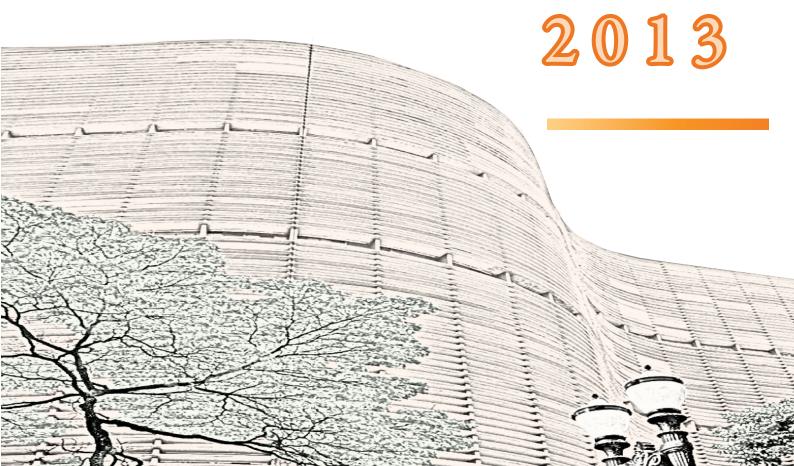


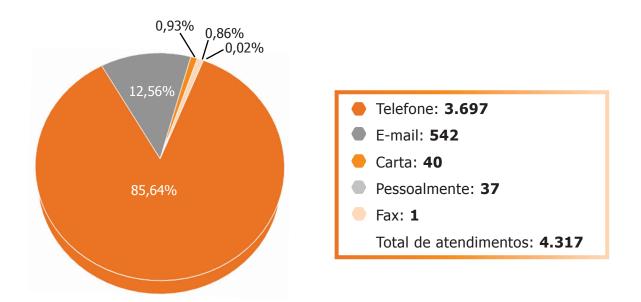
Relatório Outubro





Atendimento geral

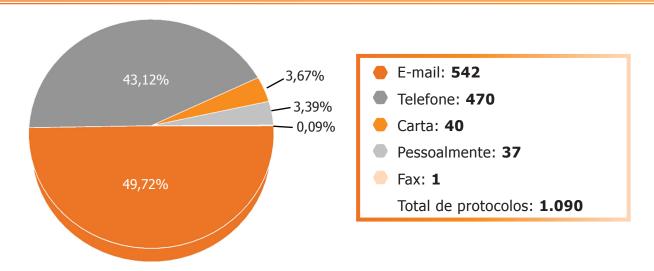
A Ouvidoria Geral do Município realizou 4.317 atendimentos em outubro de 2013, o que representa uma queda de 2,73% quando comparado a setembro deste ano. O meio mais procurado para falar com a OGM foi o telefone (Central 0800 17 57 17) com 3.697 acessos (85,64%), seguido por e-mail 542 (12,56%), por carta 40 (0,93%), pelo atendimento pessoal 37 (0,86%), e por fax 1 (0,02%).



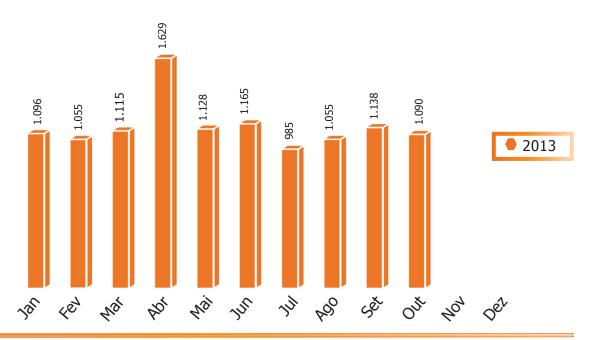
Nos atendimentos, a equipe da Central de Relacionamento registrou protocolos (reclamações, denúncias, elogios e sugestões), forneceu orientações, bem como atendeu tanto a pedidos de informações gerais como sobre o andamento de protocolos registrados anteriormente na OGM.

Dos 4.317 atendimentos efetuados em outubro, 25,25% geraram protocolos, ou seja, o equivalente a 1.090 demandas trazidas pelos cidadãos. A estatística apresentou uma queda de registro de protocolos de 4,22% em relação aos 1.138 do mês anterior.





