



PREFEITURA DE **SÃO PAULO** OUVIDORIA GERAL

Fotos: SPTURIS/Caio Silveira e Jefferson Pancieri



2012

Relatório Mensal Setembro

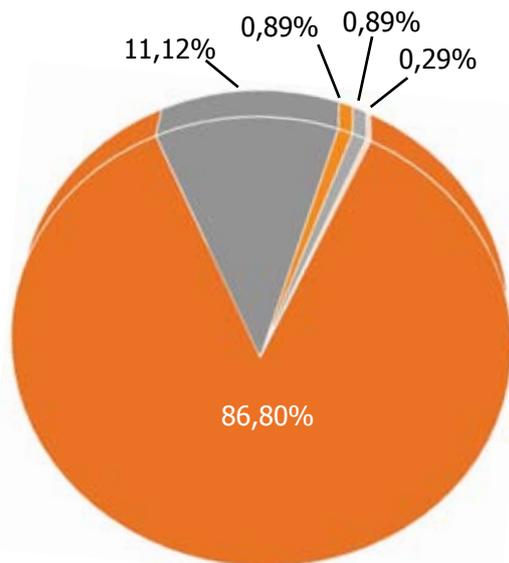
A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realizou 4.486 atendimentos em setembro de 2012. Deste total, 23,67% geraram protocolos, o equivalente a 1.062, em número absoluto. Em relação ao mês anterior, a estatística apresentou uma queda de 14,27% no atendimento geral, ou seja, de 747 protocolos a menos. Nas demandas de protocolos a queda foi menor: de 4,41% (49 registros).

Para se comunicar com a Ouvidoria Geral, o paulistano mantém sua preferência pela mídia telefone (Central 0800-17-5717) com 86,80%, seguido por e-mail (11,12%), por carta e pelo atendimento pessoal (ambas com 0,89% cada). O fax é o meio menos utilizado, representando apenas 0,29%.

Em geral, a estatística de mídia de entrada de protocolos acompanha o quadro geral de atendimentos. Em setembro, no entanto, houve uma inversão entre o meio eletrônico (e-mail) e o telefone, sendo respectivamente: 46,99% (499 manifestações) e 44,26% (470).

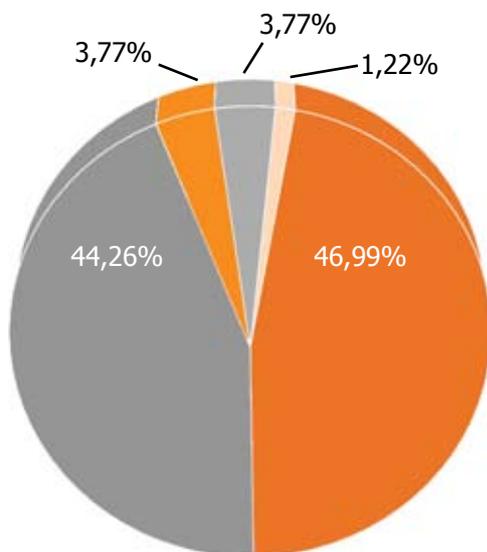
Desde janeiro de 2011, a Ouvidoria Geral passou a apresentar dois gráficos: um de atendimento geral, que inclui orientações, e outro específico de protocolos. Ou seja, são aqueles que tiveram processos abertos dentro do sistema próprio da Ouvidoria Geral e que irão compor os relatórios de estatísticas trimestrais e anual, conforme está previsto na Lei nº 13.167, de 5 de julho de 2001.

