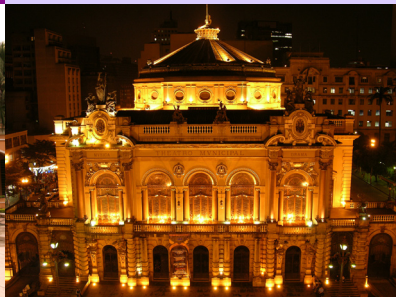




PREFEITURA DE **SÃO PAULO**

OUVIDORIA GERAL

Fotos: SPTURIS/Caio Silveira e Jefferson Panderi



2012

Relatório 4º Trimestre

Relatório 4º Trimestre 2012



OUVIDORIA GERAL

Prefeitura da Cidade de São Paulo

São Paulo, janeiro de 2013

Sumário

Apresentação: 5

Dados Estatísticos: 9

- Metodologia: 11
- O Cidadão e a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo: 11
- Análise da mídia telefone: 13
- Ranking geral de protocolos por natureza: 14
- Comparativo por trimestre: 15
- Principais demandas dos protocolos: 16
- Análise regionalizada: 18
- RIO – Registro de Interlocução entre Ouvidorias: 23
- Total de protocolos por Órgão Público: 26
- Naturezas dos protocolos por Órgão: 28
- Total de protocolos por Subprefeitura: 32
- Naturezas dos protocolos por Subprefeitura
 - Zona Norte: 33
 - Zona Sul: 34
 - Zona Leste: 36
 - Zona Oeste: 38
 - Centro: 39

Aperfeiçoamento Técnico e Gestão: 41

- Capacitação técnica: 43
- Participação em eventos: 43
- Cursos realizados: 43
- OGM como referência: 43
- Comunicação: 45

CONEXÃO COM A CIDADE: 46

Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo - OGM consolida o relatório de estatísticas e atividades do 4º trimestre de 2012, em cumprimento à Lei nº 13.167/2001. O balanço apresenta as manifestações dos paulistanos nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2012. São reclamações, sugestões e elogios dos serviços públicos municipais sob a ótica do usuário. Tal percepção aponta os questionamentos de usuários de serviços da cidade, um recorte que serve como importante ferramenta de gestão.

A maior demanda do período se concentra nos serviços de zeladoria, como iluminação pública, jardinagem, limpeza pública/ lixo e buraco em via pública. O paulistano, no entanto, está atento à sua qualidade de vida, exigindo um atendimento de excelência do serviço público municipal. Tal desejo se reflete no registro referente à natureza Qualidade no atendimento, que ocupa a segunda colocação no ranking, atrás de Iluminação pública, sendo esta última associada à segurança do indivíduo.

Outra natureza representativa por uma melhor qualidade de vida associada à mobilidade, é Trânsito e Transporte público, sendo respectivamente quinto e sétimo colocados. A natureza Impostos e taxas posicionada em nona colocação desponta como um item a ser estudado.

Assim como nos períodos anteriores, o paulistano manteve sua preferência para falar com a OGM utilizando o telefone em 84,76% dos contatos efetuados com o órgão para o atendimento geral. Já no atendimento de protocolos, o meio mais utilizado é o eletrônico (e-mail), que representa 54,10% da estatística de registros abertos na OGM.

Neste 4º trimestre, a OGM apresenta mais duas análises setoriais. No estudo regionalizado, além do detalhamento da natureza Iluminação pública e Perturbação do silêncio, foram incluídos mais outros dois órgãos para compor o quadro: Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social e a Secretaria Municipal da Educação. Dessa forma, a OGM procura ampliar e diversificar a apresentação das estatísticas que refletem a busca por uma cidade cada vez melhor.

Maria Lumena Balaben Sampaio
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo
São Paulo, janeiro de 2013

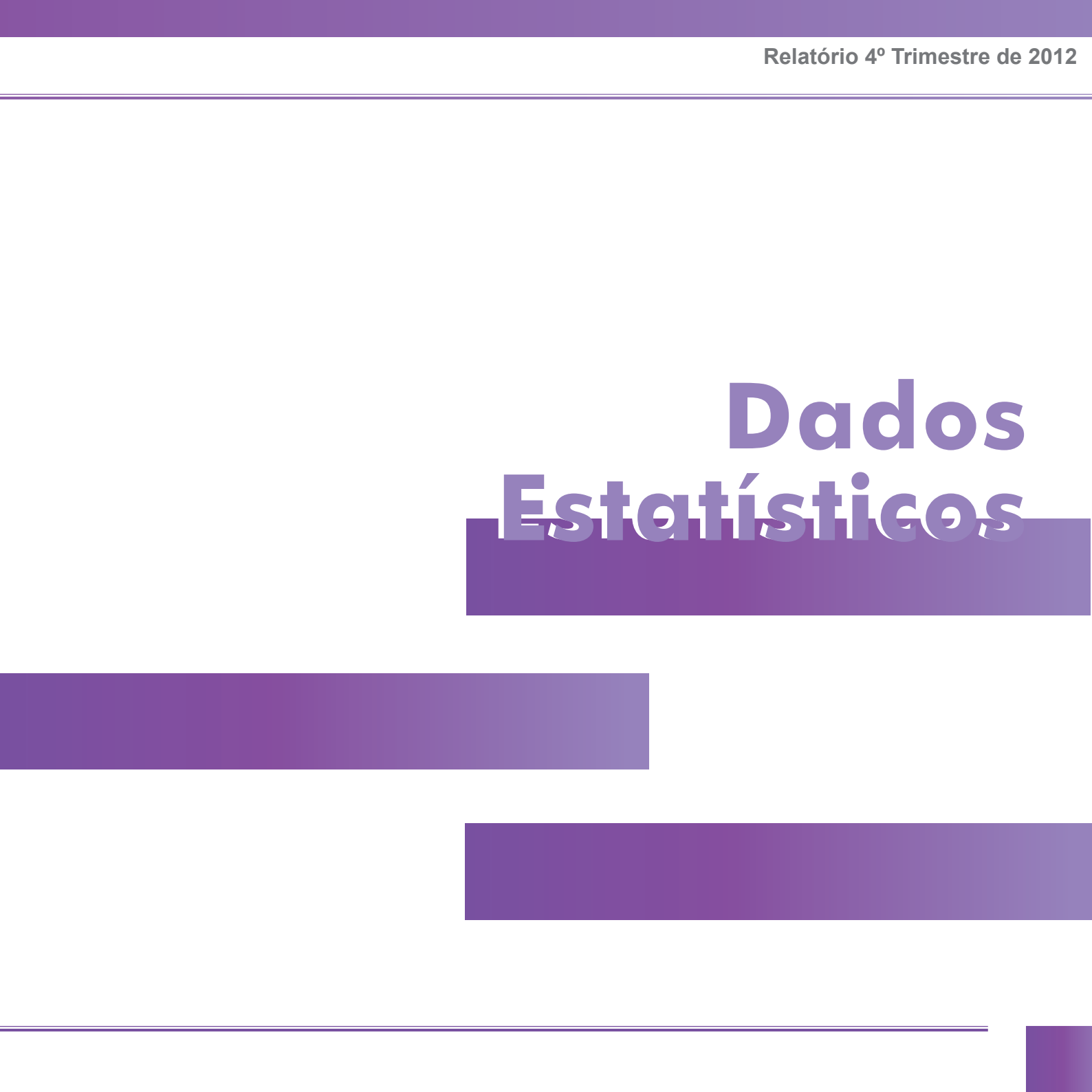
Projeto Gráfico e Diagramação

Leonardo Zanon Arruda

Projeto Gráfico da Capa

Kelly Alves Prado

Dados Estatísticos

The page features several decorative purple elements: a solid purple bar at the top; a horizontal line below the header; a large purple rectangle behind the title; a long horizontal purple bar on the left side; a horizontal purple bar on the right side; a horizontal purple line near the bottom; and a small purple square in the bottom right corner.

Metodologia

Os dados apresentados têm origem em um banco gerado por sistema próprio, no qual a entrada e saída de informações são constantes. Portanto, para a composição do relatório é realizado um corte de tempo que compreende 1º de outubro a 31 de dezembro de 2012.

