



OUVIDORIA GERAL
Prefeitura da Cidade de São Paulo

Relatório Anual **2006**

R e l a t ó r i o A n u a l **2006**

OUVIDORIA GERAL
Prefeitura da Cidade de São Paulo

São Paulo, janeiro de 2007

Sumário

Tributo a Cidade de São Paulo.....	4	Subprefeitura: Centro.....	18
Apresentação.....	5	Subprefeituras: Zona Norte.....	19
Expediente.....	6	Subprefeituras: Zona Sul.....	20
Diretrizes		Subprefeituras: Zona Leste.....	22
Atendimento Pessoal.....	7	Subprefeituras: Zona Oeste.....	24
0800 - Nova Mensagem.....	7	Protocolos abertos e concluídos em 2006.....	25
Alterações no site da Ouvidoria.....	7	Ações de Comunicação	
"Escuta do Cidadão".....	9	Imprensa.....	26
"Suas Dúvidas".....	9	Eventos.....	27
Campanhas e datas comemorativas.....	10	Folder.....	28
Agenda Propositiva.....	10	Procedimentos	
Eventos.....	10	Atendimento.....	29
Estatísticas		Encaminhamento.....	30
Mídia de entrada.....	11	Casa da Cidadania	
Os problemas mais reclamados em 2006.....	12	Missão da Ouvidoria.....	32
A administração pública.....	13	Centro de Documentação.....	32
Entrada de reclamações por órgão público.....	14	Campanhas educativas.....	32
As Subprefeituras.....	17	Plano de ação 2007.....	33

Tributo a cidade de São Paulo

O que dizer sobre a cidade de São Paulo que não resvale em sua grandeza?

Poderíamos lembrar que são 1.509 km²* que abriga 31 Sub-prefeituras e 96 distritos, mas também é o território que abriga a nossa casa.

São 24.511 indústrias, 81.203 estabelecimentos comerciais e 95.454 prestadores de serviços. Mas também é onde existe o maior fluxo de pessoas que transitam pelas ruas, praças e avenidas a trabalho, a lazer, em visita e compras na cidade. Conhecer São Paulo é parte do trajeto de todos os brasileiros.

Como esquecer que a cidade de São Paulo é responsável por quase 10% do PIB nacional? Que de 170 feiras nacionais,

150 são realizadas em São Paulo? Que é a cidade que nos faz crescer, onde estudamos, temos oportunidades, trabalhamos e que nos forja como pessoas.

Como bem soa a música: "... alguma coisa acontece no meu coração, que só quando cruzo a Ipiranga e a Avenida São João...". Quantas músicas, poemas, obras de arte poderíamos apresentar em homenagem à nossa cidade? Mas a solenidade cede espaço à verdadeira conexão com a cidade: respeito.

À população de cerca de 11 milhões de paulistanos nossa homenagem, nosso público, porque a Ouvidoria Geral existe para prestar serviço a todos aqueles que fazem a cidade acontecer.

A razão de ser da Ouvidoria é a cidade de São Paulo.

* Dados Estatísticos: Município em Dados - SEMPLA



Foto: Ângela Garcia

Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo apresenta o relatório anual de 2006 com muita satisfação.

Marcado pela mudança do Ouvidor, o ano de 2006 transcorreu de maneira ímpar. À rigor envolveu o trabalho do Ouvidor que terminava seu mandato, Elci Pimenta Freire (1º de janeiro a 24 de julho); da Ouvidora Interina, Maria Lumena Balaben Sampaio (25 de julho a 17 de agosto) e da Ouvidora nomeada para o cargo por um mandato de dois anos, Maria Inês Fornazaro (18 de agosto em diante).

Assim, o órgão se submeteu a um processo natural de renovação. Repensar o papel institucional da Ouvidoria, sua missão e seus valores, identificar os desafios e novos rumos, enfim refletir sobre o trabalho em desenvolvimento é fundamental para que haja um harmonioso compasso com as necessidades reais da cidade.

Estabelecer uma interlocução entre os usuários, contribuir de maneira efetiva com as políticas públicas são objetivos da Ouvidoria. Importante ressaltar que o atendimento desnuda indi-

cadores, sintomas que afligem a cidade. Contudo, mais do que identificar e estruturar a porta de entrada, é necessário dar consequência e finalidade às demandas. A porta de saída ou de encaminhamento dessa problemática poderá se constituir em valiosa ferramenta de gestão.

Para destacar esse respeito para com o cidadão, em 2006, foi definida a missão da Ouvidoria, que prima pela qualidade dos serviços prestados à população e a promoção da interlocução entre os munícipes e as instituições públicas.

A firme disposição de construir uma Ouvidoria interativa e arrojada, aliada ao entusiasmo da equipe fez de 2006 um ano especial.

Maria Inês Fornazaro
Ouvidora Geral da Cidade de São Paulo

Maria Lumena Balaben Sampaio
Chefe de Gabinete da Ouvidoria

São Paulo, janeiro de 2007

Expediente

Prefeito

Gilberto Kassab

Ouvidora Geral

Maria Inês Fornazaro

Chefe de Gabinete

Maria Lumena Sampaio

Chefe de Assessoria Técnica

Edna Lucia Volpi

Assessoria Técnica

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

Apuração Preliminar

Dante Shin Iti Kimura
Paulo Henrique de Souza Rocha

Assessoria de Imprensa

Mami Yasunaga

Assessoria de Informática

Ronaldo Cancian

Assessoria Administrativa Financeira

Izilda de Moraes Pereira

Contabilidade

Rose Mari Cristiano

Atendimento 0800

Carla Maia
Claudia Regina Almeida Bonilha
Karen Bella de Oliveira
Keila Regina de Oliveira Neri
Thalita Graciliano de Jesus
Thiago Aparecido Batista Chimato
Walcyana Alves Galvão

Recepção

Marli de Jesus Ferreira

Agentes de Apoio

José Carlos Andrade Rosa
Sônia Cristina Ferreira Santos

Assistentes de Gestão Pública

Ana Paula dos Santos
Evaldo José de Freitas Gomes
Juliane Manes Alves
Sonia de Campos

Apoio GCM

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

Estagiários

Aline Trevisan Orlando
Cecília Liebert Nina
José Esaú da Silva Júnior
Taciél Alves Candido
Thiago Calil D. M. Cardoso
Túlio Monegatto Tonheiro
Vandessa Silva dos Santos

Projeto Gráfico

Assessoria de Comunicação - Ouvidoria

Diagramação

Thiago Calil D. M. Cardoso

Impressão e Acabamento

Companygraf

Tiragem

500 exemplares

Diretrizes

A prioridade da Ouvidoria é implementar idéias para o melhor atendimento do munícipe. Através de discussões com todos os assessores técnicos e análise das demandas, as propostas foram se transformando gradativamente em projetos.

No segundo semestre de 2006 houve alterações nas estruturas de atendimento pessoal e por telefone, além do aperfeiçoamento da metodologia e maximização do uso de outros meios.

Atendimento Pessoal

Houve um redimensionamento da estrutura física na Ouvidoria dedicada ao munícipe, criando um espaço mais reservado e confortável.

A equipe responsável se alterna entre o atendimento pessoal e o telefônico, o que permite uma capacitação natural decorrente das peculiaridades de cada modalidade, uma diminuição do cansaço do funcionário quando submetido a repetição de tarefa, bem como um padrão único de atendimento ao munícipe com qualidade.

0800 - Nova Mensagem

Houve uma troca no conteúdo da mensagem do serviço de atendimento 0800 da Ouvidoria, passando para um mais informativo. Apresenta os outros tipos de contatos que podem ser feitos na Ouvidoria como fax, carta ou pessoalmente. A música de fundo da mensagem também foi substituída.

Alterações no site da Ouvidoria

Com o objetivo de maximizar o uso de um eficaz meio de comunicação com o cidadão, foi realizada uma reformulação no site da Ouvidoria. Tal ação foi reforçada pelo fato de já haver um link para o munícipe ("Você morador") no portal da Prefeitura. Assim, foram criadas colunas como Escuta do Cidadão e Suas Dúvidas, além da estréia de seções como Agenda Propositiva, Eventos e Agenda de Visitas.

Campanhas realizadas pela Prefeitura e datas comemorativas também são publicadas no site, uma vez que a cidadania é feita pela construção de direitos e deveres. As formas de contato com a Ouvidoria foram destacadas, facilitando o acesso à informação.



prefeitura.sp.gov.br






Busca:



PREFEITURA DA CIDADE DE
SÃO PAULO

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo - .SP / ouvidoria

- ORGANIZAÇÃO
- HISTÓRICO
- ATRIBUIÇÕES
- QUANDO PROCURAR
- FALE COM A OUVIDORIA
- AGENDA DE VISITAS
- ☒ RELATÓRIOS ANUAIS
- RELATÓRIOS TRIMESTRAIS
- NOTÍCIAS

Endereço:
Av. São João, 473 - 16º andar

Telefone:
0800-17-5717

Fax:
3334-7132

DESTAQUE

ESCUta DO CIDADÃO: Veículos abandonados

A coluna Escuta do Cidadão foi criada para valorizar o munícipe, respeitando seu ato de cidadania. Queixas, sugestões ou denúncias, servirão para elaborar uma orientação preventiva que sirva à toda população.



