



# PREFEITURA DE **SÃO PAULO** OUVIDORIA GERAL

Fotos: SPTURIS/Caio Silveira e Jefferson Pancieri



# 2012

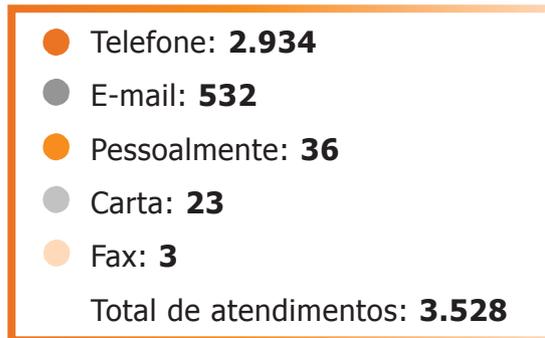
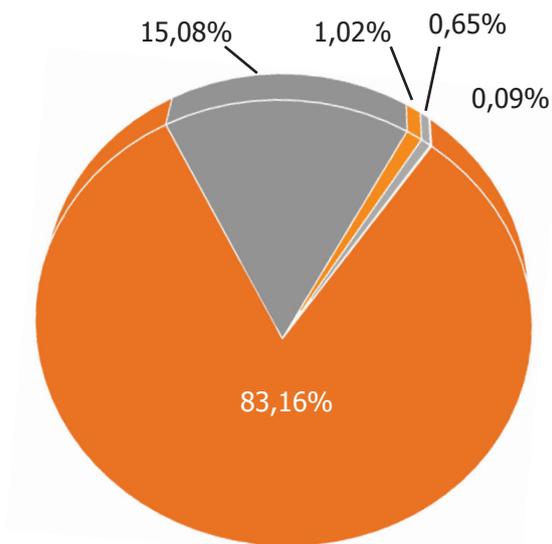
# Relatório Mensal Dezembro

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou 3.528 atendimentos em dezembro de 2012. Deste total, 26,02% geraram protocolos, ou seja, o equivalente a 918 demandas trazidas pelos munícipes. A estatística apresentou uma queda em atendimentos em geral (de 6,64%) e aumento em protocolos (de 6,00%), em relação a novembro.

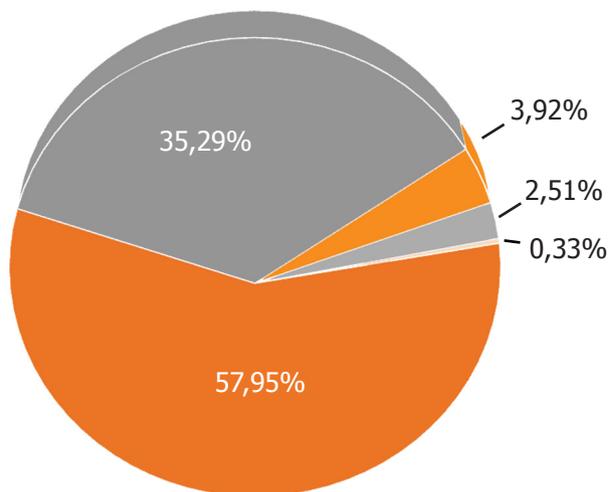
O meio mais procurado pelo paulistano para falar com a Ouvidoria foi o telefone (Central 0800-17-5717) com 83,16%, seguido por e-mail (15,08%), pelo atendimento pessoal (1,02%), por carta (0,65%) e fax (0,09%).

