



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
OUVIDORIA GERAL

Relatório Anual

2010

Relatório Anual

2010



OUVIDORIA GERAL
Prefeitura da Cidade de São Paulo

São Paulo, janeiro de 2011

Sumário

Apresentação: 5**Expediente: 7****Dados Estatísticos: 9**

Metodologia: 11

O cidadão e a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo: 11

Mídia de entrada de atendimento em geral: 12

Mídia de entrada de protocolos: 12

Análise da mídia de telefone: 13

Ranking de atendimento de protocolos por natureza: 14

Comparativos trimestral e anual: 15

Principais demandas: 16

Atendimentos de protocolos por Órgão: 18

Naturezas de atendimentos por Órgão: 20

Concluídos por Órgão: 24

Atendimentos de protocolos por Subprefeitura: 26

Naturezas de atendimentos por Subprefeituras

Zona Norte: 27

Zona Sul: 28

Zona Leste: 30

Zona Oeste: 32

Zona Centro: 33

Concluídos por Subprefeitura: 34

Análise regionalizada: 36

PSIU: 36

Dengue: 37

Iluminação pública: 37

Aperfeiçoamento Técnico e Gestão: 39

Interlocução e Agenda Propositiva: 41

Colóquios: 42

Capacitação Técnica: via constante: 42

Atuação voluntária: 44

Eventos realizados: 44

Ouvidoria como referência: 45

Planejamento Administrativo-financeiro: 45

Casa da Cidadania - Comunicação: 46

Conexão com a Cidade de São Paulo: 47



Apresentação

O ano de 2010 foi marcado pela realização do censo pelo IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, que indicou, num relatório prévio, que a cidade de São Paulo conta com 11.244.369 pessoas, sendo que deste total 98,94% estão em área urbana. Essa é uma característica importante, pois a ocupação maciça em área urbana impõe o desafio da organização desse espaço em harmonia com os direitos do cidadão. Implica no oferecimento de serviços que propiciem melhores condições de vida.

Esse crescimento vertiginoso muda o padrão dos relacionamentos sociais e humanos, necessitando inclusive de áreas de estudo que contribuam para um equilíbrio entre a cidade do desenvolvimento, da oportunidade e a cidade em que pessoas habitam, circulam, se divertem, enfim onde as pessoas desempenham sua função social coletiva.

O urbanismo é uma área de investigação que oferece esse caminho. É importante lembrar, contudo, que a expressão urbanismo prescreve e impõe normas de desenvolvimento, de funcionalidade, de conforto e de estética da cidade, e planifica suas adjacências, racionalizando o uso do solo, ordenando o traçado urbano, coordenando o sistema viário e controlando as construções que vão compor o agregado humano, a urbe.

Nesse contexto a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo se constitui num canal de interlocução que capta a efervescência do interesse local, concretizando a participação social por meio do encaminhamento das demandas dos usuários dos serviços municipais com o objetivo precípua de melhorar a cidade.

Até porque, o urbanismo é, em última análise, um sistema de cooperação. Cooperação do povo, das autoridades, da União, do Estado, do Município, do bairro, da rua, da casa, de cada um de nós!*

Maria Lumena Balaben Sampaio
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

São Paulo, janeiro 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
Francesly Sawaia Cerulli
Juliane Manes Alves
Márcia Belasque Machado
Maria Cecília Carvalho Pallotta
Maria Lucia Palma Latorre
Mônica Sandra da Silva

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 Duarte Amaral
Helena Giuliano Rey
Maria Clara Jacomino
Mauricio A. de Souza Junior
Ronaldo Cancian
Rosângela Aparecida Vieira
Walter Dias Guimarães

Contabilidade

Mauricio Bevilacqua Santos Rosa
Rose Mari Cristiano

*respondendo pelo expediente

Assessoria de Processos

Jorge Miyazaki
Keila Regina de Oliveira Neri
Sonia Cristina Ferreira Santos

Atendimento 0800

Andréia Ramos do Nascimento
Andressa Venâncio
Claudia Regina Almeida Bonilha
Francine Gualberto Pascon
Francisca Morais Moreira
Kelly Alves Prado
Lílian Dantas Sampaio
Luana da Silva Fontes
Marcela Aparecida Moreira
Natália Martins de Oliveira
Rosane Jacy Fretes Fava
Sergio Henrique Romão

Apoio GCM

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

Expediente do Gabinete

Erika Lucia Timoteo Paulino
Marli de Jesus Ferreira

Estagiários

Danilo de Souza Lodi
Erilson da Silva Neres
Jailton Xavier Santos
Luciana Barbosa Rodrigues de Sena
Patrícia Pereira de Almeida Mano
Robin Raphael Castro Gaia
Tassia Dilliany Santos Teixeira
Vanessa Santos Lentini Plantullo

Projeto Gráfico

Leonardo Zanon Arruda

Diagramação

Leonardo Zanon Arruda

Impressão e Acabamento

Gráfica e Editora Serrano Ltda.

Tiragem

500 exemplares

Dados Estatísticos



Ao concluir mais um exercício a Ouvidoria Geral da Cidade oferece seus dados estatísticos como forma de atingir sua missão, qual seja, contribuir para o aprimoramento dos serviços oferecidos aos usuários no âmbito da municipalidade.

Concomitantemente subsidia os gestores internos com indicadores, como também presta contas aos cidadãos que procuraram a Ouvidoria. A rigor os usuários construíram o banco de dados, ora consolidado por meio de relatório, cabendo à Ouvidoria dar-lhe significado e valor estratégico.

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 composição do relatório é realizado um corte de tempo que compreende o exercício de 2010. Dessa forma, qualquer ação realizada posteriormente não estará refletida nesse relatório.

O CIDADÃO E A OUVIDORIA GERAL DA CIDADE DE SÃO PAULO

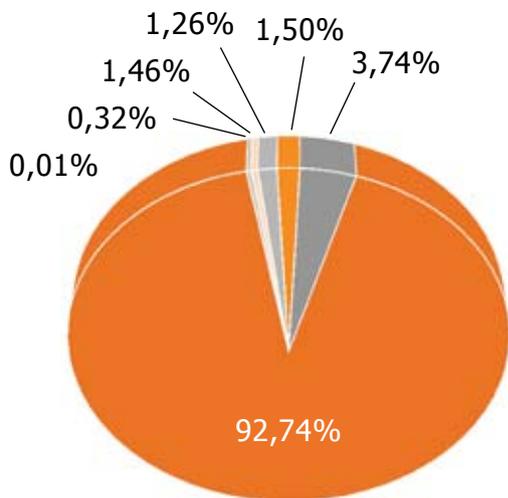
A alteração do 0800 da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo para atingir a meta proposta pela Agenda 2012 ofereceu uma métrica para distinguir a busca pelo atendimento para orientação geral, sobre assuntos diversos, do atendimento passível de abertura de protocolo.

Desde março de 2010, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, por intermédio da empresa contratada, implantou o sistema de controle diferenciado de atendimento de call center. Esse mecanismo permitiu um monitoramento do número de chamadas feito a Central da Ouvidoria (0800-17-5717). Conforme gráfico é possível verificar todos os atendimentos feitos cujo teor era de informações relacionadas ao funcionamento dos serviços públicos municipais. Tal medida reduz o processo da demanda do munícipe, que recebe a informação adequada para uma rápida solução ao seu problema.

Assim, do total de 50.103 atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, 46.466 foram por telefone, sendo 14.834 protocolos gerados que abrangem reclamações, elogios e sugestões. Os protocolos OGM representam 29,6% do atendimento prestado pelo órgão, sendo 70,4% somente de orientações. Indicador de que o usuário busca a Ouvidoria como fonte de informação.

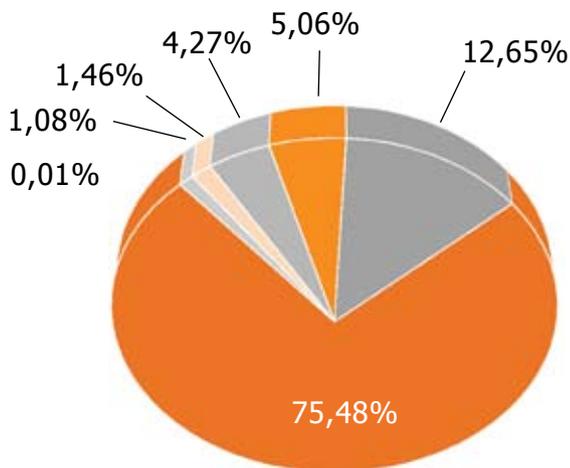
Em relação ao ano anterior, houve uma queda de 8,79% no número de registros de protocolos. A queda de 1.431 registros se deve à redução das manifestações em relação à natureza Qualidade no atendimento (475 protocolos a menos que o ano anterior) e de Saúde (1.128 a menos).

