



PREFEITURA DE
SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL

10

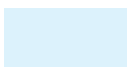
Anos

J u l h o

2 0 1 1



Gabinete



Relatório Julho

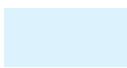
2011



OUVIDORIA GERAL
Prefeitura da Cidade de São Paulo

São Paulo, agosto de 2011





Sumário

Apresentação: 5

Expediente: 6

Dados Estatísticos: 9

Comparativo mês a mês: 11

Metodologia: 11

Estatística: 12

Ranking de protocolos: 12

Principais demandas dos protocolos: 13

Comparativo com 12 meses anteriores e a média dos últimos 12 meses: 16

Ranking de protocolos das naturezas nos Órgãos: 27

Total de atendimentos por Órgão Público: 19

Ranking de protocolos das naturezas nas Subprefeituras: 21

Total de atendimentos por Subprefeitura: 23

Aperfeiçoamento Técnico e Gestão: 25

Ouvidoria como referência: 27

Qualidade no atendimento: 27

Representatividade: 27

Colóquios: 27

Guia de ouvidorias: 28

Evento Ouvidorias Municipais: 28

Apresentação

Durante o ano de 2011, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo comemora os 10 anos de sua criação pela Lei 13.167 de 5 de julho de 2001 com eventos e encontros que proporcionaram a reflexão para fomentar o alcance de uma cidadania plena do usuário dos serviços municipais. No mês de aniversário, o órgão realizou trabalhos direcionados que consistiram desde a participação como case de gestão, no seminário do Instituto do Câncer do Estado de São Paulo, até a organização de uma reunião de trabalho com ouvidorias municipais da região metropolitana paulista.

Com isso, a OGM fortalece seu papel de Casa da Cidadania ao ser referência na Gestão de Informação para instituições e entidades preocupadas no atendimento de qualidade ao usuário dos serviços públicos, de qualquer esfera.

Ao se manifestar, o usuário tem o objetivo de resolver uma questão individual, mas por meio de análise criteriosa da OGM poderá sinalizar um problema maior. A partir dessa amostra estatística, comparando com outras fontes de informação, cria-se o contexto de indicador, configurando uma ferramenta de gestão aos administradores públicos municipais. Dessa forma, a OGM cumpre sua missão ao fazer a interlocução entre o usuário e os órgãos dando-lhe valor estratégico para o aperfeiçoamento do serviço público municipal.

A OGM completa dez anos com a marca indelével da dedicação e empenho de toda a equipe. E nessa década, o órgão construiu sua credibilidade junto à população devido ao trabalho dos servidores que garantiram um atendimento de excelência, respeitando a voz do cidadão paulistano ao dar o encaminhamento e importância devida a cada manifestação exposta.

Maria Lumena Balaben Sampaio
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

São Paulo, agosto 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
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
Mauricio A. de Souza Junior
Paulo Nonato Queiroga
Ronaldo Cancian
Rosangela Aparecida Vieira
Walter Dias Guimarães

Contabilidade

Mauricio Bevilacqua Santos Rosa
Rose Mari Cristiano

Assessoria de Processos

Jorge Miyazaki
Keila Regina de Oliveira Neri
Sonia Cristina Ferreira Santos

*respondendo pelo expediente

Expediente do Gabinete

Erika Lucia Timoteo Paulino
Marli de Jesus Ferreira

Atendimento 0800

Anderson Rodrigues Faustino
Carolina Dantas de Barros
Claudia Regina Almeida Bonilha
Danielle Schneider Martins
Elisangela Galdino Santos
Francine Gualberto Pascon
Francisca Morais Moreira
Gisele Cristina do Carmo
Iara Aparecida Ferreira Marcon
Kelly Alves Prado
Luana da Silva Fontes
Marcela Aparecida Moreira Fernandes
Marcus Filipe Silva Rocha
Natalia Martins de Oliveira
Riva Magna da Silva Tomas
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