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

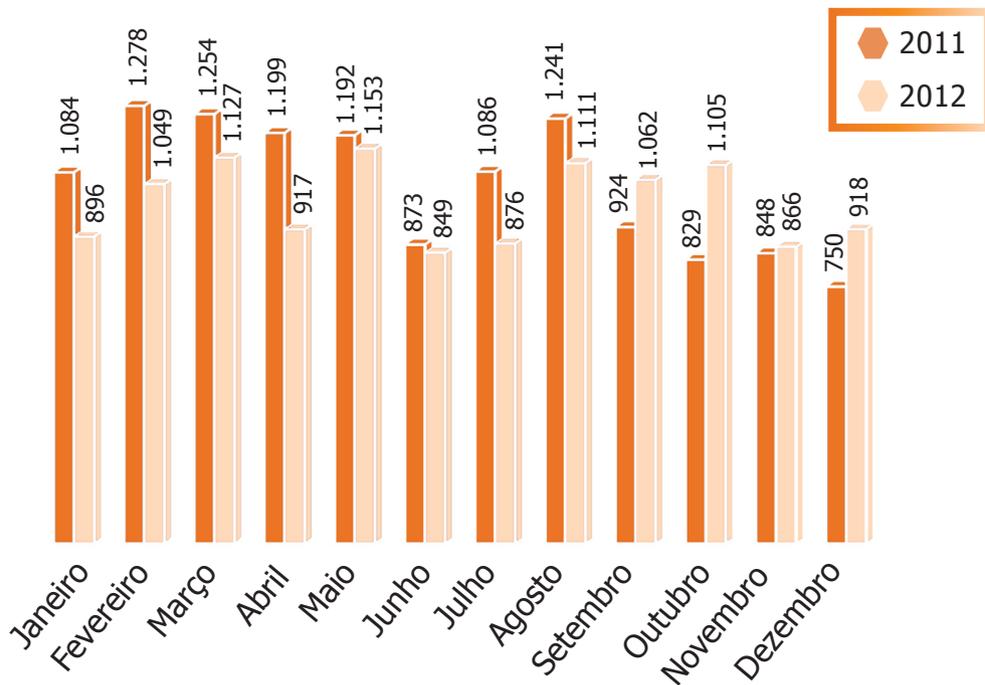


## Média de entrada de protocolos



O relatório mensal foi incluído na rotina do trabalho independente de exigência legal, constituindo-se num indicador consolidado com memória estatística de mais de 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 dezembro de 2012.

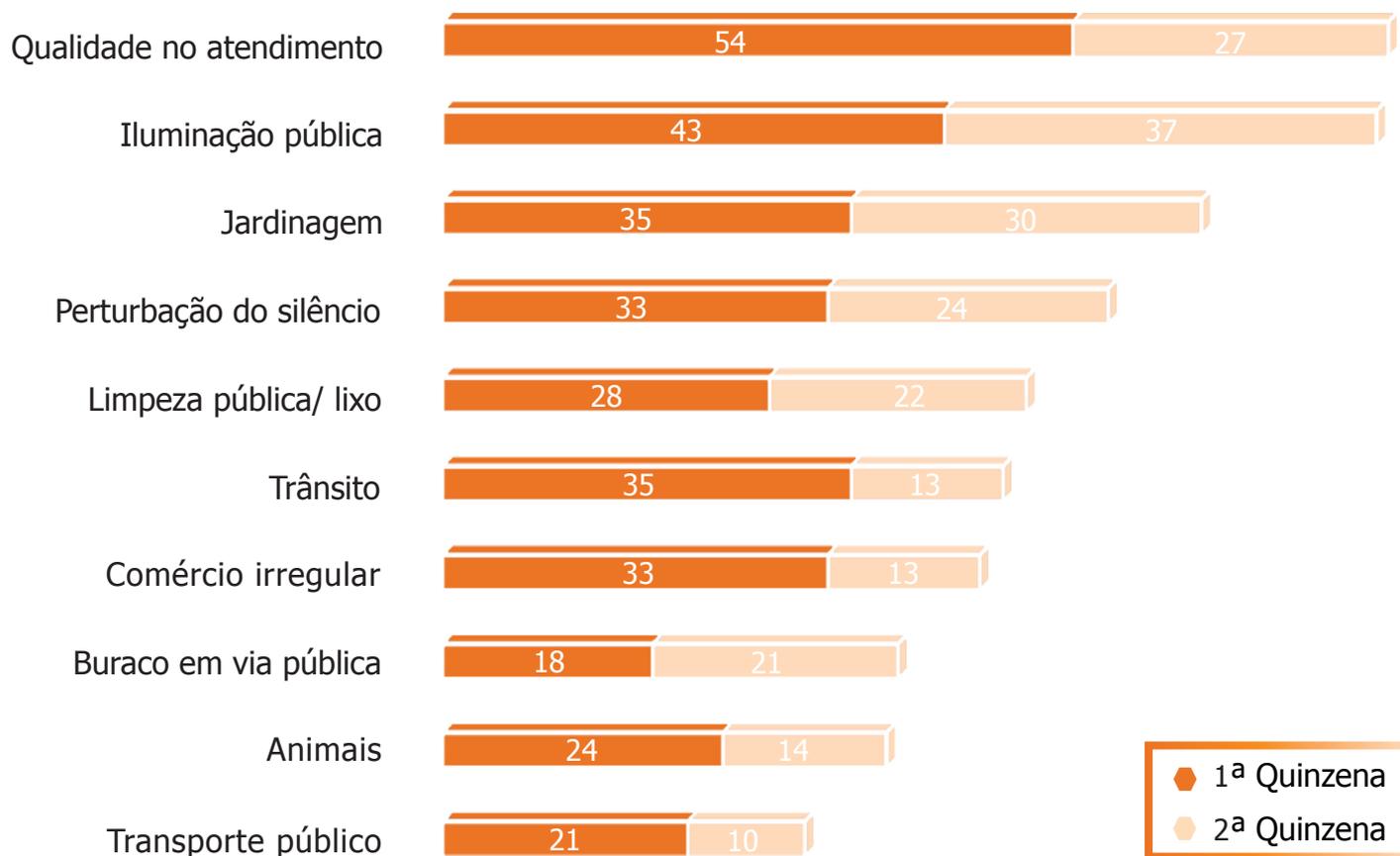
Os protocolos registrados na Ouvidoria - sejam reclamações, elogios ou sugestões - seguem uma classificação inicial pela natureza do assunto manifestado pelo munícipe. Para refinar a estatística, cada natureza se divide em subnaturezas.

