



PREFEITURA DE
SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL

Fevereiro

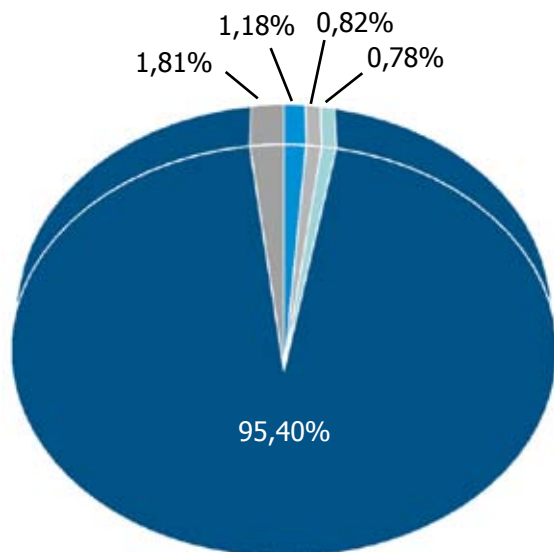
2011

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 28 de fevereiro de 2011.

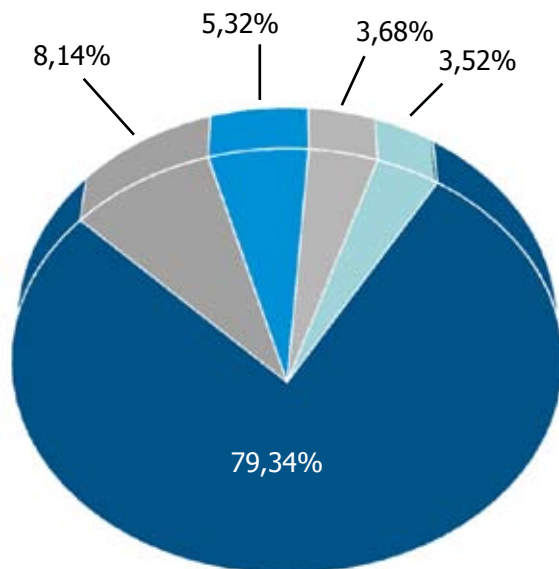
Os protocolos registrados na Ouvidoria, sejam reclamações, elogios ou sugestões, seguem uma classificação inicial pela natureza do assunto manifestado pelo munícipe. Para refinar a estatística, cada natureza se divide em subnaturezas.

