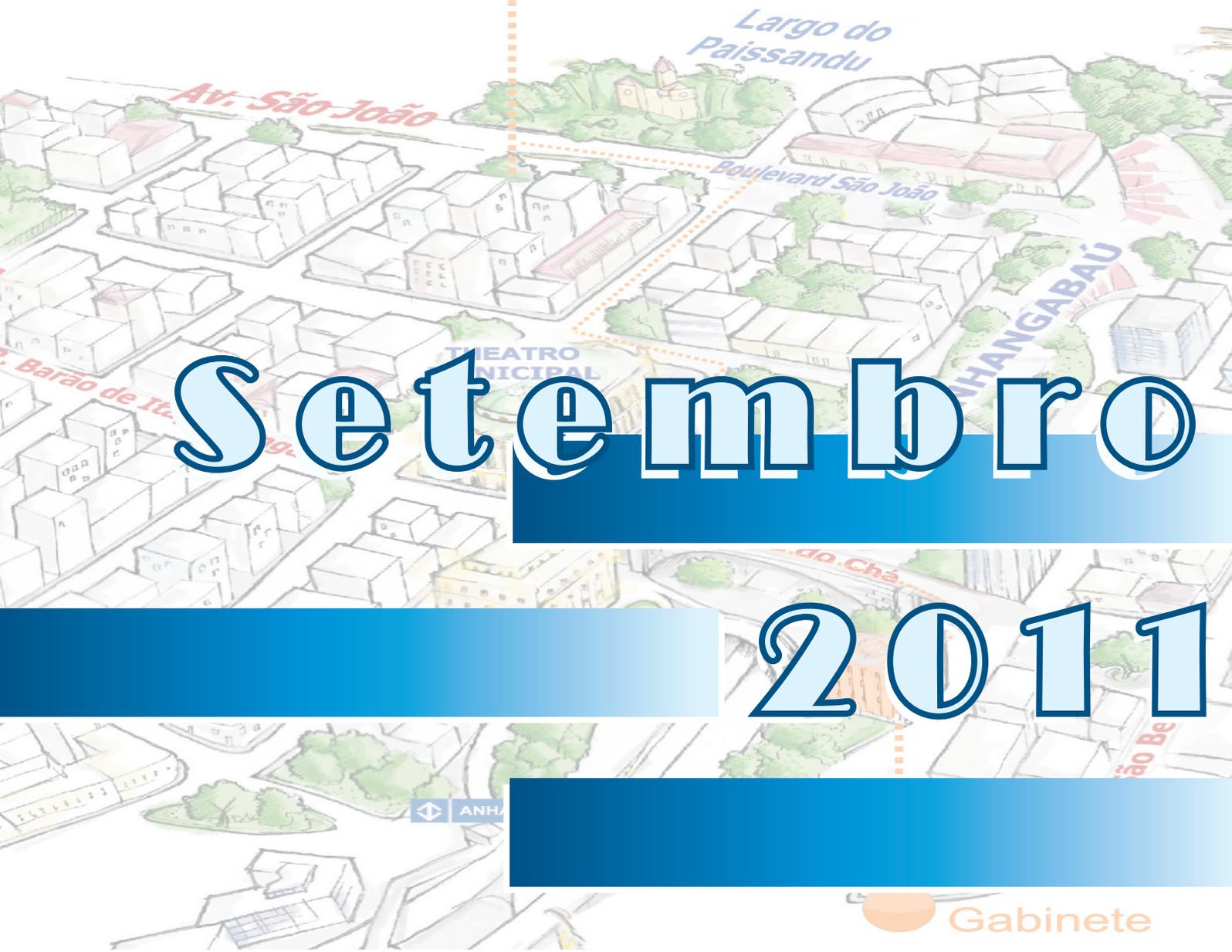




PREFEITURA DE  
**SÃO PAULO**  
OUVIDORIA GERAL



Setembro

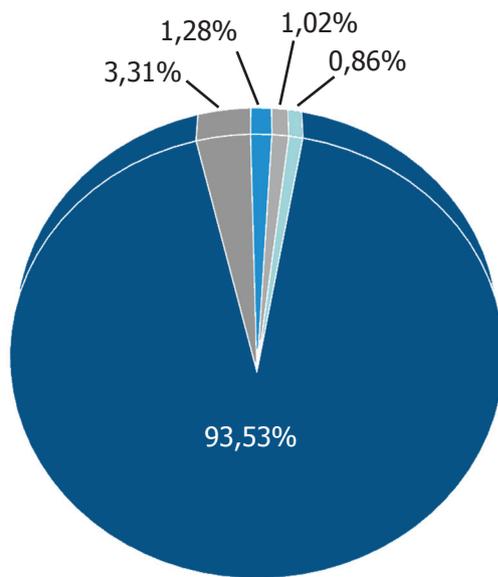
2011

## **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.