Média de entrada de atendimento em geral



● Telefone: **46.466**
● Fax: **1.876**
● Carta: **751**
● Pessoalmente: **633**
● E-mail: **216**
● Ofício: **160**
Matéria de TV ou Rádio: **1**
Total de Atendimentos: **50.103**

Média de entrada de protocolos

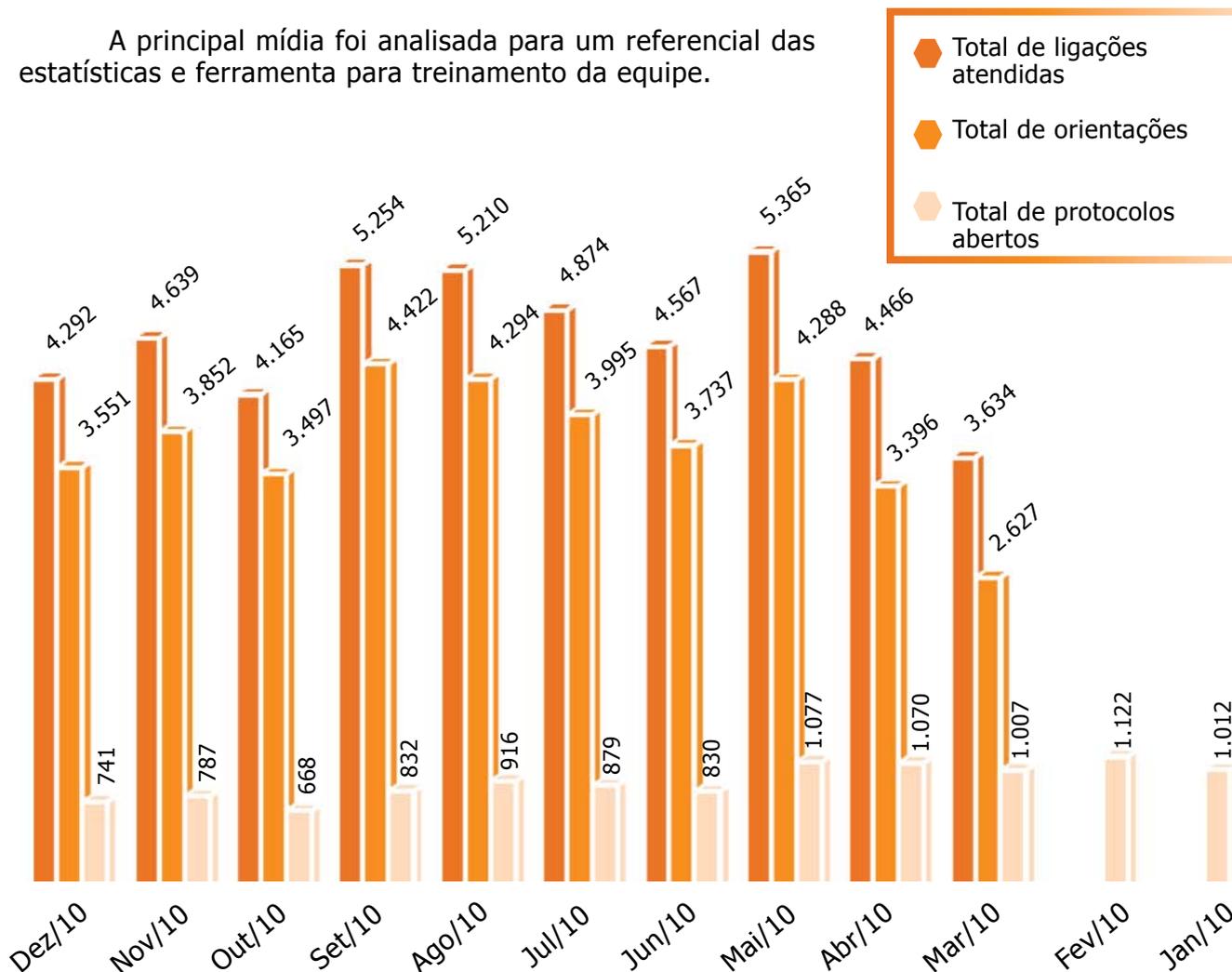


● Telefone: **11.197**
● Fax: **1.876**
● Carta: **751**
● Pessoalmente: **633**
● E-mail: **216**
● Ofício: **160**
Matéria de TV ou Rádio: **1**
Total de Protocolos: **14.834**

O principal meio utilizado pelo munícipe para falar com a Ouvidoria foi o telefone com 92,74%, seguido por fax (3,74%), carta (1,50%), pessoalmente (1,26%) e outros (e-mail, ofício e matéria de TV ou rádio, que somados chegam a 0,75%), conforme aponta tabela.

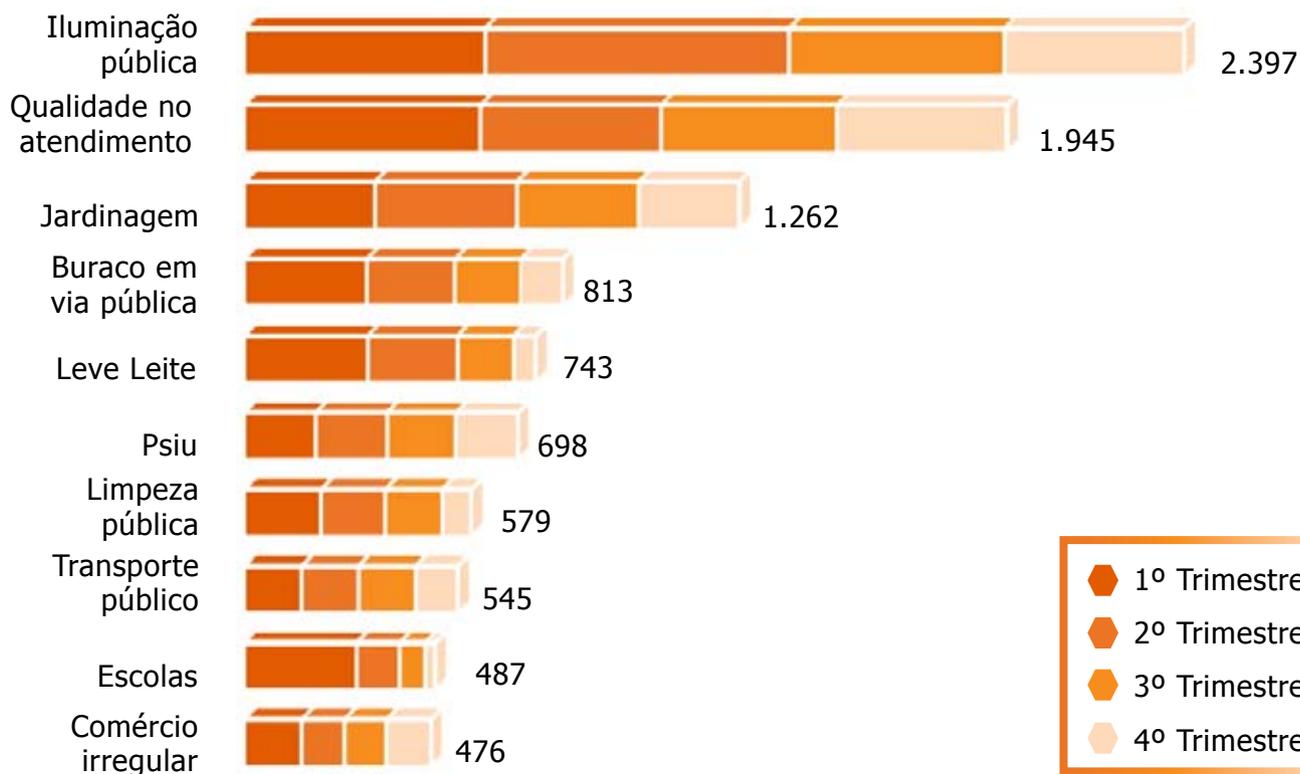
Análise da mídia telefone

A principal mídia foi analisada para um referencial das estatísticas e ferramenta para treinamento da equipe.



