

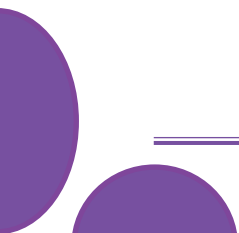


**OUVIDORIA GERAL**

Prefeitura da Cidade de São Paulo

**Relatório 3º Trimestre**

**2010**



# Sumário

**Apresentação: 5**

**Expediente: 7 e 8**

**Ouvidoria: Casa da Cidadania: 9**

Comunicação: 11

**Dados Estatísticos: 13**

Metodologia: 15

Mídia de Entrada: 16

Ranking de atendimento: 17

Comparativo por trimestre: 18

Principais demandas: 19

Atendimentos por Órgão: 22

Naturezas de atendimento por Órgão : 24

Atendimentos por Subprefeitura: 28

Naturezas de atendimento por Subprefeitura:

Zona Norte: 29

Zona Sul: 30

Zona Leste: 32

Zona Oeste: 34

Centro: 35

**Aperfeiçoamento Técnico e Gestão: 37**

Agenda propositiva: 39

Interlocução com secretaria: 39

Ouvidoria como referência: 39

Participação em eventos: 40

Conexão com a cidade de São Paulo: 41



# Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo divulga as estatísticas e as atividades realizadas no Terceiro Trimestre de 2010, em cumprimento à Lei nº 13.167, de 5 de julho de 2001, que criou o órgão. Foram 3.287 demandas trazidas pelos paulistanos nos meses de julho, agosto e setembro, que envolvem reclamações, sugestões e elogios. Em relação ao trimestre anterior, houve uma queda de 16%. Nesse mesmo período, a Ouvidoria prestou esclarecimentos por telefone a 12.711 cidadãos sobre os serviços da cidade de São Paulo.

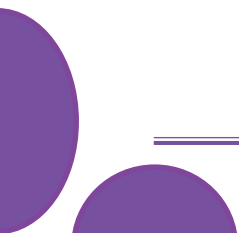
As principais manifestações dos munícipes concentram-se nos serviços de zeladoria, do bem-estar, serviços e sua qualidade, como demonstra o ranking: Iluminação pública, Qualidade no atendimento, Jardinagem, Perturbação do silêncio, Buraco em via pública, Transporte público e Limpeza pública. A Qualidade no atendimento em secretarias, autarquias, empresas e subprefeituras é exigida pelos munícipes, o que reflete nesse relatório deixando a natureza em segundo posto da lista dos mais reclamados.

Durante o período, a Ouvidoria Geral alinhou a Agenda Propositiva com o novo diretor Paulo Ernesto Strazzi do Ilume, departamento da Secretaria Municipal de Serviços e responsável pela iluminação pública da cidade. Também foi referência ao receber uma visita técnica de especialistas do governo estadual de São Paulo para compor pesquisa de campo realizada pela Secretaria Estadual de Gestão. Além de ter as estatísticas utilizadas como indicador na gestão da qualidade pela CET (Companhia de Engenharia de Tráfego).

A Ouvidoria Geral oficializou apoio à iniciativa da Secretaria Municipal de Educação no Programa INCLUI, instituído pelo Decreto nº 51.778, de 14/09/2010, que prevê uma política de atendimento aos alunos portadores de necessidades especiais. Tal medida demonstra a preocupação do órgão com a inclusão e com o cumprimento de sua missão em proporcionar a interlocução entre os órgãos e os usuários de serviços públicos.

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

São Paulo, outubro de 2010



# 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  
Nanci Frangiotti

## **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  
Maria Clara Jacomino  
Maria da Conceição A. P. Santos  
Ronaldo Cancian  
Rosangela Aparecida Vieira  
Walter Dias Guimarães

## **Contabilidade**

Mauricio Bevilacqua Santos Rosa  
Rose Mari Cristiano

## **Expediente**

Jorge Miyazaki  
Keila Regina de Oliveira Neri  
Regina Lucia Pinheiro Teixeira  
Sonia Cristina Ferreira Santos

### **Atendimento 0800**

Andréia Ramos do Nascimento  
Andressa Venâncio  
Claudia Regina Almeida Bonilha  
Fernanda Justi  
Francine Gualberto Pascon  
Francisca Morais Moreira  
Kelly Alves Prado  
Lílian Dantas Sampaio  
Luana da Silva Fontes  
Luciana Muth Rego Braz  
Marcela Aparecida Moreira  
Michel Moreira Porto  
Natália Martins de Oliveira  
Raquel Cristina Guimarães Pinheiro  
Rosane Jacy Fretes Fava  
Sergio Henrique Romão  
Vilma Maria de Paula Orácio

### **Apoio GCM**

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

### **Expediente do Gabinete**

Erika Lucia Timoteo Paulino  
Marli de Jesus Ferreira

### **Estagiários**

Andrea da Silva Morais  
Danilo de Souza Lodi  
Erilson da Silva Neres  
Gabriel Herzog Kehde  
Jailton Xavier Santos  
Letícia Zamperlini  
Luciana Barbosa Rodrigues de Sena  
Patrícia Pereira de Almeida Mano  
Rafael Fernandes D'Agostino  
Renata Goulart Rodrigues  
Robin Raphael Castro Gaia  
Tassia Dilliany Santos Teixeira  
Vanessa Santos Lentini Plantullo

