



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SÃO PAULO**

**CONSULTORIA TÉCNICA DA COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**BOLETIM SOBRE AS MANIFESTAÇÕES DE MUNICÍPES  
PROTOCOLADAS NA OUVIDORIA DA PREFEITURA DE SÃO PAULO  
(PERÍODO: JANEIRO A DEZEMBRO DE 2019)**

**AUTORES:**

**RICARDO CICCACIO**

[ciccacio@saopaulo.sp.leg.br](mailto:ciccacio@saopaulo.sp.leg.br)

**JOSÉ GUIMAR COCCO JR.**

[jguimar@saopaulo.sp.leg.br](mailto:jguimar@saopaulo.sp.leg.br)

**FERNANDO T.H.F. MACHADO**

[ftfmachado@saopaulo.sp.leg.br](mailto:ftfmachado@saopaulo.sp.leg.br)

**OUTUBRO DE 2020**

**SGP-53**

Elaborado pelos Consultores Técnicos Legislativos Ricardo Ciccacio, José Guimar Cocco Jr e Fernando T.H.F. Machado em Outubro de 2020

Palácio Anchieta Viaduto Jacareí, 100 São Paulo - SP CEP 01319-900 fone (11) 3396-4000 [www.camara.sp.gov.br](http://www.camara.sp.gov.br)

## 1) A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

A Ouvidoria Geral do Município foi criada por meio do Decreto nº 40.248, de 12 de janeiro de 2001, funcionando junto ao Gabinete do Prefeito. Em 5 de julho do mesmo ano, foi promulgada pela Lei 13.167, que a tornou permanente no âmbito da Administração Municipal.

A Controladoria Geral do Município (CGM) foi criada em 1º de janeiro de 2013, por meio do Decreto nº 53.685. A partir da aprovação da Lei 15.764/2013, a Ouvidoria Geral do Município passou a integrar a estrutura organizacional da Controladoria, a qual também abrange: a Corregedoria Geral do Município (CORR), Coordenadoria de Auditoria Interna (AUDI), Coordenadoria de Promoção da Integridade Pública (COPI), Coordenadoria de Administração e Finanças (CAF) e Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público (CODUSP).

De acordo com a Lei 15.764/13, a Ouvidoria Geral tem as seguintes atribuições:

- 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.*

A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, de acordo com o Decreto Municipal nº 59.496/20, tem a seguinte estrutura:

I - Divisão de Atendimento ao Público e Interlocação Social - DAPIS, com:

a) Posto Avançado de Atendimento da Ouvidoria Geral do Município - Descomplica

São Miguel Paulista;

b) Posto Avançado de Atendimento da Ouvidoria Geral do Município - Descomplica SP

Campo Limpo;

c) Posto Avançado de Atendimento da Ouvidoria Geral do Município - Descomplica SP

Butantã;

d) Posto Avançado de Atendimento da Ouvidoria Geral do Município - Descomplica SP

Santana/Tucuruvi;

e) Posto Avançado de Atendimento da Ouvidoria Geral do Município - Descomplica SP

Capela do Socorro;

f) Posto Avançado de Atendimento da Ouvidoria Geral do Município - Descomplica SP

São Mateus;

g) Posto Avançado de Atendimento da Ouvidoria Geral do Município - Descomplica SP

Penha;

h) Posto Avançado de Atendimento da Ouvidoria Geral do Município - Descomplica SP

Jabaquara;

II - Divisão de Processamento das Demandas - DEPRO;

III - Divisão de Relatórios e Estatística - DREST;

IV - Divisão de Transparência Passiva - DTP.

Para a consecução dos seus trabalhos, além dos funcionários de carreira da Prefeitura, a Ouvidoria conta com os seguintes cargos em Comissão:

