PREFEITURA DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL

Relatório Mensal da Ouvidoria

2016/outubro

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 outubro 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

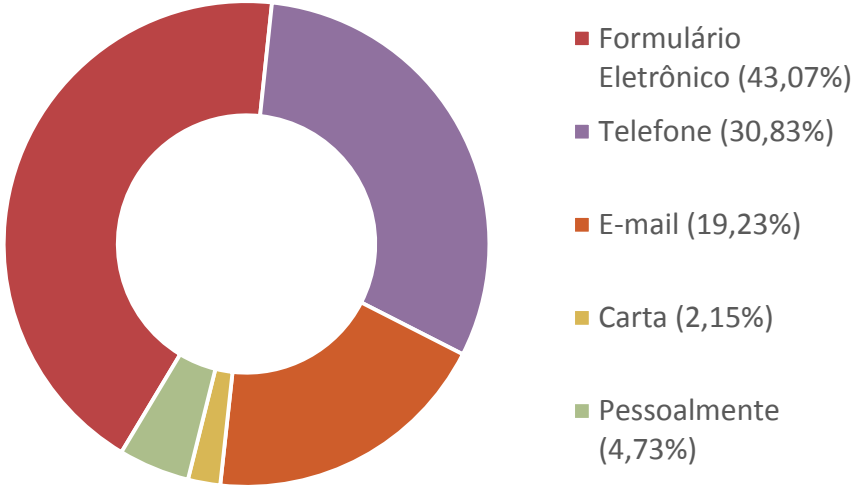
- Resumos
- Manifestações Protocoladas
- Atendimentos Mais Frequentes
- Mapeamentos
- Destaque no mês
- Fontes

RESUMO: MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS

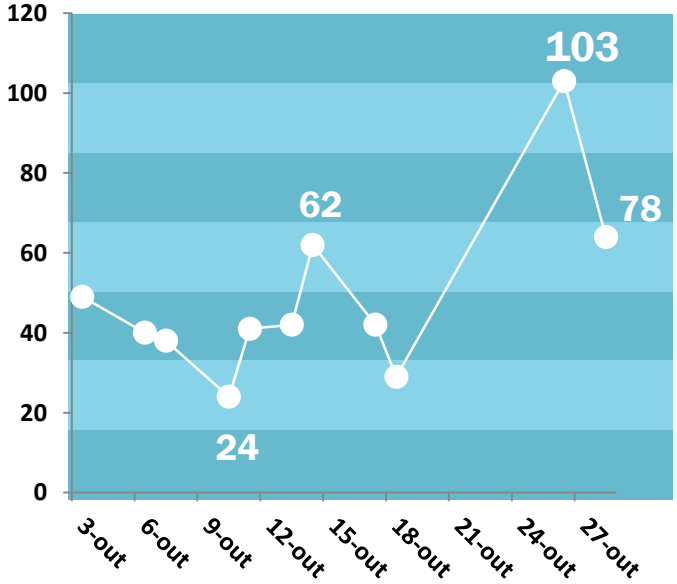
TOTAL DE ATENDIMENTOS

931

Aumento de 4,80% em relação ao mês de Agosto



Evolução dos atendimentos Diários no mês de setembro



48,2 Média de manifestações por dia

RESUMO: ATENDIMENTOS POR TELEFONE

ÍNDICES DE AVALIAÇÃO

96,83

Nível de Serviço (Em %)

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

4,47

Tempo Médio de Atendimento (Em minutos)

