



**OUVIDORIA GERAL**  
Prefeitura da Cidade de São Paulo

# Relatório Anual

# 2007



# Sumário

**Apresentação: 5****Expediente: 7****Ouvidoria: Casa da Cidadania: 9**

Direitos Humanos e a Cidadania: 11

Quem é o paulistano?: 12

Programa Opinião Pública: 12

Informar o Paulistano: 13

Comunicação: 14

**Dados Estatísticos: 15**

Mídia de Entrada: 17

Ranking de atendimento: 18

Comparativo por trimestre: 19

Comparativo com 2006: 19

Principais demandas: 20

Relatórios de gestão: 21

Reunião com interlocutores: 21

Atendimentos por Órgão: 23

Natureza de atendimentos por Órgão: 24

Concluídos por Órgão: 28

Atendimentos por Subprefeitura: 30

Naturezas de Atendimento - Subprefeituras: 31

Zona Norte: 31

Zona Sul: 32

Zona Leste: 34

Zona Oeste: 36

Zona Centro: 37

Concluídos por Subprefeitura: 38

**Aperfeiçoamento Técnico e Gestão: 41**

Colóquios: 43

Indicadores de Desempenho: 44

Participações em eventos: 44

I Encontro da Ouvidoria Geral da Cidade de S.Paulo: 45

Administração Interna: 46

Ouvidoria e Corregedoria Geral: 46

**Reflexão: A nossa, a sua, a minha cidade: 47**



# Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo ao apresentar o relatório anual de atividades de 2007 comemora a realização das ações propostas e o cumprimento de seu papel como Casa da Cidadania.

O aumento no volume de atendimento, de 20.341 protocolos, em 2006, para 22.282, em 2007, comprova que as medidas adotadas foram eficazes para melhor atender o munícipe. Houve ampliação da estrutura e diversificação dos meios de atendimento, qualificação da assessoria técnica e debate sobre qualidade no atendimento.

Permeada pelas principais demandas do paulistano, a Ouvidoria teve maior contato com os interlocutores dos órgãos públicos e reuniões previstas na agenda propositiva, além do encontro de balanço para avaliar um ano de trabalho, realizado em dezembro.

Importante destacar também a aproximação com a população pelas várias ações: das 4 edições previstas na Lei, a Ouvidoria passou a divulgar 16 relatórios incluindo o mensal; material educativo com a distribuição do Guia do Cidadão; as pesquisas do Programa Cidadão Paulistano e do Programa Opinião Pública e a utilização dos dados do SIM-Direitos Humanos (Sistema Intraurbano de Monitoramento dos Direitos Humanos) para refinar o perfil da população e melhor representar os anseios dos cidadãos paulistanos.

Ao ouvir o munícipe de forma diversificada, a Ouvidoria propiciou o fortalecimento do exercício da cidadania.

A razão da Ouvidoria existir é o cidadão paulistano em seu espaço coletivo, motivando sua manifestação no intuito de preservar seus direitos e a contribuição para uma cidade cada vez melhor.

A elaboração deste relatório contou com a valiosa colaboração dos servidores da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo. À todos, nosso especial agradecimento.

**Maria Inês Fornazaro**

Ouvidora Geral da Cidade de São Paulo

**Maria Lumena Balaben Sampaio**

Chefe de Gabinete da Ouvidoria

São Paulo, janeiro de 2008



# Expediente

## Prefeito

Gilberto Kassab

## Ouvidora Geral

Maria Inês Fornazaro

## Chefe de Gabinete

Maria Lumena Sampaio

## Chefe de Assessoria Técnica

Edna Lucia Volpi

## Assessoria Técnica

Anabel Luciane Gallaci  
 Antônio Carlos Rodrigues  
 Debora Cristiane Ferreira  
 Francisca Moraes Moreira  
 Hugo de Lima Stefanini  
 Márcia Belasque Machado  
 Maria Cecília Pallotta Rodrigues  
 Mônica Sandra da Silva  
 Nanci Frangiotti  
 Rogério Seiji Guibu

## Apuração Preliminar

Dante Shin Iti Kimura  
 Paulo Henrique de Souza Rocha

## Assessoria de Informática

Leonardo Zanon Arruda  
 Ronaldo Cancian

## Assessoria de Imprensa

Mami Yasunaga

## Assessoria Administrativa Financeira

Aparecida das Graças D. Amaral  
 Helena Giuliano Rey  
 Izilda de Moraes Pereira  
 Maria Clara Aparecida Jacomino  
 Rosangela Aparecida Vieira  
 Walter Dias Guimarães

## Contadora

Rose Mari Cristiano

## Expediente

Ana Paula dos Santos  
 Cecília Liebert Nina  
 Juliane Manes Alves  
 Regina Lucia Pinheiro Teixeira  
 Sonia Cristina Ferreira Santos

## Atendimento 0800

Andréia Ramos do Nascimento  
 Cláudia Possan Foschiera  
 Claudia Regina Almeida Bonilha  
 Gabriela Laus  
 Keila Regina de Oliveira Neri  
 Thalita Graciliano de Jesus  
 Thiago Lira Barbosa de Moura  
 Walcyana Alves Galvão

## Recepção

Marli de Jesus Ferreira

## Apoio GCM

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

## Estagiários

Aline Trevisan Orlando  
 Enrique Antonio L. A. Júnior  
 Estevão Augusto Jordão Costa  
 Flávio Luiz da Costa  
 George Erwin T. A. Oliveira  
 Joice Gonçalves da Silva  
 Marcos Antonio B. S. Junior  
 Priscilla Auilo Haikal  
 Sheila Cristina Teodoro Pedra  
 Thatiane Antunes Rodrigues  
 Thiago Calil D. M. Cardoso  
 Yuri Alexandre Contini Figueiró

## Projeto Gráfico e Diagramação

Thiago Calil D. M. Cardoso

## Impressão e Acabamento

Total Editora LTDA

## Tiragem

500 Exemplares



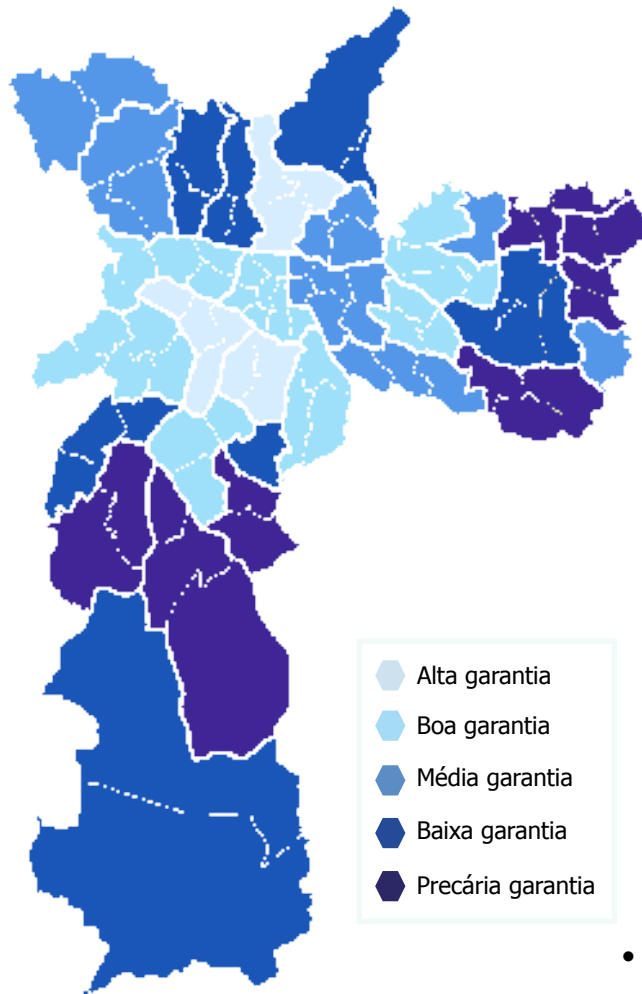


# Ouvidoria: Casa da Cidadania



Em 2007, a Ouvidoria realizou atividades visando o fortalecimento do exercício da cidadania, ao ouvir o munícipe de diferentes formas como mostram as páginas a seguir.

## Direitos Humanos e a Cidadania



Com o objetivo de entender e analisar as demandas registradas na Ouvidoria no segundo trimestre de 2007, houve um cruzamento com o resultado do SIM-Direitos Humanos (Sistema Intraurbano de Monitoramento dos Direitos Humanos), divulgado em junho, que analisou por subprefeitura as regiões com maior ou menor garantia de direitos humanos.

Região	Atend./Hab.
Centro	0,025
Norte	0,021
Sul	0,015
Leste	0,012
Oeste	0,034

A região Oeste apresentou o maior índice de reclamações na proporção ao número de habitantes. Já a Leste e a Sul são as que têm menor registro de reclamações na Ouvidoria conforme suas respectivas populações.

