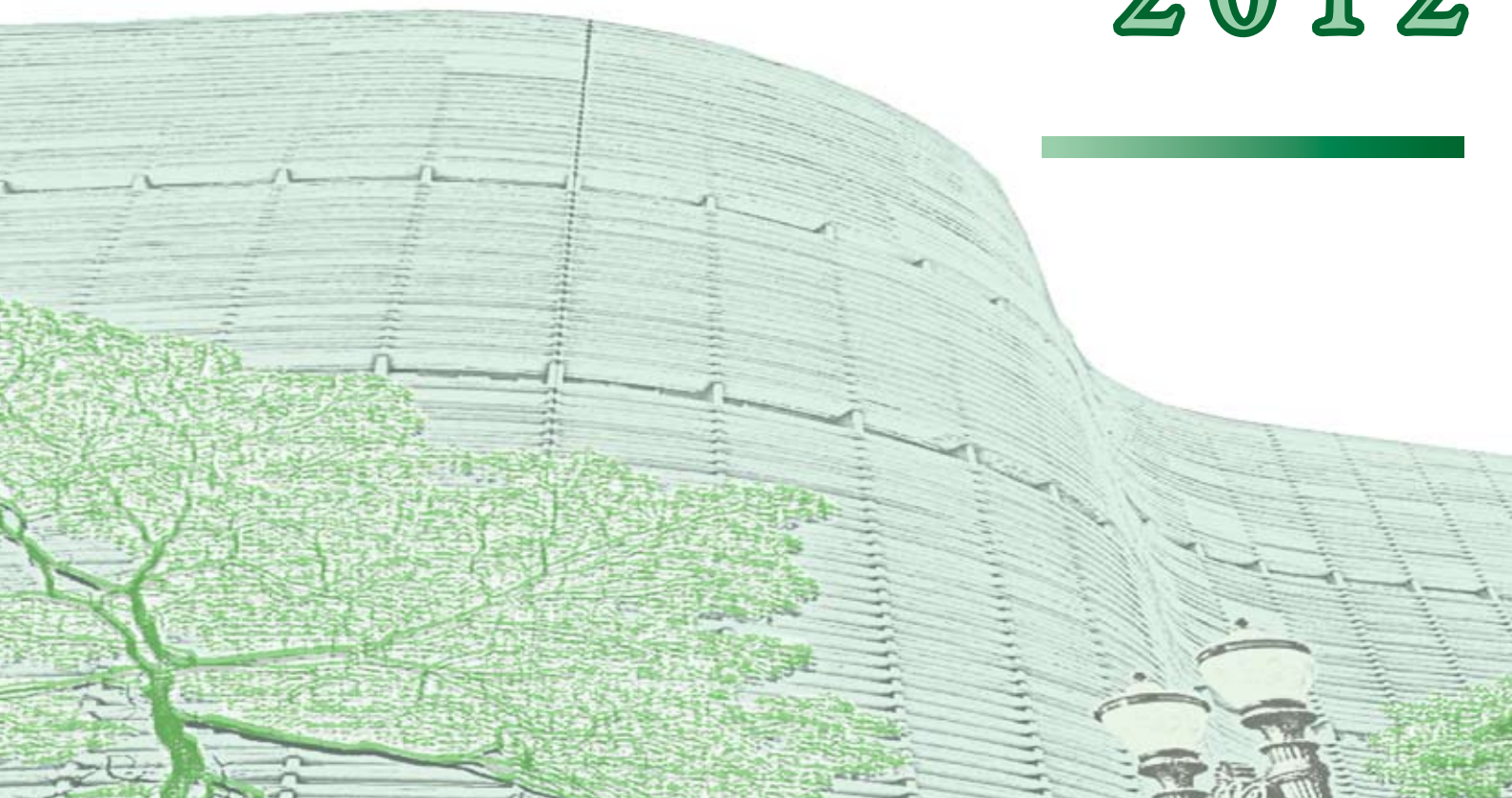




PREFEITURA DE
SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL

Relatório Anual

2012





Relatório Anual

2012



OUVIDORIA GERAL
Prefeitura da Cidade de São Paulo

São Paulo, janeiro de 2013



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

A conclusão do exercício de 2012 propiciou uma ampla reflexão sobre a democracia participativa, considerando os importantes referenciais que marcaram esse período.

Neste início da segunda década do século XXI, a cidadania paulistana se expressou em importantes oportunidades conferidas pelos preceitos da Constituição Federal de 1988, nos quais a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo - OGM se engajou:

1ª CONSOCIAL (Conferência de Transparência e Controle Social Municipal), em 27 de fevereiro, com discussão de eixos que configuram mecanismos efetivos de participação e controle social, sendo relacionada a ouvidoria nessa interlocução;

e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) que viabilizou o acesso previsto pela Lei 12.527/11 – Lei de Acesso à Informação Pública que entrou em vigor em 16 de maio;

Para corresponder às necessidades apresentadas pelos usuários dos serviços municipais, a Ouvidoria Geral também reconfigurou procedimentos de trabalho, até porque:

“[...] a ouvidoria em si é um subsistema dentro do sistema da própria organização e como tal é formada por processos que interagem para atender um propósito. Portanto, o domínio da gestão por processos é fundamental para o bom desempenho das funções e a realização do propósito”. (PETENATE, Ademir José. Construindo a Ouvidoria no Brasil, São Paulo, 2011, p. 45)

O ano de 2012 findou com a consolidação dos indicadores obtidos pelos relatórios e a entrega de uma apostila eletrônica que serve como carta de serviços aos estudantes, jornalistas ou interessados na temática da evolução do instituto da Ouvidoria.

Maria Lumena Balaben Sampaio
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo



Projeto Gráfico e Diagramação
Leonardo Zanon Arruda

Projeto Gráfico da Capa
Leonardo Zanon Arruda
Marcelo Gadotti Neto



Dados Estatísticos



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 a composição do relatório é realizado um corte de tempo que compreende 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2012.

Esse procedimento propicia uma fotografia da base de dados deste período. 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 no 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.

Os relatórios da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo constituem-se num programa de trabalho que envolve uma plataforma de gestão, assim entendida como um grupo de funcionários que além de suas atividades originárias se organizam com cronograma próprio para a execução da tarefa "relatório".

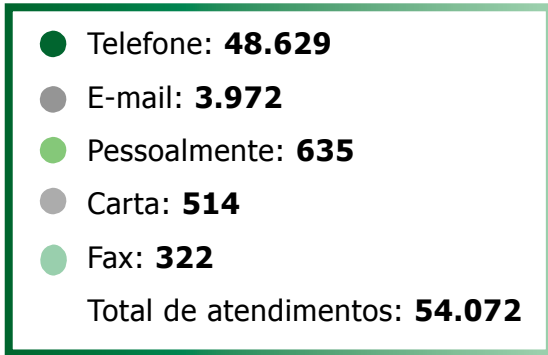
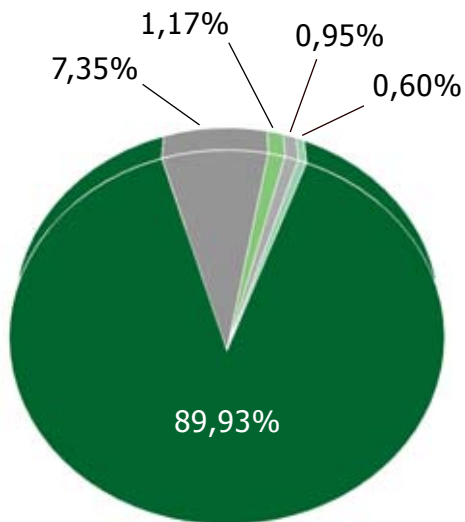
É constituído de um programa de trabalho, posto que é permanente. Embora seja um compromisso legal sua execução, cada relatório, com periodicidade mensal, trimestral e anual, é um projeto a ser executado pela equipe da plataforma.

O Cidadão e a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

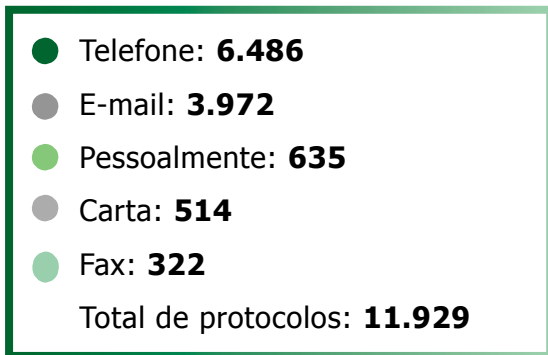
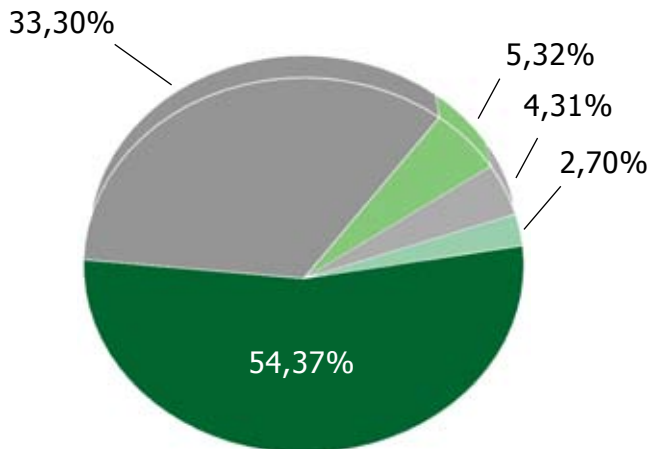
A maior parte da demanda trazida pelo paulistano ao órgão através da Central 0800-17-5717 da Ouvidoria Geral consiste em informações referentes aos serviços públicos da municipalidade da administração direta quanto dos prestados por empresas públicas, concessionárias e permissionárias de serviços. Em 2012, o órgão registrou 54.072 atendimentos. Deste total, 22,06% originaram protocolos, representando 11.929 protocolos abertos sejam de reclamações, sugestões ou elogios.

