



Universidade de São Paulo
Escola de Artes, Ciências e Humanidades



EACH

A Eficácia da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

João Luiz Roisin Solha
Julianne Nestlehner
Laís Soléo
Michelle Cristina Soares
Murilo Galvão Honório
Renata Astride Rebelo
Ricardo Sudário e Freitas
Stephanie Celentano dos Santos
Thiago de Oliveira Shirata

São Paulo
2008



Universidade de São Paulo
Escola de Artes, Ciências e Humanidades



EACH

A Eficácia da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

João Luiz Roisin Solha
Julianne Nestlehner
Laís Soléo
Michelle Cristina Soares
Murilo Galvão Honório
Renata Astride Rebelo
Ricardo Sudário e Freitas
Stephanie Celentano dos Santos
Thiago de Oliveira Shirata

Relatório final exigido na disciplina Resolução de Problemas II da Universidade de São Paulo para conclusão do segundo semestre.

Tutor Responsável:
Prof. Dr. Roberto Vatan dos Santos

São Paulo
2008

Resumo

Tendo em vista a necessidade de garantir os direitos do cidadão perante a frequente dificuldade na obtenção de respostas de prestadores de serviços públicos, a Ouvidoria apresenta-se como uma espécie de mediadora nesse relacionamento. Porém é preciso que a Ouvidoria cumpra com as suas atribuições para ser útil ao cidadão, e é nesse contexto, tomando como objeto de estudo a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, que a presente pesquisa pretende discutir a eficácia do órgão. Para tal, foi tomada a definição de eficácia proposta por diversos autores da Administração Pública e Privada, tais como Maximiano (2006) e Chiavenato (2004), que a preferem como a capacidade de criar um efeito externo (positivo ou negativo) à uma instituição. Assim, a ênfase será dada na organização interna do órgão e na sua relação institucional com os munícipes a quem presta serviços, visto que é um órgão representativo da população. Foi feita uma revisão bibliográfica pertinente ao tema abordado, levantamento de dados da própria Ouvidoria para contrapor com testes de reclamações, enquete sobre o conhecimento da população em relação ao órgão e uma visita, na qual seus representantes contribuíram muito para percepção de seu funcionamento na prática. A análise de cada material e reflexão global de toda a temática permitiram a obtenção de um parecer interessante acerca do órgão, de sua missão e da relação com quem a recorre.

Palavras-chave: Eficácia, Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, Administração Pública

Sumário

1. Introdução	5
1.1 Tema e Problema	5
1.2 Objetivos	5
1.3 Hipótese	6
1.4 Metodologia	7
2. Revisão da Literatura	8
2.1 Origem	8
2.2 Caracterização	10
2.3 Missão	10
2.4 Principais Atribuições	11
2.5 Composição	12
2.6 Descrição do Processo	13
2.7 Indicadores de Desempenho	14
2.8 Divulgação	15
3. Estudo de Campo	15
3.1 Visita à Ouvidoria	16
3.2 Pesquisa de Campo	20
3.3 Teste	24
3.4 Levantamento de Dados	25
4. Conclusão e Considerações Finais	39
5. Referências Bibliográficas	40
Apêndice A – Entrevista	44
Apêndice B – Questionário	46
Apêndice C – Transcrição dos Diálogos	47
Apêndice D – Fotos da Ouvidoria	53
Anexo A – Lei Municipal Nº 13.167/2001	55
Anexo B – Lei Municipal Nº 14.029/2005	60
Anexo C – Decreto Nº 41.631	69

1. Introdução

1.1 Tema e Problema

Dentre os cenários propostos, o escolhido foi o que relaciona a vida urbana ao estresse dos cidadãos, representado por um indivíduo que tinha suas relações pessoais e profissionais afetadas pelo grande estresse gerado a partir das freqüentes notícias de violência, desrespeito ao ser humano, corrupção, tragédia, entre outros. Tal cenário apresenta muitas características do cotidiano que poderiam levar o cidadão a pensar que é incapaz de modificar a sua realidade. Porém a imagem do indivíduo passivo, apolítico, que apenas concorda com as determinações do governo e não clama por mudanças e aperfeiçoamentos vêm desaparecendo em nossa sociedade. Com o processo brasileiro de redemocratização, ocorrido após o fim do regime militar, além do aumento da difusão dos meios de comunicação no território nacional e as reformas propostas na administração pública, os cidadãos passaram a conhecer melhor os direitos previstos na Constituição, reivindicando aos órgãos competentes a melhoria dos serviços prestados, tanto por órgãos públicos quanto privados.

Neste contexto, a presença de órgãos que defendem os direitos da população perante os próprios serviços públicos torna-se um grande ganho, como foi a criação da Ouvidoria da Cidade de São Paulo pela lei 13.167 em 2001 (vide Anexo A). O órgão tem a missão de ser um canal capaz de aproximar a população da administração municipal, objetivando a melhoria dos serviços locais. Através do repasse das reclamações, denúncias e sugestões recebidas para a resolução de problemas locais, aprimora a qualidade dos serviços prestados pelo governo promovendo a orientação dos investimentos públicos, melhorando o funcionamento interno dos órgãos, diminuindo a corrupção e ampliando a cidadania. Logo, tal órgão deve ser um meio de comunicação de fácil acesso, aberto ao encaminhamento dos problemas de serviços prestados, a falta de prestação de serviços, elogios, sugestões ou comentários dos cidadãos. É importante ressaltar que tal recurso faz parte dos direitos da população, definidos pela Lei Municipal 14.029/05 (vide Anexo B).

No entanto, para que seja realmente um instrumento de auxílio à população, é necessário que esse órgão seja eficaz e cumpra as suas atribuições. Desta maneira é pretensão da presente pesquisa procurar mensurar a eficácia deste órgão, verificando se ele cumpre com sua missão e atribuições legais, trazendo contribuições para correções e melhoria dos serviços públicos. Para tanto, foi abordado o funcionamento da Ouvidoria, sua divulgação entre a população e a possível existência de falhas evidentes e aspectos não condizentes com seu objetivo principal.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar se a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo cumpre com sua missão legal e é eficaz em sua atuação.

1.2.2 Objetivos Específicos (secundários)

- Explicar o que é a Ouvidoria, suas funções e funcionamento;
- Analisar a capacidade da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo em intervir e viabilizar a melhoria dos serviços públicos;
- Estimar o conhecimento da população acerca da existência da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo.

1.3 Hipótese

A Ouvidoria não é eficaz, pois sua divulgação é falha ou insuficiente não atingindo a população de modo significativo.

1.4 Metodologia

Com o intuito obter subsídios para a análise da questão da eficácia da Ouvidoria Geral do Município, diversos passos foram seguidos, conforme descrito a seguir.

Primeiramente, foi feita uma revisão bibliográfica cujas fontes foram diversos trabalhos acadêmicos sobre o assunto, as leis da Ouvidoria do município e os relatórios anuais e trimestrais da mesma. Para estabelecer a comparação entre o referencial teórico e a prática, foi agendada e realizada uma visita ao órgão, utilizando um roteiro de entrevista. (vide Apêndice A). Funcionários do órgão responderam às questões propostas e esclareceram outras dúvidas e as entrevistas foram gravadas e transcritas (vide Apêndice C). Ainda na linha prática, uma reclamação real foi encaminhada à Prefeitura como forma de testar seus procedimentos e prazos.

Segundo a hipótese, a Ouvidoria não é muito conhecida pela população. Sendo assim, foi feita uma pesquisa de campo, que consistiu na aplicação de uma breve enquête (vide Apêndice B). Por fim, para permitir um embasamento ainda maior, foi efetuado um levantamento de dados, extraídos dos relatórios anuais e trimestrais que foram convertidos em tabelas e gráficos, a partir dos quais se pode fazer uma análise comparativa e crítica.

Como tarefa complementar, foi distribuído material informativo fornecido pela Ouvidoria a todos os docentes e discentes da turma 32 do Ciclo Básico da Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo, que compareceram à apresentação deste trabalho no dia 27 de Novembro de 2008. Procuramos com essa iniciativa contribuir para a disseminação do conhecimento deste importante órgão.

2. Revisão da Literatura

2.1 Origem

A origem de tal instituição remonta ao século XIX, na Suécia. A figura do *ombudsman* (representante, procurador) foi instituída quando da promulgação da Constituição sueca, em 1809 (AMARAL FILHO, 1993, p. 21), tendo por função exercer o controle sobre as autoridades judiciárias e administrativas. Através deste novo ator, tornou-se possível a todos os cidadãos o direito de reclamar contra atos de funcionários, assinalando substancial alteração na ênfase do controle administrativo: o interesse dos governantes foi substituído, como preocupação básica, pelo interesse dos governados (ALVES JÚNIOR, 2002).

Desde então, a maior parte dos países passou a adotar gradualmente esse conceito, com nomes distintos: no caso da França *le médiateur*, nos países de língua espanhola, *defensor del pueblo*; no Brasil, ouvidor. De modo geral, o setor público tem demonstrado preferência pelo termo ouvidor, enquanto, no meio privado, generaliza-se o emprego do nome *ombudsman*.

A concepção básica adotada no âmbito público, conforme Franco (2006), é zelar pelo cumprimento das leis e pela ordem e qualidade dos serviços públicos, assim como ouvir as queixas feitas pelo povo sobre a administração. Com atuação contrária à concepção apresentada, a figura do Ouvidor-Geral esteve presente no Brasil desde o início da colonização até os primeiros anos do Império (1534-1832). Era nomeado pelo Rei de Portugal com função de aplicar a lei da metrópole e reportar ao soberano (LYRA, 2000).

Debates para a criação de figura semelhante ao ombudsman na esfera federal brasileira surgem na década de 1960, sendo suspensos após o golpe militar de 1964. A partir de 1983, discutem-se propostas para criação de canais de comunicação entre a estrutura de poder e a população. A experiência brasileira culminou em um grande número de ouvidorias setoriais (COMPARATO, 2005).

As ouvidorias públicas vêm sendo implantadas na administração brasileira desde meados da década de 1990. A pioneira é a Ouvidoria Municipal, criada pela Prefeitura de Curitiba em 1986. A Ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo foi criada em 1995. A Ouvidoria Geral da República, na estrutura regimental do Ministério da Justiça, desenvolveu atividades de Ouvidoria entre 1996 e 1998, fazendo parte, atualmente da estrutura da Controladoria-Geral da União.

Verifica-se uma expansão vertiginosa no número de ouvidorias públicas em funcionamento no país: de 2002 a 2008, segundo a Controladoria-Geral da União (2008), houve aumento de 370%, considerando somente a ouvidoria no Poder Executivo Federal, existindo atualmente 148 unidades em funcionamento. As ouvidorias municipais estavam presentes em 334 municípios brasileiros no ano de 2005, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Entretanto, mesmo em se tratando de ouvidorias municipais, não há um modelo e verificam-se grandes variações nas características de funcionamento (MARIO, 2007).

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, objeto do estudo em questão, foi criada através do decreto nº 40.248, de 12 de janeiro de 2001, pela então Prefeita Marta Suplicy. Em cinco de julho de 2001 é promulgada a Lei Municipal nº 13.167, que institui e regulamenta as funções do órgão. Iniciou seus trabalhos no contexto em que fervilhavam na mídia inúmeras notícias de corrupção deflagrada nas gestões dos ex-prefeitos Paulo Maluf e Celso Pitta. O órgão assumiu os processos da extinta Corregedoria do município. Em 2001, segundo dados da própria Ouvidoria, 1.512 funcionários foram denunciados, o que resultou em 699 processos de apuração, dos quais 677 resultaram em algum tipo de procedimento administrativo ou judiciário.

Foram aplicadas 288 punições, e 41 funcionários perderam a função pública. Destaca-se ainda o caso da Anhembi Turismo, hoje SPTuris, que demitiu 42% de seus empregados, reduzindo seu quadro de pessoal de 823 para 476.

Em 2003, a aprovação da Lei 13.519, conhecida como Via Rápida, foi um avanço qualitativo para o desenvolvimento dos trabalhos da Ouvidoria, tendo alterado o Estatuto dos Funcionários Públicos do Município de São Paulo e a Lei Orgânica do Município, conferindo à Ouvidoria prerrogativas como as que possibilitam solicitar suspensão preventiva de servidores sobre os quais recaiam indícios de culpabilidade durante

a apuração dos fatos na Ouvidoria e posteriormente durante todo o processo disciplinar.

Desde, então o número de denúncias de corrupção vem diminuindo, ao mesmo tempo em que as reclamações sobre serviços realizados pelas secretarias, subprefeituras e empresas prestadoras de serviço relacionadas com a prefeitura aumentaram significativamente. Os dados acima citados serão expostos na parte prática do trabalho.

Conforme visto, a Ouvidoria paulistana ficou inicialmente focada no combate à corrupção, consolidando-se com o passar do tempo também como um canal para o cidadão que não foi devidamente atendido.

2.2 Caracterização

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo é uma instituição pública com plena autonomia orçamentária, funcional e administrativa, essencial para o seu funcionamento imparcial no meio governamental. Instituída pela lei nº 13.167, de 05 de julho de 2001, foi incumbida de zelar pela moralidade e eficiência dos agentes da Administração direta e indireta, inclusive de entidades privadas que executem serviços terceirizados a população.

2.3 Missão

Por definição da própria Ouvidoria, sua missão é “aprimorar a qualidade dos serviços prestados à população e promover a interlocução entre o munícipe e as instituições públicas”¹. Ou seja, servir de instrumento a favor do cidadão, pois averiguando reclamações e sugestões enviadas pelo povo e forçando uma resposta dos setores responsáveis, age como intermediário na comunicação entre a população e os órgãos públicos. Desse modo é possível também precisar se as reclamações são atendidas e solucionadas gerando um retorno maior para a população, que se sente mais atuante e com a sensação de que poder fazer algo para reivindicar os seus direitos.

¹ *Missão da Ouvidoria Geral da Prefeitura de São Paulo*. Disponível em <<http://portal.prefeitura.sp.gov.br/ouvidoria/missao/0001>> . Acesso em 15 de novembro de 2008.

