

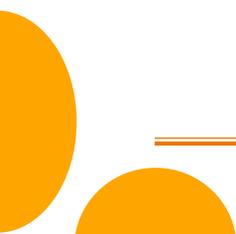
Relatório Anual

2008



OUVIDORIA GERAL
Prefeitura da Cidade de São Paulo

São Paulo, janeiro de 2009



Sumário

Apresentação: 5

Expediente: 7

Ouvidoria: Casa da Cidadania: 9

Ouvidoria e Direitos Humanos: 11

Comunicação: 13

Dados Estatísticos: 15

Mídia de Entrada: 17

Ranking de atendimento: 18

Comparativo por trimestre: 19

Comparativo com 2007: 19

Principais demandas: 20

Interlocução constante: 21

Agenda Propositiva: 22

Ilume: 22

Sec. Mun. da Saúde: 22

SPTrans: 23

PSIU: 23

Atendimentos por Órgão: 24

Naturezas de atendimentos por Órgão: 25

Concluídos por Órgão: 28

Atendimentos por Subprefeitura: 30

Naturezas de Atendimento - Subprefeituras: 31

Zona Norte: 31

Zona Sul: 32

Zona Leste: 34

Zona Oeste: 36

Zona Centro: 37

Concluídos por Subprefeitura: 38

Aperfeiçoamento Técnico e Gestão: 41

Colóquios: 43

Participação em eventos: 43

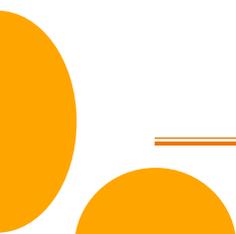
Ouvidoria como referência: 44

Qualificação da equipe técnica: 45

II Encontro da Ouvidoria Geral da Cidade de S.Paulo: 45

Administração Interna: 46

Reflexão: Qualidade no atendimento e Direitos Humanos: 47



Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo apresenta o Relatório Anual de Atividades de 2008, em cumprimento à Lei nº 13.167 de 5 de julho de 2001. Foram registradas 17.272 manifestações que consagram o direito ao exercício da cidadania.

A diretriz da Ouvidoria, em 2008, foi qualidade no atendimento, conceito aplicado tanto internamente quanto para toda a prefeitura de São Paulo.

Para o órgão, proporcionar um atendimento de qualidade vai além de um tratamento adequado ao munícipe. É a formação de uma parceria, que resulta no respeito ao cidadão; no cuidado de suas necessidades e principalmente valorização dos direitos à cidadania.

A aspiração dos munícipes foi prevista pela Ouvidoria quando as estatísticas do ano de 2007 foram consolidadas. A comprovação dessa percepção teve seu reforço agora com o fechamento dos dados de 2008, quando a natureza qualidade no atendimento atingiu patamares significativos.

A Ouvidoria Geral tem como foco o cidadão que pode manifestar seus anseios em relação à cidade. O tratamento do órgão, designado ao paulistano, busca sempre a qualidade no atendimento, com o objetivo de superar suas expectativas. Ouvir é essencial, uma vez que a crítica, sugestão ou reclamação pode transformar e aperfeiçoar os serviços disponíveis pela prefeitura.

O relatório apresenta estatísticas que representam essa voz do cidadão paulistano. Também simboliza a dedicação e o empenho dos servidores da Ouvidoria Geral em interceder pelo direito à cidadania.

Vale a pena lembrar que o ano de 2008 foi marcado pela recondução do mandato da Ouvidora Geral, num processo democrático com a elaboração de nova lista tríplice – cujos nomes foram escolhidos pelos membros da Comissão Municipal de Direitos Humanos – e posteriormente encaminhada ao Senhor Prefeito Gilberto Kassab, para a escolha de um dos nomes apontados.

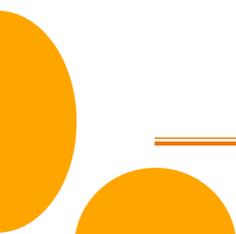
Maria Inês Fornazaro

Ouvidora Geral da Cidade de São Paulo

Maria Lumena Balaben Sampaio

Chefe de Gabinete da Ouvidoria

São Paulo, janeiro 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
 Francesly Sawaia Cerulli
 Francisca Moraes 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
 Izilda de Moraes Pereira
 Maria Clara Aparecida Jacomino
 Maria Zuleica Ferreira Silva
 Rosangela Aparecida Vieira
 Walter Dias Guimarães

Contadora

Rose Mari Cristiano

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

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
 Wilma Maria de Paula Orácio

Recepção

Érika Lúcia Timóteo Paulino
 Helena Giuliano Rey
 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
 Rafael Fernandes D'Agostinho
 Thatiane Pecoraro Ricca

Projeto Gráfico

Thiago Calil D. M. Cardoso

Diagramação

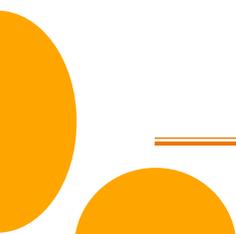
Leonardo Zanon Arruda

Impressão e Acabamento

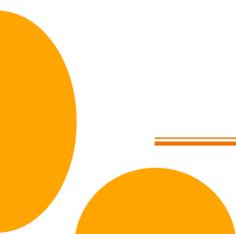
Companygraf

Tiragem

500 Exemplares



Ouvidoria: Casa da Cidadania



Ouvidoria e Direitos Humanos

Com o intuito de compreender melhor o público que procura a Ouvidoria Geral do Município e as demandas provenientes do mesmo, realizou-se o cruzamento do número de atendimentos e

Mapa SIM – Direitos Humanos versão atualizada 2006



a população residente¹ com o perfil das garantias dos direitos humanos classificados pelas 31 subprefeituras, apresentados no SIM – Sistema Intraurbano de Monitoramento dos Direitos Humanos.

O SIM – Direitos Humanos é um sistema de informação elaborado pela Comissão Municipal de Direitos Humanos, que utiliza 32 indicadores oficiais divididos em cinco dimensões: sócio-econômica, violência, criança e adolescente, mulher e negro.

Já utilizado pela Ouvidoria em relatórios anteriores, os dados apresentados a seguir foram atualizados até o ano de 2006.

Como observa-se no mapa, as subprefeituras que mantêm maior garantia de direitos humanos também são as que apresentam maior índice de reclamação (exceção feita à Aricanduva/Vila Formosa).

Da mesma forma, nota-se que as regiões que indicam níveis de baixa ou precária garantia apresentam menores registros de atendimento. Essa

¹Fonte: IBGE/Fundação SEADE, 2006.

situação nos leva a formular algumas hipóteses sobre a baixa procura pelos serviços da Ouvidoria por esses munícipes residentes nessas regiões, tais como, falta de informação sobre os direitos, pouco conhecimento dos serviços de interlocução entre o cidadão e o poder público e, ainda, a alta densidade populacional em áreas irregulares que não são reconhecidas pelo poder público.

Para exemplificar a análise, consideramos os dados das subprefeituras localizadas da Região Sul, acrescentando no quadro os indicadores de renda familiar per capita inferior a meio salário mínimo² e o de população residente em favela³ utilizados, entre outros, na dimensão sócio-econômica do SIM – Direitos Humanos⁴:

| Zona Sul | Atendimento Ouvidoria | População Residente | Atendimento/ População | Nível de garantia | Baixa Renda % | População em Favelas |
|-------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------|--------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Campo Limpo | 148 | 553.362 | 0,03 | Média | 15,23 | 31,27 |
| Capela do Socorro | 122 | 645.715 | 0,02 | Média | 17,78 | 10,85 |
| Cidade Ademar | 132 | 392.331 | 0,03 | Baixa | 16,40 | 21,40 |
| Ipiranga | 158 | 427.206 | 0,04 | Boa | 8,08 | 20,20 |
| Jabaquara | 63 | 213.921 | 0,03 | Baixa | 9,23 | 20,07 |
| M´Boi Mirim | 153 | 527.140 | 0,03 | Precária | 17,69 | 22,59 |
| Parelheiros | 18 | 139.922 | 0,01 | Baixa | 27,03 | 9,46 |
| Santo Amaro | 166 | 210.118 | 0,08 | Alta | 3,37 | 7,79 |
| Vila Mariana | 267 | 300.955 | 0,09 | Alta | 1,87 | 0,87 |

No quadro anterior podemos verificar que as subprefeituras, que indicam maior número de atendimentos na Ouvidoria equivalente à população, são as que apresentam nível alto de garantia dos direitos humanos e também os menores percentuais de população de baixa renda e residente em favela.

Esses resultados, referenciados pelos outros dados do SIM, demonstram que as diferenças sócio-econômicas também influenciam no comportamento e uso do cidadão em relação aos serviços do poder público.

²Fonte: IBGE Censo, 2000.

³Secretaria Municipal de Habitação, 2006.

