

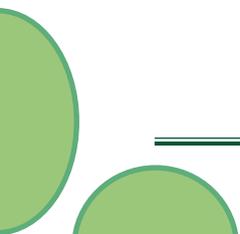


OUVIDORIA GERAL

Prefeitura da Cidade de São Paulo

Relatório 3º Trimestre

2009



Sumário

Apresentação: 5

Expediente: 7

Ouvidoria: Casa da Cidadania: 9

Comunicação: 11

Dados Estatísticos: 13

Metodologia: 15

Mídia de Entrada: 16

Ranking de atendimento: 17

Comparativo por trimestre: 18

Principais demandas: 19

Atendimentos por Órgão: 21

Naturezas de atendimento por Órgão : 22

Atendimentos por Subprefeitura: 26

Naturezas de Atendimento : Zona Norte: 27

Zona Sul: 28

Zona Leste: 30

Zona Oeste: 32

Zona Centro: 33

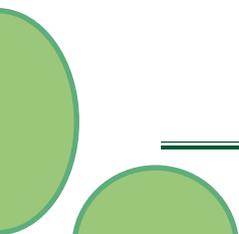
Aperfeiçoamento Técnico e Gestão: 35

Colóquio: 37

Referência: 37

Eventos: 38

Administrativo: 38



Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo apresenta o relatório do terceiro trimestre de 2009 com os dados estatísticos de reclamações e as atividades realizadas pelo órgão nos meses de julho, agosto e setembro. O período foi marcado pelo início de um processo de melhoria no atendimento ao munícipe. Com a remodelação do atendimento haverá um aumento na capacidade e o aprimoramento da qualidade do serviço.

As estatísticas do terceiro trimestre somam 3.940 protocolos de reclamações, sugestões e elogios. Pela segunda vez, em relatórios trimestrais, a iluminação pública reduz de forma significativa o número de queixas, passando a posição para qualidade no atendimento. A queda de reclamações de iluminação pública, que se iniciou há dois anos, e o aumento, na época, do número de protocolos referente a qualidade no atendimento fez a Ouvidoria centrar-se ao tema com o estabelecimento da agenda propositiva junto às secretarias que mais reuniram reclamações, assim como promover oportunidades para discutir e refletir as questões que têm incomodado os usuários.

Em agosto foi realizado o evento: "Qualidade do atendimento ao usuário dos serviços de saúde" com servidores da pasta que participaram de discussões e palestras com especialistas em atendimento no setor público. Durante o terceiro trimestre, também, a Ouvidoria presenciou a criação da Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana, da Secretaria Municipal da Segurança Urbana, por meio da assinatura da Portaria 390.

A partir do relatório do terceiro trimestre, a Ouvidoria apresenta as estatísticas dos órgãos e das subprefeituras por ordem alfabética, o que facilita a localização. A mudança acata uma sugestão de um gestor como parte de um processo democrático em que a Ouvidoria está aberta a todas as vozes dos paulistanos para a consolidação dos direitos do cidadão em prol de uma cidade melhor.

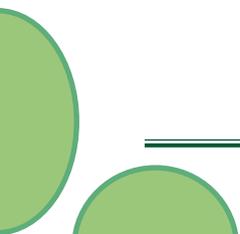
Maria Inês Fornazaro

Ouvidora Geral da Cidade de São Paulo

Maria Lumena Balaben Sampaio

Chefe de Gabinete da Ouvidoria

São Paulo, outubro de 2009



Expediente

Prefeito

Gilberto Kassab

Ouvidora Geral

Maria Inês Fornazaro

Chefe de Gabinete

Maria Lumena Sampaio

Chefe de Assessoria Técnica

Edna Lucia Volpi

Assessoria Técnica

Antônio Carlos Rodrigues
Caio Augusto S. Frederico
Debora Cristiane Ferreira
Francesly Sawaia Cerulli
Francisca Morais Moreira
Hugo de Lima Stefanini
Márcia Belasque Machado
Maria Cecília Pallotta Rodrigues
Maria Lucia Palma Latorre
Mônica Sandra da Silva
Nanci Frangiotti
Rogério Seiji Guibu

Apuração Preliminar

Dante Shin Iti Kimura
Paulo Henrique de Souza Rocha

Assessoria de Informática

Leonardo Zanon Arruda

Assessoria de Imprensa

Mami Yasunaga

Assessoria Administrativa Financeira

Aparecida das Graças D. Amaral
Maria Clara Aparecida Jacomino
Maria da Conceição A. P. Santos
Maria Zuleica Ferreira Silva
Ronaldo Cancian
Rosangela Aparecida Vieira
Walter Dias Guimarães

Contabilidade

Mauricio Bevilacqua Santos Rosa
Rose Mari Cristiano

Expediente

Ana Paula dos Santos
Helena Giuliano Rey
Jorge Miyazaki
Keila Regina de Oliveira Neri
Regina Lucia Pinheiro Teixeira
Sonia Cristina Ferreira Santos

Atendimento 0800

Andréia Ramos do Nascimento
Cláudia Possan Foschiera
Claudia Regina Almeida Bonilha
Francine Gualberto Pascon
Juliane Manes Alves
Marcela Aparecida Moreira
Michel Moreira Porto
Thalita Graciliano de Jesus
Vilma Maria de Paula Orácio

Expediente do Gabinete

Damaris Azevedo
Érika Lúcia Timóteo Paulino
Marli de Jesus Ferreira

Apoio GCM

Éder Freitas Souza
Geaze Farias de Lira
Julio Cirullo Junior
Marcelino de Barros Lúcio
Marco Aurélio da Silva
Pedro Luiz da Silva

