



OUVIDORIA GERAL

Prefeitura da Cidade de São Paulo

Relatório 3º Trimestre

2008

Relatório 3º Trimestre

2008



Ouvidoria Geral

Prefeitura da cidade de São Paulo

São Paulo, setembro 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: 26

Zona Sul: 27

Zona Leste: 29

Zona Oeste: 31

Zona Centro: 32

Aperfeiçoamento Técnico e Gestão: 33

Colóquio: 35

Cursos de aperfeiçoamento: 35

Conferência Regional de Direitos Humanos: 36

Participações em eventos: 36

Ouvidoria Como Referência: 36

Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo ao apresentar o relatório do terceiro trimestre de 2008 ressalta o processo de recondução do mandato da Ouvidora Geral, com término em 18 de agosto, após dois anos de gestão.

A renovação seguiu o mesmo procedimento de escolha de 2006, quando a Comissão Municipal de Direitos Humanos (CMDH) se reuniu com entidades da sociedade civil, assim como representantes de órgãos municipais, que indicaram três nomes formando uma lista tríplice, conforme determina o artigo 4º da Lei nº 13.167, de 05.07.2001. Dessa lista, o prefeito Gilberto Kassab escolheu o nome da Ouvidora Geral Maria Inês Fornazaro, cuja formalização ocorreu com a publicação no Diário Oficial de 19 de agosto de 2008 (nomeação nº 1416).

A Ouvidoria apresentou aos membros da CMDH um relatório de gestão com análise dos trabalhos realizados pelo órgão durante o período de 2006 a 2008. Os destaques foram: melhoria na qualidade do atendimento ao munícipe com uma série de ações envolvendo desde a infra-estrutura até a capacitação de profissionais; materiais educativos e de conteúdo; eventos de discussão dos temas relacionados e redimensionamento da estrutura administrativa e financeira.

Para a Ouvidoria, a recondução é o reconhecimento desse trabalho feito no período e que envolveu o esforço de todas as áreas do órgão, cujos servidores se empenharam ao máximo para atingir um atendimento de excelência. Para a gestão seguinte, fica o desafio de continuar o trabalho sério e o compromisso de melhorar cada vez mais.

O paulistano também tem reconhecido o trabalho da Ouvidoria uma vez que a demanda tem aumentado ano a ano. Os dados estatísticos do terceiro trimestre de 2008 refletem os anseios da população. A Ouvidoria Geral registrou 4.359 protocolos, uma redução de 15% em relação ao mesmo período do ano passado. A principal demanda é iluminação pública, ressaltando a queda de 800 protocolos em relação ao mesmo período do ano passado. Outras demandas são as naturezas qualidade no atendimento, saúde, jardinagem, buraco em via pública, Psiu e trânsito. Todas as manifestações são importantes no sentido de construir uma cidade melhor.

Maria Inês Fornazaro
Ouvidora Geral da Cidade de São Paulo

Maria Lumena Balaben Sampaio
Chefe de Gabinete da Ouvidoria

São Paulo, setembro 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
 Érika Lúcia Timóteo Paulino
 Francisca Moraes Moreira
 Helena Giuliano Rey
 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
 Izilda de Moraes Pereira
 Maria Clara Aparecida Jacomino
 Maria Zuleica Ferreira Silva
 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. P. Santos
 Regina Lucia Pinheiro Teixeira
 Sonia Cristina Ferreira Santos

Atendimento 0800

Adriana Cristina Santos
 Andréia Ramos do Nascimento
 Cláudia Possan Foschiera
 Claudia Regina Almeida Bonilha
 Francine Gualberto Pascon
 Gabriela Laus
 Keila Regina de Oliveira Neri
 Marcela Aparecida Moreira
 Michel Moreira Porto
 Thalita Graciliano de Jesus

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
 Camila Deangelo Ferreira
 Edna de Souza Almeida
 Flávio Luiz da Costa
 Joice Gonçalves da Silva
 Paulo Henrique Mendes
 Rafael Fernandes D'Agostinho
 Thatiana Pecoraro Ricca
 Thiago Lira Barbosa de Moura

