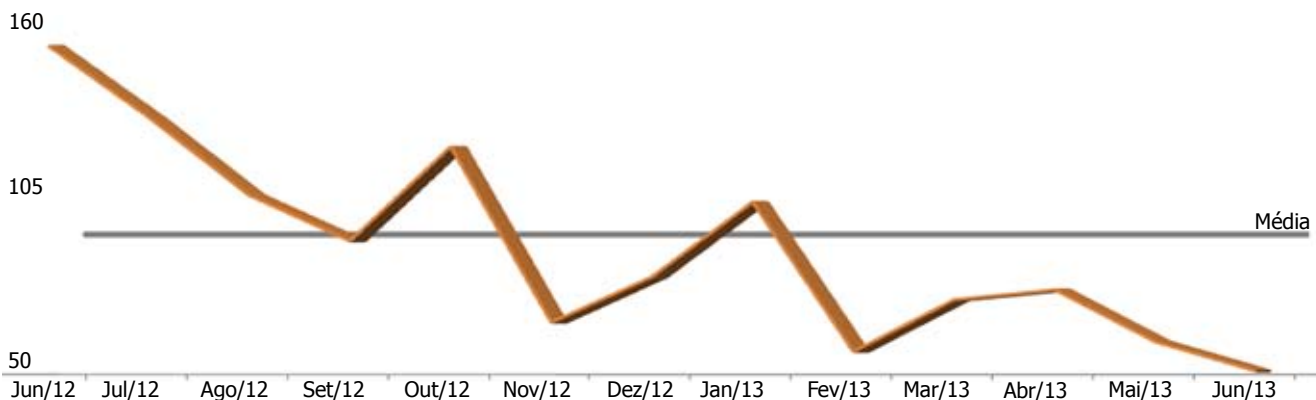
Limpeza pública/ lixo foi a sétima natureza mais reclamada com 58 protocolos sendo que 43 foram enviados às Subprefeituras, 14 para a AMLURB (Autoridade Municipal de Limpeza Urbana) e 1 à SPTrans. A natureza teve o mesmo número de protocolos em relação ao mês anterior, um aumento de 43 (286,67%) quando comparado ao mesmo mês de 2012 e de 13 (28,89%) em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.



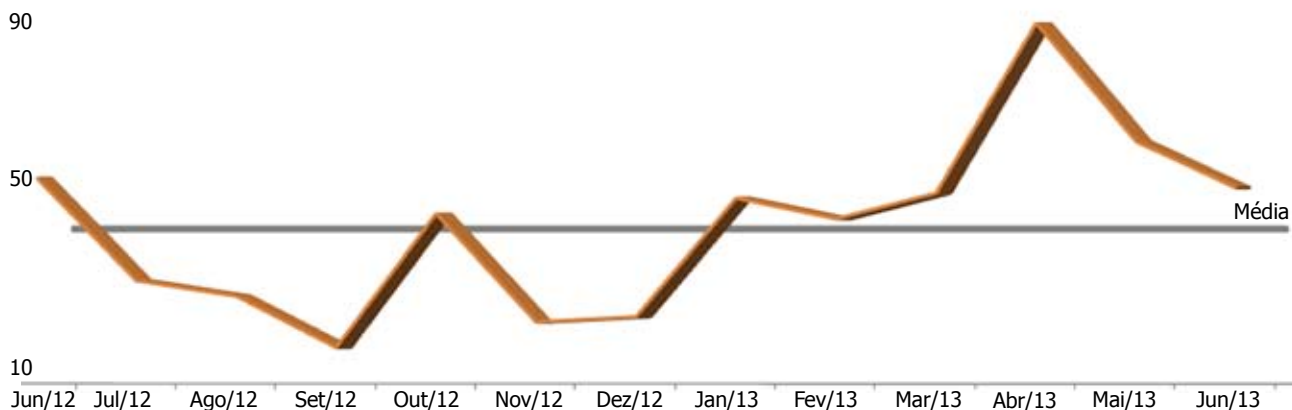
Buraco em via pública encerrou o mês com 57 protocolos, todos encaminhados às Subprefeituras. A natureza teve uma queda de 1 protocolo (1,72%) em relação ao mês anterior e aumento nos outros dois comparativos: de 27 (90,00%) em relação a junho de 2012 e de 9 (18,75%) em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.