Em 2012 houve uma queda de 5,01% de número de protocolos em relação ao ano anterior. Ou seja, com 629 demandas a menos.

Média de entrada de atendimentos



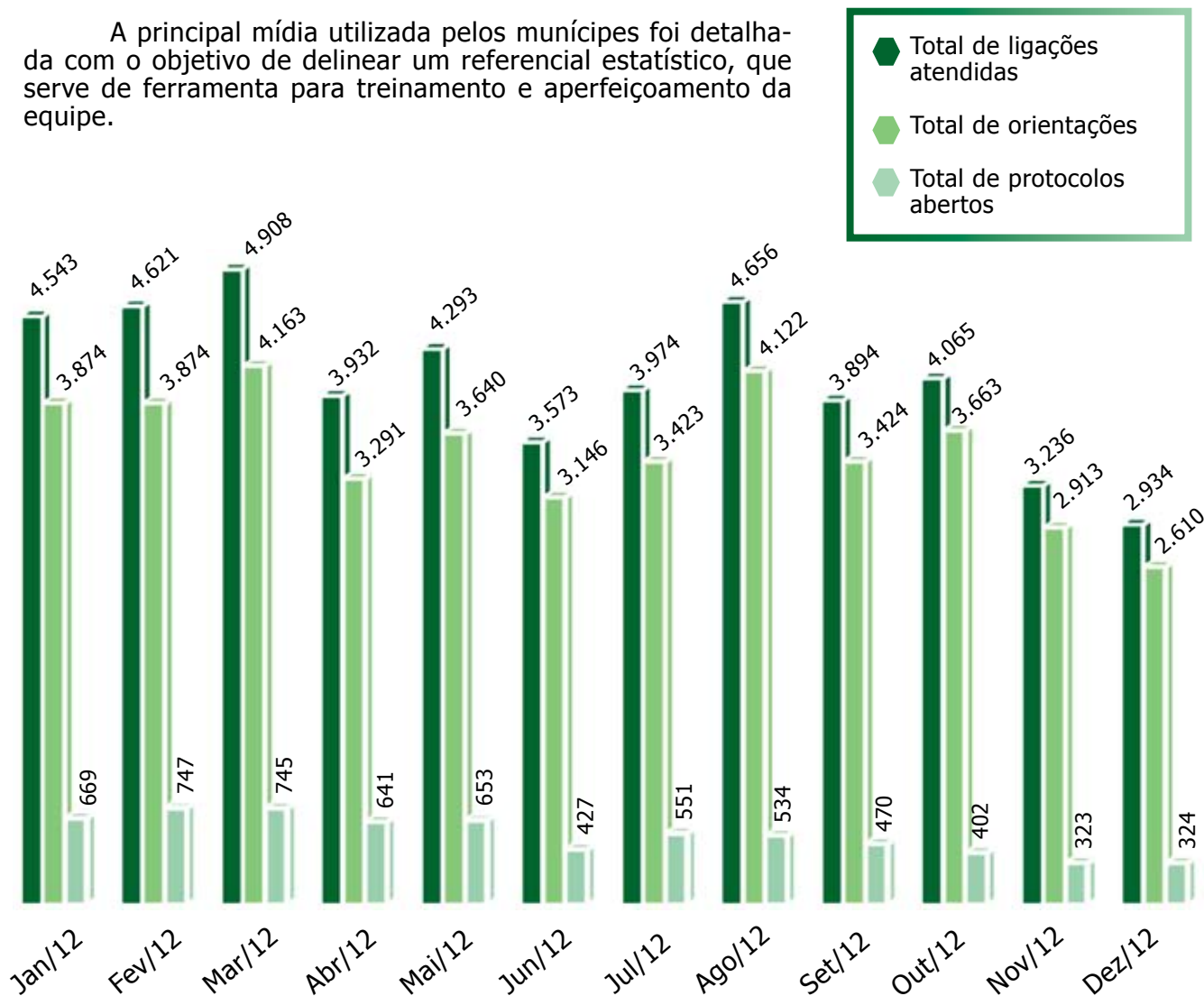
Média de entrada de protocolos



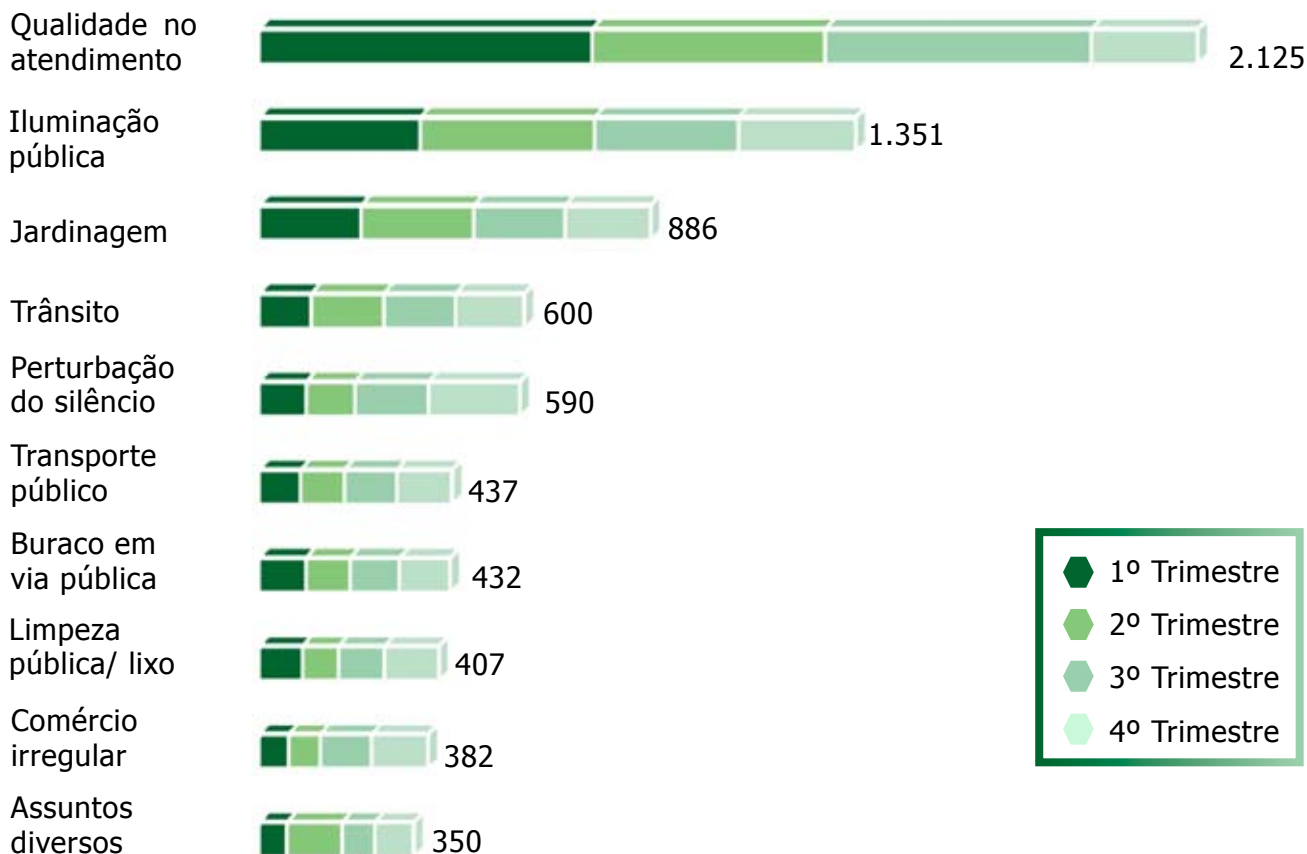
O principal meio utilizado pelo cidadão paulistano para falar com a Ouvidoria Geral foi o telefone com 89,93%, seguido por e-mail (7,35%), atendimento presencial (1,17%), carta (0,95%) e fax (0,60%), conforme aponta o gráfico.

