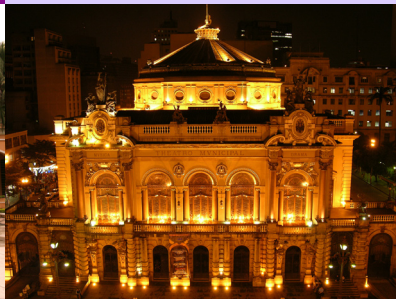




PREFEITURA DE **SÃO PAULO** OUVIDORIA GERAL

Fotos: SPTURIS/Calo Silveira e Jefferson Pancieri



2012

Relatório 1º Trimestre



Relatório 1º Trimestre 2012



OUVIDORIA GERAL
Prefeitura da Cidade de São Paulo

São Paulo, abril de 2012



Sumário

Apresentação: 5

Expediente: 7

Dados Estatísticos: 9

Metodologia: 11

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

Análise da mídia de telefone: 13

Ranking de atendimentos de protocolos por natureza: 14

Comparativo por trimestre: 15

Principais demandas dos protocolos: 16

Análise regionalizada: 19

RIO – Registro de Interlocução entre Ouvidorias: 22

Atendimentos de protocolos por Órgão: 24

Naturezas de atendimentos por Órgão: 26

Atendimentos de protocolos por Subprefeitura: 30

Naturezas de atendimentos por Subprefeitura

Zona Norte: 31

Zona Sul: 32

Zona Leste: 34

Zona Oeste: 36

Centro: 37

Aperfeiçoamento Técnico e Gestão: 39

Capacitação técnica: 41

Agenda propositiva: 41

Participação em eventos: 41

Transparência e Controle Social: 42

Incentivo aos estagiários: 42

Curso de Mediação: 42

Casa da Cidadania: 43

Pesquisa de Satisfação: 43

Comunicação: 43

CONEXÃO COM A CIDADE: 44



Apresentação

O primeiro trimestre de 2012 foi marcado pela ampliação dos indicadores obtidos a partir do sistema de informações da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo - OGM, bem como pela articulação entre ouvidorias, especialmente em março quando se comemora o Dia do Ouvidor.

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo transforma as manifestações dos paulistanos em dados sistematizados para facilitar a análise dos órgãos públicos, que utilizam as estatísticas como ferramenta de gestão no aprimoramento dos serviços prestados nesta metrópole.

Neste trimestre, a Ouvidoria lançou o inédito relatório do 4º trimestre de 2011 com o objetivo de oferecer mais um referencial das demandas dos cidadãos aos órgãos públicos, assim como para o meio acadêmico e a sociedade civil. Todos os dados podem ser conferidos no Portal da Prefeitura de São Paulo, na home da OGM.

As estatísticas constituem uma base de consulta e estudo tanto na edição de matérias divulgadas pela mídia em geral como para estudantes, preocupados em refletir, questionar e analisar mais profundamente as questões trazidas pelos cidadãos paulistanos. Desta forma também é um veículo que confere transparência às atividades desenvolvidas pela OGM.

O relatório refinou as estatísticas, por meio do Programa RIO – Registro de Reclamações de Ouvidorias, cujo trabalho ressalta a importância de uma contextualização e visão sistêmica das reclamações. Incluiu a regionalização da natureza Iluminação pública e de Vigilância Sanitária, serviços afetos ao Departamento de Iluminação Pública - ILUME e Coordenação de Vigilância Sanitária - Covisa, respectivamente, o que proporciona um recorte mais detalhado do foco de ações a serem desenvolvidas.

Janeiro, fevereiro e março de 2012 resultaram em 14.983 atendimentos. Deste total, 20,50% geraram a abertura de protocolos, o equivalente a 3.072 manifestações. Das naturezas mais reclamadas, Qualidade no atendimento ocupa a primeira colocação no ranking, a exemplo do trimestre anterior (4º trim. de 2011). As demandas de zeladoria (Iluminação pública, Jardinagem, Buraco em via pública, Limpeza pública e Perturbação do silêncio) são naturezas que ocupam a lista das mais reclamadas.

Tal balanço reforça o anseio do paulistano por um serviço de qualidade e em setores distintos, contribuindo dessa forma na construção de uma cidade melhor e de excelência.

Maria Lumena Balaben Sampaio
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo
São Paulo, abril de 2012



Expediente

Prefeito

Gilberto Kassab

Ouvidora Geral

Maria Lumena Balaben Sampaio*

Chefe de Gabinete

Maria Lumena Balaben Sampaio

Chefe de Assessoria Técnica

Edna Lucia Volpi

Assessoria Técnica

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

Apuração Preliminar

Dante Shin Iti Kimura
Maria Cecília Carvalho Pallotta

Assessoria de Informática

Leonardo Zanon Arruda
Marcelo Gadotti

Assessoria de Imprensa

Mami Yasunaga

Assessoria Administrativa Financeira

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

Contabilidade

Rose Mari Cristiano

Assessoria de Processos

Jorge Miyazaki
Keila Regina de Oliveira Neri
Sonia Cristina Ferreira Santos

Expediente do Gabinete

Erika Lucia Timoteo Paulino
Marli de Jesus Ferreira

Atendimento 0800

Carolina Dantas de Barros
Célia Cristina Martins da Silva
Claudia Regina Almeida Bonilha
Daniela de Almeida Lufti
Francine Gualberto Pascon
Giovanni Santos Bravim
Juliana Salgado Miguel
Karla de Moraes Boaventura
Kelly Alves Prado
Marcela Aparecida Moreira Fernandes
Marta Pinto Kiraly
Natalia Martins de Oliveira
Pamela da Silva Pereira Derrico
Priscila Barboza da Conceição
Tatiana dos Santos Kovacs

Apoio GCM

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

Estagiários

Alisson da Silva Marcondes
Caroline Caparroz Lopes
Cleudson Ricardo de Meneses
Débora Aparecida de Souza
Edilson da Silva Leite
Giovanni Santos Bravim
Karla de Moraes Boaventura
Mayara Silva Procópio
Pamela Gregório Martines
Paulo Roberto Perucci Hirata
Rafaela de Jesus Andrade
Raquel de Souza Ciccone
Vanessa Silva Ramos

Projeto Gráfico e Diagramação

Leonardo Zanon Arruda

Projeto Gráfico da Capa

Kelly Alves Prado

Dados Estatísticos

The page features several decorative purple elements: a solid purple bar at the top; a thin purple horizontal line below the header; a large purple rectangular block behind the word 'Estatísticos'; a horizontal purple bar on the left side; a long purple horizontal bar at the bottom right; and a thin purple horizontal line near the bottom of the page.



Metodologia

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

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

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

O Cidadão e a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

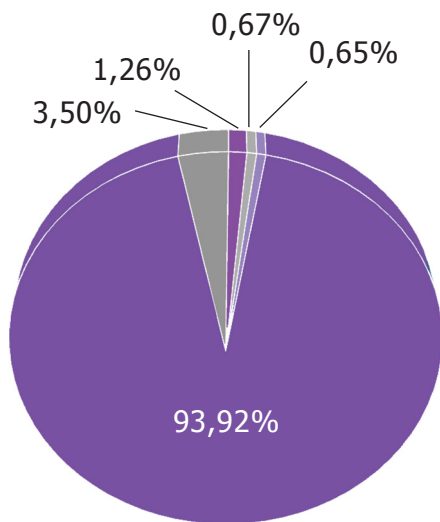
Com um total de 14.983 atendimentos no primeiro trimestre de 2012, o período manteve o percentual de abertura de protocolos na ordem de 20,50% desse montante, o que equivale a 3.072 manifestações. Esse patamar confirma a tendência do relatório anual de 2011, que indicou a abertura de 20,95% de protocolos em relação ao total de atendimentos e de 29,61% no relatório anual de 2010.

Esse indicador demonstra que o foco na melhoria da forma e conteúdo de informações prestadas pelo atendimento da OGM resulta em ferramentas consistentes e rápidas para o cidadão se relacionar com a administração municipal. Um aspecto que reforça tal tendência é o percentual de abertura de protocolos que se mantém, enquanto o universo de atendimentos em geral cresce.

A OGM serve à população como fonte de informações e orientações, além de ser um local para o exercício da cidadania no momento em que se exige um serviço de qualidade.

Em relação ao trimestre anterior (4º trimestre de 2011), houve um aumento no número de protocolos de 26,58%, equivalente a 645, ou seja, foram registrados no período 2.427 demandas. Já em relação ao mesmo período do ano anterior, houve uma queda de 15,04% (equivalente a 544 protocolos). No primeiro trimestre de 2011 foram registrados 3.616 protocolos.