## 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

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo criada pela Lei nº 13.167 de 5 de julho de 2001 tem no atendimento ao usuário do serviço público municipal sua face mais visível. A prerrogativa em receber, analisar e encaminhar manifestações constitui em uma primeira etapa da atribuição geral da OGM.

As demais atribuições como promover estudos, publicar relatórios, realizar seminários, pesquisas e cursos, entre outras, decorrem do ato de escuta ativa do usuário, por meio da central de atendimento OGM.

Dessa forma foi expressa a sua missão: “aprimorar a qualidade dos serviços prestados à população e promover a interlocução entre o cidadão e as instituições públicas”.

Numa imagem figurada, a Ouvidoria é o megafone que amplifica a voz ao cidadão, mas com um objetivo macro, qual seja a qualidade do serviço, e um objetivo específico, a solução individual da manifestação.

Pode-se dizer que a Lei que criou a Ouvidoria, em si mesma, promove a interlocução com o cidadão para a melhoria da qualidade dos serviços, aqui entendido em sentido amplo. Eis a atividade fim da OGM.

Para sistematizar os dados, partindo da estatística pública que migra para indicadores de qualidade, todas as manifestações são classificadas inicialmente pela natureza. Considerando que a maioria dos órgãos dispõe de algum tipo de interação e/ou atendimento com os usuários, foi incluída uma natureza específica para essa atividade meio, também denominada Qualidade de atendimento, aqui considerada em sentido estrito.

Cabe essa explicação para que seja evidenciado o escopo legal voltado à Qualidade de atendimento em sentido amplo, ou seja, conduta a ser seguida por todos “[...] servidores públicos do Município de São Paulo, empregados da Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos”, assim como o recorte da natureza Qualidade de atendimento em sentido estrito a ser mensurada pelas manifestações advindas dos usuários.

Em síntese, justifica-se o esclarecimento pela entrega de indicadores que reflitam as necessidades da cidade de São Paulo.

A natureza **Qualidade no atendimento** em sentido estrito, ocupa a primeira colocação no ranking com 81 protocolos. A natureza apresentou a seguinte oscilação nos comparativos: 10 a mais que em novembro de 2012, 90 a menos que dezembro de 2011 e 104 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

A natureza Qualidade no atendimento reúne protocolos de secretarias (46), empresas públicas e autarquias (24), subprefeituras (9) e outros órgãos (2).