Análise da mídia telefone

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



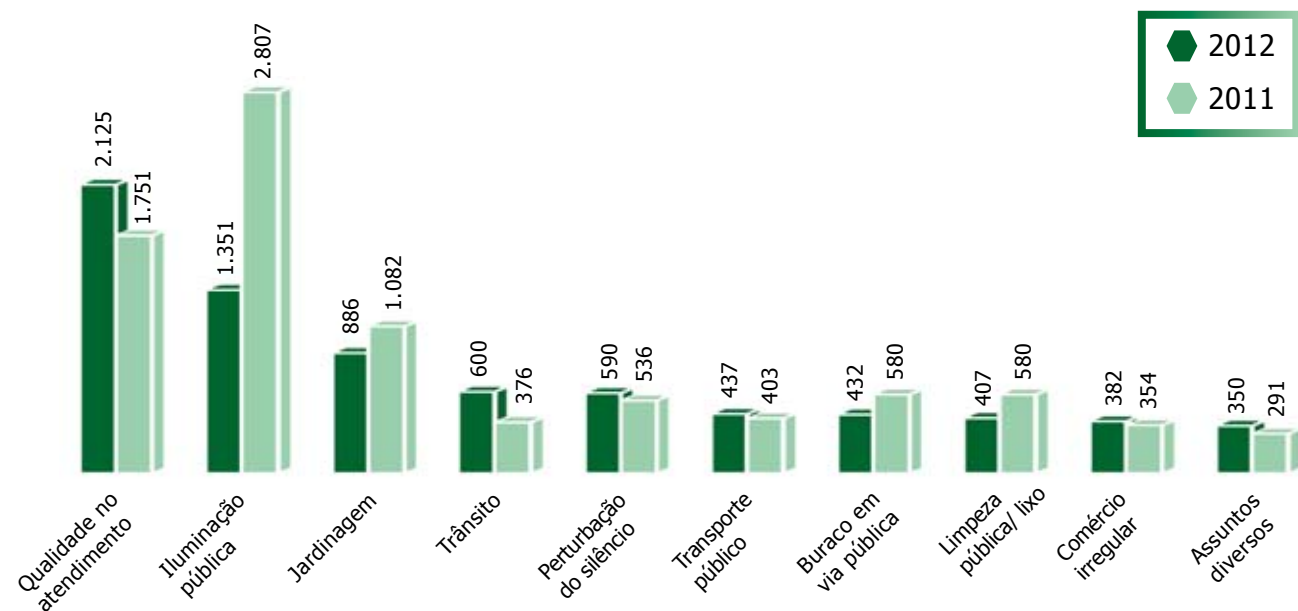
Ranking geral de protocolos por natureza



Comparativo por trimestre

Natureza	1º Trimestre		2º Trimestre		3º Trimestre		4º Trimestre	
	N/A	%	N/A	%	N/A	%	N/A	%
Qualidade no atendimento	754	24,54	528	18,09	603	19,78	240	8,31
Iluminação pública	365	11,88	395	13,53	325	10,66	266	9,21
Jardinagem	231	7,52	255	8,74	207	6,79	193	6,68
Trânsito	118	3,84	164	5,62	163	5,35	155	5,37
Perturbação do silêncio	107	3,48	110	3,77	167	5,48	206	7,13
Transporte público	94	3,06	99	3,39	119	3,90	125	4,33
Buraco em via pública	106	3,45	100	3,43	112	3,67	114	3,95
Limpeza pública/ lixo	98	3,19	82	2,81	104	3,41	123	4,26
Comércio irregular	67	2,18	72	2,47	116	3,80	127	4,40
Assuntos diversos	63	2,05	125	4,28	74	2,43	88	3,05

Comparativo 2012 e 2011



Principais demandas dos protocolos

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo analisa no Relatório Anual de 2012 uma amostra de dez naturezas mais reclamadas para dar uma amplitude do cenário das demandas dos paulistanos.

Qualidade no atendimento é a natureza que está em primeiro lugar no ranking com 2.125 registros. São 374 protocolos a mais que o ano anterior. Na análise por trimestre, a natureza apresentou uma queda acentuada durante o período, sendo: 754 (1º trimestre); 528 (2º tri); 603 (3º tri) e 240 (4º tri).

Qualidade no atendimento reúne reclamações de secretarias (1.281), subprefeituras (295), empresas e autarquias (502) e outros (47).

O órgão com maior número de reclamações é a empresa pública SPTrans (São Paulo Transporte S/A), com 375 queixas. Em segundo está a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras com 305 protocolos, seguida pela Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, com 222. Em quarto lugar está a Secretaria Municipal de Finanças, com 212 registros. E em quinto está a Secretaria Municipal da Saúde, com 207 demandas.

Mais reclamadas em Qualidade no atendimento

São Paulo Transporte S/A - SPTrans	375
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	305
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	222
Secretaria Municipal de Finanças	212
Secretaria Municipal da Saúde	207

Iluminação pública ocupa a segunda colocação no ranking com 1.351 protocolos. São 1.456 a menos que o ano anterior. Na análise por trimestre, a estatística da natureza oscilou: 365 (1º trimestre); 395 (2º tri); 325 (3º tri) e 266 (4º tri).

Jardinagem está em terceira posição no ranking com 886 protocolos. São 196 registros a menos que o ano anterior. Na análise por trimestre, a estatística oscilou: 231 (1º trimestre); 255 (2º tri); 207 (3º tri) e 193 (4º tri).

Trânsito ocupa a quarta colocação no ranking com 600 protocolos. São 224 a mais que o ano anterior. No comparativo entre trimestres, a estatística da natureza oscilou: 118 (1º trimestre); 164 (2º tri); 163 (3º tri) e 155 (4º tri).

Perturbação do silêncio ocupa a quinta colocação no ranking com 590 protocolos, ou seja 54 a mais que o ano anterior. No comparativo entre trimestres, a estatística aumentou gradativamente sendo: 107 (1º trimestre); 110 (2º tri); 167 (3º tri) e 206 (4º tri).

Transporte público está em sexto colocado no ranking com 437 protocolos. São 34 a mais que o ano anterior. A análise por trimestre aponta um aumento gradativo, sendo: 94 (1º trimestre); 99 (2º tri); 119 (3º tri) e 125 (4º tri).

Buraco em via pública ocupa a sétima colocação no ranking com 432 protocolos. São 148 a menos que o ano anterior. A análise por trimestre aponta uma oscilação nas estatísticas: 106 (1º trimestre); 100 (2º tri); 112 (3º tri) e 114 (4º tri).

Limpeza pública/ lixo ocupa a oitava colocação no ranking com 407 protocolos. São 173 a menos que o ano anterior. A análise por trimestre aponta uma oscilação: 98 (1º trimestre); 82 (2º tri); 104 (3º tri) e 123 (4º tri).

Comércio irregular está em nono colocado no ranking com 382 protocolos. São 28 a mais que o ano anterior. No comparativo da análise por trimestre, a natureza apresentou um aumento gradativo: 67 (1º trimestre); 72 (2º tri); 116 (3º tri) e 127 (4º tri).

Assuntos diversos ocupa a décima colocação no ranking com 350 protocolos. Des-tes, grande parte são demandas das subprefeituras (96), da própria Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras (25), da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente (25), da Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão (14), CET (Companhia de Engenharia de Tráfego) (13) e da Secretaria Municipal de Participação e Parceria (10).

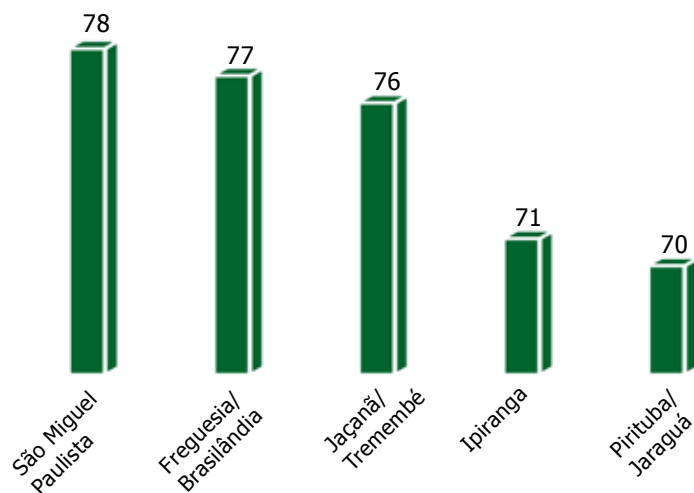
Análise regionalizada

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realiza uma análise por região para apresentar uma leitura segmentada da demanda.

Neste ano, a OGM aponta o estudo da natureza Iluminação pública registrada para o ILUME (Departamento de Iluminação Pública). Neste universo não foram inseridas as demandas de iluminação encaminhadas para outros órgãos, que tem competência concorrente. Um exemplo é o pedido inicial de ampliação da rede que está direcionado à subprefeitura, responsável em verificar as condições locais de infraestrutura.

No contexto regionalizado, Iluminação pública totalizou 1.348 demandas para o ILUME. A natureza apresentou um decréscimo ao longo do ano, sobre o número de protocolos registrados. No primeiro trimestre ocupou o segundo lugar no ranking com 365 registros (27,08%) e finalizou o ano com 265 demandas (19,66%) no último trimestre.

A região mais reclamada neste ano foi a de São Miguel Paulista, com 78 protocolos, seguida por Freguesia/ Brasilândia com 77 registros, Tremembé/ Jaçanã com 76 demandas, Ipiranga com 71 e finalizando o ranking das cinco regiões mais demandadas, Pirituba/ Jaraguá com 70 protocolos.



Iluminação pública apresentou uma queda significativa de 51,93%, de um ano para outro. Em 2011 foram 2.804 protocolos registrados na OGM somente para o ILUME, enquanto que em 2012 tivemos 1.348 registros; foram 1.456 demandas a menos.

Registro de Interlocação entre Ouvidorias - RIO

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo tem como objeto de análise a interlocação cotidiana com ouvidorias, sejam nas esferas municipais, estaduais e federal ou de empresa privada. Este é o balanço do ano de 2012, cujo programa foi lançado em março de 2011.

Neste ano foram 384 demandas vindas formalmente de outros órgãos. A maior parte provém da Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo, com 154 registros (40,10%), seguida pela Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, com 80 protocolos (20,83%) e pela Ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo, com 51 demandas (13,28%). A Ouvidoria da Casa Civil e a Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana também encaminharam 31 e 13 manifestações respectivamente, representando 11,46% do total.