**TABELA 1: CARGOS EM COMISSÃO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

NÚMERO DE SERVIDORES	CARGO NA OUVIDORIA	PADRÃO DE REMUNERAÇÃO	FORMA DE PROVIMENTO DO CARGO NA OUVIDORIA
1	Ouvidor Geral do Município	DAS-15	Livre provimento em comissão pelo Prefeito, dentre portadores de diploma de curso superior
1	Assessor Especial	DAS-14	Livre provimento em comissão pelo Prefeito, dentre portadores de diploma de curso superior
1	Assessor I	DAS-9	Livre provimento em comissão pelo Prefeito
1	Assessor Técnico I	DAS-11	Livre provimento em comissão pelo Prefeito, dentre portadores de diploma de curso superior
7	Assessor Técnico II	DAS-12	Livre provimento em comissão pelo Prefeito, dentre portadores de diploma de curso superior
4	Assessor Técnico III	DAS-13	Livre provimento em comissão pelo Prefeito, dentre portadores de diploma de curso superior
4	Coordenador	DAS-10	Livre provimento em comissão pelo Prefeito, dentre portadores de diploma de curso superior
4	Diretor de Divisão Técnica	DAS-12	Livre provimento em comissão pelo Prefeito, dentre portadores de diploma de curso superior
2	Encarregado de Equipe II	DAI-5	Livre provimento em comissão pelo Prefeito
1	Oficial de Gabinete	DAI-5	Livre provimento em comissão pelo Prefeito

Fonte: Elaboração própria a partir do Anexo I integrante da Lei nº 15.764, de 27 de maio de 2013.

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública, estabeleceu em seu artigo 14 que 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.

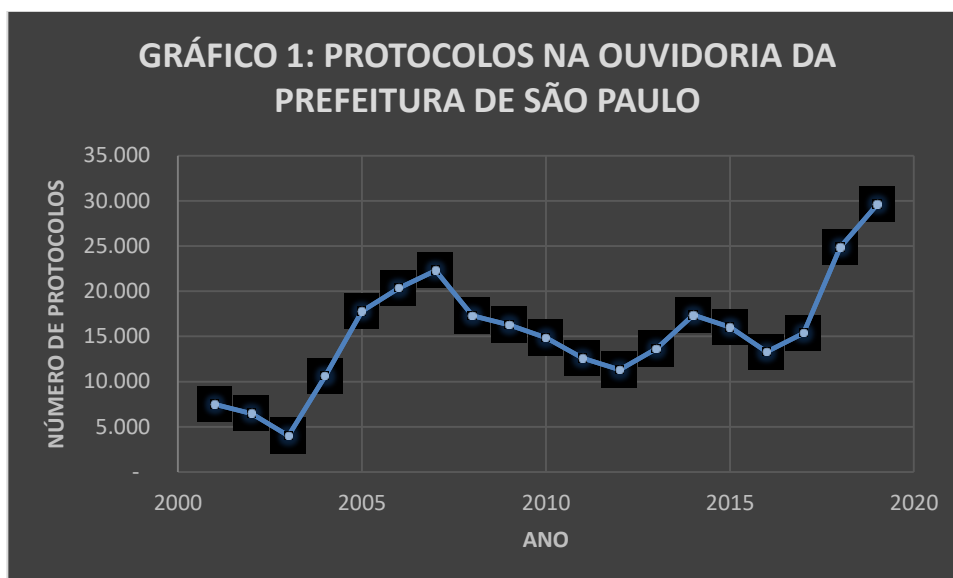
A Ouvidoria Geral do Município, nos termos do Decreto Municipal nº 58.426/2018, tem seus serviços disponibilizados na chamada “Carta de Serviços”, de acordo com cada tipo de manifestação: reclamação, solicitação, sugestão, elogio ou denúncia. O prazo para análise é de até trinta dias, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

De modo geral, a Ouvidoria funciona como uma “Segunda Instância” para possibilitar aos munícipes, por exemplo, reclamações sobre serviços que já foram demandados pelo canal Serviço SP156 e que não tenham sido prestados, ou tenham sido prestados de forma incompleta.

As manifestações dos munícipes dirigidas à Ouvidoria Geral do Município geram o chamado “protocolo”, que consiste no registro de atendimento da Ouvidoria. Neste Boletim, serão analisados os protocolos realizados no âmbito da Ouvidoria Geral do Município.

## 2) ANÁLISE DOS PROTOCOLOS REALIZADOS NA OUVIDORIA EM 2019:

Entre os anos de 2001 e 2019, a Ouvidoria da Prefeitura de São Paulo recebeu cerca de 291,1 mil protocolos (média de 15,3 mil/ano). O Gráfico 1 mostra a dinâmica do comportamento dos protocolos ao longo desses anos:



Fonte: elaboração própria a partir dos dados da Ouvidoria da PMSP.

