



PREFEITURA DE  
**SÃO PAULO**  
OUVIDORIA GERAL

**Relatório 2º Trimestre**

**2011**



# Relatório 2º Trimestre

2011



**OUVIDORIA GERAL**  
Prefeitura da Cidade de São Paulo

São Paulo, julho de 2011



# Sumário

## **Apresentação: 5**

## **Expediente: 7**

## **Dados Estatísticos: 9**

Metodologia: 11

Mídia de entrada de atendimentos em geral e de protocolos: 12

Análise da mídia de telefone: 13

Ranking de atendimentos de protocolos por natureza: 14

Comparativo trimestral: 15

Principais demandas: 16

Atendimentos de protocolos por Órgão: 20

Naturezas de atendimentos por Órgão: 22

Atendimentos de protocolos por Subprefeitura: 26

Naturezas de atendimentos por Subprefeitura

Zona Norte: 27

Zona Sul: 28

Zona Leste: 30

Zona Oeste: 32

Zona Centro: 33

## **Aperfeiçoamento Técnico e Gestão: 35**

Evento Ouvidoria: Plataforma de diálogo e cooperação: 37

Colóquios: 37

Termo de cooperação: 38

Representatividade: 38

Interlocução: 38

Agenda propositiva: 39

Capacitação: 39

Incentivo aos estagiários: 39

Ouvidoria como referência: 40

## **Casa da Cidadania: 40**

Pesquisa de satisfação: 40

Comunicação: 40

## **Conexão com a Cidade de São Paulo: 41**



# Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo apresenta o relatório do 2º trimestre de 2011 com o panorama estatístico dos meses de abril, maio e junho, a implementação de ações previstas no planejamento estratégico e melhorias das condições de atendimento ao usuário.

O cumprimento da Lei 13.167/2001 revela a firme disposição em potencializar a voz do usuário do serviço público municipal. No período, o órgão forneceu informações, orientações e encaminhamentos a 14.461 manifestações. A Ouvidoria Geral serviu como facilitadora ao primar pelo respeito aquele que mora na cidade ou usufrui dos serviços oferecidos no âmbito municipal.

As principais demandas foram as relacionadas à zeladoria (iluminação, jardinagem, e limpeza pública), à qualidade no atendimento, o que demonstra um senso crítico no uso do equipamento público e aos aspectos que colaboram para uma qualidade de vida urbana (perturbação do silêncio, trânsito e comércio irregular).

O desenvolvimento do trabalho da Ouvidoria Geral converge para a missão em aprimorar a qualidade dos serviços prestados à população e promover a interlocução entre o município e as instituições públicas.

Essa diretriz também reflete ações internas como o fortalecimento da interlocução por meio do evento Plataforma de Diálogo e Cooperação, que discutiu sobre a racionalização de procedimentos e o uso do papel, proporcionando uma visão mais ampla ao servidor público como um agente de qualidade dentro da administração municipal.

Maria Lumena Balaben Sampaio  
**Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo**

São Paulo, julho de 2011



# Expediente

## **Prefeito**

Gilberto Kassab

## **Ouvidora Geral**

Maria Lumena Balaben Sampaio\*

## **Chefe de Gabinete**

Maria Lumena Balaben Sampaio

## **Chefe de Assessoria Técnica**

Edna Lucia Volpi

## **Assessoria Técnica**

Antônio Carlos Rodrigues  
Caio Augusto Scodeler Frederico  
Cláudia Possan Foschiera  
Francesly Sawaia Cerulli  
Jonathan Ribeiro Moura  
Juliane Manes Alves  
Márcia Belasque Machado  
Maria Lucia Palma Latorre  
Mônica Sandra da Silva

## **Apuração Preliminar**

Dante Shin Iti Kimura  
Maria Cecília Carvalho Pallotta

## **Assessoria de Informática**

Leonardo Zanon Arruda

## **Assessoria de Imprensa**

Mami Yasunaga

## **Assessoria Administrativa Financeira**

Aparecida das Graças Duarte Amaral  
Eduardo Manoel Gomes Martins  
Helena Giuliano Rey  
Maria Clara Jacomino  
Marcelo Gadotti  
Mauricio A. de Souza Junior  
Ronaldo Cancian  
Rosangela Aparecida Vieira  
Walter Dias Guimarães

## **Contabilidade**

Mauricio Bevilacqua Santos Rosa  
Rose Mari Cristiano

## **Assessoria de Processos**

Jorge Miyazaki  
Keila Regina de Oliveira Neri  
Sonia Cristina Ferreira Santos

## **Expediente do Gabinete**

Erika Lucia Timoteo Paulino

\*respondendo pelo expediente

Marli de Jesus Ferreira

### **Atendimento 0800**

Adele Regina Silva do Bonfim  
Alexandra Maria de Oliveira  
Anderson Rodrigues Faustino  
Carolina Dantas de Barros  
Claudia Regina Almeida Bonilha  
Danielle Schneider Martins  
Elisangela Galdino Santos  
Francine Gualberto Pascon  
Francisca Morais Moreira  
Gisele Cristina do Carmo  
Iara Aparecida Ferreira Marcon  
Juliana Duarte de Jesus Felino  
Kelly Alves Prado  
Luana da Silva Fontes  
Marcela Aparecida Moreira Fernandes  
Marcus Filipe Silva Rocha  
Natalia Martins de Oliveira  
Riva Magna da Silva Tomas  
Rosane Jacy Fretes Fava

### **Apoio GCM**

Éder Freitas Souza

Marcelino de Barros Lúcio  
Marco Aurélio da Silva  
Pedro Luiz da Silva

### **Estagiários**

Camila Jose Machado  
Caroline Caparroz Lopes  
Danilo Souza Lodi  
Edilson da Silva Leite  
Eric Eiji Rodrigues Hirai  
Erilson da Silva Neres  
Fernanda Barbosa de A. dos Santos  
Heloisa Jesus de Paulo Santos  
Joselita Alves Gomes  
Karla de Moraes Boaventura  
Solange Maria de S. J. Abreu  
Thais de Souza Oliveira  
Vanessa Santos Lentini Plantullo