⁴Mais detalhes consulte <http://www.prefeitura.sp.gov.br/simdh/>

Comunicação

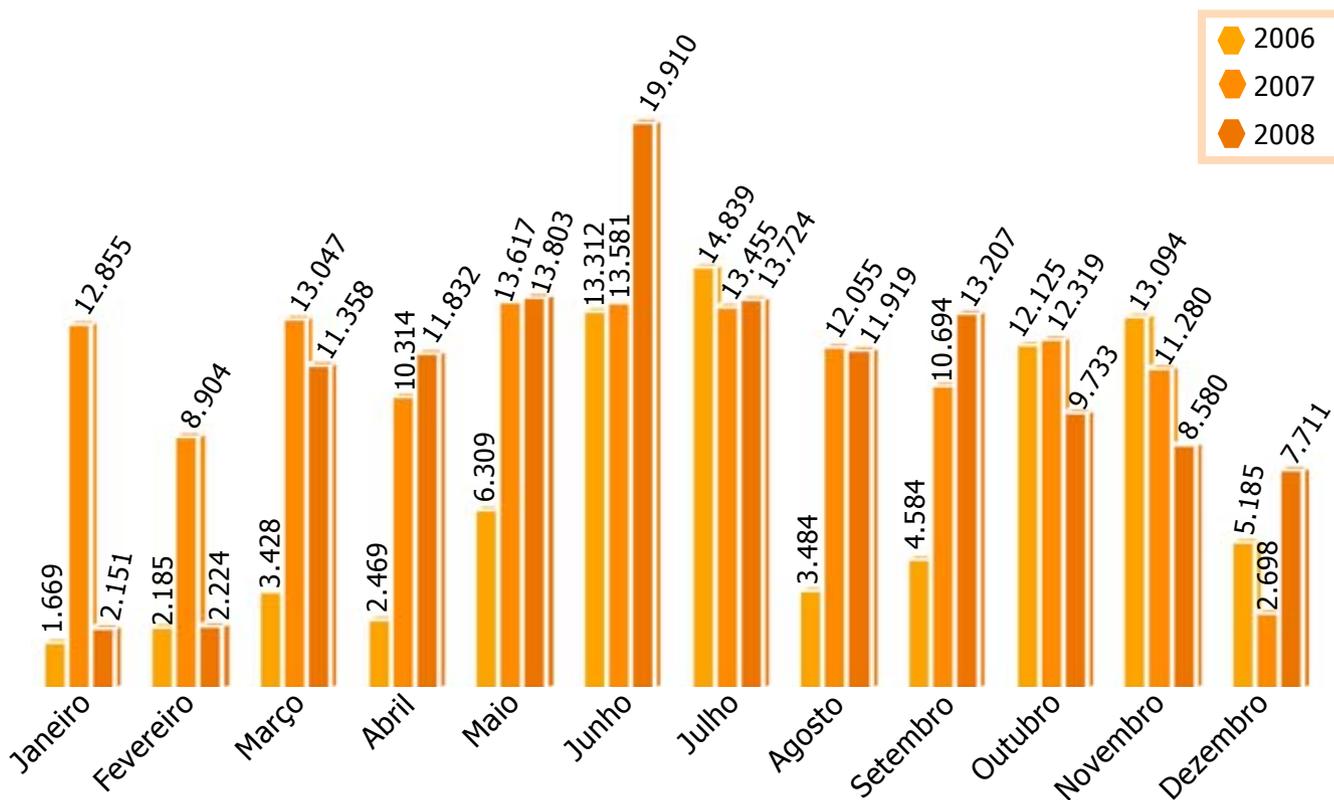
A Assessoria de Comunicação da Ouvidoria Geral disponibilizou os relatórios trimestrais e anual do órgão, além dos mensais, que não estão previstos em Lei.

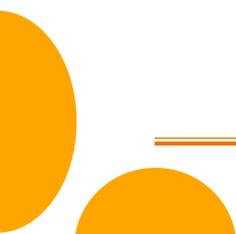
Houve também a produção de orientações com base nas demandas trazidas pelos municípios ao órgão como o caso de poda de árvores, que exige toda uma logística de pessoal e de equipamentos.

No comparativo de acessos entre os anos de 2007 e 2008 houve um decréscimo de -6,4%: de 134.819 para 126.179. Entre 2006 e 2007, no entanto, houve um crescimento significativo, de 63%: dos 82.683 passou para 134.819 acessos.

As informações mais procuradas foram as relacionadas a Secretaria Municipal dos Transportes como o Bilhete Único Especial e SPTrans - São Paulo Transportes S.A., cujas orientações foram produzidas em 2007, mas que despertaram interesse da população ainda em 2008.

Acessos ao site da Ouvidoria

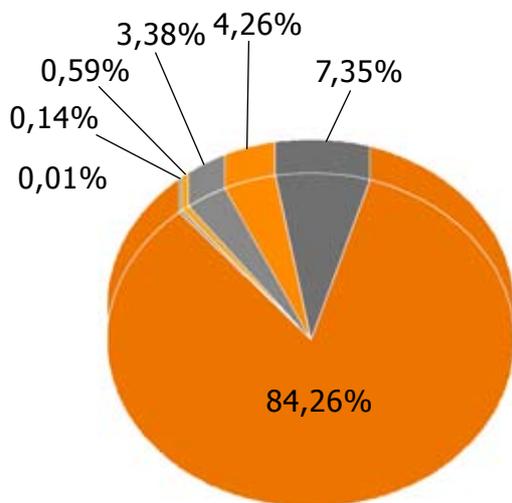




Dados Estatísticos



Mídia de entrada



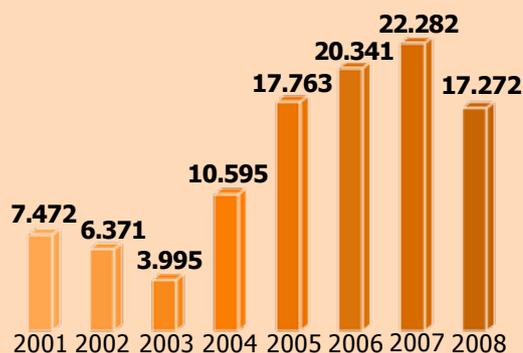
| | |
|----------------------------|--------------------------------------|
| ● Telefone: 14.554 | ● E-mail: 102 |
| ● Fax: 1.270 | ● Ofício: 25 |
| ● Pessoalmente: 735 | Matéria da mídia: 2 |
| ● Carta: 584 | Total de Atendimentos: 17.272 |

Em 2008, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou 17.272 protocolos, sendo a maioria por telefone (84,26%). Em relação ao ano anterior, 2007, houve apenas uma inversão na ordem dos meios mais utilizados pelo paulistano para falar com a Ouvidoria. Fax, que aparecia em quarto lugar, foi para o segundo lugar no ano de 2008. Pessoalmente era um dos meios mais utilizados, mas caiu da segunda para a terceira posição.

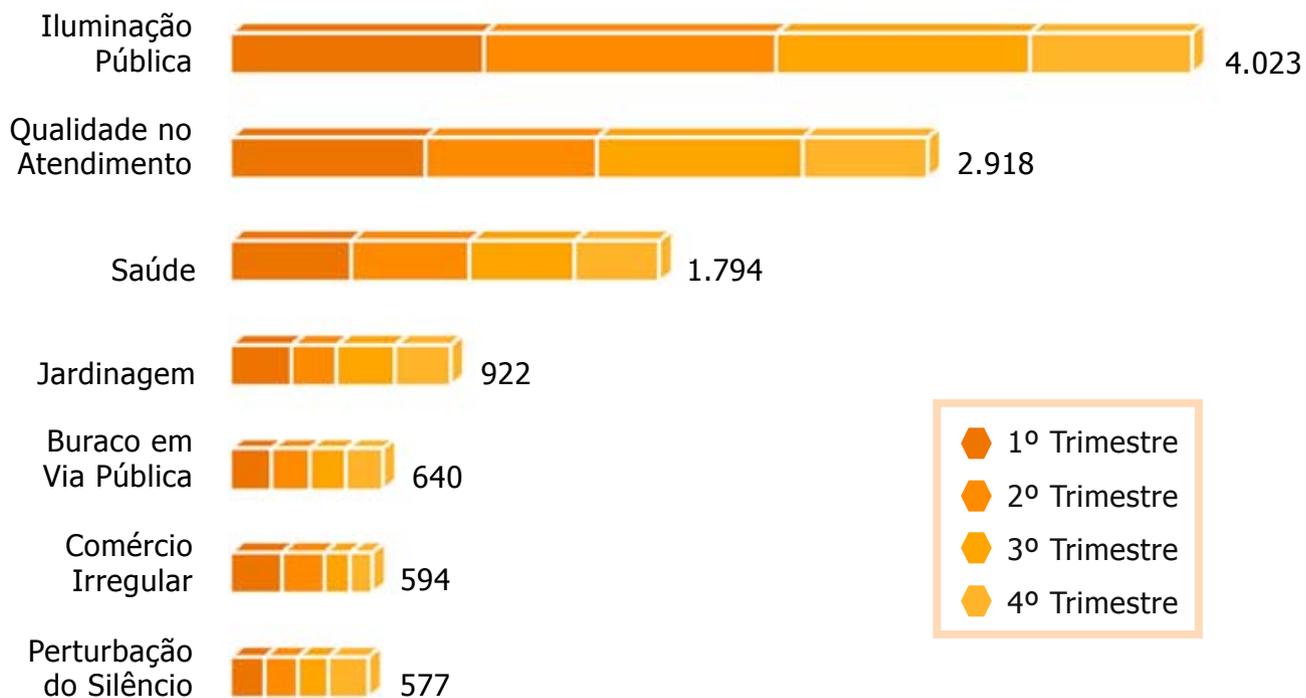
O número total de atendimentos da Ouvidoria em 2008 apresentou uma queda de -22,48%. Em número absoluto, são 5.010 protocolos a menos. A redução se deve especialmente à queda de reclamações da natureza iluminação pública (-46% em relação ao período anterior) e da SPTrans (-47,9% em relação ao ano de 2007). Tanto o Ilume (empresa responsável pela iluminação pública) quanto a SPTrans investiram na qualificação do atendimento com centrais próprias.