Projeto Gráfico

Thiago Calil D. M. Cardoso

Diagramação

Leonardo Zanon Arruda

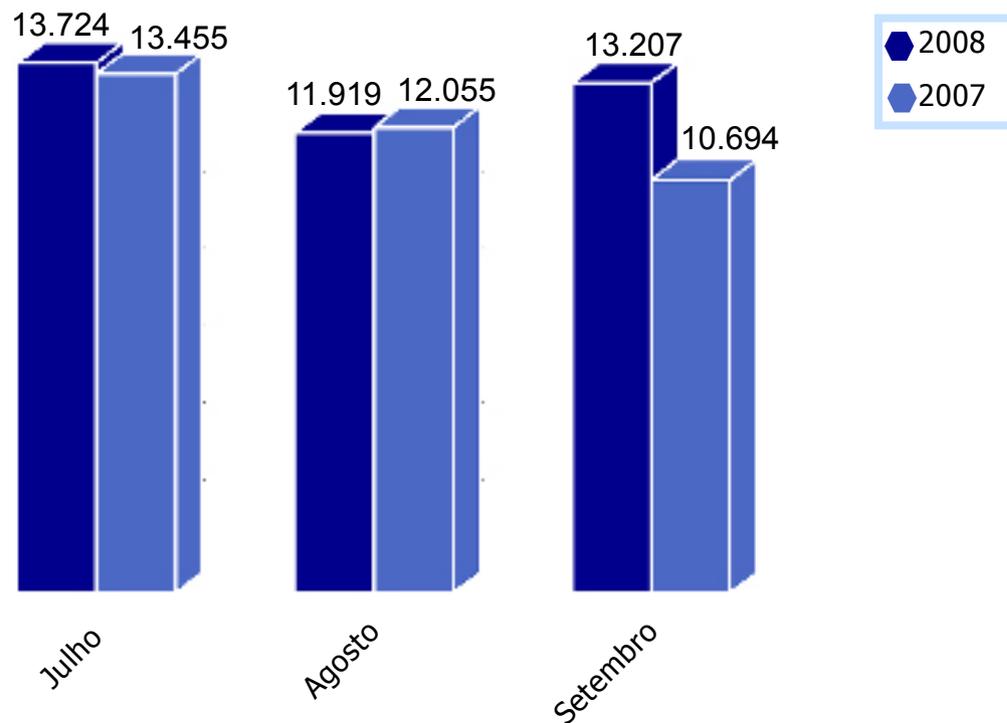
Ouvidoria: Casa da Cidadania

Site

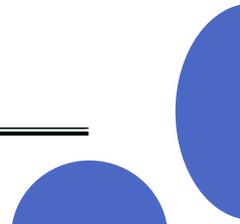
No terceiro trimestre de 2008, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou 38.850 acessos em seu site, sendo em julho o link mais acessado foi sobre SPTrans (12.384). Em agosto, o link mais acessado foi Bilhete Único Escolar – Suas Dúvidas com 7.135 acessos. Fale com a Ouvidoria foi o link mais acessado em setembro, com 5.329.

Em relação ao mesmo período do ano passado, o site da Ouvidoria teve um aumento de 7,3%. Em julho foram registrados 13.724 acessos, em agosto foram 11.919 e em setembro: 13.207.

Acessos ao site da Ouvidoria



Dados Estatísticos

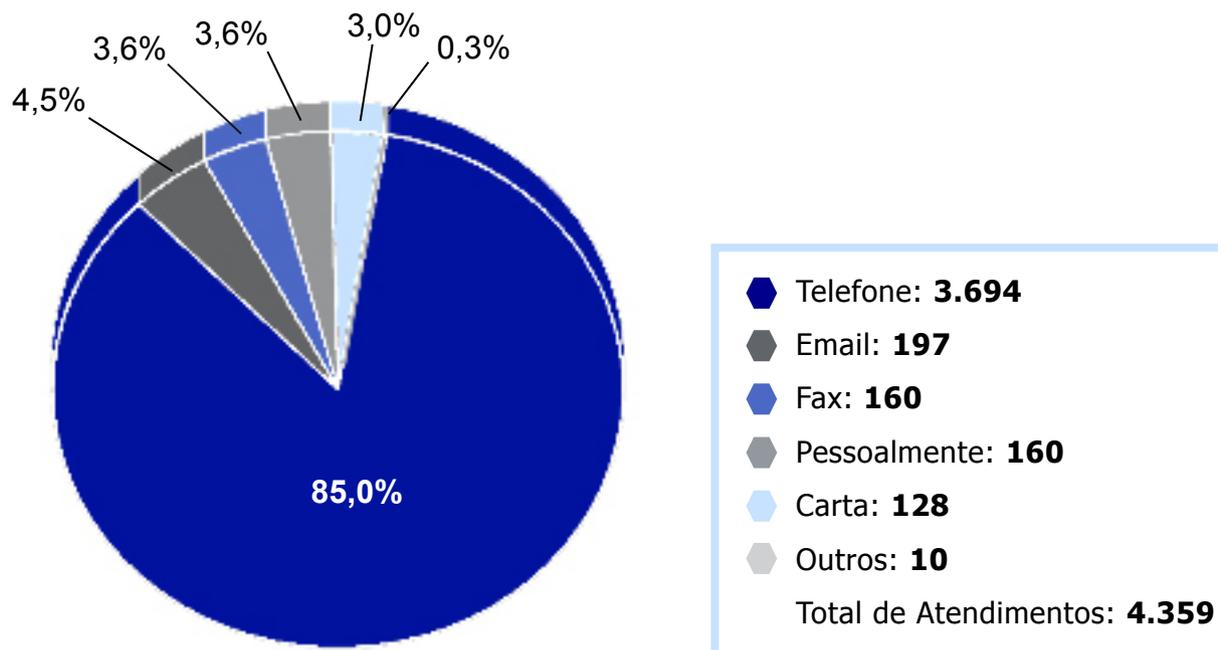


Metodologia

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 julho a 31 de setembro de 2008.

Dessa forma, qualquer ação realizada posteriormente não estará refletida no Relatório do terceiro trimestre de 2008 da Ouvidoria Geral.

