



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
OUVIDORIA GERAL



2011

Relatório Anual



Relatório Anual

2011



OUVIDORIA GERAL
Prefeitura da Cidade de São Paulo

São Paulo, janeiro de 2012



Sumário

Apresentação: 5

Expediente: 7

Dados Estatísticos: 9

Metodologia e variáveis: 11

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

Análise da mídia de telefone: 13

Ranking de atendimento - Protocolos por natureza: 14

Comparativos por trimestre e com 2010: 15

Principais demandas dos protocolos: 16

Atendimentos de protocolos por Órgão: 18

Naturezas de atendimentos por Órgão: 20

Concluídos por Órgão: 24

Atendimentos de protocolos por Subprefeitura: 26

Naturezas de atendimentos por Subprefeitura: 27

Concluídos por Subprefeitura: 34

Aperfeiçoamento Técnico e Gestão: 37

Uma década de cidadania: 39

Agenda propositiva: 41

Colóquios: 41

OGM - referência: 43

Guia de Ouvidorias: 45

Eventos de entidades não-governamentais: 46

Casa da Cidadania: 47

Pesquisa de satisfação: 47

Voluntariado: 47

Comunicação: 48

Conexão com a Cidade de São Paulo: 49



Apresentação

ALQUIMIA DA PARTICIPAÇÃO

A Ouvidoria Geral completou em 2011 uma década de prestação de serviços à Cidade de São Paulo. Cabe primeiramente agradecer a todos os cidadãos, usuários dos serviços municipais, que construíram essa trajetória, bem como a todas as manifestações e felicitações recebidas pela data.

Essa foi a tônica de 2011, ano marcado por vários eventos, articulação com órgãos e entidades e projetos técnicos que privilegiam a cidadania.

A contextualização conceitual da ouvidoria brasileira e suas raízes constitucionais foram abordadas em cursos, colóquios e reuniões. Nem poderia ser diferente: é a gênese, esse é o DNA do órgão.

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo foi criada pela Lei n.º 13.167, de 5 de julho de 2001, refletindo o comando constitucional da Emenda n.º 19 de 1998 que alterou o artigo 37 da Constituição Federal de 1988.

Aos princípios norteadores da administração pública foi incluída a defesa do usuário do serviço público. Eis que despontam, de maneira literal e incontestável, os direitos à informação, a qualidade do serviço público e o controle social por meio da participação ativa do cidadão que reclama na Ouvidoria.

Árdua missão, pois estamos falando de um público potencial de milhões de habitantes, municípios, acrescido de usuários dos serviços municipais que estão a trabalho, a lazer, a negócios, enfim, de passagem pela cidade de São Paulo.

Nesse passo o enfoque da OGM foi se colocar na posição de aprendiz a cada reclamação. Ouvir atentamente o que cada usuário tinha a dizer, analisar, encaminhar, dar uma consequência e retorno, pois é desta forma que se consubstancia o verdadeiro atendimento.

Esse processo contempla a devolutiva ao cidadão e se aperfeiçoa com a internalização da lição aprendida, aprimorando os serviços oferecidos aos demais usuários. A manifestação dirigida à Ouvidoria

transcende o emissor e seu destinatário, pois se torna um elemento a integrar a construção dos relatórios dirigidos aos gestores.

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo ouviu, deu significado e valor estratégico às manifestações recebidas por meio da sistematização dos relatórios, pois de fato a construção desse trabalho reflete o exercício de cidadania.

E para celebrar essa magia optou-se pela construção de uma agenda 2011, compartilhando a data com o cidadão que pode expressar sua percepção sobre o atendimento da OGM; com órgãos públicos e parceiros nas esferas legislativa, acadêmica e de organização não-governamental.

Dez anos se passaram desde sua criação, uma trajetória que revela a dimensão do tempo e das realizações. Extrapola a previsão legal, pois consolida a OGM como Casa da Cidadania.

É conveniente ressaltar que existem inúmeros acessos ou canais de interlocução à disposição do usuário para solucionar sua reclamação, seja por via direta ou indireta. Se a escolha recai na Ouvidoria, é necessário investigar a motivação.

De maneira assertiva pode-se dizer que aqueles que buscam a Ouvidoria são participativos. Estão afinados com uma cultura que mescla o interesse individual como caixa de ressonância de um interesse coletivo ou difuso.

Faz-se a transformação ou provoca-se a mudança: verdadeira alquimia social. Assim, entendida a metáfora da transformação do metal em algo valioso e perene.

Eis a alquimia da participação! Plenitude de um estado de pertencimento.

Maria Lumena Balaben Sampaio

Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo
São Paulo, janeiro de 2012

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
Flavia Cosi Nogueira
Francesly Sawaia Cerulli
Francisca Morais Moreira
Jonathan Ribeiro Moura
Juliane Manes Alves
Márcia Belasque Machado
Maria Lucia Palma Latorre
Mônica Sandra da Silva
Rosane Jacy Fretes Fava

Apuração Preliminar

Dante Shin Iti Kimura
Maria Cecília Carvalho Pallotta

Assessoria de Informática

Leonardo Zanon Arruda
Marcelo Gadotti

Assessoria de Imprensa

Mami Yasunaga

Assessoria Administrativa Financeira

Aparecida das Graças Duarte Amaral
Eduardo Manoel Gomes Martins
Helena Giuliano Rey
Maria Clara Jacomino
Paulo Nonato Queiroga
Ronaldo Cancian
Rosangela Aparecida Vieira
Walter Dias Guimarães

Contabilidade

Rose Mari Cristiano

*respondendo pelo expediente

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

Anderson Rodrigues Faustino
Carolina Dantas de Barros
Célia Cristina Martins da Silva
Claudia Regina Almeida Bonilha
Francine Gualberto Pascon
Gisele Cristina do Carmo
Kelly Alves Prado
Marcela Aparecida Moreira Fernandes
Marcus Filipe Silva Rocha
Marinalva Jesus Matos
Natalia Martins de Oliveira
Pamela da Silva Pereira Terrico
Tatiana dos Santos Kovacs
Valdeir Guimarães Milagres

Apoio GCM

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

Estagiários

Alisson da Silva Marcondes
Caroline Caparroz Lopes
Doglaci Salim da Silva
Edilson da Silva Leite
Fabiana da Silva Pessoa
Fernanda Barbosa de A. dos Santos
Heloisa Jesus de Paulo Santos
Karla de Moraes Boaventura
Mayara Silva Procópio
Pamela Gregório Martines
Paulo Roberto Perucci Hirata
Vanessa Ramos
Vanessa Santos Lentini Plantullo

Projeto Gráfico e Diagramação

Leonardo Zanon Arruda

Fotos

SPTURIS - Memorial do Imigrante e Est. da Luz (Caio Silveira); Teatro Municipal e Pq. do Ibirapuera (Jefferson Pancieri)

Impressão e Acabamento

Alternativa & Alternativa Comercial Ltda.

Tiragem

500 exemplares

Dados Estatísticos

The page features a decorative graphic consisting of several horizontal bars in various shades of green. One bar is positioned behind the text 'Dados Estatísticos'. Another bar is located below the text, extending from the left edge of the page. A third bar is positioned further down, starting from the right edge. The overall design is minimalist and modern.

Metodologia e variáveis

Os dados apresentados têm origem em um banco gerado por sistema próprio, no qual a entrada e saída de informações são constantes. Portanto, para composição do relatório é realizado um corte de tempo que compreende o exercício de 2011.

Esse procedimento propicia uma fotografia da base de dados naquele momento, contudo existem variáveis decorrentes da própria dinâmica de atendimento que incidem especialmente na dimensão das naturezas mais reclamadas. Há de se considerar, portanto, as seguintes situações:

- competência concorrente: uma mesma natureza pode ser atribuição de órgãos e empresas públicas diferentes. Como exemplo, a natureza qualidade de atendimento que perpassa por todas as secretarias, os órgãos e as empresas públicas.
- reabertura de protocolo: o usuário do serviço pode questionar a resposta recebida, se o atendimento foi parcial, ou ainda se houver um fato novo que justifique a reabertura.
- reclassificação: no decorrer da análise de um protocolo é possível identificar mais de um ofensor, o que implica em encaminhamentos concomitantes. Se houver uma prevalência da nova demanda, o protocolo poderá ser reclassificado.
- dinâmica administrativa: a implementação de novas políticas públicas impacta em reclamações até então desconhecidas, o que poderá recomendar a inserção de novas naturezas no banco de dados.

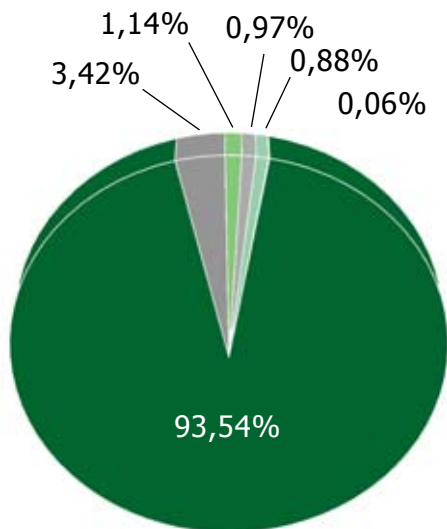
O Cidadão e a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

Grande parte da demanda trazida pelo munícipe por meio do atendimento da Central 0800-17-5717 da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo é composta por informações em geral. No ano de 2011, o órgão registrou 59.937 atendimentos. Deste total, 20,95% originaram protocolos, o equivalente a 12.558 registros, sejam de reclamações, sugestões ou elogios.

Esta estatística aponta, ao cidadão paulistano, que a Ouvidoria é uma fonte de informação, que consiste em uma ferramenta na reivindicação de direitos e observância de deveres.

No ano de 2011, houve uma queda de 15,34% no registro de protocolos, ou seja, foram 2.276 demandas a menos que o ano anterior.