Camila Jose Machado
Caroline Caparroz Lopes
Danilo Souza Lodi
Edilson da Silva Leite
Eric Eiji Rodrigues Hirai
Erilson da Silva Neres
Fernanda Barbosa de A. dos Santos
Heloisa Jesus de Paulo Santos
Joselita Alves Gomes
Karla de Moraes Boaventura
Paulo Roberto Perucci Hirata
Solange Maria de S. J. Abreu
Thais de Souza Oliveira
Vanessa Santos Lentini Plantullo

Projeto Gráfico

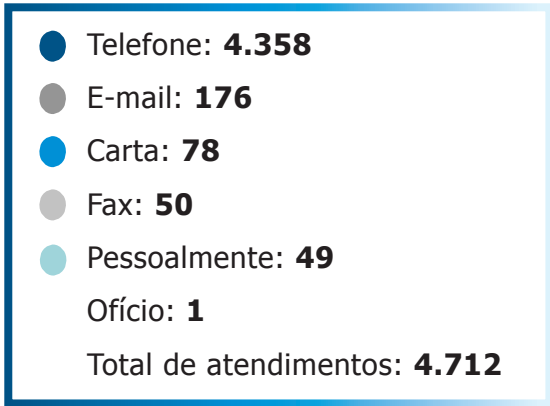
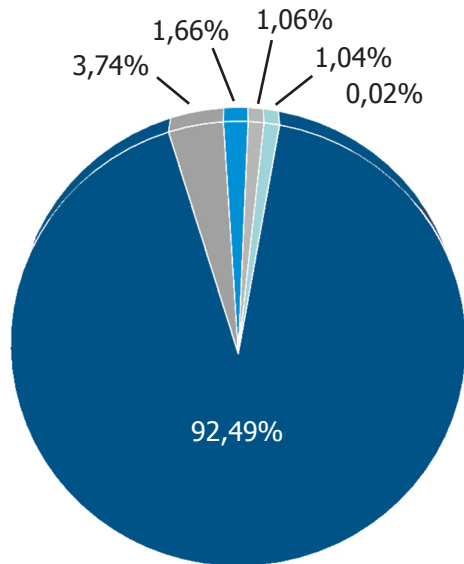
Leonardo Zanon Arruda

