

Pesquisa Dante Alighieri

O maior problema apontado pelos pesquisados foi a segurança, mas a sugestão de solução ficou para a gestão

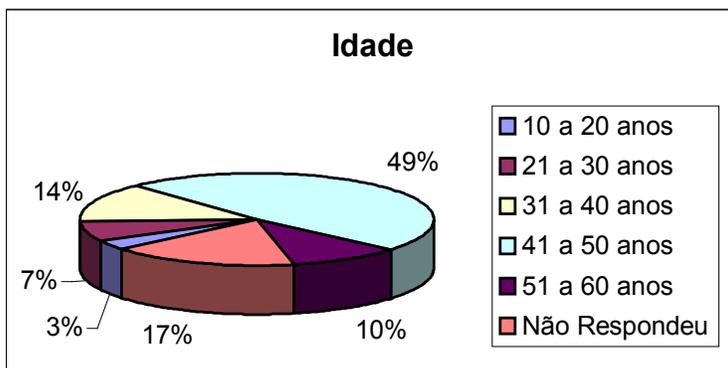
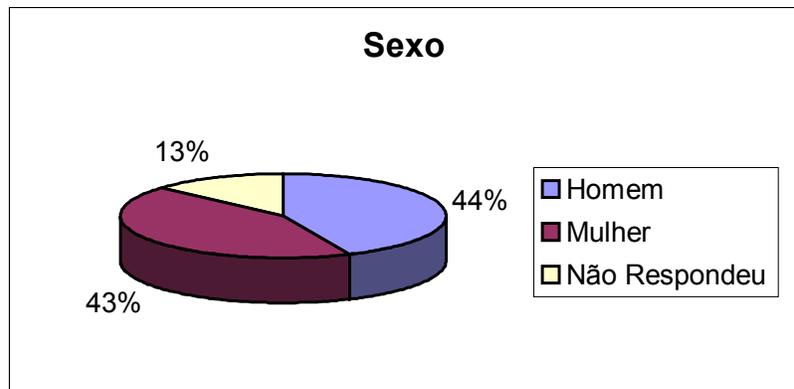
Com o objetivo de conhecer a percepção do paulistano sobre a cidade e seus serviços, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realizou uma pesquisa em 21 de outubro, das 9h às 15h, durante o VI D@nte Digital, feira promovida anualmente pelo curso de robótica do Colégio Dante Alighieri.

Aplicada pela primeira vez numa formato de pré-teste que servirá de modelo para as próximas pesquisas, a amostragem foi aleatória com os frequentadores e a identificação opcional. O público era formado por professores e pais de alunos do colégio. Havia dois computadores para a aplicação do questionário e o munícipe respondia diretamente nas máquinas. A pesquisa consistia em duas perguntas e uma questão de múltipla escolha, que refletiam os anseios e as necessidades do cidadão, além do conhecimento dos serviços oferecidos pela cidade.

Perfil do pesquisado

Responderam ao questionário 29 pessoas com as seguintes características:

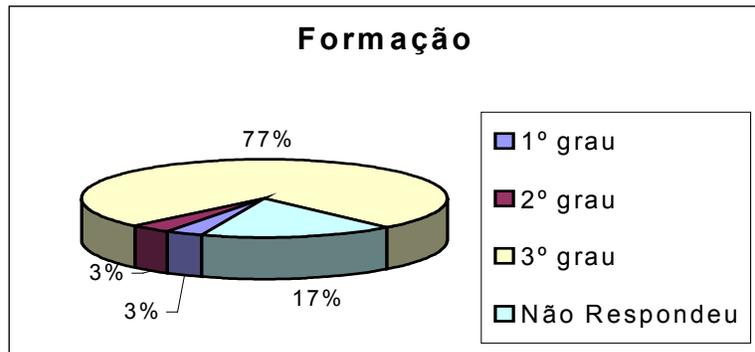
13 homens, 12 mulheres e 4 que não se identificaram



A faixa etária foi diversificada

Idade	Participantes
10 a 20	01
21 a 30	02
31 a 40	04
41 a 50	14
51 a 60	03
Não respondeu	05

Quanto à formação:
22 possuem ensino superior,
1 possui o 1º grau e 1 o 2º.
Não responderam 5 pessoas



Questão 1 – Quais os três principais problemas que você identifica na prestação de serviços em nossa cidade?

