

Exerça seu direito: reclame

Não faltam caminhos para a população usar os serviços da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo. Qualquer cidadão deve reclamar se entender que a resposta obtida pelos canais normais – a Central 156, o SAC ou as praças de atendimento das Subprefeituras – não foi satisfatória. As reclamações ou denúncias são recebidas pessoalmente, por telefone, carta ou fax. Veja como:

Por telefone - 0800-17-5717 (*ligação gratuita*)

Pessoalmente

Avenida São João, 473, 16º andar, Centro

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h

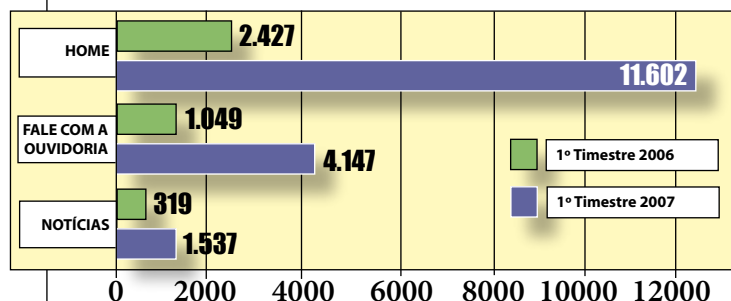
Por fax - 3334-7132

Redução de gastos chega a 40%

A preocupação com o bom uso do dinheiro público levou a Ouvidoria a adotar medidas de gestão que reduziram em cerca de 40% as despesas mensais,

sem prejudicar a qualidade dos serviços prestados. Algumas ações que permitiram a redução: corte de gastos com Correios e revisão de contratos de serviços.

Cidadão mais interessado



O site da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo na internet registrou um brusco aumento de visitas no primeiro trimestre desse ano. Veja no gráfico acima.



Atendimento: mudanças deram mais agilidade

Colóquios aumentam a qualificação da equipe técnica

A Ouvidoria realizou no primeiro trimestre deste ano quatro colóquios. O objetivo de todos eles foi permitir a reciclagem e qualificação técnica das pessoas que fazem o atendimento dos cidadãos. O resultado foi excelente. Os colóquios realizadas foram *O Papel da Ouvidoria*, por Edson Vismona, *O Funcionamento da Subprefeitura*, por Maria Lúcia Latorre, *Lei de Saneamento Básico*, por Daniela Trettel, e *Construções Irregulares*, feita pela dupla de especialistas Carlos Eduardo Lacerda e Celso de Souza.



Maria Lúcia: Subprefeitas

PREFEITURA DA CIDADE DE
SÃO PAULO

EXPEDIENTE

Jornalista responsável

Mami Yasunaga - MTB 26543

Reportagens

Nanci Frangiotti, Ronaldo Cancian e Thiago Calil

Produção editorial

Grupo CBI

Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

Av. São João, 473, 16º andar

CEP 01035-000

Telefone: 0800-17-5717

Cidadania é manter a cidade limpa. Não jogue este boletim no chão.

PREFEITURA DA CIDADE DE
SÃO PAULO

Informação à Comunidade

BOLETIM DA
Ouvidoria
Geral
Maio de 2007

EM DEFESA DO CIDADÃO

A Ouvidoria Geral da Prefeitura de São Paulo tem a missão de melhorar a qualidade dos serviços prestados à população

Você conhece a rua do Ouvidor e a praça Ouvidor Pacheco e Silva, no centro da cidade? E a rua Ouvidor Peleja, na Vila Mariana? Elas têm uma coisa em comum: todas levam à lembrança de uma figura importante da nossa história desde 1538, quando o Brasil ainda era uma colônia de

Portugal: o ouvidor, cargo criado pelo rei logo depois da divisão das novas terras em capitanias hereditárias. O ouvidor era o segundo cargo mais importante das capitanias e tinha, entre suas tarefas, promulgar leis, criar câmaras de vereadores e, principalmente, ouvir as reclamações da população

sobre mau desempenho e desmandos de servidores do governo. Quase 470 anos depois, o ouvidor continua tendo importante papel. A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo age com independência e autonomia do poder executivo. Tem a missão de melhorar a qualidade dos serviços

prestados à população e aprimorar o contato entre o cidadão e as instituições públicas. A cada três meses a Ouvidoria publica um relatório de atividades. Os detalhes do trimestre janeiro-março estão nas páginas centrais desta edição. Na última página, conheça os caminhos para usar os serviços da Ouvidoria.



