



OUVIDORIA GERAL

Prefeitura da Cidade de São Paulo

Relatório Anual

2008

Relatório Anual

2008



OUVIDORIA GERAL
Prefeitura da Cidade de São Paulo

São Paulo, janeiro de 2009

Sumário

Apresentação: 5

Expediente: 7

Ouvidoria: Casa da Cidadania: 9

Ouvidoria e Direitos Humanos: 11

Comunicação: 13

Dados Estatísticos: 15

Mídia de Entrada: 17

Ranking de atendimento: 18

Comparativo por trimestre: 19

Comparativo com 2007: 19

Principais demandas: 20

Interlocução constante: 21

Agenda Propositiva: 22

Ilume: 22

Sec. Mun. da Saúde: 22

SPTTrans: 23

PSIU: 23

Atendimentos por Órgão: 24

Naturezas de atendimentos por Órgão: 25

Concluídos por Órgão: 28

Atendimentos por Subprefeitura: 30

Naturezas de Atendimento - Subprefeituras: 31

Zona Norte: 31

Zona Sul: 32

Zona Leste: 34

Zona Oeste: 36

Zona Centro: 37

Concluídos por Subprefeitura: 38

Aperfeiçoamento Técnico e Gestão: 41

Colóquios: 43

Participação em eventos: 43

Ouvidoria como referência: 44

Qualificação da equipe técnica: 45

II Encontro da Ouvidoria Geral da Cidade de S.Paulo: 45

Administração Interna: 46

Reflexão: Qualidade no atendimento e Direitos Humanos: 47

Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo apresenta o Relatório Anual de Atividades de 2008, em cumprimento à Lei nº 13.167 de 5 de julho de 2001. Foram registradas 17.272 manifestações que consagram o direito ao exercício da cidadania.

A diretriz da Ouvidoria, em 2008, foi qualidade no atendimento, conceito aplicado tanto internamente quanto para toda a prefeitura de São Paulo.

Para o órgão, proporcionar um atendimento de qualidade vai além de um tratamento adequado ao munícipe. É a formação de uma parceria, que resulta no respeito ao cidadão; no cuidado de suas necessidades e principalmente valorização dos direitos à cidadania.

A aspiração dos municíipes foi prevista pela Ouvidoria quando as estatísticas do ano de 2007 foram consolidadas. A comprovação dessa percepção teve seu reforço agora com o fechamento dos dados de 2008, quando a natureza qualidade no atendimento atingiu patamares significativos.

A Ouvidoria Geral tem como foco o cidadão que pode manifestar seus anseios em relação à cidade. O tratamento do órgão, designado ao paulistano, busca sempre a qualidade no atendimento, com o objetivo de superar suas expectativas. Ouvir é essencial, uma vez que a crítica, sugestão ou reclamação pode transformar e aperfeiçoar os serviços disponíveis pela prefeitura.

O relatório apresenta estatísticas que representam essa voz do cidadão paulistano. Também simboliza a dedicação e o empenho dos servidores da Ouvidoria Geral em interceder pelo direito à cidadania.

Vale a pena lembrar que o ano de 2008 foi marcado pela recondução do mandato da Ouvidora Geral, num processo democrático com a elaboração de nova lista tríplice – cujos nomes foram escolhidos pelos membros da Comissão Municipal de Direitos Humanos – e posteriormente encaminhada ao Senhor Prefeito Gilberto Kassab, para a escolha de um dos nomes apontados.

Maria Inês Fornazaro
Ouvidora Geral da Cidade de São Paulo

Maria Lumena Balaben Sampaio
Chefe de Gabinete da Ouvidoria

São Paulo, janeiro de 2008

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 Morais 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

Contadora

Rose Mari Cristiano

Expediente

Ana Paula dos Santos
Cecília Liebort 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
Gabriela Laus
Keila Regina de Oliveira Neri
Marcela Aparecida Moreira
Michel Moreira Porto
Thalita Graciliano de Jesus
Wilma Maria de Paula Orácio

Recepção

Érika Lúcia Timóteo Paulino
Helena Giuliano Rey
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

Alexandre Lemos Mitsueda
Aline Trevisan Orlando
Ana Carolina C. R. Ferreira
Caio Augusto S. Frederico
Camila Deangelo Ferreira
Edna de Souza Almeida
Rafael Fernandes D'Agostinho
Thatiane Pecoraro Ricca

Projeto Gráfico

Thiago Calil D. M. Cardoso

Diagramação

Leonardo Zanon Arruda

Impressão e Acabamento

Companygraf

Tiragem

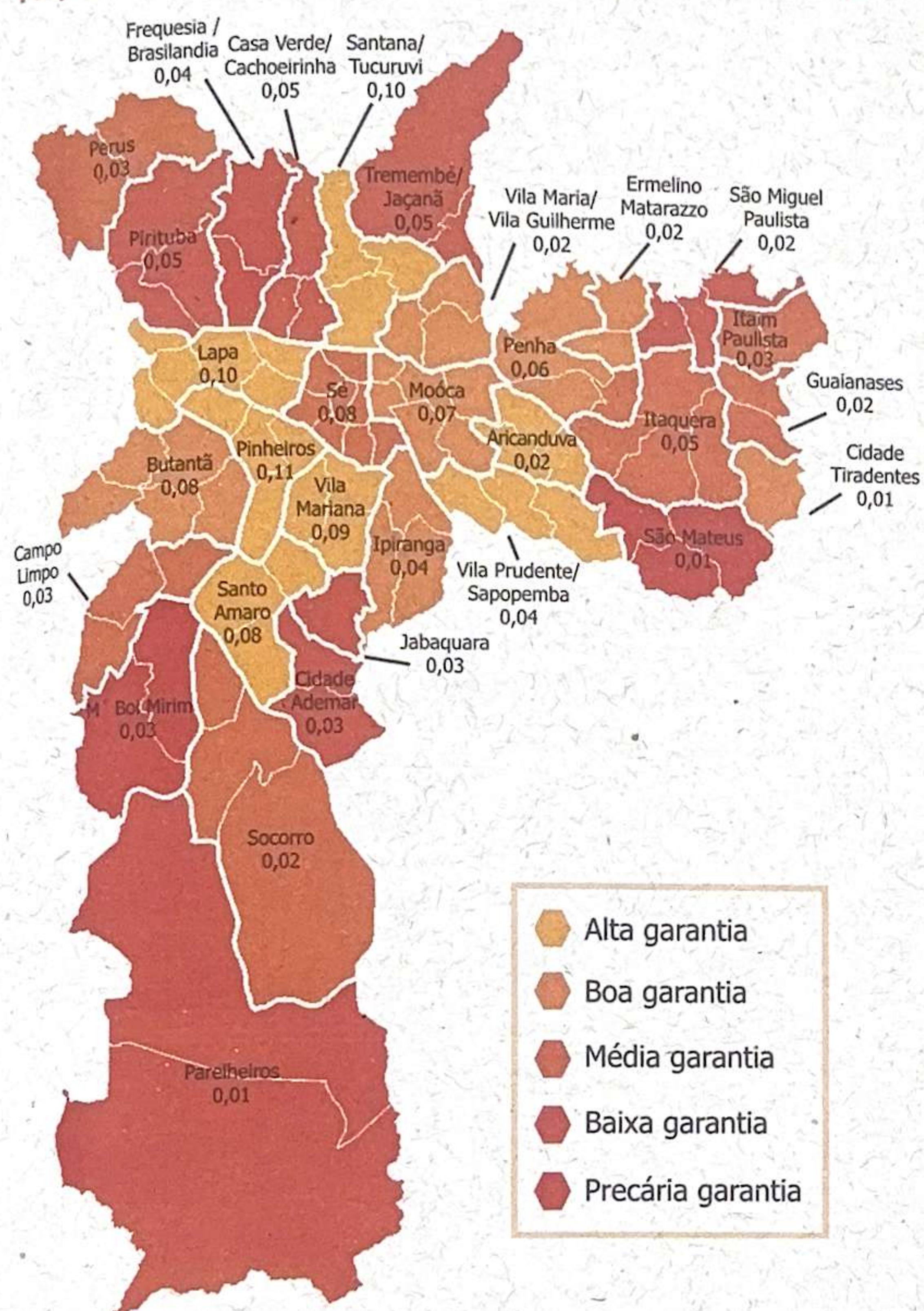
500 Exemplares

Ouvidoria: Casa da Cidadania

Ouvidoria e Direitos Humanos

Com o intuito de compreender melhor o público que procura a Ouvidoria Geral do Município e as demandas provenientes do mesmo, realizou-se o cruzamento do número de atendimentos e

Mapa SIM – Direitos Humanos versão atualizada 2006



a população residente¹ com o perfil das garantias dos direitos humanos classificados pelas 31 subprefeituras, apresentados no SIM – Sistema Intraurbano de Monitoramento dos Direitos Humanos.

O SIM – Direitos Humanos é um sistema de informação elaborado pela Comissão Municipal de Direitos Humanos, que utiliza 32 indicadores oficiais divididos em cinco dimensões: sócio-econômica, violência, criança e adolescente, mulher e negro.

Já utilizado pela Ouvidoria em relatórios anteriores, os dados apresentados a seguir foram atualizados até o ano de 2006.

Como observa-se no mapa, as subprefeituras que mantêm maior garantia de direitos humanos também são as que apresentam maior índice de reclamação (exceção feita à Aricanduva/Vila Formosa).

Da mesma forma, nota-se que as regiões que indicam níveis de baixa ou precária garantia apresentam menores registros de atendimento. Essa

situação nos leva a formular algumas hipóteses sobre a baixa procura pelos serviços da Ouvidoria por esses municípios residentes nessas regiões, tais como, falta de informação sobre os direitos, pouco conhecimento dos serviços de interlocução entre o cidadão e o poder público e, ainda, a alta densidade populacional em áreas irregulares que não são reconhecidas pelo poder público.

Para exemplificar a análise, consideramos os dados das subprefeituras localizadas da Região Sul, acrescendo no quadro os indicadores de renda familiar per capita inferior a meio salário mínimo² e o de população residente em favela³ utilizados, entre outros, na dimensão sócio-ecônómica do SIM – Direitos Humanos⁴:

Zona Sul	Atendimento Ouvidoria	População Residente	Atendimento/ População	Nível de garantia	Baixa Renda %	População em Favelas
Campo Limpo	148	553.362	0,03	Média	15,23	31,27
Capela do Socorro	122	645.715	0,02	Média	17,78	10,85
Cidade Ademar	132	392.331	0,03	Baixa	16,40	21,40
Ipiranga	158	427.206	0,04	Boa	8,08	20,20
Jabaquara	63	213.921	0,03	Baixa	9,23	20,07
M'Boi Mirim	153	527.140	0,03	Precária	17,69	22,59
Parelheiros	18	139.922	0,01	Baixa	27,03	9,46
Santo Amaro	166	210.118	0,08	Alta	3,37	7,79
Vila Mariana	267	300.955	0,09	Alta	1,87	0,87

No quadro anterior podemos verificar que as subprefeituras, que indicam maior número de atendimentos na Ouvidoria equivalente à população, são as que apresentam nível alto de garantia dos direitos humanos e também os menores percentuais de população de baixa renda e residente em favela.

Esses resultados, referenciados pelos outros dados do SIM, demonstram que as diferenças sócio-econômicas também influenciam no comportamento e uso do cidadão em relação aos serviços do poder público.

²Fonte: IBGE Censo, 2000.

³Secretaria Municipal de Habitação, 2006.

