



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

---

**Relatório 3º trimestre**  
**2007**

# Relatório 3º trimestre 2007



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

São Paulo, outubro 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>	<b>8</b>
Mídia de entrada.....	8
O ranking de reclamações no 3º trimestre de 2007.....	9
As sete naturezas mais reclamadas nas Secretarias.....	10
Entrada de atendimentos por órgão.....	11
Atendimentos por Subprefeituras	
Subprefeituras: Zona Norte.....	13
Subprefeituras: Zona Sul.....	14
Subprefeituras: Zona Leste.....	16
Subprefeituras: Zona Oeste.....	18
Subprefeitura: Centro.....	19

# Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo apresenta o relatório do 3º Trimestre de 2007 com muita satisfação pela sua representatividade. No período foi comemorado o primeiro ano da atual gestão com o I Encontro da Ouvidoria e o lançamento do Guia do Cidadão, uma publicação que integra o programa de educação voltado à cidadania.

Refletir e principalmente discutir a qualidade no atendimento foi o principal objetivo do I Encontro da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, realizado em 16 de agosto no Edifício Olido, onde reuniu dezenas de pessoas lotando o auditório. Funcionários públicos municipais e estaduais 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.

Em 13 de julho, a Ouvidoria comemorou os dois anos da Lei nº 14.029/05, a Lei do Usuário de Serviços Públicos Municipais, com o lançamento do Guia do Cidadão, uma publicação em formato de bolso distribuída à população no Vale do Anhangabaú.

A divulgação do relatório cumpre a Lei 13.167/2001 (artigo 2º, inciso VIII) e se refere aos meses de julho, agosto e setembro. Foram 5.168 atendimentos realizados no período contra 6.231 do mesmo período do ano passado, representando uma queda de 17%. Em relação ao segundo trimestre desse ano, houve também uma queda de 18% no geral, quando foram registradas 6.276 entradas.

O ranking de reclamações do trimestre apresentou algumas alterações em relação ao 2º trimestre, com exceção da iluminação pública

e Psu (Programa do Silêncio Urbano) que se mantiveram, respectivamente, na primeira e na quinta posições. A jardinagem que ocupava o segundo lugar passou para terceiro, sendo substituído pela saúde. Buraco em via pública, que estava em quarto colocado, caiu para sexto no trimestre atual. Duas demandas entraram na estatística das sete naturezas mais reclamadas: comércio irregular (4º) e qualidade no atendimento (7º).

No período que antecedeu e durante o trimestre, a prefeitura promoveu força-tarefa e operações contra o comércio irregular de ambulantes em vários pontos da cidade como na Mooca, Brás, 25 de março, Pinheiros, Jabaquara, entre outros, justificando o aumento da demanda na Ouvidoria dessa natureza.

No último mês do trimestre, setembro, a Ouvidoria registrou uma queda das reclamações referente à iluminação pública. Foi após a inauguração do serviço Ligue-Luz, em 12 de setembro, cujo impacto continuará sendo avaliado pela Ouvidoria.

A Ouvidoria realizou reuniões da Agenda Propositiva que marcaram a importância da Ouvidoria em mediar os anseios dos cidadãos junto aos órgãos municipais. Os encontros foram com o Ilume e a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras.

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

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

São Paulo, outubro 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**

Anabel Luciane Gallaci  
Antônio Carlos Rodrigues  
Cláudia Possan Foschiera  
Eliane Abasto Rossi  
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**

Leonardo Zanon Arruda  
Ronaldo Cancian

## **Assessoria Administrativa Financeira**

Aparecida das Graças Duarte Amaral  
Izilda de Moraes Pereira  
Maria Clara Aparecida Jacomino  
Sônia de Campos  
Walter Dias Guimarães

## **Contadora**

Rose Mari Cristiano

## **Assessoria de Controle de Processos**

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

## **Atendimento 0800**

Andréia Ramos do Nascimento  
Aparecida Sanches Sotto  
Claudia Regina Almeida Bonilha  
Debora Cristiane Ferreira  
Gabriela Laus  
José Esaú da Silva Júnior  
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  
Sheila Cristina Teodoro Pedra  
Thiago Calil D. M. Cardoso

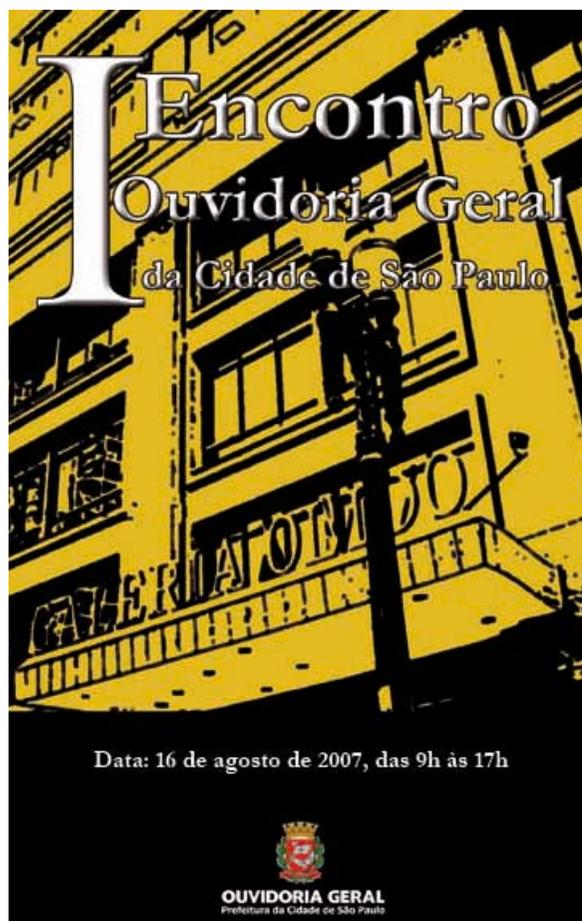
## **Projeto Gráfico**

Assessoria de Comunicação - Ouvidoria

## **Diagramação**

Thiago Calil D. M. Cardoso

# Procedimentos de Gestão



## **I Encontro da Ouvidoria**

Em comemoração ao primeiro ano da gestão atual foi realizado, em agosto, o I Encontro da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo cujo foco foi qualidade no atendimento. Dezenas de pessoas lotaram o auditório da Secretaria Municipal da Cultura, localizado no oitavo andar do Edifício Olido.

