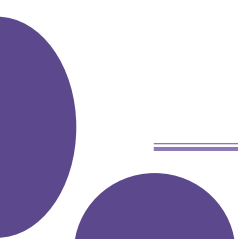




**OUVIDORIA GERAL**  
Prefeitura da Cidade de São Paulo

# Relatório Anual

2009



# Relatório Anual

2009



**OUVIDORIA GERAL**

Prefeitura da Cidade de São Paulo

São Paulo, janeiro de 2010

---



# Sumário

**Apresentação: 5**

**Expediente: 7 e 8**

**Ouvidoria: Casa da Cidadania: 9**

Comunicação: 11

**Dados Estatísticos: 13**

Mídia de Entrada: 15

Ranking de atendimento: 16

Comparativo por trimestre: 17

Comparativo com 2008: 17

Principais demandas: 18

Interlocução constante: 20

Regionalização: 20

Agenda Propositiva: 21

Atendimentos por Órgão: 22

Naturezas de atendimentos por Órgão: 24

Concluídos por Órgão: 28

Atendimentos por Subprefeitura: 30

Naturezas de atendimentos por Subprefeituras

Zona Norte: 31

Zona Sul: 32

Zona Leste: 34

Zona Oeste: 36

Zona Centro: 37

Concluídos por Subprefeitura: 38

**Aperfeiçoamento Técnico e Gestão: 41**

Colóquios: 43

Cursos realizados: 43

3º Encontro da Ouvidoria Geral da Cidade de S.Paulo: 45

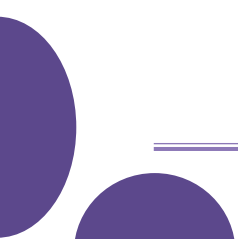
Qualificação da equipe técnica: 46

Participação em eventos: 46

Ouvidoria como referência: 47

Administração Interna: 47

**Reflexão: O exercício da cidadania e a formação do conhecimento: 49**



# Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, em cumprimento da Lei nº 13.167 de 5 de julho de 2001, divulga o Relatório Anual de Atividades de 2009 com estatísticas e análises sobre as manifestações do cidadão paulistano, seja reclamação, sugestão ou elogio. Dessa forma, cumpre o seu papel como um órgão intermediário que dá voz ao munícipe residente na maior cidade do país com aproximados 11 milhões de habitantes.

Em 2009, uma das diretrizes do órgão foi a Qualidade no Atendimento, iniciada em 2008 com o aumento de reclamações dessa natureza. Assim, a Ouvidoria Geral realizou eventos em conjunto com a pasta que concentra a maior estatística, Secretaria Municipal da Saúde, além de abordar a questão no 3º Encontro da Ouvidoria.

A discussão e a reflexão, no entanto, veio com a prática. Internamente, a Ouvidoria acatou sugestões de munícipes para o aperfeiçoamento da qualidade no atendimento e no terceiro trimestre consolidou a alteração do contrato de operacionalização do atendimento do órgão por meio da Central 0800. O último bimestre do ano foi tomado por capacitação dos atendentes. Com isso, a Ouvidoria prevê um atendimento de qualidade e um crescimento gradual nas estatísticas.

Efetuiu também alterações no sistema de registro de reclamações ao reintegrar a natureza iluminação pública, que operava em um sistema próprio devido ao alto número de queixas. O órgão regionalizou, com subsídio na divisão administrativa por subprefeituras, as demandas de PSIU, Assistência e Desenvolvimento Social, Saúde, Educação e do Ilume para ampliar e melhorar a análise dos dados estatísticos tanto pela equipe técnica da Ouvidoria quanto pelos próprios gestores, que têm à disposição mais detalhes sobre suas demandas.

No ano de 2009 reforçou a interlocução com os representantes de subprefeituras, secretarias, empresas e autarquias. Para a Ouvidoria, ser o elo entre o munícipe e o órgão em questão é o cumprimento de sua missão para o exercício da cidadania.

Ampliou o programa da Agenda Propositiva para a Secretaria Municipal da Saúde e para a Secretaria Municipal da Educação e manteve os já existentes com o Ilume, a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, a São Paulo Transportes e o PSIU – Programa de Perturbação do Silêncio. Como parte do resultado desse trabalho em conjunto, a Ouvidoria anseia e atua para a satisfação do usuário com o serviço público municipal da Cidade de São Paulo.

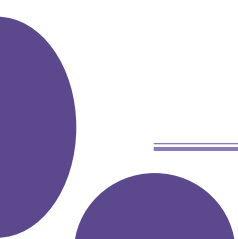
**Maria Inês Fornazaro**

Ouvidora Geral da Cidade de São Paulo

**Maria Lumena Balaben Sampaio**

Chefe de Gabinete da Ouvidoria

São Paulo, janeiro de 2010





# Expediente

## **Prefeito**

Gilberto Kassab

## **Ouvidora Geral**

Maria Inês Fornazaro

## **Chefe de Gabinete**

Maria Lumena Sampaio

## **Chefe de Assessoria Técnica**

Edna Lucia Volpi

## **Assessoria Técnica**

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

## **Apuração Preliminar**

Dante Shin Iti Kimura  
Paulo Henrique de Souza Rocha

## **Assessoria de Informática**

Leonardo Zanon Arruda

## **Assessoria de Imprensa**

Mami Yasunaga

## **Assessoria Administrativa Financeira**

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

## **Contabilidade**

Mauricio Bevilacqua Santos Rosa  
Rose Mari Cristiano

## **Expediente**

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

### **Atendimento 0800**

Andréia Ramos do Nascimento  
Andressa Venâncio  
Cláudia Possan Foschiera  
Claudia Regina Almeida Bonilha  
Francine Gualberto Pascon  
Juliane Manes Alves  
Kelly Alves Prado  
Lílian D. Sampaio  
Luciana M. R. Braz  
Marcela Aparecida Moreira  
Marcela R. da Silva  
Michel Moreira Porto  
Miriã R. Costa  
Raquel C.G Pinheiro  
Sandra A. O. Conti  
Sérgio H. Romão  
Tarcila S. Xavier  
Vilma Maria de Paula Orácio

### **Expediente do Gabinete**

Marli de Jesus Ferreira

### **Apoio GCM**

Éder Freitas Souza  
Geaze Farias de Lira  
Julio Cirullo Junior  
Marcelino de Barros Lúcio

Marco Aurélio da Silva  
Pedro Luiz da Silva

### **Estagiários**

Carlos Leonardo R. Encinosa  
Guilherme Quilici de Medeiros  
Luciana B. O. de Sena  
Patrícia Pereira de A. Mano  
Rafael Fernandes D'Agostino  
Rafael Fernandes Luiz  
Tahuana Aparecida dos Santos  
Tassia D. S. Teixeira  
Thaiana Alessandro Vaz

