



PREFEITURA DE **SÃO PAULO** OUVIDORIA GERAL

Fotos: SPTURIS/Caio Silveira e Jefferson Pancieri



2012

Relatório Mensal Fevereiro

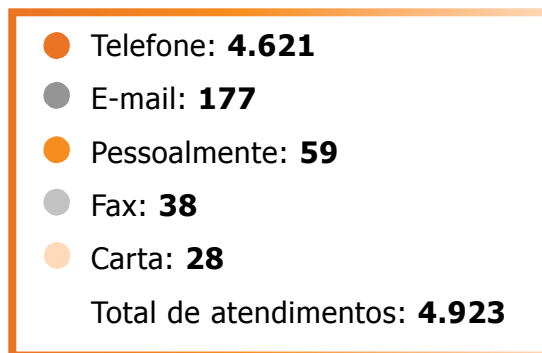
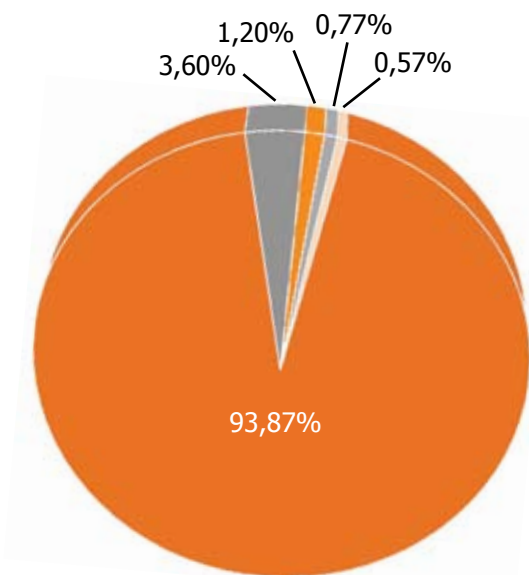
Em fevereiro de 2012, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou 4.923 atendimentos gerais. Deste total, 21,31% deram origem a protocolos de reclamações, sugestões ou elogios. Ou seja, o equivalente a 1.049 registros. Em relação ao mês anterior, houve um aumento de 3, 21% nos atendimentos gerais (de 153 demandas). Também apresentou um aumento, no comparativo com o mês anterior, no quesito protocolo: 17,08% a mais, o que corresponde a 153.

A preferência pelo meio telefone (Central 0800-17-5717) é mantida também no mês de fevereiro. O paulistano optou por esta mídia, que representa 93,87% de todas as demandas. As manifestações são referentes às reclamações, sugestões e elogios do munícipe em relação aos serviços prestados pela prefeitura.

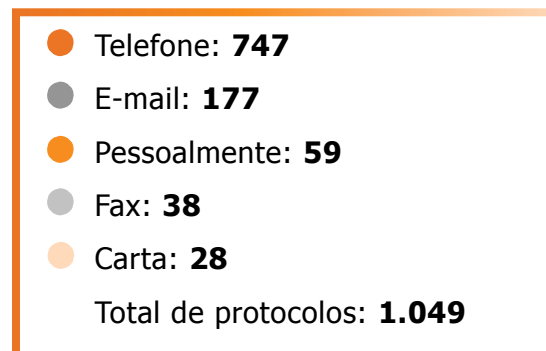
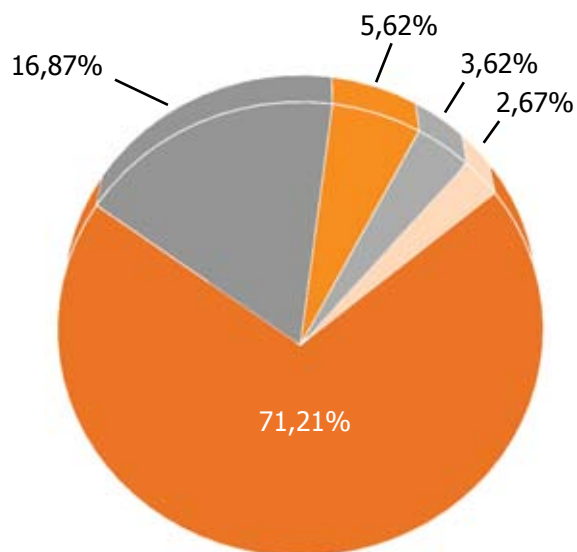
O segundo meio mais utilizado foi o e-mail com 3,60%, seguido por pessoalmente (1,20%), por fax (0,77%) e por carta (0,57%).

