



OUVIDORIA GERAL
Prefeitura da Cidade de São Paulo

Relatório
Terceiro Trimestre
2006



OUVIDORIA GERAL
Prefeitura da Cidade de São Paulo

Relatório
Terceiro Trimestre
2006

São Paulo, outubro de 2006

Apresentação

Com muita satisfação a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo apresenta o relatório do trimestre julho, agosto e setembro de 2006.

Esse apreço decorre não só pelo dever legal cumprido, como também pelo momento histórico que representa: o período de transição do ouvidor-geral.

À rigor, esse período envolveu o trabalho do Ouvidor que terminava seu mandato, Sr. Elci Pimenta Freire (1º a 24 de julho); da Ouvidora Interina, Sra. Maria Lumena Balaben Sampaio (25 de julho a 17 de agosto) e da Ouvidora nomeada para o cargo por um mandato de dois anos, Sra. Maria Inês Fornazaro (18 de agosto em diante).

O ordenamento jurídico estabelece regras, determina o respeito aos direitos, gera obrigações, competências e atribuições. Entretanto, a credibilidade das instituições, de modo geral,

constitui num fator relevante para o seu desempenho, especialmente na preservação do interesse público.

Esse conceito também se aplica à Ouvidoria Geral, razão pela qual a consciência da nobre função e o respeito ao usuário dos serviços públicos municipais prevaleceu e norteou todos os trabalhos que corresponderam aos anseios de uma transição tranqüila e responsável.

Assim, o atendimento, a análise técnica e o encaminhamento das demandas não sofreu descontinuidade. A satisfação pública por meio da imprensa foi mantida. Enfim, isso preservou a instituição primando pela transparência e zelo para com o protagonista do órgão: o munícipe.

Maria Inês Fornazaro

Ouvidora Geral da Cidade de São Paulo

São Paulo, outubro de 2006

Elaboração da Lista Tríplice

A Comissão Municipal de Direitos Humanos é composta por membros natos das seguintes instituições:

- Secretaria de Negócios Jurídicos
- Ouvidoria Geral da Cidade
- Ordem dos Advogados do Brasil – seção São Paulo
- Sindicato dos Jornalistas de São Paulo
- Comissão dos Direitos Humanos da Câmara Municipal

E membros eleitos para um mandato de 2 (dois) anos:

- Conselho Estadual de Direitos Humanos
- Comissão de Direitos Humanos da Assembléia Legislativa
- Entidades que desenvolvam atividades relacionadas à defesa dos direitos dos indígenas, dos idosos, das mulheres, dos negros, dos portadores de deficiência, das minorias sexuais, da criança e do adolescente e de combate ao racismo.

A primeira etapa, portanto, era nomear as entidades representantes interessadas em participar da CMDH.

Daquelas inscritas foram eleitas pelos membros natos um representante de cada entidade. Coube aos membros natos e eleitos elaborar a lista tríplice e apresentar ao Sr. Prefeito Gilberto Kassab que designou o Ouvidor Geral da Cidade de São Paulo.

Cumpriam-se os trâmites burocráticos, mas as discussões e a própria indicação revelava o anseio de trazer à esfera municipal uma conquista nacional, ou seja o respeito ao consumidor brasileiro.

Ser tratado com primazia, sentir-se como sujeito de direitos, identificar desvios, apresentar sugestões, interagir com a qualidade dos serviços públicos municipais é a expectativa do usuário, o cidadão paulistano.

Diretrizes

MELHORIA DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Para que a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo desempenhe de maneira adequada sua atribuição é essencial investir na melhoria dos canais de comunicação com a população.

Diversificar as formas de atendimento, capacitar a equipe, aprimorar fluxos e procedimentos que envolvam atendimento é mister para o desenvolvimento adequado dos trabalhos da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo.

O QUE FOI FEITO

- Reestruturação do site
- Supervisão do atendimento 0800
- Coluna “Escuta do Cidadão”

FERRAMENTA DE GESTÃO

O conceito de qualidade está na pauta de empresas públicas e privadas e hoje é uma

premissa na atuação do Poder Público.

Independente da técnica conceitual é consenso de que a qualidade na prestação de serviço se revela por ações preventivas, ou seja, tão importante quanto corrigir falhas é evitá-las.

A atuação da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo se pautará por uma vigorosa atuação preventiva, detectando situações e procedimentos que precisam ser modificados antes de se tornarem erros ou falhas.