### **Projeto Gráfico**

Thiago Calil D. M. Cardoso

### **Diagramação**

Leonardo Zanon Arruda

### **Impressão e Acabamento**

Companygraf

### **Tiragem**

500 Exemplares

# Ouvidoria: Casa da Cidadania



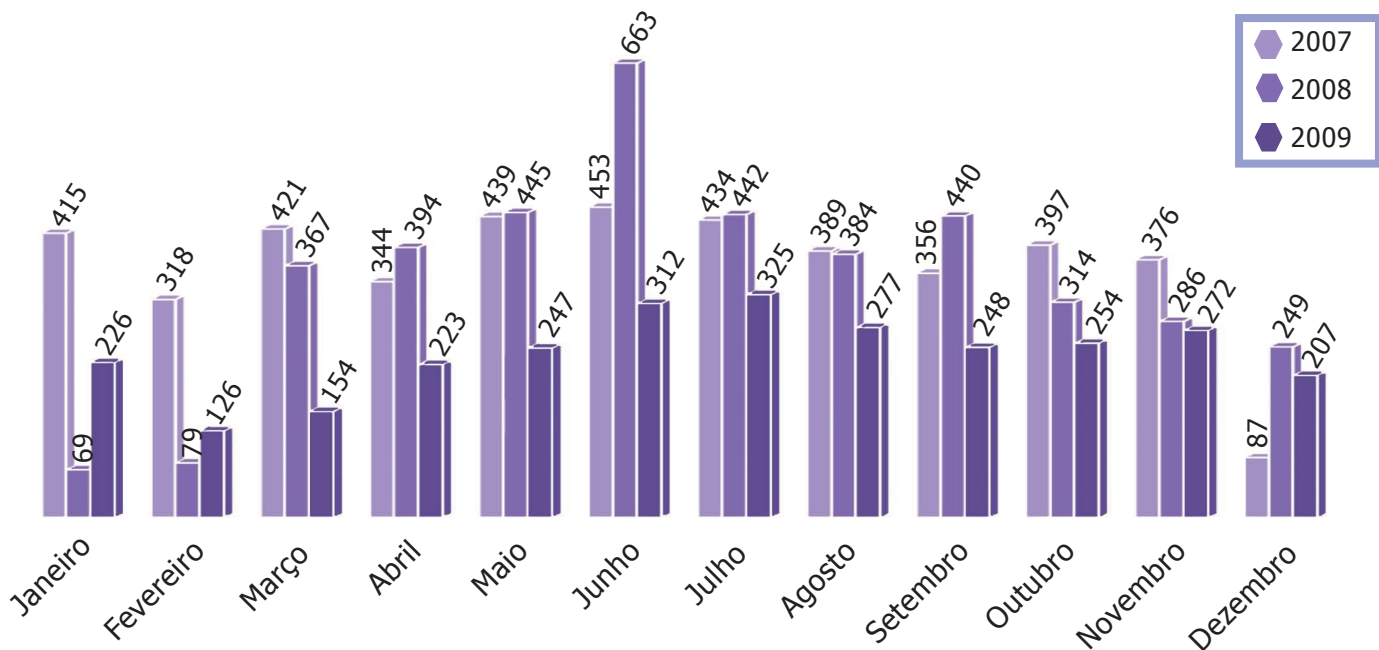
## Comunicação

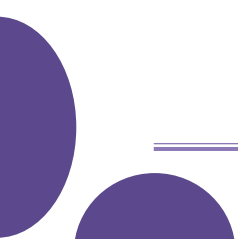
A Assessoria de Comunicação da Ouvidoria Geral divulgou na mídia e no site, conforme determinação legal que cria o órgão, os relatórios trimestrais e o anual de 2008 durante o exercício de 2009. Também publicou no site os relatórios mensais, que não estão previstos em Lei, mas cumprem um papel importante aos gestores que utilizam os dados como indicadores e com isso têm a possibilidade de saná-los num período menor.

A prefeitura de São Paulo alterou a hospedagem de seu Portal para facilitar a navegação e acesso do cidadão internauta. A Ouvidoria Geral fez a migração do conteúdo no terceiro trimestre ao apresentar novo layout. O site da Ouvidoria teve 81.575 acessos durante 2009. Com a migração para o novo portal da prefeitura, houve alteração do programa de contagem de acessos. Dessa forma, o órgão passou a analisar a estatística por meio de sua média mensal para não comprometer a análise do número de acessos.

Na seção Suas Dúvidas foram desenvolvidos textos de esclarecimento sobre o funcionamento de Subprefeituras e orientações e cuidados com o vírus H1N1, destacando as recomendações feitas pela Covisa (Coordenação de Vigilância em Saúde), da Secretaria Municipal da Saúde.

### Média de acessos ao site da Ouvidoria





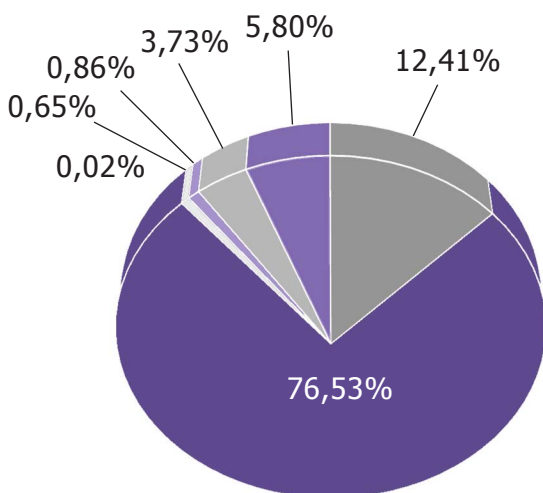
# Dados Estatísticos







# Mídia de entrada



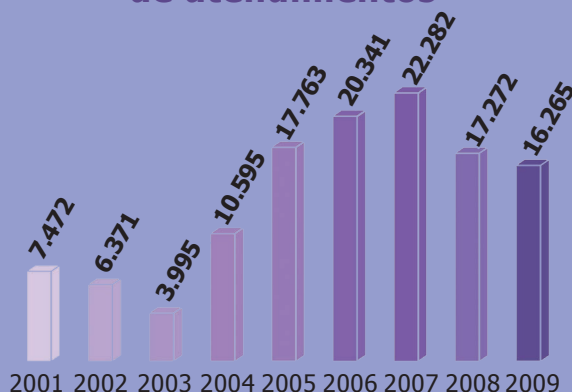
● Telefone: <b>12.448</b>	● Ofício: <b>140</b>
● Fax: <b>2.018</b>	● E-mail: <b>106</b>
● Pessoalmente: <b>944</b>	● Matéria de mídia: <b>3</b>
● Carta: <b>606</b>	● Total de Atendimentos: <b>16.265</b>

Em 2009, a Ouvidoria Geral registrou 16.265 protocolos, uma queda de 5,8% em relação ao ano anterior, quando havia 17.272. A manifestação dos paulistanos foi em sua maioria por telefone com 76,53%, seguida por fax, pessoalmente, carta e outros (ofício, e-mail e imprensa), conforme aponta a tabela.

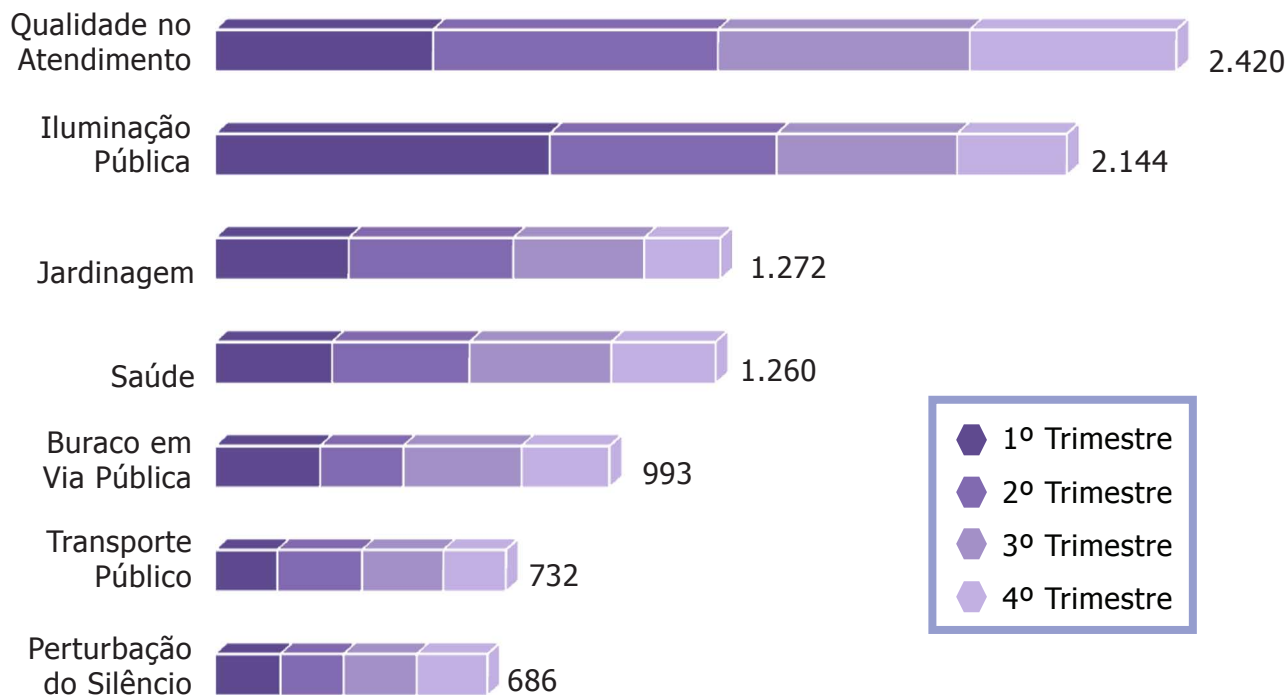
A queda de 1.007 protocolos ocorre em consequência da contínua redução dos números da natureza de iluminação pública (-46,7% em relação a 2008), que se qualificou ao investir em 2007 numa central de atendimento própria.

Em 2009, a Ouvidoria Geral alterou seu contrato de operacionalização das posições de atendimento, no final do terceiro trimestre. A mudança é decorrente de várias contribuições dos munícipes por meio de sugestões. O quadro de atendentes passou por uma capacitação nos meses de novembro e dezembro. Assim, a Ouvidoria prevê um crescimento no número de reclamações para os próximos períodos com essa alteração na Central de atendimento da Ouvidoria, principalmente por meio do telefone (0800-17-5717).