2.4 Principais Atribuições

As disposições legais estão incluídas nos anexos A e B. Destacamos as seguintes atribuições:

- Receber denúncias e reclamações sobre atos considerados ilegais, desonestos ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município ou indivíduos que ofereçam serviços a população e são remunerados com recursos da prefeitura;
- Realizar visitas e investigações nas unidades administrativas sempre que necessário;
- Manter sigilo, quando solicitado, a respeito de denúncias e reclamações, até mesmo frente aos órgãos competentes;
- Manter serviço telefônico gratuito;
- Promover estudos e propostas, juntamente com os outros órgãos da Administração Municipal, com o objetivo de aprimorar o funcionamento da máquina administrativa;
- Elaborar e publicar relatórios anuais e trimestrais de suas atividades;
- Realizar seminários, pesquisas e cursos sobre assuntos que sejam de interesse dos servidores públicos, a fim de melhorar a qualidade do serviço e de capacitar os funcionários.

2.5 Composição

A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo tem um Conselho Consultivo composto de onze membros, representados no organograma abaixo:

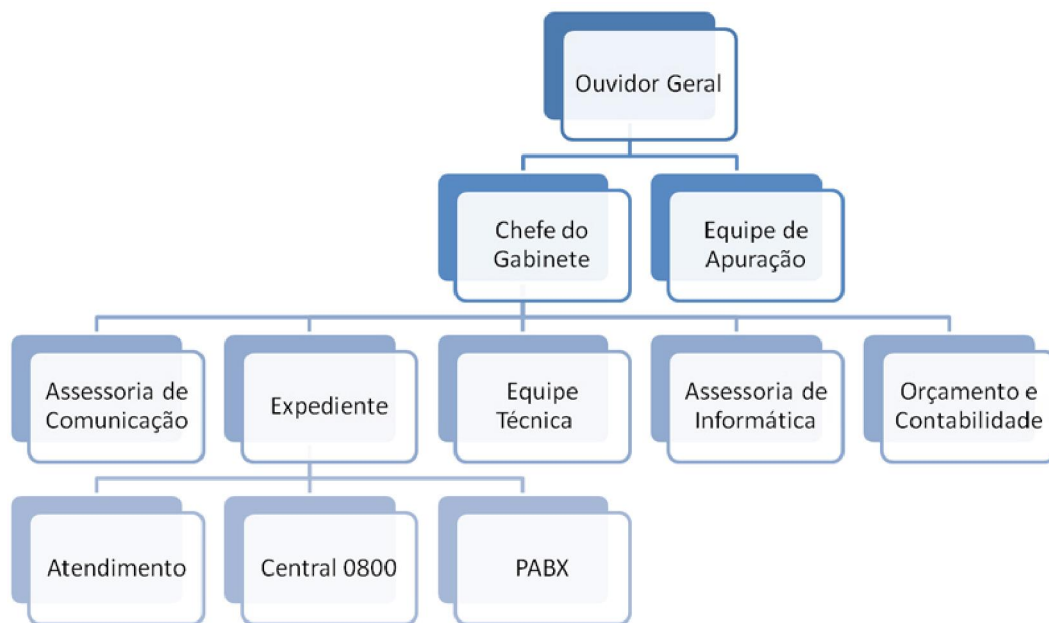


Figura 1: organograma da composição da estrutura de funcionários da Ouvidoria Geral da cidade de São Paulo

O Ouvidor Geral é quem dirige a Ouvidoria com autonomia independência. A indicação é feita por meio de uma lista tríplice fornecida pela Comissão Municipal de Defesa dos Direitos Humanos e a nomeação é feita pelo prefeito de São Paulo. O mandato tem duração de dois anos, com a possibilidade de recondução ao cargo uma única vez por mais dois anos. O Ouvidor-Geral tem jornada completa de trabalho e não pode exercer outra atividade remunerada, com exceção ao magistério. A destituição do cargo só poderá ser feita por iniciativa do prefeito e posterior votação da Comissão de Defesa dos Direitos Humanos se o Ouvidor obtiver conduta incompatível com o exercício do cargo. As funções do Ouvidor Geral compreendem entre outras coisas gerenciar

todo o trabalho dentro do órgão e representar a instituição, já que é sua a autoridade máxima.

Para ser Ouvidor, exige-se idade superior a trinta e cinco anos e ainda não existe uma regulamentação acerca da formação que o Ouvidor especificamente deve ter. Atualmente a Ouvidora Geral da Cidade de São Paulo é Maria Inês Fornazaro. Caso o Ouvidor seja afastado, quem o substituirá será o chefe de gabinete, cargo atualmente ocupado por Maria Lumena Balaben Sampaio na Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo.

Sobre a Comissão de Direitos Humanos, responsável pela formação da tríplice lista para nomeação do Ouvidor geral, é um órgão instituído na cidade de São Paulo que tem como missão trabalhar em prol dos direitos humanos dos cidadãos além de inserir tais direitos nas políticas públicas do município. O presidente é nomeado pelo prefeito e possui mandato de dois anos com direito a uma recondução. Atualmente o cargo pertence a José Gregori, formado em Direito. O vice-presidente e o secretário-executivo são indicados pelo presidente para a nomeação pelo prefeito. Há ainda membros eleitos, que são escolhidos pelos membros natos.

2.6 Descrição do Processo

2.6.1 Reclamações

Nessa organização, cada reclamação é encaminhada à equipe técnica de acordo com a sua natureza e dentro desta equipe, o acompanhamento é feito de forma informatizada. Com isso, impõe-se uma reorganização do trabalho entre os funcionários, de acordo com suas atribuições, possibilitando mais agilidade e cumprimento de prazos. Segundo a Ouvidoria, essa tramitação executada atualmente permite que o munícipe acompanhe sua solicitação e aumenta a velocidade do processo, melhorando a qualidade do atendimento. Após a solução do problema, os processos são arquivados e registrados no sistema para consultas e tratamentos estatísticos posteriores.

De acordo com Dante Kimura, Assessor Técnico da Ouvidoria Geral da cidade de São Paulo, quando um munícipe faz uma reclamação, é aberto um protocolo no

formato OG XXXX e, com esse código, o cidadão pode acompanhar o processo. A demanda é analisada por um assessor técnico, o qual a encaminha aos órgãos envolvidos e aguarda uma resposta. Se esta for condizente, a Ouvidoria encerra o protocolo e envia uma carta ao munícipe, informando a conclusão.

2.6.2 Denúncias

No caso de denúncia, após o encaminhamento à equipe, o processo difere-se bastante do de uma reclamação. É feita uma averiguação da veracidade do caso e ao final, apresenta-se um relatório que, caso receba o aval do Ouvidor Geral, é encaminhado aos órgãos competentes e cujo processo é acompanhado até uma real solução.

2.6.3 Sugestões e Elogios

Nestas categorias de protocolos abertos, a sugestão ou elogio é enviado, por ofício, para o órgão em referência. A ouvidoria não recebe retorno destes no que tange à aplicabilidade dos comentários nem nos procedimentos executados e, devido a isso, o munícipe também não recebe retorno da Ouvidoria.

2.7 Indicadores de Desempenho

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo deve apresentar, de acordo com a Lei nº 13.167/01, 05 de Julho De 2001, relatórios anuais e trimestrais relativos ao desempenho de suas funções. Porém, além destes, a Ouvidoria passou a formular desde 2007, relatórios mensais de suas atividades, contribuindo para a divulgação e a utilidade de seus serviços frente à população e, principalmente, aos órgãos públicos municipais.

De acordo com o Artigo 4º da Lei Municipal 14.173/06, “indicador de desempenho: é o instrumento utilizado para medir a qualidade de determinado serviço público”. É importante destacar que o instrumento é utilizado como base para a formulação de

documentos nos demais órgãos e prestadores de serviços da cidade, tal como indica o artigo 25 da lei:

“Para fins de elaboração dos indicadores de desempenho também deverão ser considerados os dados obtidos pela Ouvidoria Geral do Município e Ouvidorias dos órgãos e prestadores de serviços, os dados apurados nas caixas de sugestões, bem como as pesquisas de opinião com os usuários.”

2.8 Divulgação

A divulgação é feita por três meios: através do portal da Prefeitura (<http://portal.prefeitura.sp.gov.br/ouvidoria>), pela mídia na divulgação dos relatórios trimestrais e anuais, e por cartazes espalhados nos órgãos públicos. A regulamentação deste processo é feita por meio do decreto Nº 41.631, de 21 de janeiro de 2002 (vide anexo C)

3. Estudo de Campo

Para um maior aprofundamento sobre o tema central e principalmente, para haver possibilidade de comparação do que ocorre na Ouvidoria na prática com o que deveria ocorrer segundo a teoria, houve a necessidade de se fazer uma pesquisa de campo. A comparação entre esses dois aspectos é de fundamental importância para a obtenção de resultados, pois deixando de levar em consideração algum deles, corre-se o risco de deixar o trabalho beirar a superficialidade. Com isso, objetiva-se obter mais um meio realista para verificar a eficácia da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo.

Para tanto, foi realizada, pessoalmente, uma visita à Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, oportunidade na qual foi possível tirar dúvidas pertinentes sobre os dados disponíveis na internet e o funcionamento do órgão. Essa atividade permitiu a obtenção de algumas informações que não se tinha acesso por meio da bibliografia existente e, principalmente, a obtenção de uma percepção mais abrangente sobre a Ouvi-

doria, sobretudo no que tange ao cumprimento ou não de seus objetivos (vide seção 2.4).

Para não haver dependência dos dados fornecidos somente pelo órgão em questão e para se poder formar uma opinião densa e o mais fidedigna possível da realidade, optou-se por realizar uma enquete junto à população da cidade de São Paulo. Desta forma, foi possível captar a visão do cidadão sobre a Ouvidoria supracitada para, posteriormente, confrontá-la com os dados coletados na visita ao órgão.

Por fim, foi solicitado junto aos órgãos responsável providências sobre alguns problemas reais existente em alguns bairros da cidade. Como não houve uma resposta satisfatória desses órgãos, recorremos à Ouvidoria para se obter uma resposta acerca do problema. Essa ação teve como objetivo a verificação na prática de como se dá a atuação do órgão, bem como mensurar a qualidade dos serviços prestados por este. Com isso, pode-se verificar se a Ouvidoria exerce corretamente sua função e como é feita a intermediação da comunicação entre o cidadão e o órgão reclamado.

3.1 Visita à Ouvidoria

Para obter informações mais reais acerca da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, foi agendada uma visita ao órgão. A recepção foi feita pela Assessora de Imprensa do órgão, Mami Yasunaga, que apresentou a estrutura física da Ouvidoria, os departamentos e fez uma breve descrição do funcionamento destes. A assessora ainda respondeu a uma breve entrevista (vide Apêndice A), esclarecendo alguns pontos julgados pertinentes para se apresentar neste trabalho. Teve-se também, por meio de conversa com outros funcionários estratégicos, a oportunidade de coletar mais informações necessárias.

A Ouvidoria ocupa dois andares em um prédio na região central de São Paulo e concentra, ali, todos os departamentos necessários para seu funcionamento, dentre os quais se destacam o *call-center*, recepção, atendimento ao público, departamentos administrativos, gabinete da Ouvidora-Geral, auditórios e arquivo (das demandas). Segundo Yasunaga, a atual estrutura física, que está passando por reformas graduais,

tanto físicas quanto mobiliária, é suficiente e capaz de promover o bom funcionamento do órgão. De fato, não constatamos nenhum problema significativo nessa área.

Na conversa com Mami Yasunaga, obteve-se um bom panorama sobre o motivo pelo qual a Ouvidoria Geral foi criada: defender os direitos do cidadão e também detectar os eventuais problemas internos da prefeitura, tornando-se uma importante ferramenta de gestão administrativa dentro da Prefeitura de São Paulo. Isso mostra e reforça a idéia de que o órgão público em questão serve principalmente para a melhoria da interlocução entre as instituições públicas e os munícipes.

Ainda na entrevista, foram relatados alguns pontos como a exaltação de algumas pessoas ao se contatar com a Ouvidoria, normalmente devido ao fato de o cidadão já ter recorrido a todas as instâncias possíveis sem obter uma solução adequada para seu problema. Já em relação ao orçamento destinado ao órgão, foi descoberto que a verba destinada ao órgão é de cerca de três milhões de reais por ano. É o menor da Prefeitura, porém é considerado adequado aos gastos da Ouvidoria, permitindo a estas condições adequadas para a execução de seu serviço.

Mami relatou que as pessoas que mais recorrem à Ouvidoria são as moradoras de áreas mais privilegiadas economicamente, o que pode ser comprovado com o relatório das atividades da Ouvidoria publicado em 2007. Isso é um dado curioso, já que as áreas mais pobres seriam as que, em teoria, mais apresentariam problemas. Uma das teorias que podem ser formuladas é a de que os problemas normalmente percebidos em áreas mais pobres são menores, mas são mais complexos, mais graves e de difícil resolução, o que levaria a um número menor de reclamações. Como exemplo dessas reclamações, pode-se citar a ausência de saneamento básico, ruas sem iluminação, sem asfalto, etc. Por outro lado, as reclamações das áreas mais ricas são maiores, mas são mais simples. Como exemplo pode-se citar poda de árvores, algum buraco em rua, uma lâmpada de iluminação pública queimada, etc.

Observando os relatórios anuais da Ouvidoria Geral, surgiu uma dúvida quanto ao que é considerado um "caso encerrado" e, questionando esse ponto, foi descoberto que um caso é considerado como encerrado para a Ouvidoria quando esta recebe uma resposta do órgão competente e encaminha ao munícipe que fez a reclamação. Com isso, não é possível saber se o problema realmente foi resolvido, pois como essa não é

a atribuição da Ouvidoria, não existe um sistema específico que confira a resolução ou não dos problemas encaminhados. Segundo Yasunaga, isso é feito com base na fé pública dos órgãos reclamados e no pressuposto de que caso o munícipe não faça uma reclamação posterior sobre o mesmo problema, este está resolvido.

