



PREFEITURA DE **SÃO PAULO** OUVIDORIA GERAL

Fotos: SPTURIS/Caio Silveira e Jefferson Pancieri



2012

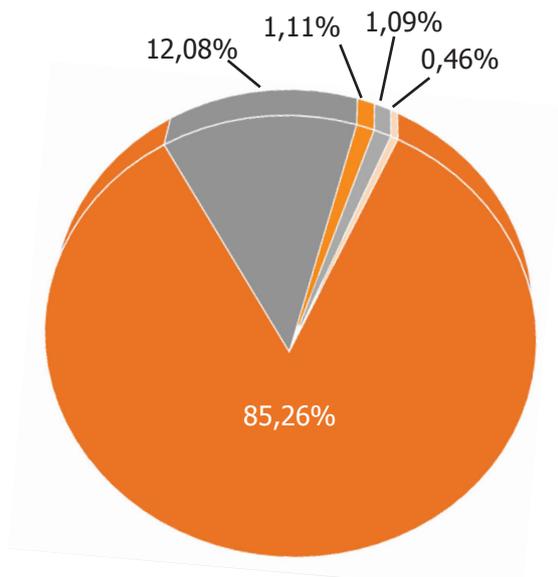
Relatório Mensal Outubro

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou 4.768 atendimentos em outubro de 2012. Deste total, 23,18% geraram protocolos, ou seja, o equivalente a 1.105 demandas trazidas pelos munícipes. A estatística registrou um aumento nos dois comparativos: de 6,29% (282, em número absoluto) no atendimento geral e de 4,05% (43) na abertura de protocolos.

O paulistano mantém sua preferência de falar com a Ouvidoria por meio do telefone (Central 0800-17-5717) com 85,26%, seguido por e-mail (12,08%), pessoalmente (1,11%), carta (1,09%) e fax (0,46%).

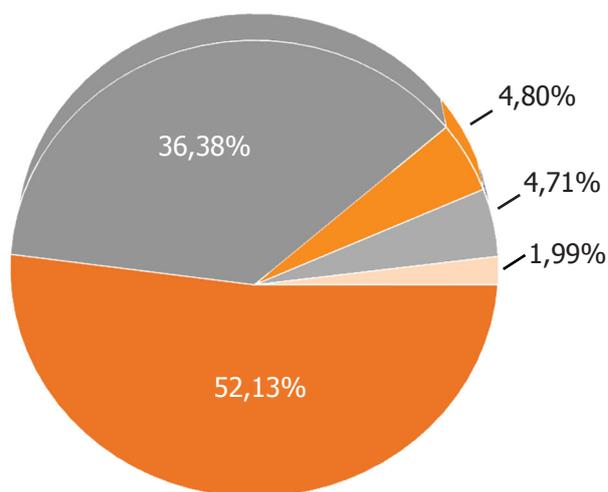
Desde janeiro de 2011, a Ouvidoria Geral passou a apresentar dois gráficos: um de atendimento geral, que inclui orientações, e outro específico de protocolos. Ou seja, são aqueles que tiveram processos abertos dentro do sistema próprio da Ouvidoria Geral e que irão compor os relatórios de estatísticas 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: **4.065**
● E-mail: **576**
● Pessoalmente: **53**
● Carta: **52**
● Fax: **22**
 Total de atendimentos: **4.768**