NOTÍCIAS

Agenda propositiva com subprefeituras

Ouvidoria reúne representantes de 28 das 31 subprefeituras

Suas Dúvidas

Iluminação Pública

VEJA TAMBÉM

Bilhete Único
Aproveite bem esse benefício

Iluminação
Ouvidoria e Ilume estruturam agenda propositiva

Assistência Social
Ouvidoria e SMADS abrem canal direto de apuração

3º trimestre
Balanço retrata período de transição

Cidadania

Seja cidadão! Denuncie a pirataria.

Eventos

Pesquisa D@nte Digital. Confira os resultados.



Outra alteração significativa foi a mudança do *layout* do site para o mesmo padrão de página das secretarias de governo. O novo formato possibilitou ao munícipe uma identificação mais fácil da informação procurada.

Escuta do Cidadão

A coluna foi criada para valorizar o munícipe, respeitando seu ato de cidadania. Queixas, sugestões ou denúncias são utilizadas para elaborar uma orientação preventiva que sirva a toda população. Já foram temas da coluna o agrotóxico Aldicarb (popularmente conhecido como chumbinho), Bilhete Único Escolar e Veículos Abandonados.

Para o batismo da coluna foi realizado um concurso no qual as sugestões e a escolha do nome vencedor envolveram toda a equipe da Ouvidoria, o que valoriza o seu papel de ser um "reflexo" do cidadão.



Suas Dúvidas

No formato de perguntas e respostas, as principais dúvidas dos munícipes são

sanadas. Uma vez que a informação está disponível, o cidadão pode antecipar a Central 156 e ficar por dentro das questões somente acessando ao

site. Os temas estão de acordo com as principais demandas, seja como indicador a Central 156 ou o próprio 0800 da Ouvidoria.

Campanhas e datas comemorativas

Incentivar as campanhas da Prefeitura de São Paulo é uma forma de fortalecer a cidadania e o compromisso com os deveres do cidadão. Um exemplo é o “Dia Sem Carro”, campanha que teve a ini-

ciativa da Secretaria do Verde e do Meio Ambiente, em que a Ouvidoria também aderiu e deixou na garagem seus carros oficiais. A luta contra a pirataria também é outra bandeira. Outros temas também moldam a construção da cidadania no qual o respeito é ressaltado como o Dia da Árvore, do Animal, entre outros.

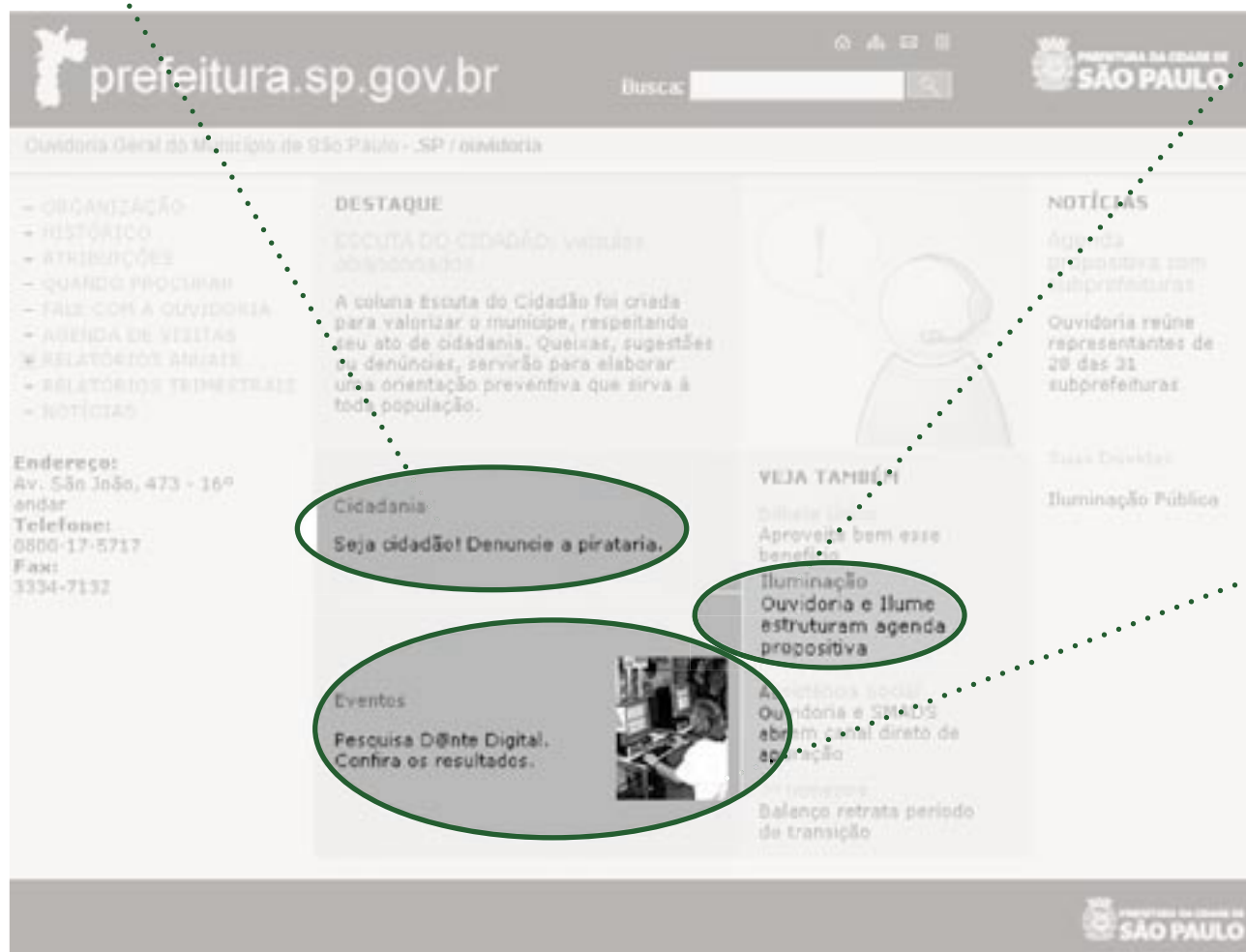
Agenda Propositiva

Com o intuito de estreitar a relação entre a Ouvidoria e os órgãos que tenham ou não demandas no atendimento, foi criada a Agenda Propositiva. Isso possibilita o comprometimento e empenho por parte das equipes em garantir a excelência no atendimento ao cidadão, além de dar oportunidade de discussão na metodologia e na gestão dos órgãos envolvidos.

A primeira a ser realizada com sucesso foi com o Ilume, da Secretaria de Serviços, que envolve também a Central 156, vinculada a Secretaria de Gestão. Houve o mesmo interesse e dedicação por parte de outros órgãos como o Psiu, Secretaria de Assistência Social e Subprefeituras.