Essas demandas foram encaminhadas aos órgãos do município, sendo a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras a receber o maior número, 207 protocolos (53,91%), seguida pela CET (Companhia de Engenharia de Tráfego), com 35 registros (9,11%) e pela Secretaria Municipal da Saúde, com 22 demandas (5,73%). A Secretaria Municipal de Serviços e a Secretaria Municipal de Transportes receberam 18 demandas cada, totalizando 9,38%.

A seguir estão as tabelas das reclamações recebidas através do programa RIO e os encaminhamentos feitos pela OGM aos órgãos.

Reclamações recebidas através do programa RIO

Órgão	Total	%
Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo	154	40,10
Ouvidoria da Câmara Municipal	80	20,83
Ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo	51	13,28
Ouvidoria da Casa Civil - SP	31	8,07
Ouvidoria da Guarda Civil Metropolitana	13	3,39
Ouvidoria da Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania - SP	13	3,39
Ouvidoria da Secretária de Estado e Meio Ambiente - SP	12	3,13
Ouvidoria do DETRAN-SP	7	1,82
Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde	5	1,30
Corregedoria Geral do Município	3	0,78
Ouvidoria da São Paulo Turismo	2	0,52
Ouvidoria da Secretaria de Estado dos Transp. Metropolitanos	2	0,52
Ouvidoria do Minist. do Desenv. Social e Combate à Fome	2	0,52
Ouvidoria da Advocacia Geral da União	1	0,26
Ouvidoria da Fundação Casa - SP	1	0,26
Ouvidoria da Sabesp	1	0,26
Ouvidoria da Secretaria Estadual de Desenvolvimento Social	1	0,26
Ouvidoria da Sup. do Trab. Art. nas Comunidades - SUTACO	1	0,26
Ouvidoria do Hospital Municipal Dr. Alexandre Zaio	1	0,26
Ouvidoria do Inst. de Assist. Médica ao Serv. Público Estadual	1	0,26
Ouvidoria do Município de Jundiaí	1	0,26
Ouvidoria Liquigás	1	0,26
TOTAL	384	100,00

Reclamações encaminhadas através do programa RIO

Órgão	Total	%
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	207	53,91
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	35	9,11
Secretaria Municipal da Saúde	22	5,73
Secretaria Municipal de Serviços	18	4,69
Secretaria Municipal de Transportes	18	4,69
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	18	4,69
Secretaria Municipal de Educação	10	2,60
Secretaria Municipal de Assist. e Desenvolvimento Social	7	1,82
Secretaria Estadual de Segurança Pública	6	1,56
Secretaria Municipal de Cultura	4	1,04
Secretaria Municipal de Finanças	4	1,04
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	3	0,78
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	3	0,78
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	3	0,78
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	2	0,52
Ouvidoria da São Paulo Turismo	1	0,26
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	1	0,26
Secretaria do Governo Municipal	1	0,26
Secretaria Esp. de Art. Copa do Mundo de Fut. de 2014	1	0,26
Secretaria Municipal da Pessoa com Def. e Mob. Reduzida	1	0,26
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	1	0,26
Secretaria Municipal de Habitação	1	0,26
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	1	0,26
Outros Órgãos*	16	4,17
TOTAL	384	100,00

*Não pertinentes à esfera municipal

Total de protocolos por Órgão

Órgão	Protocolos
Comissão Municipal de Direitos Humanos	90
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	94
Secretaria do Governo Municipal	21
São Paulo Turismo - SPTURIS	2
Ouvidoria da São Paulo Turismo	4
Secretaria Especial de Articulação para a Copa do Mundo de Futebol de 2014	1
Secretaria Especial do Microempreendedor Individual	3
Secretaria Executiva de Comunicação	200
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	9
Secretaria Municipal da Saúde	770
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	373
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	103
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	578
Secretaria Municipal de Cultura	75
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	22
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	14
Secretaria Municipal de Educação	722
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	51
Secretaria Municipal de Finanças	531

Órgão	Protocolos
Secretaria Municipal de Habitação	66
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	88
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	38
São Paulo Obras - SP Obras	2
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	88
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	50
Instituto de Previdência do Município - IPREM	12
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	36
Secretaria Municipal de Serviços	1
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB	103
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	1.373
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	33
Secretaria Municipal de Transportes	162
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	707
São Paulo Transporte S/A - SPTrans	840
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	293
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	31
Outros Órgãos*	152
TOTAL	7.738