Na conversa com a Assessora Técnica e Supervisora de Atendimento na Ouvidoria, Cláudia Possan Foschiera, descobriu-se que, das 183 ligações recebidas em média por dia, aproximadamente 50% relacionam-se com pessoas que desejam informações ou orientações não são pertinentes ao trabalho do órgão, ou seja, são pessoas que desconhecem o real papel que a Ouvidoria Geral exerce na cidade. Isso permite inferir que há algumas falhas na divulgação do serviço da Ouvidoria, pois se esse fosse realizado do modo ideal, não haveria essa porcentagem elevada de ligações impróprias. Entretanto, os atendentes do *call-center* fazem um trabalho de orientação com essas pessoas e tentam encaminhá-las ao órgão correto. Com isso, percebeu-se que a Ouvidoria realiza um trabalho educativo por telefone, mesmo que de forma indireta.

O atendimento por telefone é tratado de forma mais complexa do que a de um *call-center* comercial, pois os atendentes devem primeiramente ouvir todo o problema do munícipe e conduzir a reclamação até a finalização com a emissão de um protocolo ou com a explicação de que aquela situação não se enquadra em uma competência da Ouvidoria. Por esses fatores, o atendimento em média leva cinco minutos, contra um ou dois minutos de um *call-center* (dados fornecidos por Foschiera).

Além disso, obteve-se a informação de que, na teoria, o número de reclamações sobre um mesmo problema não muda a forma como esse é tratado, ou seja, o peso da reclamação de uma pessoa ou de uma associação de bairro, por exemplo, é teoricamente o mesmo. Entretanto, Cláudia admitiu que um determinado problema relatado inúmeras vezes, pode ser analisado mais profundamente, sendo feito um trabalho mais complexo com o órgão reclamado para tentar solucionar o problema. Como exemplo, Foschiera citou a criação do ILUME, órgão responsável pela manutenção da iluminação pública municipal, visto que antes desta criação, o número de reclamações sobre o assunto era bastante elevado. Diante deste cenário, foram organizadas reuniões com os órgãos competentes, o que culminou na criação do ILUME e, conseqüentemente, na diminuição do número de reclamações sobre iluminação pública.

Quanto à divulgação, Cláudia diz que os folders e folhetos explicam o funcionamento da instituição e o serviço foi se consolidando no curto período em que a Ouvidoria Geral atua na cidade de São Paulo. Entretanto, esta ainda é desconhecida pela maioria das pessoas.

Na conversa com Dante Kimura, Assessor Técnico da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, verificaram-se quais são as atribuições do ouvidor geral, o qual, conforme dito anteriormente é nomeado pelo prefeito por meio de uma lista tríplice indicada pelo Conselho Municipal de Direitos Humanos. Dentre as tarefas destinadas ao Ouvidor Geral, podemos citar: a assinar as correspondências enviadas aos secretários municipais, representar a instituição e, claro, ser a autoridade máxima dentro do órgão, gerenciando todo o trabalho.

3.1.1 Procedimentos Adotados para a Visita

Pelo do site da prefeitura (<http://portal.prefeitura.sp.gov.br/ouvidoria>), foi possível ter acesso ao e-mail desse órgão administrativo, que nos encaminhou para a assessora de imprensa da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, Mami Yasunaga, responsável pelo assunto. No e-mail solicitaram-se algumas informações pendentes, tais como: o procedimento pelo qual a reclamação é submetida e como são feitas as divulgações da Ouvidoria frente à população. Através da ajuda de Yasunaga, uma visita a sede da Ouvidoria Geral da cidade de São Paulo foi marcada no dia 16 de outubro.

Com a visita foi possível observar de fato como é o funcionamento da instituição e de seus departamentos. Além disso, obtiveram-se informações relevantes com alguns funcionários e esclarecimentos de algumas dúvidas. A assessora também se disponibilizou a fornecer fotos da Ouvidoria e a enviar mais cópias do Guia do Cidadão, que serão distribuídos aos alunos e professores no dia da apresentação da presente pesquisa com o intuito de desenvolver a cidadania aos demais por meio da divulgação da Ouvidoria e de seu papel.

3.2 Pesquisa de Campo

Para se obter um panorama mais realista sobre a visão da população da cidade de São Paulo acerca da Ouvidoria Geral da cidade, bem como verificar o real uso deste recurso e a impressão dos cidadãos acerca dos resultados obtidos, foi elaborado um breve questionário [vide Anexo B].

O questionário foi aplicado em uma amostra de conveniência, sem nenhuma forma de discriminação qualitativa. Isso se deu pelo fato de que, segundo a definição legal da Ouvidoria, esta deve prestar serviços a todos os cidadãos da cidade de São Paulo, indiscriminadamente.

Foram aplicados 419 questionários, composto por três questões fechadas. A coleta dos dados se deu em transeuntes da Avenida Paulista e da Rua Barão de Itapetininga, ambos os locais situados na região central da cidade. Além disso, funcionários da empresa Amplimag (atuante na área de eletrônica), com sede na região Nordeste da cidade, também responderam as perguntas. Nesta empresa, o questionário foi aplicado a funcionários de diversos níveis na hierarquia, de forma a obter opiniões heterogêneas acerca do assunto.

3.2.1 Você já ouviu falar sobre a Ouvidoria da Prefeitura de São Paulo?

Com essa questão, objetivou-se identificar a parcela da população que, ao menos, sabia da existência da Ouvidoria da Prefeitura de São Paulo. A pergunta não visou mensurar o grau de conhecimento da população acerca do órgão, pois, segundo informações obtidas por meio da literatura disponível sobre o assunto e pelos relatos colhidos na visita ao órgão, já se tinha conhecimento de que grande parte das pessoas sequer sabia da existência da Ouvidoria. Desta forma, buscou-se simplesmente saber se o cidadão já ouviu (ou não) falar sobre esta se mostrou mais importante que medir, detalhadamente, a profundidade do conhecimento deste sobre o órgão.

Local	Sim		Não	
Av. Paulista	127	(42,6%)	171	(59,0%)
R. Barão de Itapetininga	42	(46,7%)	48	(53,3%)
Amplimag	18	(58,1%)	13	(41,9%)
Total	187	(44,6%)	232	(56,4%)

Tabela 1: respostas da primeira questão do questionário.

Você já ouviu falar sobre a Ouvidoria da Prefeitura de São Paulo?

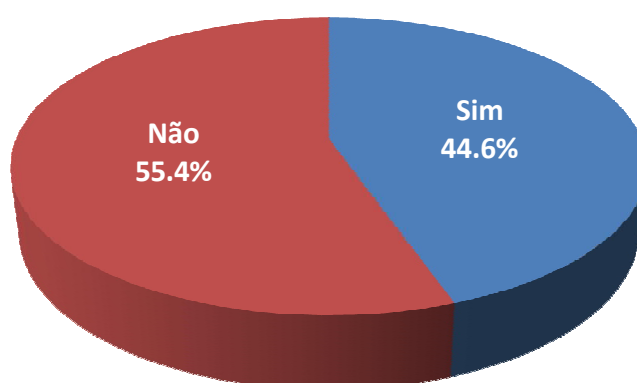


Gráfico 1: respostas da primeira questão do questionário.

Os dados coletados nos permitem inferir que a maior parte da amostra (55,4%) sequer ouviu falar sobre a Ouvidoria Geral da cidade de São Paulo. Vale ressaltar que a pergunta não avaliava se o questionado sabia o que era a Ouvidoria nem mensurava esse grau de conhecimento. Certamente, esse é um dado alarmante, visto que os cidadãos da cidade de São Paulo não conhecem um importante meio de comunicação com o poder público.

Também se pode afirmar que os resultados obtidos dentre os entrevistados na Avenida Paulista e na Rua Barão de Itapetininga foram semelhantes. Entretanto, os resultados obtidos dentre os funcionários da empresa Amplimag destoaram desse padrão, já que a maioria destes já ouvira falar da Ouvidoria. Uma hipótese bastante plausível desse fato é o de que a empresa emprega, sobretudo, mão de obra bastante qua-

lificada e com um bom nível cultural. Sendo assim, é de se esperar que estes tenham maior acesso à informação e, portanto, conheçam a Ouvidoria.

3.2.2 Você já usou os serviços dessa Ouvidoria?

Com essa questão, que foi aplicada apenas àqueles que responderam “sim” na pergunta anterior, objetivou-se verificar se os cidadãos que conheciam a Ouvidoria a viam como um órgão acessível ao cidadão. Secundariamente, também queríamos verificar o quão disponível para o cidadão o órgão se mostra, partindo do pressuposto que, dentre os cidadãos que conheciam a Ouvidoria, estes recorreriam à Ouvidoria em uma forma diretamente proporcional à acessibilidade do órgão a este cidadão.

Local	Sim		Não	
Av. Paulista	17	(13,4%)	110	(86,6%)
R. Barão de Itapetininga	8	(19,0%)	34	(81,0%)
Amplimag	1	(5,6%)	17	(94,4%)
Total	26	(13,9%)	161	(86,1%)

Tabela 2: respostas da segunda questão do questionário.

Você já usou os serviços dessa Ouvidoria?

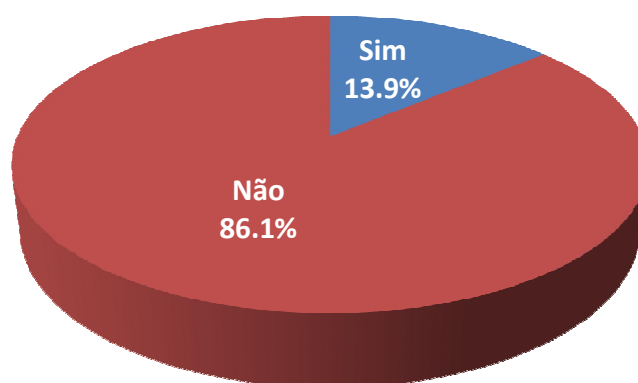


Gráfico 2: respostas da segunda questão do questionário.

Dentre aqueles que já ouviram falar da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, a maioria (86,1%) nunca recorreu ao órgão para tentar solucionar algum problema. Uma das suposições válidas para justificar esse fato é de que ainda falta informação à população sobre quais as reais atribuições da instituição, bem como das formas com que este pode auxiliar na resolução de problemas inerentes ao poder público. Um dos dados fornecidos durante a visita à Ouvidoria comprova essa suposição: cerca de 50% das pessoas que procuram a Ouvidoria não sabem das reais atribuições do órgão.

Associando essa informação fornecida durante a visita com os dados obtidos pelos questionários, pode-se afirmar que apenas 13,9% da amostra já utilizaram os serviços da Ouvidoria e, mesmo dentre esse pequeno percentual, apenas cerca da metade faz uso correto do órgão.

3.2.3 Qual foi sua impressão?

Esta última questão tem a finalidade de verificar se o cidadão que respondeu “sim” na questão anterior ficou – ou não – satisfeito com a atuação da Ouvidoria no que tange à resolução da sua demanda. Com isso, podemos medir, qualitativamente, o nível de satisfação da população quanto às atividades do órgão.

Local	Boa		Ruim		Indiferente	
Av. Paulista	14	87,5%	2	12,5%	0	0,0%
R. Barão de Itapetininga	3	37,5%	4	50,0%	1	12,5%
Amplimag	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	18	72,0%	6	24,0%	1	4,0%

Tabela 3: respostas da terceira questão do questionário.

Qual foi sua impressão?

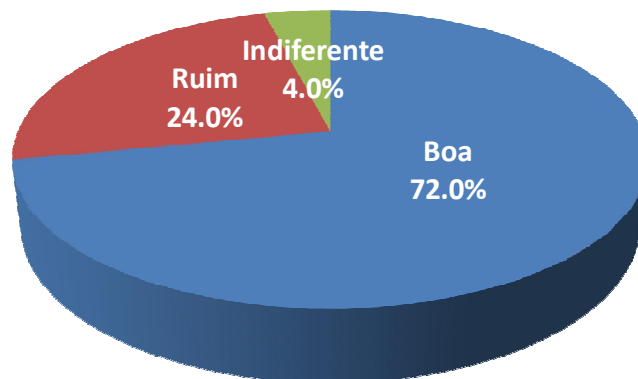


Gráfico 3: respostas da terceira questão do questionário.

Observando a porcentagem de cada categoria de resposta, pode-se dizer que a maioria dos questionados (72%) ficou satisfeitos com os resultados obtidos com as demandas feitas à Ouvidoria. Isso nos permite inferir que, embora apenas uma pequena parcela da população recorra a esse órgão, aqueles que o fazem têm seus anseios atendidos. Sendo assim, uma conclusão possível para este dado é a de que o funcionamento da Ouvidoria é adequado, mas ainda falta uma maior difusão da existência e do funcionamento desse órgão perante os cidadãos.

3.3 Teste

Considerando nossas possibilidades e o tempo limitado disponível para a realização do trabalho, tentou-se verificar na prática o serviço da Ouvidoria, abrindo um protocolo. Entretanto, seria inadequado encaminhar um problema diretamente, sem seguir o trâmite apontado por nossos próprios estudos. Sendo assim, seria necessário primeiramente reclamar perante o órgão responsável, aguardar pela resposta para, então, se o caso não tivesse sido solucionado da maneira adequada, procurar os serviços da Ouvidoria.

Levando em conta esses aspectos, encaminhamos uma reclamação à Prefeitura de São Paulo através de e-mail, notificando buracos na Rua Domingos Marchetti, localizada no bairro do Limão. A resposta inicial da Prefeitura (no dia 20 de outubro de 2008) foi que a reclamação seria encaminhada ao órgão responsável e pedia que aguardássemos a manifestação do setor competente quanto às providências cabíveis.

No dia seguinte, recebemos outra mensagem da Prefeitura, pedindo o cadastramento do pedido através do telefone 156 ou pelo SAC, para o fornecimento de um número de protocolo pelo qual seria possível consultar o andamento do pedido futuramente.

O foi curioso foi que o recapeamento da rua foi executado durante o intervalo de dois dias em que obtivemos as respostas acima. Possivelmente ocorreu uma coincidência, e o problema deve ter sido solucionado devido a reclamações anteriores. Neste caso particular o serviço da Prefeitura foi eficaz quanto às suas competências.

