



# PREFEITURA DE **SÃO PAULO** OUVIDORIA GERAL

Fotos: SPTURIS/Caio Silveira e Jefferson Pancieri



# 2012

# Relatório Mensal Janeiro

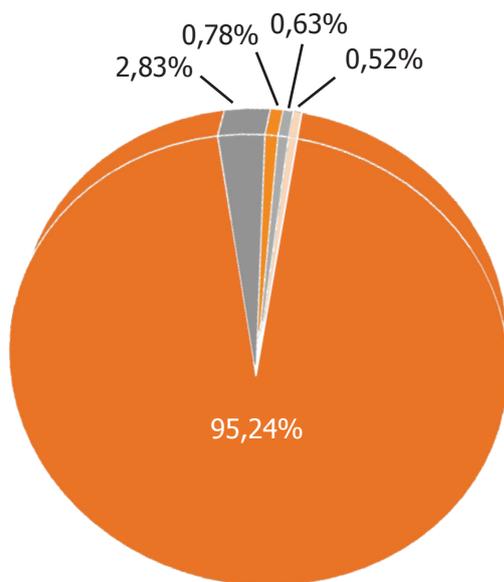
A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou 4.770 atendimentos gerais, no mês de janeiro. Deste total, 18,78% são referentes a protocolos de reclamações, sugestões ou elogios, o equivalente a 896 demandas. Houve um aumento de 19,85% no atendimento geral, ou seja de 790 registros a mais que dezembro. A elevação nas estatísticas também ocorreu em protocolos com um aumento de 19,47%, equivalente a 146 registros a mais que o mês anterior.

O paulistano mantém sua preferência pelo meio telefone (Central 0800-17-5717) para entrar em contato com a Ouvidoria Geral, representando 95,24% de todas as demandas. As manifestações são referentes às reclamações, sugestões e elogios do município em relação aos serviços prestados pela prefeitura.

O segundo meio mais utilizado foi o e-mail com 2,83%, seguido por pessoalmente (0,78%), por carta (0,63%) e fax (0,52%).

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.

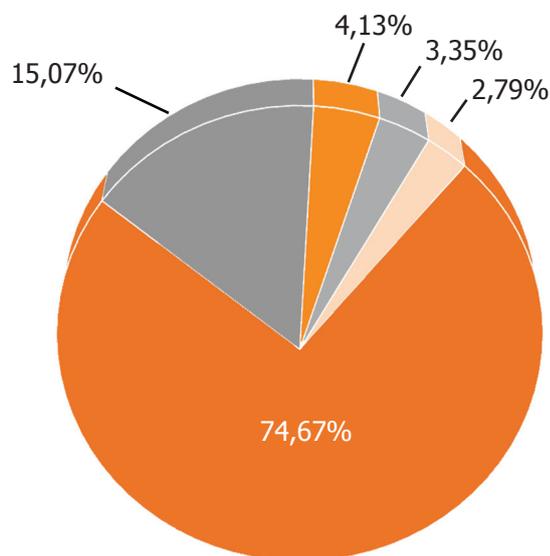
## Média de entrada de atendimentos em geral



- Telefone: **4.543**
- E-mail: **135**
- Pessoalmente: **37**
- Carta: **30**
- Fax: **25**