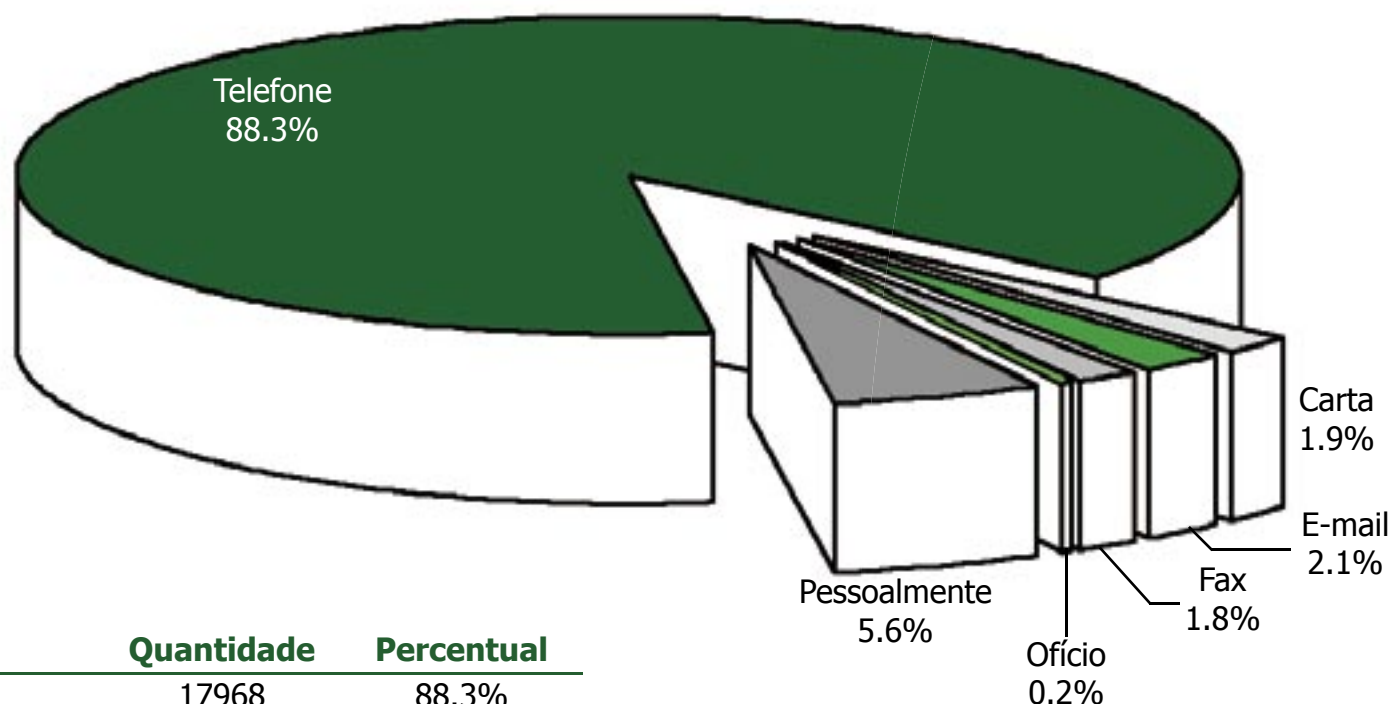
Eventos

A Ouvidoria promove e participa de eventos cujos temas são centrados nos problemas da cidade de São Paulo. Nesse momento, há a possibilidade de discussão e reflexão sobre as questões dessa grande metrópole. A Ouvidoria também interage com associações e profissionais para promover o aprimoramento e a troca de experiências. Com esse objetivo, esteve presente na 1ª Oficina Nacional de Ouvidoria em Serviços Públicos organizada pelo Comitê de Ouvidores da ABCR.



Estatísticas

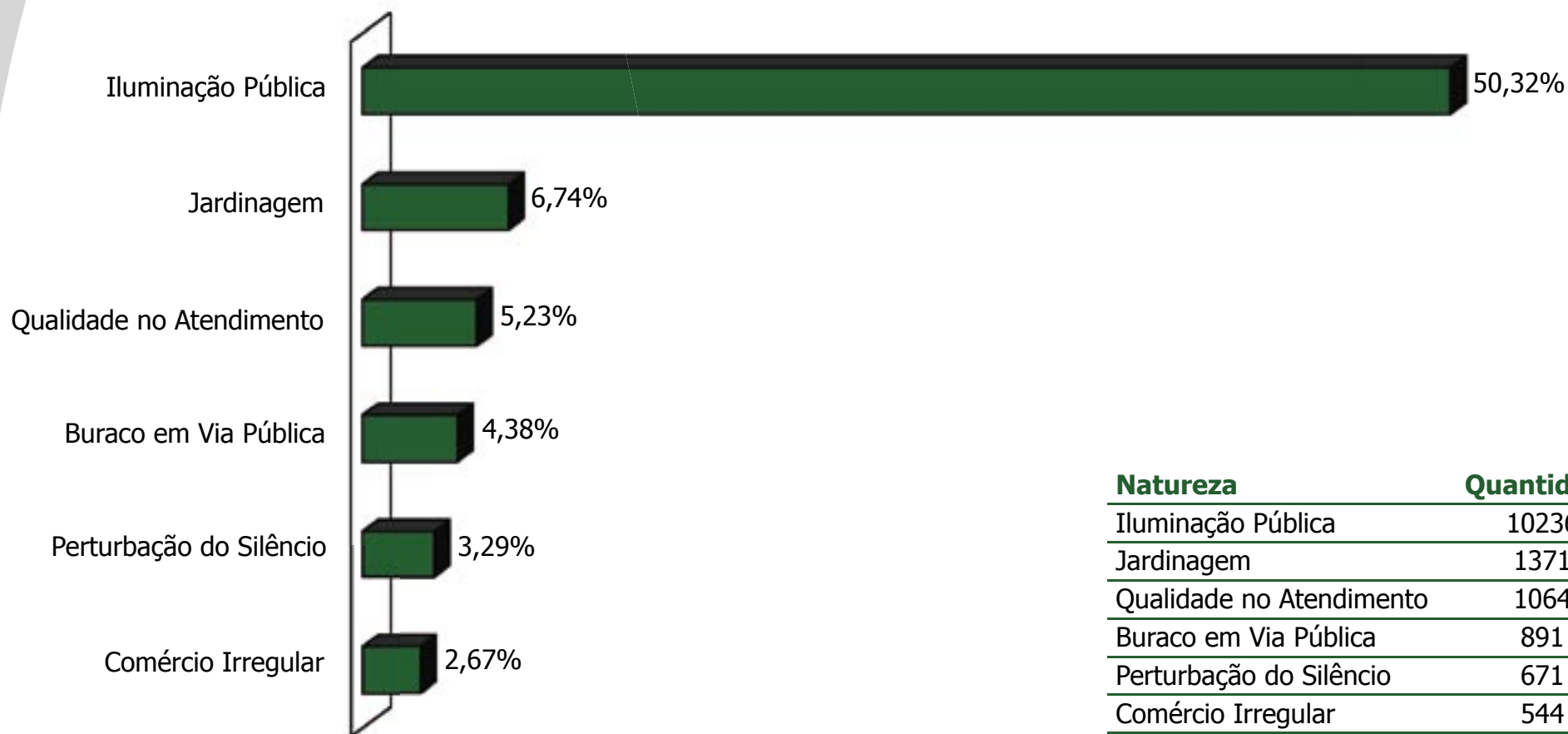
Mídia de entrada



Descrição	Quantidade	Percentual
Telefone	17968	88.3%
Pessoalmente	1147	5.6%
E-mail	436	2.1%
Carta	388	1.9%
Fax	357	1.8%
Ofício	36	0.2%
Matéria de Jornal ou Revista	5	0.0%
Matéria de TV ou Rádio	4	0.0%
TOTAL	20341	

O telefone 0800-17-5717 é a forma de contato mais utilizada pelo munícipe. Além da comodidade oferecida, tal preferência se deve a gratuidade da ligação. Para 2007, a Ouvidoria estuda formas de ampliação da capacidade de atendimento dessa mídia para atingir um número maior de usuários.

Os problemas mais reclamados em 2006



A Iluminação Pública representa a metade das reclamações recebidas pela Ouvidoria em 2006 (50,32%). Também se destacam as questões relativas a jardinagem que envolve conservação de áreas verdes, neutralização de raízes, plantio, poda, remoção de árvores etc.

A administração pública

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.

O serviço público visa a satisfazer as necessidades básicas e essenciais da coletividade para a sua subsistência e desenvolvimento e deve ser prestado diretamente pelo Poder Público, ou por meio de terceiros mediante concessão, autorização ou qualquer outra forma de delegação.

O serviço de utilidade pública propõe facilitar a vida do indivíduo na socie-

dade, proporcionando-lhe utilidades para a sua melhor comodidade, conforto e bem-estar.

Dentre esses conceitos, faz-se importante relevar os cinco princípios essenciais da ação do município:

- **Permanência:** impõe continuidade no serviço;
- **Generalidade:** impõe serviço igual para todos;
- **Eficiência:** exige atualização do serviço;
- **Modicidade:** exige tarifas razoáveis;
- **Cortesia:** se traduz em bom tratamento para o público.

Para o cumprimento das responsabilidades que lhe cabem, as atribuições do governo municipal da cidade de São Paulo estão divididas entre:

- 22 Secretarias Municipais (incluindo a Ouvidoria Geral da Cidade)
- 5 Empresas Públicas
- 8 Autarquias
- 31 Subprefeituras
- 1 Fundação

Conta com o seguinte quadro de servidores públicos:

- 132.384 servidores ativos
- 47.646 servidores inativos

O quadro que será apresentado a seguir demonstra o número de reclamações que foram registradas nesta Ouvidoria, ao longo do ano de 2006 distribuídas pelos Órgãos Públicos, incluindo a própria Ouvidoria Geral da Cidade que tem como maior índice de reclamação a demora no atendimento telefônico, o qual, para o ano de 2007, está elencado nas ações de reestruturação do órgão.

*Fonte: MEIRELLES, Hely Lopes. Direito Municipal Brasileiro. 15ª edição. São Paulo: Malheiros, 2006.

