



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA GERAL

Relatório Mensal da Ouvidoria

2016/julho

Realização



PREFEITURA DE SÃO PAULO

CONTROLADORIA GERAL

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
OUIDORIA 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 julho 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

RESUMO: MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS

TOTAL DE ATENDIMENTOS

768

(235 manifestações a menos que no mês anterior)

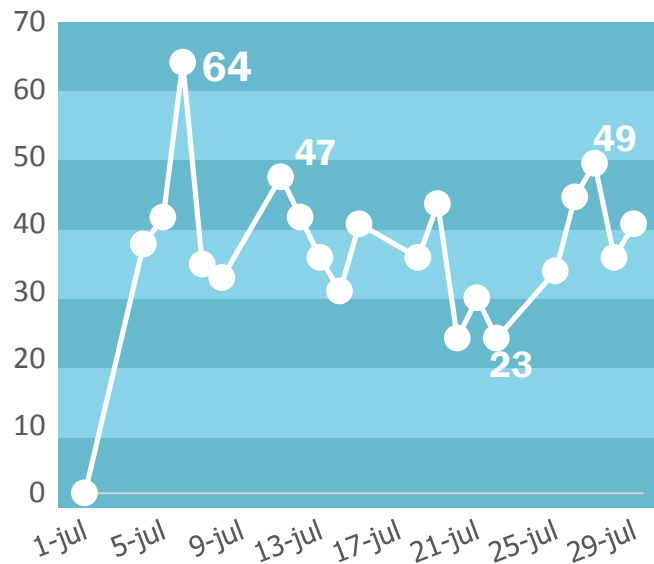


Redução de 23,4% de demandas em relação ao mês de Junho



- Formulário Eletrônico (54,7%)
- Telefone (27,4%)
- E-mail (8,2%)
- Carta (5,3%)
- Pessoalmente (4,3%)

Evolução dos atendimentos Diários no mês de julho



36,5 Média de manifestações por dia

RESUMO: ATENDIMENTOS POR TELEFONE

ÍNDICES DE AVALIAÇÃO

97,41

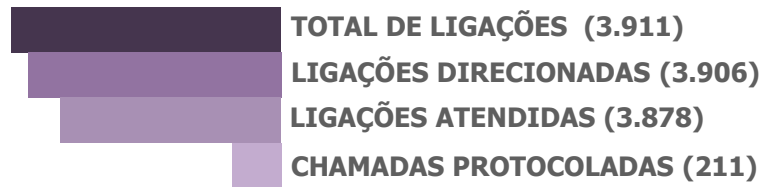
Nível de Serviço
(Em %)

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

4,26

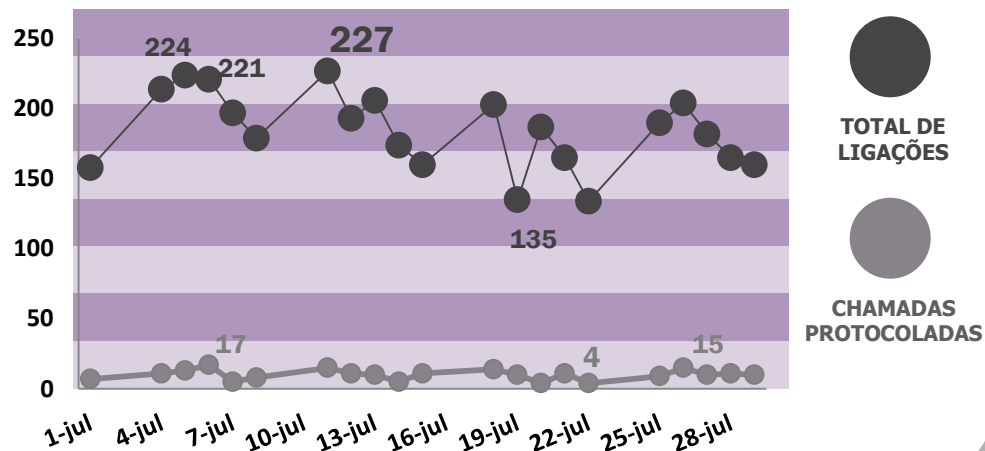
Tempo Médio de Atendimento
(Em minutos)