A Ouvidoria aperfeiçoou e investiu num atendimento mais elaborado em demandas como PSIU, 156 e programas sociais. Tais informações enriqueceram o processo de atendimento, facilitando a tramitação e por consequência a detecção de falhas na prestação do serviço e a resolução do problema.

Evolução do número de atendimentos



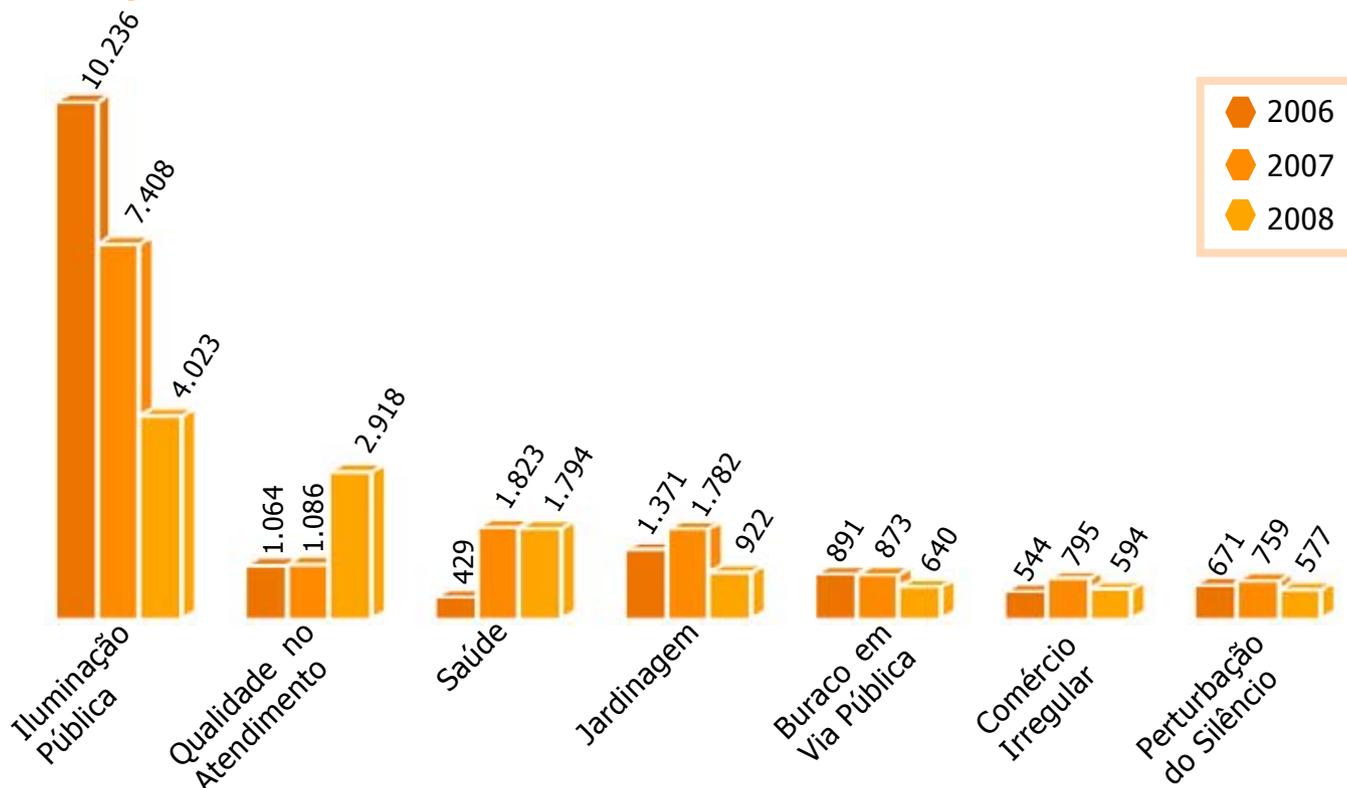
Ranking de atendimento



Comparativo por trimestre

| | 1º Trimestre | | 2º Trimestre | | 3º Trimestre | | 4º Trimestre | |
|--------------------------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|
| | N/A | % | N/A | % | N/A | % | N/A | % |
| Iluminação Pública | 1.061 | 26,37 | 1.226 | 30,47 | 1.056 | 26,25 | 680 | 16,90 |
| Qualidade no Atendimento | 817 | 28,00 | 718 | 24,61 | 861 | 29,51 | 522 | 17,89 |
| Saúde | 505 | 28,15 | 498 | 27,76 | 439 | 24,47 | 352 | 19,62 |
| Jardinagem | 258 | 27,98 | 189 | 20,50 | 245 | 26,57 | 230 | 24,95 |
| Buraco em Via Pública | 174 | 27,19 | 158 | 24,69 | 154 | 24,06 | 154 | 24,06 |
| Comércio Irregular | 218 | 36,70 | 178 | 29,97 | 107 | 18,01 | 91 | 15,32 |
| Perturbação do Silêncio | 143 | 24,78 | 142 | 24,61 | 128 | 22,18 | 164 | 28,42 |

Comparativo com 2007 e 2006



Principais demandas

A **Iluminação pública** é a principal demanda da Ouvidoria, considerando-se a queda significativa no número de registros, após a criação do serviço de atendimento Ligue-Luz, em setembro de 2007. Em 2008, foram 4.023 reclamações dessa natureza contra 7.408 do ano anterior. Uma queda de -46%. De 2006 a 2007, a queda foi de -27%. No ano de 2008, com exceção da alta no segundo trimestre, os números caíram gradativamente: de 1.061 (1º trimestre) para 680 protocolos (4º trimestre).

A **Qualidade no atendimento** é a natureza que apresentou aumento significativo: de 1.086 reclamações, em 2007, passou para 2.918 em 2008. O número de protocolos subiu 169% enquanto que entre os anos de 2006 e 2007 a variação foi de 2%.

O órgão que reúne o maior número de reclamações na natureza Qualidade no atendimento é a Secretaria Municipal da Saúde com 1.392 protocolos. A Secretaria Municipal da Gestão apresentou 429 registros, sendo a maioria relacionada à Central 156 (312 reclamações) e ao DRH (84). O DRH é o departamento de recursos humanos da prefeitura que atende somente os funcionários públicos. A Secretaria Municipal de Finanças surge em terceira posição com 158 reclamações, seguida por Participação e Parceria (122 protocolos) e Educação com 100 queixas de qualidade no atendimento.

Mais reclamados em Qualidade no Atendimento

| | |
|---|-------|
| Secretaria Municipal da Saúde | 1.392 |
| Secretaria Municipal de Gestão | 429 |
| Secretaria Municipal de Finanças | 158 |
| Secretaria Municipal de Participação e Parceria | 122 |
| Secretaria Municipal da Educação | 100 |

A natureza **Saúde** ocupa a terceira colocação no ranking das mais reclamadas na Ouvidoria e num comparativo entre o ano anterior registrou uma queda de -2%. Foram 1.823 protocolos, em 2007, contra os 1.794 de 2008. No período anterior, a estatística apontou um crescimento de 325% entre os anos de 2006 e 2007.

Jardinagem é a quarta natureza mais reclamada – abrange os serviços de poda, retirada de árvore, entre outros – com 922 registros. Houve uma queda de -48% em relação ao ano de 2007, quando foi registrado 1.782 protocolos. No período anterior, entre 2006 e 2007, a natureza apresentara um aumento de 30%.

Buraco em via pública é a natureza que ocupa a quinta colocação com 640 protocolos. Em relação ao ano anterior houve uma queda de -27% com 873 reclamações. Num comparativo entre os anos de 2006 e 2007, a natureza apresentou queda de -2%.

Outra natureza que registrou queda foi **Comércio Irregular** com -25%. De 795 protocolos, em 2007, passou para 594 em 2008. No comparativo do período anterior, a natureza registrara um aumento de 46% entre os anos de 2006 e 2007.

