



**OUVIDORIA GERAL**

Prefeitura da Cidade de São Paulo

**Relatório 2º Trimestre**

**2008**

# Relatório 2º Trimestre

2008



## **Ouvidoria Geral** Prefeitura da cidade de São Paulo

São Paulo, julho de 2008

# Sumário

**Apresentação: 3**

**Expediente: 4**

**Ouvidoria: Casa da Cidadania: 5**

Site: 6

**Dados Estatísticos: 7**

Metodologia: 8

Mídia de Entrada: 9

Ranking de atendimento: 10

Comparativo por trimestre: 11

Principais demandas: 12

Atendimentos por Órgão 14

Natureza de atendimentos por Órgão: 15

Atendimentos por Subprefeituras: 18

Naturezas de Atendimento - Subprefeituras: 19

Zona Norte: 19

Zona Sul: 20

Zona Leste: 22

Zona Oeste: 24

Zona Centro: 25

**Aperfeiçoamento Técnico e Gestão: 33**

Colóquio: 27

Cursos de aperfeiçoamento: 27

Indicadores de desempenho: 27

Participação em Eventos: 27

II Encontro da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo: 28

Ouvidoria é referência: 29

Agenda Propositiva: 30

Mediação: 30

Comissão dos Direitos Humanos: 30

# Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo apresenta o relatório do segundo trimestre de 2008 e destaca o II Encontro, realizado em 26 de junho, como importante momento de reflexão, capacitação e principalmente de troca de experiência com os profissionais de atendimento dos setores público e privado.

A busca pelo aperfeiçoamento e por novos conhecimentos foi fortalecida com a participação da equipe técnica em eventos como a “Ética e Governança Pública: Conquistas da Administração Municipal” e o “XIII Curso de Capacitação e Certificação de Ouvidores e Ombudsman”, entre outros.

No período houve a conclusão, por parte da equipe técnica da Ouvidoria, o curso de Conselheiros em Direitos Humanos, coordenado pela Comissão Municipal de Direitos Humanos.

No segundo trimestre de 2008, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou 15.079 ações de atendimento que geraram 4.571 protocolos, sendo a iluminação pública a maior demanda, apesar de ter apresentado uma queda de quase 50% em relação ao mesmo período do ano anterior. No geral, houve uma queda de -27% em relação ao segundo trimestre de 2007. Assim, outras naturezas apresentaram queda também.

A divulgação do relatório do segundo trimestre de 2008 pela Ouvidoria vai além do simples cumprimento à Lei nº 13.167/2001. Os dados sinalizam anseios, manifestações e sugestões dos paulistanos que exercem seu direito à cidadania na luta de uma cidade melhor.

**Maria Inês Fornazaro**

Ouvidora Geral da Cidade de São Paulo

**Maria Lumena Balaben Sampaio**

Chefe de Gabinete da Ouvidoria

São Paulo, julho 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 Morais Moreira  
 Hugo de Lima Stefanini  
 Márcia Belasque Machado  
 Maria Cecília Pallotta Rodrigues  
 Maria Lucia Palma Latorre  
 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

## Contadores

Rose Mari Cristiano  
 Washington Esper Valleta

## Expediente

Ana Paula dos Santos  
 Cecília Liebert Nina  
 Juliane Manes Alves  
 Maria da Conceição A. Santos  
 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

Alexandre Lemos Mitsueda  
 Aline Trevisan Orlando  
 Ana Carolina C. R. Ferreira  
 Caio Augusto S. Frederico  
 Edna de Souza Almeida  
 Flávio Luiz da Costa  
 Joice Gonçalves da Silva  
 Paulo Henrique Mendes  
 Thatiana Pecoraro Ricca  
 Tiago Lira Barbosa de Moura