A primeira questão era de resposta espontânea ou seja, os entrevistados poderiam mencionar os problemas que quisessem, independente da competência. O mais citado foi a violência, seguido por trânsito e limpeza pública, respectivamente.

A segurança pública é um problema que ultrapassa os limites da administração municipal pois compreende, também, o Estado e a União. Logo, identifica-se que a maioria dos participantes denuncia um contexto de insegurança que se traduz na violência urbana. As respostas foram explícitas ou indiretas ao criticar a falta de policiais ou a existência de desvio de conduta.

Coletivo x Individual

A consciência coletiva dos pesquisados superou a problemática individual ao destacar questões macros e de interesses difusos que exigem até o desenvolvimento de uma política pública como violência urbana, limpeza em vias, trânsito, poluição visual e atmosférica, desigualdade social, preservação do patrimônio público, entre outras.

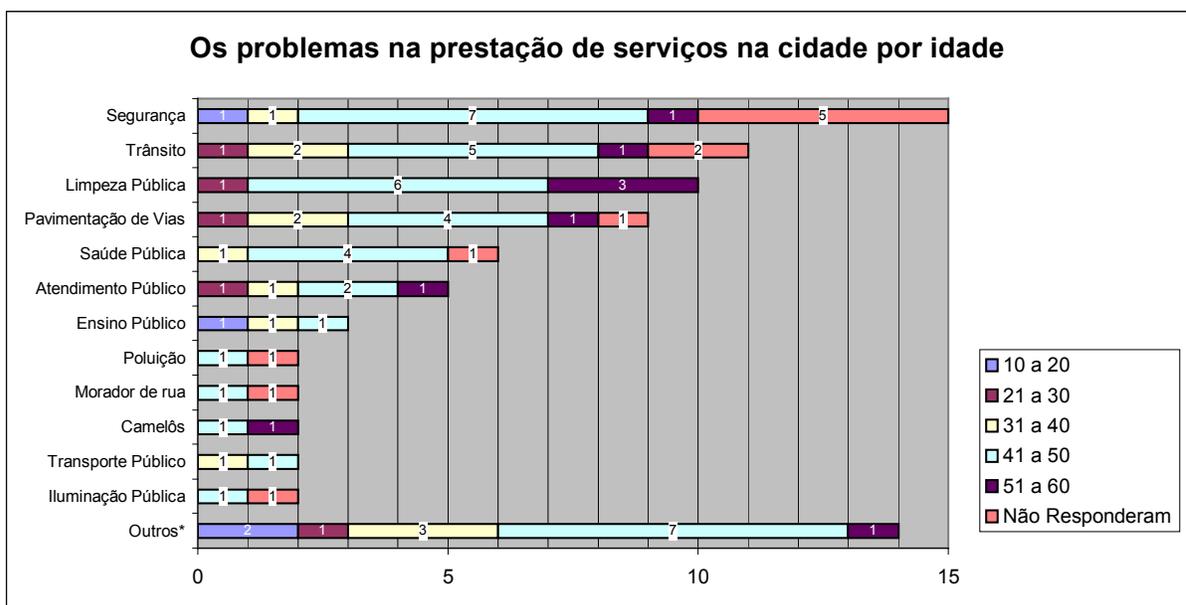
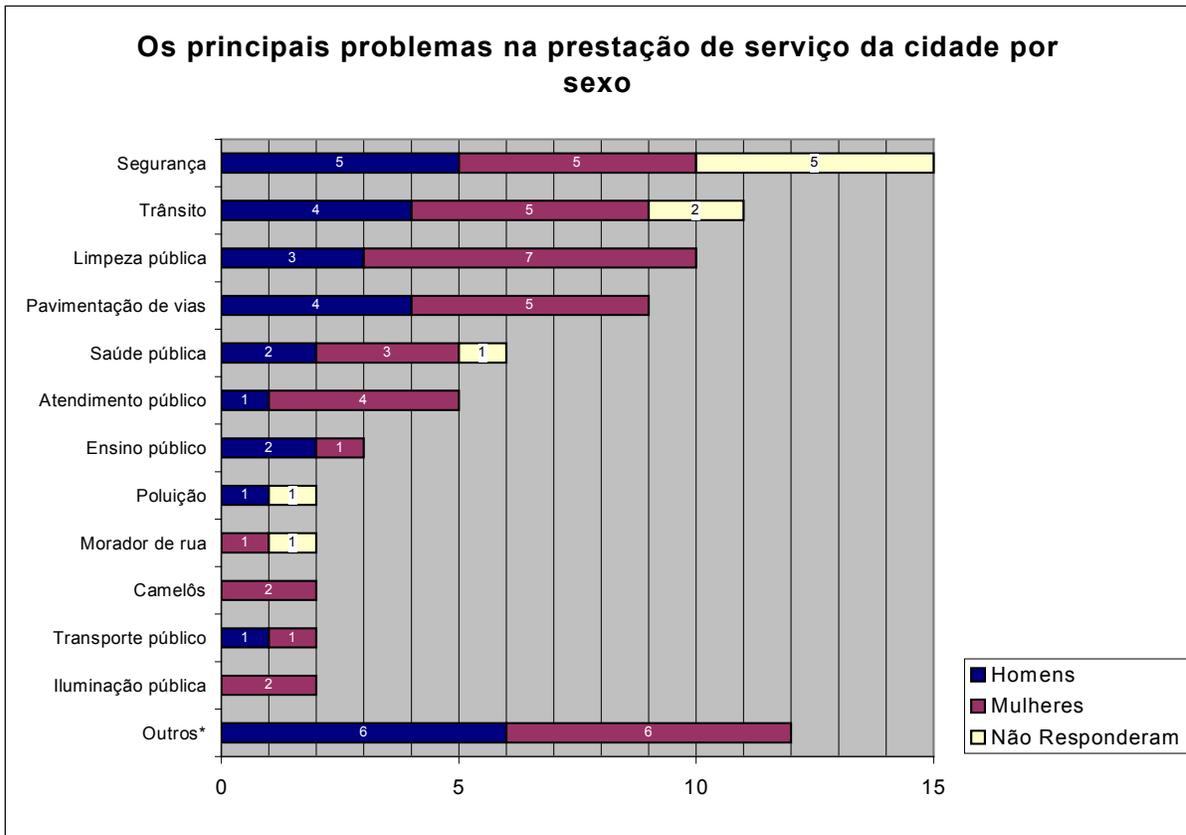
Os paulistanos também apontaram problemas referente a gestão pública ao exigir transparência, maior uso de tecnologias e respeito ao munícipe por parte do serviço público. A má qualidade no atendimento dos serviços públicos foi ressaltada tanto no serviço de 156 quanto na saúde.

