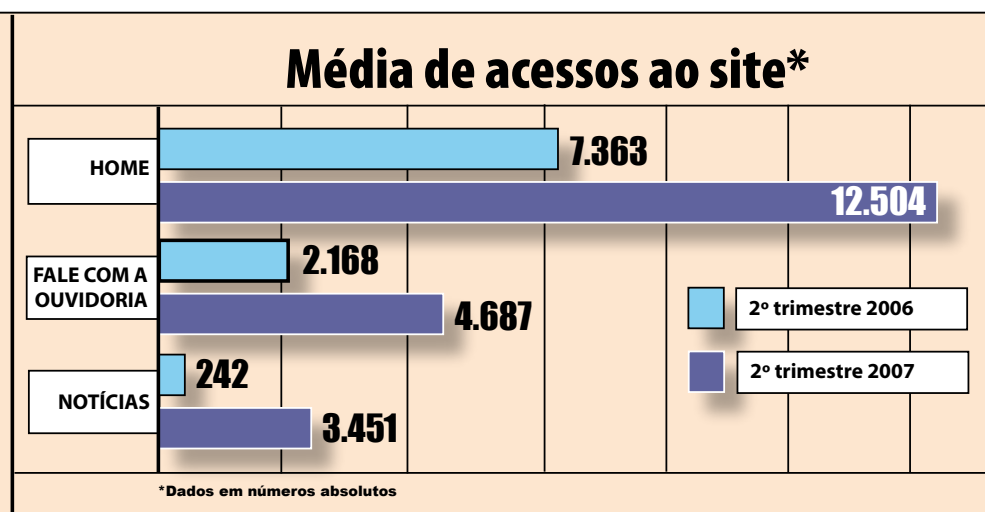


## Cidadão mais informado

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou um brusco aumento de acessos ao site, como mostra o gráfico ao lado. No segundo trimestre de 2007, a *home* teve mais de 12,5 mil acessos, contra os 7,3 mil do mesmo período do ano passado. A inclusão periódica de notícias e a atualização das colunas *Escuta do Cidadão*, por exemplo, têm despertado o interesse do cidadão.



Galeria Olido: reclamação

## Mediação nos órgãos

A Ouvidoria fez a interlocução entre os comerciantes do largo do Paissandu e a Secretaria Municipal de Cultura, no dia 21 de junho. Os comerciantes registraram queixa, na Ouvidoria, sobre o evento Quinta Black, atividade promovida pela pasta da Cultura às quintas-feiras, na Galeria Olido. Na ocasião, ficou definida a suspensão dos encontros a partir do mês de julho. Foi também realizada a interlocução (agenda propositiva) com a Secretaria de Finanças e com o Ilume (Departamento de Iluminação).

## Corregedoria: atendimento na Ouvidoria

A lei municipal nº 14.349 criou a Corregedoria Geral da Cidade de São Paulo. Cabe a ela apurar, encaminhar e propor penalidades quando for constatada irregularidade grave que envolva servidor municipal e terceiros que prestem serviços à administração. A portaria 01/2007 estabelece que para fazer uma denúncia, o munícipe deve procurar a Ouvidoria.

## O que é a Ouvidoria

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo tem como missão aprimorar a qualidade dos serviços prestados à população. Qualquer pessoa pode acioná-la quando não obtiver resposta satisfatória das solicitações feitas a Central 156, ao SAC ou nas praças de atendimento das Subprefeituras.

0800-17-5717 - Av. São João, 473 - 16º andar - Centro  
De segunda a sexta, das 9h às 17h - Fax: 3334-7132



Equipe da Covisa: dúvidas tiradas

## Equipe técnica em sintonia

A Ouvidoria realizou três colóquios no segundo trimestre, com o objetivo de capacitar a equipe técnica para os problemas da metrópole e, assim, melhorar o atendimento às pessoas. Vigilância Sanitária foi o tema de abril, com Lan Hee Suh e sua equipe. Em maio, o secretário municipal de Assistência Social apresentou Programas Sociais da SMADS e, em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente, Thaís Horta falou sobre o programa ambiental do serviço público, o A3P.

**PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO**

**EXPEDIENTE**

**Jornalista responsável**  
Mami Yasunaga - MTB 26543

**Reportagens**  
Nanci Frangiotti, Ronaldo Cancian e Thiago Calil

**Produção editorial**  
Grupo CBI

**Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo**  
Av. São João, 473, 16º andar  
CEP 01035-000  
Telefone: 0800-17-5717

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



Informação à Comunidade

# BOLETIM DA Ouvidoria Geral

Agosto de 2007

**6.276**  
**pessoas**  
foram atendidas  
no 2º trimestre  
do ano

# PELO EXERCÍCIO DA CIDADANIA

**A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo existe para a promoção e a garantia do exercício da cidadania por parte do munícipe**

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo é a Casa da Cidadania. Um espaço para as pessoas serem ouvidas e exercerem a cidadania por meio de suas queixas, sugestões e elogios. Tem como missão aprimorar a qualidade dos serviços prestados à população e promover os contatos entre o munícipe e as instituições públicas. O folder institucional disponível na Ouvidoria dá orientações gerais de quando e como acionar o órgão, além de apresentar o Centro de

Documentação, que está aberto ao público. Nesse relatório trimestral, a Ouvidoria faz um balanço das principais queixas dos paulistanos. Estas reclamações são cruzadas com as informações do Mapa dos Direitos Humanos, elaborado pela Comissão que leva o mesmo nome na administração pública municipal. A análise é importante para a compreensão das necessidades da população e para basear medidas e trabalhos de aperfeiçoamento na gestão pública.



