



# PREFEITURA DE **SÃO PAULO** OUVIDORIA GERAL

Fotos: SPTURIS/Caio Silveira e Jefferson Pancieri



# 2012

# Relatório Mensal Julho

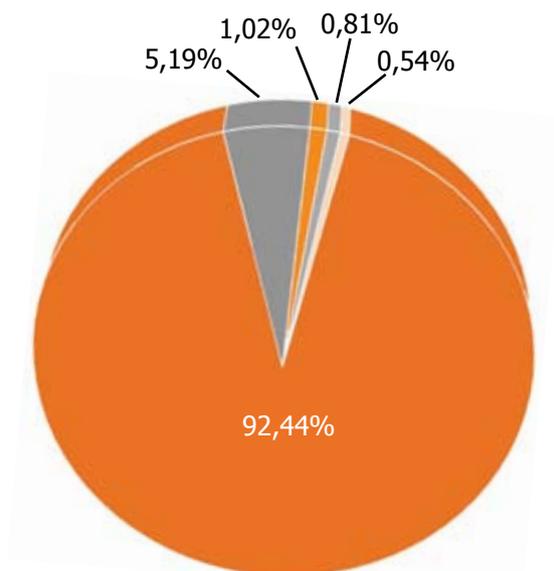
A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo - OGM registrou 4.299 atendimentos em julho de 2012. Deste total, 20,38% resultaram em abertura de protocolos, ou seja, 876, em número absoluto. Os demais eram orientações e informações sobre os serviços da Prefeitura de São Paulo.

Em relação ao mês anterior, houve um aumento nas demandas – tanto no atendimento geral quanto na abertura de protocolos – sendo, respectivamente de: 7,61% (equivalente a 304 registros) e de 3,18% (27 manifestações).

O paulistano mantém sua preferência pela mídia telefone (Central 0800-17-5717) com 92,44% dos atendimentos realizados. Em segundo colocado está o e-mail (5,19%), seguido pelo atendimento pessoal (1,02%), por carta (0,81%) e por fax (0,54%).

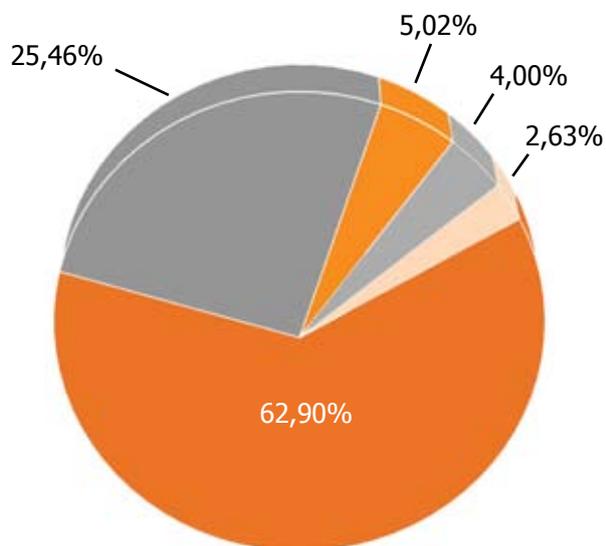
Desde janeiro de 2011, a Ouvidoria Geral passou a apresentar dois gráficos: um de atendimento geral, que inclui orientações, e outro específico de protocolos. Ou seja, são aqueles que tiveram processos abertos dentro do sistema próprio da Ouvidoria Geral e que irão compor os relatórios de estatísticas trimestrais e anual, conforme está previsto na Lei nº 13.167, de 5 de julho de 2001.