## Projeto Gráfico

Thiago Calil D. M. Cardoso

## Diagramação

Paulo Henrique Mendes

# Ouvidoria: Casa da Cidadania

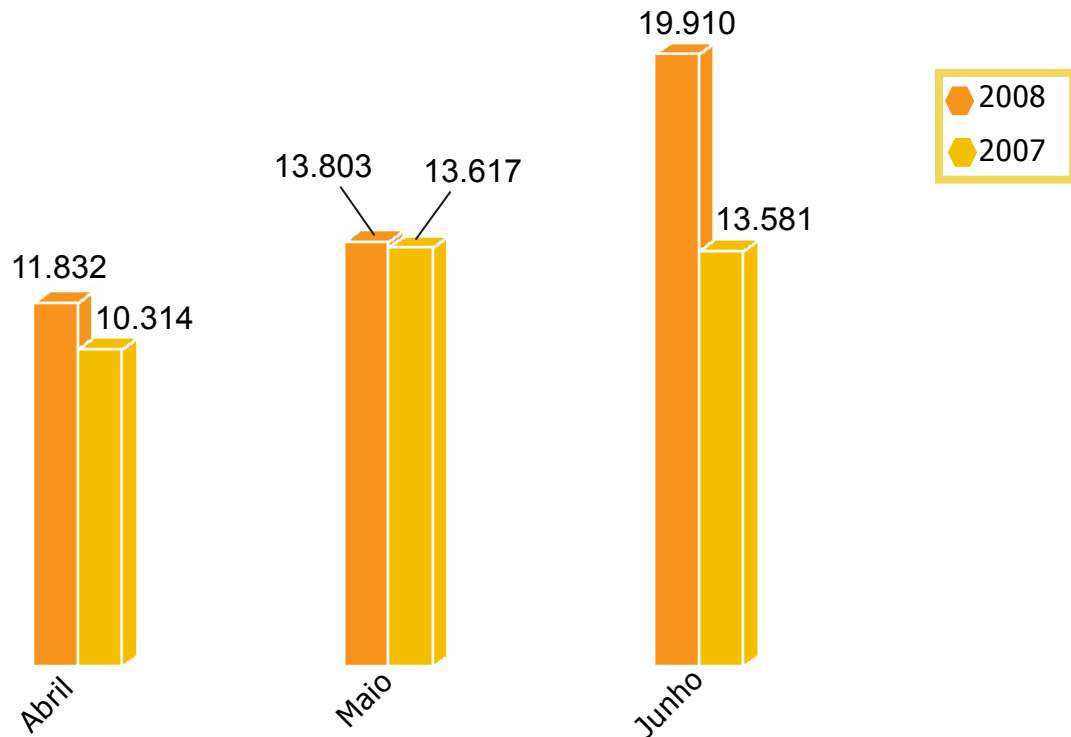


## Site

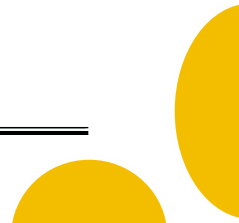
Dos 37.512 acessos no segundo trimestre de 2007, um aumento de 20%, a home page da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou 45.545 no mesmo período deste ano. Foram 11.832 acessos em abril; 13.803 em maio e 19.910 em junho.

Os links mais acessados foram "Fale com a Ouvidoria" e as notícias de serviço ligadas a transporte público, como "Bilhete Único Escolar". A agenda propositiva da SPTrans recebeu 12.383 acessos em junho.

### Acessos ao site da Ouvidoria



# Dados Estatísticos



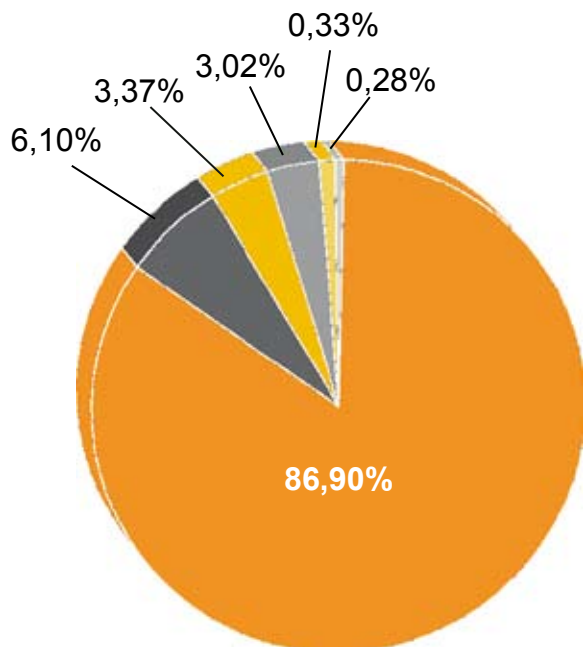


# Metodologia

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 abril a 30 de junho de 2008.

Dessa forma, qualquer ação realizada posteriormente não estará refletida no Relatório do 2º Trimestre de 2008 da Ouvidoria Geral.