Diagramação

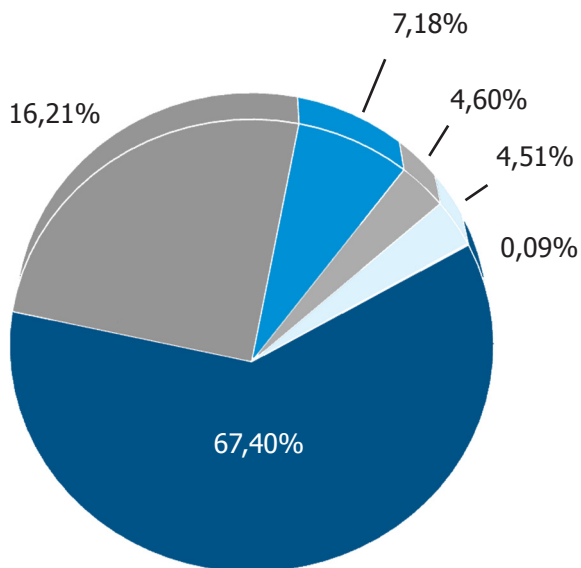
Leonardo Zanon Arruda

Dados Estatísticos

Média de entrada de atendimentos em geral

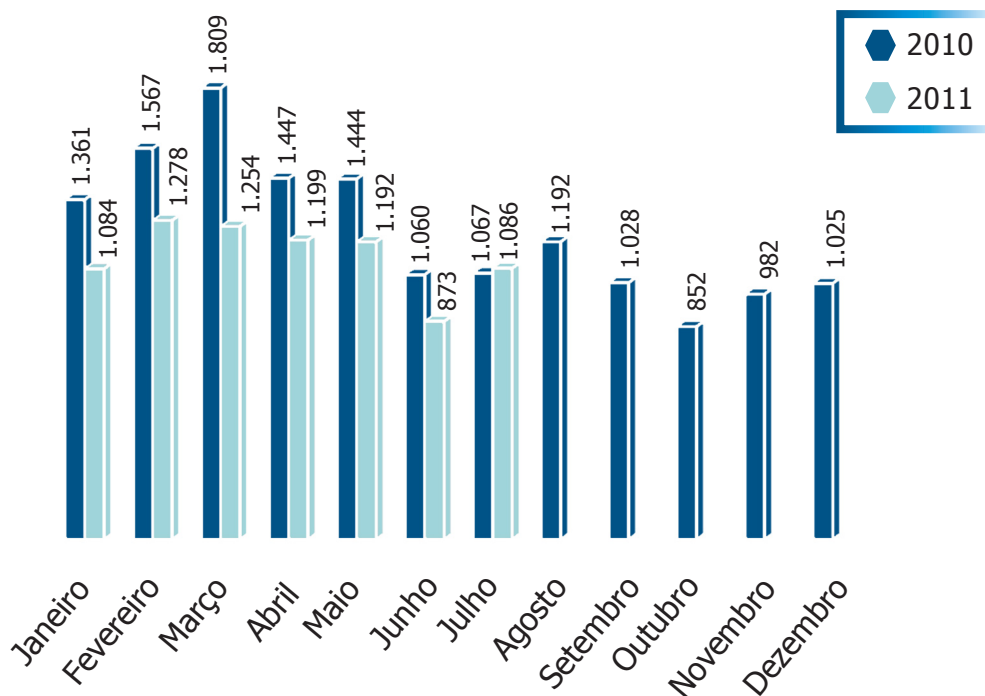


Média de entrada de protocolos



A Ouvidoria elabora os relatórios mensais desde janeiro de 2007 e a partir de setembro de 2008 apresenta um comparativo da estatística de abertura de protocolos mês a mês do ano em curso e do anterior, proporcionando um parâmetro para avaliação.

Comparativo mês a mês



Metodologia

Os dados apresentados têm origem em um banco gerado por sistema próprio, no qual a entrada e a saída de informações são permanentes. Portanto, para a composição do relatório é realizado um corte de tempo que compreende o período de 1º a 31 de julho de 2011.

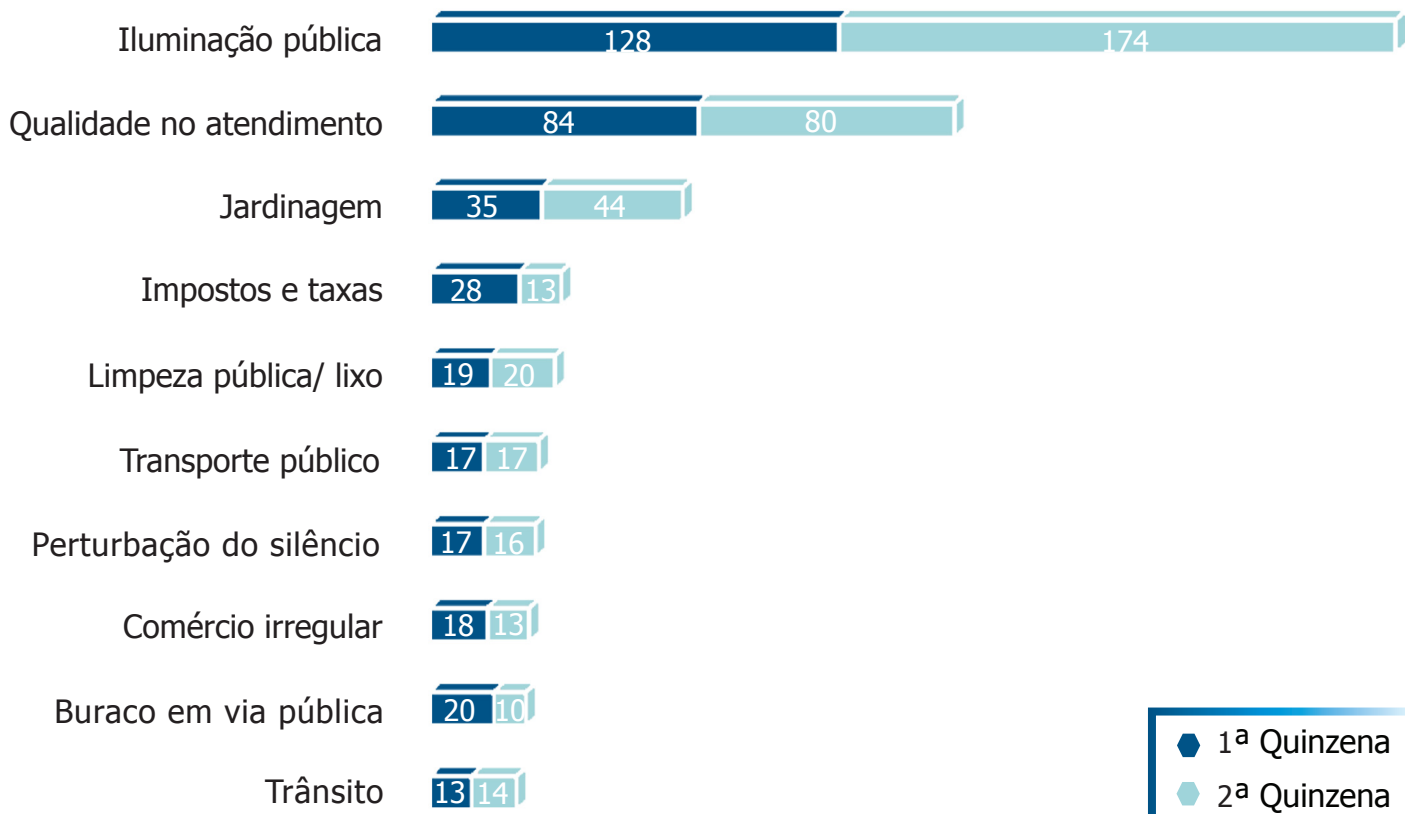
Os protocolos registrados na Ouvidoria, sejam reclamações, elogios ou sugestões, seguem uma classificação inicial pela natureza do assunto manifestado pelo munícipe. Para refinar a estatística, cada natureza se divide em subnaturezas.