Como parâmetro de avaliação das demandas, a Ouvidoria Geral apresenta um comparativo da estatística de abertura de protocolos mês a mês do ano em curso. A média de demandas destes dez meses foi de 1.146 protocolos.



Distribuição das demandas por Órgãos

Protocolos por Secretarias Municipais - Geral

No mês de outubro foram registrados 1.090 protocolos (reclamações, denúncias, elogios e sugestões) e apenas 10 (0,09%) foram direcionados a outros Órgãos*.

SECRETARIA	TOTAL
Controladoria Geral do Município	11
Secretaria do Governo Municipal	1
Secretaria Especial para Assuntos de Turismo	1
Secretaria Executiva de Comunicação	22
Secretaria Municipal da Saúde	54
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	23
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	552
Secretaria Municipal de Cultura	4
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	3
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	3
Secretaria Municipal de Educação	35
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	4
Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico	28
Secretaria Municipal de Habitação	10
Secretaria Municipal de Licenciamento	10
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	11
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	3
Secretaria Municipal de Serviços	78
Secretaria Municipal de Transportes	170
Secretaria Municipal do Desenvolvimento, Trabalho e Empreendedorismo	4
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	48
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	5
Outros Órgãos*	10
TOTAL	1.090



Protocolos por Secretarias Municipais - Setorial

Do total de 1.090 protocolos registrados, 605 (55,50%) foram direcionados a 22 Secretarias e seus Departamentos, Empresas, Autarquias e outras Unidades vinculadas.

Controladoria Geral do Município	1
Ouvidoria Geral do Município - OGM	10
Secretaria Especial para Assuntos de Turismo	0
Ouvidoria da São Paulo Turismo - OSPTuris	1
Secretaria Executiva de Comunicação	5
Central 156	17
Secretaria Municipal da Saúde	1
Coordenação de Vigilância em Saúde - COVISA	27
Coordenadorias Regionais de Saúde - COORD	11
Ouvidoria Central da Saúde - OSMS	13
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU	2
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	1
Assessoria Técnica de Obras e Serviços - ATOS	1
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	72
Superintendência das Usinas de Asfalto - SPUA	3

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	2
São Paulo Urbanismo - SP URBANISMO	1
Secretaria Municipal de Habitação	1
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	9
Secretaria Municipal de Licenciamento	4
Coordenadoria de Atividade Especial e Segurança de Uso - SEGUR	6
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	0
Departamento de Recursos Humanos - DERH	11
Departamento de recarsos mamanos de Euro	
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	0
Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana - OGCM	3
Cavidona da Cadida Civil i led opolicana Coci i	
Secretaria Municipal de Serviços	0
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	13
Coordenadoria de Inclusão Digital - CID	2
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	60
Serviço Funerário - SFMSP	3



Secretaria Municipal de Transpor	tes 1
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	89
Departamento de Operação do Sistema Viário	- DSV 4
Departamento de Transportes Públicos - DTP	3
São Paulo Transporte - SPTrans	73
Secretaria Municipal dos Negócio	os Jurídicos 0
Departamento de Desapropriações - DESAP	1
Departamento Fiscal - FISC	4

Protocolos por Subprefeituras - Regionalizado

Dos 1.090 protocolos registrados no mês de outubro, 475 (43,58%) foram direcionados às Subprefeituras. Considerando que as 31 subprefeituras estão divididas por regiões, foram registrados 128 (26,95%) para a Zona Norte, 116 (24,42%) para a Zona Sul, 137 (28,84%) para a Zona Leste, 57 registros (12,00%) para a Zona Oeste e por fim, 37 protocolos (7,79%) para o Centro.