Esse procedimento propicia uma fotografia da base de dados deste período. Contudo, existem variáveis decorrentes da própria dinâmica de atendimento que incidem especialmente na dimensão das naturezas mais reclamadas. Há de se considerar, portanto, as seguintes situações:

- competência concorrente: uma mesma natureza pode ser atribuição de órgãos e empresas públicas diferentes. Como exemplo, a natureza Qualidade de atendimento que perpassa por todas as secretarias, os órgãos e as empresas públicas;
- reabertura de protocolo: o usuário do serviço pode questionar a resposta recebida, se o atendimento foi parcial, ou ainda se houver um fato novo que justifique a reabertura;
- reclassificação: no decorrer da análise de um protocolo é possível identificar mais de um ofensor, o que implica em encaminhamentos concomitantes. Se houver uma prevalência da nova demanda, o protocolo poderá ser reclassificado;
- dinâmica administrativa: a implementação de novas políticas públicas impacta em reclamações até então desconhecidas, o que poderá recomendar a inserção de novas naturezas no banco de dados.

Os relatórios da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo constituem-se num programa de trabalho que envolve uma plataforma de gestão, assim entendida como um grupo de funcionários que além de suas atividades originárias se organizam com cronograma próprio para a execução da tarefa “relatório”.

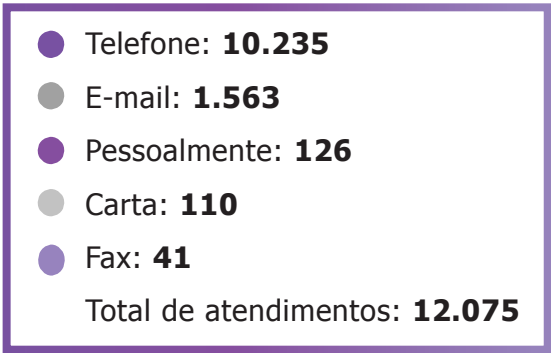
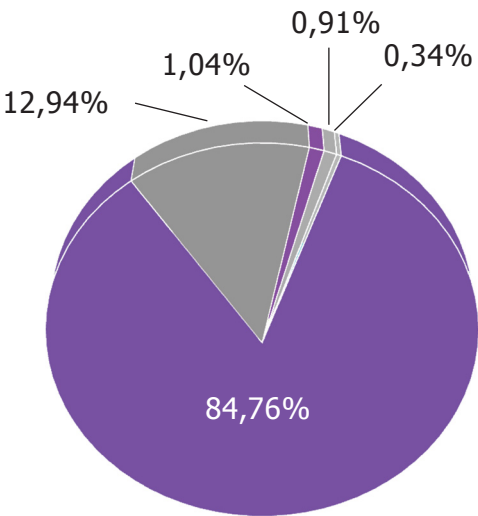
É constituído de um programa de trabalho posto que é permanente e reflete o compromisso legal para sua execução, mas cada relatório, com periodicidade mensal, trimestral e anual, é um projeto a ser executado pela equipe da plataforma.

O Cidadão e a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

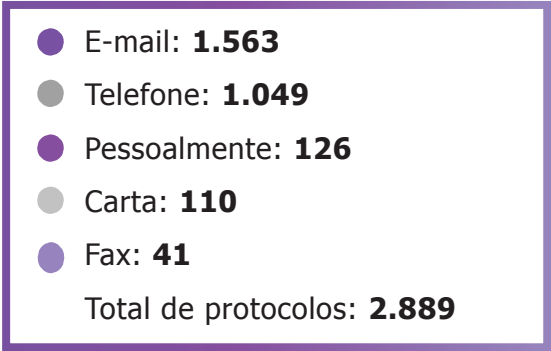
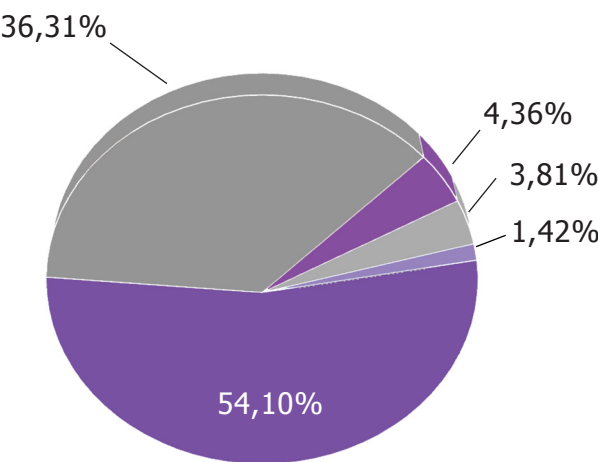
A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou no atendimento geral uma redução de 13,86% (1.943 demandas) em relação ao 3º trimestre de 2012. Ou seja, foram 12.075 manifestações dos paulistanos ao órgão nos meses de outubro, novembro e dezembro.

Na abertura de protocolos houve uma queda de 5,25% (160 protocolos) em relação ao trimestre anterior, totalizando 2.889 em número absoluto. No 3º trimestre de 2012 foram registrados 3.049 protocolos. Já no comparativo com o mesmo período de 2011, o número de abertura de protocolos aumentou em 19,04%, o equivalente a 462 registros. O 4º trimestre de 2011 teve 2.427 protocolos abertos. As estatísticas representam as reclamações, as sugestões e os elogios do cidadão paulistano diante do serviço público municipal.