Implantar métodos e técnicas que avaliem o desempenho da administração direta, empresas públicas, autarquias, concessionárias, permissionárias e empresas terceirizadas é honrar o compromisso com a administração pública.

O QUE FOI FEITO

- Agenda propositiva
- Reuniões com os órgãos mais reclamados

Diretrizes

EDUCAÇÃO

A atividade desenvolvida pela Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo repercute na organização como um todo ao contribuir para a melhoria de procedimentos, mas sem substituir o sistema administrativo.

A educação sedimenta conceitos, incorpora ao comportamento condutas críticas que levam o cidadão por si mesmo promover sua defesa e exigir o que lhe é de direito a quem de direito.

Educar sobre direitos e deveres é promover o exercício da cidadania. O cidadão deixa de ser coadjuvante para ser protagonista de ações renovadoras.

O QUE FOI FEITO

- Coluna “Suas Dúvidas”

ESTABELEECER O RESPEITO À CIDADE

As estatísticas da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo constituem num recorte das adversidades enfrentadas pelos paulistanos. É um importante indica-

dor de denúncias e desvios que ocorrem na própria administração pública. Mas há o outro lado da mesma questão: o munícipe que reclama deixa de lado uma postura indiferente e individualista para se propor a alterar uma situação indesejada para a população.

Em síntese, sua consciência crítica individual indica o único norte a orientar o exercício da cidadania, promovendo o bem-estar coletivo.

Resgatar essa conexão com a cidade, o vínculo afetivo com o espaço onde mora, trabalha ou apenas transita é de suma importância para a melhoria das condições de vida de todos que interagem nesse mesmo espaço.

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo se propõe a humanizar o relacionamento entre os munícipes e o Poder Público Municipal.

O QUE FOI FEITO

Engajamento às campanhas e comemorações:

- Dia Sem Carro
- Dia da Árvore
- Semana Nacional de Trânsito

Organização

Ouvidora

Maria Inês Fornazaro

Chefe de Gabinete

Maria Lumena Balaben Sampaio

Chefe de Assessoria Técnica

Edna Lucia Volpi

Assessoria Técnica

Antônio Carlos Rodrigues
Cláudia Possan Foschiera
Débora Cristiane Ferreira
Francisca Morais Moreira
Márcia Belasque Machado
Maria Cecília Pallota Rodrigues
Nanci Frangiotti
Rogério Seiji Guibu
Rosali da Conceição Conde

Apuração Preliminar

Karina Alves Martinho

Assessoria de Imprensa

Mami Yasunaga

Assessoria de Informática

Ronaldo Cancian

Assessoria Administrativa Financeira

Izilda de Moraes Pereira

Contabilidade

Rose Mari Cristiano

Atendimento 0800

Carla Maia
Claudia Regina Almeida Bonilha
Cleide Maria Silva de Araújo
Karen Bella de Oliveira
Roberta Alves da Silva
Thalita Graciliano de Jesus
Thiago Aparecido Batista Chimato