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Norte	
Casa Verde	43
Freguesia/ Brasilândia	13
Jaçanã/ Tremembé	10
Perus	2
Pirituba/ Jaraguá	18
Santana/ Tucuruvi	31
Vila Maria/ Vila Guilherme	11
TOTAL	128

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Sul	
Campo Limpo	9
Capela do Socorro	22
Cidade Ademar	8
Ipiranga	23
Jabaquara	3
M´Boi Mirim	13
Parelheiros	8
Santo Amaro	14
Vila Mariana	16
TOTAL	116



SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Leste	
Aricanduva	9
Cidade Tiradentes	1
Ermelino Matarazzo	1
Guaianases	10
Itaim Paulista	6
Itaquera	39
Moóca	16
Penha	18
São Mateus	17
São Miguel Paulista	5
Vila Prudente	15
TOTAL	137

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Oeste	
Butantã	14
Lapa	20
Pinheiros	23
TOTAL	57

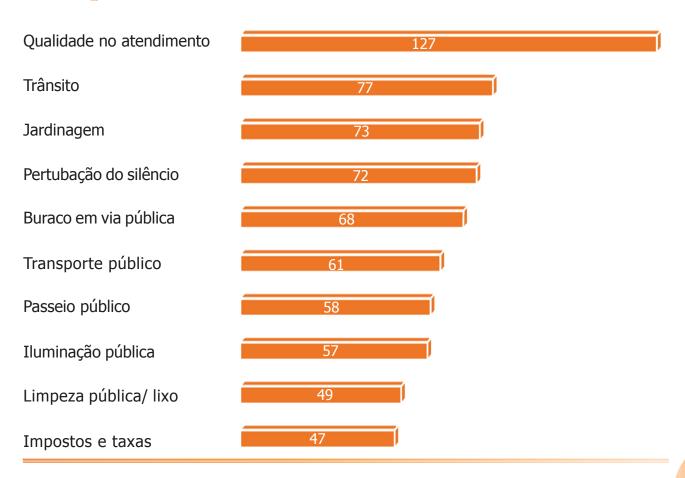
SUBPREFEITURA	TOTAL
Centro	
Sé	37

Distribuição das demandas pelas naturezas

Naturezas mais reclamadas - Geral

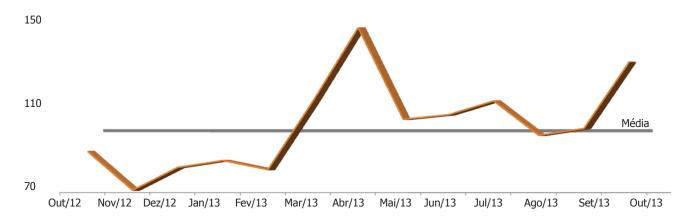
As 10 (dez) principais demandas de todos os serviços prestados por Órgãos e Subprefeituras estão representadas no gráfico a seguir.

Principais demandas da Prefeitura





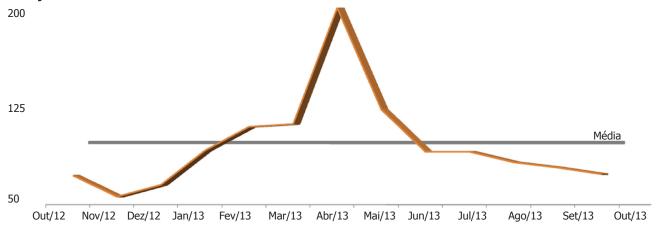
Qualidade no atendimento foi a natureza mais reclamada com 127 protocolos. Houve acréscimos em todos os comparativos: de 29 (29,59%) em relação a setembro de 2013, de 39 protocolos (44,32%) em relação ao mesmo período de 2012 e de 30 (30,93%) quando comparado ao indicador da média dos últimos 12 meses.



Trânsito foi a segunda natureza mais reclamada com 77 protocolos, 74 deles direcionados à CET (Companhia de Engenharia de Tráfego), 1 ao DTP (Departamento de Transportes Públicos), 1 à SPTrans (São Paulo Transporte) e 1 à Subprefeitura Itaim Paulista. A natureza teve queda de 21 protocolos (21,43%) em relação a setembro de 2013 e aumento nos outros dois comparativos: de 20 (35,09%) quando comparado ao mesmo mês em 2012 e de 10 protocolos (14,93%) em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.



Jardinagem encerrou o mês de outubro com 73 protocolos, 71 deles encaminhados às Subprefeituras e 2 à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. A natureza teve queda de 5 protocolos (6,41%) em relação a setembro de 2013, teve aumento de 1 (1,39%) em relação a outubro de 2012 e queda de 24 (24,74%) em relação à média dos últimos 12 meses.