O objetivo de promover uma discussão sobre variáveis que incidem na qualidade do atendimento à população foi plenamente atingido com a apresentação de 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.

A rica discussão gerou um boletim especial da Ouvidoria, que reúne o conteúdo do evento e que está disponível no site. São quatro páginas em formato A4 com fotos

e os principais pontos das apresentações e questionamentos dos 12 palestrantes, entre ouvidores públicos, representantes de associações, advogados e jornalista.

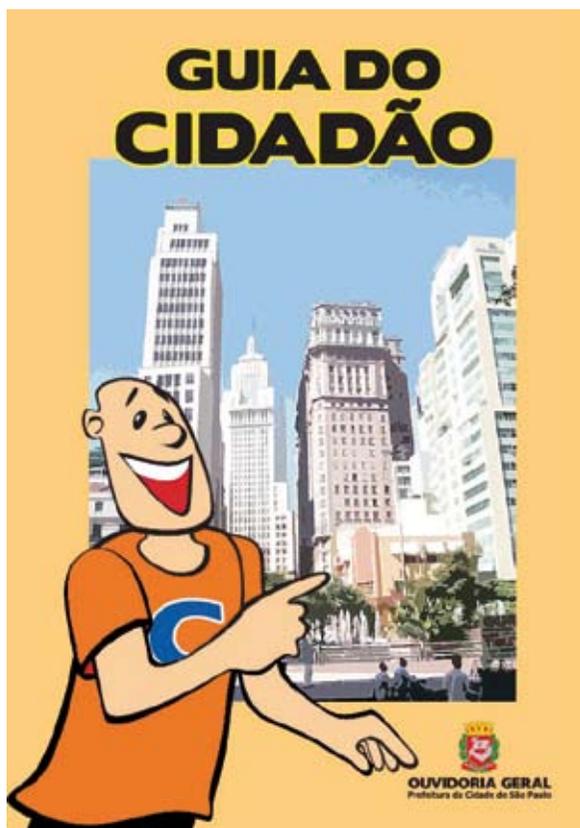
## **Agenda Propositiva**

No intuito de fazer a interlocução entre o munícipe e o órgão público, a Ouvidoria criou a Agenda Propositiva, programa voltado para aquelas secretarias ou empresas com maior demanda de reclamações. O objetivo da Agenda Propositiva é levar os problemas do munícipe aos gestores públicos e com isso evitar ou sanar as questões. No 3º trimestre foram realizadas reuniões da Agenda Propositiva: com o Ilume e com a Secretaria Municipal de Coordenação de Subprefeituras.

## **Em prol da cidadania**

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo lançou o Guia do Cidadão, uma publicação em formato pocket (bolso), em comemo-

ração aos dois anos da Lei do Usuário de Serviços Públicos Municipais (nº 14.029, de 13/07/2005), em 13 de julho, no Vale do Anhangabaú, onde houve uma distri-



buição de 3.500 exemplares à população.

Denominada legalmente como a Casa da Cidadania, a Ouvidoria realizou o projeto para disseminar a informação ao munícipe, que orientado sobre seus direitos poderá exercer de maneira plena sua cidadania. O Guia do Cidadão, de 28 páginas, foi elaborado numa linguagem fácil, cheia de ilustrações e em papel reciclado. Através de perguntas e respostas, a publicação sana as dúvidas em relação aos direitos e obrigações frente à administração pública municipal, seja empresa ou prestador de serviços.

“Quais são os serviços garantidos pela Lei?” e “Como medir a Qualidade do Serviço?” são algumas das questões abordadas no Guia do Cidadão. Na segunda parte da publicação, há a íntegra da lei abordando os direitos básicos do cidadão: informação, qualidade na prestação de serviço e controle adequado; o processo administrativo; as sanções e a política municipal

de defesa do usuário de serviços públicos.

A distribuição do Guia do Cidadão propiciou uma abordagem aos munícipes sobre sua participação social e política, razão pela qual foram receptivos em responder à pesquisa Programa Cidadão Paulistano. O resultado foi apresentado no I Encontro da Ouvidoria da Cidade de São Paulo.

Após o evento, a divulgação do Guia do Cidadão foi intensificada com distribuição de exemplares na própria sede do órgão, praças de atendimento das subprefeituras, em atendimento de solicitações externas, bem como por via eletrônica mediante download no site da Ouvidoria.

### **Ouvidoria como referência**

Em cumprimento à resolução nº 3.477 (de 26/07/07) do Banco Central, todas as instituições financeiras devem instalar ouvidorias em sua organização. Para tanto, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo serviu de referência e modelo.

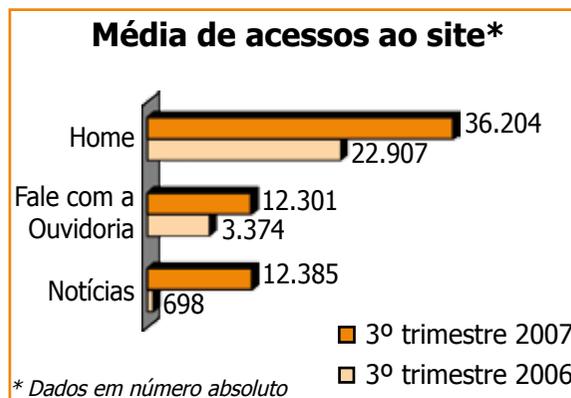
### Qualificação da equipe técnica

Melhorar a qualidade da equipe técnica da Ouvidoria proporcionando uma capacitação especializada foi incorporada como rotina da gestão atual. No 3º trimestre foram realizados o nono e o décimo colóquios. Em 4 de julho, houve a discussão com o tema "Coleta Seletiva de Lixo", com Paulo Roberto de Souza, diretor da coleta seletiva da Limpurb, da Secretaria Municipal de Serviços. Ainda na linha de preservação ecológica e desenvolvimento sustentável, o geógrafo Otávio Cabrera de Léo apresentou o colóquio "Mananciais em Parelheiros", em 28 de setembro.

