



PREFEITURA DE **SÃO PAULO** OUVIDORIA GERAL

Fotos: SPTURIS/Caio Silveira e Jefferson Pancieri



2012

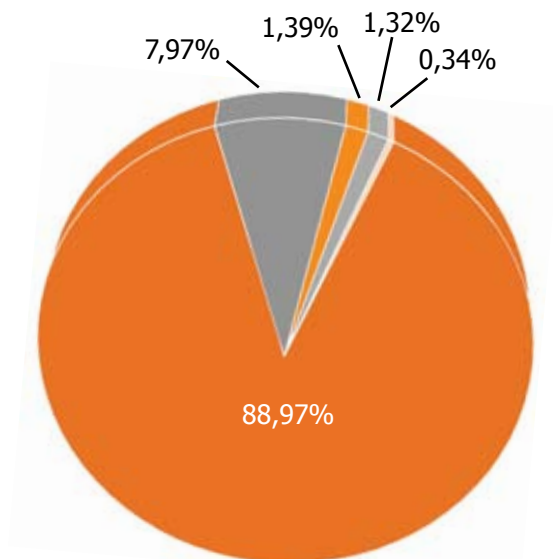
Relatório Mensal Agosto

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realizou 5.233 atendimentos em agosto de 2012. Deste total, 21,23% geraram a abertura de protocolos, o que representa 1.111 registros. A estatística representa um aumento de 21,73%, equivalente a 934 em atendimentos em geral em relação a julho. Houve um crescimento também nas demandas de protocolos de 26,83%, ou seja, 235 registros a mais que o mês anterior.

A mídia mais utilizada pelo usuário paulistano de serviços públicos continua sendo o telefone (Central 0800-17-5717) com 88,97% dos atendimentos realizados. O meio eletrônico (e-mail) está em segundo com 7,97%, seguido pelo atendimento pessoal (1,39%), carta (1,32%) e fax (0,34%).

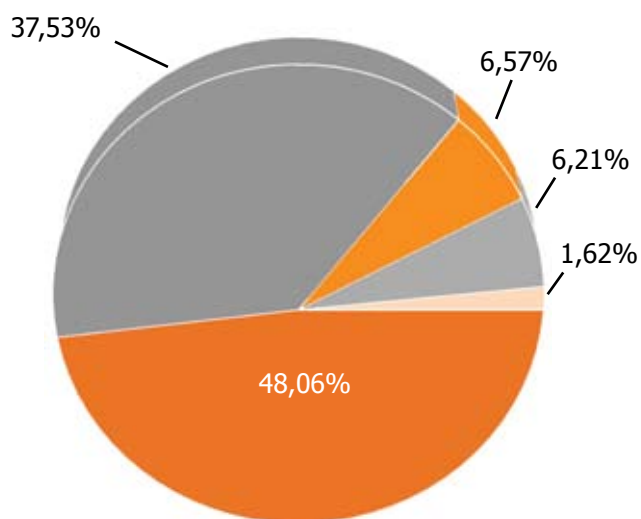
Desde janeiro de 2011, a Ouvidoria Geral passou a apresentar dois gráficos: um de atendimento geral, que inclui orientações, e outro específico de protocolos. Ou seja, são aqueles que tiveram processos abertos dentro do sistema próprio da Ouvidoria Geral e que irão compor os relatórios de estatísticas 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: **4.656**
● E-mail: **417**
● Pessoalmente: **73**
● Carta: **69**
● Fax: **18**
 Total de atendimentos: **5.233**

