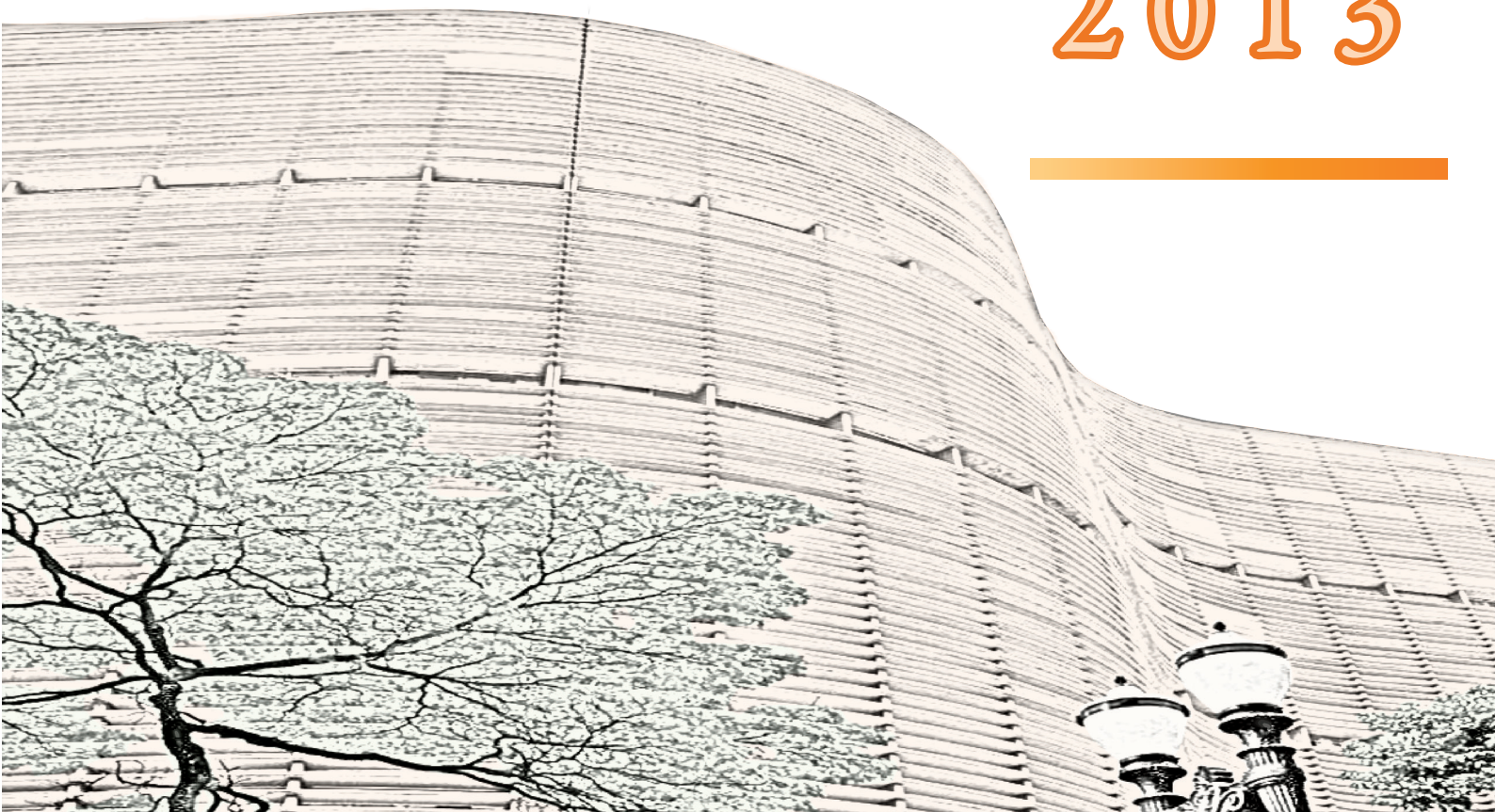




PREFEITURA DE
SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL

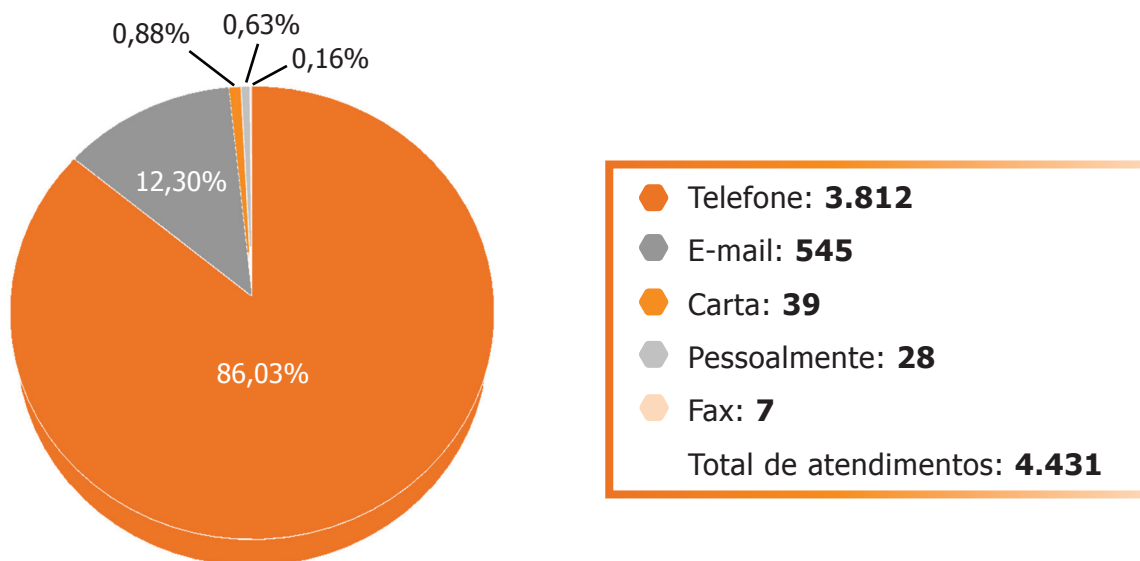
Relatório Agosto 2013





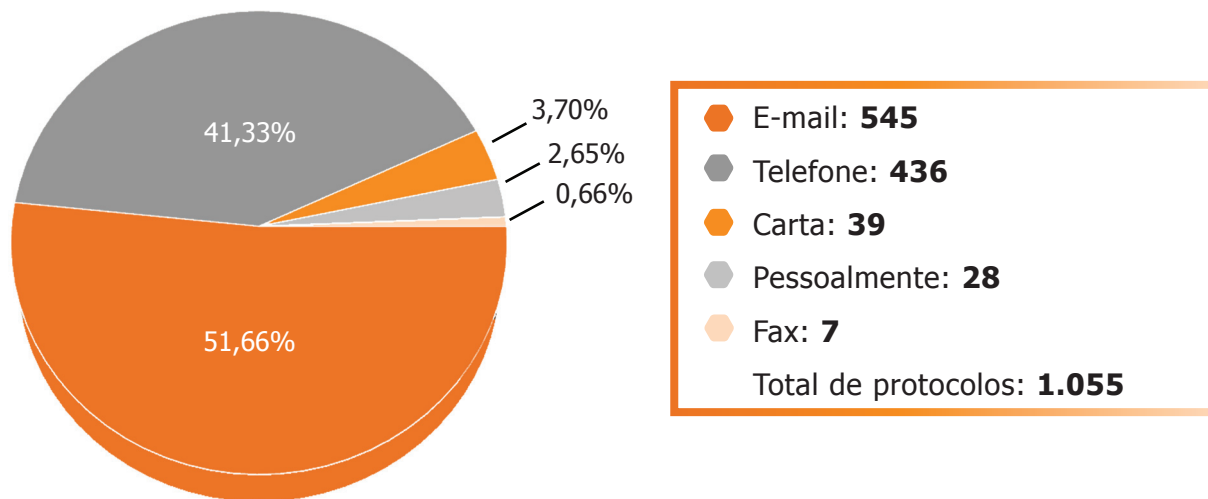
Atendimento geral

A Ouvidoria Geral do Município realizou 4.431 atendimentos em agosto de 2013, o que representa um aumento de 1,70% quando comparado a julho deste ano. O meio mais procurado para falar com a OGM foi o telefone (Central 0800 17 57 17) com 3.812 acessos (86,03%), seguido por e-mail 545 (12,30%), por carta 39 (0,88%), pelo atendimento pessoal 28 (0,63%) e por fax 7 (0,16%).

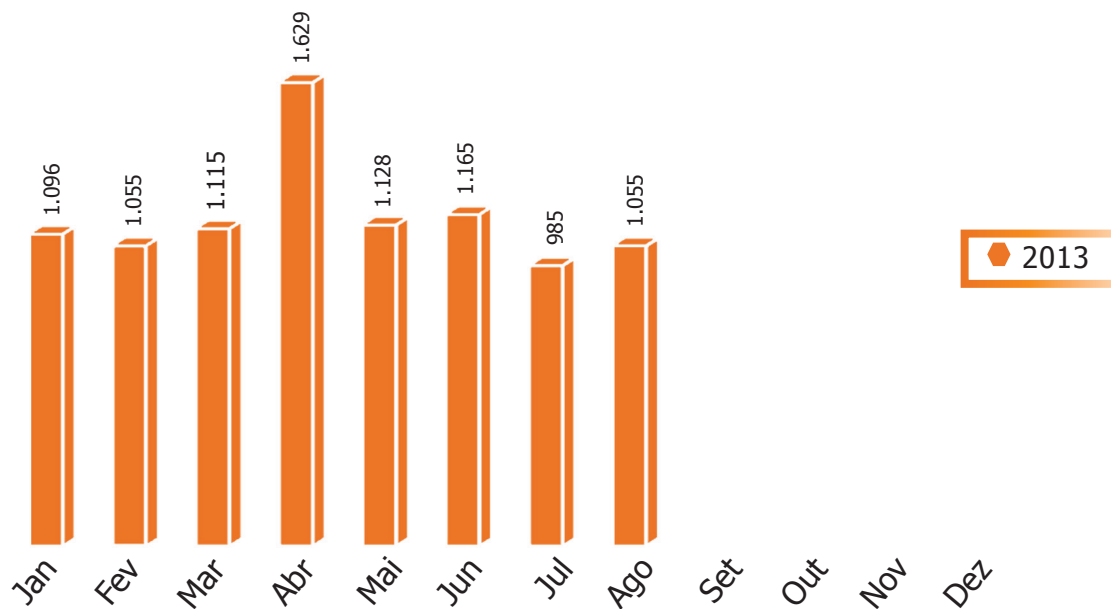


Nos atendimentos, a equipe da Central de Relacionamento registrou protocolos (reclamações, denúncias, elogios e sugestões), forneceu orientações, bem como atendeu tanto a pedidos de informações gerais como sobre os andamentos de protocolos registrados anteriormente na OGM.

Dos 4.431 atendimentos efetuados em agosto, 23,81% geraram protocolos, ou seja, o equivalente a 1.055 demandas trazidas pelos cidadãos. A estatística apresentou um aumento de registro de protocolos de 7,11% em relação aos 985 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 destes oito meses foi de 1.154 protocolos.



Distribuição das demandas por Órgãos

Protocolos por Secretarias Municipais - Geral

No mês de agosto foram registrados 1.055 protocolos (reclamações, denúncias, elogios e sugestões) e apenas 19 (1,80%) foram direcionados a outros Órgãos*.