Média de entrada de atendimentos em geral



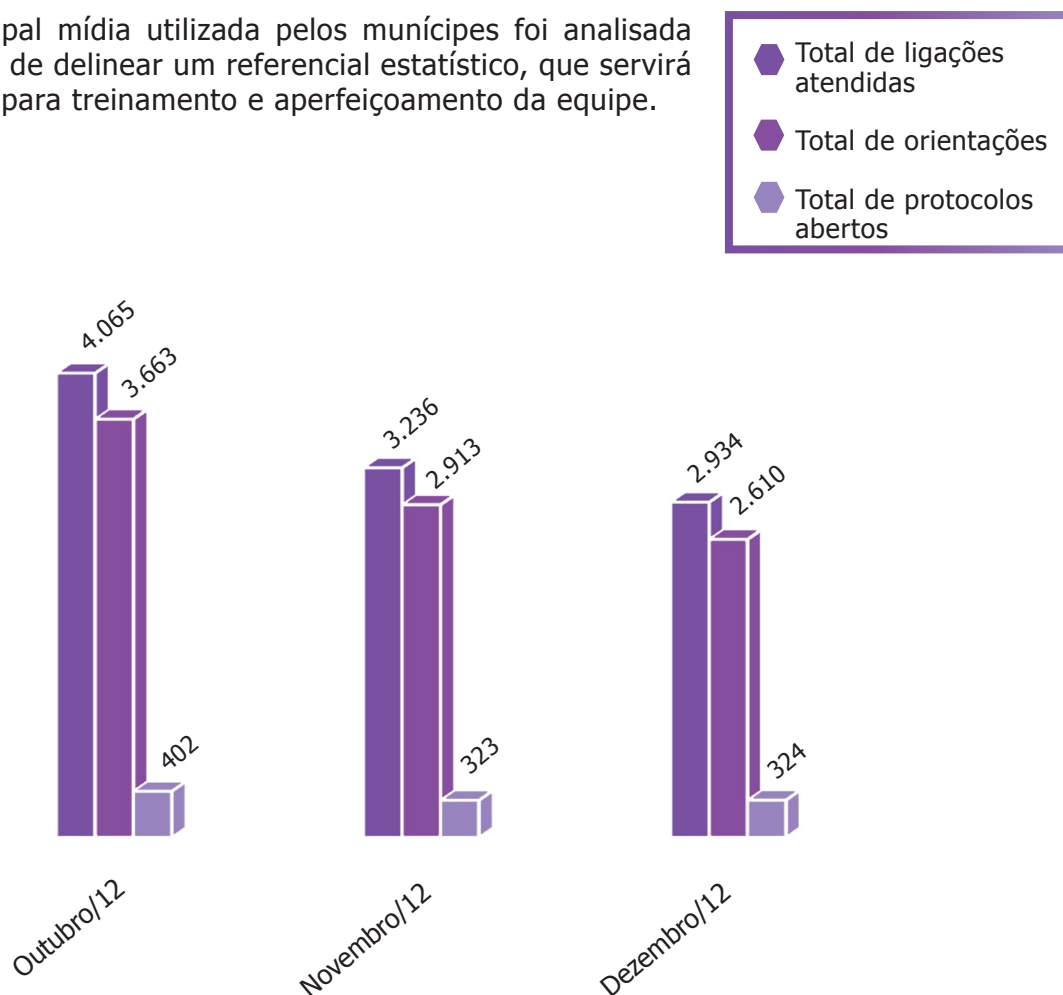
Média de entrada de protocolos



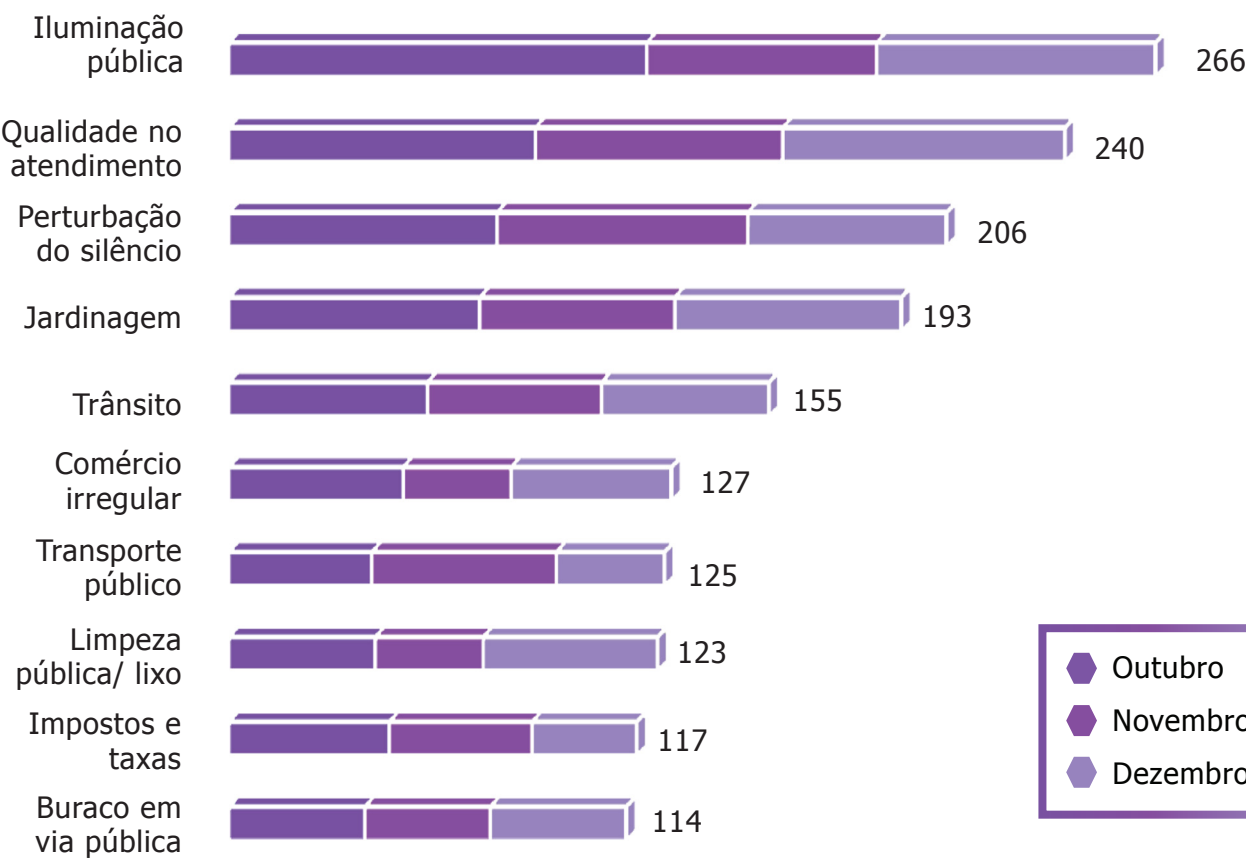
O paulistano mantém sua preferência em falar com a Ouvidoria pelo meio telefônico (Central 0800-17-5717) com 84,76% dos 12.075 atendimentos realizados neste 4º trimestre de 2012. O segundo meio mais procurado foi o e-mail com 12,94%, seguido pelo atendimento presencial (1,04%), carta (0,91%) e fax (0,34%).

Análise da mídia telefone

A principal mídia utilizada pelos munícipes foi analisada com o objetivo de delinear um referencial estatístico, que servirá de ferramenta para treinamento e aperfeiçoamento da equipe.

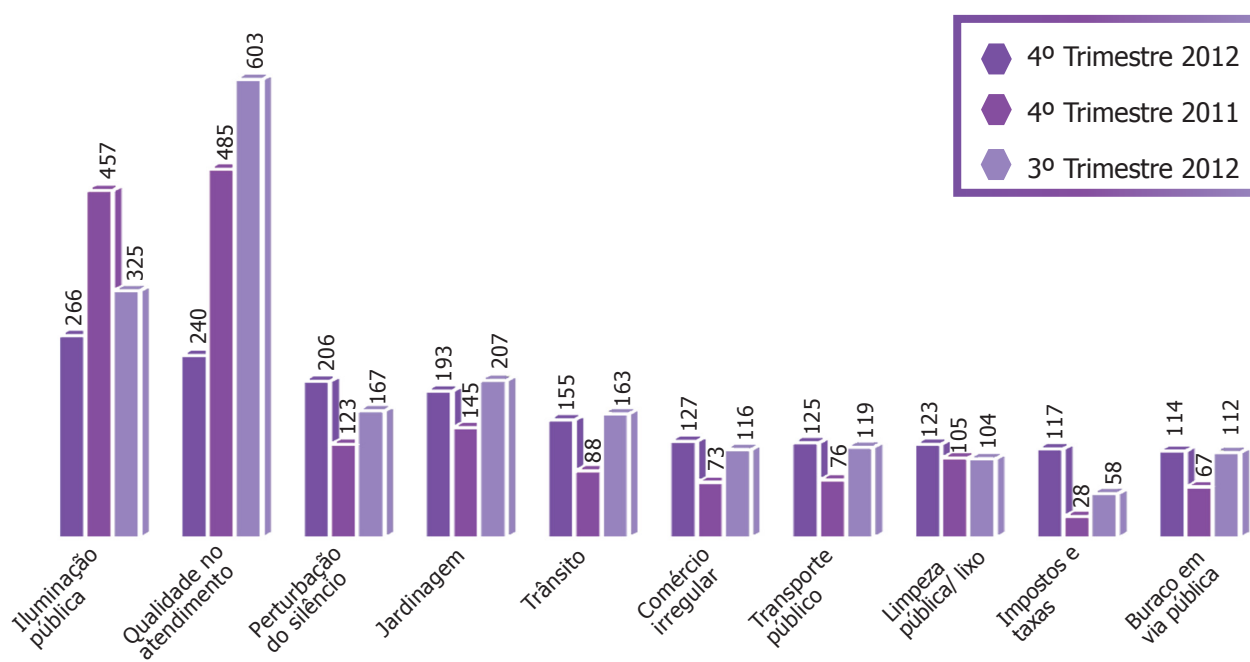


Ranking geral de protocolos por natureza



Comparativo por trimestre

Natureza	4º Trimestre 2012		4º Trimestre 2011		3º Trimestre 2012	
	N/A	%	N/A	%	N/A	%
Iluminação pública	266	9,21	457	18,83	325	10,66
Qualidade no atendimento	240	8,31	485	19,98	603	19,78
Perturbação do silêncio	206	7,13	123	5,07	167	5,48
Jardinagem	193	6,68	145	5,97	207	6,79
Trânsito	155	5,37	88	3,63	163	5,35
Comércio irregular	127	4,40	73	3,01	116	3,80
Transporte público	125	4,33	76	3,13	119	3,90
Limpeza pública/ lixo	123	4,26	105	4,33	104	3,41
Impostos e taxas	117	4,05	28	1,15	58	1,90
Buraco em via pública	114	3,95	67	2,76	112	3,67



Principais demandas dos protocolos

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo analisa no Relatório do 4º trimestre de 2012 uma amostra das dez naturezas mais reclamadas. Tal quadro dá uma amplitude das demandas trazidas pelos cidadãos paulistanos nos meses de outubro, novembro e dezembro.

