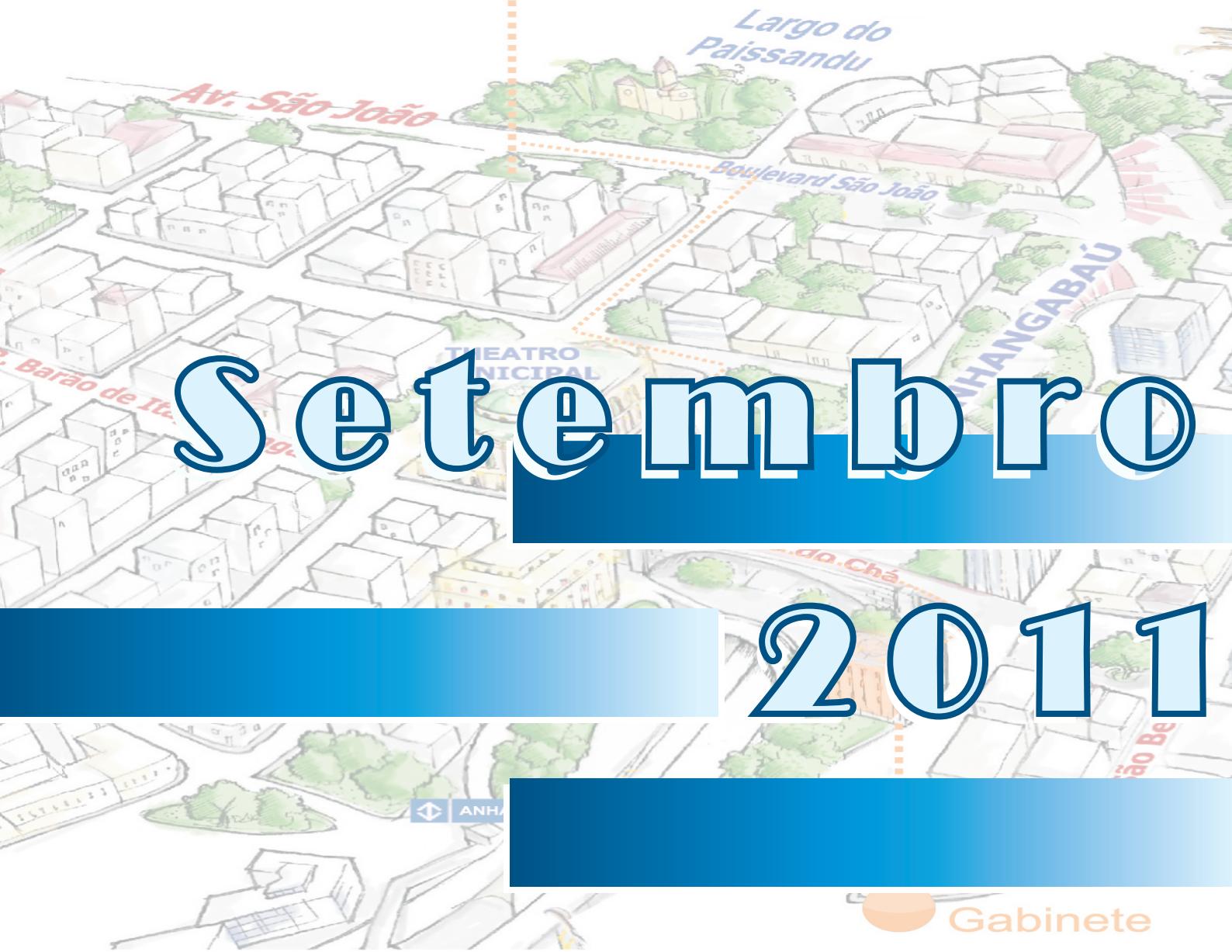




PREFEITURA DE
SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL



Setembro

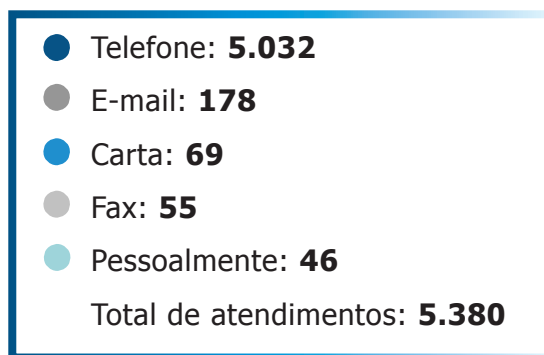
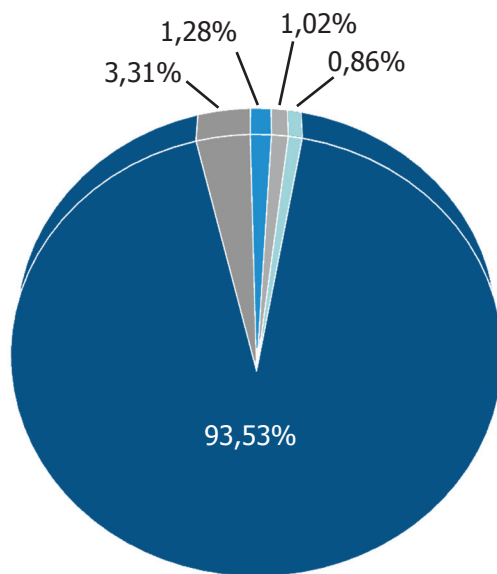
2011