Ranking de atendimento

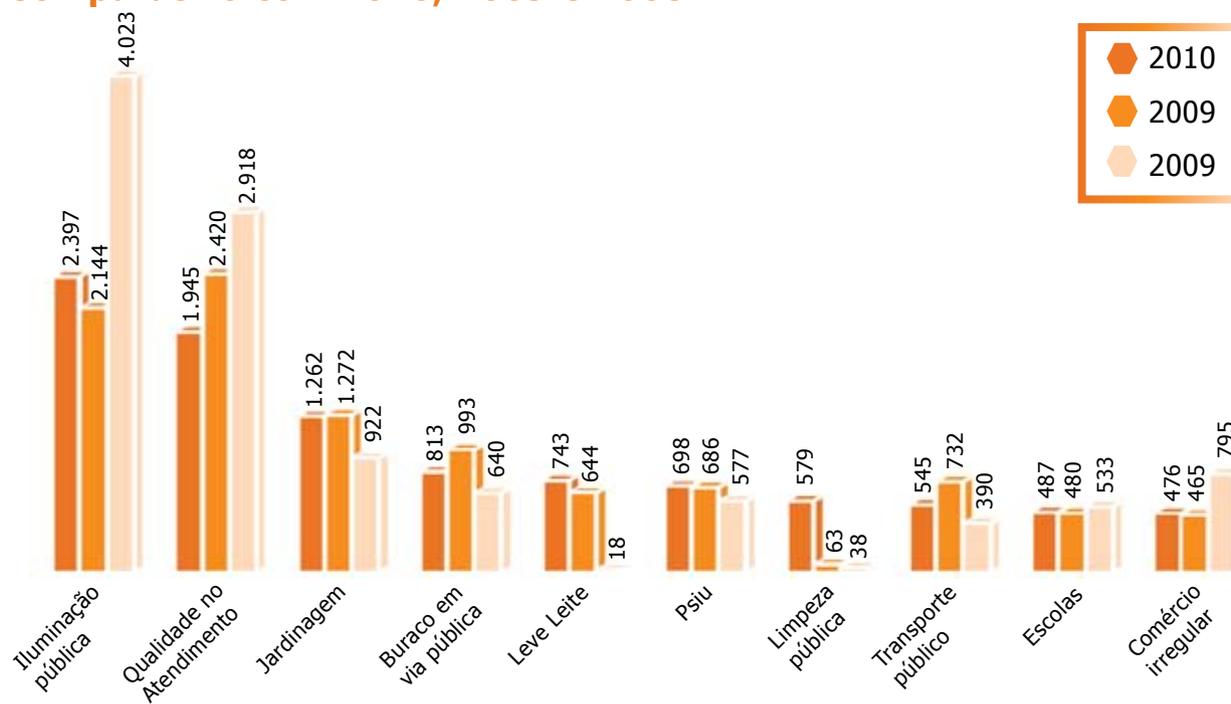
Protocolos por natureza



Comparativo por trimestre

	1º Trimestre		2º Trimestre		3º Trimestre		4º Trimestre	
	N/A	%	N/A	%	N/A	%	N/A	%
Iluminação pública	614	12,96	776	19,64	549	16,70	458	16,02
Qualidade no atendimento	603	12,73	460	11,64	449	13,66	433	15,15
Jardinagem	333	7,03	362	9,16	311	9,46	256	8,95
Buraco em via pública	313	6,61	225	5,69	167	5,08	108	3,78
Leve Leite	315	6,65	229	5,80	143	4,35	56	1,96
Psui	182	3,84	182	4,61	176	5,35	158	5,53
Limpeza pública	196	4,14	164	4,15	145	4,41	74	2,59
Transporte público	147	3,10	144	3,64	146	4,44	108	3,78
Escolas	287	6,06	110	2,78	65	1,98	25	0,87
Comércio irregular	147	3,10	109	2,76	107	3,26	113	3,95

Comparativo com 2010, 2009 e 2008



Principais Demandas

A Ouvidoria Geral da Cidade de S.Paulo analisa no Relatório Anual de 2010 uma amostra de dez naturezas por ser mais significativa e ampla.

A **Iluminação pública** reúne o maior número de reclamações no ano de 2010, com 2.397 protocolos, um aumento de 253 registros, ou seja de 12%. A natureza oscilou entre os trimestres durante o ano: 614 (1º tri); 776 (2º tri); 549 (3º tri) e 458 (4º tri), apresentando uma queda entre o primeiro e o último trimestre. É a primeira vez depois da criação do serviço Ligue-Luz, em 2007, que a natureza tem um aumento estatístico por ano. Em 2008, Iluminação pública registrou uma queda de 45% em relação a 2007. Em 2009, a queda foi de 46%.

Qualidade no atendimento é a natureza que aponta em segundo lugar no ranking das mais reclamadas na Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo com 1.945 protocolos, 475 a menos que o ano de 2009. A natureza reúne reclamações de subprefeituras e secretarias, sendo respectivamente, 363 e 1.582. Qualidade no atendimento apresentou uma redução gradativa nas estatísticas do primeiro ao quarto trimestre, sendo: 603 (1º); 460 (2º tri); 449 (3º tri) e 433 (4º tri).

O órgão que reúne o maior número de reclamações é a Secretaria de Coordenação das Subprefeituras com 363 protocolos. Em segundo está a Secretaria Executiva de Comunicação (266) seguida pela Secretaria Municipal de Transportes (216, sendo: 167 referentes a SPTrans; 26 da CET e 23 de outros) e pela Secretaria Municipal de Finanças (178). Em quinto lugar está a Secretaria Municipal da Saúde (150) e em sexto, a Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente (147).

Mais reclamadas em Qualidade no Atendimento

Sec. Municipal de Coordenação das Subprefeituras	363
Secretaria Executiva de Comunicação	266
Secretaria Municipal de Transportes	216
Secretaria Municipal de Finanças	178
Secretaria Municipal da Saúde	150
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	147

Jardinagem é natureza que ocupa a terceira colocação no ranking com 1.262 reclamações em 2010. São 10 a menos que o ano anterior. Durante 2010, a natureza apresentou uma oscilação nas estatísticas, mas terminou o ano em queda: 333 (1º tri); 362 (2º tri); 311 (3º tri) e 256 (4º tri).

Buraco em via pública é a natureza que ocupa a quarta colocação no ranking das reclamadas de 2010 com 813 protocolos. São 180 a menos que o ano de 2009. A natureza apresentou queda gradativa durante o ano, sendo: 313 (1º tri); 225 (2º tri); 167 (3º tri) e 108 (4º tri).

Leve Leite ocupa a quinta colocação no ranking das mais reclamadas com 743 protocolos em 2010. O programa é da Secretaria Municipal da Educação e a maior parte das queixas está concentrada no primeiro trimestre, quando a incidência de endereços desatualizados para a entrega do leite foi evidenciada. As estatísticas da natureza foram caindo no decorrer do ano: 315 (1º tri); 229 (2º tri); 143 (3º tri) e 56 (4º tri).

Perturbação do Silêncio aparece em sexto colocado no ranking com 698 reclamações em 2010. São 12 protocolos a menos que o ano anterior. A natureza se refere ao PSIU – Programa do Silêncio Urbano – e apresentou uma queda entre os trimestres: 182 (1º tri); 182 (2º tri); 176 (3º tri) e 158 (4º tri).

Limpeza pública/ lixo ocupa a sétima colocação no ranking das mais reclamadas com 620 protocolos em 2010. São 557 registros a mais que o ano anterior. A natureza abrange os serviços prestados tanto pelas secretarias quanto pelas subprefeituras tendo registro de 89 protocolos e 531 respectivamente. As maiores demandas nas subprefeituras eram referentes aos serviços de entulho em vias públicas (286 protocolos) e limpeza de área pública (123). Já os serviços de competência da Limpurb, a maior demanda era referente à coleta de lixo domiciliar (20), seguida por coleta seletiva (18).

Transporte público está em oitavo colocado no ranking com 545 protocolos. São 187 registros a menos que o ano anterior. Durante o ano de 2010, a natureza se mostrou estável nos três primeiros trimestres (147, no 1º trimestre, 144, no 2º, e 146, no 3º). No último trimestre do ano apresentou queda: 108.

Escolas é a natureza que ocupa a nona colocação no ranking com 487 registros, apenas 7 a mais que o ano anterior. A maior parte da demanda se concentra no início do ano sendo que sua redução por trimestre é: 287 (1º tri); 110 (2º tri); 65 (3º tri) e 25 (4º tri).

Comércio irregular está em décima colocação no ranking com 476 reclamações. São apenas 11 a mais que 2009. A estatística oscilou entre os trimestres: 147 (1º trimestre); 109 (2º tri); 107 (3º tri) e 113 (4º tri).

Atendimentos de protocolos por Órgão

Órgão	Atendimentos
Comissão Municipal de Direitos Humanos	1
Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	117
São Paulo Turismo	2
Secretaria do Governo Municipal	13
Secretaria Executiva de Comunicação	278
Secretaria Municipal da Cultura	47
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	3
Secretaria Municipal da Saúde	1017
Autarquia Hospitalar Municipal Regional Centro Oeste	1
Hospital do Servidor Público Municipal	1
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	254
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	759
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	28
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	2
Secretaria Municipal de Educação	1711
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	42
Secretaria Municipal de Finanças	308
Secretaria Municipal de Habitação	59
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo	41

Órgão	Atendimentos
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	9
Empresa Municipal de Urbanização (SP OBRAS)	3
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	168
Secretaria Municipal de Relações Internacionais	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	24
Secretaria Municipal de Serviços	2557
Serviço Funerário do Município de São Paulo	23
Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão	113
Companhia de Processamento de Dados do Município de São Paulo	5
Instituto de Previdência Municipal	4
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	547
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	14
Secretaria Municipal dos Transportes	75
Companhia de Engenharia de Tráfego	417
São Paulo Transportes	727
Outros órgãos*	59
TOTAL	9.430

*Não pertinentes à esfera municipal

Naturezas de atendimento*

Órgãos

Comissão Municipal de Direitos Humanos

Elogio	1
--------	---

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Qualidade no Atendimento	56
Elogio	41
Assuntos diversos	11