Entrada de reclamações por órgão público

Descrição	Reclamações
Secretaria Municipal de Serviços	10301
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	6222
Secretaria Municipal da Saúde	1273
Companhia de Engenharia de Tráfego	555
Secretaria Municipal de Finanças	443
São Paulo Transportes S/A	388
Secretaria Municipal de Educação	211
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	178
Secretaria Municipal de Gestão	114
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	111
Secretaria do Governo Municipal	62
Secretaria Municipal dos Transportes	48
Secretaria Especial para Participação e Parceria	43
Secretaria Municipal de Habitação	41
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	35
Secretaria Municipal de Cultura	29
Serviço Funerário do Município de São Paulo	28
Secretaria Executiva de Comunicação	27
Secretaria de Infra-Estrutura Urbana e Obras	25

Descrição	Reclamações
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	14
Hospital do Servidor Público Municipal	13
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo	12
Secretaria Municipal do Trabalho	11
Supervisão Geral de Abastecimento	10
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	9
Autarquia Hospitalar Municipal Regional Leste	4
Autarquia Hospitalar Municipal Regional Norte	4
Instituto de Previdência do Município	4
Companhia de Processamento de Dados do Município de São Paulo	3
Empresa Municipal de Urbanização	3
Comissão Municipal de Direitos Humanos	2
Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente	2
São Paulo Turismo	2
Autarquia Hospitalar Municipal Regional Centro Oeste	1
Autarquia Hospitalar Municipal Regional Sudeste	1
Secretaria Municipal de Planejamento	1
Outros*	111
TOTAL	20341

* Reclamações não pertinentes à esfera municipal

Entre os órgãos mais reclamados, a Ouvidoria observou que alguns problemas são recorrentes. Destacamos a seguir algumas iniciativas que merecem ser valorizadas em busca de melhorar a qualidade da prestação de serviço ao paulistano.

Secretaria de Serviços - Ilume

O Ilume representa grande parte das queixas na Ouvidoria. O órgão, que antes era da Secretaria de Infra-Estrutura e passou a ser de Serviços, enfrenta uma série de problemas, sendo o principal o furto de cabos. Diante desse quadro, a Ouvidoria solicitou a indicação de um interlocutor do Ilume e sugeriu a criação da agenda propositiva no intuito de trabalhar em conjunto, trocar informações e procurar medidas para a solução dos problemas.

Tal iniciativa teve retorno imediato.

Houve uma revisão dos prazos e das informações prestadas aos usuários do serviço. Identificados os pontos dúbios, ou de difícil assimilação, foram elaborados novos *scripts* com a uniformização da informação para a Central 156, Ilume e a Ouvidoria e adotadas novas posturas de atendimento às reclamações, visando dar eficiência e agilidade nos resultados.

Para 2007, a Ouvidoria e o Ilume vão estudar formas de trabalho sobre a questão da ampliação da rede com a proposta de criação de um cronograma, o que permite um controle social sobre a coisa pública. Dessa forma, o município terá mais transparência e a possibilidade de acompanhamento das atividades do órgão. Independente da expectativa criada, é direito do usuário ter a informação de forma precisa.

Secretaria Municipal da Saúde

Considerado um bem básico e essencial, a saúde é destacada nesse relatório com o intuito de reforçar a preocupação da Ouvidoria em relação a esse direito do cidadão resguardado pela Constituição. Durante o ano, foram temas recorrentes relativos à Secretaria Municipal da Saúde a qualidade no atendimento e a questão das zoonoses.

Em 2006, a Secretaria da Saúde enfrentou problemas antigos como de infraestrutura e de renovação de quadro de pessoal. Para a Ouvidoria, essa situação contribui para a insatisfação dos munícipes, sendo os destaques a demora no agendamento e atendimento, além de questionamento de conduta e falta de vários serviços como médicos, medicamentos, vacina, entre outras queixas.

Outro ponto a ser considerado é o controle de zoonoses, seja animais soltos em via pública ou criação inadequada, além de questões ligadas a animais sinantrópicos.

Diante do quadro apresentado uma ação integrada entre a Ouvidoria Geral e a Ouvidoria da Saúde é um fator preponderante no sentido de buscar a melhoria da prestação dos serviços aos usuários.

Secretaria Municipal dos Transportes - SPTrans

O Bilhete Único tem sido bem recebido pelo cidadão paulistano. Por outro lado, assim como qualquer novidade tecnológica, o sistema exige medidas que resguardem sua integridade, especialmente evitando fraudes, que é reconhecida e combatida pela própria Secretaria de Transportes.

Em 2006, a SPTrans, empresa que admi-

nistra o transporte público na capital, realizou o cadastramento dos usuários criando o cartão personalizado. Tal medida facilita o bloqueio dos créditos em caso de perda ou roubo pois o usuário fornece seus dados pessoais e não mais o número do cartão que muitas vezes nem é memorizado.

A Ouvidoria recebeu o registro de municípios com dificuldades em bloquear o cartão, mas acredita que com o cadastramento, essas queixas devem diminuir.

Secretaria Municipal de Finanças

Para este órgão, o ano de 2006 foi marcado pelo lançamento de uma série de programas de regularização de tributos como PPI, parcelamento de multas de veículos, cobrança de ISS, IPTU comercial acrescido ao residencial, recadastramento de IPTU, entre outras ações.

A Ouvidoria registrou queixas de assuntos diversos, mas identificou problemas comuns: demora na baixa de processos no sistema, descumprimento de prazo, informações com linguagens diferentes e site indisponível. Como consequência desses entraves, também houve reclamações de mau atendimento.

A comunicação com o município foi a principal questão porque permeou as reclamações. A estruturação dos canais de atendimento, contando com os já existentes - Central 156, Portal da Prefeitura, Praservir e as Praças de Atendimento das Subprefeituras -, é essencial para evitar que as reclamações persistam. A simplificação de procedimentos, de fácil compreensão pela população, também irá contribuir para o sucesso dos programas de regularização de tributos em prática pela Secretaria de Finanças.

As Subprefeituras

Desde 2002, com a aprovação da Lei nº13.399, a cidade de São Paulo está dividida em 31 Subprefeituras. Elas funcionam como pequenos “municípios” que descentralizam a administração municipal.

As Subprefeituras herdaram as estruturas das extintas 28 Administrações Regionais. A transição foi coordenada pela Secretaria de Implementação das Subprefeituras (SIS), atual Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras. Segundo essa Secretaria, decidiu-se implantar as Subprefeituras na cidade de São Paulo por ser a maior cidade da América do Sul, por

contar com uma expressiva desigualdade entre os cidadãos e pelo fato do Poder Público estar ausente nas áreas periféricas mais carentes.

Estão entre as suas atribuições as manutenções do sistema viários, da rede de drenagem, limpeza urbana, vigilância sanitária e epidemiológica, gestão das áreas sociais (educação, saúde e assistência social), cultura, esporte e lazer, fiscalização de obras e edificações residenciais, instalações de comércio e de serviços de pequeno porte, entre outros. Além disso, cabe a elas receber pedidos e reclamações da população e solucionar os problemas

apontados. Em resumo, ela é a “Prefeitura” daquela região.

A seguir, apresentamos o ranking de reclamações de cada uma das Subprefeituras da cidade divididas em cinco regiões: Norte, Sul, Leste, Oeste e Centro. Os dados permitem traçar um comparativo entre o público e os problemas apontados em cada área.

Cabe a Ouvidoria, enquanto Casa da Cidadania, compreender e estudar propostas para que toda a população paulistana possa ter acesso aos instrumentos de promoção da cidadania.