### **Projeto Gráfico**

Leonardo Zanon Arruda

### **Diagramação**

Leonardo Zanon Arruda

# Dados Estatísticos





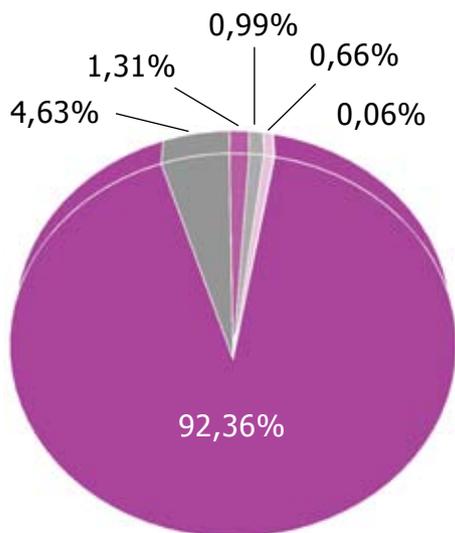


A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo consolida as estatísticas do 2º trimestre de 2011 ao apresentar o relatório, que reflete as percepções do usuário em relação ao serviço público municipal, nos meses de abril, maio e junho. Nos três meses, a Ouvidoria recebeu 14.461 demandas, sendo que 3.264 resultaram em abertura de protocolos, ou seja, 22,57%.

## Metodologia

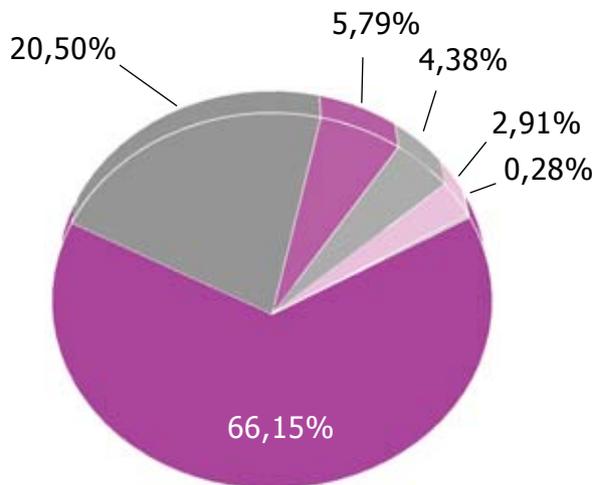
Os dados apresentados têm a origem em um banco gerado por sistema próprio, no qual a entrada e a saída de informações são constantes. Portanto, para a composição do relatório é realizado um corte de tempo que compreende o exercício de 1º de abril a 30 de junho de 2011. Dessa forma, qualquer ação realizada posteriormente não estará refletida nesse relatório trimestral.

### Média de entrada de atendimentos em geral



- Telefone: **13.356**
  - E-mail: **669**
  - Carta: **189**
  - Fax: **143**
  - Pessoalmente: **95**
  - Ofício: **9**
- Total de atendimentos: **14.461**

### Média de entrada de protocolos



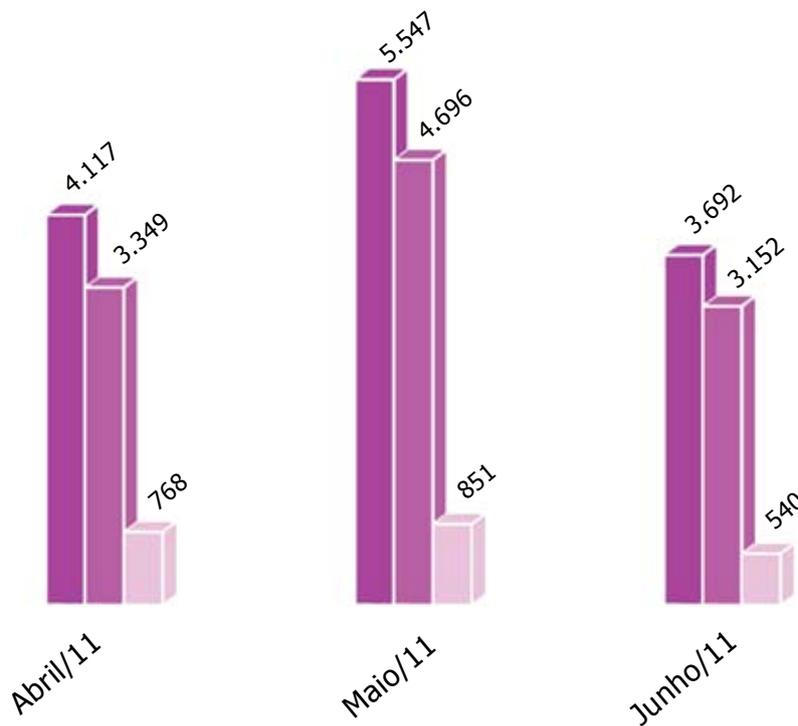
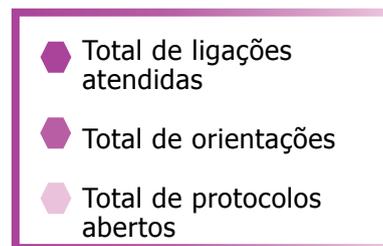
- Telefone: **2.159**
  - E-mail: **669**
  - Carta: **189**
  - Fax: **143**
  - Pessoalmente: **95**
  - Ofício: **9**
- Total de protocolos: **3.264**

O meio de maior preferência do usuário é o telefone com 92,36%, seguido por e-mail (4,63%), carta (1,31%), fax (0,99%), pessoalmente (0,66%) e ofício (0,06%), conforme tabela na página anterior.

Em relação ao 2º trimestre de 2010, houve uma queda de 17,39%, equivalente a 687 protocolos. Já em relação ao período anterior (1º trimestre de 2011), a queda foi de 9,73%, equivalente a 352 registros.