Para analisar o resultado, a Ouvidoria levantou quatro possibilidades:

- A precária condição de vida está relacionada ao baixo índice de exigência do cumprimento adequado da prestação dos serviços públicos.
  - Apesar de gratuitos, os meios de atendimento ao munícipe ainda são de difícil acesso.
  - Desconhecimento da população de seus direitos e dos meios disponíveis para manifestar sobre o serviço público.
- Parte da população vive em áreas de assentamento irregular, o que impede/ inibe sua manifestação.

## Quem é o paulistano?

Desenvolvido pela Ouvidoria, o Programa Cidadão Paulistano consiste em pesquisas que analisam a percepção da população em relação aos problemas e às soluções para com a cidade. Em 2007, foram realizadas duas: em Cidade Tiradentes (durante o evento Subprefeitura Presente, em março) e no Vale do Anhangabaú (durante o evento de lançamento do Guia do Cidadão, em julho). Em outubro de 2006, a mesma pesquisa foi aplicada em evento do Colégio Dante Alighieri.



Observando-se as propostas para que os problemas apontados sejam solucionados, nas faixas sociais de A a C surge a melhoria da gestão pública, enquanto que nas faixas D e E aponta-se a necessidade de suprir carências nos equipamentos públicos de saúde, educação e transporte.

O questionário abordou o conhecimento dos serviços de atendimento da prefeitura como o 156, SAC e a Ouvidoria. Os munícipes pesquisados no Vale do Anhangabaú e na Cidade Tiradentes conhecem o telefone 156, mas têm pouco conhecimento em relação ao SAC (Serviço de Atendimento ao Cidadão, feito pela internet) e a Ouvidoria.

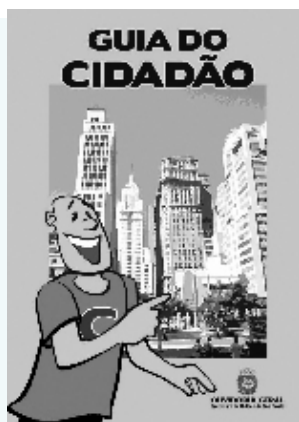


## Programa Opinião Pública

Em 2007, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo iniciou o projeto piloto do Programa Opinião Pública, destinado a receber sugestões relativas à administração pública, em especial as de educação e saúde, com base na Lei 14.029/05 (Lei do Usuário de Serviço Público Municipal).

O principal objetivo é estabelecer um canal de comunicação com os usuários dos serviços públicos municipais por meio da instalação de Caixas de Sugestões, além de identificar as principais demandas da população.

## Informar o Cidadão



Em 13 de julho, a Ouvidoria comemorou os dois anos da Lei nº 14.029/05, a Lei do Usuário de Serviço Público Municipal, com o lançamento do Guia do Cidadão, uma publicação em formato de bolso distribuída à população no Vale do Anhangabaú. Foram cerca de 3,5 mil exemplares entregues às pessoas que passavam pelo local.

O Guia de 28 páginas foi elaborado numa linguagem fácil, com ilustrações e em papel reciclado. Por meio de perguntas e respostas, o paulista tira suas dúvidas em relação aos direitos e obrigações frente à administração pública municipal, além de ter a explicação de quando e por quais meios utilizar os serviços prestados pela Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo.

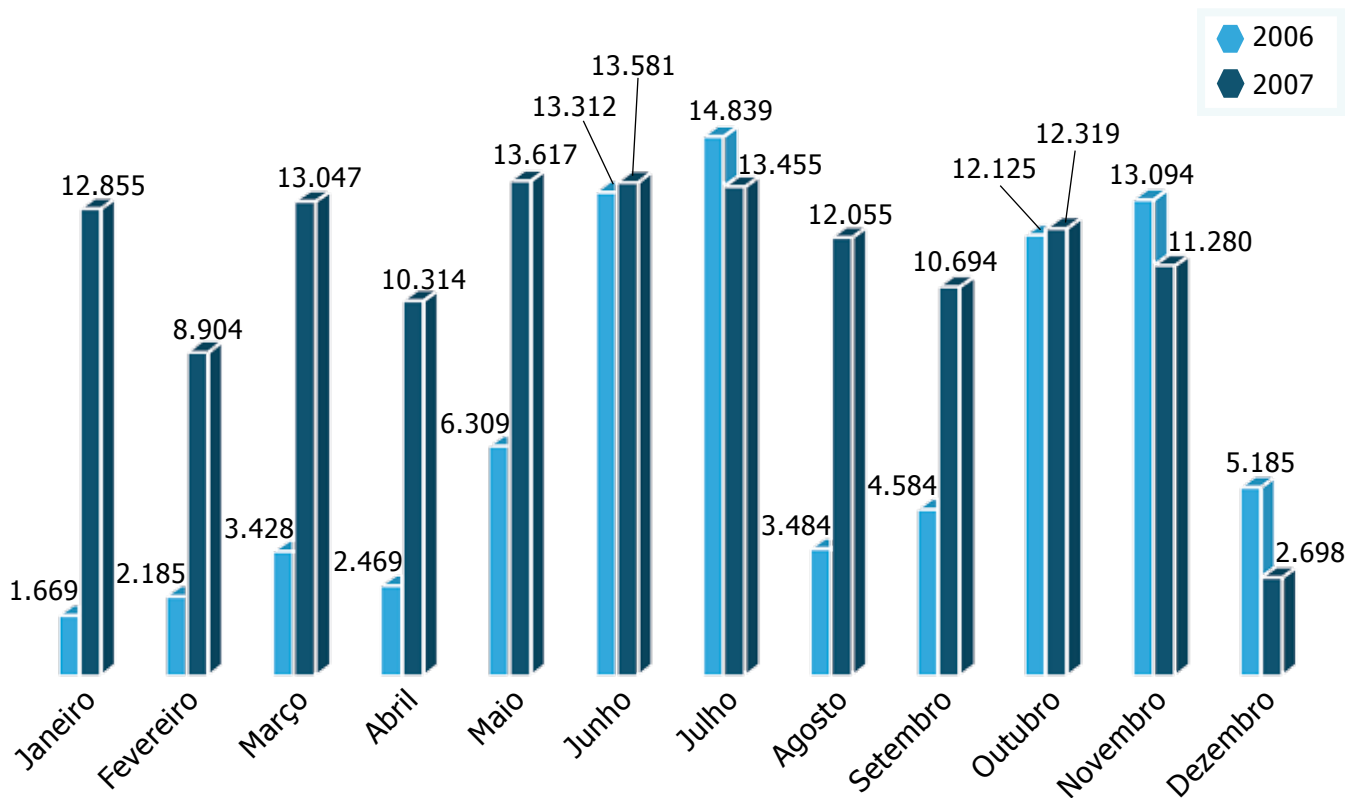


## Comunicação

A assessoria de comunicação da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo enfatizou a comunicação com o público externo pelo site e publicações. O site abordou questões sobre Finanças, Saúde, Transportes, entre outras demandas trazidas pelos munícipes ao atendimento da Ouvidoria. Os números, conforme gráfico abaixo, demonstram a efetividade das pautas direcionadas, que gerou um aumento significativo de acessos.

A divulgação do relatório anual de 2006 e dos relatórios mensais e trimestrais de 2007 estimulou entrevistas, que resultaram em 81 matérias em mídia impressa – jornal, revista e internet – e 94 matérias ou notas em mídia eletrônica – rádio e TV.

