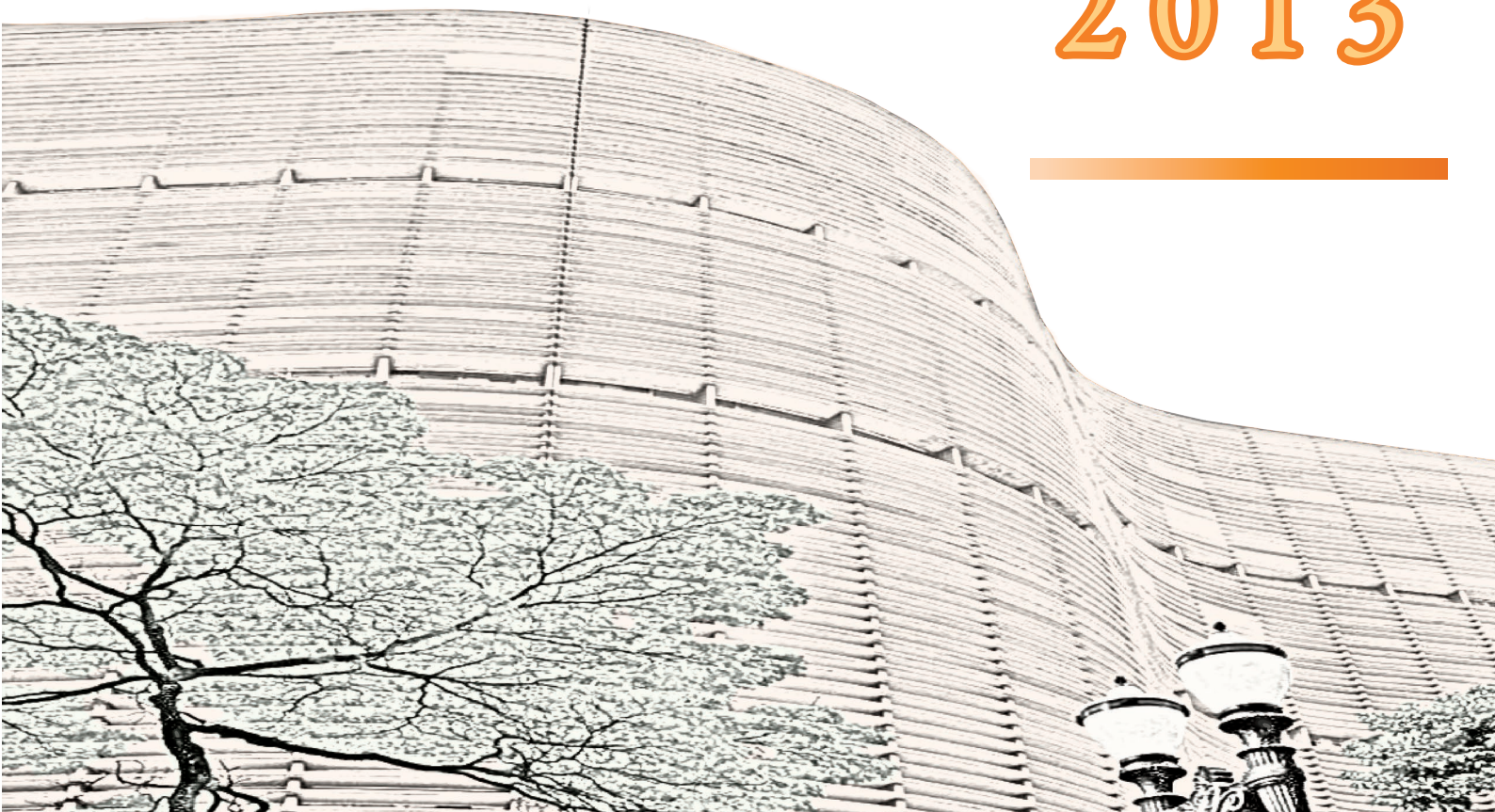


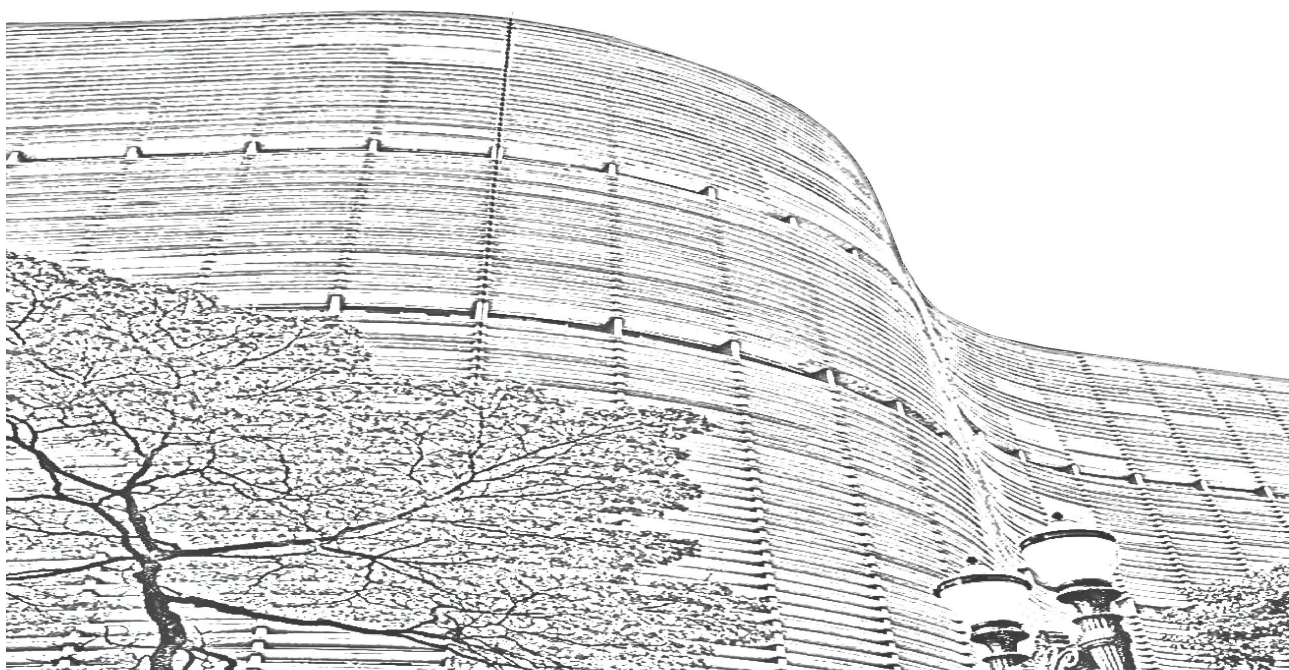


**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
OUVIDORIA GERAL

Relatório 3º 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

Dinâmica de trabalho: 15

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: 40

Naturezas mais reclamadas em cada Subprefeitura: 41

Análise regionalizada: 48

RIO – Registro de Interlocação entre Ouvidorias: 53

e-SIC: 56

Conexão com a cidade: 61



Apresentação

A Controladoria Geral do Município de São Paulo apresenta o relatório do 3º trimestre da Ouvidoria Geral inserido na Lei 15.764 de 26 de maio de 2013. Portanto, é o primeiro relatório trimestral vinculado à nova configuração administrativa estabelecida em lei municipal.

Marco inicial dessa evolução, o relatório do trimestre que compreende julho, agosto e setembro de 2013 demonstra uma tendência significativa na qualificação das demandas dirigidas à Ouvidoria Geral. Em períodos anteriores, a cada cinco atendimentos apenas um se convertia em protocolo (processo interno da OGM); contudo nesse trimestre a proporção aumentou para dois protocolos.

Esse indicador revela, entre outros aspectos, a motivação coletiva das manifestações, o que reforça a diretriz do trabalho da OGM em entender cada atendimento como um recorte do todo. Considera-se que toda manifestação ainda que apresentada individualmente tem alcance social, pois se trata de um serviço público municipal.

As atividades desenvolvidas se fortalecem com a articulação por meio do Programa RIO, Registro de Interlocução entre Ouvidorias, procedimento adotado diante da visão sistêmica de atuação entre ouvidorias. Além da extração de estatísticas específicas de reclamações que compõem o relatório, ouvidorias integrantes da administração municipal passaram a se reunir mensalmente desde agosto constituindo um fórum de discussões, troca de experiências e boas práticas de atendimento nesse segmento.

Integrada às atividades da Ouvidoria a transparência passiva oferece uma visão do atendimento e-SIC, via pedidos inseridos em sistema próprio por iniciativa do cidadão. Mais que zelar pelo funcionamento do sistema e cumprimento de prazos, a transparência é um valor da OGM, tanto que a partir de agosto os relatórios mensais passaram a ser apresentados em duas versões: consolidada e em planilha Excel. Alinhou-se ao conceito de dados abertos que podem ser manipulados de acordo com interesse e necessidade do cidadão.

Ligar as pessoas, órgãos, ações que são dirigidas ao fim comum de participação social significa configurar uma plataforma de diálogo e cooperação.

Maria Lumena Balaben Sampaio
Controladoria Geral do Município de São Paulo
Ouvidora Geral

Expediente

Prefeito

Fernando Haddad

Vice-Prefeita

Nádia Campeão

Controlador Geral

Mario Vinicius 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 julho a 30 de setembro 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 2º trimestre de 2013;
- mesmo trimestre do ano anterior, que é o 3º 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):

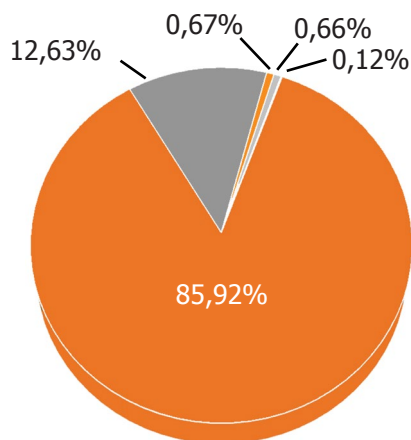
- Uma mesma natureza pode ser atribuída a mais de um órgão, ou seja, há competência concorrente. Como exemplo cita-se a natureza Qualidade no atendimento que pode ser encontrada em todas as unidades da Prefeitura;
- Um usuário pode solicitar um novo tratamento para um protocolo solucionado ao questionar 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.

Dinâmica de trabalho

Cada relatório é considerado como um projeto a ser executado pela assessoria e demonstra um resumo do trabalho realizado por todos os colaboradores da Ouvidoria Geral do Município de São Paulo.