## Evolução do número de atendimentos



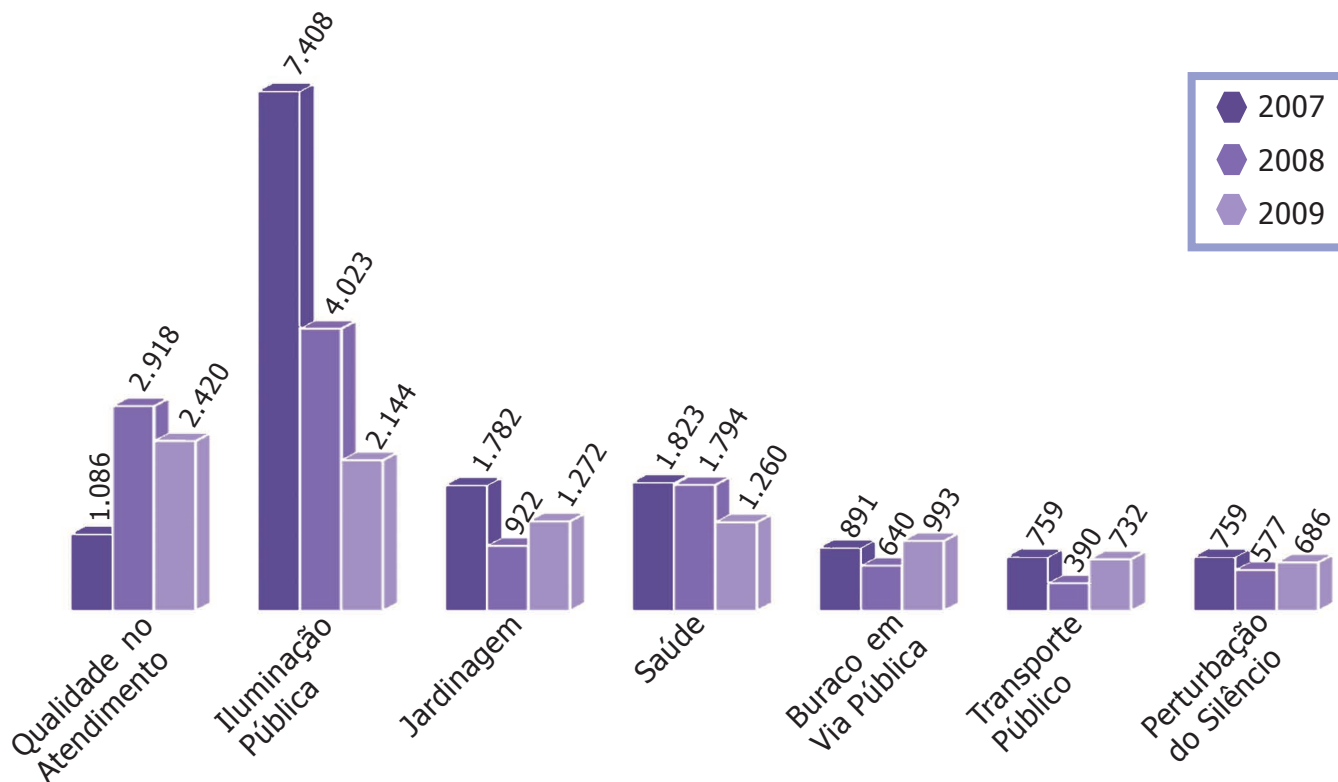
# Ranking de atendimento



## Comparativo por trimestre

	1º Trimestre		2º Trimestre		3º Trimestre		4º Trimestre	
	N/A	%	N/A	%	N/A	%	N/A	%
Qualidade no Atendimento	549	12,59	717	17,09	634	16,09	520	13,80
Iluminação Pública	843	19,33	571	13,61	454	11,52	276	7,32
Jardinagem	337	7,73	414	9,87	330	8,38	191	5,07
Saúde	295	6,76	346	8,25	357	9,06	262	6,95
Buraco em Via Pública	265	6,08	209	4,98	298	7,56	221	5,87
Transporte Público	157	3,60	213	5,08	205	5,20	157	4,17
Perturbação do Silêncio	165	3,78	159	3,79	184	4,67	178	4,72

## Comparativo com 2007 e 2008



## Mudança na apresentação por órgão

Desde o relatório do terceiro trimestre de 2009, a Ouvidoria Geral apresenta os órgãos e suas devidas estatísticas por ordem alfabética, acatando sugestões. As secretarias, as subprefeituras, as autarquias e as empresas públicas e seus respectivos números obedecem tal ordem justamente para facilitar a localização.

## Principais Demandas

No segundo trimestre de 2009, houve uma mudança no posicionamento do ranking das mais reclamadas. Pela primeira vez, a natureza iluminação pública deixa de ser a primeira e passa o lugar para Qualidade no atendimento.

**Qualidade no atendimento**, com 2.420 protocolos, teve uma queda em relação ao ano anterior de 498 protocolos. Nos trimestres, a estatística oscilou e registrou sua maior queda no quarto trimestre com 520 reclamações. A natureza reúne protocolos de secretarias e de subprefeituras e o órgão com mais reclamações é a Secretaria Municipal da Saúde, com 1019. Em segundo lugar está a Secretaria Municipal de Transporte, com 229.

Em terceiro está a Secretaria Executiva de Comunicação com 188, principalmente em função de a pasta ser responsável pela Central 156. A Secretaria Municipal de Finanças reúne 142 referentes à qualidade no atendimento e a de Participação e Parceria está em quinto lugar com 119. A Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente surge em sexto lugar com 101 protocolos, em decorrência da devolução do valor cobrado no programa Inspeção Veicular.

### Mais reclamados em Qualidade no Atendimento

Secretaria Municipal da Saúde	1.019
Secretaria Municipal de Transportes	229
Secretaria Executiva da Comunicação	188
Secretaria Municipal de Finanças	142
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	119
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	101

**Iluminação pública** é a segunda natureza com maior número de protocolos em 2009 com 2.144. Por outro lado, apresenta a maior queda em relação às demais naturezas com 1.879 a menos que o ano anterior. A estatística mostra uma redução drástica a cada trimestre: 843, no primeiro; 571, no segundo; 454, no terceiro, e 276 no quarto trimestre. A natureza é de responsabilidade do Ilume – Departamento de Iluminação Pública, ligada a Secretaria Municipal de Serviços. Em setembro de 2007, foi criado o Ligue-Luz, um atendimento próprio e que foi responsável pela diminuição das reclamações na Ouvidoria. Em 2008, eram 4.023 reclamações enquanto em 2007 havia 7.408.

**Jardinagem** ocupa a terceira colocação com 1.272 protocolos. Apresenta um aumento em relação ao ano anterior com mais 350 reclamações. Apesar da queda no quarto trimestre, quando foram registradas 191 demandas, nos trimestres anteriores houve oscilações: 337 (1º), 414 (2º) e 330 (3º).

A natureza **Saúde** cai para quarta posição no ranking com 1.260 reclamações. São 534 protocolos a menos que o ano anterior. Apresentou queda também em relação aos trimestres anteriores.

**Buraco em via pública**, cuja natureza é de responsabilidade das subprefeituras, ocupa a quinta posição entre as mais reclamadas com 993 protocolos. São 353 a mais que o ano anterior, sendo que o terceiro trimestre foi o período em que a natureza recebeu a maior parte

das reclamações com 298 protocolos.

A natureza **Transporte público** reuniu, em 2009, 732 reclamações, ocupando a sexta colocação no ranking. Em relação ao ano anterior, houve um aumento de 342 protocolos. Maior parte das queixas está relacionada ao Bilhete Único e o Especial.

**Perturbação do silêncio** aparece em sétima colocada com 686 reclamações. São 109 a mais que em 2008. A natureza se refere ao PSIU – Programa do Silêncio Urbano. No comparativo entre os trimestres, a natureza apresentou uma queda no segundo trimestre, mas voltou a subir no terceiro e a cair no quarto.

## Interlocação constante

A Ouvidoria Geral continua com a proposta de manter um interlocutor em cada órgão da prefeitura. Em 2009, esse contato foi reforçado junto aos subprefeitos, presidentes e secretários. A interlocação constante representa maior agilidade nos procedimentos ao permitir que o órgão em questão compreenda as necessidades dos munícipes e entenda o funcionamento para a realização do serviço a ser prestado. Essa interlocação contribui de várias formas, mas principalmente para melhorar a vida do cidadão paulistano em relação a cidade em que vive.

## Regionalização

A partir de 2009, a Ouvidoria Geral passou a regionalizar as estatísticas da Secretaria Municipal da Saúde, PSIU – Programa do Silêncio Urbano, Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, Secretaria Municipal de Educação e Ilume – Departamento de Iluminação Pública.

A alteração ocorre para facilitar na visualização e análise da assessoria técnica da Ouvidoria Geral, além de ter objetivo junto ao órgão correspondente. Com um detalhamento maior é possível planejar políticas públicas direcionadas a cada região.

A natureza Iluminação pública volta a integrar o sistema da Ouvidoria em 2009. Devido ao número alto de reclamações, era necessário um formulário mais simples que possibilitasse um atendimento mais simplificado para essa natureza.

## **Agenda Propositiva**

Desde 2006, a Ouvidoria Geral aplica a Agenda Propositiva para os órgãos com maior número de reclamações. O Ilume – Departamento de Iluminação Pública foi o primeiro a entrar para o programa. Depois passaram a integrar outros como: Secretaria Municipal da Saúde, Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social (SMADS), São Paulo Transportes (SP Trans), PSIU – Programa do Silêncio Urbano.