### Acessos ao site da Ouvidoria

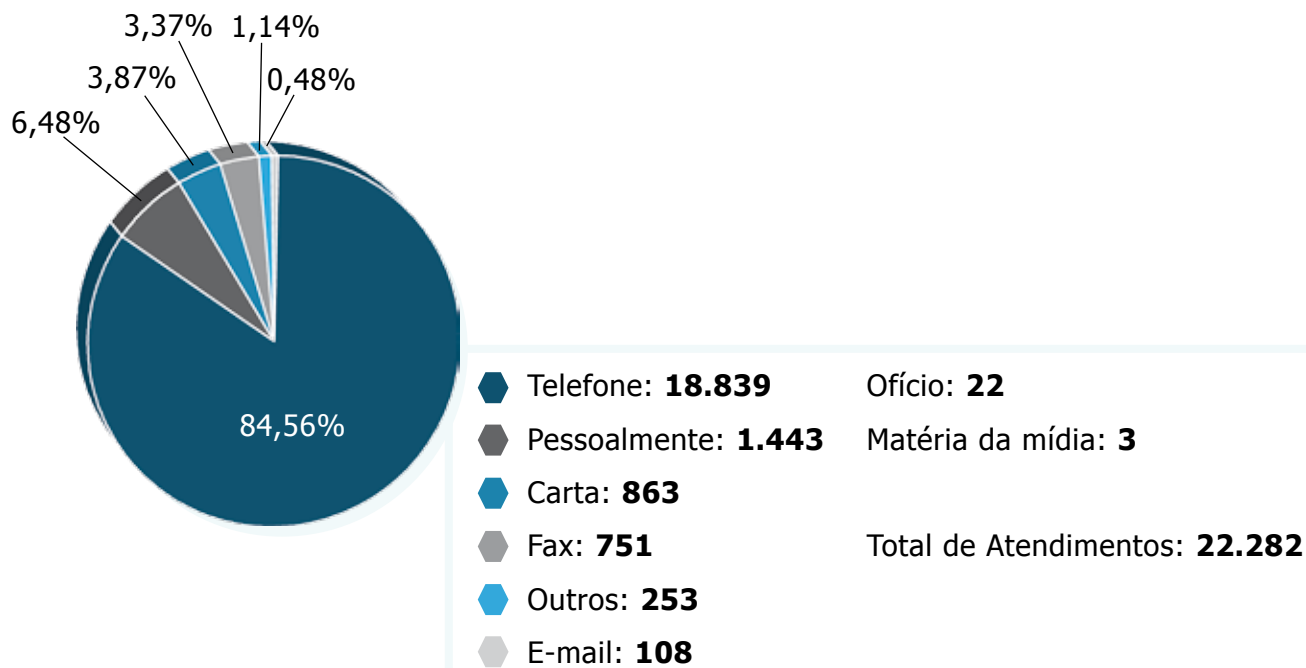


# Dados Estatísticos



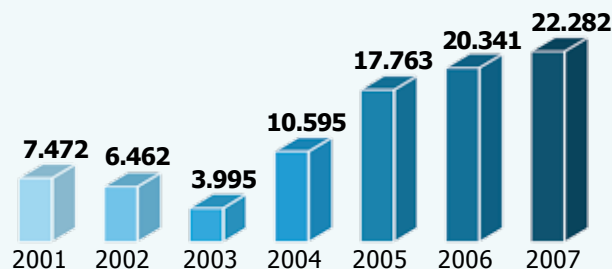


# Mídia de entrada

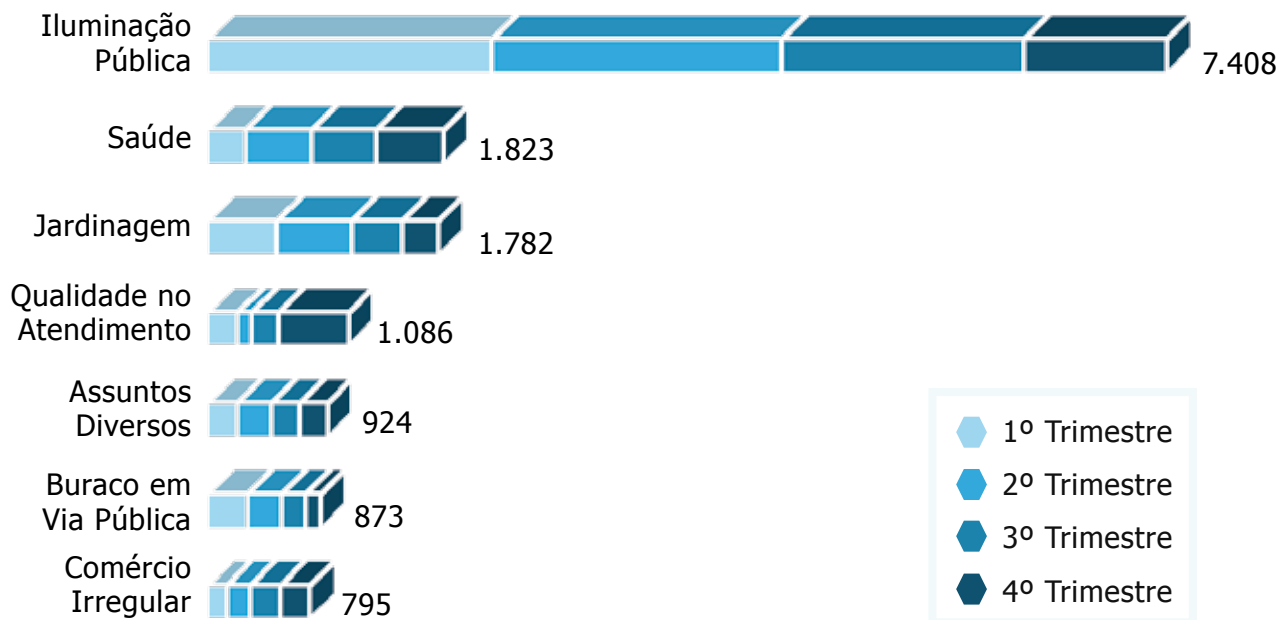


Em 2007, a Ouvidoria registrou 22.282 protocolos, sendo a maioria por telefone: 18.839 (84,56%); seguida por pessoalmente: 1.443 (6,48%) e carta: 863 (3,87%). Houve um aumento de 9,54% em relação ao ano de 2006, quando 20.341 demandas foram registradas. Tal crescimento se deve à reestruturação com o aumento de números de pontos de atendimentos no telefone 0800, com a diversificação dos meios de atendimento, capacitação da equipe, entre outros fatores.

## Evolução do número de atendimentos



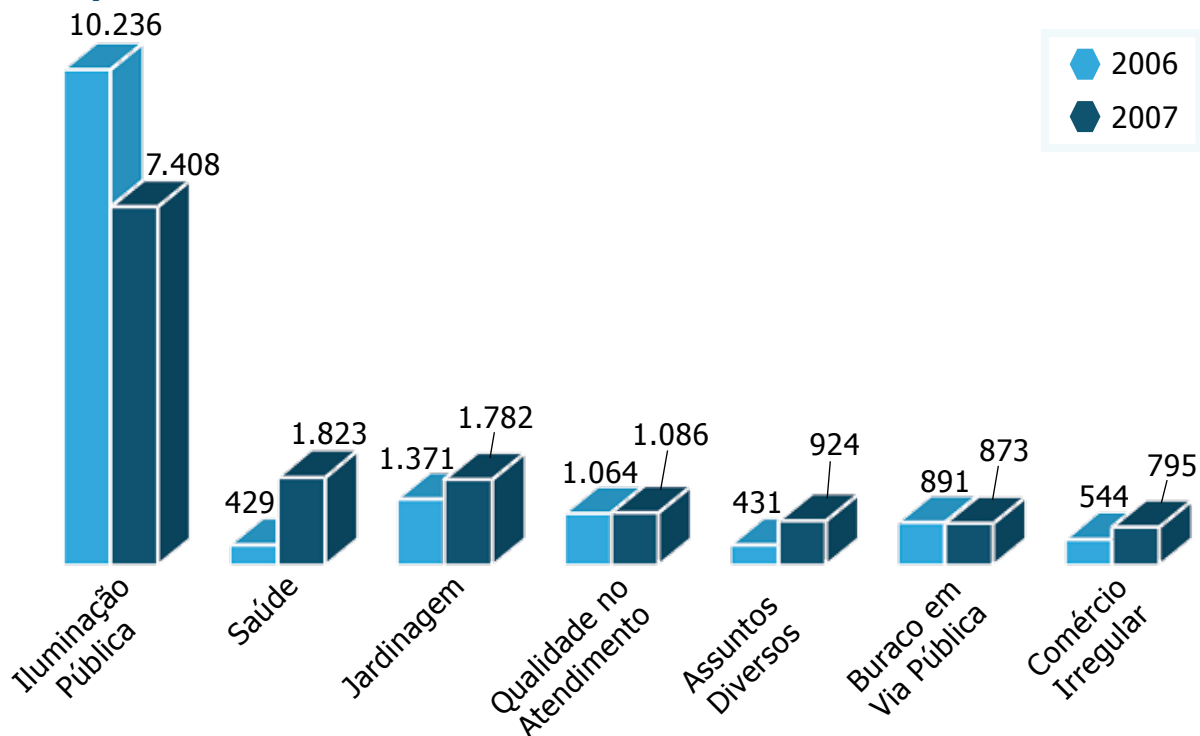
# Ranking de atendimento



## Comparativo por trimestre

	1º Trimestre		2º Trimestre		3º Trimestre		4º Trimestre	
	N/A	%	N/A	%	N/A	%	N/A	%
Iluminação Pública	2.191	29,58	2.239	30,22	1.877	25,34	1.101	14,86
Saúde	290	15,91	516	28,30	499	27,37	518	28,41
Jardinagem	536	30,08	581	32,60	383	21,49	282	15,82
Qualidade no Atendimento	231	21,27	111	10,22	207	19,06	537	49,45
Assuntos Diversos	230	24,89	265	28,68	217	23,48	212	22,94
Buraco em Via Pública	305	34,94	264	30,24	185	21,19	119	13,63
Comércio Irregular	148	18,62	182	22,89	229	28,81	236	29,69

## Comparativo com 2006



## Principais demandas

A **Iluminação Pública** é a principal demanda da Ouvidoria. Em 2007, no entanto, apresentou uma queda em torno de 27% em relação ao ano anterior. Na análise trimestral as queixas de iluminação pública caíram gradativamente durante o ano: de 2.191, no primeiro trimestre, caiu para 1.101 (4º trimestre). O serviço integra a Secretaria Municipal de Serviços, que na segunda quinzena de setembro lançou uma central de atendimento telefônica exclusiva, que passou a atender pelo Ligue Luz 0800-722-0156, cujo serviço resultou na redução do número das demandas registradas na Ouvidoria.