FUNIL DE ATENDIMENTO

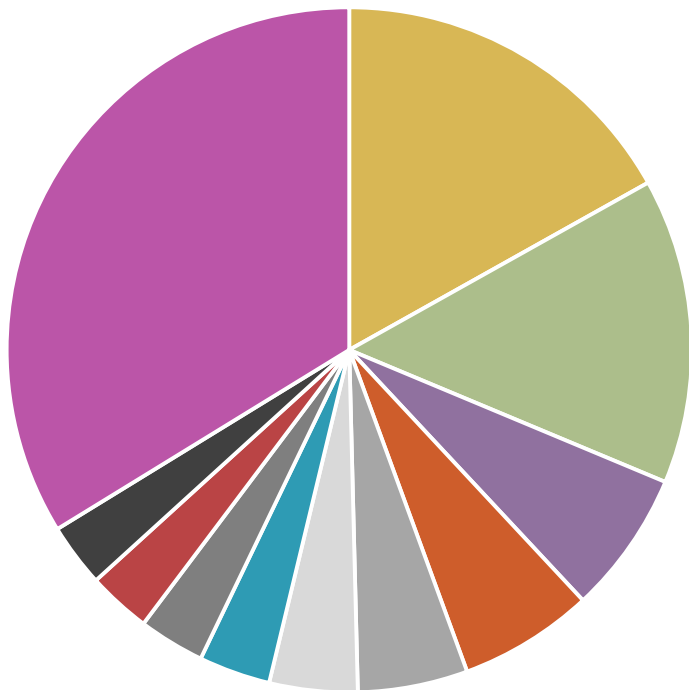


183
MÉDIA DE LIGAÇÕES POR DIA:

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE LIGAÇÕES/DIA



MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS: NATUREZAS (PARTICIPAÇÃO)



