



PREFEITURA DE **SÃO PAULO** OUVIDORIA GERAL

Fotos: SPTURIS/Caio Silveira e Jefferson Pancieri



2012

Relatório 3º Trimestre



Relatório 3º Trimestre 2012



OUVIDORIA GERAL
Prefeitura da Cidade de São Paulo

São Paulo, outubro 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 telefone: 13

Ranking geral de protocolos por natureza: 14

Comparativo por trimestre: 15

Principais demandas dos protocolos: 16

Análise regionalizada: 18

RIO – Registro de Interlocução entre Ouvidorias: 21

Total de protocolos por Órgão Público: 24

Naturezas dos protocolos por Órgão: 26

Total de protocolos por Subprefeitura: 30

Naturezas dos protocolos por Subprefeitura

Zona Norte: 31

Zona Sul: 32

Zona Leste: 34

Zona Oeste: 36

Centro: 37

Aperfeiçoamento Técnico e Gestão: 39

Capacitação técnica: 41

Participação em eventos: 41

OGM como referência: 41

Projeto dos estagiários da OGM: 42

Comunicação: 43

CONEXÃO COM A CIDADE: 44



Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo – OGM apresenta o balanço trimestral referente aos meses de julho, agosto e setembro de 2012 com uma análise das demandas trazidas pelos usuários dos serviços municipais, pela mídia à assessoria de comunicação, além dos estudos regionalizados das principais reclamações dos paulistanos. O objetivo é melhorar e, principalmente, refinar, cada vez mais, as estatísticas e destacar um retrato dos anseios da população paulistana de forma mais detalhada.

A ferramenta do e-Sic (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão), formatada pelo governo municipal, refletiu na demanda trazida à OGM no sentido de que teve início uma observação nas mudanças de conduta do usuário e no acesso às informações. O período também foi marcado pelo desenvolvimento de estudo e discussão interna da OGM para viabilizar maior abrangência dos indicadores quantitativos e qualitativos a partir do banco de dados construído pelas reclamações.

Nas estatísticas, o trimestre registrou 14.018 atendimentos que geraram 3.049 protocolos, ou seja, 21,75% do total, entre reclamações, sugestões e elogios. Qualidade no atendimento continua como a natureza que reúne o maior número de queixas envolvendo pastas que oferecem serviços de zeladoria, transporte, finanças, saúde, assistência social, entre outras.

O balanço também apresenta a estatística do RIO – Registro de Interlocação entre Ouvidorias e a análise das demandas e os respectivos órgãos envolvidos, sejam da esfera municipal, estadual ou federal. Na análise regionalizada, as duas naturezas estudadas são: Iluminação pública e Perturbação do silêncio.

O relatório trimestral da Ouvidoria Geral é um retrato da participação dos usuários de serviços públicos municipais, além de representar um importante processo para exercício da cidadania.

Maria Lumena Balaben Sampaio
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo
São Paulo, outubro 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
Carlos Eduardo Lencioni Góes
Cláudia Possan Foschiera
Flavia Cosi Nogueira
Francisca Morais Moreira
Jonathan Ribeiro Moura
Juliane Manes Alves
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 Neto

Assessoria de Imprensa

Mami Yasunaga

Assessoria Administrativa Financeira

Aparecida das Graças Duarte Amaral
Eduardo Manoel Gomes Martins
Helena Giuliano Rey
Norberto Françoso
Paulo Nonato Queiroga
Ronaldo Cancian
Rosângela Aparecida Vieira
Walter Dias Guimarães

Contabilidade

Rose Mari Cristiano

Assessoria de Processos

Claudia Regina Almeida Bonilha
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
Daniela de Almeida Lufti
Elaine Pereira Salvador
Francine Gualberto Pascon
Kelly Alves Prado
Luciene da Silva Martins
Marcela Aparecida Moreira Fernandes
Marta Pinto Kiraly
Michele Dejanira Ribeiro Mendonça da Silva
Pamela da Silva Pereira Derrigo
Priscila Barboza da Conceição
Talyta Alves dos Santos
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 Ferreira
Ana Clara Navarro Leite
Débora Aparecida de Souza
Giovanni Santos Bravim
Isabela de Mattos Martins
Paulo Roberto Perucci Hirata
Pedro Henrique Vidotti
Rafaela de Jesus Andrade