Média de entrada de atendimentos em geral



● Telefone: **3.894**
● E-mail: **499**
● Carta: **40**
● Pessoalmente: **40**
● Fax: **13**
 Total de atendimentos: **4.486**

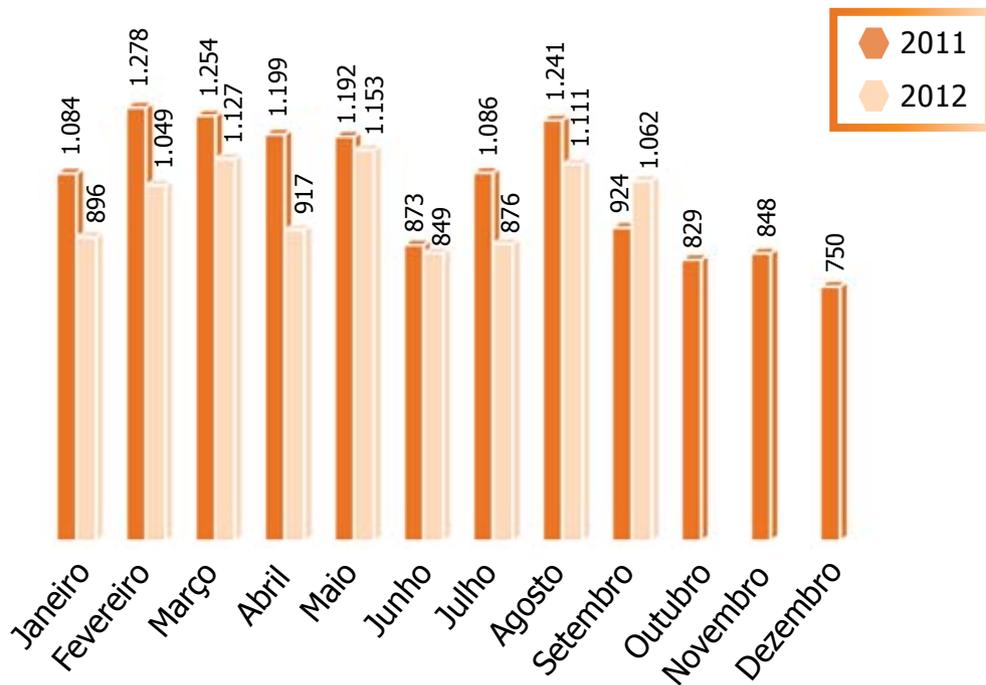
Média de entrada de protocolos



● E-mail: **499**
● Telefone: **470**
● Carta: **40**
● Pessoalmente: **40**
● Fax: **13**
 Total de protocolos: **1.062**

O relatório mensal foi incluído na rotina do trabalho independente de exigência legal, constituindo-se num indicador consolidado nos últimos cinco anos. A Ouvidoria Geral apresenta um comparativo da estatística de abertura de protocolos mês a mês do ano em curso e do anterior, proporcionando um parâmetro para avaliação.

Comparativo mês a mês



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 2012.