## Mídia de entrada de atendimentos em geral



● Telefone: **3.974**  
● E-mail: **223**  
● Pessoalmente: **44**  
● Carta: **35**  
● Fax: **23**  
 Total de atendimentos: **4.299**

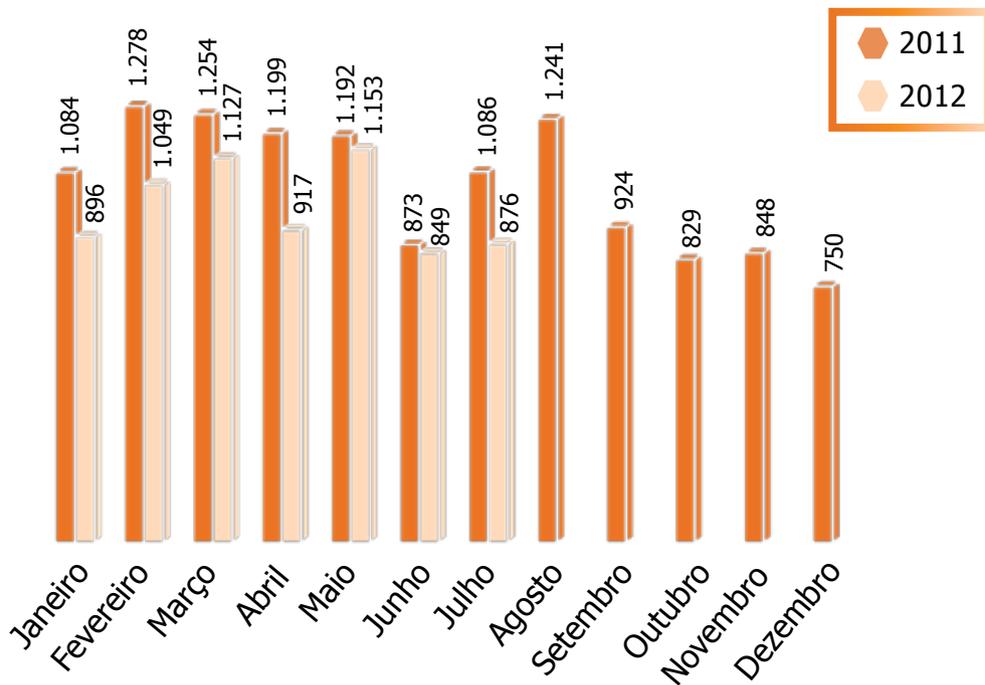
## Mídia de entrada de protocolos



● Telefone: **551**  
● E-mail: **223**  
● Pessoalmente: **44**  
● Carta: **35**  
● Fax: **23**  
 Total de protocolos: **876**

O relatório mensal foi incluído na rotina do trabalho independente de exigência legal, constituindo-se num indicador consolidado nos últimos 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 julho de 2012.