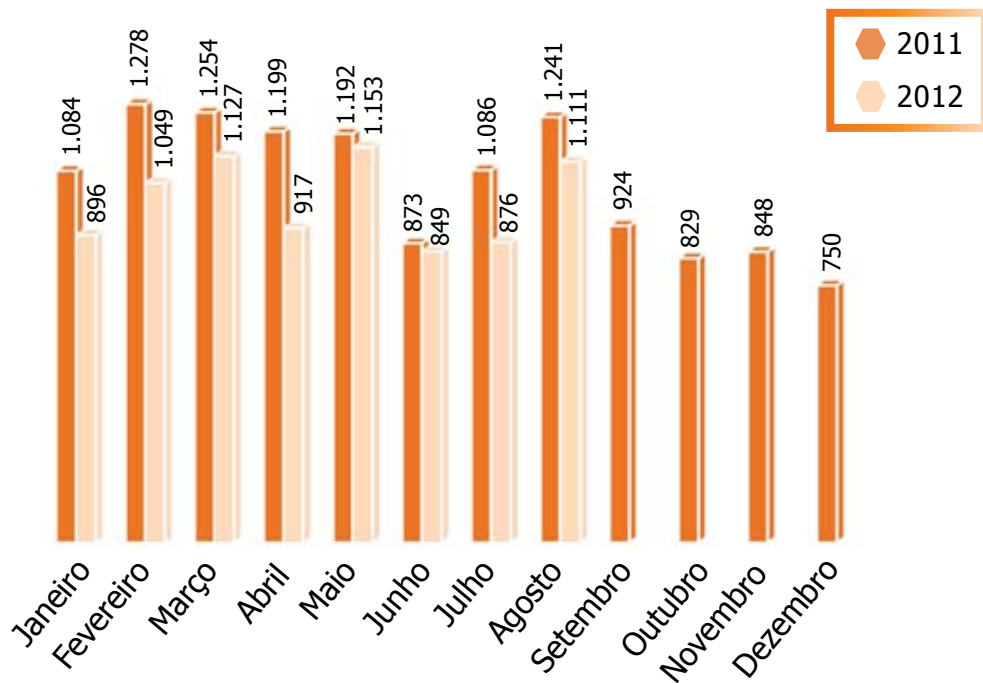
Média de entrada de protocolos



● Telefone: **534**
● E-mail: **417**
● Pessoalmente: **73**
● Carta: **69**
● Fax: **18**
 Total de protocolos: **1.111**

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 31 de agosto de 2012.

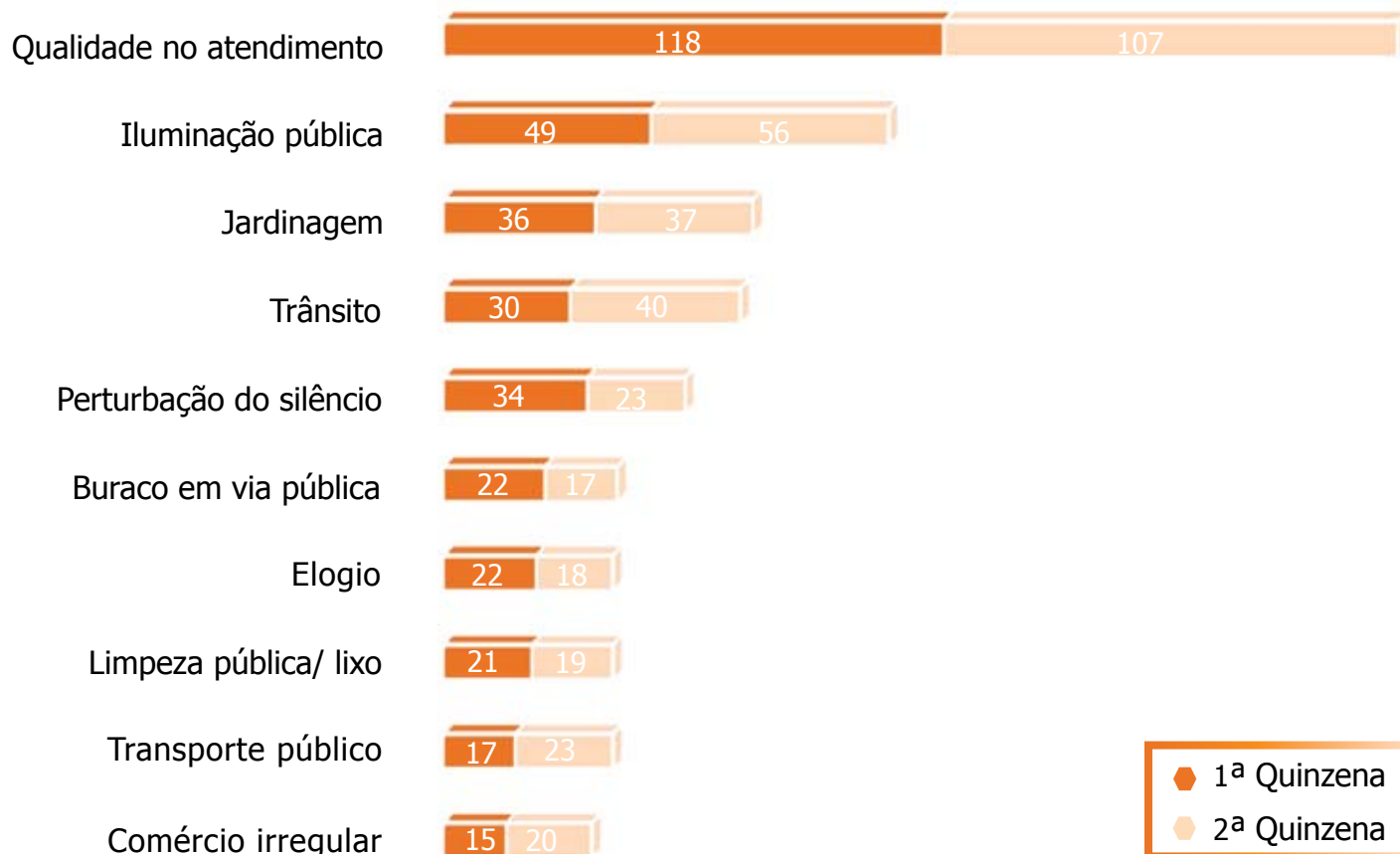
Os protocolos registrados na Ouvidoria - sejam reclamações, elogios ou sugestões - seguem uma classificação inicial pela natureza do assunto manifestado pelo munícipe. Para refinar a estatística, cada natureza se divide em subnaturezas.