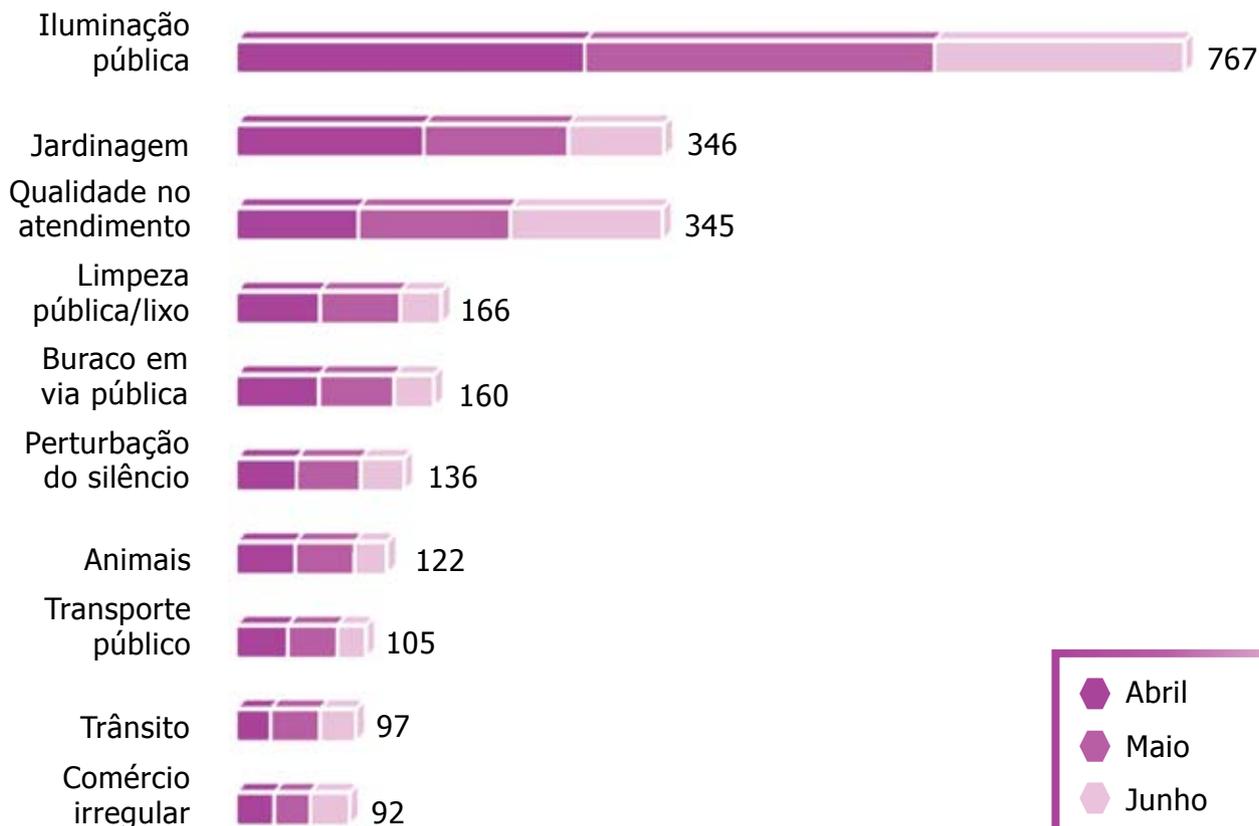
### Análise da mídia telefone

A facilidade e a gratuidade da ligação contribuem para que o telefone seja o meio mais procurado pelos usuários para falar com a Ouvidoria Geral (Central 0800-17-57-17). Nesse trimestre completa um ano em que, o órgão realiza a contabilização das ligações que eram de informações ou orientações, iniciado em março de 2010. Assim, a estatística fornece um indicador importante para subsidiar novas ações para o processo de melhoria de atendimento.



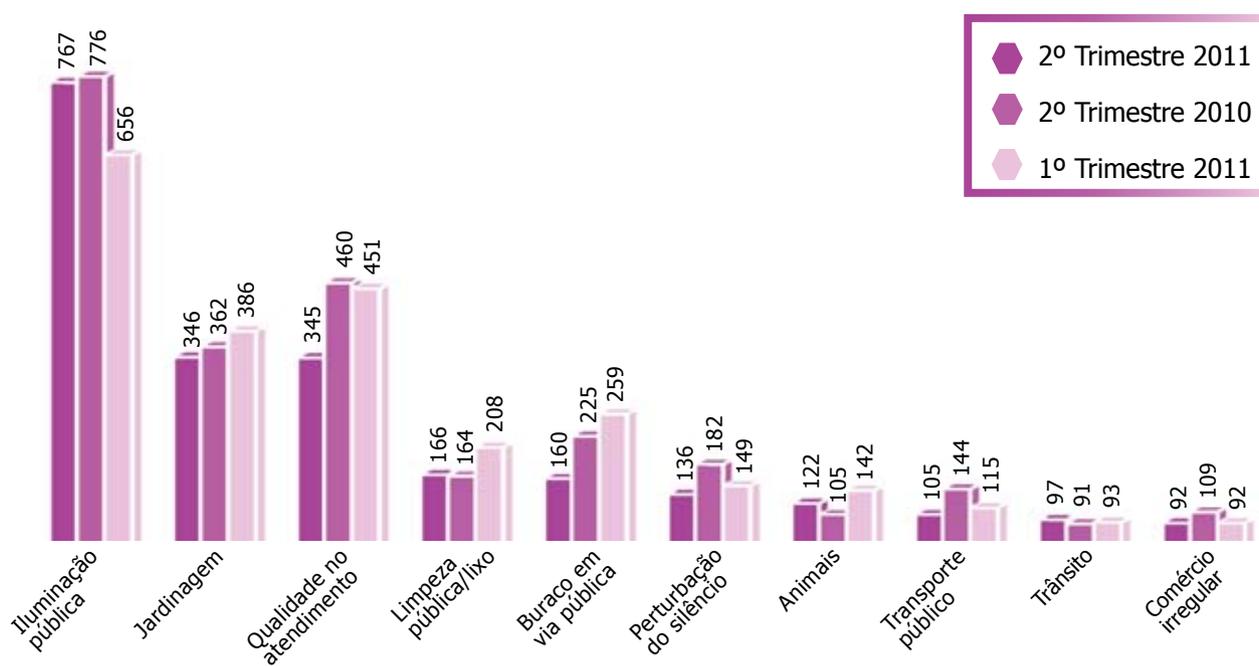
# Ranking de atendimentos

## Protocolos por natureza



## Comparativo por trimestre

Natureza	2º Trimestre 2011		2º Trimestre 2010		1º Trimestre 2011	
	N/A	%	N/A	%	N/A	%
Iluminação pública	767	23,50	776	19,64	656	18,14
Jardinagem	346	10,60	362	9,16	386	10,67
Qualidade no atendimento	345	10,57	460	11,64	451	12,47
Limpeza pública/lixo	166	5,09	164	4,15	208	5,75
Buraco em via pública	160	4,90	225	5,69	259	7,16
Perturbação do silêncio	136	4,17	182	4,61	149	4,12
Animais	122	3,74	105	2,66	142	3,93
Transporte público	105	3,22	144	3,64	115	3,18
Trânsito	97	2,97	91	2,30	93	2,57
Comércio irregular	92	2,82	109	2,76	92	2,54



## Principais Demandas

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo organiza um ranking trimestral a partir da análise das dez naturezas mais reclamadas entre os meses de abril, maio e junho.