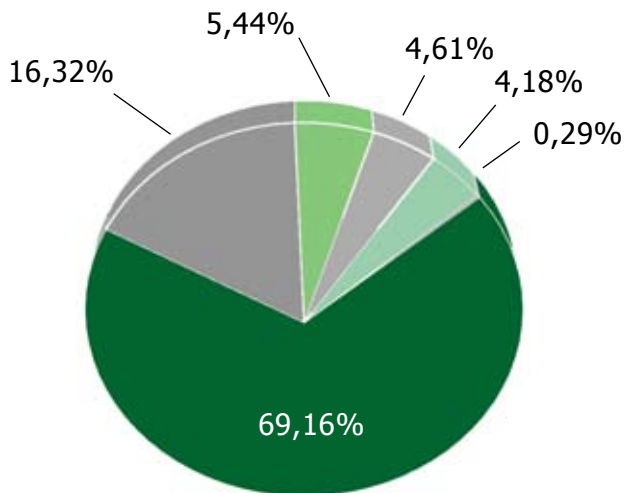
Média de entrada de atendimentos em geral



- Telefone: **56.064**
- E-mail: **2.049**
- Carta: **683**
- Fax: **579**
- Pessoalmente: **525**
- Ofício: **37**

Total de atendimentos: **59.937**

Média de entrada de protocolos



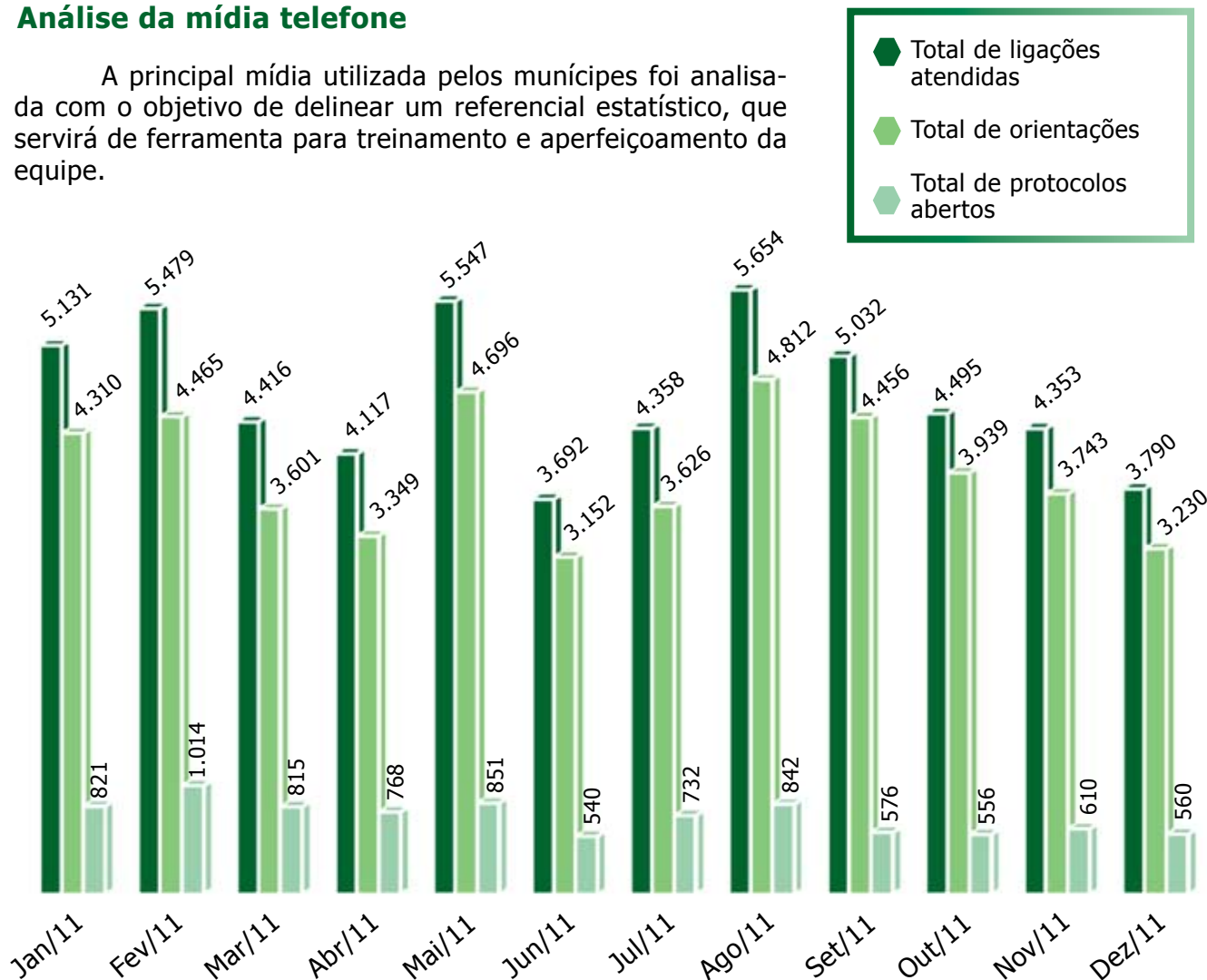
- Telefone: **8.685**
- E-mail: **2.049**
- Carta: **683**
- Fax: **579**
- Pessoalmente: **525**
- Ofício: **37**

Total de protocolos: **12.558**

O principal meio utilizado pelo paulistano para falar com a Ouvidoria foi o telefone com 93,54%, seguido por e-mail (3,42%), carta (1,14%) e fax (0,97%). Procurar o órgão pessoalmente responde por 0,88% e por ofício 0,06%, conforme aponta o gráfico da página anterior.

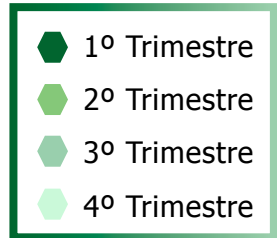
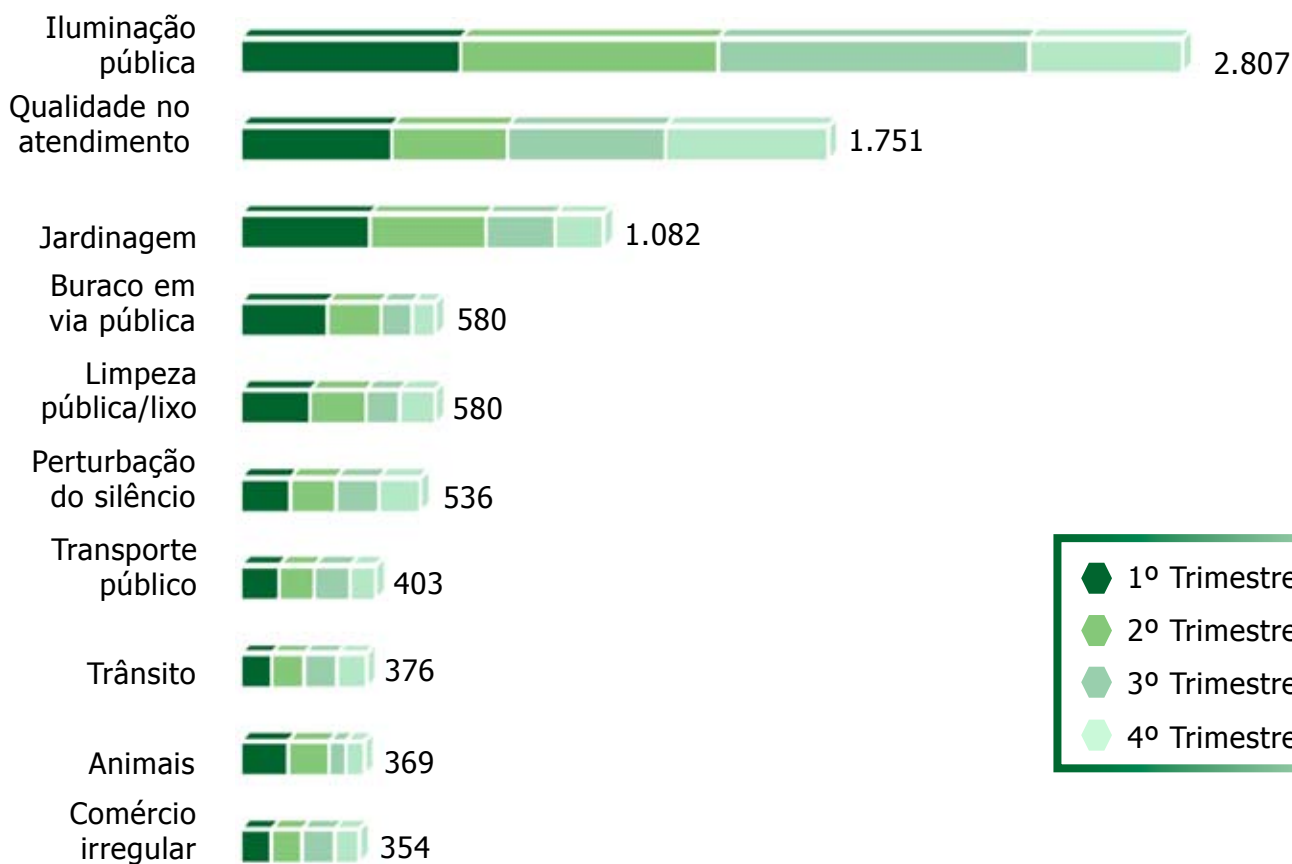
Análise da mídia telefone

A principal mídia utilizada pelos munícipes foi analisada com o objetivo de delinear um referencial estatístico, que servirá de ferramenta para treinamento e aperfeiçoamento da equipe.



