



PREFEITURA DE **SÃO PAULO** OUVIDORIA GERAL

Fotos: SPTURIS/Caio Silveira e Jefferson Pancieri



2012

Relatório Mensal Maio

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou 4.793 atendimentos em maio de 2012, representando um aumento de 13,90% em relação ao mês anterior. Do total das demandas, 24,06% geraram protocolos, o equivalente a 1.153 registros.

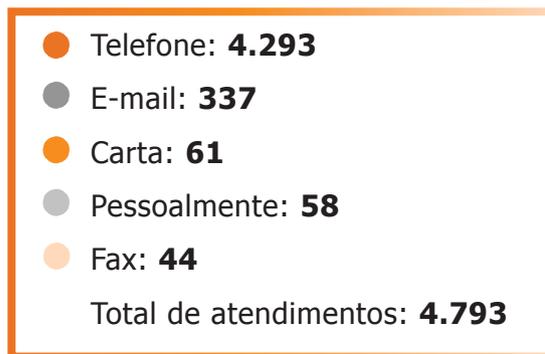
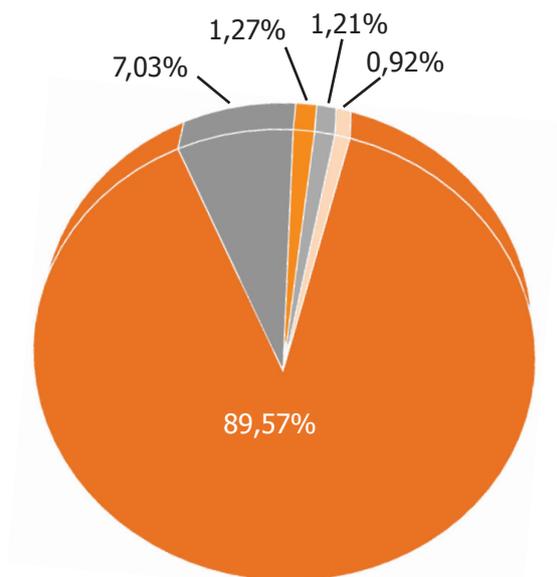
No comparativo com o mês anterior, houve um aumento de 25,74% no número de protocolos abertos, ou seja, o equivalente a 236 registros.

A mídia preferida pelo paulistano é o telefone (Central 0800-17-5717) com 89,57% de todos os atendimentos recebidos. As manifestações são referentes a reclamações, sugestões e elogios do munícipe em relação aos serviços prestados pela prefeitura.

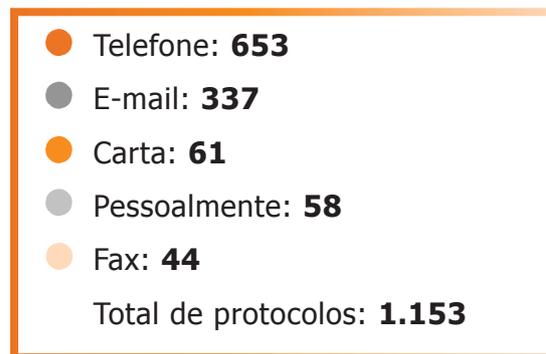
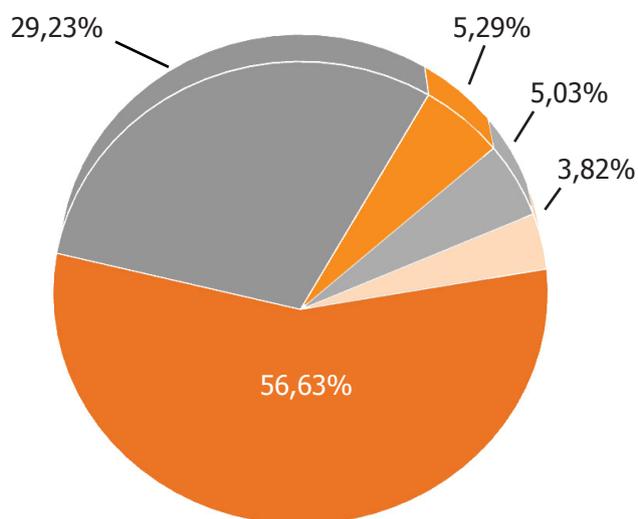
O segundo meio mais utilizado foi o e-mail (7,03%), seguido por carta (1,27%). Em quarto colocado ficou o atendimento presencial, com 1,21%. Fax foi procurado por 0,92%.