TABELA 2: PROTOCOLOS REALIZADOS NA OUVIDORIA EM 2019:

PROTOCOLOS POR ASSUNTO 2019	TOTAL 2019	MÉDIA MENSAL	PERCENTUAL TOTAL	PERCENTUAL ACUMULADO	PROTOCOLOS /100.000 HAB.
TOTAL DE PROTOCOLOS	28745*	2395	100,0%	100,0%	242
Demais 175 categorias	13294 +	1108 +	46,2%	46,2%	112 +
<b>Soma das 10 Maiores Categorias</b>	<b>15451</b>	<b>1288</b>	<b>53,8%</b>	<b>53,8%</b>	<b>130</b>
1ª - Árvore	3233	269	11,2%	53,8%	27
2ª - Buraco e pavimentação	2604	217	9,1%	42,5%	22
3ª - Qualidade de atendimento	2030	169	7,1%	33,4%	17
4ª - Poluição sonora - PSIU	1423	119	5,0%	26,4%	12
5ª - Veículos abandonados	1268	106	4,4%	21,4%	11
6ª - Bilhete único	1175	98	4,1%	17,0%	10
7ª - Drenagem de água de chuva	1146	96	4,0%	12,9%	10
8ª - Não especificado (reclamações sem registro)	1050	88	3,7%	8,9%	9
9ª - Estab. comerciais, industriais e serviços	770	64	2,7%	5,3%	6
10ª - IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	752	63	2,6%	2,6%	6

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados da Ouvidoria da Prefeitura de São Paulo.

Observa-se que, das 185 categorias de protocolos no âmbito da Ouvidoria, as dez maiores foram responsáveis por pouco mais da metade (53,8%). Mais de um quarto de todos os protocolos (27,4%) pertencem a apenas 3 categorias: “Árvore”, “Buraco e pavimentação” e “Qualidade de atendimento”. No total, os 28.745 protocolos efetuados correspondem a cerca de 242 por 100.000 habitantes da cidade de São Paulo.

Como base de comparação e também com o objetivo de demonstrar as variações entre os 10 assuntos mais recorrentes cadastrados na ouvidoria, a tabela abaixo traz com a mesma metodologia da anterior as dez maiores demandas referentes ao ano imediatamente anterior, 2018:

TABELA 3: PROTOCOLOS REALIZADOS NA OUVIDORIA EM 2018:

PROTOCOLOS POR ASSUNTO 2018	TOTAL 2018	MÉDIA MENSAL	PERCENTUAL TOTAL	PERCENTUAL ACUMULADO	PROTOCOLOS /100.000 HAB.
TOTAL DE PROTOCOLOS	24856	2071	100,0%	100,0%	210
Demais 175 Categorias	11615 +	968 +	46,7%	46,7%	98 +
<b>Soma das 10 Maiores Categorias</b>	<b>13241</b>	<b>1103</b>	<b>53,3%</b>	<b>53,3%</b>	<b>112</b>
1ª - Árvore	3420	285	13,8%	53,3%	29
2ª - Buraco e pavimentação	1975	165	7,9%	39,5%	17
3ª - Qualidade de atendimento	1305	109	5,3%	31,6%	11
4ª - Drenagem de água de chuva	1202	100	4,8%	26,3%	10
5ª - Poluição sonora - PSIU	1182	99	4,8%	21,5%	10
6ª - Capinação e roçada de áreas verdes	1122	94	4,5%	16,7%	9
7ª - Veículos abandonados	932	78	3,7%	12,2%	8
8ª - Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	900	75	3,6%	8,5%	8
9ª - Remoção de grandes objetos	644	54	2,6%	4,8%	5
10ª - Calçadas, guias e postes	559	47	2,2%	2,2%	5

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados da Ouvidoria da Prefeitura de São Paulo

Vale frisar que os três mais recorrentes assuntos de 2018 formam exatamente os mesmos que os de 2019, representando naquele ano 27% do total dos protocolos. Já a soma das 10 maiores categorias representou o percentual de 53,3% de todos os assuntos cadastrados em 2018.

Os temas: “Capinação e roçada de áreas verdes”, “Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho”, “Remoção de grandes objetos”; e “Calçadas, guias e postes” deixaram de constar na lista dos “10 mais” do ano de 2019.

