



**OUVIDORIA GERAL**

Prefeitura da Cidade de São Paulo

# Relatório 2º Trimestre

# 2010



# Sumário

**Apresentação: 5**

**Expediente: 7**

**Ouvidoria: Casa da Cidadania: 9**

Comunicação: 11

**Dados Estatísticos: 13**

Metodologia: 15

Mídia de Entrada: 16

Ranking de atendimento: 17

Comparativo por trimestre: 18

Principais demandas: 19

Atendimentos por Órgão: 22

Naturezas de atendimento por Órgão : 24

Atendimentos por Subprefeitura: 28

Naturezas de atendimento por Subprefeitura:

Zona Norte: 29

Zona Sul: 30

Zona Leste: 32

Zona Oeste: 34

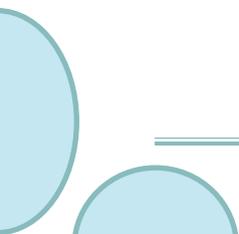
Centro: 35

**Aperfeiçoamento Técnico e Gestão: 37**

Café com reflexão e colóquio: 39

Ouvidoria como referência: 39

Curso e oficina: 39



# Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo divulga as estatísticas e as atividades realizadas no 2º Trimestre de 2010, em conformidade à Lei nº 13.167, de 5 de julho de 2001, que criou o órgão. Os números apresentados são manifestações de cidadãos paulistanos nos meses de abril, maio e junho, que no total somaram 3.951 protocolos.

O número de registros apresentou uma queda em relação ao trimestre anterior de 16,6%, em função dos jogos da seleção brasileira na Copa do Mundo. O horário restrito e os três jogos no mês de junho influenciaram diretamente na estatística de atendimento, assim como acesso ao site da Ouvidoria e portal da prefeitura de São Paulo.

As naturezas mais reclamadas são aquelas relacionadas à zeladoria, como Iluminação pública, Jardinagem e Buraco em via pública. Houve também queixas de poluição sonora, por meio da natureza Perturbação do Silêncio do PSIU, do programa Leve Leite, da Secretaria Municipal da Educação, e do Transporte público. A Qualidade no atendimento também foi questionada e o órgão que lidera o ranking é a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras, que reúne as reclamações das praças de atendimento das subprefeituras. Outra porta de entrada ao município que está no ranking foi a Central 156, identificada no presente relatório pela Secretaria Executiva de Comunicação, responsável por esse atendimento.

O período foi marcado pela realização do evento entre ouvidores, o Café com Reflexão, momento em que profissionais dos setores privado e público puderam trocar experiências e discutir técnicas para o bom atendimento ao cidadão. Buscando a primazia nesse setor, a equipe técnica da Ouvidoria foi capacitada com o colóquio sobre o sistema SORT, além de ter participado do ciclo de oficinas da Comissão Municipal de Direitos Humanos.

Para contribuir na disseminação de conhecimento, a Ouvidoria participa da realização do curso "Excelência no atendimento ao Cidadão", da Secretaria Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização, por meio da Escola de Formação do Servidor Público Municipal. Voltado aos servidores públicos municipais, o curso vai de encontro à missão do órgão, cujo objetivo é servir de interlocução entre os órgãos municipais e o município, além de buscar um atendimento de excelência.

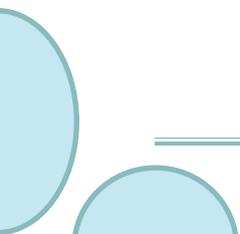
**Maria Inês Fornazaro**

Ouvidora Geral da Cidade de São Paulo

**Maria Lumena Balaben Sampaio**

Chefe de Gabinete da Ouvidoria

São Paulo, julho 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 Scodeler Frederico  
Cláudia Possan Foschiera  
Francesly Sawaia Cerulli  
Juliane Manes Alves  
Márcia Belasque Machado  
Maria Cecília Carvalho Pallotta  
Maria Lucia Palma Latorre  
Mônica Sandra da Silva  
Nanci Frangiotti

## **Apuração Preliminar**

Dante Shin Iti Kimura  
Paulo Henrique de Souza Rocha

## **Assessoria de Informática**

Leonardo Zanon Arruda

## **Assessoria de Imprensa**

Mami Yasunaga

## **Assessoria Administrativa Financeira**

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

## **Contabilidade**

Mauricio Bevilacqua Santos Rosa  
Rose Mari Cristiano

## **Expediente**

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  
Claudia Regina Almeida Bonilha  
Fernanda Justi  
Francine Gualberto Pascon  
Francisca Morais Moreira  
Kelly Alves Prado  
Lílian Dantas Sampaio  
Luana da Silva Fontes  
Luciana Muth Rego Braz  
Marcela Aparecida Moreira  
Michel Moreira Porto  
Natália Martins de Oliveira  
Raquel Cristina Guimarães Pinheiro  
Sergio Henrique Romão  
Vilma Maria de Paula Orácio

