

P R E S T A N D O C O N T A S



# Ouvidoria Geral

do Município de São Paulo

---

**Relatório**  
Segundo Trimestre  
**2006**

Prefeitura de São Paulo





# Ouvidoria Geral

do Município de São Paulo

---

Relatório  
Segundo Trimestre  
**2006**

Julho/2006



Prefeitura de São Paulo

# Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município apresenta seu Relatório do Segundo Trimestre de 2006, nos termos da Lei 13.167/2001, artigo 2º, inciso VIII.

Na primeira parte deste documento são apresentados dados gerais das reclamações/denúncias encaminhadas à Ouvidoria no primeiro semestre de 2006, com as respectivas quantidades e naturezas, além das soluções apresentadas e dos assuntos que ainda aguardam providências por parte da administração municipal.

O volume de reclamações e denúncias recebidas pode ser analisado a partir de comparativos com outros períodos, disponíveis também neste relatório. Os assuntos tratados foram divididos por competência, considerando as 31 Subprefeituras, as Secretarias e demais órgãos que integram a Prefeitura, para que o leitor possa ter uma idéia do grau de eficiência de cada um desses serviços, na medida em que são apresentados a quantidade de assuntos resolvidos em cada área.

A segunda parte apresenta o total de casos trazidos à Ouvidoria durante o ano de 2006 e evolução destes dados comparados ao ano de 2005.

A terceira é dedicada aos assuntos que mais se destacaram no período, exigindo providências mais urgentes por parte dos administradores públicos no sentido de promover ações e mostrar maior eficiência na resolução de problemas que afetam a vida de milhares de cidadãos. Referem-se a serviços básicos essenciais relacionados a manutenção geral da cidade, como a iluminação das ruas, buracos em vias públicas, perturbação do silêncio, corte de mato e poda de árvore, além da baixa qualidade do atendimento prestado pela maioria dos órgãos municipais, assunto que vem merecendo especial atenção por parte da equipe da Ouvidoria, considerando o aumento significativo do número destas

reclamações. Para citar apenas um exemplo, na área da saúde as reclamações sobre a qualidade do atendimento aumentaram em dez vezes, considerando o período citado acima.

Por fim, o presente soma-se aos relatórios anteriores, publicados e disponíveis na página eletrônica da Ouvidoria ([www.prefeitura.sp.gov.br](http://www.prefeitura.sp.gov.br)) com o objetivo de compor a Prestação de Contas deste órgão, durante os dois mandatos do atual Ouvidor.

Neste mês de julho de 2006 um outro Ouvidor Geral do Município será nomeado pelo prefeito Gilberto Kassab, a partir de uma lista tríplice oferecida pela Comissão Municipal de Direitos Humanos, a quem desejamos, de antemão, nossos votos de felicitações e esperança para que a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo continue a prestar relevantes serviços a população da cidade.

Receber, processar e distribuir as reclamações de assuntos que não são tratados de modo adequado por parte dos órgãos que têm a incumbência e a responsabilidade para suas soluções, além de fiscalizar e apurar toda denúncia de irregularidade praticada pelos agentes públicos municipais, é sua principal atribuição. Tudo de forma isenta, independente e com a necessária autonomia estabelecida na Lei de sua criação.

Elci Pimenta Freire  
Ouvidor Geral do Município de São Paulo

São Paulo, julho de 2006

# Processo de escolha do novo Ouvidor

Até a edição do presente Relatório a Comissão Municipal de Direitos Humanos não havia iniciado os procedimentos para escolha do novo Ouvidor Geral do Município de São Paulo.

A Lei Municipal 13.167, de 05/07/2001 estabelece em seu artigo 4º que 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-CMDH e nomeados pelo Prefeito para um mandato de 02 (dois) anos.