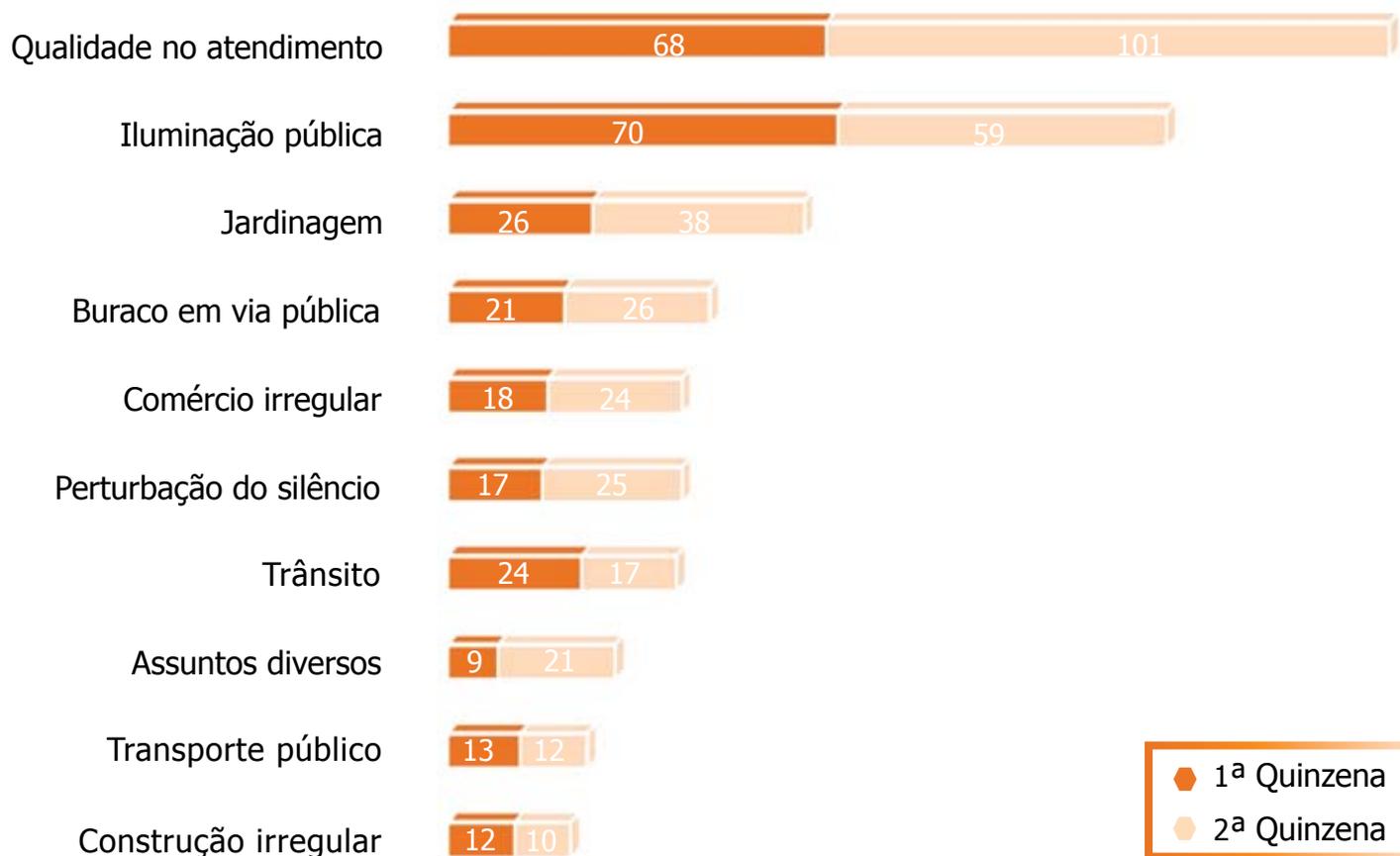
Os protocolos registrados na Ouvidoria - sejam reclamações, elogios ou sugestões - seguem uma classificação inicial pela natureza do assunto manifestado pelo munícipe. Para refinar a estatística, cada natureza se divide em subnaturezas.

## 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** ocupa a primeira colocação no ranking com 169 protocolos. A natureza teve um aumento de 24 protocolos em relação ao mês anterior. No comparativo com o mesmo período do ano anterior, o aumento foi de 5 protocolos. Em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses, a natureza teve um decréscimo de 17 registros.

A natureza Qualidade no atendimento reúne protocolos de secretarias (106), empresas públicas e autarquias (30), subprefeituras (31) e outros órgãos (2).

A pasta com maior número de reclamações é a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras, com 32 registros. Em segundo está a SPTrans (São Paulo Transportes S/A), da Secretaria Municipal dos Transportes, com 24. A Secretaria Municipal de Finanças ocupa a terceira colocação com 19 protocolos, seguida pela pasta da Saúde (18) e da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (15).

