



OUVIDORIA GERAL

Prefeitura da Cidade de São Paulo

Relatório 1º Trimestre

2008

Relatório 1º Trimestre

2008



Ouvidoria Geral

Prefeitura da cidade de São Paulo

São Paulo, abril de 2008

Sumário

Apresentação: 5

Expediente: 7

Ouvidoria: Casa da Cidadania: 9

Site: 11

Dados Estatísticos: 13

Metodologia: 15

Mídia de Entrada: 16

Ranking de atendimento: 17

Comparativo por trimestre: 18

Principais demandas: 19

Atendimentos por Órgão 21

Natureza de atendimentos por Órgão: 22

Naturezas de Atendimento - Subprefeituras: 25

Zona Norte: 25

Zona Sul: 26

Zona Leste: 28

Zona Oeste: 30

Zona Centro: 31

Aperfeiçoamento Técnico e Gestão: 33

Colóquio: 35

Cursos de aperfeiçoamento: 35

Participações em eventos: 35

Sistema de banco de dados: 36

Agenda propositiva: 36

Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo ao apresentar o relatório do primeiro trimestre de 2008 destaca a comemoração pelo Dia do Ouvidor, em 16 de março, com a participação intensa em eventos relacionados com o tema. O período foi marcado por atividades que fortalecem a Ouvidoria enquanto instituição mediante a capacitação, parcerias, troca de experiências e disseminação de conhecimento.

A rica discussão ao abordar questões como a Ética e a Ouvidoria, o Cenário futuro do papel das ouvidorias e Ouvidorias no sistema financeiro demonstram a importância da sistematização de princípios, procedimentos e ações que resguardem a instituição sem perder o passo com a evolução das demandas que as ouvidorias recebem. A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo participou dos painéis como referência, considerando sua abrangência: a metrópole paulistana de quase 11 milhões de habitantes.

A equipe técnica da Ouvidoria também iniciou, nesse trimestre, cursos de capacitação como o de Conselheiros em Direitos Humanos, coordenado pela Comissão Municipal de Direitos Humanos, e o de Aperfeiçoamento em Ouvidorias Públicas e Privadas no Brasil, uma extensão universitária ministrada pela Unicamp em parceria com a ABO-SP (Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman – Seção São Paulo).

É com satisfação que a Ouvidoria Geral divulga o presente relatório não só em cumprimento à Lei nº 13.167/2001, como também pelo partilhamento das experiências na atuação das ouvidorias. Agregar valor aos profissionais que atuam em ouvidorias representa também uma resposta qualificada no atendimento e encaminhamento das demandas.

Entre sugestões, elogios e reclamações no primeiro trimestre de 2008, a Ouvidoria registrou 4.885 protocolos, uma redução de quase 22% em relação ao mesmo período do ano passado. Seguindo essa mesma comparação de períodos, a natureza de principal queda foi a iluminação pública, com cerca de mil protocolos a menos. Outros serviços ligados à infra-estrutura da cidade, cujos números também caíram foram: jardinagem e buraco em via pública.

O Relatório do 1º Trimestre de 2008 reflete os anseios, as inquietações e as manifestações do cidadão paulistano, que por intermédio da Ouvidoria pode exercer sua cidadania e contribuir para a construção de um espaço urbano cada vez melhor.

Maria Inês Fornazaro

Ouvidora Geral da Cidade de São Paulo

Maria Lumena Balaben Sampaio

Chefe de Gabinete da Ouvidoria

São Paulo, abril 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
 Francine Gualberto Pascon
 Gabriela Laus
 Keila Regina de Oliveira Neri
 Marcela Aparecida Moreira
 Thalita Graciliano de Jesus
 Thiago Lira Barbosa de Moura

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
 Caio Augusto S. Frederico
 Estevão Augusto Jordão Costa
 Flávio Luiz da Costa
 George Erwin T. A. Oliveira
 Joice Gonçalves da Silva
 Priscilla Auilo Haikal
 Thatiana Pecoraro Ricca
 Thatiane Antunes Rodrigues
 Thiago Calil D. M. Cardoso
 Yuri Alexandre Contini Fuigueiró

