



**PREFEITURA DE**  
**SÃO PAULO**  
**OUVIDORIA GERAL**

# Relatório 3º Trimestre

# 2011



# Relatório 3º Trimestre

# 2011



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

São Paulo, outubro de 2011



# Sumário

**Apresentação: 5**

**Expediente: 7**

**Dados Estatísticos: 9**

Metodologia: 11

Mídia de entrada de atendimentos em geral e de protocolos: 12

Análise da mídia de telefone: 13

Ranking de atendimentos de protocolos por natureza: 14

Comparativo trimestral: 15

Principais demandas: 16

Atendimentos de protocolos por Órgão: 20

Naturezas de atendimentos por Órgão: 22

Atendimentos de protocolos por Subprefeitura: 26

Naturezas de atendimentos por Subprefeitura

Zona Norte: 27

Zona Sul: 28

Zona Leste: 30

Zona Oeste: 32

Zona Centro: 33

**Aperfeiçoamento Técnico e Gestão: 35**

Qualidade no atendimento: 37

Representatividade: 37

Expertise: 38

Colóquios: 38

Incentivo aos estagiários: 39

Guia de ouvidorias: 39

Ouvidorias Municipais: 40

Sintonia com a cidade: 40

Agenda propositiva: 40

A3P: 41

CIPA: 41

**Casa da Cidadania: 41**

Comunicação: 41

Site da OGM: 41

**Conexão com a Cidade: 43**



# Apresentação

Com apreço a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo apresenta o relatório do 3º trimestre que marca uma década da criação do órgão, por meio da Lei nº 13.167, de 5 de julho de 2001. São 10 anos em prol da cidadania pelo órgão que potencializa a voz aos usuários dos serviços desta metrópole.

As estatísticas da Ouvidoria representam as principais demandas e manifestações dos paulistanos. Neste trimestre, as dez naturezas mais reclamadas são referentes aos serviços de zeladoria (iluminação pública, jardinagem, limpeza pública e lixo, comércio irregular e buraco em via pública); à qualidade no atendimento; à ordem pública por meio do silêncio urbano; a questões de mobilidade (trânsito e transporte público) e no que se refere a impostos e taxas.

Exigir um atendimento e um serviço prestado de qualidade está se tornando cada vez mais comum no cotidiano do paulistano, ao analisar as estatísticas da Ouvidoria durante essa década. Demonstra que a população está atenta aos recursos de seu município e deseja o bom uso dele, seja a curto, médio ou longo prazo.

Neste período, a Ouvidoria realizou reuniões de trabalho com seus interlocutores por meio da agenda propositiva, além de iniciar um intercâmbio com ouvidores municipais da região metropolitana de São Paulo. Participou de eventos com o intuito de se capacitar; realizou cursos de mediação de conflitos e representou o órgão ao se destacar como case na temática da interlocução e gestão de informação.

A Ouvidoria Geral busca o aprimoramento a cada dia para garantir que a voz cidadã repercuta, seja capacitando sua equipe ou participando de palestras, além de promover discussões que amadureçam a forma de atingir um atendimento de excelência. O grande desafio é alinhar essa diretriz à própria dinâmica intensa e complexa da cidade que exige uma visão sistêmica e plural, para que o usuário dos serviços municipais seja o grande beneficiário.

Maria Lumena Balaben Sampaio  
**Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo**

São Paulo, outubro de 2011



# Expediente

## **Prefeito**

Gilberto Kassab

## **Ouvidora Geral**

Maria Lumena Balaben Sampaio\*

## **Chefe de Gabinete**

Maria Lumena Balaben Sampaio

## **Chefe de Assessoria Técnica**

Edna Lucia Volpi

## **Assessoria Técnica**

Antônio Carlos Rodrigues  
Caio Augusto Scodeler Frederico  
Cláudia Possan Foschiera  
Flavia Cosi Nogueira  
Francesly Sawaia Cerulli  
Jonathan Ribeiro Moura  
Juliane Manes Alves  
Márcia Belasque Machado  
Maria Lucia Palma Latorre  
Mônica Sandra da Silva

## **Apuração Preliminar**

Dante Shin Iti Kimura  
Maria Cecília Carvalho Pallotta

## **Assessoria de Informática**

Leonardo Zanon Arruda  
Marcelo Gadotti

## **Assessoria de Imprensa**

Mami Yasunaga

## **Assessoria Administrativa Financeira**

Aparecida das Graças Duarte Amaral  
Eduardo Manoel Gomes Martins  
Helena Giuliano Rey  
Maria Clara Jacomino  
Paulo Nonato Queiroga  
Ronaldo Cancian  
Rosangela Aparecida Vieira  
Walter Dias Guimarães

## **Contabilidade**

Rose Mari Cristiano

## **Assessoria de Processos**

Jorge Miyazaki  
Keila Regina de Oliveira Neri  
Sonia Cristina Ferreira Santos

## **Expediente do Gabinete**

Erika Lucia Timoteo Paulino  
Marli de Jesus Ferreira

\*respondendo pelo expediente

### **Atendimento 0800**

Anderson Rodrigues Faustino  
Carolina Dantas de Barros  
Célia Cristina Martins da Silva  
Claudia Regina Almeida Bonilha  
Danielle Schneider Martins  
Francine Gualberto Pascon  
Francisca Morais Moreira  
Gisele Cristina do Carmo  
Kelly Alves Prado  
Luana da Silva Fontes  
Marcela Aparecida Moreira Fernandes  
Marcus Filipe Silva Rocha  
Maria Everalda de Macedo Silva  
Marinalva Jesus Matos  
Natalia Martins de Oliveira  
Rosane Jacy Fretes Fava  
Tatiana dos Santos Kovacs

### **Apoio GCM**

Éder Freitas Souza  
Marcelino de Barros Lúcio  
Marco Aurélio da Silva  
Pedro Luiz da Silva

### **Estagiários**

Caroline Caparroz Lopes  
Doglaci Salim da Silva  
Edilson da Silva Leite  
Eric Eiji Rodrigues Hirai  
Erilson da Silva Neres  
Fabiana da Silva Pessoa  
Fernanda Barbosa de A. dos Santos  
Heloisa Jesus de Paulo Santos  
Joselita Alves Gomes  
Karla de Moraes Boaventura  
Mayara Silva Procópio  
Paulo Roberto Perucci Hirata  
Solange Maria de S. J. Abreu  
Thais de Souza Oliveira  
Vanessa Santos Lentini Plantullo

### **Projeto Gráfico**

Leonardo Zanon Arruda

### **Diagramação**

Leonardo Zanon Arruda

# Dados Estatísticos





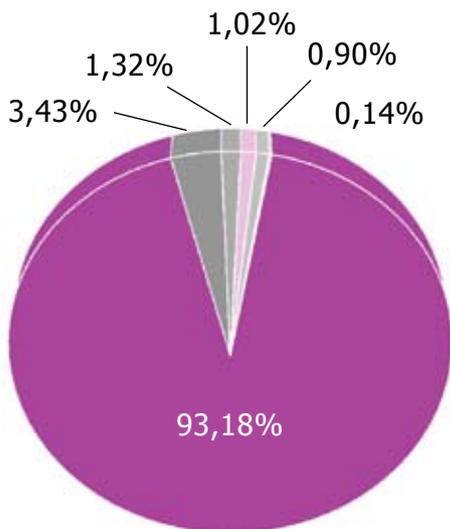
A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo apresenta os dados estatísticos neste relatório do 3º trimestre de 2011, em cumprimento à sua missão e como subsídio aos gestores no âmbito da municipalidade.