| SECRETARIA | TOTAL |
|--|--------------|
| Controladoria Geral do Município | 10 |
| Secretaria do Governo Municipal | 1 |
| Secretaria Executiva de Comunicação | 10 |
| Secretaria Municipal da Saúde | 54 |
| Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social | 26 |
| Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras | 519 |
| Secretaria Municipal de Cultura | 7 |
| Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania | 2 |
| Secretaria Municipal de Educação | 33 |
| Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação | 2 |
| Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico | 29 |
| Secretaria Municipal de Habitação | 13 |
| Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras | 8 |
| Secretaria Municipal de Licenciamento | 3 |
| Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão | 15 |
| Secretaria Municipal de Segurança Urbana | 3 |
| Secretaria Municipal de Serviços | 70 |
| Secretaria Municipal de Transportes | 188 |
| Secretaria Municipal do Desenvolvimento, Trabalho e Empreendedorismo | 6 |
| Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente | 34 |
| Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos | 3 |
| Outros Órgãos* | 19 |
| TOTAL | 1.055 |

*não pertinentes à esfera municipal

Protocolos por Secretarias Municipais - Setorial

Do total de 1.055 protocolos registrados, 596 (56,49%) foram direcionados a 21 Secretarias e seus Departamentos, Empresas, Autarquias e outras Unidades vinculadas.

