



PREFEITURA DE SÃO PAULO

OUVIDORIA GERAL



Agosto

2011

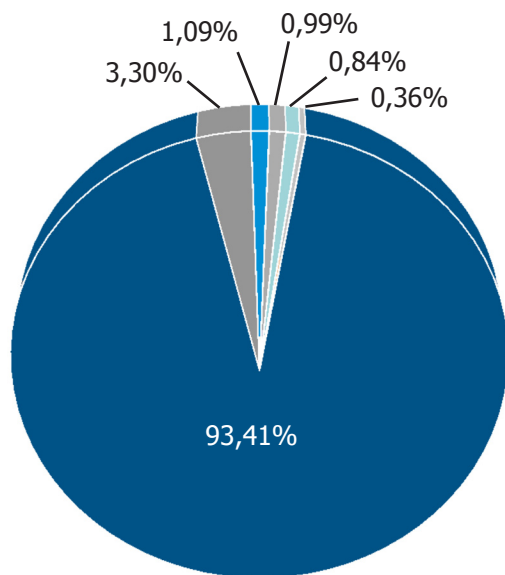
ANHA

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 31 de agosto de 2011.

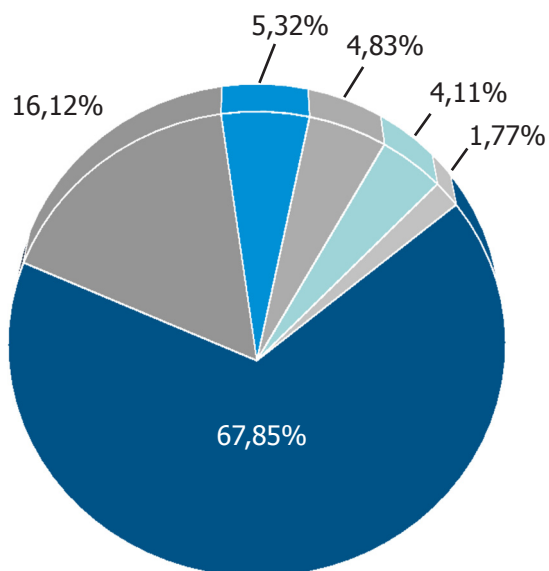
Os protocolos registrados na Ouvidoria - sejam reclamações, elogios ou sugestões - seguem uma classificação inicial pela natureza do assunto manifestado pelo munícipe. Para refinar a estatística, cada natureza se divide em subnaturezas.

Média de entrada de atendimentos em geral



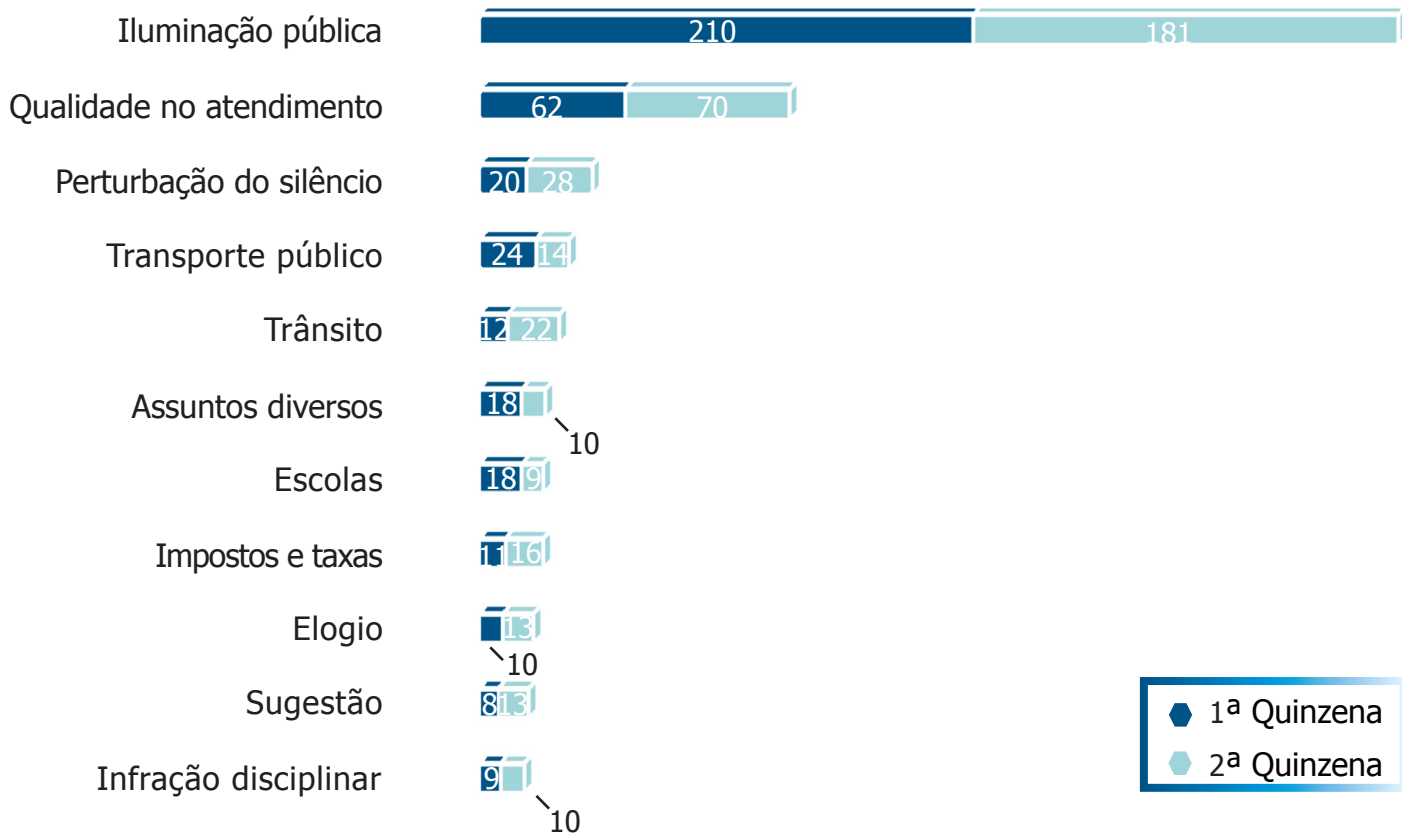
● Telefone:	5.654
● E-mail:	200
● Carta:	66
● Fax:	60
● Pessoalmente:	51
● Ofício:	22
Total de atendimentos: 6.053	

