



PREFEITURA DE
SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL



Mai

2011

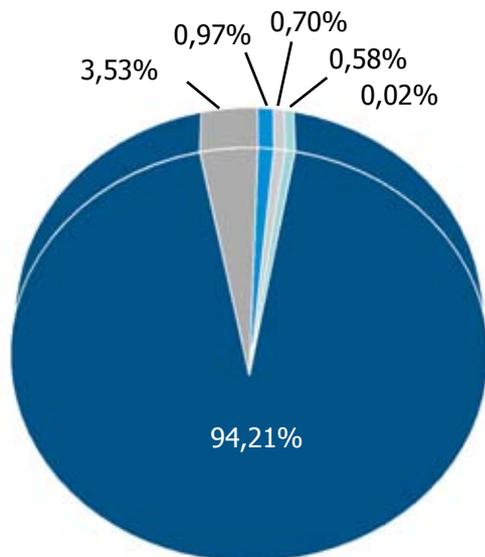
ANHA

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 maio de 2011.

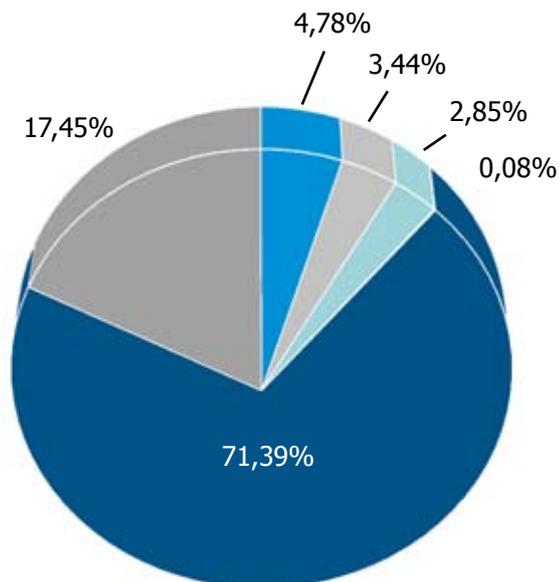
Os protocolos registrados na Ouvidoria sejam reclamações, elogios ou sugestões, seguem uma classificação inicial pela natureza do assunto manifestado pelo munícipe. Para refinar a estatística, cada natureza se divide em subnaturezas.

Média de entrada de atendimentos em geral



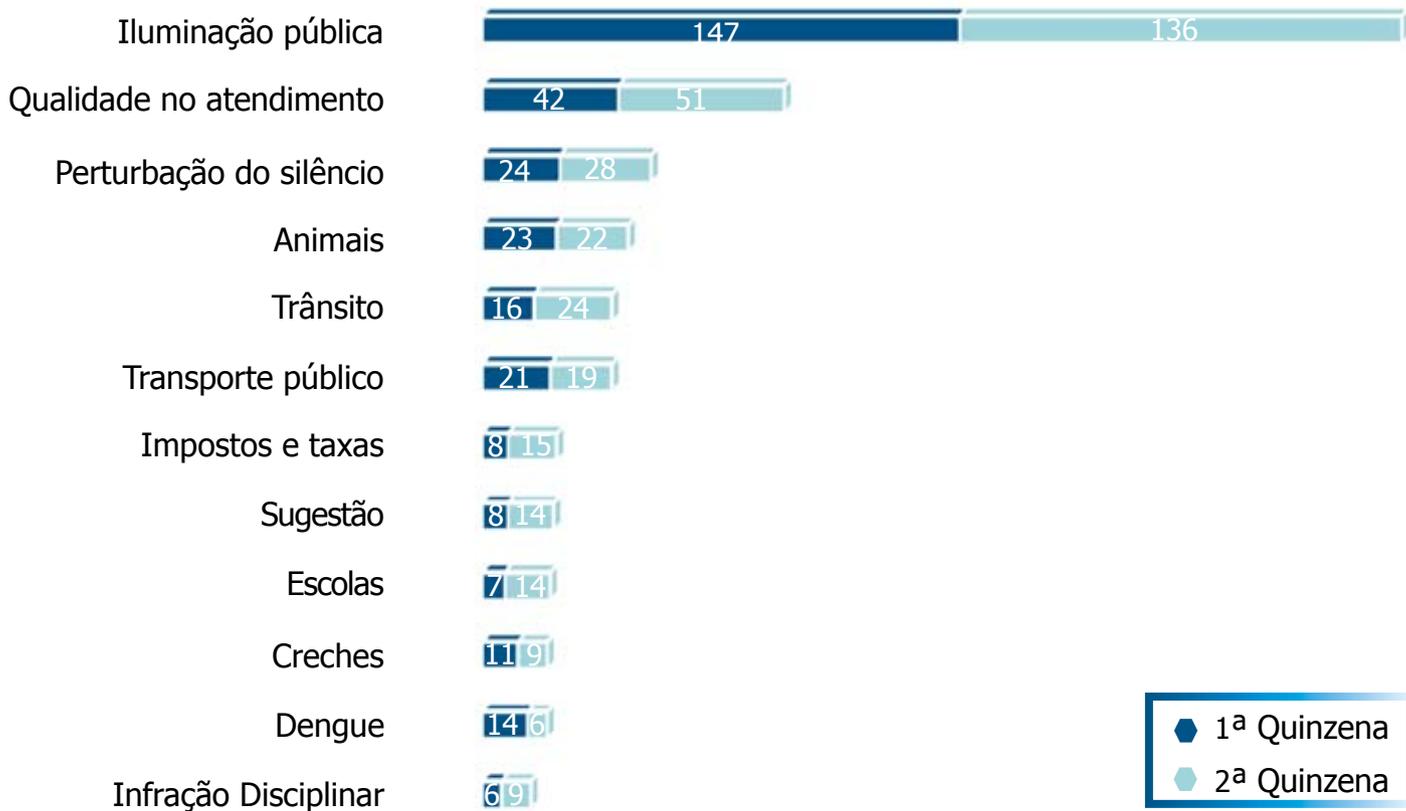
- Telefone: **5.547**
- E-mail: **208**
- Carta: **57**
- Fax: **41**
- Pessoalmente: **34**
- Ofício: **1**
- Total de atendimentos: **5.888**