1

Via Pública e Logradouros
16,88%

2

Jardinagem
14,42%

3

Perturbação do Silêncio
6,75%

4

Trânsito
6,36%

5

Multas
5,19%

6

Tributos
4,16%

7

Água e Esgoto
3,38%

8

Comercio e Estabelecimentos
3,12%

9

Terrenos e Imóveis
2,99%

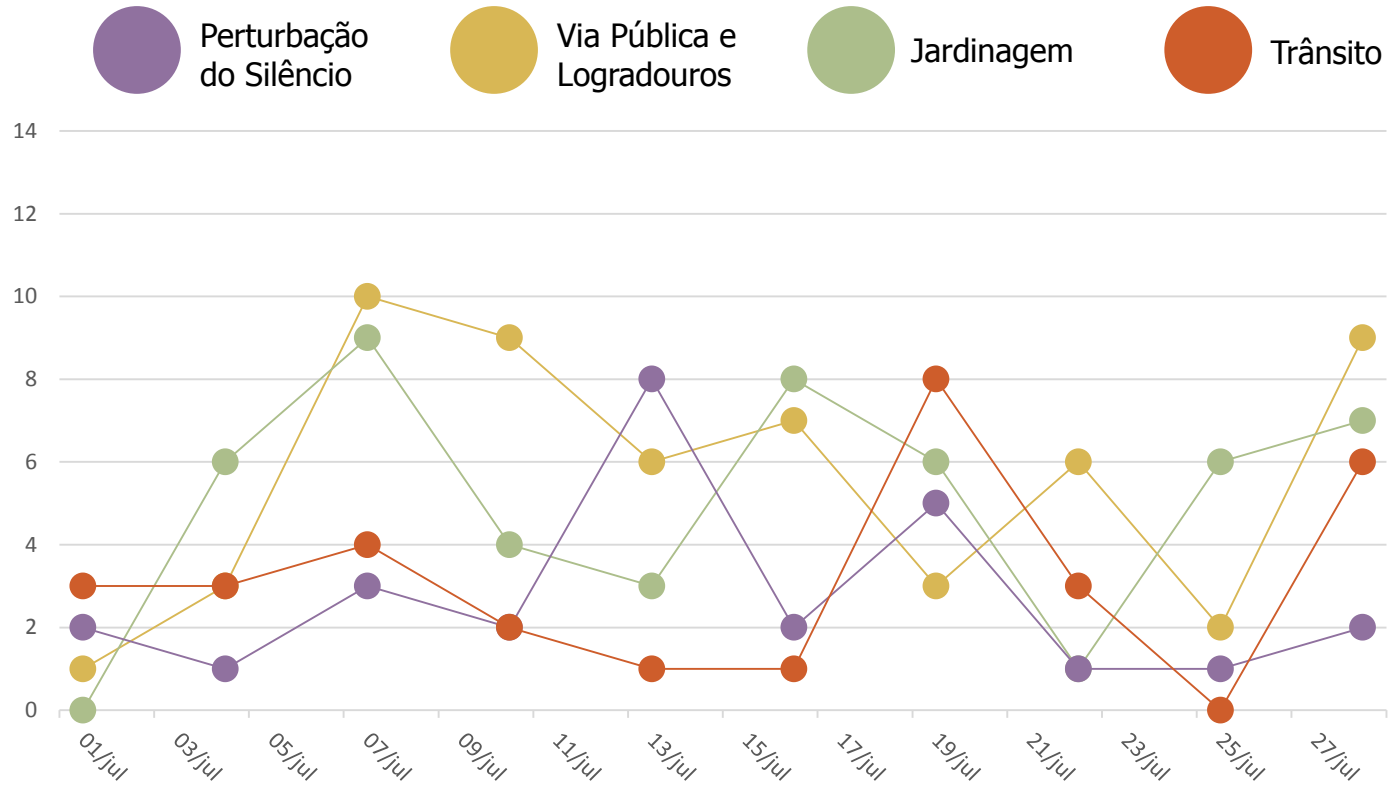
10

Iluminação Pública
2,99%

-

Outras 61 naturezas específicas
33,76%

MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS: NATUREZA (EVOLUÇÃO MENSAL)

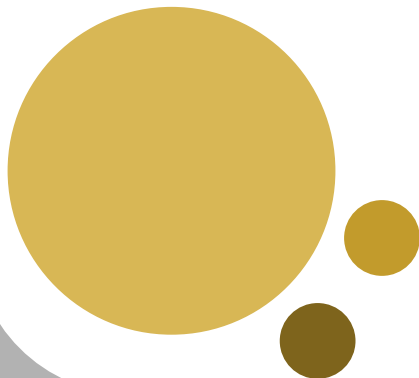


MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES: SUBNATUREZAS

VIA PÚBLICA E LOGRADOUROS

130 MANIFESTAÇÕES

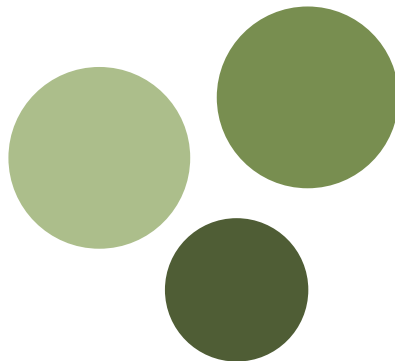
- Buracos (81,53%)
- Pavimentação (6,92%)
- Recapeamento (6,15%)



JARDINAGEM

111 MANIFESTAÇÕES

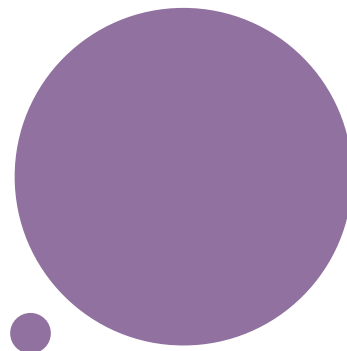
- Poda (37,83%)
- Vistoria Técnica (37,83%)
- Remoção (15,31%)



PERTURBAÇÃO DO SILÊNCIO

52 MANIFESTAÇÕES

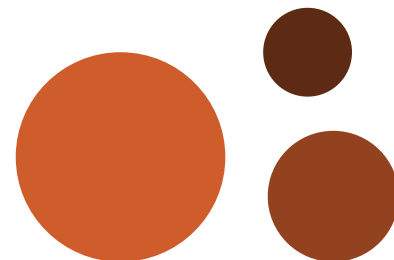
- Estabelecimentos (94,23%)
- Veículos (3,84%)