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

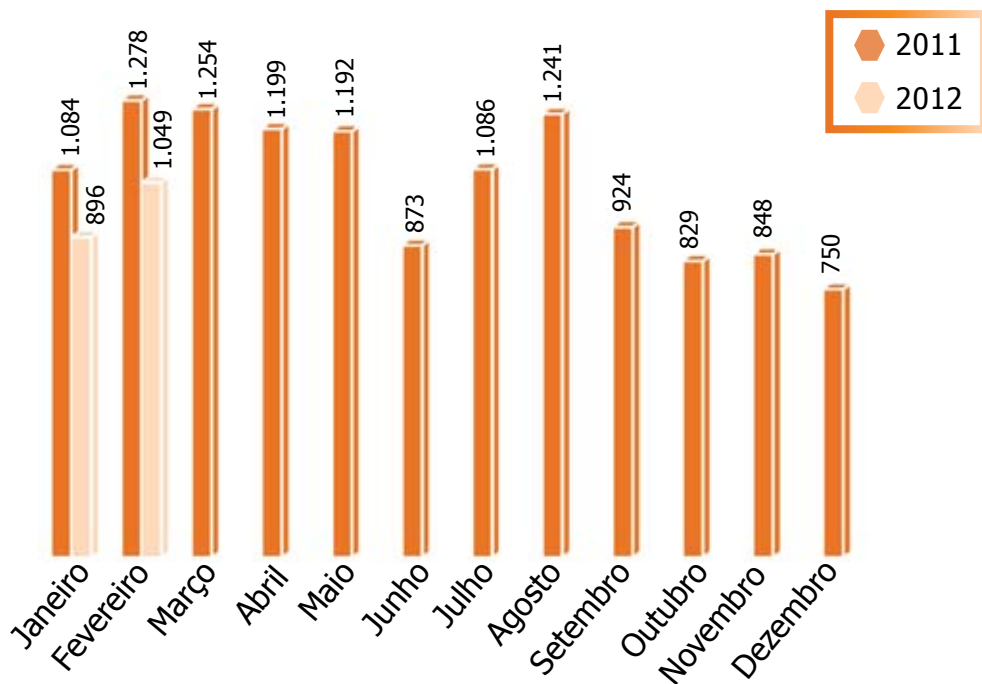


Média de entrada de protocolos



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 29 de fevereiro de 2012.