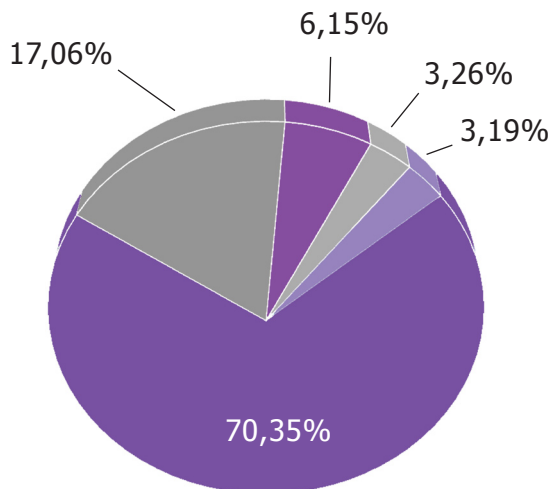
Média de entrada de atendimentos em geral



- Telefone: **14.072**
- E-mail: **524**
- Pessoalmente: **189**
- Carta: **100**
- Fax: **98**

Total de atendimentos: **14.983**

Média de entrada de protocolos



- Telefone: **2.161**
- E-mail: **524**
- Pessoalmente: **189**
- Carta: **100**
- Fax: **98**

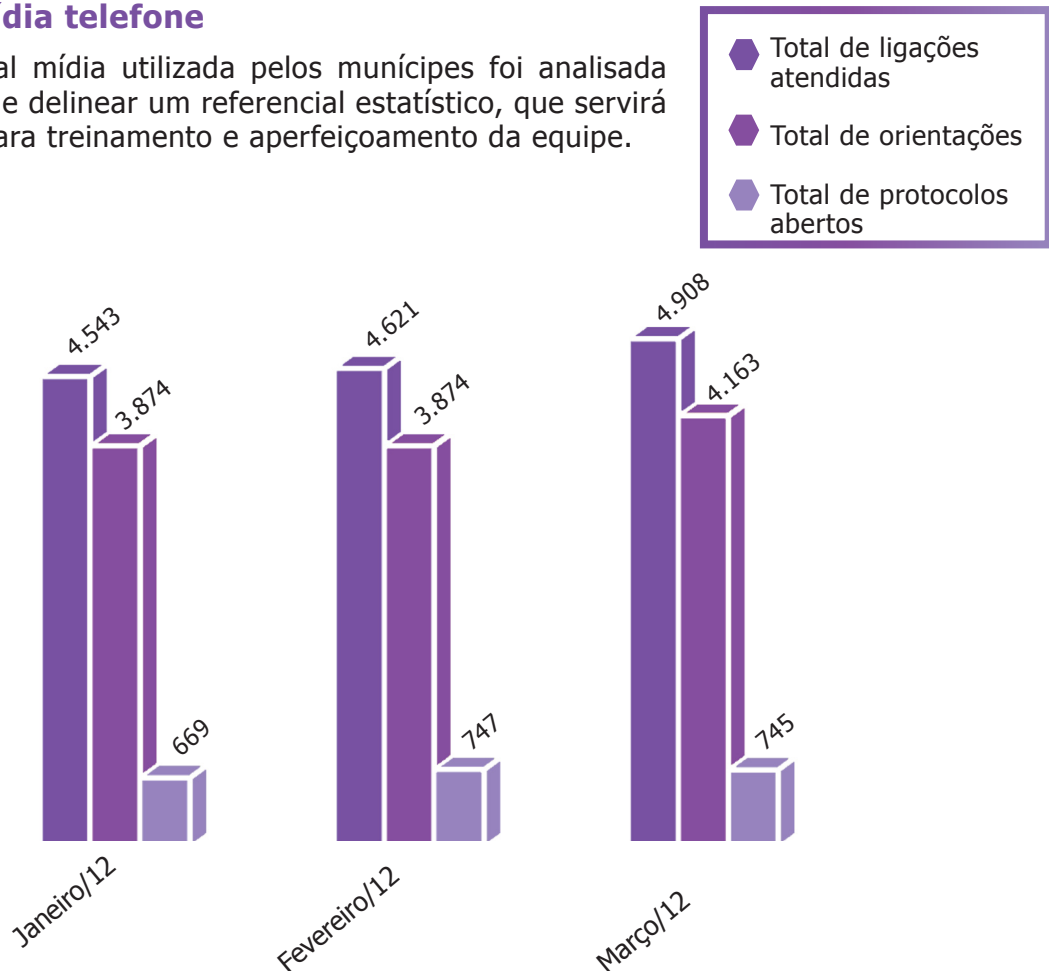
Total de protocolos: **3.072**

O paulistano mantém sua preferência pelo meio telefone (Central 0800-17-5717) para se manifestar na Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, como reforçam as estatísticas deste primeiro trimestre de 2012. A mídia telefone representa 93,92% dos 14.983 atendimentos realizados no período. Deste total, 20,50% resultaram na abertura de protocolos, ou seja, 3.072 manifestações de reclamações, de sugestões ou de elogios.

A segunda mídia mais utilizada foi o e-mail (3,50%), seguida pela reclamação feita pessoalmente (1,26%), carta (0,67%) e fax (0,65%).