Média de entrada de protocolos



● Telefone:	842
● E-mail:	200
● Carta:	66
● Fax:	60
● Pessoalmente:	51
● Ofício:	22
Total de protocolos: 1.241	

Ranking Específico pela natureza dos protocolos dos Órgãos/Secretarias



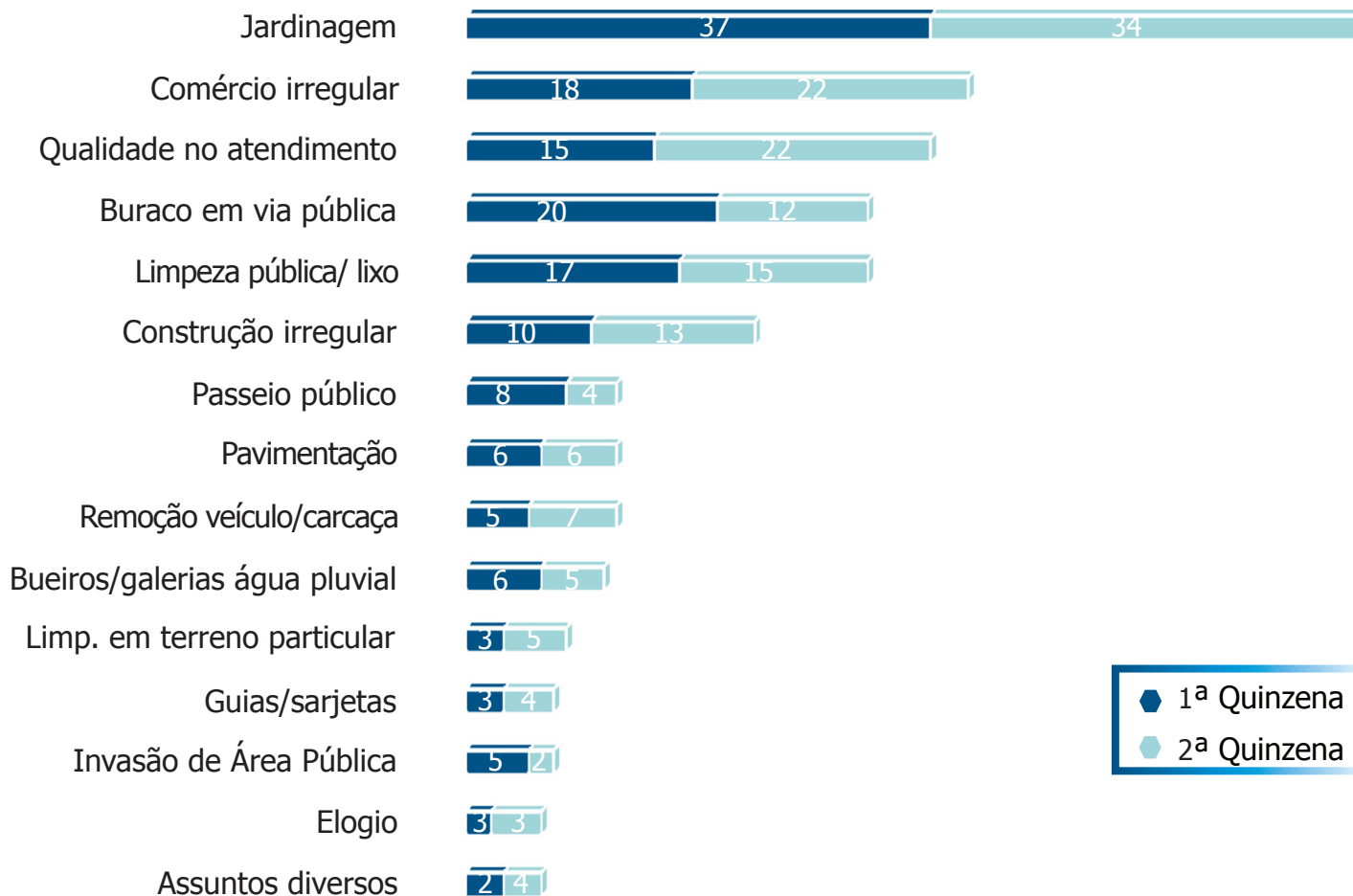
NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Iluminação pública	210	181	391
Qualidade no atendimento	62	70	132
Perturbação do silêncio	20	28	48
Transporte público	24	14	38
Trânsito	12	22	34
Assuntos diversos	18	10	28
Escolas	18	9	27
Impostos e taxas	11	16	27
Elogio	10	13	23
Sugestão	8	13	21
Infração disciplinar	9	10	19