3.4 Levantamento de dados

A execução do levantamento de dados quantitativo e comparativo foi realizada utilizando os dados contidos nos relatórios anuais e trimestrais divulgados pela Ouvidoria de São Paulo, em consonância com a Lei 13.167/01, e dados divulgados pela SEMPLA (Secretaria Municipal de Planejamento). A partir da coleta, elaborou-se tabelas, gráfico e mapas cujo objetivo é ampliar a compreensão das atividades realizadas pelo órgão, além de esclarecer alguns pontos controversos. Cabem algumas observações: no ano de 2001, as subprefeituras ainda não estavam em pleno funcionamento, portanto os protocolos gerados pelas secretarias correspondem ao total anual; também em 2001, a quantidade de elogios e sugestões não foi divulgada; os relatórios de 2002 e 2003 fornecem apenas a soma total de elogios e sugestões, sem distingui-los; os dados referentes a denúncias de corrupção não foram publicados nos relatórios anuais de 2006 e 2007.

Total anual de ocorrências (reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios)								
Ano	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	Total
Protocolos gerados	7472	6472	3995	10595	17763	20341	22282	88920

Tabela 4: total anual de ocorrências.

Total anual de ocorrências (reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios)

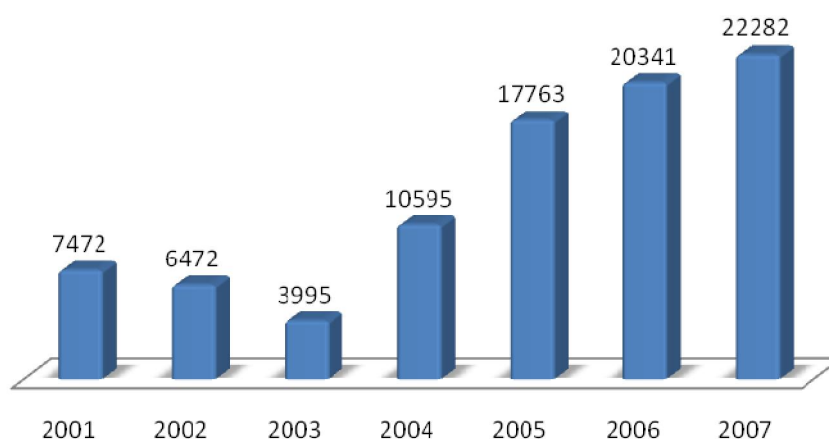


Gráfico 4: crescimento no número de protocolos.

Observa-se um aumento expressivo, no decorrer dos anos, no número de protocolos gerados (que correspondem a atendimentos referentes a reclamações, solicitações, denúncias, sugestões ou elogios que geraram processos). Isto decorre principalmente da popularização do serviço, da realização de campanhas de divulgação e da reestruturação da central de atendimento, realizada em 2007, com o aumento de números de pontos de atendimentos no telefone 0800, a diversificação dos meios de atendimento, capacitação da equipe, entre outros fatores. A diminuição dos expedientes protocolados entre 2001 e 2003 foi consequência da descentralização administrativa (OUVIDORIA, 2003).

Distribuição dos protocolos entre secretarias e subprefeituras								
Ano	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	Total
Subprefeituras	*	2835	2157	4919	5367	6222	6668	28168
Secretarias, empresas e autarquias	7472	3637	1838	5676	12396	14119	15614	60752

Tabela 5: quantidade de protocolos gerados.

Apresenta-se na tabela 5 a distribuição de protocolos entre as subprefeituras e as secretarias, empresas ou autarquias do município. As 31 subprefeituras da cidade de São Paulo são responsáveis pela maior parte dos serviços de manutenção urbana e às atividades de zeladoria da cidade. Já as secretarias, empresas e autarquias são os Órgãos Públicos: consistem em divisões das entidades estatais na administração direta e também a autárquica e fundacional na administração indireta, além das empresas públicas e as sociedades de economia mista, ou seja, são os organismos fundamentais pelos quais o poder público exerce a prestação do serviço público ou de utilidade pública. As secretarias, empresas e autarquias da máquina pública municipal geraram mais que o dobro de reclamações, em comparação com as subprefeituras. Isto se deve em particular ao volume enorme de reclamações ao ILUME (Departamento de Iluminação Pública), fato que será verificado na tabela XX (2004-2007).

Deste expressivo número de 88920 protocolos gerados até o fim do ano de 2007, apenas 206 referiam-se a elogios e 565 a sugestões. Em contrapartida, foram recebidas 1497 denúncias de natureza grave, como por exemplo, corrupção e desvio de verbas. Os dados são expressos na tabela 6.

Elogios, sugestões e denúncias graves								
Ano	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	Total
Elogios	*	113	16	11	18	4	44	206
Sugestões	*	*	*	64	122	100	279	565
Denúncias graves	699	344	209	181	64	*	*	1497

Tabela 6: classificação dos protocolos gerados.

No ano de 2001, além dessas 699 denúncias, a Ouvidoria assumiu as atividades da extinta Corregedoria do município (OUVIDORIA, 2005). Ao todo, 1512 funcionários foram denunciados naquele ano, sendo aplicadas 288 punições e 41 demissões. Em

2002, foram instaurados 344 processos de apuração, observando-se uma queda em relação ao período anterior. Nesse ano, 98 servidores foram afastados de suas atividades, e 17 perderam a função pública. Em atendimento às recomendações da Ouvidoria, foi editada a Portaria 382/2002, da Secretaria de Gestão Pública, que criou novos procedimentos que indicam exatamente a última tramitação dos processos pelo sistema, citando, inclusive, o nome do servidor responsável (OUVIDORIA, 2002). Com isso, estabeleceu-se maior controle e impediu-se a prática de novos delitos. No ano de 2003, 61 servidores efetivos perderam a função pública. No ano de 2004, o número de denúncias continuou a cair: foram abertos 181 procedimentos. Além disso, 56 servidores da Superintendência do Serviço Funerário perderam a função pública dentre os 161 inquéritos concluídos. No ano de 2005, foram desligados 64 servidores dos quadros funcionais da Prefeitura e outros dois tiveram suas aposentadorias cassadas. A Ouvidoria tem mantido sigilo com relação a esse assunto desde o ano de 2006.

Na seqüência, apresentamos os problemas ou natureza mais reclamados no período compreendido entre janeiro de 2004 e dezembro de 2007.

Os problemas mais reclamados entre 2004 – 2007						
Natureza	2004	2005	2006	2007	Totais	Totais (%)
Iluminação Pública	3876	8940	10236	7408	30460	64,12%
Jardinagem	746	1342	1371	1782	5241	11,03%
Qualidade no Atendimento	91	751	1064	1086	2992	6,30%
Perturbação do silêncio	874	999	671	759	3303	6,95%
Buraco em Via Pública	671	853	891	873	3288	6,92%
Comércio Irregular	400	483	544	795	2222	4,68%

Tabela 7: classificação dos protocolos quanto ao tipo da solicitação.

Problemas mais reclamados no período 2004-2007

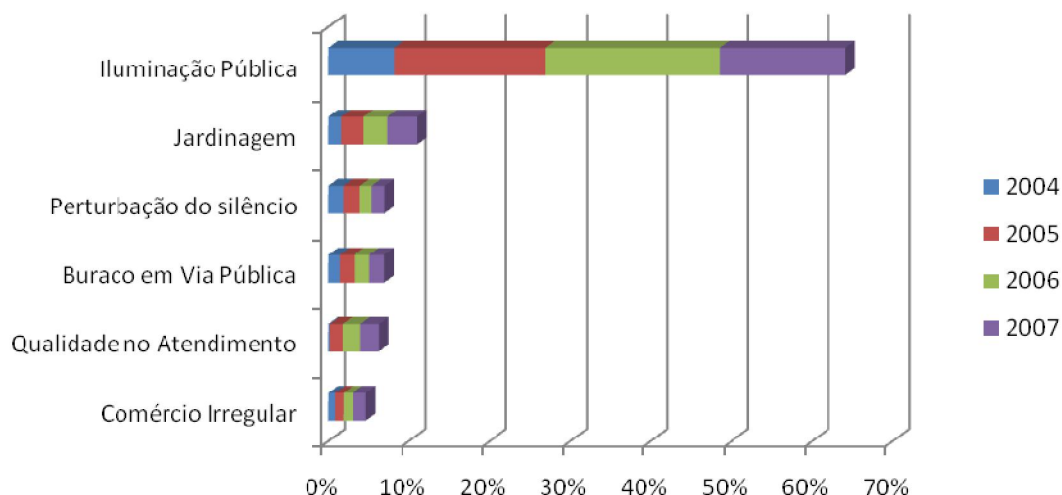


Gráfico 5: comparativo entre os tipos dos problemas e o período.

As justificativas apontadas pela Prefeitura para a enorme quantidade de reclamações ao ILUME são a falta de investimento no setor ao longo dos anos, procedimentos a adequar e condições climáticas. Em 2001, quando a Prefeitura assumiu a responsabilidade pela iluminação pública, cerca de 30% dos postes foram desligados. Por exemplo, até o ano de 2006 havia inadequação do procedimento estabelecido pelo departamento junto à Central de Atendimento 156, que garantia prazo de 48 horas aos munícipes para solução dos serviços reclamados. Esgotadas 48 horas, o munícipe apresentava reclamação na Ouvidoria, sendo que, na maioria das vezes, o problema era solucionado no mesmo dia do registro dos dados, antes mesmo que a Ouvidoria oficiasse o ILUME (OUVIDORIA, 2004). Além disso, há um grave problema na cidade: a forte incidência de furtos de cabos. São cerca de 110 mil metros lineares ao mês prejudicando cerca de 100 mil munícipes (OUVIDORIA, 2006).

A segunda maior demanda dos munícipes, a jardinagem, envolve conservação de áreas verdes, neutralização de raízes, plantio, e principalmente poda e remoção de árvores.

As reclamações trazidas pelo munícipe à Ouvidoria consubstanciam aquelas que continuaram sem atendimento ou solução definitiva após terem sido registradas pelo SAC. Sendo assim, no que diz respeito às reclamações sobre serviços não executados pelos órgãos do Município, SAC e Ouvidoria configuram canais distintos de reclamação e os números que expressam devem ser analisados sob diferentes perspectivas e pautados em parâmetros diversos.

Do exposto, decorrem duas considerações. A primeira é que as reclamações providas da Ouvidoria merecem tratamento diferenciado, pois referem-se a reclamações sobre serviços que deixaram de ser atendidos por meio de SACs, na primeira solicitação do munícipe. Ou seja, as subprefeituras e secretarias deveriam priorizar o atendimento das reclamações feitas à Ouvidoria, considerando que a solicitação expressa dos órgãos por ela já indica uma expectativa frustrada de atendimento da demanda do munícipe. A outra consideração, como decorrência inclusive da anterior, é que a Ouvidoria, no cumprimento de seu objetivo primordial de fortalecer a cidadania, não pode restringir o acesso do munícipe aos canais de comunicação com este órgão, dada a grande importância de que se revestem as demandas apontadas pelos mesmos também para a Administração.

O prazo médio de solução dos casos passou de 150 dias em 2001, para cerca de 40 dias em 2004. Dentre os principais motivos apontados pelos relatórios para esse avanço está o treinamento e aperfeiçoamento constante do pessoal, a remodelação do Sistema de Informação e Documentos, a reestruturação da central 0800, o desenvolvimento de novas ferramentas e a mudança de sede.

Prazo médio de solução dos casos (dias)			
2001	2002	2003	2004
150	120	80	40

Tabela 8: prazo médio para a conclusão dos protocolos.

Com relação ao número de protocolos abertos e solucionados, obteve-se dados do período entre 2003 e 2007. Cabe frisar que os dados de 2003 são a somatória do período 2001-2003, portanto 72% de todos os protocolos recebidos ao final de 2003 haviam sido resolvidos.

Segundo as informações obtidas em nas entrevistas, a solução se dá quando há o recebimento de uma resposta do órgão reclamado indicando que o problema será resolvido; a Ouvidoria não avalia esse prazo nem verifica se o problema foi solucionado dentro dele. Isso ocorre porque assumem o seguinte pressuposto: se o munícipe não reclamou novamente, o problema realmente foi resolvido. Além disso, baseiam no conceito de fé pública que, segundo FERREIRA (1987) é “a presunção legal de autenticidade, verdade ou legitimidade de ato emanado de autoridade ou funcionário autorizado, no exercício de suas respectivas funções.”

Protocolos (processos) abertos x solucionados						
Ano	2003	2004	2005	2006	2007	Total
Abertos	17682	28524	17763	20341	22282	106592
Solucionados	12648	18571	9290	18082	16906	75497
Pendentes	5034	4519	8473	2259	5376	31095
Solucionados (%)	72%	65%	52%	89%	76%	71%

Tabela 9: quantidade de protocolos abertos e dos que foram solucionados.

Os casos solucionados no ano de 2007, por exemplo, podem referir-se a protocolos abertos em 2006 ou 2005. Portanto, a média de soluções (respostas ou atitudes tomadas pelas subprefeituras, secretarias, autarquias ou empresas) foi de cerca de 70% de todos os casos.

Média de entrada no período 2004 - 2007						
Mídia	2004	2005	2006	2007	Total	Total (%)
Telefone	8381	15987	17968	18839	61175	86%
Pessoalmente	720	888	1147	1443	4198	6%
Carta	191	533	388	863	1975	3%
Fax	127	179	357	751	1414	2%
Outros (e-mail, ofício, matéria na mídia)	1176	176	481	386	2219	3%
Total	10595	17763	20341	22282	70981	100%

Tabela 10: meios de contato utilizados pelos munícipes.

A tabela acima mostra qual o meio utilizado por reclamação, elogio ou sugestão que gerou protocolo entre os anos de 2004 e 2007. Após a mudança de sede, ocorrida

em 2003, as acomodações da Ouvidoria tornaram-se mais amplas, oferecendo maior conforto aos munícipes e melhores condições de trabalho. A localização próxima a duas estações de metrô e por onde circula grande quantidade de linhas de ônibus facilitaram o acesso ao órgão, o que explica as 4198 reclamações recebidas pessoalmente na Casa da Cidadania. A mídia de entrada mais utilizada é o telefone 0800 com 86% do total, pois este meio alia a comodidade à gratuidade. Cartas, faxes, e-mails e matérias na mídia (quer sejam publicadas em revistas e jornais, quer sejam radiofônicas ou televisivas) somaram 5608 contribuições, cerca de 8% do total.