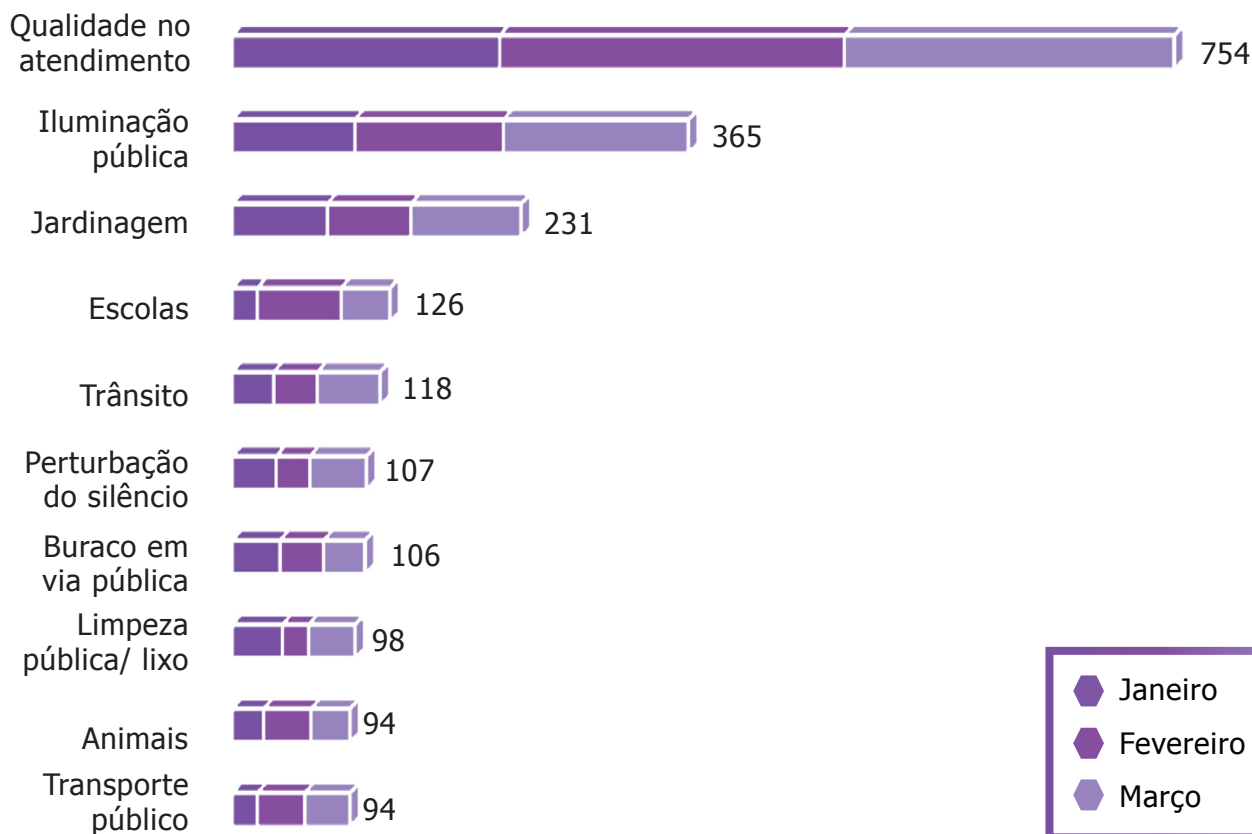
Análise da mídia telefone

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



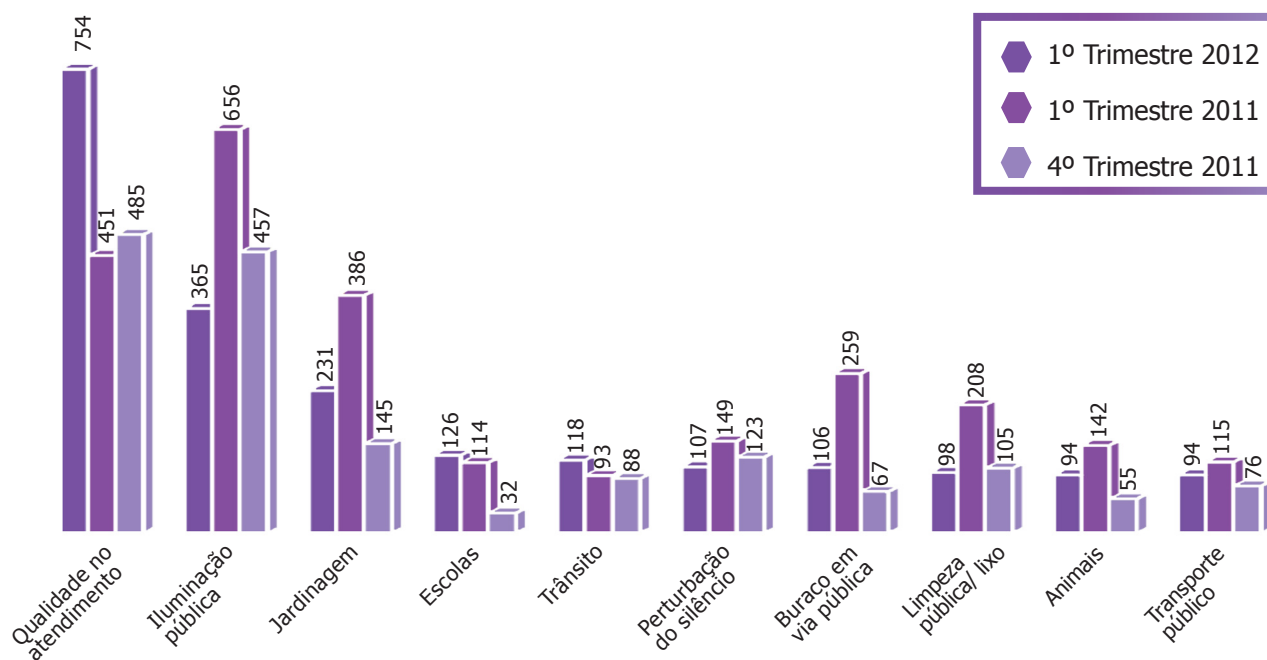
Ranking de atendimentos

Protocolos por natureza



Comparativo por trimestre

| Natureza | 1º Trimestre 2012 | | 1º Trimestre 2011 | | 4º Trimestre 2011 | |
|--------------------------|-------------------|-------|-------------------|-------|-------------------|-------|
| | N/A | % | N/A | % | N/A | % |
| Qualidade no atendimento | 754 | 24,54 | 451 | 12,47 | 485 | 19,98 |
| Iluminação pública | 365 | 11,88 | 656 | 18,14 | 457 | 18,83 |
| Jardinagem | 231 | 7,52 | 386 | 10,67 | 145 | 5,97 |
| Escolas | 126 | 4,10 | 114 | 3,15 | 32 | 1,32 |
| Trânsito | 118 | 3,84 | 93 | 2,57 | 88 | 3,63 |
| Perturbação do silêncio | 107 | 3,48 | 149 | 4,12 | 123 | 5,07 |
| Buraco em via pública | 106 | 3,45 | 259 | 7,16 | 67 | 2,76 |
| Limpeza pública/ lixo | 98 | 3,19 | 208 | 5,75 | 105 | 4,33 |
| Animais | 94 | 3,06 | 142 | 3,93 | 55 | 2,27 |
| Transporte público | 94 | 3,06 | 115 | 3,18 | 76 | 3,13 |



Principais demandas dos protocolos

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo analisa no Relatório do 1º Trimestre de 2012 uma amostra das dez naturezas mais reclamadas. Tal quadro dá uma amplitude das demandas trazidas pelos cidadãos nos meses de janeiro, fevereiro e março.

Qualidade no atendimento é a mais reclamada no ranking com 754 protocolos. A natureza abrange a interação presencial e o acesso pela via eletrônica em diversos níveis de atendimento e prestação de serviços da municipalidade. Nos dois comparativos, Qualidade no atendimento apresentou aumento: de 67,18% (303 registros a mais) em relação ao mesmo período do ano anterior e de 55,46% (269) em relação ao trimestre anterior (4º trim. de 2011). No mês a mês, a estatística oscilou: 214 em janeiro; 276 em fevereiro e 264 em março.

Qualidade no atendimento reúne reclamações de secretarias (476), subprefeituras (103), empresas e autarquias (168) e outros (7).

A São Paulo Transportes S/A - SPTrans, da Secretaria Municipal de Transportes, concentra o maior número de reclamações com 137 protocolos, sendo grande parte referente ao acesso à loja virtual; seguida pela Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras, com 106 registros, e a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social com 100.

Em quarto colocado está a Secretaria Municipal de Finanças, com 74 demandas, seguida pela Secretaria Municipal da Saúde, com 60.

Mais reclamadas em Qualidade no Atendimento

| | |
|--|-----|
| São Paulo Transportes S/A – SPTrans | 137 |
| Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras | 106 |
| Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social | 100 |
| Secretaria Municipal de Finanças | 74 |
| Secretaria Municipal da Saúde | 60 |

Iluminação pública ocupa a segunda colocação no ranking com 365 protocolos. Todos os registros foram encaminhados ao Departamento de Iluminação Pública - Ilume da Secretaria Municipal de Serviços. A natureza teve uma queda nos dois comparativos: de 44,36% (291 registros) a menos

que o mesmo período do ano anterior e de 20,13% (92) a menos que o trimestre anterior. No mês a mês, a natureza aponta um aumento gradual: 98 em janeiro; 119 em fevereiro e 148 em março.

Jardinagem ocupa a terceira colocação no ranking com 231 protocolos, que foram encaminhados às subprefeituras. No comparativo com o mesmo período do ano anterior, a natureza apresentou uma queda nas estatísticas de 40,16% (155 protocolos a menos). Por outro lado, em relação ao trimestre anterior, a natureza apresentou um aumento de 59,31%, equivalente a 86 demandas, diante do período de chuvas mais intensas. No mês a mês, Jardinagem oscilou sendo: 76 em janeiro; 67 em fevereiro e 88 em março.

A natureza **Escolas** ocupa a quarta colocação no ranking com 126 protocolos. Deste total, 125 foram encaminhados à Secretaria Municipal de Educação e 1 a um órgão externo à municipalidade. A natureza apresentou um aumento de 10,53% (12 registros) em relação ao mesmo período do ano anterior. Em relação ao trimestre anterior, também foi apontado um aumento de 94 protocolos. Na análise mês a mês, a natureza teve seu pico no início das aulas, sendo: 20 em janeiro, 67 em fevereiro e 39 em março. As estatísticas são compatíveis com a natureza de caráter sazonal: início do ano letivo.

Trânsito está em quinto colocado no ranking com 118 protocolos. Deste total, 117 foram encaminhados a Companhia de Engenharia de Tráfego - CET, da Secretaria Municipal de Transportes, e 1 à própria pasta de transportes. A natureza apresentou um aumento nos dois comparativos: 26,88% (25 demandas) a mais que o mesmo período do ano anterior e 34,09% (30 registros) a mais que o trimestre anterior. No mês a mês, a estatística da natureza aumentou gradativamente: 33 em janeiro, 35 em fevereiro e 50 em março.

Perturbação do silêncio ocupa a sexta colocação no ranking com 107 protocolos. Deste total, 106 foram encaminhados ao Programa do Silêncio Urbano - PSIU, da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras, e 1 para um órgão externo a competência da municipalidade. A natureza apresentou uma queda nos dois comparativos: 28,19% (42 registros) a menos que o mesmo período do ano anterior e 13,01% (16 demandas) a menos que o trimestre anterior. Na estatística mês a mês, a natureza apresentou uma oscilação: 35 em janeiro; 27 em fevereiro e 45 em março.

Buraco em via pública está em sétimo colocado no ranking com 106 protocolos. Deste total, 105 foram encaminhados às subprefeituras e 1 para a Secretaria Municipal de Habitação. Em relação ao mesmo período do ano anterior, a natureza apresentou uma queda de 59,07% (153 protocolos). Já no comparativo com o trimestre anterior, houve um aumento de 58,21%, equivalente a 39 demandas. Na análise mês a mês, a natureza apresentou uma queda gradativa: 38 em janeiro; 35 em fevereiro e 33 em março.