Controladoria Geral do Município 1

| | |
|------------------------------------|---|
| Ouvidoria Geral do Município - OGM | 9 |
|------------------------------------|---|

Secretaria Executiva de Comunicação 4

| | |
|-------------|---|
| Central 156 | 6 |
|-------------|---|

Secretaria Municipal da Saúde 1

| | |
|---|----|
| Coordenação de Vigilância em Saúde - COVISA | 31 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| Coordenadorias Regionais de Saúde - COORD | 14 |
|---|----|

| | |
|-----------------------------------|---|
| Ouvidoria Central da Saúde - OSMS | 8 |
|-----------------------------------|---|

Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras 0

| | |
|------------------------------------|----|
| Programa de Silêncio Urbano - PSIU | 71 |
|------------------------------------|----|

| | |
|---|---|
| Superintendência das Usinas de Asfalto - SPUA | 7 |
|---|---|

| | |
|--|---|
| Supervisão Geral de Abastecimento - SGAB | 1 |
|--|---|

Secretaria Municipal de Habitação 2

Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB 9

Departamento de Cadastro Setorial - CASE 1

Superintendência de Habitação Popular - HABI 1

Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras 3

São Paulo Obras - SP Obras 5

Secretaria Municipal de Licenciamento 2

Coordenadoria de Atividade Especial e Segurança de Uso - SEGUR 1

Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão 7

Departamento de Recursos Humanos - DERH 6

Departamento de Saúde do Servidor - DESS 2

Secretaria Municipal de Segurança Urbana 0

Corregedoria Geral da Guarda Civil Metropolitana - CGCM 2

Defesa Civil - DC 1

| | |
|---|----|
| Secretaria Municipal de Serviços | 0 |
| Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB | 16 |
| Coordenadoria de Inclusão Digital - CID | 1 |
| Departamento de Iluminação Pública - ILUME | 51 |
| Serviço Funerário - SFMSP | 2 |

| | |
|--|----|
| Secretaria Municipal de Transportes | 1 |
| Companhia de Engenharia de Tráfego - CET | 97 |
| Departamento de Operação do Sistema Viário - DSV | 6 |
| Departamento de Transportes Públicos - DTP | 3 |
| São Paulo Transporte - SPTrans | 81 |

| | |
|---|----|
| Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente | 15 |
| Programa de Inspeção Veicular Ambiental (CONTROLAR) | 19 |

| | |
|--|---|
| Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos | 1 |
| Departamento Fiscal - FISC | 2 |

Protocolos por Subprefeituras - Regionalizado

Dos 1.055 protocolos registrados no mês de agosto, 440 (41,71%) foram direcionados às Subprefeituras. Considerando que as 31 subprefeituras estão divididas por regiões, foram registrados 105 (23,86%) para a Zona Norte, 151 (34,32%) para a Zona Sul, 99 (22,50%) para a Zona Leste, 49 registros (11,14%) para a Zona Oeste e por fim, 36 protocolos (8,18%) para o Centro.

| SUBPREFEITURA | TOTAL |
|----------------------------|--------------|
| Zona Norte | |
| Casa Verde | 25 |
| Freguesia/ Brasilândia | 5 |
| Jaçanã/ Tremembé | 18 |
| Perus | 5 |
| Pirituba/ Jaraguá | 20 |
| Santana/ Tucuruvi | 20 |
| Vila Maria/ Vila Guilherme | 12 |
| TOTAL | 105 |

| SUBPREFEITURA | TOTAL |
|----------------------|--------------|
| Zona Sul | |
| Campo Limpo | 16 |
| Capela do Socorro | 27 |
| Cidade Ademar | 11 |
| Ipiranga | 26 |
| Jabaquara | 4 |
| M´Boi Mirim | 7 |
| Parelheiros | 10 |
| Santo Amaro | 30 |
| Vila Mariana | 20 |
| TOTAL | 151 |

| SUBPREFEITURA | TOTAL |
|----------------------|--------------|
| Zona Leste | |
| Aricanduva | 8 |
| Cidade Tiradentes | 0 |
| Ermelino Matarazzo | 4 |
| Guaianases | 5 |
| Itaim Paulista | 4 |
| Itaquera | 15 |
| Moóca | 17 |
| Penha | 18 |
| São Mateus | 10 |
| São Miguel Paulista | 8 |
| Vila Prudente | 10 |
| TOTAL | 99 |

| SUBPREFEITURA | TOTAL |
|----------------------|--------------|
| Zona Oeste | |
| Butantã | 21 |
| Lapa | 16 |
| Pinheiros | 12 |
| TOTAL | 49 |

