



**OUVIDORIA GERAL**  
Prefeitura da Cidade de São Paulo

**Relatório Mensal**  
**Fevereiro/ 2010**

# **Estatística**

---

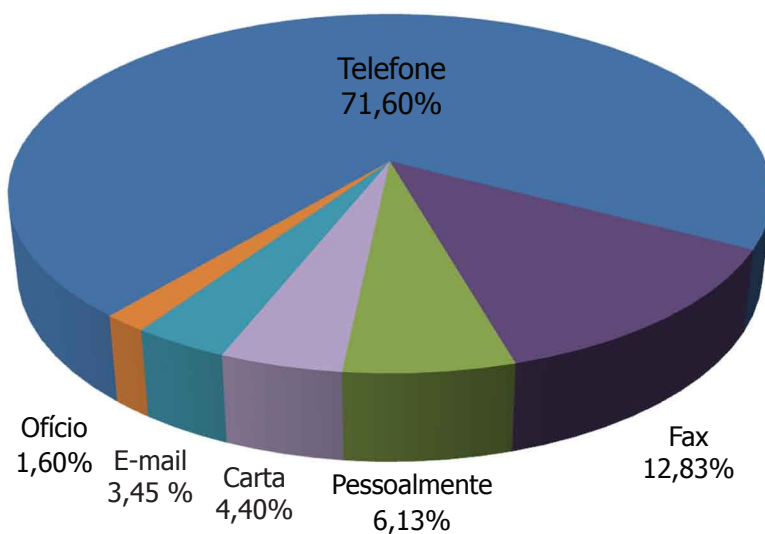
## **Metodologia**

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 28 de fevereiro de 2010.

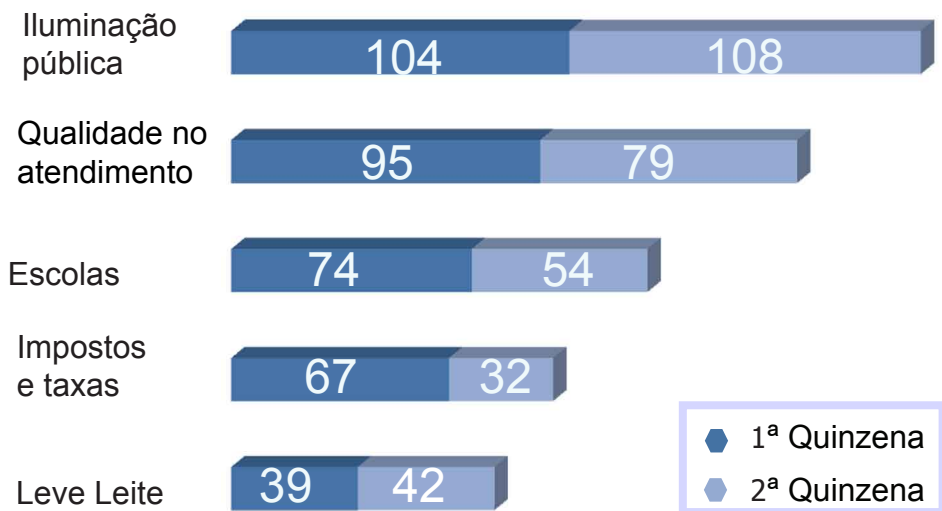
# Entrada de Atendimento

---



| Descrição    | Quantidade   |
|--------------|--------------|
| Telefone     | 1.122        |
| Fax          | 201          |
| Pessoalmente | 96           |
| Carta        | 69           |
| E-mail       | 54           |
| Ofício       | 25           |
| <b>TOTAL</b> | <b>1.567</b> |