### **Projeto Gráfico**

Thiago Calil D. M. Cardoso

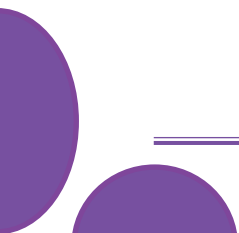
### **Diagramação**

Leonardo Zanon Arruda



# Ouvidoria: Casa da Cidadania





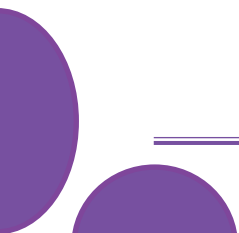
## Comunicação

O site da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo teve 39.965 acessos no terceiro trimestre de 2010, sendo 12.142 em julho; 14.795 em agosto e 13.028 em setembro. Ou seja, uma média diária de 391, em julho, 477, em agosto, e 434, em setembro. Em relação ao trimestre anterior houve um aumento de 5% no número de acessos.

A maior procura pelos usuários são as informações institucionais e as relacionados aos serviços prestados pela prefeitura de São Paulo, como a realização de poda de árvores e o funcionamento das subprefeituras.

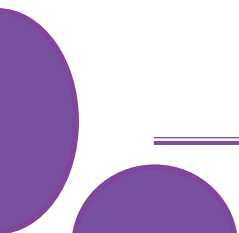
### Média por dia de acessos ao site da Ouvidoria





The background features several decorative purple elements: a horizontal bar at the top left, a horizontal bar at the top right, a horizontal bar behind the text, a horizontal bar on the left side, a horizontal bar at the bottom right, a thin horizontal line at the bottom, and two overlapping circles at the bottom right.

# Dados Estatísticos

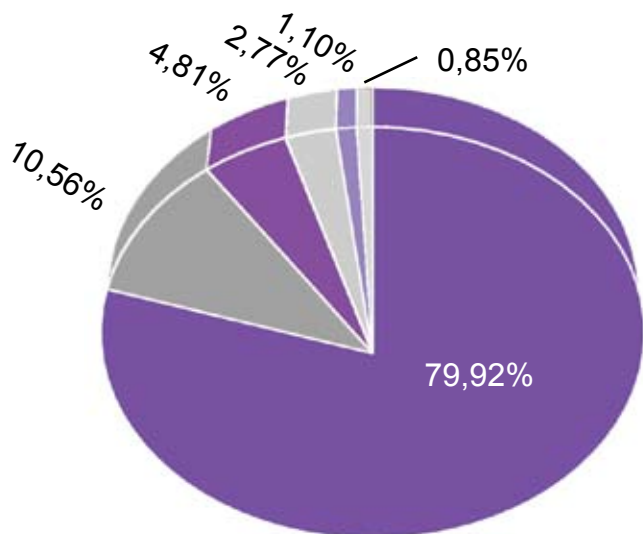


# Metodologia

Os dados apresentados têm origem em um banco gerado por sistema próprio, no qual a entrada e a saída de informações são constantes. Portanto, para composição do relatório é realizado um corte de tempo que compreende o período de 1º de julho a 30 de setembro de 2010.

Dessa forma, qualquer ação realizada posteriormente não estará refletida nesse relatório.

# Mídia de entrada



Telefone:	<b>2.627</b>
Fax:	<b>347</b>
Carta:	<b>158</b>
Pessoalmente:	<b>91</b>
Ofício:	<b>36</b>
E-mail:	<b>28</b>
<b>Total de Atendimentos: 3.287</b>	

No terceiro trimestre de 2010, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo recebeu 3.287 reclamações dos paulistanos, sendo 79,92% (2.627) por telefone; 10,56% (347) por fax; 4,81% (158) por carta; 2,77% (91) pessoalmente e 1,95% (64) por outros meios, como ofícios e e-mails.

No segundo trimestre de 2010, o meio mais utilizado também foi o telefone (Central 0800-17-5717) com 75%, seguido por fax e por carta.