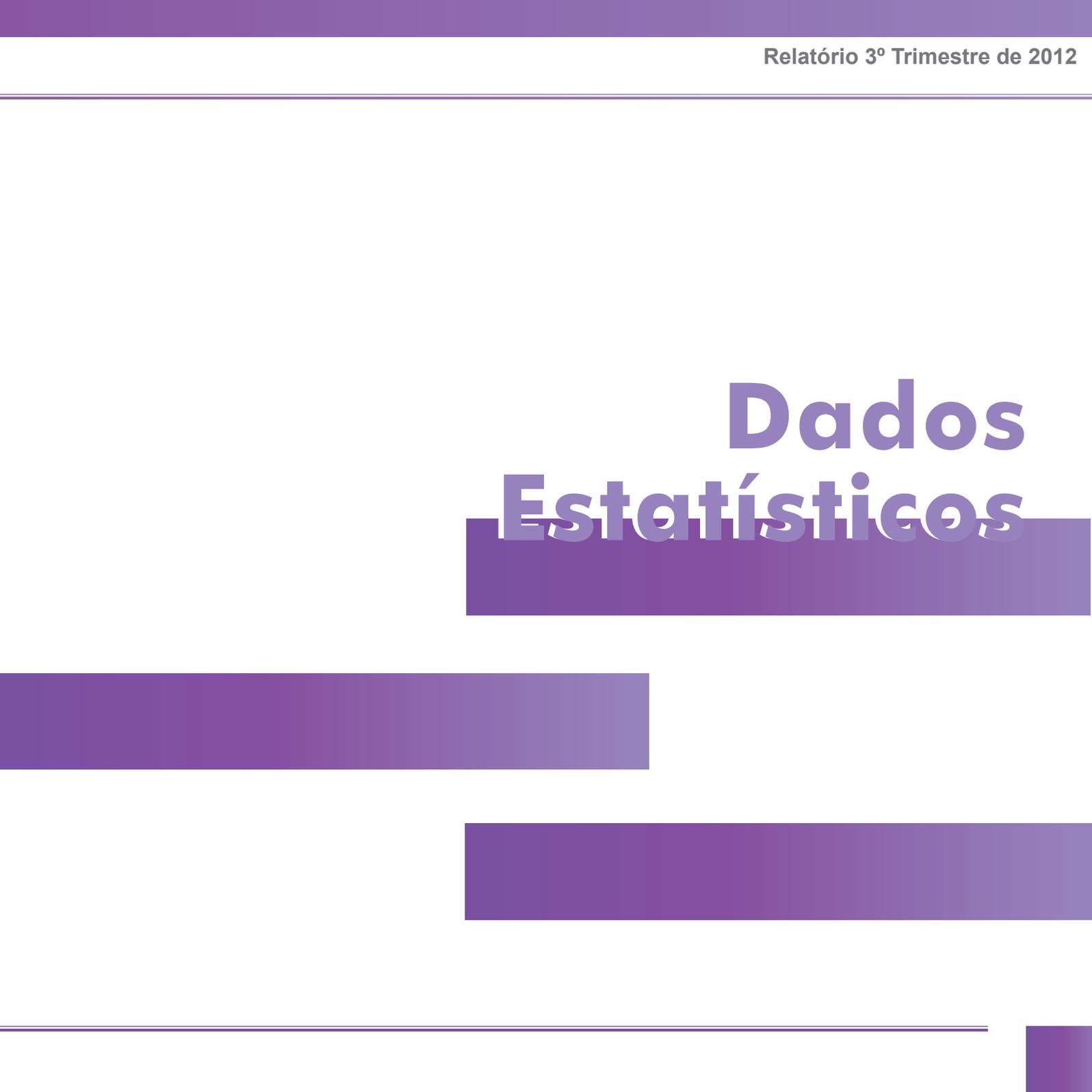
Projeto Gráfico e Diagramação

Leonardo Zanon Arruda

Projeto Gráfico da Capa

Kelly Alves Prado

Dados Estatísticos

The page features a white background with several decorative purple elements. At the top right, there is a horizontal purple bar containing the text 'Relatório 3º Trimestre de 2012'. Below this, a thin purple line spans the width of the page. The main title 'Dados Estatísticos' is positioned in the center-right, with 'Dados' on the top line and 'Estatísticos' on the bottom line. A thick purple horizontal bar is placed behind the word 'Estatísticos'. To the left of this bar, another thick purple horizontal bar extends from the left edge of the page. Below the 'Estatísticos' bar, there is a third thick purple horizontal bar that is shorter than the one above it. At the bottom of the page, a thin purple line spans most of the width, and a small purple square is located in the bottom right corner.



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 julho a 30 de setembro de 2012.

Esse procedimento propicia uma fotografia da base de dados deste período. 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.

Os relatórios da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo constituem num programa de trabalho que envolve uma plataforma de gestão, assim entendida como um grupo de funcionários que além de suas atividades originárias se organizam com cronograma próprio para a execução da tarefa "relatório".

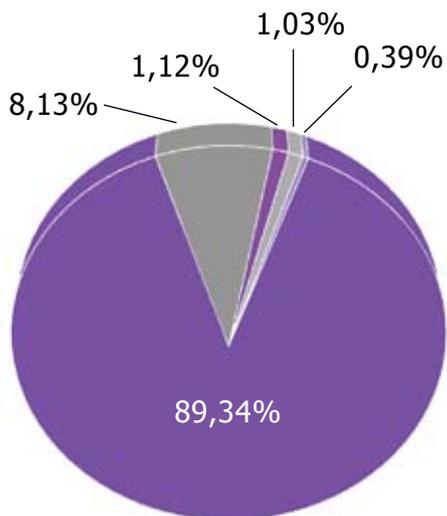
Se constitui num programa de trabalho posto que é permanente e tem compromisso legal para sua execução, mas cada relatório, com periodicidade mensal, trimestral e anual, é um projeto a ser executado pela equipe da plataforma.

O Cidadão e a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou no atendimento geral um aumento de 7,86% (1.022 demandas) em relação ao 2º trimestre de 2012. Ou seja, foram 14.018 demandas trazidas pelos paulistanos ao órgão nos meses de julho, agosto e setembro.

Na abertura de protocolos, houve um aumento de 4,45% (130) em relação ao trimestre anterior, totalizando 3.049 em número absoluto. No 2º trimestre havia 2.919 registros. Já no comparativo com o mesmo período de 2011, o número de abertura de protocolos reduziu em 6,21% (202). O 3º trimestre de 2011 tinha 3.251 demandas. Essas estatísticas representam as reclamações, as sugestões e os elogios do cidadão diante do serviço público municipal.

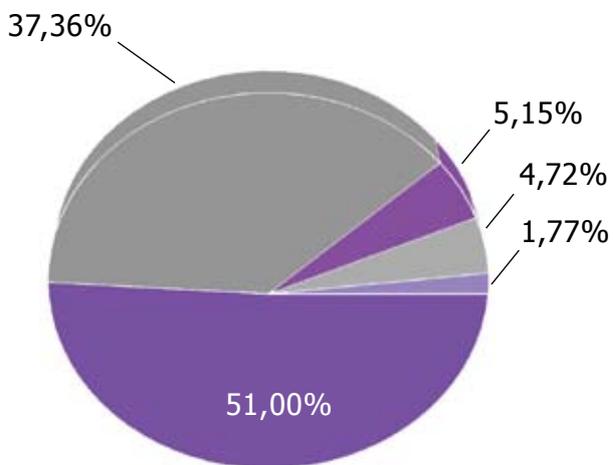
Média de entrada de atendimentos em geral



- Telefone: **12.524**
- E-mail: **1.139**
- Pessoalmente: **157**
- Carta: **144**
- Fax: **54**

Total de atendimentos: **14.018**

Média de entrada de protocolos



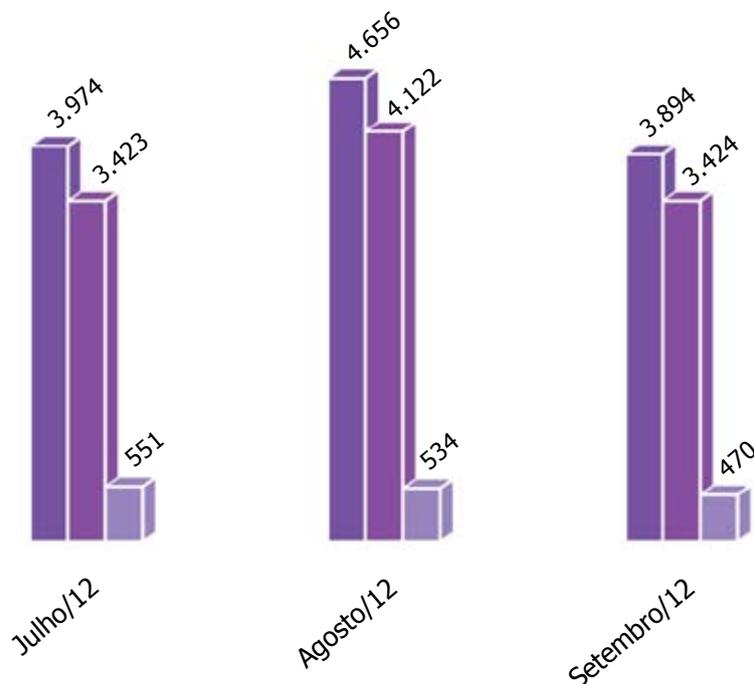
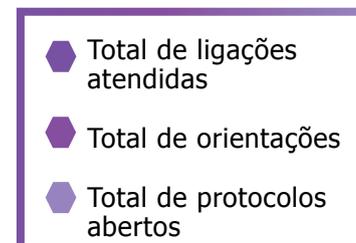
- Telefone: **1.555**
- E-mail: **1.139**
- Pessoalmente: **157**
- Carta: **144**
- Fax: **54**

