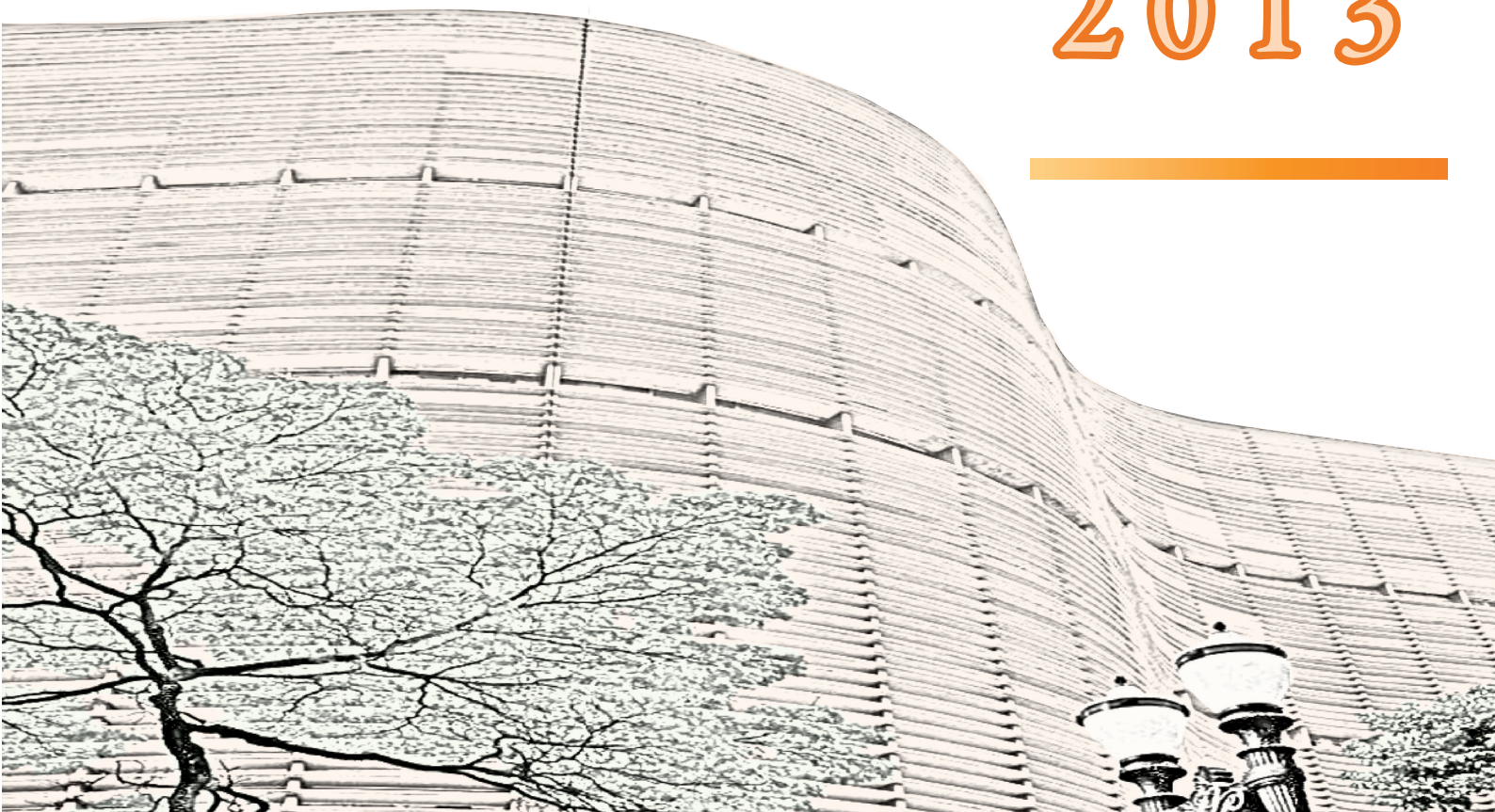




PREFEITURA DE
SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL

Relatório Setembro

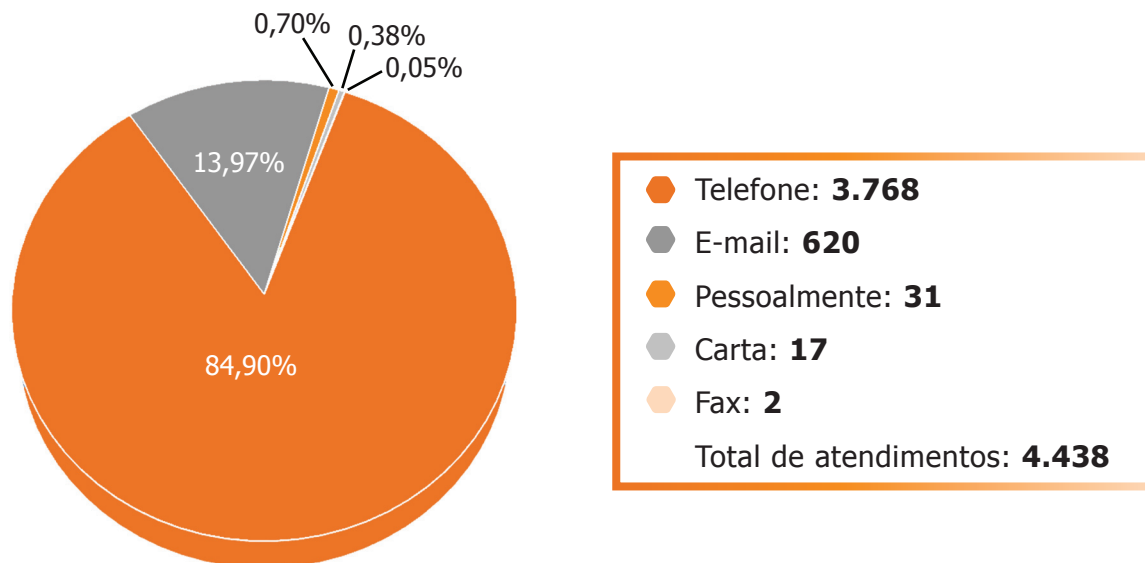
2013





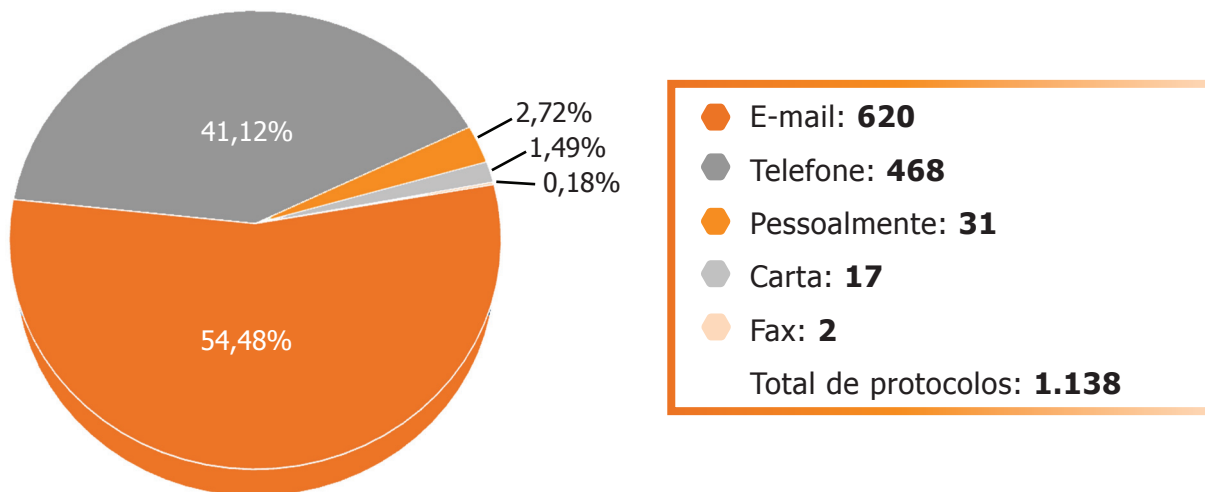
Atendimento geral

A Ouvidoria Geral do Município realizou 4.438 atendimentos em setembro de 2013, o que representa um aumento de 0,16% quando comparado a agosto deste ano. O meio mais procurado para falar com a OGM foi o telefone (Central 0800 17 57 17) com 3.768 acessos (84,90%), seguido por e-mail 620 (13,97%), pelo atendimento pessoal 31 (0,70%), por carta 17 (0,38%) e por fax 2 (0,05%).

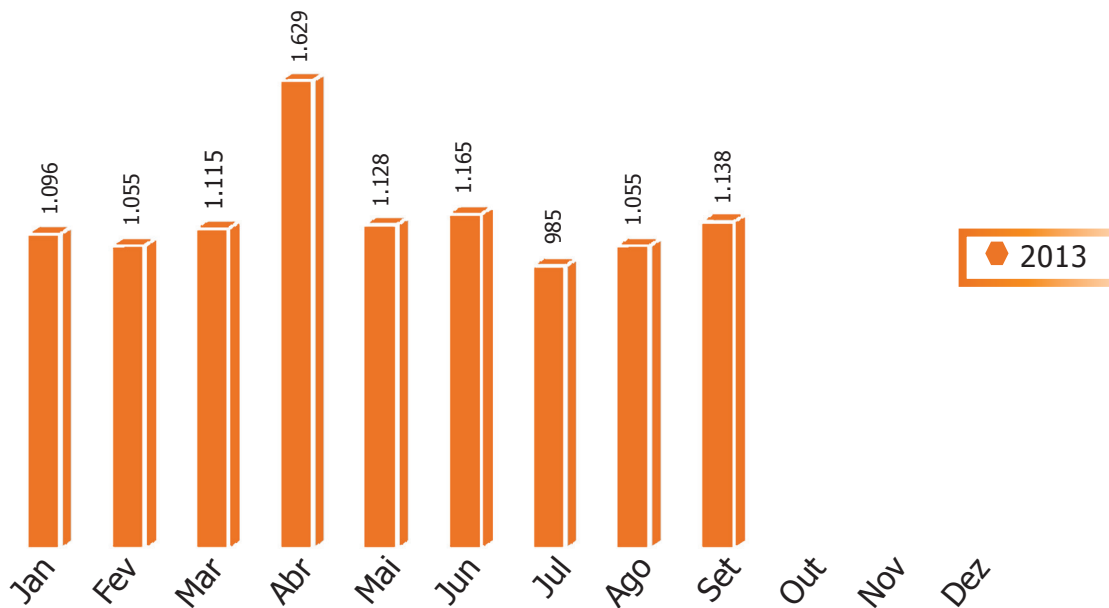


Nos atendimentos, a equipe da Central de Relacionamento registrou protocolos (reclamações, denúncias, elogios e sugestões), forneceu orientações, bem como atendeu tanto a pedidos de informações gerais como sobre o andamento de protocolos registrados anteriormente na OGM.

Dos 4.438 atendimentos efetuados em setembro, 25,64% geraram protocolos, ou seja, o equivalente a 1.138 demandas trazidas pelos cidadãos. A estatística apresentou um aumento de registro de protocolos de 7,87% em relação aos 1.055 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 nove meses foi de 1.152 protocolos.



Distribuição das demandas por Órgãos

Protocolos por Secretarias Municipais - Geral

No mês de setembro foram registrados 1.138 protocolos (reclamações, denúncias, elogios e sugestões) e apenas 16 (1,41%) foram direcionados a outros Órgãos*.

SECRETARIA	TOTAL
Controladoria Geral do Município	7
Gabinete do Prefeito	1
Secretaria do Governo Municipal	1
Secretaria Executiva de Comunicação	15
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	2
Secretaria Municipal da Saúde	58
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	36
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	562
Secretaria Municipal de Cultura	9
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	2
Secretaria Municipal de Educação	35
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	5
Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico	41
Secretaria Municipal de Habitação	15
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	2
Secretaria Municipal de Licenciamento	4
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	10
Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	3
Secretaria Municipal de Serviços	65
Secretaria Municipal de Transportes	201
Secretaria Municipal do Desenvolvimento, Trabalho e Empreendedorismo	3
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	39
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	5
Outros Órgãos*	16
TOTAL	1.138

*não pertinentes à esfera municipal

Protocolos por Secretarias Municipais - Setorial

Do total de 1.138 protocolos registrados, 652 (57,29%) foram direcionados a 24 Secretarias e seus Departamentos, Empresas, Autarquias e outras Unidades vinculadas.

