



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

---

**Relatório 1º trimestre**  
**2007**

# Relatório 1º trimestre 2007



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

São Paulo, abril de 2007

# Sumário

<b>Apresentação.....</b>	<b>3</b>
<b>Expediente.....</b>	<b>4</b>
<b>Procedimentos de Gestão.....</b>	<b>5</b>
<b>Estatísticas</b>	
Média de entrada.....	6
As sete naturezas mais reclamadas nas Secretarias.....	7
Entrada de reclamações por órgão público.....	8
Subprefeitura: Centro.....	10
Subprefeituras: Zona Norte.....	11
Subprefeituras: Zona Sul.....	12
Subprefeituras: Zona Leste.....	14
Subprefeituras: Zona Oeste.....	16
Reclamações Solucionadas por Subprefeitura.....	17

# Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo divulga os dados do primeiro trimestre de 2007, com um aumento de mais de 20% de reclamações referentes ao mesmo período do ano passado. Ou seja, foram registradas 6.236 queixas contra 5.155 de 2006.

Tal aumento é resultado da nova estratégia de comunicação e de iniciativas que deram celeridade aos procedimentos. Seguindo nessa linha, a Ouvidoria também inova ao apresentar o relatório trimestral em formato de boletim, mais familiar à população. Nos mesmos moldes do informativo das Subprefeituras e das Secretarias, o boletim da Ouvidoria possui quatro páginas em tamanho A4, com as estatísticas de atendimento divididas por Secretarias, órgãos e Subprefeituras, além de suas respectivas naturezas e será distribuído diretamente ao munícipe. Aos administradores públicos será encaminhada a versão em formato padrão. Os dois tipos de relatórios estão disponíveis na homepage da Ouvidoria.

Determinada por lei (13.167/2001, artigo 2º, inciso VIII), o relatório trimestral apresenta os principais problemas enfrentados pelos paulistanos e as principais ações da Ouvidoria junto aos órgãos envolvidos na solução dessas queixas. E pela primeira vez, é divulgada a estatística das queixas solucionadas no período.

O ineditismo da Ouvidoria, no entanto, vai além do formato do relatório trimestral. Lançou o relatório mensal que, não é obrigatório por lei, mas auxilia os secretários na administração pública. Com essa novidade, o gestor ganha com a agilidade nos procedimentos, além de evitar eventuais problemas à cidade.

**Maria Inês Fornazaro**  
Ouvidora Geral da Cidade de São Paulo

**Maria Lumena Balaben Sampaio**  
Chefe de Gabinete da Ouvidoria

São Paulo, abril de 2007

# Expediente

## **Prefeito**

Gilberto Kassab

## **Ouvidora Geral**

Maria Inês Fornazaro

## **Chefe de Gabinete**

Maria Lumena Sampaio

## **Chefe de Assessoria Técnica**

Edna Lucia Volpi

## **Assessoria Técnica**

Antônio Carlos Rodrigues  
Cláudia Possan Foschiera  
Francisca Moraes Moreira  
Helena Giuliano Rey  
Hugo de Lima Stefanini  
Márcia Belasque Machado  
Maria Cecília Pallotta Rodrigues  
Nanci Frangiotti  
Rogério Seiji Guibu  
Rosali da Conceição Conde

## **Apuração Preliminar**

Dante Shin Iti Kimura  
Paulo Henrique de Souza Rocha

## **Assessoria de Imprensa**

Mami Yasunaga

## **Assessoria de Informática**

Ronaldo Cancian

## **Assessoria Administrativa Financeira**

Izilda de Moraes Pereira  
José Carlos Andrade Rosa  
Maria Clara Aparecida Jacomino  
Sônia de Campos  
Walter Dias Guimarães

## **Contadora**

Rose Mari Cristiano

## **Assessoria de Controle de Processos**

Ana Paula dos Santos  
Juliane Manes Alves  
Sergina Sebastiana Quartarolo  
Sonia Cristina Ferreira Santos

## **Atendimento 0800**

Andréia Ramos do Nascimento  
Cecília Liebert Nina  
Claudia Regina Almeida Bonilha  
Debora Cristiane Ferreira  
Keila Regina de Oliveira Neri  
Suely Ferreira  
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  
Estevão Augusto Jordão Costa  
George Erwin T. A. Oliveira  
Joice Gonçalves da Silva  
José Esaú da Silva Júnior  
Leonardo Zanon Arruda  
Marcos Antonio B. S. Junior  
Robson de Oliveira Correia  
Sheila Cristina Teodoro Pedra  
Thiago Calil D. M. Cardoso  
Vandessa Silva dos Santos

## **Projeto Gráfico**

Assessoria de Comunicação - Ouvidoria

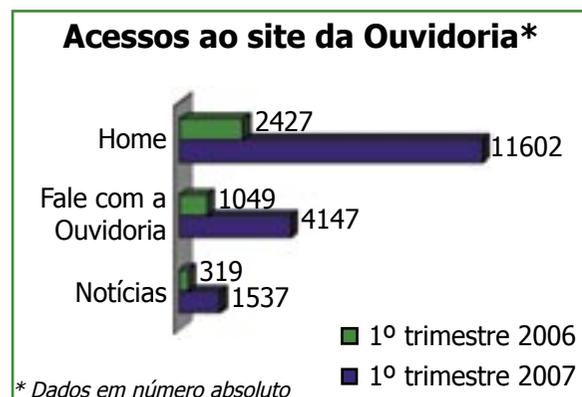
## **Diagramação**

Thiago Calil D. M. Cardoso

# Procedimentos de Gestão

## Munícipe mais interessado

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou um brusco aumento de acessos ao site como mostra o gráfico. No 1º trimestre de 2007, a homepage teve um acesso de mais de 11mil contra os 2,4 mil do ano passado no mesmo período. A inclusão periódica de notícias, atualização das colunas Escuta do Cidadão, por exemplo, tem despertado interesse geral.