⁴Mais detalhes consulte <http://www.prefeitura.sp.gov.br/simdh/>

Comunicação

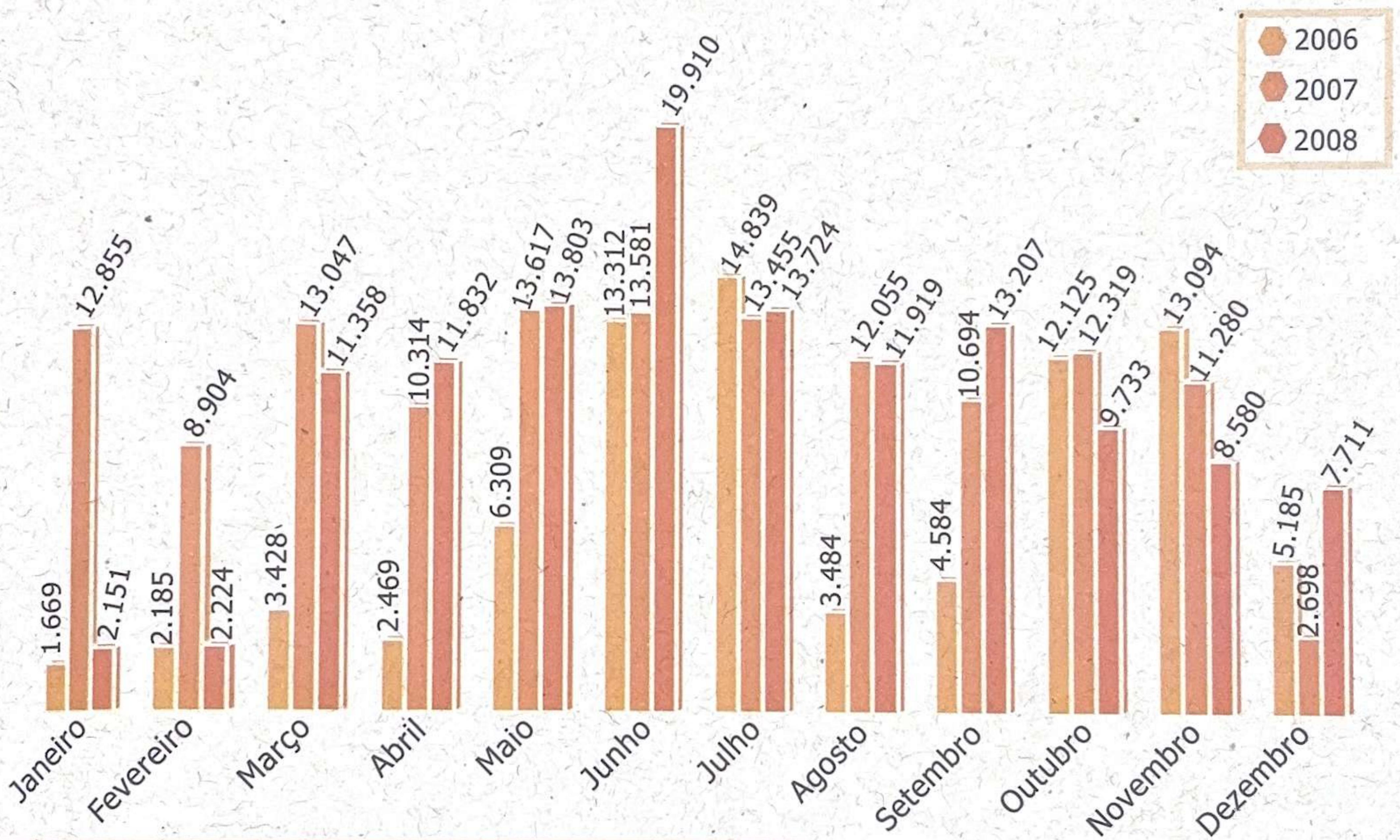
A Assessoria de Comunicação da Ouvidoria Geral disponibilizou os relatórios trimestrais e anual do órgão, além dos mensais, que não estão previstos em Lei.

Houve também a produção de orientações com base nas demandas trazidas pelos municipais ao órgão como o caso de poda de árvores, que exige toda uma logística de pessoal e de equipamentos.

No comparativo de acessos entre os anos de 2007 e 2008 houve um decréscimo de -6,4%: de 134.819 para 126.179. Entre 2006 e 2007, no entanto, houve um crescimento significativo, de 63%: dos 82.683 passou para 134.819 acessos.

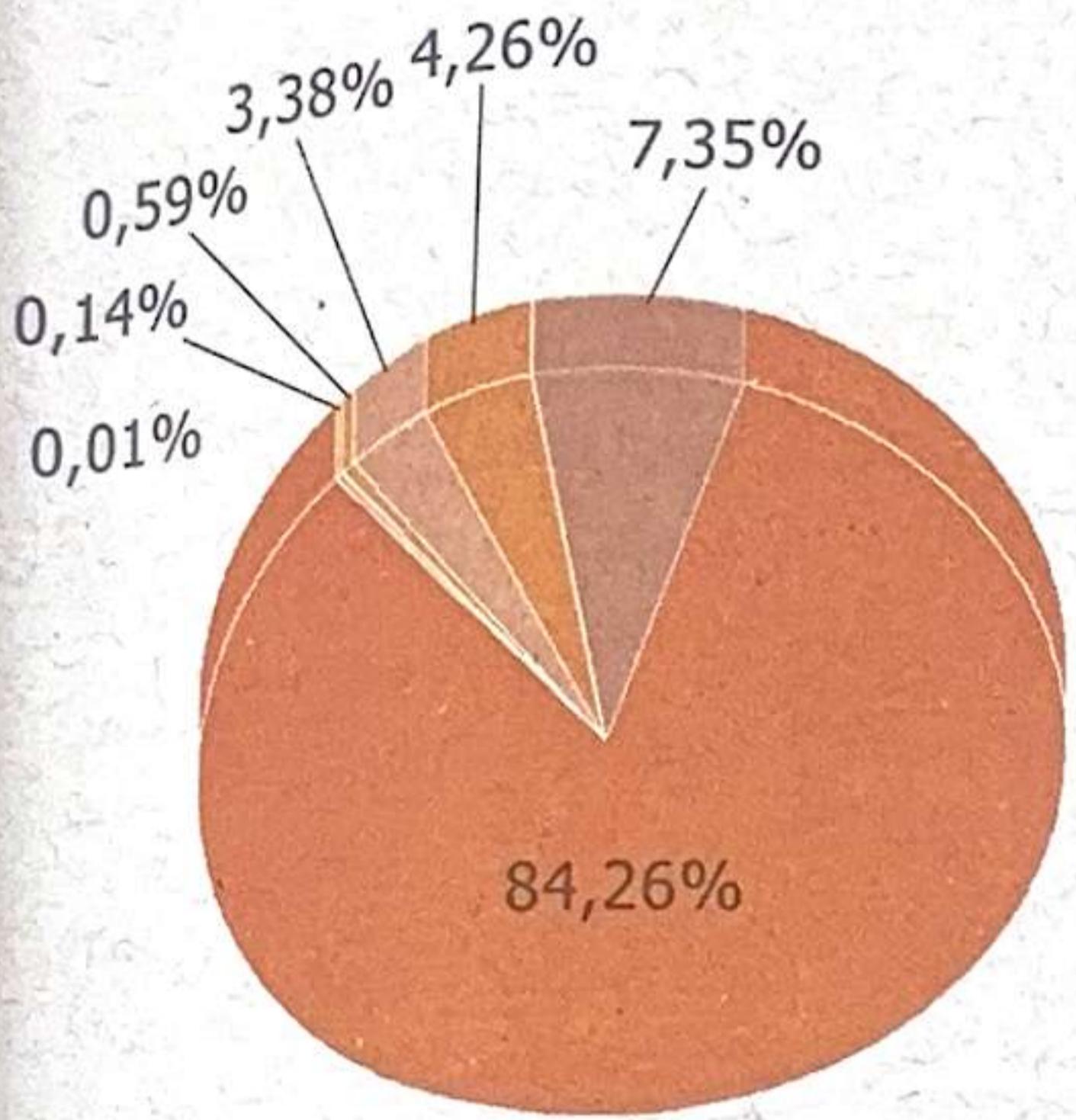
As informações mais procuradas foram as relacionadas a Secretaria Municipal dos Transportes como o Bilhete Único Especial e SPTrans - São Paulo Transportes S.A., cujas orientações foram produzidas em 2007, mas que despertaram interesse da população ainda em 2008.

Acessos ao site da Ouvidoria



Dados Estatísticos

Mídia de entrada



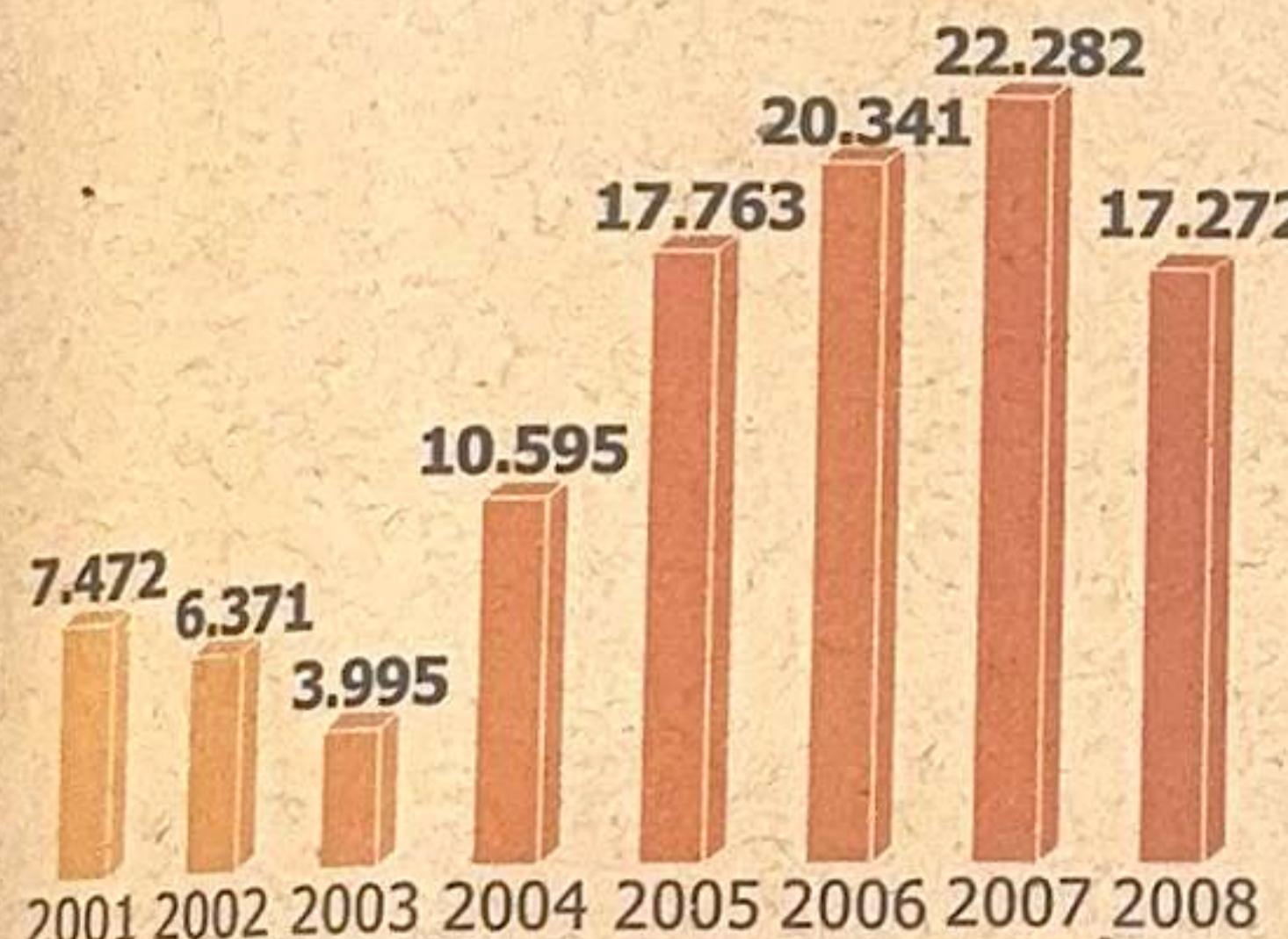
Telefone: 14.554	E-mail: 102
Fax: 1.270	Ofício: 25
Pessoalmente: 735	Matéria da mídia: 2
Carta: 584	Total de Atendimentos: 17.272

Em 2008, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou 17.272 protocolos, sendo a maioria por telefone (84,26%). Em relação ao ano anterior, 2007, houve apenas uma inversão na ordem dos meios mais utilizados pelo paulistano para falar com a Ouvidoria. Fax, que aparecia em quarto lugar, foi para o segundo lugar no ano de 2008. Pessoalmente era um dos meios mais utilizados, mas caiu da segunda para a terceira posição.