Atendimentos

A Ouvidoria Geral do Município realizou 13.226 atendimentos nos meses de julho a setembro de 2013, o que representa um decréscimo de 11,50% quando comparado ao segundo trimestre deste ano. O meio mais procurado para falar com a Ouvidoria foi o telefone (Central 0800 17 57 17) com 11.364 acessos (85,92%), seguido por e-mail 1.670 (12,63%), pelo atendimento pessoal 89 (0,67%), por carta 87 (0,66%) e por fax 16 (0,12%).



Telefone: **11.364**

E-mail: **1.670**

Pessoalmente: **89**

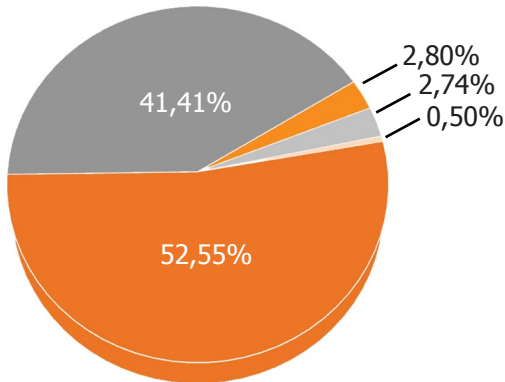
Carta: **87**

Fax: **16**

Total de atendimentos: **13.226**

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, 24,03% geraram protocolos, ou seja, o equivalente a 3.178 demandas trazidas pelos munícipes. A estatística apresentou uma queda de registro de protocolos de 18,97% em relação aos 3.922 do 2º trimestre de 2013



E-mail: **1.670**

Telefone: **1.316**

Pessoalmente: **89**

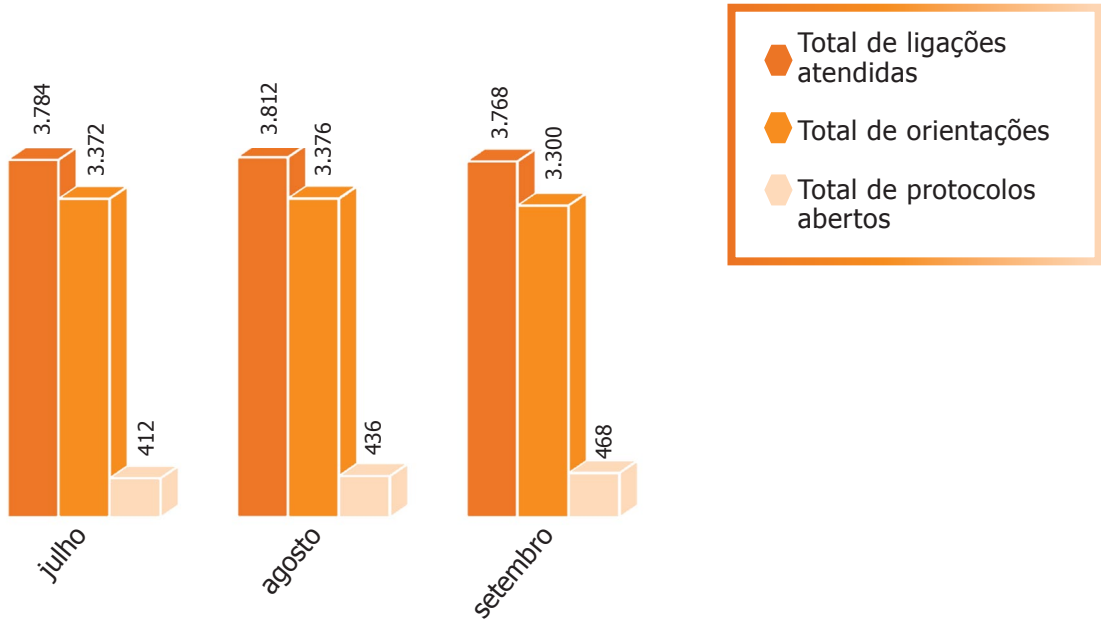
Carta: **87**

Fax: **16**

Total de protocolos: **3.178**

Mídia Telefone

Considerando que a Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral é o canal mais acessado pela população (85,92%), 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 3.178 protocolos registrados (reclamações, denúncias, elogios e sugestões) no 3º trimestre de 2013, apenas 51 (1,60%) foram direcionados a outros Órgãos*.

SECRETARIA	TOTAL
Controladoria Geral do Município	32
Gabinete do Prefeito	1
Secretaria do Governo Municipal	4
Secretaria Executiva de Comunicação	34
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	4
Secretaria Municipal da Saúde	166
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	84
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	1.589
Secretaria Municipal de Cultura	21
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	1
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	7
Secretaria Municipal de Educação	105
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	10
Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico	106
Secretaria Municipal de Habitação	40
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	13
Secretaria Municipal de Licenciamento	8
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	31
Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	8
Secretaria Municipal de Serviços	203
Secretaria Municipal de Transportes	522
Secretaria Municipal do Desenvolvimento, Trabalho e Empreendedorismo	19
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	103
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	15
Outros Órgãos*	51
TOTAL	3.178

*não pertinentes à esfera municipal

Protocolos por Secretarias e Unidades vinculadas

Dos 3.178 protocolos registrados no 3º trimestre de 2013, 1.798 (56,58%) foram direcionados a 25 Secretarias e seus Departamentos, Empresas ou outras Unidades administrativas vinculadas.

Controladoria Geral do Município	1
Ouvidoria Geral do Município - OGM	31
Gabinete do Prefeito	0
Copa 2014	1
Secretaria do Governo Municipal	3
Ouvidoria da São Paulo Turismo - OSPTuris	1
Secretaria Executiva de Comunicação	12
Central 156	22
Secretaria Municipal da Saúde	5
Coordenação de Vigilância em Saúde - COVISA	103
Coordenadorias Regionais de Saúde - COORD	38
Ouvidoria Central da Saúde - OSMS	19
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU	1

Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	1
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	228
Superintendência das Usinas de Asfalto - SPUA	26
Supervisão Geral de Abastecimento - SGAB	4
Supervisão Geral de Uso e Ocupação do Solo - SGUOS	1

Secretaria Municipal de Habitação	5
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	32
Departamento de Cadastro Setorial - CASE	1
Superintendência de Habitação Popular - HABI	2

Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	5
São Paulo Obras - SPObras	8

Secretaria Municipal de Licenciamento	2
Coordenadoria de Atividade Especial e Segurança de Uso - SEGUR	5
Coordenadoria de Parcelamento do Solo e de Habitação de Interesse Social - PARHIS	1

Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	14
Departamento de Recursos Humanos - DERH	13
Departamento de Saúde do Servidor - DESS	3
Instituto de Previdência Municipal - IPREM	1

Secretaria Municipal de Segurança Urbana 2

Corregedoria Geral da Guarda Civil Metropolitana - CGCM	2
Defesa Civil - DC	1
Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana - OGCM	3

Secretaria Municipal de Serviços 0

Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	34
Coordenadoria de Inclusão Digital - CID	3
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	161
Serviço Funerário - SFMSP	5

Secretaria Municipal de Transportes 2

Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	264
Departamento de Operação do Sistema Viário - DSV	24
Departamento de Transportes Públicos - DTP	7
São Paulo Transporte - SPTrans	225

Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente 64

Programa de Inspeção Veicular Ambiental (CONTROLAR)	39
---	----

Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos 1

Departamento Fiscal - FISC	10
Departamento Judicial - JUD	3
Procuradoria Geral do Município - PGM	1

Protocolos por Subprefeitura

Dos 3.178 registros do terceiro trimestre de 2013, foram direcionados às Subprefeituras 1.329 protocolos (41,82%). Considerando que as 31 subprefeituras estão divididas por regiões, foram registrados 295 (22,20%) para a Zona Norte, 421 (31,68) para a Zona Sul, 349 (26,26%) para a Zona Leste, 185 registros (13,92%) para a Zona Oeste e por fim, 79 protocolos (5,94%) para o Centro.

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Norte	
Casa Verde	85
Freguesia/ Brasilândia	26
Jaçanã/ Tremembé	36
Perus	17
Pirituba/ Jaraguá	56
Santana/ Tucuruvi	57
Vila Maria/ Vila Guilherme	18
TOTAL	295

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Sul	
Campo Limpo	37
Capela do Socorro	71
Cidade Ademar	24
Ipiranga	75
Jabaquara	15
M´Boi Mirim	17
Parelheiros	25
Santo Amaro	84
Vila Mariana	73
TOTAL	421

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Leste	
Aricanduva	29
Cidade Tiradentes	4
Ermelino Matarazzo	15
Guaianases	13
Itaim Paulista	17
Itaquera	65
Moóca	64
Penha	62
São Mateus	31
São Miguel Paulista	14
Vila Prudente	35
TOTAL	349

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Oeste	
Butantã	73
Lapa	62
Pinheiros	50
TOTAL	185

