

# 3 Encontro Ouvidoria Geral da Cidade São Paulo

Maria Lumena Balaben Sampaio  
Chefe de Gabinete OGM



**OUVIDORIA GERAL**  
Prefeitura da Cidade de São Paulo

# NOVO PARADIGMA

---

- Constituição Federal de 1988
  - Mudança do foco administrativo
  - Prestação de serviços públicos: concessão
  - Direito dos usuários
- 
- Lei 10.294/99 – direito do usuário e sistema de ouvidorias no Estado de São Paulo

# OUVIDORIA GERAL

---

- Lei 13.167/01 – cria a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo
- Atendimento Centralizado para Serviços: 156
- Lei 14.029/05 – lei de defesa do usuário serviço público municipal

# OUVIDORIA GERAL

---

Assessoria Técnica

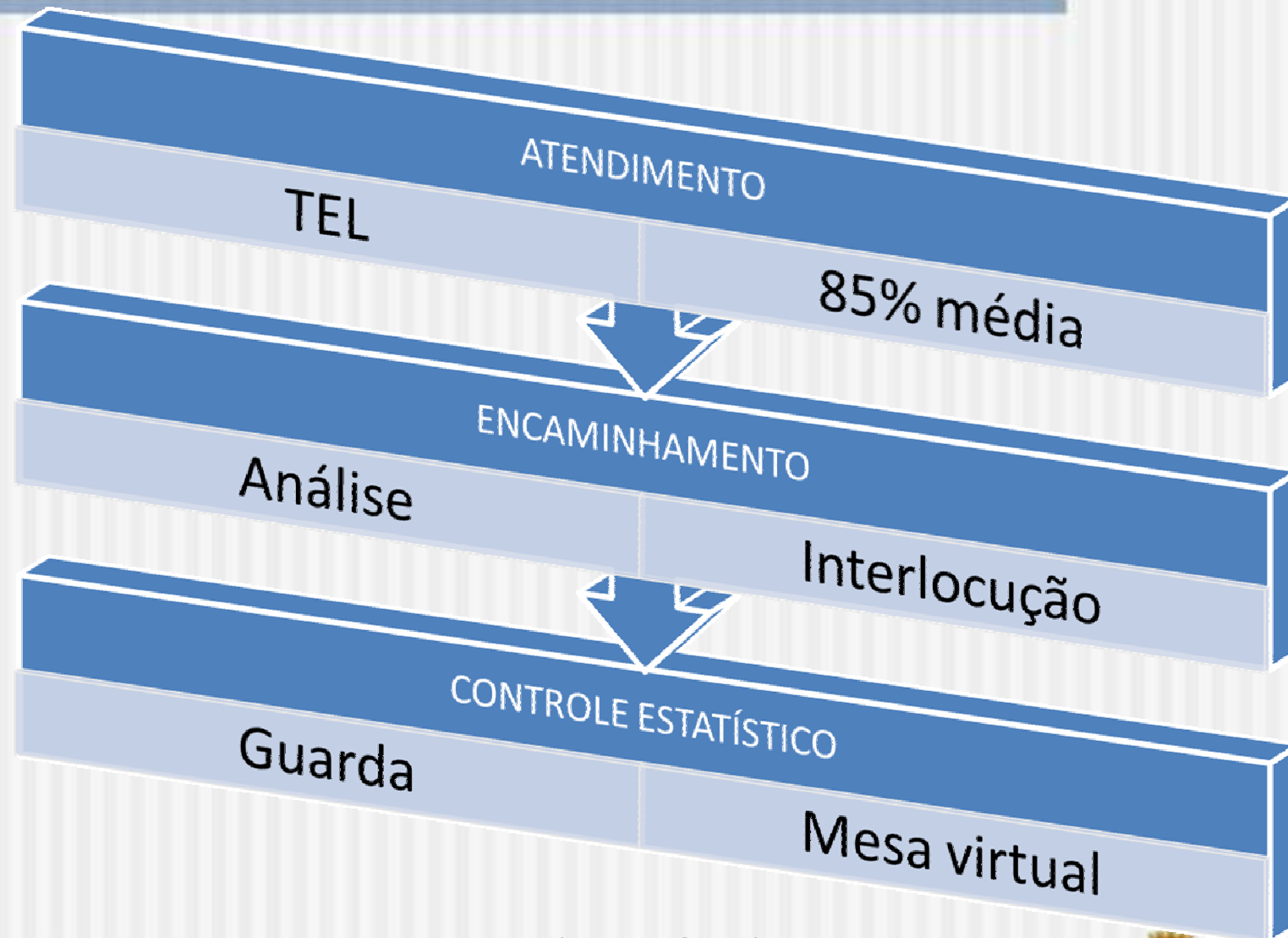


Assessoria Projetos



Assessoria Administrativa

# ASSESSORIA TÉCNICA



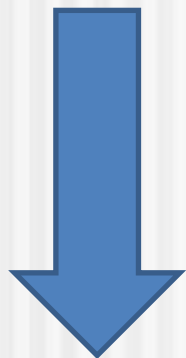
# OUVIDORIA GERAL CIDADE SP



# OUVIDORIA GERAL CIDADE SP

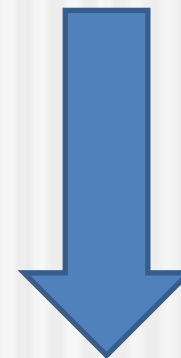
---

- ABRANGÊNCIA TERRITORIAL



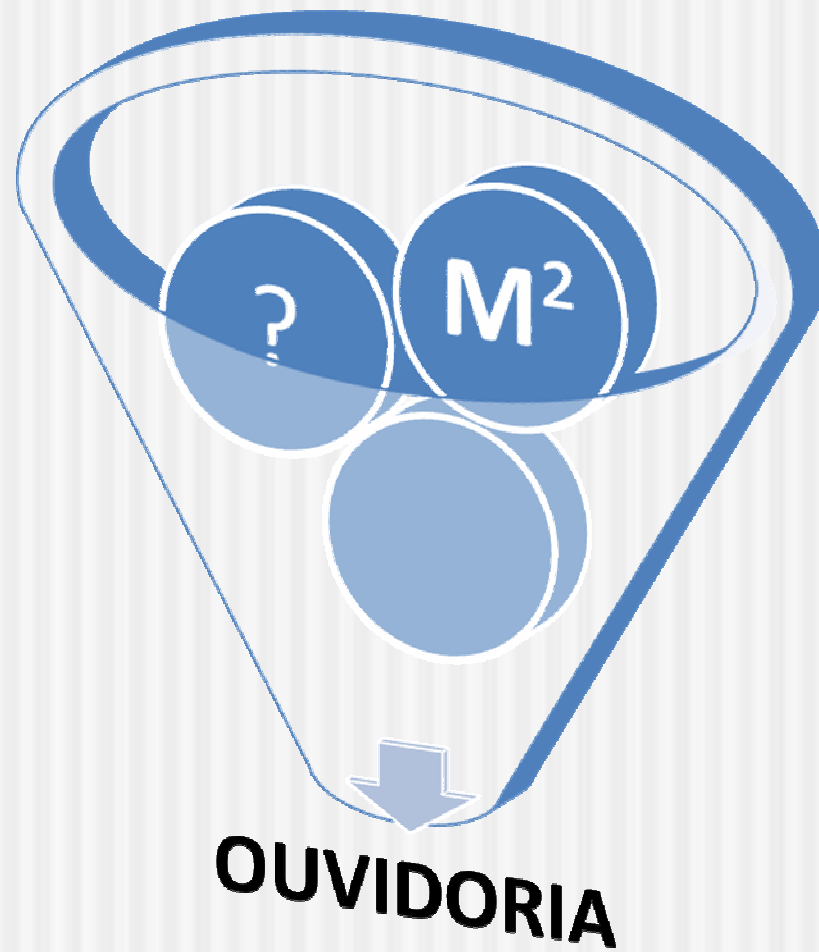
- 38 Municípios que compõem a região metropolitana