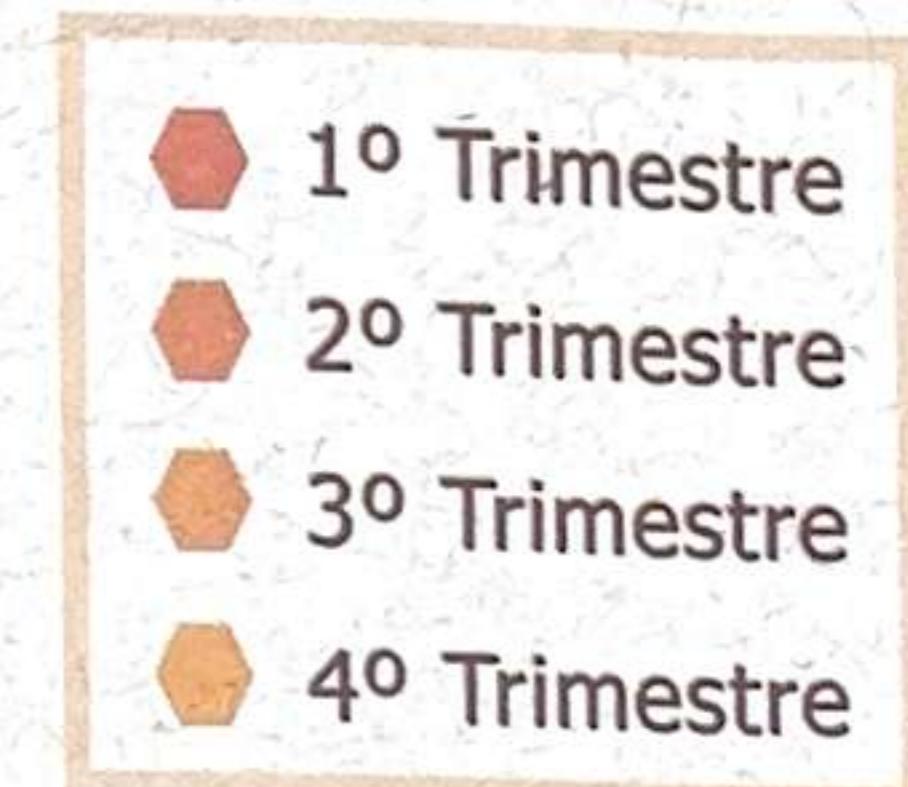
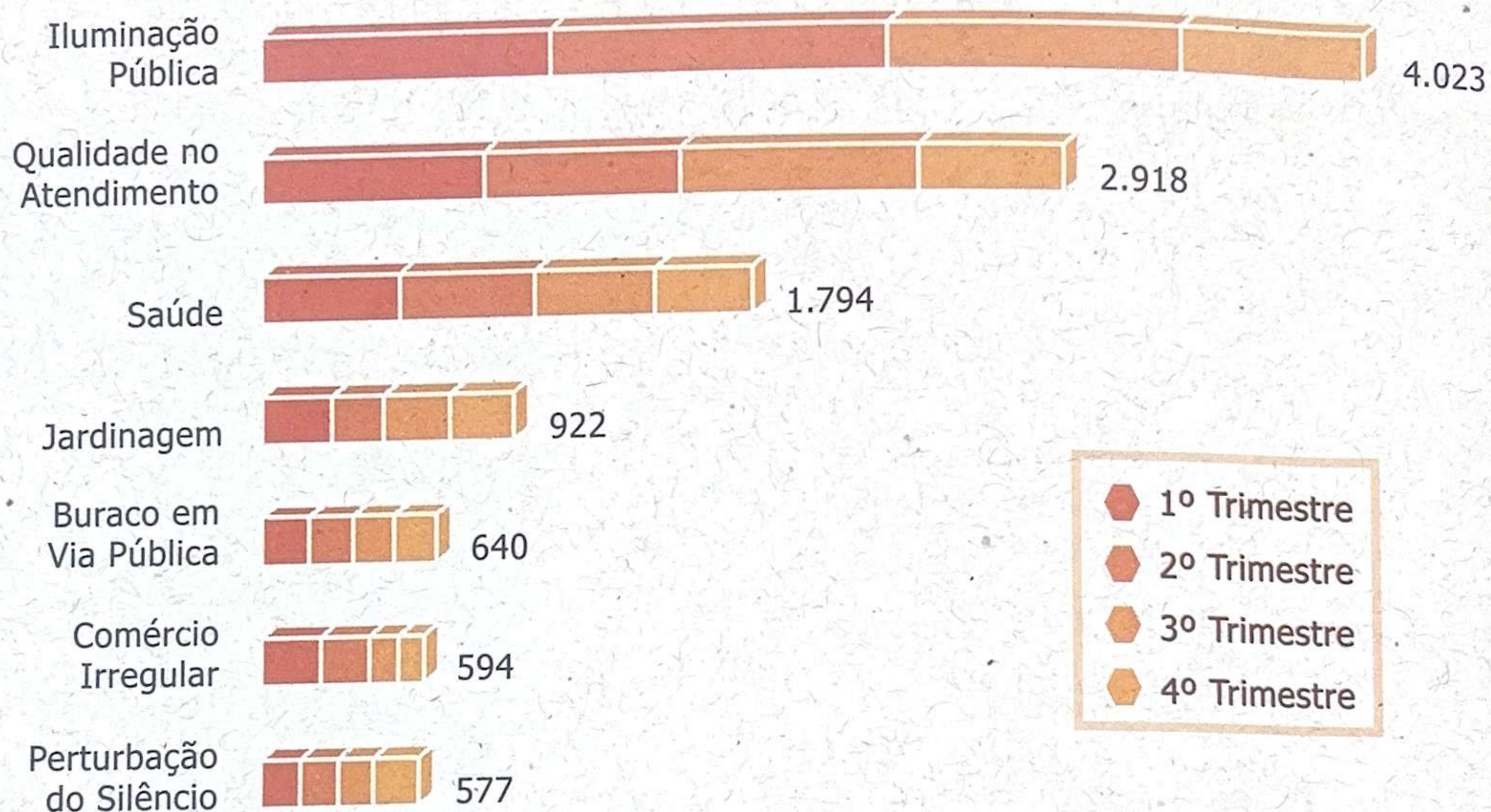
O número total de atendimentos da Ouvidoria em 2008 apresentou uma queda de -22,48%. Em número absoluto, são 5.010 protocolos a menos. A redução se deve especialmente à queda de reclamações da natureza iluminação pública (-46% em relação ao período anterior) e da SPTrans (-47,9% em relação ao ano de 2007). Tanto o Ilume (empresa responsável pela iluminação pública) quanto a SPTrans investiram na qualificação do atendimento com centrais próprias.

A Ouvidoria aperfeiçoou e investiu num atendimento mais elaborado em demandas como PSIU, 156 e programas sociais. Tais informações enriqueceram o processo de atendimento, facilitando a tramitação e por consequência a detecção de falhas na prestação do serviço e a resolução do problema.

Evolução do número de atendimentos



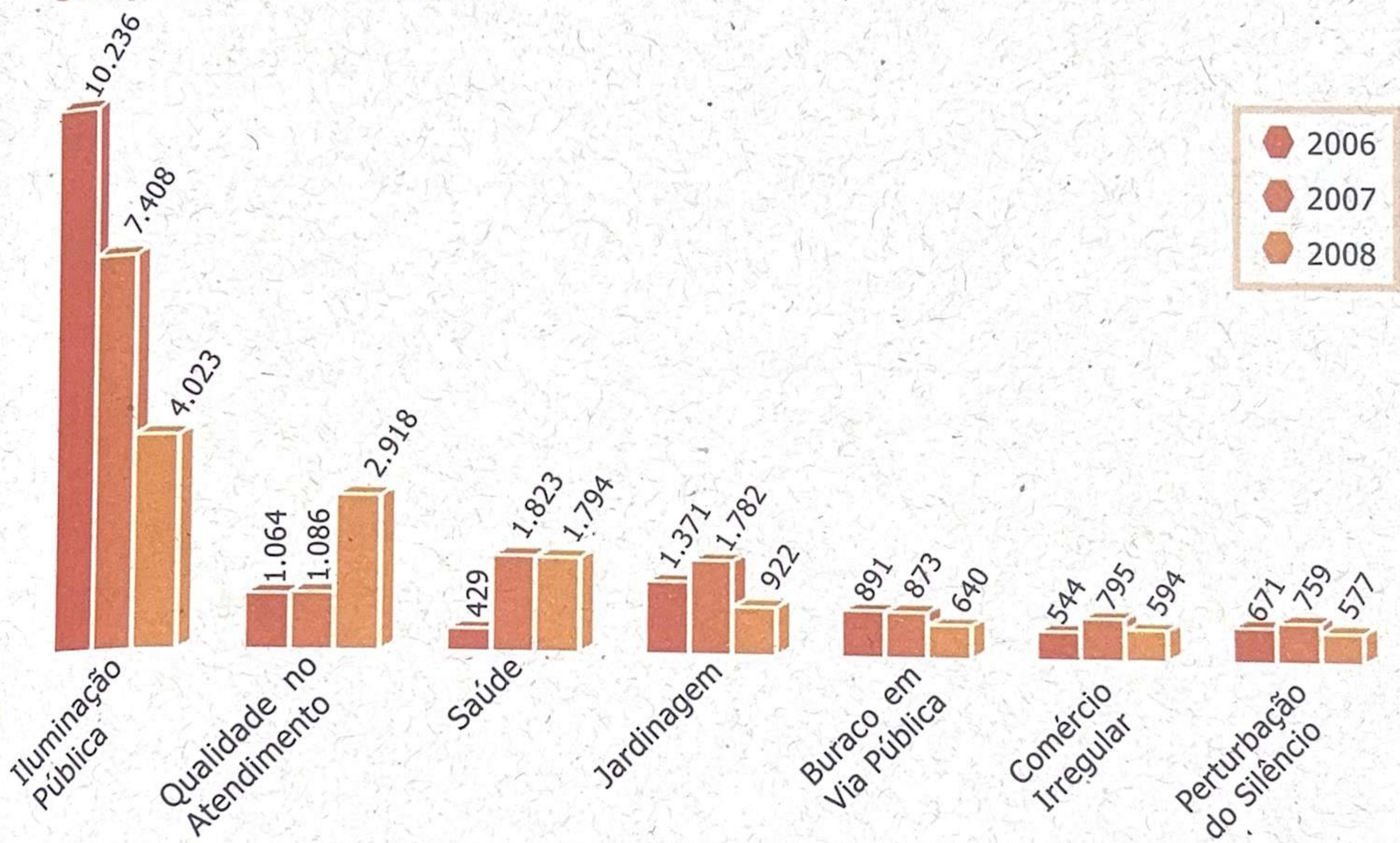
Ranking de atendimento



Comparativo por trimestre

	1º Trimestre		2º Trimestre		3º Trimestre		4º Trimestre	
	N/A	%	N/A	%	N/A	%	N/A	%
Iluminação Pública	1.061	26,37	1.226	30,47	1.056	26,25	680	16,90
Qualidade no Atendimento	817	28,00	718	24,61	861	29,51	522	17,89
Saúde	505	28,15	498	27,76	439	24,47	352	19,62
Jardinagem	258	27,98	189	20,50	245	26,57	230	24,95
Buraco em Via Pública	174	27,19	158	24,69	154	24,06	154	24,06
Comércio Irregular	218	36,70	178	29,97	107	18,01	91	15,32
Perturbação do Silêncio	143	24,78	142	24,61	128	22,18	164	28,42

Comparativo com 2007



Principais demandas

A **Iluminação pública** é a principal demanda da Ouvidoria, considerando-se a queda significativa no número de registros, após a criação do serviço de atendimento Ligue-Luz, em setembro de 2007. Em 2008, foram 4.023 reclamações dessa natureza contra 7.408 do ano anterior. Uma queda de -46%. De 2006 a 2007, a queda foi de -27%. No ano de 2008, com exceção da alta no segundo trimestre, os números caíram gradativamente: de 1.061 (1º trimestre) para 680 protocolos (4º trimestre).