Iluminação pública é a natureza mais reclamada no ranking com 266 protocolos. Apesar de liderar as estatísticas, Iluminação pública apresentou um decréscimo nos dois comparativos: 18,15% (59 protocolos) a menos que o 3º trimestre de 2012 e 41,79% (191 protocolos) a menos que o mesmo período do ano anterior. Na análise mensal, a estatística oscilou sendo: 120 em outubro, 66 em novembro e 80 registros em dezembro.

Qualidade no atendimento ocupa a segunda colocação no ranking com 240 protocolos neste 4º trimestre de 2012. A natureza abrange o atendimento eletrônico (serviços automatizados e/ou informatizados disponíveis nos sites), telefônico (contato interpessoal com uso da mídia telefone) e atendimento presencial (contato pessoal e direto com atendente) dos serviços da municipalidade. Estas ferramentas (mídias) são consideradas atividade meio.

Qualidade no atendimento teve um decréscimo nos dois comparativos sendo: 60,20% (363) a menos que o trimestre anterior e de 50,52% (245) em relação ao mesmo período de 2011. Na análise mensal, a estatística oscilou sendo: 88 em outubro, 71 em novembro e 81 em dezembro.

Qualidade no atendimento reúne reclamações de secretarias (130), subprefeituras (28), empresas e autarquias (71) e outros (11).

A SPTrans – São Paulo Transportes S/A, empresa pública da Secretaria Municipal de Transporte, reúne o maior número de reclamações com 50 protocolos. Em segundo está a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras (30), seguida pela Secretaria Executiva de Comunicação (28) e Secretaria Municipal da Saúde (25). A Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social está em quinto colocado com 23 protocolos.

Mais reclamadas em Qualidade no Atendimento

São Paulo Transportes S/A - SPTrans	50
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	30
Secretaria Executiva de Comunicação	28
Secretaria Municipal da Saúde	25
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	23

Perturbação do silêncio ocupa a terceira colocação no ranking com 206 protocolos. Houve um aumento no número de reclamações nos dois comparativos: de 23,35% (39) a mais que o 3º trimestre de 2012 e de 67,48% (83) a mais que o mesmo período de 2011. Na análise mensal, houve uma redução gradativa mês a mês sendo: 77 em outubro, 72 em novembro e 57 em dezembro.

Jardinagem está em quarto lugar no ranking com 193 protocolos. Em relação ao trimestre anterior, a natureza apresentou uma queda de 6,76% (14). Já no comparativo com o mesmo período de 2011, Jardinagem apresentou um aumento de 33,10% (48). Na análise mensal, a estatística oscilou: 72 em outubro, 56 em novembro e 65 em dezembro.

Trânsito ocupa a quinta colocação no ranking com 155 protocolos. Houve um decréscimo em relação ao trimestre anterior de 4,91% (8) e um aumento de 76,14% (67) no comparativo com o mesmo período de 2011. Na análise mês a mês, a estatística teve uma redução gradativa sendo: 57 em outubro, 50 em novembro e 48 em dezembro.

Comércio irregular ocupa a sexta colocação no ranking com 127 protocolos. A natureza apresentou um aumento de 9,48% (11) em relação ao trimestre anterior e de 73,97% (54) no comparativo com o mesmo período de 2011. Na análise mês a mês, a estatística sofreu oscilação sendo: 50 em outubro, 31 em novembro e 46 em dezembro.

Transporte público está em sétimo colocado no ranking com 125 protocolos. Houve um aumento no número de reclamações em relação aos dois comparativos: de 5,04% (6) a mais que o trimestre anterior e de 64,47% (49) a mais que o mesmo período de 2011. Na análise mês a mês, houve uma oscilação nas estatísticas sendo: 41 em outubro, 53 em novembro e 31 em dezembro.

Limpeza pública/ lixo está em oitavo colocado no ranking com 123 protocolos. A natureza registrou um aumento nos dois comparativos: de 18,27% (19) em relação ao trimestre anterior e de 17,14% (18) a mais que o mesmo período de 2011. Na análise mês a mês, as estatísticas oscilaram sendo: 42 em outubro, 31 em novembro e 50 em dezembro.

Impostos e taxas ocupa a nona colocação no ranking com 117 protocolos. A natureza apresentou um aumento nos dois comparativos: de 101,72% (59) a mais que o trimestre anterior e de 317,86% (89) a mais que o mesmo período de 2011. Na análise mês a mês, as estatísticas tiveram uma queda gradual sendo: 46 em outubro, 41 em novembro e 30 em dezembro.

Buraco em via pública está em décimo colocado no ranking com 114 protocolos. Houve um aumento em relação aos dois comparativos: de 1,79% (2) a mais que o trimestre anterior e de 70,15% (47) a mais que o mesmo período de 2011. Na análise mês a mês, as estatísticas oscilaram sendo: 39 em outubro, 36 em novembro e 39 em dezembro.

Análise regionalizada

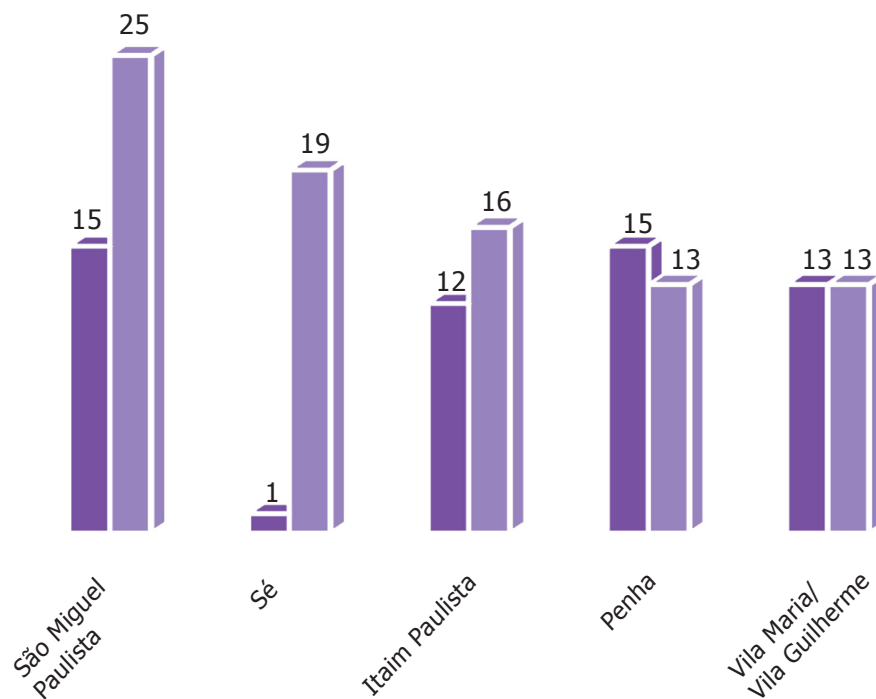
A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realiza uma análise regionalizada para apresentar uma leitura segmentada da demanda. Neste 4º trimestre, foram realizados os estudos de duas naturezas (Iluminação pública e Perturbação do silêncio) e de dois órgãos (Secretaria Municipal Assistência e Desenvolvimento Social e Secretaria Municipal de Educação).

Iluminação pública que é de competência do Ilume – Departamento de Iluminação Pública, da Secretaria Municipal de Serviços, teve como a região mais reclamada neste 4º trimestre a de São Miguel Paulista, com 25 protocolos. São 10 a mais que o período anterior. A região da Sé apresentou um aumento de 18 protocolos: de 1 registro no 3º trimestre passou a ter 19.

A região de Itaim Paulista registrou 16 queixas, sendo 4 a mais que o período anterior. As regiões da Penha e de Vila Maria/ Vila Guilherme tiveram 13 protocolos. A da Penha registrou uma queda de duas demandas e a de Vila Maria se manteve estável em relação ao período anterior.

