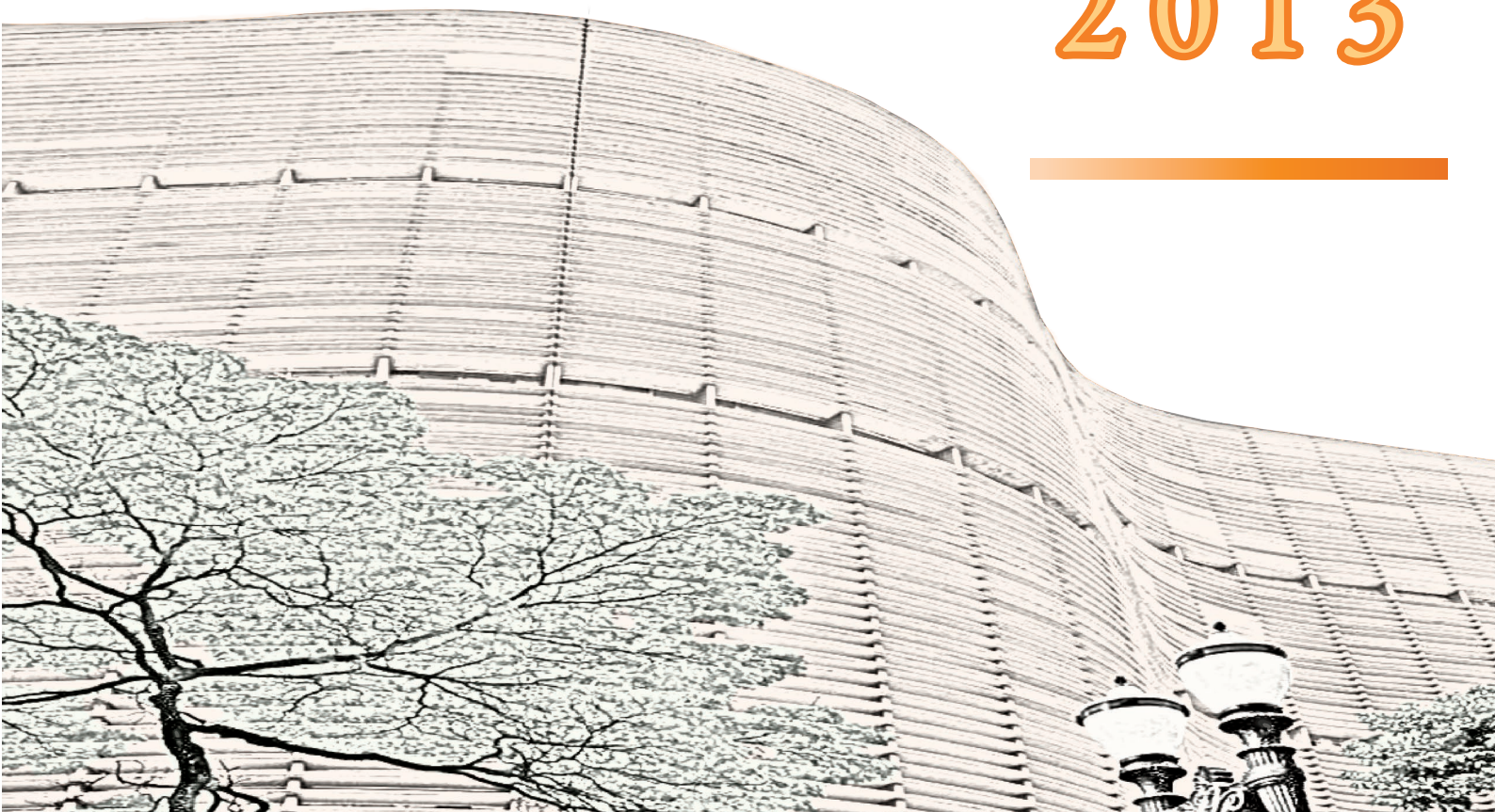


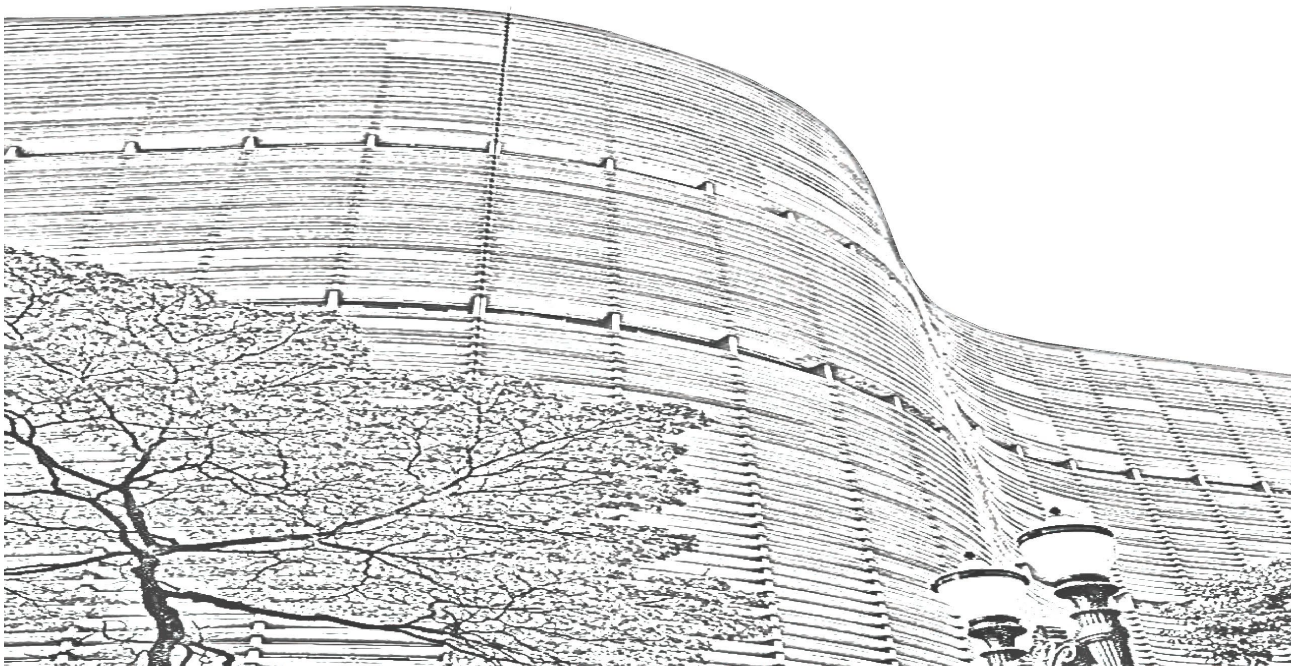


**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
OUVIDORIA GERAL

Relatório 4º Trimestre 2013







Edifício Copan – Projeto de Oscar Niemeyer – Homenageado com a Medalha 25 de janeiro em 2013.



Sumário

Apresentação: 7

Expediente: 9

Dados estatísticos: 11

Metodologia: 13

Atendimentos: 15

Mídia telefone: 16

Distribuição das demandas: 17

Protocolos por Secretarias – Geral: 17

Protocolos por Secretarias e Unidades vinculadas: 18

Protocolos por Subprefeitura: 21

Naturezas mais reclamadas: 23

Principais demandas da Prefeitura: 23

Qualidade no atendimento: 29

Principais demandas das Secretarias e Unidades vinculadas: 30

Naturezas mais reclamadas em cada Secretaria e Unidade vinculada: 31

Principais demandas das Subprefeituras: 41

Naturezas mais reclamadas em cada Subprefeitura: 42

Análise regionalizada: 49

Subprefeituras mais reclamadas: 53

RIO – Registro de Interlocução entre Ouvidorias: 54

e-SIC: 57



Apresentação

A Controladoria Geral do Município de São Paulo apresenta o relatório do 4º trimestre de 2013 da Ouvidoria Geral inserido na Lei 15.764 de 26 de maio de 2013.

O quadro de atendimentos nos meses de outubro, novembro e dezembro registrados no Sistema Ouvidoria – SIDOGM revelou-se estável, com 13.218 registros em relação ao 3º trimestre de 2013 que contava com 13.226 registros. A tendência de maior número de protocolos em relação às orientações também se manteve, o que será um importante indicador do exercício de 2013.

Vinculada à Ouvidoria Geral, a transparência passiva insere os dados do atendimento via sistema e-SIC no presente relatório, demonstrando um pico de atendimento no mês de outubro, que representou 45,07% do total do trimestre. A busca por justificativas para esse resultado indicou que o sistema de atendimento para informação sobre a administração pública recebeu demandas de pedidos de serviços, logo alheia ao escopo da LAI (Lei de Acesso à Informação). Foram desenvolvidas ações para a melhoria da comunicação e esclarecimentos sobre a abrangência de cada um dos canais de atendimento da Prefeitura Municipal de São Paulo.

A informação adequada sobre os diversos serviços oferecidos ao cidadão se constitui numa importante ferramenta de cidadania, razão pela qual a sinalização oferecida pelos relatórios estatísticos é considerada para ações de melhoria.

Entre as atividades técnicas merece destaque as reuniões do Fórum de Ouvidorias que se consolidou no 4º trimestre, inclusive com a inclusão de Ouvidorias Estaduais, articulação essencial no encaminhamento de questões que se relacionam a ambas as esferas de competência.

Maria Lumena Balaben Sampaio
Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Expediente

Prefeito

Fernando Haddad

Vice-Prefeita

Nádia Campeão

Controlador Geral

Mário Vinícius Claussen Spinelli

Ouvidora Geral

Maria Lumena Balaben Sampaio

Diretor da Divisão de Relatórios e Estatísticas

Jorge Miyazaki

Projeto Gráfico e Diagramação

Suzane Teixeira Silva Cravo

Projeto Gráfico da Capa

Leonardo Zanon Arruda

Marcelo Gadotti Neto

Dados Estatísticos

Metodologia

O relatório trimestral tem como objetivo consolidar os indicadores a cada três meses e valorizar as estatísticas dos dados produzidos. Este trabalho serve de base a estudos e também se apresenta como uma ferramenta dinâmica e ágil para os administradores municipais que são responsáveis pelos serviços públicos.

É importante esclarecer que todo atendimento é registrado, mas somente uma parte se transforma em protocolo. Pedidos de informação ou orientação e de andamento de protocolo (O.G.) são respondidos de imediato e não geram O.G. Se houver necessidade de manifestação do órgão envolvido, análise de legislação ou uma formalidade específica para a reclamação aí se configura um protocolo.

Os dados apresentados têm origem em um banco gerado pelo sistema próprio da OGM, no qual a entrada e a saída de informações são contínuas e podem variar. Nestas condições, para a elaboração do relatório é realizado um corte no tempo que compreende o período de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2013.

As informações são apresentadas levando em consideração a estrutura geral da Prefeitura Municipal de São Paulo que compreende Secretarias, Departamentos, Autarquias, Empresas, Subprefeituras e outras Unidades. E para a compreensão dos dados é importante entender as várias dimensões do universo abordado:

Dimensão	O que apresenta	O que exclui
Demandas Gerais	Dados de todas as Unidades da Prefeitura*	
Demandas das Secretarias	Dados de todas as Secretarias e seus respectivos Departamentos, Autarquias, Empresas e outras Unidades vinculadas	Dados das Subprefeituras
Demandas das Subprefeituras	Dados das Subprefeituras	Dados de todas as Secretarias e seus respectivos Departamentos, Autarquias, Empresas e outras Unidades vinculadas

*Os dados de toda a Prefeitura são demonstrados vinculados as Secretarias, ou seja, sem detalhamento.

As manifestações, quando são registradas na Ouvidoria - sejam reclamações, denúncias, elogios ou sugestões - recebem uma classificação inicial pelo assunto manifestado pelo reclamante, que será chamado tecnicamente neste documento como **natureza**.

Estas naturezas são apresentadas em três momentos no relatório, seguindo a classificação de cada dimensão já apresentada anteriormente. Nesta demonstração de dados são utilizados como referência os 10 (dez) assuntos mais reclamados em número absoluto.