Mídia de entrada

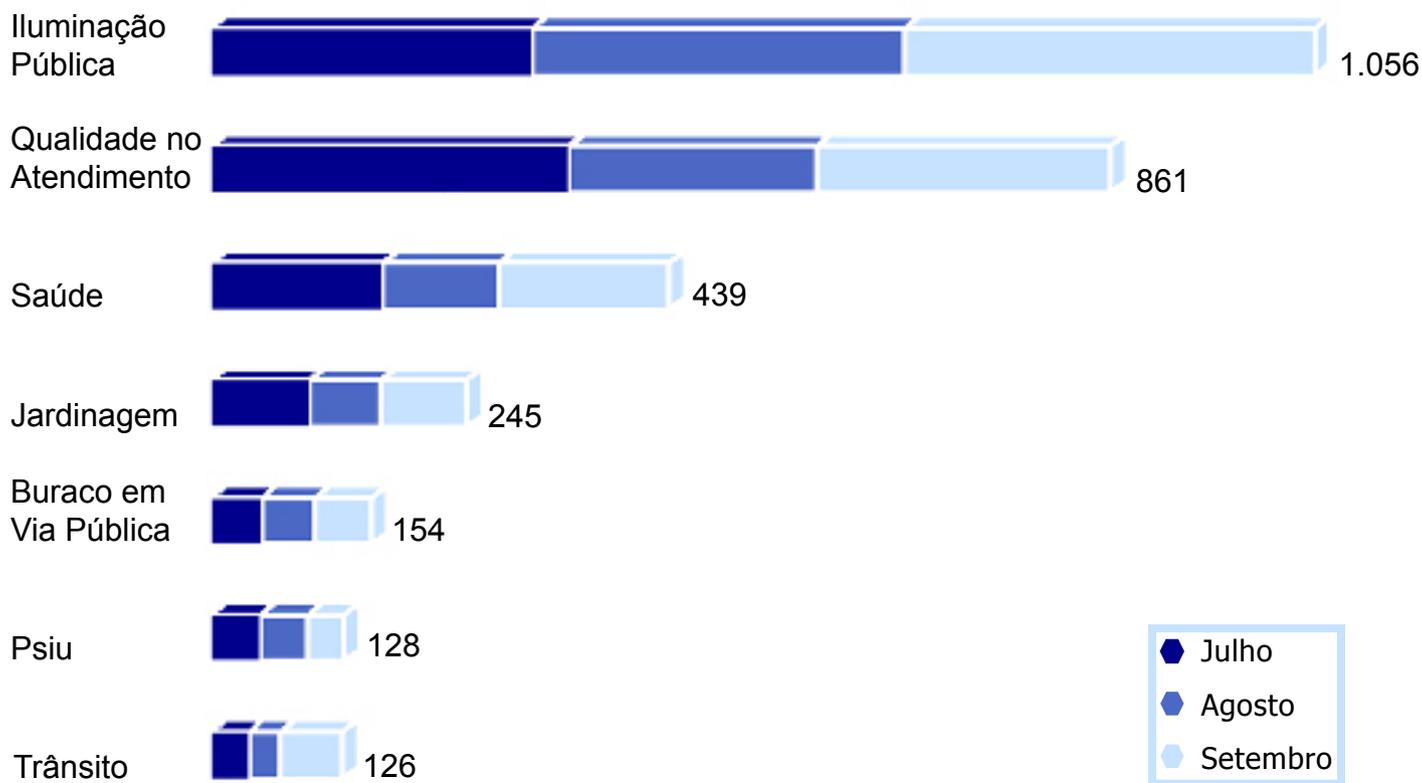


No terceiro trimestre de 2008, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou 4.359 protocolos, sendo: 85% (3.694) por telefone; 4,5% (200) por meio eletrônico como formulário na internet e e-mails; 3,6% (160) por fax e o mesmo índice também por pessoalmente; 3% (128) por carta e os demais 0,3% (7) por ofícios de outros órgãos.

No mesmo período do ano passado, a preferência do paulistano era também o meio telefone (0800) com 86%, seguida por pessoalmente com 6%, por carta com 4%, por fax com 2% e por e-mail com 1%. Num comparativo entre os dois períodos, houve uma alteração na forma de manifestação. A preferência continua o telefone, mas o meio eletrônico tem sido uma opção cuja demanda tem aumentado ultrapassando a forma pessoalmente (que no ano passado era o segundo meio mais utilizado).