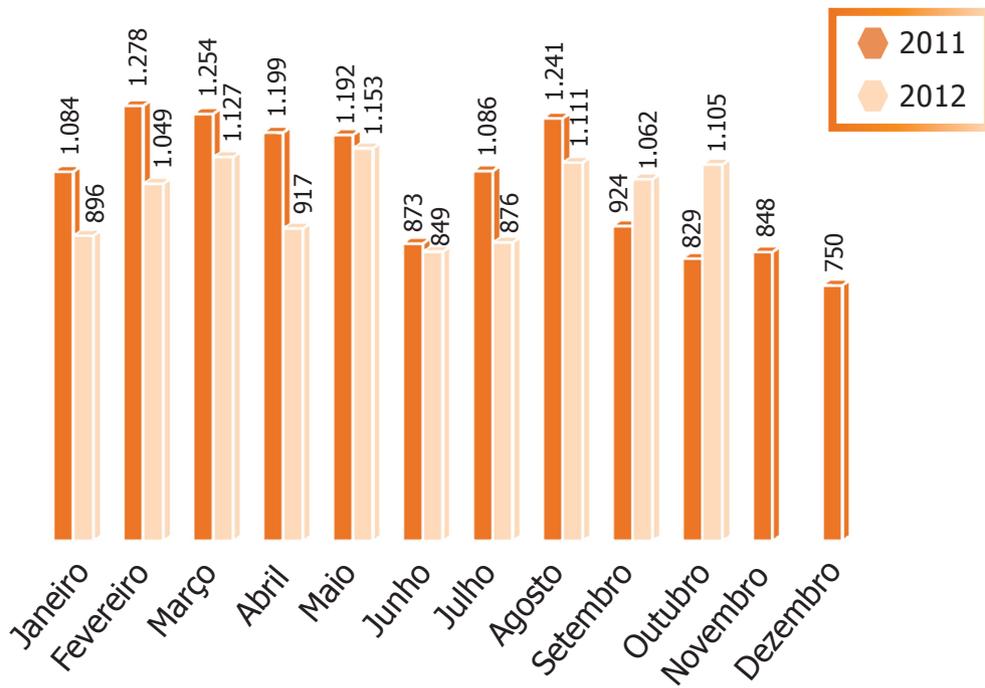
Média de entrada de protocolos



● E-mail: **576**
● Telefone: **402**
● Pessoalmente: **53**
● Carta: **52**
● Fax: **22**
 Total de protocolos: **1.105**

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 31 de outubro de 2012.

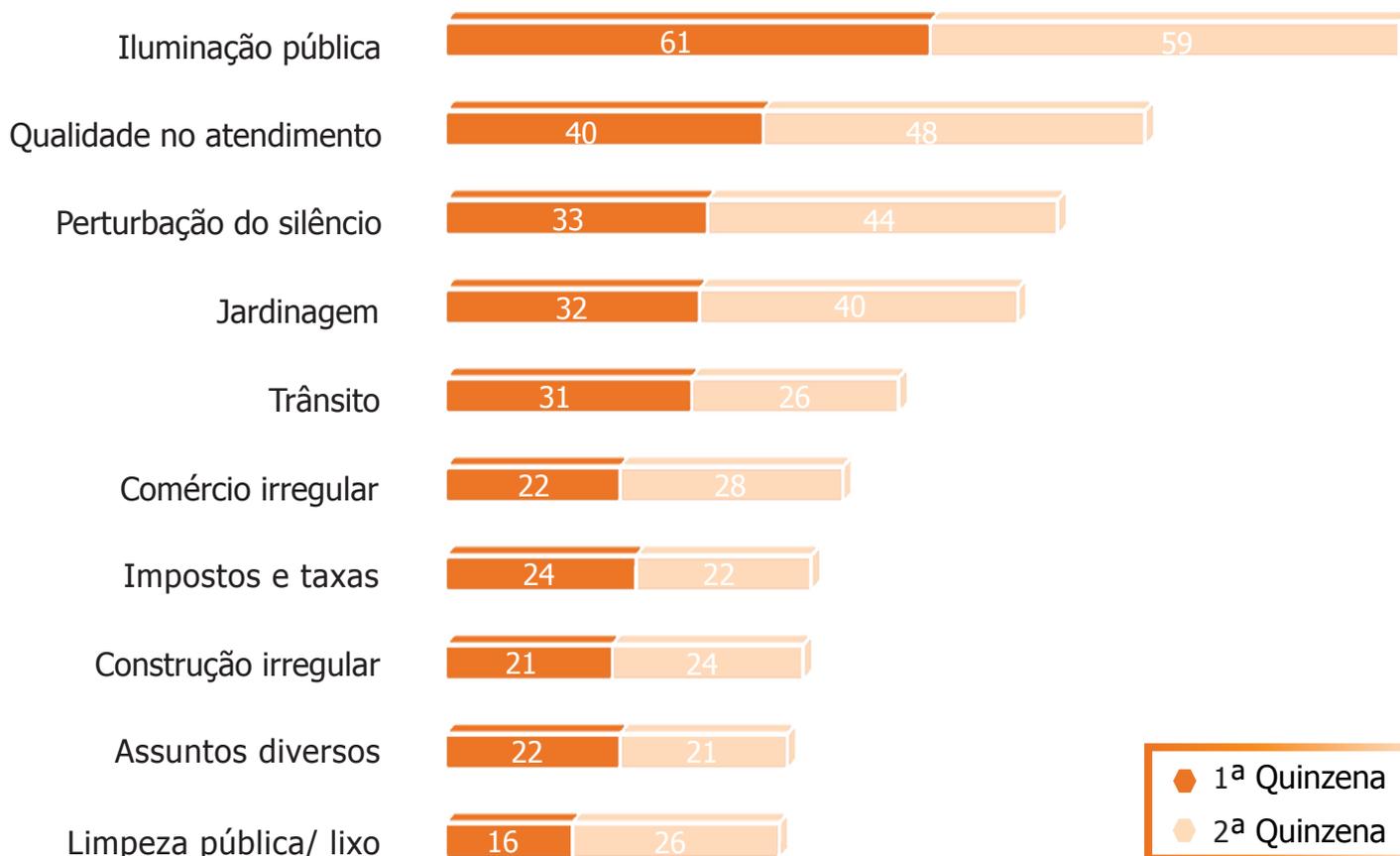
Os protocolos registrados na Ouvidoria - sejam reclamações, elogios ou sugestões - seguem uma classificação inicial pela natureza do assunto manifestado pelo munícipe. Para refinar a estatística, cada natureza se divide em subnaturezas.