A natureza **Saúde** apresentou maior número de registros em relação ao ano anterior (2006), quando foram registrados 429 protocolos. Em 2007, houve um aumento de 325%, com 1.823 demandas.

A natureza **Jardinagem**, que envolve poda de árvore por exemplo, é a terceira mais solicitada e teve um aumento de 30% em relação ao ano anterior: dos 1.371 passou para 1.782. Apesar do aumento, durante o ano de 2007 as demandas foram caindo gradativamente: de 536, no 1º trimestre, passou para 282, no 4º.

A **Qualidade no Atendimento** apresentou um aumento pequeno no número de reclamações em relação ao ano anterior: 2%, ou seja de 1.064 (ano de 2006) para 1.086 (ano de 2007). Durante o ano de 2007, os números oscilaram ao apresentar uma queda no 2º trimestre e um aumento gradativo nos demais períodos.

A natureza **Buraco em Via Pública** registrou uma queda de 2% no comparativo de 2007 e 2006. Foram 891 demandas em 2006 contra 873 de 2007, que apresentou queda gradativa a cada trimestre: 305 (1º tri); 264 (2º tri); 185 (3º tri) e 119 (4º tri). Avalia-se que o quadro é resultado do programa de recapeamento implementado pela Secretaria de Coordenação das Subprefeituras, nas 31 subprefeituras.

O **Comércio Irregular** apresentou um aumento de 46% em relação ao ano anterior. De 544, de 2006, passou para 795, em 2007. Nesse último ano, essa natureza apresentou um aumento gradativo a cada trimestre: 148 (1º tri); 182 (2º tri); 229 (3º tri) e 236 (4º).

## Relatórios de gestão

A Lei nº 13.167, de 05/07/01, que criou a Ouvidoria, determina o órgão a “elaborar e publicar, trimestral e anualmente, relatório de suas atividades”, conforme o artigo 2º, inciso VIII.

Em 2007, a Ouvidoria inovou ao publicar relatórios mensais com um panorama imediato propiciando aos gestores públicos tomar as medidas necessárias com maior efetividade. Cumprindo o seu papel de ferramenta de gestão, a Ouvidoria realizou reuniões propositivas, fez recomendações, além de apresentar um quadro analítico das demandas.

## Reunião com interlocutores

Com o objetivo de avaliar o ano de 2007, a Ouvidoria convidou os interlocutores de secretarias, subprefeituras e empresas para fazer um balanço do trabalho realizado e discutir as formas de relacionamento e principais problemas. Os interlocutores são os representantes de cada órgão designados pelo secretário ou subprefeito para promover a interface junto à Ouvidoria. Essa proximidade, que teve início em 2006, provoca uma mediação eficaz que beneficia o município e contribui para a prestação de um serviço de qualidade.

Foram sete reuniões com resultados importantes destacando a adoção do meio eletrônico para o encaminhamento de reclamações e das respostas. Com essa medida o atendimento será mais ágil, além de agregar qualidade ao serviço. Em 21 subprefeituras o procedimento já foi implementado totalmente.

Outras propostas apontadas são: reuniões mais freqüentes com os interlocutores; apro-

fundamento de temas relacionados às coordenadorias de CPDU (Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento Urbano) e CIUO (Coordenadoria de Infra-estrutura Urbana e Obras) das subprefeituras com reuniões específicas; intercâmbio técnico com os responsáveis pelas Praças de Atendimento nas subprefeituras e nas secretarias; identificação de casos diferenciados com monitoramento e levantamento de dados que venham a instruir processos administrativos; elaboração de cartilhas de orientação, entre outras sugestões.

Preocupada com a qualidade do atendimento nos serviços prestados aos munícipes, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo avalia como saldo positivo o resultado das reuniões por incorporar gradativamente avanços nas formas de melhor atender o cidadão paulistano.

# Atendimentos por Órgão

Órgão	Atendimentos
Secretaria Municipal de Serviços	7467
Secretaria Municipal da Saúde	3060
São Paulo Transportes S/A	981
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	796
Companhia de Engenharia de Tráfego	748
Secretaria Municipal de Finanças	619
Secretaria Municipal de Educação	479
Secretaria Municipal de Gestão	344
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	332
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	151
Secretaria do Governo Municipal	128
Secretaria Especial para Participação e Parceria	90
Secretaria Municipal de Infra-estrutura Urbana e Obras	84
Secretaria Municipal dos Transportes	53
Serviço Funerário do Município de São Paulo	47
Secretaria Municipal de Cultura	43
Secretaria Municipal de Habitação	38
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo	29

Órgão	Atendimentos
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	20
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	20
Outros Órgãos*	20
Secretaria Municipal do Trabalho	14
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	12
Supervisão Geral de Abastecimento	9
Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente	5
Hospital do Servidor Público Municipal	5
Instituto de Previdência do Município	5
Companhia de Processamento de Dados do Município de São Paulo	4
São Paulo Turismo	3
Secretaria Municipal de Planejamento	3
Secretaria Especial da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	2
Administração Regional de Saúde - Nossa Senhora do Ó/ Santana/ Tucuruvi	1
Comissão Municipal dos Direitos Humanos	1
Empresa Municipal de Urbanização	1
<b>TOTAL</b>	<b>15.614</b>