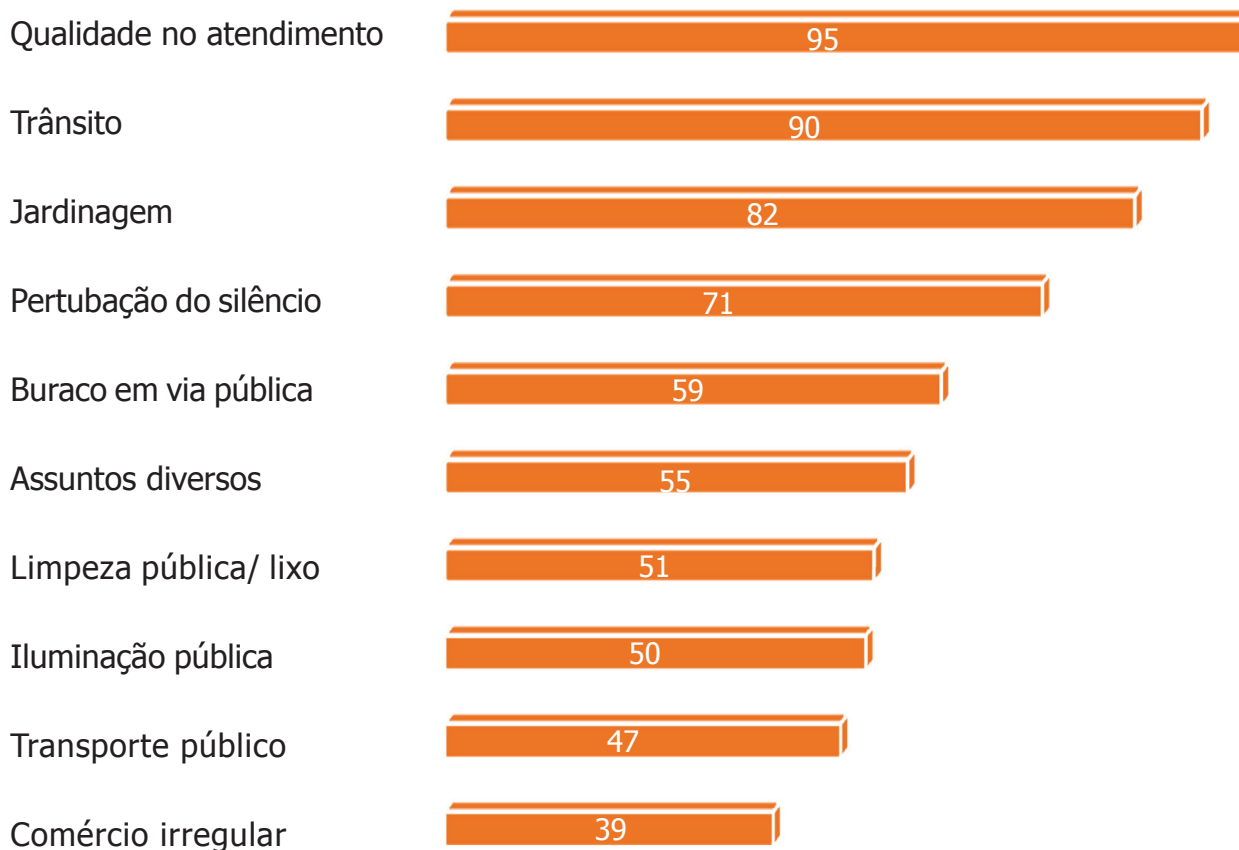
| SUBPREFEITURA | TOTAL |
|----------------------|--------------|
| Centro | |
| Sé | 36 |

