



OUVIDORIA GERAL

Prefeitura da Cidade de São Paulo

Relatório 1º Trimestre

2009



Sumário

Apresentação: 5

Expediente: 7

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: 21

Naturezas de atendimento por Órgão : 22

Atendimentos por Subprefeitura: 26

Naturezas de Atendimento : Zona Norte: 27

Zona Sul: 28

Zona Leste: 30

Zona Oeste: 32

Zona Centro: 33

Aperfeiçoamento Técnico e Gestão: 35

Colóquios: 37

Agenda Propositiva: 38



Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo apresenta o relatório do primeiro trimestre de 2009 como um reflexo das necessidades dos munícipes perante a metrópole paulistana, seja nas estatísticas de reclamações ou nas sugestões e nos elogios.

Nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2009, foram registrados 4.361 protocolos, sendo a maior parte referente aos serviços de manutenção da cidade como iluminação pública, jardinagem e buraco em via pública. Por outro lado, há manifestações em relação à qualidade do serviço prestado e de seu atendimento.

Qualidade no atendimento é a segunda maior reclamação no ranking de naturezas, o que demonstra um olhar consciente do cidadão. Tal comportamento enriquece a administração pública, exigindo atendimento e serviços de melhor qualidade.

Na natureza Animais, por exemplo, foi detectada a cultura da participação, em que o munícipe oferece sugestões que visam melhorar o serviço público. O problema individual chega a Ouvidoria, mas o cidadão apresenta propostas, que a seu juízo, podem facilitar a vida dos paulistanos. No caso específico, a munícipe sugere a descentralização do serviço de castração, para que cada subprefeitura seja responsável pela inscrição para cadastramento inicial do interessado no serviço executado pelo centro de controle de zoonoses.

A participação dos munícipes na administração da cidade é fundamental para a solução dos problemas e deve ser difundida e praticada para que todos juntos possam construir uma metrópole cidadã, humana e agradável de se morar.

Maria Inês Fornazaro

Ouvidora Geral da Cidade de São Paulo

Maria Lumena Balaben Sampaio

Chefe de Gabinete da Ouvidoria

São Paulo, maio de 2009



Expediente

Prefeito

Gilberto Kassab

Ouvidora Geral

Maria Inês Fornazaro

Chefe de Gabinete

Maria Lumena Sampaio

Chefe de Assessoria Técnica

Edna Lucia Volpi

Assessoria Técnica

Anabel Luciane Gallaci
 Antônio Carlos Rodrigues
 Debora Cristiane Ferreira
 Francesly Sawaia Cerulli
 Francisca Moraes Moreira
 Hugo de Lima Stefanini
 Márcia Belasque Machado
 Maria Cecília Pallotta Rodrigues
 Maria Lucia Palma Latorre
 Mônica Sandra da Silva
 Nanci Frangiotti
 Rogério Seiji Guibu

Apuração Preliminar

Dante Shin Iti Kimura
 Paulo Henrique de Souza Rocha

Assessoria de Informática

Leonardo Zanon Arruda
 Ronaldo Cancian

Assessoria de Imprensa

Mami Yasunaga

Assessoria Administrativa Financeira

Aparecida das Graças D. Amaral
 Izilda de Moraes Pereira
 Maria Clara Aparecida Jacomino
 Maria Zuleica Ferreira Silva
 Rosangela Aparecida Vieira
 Walter Dias Guimarães

Contabilidade

Mauricio Bevilacqua Santos Rosa
 Rose Mari Cristiano

Expediente

Ana Paula dos Santos
 Cecília Liebert Nina
 Juliane Manes Alves
 Maria da Conceição A. P. Santos
 Regina Lucia Pinheiro Teixeira
 Sonia Cristina Ferreira Santos

Atendimento 0800

Andréia Ramos do Nascimento
 Cláudia Possan Foschiera
 Claudia Regina Almeida Bonilha
 Francine Gualberto Pascon
 Keila Regina de Oliveira Neri
 Marcela Aparecida Moreira
 Michel Moreira Porto
 Thalita Graciliano de Jesus
 Wilma Maria de Paula Orácio

Expediente do Gabinete

Érika Lúcia Timóteo Paulino
 Helena Giuliano Rey

Recepção

Marli de Jesus Ferreira

Apoio GCM

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

Estagiários

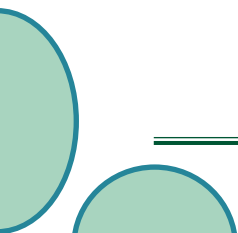
Caio Augusto S. Frederico
 Edna de Souza Almeida
 Guilherme Quilici de Medeiros
 Márcio de Jesus Silv^a
 Rafael Fernandes D'Agostinho
 Thaiana Alessandra Vaz