Estagiários

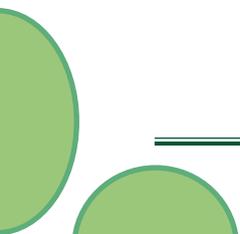
Carlos Leonardo R. Encinosa
Edna de Souza Almeida
Guilherme Quilici de Medeiros
Luciana B. O. de Sena
Marcio de Jesus Silva
Patricia Pereira de A. Mano
Rafael Fernandes D'Agostinho
Tahuana Aparecida dos Santos
Tassia Dilliany Santos Teixeira
Thaiana Alessandra Vaz

Projeto Gráfico

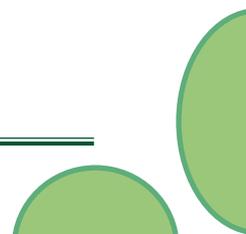
Thiago Calil D. M. Cardoso

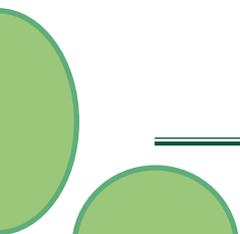
Diagramação

Leonardo Zanon Arruda



Ouvidoria: Casa da Cidadania





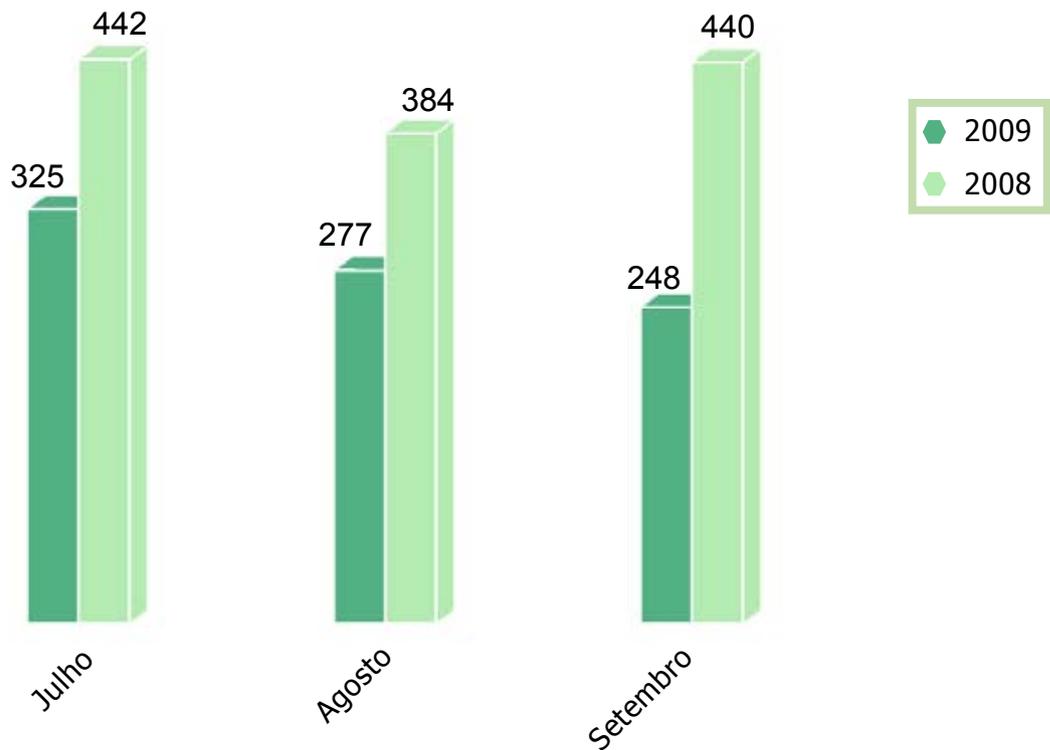
Comunicação

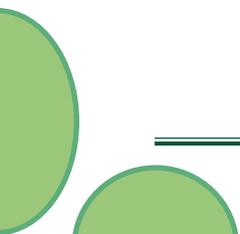
O site da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo teve 26.129 acessos no terceiro trimestre de 2009, sendo 10.078 em julho; 8.590 em agosto e 7.461 em setembro. Ou seja, uma média diária de 325 em julho; 277 em agosto e 248 em setembro. Em relação ao trimestre anterior houve um aumento de 48% na estatística de visitação.

Durante o terceiro trimestre, o site da Ouvidoria migrou para outro sistema de hospedagem a exemplo de outras secretarias e permanece no Portal da Prefeitura de São Paulo.

Os munícipes procuraram por informações relacionadas a serviços na cidade de São Paulo como poda de árvore e bilhete único escolar. Do conteúdo institucional, os assuntos mais acessados foram: "Fale com a Ouvidoria" e "Quando procurar".

