



# PREFEITURA DE **SÃO PAULO** OUVIDORIA GERAL

Fotos: SPTURIS/Caio Silveira e Jefferson Pancieri



# 2012

# Relatório Mensal Abril

Em abril de 2012, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou 4.208 atendimentos, representando uma queda de 20,45% em relação ao mês anterior. Em março, foram 22 dias úteis perfazendo um total de 240 atendimentos/dia. Já em abril, o calendário foi composto por 19 dias úteis perfazendo um total de 221 atendimentos/dia, o que representa um decréscimo de 7,92%.

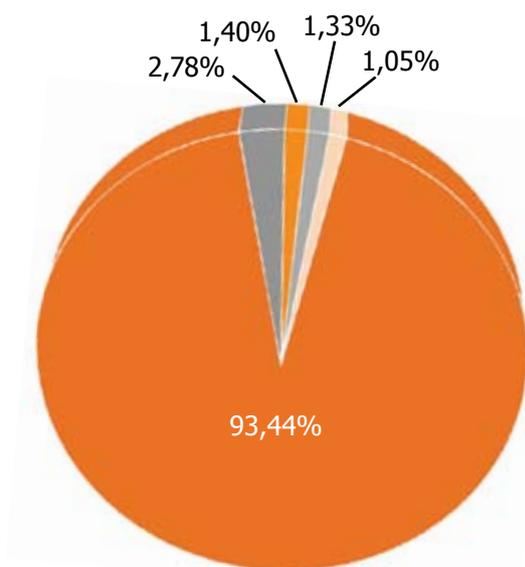
Do total de demandas recebidas em abril, 21,79% deram origem a protocolos, o equivalente a 917 registros. No comparativo de protocolos com o mês anterior, a estatística apontou uma queda de 18,63% (equivalente a 210 reclamações).

A preferência do paulistano pela mídia telefone (Central 0800-17-5717) permaneceu durante abril. Este canal é responsável por 93,44% de todos os atendimentos recebidos. As manifestações são referentes a reclamações, sugestões e elogios do munícipe em relação aos serviços prestados pela prefeitura.

O segundo meio mais utilizado foi o e-mail (2,78%) seguido pelo atendimento presencial, com 1,40%. Fax foi o meio mais procurado por 1,33% e carta por 1,05%.

Desde janeiro de 2011, a Ouvidoria Geral passou a apresentar dois gráficos: um de atendimento geral, que inclui orientações, e outro específico de protocolos. Ou seja, são aqueles que tiveram processos abertos dentro do sistema próprio da Ouvidoria Geral e que irão compor os relatórios de estatísticas trimestrais e anual, conforme está previsto na Lei nº 13.167, de 5 de julho de 2001.

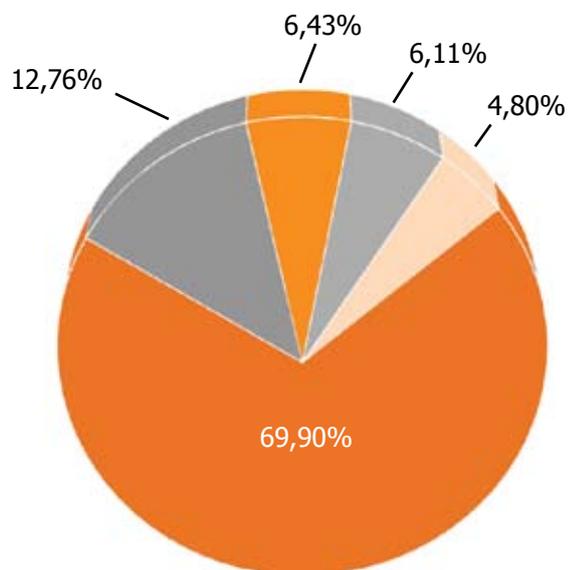
## Média de entrada de atendimentos em geral



- Telefone: **3.932**
- E-mail: **117**
- Pessoalmente: **59**
- Fax: **56**
- Carta: **44**