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

Iluminação pública é a natureza com maior número de reclamações com 120 protocolos. Deste total, 119 foram encaminhados ao Ilume (Departamento de Iluminação Pública), da Secretaria de Serviços e 1 para a Subprefeitura de Santana/ Tucuruvi. São 29 registros a mais que o mês anterior e 92 a menos que o mesmo período de 2011. Em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses, a natureza apresentou uma queda de 9 queixas.

Qualidade no atendimento está em segundo colocado no ranking com 88 protocolos. A natureza apresentou uma queda em todos os comparativos: 121 em relação ao mês anterior, 64 a menos que o mesmo período de 2011 e 110 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses. A redução ocorre por conta do refinamento das estatísticas feito pela OGM em outubro.

A natureza Qualidade no atendimento reúne protocolos de secretarias (48), empresas públicas e autarquias (24), subprefeituras (12) e outros órgãos (4).

O órgão com maior número de reclamações é a SPTrans (São Paulo Transportes S/A), da Secretaria Municipal de Transportes, com 18 registros. Em segundo está a Secretaria Executiva de Comunicação com 16 reclamações, seguida pela Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras, com 13, e a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, com 9. Em quinto colocado está a Secretaria Municipal de Participação e Parceria, com 5 queixas.

ÓRGÃO	Quantidade
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	18
Secretaria Executiva de Comunicação	16
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	13
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	9
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	5

Perturbação do silêncio ocupa a terceira colocação no ranking com 77 protocolos. Deste total, 74 foram encaminhados ao PSIU (Programa do Silêncio Urbano), da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras, 1 à Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras, 1 à Secretaria Municipal de Cultura e 1 a um órgão externo fora da municipalidade. A natureza apresentou um aumento em todos os comparativos: 9 protocolos a mais

que o mês anterior, 33 a mais que o mesmo período de 2011 e 35 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Jardinagem está em quarto colocado no ranking com 72 protocolos. Deste total, 70 foram encaminhados às subprefeituras, 1 à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente e 1 a um órgão externo fora da competência da municipalidade. A natureza apresentou um aumento em todos os comparativos: 2 a mais que o mês de setembro, 23 a mais que o mesmo período de 2011 e 2 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Trânsito ocupa a quinta colocação com 57 protocolos. Deste total, 54 registros foram encaminhados à CET (Companhia de Engenharia de Tráfego), da Secretaria Municipal de Transportes, 1 à Subprefeitura de Butantã e 2 a órgãos externos à municipalidade. A natureza teve um aumento em todos os comparativos: 5 a mais que setembro, 35 a mais que o mesmo período de 2011 e 13 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Comércio irregular está em sexto colocado no ranking com 50 protocolos, que foram encaminhados às subprefeituras. A natureza apresentou um aumento em todos os comparativos: 11 registros a mais que setembro, 30 a mais que o mesmo período de 2011 e 23 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Impostos e taxas é a natureza que ocupa a sétima colocação no ranking com 46 protocolos. Deste total, 42 registros foram encaminhados à Secretaria Municipal de Finanças, 2 à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente, 1 ao Ilume e 1 à Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação. A estatística da natureza apresentou um aumento em todos os comparativos: 28 a mais que setembro, 35 a mais que o mesmo período de 2011 e 30 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Construção irregular está em oitavo colocado com 45 protocolos. Deste total, 44 foram direcionados às subprefeituras e 1 a um órgão externo. A natureza apresentou um aumento em todos os comparativos: 10 a mais que setembro, 26 a mais que o mesmo período de 2011 e 23 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Assuntos diversos é a natureza que ocupa a nona colocação no ranking com 43 protocolos. Deste total, 18 foram direcionados às subprefeituras, 14 protocolos seguiram para 9 órgãos da prefeitura e 11 para órgãos externos, fora da competência da municipalidade.