Mídia de entrada de atendimento em geral



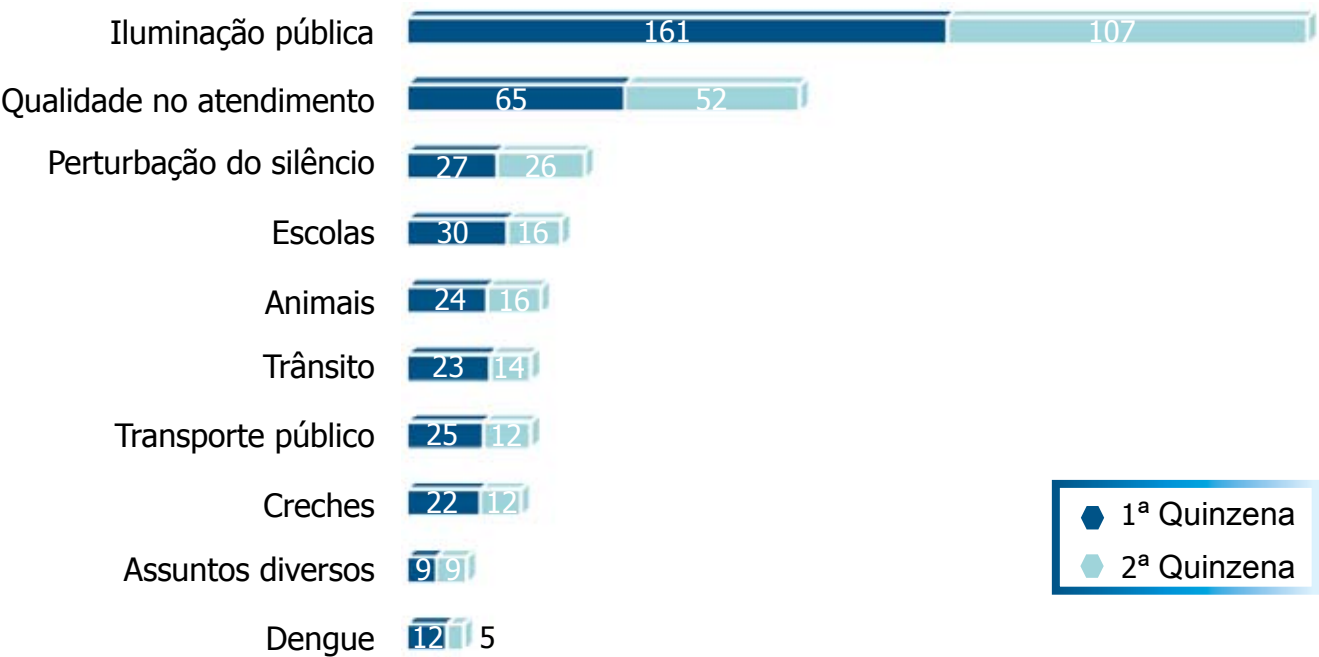
● Telefone: **5.479**
● E-mail: **104**
● Pessoalmente: **68**
● Fax: **47**
● Carta: **45**
Total de Atendimentos: **5.743**

Mídia de entrada de protocolos



● Telefone: **1.014**
● E-mail: **104**
● Pessoalmente: **68**
● Fax: **47**
● Carta: **45**
Total de Atendimentos: **1.278**

