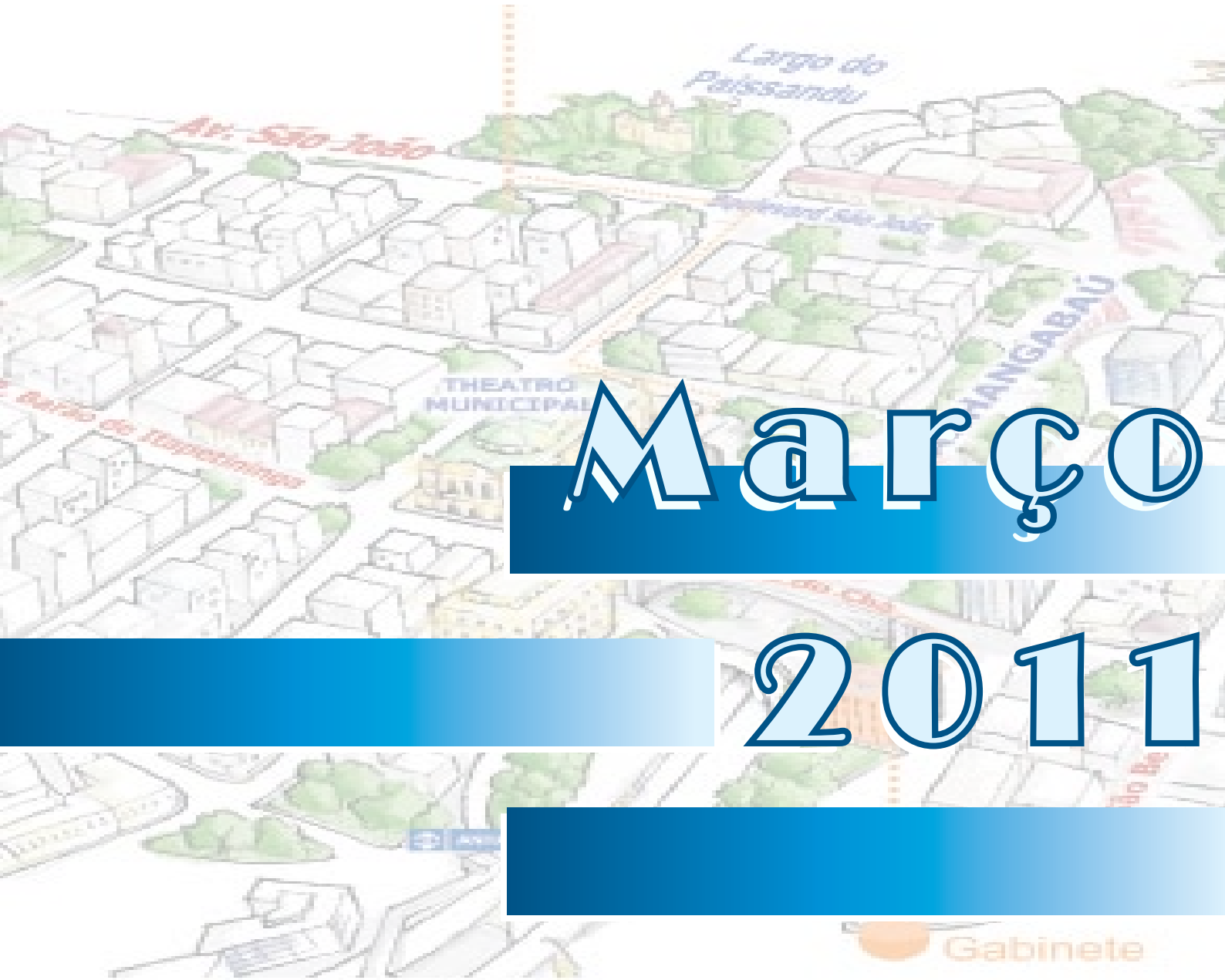




**PREFEITURA DE**  
**SÃO PAULO**  
**OUVIDORIA GERAL**



**Março**

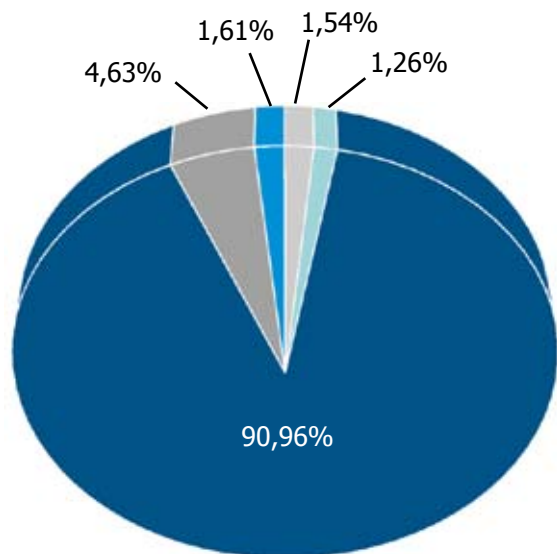
**2011**

## **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 março 