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 está em primeiro lugar no ranking com 225 reclamações. A natureza teve um aumento de 56 protocolos em relação ao mês anterior e também no comparativo com o mesmo período de 2011. Houve um crescimento no número de queixas em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses de 38 protocolos.

A natureza Qualidade no atendimento reúne protocolos de secretarias (156), empresas públicas e autarquias (43), subprefeituras (21) e outros órgãos (5).

A pasta que reúne o maior número de reclamações é a Secretaria Municipal da Saúde com 37 registros. A SPTrans (São Paulo Transportes S/A), da Secretaria Municipal de Transportes, ocupa a segunda colocação com 32 protocolos, seguida pela Secretaria Municipal de Finanças (26) e pelas Secretarias Municipais de Assistência e Desenvolvimento Social e Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras (ambas com 22 registros).

ÓRGÃO	Quantidade
Secretaria Municipal da Saúde	37
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	32
Secretaria Municipal de Finanças	26
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	22
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	22

Iluminação pública ocupa a segunda colocação no ranking com 105 protocolos, cujas demandas foram todas encaminhadas ao Ilume - Departamento de Iluminação Pública, da Secretaria Municipal de Serviços. A natureza teve uma redução nas estatísticas de todos os comparativos: 24 a menos que o mês anterior; 288 a menos que o mesmo período do ano anterior e 59 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Jardinagem está em terceiro colocado no ranking com 73 protocolos, que foram encaminhados às subprefeituras. A natureza apresentou um aumento de 9 protocolos em relação ao mês anterior; aumento de 1 registro em relação ao mesmo período do ano anterior e de 5 demandas a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

A natureza **Trânsito** está em quarto lugar no ranking com 70 protocolos. Deste total, 69 foram encaminhados a CET – Companhia de Engenharia de Tráfego, da Secretaria Municipal de Transportes, e 1 a Subprefeitura de Santana/ Tucuruvi. A natureza apresentou um aumento em todos os comparativos: 29 a mais que o mês anterior; 36 a mais que o mesmo período do ano anterior e 30 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Perturbação do silêncio ocupa a quinta colocação no ranking com 57 protocolos. Deste total, 54 foram encaminhados ao PSIU – Programa do Silêncio Urbano, da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras, 2 à Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras e 1 à Subprefeitura de Vila Mariana. A natureza teve um aumento em todos os comparativos: 15 a mais que o mês anterior; 7 a mais que o mesmo período do ano anterior e 17 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Buraco em via pública está em sexta colocação no ranking com 41 protocolos, que foram encaminhados às subprefeituras. A natureza teve uma redução de 6 reclamações em relação ao mês anterior. Já no comparativo com o mesmo período do ano anterior, houve um aumento de 8 protocolos. Também teve um aumento de 9 protocolos em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.

Elogio ocupa a sétima colocação no ranking com 40 protocolos, que foram encaminhados a 13 órgãos da municipalidade e a um órgão externo.