Dados estatísticos

Desde janeiro de 2011, a Ouvidoria Geral acrescentou o ranking unificado das principais demandas das naturezas que envolvem as secretarias e as subprefeituras, a exemplo do que ocorre nos relatórios trimestrais e anuais.

O relatório mensal passou, a destacar as 10 (dez) naturezas mais reclamadas, incluindo os empates em número absoluto. Com isso, amplia o panorama das necessidades e anseios dos munícipes.

Ranking de protocolos



Principais demandas dos protocolos

A **Iluminação pública** está como primeira no ranking com 302 reclamações. Houve um aumento em todos os comparativos: de 100 protocolos em relação ao mês anterior; de 117 em relação ao mesmo período do ano passado e de 99 registros em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses.

Qualidade no atendimento ocupa a segunda colocação no ranking com 164 protocolos. Assim como a Iluminação pública, a natureza apresentou um aumento em todos os comparativos: 41 a mais que o mês anterior; 27 a mais que o mesmo período do ano passado e 24 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

A natureza Qualidade no atendimento reúne queixas de secretarias (111), empresas públicas e autarquias (26), subprefeituras (20) e outros (7).

A Secretaria Municipal da Saúde e a de Coordenação das Subprefeituras ocupam a primeira colocação no ranking de Qualidade no atendimento com 20 reclamações cada. Em segundo está a pasta de Finanças (17), seguida por Desenvolvimento Econômico e do Trabalho (15), a Executiva de Comunicação (14) e a do Verde e do Meio Ambiente (11).

ÓRGÃO	Qtde
Secretaria Municipal da Saúde	20
Sec. Mun. de Coordenação das Subprefeituras	20
Secretaria Municipal de Finanças	17
Sec. Mun. de Des. Econômico e do Trabalho	15
Secretaria Executiva de Comunicação	14
Sec. Municipal do Verde e do Meio Ambiente	11

Jardinagem ocupa a terceira colocação no ranking com 79 protocolos, sendo 78 referentes à competência das subprefeituras e 1 da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. A natureza registrou um aumento pequeno (2 reclamações) em relação ao mês anterior. Em relação ao mesmo período do ano passado, Jardinagem apresentou queda de

37 registros. Também teve redução na análise com o indicador da média dos últimos 12 meses: 29 a menos.