Total de atendimentos: **4.770**

## Média de entrada de protocolos

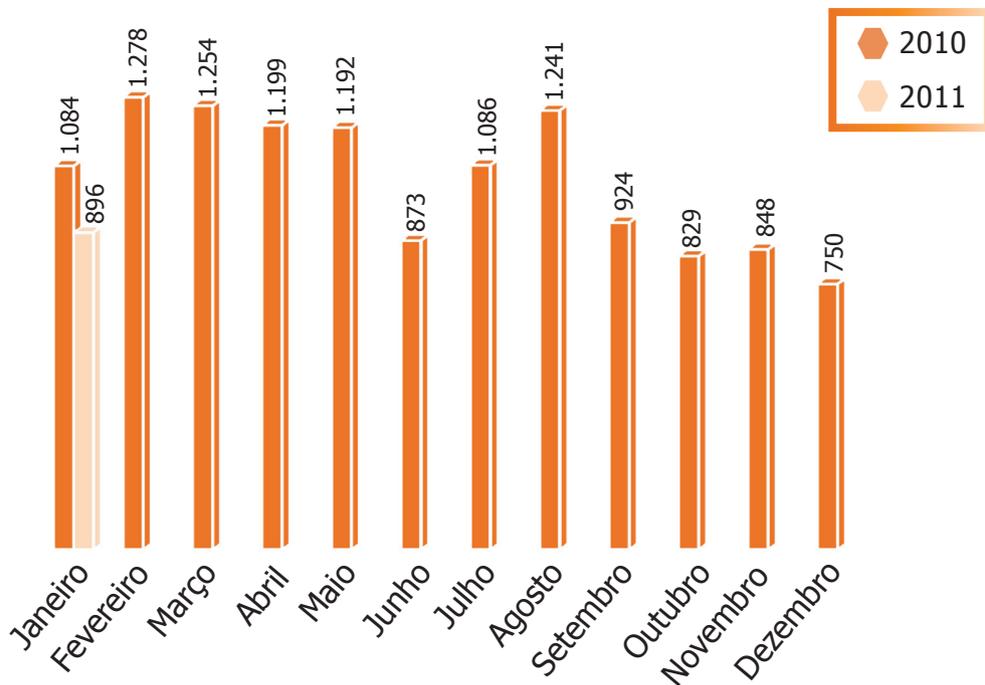


- Telefone: **669**
- E-mail: **135**
- Pessoalmente: **37**
- Carta: **30**
- Fax: **25**

Total de protocolos: **896**

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 janeiro de 2012.

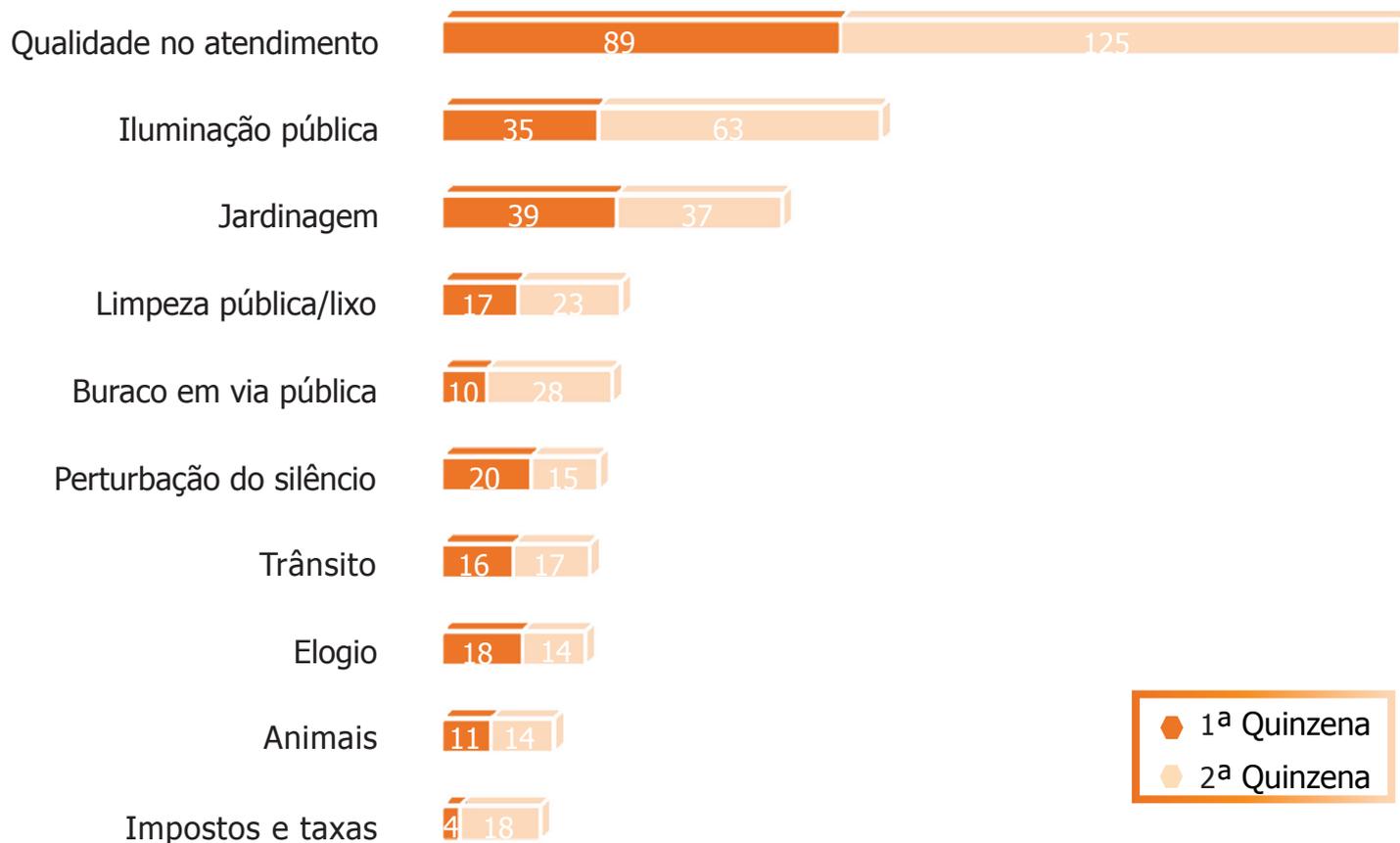
Os protocolos registrados na Ouvidoria - sejam reclamações, elogios ou sugestões - seguem uma classificação inicial pela natureza do assunto manifestado pelo munícipe. Para refinar a estatística, cada natureza se divide em subnaturezas.