Iluminação pública foi objeto de registro de 51 protocolos, todos encaminhados ao ILUME (Departamento de Iluminação Pública). A natureza apresentou queda em todos os comparativos: de 9 protocolos (15,00%) sobre o registrado em maio de 2013, de 100 (66,23%) em relação a junho de 2012 e de 42 (45,16%) sobre o indicador da média dos últimos 12 meses.



A natureza **Assuntos diversos** foi registrada em 48 protocolos e ela abrange novas demandas da administração não previstas em campos próprios no sistema da OGM, bem como se refere a problemas fora da competência da municipalidade. Deste total, 20 protocolos foram direcionados a 7 secretarias, 7 seguiram para subprefeituras e 21 para órgãos externos. Do montante, 43,75% são de competência externa à municipalidade.



Análise da natureza Qualidade no atendimento

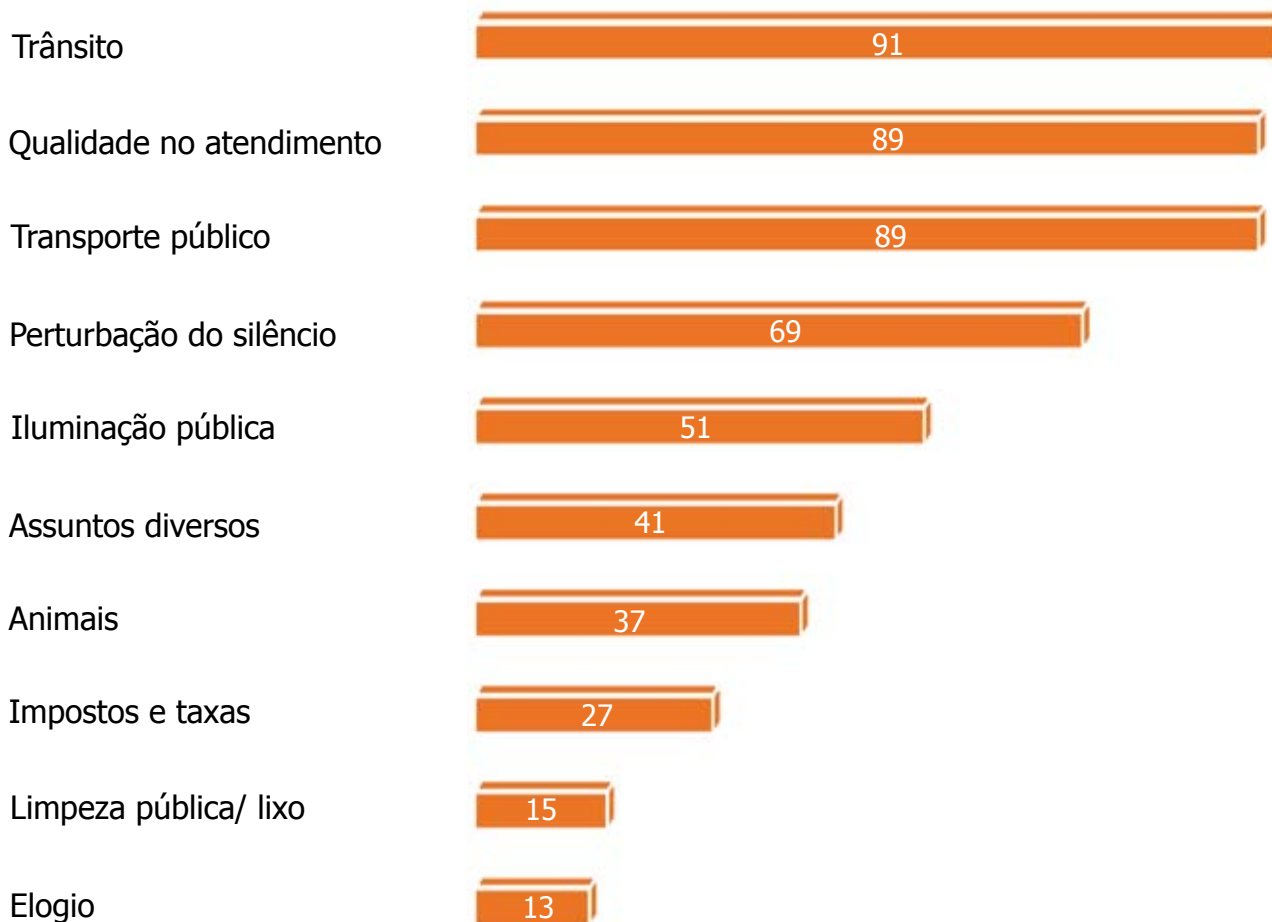
Qualidade no atendimento foi uma das duas naturezas mais reclamada no mês de junho com 104 registros, sendo que foram enviados 41 protocolos para 13 secretarias, 47 para empresas públicas e autarquias, 15 para subprefeituras e 1 para outro órgão.