Distribuição das demandas pelas naturezas

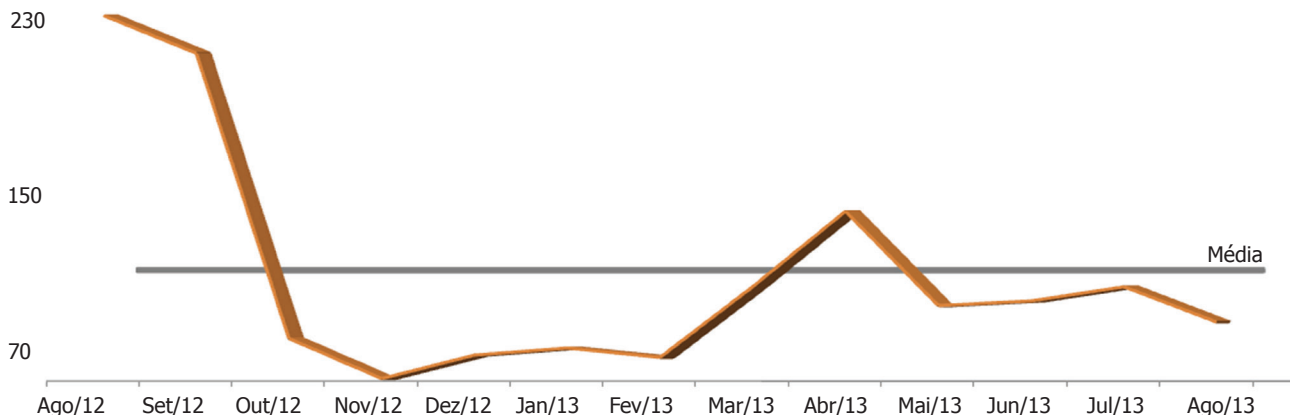
Naturezas mais reclamadas – Geral

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

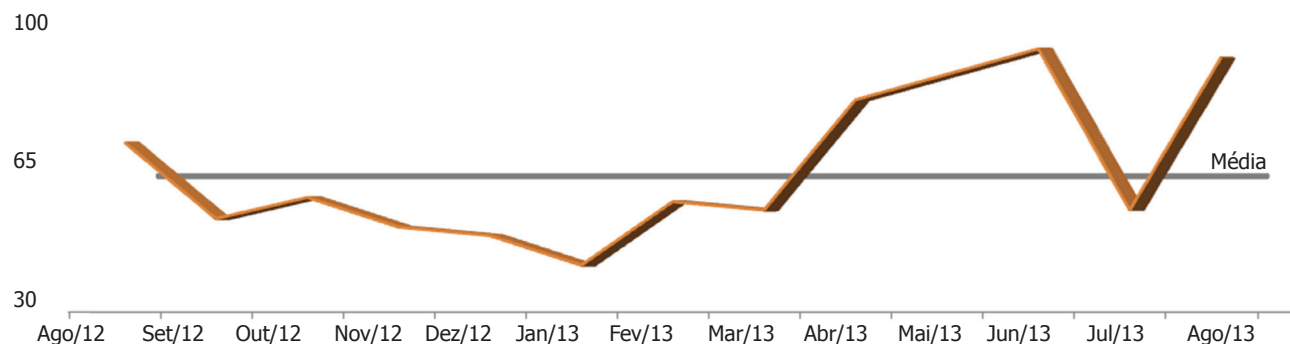
Principais demandas da Prefeitura



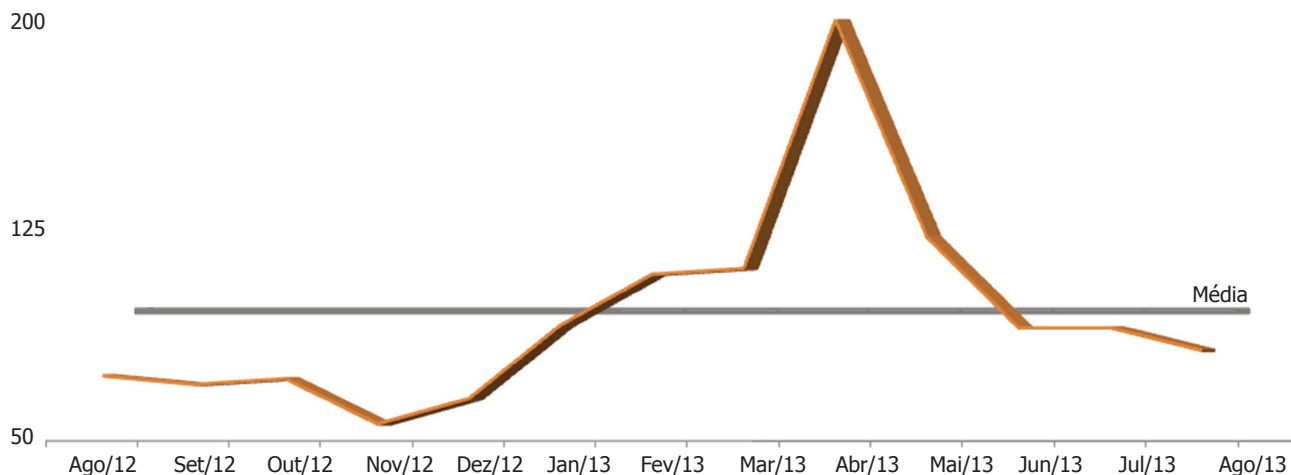
Qualidade no atendimento foi a natureza mais reclamada com 95 protocolos. Houve queda em todos os comparativos: de 15 protocolos (13,64%) em relação a julho de 2013, de 130 (57,78%) em relação ao mesmo período de 2012 e de 22 (18,80%) quando comparado ao indicador da média dos últimos 12 meses.



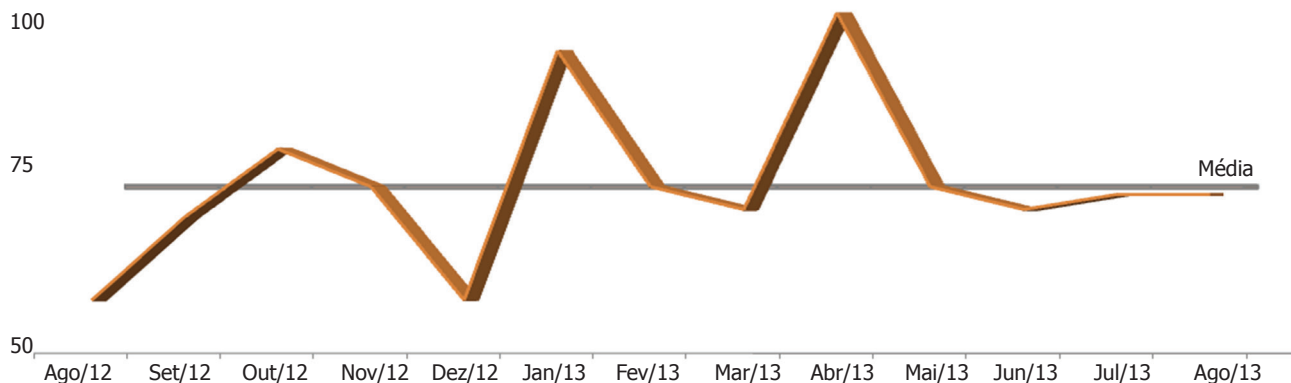
Trânsito foi o segundo assunto mais reclamado com 90 protocolos, todos direcionados à CET (Companhia de Engenharia de Tráfego). A natureza teve aumento em todos os comparativos: de 36 (66,67%) em relação a julho de 2013, de 20 (28,57%) quando comparado ao mesmo mês em 2012 e de 28 protocolos (45,16%) em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.



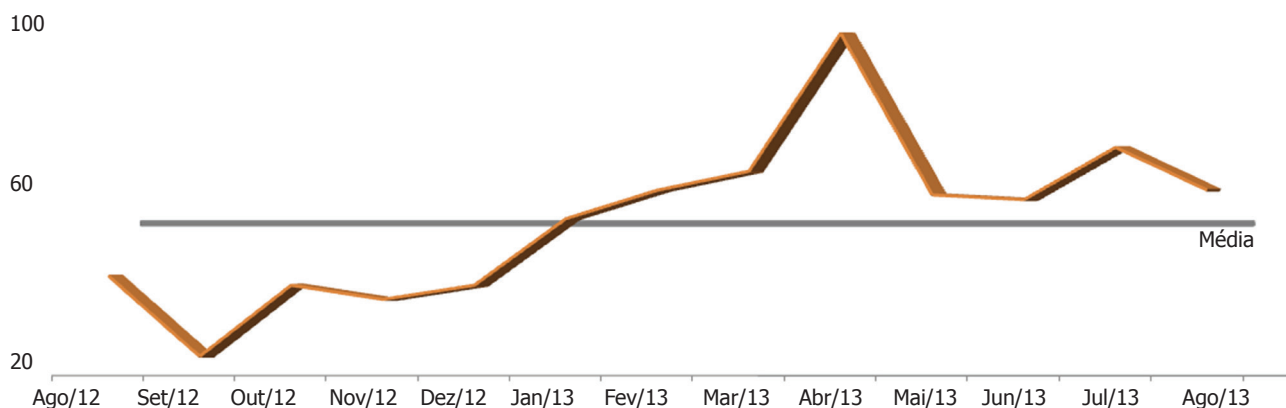
Jardinagem encerrou o mês de agosto com 82 protocolos, todos encaminhados às Subprefeituras. A natureza teve queda de 8 protocolos (8,89%) em relação a julho de 2013, teve aumento de 9 (12,33%) em relação a agosto de 2012 e queda de 14 (14,58%) em relação à média dos últimos 12 meses.