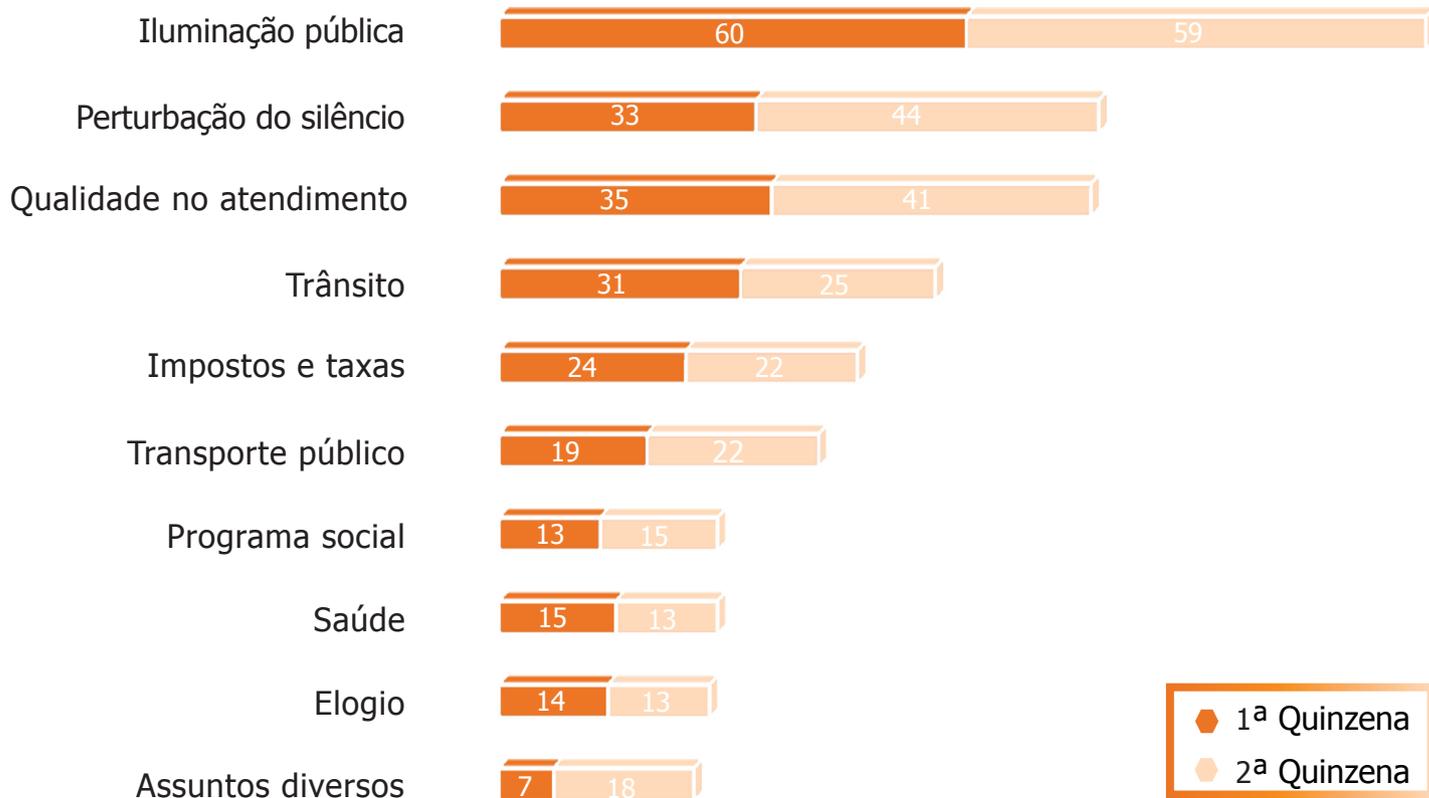
Limpeza pública/ lixo é a décima colocada no ranking com 42 protocolos. Deste total, 36 foram para as subprefeituras e 6 para Amlurb (Autoridade Municipal de Limpeza Urbana), da Secretaria Municipal de Serviços. A natureza apresentou uma queda de 1 protocolo em relação ao mês anterior. Em relação ao mesmo período de 2011, Limpeza pública/ Lixo apresentou um aumento de 8 protocolos. Também teve aumento no comparativo com o indicador da média dos últimos 12 meses: foram 10 reclamações a mais.