Total de protocolos: **3.049**

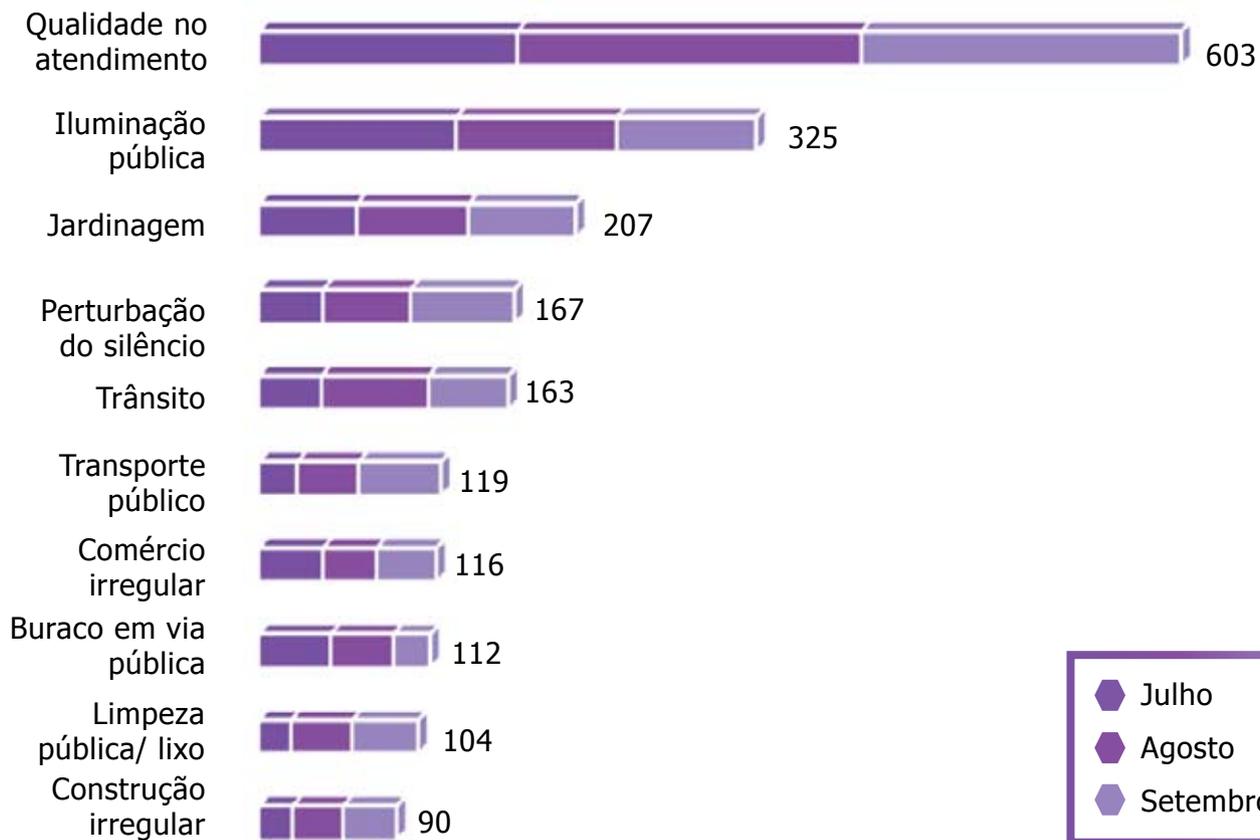
A preferência do paulistano para falar com a Ouvidoria é o meio telefônico (Central 0800-17-5717) com 89,34% dos 14.018 atendimentos realizados neste 3º trimestre de 2012. O segundo meio mais procurado foi o eletrônico (e-mail) com 8,13%, seguido pelo atendimento presencial (1,12%), carta (1,03%) e fax (0,39%).

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.

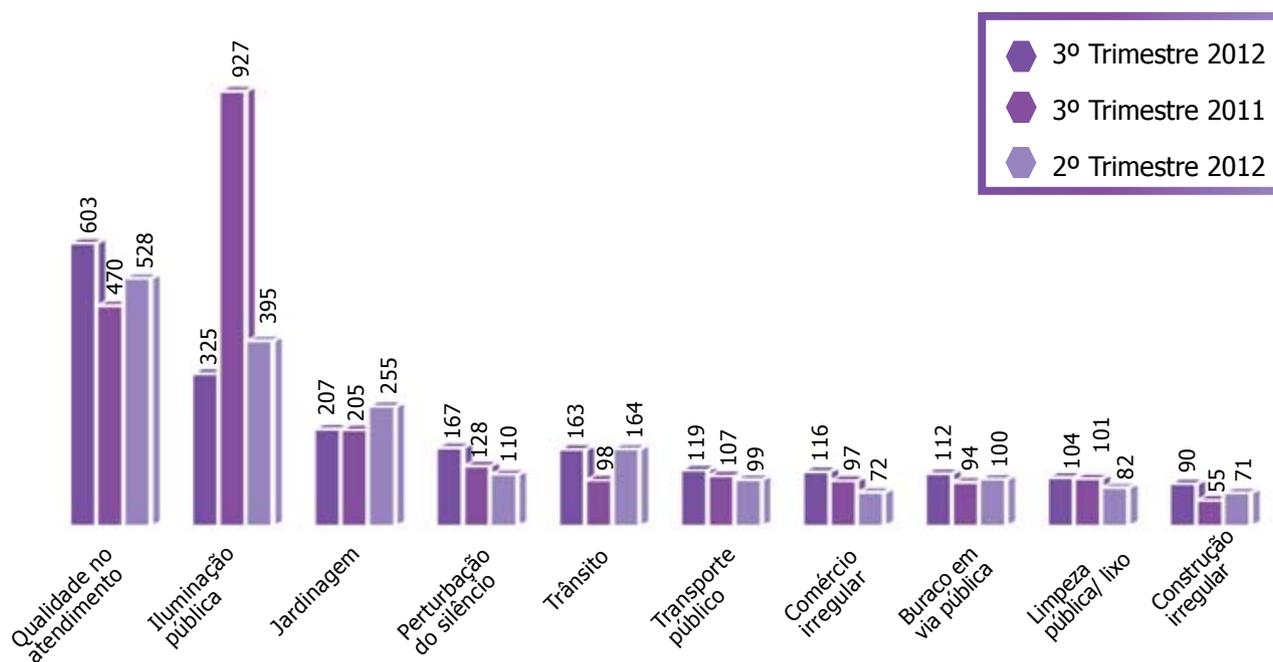


Ranking geral de protocolos por natureza



Comparativo por trimestre

Natureza	3º Trimestre 2012		3º Trimestre 2011		2º Trimestre 2012	
	N/A	%	N/A	%	N/A	%
Qualidade no atendimento	603	19,78	470	14,46	528	18,09
Iluminação pública	325	10,66	927	28,51	395	13,53
Jardinagem	207	6,79	205	6,31	255	8,74
Perturbação do silêncio	167	5,48	128	3,94	110	3,77
Trânsito	163	5,35	98	3,01	164	5,62
Transporte público	119	3,90	107	3,29	99	3,39
Comércio irregular	116	3,80	97	2,98	72	2,47
Buraco em via pública	112	3,67	94	2,89	100	3,43
Limpeza pública/ lixo	104	3,41	101	3,11	82	2,81
Construção irregular	90	2,95	55	1,69	71	2,43



Principais demandas dos protocolos

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo analisa no Relatório do 3º Trimestre de 2012 uma amostra das dez naturezas mais reclamadas. Tal quadro dá uma amplitude das demandas trazidas pelos cidadãos paulistanos nos meses de julho, agosto e setembro.