## Procedimentos mais curtos

A Ouvidoria, gradativamente, está substituindo o envio às Subprefeituras de ofício impresso pelo meio eletrônico, dando agilidade ao procedimento em queixas relacionadas a serviços. Quem ganha é o munícipe que muitas vezes tem o seu caso solucionado de forma rápida. A Ouvidoria também solicitou aos secretários a indicação de interlocutores para encurtar os prazos de atendimento ao munícipe. Esse método já funciona com as Subprefeituras desde dezembro do ano passado.

## Diminuição de Gastos

Preocupada com a boa utilização do dinheiro público, a Ouvidoria diminuiu cerca de 40% das despesas mensais, sem prejudicar a qualidade dos serviços prestados.

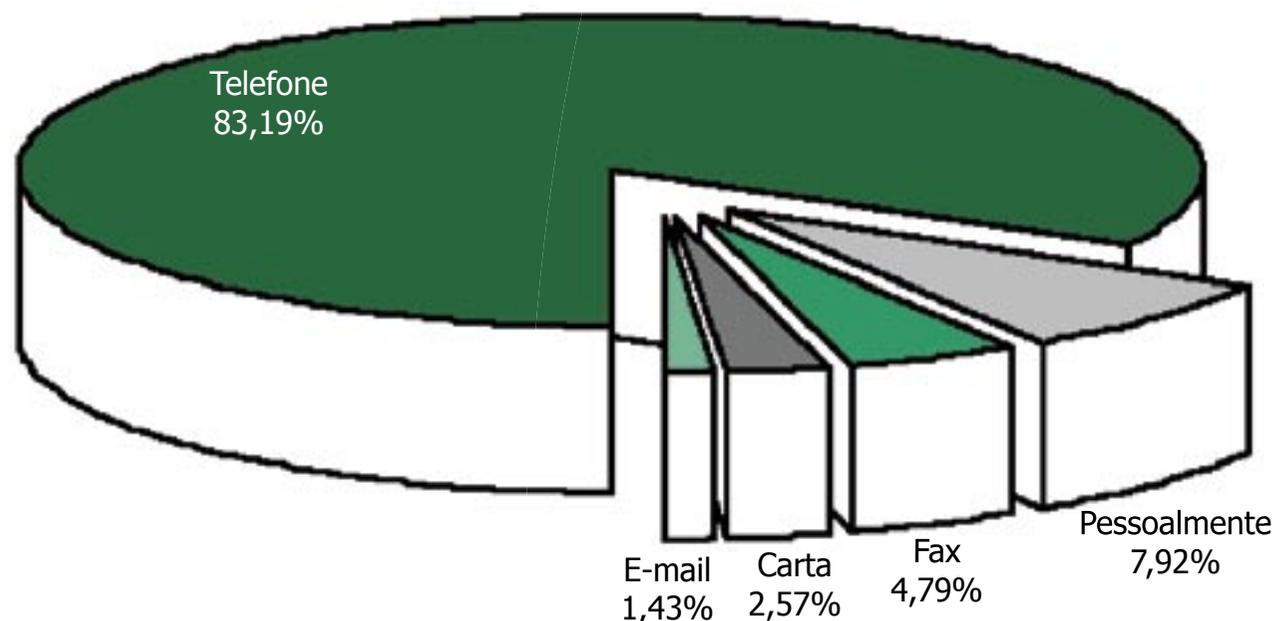
Algumas ações que possibilitaram essa redução foi o corte de gastos com Correios, a revisão de contratos de serviços, diminuição das despesas telefônicas e o redimensionamento com devolução de parte do espaço ocupado no Edifício Olido.

## Qualificação da equipe técnica

A Ouvidoria investiu na melhoria das condições de trabalho bem como na qualidade técnica da equipe de atendimento e encaminhamento das demandas. Está incorporada na dinâmica dos funcionários a realização de discussões de temas relativos à cidade e a função exercida. Assim, realizou quatro colóquios no trimestre: "O papel da ouvidoria" (Edson Vismona), "O funcionamento da Subprefeitura" (Maria Lúcia Latorre), "Lei de saneamento básico" (Daniela Trettel) e "Construções irregulares" (Carlos Eduardo Lacerda e Celso de Souza).

# Estatísticas Mídia de entrada

Descrição	Quantidade
Telefone	5.188
Pessoalmente	494
Fax	299
Carta	160
E-mail	89
Ofício	4
Matéria de Jornal ou Revista	1
Matéria de TV ou Rádio	1
<b>TOTAL</b>	<b>6.236</b>



A Ouvidoria nasceu com independência e autonomia, com a missão de aprimorar a qualidade dos serviços prestados à população e promover a interlocução entre o munícipe e as instituições públicas.