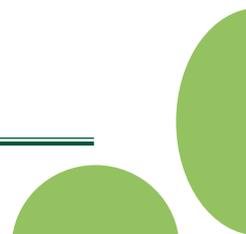
Projeto Gráfico

Thiago Calil D. M. Cardoso

Diagramação

Leonardo Zanon Arruda
 Paulo Henrique Mendes

Ouvidoria: Casa da Cidadania

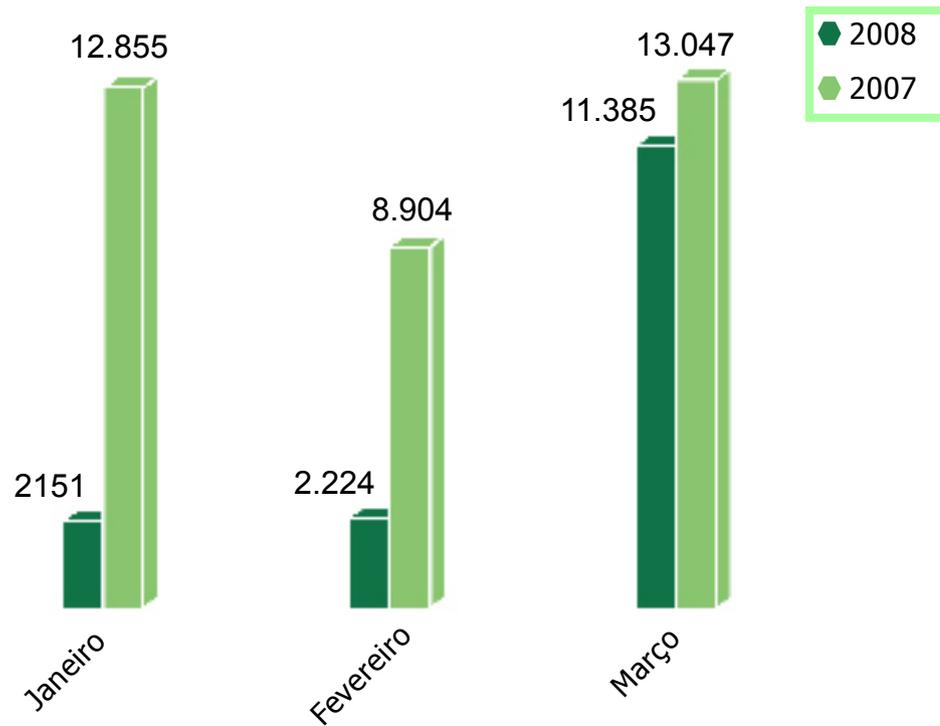


Site

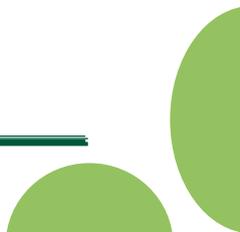
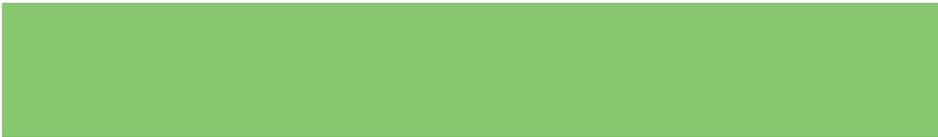
Dos 34.806 acessos no primeiro trimestre de 2007, a home page da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou 15.760 no mesmo período deste ano. Foram 2.151 acessos em janeiro; 2.224 em fevereiro e 11.385 em março.

Os links mais acessados foram "Fale com a Ouvidoria" e as notícias de serviço ligadas a transporte público, como "Bilhete Único Escolar".

Acessos ao site da Ouvidoria



Dados Estatísticos

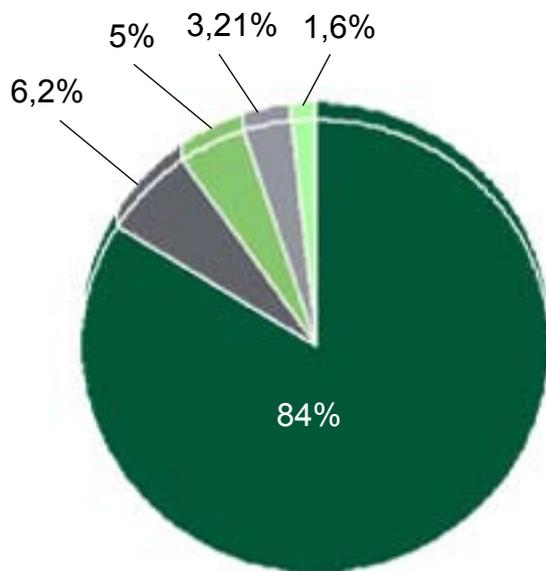


Metodologia

Os dados apresentados têm origem em um banco gerado por sistema próprio, no qual a entrada e a saída de informações são permanentes. Portanto, para a composição do relatório é realizado um corte de tempo que compreende o período de 1º de janeiro a 31 de março de 2008.

Dessa forma, qualquer ação realizada posteriormente não estará refletida no Relatório do 1º Trimestre de 2008 da Ouvidoria Geral.