# Mídia de entrada



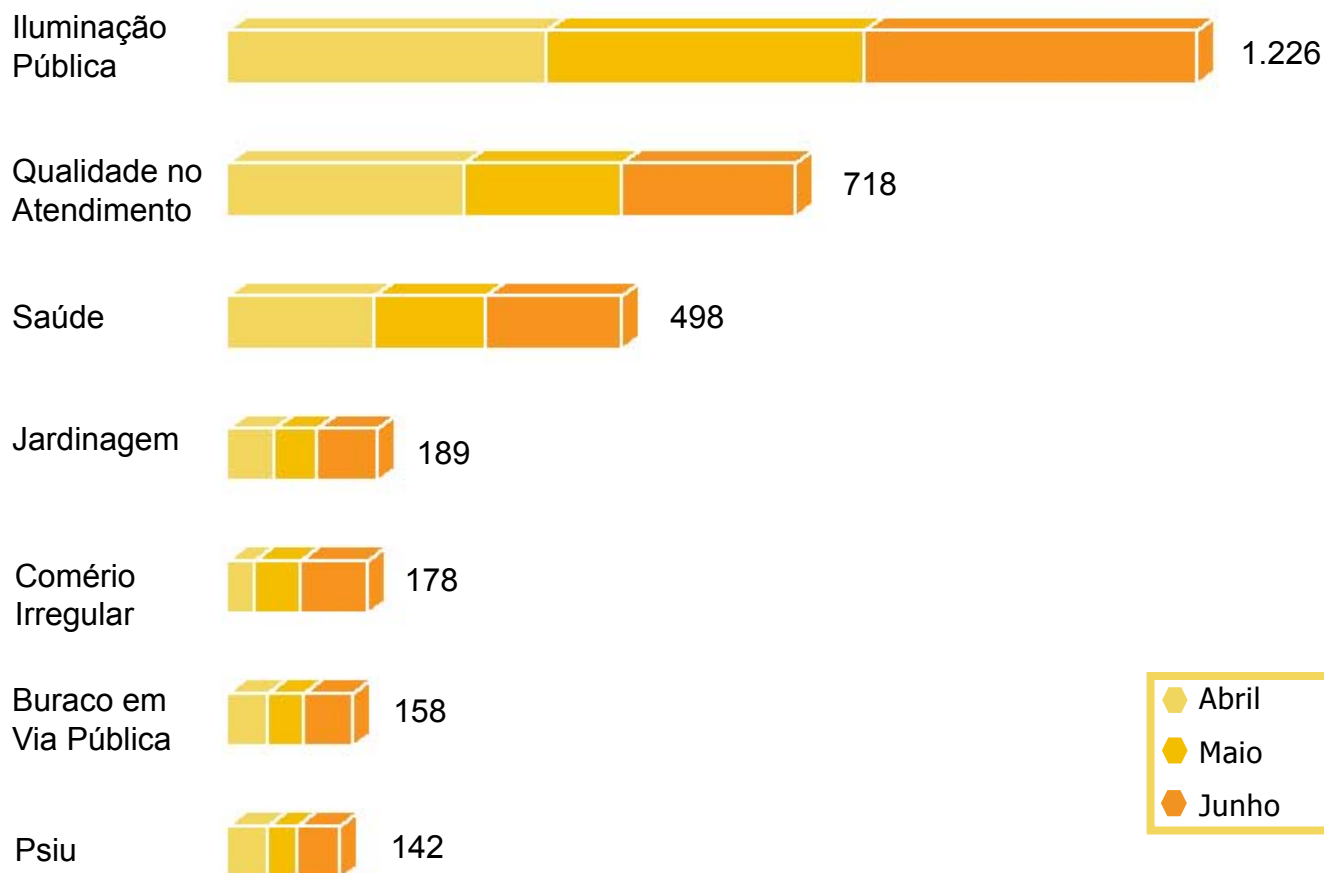
Telefone:	<b>3.972</b>
Fax:	<b>279</b>
Carta:	<b>154</b>
Pessoalmente:	<b>138</b>
E-mail:	<b>15</b>
Ofício:	<b>13</b>
Total de Atendimentos:	<b>4.571</b>

No 2º Trimestre de 2008, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou 15.079 ações de atendimento que geraram 4.571 protocolos, sendo: 86,9% (3.972) por telefone; 6,1% (279) por fax; 3,37% (154) por carta; 3% (138) pessoalmente e os restantes 0,6% (28) por e-mail e ofício.

No mesmo período do ano passado, a preferência do paulistano era também o meio telefone (0800) com 86,4%, seguida por pessoalmente com 5,6%, por carta com 4,1%, fax com 3,5% e outros (e-mail e ofício) com 0,4%. Assim, num comparativo entre os dois períodos percebe-se uma leve alteração no comportamento do munícipe em manifestar-se na ouvidoria. Ao invés de procurar o órgão pessoalmente, o cidadão passou a contatar via fax, alternando as posições no ranking nesse segundo trimestre: pessoalmente que estava em segundo lugar no ano passado passou para quarto. O inverso ocorreu com o fax, que de quarto passou para a segunda posição no 2º Trimestre de 2008.

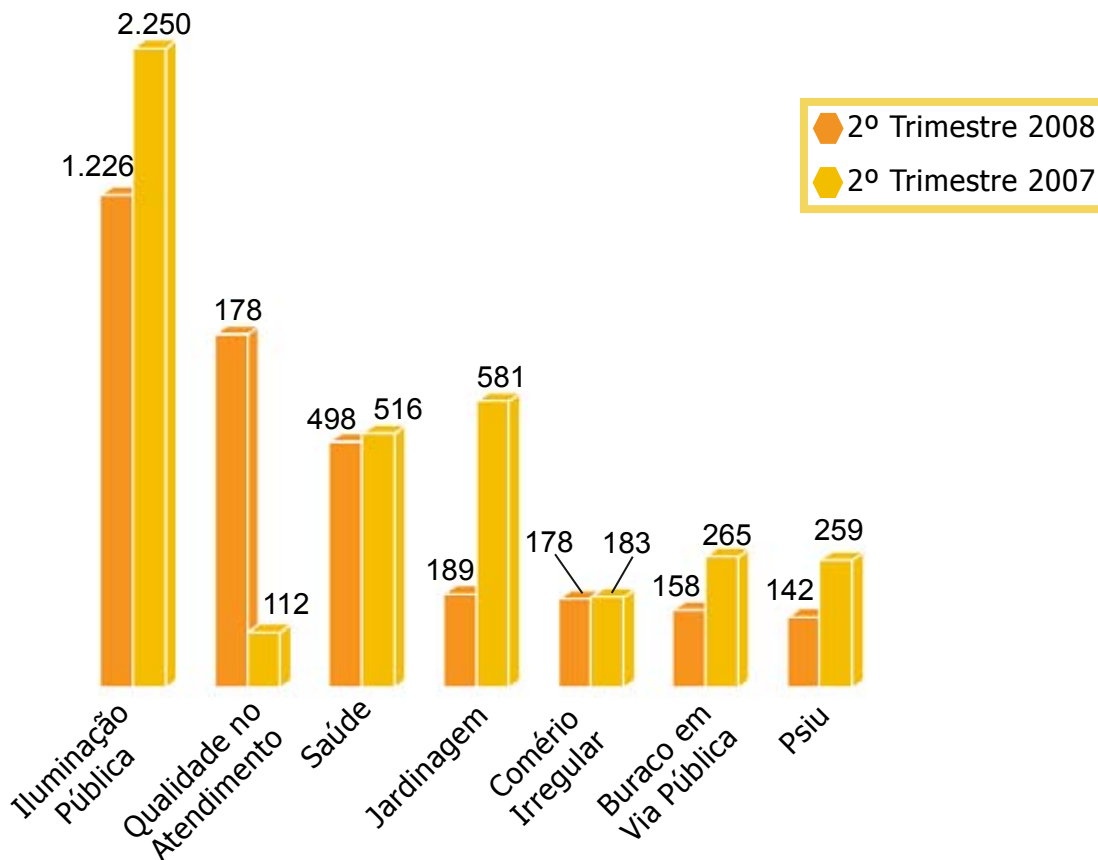
Em relação ao mesmo período do ano passado, houve uma redução de -27% de número de atendimentos. No 2º Trimestre de 2007 foram registrados 6.276 protocolos e no 2º Trimestre de 2008 foram 4.102 manifestações.