Controladoria Geral do Município 0

Ouvidoria Geral do Município - OGM	7
------------------------------------	---

Gabinete do Prefeito 0

Copa 2014	1
-----------	---

Secretaria do Governo Municipal 0

Ouvidoria da São Paulo Turismo - OSPTuris	1
---	---

Secretaria Executiva de Comunicação 6

Central 156	9
-------------	---

Secretaria Municipal da Saúde 2

Coordenação de Vigilância em Saúde - COVISA	36
---	----

Coordenadorias Regionais de Saúde - COORD	13
---	----

Ouvidoria Central da Saúde - OSMS	7
-----------------------------------	---

Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras 1

Programa de Silêncio Urbano - PSIU 86

Superintendência das Usinas de Asfalto - SPUA 2

Supervisão Geral de Abastecimento - SGAB 3

Secretaria Municipal de Habitação 2

Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB 13

Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras 1

São Paulo Obras - SP Obras 1

Secretaria Municipal de Licenciamento 0

Coordenadoria de Atividade Especial e Segurança de Uso - SEGUR 4

Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão 3

Departamento de Recursos Humanos - DERH 6

Instituto de Previdência Municipal - IPREM 1

Secretaria Municipal de Segurança Urbana 1

Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana - OGCM 2

Secretaria Municipal de Serviços	0
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	6
Coordenadoria de Inclusão Digital - CID	2
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	57

Secretaria Municipal de Transportes	1
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	105
Departamento de Operação do Sistema Viário - DSV	9
Departamento de Transportes Públicos - DTP	3
São Paulo Transporte - SPTrans	83

Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	27
Programa de Inspeção Veicular Ambiental (CONTROLAR)	12

Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	0
Departamento Fiscal - FISC	3
Departamento Judicial - JUD	2

Protocolos por Subprefeituras - Regionalizado

Dos 1.138 protocolos registrados no mês de agosto, 470 (41,30%) foram direcionados às Subprefeituras. Considerando que as 31 subprefeituras estão divididas por regiões, foram registrados 97 (20,64%) para a Zona Norte, 137 (29,15%) para a Zona Sul, 143 (30,43%) para a Zona Leste, 71 registros (15,11%) para a Zona Oeste e por fim, 22 protocolos (4,68%) para o Centro.

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Norte	
Casa Verde	32
Freguesia/ Brasilândia	11
Jaçanã/ Tremembé	11
Perus	9
Pirituba/ Jaraguá	13
Santana/ Tucuruvi	17
Vila Maria/ Vila Guilherme	4
TOTAL	97

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Sul	
Campo Limpo	13
Capela do Socorro	13
Cidade Ademar	6
Ipiranga	21
Jabaquara	7
M´Boi Mirim	4
Parelheiros	9
Santo Amaro	31
Vila Mariana	33
TOTAL	137

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Leste	
Aricanduva	17
Cidade Tiradentes	2
Ermelino Matarazzo	6
Guaianases	3
Itaim Paulista	7
Itaquera	23
Moóca	30
Penha	28
São Mateus	12
São Miguel Paulista	2
Vila Prudente	13
TOTAL	143