# Naturezas mais reclamadas nos Órgãos Públicos



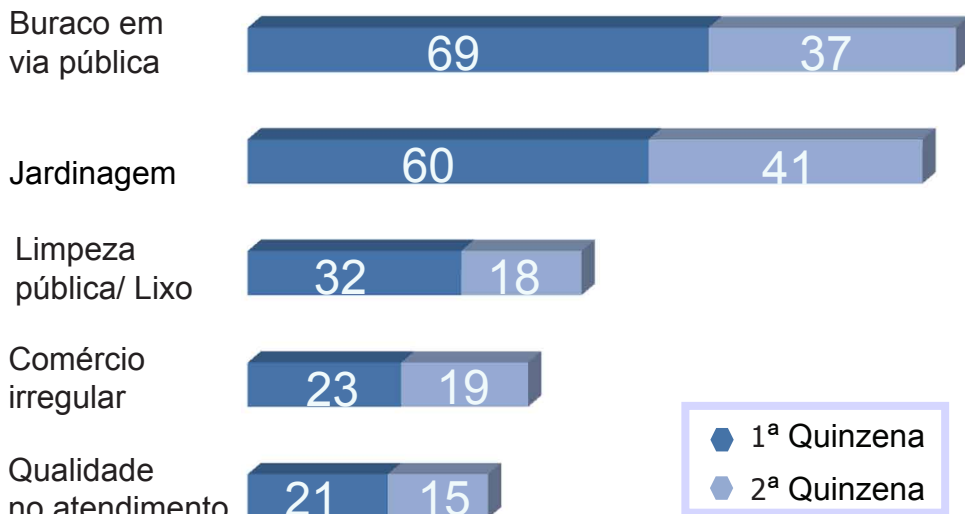
| Natureza                 | 1ª Quinzena | 2ª Quinzena | Total |
|--------------------------|-------------|-------------|-------|
| Iluminação pública       | 104         | 108         | 212   |
| Qualidade no atendimento | 95          | 79          | 174   |
| Escolas                  | 74          | 54          | 128   |
| Impostos e taxas         | 67          | 32          | 99    |
| Leve Leite               | 39          | 42          | 81    |

Obs. Os dados apontados no gráfico estão em número absoluto.

# Total de atendimentos por Órgão Público

| Órgão                                                    | 1ª Quinz.  | 2ª Quinz.  | Total        |
|----------------------------------------------------------|------------|------------|--------------|
| Ouvidoria Geral do Município de São Paulo                | 7          | 10         | 17           |
| São Paulo Turismo                                        | 0          | 1          | 1            |
| Secretaria Municipal de Finanças                         | 19         | 13         | 32           |
| Secretaria do Governo Municipal                          | 2          | 0          | 2            |
| Secretaria Executiva de Comunicação                      | 28         | 13         | 41           |
| Secretaria Municipal da Cultura                          | 1          | 3          | 4            |
| Secretaria Municipal da Educação                         | 155        | 114        | 269          |
| Secretaria Mun. da Pessoa com Def. e Mobilidade Reduzida | 1          | 0          | 1            |
| Secretaria Municipal da Saúde                            | 53         | 39         | 92           |
| Secretaria Municipal de Assis. e Desenvolvimento Social  | 10         | 7          | 17           |
| Secretaria Municipal de Des. Econômico e do Trabalho     | 1          | 0          | 1            |
| Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação      | 5          | 0          | 5            |
| Secretaria Municipal de Habitação                        | 2          | 0          | 2            |
| Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo        | 4          | 1          | 5            |
| Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos              | 0          | 2          | 2            |
| Secretaria Municipal de Mod. Gestão e Desburocratização  | 8          | 5          | 13           |
| Comp. de Proc. de Dados do Mun. de São Paulo             | 0          | 1          | 1            |
| Secretaria Municipal de Participação e Parceria          | 4          | 4          | 8            |
| Secretaria Municipal de Segurança Urbana                 | 1          | 2          | 3            |
| Secretaria Municipal de Serviços                         | 112        | 113        | 225          |
| Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente         | 86         | 51         | 137          |
| Secretaria Municipal dos Transportes                     | 3          | 1          | 4            |
| Companhia de Engenharia de Tráfego                       | 18         | 16         | 34           |
| São Paulo Transporte SA                                  | 24         | 25         | 49           |
| Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras   | 38         | 27         | 65           |
| Outros*                                                  | 7          | 3          | 10           |
| <b>Total</b>                                             | <b>589</b> | <b>451</b> | <b>1.040</b> |