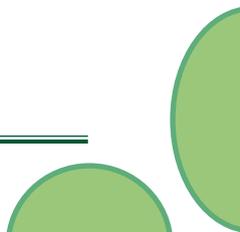
Média por dia de acessos ao site da Ouvidoria

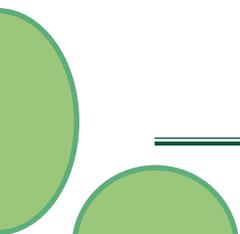






Dados Estatísticos



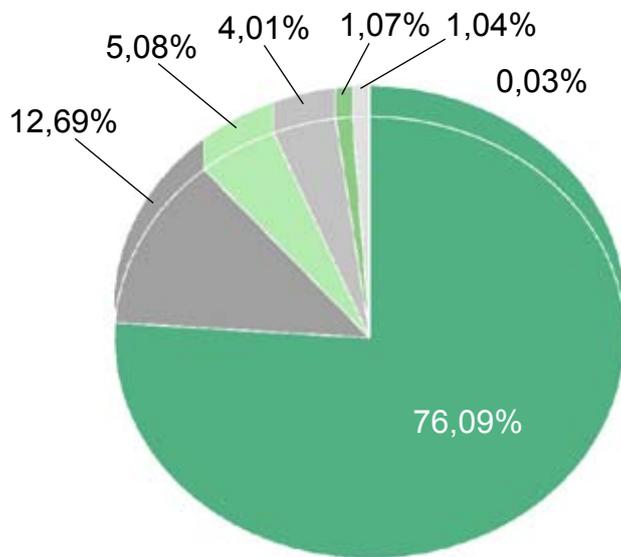


Metodologia

Os dados apresentados têm origem em um banco gerado por sistema próprio, no qual a entrada e a saída de informações são constantes. Portanto, para a composição do relatório é realizado um corte de tempo que compreende o período de 1º de julho a 30 de setembro de 2009.

Dessa forma, qualquer ação realizada posteriormente não está refletida nesse relatório.

Média de entrada



Telefone:	2.998
Fax:	500
Pessoalmente:	200
Carta:	158
Ofício:	42
E-mail:	41
Jornal ou Revistas:	1
Total de Atendimentos:	3.940

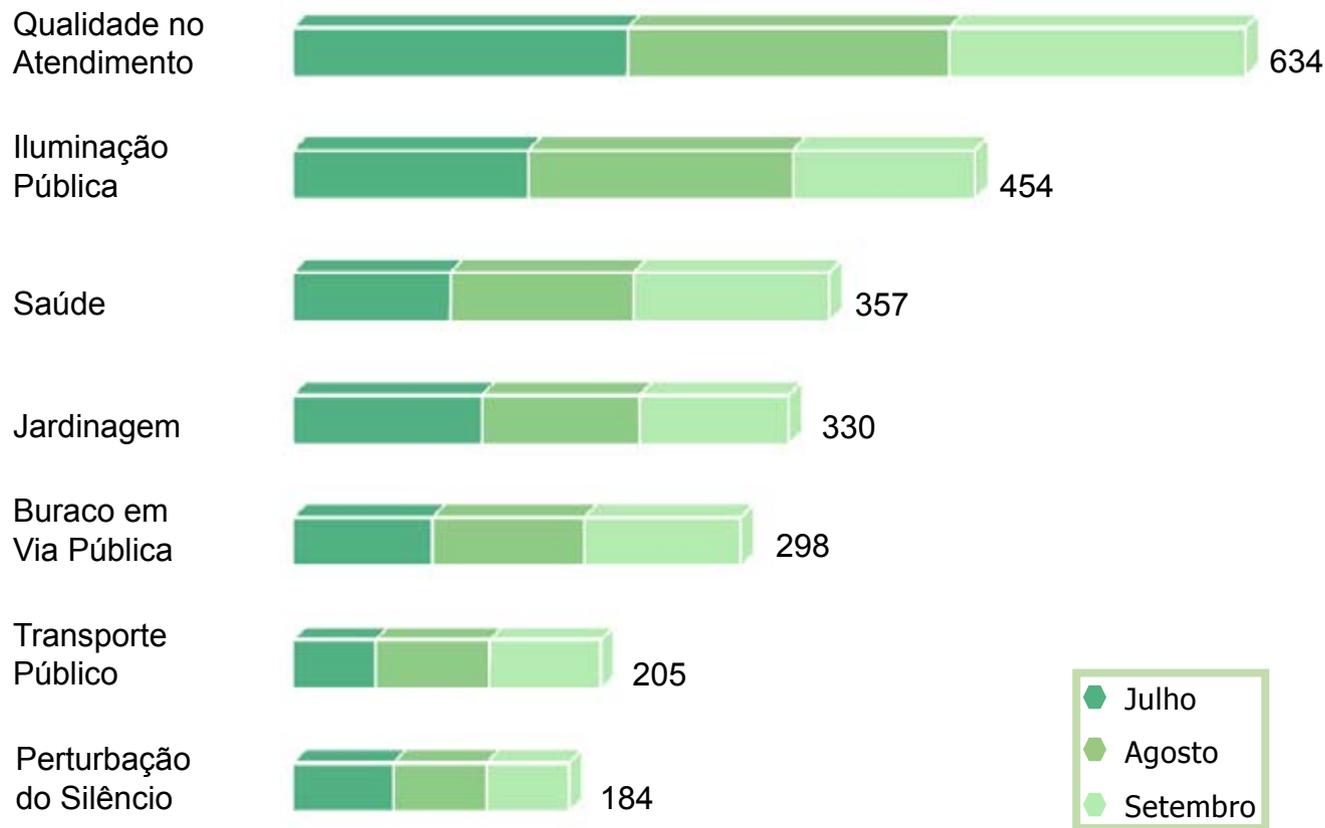
No terceiro trimestre de 2009, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou 3.940 protocolos. O principal meio procurado pelos munícipes foi o telefone com 76% (2.998 demandas); seguido por fax com 12,69% (500); pessoalmente com 5% (200); por carta com 4% e outros com pouco mais de 2%. Esse último reúne ofício, e-mail e matérias de jornal ou revista.