Iluminação pública

Região	3º Trimestre 2012	4º Trimestre 2012
São Miguel Paulista	15	25
Sé	1	19
Itaim Paulista	12	16
Penha	15	13
Vila Maria/ Vila Guilherme	13	13

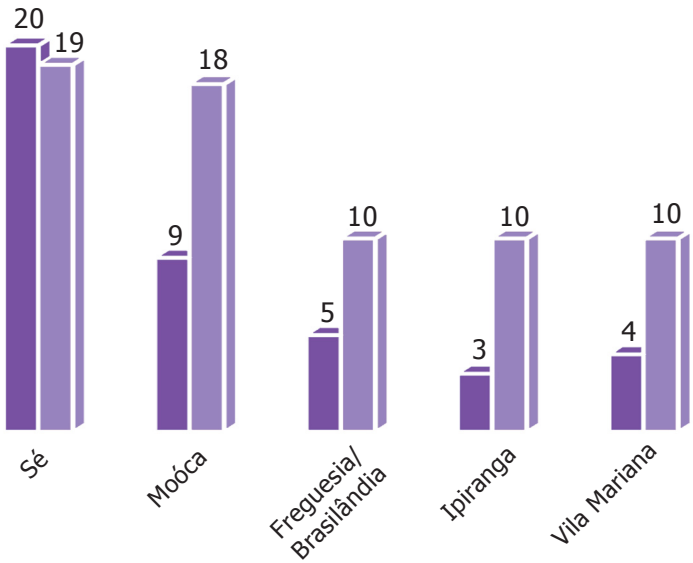


Perturbação do silêncio

A natureza Perturbação do silêncio é de competência do PSIU – Programa de Silêncio Urbano, vinculado à Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras.

A região com maior número de reclamações é a Sé, com 19 protocolos, 1 demanda a menos que o trimestre anterior. Em segundo está a Moóca, com 18 registros, um aumento de 9 demandas. A região da Freguesia do Ó/ Brasilândia ocupa a terceira colocação com 10 protocolos ao lado das regiões de Ipiranga e Vila Mariana. Freguesia registrou um aumento de 5 demandas em relação ao período anterior; Ipiranga registrou 7 e Vila Mariana um aumento de 6 protocolos.

Região	3º Trimestre 2012	4º Trimestre 2012
Sé	20	19
Moóca	9	18
Freguesia/ Brasilândia	5	10
Ipiranga	3	10
Vila Mariana	4	10

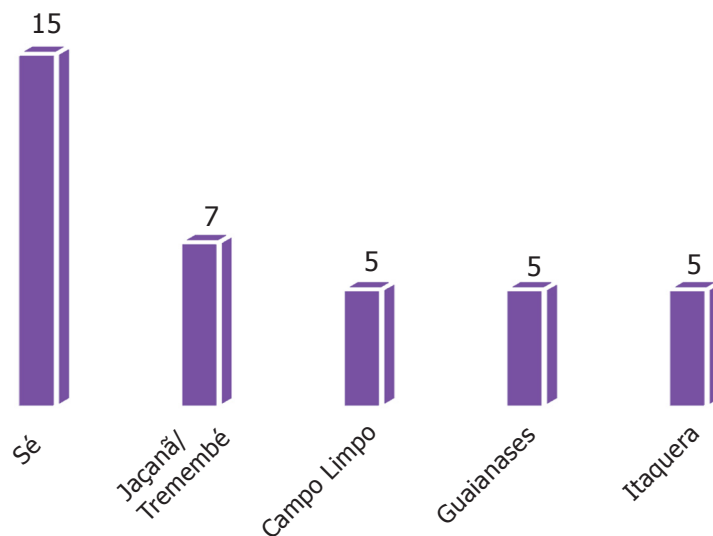


Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social

A OGM realiza uma análise regionalizada das demandas direcionadas a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social.

A região com maior número de demanda é a Sé, com 15 protocolos, seguida pela de Jaçanã/ Tremembé, com 7. Em terceiro estão as regiões de Campo Limpo, Guaianases e Itaquera, todas com 5 protocolos.

Região	4º Trimestre 2012
Sé	15
Jaçanã/ Tremembé	7
Campo Limpo	5
Guaianases	5
Itaquera	5

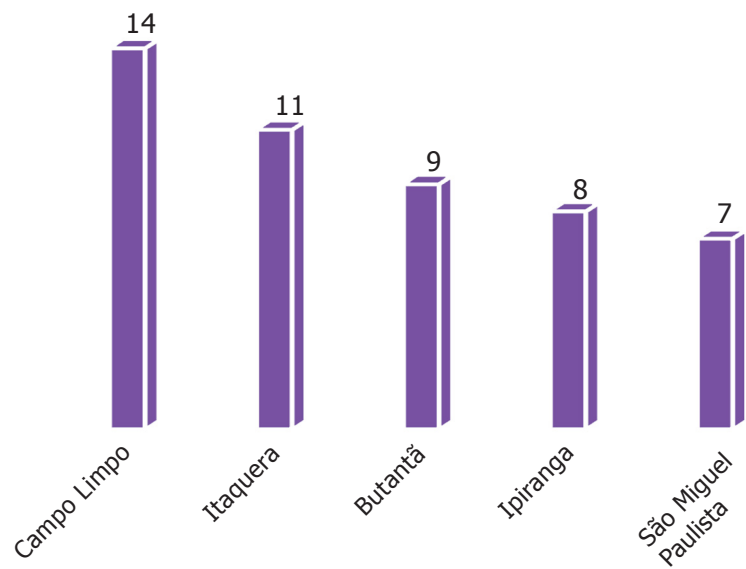


Secretaria Municipal de Educação

A OGM realiza uma análise regionalizada das demandas referentes à Secretaria Municipal de Educação.

A região com maior número de registros é a de Campo Limpo, com 14, seguida pela de Itaquera, com 11. Butantã aparece com 9 protocolos, seguida por Ipiranga, com 8, e por São Miguel Paulista com 7.

Região	4º Trimestre 2012
Campo Limpo	14
Itaquera	11
Butantã	9
Ipiranga	8
São Miguel Paulista	7



RIO – Registro de Interlocução entre Ouvidorias

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo tem como objeto de análise a interlocução cotidiana com ouvidorias, sejam nas esferas municipal, estadual e federal ou de empresas privadas. Este é o quarto balanço do RIO - Registro de Interlocução entre Ouvidorias, cujo programa foi lançado em março de 2011.

Neste 4º trimestre de 2012, foram 113 demandas vindas formalmente de outros órgãos: 34 da esfera municipal, 78 de órgãos estaduais e 1 de empresa privada. A maior parte provém da Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo, com 59 registros (52,21%), seguida pela Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, com 33 protocolos (29,20%), e pela Ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo, com 18 demandas (15,93%).

A natureza mais reclamada nesse Programa é Perturbação do silêncio (21,24%), seguida de Construção irregular (10,62%) e de Comércio irregular (9,73%).

Essas demandas foram encaminhadas aos órgãos da municipalidade, sendo a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras a receber o maior número, 66 protocolos (58,41%), seguida pela CET – Companhia de Engenharia de Tráfego, da Secretaria Municipal de Transportes, com 8 registros (7,08%), e pela Secretaria Municipal da Saúde, com 8 demandas (7,08%).

A seguir estão as tabelas das principais naturezas reclamadas por meio do RIO e os encaminhamentos feitos pela OGM aos órgãos.