O órgão com maior número de reclamações é a SPTrans (São Paulo Transportes S/A), da Secretaria Municipal de Transportes, com 16 protocolos. Em segundo está a Secretaria Municipal da Saúde com 12 e a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras com 10 vem em terceiro. Em quarto está a Secretaria Executiva de Comunicação com 9, seguida pela Secretaria Municipal de Finanças, com 6 protocolos.

ÓRGÃO	Quant.	%
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	16	19,75
Secretaria Municipal da Saúde	12	14,81
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	10	12,35
Secretaria Executiva de Comunicação	9	11,11
Secretaria Municipal de Finanças	6	7,41

**Iluminação pública** ocupa a segunda colocação com 80 protocolos, todos encaminhados ao Ilume (Departamento de Iluminação Pública), da Secretaria Municipal de Serviços. A natureza apresentou aumento de 14 protocolos em relação novembro de 2012 e queda nos outros dois comparativos: 27 a menos que dezembro de 2011 e 35 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

**Jardinagem** está na terceira colocação com 65 protocolos, sendo 64 encaminhados às subprefeituras e 1 à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. A natureza apresentou aumentos em dois comparativos: de 9 protocolos relação a novembro de 2012 e de 19 em relação a dezembro de 2011. Em relação a média dos últimos 12 meses, teve queda de 7 protocolos.

**Perturbação do silêncio** ocupa a quarta colocação no ranking com 57 protocolos. Deste total, 56 foram encaminhados ao PSIU (Programa do Silêncio Urbano), da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras e 1 a um órgão externo fora da municipalidade. A natureza apresentou uma queda de 15 protocolos em relação ao mês anterior, mas aumento nos outros dois comparativos: 22 a mais que o mesmo período de 2011 e 10 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

**Limpeza pública/ lixo** é a quinta colocada no ranking com 50 protocolos. Deste total, 42 foram para as subprefeituras, 7 para Amlurb (Autoridade Municipal de Limpeza Urbana) e 1 ao SFMSP (Serviço Funerário do Município), ambas da Secretaria Municipal de Serviços. A natureza teve um aumento em todos os comparativos: 19 a mais que novembro deste ano, 8 a mais que o mesmo período de 2011 e 17 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

**Trânsito** ocupa a sexta colocação no ranking com 48 protocolos. Deste total, 45 foram encaminhados a CET (Companhia de Engenharia de Tráfego), da Secretaria Municipal de Transportes, 1 à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano, 1 à Subprefeitura de Butantã e 1 à Subprefeitura de Vila Maria / Vila Guilherme. A natureza apresentou uma queda de 2 registros em relação a novembro de 2012, teve aumento de 9 registros em relação ao mesmo período de 2011 e de queda de 1 queixa em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.

**Comércio irregular** está na sétima colocação no ranking com 46 protocolos. Deste total, 45 foram encaminhados às subprefeituras e 1 à Secretaria Municipal da Saúde. A natureza teve um aumento em todos os comparativos: 15 a mais que novembro deste ano, 23 a mais que o mesmo período de 2011 e 16 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

**Buraco em via pública** está em oitavo colocado no ranking com 39 protocolos, todos encaminhados às subprefeituras. A natureza teve um aumento em todos os comparativos: 3 a mais que novembro deste ano, 12 a mais que o mesmo período de 2011 e 4 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

**Animais** ocupa a nona colocação no ranking com 38 protocolos, sendo 37 encaminhados à Secretaria Municipal da Saúde e 1 à Subprefeitura da Penha. A natureza teve um aumento em todos os comparativos: 9 a mais que novembro deste ano, 12 a mais que o mesmo período de 2011 e 15 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