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 sub naturezas.

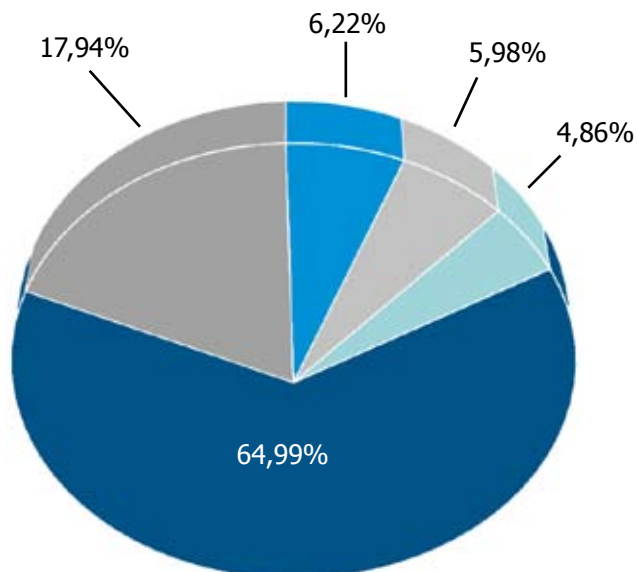
## Média de entrada de atendimento em geral



- Telefone: **4.416**
- E-mail: **225**
- Carta: **78**
- Fax: **75**
- Pessoalmente: **61**