ÓRGÃO	Quantidade
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	32
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	24
Secretaria Municipal de Finanças	19
Secretaria Municipal da Saúde	18
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	15

**Iluminação pública** ocupa a segunda colocação no ranking da Ouvidoria com 129 protocolos, todos encaminhados ao Ilume – Departamento de Iluminação Pública, da Secretaria Municipal de Serviços. A natureza apresentou uma redução nas estatísticas em todos os comparativos: 22 registros a menos que o mês anterior; 173 a menos que o mesmo período do ano anterior e 50 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

**Jardinagem** está em terceiro colocado no ranking com 64 protocolos. Deste total, 62 foram encaminhados às subprefeituras e 2 à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. A estatística da natureza continuou a mesma em relação ao mês de junho de 2012, ou seja, 64 protocolos. Em relação aos outros comparativos houve queda de: 15 reclamações a menos que o mesmo período do ano anterior e de 6 a menos que o indica-

dor da média dos últimos 12 meses.

**Buraco em via pública** está em quarto colocado no ranking com 47 protocolos, todos encaminhados às subprefeituras. Em todos os comparativos houve aumento: de 17 registros em relação ao mês anterior e ao mesmo período de 2011; e de 16 protocolos em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.

**Comércio irregular** ocupa a quinta colocação no ranking com 42 protocolos, todos encaminhados às subprefeituras. Houve um aumento nas estatísticas em todos os comparativos: 22 a mais que o mês anterior; 11 a mais que o mesmo período de 2011 e de 16 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Com a mesma estatística de Comércio irregular, está a natureza **Perturbação do Silêncio**, com 42 protocolos. Deste total, 40 foram encaminhados ao PSIU – Programa do Silêncio Urbano, da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras; 1 à SPTrans e 1 a um órgão externo fora da competência da municipalidade. Houve um aumento em todos os comparativos: 18 a mais que o mês anterior; 9 a mais que o mesmo período do ano anterior e 3 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

**Trânsito** está em sétimo colocado no ranking da Ouvidoria com 41 protocolos. Deste total, 40 foram encaminhados à CET – Companhia de Engenharia de Tráfego, da Secretaria Municipal de Transportes; e 1 a própria pasta de Transportes. Em relação ao mês anterior a natureza teve um decréscimo de 17 protocolos. Já em relação ao mesmo período do ano anterior, houve um aumento de 14 registros. Também registrou um aumento no comparativo com o indicador da média dos últimos 12 meses: 2 protocolos a mais.

**Assuntos diversos** ocupa a oitava colocação no ranking com 30 protocolos. A natureza abrange novas demandas decorrentes de serviços a serem previstos em campos próprios no sistema de atendimento da OGM. Deste total: 13 foram encaminhados a órgãos externos à competência da prefeitura; 4 à Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras; 3 à Secretaria Municipal de Cultura; 2 à Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social; 2 à Secretaria Municipal de Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida e outras 6 demandas a 6 órgãos da municipalidade.

**Transporte público** ocupa a nona colocação no ranking com 25 protocolos. Deste

total, 21 foram encaminhados à SPTrans, 2 à Secretaria Municipal de Educação, 1 à Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras e 1 à Secretaria Municipal de Transportes. Houve uma queda em todos os comparativos: 13 a menos que o mês anterior, 9 a menos que o mesmo período do ano anterior e 6 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