Limpeza pública/ lixo ocupa a oitava colocação no ranking com 98 protocolos. Deste total, 80 foram direcionados às subprefeituras; 16 a Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB (antigo Departamento de Limpeza Urbana - Limpurb), da Secretaria Municipal de Serviços; 1 a Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação e 1 a um órgão externo a competência municipal. A AMLURB passou a vigorar com a Portaria 209, publicada em 1/3/2012.

A natureza Limpeza pública/ lixo apresentou uma queda nos dois comparativos: 52,88% (110 demandas) a menos que o mesmo período do ano anterior e 6,67% (7) a menos que o trimestre anterior. Na análise mês a mês, a natureza oscilou, sendo: 40 em janeiro, 21 em fevereiro e 37 em março.

A natureza **Animais** ocupa a nona colocação no ranking com 94 protocolos. Deste total, 85 foram encaminhados a Secretaria Municipal da Saúde e 9 às Subprefeituras. A natureza apresentou uma queda de 33,80%, equivalente a 48 registros, em relação ao mesmo período do ano anterior. Por outro lado, houve um aumento de 70,91% (39 demandas) em relação ao trimestre anterior. Na análise mês a mês, a natureza oscilou, sendo: 25 em janeiro; 38 em fevereiro e 31 em março.

Transporte público está em décimo colocado no ranking com 94 protocolos. Deste total, 76 foram encaminhados à SPTTrans, 17 à Secretaria Municipal de Educação por se tratar de transporte escolar e 1 à Secretaria Municipal de Transportes. A natureza apresentou uma queda de 18,26% (21 registros) em relação ao mesmo período do ano anterior e um aumento de 23,68% (18 demandas) no comparativo com o trimestre anterior. Na análise mês a mês, a natureza oscilou: 20 em janeiro; 38 em fevereiro e 36 em março.

Análise regionalizada

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo apresenta a análise geral por órgãos e naturezas de reclamações e passa a incluir outros ângulos de cobertura dos dados por meio da estatística regionalizada do Departamento de Iluminação Pública - Ilume, da Secretaria Municipal de Serviços, e da Coordenação de Vigilância Sanitária - Covisa, da Secretaria Municipal da Saúde.

O Ilume responde, neste trimestre, pelas reclamações da natureza Iluminação pública, que consiste, em geral, numa prestação visível de locais públicos como ruas, vias e pontes. A região com o maior número de reclamações neste trimestre é a de Campo Limpo, com 9% (equivalente a 35 protocolos), seguida por São Miguel Paulista, com 7,00% (27), Jaçanã/ Tremembé com 6,00% (24) e M´Boi Mirim com 6,00% (22). Butantã é a região que ocupa a quinta colocação neste ranking com 5,00%, ou seja, 20 demandas.

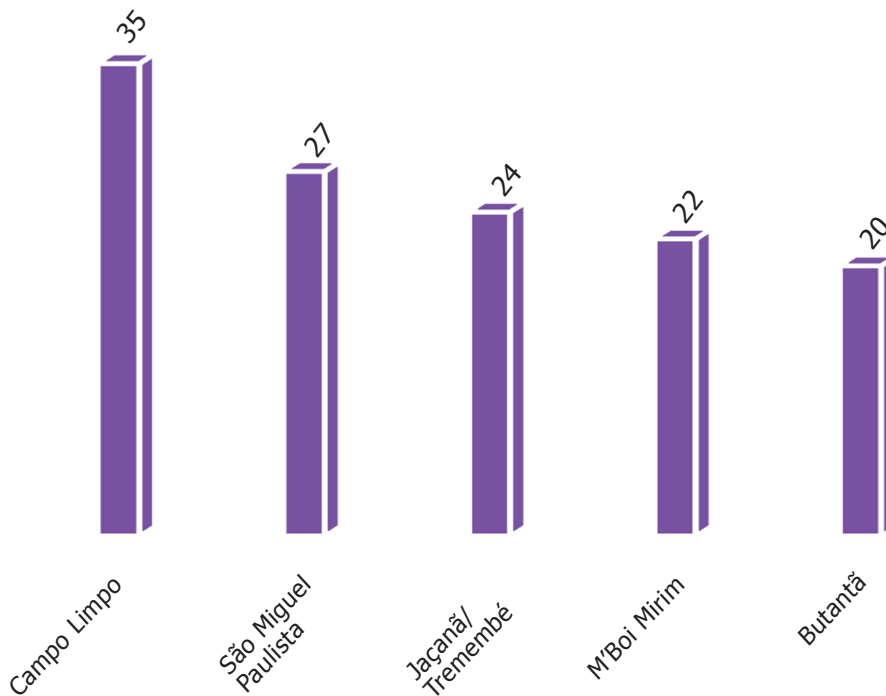
A vigilância sanitária municipal, de atribuição da Covisa, faz parte da temática discutida com a Ouvidoria Central da Saúde em agenda propositiva, pois absorve cerca de um terço das reclamações daquela pasta. A Covisa concentra reclamações das naturezas registradas na OGM referentes a:

- Animais: criação inadequada, animais agressivos soltos, maus tratos em geral, vacinação, estabelecimentos que prestam serviços relacionados aos animais entre outros.
- Dengue: o cidadão atento à prevenção da doença, que em geral toma todas as precauções para que o foco do mosquito transmissor não se estabeleça, reconhece situações que podem contribuir para a propagação, vindo a denunciar locais tanto residenciais quanto comerciais;
- Inspeção de alimentos: a cidade de São Paulo é conhecida pela sua gastronomia, o que implica na manipulação, comercialização e consumo de alimentos que devem seguir normas técnicas adequadas de higiene para assegurar a saúde e segurança da população;
- Qualidade no atendimento: a interação direta daquele que presta o serviço público e o usuário pode representar um desafio na comunicação, na forma e conteúdo das informações prestados, entre outros fatores que merecem a constante atualização e treinamento para que flua de maneira adequada.

Nesta análise, a região com o maior número de demandas foi a de Vila Mariana, seguida pela Ipiranga, Lapa, Santana/ Tucuruvi e Santo Amaro, conforme aponta a tabela.

Departamento de Iluminação Pública - Ilume

| Órgão | N/A | % |
|---------------------|-----|------|
| Campo Limpo | 35 | 9,46 |
| São Miguel Paulista | 27 | 7,30 |
| Jaçanã/ Tremembé | 24 | 6,49 |
| M'Boi Mirim | 22 | 5,95 |
| Butantã | 20 | 5,41 |



Coordenação de Vigilância Sanitária - Covisa

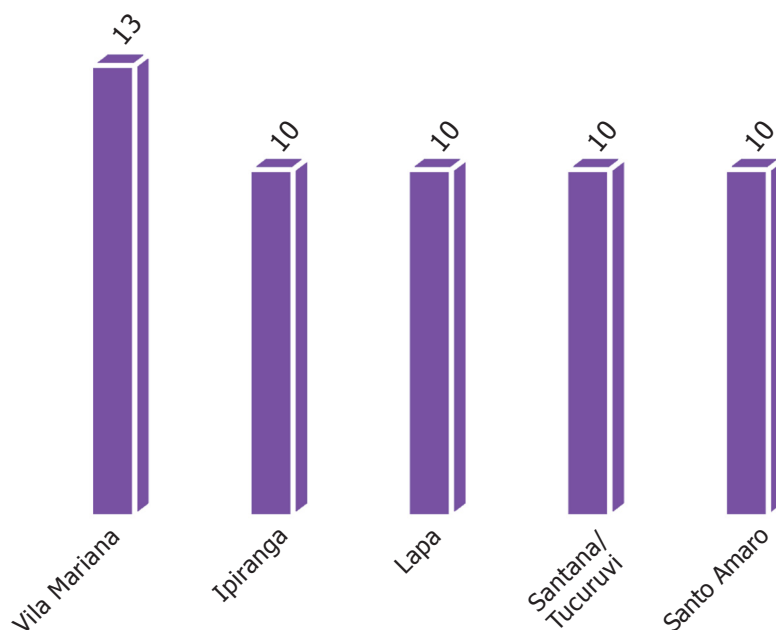
| Vila Mariana | N/A | % |
|---------------------|------------|----------|
| Dengue | 10 | 6,80 |
| Animais | 3 | 2,04 |

| Ipiranga | N/A | % |
|--------------------------|------------|----------|
| Animais | 8 | 5,44 |
| Qualidade no atendimento | 2 | 1,36 |

| Lapa | N/A | % |
|-----------------------|------------|----------|
| Animais | 6 | 4,08 |
| Dengue | 2 | 1,36 |
| Inspeção de alimentos | 2 | 1,36 |

| Santana/ Tucuruvi | N/A | % |
|--------------------------|------------|----------|
| Animais | 7 | 4,76 |
| Dengue | 2 | 1,36 |
| Qualidade no atendimento | 1 | 0,68 |

| Santo Amaro | N/A | % |
|--------------------------|------------|----------|
| Animais | 9 | 6,12 |
| Qualidade no atendimento | 1 | 0,68 |



RIO – Registro de Interlocação entre Ouvidorias

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo se dispôs a expressar por meio estatístico a interlocação cotidiana com outras ouvidorias, apresentando o primeiro balanço do Projeto RIO – Registro de Interlocação entre Ouvidorias, lançado em março de 2011.

