



OUVIDORIA GERAL
Prefeitura da Cidade de São Paulo

Relatório Mensal
Maio/ 2007

O que foi feito no mês

Maio/ 2007

Carta da Terra

A Ouvidoria esteve presente no evento de assinatura da Carta Terra, em 2 de maio, que envolve as secretarias municipais de Educação e do Verde e Meio Ambiente. O ato representa o compromisso entre a Prefeitura e os princípios desse documento como: respeitar e cuidar da comunidade; manter a integridade ecológica; promover a justiça social e econômica; estabelecer a democracia e dizer não violência para manter a paz. A Carta da Terra foi lançada com a ambição de ser um documento da ONU (Organização das Nações Unidas). Para a Ouvidoria, a iniciativa é essencial para o cidadão e principalmente para que São Paulo seja uma cidade sustentável e saudável.

Portaria Conjunta

Foi publicada em 8 de maio,

no Diário Oficial, a portaria conjunta entre a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo e a Corregedoria Geral da Cidade de São Paulo. A Portaria 01/2007 estabelece o aspecto operacional do trabalho dos dois órgãos.

Ouvidores do Estado

Em 8 de maio, os ouvidores da Casa Civil, Sônia Pereira Alckmin, e da Funap (Fundação "Prof. Dr. Manoel Pedro Pimentel" de Amparo ao Preso), Elio Nepomuceno, ambos órgãos do Estado de São Paulo, visitaram a Ouvidoria da Prefeitura onde conheceram as instalações e puderam trocar experiências.

Psiu!

As equipes técnicas da Ouvidoria e do Psiu, assim como o diretor do órgão, estiveram reunidos em 8 de maio para uma

O que foi feito no mês

Maior/ 2007

avaliação do trabalho. Conteúdo e tempo de resposta, formas de contato e registro das reclamações entre outros aspectos foram a pauta da reunião. O objetivo é aprimorar o encaminhamento das demandas que chegam por meio da Ouvidoria.

Ouvidor de Monte Alto

A Ouvidoria da Prefeitura de São Paulo recebeu, em 28 de maio, a visita do ouvidor de Monte Alto, Marcos César Falsoni, que assumiu o cargo há pouco tempo. O município está localizado a 360 km da capital e possui 46 mil habitantes. O telefone da Ouvidoria daquele município é 156.

Finalização de protocolos

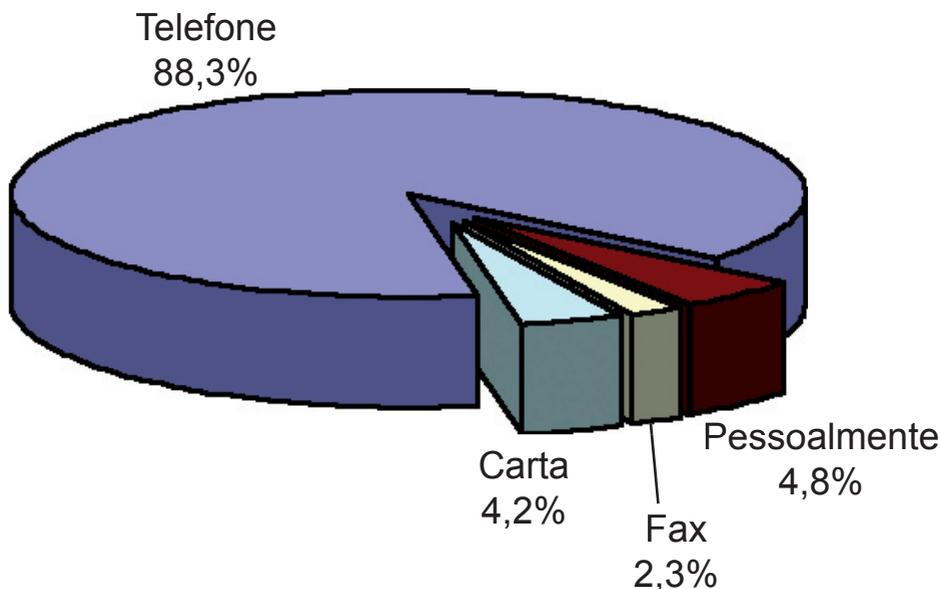
A efetividade na interlocução entre os órgãos e a Ouvidoria constitui num indicador importante quando se pensa em qualidade de atendimento

ao município. Por isso foi realizado um levantamento no intuito de identificar os protocolos pendentes de respostas dos órgãos reclamados referente ao ano passado. As 370 pendências foram enviadas em formato de relatório aos responsáveis superiores das secretarias e coordenadorias.