São Paulo Turismo

Outras denúncias de irregularidade grave	1
Qualidade no Atendimento	1

Sec. do Governo Municipal

Elogio	9
Qualidade no atendimento	2
Assuntos diversos	1

Sec. Ex. de Comunicação

Qualidade no atendimento	266
Sugestão	9
Elogio	2

Sec. Municipal da Cultura

Qualidade no atendimento	21
Assuntos diversos	8
Elogio	5

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

Acesso p/ deficientes físicos	2
Assuntos diversos	2

Sec. Mun. da Saúde

Animais	419
Qualidade no atendimento	150
Dengue	130

*Relação de até as três primeiras naturezas

Autarquia Hospitalar Municipal Regional Centro Oeste

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

Hosp. do Serv. Público Municipal

Outras denúncias de irregularidade grave	1
--	---

Sec. Mun. de Assistência e Desenvolvimento Social

Programa social	121
Qualidade no atendimento	99
Assuntos diversos	15

Sec. Mun. de Coordenação das Subprefeituras

Perturbação do silêncio	698
Pavimentação	66
Assuntos diversos	16

Sec. Mun. de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho*

Qualidade no atendimento	25
Assuntos diversos	2
Elogio	1

Sec. Mun. de Desenvolvimento Urbano

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

Sec. Mun. de Educação

Leve Leite	743
Escolas	483
Creches	224

Sec. Mun. de Esportes, Lazer e Recreação

Qualidade no atendimento	16
Clubes/CDMs	11
Assuntos diversos	8

Sec. Mun. de Finanças

Qualidade no atendimento	178
Impostos e taxas	93
Assuntos diversos	19

*Antiga Secretaria Municipal do Trabalho

Sec. Mun. de Habitação

Assuntos diversos	37
Qualidade no atendimento	15
Elogio	2

Comp. Metropolitana de Habitação de São Paulo

Qualidade no atendimento	32
Assuntos diversos	5
Moradia popular	4

Sec. Mun. de Infra Estrutura Urbana e Obras

Córregos	6
Assuntos diversos	5
Bueiros/galerias água pluvial	3

Empresa Mun. de Urbanização*

Assuntos diversos	2
Elogio	1
Passeio público	1

Sec. Mun. de Participação e Parceria

Qualidade no atendimento	112
Elogio	22
Assuntos diversos	17

Secretaria Municipal de Relações Internacionais

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

Sec. Mun. de Seg. Urbana

Camelôs e ambulantes	7
Assuntos diversos	6
Infração disciplinar	4

Sec. Mun. de Serviços

Iluminação pública	2.396
Limpeza pública/ lixo	84
Qualidade no atendimento	31

Serviço Funerário do Município de São Paulo

Assuntos diversos	7
Qualidade no atendimento	6
Infração disciplinar	4

Sec. Mun. do Planejamento, Orçamento e Gestão

Qualidade no atendimento	77
Assuntos diversos	21
Sugestão	5

Comp. de Proc. de Dados do Município de São Paulo

Qualidade no atendimento	4
Assuntos diversos	1

Instituto de Previdência do Município

Qualidade no atendimento	4
--------------------------	---

Sec. Mun. do Verde e do Meio Ambiente

Impostos e taxas	225
Qualidade no atendimento	147
Poluição	117

Sec. Mun. dos Negócios Jurídicos

Qualidade no atendimento	7
Impostos e taxas	2
Assuntos diversos	2

Sec. Mun. dos Transportes

Qualidade no Atendimento	23
Assuntos diversos	15
Multas	13

Comp. de Eng. de Tráfego

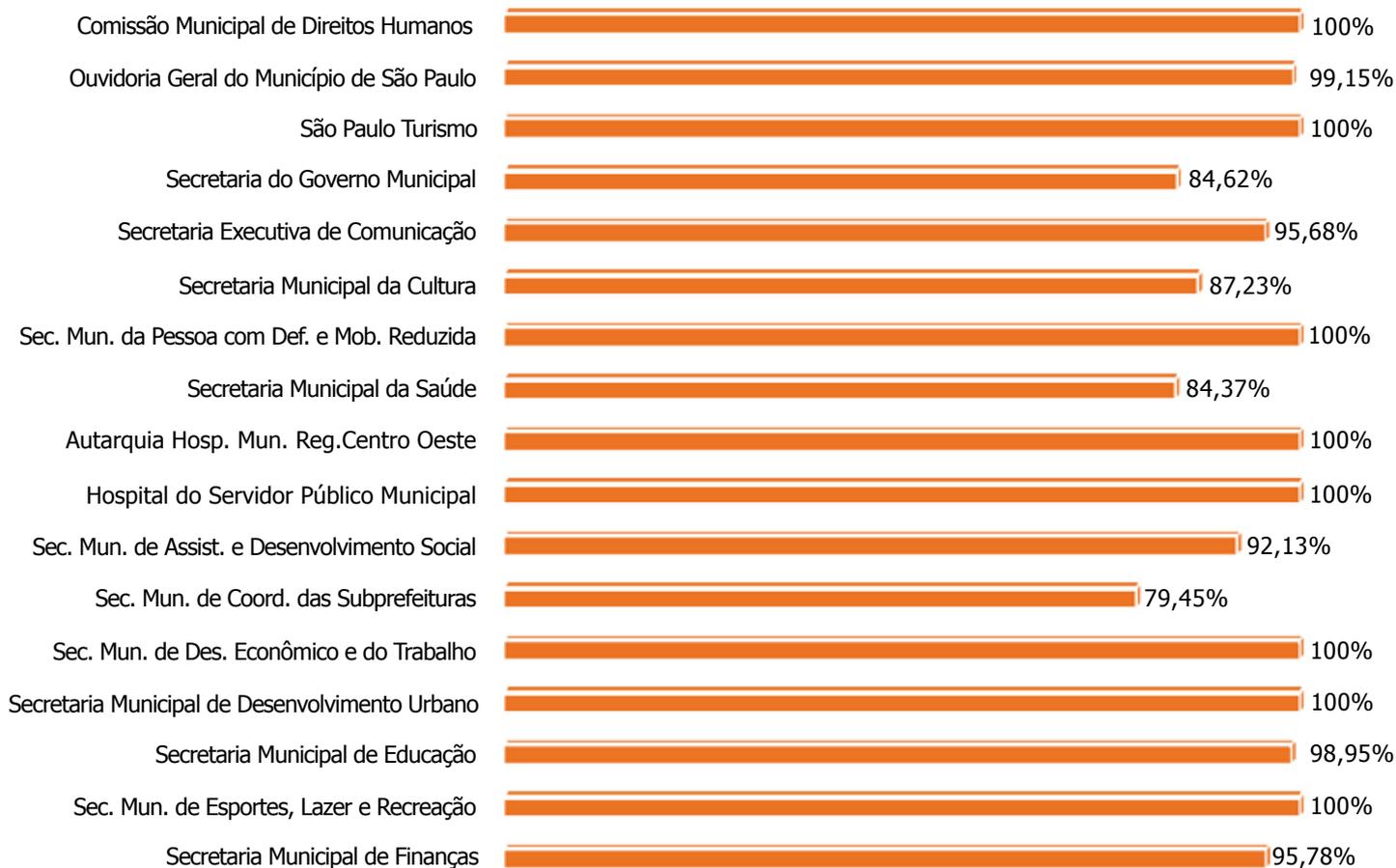
Trânsito	339
Qualidade no Atendimento	26
Sugestão	10

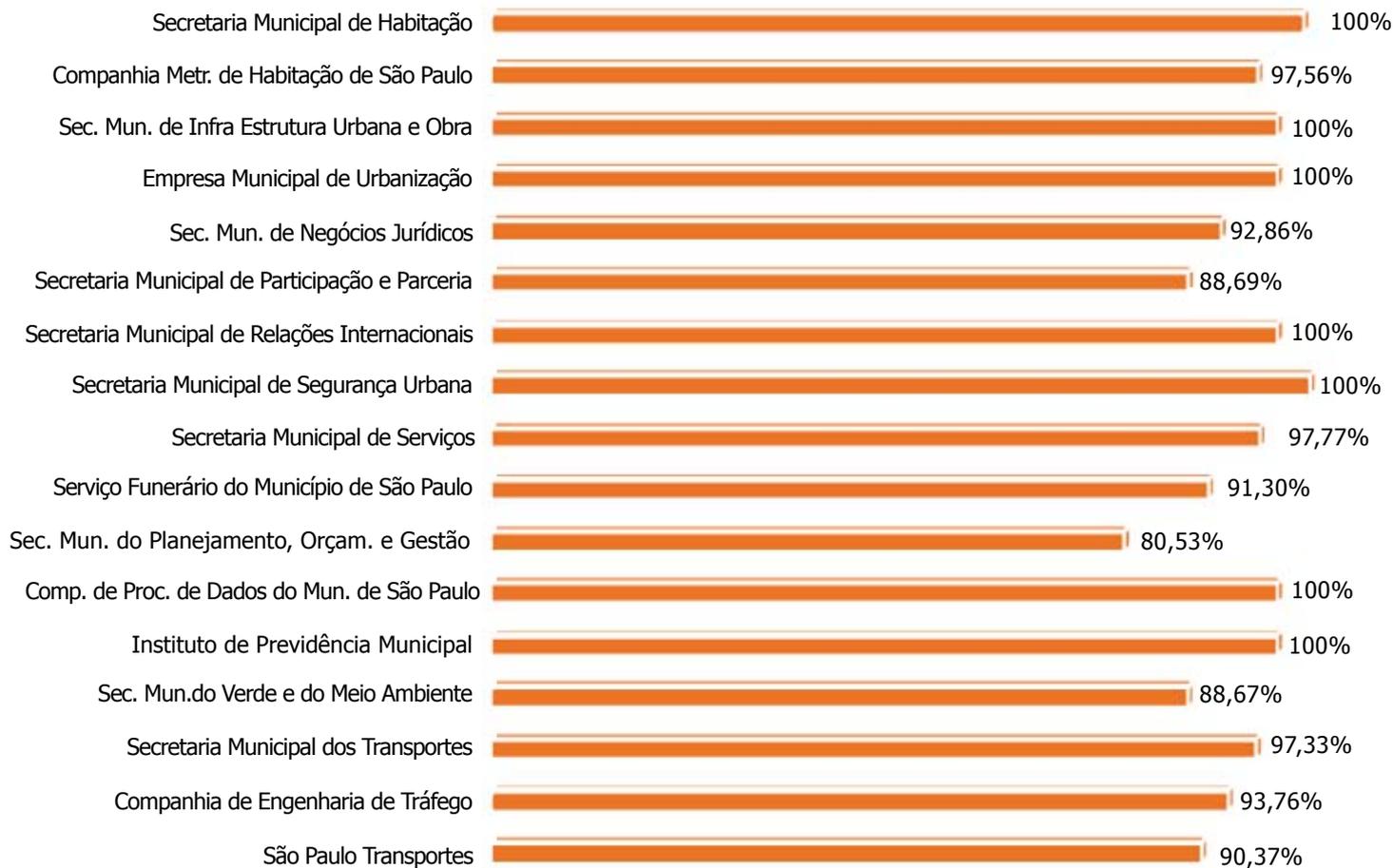
São Paulo Transportes

Transporte público	485
Qualidade no atendimento	167
Sugestão	42

Concluídos por Órgão

A média de concluídos por órgão foi de 95,54%.





