



PREFEITURA DE
SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL

Janeiro

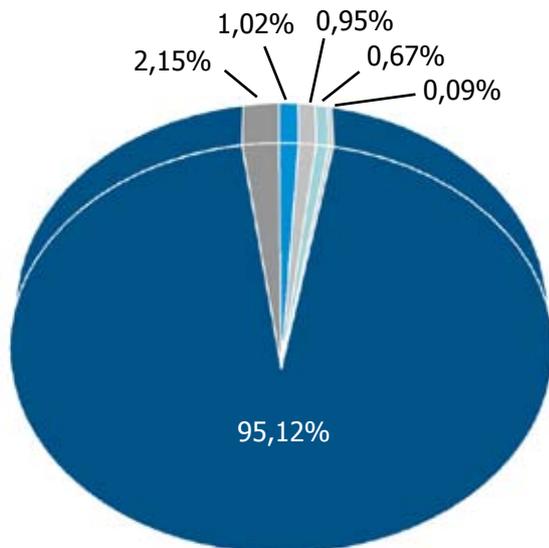
2011

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 31 de janeiro de 2011.

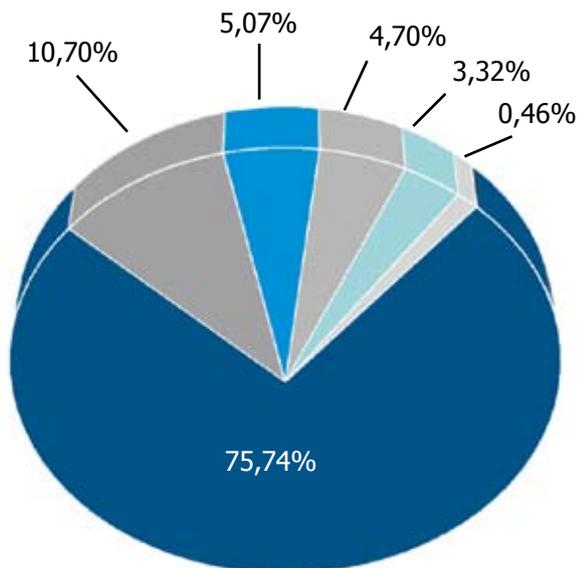
Os protocolos registrados na Ouvidoria, sejam reclamações, elogios ou sugestões, seguem uma classificação inicial pela natureza do assunto manifestado pelo munícipe. Para refinar a estatística, cada natureza se divide em subnaturezas.