*Não pertinentes à esfera municipal

Naturezas dos protocolos*

Órgãos

Comissão Municipal de Direitos Humanos

Sugestão	88
Assuntos diversos	1
Qualidade no atendimento	1

Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

Elogio	43
Qualidade no atendimento	33
Assuntos diversos	9

Secretaria do Governo Municipal

Outras denúncias de irregularidade grave	7
Elogio	5
Infração disciplinar	5

São Paulo Turismo - SPTURIS

Perturbação do silêncio	1
Qualidade no atendimento	1

Ouvidoria da São Paulo Turismo

Assuntos diversos	2
Cultura	1
Sugestão	1

Secretaria Esp. de Art. para a Copa do Mundo de Fut. de 2014

Sugestão	1
----------	---

Secretaria Especial do Microempreendedor Individual

Elogio	1
Impostos e taxas	1
Qualidade no atendimento	1

Secretaria Executiva de Comunicação

Qualidade no atendimento	175
Sugestão	10
Assuntos diversos	9

Secretaria Mun. da Pessoa com Def. e Mobilidade Reduzida

Acesso p/ deficientes físicos	4
Assuntos diversos	2
Passeio público	2

*Relação de até as três primeiras naturezas

Secretaria Municipal da Saúde

Animais	265
Qualidade no atendimento	207
Dengue	79

Secretaria Mun. de Assistência e Desenvolvimento Social

Qualidade no atendimento	222
Programa social	113
Albergue	13

Secretaria Mun. de Coordenação das Subprefeituras

Pavimentação	43
Assuntos diversos	25
Qualidade no atendimento	10

Programa de Silêncio Urbano - PSIU

Perturbação do silêncio	574
Qualidade no atendimento	2
Assuntos diversos	1

Secretaria Municipal de Cultura

Qualidade no atendimento	33
Sugestão	14
Cultura	8

Secretaria Mun. de Desenv. Econômico e do Trabalho

Qualidade no atendimento	18
Programa social	2
Sugestão	2

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano

Qualidade no atendimento	9
Sugestão	3
Elogio	1

Secretaria Municipal de Educação

Escolas	260
Creches	230
Qualidade no atendimento	85

Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação

Qualidade no atendimento	20
Clubes/ CDMs	14
Sugestão	4

Secretaria Municipal de Finanças

Impostos e taxas	254
Qualidade no atendimento	212
Elogio	25

Secretaria Mun. de Habitação

Qualidade no atendimento	30
Obras	8
Assuntos diversos	7

Companhia Metrop. de Habitação de São Paulo - COHAB

Qualidade no atendimento	50
Moradia popular	32
Comércio irregular	1

Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras

Qualidade no atendimento	5
Córregos	4
Obras	4

São Paulo Obras - SP Obras

Praca pública	1
Qualidade no atendimento	1

Secretaria Municipal de Participação e Parceria

Qualidade no atendimento	55
Elogio	14
Assuntos diversos	10

Secretaria Municipal de Planej., Orçamento e Gestão

Qualidade no atendimento	31
Assuntos diversos	14
Sugestão	2

Instituto de Previdência do Município - IPREM

Qualidade no atendimento	9
Infração disciplinar	2
Assuntos diversos	1

Secretaria Municipal de Segurança Urbana

Elogio	7
Guarda Civil Metropolitana	7
Assuntos diversos	6

Secretaria Municipal de Serviços

Elogio	1
--------	---

Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB

Limpeza pública/ lixo	61
Qualidade no atendimento	22
Infração disciplinar	5

Departamento de Iluminação Pública - ILUME

Iluminação pública	1.348
Qualidade no atendimento	21
Elogio	2

Serviço Fun. do Município de São Paulo - SFMSP

Qualidade no atendimento	17
Elogio	6
Áreas municipais	2

Secretaria Mun. de Transportes

Multas	87
Qualidade no atendimento	31
Infração disciplinar	14

Companhia de Engenharia de Tráfego - CET

Trânsito	588
Qualidade no atendimento	49
Infração disciplinar	19

São Paulo Transporte S/A - SPTrans

Transporte público	392
Qualidade no atendimento	375
Sugestão	34

Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente

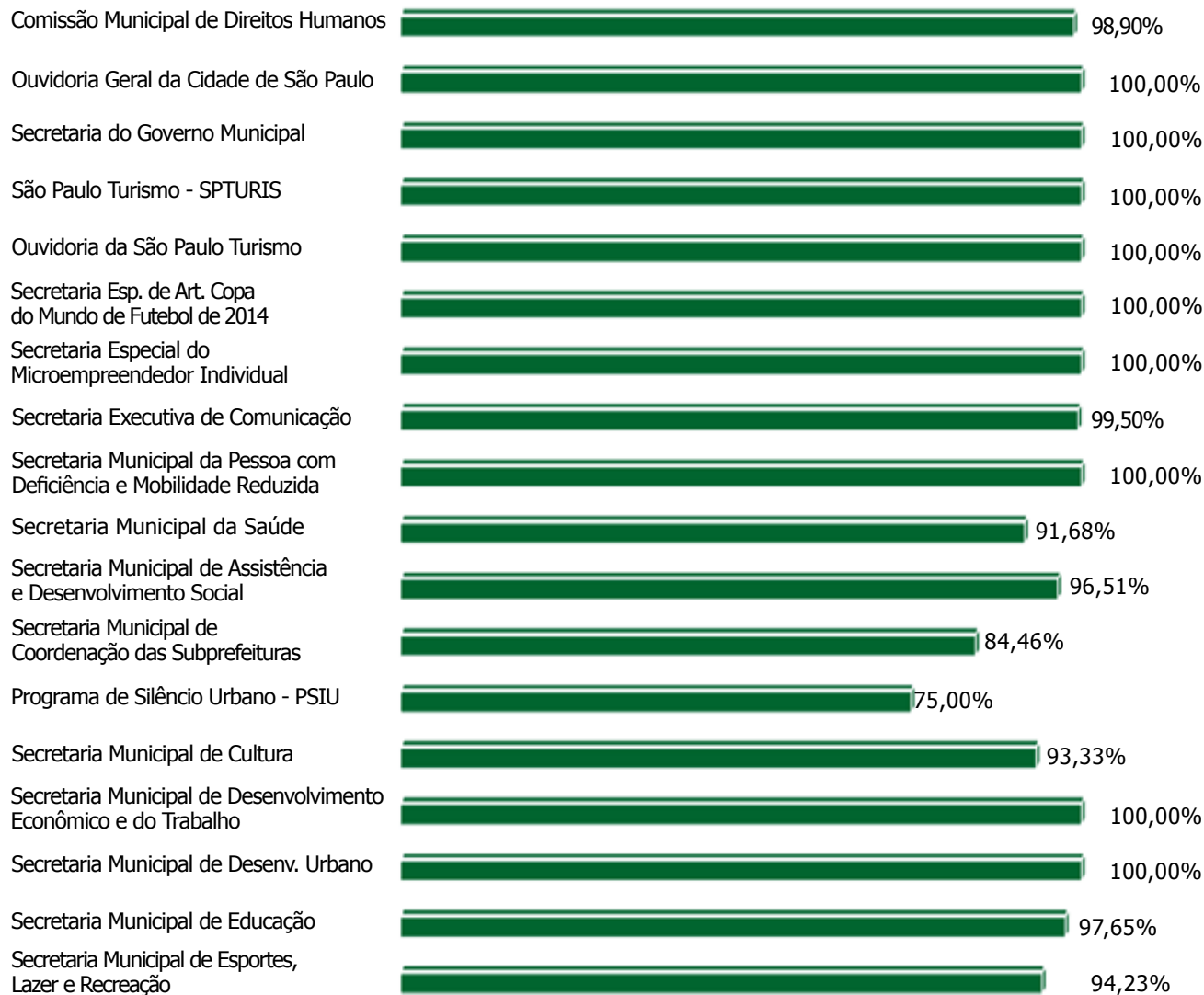
Poluição	120
Qualidade no atendimento	73
Assuntos diversos	25

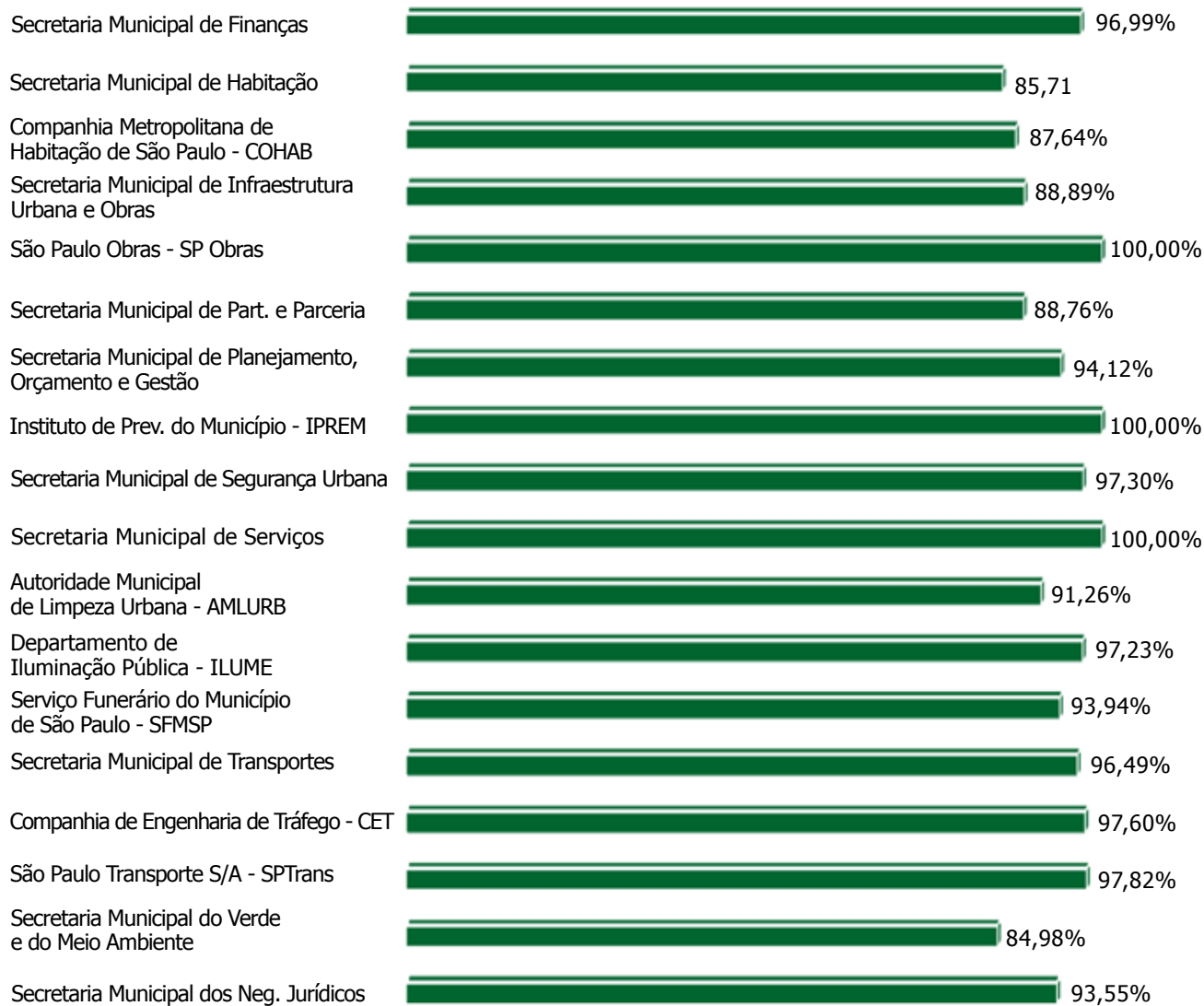
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos

Qualidade no atendimento	12
Assuntos diversos	9
Elogio	8

Concluídos por Órgão

A média de concluídos por órgão foi de 94,05%.



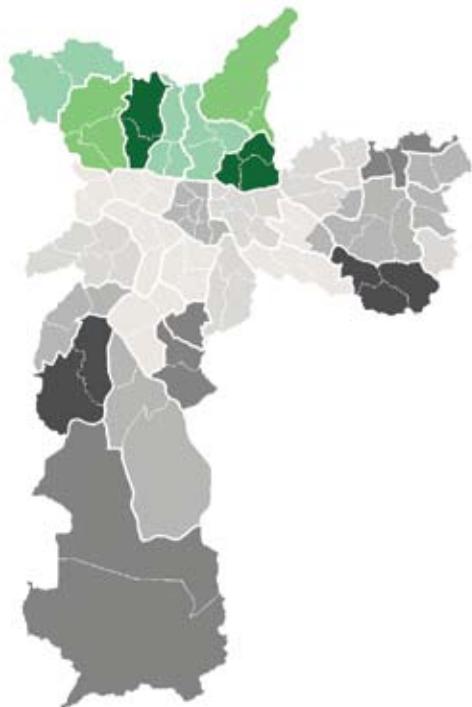


Total de protocolos por Subprefeitura

Subprefeitura	Protocolos	Subprefeitura	Protocolos
Aricanduva	70	M'Boi Mirim	166
Butantã	306	Moóca	189
Campo Limpo	138	Parelheiros	30
Capela do Socorro	133	Penha	213
Casa Verde	220	Perus	28
Cidade Ademar	133	Pinheiros	206
Cidade Tiradentes	26	Pirituba/ Jaraguá	119
Ermelino Matarazzo	40	Santana/ Tucuruvi	203
Freguesia/ Brasilândia	151	Santo Amaro	163
Guaianases	46	São Mateus	92
Ipiranga	168	São Miguel Paulista	44
Itaim Paulista	56	Sé	324
Itaquera	146	Vila Maria/ Vila Guilherme	92
Jabaquara	63	Vila Mariana	206
Jaçanã/ Tremembé	125	Vila Prudente	91
Lapa	204	TOTAL	4.191