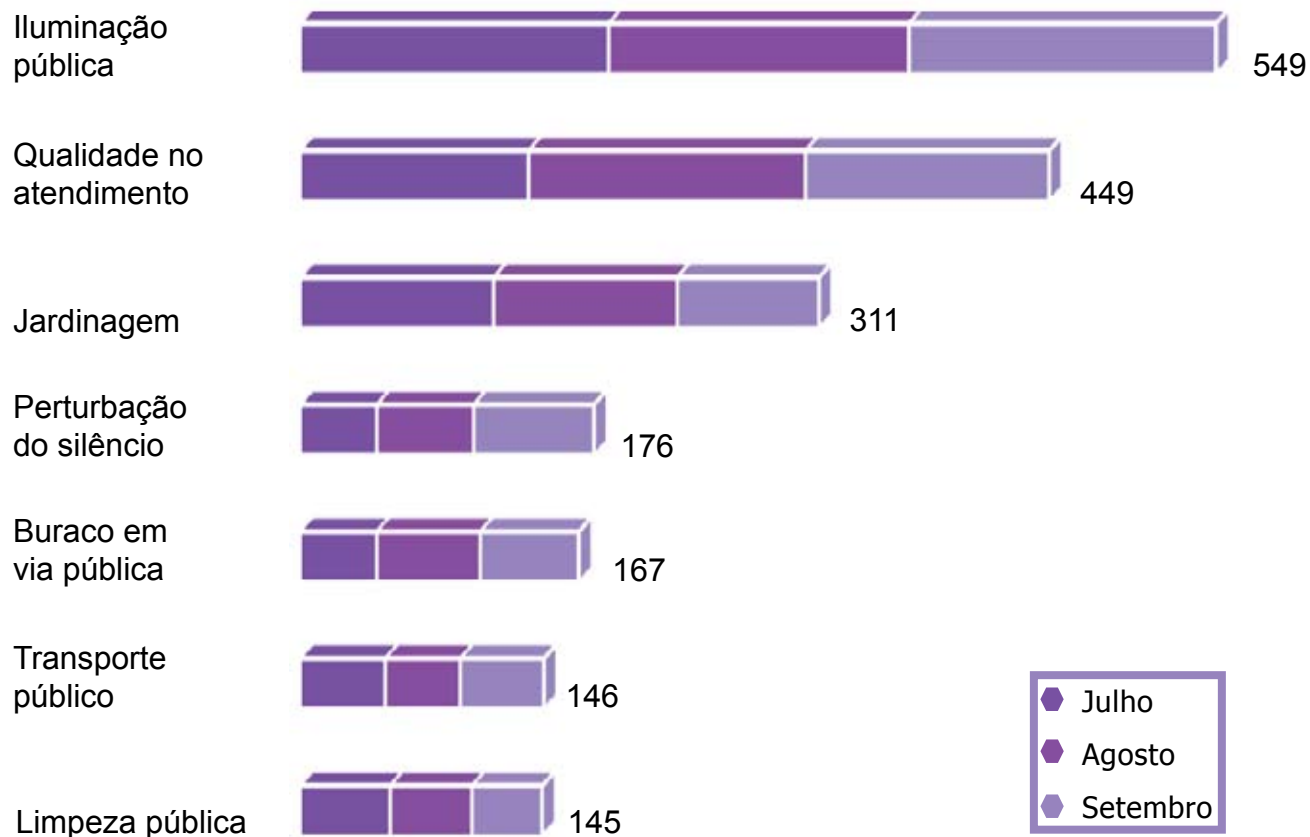
Na comparação entre as estatísticas

entre períodos, o terceiro trimestre apresentou uma queda de 16% no número de atendimentos realizados em relação ao segundo trimestre, quando havia 3.951 protocolos. Também mostrou redução em relação ao mesmo período do ano passado, quando a estatística era de 3.940 registros. Assim, houve uma diminuição de 16,5%.

No terceiro trimestre de 2010, a Ouvidoria realizou 12.711 atendimentos por telefone que não geraram protocolos. Esses atendimentos foram para tirar dúvidas ou para dar orientações referente aos serviços públicos.