Neste primeiro trimestre de 2012 foram 92 demandas encaminhadas por ouvidorias de vários órgãos tanto de outros municípios quanto das esferas estaduais e federais, o que significa a integralização de 36,65% do total registrado no ano de 2011. A maior parte é proveniente da Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo e foi encaminhada a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras, sendo que pouco mais de 60% referentes à natureza Perturbação do silêncio.

Os protocolos, após análise, foram encaminhados aos órgãos da municipalidade competentes nas respectivas atribuições. Dessa forma, a Ouvidoria Geral da Cidade cumpre com seu papel de articulação da política pública de defesa do usuário ao fazer a interlocação entre órgãos, independente de sua abrangência territorial (municipal, estadual ou federal) e da esfera de competência (legislativa, executiva ou judiciária).

Confira o detalhamento na tabela a seguir que identifica os órgãos pela ordem alfabética e em número absoluto:

- Órgão da Prefeitura Municipal de São Paulo com maior número de demandas: Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras com 54,34%;

- De origem da reclamação, vindas de ouvidorias externas, com maior número de demandas: Ouvidoria do Ministério Público com 47,82%.

| Órgão | Protocolos encaminhados pela OGM | Quant. |
|--|---|---------------|
| CET – Companhia de Engenharia de Tráfego | | 8 |
| Secretaria Municipal de Finanças | | 2 |
| Secretaria Municipal de Participação e Parceria | | 1 |
| Secretaria Municipal de Serviços | | 4 |
| Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social | | 3 |
| Secretaria Municipal de Cultura | | 1 |
| Secretaria Municipal de Educação | | 5 |
| Secretaria Municipal da Saúde | | 5 |
| Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras | | 50 |
| Secretaria Municipal de Transportes | | 3 |
| Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente | | 4 |
| Órgão Externo* | | 6 |
| TOTAL | | 92 |

| Órgão | Protocolos recebidos pela OGM | Quant. |
|---|--------------------------------------|---------------|
| Corregedoria Geral do Município de São Paulo | | 2 |
| Ouvidoria do Parlamento - Câmara Municipal de São Paulo | | 8 |
| Ouvidoria da Casa Civil | | 5 |
| Ouvidoria do DETRAN-SP | | 2 |
| Ouvidoria da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania | | 10 |
| Ouvidoria do Minist. do Desenv. Social e Combate à Fome | | 2 |
| Ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo | | 8 |
| Ouvidoria da Sec. de Desenv. Social do Estado de São Paulo | | 1 |
| Ouvidoria da Sec. do Meio Ambiente do Estado de São Paulo | | 5 |
| Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde | | 2 |
| Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana | | 3 |
| Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo | | 44 |
| TOTAL | | 92 |

Atendimentos de protocolos por Órgão

| Órgão | Atendimentos |
|--|--------------|
| Comissão Municipal de Direitos Humanos | 1 |
| Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo | 29 |
| Secretaria do Governo Municipal | 1 |
| São Paulo Turismo - SPTURIS | 1 |
| Ouvidoria da São Paulo Turismo | 1 |
| Secretaria Executiva de Comunicação | 66 |
| Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida | 1 |
| Secretaria Municipal da Saúde | 218 |
| Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social | 122 |
| Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras | 33 |
| Programa de Silêncio Urbano - PSIU | 107 |
| Secretaria Municipal de Cultura | 22 |
| Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho | 12 |
| Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano | 3 |
| Secretaria Municipal de Educação | 289 |
| Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação | 15 |
| Secretaria Municipal de Finanças | 147 |

| Órgão | Atendimentos |
|---|--------------|
| Secretaria Municipal de Habitação | 14 |
| Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB | 13 |
| Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras | 7 |
| Secretaria Municipal de Participação e Parceria | 19 |
| Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão | 15 |
| Instituto de Previdência do Município - IPREM | 5 |
| Secretaria Municipal de Segurança Urbana | 9 |
| Secretaria Municipal de Serviços | 1 |
| Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB* | 28 |
| Departamento de Iluminação Pública - ILUME | 370 |
| Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP | 1 |
| Secretaria Municipal de Transportes | 33 |
| Companhia de Engenharia de Tráfego - CET | 152 |
| São Paulo Transportes S/A - SPTrans | 227 |
| Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente | 58 |
| Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos | 8 |
| Outros Órgãos** | 19 |
| TOTAL | 2.047 |

Naturezas de atendimentos*

Órgãos

Comissão Municipal de Direitos Humanos

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

Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

| | |
|--------------------------|----|
| Elogio | 19 |
| Qualidade no atendimento | 4 |
| Sugestão | 4 |

Secretaria do Governo Municipal

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

São Paulo Turismo - SPTURIS

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

Ouvidoria da São Paulo Turismo

| | |
|----------|---|
| Sugestão | 1 |
|----------|---|

Secretaria Executiva de Comunicação

| | |
|--------------------------|----|
| Qualidade no atendimento | 58 |
| Sugestão | 5 |
| Assuntos diversos | 3 |

Secretaria Mun. da Pessoa com Def. e Mobilidade Reduzida

| | |
|-------------------------------|---|
| Acesso p/ deficientes físicos | 1 |
|-------------------------------|---|

Secretaria Municipal da Saúde

| | |
|--------------------------|----|
| Animais | 85 |
| Qualidade no atendimento | 60 |
| Dengue | 37 |

Secretaria Mun. de Assistência e Desenvolvimento Social

| | |
|--------------------------|-----|
| Qualidade no atendimento | 100 |
| Programa social | 12 |
| Elogio | 3 |

Secretaria Mun. de Coordenação das Subprefeituras

| | |
|--------------------------|----|
| Pavimentação | 17 |
| Assuntos diversos | 10 |
| Qualidade no atendimento | 3 |

Programa de Silêncio Urbano - PSIU

| | |
|--------------------------|-----|
| Perturbação do silêncio | 106 |
| Qualidade no atendimento | 1 |

Secretaria Municipal de Cultura

| | |
|--------------------------|----|
| Qualidade no atendimento | 11 |
| Sugestão | 6 |
| Biblioteca | 2 |

Secretaria Mun. de Desenv. Econômico e do Trabalho

| | |
|--------------------------|----|
| Qualidade no atendimento | 10 |
| Sugestão | 2 |

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano

| | |
|--------------------------|---|
| Sugestão | 2 |
| Qualidade no atendimento | 1 |

Secretaria Municipal de Educação

| | |
|--------------------------|-----|
| Escolas | 125 |
| Creches | 77 |
| Qualidade no atendimento | 43 |

Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação

| | |
|--------------------------|---|
| Qualidade no atendimento | 8 |
| Clubes/ CDMs | 2 |
| Assuntos diversos | 2 |

Secretaria Municipal de Finanças

| | |
|--------------------------|----|
| Qualidade no atendimento | 74 |
| Impostos e taxas | 62 |
| Elogio | 5 |

Secretaria Mun. de Habitação

| | |
|--------------------------|---|
| Qualidade no atendimento | 9 |
| Elogio | 2 |
| Buraco em via pública | 1 |

Companhia Metrop. de Habitação de São Paulo - COHAB

| | |
|--------------------------|----|
| Qualidade no atendimento | 12 |
| Moradia popular | 1 |

Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras

| | |
|--|---|
| Outras denúncias de irregularidade grave | 2 |
| Terrenos | 2 |
| Córregos | 1 |

Secretaria Municipal de Participação e Parceria

| | |
|--------------------------|----|
| Qualidade no atendimento | 15 |
| Elogio | 2 |
| Assuntos diversos | 1 |

Secretaria Municipal de Planej., Orçamento e Gestão

| | |
|--------------------------|----|
| Qualidade no atendimento | 15 |
|--------------------------|----|

Instituto de Previdência do Município - IPREM

| | |
|--------------------------|---|
| Qualidade no atendimento | 5 |
|--------------------------|---|

Secretaria Municipal de Segurança Urbana

| | |
|----------------------------|---|
| Qualidade no atendimento | 5 |
| Camelôs e ambulantes | 2 |
| Guarda Civil Metropolitana | 1 |