Qualidade no atendimento é a natureza que abrange o atendimento eletrônico (serviços automatizados e/ou informatizados disponíveis nos sites), telefônico (contato interpessoal com uso da mídia telefone) e atendimento presencial (contato pessoal e direto com atendente) dos serviços da municipalidade. Estas ferramentas (mídias) são consideradas atividade meio, apresentando no 3º trimestre 603 protocolos. Qualidade no atendimento teve um aumento de 14,20% em relação ao 2º trimestre de 2012, o equivalente a 75 registros. Em relação ao mesmo período de 2011, houve um aumento de 28,30% (133 reclamações). No mês a mês, a estatística oscilou: 169 em julho, 225 em agosto e 209 em setembro.

Qualidade no atendimento reúne reclamações de secretarias (379), subprefeituras (84), empresas e autarquias (124) e outros (16).

A empresa pública com maior número de reclamações é a SPTrans – São Paulo Transportes S/A, da Secretaria Municipal de Transportes, com 98 protocolos. Em segundo está a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras com 86 registros, seguida pela Saúde, com 76, e Finanças, com 70. A Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social ocupa a quinta colocação no ranking com 50 demandas.

Mais reclamadas em Qualidade no Atendimento

São Paulo Transportes S/A – SPTrans	98
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	86
Secretaria Municipal da Saúde	76
Secretaria Municipal de Finanças	70
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	50

Iluminação pública ocupa a segunda colocação no ranking com 325 protocolos. Houve um decréscimo nos dois comparativos: 17,72% (70 registros) a menos que o 2º trimestre de 2012 e 64,94% (602) a menos que o mesmo período do ano anterior. Na análise mensal, a estatística aponta tendência decrescente: 129 em julho, 105 em agosto e 91 em setembro.

Jardinagem ocupa a terceira colocação no ranking com 207 protocolos. Em relação ao trimestre anterior, a natureza apresentou uma queda de 18,82% (48 registros). No comparativo com o mesmo período do ano passado, houve um pequeno aumento: de 0,98% (2). Na análise mês a mês, a natureza oscilou, sendo: 64 em julho, 73 em agosto e 70 em setembro.

Perturbação do silêncio ocupa a quarta colocação no ranking com 167 protocolos. A natureza apresentou um aumento nos dois comparativos: de 51,82% (57 demandas) em relação ao 2º trimestre de 2012 e de 30,47% (39) em relação ao mesmo período de 2011. Na análise mês a mês, a natureza apresentou um aumento gradativo: 42 em julho, 57 em agosto e 68 em setembro.

Trânsito está em quinto colocado no ranking com 163 protocolos. Em relação ao 2º trimestre de 2012, houve pouca variação: de 0,61% (1 demanda) a menos. No comparativo com o mesmo período do ano passado, a natureza apresentou um aumento de 66,33% (65). Na análise mês a mês, a estatística de Trânsito oscilou: 41 em julho, 70 em agosto e 52 em setembro.

Transporte público ocupa a sexta colocação no ranking com 119 protocolos. Houve um aumento nas estatísticas nos dois comparativos: de 20,20% (20 demandas) em relação ao 2º trimestre de 2012 e de 11,21% (12) em relação ao mesmo período do ano anterior. Na análise mês a mês, a natureza apresentou um aumento gradativo: 25 em julho, 40 em agosto e 54 em setembro.

Comércio irregular ocupa a sétima colocação no ranking com 116 reclamações. A natureza apresentou um aumento nos dois comparativos: 61,11% (44) em relação ao 2º trimestre de 2012 e de 19,59% (19) em relação ao mesmo período do ano anterior. Na análise mês a mês, a natureza apresentou uma oscilação: 42 em julho, 35 em agosto e 39 em setembro.

Buraco em via pública está em oitavo colocado no ranking com 112 protocolos. Houve um aumento nos dois comparativos: de 12,00% (12 demandas) em relação ao 2º trimestre de 2012 e de 19,15% (18) em relação ao mesmo período do ano anterior. A estatística mês a mês apresentou um decréscimo gradativo: 47 em julho, 41 em agosto e 24 em setembro.

Limpeza pública/ lixo ocupa a nona colocação no ranking com 104 protocolos. A natureza apresentou um aumento de 26,83% (22 demandas) em relação ao 2º trimestre de 2012 e também um acréscimo de 2,97% (3) no comparativo com o mesmo período do ano anterior. Na análise da estatística mês a mês, a natureza apresentou um aumento gradativo: 21 em julho, 40 em agosto e 43 em setembro.

Construção irregular está em décimo colocado no ranking com 90 protocolos. Houve um aumento nos dois comparativos: de 26,76% (19 demandas) em relação ao 2º trimestre de 2012 e de

63,64% (35) em relação ao mesmo período do ano anterior. Na análise mês a mês, a natureza apresentou um aumento gradativo: 22 em julho, 33 em agosto e 35 em setembro.

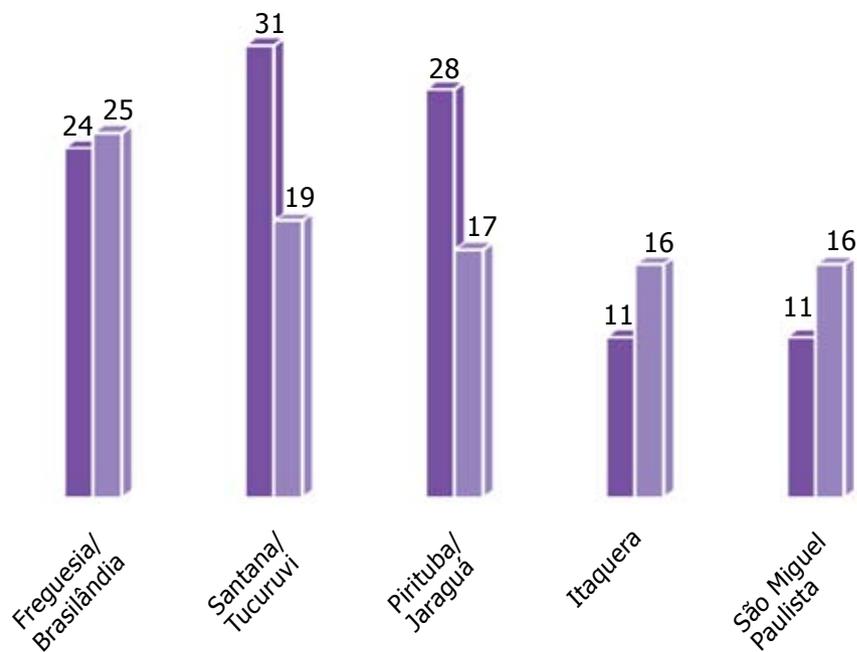
Análise regionalizada

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realiza uma análise regionalizada para apresentar uma leitura segmentada dos anseios dos paulistanos. Neste 3º Trimestre, a OGM manteve o comparativo da natureza Iluminação pública em cinco regiões para construir um parâmetro trimestral e uma análise setorial.

A natureza é de competência do Ilume – Departamento de Iluminação Pública, vinculado à Secretaria Municipal de Serviços. A região com maior número de reclamações foi a Freguesia/Brasilândia com 25 protocolos, 1 a mais que o trimestre anterior. Em segundo foi Santana/ Tucuruvi, com 19 demandas, um decréscimo de 12 registros que o 2º trimestre de 2012. Pirituba/Jaraguá ocupa a terceira colocação com 17 registros, sendo 11 a menos que o período anterior. Na sequência estão as regiões de Itaquera e de São Miguel Paulista, ambas com 16 reclamações, 5 a mais que o 2º trimestre de 2012.