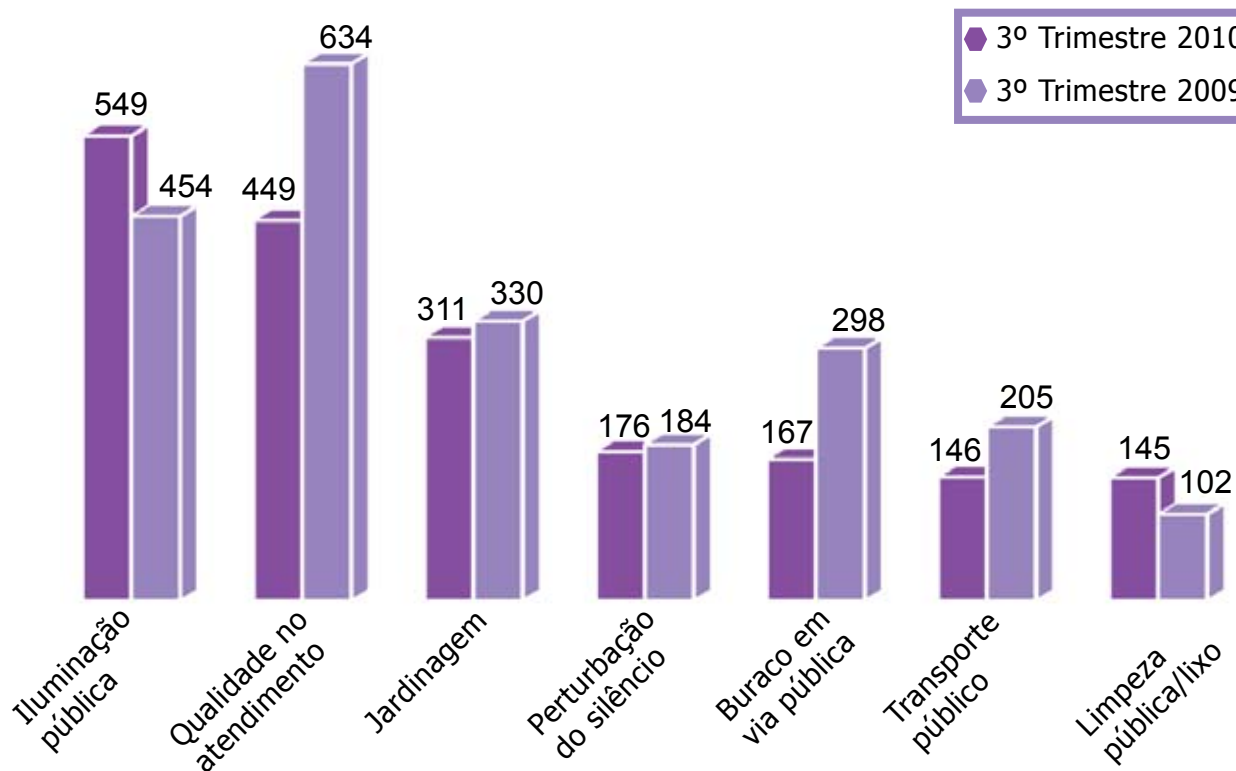


# Ranking de atendimento



## Comparativo por trimestre

	3º Trimestre 2010		3º Trimestre 2009	
	N/A	%	N/A	%
Iluminação pública	549	16,70	454	11,52
Qualidade no atendimento	449	13,66	634	16,09
Jardinagem	311	9,46	330	8,38
Perturbação do silêncio	176	5,35	184	4,67
Buraco em via pública	167	5,08	298	7,56
Transporte público	146	4,44	205	5,20
Limpeza pública	145	4,41	102	2,59



## Principais demandas

**Iluminação pública** é a natureza mais reclamada com 549 protocolos, no terceiro trimestre de 2010. Em relação ao mesmo período do ano passado, a natureza apresentou um aumento de 21%, ou seja, de 95 protocolos. Já no comparativo com o período anterior, o segundo trimestre de 2010, apresentou uma queda de 29% (227 reclamações a menos). Na análise mês a mês, os números das reclamações se mantiveram estáveis: julho (185); agosto (180) e setembro (184).

**Qualidade no atendimento** é a segunda natureza no ranking do terceiro trimestre de 2010 com 449 reclamações. Em relação ao mesmo período do ano passado, apresentou uma queda de quase 30%, com 185 protocolos a menos. Já no comparativo com o período anterior, a natureza apresentou uma queda pequena de 2% (11 registros a menos). Na leitura mês a mês, há uma oscilação: julho (137), agosto (166) e setembro (146).

A natureza abrange as queixas das secretarias (367) e das subprefeituras (82). A pasta com maior número de protocolos é a da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras, seguida pela Secretaria Municipal dos Transportes com 61 protocolos. A Secretaria Executiva de Comunicação ocupa a terceira colocação com 48, seguida pela Secretaria Municipal de Participação e Parceria (40), Secretaria Municipal de Finanças (39) e da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (30).

### Qualidade no atendimento

Sec. Mun. de Coord. das Subprefeituras	85
Sec. Mun. de Transportes	61
Sec. Executiva de Comunicação	48
Sec. Mun. de Participação e Parceria	40
Sec. Municipal de Finanças	39
Sec. Municipal de Assis. e Des. Social	30

**Jardinagem** é a terceira natureza do ranking do terceiro trimestre de 2010 com 311 reclamações. Em relação ao mesmo período do ano passado, houve uma queda de 6%. Também apresentou redução no comparativo com o período anterior (2º trimestre de 2010) em 14%. As estatísticas da natureza, no mês a mês, apresentou uma diminuição também: julho (116); agosto (110) e setembro (85).

**Perturbação do Silêncio** é a quarta colocada no ranking 176 reclamações no terceiro trimestre de 2010. A natureza é referente ao PSIU – Programa do Silêncio Urbano. Em relação ao mesmo período do ano passado, a natureza apresentou uma queda de 4%, um índice similar no comparativo com o período anterior (2º trimestre de 2010), com 3% de queda. Por outro lado, a estatística do mês a mês da natureza houve um aumento gradativo: julho (46), agosto (58) e setembro (72).

**Buraco em via pública** ocupa a quinta colocação no ranking do terceiro trimestre de 2010, com 167 protocolos. Em relação ao mesmo período do ano passado, a natureza apresentou uma queda de 44% (131 protocolos a menos). Já em relação ao período anterior, também houve redução de 26% (58 registros). Na estatística do mês a mês, a natureza apresentou uma oscilação: julho (46), agosto (62) e setembro (59).

**Transporte público** ocupa a sexta colocação no ranking do terceiro trimestre de 2010 com 146 protocolos. Em relação ao mesmo período do ano passado, houve uma queda

de quase 30%, com 59 registros a menos. Já no comparativo com o período anterior, a variação foi mínima, de 1% a mais. A estatística da natureza no mês a mês se mostrou estável também: julho (51), agosto (45) e setembro (50).

**Leve Leite** é a natureza que ocupa a sétima colocação no ranking com 143 demandas. O Leve Leite é um programa da Secretaria Municipal de Educação. A maior parte das reclamações na Ouvidoria é referente à falta de entrega do produto. Com a mudança no sistema de entrega em agosto de 2009, a natureza apresenta aumento no comparativo com o mesmo período do ano passado de 110%, ou de 75 registros. Em relação ao período anterior, o Leve Leite aponta uma queda de 38%, ou seja 86 protocolos a menos. Na análise mês a mês, a natureza apresentou queda: julho (55), agosto (63) e setembro (25).

