



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA GERAL

**Relatório Mensal
da Ouvidoria**

2016/agosto

Realização



PREFEITURA DE SÃO PAULO

CONTROLADORIA GERAL

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO SÃO PAULO**

ÁREA RESPONSÁVEL PELA PUBLICAÇÃO
Divisão de Indicadores da OGM-SP.

Sobre o Relatório

Este relatório apresenta os dados consolidados das demandas encaminhadas à Ouvidoria Geral do Município de São Paulo em agosto de 2016.

As informações nele contidas oferecem um panorama geral sobre a qualidade da prestação de serviços públicos no município, seguindo diretrizes do Manual para Ouvidores elaborado pela Ouvidoria Geral da União.

Índice

▶ Resumos

▶ Mapeamentos

▶ Manifestações
Protocoladas

▶ Destaque
no mês

▶ Atendimentos
Mais Frequentes

▶ Fontes

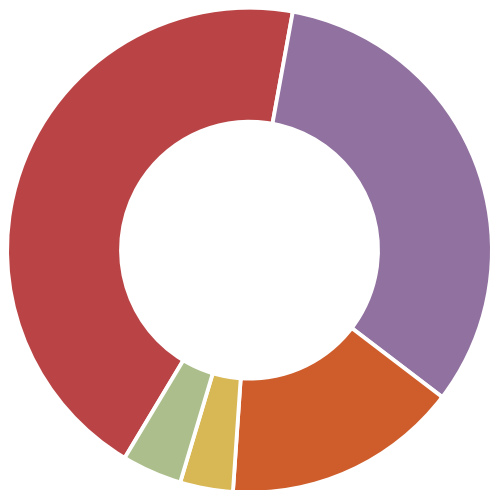
TOTAL DE ATENDIMENTOS

853



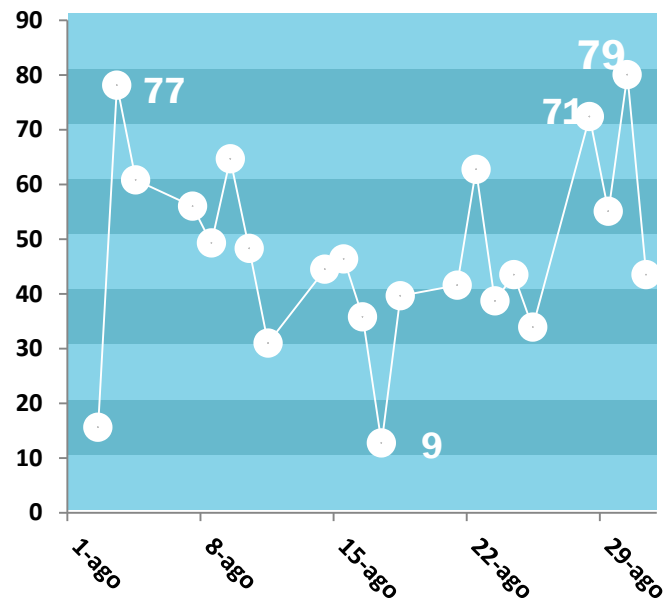
Aumento de 11,06% em relação ao mês de Julho

(235 manifestações a menos que no mês anterior)



- Formulário Eletrônico (44,20%)
- Telefone 32,47%)
- E-mail (15,71%)
- Carta (3,52%)
- Pessoalmente (3,99%)
- Ofício (0,0%)
- Outros (0%)

Evolução dos atendimentos Diários no mês de agosto



37 Média de manifestações por dia

RESUMO: ATENDIMENTOS POR TELEFONE

ÍNDICES DE AVALIAÇÃO

99,14

Nível de Serviço
(Em %)

O Nível de Serviço quantifica o número de atendimentos realizados dentro do tempo de espera regular.