Limpeza pública/ lixo ocupa a oitava colocação no ranking também com 40 protocolos. Deste total, 34 foram encaminhados às subprefeituras e 6 à Amlurb – Autoridade Municipal de Limpeza Urbana, da Secretaria Municipal de Serviços. A natureza registrou um aumento em todos os comparativos: 19 a mais que o mês anterior; 2 a mais que o mesmo período do ano anterior e 9 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Transporte público ocupa a nona colocação no ranking também com 40 protocolos. Deste total, 38 foram encaminhados a SPTrans, 1 à Secretaria Municipal de Educação e 1 à Secretaria Municipal de Transportes. A natureza teve um aumento em todos os comparativos: 15 a mais que o mês anterior; 2 a mais que o mesmo período do ano anterior e 9 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Comércio irregular está em décimo colocado no ranking com 35 protocolos. Deste

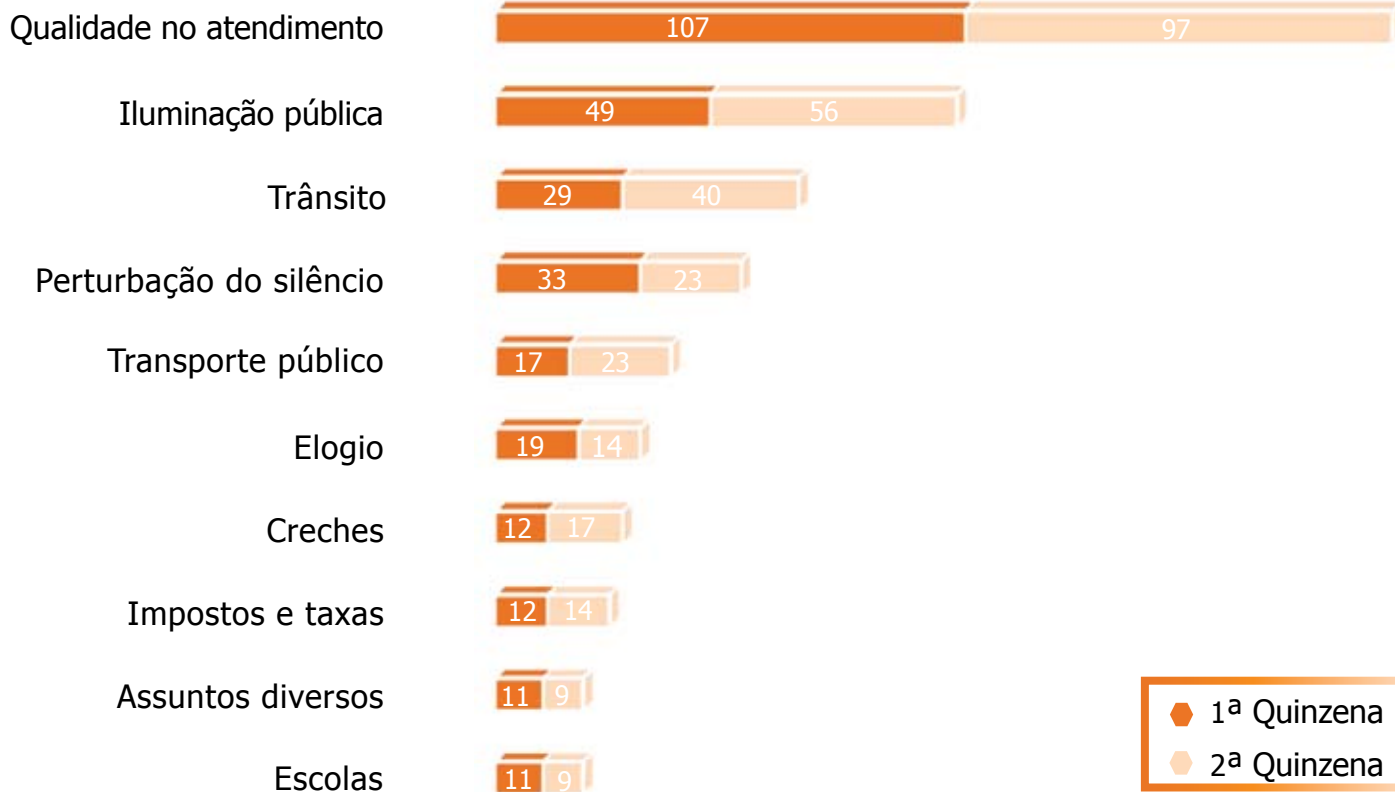
total, 34 foram encaminhados às subprefeituras e 1 a um órgão externo à municipalidade. A natureza apresentou uma redução nas estatísticas de 7 registros no comparativo com o mês anterior, assim como de 5 a menos que o mesmo período do ano anterior. Em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses, a natureza apresentou um aumento de 8 protocolos.