Ranking de atendimento

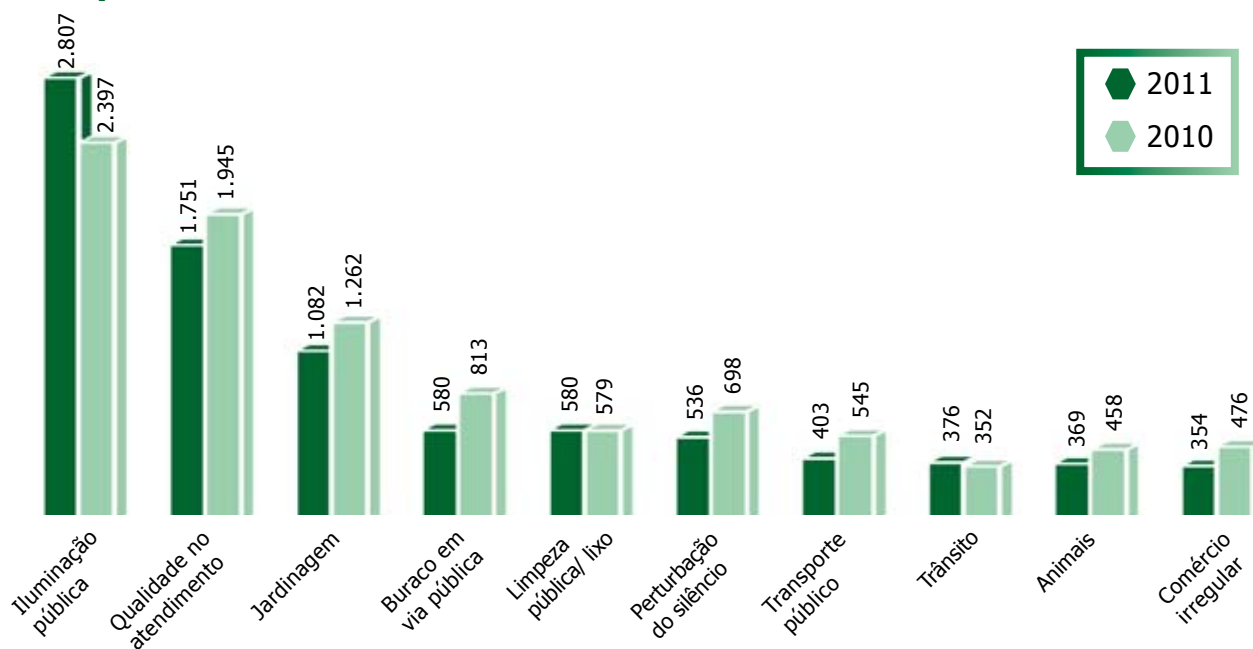
Protocolos por natureza



Comparativo por trimestre

Natureza	1º Trimestre		2º Trimestre		3º Trimestre		4º Trimestre	
	N/A	%	N/A	%	N/A	%	N/A	%
Iluminação pública	656	18,14	767	23,50	927	28,51	457	18,83
Qualidade no atendimento	451	12,47	345	10,57	470	14,46	485	19,98
Jardinagem	386	10,67	346	10,60	205	6,31	145	5,97
Buraco em via pública	259	7,16	160	4,90	94	2,89	67	2,76
Limpeza pública/ lixo	208	5,75	166	5,09	101	3,11	105	4,33
Perturbação do silêncio	149	4,12	136	4,17	128	3,94	123	5,07
Transporte público	115	3,18	105	3,22	107	3,29	76	3,13
Trânsito	93	2,57	97	2,97	98	3,01	88	3,63
Animais	142	3,93	122	3,74	50	1,54	55	2,27
Comércio irregular	92	2,54	92	2,82	97	2,98	73	3,01

Comparativo 2011 e 2010



Principais demandas dos protocolos

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo analisa no Relatório Anual de 2011 uma amostra de dez naturezas mais reclamadas para dar uma amplitude do cenário das demandas dos paulistanos.

A **Iluminação pública** é a natureza com o maior número de reclamações em 2011 com 2.807 protocolos. São 410 registros a mais que o ano anterior. As estatísticas da natureza oscilaram durante os trimestres sendo: 656 registros (1º trimestre); 767 (2º tri); 927 (3º tri) e 457 (4º tri). A Agenda Propositiva, entre outros fatores, refletiu na estatística do 4º trimestre. Na prática implicou numa queda de 49,30% em relação ao 3º trimestre de 2011, sinalizando uma tendência para 2012.

Qualidade no atendimento ocupa a segunda colocação no ranking com 1.751 reclamações. São 194 registros a menos que o ano anterior. Na análise por trimestre, a natureza teve oscilação: 451 (1º trimestre); 345 (2º tri); 470 (3º tri) e 485 (4º tri).

A pasta com o maior número de reclamações dessa natureza foi a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras com 337 registros. Em segundo está a São Paulo Transportes S/A (SPTrans), da Secretaria Municipal de Transportes, com 189 protocolos. Em terceiro colocado está a Secretaria Municipal de Finanças com 186 demandas, seguida pela Secretaria Executiva de Comunicação, com 173, e pela Secretaria Municipal da Saúde, com 154 reclamações.

Mais reclamadas em Qualidade no atendimento

Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	337
São Paulo Transportes S/A – SPTrans	189
Secretaria Municipal de Finanças	186
Secretaria Executiva de Comunicação	173
Secretaria Municipal da Saúde	154

Jardinagem ocupa a terceira colocação no ranking com 1.082 protocolos em 2011. São 180 a menos que o ano anterior. Na análise por trimestre, as demandas foram decrescendo gra-

dativamente sendo: 386 (1º trimestre), 346 (2º tri), 205 (3º tri) e 145 (4º tri).

As naturezas **Buraco em via pública** e **Limpeza pública/ lixo** aparecem em quarto e quinto lugares no ranking com 580 demandas, cada uma, no ano de 2011. O comparativo de **Buraco em via pública** em relação ao ano anterior apresenta uma redução de 233 reclamações. A estatística por trimestre apresentou uma queda significativa, sendo: 259 (1º trimestre), 160 (2º tri), 94 (3º tri) e 67 (4º tri).

Limpeza pública/ lixo se manteve estável em relação ao ano anterior com a variação de apenas um protocolo. Na análise por trimestre, a natureza oscilou com os seguintes números: 208 (1º trimestre), 166 (2º tri), 101 (3º tri) e 105 (4º tri). Do total de 580 registros, 74 eram referentes à Limpurb (Departamento de Limpeza Urbana, da Secretaria Municipal de Serviços), 500 foram direcionados às subprefeituras e os 6 restantes distribuídos em cinco órgãos.

Perturbação do silêncio ocupa a sexta colocação no ranking com 536 protocolos. São 162 a menos que o ano anterior. A análise por trimestre mostra uma queda gradativa, sendo: 149 (1º trimestre), 136 (2º tri), 128 (3º tri) e 123 (4º tri).

Transporte público é a natureza que está em sétimo colocado no ranking com 403 protocolos. São 142 a menos que o ano anterior. As estatísticas por trimestre mostram uma oscilação e redução entre o primeiro e o quarto trimestre, sendo: 115 (1º trimestre), 105 (2º tri), 107 (3º tri) e 76 (4º tri).

Trânsito ocupa a oitava colocação no ranking com 376 protocolos. São 24 a mais que o ano anterior. A análise por trimestre aponta uma queda entre o primeiro e o último período, sendo: 93 (1º tri), 97 (2º tri), 98 (3º tri) e 88 (4º tri).

Animais é a natureza que ocupa a nona colocação no ranking com 369 protocolos. São 89 a menos que o ano anterior. A análise por trimestre aponta uma queda significativa durante o ano, sendo: 142 (1º tri), 122 (2º tri), 50 (3º tri) e 55 (4º tri). A natureza abrange tanto as secretarias (335 reclamações) quanto as subprefeituras (33) e 1 órgão externo não pertencente à esfera municipal.

Comércio irregular está em décimo lugar no ranking com 354 protocolos no ano de 2011. São 122 a menos que o ano anterior. A estatística por trimestre apresenta uma variação, que foi de: 92 (1º e 2º trimestres), 97 (3º tri) e 73 (4º tri).

Atendimentos de protocolos por Órgão

Órgão	Atendimentos
Comissão Municipal de Direitos Humanos	2
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	81
Secretaria do Governo Municipal	11
São Paulo Turismo - SPTURIS	3
Ouvidoria da São Paulo Turismo	3
Secretaria Especial de Articulação para a Copa do Mundo de Futebol de 2014	27
Secretaria Executiva de Comunicação	210
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	5
Secretaria Municipal da Saúde	770
Atarquia Hospitalar Municipal Regional Leste	1
Hospital do Servidor Público Municipal	1
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	191
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	107
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	538
Secretaria Municipal de Cultura	50
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	41
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	5
Secretaria Municipal de Educação	693
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	39
Secretaria Municipal de Finanças	415

Órgão	Atendimentos
Secretaria Municipal de Habitação	73
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	54
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	11
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	69
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	55
Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação - PRODAM	1
Instituto de Previdência do Município - IPREM	13
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	37
Secretaria Municipal de Serviços	2
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	2.829
Departamento de Limpeza Urbana - LIMPURB	109
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	19
Secretaria Municipal de Transportes	100
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	479
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	600
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	238
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	15
Outros Órgãos*	79
TOTAL	7.976

**Não pertinentes à esfera municipal*

Naturezas de atendimento*

Órgãos

Comissão Municipal de Direitos Humanos

Outras denúncias de irregularidade grave	1
Assuntos diversos	1

Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

Elogio	49
Qualidade no atendimento	26
Assuntos diversos	4

Sec. do Governo Municipal

Elogio	5
Assuntos diversos	4

São Paulo Turismo - SPTURIS

Assuntos diversos	1
Qualidade no atendimento	1
Sugestão	1

Ouvidoria da São Paulo Turismo

Assuntos diversos	2
Qualidade no atendimento	1

Sec. Esp. de Artic. para a Copa do Mundo de Futebol de 2014

Impostos e taxas	26
Sugestão	1

Sec. Exec. de Comunicação

Qualidade no atendimento	173
Assuntos diversos	24
Sugestão	5

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

Infração disciplinar	2
Qualidade no atendimento	2
Acesso p/ deficientes físicos	1