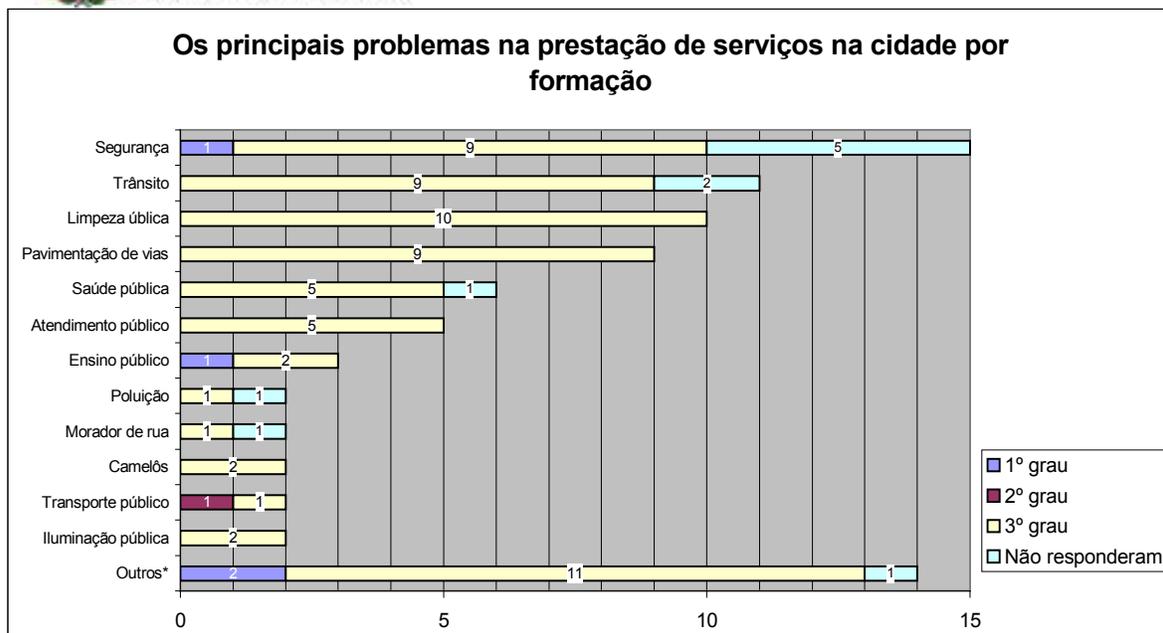
As questões individuais, no entanto, foram abordadas em menor escala como buracos em vias públicas, revoada de cupins e poda de árvore.

Carência

“Falta de...” é a expressão mais utilizada nas respostas, o que demonstra uma grande carência na prestação de serviço. Esse quadro esteve presente em 50% das respostas.

A “falta de” se dá nos seguintes itens: policiamento, fiscalização no trânsito, lixeiras nas ruas, saúde pública, qualidade no atendimento público, qualidade no ensino público, espaços públicos de lazer e cultura, respeito ao patrimônio público, respeito ao zoneamento, transparência na gestão e educação das pessoas.





*Estão inclusos em "Outros" problemas como dificuldades na solicitação de 2ª via para pagamento de serviços, processo de cadastramento de empresas no município de SP/ falta de orientação adequada, desigualdade social, falta de espaços públicos de lazer e cultura, falta de respeito ao patrimônio público, falta de respeito ao zoneamento, demora no corte de árvores, revoada de cupins, desvio de conduta policial, falta de transparência, pouco uso de tecnologias e falta de educação das pessoas, todos com uma citação cada.

Detalhamento dos problemas

Segurança	segurança/ violência urbana/ falta de policiamento
Trânsito	trânsito caótico/ falta de fiscalização, educação e orientação/ carros muitos velhos que circulam
Limpeza pública	limpeza pública ruim/ sujeira nas calçadas/ falta de lixeiras/ cestos de lixo na periferia
Pavimentação de vias	pavimentação péssima/ buracos nas vias públicas
Saúde pública	falta de saúde pública/ atendimento ruim nos hospitais públicos
Atendimento público	falta de qualidade no atendimento público/ demora no atendimento de denúncias/ lentidão nas respostas/ mau atendimento no 156
Ensino público	falta de qualidade no ensino público/ falta de escolas
Poluição	muita poluição visual/ poluição
Morador de rua	crianças na rua/ pessoas morando na rua
Camelôs	comércio ambulante/ irregular
Transporte público	transporte público/ trens
Iluminação pública	iluminação pública/ lentidão no reparo

Questão 2 – O que você propõe para melhorar esses serviços?