Projeto Gráfico

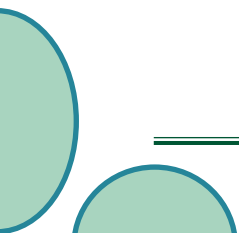
Thiago Calil D. M. Cardoso

Diagramação

Leonardo Zanon Arruda
 Thaiana Alessandra Vaz



Ouvidoria: Casa da Cidadania

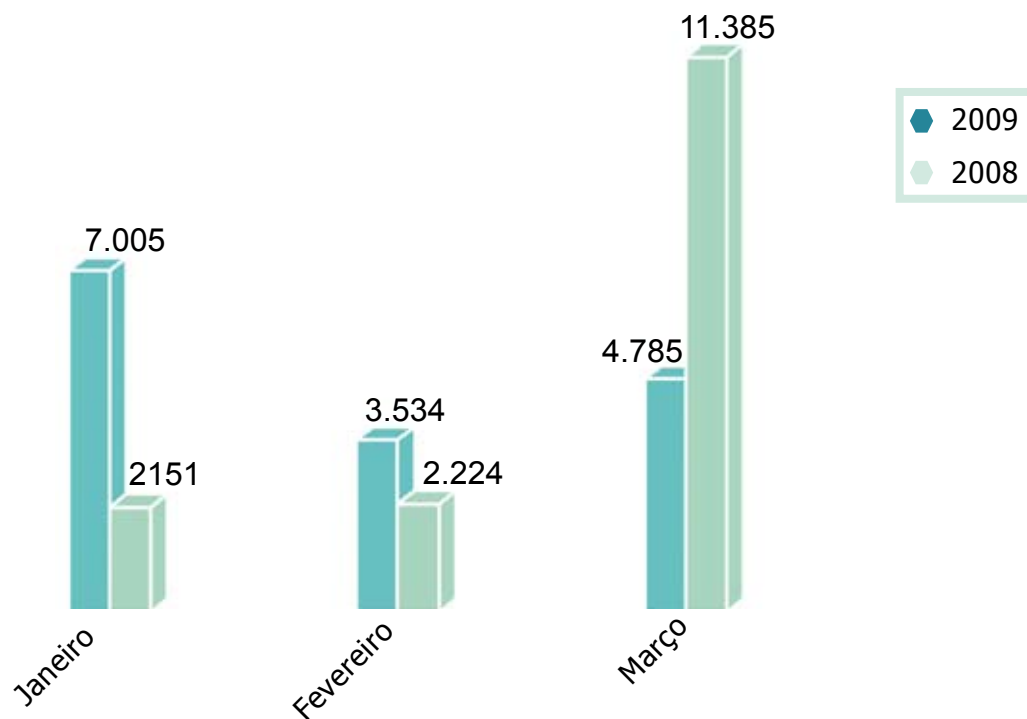


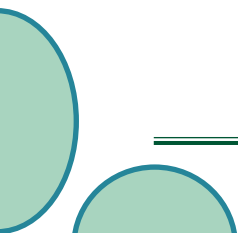
Comunicação

O site da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo aponta 15.324 acessos no primeiro trimestre de 2009, pouco menos que o mesmo período do ano passado que registrou 15.760. Foram 7.005 em janeiro; 3.534 em fevereiro e 4.785 em março.

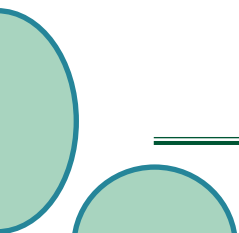
Os assuntos mais procurados pelos munícipes foram as orientações referente a Bilhete Único Escolar, Poda de árvore e Nota Fiscal Eletrônica. Do conteúdo institucional, os mais buscados foram "Fale com a Ouvidoria" e "Quando Procurar (a Ouvidoria)".

Acessos ao site da Ouvidoria





Dados Estatísticos

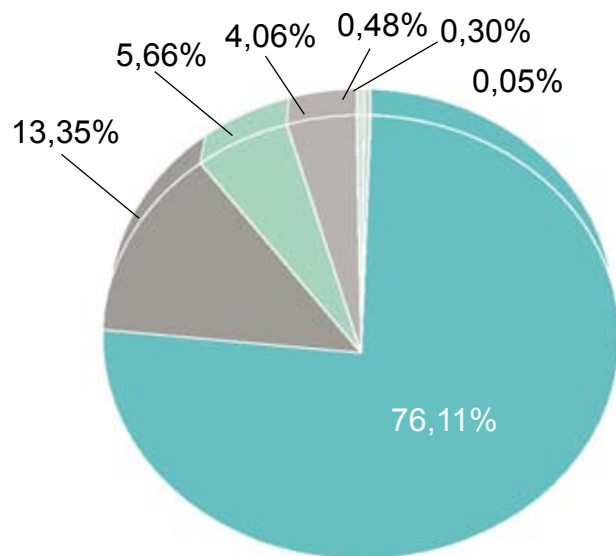


Metodologia

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 a composição do relatório é realizado um corte de tempo que compreende o período de 1º de janeiro a 31 de março de 2009.