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

NATUREZAS	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	jan/12	fev/12
Qualidade no atendimento	169	137	152	162	171	214	276
Iluminação pública	393	232	212	138	107	98	119
Jardinagem	72	54	49	50	46	76	67
Trânsito	34	37	22	27	39	33	35
Perturbação do silêncio	50	45	44	44	35	35	27
Buraco em via pública	33	31	9	31	27	38	35
Elogio	29	17	18	25	19	32	16
Limpeza pública/ lixo	38	24	34	29	42	40	21
Transporte público	38	35	21	37	18	20	38
Comércio irregular	40	26	20	30	23	20	25

NATUREZAS	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	MÉDIA
Qualidade no atendimento	264	172	211	145	169	225	187
Iluminação pública	148	110	134	151	129	105	164
Jardinagem	88	99	92	64	64	73	68
Trânsito	50	45	61	58	41	70	40
Perturbação do silêncio	45	27	59	24	42	57	40
Buraco em via pública	33	36	34	30	47	41	32
Elogio	40	23	29	21	13	40	24
Limpeza pública/ lixo	37	38	29	15	21	40	31
Transporte público	36	21	40	38	25	40	31
Comércio irregular	22	27	25	20	42	35	27

Ranking específico pela natureza dos protocolos dos Órgãos/Secretarias



NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Qualidade no atendimento	107	97	204
Iluminação pública	49	56	105
Trânsito	29	40	69
Perturbação do silêncio	33	23	56
Transporte público	17	23	40
Elogio	19	14	33
Creches	12	17	29
Impostos e taxas	12	14	26
Assuntos diversos	11	9	20
Escolas	11	9	20

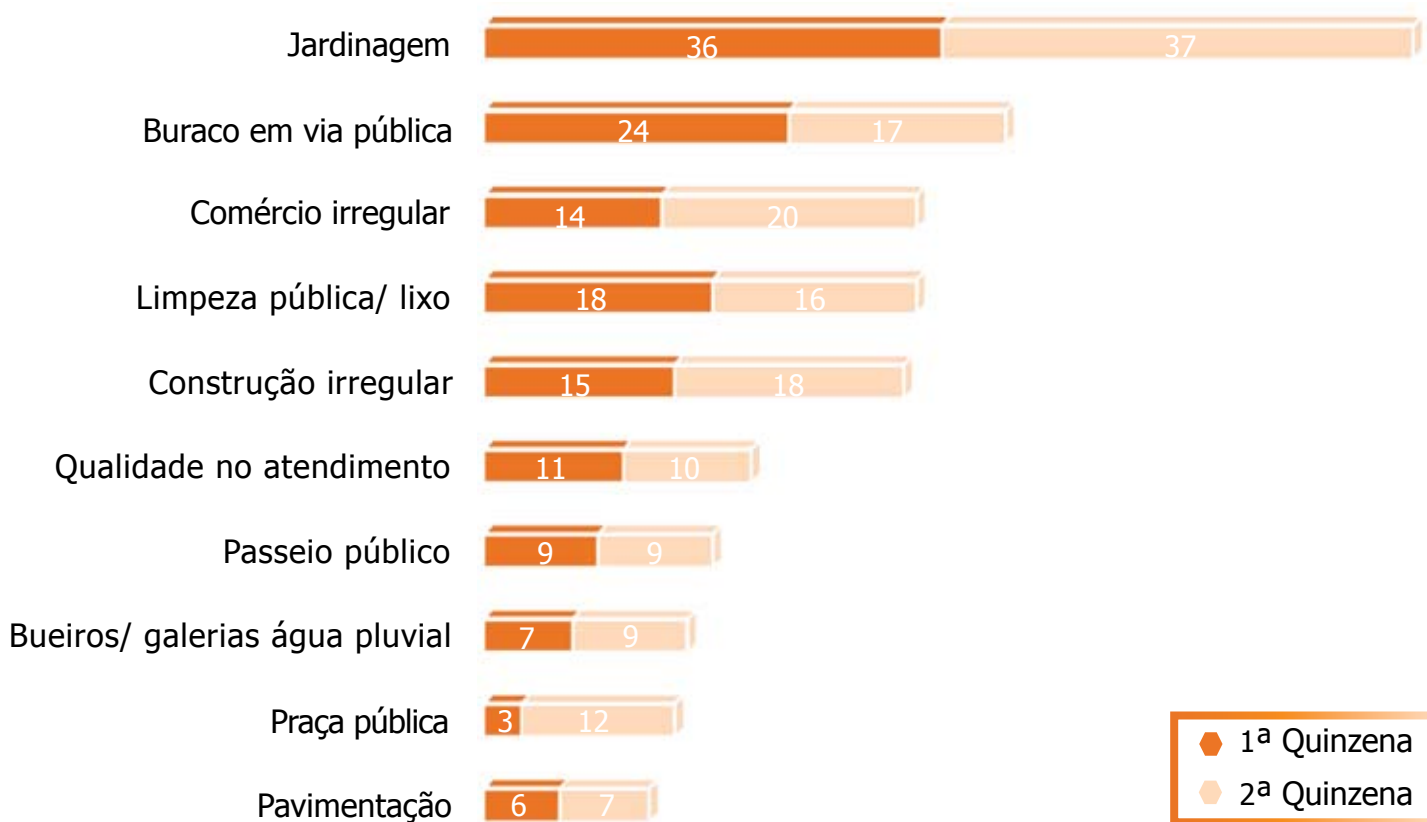
Total de atendimentos de protocolos por Órgão Público