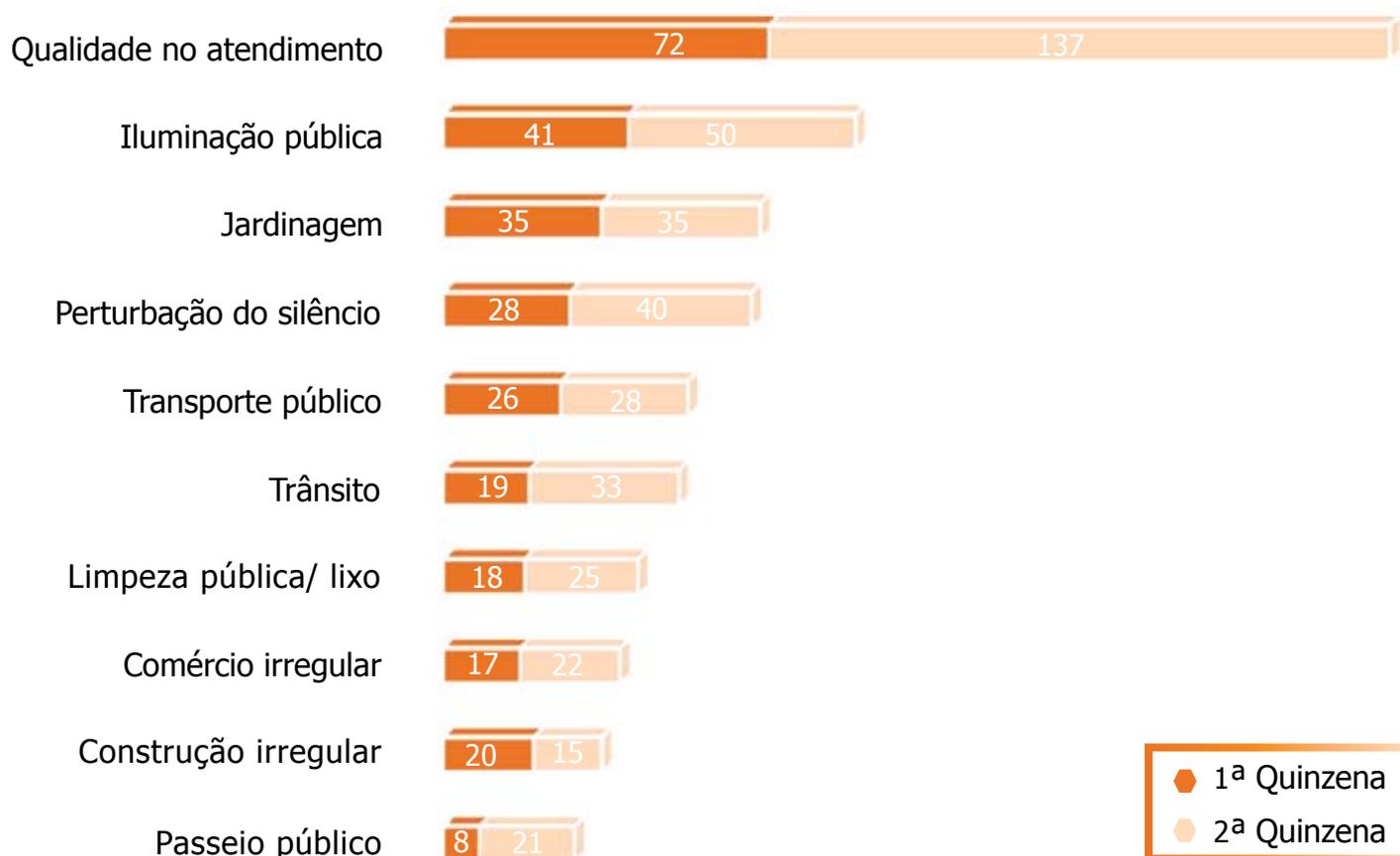
Os protocolos registrados na Ouvidoria - sejam reclamações, elogios ou sugestões - seguem uma classificação inicial pela natureza do assunto manifestado pelo munícipe. Para refinar a estatística, cada natureza se divide em subnaturezas.

Dados estatísticos

Desde janeiro de 2011, a Ouvidoria Geral acrescentou o ranking unificado das principais demandas das naturezas que envolvem as secretarias e as subprefeituras, a exemplo do que ocorre nos relatórios trimestrais e anuais.

O relatório mensal passou a destacar as 10 (dez) naturezas mais reclamadas. Com isso, amplia o panorama das necessidades e anseios dos munícipes.

Ranking Geral de Protocolos



Principais demandas dos protocolos

Qualidade no atendimento ocupa a primeira colocação no ranking com 209 reclamações. São 16 protocolos a menos que o mês anterior e 72 a mais que o mesmo período em 2011. Em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses, a natureza apresentou um aumento de 17 protocolos.

A natureza Qualidade no atendimento reúne protocolos de secretarias (117), empresas públicas e autarquias (51), subprefeituras (32) e outros órgãos (9).

A empresa com maior número de reclamações é a SPTrans (São Paulo Transportes S/A), da Secretaria Municipal de Transportes, com 42 registros. Em segundo está a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras (32) seguida pela Secretaria Municipal de Finanças (25). A Secretaria Municipal da Saúde ocupa quarta colocação com 21 reclamações, seguida pela Secretaria Executiva de Comunicação, com 17.