SUBPREFEITURA	TOTAL
Zona Oeste	
Butantã	24
Lapa	27
Pinheiros	20
TOTAL	71

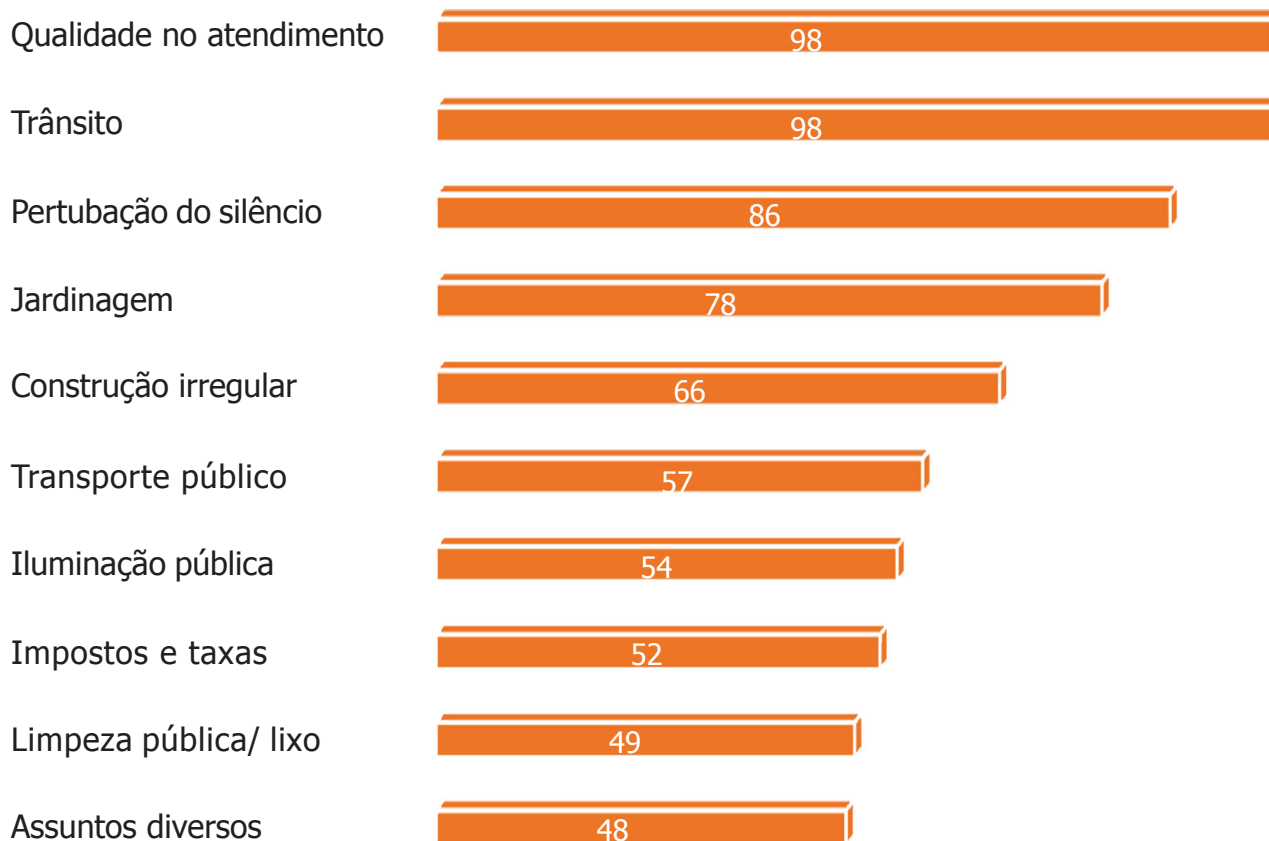
SUBPREFEITURA	TOTAL
Centro	
Sé	22

Distribuição das demandas pelas naturezas

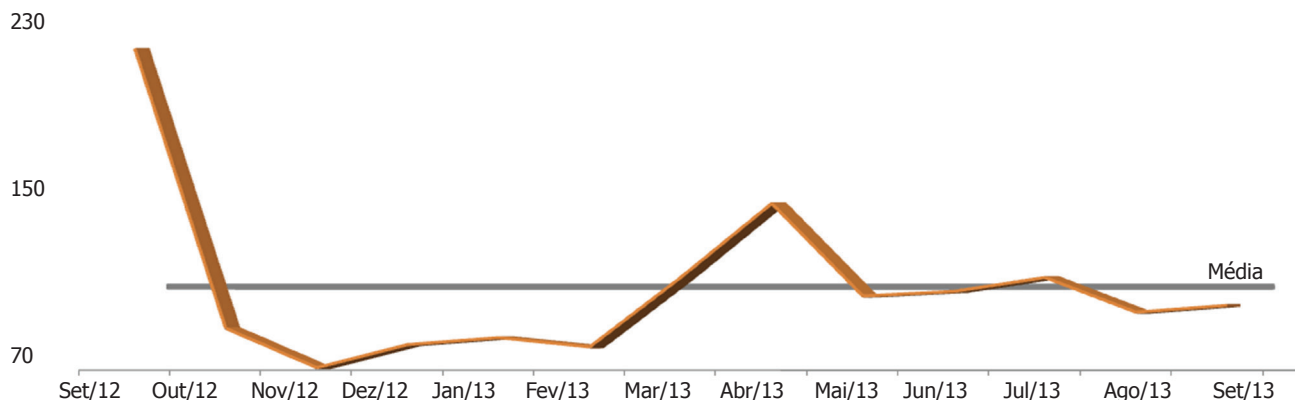
Naturezas mais reclamadas – Geral

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

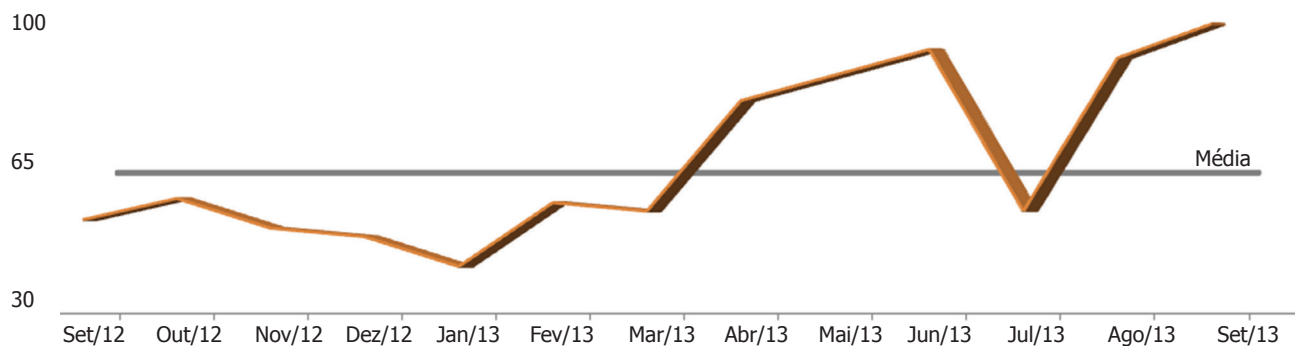
Principais demandas da Prefeitura



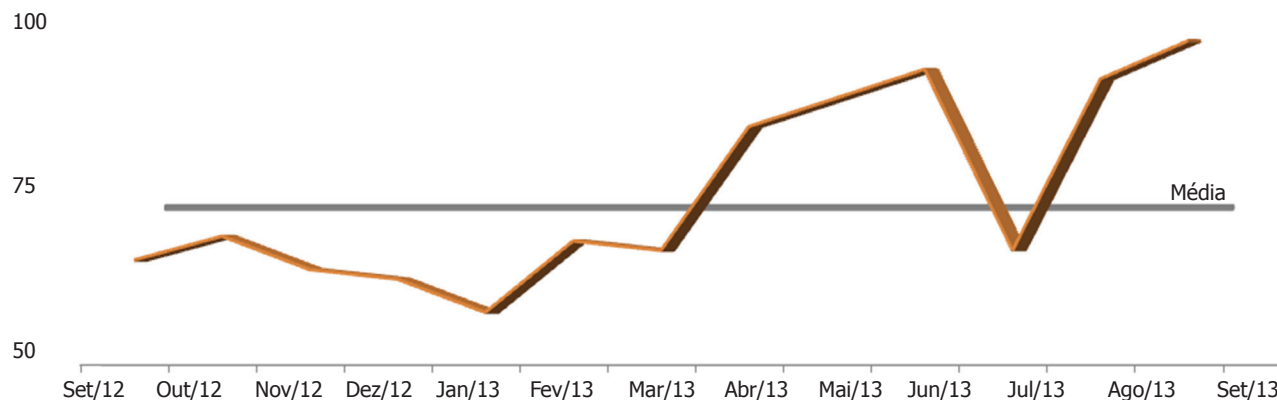
Qualidade no atendimento foi uma das naturezas mais reclamadas com 98 protocolos. Houve um acréscimo de 3 (3,16%) em relação a agosto de 2013 e quedas nos outros dois comparativos: de 111 protocolos (53,11%) em relação ao mesmo período de 2012 e de 8 (7,55%) quando comparado ao indicador da média dos últimos 12 meses.