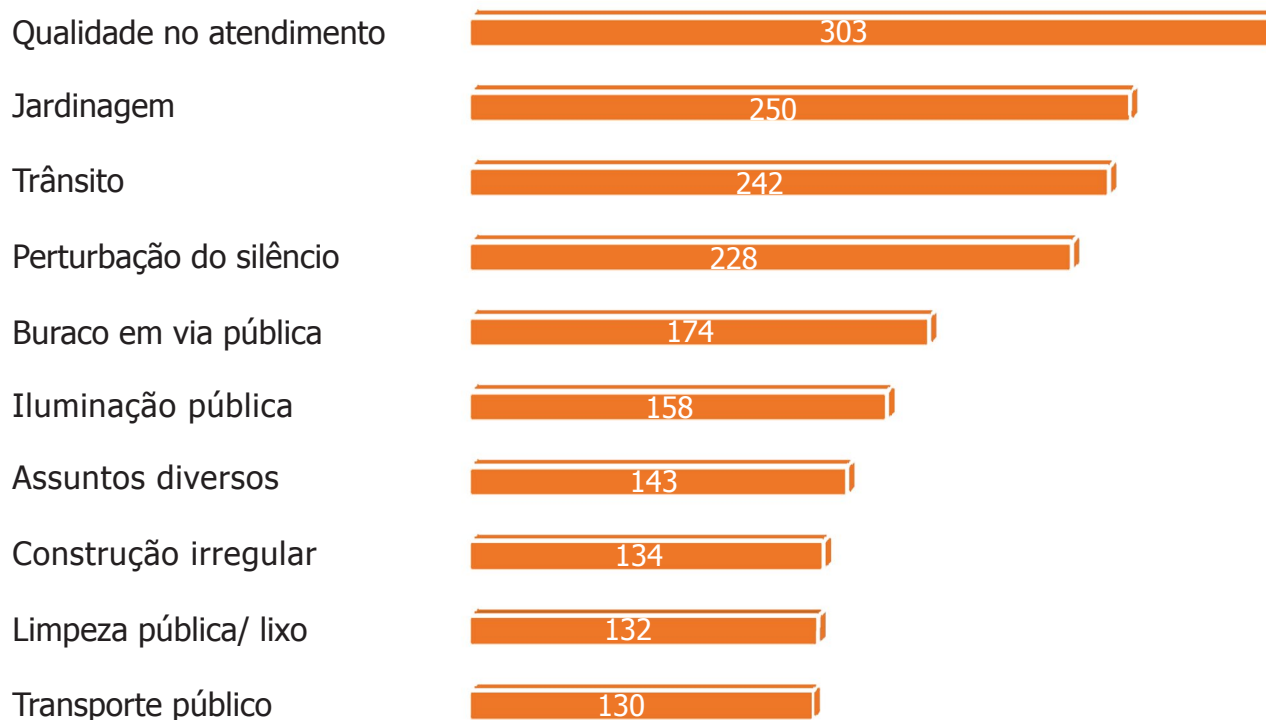
SUBPREFEITURA	TOTAL
Centro	
Sé	79

Naturezas mais reclamadas

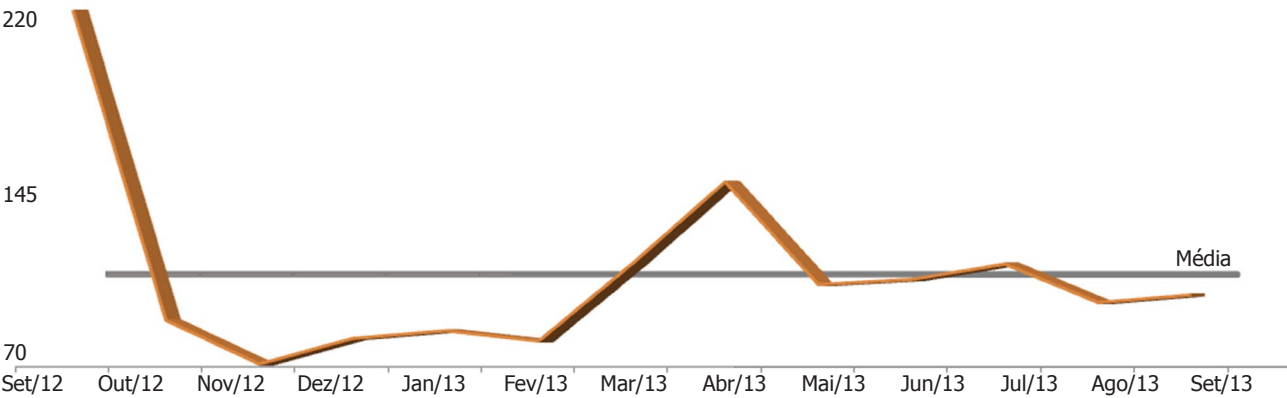
A análise por tipo de órgão feita de maneira separada por Secretarias, Subprefeituras, Empresas, Autarquias e outras Unidades, identifica uma variação nas naturezas e por consequência algumas delas se repetem e outras que estavam diluídas na estatística geral aparecem.

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.

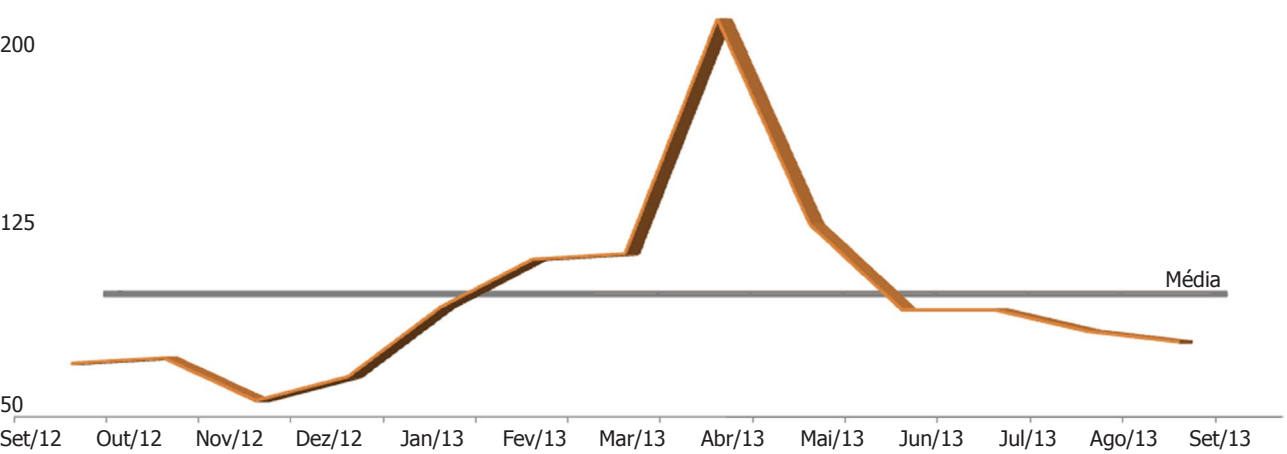
Principais demandas da Prefeitura



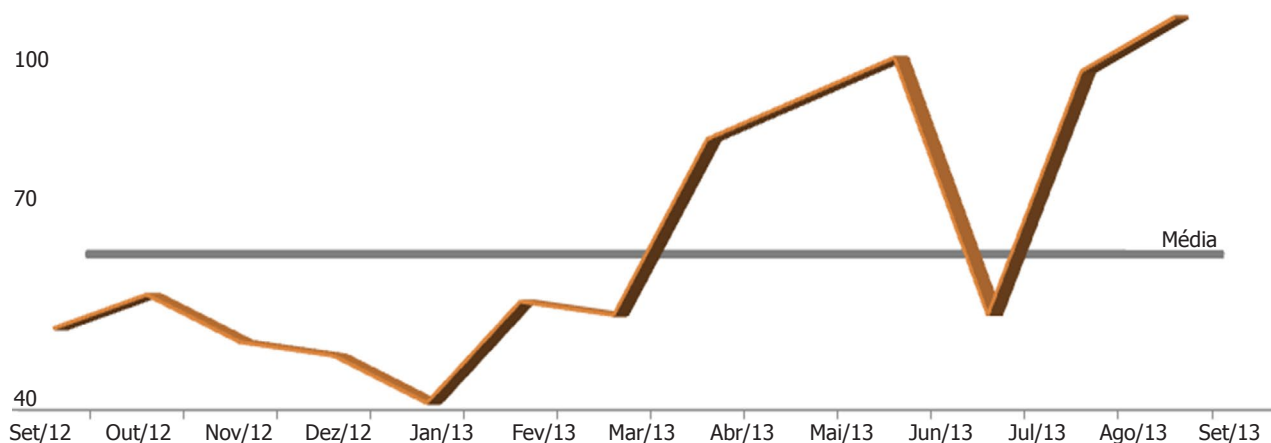
Qualidade no atendimento foi a natureza mais reclamada com 303 protocolos. Houve um decréscimo no comparativo do mesmo trimestre do ano anterior de 300 protocolos (49,75%) e também um decréscimo de 45 (12,93%) em relação ao trimestre anterior deste ano.



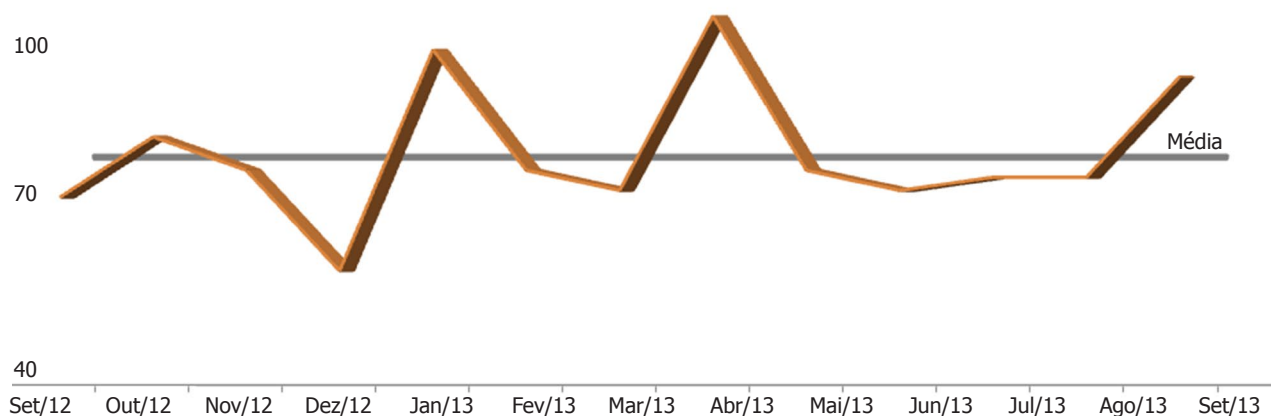
Jardinagem encerrou o trimestre com 250 protocolos, sendo que 248 foram encaminhados às Subprefeituras, 1 à AMLURB (Autoridade Municipal de Limpeza Urbana) e 1 à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. A natureza apresentou aumento de 43 protocolos (20,77%) em relação ao 3º trimestre de 2012 e queda de 161 (39,17%) em relação ao 2º trimestre de 2013.



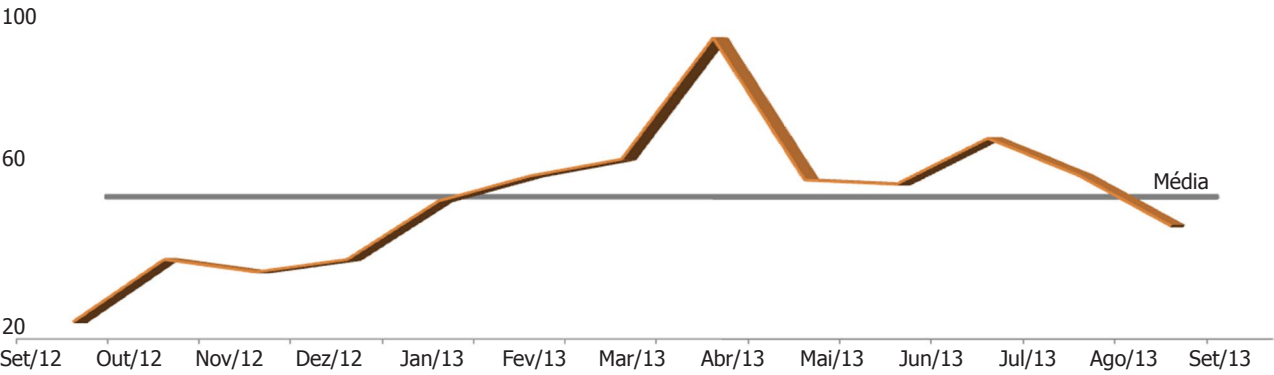
Trânsito foi o assunto reclamado em 242 protocolos, todos direcionados à CET (Companhia de Engenharia de Tráfego). A natureza, em relação aos meses de julho a setembro de 2012, apresentou acréscimo de 79 protocolos (48,47%) e no comparativo dos meses de abril a junho de 2013 houve um decréscimo de 16 (6,20%).



