



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
OUVIDORIA GERAL

Relatório 1º Trimestre

2011



Relatório 1º Trimestre

2011



OUVIDORIA GERAL
Prefeitura da Cidade de São Paulo

São Paulo, abril de 2011



Sumário

Apresentação: 5

Expediente: 7

Dados Estatísticos: 9

Metodologia: 11

Mídia de entrada de atendimento em geral e de protocolos: 12

Análise da mídia de telefone: 13

Ranking de atendimento de protocolos por natureza: 14

Comparativo trimestral: 15

Principais demandas: 16

Atendimentos de protocolos por Órgão: 20

Naturezas de atendimentos por Órgão: 22

Atendimentos de protocolos por Subprefeitura: 26

Naturezas de atendimentos por Subprefeitura

Zona Norte: 27

Zona Sul: 28

Zona Leste: 30

Zona Oeste: 32

Zona Centro: 33

Aperfeiçoamento Técnico e Gestão: 35

Evento Dia do Ouvidor: 37

Colóquios: 38

Capacitação e certificação da assessoria: 38

Capacitação da equipe de atendimento: 39

Representatividade: 39

Palestra: 39

Ouvidoria como referência: 39

Interlocução: 40

Agenda propositiva: 40

Casa da Cidadania - Pesquisa de Satisfação: 41

Casa da Cidadania - Comunicação: 41



Apresentação

É com grande satisfação que a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo apresenta o relatório do 1º trimestre de 2011. Justifica-se pela importância que assume em marcar a comemoração no ano em curso onde a Ouvidoria completa 10 anos.

Representa o cumprimento legal, Lei 13.167/2001, como também a memória histórica das atividades realizadas que consolidaram a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo como referência tanto na área pública e gradativamente para as ouvidorias da iniciativa privada.

Cientes desse compromisso público a equipe da OGM elaborou o planejamento estratégico para 2011 considerando prioritárias as seguintes ações:

- Consciência e atenção ao momento atual: ouvidorias contemporâneas;
- Ouvir com intensidade o que nos dizem: potencializar a voz do usuário ;
- Rejeitar preconceitos em todas as dimensões: a sociedade é multi e intercultural;
- Questionar modelos padronizados: aprimoramento da gestão.

Assim, o relatório apresentará as estatísticas das naturezas mais reclamadas por secretarias e sub-prefeituras, mas também será composto por ações que articulam as ouvidorias e valorizam a participação do cidadão, com destaque: Projeto RIO – Registro de Interlocução entre Ouvidorias e uma pesquisa de satisfação do usuário com os serviços prestados pela OGM.

A reciprocidade implica em troca, em equivalência entre pessoas. E esse valor está incorporado à Ouvidoria. O relatório é uma expressão de reconhecimento pela participação do usuário por meio de suas manifestações.

Maria Lumena Balaben Sampaio

Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

São Paulo, abril de 2011



Expediente

Prefeito

Gilberto Kassab

Ouvidora Geral

Maria Lumena Balaben Sampaio*

Chefe de Gabinete

Maria Lumena Balaben Sampaio

Chefe de Assessoria Técnica

Edna Lucia Volpi

Assessoria Técnica

Antônio Carlos Rodrigues
Caio Augusto Scodeler Frederico
Cláudia Possan Foschiera
Francesly Sawaia Cerulli
Juliane Manes Alves
Márcia Belasque Machado
Maria Cecília Carvalho Pallotta
Maria Lucia Palma Latorre
Mônica Sandra da Silva

Apuração Preliminar

Dante Shin Iti Kimura
Paulo Henrique de Souza Rocha

Assessoria de Informática

Leonardo Zanon Arruda

Assessoria de Imprensa

Mami Yasunaga

Assessoria Administrativa Financeira

Aparecida das Graças Duarte Amaral
Helena Giuliano Rey
Marcelo Gadotti Neto
Maria Clara Jacomino
Ronaldo Cancian
Rosangela Aparecida Vieira
Walter Dias Guimarães

Contabilidade

Mauricio Bevilacqua Santos Rosa
Rose Mari Cristiano

Assessoria de Processos

Jorge Miyazaki
Keila Regina de Oliveira Neri
Sonia Cristina Ferreira Santos

Expediente do Gabinete

Erika Lucia Timoteo Paulino
Marli de Jesus Ferreira

Atendimento 0800

Alexandra Maria de Oliveira
Anderson Rodrigues F. da Silva
Cláudia R. de Almeida Bonilha
Danielle Schneider Martins
Elisangela Galdino Santos
Francine Gualberto Pascon
Francisca Morais Moreira
Gisele Cristina do Carmo
Juliana D. J. Felino
Kelly Alves Prado
Luana da Silva Fontes
Marcela A. Moreira Fernandes
Natália Martins de Oliveira
Rosane Jacy Fretes Fava
Sérgio Henrique Romão

Apoio GCM

Éder Freitas Souza
Julio Cirullo Junior
Marcelino de Barros Lúcio
Marco Aurélio da Silva
Pedro Luiz da Silva

Estagiários

Camila Jose Machado
Caroline Caparroz Lopes
Danilo Souza Lodi
Edilson da Silva Leite
Eliana Rosa dos St. Guagliarieli
Emerson Menezes da Costa
Erilson da Silva Neres
Heloisa Jesus de Paulo Santos
Jonathan Ribeiro Moura
Joselita Alves Gomes
Karla de Moraes Boaventura
Robim Raphael Castro Gaia
Thais de Souza Oliveira
Vanessa Santos Lentini Plantullo