\*Não pertinentes à esfera municipal

# Naturezas de atendimento\*

## Órgãos

### Sec. Mun. de Serviços

Iluminação Pública	7408
Limpeza Pública/ Lixo	53
Assuntos Diversos	6

### Sec. Mun. da Saúde

Saúde	1813
Animais	508
Qualidade no Atendimento	356

### São Paulo Transportes S/A

Transporte Público	759
Qualidade no Atendimento	109
Sugestão	82

### Sec. Mun. de Coordenação das Subprefeituras

Perturbação do Silêncio	759
Assuntos Diversos	11
Sugestão	12

### Companhia de Engenharia de Tráfego

Trânsito	679
Assuntos Diversos	23
Qualidade no Atendimento	9

### Sec. Mun. de Finanças

Impostos e Taxas	434
Qualidade no Atendimento	83
Assuntos Diversos	59

### Sec. Mun. de Educação

Escolas	304
Creches	48
Assuntos Diversos	46

### Sec. Mun. de Gestão

Qualidade no Atendimento	168
Sugestão	109
Assuntos Diversos	54



**Sec. Mun. de Assistência e Desenvolvimento Social**

Programa Social	159
Albergue	98
Assuntos Diversos	39

**Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo**

Sugestão	63
Elogio	44
Qualidade no Atendimento	24

**Sec. Mun. de Infra-estrutura Urbana e Obras**

Qualidade no Atendimento	38
Córregos	8
Sugestão	8

**Sec. do Governo Municipal**

Guarda Civil Metropolitana	24
Assuntos Diversos	19
Camelôs e Ambulantes	18

**Sec. Especial para Participação e Parceria**

Qualidade no Atendimento	47
Assuntos Diversos	36
Sugestão	4

**Sec. Mun. dos Transportes**

Multas	14
Assuntos Diversos	10
Transporte Público	8

**Serviço Funerário do Município de São Paulo**

Assuntos Diversos	32
Outras Denúncias de Irregularidade Grave	4
Jardinagem	3

**Sec. Mun. de Cultura**

Assuntos Diversos	20
Qualidade no Atendimento	9
Cultura	6

**Sec. Mun. de Habitação**

Assuntos Diversos	14
Qualidade no Atendimento	6
Comércio Irregular	3

**Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo**

Moradia Popular	19
Assuntos Diversos	8
Qualidade no Atendimento	2

**Sec. Mun. do Verde e do Meio Ambiente**

Assuntos Diversos	9
Poluição	3
Qualidade no Atendimento	3

**Sec. Mun. dos Negócios Jurídicos**

Assuntos Diversos	8
Impostos e Taxas	5
Qualidade no Atendimento	4

**Sec. Mun. do Trabalho**

Programa Social	6
Assuntos Diversos	5
Qualidade no Atendimento	2

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

Assuntos Diversos	5
Parques Municipais	2
Clubes/ CDMs	1

**Supervisão Geral de Abastecimento**

Feira Livre/ Sacolão	6
Assuntos Diversos	2
Qualidade no Atendimento	1

**Conselho Mun. dos Direitos da Criança e do Adolescente**

Assuntos Diversos	5
-------------------	---

### Hospital do Servidor Público Municipal

Outras Denúncias de Irregularidades Grave	3
Saúde	2

### Instituto de Previdência do Município

Assuntos Diversos	5
-------------------	---

### Companhia de Processamento de Dados do Mun. de São Paulo

Qualidade no Atendimento	4
--------------------------	---

### São Paulo Turismo

Assuntos Diversos	2
Sugestão	1

### Sec. Mun. de Planejamento

Assuntos Diversos	2
Qualidade no Atendimento	1

### Sec. Esp. da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida

Qualidade no Atendimento	2
--------------------------	---

### Administração Regional de Saúde - Nossa Senhora do Ó/ Santana/ Tucuruvi

Qualidade no Atendimento	1
--------------------------	---

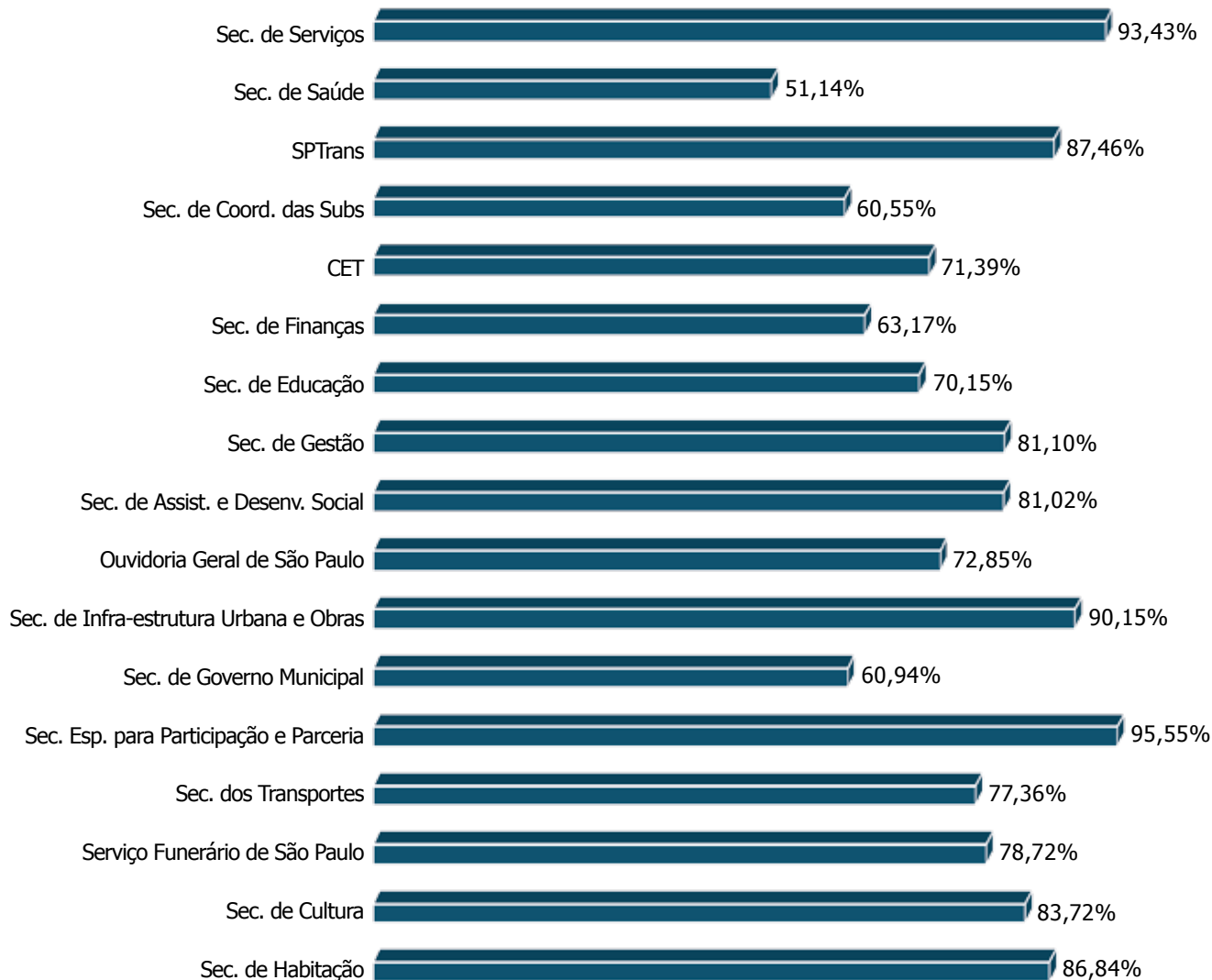
### Comissão Municipal dos Direitos Humanos