Total de Atendimentos: **4.855**

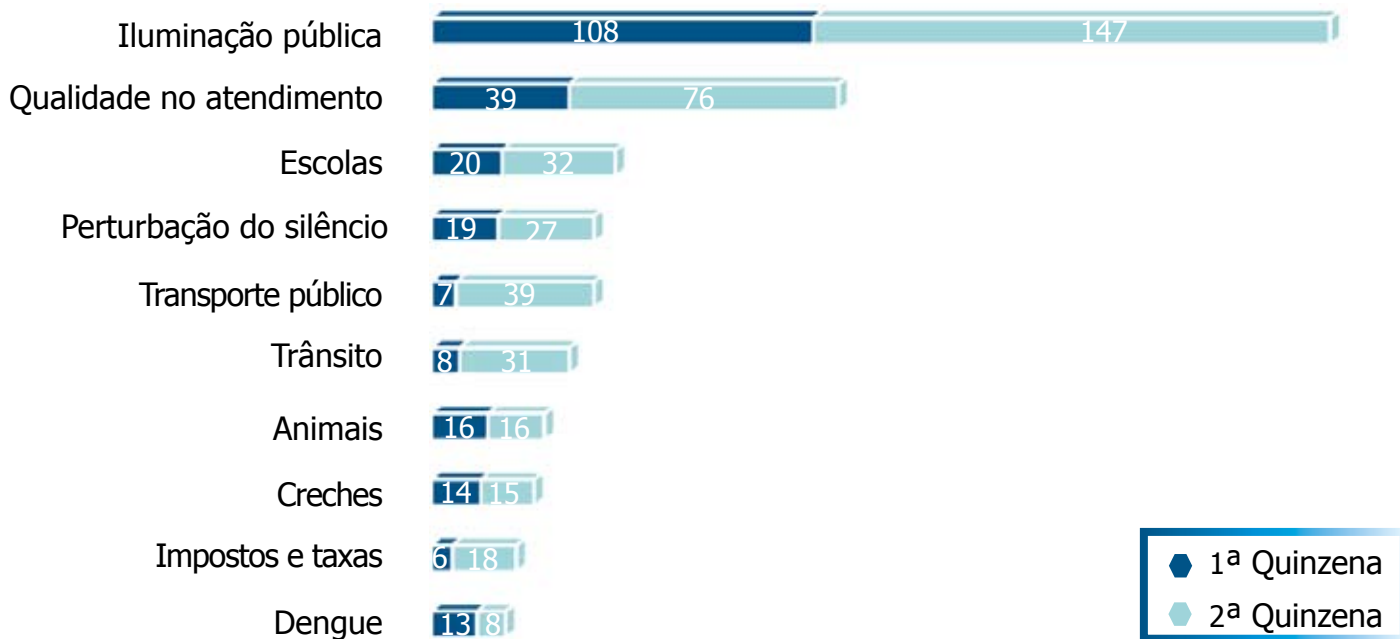
## Média de entrada de protocolos



- Telefone: **815**
- E-mail: **225**
- Carta: **78**
- Fax: **75**
- Pessoalmente: **61**

Total de Atendimentos: **1.254**

## Ranking de protocolos das naturezas por órgão



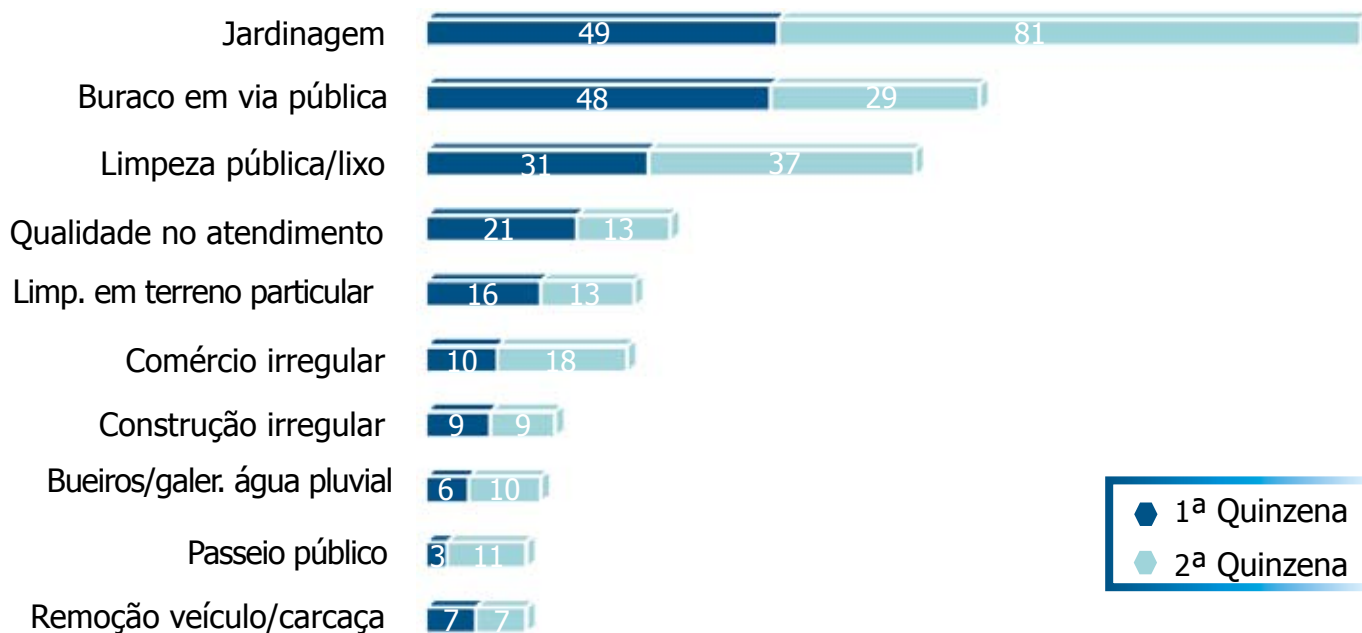
NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Iluminação pública	108	147	255
Qualidade no atendimento	39	76	115
Escolas	20	32	52
Perturbação do silêncio	19	27	46
Transporte público	7	39	46
Trânsito	8	31	39
Animais	16	16	32
Creches	14	15	29
Impostos e taxas	6	18	24
Dengue	13	8	21