Natureza	N/A	%
Perturbação do silêncio	24	21,24
Construção irregular	12	10,62
Comércio irregular	11	9,73
Trânsito	9	7,96
Jardinagem	6	5,31
Qualidade no atendimento	5	4,42
Sugestão	5	4,42
Iluminação pública	4	3,54
Animais	3	2,65
Passeio público	3	2,65
Pavimentação	3	2,65
Praca pública	3	2,65
Saúde	3	2,65
Guarda Civil Metropolitana	2	1,77
Invasão de área pública	2	1,77
Limpeza pública/ lixo	2	1,77

Natureza	N/A	%
Poluição	2	1,77
Bueiros/ galerias água pluvial	1	0,88
Camelôs e ambulantes	1	0,88
Conduta inadequada	1	0,88
Conservação de áreas verdes	1	0,88
Córregos	1	0,88
Escolas	1	0,88
Eventos em praça pública	1	0,88
Infração disciplinar	1	0,88
Multas	1	0,88
Obras	1	0,88
Reforma viela	1	0,88
Remoção veículo/ carcaça	1	0,88
Segurança em edificações	1	0,88
Transporte público	1	0,88
TOTAL	113	100,00

Protocolos encaminhados pela OGM

Órgão	Quant.
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	66
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	8
Secretaria Municipal da Saúde	8
Secretaria Municipal de Serviços	5
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	3
Secretaria Municipal de Transportes	3
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	2
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	2
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	1
Secretaria Esp. de Art. para a Copa do Mundo de Futebol de 2014	1
Secretaria Municipal de Finanças	1
Secretaria Mun. da Pessoa com Def. e Mobilidade Reduzida	1
Secretaria Municipal de Habitação	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	1
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	1
Outros Órgãos*	9
TOTAL	113

Protocolos recebidos pela OGM

Órgão	Quant.
Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo	59
Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo	33
Ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo	18
Corregedoria Geral do Município de São Paulo	1
Ouvidoria da Casa Civil - SP	1
Ouvidoria Liquigás	1
TOTAL	113

*não pertinentes à esfera municipal

Total de protocolos por Órgão Público

Órgão	Protocolos
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	15
Secretaria do Governo Municipal	9
São Paulo Turismo - SPTURIS	0
Ouvidoria da São Paulo Turismo	1
Secretaria Especial de Articulação para a Copa do Mundo de Futebol de 2014	1
Secretaria Especial do Microempreendedor Individual	1
Secretaria Executiva de Comunicação	33
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	4
Secretaria Municipal da Saúde	210
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	77
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	19
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	203
Secretaria Municipal de Cultura	17
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	1
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	2
Secretaria Municipal de Educação	123
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	9
Secretaria Municipal de Finanças	147

Órgão	Protocolos
Secretaria Municipal de Habitação	18
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	23
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	10
São Paulo Obras - SP Obras	1
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	23
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	7
Instituto de Previdência do Município - IPREM	2
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	5
Secretaria Municipal de Serviços	0
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	29
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	273
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	15
Secretaria Municipal de Transportes	40
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	167
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	173
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	68
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	9
Outros Órgãos*	67
TOTAL	1.802

Naturezas dos protocolos*

Órgãos

Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

Qualidade no atendimento	8
Elogio	5
Assuntos diversos	2

Secretaria do Governo Municipal

Infração disciplinar	4
Elogio	3
Sugestão	2

Ouvidoria da São Paulo Turismo

Cultura	1
---------	---

Secretaria Esp. de Art. para a Copa do Mundo de Fut. de 2014

Sugestão	1
----------	---

Secretaria Especial do Microempreendedor Individual

Impostos e taxas	1
------------------	---

Secretaria Executiva de Comunicação

Qualidade no atendimento	28
Elogio	2
Sugestão	2

Secretaria Mun. da Pessoa com Def. e Mobilidade Reduzida

Passeio público	2
Acesso p/ deficientes físicos	1
Segurança em edificações	1

Secretaria Municipal da Saúde

Animais	85
Saúde	52
Qualidade no atendimento	25

Secretaria Mun. de Assistência e Desenvolvimento Social

Programa social	46
Qualidade no atendimento	23
Albergue	5

*Relação de até as três primeiras naturezas

**Secretaria Mun. de
Coordenação das Subprefeituras**

Pavimentação	8
Assuntos diversos	2
Feira livre/ sacolão	2

**Programa de Silêncio
Urbano - PSIU**

Perturbação do silêncio	202
Sugestão	1

Secretaria Municipal de Cultura

Cultura	7
Biblioteca	3
Qualidade no atendimento	2

**Secretaria Mun. de Desenv.
Econômico e do Trabalho**

Programa social	1
-----------------	---

**Secretaria Municipal de
Desenvolvimento Urbano**

Qualidade no atendimento	1
Trânsito	1

Secretaria Municipal de Educação

Creches	47
Escolas	46
Infração disciplinar	12

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

Clubes/ CDMs	4
Qualidade no atendimento	3
Parques municipais	1

Secretaria Municipal de Finanças

Impostos e taxas	109
Multas	11
Qualidade no atendimento	11

Secretaria Mun. de Habitação

Obras	6
Assuntos diversos	3
Moradia popular	3

Companhia Metrop. de Habitação de São Paulo - COHAB

Moradia popular	15
Qualidade no atendimento	6
Comércio irregular	1

Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras

Obras	4
Construção de passarelas	2
Córregos	1

São Paulo Obras - SP Obras

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

Secretaria Municipal de Participação e Parceria

Qualidade no atendimento	12
Assuntos diversos	5
Elogio	4

Secretaria Municipal de Planej., Orçamento e Gestão

Assuntos diversos	5
Áreas municipais	1
Extravio, sonegação ou inutilização de livro ou documento	1

Instituto de Previdência do Município - IPREM

Infração disciplinar	1
Qualidade no atendimento	1

Secretaria Municipal de Segurança Urbana

Guarda Civil Metropolitana	4
Assuntos diversos	1

Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB

Limpeza pública/ lixo	20
Qualidade no atendimento	4
Elogio	2

Departamento de Iluminação Pública - ILUME

Iluminação pública	265
Qualidade no atendimento	5
Elogio	2

Serviço Fun. do Município de São Paulo - SFMSP

Qualidade no atendimento	6
Assuntos diversos	2
Elogio	2

Secretaria Mun. de Transportes

Multas	32
Transporte público	5
Sugestão	2

Companhia de Engenharia de Tráfego - CET

Trânsito	147
Qualidade no atendimento	7
Infração disciplinar	3

São Paulo Transportes S/A - SPTrans

Transporte público	112
Qualidade no atendimento	50
Sugestão	5

Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente

Poluição	38
Multas	9
Impostos e taxas	5

Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos

Assuntos diversos	5
Elogio	3
Qualidade no atendimento	1

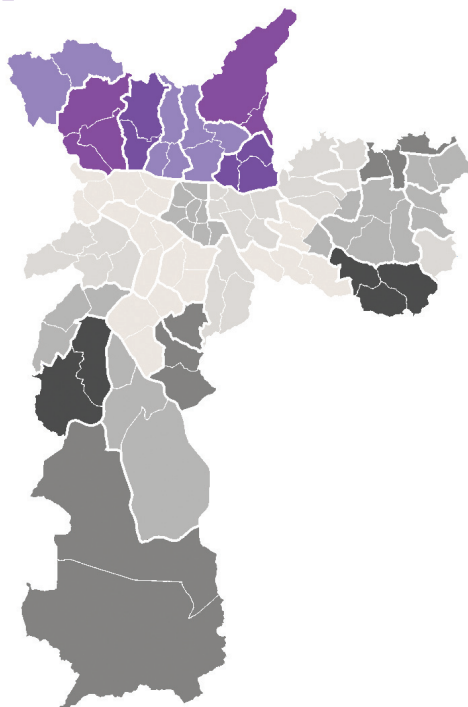
Total de protocolos por Subprefeitura

Subprefeitura	Protocolos
Aricanduva	14
Butantã	57
Campo Limpo	32
Capela do Socorro	40
Casa Verde	64
Cidade Ademar	19
Cidade Tiradentes	4
Ermelino Matarazzo	12
Freguesia/ Brasilândia	31
Guaianases	8
Ipiranga	55
Itaim Paulista	14
Itaquera	44
Jabaquara	20
Jaçanã/ Tremembé	28
Lapa	47

Subprefeitura	Protocolos
M'Boi Mirim	44
Moóca	69
Parelheiros	11
Penha	65
Perus	9
Pinheiros	62
Pirituba/ Jaraguá	42
Santana/ Tucuruvi	60
Santo Amaro	35
São Mateus	12
São Miguel Paulista	6
Sé	88
Vila Maria/ Vila Guilherme	33
Vila Mariana	39
Vila Prudente	23
TOTAL	1.087