# Atendimentos por Órgão\*

Órgão	Total
Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	24
Secretaria do Governo Municipal	3
Secretaria Executiva de Comunicação	49
Secretaria Municipal da Saúde	180
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	67
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	180
Secretaria Municipal de Cultura	13
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	9
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	1
Secretaria Municipal de Educação	325
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	7
Secretaria Municipal de Finanças	66
Secretaria Municipal de Habitação	16
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo	13

Secretaria Municipal de Infra Estrutura Urbana e Obras	3
Empresa Municipal de Urbanização	2
Secretaria Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização	21
Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos	4
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	53
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	7
Secretaria Municipal de Serviços	597
Serviço Funerário do Município de São Paulo	5
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	75
Secretaria Municipal dos Transportes	15
Companhia de Engenharia de Tráfego	110
São Paulo Transportes	205
Outros	10
<b>Total</b>	<b>2.060</b>

*\*Expressos em número absoluto*

# Naturezas de atendimento\*

## Órgãos

### Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Elogio	11
Qualidade no atendimento	8
Assuntos diversos	4

### Sec. do Governo Municipal

Elogio	2
Buraco em via pública	1

### Sec. Executiva de Comunicação

Qualidade no atendimento	48
Elogio	1

### Sec. Municipal da Saúde

Animais	85
Qualidade no atendimento	28
Elogio	27

### Sec. Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social

Programa social	31
Qualidade no atendimento	30
Infração disciplinar	1

### Sec. Mun. de Coordenação das Subprefeituras

Perturbação do silêncio	172
Pavimentação	15
Assuntos diversos	1

### Sec. Municipal da Cultura

Qualidade no atendimento	7
Elogio	3
Assuntos diversos	2

### Sec. Mun. de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho

Qualidade no atendimento	9
--------------------------	---

\*Relação de até as três primeiras naturezas mais reclamadas em número absoluto



**Sec. Municipal de Desenvolvimento Urbano**

Qualidade no atendimento	1
--------------------------	---

**Sec. Municipal da Educação**

Leve Leite	143
Escolas	65
Creches	52

**Sec. Municipal de Esportes, Lazer e Recreação**

Qualidade no atendimento	3
Assuntos diversos	2
Sugestão	1

**Sec. Municipal de Finanças**

Qualidade no atendimento	39
Impostos e taxas	16
Elogio	5

**Sec. Municipal de Habitação**

Assuntos diversos	10
Qualidade no atendimento	4
Córregos	1

**Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo**

Qualidade no atendimento	11
Assuntos diversos	2

**Sec. de Infra Estrutura Urbana e Obras**

Assuntos diversos	2
Outras denúncias de irregularidade grave	1

**Empresa Mun. de Urbanização**

Elogio	1
Qualidade no atendimento	1

### **Sec. Mun. de Modernização, Gestão e Desburocratização**

Qualidade no atendimento	14
Assuntos diversos	5
Elogio	2

### **Sec. Municipal de Negócios Jurídicos**

Assuntos diversos	1
Elogio	1
Sugestão	1

### **Sec. Municipal de Participação e Parceria**

Qualidade no atendimento	40
Assuntos diversos	6
Infração disciplinar	2

### **Sec. Municipal de Segurança Urbana**

Infração disciplinar	3
Camelôs e ambulantes	2
Qualidade no atendimento	1

### **Sec. Municipal de Serviços**

Iluminação Pública	548
Limpeza pública/ lixo	35
Propina	1

### **Serviço Funerário do Município de São Paulo**

Infração disciplinar	2
Assuntos diversos	1
Elogio	1

### Sec. Municipal do Verde e do Meio Ambiente

Poluição	31
Qualidade no atendimento	20
Limpeza pública/ lixo	1

### Secretaria Municipal dos Transportes

Qualidade no atendimento	6
Assuntos diversos	5
Multas	1

### Comp. de Eng. de Tráfego

Trânsito	93
Qualidade no atendimento	9
Sugestão	1

### São Paulo Transportes S/A

Transporte público	136
Qualidade no atendimento	55
Assuntos diversos	1

# Atendimentos por Subprefeituras\*

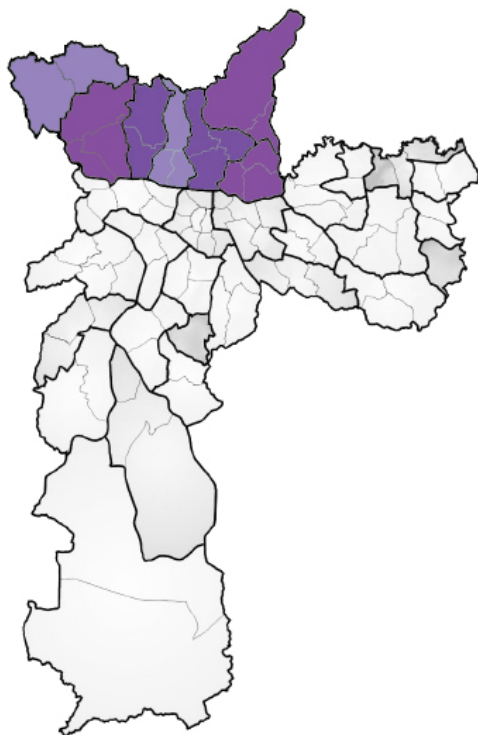
Subprefeitura	Atendimentos
Aricanduva/Vila Formosa	9
Butantã	89
Campo Limpo	43
Capela do Socorro	29
Casa Verde/Cachoeirinha	32
Cidade Ademar	43
Cidade Tiradentes	17
Ermelino Matarazzo	14
Freguesia do Ó/Brasilândia	46
Guaianases	24
Ipiranga	61
Itaim Paulista	28
Itaquera	40
Jabaquara	25
Jaçanã/Tremembé	41
Lapa	71