Projeto Gráfico

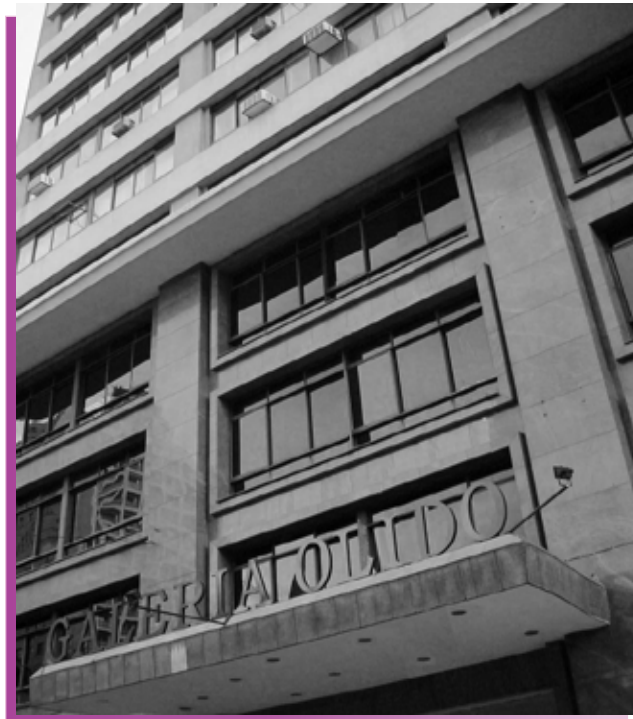
Leonardo Zanon Arruda

Diagramação

Leonardo Zanon Arruda

Dados Estatísticos



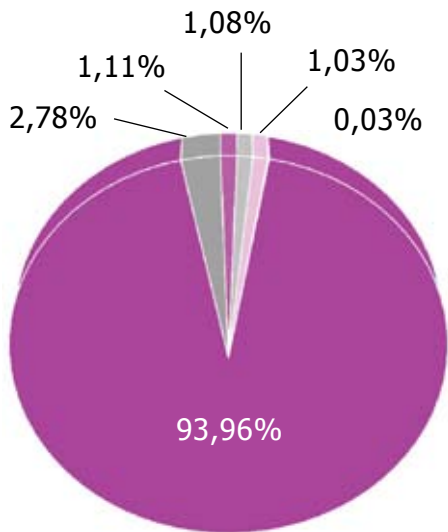


A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo cumpre seu papel como ferramenta de gestão aos secretários, subprefeitos, presidentes e gestores dos órgãos municipais ao apresentar os dados referentes aos meses de janeiro, fevereiro e março consolidados no relatório do 1º trimestre. No período foram 15.992 demandas trazidas pelos usuários, sendo que 3.616 resultaram na abertura de protocolos, equivalente a 22,61%.

Metodologia

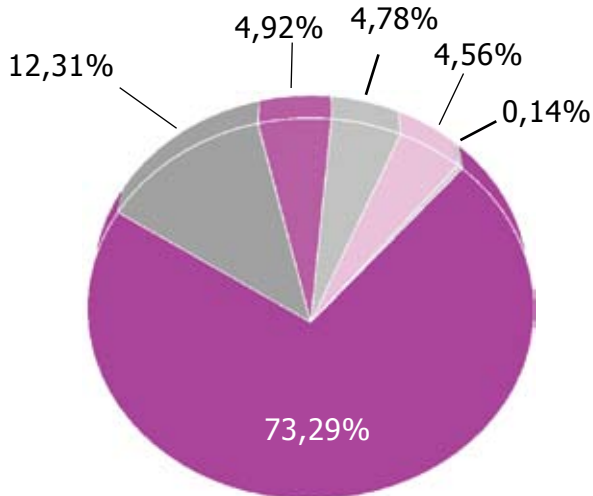
Os dados apresentados têm origem em um banco gerado por sistema próprio, no qual a entrada e a saída de informações são constantes. Portanto, para a composição do relatório é realizado um corte de tempo que compreende o exercício de 1º de janeiro a 31 de março de 2011. Dessa forma, qualquer ação realizada posteriormente não estará refletida nesse relatório trimestral.

Média de entrada de atendimento em geral



- Telefone: **15.026**
 - E-mail: **445**
 - Carta: **178**
 - Fax: **173**
 - Pessoalmente: **165**
 - Ofício: **5**
- Total de atendimentos: **15.992**

Média de entrada de protocolos



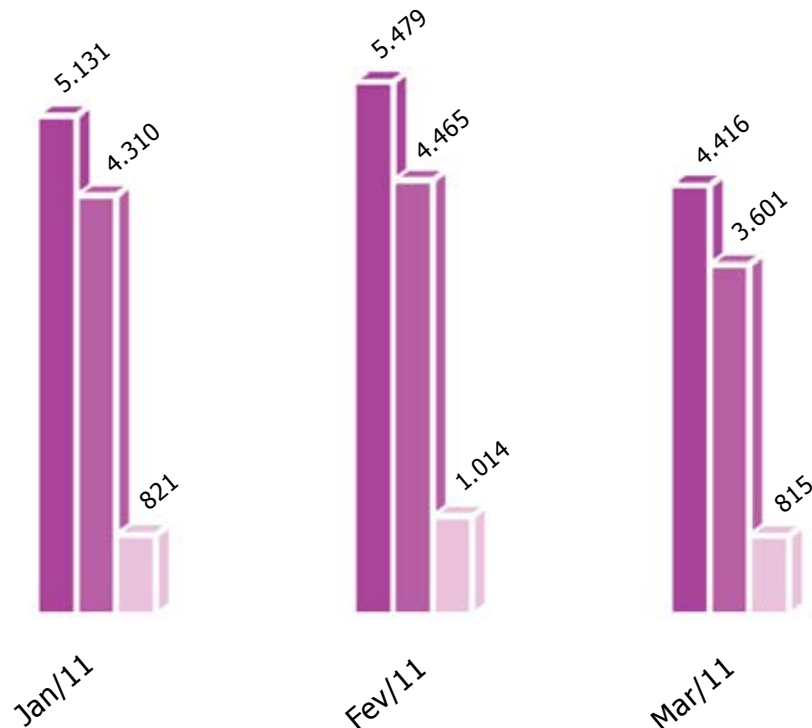
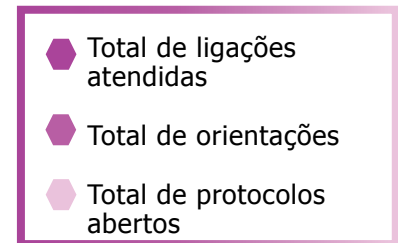
- Telefone: **2.650**
 - E-mail: **445**
 - Carta: **178**
 - Fax: **173**
 - Pessoalmente: **165**
 - Ofício: **5**
- Total de Protocolos: **3.616**

A maior parte da demanda vem por meio do telefone com 93,96%, seguido por e-mail (2,78%), carta (1,11%), fax (1,08%), pessoalmente (1,03%) e ofício (0,03%), conforme a tabela.

Em relação ao 1º trimestre de 2010, houve uma queda no número de protocolos de 24%, equivalente a 1.121 manifestações.