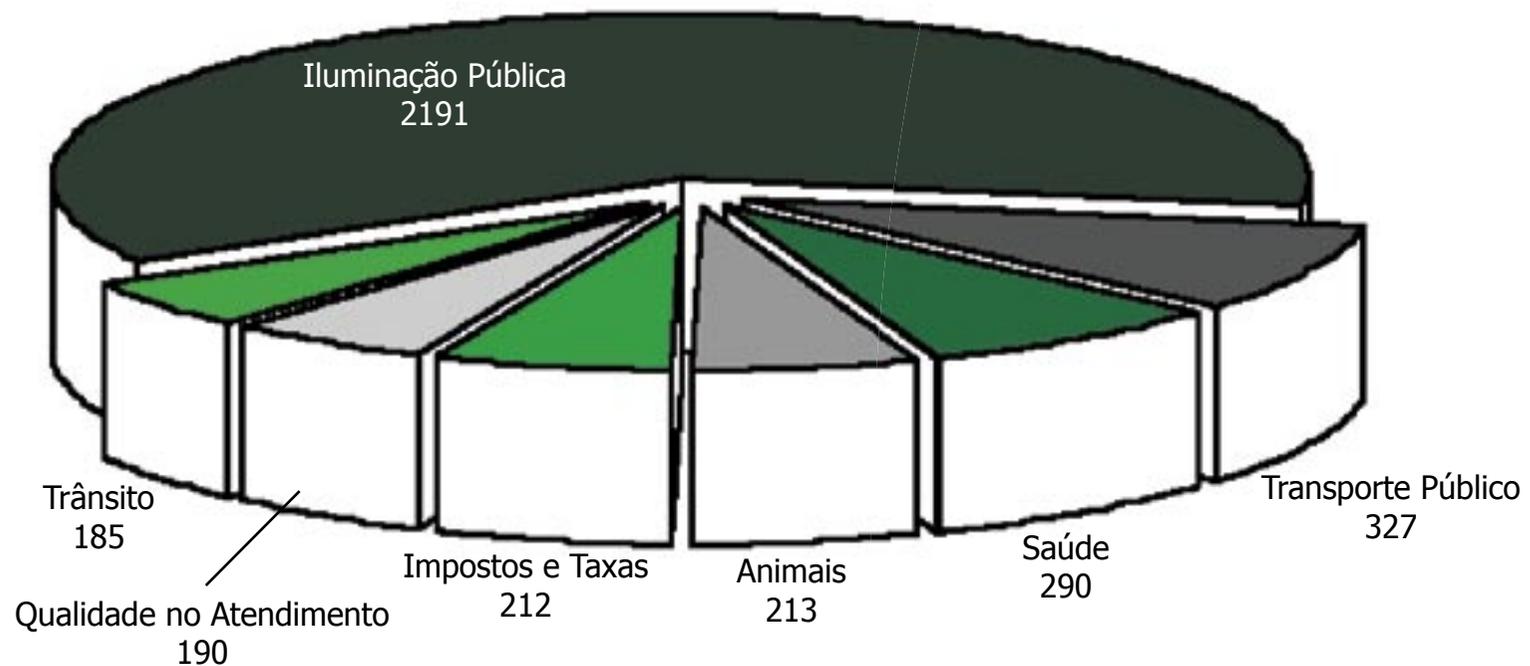
No primeiro trimestre foram registradas 6.236 reclamações, sendo que destas

1.031 foram solucionadas. Somam-se a essas outras 3.022 queixas resolvidas, mas que deram entrada em período anterior.

A principal queixa do paulistano é a iluminação pública com 2.191, seguida por jardinagem (536), transporte público (327) e buraco em via pública

(305). O primeiro trimestre é um período de muitas chuvas, provocando o aumento na demanda de iluminação, jardinagem e buraco em via pública. O transporte público aparece na estatística em função do Bilhete Único Escolar, que a partir desse ano passou a atender os serviços do Metrô e da CPTM.

## As sete naturezas mais reclamadas nas Secretarias



*Obs: Dados apresentados em número absoluto*

## Entrada e solução de reclamações por órgão público

<b>Descrição</b>	<b>Reclamações</b>	<b>Solucionadas</b>
Secretaria Municipal de Serviços	2.191	8,17%
Secretaria Municipal da Saúde	639	6,57%
São Paulo Transportes S/A	447	33,33%
Secretaria Municipal de Finanças	269	24,16%
Companhia de Engenharia de Tráfego	200	20,5%
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	160	15%
Secretaria Municipal de Educação	103	12,62%
Secretaria Municipal de Gestão	96	77,08%
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	69	13,04%
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	52	13,46%
Secretaria do Governo Municipal	28	35,71%
Secretaria Municipal dos Transportes	15	46,67%
Serviço Funerário do Município de São Paulo	14	28,57%
Secretaria Especial para Participação e Parceria	13	61,54%
Secretaria Municipal de Habitação	11	27,27%
Secretaria Municipal de Cultura	10	60%
Secretaria de Infra-Estrutura Urbana e Obras	7	28,57%