Em 2009, a Ouvidoria Geral realizou reunião junto a SMADS por meio da Coordenadoria de Gestão de Benefícios para propor uma divulgação maior dos benefícios existentes à população, tais como Bolsa Família e Renda Mínima.

A Secretaria Municipal de Educação passou a integrar o programa de Agenda Propositiva da Ouvidoria após o aumento de reclamações referente ao Leve Leite. Em 2009, a natureza Leve Leite apresentou 644 queixas sendo que no ano anterior havia somente 18. A pasta alterou a forma de entrega do produto para que o corpo docente pudesse se concentrar no conteúdo pedagógico e deixar a logística para uma empresa especializada. A partir de agosto o leite passou a ser entregue pelos correios no endereço indicado pelos pais ou responsáveis, tendo sido identificado um alto índice de cadastros desatualizados o que prejudica o objetivo do programa. Com a Agenda Propositiva, a Ouvidoria passou a estudar a criação de formulário específico para essa natureza com base nas informações solicitadas pela pasta.

# Atendimentos por Órgão

Órgão	Atendimentos
Comissão Municipal de Direitos Humanos	2
Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	120
São Paulo Turismo	4
Secretaria do Governo Municipal	42
Secretaria Executiva de Comunicação	201
Secretaria Municipal da Cultura	38
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	3
Secretaria Municipal da Saúde	3.263
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	359
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	720
Supervisão Geral de Abastecimento	5
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	16
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	3
Secretaria Municipal de Educação	1.375
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	18
Secretaria Municipal de Finanças	263
Instituto de Previdência Municipal	5



Órgão	Atendimentos
Secretaria Municipal de Habitação	78
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo	42
Secretaria Municipal de Infra Estrutura Urbana e Obras	17
Empresa Municipal de Urbanização	1
Secretaria Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização	104
Companhia de Processamento de Dados do Município de São Paulo	2
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	152
Secretaria Municipal de Planejamento	2
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	18
Secretaria Municipal de Serviços	2.264
Serviço Funerário do Município de São Paulo	19
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	418
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	32
Secretaria Municipal dos Transportes	1.094
Companhia de Engenharia de Tráfego	373
Outros Órgãos*	22
<b>TOTAL</b>	<b>11.075</b>

*\*Não pertinentes à esfera municipal*

# Naturezas de atendimento\*

## Órgãos

### Comissão Municipal de Direitos Humanos

Assuntos diversos	1
Qualidade no atendimento	1

### Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Qualidade no atendimento	43
Elogio	36
Assuntos diversos	25

### São Paulo Turismo

Assuntos diversos	3
Qualidade no atendimento	1

### Sec. do Governo Municipal

Camelôs e ambulantes	11
Qualidade no atendimento	8
Assuntos diversos	7

### Sec. Ex. de Comunicação

Qualidade no atendimento	188
Sugestão	7
Assuntos diversos	3

### Sec. Municipal da Cultura

Qualidade no atendimento	19
Assuntos diversos	7
Sugestão	5

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

Acesso p/ deficientes físicos	1
Sugestão	1

### Sec. Mun. da Saúde

Saúde	1.259
Qualidade no atendimento	1.019
Animais	627

### Sec. Mun. de Assistência e Desenvolvimento Social

Programa social	273
Qualidade no atendimento	46
Assuntos diversos	15

### Sec. Mun. de Coordenação das Subprefeituras

Perturbação do silêncio	686
Feira livre / Sacolão	2
Qualidade no atendimento	1

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

Qualidade no atendimento	9
Assuntos diversos	2
Elogio	1

### Sec. Mun. de Desenvolvimento Urbano

Assuntos diversos	1
Infração disciplinar	1
Qualidade no atendimento	1

### Sec. Mun. de Educação

Leve Leite	644
Escolas	480
Creches	100

### Sec. Mun. de Esportes, Lazer e Recreação

Clubes/CDMs	7
Qualidade no atendimento	4
Assuntos diversos	2

### Sec. Mun. de Finanças

Qualidade no atendimento	142
Impostos e taxas	88
Assuntos diversos	9

### Inst. de Previdência Municipal

Assuntos diversos	2
Infração disciplinar	2
Qualidade no atendimento	1

### **Sec. Mun. de Habitação**

Assuntos diversos	44
Qualidade no atendimento	15
Segurança em edificações	6

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

Qualidade no atendimento	20
Moradia popular	17
Infração disciplinar	3

### **Sec. Mun. de Infra Estrutura Urbana e Obras**

Córregos	6
Assuntos diversos	5
Qualidade no atendimento	3

### **Empresa Mun. de Urbanização**

Assuntos Diversos	1
-------------------	---

### **Sec. Mun. de Modernização, Gestão e Desburocratização**

Qualidade no atendimento	68
Assuntos diversos	22
Irregularidade grave	7

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

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

### **Sec. Mun. de Participação e Parceria**

Qualidade no atendimento	119
Elogio	10
Assuntos diversos	9

### **Sec. Mun. de Planejamento**

Assuntos diversos	2
-------------------	---

### **Sec. Mun. de Seg. Urbana**

Assuntos diversos	5
Camelôs e ambulantes	5
Guarda Civil Metropolitana	4

### **Sec. Mun. de Serviços**

Iluminação pública	2.143
Limpeza pública/ Lixo	63
Qualidade no atendimento	25

### Serviço Funerário do Município de São Paulo

Qualidade no atendimento	6
Irregularidade grave	5
Assuntos diversos	3

### Sec. Mun. do Verde e do Meio Ambiente

Impostos e taxas	192
Qualidade no atendimento	101
Poluição	84

### Sec. Mun. dos Negócios Jurídicos

Qualidade no atendimento	13
Impostos e taxas	6
Assuntos diversos	5

### Sec. Mun. dos Transportes

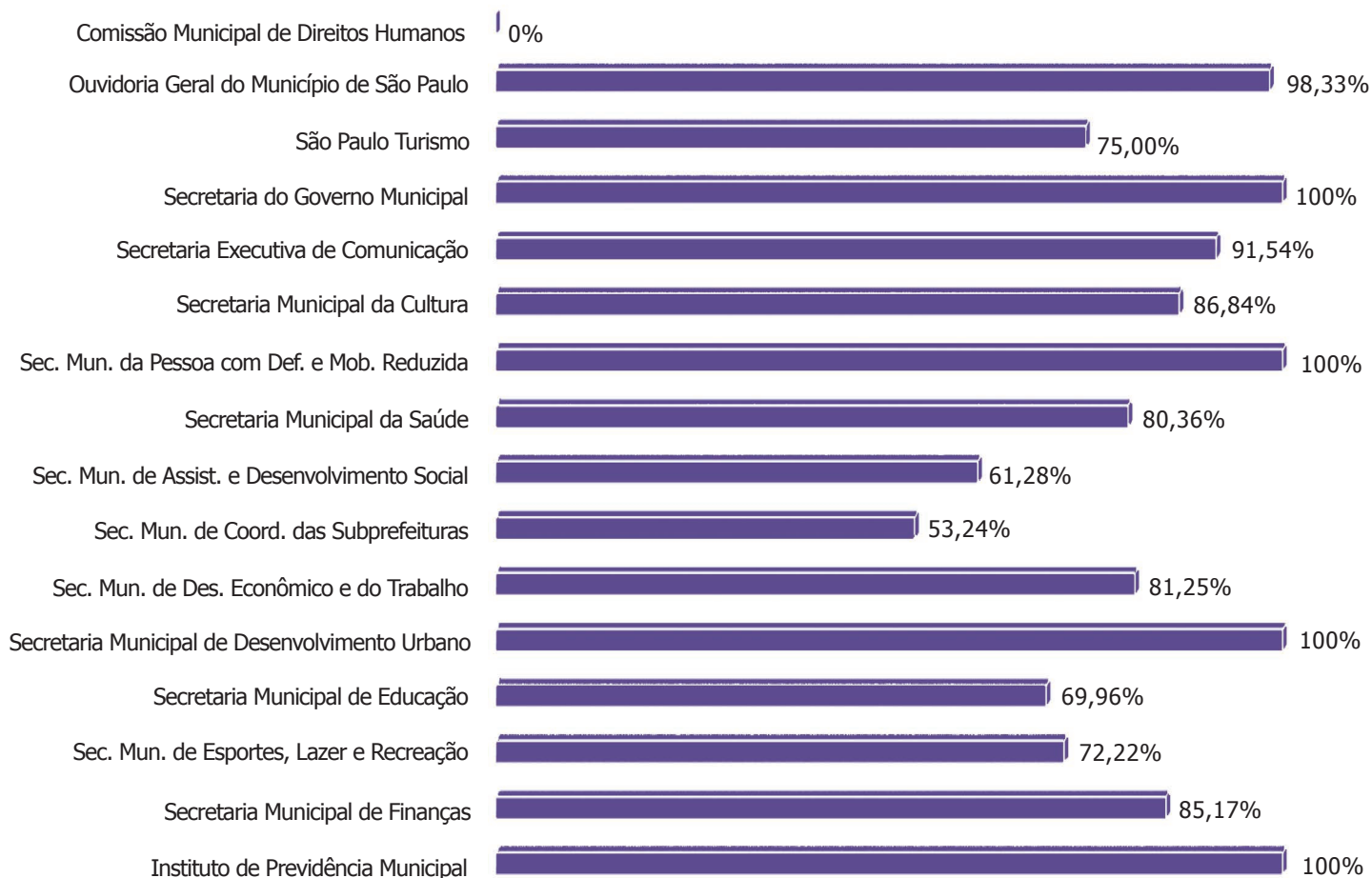
Transporte público	717
Qualidade no atendimento	229
Sugestão	83