A segunda questão também era de resposta espontânea. Chama atenção pois a solução apontada não tem vínculo direto e claro com o maior problema apresentado na questão anterior, ou seja, a violência.

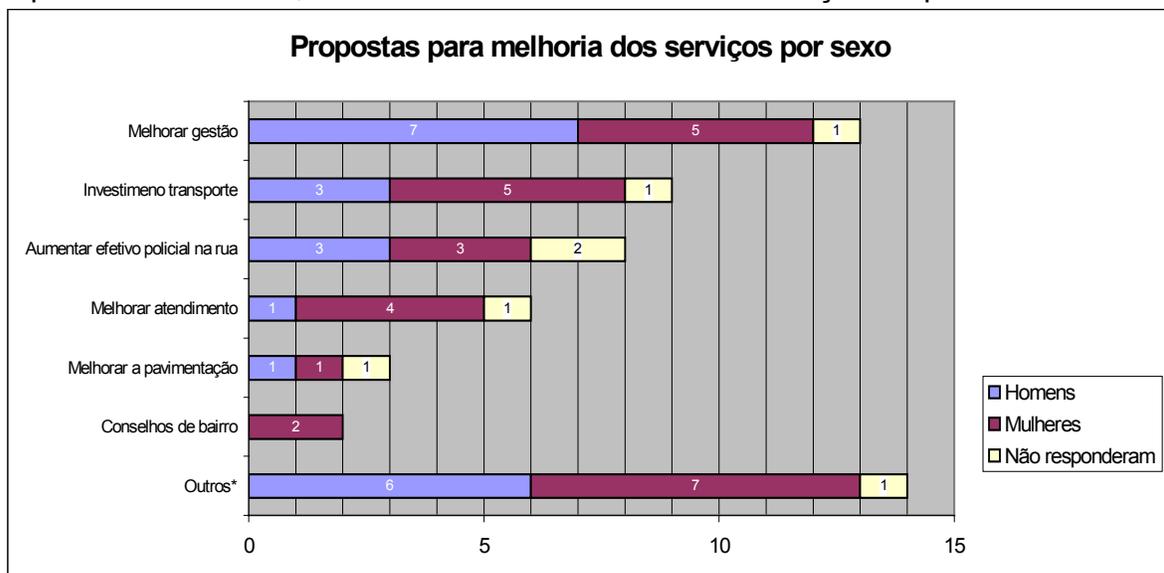
As sugestões apresentadas pelos pesquisados se refere à gestão pública no geral: priorizar investimentos sociais, exigir qualidade das empresas prestadoras de serviços, racionalização dos impostos, entre outras. Isso, no entanto, está interligado de forma indireta com a questão da segurança.

Lembrando somente que contribui para esse resultado da pesquisa o momento político vivido pelo país: 8 dias antes das eleições presidenciais do segundo turno. O período eleitoral costuma despertar nas pessoas um interesse maior pelas políticas de gestão pública, uma vez que o tema está em todas as mídias, seja jornal, discussões em rádios ou TVs, além dos e-mails compartilhados entre amigos.