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

Mídia de entrada



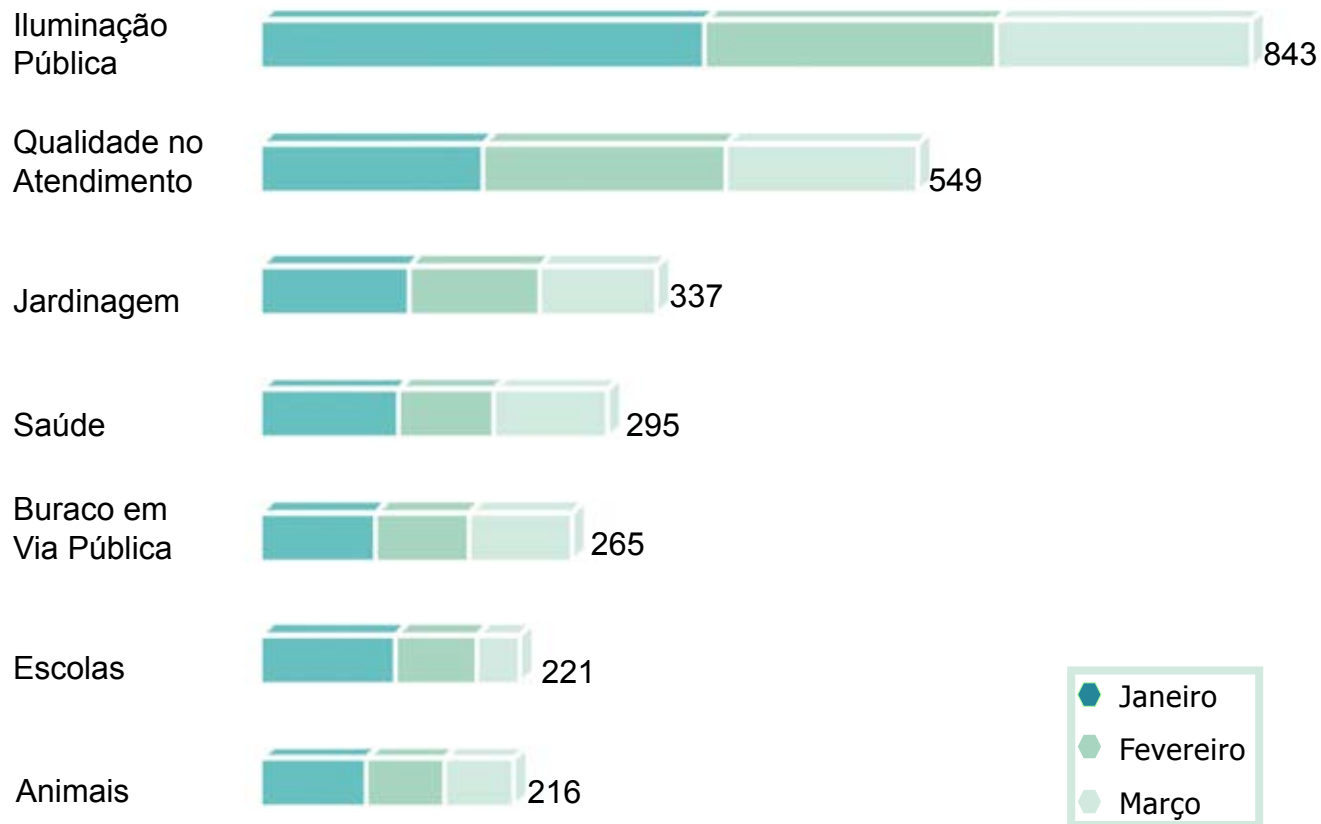
Telefone:	3.319
Fax:	582
Pessoalmente:	247
Carta:	177
Ofício:	21
E-mail:	13
Total de Atendimentos: 4.361	

No primeiro trimestre de 2009, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou 4.361 protocolos, sendo 76% (3.319 demandas) por telefone; 13% (582) por fax; 5,6% (247) pessoalmente; 4% (177) por carta; 0,48% (21) por ofício; 0,30% (13) por e-mail e 0,05% (2) por matéria de jornal ou revista.