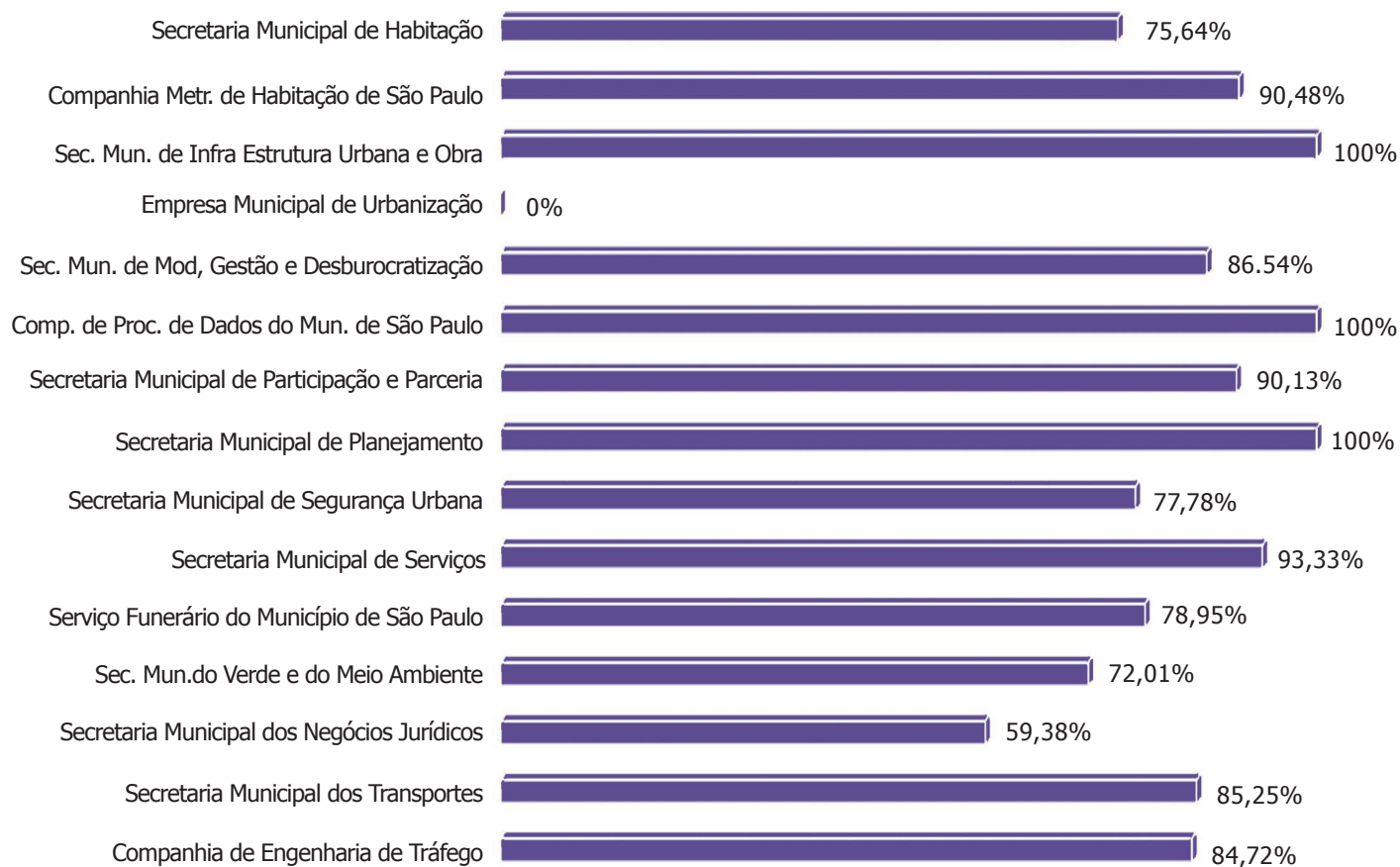
### Comp. de Eng. de Tráfego

Trânsito	284
Qualidade no atendimento	33
Infração disciplinar	10

# Concluídos por Órgão

A média de concluídos por órgão foi de 79,01%.





# Atendimentos por Subprefeitura

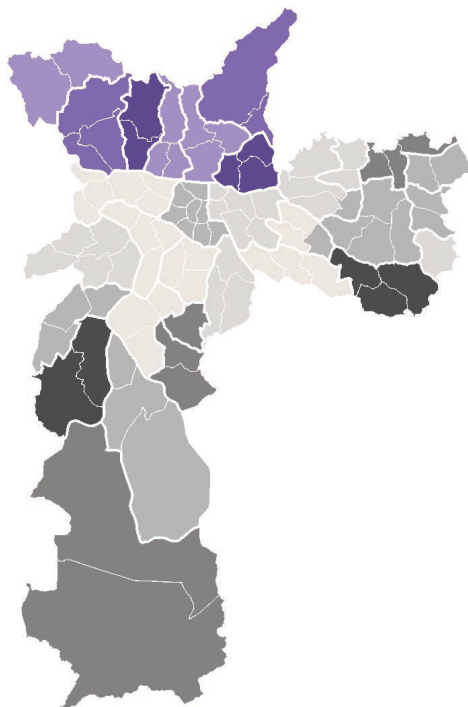
Subprefeitura	Atendimentos
Aricanduva/Vila Formosa	67
Butantã	395
Campo Limpo	200
Capela do Socorro	154
Casa Verde/Cachoeirinha	153
Cidade Ademar	145
Cidade Tiradentes	24
Ermelino Matarazzo	58
Freguesia do Ó/Brasilândia	137
Guaianases	62
Ipiranga	270
Itaim Paulista	151
Itaquera	254
Jabaquara	75
Jaçanã/Tremembé	134
Lapa	317

Subprefeitura	Atendimentos
M´Boi Mirim	184
Moóca	239
Parelheiros	47
Penha	233
Perus	35
Pinheiros	243
Pirituba/Jaraguá	231
Santana/Tucuruvi	345
Santo Amaro	160
São Mateus	83
São Miguel Paulista	76
Sé	267
Vila Maria/Vila Guilherme	70
Vila Mariana	269
Vila Prudente/Sapopemba	112
<b>TOTAL</b>	<b>5.190</b>