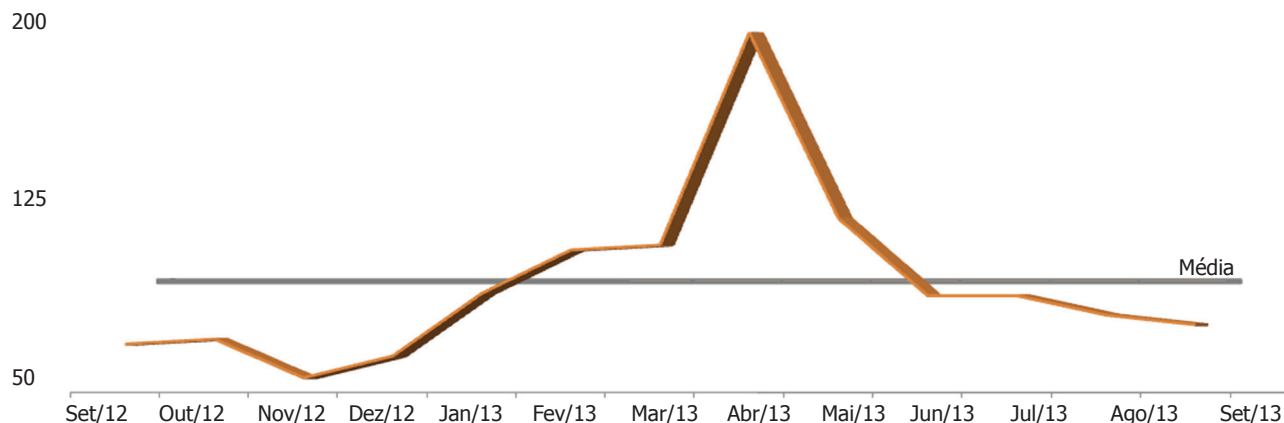
Trânsito foi, juntamente com Qualidade no atendimento, uma das naturezas mais reclamadas com 98 protocolos, todos direcionados à CET (Companhia de Engenharia de Tráfego). A natureza teve aumento em todos os comparativos: de 8 (8,89%) em relação a agosto de 2013, de 46 (88,46%) quando comparado ao mesmo mês em 2012 e de 35 protocolos (55,56%) em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.



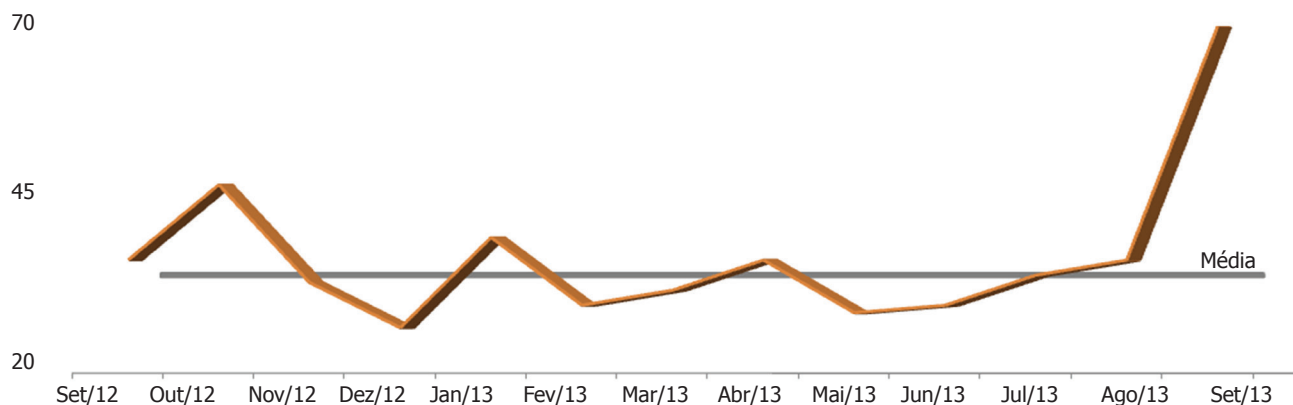
Perturbação do silêncio foi a terceira natureza mais reclamada com 86 protocolos, sendo todos direcionados ao PSIU (Programa de Silêncio Urbano). A natureza teve aumento em todos os comparativos: de 15 (21,13%) em relação a agosto de 2013, de 18 (26,47%) quando comparado ao mesmo mês em 2012 e de 12 protocolos (16,22%) em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.



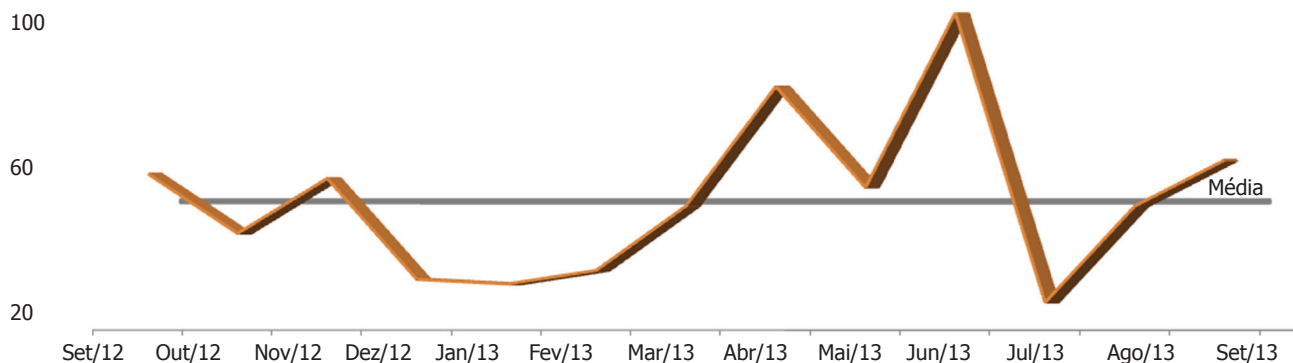
Jardinagem encerrou o mês de setembro com 78 protocolos, todos encaminhados às Subprefeituras. A natureza teve queda de 4 protocolos (4,88%) em relação a agosto de 2013, teve aumento de 8 (11,43%) em relação a setembro de 2012 e queda de 18 (18,75%) em relação à média dos últimos 12 meses.