A **Qualidade no atendimento** é a natureza que apresentou aumento significativo: de 1.086 reclamações, em 2007, passou para 2.918 em 2008. O número de protocolos subiu 169% enquanto que entre os anos de 2006 e 2007 a variação foi de 2%.

O órgão que reúne o maior número de reclamações na natureza Qualidade no atendimento é a Secretaria Municipal da Saúde com 1.392 protocolos. A Secretaria Municipal da Gestão apresentou 429 registros, sendo a maioria relacionada à Central 156 (312 reclamações) e ao DHR (84). O DRH é o departamento de recursos humanos da prefeitura que atende somente os funcionários públicos. A Secretaria Municipal de Finanças surge em terceira posição com 158 reclamações, seguida por Participação e Parceria (122 protocolos) e Educação com 100 queixas de qualidade no atendimento.

Mais reclamados em Qualidade no Atendimento

Secretaria Municipal da Saúde	1.392
Secretaria Municipal de Gestão	429
Secretaria Municipal de Finanças	158
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	122
Secretaria Municipal da Educação	100

A natureza **Saúde** ocupa a terceira colocação no ranking das mais reclamadas na Ouvidoria e num comparativo entre o ano anterior registrou uma queda de -2%. Foram 1.823 protocolos, em 2007, contra os 1.794 de 2008. No período anterior, a estatística apontou um crescimento de 325% entre os anos de 2006 e 2007.

Jardinagem é a quarta natureza mais reclamada – abrange os serviços de poda, retirada de árvore, entre outros – com 922 registros. Houve uma queda de -48% em relação ao ano de 2007, quando foi registrado 1.782 protocolos. No período anterior, entre 2006 e 2007, a natureza apresentara um aumento de 30%.

Buraco em via pública é a natureza que ocupa a quinta colocação com 640 protocolos. Em relação ao ano anterior houve uma queda de -27% com 873 reclamações. Num comparativo entre os anos de 2006 e 2007, a natureza apresentou queda de -2%.

Outra natureza que registrou queda foi **Comércio Irregular** com -25%. De 795 protocolos, em 2007, passou para 594 em 2008. No comparativo do período anterior, a natureza registrara um aumento de 46% entre os anos de 2006 e 2007.

O **PSIU – Programa do Silêncio Urbano** apresentou uma queda de -24% em relação ao ano anterior com 577 protocolos ante os 759. No comparativo entre o período anterior (anos de 2006 e 2007), a variação foi de 13%. Em 2006, havia 671 reclamações.

Interlocução constante

Há dois anos, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo implementou um mecanismo de interlocução entre as demandas trazidas pelos cidadãos paulistanos e os órgãos públicos municipais. Cada secretaria, subprefeitura e empresa indicou um interlocutor, que faz a interface entre o órgão e a Ouvidoria. Em 2008, observou-se resultado expressivo desse trabalho nas próprias estatísticas, conforme apresentado anteriormente.

O uso do meio eletrônico para troca de informações deu celeridade aos procedimentos, pois tal mecanismo evitou o trâmite de ofícios, a redução do tempo na transmissão da informação e possibilitou ao cidadão paulistano receber uma orientação de qualidade. Houve um decréscimo de protocolos sem resposta e reiterações de ofícios.

A divulgação do relatório mensal junto aos gestores – secretários, subprefeitos e presiden-

tes – fortaleceu o papel da Ouvidoria como ferramenta de gestão. Tal estratégia permitiu acompanhar em tempo real os problemas reclamados e ter acesso ao detalhamento das estatísticas. A esse fator também se soma o avanço na qualidade das respostas dos órgãos, cujo conteúdo está centrado na informação dos procedimentos para a solução da demanda.

Agenda Propositiva

Criado em 2006, o método de trabalho tem como objetivo estreitar a relação entre a Ouvidoria e os órgãos com maior número de demandas, comprometendo as equipes em garantir um melhor atendimento ao cidadão.

Em 2008, a Ouvidoria destaca a Agenda Propositiva com quatro órgãos relacionados a seguir:

Ilume – Iluminação Pública

O órgão foi o primeiro a integrar Agenda Propositiva, há dois anos. O trabalho permaneceu no ano de 2008 com envio de relatórios diários de registro das demandas dos municípios, de pendências e um relatório mensal. A natureza iluminação pública é mais reclamada na Ouvidoria, mas com a criação de um serviço de atendimento próprio – o Ligue Luz, em setembro de 2007, houve queda gradativa no número de registros.

Secretaria Municipal da Saúde – Ouvidoria da Saúde

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo observou um acréscimo no número de reclamações na pasta da Saúde, em 2007. Assim, estabeleceu a Agenda Propositiva no início de 2008, com a implementação de procedimentos para sanar os problemas e reduzir o número de demandas. A Ouvidoria Geral passou a elaborar relatórios diários de registro e manter diálogo com os responsáveis pelo atendimento ao cidadão, em apoio ao trabalho da Ouvidoria Central da Saúde.

As demandas da pasta Saúde, ainda que não envolvam um risco imediato, tratam da vida do paulistano, razão pela qual são cadastradas sem a exigência do pré-requisito de atendimento inicial (156 ou SAC), procedimento adotado em outras naturezas. Assim, a reclamação é registrada de imediato dado o caráter imperioso da qualidade de vida do munícipe.

Em dezembro de 2008, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo organizou um encontro com as coordenadorias de saúde e o ouvidor central da Saúde. A ocasião serviu para um rico intercâmbio em que problemas operacionais, estruturais e de gestão foram apontados e as possíveis soluções foram sugeridas.

A questão emergencial e que requer atenção é a qualidade no atendimento, atividade meio, que deve ser monitorada conjuntamente, além da possibilidade de capacitação dos funcionários envolvidos com o atendimento ao público.

SPTrans - São Paulo Transportes

No segundo semestre de 2008, houve um aumento no registro de demandas referente ao Bilhete Único Especial, serviço fornecido pela SPTrans – São Paulo Transportes S.A., da Secretaria Municipal de Transportes, gerando uma Agenda Propositiva.

A SPTrans implementou novos procedimentos, tendo como base a Portaria conjunta entre a Secretaria Municipal dos Transportes com a Secretaria Municipal da Saúde, nº 003/06, publicado no Diário Oficial de 4/10/2006. A Portaria determina critérios para os beneficiários do Bilhete Único Especial que são portadores de patologias especiais e que têm dificuldade de locomoção. Com essa mudança, houve aumento do número de reclamações na Ouvidoria, que sugeriu a SPTrans melhorar a informação ao munícipe e a investir em comunicação por meio de cartazes.

PSIU – Programa do Silêncio Urbano

Devido à grande demanda de reclamações ao PSIU, a Ouvidoria realizou um trabalho técnico para uma coleta mais consistente de informações no registro de reclamações. Foi desenvolvido, em conjunto, formulário específico para o atendimento com campos fundamentais para a apuração da reclamação, como especificar o tipo de estabelecimento comercial, horário em que funciona e de maior incidência de incômodo, entre outros dados.

Assim, ao reclamar na Ouvidoria, o munícipe também sugere os dias para a vistoria e autoriza ou não a medição em sua residência. Com uma informação qualificada, o PSIU tem mais subsídios para efetuar uma fiscalização objetiva, além de racionalizar o número de contatos com o munícipe.

Atendimentos por Órgão

Órgão	Atendimentos
Secretaria Municipal de Serviços	4.168
Secretaria Municipal da Saúde	4.045
Secretaria Municipal de Educação	797
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	611
Companhia de Engenharia de Tráfego	546
Secretaria Municipal de Gestão	536
São Paulo Transportes S/A	511
Secretaria Municipal de Finanças	364
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	240
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	162
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	108
Secretaria do Governo Municipal	74
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	73
Secretaria Municipal dos Transportes	58
Serviço Funerário do Município de São Paulo	49
Secretaria Municipal de Cultura	47
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	37

Órgão	Atendimentos
Secretaria Municipal de Habitação	37
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo	35
Secretaria Municipal de Infra-estrutura Urbana e Obras	19
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	19
Secretaria Municipal do Trabalho	14
Supervisão Geral de Abastecimento	12
São Paulo Turismo S/A	5
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	4
Companhia de Processamento de Dados do Município de São Paulo	2
Instituto de Previdência Municipal	2
Secretaria Municipal de Planejamento	2
Comissão Municipal de Direitos Humanos	1
Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente	1
Secretaria Municipal de Relações Internacionais	1
Outros Órgãos*	14
TOTAL	12.594

*Não pertinentes à esfera municipal

Naturezas de atendimento*

órgãos

Sec. Mun. de Serviços

Iluminação Pública	4023
Qualidade no Atendimento	64
Limpeza Pública/ Lixo	38

Sec. Mun. da Saúde

Saúde	1785
Qualidade no Atendimento	1392
Animais	424

Sec. Mun. de Educação

Escolas	533
Qualidade no Atendimento	100
Creches	59

Sec. Mun. de Coord. das Subprefeituras

Perturbação do Silêncio	577
Outras Denúncias de Irregularidade Grave	9
Qualidade no Atendimento	8