4,23

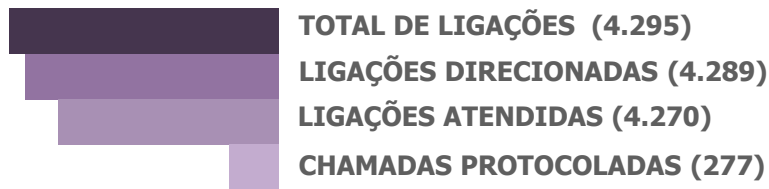
Tempo Médio de Atendimento
(Em minutos)

Melhorou

Estável

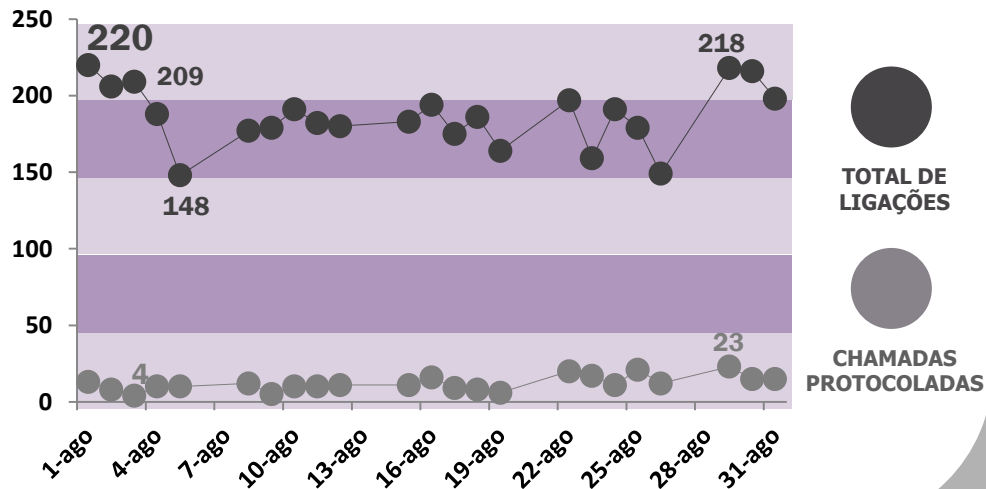
Piorou

FUNIL DE ATENDIMENTO

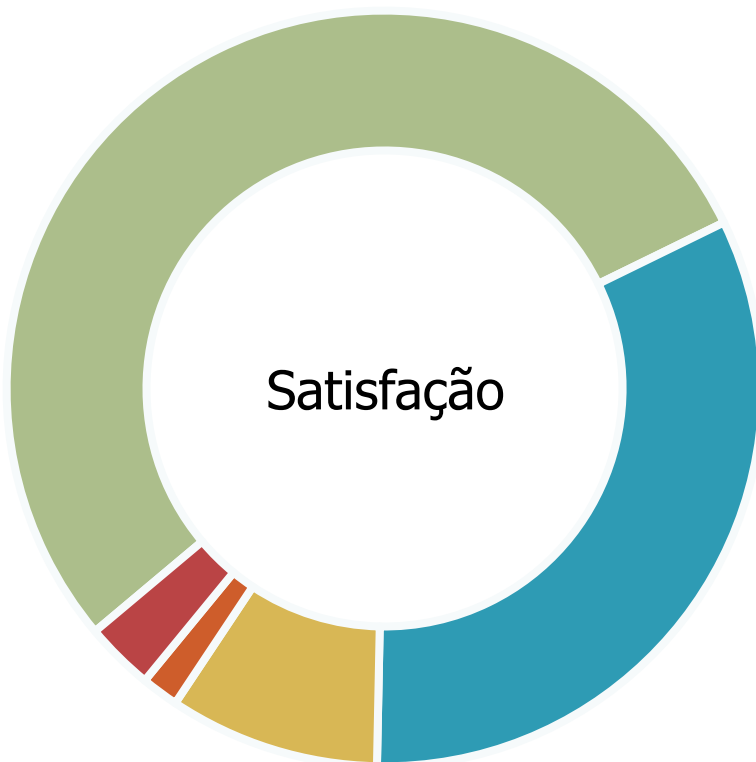


186
MÉDIA DE LIGAÇÕES POR DIA:

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE LIGAÇÕES/DIA



RESUMO: AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO



53,87%

Excelente (675)

32,56%

Bom (408)

9,02%

Regular (113)