ÓRGÃO	Quantidade
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	42
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	32
Secretaria Municipal de Finanças	25
Secretaria Municipal da Saúde	21
Secretaria Executiva de Comunicação	17

Iluminação pública está em segundo lugar no ranking com 91 protocolos, que foram encaminhados ao Ilume (Departamento de Iluminação Pública), da Secretaria Municipal de Serviços. A natureza apresentou uma queda nas estatísticas em todos os comparativos: 14 a menos que o mês anterior; 141 a menos que o mesmo período de 2011 e 49 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Jardinagem ocupa a terceira colocação com 70 registros, que foram encaminhados às subprefeituras. A natureza apresentou uma queda de 3 protocolos em relação ao mês anterior e um aumento de 16 registros em relação ao mesmo período de 2011. Já no comparativo com o indicador da média dos últimos 12 meses, a natureza oscilou pouco: aumento de 1 protocolo.

Perturbação do silêncio está em quarto colocado no ranking com 68 reclamações. Deste total, 64 foram encaminhados ao PSIU (Programa do Silêncio Urbano), da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras, 1 à Secretaria Municipal da Cultura, 1 à Subprefeitura de Cidade Ademar, 1 à SPTuris (São Paulo Turismo), da Secretaria do Governo Municipal, e 1 para órgão externo fora da competência da municipalidade. A estatística de Perturbação do silêncio apresentou um aumento em todos os comparativos: 11 a mais que o mês anterior, 23 a mais que o mesmo período de 2011 e 28 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Transporte público está em quinto colocado no ranking com 54 protocolos. Deste total, 49 foram encaminhados a SPTrans, 3 à Secretaria Municipal de Transportes, 1 a Secretaria Municipal de Educação e 1 a um órgão externo fora da competência da municipalidade. A natureza apresentou um aumento no número de reclamações em todos os comparativos: 14 a mais que o mês anterior, 19 a mais que mesmo período de 2011 e 23 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Trânsito está em sexto colocado no ranking com 52 reclamações, que foram encaminhadas a CET (Companhia de Engenharia de Tráfego), da Secretaria Municipal de Transportes. A natureza apresentou uma redução de 18 protocolos em relação ao mês anterior. No comparativo com o mesmo período de 2011, a natureza registrou um aumento de 15 queixas. Também houve aumento (9 demandas) em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.

Limpeza pública/ lixo é a natureza que ocupa a sétima colocação no ranking com 43 protocolos. Deste total, 32 foram encaminhados às subprefeituras, 10 à Amlurb (Autoridade Municipal de Limpeza Urbana), da Secretaria Municipal de Serviços, e 1 a um órgão externo fora da competência da municipalidade. A natureza apresentou um aumento em todos os comparativos: 3 a mais que o mês anterior, 19 a mais que o mesmo período de 2011 e 12 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Comércio irregular ocupa a oitava colocação no ranking com 39 protocolos. Deste total, 37 foram encaminhados às subprefeituras e 2 a órgãos externos fora da competência municipal. A estatística da natureza registrou um aumento em todos os comparativos: 4 a mais que o mês anterior, 13 a mais que o mesmo período de 2011 e também 13 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Construção irregular está em nono colocado no ranking com 35 protocolos, todos encaminhados às subprefeituras. A natureza registrou um aumento em todos os comparativos: 2 a mais que o mês anterior, 23 a mais que o mesmo período de 2011 e 15 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