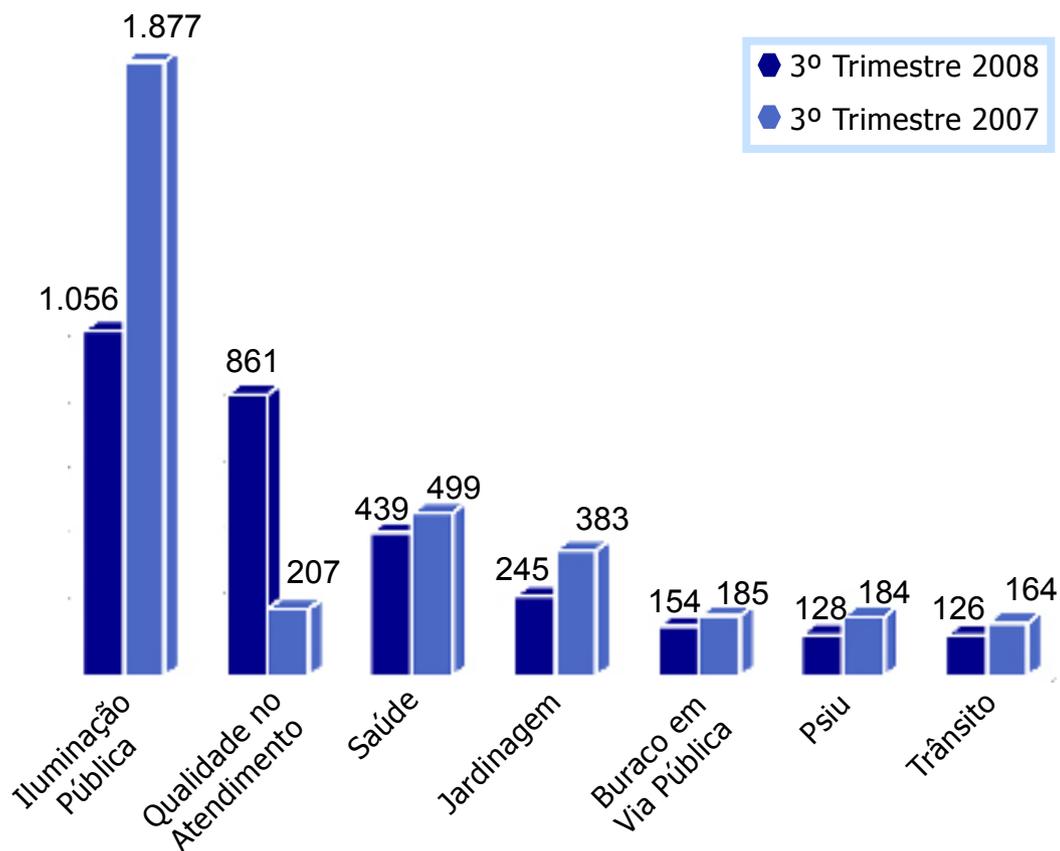
Em relação ao mesmo período do ano passado, houve uma redução de -15% de número de atendimentos. No terceiro trimestre de 2007 foram registrados 5.168 protocolos e no terceiro trimestre de 2008 foram 4.359 manifestações.

Ranking de atendimento



Comparativo por trimestre

	3º Trimestre 2008		3º Trimestre 2007	
	N/A	%	N/A	%
Iluminação Pública	1.056	24,23	1.877	36,33
Qualidade no Atendimento	861	19,75	207	4,01
Saúde	439	10,07	499	9,66
Jardinagem	245	5,62	383	7,41
Buraco em Via Pública	154	3,53	185	3,58
Psiquiatria	128	2,94	184	3,56
Trânsito	126	2,89	164	3,17



Principais demandas

A natureza **Iluminação pública** é a maior demanda na Ouvidoria, apesar da queda em relação ao mesmo período do ano passado. Foram 1.056 protocolos registrados nos meses de julho (307), agosto (357) e setembro (392). No mesmo período do ano passado foram registradas 1.877 manifestações sendo: 734 protocolos (julho); 886 (agosto) e 257 (setembro).

A natureza **Qualidade no Atendimento** é a segunda no ranking com maior demanda com 861 protocolos, que engloba tanto as subprefeituras (102) quanto as secretarias (759). Num comparativo entre o mesmo período do ano passado, houve um aumento: dos 204 protocolos passou para os 861. Os dados estatísticos no 3º Trimestre de 2008 apresentaram a seguinte distribuição: 342 em julho, 237 em agosto e 282 em setembro.

A natureza **Saúde** está em terceiro lugar no ranking das principais demandas com 439 protocolos distribuídos em: 164 em julho e também em setembro, e 111 em agosto. No mesmo período de 2007, a natureza ocupava a segunda colocação no ranking com 499 manifestações. Ou seja, houve uma redução num comparativo entre o mesmo período dos anos de 2007 e 2008.

A natureza **Jardinagem** ocupa a quarta colocação com 245 protocolos distribuídos em: 94 em julho; 68 em agosto e 83 em setembro. No 3º Trimestre de 2007, a natureza ocupava a terceira colocação com 383 registros sendo: 142 (julho); 139 (agosto) e 102 (setembro).

Buraco em via pública é a natureza que ocupa a quinta posição com 154 registros sendo: 48 em julho, 51 em agosto e 55 em setembro. No mesmo período do ano passado, a natureza estava na sexta colocação com 185 protocolos.

O Programa de Perturbação do Silêncio – Psiu está em sexto colocado com 128 protocolos: 47 (julho), 46 (agosto) e 35 (setembro). Em 2007, foram 184 registros no 3º Trimes-

tre, demonstrando uma pequena queda nas reclamações.