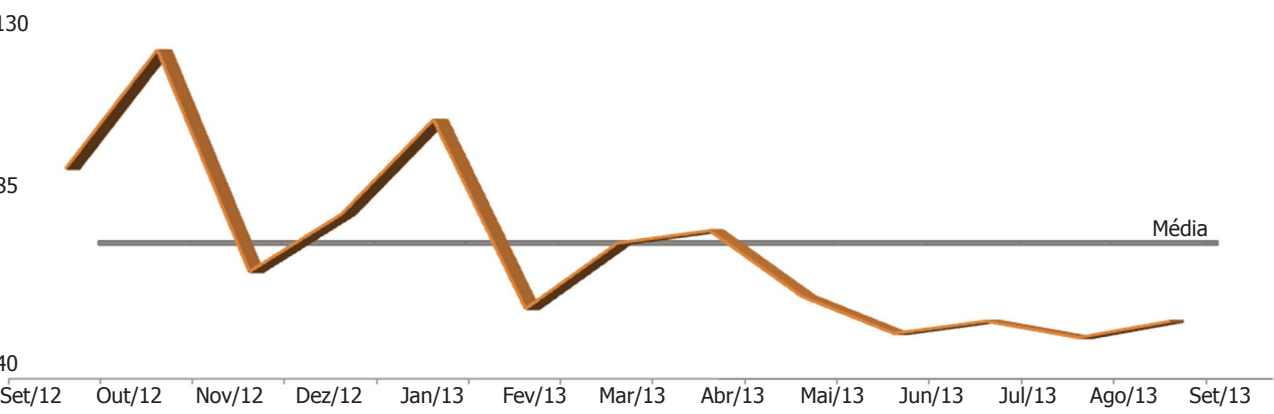
Perturbação do silêncio foi a quarta natureza mais reclamada com 228 protocolos, sendo que todas as demandas foram direcionadas ao PSIU (Programa de Silêncio Urbano). A natureza apresentou um aumento de 61 protocolos (36,53%) em relação ao 3º trimestre de 2012 e queda de 8 (3,39%) em relação ao 2º trimestre de 2013.



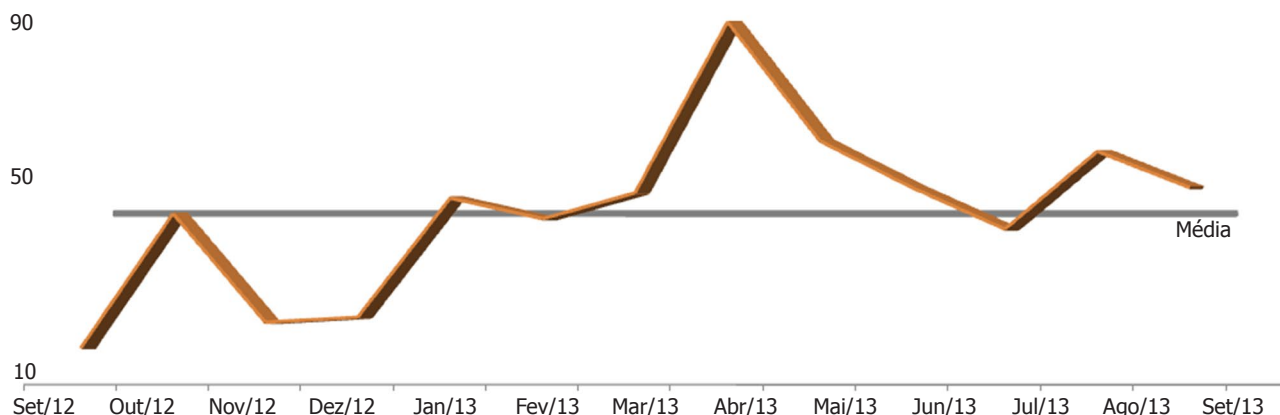
Buraco em via pública foi a quinta natureza mais reclamada com 174 protocolos, dos quais 173 foram encaminhados às Subprefeituras e 1 à Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras. A natureza teve um aumento de 62 protocolos (55,36%) na comparação com o mesmo trimestre do ano anterior e queda de 33 (15,94%) em relação ao segundo trimestre de 2013.



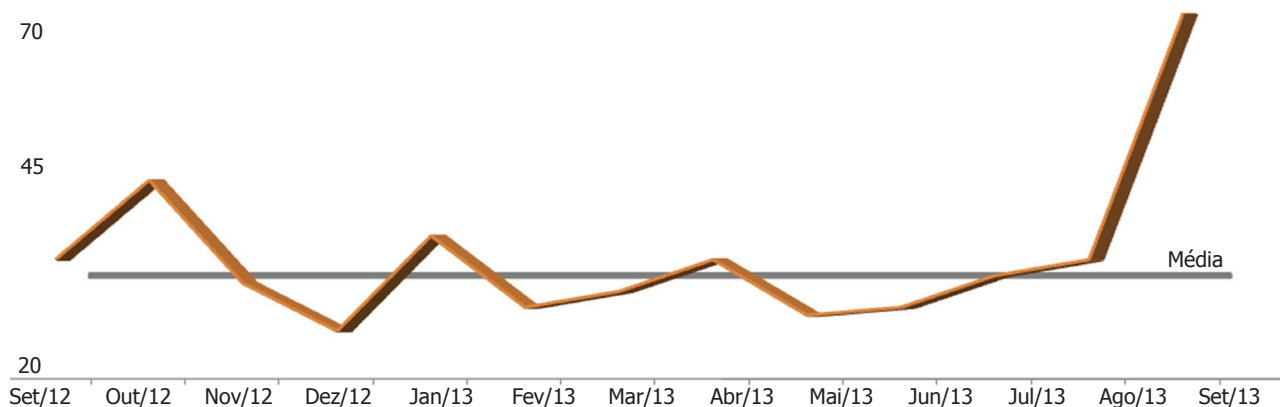
Iluminação pública foi objeto de registro de 158 protocolos, dos quais 157 foram encaminhados ao Ilume (Departamento de Iluminação Pública) e 1 à Subprefeitura Capela do Socorro. A natureza apresentou decréscimo em ambos os comparativos: 167 protocolos (51,38%) a menos que o mesmo período de 2012 e 29 (15,51%) a menos que abril a junho de 2013.



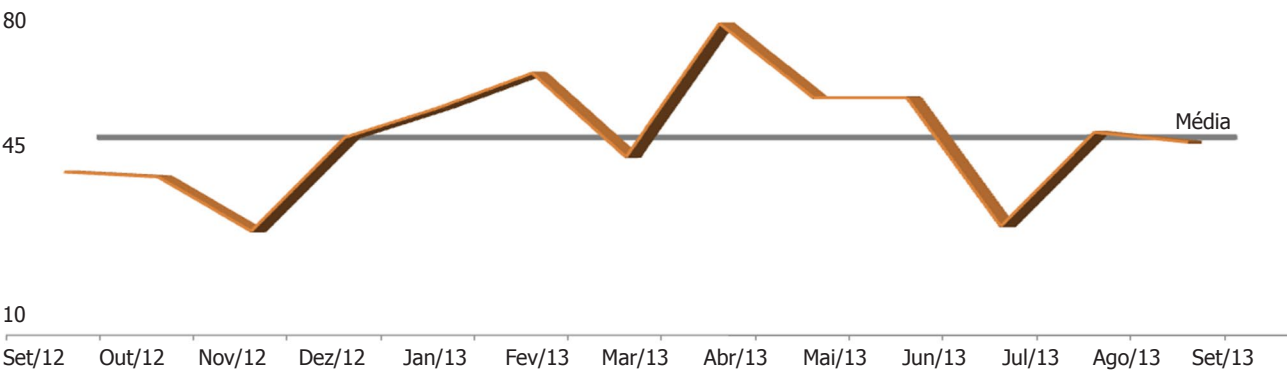
Assuntos diversos foi a natureza escolhida para 143 protocolos e ela abrange novas demandas da administração não previstas em campos próprios no sistema da OGM, bem como refere-se a problemas fora da competência da municipalidade. Deste total, 52 protocolos foram direcionados a 16 secretarias, 24 seguiram para subprefeituras, 2 para uma empresa pública, 2 para uma autarquia, 12 para outros órgãos e 51 para órgãos externos. Do montante, 35,66% são de competência externa à municipalidade.



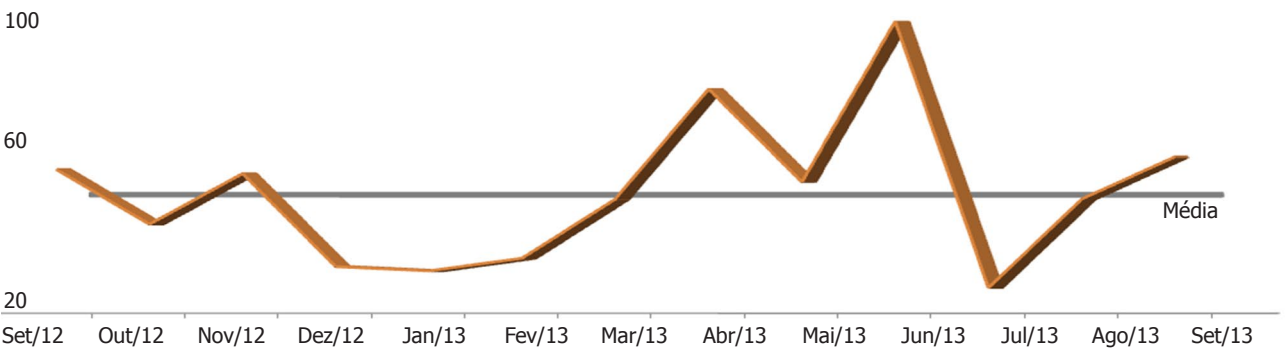
Construção irregular foi objeto de registro de 134 protocolos dos quais 131 foram encaminhados às Subprefeituras, 2 à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente e 1 à Secretaria Municipal de Licenciamento. A natureza teve aumento em ambos os comparativos, sendo que foram 44 protocolos (48,89%) a mais que o 3º trimestre de 2012 e 42 (45,65%) a mais que o 2º trimestre de 2013.