TRÂNSITO

49 MANIFESTAÇÕES

- Sinalização (40,81%)
- Fiscalização (16,32%)
- Estacionamento irregular de veículos (10,20%)



MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES: MAIORES DEMANDAS

Por Subprefeitura

1. Sé – 7,23%
2. Ipiranga – 6,89%
3. Santana/Tucuruvi – 6,39%
4. Lapa – 6,22%
5. Pinheiros – 5,71%
6. Butantã – 5,21%
7. Campo Limpo – 5,21%

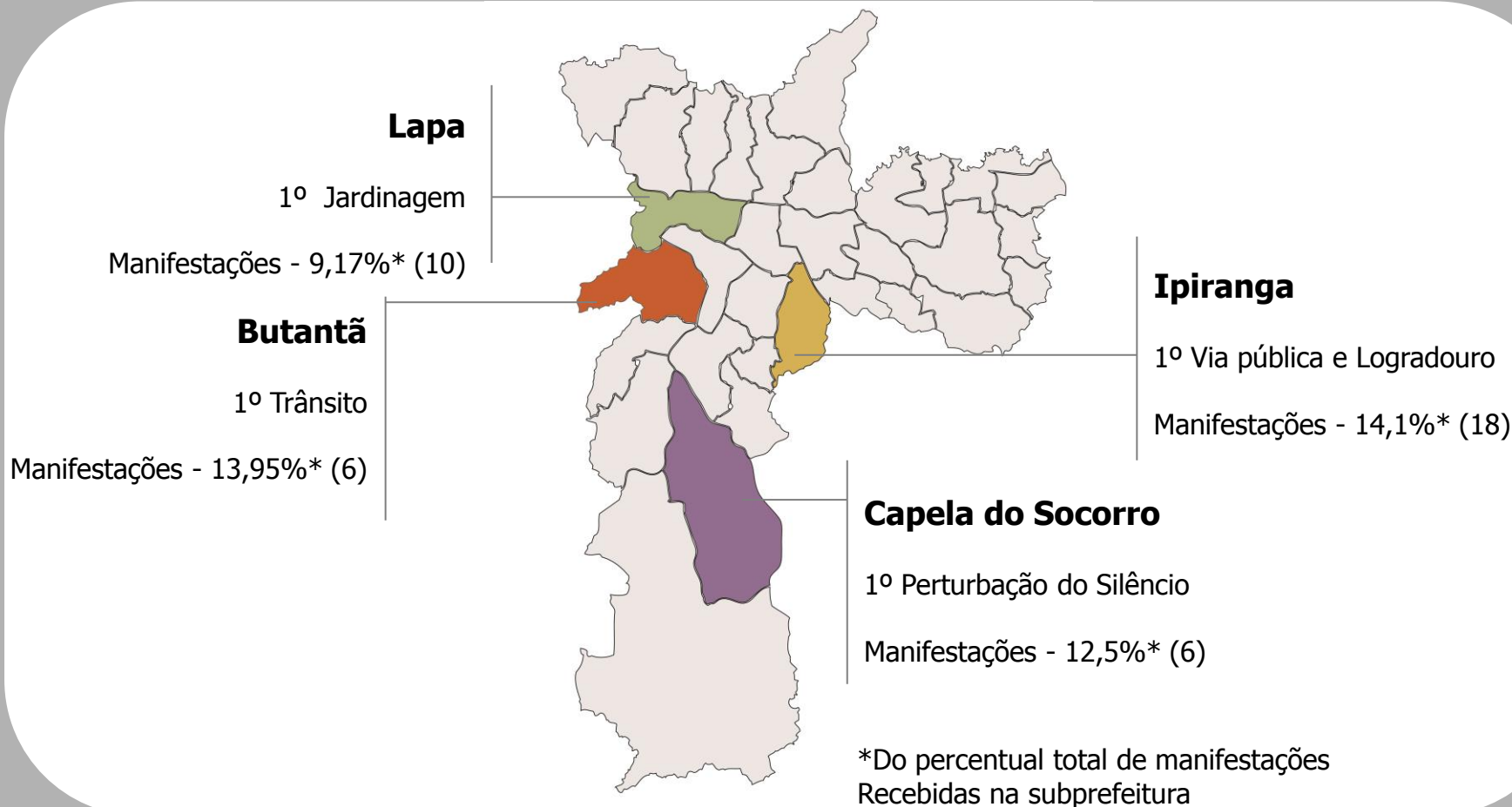
Por Natureza

1. Via Pública e Logradouro - 16,88%
2. Jardinagem - 14,42%
3. Perturbação do Silêncio - 6,75%
4. Trânsito - 6,36%
5. Multas - 5,19%