*Relação de até as três primeiras naturezas

Sec. Mun. da Saúde

Animais	334
Qualidade no atendimento	154
Dengue	111

Autarquia Hospitalar Municipal Regional Leste

Infração disciplinar	1
----------------------	---

Hosp. do Serv. Público Municipal

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

Sec. Mun. de Assistência e Desenvolvimento Social

Qualidade no atendimento	133
Programa social	28
Albergue	8

Sec. Mun. de Coordenação das Subprefeituras

Pavimentação	98
Assuntos diversos	14
Qualidade no atendimento	9

Programa de Silêncio Urbano - PSIU

Perturbação do silêncio	526
Qualidade no atendimento	4
Comércio irregular	2

Sec. Municipal de Cultura

Qualidade no atendimento	23
Sugestão	8
Assuntos diversos	6

Sec. Mun. de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho

Qualidade no atendimento	38
Elogio	1
Infração disciplinar	1

Sec. Municipal de Desenvolvimento Urbano

Qualidade no atendimento	4
--------------------------	---

Sec. Mun. de Educação

Escolas	232
Creches	208
Qualidade no atendimento	77

Sec. Mun. de Esportes, Lazer e Recreação

Clubes/CDMs	11
Qualidade no atendimento	7
Infração disciplinar	6

Sec. Mun. de Finanças

Qualidade no atendimento	186
Impostos e taxas	174
Elogio	17

Sec. Mun. de Habitação

Assuntos diversos	35
Qualidade no atendimento	20
Segurança em edificações	4

Cia. Metrop. de Habitação de São Paulo - COHAB

Qualidade no atendimento	43
Moradia popular	7
Assuntos diversos	3

Sec. Mun. de Infraestrutura Urbana e Obras

Córregos	5
Qualidade no atendimento	4
Pavimentação	3

Sec. Mun. de Participação e Parceria

Qualidade no atendimento	43
Elogio	8
Sugestão	8

Sec. Mun. de Planejamento, Orçamento e Gestão

Qualidade no atendimento	34
Sugestão	11
Assuntos diversos	9

Emp. de Tec. da Informação e Comunicação - PRODAM

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

Instituto de Previdência do Município - IPREM

Qualidade no atendimento	10
Infração disciplinar	1
Outras denúncias de irregularidade grave	1

Sec. Mun. de Seg. Urbana

Infração disciplinar	10
Qualidade no atendimento	9
Outras denúncias de irregularidade grave	7

Sec. Mun. de Serviços

Assuntos diversos	1
-------------------	---

Departamento de Iluminação Pública - ILUME

Iluminação pública	2.804
Qualidade no atendimento	20
Elogio	2

Departamento de Limpeza Urbana - LIMPURB

Limpeza pública/ lixo	75
Qualidade no atendimento	16
Sugestão	6

Serv. Funerário do Município de São Paulo - SFMSP

Qualidade no atendimento	7
Elogio	5
Outras denúncias de irregularidade grave	4

Sec. Municipal de Transportes

Multas	31
Qualidade no atendimento	30
Sugestão	9

Cia. de Eng. de Tráfego - CET

Trânsito	361
Qualidade no atendimento	52
Multas	19

São Paulo Transportes S/A - SPTrans

Transporte público	368
Qualidade no atendimento	189
Sugestão	27

Sec. Mun. do Verde e do Meio Ambiente

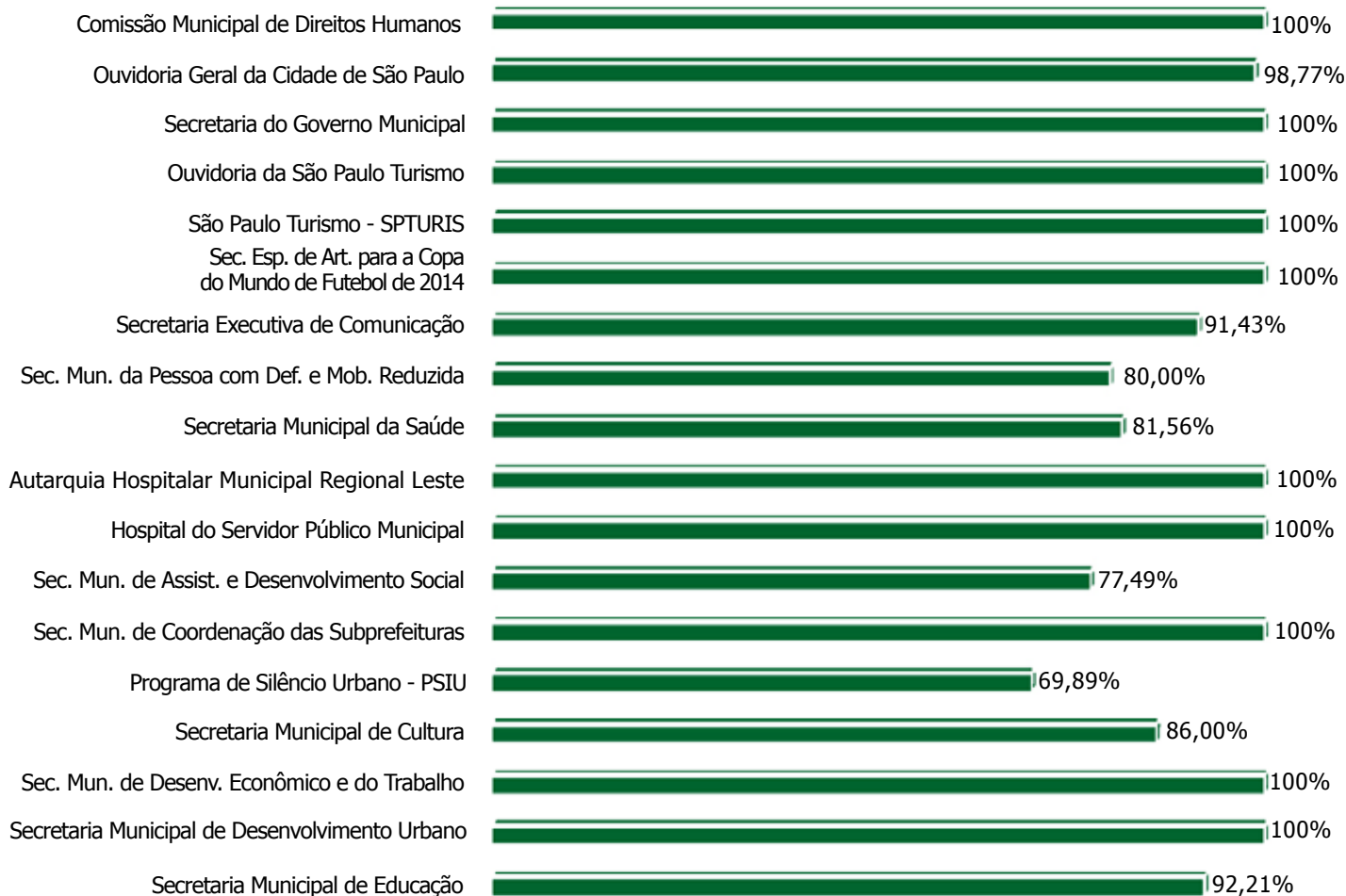
Qualidade no atendimento	86
Poluição	61
Assuntos diversos	32

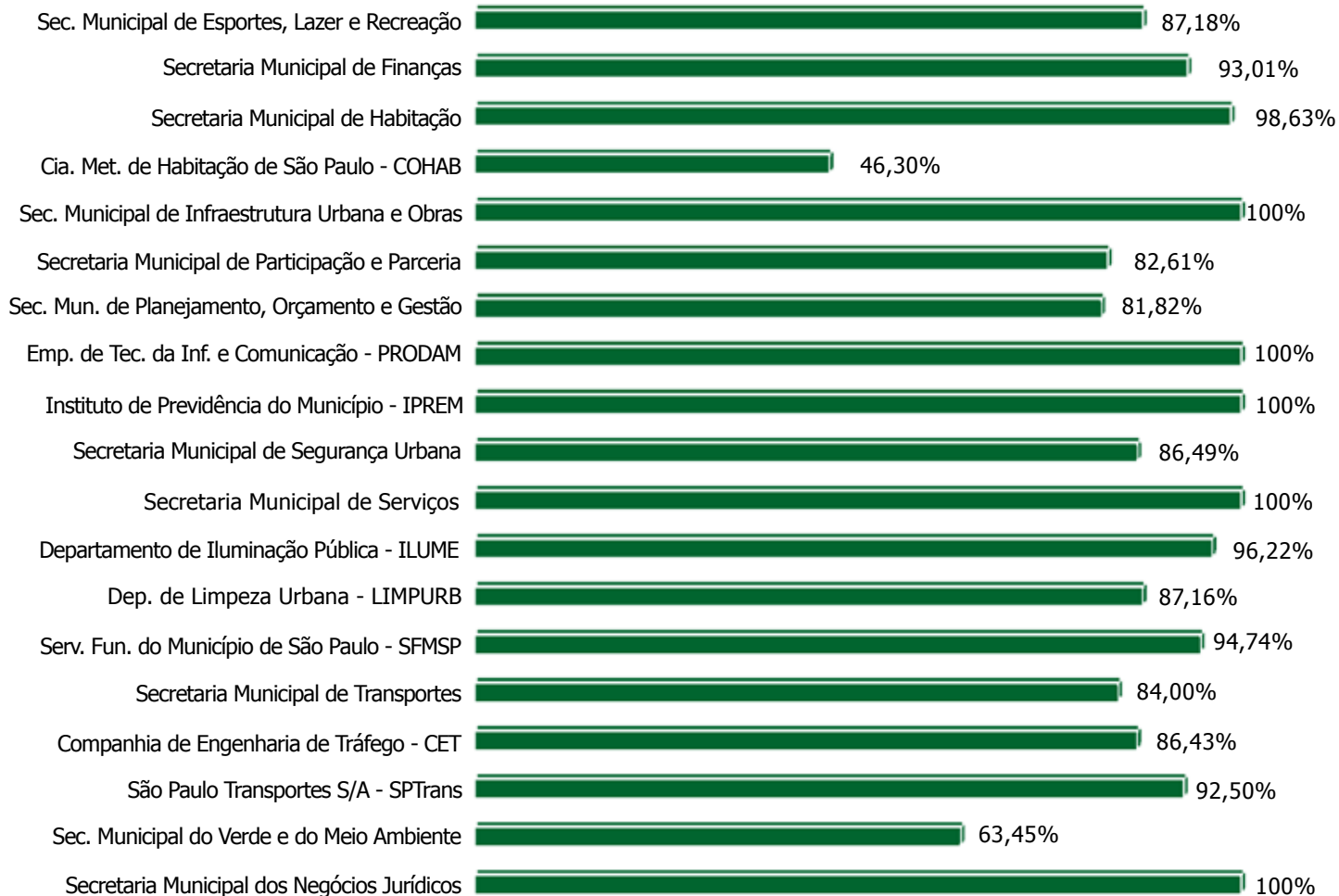
Sec. Mun. dos Negócios Jurídicos

Qualidade no atendimento	8
Impostos e taxas	4
Elogio	2

Concluídos por Órgão

A média de concluídos por órgão foi de 89,54%.





