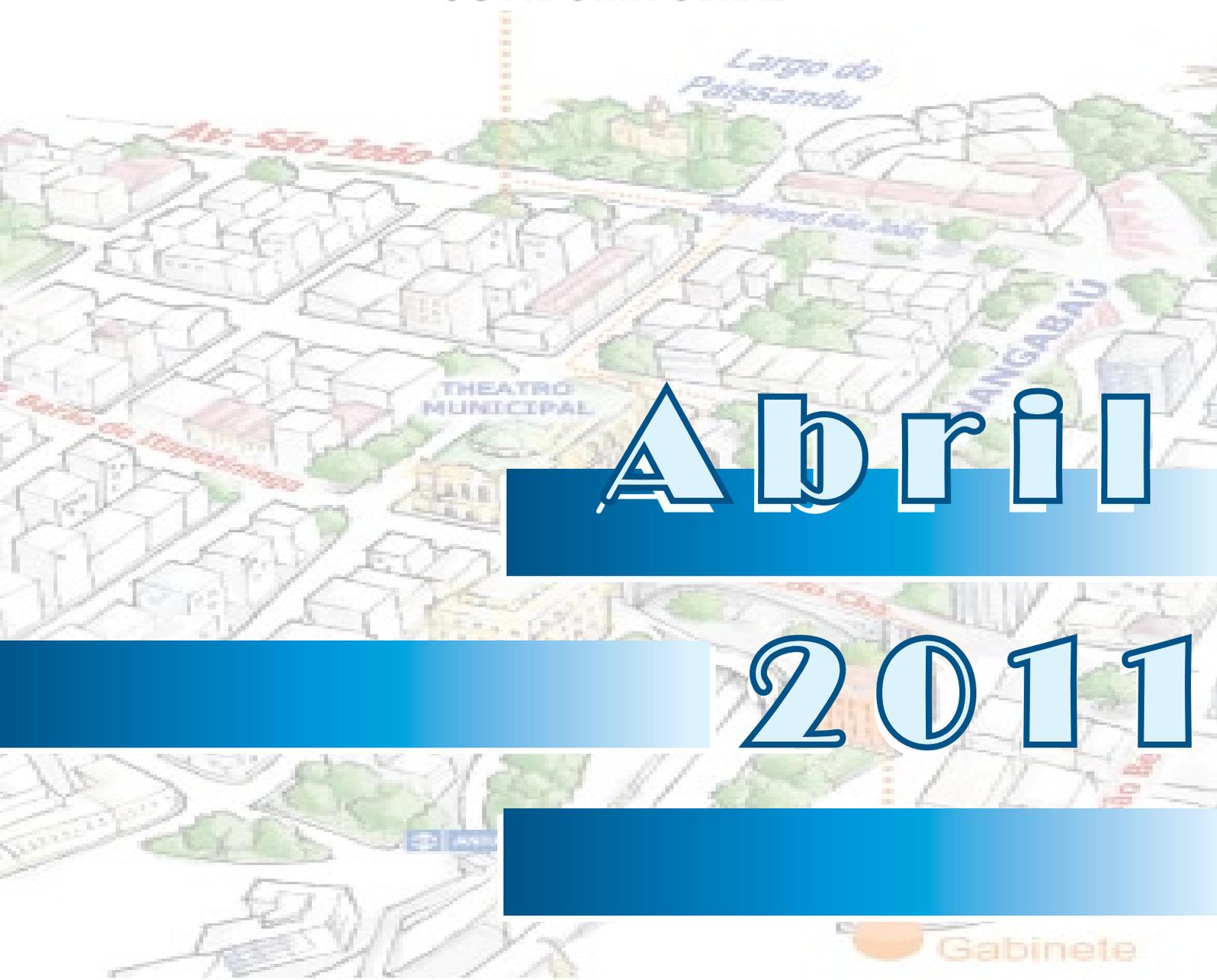




PREFEITURA DE
SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL



A b r i l

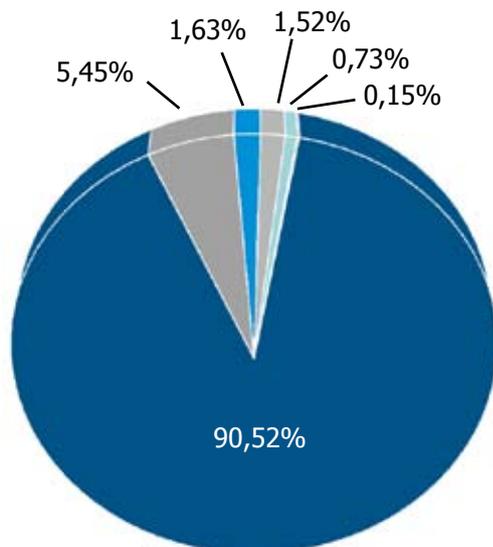
2 0 1 1

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 2011.

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.

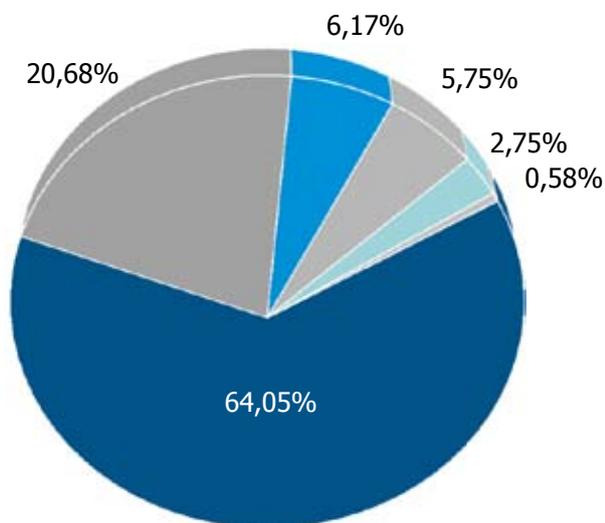
Média de entrada de atendimentos em geral



- Telefone: **4.117**
- E-mail: **248**
- Fax: **74**
- Carta: **69**
- Pessoalmente: **33**
- Ofício: **7**