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

Naturezas	out/12	set/12	ago/12	jul/12	jun/12	mai/12	abr/12
Iluminação pública	120	91	105	129	151	134	110
Qualidade no atendimento	88	209	225	169	145	211	172
Perturbação do silêncio	77	68	57	42	24	59	27
Jardinagem	72	70	73	64	64	92	99
Trânsito	57	52	70	41	58	61	45
Comércio irregular	50	39	35	42	20	25	27
Impostos e taxas	46	18	26	14	15	12	11
Construção irregular	45	35	33	22	18	29	24
Assuntos diversos	43	17	27	30	50	60	15
Limpeza pública/ lixo	42	43	40	21	15	29	38

Naturezas	mar/12	fev/12	jan/12	dez/11	nov/11	out/11	MÉDIA
Iluminação pública	148	119	98	107	138	212	129
Qualidade no atendimento	264	276	214	171	162	152	198
Perturbação do silêncio	45	27	35	35	44	44	42
Jardinagem	88	67	76	46	50	49	70
Trânsito	50	35	33	39	27	22	44
Comércio irregular	22	25	20	23	30	20	27
Impostos e taxas	32	12	22	5	12	11	16
Construção irregular	14	13	18	18	23	19	22
Assuntos diversos	23	19	21	16	22	40	28
Limpeza pública/ lixo	37	21	40	42	29	34	32

Ranking específico pela natureza dos protocolos dos Órgãos/Secretarias



NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Iluminação pública	60	59	119
Perturbação do silêncio	33	44	77
Qualidade no atendimento	35	41	76
Trânsito	31	25	56
Impostos e taxas	24	22	46
Transporte público	19	22	41
Programa social	13	15	28
Saúde	15	13	28
Elogio	14	13	27
Assuntos diversos	7	18	25