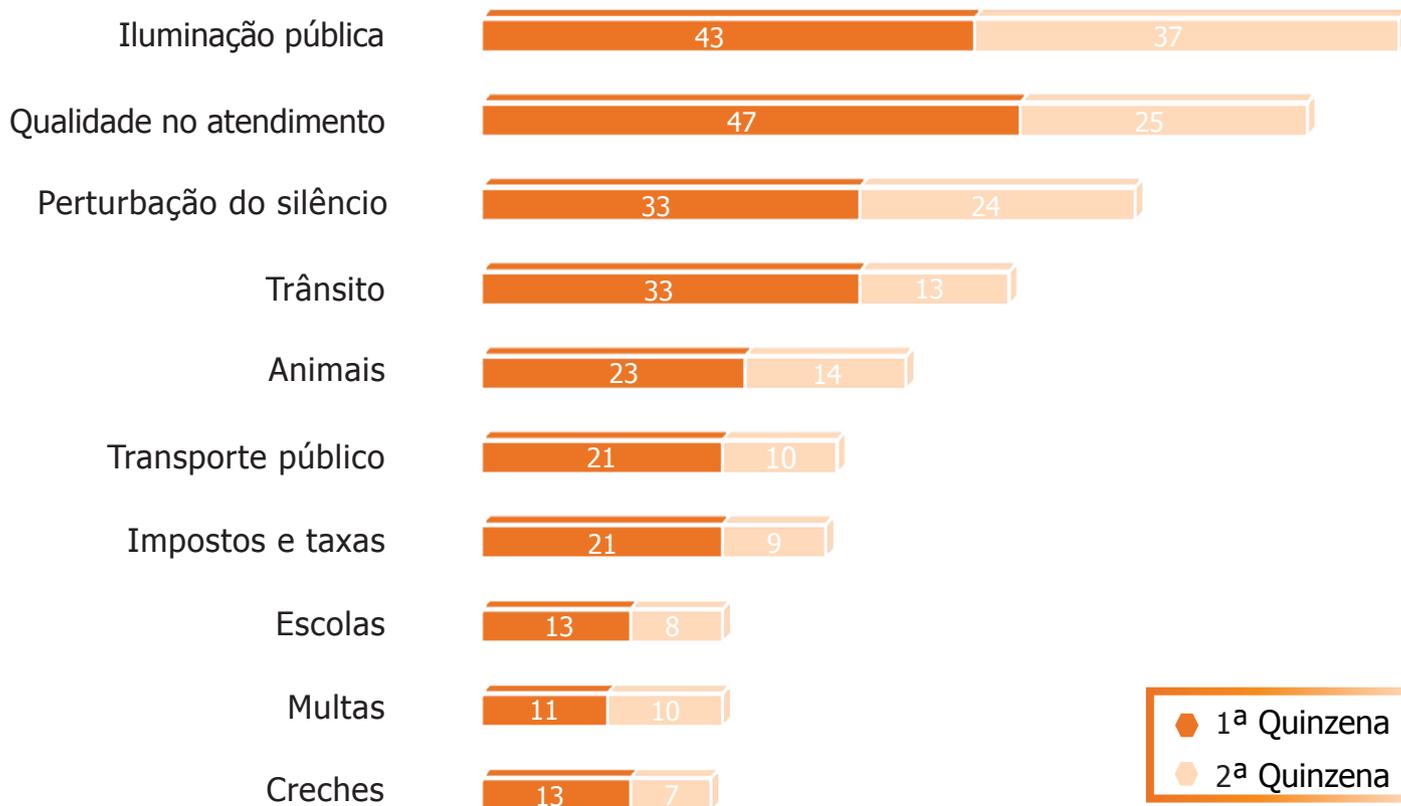
**Transporte público** está em décimo colocado com 31 protocolos. Deste total, 24 foram encaminhados a SPTrans (São Paulo Transportes S/A) da Secretaria Municipal dos Transportes, 3 a própria Secretaria Municipal dos Transportes, 1 à Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras e 3 à órgão externo fora da municipalidade. A natureza apresentou queda de 22 protocolos em relação a novembro de 2012, aumento de 13 em relação a dezembro de 2011 e queda de 4 sobre a média dos últimos 12 meses.

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

<b>Naturezas</b>	<b>dez/12</b>	<b>nov/12</b>	<b>out/12</b>	<b>set/12</b>	<b>ago/12</b>	<b>jul/12</b>	<b>jun/12</b>
Qualidade no atendimento	81	71	88	209	225	169	145
Iluminação pública	80	66	120	91	105	129	151
Jardinagem	65	56	72	70	73	64	64
Perturbação do silêncio	57	72	77	68	57	42	24
Limpeza pública/ lixo	50	31	42	43	40	21	15
Trânsito	48	50	57	52	70	41	58
Comércio irregular	46	31	50	39	35	42	20
Buraco em via pública	39	36	39	24	41	47	30
Animais	38	29	22	16	6	14	15
Transporte público	31	53	41	54	40	25	38