Ranking de protocolos das naturezas por órgão

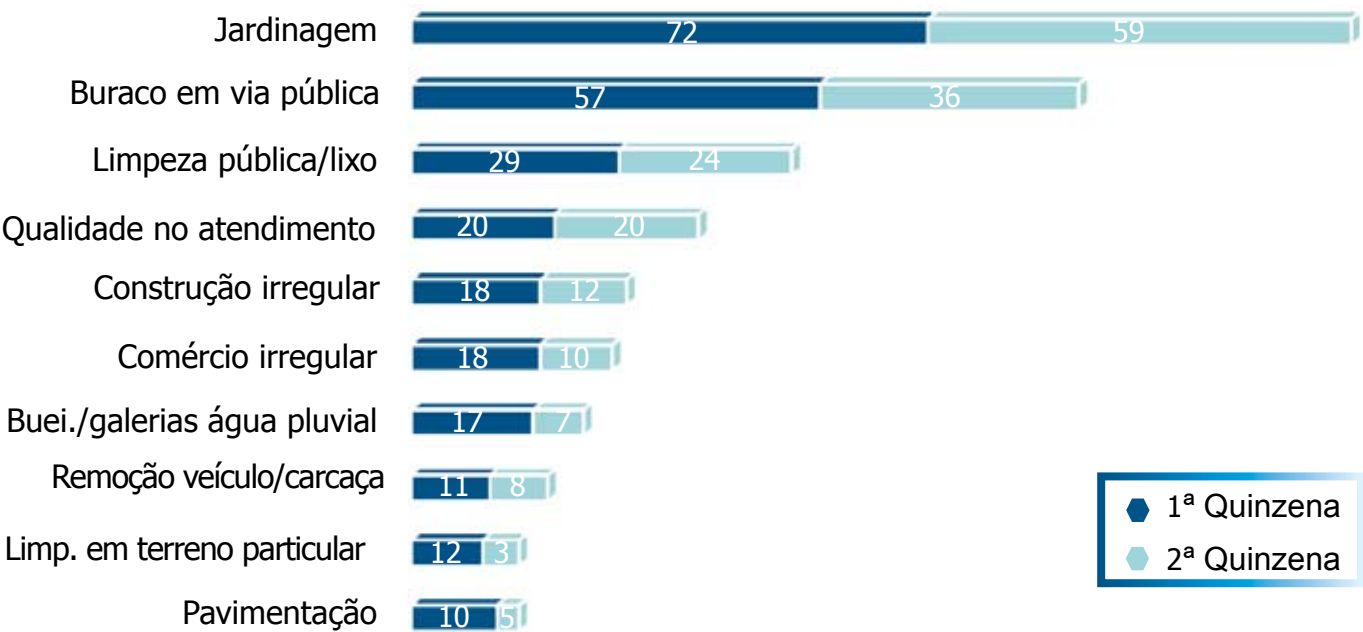


NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Iluminação pública	161	107	268
Qualidade no atendimento	65	52	117
Perturbação do silêncio	27	26	53
Escolas	30	16	46
Animais	24	16	40
Trânsito	23	14	37
Transporte público	25	12	37
Creches	22	12	34
Assuntos diversos	9	9	18
Dengue	12	5	17

Total de atendimentos por Órgão Público

Órgão	1ª Quinz.	2ª Quinz.	TOTAL
Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	3	2	5
Secretaria Executiva de Comunicação	16	10	26
Secretaria Municipal da Cultura	1	1	2
Secretaria Municipal da Educação	74	46	120
Secretaria Municipal da Saúde	47	35	82
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento social	6	2	8
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	10	3	13
Psui	27	26	53
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	2	0	2
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	5	0	5
Secretaria Municipal de Finanças	15	16	31
Secretaria Municipal de Habitação	6	5	11
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo	0	1	1
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	1	0	1
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	5	1	6
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	0	4	4
Secretaria Municipal de Serviços	0	0	0
Ilume	162	108	270
Limpurb	9	6	15
Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão	1	1	2
Instituto de Previdência do Município	0	2	2
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	9	9	18
Secretaria Municipal dos Transportes	1	1	2
Companhia de Engenharia de Tráfego	24	17	41
São Paulo Transportes	24	17	41
Órgão externo	2	2	4
TOTAL	450	315	765

Ranking de protocolos das naturezas por subprefeitura



NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Jardinagem	72	59	131
Buraco em via pública	57	36	93
Limpeza pública/lixo	29	24	53
Qualidade no atendimento	20	20	40
Comércio irregular	18	12	30
Construção irregular	18	10	28
Bueiros/galerias água pluvial	17	7	24
Remoção veículo/carçaça	11	8	19
Limpeza em terreno particular	12	3	15
Pavimentação	10	5	15

Total de atendimentos por Subprefeitura

Órgão	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Norte			
Casa Verde/Cachoeirinha	13	10	23
Freguesia do Ó/Brasilândia	13	8	21
Jaçanã/Tremembé	10	10	20
Perus	2	1	3
Pirituba/Jaraguá	12	3	15
Santana/Tucuruvi	8	9	17
Vila Maria/Vila Guilherme	7	4	11
TOTAL	65	45	110

Zona Sul			
Campo Limpo	9	6	15
Capela do Socorro	9	11	20
Cidade Ademar	9	14	23
Ipiranga	11	10	21
Jabaquara	6	0	6
M'Boi Mirim	11	5	16
Parelheiros	4	2	6
Santo Amaro	9	11	20
Vila Mariana	9	4	13
TOTAL	77	63	140

Zona Leste			
Aricanduva/Vila Formosa	10	6	16
Cidade Tiradentes	0	0	0
Ermelino Matarazzo	1	5	6
Guaianases	2	3	5
Itaim Paulista	15	3	18
Itaquera	17	16	33
Moóca	5	7	12
Penha	20	13	33
São Mateus	6	4	10
São Miguel Paulista	10	2	12
Vila Prudente/Sapopemba	10	6	16
TOTAL	96	65	161

Zona Oeste			
Butantã	20	10	30
Lapa	13	11	24
Pinheiros	9	5	14
TOTAL	42	26	68

Centro			
Sé	13	21	34