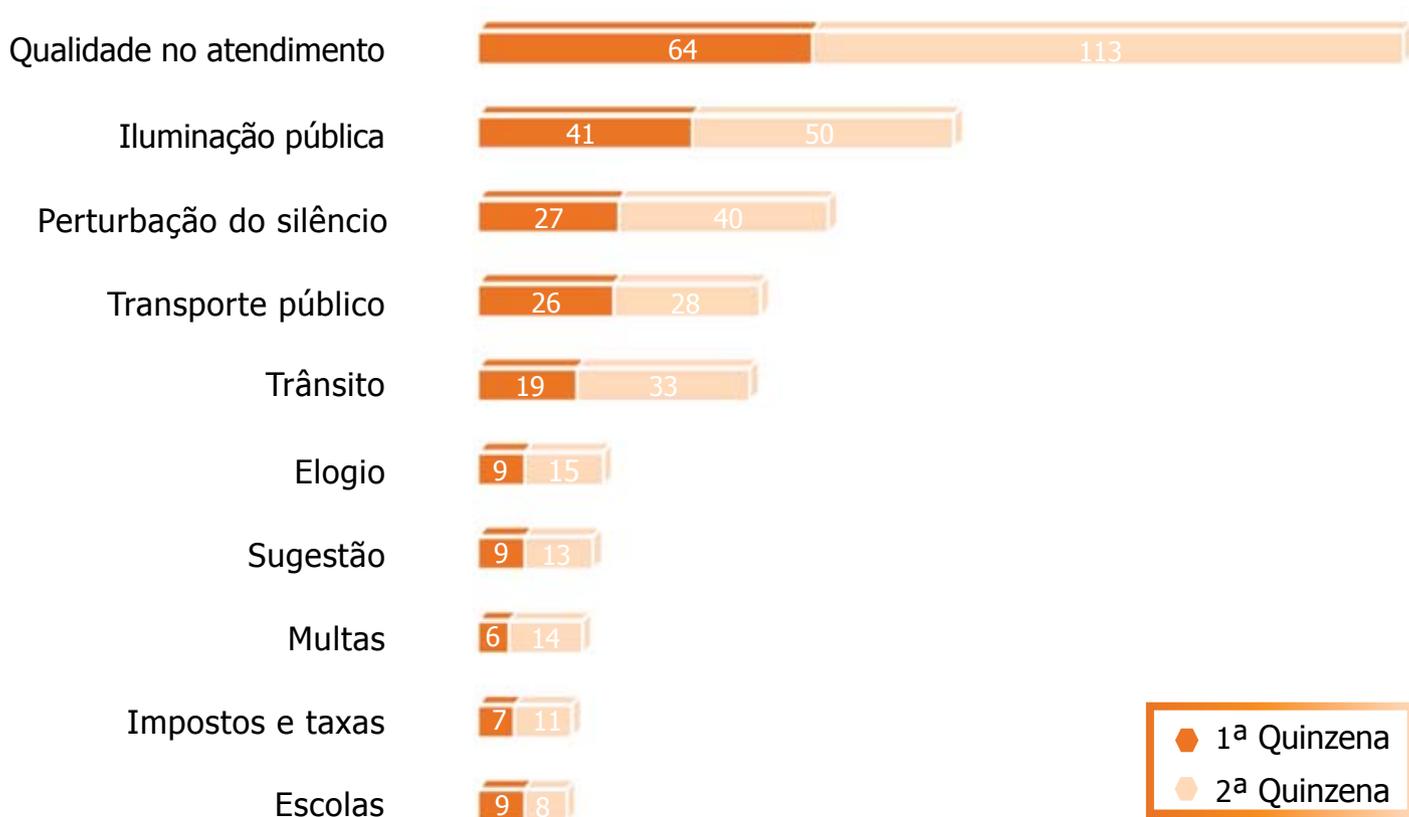
Passeio público ocupa a décima colocação no ranking com 29 protocolos. Deste total, 27 foram encaminhados às subprefeituras, 1 a Secretaria Municipal de Habitação e 1 a Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras. A natureza apresentou aumento nas estatísticas em todos os comparativos: 11 a mais que o mês anterior, 10 a mais que o mesmo período de 2011 e 13 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Comparativo com 12 meses anteriores e a média dos últimos 12 meses

Naturezas	set/12	ago/12	jul/12	jun/12	mai/12	abr/12	mar/12
Qualidade no atendimento	209	225	169	145	211	172	264
Iluminação pública	91	105	129	151	134	110	148
Jardinagem	70	73	64	64	92	99	88
Perturbação do silêncio	68	57	42	24	59	27	45
Transporte público	54	40	25	38	40	21	36
Trânsito	52	70	41	58	61	45	50
Limpeza pública/ lixo	43	40	21	15	29	38	37
Comércio irregular	39	35	42	20	25	27	22
Construção irregular	35	33	22	18	29	24	14
Passeio público	29	18	16	20	25	10	16