Total de atendimentos: **4.208**

## Média de entrada de protocolos

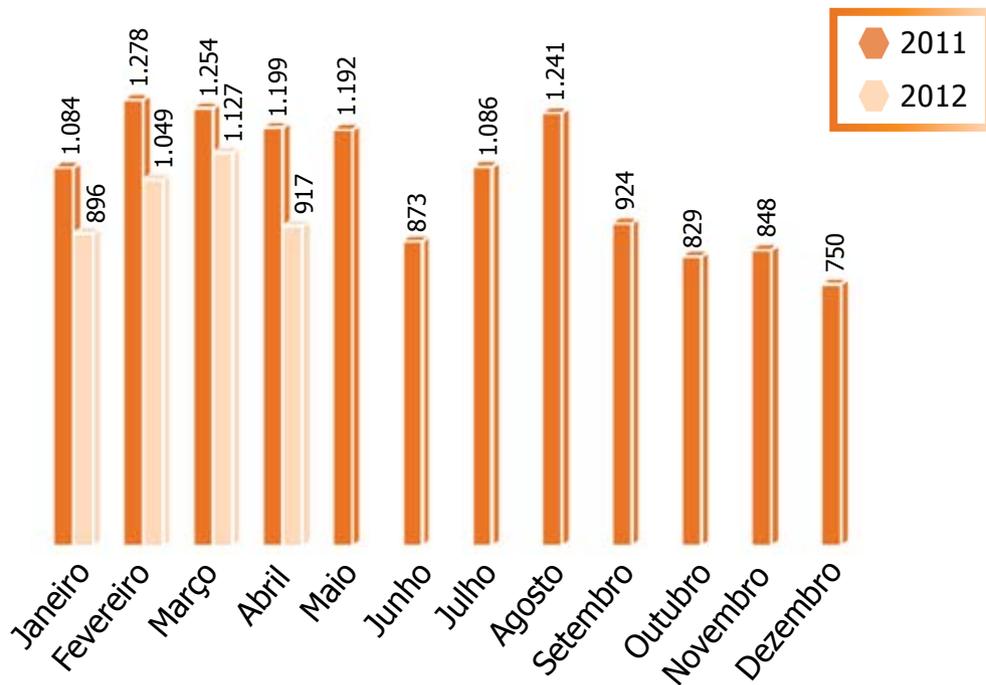


- Telefone: **641**
- E-mail: **117**
- Pessoalmente: **59**
- Fax: **56**
- Carta: **44**

Total de protocolos: **917**

O relatório mensal foi incluído na rotina do trabalho independente de exigência legal, constituindo-se num indicador consolidado nos últimos cinco anos. A Ouvidoria Geral apresenta um comparativo da estatística de abertura de protocolos mês a mês do ano em curso e do anterior, proporcionando um parâmetro para avaliação.

## Comparativo mês a mês



## Metodologia

Os dados apresentados têm origem em um banco gerado por sistema próprio, no qual a entrada e a saída de informações são permanentes. Portanto, para a composição do relatório é realizado um corte de tempo que compreende o período de 1º a 30 de abril de 2012.