## Entrada e solução de reclamações por órgão público

<b>Descrição</b>	<b>Reclamações</b>	<b>Solucionadas</b>
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo	5	60%
Gabinete do Prefeito	5	100%
Instituto de Previdência do Município	3	0%
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	3	66,67%
Outros Órgãos*	3	- -
Câmara Municipal de São Paulo	2	100%
Companhia de Processamento de Dados do Município de São Paulo	2	0%
Secretaria Municipal do Trabalho	2	50%
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	2	0%
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	2	50%
Comissão Municipal de Direitos Humanos	1	100%
Empresa Municipal de Urbanização	1	0%
Hospital do Servidor Público Municipal	1	100%
Secretaria Municipal de Planejamento	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4.357</b>	

*\* Não pertinentes à esfera municipal*

# Reclamações por Subprefeituras

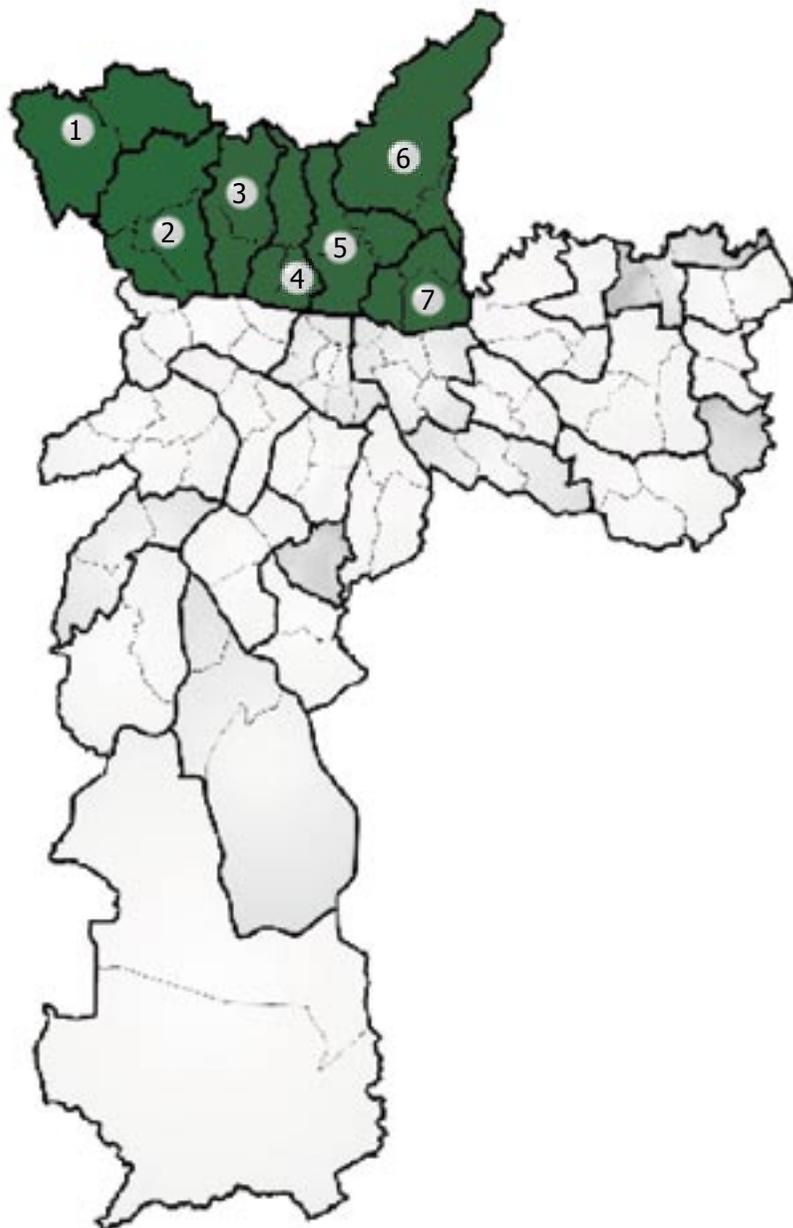
## Centro



### 1. Sé

Jardinagem	31
Comércio Irregular	21
Outras Reclamações	12
<b>Total de Reclamações</b>	<b>119</b>

## Zona Norte



### 1. Perus

Córregos	2
Outras Reclamações	2
Animais	1
<b>Total de Reclamações</b>	<b>7</b>

### 3. Freguesia/ Brasilândia

Buraco em Via Pública	14
Jardinagem	10
Bueiros/Galerias de Água Pluvial	7
<b>Total de Reclamações</b>	<b>71</b>

### 5. Santana/ Tucuruvi

Jardinagem	30
Buraco em Via Pública	17
Comércio Irregular	9
<b>Total de Reclamações</b>	<b>100</b>

### 7. Vila Maria/ Vila Guilherme

Comércio Irregular	5
Jardinagem	3
Bueiros/Galerias de Água Pluvial	2
<b>Total de Reclamações</b>	<b>26</b>

### 2. Pirituba/ Jaraguá

Buraco em Via Pública	37
Jardinagem	36
Bueiros/Galerias de Água Pluvial	10
<b>Total de Reclamações</b>	<b>123</b>

### 4. Casa Verde/ Cachoeirinha

Buraco em Via Pública	30
Jardinagem	21
Comércio Irregular	8
<b>Total de Reclamações</b>	<b>89</b>

### 6. Jaçanã/ Tremembé

Buraco em Via Pública	9
Córregos	7
Limpeza Pública/ Lixo	7
<b>Total de Reclamações</b>	<b>52</b>