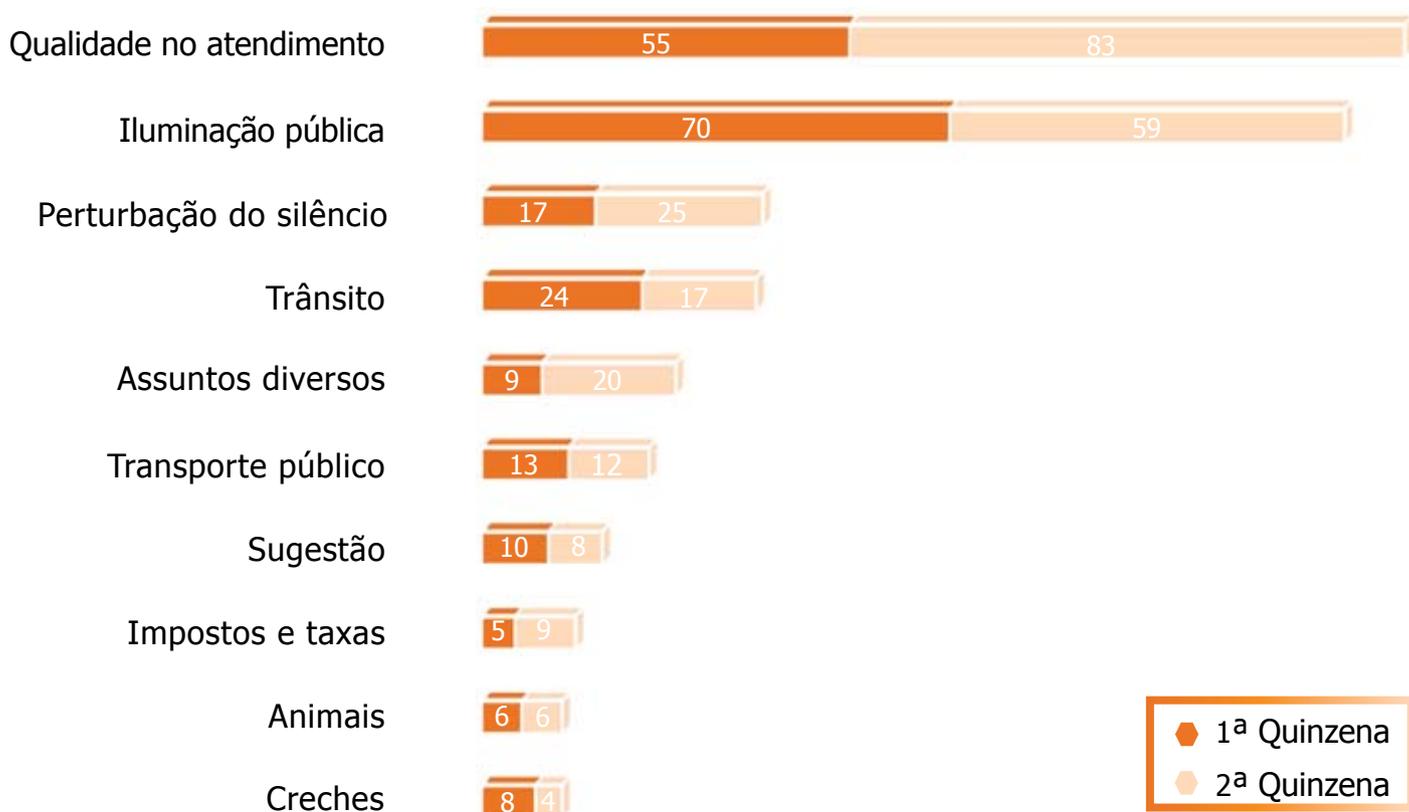
**Construção irregular** está em décimo colocado no ranking com 22 protocolos, todos encaminhados às subprefeituras. Houve um aumento em todos os comparativos: 4 a mais que o mês anterior, 2 a mais que o mesmo período do ano anterior e 3 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

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

<b>NATUREZA</b>	<b>jul/12</b>	<b>jun/12</b>	<b>mai/12</b>	<b>abr/12</b>	<b>mar/12</b>	<b>fev/12</b>	<b>jan/12</b>
Qualidade no atendimento	169	145	211	172	264	276	214
Iluminação pública	129	151	134	110	148	119	98
Jardinagem	64	64	92	99	88	67	76
Buraco em via pública	47	30	34	36	33	35	38
Comércio irregular	42	20	25	27	22	25	20
Perturbação do silêncio	42	24	59	27	45	27	35
Trânsito	41	58	61	45	50	35	33
Assuntos diversos	30	50	60	15	23	19	21
Transporte público	25	38	40	21	36	38	20
Construção irregular	22	18	29	24	14	13	18