# Ranking de atendimento



## Comparativo por trimestre

	2º Trimestre 2008		2º Trimestre 2007	
	N/A	%	N/A	%
Iluminação Pública	1.226	26,82	2.250	35,85
Qualidade no Atendimento	718	15,71	112	1,78
Saúde	498	10,89	516	8,22
Jardinagem	189	4,13	581	9,26
Comércio Irregular	178	3,89	183	2,92
Buraco em Via Pública	158	3,46	265	4,22
Psu	142	3,89	259	4,13



## Principais demandas

A **Iluminação pública** é a natureza com maior demanda na Ouvidoria, apesar de ter apresentado a maior queda em relação ao mesmo período do ano anterior: quase de 50%. Foram 1.226 protocolos registrados nos meses de abril (404), maio (400) e junho (422). No mesmo período do ano passado foram registradas 2.250 manifestações sendo: 693 protocolos em abril; 959 em maio e 598 em junho.

A natureza **Qualidade no Atendimento** é a segunda no ranking com maior demanda com 718 protocolos, que engloba tanto as subprefeituras (59) quanto as secretarias (659). Num comparativo entre o mesmo período do ano passado, houve um aumento: dos 112 protocolos passou para os 718. Os dados estatísticos no 2º trimestre de 2008 apresentaram a seguinte distribuição: 300 em abril, 198 em maio e 220 em junho. A maior demanda dessa natureza são da Secretaria Municipal da Saúde (341 protocolos), seguida por Gestão (128) e pelas Subprefeituras (60).

A natureza **Saúde** está em terceiro lugar no ranking das principais demandas com 498 protocolos distribuídos em 185 em abril; 142 em maio e 171 em junho. No mesmo período de 2007, a natureza ocupava a mesma colocação no ranking com 516. Ou seja, houve uma pequena redução num comparativo entre 2007 e 2008.

A natureza **Jardinagem** desponta na quarta colocação com 189 protocolos, sendo: 76 em abril, 53 em maio e 60 em junho. No 2º Trimestre de 2007, a Jardinagem ocupava a segunda colocação com 581 registros. Hoje, a natureza está quarto no ranking.

**Comércio irregular** está em quinto colocado com 178 protocolos, sendo: 86 em abril, 57 em maio e 35 em junho. No 2º trimestre do ano passado, a natureza ocupava a oitava posição com 183 registros.

**Buraco em via pública** é a natureza que ocupa a sexta posição com 158 manifestações sendo: 62 em abril, 45 em maio e 51 em junho. No mesmo período do ano passado estava na quarta colocação com 265 protocolos.

A **Perturbação do Silêncio**, fiscalizada pelo Psiu, aparece em sétimo colocado com 142 protocolos: 53 (abril), 37 (maio) e 52 (junho). No mesmo período do ano passado havia 259 registros.

# Atendimentos por Órgão

Órgão	Total
Secretaria Municipal de Serviços	1269
Secretaria Municipal da Saúde	1070
Secretaria Municipal da Educação	202
Secretaria Municipal de Gestão	175
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	150
Companhia de Engenharia de Tráfego	133
São Paulo Transportes S/A	92
Secretaria Municipal de Finanças	82
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	44
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	38
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	16
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	16
Secretaria Municipal dos Transportes	16
Secretaria do Governo Municipal	15
Secretaria Municipal da Cultura	12
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	9
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo	8
Serviço Funerário do Município de São Paulo	7
Secretaria Municipal de Habitação	6
Secretaria Municipal de Infra-Estrutura Urbana e Obras	3
Secretaria Municipal do Trabalho	3
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	2
Supervisão Geral de Abastecimento	2
Conselho Municipal dos Direitos da Criança Adolescente	1
Outros Órgãos	3

