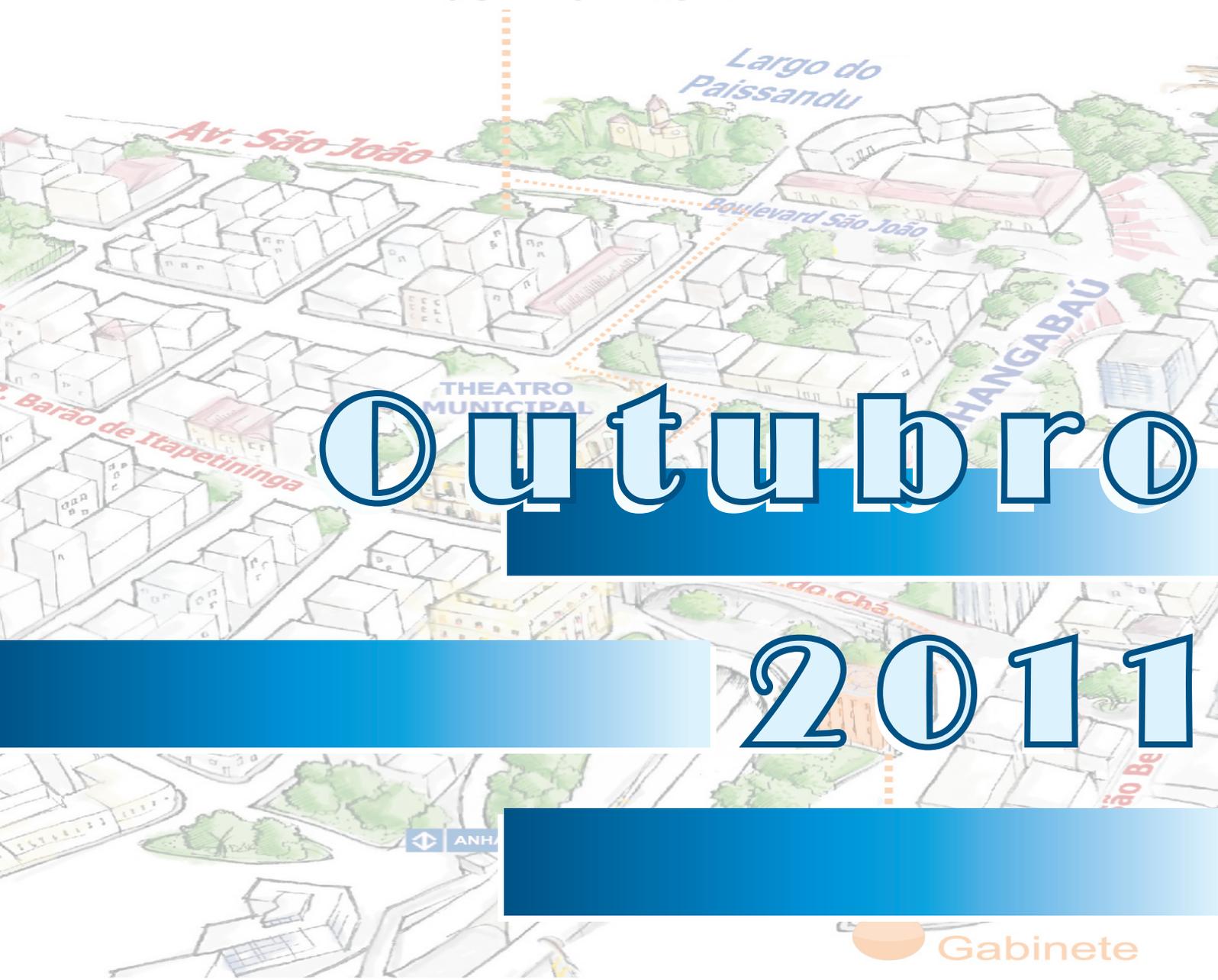




PREFEITURA DE
SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL



O u t u b r o

2 0 1 1

ANHA



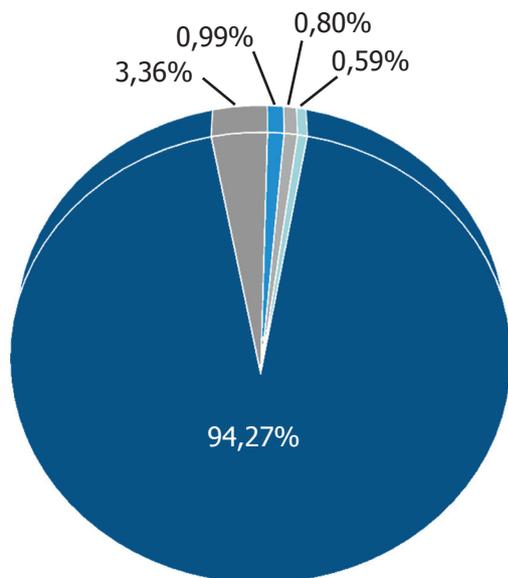
Gabinete

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 outubro 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.