<b>NATUREZA</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>	<b>MÉDIA</b>
Qualidade no atendimento	171	162	152	137	169	164	186
Iluminação pública	107	138	212	232	393	302	179
Jardinagem	46	50	49	54	72	79	70
Buraco em via pública	27	31	9	31	33	30	31
Comércio irregular	23	30	20	26	40	31	26
Perturbação do silêncio	35	44	44	45	50	33	39
Trânsito	39	27	22	37	34	27	39
Assuntos diversos	16	22	40	30	34	24	30
Transporte público	18	37	21	35	38	34	31
Construção irregular	18	23	19	12	23	20	19

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



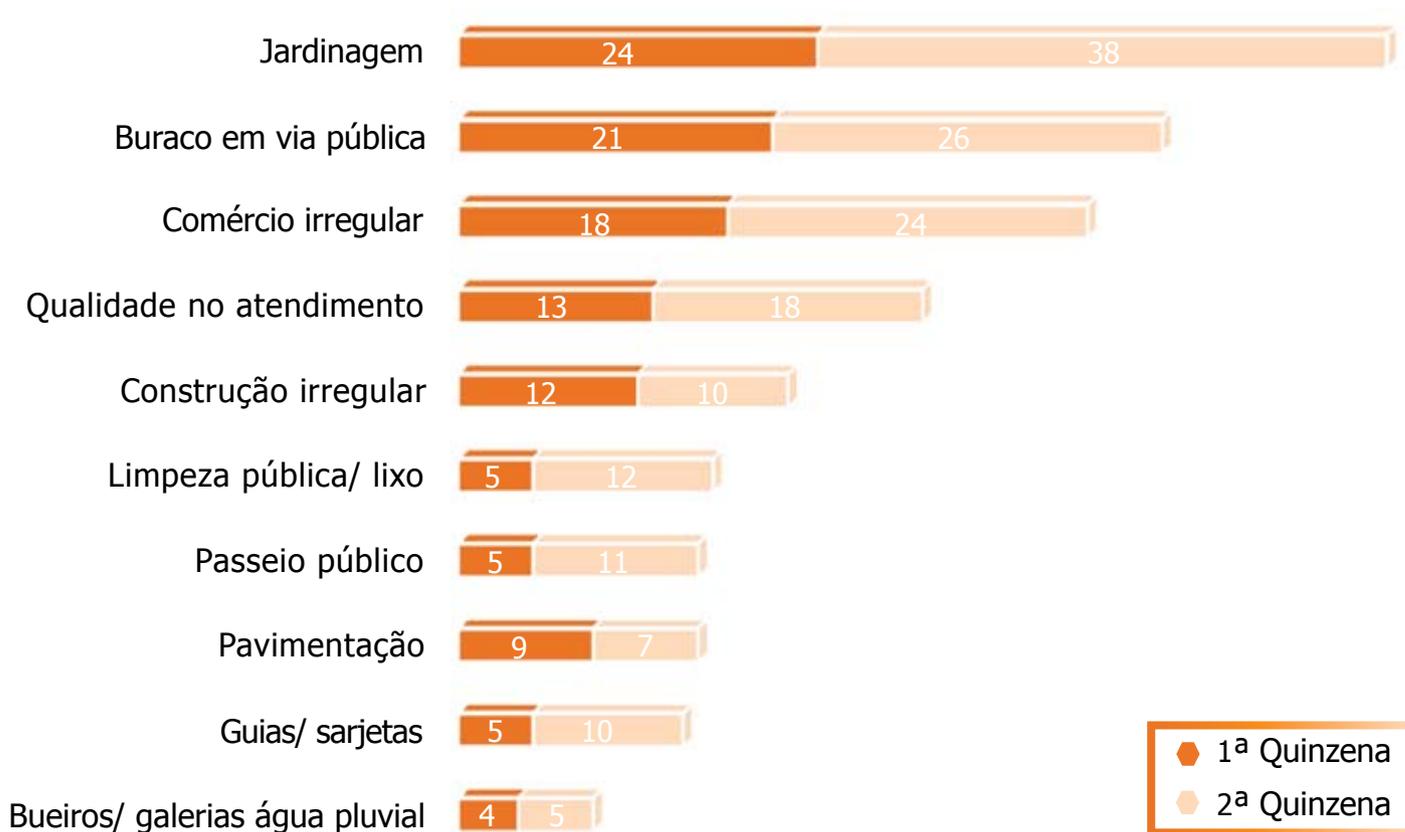
<b>NATUREZA</b>	<b>1ª Quinzena</b>	<b>2ª Quinzena</b>	<b>TOTAL</b>
Qualidade no atendimento	55	83	138
Iluminação pública	70	59	129
Perturbação do silêncio	17	25	42
Trânsito	24	17	41
Assuntos diversos	9	20	29
Transporte público	13	12	25
Sugestão	10	8	18
Impostos e taxas	5	9	14
Animais	6	6	12
Creches	8	4	12

