



PREFEITURA DE
SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL



Junho

2011

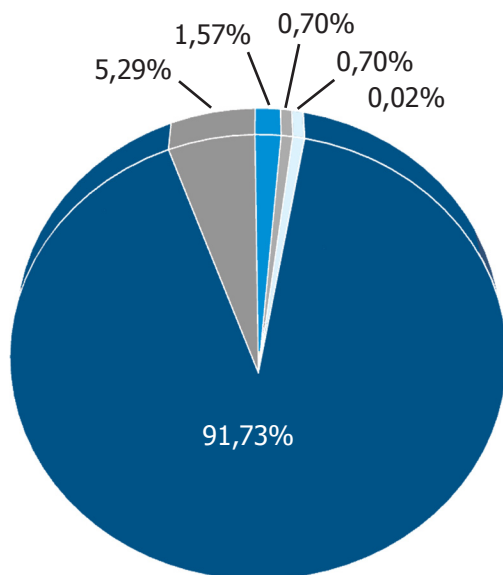
ANHA

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 30 de junho 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.

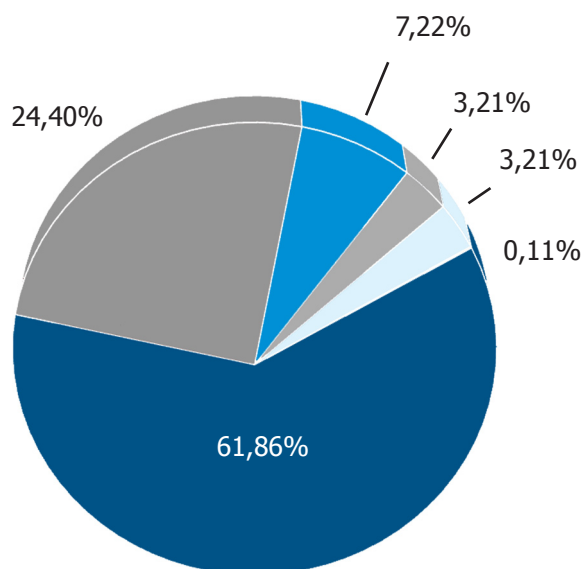
Média de entrada de atendimentos em geral



- Telefone: **3.692**
- E-mail: **213**
- Carta: **63**
- Fax: **28**
- Pessoalmente: **28**
- Ofício: **1**