Total de atendimentos por Órgão Público

ÓRGÃO	1ª Quinz.	2ª Quinz.	TOTAL
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	7	4	11
Sec. Esp. de Articulação para a Copa do Mundo de Futebol de 2014	1	0	1
Secretaria Executiva de Comunicação	6	8	14
Sec. Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	0	1	1
Secretaria Municipal da Saúde	31	34	65
Autarquia Hospitalar Municipal Regional Leste	0	1	1
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	7	15	22
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	2	3	5
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	20	28	48
Secretaria Municipal de Cultura	3	2	5
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	0	3	3
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	1	0	1
Secretaria Municipal de Educação	33	26	59
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	4	0	4
Secretaria Municipal de Finanças	29	30	59
Secretaria Municipal de Habitação	6	5	11
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	5	2	7
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	1	7	8
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	4	1	5
Instituto de Previdência do Município - IPREM	1	0	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	3	2	5
Secretaria Municipal de Serviços	0	0	0
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	211	182	393
Departamento de Limpeza Urbana - LIMPURB	2	4	6
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	1	2	3
Secretaria Municipal de Transportes	1	9	10
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	25	24	49
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	30	22	52
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	9	14	23
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	0	1	1
Outros Órgãos*	6	2	8
TOTAL	449	432	881

*não pertinentes à esfera municipal

Ranking Específico pela natureza dos protocolos das Subprefeituras



NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Jardinagem	37	34	71
Comércio irregular	18	22	40
Qualidade no atendimento	15	22	37
Buraco em via pública	20	12	32
Limpeza pública/ lixo	17	15	32
Construção irregular	10	13	23
Passeio público	8	4	12
Pavimentação	6	6	12
Remoção veículo/carça	5	7	12
Bueiros/galeria água pluvial	6	5	11
Limp. em terreno particular	3	5	8
Guias/sarjetas	3	4	7
Invasão de Área Pública	5	2	7
Elogio	3	3	6
Assuntos diversos	2	4	6

Total de atendimentos por Subprefeitura

ÓRGÃO	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Norte			
Casa Verde/Cachoeirinha	7	8	15
Freguesia do Ó/Brasilândia	12	13	25
Jaçanã/Tremembé	10	3	13
Perus	1	0	1
Pirituba/Jaraguá	3	4	7
Santana/Tucuruvi	5	8	13
Vila Maria/Vila Guilherme	5	2	7
TOTAL	43	38	81
Zona Sul			
Campo Limpo	3	4	7
Capela do Socorro	5	4	9
Cidade Ademar	0	5	5
Ipiranga	8	4	12
Jabaquara	3	9	12
M´Boi Mirim	11	5	16
Parelheiros	2	0	2
Santo Amaro	8	7	15
Vila Mariana	9	7	16
TOTAL	49	45	94

ÓRGÃO	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Leste			
Aricanduva/Vila Formosa	5	4	9
Cidade Tiradentes	0	0	0
Ermelino Matarazzo	2	1	3
Guaianases	1	2	3
Itaim Paulista	1	7	8
Itaquera	3	13	16
Moóca	10	6	16
Penha	12	11	23
São Mateus	3	2	5
São Miguel Paulista	6	3	9
Vila Prudente/Sapopemba	9	7	16
TOTAL	52	56	108

Zona Oeste			
Butantã	12	10	22
Lapa	11	10	21
Pinheiros	3	7	10
TOTAL	26	27	53

Centro			
Sé	7	17	24