# Naturezas de atendimento\*

## Órgãos

### Sec. Mun. de Serviços

Iluminação Pública	1226
Qualidade no Atendimento	17
Limpeza Pública/ Lixo	15

### Sec. Mun. da Saúde

Saúde	498
Qualidade no Atendimento	349
Animais	93

### Sec. Mun. de Coordenação das Subprefeituras

Perturbação do Silêncio	142
Outras Denún. Irregular. Grave	5
Abuso de Poder/ Arbitrariedade	1

### Sec. Mun. de Gestão

Qualidade no Atendimento	128
Sugestão	21
Assuntos Diversos	18

### Companhia de Engenharia de Tráfego

Trânsito	101
Assuntos Diversos	5
Qualidade no Atendimento	5

### Sec. Mun. da Educação

Escolas	126
Qualidade no Atendimento	30
Creches	22

### São Paulo Transportes S/A

Transporte Público	69
Qualidade no Atendimento	14
Sugestão	5

### Sec. Mun. de Participação e Parceria

Qualidade no Atendimento	40
Assuntos Diversos	2
Sugestão	2

\*Relação das três primeiras naturezas



**Sec. Mun. de Finanças**

Qualidade no Atendimento	38
Impostos e Taxas	30
Assuntos Diversos	6

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

Programa Social	19
Albergue	11
Qualidade no Atendimento	5

**Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo**

Elogio	8
Assuntos Diversos	4
Qualidade no Atendimento	2

**Sec. Mun. dos Transportes**

Assuntos Diversos	5
Qualidade no Atendimento	4
Trânsito	4

**Sec. Mun. de Cultura**

Qualidade no Atendimento	3
Cultura	2
Assuntos Diversos	2

**Sec. do Governo Municipal**

Assuntos Diversos	6
Outras Denún. Irregular. Grave	2
Abuso de Poder/ Arbitrariedade	1

**Sec. Mun. de Habitação**

Assuntos Diversos	4
Construção Irregular	2
Comércio Irregular	1

**Serviço Funerário do Município de São Paulo**

Assuntos Diversos	2
Qualidade no Atendimento	2
Elogio	1

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

Poluição	5
Qualidade no Atendimento	3
Sugestão	3

### **Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo**

Moradia Popular	6
Assuntos Diversos	1
Qualidade no Atendimento	1

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

Assuntos Diversos	4
Qualidade no Atendimento	3
Clubes/CDMs	1

### **Sec. Mun. do Trabalho**

Programa Social	1
Qualidade no Atendimento	2

### **Sec. Mun. dos Negócios Jurídicos**

Assuntos Diversos	2
Qualidade no Atendimento	2

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

Infração Disciplinar	1
Assuntos Diversos	1

### **Supervisão Geral de Abastecimento**

Acesso p/ deficientes físicos	1
Feira Livre/ Sacolão	1

### **Instituto de Previdência do Município**

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

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

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

### **Secretaria de Relações Internacionais**

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

### **Empresa Mun. de Urbanização**

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

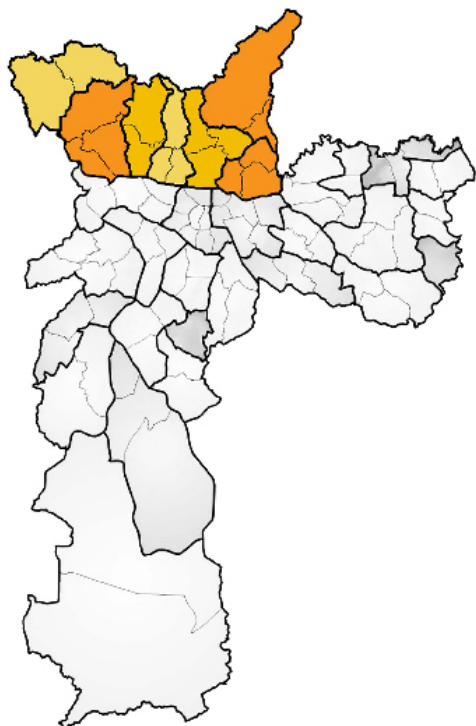
# Atendimentos por Subprefeitura

Subprefeitura	Atendimento
Butantã	79
Penha	76
Itaquera	70
Pinheiros	69
Santana/ Tucuruvi	66
Sé	65
Lapa	61
Vila Prudente/ Sapobemba	61
Vila Mariana	57
Campo Limpo	52
Pirituba/ Jaraguá	52
Moóca	50
Freguesia do Ó/ Brasilândia	49
Ipiranga	41
M´Boi Mirim	39
Santo Amaro	39

Subprefeitura	Atendimento
Casa Verde/ Cachoeirinha	36
Jaçanã/ Tremembé	33
Itaim Paulista	32
Cidade Ademar	31
Capela do Socorro	27
Vila Maria/ Vila Guilherme	19
São Miguel Paulista	18
Guaianases	16
Aricanduva/ Vila Formosa	15
Jabaquara	9
São Mateus	9
Cidade Tiradentes	7
Ermelino Matarazzo	7
Parelheiros	6
Perus	6
<b>TOTAL</b>	<b>1197</b>