Especificamente nas Demandas Gerais, as naturezas são detalhadas com um comparativo do número absoluto do trimestre com os números do:

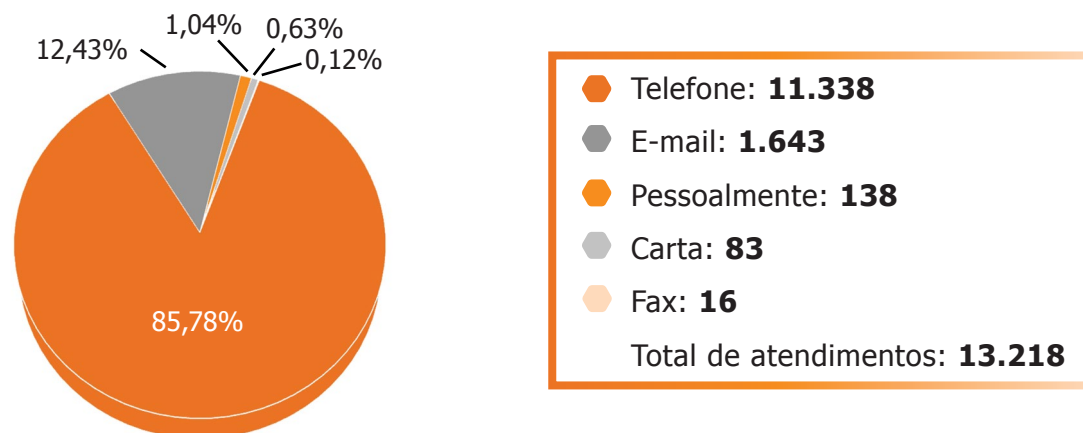
- trimestre imediatamente anterior, no caso o 3º trimestre de 2013;
- mesmo trimestre do ano anterior, que é o 4º trimestre de 2012.

É importante ressaltar que os dados podem variar em função da própria dinâmica de atendimento da Ouvidoria Geral, que considera as seguintes ocorrências (premissas):

- Uma mesma natureza pode ser atribuída a mais de um órgão, ou seja, há competência concorrente. Como exemplo cita-se a natureza Qualidade no atendimento que pode ser encontrada em todas as unidades da Prefeitura;
- Um usuário pode solicitar um novo tratamento para um protocolo solucionado ao questionar uma resposta recebida, informando, por exemplo, que o atendimento foi parcial ou ainda, se houver um fato novo que justifique a reabertura do protocolo;
- No decorrer da análise de uma reclamação é possível identificar mais de um órgão que seja responsável por manifestar-se em relação ao assunto ou ainda que o objeto/ natureza do problema seja outro. Nestes casos é necessário realizar a reclassificação de Órgão/ Departamento ou ainda da Natureza;
- Podem acontecer mudanças na estrutura administrativa da Prefeitura e novos serviços públicos podem ser oferecidos aos cidadãos ou novos órgãos podem ser criados. Como exemplo pode-se citar a inspeção veicular e a implantação da própria Controladoria Geral do Município que exigiram adaptações de naturezas e criação de novos órgãos no sistema da Ouvidoria.

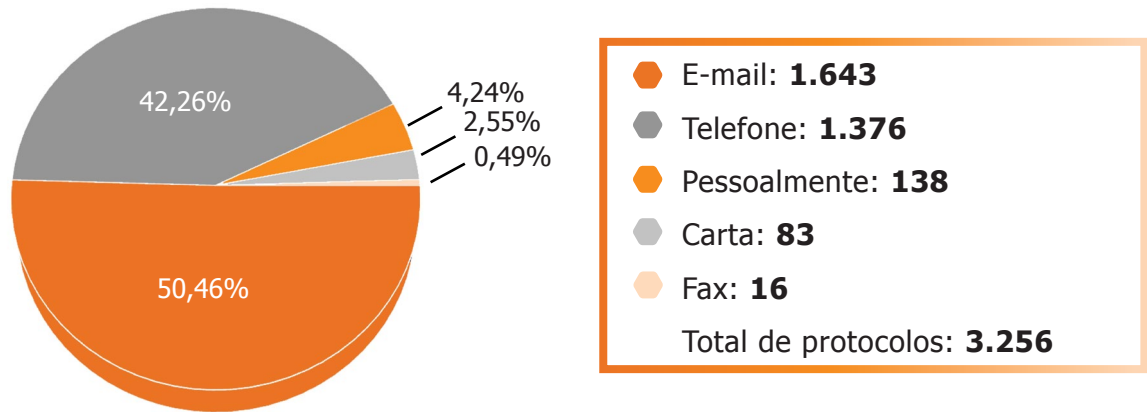
Atendimentos

A Ouvidoria Geral do Município realizou 13.218 atendimentos nos meses de outubro a dezembro de 2013, o que representa um decréscimo de 0,06% quando comparado ao terceiro trimestre de 2013. O meio mais procurado para falar com a Ouvidoria foi o telefone (Central 0800 17 57 17) com 11.338 acessos (85,78%), seguido por e-mail 1.643 (12,43%), pelo atendimento pessoal 138 (1,04%), por carta 83 (0,63%) e por fax 16 (0,12%).



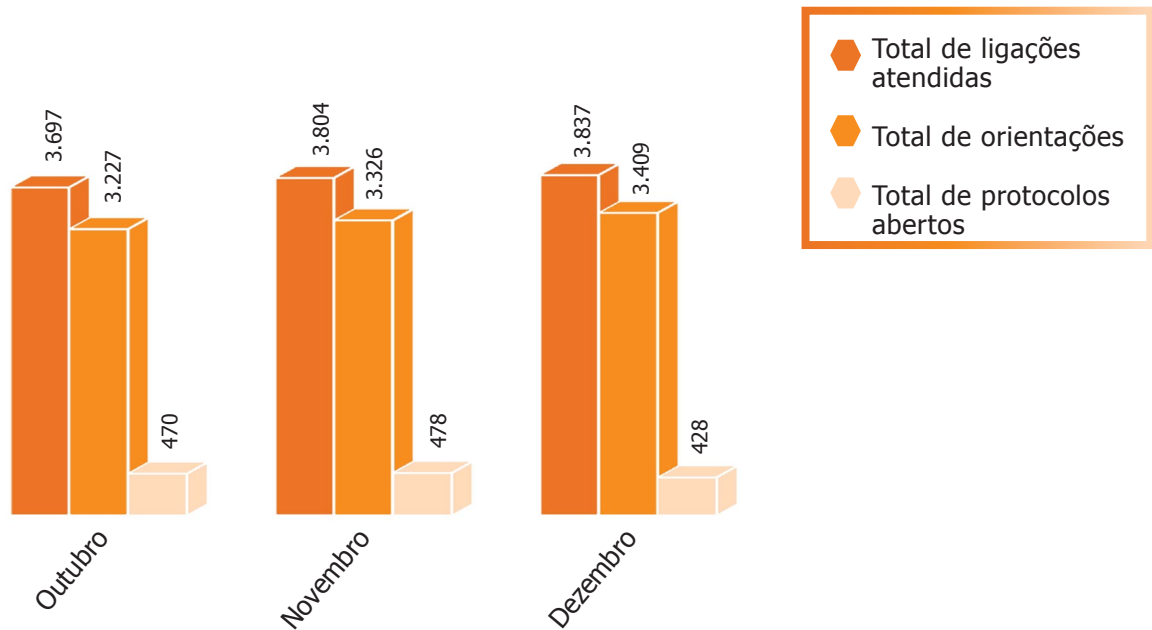
Nos atendimentos, a equipe da Central de Relacionamento registrou protocolos (reclamações, denúncias, elogios e sugestões), bem como atendeu pedidos de informações, orientações e forneceu ainda andamento de protocolos registrados anteriormente na OGM.

Do total de atendimentos, 24,63% geraram protocolos, ou seja, o equivalente a 3.256 demandas trazidas pelos munícipes. A estatística apresentou um aumento de registro de protocolos de 2,45% em relação aos 3.178 do 3º trimestre de 2013.



Mídia Telefone

Considerando que a Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral é o canal mais acessado pela população (85,78%), é válida a análise do trabalho desempenhado pela equipe neste meio de atendimento, uma vez que ilustram as ações requeridas pelo munícipe e também propiciam dados para treinamento e aperfeiçoamento daquele setor.



Distribuição das demandas

Protocolos por Secretarias - Geral

Dos 3.256 protocolos registrados (reclamações, denúncias, elogios e sugestões) no 4º trimestre, apenas 39 (1,20%) foram direcionados a Outros Órgãos*.

SECRETARIA	TOTAL
Controladoria Geral do Município	33
Secretaria do Governo Municipal	3
Secretaria Especial para Assuntos de Turismo	1
Secretaria Executiva de Comunicação	62
Secretaria Municipal da Saúde	125
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	83
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	1.653
Secretaria Municipal de Cultura	14
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	5
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	6
Secretaria Municipal de Educação	98
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	10
Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico	92
Secretaria Municipal de Habitação	35
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	9
Secretaria Municipal de Licenciamento	18
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	26
Secretaria Municipal de Promoção da Igualdade Racial	1
Secretaria Municipal de Relações Governamentais	3
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	10
Secretaria Municipal de Serviços	231
Secretaria Municipal de Transportes	542
Secretaria Municipal do Desenvolvimento, Trabalho e Empreendedorismo	9
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	139
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	9
Outros Órgão*	39
TOTAL	3.256

Protocolos por Secretarias e Unidades vinculadas

Dos 3.256 protocolos registrados no 4º trimestre de 2013, 1.807 (55,50%) foram direcionados a 26 Secretarias e seus Departamentos, Empresas ou outras Unidades administrativas vinculadas.

Controladoria Geral do Município	4
Corregedoria Geral do Município - CGM	1
Ouvidoria Geral do Município - OGM	28
Secretaria Especial para Assuntos de Turismo	0
Ouvidoria da São Paulo Turismo - OSPTuris	1
Secretaria Executiva de Comunicação	6
Central 156	56
Secretaria Municipal da Saúde	3
Coordenação de Vigilância em Saúde - COVISA	71
Coordenadorias Regionais de Saúde - COORD	24
Ouvidoria Central da Saúde - OSMS	24
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU	3

Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras 3

Assessoria Técnica de Obras e Serviços - ATOS	1
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	227
Superintendência das Usinas de Asfalto - SPUA	10
Supervisão Geral de Abastecimento - SGAB	2

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano 2

São Paulo Urbanismo - SP URBANISMO	3
------------------------------------	---

Secretaria Municipal de Habitação 6

Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	27
Superintendência de Habitação Popular - HABI	2

Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras 6

São Paulo Obras - SPObras	3
---------------------------	---

Secretaria Municipal de Licenciamento 5

Coordenadoria de Atividade Especial e Segurança de Uso - SEGUR	12
Coordenadoria de Edificação de Uso Comercial e Industrial - COMIN	1

Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão 7

Departamento de Recursos Humanos - DERH	13
Departamento de Saúde do Servidor - DESS	1
Instituto de Previdência Municipal - IPREM	5

Secretaria Municipal de Segurança Urbana	0
Defesa Civil - DC	1
Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana - OGCM	9

Secretaria Municipal de Serviços	0
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	42
Coordenadoria de Inclusão Digital - CID	4
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	179
Serviço Funerário - SFMSP	6

Secretaria Municipal de Transportes	2
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	250
Departamento de Operação do Sistema Viário - DSV	25
Departamento de Transportes Públicos - DTP	9
São Paulo Transporte - SPTrans	256

Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	128
Programa de Inspeção Veicular Ambiental (CONTROLAR)	11

Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	2
Departamento de Desapropriações - DESAP	1
Departamento Fiscal - FISC	6

Protocolos por Subprefeitura

Dos 3.256 registros do quarto trimestre de 2013, foram direcionados às Subprefeituras 1.410 protocolos (43,30%). Considerando que as 31 subprefeituras estão divididas por regiões, foram registrados 377 (26,74%) para a Zona Norte, 389 (27,59%) para a Zona Sul, 391 (27,73%) para a Zona Leste, 171 registros (12,13%) para a Zona Oeste e por fim, 82 protocolos (5,82%) para o Centro.