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

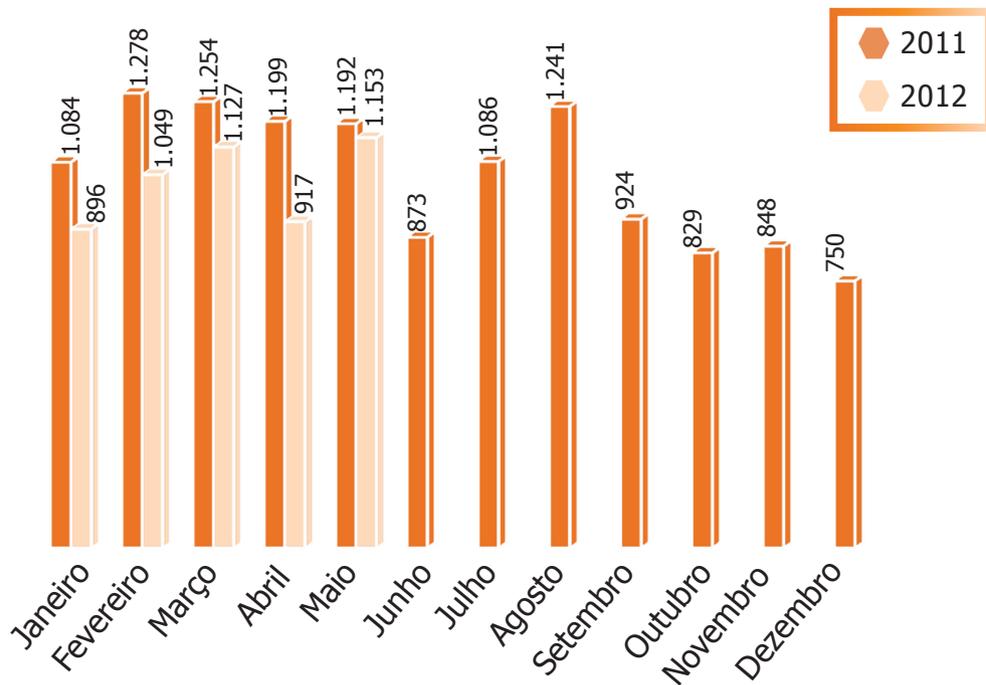


Média de entrada de protocolos



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 maio de 2012.