Limpeza pública/ lixo foi objeto de registro de 132 protocolos, sendo que 110 foram encaminhados às Subprefeituras, 21 à AMLURB e 1 à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. Em relação ao mesmo período de 2012 houve um acréscimo de 28 protocolos (26,92%) e quando comparado ao 2º trimestre de 2013 houve uma queda de 57 (30,16%).



Transporte público encerrou o trimestre com 130 protocolos, dos quais 122 foram enviados à SPTrans (São Paulo Transporte), 3 ao DTP (Departamento de Transportes Públicos), 3 à SP Obras (São Paulo Obras), 1 à Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras e 1 à Secretaria Municipal de Educação,. A natureza teve um aumento de 11 protocolos (9,24%) que o mesmo período em 2012 e queda de 83 (38,97%) em relação ao trimestre anterior de 2013.



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.

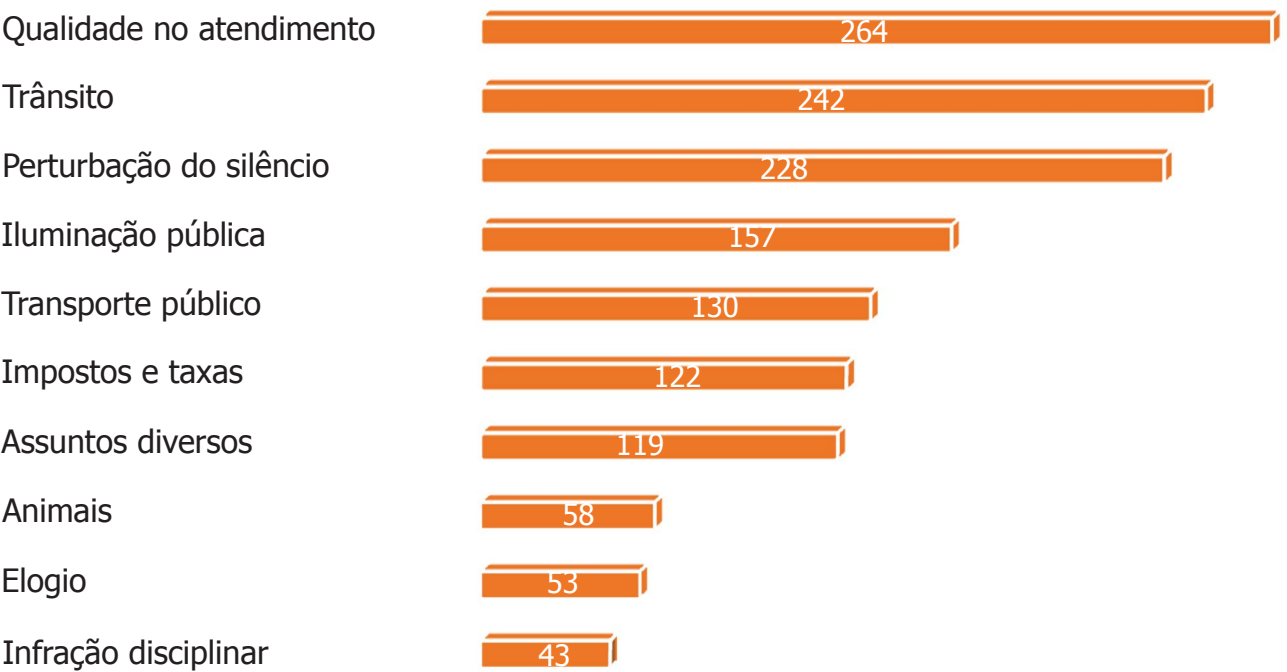
Qualidade no atendimento foi a natureza mais reclamada nos meses de julho a setembro com 303 registros, sendo que foram enviados 144 (47,52%) protocolos para 19 Secretarias, 109 (35,97%) para Empresas públicas e Autarquias, 39 (12,87%) para Subprefeituras e 11 (3,63%) para outros Órgãos.

A secretaria com maior número de reclamações é a Secretaria Municipal de Transportes, com 103 protocolos (33,99%). Em segundo está a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras com 40 (13,20%) e em seguida vem a Secretaria Municipal da Saúde com 35 (11,55%). A seguir vem a Secretaria Municipal de Comunicação com 30 (9,90%) e com 27 registros (8,91%), a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social.

ÓRGÃO	QUANT.	%
Secretaria Municipal de Transportes	103	33,99
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	40	13,20
Secretaria Municipal da Saúde	35	11,55
Secretaria Executiva de Comunicação	30	9,90
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	27	8,91

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 é o caso das naturezas: Impostos e taxas, Animais, Elogio e Infração disciplinar. 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	1
--	---

Ouvidoria Geral do Município - OGM

Assuntos diversos	12
Qualidade no atendimento	11
Elogio	5

Gabinete do Prefeito

Copa 2014

Obras	1
-------	---

Secretaria do Governo Municipal

Elogio	1
Qualidade no atendimento	1
Sugestão	1

Ouvidoria da São Paulo Turismo - OSPTuris

Infração disciplinar	1
----------------------	---

Secretaria Executiva de Comunicação

Qualidade no atendimento	8
Assuntos diversos	2
Sugestão	2

Central 156

Qualidade no atendimento	22
--------------------------	----

*Relação das três primeiras naturezas

Secretaria Municipal da Pessoa com Def. e Mobilidade Reduzida

Acesso p/ deficientes físicos	3
Qualidade no atendimento	1

Secretaria Municipal da Saúde

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

Coordenação de Vigilância em Saúde – COVISA

Animais	58
Dengue	14
Inspeção de alimentos	13

Coordenadorias Regionais de Saúde – COORD

Elogio	19
Saúde	12
Qualidade no atendimento	5

Ouvidoria Central da Saúde – OSMS

Qualidade no atendimento	17
Outras denúncias de irregularidade grave	1
Saúde	1

Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU

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

Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social

Programa social	29
Qualidade no atendimento	27
Albergue	10

Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras

Favorecimento	1
---------------	---

Programa de Silêncio Urbano - PSIU

Perturbação do silêncio	228
-------------------------	-----

Superintendência das Usinas de Asfalto - SPUA

Pavimentação	18
Guias/ sarjetas	7
Sugestão	1

Supervisão Geral de Abastecimento - SGAB

Feira livre/ sacolão	4
----------------------	---

Supervisão Geral de Uso e Ocupação do Solo - SGUOS

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

Secretaria Municipal de Cultura

Sugestão	7
Cultura	4
Qualidade no atendimento	3

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano

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

Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania

Assuntos diversos	3
Qualidade no atendimento	3
Segurança em edificações	1

Secretaria Municipal de Educação

Creches	28
Escolas	27
Leve Leite	19

Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação

Clubes/ CDMs	5
Assuntos diversos	1
Infração disciplinar	1

Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico

Impostos e taxas	82
Multas	10
Elogio	4

Secretaria Municipal de Habitação

Qualidade no atendimento	3
Assuntos diversos	1
Programa social	1

Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB

Moradia popular	21
Qualidade no atendimento	7
Assuntos diversos	2

Departamento de Cadastro Setorial - CASE

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

Superintendência de Habitação Popular - HABI

Áreas municipais	1
Assuntos diversos	1

Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras

Obras	2
Assuntos diversos	1
Buraco em via pública	1

São Paulo Obras - SP Obras

Sugestão	3
Transporte público	3
Obras	2

Secretaria Municipal de Licenciamento

Construção irregular	1
Extravio, sonegação ou inutilização de livro ou documento	1
Coordenadoria de Atividade Especial e Segurança de Uso - SEGUR	
Segurança em edificações	5
Coordenadoria de Parcelamento do Solo e de Habitação de Interesse Social - PARHIS	
Qualidade no atendimento	1

Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão

Assuntos diversos	8
Elogio	1
Extravio, sonegação ou inutilização de livro ou documento	1
Departamento de Recursos Humanos - DERH	
Assuntos diversos	12
Qualidade no atendimento	1
Departamento de Saúde do Servidor - DESS	
Infração disciplinar	2
Violação de sigilo funcional	1
Instituto de Previdência Municipal - IPREM	
Qualidade no atendimento	1

Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres

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

Secretaria Municipal de Segurança Urbana

Assuntos diversos	2
Corregedoria Geral da Guarda Civil Metropolitana - CGCM	
Infração disciplinar	1
Outras denúncias de irregularidade grave	1
Defesa Civil - DC	
Assuntos diversos	1
Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana - OGCM	
Infração disciplinar	2
Guarda Civil Metropolitana	1

Secretaria Municipal de Serviços

Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	
Limpeza pública/ lixo	21
Impostos e taxas	3
Outras denúncias de irregularidade grave	2
Coordenadoria de Inclusão Digital - CID	
Assuntos diversos	1
Elogio	1
Qualidade no atendimento	1
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	
Iluminação pública	157
Qualidade no atendimento	3
Elogio	1
Serviço Funerário - SFMSP	
Assuntos diversos	2
Qualidade no atendimento	2
Outras denúncias de irregularidade grave	1

Secretaria Municipal de Transportes

Assuntos diversos	2
Companhia de Engenharia de Tráfego – CET	
Trânsito	242
Infração disciplinar	8
Qualidade no atendimento	6
Departamento de Operação do Sistema Viário - DSV	
Multas	21
Qualidade no atendimento	3
Departamento de Transportes Públicos – DTP	
Transporte público	3
Sugestão	2
Infração disciplinar	1
São Paulo Transporte – SPTrans	
Transporte público	122
Qualidade no atendimento	93
Sugestão	6

Secretaria Municipal do Desenvolvimento, Trabalho e Empreendedorismo

Qualidade no atendimento	15
Camelôs e ambulantes	1
Elogio	1

Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente

Poluição	30
Impostos e taxas	10
Multas	6

Programa de Inspeção Veicular Ambiental (CONTROLAR)