Departamento de Iluminação Pública - Ilume

Região	2º Trimestre 2012	3º Trimestre 2012
Freguesia/ Brasilândia	24	25
Santana/ Tucuruvi	31	19
Pirituba/ Jaraguá	28	17
Itaquera	11	16
São Miguel Paulista	11	16

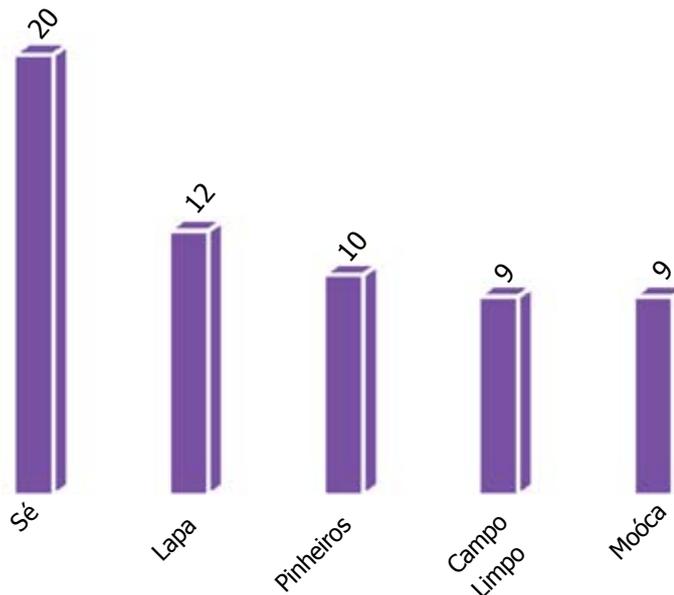


Programa de Silêncio Urbano - PSIU

A natureza Perturbação do silêncio é de competência do PSIU – Programa do Silêncio Urbano, vinculado à Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras. A OGM preparou uma análise regionalizada desta natureza, uma vez que neste trimestre ela ocupa a quarta colocação no ranking das mais reclamadas.

A região com maior número de reclamações é a Sé, com 20 protocolos, seguida pela Lapa (com 12), Pinheiros (com 10), Campo Limpo e Moóca, sendo estas últimas ambas com 9 registros.

Região	N/A	%
Sé	20	12,66
Lapa	12	7,59
Pinheiros	10	6,33
Campo Limpo	9	5,70
Moóca	9	5,70



RIO – Registro de Interlocução entre Ouvidorias

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo tem como objeto de análise a interlocução cotidiana com ouvidorias, sejam nas esferas municipal, estadual ou federal. Este é o terceiro balanço do RIO – Registro de Interlocução entre Ouvidorias, cujo programa foi lançado em março de 2011.

Neste 3º Trimestre de 2012, foram 106 demandas vindas de outros órgãos: 43 da municipalidade, 62 de órgãos estaduais e 1 de órgão federal. A maior parte provém da Ouvidoria da Câmara Municipal, com 30 registros (28,30%), seguida pela Ouvidoria do Ministério Público Estadual, com 25 protocolos (23,58%), e pela Ouvidoria da Casa Civil do Estado de São Paulo, com 15 demandas (14,15%).

A natureza mais reclamada é Perturbação do silêncio (16,04%), seguida de Trânsito (13,21%) e de Comércio irregular (7,55%). Dessa forma, essas naturezas foram encaminhadas aos órgãos da municipalidade, sendo a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras a receber o maior número com 55 protocolos (51,89%), seguida pela CET – Companhia de Engenharia de Tráfego, da Secretaria Municipal de Transportes, com 13 registros (12,26%), e pela Secretaria Municipal de Transportes, com 7 demandas (6,60%).

A seguir estão as tabelas das principais naturezas reclamadas por meio do RIO e os encaminhamentos feitos pela OGM aos órgãos.

Natureza	N/A	%
Perturbação do silêncio	17	16,04
Trânsito	14	13,21
Comércio irregular	8	7,55
Pavimentação	8	7,55
Qualidade no atendimento	7	6,60
Assuntos diversos*	6	5,66
Construção irregular	6	5,66
Sugestão	6	5,66
Transporte público	4	3,77
Creches	3	2,83
Limpeza em terreno particular	3	2,83
Iluminação pública	2	1,89
Invasão de área pública	2	1,89
Jardinagem	2	1,89

Natureza	N/A	%
Limpeza pública/ lixo	2	1,89
Parques municipais	2	1,89
Passeio público	2	1,89
Poluição	2	1,89
Segurança em edificações	2	1,89
Bueiros/ galerias água pluvial	1	0,94
Construção de passarelas	1	0,94
Córregos	1	0,94
Guias/ sarjetas	1	0,94
Limpeza em instrumento público	1	0,94
Multas	1	0,94
Remoção veículo/ carcaça	1	0,94
Saúde	1	0,94
TOTAL	106	100,00

*Assuntos diversos correspondem à questão de infraestrutura, meio ambiente, ouvidoria e de manifestações livres

Protocolos encaminhados pela OGM

Órgão	Quant.
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	55
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	13
Secretaria Municipal de Transportes	7
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	6
Secretaria Municipal de Educação	4
Secretaria Municipal de Serviços	4
Secretaria Municipal da Saúde	3
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	2
Secretaria do Governo Municipal	1
Secretaria Municipal de Cultura	1
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	1
Secretaria Municipal de Finanças	1
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	1
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	1
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	1
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	1
Outros Órgãos*	3
TOTAL	106

Protocolos recebidos pela OGM

Órgão	Quant.
Ouvidoria da Câmara Municipal	30
Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo	25
Ouvidoria da Casa Civil - SP	15
Ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo	11
Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana	9
Ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente - SP	4
Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania - SP	3
Ouvidoria do DETRAN - SP	3
Ouvidoria da São Paulo Turismo	2
Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde	2
Ouvidoria da Advocacia Geral da União	1
Ouvidoria da Fundação Casa - SP	1
TOTAL	106

Total de protocolos por Órgão Público

Órgão	Protocolos
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	28
Secretaria do Governo Municipal	11
São Paulo Turismo - SPTURIS	1
Secretaria Executiva de Comunicação	53
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	4
Secretaria Municipal da Saúde	164
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	107
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	25
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	158
Secretaria Municipal de Cultura	21
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	4
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	7
Secretaria Municipal de Educação	153
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	12
Secretaria Municipal de Finanças	138
Secretaria Municipal de Habitação	15
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	21

Órgão	Protocolos
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	12
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	27
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	8
Instituto de Previdência do Município - IPREM	2
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	14
Secretaria Municipal de Serviços	0
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	32
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	334
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	9
Secretaria Municipal de Transportes	62
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	181
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	222
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	98
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	11
Outros Órgãos*	42
TOTAL	1.976

