



PREFEITURA DE
SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL

Dezembro

2011

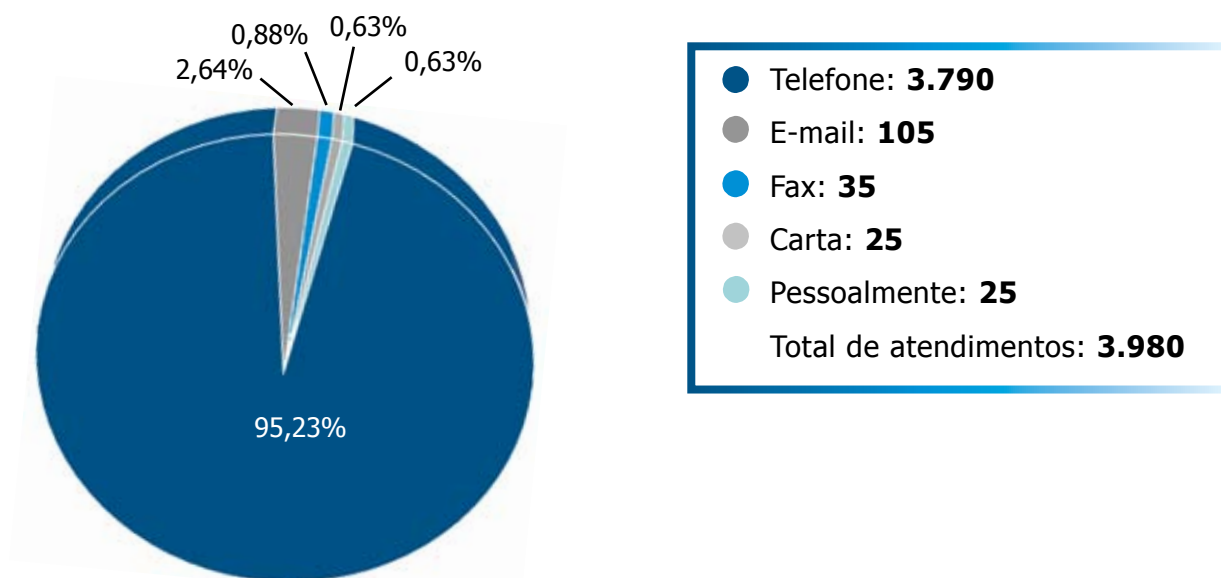
A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou em dezembro 3.980 atendimentos gerais. Deste total, 18,84% referem-se a protocolos, o equivalente a 750 demandas. Houve uma queda de 13,31% no atendimento geral, representando 611 manifestações a menos em relação ao mês anterior. Já na estatística de protocolos, houve uma queda de 11,56%, o que representa 98 registros a menos.

O meio mais usado pelos paulistanos foi o telefone com 95,23% de todas as demandas. As manifestações são referentes às reclamações, sugestões e elogios do munícipe em relação aos serviços prestados pela prefeitura.