No período de julho, agosto e setembro, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou 16.145 demandas, sendo que 20,14% deste total geraram protocolos, o equivalente a 3.251. Essa estatística oscilou pouco no comparativo entre o período anterior (2º trimestre) e também em relação ao mesmo período do ano passado, com uma queda no número de protocolos, sendo respectivamente: 13 e 36 protocolos a menos.

## Metodologia

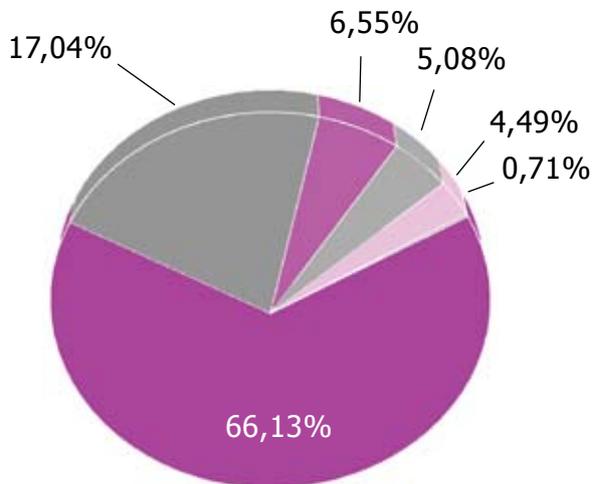
Os dados apresentados têm origem em um banco gerado por sistema próprio, no qual a entrada e a saída de informações são constantes. Portanto, para a composição do balanço é realizado um corte de tempo, que compreende o exercício de 1º de julho a 30 de setembro de 2011. Dessa forma, qualquer ação realizada posteriormente não estará refletida neste relatório trimestral.

### Média de entrada de atendimentos em geral



- Telefone: **15.044**
- E-mail: **554**
- Carta: **213**
- Fax: **165**
- Pessoalmente: **146**
- Ofício: **23**
- Total de atendimentos: **16.145**

### Média de entrada de protocolos

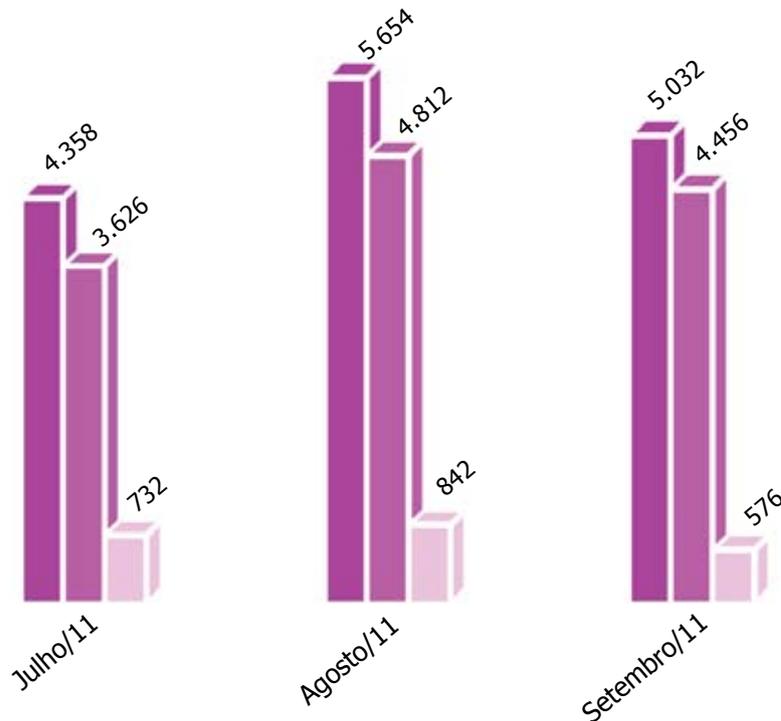
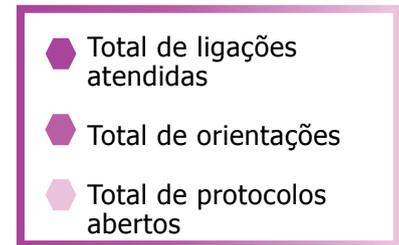


- Telefone: **2.150**
- E-mail: **554**
- Carta: **213**
- Fax: **165**
- Pessoalmente: **146**
- Ofício: **23**
- Total de protocolos: **3.251**

A maior parte da demanda dos usuários dos serviços municipais foi feita por telefone com 93,18%, seguido por e-mail (3,43%), carta (1,32%), fax (1,02%), pessoalmente (0,90%) e ofício (0,14%), conforme aponta a tabela.

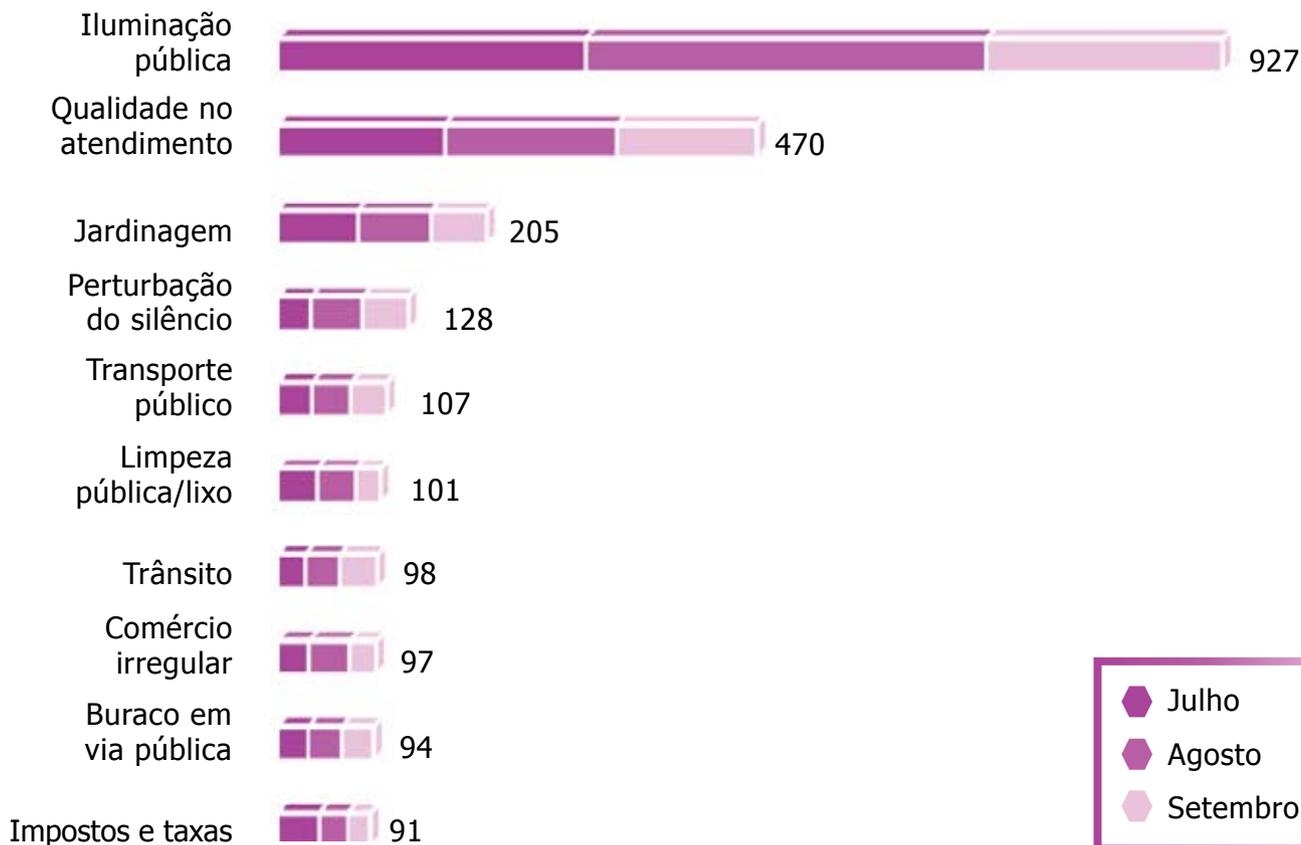
### Análise da mídia telefone

O meio mais utilizado pelo paulistano para se manifestar na Ouvidoria Geral é o telefone, através da Central 0800-17-5717. Em março de 2010, o órgão iniciou a contabilização das ligações por busca de informações ou orientações. Assim, a estatística é utilizada internamente para que a equipe atinja um atendimento de excelência.