Naturezas dos protocolos*

Subprefeituras - Zona Norte



Casa Verde

Buraco em via pública	86
Jardinagem	18
Qualidade no atendimento	18

Freguesia/ Brasilândia

Buraco em via pública	45
Qualidade no atendimento	16
Comércio irregular	15

Jaçanã/ Tremembé

Jardinagem	22
Buraco em via pública	19
Bueiros/ galerias água pluvial	11

Perus

Comércio irregular	3
Qualidade no atendimento	3
Bueiros/ galerias água pluvial	2

Pirituba/ Jaraguá

Buraco em via pública	16
Comércio irregular	13
Limpeza pública/ lixo	12

Santana/ Tucuruvi

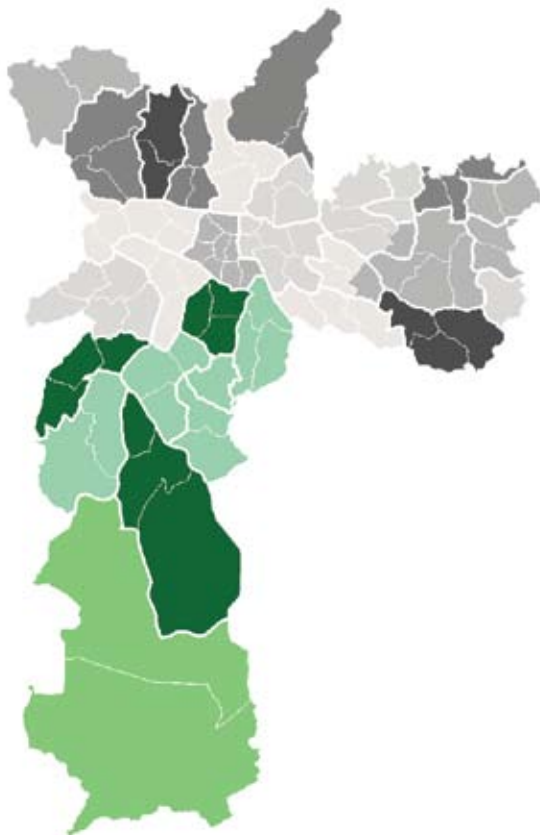
Jardinagem	37
Buraco em via pública	34
Construção irregular	19

Vila Maria/ Vila Guilherme

Comércio irregular	19
Jardinagem	12
Passeio público	10

*Relação de até as três primeiras naturezas

Subprefeituras - Zona Sul



Campo Limpo

Jardinagem	30
Limpeza pública/ lixo	24
Passeio público	18

Capela do Socorro

Buraco em via pública	26
Limpeza pública/ lixo	20
Comércio irregular	12

Cidade Ademar

Jardinagem	32
Comércio irregular	15
Qualidade no atendimento	12

Ipiranga

Jardinagem	50
Remoção veículo/ carcaça	19
Construção irregular	18

Jabaquara

Jardinagem	9
Comércio irregular	8
Passeio público	7

M'Boi Mirim

Buraco em via pública	40
Bueiros/ galerias água pluvial	20
Limpeza pública/ lixo	19