Comp. de Eng. de Tráfego

Trânsito	400
Qualidade no Atendimento	35
Sugestão	25

Sec. Mun. de Gestão

Qualidade no Atendimento	429
Assuntos Diversos	41
Sugestão	38

São Paulo Transportes S/A

Transporte Público	390
Qualidade no Atendimento	92
Sugestão	21

Sec. Mun. de Finanças

Impostos e Taxas	158
Qualidade no Atendimento	158
Assuntos Diversos	18

Sec. Mun. de Assistência e Desenvolvimento Social

Programa Social	123
Qualidade no Atendimento	69
Albergue	18

**Sec. Municipal de
Participação e Parceria**

Qualidade no Atendimento	122
Assuntos Diversos	16
Sugestão	12

**Ouvidoria Geral da
Cidade de São Paulo**

Elogio	54
Assuntos Diversos	23
Qualidade no Atendimento	18

Sec. do Governo Municipal

Assuntos Diversos	16
Elogio	11
Infração Disciplinar	10

**Sec. Mun. do Verde
e do Meio Ambiente**

Poluição	34
Qualidade no Atendimento	13
Parques Municipais	6

Sec. Mun. dos Transportes

Qualidade no Atendimento	23
Sugestão	11
Trânsito	9

**Serviço Funerário do
Município de São Paulo**

Qualidade no Atendimento	29
Assuntos Diversos	16
Elogio	3

Sec. Mun. de Cultura

Qualidade no Atendimento	17
Sugestão	6
Assuntos Diversos	5

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

Assuntos Diversos	10
Qualidade no Atendimento	9
Clubes/ CDMs	4

Sec. Mun. de Habitação

Assuntos Diversos	24
Segurança em Edificações	7
Qualidade no Atendimento	5

**Comp. Metropolitana de
Habitação de São Paulo**

Moradia Popular	18
Qualidade no Atendimento	13
Assuntos Diversos	3

Sec. Mun. de Infra-estrutura Urbana e Obras

Assuntos Diversos	9
Córregos	6
Sugestão	4

Sec. Mun. Negócios Jurídicos

Qualidade no Atendimento	8
Infração Disciplinar	3
Assuntos Diversos	3

Sec. Mun. do Trabalho

Qualidade no Atendimento	12
Programa Social	1

Superv. Ger. Abastecimento

Qualidade no Atendimento	3
Feira Livre/ Sacolão	2
Sugestão	2

São Paulo Turismo S/A

Assuntos Diversos	4
Sugestão	1

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

Acesso para Deficiente Físico	2
Qualidade no Atendimento	1

Companhia de Processamento de Dados do Mun. de São Paulo

Infração Disciplinar	1
Qualidade no Atendimento	1

Instituto de Previdência Municipal

Assuntos Diversos	1
Qualidade no Atendimento	1
Sugestão	1

Sec. Mun. de Planejamento

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

Comissão Municipal de Direitos Humanos

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

Conselho Mun. dos Direitos da Criança e do Adolescente

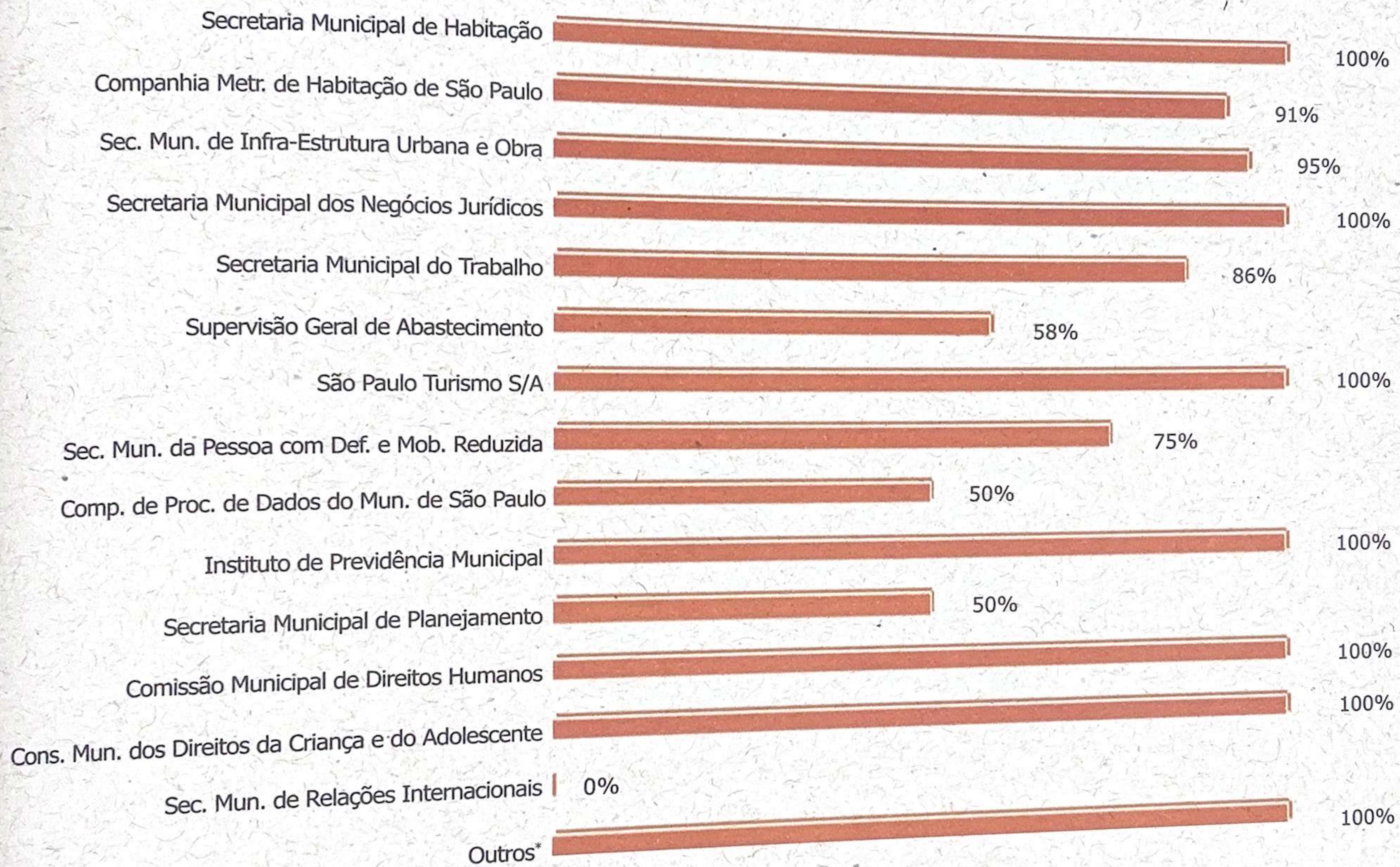
Qualidade no Atendimento	1
--------------------------	---

Sec. Mun. de Relações Internacionais

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

Concluídos* por Órgão





*Não pertinentes à esfera municipal

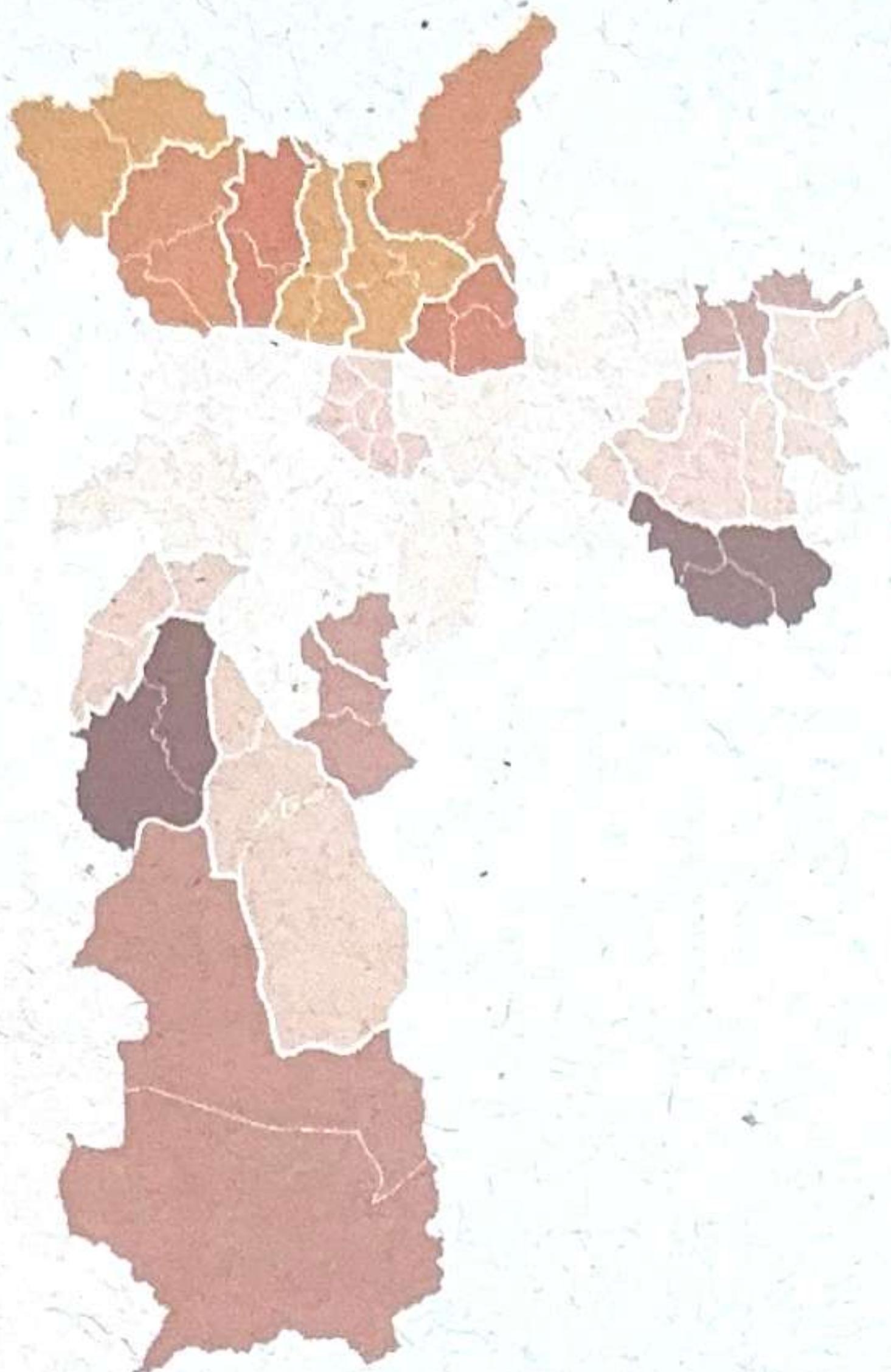
Atendimentos por Subprefeitura

Subprefeitura	Atendimentos
Santana/Tucuruvi	303
Penha	293
Butantã	291
Sé	281
Vila Mariana	267
Pinheiros	259
Lapa	256
Itaquera	242
Pirituba/Jaraguá	209
Moóca	192
Vila Prudente/Sapopemba	187
Santo Amaro	166
Ipiranga	158
M'Boi Mirim	153
Freguesia do Ó/Brasilândia	149
Campo Limpo	148

Subprefeitura	Atendimentos
Casa Verde/Cachoeirinha	143
Cidade Ademar	132
Jaçanã/Tremembé	132
Capela do Socorro	122
Itaim Paulista	101
São Miguel Paulista	77
Vila Maria/Vila Guilherme	70
Jabaquara	63
Aricanduva/Vila Formosa	58
Guaiianases	53
São Mateus	52
Ermelino Matarazzo	43
Perus	39
Cidade Tiradentes	21
Parelheiros	18
TOTAL	4.678

Naturezas de Atendimento*

Subprefeitura - Zona Norte



Casa Verde/ Cachoeirinha

Buraco em Via Pública	34
Comércio Irregular	22
Construção Irregular	13

Freguesia/ Brasilândia

Buraco em Via Pública	53
Pavimentação	11
Comércio Irregular	10

Jaçanã/ Tremembé

Buraco em Via Pública	32
Comércio Irregular	12
Limpeza Pública/ Lixo	12

Perus

Jardinagem	5
Limpeza Pública/ Lixo	5
Passeio Público	5

Pirituba/ Jaraguá

Buraco em Via Pública	84
Jardinagem	26
Bueiros/ Galerias Água Pluvial	17

Santana/ Tucuruvi

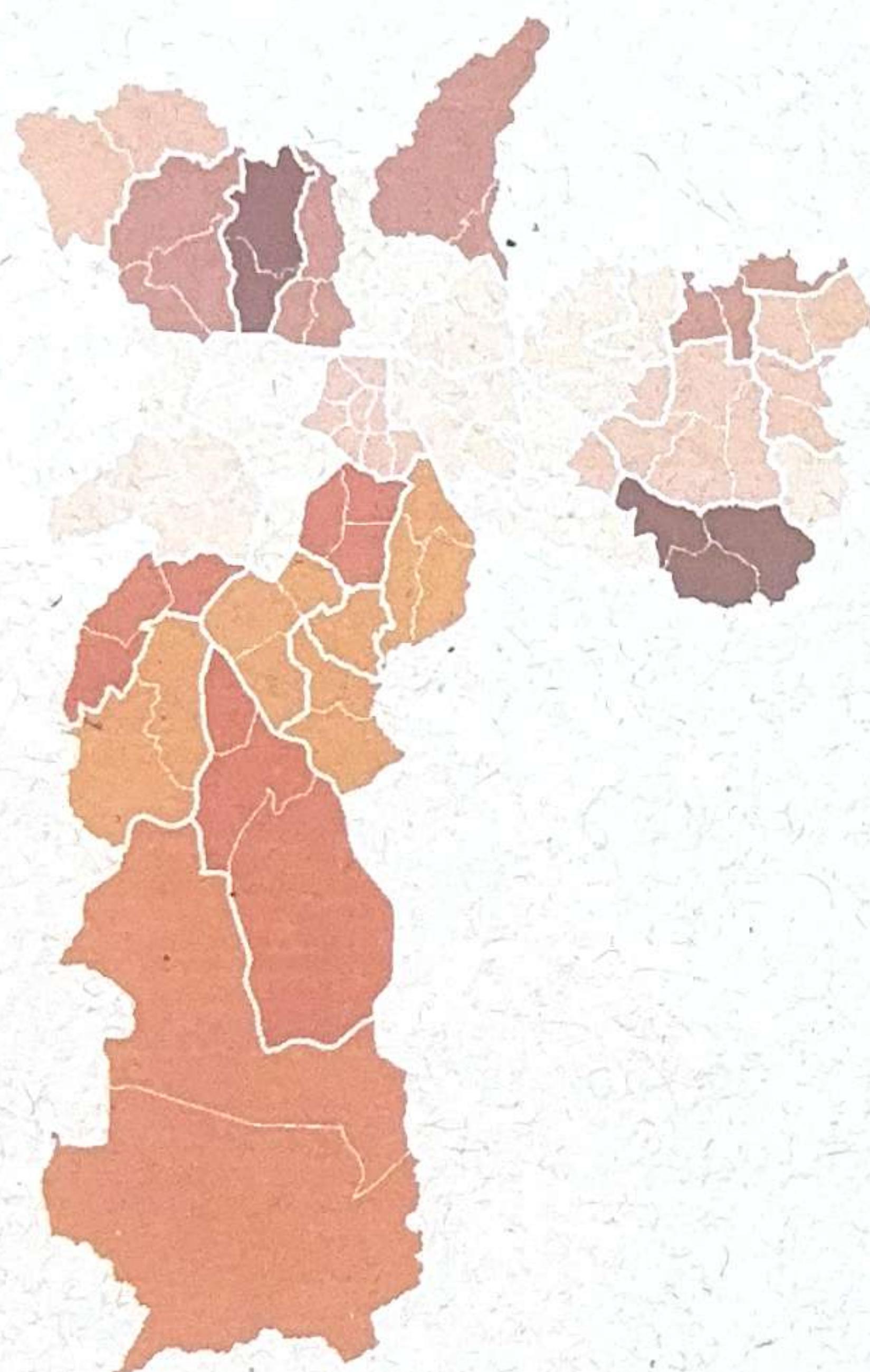
Buraco em Via Pública	72
Jardinagem	60
Construção Irregular	33