Naturezas	fev/12	jan/12	dez/11	nov/11	out/11	set/11	MÉDIA
Qualidade no atendimento	276	214	171	162	152	137	192
Iluminação pública	119	98	107	138	212	232	140
Jardinagem	67	76	46	50	49	54	69
Perturbação do silêncio	27	35	35	44	44	45	40
Transporte público	38	20	18	37	21	35	31
Trânsito	35	33	39	27	22	37	43
Limpeza pública/ lixo	21	40	42	29	34	24	31
Comércio irregular	25	20	23	30	20	26	26
Construção irregular	13	18	18	23	19	12	20
Passeio público	25	12	8	11	15	19	16

Ranking específico pela natureza dos protocolos dos Órgãos/Secretarias



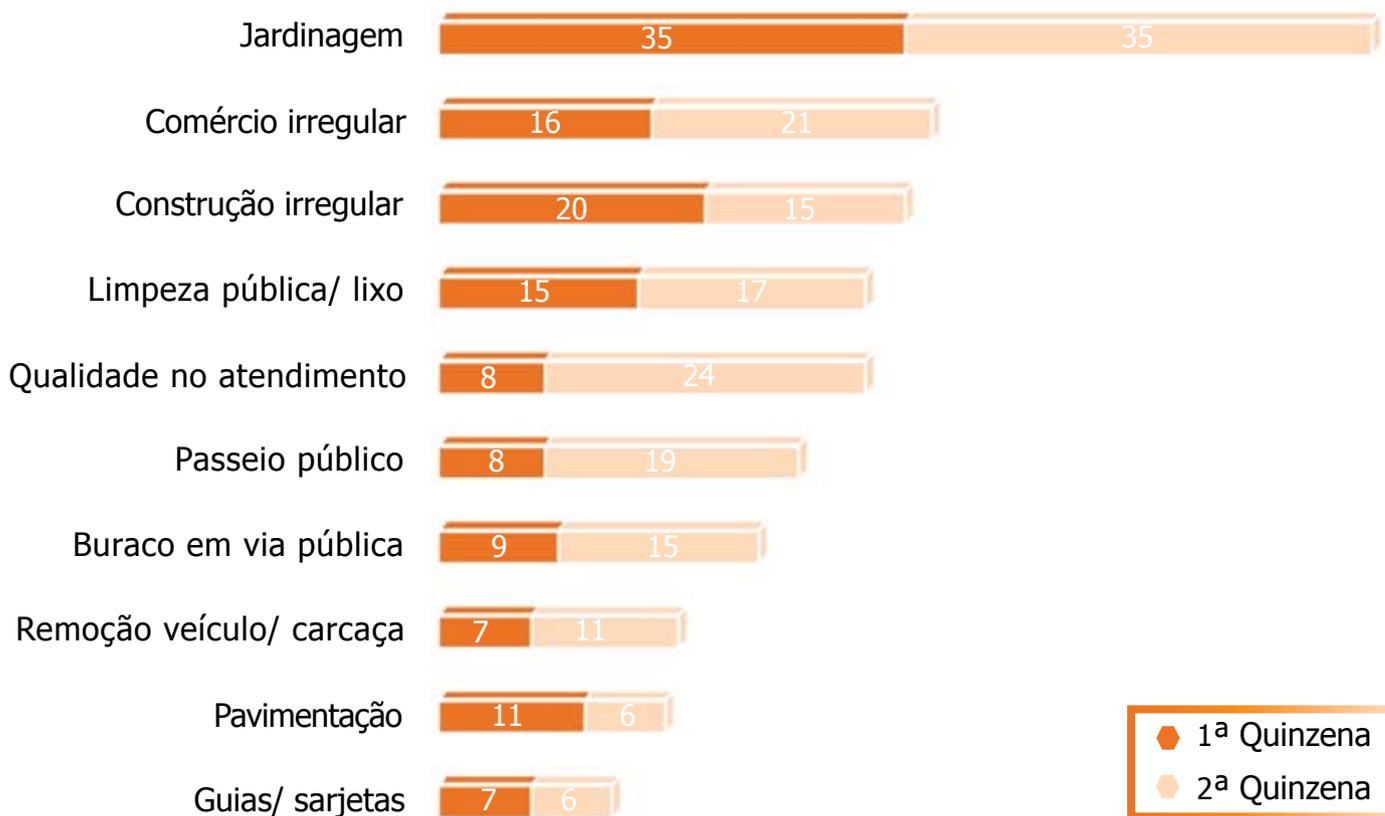
NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Qualidade no atendimento	64	113	177
Iluminação pública	41	50	91
Perturbação do silêncio	27	40	67
Transporte público	26	28	54
Trânsito	19	33	52
Elogio	9	15	24
Sugestão	9	13	22
Multas	6	14	20
Impostos e taxas	7	11	18
Escolas	9	8	17