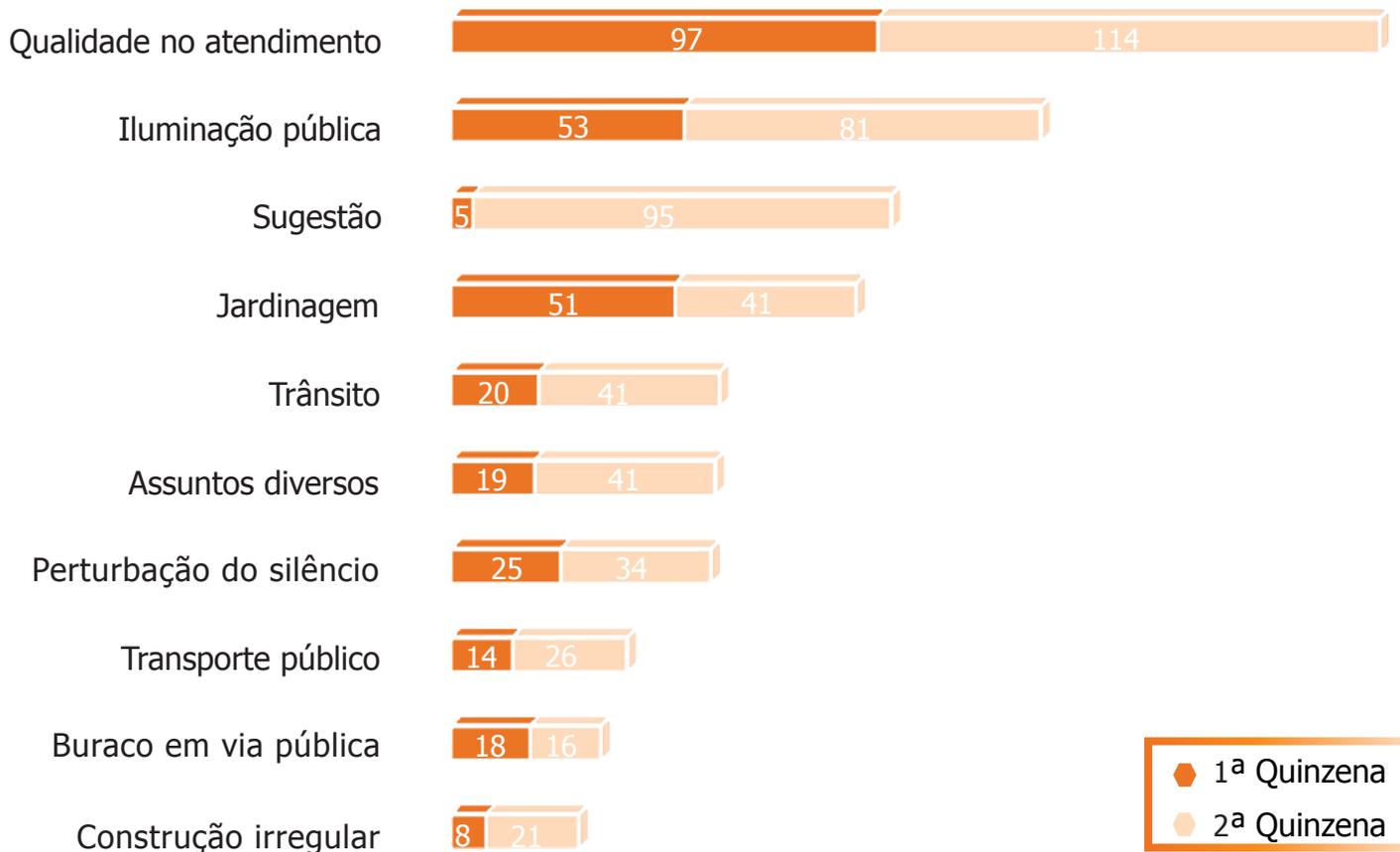
Os protocolos registrados na Ouvidoria - sejam reclamações, elogios ou sugestões - seguem uma classificação inicial pela natureza do assunto manifestado pelo munícipe. Para refinar a estatística, cada natureza se divide em subnaturezas.

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 211 protocolos. A natureza apontou um aumento em todos os comparativos: 39 a mais que abril deste ano; 88 a mais que o mesmo período do ano anterior e 34 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

A natureza **Qualidade no atendimento** reúne demandas de secretarias (119), empresas públicas e autarquias (57), subprefeituras (30) e outros órgãos (5).

A SPTrans (São Paulo Transportes S/A), da Secretaria Municipal de Transportes, reúne o maior número de reclamações, com 40 protocolos. Em segundo está a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras e a de Finanças, ambas com 30. A Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social aparece em terceira colocação com 21 registros, seguida pela Secretaria Executiva de Comunicação, com 18.