Mídia de entrada de atendimento em geral



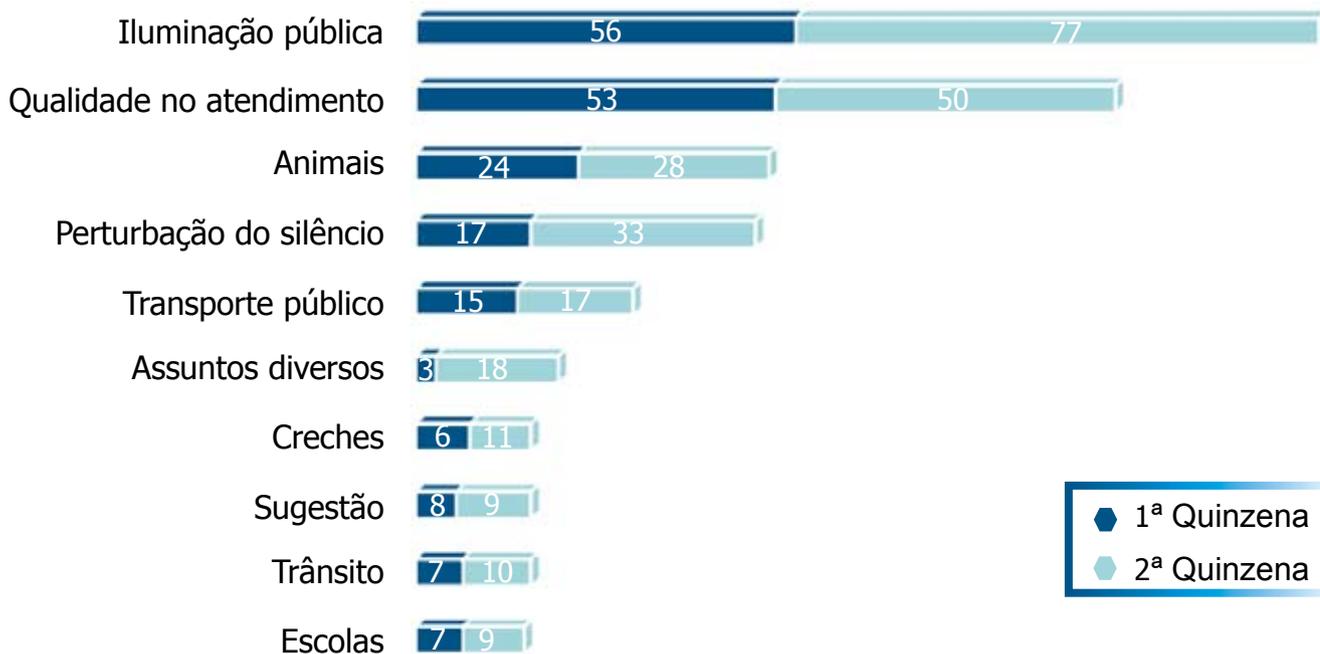
● Telefone:	5.131
● E-mail:	116
● Carta:	55
● Fax:	51
● Pessoalmente:	36
● Ofício:	5
Total de Atendimentos: 5.394	

Mídia de entrada de protocolos



● Telefone:	821
● E-mail:	116
● Carta:	55
● Fax:	51
● Pessoalmente:	36
● Ofício:	5
Total de Protocolos: 1.084	