Subprefeitura	Atendimentos
M´Boi Mirim	48
Moóca	50
Parelheiros	8
Penha	44
Perus	13
Pinheiros	48
Pirituba/Jaraguá	42
Santana/Tucuruvi	78
Santo Amaro	45
São Mateus	23
São Miguel Paulista	14
Sé	61
Vila Maria/Vila Guilherme	29
Vila Mariana	77
Vila Prudente/Sapopemba	35
<b>Total</b>	<b>1.227</b>

\*Expressos em número absoluto e em ordem alfabética

# Naturezas de Atendimento\*

## Subprefeitura - Zona Norte



### Jaçanã/ Tremembé

Jardinagem	13
Buraco em via pública	5
Bueiros/galerias água pluvial	4

### Perus

Comércio irregular	3
Elogio	2
Jardinagem	2

### Pirituba/ Jaraguá

Buraco em via pública	17
Limpeza pública/lixo	4
Qualidade no atendimento	4

### Casa Verde/ Cachoeirinha

Buraco em via pública	11
Jardinagem	10
Comércio irregular	5

### Santana/ Tucuruvi

Buraco em via pública	25
Limpeza pública/lixo	8
Comércio irregular	7

### Freguesia do Ó/ Brasilândia

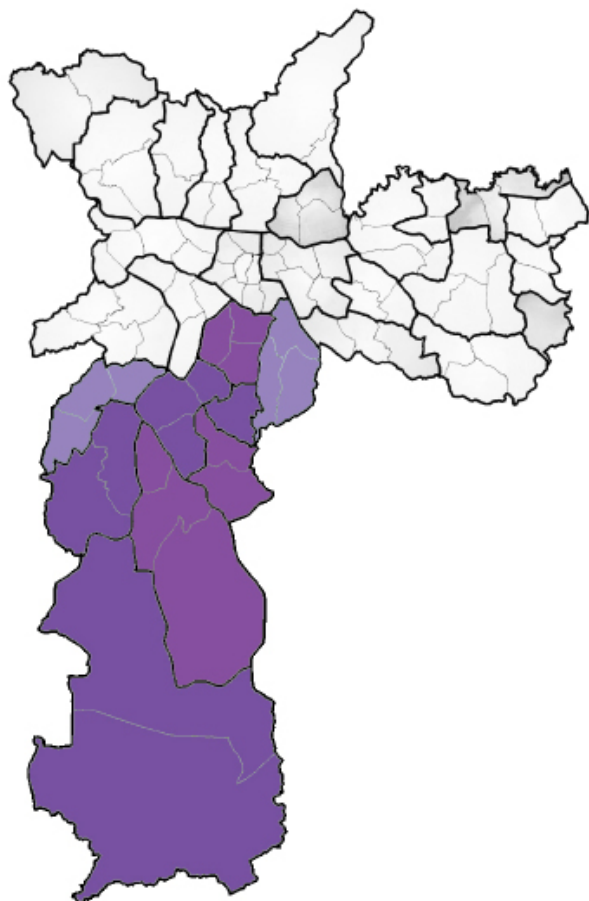
Buraco em via pública	17
Comércio irregular	5
Pavimentação	5