## 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

A natureza com maior número de demandas no ranking da OGM é a **Qualidade no atendimento** com 214 protocolos. Qualidade no atendimento apresentou um aumento em todos os comparativos: 43 a mais que o mês anterior; 69 a mais que o mesmo período do ano anterior e 68 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

A natureza Qualidade no atendimento reúne demandas de secretarias (135), empresas públicas e autarquias (49), subprefeituras (28) e outros órgãos (2).

O maior número de reclamações está concentrado na São Paulo Transportes S/A – SPTrans, da Secretaria Municipal de Transportes, com 37 demandas. Em segundo está a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, com 29, seguido pela Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras, com 28 demandas.

Em quarto lugar está a Secretaria Municipal da Saúde, com 23 protocolos. Secretaria Municipal de Finanças ocupa a quinta colocação com 16 registros, conforme tabela a seguir.

<b>ÓRGÃO</b>	<b>Quantidade</b>
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	37
Sec. Mun. de Assistência e Desenvolvimento Social	29
Sec Municipal de Coordenação das Subprefeituras	28
Secretaria Municipal da Saúde	23
Secretaria Municipal de Finanças	16

**Iluminação pública** ocupa a segunda colocação no ranking com 98 protocolos, que foram encaminhados ao Ilume – Departamento de Iluminação Pública, da Secretaria Municipal de Serviços. A natureza apresentou queda em todos os comparativos: 9 a menos que o mês anterior; 35 a menos que o mesmo período do ano passado e 136 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

**Jardinagem** está em terceiro lugar no ranking com 76 protocolos, todos encaminha-

dos às subprefeituras. A natureza apresentou um aumento de 30 registros em relação ao mês anterior. No comparativo com outros períodos, houve uma queda: 45 a menos que o mesmo período do ano passado e 14 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

**Limpeza pública/ lixo** ocupa a quarta colocação no ranking com 40 protocolos. Deste total, 36 foram encaminhados às subprefeituras e 4 a Limpurb – Departamento de Limpeza Urbana (da Secretaria Municipal de Serviços). A natureza apresentou queda em todos os comparativos: 2 a menos que o mês anterior; 27 a menos que o mesmo período do ano anterior e 8 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

**Buraco em via pública** ocupa a quinta colocação no ranking com 38 protocolos, todos encaminhados às subprefeituras. A natureza apresentou um aumento de 11 demandas em relação ao mês anterior. Já em relação ao mesmo período do ano anterior, a natureza teve uma queda nas estatísticas de 50 registros. Também teve uma redução de 10 reclamações em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.

**Perturbação do silêncio** ocupa a sexta colocação no ranking com 35 protocolos, todos encaminhados ao PSIU – Programa do Silêncio Urbano, da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras. A natureza se manteve estável em relação ao mês anterior. Em relação ao mesmo período do ano anterior, a natureza apresentou uma queda de 15 protocolos. Também teve queda no comparativo com o indicador da média dos últimos 12 meses de 10 protocolos.

**Trânsito** ocupa a sétima colocação com 33 protocolos, todos encaminhados à CET – Companhia de Engenharia de Tráfego, da Secretaria Municipal de Transportes. A natureza apresenta uma queda de 6 registros a menos que o mês anterior. Já em relação ao mesmo período do ano anterior, Trânsito teve um aumento de 16 protocolos. Também apresentou um aumento de 2 reclamações em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.