Vila Maria/ Vila Guilherme

Comércio Irregular	18
Construção Irregular	11
Bueiros/ Galerias Água Pluvial	5

*Relação das três primeiras naturezas

Subprefeituras - Zona Sul



Campo Limpo

Jardinagem	29
Buraco em Via Pública	21
Limpeza Pública/ Lixo	16

Capela do Socorro

Comércio Irregular	27
Limpeza Pública/ Lixo	16
Passeio Público	11

Cidade Ademar

Buraco em Via Pública	22
Jardinagem	21
Comércio Irregular	18

Ipiranga

Jardinagem	29
Limpeza Pública/ Lixo	25
Comércio Irregular	22

Jabaquara

Jardinagem	9
Passeio Público	7
Comércio Irregular	6

M'Boi Mirim

Buraco em Via Pública	46
Jardinagem	27
Limpeza Pública/ Lixo	19

Parelheiros

Pavimentação	7
Comércio Irregular	4
Jardinagem	3

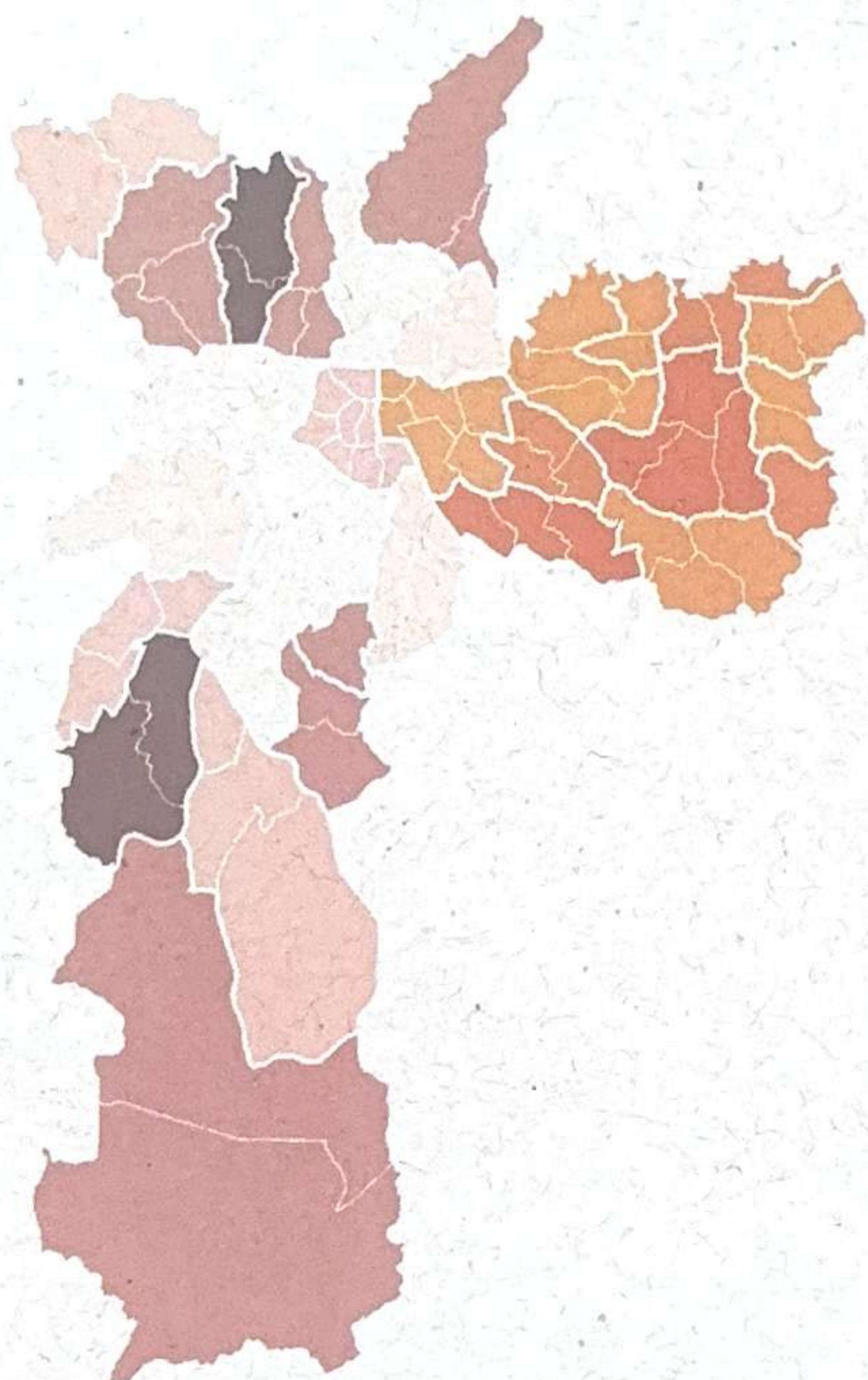
Santo Amaro

Jardinagem	40
Comércio Irregular	37
Construção Irregular	11

Vila Mariana

Jardinagem	78
Comércio Irregular	38
Qualidade no Atendimento	29

Subprefeituras - Zona Leste



Aricanduva / Vila Formosa

Buraco em Via Pública	11
Qualidade no Atendimento	10
Jardinagem	8

Cidade Tiradentes

Jardinagem	6
Infração Disciplinar	3
Comércio Irregular	2

Ermelino Matarazzo

Buraco em Via Pública	7
Jardinagem	7
Bueiros/ Galerias de Água Pluvial	6

Guianases

Comércio Irregular	10
Infração Disciplinar	7
Assuntos Diversos	4

Itaim Paulista

Bueiros/ Galerias de Água Pluvial	27
Buraco em Via Pública	20
Jardinagem	17

Itaquera

Buraco em Via Pública	47
Jardinagem	40
Bueiros/ Galerias de Água Pluvial	26

Moóca

Jardinagem	60
Comércio Irregular	32
Construção Irregular	17

Penha

Jardinagem	102
Comércio Irregular	35
Construção Irregular	23

São Mateus

Bueiros/ Galerias de Água Pluvial	9
Comércio Irregular	5
Qualidade no Atendimento	5