- CONCEITO DE USUÁRIO



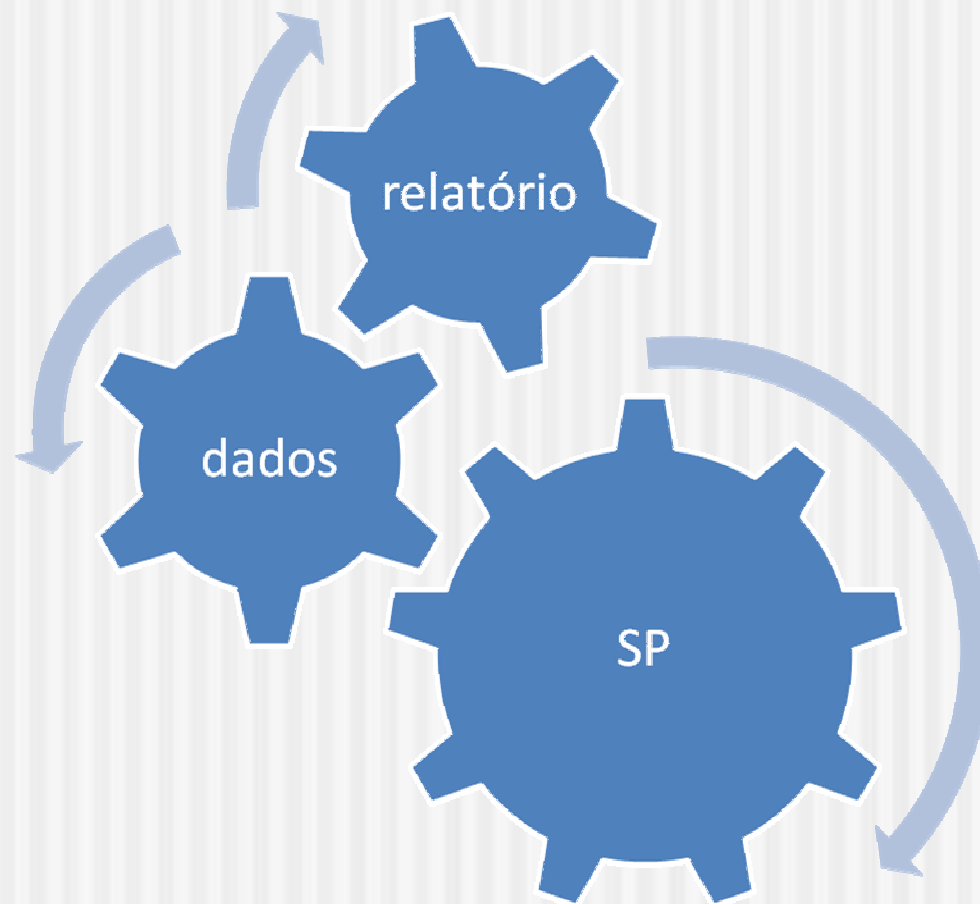
- População circulante : eventos, turismo, negócios