Reclamações por Subprefeituras

Centro

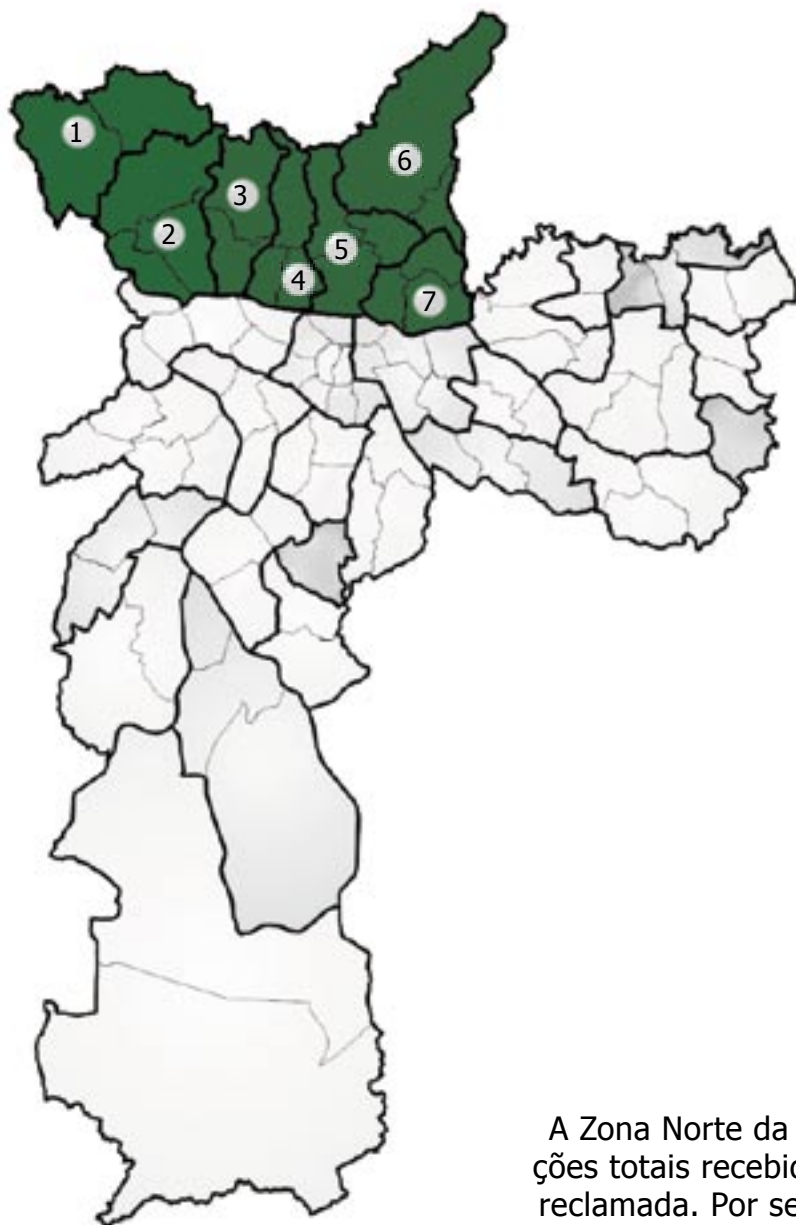


1. Sé

Jardinagem	93
Comércio Irregular	62
Camelôs e Ambulantes	22
Total de Reclamações	313

A Subprefeitura da Sé é a que apresenta o maior número de reclamações: 313. As questões ligadas a jardinagem, assim como nas outras regiões, foi a mais reclamada. As áreas de comércio popular mais freqüentada pelos paulistanos, como a região da 25 de março e do Brás, contribuem para o surgimento de denúncias referentes a comércio irregular, camelôs e ambulantes.

Zona Norte



1. Perus

Comércio Irregular	6
Pavimentação	6
Jardinagem	3
Total de Reclamações	20

3. Freguesia/ Brasilândia

Buraco em Via Pública	49
Bueiros/Galerias de Água Pluvial	15
Pavimentação	15
Total de Reclamações	180

5. Santana/ Tucuruvi

Jardinagem	96
Buraco em Via Pública	70
Construção Irregular	18
Total de Reclamações	213

7. Vila Maria/ Vila Guilherme

Comércio Irregular	26
Jardinagem	26
Construção Irregular	12
Total de Reclamações	82

2. Pirituba/ Jaraguá

Jardinagem	82
Buraco em Via Pública	79
Bueiros/Galerias de Água Pluvial	39
Total de Reclamações	240

4. Casa Verde/ Cachoeirinha

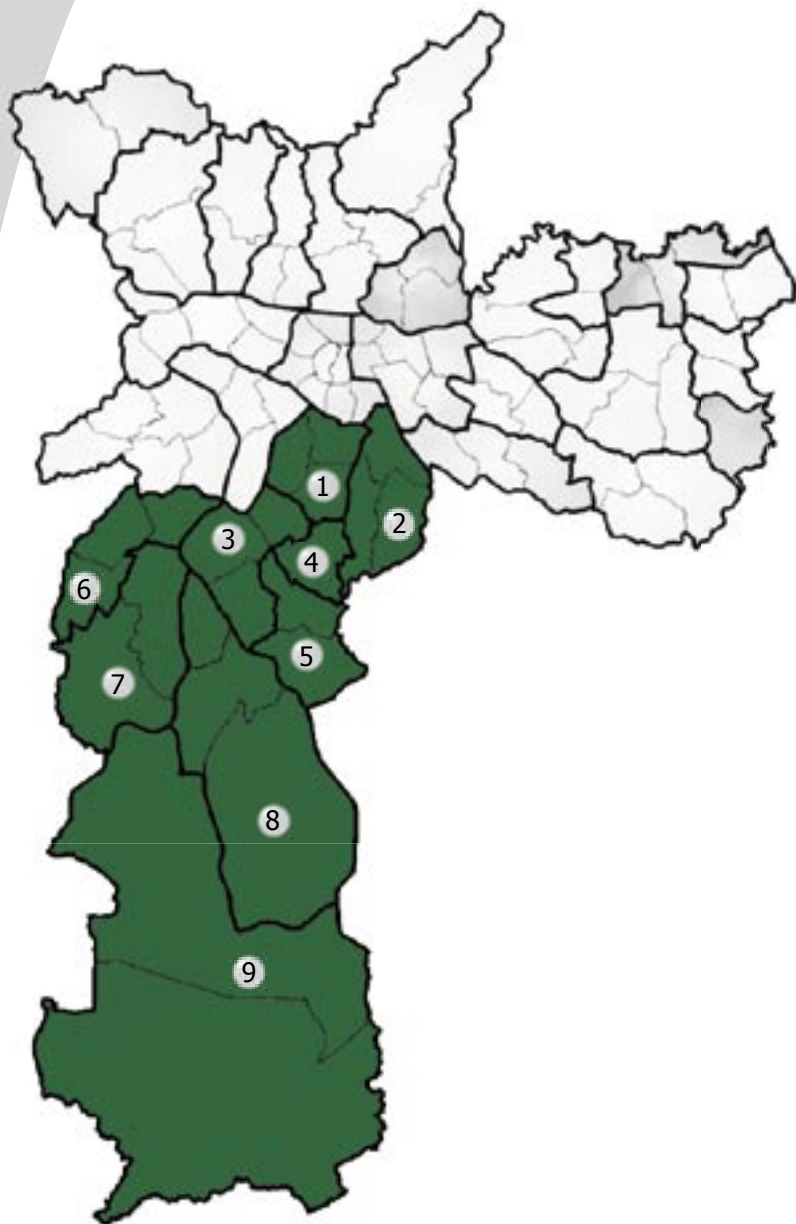
Buraco em Via Pública	57
Jardinagem	47
Comércio Irregular	13
Total de Reclamações	207

6. Jaçanã/ Tremembé

Buraco em Via Pública	25
Comércio Irregular	12
Córregos	11
Total de Reclamações	67

A Zona Norte da cidade é composta por 7 Subprefeituras, que somam 1009 das 4060 reclamações totais recebidas das Subprefeituras do município. Buraco em via pública foi a natureza mais reclamada. Por ser uma área mais arborizada devido à presença da Serra da Cantareira, se destaca também as queixas relativas a jardinagem.

Zona Sul



1. Vila Mariana

Jardinagem	77
Comércio Irregular	29
Construção Irregular	24
Total de Reclamações	159

5. Cidade Ademar

Buraco em Via Pública	49
Bueiros/Galerias de Água Pluvial	36
Jardinagem	31
Total de Reclamações	142

6. Campo Limpo

Buraco em Via Pública	42
Limpeza Pública/ Lixo	37
Jardinagem	28
Total de Reclamações	138

2. Ipiranga

Jardinagem	95
Comércio Irregular	21
Buraco em Via Pública	8
Total de Reclamações	137

3. Santo Amaro

Jardinagem	97
Comércio Irregular	37
Construção Irregular	19
Total de Reclamações	176

4. Jabaquara

Comércio Irregular	11
Jardinagem	10
Buraco em Via Pública	9
Total de Reclamações	42

7. M'Boi Mirim

Bueiros/Galerias de Água Pluvial	42
Buraco em Via Pública	41
Jardinagem	21
Total de Reclamações	131