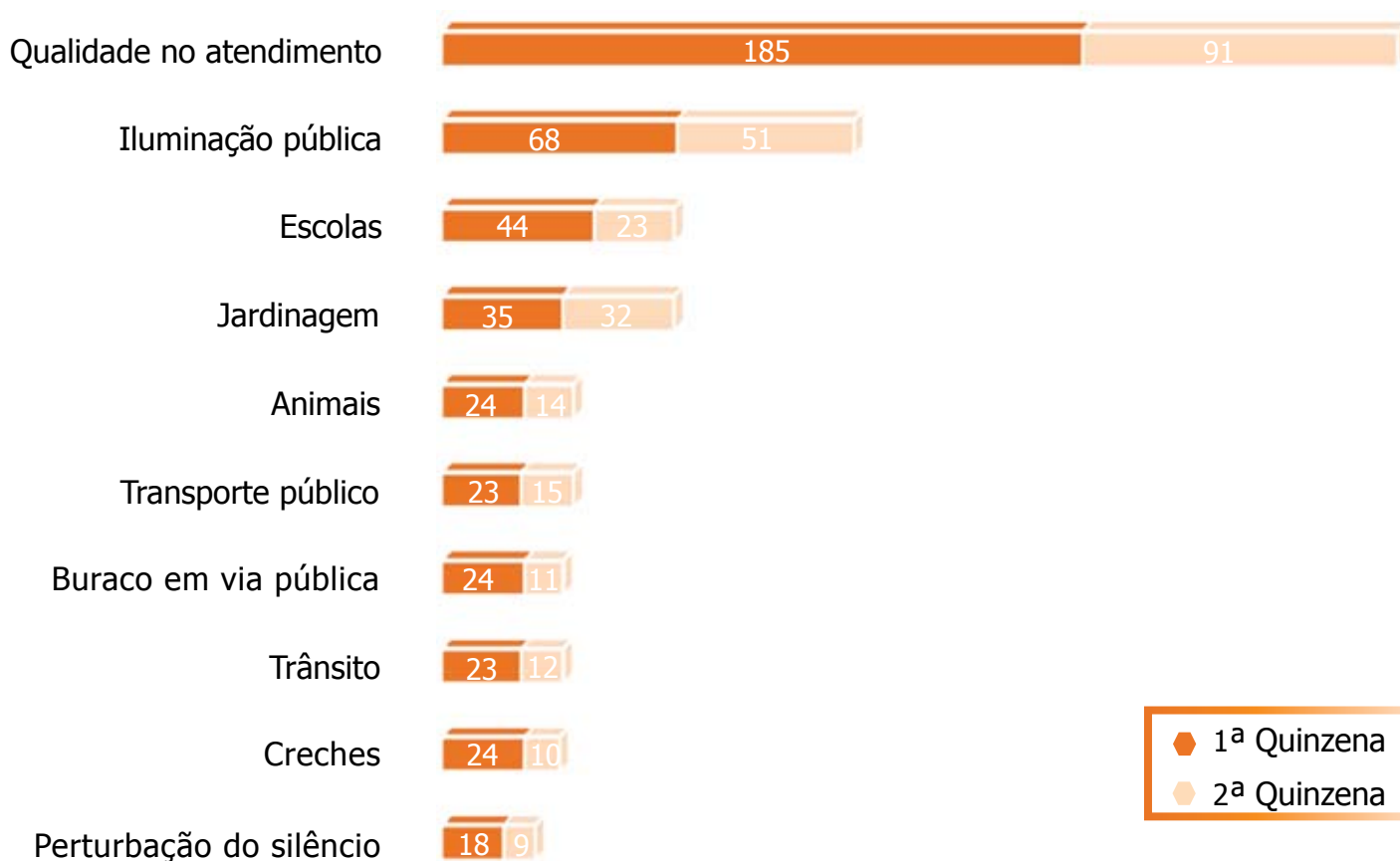
Os protocolos registrados na Ouvidoria - sejam reclamações, elogios ou sugestões - seguem uma classificação inicial pela natureza do assunto manifestado pelo munícipe. Para refinar a estatística, cada natureza se divide em subnaturezas.

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 lidera o ranking com 276 demandas. A natureza apresentou um aumento em todos os comparativos: de 64 registros em relação ao mês anterior; de 119 a mais em relação ao mesmo período do ano passado e de 124 em relação a média dos últimos 12 meses.

A natureza Qualidade no atendimento reúne demandas de secretarias (175), empresas públicas e autarquias (59), subprefeituras (40) e outros órgãos (2).

O órgão que reúne o maior número de reclamações é a São Paulo Transportes S/A (SP-Trans), da Secretaria Municipal de Transportes, com 51 registros. Em segundo está a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social com 47 demandas, seguida pela Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras com 42 e a Secretaria Municipal de Finanças, com 31 reclamações. Em quinto colocado em Qualidade no atendimento está a Secretaria Executiva de Comunicação com 22 protocolos.