### **Apoio GCM**

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

### **Expediente do Gabinete**

Erika Lucia Timoteo Paulino  
Marli de Jesus Ferreira

### **Estagiários**

Aline Matheus de Souza  
Andrea da Silva Morais  
Danilo de Souza Lodi  
Erilson da Silva Neres  
Gabriel Herzog Kehde  
Jailton Xavier Santos  
Letícia Zamperlini  
Luciana Barbosa Rodrigues de Sena  
Patrícia Pereira de Almeida Mano  
Rafael Fernandes D'Agostino  
Renata Goulart Rodrigues  
Robin Raphael Castro Gaia  
Tassia Dilliany Santos Teixeira  
Vanessa Santos Lentini Plantullo

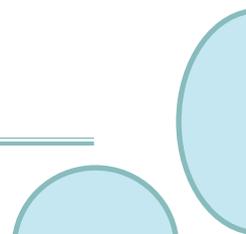
### **Projeto Gráfico**

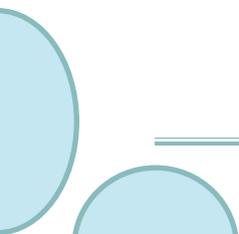
Thiago Calil D. M. Cardoso

### **Diagramação**

Leonardo Zanon Arruda

# Ouvidoria: Casa da Cidadania





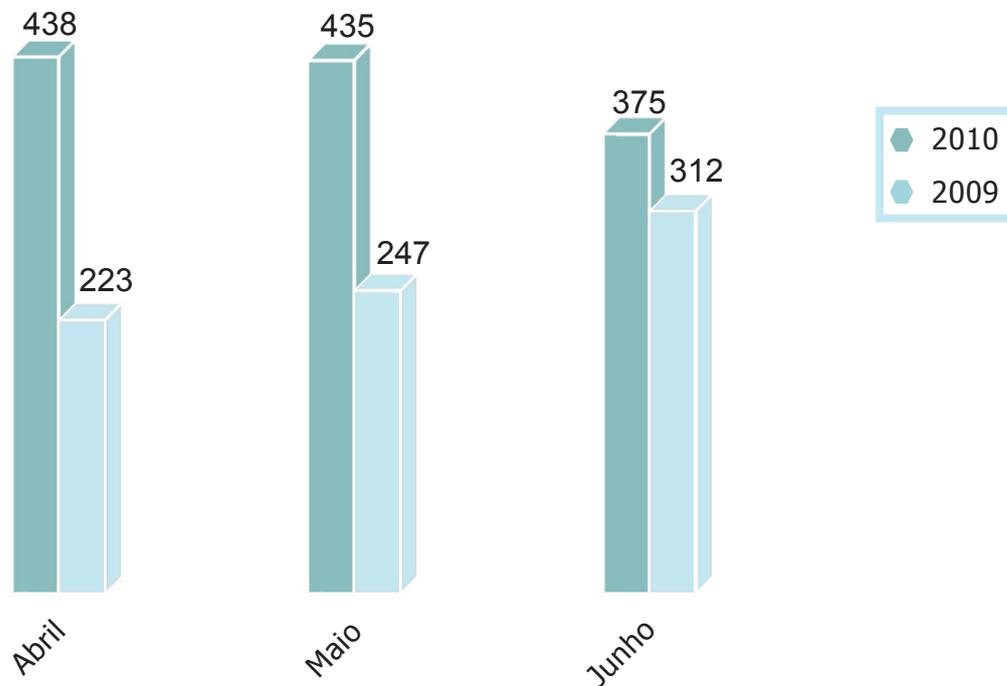
## Comunicação

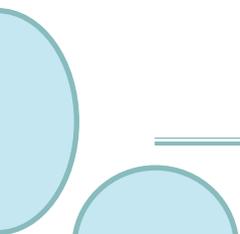
O site da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo teve 37.923 acessos no segundo trimestre de 2010, sendo 13.165 em abril; 13.506 em maio e 11.252 em junho. Ou seja, uma média diária de 438, em abril; de 435, em maio, e de 375, em junho. Em relação ao trimestre anterior, houve uma queda de 15% nas estatísticas.

A redução, no entanto, condiz o período da realização dos jogos da Copa do Mundo, quando o Portal da prefeitura de São Paulo apresentou uma queda de 30% nos acessos.

A maior procura nesse período é por informações institucionais da Ouvidoria e de serviços como o funcionamento das subprefeituras.

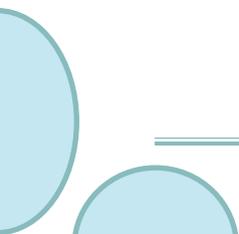
### Média por dia de acessos ao site da Ouvidoria





# Dados Estatísticos

The image features a minimalist design with teal-colored decorative elements. At the top, there are two horizontal bars with rounded ends. The main title 'Dados Estatísticos' is centered in a bold, teal font. Below the title, there are three horizontal bars of varying lengths and positions: one on the left, one on the right, and one on the right that is longer than the others. At the bottom, there is a thin teal line and two overlapping circles of different sizes in the bottom right corner.

