



PREFEITURA DE **SÃO PAULO** OUVIDORIA GERAL

Fotos: SPTURIS/Caio Silveira e Jefferson Pancieri



2012

Relatório Mensal Março

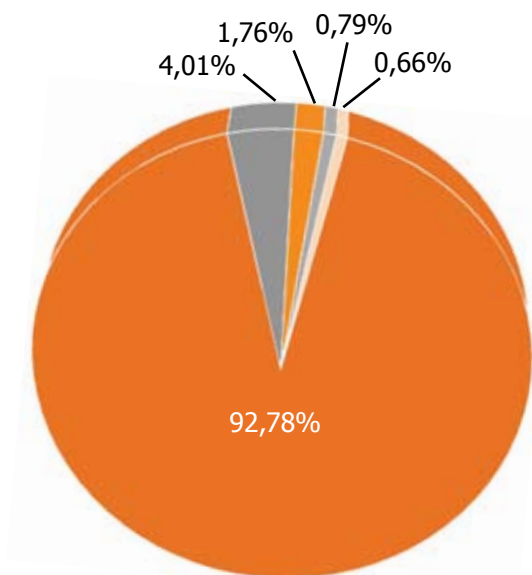
A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou 5.290 atendimentos gerais, em março de 2012. Deste total, 21,30% deram origem a protocolos de reclamações, sugestões ou elogios. O percentual é equivalente a 1.127 registros. Em relação ao mês anterior, houve um aumento, no atendimento geral, de 7,45% (367 demandas) e também em protocolos, de 7,44%, ou seja, de 78 registros.

Em março, o paulistano manteve sua preferência pelo meio telefone (Central 0800-17-5717) para falar com a Ouvidoria, com 92,78% de todas as demandas. As manifestações são referentes às reclamações, sugestões e elogios do munícipe em relação aos serviços prestados pela prefeitura.

O segundo meio mais utilizado foi o e-mail com 4,01%, seguido por pessoalmente (1,76%), por carta (0,79%) e por fax (0,66%).

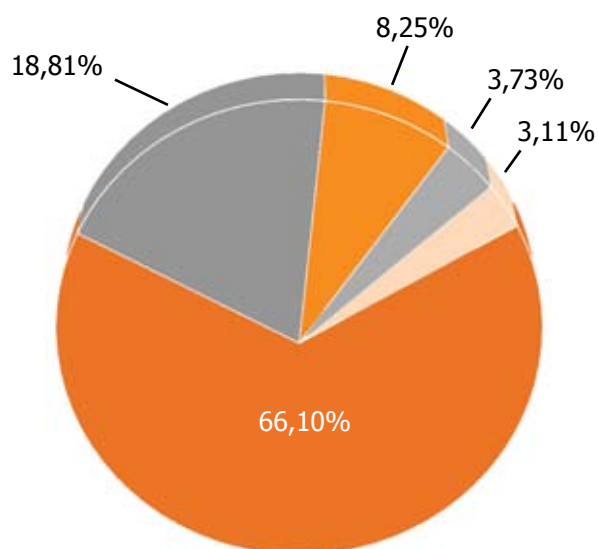
Desde janeiro de 2011, a Ouvidoria Geral passou a apresentar dois gráficos: um de atendimento geral, que inclui orientações, e outro específico de protocolos. Ou seja, são aqueles que tiveram processos abertos dentro do sistema próprio da Ouvidoria Geral e que irão compor os relatórios de estatísticas 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: **4.908**
● E-mail: **212**
● Pessoalmente: **93**
● Carta: **42**
● Fax: **35**
 Total de atendimentos: **5.290**