# Naturezas de Atendimento\*

## Subprefeitura - Zona Norte



### Casa Verde/ Cachoeirinha

Buraco em via pública	45
Jardinagem	27
Comércio irregular	17

### Freguesia/ Brasilândia

Buraco em via pública	51
Comércio irregular	14
Jardinagem	11

### Jaçanã/ Tremembé

Buraco em via pública	61
Jardinagem	17
Qualidade no atendimento	8

### Perus

Jardinagem	6
Comércio irregular	4
Bueiros/Galerias água pluvial	3

### Pirituba/ Jaraguá

Buraco em via pública	100
Jardinagem	30
Limpeza pública/ Lixo	21

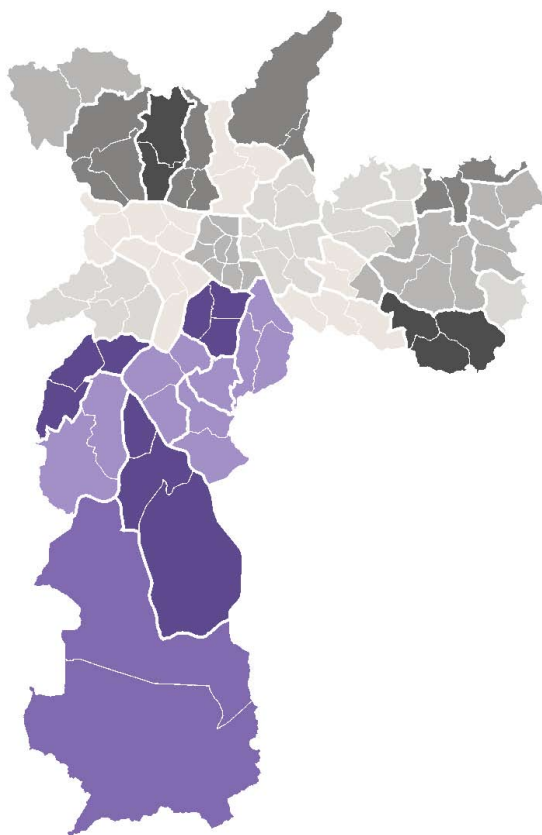
### Santana/ Tucuruvi

Buraco em via pública	133
Jardinagem	59
Comércio irregular	24

### Vila Maria/ Vila Guilherme

Comércio irregular	21
Jardinagem	12
Construção irregular	9

# Subprefeituras - Zona Sul



## Campo Limpo

Jardinagem	57
Limpeza pública/ Lixo	29
Buraco em via pública	25

## Capela do Socorro

Limpeza pública/ Lixo	36
Jardinagem	30
Comércio irregular	18

## Cidade Ademar

Buraco em via pública	30
Jardinagem	29
Limpeza pública/ Lixo	13

**Ipiranga**

Buraco em via pública	75
Jardinagem	49
Limpeza pública/ Lixo	37

**Jabaquara**

Jardinagem	24
Buraco em via pública	7
Limpeza pública/ Lixo	7

**M'Boi Mirim**

Buraco em via pública	58
Jardinagem	39
Limpeza pública/ Lixo	16

**Parelheiros**

Pavimentação	108
Buraco em via pública	27
Comércio irregular	23

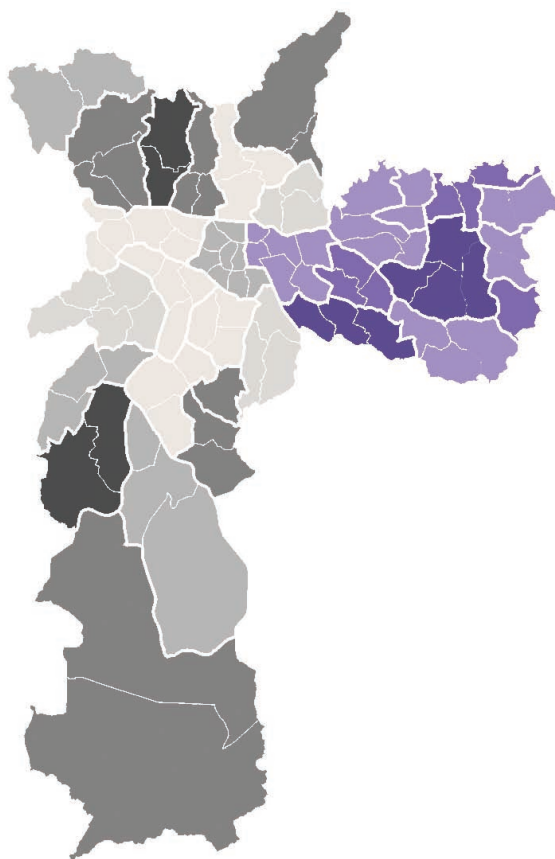
**Santo Amaro**

Jardinagem	55
Comércio irregular	35
Construção irregular	10

**Vila Mariana**

Jardinagem	98
Comércio irregular	29
Construção irregular	26

# Subprefeituras - Zona Leste



## Aricanduva/ Vila Formosa

Comércio irregular	16
Jardinagem	13
Construção irregular	8

## Cidade Tiradentes

Jardinagem	4
Praça pública	4
Qualidade no atendimento	3

## Ermelino Matarazzo

Jardinagem	12
Buraco em via pública	9
Limpeza pública/ Lixo	8

**Guaianases**

Buraco em via pública	12
Jardinagem	9
Limpeza pública/ Lixo	7

**Itaim Paulista**

Jardinagem	36
Buraco em via pública	24
Limpeza pública/ Lixo	22

**Itaquera**

Buraco em via pública	56
Jardinagem	53
Limpeza pública/ Lixo	33

**Moóca**

Jardinagem	61
Buraco em via pública	58
Construção irregular	22

**Penha**

Jardinagem	108
Buraco em via pública	19
Limpeza pública/ Lixo	18

**São Mateus**

Jardinagem	12
Comércio irregular	10
Limpeza pública/ Lixo	8

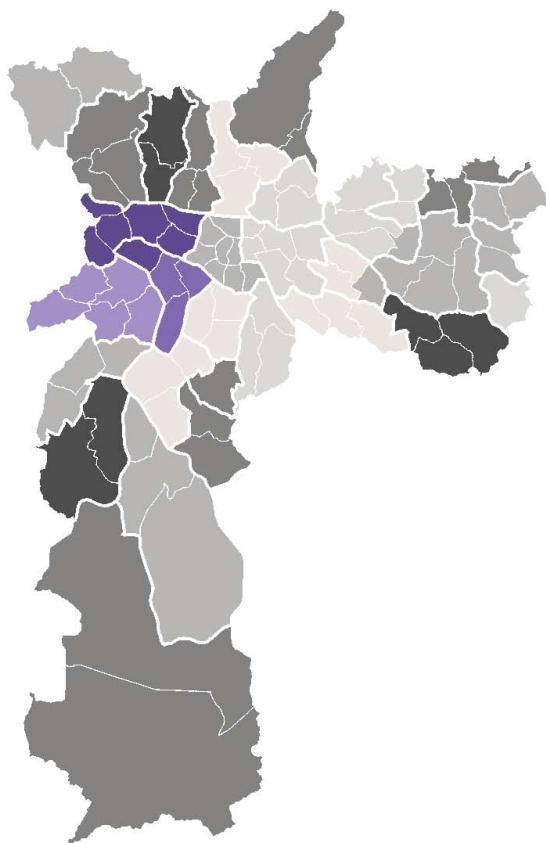
**São Miguel Paulista**

Buraco em via pública	9
Comércio irregular	9
Limpeza pública/ Lixo	8