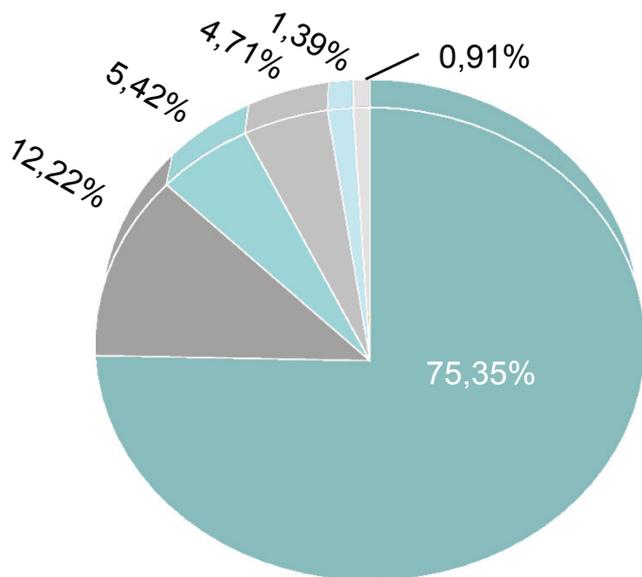


# Metodologia

Os dados apresentados têm origem em um banco gerado por sistema próprio, no qual a entrada e a saída de informações são constantes. Portanto, para composição do relatório é realizado um corte de tempo que compreende o período de 1º de abril a 30 de junho de 2010.

Dessa forma, qualquer ação realizada posteriormente não estará refletida nesse relatório.

# Mídia de entrada



Telefone:	<b>2.977</b>
Fax:	<b>483</b>
Carta:	<b>214</b>
Pessoalmente:	<b>186</b>
Ofício:	<b>55</b>
E-mail:	<b>36</b>
Total de Atendimentos:	<b>3.951</b>

No segundo trimestre de 2010, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo recebeu 3.951 demandas dos paulistanos, sendo 75,35% (2.977) por telefone; 12,22% (483) por fax; 5,42% (214) por carta; 4,71% (186) pessoalmente e 2,30% (91) por outros meios, como ofício e e-mails.

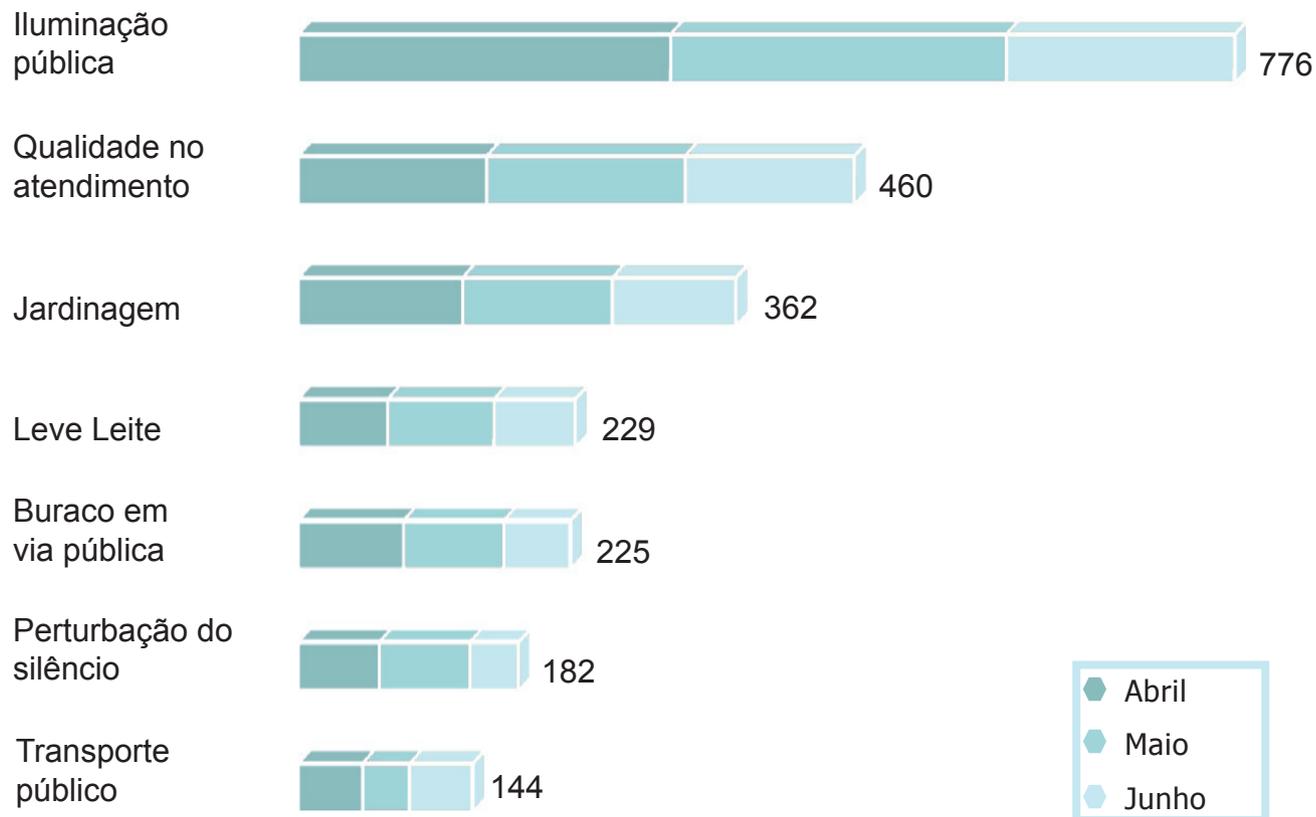
No primeiro trimestre, o meio mais utilizado foi também o telefone (Central 0800-17-5717) com 71%, seguida de fax e pessoalmente.