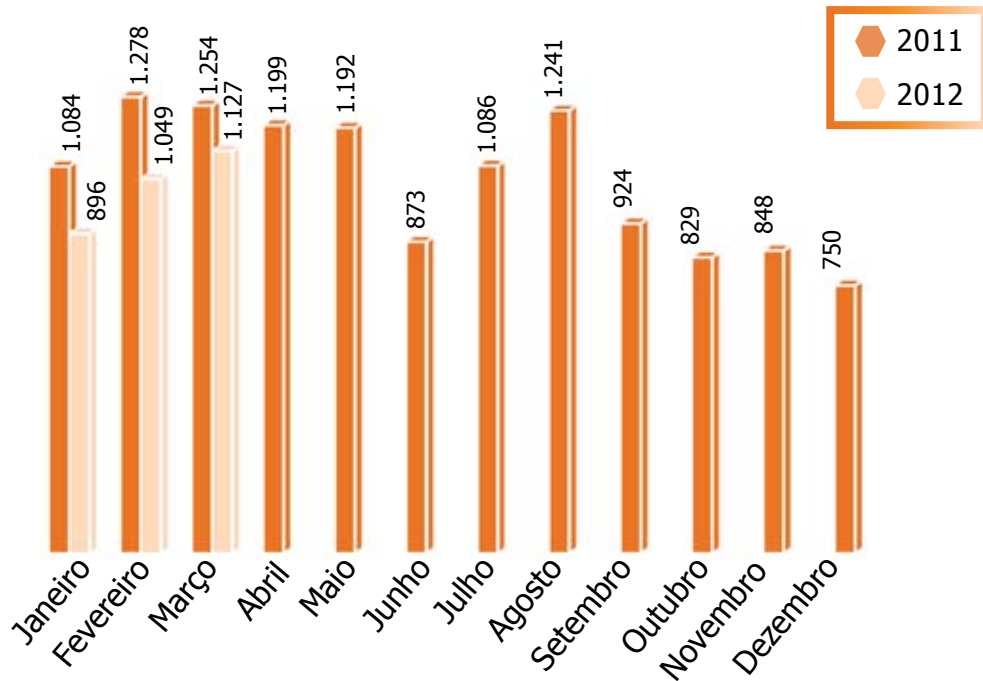
Mídia de entrada de protocolos



● Telefone: **745**
● E-mail: **212**
● Pessoalmente: **93**
● Carta: **42**
● Fax: **35**
 Total de protocolos: **1.127**

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 março de 2012.

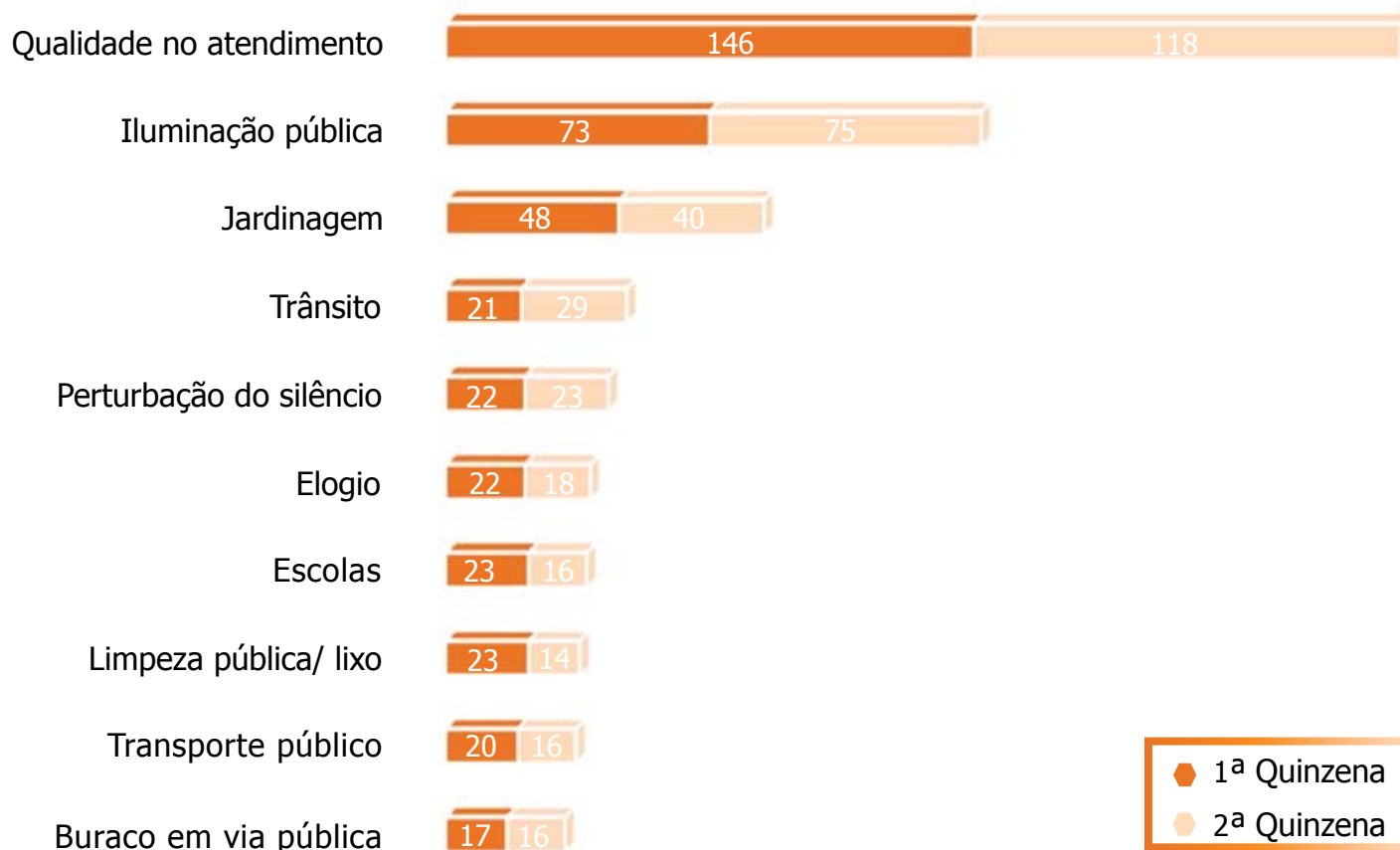
Os protocolos registrados na Ouvidoria - sejam reclamações, elogios ou sugestões - seguem uma classificação inicial pela natureza do assunto manifestado pelo munícipe. Para refinar a estatística, cada natureza se divide em subnaturezas.