Em relação ao mesmo período do ano passado, o meio mais utilizado pelo paulistano foi o telefone (0800) com 84%, seguida por fax e pessoalmente.

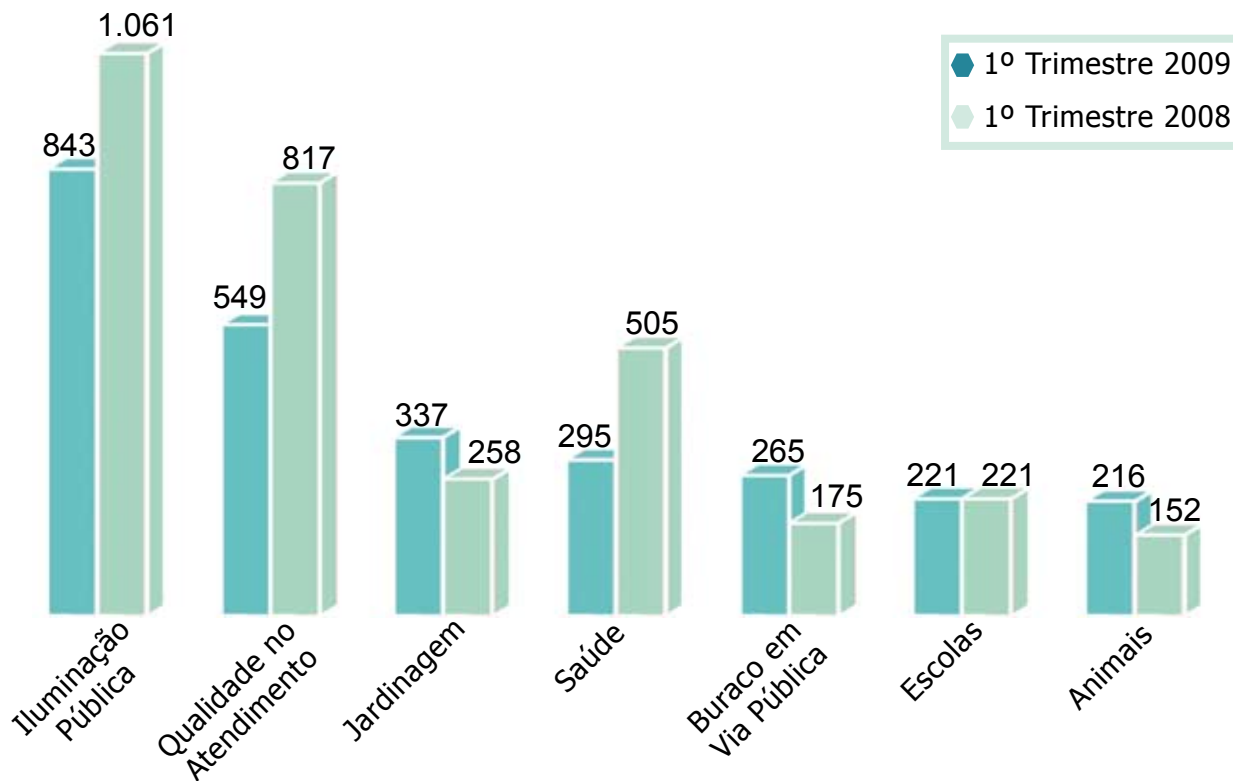
No comparativo entre o primeiro trimestre de 2009 com o de 2008, houve uma queda no número geral de reclamações: -11%. No ano passado, foram 4.885 registros de reclamações.

Ranking de atendimento



Comparativo por trimestre

	1º Trimestre 2009		1º Trimestre 2008	
	N/A	%	N/A	%
Iluminação Pública	843	19,33	1.061	21,72
Qualidade no Atendimento	549	12,59	817	16,72
Jardinagem	337	7,73	258	5,28
Saúde	295	6,76	505	10,34
Buraco em Via Pública	265	6,08	175	3,58
Escolas	221	5,07	221	4,52
Animais	216	4,95	152	3,11



Principais demandas

A **iluminação pública** registrou uma queda no número de reclamações em relação ao mesmo período do ano passado, quando havia 1.061 registros. No último trimestre, a natureza apresentou 843 protocolos. Ou seja, -21% a menos. As estatísticas, no entanto, apresentam um aumento crescente no trimestre: janeiro (218), fevereiro (248) e março (377). Em 2008, a tendência foi a mesma havia 356 em janeiro; 304 em fevereiro e 401 em março. No mês de chuvas (março), a incidência de reclamações é maior como mostram os números.