Na comparação entre as estatísticas

do segundo e o primeiro trimestre de 2010, houve uma queda de 16,6% nas manifestações, sejam reclamações, elogios ou sugestões. Também apresentou queda em relação ao mesmo período do ano passado, quando havia 4.196 protocolos. A redução foi de 5,8%.

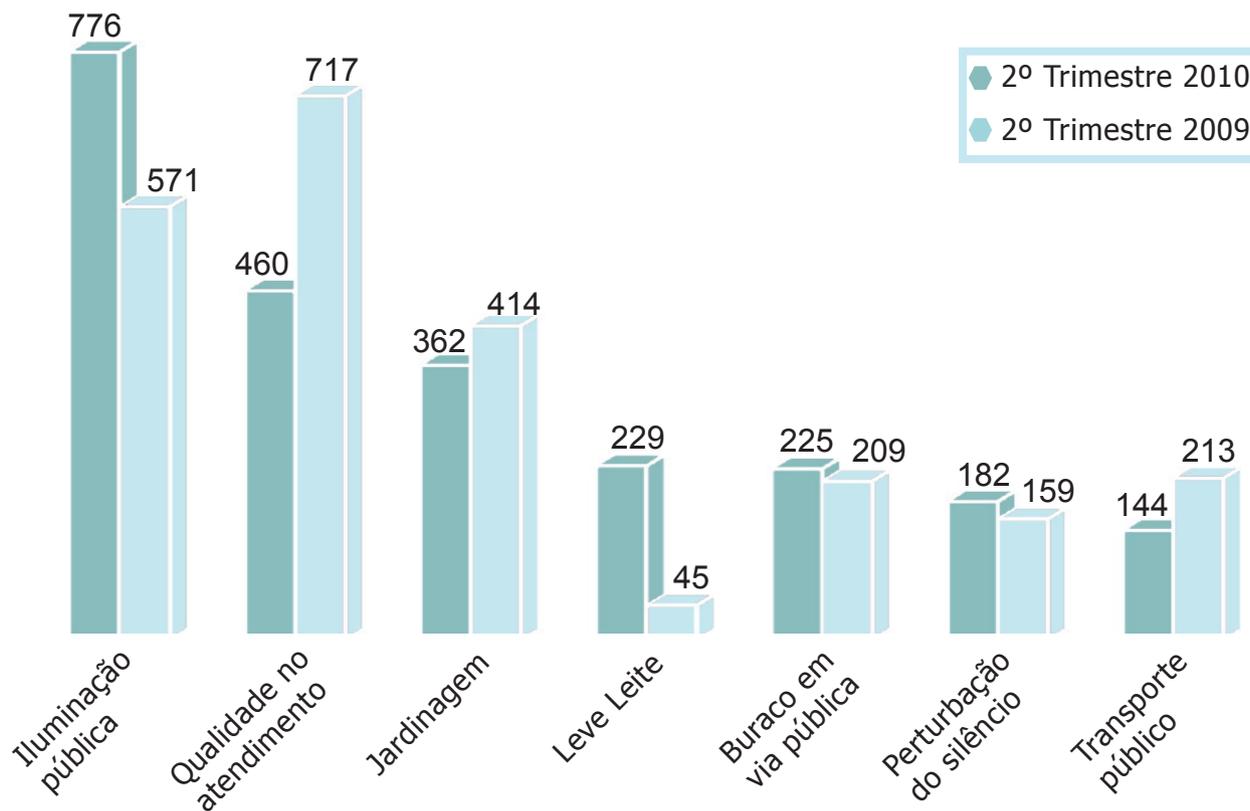
O segundo trimestre de 2010 teve uma queda brusca nas demandas em junho. Com a realização dos jogos pela seleção brasileira na Copa do Mundo, o atendimento foi restrito, o que influenciou diretamente na busca da Ouvidoria pelos cidadãos paulistanos.

# Ranking de atendimento



## Comparativo por trimestre

	2º Trimestre 2010		2º Trimestre 2009	
	N/A	%	N/A	%
Iluminação pública	776	19,64	571	13,61
Qualidade no atendimento	460	11,64	717	17,09
Jardinagem	362	9,16	414	9,87
Leve Leite	229	5,80	45	1,07
Buraco em via pública	225	5,69	209	4,98
Perturbação do silêncio	182	4,61	159	3,79
Transporte público	144	3,64	213	5,08



## Principais demandas

A **Iluminação pública** tem o maior número de reclamações, no segundo trimestre de 2010, com 776 protocolos. No comparativo com o mesmo período do ano passado, a natureza teve um aumento de 205 registros, ou seja, de 36%. Na análise mês a mês do segundo trimestre, a estatística de iluminação pública caiu gradativamente, sendo: 308 em abril; 278 em maio e 190 em junho. Em 2009, no mesmo período, apresentou o mesmo comportamento: abril (248), maio (177) e junho (146).