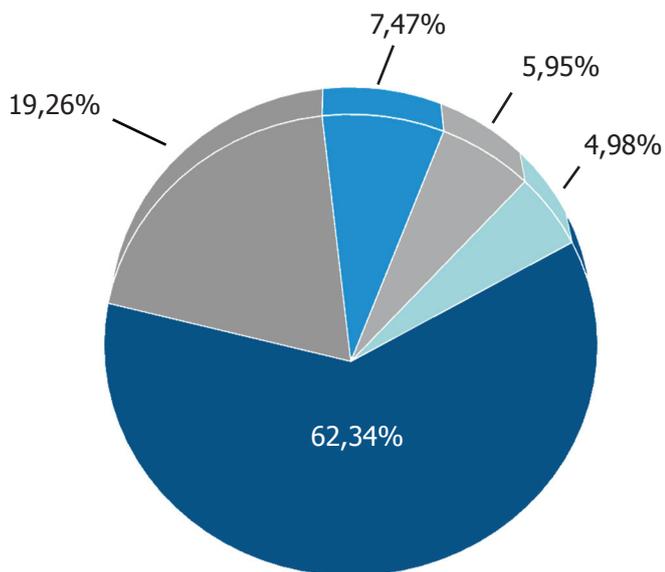
## Média de entrada de atendimentos em geral



- Telefone: **5.032**
- E-mail: **178**
- Carta: **69**
- Fax: **55**
- Pessoalmente: **46**