Mídia de entrada



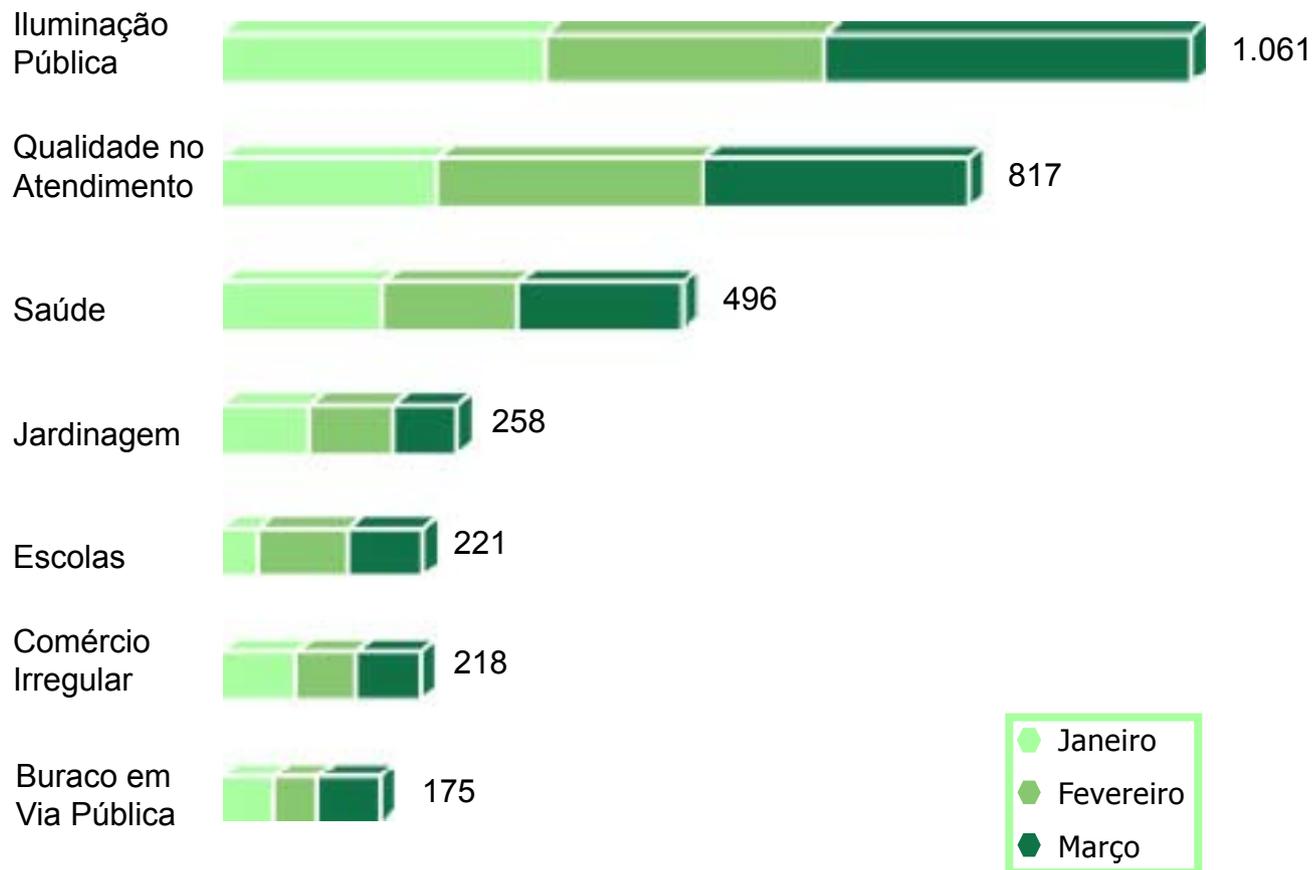
Telefone	: 4.102
Fax	: 303
Pessoalmente	: 242
Carta	: 157
E-mail	: 78
Ofício	: 3
Total de Atendimentos: 4.885	

No primeiro trimestre de 2008, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou 4.885 protocolos, sendo: 84% (4.102) por telefone; 6,2% (303) por fax; 5% (242) pessoalmente; 3,21% (157) por carta; 1,6% (78) por e-mail e 0,06% (3) por ofício.

No mesmo período do ano passado, a preferência do paulistano era também o meio telefone (0800), seguida por pessoalmente – quase 8% - e por fax. Em 2008, o segundo meio mais requisitado foi o fax, se contrapondo com o pessoalmente.