Média de entrada de protocolos



- Telefone: **851**
- E-mail: **208**
- Carta: **57**
- Fax: **41**
- Pessoalmente: **34**
- Ofício: **1**
- Total de protocolos: **1.192**

Ranking de protocolos das naturezas nos Órgãos



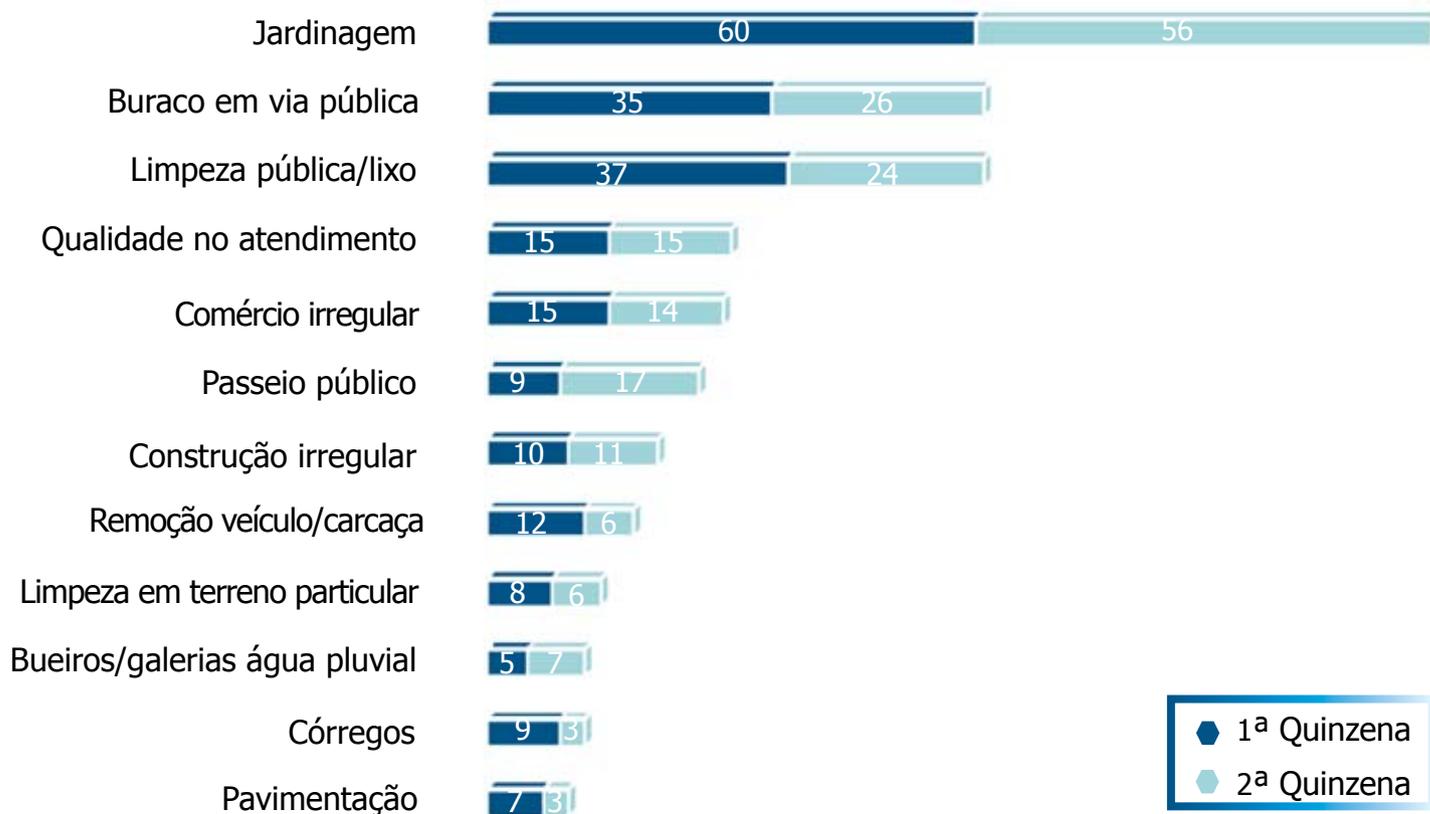
NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Iluminação pública	147	136	283
Qualidade no atendimento	42	51	93
Perturbação do silêncio	24	28	52
Animais	23	22	45
Trânsito	16	24	40
Transporte público	21	19	40
Impostos e taxas	8	15	23
Sugestão	8	14	22
Escolas	7	14	21
Creches	11	9	20
Dengue	14	6	20
Infração disciplinar	6	9	15