## Total de atendimentos por Órgão Público

<b>Orgão</b>	<b>1ª Quinz.</b>	<b>2ª Quinz.</b>	<b>TOTAL</b>
Ouvidoria da São Paulo Turismo	1	0	1
Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	5	4	9
Secretaria Executiva de Comunicação	5	10	15
Secretaria Municipal da Cultura	1	3	4
Secretaria Municipal da Educação	50	60	110
Secretaria Municipal da Saúde	31	35	66
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	3	9	12
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	3	8	11
Psiu	19	28	47
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	2	1	3
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	0	1	1
Secretaria Municipal de Finanças	11	32	43
Secretaria Municipal de Habitação	2	5	7
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo	1	2	3
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	1	0	1
Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos	1	3	4
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	4	4	8
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	0	2	2
Secretaria Municipal de Serviços	0	0	0
Ilume	109	148	257
Limpurb	4	7	11
Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão	2	7	9
Instituto de Previdência do Município	0	1	1
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	3	6	9
Secretaria Municipal dos Transportes	0	6	6
Companhia de Engenharia de Tráfego	8	40	48
SPTrans	15	46	61
Outros órgãos*	0	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>281</b>	<b>472</b>	<b>753</b>

\* não pertinentes à esfera municipal

## Ranking de protocolos das naturezas por subprefeitura



<b>NATUREZA</b>	<b>1ª Quinzena</b>	<b>2ª Quinzena</b>	<b>TOTAL</b>
Jardinagem	49	81	130
Buraco em via pública	48	29	77
Limpeza pública/lixo	31	37	68
Qualidade no atendimento	21	13	34
Limpeza em terreno particular	16	13	29
Comércio irregular	10	19	29
Construção irregular	9	9	18
Bueiros/galerias água pluvial	6	10	16
Passeio público	3	11	14
Remoção veículo/carcaça	7	7	14

## Total de atendimentos por Subprefeitura

Órgão	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
<b>Zona Norte</b>			
Casa Verde/Cachoeirinha	16	9	25
Freguesia do Ó/Brasilândia	8	7	15
Jaçanã/Tremembé	12	24	36
Perus	2	2	4
Pirituba/Jaraguá	10	11	21
Santana/Tucuruvi	9	12	21
Vila Maria/Vila Guilherme	7	3	10
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>68</b>	<b>132</b>
<b>Zona Sul</b>			
Campo Limpo	14	10	24
Capela do Socorro	4	5	9
Cidade Ademar	7	4	11
Ipiranga	6	12	18
Jabaquara	3	3	6
M´Boi Mirim	18	11	29
Parelheiros	0	3	3
Santo Amaro	5	8	13
Vila Mariana	5	15	20
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>71</b>	<b>133</b>

<b>Órgão</b>	<b>1ª Quinzena</b>	<b>2ª Quinzena</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Leste</b>			
Aricanduva/Vila Formosa	2	4	6
Cidade Tiradentes	0	0	0
Ermelino Matarazzo	3	4	7
Guaianases	2	4	6
Itaim Paulista	8	5	13
Itaquera	9	18	27
Moóca	4	9	13
Penha	8	18	26
São Mateus	11	3	14
São Miguel Paulista	7	9	16
Vila Prudente/Sapopemba	4	7	11
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>81</b>	<b>139</b>
<b>Zona Oeste</b>			
Butantã	8	22	30
Lapa	12	7	19
Pinheiros	8	22	30
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>51</b>	<b>79</b>
<b>Centro</b>			
Sé	7	11	18