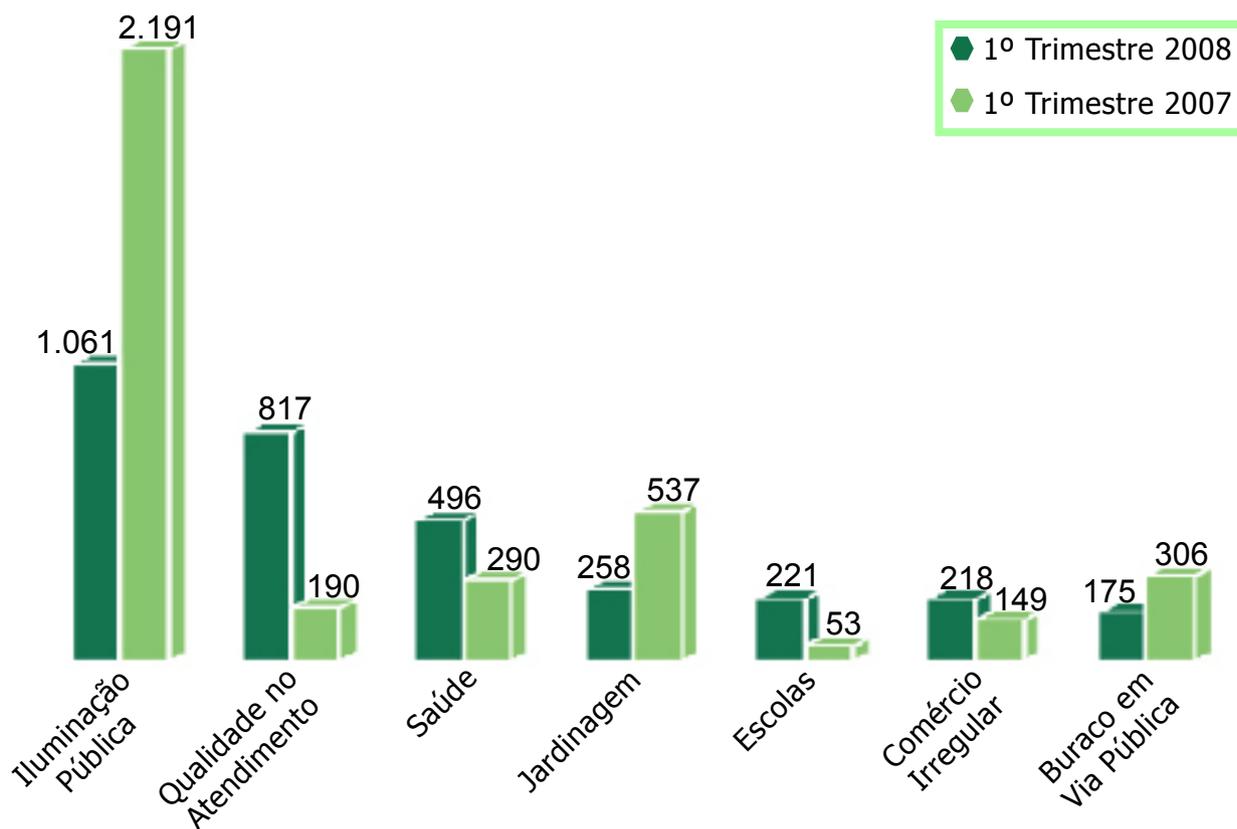
Em relação ao mesmo período do ano passado, houve uma redução de 21,67% no número de atendimentos. No primeiro trimestre de 2007, foram 6.236 demandas.

Ranking de atendimento



Comparativo por trimestre

	1º Trimestre 2008		1º Trimestre 2007	
	N/A	%	N/A	%
Iluminação Pública	1.061	21,72	2.191	35,13
Qualidade no Atendimento	817	16,72	190	3,05
Saúde	496	10,15	290	4,65
Jardinagem	258	5,28	537	8,61
Escolas	221	4,52	53	0,85
Comércio Irregular	218	4,46	149	2,39
Buraco em Via Pública	175	3,58	306	4,91



Principais demandas

A **iluminação pública** é a natureza com maior demanda na Ouvidoria, mas apresentou uma queda de cerca de 50% em relação ao mesmo período do ano passado. Foram 1.061 protocolos registrados nos meses de janeiro (356), fevereiro (304) e março (401). O aumento no número de protocolos no último mês se dá pela incidência de chuvas nessa época do ano como ocorreu também em março do ano passado. Em 2007, foram 2.191 reclamações referente à natureza, sendo: 665 protocolos em janeiro; 678 em fevereiro e 848 em março.

Qualidade no atendimento é a segunda natureza com 817 protocolos, que envolvem tanto as subprefeituras (75 reclamações) quanto as secretarias (742). Em relação ao mesmo período do ano passado, houve um aumento: dos 231 registros passou para os 817. A maior parte das queixas relacionadas à essa natureza são originadas na área da Saúde com 395 registros, seguida por Gestão com 163 e por subprefeituras com 75.