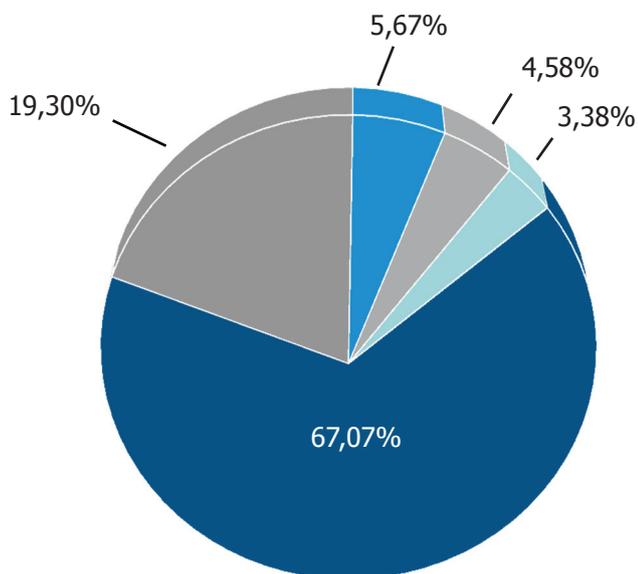
Média de entrada de atendimentos em geral



- Telefone: **4.495**
- E-mail: **160**
- Pessoalmente: **47**
- Carta: **38**
- Fax: **28**