Por outro lado, a Lei Municipal 13.292 instituiu a CMDH composta por seus membros natos e membros eleitos. Decreto publicado no Diário Oficial do Município, em 30/06/2006, definiu mudanças nas regras de funcionamento da CMDH, à revelia de seus integrantes, retirando seu poder deliberativo e estabelecendo duração de mandato de 02 (dois) anos para os seus membros eleitos.

A definição do novo Ouvidor dependerá desta reconstituição da CMDH para que se inicie os procedimentos para elaboração da lista tríplice prevista em lei.

A equipe da Ouvidoria anseia para que este processo não venha a prejudicar as atividades do órgão e possa

continuar cumprindo seu papel de fortalecimento da cidadania e de fiscalização das ações dos agentes públicos, de forma autônoma e independente.

<b>Membros natos</b>
Secretários de Negócios Jurídicos
Ouvidor Geral do Município
Seccional OAB-SP
Sindicado dos Jornalistas de S.Paulo
Comissão de Direitos Humanos da Câmara Municipal

<b>Membros eleitos</b>
Conselho Estadual de Direitos Humanos
Comissão de Direitos Humanos da Assembléia Legislativa
Entidades com atividades relacionadas à defesa dos direitos indígenas
...direitos dos idosos
...direitos das mulheres
...direitos dos negros
...direitos de portadores de deficiência
...direitos das minorias sexuais
...direitos da criança e do adolescente
...combate ao racismo

# Canal de participação e de fiscalização

Com cinco anos de existência e o aumento contínuo da procura por parte da população, a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo se consolida a cada dia como importante instituição de defesa dos interesses do cidadão junto ao poder público municipal.

O fato da Ouvidoria ser mais conhecida, aliado a um aumento do interesse da população em utilizar-se deste órgão para seus registros e tratamento de reclamações e denúncias, podem ser avaliados pelo número crescente de manifestações recebidas e de assuntos tratados. Nestes cinco anos a Ouvidoria registrou um número de manifestações que corresponde cerca de 10% da população da cidade considerando todos os registros de chamadas telefônicas, correspondências protocoladas e o atendimento presencial acolhendo e tratando uma parte significativa destas manifestações, expressas nos 55.796 procedimentos instaurados.

De fundamental importância é o trabalho de divulgação destas ações por parte dos órgãos de imprensa de uma maneira geral, pois assim os resultados obtidos no tratamento de cada caso adquirem relevância e sugerem providências por parte dos governantes, além de estimular ainda mais a participação dos cidadãos na gestão da cidade e na fiscalização dos agentes públicos.

Mídia de cadastro da Reclamação/Denúncia	2006	2005
Carta	104	99
e-mail - Câmara Municipal	2	
e-mail - Disque Denúncia	157	152
e-mail - Entidades Privadas	27	12
e-mail - Órgão Estadual	4	5
e-mail - Órgão Federal	1	
e-mail - Órgão Municipal	3	2
Fax	93	34
Matéria de Jornal ou Revista	4	
Matéria de TV ou Rádio	4	1
Ofício - Câmara Municipal	1	2
Ofício - Entidades Privadas	3	5
Ofício - Órgão Estadual	10	1
Ofício - Órgão Federal	2	
Ofício - Órgão Municipal	6	9
Ofício - Ministério Público		2
Outros	57	23
Pessoalmente	495	377
Telefone	8536	6775
<b>Total Geral</b>	<b>9509</b>	<b>7499</b>

# Os assuntos mais reclamados

<b>Natureza da Reclamação / Denúncia</b>	<b>2006</b>
Iluminação Pública	4421
Jardinagem	766
Buraco em Via Pública	518
Qualidade no Atendimento	510
Perturbação do Silêncio	383
Trânsito	242
Comércio Irregular	232
Animais	225
Bueiros/galerias água pluvial	200
Limpeza Pública/ Lixo	176
Saúde	176
Transporte Público	159
Pavimentação	149
Construção Irregular	147
FISCALIZAÇÃO AUSENTE / INEFICAZ	143
Limpeza em Terreno Particular	100
Impostos e taxas	65