### Acessos ao site

Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve um aumento nos acessos ao site da Ouvidoria. O maior destaque ficou em notícias que registrou 1.774% a mais que o ano passado: de 698 acessos passou a 12.385. A home obteve um crescimento menor em relação ao link anterior: de 58% (de 22.907 para 36.204).

Fale com a Ouvidoria foi outro link muito acessado, com 364% de crescimento. Dos 3.374 saltou para 12.301. Com a nova gestão, o site da Ouvidoria passou por uma reformulação da apresentação e do conteúdo. No terceiro trimestre do ano passado, o projeto estava em fase de estudo e esses dados comprovam o sucesso de sua implementação.



### A3P

O programa A3P é coordenado na esfera municipal pela Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. A Ouvidoria está integrada, razão pela qual formou uma Co-

missão para tratar do tema entre os funcionários. Propôs também uma Comissão no Edifício Olido, onde mantém sua sede, envolvendo outras secretarias e órgãos, como a Secretaria Municipal da Cultura, do Trabalho e da Infra-Estrutura Urbana e Obras.

O uso de copos descartáveis foi reduzido e hoje os funcionários da Ouvidoria utilizam copos individuais e laváveis. Também foi criado o boletim eletrônico Momento A3P, com as versões da Ouvidoria e outra dirigida à Comissão Inter Secretarias do Edifício Olido. Ambos trazem informações sobre as ações em andamento, motivam a Comissão para ações futuras, além de informar sobre os resultados das reuniões.

### Curso à distância

A Ouvidoria integrará o curso à distância da Comissão Municipal dos Direitos Humanos, que será aberta aos servidores públicos municipais e conselheiros. O objetivo do curso é transmitir os conceitos de direitos humanos e suas ferramentas aos funcionários públicos.

# Estatísticas

## Metodologia

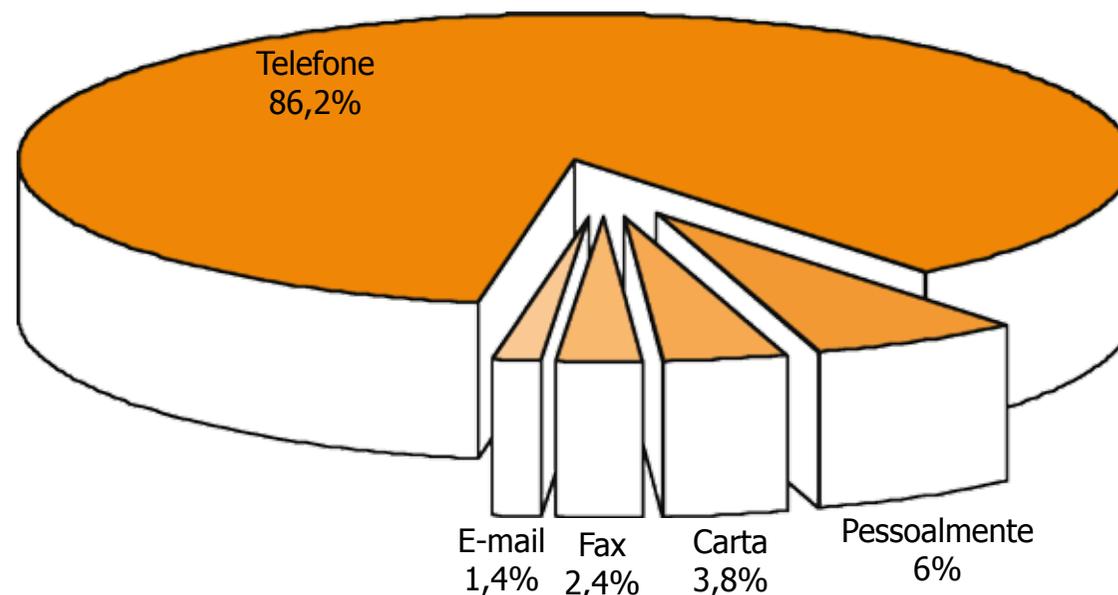
Os dados apresentados têm origem a partir de um banco gerado por sistema próprio no qual a entrada e saída de informações são permanentes. Portanto, para a composição do relatório é realiza-

do um corte de tempo que compreende o período de 1º de julho a 30 de setembro de 2007. Dessa forma, qualquer ação realizada posteriormente não estará refletida nesse relatório.