Metodologia

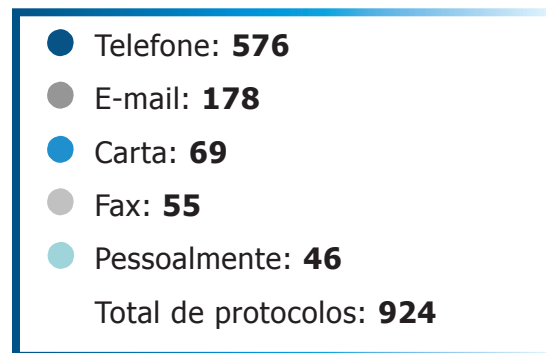
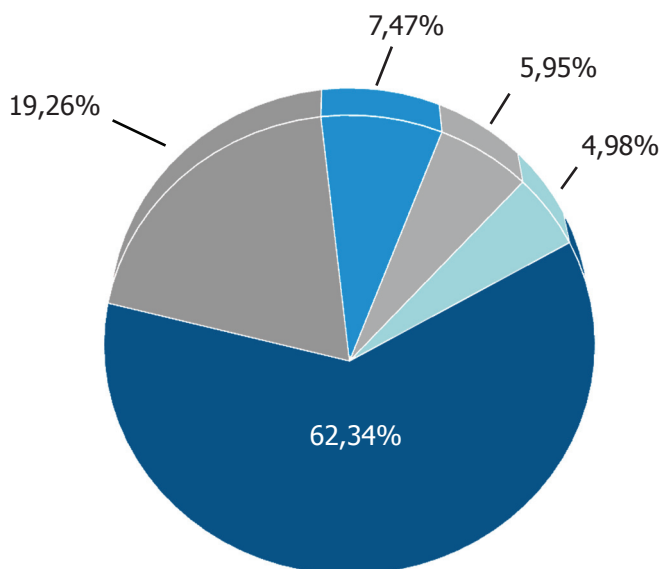
Os dados apresentados têm origem em um banco gerado por sistema próprio, no qual a entrada e a saída de informações são permanentes. Portanto, para a composição do relatório é realizado um corte de tempo que compreende o período de 1º a 30 de setembro de 2011.

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.