Total de atendimentos: **4.768**

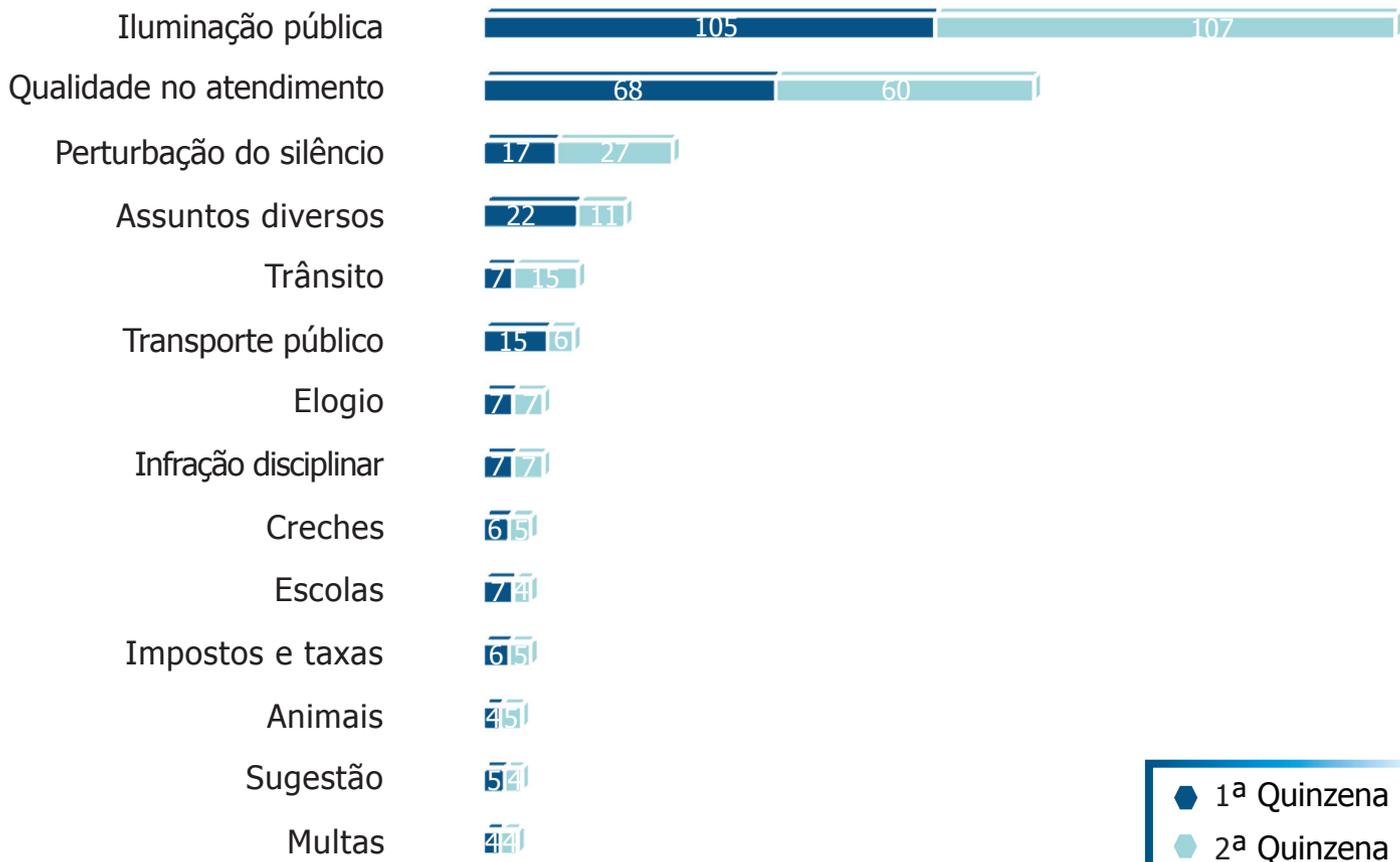
Média de entrada de protocolos



- Telefone: **556**
- E-mail: **160**
- Pessoalmente: **47**
- Carta: **38**
- Fax: **28**

Total de protocolos: **829**

Ranking Específico pela natureza dos protocolos dos Órgãos/Secretarias



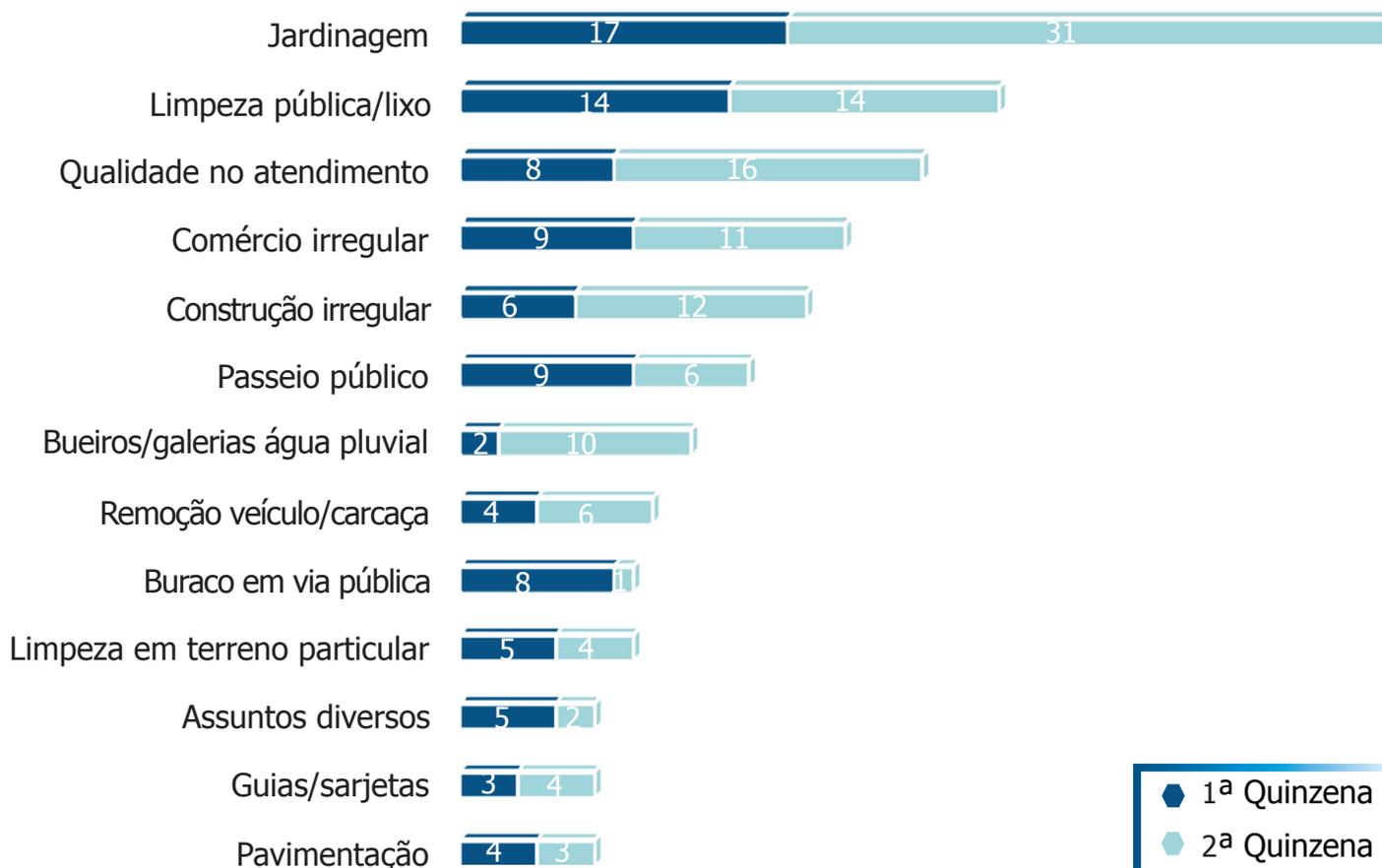
NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Iluminação pública	105	107	212
Qualidade no atendimento	68	60	128
Perturbação do silêncio	17	27	44
Assuntos diversos	22	11	33
Trânsito	7	15	22
Transporte público	15	6	21
Elogio	7	7	14
Infração disciplinar	7	7	14
Creches	6	5	11
Escolas	7	4	11
Impostos e taxas	6	5	11
Animais	4	5	9
Sugestão	5	4	9
Multas	4	4	8