Recepção

Marli de Jesus Ferreira

Agentes de Apoio

José Carlos Andrade Rosa
Sonia Cristina Ferreira Santos

Assistentes de Gestão Pública

Ana Paula dos Santos
Evaldo José de Freitas Gomes
Sonia de Campos

Apoio GCM

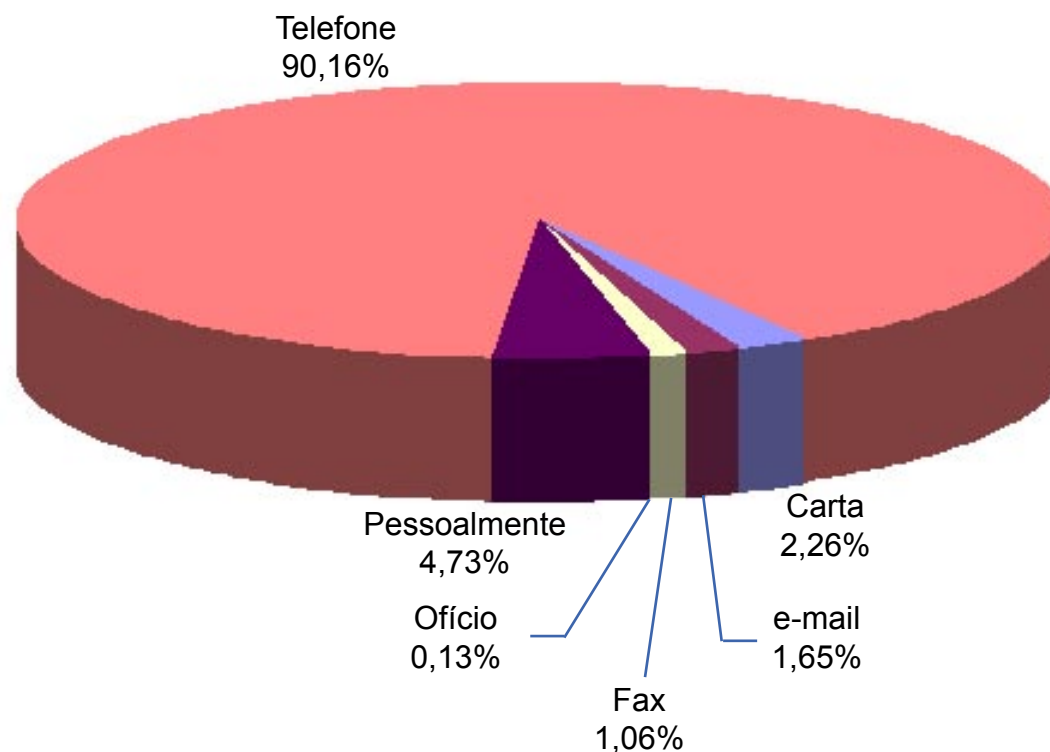
Eder Freitas Souza
Geaze Farias de Lira
Julio Cirullo Junior
Marcelino de Barros Lúcio
Marco Aurélio da Silva
Pedro Luiz da Silva

Estagiários

Cecilia Liebert Nina
Cosme Maurício de Jesus
Eliseu Santos de Souza
José Esaú da Silva Júnior
Thiago Calil D. M. Cardoso
Túlio Monegatto Tonheiro

Cadastro de entrada - Quantidade por mídia

3º trimestre de 2006



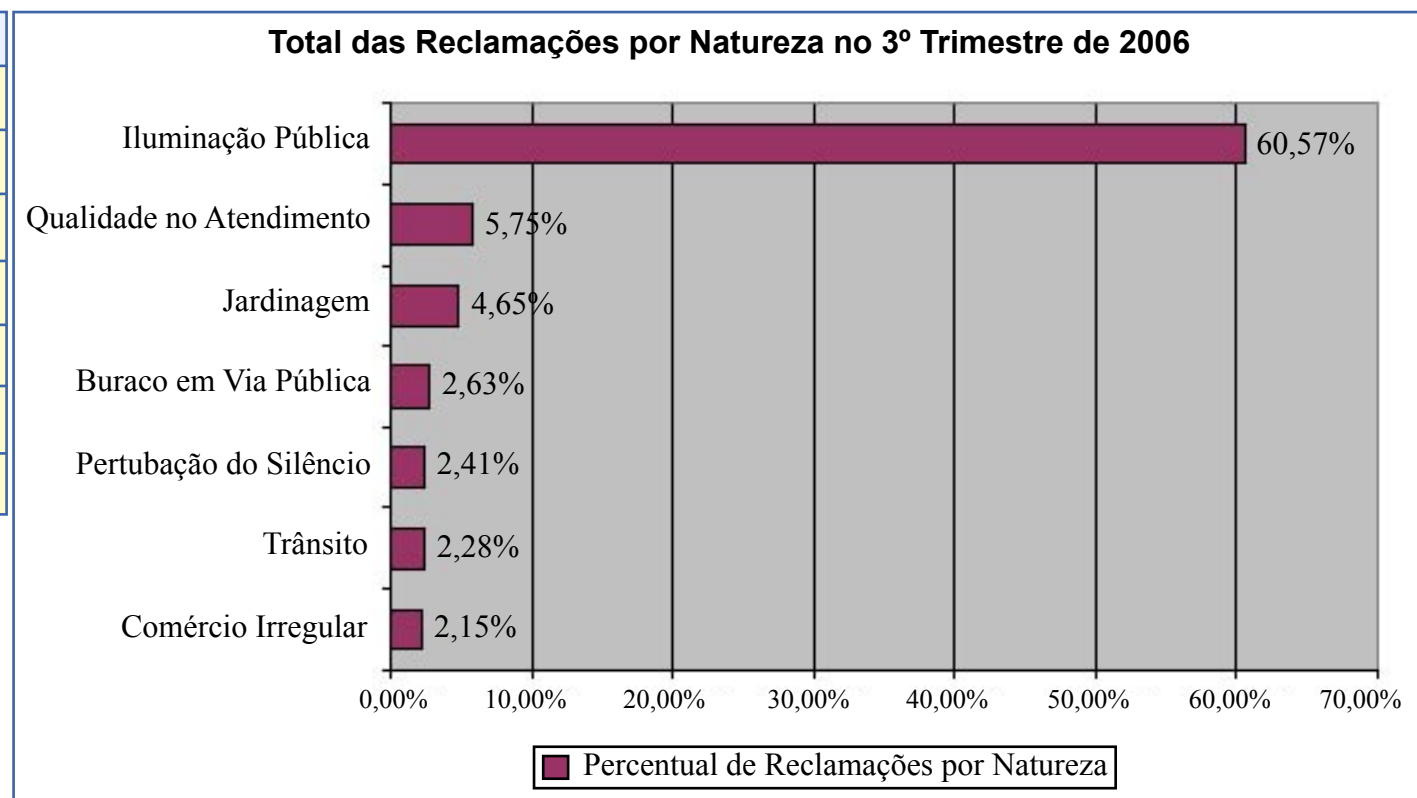
DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Carta	141	2,26%
e-mail	103	1,65%
Fax	66	1,06%
Ofício	8	0,13%
Pessoalmente	295	4,73%
Telefone	5618	90,16%
TOTAL	6231	100,00%