A **Iluminação pública** ocupa a primeira colocação no ranking da Ouvidoria com 767 protocolos neste 2º trimestre de 2011, sendo todas de responsabilidade do Departamento de Iluminação Pública (Ilume), da Secretaria Municipal de Serviços. Em relação ao mesmo período do ano passado, a natureza apresentou uma queda de 1,16% (equivalente a 9 protocolos). Em relação ao trimestre anterior (1º tri/2011), houve um aumento de 16,92%, ou seja, 111 registros a mais. Por outro lado, a análise mês a mês aponta para uma tendência ao decréscimo: abril (282), maio (283) e junho (202).

**Jardinagem** é a segunda natureza mais reclamada no ranking com 346 queixas. Em relação aos dois comparativos (mesmo período do ano passado e trimestre anterior), Jardinagem apresentou queda nas estatísticas: 4,42% a menos que em 2010 (16 registros a menos) e 10,36% a menos que o 1º trimestre de 2011 (queda de 40 manifestações). A redução significativa também foi constatada na análise mês a mês, sendo: abril (152), maio (117) e junho (77).

**Qualidade no atendimento** é a terceira natureza mais reclamada na Ouvidoria com 345 manifestações, embora em número absoluto apresente um único protocolo de diferença em relação à jardinagem que é a segunda colocada. Nos comparativos, qualidade no atendimento apresentou queda de: 25,00% (115 protocolos) em relação ao mesmo período do ano passado e de 23,50% (106) em relação ao trimestre anterior de 2011. A natureza, no entanto, teve um aumento na análise mês a mês, sendo: abril (99), maio (123) e junho (123).

A natureza **qualidade no atendimento** abrange secretarias (234), empresas públicas e autarquias (36), subprefeituras (63) e outros (12). Dentre as mais reclamadas, a pasta com maior número de queixas é a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras com 64, que engloba as 31 praças de atendimento das subprefeituras. Em segundo no ranking de qualidade no atendimento está a Secretaria Municipal de Finanças com 43 protocolos; seguida da Secretaria Municipal de Transportes (33); Secretaria Executiva de Comunicação (31) e a Secretaria Municipal da Saúde (24).

### Mais reclamadas em Qualidade no Atendimento

Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	64
Secretaria Municipal de Finanças	43
Secretaria Municipal de Transportes	33
Secretaria Executiva de Comunicação	31
Secretaria Municipal da Saúde	24

**Limpeza pública/ lixo** ocupa a quarta colocação no ranking com 166 reclamações. Em relação ao mesmo período do ano passado houve uma variação mínima de 1,22%, equivalente a 2 protocolos. No comparativo com o trimestre anterior de 2011, a natureza teve uma redução de 20,19%, o que representa 42 registros. Na análise mês a mês, limpeza pública/ lixo teve a estatística reduzida gradativamente, sendo: abril (68), maio (65) e junho (33).

A estatística desta natureza se refere aos serviços prestados pelas subprefeituras (149), Limpurb (16), que é departamento da Secretaria Municipal de Serviços, e 1 de órgão externo.

**Buraco em via pública** é a quinta colocada no ranking com 160 protocolos. A natureza apresentou queda nos dois comparativos: 28,89% a menos (65 registros) que o mesmo período do ano passado e 38,22% (99 registros) a menos que o trimestre anterior de 2011. Na análise mês a mês, a natureza apresentou queda gradativa, sendo: abril (67), maio (61) e junho (32). As demandas dessa natureza foram relacionadas às subprefeituras (159) e uma diretamente à Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras.

**Perturbação do silêncio** está em sexto no ranking com 136 queixas. Também apresentou queda em relação aos dois comparativos: 25,27% (46 protocolos) a menos que o mesmo período do ano passado e 8,72% (13 protocolos) a menos que o trimestre anterior de 2011. Na análise mês a mês, a natureza oscilou, sendo: abril (49), maio (52) e junho (35). As reclamações são referentes ao PSIU - Programa do Silêncio Urbano, da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras (135), e uma é referente à órgão externo, que extrapola a esfera municipal.

**Animais** é a natureza que ocupa a sétima colocação no ranking com 122 protocolos. Apresentou um aumento de 16,19% em relação ao mesmo período do ano passado, o que equivale a 17 registros. Já no comparativo com o trimestre anterior de 2011, a natureza apresentou uma redução de 14,08%, ou seja, 20 protocolos. Na análise mês a mês, teve a seguinte estatística: abril (48), maio (48) e junho (26). As demandas desse trimestre envolvem a Secretaria Municipal da Saúde (116 registros), as subprefeituras (5) e um órgão externo.

**Transporte público** ocupa a oitava colocação no ranking com 105 protocolos. São 27,08% a menos que o mesmo período do ano passado, equivalente a 39 registros. E no comparativo com o trimestre anterior de 2011, a natureza apresentou uma queda também: de 8,70%, ou seja, de 10 protocolos. Na análise mês a mês, transporte público teve uma queda gradativa: abril (42), maio (40) e junho (23). Do total, 96 protocolos se referem à São Paulo Transportes S/A (SPTrans); 5 da Secretaria Municipal de Transportes; 3 da Secretaria Municipal de Educação (Programa de Transporte Escolar Municipal Gratuito - TEG) e 1 de órgão externo.

**Trânsito** é a nona natureza mais reclamada no ranking da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo com 97 protocolos. São 6,59% a mais que o mesmo período do ano passado, ou seja, 6 a mais, e 4,30% a mais que o trimestre anterior de 2011 (equivalente a 4 registros). A natureza apresentou uma oscilação na análise mês a mês: abril (28); maio (40) e junho (29). Trânsito engloba as reclamações referentes aos seguintes órgãos e empresas: CET - Companhia de Engenharia de Tráfego, com 95; Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação, com 1, e uma demanda para órgão externo à esfera municipal.