Perturbação do silêncio foi a quarta natureza mais reclamada com 72 protocolos, sendo 71 direcionados ao PSIU (Programa de Silêncio Urbano) e 1 à OGCM (Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana). A natureza teve queda em todos os comparativos: de 14 (16,28%) em relação a setembro de 2013, de 5 (6,49%) quando comparado ao mesmo mês em 2012 e de 3 protocolos (4,00%) em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.

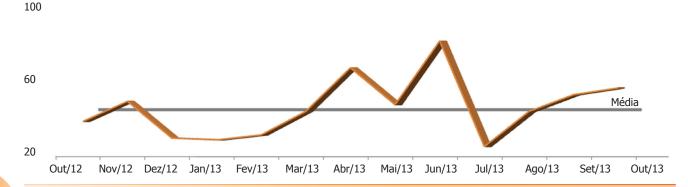




Buraco em via pública foi objeto de registro de 68 protocolos, todos encaminhados às Subprefeituras. A natureza teve aumento em todos os comparativos: de 21 protocolos (44,68%) em relação ao mês anterior, de 29 (74,36%) sobre o mesmo mês de 2012 e de 12 (21,43%) em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.



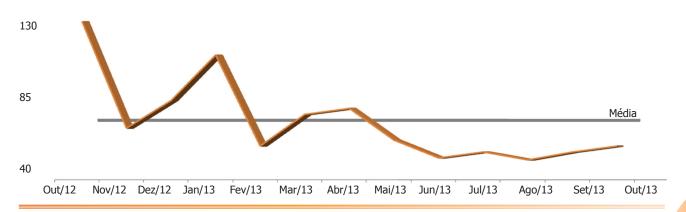
Transporte público foi a natureza reclamada em 61 protocolos, sendo que 59 foram enviados à SPTrans, 1 ao DTP e 1 à Secretaria Municipal de Transportes. A natureza teve aumento em todos os comparativos: de 4 protocolos (7,02%) em relação ao mês anterior, de 20 (48,78%) quando comparado ao mesmo mês de 2012 e em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses, de 13 (27,08%).



A natureza **Passeio público** foi registrada em 58 protocolos, todas encaminhadas às Subprefeituras. Ela apresentou aumento em todos os comparativos: de 25 (75,76%) em relação a setembro de 2013, de 31 (114,81%) em relação ao mesmo mês de 2012 e de 21 protocolos (56,76%) sobre o indicador da média dos últimos 12 meses.



Iluminação pública foi objeto de registro de 57 protocolos, todos encaminhados ao ILUME (Departamento de Iluminação Pública). A natureza apresentou crescimento de 3 (5,56%) em relação a setembro de 2013 e queda nos outros dois comparativos: de 63 protocolos (52,50%) em relação a outubro de 2012 e de 13 (18,57%) sobre o indicador da média dos últimos 12 meses.

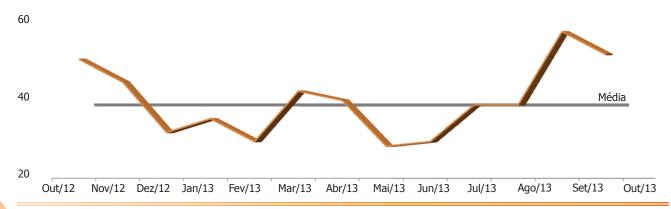




Limpeza pública/ lixo foi a nona natureza mais reclamada com 49 protocolos, 37 deles encaminhados às Subprefeituras e 12 à AMLURB (Autoridade Municipal de Limpeza Urbana). A natureza permaneceu estável em relação a setembro de 2013, teve aumento de 7 (16,67%) sobre o mesmo período de 2012 e queda de 2 (3,92%) em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.



Impostos e taxas encerrou o mês com 47 protocolos, 25 dos quais enviados à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente, 19 à Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico, 2 ao FISC (Departamento Fiscal) e 1 ao SFMSP (Serviço Funerário do Município de São Paulo). A natureza teve queda de 5 protocolos (9,62%) em relação a setembro de 2013 e aumento nos outros dois comparativos: de 1 (2,17%) quando comparado ao mesmo mês em 2012 e de 11 (30,56%) em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.



Análise da natureza Qualidade no atendimento

Qualidade no atendimento foi a natureza mais reclamada no mês de outubro com 127 registros, sendo que foram enviados 80 protocolos para 14 secretarias, 19 para empresas públicas e autarquias, 25 para subprefeituras e 3 para outros órgãos.