# Região com maior garantia de direitos humanos reclama mais

A zona Oeste tem o maior índice de reclamações em relação ao número de habitantes; a zona Leste tem o pior índice

A Ouvidoria apresenta, neste relatório, o cruzamento das informações do Mapa dos Direitos Humanos com os dados da natureza e quantidade de reclamações por Subprefeitura. A produção desse mapa foi coordenada pela Comissão Municipal de Direitos Humanos (CMDH) e faz parte do SIM Direitos Humanos (Sistema Intra-Urbano de Monitoramento dos Direitos Humanos).

Para a elaboração do Mapa, a CMDH utilizou 32 indicadores que, em seu conjunto, permitem avaliar, de maneira múltipla, as diferentes implicações dos direitos humanos. O sistema adota o conceito de direitos humanos em sua concepção mais ampla e ao mesmo tempo mais precisa, pois envolve educação, saúde, condições de moradia, combate à violência, participação política, direitos da mulher, dos negros e das crianças e adolescentes. Os indicadores são compostos por cinco parâmetros: mulher, criança e adolescente, negro, sócio-econômico e violência, que formam, em seu conjunto, um sistema para análise da garantia dos direitos humanos na cidade (veja o

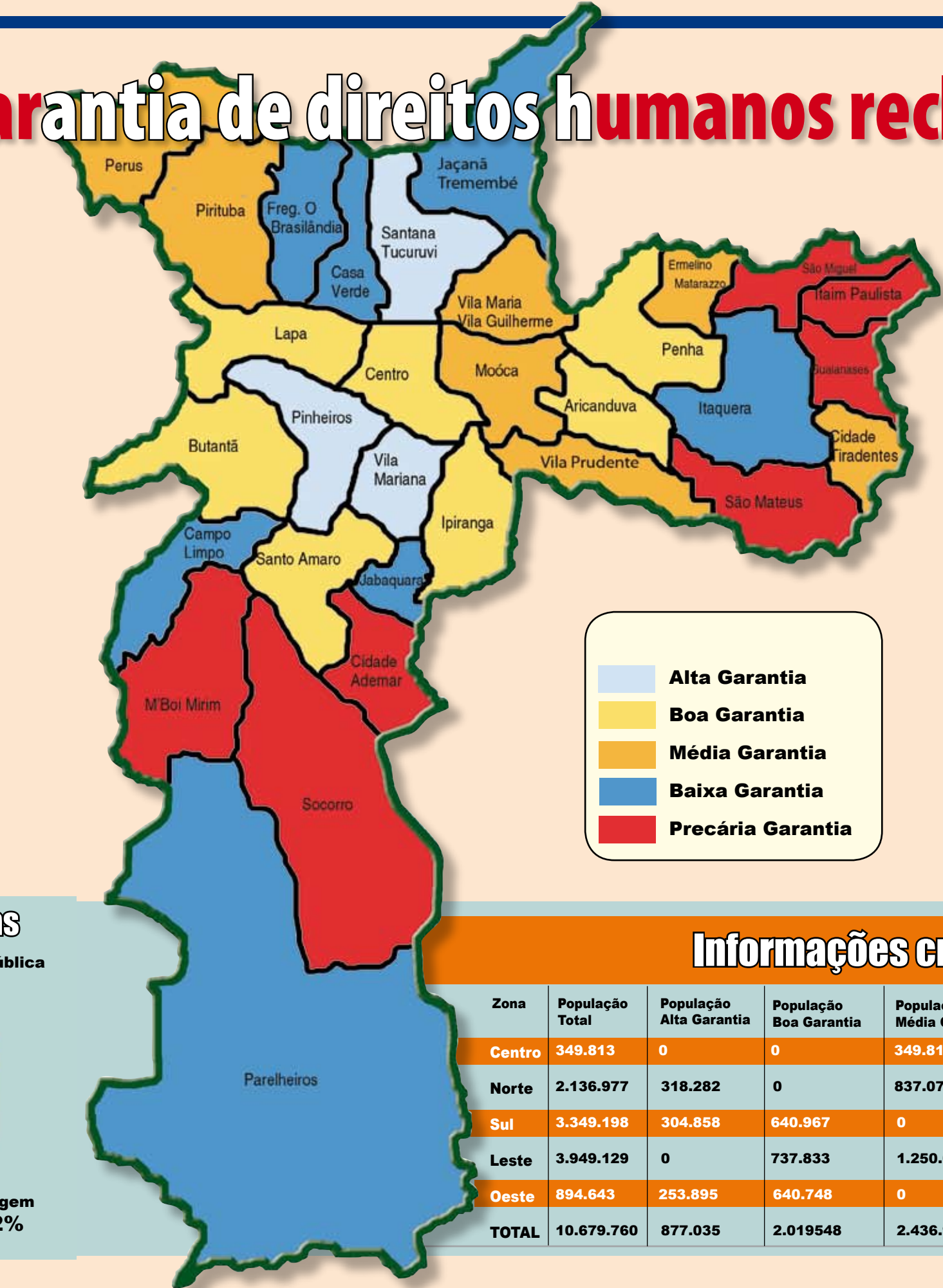
detalhamento da metodologia no site ([http://ww2.prefeitura.sp.gov.br/sim\\_dh/index.html](http://ww2.prefeitura.sp.gov.br/sim_dh/index.html)).