A natureza **Saúde** aparece em terceiro lugar no ranking das principais demandas com 496 registros distribuídos em janeiro (178), fevereiro (147) e março (171). No ano passado no mesmo período havia 290 reclamações e ocupava o quinto lugar no ranking.

Jardinagem está em quarto colocado, caindo de forma significativa em relação ao mesmo período do ano passado. No primeiro trimestre de 2008, a natureza registrou 258 protocolos, sendo 97 em janeiro; 92 em fevereiro e 69 em março. Em 2007, havia 536 registros de Jardinagem, que ainda ocupava o segundo lugar no ranking.

A natureza **Escolas** aparece pela primeira vez no ranking das principais demandas com 221 registros no trimestre sendo: 40 em janeiro; 98 em fevereiro e 83 em março. Com o início do ano letivo, houve uma maior procura por vagas nas unidades de ensino como CEU, EMEI, EMEF e CEI.

Comércio irregular, natureza de responsabilidade das subprefeituras, ocupa o sexto colocado no ranking com 218 reclamações, sendo 82 em janeiro; 65 em fevereiro e 71 em março. Houve um aumento em relação ao mesmo período do ano passado, em que foram registrados 148 protocolos.

Outra natureza também de responsabilidade das subprefeituras é **Buraco em via pública**, que ocupa o sétimo colocado no ranking com 174 registros, sendo 57 em janeiro; 48 em fevereiro e 69 em março. Em relação ao mesmo período do ano passado houve uma queda. Em 2007, foram 305 protocolos, ocupando o quarto lugar entre as naturezas mais reclamadas.

No mesmo período do ano passado havia outras naturezas no ranking das mais reclamadas como Transporte Público, com 327 registros, Animais, com 213, Impostos e Taxas, com 212, e Trânsito com 185. Em 2008, essas naturezas registraram números bem menores.

Atendimentos por Órgão

Órgão	Total
Secretaria Municipal da Saúde	1198
Secretaria Municipal de Serviços	1095
Secretaria Municipal de Educação	284
Secretaria Municipal de Gestão	188
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	156
Companhia de Engenharia de Tráfego	133
Secretaria Municipal de Finanças	126
São Paulo Transportes S/A	97
Secretaria Municipal para Participação e Parceria	47
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	40
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	26
Secretaria Municipal dos Transportes	24
Secretaria Municipal de Cultura	17
Secretaria do Governo Municipal	18
Secretaria Municipal de Habitação	14
Serviço Funerário do Município de São Paulo	12
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	11
Companhia Metropolitana da Habitação de São Paulo	9
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	6
Secretaria Municipal do Trabalho	4
São Paulo Turismo	3
Sec. Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	3
Secretaria Municipal de Infra-estrutura Urbana e Obras	2
Secretaria Municipal de Relações Internacionais	1
Secretaria Municipal de Planejamento	1
Supervisão Geral de Abastecimento	1
Outros Órgãos*	4
Total	3520