**Qualidade no atendimento** ocupa a segunda colocação no ranking com 460 queixas. São 24% a menos que o primeiro trimestre de 2010, quando havia 603 reclamações. Também apresentou uma queda em relação ao mesmo período do ano passado: redução de 36% e 257 protocolos a menos. Na análise mês a mês, os números da natureza oscilaram: 156 em abril; 164 em maio e 140 em junho. Em 2009, no mesmo período, houve um aumento gradativo: abril (231), maio (232) e junho (254).

A natureza **Qualidade no atendimento** reúne as reclamações de secretarias (378) e de subprefeituras (82). A pasta com maior número de protocolos é a Secretaria Municipal de Coordenação de Subprefeituras com 82, seguida pela Secretaria Executiva de Comunicação com 58 e pela Secretaria Municipal de Transportes, com 46. A quarta pasta com maior número de protocolos em Qualidade no atendimento é a Secretaria Municipal de Finanças, com 45, seguida pela Secretaria Municipal da Saúde, com 30.

### Qualidade no atendimento

Sec. Mun. de Coord. das Subprefeituras	82
Sec. Executiva de Comunicação	58
Sec. Mun. de Transportes	46
Sec. Municipal de Finanças	45
Sec. Municipal da Saúde	30

**Jardinagem** ocupa a terceira colocação no ranking com 362 registros. Em relação ao trimestre anterior, apresentou um aumento de 29 protocolos, ou seja, variação de 9%. A natureza teve um decréscimo na análise mês a mês das estatísticas: 136 em abril; 124 em maio e 102 em junho. Já no comparativo com o mesmo período do ano passado, Jardinagem apresentou queda de 13%, de 52 queixas a menos. Em 2009, os números oscilaram: abril (128), maio (149) e junho (137). Os serviços de Jardinagem são de responsabilidade das sub-prefeituras e envolvem demandas de zeladoria das áreas verdes em praças e vias públicas.

**Leve Leite** está em quarta colocada no ranking com 229 reclamações. Em relação ao primeiro trimestre de 2010, a natureza apresentou uma queda de 27%, ou seja 86 protocolos a menos. Leve Leite é o nome do programa de entrega de leite da Secretaria Municipal de Educação. A estatística aumentou após a pasta trocar o sistema de entrega do produto ao usar os serviços dos Correios, no segundo semestre do ano passado. Assim, justifica-se que no mesmo período do ano passado, segundo trimestre de 2009, havia apenas 35 reclamações. No segundo trimestre de 2010, a natureza teve uma oscilação na análise do mês a mês: 74 em abril, 88 em maio e 67 em junho.

**Buraco em via pública** ocupa a quinta colocação no ranking com 225 protocolos. Em relação ao primeiro trimestre de 2010, a natureza apresentou uma queda de 28%, ou seja de 88 protocolos a menos. No mês a mês, Buraco em via pública também teve uma redução na estatística: 87 em abril; 83 em maio e 55 em junho. Já em relação ao mesmo período do ano passado, Buraco em via pública teve um aumento no número de reclamações: 16 protocolos a mais. Por outro lado, apresentou a mesma oscilação de queda: abril (83), maio (60) e junho (66).

**PSIU – Programa do Silêncio Urbano** está em sexta colocação no ranking com 182 reclamações. No comparativo com o primeiro trimestre do ano, a natureza se manteve estável, com o mesmo número de queixas. Já na evolução mês a mês, PSIU apresentou queda gradativa: 67 em abril; 75 em maio e 40 em junho. Por outro lado, no comparativo com o mesmo período do ano passado, a natureza apresentou um aumento de 14%, ou de 23 protocolos. Mostra igual comportamento das estatísticas, com queda gradativa também: abril (59), maio (54) e junho (46).

**Transporte público** entra no ranking das mais reclamadas com 144 protocolos. A natureza se manteve estável em relação ao primeiro trimestre, cuja variação foi uma queda de apenas 3 protocolos. No mês a mês, a natureza oscilou: 53 em abril; 39 em maio e 52 em junho. Já em relação ao mesmo período do ano passado, a natureza apresentou uma queda maior nas estatísticas: 32% ou 69 protocolos. Oscilou da mesma forma durante o segundo trimestre de 2009: abril (65), maio (84) e junho (64).