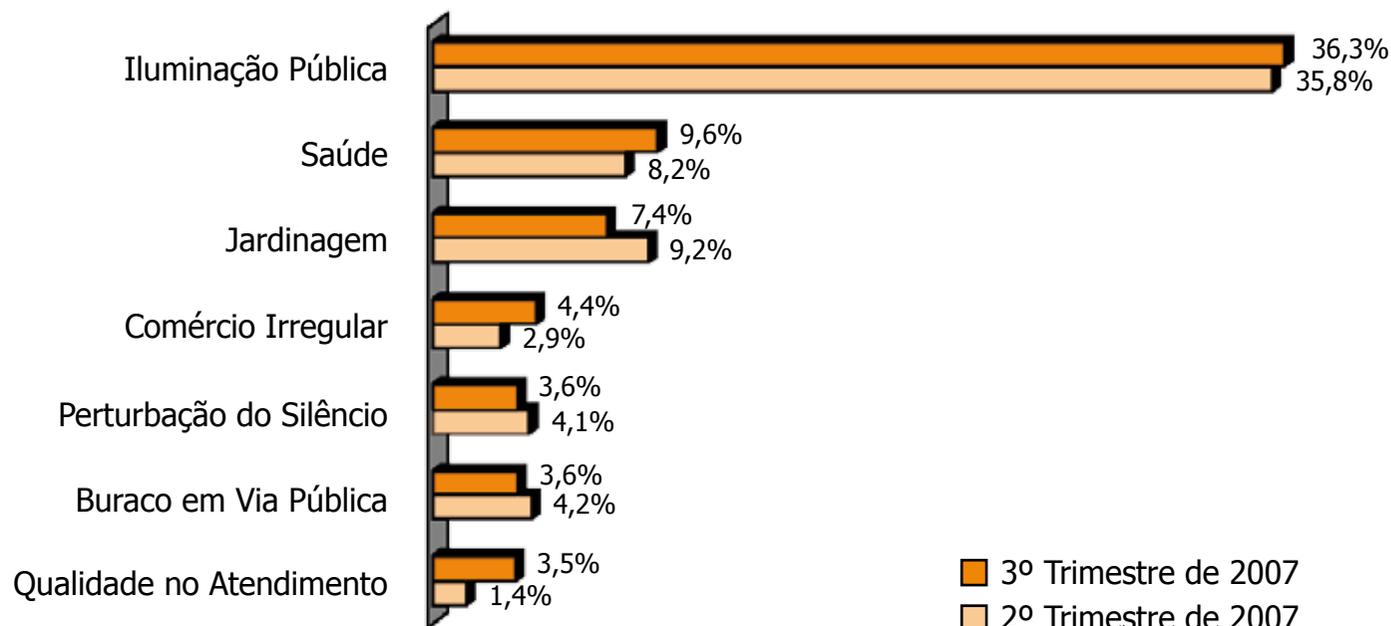
Os números referentes à última quinzena do trimestre estão separados, visto que os atendimentos realizados nesse período ainda estão no prazo de resposta.

## Mídia de entrada

Descrição	Quantidade
Telefone	4.456
Pessoalmente	311
Carta	196
Fax	124
E-mail	73
Ofício	7
Matéria de Jornal ou Revista	1
Matéria de TV ou Rádio	0
<b>TOTAL</b>	<b>5.168</b>



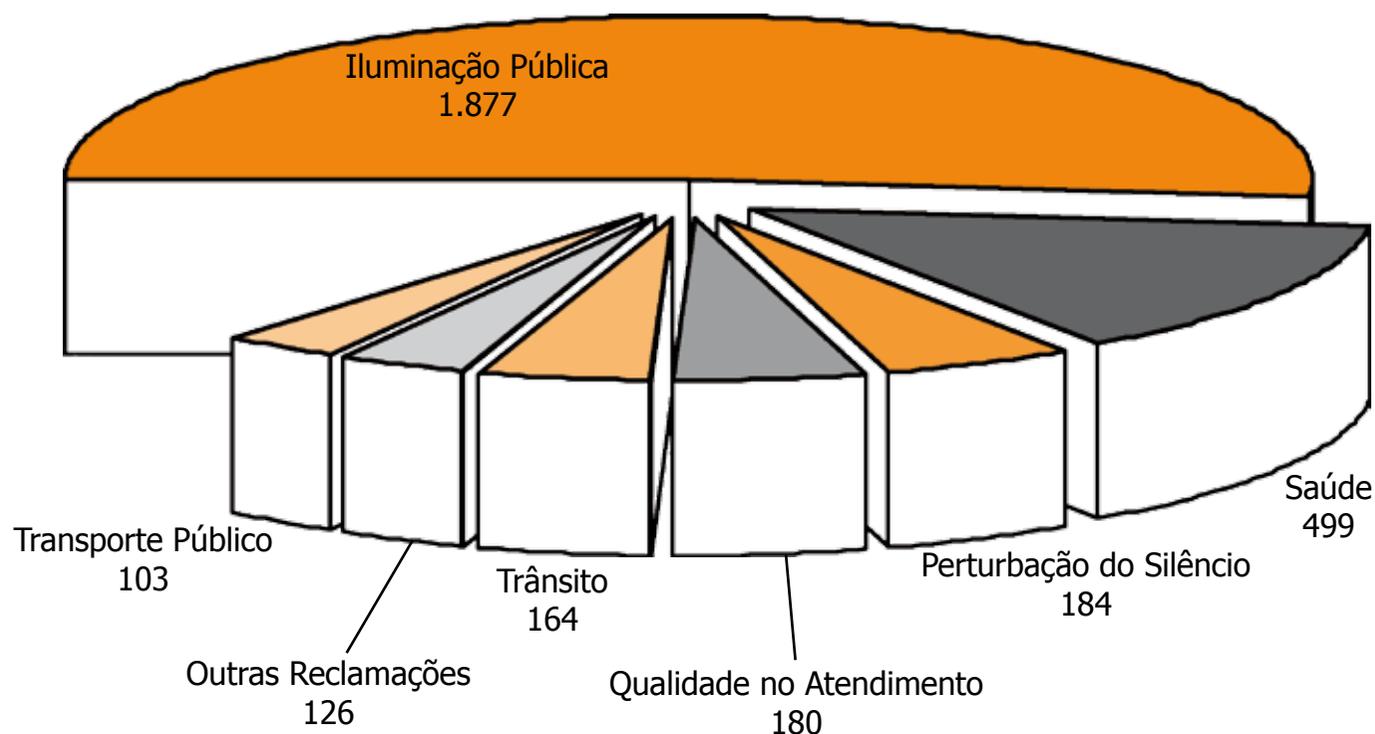
## O ranking de reclamações no 3º trimestre de 2007



Natureza	Quantidade
Iluminação Pública	1.877
Saúde	499
Jardinagem	383
Comércio Irregular	229
Buraco em Via Pública	185
Perturbação do Silêncio	184
Qualidade no Atendimento	180

O ranking representa as naturezas de reclamações da Ouvidoria referentes a todos os Órgãos (Secretarias, Subprefeituras, Coordenadorias, Conselhos Municipais, Autarquias e Empresas Municipais). O gráfico também apresenta a evolução das naturezas do segundo para o terceiro trimestre de 2007. Os percentuais foram calculados com base no total de atendimentos dos períodos: 6.276 no segundo trimestre e 5.168 no terceiro.