ÓRGÃO	Quantidade
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	40
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	30
Secretaria Municipal de Finanças	30
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	21
Secretaria Executiva de Comunicação	18

A natureza **Iluminação pública** ocupa a segunda colocação no ranking com 134 protocolos. Deste total, 133 foram encaminhadas ao Ilume (Departamento de Iluminação Pública), da Secretaria Municipal de Serviços, e 1 à Subprefeitura de Pirituba/Jaraguá. Iluminação pública apresentou um aumento de 24 protocolos em relação ao mês anterior, mas teve queda nas estatísticas de outros dois comparativos: 149 a menos que o mesmo período do ano anterior e 61 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Sugestão é a natureza que ocupa a terceira colocação no ranking com 100 protocolos. É a primeira vez que a natureza integra o ranking das 10 mais da Ouvidoria. Deste total, 88 protocolos foram encaminhados à Comissão Municipal de Direitos Humanos, revelando uma manifestação pontual em que os usuários do serviço público sugeriram ao órgão a participar

da Semana de Ação Global contra a Violência Armada, do Instituto Sou da Paz, programada para junho. Outras 12 sugestões foram direcionadas a nove empresas ou órgãos e 1 para um órgão fora da competência municipal.

A natureza **Sugestão** apresentou um aumento em relação a todos os comparativos: 85 a mais que o mês anterior; 78 a mais que o mesmo período do ano passado e 83 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

A Lei de Acesso à Informação da Administração Pública (Lei nº 12.527) impactou o aumento da estatística da natureza Sugestão. A Lei foi promulgada em 18 de novembro de 2011, mas passou a vigorar em 16 de maio de 2012 para que os órgãos pudessem se adaptar. O quadro reflete diretamente essa demanda: na primeira quinzena havia 5 manifestações contra 95 do segundo período do mês.

Jardinagem ocupa a quarta colocação no ranking com 92 protocolos. Deste total, 90 foram encaminhados às subprefeituras e 2 à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. A natureza apontou uma queda no comparativo com o mês anterior de 7 protocolos. Também houve uma redução, de 25 registros, em relação ao mesmo período do ano anterior. Já no comparativo com o indicador da média dos últimos 12 meses houve um aumento de 19 reclamações.

Trânsito ocupa a quinta colocação no ranking com 61 protocolos, que foram todos encaminhados a CET (Companhia de Engenharia de Tráfego), da Secretaria Municipal de Transportes. A natureza apresentou um aumento em todos os comparativos: 16 a mais que o mês anterior; 21 a mais que o mesmo período do ano passado e 26 a mais que o indicador dos últimos 12 meses.

Assuntos diversos é a natureza que ocupa a sexta colocação com 60 protocolos. A natureza engloba aquelas que inexistem no sistema da Ouvidoria. Deste total, 13 registros foram encaminhados às subprefeituras; 7 à CET; 5 a órgãos externos; 4 à Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras e 4 à SPTrans. Outros 27 protocolos foram direcionados a 17 órgãos municipais.

Perturbação do silêncio ocupa a sétima colocação no ranking com 59 protocolos. Deste total, 58 foram encaminhados ao PSIU (Programa do Silêncio Urbano), da Secretaria

Municipal de Coordenação das Subprefeituras, e 1 à Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social. A natureza apresentou um aumento em todos os comparativos: 32 a mais que o mês anterior; 7 a mais que o mesmo período do ano anterior e 20 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Em oitavo lugar no ranking está a natureza **Transporte público** com 40 protocolos, que foram encaminhados à SPTrans. A natureza apresentou um aumento de 19 registros em relação ao mês anterior; se manteve estável em relação ao mesmo período de 2011 e um aumento de 10 protocolos em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.

Buraco em via pública ocupa a nona colocação no ranking com 34 protocolos, que foram encaminhados às subprefeituras. A natureza apresentou queda em relação ao mês anterior de 2 protocolos e também em relação ao mesmo período de 2011, com 27 registros a menos. Já no comparativo com o indicador da média dos últimos 12 meses, a natureza apresentou um pequeno aumento de 1 protocolo.