O meio de comunicação mais utilizado pelo munícipe é o telefone através do 0800 17 5717. Essa preferência pode estar atribuída à facilidade de acesso que o telefone oferece e, ainda, à gratuidade da ligação.

Os problemas mais reclamados

3º trimestre de 2006

NATUREZA	QUANTIDADE
Iluminação Pública	3774
Qualidade no Atendimento	358
Jardinagem	290
Buraco em Via Pública	164
Perturbação do Silêncio	150
Trânsito	142
Comércio Irregular	134



As reclamações recebidas no 3º trimestre de 2006 totalizaram 6231, sendo que a maioria (60,57%) refere-se à Iluminação Pública.

Os problemas mais reclamados por subprefeituras

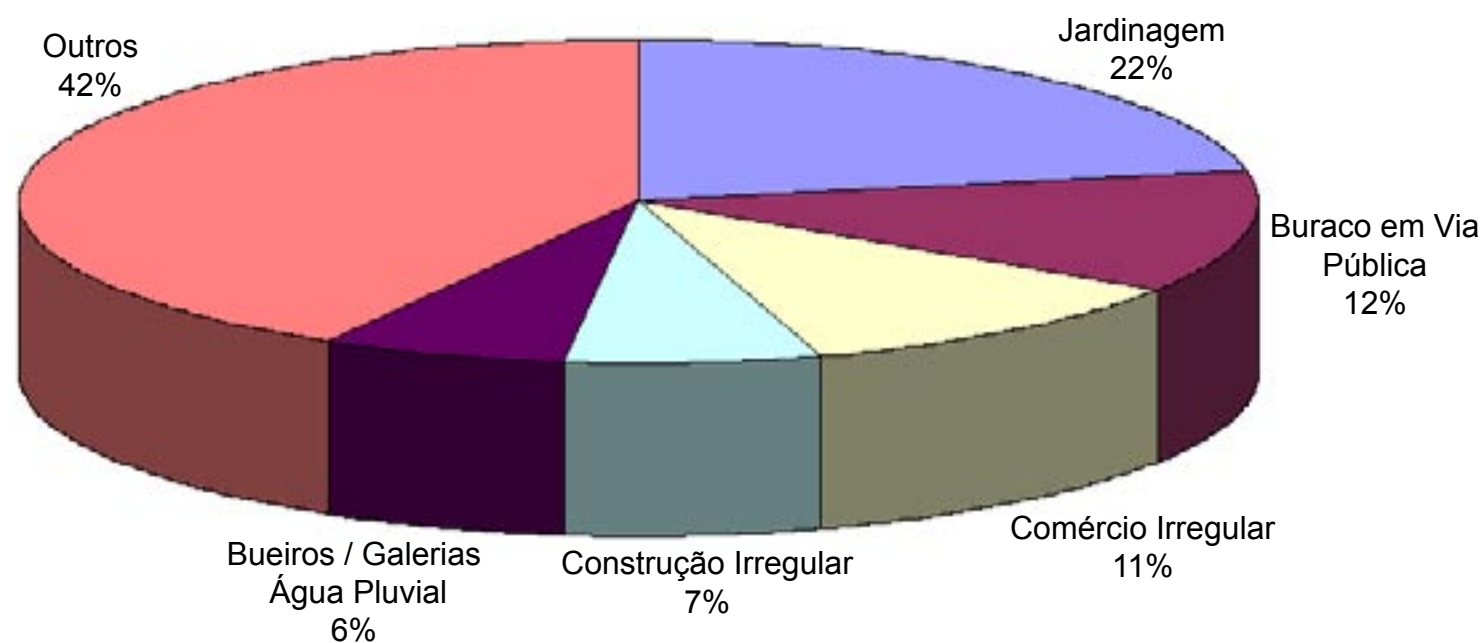
3º trimestre de 2006

NATUREZA SUBPREFEITURA	Jardinagem (%)	Buraco em Via Pública (%)	Comércio Irregular (%)	Construção Irregular (%)	Bueiros/ Galerias Água Pluvial (%)	Total de Reclamações (N.A)*
Aricanduva / Vila Formosa	21%	3%	11%	3%	6%	35
Butantã	12%	28%	9%	6%	6%	69
Campo Limpo	5%	5%	13%	16%	5%	38
Capela do Socorro	11%	19%	3%	3%	5%	63
Casa Verde / Cachoeirinha	23%	21%	11%	4%	11%	47
Cidade Ademar	18%	21%	9%	5%	14%	56
Cidade Tiradentes	0%	33%	0%	33%	0%	3
Ermelino Matarazzo	8%	0%	0%	0%	17%	12
Freguesia do Ó / Brasilândia	3%	22%	8%	5%	8%	59
Guaianases	7%	0%	20%	13%	0%	15
Ipiranga	56%	2%	8%	2%	2%	48
Itaquera	10%	22%	10%	2%	12%	58
Itaim Paulista	21%	6%	15%	3%	12%	34
Jabaquara	23%	14%	9%	14%	14%	22
Lapa	33%	3%	9%	11%	3%	66
M'Boi Mirim	2%	27%	4%	7%	27%	45
Moóca	28%	4%	22%	15%	9%	46
Parelheiros	13%	0%	25%	0%	25%	8
Penha	23%	7%	5%	11%	11%	44
Perus	0%	33%	0%	0%	0%	3
Pinheiros	36%	5%	13%	5%	0%	78
Pirituba / Jaraguá	35%	25%	4%	2%	11%	55
Santana / Tucuruvi	32%	18%	5%	5%	5%	85
Santo Amaro	33%	3%	17%	8%	0%	63
São Mateus	28%	7%	10%	3%	0%	29
São Miguel Paulista	0%	7%	29%	0%	0%	14
Sé	22%	1%	16%	4%	5%	92
Tremembé / Jaçanã	7%	20%	17%	10%	3%	30
Vila Maria / Vila Guilherme	17%	0%	28%	6%	3%	36
Vila Mariana	28%	0%	10%	18%	1%	68
Vila Prudente / Sapopemba	15%	28%	6%	6%	2%	47
Total						1368