* Não pertinentes à esfera municipal

Naturezas de atendimento*

Órgãos

Sec. Mun. da Saúde

Saúde	496
Qualidade no Atendimento	406
Animais	152

Sec. Mun. de Serviços

Iluminação Pública	1061
Qualidade no Atendimento	9
Limpeza Pública/ Lixo	8

Sec. Mun. de Educação

Escolas	220
Qualidade no Atendimento	28
Creches	20

Sec. Mun. de Gestão

Qualidade no Atendimento	164
Sugestão	10
Assuntos Diversos	5

Sec. Mun. de Coordenação das Subprefeituras

Perturbação do Silêncio	143
Sugestão	5
Outras Denún. Irregular. Grave	4

Companhia de Engenharia de Tráfego

Trânsito	99
Qualidade no Atendimento	10
Sugestão	9

Sec. Mun. de Finanças

Impostos e Taxas	81
Qualidade no Atendimento	29
Assuntos Diversos	8

São Paulo Transportes S/A

Transporte Público	73
Qualidade no Atendimento	17
Sugestão	6

*Relação das três primeiras naturezas

**Sec. Municipal para
Participação e Parceria**

Qualidade no Atendimento	30
Assuntos Diversos	7
Sugestão	6

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

Programa Social	15
Albergue	11
Qualidade no Atendimento	10

**Ouvidoria Geral da
Cidade de São Paulo**

Elogio	13
Qualidade no Atendimento	6
Sugestão	6

Sec. Mun. dos Transportes

Qualidade no Atendimento	10
Sugestão	9
Multas	1

Sec. Mun. de Cultura

Qualidade no Atendimento	7
Biblioteca	3
Outras Denún. Irregular. Grave	2

Sec. do Governo Municipal

Assuntos Diversos	5
Elogio	4
Sugestão	3

Sec. Mun. de Habitação

Assuntos Diversos	7
Qualidade no Atendimento	4
Moradia Popular	2

**Serviço Funerário do
Município de São Paulo**

Assuntos Diversos	8
Qualidade no Atendimento	6

Sec. Mun. do Verde e do Meio Ambiente

Assuntos Diversos	3
Parques Municipais	3
Poluição	2

Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo

Moradia Popular	5
Qualidade no Atendimento	4

Sec. Mun. de Esportes, Lazer e Recreação

Assuntos Diversos	2
Clubes/CDMs	1
Dificuldades de estacionamento	1

Sec. Mun. do Trabalho

Qualidade no Atendimento	3
--------------------------	---

São Paulo Turismo

Assuntos Diversos	2
Sugestão	1

Sec. Mun. da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida

Acesso p/ Deficientes Físicos	2
Qualidade no Atendimento	1

Sec. Mun. de Infra-estrutura Urbana e Obras

Assuntos Diversos	2
Qualidade no Atendimento	2

Secretaria de Relações Internacionais

Assuntos Diversos	1
-------------------	---

Sec. Mun. de Planejamento

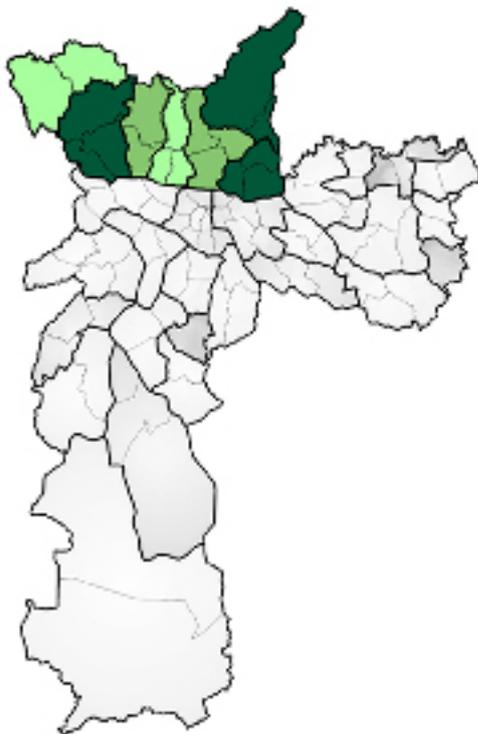
Assuntos Diversos	1
-------------------	---