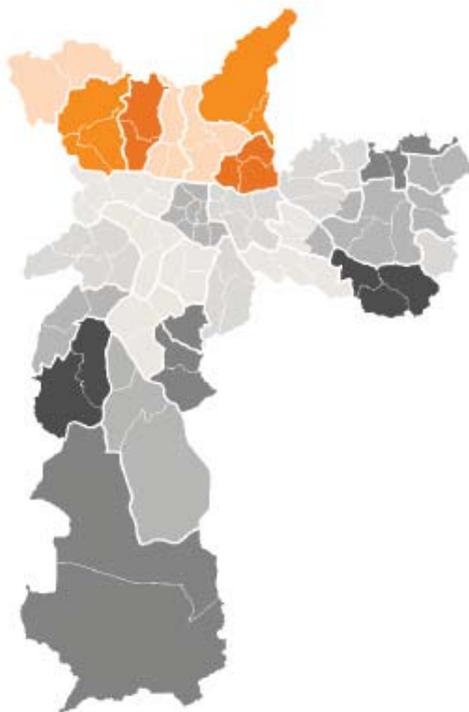
Atendimentos de protocolos por Subprefeitura

Subprefeitura	Atendimentos
Aricanduva/Vila Formosa	62
Butantã	329
Campo Limpo	174
Capela do Socorro	132
Casa Verde/Cachoeirinha	174
Cidade Ademar	205
Cidade Tiradentes	31
Ermelino Matarazzo	55
Freguesia do Ó/ Brasilândia	190
Guaianases	81
Ipiranga	264
Itaim Paulista	131
Itaquera	273
Jabaquara	91
Jaçanã/Tremembé	155
Lapa	344

Subprefeitura	Atendimentos
M´Boi Mirim	215
Moóca	204
Parelheiros	44
Penha	223
Perus	45
Pinheiros	225
Pirituba/Jaraguá	209
Santana/Tucuruvi	304
Santo Amaro	212
São Mateus	92
São Miguel Paulista	108
Sé	299
Vila Maria/Vila Guilherme	110
Vila Mariana	274
Vila Prudente/Sapopemba	149
TOTAL	5.404

Naturezas de Atendimento*

Subprefeitura - Zona Norte



Casa Verde/ Cachoeirinha

Buraco em via pública	52
Jardinagem	32
Qualidade no atendimento	18

Freguesia/ Brasilândia

Buraco em via pública	61
Comércio irregular	22
Jardinagem	21

Jaçanã/ Tremembé

Jardinagem	36
Buraco em via pública	34
Bueiros/galerias água pluvial	12

Perus

Comércio irregular	5
Jardinagem	5
Limpeza pública/lixo	5

Pirituba/ Jaraguá

Buraco em via pública	71
Limpeza pública/lixo	20
Jardinagem	17

Santana/ Tucuruvi

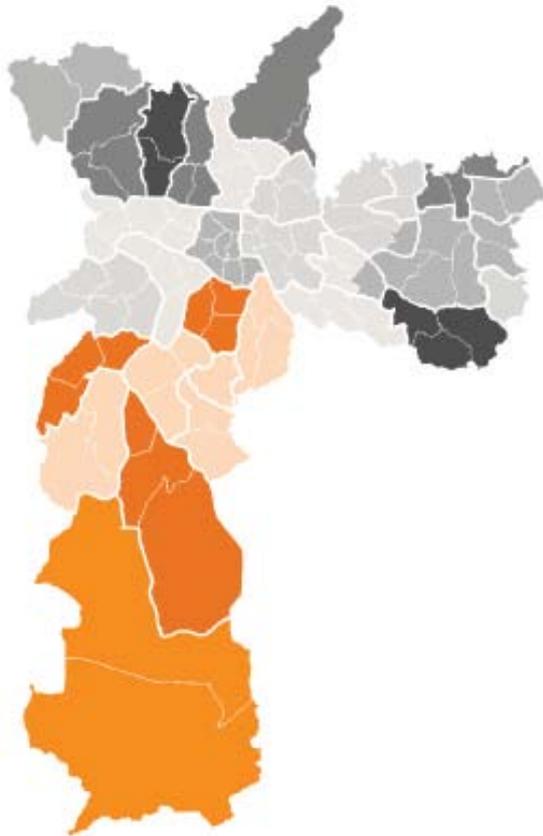
Buraco em via pública	88
Jardinagem	34
Comércio irregular	22