8. Capela do Socorro

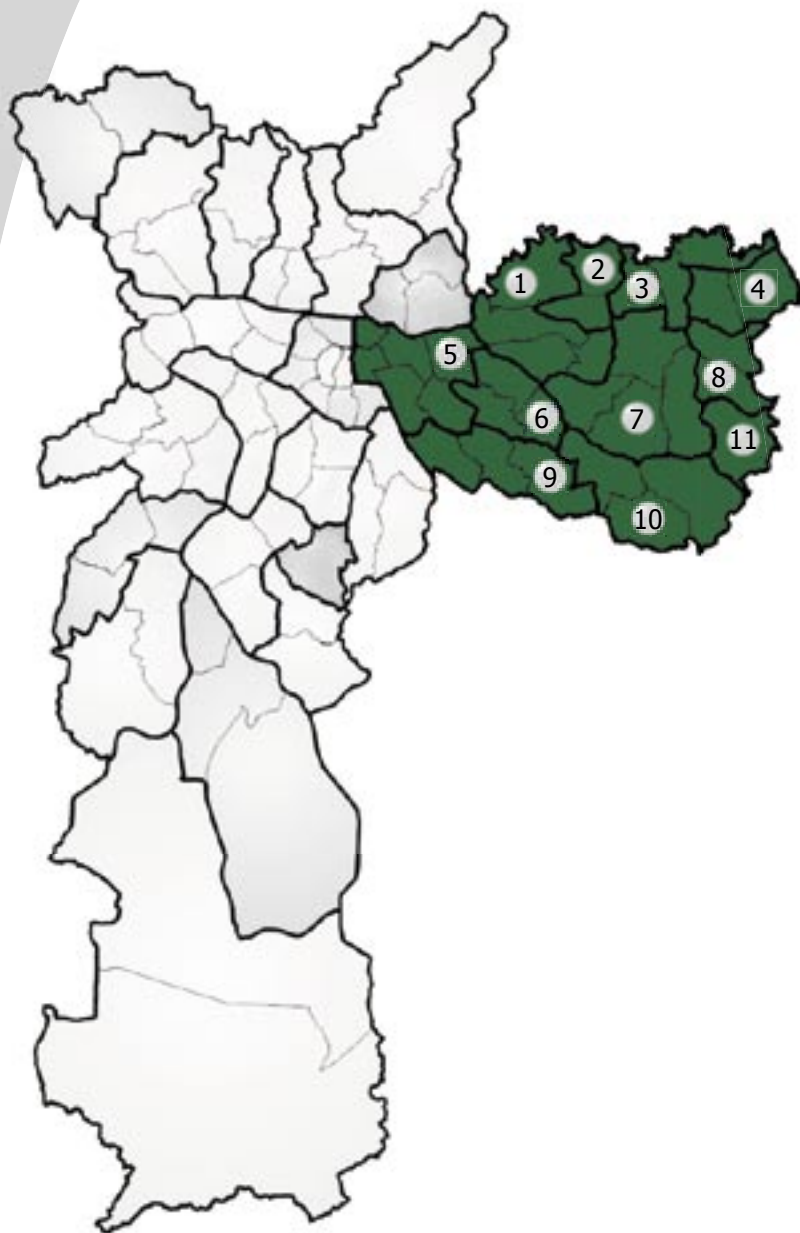
Buraco em Via Pública	51
Jardinagem	50
Pavimentação	33
Total de Reclamações	187

9. Parelheiros

Pavimentação	7
Jardinagem	6
Bueiros/Galerias de Água Pluvial	4
Total de Reclamações	23

Formada por 9 Subprefeituras, a Zona Sul é a região com o maior número de reclamações (1135), se destacando as questões de jardinagem. No extremo sul se observa a predominância de loteamentos irregulares em áreas de mananciais o que favorece o aparecimento de queixas como pavimentação e galerias de água pluvial. Já nas Subprefeituras da parte centro-sul da cidade aparecem as reclamações de comércio irregular.

Zona Leste



4. Itaim Paulista

Buraco em Via Pública	22
Jardinagem	21
Bueiros/Galerias de Água Pluvial	15
Total de Reclamações	76

8. Guaianases

Comércio Irregular	7
Fiscalização Ausente/ Ineficaz	7
Bueiros/Galerias de Água Pluvial	5
Total de Reclamações	28

1. Penha

Jardinagem	89
Buraco em Via Pública	51
Limpeza Pública/ Lixo	16
Total de Reclamações	182

2. Ermelino Matarazzo

Jardinagem	13
Comércio Irregular	12
Bueiros/Galerias de Água Pluvial	6
Total de Reclamações	44

3. São Miguel

Guias/ Sarjetas	8
Comércio Irregular	7
Pavimentação	7
Total de Reclamações	29

5. Moóca

Jardinagem	50
Comércio Irregular	34
Construção Irregular	21
Total de Reclamações	128

6. Aricanduva/ Vila Formosa

Jardinagem	36
Limpeza Pública/ Lixo	23
Comércio Irregular	18
Total de Reclamações	97

7. Itaquera

Buraco em Via Pública	52
Bueiros/Galerias de Água Pluvial	40
Jardinagem	30
Total de Reclamações	159

9. Vila Prudente/ Sapopemba

Buraco em Via Pública	73
Jardinagem	15
Comércio Irregular	12
Total de Reclamações	120

10. São Mateus

Jardinagem	26
Comércio Irregular	10
Limpeza Pública/ Lixo	9
Total de Reclamações	60

11. Cidade Tiradentes

Buraco em Via Pública	4
Comércio Irregular	2
Limpeza em Instrumento Público	2
Total de Reclamações	12

A Zona Leste é a região com o maior número de Subprefeituras (11). Ao todo elas somam 935 reclamações, se destacando as questões ligadas à jardinagem e comércio irregular. Cidade Tiradentes é a Subprefeitura com o menor número de reclamações da cidade: 12 durante todo o ano de 2006.

Zona Oeste



1. Lapa

Jardinagem	116
Comércio Irregular	19
Construção Irregular	17
Total de Reclamações	171

2. Butantã

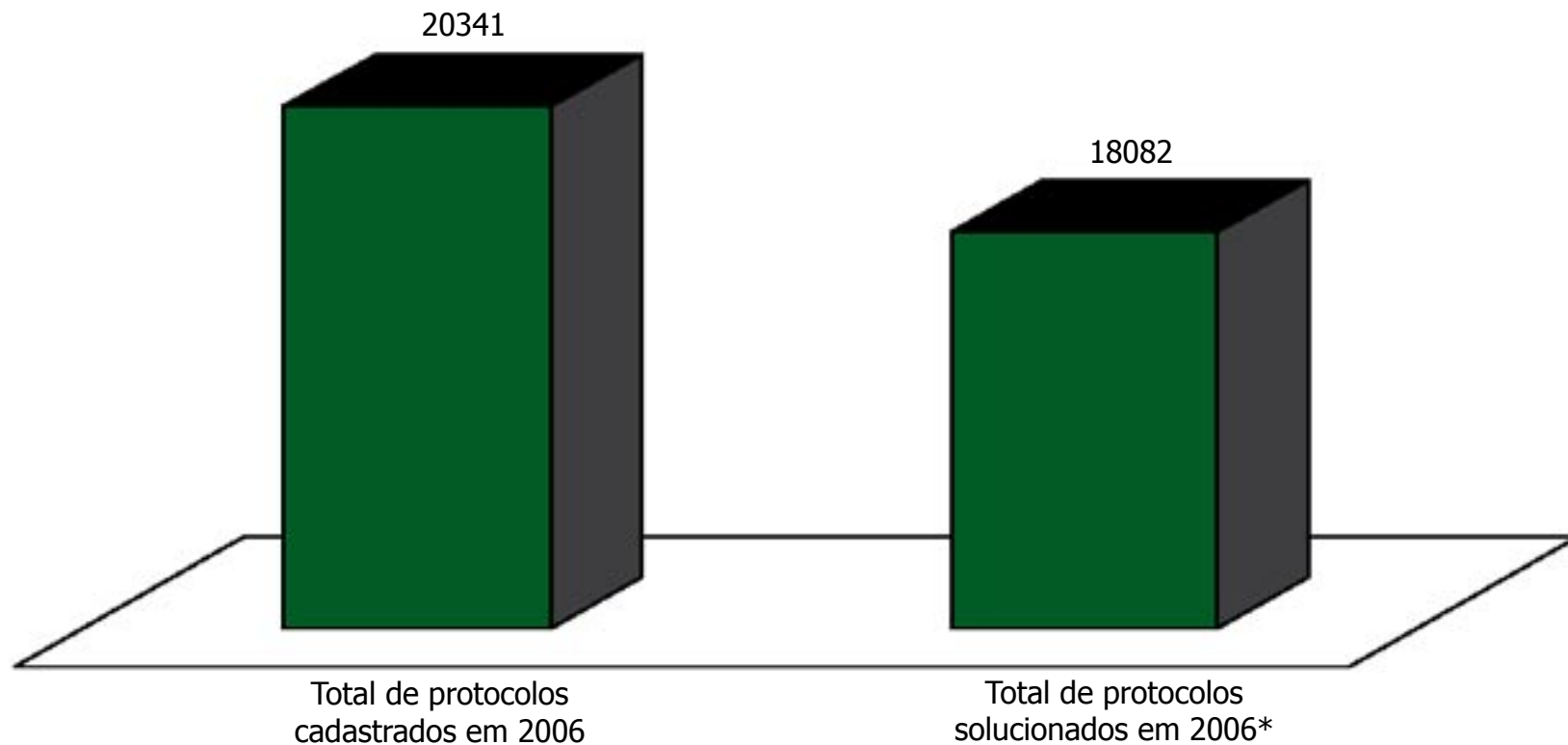
Buraco em Via Pública	95
Jardinagem	60
Comércio Irregular	25
Total de Reclamações	216

3. Pinheiros

Jardinagem	119
Comércio Irregular	28
Buraco em Via Pública	25
Total de Reclamações	281

A Zona Oeste apresentou 668 reclamações divididas em 3 Subprefeituras. O alto número de ruas arborizadas contribui para jardinagem ser o maior motivo de queixas da região em 2006. Outra natureza que se destacou ao longo do ano nessa área da cidade foi comércio irregular.

Protocolos abertos e concluídos em 2006



* A somatória refere-se aos protocolos cadastrados em 2006 e nos anos anteriores e que foram solucionados no período de janeiro a dezembro de 2006.

