

EM DISCUSSÃO:

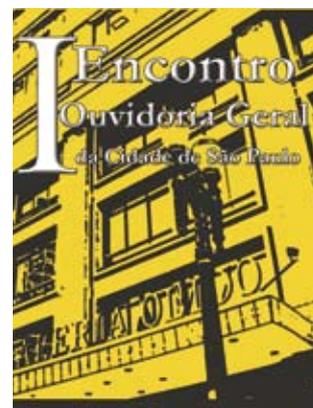
QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Como melhorar o diálogo entre cidadão e instituições públicas

Interessados em atendimento ao público – da iniciativa privada e de governos municipais, estaduais e federal – estiveram reunidos no I Encontro da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, em 16 de agosto, no prédio da Galeria Olido, onde fica a Ouvidoria. Em quatro painéis, a qualidade no atendimento foi a principal

vertente do evento. O primeiro painel – *Direitos dos Usuários de Serviços Públicos* –, teve participação do ex-ministro da Justiça (2000-2002) e atual presidente da Comissão Municipal dos Direitos Humanos, José Gregori, do ex-secretário de Justiça e Defesa da Cidadania (1995-2000), Belisário dos Santos Júnior, e do vereador José Police Neto. No segundo painel, Nanci

Frangiotti, assessora técnica da Ouvidoria, apresentou o painel *Programa Cidadão Paulistano: Resultados e Percepções*. O tema do terceiro foi *Cidadão: Atendimento, Gestão e Educação*, com mediação de Edna Volpi, chefe da assessoria técnica da Ouvidoria. O último painel, *Atender e Entender o Cidadão – SAC e Ouvidoria*, teve mediação de Vera Mello, ouvidora do Metrô.



Fotos: Angela Garcia

Na Galeria Olido:
acompanhamento atento em um dia inteiro de palestras.



VEJA AQUI

- **Direitos dos Usuários de Serviços Públicos**
- **Programa Cidadão Paulistano: Resultados e Percepções**
- **Cidadão: Atendimento, Gestão e Educação**
- **Atender e Entender o Cidadão – SAC e Ouvidoria**

QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS?

A defesa dos usuários do serviço público apóia-se em três pontos: direito à informação, à qualidade e ao controle social.

Na mesa: Belisário Santos, Maria Inês Fornazaro (ouvidora geral), José Gregori e o vereador Netinho.



José Gregori foi o coordenador-geral do Programa Nacional de Direitos Humanos. E no Brasil, o terceiro país a cumprir os princípios de tratados internacionais sobre o assunto. Há dois anos, ele está à frente da Comissão Municipal de Direitos Humanos. Cidadania e Direitos Humanos têm tudo em comum. Gregori mostrou os critérios adotados na construção do SIM (Sistema Intraurbano de Monitoramento de Direitos Humanos), que está no site da Comissão (<http://portal.prefeitura.sp.gov.br/cidadania/cmdh>), além de destacar a importância da utilização desse estudo

no cruzamento de dados do relatório do 2º trimestre de 2007 da Ouvidoria. Já o ex-secretário da Justiça Belisário dos Santos Júnior lembrou que a base da lei do usuário de serviço público estadual foi o Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a definição de fornecedor conferida pela legislação inclui pessoa jurídica pública e privada. Foi essa equiparação que induziu à busca pela qualidade na prestação de serviços. Ressaltou ainda que a lei

municipal de usuário de serviços públicos é similar à estadual. Belisário destacou o direito à informação como ferramenta essencial no resguardo do interesse individual, representando o exercício da democracia. Para ele, é necessário “sentir e pensar como um usuário”. O vereador e autor do projeto de lei nº 275/05, que originou a Lei nº 14.029/05 que regulamenta a Defesa do Usuário dos Serviços Públicos Municipais, José Police Neto (Netinho),

ratificou os princípios ali discutidos, lembrando que a lei está apoiada no tripé direito à informação, à qualidade do serviço público e ao controle social. Netinho também explicou a Lei 14173/06 que cria indicadores de desempenho para a administração pública municipal, uma vez que a avaliação empírica é muito subjetiva, necessitando de parâmetros para mensurar e dar caráter objetivo à atividade pública, enquanto prestadora de serviços. Finalizou citando Rui Barbosa, no que se refere à cidadania como a “capacidade diária de se indignar com o que está errado”.

“O direito à informação é essencial”

Belisário dos Santos Júnior, ex-secretário da Justiça.

PERCEPÇÕES

Uma pesquisa mostra o que pensam os cidadãos sobre os serviços públicos

Pesquisa com a população paulistana, sobre suas percepções diante dos problemas da cidade e suas soluções, foi apresentada no segundo painel do Encontro pela assessora técnica Nanci Frangiotti. Foram realizadas em três momentos e locais diferentes: no Colégio Dante Alighieri, Jardins (outubro de 2006); Cidade Tiradentes (março de 2007); e no Vale do Anhangabaú (julho de 2007). No Dante Alighieri, a segurança foi o principal problema apontado, seguido por trânsito e limpeza pública. A maior parte dos entrevistados era de homens (45%) e de

formação superior (76%). Melhorar a gestão pública foi a solução da maioria. Em Cidade Tiradentes, saúde, educação e falta de infra-estrutura foram as questões levantadas pela maioria de mulheres (83%) e de 1º grau incompleto (51%). As melhorias viriam de mais atendimento na saúde, mais professores e mais transporte público. No Vale do Anhangabaú, os problemas centraram-se em saúde, transporte e educação. A maioria de homens (68%) e de 2º grau completo (33%) sugeriu melhorar a gestão pública, contratar mais funcionários e capacitá-los.