<b>Natureza da Reclamação / Denúncia</b>	<b>2005</b>
Iluminação Pública	2932
Jardinagem	684
Perturbação do Silêncio	463
Buraco em Via Pública	459
Qualidade no Atendimento	445
Animais	240
Comércio Irregular	238
Bueiros/galerias água pluvial	183
Limpeza Pública/ Lixo	179
Construção Irregular	162
FISCALIZAÇÃO AUSENTE / INEFICAZ	130
Transporte Público	105
Limpeza em Terreno Particular	104
SUGESTÃO	82
Limpeza em Instrumento Público	77
Pavimentação	77
Trânsito	73

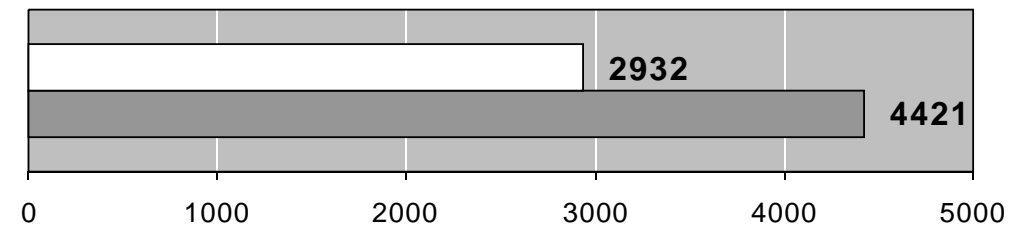
As tabelas acima apontam a quantidade de reclamações e denúncias dos assuntos mais recorrentes e estabelecem um comparativo com igual período no ano de 2005. Observa-se que alguns assuntos que surgem em destaque no 1º semestre de 2006 não apareciam entre os assuntos mais reclamados no ano de 2005, como é o caso da baixa qualidade do atendimento na área da saúde e outros, como transportes e trânsito que registraram aumentos significativos.

**Protocolos abertos**  
Primeiro semestre de 2006 e de 2005

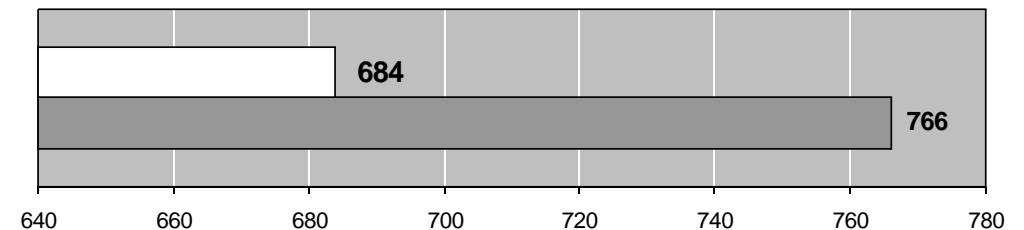
# Reclamações que se destacaram

2005 □  
2006 ■

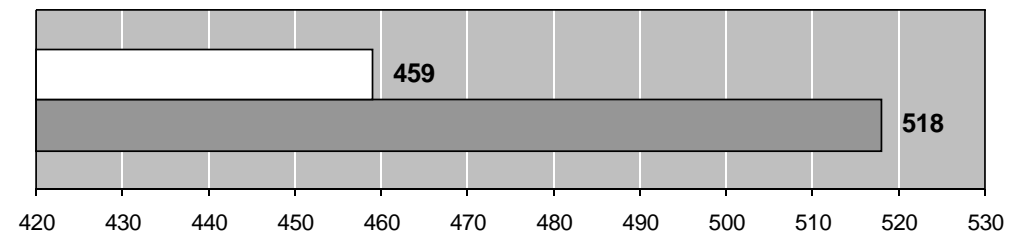
## Iluminação Pública



## Jardinagem



## Buraco em Via Pública



Iluminação pública, jardinagem (corte de mato, poda de árvores) e buracos em vias públicas continuam a merecer maior atenção por parte da administração municipal, na medida em que os prazos estabelecidos pela central 156 e praças de atendimento das subprefeituras, na ampla maioria destes casos, não são obedecidos.