**Vila Prudente/ Sapopemba**

Jardinagem	23
Buraco em via pública	16
Limpeza pública/ Lixo	15

# Subprefeituras - Oeste



## Butantã

Buraco em via pública	113
Jardinagem	98
Comércio irregular	30

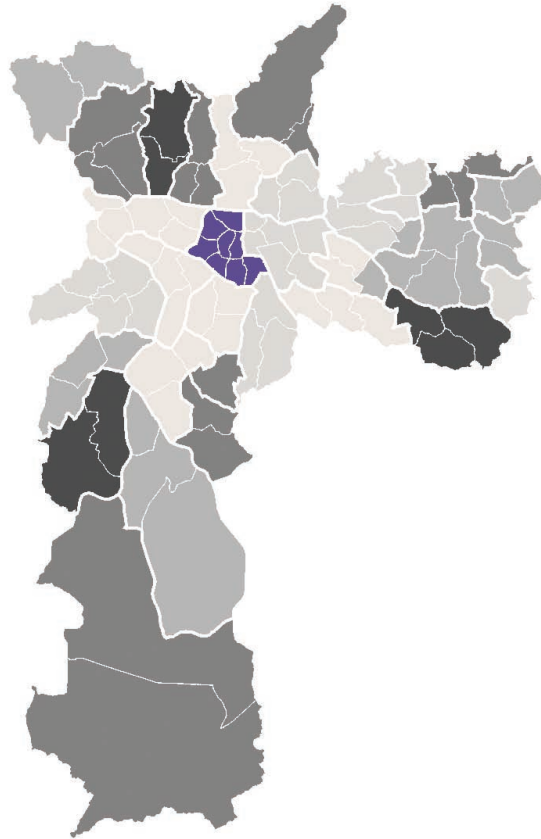
## Lapa

Jardinagem	153
Limpeza pública/ Lixo	18
Comércio irregular	16

## Pinheiros

Jardinagem	108
Buraco em via pública	27
Comércio irregular	23

# Subprefeitura - Centro

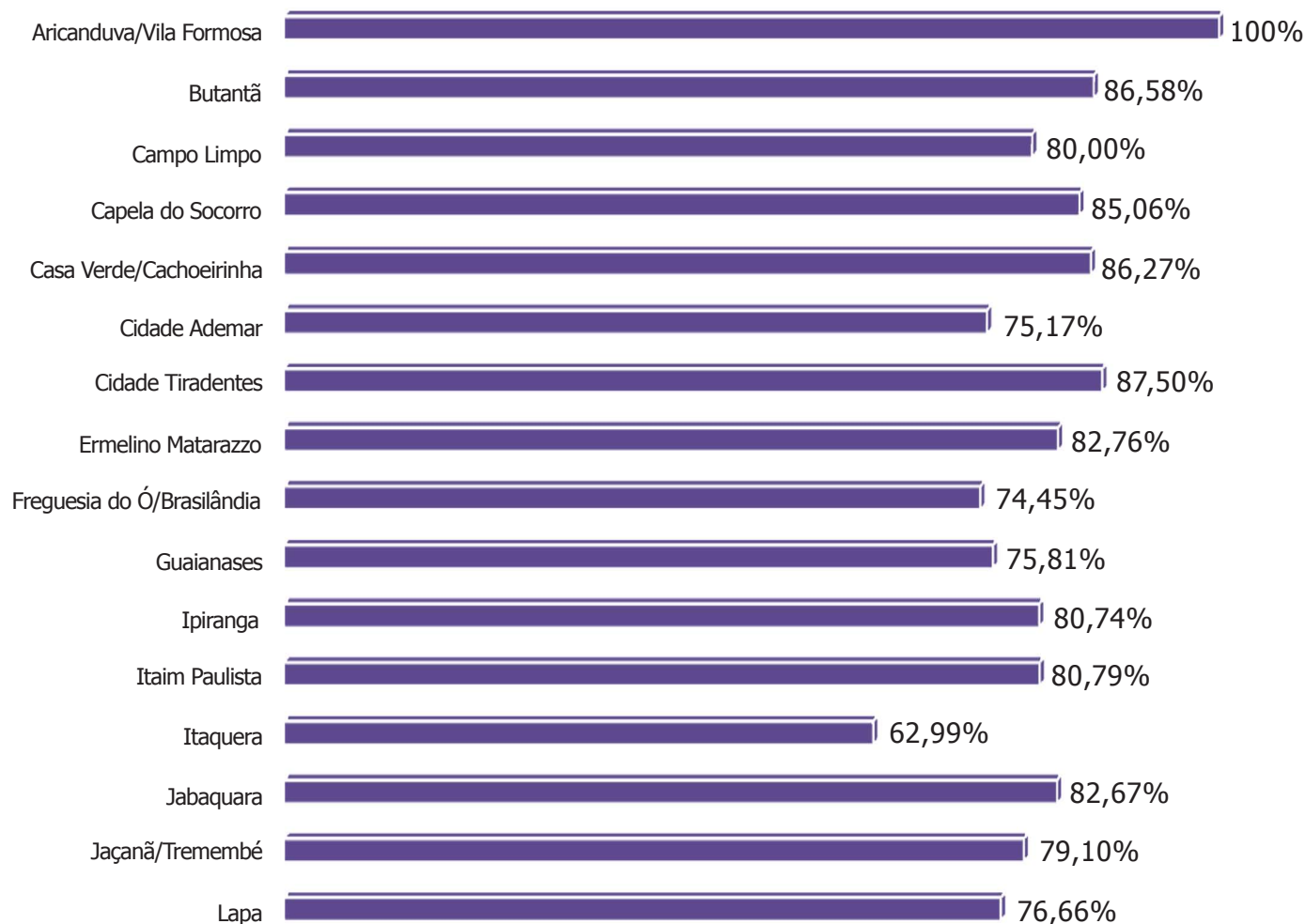


## Sé

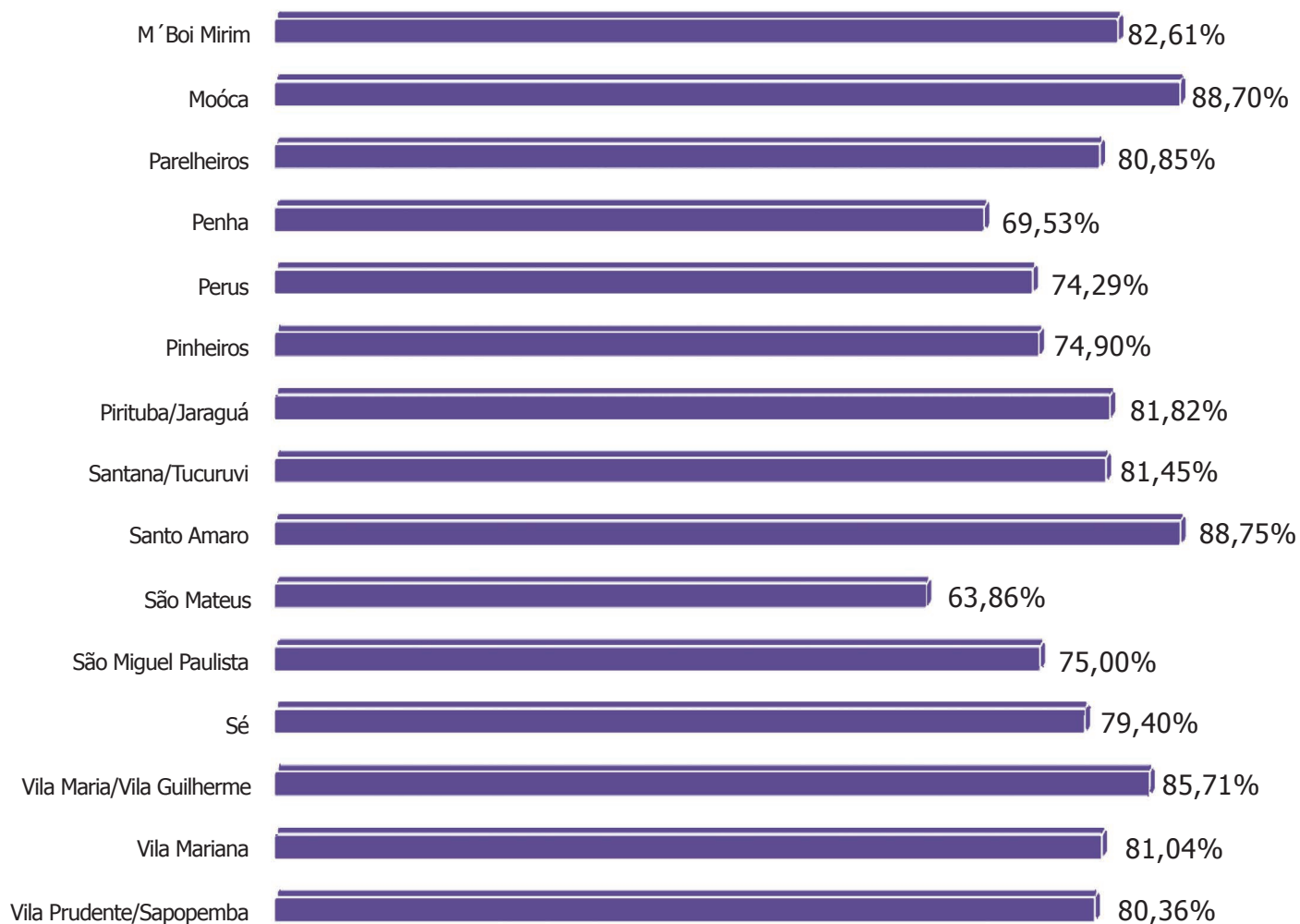
Comércio irregular	56
Jardinagem	30
Passageo público	23

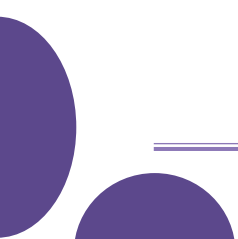
# Concluídos por Subprefeitura

A média de concluídos por subprefeitura foi de 80,16%.

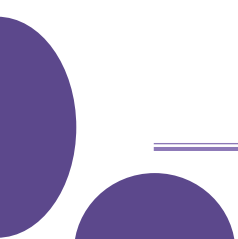








# Aperfeiçoamento Técnico e Gestão



## Colóquios

Em 2009, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realizou cinco colóquios com o objetivo de qualificar sua equipe técnica e promover a discussão de temas pertinentes ao cotidiano, seja de conhecimento técnico, procedimentos ou de formação geral, caso da reforma ortográfica.

- **Reforma ortográfica**, com Kátia Bastos, professora de Língua Portuguesa.
- **O Carnaval na cidade de São Paulo**, com Nanci Frangiotti, assessora técnica da Ouvidoria que defendeu o tema em seu mestrado na USP (Universidade de São Paulo).
- **Licenciamento de Imóveis**, com Gláucia Craveiro de Almeida, da subprefeitura de Vila Mariana.
- **Questão urbana do ponto de vista do planejamento na área**, com Ermínia Maricato, Livre Docente pela FAU-USP (Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo) e professora titular e presidente da Comissão de pesquisa da FAU-USP.
- **Psiu – Programa do Silêncio Urbano**, com Wanderley Pereira, diretor da Divisão Técnica de Fiscalização do órgão.



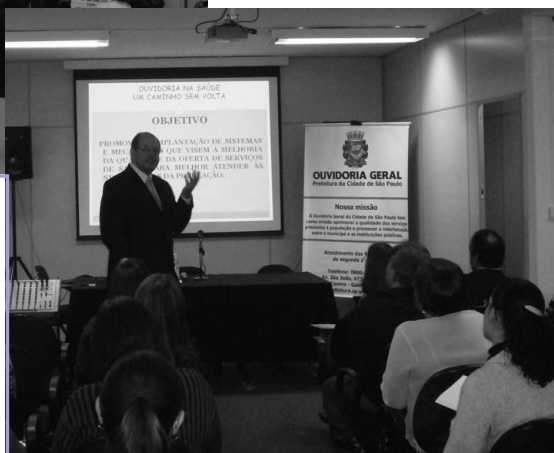
*Erminia Maricato,  
acima, e Nanci  
Frangiotti*

## Cursos realizados

Com o crescente número de reclamações em Qualidade no atendimento a partir de 2008, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo continuou a se dedicar ao tema no ano de 2009 ao realizar eventos que possibilitaram a discussão e reflexão da questão.



*Paulo Rocha, acima, e Carlos Ferrara*



Conforme os dados estatísticos, a Secretaria Municipal da Saúde é a que concentra o maior número de queixas. Dessa forma, foram realizados dois eventos direcionados a funcionários da pasta em decorrência da agenda propositiva entre os dois órgãos.