A natureza **Qualidade no atendimento** também apresentou queda nas estatísticas. De 817 protocolos, no primeiro trimestre de 2008, foi para 549 no trimestre passado. Uma redução de -33%. No mês a mês, houve uma variação: janeiro (163); fevereiro (207) e março (189). O total de 549 registros abrange tanto as secretarias (477) quanto nas subprefeituras (72). A secretaria que reúne o maior número de protocolos é a Secretaria Municipal da Saúde com 218, seguida pela Coordenação das Subprefeituras com 81 e pela SPTrans e Finanças – ambas com 42 reclamações.

Jardinagem é a natureza que ocupa a terceira colocação no ranking de reclamações da Ouvidoria. Ao contrário das primeiras naturezas, a jardinagem – que envolve serviços de manutenção como a poda de árvore e neutralização de raiz – apresentou um aumento no número de reclamações em relação ao mesmo período do ano passado. De 258 passou para 337, um aumento de 31%. O aumento na estatística foi gradativo: janeiro (100), fevereiro (111) e março (126).

A natureza **Saúde** está na quarta colocação do ranking com 295 reclamações contra 505 no mesmo período do ano passado. Isso representa uma queda de -42%. A análise mês a mês no trimestre, no entanto, aponta uma variação: janeiro (96), fevereiro (82) e março (117).

Outra natureza referente à manutenção da cidade, **Buraco em via pública**, apresentou um aumento no número de reclamações em relação ao mesmo período do ano passado. São 265 atuais contra os 175 do ano passado, 51% a mais. São 87 reclamações em janeiro, 80 em fevereiro e 98 em março.

A natureza **Escolas** ocupa a sexta posição no ranking de reclamações do primeiro trimestre de 2009, com 221 registros, igual número do mesmo período do ano passado. A Ouvidoria tem notado aumento nesse período devido o início do ano letivo. Foram 37 protocolos em janeiro, 69 em fevereiro e 115 em março.

Animais é a natureza ligada a Secretaria Municipal da Saúde e que abrange solicitações para remoção de animais domésticos e colméias, além da desratização. No primeiro trimestre de 2009, a natureza reuniu 216 reclamações, 42% a mais que no mesmo período do ano passado quando havia 152. No comparativo mês a mês, as estatísticas são: janeiro (60), fevereiro (66) e março (90).

Atendimentos por Órgão

Órgão	Total
Secretaria Municipal de Serviços	880
Secretaria Municipal da Saúde	848
Secretaria Municipal de Educação	285
São Paulo Transporte S/A	206
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	170
Companhia de Engenharia de Tráfego	109
Secretaria Municipal de Finanças	82
Secretaria Mun. de Assistência e Desenvolvimento Social	77
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	50
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	46
Secretaria Executiva de Comunicação	39
Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	26
Secretaria Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização	26
Secretaria do Governo Municipal	14
Secretaria Municipal dos Transportes	14
Secretaria Municipal de Habitação	12
Secretaria Municipal de Esporte, Lazer e Recreação	9
Secretaria Municipal de Infra Estrutura Urbana e Obras	8
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo	7
Secretaria Municipal da Cultura	6
Secretaria Municipal do Trabalho	6
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	4
Instituto de Previdência Municipal	3
Supervisão Geral de Abastecimento	2
Comp. de Processamentos de Dados do Mun. de São Paulo	1
Empresa Municipal de Urbanização	1
São Paulo Turismo	1
Serviço Funerário do Município de São Paulo	1
Outros Órgãos*	9
Total	2.942