### Vila Maria/ Vila Guilherme

Jardinagem	7
Pavimentação	3
Comércio irregular	2

\*Relação das três primeiras naturezas mais reclamadas em número absoluto

# Subprefeituras - Zona Sul



## Campo Limpo

Jardinagem	11
Limpeza pública/lixo	5
Camelôs e ambulantes	4

## Capela do Socorro

Comércio irregular	6
Limpeza pública/lixo	6
Esgoto a céu aberto	3

## Cidade Ademar

Jardinagem	9
Limpeza pública/lixo	8
Bueiros/galerias água pluvial	6

**Ipiranga**

Jardinagem	18
Limpeza pública/lixo	14
Comércio irregular	8

**Jabaquara**

Jardinagem	5
Buraco em via pública	3
Comércio irregular	3

**M'Boi Mirim**

Buraco em via pública	26
Comércio irregular	5
Limpeza pública/lixo	5

**Parelheiros**

Pavimentação	4
Qualidade no atendimento	2
Feira livre/sacolão	1

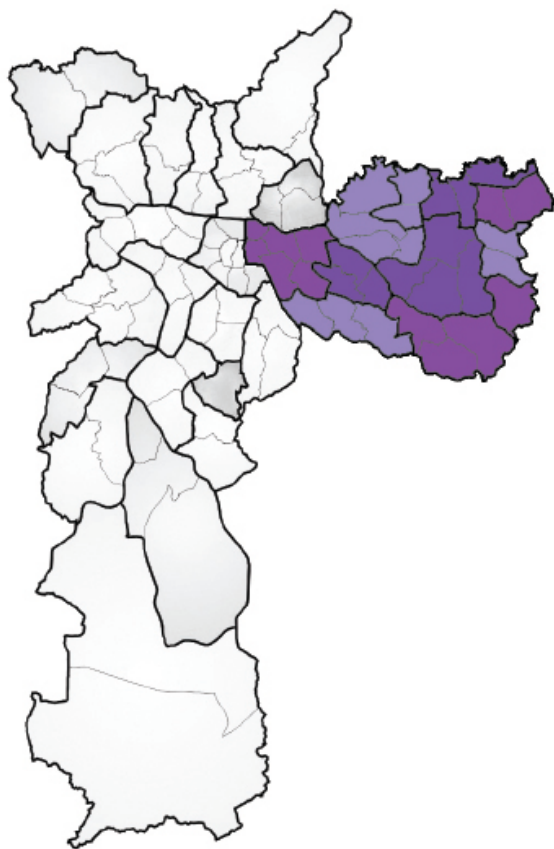
**Santo Amaro**

Jardinagem	13
Limpeza pública/lixo	11
Passeio público	4

**Vila Mariana**

Jardinagem	31
Comércio irregular	10
Remoção veículo/carcaça	9

# Subprefeituras - Zona Leste



## Aricanduva/ Vila Formosa

Qualidade no atendimento	2
Remoção veículo/carcaça	2
Comércio irregular	1

## Cidade Tiradentes

Comércio irregular	1
Elogio	1
Jardinagem	1

## Ermelino Matarazzo

Jardinagem	5
Buraco em via pública	2
Esgoto a céu aberto	1



**Guaianases**

Jardinagem	4
Comércio irregular	3
Bueiros/galerias água pluvial	2

**Itaim Paulista**

Jardinagem	10
Bueiros/galerias água pluvial	5
Comércio irregular	4

**Itaquera**

Buraco em via pública	16
Jardinagem	6
Limpeza pública/lixo	5

**Moóca**

Jardinagem	20
Qualidade no atendimento	7
Bueiros/galerias água pluvial	5

**Penha**

Jardinagem	14
Qualidade no atendimento	5
Limpeza em terreno particular	4

**São Mateus**

Bueiros/galerias água pluvial	4
Qualidade no atendimento	4
Limpeza pública/lixo	3

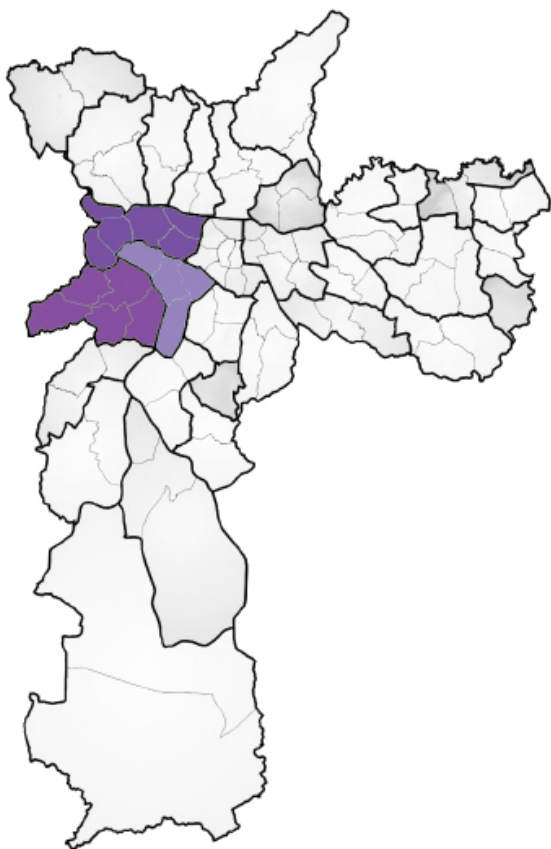
**São Miguel Paulista**

Jardinagem	7
Bueiros/galerias água pluvial	4
Comércio irregular	4

**Vila Prudente/ Sapopemba**

Jardinagem	11
Limpeza pública/lixo	4
Comércio irregular	3

# Subprefeituras - Oeste



## Butantã

Jardinagem	25
Buraco em via pública	20
Remoção veículo/carçaça	7

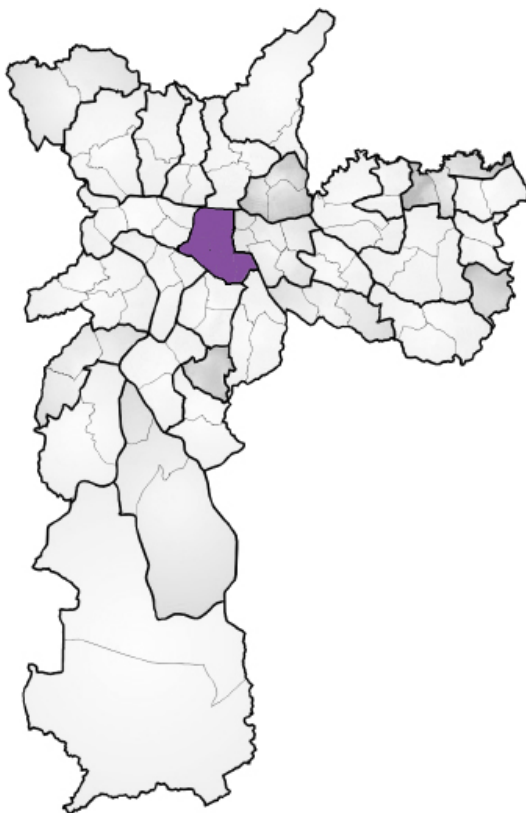
## Lapa

Jardinagem	41
Comércio irregular	4
Limpeza pública/lixo	4

## Pinheiros

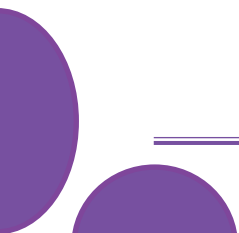
Jardinagem	19
Qualidade no atendimento	5
Comércio irregular	4

# Subprefeitura - Centro



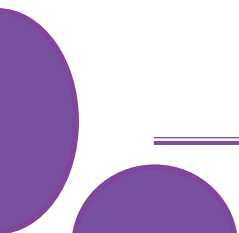
## Sé

Jardinagem	13
Comércio irregular	7
Passaio público	7



# Aperfeiçoamento Técnico e Gestão

The page features several decorative purple elements: a horizontal bar at the top right, a large horizontal bar behind the title, a horizontal bar below the title, a horizontal bar below that, a horizontal bar below that, and a horizontal line near the bottom. In the bottom right corner, there are two overlapping purple circles of different sizes.