Nanci Frangiotti: pesquisa em três locais diferentes da cidade.



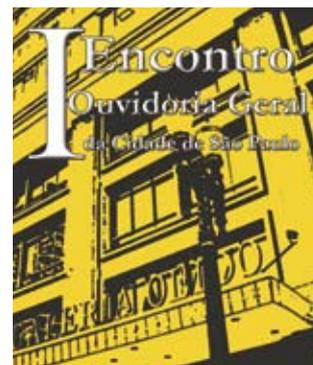
Maria Lumena Sampaio: relatório do 2º trimestre deste ano.

GESTÃO

Quatro visões diferentes sobre atendimento, gestão e educação

Meio acadêmico, da imprensa, de empreendedores e da administração pública discutiram atendimento, gestão e educação. São quatro visões. Adriana Barreiro, ouvidora da Unicamp, apresentou seu trabalho, traçando as dificuldades de desvincular as críticas dos procedimentos com as pessoais e profissionais. A imprensa colocou-se como fomentadora de debates com a questão levantada pela editora do Jornal da Tarde Ângela Crespo: "Qual a razão de existir de uma Ouvidoria? Se o SAC [Serviço de Atendimento ao Cidadão] funcionasse não haveria justificativa para a Ouvidoria". Já Cláudio Puglisi, do Sebrae, usou o contexto do mercado de consumo, para falar da evolução da Ouvidoria como instância

mediadora de conflitos. A Ouvidoria Geral da Cidade, pela chefe de gabinete Maria Lumena Sampaio, apresentou a diretriz do atendimento. Ressaltou que cada atendimento propicia a coleta de dados. Estes devem ser analisados para subsidiar políticas públicas. Atender com qualidade é dar uma consequência individual e coletiva". Finalizou lembrando a Lei 14.438/07, que inclui a cidadania como matéria transversal nas escolas municipais.



ATENDER E ENTENDER

Ouvir e entender são fundamentais para que se estabeleça relacionamento equilibrado entre os cidadãos e os serviços de atendimento, públicos ou privados.

Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e Ouvidoria: são iguais? Não. Eles têm pontos em comum, mas há a importância de cada instância e seu valor estratégico. De acordo com a coordenadora da mesa deste quarto painel, Vera Melo, ouvidora do Metrô, as diferenças entre SACs e ouvidorias públicas e privadas exigem atuação mais firme e consistente, sob pena de ver desfeita sua figura representativa de austeridade, ética e equilíbrio. Beatriz Cullen, da Associação Brasileira de Relacionamento com Clientes (Abrarec), apresentou um filme que retrata o convívio de um casal. Ouvir e entender são

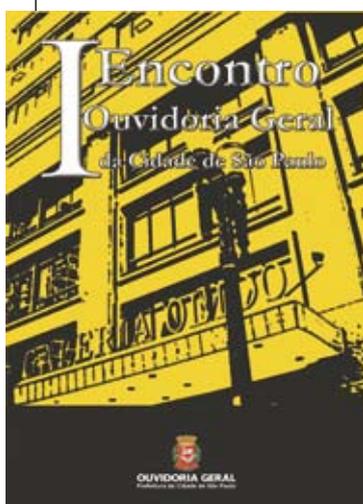
**Central
156:
1 milhão de
ligações por
mês**



Vera Melo, ouvidora do Metrô: diferenças entre ouvidorias públicas e privadas.

fundamentais para que se estabeleça relacionamento equilibrado. Os personagens expõem que é necessária a comunicação para que as diferenças sejam discutidas e entendidas. José Pinheiro, ouvidor da Prodesp, ressaltou a participação do cidadão na construção da cidadania. Destacou o papel do ouvidor dentro da organização, que é o de representar os interesses do cidadão; receber as manifestações

e sempre retornar, além de capitalizar esses dados e sugerir ações. Roberta Belém, representante do governo digital da prefeitura de São Paulo (responsável pela Central 156 e pelo SAC), apresentou as diretrizes de atendimento ao cidadão, os canais e os principais problemas. A Central 156, de informações e reclamações, atende média de 1 milhão de ligações por mês.





PREFEITURA DA CIDADE DE
SÃO PAULO

EXPEDIENTE

Jornalista responsável
Mami Yasunaga - MTB 26543

Colaboração
Maria Lumena Sampaio

Fotos
Ângela Garcia e Nanci Frangiotti

Produção editorial
Grupo CBI

**Ouvidoria Geral da Cidade
de São Paulo**
Av. São João, 473, 16º andar
CEP 01035-000
Telefone: 0800-17-5717