No mesmo período do ano passado, o meio mais utilizado para falar com a Ouvidoria foi telefone (85%), seguido por e-mail (4,5%)

e por fax e pessoalmente (ambos com 3,6%). A Ouvidoria dispõe de um número gratuito para atender aos paulistanos: 0800-17-5717.

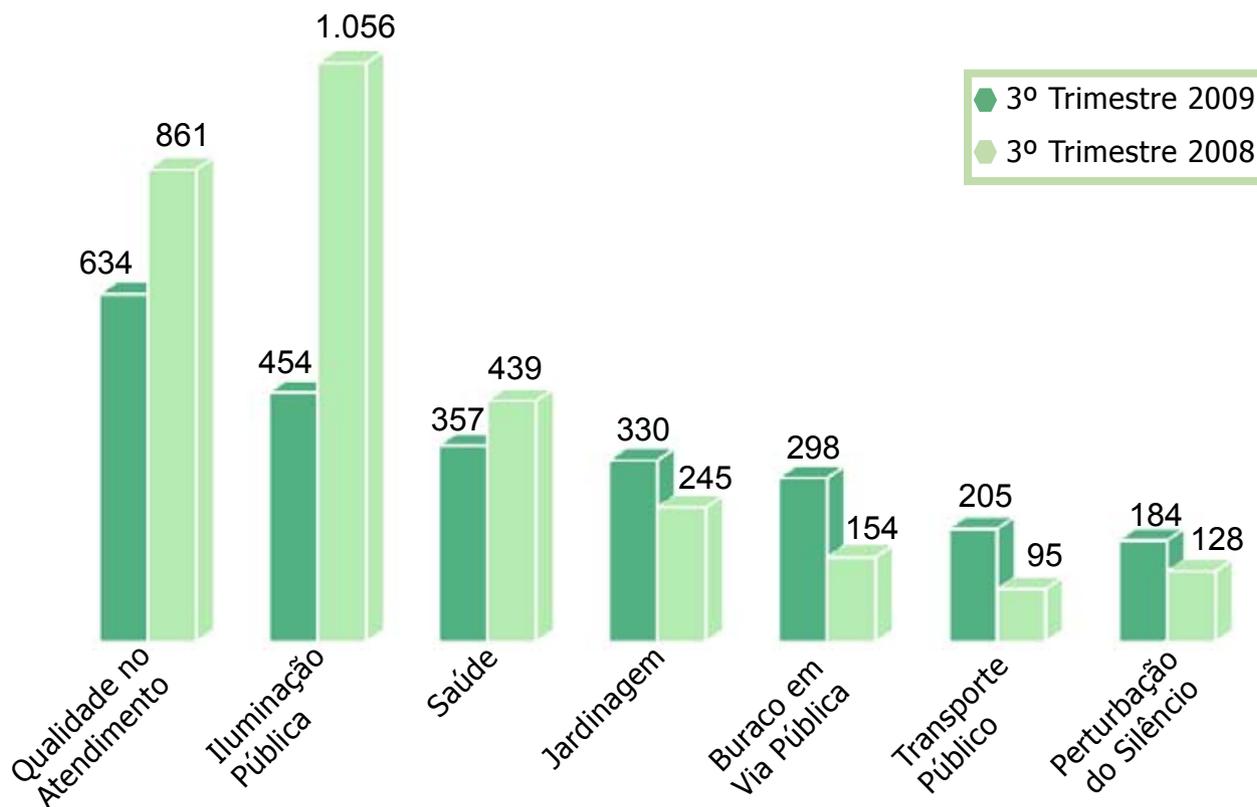
No comparativo entre o segundo trimestre de 2009, o terceiro trimestre apresentou uma queda de 6% no número total de atendimentos realizados. No trimestre anterior havia 4.196 protocolos. Também apresentou uma redução, de 9%, no comparativo do mesmo período do ano passado, quando foram registrados 4.359 protocolos.

Ranking de atendimento



Comparativo por trimestre

	3º Trimestre 2009		3º Trimestre 2008	
	N/A	%	N/A	%
Qualidade no Atendimento	634	16,09	861	19,75
Iluminação Pública	454	11,52	1.056	24,23
Saúde	357	9,06	439	10,07
Jardinagem	330	8,38	245	5,62
Buraco em Via Pública	298	7,56	154	3,53
Transporte Público	205	5,2	95	2,18
Perturbação do Silêncio	184	4,67	128	2,94



Principais demandas

Qualidade no atendimento é a natureza com maior número de reclamações na Ouvidoria com 634 registros. Em relação ao trimestre anterior, a natureza apresentou uma queda de 83 protocolos (-11%). O declínio foi gradativo mês a mês, sendo 223 em julho; 214 em agosto e 197 em setembro. Qualidade no atendimento abrange tanto as secretarias quanto as subprefeituras e as estatísticas são respectivamente: 582 e 52 protocolos.

A pasta que reúne o maior número de queixas é a de Saúde com 283, seguida por Comunicação (64), Subprefeituras (54), Transportes (51) e Finanças (39). A natureza apresentou também uma queda no comparativo do mesmo período do ano passado, quando havia 861 protocolos, ou seja, 227 a mais.

O crescente número de reclamações da Secretaria Executiva de Comunicação tem como razão a Central 156, que reúne questionamento sobre a disponibilidade do sistema e do tratamento dispensado aos munícipes. O impacto de reclamações na Secretaria Municipal de Finanças resulta de um desdobramento da inspeção veicular, mais especificamente da devolução do valor pago cuja liberação é desde que o paulistano não apresente pendências junto ao Cadin (Cadastro Informativo Municipal).