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 está em primeiro lugar no ranking com 264 demandas. A natureza apresentou uma queda de 12 protocolos em relação ao mês anterior. Por outro lado, registrou um aumento nos demais comparativos: 115 a mais que o mesmo período do ano anterior e 102 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

A natureza Qualidade no atendimento reúne demandas de secretarias (166), empresas públicas e autarquias (60), subprefeituras (35) e outros órgãos (3).

São Paulo Transportes S/A (SPTrans), da Secretaria Municipal de Transportes, reúne o maior número de reclamações com 49 registros. Em segundo está a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras com 36 demandas, seguida pela Secretaria Municipal de Finanças, com 27. A Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social ocupa a quarta colocação com 24 protocolos de Qualidade no atendimento, seguida pela Secretaria Executiva de Comunicação, com 22.

ÓRGÃO	Quantidade
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	49
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	36
Secretaria Municipal de Finanças	27
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	24
Secretaria Executiva de Comunicação	22

Iluminação pública ocupa a segunda colocação no ranking de reclamações da Ouvidoria com 148 protocolos, que foram todos encaminhados ao Departamento de Iluminação Pública - Ilume, da Secretaria Municipal de Serviços. Em relação ao mês anterior, a natureza apresentou um aumento de 29 demandas. Mas, nos outros dois comparativos, a natureza apresentou queda: 107 a menos que o mesmo período do ano anterior e 71 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Jardinagem está em terceiro colocado no ranking com 88 protocolos, que foram encaminhados às subprefeituras. A natureza registrou um aumento de 21 demandas em relação ao mês anterior. Já em relação ao mesmo período do ano anterior, a natureza apresentou queda de 43 registros. No comparativo com o indicador da média dos últimos 12 meses, Jardinagem teve um aumento de 7 protocolos.

Trânsito está em quarto lugar no ranking com 50 protocolos. Deste total, 49 foram direcionados à Companhia de Engenharia de Tráfego - CET, da Secretaria Municipal de Transportes; e 1 à própria pasta de transportes. A natureza apresentou um aumento em todos os comparativos: 15 a mais que o mês anterior; 11 a mais que o mesmo período do ano anterior e 17 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Perturbação do silêncio ocupa a quinta colocação no ranking com 45 protocolos, que foram todos encaminhados ao Programa do Silêncio Urbano - PSIU, da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras. A natureza registrou um aumento de 18 protocolos em relação ao mês anterior e queda de 1 registro em relação ao mesmo período do ano anterior. No comparativo com o indicador da média dos últimos 12 meses, Perturbação do silêncio teve um aumento de 4 reclamações.

Elogio ocupa a sexta colocação no ranking com 40 protocolos. São 24 a mais que o mês anterior; 32 a mais que o mesmo período do ano passado e 21 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses. A natureza envolve secretarias, subprefeituras, autarquias e empresas públicas.