A natureza **Trânsito** ocupa a sétima colocação com 126 protocolos, sendo: 36 em julho, 30 em agosto e 60 em setembro. No mesmo período do ano passado a natureza apresentou 164 registros.

Atendimentos por Órgão

Órgão	Total
Secretaria Municipal de Serviços	1.096
Secretaria Municipal da Saúde	1.017
Secretaria Municipal da Educação	214
Companhia de Engenharia de Tráfego	151
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	134
São Paulo Transportes S/A	129
Secretaria Municipal de Gestão	110
Secretaria Municipal de Finanças	93
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	70
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	45
Ouidoria Geral da Cidade de São Paulo	33
Serviço Funerário do Município de São Paulo	20
Secretaria do Governo Municipal	18
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	17
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	13
Secretaria Municipal de Habitação	11
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo	10
Secretaria Municipal dos Transportes	10
Secretaria Municipal da Cultura	9
Secretaria Municipal de Infra-Estrutura Urbana e Obras	9
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	6
Supervisão Geral de Abastecimento	5
Secretaria Municipal do Trabalho	4
Companhia de Proc. de Dados do Município de São Paulo	1
São Paulo Turismo	1
Secretaria Municipal da Pessoa com Def. e Mob. Reduzida	1
Secretaria Municipal de Planejamento	1
Outros Órgãos*	2
Total	3.230

* Não pertinentes à esfera municipal

Naturezas de atendimento*

Órgãos

Sec. Mun. de Serviços

Iluminação Pública	1.056
Qualidade no Atendimento	17
Limpeza Pública/ Lixo	12

Sec. Mun. da Saúde

Saúde	439
Qualidade no Atendimento	408
Animais	81

Sec. Mun. da Educação

Escolas	124
Qualidade no Atendimento	28
Infração Disciplinar	27

Companhia de Engenharia de Tráfego

Trânsito	122
Qualidade no Atendimento	10
Sugestão	6

Sec. Mun. de Coordenação das Subprefeituras

Perturbação do Silêncio	128
Infração Disciplinar	2
Assuntos Diversos	2

São Paulo Transportes S/A

Transporte Público	95
Qualidade no Atendimento	28
Sugestão	6

Sec. Mun. de Gestão

Qualidade no Atendimento	93
Assuntos Diversos	11
Sugestão	3

Sec. Mun. de Finanças

Qualidade no Atendimento	55
Impostos e taxas	28
Sugestão	7

Sec. Mun. de Assistência e Desenvolvimento Social

Programa Social	32
Qualidade no Atendimento	21
Assuntos Diversos	7

Sec. Mun. de Participação e Parceria

Qualidade no Atendimento	36
Elogio	3
Assuntos Diversos	3

Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

Elogio	16
Qualidade no Atendimento	8
Assuntos Diversos	7

Serviço Funerário do Município de São Paulo

Qualidade no Atendimento	18
Assuntos Diversos	2

Sec. do Governo Municipal

Infração Disciplinar	4
Guarda Civil Metropolitana	2
Outras Denúncias de Irregularidade Grave	2

Sec. Mun. do Verde e do Meio Ambiente

Poluição	9
Parques Municipais	3
Qualidade no Atendimento	3

Sec. Mun. dos Negócios Jurídicos

Qualidade no Atendimento	6
Elogio	1
Impostos e taxas	1

Sec. Mun. de Habitação

Assuntos Diversos	9
Segurança em Edificações	2
Áreas municipais	1

Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo

Qualidade no Atendimento	7
Moradia Popular	2
Assuntos Diversos	1

Sec. Mun. dos Transportes

Trânsito	4
Qualidade no Atendimento	3
Infração Disciplinar	1

Sec. Mun. da Cultura

Qualidade no Atendimento	5
Sugestão	2
Cultura	1

Sec. Mun. de Infra-estrutura Urbana e Obras

Assuntos Diversos	3
Obras	2
Sugestão	2

Sec. Mun. de Esportes, Lazer e Recreação

Perturbação do Silêncio	1
Qualidade no Atendimento	1
Sala de Ginástica do Clube Escola	1

Supervisão Geral de Abastecimento

Qualidade no Atendimento	2
Feira livre / Sacolão	1
Outras Denúncias de Irregularidade Grave	1