Secretaria Municipal de Serviços

| | |
|--------|---|
| Elogio | 1 |
|--------|---|

Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB*

| | |
|--------------------------|----|
| Limpeza pública/ lixo | 16 |
| Qualidade no atendimento | 8 |
| Infração disciplinar | 2 |

Departamento de Iluminação Pública - ILUME

| | |
|--------------------------|-----|
| Iluminação pública | 365 |
| Qualidade no atendimento | 5 |

Serviço Fun. do Município de São Paulo - SFMSP

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

Secretaria Mun. de Transportes

| | |
|--------------------------|----|
| Qualidade no atendimento | 14 |
| Multas | 11 |
| Infração disciplinar | 5 |

Companhia de Engenharia de Tráfego - CET

| | |
|--------------------------|-----|
| Trânsito | 117 |
| Qualidade no atendimento | 17 |
| Infração disciplinar | 5 |

São Paulo Transportes S/A - SPTrans

| | |
|--------------------------|-----|
| Qualidade no atendimento | 137 |
| Transporte público | 76 |
| Sugestão | 10 |

Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente

| | |
|--------------------------|----|
| Qualidade no atendimento | 22 |
| Poluição | 19 |
| Assuntos diversos | 8 |

Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos

| | |
|--------------------------|---|
| Qualidade no atendimento | 7 |
| Impostos e taxas | 1 |

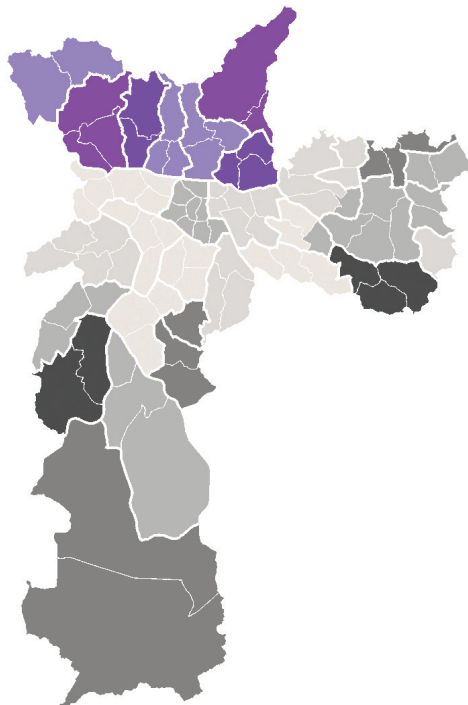
Atendimentos de protocolos por Subprefeitura

| Subprefeitura | Atendimentos |
|------------------------|--------------|
| Aricanduva | 11 |
| Butantã | 89 |
| Campo Limpo | 42 |
| Capela do Socorro | 39 |
| Casa Verde | 38 |
| Cidade Ademar | 45 |
| Cidade Tiradentes | 6 |
| Ermelino Matarazzo | 12 |
| Freguesia/ Brasilândia | 45 |
| Guaianases | 11 |
| Ipiranga | 36 |
| Itaim Paulista | 17 |
| Itaquera | 36 |
| Jabaquara | 17 |
| Jaçanã/ Tremembé | 36 |
| Lapa | 46 |

| Subprefeitura | Atendimentos |
|----------------------------|--------------|
| M'Boi Mirim | 44 |
| Moóca | 35 |
| Parelheiros | 4 |
| Penha | 48 |
| Perus | 7 |
| Pinheiros | 45 |
| Pirituba/ Jaraguá | 18 |
| Santana/ Tucuruvi | 37 |
| Santo Amaro | 36 |
| São Mateus | 26 |
| São Miguel Paulista | 15 |
| Sé | 80 |
| Vila Maria/ Vila Guilherme | 26 |
| Vila Mariana | 56 |
| Vila Prudente | 22 |
| TOTAL | 1.025 |

Naturezas de atendimentos*

Subprefeituras - Zona Norte



Casa Verde

| | |
|-------------------------------|----|
| Buraco em via pública | 16 |
| Jardinagem | 4 |
| Limpeza em terreno particular | 4 |

Freguesia/ Brasilândia

| | |
|--------------------------|----|
| Buraco em via pública | 14 |
| Qualidade no atendimento | 6 |
| Jardinagem | 5 |

Jaçanã/ Tremembé

| | |
|--------------------------|----|
| Buraco em via pública | 12 |
| Jardinagem | 7 |
| Qualidade no atendimento | 3 |

Perus

| | |
|--------------------------|---|
| Qualidade no atendimento | 2 |
| Buraco em via pública | 1 |
| Guias/ sarjetas | 1 |

Pirituba/ Jaraguá

| | |
|--------------------------|---|
| Buraco em via pública | 3 |
| Comércio irregular | 3 |
| Qualidade no atendimento | 3 |

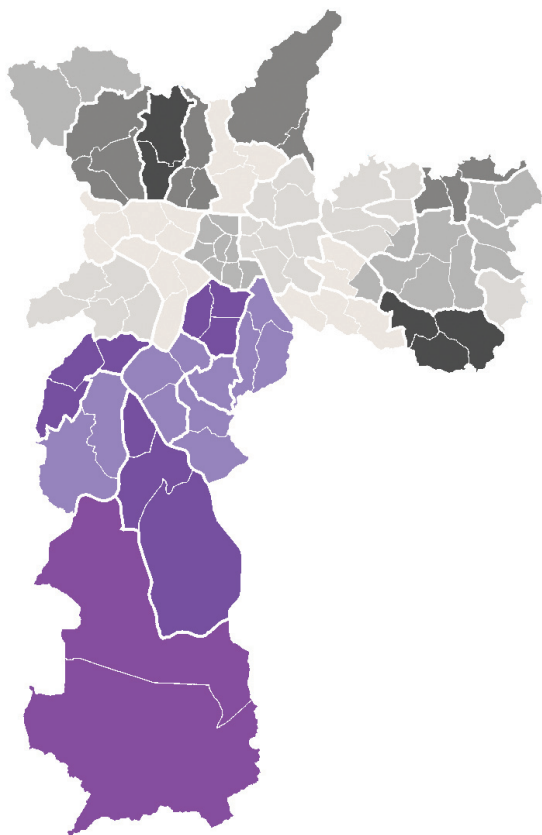
Santana/ Tucuruvi

| | |
|--------------------------|----|
| Jardinagem | 12 |
| Qualidade no atendimento | 7 |
| Buraco em via pública | 4 |

Vila Maria/ Vila Guilherme

| | |
|--------------------------|---|
| Comércio irregular | 5 |
| Qualidade no atendimento | 5 |
| Remoção veículo/ carcaça | 5 |

Subprefeituras - Zona Sul



Campo Limpo

| | |
|-----------------------|----|
| Passeio público | 11 |
| Jardinagem | 9 |
| Limpeza pública/ lixo | 7 |

Capela do Socorro

| | |
|-----------------------|---|
| Limpeza pública/ lixo | 8 |
| Comércio irregular | 5 |
| Jardinagem | 5 |

Cidade Ademar

| | |
|--------------------------|----|
| Jardinagem | 12 |
| Qualidade no atendimento | 7 |
| Comércio irregular | 4 |

Ipiranga

| | |
|--------------------------|----|
| Jardinagem | 10 |
| Limpeza pública/ lixo | 7 |
| Remoção veículo/ carcaça | 4 |

Jabaquara

| | |
|----------------------|---|
| Passeio público | 4 |
| Construção irregular | 2 |
| Jardinagem | 2 |

M'Boi Mirim

| | |
|--------------------------------|----|
| Buraco em via pública | 10 |
| Limpeza pública/ lixo | 6 |
| Bueiros/ galerias água pluvial | 5 |

Parelheiros

| | |
|--------------------------|---|
| Pavimentação | 3 |
| Qualidade no atendimento | 1 |

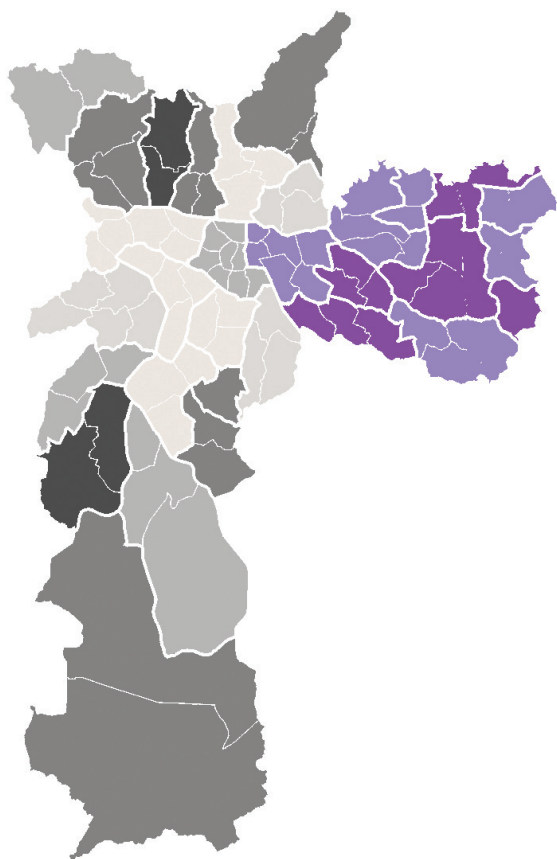
Santo Amaro

| | |
|----------------------|----|
| Jardinagem | 11 |
| Comércio irregular | 4 |
| Construção irregular | 3 |