**TABELA 4: VARIÇÃO PERCENTUAL DOS 10 MAIORES ASSUNTOS DE 2019 EM RELAÇÃO AO ANO DE 2018:**

Assuntos	2018	2019	Varição
1ª Árvore	3420	3233	-5,47%
2ª Buraco e pavimentação	1975	2604	31,85%
3ª Qualidade de atendimento	1305	2030	55,56%
4ª Poluição sonora - PSIU	1182	1423	20,39%
5ª Veículos abandonados	932	1268	36,05%
6ª Bilhete único	422	1175	178,44%
7ª Drenagem de água de chuva	1202	1146	-4,66%
8ª Não especificado (reclamações sem registro)	4100	1050	-74,39%
9ª Estabelecimentos comerciais, industriais e serviços	467	770	64,88%
10ª IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	205	752	266,83%

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados da Ouvidoria da Prefeitura de São Paulo

**TABELA 5: VARIÇÃO PERCENTUAL DOS MAIORES ASSUNTOS DE 2019 EM RELAÇÃO AO ANO DE 2018, ORDENADA DECRESCENTEMENTE:**

Assuntos	2019	Varição
10ª IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	752	266,83%
6ª Bilhete único	1175	178,44%
9ª Estabelecimentos comerciais, industriais e serviços	770	64,88%
3ª Qualidade de atendimento	2030	55,56%
5ª Veículos abandonados	1268	36,05%
2ª Buraco e pavimentação	2604	31,85%
4ª Poluição sonora - PSIU	1423	20,39%
7ª Drenagem de água de chuva	1146	-4,66%
1ª Árvore	3233	-5,47%
8ª Não especificado (reclamações sem registro)	1050	-74,39%

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados da Ouvidoria da Prefeitura de São Paulo

Nota-se que o assunto “IPTU” foi o que apresentou a maior variação positiva entre os dez mais listados em 2019. Já a categoria “Não especificado” demonstra a maior variação negativa entre eles.

## **2.1) – ANÁLISE DE PROTOCOLOS EM CADA UMA DAS SUBPREFEITURAS POR 100 MIL HABITANTES**

Os dados disponíveis no portal da transparência trazem as quantidades totais de protocolos abertos na ouvidoria por subprefeitura, sem ponderação. Embora os números apresentados em termos absolutos tenham seu propósito, quando se relacionam a demandas por determinada quantidade de população, sem qualquer tipo de relativização, eles podem não expressar adequadamente as informações objeto de análise.

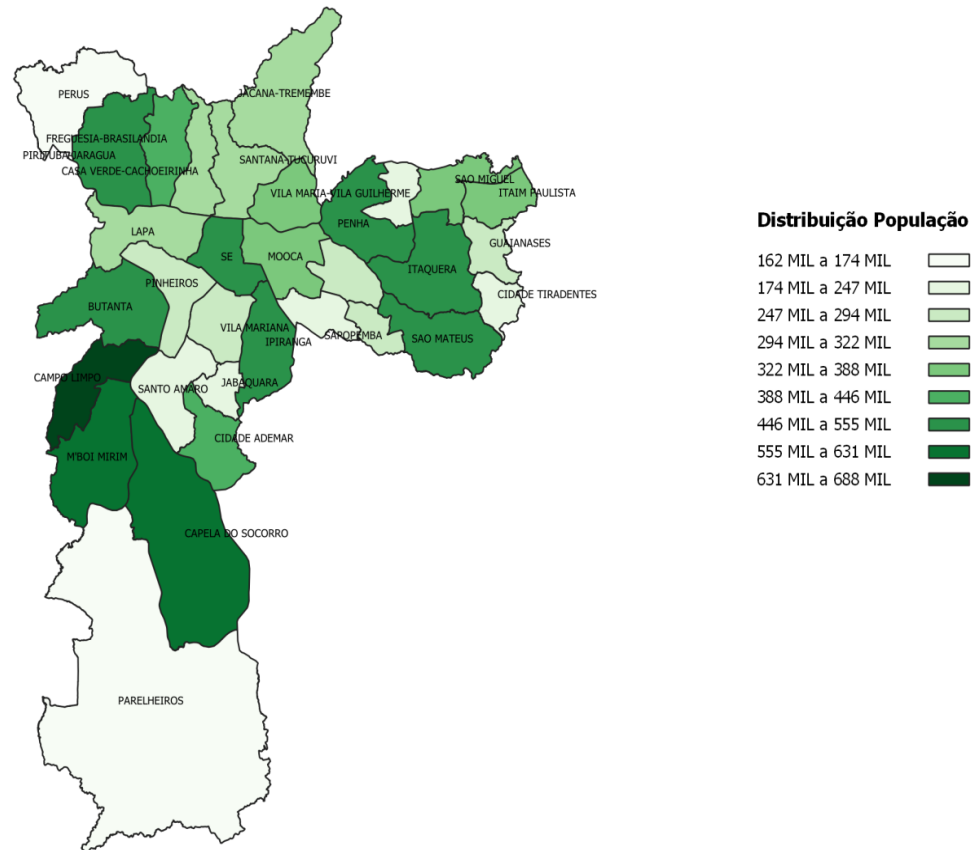
No portal da transparência, há uma tabela que classifica em ordem decrescente as 10 subprefeituras mais demandadas. Nesta lista, figuram nas primeiras posições entre as mais demandadas: 1º – Sé, 2º - Itaquera e 3º - Santana/Tucuruvi, com respectivamente: 815, 755 e 694 anotações.