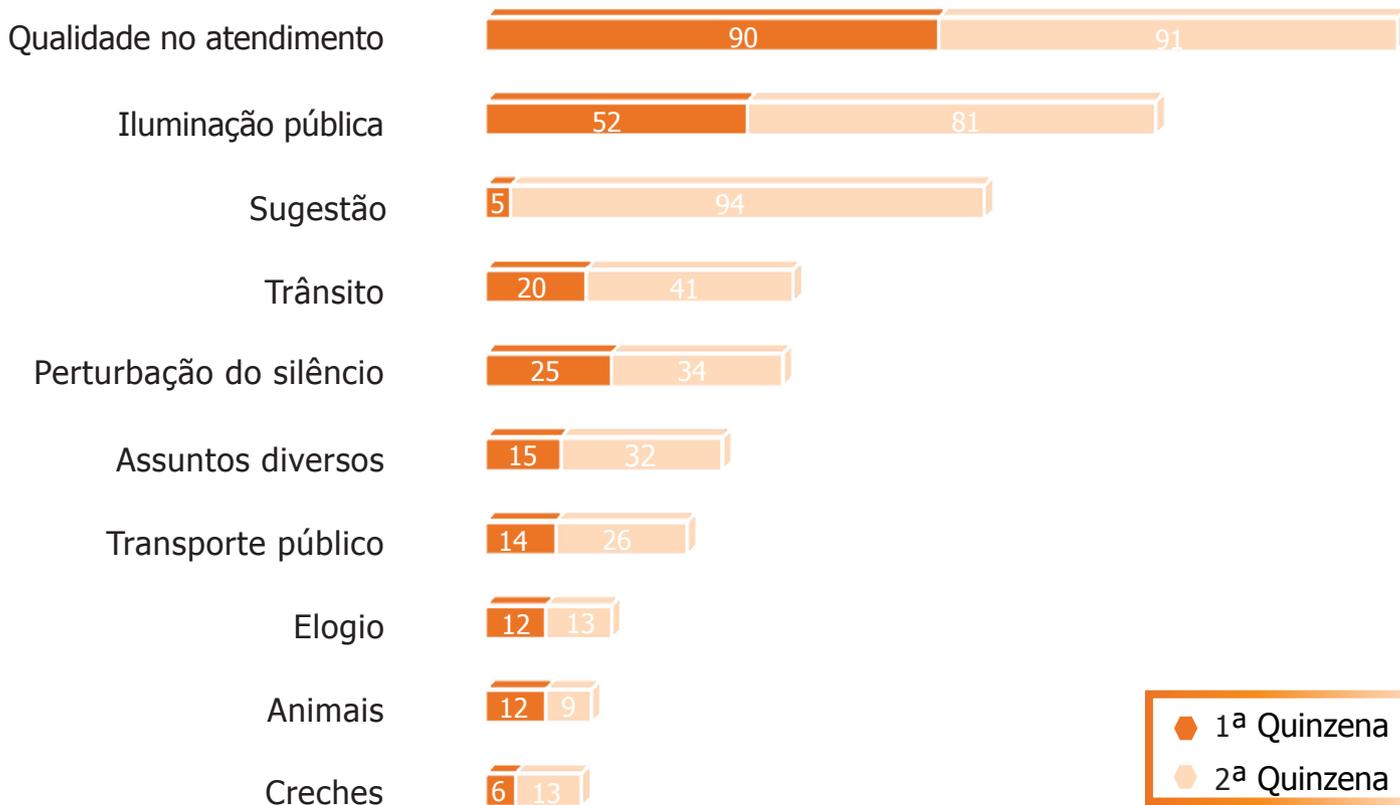
Construção irregular ocupa a décima colocação no ranking com 29 protocolos. Deste total, 26 foram encaminhados às subprefeituras e 3 à Secretaria Municipal de Habitação. A natureza apresentou um aumento em todos os comparativos: 5 a mais que o mês anterior; 8 a mais que o mesmo período de 2011 e 10 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

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

NATUREZA	mai/12	abr/12	mar/12	fev/12	jan/12	dez/11	nov/11
Qualidade no atendimento	211	172	264	276	214	171	162
Iluminação pública	134	110	148	119	98	107	138
Sugestão	100	15	26	23	10	9	13
Jardinagem	92	99	88	67	76	46	50
Trânsito	61	45	50	35	33	39	27
Assuntos diversos	60	15	23	19	21	16	22
Perturbação do silêncio	59	27	45	27	35	35	44
Transporte público	40	21	36	38	20	18	37
Buraco em via pública	34	36	33	35	38	27	31
Construção irregular	29	24	14	13	18	18	23