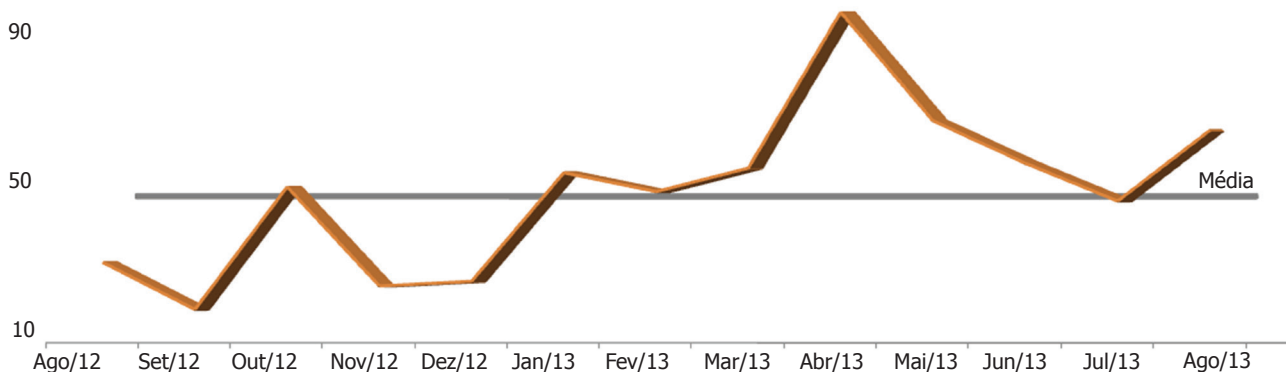
Perturbação do silêncio foi a quarta natureza mais reclamada com 71 protocolos, sendo todos direcionados ao PSIU (Programa de Silêncio Urbano). A natureza ficou estável em relação ao mês de julho de 2013, teve um crescimento de 14 protocolos (24,56%) quando comparado ao mesmo período de 2012 e em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses houve uma queda de 1 (1,39%).



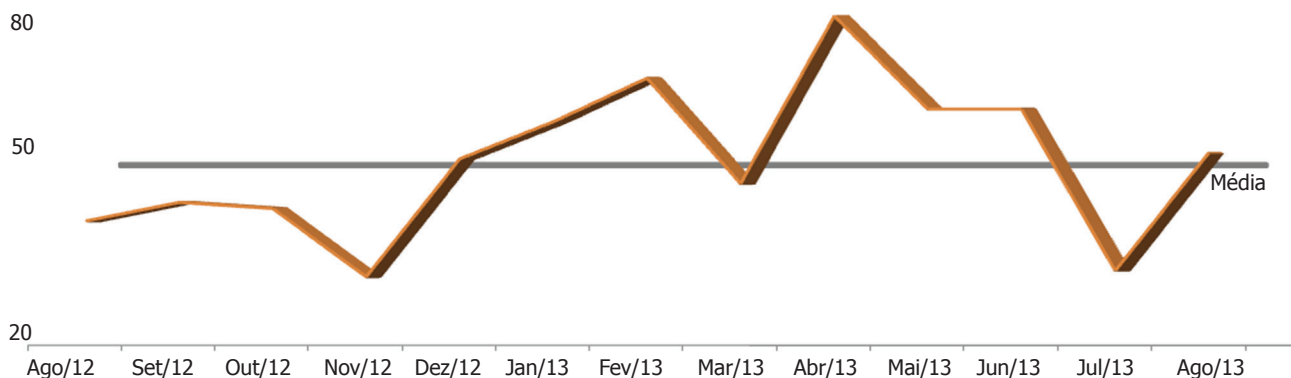
Buraco em via pública encerrou o mês com 59 protocolos, 58 dos quais enviados às Subprefeituras e 1 à Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras. A natureza teve uma queda de 9 (13,24%) em relação a julho de 2013 e aumentos nas outras comparações: de 18 protocolos (43,90%) em relação a agosto de 2012 e de 7 (13,46%) em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.



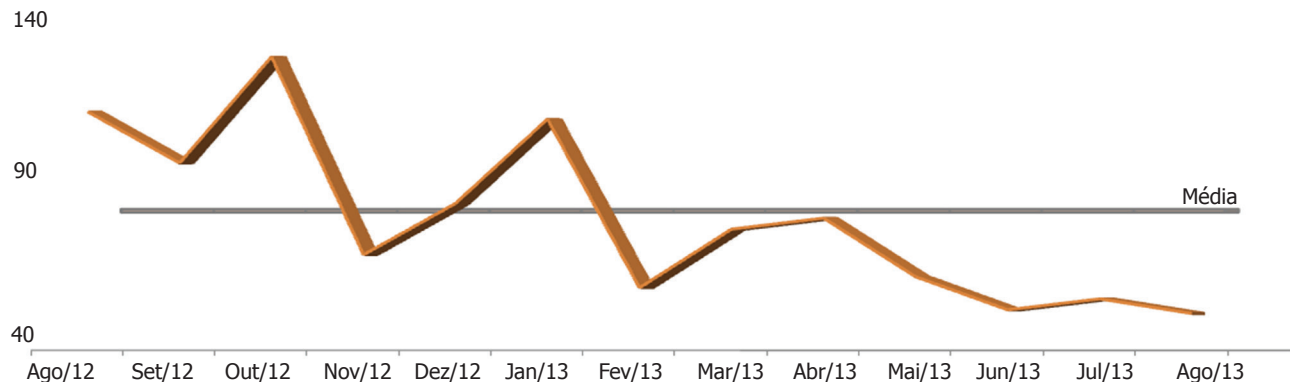
A natureza **Assuntos diversos** foi registrada em 55 protocolos e ela abrange novas demandas da administração não previstas em campos próprios no sistema da OGM, bem como se refere a problemas fora da competência da municipalidade. Deste total, 21 protocolos foram direcionados a 8 secretarias, 10 seguiram para subprefeituras, 5 para outros órgãos e 19 para órgãos externos. Do montante, 34,55% são de competência externa à municipalidade.