Naturezas dos protocolos*

Órgãos

Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

Qualidade no atendimento	13
Elogio	10
Sugestão	3

Secretaria do Gov. Municipal

Outras denúncias de irregularidade grave	7
Elogio	2
Infração disciplinar	1

São Paulo Turismo - SPTURIS

Perturbação do silêncio	1
-------------------------	---

Secretaria Executiva de Comunicação

Qualidade no atendimento	48
Elogio	2
Outras denúncias de irregularidade grave	1

Secretaria Mun. da Pessoa com Def. e Mobilidade Reduzida

Acesso p/ deficientes físicos	2
Assuntos diversos	2

Secretaria Municipal da Saúde

Qualidade no atendimento	76
Animais	34
Elogio	20

Secretaria Mun. de Assistência e Desenvolvimento Social

Qualidade no atendimento	50
Programa social	42
Elogio	6

Secretaria Mun. de Coordenação das Subprefeituras

Pavimentação	12
Assuntos diversos	4
Outras denúncias de irregularidade grave	3

Programa de Silêncio Urbano - PSIU

Perturbação do silêncio	158
-------------------------	-----

Secretaria Municipal de Cultura

Qualidade no atendimento	11
Sugestão	4
Assuntos diversos	3

Secretaria Mun. de Desenv. Econômico e do Trabalho

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

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano

Qualidade no atendimento	6
Elogio	1

Secretaria Municipal de Educação

Creches	54
Escolas	42
Infração disciplinar	18

Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação

Qualidade no atendimento	4
Clubes/ CDMs	3
Parques municipais	2

Secretaria Municipal de Finanças

Qualidade no atendimento	70
Impostos e taxas	51
Multas	7

Secretaria Mun. de Habitação

Qualidade no atendimento	8
Obras	2
Assuntos diversos	2

Companhia Metrop. de Habitação de São Paulo - COHAB

Qualidade no atendimento	13
Moradia popular	7
Sugestão	1

Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras

Perturbação do silêncio	2
Água	1
Construção de passarelas	1

Secretaria Municipal de Participação e Parceria

Qualidade no atendimento	18
Sugestão	4
Elogio	2

Secretaria Municipal de Planej., Orçamento e Gestão

Qualidade no atendimento	5
Sugestão	2
Assuntos diversos	1

Instituto de Previdência do Município - IPREM

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

Secretaria Municipal de Segurança Urbana

Elogio	5
Sugestão	3
Guarda Civil Metropolitana	2

Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB

Limpeza pública/ lixo	20
Qualidade no atendimento	5
Sugestão	3

Departamento de Iluminação Pública - ILUME

Iluminação pública	325
Qualidade no atendimento	8
Assuntos diversos	1

Serviço Fun. do Município de São Paulo - SFMSP

Qualidade no atendimento	5
Áreas municipais	2
Elogio	1

Secretaria Mun. de Transportes

Multas	30
Qualidade no atendimento	13
Infração disciplinar	7

Companhia de Engenharia de Tráfego - CET

Trânsito	161
Qualidade no atendimento	6
Infração disciplinar	5

São Paulo Transportes S/A - SPTrans

Transporte público	108
Qualidade no atendimento	98
Sugestão	10

Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente

Poluição	34
Qualidade no atendimento	31
Assuntos diversos	9

Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos

Elogio	5
Assuntos diversos	3
Qualidade no atendimento	2

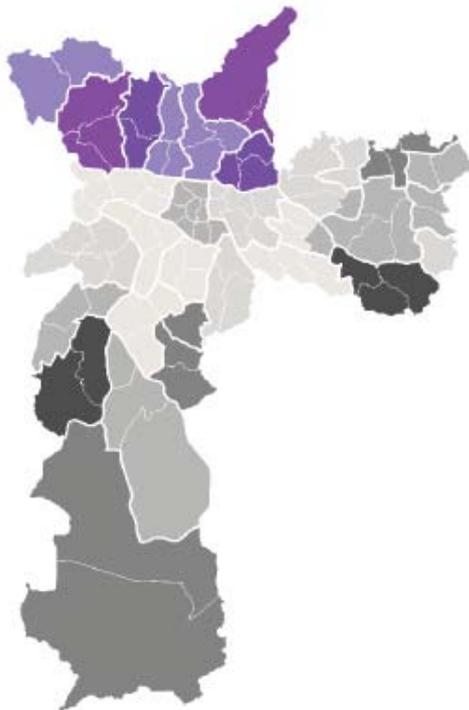
Total de protocolos por Subprefeitura

Subprefeitura	Protocolos
Aricanduva	34
Butantã	74
Campo Limpo	28
Capela do Socorro	22
Casa Verde	57
Cidade Ademar	36
Cidade Tiradentes	5
Ermelino Matarazzo	10
Freguesia/ Brasilândia	42
Guaianases	13
Ipiranga	42
Itaim Paulista	14
Itaquera	29
Jabaquara	11
Jaçanã/ Tremembé	35
Lapa	48

Subprefeitura	Protocolos
M'Boi Mirim	48
Moóca	47
Parelheiros	9
Penha	52
Perus	5
Pinheiros	53
Pirituba/ Jaraguá	31
Santana/ Tucuruvi	51
Santo Amaro	52
São Mateus	27
São Miguel Paulista	15
Sé	72
Vila Maria/ Vila Guilherme	23
Vila Mariana	67
Vila Prudente	21
TOTAL	1.073