Total de atendimentos por Órgão Público

ÓRGÃO	1ª Quinz.	2ª Quinz.	TOTAL
Comissão Municipal de Direitos Humanos	1	0	1
Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	4	1	5
Secretaria Executiva de Comunicação	3	3	6
Secretaria Mun. da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	0	1	1
Secretaria Municipal da Saúde	47	42	89
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	6	7	13
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	6	4	10
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	24	28	52
Secretaria Municipal de Cultura	1	3	4
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	0	2	2
Secretaria Municipal de Educação	31	36	67
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	4	2	6
Secretaria Municipal de Finanças	13	30	43
Secretaria Municipal de Habitação	0	5	5
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	1	1	2
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	1	1	2
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	0	1	1
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	3	2	5
Instituto de Previdência do Município - IPREM	1	0	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	2	3	5
Secretaria Municipal de Serviços	0	0	0
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	147	138	285
Departamento de Limpeza Urbana - LIMPURB	3	2	5
Secretaria Municipal de Transportes	5	3	8
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	20	28	48
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	28	25	53
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	8	8	16
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	1	0	1
Outros Órgãos*	2	4	6
TOTAL	362	380	742

*não pertinentes à esfera municipal

Ranking de protocolos das naturezas nas Subprefeituras



NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Jardinagem	60	56	116
Buraco em via pública	35	26	61
Limpeza pública/lixo	37	24	61
Qualidade no atendimento	15	15	30
Comércio irregular	15	14	29
Passeio público	9	17	26
Construção irregular	10	11	21
Remoção veículo/carcaça	12	6	18
Limpeza em terreno particular	8	6	14
Bueiros/galerias água pluvial	5	7	12
Córregos	9	3	12
Pavimentação	7	3	10

Total de atendimentos por Subprefeitura

ÓRGÃO	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Norte			
Casa Verde/Cachoeirinha	13	8	21
Freguesia do Ó/Brasilândia	9	11	20
Jaçanã/Tremembé	8	9	17
Perus	1	2	3
Pirituba/Jaraguá	14	4	18
Santana/Tucuruvi	10	7	17
Vila Maria/Vila Guilherme	7	8	15
TOTAL	62	49	111
Zona Sul			
Campo Limpo	4	10	14
Capela do Socorro	3	4	7
Cidade Ademar	4	8	12
Ipiranga	14	4	18
Jabaquara	1	7	8
M´Boi Mirim	16	9	25
Parelheiros	3	4	7
Santo Amaro	12	4	16
Vila Mariana	14	6	20
TOTAL	71	56	127

ÓRGÃO	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Leste			
Aricanduva/Vila Formosa	3	2	5
Cidade Tiradentes	3	0	3
Ermelino Matarazzo	0	1	1
Guaianases	1	2	3
Itaim Paulista	6	4	10
Itaquera	7	14	21
Moóca	8	7	15
Penha	15	7	22
São Mateus	7	2	9
São Miguel Paulista	6	7	13
Vila Prudente/Sapopemba	2	6	8
TOTAL	58	52	110
Zona Oeste			
Butantã	20	17	37
Lapa	9	9	18
Pinheiros	6	18	24
TOTAL	35	44	79
Centro			
Sé	7	16	23