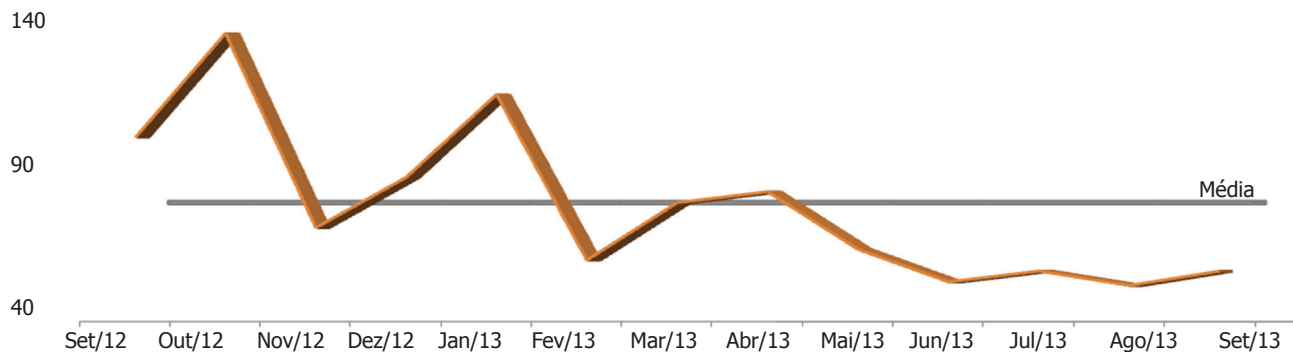
Construção irregular foi objeto de registro de 66 protocolos, sendo que 65 foram encaminhados às Subprefeituras e 1 à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. A natureza teve aumento em todos os comparativos: de 31 protocolos (88,57%) em relação ao mês anterior, igualmente de 31 (88,57%) sobre o mesmo mês de 2012 e de 33 (100,00%) em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.



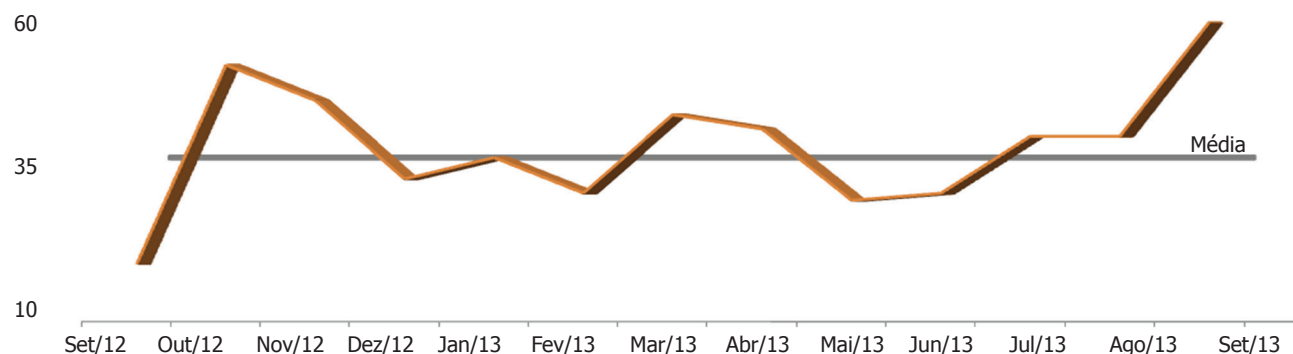
Transporte público foi a natureza reclamada em 57 protocolos, sendo que 55 foram enviados à SPTrans (São Paulo Transporte) e 2 ao DTP (Departamento de Transportes Públicos). A natureza teve aumento em todos os comparativos: de 10 protocolos (21,28%) em relação ao mês anterior, de 3 (5,56%) quando comparado ao mesmo mês de 2012 e em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses, de 9 (18,75%).



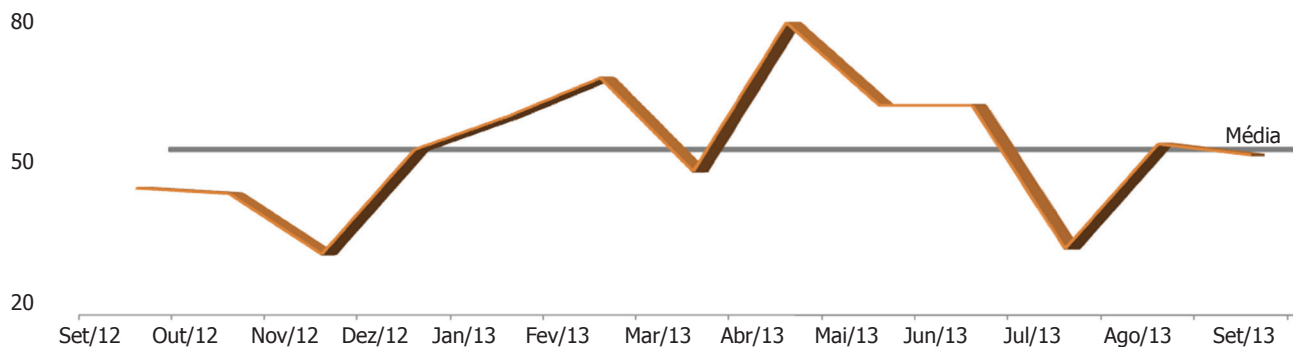
Iluminação pública foi objeto de registro de 54 protocolos, todos encaminhados ao ILUME (Departamento de Iluminação Pública). A natureza apresentou crescimento de 4 (8,00%) em relação a agosto de 2013 e queda nos outros dois comparativos: de 37 protocolos (40,66%) em relação a setembro de 2012 e de 19 (26,03%) sobre o indicador da média dos últimos 12 meses.