Tratam-se de serviços essenciais que dizem respeito à manutenção urbana de uma maneira geral, com particular destaque à questão da iluminação pública - a mais reclamada - de primordial importância, também, para garantir melhores condições de segurança para as pessoas e para a própria cidade.

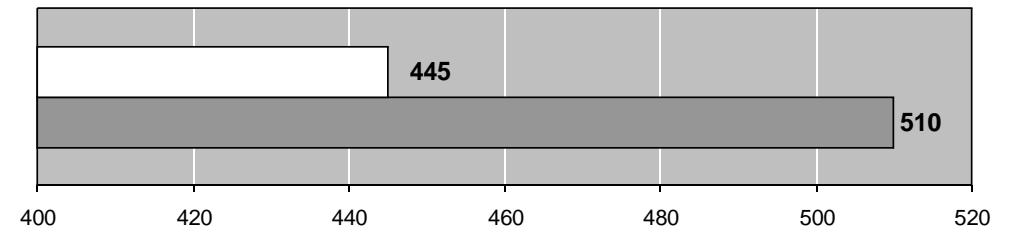
## Protocolos abertos

Primeiro semestre de 2006 e de 2005

## Reclamações que se destacaram

2005 □  
2006 ■

## Qualidade no Atendimento

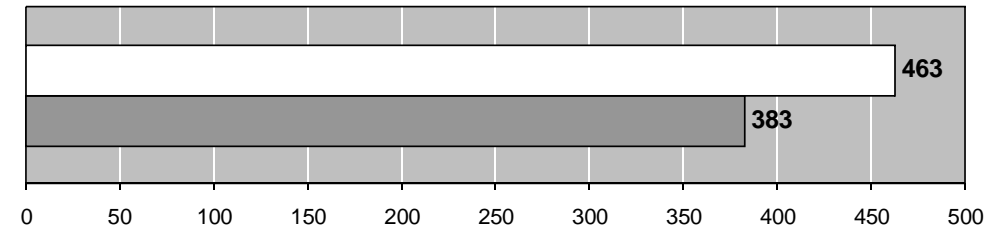


A "qualidade no atendimento" foi o tema escolhido como a principal reclamação da população que participa do projeto "decisão pública.com.br", desenvolvido pela Ouvidoria em parceria com o Núcleo de Pesquisas de Políticas Públicas da USP.

Os mais de quinhentos processos instaurados na Ouvidoria no primeiro semestre de 2006 para apurar reclamações quanto a qualidade do atendimento nos órgãos municipais recomendam a adoção de urgentes medidas para ampliar e qualificar essa "porta de entrada" do relacionamento do cidadão com os serviços e com os governantes.

Tratamento rude, ausência de atendimento preferencial para idosos e portadores de necessidades especiais, desinformação, incapacidade de resolução e indisponibilidade dos serviços foram os principais motivos para abertura de 510 procedimentos de apuração na Ouvidoria Geral do Município de São Paulo.