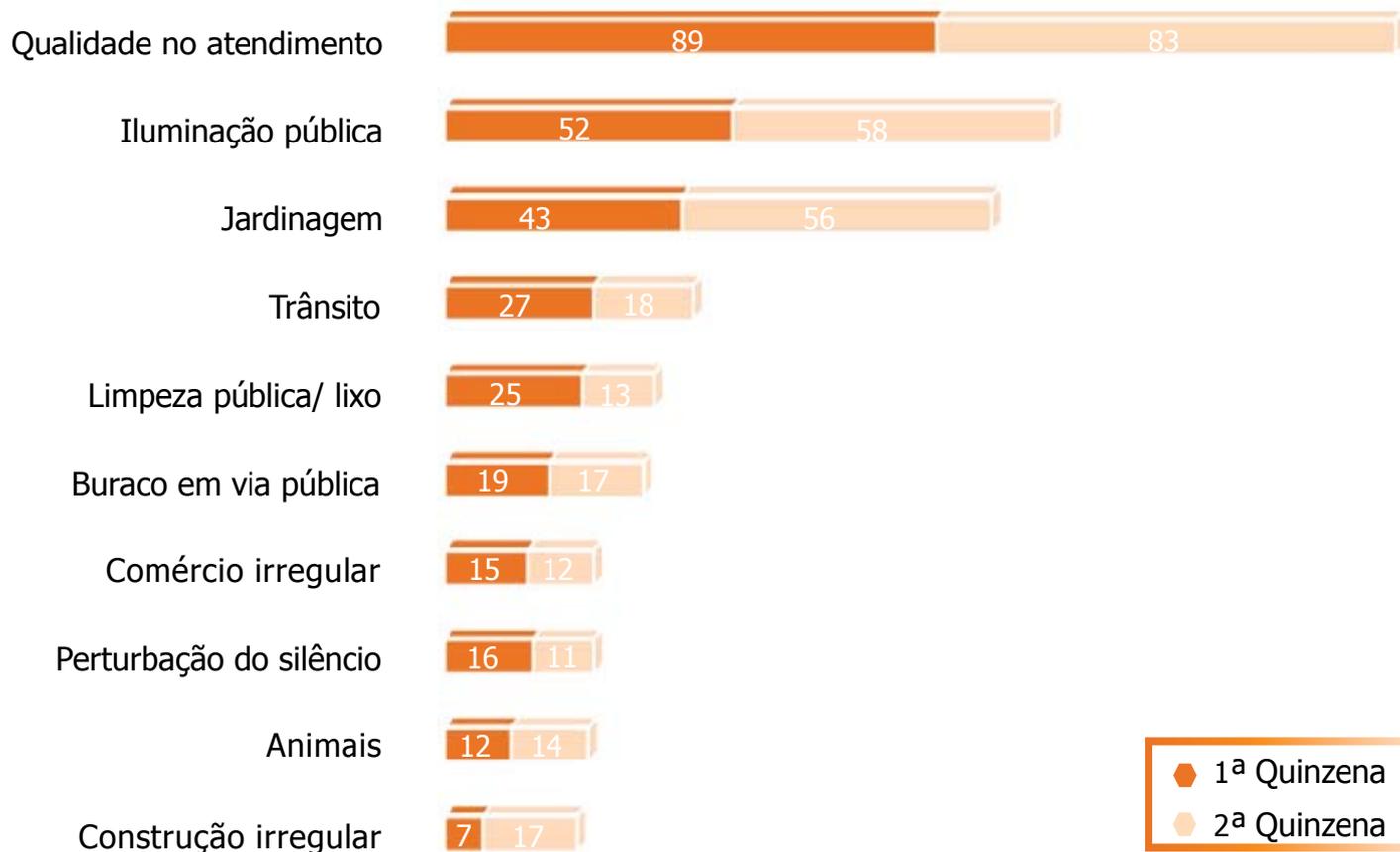
Os protocolos registrados na Ouvidoria - sejam reclamações, elogios ou sugestões - seguem uma classificação inicial pela natureza do assunto manifestado pelo munícipe. Para refinar a estatística, cada natureza se divide em subnaturezas.

## Dados estatísticos

Desde janeiro de 2011, a Ouvidoria Geral acrescentou o ranking unificado das principais demandas das naturezas que envolvem as secretarias e as subprefeituras, a exemplo do que ocorre nos relatórios trimestrais e anuais.

O relatório mensal passou a destacar as 10 (dez) naturezas mais reclamadas. Com isso, amplia o panorama das necessidades e anseios dos munícipes.

## Ranking Geral de Protocolos



## Principais demandas dos protocolos

**Qualidade no atendimento** ocupa a primeira colocação no ranking com 172 protocolos. A natureza apontou queda nas estatísticas, no comparativo com o mês de março, de 92 registros. Por outro lado, em relação ao mesmo período do ano anterior, Qualidade no atendimento teve um aumento de 73 demandas. Já no comparativo com o indicador da média dos últimos 12 meses, a natureza se manteve estável com variação de apenas 1 protocolo.

A natureza Qualidade no atendimento reúne demandas de secretarias (95), empresas públicas e autarquias (37), subprefeituras (34) e outros órgãos (6).

A Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras reúne o maior número de protocolos com 37. Em segundo está a SPTrans (São Paulo Transportes S/A) da Secretaria Municipal de Transportes com 24 reclamações, seguida pela Secretaria Municipal da Saúde, com 18. A Secretaria Executiva de Comunicação ocupa a quarta colocação no ranking de Qualidade no atendimento com 14 demandas, seguida pela Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, com 12.