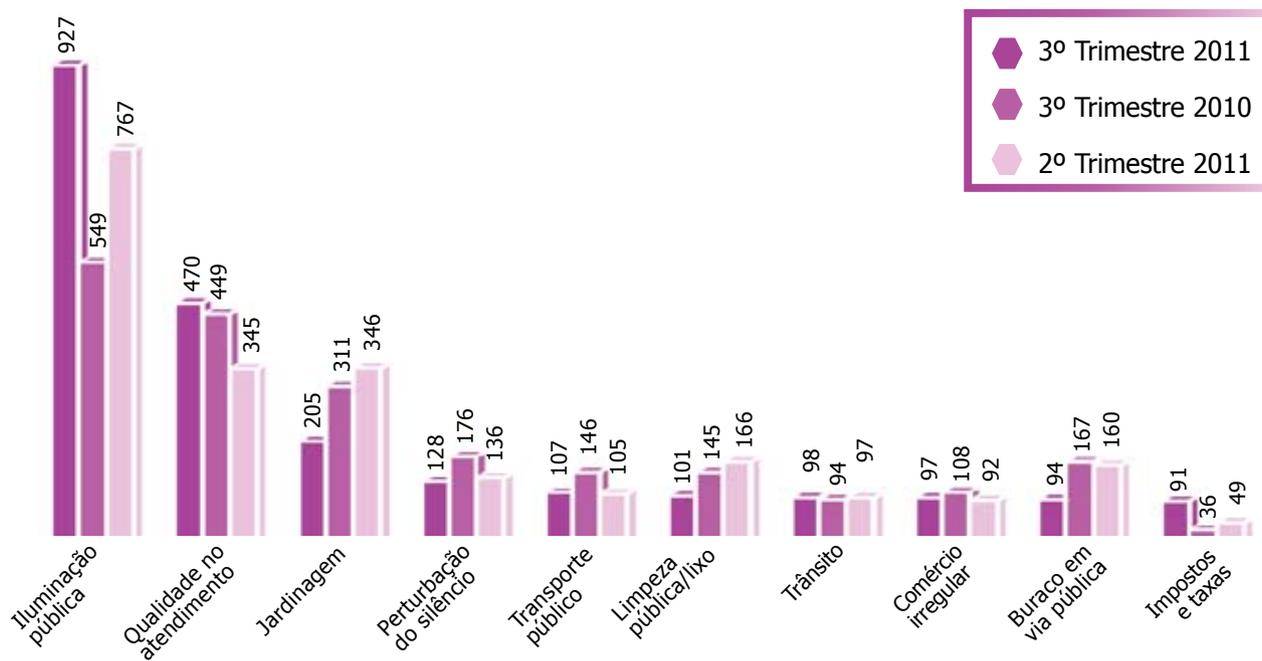
# Ranking de atendimentos

## Protocolos por natureza



## Comparativo por trimestre

Natureza	3º Trimestre 2011		3º Trimestre 2010		2º Trimestre 2011	
	N/A	%	N/A	%	N/A	%
Iluminação pública	927	28,51	549	16,70	767	23,50
Qualidade no atendimento	470	14,46	449	13,66	345	10,57
Jardinagem	205	6,31	311	9,46	346	10,60
Perturbação do silêncio	128	3,94	176	5,35	136	4,17
Transporte público	107	3,29	146	4,44	105	3,22
Limpeza pública/lixo	101	3,11	145	4,41	166	5,09
Trânsito	98	3,01	94	2,86	97	2,97
Comércio irregular	97	2,98	108	3,29	92	2,82
Buraco em via pública	94	2,89	167	5,08	160	4,90
Impostos e taxas	91	2,80	36	1,10	49	1,50



## Principais Demandas

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo organiza um ranking a partir da análise das dez naturezas mais reclamadas entre os meses de julho, agosto e setembro.

A **Iluminação pública** é a primeira natureza no ranking com 927 reclamações, sendo 925 referentes aos serviços prestados pelo Ilume – Departamento de Iluminação Pública da Secretaria Municipal de Serviços e 2 de subprefeituras. Em relação ao mesmo período do ano passado, a natureza apresenta um aumento de 68,85%, equivalente a 378 registros. Também apresentou um aumento no comparativo com o trimestre anterior (2º trimestre de 2011) de 20,86%, ou seja, de 160 protocolos. Na análise mês a mês, a natureza oscilou da seguinte forma: 302 em julho; 393 em agosto e 232 em setembro.

**Qualidade no atendimento** ocupa a segunda colocação no ranking com 470 protocolos. A natureza apresentou um aumento tanto no comparativo do mesmo período do ano passado – 4,68% (ou seja, 21 demandas) – quanto em relação ao 2º trimestre de 2011 – 36,23% (equivalente a 125 reclamações). No mês a mês, a natureza apresentou uma oscilação sendo: 164 em julho; 169 em agosto e 137 em setembro.

A natureza reúne reclamações de secretarias (297), subprefeituras (75), empresas e autarquias (85) e outros (13).

A pasta com maior número de demandas é a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras com 78 protocolos. A pasta reúne reclamações das 31 subprefeituras e também daquelas que vão diretamente ao órgão. Em segundo está a Secretaria Municipal da Saúde com 56 queixas, seguida pela Secretaria Municipal de Finanças com 49 e a São Paulo Transportes S/A (SPTrans), da Secretaria Municipal de Transportes, com 46.

A Secretaria Executiva de Comunicação ocupa a quinta colocação juntamente com a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social. Ambas têm cada uma 38 reclamações.

### Mais reclamadas em Qualidade no Atendimento

Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	78
Secretaria Municipal da Saúde	56
Secretaria Municipal de Finanças	49
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	46
Secretaria Executiva de Comunicação	38
Secr. Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	38

**Jardinagem** ocupa a terceira colocação no ranking com 205 protocolos. Deste total, 203 são das 31 subprefeituras e 2 da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. A natureza apresentou uma queda nos comparativos: 34,08% a menos (106 registros) em relação ao mesmo período do ano passado e 40,75% a menos (141 demandas) em relação ao 2º trimestre de 2011. No mês a mês, a estatística de Jardinagem foi decrescente, sendo: 79 em julho, 72 em agosto e 54 em setembro.

**Perturbação do silêncio** ocupa a quarta colocação com 128 protocolos. Deste total, 124 são do PSIU – Programa do Silêncio Urbano (da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras); 3 de subprefeituras e 1 da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. Esta natureza também apresentou queda em relação aos comparativos como o do mesmo período do ano passado (27,27% a menos, ou seja, 48 queixas) e em relação ao 2º trimestre de 2011 (5,88% a menos, ou seja, 8 reclamações). Na análise mês a mês, a natureza oscilou sendo: 33 em julho, 50 em agosto e 45 em setembro.