## Perturbação do Silêncio



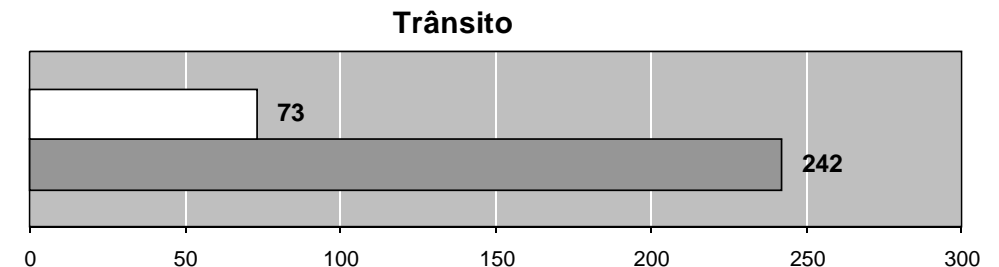
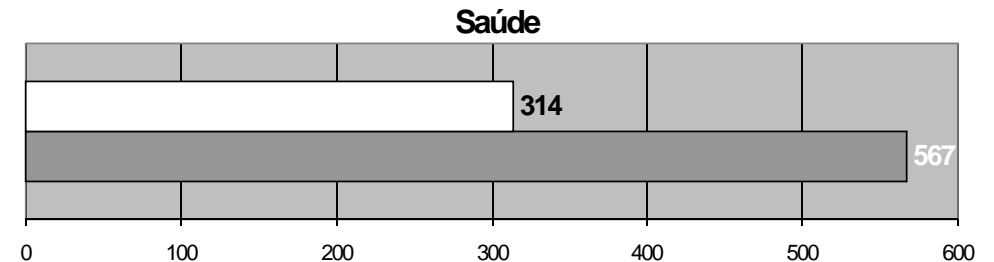
As reclamações sobre a perturbação do silêncio diminuíram no período fazendo com que o tema que antes ocupava o terceiro lugar dos assuntos mais reclamados em 2005, ficasse agora entre os cinco maiores.



## Protocolos abertos

Primeiro semestre de 2006 e de 2005

## Reclamações que se destacaram

2005 □  
2006 ■

A designação de servidores da saúde para atuarem também como uma espécie de "ouvidores da saúde" vem fazendo com que a maior parte das reclamações destes serviços sejam recebidas e tratadas na própria Secretaria. Isto, no entanto, não inibiu a procura à Ouvidoria Geral do Município, com atribuições estabelecidas em lei para fiscalizar as ações dos agentes públicos, fazendo com que as 314 reclamações do primeiro semestre de 2005 evoluíssem para 567 em 2006, números que, por si, expressam o grau de insatisfação com os serviços prestados nessa área.

O crescimento do número de reclamações sobre o trânsito, de 73 para 242 casos, em idêntico período, indica o aumento da insatisfação com o assunto.