ÓRGÃO	Quantidade
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	37
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	24
Secretaria Municipal da Saúde	18
Secretaria Executiva de Comunicação	14
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	12

**Iluminação pública** ocupa a segunda colocação no ranking com 110 protocolos. Todas as demandas foram encaminhadas ao Ilume (Departamento de Iluminação Pública), da Secretaria Municipal de Serviços. A natureza apresentou queda em todos os comparativos: 38 a menos que o mês anterior; 172 a menos que o mesmo período do ano anterior e 100 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

**Jardinagem** está em terceiro colocado no ranking com 99 demandas. Deste total, 98 foram encaminhadas às subprefeituras e 1 para a Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. A natureza apresentou um aumento de 11 protocolos em relação ao mês anterior. Já

em relação ao mesmo período do ano passado, Jardinagem teve uma queda de 53 demandas. No comparativo com o indicador da média dos últimos 12 meses, a natureza teve um aumento de 22 reclamações.

**Trânsito** ocupa a quarta colocação no ranking com 45 protocolos, que foram encaminhados a CET (Companhia de Engenharia de Tráfego) da Secretaria Municipal dos Transportes. A estatística da natureza teve uma queda de 5 demandas em relação ao mês anterior, mas um aumento de 17 protocolos em relação ao mesmo período do ano passado. Também teve um acréscimo, de 12 reclamações, no comparativo com a média dos últimos 12 meses.

**Limpeza pública/ lixo** ocupa a quinta colocação no ranking com 38 protocolos. Deste total, 37 foram encaminhados às subprefeituras e 1 para a AMLURB (Autoridade Municipal de Limpeza Urbana), da Secretaria Municipal de Serviços. A estatística da natureza se manteve estável em relação ao mês anterior com variação de 1 protocolo a mais. Limpeza pública/ lixo apresentou queda de 30 protocolos em relação ao mesmo período do ano anterior e se manteve estável (variação de 1 reclamação a menos) no comparativo com o indicador da média dos últimos 12 meses.

**Buraco em via pública** está em sexto colocado no ranking com 36 protocolos, que foram encaminhados às subprefeituras. Em relação ao mês anterior, houve variação na estatística de 3 demandas a mais. Já em relação ao mesmo período do ano anterior, houve uma queda de 31 registros de reclamações. No comparativo com o indicador da média dos últimos 12 meses, a estatística foi igual.

**Comércio irregular** está em sétimo colocado no ranking com 27 protocolos, que foram encaminhados às subprefeituras. A natureza apresentou um aumento de 5 registros em relação ao mês anterior e uma queda de 4 demandas no comparativo com o mesmo período do ano anterior. Comércio irregular ficou sem variação na estatística em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.

**Perturbação do silêncio** ocupa a oitava colocação no ranking com 27 protocolos. Todas as demandas foram encaminhadas ao PSIU (Programa do Silêncio Urbano), da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras. A natureza apresentou queda em todos os comparativos: 18 a menos que o mês anterior; 22 a menos que o mesmo período do ano anterior e 14 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

**Animais** é a natureza que ocupa a nona colocação no ranking com 26 protocolos. Todas as demandas foram encaminhadas a Secretaria Municipal da Saúde. A natureza apresentou queda em todos os comparativos: 5 a menos que o mês anterior; 22 a menos que o mesmo período do ano passado e 1 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