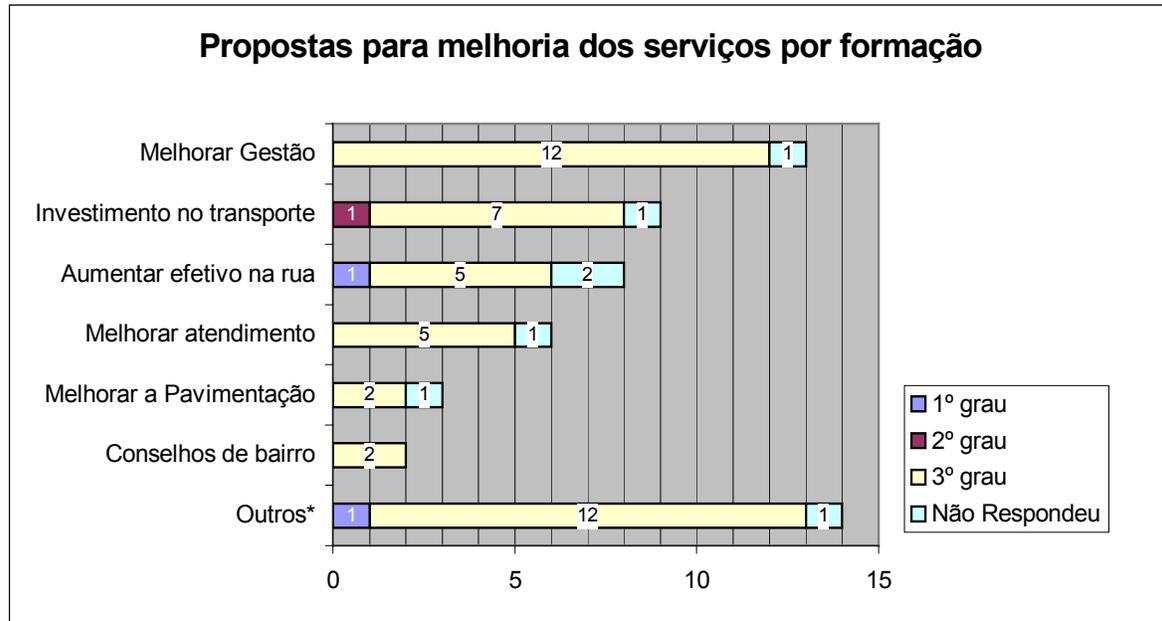
Em segundo lugar ficou a questão do transporte público e o trânsito na cidade. A solução foi investimento no setor, além de também recuperar a malha ferroviária. Houve muitas sugestões para usuários de transporte individual como rodízio em dois dias da semana, criação de bolsões de estacionamento, painéis eletrônicos para indicar caminhos alternativos, entre outras.

A segurança foi o terceiro item mais apontado. Como solução, os pesquisados sugeriram a unificação das polícias, aumento do número de policiais, além da tolerância zero, plano utilizado pela cidade de Nova York, nos Estados Unidos.

A frase da vez foi “O que fazer “ e as medidas de cunho coletivo ou fruto de parcerias não foram esquecidas, embora apareçam em menor escala. Destaque para as propostas de incentivos para voluntários, criação de conselhos de bairro, remoção de menores de rua para algum lugar onde tenham estudo, saúde e aprendam um ofício, estímulo a denúncia anônima e criação de parcerias.