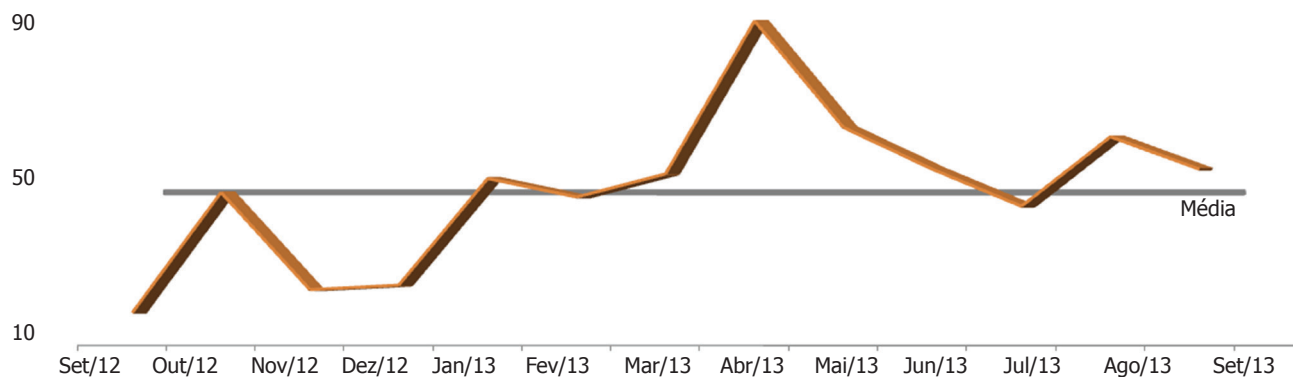
Impostos e taxas encerrou o mês com 52 protocolos, 31 dos quais enviados à Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico, 11 ao Programa de Inspeção Veicular Ambiental, 7 à Secretaria do Verde e do Meio Ambiente, 2 ao FISC (Departamento Fiscal) e 1 à Subprefeitura Cidade Tiradentes. A natureza teve aumento em todos os comparativos: de 16 (44,44%) em relação a agosto de 2013, de 34 (188,89%) quando comparado ao mesmo mês em 2012 e de 19 protocolos (57,58%) em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.



A natureza **Limpeza pública/ lixo** foi a nona mais reclamada com 49 protocolos, 45 deles encaminhados às Subprefeituras e 4 à AMLURB (Autoridade Municipal de Limpeza Urbana). A natureza teve queda de 2 protocolos (3,92%) em relação a agosto de 2013, aumento de 6 (13,95%) sobre o mesmo período de 2012 e queda de 1 (2,00%) em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.



A natureza **Assuntos diversos** foi registrada em 48 protocolos e ela abrange novas demandas da administração não previstas em campos próprios no sistema da OGM, bem como se refere a problemas fora da competência da municipalidade. Deste total, 21 protocolos foram direcionados a 13 secretarias, 9 seguiram para subprefeituras, 2 para empresas públicas e 16 para órgãos externos. Do montante, 33,33% são de competência externa à municipalidade.



Análise da natureza Qualidade no atendimento

Qualidade no atendimento foi uma das duas naturezas mais reclamada no mês de setembro com 98 registros, sendo que foram enviados 53 protocolos para 12 secretarias, 31 para empresas públicas e autarquias, 10 para subprefeituras e 4 para outros órgãos.

A secretaria com maior número de reclamações foi a Secretaria Municipal de Transportes, com 29 protocolos. Em segundo a Secretaria Municipal da Saúde com 17 e em terceiro vem a Secretaria Executiva de Comunicação com 13 registros. A seguir, empatadas com 10 reclamações, vem a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social e a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras.

ÓRGÃO	Quant.	%
Secretaria Municipal de Transportes	29	29,59
Secretaria Municipal da Saúde	17	17,35
Secretaria Executiva de Comunicação	13	13,27
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	10	10,20
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	10	10,20

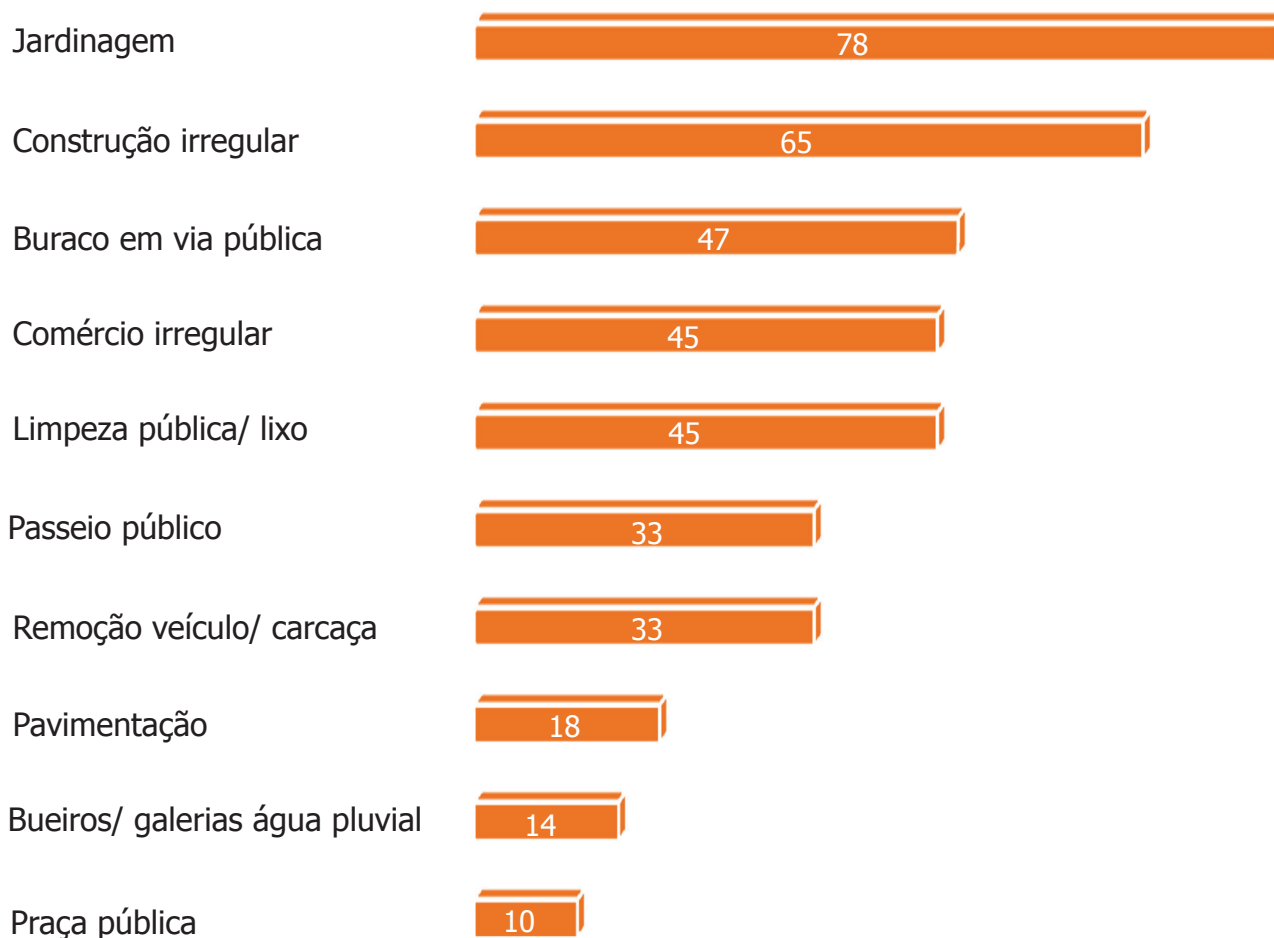
Principais naturezas das Secretarias e Unidades vinculadas