<b>Naturezas</b>	<b>mai/12</b>	<b>abr/12</b>	<b>mar/12</b>	<b>fev/12</b>	<b>jan/12</b>	<b>dez/11</b>	<b>MÉDIA</b>
Qualidade no atendimento	211	172	264	276	214	171	185
Iluminação pública	134	110	148	119	98	107	115
Jardinagem	92	99	88	67	76	46	72
Perturbação do silêncio	59	27	45	27	35	35	47
Limpeza pública/ lixo	29	38	37	21	40	42	33
Trânsito	61	45	50	35	33	39	49
Comércio irregular	25	27	22	25	20	23	30
Buraco em via pública	34	36	33	35	38	27	35
Animais	22	26	31	38	25	26	23
Transporte público	40	21	36	38	20	18	35

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



<b>NATUREZA</b>	<b>1ª Quinzena</b>	<b>2ª Quinzena</b>	<b>TOTAL</b>
Iluminação pública	43	37	80
Qualidade no atendimento	47	25	72
Perturbação do silêncio	33	24	57
Trânsito	33	13	46
Animais	23	14	37
Transporte público	21	10	31
Impostos e taxas	21	9	30
Escolas	13	8	21
Multas	11	10	21
Creches	13	7	20

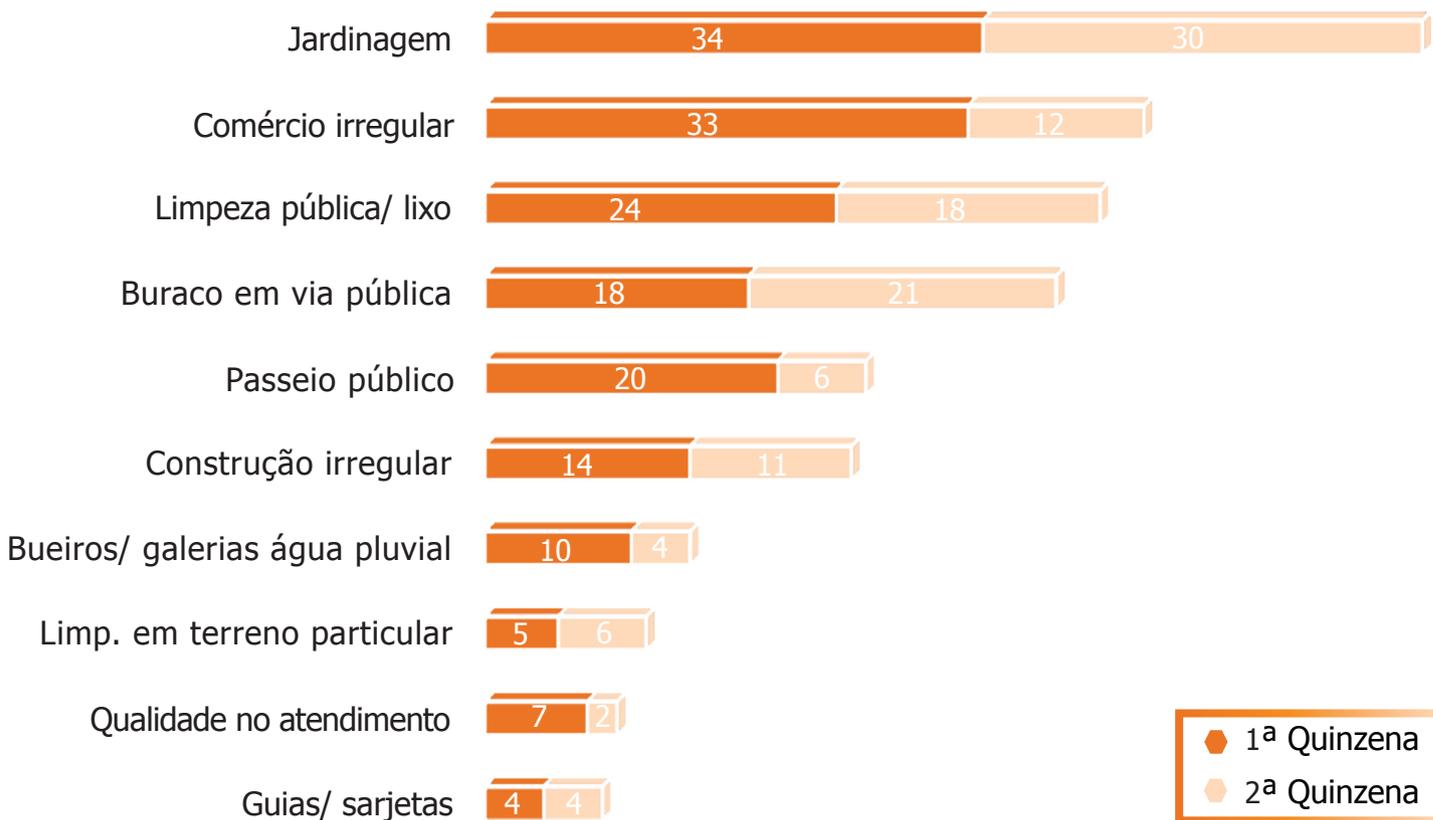
## Total de protocolos por Órgão Público