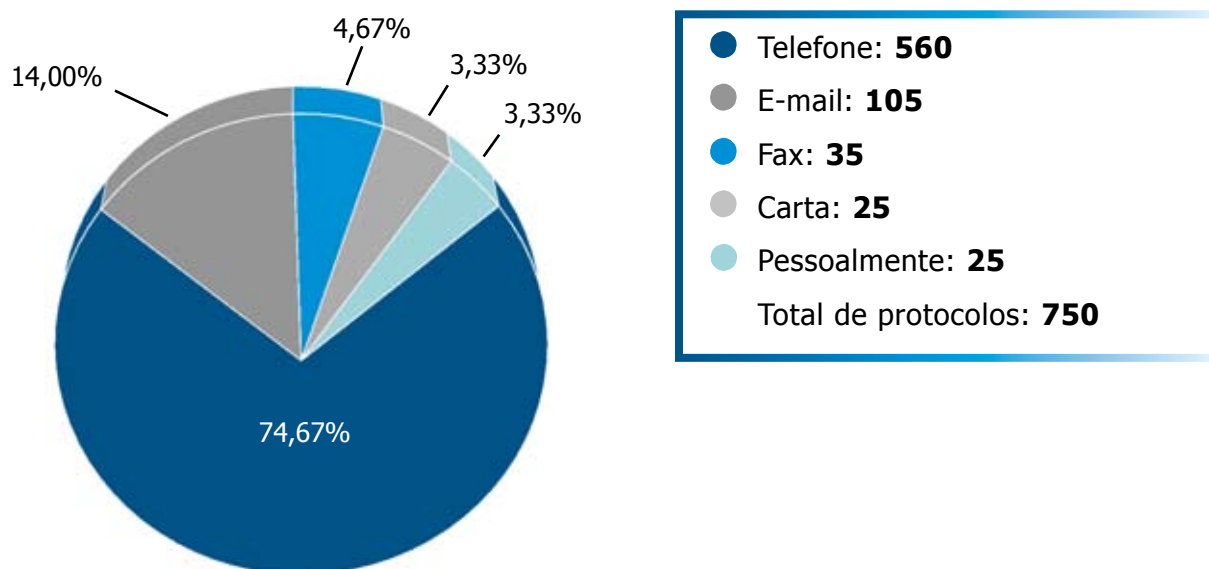
O segundo meio mais utilizado foi o e-mail com 2,64%, seguido por fax (0,88%), por carta (0,63%) e pessoalmente (0,63%).

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.

Mídia de entrada de atendimentos em geral

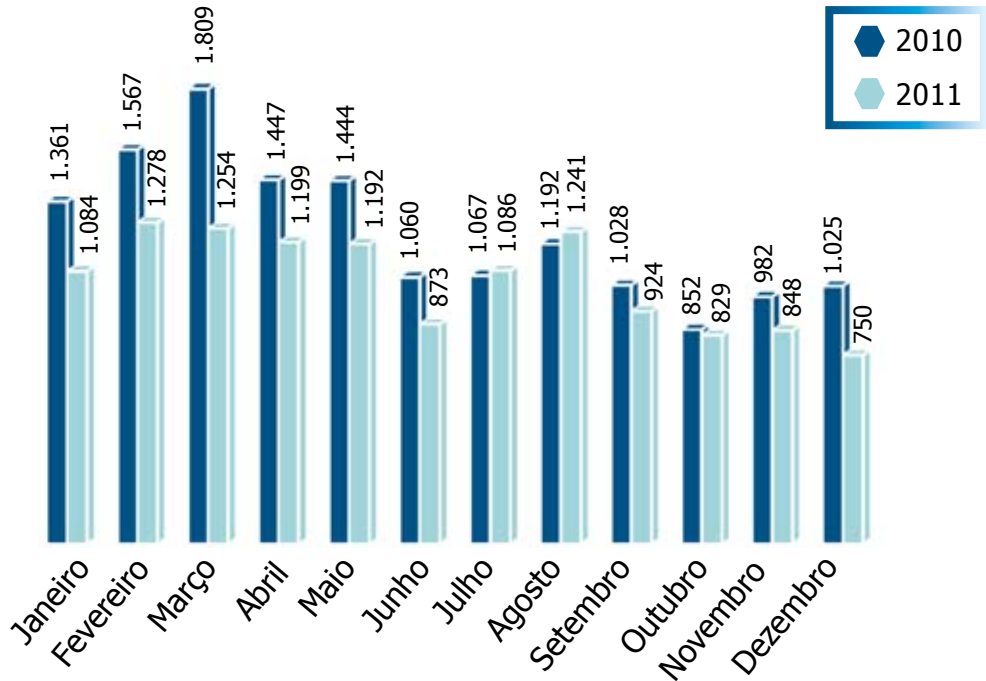


Mídia de entrada de protocolos



A Ouvidoria elabora os relatórios mensais desde janeiro de 2007 e, a partir de setembro de 2008, 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 dezembro de 2011.