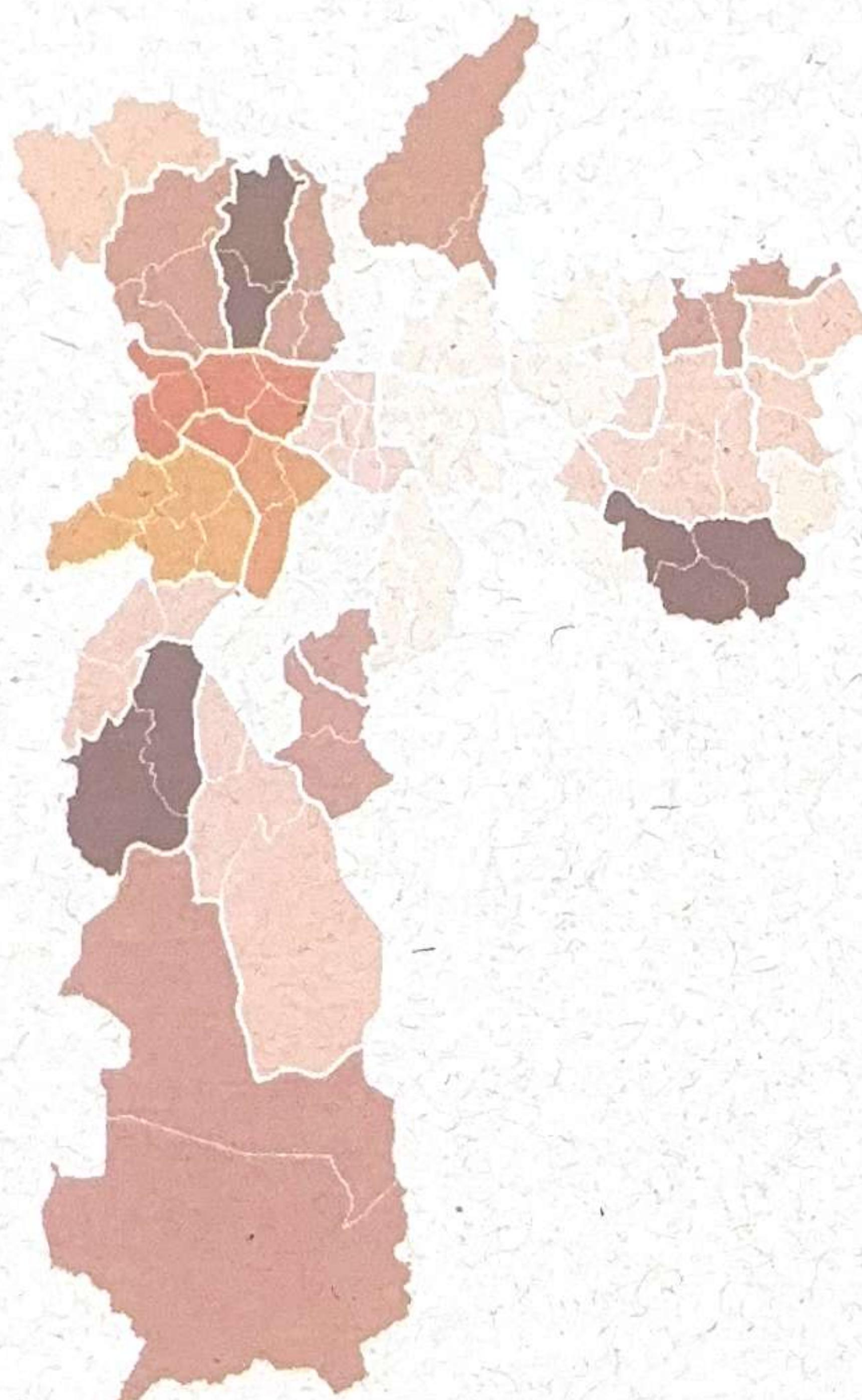
São Miguel Paulista

Buraco em Via Pública	14
Comércio Irregular	14
Limpeza em Terreno Particular	8

Vila Prudente/ Sapopemba

Buraco em Via Pública	28
Jardinagem	24
Comércio Irregular	20

Subprefeituras - Oeste



Butantã

Jardinagem	58
Buraco em Via Pública	41
Construção Irregular	33

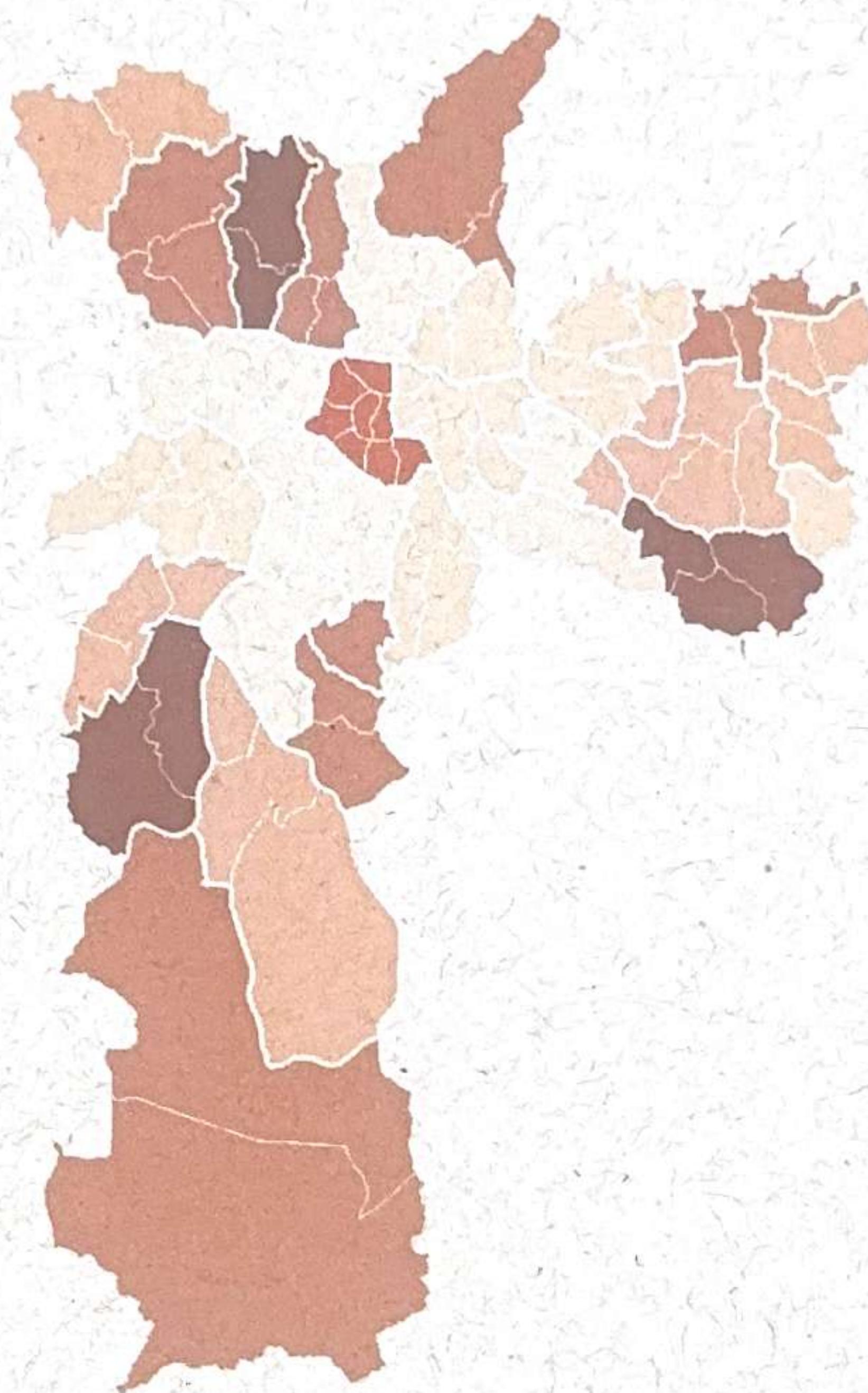
Lapa

Jardinagem	100
Comércio Irregular	28
Construção Irregular	22

Pinheiros

Jardinagem	81
Comércio Irregular	42
Construção Irregular	29

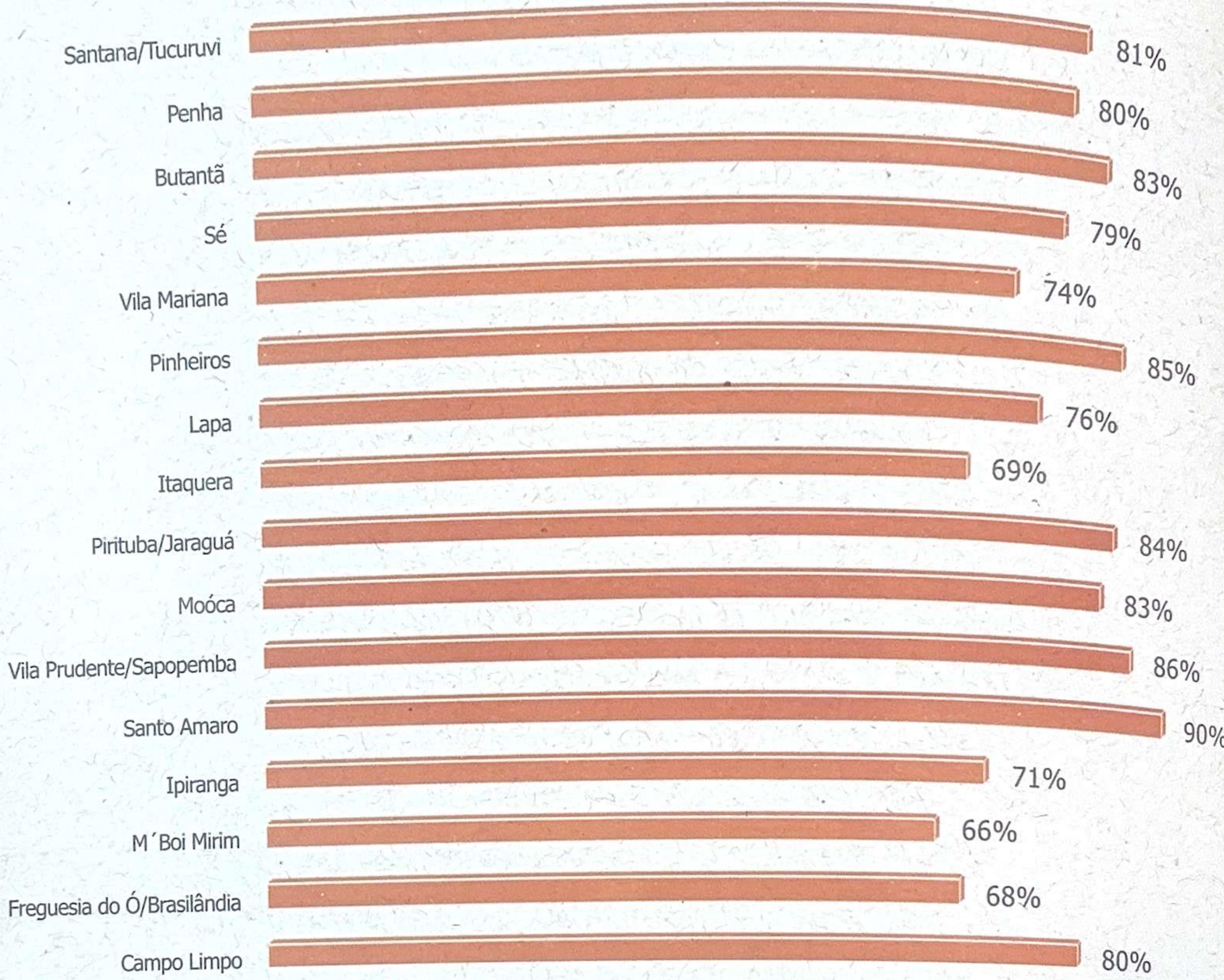
Subprefeitura - Centro

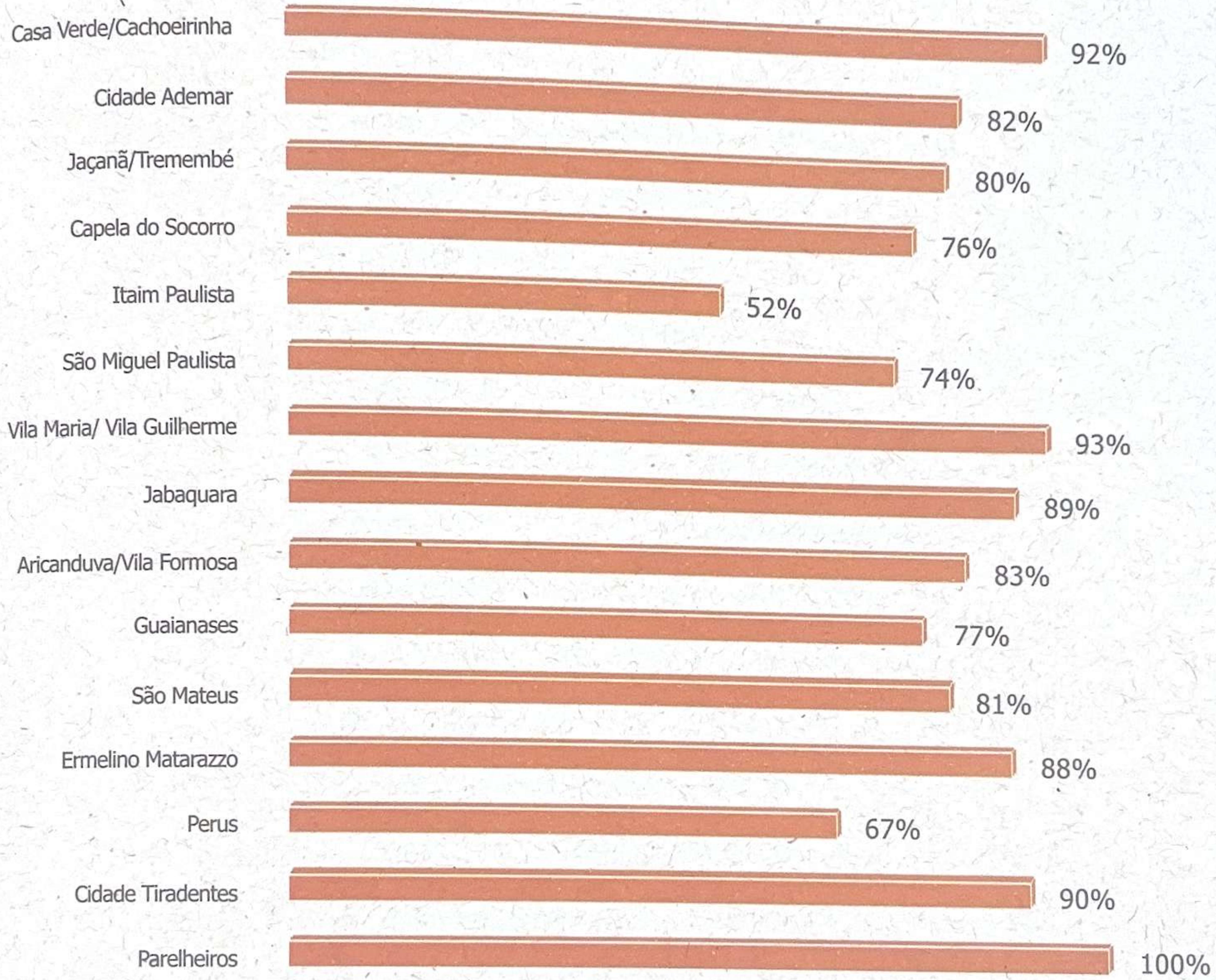


Sé

Comércio Irregular	53
Jardinagem	43
Construção Irregular	29

Concluídos* por Subprefeitura



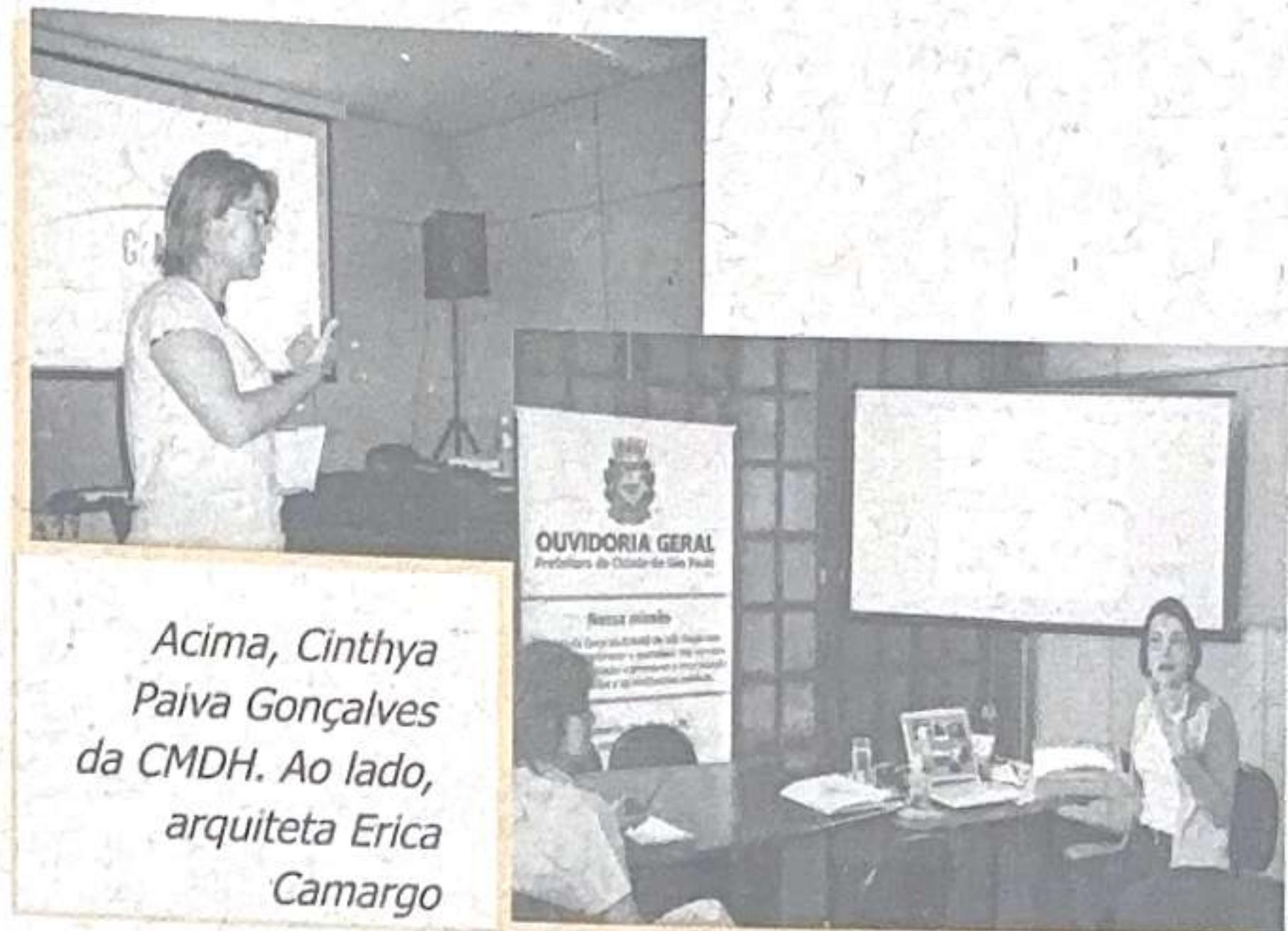


Aperfeiçoamento Técnico e Gestão

Colóquios

Em 2008, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realizou 10 colóquios com temas diversos e centrados na missão do órgão, que prevê um atendimento de excelência ao cidadão paulistano.

- **Invasão de áreas públicas municipais**, com Leo Vinicus Pires de Lima, procurador chefe do PATR II (Departamento Patrimonial da Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos).
- **Nosso papel é mediar**, com Maria Lumena Sam-paio, chefe de gabinete da Ouvidoria Geral da Cida-de de São Paulo.
- **Habitat**, com Erica Camargo, arquiteta.
- **Praças de Atendimento das Subprefeituras**, com Sandra Monteiro, coordenadora das PAS (Praças de Atendimentos das Subprefeituras).
- **Conferência Regional dos Direitos Humanos**, com Cinthya Andrade de Paiva Gonçalves, asses-sora da CMDH (Comissão Municipal de Direitos Humanos).
- **Qualidade no atendimento**, Sandra Naime, consultora.
- **Cultura da Paz**, com Thais Accioly, coordenadora da Cultura da Paz da SEME (Secretaria Municipal dos Esportes, Lazer e Recreação.)
- **Informação e Documento**, Isabel Mezzalira, da Secretaria Municipal de Cultura.
- **Balanço do Atendimento da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo**, Claudia Possan Fos-chiera, assessora técnica da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo.
- **60 ANOS da Declaração Universal dos Direitos Humanos**, Cinthya Andrade de Paiva Gonçalves, assessora da CMDH (Comissão Municipal de Direitos Humanos).



Participação em Eventos

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo marcou presença em eventos com temas pertinen-tes à missão do órgão. Foram oportunidades de aprendizado e de reforço do papel da ouvidoria.

- "V Encontro de Ouvidores/ Ombudsman de São Paulo" com o tema "Ética e Ouvidoria na Sociedade Brasileira"
- "III Conference Cliente sa Ouvidoria On Business", no painel "Cenários de profissionalização"
- "2ª Oficina Nacional de Ouvidoria Pública", organizada pelo Comitê de Ouvidores da Associação Brasileira das Concessionárias de Rodovias (ABCR), com os temas Ouvidoria do sistema financeiro, do setor e sobre a parceria entre as instituições de defesa do consumidor e as ouvidorias
- "Ética e Governança Pública: Conquistas da Administração Municipal", organizado pela Secretaria Municipal de Gestão e da Saúde
- "XIII Curso de Capacitação e Certificação de Ouvidores e Ombudsman"
- "24º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo", organizado pelo Procon-SP
- "Projeto Mais Transparência na Saúde", da Secretaria Municipal da Saúde
- Membro da Comissão Organizadora da Conferência Regional de Direitos Humanos do Município de São Paulo
- "Curso de Capacitação e Certificação Profissional em Ouvidoria", nos módulos "Ética e Ouvidoria" e "Breve Histórico da Ouvidoria e Mediação de Conflitos", da ABO – Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman

Ouvidoria como referência

O universo de 11 milhões de habitantes que residem na cidade de São Paulo torna a Ouvidoria Geral uma referência no segmento por atender uma média diária de 200 protocolos. No ano de 2008, o órgão recebeu visitas de gestores interessados em conhecer a estrutura e seu funcionamento. Estiveram presentes:

- Ouvidor geral da AGU (Advocacia-Geral da União), Gabriel Felipe de Souza
- Ombudsman do Banco Central do Brasil, Hélio José Ferreira
- Ouvidor adjunto do Banco Central, José Carlos Ferreira.
- Representante da Secr. Esp. de Articulação Regional do Estado de Pernambuco, Walter Borges
- Representantes da Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Em 2008, a Ouvidoria Geral foi convidada a participar do projeto de criação de ouvidoria na Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação.

Qualificação da equipe técnica

A qualidade do atendimento foi a principal diretriz dos trabalhos da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo durante o ano de 2008. Preocupada em atender melhor o cidadão, o órgão investiu no aperfeiçoamento da equipe técnica e nos instrumentos de registro de manifestações, em cursos de especialização e em outros cursos.

A direção da Ouvidoria participou de Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública e Privada no Brasil, promovido pela Unicamp (Universidade Estadual de Campinas) por intermédio do seu Grupo Gestor de Projetos Educacionais. A extensão com duração de um semestre resultou no trabalho acadêmico: "Ouvidoria e Mediação".