Considerando-se apenas número de protocolos abertos, não há como apurar a quantidade de munícipes que desistiram de reclamar. Em 2005, por exemplo, o total de ligações perdidas foi de 72.544, o que correspondeu a cerca de 40% do número total de munícipes que procuraram a Ouvidoria Geral do Município.

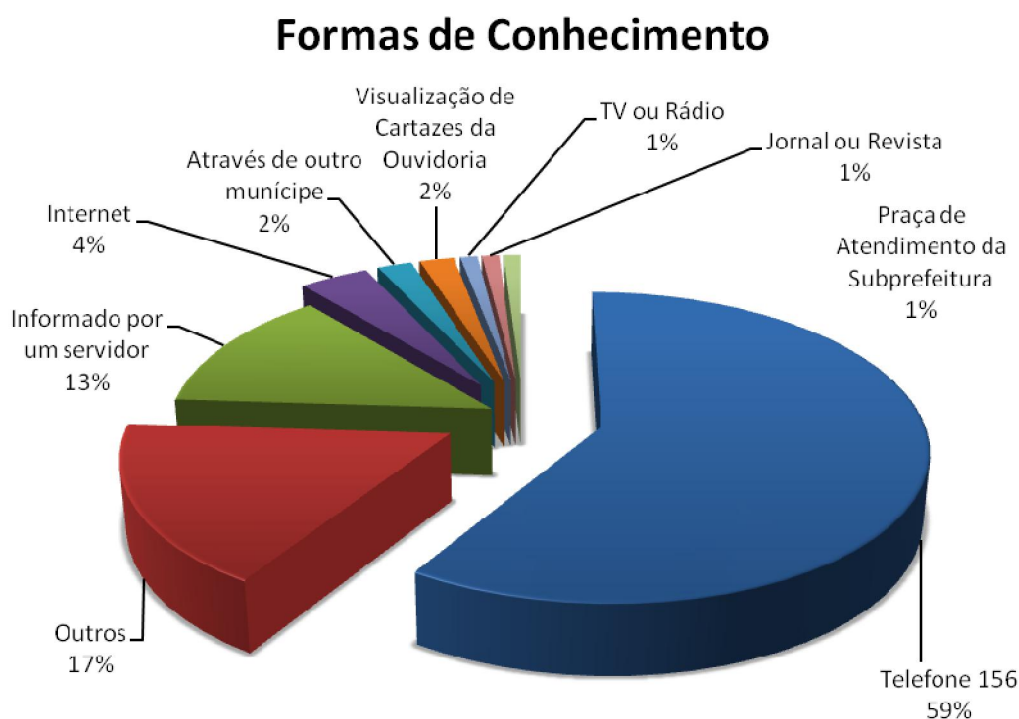
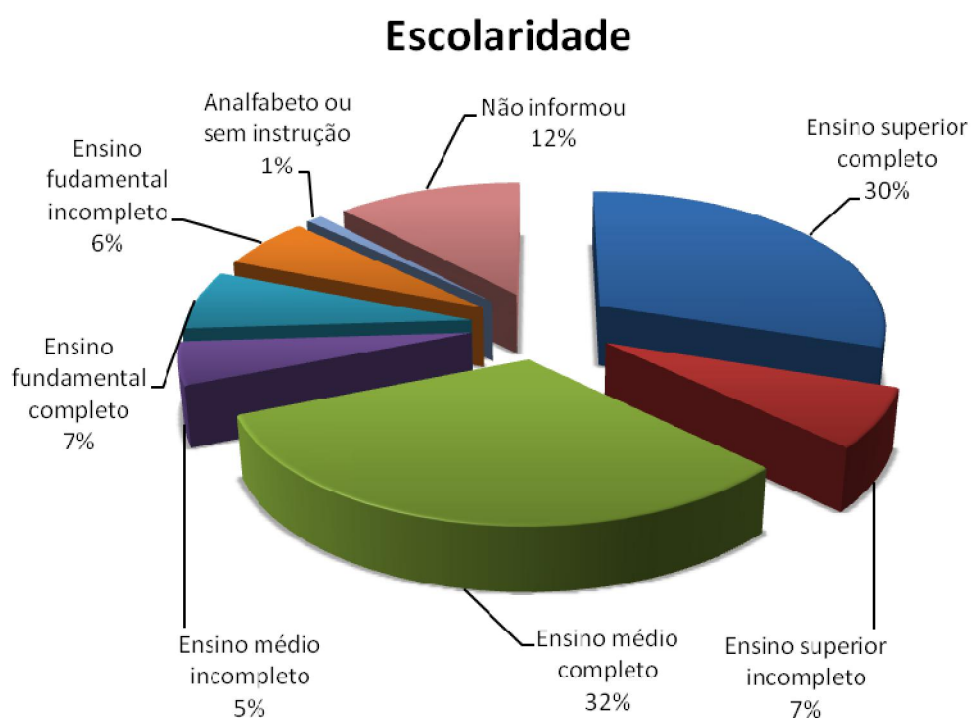


Gráfico 6: formas de divulgação da Ouvidoria e eficácia destes.
Fonte: Relatório Anual de Atividades de 2005, p. 27.

A lei de 13 de julho de 2005, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público no Município de São Paulo, estabelece, entre outros direitos básicos do usuário, o direito à informação, especificando ainda os meios de comunicação por “sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros” além de “informação computadorizada, sempre que possível”. Dessa forma, o gráfico ilustra as formas pelas quais os cidadãos chegaram ao conhecimento da existência da Ouvidoria da prefeitura de São Paulo, tendo como seu maior divulgador o telefone 156 (59%), seguido de outros meios não especificados (17%). Um aspecto notório nos dados é a baixa porcentagem de pessoas que conhecem a Ouvidoria pelos seus próprios meios de divulgação, ou seja, cartazes (2%), internet (4%), entre outros estabelecidos pela lei. No relatório anual do mesmo ano, o órgão admite as dificuldades de comunicação entre a instituição e o cidadão, mesmo com o aumento de 138% nas manifestações entre os anos de 2001 e 2005.



*Gráfico 7: perfis de escolaridade dos munícipes que contatam a Ouvidoria.
Fonte: Relatório Anual de Atividades de 2005, p. 27.*

O gráfico ilustra a escolaridade da população que se manifesta por meio da Ouvidoria. Os que menos recorrem ao órgão são os analfabetos (1%) e pessoas com ensino fundamental incompleto (6%) enquanto os que mais recorrem são as pessoas que concluíram o ensino médio (32%) e as que possuem superior completo (30%).

A tabela ordenada pelo número de atendimentos realizados pela ouvidoria por subprefeitura em 2007, em compara a garantia dos de direitos humanos segundo os dados da Comissão Municipal de Direitos Humanos com os dados da população fornecidos também por ela.

Atendimentos por subprefeitura x população x garantia dos direitos humanos				
Id.	Subprefeitura	Atendimentos	População	Garantia
1	Sé	409	349.813	Boa
2	Pirituba/ Jaraguá	400	413.120	Média
3	Lapa	398	263.181	Boa
4	Butantã	359	377.567	Boa
5	Vila Mariana	358	304.858	Alta
6	Itaquera	355	502.823	Baixa
7	Penha	348	475.678	Boa
8	Santana/ Tucuruvi	342	318.282	Alta
9	Pinheiros	317	253.895	Alta
10	Moóca	302	294.892	Média
11	Casa Verde/ Cachoeirinha	277	311.652	Baixa
12	Socorro	256	619.644	Precária
13	Santo Amaro	253	212.794	Boa
14	Freguesia/ Brasilândia	242	402.437	Baixa
15	Vila Prudente/ Sapopemba	227	519.464	Média
16	Cidade Ademar	222	385.841	Precária
17	Ipiranga	208	428.173	Boa
18	M'Boi Mirim	201	514.374	Precária
19	Campo Limpo	172	538.853	Baixa
20	Tremembé/Jaçanã	162	267.529	Baixa
21	Vila Maria/ Vila Guilherme	128	292.244	Média
22	Jabaquara	117	214.074	Baixa
23	São Mateus	115	409.478	Precária
24	Itaim Paulista	104	379.131	Precária
25	Aricanduva/ Vila Formosa	92	262.155	Boa
26	São Miguel Paulista	86	394.880	Precária
27	Ermelino Matarazzo	59	206.072	Média

Id.	Subprefeitura	Atendimentos	População	Garantia
28	Guaianases	47	274.950	Precária
29	Parelheiros	44	130.587	Baixa
30	Perus	34	131.713	Média
31	Cidade Tiradentes	34	229.606	Precária

Tabela 11: comparativo entre a atuação da Ouvidoria na área de cada subprefeitura e o IDH da região.

Objetivando compreender as demandas registradas na Ouvidoria numa dimensão mais ampla, foi realizada a comparação entre os dados de entrada de reclamação por subprefeitura e o Mapa SIM - Direitos Humanos. O mapa abaixo foi construído a partir das informações que compõem o Sistema Intraurbano de Monitoramento dos Direitos Humanos, criado pela Comissão Municipal de Direitos Humanos (CMDH). Ele inclui variáveis agregadas em cinco diferentes dimensões: socioeconômica, violência, criança e adolescente, mulher e negro. Essas dimensões, tomadas em seu conjunto, permitem uma análise da garantia dos direitos humanos em cada uma das 31 subprefeituras da cidade de São Paulo.

Mapa dos Direitos Humanos

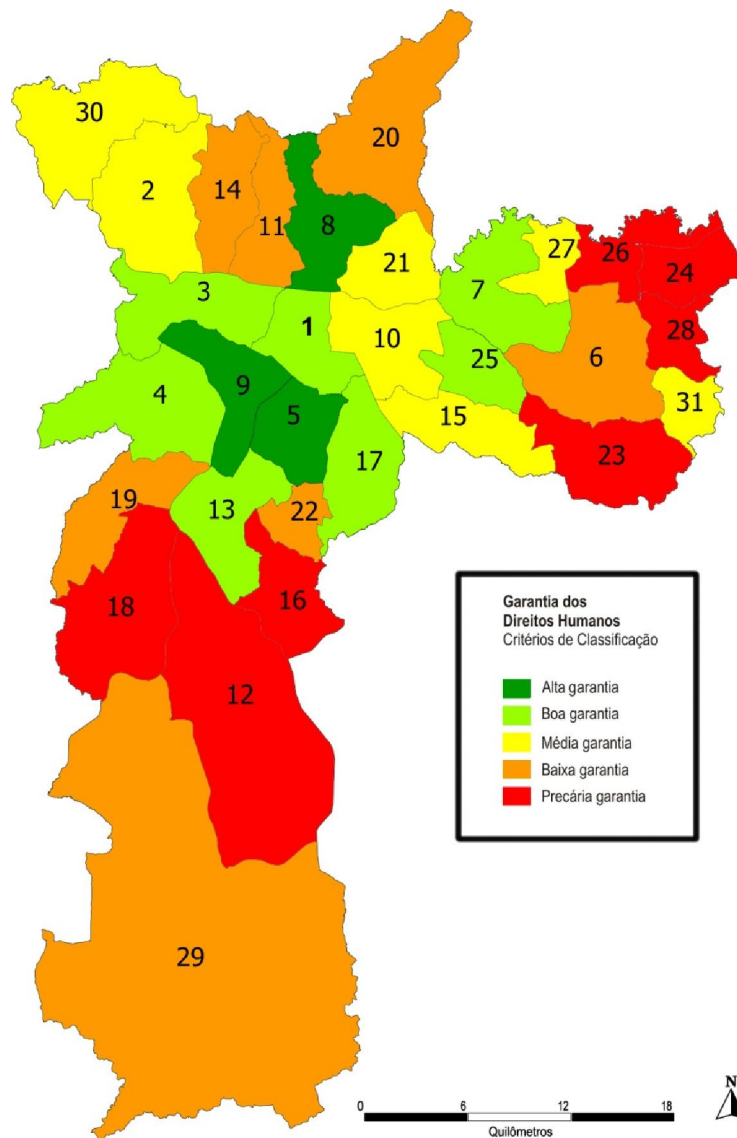


Figura 2: mapa dos Direitos Humanos.
Fontes: Ouvidoria, 2008; SIM Direitos Humanos, 2006; IBGE

O mapa a seguir distribui as subprefeituras em cinco estratos, de acordo com a quantidade de reclamações registradas para cada conjunto de dez mil habitantes.

