



OUVIDORIA GERAL
Prefeitura da Cidade de São Paulo

Relatório Mensal
Junho/ 2007

Avaliação do mês

Junho/ 2007

Ouvidores da Saúde

Em razão da grande demanda de reclamações referentes à Secretaria Municipal da Saúde e da importância da área, foi realizada, em 5 de junho, reunião com os ouvidores e coordenadores do órgão onde foi discutido os procedimentos e a agilidade nas respostas a Ouvidoria.

Baixa Renda

A Ouvidoria realizou, em 5 de junho, reunião com Ouvidores de Concessionárias de Energia Elétrica, CSPE (Comissão de Serviços Públicos de Energia), PROCON e Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social. Na ocasião foram discutidos os critérios norteadores das tarifas de baixa renda nas contas de energia elétrica diante dos vários programas sociais aplicados pelo município.

Qualificação

A equipe de atendimento da Ouvidoria passou, em 6 de junho, pelo treinamento "O Sistema Ouvidoria pela Ótica do Atendimento", que centrou a capacitação no sistema informatizado.

Interlocutor da Gestão

Em 12 de junho, a Secretaria Municipal de Gestão apresentou o interlocutor da pasta à Ouvidoria, numa iniciativa para facilitar e agilizar o encaminhamento dos ofícios e sua conclusão.

OGM em Ourinhos

A Ouvidoria Geral participou, em 21 de junho, do evento "Políticas Públicas e Ouvidoria" na Câmara Municipal de Ourinhos, interior de São Paulo. A chefe de Gabinete Maria Lumena Sampaio apresentou

Avaliação do mês

Junho/ 2007

a realidade da Ouvidoria Geral da prefeitura de São Paulo, que tem uma média de 250 atendimentos ao dia. O evento ressaltou a importância da ouvidoria como ferramenta de gestão aos representantes das administrações públicas municipais da região, além de promover o intercâmbio técnico e cultural.

Visita de estudantes

Estudantes da Faculdade de Gestão de Políticas Públicas da USP (Universidade de São Paulo) Leste interessados em conhecer a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria Geral visitaram a OGM em 21 de junho para a realização do trabalho acadêmico.

Interlocução na Quinta Black

A Ouvidoria Geral fez interlocução entre os comercian-

tes do largo do Paissandu e a Secretaria Municipal de Cultura, em 21 de junho. Os comerciantes registraram queixa na Ouvidoria sobre o evento "Quinta Black", atividade promovida pela pasta da Cultura às quintas-feiras na Galeria Olido. Na ocasião, ficou definida a suspensão dos encontros a partir do mês de julho.

Abrarec

A Ouvidora Geral da Cidade de S.Paulo, Maria Inês Fornazaro, apresentou, em 26 de junho, o painel "A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo" no encontro de ouvidorias promovidos pela ABRAREC (Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente). O evento teve a participação de ouvidorias privadas e públicas.

Avaliação do mês

Junho/ 2007

Protocolos por e-mail

Em reunião de representantes da Ouvidoria com o coordenador de Gestão de Benefícios Sérgio Hora, da SMADS (Sec. Municipal de Assist. e Desenvolvimento Social), em 27 de junho, foi estabelecido o envio de ofícios por e-mail para agilizar as respostas dos protocolos. Sérgio aproveitou para explicar os programas de benefícios aplicados pelo município.

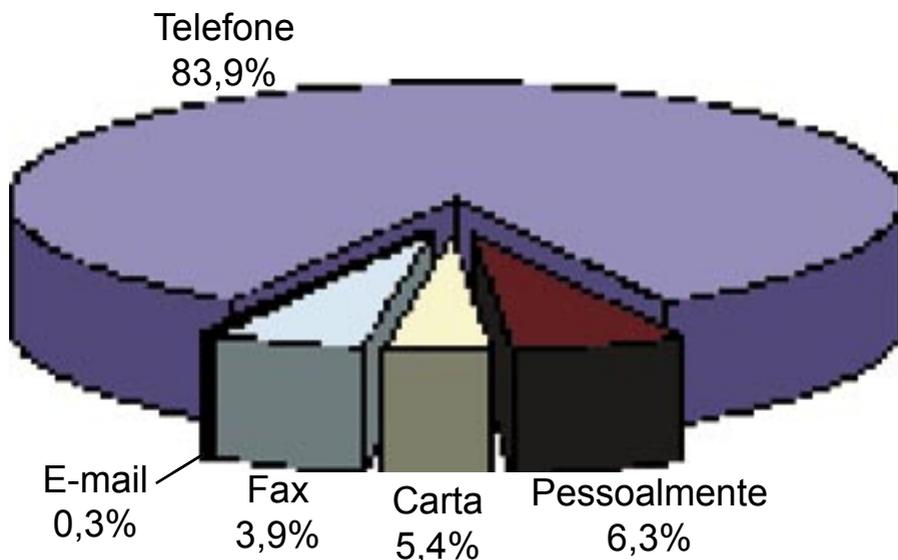
Encontro de ouvidores

A Ouvidoria esteve presente no "Ouvidor também almoça", promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman – Seção São Paulo, em 29 de abril. O momento foi marcado pela troca de experiências ao reunir ouvidores do setor privado e público, tanto na esfera estadual quanto na municipal.