<b>ÓRGÃO</b>	<b>1ª Quinz.</b>	<b>2ª Quinz.</b>	<b>TOTAL</b>
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	4	1	5
Secretaria do Governo Municipal	1	0	1
Secretaria Executiva de Comunicação	5	6	11
Secretaria Municipal da Saúde	44	37	81
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	10	6	16
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	9	3	12
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	33	23	56
Secretaria Municipal de Cultura	7	1	8
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	0	1	1
Secretaria Municipal de Educação	31	20	51
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	1	1	2
Secretaria Municipal de Finanças	28	16	44
Secretaria Municipal de Habitação	3	5	8
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	3	4	7

Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	3	1	4
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	7	2	9
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	3	0	3
Instituto de Previdência do Município - IPREM	0	1	1
Secretaria Municipal de Serviços	0	0	0
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	3	6	9
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	43	37	80
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	4	1	5
Secretaria Municipal de Transportes	11	5	16
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	37	14	51
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	28	18	46
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	13	5	18
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	1	0	1
Outros Órgãos*	10	9	19
<b>TOTAL</b>	<b>342</b>	<b>223</b>	<b>565</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	34	30	64
Comércio irregular	33	12	45
Limpeza pública/ lixo	24	18	42
Buraco em via pública	18	21	39
Passeio público	20	6	26
Construção irregular	14	11	25
Bueiros/ galerias água pluvial	10	4	14
Limp. em terreno particular	5	6	11
Qualidade no atendimento	7	2	9
Guias/ sarjetas	4	4	8

## Total de protocolos por Subprefeitura

<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>1ª Quinzena</b>	<b>2ª Quinzena</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Norte</b>			
Casa Verde	9	9	18
Freguesia/ Brasilândia	8	4	12
Jaçanã/ Tremembé	9	1	10
Perus	1	4	5
Pirituba/ Jaraguá	7	7	14
Santana/ Tucuruvi	13	9	22
Vila Maria/ Vila Guilherme	8	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>36</b>	<b>91</b>

<b>Zona Sul</b>			
Campo Limpo	6	4	10
Capela do Socorro	6	9	15
Cidade Ademar	5	2	7
Ipiranga	4	9	13
Jabaquara	5	2	7
M´Boi Mirim	9	8	17
Parelheiros	1	2	3
Santo Amaro	9	5	14
Vila Mariana	9	4	13
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>45</b>	<b>99</b>

<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>1ª Quinzena</b>	<b>2ª Quinzena</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Leste</b>			
Aricanduva	4	1	5
Cidade Tiradentes	1	0	1
Ermelino Matarazzo	4	0	4
Guaianases	1	1	2
Itaim Paulista	4	2	6
Itaquera	8	5	13
Moóca	14	7	21
Penha	11	11	22
São Mateus	2	1	3
São Miguel Paulista	2	1	3
Vila Prudente	6	4	10
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>33</b>	<b>90</b>

<b>Zona Oeste</b>			
Butantã	13	8	21
Lapa	9	6	15
Pinheiros	2	4	6
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>42</b>

<b>Centro</b>			
Sé	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>31</b>