Parelheiros

Pavimentação	10
Buraco em via pública	7
Qualidade no atendimento	4

Santo Amaro

Jardinagem	45
Comércio irregular	14
Construção irregular	14

Vila Mariana

Jardinagem	56
Comércio irregular	18
Passeio público	18

Subprefeituras - Zona Leste



Aricanduva

Jardinagem	15
Comércio irregular	11
Construção irregular	8

Cidade Tiradentes

Jardinagem	8
Bueiros/ galerias água pluvial	3
Limpeza pública/ lixo	3

Ermelino Matarazzo

Jardinagem	6
Qualidade no atendimento	6
Limpeza pública/ lixo	5

Guaianases

Comércio irregular	9
Limpeza pública/ lixo	5
Qualidade no atendimento	5

Itaim Paulista

Comércio irregular	9
Jardinagem	5
Limpeza pública/ lixo	5

Itaquera

Limpeza pública/ lixo	26
Jardinagem	20
Buraco em via pública	17

Moóca

Jardinagem	50
Comércio irregular	23
Construção irregular	23

Penha

Jardinagem	55
Limpeza pública/ lixo	27
Comércio irregular	19

São Mateus

Jardinagem	16
Limpeza pública/ lixo	13
Limpeza em terreno particular	7

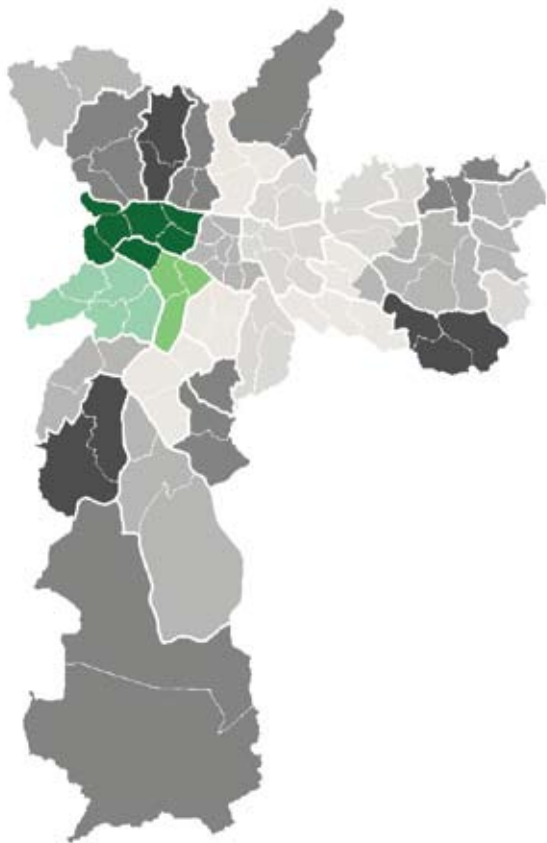
São Miguel Paulista

Jardinagem	7
Qualidade no atendimento	6
Construção irregular	5

Vila Prudente

Jardinagem	30
Comércio irregular	7
Limpeza pública/ lixo	6

Subprefeituras - Zona Oeste



Butantã

Jardinagem	97
Buraco em via pública	32
Limpeza pública/ lixo	26

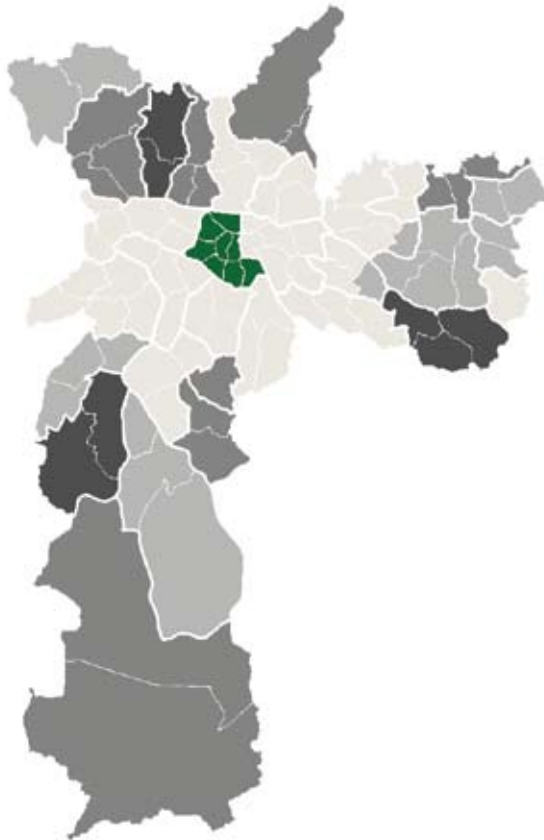
Lapa

Jardinagem	79
Construção irregular	18
Comércio irregular	16

Pinheiros

Jardinagem	81
Comércio irregular	25
Assuntos diversos	20

Subprefeitura - Centro

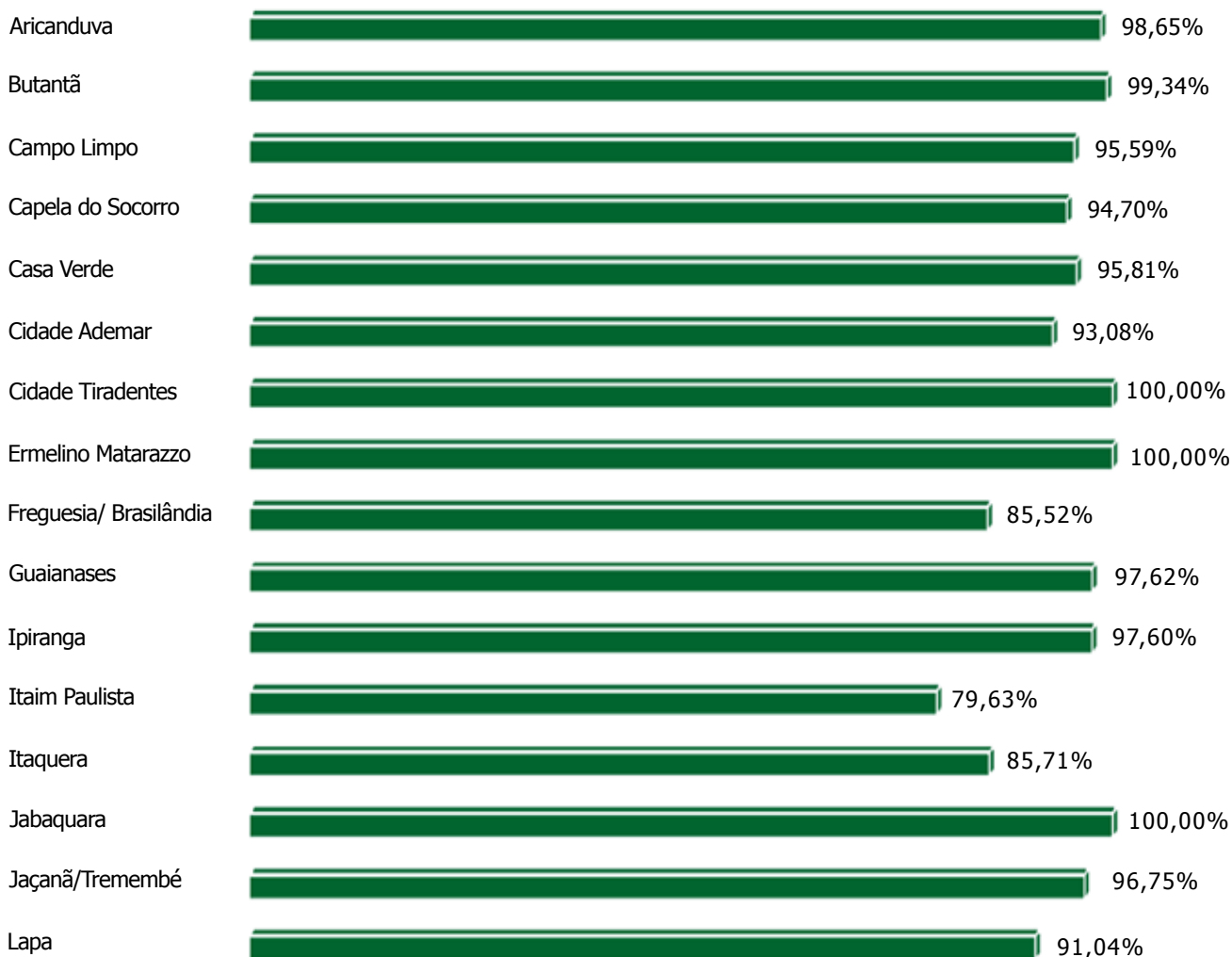


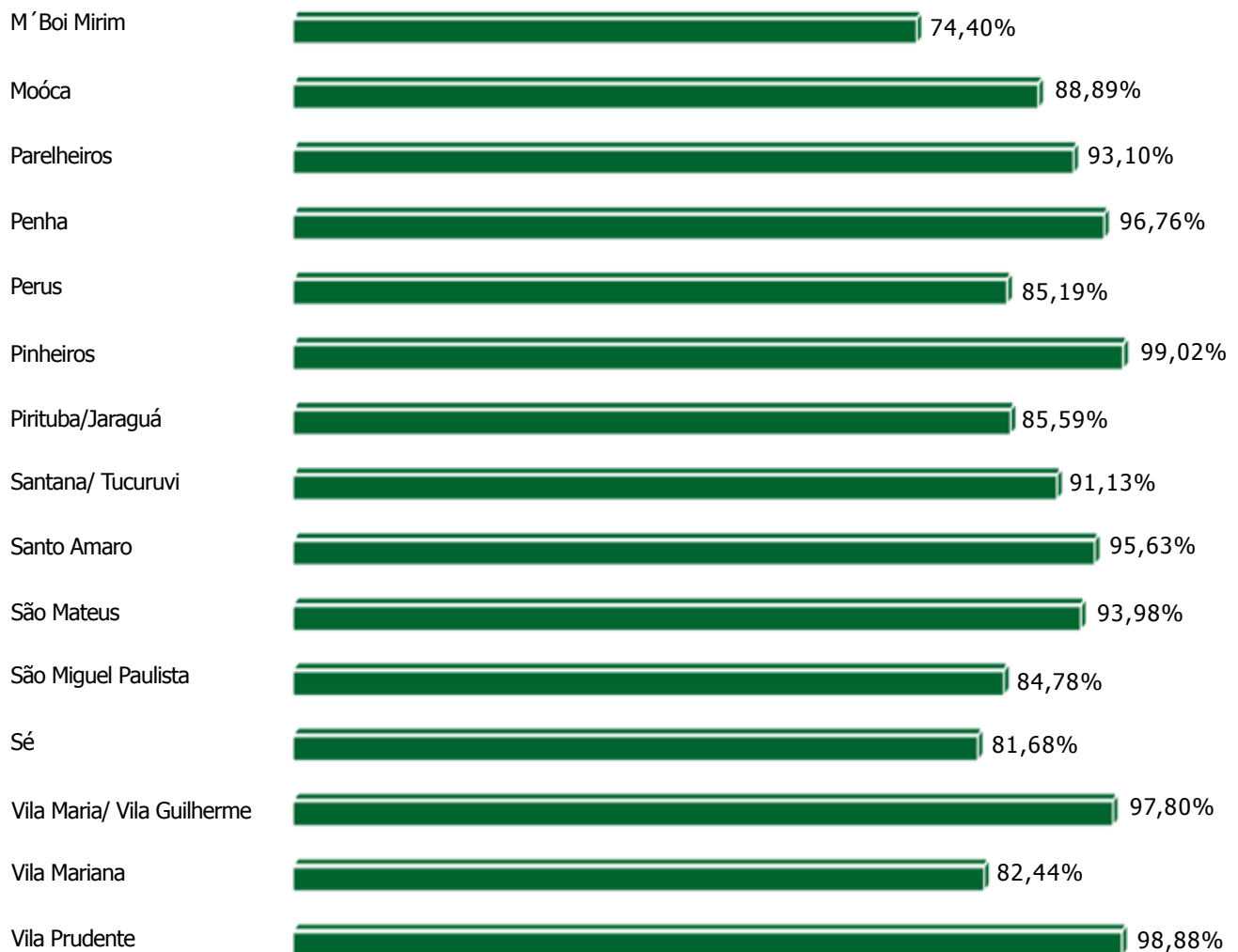
Sé

Jardinagem	48
Comércio irregular	39
Qualidade no atendimento	33

Concluídos por Subprefeitura

A média de concluídos por subprefeitura foi de 91,67%.







Aperfeiçoamento Técnico e Gestão

The page features several decorative elements: a dark green horizontal bar behind the word 'Técnico', a medium green horizontal bar below the word 'Gestão', a dark green horizontal bar below the word 'Gestão', and a thin double-line horizontal bar near the bottom of the page. A dark green circular shape is partially visible in the bottom right corner.



Capacitação técnica

A Ouvidoria Geral zela por um atendimento de excelência e capacita constantemente sua equipe técnica, ou seja, numa cidade diversa há uma gama variada de demandas com suas respectivas peculiaridades, exigindo um conhecimento maior dos servidores.

O órgão realizou capacitação interna tanto para a equipe da Central de Atendimento da OGM quanto para a equipe técnica de assessores. Os temas abordados foram em relação à zeladoria da cidade, como a nova legislação do MPL (Muro, Passeio e Limpeza), diante da edição do Decreto nº 52.903 de 6/1/2012; sobre a Lei de Acesso à Informação Pública - Lei Federal 12.527 - vigente a partir de maio de 2012, conhecida como LAI; e também referentes às atribuições da Amlurb (Autoridade Municipal de Limpeza Urbana).

O tema de finanças e meio ambiente foram abordados em vários aspectos, com um treinamento sobre as atribuições da Secretaria de Finanças, com capacitação específica no curso Disseminadores de Educação Fiscal e sobre as atribuições da Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente.

Houve também a capacitação por área de interesse das ciências humanas correlacionadas com a temática Ouvidoria. Assim, servidores da Ouvidoria Geral buscaram aperfeiçoamento em temas distintos como: Gestão em Ouvidoria - ABO (Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman); Mediação de Conflitos Socioambientais - Instituto UMAPAZ; Direitos Humanos e Objetivos de Desenvolvimento do Milênio - ESAF (Escola de Administração Fazendária); Tecnologia Móvel para Educação e Arbitragem e Poder Público - Cejur (Centro de Estudos Jurídicos).

Agenda propositiva

A Ouvidoria Geral manteve os trabalhos da Agenda Propositiva com a Autarquia Hospitalar Municipal e a Ouvidoria Central da Secretaria Municipal da Saúde. O programa abrange os órgãos municipais com maior número de reclamações ou com demandas pontuais. O objetivo é atenuar essas manifestações com análises detalhadas e qualitativas.

Colóquios

A Ouvidoria realizou três colóquios em 2012, sob a competência e atribuições de órgãos municipais específicos. Servidores das pastas vieram até a OGM para tirar dúvidas sobre o funcionamento, estrutura e procedimentos de cada setor. Foram temas desses eventos a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, a Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação e a CET (Companhia de Engenharia de Tráfego).

Participação em eventos

A OGM esteve representada em vários eventos para explicar sua experiência em prol da cidadania e que atende uma gama variada de assuntos, que integram o dia a dia do paulistano.

No 1º trimestre, a Ouvidoria Geral esteve presente no 1º aniversário da Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, ocasião em que o Ouvidor Geral da União, José Eduardo Romão, explicou sobre a LAI (Lei de Acesso à Informação Pública).

Com o intuito de contribuir para melhor atender aos futuros usuários dos serviços públicos municipais, que estarão de visita à cidade durante a Copa de 2014, a OGM participou de todas as reuniões realizadas pelo Comitê Municipal da Copa, mensalmente em 2012.