Vila Mariana

| | |
|--------------------------|----|
| Jardinagem | 17 |
| Qualidade no atendimento | 8 |
| Remoção veículo/ carcaça | 6 |

Subprefeituras - Zona Leste



Aricanduva

| | |
|-----------------------|---|
| Buraco em via pública | 2 |
| Comércio irregular | 2 |
| Animais | 1 |

Cidade Tiradentes

| | |
|--------------------|---|
| Jardinagem | 4 |
| Comércio irregular | 1 |
| Passeio público | 1 |

Ermelino Matarazzo

| | |
|--------------------------|---|
| Qualidade no atendimento | 3 |
| Jardinagem | 2 |
| Buraco em via pública | 1 |

Guaianases

| | |
|--------------------------|---|
| Pavimentação | 2 |
| Remoção veículo/ carcaça | 2 |
| Construção de passarelas | 1 |

Itaim Paulista

| | |
|-----------------------|---|
| Comércio irregular | 3 |
| Limpeza pública/ lixo | 3 |
| Buraco em via pública | 2 |

Itaquera

| | |
|--------------------------------|---|
| Buraco em via pública | 7 |
| Bueiros/ galerias água pluvial | 4 |
| Qualidade no atendimento | 4 |

Moóca

| | |
|--------------------------------|----|
| Jardinagem | 10 |
| Comércio irregular | 5 |
| Bueiros/ galerias água pluvial | 4 |

Penha

| | |
|-----------------------|----|
| Jardinagem | 14 |
| Limpeza pública/ lixo | 5 |
| Guias/ sarjetas | 4 |

São Mateus

| | |
|--------------------------------|---|
| Limpeza pública/ lixo | 8 |
| Jardinagem | 5 |
| Bueiros/ galerias água pluvial | 2 |

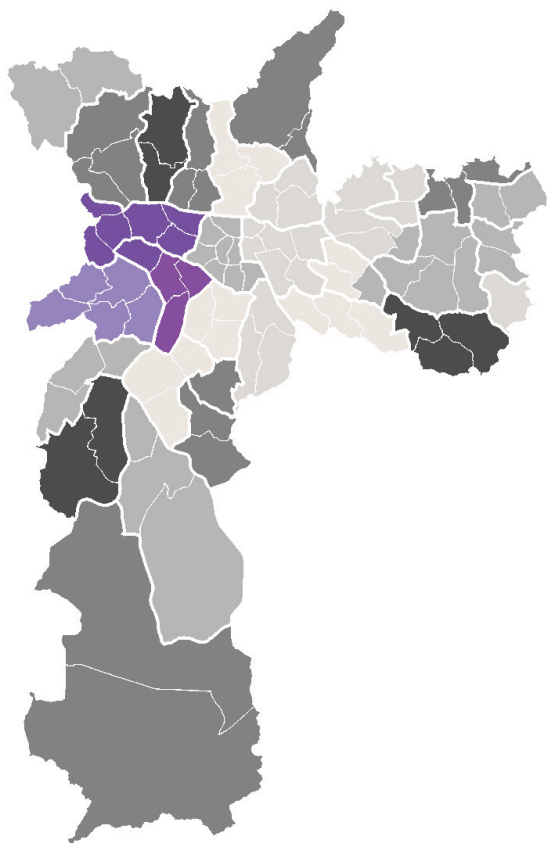
São Miguel Paulista

| | |
|-----------------------|---|
| Jardinagem | 4 |
| Guias/ sarjetas | 2 |
| Limpeza pública/ lixo | 2 |

Vila Prudente

| | |
|--------------------------|---|
| Jardinagem | 5 |
| Qualidade no atendimento | 4 |
| Remoção veículo/ carcaça | 4 |

Subprefeituras - Zona Oeste



Butantã

| | |
|-----------------------|----|
| Jardinagem | 24 |
| Buraco em via pública | 18 |
| Construção irregular | 6 |

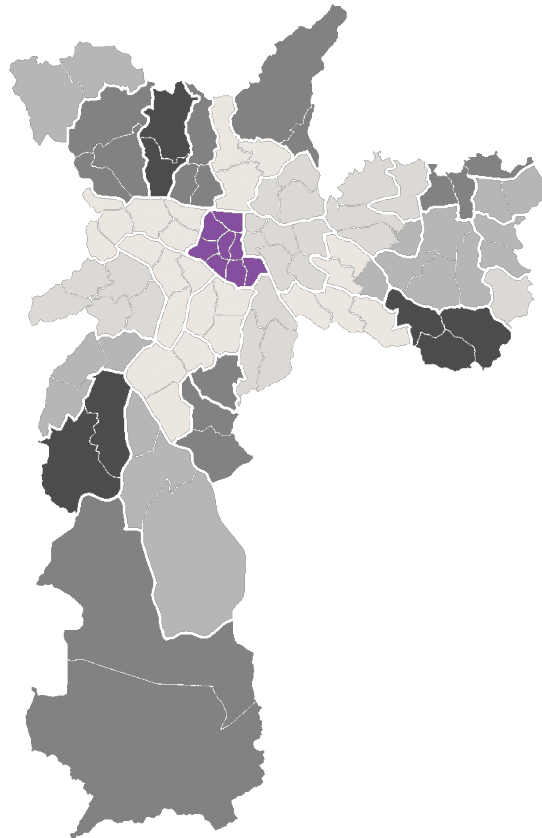
Lapa

| | |
|--------------------------|----|
| Jardinagem | 19 |
| Qualidade no atendimento | 5 |
| Comércio irregular | 3 |

Pinheiros

| | |
|--------------------------------|----|
| Jardinagem | 24 |
| Bueiros/ galerias água pluvial | 4 |
| Qualidade no atendimento | 4 |

Subprefeitura - Centro



Sé

| | |
|--------------------------|----|
| Elogio | 15 |
| Jardinagem | 13 |
| Qualidade no atendimento | 8 |



Aperfeiçoamento Técnico e Gestão

The page features several decorative purple bars: a horizontal bar at the top right, a horizontal bar on the left side, a horizontal bar on the right side below the title, and a vertical bar at the bottom right corner.



Capacitação técnica

A Ouvidoria tem como diretriz o constante aperfeiçoamento de sua equipe técnica. Para o ano de 2012, o órgão cumpre um cronograma de capacitação ao investir numa pauta previamente definida. Neste primeiro trimestre, a OGM realizou dois treinamentos com a Central de Atendimento do órgão, assim como para a equipe da assessoria técnica.

- Treinamento MPL, em três dias de janeiro (11, 12 e 19), com as assessoras técnicas Francely Sawaia Cerulli e Maria Lucia Palma Latorre. Foram realizadas explicações sobre a nova legislação do MPL – Muro, Passeio e Limpeza, diante da edição do Decreto nº 52.903, de 6/1/2012.
- Treinamento em tributos e taxas lançados pela Secretaria Municipal de Finanças, em 15 de março, com a assessora técnica Maria Lucia Palma Latorre. No início do ano, o envio de notificações reflete nas demandas referentes a tributos. Dessa forma, foram abordados temas referentes ao IPTU, ITBI, Recadastramento, NFe, entre outros.

Agenda propositiva

A Ouvidoria prossegue com os trabalhos da Agenda Propositiva ao receber de Carlos Santana, da Autarquia Hospitalar Municipal, o relatório anual de atendimentos do órgão, em 5 de março.

A Ouvidoria recebeu em 8 de março servidores da Ouvidoria Central da Secretaria Municipal da Saúde, que conheceram o sistema de Atendimento da OGM.

Participação em eventos

Como comemoração do Dia do Ouvidor, parte da equipe técnica da OGM participou do evento "**Ouvidor também almoça**", promovido pela ABO – São Paulo (Associação Brasileira de Ouvidores e Ombudsman – Seção São Paulo), em 14 de março.

A OGM esteve representada, em 19 de março, nas comemorações de um ano da **Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo**, realizada no Palácio Anchieta.