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Norte	
Casa Verde	100
Freguesia/ Brasilândia	53
Jaçanã/ Tremembé	25
Perus	14
Pirituba/ Jaraguá	66
Santana/ Tucuruvi	82
Vila Maria/ Vila Guilherme	37
TOTAL	377

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Sul	
Campo Limpo	33
Capela do Socorro	67
Cidade Ademar	34
Ipiranga	59
Jabaquara	17
M´Boi Mirim	39
Parelheiros	20
Santo Amaro	70
Vila Mariana	50
TOTAL	389

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Leste	
Aricanduva	16
Cidade Tiradentes	3
Ermelino Matarazzo	12
Guaianases	15
Itaim Paulista	25
Itaquera	115
Moóca	54
Penha	56
São Mateus	38
São Miguel Paulista	17
Vila Prudente	40
TOTAL	391

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Oeste	
Butantã	52
Lapa	60
Pinheiros	59
TOTAL	171

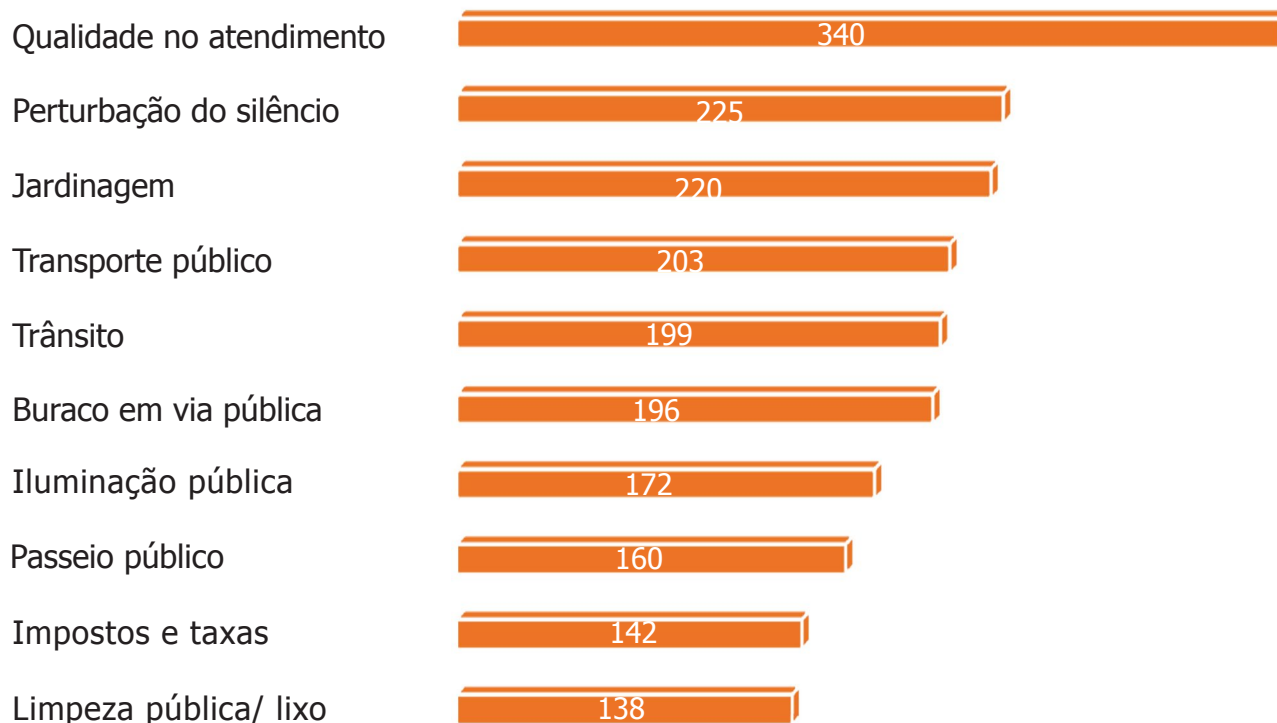
SUBPREFEITURA	TOTAL
Centro	
Sé	82

Naturezas mais reclamadas

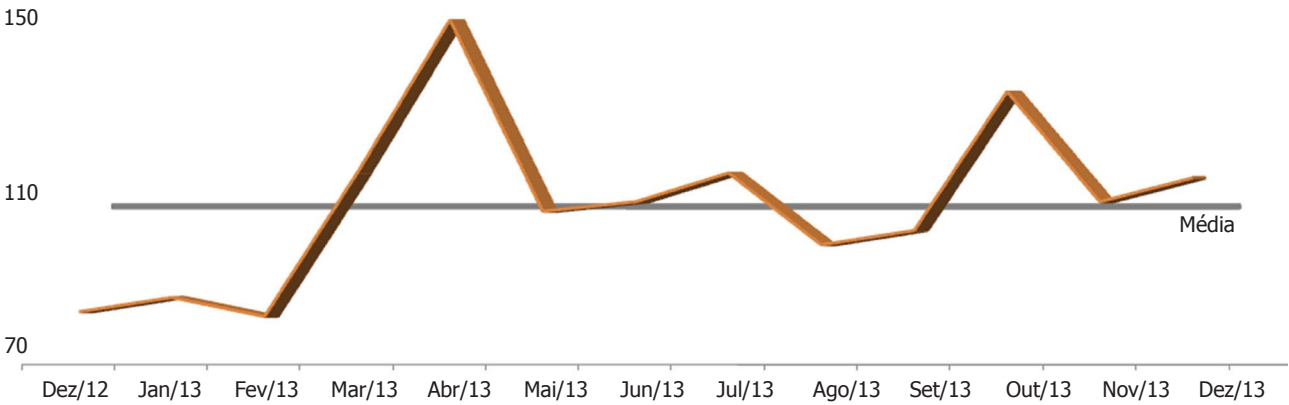
A análise por tipo de órgão feita de maneira separada por Secretarias, Subprefeituras, Empresas, Autarquias e outras Unidades, identifica uma variação nas naturezas e por consequência algumas delas se repetem e outras que estavam diluídas na estatística geral aparecem.

Em função destas diferenças as naturezas são apresentadas em três classificações, sendo uma que demonstra todas as demandas, caráter geral, outra que demonstra apenas a realidade das secretarias e unidades vinculadas e por fim as naturezas mais reclamadas nas subprefeituras.

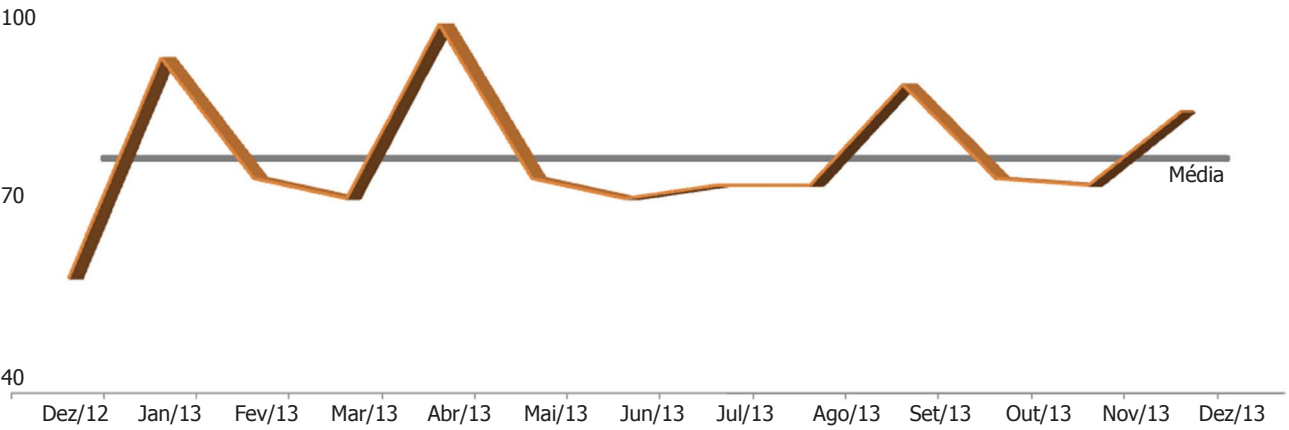
Principais demandas da Prefeitura



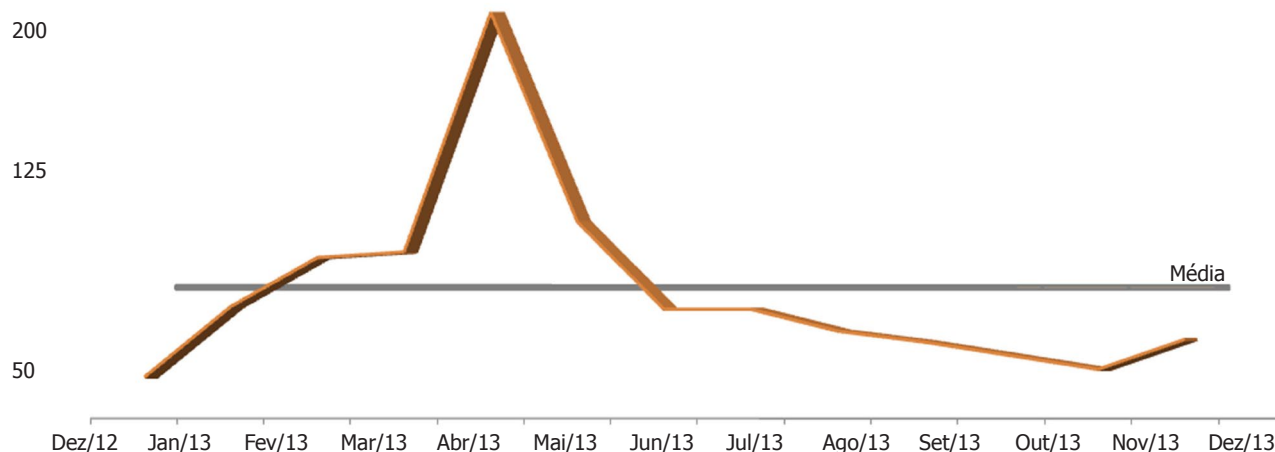
Qualidade no atendimento foi a natureza mais reclamada com 340 protocolos. Houve um acréscimo no comparativo do mesmo trimestre do ano anterior de 100 protocolos (41,67%) e um acréscimo de 37 (12,21%) em relação ao trimestre anterior deste ano.



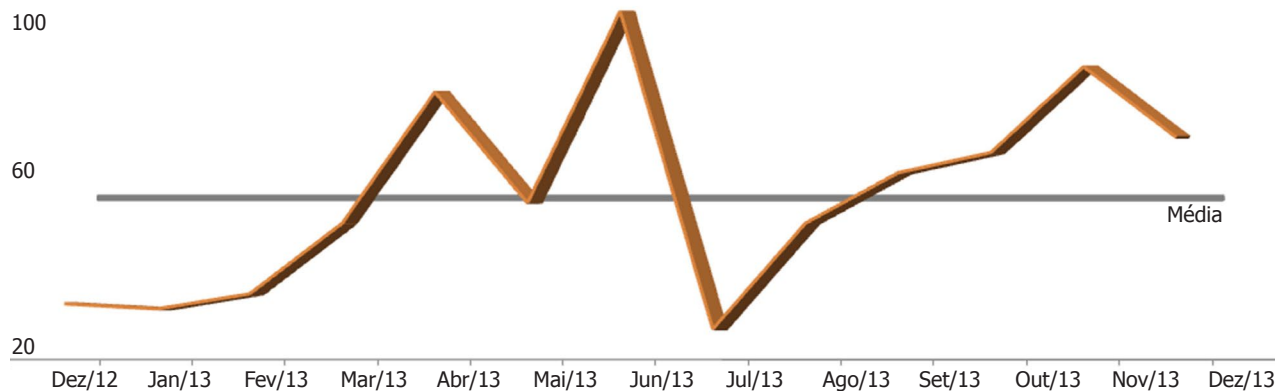
Perturbação do silêncio foi a segunda natureza mais reclamada com 225 protocolos, sendo 224 demandas direcionadas ao PSIU (Programa de Silêncio Urbano) e 1 à OGCM (Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana). A natureza apresentou aumento de 19 protocolos (9,22%) em relação ao 4º trimestre de 2012 e queda de 3 (1,32%) em relação ao 3º trimestre de 2013.