## Zona Sul

### 1. Vila Mariana

Jardinagem	38
Construção Irregular	8
Comércio Irregular	7
<b>Total de Reclamações</b>	<b>85</b>

### 2. Ipiranga

Jardinagem	36
Buraco em Via Pública	6
Limpeza Pública/ Lixo	4
<b>Total de Reclamações</b>	<b>66</b>

### 3. Santo Amaro

Jardinagem	31
Comércio Irregular	9
Limpeza Pública/ Lixo	7
<b>Total de Reclamações</b>	<b>73</b>

### 4. Jabaquara

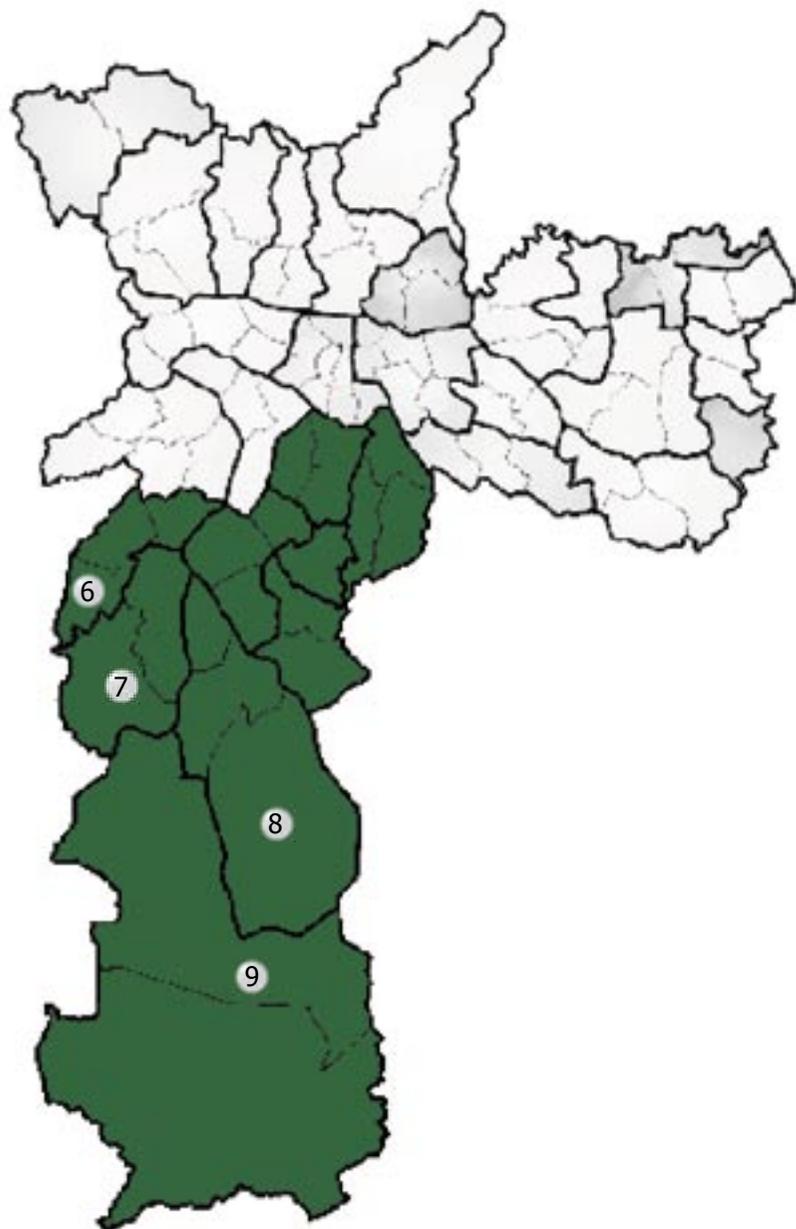
Jardinagem	8
Comércio Irregular	5
Construção Irregular	4
<b>Total de Reclamações</b>	<b>30</b>

### 5. Cidade Ademar

Buraco em Via Pública	23
Jardinagem	10
Limpeza Pública/ Lixo	6
<b>Total de Reclamações</b>	<b>70</b>



## Zona Sul



### 6. Campo Limpo

Bueiros/Galerias de Água Pluvial	7
Jardinagem	5
Animais	4
<b>Total de Reclamações</b>	<b>41</b>

### 8. Capela do Socorro

Buraco em Via Pública	24
Jardinagem	23
Comércio Irregular	6
<b>Total de Reclamações</b>	<b>78</b>

### 7. M'Boi Mirim

Buraco em Via Pública	20
Limpeza Pública/ Lixo	9
Bueiros/Galerias de Água Pluvial	8
<b>Total de Reclamações</b>	<b>69</b>

### 9. Parelheiros

Jardinagem	2
Esgoto a céu aberto	1
Limpeza em Terreno Particular	1
<b>Total de Reclamações</b>	<b>6</b>

## Zona Leste



### 1. Penha

Jardinagem	45
Buraco em Via Pública	9
Limpeza Pública/ Lixo	8
<b>Total de Reclamações</b>	<b>107</b>

### 2. Ermelino Matarazzo

Jardinagem	4
Limpeza em Terreno Particular	2
Bueiros/Galerias de Água Pluvial	1
<b>Total de Reclamações</b>	<b>16</b>