Ao longo do ano de 2012 a OGM também proferiu palestras e marcou posição técnica em eventos de grande repercussão:

- 1º Seminário de Saneamento e Regulação Pública da cidade de Itu;
- comemoração dos 20 anos de Ouvidoria do PROCON-SP;
- workshop "A Era do Diálogo" das concessionárias de energia elétrica pela ABRAREC;
- XV Congresso Brasileiro ABO em Vila Velha – Espírito Santo (coordenação da Oficina de Ouvidorias Públicas);
- VIII Encontro Nacional de Controle Interno – CONACI no Palácio dos Bandeirantes;
- Seminário para Consolidação da Política e do Procedimento Empresarial da Ouvidoria da Sabesp na cidade de Águas de São Pedro.

Para alguns eventos, o órgão enviou representante para prestigiar proposta de política pública, como no lançamento do "Manual de Mediação de Conflito Socioambiental", do Instituto UMAPAZ, no 2º trimestre.

A OGM, integrada à entidade de ouvidores, enviou representantes para participar das duas versões de "Ouvidor também almoça", em março em comemoração ao Dia do Ouvidor e em dezembro como fechamento dos trabalhos da entidade.

Incentivo aos estagiários

A OGM está atenta ao desenvolvimento dos estagiários e enviou representante para o 1º Encontro de Supervisores e Gestores de Estágio, organizado pela Secretaria do Governo Municipal, no 2º trimestre. Também formalizou a entrega do projeto, desenvolvido pelos estudantes, intitulado "Adequação à Nova Realidade Tecnológica da Ouvidoria no Twitter", no 3º trimestre.



1º Encontro de Supervisores e Gestores de Estágio

Transparência e controle social

A OGM participou da primeira Conferência de Transparência e Controle Social Municipal em 27 de fevereiro, evento preparatório das discussões em âmbito estadual que também contou com a presença e debate das deliberações do eixo sobre participação popular e ouvidoria.

Cursos validados

A OGM realizou em dois momentos, o curso "Mediação de conflitos" para os servidores das secretarias municipais. No 4º trimestre realizou o curso "A arte de se relacionar utilizando a técnica gerencial de coaching", também com servidores da cidade de São Paulo.



Curso "Mediação de conflitos"

Projeto: Relatórios

A Lei 13.167 de 2001 atribui à Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo como uma das diretrizes, aprimorar a qualidade dos serviços prestados à população e promover a interlocução entre o cidadão e as instituições públicas.

O instrumento utilizado para atender essa premissa é o relatório divulgado periodicamente que traz o estudo compilado das manifestações dos munícipes que recorrem a esta Ouvidoria, exercendo assim a cidadania e contribuindo para a melhoria constante dos serviços prestados pela municipalidade.

Primando pela responsabilidade e confiabilidade dos dados a serem divulgados, criou-se para a execução do relatório uma equipe multidisciplinar onde os colaboradores assumem esta responsabilidade, visando através deste importante instrumento, fornecer indicadores que possibilitem aos gestores programar e implementar as mudanças necessárias, tendo como foco principal o bem estar do cidadão paulistano.

Comunicação

A imprensa através da mídia impressa, eletrônica, rádio e TV solicitam dados referentes às reclamações dos munícipes junto à Ouvidoria, bem como as demandas de leitores e ouvintes de seus respectivos veículos, entre os temas mais solicitados durante o ano estão as questões de zeladoria, qualidade de atendimento e a Lei de Acesso à informação.

A Ouvidoria Geral teve cerca de 172.357 acessos em 2012, representando uma média

diária de 472 acessos. Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve uma queda de 0,45% com uma média diária de 475 acessos em 2011, totalizando para o período cerca de 173.138 acessos.

CASA DA CIDADANIA

OGM como referência

A Ouvidoria Geral recebeu em 2012 visitas de vários grupos interessados em conhecer o funcionamento, a infraestrutura e os procedimentos adotados para acolher e gerenciar as reclamações, sugestões e elogios dos cidadãos de um município com quase 11 milhões de habitantes.

As visitas técnicas incluíram delegações internacionais e nacionais, sendo elas dos âmbitos privado, governamental e do terceiro setor. Foram recebidas ouvidorias públicas municipais e estaduais, além de estudantes de pós-graduação.



Delegação chinesa

A responsável pela Ouvidoria Geral, Maria Lumena Balaben Sampaio, participou em 1º de dezembro - sábado - do grupo de trabalho coordenado pela FIPE (Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas), sobre a revisão da função "Ouvidor" prevista pela CBO (Classificação Brasileira de Ocupações), solicitado e disponível no site do Ministério do Trabalho e do Emprego. O grupo foi composto por profissionais e ouvidores públicos e do segmento privado.

Pesquisa de Satisfação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, no primeiro trimestre de 2012, deu continuidade ao projeto piloto iniciado em 2011, a Pesquisa de Satisfação, que identificou a opinião do usuário dos serviços do órgão perante o atendimento telefônico da OGM.

Durante o período foram registrados 14.072 atendimentos telefônicos, por meio da Central de Atendimento 0800-17-5717, de solicitação de informações e de registros de reclamações, sugestões e elogios, sobre os diversos serviços realizados pela Prefeitura da Cidade de São Paulo. Do universo, 33,05% dos municípios atendidos aderiram à pesquisa, um percentual que torna a amostra significativa.

A maioria dos usuários mantém a opinião de que o papel da Ouvidoria é muito importante e que a qualidade do atendimento é boa ou ótima. Também se mostraram satisfeitos com

a informação recebida no atendimento e recorreriam novamente aos serviços deste órgão ou ainda a indicariam à outras pessoas. Estes dados continuam demonstrando que o usuário é um agente multiplicador de boas práticas de atendimento.

Dos 33,05% dos munícipes que participaram da pesquisa, 62,37% são mulheres, 33,86% são moradores da zona leste, 35,43% têm mais de 50 anos e 39,26% têm ensino médio completo.

Em relação ao período anterior, as estatísticas variaram pouco, sendo um ponto percentual para mais ou para menos.

Enquete

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, buscando estreitar o relacionamento com o cidadão paulistano durante o ano de 2012, lançou o projeto piloto de enquete, que analisou o conhecimento da população paulistana em relação à alguns serviços e programas da Prefeitura de São Paulo.

Dessa forma, o munícipe pode opinar sobre assuntos de interesse coletivo, exercendo a cidadania e fortalecendo a democracia. A enquete foi realizada por meio da Central de Atendimento 0800-17-5717, onde a adesão foi escolha do munícipe no final do registro da reclamação ou orientação.

Foram realizadas três enquetes. Confira abaixo o que foi perguntado aos munícipes e os percentuais de participação e resposta:

Meses	Questões	% de adesão	% de respostas SIM	% de respostas NÃO
Maio	"Você sabe que o Programa de Proteção ao Pedestre disponibiliza um kit da campanha 'Dê preferência à vida; Respeite o pedestre' para quem tem interesse em participar?"	40,37	30,35	69,65
Junho	"Você sabe que existem regras para arrumar a sua calçada?"	46,54	64,64	35,36
Julho	"Você sabia que a Lei Cidade Limpa proíbe a instalação de propaganda e anúncios publicitários em carros, ônibus, microônibus, carretas, trailers, motos, bicicletas e similares?"	42,25	71,98	28,02

No período foram realizados 11.840 atendimentos telefônicos, sendo 42,57% de adesão, o que equivale a 5.040 usuários que participaram das enquetes.

Apostila Institucional

A Ouvidoria Geral se tornou uma referência ao longo dos anos, dessa forma recebe regularmente estudantes, profissionais, parceiros e visitantes do meio acadêmico, de instituições públicas e privadas, interessados em conhecer suas atividades e competências. Diante da procura e em comemoração aos 11 anos de existência, elaborou a Apostila Institucional, reunindo neste material as principais informações de competência da OGM, em síntese, uma carta de serviços.

A apostila traz informações da história da ouvidoria no mundo, no Brasil e na cidade de São Paulo. Fornece orientações e informações sobre o papel da ouvidoria, como e quando procurá-la. Relata ainda outras atividades promovidas pela OGM, além do atendimento à população da cidade, entre eles cursos, projetos, relatórios, pesquisas e enquetes.



O material foi disponibilizado para *download* no formato PDF na página da Ouvidoria no site da prefeitura, em meados de novembro.

LAI e e-SIC

“Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e idéias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras”.

A introdução desse texto se refere à Declaração Universal dos Direitos Humanos, mais precisamente o direito disposto no artigo 19, que privilegia a liberdade de expressão e por consequência, o direito de receber e transmitir informações.

Informação, ferramenta de cidadania, abre ou fecha caminhos que responsabilizam os cidadãos de maneira geral e mais especificamente, aqueles que protagonizam a prestação de serviços públicos.

A Constituição Federal de 1988 alinhada à diretriz dos direitos humanos contemplou em vários dispositivos o direito ao acesso à informação pública e ainda dá o comando para que na forma da lei se operacionalize, ou melhor, se viabilize seu exercício:

Art. 5º - XXXIII – todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob

pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Art. 37 - § 3º - A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo.

Art. 216 - § 2º - Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem.

Com lastro no comando constitucional, foi editada a Lei Federal 12.527 (Lei de Acesso à Informação Pública, rapidamente batizada de LAI) em 18 de novembro de 2011, com vigência a partir de 16 de maio de 2012.

A Ouvidoria enquanto Casa da Cidadania e no exercício de sua função demonstrou interesse e atendeu as prerrogativas da implantação da Lei de Acesso à Informação, bem como passou a integrar o sistema e-SIC desde o seu lançamento.

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