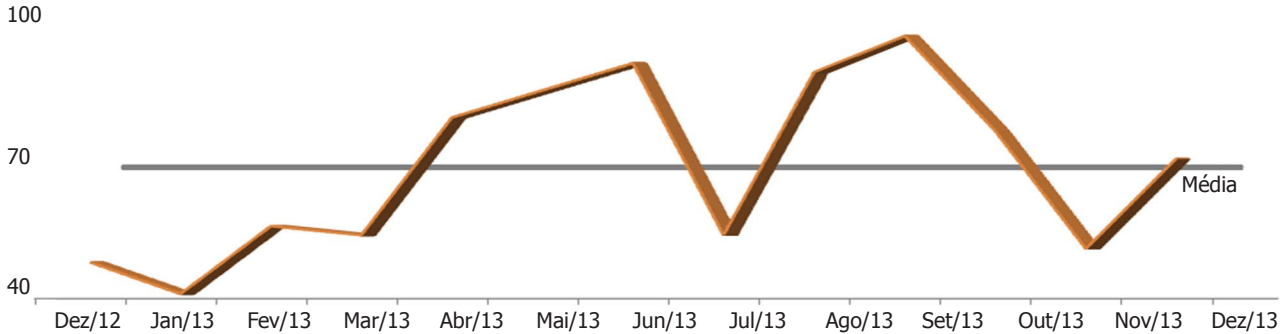
Jardinagem encerrou o trimestre com 220 protocolos, sendo que 213 foram encaminhados às Subprefeituras, 5 à AMLURB (Autoridade Municipal de Limpeza Urbana) e 2 à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. A natureza apresentou aumento de 27 protocolos (13,99%) em relação ao 4º trimestre de 2012 e queda de 30 (12,00%) em relação ao 3º trimestre de 2013.



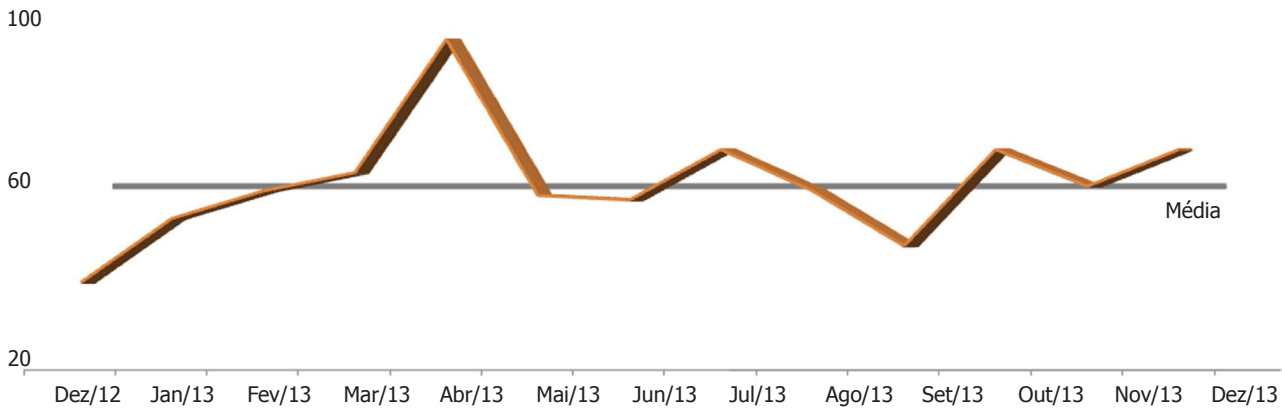
Transporte público recebeu no trimestre 203 protocolos, dos quais 193 foram enviados à SPTrans (São Paulo Transporte), 5 ao DTP (Departamento de Transportes Públicos), 2 à Secretaria Municipal de Educação, 2 à Secretaria Municipal de Transportes e 1 à SPObras (São Paulo Obras). A natureza teve aumento em todos os comparativos: 78 protocolos (62,40%) a mais que o mesmo período em 2012 e 73 (56,15%) a mais que o trimestre anterior de 2013.



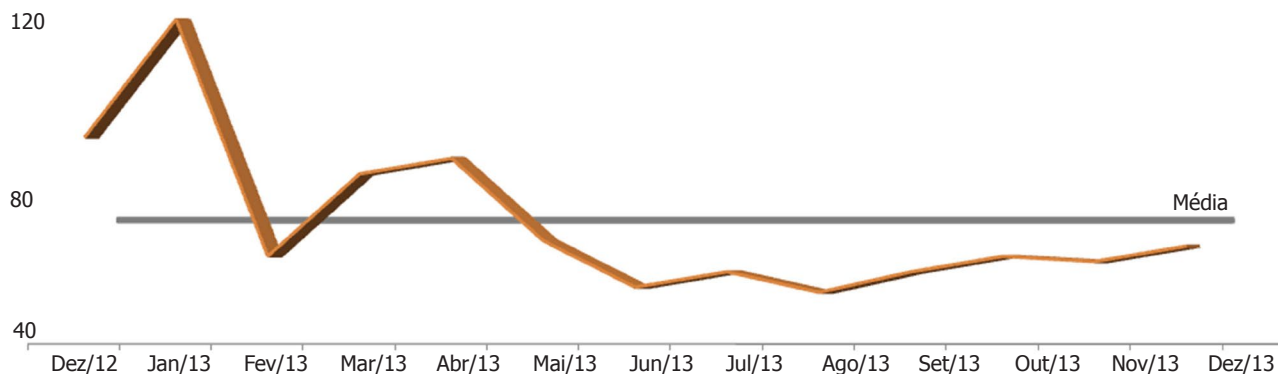
Trânsito foi o assunto reclamado em 199 protocolos, sendo que 195 foram direcionados à CET (Companhia de Engenharia de Tráfego), 1 ao DSV (Departamento de Operação do Sistema Viário), 1 ao DTP, 1 à SPTrans e 1 à Subprefeitura Itaim Paulista. A natureza, em relação aos meses de outubro a dezembro de 2012, apresentou acréscimo de 44 protocolos (28,39%) e no comparativo aos meses de julho a setembro de 2013, houve um decréscimo de 43 (17,77%).



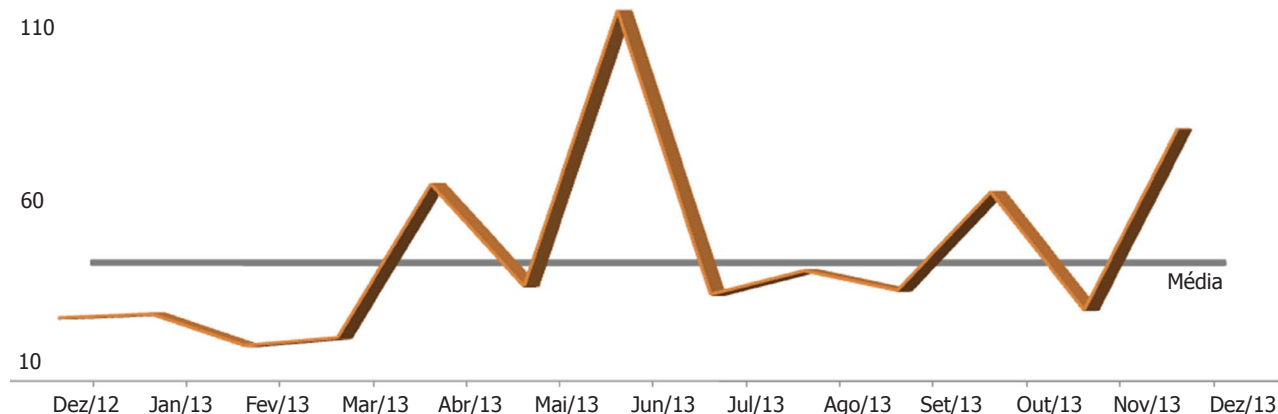
Buraco em via pública foi a sexta natureza mais reclamada com 196 protocolos, dos quais 195 foram encaminhados às Subprefeituras e 1 à Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras. A natureza teve aumento nos dois comparativos: de 82 protocolos (71,93%) em relação ao mesmo trimestre do ano anterior e de 22 (12,64%) em relação ao terceiro trimestre de 2013.



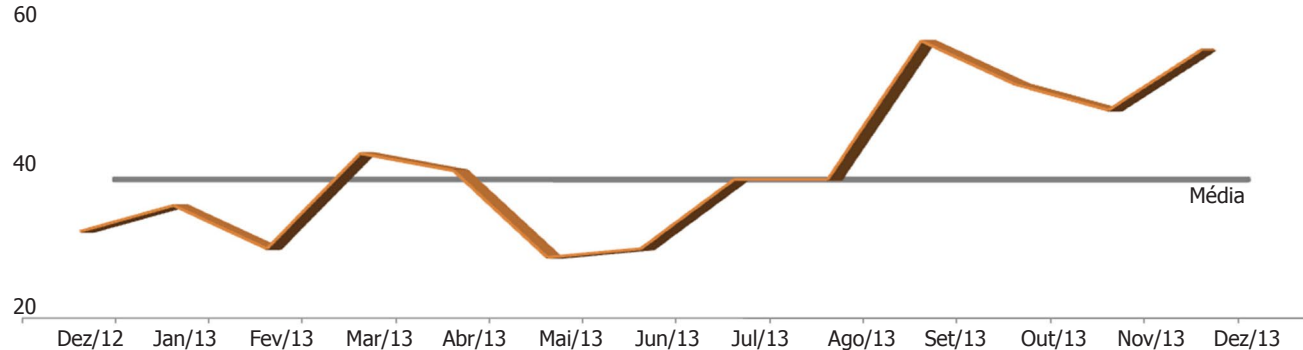
Iluminação pública foi objeto de registro de 172 protocolos, todos encaminhados ao Ilume (Departamento de Iluminação Pública). A natureza apresentou decréscimo no comparativo ao mesmo período de 2012 de 94 protocolos (35,34%) e um acréscimo de 14 (8,86%) em relação ao terceiro trimestre de 2013.



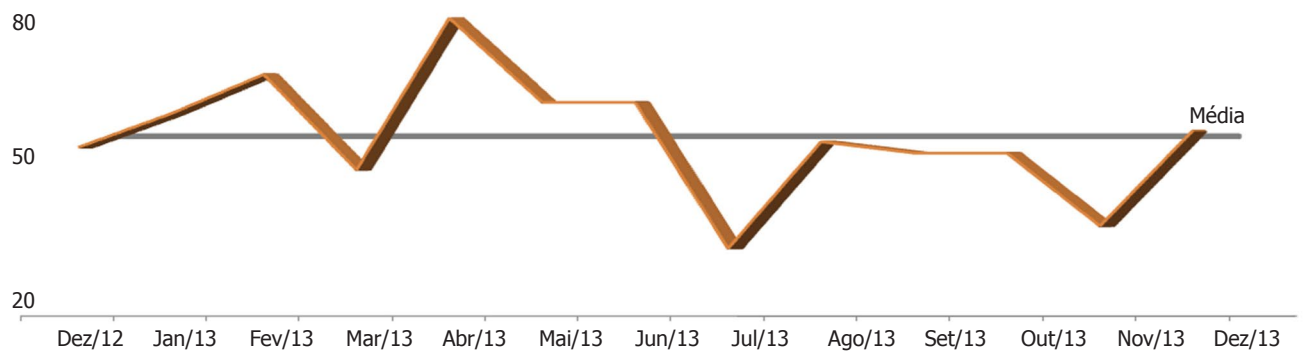
Passeio público foi objeto de registro de 160 protocolos dos quais 159 foram encaminhados às Subprefeituras e 1 à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. A natureza teve aumento em ambos os comparativos, sendo que foram 87 protocolos (119,18%) a mais que o 4º trimestre de 2012 e 57 (55,34%) a mais que o 3º trimestre de 2013.