### 3. São Miguel

Buraco em Via Pública	7
Comércio Irregular	4
Jardinagem	2
<b>Total de Reclamações</b>	<b>23</b>

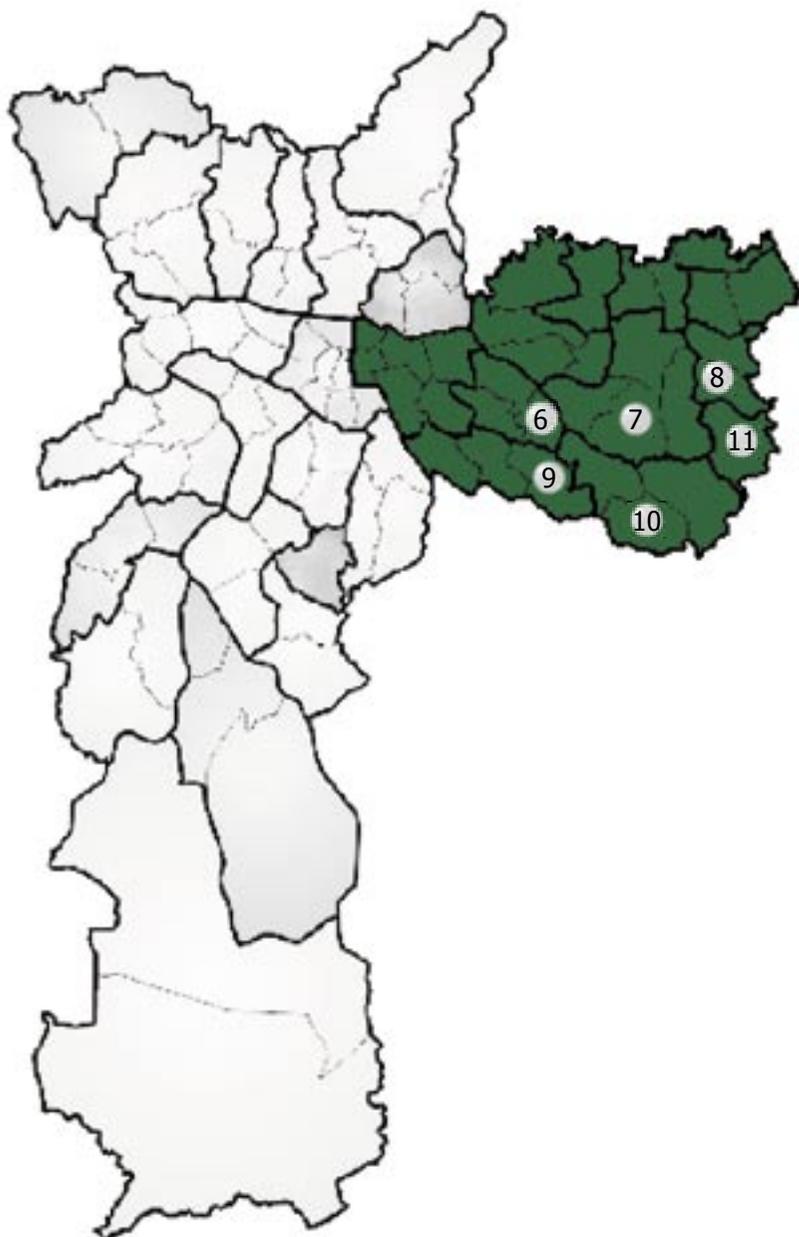
### 4. Itaim Paulista

Buraco em Via Pública	7
Bueiros/Galerias de Água Pluvial	3
Jardinagem	2
<b>Total de Reclamações</b>	<b>22</b>

### 5. Moóca

Jardinagem	36
Comércio Irregular	7
Buraco em Via Pública	6
<b>Total de Reclamações</b>	<b>75</b>

## Zona Leste



### 6. Aricanduva/ Vila Formosa

Jardinagem	7
Buraco em Via Pública	5
Comércio Irregular	2
<b>Total de Reclamações</b>	<b>23</b>

### 7. Itaquera

Buraco em Via Pública	28
Jardinagem	23
Limpeza Pública/ Lixo	15
<b>Total de Reclamações</b>	<b>125</b>

### 8. Guaianases

Limpeza em Terreno Particular	5
Limpeza Pública/ Lixo	3
Buraco em Via Pública	2
<b>Total de Reclamações</b>	<b>23</b>

### 9. Vila Prudente/ Sapopemba

Buraco em Via Pública	12
Jardinagem	9
Comércio Irregular	7
<b>Total de Reclamações</b>	<b>56</b>