6. Tributos - 4,16%
7. Água e Esgoto - 3,38%

Por Secretaria

1. Coordenação das Subprefeituras - 59,64%
2. Transportes - 17,19%
3. Finanças e desenv. - 4,69%
4. Serviços - 3,65%
5. Órgão Externo - 2,49%
6. Educação - 1,56%
7. Verde e Meio Ambiente - 1,43%

MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES: SUBPREFEITURAS E NATUREZA DE MANIFESTAÇÕES



MAPEAMENTOS: SUBPREFEITURAS POR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

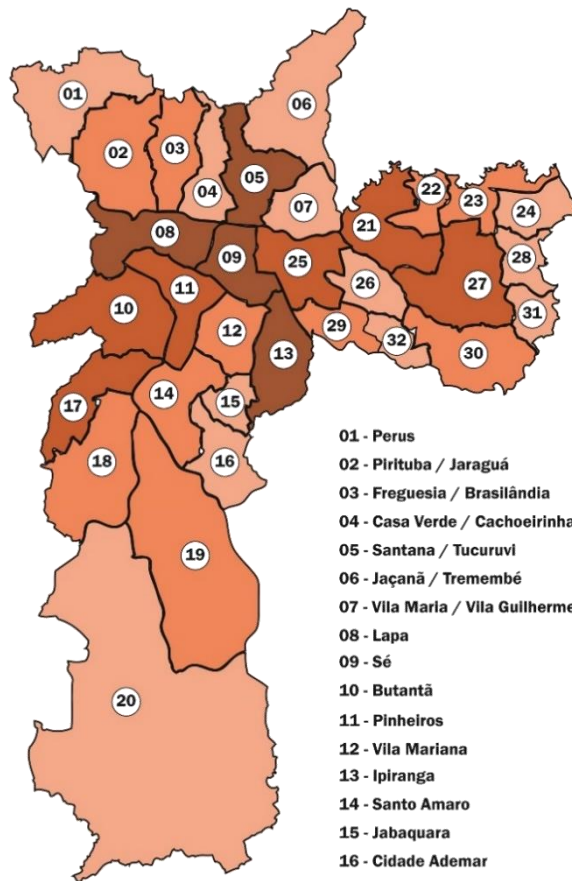
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