Programa A3P

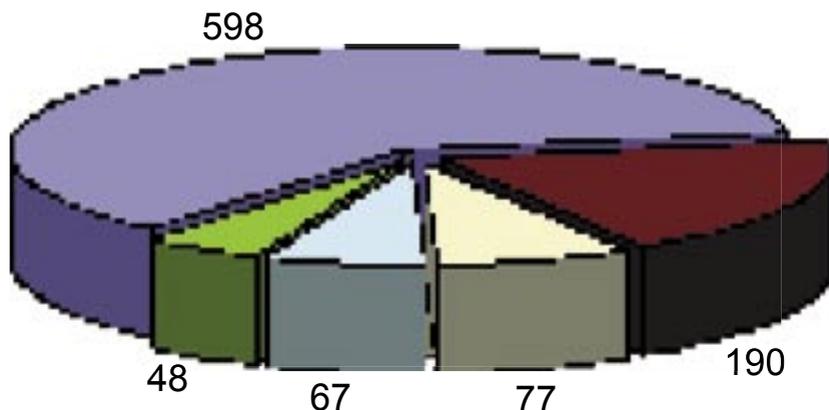
A Ouvidoria participou do Seminário Anual A3P, ocorrido no Sesc Vila Mariana, em 13 de junho, quando foram apresentados os cases da A3P no município. Cinco dias depois (18), representantes da Ouvidoria se reuniu com Thaís Horta, coordenadora do programa, para pautar ações do programa na Ouvidoria. Em 22 de junho, foi publicada no Diário Oficial do Município a portaria que instala a Comissão A3P. Ainda nesse dia, foi realizado um colóquio com Thaís Horta. E em 28 de junho, foi realizada a primeira reunião da comissão que definiu as instalações de três Câmaras Setoriais (Ambiente e Relações de Trabalho; Otimização de Recursos e Comunicação).

Entrada de reclamações



Descrição	Quantidade
Telefone	1.406
Pessoalmente	106
Carta	91
Fax	66
E-mail	5
Ofício	0
Matéria de Jornal ou Revista	0
Matéria de TV ou Rádio	0
TOTAL	1.674

Naturezas mais reclamadas nas Secretarias



Legenda:

- Iluminação Pública
- Saúde
- Perturbação do Silêncio - Psiu
- Trânsito
- Transporte Público

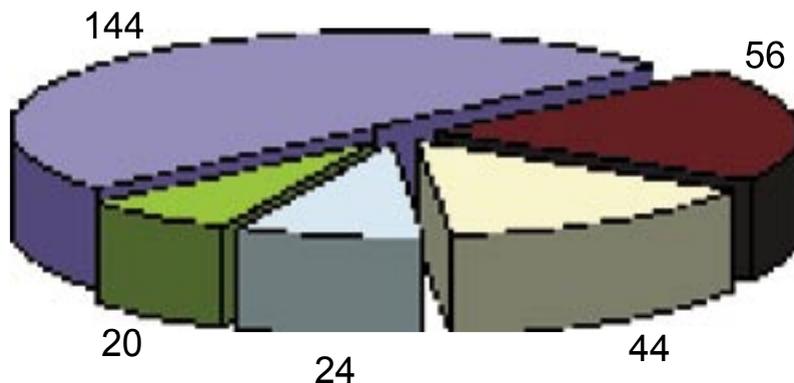
Obs. Os dados apontados no gráfico estão em número absoluto.

Total de reclamações por Órgão Público

Órgão

Secretaria Municipal de Serviços	598
Secretaria Municipal da Saúde	228
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	80
Companhia de Engenharia de Tráfego	68
São Paulo Transportes S/A	55
Secretaria Municipal de Educação	49
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	37
Secretaria Municipal de Finanças	33
Secretaria Municipal de Gestão	23
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	10
Secretaria Especial para Participação e Parceria	10
Gabinete do Prefeito	8
Secretaria Municipal dos Transportes	5
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo	4
Secretaria de Infra-Estrutura Urbana e Obras	3
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	3
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	3
Secretaria Municipal da Cultura	2
Administração Regional de Saúde - Nossa Senhora do Ó/ Santana/ Tucuruvi	1
Secretaria do Governo Municipal	1
Secretaria Municipal de Habitação	1
Total	1.222

Naturezas mais reclamadas nas Subprefeituras



Legenda:

- Jardinagem
- Comércio Irregular
- Buraco em via pública
- Limpeza pública/ lixo
- Construção Irregular

Total de reclamações por Subprefeitura

Centro

Sé	19
----	----

Zona Norte

Santana/ Tucuruvi	32
Casa Verde/ Cachoeirinha	31
Pirituba/ Jaraguá	28
Freguesia/ Brasilândia	19
Vila Maria/ Vila Guilherme	12
Jaçanã/ Tremembé	8
Perus	4
Total	134

Zona Sul

Santo Amaro	28
Vila Mariana	20
Cidade Ademar	15
Ipiranga	13
Capela do Socorro	12
M´Boi Mirim	10
Jabaquara	9
Campo Limpo	7
Parelheiros	5
Total	119

Zona Leste

Itaquera	24
Penha	22
Moóca	19
São Mateus	10
Itaim Paulista	7
Vila Prudente/ Sapopemba	6
Ermelino Matarazzo	5
Aricanduva/ Vila Formosa	4
São Miguel Paulista	3
Cidade Tiradentes	2
Guaianases	1
Total	103

Zona Oeste

Lapa	29
Butantã	28
Pinheiros	20
Total	77

Reclamações solucionadas



1.357

Reclamações solucionadas em
junho de 2007