Ranking de protocolos das naturezas por órgão

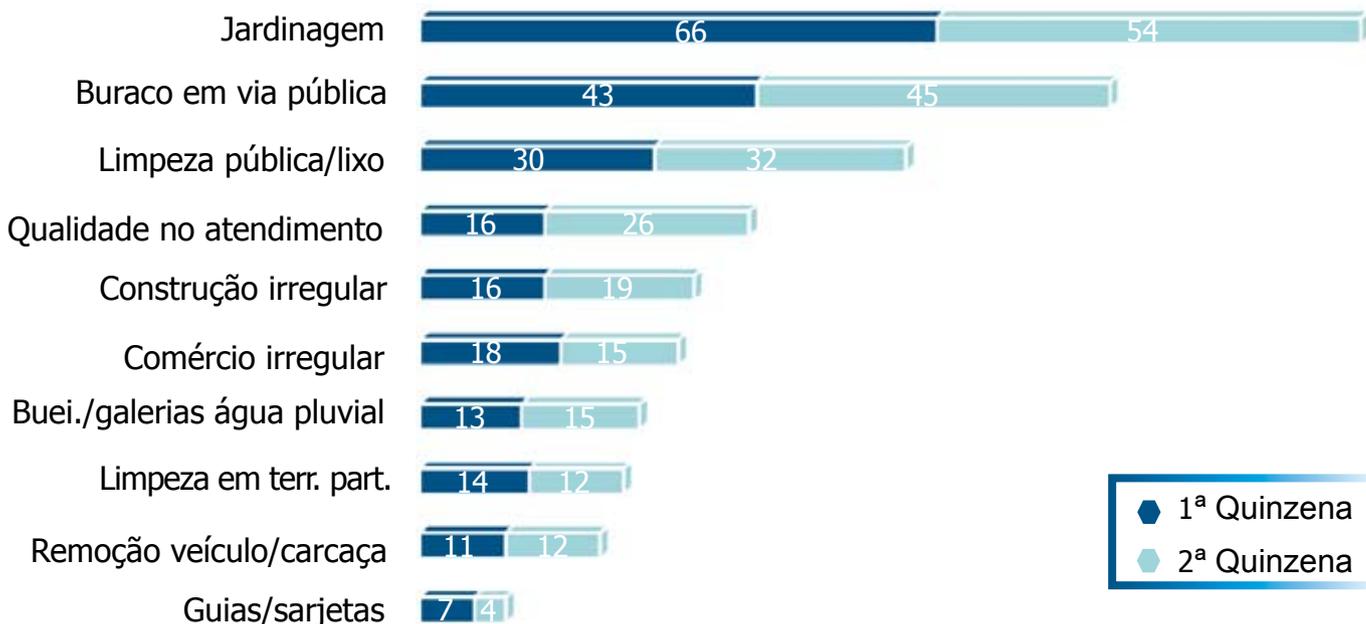


NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Iluminação pública	56	77	133
Qualidade no atendimento	53	50	103
Animais	24	28	52
Perturbação do silêncio	17	33	50
Transporte público	15	17	32
Assuntos diversos	3	18	21
Creches	6	11	17
Sugestão	8	9	17
Trânsito	7	10	17
Escolas	7	9	16

Total de atendimentos por Órgão Público

Órgão	1ª Quinz.	2ª Quinz.	TOTAL
Ouvidoria da São Paulo Turismo	0	1	1
Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	0	1	1
Secretaria Executiva de Comunicação	10	5	15
Secretaria Municipal da Cultura	2	0	2
Secretaria Municipal da Educação	28	24	52
Secretaria Municipal da Saúde	45	44	89
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	3	3	6
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	5	5	10
PSIU	17	33	50
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	0	3	3
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	2	2	4
Secretaria Municipal de Finanças	12	15	27
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	1	0	1
Secretaria Municipal de Habitação	5	3	8
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo	1	1	2
Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos	1	0	1
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	4	3	7
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	0	1	1
Secretaria Municipal de Serviços	1	1	2
Ilume	56	77	133
Limpurb	2	5	7
Serviço Funerário do Município de São Paulo	1	1	2
Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão	4	8	12
Instituto de Previdência do Município	0	1	1
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	15	10	25
Secretaria Municipal dos Transportes	3	1	4
Companhia de Engenharia de Tráfego	10	12	22
São Paulo Transportes S/A	26	27	53
Outros órgãos	1	3	4
TOTAL	255	290	545

Ranking de protocolos das naturezas por subprefeitura



NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Jardinagem	66	54	120
Buraco em via pública	43	45	88
Limpeza pública/ lixo	30	32	62
Qualidade no atendimento	16	26	42
Construção irregular	16	19	35
Comércio irregular	18	15	33
Bueiros/galerias água pluvial	13	15	28
Limpeza em terreno particular	14	12	26
Remoção veículo/carçaça	11	12	23
Guias/sarjetas	7	4	11

Total de atendimentos por Subprefeitura

Órgão	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Norte			
Casa Verde/Cachoeirinha	18	11	29
Freguesia do Ó/Brasilândia	9	8	17
Jaçanã/Tremembé	7	8	15
Perus	2	3	5
Pirituba/Jaraguá	8	13	21
Santana/Tucuruvi	15	13	28
Vila Maria/Vila Guilherme	5	7	12
Total	64	63	127
Zona Sul			
Campo Limpo	8	8	16
Capela do Socorro	5	10	15
Cidade Ademar	12	5	17
Ipiranga	17	3	20
Jabaquara	0	1	1
M´Boi Mirim	13	11	24
Parelheiros	0	2	2
Santo Amaro	9	7	16
Vila Mariana	11	9	20
Total	75	56	131

Zona Leste			
Aricanduva/Vila Formosa	3	3	6
Cidade Tiradentes	0	2	2
Ermelino Matarazzo	4	2	6
Guaianases	0	3	3
Itaim Paulista	8	2	10
Itaquera	18	15	33
Moóca	8	16	24
Penha	8	17	25
São Mateus	6	19	25
São Miguel Paulista	13	6	19
Vila Prudente/Sapopemba	8	11	19
TOTAL	76	96	172

Zona Oeste			
Butantã	20	13	33
Lapa	16	12	28
Pinheiros	12	14	26
TOTAL	48	39	87

Centro			
Sé	11	11	22