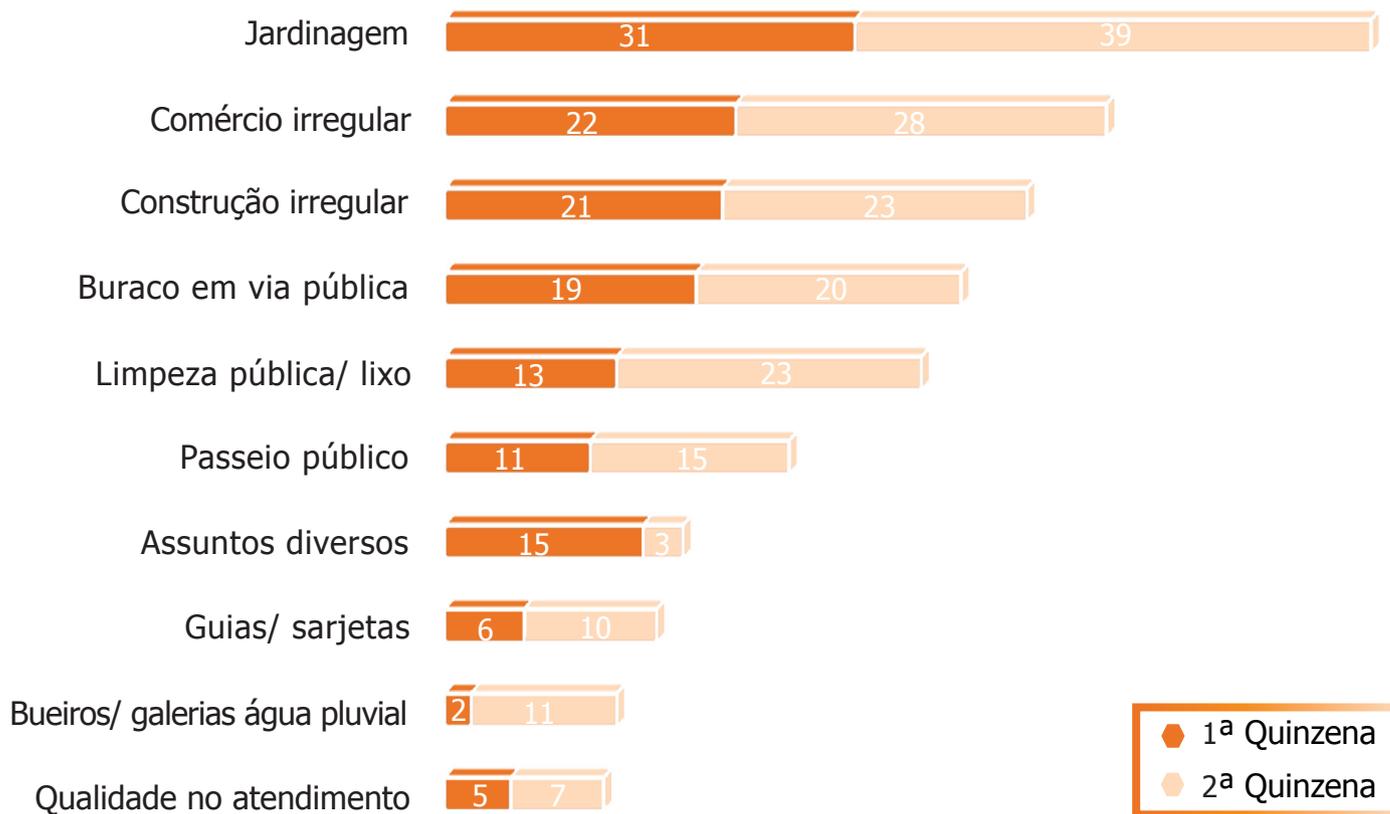
Total de protocolos por Órgão Público

ÓRGÃO	1ª Quinz.	2ª Quinz.	TOTAL
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	5	0	5
Secretaria do Governo Municipal	3	3	6
São Paulo Turismo - SPTURIS	0	0	0
Ouvidoria da São Paulo Turismo	0	1	1
Secretaria Esp. de Art. para a Copa do Mundo de Futebol de 2014	0	1	1
Secretaria Especial do Microempreendedor Individual	1	0	1
Secretaria Executiva de Comunicação	7	12	19
Secretaria Mun. da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	0	2	2
Secretaria Municipal da Saúde	34	39	73
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	20	19	39
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	1	4	5
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	33	41	74
Secretaria Municipal de Cultura	0	3	3
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	0	1	1
Secretaria Municipal de Educação	23	19	42
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	2	3	5
Secretaria Municipal de Finanças	23	27	50

Secretaria Municipal de Habitação	2	2	4
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	4	4	8
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	1	3	4
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	3	7	10
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	1	0	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	0	4	4
Secretaria Municipal de Serviços	0	0	0
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	6	3	9
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	64	61	125
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	2	3	5
Secretaria Municipal de Transportes	5	6	11
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	32	29	61
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	30	32	62
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	14	16	30
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	0	6	6
Outros Órgãos*	10	20	30
TOTAL	326	371	697

*não pertinentes à esfera municipal

Ranking específico pela natureza dos protocolos das Subprefeituras



NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Jardinagem	31	39	70
Comércio irregular	22	28	50
Construção irregular	21	23	44
Buraco em via pública	19	20	39
Limpeza pública/ lixo	13	23	36
Passeio público	11	15	26
Assuntos diversos	15	3	18
Guias/ sarjetas	6	10	16
Bueiros/ galerias água pluvial	2	11	13
Qualidade no atendimento	5	7	12

Total de protocolos por Subprefeitura

SUBPREFEITURA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Norte			
Casa Verde	9	19	28
Freguesia/ Brasilândia	6	3	9
Jaçanã/ Tremembé	5	5	10
Perus	1	1	2
Pirituba/ Jaraguá	3	9	12
Santana/ Tucuruvi	15	9	24
Vila Maria/ Vila Guilherme	4	10	14
TOTAL	43	56	99
Zona Sul			
Campo Limpo	7	8	15
Capela do Socorro	4	8	12
Cidade Ademar	1	4	5
Ipiranga	9	5	14
Jabaquara	4	4	8
M´Boi Mirim	4	10	14
Parelheiros	1	3	4
Santo Amaro	5	6	11
Vila Mariana	8	4	12
TOTAL	43	52	95

SUBPREFEITURA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Leste			
Aricanduva	1	5	6
Cidade Tiradentes	2	0	2
Ermelino Matarazzo	3	3	6
Guaianases	2	0	2
Itaim Paulista	4	1	5
Itaquera	7	14	21
Moóca	14	15	29
Penha	7	15	22
São Mateus	3	3	6
São Miguel Paulista	0	1	1
Vila Prudente	4	4	8
TOTAL	47	61	108

Zona Oeste			
Butantã	8	12	20
Lapa	13	11	24
Pinheiros	20	9	29
TOTAL	41	32	73

Centro			
Sé	8	25	33