A **iluminação pública** ocupa a segunda posição no ranking com 454 protocolos, uma redução de 117 registros em relação ao segundo trimestre anterior. No comparativo com o mesmo período do ano passado, houve uma grande queda: 602 reclamações a menos. A estatística mês a mês oscilou: em julho foram 157 registros; em agosto foram 176 e em setembro, uma queda, chegando a 121. É a segunda vez na análise por trimestre que a natureza deixou de ocupar a primeira colocação no ranking das mais reclamadas.

Saúde é a terceira natureza mais reclamada na Ouvidoria com 357 queixas. Um aumen-

to de 11 protocolos em relação ao trimestre anterior e uma queda em relação ao mesmo período do ano passado de 82 registros. Na análise feita mês a mês, dentro do 3º trimestre, houve uma evolução na estatística: 105 em julho; 122 em agosto e 130 em setembro.

A natureza **Jardinagem** ocupa a quarta posição no ranking da Ouvidoria com 330 queixas. Apresentou uma queda de 84 reclamações em relação ao trimestre anterior e um aumento de 95 protocolos em relação ao mesmo período do ano passado. Por outro lado, no mês a mês a queda foi gradativa: 126 (em julho), 105 (em agosto) e 99 (em setembro). Jardinagem abrange os serviços de manutenção como poda de árvore, capinação e neutralização de raiz de árvores.

Buraco em via pública é a natureza que integra o ranking das mais reclamadas que apresentou um aumento nas estatísticas tanto no comparativo com o trimestre anterior quanto no mesmo período do ano passado. Foram 298 reclamações no 3º trimestre; 209 protocolos no 2º trimestre e 154 no mesmo período do ano passado. Houve uma evolução nas reclamações mês a mês: 93 em julho; 101 em agosto e 104 em setembro.

Transporte público ocupa a sexta colocação no ranking da Ouvidoria com 205 reclamações. Houve uma redução em relação ao segundo trimestre de 2009 com 8 protocolos a menos. Já em relação ao mesmo período do ano passado houve um aumento de 115 protocolos. As estatísticas mensais oscilaram: em julho foram 55 reclamações; em agosto, 76, e em setembro, 74.

Perturbação do Silêncio (PSIU – Programa do Silêncio Urbano) continua na sétima colocação do ranking trimestral da Ouvidoria com 184 registros. São 25 protocolos a mais que o trimestre anterior e 56 a mais que o mesmo período do ano passado, quando havia 128 reclamações. A estatística mês a mês mostrou uma queda no número de queixas, sendo: 67 em julho; 62 em agosto e 55 em setembro.

Atendimentos por Órgão

Órgão	Total
Companhia de Engenharia de Tráfego	98
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo	11
Instituto de Previdência Municipal	1
Outros*	8
Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	27
São Paulo Transportes S/A	106
Secretaria do Governo Municipal	11
Secretaria Executiva de Comunicação	67
Secretaria Municipal da Cultura	8
Secretaria Municipal da Pessoa com Def. e Mobilidade Reduzida	3
Secretaria Municipal da Saúde	831
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	49
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	199
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	1
Secretaria Municipal de Educação	194
Secretaria Municipal de Finanças	64
Secretaria Municipal de Habitação	32
Secretaria Municipal de Infra Estrutura Urbana e Obras	3
Secretaria Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização	27
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	35
Secretaria Municipal de Planejamento	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	6
Secretaria Municipal de Serviços	482
Secretaria Municipal do Trabalho	4
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	159
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	10
Secretaria Municipal dos Transportes	221
Serviço Funerário do Município de São Paulo	6
Total	2.664

* Não pertinentes à esfera municipal

Naturezas de atendimento*

Órgãos

Companhia de Engenharia de Tráfego

Trânsito	70
Qualidade no atendimento	13
Assuntos diversos	4

Comp. Metropolitana de Habitação de São Paulo

Qualidade no atendimento	7
Moradia popular	3
Infração disciplinar	1

Instituto de Previdência do Município

Qualidade no atendimento	1
--------------------------	---

Ouvidoria Geral do Mun. de São Paulo

Assuntos diversos	10
Qualidade no atendimento	8
Elogio	7

São Paulo Transportes S/A

Transporte público	70
Qualidade no atendimento	21
Sugestão	13

Sec. do Governo Municipal

Camelôs e ambulantes	4
Irregularidades graves	2
Assuntos diversos	2

Sec. Exec. de Comunicação

Qualidade no atendimento	64
Elogio	1
Sugestão	1

Sec. Municipal da Cultura

Irregularidades graves	3
Assuntos diversos	2
Qualidade no atendimento	2

*Relação das três primeiras naturezas

Sec. Mun. da Pessoa com Def. e Mob. Reduzida

Acesso para deficientes físicos	1
Dific. de estacionamento para pessoas com deficiência	1
Sugestão	1