A natureza **Escolas** está em sétimo colocado no ranking com 39 protocolos. Todos foram direcionados à Secretaria Municipal de Educação. São 28 a menos que o mês anterior; 13 a menos que o mesmo período do ano passado e 17 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Limpeza pública/ lixo ocupa a oitava colocação no ranking com 37 protocolos. Deste total, 29 foram para as subprefeituras; 7 para a atual Autoridade Municipal de Limpeza Urbana – AMLURB (antigo Departamento de Limpeza Urbana - Limpurb) da Secretaria Municipal de Serviços e 1 para a Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação. A natureza apresentou um aumento de 16 protocolos em relação ao mês anterior, mas teve uma queda nos outros dois comparativos: 40 a menos que o mesmo período do ano anterior e 6 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Transporte público ocupa a nona colocação no ranking com 36 protocolos. Deste total, 32 foram para a SPTrans, 3 para a Secretaria Municipal de Educação e 1 para a Secretaria Municipal de Transportes. São 2 protocolos a menos que o mês anterior e 10 a menos que o mesmo período do ano anterior. Já em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses,

a natureza teve um aumento de 3 protocolos.

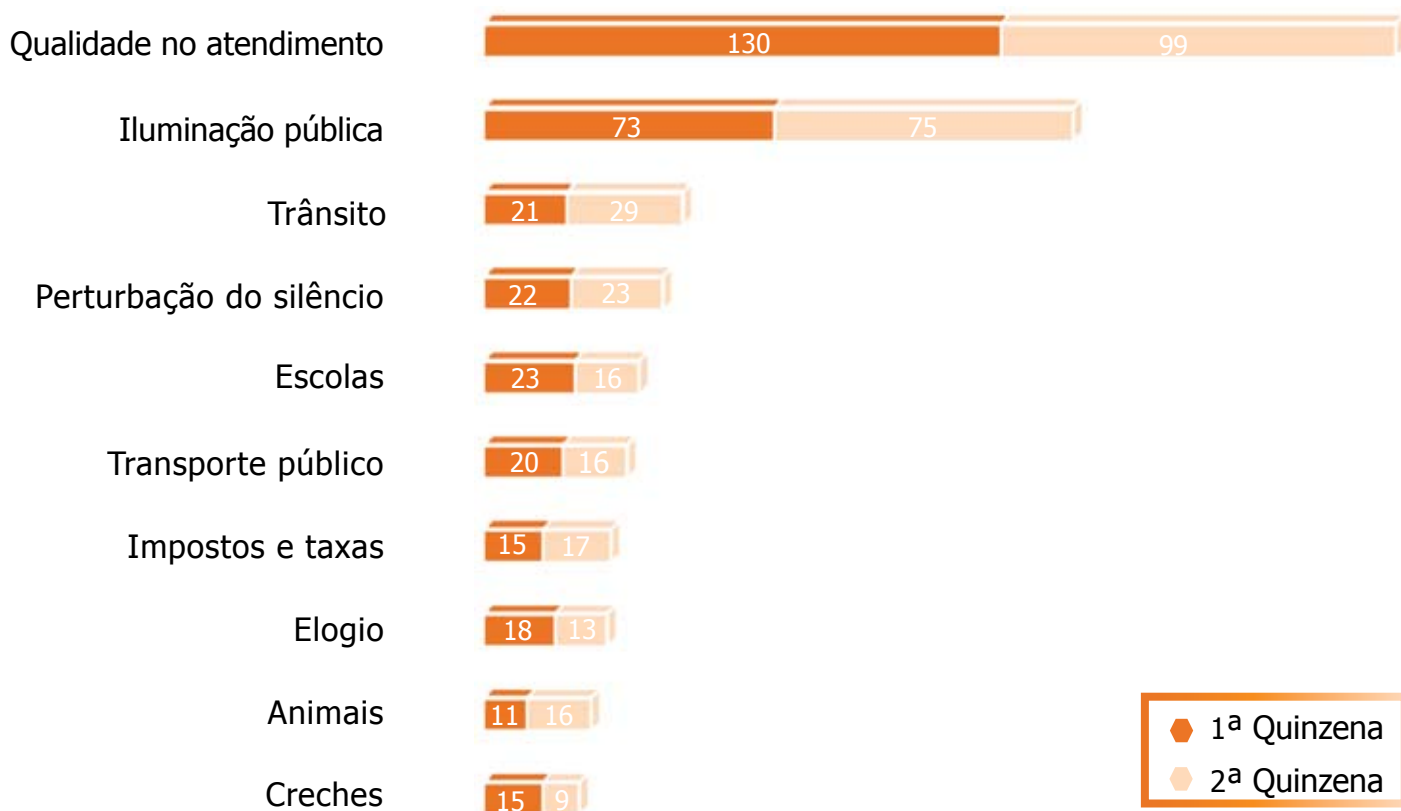
Buraco em via pública é a décima colocada no ranking com 33 protocolos. Todos foram encaminhados às subprefeituras. A natureza apresentou queda em todos os comparativos: 2 a menos que o mês anterior; 45 a menos que o mesmo período do ano anterior e 6 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