Sec. Mun. do Trabalho

Qualidade no Atendimento	4
--------------------------	---

Comp. de Proc. de Dados do Mun. de São Paulo

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

São Paulo Turismo

Cancelamento de evento	1
------------------------	---

Sec. Municipal da Pessoa com Defic. e Mobilidade Reduzida

Acesso para Deficientes Físicos	1
---------------------------------	---

Sec. Mun. de Planejamento

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

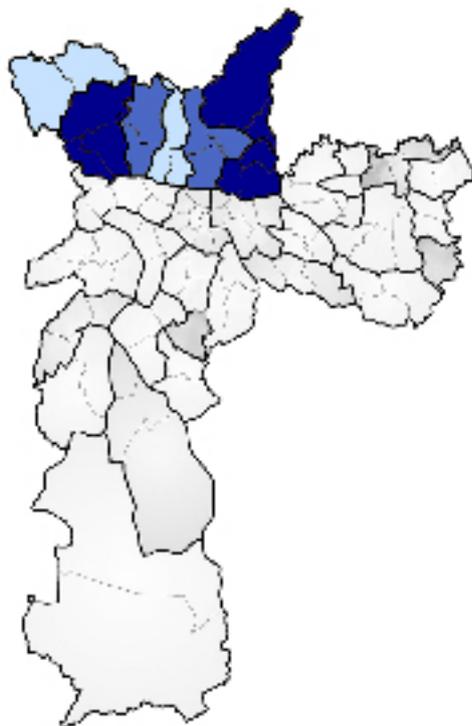
Atendimentos por Subprefeitura

Subprefeitura	Atendimento
Santana/Tucuruvi	91
Penha	76
Butantã	73
Sé	69
Vila Mariana	67
Lapa	65
Pinheiros	56
Itaquera	53
Pirituba/Jaraguá	51
M´Boi Mirim	44
Moóca	43
Santo Amaro	36
Jaçanã/Tremembé	33
Casa Verde/Cachoeirinha	31
Ipiranga	31
Vila Prudente/Sapopemba	31

Subprefeitura	Atendimento
Freguesia do Ó/ Brasilândia	30
Cidade Ademar	28
Capela do Socorro	26
Campo Limpo	23
São Miguel Paulista	22
Perus	21
Vila Maria/Vila Guilherme	20
Itaim Paulista	18
São Mateus	17
Ermelino Matarazzo	16
Guaianases	15
Jabaquara	15
Aricanduva/Vila Formosa	11
Parelheiros	4
Cidade Tiradentes	3
TOTAL	1.119