Secretaria Municipal da Saúde

Saúde	355
Qualidade no atendimento	283
Animais	119

Sec. Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social

Programa social	34
Qualidade no atendimento	8
Assuntos diversos	4

Sec. Mun. de Coordenação das Subprefeituras

Perturbação do silêncio	184
Sugestão	7
Qualidade no atendimento	3

Sec. Municipal de Desenvolvimento Urbano

Infração disciplinar	1
----------------------	---

Sec. Municipal da Educação

Leve leite	68
Escolas	65
Creches	28

Secretaria de Finanças

Qualidade no atendimento	39
Impostos e taxas	17
Elogio	2

Sec. Municipal de Habitação

Assuntos diversos	22
Qualidade no atendimento	6
Pavimentação	1

Sec. Mun. de Infra Estrutura Urbana e Obras

Construção de passarelas	1
Córregos	1
Qualidade no atendimento	1

Sec. Mun. de Modernização, Gestão e Desburocratização

Qualidade no atendimento	16
Assuntos diversos	7
Irregularidades graves	3

Sec. Municipal de Participação e Parceria

Qualidade no atendimento	24
Elogio	5
Infração disciplinar	3

Sec. Mun. de Planejamento

Assuntos diversos	1
-------------------	---

Sec. Municipal de Segurança Urbana

Camelôs e ambulantes	2
Comércio irregular	1
Guarda Civil Metropolitana	1

Sec. Municipal de Serviços

Iluminação pública	454
Limpeza pública/lixo	17
Qualidade no atendimento	5

Sec. Municipal do Trabalho

Qualidade no atendimento	2
Elogio	1

Sec. Municipal do Verde e do Meio Ambiente

Impostos e taxas	102
Qualidade no atendimento	32
Poliuição	15

Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos

Assuntos diversos	4
Qualidade no atendimento	3
Elogio	2

Sec. Mun. dos Transportes

Transporte público	135
Sugestão	34
Qualidade no atendimento	30

Serviço Funerário do Município de São Paulo

Qualidade no atendimento	4
Infração disciplinar	1
Irregularidades graves	1

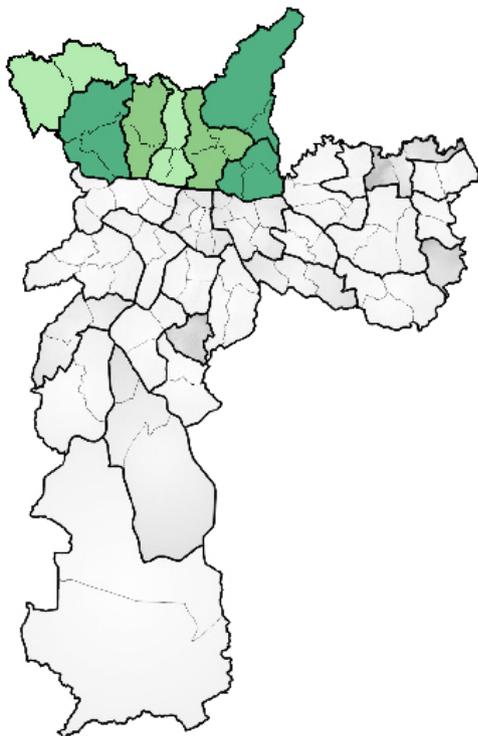
Atendimentos por subprefeitura

Subprefeitura	Atendimentos
Aricanduva/Vila Formosa	17
Butantã	119
Campo Limpo	56
Capela do Socorro	29
Casa Verde/Cachoeirinha	44
Cidade Ademar	42
Cidade Tiradentes	4
Ermelino Matarazzo	15
Freguesia do Ó/ Brasilândia	28
Guaianases	14
Ipiranga	72
Itaim Paulista	31
Itaquera	53
Jabaquara	12
Jaçanã/Tremembé	35
Lapa	84

Subprefeitura	Atendimentos
M´Boi Mirim	42
Moóca	55
Parelheiros	11
Penha	58
Perus	5
Pinheiros	63
Pirituba/Jaraguá	44
Santana/Tucuruvi	80
Santo Amaro	35
São Mateus	17
São Miguel Paulista	20
Sé	64
Vila Maria/Vila Guilherme	23
Vila Mariana	64
Vila Prudente/Sapopemba	40
Total	1.276