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

NATUREZA	mar/12	fev/12	jan/12	dez/11	nov/11	out/11	set/11
Qualidade no atendimento	264	276	214	171	162	152	137
Iluminação pública	148	119	98	107	138	212	232
Jardinagem	88	67	76	46	50	49	54
Trânsito	50	35	33	39	27	22	37
Perturbação do silêncio	45	27	35	35	44	44	45
Elogio	40	16	32	19	25	18	17
Escolas	39	67	20	7	14	11	9
Limpeza pública/ lixo	37	21	40	42	29	34	24
Transporte público	36	38	20	18	37	21	35
Buraco em via pública	33	35	38	27	31	9	31

NATUREZA	ago/11	jul/11	jun/11	mai/11	abr/11	mar/11	MÉDIA
Qualidade no atendimento	169	164	123	123	99	149	162
Iluminação pública	393	302	202	283	282	255	219
Jardinagem	72	79	77	117	152	131	81
Trânsito	34	27	29	40	28	39	33
Perturbação do silêncio	50	33	35	52	49	46	41
Elogio	29	23	21	10	11	8	19
Escolas	27	11	10	21	14	52	22
Limpeza pública/ lixo	38	39	33	65	68	77	43
Transporte público	38	34	23	40	42	46	33
Buraco em via pública	33	30	32	61	67	78	39

Ranking específico pela natureza dos protocolos dos Órgãos/Secretarias



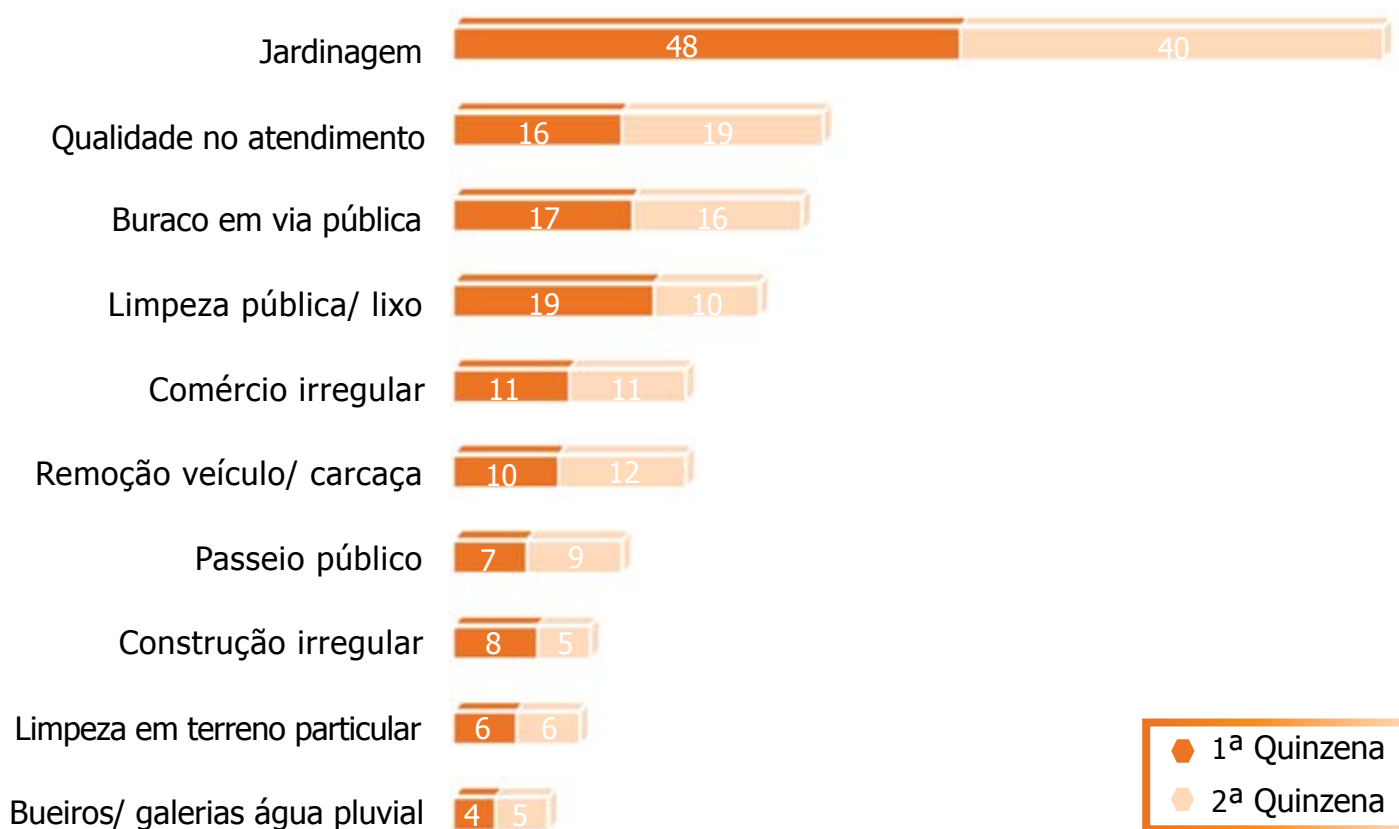
NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Qualidade no atendimento	130	99	229
Iluminação pública	73	75	148
Trânsito	21	29	50
Perturbação do silêncio	22	23	45
Escolas	23	16	39
Transporte público	20	16	36
Impostos e taxas	15	17	32
Elogio	18	13	31
Animais	11	16	27
Creches	15	9	24