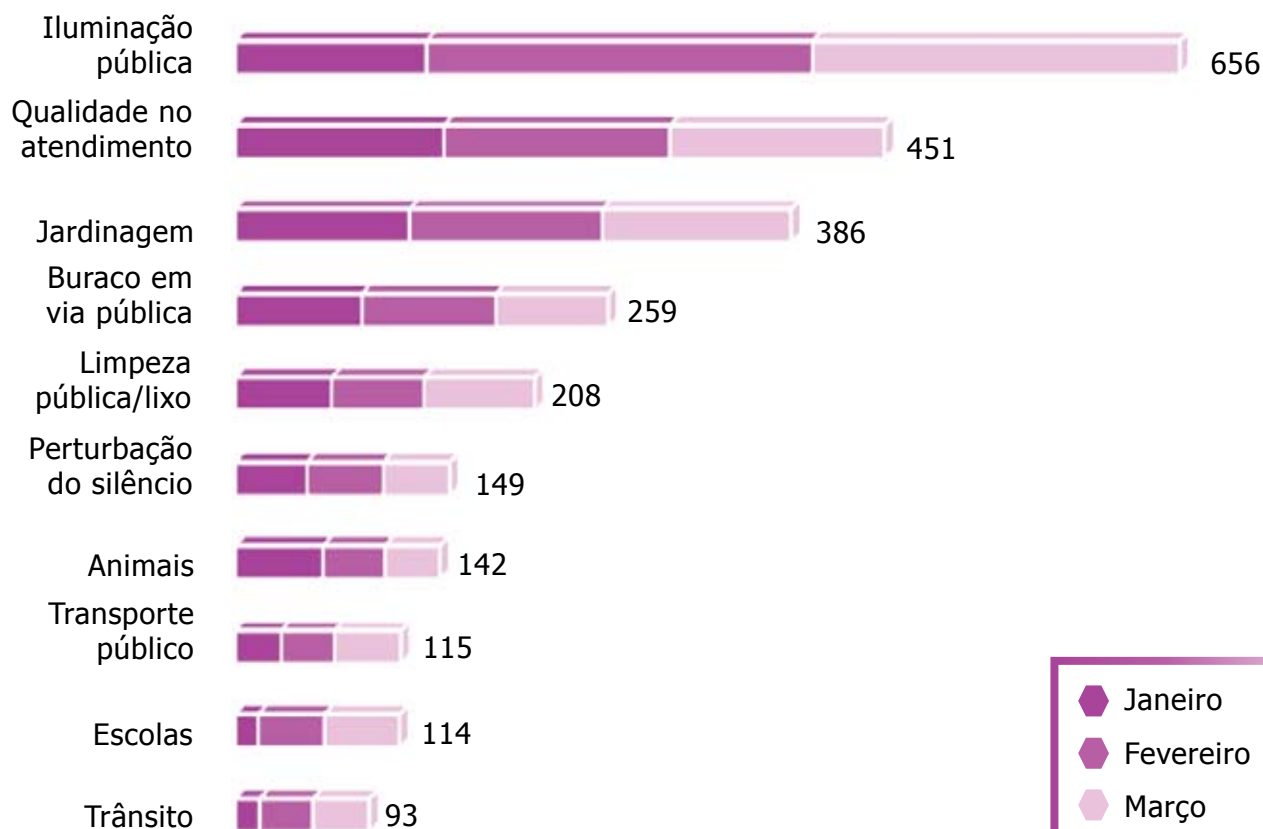
Análise da mídia telefone

O meio mais utilizado pelo paulistano para falar com a Ouvidoria Geral é o telefone, pela Central 0800-17-5717. Em março de 2010, o órgão iniciou a contabilização das ligações que eram de informações ou orientações. Assim, a estatística é utilizada internamente para que a equipe atinja um atendimento de excelência.



Ranking de atendimento

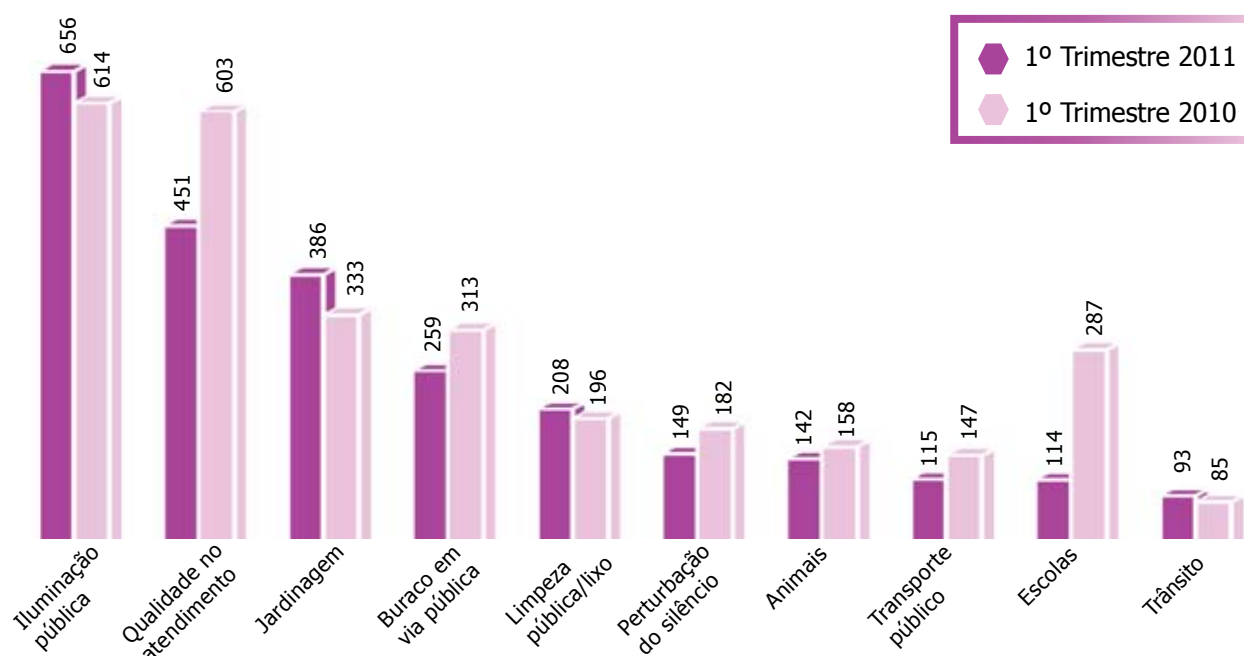
Protocolos por natureza



Comparativo por trimestre

	1º Trimestre 2011		1º Trimestre 2010	
	N/A	%	N/A	%
Iluminação pública	656	18,14	614	12,96
Qualidade no atendimento	451	12,47	603	12,73
Jardinagem	386	10,67	333	7,03
Buraco em via pública	259	7,16	313	6,61
Limpeza pública/lixo	208	5,75	196	4,14
Perturbação do silêncio	149	4,12	182	3,84
Animais	142	3,93	158	3,34
Transporte público	115	3,18	147	3,10
Escolas	114	3,15	287	6,06
Trânsito	93	2,57	85	1,79

Comparativo com o 1º trimestre de 2010



Principais Demandas

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo organiza um ranking a partir da análise das dez naturezas mais reclamadas entre os meses de janeiro, fevereiro e março.