Colóquio SMADS

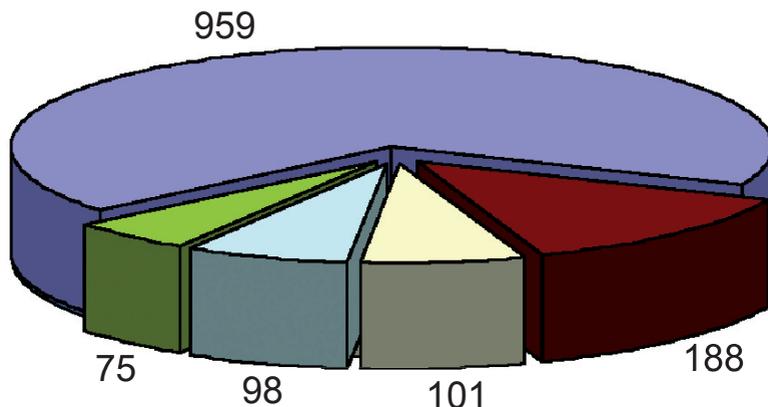
Em comemoração ao Dia do Assistente Social (15 de maio), a Ouvidoria convidou a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social para apresentar os programas existentes na pasta. A exposição, realizada em 30 de maio, contou com a presença ilustre do próprio secretário Floriano Pesaro, que apresentou os dados da atual gestão e esclareceu dúvidas da equipe técnica da ouvidoria num encontro que teve a duração de duas horas.

Entrada de reclamações



Descrição	Quantidade
Telefone	2.265
Pessoalmente	122
Carta	107
Fax	59
E-mail	12
Ofício	0
Matéria de Jornal ou Revista	0
Matéria de TV ou Rádio	0
TOTAL	2.565

Naturezas mais reclamadas nas Secretarias



Legenda:

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

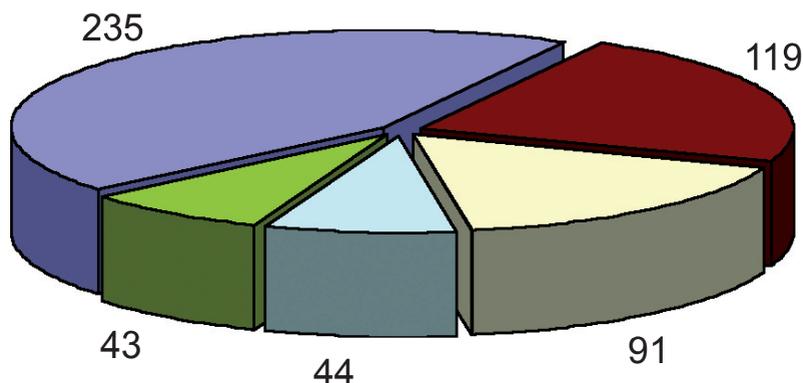
Obs. Os dados apontados no gráfico estão em número absoluto.

Total de reclamações por Órgão Público

Órgão

Secretaria Municipal de Serviços	964
Secretaria Municipal da Saúde	272
São Paulo Transportes S/A	109
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	103
Companhia de Engenharia de Tráfego	82
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	70
Secretaria Municipal de Finanças	52
Secretaria Municipal de Educação	43
Secretaria Municipal de Gestão	35
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	13
Secretaria de Infra-Estrutura Urbana e Obras	7
Secretaria Especial para Participação e Parceria	5
Secretaria Municipal de Habitação	5
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo	4
Serviço Funerário do Município de São Paulo	4
Secretaria do Governo Municipal	3
Secretaria Municipal do Trabalho	3
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	3
Secretaria Municipal dos Transportes	3
Conselho Municipal dos Direitos da Criança e Adolescente	2
Gabinete do Prefeito	2
Hospital do Servidor Público Municipal	2
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	2
Companhia de Processamento de Dados da Cidade de São Paulo	1
Secretaria Municipal de Cultura	1
Total	1.790

Naturezas mais reclamadas nas Subprefeituras



Legenda:

- Jardinagem
- Buraco em via pública
- Comércio Irregular
- Limpeza pública/ lixo
- Outras reclamações

Total de reclamações por Subprefeitura

Centro

Sé	36
----	----

Zona Norte

Pirituba/ Jaraguá	42
Santana/ Tucuruvi	40
Freguesia/ Brasilândia	37
Casa Verde/ Cachoeirinha	26
Jaçanã/ Tremembé	15
Vila Maria/ Vila Guilherme	13
Perus	1
Total	174

Zona Sul

Vila Mariana	42
Capela do Socorro	38
Santo Amaro	34
Ipiranga	31
Cidade Ademar	27
Campo Limpo	20
M´Boi Mirim	18
Jabaquara	17
Parelheiros	5
Total	232

Zona Leste

Penha	47
Itaquera	33
Moóca	31
Vila Prudente/ Sapopemba	28
Aricanduva/ Vila Formosa	18
São Mateus	14
São Miguel Paulista	11
Itaim Paulista	9
Ermelino Matarazzo	9
Guaianases	3
Cidade Tiradentes	3
Total	205

Zona Oeste

Butantã	50
Pinheiros	40
Lapa	38
Total	128

Reclamações solucionadas