Propostas para melhoria dos serviços por formação



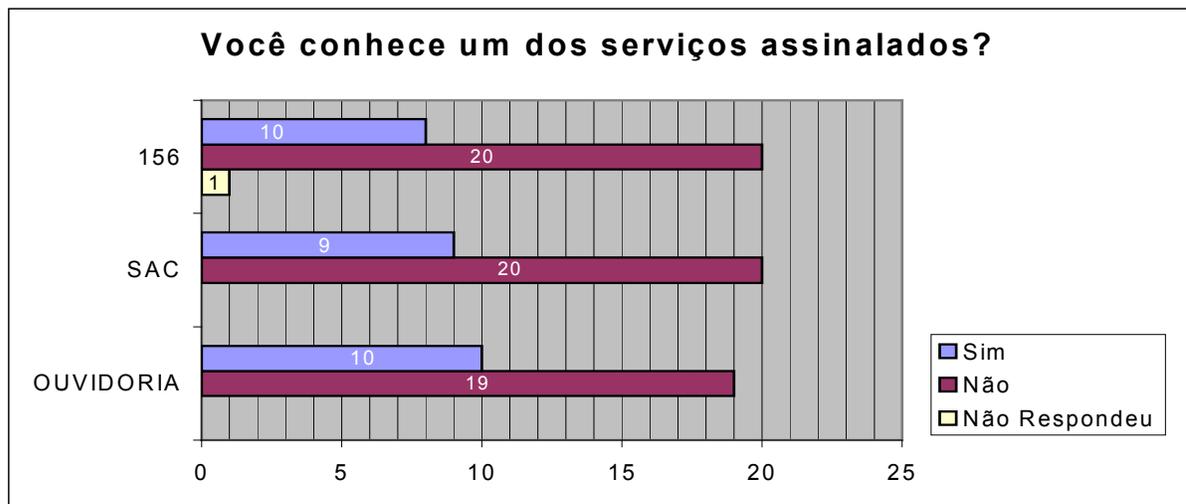
*Em "Outros" estão incluídas propostas como campanhas educativas e investimento em educação e valores, melhorar nível e qualidade de atendimento dos policiais, eliminar o comércio irregular/ ambulante, remover os menores de rua para algum lugar onde tenham estudo, saúde, aprendam um ofício, colocar lixeiras na rua com patrocínio particular, corte mais rápido de árvores infectadas, fiscalização e estímulo a denúncia anônima, parcerias, falta de oportunidades, comitê avaliador para concessão de cadastro/ visita da fiscalização às empresas em outro município/ posto de atendimento para as empresas, mais iluminação nas vias públicas, escola pública com programa de alfabetização que inclua provas trimestrais, treinamento para professores, incentivar o esporte fora do horário de aula e aplicação da nova lei de placas referente à poluição visual, todas com uma citação cada.

Detalhamento das soluções

Melhorar Gestão	Melhorar a gestão/ usar melhor os impostos/ usar melhor os recursos principalmente para a população mais carente/ treinamento para funcionários públicos/ fiscalizar e cobrar mais das empresas prestadoras de serviço da prefeitura.
Investimento no transporte	Investir em transporte público para melhorar o trânsito/ mais fiscalização/ verificar tempo de faróis/ rodízio duplo (40% dos carros por dia)/ colocar painéis eletrônicos indicando caminhos alternativos/ bolsões de estacionamento onde o trânsito é alto.
Aumentar efetivo na rua	Aumentar o número de policiais/ unificar policiais sob o comando da polícia militar/ policiais fixos nas esquinas mais perigosas/ coibir ação de vendedores nos faróis/ polícia municipal de motocicleta em dupla nos bairros/ tolerância zero.
Melhorar atendimento	Contratação de médicos mais qualificados/ atendimento em hospitais públicos com mais qualidade/ mais incentivo para voluntários.
Melhorar a Pavimentação	Melhoria nas vias públicas/ melhorar qualidade de pavimentação
Conselhos de bairro	Conselhos de bairros e atendimento às demandas regionalizadas/ discutir com a comunidade as prioridades.

Questão 3 – Você conhece um dos serviços assinalados?

A terceira e última questão era sobre o conhecimento do cidadão em relações aos serviços atendimento da prefeitura. Tanto a Central 156, telefone de informações e solicitação de serviços, quanto o SAC (Serviço de Atendimento ao Cidadão), serviço de atendimento online, foram apontados como desconhecidos. A Ouvidoria por um voto não atingiu o mesmo patamar dos serviços anteriores.



Conclusão

Tal resultado demonstra a falta de conhecimento por parte do cidadão da classe AA dos serviços de atendimento oferecidos pela prefeitura de São Paulo. O estudo não tem rigor científico, uma vez que aproveitou-se uma oportunidade de participação de um evento com características pré-determinadas com público homogêneo e restrito do Colégio Dante Alighieri. Mesmo assim, o resultado servirá de base para um trabalho a ser desenvolvido pela Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo com o objetivo de se aproximar do cidadão paulistano e aperfeiçoar a gestão pública da cidade, seja no aspecto da qualidade no atendimento ou em outros aspectos mencionados (ou não) na pesquisa.