# Atendimentos por Órgão\*

Órgão	Total
Comissão Municipal de Direitos Humanos	1
Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	32
Secretaria do Governo Municipal	1
Secretaria Executiva de Comunicação	65
Secretaria Municipal da Cultura	13
Secretaria Municipal da Saúde	240
Hospital do Servidor Público Municipal	1
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	59
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	192
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	8
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	1
Secretaria Municipal de Educação	470
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	15
Secretaria Municipal de Finanças	67
Instituto de Previdência do Município	2

Secretaria Municipal de Habitação	20
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo	7
Secretaria Municipal de Infra Estrutura Urbana e Obras	3
Secretaria Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização	36
Comp. de Processamento de Dados do Município de São Paulo	1
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	47
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	7
Secretaria Municipal de Serviços	815
Serviço Funerário do Município de São Paulo	9
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	95
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	2
Secretaria Municipal dos Transportes	13
Companhia de Engenharia de Tráfego	109
São Paulo Transportes S/A	192
Outros não pertinentes à esfera municipal	18
<b>Total</b>	<b>2.541</b>

*\*Expressos em número absoluto*

# Naturezas de atendimento\*

## Órgãos

### Comissão Municipal de Direitos Humanos

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

### Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Qualidade no atendimento	16
Elogio	11
Sugestão	3

### Sec. do Governo Municipal

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

### Sec. Exec. de Comunicação

Qualidade no atendimento	58
Sugestão	6
Elogio	1

### Sec. Municipal da Cultura

Qualidade no atendimento	6
Assuntos diversos	2
Sugestão	2

### Sec. Municipal da Saúde

Animais	102
Dengue	35
Qualidade no atendimento	30

### Hospital do Servidor Público Municipal

Outras denúncias de irregularidade Grave	1
--	---

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

Qualidade no atendimento	28
Programa social	24
Assuntos diversos	4

\*Relação das três primeiras naturezas mais reclamadas em número absoluto

**Sec. Mun.de Coordenação das Subprefeituras**

Perturbação do silêncio	182
Qualidade no atendimento	82
Assuntos diversos	3

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

Qualidade no atendimento	7
Assuntos diversos	1

**Sec. Municipal de Desenvolvimento Urbano**

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

**Sec. Municipal de Educação**

Leve Leite	229
Escolas	107
Creches	72

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

Qualidade no atendimento	8
Clubes/CDMs	3
Assuntos diversos	3

**Sec. Municipal de Finanças**

Qualidade no atendimento	45
Impostos e taxas	15
Assuntos diversos	3

**Inst. de Prev. do Município**

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

**Sec. Municipal de Habitação**

Assuntos diversos	12
Qualidade no atendimento	5
Infração disciplinar	1

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

Qualidade no atendimento	7
--------------------------	---

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

Córregos	1
----------	---

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

Infração disciplinar	1
----------------------	---

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

Qualidade no atendimento	25
--------------------------	----

Assuntos diversos	8
-------------------	---

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

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

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

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

Qualidade no atendimento	29
--------------------------	----

Elogio	6
--------	---

Assuntos diversos	4
-------------------	---

### **Sec. Mun. de Segurança Urbana**

Camelôs e ambulantes	2
----------------------	---

Guarda Civil Metropolitana	2
----------------------------	---

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

### **Sec. Municipal de Serviços**

Iluminação pública	775
--------------------	-----

Limpeza pública/lixo	19
----------------------	----

Qualidade no atendimento	10
--------------------------	----

### **Serviço Funerário do Município de São Paulo**

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

Assuntos diversos	3
-------------------	---

Outras denúncias de irregularidade Grave	1
--	---

### Secretaria Mun. do Verde e Meio Ambiente

Impostos e taxas	36
Poluição	29
Qualidade no atendimento	17

### Sec. Mun. dos Negócios Jurídicos

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

### Sec. Mun. dos Transportes

Qualidade no atendimento	6
Infração disciplinar	4
Multas	2

### Comp. de Eng. de Tráfego

Trânsito	91
Qualidade no atendimento	4
Remoção veículo/carcaça	4

### São Paulo Transportes S/A

Transporte público	130
Qualidade no atendimento	40
Sugestão	12

# Atendimentos por Subprefeituras\*

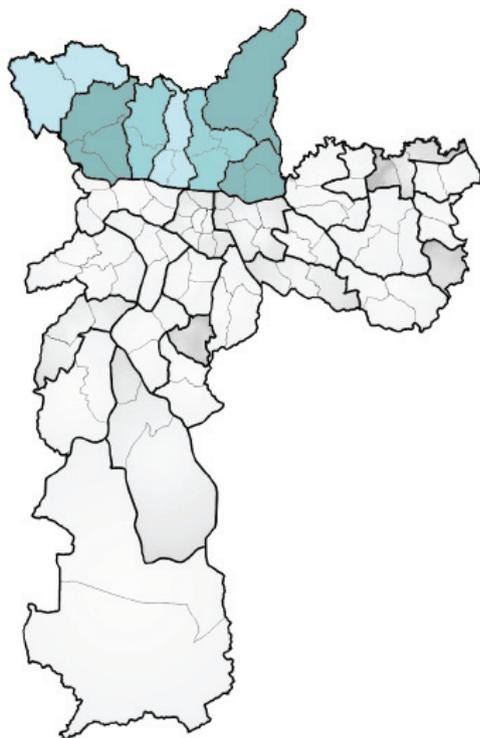
Subprefeitura	Atendimentos
Aricanduva/Vila Formosa	15
Butantã	103
Campo Limpo	39
Capela do Socorro	37
Casa Verde/Cachoeirinha	50
Cidade Ademar	58
Cidade Tiradentes	6
Ermelino Matarazzo	19
Freguesia do Ó/ Brasilândia	46
Guaianases	11
Ipiranga	72
Itaim Paulista	35
Itaquera	85
Jabaquara	21
Jaçanã/Tremembé	23
Lapa	93