## As sete naturezas mais reclamadas nas Secretarias



Obs: Os dados, apresentados em número absoluto, refletem apenas as naturezas de competências das Secretarias Municipais.

## Entrada de atendimentos por órgão

<b>Descrição</b>	<b>Atendimentos 3º trimestre/2007</b>
Secretaria Municipal de Serviços	1.883
Secretaria Municipal da Saúde	704
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	184
Companhia de Engenharia de Tráfego	174
Secretaria Municipal da Educação	134
São Paulo Transportes S/A	128
Secretaria Municipal de Finanças	99
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	70
Secretaria Municipal de Gestão	59
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	42
Secretaria do Governo Municipal	29
Secretaria Especial para Participação e Parceria	24
Secretaria de Infra-Estrutura Urbana e Obras	17
Secretaria Municipal dos Transportes	13

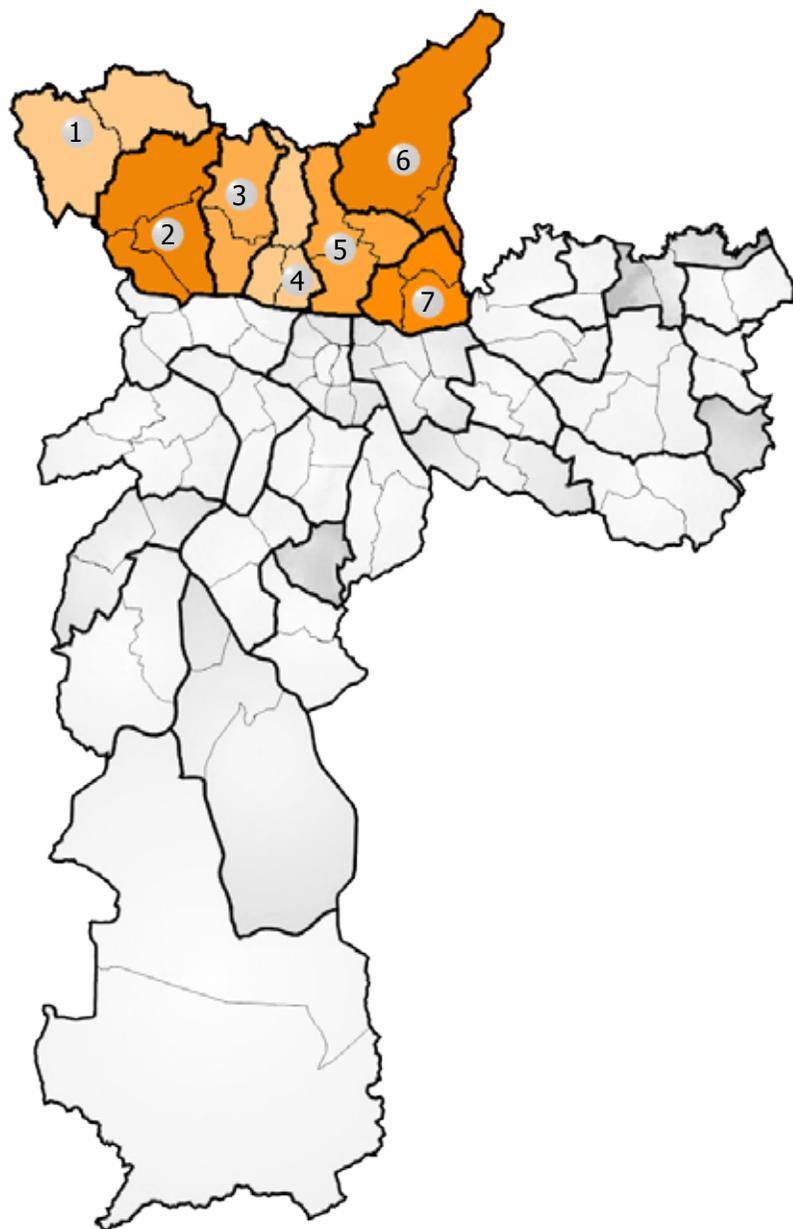
## Entrada de atendimentos por órgão (Continuação)

<b>Descrição</b>	<b>Atendimentos 3º trimestre/2007</b>
Serviço Funerário do Município de São Paulo	13
Secretaria Municipal da Cultura	12
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo	10
Secretaria Municipal de Habitação	9
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	6
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	4
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	4
Secretaria Municipal do Trabalho	3
Conselho Municipal dos Direitos da Criança e Adolescente	2
Secretaria Especial da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	2
Supervisão Geral de Abastecimento	2
Outros Órgãos*	2
Instituto de Previdência do Município	1
<b>TOTAL</b>	<b>3.630</b>

\* Não pertinentes à esfera municipal

# Atendimentos por Subprefeituras

## Zona Norte



### 1. Perus

Comércio Irregular	2
Jardinagem	2
Outras Reclamações	2
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>8</b>

### 2. Pirituba/ Jaraguá

Buraco em Via Pública	31
Jardinagem	21
Comércio Irregular	15
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>109</b>

### 3. Freguesia/ Brasilândia

Buraco em Via Pública	11
Comércio Irregular	7
Jardinagem	7
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>46</b>

### 4. Casa Verde/ Cachoeirinha

Buraco em Via Pública	18
Jardinagem	17
Comércio Irregular	7
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>65</b>

### 5. Santana/ Tucuruvi

Jardinagem	23
Buraco em Via Pública	10
Comércio Irregular	10
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>81</b>

### 6. Jaçanã/ Tremembé

Jardinagem	7
Comércio Irregular	6
Buraco em Via Pública	5
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>33</b>

### 7. Vila Maria/ Vila Guilherme

Comércio Irregular	8
Construção Irregular	6
Limpeza Pública/ Lixo	4
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>34</b>

Obs. A tabela apresenta apenas as três naturezas mais reclamadas de cada Subprefeitura e o total de atendimento.