* (N.A): Número Absoluto

Os problemas mais reclamados por subprefeituras

3º trimestre de 2006



No período analisado, do total de 1368 reclamações referentes às Subprefeituras, destacam-se as relativas à jardinagem que implica em capinação, colocação de protetor em árvore, conservação de áreas verdes, corte irregular de árvore, limpeza de áreas ajardinadas, neutralização de raízes, plantio, poda, remoção e transplante de árvores.

Entrada de reclamação por Órgão Público - 3º trimestre de 2006

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Secretaria de Infra-Estrutura Urbana e Obras	3779	60,94%
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	1386	22,35%
Secretaria Municipal da Saúde	356	5,74%
Companhia de Engenharia de Tráfego	156	2,52%
Secretaria de Finanças	156	2,52%
São Paulo Transportes S/A	87	1,40%
Secretaria Municipal da Educação	62	1,00%
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	42	0,68%
Secretaria Municipal de Gestão	21	0,34%
Secretaria Especial para Participação e Parceria	18	0,29%
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	17	0,27%
Secretaria do Governo Municipal	16	0,26%
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	14	0,23%
Secretaria Municipal de Serviços	12	0,19%
Secretaria Municipal da Cultura	11	0,18%
Secretaria Municipal dos Transportes	11	0,18%
Secretaria Municipal de Habitação	8	0,13%
Serviço Funerário do Município de São Paulo	8	0,13%
Secretaria Municipal de Comunicação	7	0,11%
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo	5	0,08%
Hospital do Servidor Público Municipal	5	0,08%
Secretaria do Trabalho	4	0,06%
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	4	0,06%
Companhia de Processamento de Dados do Município de São Paulo	3	0,05%
Empresa Municipal de Urbanização	3	0,05%
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	3	0,05%
Gabinete do Prefeito	2	0,03%
Instituto de Previdência do Município	2	0,03%
Supervisão Geral de Abastecimento	2	0,03%