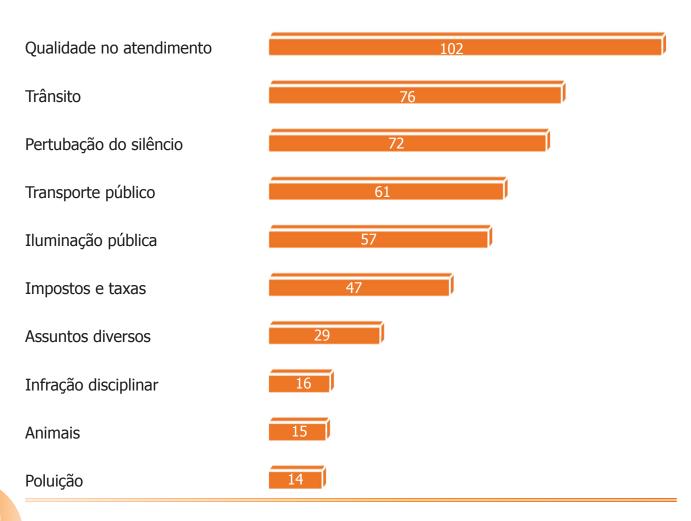
A secretaria com maior número de reclamações foi a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras com 25 protocolos. Em segundo a Secretaria Executiva de Comunicação com 22 e em terceiro, empatadas com 16 reclamações, vem a Secretaria Municipal da Saúde e a Secretaria Municipal de Transportes. A seguir, com 8, vem a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social.

ÓRGÃO	Quant.	%
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	25	19,69
Secretaria Executiva de Comunicação	22	17,32
Secretaria Municipal da Saúde	16	12,60
Secretaria Municipal de Transportes	16	12,60
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	8	6,30



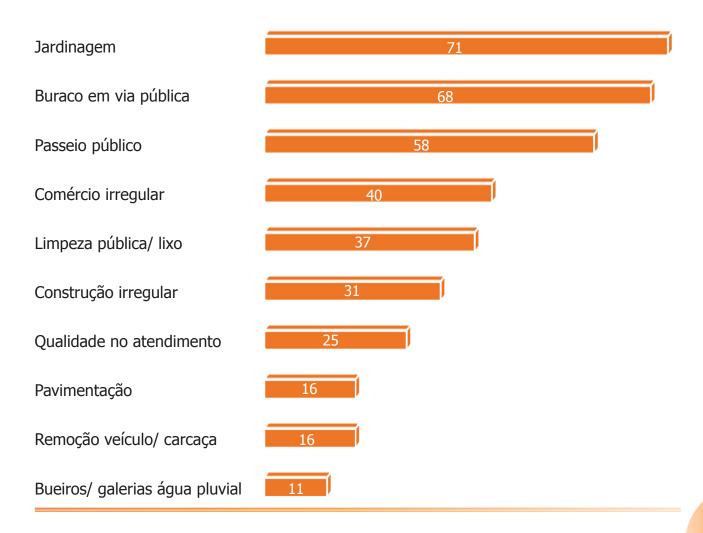
Principais naturezas das Secretarias e Unidades vinculadas

Quando a dimensão de análise restringe-se aos protocolos direcionados às Secretarias e respectivas Empresas, Autarquias e outras Unidades vinculadas, surgem entre as mais reclamadas, alguns assuntos que não aparecem no quadro geral da Prefeitura, como é o caso das naturezas Assuntos diversos, Infração disciplinar, Animais e Poluição. Por isso é importante analisar separadamente o quadro geral da PMSP, as Secretarias e as Subprefeituras.



Principais naturezas das Subprefeituras

Quando analisadas apenas as reclamações direcionadas às Subprefeituras, algumas naturezas, a exemplo de Jardinagem, mudam de ordem de classificação, quando comparado às dimensões anteriores. Destaca-se apenas que as naturezas Buraco em via pública, Passeio público e Limpeza pública/ lixo se repetem; todas as outras se evidenciam apenas neste grupo.





e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão – plataforma eletrônica)

O e-SIC, Serviço de Informação ao Cidadão em sua forma eletrônica (também existe o SIC presencial), entrou em funcionamento no mês de agosto de 2012 para atender a Lei Federal nº 12.527 - Lei de Acesso à Informação (LAI) e o Decreto Municipal nº 53.623.