Subprefeitura	Atendimentos
M´Boi Mirim	58
Moóca	47
Parelheiros	8
Penha	55
Perus	14
Pinheiros	57
Pirituba/Jaraguá	61
Santana/Tucuruvi	80
Santo Amaro	51
São Mateus	22
São Miguel Paulista	34
Sé	74
Vila Maria/Vila Guilherme	19
Vila Mariana	75
Vila Prudente/Sapopemba	42
<b>Total</b>	<b>1.410</b>

\*Expressos em número absoluto

# Naturezas de Atendimento\*

## Subprefeitura - Zona Norte



### Jaçanã/ Tremembé

Buraco em via pública	7
Jardinagem	4
Guias/sarjetas	2

### Perus

Comércio irregular	2
Construção irregular	2
Jardinagem	2

### Pirituba/ Jaraguá

Buraco em via pública	16
Jardinagem	8
Comércio irregular	4

### Casa Verde/ Cachoeirinha

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

### Santana/ Tucuruvi

Buraco em via pública	26
Jardinagem	12
Qualidade no atendimento	7

### Freguesia do Ó/ Brasilândia

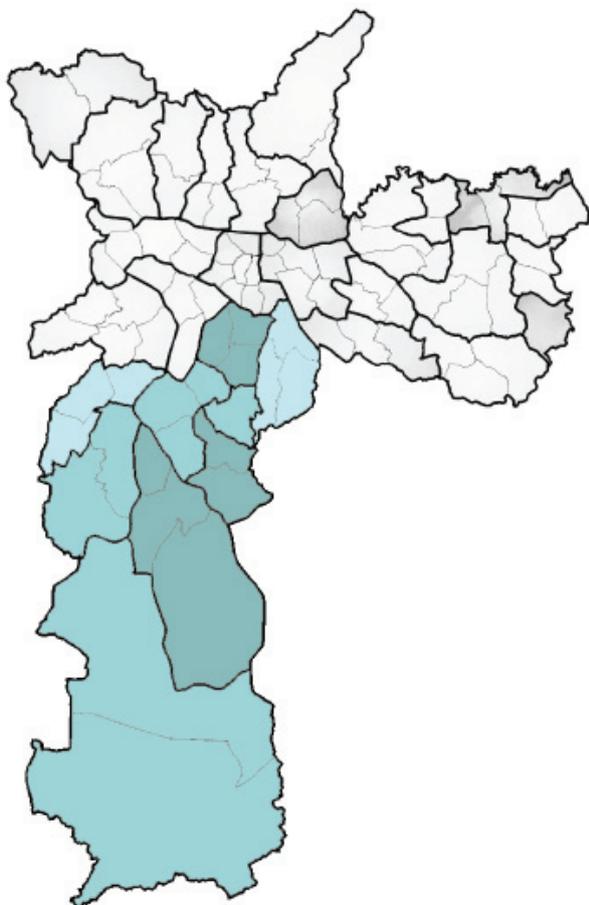
Buraco em via pública	16
Jardinagem	7
Limpeza pública/lixo	6