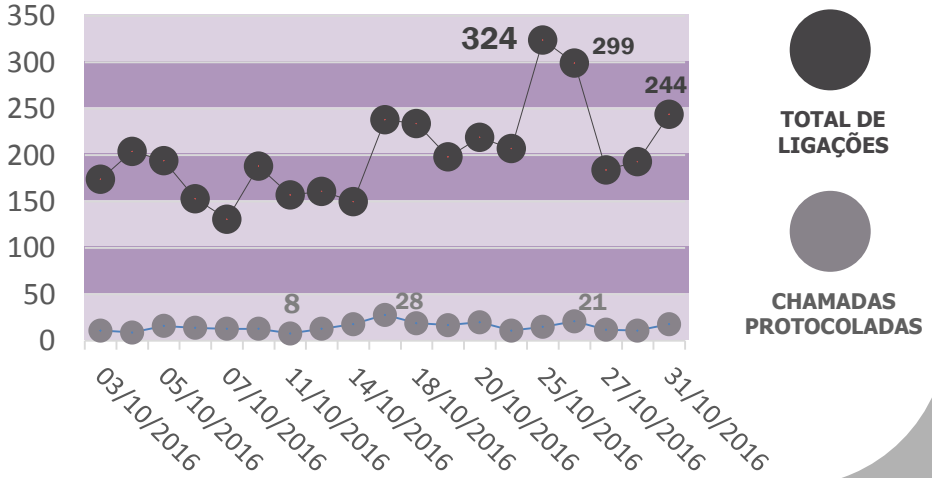
FUNIL DE ATENDIMENTO

- TOTAL DE LIGAÇÕES (3.852)
- LIGAÇÕES DIRECIONADAS (3.849)
- LIGAÇÕES ATENDIDAS (3.788)
- CHAMADAS PROTOCOLADAS (288)

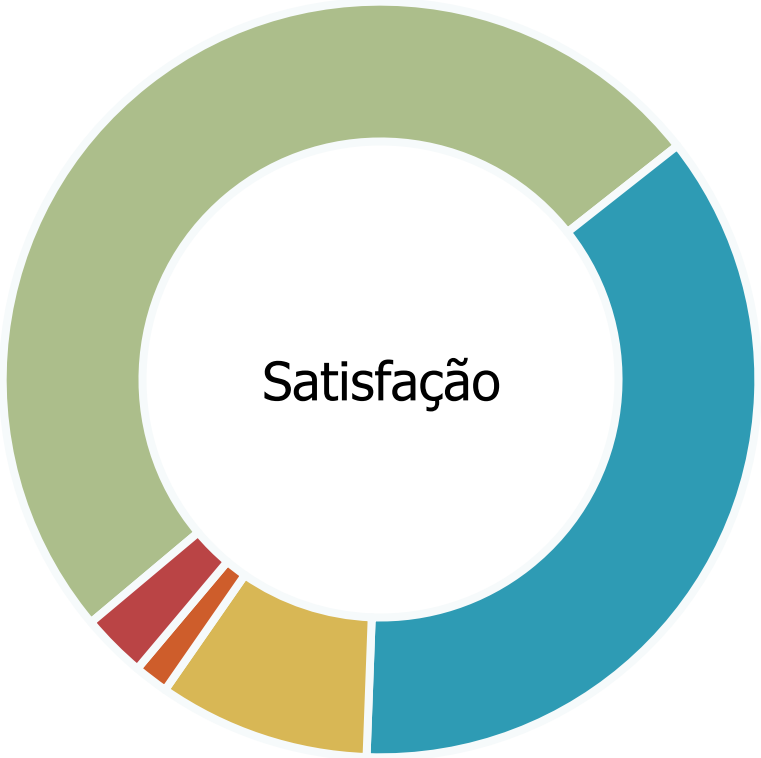
202

MÉDIA DE LIGAÇÕES POR DIA:

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE LIGAÇÕES/DIA

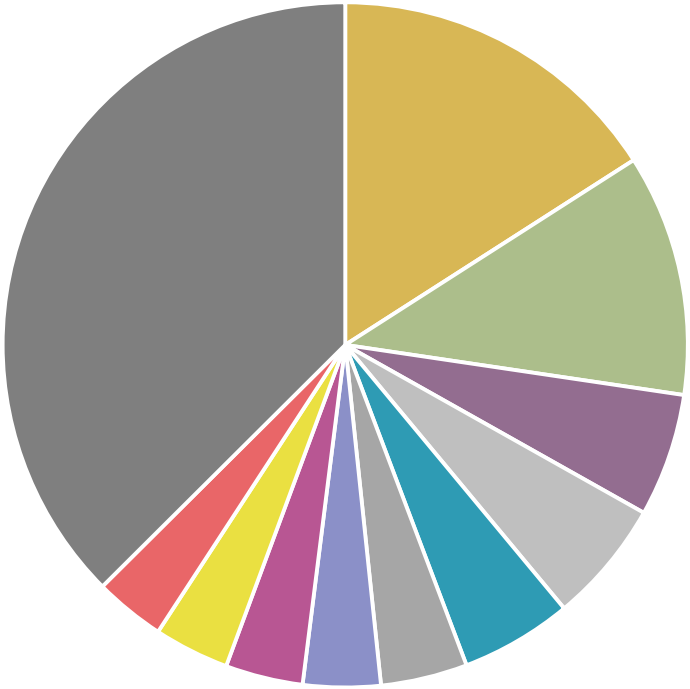


RESUMO: AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO



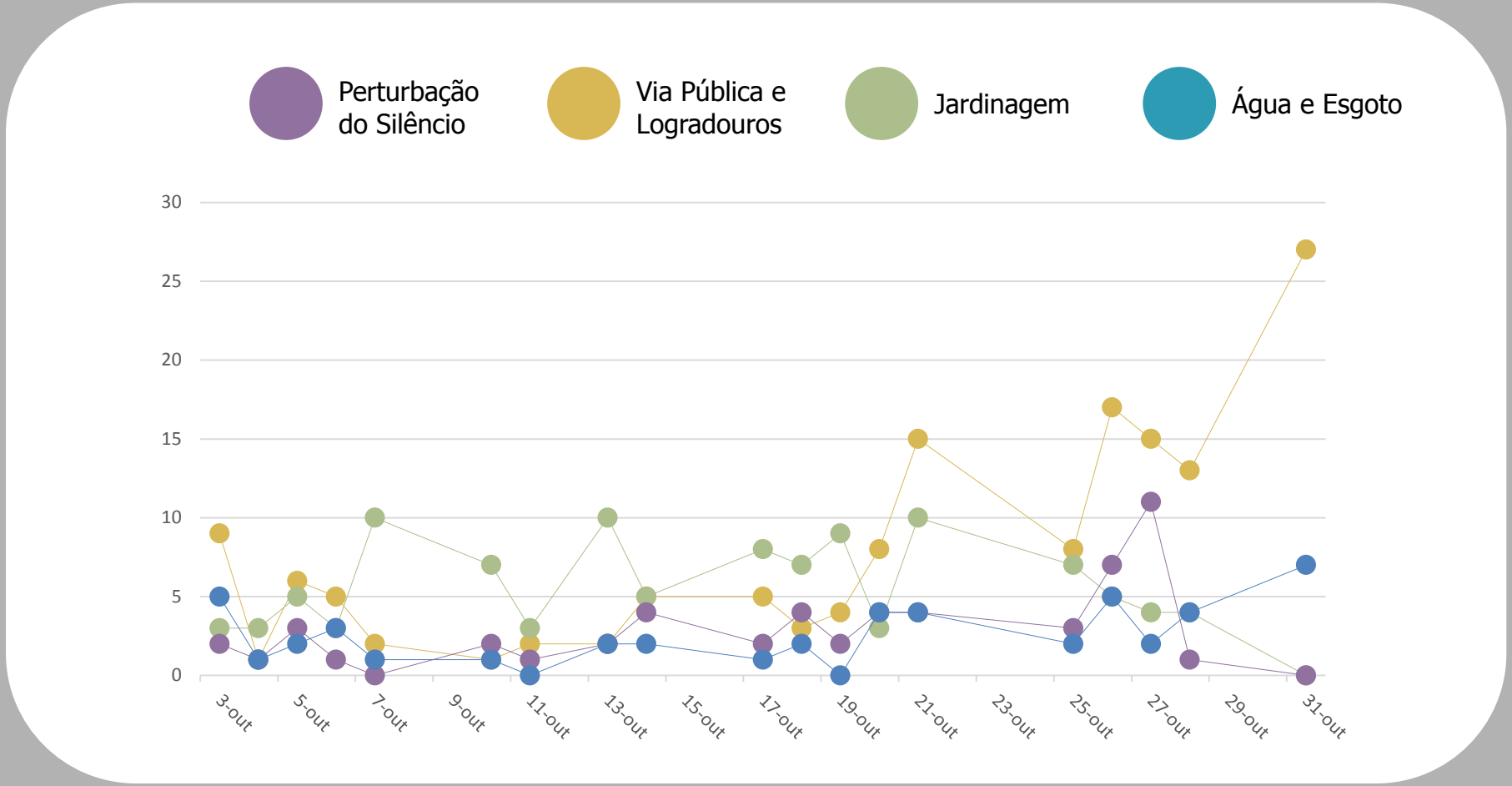
50,45%	Excelente (891)
36,18%	Bom (639)
9,06%	Regular (160)
1,47%	Ruim (26)
2,83%	Péssimo (50)

MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS: NATUREZAS (PARTICIPAÇÃO)



- 1 Via Pública e Logradouros 15,93%
- 2 Jardinagem 11,41%
- 3 Perturbação do Silêncio 5,81%
- 4 Tributos 5,81%
- 5 Água e Esgoto 5,27%
- 6 Remoção de veículo/Multas 4,09%
- 7 Limpeza Pública / Lixo 3,66%
- 8 Multas 3,66%
- 9 Transporte Público 3,55%
- 10 Terrenos e Imóveis 3,34%
- - Outros 37,4%

MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS: NATUREZA (EVOLUÇÃO MENSAL)



MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES: SUBNATUREZAS

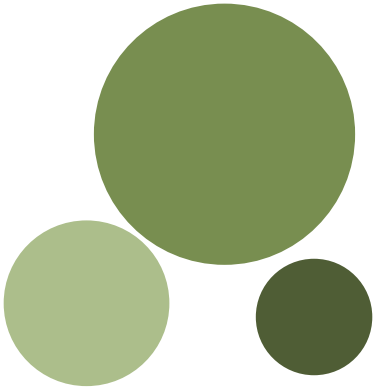
VIA PÚBLICA E LOGRADOUROS

148 MANIFESTAÇÕES

- Buraco (83,1%)
- Pavimentação (7,4%)
- Recapeamento (6%)

JARDINAGEM

106 MANIFESTAÇÕES

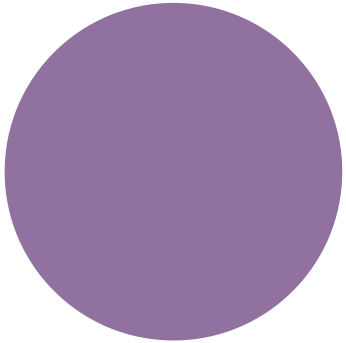


- Vistoria Técnica (55,6%)
- Poda (27,3%)
- Remoção (14,1%)

PERTURBAÇÃO DO SILÊNCIO

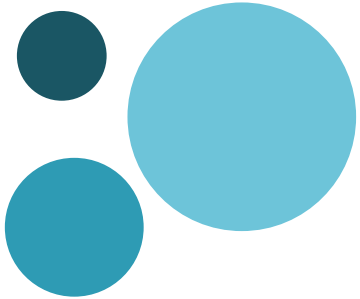
54 MANIFESTAÇÕES

- Estabelecimentos (92,5%)
- Obras (3,7%)



ÁGUA E ESGOTO

49 MANIFESTAÇÕES



- Bueiro (55,13%)
- Guias e Sarjetas (22,4%)
- Esgoto (8,1%)

MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES: MAIORES DEMANDAS

Por Subprefeitura

1. **Sé – 8,49%**
2. Butantã – 6,33%
3. Itaquera – 4,89%
4. Pinheiros – 4,75%
5. Campo Limpo – 4,60%
6. Lapa – 4,60%
7. Penha – 4,46%

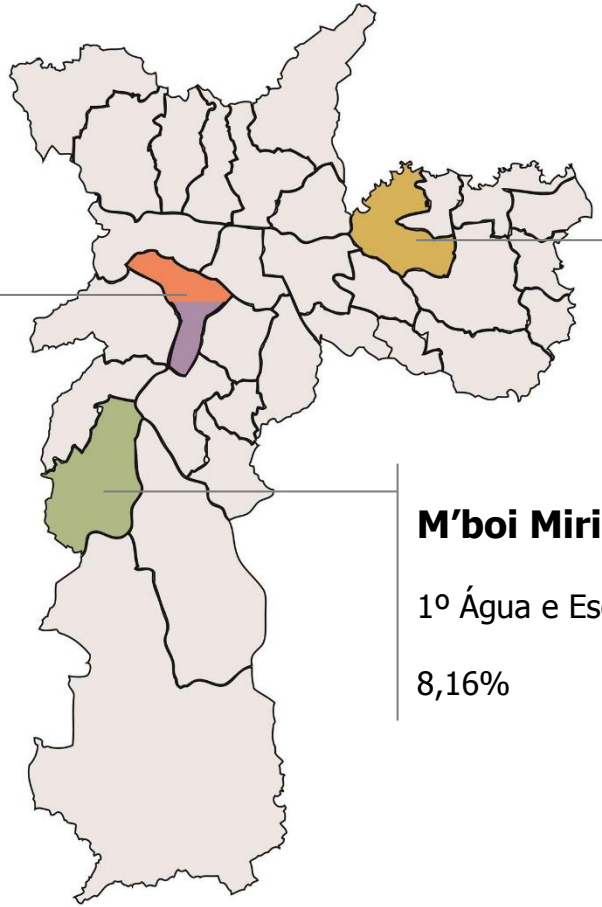
Por Natureza

1. **Via Pública e Logradouro - 15,93%**
2. Jardinagem – 11,41%
3. Perturbação do Silêncio – 5,81%
4. Tributos – 5,81%
5. Água e Esgoto – 5,27%
6. Remoção de veículo – 4,09%
7. Limpeza Pública – 3,66%