Naturezas dos protocolos*

Subprefeituras - Zona Norte



Casa Verde

Buraco em via pública	23
Qualidade no atendimento	6
Pavimentação	5

Freguesia/ Brasilândia

Buraco em via pública	14
Comércio irregular	6
Limpeza pública/ lixo	5

Jaçanã/ Tremembé

Praca pública	5
Bueiros/ galerias água pluvial	3
Buraco em via pública	3

Perus

Comércio irregular	2
Construção de passarelas	1
Jardinagem	1

Pirituba/ Jaraguá

Comércio irregular	8
Buraco em via pública	4
Remoção veículo/ carcaça	4

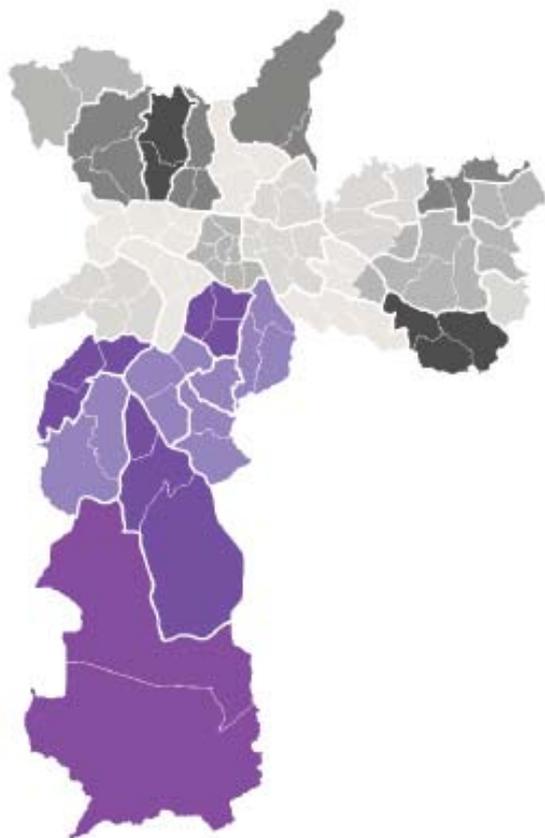
Santana/ Tucuruvi

Buraco em via pública	11
Construção irregular	8
Jardinagem	8

Vila Maria/ Vila Guilherme

Comércio irregular	5
Jardinagem	3
Buraco em via pública	2

Subprefeituras - Zona Sul



Campo Limpo

Comércio irregular	5
Construção irregular	3
Jardinagem	3

Capela do Socorro

Limpeza pública/ lixo	5
Comércio irregular	4
Passeio público	3

Cidade Ademar

Jardinagem	7
Comércio irregular	6
Bueiros/ galerias água pluvial	3

Ipiranga

Jardinagem	16
Remoção veículo/ carcaça	6
Comércio irregular	3

Jabaquara

Comércio irregular	3
Infração disciplinar	2
Qualidade no atendimento	2

M'Boi Mirim

Buraco em via pública	9
Construção irregular	7
Qualidade no atendimento	6

Parelheiros

Pavimentação	4
Qualidade no atendimento	2
Buraco em via pública	1

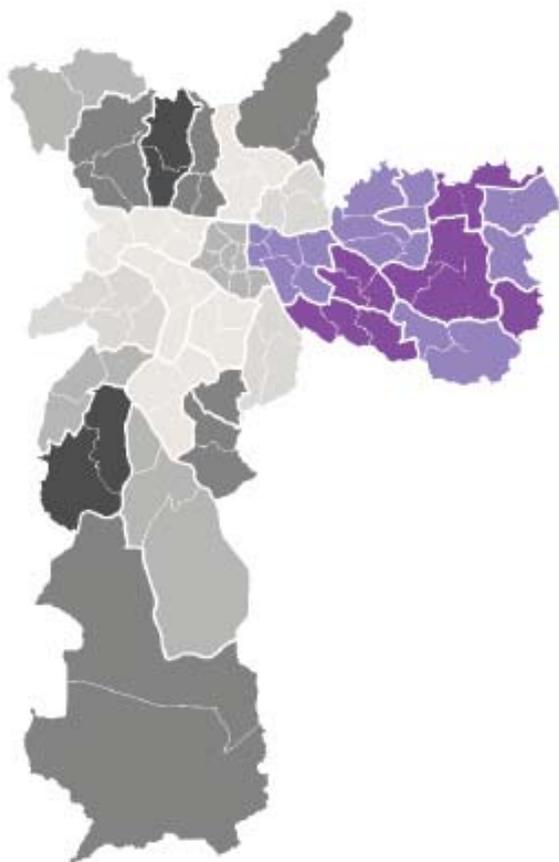
Santo Amaro

Jardinagem	13
Limpeza pública/ lixo	6
Passeio público	6

Vila Mariana

Jardinagem	17
Comércio irregular	8
Limpeza pública/ lixo	6

Subprefeituras - Zona Leste



Aricanduva

Jardinagem	10
Construção irregular	6
Passeio público	4

Cidade Tiradentes

Bueiros/ galerias água pluvial	1
Construção irregular	1
Jardinagem	1

Ermelino Matarazzo

Jardinagem	3
Bueiros/ galerias água pluvial	2
Buraco em via pública	2

Guaianases

Comércio irregular	4
Qualidade no atendimento	3
Pavimentação	2

Itaim Paulista

Construção irregular	2
Limpeza pública/ lixo	2
Pavimentação	2

Itaquera

Limpeza pública/ lixo	5
Guias/ sarjetas	3
Buraco em via pública	2

Moóca

Jardinagem	15
Comércio irregular	8
Buraco em via pública	3

Penha

Jardinagem	7
Construção irregular	6
Limpeza pública/ lixo	6

São Mateus

Limpeza pública/ lixo	4
Pavimentação	3
Qualidade no atendimento	3

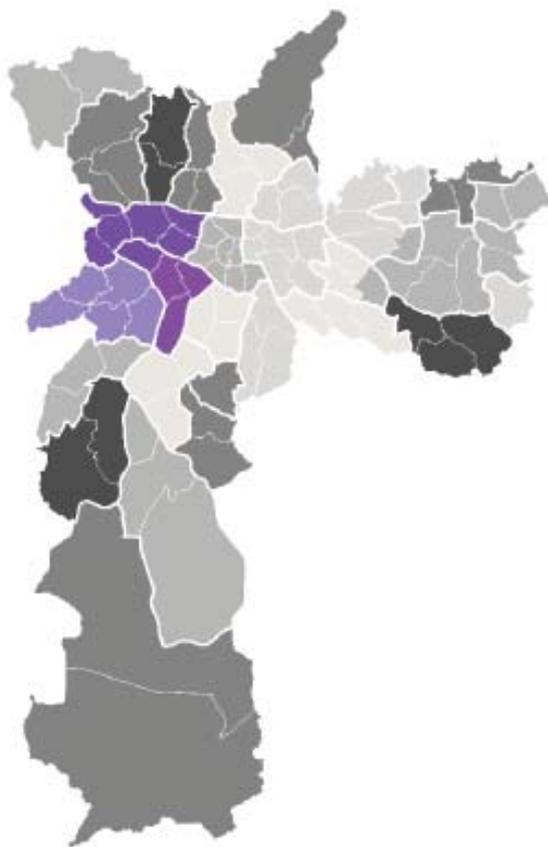
São Miguel Paulista

Qualidade no atendimento	4
Construção irregular	2
Esgoto a céu aberto	2

Vila Prudente

Jardinagem	7
Comércio irregular	4
Buraco em via pública	3

Subprefeituras - Zona Oeste



Butantã

Jardinagem	19
Comércio irregular	7
Buraco em via pública	6

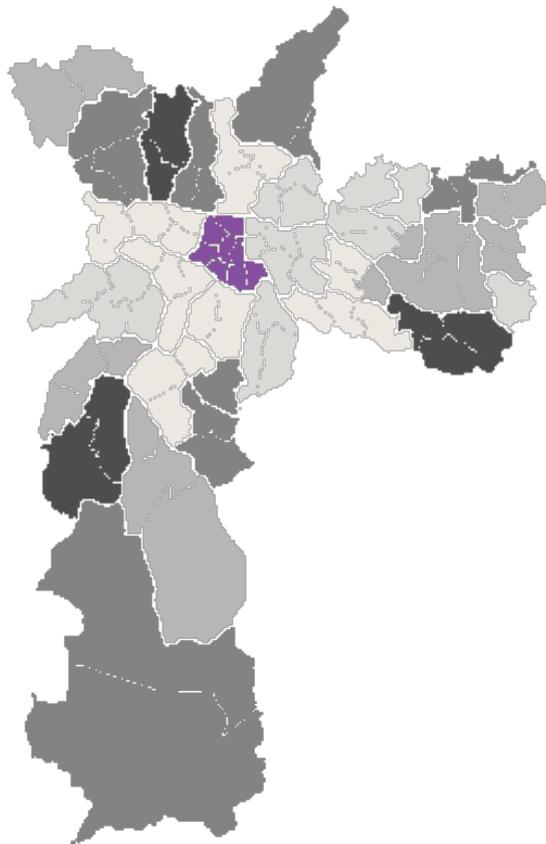
Lapa

Jardinagem	24
Construção irregular	4
Buraco em via pública	3

Pinheiros

Jardinagem	22
Comércio irregular	5
Construção irregular	5

Subprefeitura - Centro



Sé

Jardinagem	12
Qualidade no atendimento	11
Comércio irregular	10



Aperfeiçoamento Técnico e Gestão

The page features several decorative horizontal bars in a purple color. One bar is positioned behind the bottom part of the main title. Another bar is located below the title, extending from the left edge. A third bar is positioned further down, also extending from the left edge. A fourth bar is located at the bottom right of the page.



Capacitação técnica

A chefe da assessoria técnica, Edna Volpi, e a assessora técnica, Rosane Fava, participaram do curso Mediação de Conflitos Socioambientais promovido pelo Instituto UMAPAZ em parceria com o Instituto 5 Elementos. Com carga horária de 40 horas, o curso abordou a complexidade da sociedade atual, da diversidade humana, econômica e cultural em São Paulo. Foi realizado em setembro, no Instituto Legislativo Paulista, na ALESP (Assembleia Legislativa de São Paulo).