A natureza **Impostos e taxas** encerrou o trimestre com 142 protocolos, 80 dos quais enviados à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente, 51 à Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico, 5 ao Programa de Inspeção Veicular Ambiental (CONTROLAR), 4 ao FISC (Departamento Fiscal), 1 ao SFMSP (Serviço Funerário do Município) e 1 à Subprefeitura Itaquera. A natureza teve aumento em todos os comparativos: de 25 protocolos (21,37%) em relação ao mesmo trimestre de 2012 e de 18 (14,52%) quando comparado ao terceiro trimestre de 2013.



Limpeza pública/ lixo foi objeto de registro de 138 protocolos, sendo que 106 foram encaminhados às Subprefeituras e 32 à AMLURB. Em relação ao mesmo período de 2012 houve um acréscimo de 15 protocolos (12,20%) e quando comparado ao 3º trimestre de 2013 o aumento foi de 6 (4,55%).



Qualidade no atendimento

Para a Ouvidoria Geral o atendimento ao usuário do serviço público municipal é sua face mais visível, pois é a porta de entrada da instituição. A atribuição em receber, analisar e encaminhar manifestações constitui-se em uma primeira etapa da atribuição geral da OGM.

Em uma linguagem figurada, a Ouvidoria é o megafone que amplifica a voz do cidadão com objetivo de alcançar cada vez mais a qualidade dos serviços prestados à população, porém sem deixar de buscar a solução individual da manifestação do usuário.

Para a Ouvidoria, todos os assuntos trazidos pelos munícipes refletem problemas de qualidade dos serviços municipais, porém para efeito de relatório, eles são classificados pelo objeto do problema.

A natureza Qualidade no atendimento foi especificamente definida para revelar dificuldades em relação aos canais de atendimento dos órgãos da Prefeitura, os quais são denominados na Ouvidoria como atividades meio. A classificação se dá em função de que estes serviços não são os responsáveis pelas soluções das demandas, porém representam o meio de acesso da população à administração pública. Essa interação pode ser eletrônica, por telefone ou pessoal.

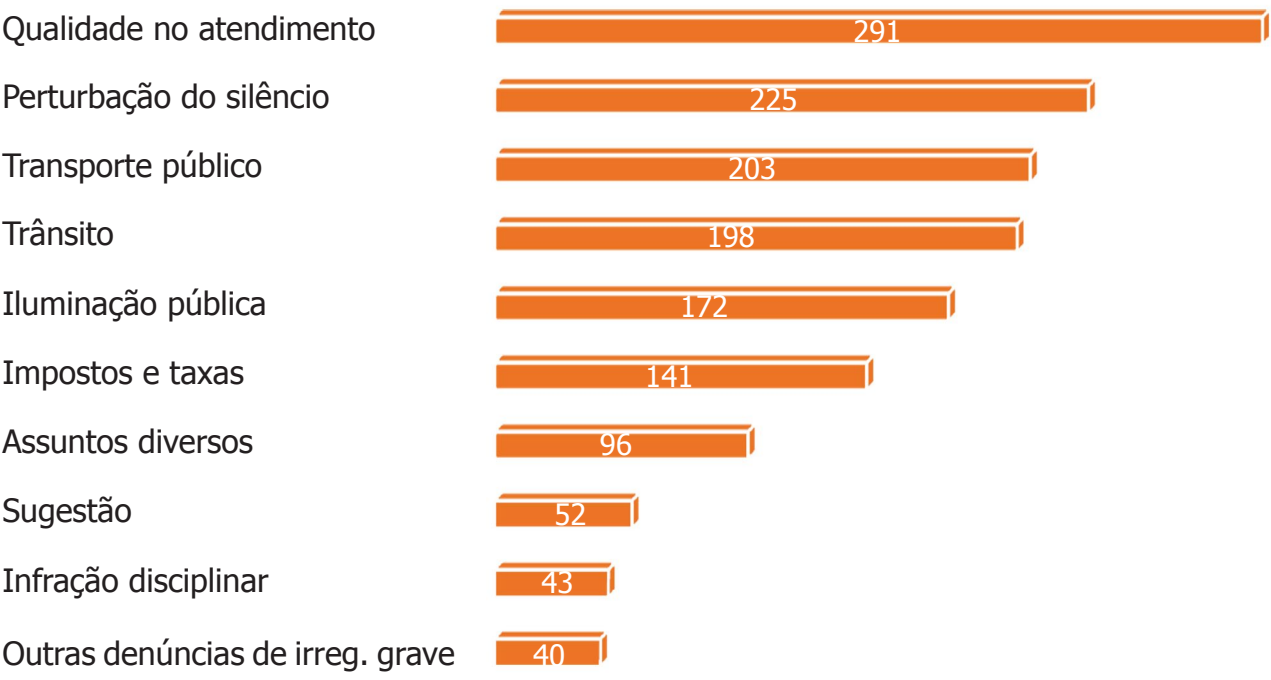
Qualidade no atendimento foi a natureza mais reclamada nos meses de outubro a dezembro com 340 registros, sendo que foram enviados 204 protocolos (60,00%) para 19 Secretarias, 74 (21,76%) para Empresas públicas e Autarquias, 49 (14,41%) para Subprefeituras e 13 (3,82%) para outros Órgãos.

A secretaria com maior número de reclamações foi a Secretaria Municipal de Transportes, com 61 protocolos (17,94%). Em segundo a Secretaria Municipal de Comunicação com 60 (17,65%) e em seguida vem a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras com 50 (14,71%). A Secretaria Municipal da Saúde com 33 (9,71%) e a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social com 29 registros (8,53%), ficaram em quarto e quinto lugares, respectivamente.

ÓRGÃO	QUANT.	%
Secretaria Municipal de Transportes	61	17,94
Secretaria Executiva de Comunicação	60	17,65
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	50	14,71
Secretaria Municipal da Saúde	33	9,71
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	29	8,53

Principais demandas das Secretarias e Unidades vinculadas

Quando a dimensão de análise restringe-se aos protocolos direcionados às Secretarias e suas respectivas Empresas, Autarquias e outras Unidades vinculadas, surgem alguns assuntos que não aparecem no quadro geral da Prefeitura, como são os casos das naturezas: Assuntos diversos, Sugestão, Infração disciplinar e Outras denúncias de irregularidade grave. Por isso é importante analisar separadamente o quadro geral da PMSP, as Secretarias e as Subprefeituras.



Naturezas mais reclamadas em cada Secretaria e Unidades vinculadas*

Controladoria Geral do Município

Outras denúncias de irregularidade grave	2
Qualidade no atendimento	1
Sugestão	1

Corregedoria Geral do Município - CGM

Assuntos diversos	1
-------------------	---

Ouvidoria Geral do Município - OGM

Qualidade no atendimento	12
Assuntos diversos	11
Elogio	4

Secretaria do Governo Municipal

Assuntos diversos	1
Qualidade no atendimento	1
Sugestão	1

Secretaria Especial para Assuntos de Turismo

Ouvidoria da São Paulo Turismo - OSPTuris

Sugestão	1
----------	---

*Relação das três primeiras naturezas

Secretaria Executiva de Comunicação

Qualidade no atendimento	6
Central 156	
Qualidade no atendimento	54
Elogio	1
Sugestão	1

Secretaria Municipal da Saúde

Assuntos diversos	2
Elogio	1
Coordenação de Vigilância em Saúde - COVISA	
Animais	36
Inspeção de alimentos	16
Dengue	9
Coordenadorias Regionais de Saúde - COORD	
Saúde	12
Elogio	5
Qualidade no atendimento	5
Ouvidoria Central da Saúde - OSMS	
Qualidade no atendimento	23
Elogio	1
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU	
Elogio	1
Infração disciplinar	1
Qualidade no atendimento	1

Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social

Programa social	34
Qualidade no atendimento	29
Albergue	6

Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras

Assuntos diversos	1
Outras denúncias de irregularidade grave	1
Qualidade no atendimento	1

Assessoria Técnica de Obras e Serviços - ATOS

Sugestão	1
----------	---

Programa de Silêncio Urbano - PSIU

Perturbação do silêncio	224
Assuntos diversos	1
Construção irregular	1

Superintendência das Usinas de Asfalto - SPUA

Pavimentação	10
--------------	----

Supervisão Geral de Abastecimento - SGAB

Feira livre/ sacolão	1
Infração disciplinar	1

Secretaria Municipal de Cultura

Qualidade no atendimento	5
Cultura	3
Assuntos diversos	1

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano

Assuntos diversos	2
-------------------	---

São Paulo Urbanismo - SP URBANISMO

Assuntos diversos	1
Obras	1
Outras denúncias de irregularidade grave	1

Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania

Qualidade no atendimento	5
Infração disciplinar	1

Secretaria Municipal de Educação

Creches	37
Infração disciplinar	15
Qualidade no atendimento	13

Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação

Infração disciplinar	6
Qualidade no atendimento	3
Parques municipais	1

Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico

Impostos e taxas	51
Qualidade no atendimento	17
Multas	9

Secretaria Municipal de Habitação

Qualidade no atendimento	2
Moradia popular	1
Outras denúncias de irregularidade grave	1

Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB

Moradia popular	16
Qualidade no atendimento	9
Outras denúncias de irregularidade grave	1

Superintendência de Habitação Popular - HABI

Qualidade no atendimento	2
--------------------------	---

Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras

Sugestão	3
Buraco em via pública	1
Dano	1

São Paulo Obras - SP Obras

Assuntos diversos	1
Poluição	1
Transporte público	1

Secretaria Municipal de Licenciamento

Obras	2
Assuntos diversos	1
Construção irregular	1

Coordenadoria de Atividade Especial e Segurança de Uso - SEGUR

Segurança em edificações	10
Acesso p/ deficientes físicos	1
Comércio irregular	1

Coordenadoria de Edificação de Uso Comercial e Industrial - COMIN

Construção irregular	1
----------------------	---

Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão

Assuntos diversos	3
Obras	1
Outras denúncias de irregularidade grave	1

Departamento de Recursos Humanos - DERH

Qualidade no atendimento	7
Assuntos diversos	6

Departamento de Saúde do Servidor - DESS

Elogio	1
--------	---

Instituto de Previdência Municipal - IPREM

Qualidade no atendimento	4
Assuntos diversos	1

Secretaria Municipal de Promoção da Igualdade Racial

Outras denúncias de irregularidade grave	1
--	---

Secretaria Municipal de Relações Governamentais

Assuntos diversos	2
Sugestão	1

Secretaria Municipal de Segurança Urbana

Defesa Civil - DC

Outras denúncias de irregularidade grave	1
--	---

Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana - OGCM

Elogio	2
--------	---

Guarda Civil Metropolitana	2
----------------------------	---

Infração disciplinar	2
----------------------	---

Secretaria Municipal de Serviços

Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB

Limpeza pública/ lixo	32
-----------------------	----

Jardinagem	5
------------	---

Infração disciplinar	2
----------------------	---

Coordenadoria de Inclusão Digital - CID

Assuntos diversos	2
-------------------	---

Qualidade no atendimento	2
--------------------------	---

Departamento de Iluminação Pública - ILUME

Iluminação pública	172
--------------------	-----

Qualidade no atendimento	4
--------------------------	---

Elogio	3
--------	---

Serviço Funerário - SFMSP

Assuntos diversos	2
-------------------	---

Qualidade no atendimento	2
--------------------------	---

Elogio	1
--------	---

Secretaria Municipal de Transportes

Transporte público	2
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	
Trânsito	195
Sugestão	28
Qualidade no atendimento	12
Departamento de Operação do Sistema Viário - DSV	
Multas	23
Qualidade no atendimento	1
Trânsito	1
Departamento de Transportes Públicos - DTP	
Transporte público	5
Infração disciplinar	1
Outras denúncias de irregularidade grave	1
São Paulo Transporte - SPTrans	
Transporte público	193
Qualidade no atendimento	47
Sugestão	8