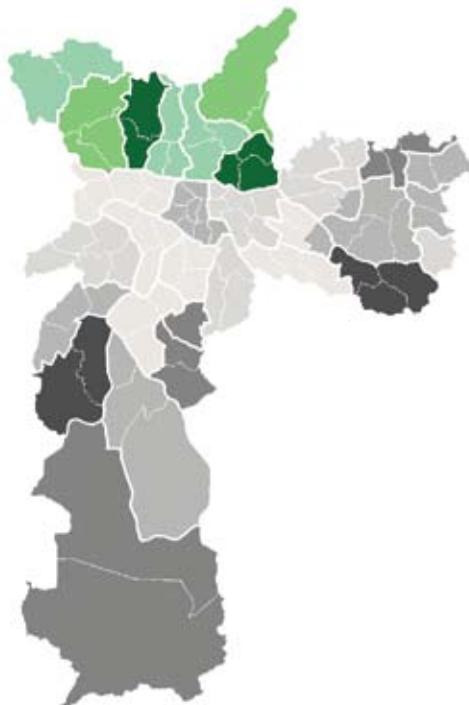
Atendimentos de protocolos por Subprefeitura

Subprefeitura	Atendimentos
Aricanduva	74
Butantã	282
Campo Limpo	135
Capela do Socorro	111
Casa Verde	213
Cidade Ademar	128
Cidade Tiradentes	15
Ermelino Matarazzo	46
Freguesia/Brasilândia	195
Guaianases	45
Ipiranga	193
Itaim Paulista	96
Itaquera	236
Jabaquara	86
Jaçanã/Tremembé	173
Lapa	220

Subprefeitura	Atendimentos
M'Boi Mirim	179
Moóca	188
Parelheiros	37
Penha	229
Perus	39
Pinheiros	203
Pirituba/Jaraguá	143
Santana/Tucuruvi	195
Santo Amaro	160
São Mateus	118
São Miguel Paulista	115
Sé	286
Vila Maria/Vila Guilherme	102
Vila Mariana	214
Vila Prudente	126
TOTAL	4.582

Naturezas de Atendimento*

Subprefeituras - Zona Norte



Casa Verde

Buraco em via pública	94
Qualidade no atendimento	19
Pavimentação	15

Freguesia/ Brasilândia

Buraco em via pública	71
Jardinagem	28
Comércio irregular	15

Jaçanã/ Tremembé

Buraco em via pública	40
Jardinagem	39
Limpeza pública/ lixo	18

Perus

Comércio irregular	8
Jardinagem	8
Bueiros/galerias água pluvial	3

Pirituba/ Jaraguá

Buraco em via pública	37
Jardinagem	17
Limpeza pública/ lixo	12

Santana/ Tucuruvi

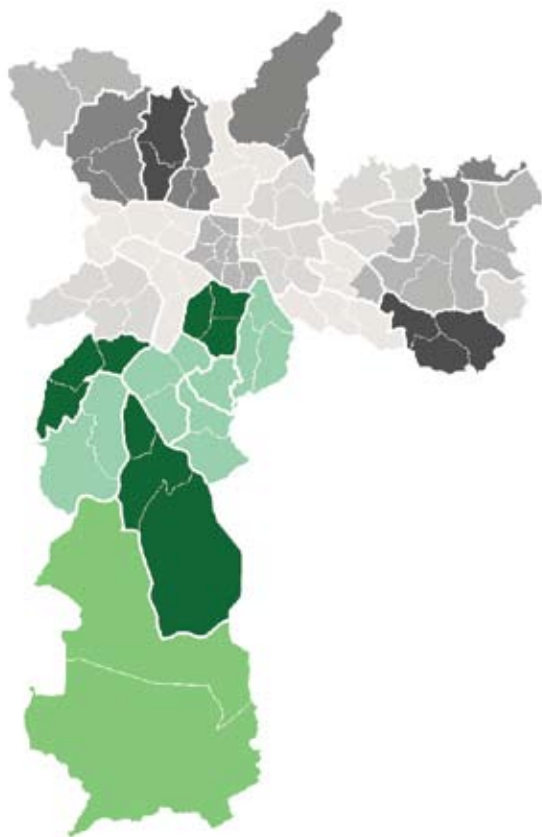
Jardinagem	28
Construção irregular	21
Qualidade no atendimento	20