ÓRGÃO	Quantidade
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	51
Sec. Mun. de Assistência e Desenvolvimento Social	47
Sec. Mun. de Coordenação das Subprefeituras	42
Secretaria Municipal de Finanças	31
Secretaria Executiva de Comunicação	22

Iluminação pública é a segunda colocada no ranking de reclamações da Ouvidoria com 119 protocolos. Todos foram encaminhados ao Ilume – Departamento de Iluminação Pública, da Secretaria Municipal de Serviços. Em relação ao mês anterior, a natureza apresentou um aumento de 21 demandas. Por outro lado, apresentou queda em relação a outros dois comparativos: 149 a menos que o mesmo período do ano passado e 112 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Escolas é a terceira natureza mais reclamada no ranking com 67 protocolos, todos encaminhados à Secretaria Municipal de Educação. Houve um aumento em todos os comparativos: 47 a mais que o mês anterior; 21 a mais que o mesmo período do ano passado e 47 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Jardinagem também ocupa a terceira colocação no ranking com 67 protocolos, todos encaminhados às 31 subprefeituras. A natureza apresentou uma queda em relação a todos os comparativos: 9 a menos que o mês anterior; 67 a menos que o mesmo período do ano passado e 19 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Animais ocupa a quarta colocação no ranking com 38 protocolos. Deste total, 35 foram encaminhados à Secretaria Municipal da Saúde e 3 às subprefeituras. A natureza apresentou um aumento de 13 demandas em relação ao mês anterior. Já em relação ao mesmo período do ano passado, houve uma queda de 5 protocolos. Em relação ao comparativo da média dos últimos 12 meses, a natureza apresentou um aumento de 10 registros.

Transporte público divide com Animais a quarta colocação no ranking com 38 protocolos. Deste total, 25 foram encaminhados a SPTrans e 13 à Secretaria Municipal de Transportes. A natureza apresentou um aumento em todos os comparativos: 18 a mais que o mês anterior; 1 a mais que o mesmo período do ano passado e 5 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Buraco em via pública ocupa a quinta colocação no ranking com 35 protocolos. Deste total, 34 foram encaminhados às subprefeituras e 1 a Secretaria Municipal de Habitação. A natureza apresentou queda em todos os comparativos: 3 a menos que o mês anterior; 58 a menos que o mesmo período do ano passado e 9 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Trânsito divide com Buraco em via pública a quinta colocação no ranking com 35 protocolos. Todos foram encaminhados a CET – Companhia de Engenharia de Tráfego da Secretaria Municipal de Transportes. A natureza oscilou pouco em relação aos três comparativos: 2 a mais que o mês anterior; 2 a menos que o mesmo período do ano passado e 2 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Creches ocupa a sexta colocação no ranking com 34 protocolos, que foram encaminhados a Secretaria Municipal de Educação. A natureza apresentou um aumento de 15 demandas em relação ao mês anterior. Em relação ao mesmo período do ano passado, a estatística foi a mesma: 34 protocolos. Já em relação ao comparativo com o indicador da média dos últimos 12 meses, a natureza apresentou um aumento de 17 protocolos.