A **Iluminação pública** ocupa a primeira colocação com 656 protocolos referentes aos serviços prestados pelo Ilume. Em relação ao mesmo período do ano passado, a natureza registra um aumento de 7%, equivalente a 42 protocolos. Já no comparativo com o trimestre anterior (4º trimestre de 2010), a Iluminação pública registrou aumento de 43%, ou seja, de 198 protocolos. Na análise mês a mês, a natureza oscilou 133 (janeiro), 268 (fevereiro) e 255 (março).

Qualidade no atendimento ocupa a segunda colocação com 451 protocolos. São 25% a menos que o mesmo período do ano passado, ou seja, 152 registros a menos. Já em relação ao 4º trimestre de 2010, a natureza apresentou um aumento de 4% (equivalente a 18 manifestações). No mês a mês, Qualidade no atendimento teve variações: 145 (janeiro); 157 (fevereiro) e 149 (março).

A pasta com maior demanda dessa natureza é Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras com 120 queixas. São 116 registros referentes às praças de atendimento das 31 subprefeituras e 4 destinadas à própria secretaria.

Em segundo está a Secretaria Executiva de Comunicação com 52 reclamações, seguida pela Secretaria Municipal de Transportes, com 50, e a Secretaria Municipal de Finanças com 46. A Secretaria Municipal da Saúde surge como a quinta colocada com 29 protocolos seguida pela Secretaria Municipal de Educação, com 23.

Mais reclamadas em Qualidade no Atendimento

Sec. Municipal de Coordenação das Subprefeituras	120
Secretaria Executiva de Comunicação	52
Secretaria Municipal de Transportes	50
Secretaria Municipal de Finanças	46
Secretaria Municipal da Saúde	29
Secretaria Municipal da Educação	23

Jardinagem é a terceira natureza mais reclamada no ranking com 386 protocolos. Em relação ao mesmo período do ano passado, a natureza apresentou um aumento de 16%, ou seja, 53 reclamações a mais. Já em relação ao 4º trimestre de 2010, o número subiu 51% (equivalente a 130 registros). No mês a mês, Jardinagem apresentou a seguinte oscilação: 121 (janeiro); 134 (fevereiro) e 131 (março).

Buraco em via pública ocupa a quarta colocação no ranking com 259 protocolos. No comparativo com o mesmo período do ano anterior, houve uma redução nas reclamações de 17% , ou seja, 54 a menos. Em relação ao período anterior, o 4º trimestre de 2010, houve um aumento de 140%, equivalente a 151 protocolos. Apesar de o número de registros ter subido, a estatística mês a mês mostrou uma queda: 88 (janeiro); 93 (fevereiro) e 78 (março).

Limpeza pública/lixo está em quinto colocado no ranking das mais reclamadas com 208 protocolos. A natureza abrange as reclamações da Limpurb (21), ligada a Secretaria Municipal de Serviços, da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras (3), da Secretaria Municipal de Habitação (1) e das subprefeituras (183). Limpeza pública/ lixo apresentou 6% a mais que o mesmo período do ano anterior, ou seja, 12 protocolos. O aumento mais significativo ficou no comparativo com o período anterior, o 4º trimestre de 2010, quando a estatística subiu para 81%, ou seja, 93 protocolos a mais. Na análise mês a mês, os números oscilaram: 67 (janeiro); 64 (fevereiro) e 77 (março).

A natureza **Perturbação do silêncio** está em sexto colocado no ranking com 149 protocolos. Houve uma redução de 18% em relação ao mesmo período do ano passado, ou seja, de 33 protocolos. Também apresentou uma queda em relação ao período anterior (4º trimestre de 2010), com 6% a menos, equivalente a 9 reclamações. No comparativo mês a mês, houve uma queda de janeiro a março, sendo: 50 (janeiro); 53 (fevereiro) e 46 (março). Perturbação do silêncio se refere ao PSIU – Programa do Silêncio Urbano, da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras.

Animais ocupa a sétima colocação no ranking com 142 protocolos, sendo 123 da Secretaria Municipal da Saúde, 1 para a Secretaria Municipal de Participação e Parceria, por se tratar de desratização em telecentro, e 18 de competência das subprefeituras. Em relação ao mesmo período do ano anterior, a natureza apresentou uma queda nas estatísticas de 10%, ou seja, 16 protocolos a menos. No comparativo com o 4º trimestre de 2010, a natureza apresentou um aumento de 71%, equivalente a 59 registros. No mês a mês, Animais tem apresentado uma queda:

61 (janeiro); 43 (fevereiro) e 38 (março).

Transporte público ocupa a oitava colocação com 115 protocolos. São 22% a menos que o mesmo período do ano anterior, ou seja, 32 registros a menos. No comparativo com o período anterior, 4º trimestre de 2010, houve um aumento de 6%, equivalente a 7 protocolos. Na análise de mês a mês, a natureza apresentou um aumento gradativo, sendo: 32 (janeiro), 37 (fevereiro) e 46 (março).

A natureza **Escolas** está como nona colocada no ranking com 114 reclamações. São 60% a menos que o mesmo período do ano anterior, ou seja, 173 protocolos a menos. E em relação ao 4º trimestre de 2010, houve um aumento de 356%, equivalente a 89 reclamações. A natureza se refere à Secretaria Municipal da Educação e o primeiro trimestre registra um maior número de queixas sazonais devido ao início do período letivo.

Trânsito ocupa a décima colocação no ranking com 93 reclamações. São 9% a mais que o mesmo período do ano anterior, ou seja, 8 protocolos a mais. E no comparativo com o 4º trimestre de 2010, registrou um aumento de 16%, equivalente a 13 protocolos. Na análise mês a mês, houve um aumento gradativo sendo: 17 (janeiro); 37 (fevereiro) e 39 (março). Em janeiro, a Secretaria Municipal de Transportes, por meio da CET, determina a suspensão do rodízio de veículos. É considerado pela CET como "férias escolares" o período entre 24 de dezembro 2010 e 7 de janeiro de 2011.