O **PSIU – Programa do Silêncio Urbano** apresentou uma queda de -24% em relação ao ano anterior com 577 protocolos ante os 759. No comparativo entre o período anterior (anos de 2006 e 2007), a variação foi de 13%. Em 2006, havia 671 reclamações.

Interlocução constante

Há dois anos, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo implementou um mecanismo de interlocução entre as demandas trazidas pelos cidadãos paulistanos e os órgãos públicos municipais. Cada secretaria, subprefeitura e empresa indicou um interlocutor, que faz a interface entre o órgão e a Ouvidoria. Em 2008, observou-se resultado expressivo desse trabalho nas próprias estatísticas, conforme apresentado anteriormente.

O uso do meio eletrônico para troca de informações deu celeridade aos procedimentos, pois tal mecanismo evitou o trâmite de ofícios, a redução do tempo na transmissão da informação e possibilitou ao cidadão paulistano receber uma orientação de qualidade. Houve um decréscimo de protocolos sem resposta e reiteraões de ofícios.

A divulgação do relatório mensal junto aos gestores – secretários, subprefeitos e presiden-

tes – fortaleceu o papel da Ouvidoria como ferramenta de gestão. Tal estratégia permitiu acompanhar em tempo real os problemas reclamados e ter acesso ao detalhamento das estatísticas. A esse fator também se soma o avanço na qualidade das respostas dos órgãos, cujo conteúdo está centrado na informação dos procedimentos para a solução da demanda.

Agenda Propositiva

Criado em 2006, o método de trabalho tem como objetivo estreitar a relação entre a Ouvidoria e os órgãos com maior número de demandas, comprometendo as equipes em garantir um melhor atendimento ao cidadão.

Em 2008, a Ouvidoria destaca a Agenda Propositiva com quatro órgãos relacionados a seguir:

Ilume – Iluminação Pública

O órgão foi o primeiro a integrar Agenda Propositiva, há dois anos. O trabalho permaneceu no ano de 2008 com envio de relatórios diários de registro das demandas dos munícipes, de pendências e um relatório mensal. A natureza iluminação pública é mais reclamada na Ouvidoria, mas com a criação de um serviço de atendimento próprio – o Ligue Luz, em setembro de 2007, houve queda gradativa no número de registros.

Secretaria Municipal da Saúde – Ouvidoria da Saúde

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo observou um acréscimo no número de reclamações na pasta da Saúde, em 2007. Assim, estabeleceu a Agenda Propositiva no início de 2008, com a implementação de procedimentos para sanar os problemas e reduzir o número de demandas. A Ouvidoria Geral passou a elaborar relatórios diários de registro e manter diálogo com os responsáveis pelo atendimento ao cidadão, em apoio ao trabalho da Ouvidoria Central da Saúde.

As demandas da pasta Saúde, ainda que não envolvam um risco imediato, tratam da vida do paulistano, razão pela qual são cadastradas sem a exigência do pré-requisito de atendimento inicial (156 ou SAC), procedimento adotado em outras naturezas. Assim, a reclamação é registrada de imediato dado o caráter imperioso da qualidade de vida do munícipe.

Em dezembro de 2008, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo organizou um encontro com as coordenadorias de saúde e o ouvidor central da Saúde. A ocasião serviu para um rico intercâmbio em que problemas operacionais, estruturais e de gestão foram apontados e as possíveis soluções foram sugeridas.

A questão emergencial e que requer atenção é a qualidade no atendimento, atividade meio, que deve ser monitorada conjuntamente, além da possibilidade de capacitação dos funcionários envolvidos com o atendimento ao público.

SPTTrans - São Paulo Transportes

No segundo semestre de 2008, houve um aumento no registro de demandas referente ao Bilhete Único Especial, serviço fornecido pela SPTTrans – São Paulo Transportes S.A., da Secretaria Municipal de Transportes, gerando uma Agenda Propositiva.

A SPTTrans implementou novos procedimentos, tendo como base a Portaria conjunta entre a Secretaria Municipal dos Transportes com a Secretaria Municipal da Saúde, nº 003/06, publicado no Diário Oficial de 4/10/2006. A Portaria determina critérios para os beneficiários do Bilhete Único Especial que são portadores de patologias especiais e que têm dificuldade de locomoção. Com essa mudança, houve aumento do número de reclamações na Ouvidoria, que sugeriu a SP-Trans melhorar a informação ao munícipe e a investir em comunicação por meio de cartazes.

PSIU – Programa do Silêncio Urbano

Devido à grande demanda de reclamações ao PSIU, a Ouvidoria realizou um trabalho técnico para uma coleta mais consistente de informações no registro de reclamações. Foi desenvolvido, em conjunto, formulário específico para o atendimento com campos fundamentais para a apuração da reclamação, como especificar o tipo de estabelecimento comercial, horário em que funciona e de maior incidência de incômodo, entre outros dados.

Assim, ao reclamar na Ouvidoria, o munícipe também sugere os dias para a vistoria e autoriza ou não a medição em sua residência. Com uma informação qualificada, o PSIU tem mais subsídios para efetuar uma fiscalização objetiva, além de racionalizar o número de contatos com o munícipe.

Atendimentos por Órgão

| Órgão | Atendimentos |
|--|--------------|
| Secretaria Municipal de Serviços | 4.168 |
| Secretaria Municipal da Saúde | 4.045 |
| Secretaria Municipal de Educação | 797 |
| Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras | 611 |
| Companhia de Engenharia de Tráfego | 546 |
| Secretaria Municipal de Gestão | 536 |
| São Paulo Transportes S/A | 511 |
| Secretaria Municipal de Finanças | 364 |
| Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social | 240 |
| Secretaria Municipal de Participação e Parceria | 162 |
| Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo | 108 |
| Secretaria do Governo Municipal | 74 |
| Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente | 73 |
| Secretaria Municipal dos Transportes | 58 |
| Serviço Funerário do Município de São Paulo | 49 |
| Secretaria Municipal de Cultura | 47 |
| Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação | 37 |

| Órgão | Atendimentos |
|--|---------------|
| Secretaria Municipal de Habitação | 37 |
| Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo | 35 |
| Secretaria Municipal de Infra-estrutura Urbana e Obras | 19 |
| Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos | 19 |
| Secretaria Municipal do Trabalho | 14 |
| Supervisão Geral de Abastecimento | 12 |
| São Paulo Turismo S/A | 5 |
| Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida | 4 |
| Companhia de Processamento de Dados do Município de São Paulo | 2 |
| Instituto de Previdência Municipal | 2 |
| Secretaria Municipal de Planejamento | 2 |
| Comissão Municipal de Direitos Humanos | 1 |
| Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente | 1 |
| Secretaria Municipal de Relações Internacionais | 1 |
| Outros Órgãos* | 14 |
| TOTAL | 12.594 |

*Não pertinentes à esfera municipal

Naturezas de atendimento*

Órgãos

Sec. Mun. de Serviços

| | |
|--------------------------|------|
| Iluminação Pública | 4023 |
| Qualidade no Atendimento | 64 |
| Limpeza Pública/ Lixo | 38 |

Sec. Mun. da Saúde

| | |
|--------------------------|------|
| Saúde | 1785 |
| Qualidade no Atendimento | 1392 |
| Animais | 424 |

Sec. Mun. de Educação

| | |
|--------------------------|-----|
| Escolas | 533 |
| Qualidade no Atendimento | 100 |
| Creches | 59 |

Sec. Mun. de Coord. das Subprefeituras

| | |
|--|-----|
| Perturbação do Silêncio | 577 |
| Outras Denúncias de Irregularidade Grave | 9 |
| Qualidade no Atendimento | 8 |

Comp. de Eng. de Tráfego

| | |
|--------------------------|-----|
| Trânsito | 400 |
| Qualidade no Atendimento | 35 |
| Sugestão | 25 |

Sec. Mun. de Gestão

| | |
|--------------------------|-----|
| Qualidade no Atendimento | 429 |
| Assuntos Diversos | 41 |
| Sugestão | 38 |

São Paulo Transportes S/A

| | |
|--------------------------|-----|
| Transporte Público | 390 |
| Qualidade no Atendimento | 92 |
| Sugestão | 21 |

Sec. Mun. de Finanças

| | |
|--------------------------|-----|
| Impostos e Taxas | 158 |
| Qualidade no Atendimento | 158 |
| Assuntos Diversos | 18 |

Sec. Mun. de Assistência e Desenvolvimento Social

| | |
|--------------------------|-----|
| Programa Social | 123 |
| Qualidade no Atendimento | 69 |
| Albergue | 18 |

Sec. Municipal de Participação e Parceria

| | |
|--------------------------|-----|
| Qualidade no Atendimento | 122 |
| Assuntos Diversos | 16 |
| Sugestão | 12 |

Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

| | |
|--------------------------|----|
| Elogio | 54 |
| Assuntos Diversos | 23 |
| Qualidade no Atendimento | 18 |

Sec. do Governo Municipal

| | |
|----------------------|----|
| Assuntos Diversos | 16 |
| Elogio | 11 |
| Infração Disciplinar | 10 |