**Elogio** ocupa a oitava colocação no ranking com 32 protocolos. Houve um aumento em todos os comparativos: 13 a mais que o mês anterior; 21 a mais que o mesmo período do ano anterior e 15 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

**Animais** está em nona colocação no ranking com 25 protocolos, sendo 23 encaminhados à Secretaria Municipal da Saúde e 2 para as subprefeituras. A natureza apresentou uma

queda em todos os comparativos: 1 a menos que o mês anterior; 36 a menos que o mesmo período do ano anterior e 6 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

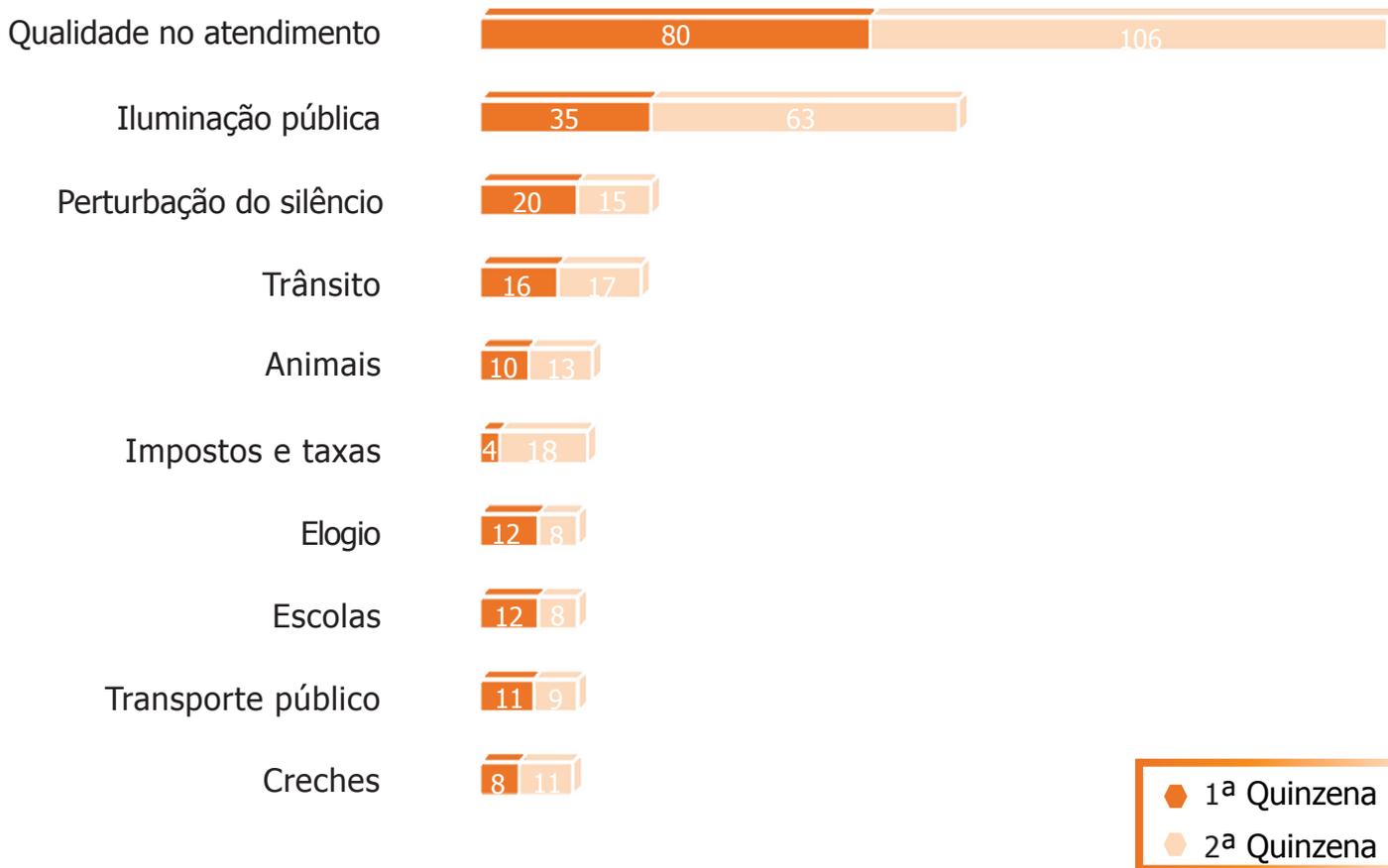
A natureza **Impostos e taxas** ocupa a décima colocação no ranking com 22 protocolos. Deste total, 21 foram encaminhadas à Secretaria Municipal de Finanças e 1 para a Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. A natureza apresentou um aumento em todos os comparativos: 17 a mais que o mês anterior; 15 a mais que o mesmo período do ano anterior e 4 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