Atendimentos de protocolos por Órgão

Órgão	Atendimentos
Ouvidoria da São Paulo Turismo	2
Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	15
Secretaria Executiva de Comunicação	56
Secretaria Municipal da Cultura	8
Secretaria Municipal da Educação	282
Secretaria Municipal da Saúde	237
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	26
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	34
PSIU	150
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	8
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	10
Secretaria Municipal de Finanças	101
Secretaria Municipal de Habitação	26
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo	6
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	3

Órgão	Atendimentos
Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos	5
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	21
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	7
Secretaria Municipal de Serviços	2
Ilume	660
Limpurb	33
Serviço Funerário do Município de São Paulo	2
Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão	23
Instituto de Previdência do Município	4
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	52
Secretaria Municipal dos Transportes	12
Companhia de Engenharia de Tráfego	111
São Paulo Transportes S/A	155
Outros órgãos*	12
TOTAL	2.063

**Não pertinentes à esfera municipal*

Naturezas de atendimento*

Órgãos

Ouvidoria da São Paulo Turismo

Assuntos diversos	1
Qualidade no atendimento	1

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Elogio	8
Qualidade no atendimento	4
Assuntos diversos	2

Sec. Ex. de Comunicação

Qualidade no atendimento	52
Sugestão	2
Assuntos diversos	1

Sec. Municipal da Cultura

Qualidade no atendimento	3
Outras denúncias de irreg. grave	2
Elogio	1

Sec. Mun. da Educação

Escolas	110
Creches	82
Leve Leite	25

Sec. Mun. da Saúde

Animais	123
Dengue	49
Qualidade no atendimento	30

*Relação de até as três primeiras naturezas

Sec. Mun. de Assistência e Desenvolvimento Social

Qualidade no atendimento	17
Programa social	6
Albergue	1

Sec. Mun. de Coordenação das Subprefeituras

Limpeza pública/ lixo	3
Qualidade no atendimento	3
Sugestão	2

Psii

Perturbação do silêncio	146
Comércio irregular	1
Sugestão	1

Sec. Mun. de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho

Qualidade no atendimento	8
--------------------------	---

Sec. Mun. de Esportes, Lazer e Recreação

Qualidade no atendimento	4
Clubes/CDMS	2
Assuntos diversos	2

Sec. Mun. de Finanças

Qualidade no atendimento	47
Impostos e taxas	43
Assuntos diversos	5

Sec. Mun. de Habitação

Assuntos diversos	15
Qualidade no atendimento	9
Limpeza pública/lixo	1

Comp. Metropolitana de Habitação de São Paulo

Qualidade no atendimento	4
Comércio irregular	1
Moradia popular	1

Sec. Mun. de Infraestrutura Urbana e Obras

Bueiros/galerias água pluvial	1
Córregos	1
Pavimentação	1

Sec. Mun. dos Negócios Jurídicos

Elogio	1
Impostos e taxas	1
Infração disciplinar	1

Sec. Mun. de Participação e Parceria

Qualidade no atendimento	17
Animais	1
Outras denúncias de irreg. grave	1

Sec. Mun. de Seg. Urbana

Infração disciplinar	4
Assuntos diversos	2
Qualidade no atendimento	1

Sec. Mun. de Serviços

Qualidade no atendimento	1
Assuntos diversos	1

Ilume

Iluminação pública	655
Qualidade no atendimento	3
Sugestão	1

Limpurb

Limpeza pública/lixo	21
Qualidade no atendimento	9
Elogio	1

Serviço Funerário do Município de São Paulo

Impostos e taxas	1
Outras denúncias de irregularidade grave	1

Sec. Mun. do Planejamento, Orçamento e Gestão

Qualidade no atendimento	9
Sugestão	9
Assuntos diversos	5

Instituto de Previdência do Município

Qualidade no atendimento	3
Infração disciplinar	1

Sec. Mun. do Verde e do Meio Ambiente

Qualidade no atendimento	20
Poluição	14
Assuntos diversos	9

Sec. Mun. dos Transportes

Multas	4
Qualidade no atendimento	4
Transporte público	2

Comp. de Eng. de Tráfego

Trânsito	92
Qualidade no atendimento	9
Assuntos diversos	4

São Paulo Transportes S/A

Transporte público	93
Qualidade no atendimento	48
Sugestão	9

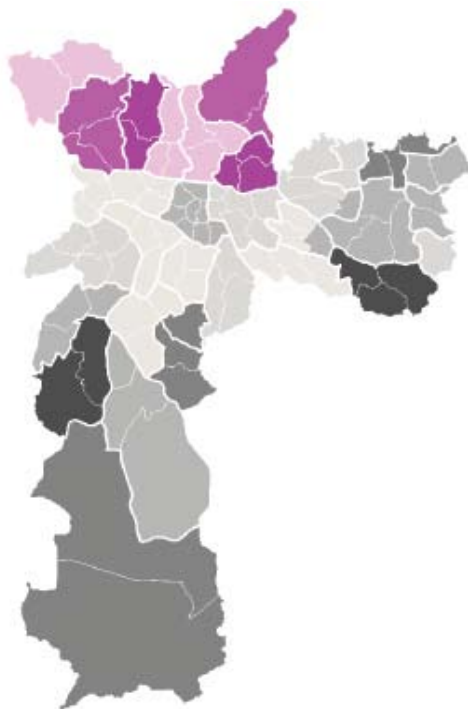
Atendimentos de protocolos por Subprefeitura

Subprefeitura	Atendimentos
Aricanduva/Vila Formosa	28
Butantã	93
Campo Limpo	55
Capela do Socorro	44
Casa Verde/Cachoeirinha	77
Cidade Ademar	51
Cidade Tiradentes	2
Ermelino Matarazzo	19
Freguesia do Ó/Brasilândia	53
Guaianases	14
Ipiranga	59
Itaim Paulista	41
Itaquera	93
Jabaquara	13
Jaçanã/Tremembé	71
Lapa	71

Subprefeitura	Atendimentos
M´Boi Mirim	69
Moóca	49
Parelheiros	11
Penha	84
Perus	12
Pinheiros	70
Pirituba/Jaraguá	57
Santana/Tucuruvi	66
Santo Amaro	49
São Mateus	49
São Miguel Paulista	47
Sé	74
Vila Maria/Vila Guilherme	33
Vila Mariana	53
Vila Prudente/Sapopemba	46
TOTAL	1.553