Total de protocolos por Órgão Público

ÓRGÃO	1ª Quinz.	2ª Quinz.	TOTAL
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	3	8	11
Secretaria do Governo Municipal	3	3	6
São Paulo Turismo - SPTURIS	1	0	1
Secretaria Executiva de Comunicação	6	12	18
Secretaria Municipal da Saúde	17	42	59
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	15	17	32
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	2	3	5
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	26	38	64
Secretaria Municipal de Cultura	4	5	9
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	0	2	2
Secretaria Municipal de Educação	24	25	49
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	1	2	3
Secretaria Municipal de Finanças	17	31	48
Secretaria Municipal de Habitação	1	3	4
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	3	2	5

Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	1	2	3
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	5	6	11
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	1	1	2
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	0	6	6
Secretaria Municipal de Serviços	0	0	0
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	4	10	14
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	42	53	95
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	1	5	6
Secretaria Municipal de Transportes	8	17	25
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	21	37	58
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	43	53	96
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	19	17	36
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	2	0	2
Outros Órgãos*	4	9	13
TOTAL	274	409	683

Ranking específico pela natureza dos protocolos das Subprefeituras



NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Jardinagem	35	35	70
Comércio irregular	16	21	37
Construção irregular	20	15	35
Limpeza pública/ lixo	15	17	32
Qualidade no atendimento	8	24	32
Passeio público	8	19	27
Buraco em via pública	9	15	24
Remoção veículo/ carcaça	7	11	18
Pavimentação	11	6	17
Guias/ sarjetas	7	6	13

Total de protocolos por Subprefeitura

SUBPREFEITURA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Norte			
Casa Verde	7	12	19
Freguesia/ Brasilândia	6	13	19
Jaçanã/ Tremembé	6	6	12
Perus	0	3	3
Pirituba/ Jaraguá	4	4	8
Santana/ Tucuruvi	6	8	14
Vila Maria/ Vila Guilherme	4	5	9
TOTAL	33	51	84
Zona Sul			
Campo Limpo	7	4	11
Capela do Socorro	5	3	8
Cidade Ademar	10	3	13
Ipiranga	11	6	17
Jabaquara	2	2	4
M´Boi Mirim	3	7	10
Parelheiros	0	2	2
Santo Amaro	8	13	21
Vila Mariana	15	18	33
TOTAL	61	58	119

SUBPREFEITURA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Leste			
Aricanduva	7	11	18
Cidade Tiradentes	1	2	3
Ermelino Matarazzo	2	1	3
Guaianases	1	4	5
Itaim Paulista	3	1	4
Itaquera	9	3	12
Moóca	5	10	15
Penha	4	10	14
São Mateus	1	3	4
São Miguel Paulista	3	2	5
Vila Prudente	2	6	8
TOTAL	38	53	91

Zona Oeste			
Butantã	8	14	22
Lapa	9	6	15
Pinheiros	9	11	20
TOTAL	26	31	57

Centro			
Sé	14	14	28