**Comércio irregular** ocupa a décima colocação no ranking com 92 protocolos. São 15,60% a menos que o mesmo período do ano passado, equivalente a 17 reclamações. Já no comparativo com o trimestre anterior de 2011, a natureza se manteve igual. Na análise mês a mês, a natureza apresentou uma oscilação: abril (31), maio (29) e junho (32). Das demandas do 2º trimestre de 2011, os órgãos que abrangem a natureza são: a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras, com 89; a Secretaria Municipal da Saúde, com 2, e a Secretaria Municipal de Habitação com 1 registro.



# Atendimentos de protocolos por Órgão

Órgão	Atendimentos
Comissão Municipal de Direitos Humanos	1
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	19
São Paulo Turismo	1
Ouvidoria da São Paulo Turismo	1
Secretaria do Governo Municipal	3
Secretaria Especial de Articulação para a Copa do Mundo de Futebol de 2014	3
Secretaria Executiva de Comunicação	36
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	1
Secretaria Municipal da Saúde	220
Hospital do Servidor Público Municipal	1
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	29
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	28
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	135
Secretaria Municipal de Cultura	12
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	11
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	1
Secretaria Municipal de Educação	142
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	9

Órgão	Atendimentos
Secretaria Municipal de Finanças	102
Secretaria Municipal de Habitação	19
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	6
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	2
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	8
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	9
Instituto de Previdência do Município - IPREM	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	14
Secretaria Municipal de Serviços	0
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	774
Departamento de Limpeza Urbana - LIMPURB	26
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	3
Secretaria Municipal de Transportes	30
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	125
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	149
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	53
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	3
Órgãos Externos	21
<b>TOTAL</b>	<b>1.998</b>

# Naturezas de atendimentos\*

## Órgãos

### Comissão Municipal de Direitos Humanos

Outras denúncias de irregularidade grave	1
--	---

### Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

Elogio	9
Qualidade no atendimento	8
Assuntos diversos	1

### São Paulo Turismo

Qualidade no atendimento	1
--------------------------	---

### Ouv. da São Paulo Turismo

Assuntos diversos	1
-------------------	---

### Sec. do Governo Municipal

Outras denúncias de irregularidade grave	2
Qualidade no atendimento	1

### Secretaria Especial de Articulação para a Copa do Mundo de Futebol de 2014

Impostos e taxas	3
------------------	---

### Secretaria Executiva de Comunicação

Qualidade no atendimento	29
Assuntos diversos	3
Elogio	1

\*Relação de até as três primeiras naturezas

**Sec. Mun. da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida**

Infração disciplinar	1
----------------------	---

**Secretaria Municipal da Saúde**

Animais	116
Dengue	49
Qualidade no atendimento	24

**Hospital do Servidor Público Municipal**

Qualidade no atendimento	1
--------------------------	---

**Sec. Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social**

Qualidade no atendimento	18
Programa social	7
Albergue	1

**Sec. Municipal de Coordenação das Subprefeituras**

Pavimentação	18
Sugestão	4
Infração disciplinar	2

**Programa de Silêncio Urbano - PSIU**

Perturbação do silêncio	134
Infração disciplinar	1

**Sec. Municipal de Cultura**

Qualidade no atendimento	6
Sugestão	3
Infração disciplinar	1

**Sec. Mun. de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho**

Qualidade no atendimento	10
Outras denúncias de irregularidade grave	1

**Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano**

Qualidade no Atendimento	1
--------------------------	---

### **Sec. Municipal de Educação**

Creches	39
Escolas	44
Leve Leite	24

### **Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação**

Clubes/CDMs	6
Escolas	1
Sugestão	1

### **Sec. Municipal de Finanças**

Impostos e taxas	46
Qualidade no atendimento	42
Elogio	7

### **Sec. Municipal de Habitação**

Assuntos diversos	10
Qualidade no atendimento	3
Segurança em edificações	3

### **Comp. Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB**

Qualidade no atendimento	5
Assuntos diversos	1

### **Secretaria Municipal de Infra-estrutura Urbana e Obras**

Passeio público	1
Qualidade no atendimento	1

### **Secretaria Municipal de Participação e Parceria**

Qualidade no atendimento	7
Sugestão	1

### **Sec. Mun. de Planejamento, Orçamento e Gestão**

Qualidade no atendimento	5
Infração disciplinar	1
Assuntos diversos	1

### **Instituto de Previdência do Município - IPREM**

Qualidade no atendimento	1
Sugestão	1

### **Secretaria Municipal de Segurança Urbana**

Outras denúncias de irregularidade grave	5
Qualidade no atendimento	4
Infração disciplinar	3

**Departamento de Iluminação Pública - ILUME**

Iluminação pública	767
Qualidade no atendimento	6
Impostos e taxas	1

**Departamento de Limpeza Urbana - LIMPURB**

Limpeza pública/lixo	16
Infração disciplinar	3
Sugestão	3

**Serv. Funerário do Município de São Paulo - SFMSP**

Elogio	1
Outras denúncias de irregularidade Grave	1
Qualidade no atendimento	1

**Sec. Municipal de Transportes**

Qualidade no atendimento	11
Transporte público	5
Infração disciplinar	4

**Companhia de Engenharia de Tráfego - CET**

Trânsito	95
Qualidade no atendimento	12
Multas	8

**São Paulo Transportes S/A - SPTrans**

Transporte público	96
Qualidade no atendimento	38
Sugestão	7

**Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente**

Qualidade no atendimento	20
Poluição	13
Sugestão	7

**Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos**

Qualidade no atendimento	2
Outras denúncias de irregularidade grave	1
Assuntos diversos	1

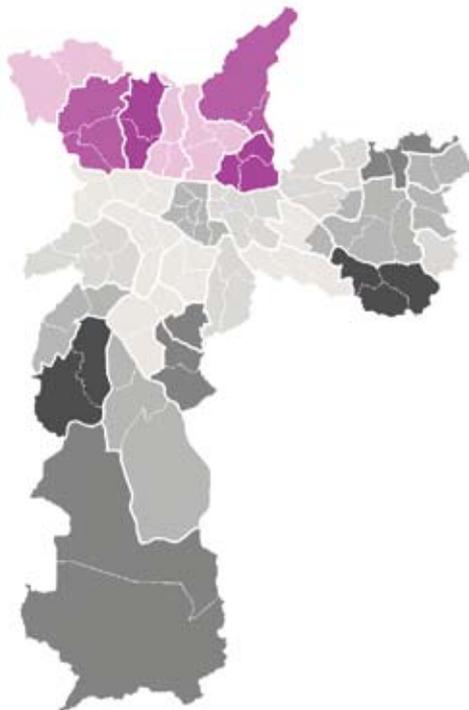
# Atendimentos de protocolos por Subprefeitura