Sec. Mun. do Verde e do Meio Ambiente

| | |
|--------------------------|----|
| Poluição | 34 |
| Qualidade no Atendimento | 13 |
| Parques Municipais | 6 |

Sec. Mun. dos Transportes

| | |
|--------------------------|----|
| Qualidade no Atendimento | 23 |
| Sugestão | 11 |
| Trânsito | 9 |

Serviço Funerário do Município de São Paulo

| | |
|--------------------------|----|
| Qualidade no Atendimento | 29 |
| Assuntos Diversos | 16 |
| Elogio | 3 |

Sec. Mun. de Cultura

| | |
|--------------------------|----|
| Qualidade no Atendimento | 17 |
| Sugestão | 6 |
| Assuntos Diversos | 5 |

Sec. Mun. de Esportes, Lazer e Recreação

| | |
|--------------------------|----|
| Assuntos Diversos | 10 |
| Qualidade no Atendimento | 9 |
| Clubes/ CDMs | 4 |

Sec. Mun. de Habitação

| | |
|--------------------------|----|
| Assuntos Diversos | 24 |
| Segurança em Edificações | 7 |
| Qualidade no Atendimento | 5 |

Comp. Metropolitana de Habitação de São Paulo

| | |
|--------------------------|----|
| Moradia Popular | 18 |
| Qualidade no Atendimento | 13 |
| Assuntos Diversos | 3 |

Sec. Mun. de Infra-estrutura Urbana e Obras

| | |
|-------------------|---|
| Assuntos Diversos | 9 |
| Córregos | 6 |
| Sugestão | 4 |

Sec. Mun. Negócios Jurídicos

| | |
|--------------------------|---|
| Qualidade no Atendimento | 8 |
| Infração Disciplinar | 3 |
| Assuntos Diversos | 3 |

Sec. Mun. do Trabalho

| | |
|--------------------------|----|
| Qualidade no Atendimento | 12 |
| Programa Social | 1 |

Superv. Ger. Abastecimento

| | |
|--------------------------|---|
| Qualidade no Atendimento | 3 |
| Feira Livre/ Sacolão | 2 |
| Sugestão | 2 |

São Paulo Turismo S/A

| | |
|-------------------|---|
| Assuntos Diversos | 4 |
| Sugestão | 1 |

Sec. Mun. da Pessoa com Deficiência e Mob. Reduzida

| | |
|-------------------------------|---|
| Acesso para Deficiente Físico | 2 |
| Qualidade no Atendimento | 1 |

Companhia de Processamento de Dados do Mun. de São Paulo

| | |
|--------------------------|---|
| Infração Disciplinar | 1 |
| Qualidade no Atendimento | 1 |

Instituto de Previdência Municipal

| | |
|--------------------------|---|
| Assuntos Diversos | 1 |
| Qualidade no Atendimento | 1 |
| Sugestão | 1 |

Sec. Mun. de Planejamento

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

Comissão Municipal de Direitos Humanos

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

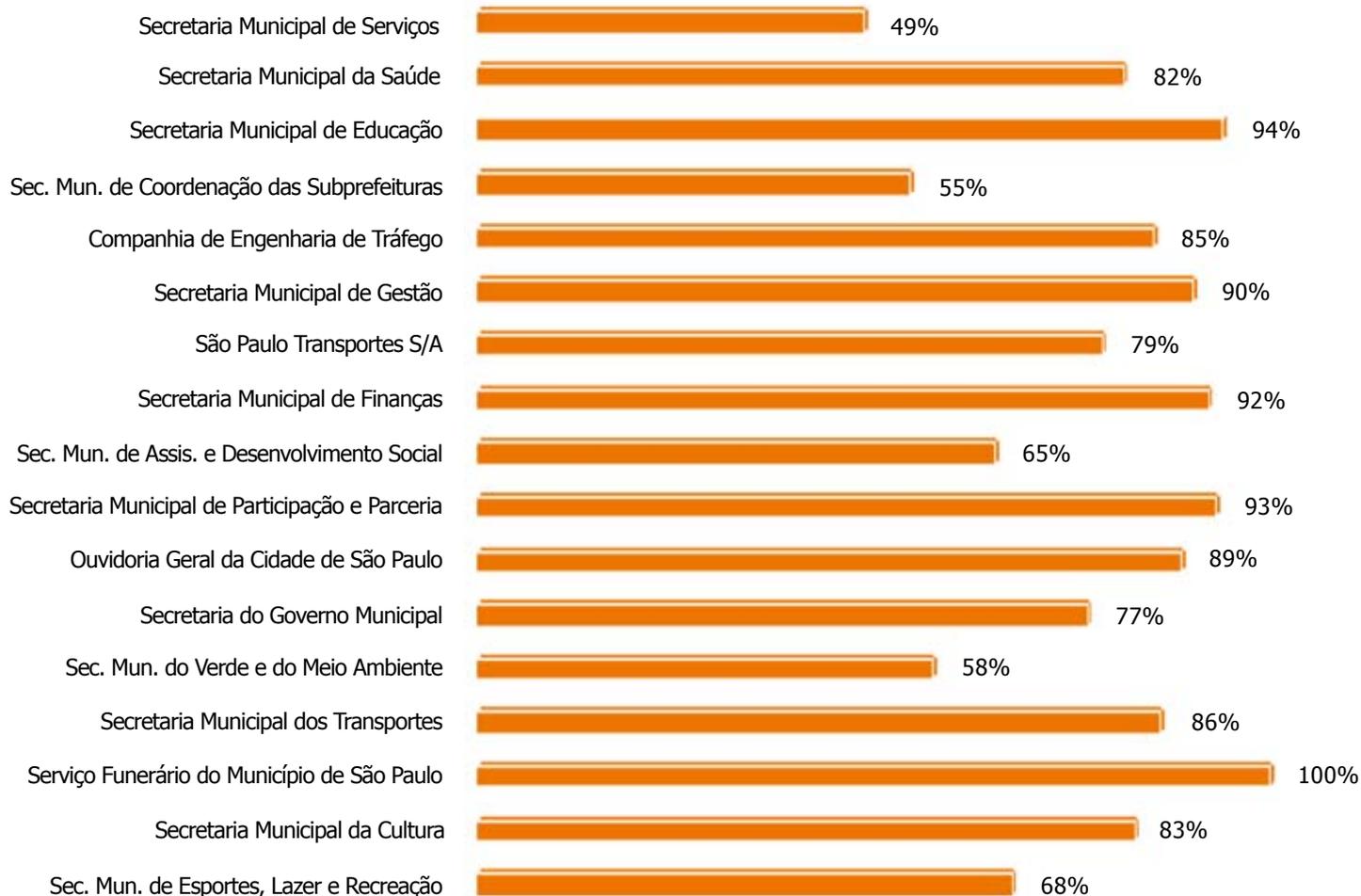
Conselho Mun. dos Direitos da Criança e do Adolescente

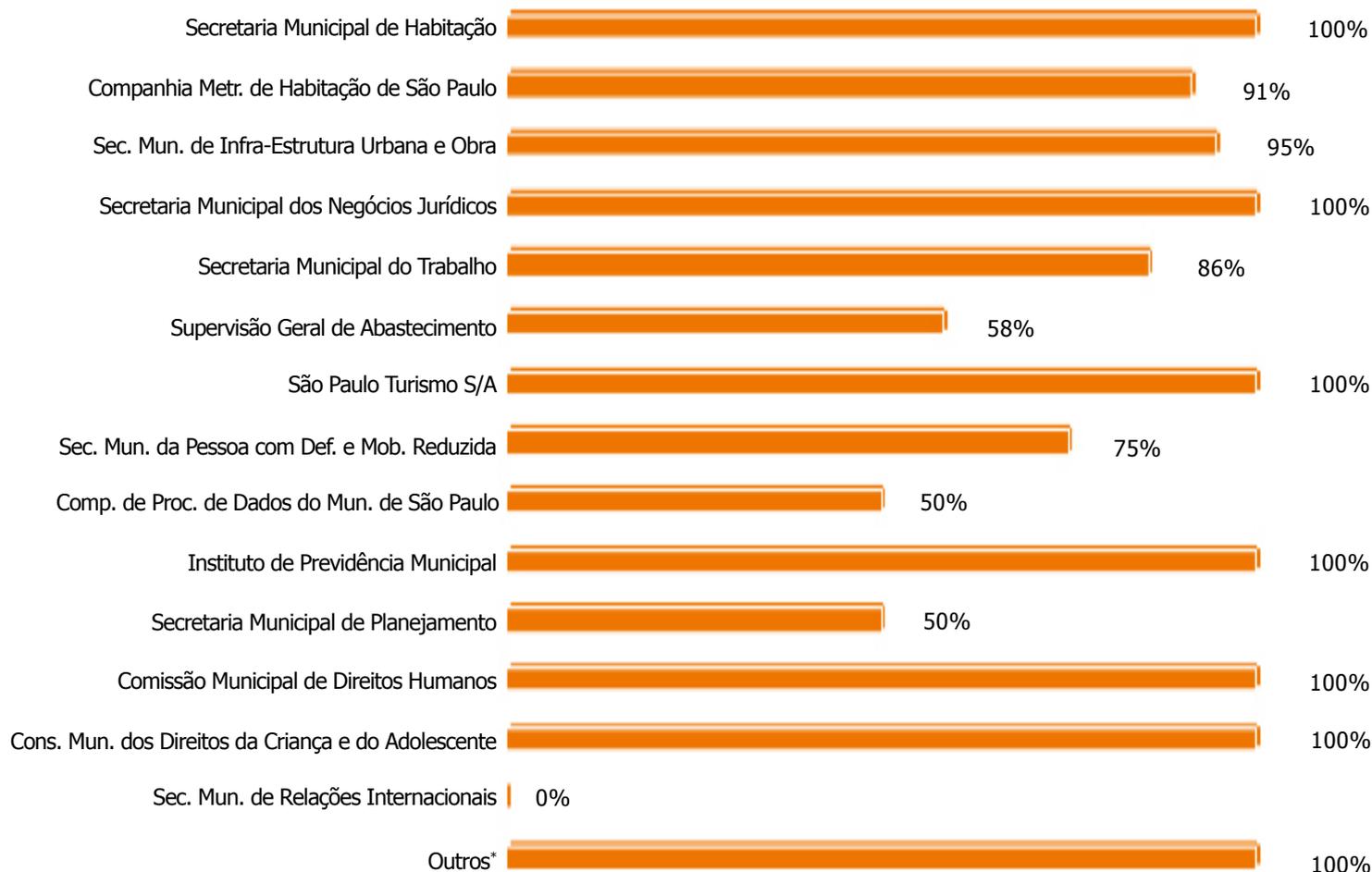
| | |
|--------------------------|---|
| Qualidade no Atendimento | 1 |
|--------------------------|---|