O primeiro evento direcionado foi em agosto com o tema “Qualidade do atendimento ao usuário dos serviços de saúde da Cidade de São Paulo”, que reuniu cerca de 50 pessoas. O evento de um dia teve três painéis: “Qualidade no atendimento” com Daniel Annenberg, consultor e responsável pela implantação do Poupatempo; “Ouvidoria nos

serviços de Saúde” com Carlos Ferrara, ouvidor do Hospital Brigadeiro, e “A Ouvidoria Central da Saúde na Cidade de São Paulo” com Mário Sérgio Mendes Cardoso, ouvidor da Secretaria Municipal da Saúde. O evento foi encerrado com dinâmicas e conclusões, sob a coordenação de Maria Lumena Sampaio, chefe de gabinete da Ouvidoria Geral, e Edna Volpi, chefe da assessoria técnica da Ouvidoria Geral.

Em novembro, a Ouvidoria Geral organizou juntamente com a ABO-SP (Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman Seção São Paulo) o Curso de Capacitação de Ouvidores da Secretaria Municipal da Saúde. Com 35 participantes, o encontro abordou seis temas e foi encerrado com uma avaliação.

Os temas foram:

- “Ouvidoria, cidadania e ética” com Maria Inês Fornazaro, ouvidora geral da cidade de São Paulo;
- “Portaria 867/2008” com Mário Sérgio Mendes Cardoso, ouvidor central da saúde;

- “Histórico da Ouvidoria” com José Pinheiro Machado, ouvidor do Poupatempo/ Prodesp;
- “Ouvidoria na prestação de serviços de saúde” com Munira Aiex, do Serviço de Atendimento ao Usuário da Associação Congregação de Santa Catarina;
- “Proteção e defesa dos usuários de serviços públicos” com Paulo Henrique de Souza Rocha, da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo e
- “Negociação de conflitos” com Maria Lumena Sampaio, chefe de gabinete da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo.

### 3º Encontro da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realizou em 17 de novembro o 3º Encontro com mais de 130 participantes. O evento possibilitou refletir e, principalmente, discutir o tema Qualidade no atendimento no Auditório da Secretaria Municipal da Cultura, no Edifício Olido.

A ouvidora geral Maria Inês Fornazaro abriu o encontro destacando a importância do tema no relacionamento com o cidadão e o usuário do setor público. Ressaltou também o respeito, um requisito básico para atingir um atendimento de qualidade. O primeiro painel foi a Apresentação das atividades da OGM (Ouvidoria Geral do Município) com Maria Lumena Sampaio, chefe de gabinete do órgão, que explicou o embasamento legal da ouvidoria pública, contextualizou a abrangência da OGM na metrópole e provocou uma reflexão sobre o tema.



*Maraci Pattaro e participantes da oficina*



O segundo painel foi a abordagem técnica “Faça a diferença no atendimento” com a consulto-

ra Sandra Naime, que fez um apanhado histórico sobre o surgimento dos serviços especializados no tema, além do Código de Defesa do Consumidor. Ao final deste painel o conceito “atender” foi discutido amplamente pelos participantes.

A troca de experiências e de percepções dos participantes foi explorada na Oficina da consultora Maraci Pattaro. Na ocasião, houve simulação de atendimento entre o cidadão/ usuário e as administrações públicas e privadas numa dinâmica que envolveu a todos.

### **Qualificação da equipe técnica**

Primar por um atendimento de qualidade e com isso manter a equipe capacitada é uma das diretrizes da Ouvidoria. O órgão enviou servidores para o Programa Inova Gestão, criado pela Secretaria de Modernização, Gestão e Desburocratização por meio da Coordenadoria de Gestão do Conhecimento e Capacitação.

Os servidores de nível estratégico da Ouvidoria participaram do “Curso para Gestores Públicos com Ênfase na Inovação”, de agosto a novembro, cumprindo uma carga horária de 146 horas.

O Programa Inova Gestão teve como resultado o desenvolvimento de 23 projetos. A Ouvidoria por meio de seus representantes participou de dois: Parque Sustentável – Modelo de Sustentabilidade para Cidade de São Paulo e Portal da Qualidade, sendo que o primeiro foi um dos oito finalistas selecionados para análise final do prefeito Gilberto Kassab e do secretário Rodrigo Garcia.

### **Participação em eventos**

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo esteve representada em diversos eventos no decorrer do ano de 2009. Dentre eles, destaca-se a participação no **Seminário Internacional 200Ombudsman** ocorrido em novembro, em São Paulo, promovido pela ABO (Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman Nacional) e pelo Instituto Brasileiro Pró-Cidadania. Participantes brasileiros dos setores privado e público – nas esferas municipal, estadual e federal – tiveram a oportunidade de trocar experiências com profissionais da Suécia, Áustria, Bermudas, Canadá e dos Estados Unidos.



## Ouvidoria como referência

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo tem como missão aprimorar a qualidade dos serviços prestados ao paulistano. A população compreende 11 milhões de pessoas o que torna o órgão uma referência a outras instituições. Dessa forma, é uma rotina gestores e administradores visitarem o órgão para conhecer a estrutura e os procedimentos. Visitaram a Ouvidoria em 2009, entre outros:

- Técnicas da Fundação para o Desenvolvimento da Educação (FDE), da Secretaria de Educação do Estado de São Paulo;
- Ouvidor Nacional de Direitos da Cidadania da Assembleia Nacional da Hungria, Mate Szábo;
- Ouvidora do Metrô de São Paulo, Isabel Midori e
- Ouvidor da Polícia Civil do Estado de São Paulo, Luiz Gonzaga Dantas

## Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana

A ouvidora geral Maria Inês Fornazaro participou, em 18 de setembro, da cerimônia de assinatura da Portaria 390 da Secretaria Municipal de Segurança Urbana, que instalou a Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana (GCM).

## Administração Interna

A Ouvidoria cumpriu o Decreto 50.395 (21/01) ao reavaliar os contratos e as licitações de serviços, manutenção e estrutura. Em março, houve o congelamento do orçamento em 23,63%, o que não impediu o órgão de redimensionar as prioridades sem comprometer a qualidade dos serviços e ainda realizar uma economia de 8,34%.

Os contratos revistos envolvem os serviços de postagem, copa, motofrete, impressão

departamental, limpeza e manutenção da estrutura física e de equipamentos.

O compromisso de manter um processo contínuo de organização e reestruturação resultou, no 4º trimestre, na alteração do contrato da operacionalização da Central de atendimento. A modificação integra uma das prioridades da Agenda 2012 e sua implementação tem início em 2010, trazendo benefício ao cidadão paulistano.

## O Exercício da Cidadania e a Formação do Conhecimento

“O conhecimento nunca é reflexo ou espelho da realidade. O conhecimento é sempre uma tração, seguida de uma reconstrução.” (Edgar Morin)<sup>1</sup>

Ao buscar o atendimento na Ouvidoria Geral seja na forma da reclamação, elogio ou sugestão, o munícipe exerce o seu papel como cidadão que busca a melhora da prestação do serviço público. No papel de interlocutor entre o órgão da prefeitura e o morador da cidade, ao receber essa solicitação surge um novo conhecimento da realidade.

O morador e usuário de uma cidade como São Paulo demanda uma grande diversidade de serviços e por vezes é necessário que haja a manifestação em relação aos mesmos para a sua solução e aprimoramento. Dessa forma, ao revelá-las diante da administração pública, o munícipe não só busca resolver um problema pontual, mas também melhora a qualidade de vida em sociedade.

Assim, torna-se indiscutível a necessidade da consciência dos agentes públicos que a dignidade nata de todo cidadão deve ser respeitada. Dessa forma, o munícipe deve ser ouvido e a busca de soluções para as suas demandas é prioridade eminente.

Ao fecharmos o relatório anual de 2009, verificamos que, justamente, a natureza mais reclamada com relação aos vários órgãos da administração pública municipal foi a qualidade no atendimento.

Esse fato nos leva a refletir, elaborar e compartilhar ações com ânimo renovado, especialmente, quando se identifica o necessário investimento na transmissão de conhecimentos por meio de cursos e treinamentos que visam qualificar o atendimento dirigido ao munícipe.

E nesse contexto a Ouvidoria Geral também investe em capacitação, seja de seu corpo técnico ou aquela oferecida a servidores de outros órgãos municipais, buscando agregar mais conhecimento para a construção de uma nova realidade e a consolidação do exercício de cidadania.

<sup>1</sup> Morin, Edgar. *Os setes saberes necessários à educação do futuro*.  
Consulta site [www.edgarmorin.org.br](http://www.edgarmorin.org.br)

## **Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo**

Avenida São João, 473 - 16º andar  
Centro - São Paulo - SP  
CEP: 01035-000

Telefone: 0800-17-5717  
[www.prefeitura.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.prefeitura.sp.gov.br/ouvidoria)

Informações à imprensa: 3334-7122