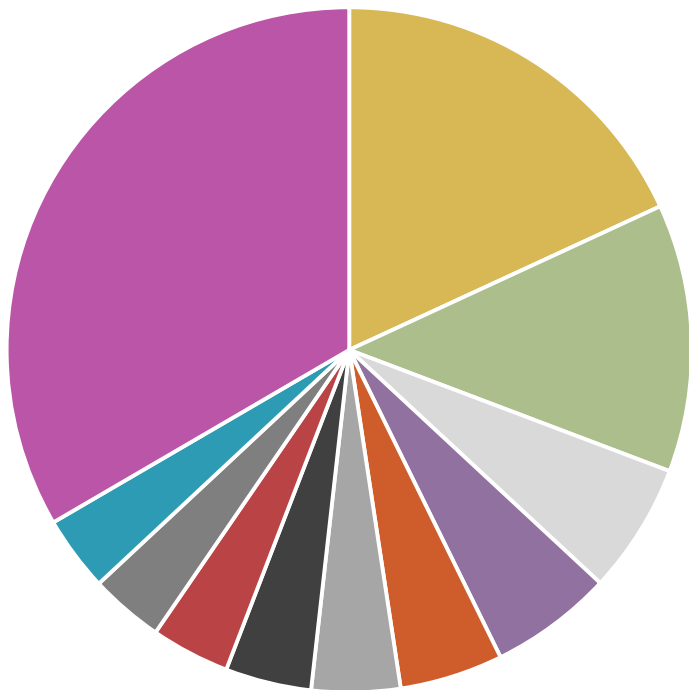
1,60%

Ruim (20)

2,95%

Péssimo (37)

MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS: NATUREZAS (PARTICIPAÇÃO)



1

Via Pública e Logradouros
18,31%

2

Jardinagem
12,79%

3

Tributos
6,22%

4

Perturbação do Silêncio
5,87%

5

Trânsito
4,93%

-

Outras 61 naturezas específicas
32,98%

6

Multas
4,23%

7

Construção
4,11%

8

Terrenos e Imóveis
3,76%

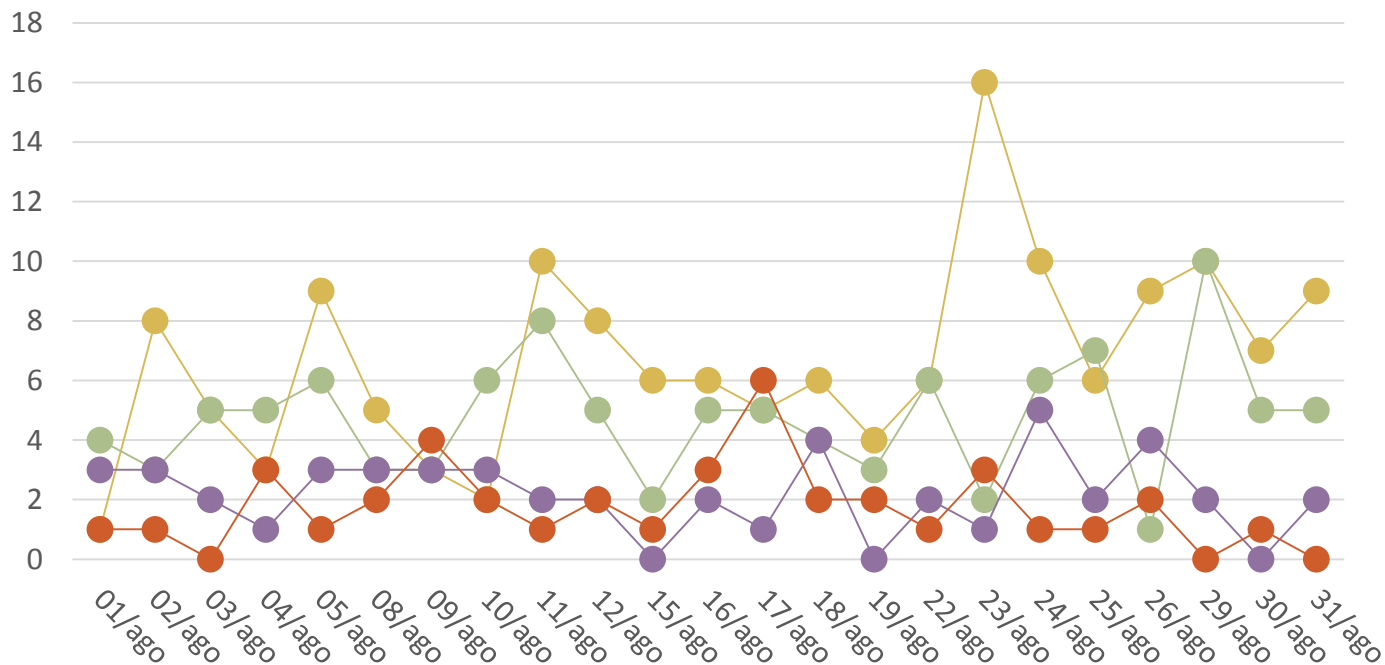
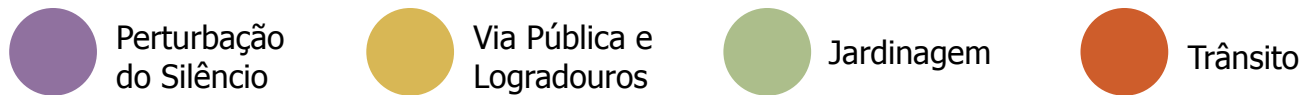
9