# Naturezas de Atendimento\*

## Subprefeituras - Zona Norte



### Casa Verde/ Cachoeirinha

Comércio Irregular	10
Buraco em Via Pública	5
Construção Irregular	4

### Freguesia/ Brasilândia

Buraco em Via Pública	13
Comércio Irregular	5
Limpeza em Terreno Particular	5

### Jaçanã/ Tremembé

Buraco em Via Pública	6
Comércio Irregular	4
Jardinagem	4

### Perus

Jardinagem	2
Buraco em Via Pública	1
Comércio Irregular	1

### Pirituba/ Jaraguá

Buraco em Via Pública	17
Bueiros/galerias água pluvial	7
Jardinagem	5

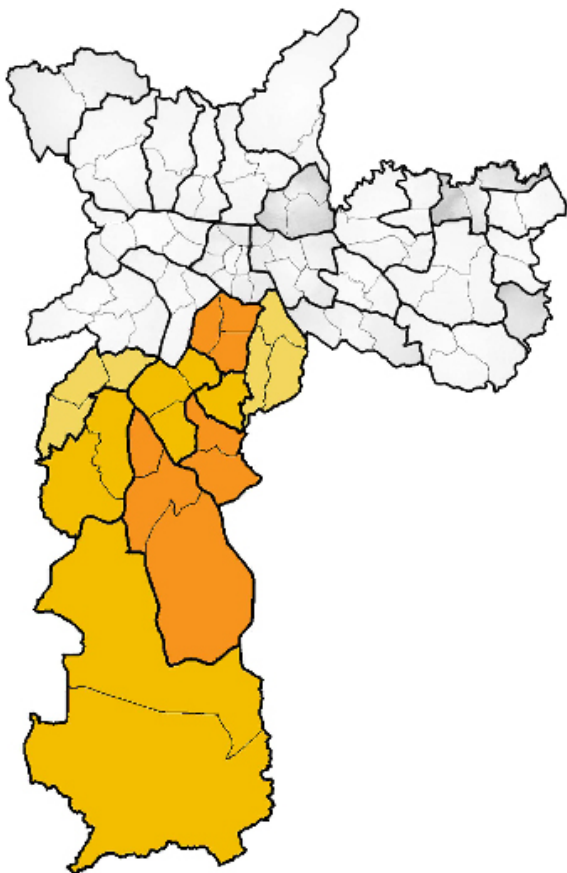
### Santana/ Tucuruvi

Buraco em Via Pública	21
Construção Irregular	12
Jardinagem	7

### Vila Maria/ Vila Guilherme

Comércio Irregular	5
Construção Irregular	3
Limpeza em Terreno Particular	3

# Subprefeituras - Zona Sul



## Campo Limpo

Jardinagem	11
Buraco em Via Pública	7
Comércio Irregular	5

## Capela do Socorro

Comércio Irregular	7
Passeio Público	5
Construção Irregular	2

## Cidade Ademar

Buraco em Via Pública	5
Jardinagem	5
Bueiros/ galerias água pluvial	4

### **Ipiranga**

Buraco em Via Pública	12
Comércio Irregular	9
Limpeza Pública/ Lixo	6

### **Jabaquara**

Jardinagem	2
Limpeza Pública/ Lixo	2
Bueiros/ Galerias Água Pluvial	1

### **M'Boi Mirim**

Buraco em Via Pública	11
Bueiros/ Galerias Água Pluvial	6
Comércio Irregular	5

### **Parelheiros**

Qualidade no Atendimento	3
Pavimentação	2
Guias/ Sarjetas	1

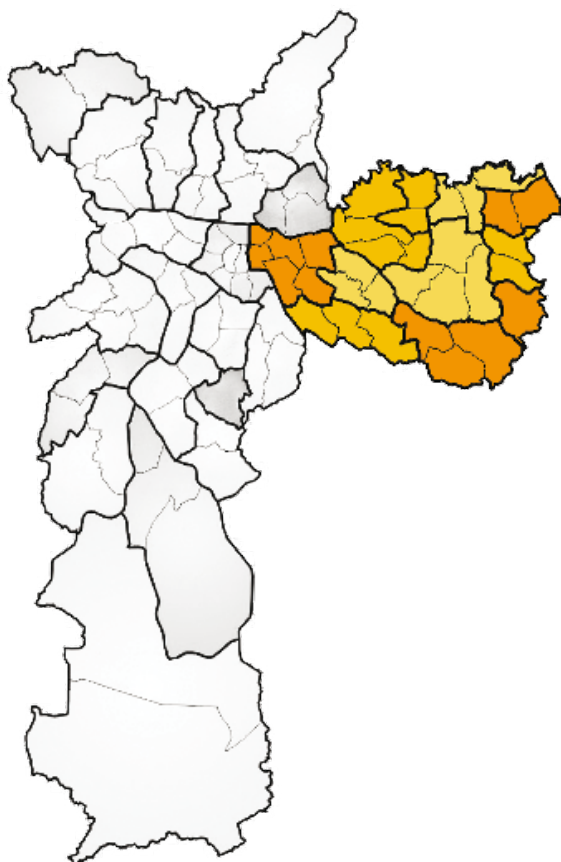
### **Santo Amaro**

Jardinagem	7
Construção Irregular	5
Comércio Irregular	4

### **Vila Mariana**

Comércio Irregular	12
Jardinagem	10
Construção Irregular	8

# Subprefeituras - Zona Leste



## Aricanduva/ Vila Formosa

Limpeza em Terreno Particular	4
Buraco em Via Pública	2
Comércio Irregular	2

## Cidade Tiradentes

Comércio Irregular	2
Jardinagem	2
Outras Denún. Irregular. Grave	1

## Ermelino Matarazzo

Bueiros/ Galerias Água Pluvial	2
Buraco em Via Pública	1
Jardinagem	1

### **Guaianases**

Comércio Irregular	5
Animais	2
Assuntos Diversos	2

### **Itaim Paulista**

Bueiros/ Galerias Água Pluvial	10
Buraco em Via Pública	7
Jardinagem	5

### **Itaquera**

Bueiros/ Galerias Água Pluvial	13
Buraco em Via Pública	10
Jardinagem	9

### **Moóca**

Comércio Irregular	16
Jardinagem	11
Construção Irregular	10

### **Penha**

Jardinagem	18
Comércio Irregular	11
Construção Irregular	7

### **São Mateus**

Bueiros/ Galerias Água Pluvial	2
Comércio Irregular	1
Córregos	1