Supervisão Geral de Abastecimento

Sugestão	1
----------	---

Naturezas de Atendimento*

Subprefeitura - Zona Norte



Casa Verde/ Cachoeirinha

Buraco em Via Pública	16
Construção Irregular	5
Limpeza em Terreno Particular	5

Freguesia/ Brasilândia

Buraco em Via Pública	10
Jardinagem	4
Pavimentação	4

Jaçanã/ Tremembé

Comércio Irregular	8
Buraco em Via Pública	7
Qualidade no Atendimento	4

Perus

Camelôs e Ambulantes	2
Comércio Irregular	1
Esgoto a Céu Aberto	1

Pirituba/ Jaraguá

Buraco em Via Pública	22
Jardinagem	12
Comércio Irregular	5

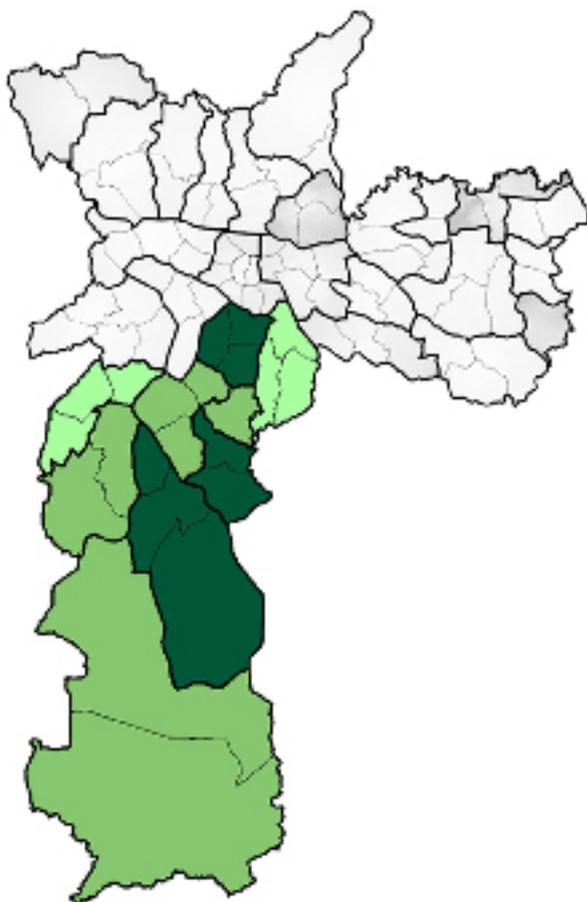
Santana/ Tucuruvi

Buraco em Via Pública	18
Jardinagem	14
Comércio Irregular	6

Vila Maria/ Vila Guilherme

Comércio Irregular	4
Construção Irregular	3
Bueiros/Galerias Água Pluvial	2

Subprefeituras - Zona Sul



Campo Limpo

Jardinagem	9
Buraco em Via Pública	7
Limpeza Pública/ Lixo	5

Capela do Socorro

Comércio Irregular	9
Limpeza Pública/ Lixo	6
Buraco em Via Pública	5

Cidade Ademar

Jardinagem	10
Buraco em Via Pública	7
Comércio Irregular	7

Ipiranga

Jardinagem	9
Limpeza Pública/ Lixo	7
Comércio Irregular	5

Jabaquara

Comércio Irregular	4
Jardinagem	3
Limpeza Pública/ Lixo	3

M'Boi Mirim

Buraco em Via Pública	12
Jardinagem	9
Bueiros/Galerias Água Pluvial	5

Parelheiros

Comércio Irregular	2
Buraco em Via Pública	1
Jardinagem	1

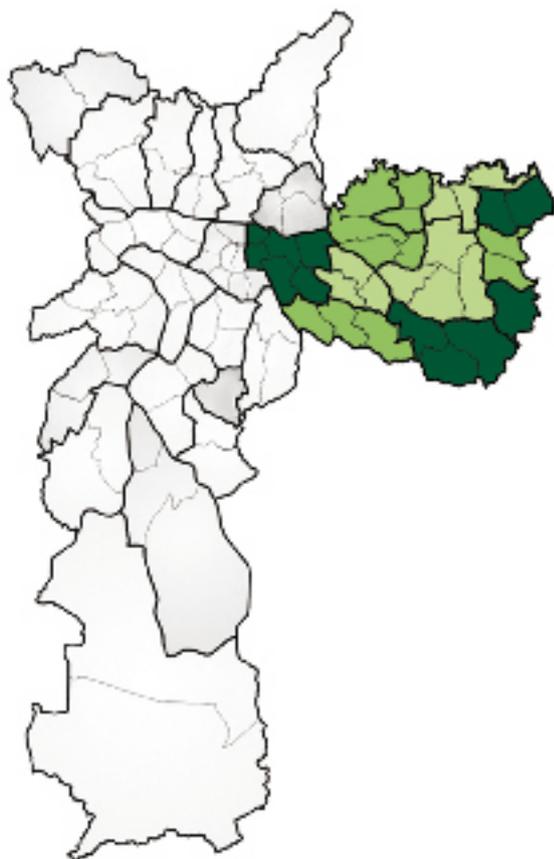
Santo Amaro

Comércio Irregular	22
Jardinagem	12
Limpeza Pública/ Lixo	5

Vila Mariana

Jardinagem	19
Comércio Irregular	13
Qualidade no Atendimento	8

Subprefeituras - Zona Leste



Aricanduva/ Vila Formosa

Buraco em Via Pública	3
Limpeza em Terreno Particular	2
Qualidade no Atendimento	2

Cidade Tiradentes

Jardinagem	3
Limpeza em Instrumento Público	2
Construção Irregular	1

Ermelino Matarazzo

Comércio Irregular	3
Bueiros/Galerias Água Pluvial	1
Buraco em Via Pública	1

Guaianases

Limpeza Pública/ Lixo	2
Bueiros/Galerias Água Pluvial	1
Comércio Irregular	1

Itaim Paulista

Bueiros/Galerias Água Pluvial	7
Buraco em Via Pública	4
Jardinagem	4

Itaquera

Jardinagem	12
Buraco em Via Pública	9
Limpeza Pública/ Lixo	9

Moóca

Jardinagem	14
Comércio Irregular	11
Buraco em Via Pública	5

Penha

Jardinagem	25
Comércio Irregular	15
Buraco em Via Pública	8

São Mateus

Comércio Irregular	2
Jardinagem	2
Qualidade no Atendimento	2

São Miguel Paulista

Buraco em Via Pública	5
Comércio Irregular	4
Limpeza Pública/ Lixo	3

Vila Prudente/ Sapopemba

Jardinagem	12
Buraco em Via Pública	9
Comércio Irregular	8

Subprefeituras - Oeste



Butantã

Jardinagem	16
Comércio Irregular	12
Construção Irregular	9

Lapa

Jardinagem	29
Comércio Irregular	10
Qualidade no Atendimento	5

Pinheiros

Comércio Irregular	22
Jardinagem	19
Construção Irregular	11

Subprefeitura - Centro



Sé

Comércio Irregular	21
Construção Irregular	11
Jardinagem	11

Aperfeiçoamento Técnico e Gestão

The page features several decorative elements: a green bar at the top right containing the page number; a large green bar at the top left; a horizontal green bar on the left side; a horizontal green bar on the right side; and two overlapping green circles in the bottom right corner.