Grande parte da equipe técnica da Ouvidoria realizou o Curso de Conselheiros em Direitos Humanos, da Comissão Municipal de Direitos Humanos, realizado em módulos que abordavam desde a legislação básica até a uma pesquisa sobre o tema.

Parte da equipe técnica participou de curso de Capacitação e Certificação promovido pela ABO – Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman. O objetivo é qualificar toda a equipe no Curso que possui uma duração de 20h/aula e 4 horas para avaliação de certificação.

A equipe de atendimento pessoal e telefônico da Ouvidoria Geral recebeu uma qualificação específica em tecnologia com cursos de uso prático do Excel e Word. Todos foram certificados.

II Encontro da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realizou em 26 de junho o II Encontro reunindo dezenas de participantes. A diretriz do encontro foi a excelência na qualidade do atendimento, reunindo profissionais e especialistas de vários setores com familiaridade com o tema.

O evento proporcionou aos participantes momentos de reflexão sobre os vários aspectos que envolvem o tema: as dificuldades,



II Encontro da Ouvidoria reuniu especialistas em qualidade no atendimento

os procedimentos, os desafios e as perspectivas da busca por um atendimento de excelência. Houve também momentos de troca de experiências bem-sucedidas, tanto na esfera privada quanto na esfera pública. Na ocasião, os gestores da Ouvidoria Geral apresentaram a preocupação com a questão principalmente pelo fato de a natureza qualidade no atendimento ser uma das reclamações que tem crescido substancialmente nos últimos tempos.

Administração Interna

A Assessoria Administrativa e Financeira da Ouvidoria implementou desde agosto de 2006 novos procedimentos de controle interno, com a revisão e adequação dos contratos, além do redimensionamento do espaço físico. Num comparativo entre os anos de 2007 e 2008, houve uma redução de 15,40%. No período anterior, a redução foi de 32,57%. Já o acumulado do período entre 2006 e 2008 foi de 52,96%.

Os custos foram calculados com base no índice de correção IPC/Fipe, conforme prevê a Portaria SF-359/08. As despesas envolvem Correios, cópias, telefones, energia elétrica, limpeza, manutenção dos equipamentos e serviços, entre outros.

A Ouvidoria mantém um processo contínuo de organização e reestruturação com a missão de prestar serviços de qualidade à população. Dessa forma, o órgão cumpre seu papel ao aplicar os recursos orçamentários e financeiros de maneira eficaz, com responsabilidade na execução dos projetos e objetivos.

Qualidade no Atendimento e Direitos Humanos

No mundo contemporâneo muito se fala e escreve sobre a importância da qualidade, especialmente, a que trata do atendimento ao cliente. As empresas, no âmbito privado, colocam à disposição de seus clientes serviços de atendimento, ouvidoria, ainda que muitas vezes, por força da lei como é o caso do decreto 6523/08 que fixa normas para o SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente. Esses serviços hoje são vistos pela moderna administração como um diferencial e valor agregado ao produto. Treinamentos, cursos de especializações, consultorias são contratadas pelas empresas para que esse serviço seja aperfeiçoado e garantido em nível satisfatório ao cliente.

E na esfera pública, como é tratado esse tema? Qual a importância que representa a satisfação do cidadão frente aos serviços prestados pelo poder público?

Na cidade de São Paulo, medidas foram adotadas no sentido de escutar e buscar soluções para as demandas do município que utiliza os serviços públicos: a Central de Atendimento 156, a Central de Atendimento da SPtrans, o Ligue-Luz, as Praças de Atendimento das Subprefeituras, a própria Ouvidoria Geral do Município, entre outras.

Ao verificarmos os números apontados no Relatório Anual de Atividades de 2008, nos deparamos com uma realidade que chama a atenção: o aumento de 169% do número de reclamações referentes à natureza qualidade no atendimento.

Se por um lado, cresceu a oferta de canais de comunicação entre o cidadão e o poder público, por outro, também cresceram as manifestações dos cidadãos sobre a qualidade do atendimento prestado.

Esse número é indicador da necessidade em se investir no treinamento dos servidores que atendem o público, mas também de que o cidadão está mais consciente de seus direitos ao perceber que não recebe o tratamento adequado.

Esse direito mais do que representativo como índice de satisfação é a garantia do que prevê a Declaração Universal dos Direitos Humanos em seu Artigo I “Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade.”, e ainda nos Artigos VI e VII, que preveem o reconhecimento de todo ser humano perante a Lei e a igualdade contrária à discriminação.

O grande desafio da administração pública é de fato conscientizar o seu servidor para a importância da humanização nas relações e o respeito ao outro, que como ele é um cidadão que usufrui a cidade de São Paulo.

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