**Transporte público** está na quinta colocação com 107 protocolos. Deste total, 103 são da SPTrans (empresa da Secretaria Municipal dos Transportes); 2 da Secretaria Municipal dos Transportes; 1 da Secretaria Municipal da Educação e 1 de um órgão externo à esfera municipal. A natureza apresentou queda de 26,71%, equivalente a 39 registros em relação ao mesmo período do ano passado. E em relação ao 2º trimestre de 2011, se manteve estável com uma oscilação pequena: um aumento de 1,90% (ou seja, de 2 protocolos). No mês a mês, a natureza

apresentou variação de: 34 em julho, 38 em agosto e 35 em setembro.

**Limpeza pública/lixo** ocupa a sexta colocação no ranking com 101 protocolos. Deste total, 79 reclamações são das 31 subprefeituras; 21 da Limpurb (Departamento de Limpeza Urbana da Secretaria Municipal de Serviços) e 1 da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras. A natureza apresentou queda em relação ao mesmo período do ano passado de 30,34% (equivalente a 44 registros) e também no comparativo com o 2º trimestre de 2011, de 39,16% (65 reclamações a menos). Na análise mês a mês, a natureza apresentou uma estatística decrescente: 39 em julho, 38 em agosto e 24 em setembro.

**Trânsito** ocupa a sétima colocação no ranking com 98 protocolos. Deste total, 94 são da CET (Companhia de Engenharia de Tráfego, empresa da Secretaria Municipal dos Transportes); 3 da Secretaria Municipal dos Transportes e 1 de um órgão externo do âmbito municipal. A natureza oscilou pouco com um aumento pequeno em relação aos comparativos do mesmo período do ano passado (4,26% a mais, ou seja, 4 registros) e em relação ao 2º trimestre de 2011 (1,03%, ou seja, 1 reclamação a mais). Na análise mês a mês, a natureza apresentou um aumento gradativo: 27 em julho, 34 em agosto e 37 em setembro.

**Comércio irregular** está em oitavo colocado no ranking com 97 protocolos de competência das 31 subprefeituras. A natureza registrou queda de 10,19% (equivalente a 11 registros) em relação ao mesmo período do ano passado. E em relação ao 2º trimestre de 2011, manteve-se estável, com um aumento pequeno de 5,43%, ou seja, de 5 protocolos. Na análise mês a mês, a estatística oscilou sendo 31 em julho, 40 em agosto e 26 em setembro.

**Buraco em via pública** ocupa a nona colocação no ranking com 94 protocolos. Deste total, 92 são reclamações de competência das subprefeituras; 1 da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras e 1 de um órgão externo, fora da competência municipal. A natureza apresentou uma queda em relação aos comparativos do mesmo período do ano passado (43,71% a menos, ou seja, 73 queixas) e também em relação ao 2º trimestre de 2011 (41,25%, ou seja, 66 a menos). Na análise mês a mês, a estatística oscilou pouco: 30 em julho, 33 em agosto e 31 em setembro.

A natureza **Impostos e taxas** é a décima colocada no ranking com 91 protocolos. Deste total, 63 são referentes à Secretaria Municipal de Finanças; 23 da Secopa (Secretaria Especial de Articulação para a Copa do Mundo de Futebol de 2014); 2 da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente, 2 de subprefeituras e 1 da Secretaria Municipal dos Transportes. A natureza apresentou um aumento em relação aos comparativos: 152,78% a mais (55 protocolos) que o mesmo período do ano passado e 85,71% a mais (42 protocolos) que o 2º trimestre de 2011. Já na análise mês a mês, a natureza apresentou uma queda gradativa: 41 em julho, 28 em agosto e 22 em setembro.

# Atendimentos de protocolos por Órgão

<b>Órgão</b>	<b>Atendimentos</b>
Comissão Municipal de Direitos Humanos	1
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	25
Secretaria do Governo Municipal	3
Secretaria Especial de Articulação para a Copa do Mundo de Futebol de 2014	24
Secretaria Executiva de Comunicação	39
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	2
Secretaria Municipal da Saúde	173
Autarquia Hospitalar Municipal Regional Leste	1
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	60
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	31
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	129
Secretaria Municipal de Cultura	19
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	18
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	2
Secretaria Municipal de Educação	127
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	14
Secretaria Municipal de Finanças	131

Órgão	Atendimentos
Secretaria Municipal de Habitação	17
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	12
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	2
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	22
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	12
Instituto de Previdência do Município - IPREM	7
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	11
Secretaria Municipal de Serviços	0
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	935
Departamento de Limpeza Urbana - LIMPURB	28
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	9
Secretaria Municipal de Transportes	31
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	134
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	158
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	72
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	3
Outros Órgãos*	25
<b>TOTAL</b>	<b>2.277</b>

\*não pertinentes à esfera municipal

# Naturezas de atendimentos\*

## Órgãos

### Comissão Municipal de Direitos Humanos

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

### Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

Elogio	15
Qualidade no atendimento	9
Assuntos diversos	1

### Sec. do Governo Municipal

Elogio	2
Outras denúncias de irregularidade grave	1

### Secretaria Especial de Articulação para a Copa do Mundo de Futebol de 2014

Impostos e taxas	23
Sugestão	1

### Secretaria Executiva de Comunicação

Qualidade no atendimento	37
Sugestão	1

### Sec. Mun. da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida

Acesso p/ deficientes físicos	1
Qualidade no atendimento	1

### Secretaria Municipal da Saúde

Qualidade no atendimento	56
Animais	46
Saúde	18

\*Relação de até as três primeiras naturezas

### **Autarquia Hospitalar Municipal Regional Leste**

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

### **Sec. Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social**

Qualidade no atendimento	38
Programa social	8
Elogio	4

### **Sec. Municipal de Coordenação das Subprefeituras**

Pavimentação	26
Assuntos diversos	7
Qualidade no atendimento	3

### **Programa de Silêncio Urbano - PSIU**

Perturbação do silêncio	124
Qualidade no atendimento	3
Infração disciplinar	1

### **Sec. Municipal de Cultura**

Qualidade no atendimento	9
Assuntos diversos	4
Infração disciplinar	3

### **Sec. Mun. de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho**

Qualidade no atendimento	16
Elogio	1
Infração disciplinar	1

### **Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano**

Qualidade no atendimento	2
--------------------------	---

### **Sec. Municipal de Educação**

Escolas	47
Creches	38
Infração disciplinar	13

### **Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação**

Infração disciplinar	3
Qualidade no atendimento	3
Elogio	2

### **Sec. Municipal de Finanças**

Impostos e taxas	63
Qualidade no atendimento	48
Assuntos diversos	8

### **Sec. Municipal de Habitação**

Assuntos diversos	7
Qualidade no atendimento	4
Construção irregular	1

### **Comp. Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB**

Qualidade no atendimento	9
Moradia popular	2
Sugestão	1

### **Secretaria Municipal de Infra-estrutura Urbana e Obras**

Construção de passarelas	1
Córregos	1
Pavimentação	1

### **Secretaria Municipal de Participação e Parceria**

Qualidade no atendimento	8
Sugestão	6
Elogio	5

### **Sec. Mun. de Planejamento, Orçamento e Gestão**

Qualidade no atendimento	8
Assuntos diversos	3
Infração disciplinar	1

### **Instituto de Previdência do Município - IPREM**

Qualidade no atendimento	5
Outras denúncias de irregularidade grave	1
Assuntos diversos	1