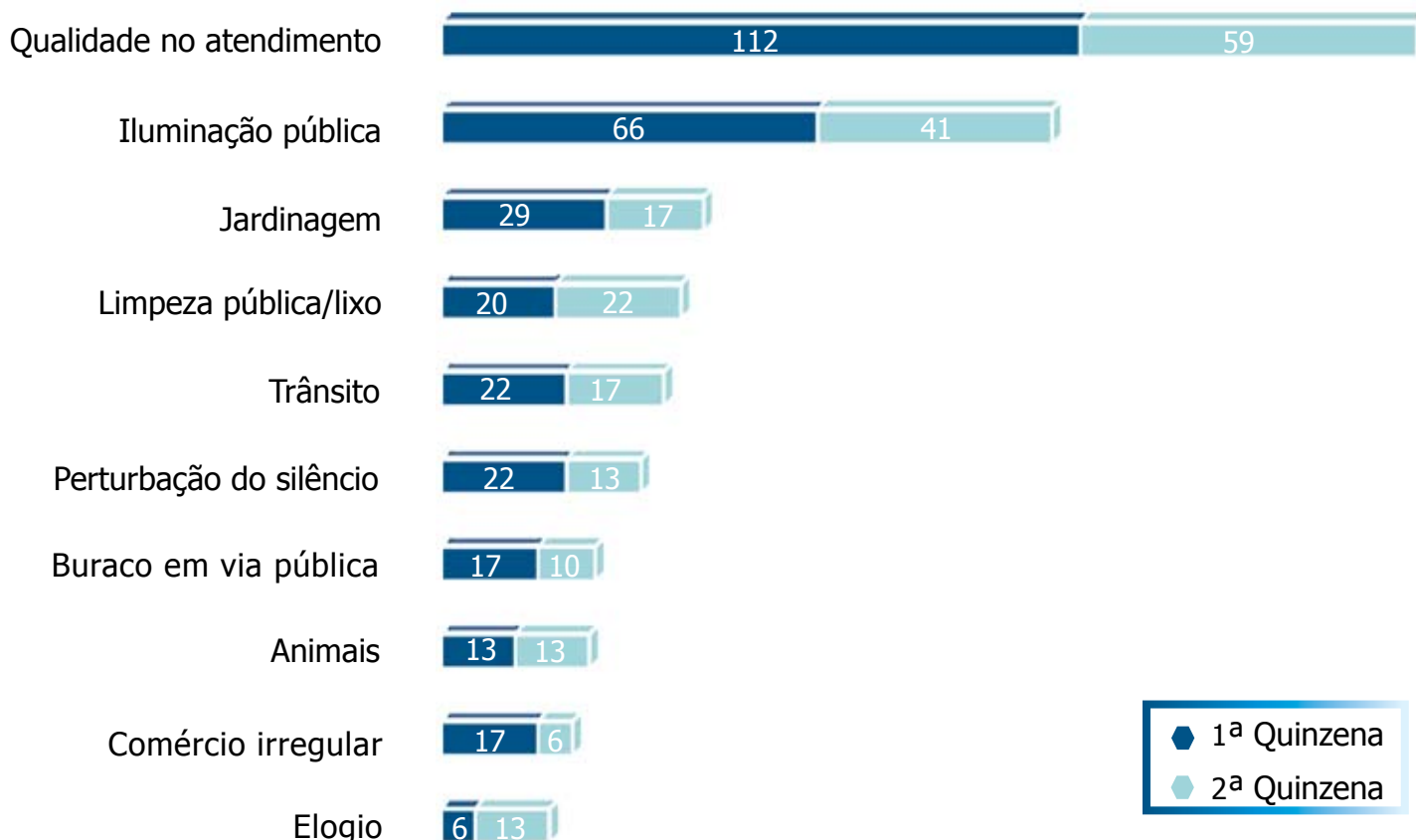
Os protocolos registrados na Ouvidoria - sejam reclamações, elogios ou sugestões - seguem uma classificação inicial pela natureza do assunto manifestado pelo munícipe. Para refinar a estatística, cada natureza se divide em subnaturezas.

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, incluindo os empates em número absoluto. 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 171 protocolos. A natureza apresentou um aumento em todos os comparativos: 9 a mais que o mês anterior; 8 a mais que o mesmo período do ano passado e 26 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

A natureza Qualidade no atendimento reúne queixas de secretarias (121), empresas públicas e autarquias (27), subprefeituras (22) e de outros órgãos (1).