A ouvidora Maria Lumena Balaben Sampaio participou do **1º Seminário de Saneamento e Regulação Pública**, em 22 de março, organizado pela AR-ITU (Agência Reguladora

de Serviços Delegados de Itu) e pela prefeitura da cidade. A palestra ressaltou a problemática da poluição difusa ao meio ambiente, apresentando as estatísticas da OGM que guardam uma interface com o tema, a exemplo da natureza Limpeza pública/ lixo. Também explanou o valor estratégico da ouvidoria dentro da agência reguladora, em prol de um bem finito nesse evento que marcou o Dia Mundial da Água. Participaram – com abordagens diversas, mas que convergem para a mesma temática – o jornalista Carlos Tramontina; o presidente executivo do Instituto Trata Brasil (ITB), Édison Carlos; a coordenadora executiva do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), Lisa Gunn, entre outras autoridades da região de Itu.

A ouvidora Maria Lumena Balaben Sampaio participou como palestrante do evento em comemoração aos **20 anos de Ouvidoria da Fundação PROCON-SP**, em 28 de março. A ouvidora expôs a experiência da OGM no atendimento e a consolidação das manifestações dos paulistanos por meio dos relatórios, acervo de dez anos de existência do órgão.

Transparência e Controle Social

A primeira Conferência de Transparência e Controle Social Municipal ocorreu em 27 de fevereiro nas dependências do Anhembi, o que representou uma oportunidade única de engajamento entre o poder público, organizações não-governamentais, institutos de pesquisa e da sociedade. A Conferência foi delineada em quatro eixos de discussão e as ouvidorias foram inseridas no eixo dois como um mecanismo efetivo de controle social, tanto que entre as propostas discutidas está a criação do cargo de ouvidoria nas três esferas de governo como ferramenta de gestão e controle social. Foi um passo importante nessa etapa preparatória das Conferências Estadual e Nacional.

Incentivo aos estagiários

A Ouvidoria realizou uma integração com os estagiários juntamente com o DRH (Departamento de Recursos Humanos), da Secretaria do Governo Municipal, em 16 de março, no auditório da OGM. Foi uma oportunidade para apresentar o órgão aos novos estudantes e aos que já fazem parte da OGM.

Curso de Mediação

Diante da experiência bem sucedida do curso validado pelo DRH (Departamento de Recursos Humanos da Secretaria do Governo Municipal), a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo



Integração dos estagiários da OGM

realizou o terceiro curso de “Mediação de conflitos”, em dois dias (20 e 21 de março), no auditório da OGM, com servidores municipais da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras. O curso teve sua lotação máxima de 50 pessoas com o aprimoramento de oficinas de aplicação prática.



Servidores aprendem técnicas de mediação

CASA DA CIDADANIA

Pesquisa de Satisfação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realiza, a partir deste relatório, a inclusão da Pesquisa de Satisfação referente ao mesmo período.

A Central de Atendimento da OGM 0800-17-5717 contabilizou 14.072 acessos. Deste total, 4.651 aderiram à pesquisa representando uma amostra de 33,05%. O percentual de participação oscilou pouco em relação ao último período analisado (2º semestre de 2011), quando o percentual foi de 35,75%. Cerca de 97,40% responderam que utilizariam os serviços da Ouvidoria novamente, uma variação pequena em relação ao 2º semestre de 2011, quando o percentual foi de 96,37%. A estatística de indicação da OGM para outras pessoas apresentou um aumento de pouco mais de um ponto percentual: foram 96,93%, no 1º trimestre de 2012, contra os 95,83% do 2º semestre de 2011.

A maior parte dos usuários dos serviços da OGM continua sendo de mulheres (62,37%) e mais da metade é formada por cidadãos acima dos 40 anos (60,11%). Dos que procuram a OGM, a maior parte reside na zona leste (33,86%) e na zona sul (29,22%). Em relação ao período anterior, as estatísticas variaram pouco, sendo um ponto percentual para mais ou para menos.

Comunicação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo divulga seus dados para servir de objeto de estudo tanto pelo poder público (como ferramenta de gestão) quanto pela sociedade civil (como controle social). Dessa forma, foi lançado no primeiro trimestre de 2012 o inédito Relatório do 4º Trimestre de 2011, desvinculado do anual e servindo de base comparativa para o 1º Trimestre de 2011. Os relatórios anual de 2011 e os mensais de dezembro de 2011; janeiro e fevereiro de 2012 também oferecem parâmetros estatísticos para a construção de indicadores, a partir dos órgãos e naturezas das reclamações que chegam a OGM.

A Assessoria de Comunicação divulgou os relatórios e registrou uma procura dos profissionais de imprensa que utilizaram as estatísticas para fundamentar suas matérias, em especial o consolidado anual. A OGM foi acionada - para levantar detalhamentos segmentados das estatísticas - por veículos da mídia impressa (jornal, revista, jornal de bairro); eletrônica (sites); de rádio e de TV. O tema mais solicitado foi o detalhamento das reclamações que compõem o ranking das mais reclamadas, com destaque para a Iluminação pública.

A Ouvidoria Geral teve um aumento de 6,00% nos acessos ao site do órgão no comparativo entre o primeiro trimestre de 2012 com o mesmo período do ano anterior. Em números absolutos são 2.955 cliques a mais. No primeiro trimestre de 2012, a média trimestral de acessos ao dia foi de 556. Em 2011, a média foi de 531.

CONEXÃO COM A CIDADE

A frota de veículos particulares na Cidade de São Paulo é estimada em 4,746 milhões de unidades em janeiro de 2012, segundo o balanço do Denatran – Departamento Nacional de Trânsito.

Ao adquirir um automóvel, o cidadão nem sempre percebe que, além de realizar sua satisfação pessoal, irá se relacionar com diversos órgãos públicos e privados.

O proprietário do veículo terá responsabilidade, na esfera estadual, com o licenciamento e os pagamentos dos IPVA (Imposto sobre Propriedade de Veículos Automotores) e do seguro obrigatório DPVAT (Danos Pessoais causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres). Como motorista terá que conduzir o veículo de acordo com as regras de trânsito para não ser autuado e, com isso, somar pontos na habilitação; no âmbito municipal, levará o veículo para a inspeção veicular ambiental e poderá contratar um seguro com uma empresa privada.

Essa complexidade fica evidente com o tempo, especialmente com o desgaste natural do veículo, quando reparos são necessários e peças de reposição nem sempre são encontradas tanto nos carros nacionais quanto nos importados.

E o que isso impacta na cidade de São Paulo? A circulação de veículos e mobilidade na cidade está, em grande parte, relacionada com todos esses fatores.

E como isso reflete na atuação dos órgãos que interagem com o cidadão?

O projeto da OGM traçado em 2011 tornou-se um Programa nomeado de RIO, dada sua característica de atividade permanente, reforçando a base matricial da Plataforma de Diálogo e Cooperação que ofereceu a diretriz para as ações da OGM a partir daquela data.

Essa Plataforma reconhece o caráter multi e interdisciplinar que as reclamações apresentam, ou seja, a matéria envolvida perpassa instâncias e legislações que precisam ser compreendidas de maneira sistêmica.

Esse critério de análise pode ser demonstrado na reclamação cuja resposta da Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente (SVMA) nos dá a dimensão da problemática apresentada pelo munícipe.

A SVMA informou por meio do ofício que “[...] diante do problema citado pelo munícipe (falta de peças para veículos antigos), fixamos na Portaria 06/SVMA/2012, procedimento a não prejudicar o munícipe nesta situação. Assim, a Portaria prevê que as peças não originais serão consideradas desde que não prejudiquem os padrões originais de desempenho e a falta dessas, desde que não comprometa a eficiência do sistema de aspiração, não será motivo de reprovação, para os veículos com mais de 10 anos de fabricação. [...] esclarecemos que, conforme relatado pelo munícipe houve contato telefônico no qual as dúvidas do mesmo foram dirimidas, orientando inclusive com relação aos procedimentos do DETRAN constantes no site do órgão para baixa do veículo conforme requerido”.

Com apuro a norma da municipalidade acompanhou o disposto no art. 32 da Lei 8078/90 – Código de Defesa do Consumidor, que em síntese, estabelece a obrigação da montadora em ofertar componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto. Ainda que tenham cessado terão que oferecer, neste caso, as peças por um período razoável de tempo. Essa razoabilidade está relacionada ao tempo de vida útil do produto.

A reclamação em questão desencadeou uma análise e encaminhamento a partir do contexto em que está inserida a problemática, levando-se em consideração todas as interfaces que mantém com outras normas e órgãos regulamentadores. Isso proporcionou uma solução individual, uma contribuição coletiva e um impacto de melhoria na sociedade.

Esse é o reflexo! Melhoria para todos!

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