Total de atendimentos: **4.548**

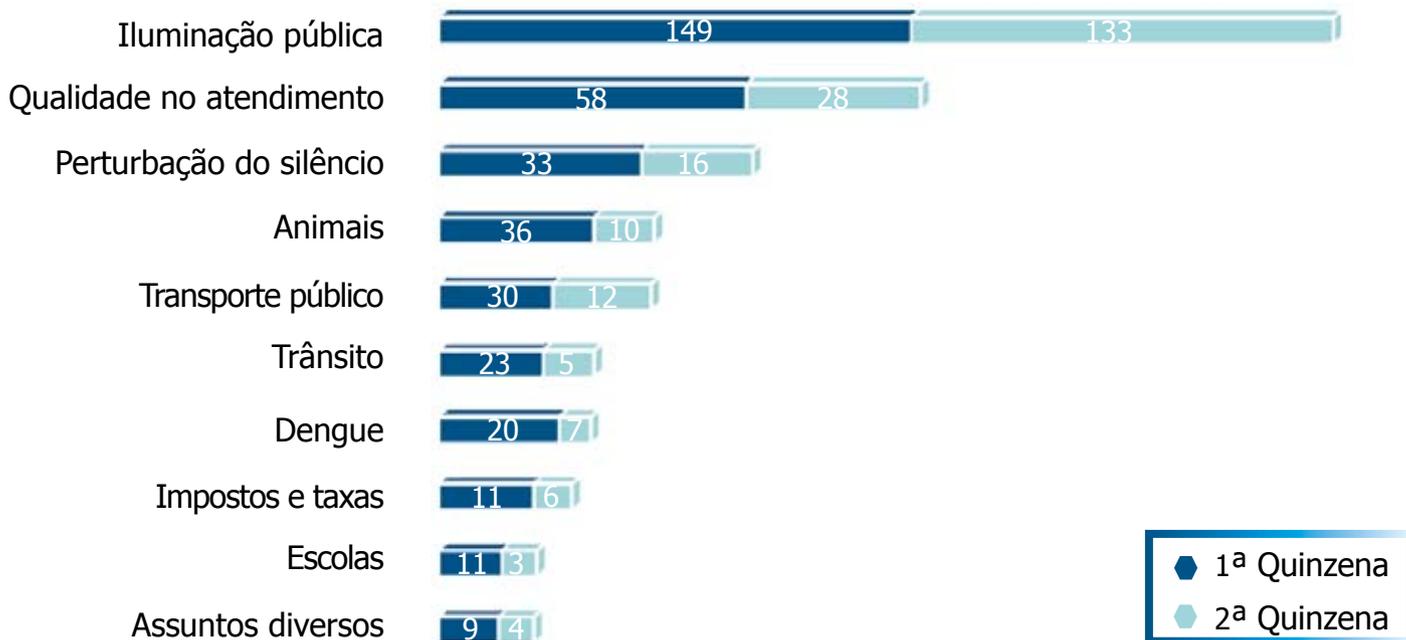
Média de entrada de protocolos



- Telefone: **768**
- E-mail: **248**
- Fax: **74**
- Carta: **69**
- Pessoalmente: **33**
- Ofício: **7**

Total de protocolos: **1.199**

Ranking de protocolos das naturezas nos Órgãos