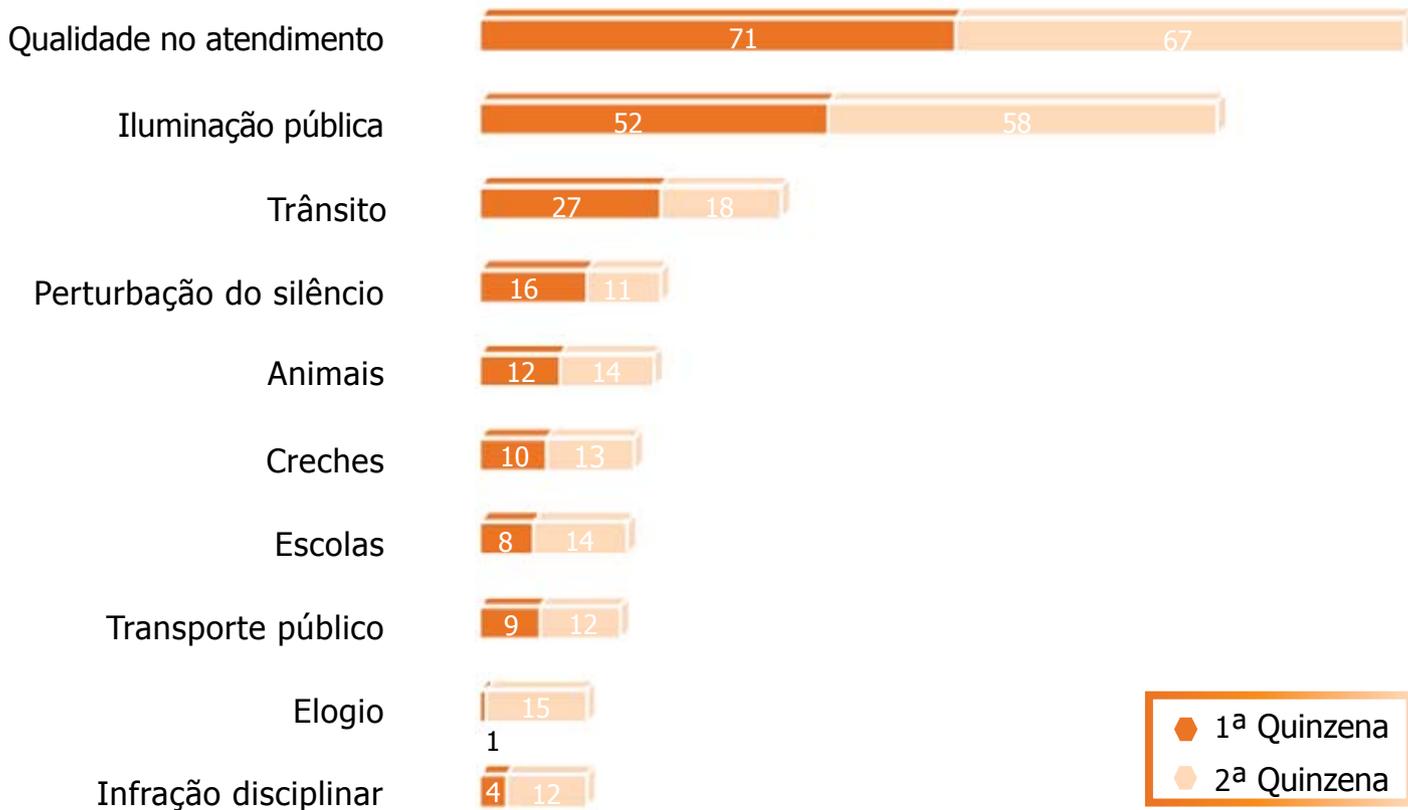
**Construção irregular** está em décimo colocado no ranking com 24 protocolos. Todos os registros foram encaminhados às subprefeituras. A natureza apresentou um aumento de 10 protocolos em relação ao mês anterior; uma queda de 6 demandas em relação ao mesmo período do ano anterior e um aumento de 4 reclamações no comparativo com o indicador da média dos últimos 12 meses.

## Comparativo com 12 meses anteriores e a média dos últimos 12 meses

<b>NATUREZA</b>	<b>abr/12</b>	<b>mar/12</b>	<b>fev/12</b>	<b>jan/12</b>	<b>dez/11</b>	<b>nov/11</b>	<b>out/11</b>
Qualidade no atendimento	172	264	276	214	171	162	152
Iluminação pública	110	148	119	98	107	138	212
Jardinagem	99	88	67	76	46	50	49
Trânsito	45	50	35	33	39	27	22
Limpeza pública/ lixo	38	37	21	40	42	29	34
Buraco em via pública	36	33	35	38	27	31	9
Comércio irregular	27	22	25	20	23	30	20
Perturbação do silêncio	27	45	27	35	35	44	44
Animais	26	31	38	25	26	18	11
Construção irregular	24	14	13	18	18	23	19