Naturezas de Atendimento*

Subprefeitura - Zona Norte



Casa Verde/ Cachoeirinha

Buraco em via pública	39
Qualidade no atendimento	6
Pavimentação	5

Freguesia/ Brasilândia

Buraco em via pública	29
Limpeza pública/lixo	5
Guias/sarjetas	4

Jaçanã/ Tremembé

Buraco em via pública	14
Bueiros/galerias água pluvial	11
Jardinagem	11

Perus

Buraco em via pública	2
Jardinagem	2
Limpeza pública/lixo	2

Pirituba/ Jaraguá

Buraco em via pública	21
Limpeza pública/lixo	6
Jardinagem	5

Santana/ Tucuruvi

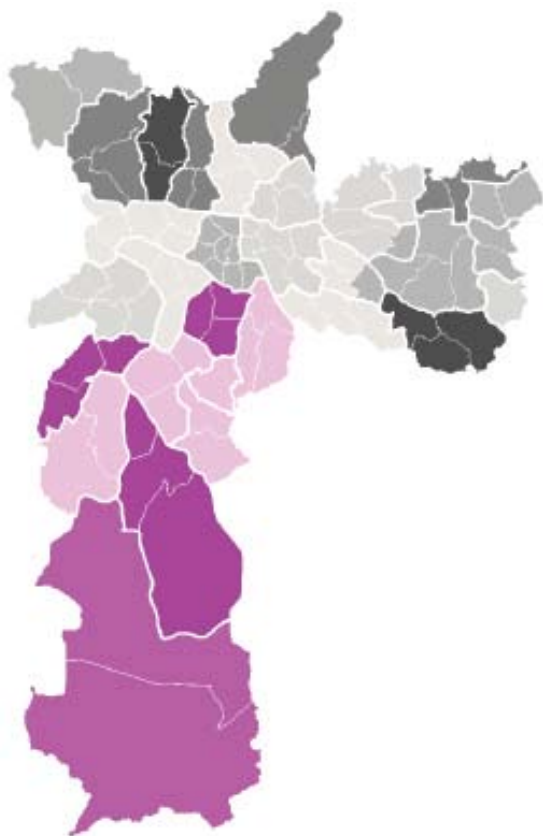
Jardinagem	12
Qualidade no atendimento	9
Comércio irregular	6