A pasta que concentra o maior volume desta reclamação é a Secretaria Executiva de Comunicação com 25 protocolos. Em segundo está a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras com 23 protocolos. A Secretaria Municipal de Finanças vem em terceiro, com 21 demandas, seguida pela Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, que ocupa a quarta colocação com 19 demandas. Na quinta posição no ranking está a empresa São Paulo Transportes, ligada a Secretaria Municipal do Transportes, com 18 queixas.

ÓRGÃO	Quantidade
Secretaria Executiva de Comunicação	25
Sec. Mun. de Coordenação das Subprefeituras	23
Secretaria Municipal de Finanças	21
Sec. Mun. de Assis. e Desenvolvimento Social	19
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	18

Iluminação pública ocupa a segunda colocação no ranking com 107 protocolos, 106 dos quais foram encaminhados ao Ilume – Departamento de Iluminação Pública, da Secretaria Municipal de Serviços e 1 à Subprefeitura do Ipiranga. A natureza apresentou queda em todos os comparativos: 31 a menos que o mês anterior; 34 a menos que o mesmo período do ano passado e 130 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Jardinagem ocupa a terceira colocação no ranking com 46 protocolos. Todas as de-

mandas se referem às subprefeituras. A natureza Jardinagem registrou queda em todos os comparativos: 4 a menos que o mês anterior; 53 a menos que o mesmo período do ano passado e 49 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Limpeza pública/ lixo ocupa a quarta colocação no ranking com 42 protocolos: 33 demandas foram encaminhadas às subprefeituras, 8 para a Limpurb – Departamento de Limpeza Urbana, da Secretaria Municipal de Serviços e 1 para a Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras. A natureza apresentou aumento de 13 protocolos em relação ao mês anterior. Já no comparativo com o mesmo período do ano passado, a natureza teve queda de 4 protocolos. E em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses, apresentou uma redução de 7 protocolos.

Trânsito é a quinta natureza no ranking com 39 protocolos. Todas as demandas foram encaminhadas à CET – Companhia de Engenharia de Tráfego, da Secretaria Municipal de Transportes. A natureza apresentou aumento em todos os comparativos: 12 a mais em relação ao mês anterior; 13 a mais que o mesmo período do ano passado e 9 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Perturbação do silêncio ocupa a sexta colocação com 35 protocolos, 34 dos quais são referentes ao PSIU – Programa do Silêncio Urbano, da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras e 1 de um órgão externo, fora da esfera municipal. A natureza apresentou queda em todos os comparativos: 9 a menos que o mês anterior; 20 a menos que o mesmo período do ano passado e 11 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Buraco em via pública aparece na sétima colocação no ranking com 27 protocolos. Todas as demandas foram encaminhadas às subprefeituras. A natureza apresentou queda em todos os comparativos: 4 a menos que o mês anterior; 16 a menos que o mesmo período do ano passado e 23 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

A natureza **Animais** ocupa a oitava colocação no ranking com 26 protocolos. 24 registros são referentes à Secretaria Municipal da Saúde e 2 envolvem subprefeituras. Em relação ao mês anterior, houve um aumento de 8 demandas. Já em relação ao mesmo período do ano passado, houve uma queda de 8 registros. No comparativo com o indicador da média dos últimos 12 meses, a natureza apresentou uma queda de 5 reclamações.

Comércio irregular está em nono lugar no ranking com 23 protocolos, que foram encaminhados às subprefeituras. A natureza apresentou queda em todos os comparativos: 7 a menos que o mês anterior; 10 a menos que o mesmo período do ano passado e 7 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