Impostos e taxas é a natureza que ocupa a quarta colocação no ranking com 41 protocolos. Deste total, 23 são de competência da Secretaria Especial de Articulação para a Copa do Mundo de Futebol de 2014; 17 da Secretaria Municipal de Finanças e 1 da Subprefeitura da Casa Verde. Impostos e taxas apresentou um aumento em todos os comparativos: 32 a mais que o mês anterior; 27 a mais que o mesmo período do ano passado e 27 a mais que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Limpeza pública/lixo ocupa a quinta colocação no ranking com 39 protocolos. Deste total, 31 são de competência das subprefeituras e 8 da Limpurb (da Secretaria Municipal de Serviços). A natureza apresentou aumento de 6 protocolos em relação ao mês anterior. Em relação ao mesmo período do ano passado, Limpeza pública/ lixo teve uma queda de 15 protocolos. Também apresentou redução em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses: 14 registros a menos.

Transporte público ocupa a sexta colocação com 34 protocolos. São 11 a mais que o mês anterior. Em relação ao mesmo período do ano passado, a natureza apresentou uma queda de 17 registros. Também teve queda em relação ao indicador da média dos últimos 12 meses: 6 a menos. Todas as demandas dessa natureza são da São Paulo Transportes S/A, empresa ligada a Secretaria Municipal de Transportes.

Perturbação do silêncio está em sétima colocada no ranking com 33 protocolos. Deste total, 32 reclamações são de competência do PSIU (Programa do Silêncio Urbano) e 1 da Subprefeitura da Lapa. A natureza apresentou queda em relação a todos os comparativos: 2 a menos que o mês anterior; 13 a menos que o mesmo período do ano passado e 19 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Comércio irregular ocupa a oitava colocação no ranking com 31 protocolos. A natureza oscilou pouco em relação aos comparativos: 1 a menos que o mês anterior; 4 a mais que o mesmo período do ano passado e 3 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Buraco em via pública ocupa a nona colocação no ranking com 30 protocolos. Deste total, 29 são de subprefeituras e 1 da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras. A natureza apresentou queda em todos os comparativos: 2 a menos que o mês anterior; 16 a menos que o mesmo período do ano passado e 28 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