Comércio/estabelecimento
3,52%

10

Água e Esgoto
3,29%

MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS: NATUREZA (EVOLUÇÃO MENSAL)

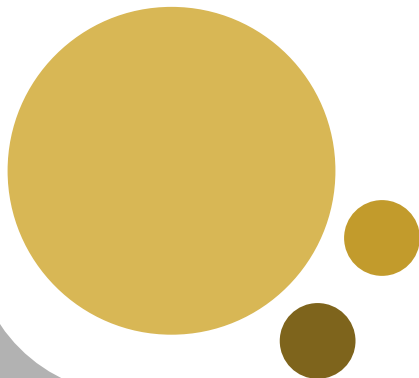


MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES: SUBNATUREZAS

VIA PÚBLICA E LOGRADOUROS

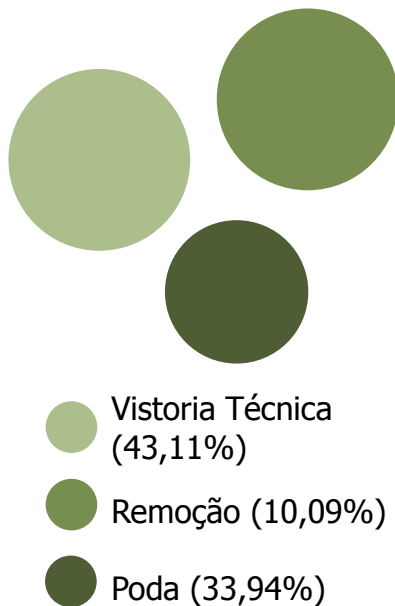
156 MANIFESTAÇÕES

- Buraco (81,53%)
- Pavimentação (6,92%)
- Recapeamento (6,15%)



JARDINAGEM

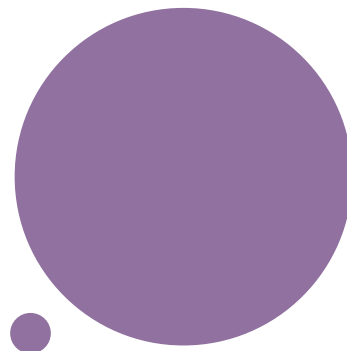
109 MANIFESTAÇÕES



PERTURBAÇÃO DO SILÊNCIO

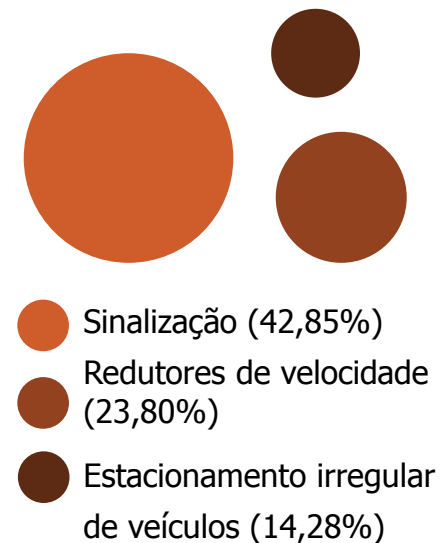
50 MANIFESTAÇÕES

- Estabelecimentos (94%)
- Veículos (2%)



TRÂNSITO

42 MANIFESTAÇÕES



MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES: MAIORES DEMANDAS

Por Subprefeitura

1. Sé – 9,01%
2. Penha – 6,41%
3. Ipiranga – 5,95%
4. Santana/Tucuruvi – 5,95%
5. Itaquera – 5,65%
6. Lapa – 5,50%
7. Campo Limpo – 5,04%

Por Natureza

1. Via Pública e Logradouros – 18,31%
2. Jardinagem – 12,79%
3. Tributos – 6,22%
4. Perturbação do Silêncio – 5,87%
5. Trânsito – 4,93%
6. Multas – 4,23%
7. Construção – 4,11%