Participação em eventos

Envolvida nos preparativos para o principal evento esportivo mundial que ocorrerá na cidade em 2014, a OGM enviou representante para participar das Reuniões Ordinárias do Comitê Municipal da Copa do Mundo. Os encontros tiveram a representação da assessora técnica Maria Cecília Pallotta. As reuniões são organizadas pela Secopa e tem como foco os a transparência e acompanhamento das ações da pasta.

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo foi representada no XV Congresso Brasileiro ABO – Associação Brasileira de Ouvidores, entre os dias 6 e 8 de agosto, em Vila Velha, no Espírito Santo, pela responsável da Ouvidoria Geral Maria Lumena Balaben Sampaio. O tema deste ano foi “Melhores Práticas em Ouvidoria no Brasil – Excelência no Atendimento com Foco no Cidadão”. Maria Lumena atuou como relatora da Oficina 3, cuja temática foi “Ouvidorias em Empresas Públicas”.

A OGM esteve representada no VIII Encontro Nacional de Controle Interno – CONACI, realizado entre os dias 23 e 24 de agosto, no Palácio dos Bandeirantes, em São Paulo, com a temática: “Acesso à informação e prevenção à corrupção – Realidade brasileira e panorama internacional”. O evento foi organizado pelo CONACI e pela Corregedoria Geral da Administração do Estado de São Paulo e proporcionou uma discussão sobre o tema, além de ter um Panorama Internacional sobre Transparência, Dados Abertos, Prevenção e Combate à Corrupção.

A OGM, representada pela responsável da Ouvidoria Maria Lumena Balaben Sampaio, participou como palestrante no Seminário para Consolidação da Política e do Procedimento Empresarial da Ouvidoria promovido pela SABESP, em 18 de setembro, em Águas de São Pedro, SP.

OGM como referência

Em 5 de julho, a OGM recebeu estudante de MBA em Políticas Públicas e Gestão Governamental, pela Escola Paulista de Direito, que realizou pesquisa para trabalho acadêmico de conclusão de curso cuja temática era Ouvidoria Pública, mais especificamente sobre a Gestão Pública.

Em 17 de julho, a OGM recebeu a ouvidora da Secretaria dos Transportes Metropolitanos do Estado de São Paulo, Milza Helena Bonutti, como forma de intercâmbio de experiência na gestão de ouvidoria.

A OGM recebeu a um grupo de associados da ONG britânica The International Award for Young People, tendo como um dos principais mantenedores o Duque de Edimburgo, em 19 de setembro. No Brasil a ONG é denominada como Mérito Juvenil Internacional Brasil. A organização atingiu mais de oito milhões de jovens em mais de 144 países. Representantes vieram conhecer as instalações da OGM, além de ter um panorama dos órgãos existentes na prefeitura de São Paulo.

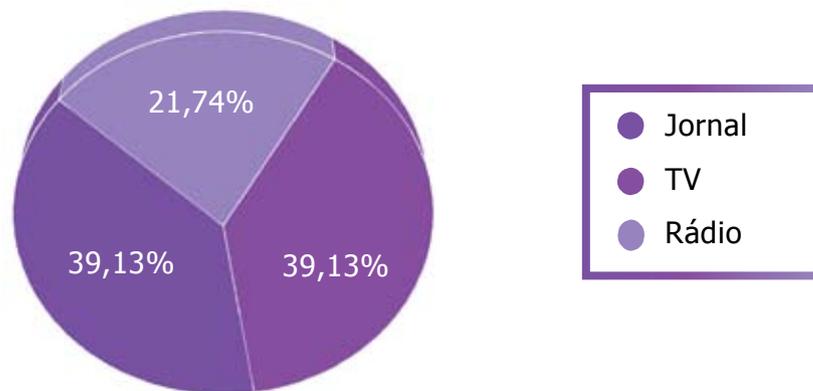
Projeto dos estagiários da OGM

Em 9 de agosto, estagiários da OGM formalizaram a entrega do Projeto Adequação à Nova Realidade Tecnológica da Ouvidoria no Twitter à Coordenação Setorial de Estágios da Divisão de Recursos Humanos da Secretaria do Governo Municipal, que organiza a iniciativa. Participam deste projeto os estudantes: Giovani Bravim, Alisson Ferreira, Rafaela Andrade, Débora Souza e Paulo Hirata, com a supervisão da assessora técnica Maria Cecília Carvalho Pallotta e o assessor técnico Leonardo Zanon Arruda.

Comunicação

A Ouvidoria Geral se consolida como instituição à cidadania ao se tornar referência de indicadores aos formadores de opinião. Durante o 3º trimestre de 2012, a OGM atendeu profissionais da imprensa que solicitaram dados referentes às reclamações dos paulistanos junto ao órgão, além de demandas de leitores e de ouvintes de seus respectivos veículos. A maior parte é composta por jornais e TV, seguido por rádio, conforme mostra o quadro. O assunto predominante envolve serviços de zeladoria e a Lei de Acesso à Informação.

Tipo de veículo	Qtdd demandas	%
Jornal	9	39,13
TV	9	39,13
Rádio	5	21,74
TOTAL	23	100



A Ouvidoria Geral registrou 40.533 acessos ao site nos meses de julho a setembro, representando uma média diária de 440 consultas. Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve uma queda de 9,23%, o equivalente a uma média diária de 485 acessos por dia.

CONEXÃO COM A CIDADE

"Gostaria de iniciar este relato, onde me encontrava em situação de rua há um ano, onde não me alimentava, não dormia direito, estava sem dignidade, sem caráter, sem documentos..."



...onde fui tratado com muito respeito e dignidade. Trabalho há cinco meses e hoje tenho minha autonomia, aluguei um quarto e estou inscrito no ENEM. Pretendo cursar a faculdade..."

Agradeço todo o apoio que tive, ainda passo por algumas dificuldades, mas o pior já passou. Parabéns!"

(Trecho da carta de munícipe que recorreu à OGM para elogiar equipamento público municipal da região central)

Neste 3º trimestre, precisamente em julho, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo prestou atendimento, acolheu a manifestação do cidadão, que um dia esteve em situação de rua. Mas, se a desconstrução de um projeto de vida parecia inevitável, políticas públicas sociais preencheram a **lacuna** numa verdadeira ferramenta de cidadania para que essa história tivesse desfecho diferente.

Resiliência, conceito originalmente conhecido no estudo da física e aplicado a

materiais como o aço que pode ser submetido a altas pressões e resistir ou “voltar ao estado original”, tem sido aplicado ao comportamento humano.

De forma singela, responder a situações adversas de maneira construtiva pode-se dizer que se caracteriza por uma conduta que traça o perfil da resiliência.

O depoimento, em si, demonstra a intensa dinâmica das relações sociais que se estabelecem na cidade como morar, trabalhar, passear, visitar, estar de passagem por São Paulo e a necessidade de políticas públicas que viabilizem a harmonia dessas interações.

Contribuir, por meio de uma prestação de serviço público, para esse resultado é cumprir com a vocação da OGM, a Casa da Cidadania.

A grandeza dessa cidade também está no reconhecimento e promoção da dignidade da pessoa humana.

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