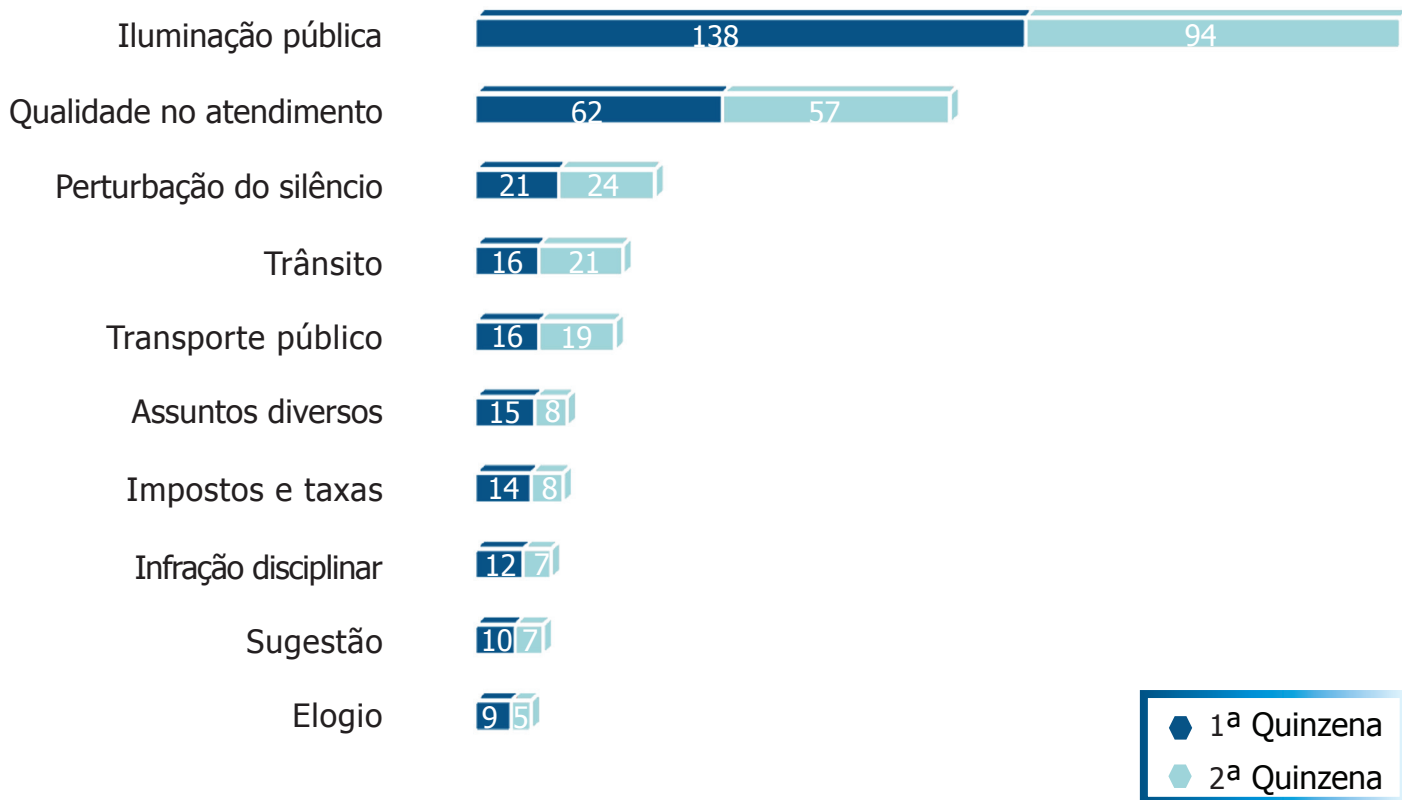
Média de entrada de atendimentos em geral



Média de entrada de protocolos



Ranking Específico pela natureza dos protocolos dos Órgãos/Secretarias



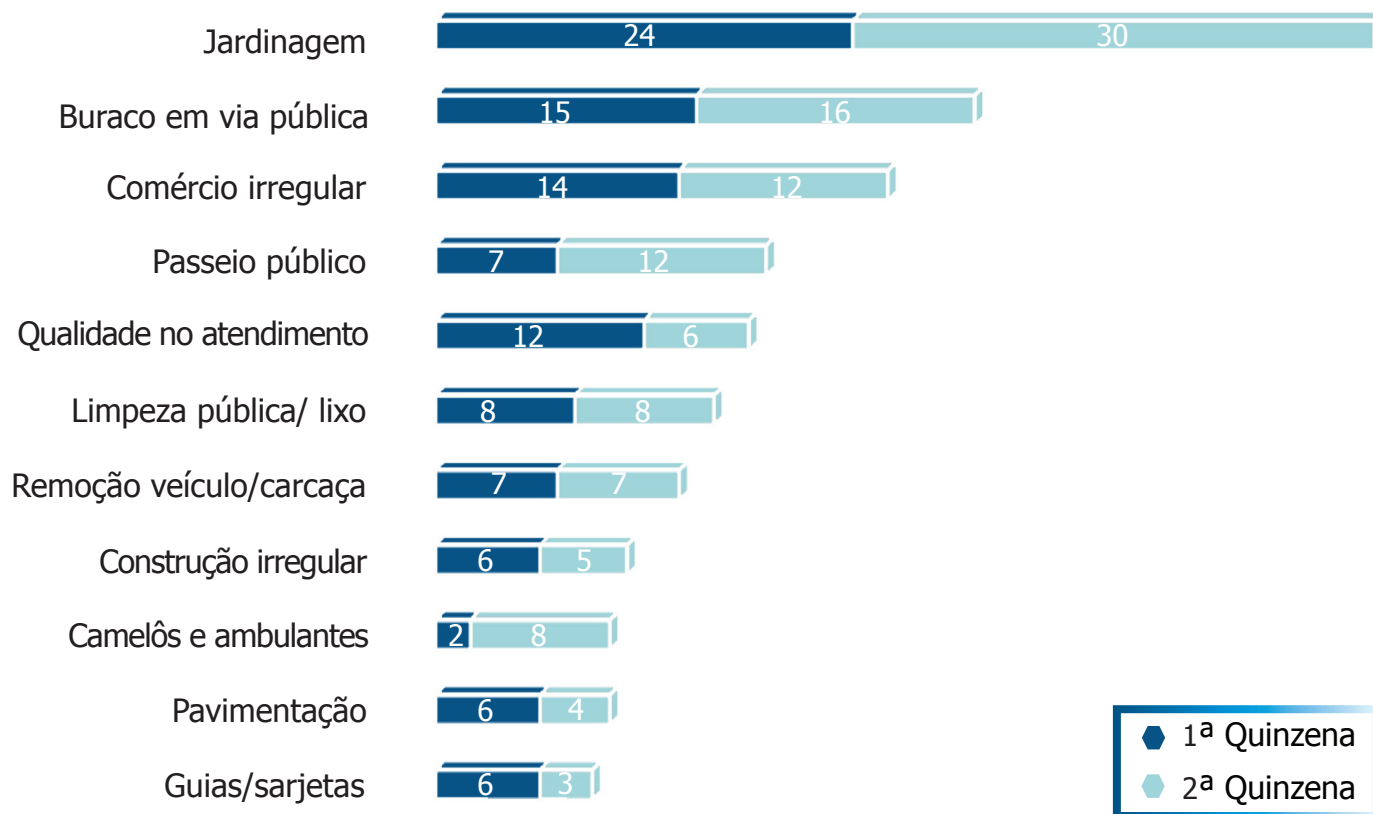
NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Iluminação pública	138	94	232
Qualidade no atendimento	62	57	119
Perturbação do silêncio	21	24	45
Trânsito	16	21	37
Transporte público	16	19	35
Assuntos diversos	15	8	23
Impostos e taxas	14	8	22
Infração disciplinar	12	7	19
Sugestão	10	7	17
Elogio	9	5	14