Vila Maria/ Vila Guilherme

Comércio irregular	22
Jardinagem	18
Passeio público	7

*Relação das três primeiras naturezas

Subprefeituras - Zona Sul



Campo Limpo

Jardinagem	40
Limpeza pública/lixo	29
Comércio irregular	15

Capela do Socorro

Limpeza pública/lixo	27
Comércio irregular	18
Jardinagem	12

Cidade Ademar

Jardinagem	58
Limpeza pública/lixo	36
Buraco em via pública	22

Ipiranga

Jardinagem	78
Limpeza pública/lixo	52
Buraco em via pública	39

Jabaquara

Jardinagem	14
Qualidade no atendimento	12
Comércio irregular	8

M'Boi Mirim

Buraco em via pública	97
Limpeza pública/lixo	22
Comércio irregular	17

Parelheiros

Pavimentação	22
Jardinagem	6
Buraco em via pública	4

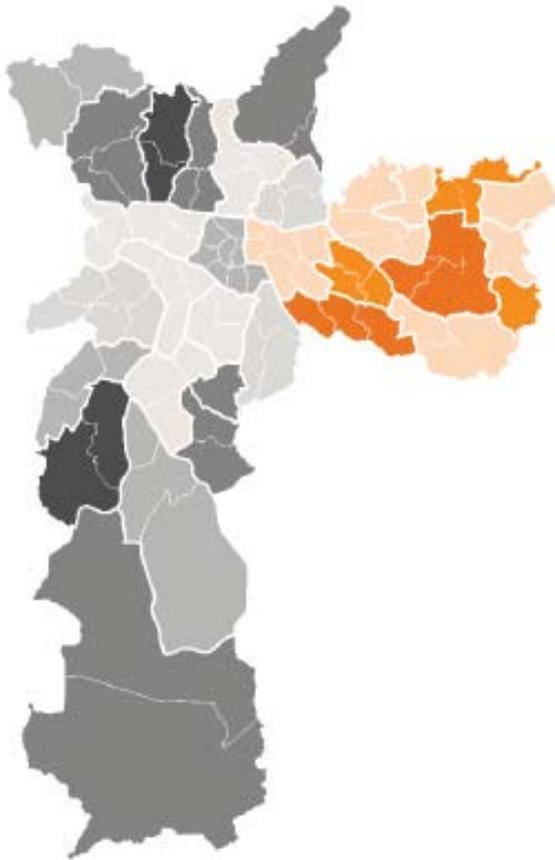
Santo Amaro

Jardinagem	70
Limpeza pública/lixo	29
Comércio irregular	19

Vila Mariana

Jardinagem	91
Comércio Irregular	32
Construção Irregular	24

Subprefeituras - Zona Leste



Aricanduva/ Vila Formosa

Jardinagem	14
Comércio irregular	8
Qualidade no atendimento	6

Cidade Tiradentes

Jardinagem	6
Buraco em via pública	2
Comércio irregular	2

Ermelino Matarazzo

Jardinagem	21
Buraco em via pública	7
Comércio irregular	3

Guaianases

Jardinagem	19
Comércio irregular	5
Infração disciplinar	5

Itaim Paulista

Jardinagem	33
Bueiros/galerias água pluvial	19
Buraco em via pública	16

Itaquera

Buraco em via pública	72
Jardinagem	41
Limpeza pública/lixo	31

Moóca

Jardinagem	52
Buraco em via pública	28
Comércio irregular	22

Penha

Jardinagem	74
Comércio irregular	22
Limpeza pública/lixo	18

São Mateus

Limpeza pública/lixo	12
Bueiros/galerias água pluvial	11
Comércio irregular	10

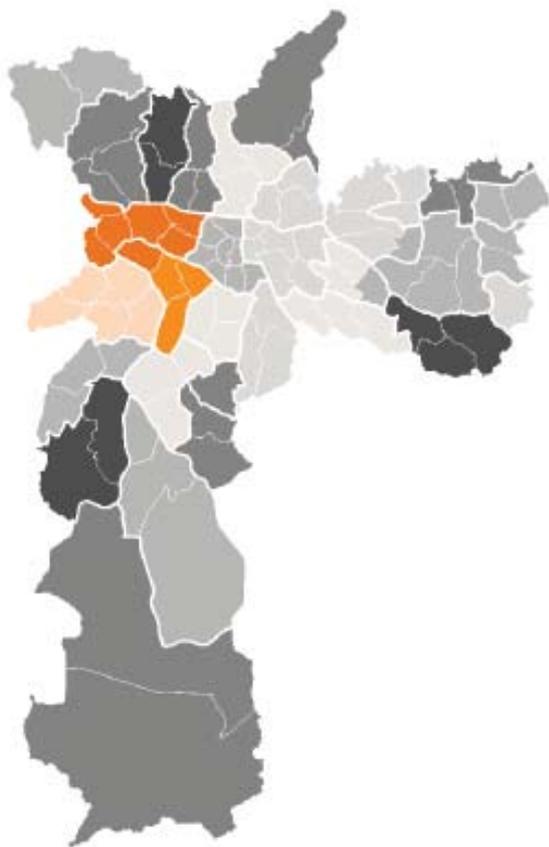
São Miguel Paulista

Jardinagem	32
Limpeza pública/lixo	18
Bueiros/galerias água pluvial	9

Vila Prudente/ Sapopemba

Jardinagem	45
Limpeza pública/lixo	21
Qualidade no atendimento	11

Subprefeituras - Oeste



Butantã

Jardinagem	93
Buraco em via pública	74
Limpeza pública/lixo	26

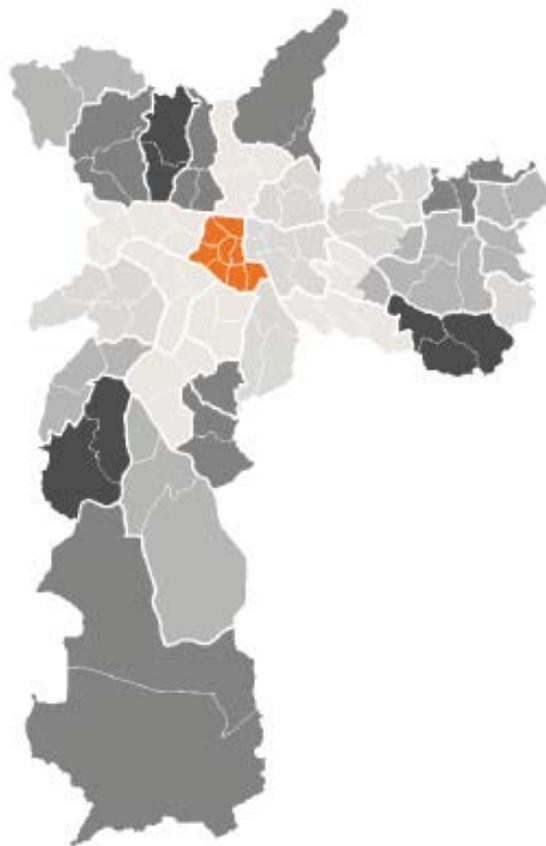
Lapa

Jardinagem	140
Limpeza pública/lixo	28
Buraco em via pública	25

Pinheiros

Jardinagem	80
Buraco em via pública	21
Comércio irregular	19

Subprefeitura - Centro



Sé

Jardinagem	58
Comércio irregular	46
Qualidade no atendimento	33

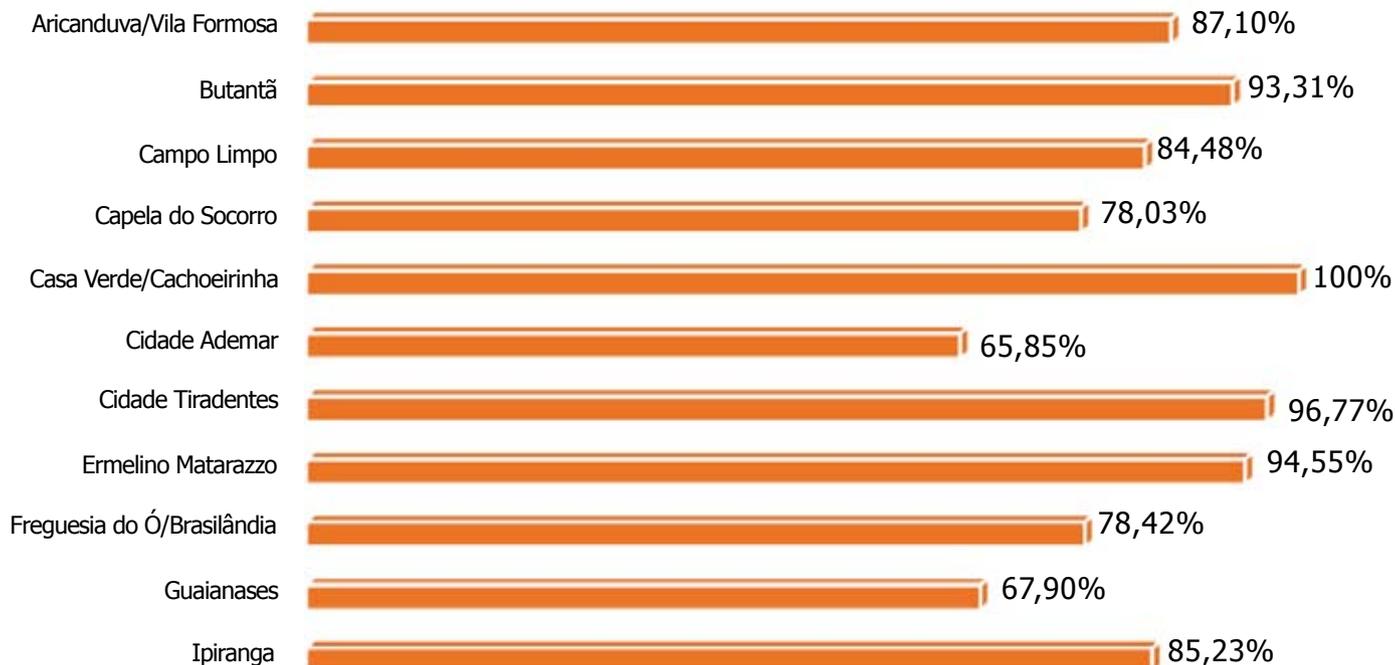
Concluídos por Subprefeitura

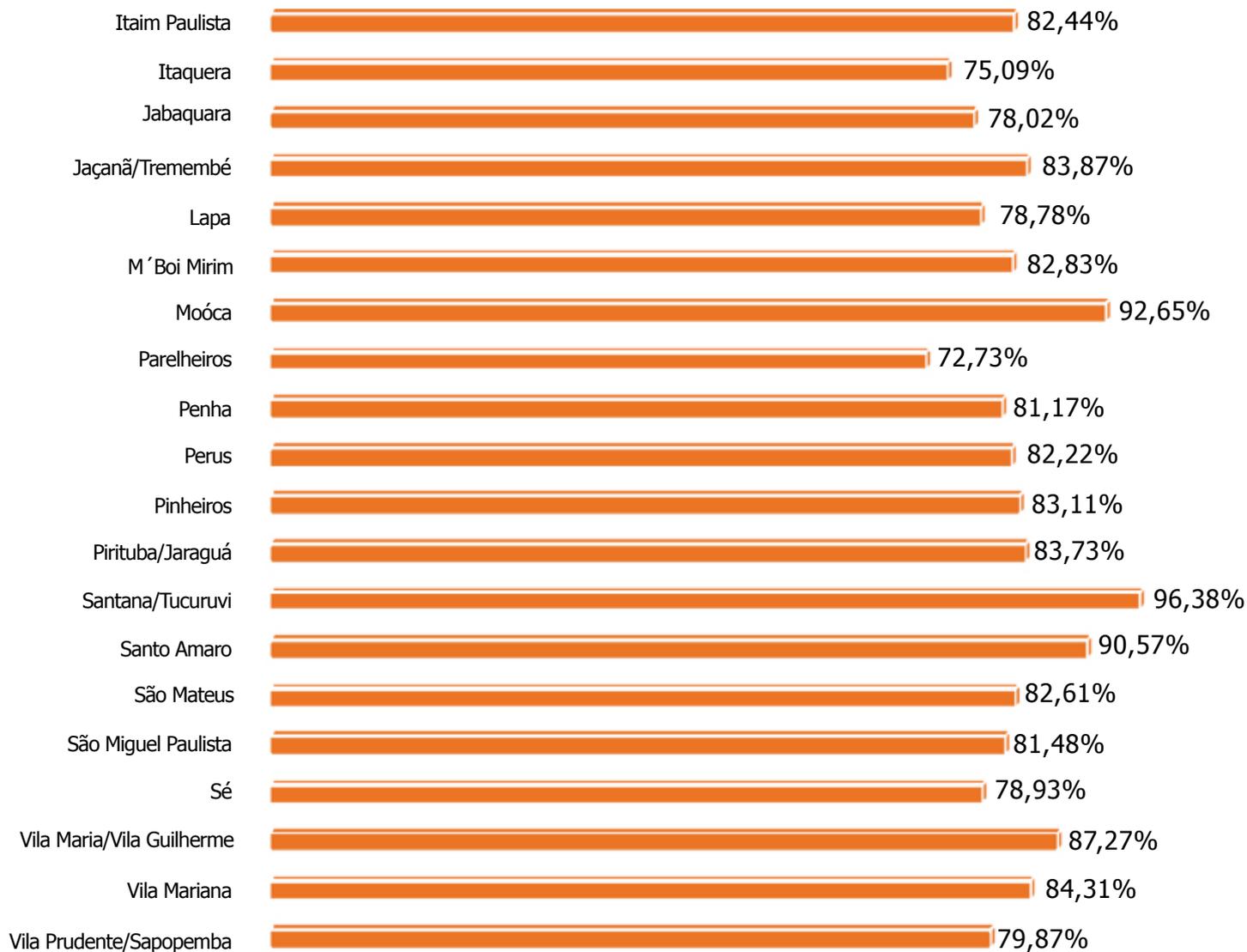
Errata

A OGM objetiva mensurar a eficácia e a efetividade das manifestações dos órgãos demandados. Na prática significa a identificação da qualidade do conteúdo e do menor tempo de retorno das subprefeituras.