Diante disso e para entender melhor os dados em relação às Subprefeituras optamos por relativizá-los, com base na população que compete a cada uma dessas unidades administrativas gerir.

A população paulistana, estimada em 11.869.660 habitantes em 2020 pela Fundação SEADE, não está uniformemente distribuída pelo território do município. O mapa abaixo mostra essa divisão populacional da Cidade de São Paulo.



## População por Subprefeitura



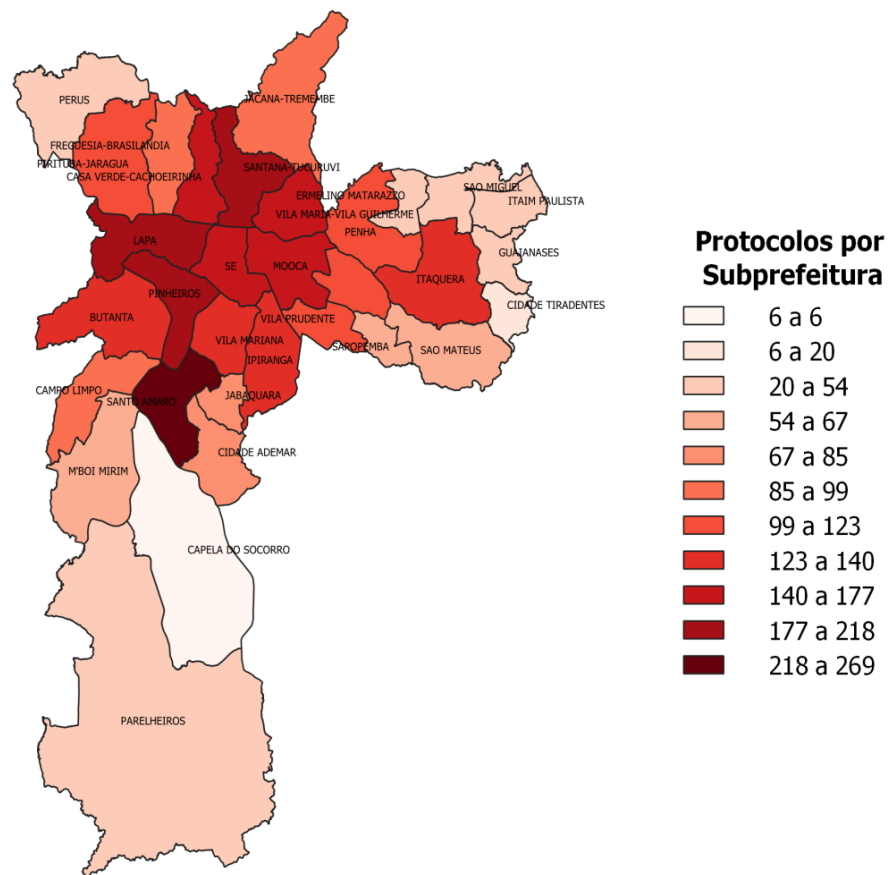
Fonte: Elaboração própria a partir de PMSP e SEADE

Assim sendo, este indicador mostra o número de protocolos relativos às Subprefeituras, levando em conta a população de cada uma delas. Em termos relativos, as Subprefeituras que mais apresentaram protocolos/100.000 habitantes foram: Santo Amaro (269), Santana/Tucuruvi (218), Pinheiros, Lapa (203) e Sé (192). Por outro lado, as Subprefeituras de Cidade Tiradentes (20), Perus (45), São Miguel (51), Itaim Paulista (51) e Parelheiros (53) apresentaram o menor número de protocolos/100.000 habitantes.

De modo geral, os 29.569 protocolos realizados na Ouvidoria em 2019 representaram 249 protocolos/100.000 habitantes. Os 13.239 protocolos relativos às Subprefeituras corresponderam a 112 protocolos/100.000 habitantes. Os 16.330 protocolos na Ouvidoria sobre outros órgãos da Administração Municipal, exceto as Subprefeituras, representaram cerca de 138 protocolos/100.000 habitantes.