Total de atendimentos de protocolos por Órgão Público

ÓRGÃO	1ª Quinz.	2ª Quinz.	TOTAL
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	7	7	14
Secretaria do Governo Municipal	1	0	1
Secretaria Executiva de Comunicação	15	7	22
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mob. Reduzida	1	0	1
Secretaria Municipal da Saúde	33	30	63
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	18	15	33
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	7	4	11
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	22	23	45
Secretaria Municipal de Cultura	12	2	14
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	2	0	2
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	2	0	2
Secretaria Municipal de Educação	61	37	98
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	3	5	8
Secretaria Municipal de Finanças	31	34	65
Secretaria Municipal de Habitação	3	5	8
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	3	4	7

Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	1	4	5
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	9	5	14
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	4	2	6
Instituto de Previdência do Município - IPREM	3	0	3
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	2	1	3
Secretaria Municipal de Serviços	0	0	0
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB*	5	6	11
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	74	75	149
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	0	1	1
Secretaria Municipal de Transportes	6	8	14
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	22	37	59
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	47	40	87
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	16	8	24
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	0	2	2
Outros Órgãos**	4	3	7
TOTAL	414	365	779

Ranking específico pela natureza dos protocolos das Subprefeituras



NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Jardinagem	48	40	88
Qualidade no atendimento	16	19	35
Buraco em via pública	17	16	33
Limpeza pública/ lixo	19	10	29
Comércio irregular	11	11	22
Remoção veículo/ carcaça	10	12	22
Passeio público	7	9	16
Construção irregular	8	5	13
Limpeza em terreno particular	6	6	12
Bueiros/ galerias água pluvial	4	5	9

Total de atendimentos de protocolos por Subprefeitura

SUBPREFEITURA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Norte			
Casa Verde	10	7	17
Freguesia/ Brasilândia	7	12	19
Jaçanã/ Tremembé	4	9	13
Perus	1	1	2
Pirituba/ Jaraguá	3	1	4
Santana/ Tucuruvi	8	6	14
Vila Maria/ Vila Guilherme	2	12	14
TOTAL	35	48	83
Zona Sul			
Campo Limpo	8	1	9
Capela do Socorro	9	8	17
Cidade Ademar	11	7	18
Ipiranga	7	5	12
Jabaquara	0	2	2
M´Boi Mirim	10	4	14
Parelheiros	2	1	3
Santo Amaro	4	9	13
Vila Mariana	6	15	21
TOTAL	57	52	109

SUBPREFEITURA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Leste			
Aricanduva	2	1	3
Cidade Tiradentes	0	0	0
Ermelino Matarazzo	3	2	5
Guaianases	1	2	3
Itaim Paulista	0	3	3
Itaquera	4	5	9
Moóca	7	3	10
Penha	5	3	8
São Mateus	11	0	11
São Miguel Paulista	4	2	6
Vila Prudente	6	2	8
TOTAL	43	23	66

Zona Oeste			
Butantã	17	11	28
Lapa	12	9	21
Pinheiros	6	6	12
TOTAL	35	26	61

Centro			
Sé	13	16	29