Vila Maria/ Vila Guilherme

Limpeza pública/lixo	7
Construção irregular	6
Jardinagem	3

*Relação de até as três primeiras naturezas

Subprefeituras - Zona Sul



Campo Limpo

Limpeza pública/lixo	19
Jardinagem	10
Buraco em via pública	6

Capela do Socorro

Buraco em via pública	8
Limpeza pública/lixo	8
Jardinagem	6

Cidade Ademar

Jardinagem	13
Qualidade no atendimento	8
Buraco em via pública	7

Ipiranga

Jardinagem	27
Construção irregular	6
Limpeza pública/lixo	5

Jabaquara

Jardinagem	3
Remoção veículo/carcaça	3
Comércio irregular	1

M'Boi Mirim

Buraco em via pública	22
Limpeza pública/lixo	9
Bueiros/galerias água pluvial	8

Parelheiros

Buraco em via pública	3
Jardinagem	3
Pavimentação	3

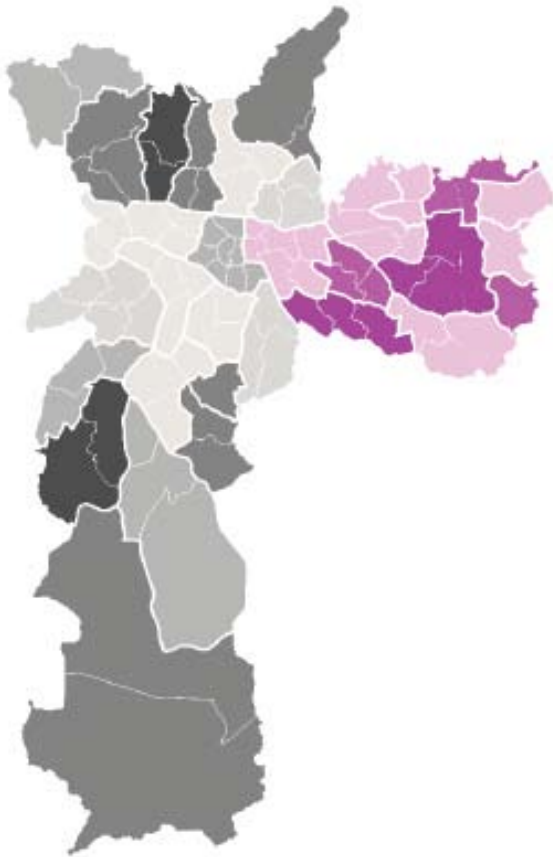
Santo Amaro

Jardinagem	22
Buraco em via pública	5
Comércio irregular	5

Vila Mariana

Jardinagem	19
Remoção veículo/carcaça	6
Animais	4

Subprefeituras - Zona Leste



Aricanduva/ Vila Formosa

Jardinagem	8
Bueiros/galerias água pluvial	5
Construção irregular	4

Cidade Tiradentes

Buraco em via pública	1
Construção irregular	1

Ermelino Matarazzo

Jardinagem	11
Buraco em via pública	3
Bueiros/galerias água pluvial	1

Guaianases

Córregos	3
Comércio irregular	2
Jardinagem	2

Itaim Paulista

Jardinagem	11
Limpeza pública/lixo	10
Bueiros/galerias água pluvial	4

Itaquera

Buraco em via pública	28
Jardinagem	15
Limpeza pública/lixo	12

Moóca

Jardinagem	16
Qualidade no atendimento	7
Comércio irregular	5

Penha

Jardinagem	23
Limpeza pública/lixo	13
Construção irregular	8

São Mateus

Limpeza pública/lixo	16
Comércio irregular	5
Bueiros/galerias água pluvial	4

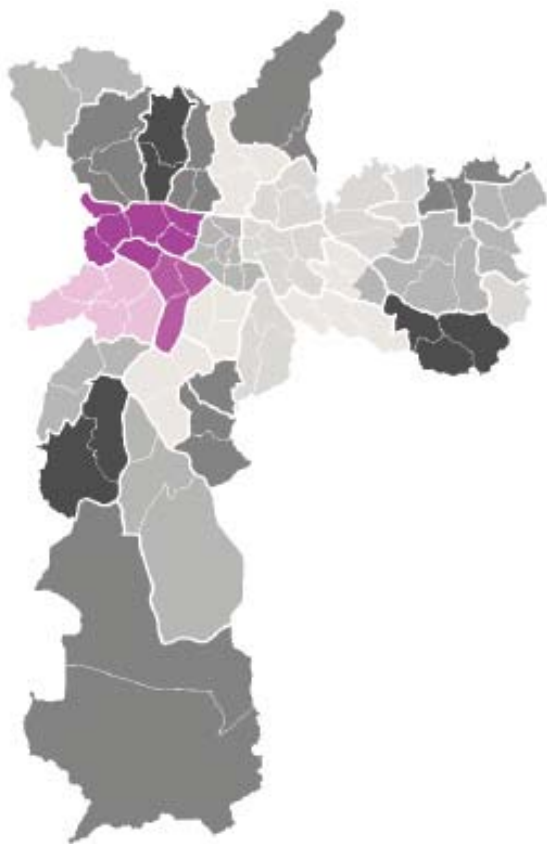
São Miguel Paulista

Jardinagem	16
Limpeza pública/lixo	8
Qualidade no atendimento	5

Vila Prudente/ Sapopemba

Jardinagem	11
Buraco em via pública	9
Limpeza em terreno particular	5

Subprefeituras - Oeste



Butantã

Jardinagem	28
Buraco em via pública	20
Limpeza pública/lixo	8

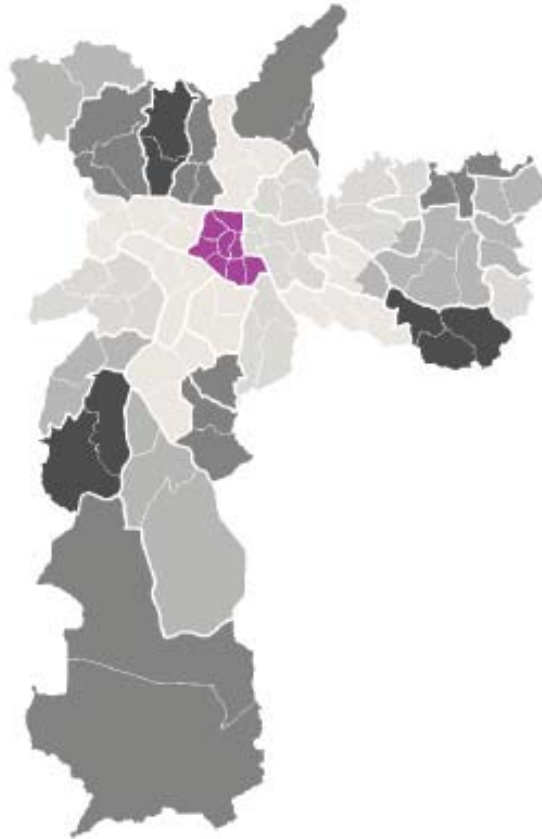
Lapa

Jardinagem	34
Limpeza pública/lixo	12
Qualidade no atendimento	6

Pinheiros

Jardinagem	32
Comércio irregular	9
Qualidade no atendimento	9

Subprefeitura - Centro



Sé

Jardinagem	19
Comércio irregular	12
Qualidade no atendimento	10



Aperfeiçoamento Técnico e Gestão

The page features several decorative horizontal bars in a purple gradient. One bar is positioned behind the text 'Gestão', another is to the left of the text, and a third is below the text. A thin purple line runs across the bottom of the page, and a small purple square is located in the bottom right corner.



Evento Dia do Ouvidor

Em comemoração a data, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realizou em 22 de março o evento **Ouvidoria: Visão Sistêmica**, no Edifício Olido, quando reuniu dezenas de interlocutores do órgão. Participaram servidores das esferas municipais – das subprefeituras, secretarias, empresas e câmara -, estaduais e da iniciativa privada.

A abertura do evento foi feita pela ouvidora Maria Lumena Balaben Sampaio com o lançamento do projeto RIO – Registro de Interlocução entre Ouvidorias, que desde janeiro de 2011 foi implementado na Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, além da discussão da importância de uma visão macro e da sinergia entre os órgãos envolvidos.



Evento possibilitou troca de experiências dentro da visão sistêmica

Esse projeto tem por objetivo assegurar uma plataforma de diálogo, propiciar uma cultura de cooperação e estabelecer fluxo de encaminhamento e solução das reclamações. Justifica-se criar um canal específico de interlocução entre as Ouvidorias diante da complexidade dos serviços prestados que em geral tem a concorrência de vários órgãos. Assim, a OGM disponibilizou um endereço eletrônico exclusivamente para Ouvidorias que guardam essa articulação com os serviços municipais.

A ouvidora Maria Inês Fornazaro apresentou a recém-criada Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo que oferece aos munícipes a oportunidade de se manifestar sobre os projetos de lei, tempo de tramitação, qualidade das informações do parlamento entre outros.

A interação foi evidenciada pela exposição da ouvidora Sonia Amaro do IPEM que apresentou um vídeo referente a aferição dos taxímetros realizada no autódromo de Interlagos da frota de 33 mil veículos táxi que circulam pela cidade de São Paulo.

Nesse mesmo sentido a ouvidora do PROCON, Hilma Araujo, também apresentou o cadastro de reclamações fundamentadas demonstrando o quanto há necessidade de articulação entre as concessionárias de serviços essenciais, especialmente Eletropaulo que mantém serviços ao consumidor final como também uma interface com a Prefeitura de São Paulo na poda de árvores.

Participaram da mesa de discussão: Maria Lumena Balaben Sampaio, da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo; Maria Inês Fornazaro, da Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo; Hilma Araújo, da Ouvidoria da Fundação Procon-SP e Sônia Amaro, da Ouvidoria do IPEM-SP. A mediação foi feita por Cláudio Puglisi, da Ouvidoria do Sebrae-SP.

Colóquios

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realizou dois colóquios no primeiro trimestre de 2011. Em 1º de fevereiro, o órgão recebeu Valéria Martins, professora de português da Universidade Presbiteriana Mackenzie, para o colóquio “A Língua Portuguesa e o Cotidiano”, que ministrou o mesmo tema para duas turmas.

“A mudança cultural torna-se necessária quando o repertório de valores (direções e significados) já não dá mais conta da realidade, ou não promove satisfação e visão de futuro.” Essa frase de Maria de Lourdes Gandra bem ilustra o desafio em incorporar os núcleos de direitos humanos nas subprefeituras, uma das metas da Agenda 2012. A técnica do CEPAM (Coordenadoria de Políticas Públicas da Fundação Prefeito Faria Lima) assessora a Comissão Municipal de Direitos Humanos no desenvolvimento de oficinas entre outras atividades de implementação dos núcleos. O colóquio ocorreu no dia 16 de março e fez parte das comemorações do Dia do Ouvidor.