### **São Miguel Paulista**

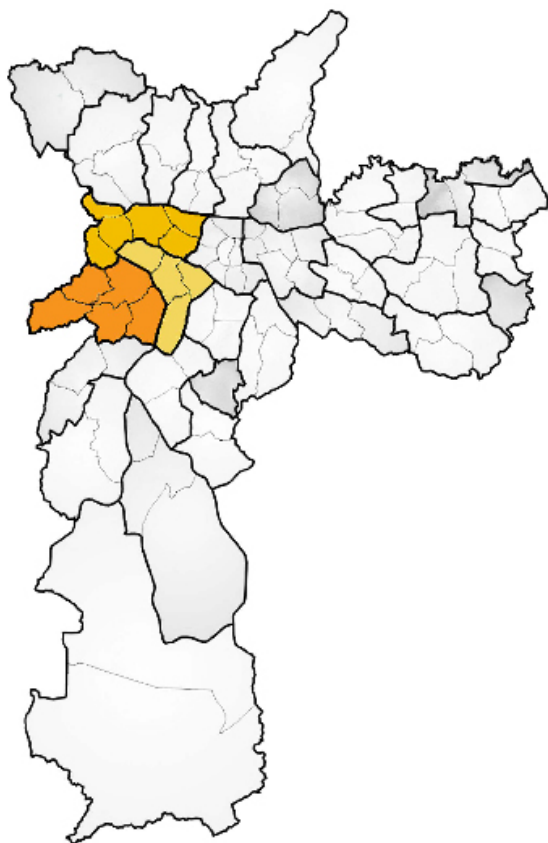
Comércio Irregular	4
Buraco em Via Pública	3
Jardinagem	2

### **Vila Prudente/ Sapopemba**

Jardinagem	8
Comércio Irregular	7
Construção Irregular	7



# Subprefeituras - Oeste



## Butantã

Jardinagem	18
Buraco em Via Pública	12
Comércio Irregular	9

## Lapa

Jardinagem	16
Comércio Irregular	8
Construção Irregular	7

## Pinheiros

Jardinagem	16
Construção Irregular	11
Comércio Irregular	8

# Subprefeitura - Centro



## Sé

Comércio Irregular	15
Jardinagem	14
Construção Irregular	8

# Aperfeiçoamento Técnico e Gestão

The page features several decorative yellow elements: a horizontal bar at the top left, a horizontal bar behind the title, a horizontal bar below the title, a horizontal bar below that, and a horizontal bar at the bottom right. In the bottom right corner, there are two overlapping yellow circles of different sizes.

## Colóquio

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realizou dois colóquios no 2º trimestre de 2008: “O nosso papel é mediar”, com Maria Lumena Sampaio, chefe de gabinete da Ouvidoria e “Habitat”, com Érica Camargo, arquiteta da FAU-USP (Faculdade Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo).

A mediação é uma ferramenta para solucionar conflitos e aplicada na Ouvidoria na relação entre o munícipe e o poder público municipal. O colóquio possibilitou uma reflexão sobre o papel da Ouvidoria como espaço democrático para o exercício da cidadania.

O “Habitat”, tema de doutorado da arquiteta, compreendeu uma análise do habitat doméstico, da percepção e vivência das pessoas tanto no aspecto objetivo quanto subjetivo.



Érica Camargo, à direita, no colóquio sobre o “Habitat”

## Cursos de Aperfeiçoamento

Parte da equipe técnica da Ouvidoria encerrou o curso de Conselheiros em Direitos Humanos, coordenado pela Comissão Municipal de Direitos Humanos da Prefeitura de São Paulo. Tal qualificação contribui para o aperfeiçoamento da qualidade de atendimento ao munícipe.

## Indicadores de desempenho

A Ouvidoria participou de reuniões de indicadores de desempenho, conforme determinação da Lei 14.173, de junho de 2006, e do Decreto 47.972 de dezembro de 2006, cujo Grupo de Trabalho é coordenado pela Secretaria Municipal de Gestão. No 2º trimestre, a Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente e a Secretaria Municipal de Transportes apresentaram os indicadores de suas respectivas áreas.