NATUREZA	out/11	set/11	ago/11	jul/11	jun/11	mai/11	MÉDIA
Qualidade no atendimento	152	137	169	164	123	123	177
Iluminação pública	212	232	393	302	202	283	195
Sugestão	10	19	23	11	19	22	17
Jardinagem	49	54	72	79	77	117	73
Trânsito	22	37	34	27	29	40	35
Assuntos diversos	40	30	34	24	19	12	23
Perturbação do silêncio	44	45	50	33	35	52	39
Transporte público	21	35	38	34	23	40	30
Buraco em via pública	9	31	33	30	32	61	33
Construção irregular	19	12	23	20	26	21	19

Ranking específico pela natureza dos protocolos dos Órgãos/Secretarias



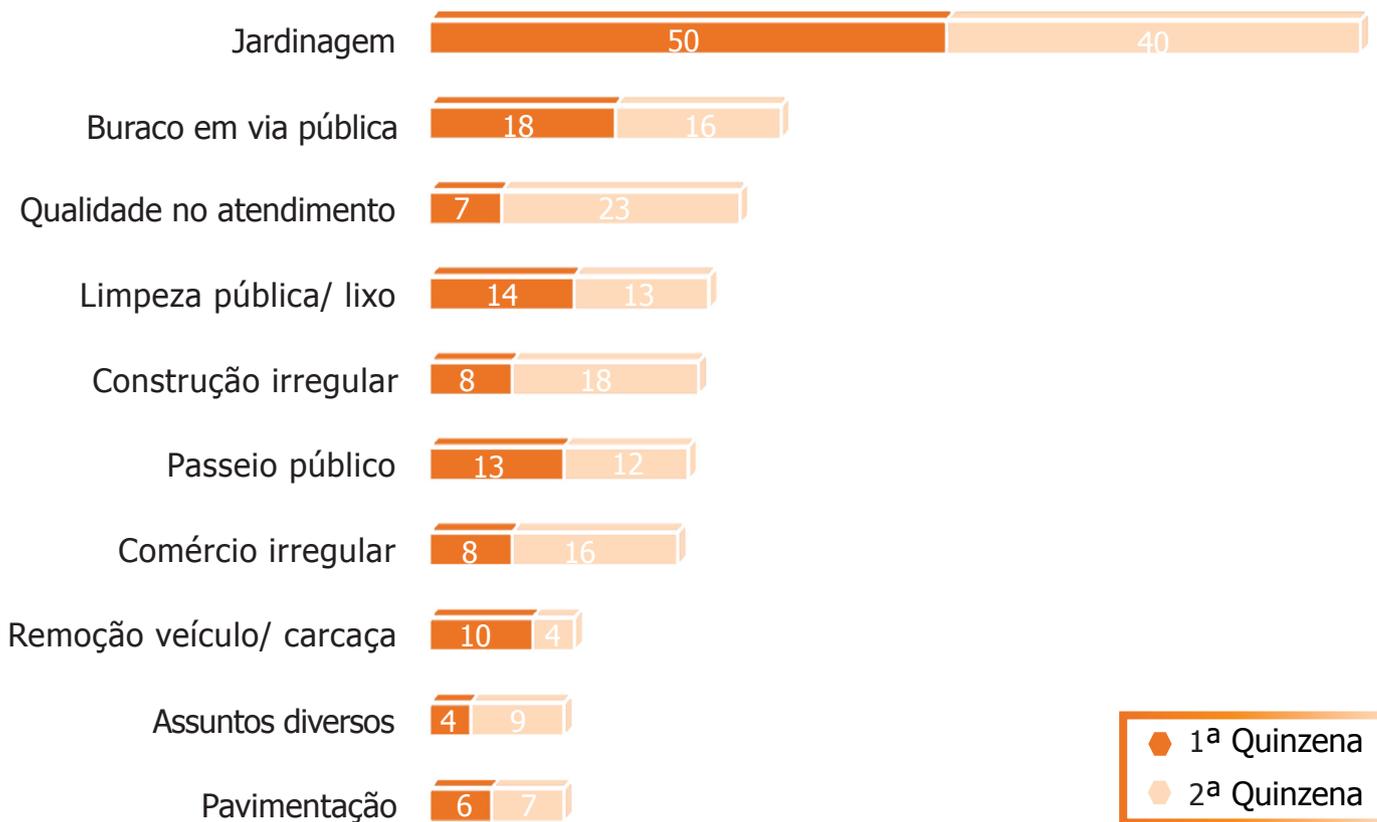
NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Qualidade no atendimento	90	91	181
Iluminação pública	52	81	133
Sugestão	5	94	99
Trânsito	20	41	61
Perturbação do silêncio	25	34	59
Assuntos diversos	15	32	47
Transporte público	14	26	40
Elogio	12	13	25
Animais	12	9	21
Creches	6	13	19