Impostos e taxas	24
Inspeção veicular	11
Multas	3

Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos

Obras	1
-------	---

Departamento Fiscal - FISC

Elogio	5
Impostos e taxas	3
Multas	1

Departamento Judicial - JUD

Dano	1
Multas	1
Qualidade no atendimento	1

Procuradoria Geral do Município - PGM

Dano	1
------	---

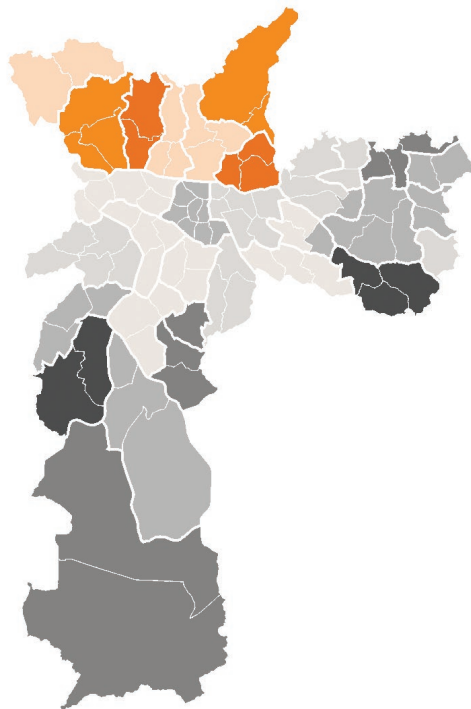
Principais demandas das Subprefeituras

Quando analisadas apenas as reclamações direcionadas às Subprefeituras, algumas naturezas, a exemplo da Qualidade no atendimento, mudam de ordem de classificação, quando comparado às dimensões anteriores. Destaca-se que, apenas quatro 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	40
Comércio irregular	9
Passeio público	7

Freguesia/ Brasilândia

Buraco em via pública	6
Comércio irregular	4
Limpeza pública/ lixo	3

Jaçanã/ Tremembé

Buraco em via pública	7
Jardinagem	7
Limpeza pública/ lixo	4

Perus

Comércio irregular	4
Limpeza pública/ lixo	4
Assuntos diversos	1

Pirituba/ Jaraguá

Buraco em via pública	11
Construção irregular	11
Passeio público	8

Santana/ Tucuruvi

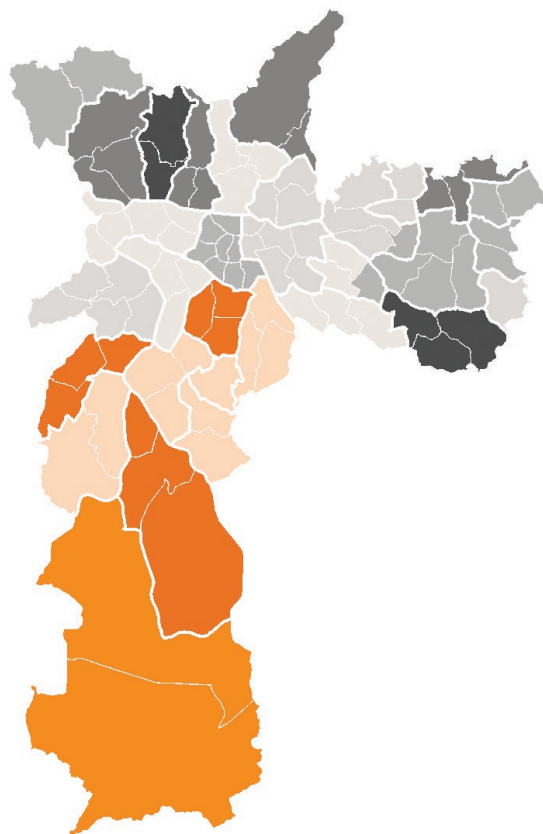
Buraco em via pública	9
Comércio irregular	8
Construção irregular	7

Vila Maria/ Vila Guilherme

Jardinagem	4
Comércio irregular	3
Construção irregular	3

*Relação das três primeiras naturezas

Zona Sul



Campo Limpo

Jardinagem	11
Limpeza pública/ lixo	6
Construção irregular	4

Capela do Socorro

Buraco em via pública	32
Construção irregular	6
Invasão de área pública	6

Cidade Ademar

Jardinagem	7
Limpeza pública/ lixo	3
Qualidade no atendimento	3

Ipiranga

Jardinagem	15
Passeio público	10
Remoção veículo/ carcaça	10

Jabaquara

Jardinagem	5
Remoção veículo/ carcaça	3
Buraco em via pública	1

M'Boi Mirim

Limpeza pública/ lixo	4
Buraco em via pública	3
Comércio irregular	2

Parelheiros

Pavimentação	8
Assuntos diversos	3
Buraco em via pública	2

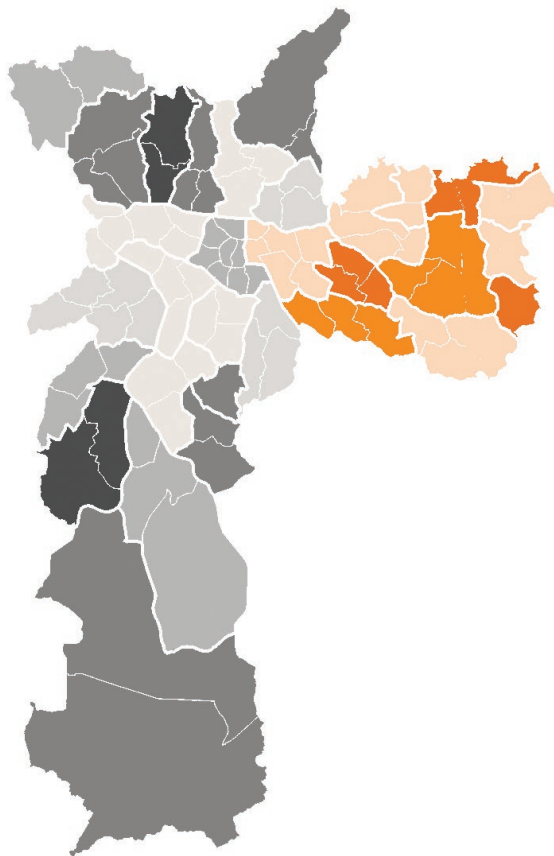
Santo Amaro

Buraco em via pública	25
Jardinagem	22
Comércio irregular	6

Vila Mariana

Jardinagem	30
Comércio irregular	7
Passeio público	7

Zona Leste



Aricanduva

Jardinagem	11
Qualidade no atendimento	4
Assuntos diversos	3

Cidade Tiradentes

Buraco em via pública	1
Camelôs e ambulantes	1
Impostos e taxas	1

Ermelino Matarazzo

Jardinagem	3
Construção irregular	2
Remoção veículo/ carcaça	2

Guaianases

Construção irregular	3
Invasão de área pública	2
Passeio público	2

Itaim Paulista

Limpeza pública/ lixo	4
Buraco em via pública	2
Comércio irregular	2

Itaquera

Buraco em via pública	11
Bueiros/ galerias água pluvial	8
Passeio público	7

Moóca

Construção irregular	16
Comércio irregular	10
Jardinagem	9

Penha

Jardinagem	11
Construção irregular	10
Passeio público	8

São Mateus

Jardinagem	9
Comércio irregular	4
Construção irregular	3

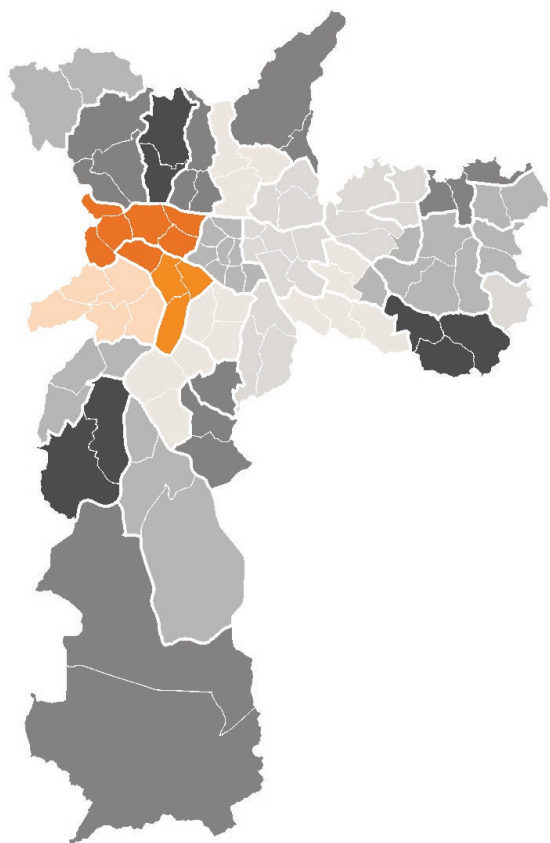
São Miguel Paulista

Remoção veículo/ carcaça	3
Jardinagem	2
Assuntos diversos	1

Vila Prudente

Jardinagem	12
Comércio irregular	7
Passeio público	3

Zona Oeste



Butantã

Jardinagem	19
Limpeza pública/ lixo	18
Construção irregular	7

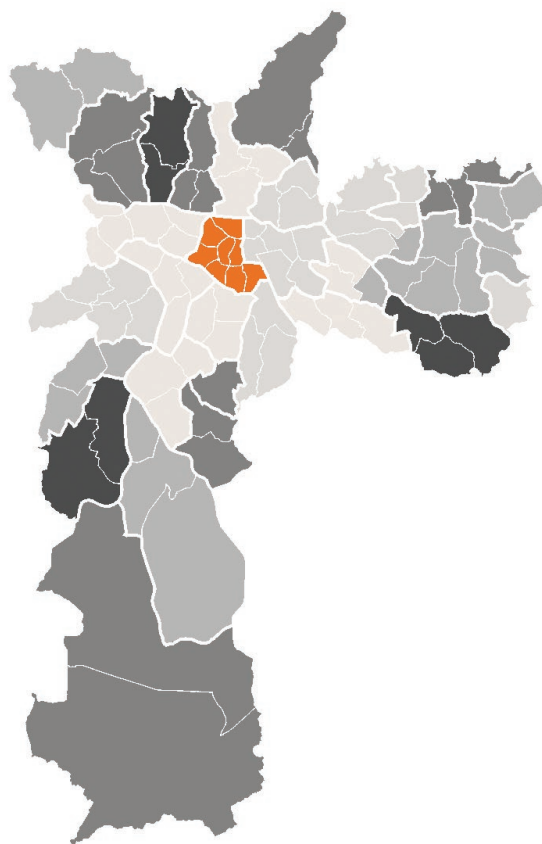
Lapa

Jardinagem	20
Comércio irregular	9
Passeio público	7

Pinheiros

Jardinagem	13
Construção irregular	11
Bueiros/ galerias água pluvial	7

Centro



Sé

Jardinagem	16
Construção irregular	12
Limpeza pública/ lixo	9

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 terceiro trimestre de 2013 optou-se por realizar o estudo do quinto assunto mais reclamado, que foi a natureza **Buraco em via pública**, devido a possibilidade de segmentação. Foram registrados entre julho e setembro, 174 protocolos que correspondem a 5,48% do total de manifestações, sendo que 173 foram encaminhadas às Subprefeituras e 1 à Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras.

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 buraco em via pública para 7 delas: Subprefeituras Aricanduva, Ermelino Matarazzo, Guaianazes, Ipiranga, Lapa, Pinheiros e São Miguel Paulista.