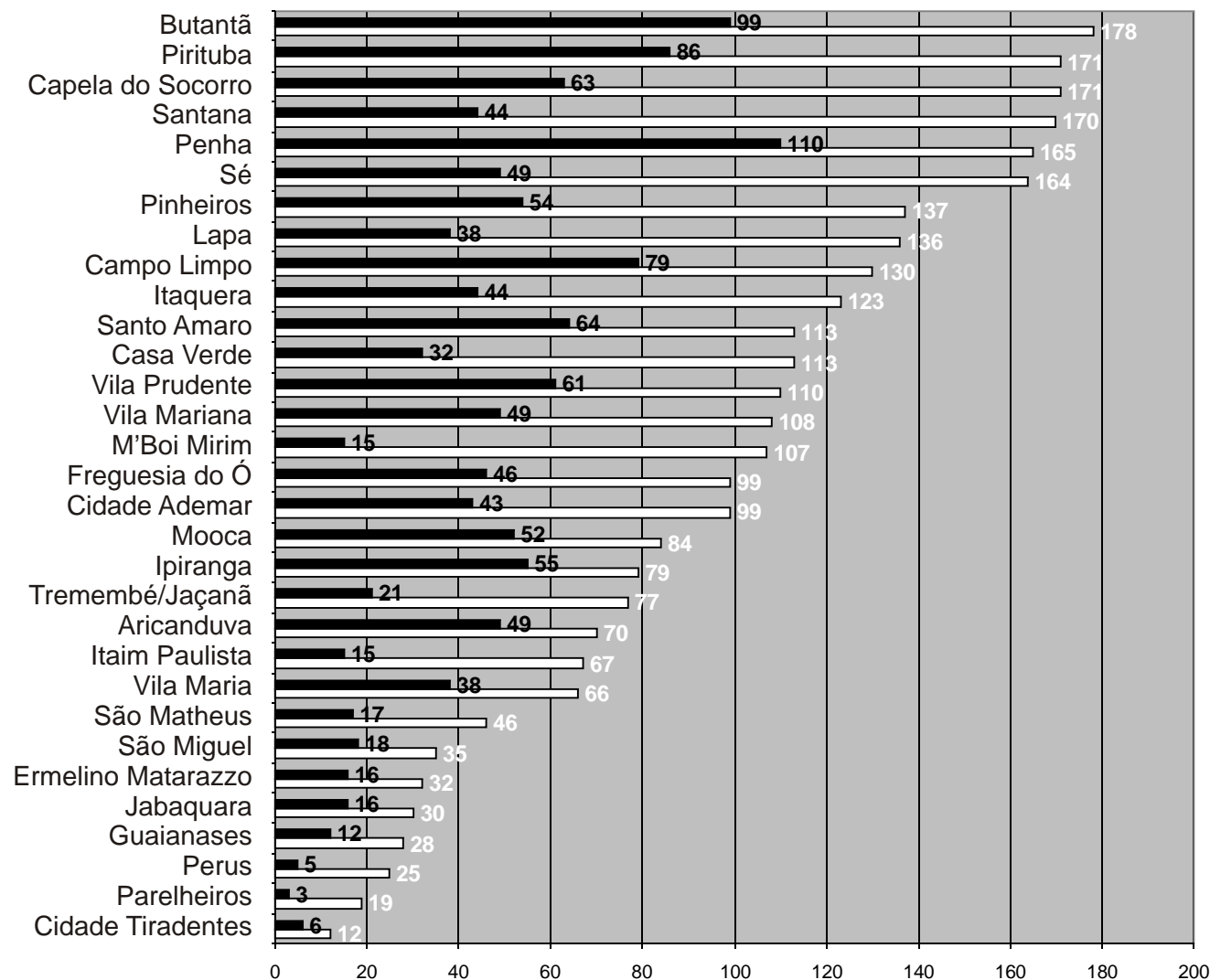
## Protocolos abertos e solucionados

Primeiro semestre de 2006

# Subprefeituras

A seguir apresentamos gráficos referentes às reclamações trazidas a esta Ouvidoria pelos munícipes paulistanos, bem como a quantidade de protocolos que tiveram seus problemas solucionados.