Secretaria Municipal do Desenvolvimento, Trabalho e Empreendedorismo

Qualidade no atendimento	8
Assuntos diversos	1

Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente

Impostos e taxas	80
Poluição	27
Parques municipais	6

Programa de Inspeção Veicular Ambiental (CONTROLAR)

Impostos e taxas	5
Inspeção veicular	4
Multas	1

Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos

Assuntos diversos	1
Qualidade no atendimento	1

Departamento de Desapropriações - DESAP

Qualidade no atendimento	1
--------------------------	---

Departamento Fiscal - FISC

Impostos e taxas	4
Elogio	1
Qualidade no atendimento	1

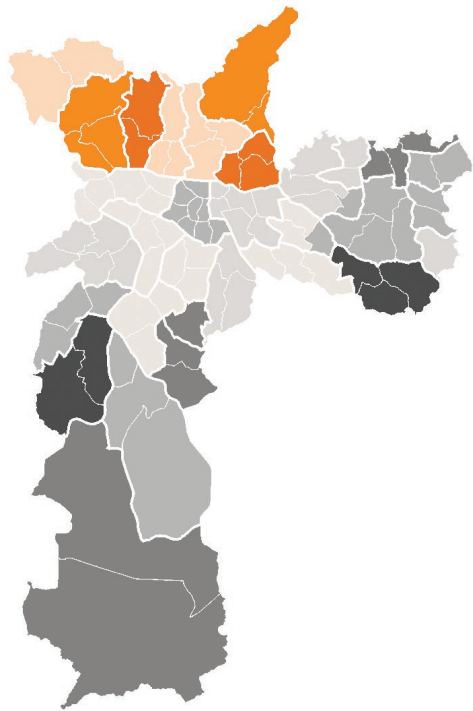
Principais demandas das Subprefeituras

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 que, apenas cinco das naturezas que estão evidenciadas neste grupo fazem parte do universo geral da PMSP.



Naturezas mais reclamadas em cada Subprefeitura*

Zona Norte



Casa Verde

Buraco em via pública	48
Limpeza pública/ lixo	19
Jardinagem	6

Freguesia/ Brasilândia

Buraco em via pública	10
Limpeza pública/ lixo	7
Construção irregular	6

Jaçanã/ Tremembé

Jardinagem	5
Buraco em via pública	3
Limpeza pública/ lixo	3

Perus

Buraco em via pública	3
Comércio irregular	3
Outras denúncias de irreg. grave	3

Pirituba/ Jaraguá

Buraco em via pública	21
Remoção veículo/ carcaça	8
Passeio público	5

Santana/ Tucuruvi

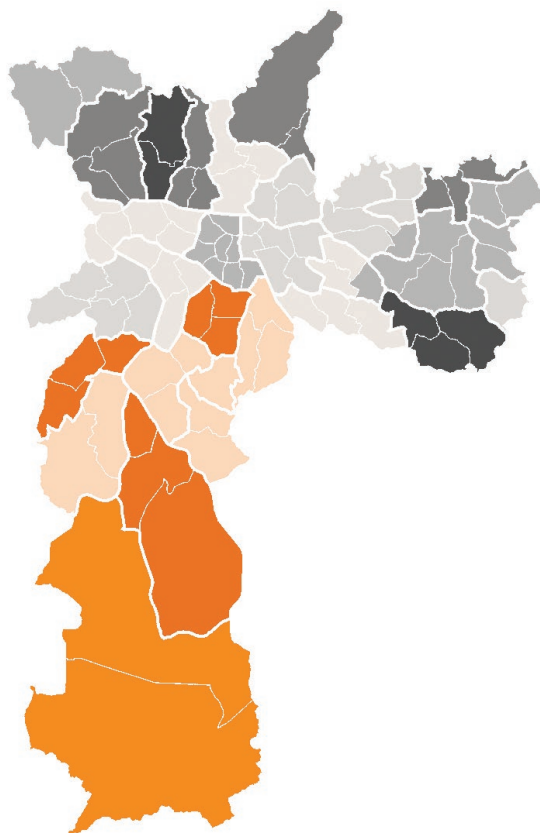
Jardinagem	16
Comércio irregular	11
Construção irregular	8

Vila Maria/ Vila Guilherme

Comércio irregular	7
Construção irregular	6
Jardinagem	4

*Relação das três primeiras naturezas

Zona Sul



Campo Limpo

Jardinagem	6
Construção irregular	5
Invasão de área pública	4

Capela do Socorro

Buraco em via pública	22
Jardinagem	11
Passeio público	7

Cidade Ademar

Buraco em via pública	5
Comércio irregular	3
Jardinagem	3

Ipiranga

Jardinagem	10
Passeio público	7
Buraco em via pública	6

Jabaquara

Construção irregular	5
Comércio irregular	2
Jardinagem	2

M'Boi Mirim

Buraco em via pública	9
Comércio irregular	5
Jardinagem	4

Parelheiros

Pavimentação	5
Buraco em via pública	4
Assuntos diversos	3

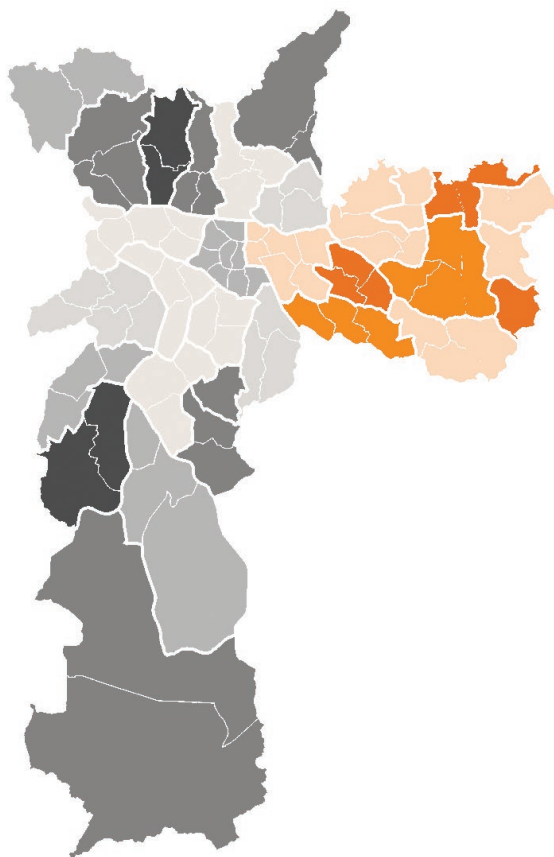
Santo Amaro

Jardinagem	20
Buraco em via pública	13
Obras	6

Vila Mariana

Jardinagem	19
Construção irregular	7
Comércio irregular	5

Zona Leste



Aricanduva

Jardinagem	4
Buraco em via pública	2
Comércio irregular	2

Cidade Tiradentes

Elogio	1
Jardinagem	1
Qualidade no atendimento	1

Ermelino Matarazzo

Limpeza pública/ lixo	2
Outras denúncias de irreg. grave	2
Comércio irregular	1

Guaianases

Limpeza em terreno particular	3
Limpeza pública/ lixo	3
Passeio público	2

Itaim Paulista

Jardinagem	5
Buraco em via pública	2
Comércio irregular	2

Itaquera

Passeio público	63
Buraco em via pública	11
Comércio irregular	9

Moóca

Construção irregular	10
Comércio irregular	6
Jardinagem	6

Penha

Jardinagem	12
Limpeza pública/ lixo	7
Passeio público	6

São Mateus

Comércio irregular	6
Buraco em via pública	5
Bueiros/ galerias água pluvial	3

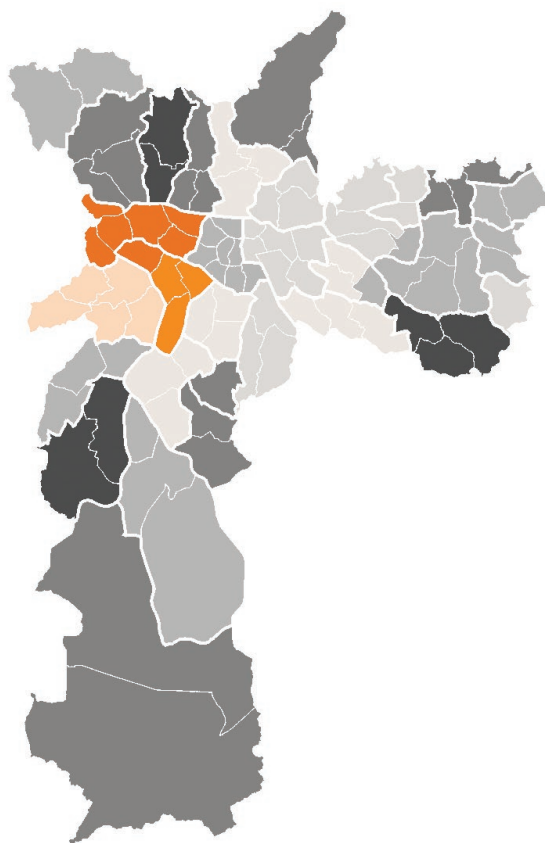
São Miguel Paulista

Qualidade no atendimento	3
Comércio irregular	2
Feira livre/ sacolão	2

Vila Prudente

Comércio irregular	7
Construção irregular	6
Jardinagem	6

Zona Oeste



Butantã

Jardinagem	11
Buraco em via pública	6
Limpeza pública/ lixo	6

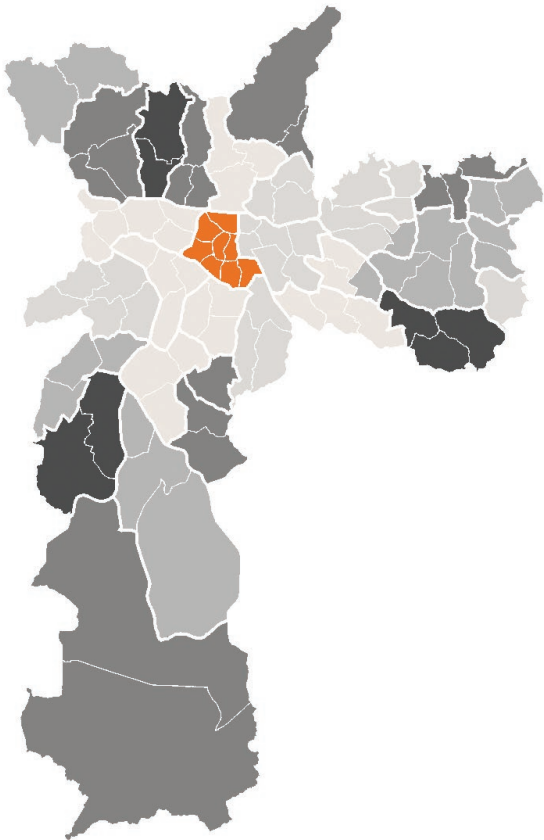
Lapa

Jardinagem	10
Construção irregular	9
Comércio irregular	7

Pinheiros

Jardinagem	27
Passeio público	8
Construção irregular	5

Centro



Sé

Jardinagem	12
Limpeza pública/ lixo	11
Comércio irregular	8

Análise regionalizada

A Ouvidoria Geral realiza nos relatórios trimestrais uma leitura segmentada de naturezas e órgãos específicos, para demonstrar um recorte de demanda de cada região da cidade de São Paulo.

Neste quarto trimestre de 2013 optou-se por realizar o estudo do sétimo assunto mais reclamado, que foi a natureza **Iluminação pública**, devido a possibilidade de segmentação. Foram registrados entre outubro e dezembro, 172 protocolos que correspondem a 5,28% do total de manifestações, sendo que todas foram encaminhadas ao ILUME (Departamento de Iluminação Pública).

Considerando que a intenção da análise regionalizada é a apresentação do mapeamento da natureza, foram trabalhados somente os dados relativos às Subprefeituras. A Prefeitura está dividida administrativamente em 31 regionais, porém não foram registradas demandas de Iluminação pública para a Subprefeitura Ermelino Matarazzo e a Subprefeitura Moóca.