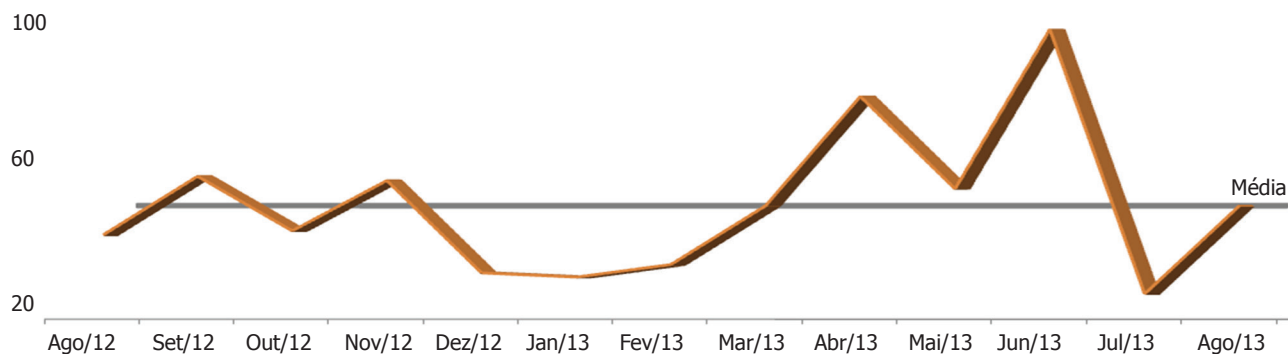
A natureza **Limpeza pública/ lixo** foi a sétima mais reclamada com 51 protocolos, 39 encaminhados às Subprefeituras, 11 à AMLURB (Autoridade Municipal de Limpeza Urbana) e 1 à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. A natureza teve aumento em todos os comparativos: de 19 protocolos (59,38%) em relação a julho de 2013, de 11 (27,50%) sobre o mesmo período de 2012 e de 2 (4,08%) em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.



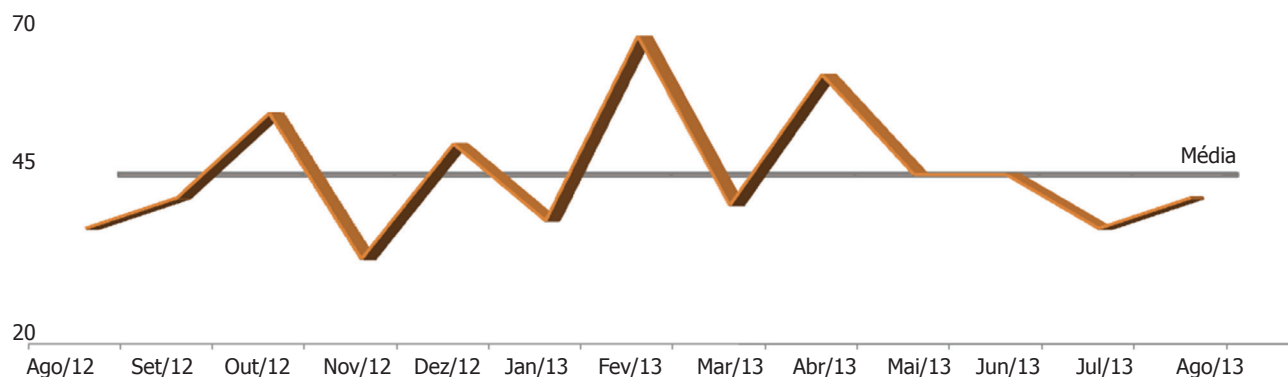
Iluminação pública foi objeto de registro de 50 protocolos, todos encaminhados ao ILUME (Departamento de Iluminação Pública). A natureza apresentou queda em todos os comparativos: de 4 protocolos (7,41%) sobre o registrado em julho de 2013, de 55 (52,38%) em relação a agosto de 2012 e de 28 (35,90%) sobre o indicador da média dos últimos 12 meses.



Transporte público foi a natureza reclamada em 47 protocolos, sendo que 45 foram enviados à SPTrans (São Paulo Transporte), 1 à Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras e 1 à SPObras (São Paulo Obras). A natureza teve aumento em dois comparativos: de 21 protocolos (80,77%) em relação ao mês anterior e de 7 (17,50%) quando comparado ao mesmo mês de 2012. Em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses não houve variação.



Comércio irregular foi objeto de registro de 39 protocolos, todos encaminhados às Subprefeituras. A natureza teve aumento em dois comparativos: de 4 protocolos (11,43%) em relação ao mês anterior e também de 4 (11,43%) sobre o mesmo mês de 2012. Em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses, teve queda de 3 protocolos (7,14%).



Análise da natureza Qualidade no atendimento

Qualidade no atendimento foi a natureza mais reclamada no mês de agosto com 95 registros, sendo que foram enviados 48 protocolos para 11 secretarias, 35 para empresas públicas e autarquias, 10 para subprefeituras e 2 para outros órgãos.