### **Secretaria Municipal de Segurança Urbana**

Infração disciplinar	3
Guarda Civil Metropolitana	2
Assuntos diversos	2

### Departamento de Iluminação Pública - ILUME

Iluminação pública	925
Qualidade no atendimento	6
Elogio	2

### Departamento de Limpeza Urbana - LIMPURB

Limpeza pública/ lixo	20
Qualidade no atendimento	4
Infração disciplinar	1

### Serv. Funerário do Município de São Paulo - SFMSP

Qualidade no atendimento	4
Elogio	2
Infração disciplinar	1

### Sec. Municipal de Transportes

Multas	11
Qualidade no atendimento	6
Infração disciplinar	3

### Companhia de Engenharia de Tráfego - CET

Trânsito	92
Qualidade no atendimento	21
Multas	7

### São Paulo Transportes S/A - SPTrans

Transporte público	103
Qualidade no atendimento	47
Sugestão	6

### Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente

Qualidade no atendimento	25
Poluição	16
Assuntos diversos	8

### Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos

Qualidade no atendimento	3
--------------------------	---

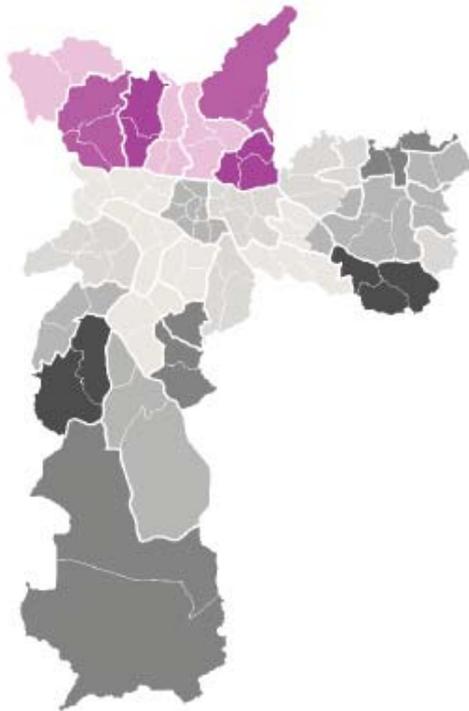
# Atendimentos de protocolos por Subprefeitura

Subprefeitura	Atendimentos
Aricanduva	18
Butantã	68
Campo Limpo	21
Capela do Socorro	22
Casa Verde	41
Cidade Ademar	17
Cidade Tiradentes	3
Ermelino Matarazzo	9
Freguesia do Ó/Brasilândia	51
Guaianases	10
Ipiranga	34
Itaim Paulista	17
Itaquera	38
Jabaquara	35
Jaçanã/Tremembé	33
Lapa	54

Subprefeitura	Atendimentos
M'Boi Mirim	34
Moóca	54
Parelheiros	9
Penha	48
Perus	4
Pinheiros	33
Pirituba/Jaraguá	32
Santana/Tucuruvi	52
Santo Amaro	32
São Mateus	20
São Miguel Paulista	18
Sé	73
Vila Maria/Vila Guilherme	12
Vila Mariana	47
Vila Prudente	35
<b>TOTAL</b>	<b>974</b>