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

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Norte	
Casa Verde	40
Freguesia/ Brasilândia	6
Jaçanã/ Tremembé	7
Perus	1
Pirituba/ Jaraguá	11
Santana/ Tucuruvi	9
Vila Maria/ Vila Guilherme	1
TOTAL	75

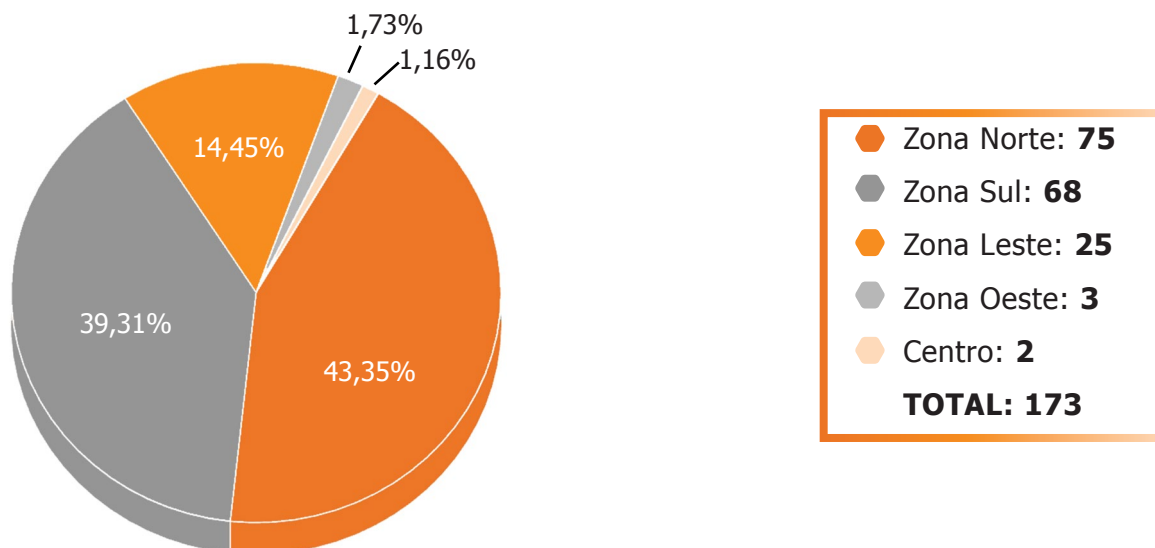
SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Sul	
Campo Limpo	1
Capela do Socorro	32
Cidade Ademar	2
Ipiranga	0
Jabaquara	1
M´Boi Mirim	3
Parelheiros	2
Santo Amaro	25
Vila Mariana	2
TOTAL	68

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Leste	
Aricanduva	0
Cidade Tiradentes	1
Ermelino Matarazzo	0
Guaianases	0
Itaim Paulista	2
Itaquera	11
Moóca	5
Penha	2
São Mateus	2
São Miguel Paulista	0
Vila Prudente	2
TOTAL	25

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Oeste	
Butantã	3
Lapa	0
Pinheiros	0
TOTAL	3

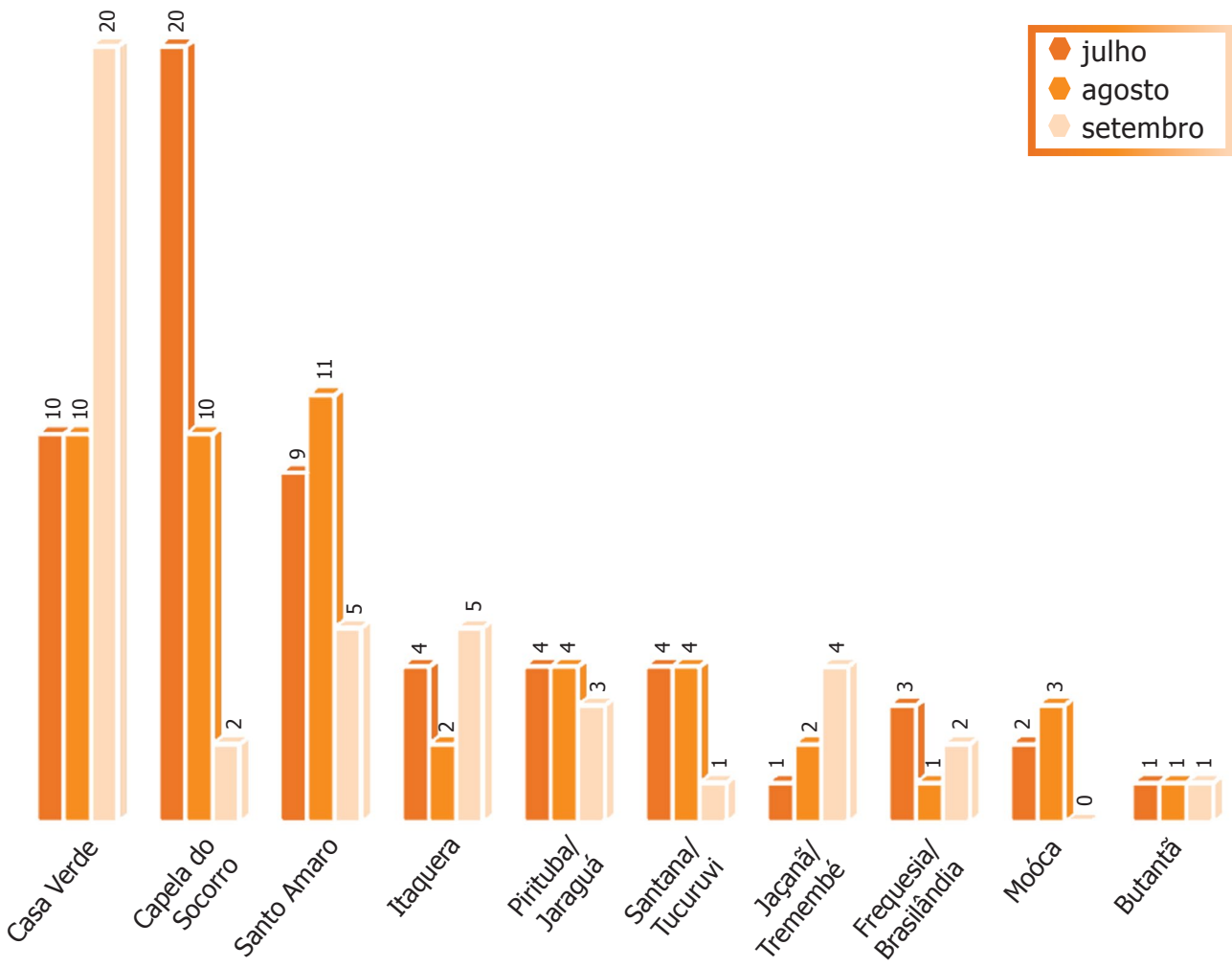
SUBPREFEITURA	TOTAL
Centro	
Sé	2

No gráfico abaixo é possível identificar que a maior quantidade de demanda foi registrada para a Zona Norte que teve 75 registros (43,35%), seguida da Zona Sul para a qual foram acolhidas 68 manifestações (39,31%) e em terceiro ficou a Zona Leste com 25 (14,45%) das demandas. Para a Zona Oeste foram registradas 3 reclamações (1,73%) e por último ficou a região central com 2 protocolos (1,16%).



Subprefeituras mais reclamadas

Do total de 173 protocolos estão classificadas entres as 10 subprefeituras mais reclamadas 5 da Zona Norte (71,43%), 2 da Zona Leste (18,18%), 2 da Zona Sul (22,22%) e 1 (33,33%) da Zona Oeste.



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 3º trimestre de 2013, foram recebidas 104 demandas, das quais 55 vieram da esfera estadual e 49 de ouvidorias de órgãos municipais. A maior parte provém da Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, que enviou 37 reclamações (35,58%), seguida pela Ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo com 26 (25,00%) e pela Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo com 22 (21,15%).

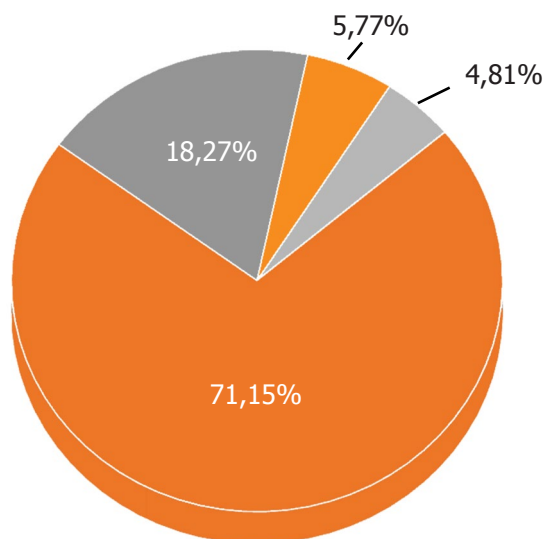
ÓRGÃO	QUANT.	%
Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo	37	35,58
Ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo	26	25,00
Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo	22	21,15
Ouvidoria Geral da São Paulo Turismo	11	10,58
Ouvidoria da Casa Civil - SP	3	2,88
Ouvidoria da Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional - SP	2	1,92
Ouvidoria da Secretaria Estadual do Meio Ambiente - SP	2	1,92
Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana	1	0,96
TOTAL	104	100,00

Essas demandas foram encaminhadas aos órgãos da municipalidade, sendo a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras a receber o maior número, 55 protocolos (52,88%), seguidas da Secretaria Municipal da Saúde, da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social e da Secretaria Municipal de Transportes com 7 demandas (6,73%) cada.

ÓRGÃO	QUANT.
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	0
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	19
Superintendência das Usinas de Asfalto - SPUA	1
Supervisão Geral de Abastecimento - SGAB	1
Subprefeituras	34
Secretaria Municipal da Saúde	1
Coordenação de Vigilância em Saúde - COVISA	5
Coordenadorias Regionais de Saúde - COORD	1
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	7
Secretaria Municipal de Transportes	0
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	5
Departamento de Transportes Públicos - DTP	1
São Paulo Transporte - SPTrans	1
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	0
São Paulo Obras - SP Obras	4
Controladoria Geral do Município	0
Ouvidoria Geral do Município - OGM	2
Secretaria Municipal de Cultura	2
Secretaria Municipal de Educação	2
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	2
Secretaria Municipal de Serviços	0
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	1
Serviço Funerário - SFMSP	1
Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico	1

Secretaria Municipal de Habitação	0
Superintendência de Habitação Popular - HABI	1
Secretaria Municipal de Licenciamento	0
Coordenadoria de Atividade Especial e Segurança de Uso - SEGUR	1
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	0
Departamento de Recursos Humanos - DERH	1
Secretaria Municipal do Desenvolvimento, Trabalho e Empreendedorismo	1
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	1
Outros Órgãos*	8
TOTAL	104

Dos 104 protocolos registrados, 19 (18,27%) foram reclamações de poluição sonora, 6 (5,77%) foram problemas relativos a limpeza e 5 (4,81%) sobre irregularidades em construções. Os 74 (71,15%) protocolos restantes apresentaram variações de naturezas.