Maria Lourdes Gandra no colóquio sobre os Núcleos de Direitos Humanos

Capacitação e certificação da assessoria

Duas assessoras técnicas realizaram o curso de Gestão e Aperfeiçoamento em Ouvidoria, da ABO-SP (Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman Seção São Paulo), entre 31/01 e 02/02. Juliane Manes Alves e Rosane Jacy Fretes Fava participaram de palestras, discussões e avaliações referentes ao papel da instituição ouvidoria, legislação e de estudo de casos.

A chefe da assessoria técnica Edna Volpi fez o Curso de Gestão e aperfeiçoamento em Ouvidoria, promovido pela ABO – São Paulo entre 07 e 09 de fevereiro.

Em 24 de março, cinco servidores e servidoras participaram do curso “Introdução da A3P – Agenda Ambiental na Administração Pública na SNJ”, promovido pela Divisão Técnica de Administração Geral e realizado na sede do Cejur. Os participantes são alguns dos integrantes

da Comissão A3P da Ouvidoria, que são: Cláudia Possan Foschiera, Jorge Miyazaki, Juliane Manes Alves, Mami Yasunaga e Maria Lúcia Palma Latorre.

Capacitação da equipe de atendimento

A assessora técnica da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, Maria Lúcia Palma Latorre, ministrou dois cursos, em 24 de fevereiro, para o atendimento da Central 0800 do órgão. Os temas eram: “Nota Fiscal Eletrônica – Nfe e Responsabilidade Tributária” e “Imposto Predial e Territorial Urbano – IPTU”. Maria Lúcia explicou aos 24 participantes divididos em duas turmas o conceito dos tributos, obrigatoriedade, isenção, entre outros aspectos pertinentes ao tema.

Francesly Sawaia Cerulli, assessora técnica da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, realizou em 17 de março dois encontros de uma hora de duração cada para a discussão de temas relacionados à Secretaria Municipal de Educação, com ênfase nas questões sazonais. Os atendentes da Central 0800 da Ouvidoria estudaram o TEG (Transporte Escolar Gratuito); Programa Leve-Leite e os procedimentos para cadastramento/ concessão de vagas na rede municipal de ensino.

Representatividade

A Ouvidoria Geral participou do Seminário de lançamento dos Núcleos de Direitos Humanos, da Comissão Municipal de Direitos Humanos da prefeitura de São Paulo, realizada em 3 de março. A Ouvidora Geral, Maria Lumena B. Sampaio, representou a entidade, no evento realizado no auditório do Senac Consolação. As assessoras técnicas Cláudia Possan Foschiera e Mami Yasunaga também estiveram na solenidade.

Em 23 de março, o assessor técnico Dante Kimura representou o órgão na Cerimônia de posse do Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Palestra

O assessor técnico Paulo Rocha ministrou palestra sobre o tema “Direitos do Cidadão”, em 10 de março, para a equipe recém-contratada do Ônibus Biblioteca, da Secretaria Municipal da Cultura. Rocha apresentou a legislação e seus fundamentos referentes aos direitos dos cidadãos, contemplada na Lei dos Usuários de Serviços Públicos Municipais (Lei nº 14.029 de 13 de julho de 2005).

Ouvidoria como referência

A Ouvidoria Geral recebeu as visitas de representantes de órgãos municipais e estaduais durante primeiro trimestre de 2011. Nos dias 23 e 24 de fevereiro, o ouvidor geral da

cidade de Salvador (BA), Humberto Viana, esteve no órgão para troca de experiências. A Ouvidoria acompanhou o ouvidor, por meio da chefe da assessoria técnica Edna Volpi, no atendimento da Central 156, que recebe todas as solicitações dos cidadãos.

Em 11 de fevereiro, a Ouvidoria recebe o ombusman da Prodam, Deloney Franzatto. Na mesma data também estiveram o ouvidor do Detran de Tocantins, José Carlos Marinho Sabóia, acompanhado de Stelamar do Amordivino (administradora). No grupo também estava João Matiak Slonik, advogado da Copel – Companhia Paranaense de Energia.

Em 29 de março, a chefe de gabinete da Fundação para o Desenvolvimento da Educação, Gladiwa de Almeida Ribeirto esteve na Ouvidoria para troca de experiências referente ao atendimento.



Visita do Ouvidor da Prefeitura de Salvador (BA), Humberto Viana, à direita

Interlocução

A Ouvidoria Geral recebeu em 29 de março, o subprefeito de Guaianases, Robert Eder Neto, para reunião de trabalho.

Agenda propositiva

A Ouvidoria Geral instituiu em 2009, a Agenda propositiva junto à Ouvidoria Central da Secretaria Municipal da Saúde com o objetivo de estreitar um relacionamento com o órgão com grande número de reclamações no período e procurar e sugerir alternativas para sanar e reduzir as estatísticas. Em 9 de fevereiro, a Ouvidoria Geral recebeu os ouvidores Mario Sérgio Mendes Cardoso e Márcia Pereira Campos das secretarias municipais da Saúde das cidades de São Paulo e de Santo André, respectivamente.

CASA DA CIDADANIA

Pesquisa de satisfação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo com o objetivo de verificar a qualidade do atendimento e o nível de satisfação dos cidadãos realizou um projeto piloto denominado Pesquisa de Satisfação.

Através deste trabalho foi identificado que mais de 80% dos entrevistados conhecem a Ouvidoria através de órgãos do governo e do site da prefeitura; 60% dos munícipes ouvidos reconhecem o trabalho da OGM como importante e mais de 90% classificaram a qualidade do atendimento como boa e ótima, que estão satisfeitos com a atuação da OGM afirmando que usariam novamente este canal e a recomendariam a outros munícipes.

Comunicação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou um aumento de 2% nos acessos ao site do órgão, em relação ao mesmo período do ano anterior, com um total de 45.578 page-views. No primeiro trimestre de 2010, foram registrados 44.682 acessos.

A média em janeiro foi de 452,74 acessos ao dia, um aumento de 6% em relação ao mesmo período do ano anterior. Em fevereiro, a média foi de 611,93 cliques ao dia, um aumento de 17% no comparativo com o mesmo período de 2010. Em março, os acessos apresentaram uma queda de 2%, com a média de 529,32 acessos por dia.

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/cidade/secretarias/ouvidoria/

Informações à imprensa: 3334-7122