Subprefeitura	Atendimentos
Aricanduva / Vila Formosa	15
Butantã	85
Campo Limpo	35
Capela do Socorro	24
Casa Verde / Cachoeirinha	65
Cidade Ademar	33
Cidade Tiradentes	9
Ermelino Matarazzo	8
Freguesia do Ó / Brasilândia	57
Guaianases	14
Ipiranga	64
Itaim Paulista	25
Itaquera	69
Jabaquara	18
Jaçanã / Tremembé	50
Lapa	50

Subprefeitura	Atendimentos
M'Boi Mirim	49
Moóca	54
Parelheiros	13
Penha	51
Perus	9
Pinheiros	66
Pirituba / Jaraguá	40
Santana / Tucuruvi	47
Santo Amaro	51
São Mateus	26
São Miguel Paulista	28
Sé	80
Vila Maria / Vila Guilherme	35
Vila Mariana	69
Vila Prudente / Sapopemba	27
<b>TOTAL</b>	<b>1.266</b>

# Naturezas de atendimentos\*

## Subprefeituras - Zona Norte



### Casa Verde/ Cachoeirinha

Buraco em via pública	31
Pavimentação	8
Remoção veículo/carcaça	6

### Freguesia / Brasilândia

Buraco em via pública	18
Jardinagem	10
Comércio irregular	9

### Jaçanã / Tremembé

Jardinagem	15
Buraco em via pública	10
Bueiros/galerias água pluvial	4

### Perus

Comércio irregular	4
Jardinagem	2
Córregos	1

### Pirituba / Jaraguá

Buraco em via pública	13
Jardinagem	9
Córregos	4

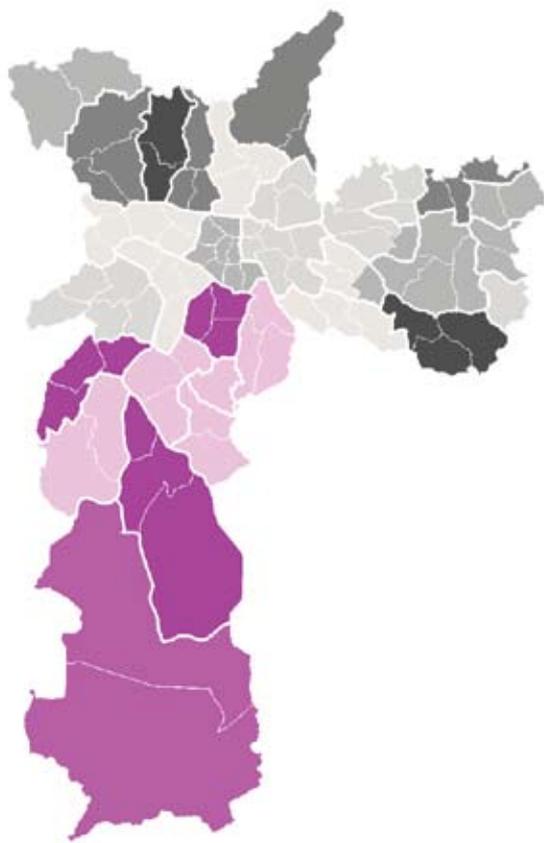
### Santana / Tucuruvi

Jardinagem	8
Construção irregular	6
Limpeza pública/lixo	6

### Vila Maria / Vila Guilherme

Jardinagem	9
Comércio irregular	7
Bueiros/galerias água pluvial	3

# Subprefeituras - Zona Sul



## Campo Limpo

Limpeza pública/lixo	18
Jardinagem	5
Passeio público	4

## Capela do Socorro

Limpeza pública/lixo	5
Construção irregular	3
Jardinagem	3

## Cidade Ademar

Jardinagem	7
Limpeza pública/lixo	4
Terrenos	4

**Ipiranga**

Jardinagem	28
Limpeza pública/lixo	9
Comércio irregular	6

**Jabaquara**

Qualidade no atendimento	5
Jardinagem	3
Limpeza pública/lixo	3

**M'Boi Mirim**

Buraco em via pública	15
Jardinagem	11
Limpeza pública/lixo	6

**Parelheiros**

Córregos	2
Jardinagem	2
Limpeza pública/lixo	2

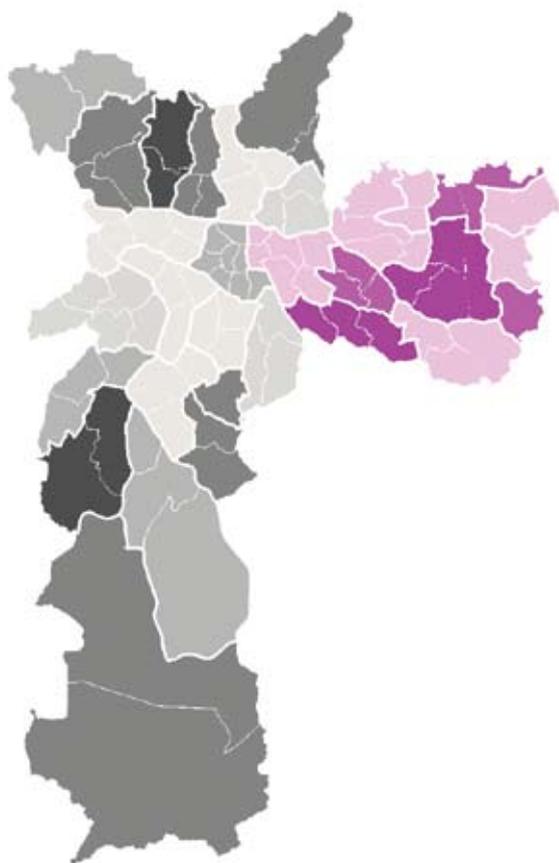
**Santo Amaro**

Jardinagem	23
Limpeza pública/lixo	8
Comércio irregular	3

**Vila Mariana**

Jardinagem	25
Comércio irregular	7
Qualidade no atendimento	6

# Subprefeituras - Zona Leste



## Aricanduva / Vila Formosa

Jardinagem	4
Bueiros/galerias água pluvial	2
Comércio irregular	2

## Cidade Tiradentes

Limpeza pública/lixo	2
Qualidade no atendimento	2
Bueiros/galerias água pluvial	1