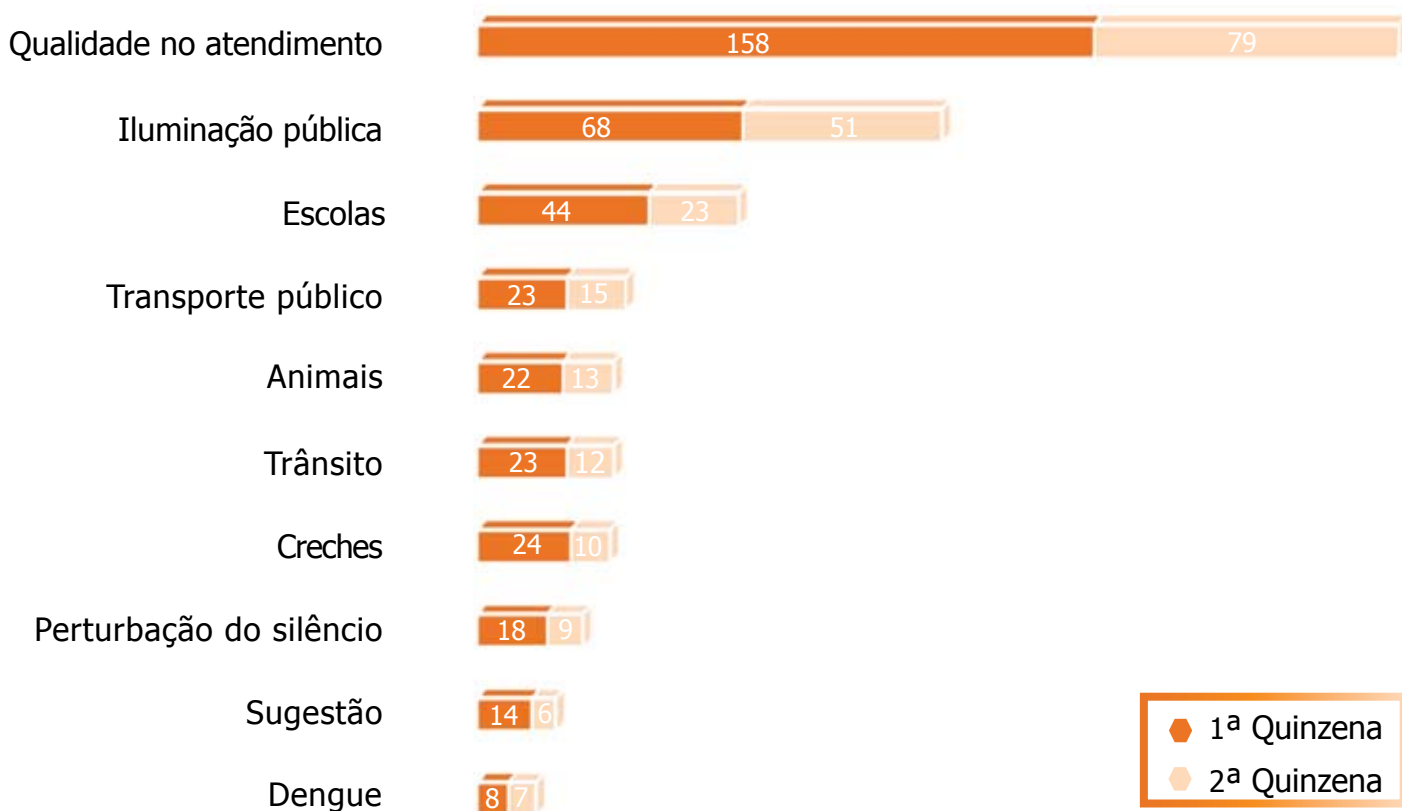
Perturbação do silêncio ocupa a sétima colocação no ranking com 27 protocolos. Deste total, 26 foram encaminhados ao PSIU – Programa do Silêncio Urbano, da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras e um a um órgão externo à municipalidade. A natureza apresentou uma queda em todos os comparativos: 8 a menos que o mês anterior; 26 a menos que o mesmo período do ano passado e 16 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

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

NATUREZAS	fev/12	jan/12	dez/11	nov/11	out/11	set/11	ago/11
Qualidade no atendimento	276	214	171	162	152	137	169
Iluminação pública	119	98	107	138	212	232	393
Escolas	67	20	7	14	11	9	27
Jardinagem	67	76	46	50	49	54	72
Animais	38	25	26	18	11	15	14
Transporte público	38	20	18	37	21	35	38
Buraco em via pública	35	38	27	31	9	31	33
Trânsito	35	33	39	27	22	37	34
Creches	34	19	14	24	11	5	17
Perturbação do silêncio	27	35	35	44	44	45	50