- Naturezas variadas: **74**
- Perturbação do silêncio: **19**
- Limpeza pública/ lixo: **6**
- Construção irregular: **5**
- TOTAL: 104**

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 3º trimestre de 2013 tomou como referência a soma aritmética dos indicadores dos relatórios de julho, agosto e setembro.

O levantamento realizado pela equipe apontou 620 pedidos de informações no terceiro trimestre de 2013.

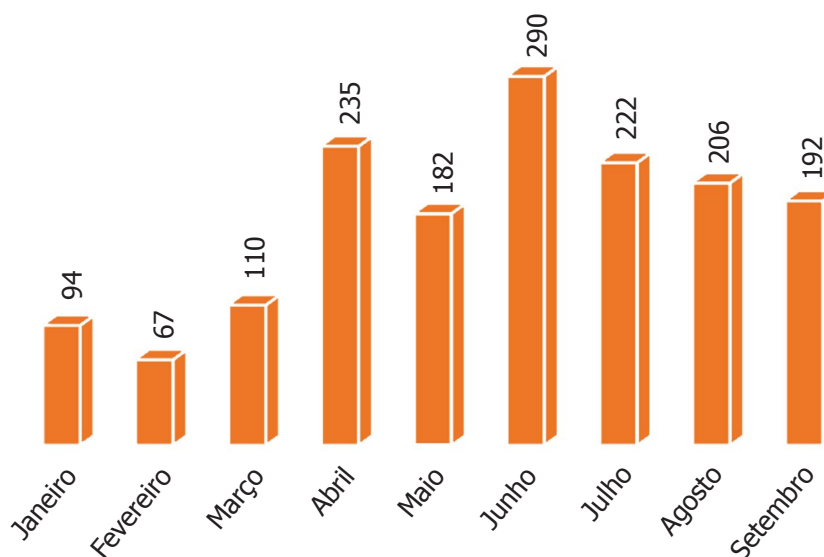
ÓRGÃOS	TOTAL
Controladoria Geral do Município	26
Ouvidoria Geral do Município - OGM	3
Secretaria do Governo Municipal	6
Secretaria Executiva de Comunicação	9
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	1
Secretaria Municipal da Saúde	22
Autarquia Hospitalar - AHM	2
Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM	4
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	15

ÓRGÃOS	TOTAL
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	15
Subprefeitura Aricanduva	2
Subprefeitura Butantã	4
Subprefeitura Campo Limpo	2
Subprefeitura Capela do Socorro	1
Subprefeitura Casa Verde	4
Subprefeitura Cidade Ademar	1
Subprefeitura Cidade Tiradentes	1
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	1
Subprefeitura Freguesia/ Brasilândia	2
Subprefeitura Guaianases	2
Subprefeitura Ipiranga	5
Subprefeitura Itaim Paulista	2
Subprefeitura Itaquera	5
Subprefeitura Jabaquara	3
Subprefeitura Jaçanã/ Tremembé	1
Subprefeitura Lapa	19
Subprefeitura M´Boi Mirim	1
Subprefeitura Moóca	4
Subprefeitura Parelheiros	1
Subprefeitura Penha	6
Subprefeitura Perus	1
Subprefeitura Pinheiros	2
Subprefeitura Pirituba/ Jaraguá	2
Subprefeitura Santana/ Tucuruvi	4
Subprefeitura Santo Amaro	3
Subprefeitura São Mateus	3

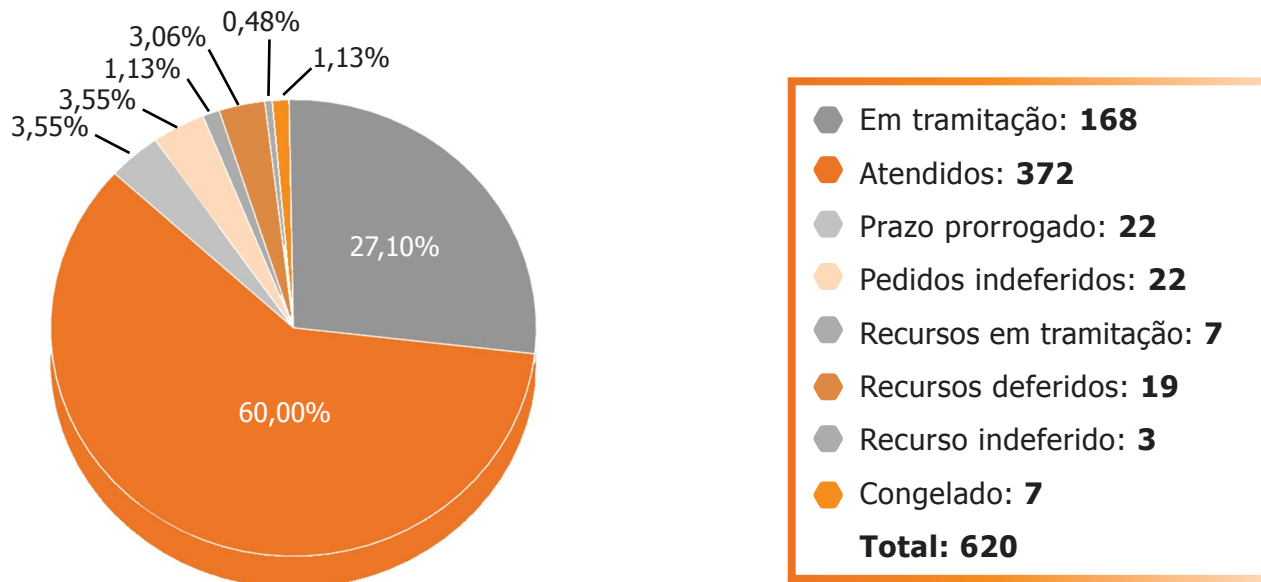
ÓRGÃOS	TOTAL
Subprefeitura São Miguel Paulista	3
Subprefeitura Sé	3
Subprefeitura Vila Mariana	4
Subprefeitura Vila Maria/ Vila Guilherme	2
Subprefeitura Vila Prudente	2
Secretaria Municipal de Cultura	11
Fundação Theatro Municipal de São Paulo - TMSP	1
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	23
São Paulo Urbanismo - SP URBANISMO	2
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	3
Secretaria Municipal de Educação	32
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	6
Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico	45
Secretaria Municipal de Habitação	24
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	5
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	12
São Paulo Obras - SP Obras	21
Secretaria Municipal de Licenciamento	22
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	27
Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação - PRODAM	9
Fundação Paulistana de Educação e Tecnologia - FUNDATEC	1
Instituto de Previdência Municipal - IPREM	2
Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres	1
Secretaria Municipal de Promoção da Igualdade Racial	1
Secretaria Municipal de Relações Governamentais	2
Secretaria Municipal de Relações Internacionais e Federativas	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	6

ÓRGÃOS	TOTAL
Secretaria Municipal de Serviços	5
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	2
Serviço Funerário - SFMSP	1
Secretaria Municipal de Transportes	27
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	47
São Paulo Transporte - SPTrans	53
Secretaria Municipal do Desenvolvimento, Trabalho e Empreendedorismo	2
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	18
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	9
TOTAL	620

O levantamento realizado apontou 222 pedidos (35,81%) de informações em julho, 206 (33,23%) em agosto e 192 (30,97%) em setembro de 2013, indicando que houve um decréscimo de 7,21% no mês de agosto em relação aos recebidos em julho e também um decréscimo de 6,80% em setembro em relação a agosto.



Deste total, 372 solicitações (60,00%) foram atendidas, 168 (27,10%) permaneceram em tramitação e 22 pedidos (3,55%) geraram prorrogações de prazo. Foram 22 pedidos (3,55%) indeferidos, 19 (3,06%) foram objeto de recursos deferidos, 3 (0,48%) de recursos indeferidos, 7 pedidos de recursos (1,13%) permaneceram em tramitação e 7 pedidos (1,13%) ficaram em análise na Divisão para transferência de competência (congelados).



Do total de pedidos, 373 (60,16%) solicitações foram direcionadas às Secretarias, 137 (22,10%) às Empresas públicas, 96 (15,48%) às Subprefeituras, 7 (1,13%) para outros órgãos, 2 (0,32%) às Fundações e 5 (0,81%) às Autarquias.

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

- SPTrans (São Paulo Transporte) com 53 (8,55%) pedidos;
- CET (Companhia de Engenharia de Tráfego) com 47 (7,58%) requerimentos; e
- Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico com 45 (7,26%) demandas.

Conexão com a Cidade

As ações de transparência passiva foram incluídas na nova configuração administrativa da Ouvidoria Geral nos termos da Lei 15764/13, razão pela qual foi eleito como estudo de caso um pedido ao e-SIC.

A escolha teve por objetivo demonstrar a importante interface entre a transparência passiva e ativa que somam para que o cidadão tenha acesso e interaja com a administração municipal.

O recorte do pedido selecionado, que segue abaixo, demonstra ainda uma atuação qualificada para que se estabeleça a cultura da informação, ou seja, além da vocação peculiar da OGM de interlocução e registro de manifestações em várias dimensões – educação, saúde, finanças, cultura, entre outras - acrescenta ao seu atendimento uma oportunidade que situa o requerente no contexto da transparência.

A visão sistêmica da ouvidoria viabiliza extrair do pedido individual as variáveis coletivas de melhoria da prestação de serviço da municipalidade, de subsídio para a transparência ativa, de sinalização para o caminho da efetiva participação social.

"Em função de anúncios quando do lançamento do PRONATEC, afirmando que seriam abertas turmas de 200 alunos compostas por pessoas em situação de rua... busquei as informações e não encontrei... Procurei a ouvidoria e eles me orientaram a recorrer ao sistema e-SIC:

1) Onde aconteceram os primeiros cursos do PRONATEC voltados para pessoas em situação de rua? Quais foram?

2) Quantos se matricularam? Qual o perfil dos atendidos (gênero, idade, escolaridade, etc)?

3) Quantos se formaram?

4) A prefeitura teve custos? Quais e quanto?

5) Quando começam as próximas turmas? Como os interessados podem se informar sobre os cursos e se inscrever?

Obrigada."

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