## Ermelino Matarazzo

Construção irregular	2
Jardinagem	2
Limpeza pública/lixo	1

**Guaianases**

Qualidade no atendimento	4
Jardinagem	3
Guias/sarjetas	2

**Itaim Paulista**

Jardinagem	7
Limpeza pública/lixo	7
Animais	1

**Itaquera**

Buraco em via pública	16
Jardinagem	11
Limpeza pública/lixo	8

**Moóca**

Jardinagem	12
Buraco em via pública	10
Construção irregular	7

**Penha**

Jardinagem	24
Limpeza pública/lixo	10
Remoção veículo/carcaça	3

**São Mateus**

Limpeza pública/lixo	6
Construção irregular	4
Córregos	4

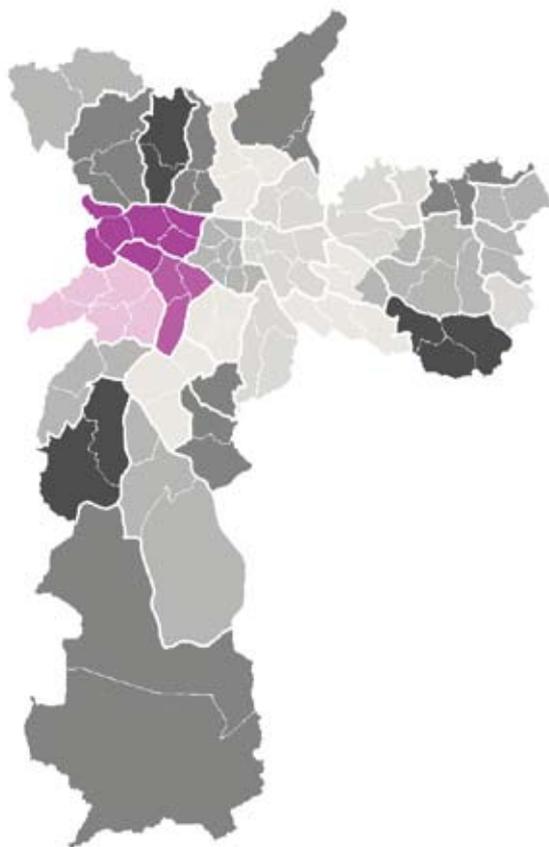
**São Miguel Paulista**

Jardinagem	9
Limpeza pública/lixo	8
Comércio irregular	3

**Vila Prudente / Sapopemba**

Jardinagem	9
Comércio irregular	4
Buraco em via pública	3

# Subprefeituras - Oeste



## Butantã

Jardinagem	26
Buraco em via pública	15
Limpeza pública/lixo	9

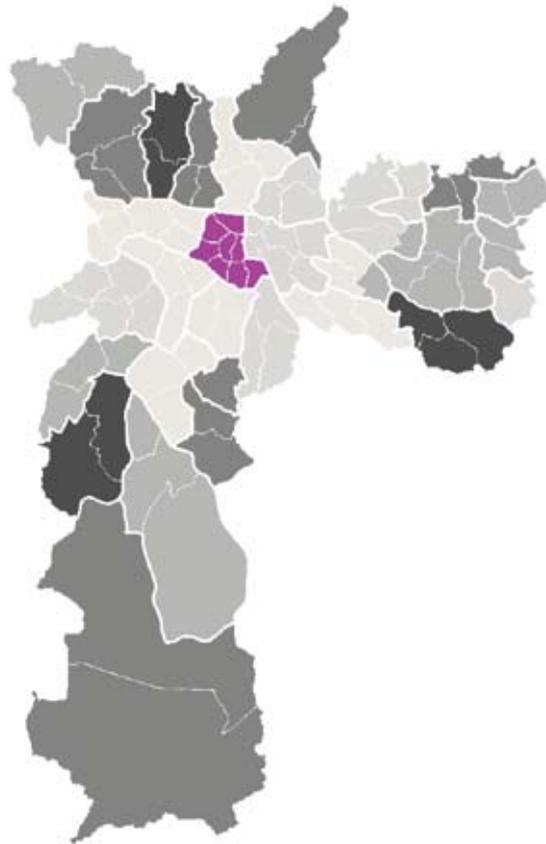
## Lapa

Jardinagem	27
Comércio irregular	6
Limpeza pública/lixo	4

## Pinheiros

Jardinagem	23
Construção irregular	9
Passeio público	6

# Subprefeitura - Centro



## Sé

Jardinagem	21
Qualidade no atendimento	10
Passeio público	8



# Aperfeiçoamento Técnico e Gestão

The page features several decorative purple elements: a horizontal bar at the top, a thin line below the header, a large horizontal bar behind the text, a horizontal bar to the left of the text, a horizontal bar below the text, and a vertical bar at the bottom right.



## Evento Ouvidoria: Plataforma de diálogo e cooperação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, por meio da Comissão A3P, realizou o evento “Ouvidoria: Plataforma de diálogo e cooperação”, em 5 de maio, com a participação dos interlocutores das subprefeituras e secretarias. O encontro foi aberto pela Ouvidora Maria Lumena Balaben Sampaio, que esboçou um panorama conceitual sobre a interdependência na prestação dos serviços públicos e por Edna Lucia Volpi, Assessora Chefe que explanou sobre a importância da interlocução como procedimento de trabalho. O evento reuniu dezenas de servidores públicos municipais que interagiram com Cláudia Possan Foschiera, Jorge Miyazaki, Juliane Manes Alves, Mami Yasunaga, Maria Lúcia Palma Latorre e Rose Mari Cristiano da Comissão A3P da Ouvidoria, que expuseram sugestões para otimizar ainda mais os recursos de utilização de papel com exemplos práticos e casos bem-sucedidos.

A interlocução feita entre as subprefeituras e a Ouvidoria Geral priorizando a celeridade e otimização de envio de ofícios para um atendimento de excelência ao usuário do serviço público municipal de São Paulo, foi realçada com a participação do Chefe de Gabinete da Subprefeitura de Santo Amaro, Emerson Luiz Justus, e da Coordenadora da Praça de Atendimento da Subprefeitura da Freguesia do Ó / Brasilândia, Lígia Palma de Barros Latorre. Eles apresentaram passo a passo os procedimentos de interlocução.