Solucionados ■  
Abertos □

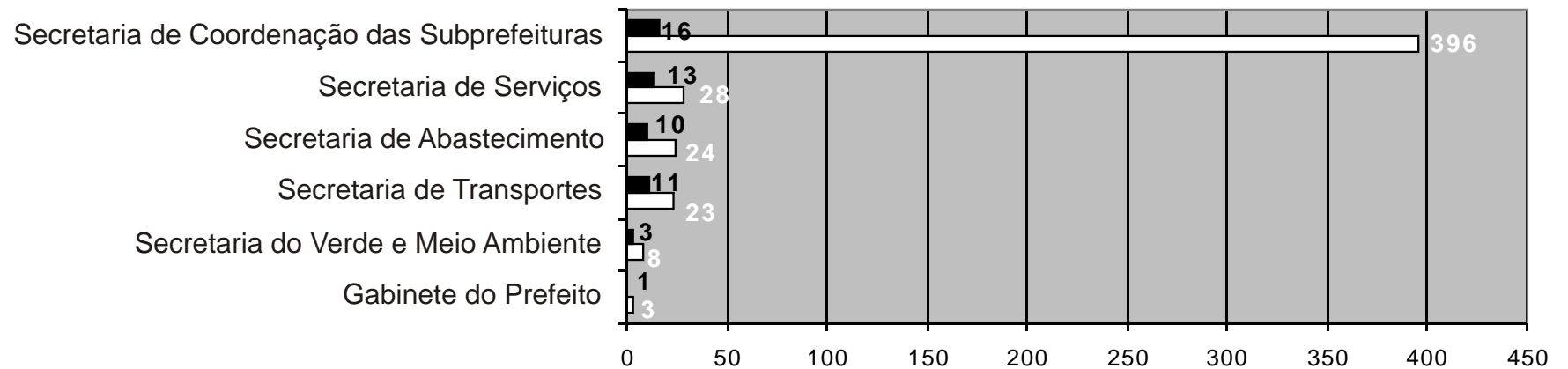


## Protocolos abertos e solucionados Primeiro semestre de 2006

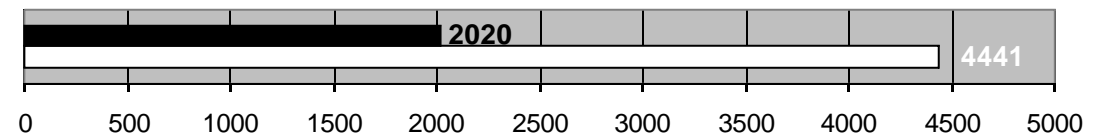
# Secretarias

Solucionados ■  
Abertos □

### Secretarias de Infra-estrutura



### Secretaria de Infra-estrutura Urbana e Obras



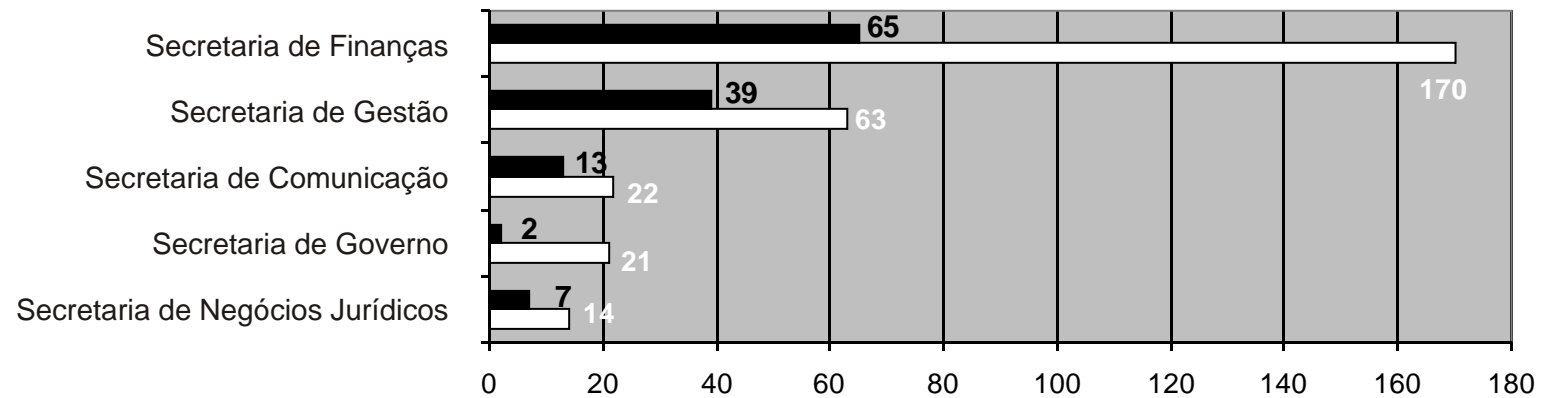
## Protocolos abertos e solucionados

Primeiro semestre de 2006