Qualidade no Atendimento	1
--------------------------	---

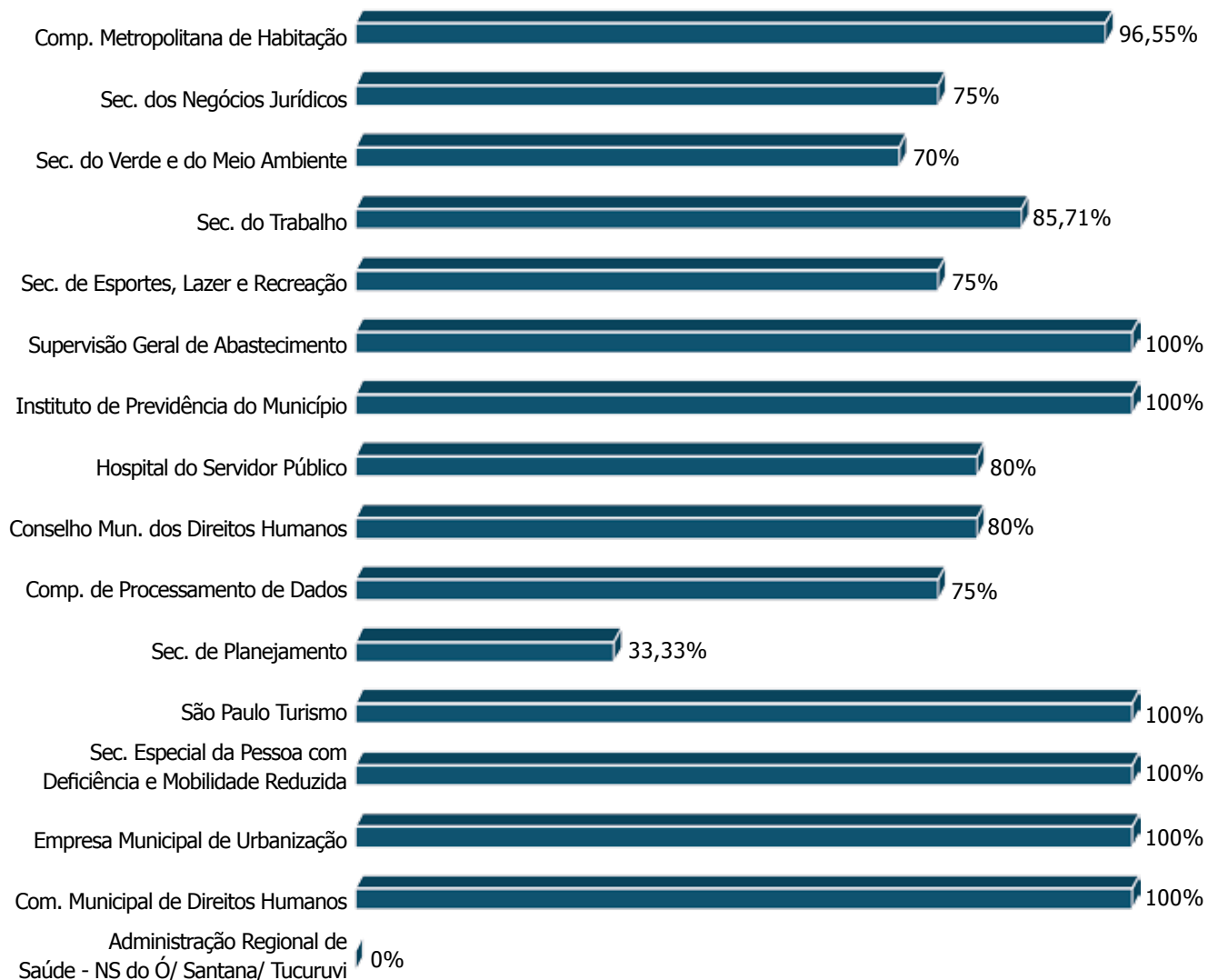
### Empresa Mun. de Urbanização

Dano	1
------	---

# Concluídos\* por Órgão



*\*Protocolos registrados nos anos de 2006 e 2007 e finalizados em 2007*



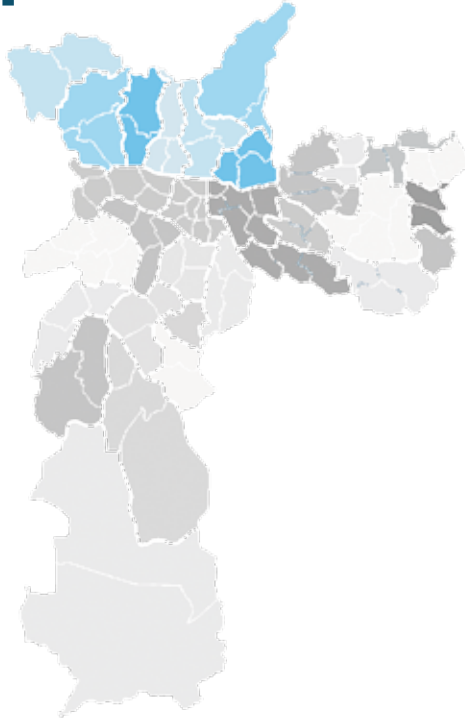
# Atendimentos por Subprefeitura

Subprefeitura	Atendimentos
Sé	409
Pirituba/ Jaraguá	400
Lapa	398
Butantã	359
Vila Mariana	358
Itaquera	355
Penha	348
Santana/ Tucuruvi	342
Pinheiros	317
Moóca	302
Casa Verde/ Cachoeirinha	277
Capela do Socorro	256
Santo Amaro	253
Freguesia/ Brasilândia	242
Vila Prudente/ Sapopemba	227
Cidade Ademar	222

Subprefeitura	Atendimentos
Ipiranga	208
M'Boi Mirim	201
Campo Limpo	172
Jaçanã/ Tremembé	162
Vila Maria/ Vila Guilherme	128
Jabaquara	117
São Mateus	115
Itaim Paulista	104
Aricanduva/ Vila Formosa	92
São Miguel Paulista	86
Ermelino Matarazzo	59
Guaianases	47
Parelheiros	44
Cidade Tiradentes	34
Perus	34
<b>TOTAL</b>	<b>6.668</b>

# Naturezas de Atendimento\*

## Subprefeitura - Zona Norte



### Jaçanã/ Tremembé

Buraco em Via Pública	34
Jardinagem	28
Comércio Irregular	16

### Perus

Comércio Irregular	7
Assuntos Diversos	7
Jardinagem	6

### Pirituba/ Jaraguá

Buraco em Via Pública	112
Jardinagem	99
Comércio Irregular	35

### Casa Verde/ Cachoeirinha

Buraco em Via Pública	81
Jardinagem	63
Comércio Irregular	25

### Freguesia/ Brasilândia

Buraco em Via Pública	74
Jardinagem	35
Comércio Irregular	22

### Santana/ Tucuruvi

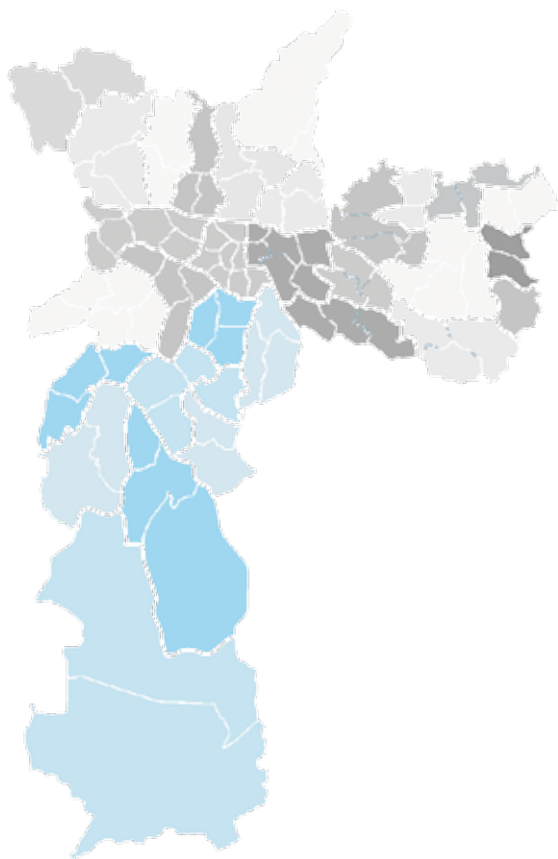
Jardinagem	92
Buraco em Via Pública	59
Comércio Irregular	31