## Zona Sul

### 1. Vila Mariana

Jardinagem	25
Comércio Irregular	16
Construção Irregular	10
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>87</b>

### 2. Ipiranga

Jardinagem	18
Construção Irregular	5
Qualidade no Atendimento	3
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>42</b>

### 3. Santo Amaro

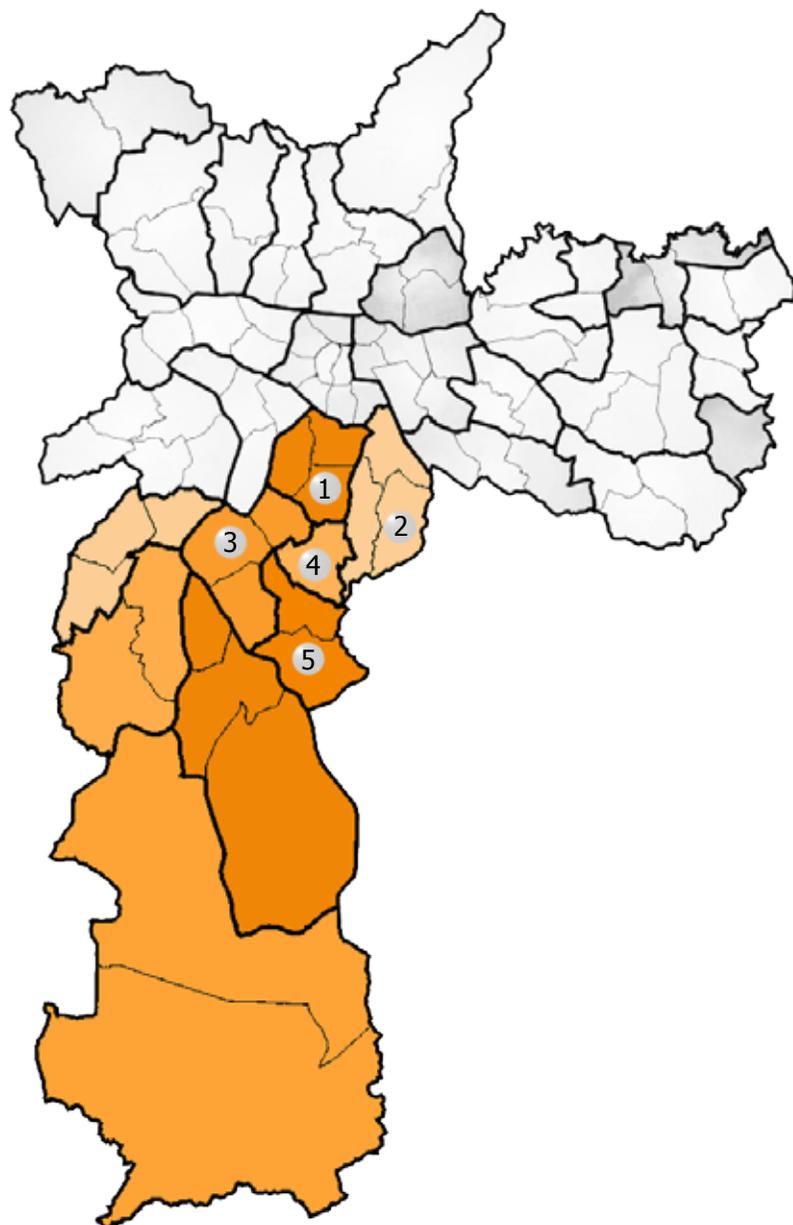
Jardinagem	21
Comércio Irregular	12
Bueiros/ Galerias de Água Pluvial	4
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>53</b>

### 4. Jabaquara

Jardinagem	7
Construção Irregular	4
Outras Reclamações	4
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>31</b>