Total de atendimentos: **5.380**

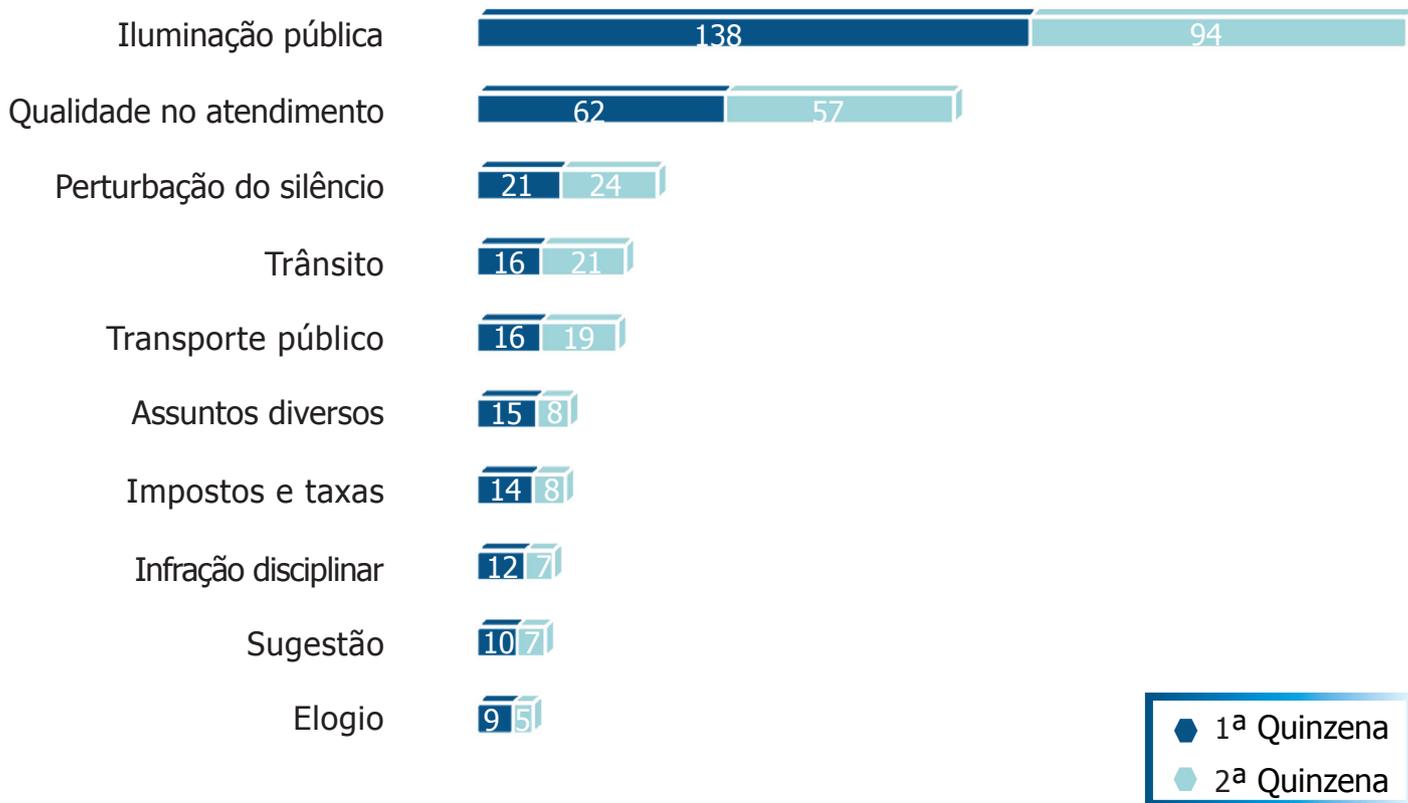
## Média de entrada de protocolos



- Telefone: **576**
- E-mail: **178**
- Carta: **69**
- Fax: **55**
- Pessoalmente: **46**