Mais de 37 manifestações

Entre 25 e 37 manifestações

Entre 13 e 25 manifestações

Menos de 13 manifestações

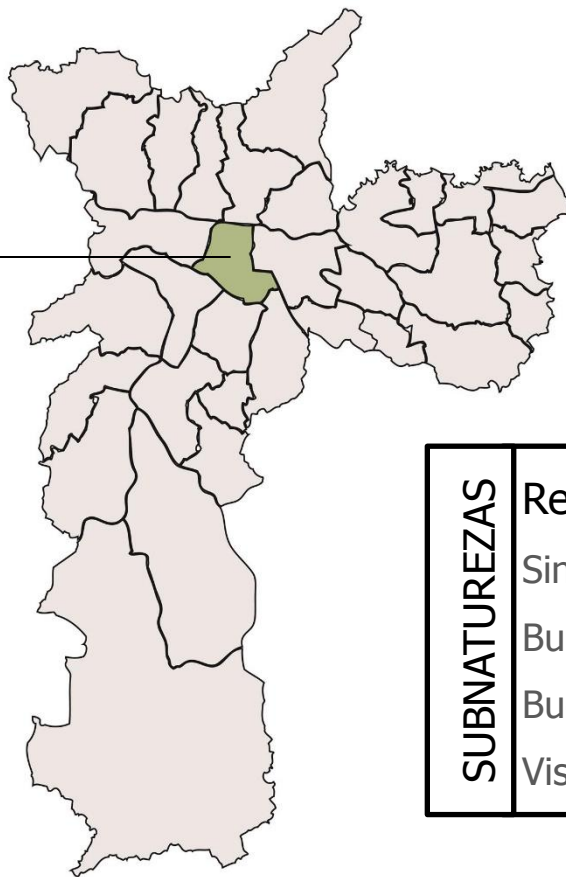


01 - Perus
02 - Pirituba / Jaraguá
03 - Freguesia / Brasilândia
04 - Casa Verde / Cachoeirinha
05 - Santana / Tucuruvi
06 - Jaçanã / Tremembé
07 - Vila Maria / Vila Guilherme
08 - Lapa
09 - Sé
10 - Butantã
11 - Pinheiros
12 - Vila Mariana
13 - Ipiranga
14 - Santo Amaro
15 - Jabaquara
16 - Cidade Ademar
17 - Campo Limpo
18 - M'Boi Mirim
19 - Capela do Socorro
20 - Parelheiros
21 - Penha
22 - Ermelino Matarazzo
23 - São Miguel
24 - Itaim Paulista
25 - Mooca
26 - Aricanduva / Formosa / Carrão
27 - Itaquera
28 - Guaianases
29 - Vila Prudente
30 - São Mateus
31 - Cidade Tiradentes
32 - Sapopemba

MAPEAMENTOS: SUBPREFEITURAS COM MAIS MANIFESTAÇÕES

1º SÉ

Manifestações - 43



| | |
|--------------|----------------------------------|
| SUBNATUREZAS | Remoção de Árvore – 3 |
| | Sinalização - 3 |
| | Buracos – 2 |
| | Bueiros – 2 |
| | Vistorias p/ estabelecimento – 2 |

MAPEAMENTOS: SUBPREFEITURAS COM MAIS MANIFESTAÇÕES



2º IPIRANGA

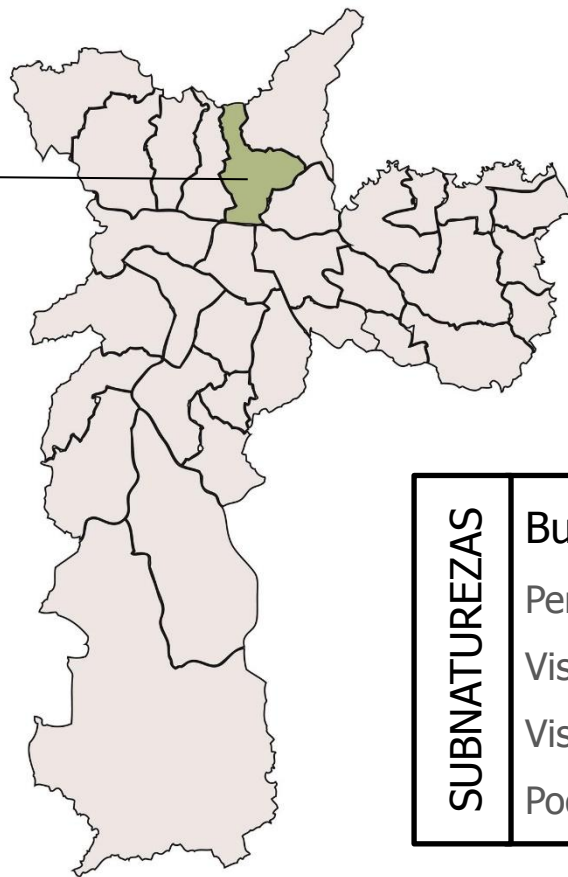
Manifestações - 41

| | |
|---------------------|----------------------------|
| SUBNATUREZAS | Buracos – 17 |
| | Poda de Árvores – 4 |
| | Vistoria p/ Jardinagem – 3 |
| | Remoção de Veículos – 3 |
| | Vistoria p/ Construção – 2 |