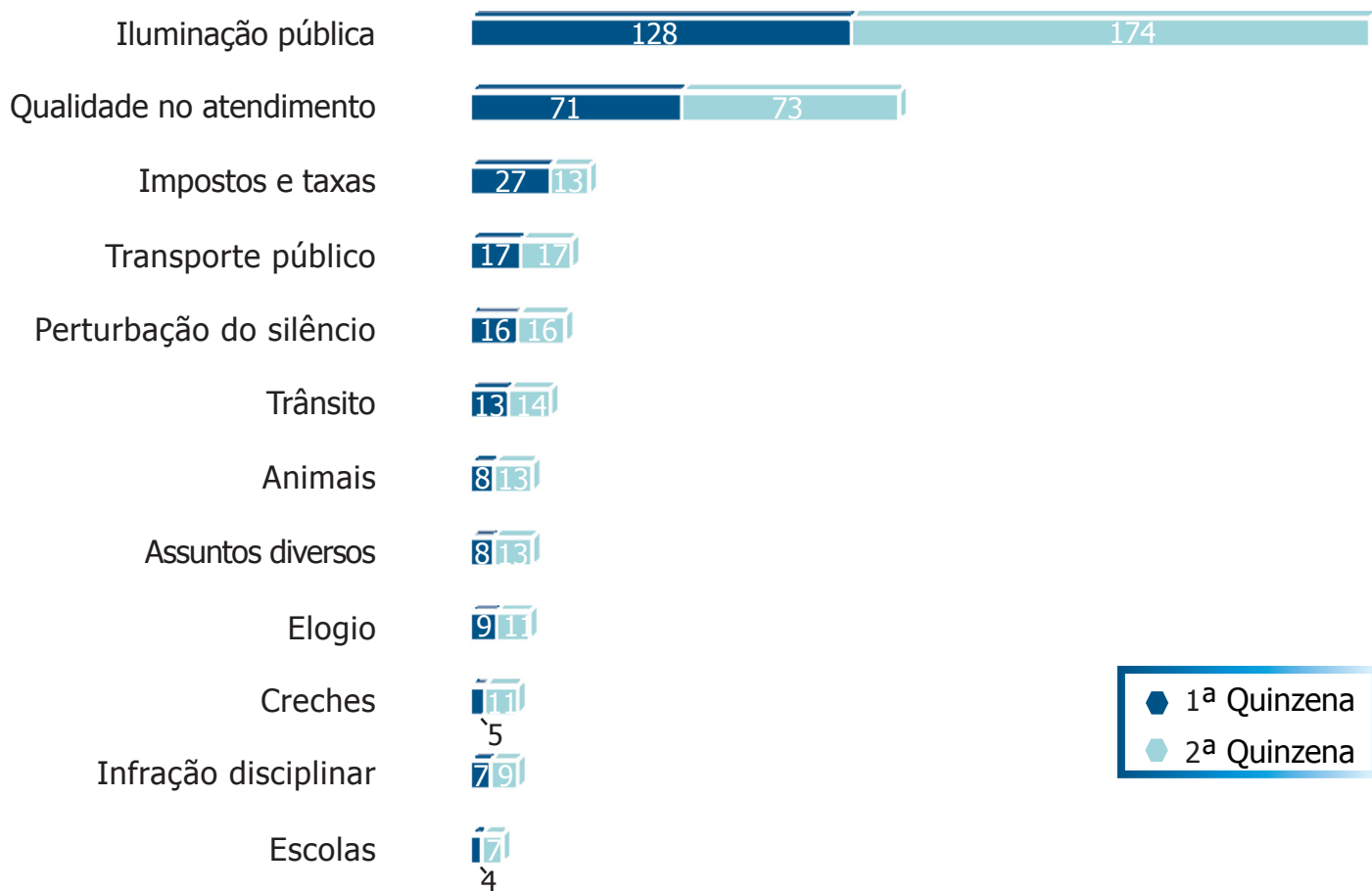
Trânsito está em décimo no ranking de reclamações com 27 protocolos. Deste total, 26 são da CET (Companhia de Engenharia de Tráfego) e 1 da Secretaria Municipal de Transportes. A natureza apresentou queda em todos os comparativos: 2 a menos que o mês anterior; 1 a menos que o mesmo período do ano passado e 3 a menos que o indicador da média dos últimos 12 meses.

Comparativo com 12 meses anteriores e a média dos últimos 12 meses

Naturezas	jul/11	jun/11	mai/11	abr/11	mar/11	fev/11	jan/11
Iluminação pública	302	202	283	282	255	268	133
Qualidade no atendimento	164	123	123	99	149	157	145
Jardinagem	79	77	117	152	131	134	121
Impostos e taxas	41	9	23	17	24	20	7
Limpeza pública/ lixo	39	33	65	68	77	64	67
Transporte público	34	23	40	42	46	37	32
Perturbação do silêncio	33	35	52	49	46	53	50
Comércio irregular	31	32	29	31	29	30	33
Buraco em via pública	30	32	61	67	78	93	88
Trânsito	27	29	40	28	39	37	17

Naturezas	dez/10	nov/10	out/10	set/10	ago/10	jul/10	MÉDIA
Iluminação pública	141	156	161	184	180	185	203
Qualidade no atendimento	163	154	116	146	166	137	140
Jardinagem	99	87	70	85	110	116	108
Impostos e taxas	12	11	5	8	13	14	14
Limpeza pública/ lixo	46	29	40	42	49	54	53
Transporte público	37	37	34	50	45	51	40
Perturbação do silêncio	55	65	38	72	58	46	52
Comércio irregular	33	44	36	34	46	27	34
Buraco em via pública	43	41	24	59	62	46	58
Trânsito	26	25	29	25	40	28	30