Total de protocolos: **924**

## Ranking Específico pela natureza dos protocolos dos Órgãos/Secretarias



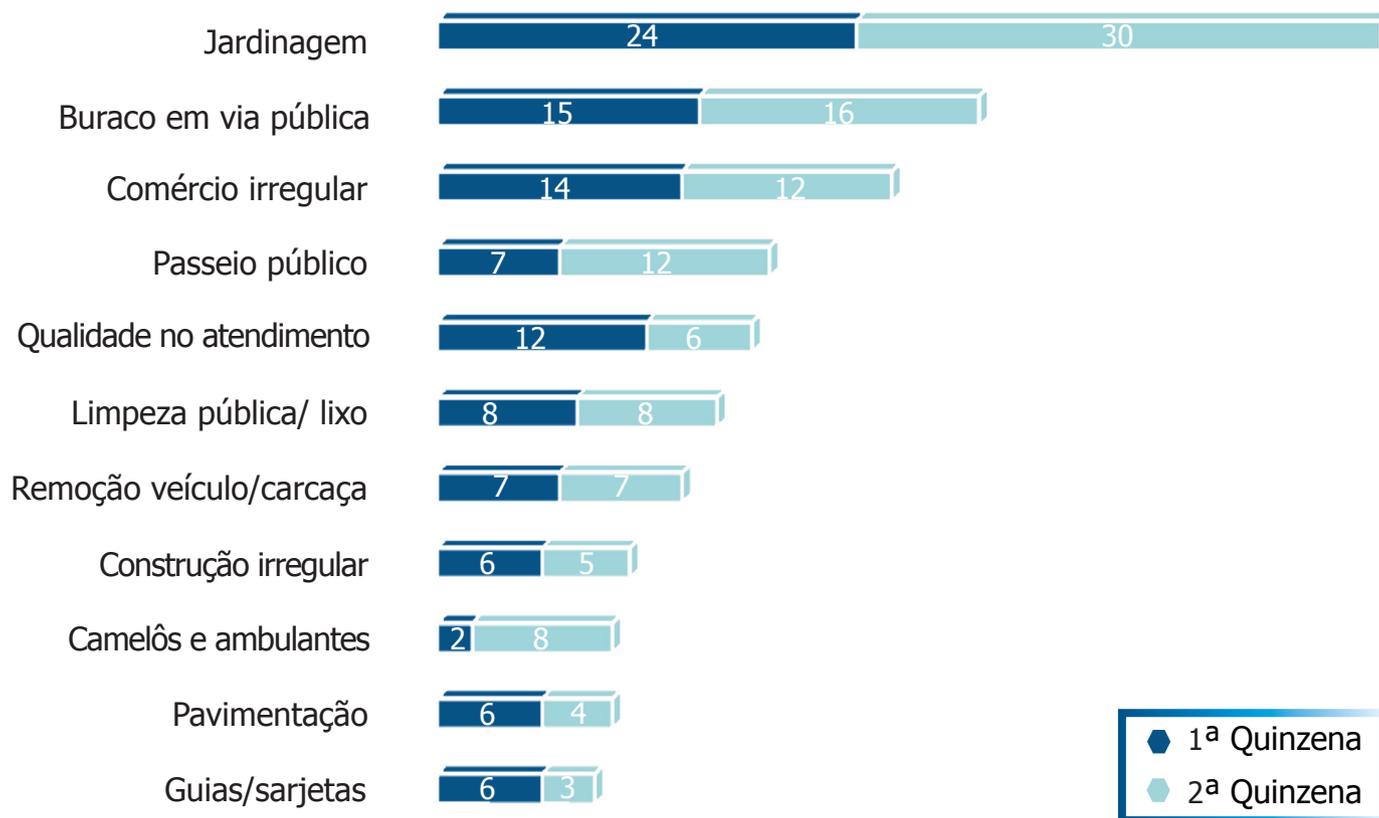
<b>NATUREZA</b>	<b>1ª Quinzena</b>	<b>2ª Quinzena</b>	<b>TOTAL</b>
Iluminação pública	138	94	232
Qualidade no atendimento	62	57	119
Perturbação do silêncio	21	24	45
Trânsito	16	21	37
Transporte público	16	19	35
Assuntos diversos	15	8	23
Impostos e taxas	14	8	22
Infração disciplinar	12	7	19
Sugestão	10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

## Total de atendimentos por Órgão Público

<b>ÓRGÃO</b>	<b>1ª Quinz.</b>	<b>2ª Quinz.</b>	<b>TOTAL</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>358</b>	<b>290</b>	<b>648</b>

\*não pertinentes à esfera municipal

## Ranking Específico pela natureza dos protocolos das Subprefeituras



<b>NATUREZA</b>	<b>1ª Quinzena</b>	<b>2ª Quinzena</b>	<b>TOTAL</b>
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

<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>1ª Quinzena</b>	<b>2ª Quinzena</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Norte</b>			
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
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>39</b>	<b>70</b>
<b>Zona Sul</b>			
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
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>38</b>	<b>66</b>

<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>1ª Quinzena</b>	<b>2ª Quinzena</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Zona Leste</b>			
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
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>30</b>	<b>74</b>

<b>Zona Oeste</b>			
Butantã	12	7	19
Lapa	6	6	12
Pinheiros	5	5	10
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>41</b>

<b>Centro</b>			
Sé	14	11	25