Total de atendimentos de protocolos por Órgão Público

ÓRGÃO	1ª Quinz.	2ª Quinz.	TOTAL
Comissão Municipal de Direitos Humanos	1	88	89
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	3	4	7
Secretaria do Governo Municipal	0	0	0
São Paulo Turismo - SPTURIS	0	0	0
Ouvidoria da São Paulo Turismo	1	1	2
Secretaria Executiva de Comunicação	9	13	22
Secretaria Municipal da Saúde	35	26	61
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	8	23	31
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	2	4	6
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	25	34	59
Secretaria Municipal de Cultura	3	4	7
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	3	1	4
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	0	1	1
Secretaria Municipal de Educação	20	37	57
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	3	2	5
Secretaria Municipal de Finanças	18	26	44

Secretaria Municipal de Habitação	2	3	5
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	8	3	11
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	1	5	6
São Paulo Obras - SP Obras	1	0	1
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	2	6	8
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	3	2	5
Instituto de Previdência do Município - IPREM	0	1	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	1	2	3
Secretaria Municipal de Serviços	0	0	0
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	3	3	6
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	54	81	135
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	3	2	5
Secretaria Municipal de Transportes	2	4	6
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	28	53	81
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	41	51	92
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	11	15	26
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	1	1	2
Outros Órgãos*	2	9	11
TOTAL	294	505	799

Ranking específico pela natureza dos protocolos das Subprefeituras



NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Jardinagem	50	40	90
Buraco em via pública	18	16	34
Qualidade no atendimento	7	23	30
Limpeza pública/ lixo	14	13	27
Construção irregular	8	18	26
Passeio público	13	12	25
Comércio irregular	8	16	24
Remoção veículo/ carcaça	10	4	14
Assuntos diversos	4	9	13
Pavimentação	6	7	13

Total de atendimentos de protocolos por Subprefeitura

SUBPREFEITURA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Norte			
Casa Verde	11	11	22
Freguesia/ Brasilândia	6	5	11
Jaçanã/ Tremembé	3	4	7
Perus	0	1	1
Pirituba/ Jaraguá	7	5	12
Santana/ Tucuruvi	9	4	13
Vila Maria/ Vila Guilherme	2	2	4
TOTAL	38	32	70
Zona Sul			
Campo Limpo	3	10	13
Capela do Socorro	7	10	17
Cidade Ademar	4	11	15
Ipiranga	5	11	16
Jabaquara	2	1	3
M´Boi Mirim	4	7	11
Parelheiros	0	4	4
Santo Amaro	6	10	16
Vila Mariana	10	6	16
TOTAL	41	70	111

SUBPREFEITURA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Leste			
Aricanduva	1	5	6
Cidade Tiradentes	1	4	5
Ermelino Matarazzo	0	0	0
Guaianases	2	5	7
Itaim Paulista	0	0	0
Itaquera	4	5	9
Moóca	2	4	6
Penha	8	6	14
São Mateus	1	7	8
São Miguel Paulista	1	3	4
Vila Prudente	3	3	6
TOTAL	23	42	65

Zona Oeste			
Butantã	10	14	24
Lapa	22	12	34
Pinheiros	10	10	20
TOTAL	42	36	78

Centro			
Sé	18	12	30