Ranking de protocolos das naturezas nos Órgãos



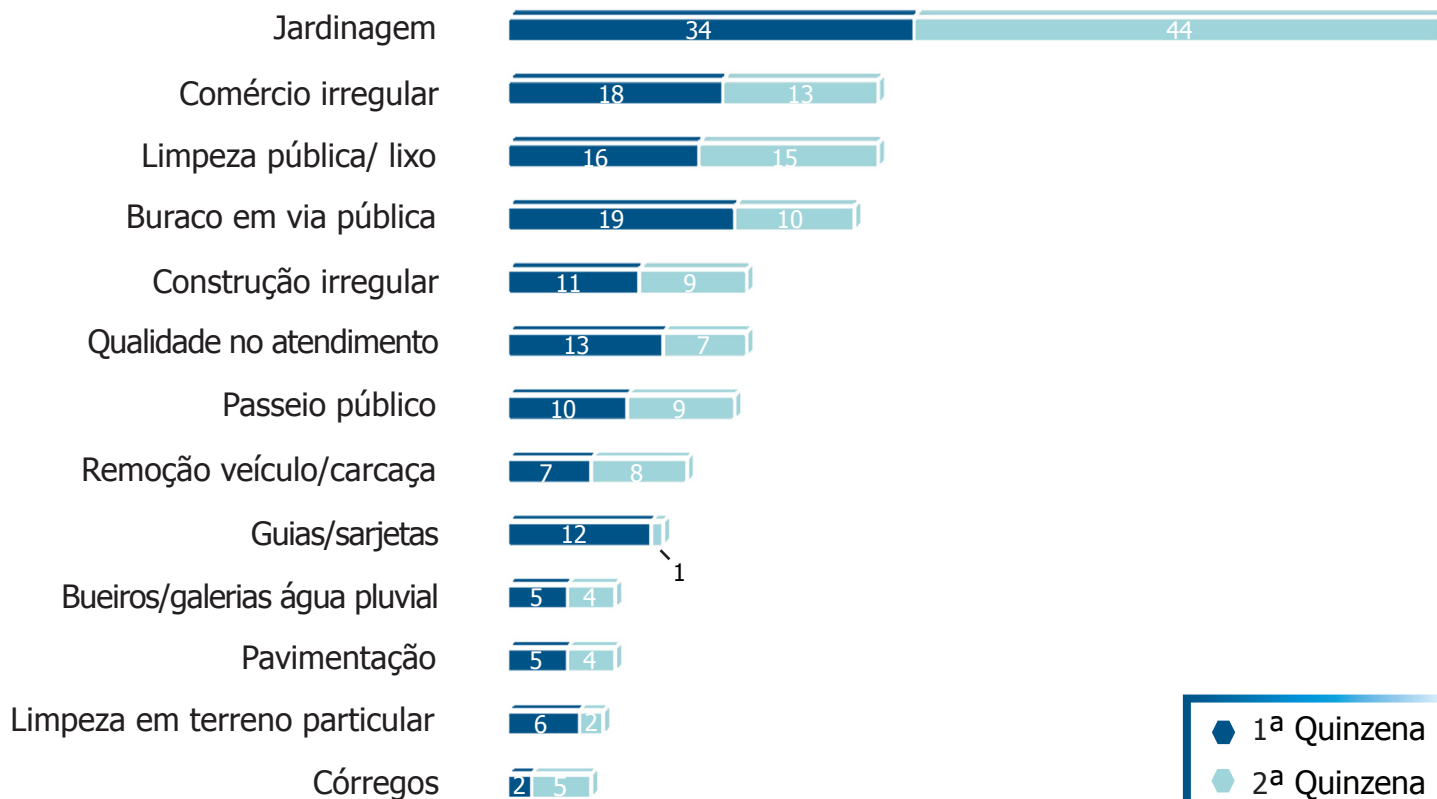
NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Iluminação pública	128	174	302
Qualidade no atendimento	71	73	144
Impostos e taxas	27	13	40
Transporte público	17	17	34
Perturbação do silêncio	16	16	32
Trânsito	13	14	27
Animais	8	13	21
Assuntos diversos	8	13	21
Elogio	9	11	20
Creches	5	11	16
Infração disciplinar	7	9	16
Escolas	4	7	11