<b>NATUREZA</b>	<b>set/11</b>	<b>ago/11</b>	<b>jul/11</b>	<b>jun/11</b>	<b>mai/11</b>	<b>abr/11</b>	<b>MÉDIA</b>
Qualidade no atendimento	137	169	164	123	123	99	171
Iluminação pública	232	393	302	202	283	282	210
Jardinagem	54	72	79	77	117	152	77
Trânsito	37	34	27	29	40	28	33
Limpeza pública/ lixo	24	38	39	33	65	68	39
Buraco em via pública	31	33	30	32	61	67	36
Comércio irregular	26	40	31	32	29	31	27
Perturbação do silêncio	45	50	33	35	52	49	41
Animais	15	14	21	26	48	48	27
Construção irregular	12	23	20	26	21	30	20

## Ranking específico pela natureza dos protocolos dos Órgãos/Secretarias



<b>NATUREZA</b>	<b>1ª Quinzena</b>	<b>2ª Quinzena</b>	<b>TOTAL</b>
Qualidade no atendimento	71	67	138
Iluminação pública	52	58	110
Trânsito	27	18	45
Perturbação do silêncio	16	11	27
Animais	12	14	26
Creches	10	13	23
Escolas	8	14	22
Transporte público	9	12	21
Elogio	1	15	16
Infração disciplinar	4	12	16

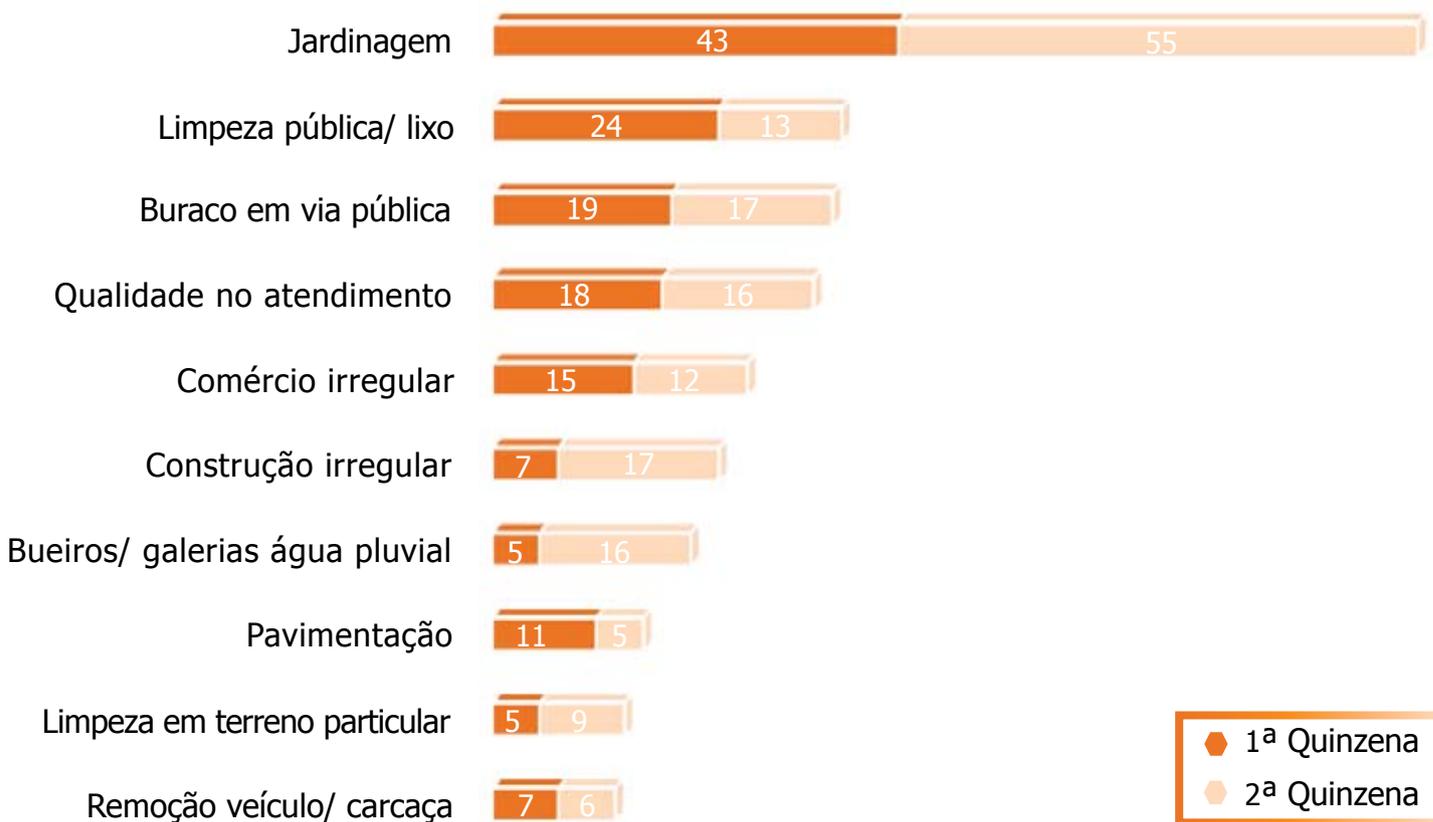
## Total de atendimentos de protocolos por Órgão Público