NATUREZAS	jul/11	jun/11	mai/11	abr/11	mar/11	fev/11	MÉDIA
Qualidade no atendimento	164	123	123	99	149	157	152
Iluminação pública	302	202	283	282	255	268	231
Escolas	11	10	21	14	52	46	20
Jardinagem	79	77	117	152	131	134	86
Animais	21	26	48	48	38	43	28
Transporte público	34	23	40	42	46	37	33
Buraco em via pública	30	32	61	67	78	93	44
Trânsito	27	29	40	28	39	37	33
Creches	16	8	20	11	29	34	17
Perturbação do silêncio	33	35	52	49	46	53	43

Ranking específico pela natureza dos protocolos dos Órgãos/Secretarias



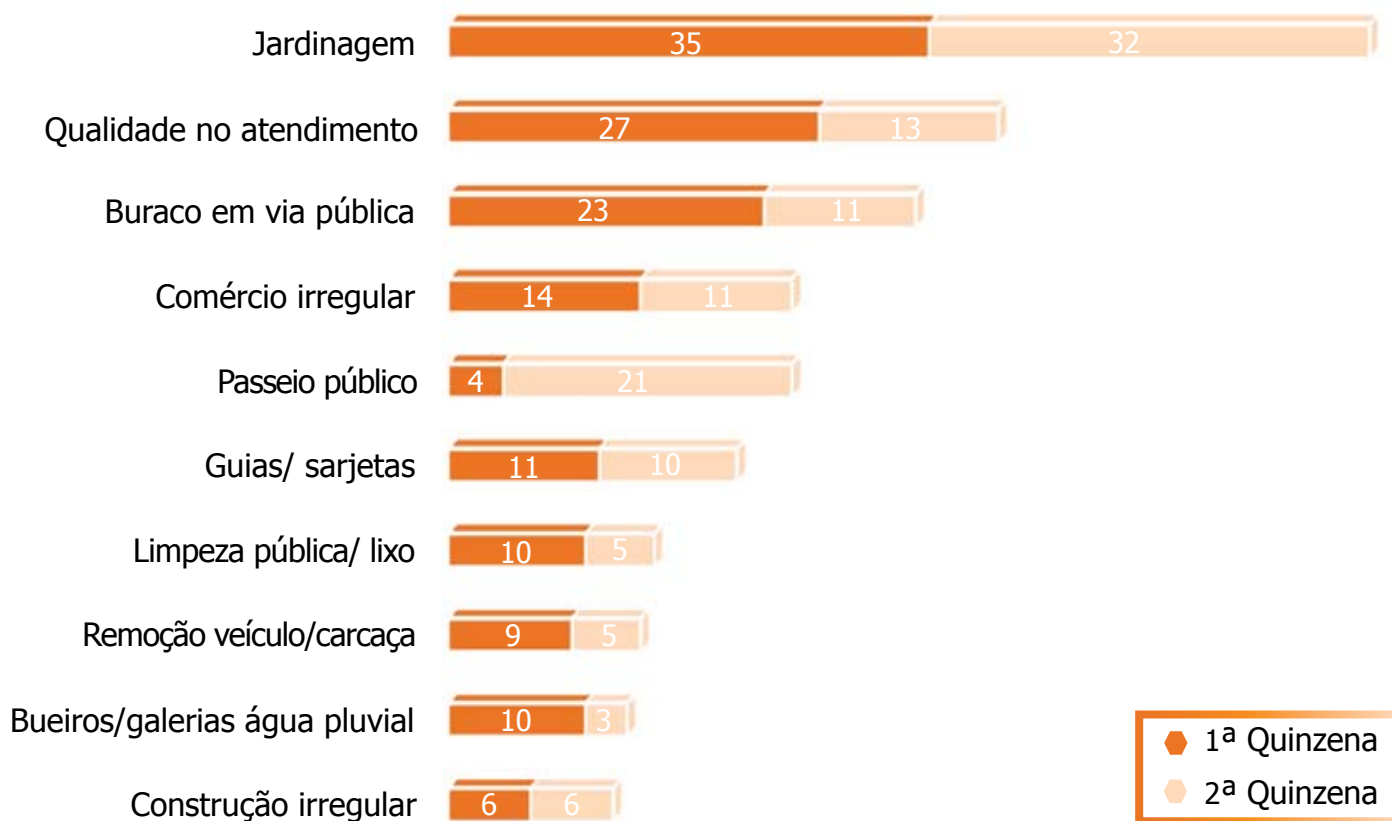
NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Qualidade no atendimento	158	78	236
Iluminação pública	68	51	119
Escolas	44	23	67
Transporte público	23	15	38
Animais	22	13	35
Trânsito	23	12	35
Creches	24	10	34
Perturbação do silêncio	18	9	27
Sugestão	14	6	20
Dengue	8	7	15