Por Secretaria

1. Coordenação das Subprefeituras – 61,4%
2. Transportes – 15,4%
3. Finanças e desenv. – 6,7%
4. Verde e Meio Ambiente – 2,7%
5. Serviços – 2,2%
6. Órgão Externo – 2,1%
7. Saúde – 2,1%

MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES: SUBPREFEITURAS E NATUREZA DE MANIFESTAÇÕES

Pinheiros

1º Jardinagem

11 Manifestações – 55%*

Sé e Campo Limpo

1º Perturbação do Silêncio

6 Manifestações – 10,1% (Sé)

6 Manifestações – 18,1 (Campo Limpo)

Santana / Tucuruvi

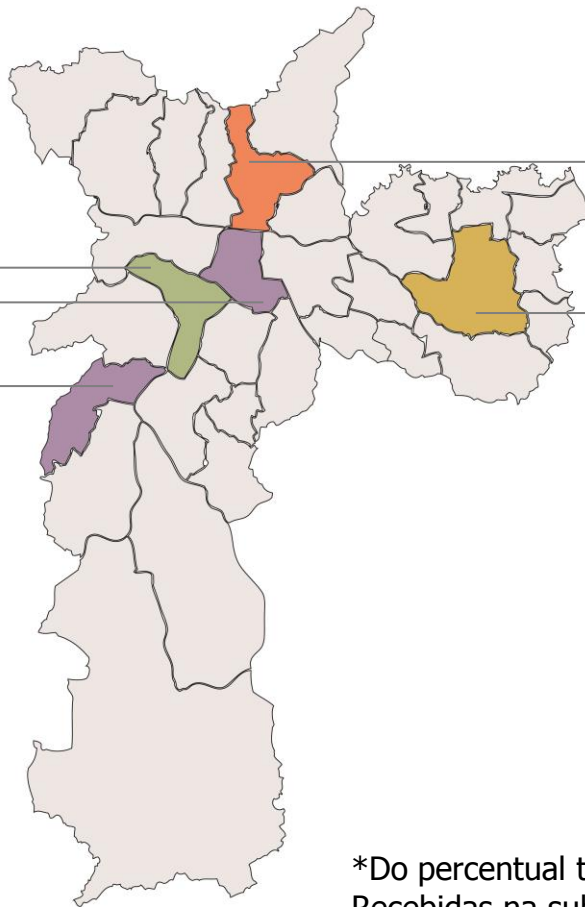
1º Trânsito

6 Manifestações – 15,3%*

Itaquera

1º Via pública e Logradouro

20 Manifestações – 54%*



*Do percentual total de manifestações
Recebidas na subprefeitura

MAPEAMENTOS: SUBPREFEITURAS POR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

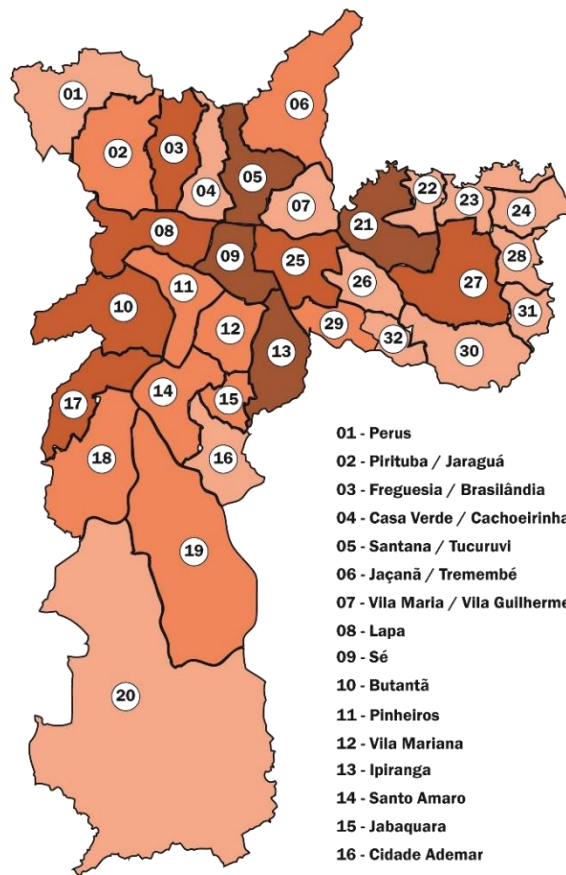
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