Sec. Mun. de Relações Internacionais

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

Concluídos por Órgão





*Não pertinentes à esfera municipal

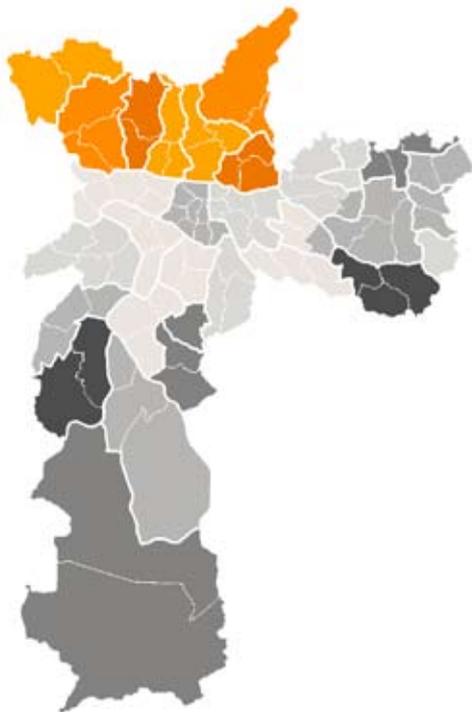
Atendimentos por Subprefeitura

| Subprefeitura | Atendimentos |
|----------------------------|--------------|
| Santana/Tucuruvi | 303 |
| Penha | 293 |
| Butantã | 291 |
| Sé | 281 |
| Vila Mariana | 267 |
| Pinheiros | 259 |
| Lapa | 256 |
| Itaquera | 242 |
| Pirituba/Jaraguá | 209 |
| Moóca | 192 |
| Vila Prudente/Sapopemba | 187 |
| Santo Amaro | 166 |
| Ipiranga | 158 |
| M´Boi Mirim | 153 |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | 149 |
| Campo Limpo | 148 |

| Subprefeitura | Atendimentos |
|---------------------------|--------------|
| Casa Verde/Cachoeirinha | 143 |
| Cidade Ademar | 132 |
| Jaçanã/Tremembé | 132 |
| Capela do Socorro | 122 |
| Itaim Paulista | 101 |
| São Miguel Paulista | 77 |
| Vila Maria/Vila Guilherme | 70 |
| Jabaquara | 63 |
| Aricanduva/Vila Formosa | 58 |
| Guaianases | 53 |
| São Mateus | 52 |
| Ermelino Matarazzo | 43 |
| Perus | 39 |
| Cidade Tiradentes | 21 |
| Parelheiros | 18 |
| TOTAL | 4.678 |

Naturezas de Atendimento*

Subprefeitura - Zona Norte



Casa Verde/ Cachoeirinha

| | |
|-----------------------|----|
| Buraco em Via Pública | 34 |
| Comércio Irregular | 22 |
| Construção Irregular | 13 |

Freguesia/ Brasilândia

| | |
|-----------------------|----|
| Buraco em Via Pública | 53 |
| Pavimentação | 11 |
| Comércio Irregular | 10 |

Jaçanã/ Tremembé

| | |
|-----------------------|----|
| Buraco em Via Pública | 32 |
| Comércio Irregular | 12 |
| Limpeza Pública/ Lixo | 12 |

Perus

| | |
|-----------------------|---|
| Jardinagem | 5 |
| Limpeza Pública/ Lixo | 5 |
| Passeio Público | 5 |

Pirituba/ Jaraguá

| | |
|--------------------------------|----|
| Buraco em Via Pública | 84 |
| Jardinagem | 26 |
| Bueiros/ Galerias Água Pluvial | 17 |

Santana/ Tucuruvi

| | |
|-----------------------|----|
| Buraco em Via Pública | 72 |
| Jardinagem | 60 |
| Construção Irregular | 33 |

Vila Maria/ Vila Guilherme

| | |
|--------------------------------|----|
| Comércio Irregular | 18 |
| Construção Irregular | 11 |
| Bueiros/ Galerias Água Pluvial | 5 |

Subprefeituras - Zona Sul



Campo Limpo

| | |
|-----------------------|----|
| Jardinagem | 29 |
| Buraco em Via Pública | 21 |
| Limpeza Pública/ Lixo | 16 |

Capela do Socorro

| | |
|-----------------------|----|
| Comércio Irregular | 27 |
| Limpeza Pública/ Lixo | 16 |
| Passeio Público | 11 |

Cidade Ademar

| | |
|-----------------------|----|
| Buraco em Via Pública | 22 |
| Jardinagem | 21 |
| Comércio Irregular | 18 |

Ipiranga

| | |
|-----------------------|----|
| Jardinagem | 29 |
| Limpeza Pública/ Lixo | 25 |
| Comércio Irregular | 22 |

Jabaquara

| | |
|--------------------|---|
| Jardinagem | 9 |
| Passeio Público | 7 |
| Comércio Irregular | 6 |

M'Boi Mirim

| | |
|-----------------------|----|
| Buraco em Via Pública | 46 |
| Jardinagem | 27 |
| Limpeza Pública/ Lixo | 19 |

Parelheiros

| | |
|--------------------|---|
| Pavimentação | 7 |
| Comércio Irregular | 4 |
| Jardinagem | 3 |

Santo Amaro

| | |
|----------------------|----|
| Jardinagem | 40 |
| Comércio Irregular | 37 |
| Construção Irregular | 11 |

Vila Mariana

| | |
|--------------------------|----|
| Jardinagem | 78 |
| Comércio Irregular | 38 |
| Qualidade no Atendimento | 29 |

Subprefeituras - Zona Leste



Aricanduva/ Vila Formosa

| | |
|--------------------------|----|
| Buraco em Via Pública | 11 |
| Qualidade no Atendimento | 10 |
| Jardinagem | 8 |

Cidade Tiradentes

| | |
|----------------------|---|
| Jardinagem | 6 |
| Infração Disciplinar | 3 |
| Comércio Irregular | 2 |

Ermelino Matarazzo

| | |
|-----------------------------------|---|
| Buraco em Via Pública | 7 |
| Jardinagem | 7 |
| Bueiros/ Galerias de Água Pluvial | 6 |

Guaianases

| | |
|----------------------|----|
| Comércio Irregular | 10 |
| Infração Disciplinar | 7 |
| Assuntos Diversos | 4 |

Itaim Paulista

| | |
|-----------------------------------|----|
| Bueiros/ Galerias de Água Pluvial | 27 |
| Buraco em Via Pública | 20 |
| Jardinagem | 17 |

Itaquera

| | |
|-----------------------------------|----|
| Buraco em Via Pública | 47 |
| Jardinagem | 40 |
| Bueiros/ Galerias de Água Pluvial | 26 |

Moóca

| | |
|----------------------|----|
| Jardinagem | 60 |
| Comércio Irregular | 32 |
| Construção Irregular | 17 |

Penha

| | |
|----------------------|-----|
| Jardinagem | 102 |
| Comércio Irregular | 35 |
| Construção Irregular | 23 |

São Mateus

| | |
|-----------------------------------|---|
| Bueiros/ Galerias de Água Pluvial | 9 |
| Comércio Irregular | 5 |
| Qualidade no Atendimento | 5 |