O mapa abaixo demonstra o número de protocolos/100 mil habitantes por cada uma das regiões administrativas da cidade.

## Protocolos por 100 mil habitantes em 2019

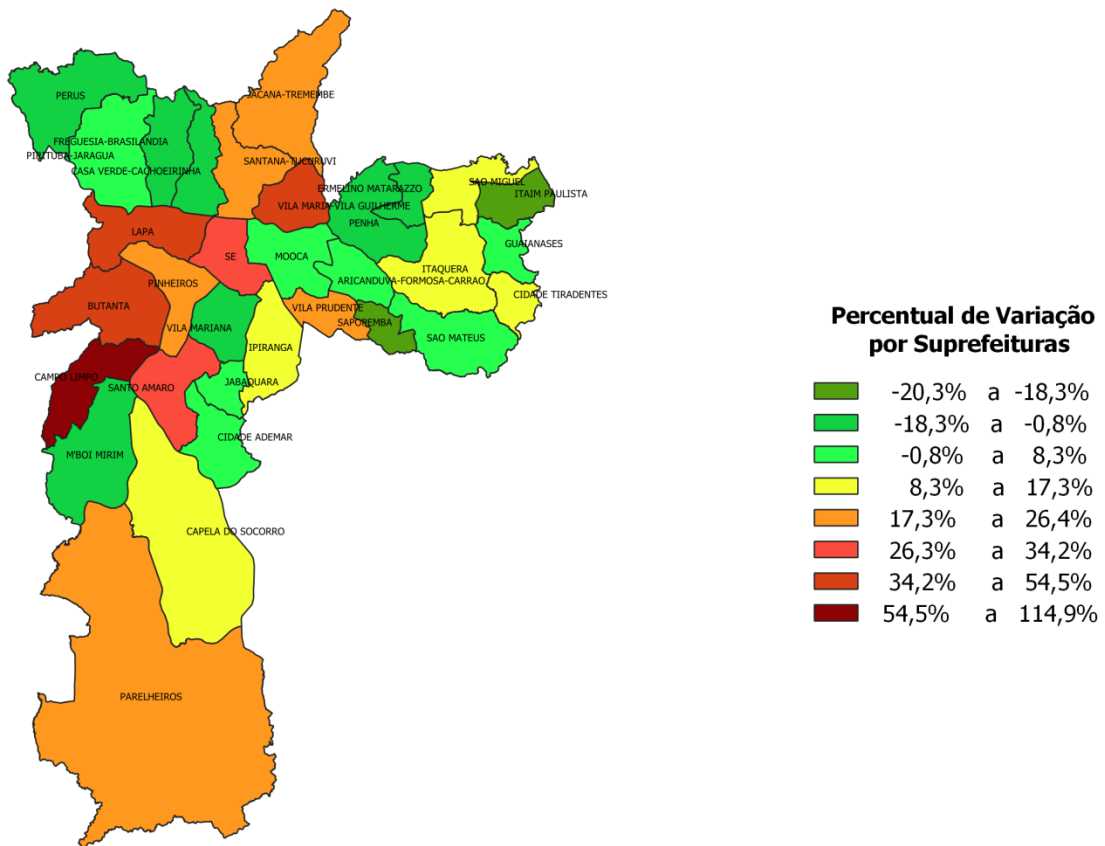


Fonte: Elaboração própria a partir de PMSP e SEADE

Importante também acompanhar a variação anual de protocolos por subprefeituras, ou seja, o número de total de anotações de um ano comparado com o imediatamente anterior. Embora o número total de protocolos não esteja subdividido por assuntos, nos dados apresentados pelo portal da transparência, estabelecer esta comparação entre essa variação apontada no mapa abaixo e a quantidade relativa de protocolos por região administrativa pode-se constituir em um bom indicador de gestão para cada uma dessas regiões administrativas.

O mapa que se segue mostra essas variações entre os anos de 2018 e 2019.

### Varição do Número de Protocolos por 100 mil habitantes de 2018 para 2019



Fonte: Elaboração própria a partir de PMSP e SEADE

Os maiores aumentos percentuais em relação ao número de protocolos deram-se nas Subprefeituras de Campo Limpo, com uma elevação de 114,90%, seguido da Vila Mariana com 54,46% e Butantã, 41,77%. As maiores reduções percentuais foram nas regiões administrativas de Sapopemba, com 20,3% a menos de notificações, acompanhada do Itaim Paulista com -18,27% e M'Boi Mirim - 6,81%.