* Não pertinentes à esfera municipal

Naturezas de atendimento*

Órgãos

Sec. Mun. de Serviços

Iluminação Pública	843
Limpeza Pública/ Lixo	19
Qualidade no Atendimento	8

Sec. Mun. da Saúde

Saúde	295
Qualidade no Atendimento	218
Animais	216

Sec. Mun. de Educação

Escolas	221
Qualidade no Atendimento	24
Creches	19

São Paulo Transporte S/A

Transporte Público	150
Qualidade no Atendimento	42
Sugestão	5

Sec. Mun. de Coordenação das Subprefeituras

Perturbação do Silêncio	165
Sugestão	3
Assuntos Diversos	2

Companhia de Engenharia de Tráfego

Trânsito	97
Infração Disciplinar	5
Qualidade no Atendimento	3

Sec. Mun. de Finanças

Qualidade no Atendimento	42
Impostos e Taxas	29
Assuntos Diversos	4

*Relação das três primeiras naturezas

Sec. Mun. de Assistência e Desenvolvimento Social

Programa Social	55
Qualidade no Atendimento	8
Albergue	7

Sec. Mun. do Verde e do Meio Ambiente

Poluição	23
Qualidade no Atendimento	13
Parques Municipais	5

Sec. Mun. de Participação e Parceria

Qualidade no Atendimento	37
Assuntos Diversos	3
Sugestão	2

Secretaria Executiva de Comunicação

Qualidade no Atendimento	32
Assuntos Diversos	3
Sugestão	3

Ouvidoria Geral do Mun. de São Paulo

Elogio	8
Qualidade no Atendimento	7
Assuntos Diversos	5

Sec. Mun. de Modernização, Gestão e Desburocratização

Qualidade no Atendimento	18
Assuntos Diversos	6
Sugestão	2

Sec. do Governo Municipal

Infração Disciplinar	4
Qualidade no Atendimento	4
Assuntos Diversos	3

Sec. Mun. dos Transportes

Qualidade no Atendimento	3
Sugestão	3
Transporte Público	3

Sec. Mun. de Habitação

segurança em Edificações	6
Qualidade no Atendimento	3
Buraco em Via Pública	1

Sec. Mun. de Esportes, Lazer e Recreação

Clubes/ CDMs	4
Elogio	1
Assuntos Diversos	1

Sec. Mun. de Infra Estrutura Urbana e Obras

Assuntos Diversos	4
Córregos	3
Qualidade no Atendimento	1

Comp. Metropolitana de Habitação de São Paulo

Moradia Popular	5
Qualidade no Atendimento	2

Sec. Mun. da Cultura

Qualidade no Atendimento	4
Biblioteca	1
Sugestão	1

Sec. Mun. do Trabalho

Qualidade no Atendimento	4
Assuntos Diversos	2

Sec. Mun. dos Negócios Jurídicos

Qualidade no Atendimento	2
Outras Denúncias de Irregularidade Grave	1
Sugestão	1

Instituto de Previdência Municipal

Assuntos Diversos	2
Infração Disciplinar	1

Supervisão Geral de Abastecimento

Feira Livre/ Sacolão	1
Sugestão	1

Comp. de Processamento de Dados do Mun. de São Paulo

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

Empresa Mun. de Urbanização

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

São Paulo Turismo

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

Serviço Funerário do Mun. de São Paulo

Infração Disciplinar	1
----------------------	---

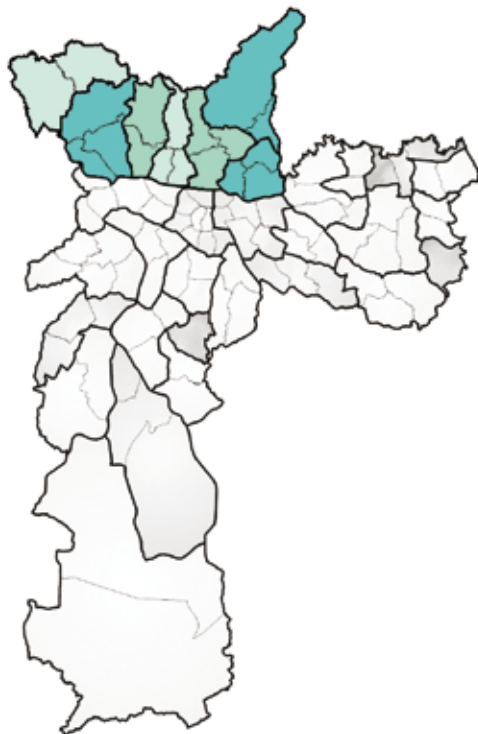
Atendimentos por subprefeitura

Subprefeitura	Atendimentos
Butantã	112
Santana/ Tucuruvi	101
Pirituba/ Jaraguá	81
Vila Mariana	80
Lapa	78
Pinheiros	72
Itaquera	69
Sé	67
Penha	65
Campo Limpo	59
Capela do Socorro	58
M´Boi Mirim	58
Moóca	55
Freguesia do Ó/ Brasilândia	46
Ipiranga	46
Santo Amaro	43

Subprefeitura	Atendimentos
Itaim Paulista	42
Cidade Ademar	40
Jaçanã/ Tremembé	36
Casa Verde/ Cachoeirinha	35
Jabaquara	20
São Mateus	19
Parelheiros	18
São Miguel Paulista	18
Vila Prudente/ Sapopemba	18
Guaianases	17
Aricanduva/ Vila Formosa	15
Ermelino Matarazzo	14
Perus	13
Vila Maria/ Vila Guilherme	13
Cidade Tiradentes	11
Total	1.419