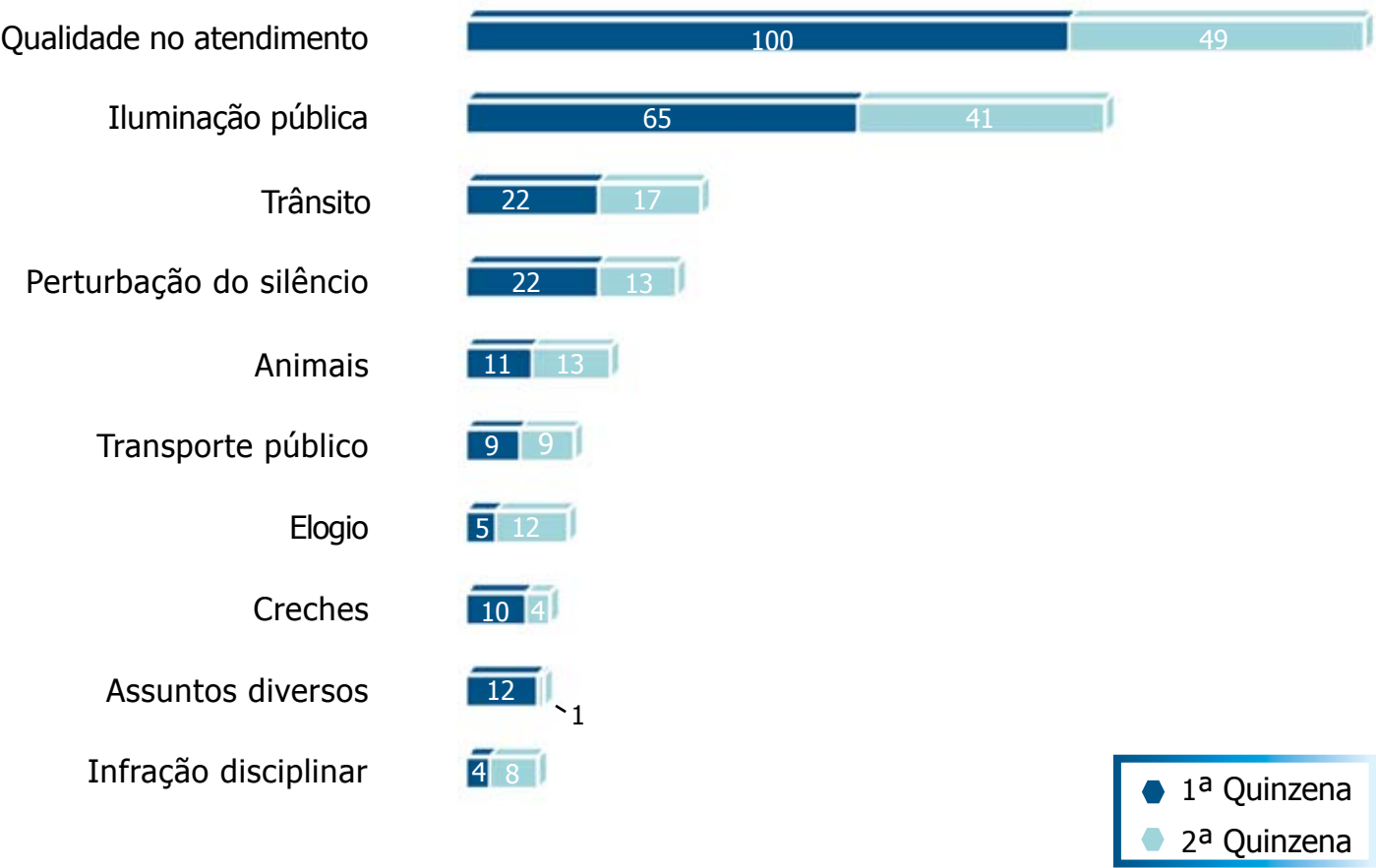
A décima natureza do ranking é **Elogio** com 19 protocolos. São 6 a menos que o mês anterior; 3 a menos que o mesmo período do ano passado e 2 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

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

NATUREZAS	dez/11	nov/11	out/11	set/11	ago/11	jul/11	jun/11
Qualidade no atendimento	171	162	152	137	169	164	123
Iluminação pública	107	138	212	232	393	302	202
Jardinagem	46	50	49	54	72	79	77
Limpeza pública/ lixo	42	29	34	24	38	39	33
Trânsito	39	27	22	37	34	27	29
Perturbação do silêncio	35	44	44	45	50	33	35
Buraco em via pública	27	31	9	31	33	30	32
Animais	26	18	11	15	14	21	26
Comércio irregular	23	30	20	26	40	31	32
Elogio	19	25	18	17	29	23	21