Total de atendimentos por Órgão Público

ÓRGÃO	1ª Quinz.	2ª Quinz.	TOTAL
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	6	4	10
Secretaria do Governo Municipal	0	2	2
Secretaria Executiva de Comunicação	28	5	33
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	1	0	1
Secretaria Municipal da Saúde	15	16	31
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	10	8	18
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	1	1	2
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	18	27	45
Secretaria Municipal de Cultura	3	3	6
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	0	2	2
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	1	0	1
Secretaria Municipal de Educação	19	21	40
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	0	3	3
Secretaria Municipal de Finanças	11	15	26
Secretaria Municipal de Habitação	3	3	6
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	2	7	9
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	0	1	1
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	2	3	5
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	0	2	2
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	1	0	1
Secretaria Municipal de Serviços	0	0	0
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	107	107	214
Departamento de Limpeza Urbana - LIMPURB	3	3	6
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	0	2	2
Secretaria Municipal de Transportes	7	2	9
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	8	20	28
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	30	12	42
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	13	8	21
Outros Órgãos*	3	8	11
TOTAL	292	285	577

*não pertinentes à esfera municipal

Ranking Específico pela natureza dos protocolos das Subprefeituras



NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Jardinagem	17	31	48
Limpeza pública/ lixo	14	14	28
Qualidade no atendimento	8	16	24
Comércio irregular	9	11	20
Construção irregular	6	12	18
Passeio público	9	6	15
Bueiros/galerias água pluvial	2	10	12
Remoção veículo/carçaça	4	6	10
Buraco em via pública	8	1	9
Limpeza em terreno particular	5	4	9
Assuntos diversos	5	2	7
Guias/sarjetas	3	4	7
Pavimentação	4	3	7

Total de atendimentos por Subprefeitura

SUBPREFEITURA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Norte			
Casa Verde/Cachoeirinha	3	5	8
Freguesia do Ó/Brasilândia	5	7	12
Jaçanã/Tremembé	2	3	5
Perus	1	1	2
Pirituba/Jaraguá	3	3	6
Santana/Tucuruvi	0	6	6
Vila Maria/Vila Guilherme	5	3	8
TOTAL	19	28	47
Zona Sul			
Campo Limpo	2	4	6
Capela do Socorro	2	3	5
Cidade Ademar	3	3	6
Ipiranga	5	4	9
Jabaquara	2	4	6
M´Boi Mirim	7	1	8
Parelheiros	2	0	2
Santo Amaro	1	9	10
Vila Mariana	6	6	12
TOTAL	30	34	64

SUBPREFEITURA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Leste			
Aricanduva/Vila Formosa	2	3	5
Cidade Tiradentes	0	0	0
Ermelino Matarazzo	2	2	4
Guaianases	0	4	4
Itaim Paulista	2	4	6
Itaquera	0	4	4
Moóca	8	9	17
Penha	5	14	19
São Mateus	9	3	12
São Miguel Paulista	5	6	11
Vila Prudente/Sapopemba	4	4	8
TOTAL	37	53	90

Zona Oeste			
Butantã	5	7	12
Lapa	3	5	8
Pinheiros	6	10	16
TOTAL	14	22	36

Centro			
Sé	7	8	15