Vila Maria/ Vila Guilherme

Jardinagem	20
Comércio irregular	13
Limpeza pública/ lixo	12

*Relação de até as três primeiras naturezas

Subprefeituras - Zona Sul



Campo Limpo

Limpeza pública/ lixo	48
Jardinagem	25
Passeio público	8

Capela do Socorro

Limpeza pública/ lixo	17
Buraco em via pública	13
Comércio irregular	10

Cidade Ademar

Jardinagem	23
Limpeza pública/ lixo	17
Buraco em via pública	15

Ipiranga

Jardinagem	73
Limpeza pública/ lixo	22
Comércio irregular	15

Jabaquara

Limpeza pública/ lixo	12
Jardinagem	11
Qualidade no atendimento	9

M'Boi Mirim

Buraco em via pública	52
Jardinagem	28
Limpeza pública/ lixo	21

Parelheiros

Pavimentação	8
Buraco em via pública	5
Jardinagem	5

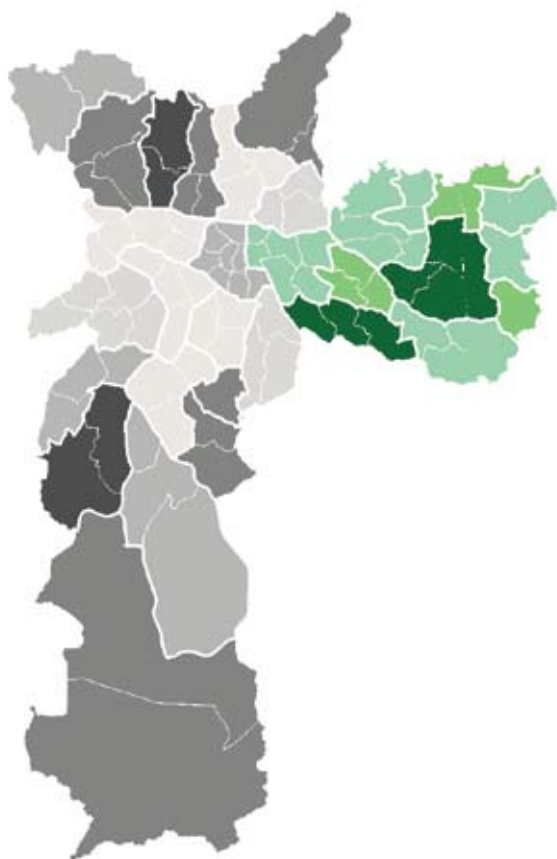
Santo Amaro

Jardinagem	62
Comércio irregular	14
Construção irregular	14

Vila Mariana

Jardinagem	70
Limpeza pública/ lixo	22
Remoção veículo/carcaça	18

Subprefeituras - Zona Leste



Aricanduva

Jardinagem	17
Construção irregular	13
Bueiros/galerias água pluvial	9

Cidade Tiradentes

Buraco em via pública	2
Construção irregular	2
Limpeza pública/ lixo	2

Ermelino Matarazzo

Jardinagem	13
Limpeza pública/ lixo	7
Construção irregular	5

Guaianases

Comércio irregular	8
Córregos	6
Qualidade no atendimento	5

Itaim Paulista

Jardinagem	21
Limpeza pública/ lixo	19
Comércio irregular	13

Itaquera

Buraco em via pública	59
Jardinagem	34
Limpeza pública/ lixo	30

Moóca

Jardinagem	46
Comércio irregular	19
Buraco em via pública	18

Penha

Jardinagem	69
Limpeza pública/ lixo	33
Limpeza em terreno particular	16

São Mateus

Limpeza pública/ lixo	25
Comércio irregular	13
Jardinagem	10

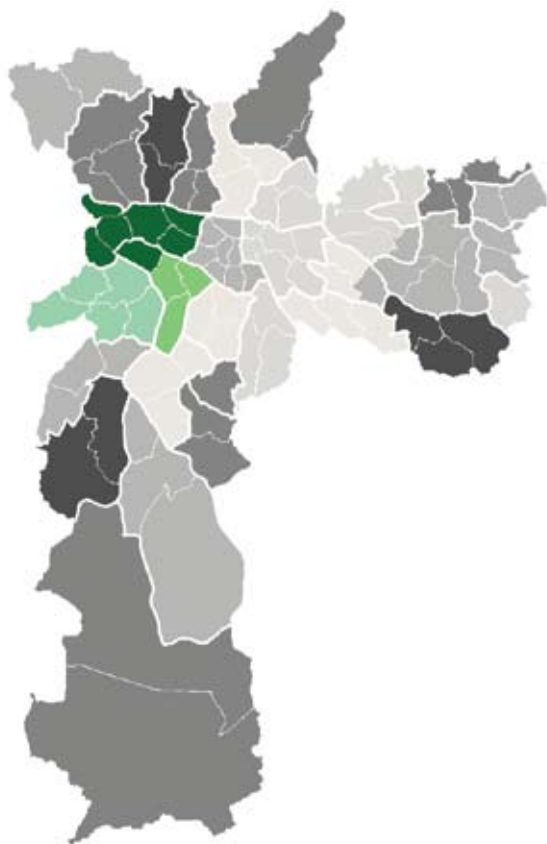
São Miguel Paulista

Jardinagem	34
Limpeza pública/ lixo	18
Comércio irregular	12

Vila Prudente

Jardinagem	37
Buraco em via pública	14
Comércio irregular	14

Subprefeituras - Zona Oeste



Butantã

Jardinagem	84
Buraco em via pública	50
Limpeza pública/ lixo	31

Lapa

Jardinagem	99
Limpeza pública/ lixo	19
Qualidade no atendimento	17

Pinheiros

Jardinagem	81
Comércio irregular	17
Construção irregular	16

Subprefeitura - Centro

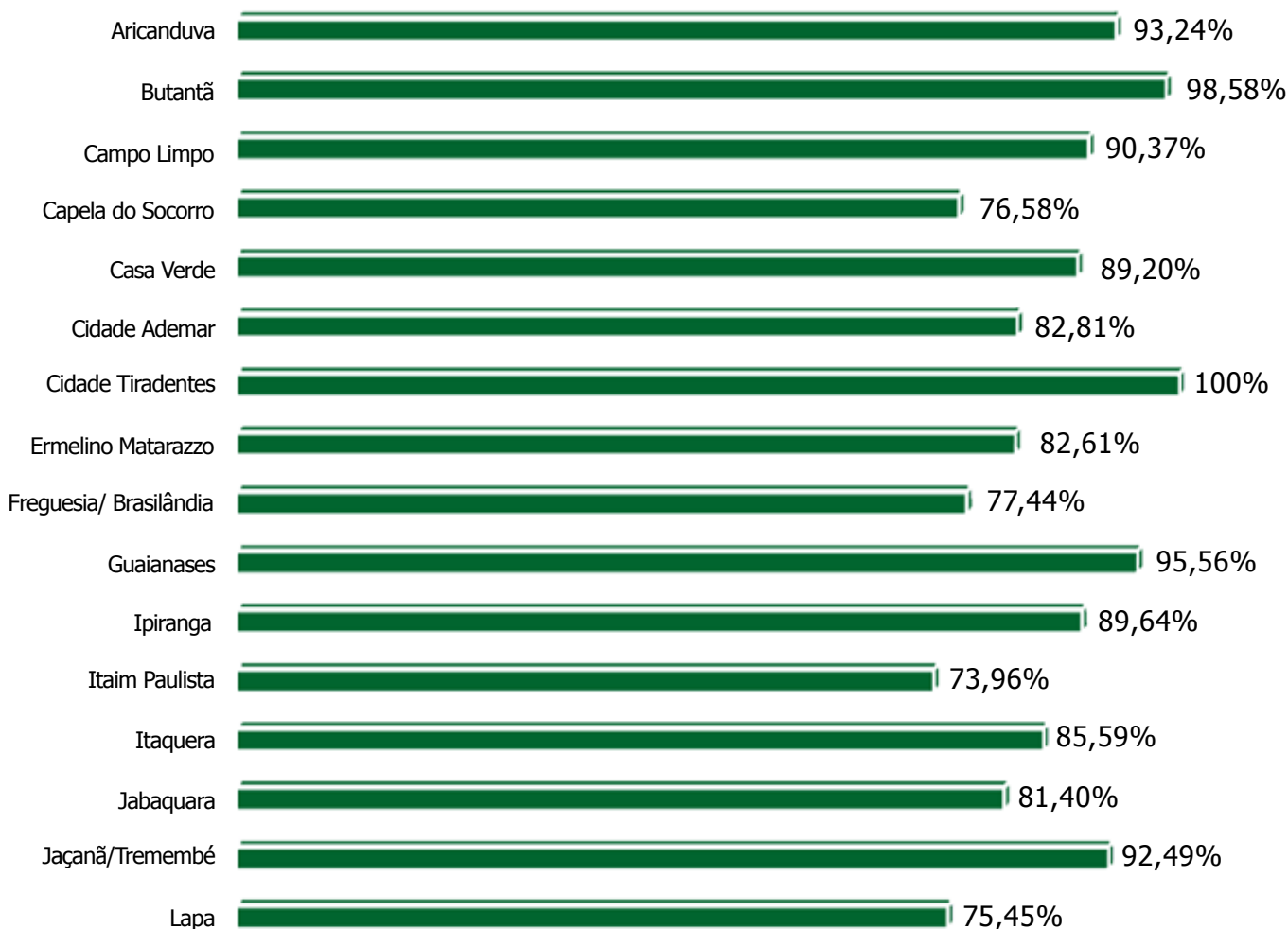


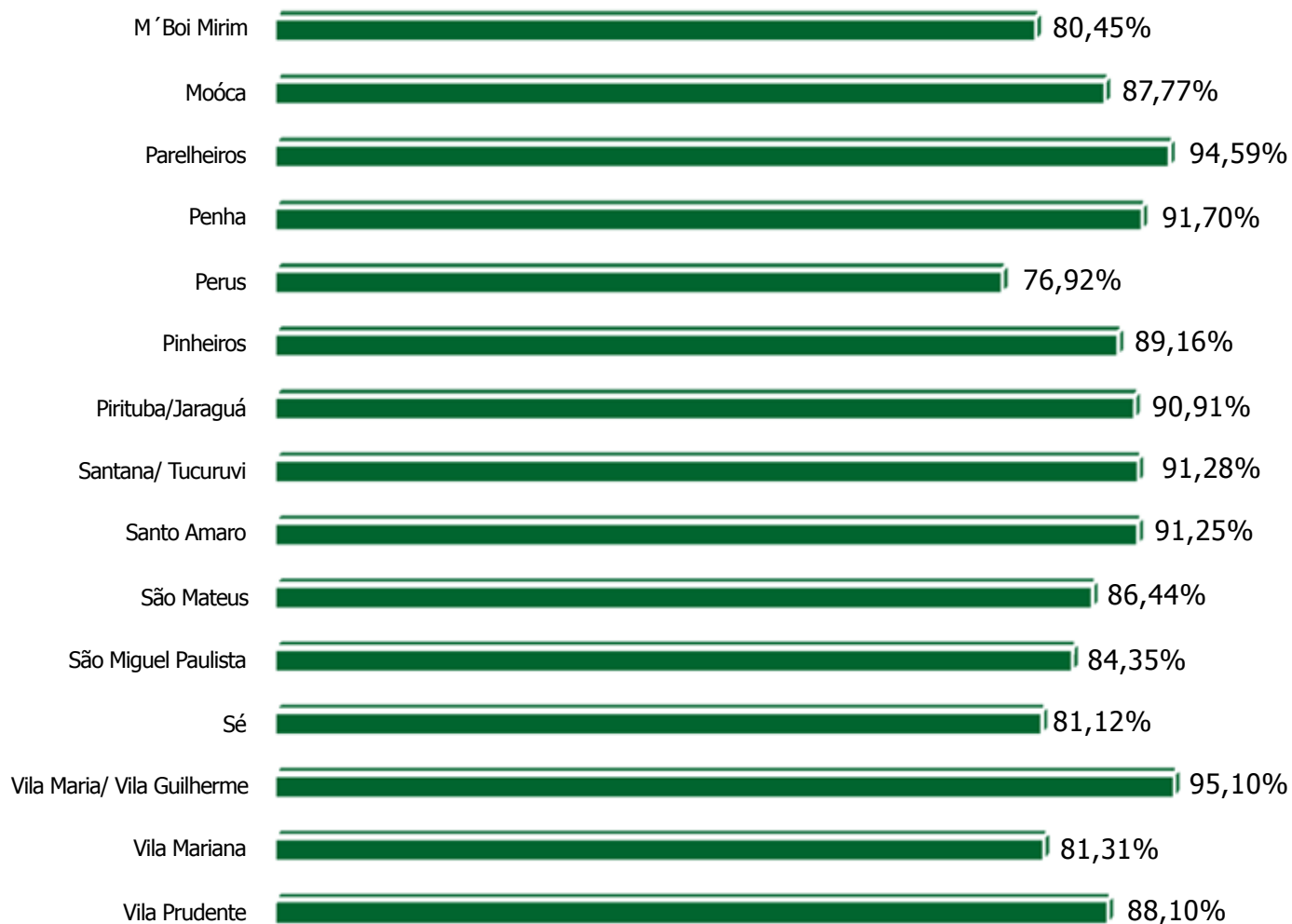
Sé

Jardinagem	66
Qualidade no atendimento	35
Comércio irregular	33

Concluídos por Subprefeitura

A média de concluídos por subprefeitura foi de 86,67%.





Aperfeiçoamento Técnico e Gestão

The page features a decorative graphic consisting of several horizontal bars in two shades of green. One bar is a medium green and spans the width of the page below the title. Another bar is a darker green and is positioned to the right of the title. A third bar is a medium green and is positioned below the first bar, extending from the left edge. A fourth bar is a darker green and is positioned to the right of the second bar. A thin dark green line runs horizontally across the bottom of the page, and a small dark green square is located in the bottom right corner.

Uma década de cidadania

Ao completar 10 anos da Lei que criou a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, em 5 de julho 2001, a OGM realizou eventos e encontros que enriqueceram a discussão do papel do órgão e sua importância para a promoção da cidadania.