A distribuição dos protocolos por região e subprefeituras está apresentada nas tabelas a seguir:

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Norte	
Casa Verde	7
Freguesia/ Brasilândia	7
Jaçanã/ Tremembé	11
Perus	2
Pirituba/ Jaraguá	11
Santana/ Tucuruvi	7
Vila Maria/ Vila Guilherme	14
Total	59

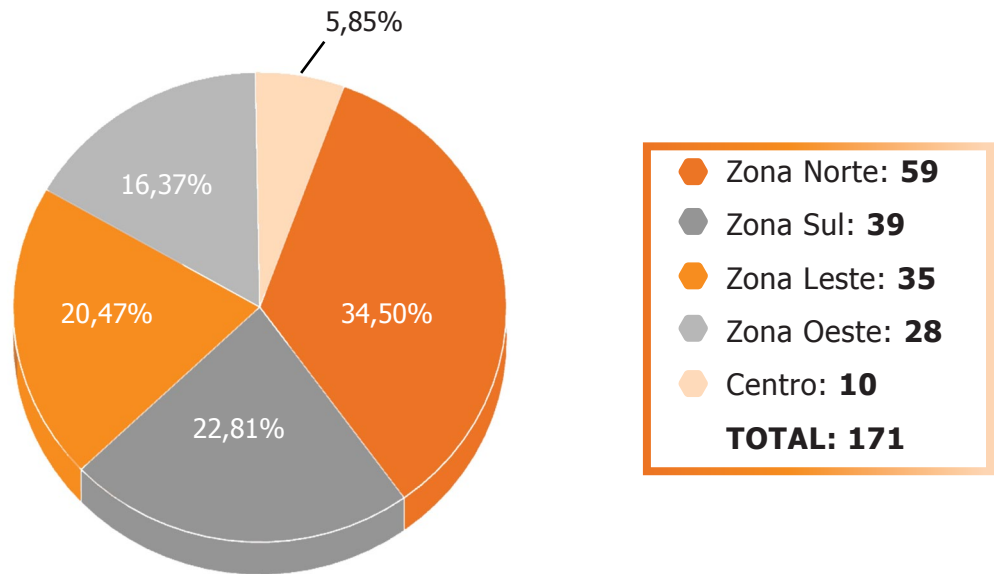
SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Sul	
Campo Limpo	6
Capela do Socorro	5
Cidade Ademar	4
Ipiranga	3
Jabaquara	4
M ´Boi Mirim	7
Parelheiros	1
Santo Amaro	3
Vila Mariana	2
Total	35

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Leste	
Aricanduva	2
Cidade Tiradentes	2
Ermelino Matarazzo	0
Guaianases	3
Itaim Paulista	7
Itaquera	6
Moóca	0
Penha	6
São Mateus	8
São Miguel Paulista	1
Vila Prudente	4
Total	39

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Oeste	
Butantã	16
Lapa	10
Pinheiros	2
Total	28

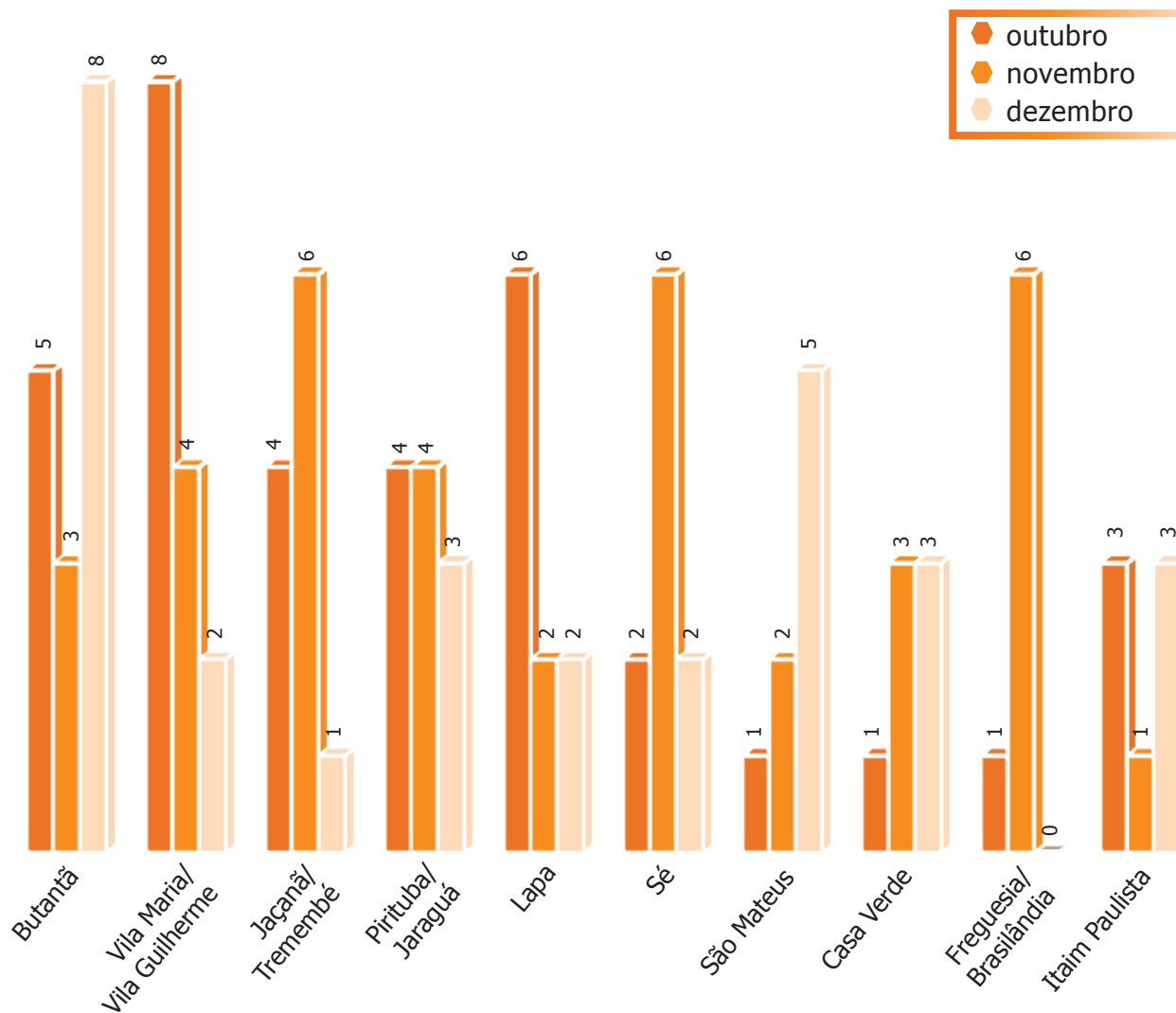
SUBPREFEITURA	TOTAL
Centro	
Sé	10

No gráfico abaixo é possível identificar que a maior quantidade de demanda foi registrada para a Zona Norte que teve 59 registros (34,50%), seguida da Zona Leste para qual foram acolhidas 39 manifestações (22,81%) e em terceiro ficou a Zona Sul com 35 (20,47%) das demandas. Para a Zona Oeste foram registradas 28 reclamações (16,37%) e por último ficou a região central com 10 protocolos (5,85%).



Subprefeituras mais reclamadas

Do total de 171 protocolos estão classificadas entres as 10 subprefeituras mais reclamadas 5 da Zona Norte (71,43%), 2 da Zona Leste (18,18%), 2 da Zona Oeste (66,67%) e 1 (100,00%) do Centro.



RIO

(Registro de Interlocução entre Ouvidorias)

A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo adotou o Programa RIO que revela os dados de interlocução cotidiana com outras ouvidorias públicas e privadas. Os dados apresentados nesta sessão são um recorte dos dados gerais que evidenciam uma conexão de rede natural entre ouvidorias.

No 4º trimestre de 2013, foram recebidas 151 demandas, das quais 85 de ouvidorias de órgãos municipais, 64 de ouvidorias da esfera estadual e 2 de ouvidoria da área judiciária. A maior parte provém da Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, que enviou 80 reclamações (52,98%), seguida pela Ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo com 40 (26,49%) e pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo com 14 (9,27%).

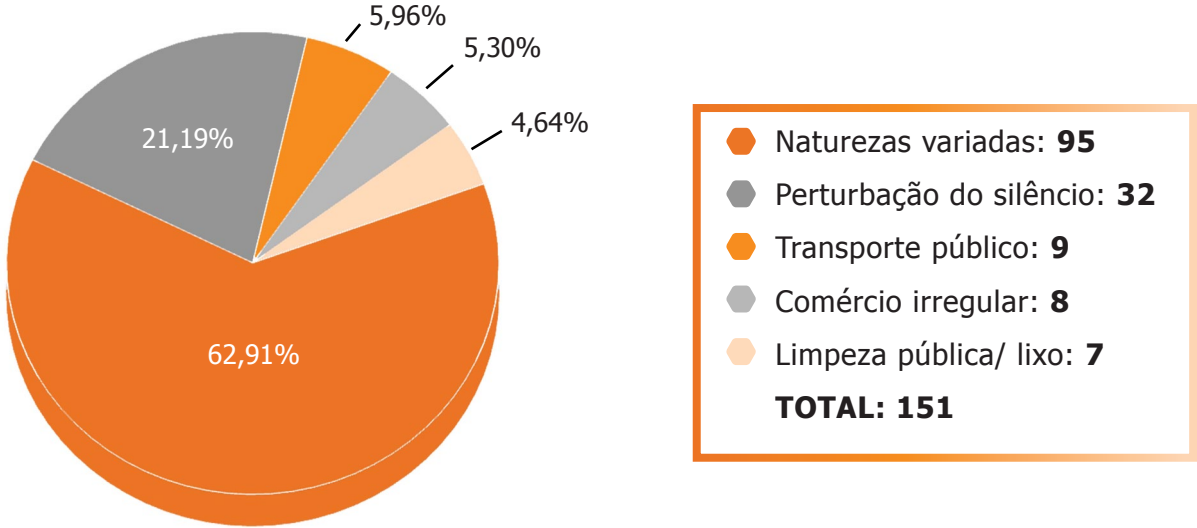
ÓRGÃO	QUANT.	%
Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo	80	52,98
Ouvidoria da Policia do Estado de São Paulo	40	26,49
Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo	14	9,27
Ouvidoria da Casa Civil - SP	6	3,97
Ouvidoria Central da Saúde	4	2,65
Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral - TRE/SP	2	1,32
Ouvidoria da Secretaria Estadual da Cultura - SP	2	1,32
Ouvidoria da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon-SP	1	0,66
Ouvidoria Geral da São Paulo Turismo	1	0,66
Ouvidoria da Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional - SP	1	0,66
TOTAL	151	100,00

Essas demandas foram encaminhadas aos órgãos da municipalidade, sendo a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras a receber o maior número, 70 protocolos (46,36%), seguida da Secretaria Municipal de Transportes para qual foram registradas 18 demandas (11,92%) e da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social com 11 demandas (7,28%).

ÓRGÃO	QUANT.
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	2
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	33
Subprefeituras	35
Secretaria Municipal de Transportes	0
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	6
Departamento de Operação do Sistema Viário - DSV	1
São Paulo Transporte - SPTrans	11
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	11
Secretaria Municipal da Saúde	1
Coordenação de Vigilância em Saúde - COVISA	1
Coordenadorias Regionais de Saúde - COORD	6
Secretaria Municipal de Serviços	0
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	3
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	3
Serviço Funerário - SFMSP	1
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	3
Secretaria do Governo Municipal	3
Secretaria Municipal de Educação	3
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	2
Programa de Inspeção Veicular Ambiental (CONTROLAR)	1
Controladoria Geral do Município	1
Corregedoria Geral do Município	1
Secretaria Municipal de Habitação	0
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	2

Secretaria Municipal de Licenciamento	0
Coordenadoria de Atividade Especial e Segurança de Uso - SEGUR	2
Secretaria Municipal de Relações Governamentais	2
Secretaria Municipal do Desenvolvimento, Trabalho e Empreendedorismo	1
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	0
Departamento de Recursos Humanos - DERH	1
Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico	1
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	1
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	1
Secretaria Municipal de Promoção da Igualdade Racial	1
Outros Órgãos*	11
TOTAL	151

Dos 151 protocolos registrados, 32 (21,19%) foram reclamações de poluição sonora, 9 (5,96%) foram sobre problemas relacionados ao transporte público, 8 (5,30%) de supostos comércios sem licença de funcionamento e 7 (4,64%) foram problemas relativos a limpeza urbana. Os 95 (62,91%) protocolos restantes apresentaram variação de naturezas.