Naturezas de Atendimento*

Subprefeitura - Zona Norte



Casa Verde/ Cachoeirinha

Buraco em Via Pública	17
Jardinagem	3
Limpeza Pública/ Lixo	3

Freguesia do Ó/ Brasilândia

Buraco em Via Pública	19
Comércio Irregular	4
Infração Disciplinar	2

Jaçanã/ Tremembé

Buraco em Via Pública	18
Jardinagem	7
Qualidade no Atendimento	3

Perus

Comércio Irregular	3
Bueiros/ Galerias Água Pluvial	1
Buracos em Via Pública	1

Pirituba/ Jaraguá

Buraco em Via Pública	35
Jardinagem	15
Limpeza Pública/ Lixo	8

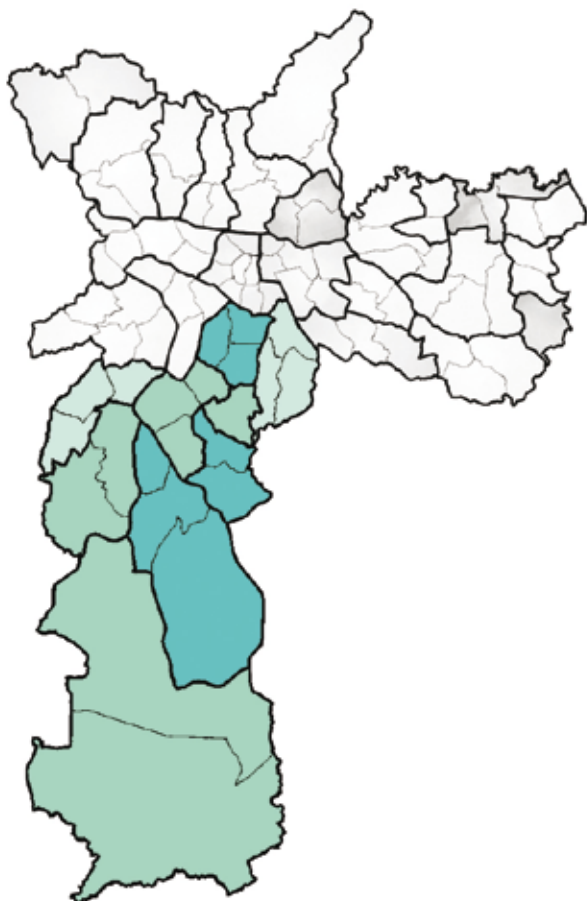
Santana/ Tucuruvi

Buraco em Via Pública	36
Jardinagem	20
Construção Irregular	7

Vila Maria/ Vila Guilherme

Comércio Irregular	6
Jardinagem	2
Bueiros/ Galerias Água Pluvial	1

Subprefeituras - Zona Sul



Campo Limpo

Jardinagem	19
Limpeza Pública/ Lixo	9
Buraco em Via Pública	8

Capela do Socorro

Limpeza Pública/ Lixo	12
Comércio Irregular	9
Bueiros/ Galerias Água Pluvial	7

Cidade Ademar

Buraco em Via Pública	11
Jardinagem	6
Limpeza Pública/ Lixo	6

Ipiranga

Limpeza Pública/ Lixo	11
Jardinagem	9
Comércio Irregular	7

Jabaquara

Jardinagem	6
Comércio Irregular	3
Construção Irregular	2

M'Boi Mirim

Buraco em Via Pública	15
Jardinagem	14
Limpeza Pública/ Lixo	5

Parelheiros

Pavimentação	5
Bueiros/ Galerias Água Pluvial	3
Buraco em Via Pública	2

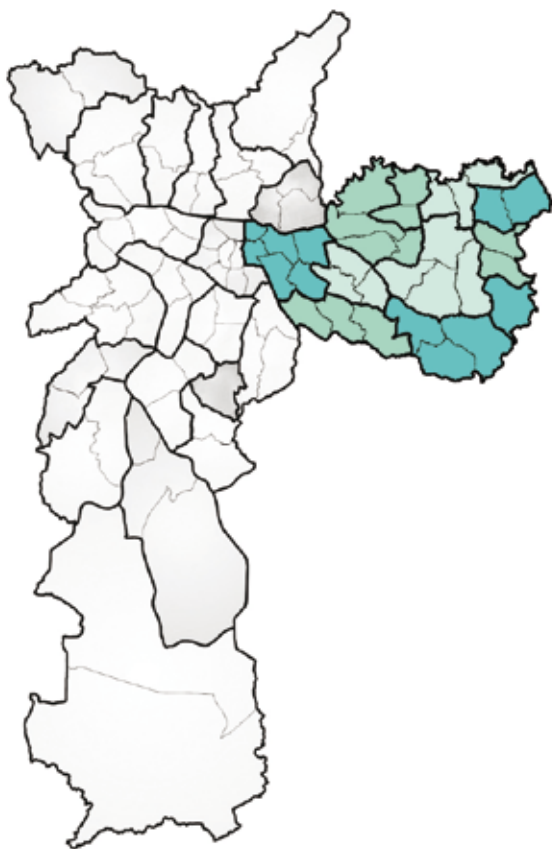
Santo Amaro

Jardinagem	18
Comércio Irregular	8
Animais	2

Vila Mariana

Jardinagem	31
Passeio Público	7
Comércio Irregular	6

Subprefeituras - Zona Leste



Aricanduva/ Vila Formosa

Buraco em Via Pública	4
Comércio Irregular	2
Qualidade no Atendimento	2

Cidade Tiradentes

Jardinagem	3
Praça Pública	3
Qualidade no Atendimento	2

Ermelino Matarazzo

Bueiros/ Galerias Água Pluvial	2
Buraco em Via Pública	2
Limpeza Pública/ Lixo	2

Guaianases

Jardinagem	4
Bueiros/ Galerias Água Pluvial	3
Buraco em Via Pública	2

Itaim Paulista

Buraco em Via Pública	10
Limpeza Pública/ Lixo	10
Jardinagem	7

Itaquera

Buraco em Via Pública	17
Jardinagem	16
Comércio Irregular	6

Moóca

Jardinagem	15
Passeio Público	6
Construção Irregular	5

Penha

Jardinagem	29
Limpeza Pública/ Lixo	7
Buraco em Via Pública	6

São Mateus

Qualidade no Atendimento	4
Limpeza em Terreno Particular	2
Limpeza Pública/ Lixo	2

São Miguel Paulista

Limpeza em Terreno Particular	3
Buraco em Via Pública	2
Comércio Irregular	2

Vila Prudente/ Sapopemba

Limpeza Pública/ Lixo	4
Limpeza em Terreno Particular	3
Jardinagem	2

Subprefeituras - Oeste