No primeiro trimestre, em comemoração ao Dia do Ouvidor, foi realizado o evento “Ouvidoria: Visão Sistêmica”, quando houve o lançamento do Projeto RIO – Registro de Interlocação entre Ouvidorias.

No segundo trimestre, ocorreu o evento “Ouvidoria: Plataforma de Diálogo e Cooperação” que primou pela interlocação junto aos servidores municipais das subprefeituras e secretarias.



Mesa de trabalho com lançamento do RIO, no evento “Ouvidoria: Visão Sistêmica”, com interlocutores da OGM

O encontro possibilitou à equipe da A3P da OGM explicar e sugerir exemplos práticos e bem sucedidos de otimização do uso do papel, além da participação do então chefe de gabinete da subprefeitura de Santo Amaro, Emerson Luiz Justus, e da coordenadora da praça de atendimento da subprefeitura da Freguesia do Ó/ Brasilândia, Lígia Palma de Barros Latorre. Ambos abordaram procedimentos que retratam boas práticas de atendimento.

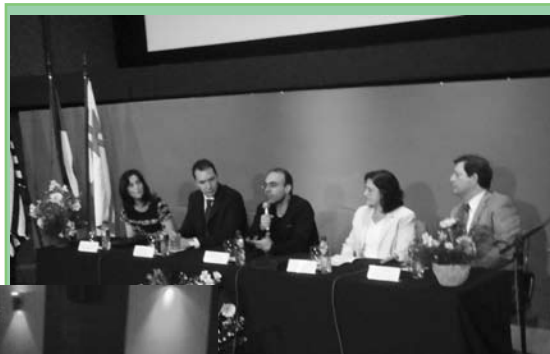
A OGM realizou, no terceiro trimestre, uma reunião de trabalho de ouvidorias municipais com o intuito de trocar experiências e com isso aprimorar o atendimento. Participaram representantes das ouvidorias de cinco cidades paulistas (Campinas, Santo André, Mogi das Cruzes, Ribeirão Pires e Osasco).

O mais importante de todos os eventos foi realizado em 31 de outubro: “10 anos da Ouvidoria Geral: A Alquimia da Participação”.

10 anos da Ouvidoria Geral: a alquimia da participação

A Ouvidoria representa o elo de interlocução entre os usuários e a administração pública, logo a comunicação é uma importante face da ouvidoria. Esse traço, contudo, tem abrangência ímpar, pois para a fluidez do relacionamento do cidadão e o Poder Público é necessário propiciar um cenário de articulação e interação de outros protagonistas.

O evento de 31 de outubro foi o expoente representativo dessa interlocução, uma vez compartilhado com a esfera legislativa na presença do Presidente da Câmara Municipal José Police Neto e autor da Lei 14.029/2005 que ambientou a diretriz dada pela Constituição Federal na defesa do usuário para a instância municipal; com a academia por meio da participação do professor, doutor e pró-reitor da UNICAMP, Mohamed Habib, e de organização não-governamental por meio da ABO (Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman).



Acima, a partir da esquerda:
Adriana Alvim, Paulo Goés,
José Police Neto,
Maria Lumena Sampaio e
Edson Vismona

Compôs também essa parceria um órgão público matricial, que sempre ouviu os cidadãos diante de suas interações com o mercado de consumo, a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-SP com a presença do diretor executivo Paulo Góes. A divulgação do cadastro de reclamações fundamentadas é uma das expressões mais genuínas do controle social nessa matéria.

Interlocução

A OGM cumpriu sua missão e consolidou sua principal diretriz em 2011 com o lançamento do Projeto RIO – Registro de Interlocução entre Ouvidores; a assinatura do Termo de Cooperação Técnica com a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo e a realização de reuniões de trabalhos. Esses encontros com gestores e legisladores envolvem diversos órgãos que seguem: subprefeituras; Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão (Agenda 2012); Comissão Extraordinária de Direitos

Humanos, Cidadania, Segurança Pública e Relações Internacionais da Câmara Municipal de São Paulo e as comissões da Câmara Municipal em que se discutiu a Feira da Madrugada.

Agenda propositiva

A OGM realizou reuniões da Agenda Propositiva em 2011 que resultaram em uma rápida solução das demandas dos munícipes, além de dar celeridade aos procedimentos.

A informação é um direito soberano do cidadão, razão pela qual a agenda propositiva permite esse aprimoramento. Compuseram a agenda os seguintes órgãos: Secretaria Municipal da Saúde, Secretaria Municipal da Educação, Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente, Secretaria Municipal de Serviços, Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, Secretaria Municipal de Finanças e a Subprefeitura de Vila Mariana.

Expertise

A OGM lançou o Guia do Cidadão com base na Lei dos Usuários de Serviços Públicos Municipais (Lei nº 14.029 de 13 de julho de 2005), em 2007, e desde então tem divulgado a legislação e seus fundamentos junto aos servidores públicos municipais. Em 2011, a OGM realizou três palestras com o tema “Direitos do Cidadão” para as equipes do projeto Ônibus Biblioteca, da Secretaria Municipal da Cultura.

A OGM compartilha seu conhecimento ao validar, no terceiro trimestre, junto ao DRH – Departamento de Recursos Humanos, da Secretaria Municipal do Governo, o curso “Mediação de conflitos”, que foi realizado em setembro e em novembro, capacitando cerca de 90 servidores públicos municipais.

Colóquios

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo fomenta discussões de assuntos diversificados para amadurecer o conhecimento e para incentivar a troca de informações de seus servidores.

Por consequência, a equipe do órgão aumenta sua capacitação para atender melhor o cidadão paulistano. Em 2011, a OGM realizou oito colóquios relacionados a seguir:

- “A Língua Portuguesa e o Cotidiano”, com Valéria Martins, professora de português da Universidade Presbiteriana Mackenzie, em 1º de fevereiro.

- “Núcleos de Direitos Humanos nas subprefeituras”, com Maria de Lourdes Gandra, técnica do CEPAM (Coordenação de Políticas Públicas da Fundação Prefeito Faria Lima), instituição que presta assessoria à Comissão Municipal de Direitos Humanos da prefeitura de São Paulo na implementação desses núcleos, em 16 de março, em comemoração ao Dia do Ouvidor.

- “Segurança da Informação”, com Dalton Stancampiano Espindola, funcionário da PRODAM - Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo, em 15 de abril.

- “Indicadores Sociais”, com Marilene Alberini, docente de Gestão de Políticas Públicas na Universidade São Francisco, em 27 de julho.

- “Ferramentas de Gestão”, com Cláudio Augusto Montoro Puglisi, ouvidor do SEBRAE-SP e presidente da ABO-SP – Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman Seção São Paulo, em 4 de agosto.

- “Motivacional”, com Anivaldo Solano, em 17 de agosto.

- “Postura – ergonomia no trabalho”, com Francine Gualberto Pascon, agente de qualidade da OGM, em 20 de setembro.

- “SECOPA e a interlocução com as esferas municipais, estaduais, federais e internacionais”, com Elisabeth Tortolano, chefe de gabinete da Secretaria Especial de Articulação para a Copa do Mundo de Futebol de 2014, em 27 de setembro.

Capacitação técnica

O aprimoramento da equipe técnica é uma busca constante da OGM. Em 2011, servidores do órgão realizaram cursos na ABO-SP (Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman Seção São Paulo) com enfoques diferenciados, cujos temas foram: “Gestão e Aperfeiçoamento em Ouvidoria”; “Mediando Conflitos”; “Redação para Ouvidores” e “Capacitação e Certificação de Ouvidores”.

Os servidores da OGM também assistiram à palestra “Reeducação Comportamental – Adminis-



Colóquios realizados por Maria de Lourdes Gandra (acima) e com Elisabeth Tortolano (esq.)

tração de Conflitos e Confrontos”, com o comendador DeRose, no auditório do Edifício Matarazzo.

A equipe de atendimento da Central 0800 da OGM participou de encontros realizados no próprio órgão com os temas: “Nota Fiscal Eletrônica – Nfe e Responsabilidade Tributária”; “Imposto Predial e Territorial Urbano – IPTU” e os sazonais relacionados à Secretaria Municipal de Educação (TEG – Transporte Escolar Gratuito e Leve Leite, por exemplo).

OGM como referência

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo tem a tarefa de dar voz a uma população aproximada de 11 milhões de habitantes. Isso a torna uma referência em atendimento e na gestão da informação. Diante de tal cenário, em 2011, o órgão continuou a receber visitas de profissionais (dos setores público e privado) listados a seguir:

1º trimestre

- Ouvidor de Salvador (BA), Humberto Viana;
- Ombudsman da PRODAM, Deloney Franzatto;
- Ouvidor do DETRAN de Palmas (TO), José Carlos Marinho Sabóia;
- Advogado da Copel – Companhia Paranaense de Energia, João Matiak Slonik;
- Chefe de Gabinete da Fundação para o Desenvolvimento da Educação, Gladiwa Ribeiro.

2º trimestre

- Ouvidora da Fundação PROCON-SP, Hilma Araújo;
- Serv. da Ouvidoria do TRE-CE – Trib. Reg. Eleitoral do Ceará, Waldemir Paz e Marcos Oliveira.

3º e 4º trimestres

- Diretora Ouvidora da Amil, Marly Valongo;
- Ouvidora Geral da Prefeitura de Cajamar, Helen Joyce;
- Ouvidora da Saúde do Estado de Minas Gerais, Ana Piterman.

OGM como referência - Case

Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo (OGM) foi case sobre gestão de informação no evento realizado pela ouvidoria do Instituto do Câncer do Estado de São Paulo, além de participar do “Almoço com empresários da Fundação PROCON-SP” no qual o órgão se destacou pela mesma temática.

À convite da Câmara Municipal de São Bernardo do Campo, a OGM explanou sua experiência à Presidência.