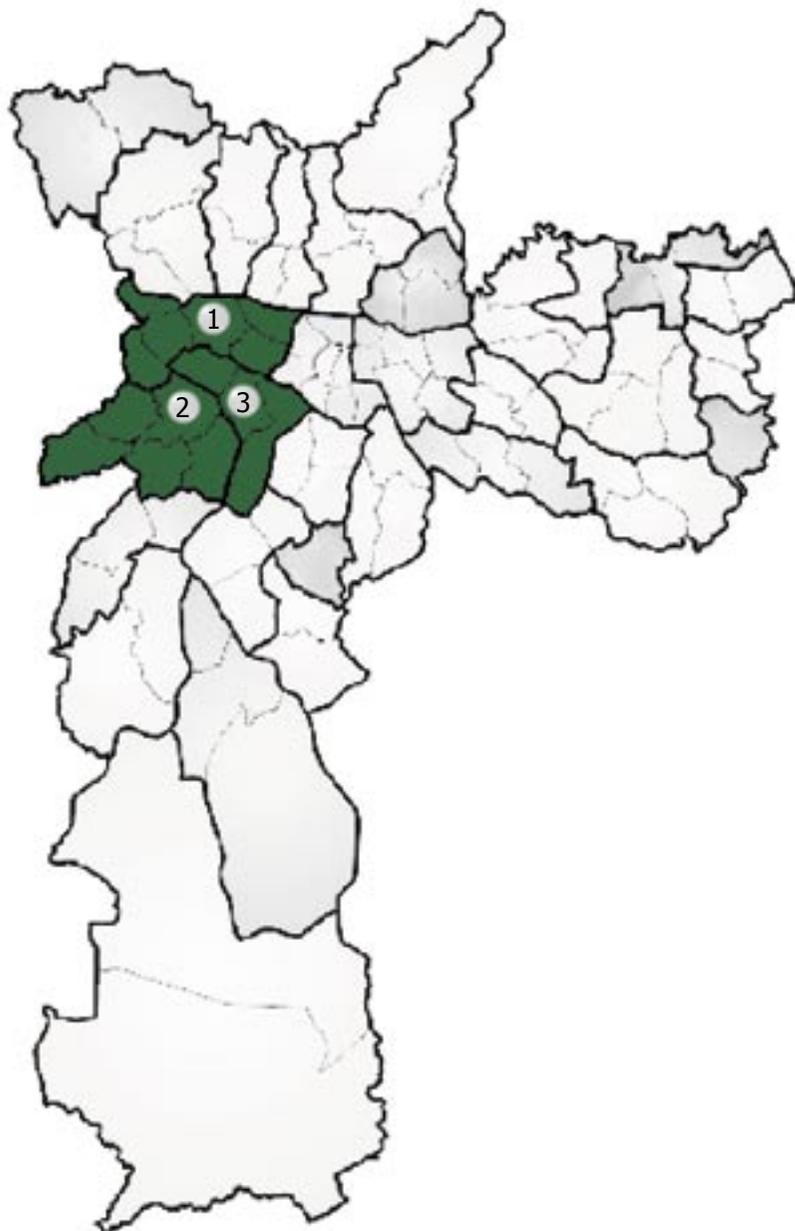
### 10. São Mateus

Jardinagem	9
Buraco em Via Pública	5
Bueiros/Galerias de Água Pluvial	3
<b>Total de Reclamações</b>	<b>35</b>

### 11. Cidade Tiradentes

Outras Reclamações	6
Pavimentação	2
Comércio Irregular	1
<b>Total de Reclamações</b>	<b>11</b>

## Zona Oeste



### 1. Lapa

Jardinagem	49
Comércio Irregular	7
Outras Reclamações	6
<b>Total de Reclamações</b>	<b>89</b>

### 2. Butantã

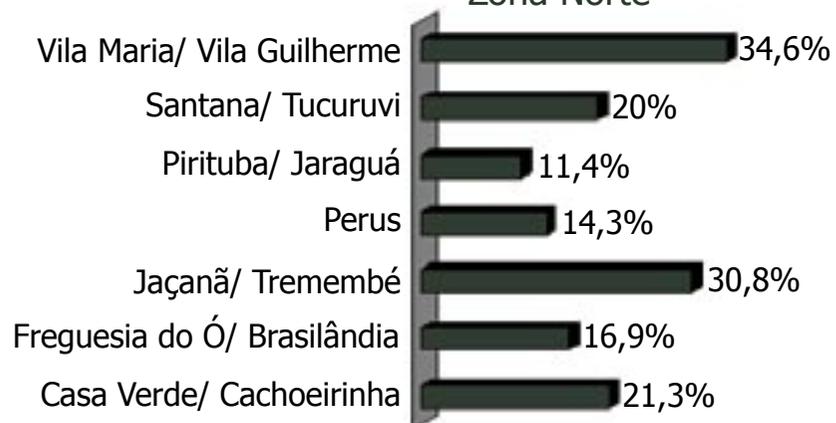
Jardinagem	19
Buraco em Via Pública	18
Limpeza Pública/ Lixo	8
<b>Total de Reclamações</b>	<b>84</b>