Número de reclamações para 10.000 habitantes

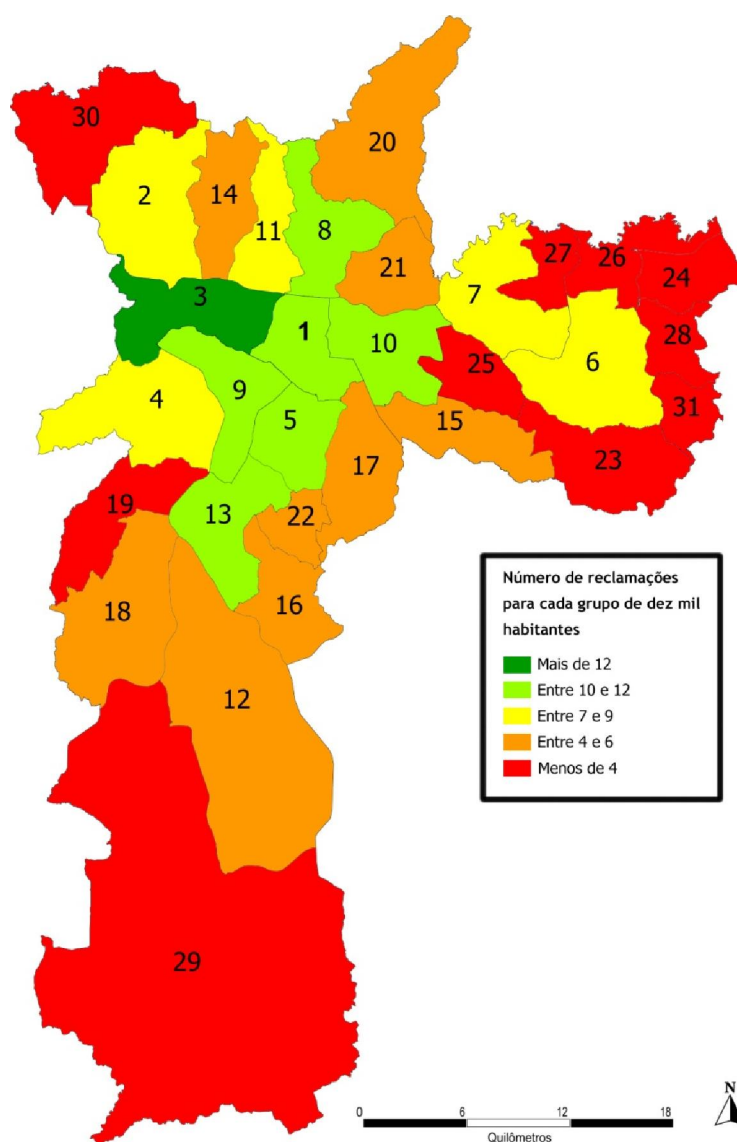


Figura 3: número de reclamações para cada 10.000 habitantes.
Fontes: Ouvidoria, 2008; SIM Direitos Humanos, 2006; IBGE

Pela figura 3, observa-se que a região periférica da capital concentra a maior parte das subprefeituras com garantia dos direitos considerada baixa ou precária, significando, por exemplo, falta de infra-estrutura. Além disso, verifica-se que dentre as subprefeituras com garantia baixa ou precária, a que apresentou o maior número de reclamações à Ouvidoria foi subprefeitura do Socorro (número 14 no mapa), com 256, para uma população de mais de 619 mil pessoas, a maior da cidade. São cerca de

quatro queixas para cada conjunto de 10000 habitantes. Em contrapartida, residentes na Vila Mariana (número 5), considerada com alta garantia de direitos humanos, apresentaram 358 reclamações em 2007, cerca de uma para cada mil habitantes.

Este pequeno recorte permite concluir duas coisas: primeiro, há uma baixa participação da população, mesmos nos locais considerados com alta garantia de direitos humanos (que implica boa infra-estrutura, alto IDH, entre outros); segundo, locais carentes têm uma participação ainda mais baixa, bastando observar que das dez subprefeituras com menos reclamações, em duas garantia dos direitos humanos é baixa em e cinco é precária. Corroborando essas afirmações, o Relatório Anual 2007 (OUVIDORIA, p. 11) levantou quatro possibilidades para explicar este quadro:

- A precária condição de vida está relacionada ao baixo índice de exigência do cumprimento adequado da prestação dos serviços públicos.
- Apesar de gratuitos, os meios de atendimento ao munícipe ainda são de difícil acesso.
- Desconhecimento da população de seus direitos e dos meios disponíveis para manifestar sobre o serviço público.
- Parte da população vive em áreas de assentamento irregular, o que impede/inibe sua manifestação.

Estudos mais aprofundados, focados especificamente nessa área, são necessário para apontamentos conclusivos. No presente estudo apenas a dimensão do desconhecimento da população foi abordada, através de enquete no item 3.2.

4. Conclusão e Considerações Finais

Os dados levantados da bibliografia, comparados com as entrevistas realizadas na Ouvidoria Geral de São Paulo permitiram inferir que o órgão é eficaz no que tange a seus objetivos. A missão da Ouvidoria é "aprimorar a qualidade dos serviços prestados à população e promover a interlocução entre o munícipe e as instituições públicas" e, com os resultados expostos no presente relatório, podemos verificar que isso, de fato, ocorre. A Ouvidoria realmente incentiva constantemente o melhor funcionamento dos órgãos públicos, por meio dos ofícios enviados com reclamações, sugestões e elogios dos munícipes, além de incentivar alterações mais estruturais nos órgãos responsáveis pelas áreas com maior índice de reclamações.

Entretanto, pode-se apontar alguns pontos falhos. Com a aplicação da enquete nos cidadãos da Cidade de São Paulo, foi possível demonstrar que uma grande parte dos questionados nunca, sequer, ouviram falar da Ouvidoria. Isso nos leva a questionar os mecanismos de divulgação do Órgão, dado que para haver uma boa "interlocução entre o munícipe e as instituições públicas", esta primeira classe deve ter um conhecimento adequado sobre o que é a Ouvidoria, bem como sobre suas atribuições, capacidades e limitações. Embora a cidade de São Paulo tenha um volume populacional grande e o órgão seja novo, os mecanismos de divulgação deste não foram considerados eficazes, sendo necessário expandir as suas campanhas de divulgação e a abrangência. Por outro lado, não se pode atribuir a responsabilidade deste fato exclusivamente à Ouvidoria, dado que é necessário que os cidadãos participem mais ativamente do cenário público municipal, conhecendo seus direitos e deveres, atuando ativamente nos temas relevantes a si mesmo e a sociedade.

Os problemas de uma cidade com a dimensão de São Paulo são bastante complexos e nem sempre podem ser resolvidos fácil e rapidamente, pois envolvem uma variada gama de fatores condicionantes. Por esse motivo e, também, pelo fato de a maioria das pessoas não compreenderem o real papel da Ouvidoria, pode ocorrer uma frustração do munícipe devido ao fato de ele não conseguir, em alguns casos, resolver de forma simples seus problemas relativos aos serviços públicos. Entretanto, este fato

não compromete a eficácia da Ouvidoria, dado que os fatores citados não podem ser diretamente relacionados a ela e a seus objetivos e missão.

Por fim, foi possível inferir que a Ouvidoria pode não resolver diretamente os problemas, mas demonstra ter uma grande influência nos demais órgãos na busca por respostas e soluções, além de exercer um papel importante na aproximação da população com os órgãos públicos.

5. Referências Bibliográficas

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988.

SÃO PAULO. Decreto nº 40284, de 12 de Janeiro de 2001. **Institui no Gabinete da Prefeita a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, e dá outras providências**. São Paulo, SP: Imprensa Oficial, 2001.

SÃO PAULO. Lei nº 13167, de 05 de julho de 2001. **Cria a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo e dá outras providências**. São Paulo, SP: Imprensa Oficial, 2001.

SÃO PAULO. Lei 14.029, de 13 de julho de 2005. **Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de São Paulo**. São Paulo, SP: Imprensa Oficial, 2005.

SÃO PAULO. Lei 14.141, de 27 de março de 2006. **Dispõe sobre o processo administrativo na Administração Pública Municipal**. São Paulo, SP: Imprensa Oficial, 2006.

SÃO PAULO. Lei nº 14.173, de 26 de junho de 2006. **Estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de São Paulo**. São Paulo, SP: Imprensa Oficial, 2006.

ALVES JÚNIOR, MÁRIO NELSON. **A Contribuição Estratégica das Ouvidorias para a Melhoria dos Serviços Prestados pelas Organizações**: Um Estudo de Caso na Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina. Florianópolis: Universidade do Estado de Santa Catarina, 2002. 168 p.

ALVES JÚNIOR, MÁRIO NELSON. **Garantindo a efetividade das Ouvidorias**. Disponível em: <<http://www.ond.com.br/download/artigo1.pdf>>. Acesso em: 27 ago. 2008.

AMARAL FILHO, Marcos Jordão Teixeira do. **O ombudsman e o controle da administração**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo: Ícone, 1993.

BASTOS, LUÍS EDUARDO PASCHOAL. Organizações públicas brasileiras: a busca de eficiência, da eficácia ou da efetividade? **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 27 (4), p. 142-146, out/dez, 1993.

CHIAVENATO, IDALBERTO. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Campus, 2004. 664 p.

COMPARATO, BRUNO KONDER. **As Ouvidorias de Polícia no Brasil: Controle e Participação**. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2005. 262 p.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Colóquio internacional discute experiências das ouvidorias públicas**. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/Imprensa/Noticias/2008/noticia11008.asp>>. Acesso em: 01 nov. 2008.

FELIX, LUIZ ANTÔNIO. **Instrumentos Inovadores em Gestão Pública: Um Estudo Exploratório**. São Paulo: FEA-USP, 1999. 341 p.

FERREIRA, AURÉLIO BUARQUE DE HOLLANDA. **Pequeno Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Civilização, 1987. 1335 p.

FRANCO, RAIMUNDO BENONI. **A Ouvidoria como instrumento na Relação Sociedade e Instituições**: Ouvidoria da Companhia Energética de Minas Gerais. Belo Horizonte: Fundação João Pinheiro, 2006. 78 p.

LYRA, RUBENS PINTO. **Ações de Cidadania**: A Experiência da Universidade Federal da Paraíba e o Instituto da Ouvidoria. In: Seminário Ações da Cidadania. n. 169. Brasília, 2001. (Série Ação Parlamentar). p. 116-123.

LYRA, RUBENS PINTO (org.). **A Ouvidoria no Brasil**. São Paulo: Associação Brasileira de Ouvidores: Imprensa Oficial do Estado do São Paulo. São Paulo, SP, 2000. 119p.

LYRA, RUBENS PINTO. **Ouvidoria Pública, Modernização e Democracia**. Disponível em <http://www.dhnet.org.br/direitos/militantes/rubenspinto/rubelyra_ouv_pub_modernizacao.pdf>. Acesso em: 02 set. 2008.

MARIO, CAMILA GONÇALVES DE. Ouvidorias Públicas Municipais no Brasil: Possibilidades e Desafios. In: *Congresso Brasileiro de Direito Urbanístico*, 2007. São Paulo: Instituto Brasileiro de Direito Urbanístico, 2007. Disponível em: <<http://www.ibdu.org.br/imagens/OuvidoriasPublicasMunicipaisnoBrasil.pdf>>. Acesso em: 2 nov. 2008.

MARIO, CAMILA GONÇALVES DE. **Ouvidorias Públicas Municipais no Brasil**. Campinas: Pontifícia Universidade Católica, 2006. 142 p.

MAXIMIANO, ANTÔNIO CÉSAR AMARU. **Teoria Geral da Administração**: da Revolução Urbana à Revolução Digital. 6ª Edição. São Paulo: Atlas, 2006. 491 p.

NACFUR, ANIS. **A Realidade de uma Ouvidoria.** Disponível em: <http://www.ouvidoria.unicamp.br/textos/A_realidade_de_uma_Ouvidoria.pdf>. Acesso em 26 ago. 2008.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório do Primeiro Trimestre / Janeiro a Março de 2005.** São Paulo: 2005.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório do Segundo Trimestre / Abril a Junho de 2005.** São Paulo: 2005.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório do Terceiro Trimestre / Julho a Setembro de 2005.** São Paulo: 2005.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório do Primeiro Trimestre / Janeiro a Março de 2006.** São Paulo: 2006.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório do Segundo Trimestre / Abril a Junho de 2006.** São Paulo: 2006.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório do Terceiro Trimestre / Julho a Setembro de 2006.** São Paulo: 2006.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório do Primeiro Trimestre / Janeiro a Março de 2007.** São Paulo: 2007.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório do Segundo Trimestre / Abril a Junho de 2007.** São Paulo: 2007.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório do Terceiro Trimestre / Julho a Setembro de 2007.** São Paulo: 2007.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório do Primeiro Trimestre / Janeiro a Março de 2008.** São Paulo: 2008.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório Anual 2002.** São Paulo: 2003.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório Anual 2003.** São Paulo: 2004.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório Anual 2004.** São Paulo: 2005.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório Anual 2005.** São Paulo: 2006.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório Anual 2006.** São Paulo: 2007.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório Anual 2007.** São Paulo: 2008.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO. Mapa dos Direitos Humanos. In: **Sistema Intraurbano de Monitoramento dos Direitos Humanos**. São Paulo: 2004. Disponível em: <http://ww2.prefeitura.sp.gov.br/sim_dh/apresentacao.html>. Acesso em: 30 out. 2008.

REDDIN, WILLIAN. **Eficácia Gerencial**. São Paulo: Atlas, 1977. 353 p.

VALDÉS, DAISY DE ASPER Y. Ética e Governança: Ouvidoria para a cidadania. In: III CICLO ÉTICA, 2006, Brasília. **Ética e Bem Comum**. Disponível em: <http://www.etical.org.br/arquivos/p13c/governanca_artigo.pdf>. Acesso em: 16 out. 2008.

VALDÉS, DAISY DE ASPER Y. Ouvidorias, Participação e Cidadania: elementos essenciais, desafios comuns. **Governança, Estado e Sociedade**. Brasília, UnB. Disponível em: <http://www.etical.org.br/arquivos/TDE5_Governanca.doc>. Acesso em: 16 out. 2008.

Apêndice A – Entrevista

1. No dia a dia, quais os principais acontecimentos na Ouvidoria?
2. Qual o “caminho” que uma solicitação percorre até ser resolvida?
3. Como são tratadas as sugestões e elogios?
4. O perfil socioeconômico daqueles que recorrem à Ouvidoria é traçado? Se sim, qual o perfil médio encontrado?
5. Nos relatórios divulgados pela Ouvidoria, há uma seção em que é mostrada a quantidade de “casos concluídos”. O que são esses casos concluídos (casos que foram realmente resolvidos ou também os que foram arquivados)?
6. Em números absolutos, quantos protocolos de atendimento foram solucionados em 2007 e 2008 (até o presente momento)? Quantos ainda estão pendentes?
7. Qual foi o tempo médio para a finalização de uma demanda em 2007?
8. Se houver muitas reclamações sobre um mesmo assunto, esse é tratado com maior prioridade em relação a uma demanda de apenas um cidadão?
9. Há diferença no tratamento de uma demanda referente a uma entidade pública e uma privada, mas que presta serviços à Prefeitura?
10. No geral, as pessoas que são atendidas pela Ouvidoria conhecem as reais atribuições do órgão?
11. Qual a quantidade aproximada e como são tratadas as reclamações que não podem ser atendidas?
12. Recentemente, foi divulgado que o número de reclamações recebidas pela ouvidoria diminuiu significativamente. Essa redução ocorreu porque o número de problemas foi, de fato, reduzido, porque a população passou a recorrer a outros meios para reclamar ou por outro motivo? Qual?
13. O orçamento e o atual quadro de funcionários da ouvidoria são adequados?
14. Quais as principais dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria?
15. Há planos de melhorias, expansão ou modificação da Ouvidoria? Quais?
16. Como é feita a divulgação da Ouvidoria e dos serviços prestados por ela?
17. O atendimento ao cidadão é feito diretamente pela Ouvidoria ou há uma empresa ou órgão intermediando?