Ações de comunicação

Imprensa

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo considera a assessoria de imprensa importante ferramenta de comunicação externa e também para a produção de conteúdo. Em 2006, as ações de comunicação foram implementadas e procedimentos foram criados, além da interface com a equipe técnica da Ouvidoria para detectar pautas.

Aproximação com jornalistas de diversas mídias; elaboração de mailings segmen-

tados; distribuição de *press releases* e atendimento das demandas garantiram a parceria entre o órgão e os formadores de opinião, que utilizam as estatísticas da Ouvidoria como importante fonte de informações sobre a metrópole.

Os números de acesso ao site da Ouvidoria corroboram para a importância da comunicação externa, uma vez que houve um aumento de 21,8% nos acessos na média geral. Até julho, a média de acessos por mês era de 6.315. Após as mudanças im-

plementadas no site, passou para 7.694. As colunas Escuta do Cidadão e Suas Dúvidas foram lidas por centenas de munícipes, conforme demonstram as tabelas.

Janeiro a Julho de 2006 Média dos links mais acessados

Fale com a Ouvidoria	2087
Quando Procurar	578
Atribuições	370
Organização	311
Notícias	171

Agosto a Dezembro de 2006 Média dos links mais acessados

Fale com a Ouvidoria	2186
Quando Procurar	723
Atribuições	406
Organização	395
Notícias	381

Ouvidoria: um canal para o cidadão

MARIA EUGÊNIA TOMAZINI
Assessora de Comunicação da Ouvidoria

O serviço de Ouvidoria da Prefeitura existe desde janeiro de 2001 e busca ser um canal entre o cidadão – que não foi atendido em sua solicitação de um problema relacionado à Cidade – e o poder público. E foi com o objetivo de estreitar ainda mais este canal que Maria Eugênia Tomazini assumiu no mês passado a Ouvidoria.

"Buscamos melhorar na qualidade do serviço e, principalmente, tratar o cidadão", explica.

A nova Ouvidoria tem longa experiência em defesa do consumidor, adquirida em 27 anos de Procon. Embora o novo cargo não trate exatamente de problemas de consumo (a Fun da Cidade), da gente que em ambos os casos, a solução é a negociação. "Vamos atuar como intermediários entre cidadão e Prefeitura. Mas queremos que o cidadão primeiro tente resolver seu problema na Prefeitura e para depois pedir ajuda à Ouvidoria. Precisamos dar uma mudança para a Prefeitura melhorar seu serviço."

As mudanças já estão começando. A iluminação pública, maior alvo de reclamações na Prefeitura segundo o relatório anual da Ouvidoria, com 8.940 queixas em 2005 contra 7.076 no ano anterior, foi a primeira escolhida para ações conjuntas. "Nos reunimos com os representantes do Ilume para avaliar a melhor forma de atacar o problema." Já foram dois encontros e a Ouvidoria garante que não vai parar por aí.

Outro alvo da Ouvidoria é o Programa de Silêncio Urbano (PSIU). Ocupando a 3ª colocação no ranking, tem 29 estágios de intervenção, que fica a cargo dos órgãos de trânsito e a pertubação urbana teve 999 reclamações em 2005 contra 890 em 2004. "Em julho 940 reclamações referentes a vários resolvedoras", garante Maria Inês.

PRINCIPAL reclamação na Ouvidoria é sobre iluminação pública

Jornal da Tarde - 22/09/2006

O link com o maior aumento de acessos foi o de notícias com a criação das colunas Escuta do Cidadão e Suas Dúvidas, que falavam sobre serviços: a iluminação pública, o uso proibido do chumbinho e o Bilhete único escolar. O maior problema da cidade, a iluminação foi abordada em Suas Dúvidas, que enumera várias dúvidas do munícipe e suas devidas respostas. Essa coluna foi acessada em novembro por 701 pessoas. Já o alerta do chumbinho, de Escuta do Cidadão, baseado num registro da Ouvidoria em que o munícipe denuncia a venda do produto em feira livre, teve 685 acessos no mês de outubro. Em dezembro, o Bilhete Único Escolar foi acessado por 305 internautas.

Além do novo conteúdo, nos meses de setembro e outubro houve uma ação de divulgação que expôs o trabalho da Ouvidoria na mídia com entrevistas em jornais, revistas, rádios e Tvs. Em outubro, a Ouvidoria divulgou o relatório trimestral.



À direita, a Profª Glória Alves no colóquio *Reflexões sobre os Centros Urbanos*. Abaixo, os interlocutores de 28 Subprefeituras.



Eventos

Com o intuito de trabalhar a educação para a cidadania, a Ouvidoria Geral da Cidade São Paulo realizou três eventos com públicos e temas diferenciados. O primeiro foi no Colégio Dante Alighieri (20/10), no VI D@nte Digital, quando uma pesquisa sobre os principais problemas da cidade foi realizada. O resultado foi divulgado no site da Ouvidoria e apontou a questão da segurança.

Seguindo essa linha e para compreender melhor os problemas da metrópole foi realizada em dezembro a estréia da série de colóquios. O primeiro foi Reflexões sobre os Centros Urbanos, com a

Prof. dr^a Glória da Anunciação Alves, que discutiu sobre o aproveitamento das metrópoles baseada em sua tese "O uso do centro da cidade de São Paulo e sua possibilidade de apropriação".



Paulistana responde a pesquisa da Ouvidoria durante evento em colégio da capital

Também em dezembro, foi realizado o primeiro encontro com os interlocutores das subprefeituras. Das 31, 28 enviaram seus representantes. Realizado numa manhã, a reunião deu oportunidade dos interlocutores conhecerem o funcionamento da Ouvidoria e os servidores, além de tirarem dúvidas sobre os procedimentos do órgão.

Folder Institucional

Para divulgar a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, foi criado o folder institucional da Ouvidoria com orientações de como utilizar o órgão. Há também uma apresentação do Centro de Documentação, com teses e publicações referente a cidade de São Paulo, aberto ao cidadão. Nas páginas centrais, há um mapa da cidade com as divisões das subprefeituras.

Capa do Folder Institucional da Ouvidoria



Procedimentos

A Ouvidoria acolheu, analisou, instruiu, encaminhou e solucionou inúmeras reclamações e denúncias.

Importante compreender o universo das demandas que chegam à Ouvidoria como premissa para assimilar o procedimento adotado de acordo com sua natureza.

Os dados estatísticos da Ouvidoria demonstram que existem três categorias distintas de atendimentos registrados: prestação de serviços em geral da administração municipal direta ou indireta; de natureza disciplinar ou que envolva uma irregularidade grave referente ao servidor e demandas diversas e não pertinentes à competência da Ouvidoria.

Atendimento

Atender o usuário dos serviços públicos

municipais é estabelecer um relacionamento de respeito à cidade. Conhecido como “momento da verdade”, o bom atendimento valoriza toda a estrutura representada naquela oportunidade pelo contato direto pessoa a pessoa. Assim, a Ouvidoria investe no treinamento, aperfeiçoamento e capacitação de sua equipe de atendimento.

Momento valioso, portanto, merece ser aproveitado em todos os ângulos, especialmente quanto à educação informal do usuário. Há um incentivo para que se busque diretamente no site da Prefeitura, “navegue”, conheça e faça uso das informações e dos serviços disponíveis eletronicamente.

A seção “Você Morador” apresenta conteúdo relacionado à linha de vida do usuário dos serviços públicos mu-

nicipais para que ele esteja instrumentalizado a exercer seus direitos.

O atendimento telefônico 156 e o atendimento eletrônico SAC constituem ferramentas para a solicitação de serviços da municipalidade como poda de árvores, limpeza de bueiros, retirada de vespeiros, tapa buracos, iluminação pública, entre muitos outros.

A Ouvidoria irá registrar reclamações caso o atendimento da Prefeitura, Central 156 e SAC, tenha se revelado de alguma forma inadequado, quer pelo prazo não cumprido, pelo conteúdo ou forma de atendimento. Por isso é solicitado o número do CA ou do SAC, que são, respectivamente, os protocolos do atendimento da Prefeitura.

Esse procedimento da Ouvidoria permi-



Imagem da seção Você Morador do portal da Prefeitura de São Paulo

te a visualização do problema individual do usuário, do atendimento da Prefeitura e do contexto administrativo envolvido.

As reclamações que envolvem uma natureza disciplinar ou irregularidade grave são registradas de imediato para preservação dos princípios da legalidade. Dependem, em geral, de instrução probatória, levantamento de elementos que apresentem nexo de causalidade para a abertura de processos administrativos e possam fundamentar a aplicação de sanções.

As demandas não pertinentes à Ouvidoria são encaminhadas aos órgãos competentes como forma de apoio institucional para que seu problema seja resolvido.

Todas as reclamações recebem o mesmo registro inicial para que a análise da assessoria técnica promova a seleção e o encaminhamento adequado.

Encaminhamento

É fundamental que se estabeleça um procedimento que prime pela segurança das informações e documentos, no qual seja de conhecimento dos envolvidos, garantindo a transparência dos atos e em menor tempo possível. Isso tudo para que a celeridade seja mais do que um princípio

e se estabeleça como realidade.