Total de atendimentos por Órgão Público

ÓRGÃO	1ª Quinz.	2ª Quinz.	TOTAL
Comissão Municipal de Direitos Humanos	1	0	1
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	7	6	13
Secretaria do Governo Municipal	0	3	3
Secr. Esp. de Articulação para a Copa do Mundo de Futebol de 2014	21	2	23
Secretaria Executiva de Comunicação	8	6	14
Sec. Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	1	0	1
Secretaria Municipal da Saúde	22	40	62
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	7	12	19
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	10	4	14
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	16	16	32
Secretaria Municipal de Cultura	2	3	5
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	4	11	15
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	0	1	1
Secretaria Municipal de Educação	11	24	35
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	4	1	5
Secretaria Municipal de Finanças	15	22	37

Secretaria Municipal de Habitação	3	1	4
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	3	2	5
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	2	0	2
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	3	2	5
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	3	2	5
Instituto de Previdência do Município - IPREM	2	2	4
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	1	1	2
Secretaria Municipal de Serviços	0	0	0
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	129	178	307
Departamento de Limpeza Urbana - LIMPURB	6	6	12
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	3	1	4
Secretaria Municipal de Transportes	3	3	6
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	22	17	39
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	24	22	46
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	10	8	18
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	1	1	2
Órgãos Externos	4	3	7
TOTAL	348	400	748

Ranking de protocolos das naturezas nas Subprefeituras



NATUREZA	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Jardinagem	34	44	78
Comércio irregular	18	13	31
Limpeza pública/ lixo	16	15	31
Buraco em via pública	19	10	29
Construção irregular	11	9	20
Qualidade no atendimento	13	7	20
Passeio público	10	9	19
Remoção veículo/carcaça	7	8	15
Guias/sarjetas	12	1	13
Bueiros/galerias água pluvial	5	4	9
Pavimentação	5	4	9
Limp. em terreno particular	6	2	8
Córregos	2	5	7

Total de atendimentos por Subprefeitura

ÓRGÃO	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Norte			
Casa Verde/Cachoeirinha	11	4	15
Freguesia do Ó/Brasilândia	6	6	12
Jaçanã/Tremembé	5	4	9
Perus	0	2	2
Pirituba/Jaraguá	4	7	11
Santana/Tucuruvi	13	10	23
Vila Maria/Vila Guilherme	0	2	2
TOTAL	39	35	74
Zona Sul			
Campo Limpo	3	2	5
Capela do Socorro	1	4	5
Cidade Ademar	2	6	8
Ipiranga	5	5	10
Jabaquara	8	6	14
M´Boi Mirim	7	6	13
Parelheiros	5	0	5
Santo Amaro	6	3	9
Vila Mariana	11	11	22
TOTAL	48	43	91

ÓRGÃO	1ª Quinzena	2ª Quinzena	TOTAL
Zona Leste			
Aricanduva/Vila Formosa	1	4	5
Cidade Tiradentes	1	0	1
Ermelino Matarazzo	2	1	3
Guaianases	1	1	2
Itaim Paulista	3	3	6
Itaquera	7	7	14
Moóca	11	4	15
Penha	8	6	14
São Mateus	6	5	11
São Miguel Paulista	4	2	6
Vila Prudente/Sapopemba	3	8	11
TOTAL	47	41	88
Zona Oeste			
Butantã	20	7	27
Lapa	10	11	21
Pinheiros	3	10	13
TOTAL	33	28	61
Centro			
Sé	15	9	24

Aperfeiçoamento Técnico e Gestão

The slide features several decorative horizontal bars with a blue-to-white gradient. One bar is positioned behind the text 'Aperfeiçoamento', another behind 'Técnico e Gestão', and a third is located below the text. Additionally, there are thin blue lines at the top and bottom of the slide, and a small light blue square at the very bottom center.

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.

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.

Em 5 de julho, a OGM esteve representada 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, cujo tema era Defesa do Consumidor. O órgão se destaca novamente por ser referência na gestão da informação.

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 como subsídio as estatísticas da OGM. Determina o prazo de 90 dias para a sua regulamentação.

Representatividade

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.

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.

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 será lançada em agosto com uma tiragem prevista de 300 mil exemplares para distribuição gratuita.

Evento 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.