## Agenda propositiva

Em setembro, a Ouvidoria Geral e o Ilume (Departamento de iluminação pública da Secretaria Municipal de Serviços) se reuniram para dar continuidade a Agenda Propositiva com o novo diretor, Paulo Ernesto Strazzi. Como sugestão de melhoria no atendimento ao munícipe, firmou-se o compromisso de criar uma ferramenta de acesso ao banco de dados do sistema Ligue Luz (0800-722-0156) por parte da Central de Atendimento da Ouvidoria (0800-17-5717), que com isso pode elevar o nível de informação das demandas.

Na prática significa que haverá consulta prévia ao sistema 0800 do Ilume, evitando duplicidade de registros. A ferramenta foi disponibilizada em meados de outubro pelo órgão.

## Interlocução com secretaria

A Ouvidoria Geral e a Secretaria Municipal de Educação, por meio de suas interlocutoras, mantiveram intercâmbio para fortalecer o programa da nova política de atendimento aos alunos portadores de necessidades especiais. O órgão, que está localizado na região central da cidade, deixou à disposição suas instalações, o auditório para treinamentos e cursos; o "Dicionário Enciclopédico Ilustrado Trilíngue Deit-Libras. Assim, a Ouvidoria cumpre sua missão e seu papel de interlocução com os usuários dos serviços prestados pela administração municipal.

## Ouvidoria como referência

A Ouvidoria Geral recebeu a visita técnica de especialistas da Secretaria de Gestão Pública, do Governo do Estado de São Paulo, integrantes do Projeto de valorização das ouvidorias. O Projeto prevê a realização de entrevistas a diversas ouvidorias públicas consideradas referência no setor. A pesquisa visa conhecer a rotina de trabalho dessas ouvidorias.

A CET (Companhia de Engenharia de Tráfego), por meio de seus interlocutores, utilizou os dados do primeiro semestre de 2010 da Ouvidoria como indicador na gestão da qualidade em assuntos internos. Demonstra-se, portanto, independente dos relatórios, que os dados da Ouvidoria podem subsidiar ações no seu âmbito de atuação.

No terceiro trimestre, a Ouvidoria Geral esteve na Corregedoria Geral em visita ao novo corregedor, Edilson Mougenot Bonfim, que fez a retribuição uma semana depois ao conhecer as instalações do órgão.

### **Participação em eventos**

A Ouvidoria Geral esteve representada no Congresso Internacional de Ouvidores e Ombudsman realizado em Belo Horizonte, entre os dias 28 e 30 de julho. cujo tema era "Cidadania, Direitos Fundamentais e os Limites entre o Público e o Privado". Uma das oficinas mais atuantes foi de ouvidorias públicas: "Poder Executivo e Legislativo", discutido nos três âmbitos: federal, estadual e municipal.



## Conexão com a cidade de São Paulo

Em 2010, o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) promoveu o censo, notadamente no terceiro trimestre, para que possamos conhecer melhor os brasileiros e as brasileiras. Informações preliminares serão divulgadas em breve, mas a expectativa em relação à pirâmide etária brasileira deve se confirmar: o envelhecimento da população.

A cidade de São Paulo, recorte expressivo desse cenário, revela por meio das reclamações que chegam à Ouvidoria essa tendência. Registros que indicam: "idosa, reside sozinha, resiste em conviver com familiares, mantém relação conflituosa com vizinhos e hostiliza a aproximação de pessoas estranhas". Em geral integra esse cenário a manutenção de muitos animais, cães e gatos, companheiros que substituem o elo familiar. E como consequência quase que natural o acúmulo de "bagulhos", "possível foco do mosquito da dengue", como definem os vizinhos que recorrem à Ouvidoria para providências.

O encaminhamento dessa manifestação recai no pedido imediato, como também no resgate da dignidade humana, ou seja, a "denunciada" passa a ser a protagonista a exigir que os direitos dos idosos sejam respeitados.

Nesse passo, a Ouvidoria tem encontrado na atuação conjunta com outros órgãos da própria municipalidade e de outras instâncias a interlocução adequada para cumprir com sua missão e contribuir para a melhoria da qualidade de vida na cidade.

No presente relatório trimestral o destaque recai tanto no critério quantitativo, indicando os números absolutos, quanto no critério qualitativo de reclamação. Assim merece o realce o dia do idoso, 27 de setembro, uma forma a mais de comemorar e promover a reflexão sobre a legislação e as políticas públicas focadas nessa população. A longevidade do paulistano lança esse desafio.

Maria Lumena Balaben Sampaio  
Chefe de Gabinete da Ouvidoria

**Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo**

Avenida São João, 473 - 16º andar

Centro - São Paulo - SP

CEP: 01035-000

Telefone: 0800-17-5717

<http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria>

Informações à imprensa: 3334-7122

---