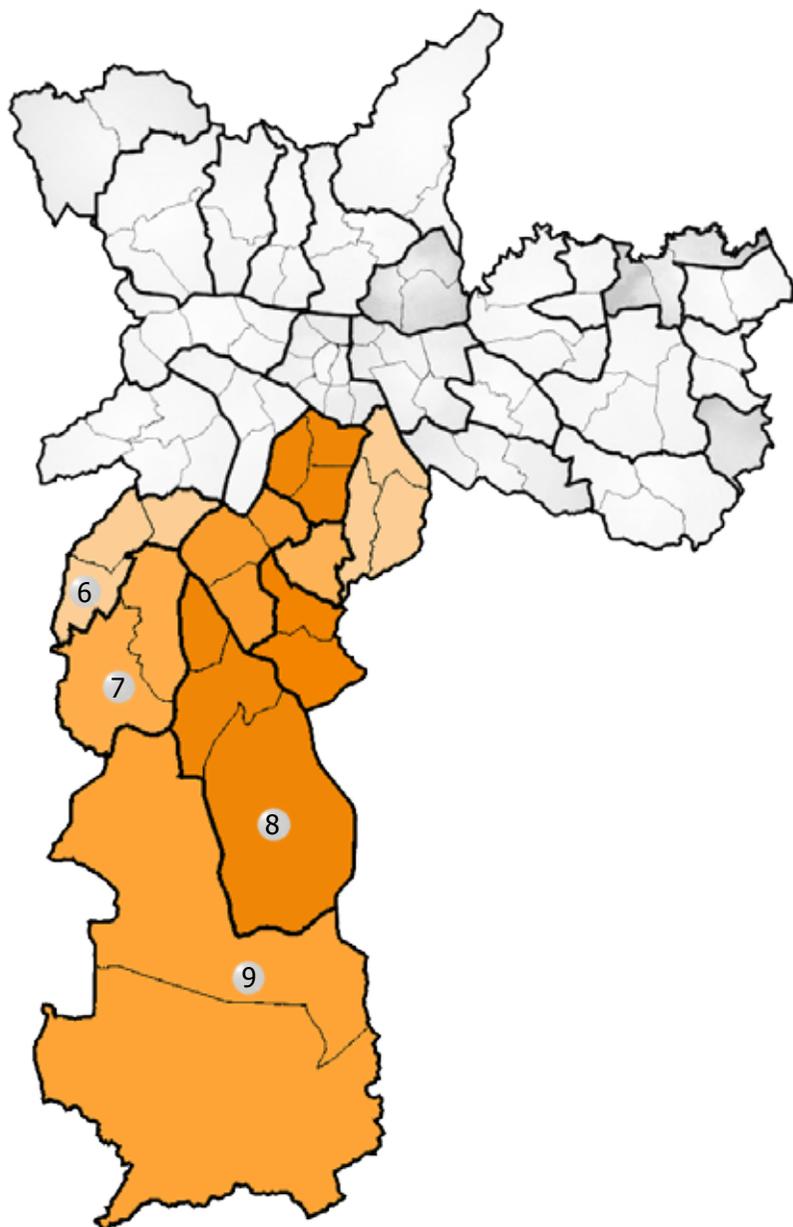
### 5. Cidade Ademar

Buraco em Via Pública	11
Comércio Irregular	7
Jardinagem	7
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>39</b>



Obs. A tabela apresenta apenas as três naturezas mais reclamadas de cada Subprefeitura e o total de atendimento.

## Zona Sul



### 6. Campo Limpo

Buraco em Via Pública	10
Jardinagem	8
Comércio Irregular	7
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>52</b>

### 7. M'Boi Mirim

Buraco em Via Pública	11
Jardinagem	7
Esgoto a Céu Aberto	5
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>42</b>

### 8. Capela do Socorro

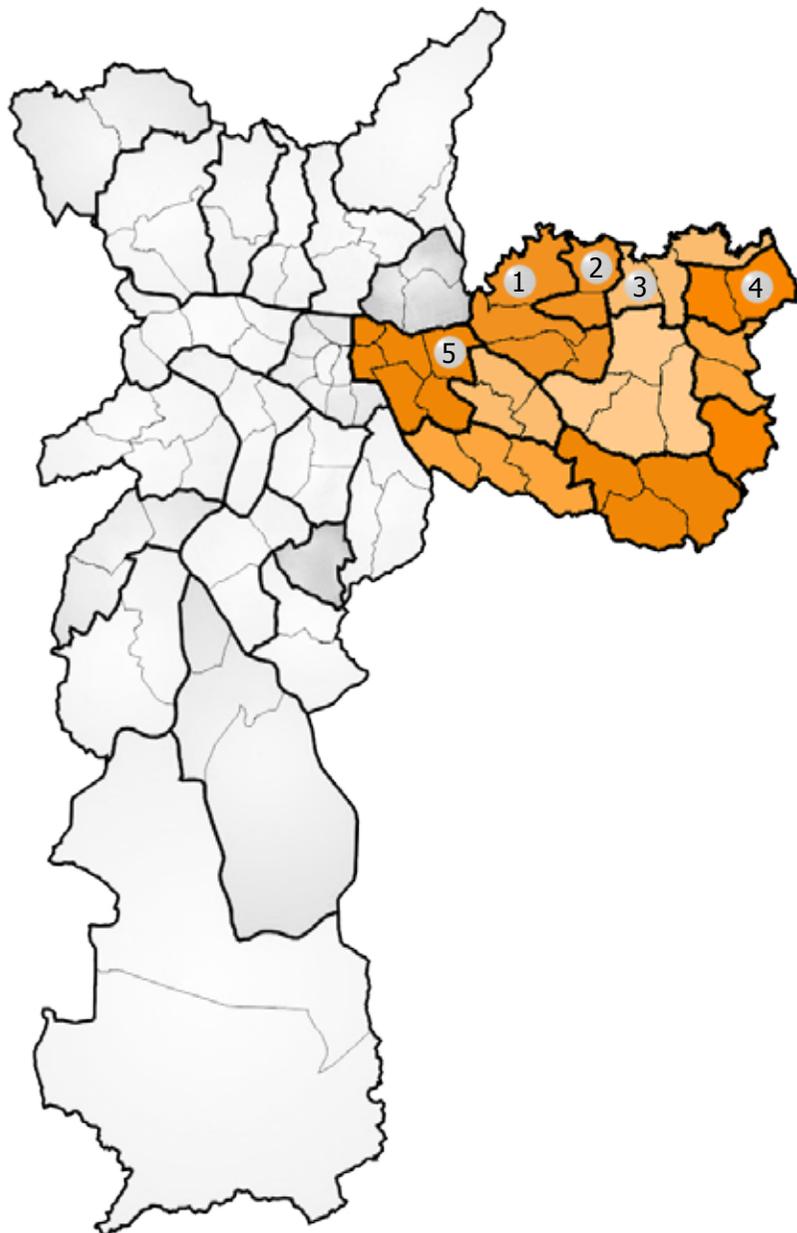
Comércio Irregular	6
Jardinagem	6
Limpeza Pública/ Lixo	6
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>43</b>

### 9. Parelheiros

Pavimentação	2
Buraco em Via Pública	1
Comércio Irregular	1
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>6</b>

*Obs. A tabela apresenta apenas as três naturezas mais reclamadas de cada Subprefeitura e o total de atendimento.*