POPULAÇÃO QUER MAIS ILUMINAÇÃO

Em seu relatório de atividades do primeiro trimestre do ano, a Ouvidoria Geral aponta que o maior número de queixas refere-se à iluminação pública. A Prefeitura já agiu

Paris é conhecida como a Cidade Luz, mas é São Paulo que tem o maior número de pontos de iluminação entre todas as cidades do mundo: 530 mil, contra 150 mil de Paris. Ainda assim, é da iluminação pública que a população de São Paulo mais reclama. Nos três primeiros meses do ano, 35,13% das 6.236 reclamações recebidas pela Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo referem-se à iluminação pública. Em todas as cinco regiões da cidade – Centro e Zonas Norte, Sul, Leste e Oeste –, é o problema mais apontado pela população. Não é só Paris que perde para São Paulo nas contas de qual cidade tem mais pontos de iluminação. Nossa cidade é a mais iluminada do mundo. Depois dela vem o Rio de Janeiro, com 320 mil pontos, Nova York, com 312 mil e Los Angeles, com 230 mil. Mas a população quer mais, conforme mostra o relatório trimestral da Ouvidoria. Para enfrentar o problema, a Prefeitura já anunciou que vai renovar, até dezembro, 150 mil dos pontos de iluminação existentes, o que vai proporcionar mais segurança à população. Lâmpadas de vapor de mercúrio serão substituídas por outras de vapor de sódio (amarelas), que têm maior vida útil, iluminam mais e geram economia no consumo de energia elétrica de até 30%. No ano que vem, outros 150 mil pontos serão renovados. Durante o primeiro trimestre do ano, a Ouvidoria registrou que 1.031 das 6.236 reclamações feitas foram resolvidas. Somam-se a essas outras 3.022 queixas resolvidas que deram entrada em períodos anteriores. O relatório trimestral é uma determinação legal. Além dele, é feito também um relatório mensal que tem o propósito de deixar transparente aos secretários da administração pública quais são as principais queixas da população, o que pode orientar ações.