A secretaria com maior número de reclamações foi a Secretaria Municipal de Transportes, com 32 protocolos. Em segundo a Secretaria Municipal da Saúde com 11 e em terceiro vem a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras com 10 registros. A seguir, empatadas com 9 reclamações, vem a Secretaria Executiva de Comunicação e a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social.

| ÓRGÃO | Quant. | % |
|--|--------|-------|
| Secretaria Municipal de Transportes | 32 | 33,68 |
| Secretaria Municipal da Saúde | 11 | 11,58 |
| Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras | 10 | 10,53 |
| Secretaria Executiva de Comunicação | 9 | 9,47 |
| Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social | 9 | 9,47 |

Principais naturezas das Secretarias e Unidades vinculadas

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

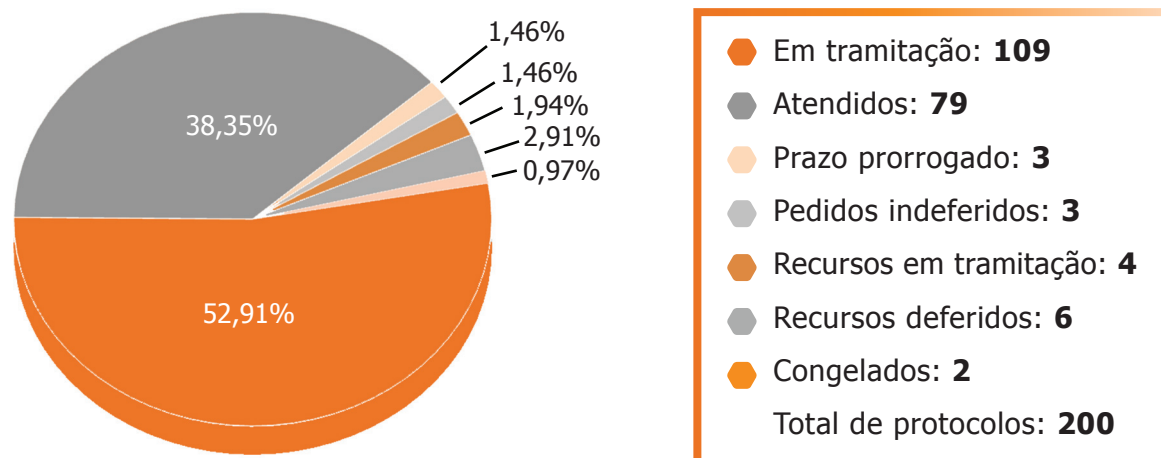
O levantamento realizado pela equipe apontou 206 pedidos de informações em agosto de 2013, sendo 7,21% a menos que o registrado em julho de 2013.

| ÓRGÃOS | TOTAL |
|--|--------------|
| Controladoria Geral do Município | 2 |
| Secretaria do Governo Municipal | 2 |
| Secretaria Executiva de Comunicação | 2 |
| Secretaria Municipal da Saúde | 7 |
| Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM | 3 |
| Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social | 5 |
| Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras | 4 |
| Subprefeitura Aricanduva | 1 |
| Subprefeitura Butantã | 3 |
| Subprefeitura Campo Limpo | 2 |
| Subprefeitura Capela do Socorro | 1 |
| Subprefeitura Casa Verde | 1 |
| Subprefeitura Cidade Ademar | 1 |

| | |
|--|---|
| Subprefeitura Cidade Tiradentes | 1 |
| Subprefeitura Ermelino Matarazzo | 1 |
| Subprefeitura Freguesia/ Brasilândia | 1 |
| Subprefeitura Guaianases | 2 |
| Subprefeitura Ipiranga | 3 |
| Subprefeitura Itaim Paulista | 1 |
| Subprefeitura Itaquera | 2 |
| Subprefeitura Jabaquara | 2 |
| Subprefeitura Jaçanã/ Tremembé | 1 |
| Subprefeitura Lapa | 7 |
| Subprefeitura M´Boi Mirim | 1 |
| Subprefeitura Moóca | 1 |
| Subprefeitura Parelheiros | 1 |
| Subprefeitura Penha | 2 |
| Subprefeitura Perus | 1 |
| Subprefeitura Pinheiros | 1 |
| Subprefeitura Pirituba/ Jaraguá | 2 |
| Subprefeitura Santana/ Tucuruvi | 3 |
| Subprefeitura Santo Amaro | 1 |
| Subprefeitura São Mateus | 2 |
| Subprefeitura São Miguel Paulista | 1 |
| Subprefeitura Sé | 1 |
| Subprefeitura Vila Mariana | 4 |
| Subprefeitura Vila Maria/ Vila Guilherme | 1 |
| Subprefeitura Vila Prudente | 2 |
| Secretaria Municipal de Cultura | 2 |

| | |
|--|------------|
| Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano | 8 |
| São Paulo Urbanismo - SP URBANISMO | 1 |
| Secretaria Municipal de Educação | 6 |
| Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação | 2 |
| Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico | 13 |
| Secretaria Municipal de Habitação | 9 |
| Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB | 3 |
| Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras | 4 |
| São Paulo Obras - SP Obras | 2 |
| Secretaria Municipal de Licenciamento | 15 |
| Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão | 4 |
| Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação - PRODAM | 3 |
| Fundação Paulistana de Educação e Tecnologia - FUNDATEC | 1 |
| Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres | 1 |
| Secretaria Municipal de Promoção da Igualdade Racial | 1 |
| Secretaria Municipal de Segurança Urbana | 2 |
| Secretaria Municipal de Serviços | 1 |
| Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB | 2 |
| Serviço Funerário - SFMSP | 1 |
| Secretaria Municipal de Transportes | 6 |
| Companhia de Engenharia de Tráfego - CET | 15 |
| São Paulo Transporte - SPTrans | 16 |
| Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente | 5 |
| Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos | 4 |
| TOTAL | 206 |

Deste total, 79 solicitações (38,35%) foram atendidas, 109 solicitações (52,91%) permaneceram em tramitação e 3 pedidos (1,46%) geraram prorrogações de prazo. Foram 3 pedidos (1,46%) indeferidos, 6 (2,91%) foram objetos de recursos deferidos, 4 pedidos de recurso (1,94%) permaneceram em tramitação e 2 (0,97%) ficaram em análise na Divisão para transferência de competência (congelados).



Do total de pedidos, 107 solicitações (51,94%) foram direcionadas às Secretarias, 54 (26,21%) às Subprefeituras, 40 (19,42%) às Empresas, 1 (0,49%) a uma Autarquia, 1 (0,49%) a uma Fundação e 3 (1,46%) para outros órgãos.

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

- SPTrans (São Paulo Transporte) com 16 requerimentos (7,77%);
- CET (Companhia de Engenharia de Tráfego) com 15 pedidos (7,28%); e
- Secretaria Municipal de Licenciamento com 15 pedidos (7,28%).

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