Colóquio

Em março, a Ouvidoria retomou a programação de colóquios ao receber o Procurador Chefe do Município de São Paulo, Léo Vinícius Pires de Lima, com o tema “Decreto nº 48.832: normas de defesa da posse dos bens imóveis municipais”.

A discussão desse Decreto possibilitou aos técnicos da Ouvidoria esclarecerem dúvidas sobre a aplicação prática da norma.

Cursos de aperfeiçoamento

Dois cursos tiveram início no primeiro trimestre de 2008 e têm a participação da equipe técnica da Ouvidoria. Um deles é o Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidorias Públicas e Privadas no Brasil, uma extensão universitária ministrada pela Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) em convênio de cooperação com a Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman – Seção São Paulo (ABO-SP).

Outro curso, com a participação da maioria da assessoria técnica da Ouvidoria, é o de Conselheiros em Direitos Humanos, coordenado pela Comissão Municipal de Direitos Humanos da Prefeitura Municipal de São Paulo. Tal estudo contribui para a melhoria na prestação de serviço à população, além de englobar e destacar a questão da Ouvidoria no módulo IV.

Participação em eventos

Em março, no mês em que se comemora o Dia do Ouvidor (16), a programação foi intensa. A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo participou de eventos cujos temas contribuem para a capacitação da assessoria técnica e por consequência aperfeiçoa a prestação de serviço público municipal.

A Ouvidoria Geral organizou e participou no dia 17 do V Encontro de Ouvidores/ Ombudsman de São Paulo com o tema “Ética e Ouvidoria na Sociedade Brasileira”, que teve a presença do professor titular da Unicamp, Roberto Romano. Além da participação dos assessores técnicos, a Ouvidoria esteve representada nos painéis, cumprindo o seu papel de referência.

O III Conference Cliente SA Ouvidoria On Business, realizado em 25 de março pela revista Cliente SA, promoveu a discussão sobre o cenário futuro do papel da ouvidoria, tanto pública

quanto privada. A Ouvidoria participou no painel “Cenários de profissionalização”.

Em 26 de março, a equipe técnica da ouvidoria esteve presente na 2ª Oficina Nacional de Ouvidoria Pública, organizada pelo Comitê de Ouvidores da Associação Brasileira das Concessionárias de Rodovias (ABCR), cuja discussão centrou-se nos temas: ouvidoria do sistema financeiro; do setor privado e sobre a parceria entre as instituições de defesa do consumidor e as ouvidorias.

Sistema de banco de dados

Visando modernizar e otimizar os serviços prestados à população, a Ouvidoria Geral realizou mudanças no sistema interno da infra-estrutura informatizada. Em janeiro, migrou o banco de dados que dá suporte operacional ao sistema de atendimento do órgão para a Prodam (Companhia de Processamento de Dados).

As modificações são medidas para efetivar e aumentar a segurança da informação no sistema, além de abrir a possibilidade de modificar o tratamento das reclamações, reduzindo as etapas envolvidas nesse processo. Assim, haverá uma sensível diferença nos serviços prestados, bem como dados estatísticos mais apurados. A alteração tem como objetivo melhorar a qualidade do atendimento.

Em fevereiro, a assessoria técnica da Ouvidoria conheceu o sistema de atendimento do Centro de Controle de Zoonoses da COVISA (Centro de Vigilância Sanitária) na tentativa de estudar um compartilhamento de informações sistematizado.

Agenda propositiva

A Ouvidoria Geral implementou a agenda propositiva junto à Ouvidoria da Saúde com reuniões mensais e análises dos números de atendimento. Desde janeiro, a Ouvidoria Geral envia à Ouvidoria da Saúde relatórios diários das demandas, relacionando por número do protocolo, nome do reclamante, objeto da reclamação e unidade em questão. Há um subsídio prévio que contribui para a agilidade da demanda.

Em fevereiro, a Ouvidoria Geral também realizou reunião da agenda propositiva com a SPTrans ao discutir a possibilidade de acesso ao banco de dados do atendimento do órgão liga-

do a transporte. A SPTrans possui um atendimento próprio desvinculado ao 156 cujo sistema é restrito. A partir da reunião, foi implementado o uso do meio eletrônico para envio de ofícios, o que agiliza o procedimento melhorando a qualidade no atendimento ao munícipe.

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

Informações à imprensa: 3334-7122