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

<b>NATUREZAS</b>	<b>jan/12</b>	<b>dez/11</b>	<b>nov/11</b>	<b>out/11</b>	<b>set/11</b>	<b>ago/11</b>	<b>jul/11</b>
Qualidade no atendimento	214	171	162	152	137	169	164
Iluminação pública	98	107	138	212	232	393	302
Jardinagem	76	46	50	49	54	72	79
Limpeza pública/ lixo	40	42	29	34	24	38	39
Buraco em via pública	38	27	31	9	31	33	30
Perturbação do silêncio	35	35	44	44	45	50	33
Trânsito	33	39	27	22	37	34	27
Elogio	32	19	25	18	17	29	23
Animais	25	26	18	11	15	14	21
Impostos e taxas	22	5	12	11	22	28	41

<b>NATUREZAS</b>	<b>jun/11</b>	<b>mai/11</b>	<b>abr/11</b>	<b>mar/11</b>	<b>fev/11</b>	<b>jan/11</b>	<b>MÉDIA</b>
Qualidade no atendimento	123	123	99	149	157	145	146
Iluminação pública	202	283	282	255	268	133	234
Jardinagem	77	117	152	131	134	121	90
Limpeza pública/ lixo	33	65	68	77	64	67	48
Buraco em via pública	32	61	67	78	93	88	48
Perturbação do silêncio	35	52	49	46	53	50	45
Trânsito	29	40	28	39	37	17	31
Elogio	21	10	11	8	11	11	17
Animais	26	48	48	38	43	61	31
Impostos e taxas	9	23	17	24	20	7	18

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



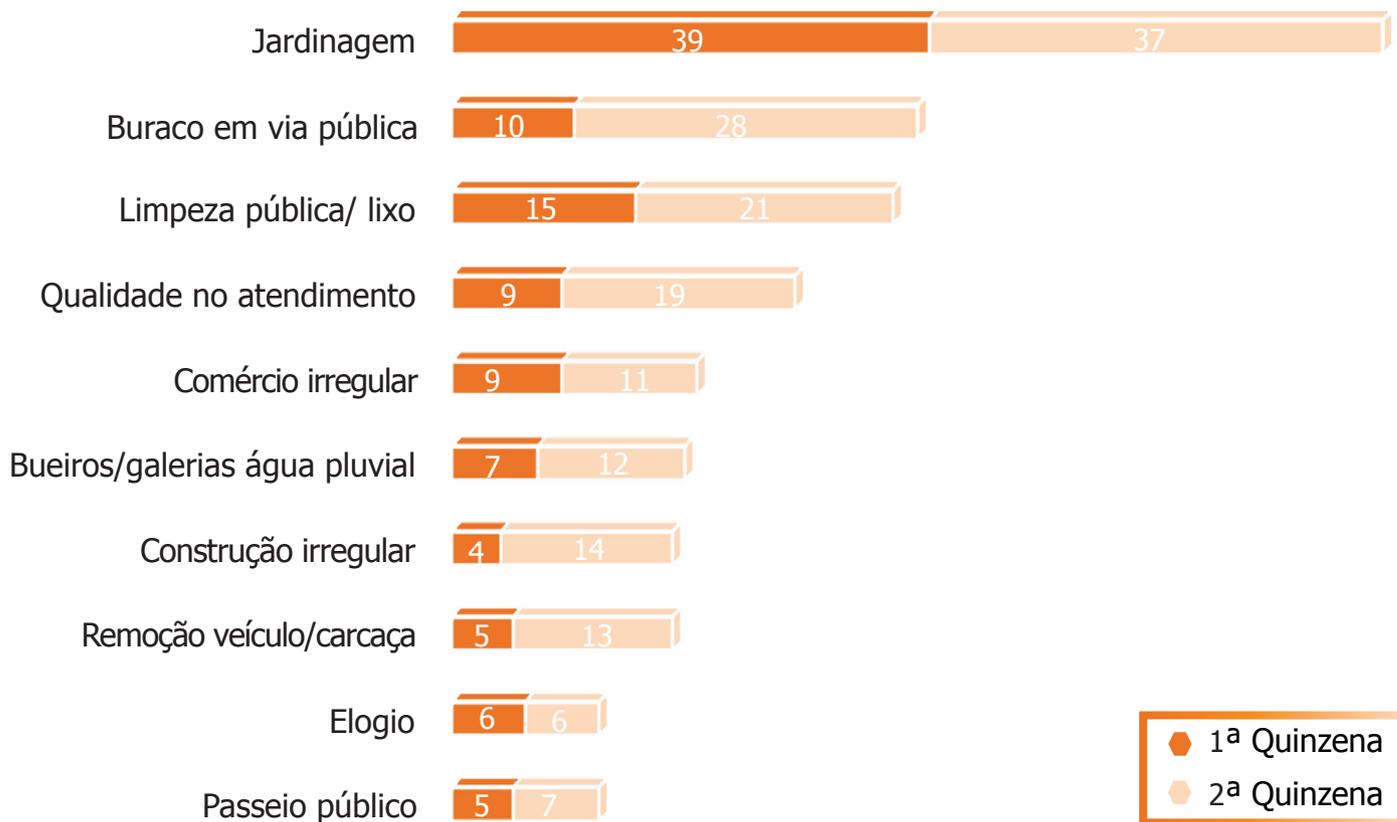
<b>NATUREZA</b>	<b>1ª Quinzena</b>	<b>2ª Quinzena</b>	<b>TOTAL</b>
Qualidade no atendimento	80	106	186
Iluminação pública	35	63	98
Perturbação do silêncio	20	15	35
Trânsito	16	17	33
Animais	10	13	23
Impostos e taxas	4	18	22
Elogio	12	8	20
Escolas	12	8	20
Transporte público	11	9	20
Creches	8	11	19