NATUREZAS	mai/11	abr/11	mar/11	fev/11	jan/11	dez/10	MÉDIA
Qualidade no atendimento	123	99	149	157	145	163	145
Iluminação pública	283	282	255	268	133	141	237
Jardinagem	117	152	131	134	121	99	95
Limpeza pública/ lixo	65	68	77	64	67	46	49
Trânsito	40	28	39	37	17	26	30
Perturbação do silêncio	52	49	46	53	50	55	46
Buraco em via pública	61	67	78	93	88	43	50
Animais	48	48	38	43	61	34	31
Comércio irregular	29	31	29	30	33	33	30
Elogio	10	11	8	11	11	22	17

Ranking Específico pela natureza dos protocolos dos Órgãos/Secretarias



NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Qualidade no atendimento	100	49	149
Iluminação pública	65	41	106
Trânsito	22	17	39
Perturbação do silêncio	22	13	35
Animais	11	13	24
Transporte público	9	9	18
Elogio	5	12	17
Creches	10	4	14
Assuntos diversos	12	1	13
Infração disciplinar	4	8	12

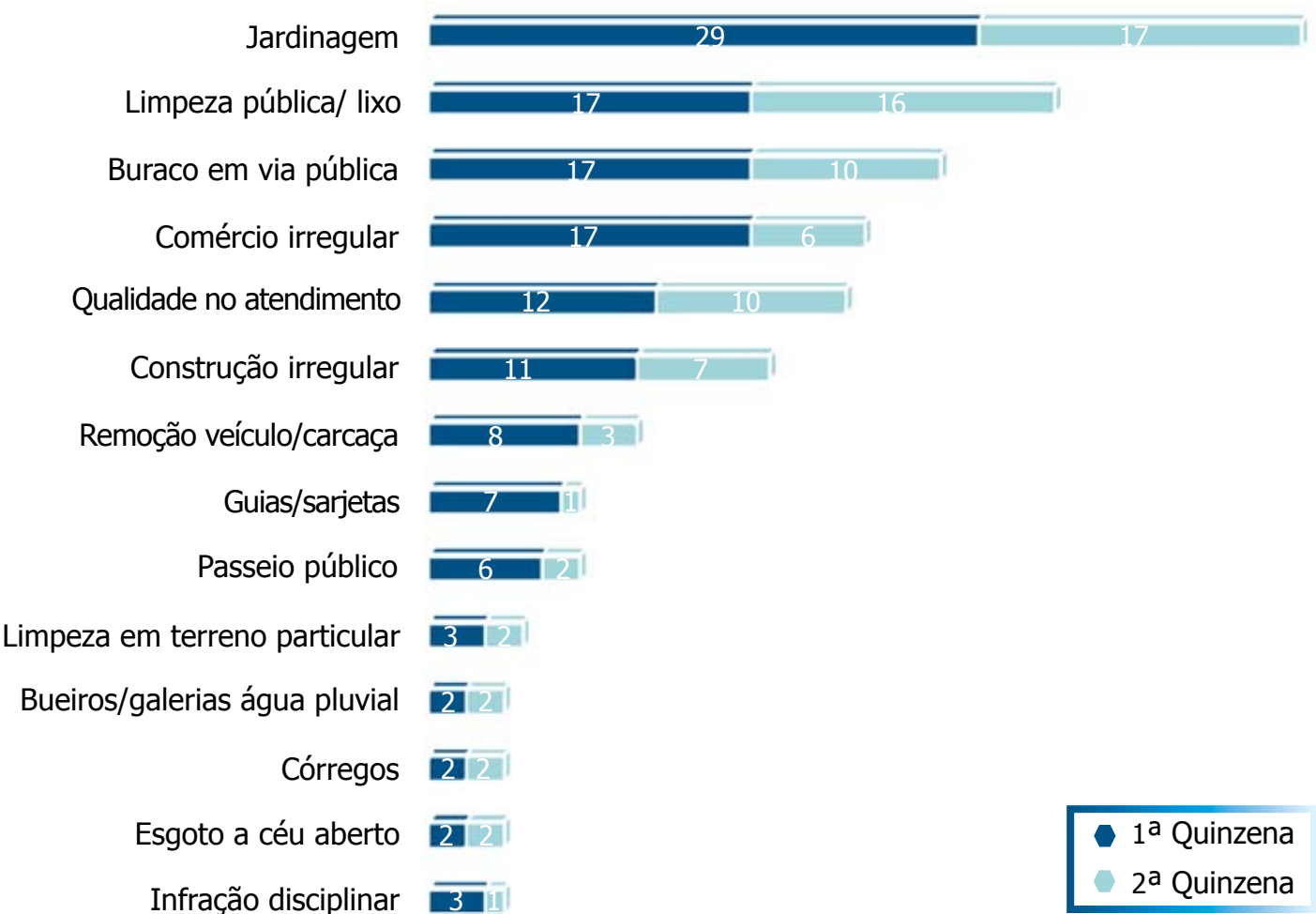
Total de atendimentos por Órgão Público

ÓRGÃO	1ª Quinz.	2ª Quinz.	TOTAL
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	1	4	5
Secretaria do Governo Municipal	2	0	2
São Paulo Turismo - SPTURIS	1	0	1
Secretaria Executiva de Comunicação	12	15	27
Sec. Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	0	1	1
Secretaria Municipal da Saúde	33	32	65
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	14	7	21
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	6	0	6
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	21	13	34
Secretaria Municipal de Cultura	2	0	2
Secretaria Municipal de Educação	27	11	38
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	0	1	1
Secretaria Municipal de Finanças	19	7	26
Secretaria Municipal de Habitação	2	1	3
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	4	0	4

Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	0	2	2
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	4	2	6
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	6	1	7
Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação - PRODAM	1	0	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	2	0	2