Mais de 37 manifestações

Entre 25 e 37 manifestações

Entre 13 e 25 manifestações

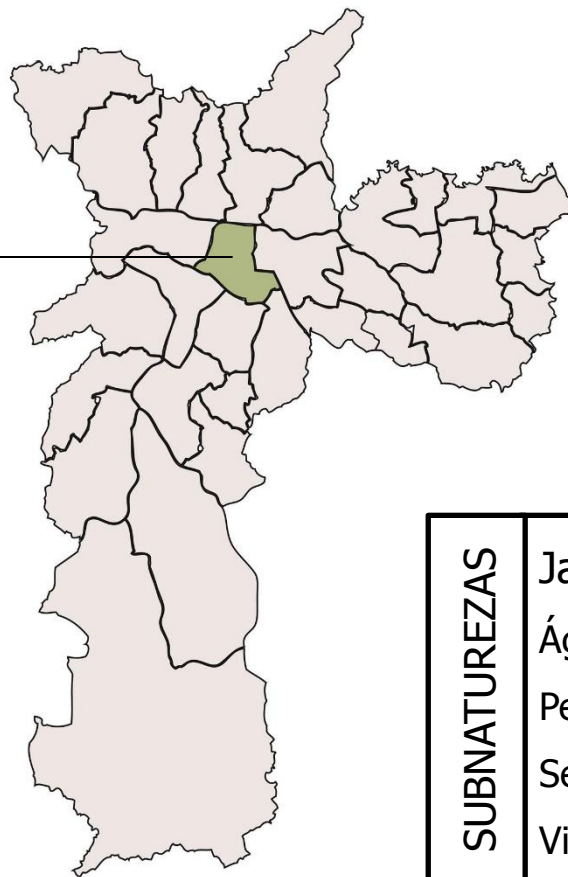
Menos de 13 manifestações



MAPEAMENTOS: SUBPREFEITURAS COM MAIS MANIFESTAÇÕES

1º SÉ

Manifestações - 59



SUBNATUREZAS

Jardinagem – 9

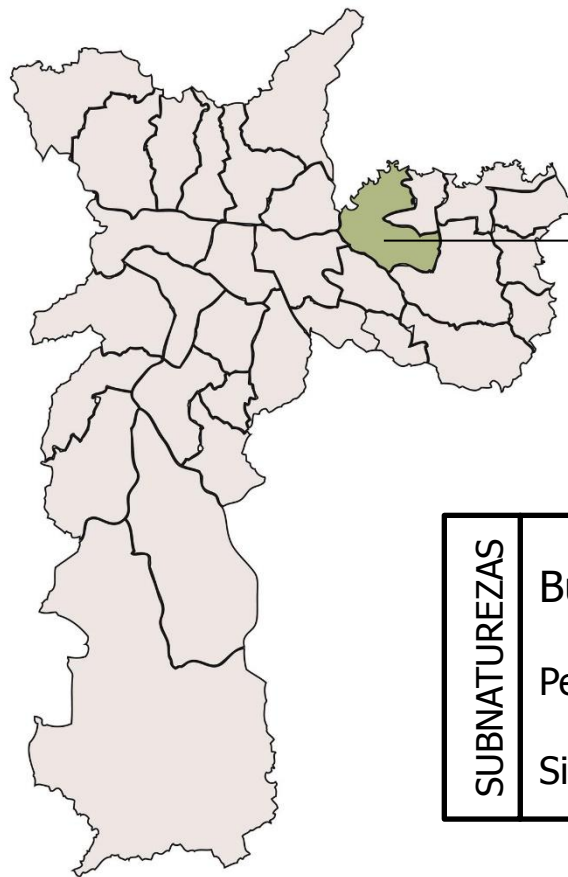
Água e esgoto - 7

Perturbação do silêncio - 6

Servidor público - 4

Vistorias p/ estabelecimento – 4