## Total de atendimentos 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	6	4	10
Secretaria do Governo Municipal	0	0	0
São Paulo Turismo - SPTURIS	0	1	1
Secretaria Executiva de Comunicação	3	12	15
Secretaria Municipal da Saúde	32	42	74
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	15	18	33
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	8	2	10
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	21	15	36
Secretaria Municipal de Cultura	1	3	4
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	3	2	5
Secretaria Municipal de Educação	25	27	52
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	2	2	4
Secretaria Municipal de Finanças	10	28	38
Secretaria Municipal de Habitação	2	2	4
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	1	3	4

Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	1	0	1
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	1	2	3
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	2	5	7
Instituto de Previdência do Município - IPREM	0	2	2
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	1	1	2
Secretaria Municipal de Serviços	1	0	1
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	35	63	98
Departamento de Limpeza Urbana - LIMPURB	6	2	8
Secretaria Municipal de Transportes	3	4	7
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	21	26	47
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	34	25	59
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	7	13	20
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	4	2	6
Outros Órgãos*	1	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>309</b>	<b>555</b>

## Ranking Específico pela natureza dos protocolos das Subprefeituras



<b>NATUREZA</b>	<b>1ª Quinzena</b>	<b>2ª Quinzena</b>	<b>TOTAL</b>
Jardinagem	39	37	76
Buraco em via pública	10	28	38
Limpeza pública/ lixo	15	21	36
Qualidade no atendimento	9	19	28
Comércio irregular	9	11	20
Bueiros/galerias água pluvial	7	12	19
Construção irregular	4	14	18
Remoção veículo/carcaça	5	13	18
Elogio	6	6	12
Passeio público	5	7	12

## Total de atendimentos de protocolos por Subprefeitura

<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>1ª Quinzena</b>	<b>2ª Quinzena</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Norte</b>			
Casa Verde	1	8	9
Freguesia/ Brasilândia	5	11	16
Jaçanã/Tremembé	3	9	12
Perus	0	2	2
Pirituba/Jaraguá	1	5	6
Santana/Tucuruvi	6	8	14
Vila Maria/Vila Guilherme	0	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>48</b>	<b>64</b>

<b>Zona Sul</b>			
Campo Limpo	2	14	16
Capela do Socorro	4	8	12
Cidade Ademar	6	10	16
Ipiranga	5	11	16
Jabaquara	4	7	11
M´Boi Mirim	4	11	15
Parelheiros	0	0	0
Santo Amaro	6	6	12
Vila Mariana	6	11	17
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>78</b>	<b>115</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	2	2	4
Ermelino Matarazzo	1	3	4
Guaianases	2	1	3
Itaim Paulista	5	0	5
Itaquera	8	8	16
Moóca	5	10	15
Penha	9	8	17
São Mateus	4	0	4
São Miguel Paulista	1	3	4
Vila Prudente	5	3	8
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>39</b>	<b>85</b>

<b>Zona Oeste</b>			
Butantã	10	17	27
Lapa	10	4	14
Pinheiros	7	6	13
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>54</b>

<b>Centro</b>			
Sé	12	11	23