Por Secretaria

1. **Coordenação das Subprefeituras – 61,12%**
2. Transportes – 14,39%
3. Finanças e Desenvolvimento Econômico – 7,30%
4. Serviços – 3,44%
5. Saúde – 3,11%
6. Educação – 2,26%
7. Órgão Externo – 1,72

MANIFESTAÇÕES MAIS FREQUENTES: SUBPREFEITURAS E NATUREZA DE MANIFESTAÇÕES



Pinheiros

1º Trânsito - 14,28%

1º Perturbação do Silêncio - 9,25%

Penha

1º Via pública e Logradouro

9,52%

M'boi Mirim

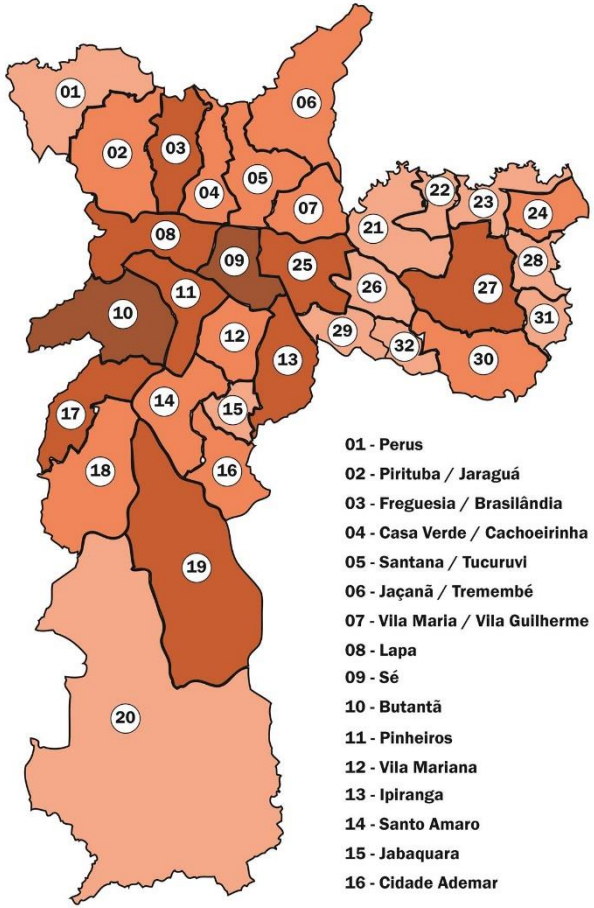
1º Água e Esgoto

8,16%

MAPEAMENTO: 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 Paulista
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 - 59

SUBNATUREZAS	
	Vistoria p/
	Jardinagem– 3
	Esgoto – 2
	Favorecimento
	(Terrenos e Imóveis - 2

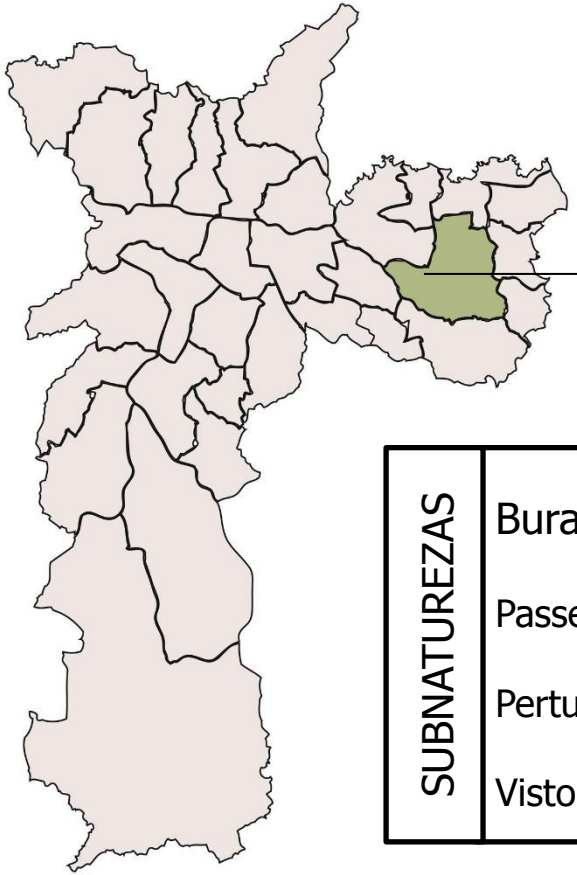
MAPEAMENTOS: SUBPREFEITURAS COM MAIS MANIFESTAÇÕES

2ª BUTANTÃ

Manifestações - 44

SUBNATUREZAS	
	Buraco - 8
	Vistoria p/ Jardinagem – 5
	Perturbação do silêncio – 3