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

O levantamento realizado pela equipe apontou 443 pedidos de informações em outubro de 2013, sendo 130,73% a mais que o registrado em setembro de 2013.

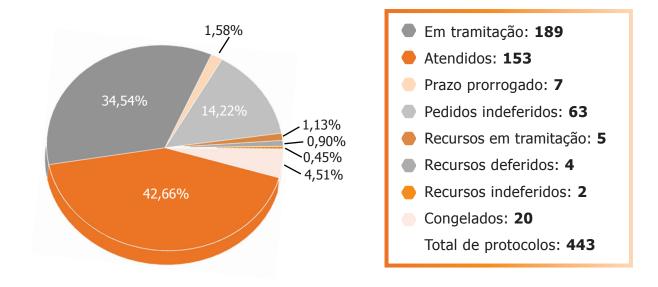
ÓRGÃOS	TOTAL
Controladoria Geral do Município	14
Gabinete da Vice-Prefeita	7
Secretaria do Governo Municipal	4
Secretaria Especial para Assuntos de Turismo	0
São Paulo Turismo - SPTuris	1
Secretaria Executiva de Comunicação	5
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	1
Secretaria Municipal da Saúde	13
Autarquia Hospitalar - AHM	4
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	4
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	12
Subprefeitura Aricanduva	2

Subprefeitura Butantã	4
Subprefeitura Campo Limpo	2
Subprefeitura Casa Verde	3
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	1
Subprefeitura Freguesia/ Brasilândia	3
Subprefeitura Guaianazes	2
Subprefeitura Ipiranga	9
Subprefeitura Itaquera	6
Subprefeitura Jabaquara	9
Subprefeitura Lapa	1
Subprefeitura M'Boi Mirim	2
Subprefeitura Moóca	4
Subprefeitura Penha	1
Subprefeitura Pinheiros	3
Subprefeitura Pirituba/ Jaraguá	1
Subprefeitura Santana/ Tucuruvi	4
Subprefeitura Santo Amaro	6
Subprefeitura São Mateus	5
Subprefeitura Sé	4
Subprefeitura Vila Mariana	1
Subprefeitura Vila Maria/ Vila Guilherme	2
Subprefeitura Vila Prudente	1
Secretaria Municipal de Cultura	9
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	8
São Paulo Urbanismo - SP URBANISMO	5
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	2
Secretaria Municipal de Educação	7



Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	3
Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico	67
São Paulo Negócios - SP NEGÓCIOS	1
Secretaria Municipal de Habitação	7
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	8
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	16
São Paulo Obras - SP Obras	16
Secretaria Municipal de Licenciamento	15
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	13
Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação - PRODAM	4
Instituto de Previdência Municipal - IPREM	3
Secretaria Municipal de Relações Governamentais	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	4
Secretaria Municipal de Serviços	7
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	7
Serviço Funerário - SFMSP	1
Secretaria Municipal de Transportes	13
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	30
São Paulo Transporte - SPTrans	14
Secretaria Municipal do Desenvolvimento, Trabalho e Empreendedorismo	7
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	24
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	10
TOTAL	443

Deste total, 153 solicitações (34,54%) foram atendidas, 189 solicitações (42,66%) permaneceram em tramitação e 7 pedidos (1,58%) geraram prorrogações de prazo. Foram 63 pedidos (14,22%) indeferidos, 4 (0,90%) foram objeto de recursos deferidos, 2 (0,45%) de recursos indeferidos, 5 pedidos de recursos (1,13%) permaneceram em tramitação e 20 (4,51%) ficaram em análise na Divisão para transferência de competência (congelados).



Do total de pedidos, 280 solicitações (63,21%) foram direcionadas às Secretarias, 76 (17,16%) às Subprefeituras, 79 (17,83%) às Empresas e 8 (1,81%) às Autarquias.

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

- Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico com 67 requerimentos (15,12%);
 - CET (Companhia de Engenharia de Tráfego) com 30 pedidos (6,77%); e
 - Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente com 24 pedidos (5,42%).



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