Total de atendimentos: **4.025**

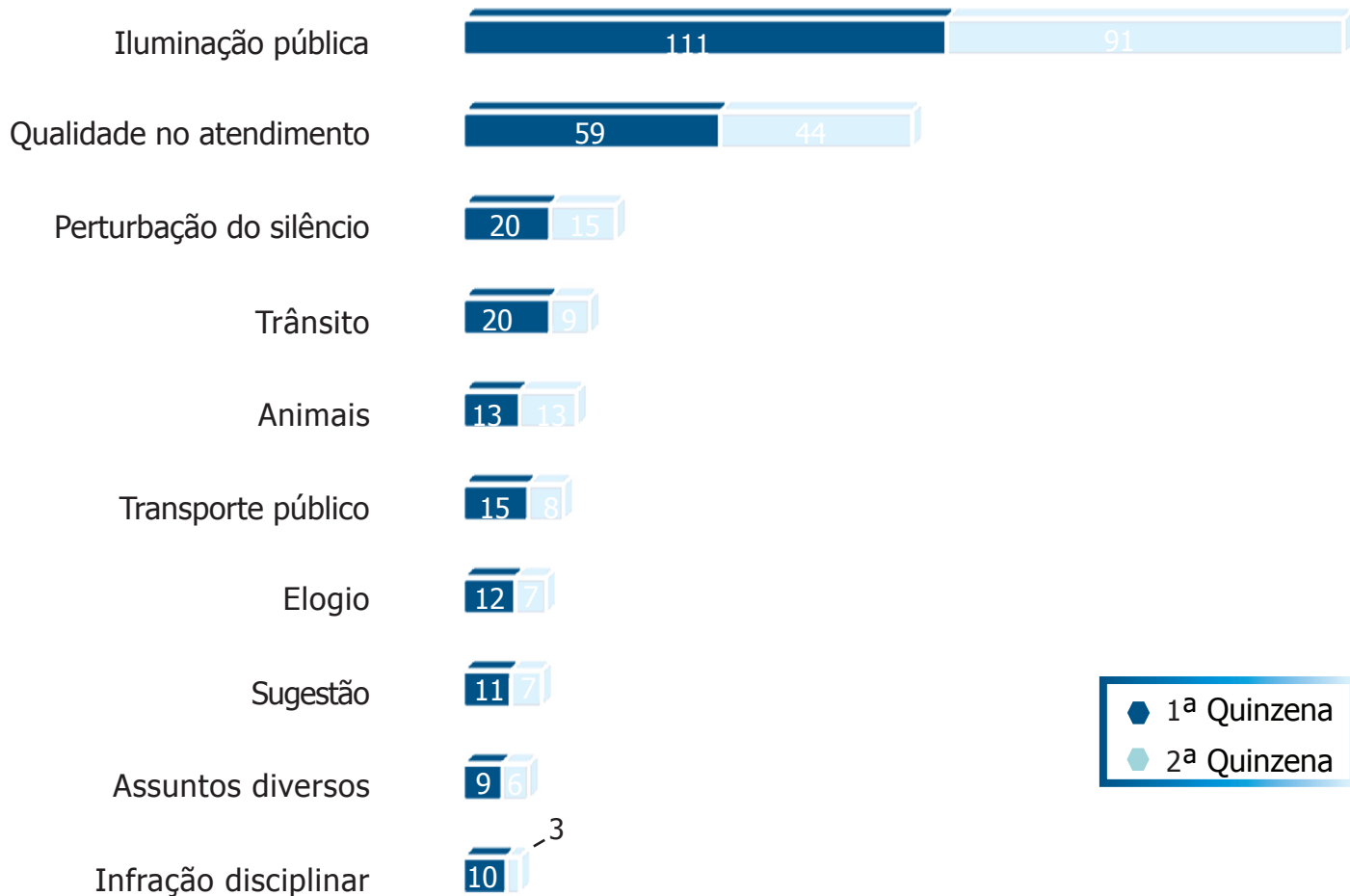
Média de entrada de protocolos



- Telefone: **540**
- E-mail: **213**
- Carta: **63**
- Fax: **28**
- Pessoalmente: **28**
- Ofício: **1**

Total de protocolos: **873**

Ranking de protocolos das naturezas nos Órgãos



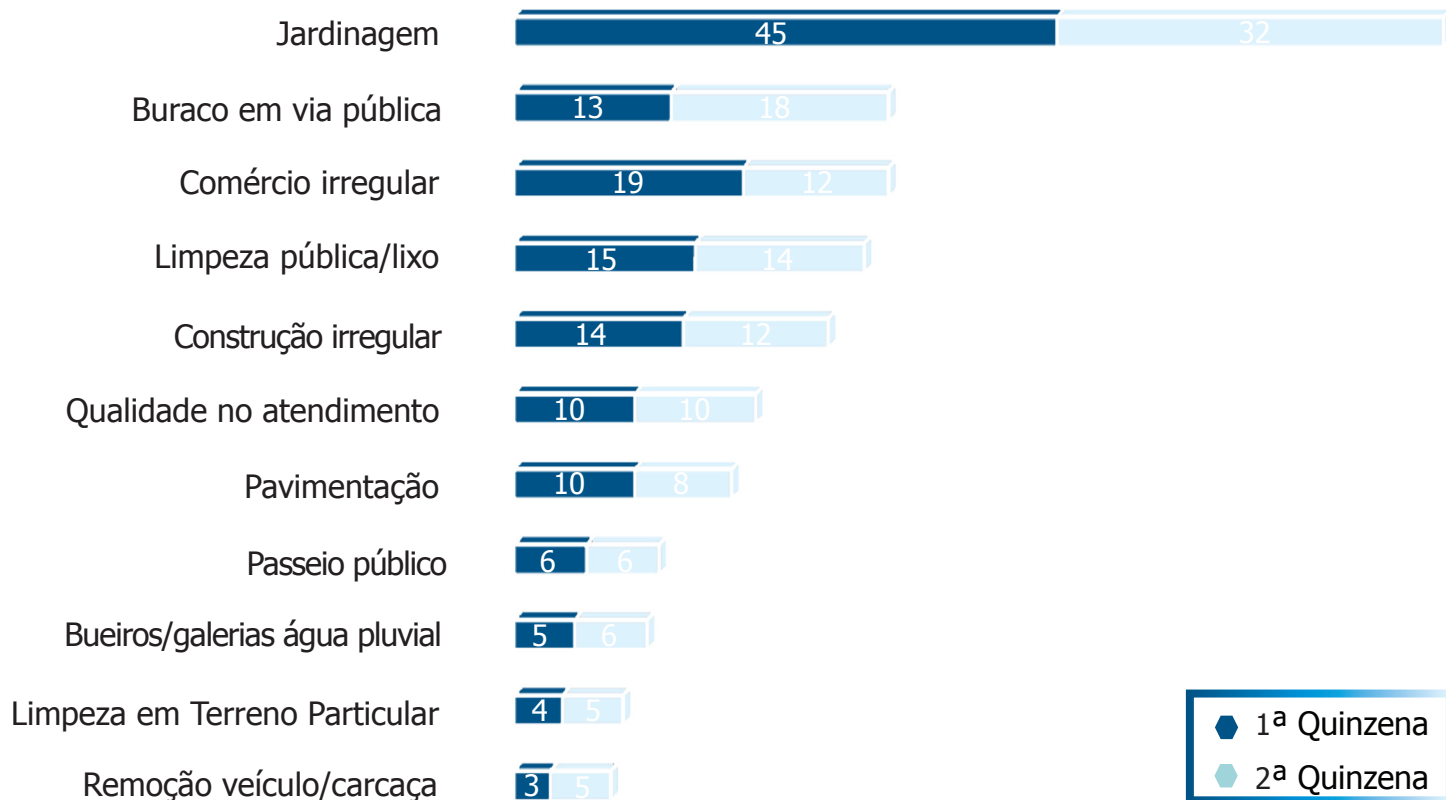
NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Iluminação pública	111	91	202
Qualidade no atendimento	59	44	103
Perturbação do silêncio	20	15	35
Trânsito	20	9	29
Animais	13	13	26
Transporte público	15	8	23
Elogio	12	7	19
Sugestão	11	7	18
Assuntos diversos	9	6	15
Infração disciplinar	10	3	13