## Zona Leste



### 1. Penha

Jardinagem	27
Comércio Irregular	11
Construção Irregular	7
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>73</b>

### 2. Ermelino Matarazzo

Construção Irregular	3
Outras Reclamações	2
Pavimentação	2
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>12</b>

### 3. São Miguel Paulista

Jardinagem	3
Outras Reclamações	3
Comércio Irregular	2
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>16</b>

### 4. Itaim Paulista

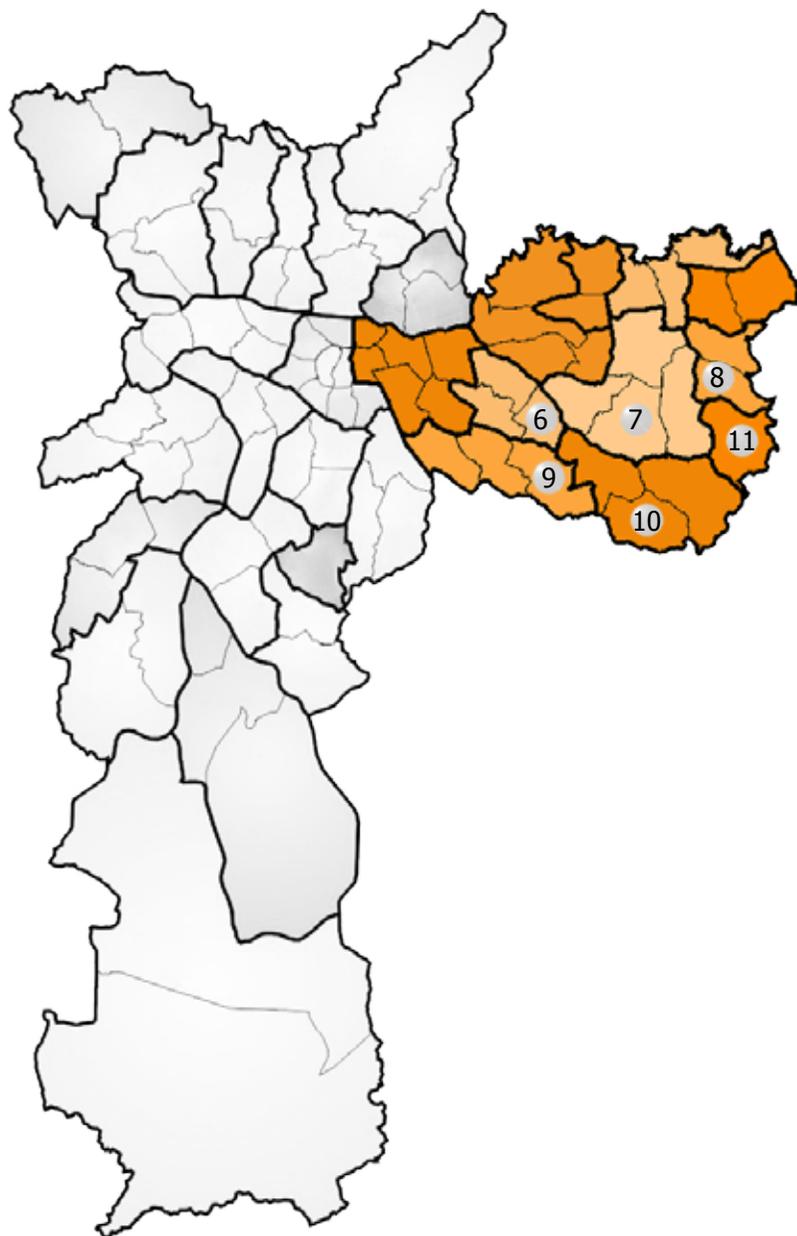
Jardinagem	3
Limpeza Pública/ Lixo	3
Bueiros/Galerias de Água Pluvial	2
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>17</b>

### 5. Moóca

Jardinagem	19
Comércio Irregular	13
Buraco em Via Pública	9
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>77</b>

*Obs. A tabela apresenta apenas as três naturezas mais reclamadas de cada Subprefeitura e o total de atendimento.*

## Zona Leste



### 6. Aricanduva/ Vila Formosa

Jardinagem	8
Construção Irregular	3
Bueiros/ Galerias de Água Pluvial	2
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>23</b>

### 7. Itaquera

Jardinagem	16
Comércio Irregular	10
Construção Irregular	10
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>79</b>

### 8. Guaianases

Comércio Irregular	3
Construção Irregular	2
Buraco em Via Pública	1
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>9</b>

### 9. Vila Prudente/ Sapopemba

Buraco em Via Pública	15
Comércio Irregular	7
Jardinagem	7
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>50</b>

### 10. São Mateus

Comércio Irregular	5
Outras Reclamações	5
Bueiros/ Galerias de Água Pluvial	4
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>30</b>

### 11. Cidade Tiradentes

Comércio Irregular	3
Áreas Municipais	1
Construção Irregular	1
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>6</b>

Obs. A tabela apresenta apenas as três naturezas mais reclamadas de cada Subprefeitura e o total de atendimento.

## Zona Oeste



### 1. Lapa

Jardinagem	51
Comércio Irregular	14
Passeio Público	11
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>119</b>

### 2. Butantã

Buraco em Via Pública	17
Jardinagem	16
Comércio Irregular	13
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>86</b>

### 3. Pinheiros

Jardinagem	23
Comércio Irregular	14
Buraco em Via Pública	7
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>81</b>

*Obs. A tabela apresenta apenas as três naturezas mais reclamadas de cada Subprefeitura e o total de atendimento.*

## Centro



### 1. Sé

Jardinagem	27
Comércio Irregular	20
Outras Reclamações	10
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>89</b>

*Obs. A tabela apresenta apenas as três naturezas mais reclamadas de cada Subprefeitura e o total de atendimento.*

## **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