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 Infração disciplinar, Animais e Multas. 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 Construção irregular e Limpeza pública/ lixo se repetem; todas as outras se evidenciam apenas neste grupo.



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

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

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

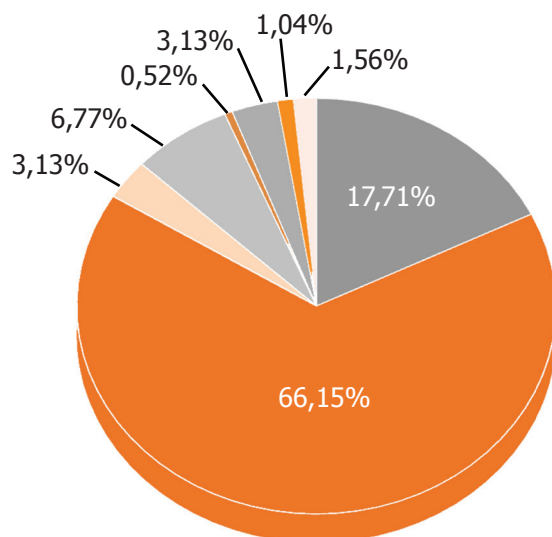
O levantamento realizado pela equipe apontou 192 pedidos de informações em setembro de 2013, sendo 6,80% a menos que o registrado em agosto de 2013.

ÓRGÃOS	TOTAL
Controladoria Geral do Município	15
Secretaria do Governo Municipal	2
Secretaria Executiva de Comunicação	4
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	1
Secretaria Municipal da Saúde	5
Autarquia Hospitalar - AHM	2
Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM	1
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	6
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	7
Subprefeitura Aricanduva	1
Subprefeitura Butantã	1
Subprefeitura Casa Verde	3

Subprefeitura Freguesia/ Brasilândia	1
Subprefeitura Ipiranga	1
Subprefeitura Itaim Paulista	1
Subprefeitura Itaquera	2
Subprefeitura Jabaquara	1
Subprefeitura Lapa	6
Subprefeitura Mooca	1
Subprefeitura Penha	3
Subprefeitura Santo Amaro	2
Subprefeitura São Mateus	1
Subprefeitura São Miguel Paulista	1
Subprefeitura Sé	1
Subprefeitura Vila Maria/ Vila Guilherme	1
Secretaria Municipal de Cultura	4
Fundação Theatro Municipal de São Paulo - TMSP	1
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	6
São Paulo Urbanismo - SP URBANISMO	1
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	1
Secretaria Municipal de Educação	14
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	1
Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico	13
Secretaria Municipal de Habitação	2
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	2
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	6
São Paulo Obras - SP Obras	13
Secretaria Municipal de Licenciamento	4
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	6
Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação - PRODAM	4
Instituto de Previdência Municipal - IPREM	2

Secretaria Municipal de Relações Governamentais	1
Secretaria Municipal de Relações Internacionais e Federativas	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	2
Secretaria Municipal de Serviços	3
Secretaria Municipal de Transportes	8
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	10
São Paulo Transporte - SPTrans	9
Secretaria Municipal do Desenvolvimento, Trabalho e Empreendedorismo	2
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	3
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	3
TOTAL	192

Deste total, 127 solicitações (66,15%) foram atendidas, 34 solicitações (17,71%) permaneceram em tramitação e 6 pedidos (3,13%) geraram prorrogações de prazo. Foram 13 pedidos (6,77%) indeferidos, 6 (3,13%) foram objeto de recursos deferidos, 2 (1,04%) de recursos indeferidos, 1 pedido de recurso (0,52%) permaneceu em tramitação e 3 (1,56%) ficaram em análise na Divisão para transferência de competência (congelados).



Em tramitação:	34
Atendidos:	127
Prazo prorrogado:	6
Pedidos indeferidos:	13
Recursos em tramitação:	1
Recursos deferidos:	6
Recursos indeferidos:	2
Congelados:	3
Total de protocolos:	192

Do total de pedidos, 120 solicitações (62,50%) foram direcionadas às Secretarias, 27 (14,06%) às Subprefeituras, 39 (20,31%) às Empresas, 4 (2,08%) às Autarquias, 1 (0,52%) a uma Fundação e 1 (0,52%) para outros órgãos.

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

- Controladoria Geral do Município com 15 requerimentos (7,81%);
- Secretaria Municipal de Educação com 14 pedidos (7,29%); e empatadas
- Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico e SP Obras (São Paulo Obras) com 13 pedidos cada (6,77%).

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