### 3. Pinheiros

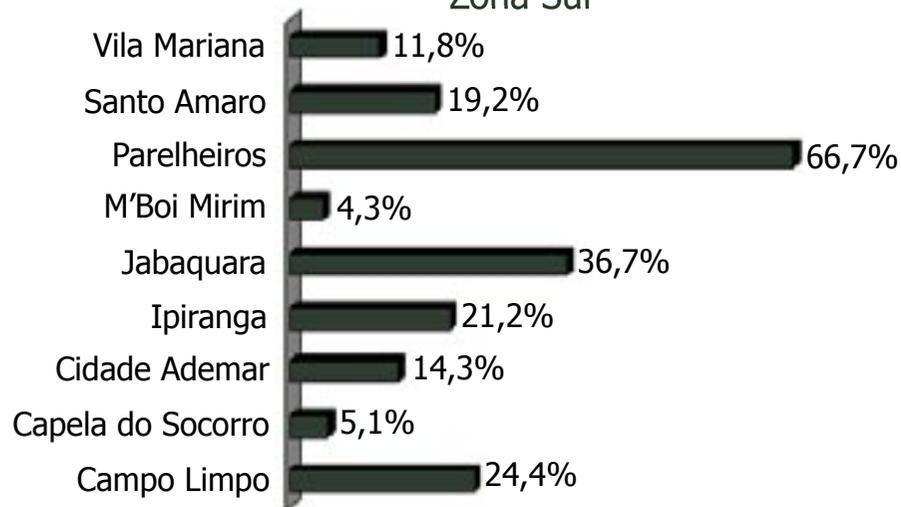
Jardinagem	33
Buraco em Via Pública	8
Comércio Irregular	8
<b>Total de Reclamações</b>	<b>88</b>

# Reclamações solucionadas por Subprefeituras

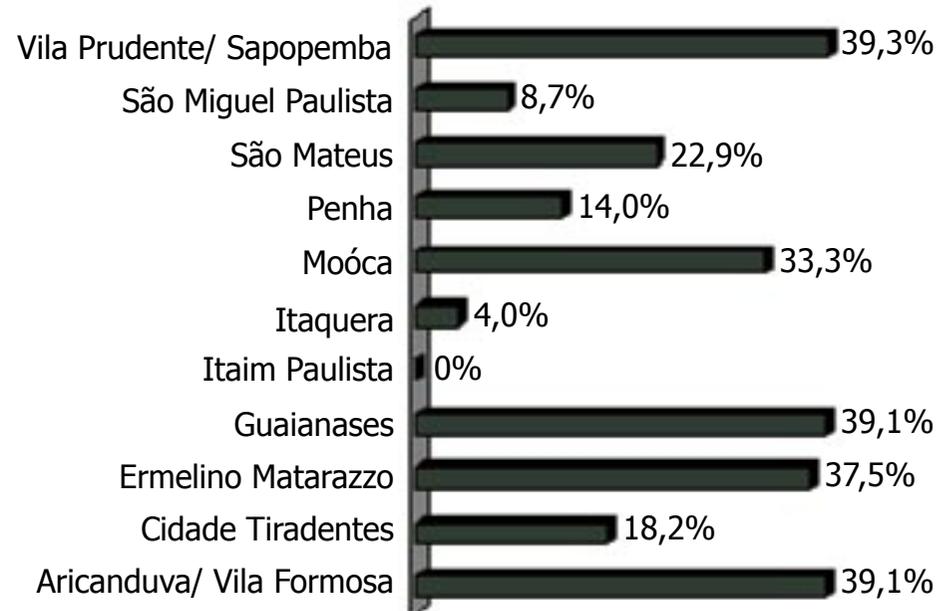
## Zona Norte



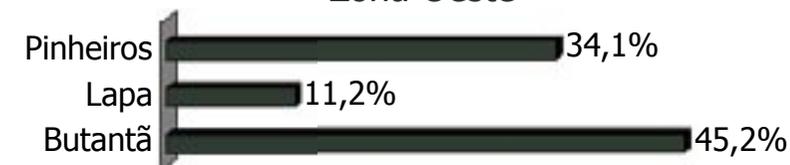
## Zona Sul



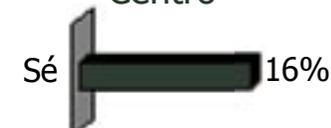
## Zona Leste



## Zona Oeste



## Centro





Informação à Comunidade

# BOLETIM DA *Ouvidoria* Geral

Maio de 2007

## EM DEFESA DO CIDADÃO

*A Ouvidoria Geral da Prefeitura de São Paulo tem a missão de melhorar a qualidade dos serviços prestados à população*

**V**ocê conhece a rua do Ouvidor e a praça Ouvidor Pacheco e Silva, no centro da cidade? E a rua Ouvidor Peleja, na Vila Mariana? Elas têm uma coisa em comum: todas levam à lembrança de uma figura importante da nossa história desde 1538, quando o Brasil ainda era uma colônia de

Portugal: o ouvidor, cargo criado pelo rei logo depois da divisão das novas terras em capitanias hereditárias. O ouvidor era o segundo cargo mais importante das capitanias e tinha, entre suas tarefas, promulgar leis, criar câmaras de vereadores e, principalmente, ouvir as reclamações da população

sobre mau desempenho e demandas de servidores do governo. Quase 470 anos depois, o ouvidor continua tendo importante papel. A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo age com independência e autonomia do poder executivo. Tem a missão de melhorar a qualidade dos serviços

prestados à população e aprimorar o contato entre o cidadão e as instituições públicas. A cada três meses a Ouvidoria publica um relatório de atividades. Os detalhes do trimestre janeiro-março estão nas páginas centrais desta edição. Na última página, conheça os caminhos para usar os serviços da Ouvidoria.



Foto: Angeli Castro

**Ouvidoria Geral  
da Cidade de  
São Paulo**



**Casa da  
Cidadania**

**OUVIDORIA GERAL DA CIDADE DE SÃO PAULO**

Avenida São João, 473 - 16º e 17º andares

CEP 01035-000 - São Paulo/ SP

Telefone 0800-17-5717

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

Informações à imprensa: 3334-7122