# Naturezas de atendimentos\*

## Subprefeituras - Zona Norte



### Casa Verde/ Cachoeirinha

Buraco em via pública	14
Comércio irregular	5
Qualidade no atendimento	4

### Freguesia / Brasilândia

Buraco em via pública	16
Jardinagem	7
Guias/sarjetas	4

### Jaçanã / Tremembé

Jardinagem	9
Buraco em via pública	8
Limpeza pública/ lixo	5

### Perus

Bueiros/galerias água pluvial	2
Comércio irregular	2

### Pirituba / Jaraguá

Passeio público	5
Terrenos	5
Comércio irregular	3

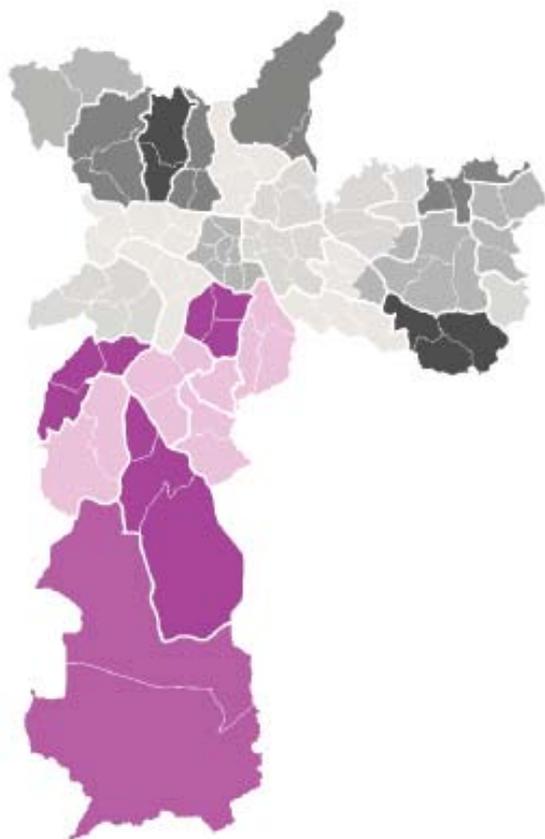
### Santana / Tucuruvi

Comércio irregular	9
Passeio público	7
Comércio irregular	6

### Vila Maria / Vila Guilherme

Comércio irregular	2
Passeio público	2
Comércio irregular	1

# Subprefeituras - Zona Sul



## Campo Limpo

Jardinagem	6
Limpeza pública/ lixo	3
Passeio público	3

## Capela do Socorro

Comércio irregular	3
Construção irregular	3
Buraco em via pública	2

## Cidade Ademar

Buraco em via pública	4
Qualidade no atendimento	3
Comércio irregular	2

**Ipiranga**

Jardinagem	10
Comércio irregular	4
Limpeza pública/ lixo	3

**Jabaquara**

Limpeza pública/ lixo	5
Jardinagem	4
Pavimentação	3

**M'Boi Mirim**

Buraco em via pública	10
Jardinagem	9
Bueiros/galerias água pluvial	2

**Parelheiros**

Pavimentação	3
Buraco em via pública	1
Córregos	1

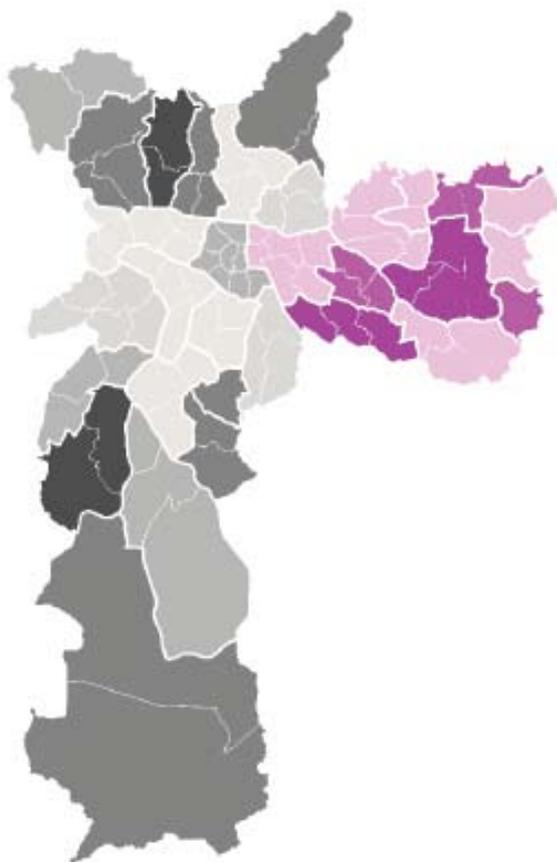
**Santo Amaro**

Jardinagem	8
Construção irregular	6
Qualidade no atendimento	6

**Vila Mariana**

Jardinagem	12
Limpeza pública/ lixo	6
Passeio público	6

# Subprefeituras - Zona Leste



## Aricanduva / Vila Formosa

Jardinagem	5
Construção irregular	4
Limpeza pública/ lixo	3

## Cidade Tiradentes

Elogio	1
Feira livre / sacolão	1
Guias/sarjetas	1

## Ermelino Matarazzo

Limpeza pública/ lixo	3
Comércio irregular	2
Construção irregular	1

**Guaianases**

Comércio irregular	2
Córregos	2
Construção de passarelas	1

**Itaim Paulista**

Comércio irregular	7
Jardinagem	3
Qualidade no atendimento	2

**Itaquera**

Buraco em via pública	8
Limpeza pública/ lixo	6
Comércio irregular	4

**Moóca**

Jardinagem	13
Comércio irregular	7
Qualidade no atendimento	7

**Penha**

Jardinagem	12
Bueiros/galerias água pluvial	5
Limpeza pública/ lixo	5

**São Mateus**

Comércio irregular	5
Qualidade no atendimento	3
Feira livre / sacolão	2

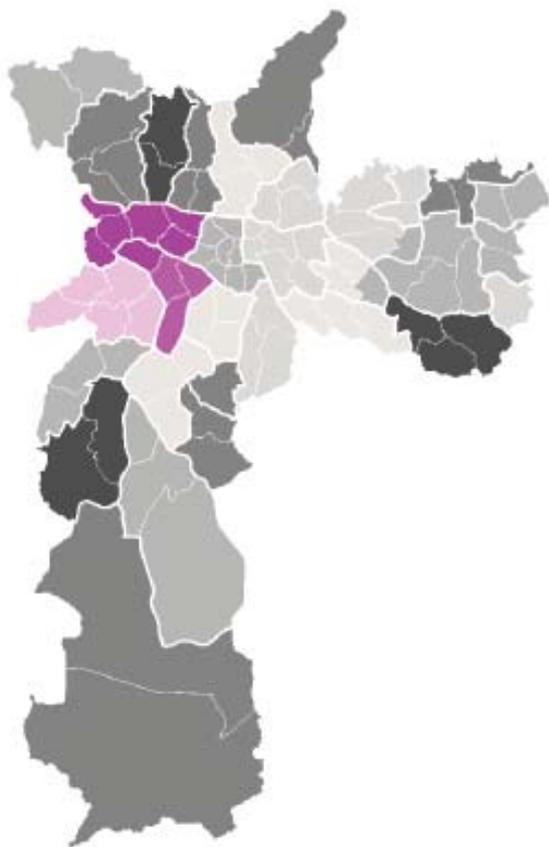
**São Miguel Paulista**

Jardinagem	5
Comércio irregular	3
Buraco em via pública	2

**Vila Prudente / Sapopemba**

Jardinagem	12
Qualidade no atendimento	6
Limpeza pública/ lixo	5

# Subprefeituras - Oeste



## Butantã

Jardinagem	22
Buraco em via pública	12
Limpeza pública/ lixo	7

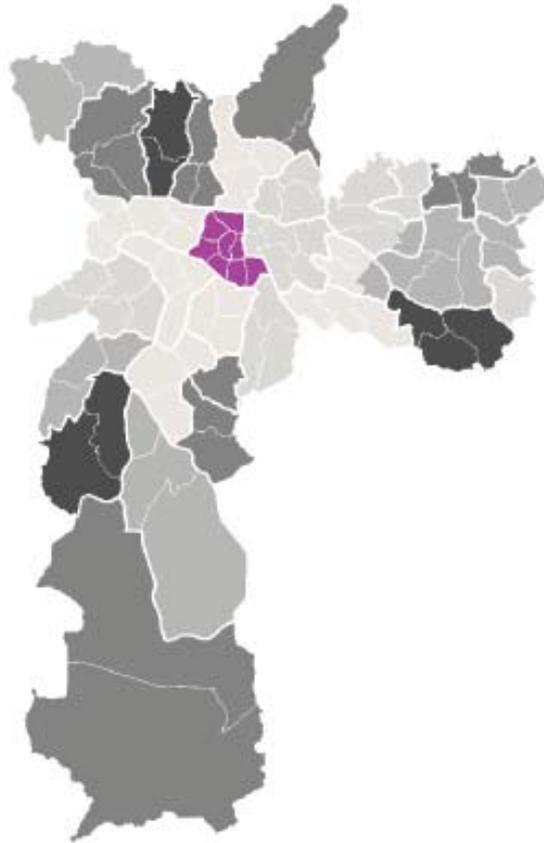
## Lapa

Jardinagem	20
Comércio irregular	4
Remoção veículo/carçaça	4

## Pinheiros

Jardinagem	17
Comércio irregular	4
Remoção veículo/carçaça	3

# Subprefeitura - Centro

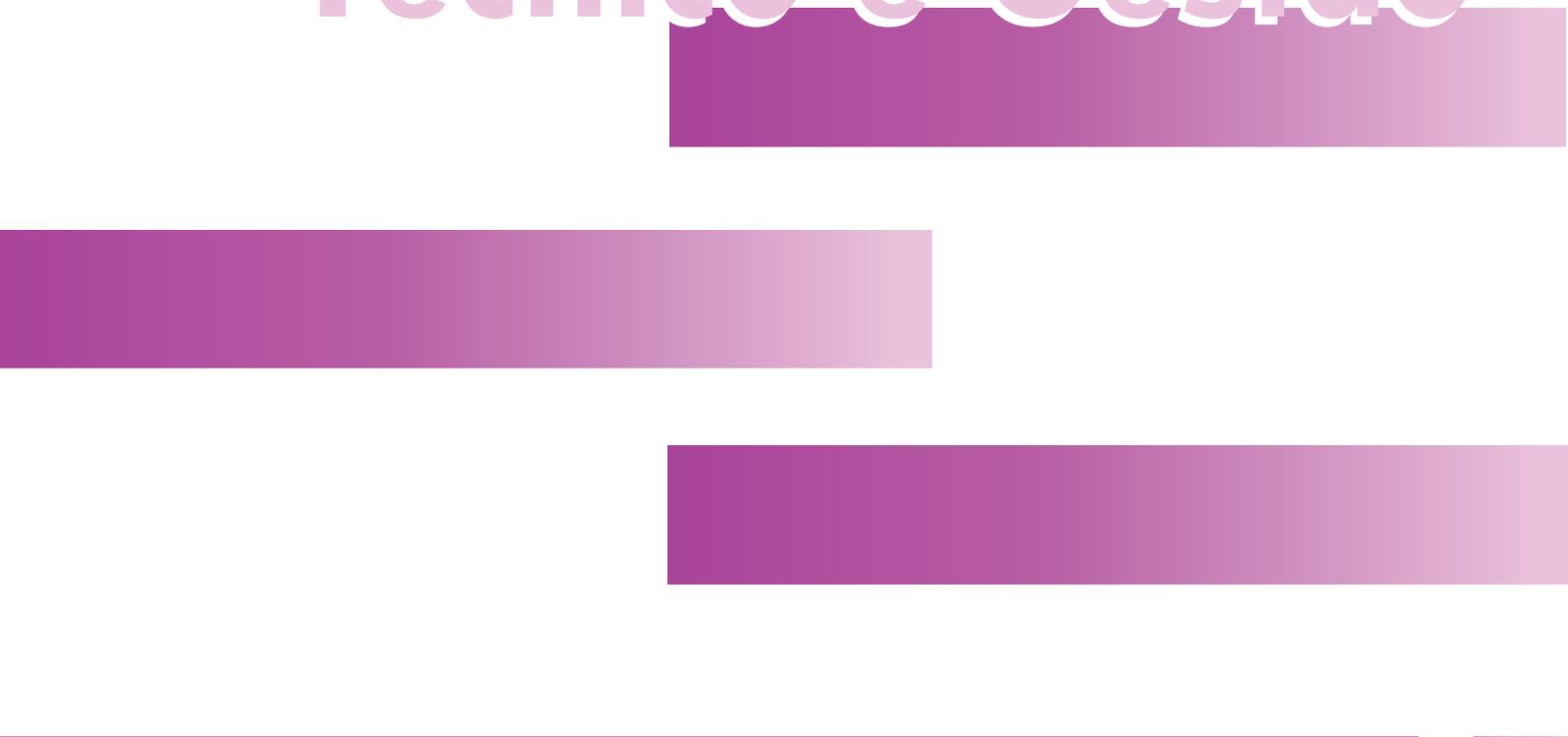


## Sé

Jardinagem	15
Qualidade no atendimento	9
Comércio irregular	8



# Aperfeiçoamento Técnico e Gestão

The page features several decorative horizontal bars in a purple gradient. One bar is positioned behind the bottom of the main title. Another bar is located below the title, extending from the left edge. A third bar is positioned below the second one, starting further to the right. A thin purple line runs across the bottom of the page, and a small purple square is located in the bottom right corner.



## Ouvidoria como referência

Em 1º de julho, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo (OGM) foi case sobre gestão de informação no evento realizado pela ouvidoria do Instituto do Câncer do Estado de São Paulo. A OGM capta e gerencia uma série de informações sobre as manifestações dos usuários dos serviços públicos municipais. Com isso, se torna referência.

Pelo mesmo motivo, o conhecimento e o domínio da gestão da informação, em 4 de julho, a OGM recebeu estudantes de Mestrado Profissional em Gestão e Políticas Públicas da FGV (Faculdade Getúlio Vargas), que conheceram a estrutura do órgão.

## Qualidade no atendimento

Com o intuito de zelar pelas Boas Práticas no atendimento à população, foi sancionada a Lei nº 15.410, pelo prefeito Gilberto Kassab, em 11 de julho, que terá, entre outros subsídios, as estatísticas da OGM.