### Vila Maria/ Vila Guilherme

Jardinagem	5
Comércio irregular	4
Limpeza pública/lixo	2

\*Relação das três primeiras naturezas mais reclamadas em número absoluto

# Subprefeituras - Zona Sul



## Campo Limpo

Comércio irregular	5
Jardinagem	5
Limpeza pública/lixo	4

## Capela do Socorro

Assuntos diversos	7
Limpeza pública/lixo	5
Qualidade no atendimento	4

## Cidade Ademar

Jardinagem	16
Limpeza pública/lixo	14
Buraco em via pública	10

**Ipiranga**

Jardinagem	24
Limpeza pública/lixo	19
Buraco em via pública	15

**Jabaquara**

Jardinagem	5
Qualidade no atendimento	5
Assuntos diversos	3

**M'Boi Mirim**

Buraco em via pública	30
Jardinagem	7
Qualidade no atendimento	4

**Parelheiros**

Pavimentação	6
Esgoto a céu aberto	1
Jardinagem	1

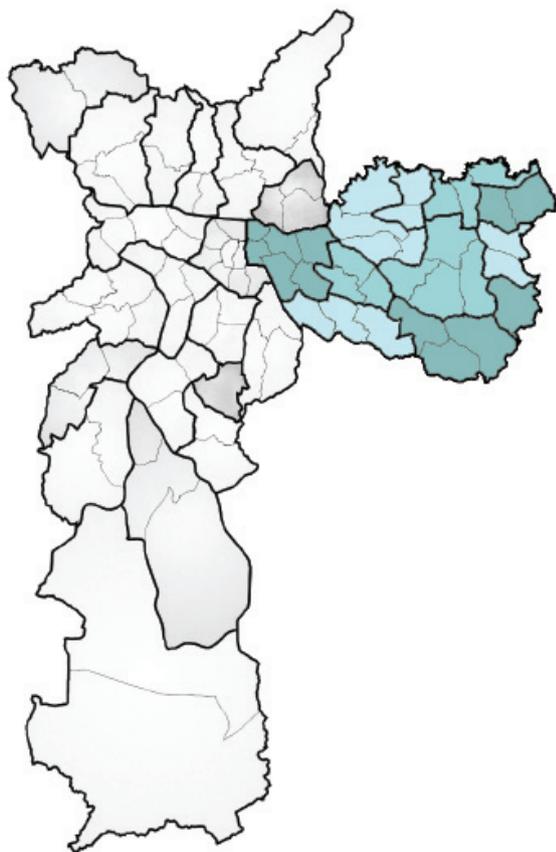
**Santo Amaro**

Jardinagem	25
Comércio irregular	5
Limpeza pública/lixo	4

**Vila Mariana**

Jardinagem	26
Comércio irregular	11
Limpeza pública/lixo	8

# Subprefeituras - Zona Leste



## Aricanduva/ Vila Formosa

Jardinagem	5
Comércio irregular	2
Limpeza pública/lixo	2

## Cidade Tiradentes

Buraco em via pública	2
Jardinagem	2
Camelôs e ambulantes	1

## Ermelino Matarazzo

Jardinagem	9
Bueiros/galerias água pluvial	2
Buraco em via pública	2

**Guaianases**

Jardinagem	5
Infração disciplinar	4
Comércio irregular	1

**Itaim Paulista**

Bueiros/galerias água pluvial	8
Comércio irregular	5
Buraco em via pública	4

**Itaquera**

Buraco em via pública	20
Jardinagem	19
Limpeza pública/lixo	11

**Moóca**

Jardinagem	9
Buraco em via pública	7
Assuntos diversos	4

**Penha**

Jardinagem	16
Comércio irregular	9
Construção irregular	6

**São Mateus**

Bueiros/galerias água pluvial	5
Comércio irregular	3
Limpeza pública/lixo	3

**São Miguel Paulista**

Jardinagem	9
Buraco em via pública	5
Limpeza em terreno particular	4

**Vila Prudente/ Sapopemba**

Jardinagem	20
Limpeza pública/lixo	5
Bueiros/galerias água pluvial	3

# Subprefeituras - Oeste



## Butantã

Jardinagem	26
Buraco em via pública	22
Limpeza pública/lixo	14

## Lapa

Jardinagem	36
Buraco em via pública	13
Qualidade no atendimento	8

## Pinheiros

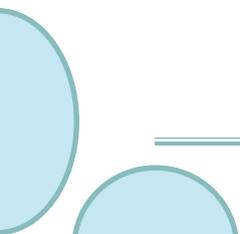
Jardinagem	26
Buraco em via pública	6
Comércio irregular	5

# Subprefeitura - Centro



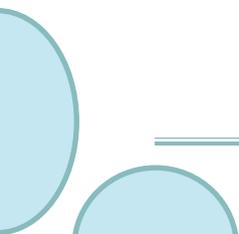
## Sé

Jardinagem	16
Comércio irregular	13
Bueiros/galerias água pluvial	8



# Aperfeiçoamento Técnico e Gestão

The page features several decorative teal elements: a rounded rectangle at the top left, a horizontal bar at the top right containing the page number, a large teal bar behind the title, a horizontal bar on the left side, a horizontal bar on the right side, a thin horizontal line near the bottom, and two overlapping circles in the bottom right corner.



## Café com reflexão e colóquio



Claudio Puglisi da ABO

No mês de maio, a Ouvidoria realizou juntamente com a ABO (Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman) um evento para promover a reflexão e a discussão de fundamentos da instituição ouvidoria. Além de trocar experiências sobre as técnicas de mediação de conflitos, o Café permitiu uma troca de experiência sobre indicadores de desempenho dos relatórios das ouvidorias.

Em maio, foi realizado o colóquio do sistema SORT, com a ouvidora geral do município, Maria Inês Fornazaro. Dirigido aos técnicos do órgão, o evento permitiu a apresentação da metodologia de trabalho da ouvidoria canadense e de suas ferramentas.



Profissionais discutiram técnicas de mediação de conflitos

## Ouvidoria como referência

O órgão recebeu, em abril, a redação do site Urbanias (<http://www.urbanias.com.br/>), um portal com o objetivo de impulsionar o ativismo ao possibilitar mecanismos para que os cidadãos se manifestem para melhoria da qualidade de vida na cidade.

Em maio, também recebeu a ouvidora do grupo educacional, que reúne FAE - Centro Universitário e Colégio Bom Jesus da Universidade São Francisco (USF), Samar Merheb Jordão.

## Curso e oficina

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

A Ouvidoria participa na realização do curso "Excelência no atendimento ao Cidadão", organizada pela Secretaria Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização, por meio da Escola de Formação do Servidor Público Municipal. O objetivo é capacitar servidores públicos municipais que atuam como atendentes, ao desenvolver competências no atendimento ao cidadão paulistano.

**Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo**

Avenida São João, 473 - 16º andar

Centro - São Paulo - SP

CEP: 01035-000

Telefone: 0800-17-5717

<http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria>

Informações à imprensa: 3334.7122