O alto índice de queixas da Secretaria de Infra-Estrutura Urbana e Obras se deve ao fato dela ser a responsável pelo llume, principal problema do paulistano. Na Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras estão as reclamações sobre jardinagem, limpeza pública, falta de fiscalização e construção irregular.

Preservação do Histórico da Ouvidoria Geral

Em todas as culturas, a história desempenha papel relevante. Não é diferente com as instituições públicas. Talvez o rigor com que se registre o momento seja mais acentuado quando falamos de instituições públicas que representam as expectativas, críticas e sugestões da população.

Nesse sentido, a preservação do histórico da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo assumiu caráter prioritário uma vez que havia pouco material que registrasse com transparência e zelo as atividades desenvolvidas pelo órgão desde 2001. Com o intuito de resgatar o processo histórico, foram adotadas inúmeras providências assim como a realização de auditorias internas para o devido registro das condições orçamentárias e compromissos financeiros.

O sistema de registro das solicitações mereceu atenção especial passando por ajustes peculiares, próprios também pela evolução da informatização. Demandas fora da competência da Ouvidoria, mas de interesse relevante para ou-

tras instituições públicas tiveram o registro incluído no sistema. Com isso surgiu um indicador de desvios de informação à população que recorre à Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo por desconhecimento.

A construção do sistema contemplou o registro do munícipe, pessoa física e respectiva identificação (RG). Conforme determinação da Lei 14.029/2005, foi feito também a criação do campo empresa e identificação do CNPJ como usuários dos serviços públicos municipais.

Outros exemplos merecem igual destaque, mas entende-se que o sistema deve se responder às necessidades da demanda, razão pela qual não se esgota. Pelo contrário, está em constante processo de melhoria e de aprimoramento.

Assim como a tecnologia, os documentos e processos antigos e precursores da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo receberam tratamento adequado à sua importância histórica.

Conselho Consultivo

A Lei 13.167/01, que criou a Ouvidoria, prevê a constituição de um Conselho Consultivo sem detalhar competência, composição ou outro requisito essencial ao seu estabelecimento.

Ciente da importância de um Conselho Consultivo, bem como do cumprimento de um dever legal, desenhou-se um projeto para sua implantação em 2007.

Ao resgatar a memória da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, foi dado tratamento histórico para os documentos relativos ao Conselho nomeado pela Portaria 190 de 1º de agosto de 2001, ainda que não haja registros posteriores.

Casa da Cidadania

Por determinação legal, a sede da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo é denominada CASA DA CIDADANIA.

Considera-se uma norma efetiva quando a identificamos incorporada à realidade. Por consequência para honrar o título, é necessário criar condições para que o exercício da cidadania se estabeleça.

Assim todos os projetos convergem para esse objetivo, até porque tendo um espaço próprio poderá se estabelecer, de fato, o respeito pela cidade onde vivemos.

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo está localizada no prédio da Galeria Olido como um

tributo e reconhecimento dos valores paulistanos.

O prédio está em frente ao Largo do Paissandu que, em meados do século XX, foi um importante ponto de encontro cultural rodeado por vários cinemas. O Cine Olido foi inaugurado em 1957, época em que a região central era freqüentada pela elite da sociedade paulistana. Luxuoso, o espaço abrigava 800 pessoas em suas poltronas numeradas em meio ao tapete vermelho, espelhos de cristal e escadarias de mármore.

Hoje, a Galeria oferece ao cidadão um complexo de entretenimento de 9 mil m². São três salas usadas para dança, música e cinema, além de telecentro, centro de informações turísticas e culturais, salas e mezaninos dedicados às exposições.

OUVIDORIA GERAL DA CIDADE DE SÃO PAULO

Avenida São João, 473, 16º e 17º andares

CEP 01035-000 - São Paulo/SP

Tel. 0800-175717

www.prefeitura.sp.gov.br/ouvidoria