### Vila Maria/ Vila Guilherme

Comércio Irregular	34
Construção Irregular	17
Jardinagem	11

\*Relação das três primeiras naturezas

# Subprefeituras - Zona Sul



## **Campo Limpo**

Jardinagem	29
Comércio Irregular	28
Buraco em Via Pública	20

## **Capela do Socorro**

Jardinagem	55
Buraco em Via Pública	42
Comércio Irregular	28

## **Cidade Ademar**

Buraco em Via Pública	64
Jardinagem	38
Comércio Irregular	26



**Ipiranga**

Jardinagem	103
Construção Irregular	17
Comércio Irregular	15

**Jabaquara**

Jardinagem	31
Construção Irregular	12
Assuntos Diversos	12

**M'Boi Mirim**

Buraco em Via Pública	58
Jardinagem	23
Limpeza Pública/ Lixo	23

**Parelheiros**

Pavimentação	21
Jardinagem	7
Assuntos Diversos	3

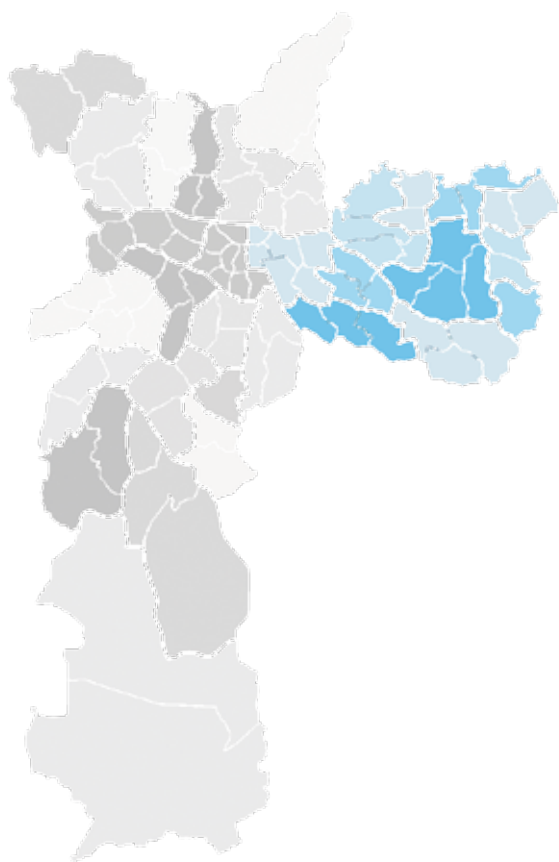
**Santo Amaro**

Jardinagem	103
Comércio Irregular	42
Limpeza Pública/ Lixo	14

**Vila Mariana**

Jardinagem	125
Comércio Irregular	45
Construção Irregular	32

# Subprefeituras - Zona Leste



## Aricanduva/ Vila Formosa

Jardinagem	30
Comércio Irregular	12
Buraco em Via Pública	9

## Cidade Tiradentes

Assuntos Diversos	9
Camelôs e Ambulantes	4
Comércio Irregular	4

## Ermelino Matarazzo

Jardinagem	11
Assuntos Diversos	10
Comércio Irregular	6

**Guaianases**

Comércio Irregular	8
Limpeza em Terreno Particular	5
Limpeza Pública/ Lixo	5

**Itaim Paulista**

Jardinagem	19
Bueiros/ Galerias de Água Pluvial	17
Buraco em Via Pública	15

**Itaquera**

Jardinagem	72
Buraco em Via Pública	57
Limpeza Pública/ Lixo	38

**Moóca**

Jardinagem	93
Comércio Irregular	54
Buraco em Via Pública	21

**Penha**

Jardinagem	151
Comércio Irregular	38
Buraco em Via Pública	20

**São Mateus**

Jardinagem	22
Comércio Irregular	16
Assuntos Diversos	12

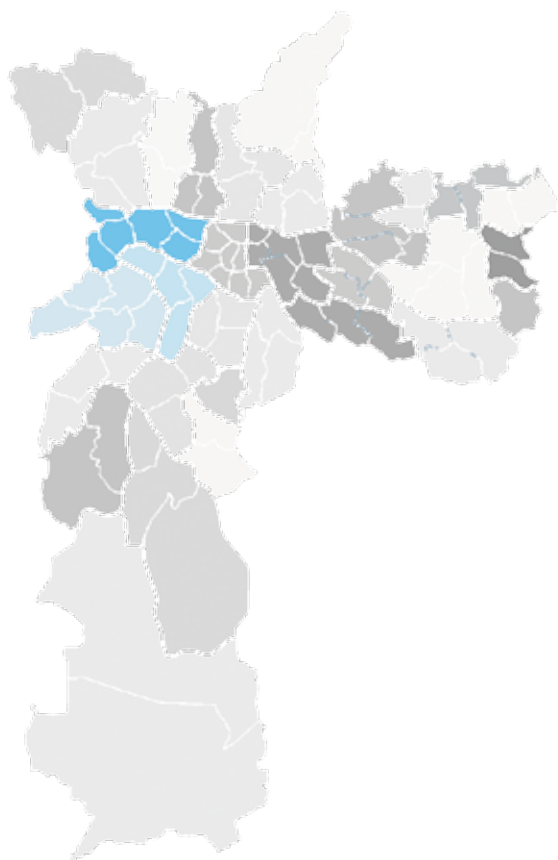
**São Miguel Paulista**

Comércio Irregular	16
Assuntos Diversos	11
Buraco em Via Pública	9

**Vila Prudente/ Sapopemba**

Buraco em Via Pública	53
Jardinagem	36
Comércio Irregular	31

# Subprefeituras - Oeste



## Butantã

Jardinagem	81
Buraco em Via Pública	59
Comércio Irregular	33

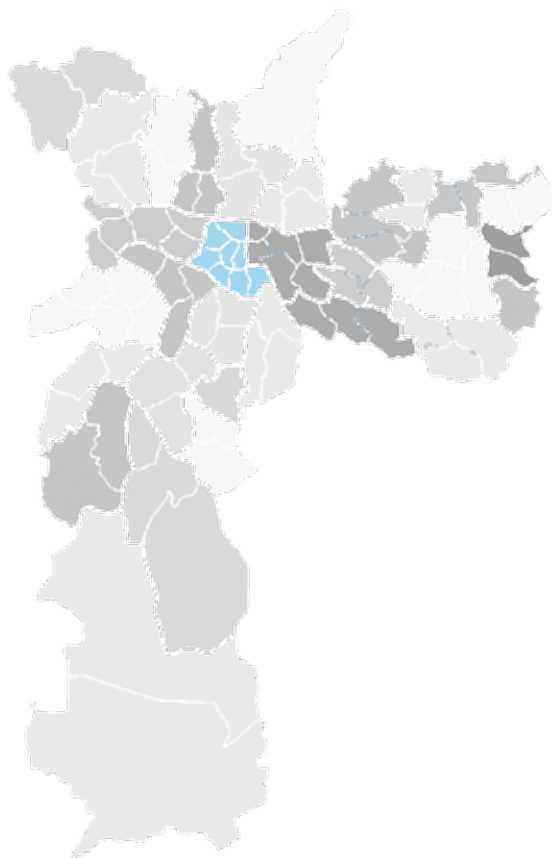
## Lapa

Jardinagem	181
Comércio Irregular	39
Construção Irregular	29

## Pinheiros

Jardinagem	109
Comércio Irregular	46
Construção Irregular	28

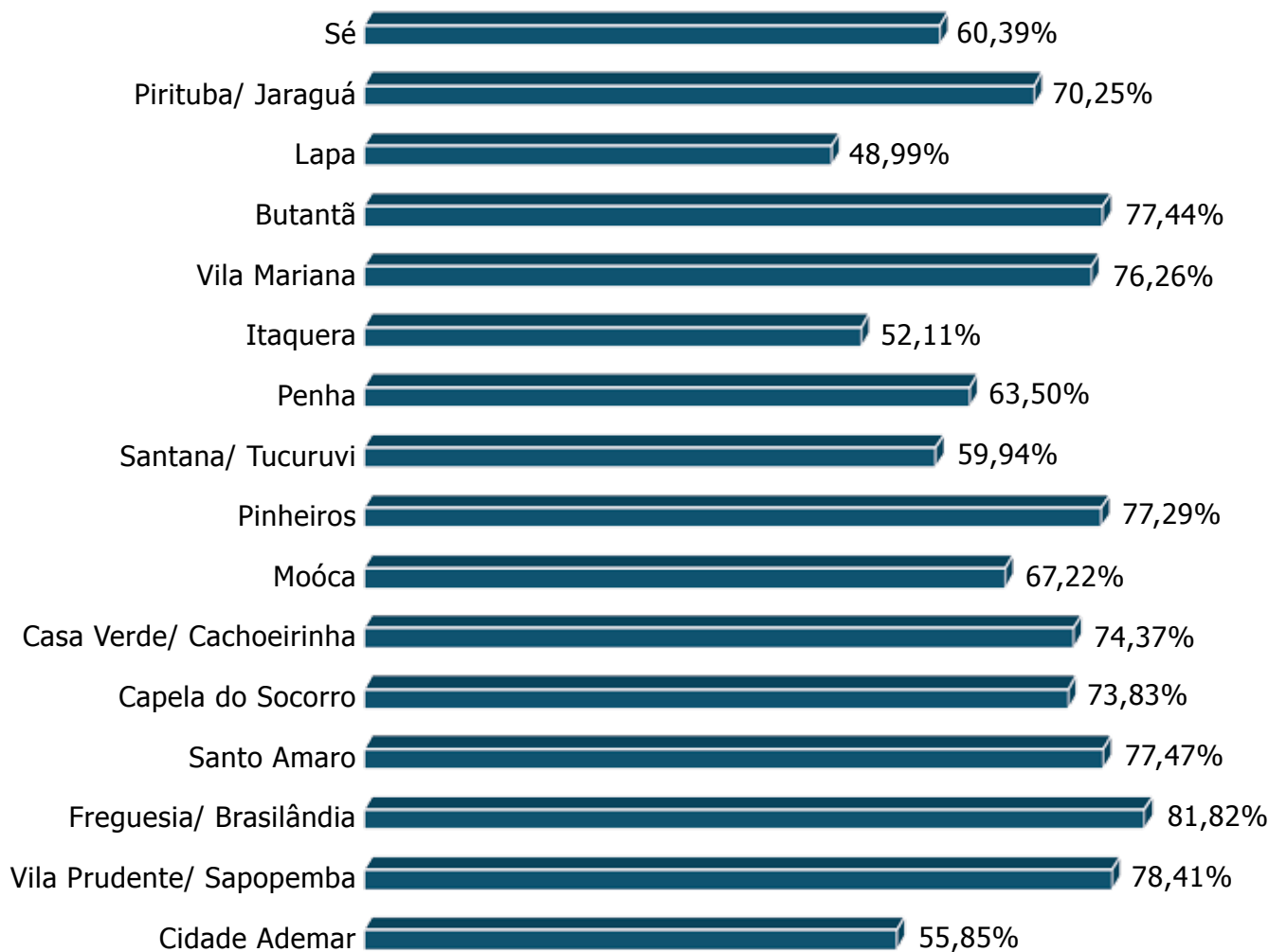
# Subprefeitura - Centro



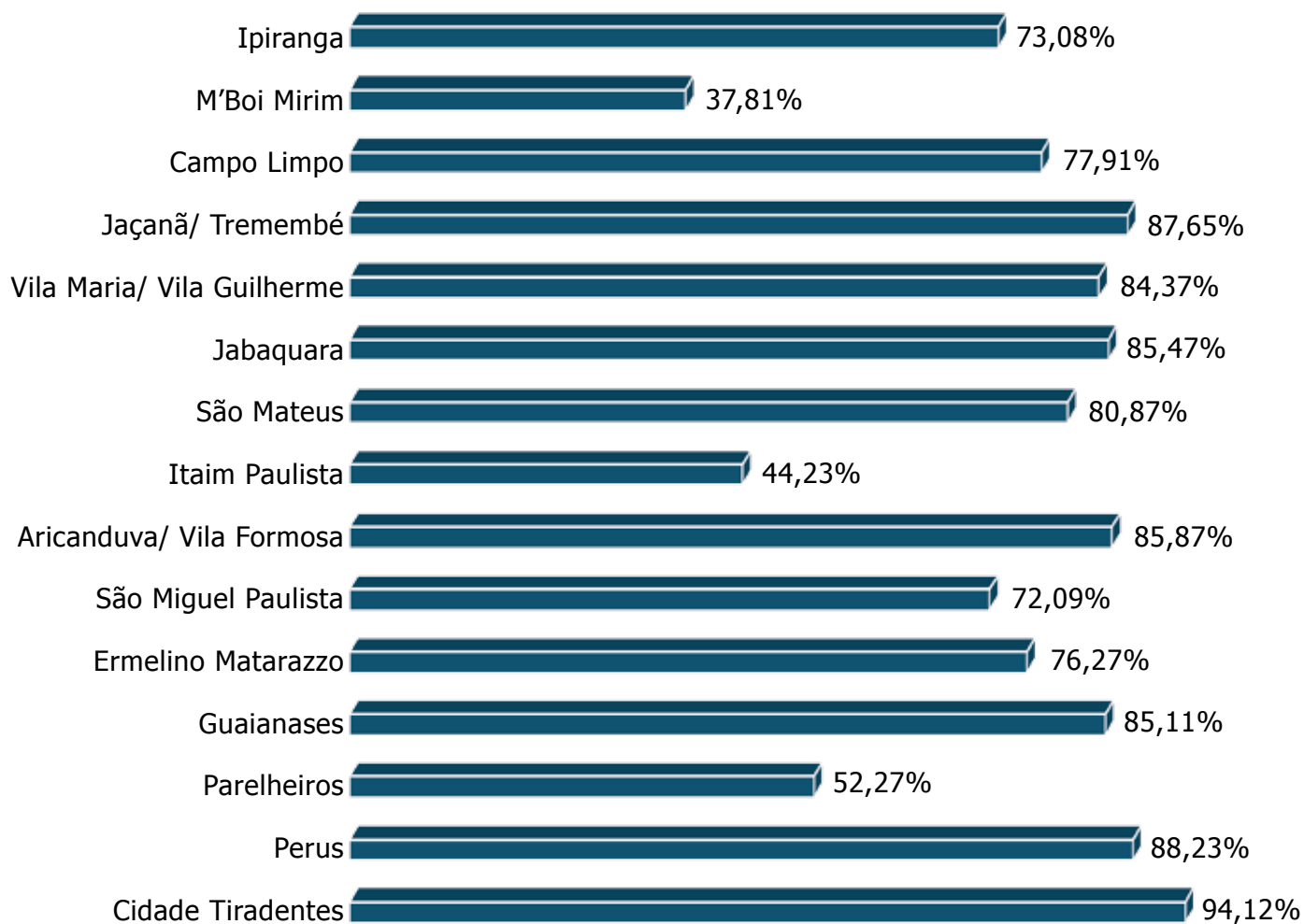
## Sé

Jardinagem	114
Comércio Irregular	77
Assuntos Diversos	41

# Concluídos\* por Subprefeitura



*\*Protocolos registrados nos anos de 2006 e 2007 e finalizados em 2007*







# Aperfeiçoamento Técnico e Gestão



**A** Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realizou em 2007 atividades de aperfeiçoamento técnico por meio de colóquios e participações em eventos e palestras. Designou também uma equipe para participar do grupo de indicadores de desempenho da administração pública (Lei nº 14.173, de 23/06/06) e debateu a qualidade no atendimento no I Encontro da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, reunindo especialistas no assunto, conforme mostram as páginas a seguir.

## Colóquios

No ano de 2007, foram realizados 10 colóquios com temas variados mas sempre centrados no cotidiano da cidade de São Paulo ou envolvendo questões para o aperfeiçoamento do atendimento ao munícipe:



Acima, equipe da Covisa e ao lado servidores da Sub Jaçanã/ Tremembé



- **O papel da Ouvidoria**, com Edson Vismona, advogado e ex-presidente da ABO (Associação Brasileira de Ouvidores)
- **Funcionamento das Subprefeituras**, com Maria Lúcia Latorre, da Subprefeitura da Freguesia do Ó.
- **Saneamento Básico**, com Daniela Trettel, advogada do Idec.
- **Construções Irregulares**, com Carlos Eduardo de Lacerda e Silva e Celso de Souza, da Subprefeitura de Jaçanã/ Tremembé.
- **Vigilância Sanitária**, com Lan Hee Suh e equipe, da Covisa.
- **Programas Sociais da SMADS**, com Floriano Pesaro, Secretário Municipal da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social.
- **O que é A3P?**, com Thaís Horta, da Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente e coordenadora do programa Agenda Ambiental da Administração Pública (A3P).
- **Coleta seletiva de lixo**, com Paulo Roberto de Souza, diretor da Coleta Seletiva da Limpurb, da Secretaria Municipal de Serviços.
- **Mananciais de Parelheiros**, com Otávio Cabrera de Léo, da Subprefeitura de Parelheiros.
- **Ouvidoria na Saúde**, com Simone Ribeiro Spinetti, doutora em Saúde Pública.

## Indicadores de Desempenho

A Ouvidoria participou de reuniões do Grupo de Trabalho dos indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos na cidade de São Paulo, determinada pela Lei nº 14.173, de 26 de junho de 2006. O Grupo de Trabalho está vinculado à Secretaria Municipal de Gestão, conforme Decreto nº 47.972, de 8 de dezembro de 2006.