Butantã

Jardinagem	27
Buraco em Via Pública	26
Limpeza Pública/ Lixo	9

Lapa

Jardinagem	37
Construção Irregular	5
Buraco em Via Pública	4

Pinheiros

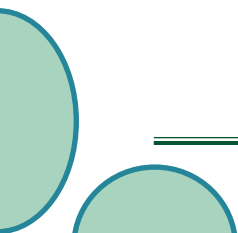
Jardinagem	27
Buraco em Via Pública	12
Comércio Irregular	6

Subprefeitura - Centro

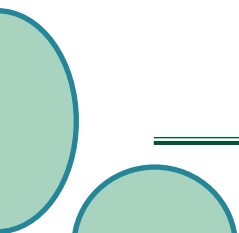


Sé

Comércio Irregular	10
Qualidade no Atendimento	9
Jardinagem	7



Aperfeiçoamento Técnico e Gestão



Colóquios

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realizou no primeiro trimestre de 2009 três colóquios. Em janeiro foi "Reforma Ortográfica" com a professora de Língua Portuguesa Kátia Bastos, que explicou as mudanças do idioma escrito à equipe técnica da Ouvidoria.



Da esquerda para direita em sentido horário: assessora técnica da Ouvidoria Nanci Frangiotti; professora Katia Bastos e Gláucia Almeida, da subprefeitura de Vila Mariana

No mês do carnaval, a assessora técnica da Ouvidoria Nanci Frangiotti, que defendeu a tese de mestrado na USP (Universidade de São Paulo) sobre o tema, abordou o aspecto histórico da festa no colóquio "O Carnaval na cidade de São Paulo".



Em março, Gláucia Craiveiro de Almeida, da subpre-

feitura de Vila Mariana, realizou o colóquio "Licenciamento de Imóveis", sanando as dúvidas referentes às legislações vigentes nessa questão.

Agenda propositiva - SMADS

Em fevereiro, a Ouvidoria realizou reunião com a SMADS (Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social) junto à Coordenadoria de Gestão de Benefícios como parte da agenda propositiva. A Ouvidoria Geral propôs maior divulgação dos benefícios existentes à população, como o Bolsa Família e o Renda Mínima.

Agenda propositiva - Ilume

Em março, Paulo Candura, novo diretor do Ilume (Departamento de Iluminação Pública da prefeitura de São Paulo), esteve presente na Ouvidoria para dar continuidade as atividades da agenda propositiva.

Ferramenta de Gestão

Com a nova administração municipal, a Ouvidoria realizou no primeiro trimestre de 2009 um contato mais próximo juntos aos novos subprefeitos, deixando à disposição os trabalhos da Ouvidoria que publica relatórios anuais, trimestrais e mensais, cujas estatísticas funcionam como ferramenta de gestão.

Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

Avenida São João, 473 - 16º andar
Centro - São Paulo - SP
CEP: 01035-000

Telefone: 0800-17-5717
www.prefeitura.sp.gov.br/ouvidoria

Informações à imprensa: 3334-7122