Total de atendimentos por Órgão Público

ÓRGÃO	1ª Quinz.	2ª Quinz.	TOTAL
Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	3	5	8
Secretaria do Governo Municipal	1	1	2
Sec. Esp. de Articulação para a Copa do Mundo de Futebol de 2014	0	3	3
Secretaria Executiva de Comunicação	9	9	18
Secretaria Municipal da Saúde	22	19	41
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	7	2	9
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	2	7	9
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	19	15	34
Secretaria Municipal de Cultura	2	2	4
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	3	5	8
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	1	0	1
Secretaria Municipal de Educação	21	15	36
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	1	1	2
Secretaria Municipal de Finanças	15	10	25
Secretaria Municipal de Habitação	7	1	8
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	0	1	1
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	2	2	4
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	1	1	2
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	4	2	6
Secretaria Municipal de Serviços	0	0	0
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	115	91	206
Departamento de Limpeza Urbana - LIMPURB	5	2	7
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	0	2	2
Secretaria Municipal de Transportes	11	2	13
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	30	14	44
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	31	12	43
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	14	4	18
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	1	1	2
Outros Órgãos*	4	2	6
TOTAL	331	231	562

*não pertinentes à esfera municipal

Ranking de protocolos das naturezas nas Subprefeituras



NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Jardinagem	45	32	77
Buraco em via pública	13	18	31
Comércio irregular	19	12	31
Limpeza pública/lixo	15	14	29
Construção irregular	14	12	26
Qualidade no atendimento	10	10	20
Pavimentação	10	8	18
Passeio público	6	6	12
Bueiros/galerias água pluvial	5	6	11
Limp. em terreno particular	4	5	9
Remoção veículo/carçaça	3	5	8

Total de atendimentos por Subprefeitura

ÓRGÃO	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Norte			
Casa Verde/Cachoeirinha	8	8	16
Freguesia do Ó/Brasilândia	7	7	14
Jaçanã/Tremembé	3	6	9
Perus	1	0	1
Pirituba/Jaraguá	6	3	9
Santana/Tucuruvi	5	2	7
Vila Maria/Vila Guilherme	2	5	7
TOTAL	32	31	63
Zona Sul			
Campo Limpo	2	1	3
Capela do Socorro	4	0	4
Cidade Ademar	4	7	11
Ipiranga	10	6	16
Jabaquara	2	4	6
M´Boi Mirim	7	4	11
Parelheiros	1	3	4
Santo Amaro	5	4	9
Vila Mariana	15	5	20
TOTAL	50	34	84

ÓRGÃO	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Leste			
Aricanduva/Vila Formosa	2	4	6
Cidade Tiradentes	0	1	1
Ermelino Matarazzo	1	2	3
Guaianases	5	1	6
Itaim Paulista	7	2	9
Itaquera	6	9	15
Moóca	6	14	20
Penha	6	2	8
São Mateus	3	1	4
São Miguel Paulista	3	3	6
Vila Prudente/Sapopemba	7	5	12
TOTAL	46	44	90
Zona Oeste			
Butantã	12	4	16
Lapa	4	7	11
Pinheiros	14	12	26
TOTAL	30	23	53
Centro			
Sé	10	11	21