O gráfico a seguir apresenta a efetividade, assim entendida como métrica de impacto de tempo de resposta. Entretanto, incidiram outras variáveis como a possibilidade de reabertura por parte dos usuários, o que pelas mesmas razões implicaram numa revisão estatística.

A média de concluídos por subprefeitura foi de 83,52%.





Análise regionalizada

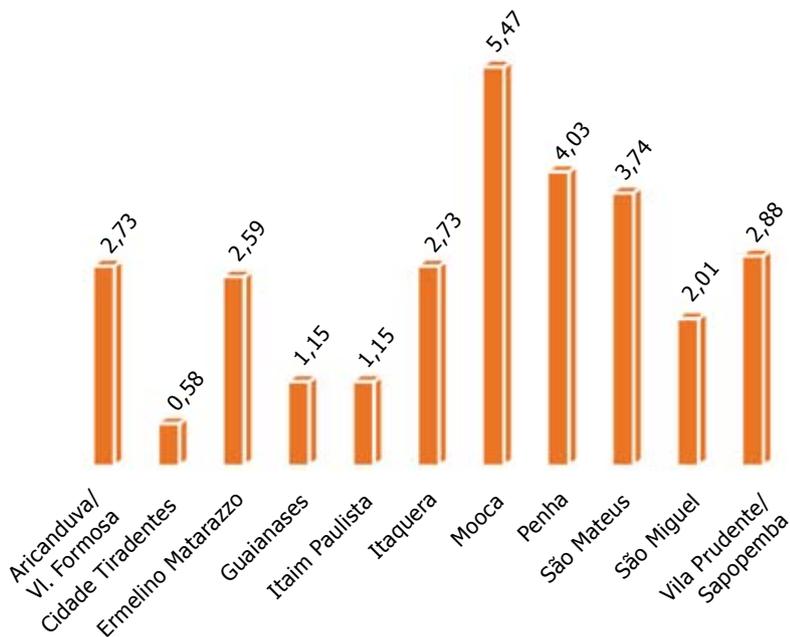
A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo apresenta a análise regionalizada das estatísticas das naturezas: PSIU – Programa de Perturbação do Silêncio Urbano, Dengue e Iluminação pública.

A zona leste é a região que reúne o maior número de subprefeituras: 11. A região sul abrange 9 subs enquanto a zona norte possui 7 subs. As demais regiões, embora de grande adensamento populacional, contam com 3, a oeste, e a central com somente 1.

Seguem os gráficos das regiões mais afetadas:

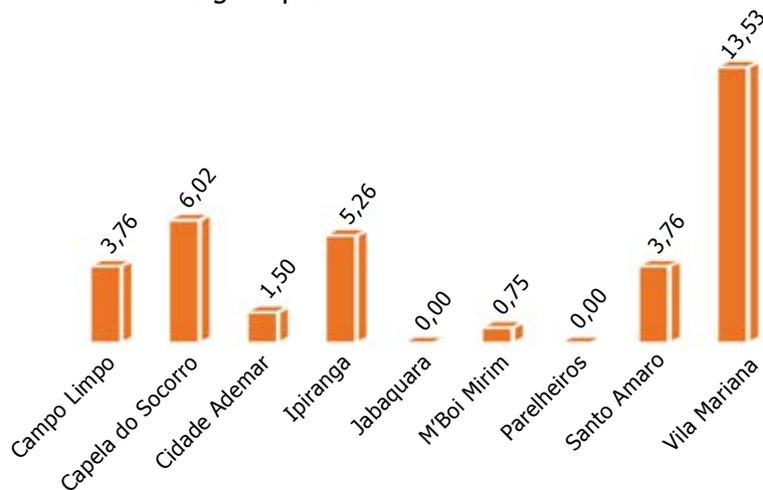
PSIU

Segundo estudo regionalizado da Ouvidoria, a região que concentra o maior número de reclamações referente a natureza perturbação do silêncio, dos 698 protocolos em 2010, foi a leste com 29,06%, seguida da zona sul com 26,91%, da norte com 18,27%, oeste com 14,39% e da região central com 11,8%.



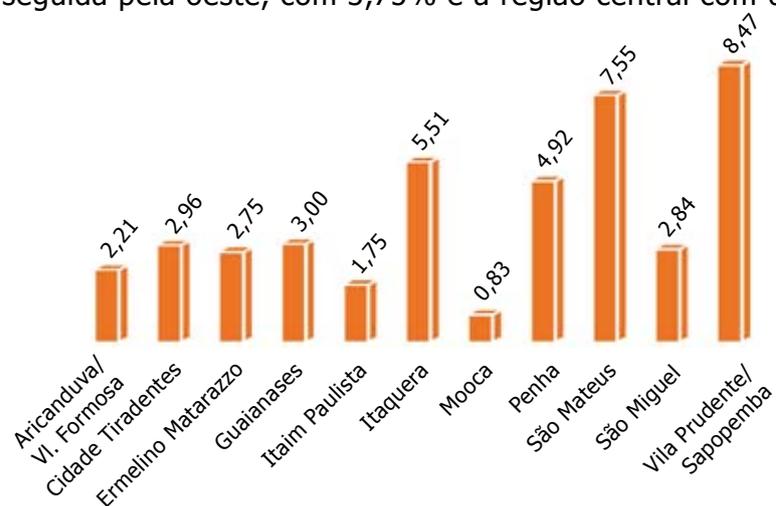
Dengue

A zona sul tem maior demanda de Dengue com 34,59%, de um total de 133 protocolos no ano de 2010. Em segundo está a zona leste com 30,83%, a norte com 18,05%, a oeste com 12,03% e a região central com 3,76%. Vila Mariana é a subprefeitura que reúne o maior número de protocolos embora isso não signifique maior incidência de casos da doença.



Iluminação pública

A região com maior número de reclamações é a zona leste com 42,80% de um total de 2.397 protocolos em 2010. Em segundo está a zona norte com 35,79%. Em terceiro está a zona sul com 16,98%, seguida pela oeste, com 3,75% e a região central com 0,67%.





Aperfeiçoamento Técnico e Gestão

The page features several decorative orange bars: a horizontal bar at the top, a horizontal bar below the title, a horizontal bar below the first bar, a horizontal bar below the second bar, a horizontal bar below the third bar, and a vertical bar at the bottom right corner.



Interlocação

A interlocação é a expressão utilizada para designar um método de trabalho para viabilizar o adequado encaminhamento das reclamações. Essa prática ganhou novos contornos em 2010, pois a interlocação incorporada ao cotidiano dos protocolos propiciou sua expansão tanto na esfera municipal como também alcançou as esferas estaduais e federais.

Nesse contexto, a Ouvidoria Geral participou do evento da Secretaria Municipal de Educação sobre o programa da nova política de atendimento aos alunos de necessidades especiais. Com esse subsídio treinou o 0800 e deixou à disposição sua infraestrutura.

Na dimensão externa a interlocação se estabeleceu com outras ouvidorias públicas em razão da complexidade de protocolos que envolvem prestadores de serviços municipais e estaduais. Uma poda de árvore pode implicar em atuação da concessionária estadual de energia elétrica se estiver em contato com fios de alta tensão por exemplo.

Agenda propositiva

No ano de 2010, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo manteve o trabalho de agenda propositiva junto a Ouvidoria Central da Secretaria Municipal da Saúde. Nesse ano, houve a alteração na forma de registro de reclamações relativas à pasta. Foi estabelecido como pré-requisito o atendimento na Ouvidoria da Saúde.

Com a Secretaria Municipal de Educação foram propostas medidas para dar celeridade às queixas do Programa Leve Leite, cuja maior demanda se concentrou no início do ano com aumento da incidência de endereços de entrega desatualizados. O uso do meio eletrônico foi implementado para agilizar as providências e respostas aos munícipes. O resultado retratou esse empenho considerando que o 4º trimestre fechou com um decréscimo de 75% no número de protocolos.

A Ouvidoria Geral deu continuidade a Agenda Propositiva com o ILUME e criou uma ferramenta de acesso ao banco de dados do sistema SP-Luz por parte da Central de Atendimento 0800 da Ouvidoria, elevando o nível de informação das demandas. Essa verificação prévia eliminou duplicidade de registros.

Colóquios

Em 2010, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realizou quatro colóquios com o objetivo contínuo de qualificar a equipe técnica, que foram:

- **Análise Sistêmica** com o uso da **Metodologia SORT**, com Maria Inês Fornazaro, então ouvidora geral da cidade de São Paulo, em 28 de maio. A ferramenta é utilizada pela ouvidoria canadense na cidade de Ontário e teve apresentação no Brasil durante curso promovido pela ABO Santa Catarina sediada em Florianópolis (SC);

- **Programa Incluir**, da Secretaria Municipal de Educação, em 3 de novembro, com a assessora técnica da Ouvidoria Francesly Sawaia Cerulli, que explicou o funcionamento da nova política pública adotada pela pasta em relação às crianças com necessidades especiais;

- **Qualidade – os Cinco “S”**, em 3 de dezembro, com Maria da Graça Ferreira, integrante da equipe responsável pelo Programa de Qualidade na Gestão Pública das 31 subprefeituras paulistanas. Apresentou à equipe técnica da Ouvidoria um panorama da implantação do Programa 5 “S”;

- **A3P**, em 7 de dezembro, com Thaís Horta, especialista em Resíduos e em Educação Ambiental e Coordenadora do Programa A3P da prefeitura de São Paulo propiciou uma reflexão das ações tomadas pela Ouvidoria e os novos desafios da manutenção do programa.