O procedimento é de fato um método de trabalho, ou seja um mecanismo por qual se estabelecem regras para que ele se desenvolva como ferramenta que conduz à finalidade maior: a solução de um conflito e o investimento em meios de ação preventivos.

A dinâmica desse procedimento se materializa na tecnologia da informação enquanto ferramenta, posto que não substitui a reunião e análise criteriosa de elementos que conduzem ao parecer técnico ou jurídico.

Considerando os direitos básicos dos usuários do serviço público municipal (informação, qualidade na prestação do serviço e controle adequado do serviço público), a Ouvidoria promoveu adequações, reviu prazos e situou o procedimento naquilo que era pertinente ao contexto da Lei nº 14.029/05 e Lei nº 14.141/06.

No link [Você Morador](#), as informações estão divididas nas seguintes categorias:

- | | | |
|---------------------|--------------------------|-----------------------|
| • Adolescente | • Funerária | • Saúde |
| • Alimentação | • Infância | • Subprefeituras |
| • Carro | • Lazer e Esportes | • Terceira Idade |
| • Cidadania | • Meu negócio | • Trabalho |
| • Contas e impostos | • Morar | • Trânsito |
| • Cultura | • Pessoa com Deficiência | • Transporte Coletivo |
| • Emergência | • Projetos Sociais | • Turismo |
| • Estudar | | |

Casa da Cidadania

A missão da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo foi definida com base no artigo 13, da Lei 13.167/01, que cria a Ouvidoria e determina que ela é a Casa da Cidadania.

Missão da Ouvidoria

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo tem como missão aprimorar a qualidade dos serviços prestados à população e promover a interlocução entre munícipe e as instituições públicas.

Centro de Documentação

Preservar a memória é respeitar a ci-

dade e ser cidadão. Por esta razão está sendo criada na Casa da Cidadania, a Ouvidoria, um acervo com livros e estudos acadêmicos referentes à cidade e disponíveis ao público para consulta.

Além do Centro de Documentação, a Ouvidoria criou um espaço para a promoção de discussões sobre a problemática da cidade e desenvolve sugestões de melhorias para a cidade de São Paulo.

Campanhas Educativas

Devido à grande demanda de reclamações em relação a pichação e lixo, a Ouvidoria irá propor em 2007 campanhas

educativas juntos aos órgãos responsáveis, num processo de educação cidadã.

Para a Ouvidoria, é necessário observar o comportamento da população que também tem suas responsabilidades. Isso é visível nas queixas registradas no órgão como limpeza de terrenos, desratização, enxames de abelhas, limpeza de bueiros e poda de árvore.

Além da demanda, pichação e lixo são características de desrespeito, que agredem e desvalorizam a cidade de São Paulo.

Plano de Ação - 2007

Atendimento ao munícipe

- Melhoria técnica e operacional do atendimento 0800.
- Implementar outras formas de atendimento ao munícipe.

Objetivo: Aumento de atendimento qualitativo e quantitativo, assim como a redução dos prazos de resposta às demandas.

Projeto: Núcleos de atendimento

- Coordenar o atendimento ao munícipe, por meio de um sistema integrado das ouvidorias existentes, bem como pelo incentivo e promoção de ouvidorias a serem criadas.

Objetivo: Identificar, discutir e elabo-

rar estudos para implantação de meios de ação a partir da problemática qualitativa e quantitativamente identificada de cada ouvidoria.

Casa da cidadania

- A Lei 13.167/01 em seu art.13 estabelece que a OGM terá sede própria denominada "Casa da Cidadania". Há que se alcançar o escopo da lei dimensionando adequadamente um espaço para a população, para reuniões do Conselho Consultivo, distinguindo os das áreas de trabalho.

Objetivo: Destinar um espaço específico para o atendimento pessoal, seja de primeiro atendimento ou retorno para complementação de dados, cen-

tro de documentação, sala de reunião e sala de eventos.

Projeto: Centro de documentação

- Montagem e organização do acervo de publicações, pesquisas e outros documentos sobre a Cidade de São Paulo para consulta de estudantes, pesquisadores e interessados em geral.

Objetivo: Reunir num espaço dados e informações com intuito de preservar a história e a memória da Cidade.

Projeto: Material educativo

- Elaborar e divulgar material ins-

titucional e/ou educativo (folhetos, folder e manuais) dirigido ao Município sobre seus direitos e deveres.

- Desenvolvimento de Jornal da Ouvidoria.

- Criação de seções e ferramentas no site da Ouvidoria tais como: agenda de eventos, *enquete*, *newsletter*, divulgação de campanhas.

- Séries e campanhas em mídias específicas:

1. Jornais de bairro - série Cidadania: usar os principais problemas como pano de fundo para a matéria, como a coluna Escuta do cidadão.

2. Rádio - campanhas que estimulem a participação popular (por exemplo: lixo, pichações, roubo de fios etc).

Objetivo: Estimular o exercício da cidadania instrumentalizando o município com informações.

Projeto: Prestação de contas à população

- Elaboração e divulgação de relatório trimestrais e anuais assegurando transparência às atividades desenvolvidas.

Objetivo: Tornar público as atividades da Ouvidoria.

Projeto: Eventos

- Realizar eventos sobre assuntos de interesse da Administração no que tange ao controle do interesse público, nos termos do art.2º, IX da Lei 13.167/01.

Objetivo: Realização de eventos, cursos e seminários para melhoria, treinamento, integração e aperfeiçoamento

dos servidores e gestores públicos, assim como a difusão e a formação do conhecimento do cidadão.

Projeto: Ações afirmativas

- Desenvolvimento de atividades para pessoas que estejam de alguma forma em condições adversas, desfavoráveis ao acesso e capacitação, ou em desvantagem quanto à concorrência natural do mercado de trabalho.

Objetivo: Realizar ações que promovam a inclusão social.



prefeitura.sp.gov.br

Busca:



PREFEITURA DA CIDADE DE
SÃO PAULO



Conheça São Paulo
Jockey Club de São Paulo

São Paulo, 10 de janeiro de 2007

Cidade de São Paulo

Gabinete do Prefeito

Agenda do Prefeito

Secretarias

Subprefeituras

Equipe de Governo

Leis e Normas

Leis Municipais

Diário Oficial

Acesse Rápido

Eu Preciso

Eu Preciso

Cadan - anúncios simples on-line

Consultar leis municipais

Falar com Ouvidoria

Prog. Parcelamento Incentivado

Saber sobre IPTU

Saber sobre licitações

SAC

Serviços on-line Finanças

156

CCM - Cadastro de Empresas

Consulta a Processos

Contratos

Corte e Poda de Vegetação

Dívida Ativa - segunda via

Fornecedores - Cadastro

Fornecedores - Infrações

Holerite Eletrônico

Você Morador

Informações para o dia-a-dia do cidadão

- ▶ Morar
- ▶ Contas e impostos
- ▶ Trânsito
- ▶ Todos

Negócios na cidade

Orientação e apoio aos empresários

- ▶ Criação
- ▶ Vida da empresa
- ▶ Fechamento
- ▶ Todos

Relações de Governo

Transparência na gestão pública

- ▶ Contratos e Licita...
- ▶ Transparência
- ▶ Outras Informações
- ▶ Todos

Você Servidor

Tudo que for de interesse do servidor

- ▶ Gestão de Pesso...
- ▶ Cursos
- ▶ SIGPEC
- ▶ Todos

Conhecendo a Cidade

- ▶ Pontos Turísticos
- ▶ Saiba mais

Agenda Paulistana



Peça Nota Fiscal Eletrônica e tenha até 50% de abatimento no IPTU



Conheça a lei Cidade Limpa
Leia a cartilha e a íntegra da lei



Carnaval 2007 promete contagiar a cidade em um mês de folia!

- ▶ Agenda de Negócios
- ▶ Agenda Cultural
- ▶ Downloads de fotos

Em São Paulo

Notícias



AMAs atendem a 20 mil por mês em Itaim Paulista
A AMA Texima foi entregue há um ano e vai ser ampliada, passando a atender também em mais três especialidades. A atual administração entregou até agora 39 AMAs, 12 delas na Zona Leste. As duas unidades vistoriadas em Itaim Paulista realizam 20 mil atendimentos por mês.

Cidade Limpa: em sete dias, subprefeituras retiram 204 anúncios ilegais
As ações que fazem cumprir a lei, em vigor desde o início de janeiro, ocorrem em toda a cidade e as irregularidades são punidas com multa de R\$ 10 mil para cada anúncio com até 4 m², acrescida de R\$ 1 mil para cada metro quadrado excedente.

OUVIDORIA GERAL DA CIDADE DE SÃO PAULO

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

CEP 01035-000 - São Paulo/ SP

Telefone 0800-17-5717

www.prefeitura.sp.gov.br/ouvidoria

Informações à imprensa: 3334-7122



OUVIDORIA GERAL

Prefeitura da Cidade de São Paulo