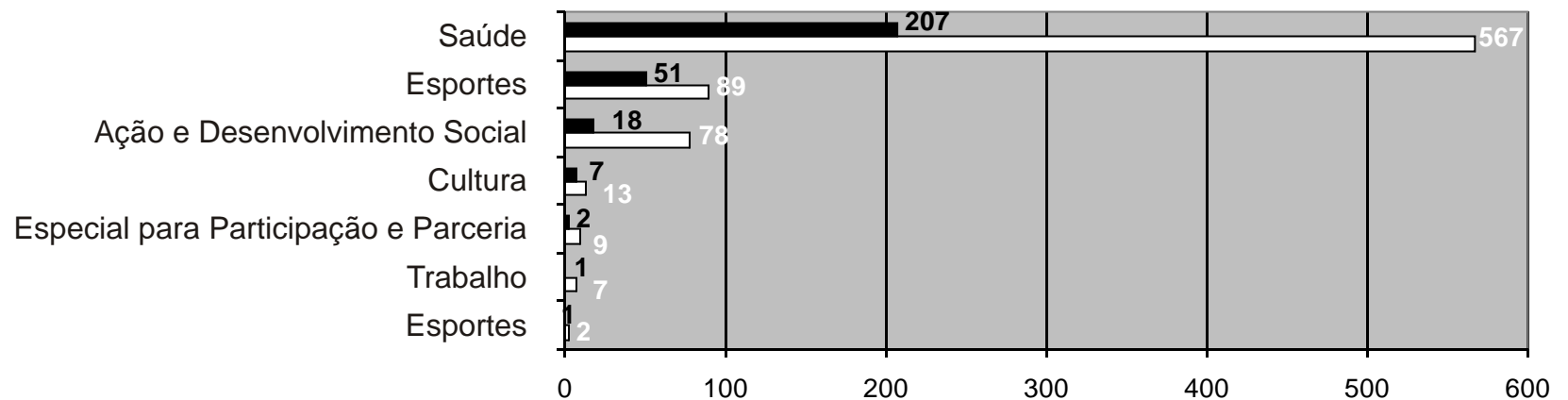
# Secretarias

Solucionados ■  
Abertos □

### Secretarias de Planejamento e Gestão



### Secretarias Sociais e Especiais

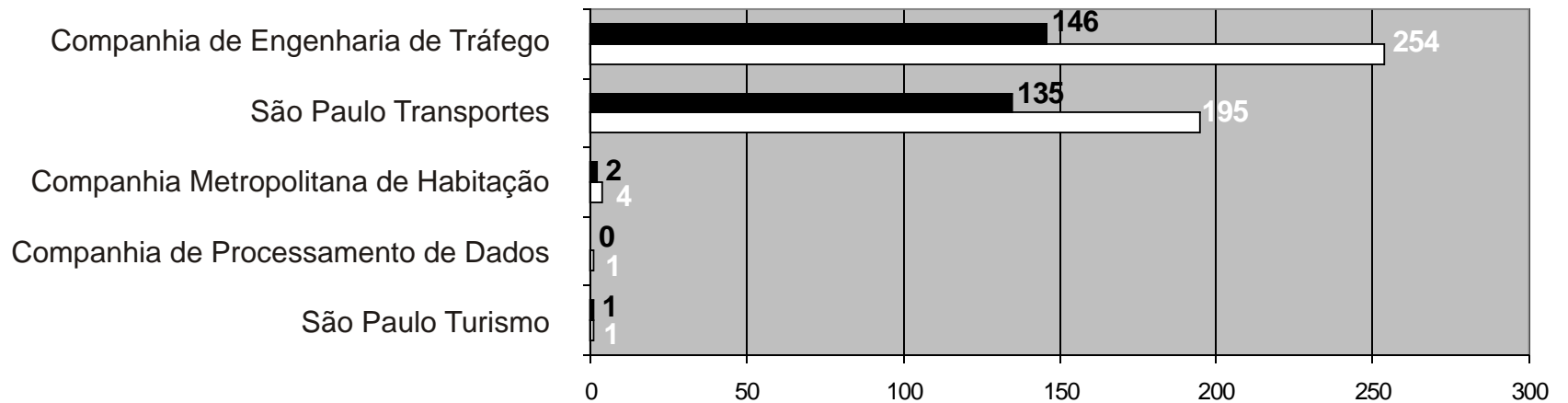


**Protocolos abertos e solucionados**  
Primeiro semestre de 2006

# Empresas e Autarquias

Solucionados ■  
Abertos □

## Empresas



## Autarquias