Total de atendimentos de protocolos por Órgão Público

ÓRGÃO	1ª Quinz.	2ª Quinz.	TOTAL
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	3	2	5
Secretaria do Governo Municipal	0	0	0
Comissão Municipal de Direitos Humanos	0	1	1
São Paulo Turismo - SPTURIS	0	0	0
Ouvidoria da São Paulo Turismo	0	1	1
Secretaria Executiva de Comunicação	12	17	29
Secretaria Municipal da Saúde	54	27	81
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	35	21	56
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	10	2	12
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	18	8	26
Secretaria Municipal de Cultura	3	1	4
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	3	2	5
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	1	0	1
Secretaria Municipal de Educação	97	42	139
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	3	0	3

Secretaria Municipal de Finanças	32	12	44
Secretaria Municipal de Habitação	1	1	2
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	1	1	2
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	0	1	1
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	2	0	2
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	2	0	2
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	1	3	4
Secretaria Municipal de Serviços	0	0	0
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	71	52	123
Departamento de Limpeza Urbana - LIMPURB	4	5	9
Secretaria Municipal de Transportes	6	6	12
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	29	17	46
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	60	21	81
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	8	6	14
Outros Órgãos*	7	1	8
TOTAL	463	250	713

Ranking específico pela natureza dos protocolos das Subprefeituras



NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Jardinagem	35	32	67
Qualidade no atendimento	27	13	40
Buraco em via pública	23	11	34
Comércio irregular	14	11	25
Passeio público	4	21	25
Guias/sarjetas	11	10	21
Limpeza pública/ lixo	10	5	15
Remoção veículo/carçaça	9	5	14
Bueiros/galerias água pluvial	10	3	13
Construção irregular	6	6	12

Total de atendimentos de protocolos por Subprefeitura

SUBPREFEITURA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Norte			
Casa Verde/Cachoeirinha	8	4	12
Freguesia do Ó/Brasilândia	7	3	10
Jaçanã/Tremembé	4	7	11
Perus	1	2	3
Pirituba/Jaraguá	3	5	8
Santana/Tucuruvi	3	6	9
Vila Maria/Vila Guilherme	4	3	7
TOTAL	30	30	60
Zona Sul			
Campo Limpo	3	14	17
Capela do Socorro	5	5	10
Cidade Ademar	8	3	11
Ipiranga	6	2	8
Jabaquara	4	0	4
M´Boi Mirim	6	9	15
Parelheiros	1	0	1
Santo Amaro	5	6	11
Vila Mariana	10	8	18
TOTAL	48	47	95

SUBPREFEITURA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Leste			
Aricanduva/Vila Formosa	1	2	3
Cidade Tiradentes	0	2	2
Ermelino Matarazzo	2	1	3
Guaianases	2	3	5
Itaim Paulista	6	3	9
Itaquera	9	2	11
Moóca	7	3	10
Penha	17	6	23
São Mateus	4	7	11
São Miguel Paulista	3	2	5
Vila Prudente/Sapopemba	3	3	6
TOTAL	54	34	88

Zona Oeste			
Butantã	19	15	34
Lapa	10	1	11
Pinheiros	10	10	20
TOTAL	39	26	65

Centro			
Sé	19	9	28