A Ouvidoria reproduz a classificação dos resultados por Subprefeituras, agrupando-as em cinco regiões: Centro, Norte, Sul, Leste e Oeste. O total de reclamações e a natureza delas é distribuído nesse agrupamento.

Foram 1.862 reclamações das Subprefeituras no segundo trimestre de 2007. Ficaram distribuídas, por zona, desta maneira: Centro, 90; Norte, 455; Sul, 528; Leste, 484, e Oeste, 305. Na proporção reclamação/habitante há a seguinte distribuição:

Centro	0,025
Norte	0,021
Sul	0,015
Leste	0,012
Oeste	0,034

Os dados apontam que quanto maior a garantia dos direitos humanos na região, maior é a proporção de reclamação por habitante (zona Oeste).



Da mesma forma, quanto menor é a garantia, menor a proporcionalidade (zonas Sul e Leste).

Esse estudo aponta, ainda, as disparidades das garantias dos direitos humanos, como no caso da Zona Sul, onde se concentram grandes quantidades de pessoas nos extremos de garantias.

Essa análise remete a algumas hipóteses:

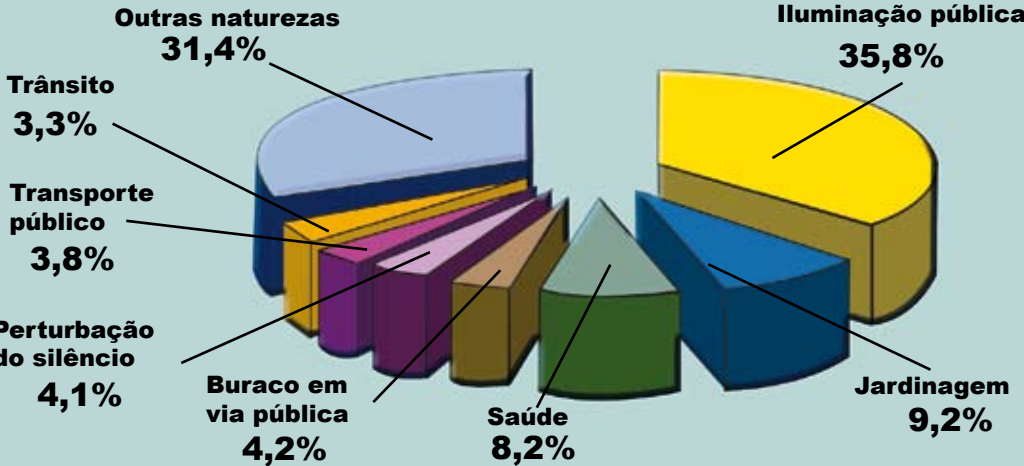
**1** - A precariedade das condições de vida está relacionada ao baixo índice de exigência para o cumprimento adequado da prestação dos serviços públicos.

**2** - Apesar dos canais abertos à população pela Prefeitura serem gratuitos, ainda são de difícil acesso para parte dos munícipes, que desconhecem seus direitos.

**3** - Uma parcela da população vive em áreas de assentamento irregular, o que impede sua manifestação.

Para a Ouvidoria, essas informações possuem um caráter importante para a melhor compreensão das necessidades da população paulistana. E também para dar subsídios a um trabalho de aperfeiçoamento na gestão pública.

## Iluminação pública lidera lista de queixas



## Informações cruzadas

Zona	População Total	População Alta Garantia	População Boa Garantia	População Média Garantia	População Baixa Garantia	População Precária Garantia
Centro	349.813	0	0	349.813	0	0
Norte	2.136.977	318.282	0	837.077	981.618	0
Sul	3.349.198	304.858	640.967	0	883.514	1.519.859
Leste	3.949.129	0	737.833	1.250.034	502.823	1.458.439
Oeste	894.643	253.895	640.748	0	0	0
TOTAL	10.679.760	877.035	2.019.548	2.436.924	2.367.955	2.978.298