## Representatividade

Com um público alvo potencial de 11 milhões de habitantes na cidade de São Paulo legitima-se a representação da OGM em setores que afetam a cidadania de maneira direta e indireta. Em 5 de julho, juntamente com o diretor-executivo da Fundação Procon São Paulo, Paulo Leonci Góes, em evento intitulado Almoço com empresários promovido pelo CIESP OESTE, SEBRAE e Editora Página, cuja temática era Defesa do Consumidor. O órgão se destaca novamente por ser referência na gestão da informação.

A OGM prestigiou as comemorações dos 10 anos da Associação Brasileira de Defesa do Consumidor – ProTeste em evento realizado no anfiteatro do Mosteiro de São Bento em 19 de julho.

A Ouvidora Maria Lumena Balaben Sampaio representou a OGM na mediação do painel “A importância da ouvidoria na gestão das empresas”, em 31 de agosto, no Conarec – Congresso Nacional das Relações Empresa Cliente

No âmbito acadêmico, a Ouvidora Maria Lumena Balaben Sampaio representou a OGM na VII Semana de Gestão de Políticas Públicas da USP Leste, ao ministrar a aula “Ouvidorias: A expe-

riência de São Paulo” no evento cujo enfoque foi “Poder Municipal e Desenvolvimento Local”, em 28 de setembro.



Servidores públicos participam do curso

## Expertise

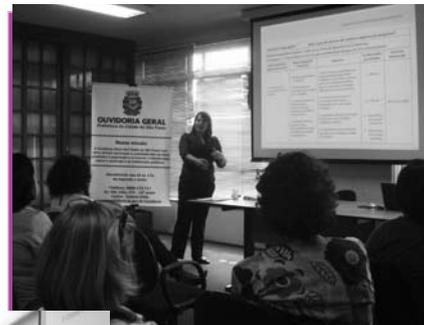
A OGM divide seu conhecimento de mediação de conflitos, expertise do órgão cuja missão é fazer a interlocução entre os municípios e a prefeitura. Em 5 de agosto, a OGM esteve reunida com o DRH – Departamento de Recursos Humanos, da Secretaria Municipal do Governo, para a validação do curso “Mediação de conflitos”, que foi concretizado e realizado, nos dias 13 e 15 de setembro, para mais de 30 servidores municipais, sob a coordenação da Ouvidora Maria Lumena Balaben Sampaio e da Chefe da assessoria técnica Edna Lucia Volpi.

Também com a mesma temática, a Ouvidora Maria Lumena Balaben Sampaio ministrou uma aula aos alunos da FIP – Faculdades Integradas Paulista, no qual abordou o papel da OGM, assim como a técnica de Mediação de conflitos.

## Colóquios

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realizou em 27 de julho, o colóquio “Indicadores Sociais” com a Professora Marilene Alberini, docente de Gestão de Políticas Públicas na Universidade São Francisco. Foi uma contribuição importante para fomentar as discussões internas para o aperfeiçoamento da apresentação dos dados estatísticos da OGM.

Com o intuito de aprimorar o funcionamento e os procedimentos de ouvidorias, Cláudio Augusto Montoro Puglisi, Ouvidor do Sebrae-SP e presidente da ABO-SP – Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman, realizou em 4 de agosto o colóquio “Ferramentas de Gestão”, uma forma de aprofundar conceitos para uma gestão participativa.



Professora Marilene Alberini (acima) explana sobre “Indicadores Sociais” e Cláudio Augusto Montoro Puglisi (ao lado) aborda “Ferramentas de Gestão”

Direcionado à equipe de atendimento, Anivaldo Solano realizou, em 17 de agosto, o colóquio “Motivacional”, cujo objetivo é sensibilizar e atualizar sobre os principais fatores que afetam o comportamento organizacional. Solano explicou a revelação de talentos e como é possível redescobrir a motivação. Também voltada para a equipe de atendimento da OGM, a agente de qualidade Francine Gualberto Pascon realizou, em 20 de setembro, o colóquio “Postura”, no qual abordou a ergonomia no trabalho.



Elizabeth Tortolano (acima) apresenta os trabalhos da Secopa e Francine Pascon (ao lado) fala sobre ergonomia no trabalho



Anivaldo Solano aborda o comportamento dentro da organização no colóquio “Motivacional”

E para entender a dimensão de um dos maiores eventos a ser

realizado em São Paulo, servidores da OGM puderam conhecer os preparativos e o trabalho intenso feito pela Secopa – Secretaria Especial de Articulação para a Copa do Mundo de Futebol de 2014. Em 27 de setembro, a Chefe de gabinete da pasta, Elisabeth Tortolano, apresentou a atribuição da Secopa e seus principais desafios, assim como a interlocução constante nas esferas municipais, estaduais, federais e internacionais.