Naturezas de Atendimento*

Subprefeitura - Zona Norte



Jaçanã/ Tremembé

Buraco em via pública	15
Jardinagem	6
Comércio irregular	3

Perus

Jardinagem	2
Comércio irregular	1
Parques municipais	1

Pirituba/ Jaraguá

Buraco em via pública	19
Jardinagem	4
Invasão de área pública	3

Casa Verde/ Cachoeirinha

Buraco em via pública	10
Comércio irregular	9
Jardinagem	9

Santana/ Tucuruvi

Buraco em via pública	39
Jardinagem	14
Construção irregular	5

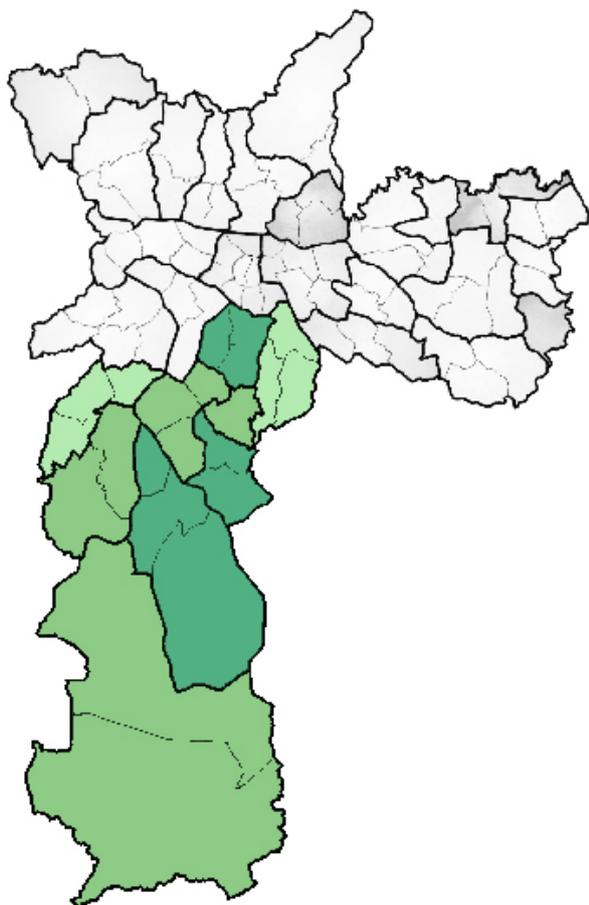
Freguesia do Ó/ Brasilândia

Buraco em via pública	9
Jardinagem	4
Qualidade no atendimento	3

Vila Maria/ Vila Guilherme

Comércio irregular	8
Construção irregular	3
Jardinagem	3

Subprefeituras - Zona Sul



Campo Limpo

Jardinagem	13
Limpeza pública/lixo	9
Buraco em via pública	7

Capela do Socorro

Limpeza pública/lixo	10
Jardinagem	6
Comércio irregular	2

Cidade Ademar

Jardinagem	10
Buraco em via pública	7
Obras	7

Ipiranga

Buraco em via pública	39
Bueiros/galerias água pluvial	8
Limpeza pública/lixo	5

Jabaquara

Jardinagem	4
Qualidade no atendimento	3
Guias/sarjetas	2

M'Boi Mirim

Buraco em via pública	19
Jardinagem	7
Comércio irregular	4

Parelheiros

Pavimentação	4
Buraco em via pública	1
Camelôs e ambulantes	1

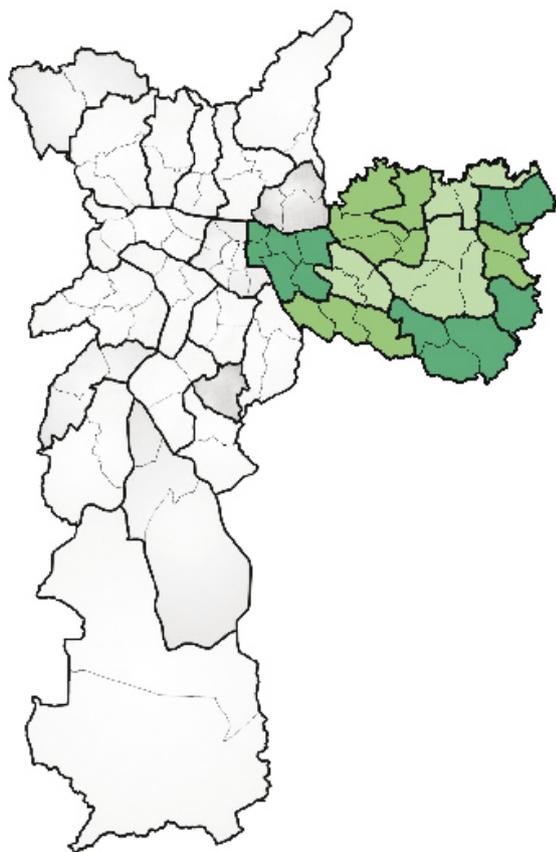
Santo Amaro

Jardinagem	11
Comércio irregular	8
Buraco em via pública	5

Vila Mariana

Jardinagem	23
Construção irregular	7
Passeio público	6

Subprefeituras - Zona Leste



Aricanduva/ Vila Formosa

Jardinagem	8
Bueiros/galerias água pluvial	2
Comércio irregular	2

Cidade Tiradentes

Construção irregular	1
Elogio	1
Jardinagem	1

Ermelino Matarazzo

Jardinagem	3
Buraco em via pública	2
Comércio irregular	2

Guaianases

Buraco em via pública	4
Jardinagem	4
Córregos	2

Itaim Paulista

Jardinagem	10
Elogio	3
Limpeza pública/lixo	3

Itaquera

Jardinagem	16
Buraco em via pública	14
Limpeza pública/lixo	10

Moóca

Buraco em via pública	23
Jardinagem	16
Construção irregular	4

Penha

Jardinagem	23
Comércio irregular	4
Limpeza pública/lixo	4

São Mateus

Jardinagem	5
Bueiros/galerias água pluvial	2
Buraco em via pública	2

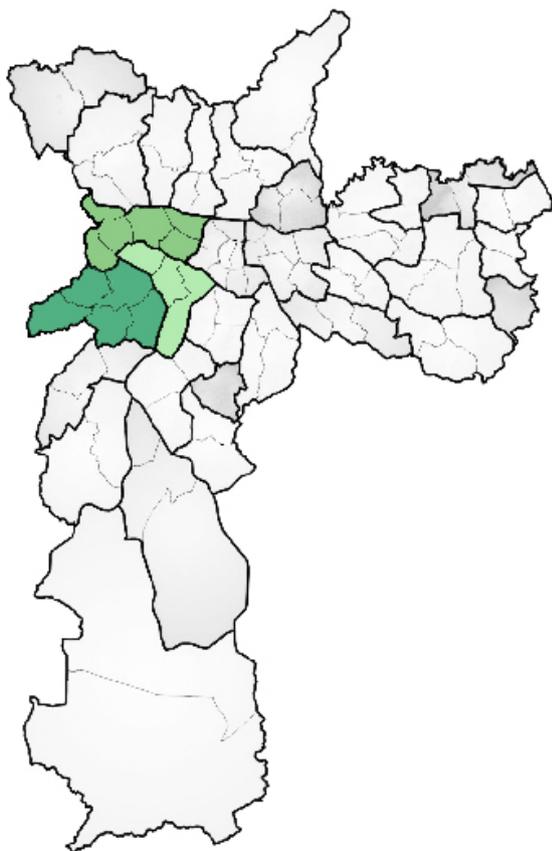
São Miguel Paulista

Guias/sarjetas	3
Buraco em via pública	2
Jardinagem	2

Vila Prudente/ Sapopemba

Jardinagem	15
Buraco em via pública	7
Construção irregular	4

Subprefeituras - Oeste



Butantã

Buraco em via pública	52
Jardinagem	21
Comércio irregular	7

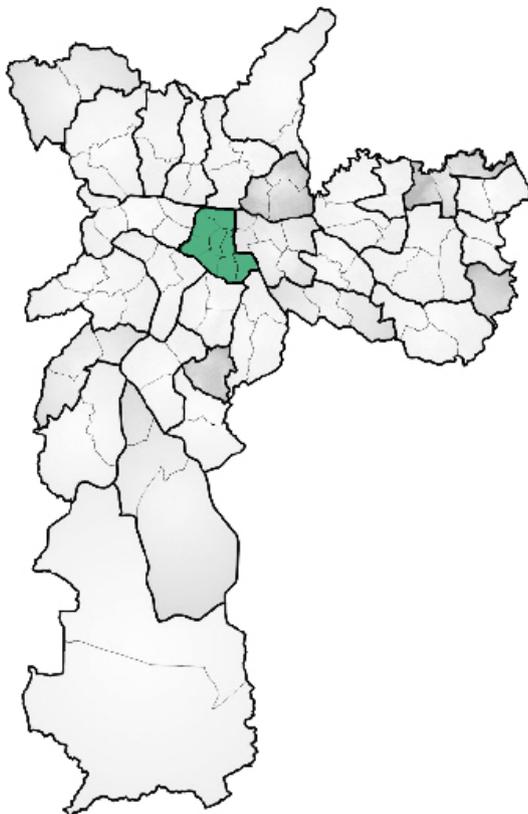
Lapa

Jardinagem	41
Construção irregular	6
Limpeza pública/lixo	6

Pinheiros

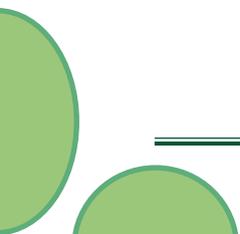
Jardinagem	36
Buraco em via pública	5
Qualidade no atendimento	5

Subprefeitura - Centro



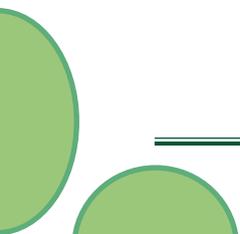
Sé

Comércio irregular	16
Jardinagem	10
Bueiros/galerias água pluvial	7



Aperfeiçoamento Técnico e Gestão