MAPEAMENTOS: SUBPREFEITURAS COM MAIS MANIFESTAÇÕES

**3ª SANTANA /
TUCURUVI**

Manifestações - 38



SUBNATUREZAS

Buracos – 12

Perturbação do Silêncio – 4

Vistoria p/ Jardinagem – 3

Vistoria p/ Estabelecimento – 2

Poda – 2

MAPEAMENTOS: SUBPREFEITURAS COM MAIS MANIFESTAÇÕES

4º LAPA

Manifestações - 37



| | |
|---------------------|----------------------------------|
| SUBNATUREZAS | Vistoria p/ Jardinagem – 4 |
| | Poda – 4 |
| | Vistoria p/ Estabelecimentos – 2 |
| | Passeio Público – 2 |
| | Sinalização de Trânsito – 2 |

MAPEAMENTOS: SUBPREFEITURAS COM MAIS MANIFESTAÇÕES



5 ° PINHEIROS

Manifestações - 34

| SUBNATUREZAS | |
|--------------|-----------------------------|
| | Buracos – 5 |
| | Vistoria p/ Jardinagem – 4 |
| | Perturbação do Silêncio – 4 |
| | Remoção de Jardinagem – 3 |

DESTAQUES: NATUREZAS EM DECLÍNIO

-58%

Água e Esgoto

| JUNHO | JULHO |
|---------------------|--------------------|
| 63 | 26 |
| 6,28% (do Total) | 3,38 (do Total) |

Por outro lado, as manifestações relativas à problemas com "**Água e Esgoto**" diminuíram em **58,73%**. Isso se deve à queda nos números médios na cidade como um todo. Subprefeituras com números altos de demanda, como **Sé (7)**, **Pinheiros (6)** e **Butantã (5)**, em julho apresentaram respectivamente 2, 3 e 2 manifestações no mês atual.

-28%

Imóveis

32 (3,19%)



23 (2,99%)

-25%

Multas

54 (5,38%)



40 (5,20%)

-24%

Via Pública

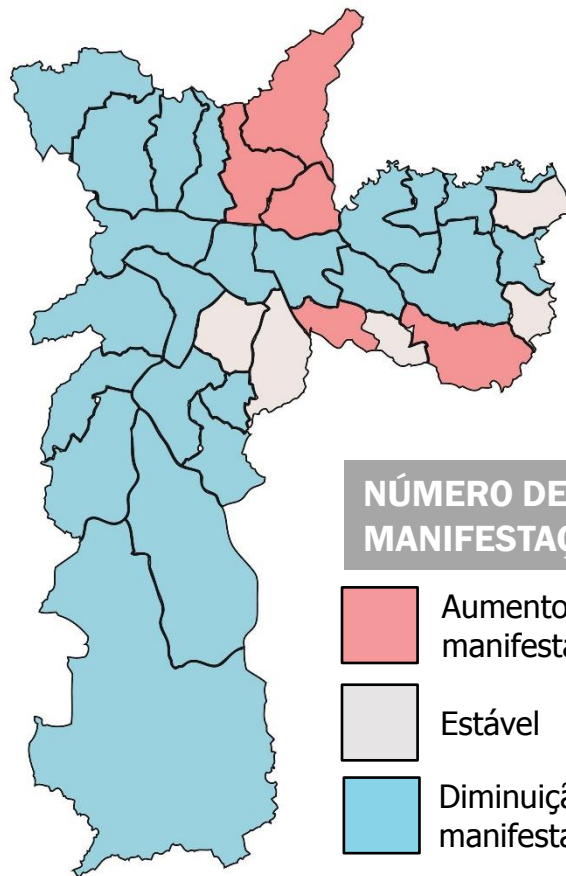
172 (17,14%)



130 (16,92%)

DESTAQUES: ÁGUA E ESGOTO

Jaçanã/Tremembé
Santana/Tucuruvi
São Mateus
Vila Maria/Vila
Guilherme
Vila Prudente



Aricanduva/
Vila Formosa
Butantã
Campo
Limpo
Capela do
Socorro
Casa Verde
Cidade
Ademar
Ermelino
Matarazzo
Freguesia do
Ó/Brasilândia
Guaianases

Itaquera
Jabaquara
Lapa
M'Boi Mirim
Mooca
Parelheiros
Penha
Perus
Pinheiros
Pirituba/Jara
guá
Santo Amaro
São Miguel
Paulista
Sé

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.