18. Quais os pontos em que a Ouvidoria não é totalmente eficaz? Como isso poderia ser melhorado?
19. Quando há mudanças na gestão da Prefeitura, há alterações no quadro de funcionários e no funcionamento da ouvidoria?

Apêndice B – Questionário

1. Você já ouviu falar sobre a Ouvidoria da Prefeitura de São Paulo?

() Sim () Não

2. Você já usou os serviços dessa Ouvidoria?

() Sim () Não

3. Qual foi a sua impressão?

() Boa () Ruim () Indiferente

Apêndice C – Transcrição dos Diálogos

Mami Yasunaga

Por lei a ouvidoria deve divulgar quatros relatórios, três trimestrais e um anual, mas também divulgamos um mensal para dar agilidade e ajudar na administração pública.

Guia do cidadão: baseado no código do consumidor.

A distribuição desse material é feita nas praças de atendimento das subprefeituras e aonde há atendimento ao público, também possível fazer um download pela internet. Já o relatório tem tiragem baixíssima, são aproximadamente 500 exemplares que são enviados para subprefeituras, entre outros.

A ouvidoria foi criada justamente para defender os direitos do cidadão, e detectar os problemas dentro da prefeitura. Se torna uma ferramenta de gestão administrativa justamente por isso. Nós recebemos não só reclamações mas também sugestões. O 0800 é um dos telefones mais fáceis e de onde mais recebemos as sugestões, reclamações ou denúncias. Mas também há possibilidade de entrar em contato conosco via e-mail, carta ou pessoalmente.

Qualidade no atendimento, poda de árvores, iluminação, buracos são alguns dos problemas mais freqüentes que recebemos. A demanda chega, cadastra-se no sistema, dali vai pro técnico que avalia se há consistência na reclamação e encaminha para o setor responsável. No caso de falta de informações sobre a própria reclamação ou sobre o munícipe, há que se entrar em contato com a pessoa antes de formar um protocolo.

Como é a última instância, muitas vezes temos que acalmar as pessoas antes de atendê-las, mas é um trabalho que estamos acostumados a fazer.

Para onde ligar?

- Buracos - 156
- Iluminação pública (rua) – Prefeitura
- Iluminação, fiação – Eletropaulo

O que é considerado caso encerrado para ouvidoria – quando há uma resposta para a ouvidoria encaminhar ao município. Isso não significa exatamente que o problema foi resolvido. No caso de poda de árvores, há uma programação que envolve a ida de um agrônomo ao local e há determinado período programado para isso, sem contar que a publicação no diário oficial também será feita, há uma questão burocrática forte. Logo, a resposta da ouvidoria ao município nesse caso informa que o caso será resolvido em determinado período.

Quem reclama mais são as pessoas que moram em áreas mais privilegiadas, há poucas reclamações de ambientes desfavorecidos economicamente, alguns moradores de rua chegam a nos ligar, mas são poucos.

Os prazos de resposta dessas reclamações muitas vezes não envolvem uma determinada data. Por exemplo, num caso no Bom Retiro, houve a denúncia de uma senhora em relação a uma oficina clandestina de costura. Mas no meio do caminho descobriu-se que havia exploração de trabalhadores bolivianos ilegais e acionou-se o setor de direitos humanos. Os imigrantes estavam doentes por causa das condições que viviam, aí também envolve saúde. Não é possível estabelecer prazos nesse tipo de situação.

As reclamações que não podem ser atendidas, como resolver o trânsito da marginal da Tietê, envolvem políticas públicas, e de certa forma estão atreladas às sugestões. Não é um problema como o farol quebrado que a prefeitura tem que arrumar.

Com a criação do Ligue Luz, que é um 0800 do pessoal do Ilume, a queda de ligações referentes à iluminação caiu por volta de 50%. Não há uma constatação da resolução dos problemas pela ouvidoria. O que acontece é o retorno do município à ouvidoria, pedindo novamente pela resolução do problema, mas não há nenhum sistema que confira a resolução ou não dos problemas encaminhados.

Quanto ao orçamento, a ouvidoria recebe cerca de 3 milhões por ano, é o menor orçamento da prefeitura. O valor exato é dado pela secretaria de planejamento, mas a maior parte é gasta com o pessoal. E essa quantidade é adequada aos nossos gastos.

A ouvidora quem escolhe é o prefeito, e esse mandato é para dois anos, nesse caso a ouvidora foi reeleita e permanecerá mais dois anos. Mas nessa recondução ela entrou novamente na lista tríplice e foi escolhida pelo prefeito. Nós temos em torno de oitenta funcionários, e não há grandes dificuldades, mas alguns ajustes são feitos no orçamento para nos estabilizarmos.

A maior parte dos nossos assessores técnicos tem formação universitária em diversas áreas. Essa não determinação de carreira é algo enriquecedor dentro desse contexto.

Dante Kimura

Informação obtida – apenas as que estão registradas, que são através de e-mail, carta, fax, telefone (neste caso passa por um cadastro), e aí então se pode iniciar uma ação, gera-se um ofício, e dá-se continuidade no processo. Ao chegar a resposta da reclamação, analisa-se esta resposta e se os dados forem consistentes, pede-se o arquivamento (aprovação) e então gera-se uma carta pro município que fez a reclamação, com as devidas medidas.

Denúncias: cobrança de propina, por exemplo, no caso de consistência da denúncia, é encaminhado o processo para outro órgão (PROCEB – confirmar) e pode resultar em advertências, demissões, e outros, sendo tudo com muita transparência e clareza. No caso de infração por parte de funcionários, por exemplo, pode chegar até em uma suspensão de aposentadoria por parte do infrator.

Ouvidor: cargo nomeado a partir de uma indicação do conselho municipal de direito humanos, cargo de certa importância, funcionando como um mandato. Suas funções:

- Assinatura das correspondências aos secretários
- Representatividade da instituição
- Atual ouvidora: Presidente da Associação Brasileira dos Ouvidores da sessão Paulista

- Autoridade Máxima na instituição – Gerencia todo o trabalho

Não é possível encaminhar, ou processar nenhuma procedência de outros municípios, ou do órgão do governo do estado, com exclusividade à cidade de São Paulo.

Cláudia Foschiera

Muitas vezes nosso atendimento se refere à orientação e informação, cerca de 50% das 183 ligações que recebemos em média por dia são desse tipo. Isso significa que protocolos não chegam a sua totalidade, não há registro nesses casos, logo não é demandada uma tarefa a outras pessoas da ouvidoria. Essas pessoas nos buscam equivocadamente para pedir telefones diversos, como de órgãos privados e de secretarias. Essas informações são, na medida do possível, passadas através de nossa busca pela internet dos órgãos que não são da prefeitura, e, apesar de não ser este o nosso trabalho, nós o fazemos porque supomos que se a pessoa chegou ao ponto de ligar para ouvidoria foi porque ela tentou todos os meios possíveis anteriormente.

Nós temos critérios, não temos *script*, porque nossa média de atendimento é maior do que o de um *call-center*, que normalmente tem uma média de um ou dois minutos. Nosso atendimento é mais pedagógico, e por isso mais demorado com uma média de cinco minutos. A ouvidoria não está prestando só um serviço, ela tenta entender todo o processo pelo qual a pessoa passou em todos os órgãos no atendimento dos serviços e tenta entender o que caracteriza essa ausência de prestação de serviço.

A primeira coisa que o atendente faz é escutar a versão, quando o munícipe está muito nervoso nós tentamos de toda forma o acalmar, mostrar que nosso intuito é o ajudar, mas não é solucionar o problema. A solução é decorrente do trabalho que ouvidoria faz de mediar o problema, mas a ouvidoria não promete que vai resolver o problema porque nós não temos o poder da execução do serviço ou da determinação jurídica. Nós os questionamos, encaminhamos o problema e solicitamos esclarecimento aos órgãos competentes para que eles informem por que o serviço não foi executado, se foi executado, quando foi para que a gente possa informar o munícipe, e na maioria dos casos nós retornamos ao munícipe.

Além do registro à informação, nós também tratamos do andamento de protocolos. O andamento de protocolos refere-se a munícipes que já entraram em contato conosco e registraram um protocolo, portanto eles têm um número, nós do atendimento já encaminhamos para a assessoria para fazer o tratamento dessa reclamação, mas o serviço ou a informação não foram recebidos. Então o munícipe liga para Ouvidoria para saber o que a Ouvidoria fez até o momento, e o atendimento passa essas informações quando disponíveis no sistema.

O munícipe não tem diferenciação muitas vezes do que é Federal, Estadual ou Municipal. Ele acaba entrando em contato conosco e nós passamos as informações na medida do possível. Muitos casos nós encaminhamos os procedimentos corretos, mostrando para a pessoa como ela deve agir. Muitos ligam direto para a Ouvidoria antes de qualquer outro contato.

Muitas pessoas que nos ligam sabem que a Ouvidoria faz parte da prefeitura mas não entendem realmente qual é o papel dela, e nós fazemos esse processo de explicação a cada ligação. O munícipe liga para reclamar sobre um comércio irregular na vila Mariana e ele acha que nós estamos do lado do órgão que vai tratar disso, que sairemos daqui após a ligação e iremos aqui do lado e exigiremos que o problema seja resolvido. Eles entendem que a comunicação de qualquer órgão atrelado à prefeitura é simples e que tudo faz parte de um único conjunto.

Quando explicamos que não poderemos resolver os problemas, por exemplo, de um caso em que a mãe liga porque não conseguiu a vaga para sua filha na escola, ela quer a resolução imediata do problema. Nós deixamos claro para a mãe que nós não vamos conseguir a vaga, que iremos encaminhar o processo, mas há uma frustração, ela quer a vaga para filha dela.

Os cartazes identificam o 0800 e nossos *folders* e folhetos ensinam como a Ouvidoria funciona, mas, ainda é um serviço desconhecido para maioria, mesmo tendo se consolidado em quatro anos.

Há uma confusão também entre ouvidoria privada e ouvidoria pública. A lei de criação da Ouvidoria diz que qualquer órgão público deve ter obrigatoriamente o cartaz da Ouvidoria. Logo, hoje uma das nossas maiores formas de divulgação é o cartaz. Entretanto, o cartaz por si só não fala, há inúmeros fatores agregados a isso que fazem

com que as regiões mais pobres denunciem menos problemas do que as mais favorecidas.

O anonimato é mantido no caso de denúncias, para promover a segurança de pessoas que ligam, por exemplo, para denunciar um serviço irregular. Preservar a identidade da pessoa, garantindo o sigilo nesse caso é essencial para evitar vinganças ou qualquer tipo de violência. Mas no caso da reclamação sobre prestação de serviços é necessário existir a identificação porque a própria prefeitura exige isso, até porque a pessoa não corre nenhum risco no caso.

Hoje, o serviço de atendimento é um dos que mais recebe elogios, o cliente busca cada vez mais qualidade ao ser atendido. Assim como é feito com a reclamação, nós também tratamos as sugestões, como as de mudança de horário de ônibus.

Quando existem problemas maiores como de estrutura de saneamento básico, esse problema é encaminhado para a secretaria responsável. O bom da prefeitura de São Paulo é que há diversas secretarias como a de Meio ambiente e a que cuida do saneamento, então é possível encaminhar essas informações para órgãos específicos. Teoricamente, não faz diferença se um grupo, uma pessoa, ou um representante de comunidade reclamarem. O tratamento a ser feito deve ser o mesmo, entretanto, quando há inúmeras reclamações relacionadas a um mesmo problema o caso poderá ser analisado mais a fundo, mas teoricamente os impactos das reclamações são os mesmos.

Apêndice D – Fotos da Ouvidoria



Galeria Olido (prédio à direita), sede da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo.



Parte do arquivo de protocolos abertos.

Anexo A – Lei Municipal Nº 13.167/2001

LEI Nº 13.167, 05 DE JULHO DE 2001

(Projeto de Lei nº 285/01, do Executivo)

cria a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo e dá outras providências.

MARTA SUPLICY, Prefeita do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal, em sessão de 30 de junho de 2001, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

Art. 1º - Fica criada na Prefeitura do Município de São Paulo a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, órgão independente, com autonomia administrativa, orçamentária e funcional, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população

Art. 2º - A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo tem as seguintes atribuições:

I - Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de São Paulo, empregados da Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções para-estatais, mantidas com recursos públicos;

II - Realizar diligências nas unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

III - Proceder correções preliminares nos órgãos da Administração;

IV - Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

V - Manter serviço telefônico gratuito, destinado a receber denúncias ou reclamações;

VI - Realizar as investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

VII - Promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;

VIII - Elaborar e publicar, trimestral e anualmente, relatório de suas atividades;

IX - Realizar seminários, pesquisas e cursos versando assuntos de interesse da Administração Municipal, no que tange ao controle da coisa pública.

Art. 3º - Compete ao Ouvidor Geral do Município de São Paulo:

I - Propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração de responsabilidade administrativa, civil e criminal, fazendo à Polícia Civil ou ao Ministério Público ou ainda ao Poder Judiciário as devidas comunicações, quando houver indício ou suspeita de crime;

II - Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões, cópias de documentos ou volumes de autos relacionados com investigações em curso;

III - Recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Pública do Município de São Paulo;

IV - Recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

V - Encaminhar ao Tribunal de Contas do Município notícia de fatos apurados e sua respectiva documentação, nas matérias de sua competência;

VI - Celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

Art. 4º - A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo será dirigida pelo Ouvidor Geral, que gozará de autonomia e independência, indicado em lista tríplice pela Comissão Municipal de Defesa dos Direitos Humanos e nomeado pela Prefeita para um mandato de 02 (dois) anos.

§ 1º - O Ouvidor Geral poderá ser reconduzido ao cargo uma única vez, por igual período.

§ 2º - O cargo de Ouvidor Geral será exercido em jornada completa de trabalho, vedado o exercício de qualquer outra atividade remunerada, com exceção do magistério.