<b>ÓRGÃO</b>	<b>1ª Quinz.</b>	<b>2ª Quinz.</b>	<b>TOTAL</b>
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	1	5	6
Secretaria Executiva de Comunicação	10	4	14
Secretaria Municipal da Saúde	33	39	72
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	7	8	15
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	6	7	13
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	16	11	27
Secretaria Municipal de Cultura	2	3	5
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	1	0	1
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	1	0	1
Secretaria Municipal de Educação	24	44	68
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	0	7	7
Secretaria Municipal de Finanças	14	10	24
Secretaria Municipal de Habitação	2	3	5
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	1	6	7

Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	1	1	2
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	1	2	3
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	5	3	8
Instituto de Previdência do Município - IPREM	1	0	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	2	0	2
Secretaria Municipal de Serviços	0	0	0
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	1	1	2
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	52	58	110
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	1	1	2
Secretaria Municipal de Transportes	0	0	0
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	33	19	52
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	31	31	62
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	15	8	23
Outros Órgãos*	3	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>272</b>	<b>536</b>

\*não pertinentes à esfera municipal

## Ranking específico pela natureza dos protocolos das Subprefeituras



<b>NATUREZA</b>	<b>1ª Quinzena</b>	<b>2ª Quinzena</b>	<b>TOTAL</b>
Jardinagem	43	55	98
Limpeza pública/ lixo	24	13	37
Buraco em via pública	19	17	36
Qualidade no atendimento	18	16	34
Comércio irregular	15	12	27
Construção irregular	7	17	24
Bueiros/ galerias água pluvial	5	16	21
Pavimentação	11	5	16
Limpeza em terreno particular	5	9	14
Remoção veículo/ carcaça	7	6	13

## Total de atendimentos de protocolos por Subprefeitura

<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>1ª Quinzena</b>	<b>2ª Quinzena</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Norte</b>			
Casa Verde	11	17	28
Freguesia/ Brasilândia	7	9	16
Jaçanã/ Tremembé	9	8	17
Perus	0	0	0
Pirituba/ Jaraguá	5	3	8
Santana/ Tucuruvi	7	14	21
Vila Maria/ Vila Guilherme	1	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>52</b>	<b>92</b>

<b>Zona Sul</b>			
Campo Limpo	10	3	13
Capela do Socorro	2	8	10
Cidade Ademar	10	2	12
Ipiranga	6	4	10
Jabaquara	7	2	9
M´Boi Mirim	3	6	9
Parelheiros	2	0	2
Santo Amaro	7	6	13
Vila Mariana	4	12	16
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>43</b>	<b>94</b>

<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>1ª Quinzena</b>	<b>2ª Quinzena</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Leste</b>			
Aricanduva	0	5	5
Cidade Tiradentes	4	1	5
Ermelino Matarazzo	0	1	1
Guaianases	2	1	3
Itaim Paulista	1	4	5
Itaquera	8	5	13
Moóca	7	9	16
Penha	7	10	17
São Mateus	3	9	12
São Miguel Paulista	1	2	3
Vila Prudente	5	6	11
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>53</b>	<b>91</b>

<b>Zona Oeste</b>			
Butantã	21	17	38
Lapa	9	7	16
Pinheiros	8	12	20
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>36</b>	<b>74</b>

<b>Centro</b>			
Sé	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>30</b>