A secretaria com maior número de reclamações foi a Secretaria Municipal de Transportes, com 43 protocolos. Em segundo a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras com 15 e em seguida vem a Secretaria Municipal da Saúde com 13 registros. Em quarto aparece a Secretaria Executiva de Comunicação com 10 e em quinto, com 4 registros, a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social.

ÓRGÃO	Quant.	%
Secretaria Municipal de Transportes	43	41,35
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	15	14,42
Secretaria Municipal da Saúde	13	12,50
Secretaria Executiva de Comunicação	10	9,62
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	4	3,85

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 Animais, Impostos e taxas e Elogio. 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.

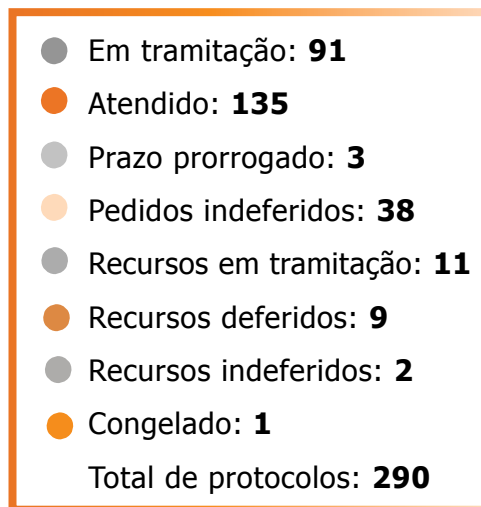
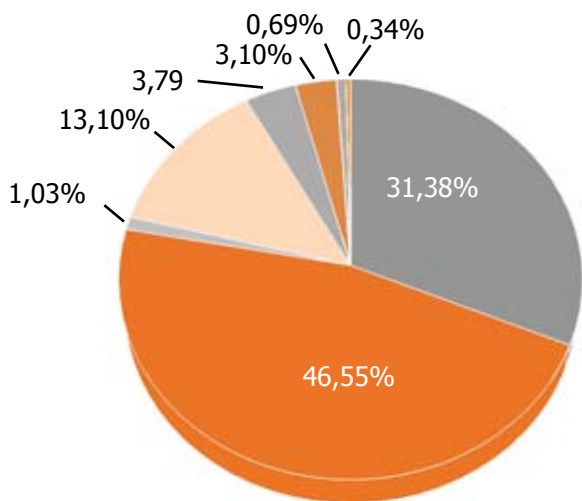
O sistema, que é de responsabilidade administrativa da Controladoria Geral do Município, é gerenciado pela Divisão de Transparência Passiva, composta por colaboradoras da Ouvidoria Geral.

O levantamento realizado pela equipe apontou 290 pedidos de informações em junho de 2013, sendo 59,34% a mais que o registrado em maio de 2013.

ÓRGÃOS	TOTAL
Controladoria Geral do Município	21
Ouvidoria Geral do Município - OGM	3
Secretaria do Governo Municipal	4
São Paulo Turismo - SPTuris	2
Secretaria Especial de Licenciamentos	2
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	1
Secretaria Municipal da Saúde	4
Autarquia Hospitalar - AHM	3
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	1
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	3
Subprefeitura Butantã	1
Subprefeitura Campo Limpo	2
Subprefeitura Ipiranga	2
Subprefeitura Jaçanã/ Tremembé	1
Subprefeitura Lapa	3

Subprefeitura Parelheiros	2
Subprefeitura Penha	2
Subprefeitura Pinheiros	1
Secretaria Municipal de Cultura	4
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	2
São Paulo Urbanismo - SP Urbanismo	1
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	5
Secretaria Municipal de Educação	21
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	1
Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico	6
Secretaria Municipal de Habitação	12
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	2
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	3
São Paulo Obras - SP Obras	2
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	40
Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação - PRODAM	10
Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres	1
Secretaria Municipal de Promoção da Igualdade Racial	2
Secretaria Municipal de Relações Governamentais	1
Secretaria Municipal de Relações Internacionais e Federativas	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	3
Secretaria Municipal de Serviços	2
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	1
Serviço Funerário - SFMSP	1
Secretaria Municipal de Transportes	35
Companhia de Engenharia e Tráfego - CET	28
São Paulo Transporte - SPTrans	38
Secretaria Municipal do Desenvolvimento, Trabalho e Empreendedorismo	2
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	5
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	3
TOTAL	290