São Miguel Paulista

| | |
|-------------------------------|----|
| Buraco em Via Pública | 14 |
| Comércio Irregular | 14 |
| Limpeza em Terreno Particular | 8 |

Vila Prudente/ Sapopemba

| | |
|-----------------------|----|
| Buraco em Via Pública | 28 |
| Jardinagem | 24 |
| Comércio Irregular | 20 |

Subprefeituras - Oeste



Butantã

| | |
|-----------------------|----|
| Jardinagem | 58 |
| Buraco em Via Pública | 41 |
| Construção Irregular | 33 |

Lapa

| | |
|----------------------|-----|
| Jardinagem | 100 |
| Comércio Irregular | 28 |
| Construção Irregular | 22 |

Pinheiros

| | |
|----------------------|----|
| Jardinagem | 81 |
| Comércio Irregular | 42 |
| Construção Irregular | 29 |

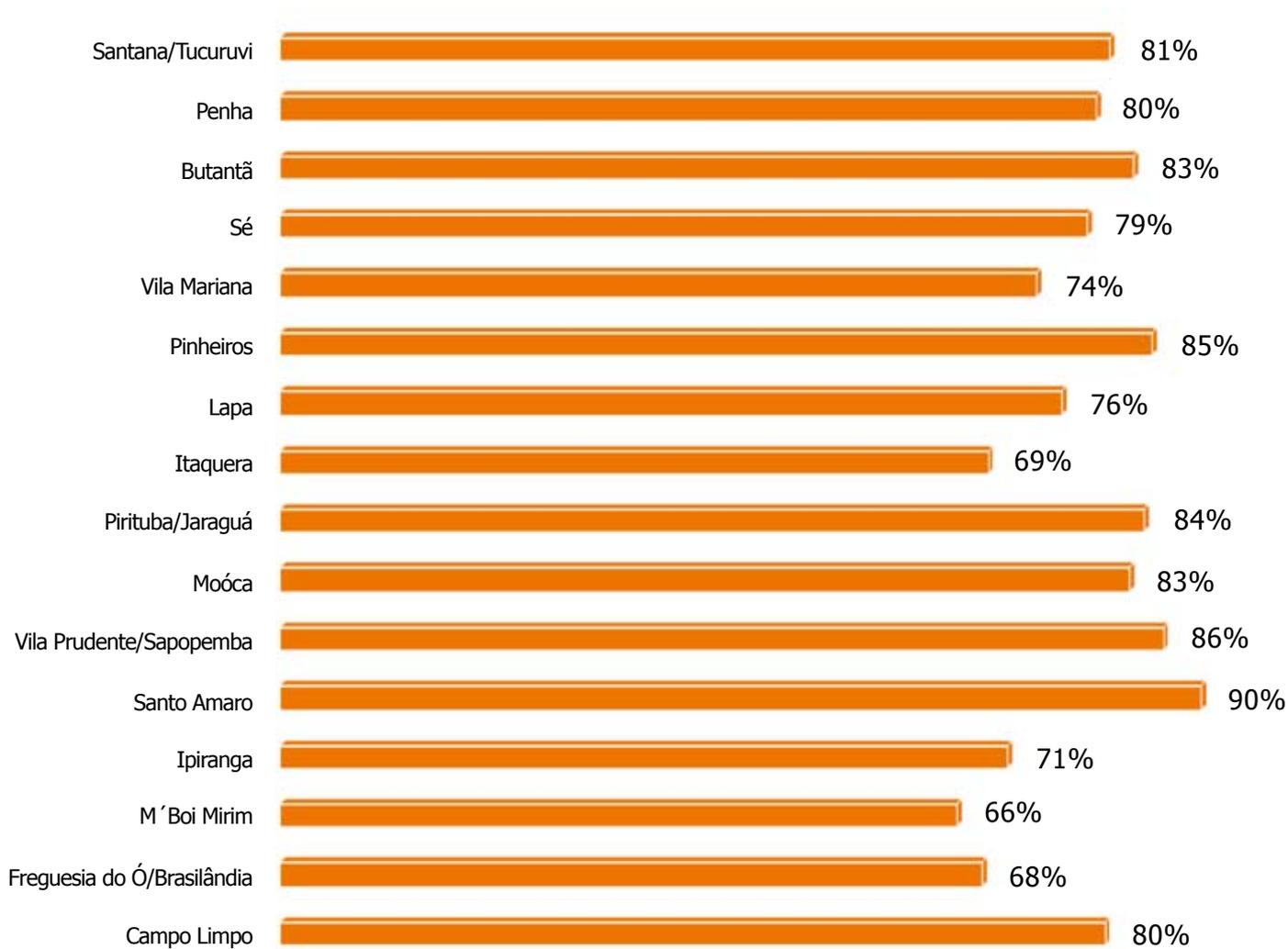
Subprefeitura - Centro

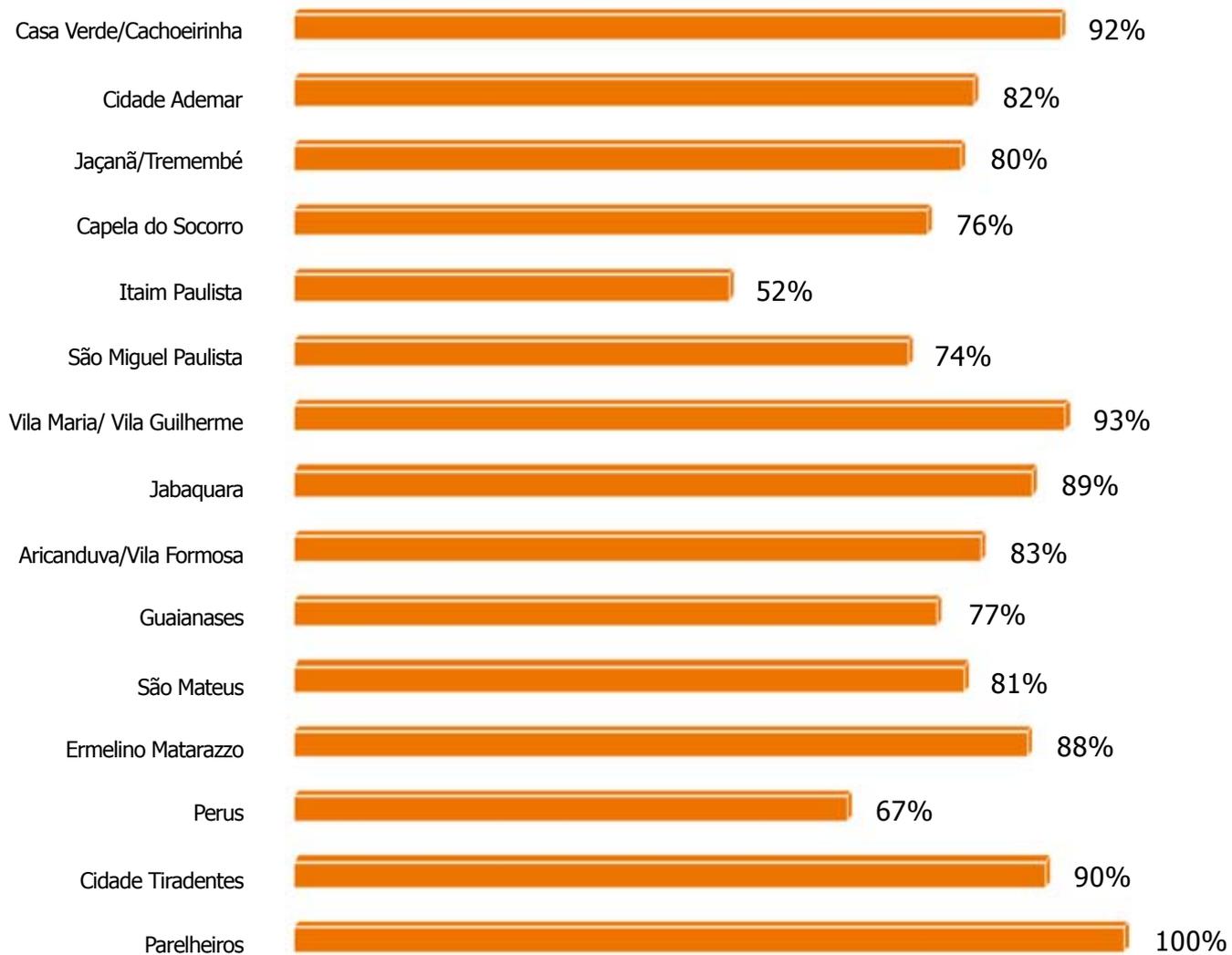


Sé

| | |
|----------------------|----|
| Comércio Irregular | 53 |
| Jardinagem | 43 |
| Construção Irregular | 29 |

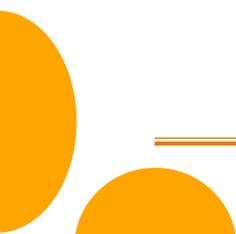
Concluídos por Subprefeitura







Aperfeiçoamento Técnico e Gestão



Colóquios

Em 2008, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realizou 10 colóquios com temas diversos e centrados na missão do órgão, que prevê um atendimento de excelência ao cidadão paulistano.