## Incentivo aos estagiários

Em agosto, os estagiários da OGM entregaram o projeto Transdisciplinaridade, rede de estagiários – TransD.Redest, que teve a coordenação dos assessores técnicos Ronaldo Cancian, Leonardo Zanon Arruda e Maria Cecília Pallotta. Os estudantes envolvidos são de setores diversos do órgão, sendo: Solange Maria de S. J. Abreu (atendimento), Heloisa Jesus de Paulo Santos (assessoria técnica) e Thais de Souza Oliveira (assessoria de processos).

## Guia de ouvidorias

A OGM, por meio da Ouvidora Maria Lumena Balaben Sampaio, compõe o grupo setorial de Ouvidorias da Abrarec (Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente), participando da

elaboração do Guia de Ouvidorias que foi lançada em 18 de agosto com uma tiragem de 300 mil exemplares e distribuição gratuita.

## **Ouvidorias Municipais**

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realizou, em 29 de julho, uma reunião de trabalho sobre Ouvidorias Municipais, com a presença de representantes das ouvidorias de cinco cidades paulistas, que são: Campinas, Santo André, Mogi das Cruzes, Ribeirão Pires e Osasco.

## **Sintonia com a cidade**

A OGM acompanha e participa de discussões de temas de interesse local que extrapolam os protocolos registrados no órgão. Em 15 de agosto, a Ouvidoria esteve representada pelo assessor técnico Dante Kimura no debate “Internação compulsória: solução ou problema?”, promovido pela Comissão Extraordinária de Direitos Humanos, Cidadania, Segurança Pública e Relações Internacionais da Câmara Municipal de São Paulo.

Da mesma forma acompanhou os debates sobre a Feira da Madrugada. A OGM esteve representada, em 17 de agosto, na 9ª Reunião Ordinária da Subcomissão Feira da Madrugada, assim como reunião realizada em 24 de agosto, ambas na Câmara Municipal de São Paulo.

## **Agenda propositiva**

A assessora técnica Maria Cecília Pallotta realizou duas reuniões com o Ilume – Departamento de Iluminação Pública, da Secretaria Municipal de Serviços, acompanhado dos assessores técnicos da OGM Leonardo Zanon Arruda e Francisca Morais Moreira. Em 2 de setembro, a reunião teve como participantes Franklin Marcondes Plessmann Júnior, assessor da diretoria técnica Ilume G e a interlocutora do Ilume junto a OGM, Vanessa Camargo Pereira.

Já em 8 de setembro, Vanessa Camargo Pereira esteve na OGM para apresentar o novo sistema Lig Ilume, que substitui o Lig Luz. As reuniões integram a agenda propositiva que tem o objetivo de otimizar recursos, uniformizar informações que viabilizem solução num prazo menor de tempo.

## A3P

A Coordenadora da A3P no âmbito municipal, Thaís Horta, esteve na OGM em 29 de agosto, quando foi apresentado o projeto de economia no uso do papel dentro dos procedimentos entre a OGM e outros órgãos da prefeitura.

## CIPA

A OGM participou na eleição da CIPA do Edifício Olido com a integração à comissão eleitoral bem como sediou o espaço para a apuração, em 28 de julho, e a posse dos integrantes, em 4 de agosto. O agente de apoio Walter Dias Guimarães foi eleito e nomeado como primeiro secretário, representando a OGM.

## CASA DA CIDADANIA

### Comunicação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo gradualmente desponta como referência de dados estatísticos para a imprensa. Neste 3º trimestre, a assessoria de comunicação registrou uma procura espontânea por parte da mídia impressa e eletrônica, além de veículos de rádio e TV. Cerca de 40% das pautas foram referentes à iluminação pública, a natureza que desponta em primeiro lugar no ranking de reclamações do órgão. Qualidade do atendimento abrangeu 20% das pautas. Também 20% foram relacionadas às demandas gerais e funcionamento do órgão e outros 20% se referiram ao uso das estatísticas da OGM a problemas pontuais como calçadas e a fraude das construtoras, que usavam guias falsas para pagamentos de taxas. O esquema foi denunciado pela Corregedoria Geral da Cidade de São Paulo.

### Site da OGM

Neste 3º trimestre, a Ouvidoria registrou um aumento de 12% nos acessos a homepage do órgão, em relação ao mesmo período do ano passado. Ou seja, em número absoluto são 44.609 cliques entre os meses de julho, agosto e setembro. Em relação ao trimestre anterior, o órgão registrou um aumento de 10%.

A média de julho foi de 415 acessos ao dia, 6% a mais que o mesmo período de 2010 quando se registrou 391 acessos. Em agosto, a média de acessos ao dia foi de 534, 14% a mais que agosto de 2010, quando havia 477 cliques por dia. Em setembro, a média de acessos por dia foi de 495, também 14% a mais que o mesmo período de 2010, cujo indicador foi de 434 cliques.



## CONEXÃO COM A CIDADE

Ao desenhar o planejamento estratégico do exercício de 2011 para a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, algumas premissas como “escutar atentamente o que o usuário reivindica” e “despir-se de qualquer tipo de preconceitos” foram, em âmbito interno, debatidas.

No decorrer do ano as estatísticas quantitativas, qualitativas e estudo de casos vêm a confirmar ou a recomendar uma alteração de rota para que o planejamento se viabilize. Nesse trimestre dois protocolos cristalizaram as diretrizes propostas.

O primeiro se refere a um egresso do sistema prisional que precisava regularizar a documentação necessária para sua habilitação a um emprego com carteira assinada. O documento que dependia da prestação do serviço municipal foi recusado, mas ele escreveu uma carta à OGM expondo que “ao sair da repartição pública se deparou com um cartaz que indicava a ouvidoria e por isso pensou em pedir uma audiência”.

Com efeito, o usuário buscou o atendimento presencial da OGM e expôs sua problemática: com idade avançada conseguir um emprego era muito bom, mas suas ações em décadas passadas fizeram-no ficar recluso por muitos anos, o que fazer agora? Toda a documentação foi cuidadosamente analisada, à instrução do protocolo seguiu um pedido de apreciação da assessoria jurídica da Secretaria competente. Criteriosa e ponderada análise daquela pasta embasou a concessão do documento. Não só cumpriu com a determinação da Lei 13.199 que determina a afixação de cartazes da OGM em todos os órgãos da municipalidade como também abriu espaço para a discussão de procedimentos.

Exemplo emblemático se lembrarmos da literatura de Victor Hugo. Em seu romance “Os Miseráveis”, publicado em 1862, a ficção retratou um dilema atual.

O segundo protocolo foi registrado por meio de uma carta de Pernambuco. A interessada clamava por alguma informação que pudesse localizar seu irmão que foi visto perambulando pela cidade de São Paulo. A primeira análise pode indicar que o cadastro de desaparecidos não está afeto ao executivo municipal, contudo a ramificação de serviços de assistência social por meio de abrigos, tendas, entre outros, bem como a segurança urbana que abriga administrativamente a Guarda Civil Metropolitana tem mecanismos cadastrais que podem contribuir com elementos adicionais à localização de pessoas. Embora não se tenha obtido uma informação positiva, o serviço público municipal se colocou à disposição de seu usuário.

Assim, dentro dos parâmetros legais, a Ouvidoria Geral da Cidade consolida sua década de existência neste terceiro trimestre de 2011.

## **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/cidade/secretarias/ouvidoria/](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/)

Informações à imprensa: 3334-7122

---