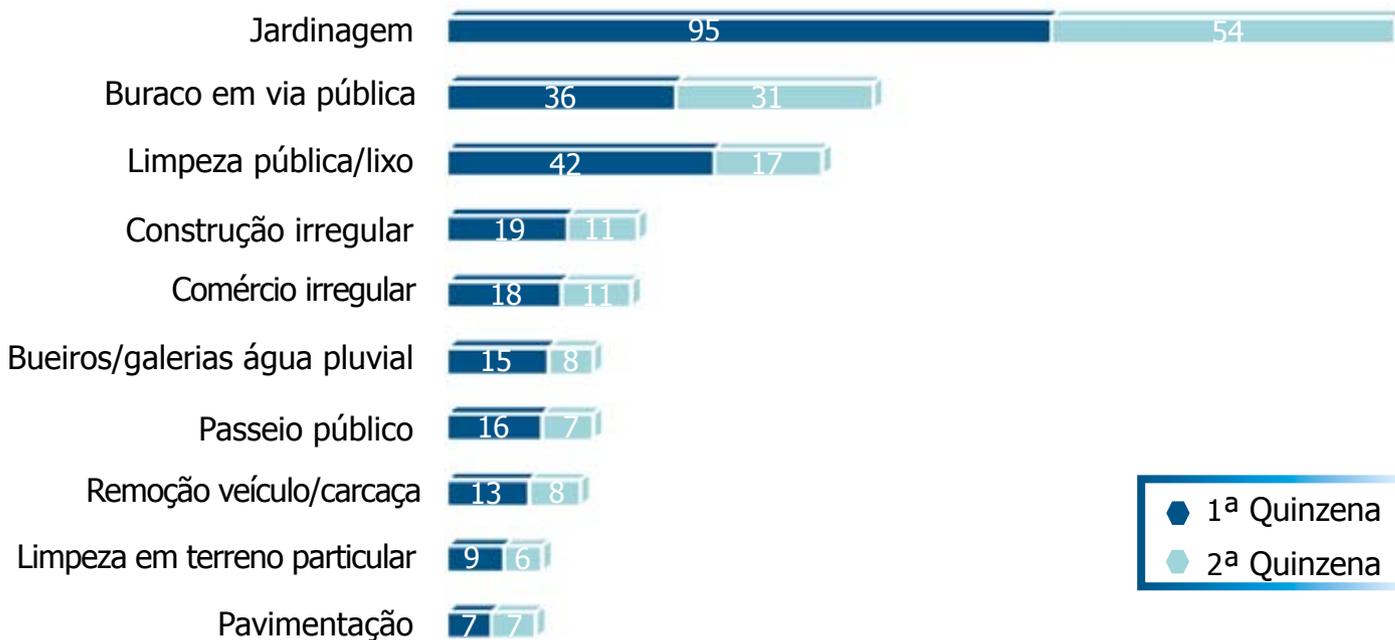
NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Iluminação pública	149	133	282
Qualidade no atendimento	58	28	86
Perturbação do silêncio	33	16	49
Animais	36	10	46
Transporte público	30	12	42
Trânsito	23	5	28
Dengue	20	7	27
Impostos e taxas	11	6	17
Escolas	11	3	14
Assuntos diversos	9	4	13