As principais diretrizes são a defesa dos interesses dos seus usuários e consumidores, a prática de ações preventivas e a melhoria da qualidade do serviço público e das condições de vida da população.

## Participações em eventos

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo cumpriu importante papel como referência no serviço público ao participar de eventos e de discussões sobre a instituição ouvidoria. Também recebeu visitas de representantes da iniciativa privada e pública nas três instâncias (federal, estadual e municipal), além de uma visita internacional.

No ano de 2007, o segmento de ouvidoria se destacou por duas questões: a Resolução 3.477 do Banco Central, que determina a criação de ouvidorias em todas as instituições financeiras e a discussão do Projeto de Lei nº 342/2007, que prevê a criação de ouvidorias em empresas com mais de 300 empregados.

A Ouvidoria participou do I Encontro Nacional das Ouvidorias Parlamentares, realizada em Brasília, em 28 e 29 de novembro, na Câmara dos Deputados. Trocou experiências no Encontro da Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman, realizado em Santos (nos dias 20 e 21 de setembro), litoral de São Paulo.

Na área de saúde, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo participou do 5º Congresso Humanização Hospitalar em Ação na discussão do tema "A ouvidoria como ferramenta de comunicação para legitimar os direitos e deveres do cidadão na melhoria do atendimento na Saúde".

## I Encontro da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo



Em agosto, a Ouvidoria organizou o I Encontro com o objetivo de refletir e discutir a qualidade no atendimento. Para a Ouvidoria, é um tema essencial para melhor atender os cidadãos de São



*Auditório lotado durante o dia inteiro*

Paulo. Com duração de um dia, o evento reuniu dezenas de pessoas. Funcionários da administração municipal e ouvidores públicos e da iniciativa privada debateram desde a importância da legislação para a garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos aos procedimentos e mecanismos de gestão para um atendimento de excelência.

Foram quatro painéis: Direitos dos Usuários de Serviços Públicos; Programa Cidadão Paulistano: resultados e percepções; Cidadão: atendimento, gestão e educação e Atender e Entender o Cidadão: SAC e Ouvidoria.



*Da esq. para a dir.: Beatriz Cullen, José Pinheiro Machado, Vera Melo e Roberta Belém*

## Administração Interna

A Assessoria Administrativa e Financeira da Ouvidoria, com a implementação de novos procedimentos no controle interno, efetuou revisão e adequação em todos os contratos redimensionando espaço físico, reduzindo os custos em média 30%, sem prejudicar os investimentos em aquisições para melhoria do atendimento ao munícipe.



## Ouvidoria e Corregedoria Geral

Após a criação da Corregedoria Geral do Município (Lei nº 14.349 de 5/4/2007), a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo e o órgão publicaram a Portaria Conjunta 01/2007, em 8 de maio, que determina procedimentos no acolhimento da manifestação do munícipe, definindo que o atendimento às demandas relativas à Corregedoria será efetuado pela Ouvidoria.

# A nossa, a sua, a minha cidade

A cidade é constituída do conjunto de espaço físico e social e, portanto, reflete o que são os seus habitantes em seu habitat. A responsabilidade por sua construção não cabe somente ao poder público, mas sim a todo coletivo que da mesma faz parte.

Dessa forma, a nossa cidade de São Paulo é o resultado do que eu, você, isto é, todos nós reproduzimos.

Refletindo sobre esse conjunto indissociável que é o espaço físico e o social, pode-se suscitar algumas questões:

- Todos nós habitantes dessa cidade, exercemos a nossa cidadania em relação ao coletivo e ao espaço que ocupamos?
- Os recursos naturais são devidamente utilizados e descartados?
- A mesma relação de cuidado e limpeza que construímos em nossos lares, é reproduzida no espaço público e coletivo?

Questões com soluções simples quando colocadas como reflexão são, simultaneamente, complexas ao revelar o cotidiano de 11 milhões de habitantes que vivem numa extensão territorial de 1.525 km<sup>2</sup>.

Não obstante as dificuldades que existem, em todos nós cidadãos, há a esperança de que seja possível fazer dessa cidade um conjunto mais humano e harmonioso, onde prevaleça o interesse coletivo ao individual.

## **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/ouvidoria](http://www.prefeitura.sp.gov.br/ouvidoria)

Informações à imprensa: 3334-7122