§ 3º - O Ouvidor Geral somente poderá ser destituído por iniciativa da Prefeita, desde que tal ato seja fundamentado, em decorrência de conduta incompatível com o exercício do cargo, devidamente comprovada, com a anuência da Comissão de Defesa dos Direitos Humanos, por deliberação da maioria absoluta dos seus membros, ouvido previamente o Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral.

Art. 5º - A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo compreende:

I - Gabinete do Ouvidor;

II - Assessoria Técnica;

III - Assistência Administrativa.

Parágrafo único - O Ouvidor Geral será substituído, nos seus impedimentos, pelo seu Chefe de Gabinete.

Art. 6º - Fica instituída a referência "OG", com valor correspondente àquele atribuído à referência DAS-16, passando a mesma a integrar o Anexo II, Tabela A - Cargos de Provimento em Comissão, a que se refere o artigo 6º da Lei n.º 11.511, de 19 de abril de 1994, e legislação subsequente.

Parágrafo único - Aplica-se ao cargo de Ouvidor Geral a referência "OG", ora instituída.

Art. 7º - Mantida a mesma denominação, o cargo de Ouvidor Geral, referência DAS-16, constante do Decreto n.º 40.248, de 12 de janeiro de 2001, passa a ser de livre provimento em comissão pela Prefeita, exigida a idade superior a 35 anos, quando da posse no cargo, ficando a referência alterada para "OG".

Parágrafo único - O cargo de Ouvidor Geral não poderá ser provido por servidor pertencente aos Quadros de Pessoal da Prefeitura do Município de São Paulo.

Art. 8º - Os cargos de provimento em comissão, da Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, são os constantes do Anexo Único, integrante desta lei, observadas as seguintes normas:

I - criados, os que constam na coluna "Situação Nova", sem correspondência na coluna "Situação Atual";

II - extintos, os que figuram apenas na coluna "Situação Atual";

III - mantidos, com alterações ocorridas, os que constam nas duas situações.

Parágrafo único - Os cargos em comissão referidos no "caput" deste artigo serão preenchidos mediante prévia indicação do Ouvidor Geral do Município de São Paulo.

Art. 9º - O cargo de Ouvidor Geral terá o mesmo nível hierárquico, as mesmas prerrogativas e atribuições do cargo de Secretário Municipal.

Art. 10 - Para a consecução de seus objetivos a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo atuará:

I - Por iniciativa própria;

II - Por solicitação da Prefeita e dos Secretários Municipais;

III - Em decorrência de denúncias, reclamações e representações de qualquer do povo e ou de entidades representativas da sociedade.

Parágrafo único - A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo poderá instalar núcleos de atendimento no município.

Art. 11 - Os atos oficiais da Ouvidoria Geral do Município de São Paulo serão publicados no Diário Oficial do Município, em espaço próprio reservado ao órgão.

Art. 12 - A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo terá um Conselho Consultivo composto de 11 (onze) membros, incluído, na qualidade de membro nato, o Ouvidor Geral, que o presidirá.

§ 1º - Os membros do Conselho serão designados pela Prefeita.

§ 2º - As funções de membro do Conselho Consultivo não serão remuneradas, sendo, porém, consideradas serviço público relevante.

Art. 13 - A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo terá uma sede própria permanente, denominada "Casa da Cidadania".

Art. 14 - Para atender às despesas decorrentes desta lei no presente exercício, fica o Executivo autorizado, nos termos do artigo 42 da Lei Federal nº 4.320, de 17 de março de 1964, a abrir créditos adicionais especiais, até o valor de R\$ 447.500,00 (quatrocentos e quarenta e sete mil e quinhentos reais), criando a atividade "Administração da Ouvidoria Geral do Município".

§ 1º - O decreto que abrir os créditos adicionais de que trata o "caput" deste artigo indicará, nos termos do artigo 43 da Lei Federal nº 4.320, de 17 de março de 1964, os recursos disponíveis para acorrer às despesas.

§ 2º - Nos exercícios subsequentes as despesas com a execução desta lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 15 - O Poder Executivo providenciará a disponibilização dos imóveis, móveis, veículos e servidores solicitados pela Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, destinados ao cumprimento de suas funções.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16 - Ficam absorvidas pela Ouvidoria Geral do Município de São Paulo as atribuições constantes do Decreto nº 40.248, de 12 de janeiro de 2001.

Art. 17 - O primeiro Ouvidor Geral do Município de São Paulo será escolhido e nomeado pela Prefeita, aplicando-se-lhe todas as demais disposições da presente lei.

Art. 18 - Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 05 de julho de 2001, 448º da fundação de São Paulo.

MARTA SUPLICY, PREFEITA

DATA DE PUBLICAÇÃO: 06/07/2001

Anexo B – Lei Municipal Nº 14.029/2005

LEI Nº 14.029, DE 13 DE JULHO DE 2005

(Projeto de Lei nº 275/05, do Vereador José Police Neto/PSDB)

DISPÕE SOBRE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

JOSÉ SERRA, Prefeito do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal, em sessão de 14 de junho de 2005, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

Art. 1º Esta lei estabelece normas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de São Paulo.

§ 1º As normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

- a) pela Administração Pública direta e indireta;
- b) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

§ 2º Esta lei se aplica aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Seção I

Dos Direitos Básicos

Art. 2º São direitos básicos do usuário:

- I - a informação;
- II - a qualidade na prestação do serviço;
- III - o controle adequado do serviço público.

Seção II

Do Direito à Informação

Art. 3º O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:

- I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;
- II - o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
- III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;
- IV - a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;
- V - a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
- VI - as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

§ 1º O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal.

§ 2º A notificação, a intimação ou o aviso relativo à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.

Art. 4º Para assegurar o direito à informação previsto no art. 3º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

- I - atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;
- II - informação computadorizada, sempre que possível;
- III - banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;
- IV - informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;
- V - minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;

VI - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;

VII - informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;

VIII - banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

Seção III

Do Direito à Qualidade do Serviço

Art. 5º O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Art. 6º O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

I - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;

II - atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e portadores de deficiência;

III - igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;

IV - racionalização na prestação de serviços;

V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições a sanções não previstas em lei;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;

VIII - adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;

IX - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento.

Parágrafo único. A autenticação dos documentos necessários à prestação do serviço será feita pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade.

Seção IV

Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

Art. 7º O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

§ 1º Para assegurar o direito a que se refere este artigo, haverá em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Município de São Paulo repartição ou funcionário especialmente designado para receber queixas, reclamações ou sugestões.

§ 2º Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto a delegação, a qualquer título, dos serviços públicos a que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no parágrafo anterior.

Art. 8º Competirá à repartição ou funcionário designado avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes visando à:

I - melhoria dos serviços públicos;

II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;

III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;

IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;

V - proteção dos direitos dos usuários;

VI - garantia da qualidade dos serviços prestados.

CAPÍTULO III

DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Seção I

Disposições Gerais

Art. 9º Os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nesta qualidade, causarem ao usuário, a terceiros e, quando for o caso, ao Poder Público, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Art. 10. O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

Art. 11. Os procedimentos administrativos advindos da presente lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os princípios da igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da celeridade, da economia, da razoabilidade e da boa-fé.

Parágrafo único. Todo ato constante de procedimento de que trata este artigo será proporcional aos seus fins e devidamente motivado.

Art. 12. Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data, o local de sua emissão e contendo a assinatura do agente público responsável.

Art. 13. Serão observados os seguintes prazos no processo administrativo, quando outros não forem estabelecidos em lei:

I - 2 (dois) dias, para autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;

II - 4 (quatro) dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III - 5 (cinco) dias, para elaboração de informe sem caráter técnico;

IV - 15 (quinze) dias, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;

V - 5 (cinco) dias, para decisões no curso do processo;

VI - 15 (quinze) dias, a contar do término da instrução, para decisão final;

VII - 10 (dez) dias, para manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

Seção II

Da Instauração

Art. 14. O processo administrativo será instaurado de ofício ou mediante representação de qualquer usuário de serviço público, bem como dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor.

Art. 15. A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

Art. 16. O requerimento será dirigido, no órgão ou entidade responsável pela infração, à repartição ou funcionário designado nos termos do § 1º do art. 7º, devendo conter:

- I - a identificação do denunciante ou de quem o represente;
- II - o domicílio do denunciante ou local para recebimento de comunicações;
- III - informações sobre o fato e sua autoria;
- IV - indicação das provas de que tenha conhecimento;
- V - data e assinatura do denunciante.

Parágrafo único. O requerimento verbal deverá ser reduzido a termo.

Art. 17. Em nenhuma hipótese será recusado protocolo a petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente.

Parágrafo único. O uso dos formulários colocados à disposição do usuário pelo prestador de serviços será sempre facultativo, não podendo constituir-se em requisito obrigatório para a protocolização de requerimento.

Art. 18. Decisão fundamentada rejeitará a representação manifestamente improcedente.

§ 1º Da rejeição caberá recurso no prazo de 10 (dez) dias a contar da intimação do denunciante ou seu representante.

§ 2º O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão ou fazê-lo subir devidamente informado.

Art. 19. Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

- I - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força da lei;
- II - ter vista dos autos e obter cópia dos documentos nele contidos;
- III - ter ciência da tramitação do processo e das decisões nele proferidas, inclusive da respectiva motivação e das opiniões divergentes;
- IV - formular alegações e apresentar documentos, que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos.

Seção III

Da Instrução

Art. 20. Para a instrução do processo, a Administração atuará de ofício, sem prejuízo do direito dos interessados de juntar documentos, requerer diligências e perícias.

Parágrafo único. Os atos de instrução que exijam a atuação do interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para este.

Art. 21. Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Art. 22. Ao interessado e ao seu procurador é assegurado o direito de retirar os autos da repartição ou unidade administrativa, mediante a assinatura de recibo, durante o prazo para manifestação, salvo na hipótese de prazo comum.

Art. 23. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados para esse fim, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.

Parágrafo único. Quando a intimação for feita ao denunciante para fornecimento de informações ou de documentos necessários à apreciação e apuração da denúncia, o não-atendimento implicará o arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

Art. 24. Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

Seção IV

Da Decisão

Art. 25. O órgão responsável pela apuração de infração às normas desta lei deverá proferir a decisão que, conforme o caso, poderá determinar:

I - o arquivamento dos autos;

II - o encaminhamento dos autos aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal, se for o caso;

III - a elaboração de sugestões para melhoria dos serviços públicos, correções de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas desta lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

CAPÍTULO IV

DAS SANÇÕES

Art. 26. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei nº 8.989, de 29 de outubro de 1979 (Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Município de São Paulo) e nos regulamentos das entidades da Administração indireta, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

Parágrafo único. Para as entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente.

CAPÍTULO V

DA POLÍTICA MUNICIPAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 27. A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos deve assegurar:

- I - canal de comunicação direto entre os prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o grau de satisfação destes últimos e estimular a apresentação de sugestões;
- II - serviços de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;
- III - serviços de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos dos seus direitos, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões;
- IV - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos.

§ 1º Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados na realimentação do programa de informações, com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2º A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos promoverá:

I - a participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados;

II - a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados, da avaliação periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira;

III - o planejamento estratégico em prol da racionalização e melhoria dos serviços públicos;

IV - avaliação periódica dos serviços públicos prestados.

§ 3º A Administração Municipal divulgará, anualmente, a lista de órgãos e entidades prestadores de serviços públicos contra os quais houve reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Art. 28. Esta lei entra em vigor na data da publicação.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 13 de julho de 2005, 452º da fundação de São Paulo.

JOSÉ SERRA, PREFEITO

Publicada na Secretaria do Governo Municipal, em 13 de julho de 2005.

ALOYSIO NUNES FERREIRA FILHO, Secretário do Governo Municipal

DATA DE PUBLICAÇÃO: 14/07/2005

Anexo C – Decreto Nº 41.631

DECRETO Nº 41.631, 21 DE JANEIRO DE 2002

Regulamenta a Lei nº 13.199, de 30 de outubro de 2001, que dispõe sobre a obrigatoriedade da afixação do número do telefone da Ouvidoria Geral do Município nos locais que especifica, e dá outras providências.

MARTA SUPLICY, Prefeita do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei,

DECRETA:

Art. 1º - Em cumprimento ao disposto na Lei nº 13.199, de 30 de outubro de 2001, os órgãos integrantes da Administração Direta e Indireta, bem como as empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos municipais ficam obrigados a manter afixados, em locais visíveis, cartazes contendo o número do telefone da Ouvidoria Geral do Município.

Parágrafo único - A escolha dos locais para afixação dos cartazes com o número do telefone da Ouvidoria Geral do Município é da responsabilidade de cada órgão ou empresa concessionária ou permissionária.

Art. 2º - A Ouvidoria Geral do Município é responsável pela confecção dos cartazes que deverão conter sua logomarca e número de telefone para atendimento ao público, mediante ligação gratuita.

§ 1º - Os cartazes, que deverão ser retirados na sede da Ouvidoria Geral do Município, serão colocados à disposição dos órgãos e empresas solicitantes, em quantidade suficiente ao atendimento do disposto no artigo 1º deste decreto.

§ 2º - Na hipótese da Ouvidoria Geral do Município não dispor do número total de cartazes solicitados, deverá providenciar sua confecção para atendimento da demanda, no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da data da formalização do requerimento pelo órgão ou empresa.

Art. 3º - Se for necessária, a confecção de cartazes auto-colantes para afixação em locais móveis será de inteira responsabilidade do órgão da Administração Direta ou Indireta ou da empresa concessionária ou permissionária que deva utilizá-los, cabendo à Ouvidoria Geral do Município fornecer as informações imprescindíveis à manutenção do mesmo padrão dos cartazes por ela confeccionados.

Art. 4º - Incumbe à Ouvidoria Geral do Município manter o controle dos órgãos solicitantes e do número de cartazes solicitados e fornecidos.

Art. 5º - Os órgãos da Administração Direta e Indireta, bem como as empresas concessionárias ou permissionárias de serviços públicos municipais, deverão, no prazo de 30 (trinta) dias, contado da publicação deste decreto, informar à Ouvidoria Geral do Município o número de cartazes de que necessitam.

Art. 6º - Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 21 de janeiro de 2002, 448º da fundação de São Paulo.