Total de atendimentos por Órgão Público

ÓRGÃO	1ª Quinz.	2ª Quinz.	TOTAL
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	0	1	1
Secretaria Executiva de Comunicação	4	7	11
Secretaria Municipal da Saúde	24	22	46
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	13	6	19
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	7	5	12
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	23	26	49
Secretaria Municipal de Cultura	5	4	9
Secretaria Municipal de Educação	20	13	33
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	3	2	5
Secretaria Municipal de Finanças	23	12	35
Secretaria Municipal de Habitação	1	1	2
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	2	7	9
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	0	2	2
Instituto de Previdência do Município - IPREM	1	1	2
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	4	0	4
Secretaria Municipal de Serviços	0	0	0
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	141	94	235
Departamento de Limpeza Urbana - LIMPURB	6	4	10
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	2	0	2
Secretaria Municipal de Transportes	6	9	15
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	21	25	46
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	26	34	60
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	19	12	31
Outros Órgãos*	7	3	10
TOTAL	358	290	648

*não pertinentes à esfera municipal

Ranking Específico pela natureza dos protocolos das Subprefeituras



NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Jardinagem	24	30	54
Buraco em via pública	15	16	31
Comércio irregular	14	12	26
Passeio público	7	12	19
Qualidade no atendimento	12	6	18
Limpeza pública/ lixo	8	8	16
Remoção veículo/carcaça	7	7	14
Construção irregular	6	5	11
Camelôs e ambulantes	2	8	10
Pavimentação	6	4	10
Guias/sarjetas	6	3	9

Total de atendimentos por Subprefeitura

SUBPREFEITURA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Norte			
Casa Verde/Cachoeirinha	8	3	11
Freguesia do Ó/Brasilândia	4	10	14
Jaçanã/Tremembé	3	8	11
Perus	0	1	1
Pirituba/Jaraguá	8	6	14
Santana/Tucuruvi	8	8	16
Vila Maria/Vila Guilherme	0	3	3
TOTAL	31	39	70
Zona Sul			
Campo Limpo	3	6	9
Capela do Socorro	2	6	8
Cidade Ademar	1	3	4
Ipiranga	6	6	12
Jabaquara	6	3	9
M´Boi Mirim	3	2	5
Parelheiros	1	1	2
Santo Amaro	3	5	8
Vila Mariana	3	6	9
TOTAL	28	38	66

SUBPREFEITURA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Leste			
Aricanduva/Vila Formosa	3	1	4
Cidade Tiradentes	2	0	2
Ermelino Matarazzo	1	2	3
Guaianases	3	2	5
Itaim Paulista	1	2	3
Itaquera	3	5	8
Moóca	14	9	23
Penha	8	3	11
São Mateus	3	1	4
São Miguel Paulista	2	1	3
Vila Prudente/Sapopemba	4	4	8
TOTAL	44	30	74
Zona Oeste			
Butantã	12	7	19
Lapa	6	6	12
Pinheiros	5	5	10
TOTAL	23	18	41
Centro			
Sé	14	11	25