Total de atendimentos por Órgão Público

ÓRGÃO	1ª Quinz.	2ª Quinz.	TOTAL
Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	6	0	6
São Paulo Turismo	0	1	1
Ouvidoria da São Paulo Turismo	0	1	1
Secretaria do Governo Municipal	1	0	1
Secretaria Executiva de Comunicação	5	7	12
Secretaria Municipal da Saúde	68	22	90
Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM	0	1	1
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	4	3	7
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	6	3	9
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	33	16	49
Secretaria Municipal de Cultura	3	1	4
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	1	0	1
Secretaria Municipal de Educação	24	15	39
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	1	0	1
Secretaria Municipal de Finanças	25	9	34
Secretaria Municipal de Habitação	5	1	6
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	3	0	3
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	2	1	3
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	2	0	2
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	2	1	3
Secretaria Municipal de Serviços	0	0	0
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	149	134	283
Departamento de Limpeza Urbana - LIMPURB	11	3	14
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	1	0	1
Secretaria Municipal de Transportes	5	4	9
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	28	5	33
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	38	15	53
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	12	7	19
Outros Órgãos*	6	3	9
TOTAL	441	253	694

*não pertinentes à esfera municipal

Ranking de protocolos das naturezas nas Subprefeituras



NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Jardinagem	95	54	149
Buraco em via pública	36	31	67
Limpeza pública/lixo	42	17	59
Construção irregular	19	11	30
Comércio irregular	18	11	29
Bueiros/galerias água pluvial	15	8	23
Passeio público	16	7	23
Remoção veículo/carçaça	13	8	21
Limpeza em terreno particular	9	6	15
Pavimentação	7	7	14

Total de atendimentos por Subprefeitura

ÓRGÃO	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Norte			
Casa Verde/Cachoeirinha	14	14	28
Freguesia do Ó/Brasilândia	17	6	23
Jaçanã/Tremembé	19	5	24
Perus	3	2	5
Pirituba/Jaraguá	8	5	13
Santana/Tucuruvi	12	11	23
Vila Maria/Vila Guilherme	8	5	13
TOTAL	81	48	129
Zona Sul			
Campo Limpo	13	5	18
Capela do Socorro	6	7	13
Cidade Ademar	5	5	10
Ipiranga	19	11	30
Jabaquara	2	2	4
M´Boi Mirim	8	5	13
Parelheiros	2	0	2
Santo Amaro	11	15	26
Vila Mariana	21	8	29
TOTAL	87	58	145

ÓRGÃO	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Leste			
Aricanduva/Vila Formosa	2	2	4
Cidade Tiradentes	3	2	5
Ermelino Matarazzo	3	1	4
Guaianases	1	4	5
Itaim Paulista	4	2	6
Itaquera	25	8	33
Moóca	11	8	19
Penha	16	5	21
São Mateus	10	3	13
São Miguel Paulista	4	5	9
Vila Prudente/Sapopemba	4	3	7
TOTAL	83	43	126
Zona Oeste			
Butantã	16	16	32
Lapa	13	8	21
Pinheiros	11	5	16
TOTAL	40	29	69
Centro			
Sé	25	11	36