MAPEAMENTOS: SUBPREFEITURAS COM MAIS MANIFESTAÇÕES



2º PENHA

Manifestações - 42

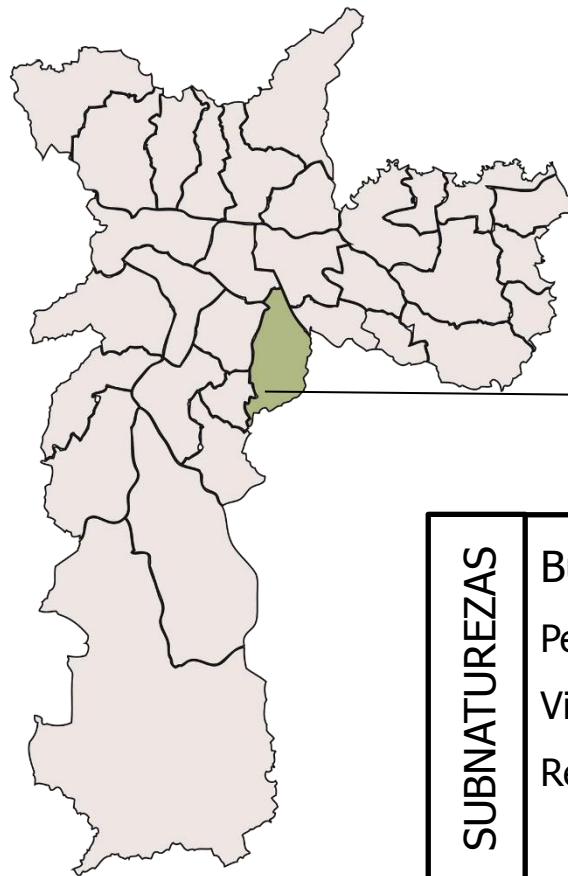
SUBNATUREZAS

Buraco – 18

Perturbação do Silêncio – 3

Sinalização – 3

MAPEAMENTOS: SUBPREFEITURAS COM MAIS MANIFESTAÇÕES



3º IPIRANGA

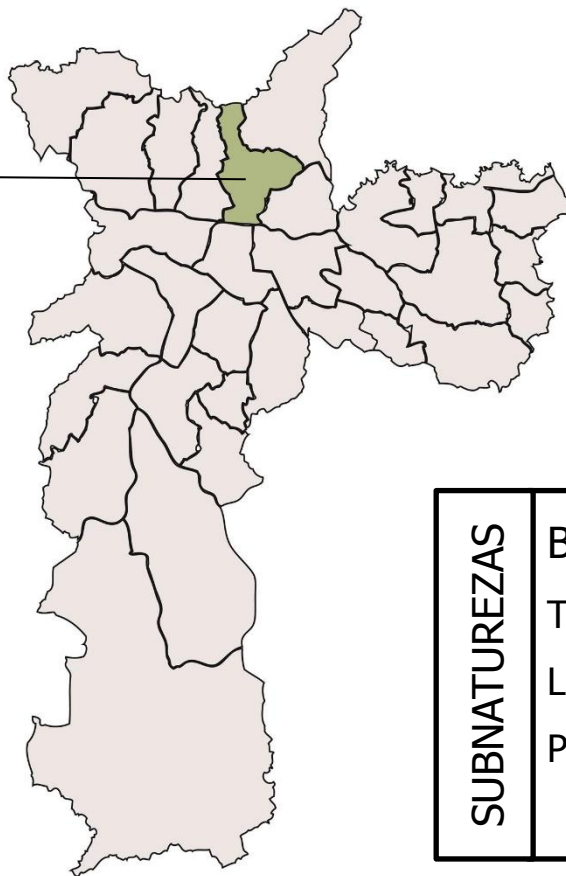
Manifestações - 39

SUBNATUREZAS	Buraco – 16
	Perturbação do Silêncio - 3
	Vistoria p/ Jardinagem – 3
	Remoção de veículo/Carcaça – 2