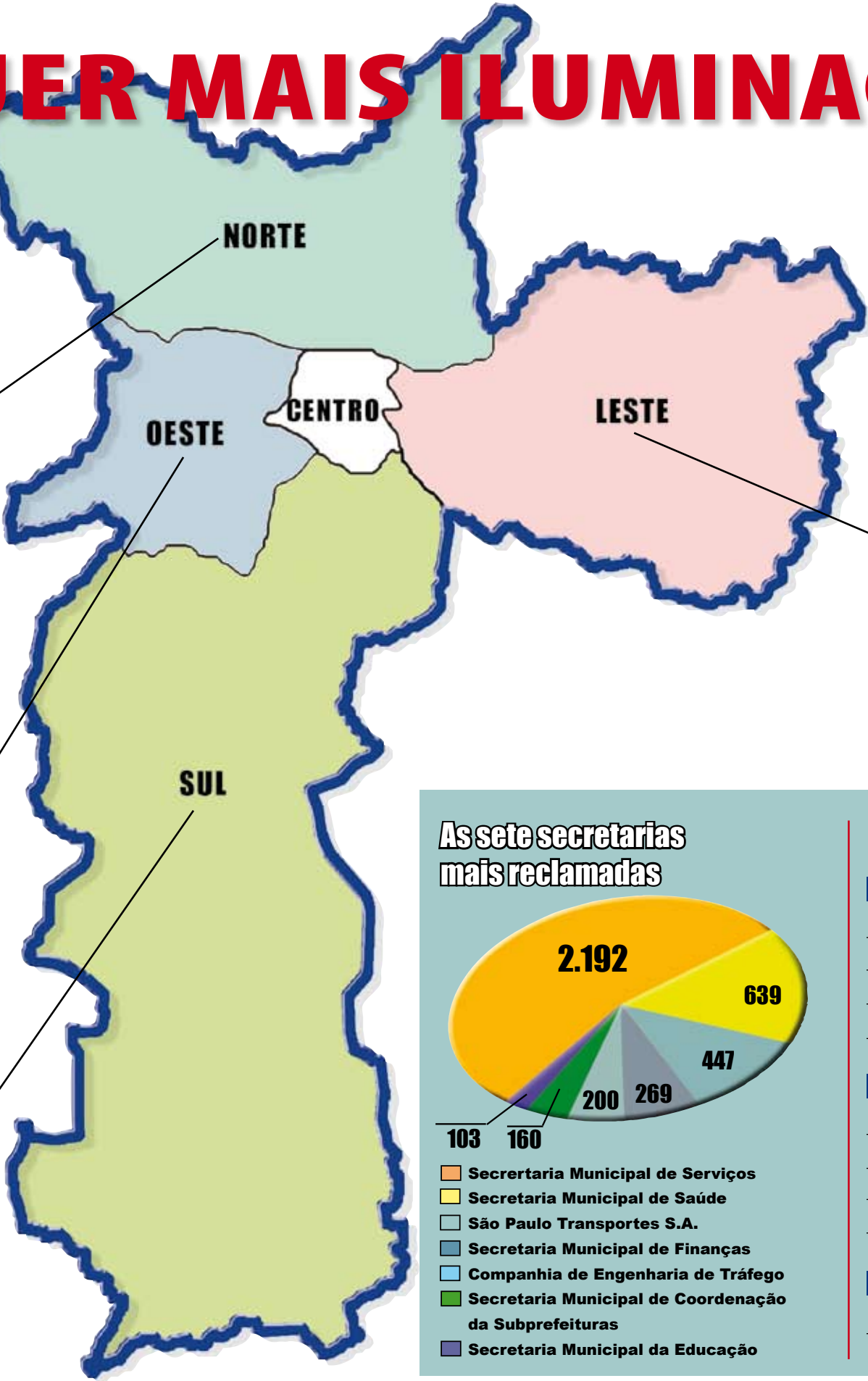
Iluminação pública tem, na Zona Norte, o maior volume de reclamações



Buracos nas ruas é a terceira maior queixa na Zona Oeste da cidade



Jardinagem deficiente é a segunda maior queixa da população da Zona Sul

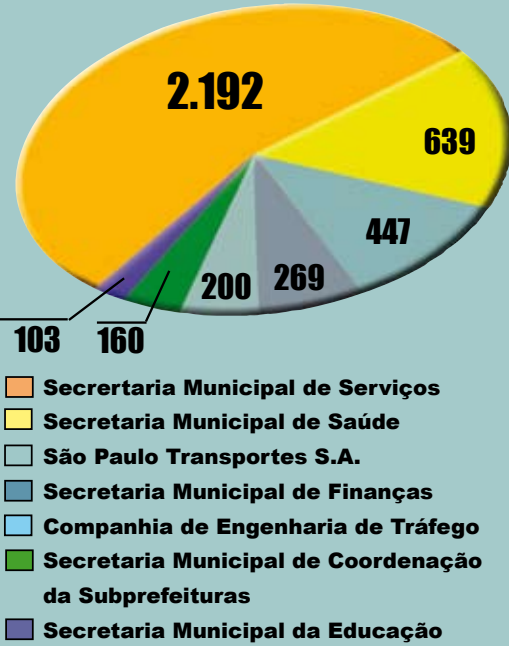


6.236
pessoas
foram atendidas no 1º trimestre do ano



Limpeza pública – a de córregos, inclusive – é a quarta maior reclamação dos moradores da Zona Leste

As sete secretarias mais reclamadas



Do que a cidade se queixa

Centro		Buraco em via pública		73
Iluminação Pública	40	Comércio irregular		27
Jardinagem	31			
Comércio irregular	21	Zona Leste		
Outras reclamações	12	Iluminação Pública	612	
		Jardinagem	137	
Zona Norte		Buraco em via pública	81	
Iluminação Pública	803	Limpeza pública/Lixo	26	
Buraco em via pública	107			
Jardinagem	100	Zona Oeste		
Comércio irregular	22	Iluminação Pública	215	
		Jardinagem	101	
Zona Sul		Buraco em via pública	26	
Iluminação Pública	521	Comércio irregular	15	
Jardinagem	153			