## 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	4	3	7
Secretaria do Governo Municipal	0	1	1
Secretaria Executiva de Comunicação	7	8	15
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	3	1	4
Secretaria Municipal da Saúde	17	25	42
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	9	24	33
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	5	4	9
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	15	25	40
Secretaria Municipal de Cultura	5	5	10
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	1	0	1
Secretaria Municipal de Educação	14	21	35
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	3	0	3
Secretaria Municipal de Finanças	14	20	34
Secretaria Municipal de Habitação	0	3	3
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	2	4	6

Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	2	3	5
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	1	3	4
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	1	2	3
Instituto de Previdência do Município - IPREM	0	1	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	0	1	1
Secretaria Municipal de Serviços	0	0	0
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	4	5	9
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	71	62	133
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	1	0	1
Secretaria Municipal de Transportes	5	11	16
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	26	17	43
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	25	24	49
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	13	18	31
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	0	1	1
Outros Órgãos*	6	12	18
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>304</b>	<b>558</b>

## Ranking específico pela natureza dos protocolos das Subprefeituras



<b>NATUREZA</b>	<b>1ª Quinzena</b>	<b>2ª Quinzena</b>	<b>TOTAL</b>
Jardinagem	24	38	62
Buraco em via pública	21	26	47
Comércio irregular	18	24	42
Qualidade no atendimento	13	18	31
Construção irregular	12	10	22
Limpeza pública/ lixo	5	12	17
Passeio público	5	11	16
Pavimentação	9	7	16
Guias/ sarjetas	5	10	15
Bueiros/ galerias água pluvial	4	5	9

## 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	12	6	18
Freguesia/ Brasilândia	2	7	9
Jaçanã/ Tremembé	5	6	11
Perus	0	2	2
Pirituba/ Jaraguá	4	6	10
Santana/ Tucuruvi	15	5	20
Vila Maria/ Vila Guilherme	2	5	7
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>37</b>	<b>77</b>

<b>Zona Sul</b>			
Campo Limpo	1	9	10
Capela do Socorro	4	5	9
Cidade Ademar	9	7	16
Ipiranga	3	5	8
Jabaquara	1	3	4
M´Boi Mirim	5	6	11
Parelheiros	2	4	6
Santo Amaro	6	8	14
Vila Mariana	2	8	10
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>55</b>	<b>88</b>

<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>1ª Quinzena</b>	<b>2ª Quinzena</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Leste</b>			
Aricanduva	2	2	4
Cidade Tiradentes	2	0	2
Ermelino Matarazzo	1	2	3
Guaianases	2	2	4
Itaim Paulista	0	4	4
Itaquera	6	5	11
Moóca	3	12	15
Penha	9	4	13
São Mateus	3	8	11
São Miguel Paulista	3	3	6
Vila Prudente	0	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>48</b>	<b>79</b>

<b>Zona Oeste</b>			
Butantã	11	11	22
Lapa	6	8	14
Pinheiros	4	13	17
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>32</b>	<b>53</b>

<b>Centro</b>			
Sé	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>21</b>