Naturezas de Atendimento*

Subprefeitura - Zona Norte



Santana/ Tucuruvi

Buraco em Via Pública	22
Jardinagem	21
Qualidade no Atendimento	8

Pirituba/ Jaraguá

Buraco em Via Pública	20
Qualidade no Atendimento	6
Jardinagem	5

Jaçanã/ Tremembé

Buraco em Via Pública	12
Qualidade no Atendimento	3
Limpeza Pública/ Lixo	2

Casa Verde/ Cachoeirinha

Buraco em Via Pública	9
Comércio Irregular	6
Jardinagem	4

Freguesia do Ó/ Brasilândia

Buraco em Via Pública	14
Jardinagem	5
Construção Irregular	2

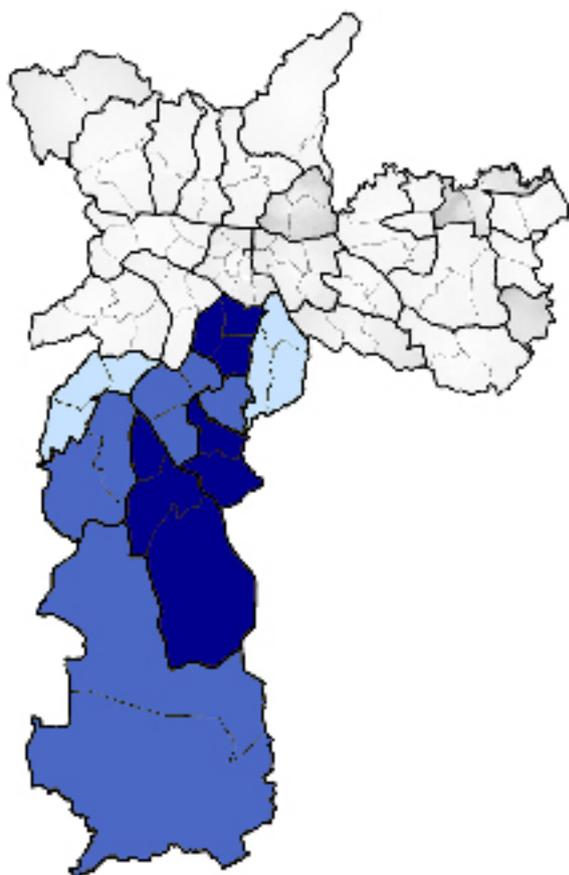
Perus

Passeio Público	4
Jardinagem	3
Limpeza Pública/ Lixo	3

Vila Maria/ Vila Guilherme

Comércio Irregular	6
Qualidade no Atendimento	4
Bueiros/galerias água pluvial	2

Subprefeituras - Zona Sul



Vila Mariana

Jardinagem	23
Comércio Irregular	8
Qualidade no Atendimento	8

M'Boi Mirim

Buraco em Via Pública	11
Limpeza Pública/ Lixo	11
Jardinagem	6

Santo Amaro

Jardinagem	12
Comércio Irregular	7
Construção Irregular	3

Ipiranga

Buraco em Via Pública	4
Jardinagem	4
Qualidade no Atendimento	4

Cidade Ademar

Qualidade no Atendimento	7
Buraco em Via Pública	6
Jardinagem	4

Capela do Socorro

Comércio Irregular	5
Jardinagem	4
Limpeza Pública/ Lixo	3

Campo Limpo

Buraco em Via Pública	4
Construção Irregular	4
Jardinagem	3

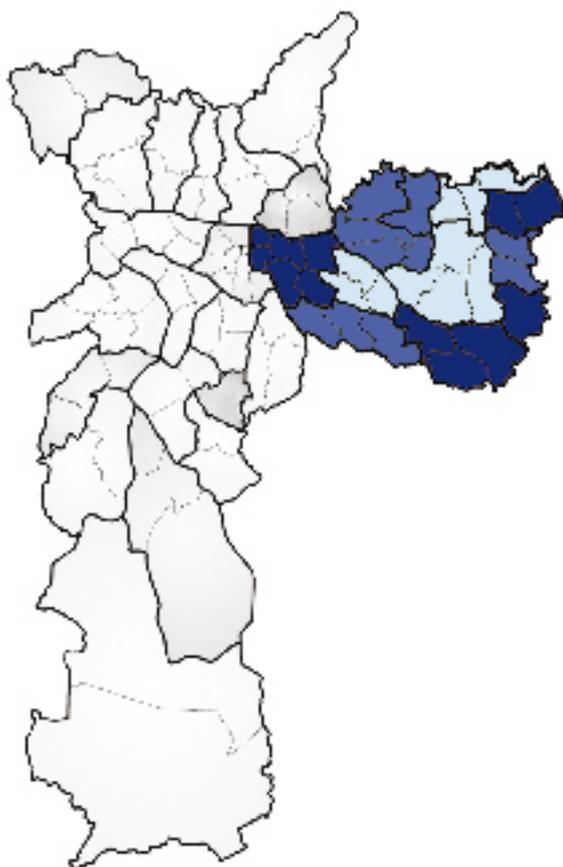
Jabaquara

Camelôs e Ambulantes	2
Guias/sarjetas	2
Jardinagem	2

Parelheiros

Comércio Irregular	1
Feira livre / Sacolão	1
Jardinagem	1

Subprefeituras - Zona Leste



Penha

Jardinagem	34
Qualidade no Atendimento	7
Comércio Irregular	6

Itaquera

Buraco em Via Pública	13
Jardinagem	9
Comércio Irregular	5

Moóca

Jardinagem	16
Comércio Irregular	6
Qualidade no Atendimento	4

Vila Prudente/ Sapopemba

Buraco em Via Pública	6
Esgoto a céu aberto	4
Comércio Irregular	3

São Miguel Paulista

Buraco em Via Pública	5
Limpeza em Terreno Particular	2
Limpeza Pública/ Lixo	2

Itaim Paulista

Bueiros/Galerias Água Pluvial	7
Buraco em Via Pública	2
Esgoto a céu aberto	2

São Mateus

Bueiros/galerias água pluvial	3
Esgoto a céu aberto	3
Limpeza Pública/ Lixo	2

Ermelino Matarazzo

Jardinagem	4
Buraco em Via Pública	3
Qualidade no Atendimento	3

Guaianases

Comércio Irregular	4
Infração Disciplinar	3
Elogio	2

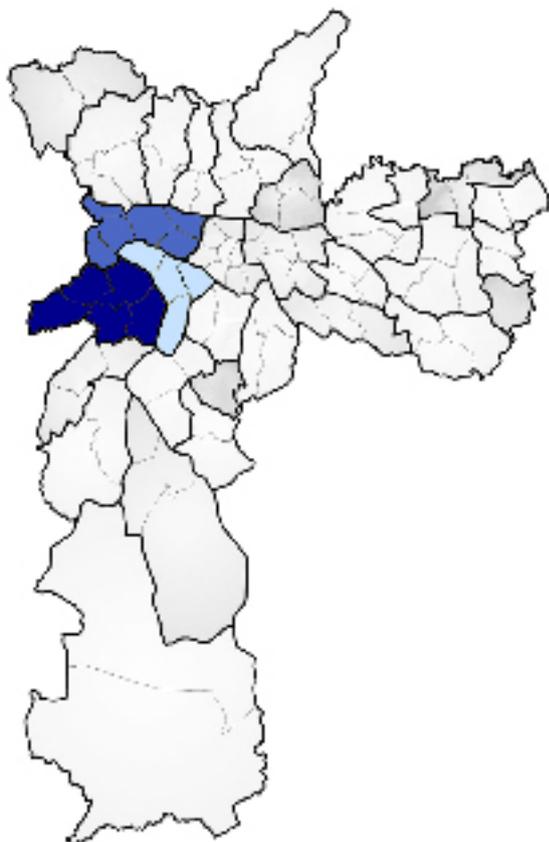
Aricanduva/ Vila Formosa

Jardinagem	3
Qualidade no Atendimento	3
Guias/sarjetas	2

Cidade Tiradentes

Construção Irregular	1
Infração Disciplinar	1
Qualidade no Atendimento	1

Subprefeituras - Oeste



Butantã

Jardinagem	18
Buraco em Via Pública	12
Construção Irregular	9

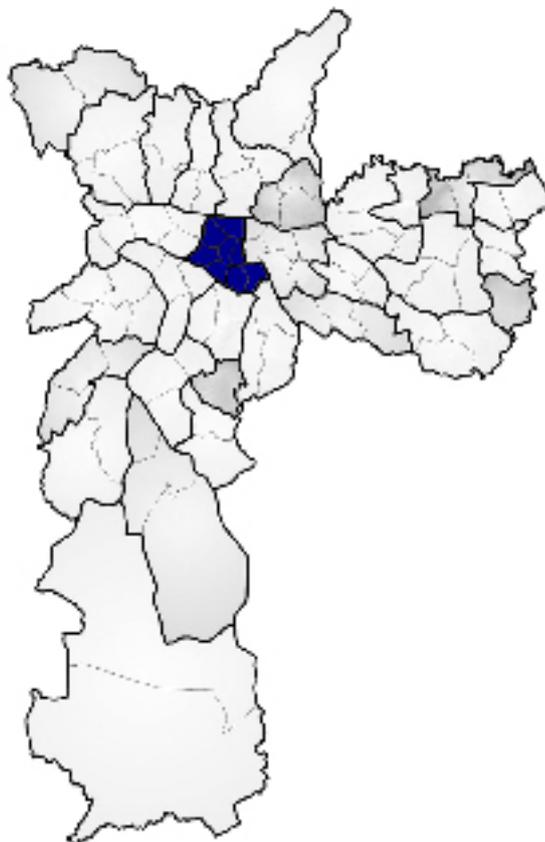
Lapa

Jardinagem	27
Comércio Irregular	7
Construção Irregular	4

Pinheiros

Jardinagem	21
Qualidade no Atendimento	7
Passeio Público	4

Subprefeitura - Centro



Sé

Qualidade no Atendimento	11
Comércio Irregular	10
Jardinagem	8

Aperfeiçoamento Técnico e Gestão

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

Colóquio

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realizou três colóquios no 3º trimestre de 2008: “Praças de Atendimento das Subprefeituras”, com Sandra Monteiro, coordenadora das Praças de Atendimento das Subprefeituras; “Conferência Regional de Direitos Humanos”, com Cinthya Gonçalves, assessora da Comissão Municipal de Direitos Humanos; e “Faça diferença no atendimento”, com Sandra Naime, sócia-diretora da Clientware Consultoria.