*não pertinentes à esfera municipal

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 Relatório do 4º trimestre de 2013 tomou como referência a soma aritmética dos indicadores dos relatórios de outubro, novembro e dezembro.

O levantamento realizado pela equipe apontou 983 pedidos de informações no quarto trimestre de 2013.

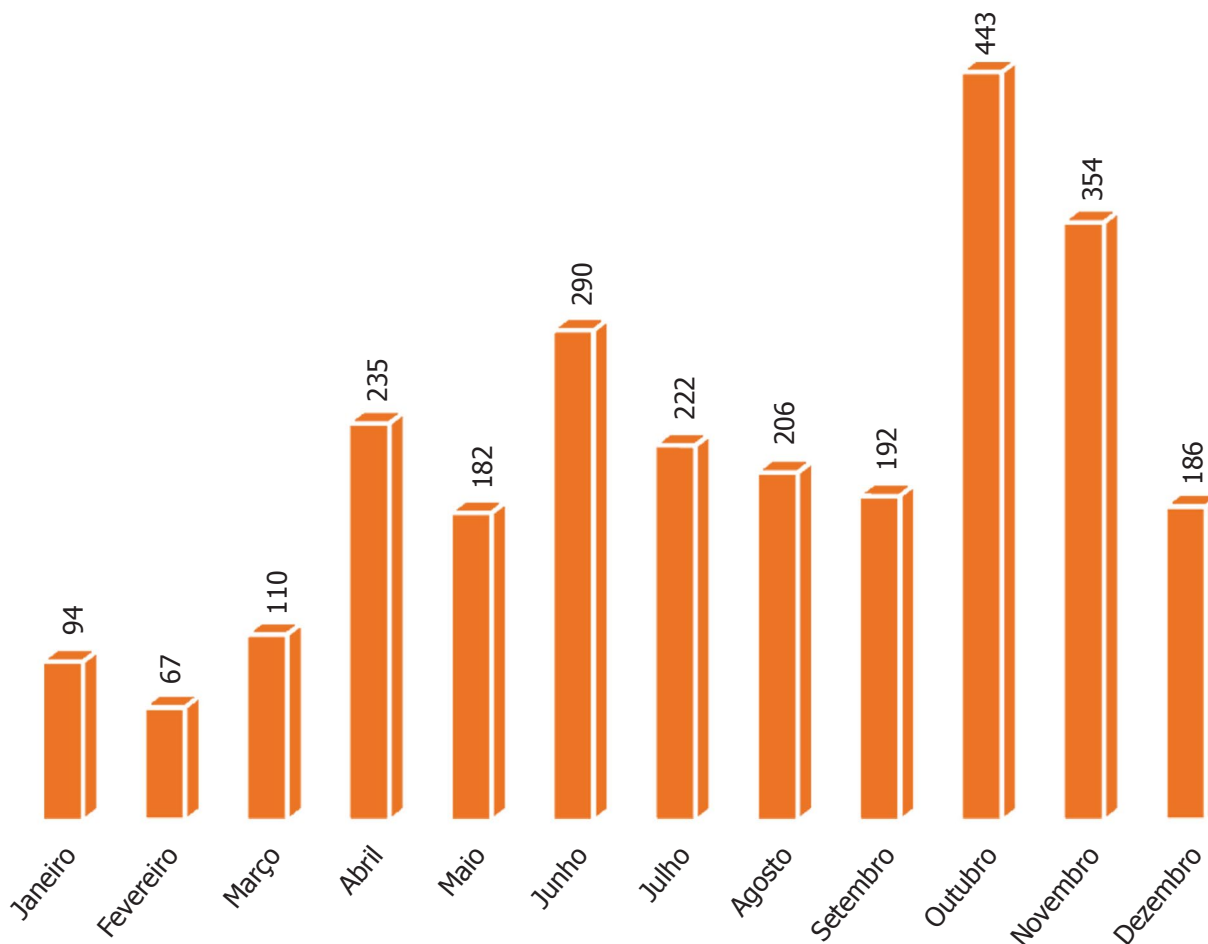
ÓRGÃOS	TOTAL
Controladoria Geral do Município	23
Gabinete da Vice-Prefeita	9
Secretaria do Governo Municipal	9
Secretaria Especial para Assuntos de Turismo	0
São Paulo Turismo - SPTuris	4
Secretaria Executiva de Comunicação	12
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	3
Secretaria Municipal da Saúde	32
Autarquia Hospitalar - AHM	13
Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM	2
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	19

ÓRGÃOS	TOTAL
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	30
Subprefeitura Aricanduva	5
Subprefeitura Butantã	8
Subprefeitura Campo Limpo	4
Subprefeitura Capela do Socorro	4
Subprefeitura Casa Verde	6
Subprefeitura Cidade Ademar	2
Subprefeitura Cidade Tiradentes	2
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	4
Subprefeitura Freguesia/ Brasilândia	7
Subprefeitura Guaianazes	5
Subprefeitura Ipiranga	12
Subprefeitura Itaim Paulista	2
Subprefeitura Itaquera	14
Subprefeitura Jabaquara	13
Subprefeitura Jaçanã/ Tremembé	4
Subprefeitura Lapa	5
Subprefeitura M'Boi Mirim	6
Subprefeitura Moóca	7
Subprefeitura Parelheiros	4
Subprefeitura Penha	7
Subprefeitura Perus	5
Subprefeitura Pinheiros	6
Subprefeitura Pirituba/ Jaraguá	4
Subprefeitura Santana/ Tucuruvi	9
Subprefeitura Santo Amaro	11

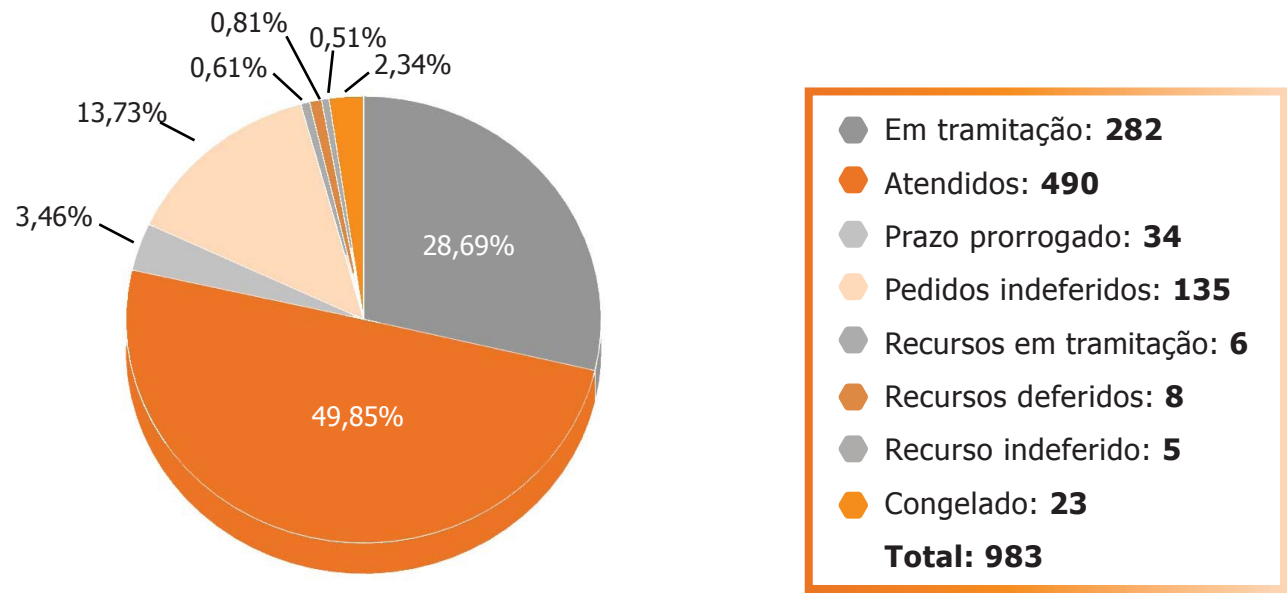
ÓRGÃOS	TOTAL
Subprefeitura São Mateus	10
Subprefeitura São Miguel Paulista	3
Subprefeitura Sé	8
Subprefeitura Vila Mariana	7
Subprefeitura Vila Maria/ Vila Guilherme	4
Subprefeitura Vila Prudente	6
Secretaria Municipal de Cultura	25
Fundação Theatro Municipal de São Paulo - TMSP	1
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	12
São Paulo Urbanismo - SP URBANISMO	7
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	7
Secretaria Municipal de Educação	24
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	10
Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico	113
Companhia Paulistana de Securitização - SPSEC	1
Companhia São Paulo de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos - SPDA	1
São Paulo Negócios - SP NEGÓCIOS	2
Secretaria Municipal de Habitação	19
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	15
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	33
São Paulo Obras - SPObras	29
Secretaria Municipal de Licenciamento	21
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	26
Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação - PRODAM	13
Fundação Paulistana de Educação e Tecnologia - FUNDATEC	3
Instituto de Previdência Municipal – IPREM	6

Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres	1
Secretaria Municipal de Promoção da Igualdade Racial	3
Secretaria Municipal de Relações Governamentais	4
Secretaria Municipal de Relações Internacionais e Federativas	2
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	7
Secretaria Municipal de Serviços	20
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	15
Serviço Funerário – SFMSP	3
Secretaria Municipal de Transportes	35
Companhia de Engenharia de Tráfego – CET	64
São Paulo Transporte – SPTrans	33
Secretaria Municipal do Desenvolvimento, Trabalho e Empreendedorismo	15
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	47
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	16
TOTAL	983

O levantamento realizado apontou 443 pedidos (45,07%) de informações em outubro, 354 (36,01%) em novembro e 186 (18,92%) em dezembro de 2013, indicando que houve um decréscimo de 20,09% no mês de novembro em relação aos recebidos em outubro e um decréscimo de 47,46% em dezembro em relação a novembro.



Deste total, 490 solicitações (49,85%) foram atendidas, 282 (28,69%) permaneceram em tramitação e 34 pedidos (3,46%) geraram prorrogações de prazo. Foram 135 pedidos (13,73%) indeferidos, 8 (0,81%) foram objeto de recursos deferidos, 5 (0,51%) de recursos indeferidos, 6 pedidos de recursos (0,61%) permaneceram em tramitação e 23 pedidos (2,34%) ficaram em análise na Divisão para transferência de competência (congelados).



Do total de pedidos, 592 solicitações (60,22%) foram direcionadas às Secretarias, 194 (19,74%) às Subprefeituras, 169 (17,19%) às Empresas, 22 (2,24%) às Autarquias, 4 (0,41%) às Fundações e 2 (0,20%) para outros Órgãos.

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

- Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico com 113 pedidos (11,50%);
- CET (Companhia de Engenharia de Tráfego) com 64 requerimentos (6,51%); e
- Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente com 47 demandas (4,78%).

No período de 28/10/13 a 06/11/2013 a Divisão de Transparência Passiva identificou um aumento de registro de pedidos no e-SIC. Em análise realizada no mês de novembro foi verificado que quase 70% das entradas referiam-se às solicitações de serviços, reclamações e outros pedidos que não eram do escopo previsto para o sistema. O que pode ter motivado a entrada de pedidos incoerentes, foi a inclusão da ferramenta entre os canais de atendimento da PMSP. Com o monitoramento constante realizado pela Divisão, foi possível identificar a distorção que por consequência permitiu a rápida adequação ao objetivo real do e-SIC.

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