Naturezas dos protocolos*

Subprefeituras - Zona Norte



Jaçanã/ Tremembé

Jardinagem	5
Limpeza pública/ lixo	5
Praca pública	5

Perus

Bueiros/ galerias água pluvial	2
Limpeza pública/ lixo	2
Obras	2

Pirituba/ Jaraguá

Limpeza pública/ lixo	5
Passeio público	5
Guias/ sarjetas	4

Casa Verde

Buraco em via pública	23
Comércio irregular	9
Construção irregular	6

Santana/ Tucuruvi

Buraco em via pública	10
Jardinagem	7
Passeio público	6

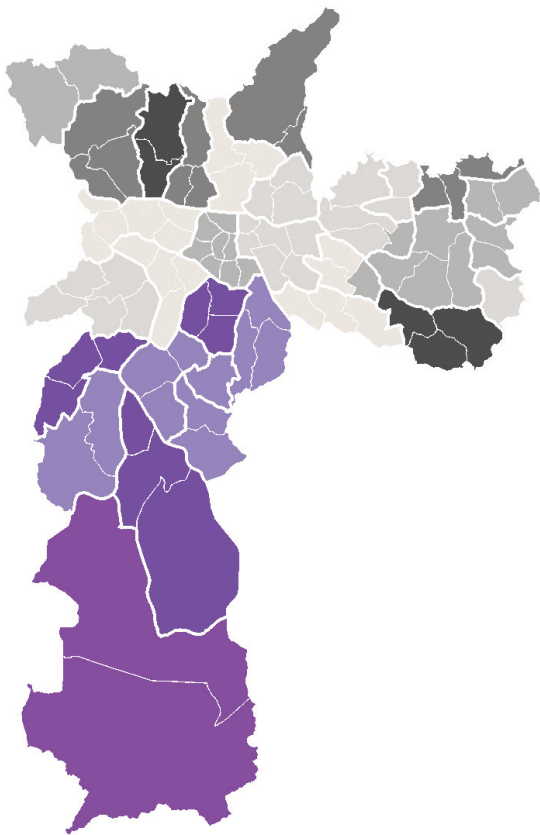
Freguesia/ Brasilândia

Buraco em via pública	8
Comércio irregular	5
Jardinagem	2

Vila Maria/ Vila Guilherme

Comércio irregular	7
Passeio público	5
Limpeza pública/ lixo	4

Subprefeituras - Zona Sul



Campo Limpo

Jardinagem	9
Comércio irregular	5
Limpeza pública/ lixo	4

Capela do Socorro

Buraco em via pública	18
Jardinagem	4
Passeio público	4

Cidade Ademar

Jardinagem	6
Comércio irregular	3
Bueiros/ galerias água pluvial	2

Ipiranga

Jardinagem	11
Construção irregular	10
Comércio irregular	6

Jabaquara

Buraco em via pública	3
Comércio irregular	3
Passeio público	3

M'Boi Mirim

Buraco em via pública	16
Bueiros/ galerias água pluvial	6
Limpeza pública/ lixo	6