A praça de atendimento é um dos importantes meios usados pelo município para solicitar o serviço público municipal como autorizações, regularização de documentação e serviços de manutenção que envolvem a abertura de estabelecimentos comerciais, construções e reformas em imóveis, entre outros. A coordenadora da Praça de Atendimento possibilitou uma maior compreensão do funcionamento do setor e dos procedimentos existentes.

Grande parte da assessoria técnica concluiu o curso de Conselheiros em Direitos Humanos. Na condição de conselheiros, o colóquio complementou esse conhecimento, além de enriquecer com informações sobre a Conferência Regional, realizada em meados de agosto, e a atuação da própria Comissão Municipal de Direitos Humanos.

“Faça diferença no atendimento” centrou em técnicas essenciais na conquista de um atendimento de excelência. Entender a manifestação do usuário dos serviços municipais é o alicerce de todo o trabalho da Ouvidoria.

Cursos de aperfeiçoamento

A Ouvidoria investe na capacitação dos colaboradores como forma de valorização profissional. como a participação no curso “Atendimento ao cliente – Excelência em Fidelização”.

Houve o encerramento, em agosto, do Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública e Privada no Brasil, da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp). Gestores da Ouvidoria concluíram esse curso com apresentação do trabalho acadêmico “Ouvidoria e Mediação”. Mate-

rial que está disponível no Portal da Prefeitura. A escolha do tema priorizou a face da Ouvidoria de mecanismo alternativo e efetivo de solução de conflitos.

Conferência Regional de Direitos Humanos

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo participou, juntamente com a Comissão Municipal de Direitos Humanos, na elaboração e na realização da Conferência Regional de Direitos Humanos, realizada entre os dias 15 a 17 de agosto de 2008, na Faculdade Cantareira. O evento foi palco de reflexão e de discussão de propostas que depois de aprovadas foram levadas à 11ª Conferência Nacional de Direitos Humanos e para a VI Conferência Estadual de Direitos Humanos.

O evento contabilizou a participação de 266 entidades da sociedade civil e de 104 órgãos do poder público. A íntegra do relatório está disponível no site da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo e da Comissão Municipal de Direitos Humanos.

Participação em eventos

Representantes da Ouvidoria participaram de vários eventos como palestrantes, convidados de honra e como ouvintes para tratar de assuntos diretamente ligados ao cotidiano da Ouvidoria até a discussão de normas regulatórias de serviços relacionados com o atendimento ao público. A exemplo do debate sobre o Decreto nº 6.523, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e que determina os procedimentos para os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs).

Ouvidoria como referência

A experiência da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo em atender uma população de aproximadamente 11 milhões de habitantes a transforma numa referência. Assim, a Ouvidoria Geral participa do projeto de criação de ouvidoria na Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação.

Em julho, a Ouvidoria recebeu representante da Secretaria Especial de Articulação Regio-

nal do Estado de Pernambuco, Walter Borges, que conheceu as instalações e o funcionamento do órgão.

No período do terceiro trimestre, recebeu a visita de representantes da Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

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