• **Invasão de áreas públicas municipais**, com Leo Vinicus Pires de Lima, procurador chefe do PATR II (Departamento Patrimonial da Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos).

• **Nosso papel é mediar**, com Maria Lumena Sampaio, chefe de gabinete da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo.

• **Habitat**, com Erica Camargo, arquiteta.

• **Praças de Atendimento das Subprefeituras**, com Sandra Monteiro, coordenadora das PAS (Praças de Atendimentos das Subprefeituras).

• **Conferência Regional dos Direitos Humanos**, com Cinthya Andrade de Paiva Gonçalves, assessora da CMDH (Comissão Municipal de Direitos Humanos).

• **Qualidade no atendimento**, Sandra Naime, consultora.

• **Cultura da Paz**, com Thais Accioly, coordenadora da Cultura da Paz da SEME (Secretaria Municipal dos Esportes, Lazer e Recreação.)

• **Informação e Documento**, Isabel Mezzalira, da Secretaria Municipal de Cultura.

• **Balanco do Atendimento da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo**, Claudia Possan Foschiera, assessora técnica da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo.

• **60 ANOS da Declaração Universal dos Direitos Humanos**, Cinthya Andrade de Paiva Gonçalves, assessora da CMDH (Comissão Municipal de Direitos Humanos).



Acima, Cinthya Paiva Gonçalves da CMDH. Ao lado, arquiteta Erica Camargo



Participação em Eventos

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo marcou presença em eventos com temas pertinentes à missão do órgão. Foram oportunidades de aprendizado e de reforço do papel da ouvidoria.

- “V Encontro de Ouvidores/ Ombudsman de São Paulo” com o tema “Ética e Ouvidoria na Sociedade Brasileira”
- “III Conference Cliente sa Ouvidoria On Business”, no painel “Cenários de profissionalização”
- “2ª Oficina Nacional de Ouvidoria Pública”, organizada pelo Comitê de Ouvidores da Associação Brasileira das Concessionárias de Rodovias (ABCR), com os temas Ouvidoria do sistema financeiro, do setor e sobre a parceria entre as instituições de defesa do consumidor e as ouvidorias
- “Ética e Governança Pública: Conquistas da Administração Municipal”, organizado pela Secretaria Municipal de Gestão e da Saúde
- “XIII Curso de Capacitação e Certificação de Ouvidores e Ombudsman”
- “24º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo”, organizado pelo Procon-SP
- “Projeto Mais Transparência na Saúde”, da Secretaria Municipal da Saúde
- Membro da Comissão Organizadora da Conferência Regional de Direitos Humanos do Município de São Paulo
- “Curso de Capacitação e Certificação Profissional em Ouvidoria”, nos módulos “Ética e Ouvidoria” e “Breve Histórico da Ouvidoria e Mediação de Conflitos”, da ABO – Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman

Ouvidoria como referência

O universo de 11 milhões de habitantes que residem na cidade de São Paulo torna a Ouvidoria Geral uma referência no segmento por atender uma média diária de 200 protocolos. No ano de 2008, o órgão recebeu visitas de gestores interessados em conhecer a estrutura e seu funcionamento. Estiveram presentes:

- Ouvidor geral da AGU (Advocacia-Geral da União), Gabriel Felipe de Souza
- Ombudsman do Banco Central do Brasil, Hélio José Ferreira
- Ouvidor adjunto do Banco Central, José Carlos Ferreira.
- Representante da Secr. Esp. de Articulação Regional do Estado de Pernambuco, Walter Borges
- Representantes da Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Em 2008, a Ouvidoria Geral foi convidada a participar do projeto de criação de ouvidoria na Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação.

Qualificação da equipe técnica

A qualidade do atendimento foi a principal diretriz dos trabalhos da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo durante o ano de 2008. Preocupada em atender melhor o cidadão, o órgão investiu no aperfeiçoamento da equipe técnica e nos instrumentos de registro de manifestações, em cursos de especialização e em outros cursos.

A direção da Ouvidoria participou de Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública e Privada no Brasil, promovido pela Unicamp (Universidade Estadual de Campinas) por intermédio do seu Grupo Gestor de Projetos Educacionais. A extensão com duração de um semestre resultou no trabalho acadêmico: "Ouvidoria e Mediação".

Grande parte da equipe técnica da Ouvidoria realizou o Curso de Conselheiros em Direitos Humanos, da Comissão Municipal de Direitos Humanos, realizado em módulos que abordavam desde a legislação básica até a uma pesquisa sobre o tema.

Parte da equipe técnica participou de curso de Capacitação e Certificação promovido pela ABO – Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman. O objetivo é qualificar toda a equipe no Curso que possui uma duração de 20h/aula e 4 horas para avaliação de certificação.

A equipe de atendimento pessoal e telefônico da Ouvidoria Geral recebeu uma qualificação específica em tecnologia com cursos de uso prático do Excel e Word. Todos foram certificados.

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. A diretriz do encontro foi a excelência na qualidade do atendimento, reunindo profissionais e especialistas de vários setores com familiaridade com o tema.

O evento proporcionou aos participantes momentos de reflexão sobre os vários aspectos que envolvem o tema: as dificuldades,



II Encontro da Ouvidoria reuniu especialistas em qualidade no atendimento

os procedimentos, os desafios e as perspectivas da busca por um atendimento de excelência.

Houve também momentos de troca de experiências bem-sucedidas, tanto na esfera privada quanto na esfera pública. Na ocasião, os gestores da Ouvidoria Geral apresentaram a preocupação com a questão principalmente pelo fato de a natureza qualidade no atendimento ser uma das reclamações que tem crescido substancialmente nos últimos tempos.

Administração Interna

A Assessoria Administrativa e Financeira da Ouvidoria implementou desde agosto de 2006 novos procedimentos de controle interno, com a revisão e adequação dos contratos, além do redimensionamento do espaço físico. Num comparativo entre os anos de 2007 e 2008, houve uma redução de 15,40%. No período anterior, a redução foi de 32,57%. Já o acumulado do período entre 2006 e 2008 foi de 52,96%.

Os custos foram calculados com base no índice de correção IPC/Fipe, conforme prevê a Portaria SF-359/08. As despesas envolvem Correios, cópias, telefones, energia elétrica, limpeza, manutenção dos equipamentos e serviços, entre outros.

A Ouvidoria mantém um processo contínuo de organização e reestruturação com a missão de prestar serviços de qualidade à população. Dessa forma, o órgão cumpre seu papel ao aplicar os recursos orçamentários e financeiros de maneira eficaz, com responsabilidade na execução dos projetos e objetivos.

Qualidade no Atendimento e Direitos Humanos

No mundo contemporâneo muito se fala e escreve sobre a importância da qualidade, especialmente, a que trata do atendimento ao cliente. As empresas, no âmbito privado, colocam à disposição de seus clientes serviços de atendimento, ouvidoria, ainda que muitas vezes, por força da lei como é o caso do decreto 6523/08 que fixa normas para o SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente. Esses serviços hoje são vistos pela moderna administração como um diferencial e valor agregado ao produto. Treinamentos, cursos de especializações, consultorias são contratadas pelas empresas para que esse serviço seja aperfeiçoado e garantido em nível satisfatório ao cliente.

E na esfera pública, como é tratado esse tema? Qual a importância que representa a satisfação do cidadão frente aos serviços prestados pelo poder público?

Na cidade de São Paulo, medidas foram adotadas no sentido de escutar e buscar soluções para as demandas do munícipe que utiliza os serviços públicos: a Central de Atendimento 156, a Central de Atendimento da SPtrans, o Ligue-Luz, as Praças de Atendimento das Subprefeituras, a própria Ouvidoria Geral do Município, entre outras.

Ao verificarmos os números apontados no Relatório Anual de Atividades de 2008, nos deparamos com uma realidade que chama a atenção: o aumento de 169% do número de reclamações referentes à natureza qualidade no atendimento.

Se por um lado, cresceu a oferta de canais de comunicação entre o cidadão e o poder público, por outro, também cresceram as manifestações dos cidadãos sobre a qualidade do atendimento prestado.

Esse número é indicador da necessidade em se investir no treinamento dos servidores que atendem o público, mas também de que o cidadão está mais consciente de seus direitos ao perceber que não recebe o tratamento adequado.

Esse direito mais do que representativo como índice de satisfação é a garantia do que prevê a Declaração Universal dos Direitos Humanos em seu Artigo I “Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade.”, e ainda nos Artigos VI e VII, que preveem o reconhecimento de todo ser humano perante a Lei e a igualdade contrária à discriminação.

O grande desafio da administração pública é de fato conscientizar o seu servidor para a importância da humanização nas relações e o respeito ao outro, que como ele é um cidadão que usufrui a cidade 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