MAPEAMENTOS: SUBPREFEITURAS COM MAIS MANIFESTAÇÕES

**4º SANTANA /
TUCURUVI**

Manifestações - 39



SUBNATUREZAS

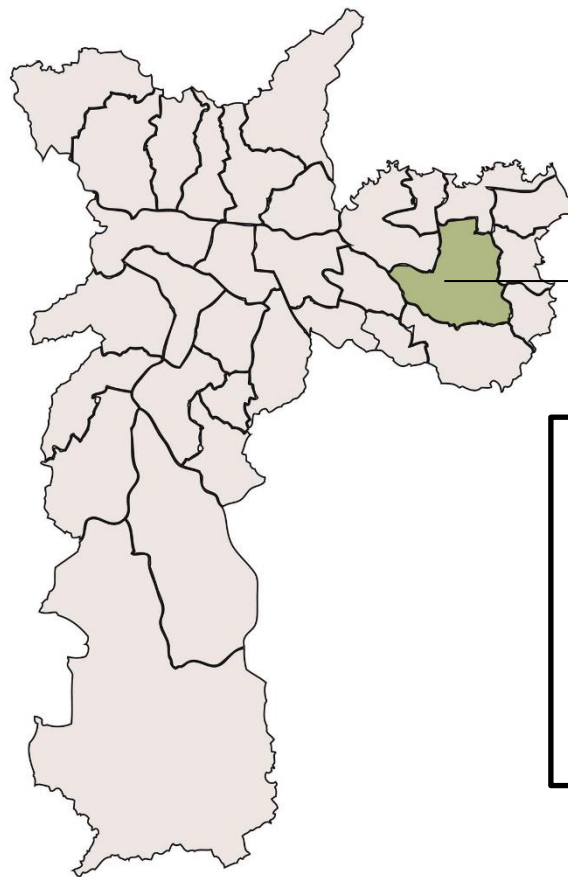
Buracos – 10

Trânsito – 6

Limpeza pública/ lixo – 4

Perturbação do Silêncio – 3

MAPEAMENTOS: SUBPREFEITURAS COM MAIS MANIFESTAÇÕES



5 ° ITAQUERA

Manifestações - 37

SUBNATUREZAS

Buracos – 19

Poda de Árvores – 2

Vistoria p/ Jardinagem – 2

Passeios Públicos – 2

DESTAQUES: NATUREZAS EM DECLÍNIO

-58%

Conduta Inadequada

JULHO	AGOSTO
7	3
0,91% (do Total)	0,35% (do Total)

Acerca das reduções, a principal diminuição é referente aos casos ligados a **Conduta Inadequada**, com redução de **58%**, seguido de **animais e córregos**, com descenso de **50%** e, por último, de **iluminação pública** com **48%**

-50%

Animais

14 (1,82%)



7 (0,82%)

-50%

Córregos

6 (0,78%)



3 (0,35%)

-48%

Iluminação Pública

23 (2,99%)



12 (1,40%)

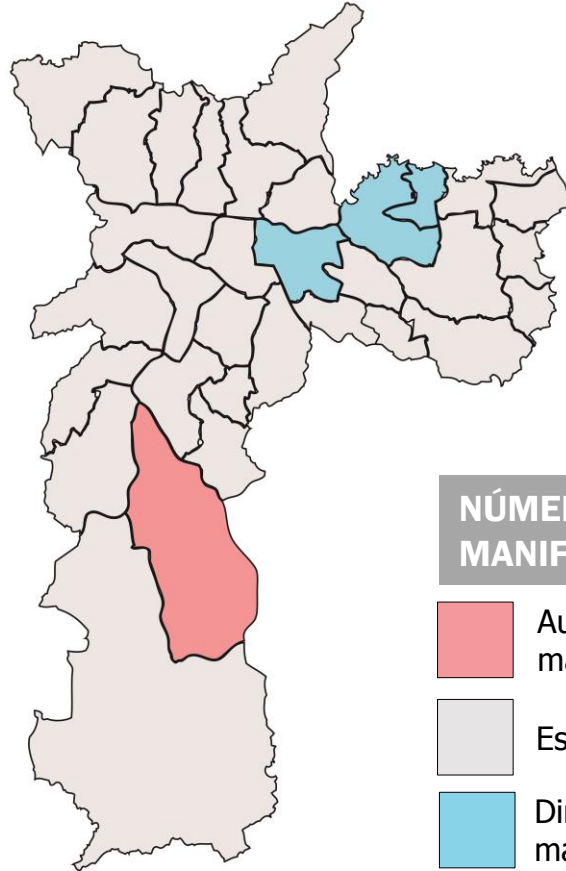
DESTAQUE: CONDUTA INADEQUADA



Capela do Socorro



Ermelino Matarazzo
Mooca
Penha



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Aumento nas manifestações



Estável



Diminuição nas manifestações

Fontes

BRASIL, Controladoria-Geral da União. Cartilha Orientações para Implantação de uma unidade de ouvidoria. Brasília, 2012.

BRASIL, Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União (OGU). Manual de ouvidoria pública rumo ao sistema participativo.

Dados do Sistema de Informação e Documentação da Ouvidoria Geral do Município (SIDOGM).

Portal da Transparência do Município de São Paulo

<http://transparencia.prefeitura.sp.gov.br>

Portal de Dados Abertos da Prefeitura de São Paulo

Disponível em: <http://dados.prefeitura.sp.gov.br/>

A reprodução parcial ou total desde conteúdo é permitida desde que indicada a fonte.