# FILTRO SOCIAL



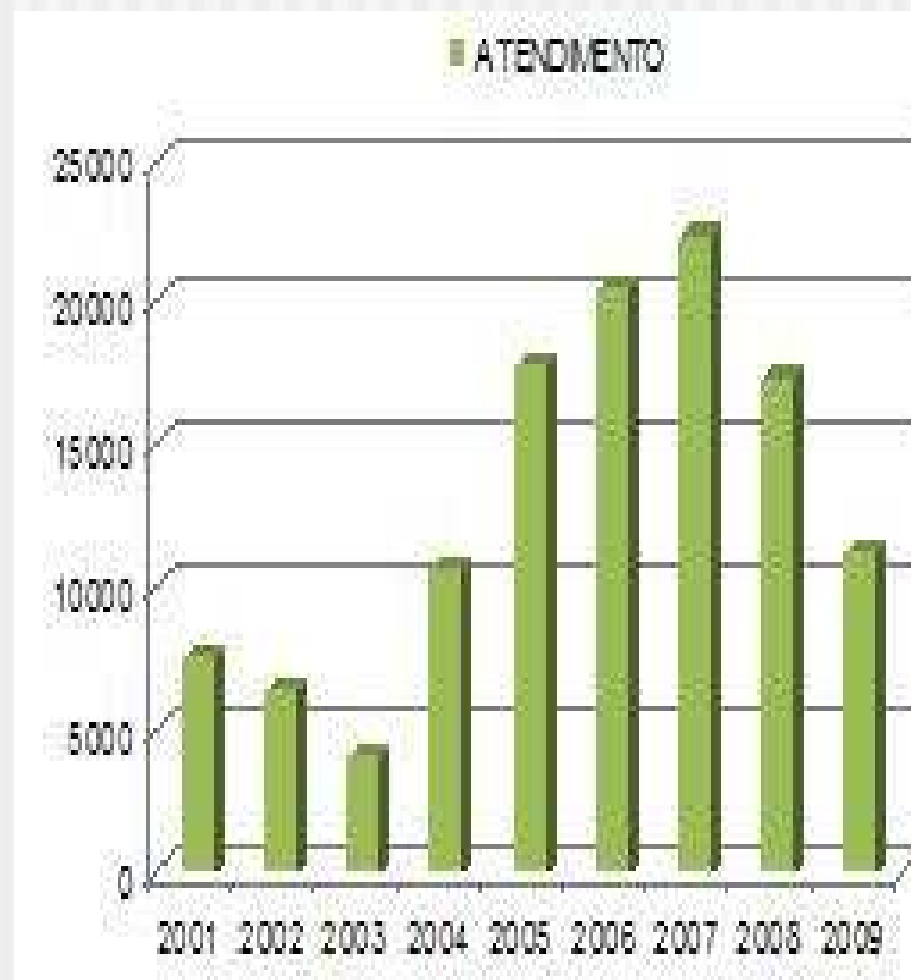
# OUVIDORIA GERAL CIDADE SP

- BASE LEGAL
- INTERDISCIPLINAR  
direito administrativo  
civil, sanitário,....
- MULTIDISCIPLINAR  
natureza reclamações



# EVOLUÇÃO ATENDIMENTO

ANO	ATENDIMENTO
2001	7.472
2002	6.371
2003	3.995
2004	<sup>1</sup> 10.595
2005	17.763
2006	20.341
2007	22.282
2008	17.272
2009	AGOSTO 11.184



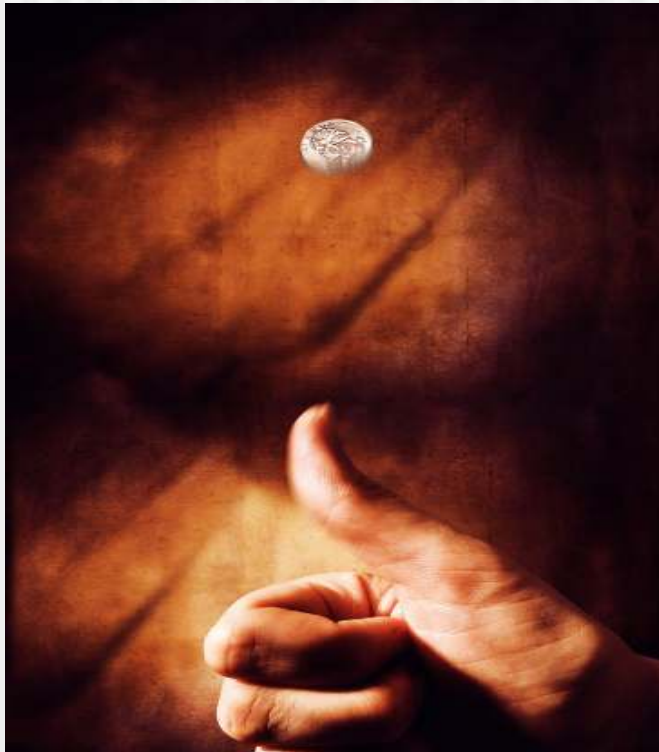
# OUVIDORIA GERAL CIDADE SP

---

- *“Tudo está baseado na reciprocidade”  
Sri Yukteswar*
- Todo aquele que trabalha em um órgão ou uma empresa pública, administração direta e indireta, está a rigor a serviço da coletividade.

# ATENDIMENTO DE QUALIDADE

SORTE?



PODER?



# CULTURA DA RECIPROCIDADE

---

## EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO



# OGM

---

- “aprimorar a qualidade dos serviços prestados à população e promover a interlocução entre os usuários e as instituições públicas”

É A MISSÃO DA OUVIDORIA GERAL DA CIDADE DE  
SÃO PAULO