ÓRGÃO	1ª Quinz.	2ª Quinz.	TOTAL
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	6	4	10
Secretaria do Governo Municipal	2	2	4
Secretaria Executiva de Comunicação	12	8	20
Secretaria Municipal da Saúde	26	37	63
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	25	17	42
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	2	9	11
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	31	23	54
Secretaria Municipal de Cultura	1	1	2
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	1	0	1
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	2	5	7
Secretaria Municipal de Educação	33	36	69
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	3	3	6
Secretaria Municipal de Finanças	32	24	56
Secretaria Municipal de Habitação	5	3	8
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	6	4	10

Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	3	1	4
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	3	9	12
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	1	2	3
Instituto de Previdência do Município - IPREM	0	1	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	5	2	7
Secretaria Municipal de Serviços	0	0	0
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	4	5	9
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	50	56	106
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	0	2	2
Secretaria Municipal de Transportes	10	11	21
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	39	41	80
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	35	42	77
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	21	10	31
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	6	2	8
Outros Órgãos*	6	5	11
TOTAL	370	365	735

*não pertinentes à esfera municipal

Ranking específico pela natureza dos protocolos das Subprefeituras



NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Jardinagem	36	37	73
Buraco em via pública	24	17	41
Comércio irregular	14	20	34
Limpeza pública/ lixo	18	16	34
Construção irregular	15	18	33
Qualidade no atendimento	11	10	21
Passeio público	9	9	18
Bueiros/ galerias água pluvial	7	9	16
Praça pública	3	12	15
Pavimentação	6	7	13

Total de atendimentos de protocolos por Subprefeitura

SUBPREFEITURA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Norte			
Casa Verde	13	7	20
Freguesia/ Brasilândia	6	8	14
Jaçanã/ Tremembé	2	10	12
Perus	0	0	0
Pirituba/ Jaraguá	6	7	13
Santana/ Tucuruvi	12	5	17
Vila Maria/ Vila Guilherme	4	3	7
TOTAL	43	40	83
Zona Sul			
Campo Limpo	2	5	7
Capela do Socorro	2	3	5
Cidade Ademar	5	2	7
Ipiranga	9	8	17
Jabaquara	1	2	3
M´Boi Mirim	16	11	27
Parelheiros	0	1	1
Santo Amaro	11	6	17
Vila Mariana	10	14	24
TOTAL	56	52	108

SUBPREFEITURA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Leste			
Aricanduva	3	9	12
Cidade Tiradentes	0	0	0
Ermelino Matarazzo	4	0	4
Guaianases	0	4	4
Itaim Paulista	2	4	6
Itaquera	4	2	6
Moóca	9	8	17
Penha	6	19	25
São Mateus	7	5	12
São Miguel Paulista	1	3	4
Vila Prudente	5	2	7
TOTAL	41	56	97

Zona Oeste			
Butantã	14	16	30
Lapa	7	12	19
Pinheiros	7	9	16
TOTAL	28	37	65

Centro			
Sé	13	10	23