MAPEAMENTOS: SUBPREFEITURAS COM MAIS MANIFESTAÇÕES



3ª ITAQUERA

Manifestações - 34

SUBNATUREZAS	
	Buraco – 10
	Passeio público – 3
	Perturbação do silêncio – 2
	Vistorias p/ construção - 2

MAPEAMENTOS: SUBPREFEITURAS COM MAIS MANIFESTAÇÕES

4º PINHEIROS

Manifestações - 33

SUBNATUREZAS	
	Vistoria p/ Jardinagem – 11
	Poda – 4
	Perturbação do silêncio – 4

MAPEAMENTOS: SUBPREFEITURAS COM MAIS MANIFESTAÇÕES

5º CAMPO LIMPO

Manifestações - 32

SUBNATUREZAS	
	Vistoria p/ Jardinagem – 5
	Buraco – 5
	Criação inadequada de animais - – 2

DESTAQUES: NATUREZAS EM DECLÍNIO

-67% **Saúde**

SETEMBRO	OUTUBRO
9	**3**
1,01% (do Total)	0,32% (do Total)

No mês de outubro, a natureza **saúde** foi a que manifestou maior a redução significativa, caindo de 9 manifestações para 3. Outras reduções notáveis dizem respeito à **praça pública** e **iluminação pública**, ambas com diminuição de 50%.

-50% **Praça pública**

10 (1,12%) ▶ 5 (0,53%)

-50% **Iluminação pública**

18 (2,02%) ▶ 9 (0,96%)

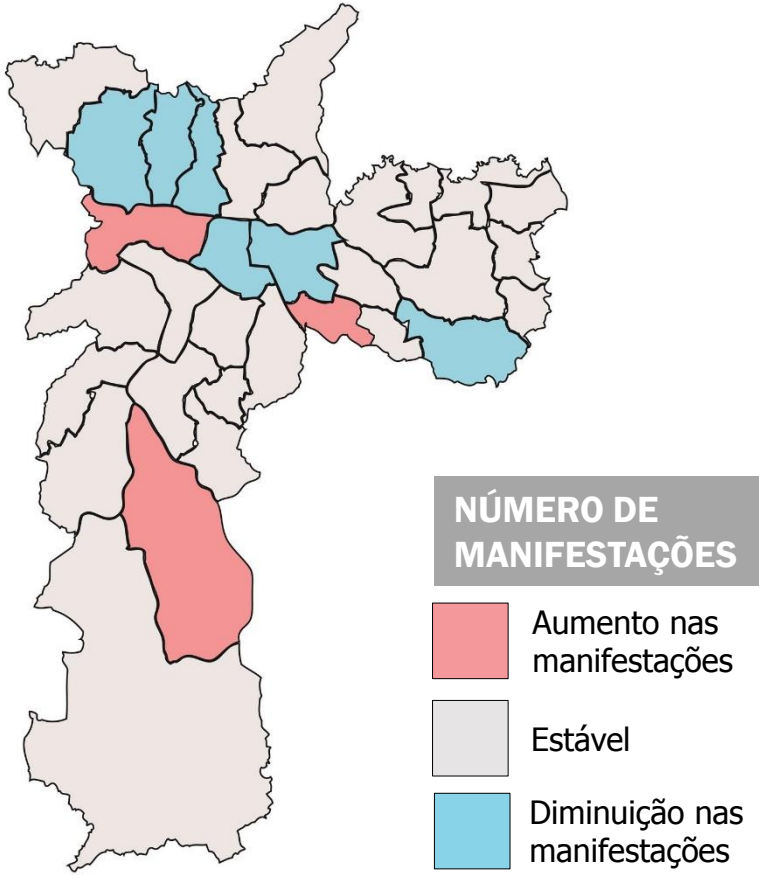
-36% **Manifestação Livre**

22 (2,47%) ▶ 14 (1,50%)

DESTAQUES: EDIFICAÇÕES

Capela do Socorro
Lapa
Vila Prudente

Freguesia do Ó
M'Boi Mirim
Mooca
Pirituba / Jacanã
Sé
São Mateus



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.