# Naturezas mais reclamadas nas Subprefeituras



| Natureza                 | 1ª Quinzena | 2ª Quinzena | Total |
|--------------------------|-------------|-------------|-------|
| Buraco em via pública    | 69          | 37          | 106   |
| Jardinagem               | 60          | 41          | 101   |
| Limpeza pública/ Lixo    | 32          | 18          | 50    |
| Comércio irregular       | 23          | 19          | 42    |
| Qualidade no atendimento | 21          | 15          | 36    |

Obs. Os dados apontados no gráfico estão em número absoluto.

# Total de atendimentos por Subprefeitura

| Órgão                       | 1ª Quinzena | 2ª Quinzena | Total      |
|-----------------------------|-------------|-------------|------------|
| <b>Zona Norte</b>           |             |             |            |
| Casa Verde/ Cachoeirinha    | 14          | 3           | 17         |
| Freguesia do Ó/ Brasilândia | 5           | 12          | 17         |
| Jaçanã/ Tremembé            | 6           | 13          | 19         |
| Perus                       | 0           | 3           | 0          |
| Pirituba/ Jaraguá           | 6           | 4           | 10         |
| Santana/ Tucuruvi           | 23          | 8           | 31         |
| Vila Maria/ Vila Guilherme  | 9           | 5           | 14         |
| <b>Total</b>                | <b>63</b>   | <b>48</b>   | <b>111</b> |
| <b>Zona Sul</b>             |             |             |            |
| Campo Limpo                 | 5           | 5           | 10         |
| Capela do Socorro           | 11          | 3           | 14         |
| Cidade Ademar               | 7           | 8           | 15         |
| Ipiranga                    | 13          | 11          | 24         |
| Jabaquara                   | 4           | 5           | 9          |
| M'Boi Mirim                 | 8           | 9           | 17         |
| Parelheiros                 | 7           | 0           | 7          |
| Santo Amaro                 | 12          | 7           | 19         |
| Vila Mariana                | 18          | 11          | 29         |
| <b>Total</b>                | <b>85</b>   | <b>59</b>   | <b>144</b> |

# Total de atendimentos por Subprefeitura

| Órgão                   | 1ª Quinzena | 2ª Quinzena | Total      |
|-------------------------|-------------|-------------|------------|
| <b>Zona Leste</b>       |             |             |            |
| Aricanduva/Vila Formosa | 3           | 1           | 4          |
| Cidade Tiradentes       | 2           | 1           | 3          |
| Ermelino Matarazzo      | 5           | 4           | 9          |
| Guaianases              | 5           | 2           | 7          |
| Itaim Paulista          | 9           | 6           | 15         |
| Itaquera                | 19          | 22          | 41         |
| Moóca                   | 12          | 11          | 23         |
| Penha                   | 14          | 10          | 24         |
| São Mateus              | 6           | 4           | 10         |
| São Miguel Paulista     | 6           | 3           | 9          |
| Vila Prudente/Sapopemba | 9           | 3           | 12         |
| <b>Total</b>            | <b>90</b>   | <b>67</b>   | <b>157</b> |
| <b>Zona Oeste</b>       |             |             |            |
| Butantã                 | 16          | 11          | 27         |
| Lapa                    | 24          | 8           | 32         |
| Pinheiros               | 14          | 18          | 32         |
| <b>Total</b>            | <b>309</b>  | <b>218</b>  | <b>527</b> |
| <b>Centro</b>           |             |             |            |
| Sé                      | 17          | 7           | 24         |