## Participação em Eventos

Com o propósito de aprimorar a qualidade técnica de sua equipe, a Ouvidoria por meio de seus representantes participou de eventos como “Ética e Governança Pública: Conquistas da Administração Municipal”, em 28 de abril, organizado pelas Secretaria Municipal de Gestão e da Saúde. Participou também do “XIII Curso de Capacitação e Certificação de Ouvidores e Ombudsman”, da ABO Nacional – Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman, em 9 de maio, e do “24º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo”, do Procon-SP, em 29 de maio, e do “Projeto Mais Transparência na Saúde”, da Secretaria Municipal da Saúde, em 17 de junho.

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



A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realizou em 26 de junho o II Encontro reunindo dezenas de participantes do setor público e privado. Na cerimônia de abertura estiveram presentes a Ouvidora Geral da Cidade de São Paulo, Maria Inês Fornazaro, o Corregedor Geral da Cidade de São Paulo, Benedito Nicotero Filho, e o Subprefeito de Pinheiros, Nilton Elias Nachle.



Auditório lotado durante o II Encontro

O painel 1

“Atendimento ao Público na Prefeitura da Cidade de São Paulo” teve a coordenação de Edna Volpi, chefe da equipe técnica da Ouvidoria, com os palestrantes: Sandra Monteiro (Coordenação das Praças de Atendimento das Subprefeituras), Rodrigo Mattos (Secretaria Municipal da Gestão), Mario Sérgio Mendes Cardoso

(Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde) e José Arthur Antunes (do Ilume, da Secretaria Municipal de Serviços).

Sandra Monteiro explicou a origem das praças de atendimento, o funcionamento e as principais demandas. Rodrigo Mattos, da Gestão que tem sob sua responsabilidade a Central 156 e o SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão (online), também abordou o funcionamento e as possibilidades de atendimento, além do relatório de gerência.

Mario Cardoso explicou o funcionamento da estrutura da Secretaria da Saúde, das AMAs e das UBS, os procedimentos da ouvidoria, a capacitação junto ao funcionalismo, o processo educativo e a comunicação com os usuários. Arthur Antunes do Ilume também apresentou a estrutura do órgão, o volume de atendimento. Ambos mantêm um trabalho com a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, por meio da agenda propositiva.

O painel 2 “Procedimentos de Trabalho nas Ouvidorias” teve a coordenação de Florêncio Penteado Sobrinho (Ouvidoria da Secretaria Estadual da Fazenda de São Paulo) e os seguintes palestrantes: Maria Lumena Sampaio (Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo), Cláudio Montoro Puglisi (Ouvidoria do Sebrae-SP) e Rosandra Padron (Ouvidoria Geral da Cidade de Santos).

Maria Lumena Sampaio abordou a técnica de “Mediação” na solução de conflitos entre o município e o órgão público, ressaltando a importância de restabelecer o diálogo entre as partes. Cláudio Puglisi explanou sobre “Relatório”, que no caso do Sebrae publica com periodicidade mensal. Puglisi fez referência a diferença entre o conceito de crítica e reclamação e como o ouvidor deve fazer bom uso da manifestação.

O tema de Rosandra Padron foi “Processo Educativo”, cujo trabalho é focado no usuário-cidadão em prol da defesa da cidadania. Citou alguns casos bem-sucedidos como a caixa de sugestões denominada Correio da Cidadania.

## **Ouvidoria é referência**

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo é uma referência no segmento por atender uma média diária de 200 protocolos num município de quase 11 milhões de habitantes. No 2º trimestre de 2008, o órgão recebeu visitas do ouvidor geral da AGU (Advocacia-Geral da União), Gabriel Felipe de Souza; do ombudsman do Banco Central do Brasil, Hélio José Ferreira, e do ouvidor-adjunto do Banco Central, José Carlos Ferreira.

Além de referência, a Ouvidoria mantém intercâmbio técnico com outras ouvidorias, como

## **Agenda Propositiva**

A Ouvidoria manteve as reuniões da agenda propositiva com o Ilume, Departamento de Iluminação Pública, da Secretaria Municipal de Serviços, e com a ouvidoria da Saúde, da Secretaria Municipal de mesmo nome.

Em abril, a Ouvidoria estabeleceu uma agenda propositiva com a CET (Companhia de Engenharia de Tráfego).

## **Mediação**

Em 4 de junho, a Ouvidoria, diante da demanda de munícipes da região da Lapa em relação ao tráfego de veículos, realizou uma mediação com o comparecimento de oito técnicos da CET. Cumprindo seu papel conforme está previsto na Lei nº 13.167/2001 e também sua missão (A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo tem como missão aprimorar a qualidade dos serviços prestados à população e promover a interlocução entre o munícipe e as instituições públicas)..

## **Comissão dos Direitos Humanos**

Em junho, a Ouvidoria iniciou os trabalhos junto aos representantes da sociedade civil e da Comissão Municipal de Direitos Humanos na organização da Conferência Regional de Direitos Humanos, a ser realizada em agosto, quando contará com a presença de centenas de representantes de grupos sociais.

## **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