Parelheiros

Buraco em via pública	2
Comércio irregular	2
Pavimentação	2

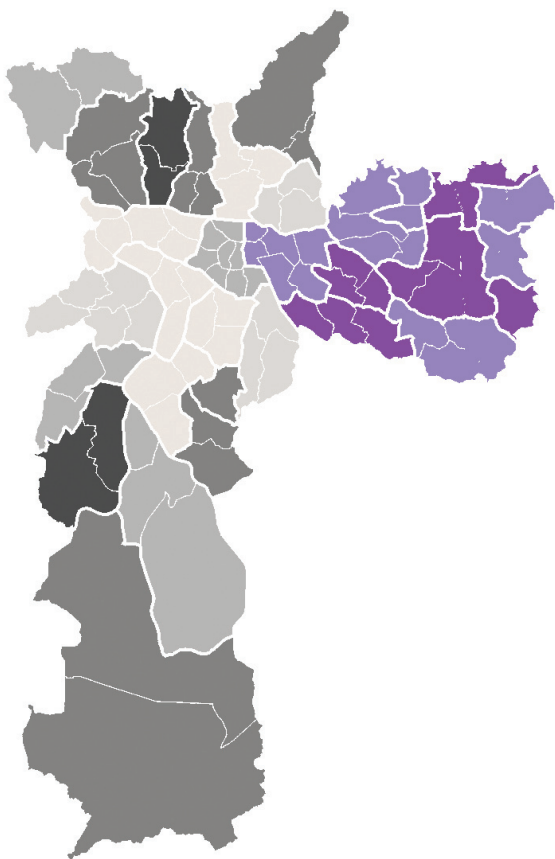
Santo Amaro

Jardinagem	11
Comércio irregular	5
Construção irregular	4

Vila Mariana

Jardinagem	10
Construção irregular	6
Passeio público	4

Subprefeituras - Zona Leste



Aricanduva

Comércio irregular	5
Jardinagem	2
Áreas municipais	1

Cidade Tiradentes

Comércio irregular	1
Guias/ sarjetas	1
Multas	1

Ermelino Matarazzo

Limpeza pública/ lixo	3
Pavimentação	2
Água	1

Guaianases

Camelôs e ambulantes	1
Comércio irregular	1
Elogio	1

Itaim Paulista

Comércio irregular	4
Acesso p/ deficientes físicos	2
Construção irregular	1

Itaquera

Limpeza pública/ lixo	9
Jardinagem	7
Buraco em via pública	5

Moóca

Jardinagem	17
Construção irregular	15
Comércio irregular	6

Penha

Jardinagem	15
Comércio irregular	14
Limpeza pública/ lixo	11

São Mateus

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

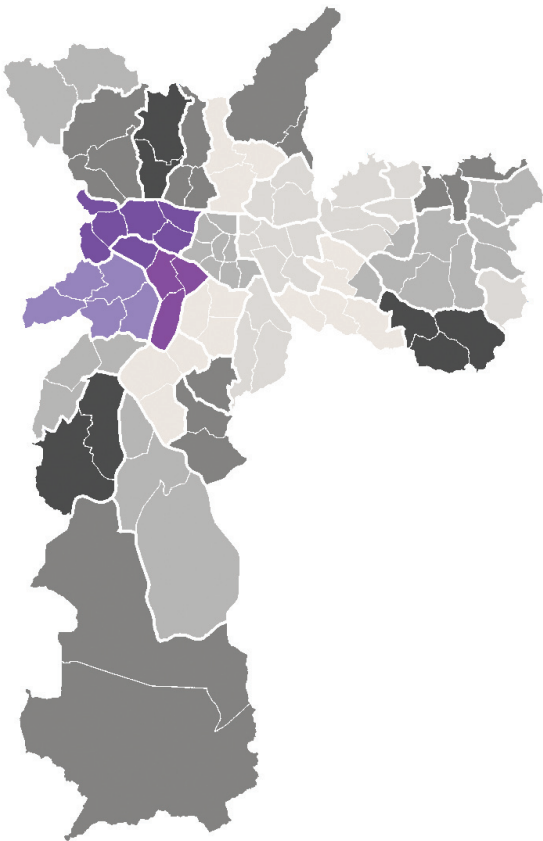
São Miguel Paulista

Buraco em via pública	1
Camelôs e ambulantes	1
Construção irregular	1

Vila Prudente

Jardinagem	9
Comércio irregular	2
Limpeza pública/ lixo	2

Subprefeituras - Zona Oeste



Butantã

Jardinagem	19
Limpeza pública/ lixo	9
Passeio público	5

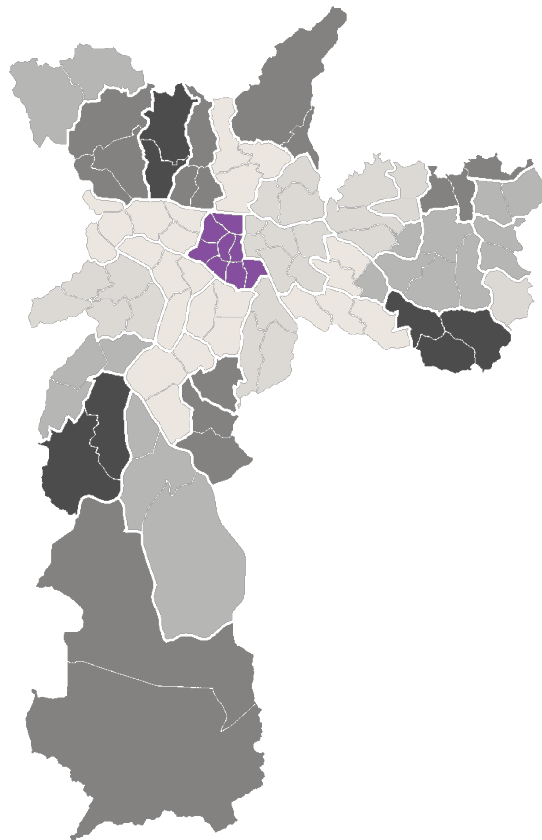
Lapa

Jardinagem	11
Construção irregular	9
Comércio irregular	5

Pinheiros

Jardinagem	14
Assuntos diversos	13
Comércio irregular	12

Subprefeitura - Centro



Sé

Comércio irregular	12
Limpeza pública/ lixo	10
Jardinagem	8

Aperfeiçoamento Técnico e Gestão

The page features several decorative horizontal bars in a gradient of purple. One bar is positioned directly beneath the title. Another bar is located to the left of the page, extending from the left edge. A third bar is positioned below the second one, also extending from the left edge. A fourth bar is located further down, extending from the right edge. Finally, a small square bar is located in the bottom right corner of the page.

Capacitação técnica

A assessora técnica Maria Lúcia Palma Latorre concluiu, em novembro, o curso Direitos Humanos e Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, pela ESAF (Escola de Administração Fazendária), no sistema EaD (Ensino à Distância).

A responsável pela OGM, Maria Lumena Balaben Sampaio, participou do curso de Tecnologia Móvel para Educação, organizado pela Escola de Formação do Servidor Público Municipal “Álvaro Liberato Alonso Guerra”, ligado à Sempla (Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão) em 21 de novembro. E também no de Arbitragem e Poder Público, em 28 de novembro organizado pela Cejur (Centro de Estudos Jurídicos Lucia Maria Moraes Ribeiro de Mendonça).

Participação em eventos

A assessora técnica Maria Cecília Carvalho Pallotta, em continuidade ao trabalho iniciado com a SECOPA, esteve, em novembro, em reunião Ordinária do Comitê Municipal da Copa.

Cursos realizados

A Ouvidoria Geral realizou em 28 e 29 de novembro curso “A arte de se relacionar” utilizando a técnica gerencial de coaching para servidores municipais de cinco órgãos diferentes (OGM, Secom, Siurb, Smped e SGM), no auditório da Ouvidoria Geral.

Por meio da assessora técnica da OGM, Maria Cecília Carvalho Pallotta, foi ministrada a palestra “Direitos e Deveres dos Usuários do Serviço Público Municipal”, em 10 de dezembro, aos servidores públicos municipais de sete órgãos, além de servidores da Câmara Municipal de São Paulo.

OGM como referência

A responsável pela Ouvidoria Geral, Maria Lumena Balaben Sampaio, participou em 1º de dezembro, sábado, do grupo de trabalho coordenado pela FIPE (Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas) sobre a revisão da função “Ouvidor” prevista pela CBO – Classificação Brasileira de Ocupações, solicitado e disponível no site do Ministério do Trabalho e do Emprego. O grupo foi composto por profissionais e ouvidores públicos e do segmento privado.

A Ouvidoria Geral recebeu em consonância com a Secretaria de Relações Internacionais, em 18 de dezembro, servidores públicos da cidade de Shenzhen. A delegação chinesa veio conhecer a estrutura da OGM.

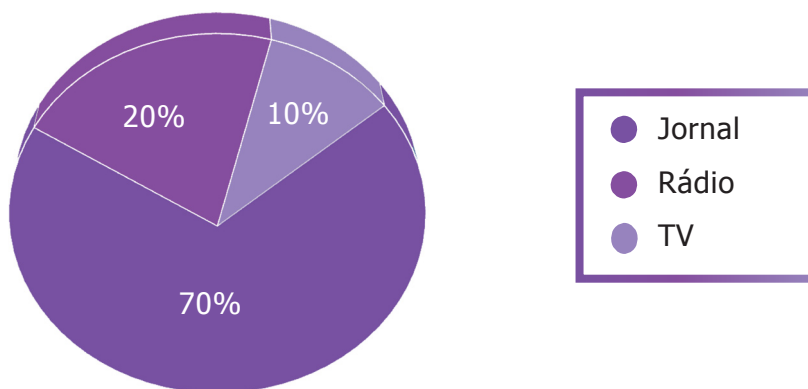
A OGM lançou neste 4º trimestre de 2012 a Apostila Institucional, disponível no site para download. A publicação contém informações sobre o funcionamento do órgão, explicações sobre os relatórios de estatísticas e suas atribuições. O material nasceu da necessidade em reunir informações sistematizadas sobre a ouvidoria, que teve procura tanto por acadêmicos, estudantes e quanto por profissionais da área.

Comunicação

A Ouvidoria Geral consolida sua função como instituição que promove a cidadania ao ser referência de indicadores aos formadores de opinião. Durante o 4º trimestre de 2012, a OGM atendeu profissionais da imprensa que solicitaram dados referentes às reclamações dos paulistanos junto ao órgão, além de demandas de leitores e de ouvintes de seus respectivos veículos. A maior parte é composta por jornais, seguido por rádio e TV, conforme mostra o quadro. O assunto predominante envolve serviços de zeladoria, assim como o funcionamento do órgão.

A Ouvidoria Geral registrou 38.055 acessos ao site nos meses de outubro, novembro e dezembro, representando uma média diária de 414 consultas. Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve uma queda de 5,64% e na comparação ao trimestre antecessor, a queda foi de 6,11%.

Tipo de veículo	Demandas	%
Jornal	7	70,00%
Rádio	2	20,00%
TV	1	10,00%
TOTAL	10	100,00%



CONEXÃO COM A CIDADE

Em outubro de 2012 um munícipe entrou em contato com a Ouvidoria Geral para reclamar da prestação de serviços de uma Biblioteca Municipal. Transcorrido curto período contatou-nos novamente para informar que o mesmo fora restabelecido dentro dos padrões que ele conhece dado sua frequência no acompanhamento da programação de eventos dessa biblioteca temática.

A primeira leitura pode conduzir a uma conclusão trivial, mas a “análise de caso” autoriza a selecionar a manifestação do munícipe como um recorte de conexão com a cidade.

Em muitas conversas paira a pergunta: como melhorar a cidade de São Paulo?

Teorias são tecidas com subsídio ideológico, administrativo, jurídico ou simplesmente pela experiência no trato diário com a prestação de serviço municipal. Esta última assume contornos de depoimento calcado de fato pela interação com a cidade. Assim são encaradas as manifestações que chegam à Ouvidoria Geral.

No caso em análise, essa pequena e grande diferença, revela a conduta do cidadão diante de um equipamento público que ele tem intimidade pelo uso que faz do mesmo. Por isso reclama quando uma contingência compromete o serviço. E mais: avisa o órgão que o escuta, a Ouvidoria Geral, de que o serviço foi restabelecido.

De um lado é co partícipe da qualidade do serviço prestado, exige seu direito, e de outro ciente de seu dever desmobiliza a máquina pública pela consciência de que seu uso deve ser responsável. Eis um cidadão paulistano!

Esse é um bom caminho, não o único, de melhorar a cidade: exercer a cidadania.

Outro aspecto, contudo, merece ser inserido nesse contexto de cidadania alterando o foco do cidadão para o compromisso da administração pública com a ferramenta da cultura que poderá atrair jovens e se reverte em formação pessoal e profissional.

A distância entre a residência do munícipe e a biblioteca municipal está estimada em seis quilômetros, mas com certeza o valor e a contribuição desse espaço público são inestimáveis na construção da cidadania.

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/

Informações à imprensa: 3334-7122