Secretaria Municipal de Serviços	0	0	0
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	66	41	107
Departamento de Limpeza Urbana - LIMPURB	5	6	11
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	0	1	1
Secretaria Municipal de Transportes	10	5	15
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	25	21	46
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	21	16	37
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	13	10	23
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	0	1	1
Outros Órgãos*	7	0	7
TOTAL	304	198	502

*não pertinentes à esfera municipal

Ranking Específico pela natureza dos protocolos das Subprefeituras



NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Jardinagem	29	17	46
Limpeza pública/ lixo	17	16	33
Buraco em via pública	17	10	27
Comércio irregular	17	6	23
Qualidade no atendimento	12	10	22
Construção irregular	11	7	18
Remoção veículo/carcaça	8	3	11
Guias/sarjetas	7	1	8
Passeio público	6	2	8
Limpeza em terreno particular	3	2	5
Bueiros/galerias água pluvial	2	2	4
Córregos	2	2	4
Esgoto a céu aberto	2	2	4
Infração disciplinar	3	1	4

Total de atendimentos por Subprefeitura

SUBPREFEITURA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Norte			
Casa Verde/Cachoeirinha	7	3	10
Freguesia do Ó/Brasilândia	9	4	13
Jaçanã/Tremembé	4	4	8
Perus	5	2	7
Pirituba/Jaraguá	3	0	3
Santana/Tucuruvi	7	2	9
Vila Maria/Vila Guilherme	4	4	8
TOTAL	39	19	58
Zona Sul			
Campo Limpo	5	4	9
Capela do Socorro	2	5	7
Cidade Ademar	6	4	10
Ipiranga	7	3	10
Jabaquara	4	0	4
M´Boi Mirim	4	3	7
Parelheiros	0	0	0
Santo Amaro	7	5	12
Vila Mariana	10	7	17
TOTAL	45	31	76

SUBPREFEITURA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Leste			
Aricanduva/Vila Formosa	5	1	6
Cidade Tiradentes	0	0	0
Ermelino Matarazzo	2	1	3
Guaianases	0	1	1
Itaim Paulista	2	2	4
Itaquera	12	3	15
Moóca	5	0	5
Penha	2	4	6
São Mateus	1	2	3
São Miguel Paulista	5	1	6
Vila Prudente/Sapopemba	3	2	5
TOTAL	37	17	54
Zona Oeste			
Butantã	5	5	10
Lapa	12	5	17
Pinheiros	7	3	10
TOTAL	24	13	37
Centro			
Sé	12	11	23