Deste total, 135 solicitações (46,55%) foram atendidas, 91 solicitações (31,38%) permaneceram em tramitação e 3 pedidos (1,03%) geraram prorrogações de prazo. Foram 38 pedidos (13,10%) indeferidos, 9 (3,10%) foram objeto de recursos deferidos, 2 (0,69%) de recursos indeferidos, 11 pedidos de recurso (3,79%) permaneceram em tramitação e 1 (0,34%) ficou em análise na Divisão para transferência de competência (congelado).



Do total de pedidos, 186 solicitações (64,14%) foram direcionadas às Secretarias, 4 (1,38%) às Autarquias, 14 (4,83%) às Subprefeituras, 83 (28,62%) às Empresas e 3 (1,03%) para outros órgãos.

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

- Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão com 40 requerimentos (13,79%);
- SPTTrans (São Paulo Transporte) com 38 pedidos (13,10%) e
- Secretaria Municipal de Transportes com 35 pedidos (12,07%).

Janelas da Ouvidoria

Quando se pensa em planejamento urbano nos transportamos para um plano ideal metódico, contextual, organizado e, portanto, com idéias ordenadas. De fato, “[...] o planejamento não diz respeito a decisões futuras, mas às implicações futuras de decisões presentes [...]”. (Druker, 1962)

E se tratando de uma cidade como São Paulo, no entanto, o elemento “inquietação” merece ser incluído na dinâmica do planejamento. Um grande exemplo são as “vilas” construídas desde o início do século XX, algumas ainda resistem na paisagem urbana. Foram construídas para abrigar operários das indústrias que despontavam para a classe média, mas todas tiveram um ponto controvertido, pois traziam culturas arquitetônicas estrangeiras.

No centro de São Paulo um expoente dessa ambiguidade do novo, do diverso e do encontro de culturas foi a Vila Normandia, resgatada em vários livros e memórias conforme os fragmentos do texto abaixo.

A homenagem às vilas pode reforçar o compromisso da participação em pensar São Paulo, que por si só é um desafio adicional.



Desenho das fachadas de 2 casas da Vila, feitos por Julio de Abreu Junior

“Das jóias arquitetônicas desaparecidas da cidade de São Paulo, uma das menos conhecidas é a Vila Normandia, que ficava na Avenida Ipiranga, sendo um pouco mais conhecido o arquiteto que o projetou, Julio de Abreu Junior, formado na Escola de Belas-Artes de Paris - na época, a mais prestigiosa escola de arquitetura do mundo. A Vila Normandia foi construída pelo Conde Sílvio Álvares Penteado, em uma rua particular que inicialmente se estendia da Rua Epitácio Pessoa até a Rua São Luís, atual Avenida São Luís, entre os terrenos dos atuais edifícios Itália e Copan. Foi inaugurada por volta de 1930, e era composta de dois prédios de apartamentos e de um conjunto de quatro pares de casas geminadas. O programa arquitetônico dos prédios de apartamentos era absolutamente inovador, pois os apartamentos não dispunham de cozinha individual - as refeições eram preparadas e servidas numa cozinha e numa sala comuns. Tal programa, embora freqüente nos flats novaiorquinos do período, demorou até os anos 90 para se disseminar em São Paulo. Outra inovação do projeto era que a rua interna passava por dentro de um dos prédios de apartamentos, através de uma porte-cochère - solução também adotada em outra vila ainda hoje existente na cidade, a Vila Napolitana, que fica na Rua Vitorino Carmilo. [...] a maior parte do conjunto resistiu até 1960 ou 1961, quando foi demolida para a construção dos edifícios Vila Normandia e Investimento. Somente em meados dos anos 70 é que a cidade finalmente começou a se preocupar com a preservação da arquitetura eclética, [...] data dessa época a primeira legislação de proteção a esses bens na cidade, feita não pelo Iphan, mas através da Secretaria Municipal do Planejamento, valendo-se do recurso do zoneamento (as antigas zonas Z8-200). Se a Vila Normandia tivesse resistido mais uns 15 anos, muito provavelmente teria sido preservada até hoje.”



Fachada dos prédios de apartamentos da Vila Normandia

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/

Informações à imprensa: 3334-7122