The page features several decorative elements: a green bar at the top left; a green bar at the top right containing the page number; a large green bar behind the title; a green bar below the title; a green bar below that; a green bar below that; a thin green horizontal line near the bottom; and two green circles in the bottom right corner.



Colóquio

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realizou no terceiro trimestre de 2009 o colóquio sobre o PSIU (Programa do Silêncio Urbano) – funcionamento; vínculo administrativo; base legal e sua atuação na fiscalização. Para a discussão esteve presente Wanderley Pereira, diretor da Divisão Técnica de Fiscalização do PSIU.



Wanderley Pereira, diretor da Divisão Técnica de Fiscalização do PSIU

Referência

A Ouvidoria Geral recebeu no período uma visita internacional, Mate Szábo, Ouvidor Nacional de Direitos da Cidadania da Assembleia Nacional da Hungria. Por questão de agenda, o encontro foi na sede da Secretaria de Justiça do Estado de São Paulo com a presença do secretário Luiz Antonio Marrey.

Também em julho, a ouvidora do Metrô de São Paulo, Isabel Midori, esteve na sede da Ouvidoria Geral assim como, em data distinta, o subprefeito do Ipiranga, Renato Nunes.

A Ouvidoria Geral recebeu o ouvidor da Polícia Civil do Estado de São Paulo, Luiz Gonzaga Dantas, em agosto. No mês seguinte, esteve no órgão o diretor presidente da Cohab (Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo), Ricardo Pereira Leite.

Em 18 de setembro, a ouvidora geral Maria Inês Fornazaro participou da cerimônia de assinatura da Portaria 390, da Secretaria Municipal de Segurança Urbana, que instala a Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana.

Eventos

Devido ao aumento da estatística de reclamações referente à qualidade no atendimento da Secretaria Municipal da Saúde, a Ouvidoria realizou no trimestre o evento "Qualidade do atendimento ao usuário dos serviços de saúde", em agosto. Houve palestras com profissionais de atendimento: Daniel Annenberg, consultor e responsável pela viabilização do Poupatempo; e Carlos Ferrara, ouvidor do Hospital Brigadeiro. No período da tarde, os servidores da pasta puderam realizar dinâmicas e trocar experiências sobre o tema.



Carlos Ferrara, Ouvidor do Hospital Brigadeiro

Administrativo

No terceiro trimestre de 2009, a Ouvidoria Geral iniciou mudanças com a remodelação no setor de atendimento ao munícipe. Haverá qualificação na área de equipamento assim como na de pessoal. A modificação integra uma das prioridades da Agenda 2012 e será implementado em 2010, trazendo benefícios ao cidadão paulistano que poderá ter acesso a um serviço de qualidade.

Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

Avenida São João, 473 - 16º andar

Centro - São Paulo - SP

CEP: 01035-000

Telefone: 0800-17-5717

www.prefeitura.sp.gov.br/ouvidoria

Informações à imprensa: 3334-7122