Capacitação Técnica: via constante

A Ouvidoria Geral foi representada, pela assessora técnica Mami Yasunaga, na **Tutoria do curso de formação de Conselheiros em Direitos Humanos**, que teve três mil alunos, organizado pela Comissão Municipal de Direitos Humanos de São Paulo durante o segundo semestre de 2010.



Colóquios da A3P (acima) e dos 5 “S”

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo promoveu a certificação dos assessores técnicos, hoje no patamar de 90% do quadro, que concluíram o **Curso de Capacitação e Certificação de Ouvidores/ Ombudsman**, promovido pela ABO-SP (Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman). Com uma carga horária de 24h, o curso teve como conteúdo o histórico da Ouvidoria no Brasil, contexto jurídico, mediação de conflitos, indicadores de desempenho, entre outros temas essenciais ao bom desempenho na análise e encaminhamento dos protocolos.

Em novembro, completou um ano de prestação de serviços pela empresa que ganhou o processo licitatório para as estações de atendimento 0800 da Ouvidoria. Foi desenvolvido pela OGM **material de treinamento** com apostilas visando a qualidade no atendimento ao munícipe. Além da teoria, a capacitação envolveu a implementação de ferramentas tecnológicas como a escuta, e monitoramento de ligações em tempo real e o uso adequado e ágil do sistema da Ouvidoria. A importância de estabelecer métricas para o atendimento telefônico, entre outras razões, se dá pelo fato de órgão zelar por um atendimento de excelência.



Apostilas desenvolvidas para aperfeiçoar o atendimento ao munícipe

A Ouvidoria foi representada por Mami Yasunaga no **Ciclo de Oficinas da Comissão de Direitos Humanos de São Paulo**, que totalizou 12 horas. Os temas abordados foram: Histórico e fundamentos dos direitos humanos; Políticas públicas no atendimento social; Diagnóstico para abordagem de segmentos vulneráveis e Projeção de filme sobre direitos humanos.

A Ouvidoria Geral esteve representada pela ouvidora geral na época, Maria Inês Fornazaro, e a então chefe de gabinete Maria Lumena Balaben Sampaio, no **Congresso Internacional de Ouvidoria ABO-MG** realizado em Belo Horizonte, em Minas Gerais, entre os dias 28 e 30 de julho. Na oportunidade foram realizadas oficinas com destaque a de ouvidorias públicas.

Atuação voluntária

Dois assessores técnicos da Ouvidoria Geral - Maria Cecília Pallotta e Julio Cirullo Junior - elaboraram e ministraram voluntariamente o curso **"Atendimento ao Cidadão"**, no Centro de Formação de Segurança Urbana da GCM (Guarda Civil Municipal). O conteúdo programático foi validado previamente com uma carga horária de 8h, dividida em duas turmas: 20 e 27 de novembro, aos sábados. O curso foi ministrado aos GCM, Classes distintas e inspetores, componentes da Ouvidoria da GCM e da Corregedoria da GCM, totalizando 50 alunos. Essa também foi uma maneira de comemorar o Dia do Voluntariado, em 4 de dezembro.

Iniciativas de trabalho voluntário são valorizadas como a participação do assessor técnico Julio Cirullo Junior na instrutoria da Escola de Formação do Servidor Público Municipal "Alvaro Liberato Alonso Guerra" na realização do **Curso de Excelência no Atendimento ao Cidadão** – EAC. Esse trabalho está vinculado à Coordenadoria de Gestão de Pessoas - CGP, da Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão e a Supervisão Geral de Recursos Humanos, da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras.

Eventos realizados

Num trabalho conjunto com a ABO (Associação Brasileira de Ouvidores e Ombudsman), a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo comemorou o Dia do Ouvidor, em 16 de março, com o tema **"Ouvidoria e Comunicação"**, que reuniu dezenas de profissionais da área de atendimento e da área de comunicação com um painel formado somente de jornalistas. O objetivo foi discutir a forma e conteúdo da divulgação dos relatórios, bem como a utilização desse material pela mídia.

Em maio, em conjunto com a ABO, a Ouvidoria promoveu um café da manhã para a reflexão e a discussão de **Fundamentos da instituição ouvidoria**. O encontro possibilitou a troca de experiências sobre as técnicas de mediação de conflitos e sobre os indicadores de desempenho em relatórios.

Ouvidoria como referência

Representantes e profissionais da área tanto da cidade de São Paulo quanto de outros estados visitam a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo num ato de intercâmbio técnico e subsídio para implantação de ações bem sucedidas. No ano de 2010, a Ouvidoria recebeu a visita das seguintes ouvidorias na esfera pública: Palmas (TO), Belém (PA), Itacoatiara (AM) e Secretaria da Gestão Pública de São Paulo. Do setor privado estiveram representantes das seguintes entidades: CRECI de Fortaleza, Hospital IGESP, Universidade São Francisco e profissionais de imprensa do site Urbanias.

Internamente os dados estatísticos específicos de cada órgão também servem de referência a exemplo da Ouvidoria da CET (Companhia de Engenharia de Tráfego), instaurada em setembro de 2010, que utilizou o relatório do primeiro semestre de 2010 da Ouvidoria Geral como indicador na gestão de qualidade.

GAE

Visando a melhoria da qualidade no atendimento ao cidadão, a prefeitura de São Paulo, por meio da Secretaria Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização, publicou a Portaria nº 169/SMG G/2009 que criou o GAE – Grupo de Ação Executiva – com representante da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, a chefe da assessoria técnica Edna Volpi. O GAE foi instituído para coordenar a reestruturação dos procedimentos municipais relativos aos atendimentos presencial e eletrônicos dos munícipes.

A3P

Uma nova comissão do Programa A3P (Agenda Ambiental na Administração Pública) foi formada com a publicação de uma Portaria, em dezembro. A retomada dos trabalhos na Ouvidoria foi marcada por dois colóquios: 5S e A3P.

Planejamento Administrativo-financeiro

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, com base em planejamento interno, apresentou o orçamento para o exercício de 2011. Com fundamento na Lei 13.167/01 a Ouvidoria dispõe de dotação orçamentária cumprindo com todas as formalidades, a exemplo da apresentação à Câmara Municipal de São Paulo que ocorreu em 11 de novembro.

OUVIDORIA: CASA DA CIDADANIA

Comunicação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo divulgou, durante o ano de 2010, os relatórios: anual de 2009 e os trimestrais em cumprimento à determinação prevista pela Lei 13.167/01. Como ação de qualidade e subsídio aos gestores, foram elaborados e divulgados os relatórios mensais, entre dezembro/2008 e novembro/2010.

No Portal da Prefeitura de São Paulo encontra-se o site da Ouvidoria onde estão disponíveis todos os relatórios para download ou para consulta na própria página. Consolida-se o histórico de dados do órgão desde sua criação.

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou um aumento de 93% nos acessos ao site do órgão no ano de 2010. De 81.575, em 2009, foi para 157.811 visitas, em 2010. É o primeiro ano após a reformulação no layout desenvolvido em todos os sites do Portal da Prefeitura de São Paulo.

A média anual de 2010 foi de 432 acessos por dia. No ano anterior, a média foi 239 por dia e em 2008, de 344.

CONEXÃO COM A CIDADE DE SÃO PAULO

Ao término de cada exercício é recomendável um balanço que propicie avaliar o que foi proposto e o que foi realizado. Assim, o relatório anual cumpre determinação legal, sistematiza dados estatísticos, mas também cumpre com sua função de instigar para uma análise criteriosa da articulação entre o quantitativo e o qualitativo.

Nesse passo de estudo de caso que demonstre a face inclusiva das ações da ouvidoria, encontra-se um registro a partir de documento encaminhado por uma Organização Social que administra um albergue, no qual foi relatada a insatisfação de um albergado deficiente e estrangeiro que reside naquela instituição. Ele na condição de usuário de transporte público solicitou a renovação do benefício de gratuidade (bilhete único especial) que após análise foi recusada porque o solicitante havia apresentado o protocolo do RNE-Cédula de Registro Nacional de Estrangeiro e o procedimento exigia o original.

O Departamento de Polícia Federal foi consultado sobre o procedimento de renovação da CIE (Carteira de Identidade de Estrangeiro) e a resposta direcionada por e-mail confirmou que o protocolo tem validade de 180 dias e é considerado válido para comprovação de estada regular no país. Concomitantemente nesta Ouvidoria tramitou a sugestão registrada pelo protocolo de uma usuária também estrangeira que abordava outro aspecto relacionado ao mesmo documento (RNE).

A instância municipal alterou o procedimento interno. Em vista da quantidade significativa de usuários nestas condições foi enviada consulta ao Departamento Jurídico daquela Empresa, o qual emitiu parecer favorável a aceitação do protocolo por considerar que a existência da fotografia permite a comprovação de legitimidade do solicitante.

Convergiram para o desfecho inclusivo o usuário que reclama, a usuária que sugere, a organização que é atenta, e todos aqueles que dentro dos parâmetros legais incorporam os valores sociais e viabilizam concretamente a melhoria da qualidade de vida de todos que aqui estão.

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