A3P

A equipe da A3P da OGM participou, no primeiro trimestre, 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 (Centro de Estudos Jurídicos Lucia Maria Moraes Ribeiro de Mendonça, da Procuradoria Geral do Município de São Paulo). No trimestre seguinte, a equipe iniciou a execução do projeto com a realização do evento “Plataforma de Diálogo e Cooperação”, com a participação dos interlocutores de outros órgãos públicos municipais, cujo tema foi centrado na otimização do uso do papel.

O projeto da OGM foi apresentado à Coordenadora da A3P no âmbito municipal, Thaís Horta, no terceiro trimestre, que resultou na participação do órgão como case no V Seminário A3P de Boas Práticas, da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente, realizado no quarto trimestre.

Jefferson Pancieri - SPTuris



Desperdício com papel chega a R\$ 200 milhões

“Levantamento da Associação Brasileira de Gerenciamento de Documentos (ABGD) mostra que 37% das cópias realizadas pelas companhias são desnecessárias. Considerando que o custo médio de cada impressão às empresas é de R\$ 0,04, podemos concluir que mais de R\$ 200 milhões são desperdiçados todos os anos. O estudo mostra também que um funcionário pode perder duas horas diárias procurando documentos extraviados e que as grandes companhias perdem um documento a cada 12 segundos”.

Carvalho, Jackeline – artigo “Tecnologia ajuda na guarda e na gestão de Documentos” publicado Revista Sescon-SP, ano XXIII, nº271, novembro 2011, p.2

Guia de Ouvidorias

A OGM participou do inédito Guia de Ouvidorias, lançado no terceiro trimestre, por meio da ouvidora geral, Maria Lumena Balaben Sampaio, que integra o grupo setorial de ouvidorias da Abrarec (Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente), responsável pela edição e distribuição gratuita.

Interlocução com a academia

Atender estudantes é fomentar o conhecimento do tema ouvidoria no meio acadêmico, além da oportunidade de unir a experiência prática aos fundamentos científicos de graduação das áreas que interagem com a cidadania e o processo democrático.

Dentro deste contexto, a OGM, com anuência e acompanhamento de professores, recebeu estudantes em eventos complementando suas aulas regulares. Atendeu a entrevistas para trabalhos acadêmicos e, através de representantes, ministrou aulas em universidades e em cursos direcionados à temática.

O destaque foi a participação na Jornada de Gestão de Políticas Públicas realizado na USP Leste – Universidade de São Paulo.

Articulação técnica

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo cumpriu sua vocação ao prestigiar eventos de órgãos que têm a cidadania como diretriz. São instituições públicas e privadas de abrangência nacional, estadual e municipal, além do meio acadêmico.

No âmbito estadual, a OGM esteve representada nas sessões do Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e do primeiro Ouvidor do Ministério Público de São Paulo, ocorridas respectivamente, no primeiro e no segundo trimestres.

Na esfera municipal, o órgão foi representado no lançamento dos Núcleos de Direitos Humanos, no primeiro trimestre, e na apresentação das campanhas de direitos humanos, no quarto trimestre. Ambos foram realizados pela Comissão Municipal de Direitos Humanos da Cidade de São Paulo.

Ainda no âmbito municipal, a OGM esteve na apresentação do resultado da pesquisa “Você no Parlamento”, na Câmara Municipal de São Paulo, no terceiro trimestre. O estudo fora feito pela ONG Rede Nossa São Paulo. O órgão também prestigiou o programa “Bairro Amigo do Idoso”, da Subpre-

feitura da Moóca em dois eventos realizados no primeiro e no segundo trimestres.

Eventos de entidades não-governamentais

- “Ouvidor Também Almoça”, da ABO - Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman - São Paulo;
- “II Fórum de Ouvidoria de Mercado de Capitais”;
- “10 anos da Proteste – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor;
- “A importância da ouvidoria na gestão das empresas”, da Conarec – Congresso Nacional das Relações Empresa Cliente, com a participação como mediadora de painel;
- “1º Seminário Nacional de Ouvidorias Portuárias”, em Santos;
- “Modelo Brasileiro de Ouvidoria, Gestão e Participação”, o XIV Congresso Brasileiro ABO - Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman, com a participação no painel “Ouvidor e Ouvidorias no Brasil”.

Incentivo aos estagiários

A Ouvidoria Geral reestruturou a coordenação dos estagiários e iniciou um trabalho motivacional para que os estudantes participem dos cursos e também dos concursos de projetos oferecidos pelo Centro de Integração Empresa Escola – CIEE, no terceiro trimestre.

Administrativo

A ouvidora-geral da OGM, Maria Lumena Balaben Sampaio, apresentou o orçamento do órgão para 2012 à Câmara Municipal de São Paulo, em 17 de novembro de 2011.

CIPA

A OGM participou na eleição da CIPA do Edifício Olido ao integrar a comissão eleitoral, além de ceder o espaço para a efetivação dos trabalhos, nos segundo e terceiro trimestres.

CASA DA CIDADANIA

Pesquisa de satisfação

A trajetória de 10 anos de Ouvidoria Geral foi legitimada pelos usuários dos serviços públicos municipais que acessaram esse canal de participação. Protagonistas dessa comemoração, os usuários puderam num contexto de Pesquisa de Satisfação se manifestar sobre o atendimento 0800 da OGM, historicamente a mídia mais utilizada. Visando ainda que essa ferramenta revertisse em um atendimento de excelência, a Ouvidoria Geral realizou o projeto piloto da Pesquisa de Satisfação no primeiro trimestre, que foi publicado no site do órgão em 20 de maio.

A partir de 2 de junho, a Pesquisa de Satisfação se tornou um trabalho permanente e em 31 de outubro, no evento de comemorações dos 10 anos da OGM, foi divulgada a segunda etapa do estudo. O período da análise foi entre 2 de junho a 31 de agosto, quando atendeu 13.074 ligações e teve 4.881 questionários respondidos, o que corresponde a 35,61% do total. A Pesquisa de Satisfação mostrou que 98,87% dos pesquisados usariam novamente os serviços da OGM e 98,38% indicariam para outras pessoas, demonstrando que o serviço prestado corresponde às expectativas.

No segundo semestre (1º de julho a 31 de dezembro), a Pesquisa de Satisfação se incorporou à dinâmica de atendimento e foi respondida por 35,75% do total de atendimentos realizados. Ou seja, das 27.687 ligações feitas no período, 9.897 municípios responderam ao questionamento.

A estatística da segunda amostra se confirmou. Destes que participaram do estudo, 96,37% afirmaram que usariam novamente os serviços do órgão e 95,83% a recomendariam.

Esse indicador demonstra que o usuário será um agente multiplicador recomendando aos vizinhos, parentes e amigos que acessem o canal participativo da OGM.

Todas as versões, na íntegra, da Pesquisa de Satisfação estão no site da OGM.

Voluntariado

A OGM participou da Feira da Cidadania Ação Lapa, em 1º de outubro, sábado, como estímulo ao voluntariado, valorização da prestação do serviço público e oportunidade para aplicar uma pesquisa com o intuito de analisar a percepção do paulistano em relação aos serviços de atendimento da prefeitura de São Paulo.

Comunicação

Conforme determinação da Lei nº 13.167/01 e cumprindo sua vocação em dar voz ao cidadão paulistano, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo divulgou durante o ano de 2011 os relatórios: anual de 2010 e três trimestrais. Também iniciou a elaboração do relatório do 4º trimestre, que pela primeira vez, em uma década, se desvincula do relatório anual. Os dados da OGM servem como ferramenta de gestão aos secretários, subprefeitos, presidentes e diretores de empresas públicas.

A busca contínua pela transparência e expansão de ferramentas estatísticas justifica a publicação dos relatórios mensais, incluindo dezembro de 2010, embora a legislação não exija esse levantamento.

Em 2011, a OGM inseriu nos relatórios a informação do atendimento feito pela Assessoria de Comunicação aos jornalistas, a partir do terceiro trimestre. A Ouvidoria registrou uma procura espontânea, consolidando o órgão como referência nas estatísticas aos profissionais da imprensa que utilizam os dados para fundamentar suas matérias, seja nos veículos impresso, eletrônico, além de rádio e TV.

A maior demanda foi pelo ranking das naturezas mais reclamadas, pelo balanço dos 10 anos do órgão e por questões pontuais.

A Ouvidoria Geral teve um aumento de 10% nos acessos ao site do órgão em 2011 em relação ao ano anterior. Em número absoluto são 15.327 cliques a mais. No total, foram 173.138 acessos durante o ano de 2011.

Em 2011, a média anual de acessos por dia foi de 475 cliques. No ano anterior, esse indicador foi de 432.

CONEXÃO COM A CIDADE

Ao concluir mais um ano de trabalho em prol da cidade, a perplexidade pela sua pujança é ainda maior. O texto abaixo bem ilustra essa cidade superlativa, assim como sinaliza o desafio a enfrentar diante de um dinamismo ímpar.

“...Não se pode esquecer que na última década a mancha urbana em torno da capital paulista praticamente dobrou. Esse processo de conturbação do entorno de São Paulo reuniu 153 das 645 cidades paulistas.

Esses municípios juntos geram 27% do PIB do Produto Interno Bruto (PIB) do País, produzem 80% de toda a riqueza e reúnem 30 milhões de habitantes, o equivalente a 72% da população do Estado.

Essa cidade-região, ou seja, essa imensa conturbação engloba quatro regiões metropolitanas – as de São Paulo, Baixada Santista, Campinas e São José dos Campos -, além da AU* de Jundiaí, de Piracicaba e de Sorocaba.

Desses centros partem diariamente dois milhões de pessoas para o trabalho, estudo, compras ou lazer, fora dos municípios em que residem.

Estima-se que aproximadamente um milhão vem para a Região Metropolitana de São (RMSP) e, desse total, mais de 680 mil têm como destino o centro expandido da Capital.**

*AU – aglomerações urbanas;

**Gerente da Cidade, publicação trimestral do Instituto de Gerentes da Cidade da Fundação Armando Álvares Penteado, artigo “A chegada do futuro Superurbano”, ano 15, nº60 – 2011, p.40.

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