## Colóquios

O cidadão pode ser o elo mais frágil quando o assunto é segurança da informação, desta forma torna-se necessário que os conceitos que resguardam a segurança sejam compreendidos e seguidos por todos dentro da organização, seja pública ou privada.

Nesse passo, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, em parceria com a Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo - PRODAM, adotam políticas e procedimentos que visam garantir a segurança da informação.

No dia 15 de abril de 2011 foi realizado um colóquio sobre Segurança da Informação aos funcionários, visando conscientizar a importância e responsabilidade do tema no cotidiano, seja



Evento “Ouvidoria: Plataforma de diálogo e cooperação”

ele individual ou coletivo. Foi ministrado pelo Sr. Dalton Stancampiano Espindola, funcionário da Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo - PRODAM, especialista na temática que abordou aspectos essenciais à integridade do banco de dados, como o uso correto dos dispositivos de armazenamento de dados portáteis, e-mail corporativo, ativação do antivírus, segurança na utilização da internet, entre outros.

### **Termo de cooperação**

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo assinou o Termo de Cooperação Técnica entre o órgão e a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, em 6 de maio, com o objetivo de manter o intercâmbio e a integração técnica por meio de assessoria, consultoria, elaboração de estudos e pesquisas. A assinatura foi no Auditório Prestes Maia, na Câmara Municipal.

### **Representatividade**

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo interage com outras ouvidorias da esfera pública e privada como um elemento adicional de disseminação da cultura de diálogo e cooperação, considerando a complexidade em que os serviços são prestados.

Com essa diretriz a Ouvidoria Geral, Maria Lumena Balaben Sampaio participou da posse do primeiro ouvidor do Ministério Público de São Paulo em 08 de abril. Assim, como do evento o "Ouvidor Também Almoça" promovido pela ABO - Associação Brasileira de Ouvidores - São Paulo em 14 de abril.

O assessor técnico Dante Shin Iti Kimura representou a Ouvidoria Geral no II Fórum de Ouvidoria de Mercado de Capitais em 02 de junho e a assessora Cláudia Possan Foschiera no evento sobre Excelência em Atendimento promovido pela UNICAMP em 10 de junho.

A assessora técnica Márcia Belasque participou de audiência pública "Bairro Amigo do Idoso", realizada em 12 de maio na Subprefeitura da Moóca. Em 17 de junho, esteve presente na "1ª Conferência Regional da Subprefeitura da Moóca para Implementação do Bairro Amigo do Idoso", realizada no auditório da Universidade São Judas. Essa ação responde a uma problemática identificada pelo estudo de caso apresentado no relatório do terceiro trimestre de 2010 da Ouvidoria Geral.

### **Interlocução**

As assessoras técnicas Rosane Jacy Fretes Fava, Francesly Sawaia Cerulli e a Chefe da Assessoria Técnica Edna Volpi estiveram na Central 156 para atualização dos procedimentos com o intuito de melhorar o atendimento ao cidadão paulistano.

Com o objetivo de alinhar a comunicação e as ferramentas de trabalho, a assessora técnica Mami Yasunaga participou de evento da Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão, em 13 de abril, cujo tema era a Agenda 2012.

### **Agenda propositiva**

O aumento da demanda de carcaças de automóveis motivou reuniões específicas com algumas Subprefeituras. Em geral dispõem de local apropriado para abrigar veículos e carcaças retirados das vias públicas, mas o volume demonstra-se superior. Assim, sugestões foram discutidas a exemplo da Subprefeitura de Vila Mariana que criou uma comissão que está cadastrando as carcaças para realizar a retirada tão logo seja liberado o pátio.

A Agenda propositiva se estabeleceu com a Secretaria Municipal da Educação para que o atendimento da Ouvidoria prestasse de imediato informações aos municípios relativas ao Programa Leve Leite e entrega de uniformes.

Em maio, os assessores Dante Shin Iti Kimura e Juliane Manes Alves da Ouvidoria Geral se reuniram com a Secretaria do Verde e Meio Ambiente para discutir relatório específico sobre a demanda da pasta que se refere à inspeção veicular.

### **Capacitação**

As Ouvidorias são consideradas como um importante espaço público de materialização do exercício da cidadania. É um ambiente mediativo que justifica a capacitação em meios alternativos de solução de conflitos. Essa foi a diretriz adotada no trimestre.

A Chefe de Assessoria Técnica Edna Volpi participou do curso "Redação para Ouvidores", promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores - Nacional, no dia 28 de junho.

As assessoras técnicas Rosane Jacy Fretes Fava e Juliane Manes Alves participaram do curso "Mediando Conflitos", promovido pela ABO nos dias 30 e 31 de maio.

Servidoras da Ouvidoria Geral assistiram à palestra "Reeducação Comportamental - Administração de Conflitos e Confrontos", com o comendador DeRose, no Auditório do Edifício Matarazzo, em duas datas distintas. Participaram em 15 de junho: Francisca Moraes Moreira, Rosângela Aparecida Vieira e Maria Clara Jacomino e em 29 de junho, assistiram a explanação: Rosane Jacy Fretes Fava, Mônica Sandra da Silva e Sônia Cristina Ferreira Santos.

### **Incentivo aos estagiários**

A Ouvidoria Geral reestruturou a coordenação dos estagiários e iniciou um trabalho

motivacional para participação em cursos oferecidos pelo Centro de Integração Empresa Escola - CIEE, tanto os presenciais quanto os à distância. Nesse sentido integrarão o concurso sobre as melhores práticas em estágio.

### **Ouvidoria como referência**

A Ouvidora da Fundação Procon de São Paulo, Hilma Araújo, visitou a Ouvidoria Geral em 7 de abril para discutir procedimentos sobre relatório.

Em 28 de abril, os senhores Waldemir Higino Farias Paz e Marcos Heleno Lopes Oliveira, integrantes da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral - TRE do Ceará visitaram a Ouvidoria Geral para conhecer o sistema de atendimento, além da infraestrutura física e operacional.



Visita dos integrantes da Ouvidoria do TRE do Ceará

### **CASA DA CIDADANIA**

#### **Pesquisa de satisfação**

A Ouvidoria Geral publicou em seu site, em 20 de maio, o resultado consolidado do piloto aplicado no primeiro trimestre da Pesquisa de Satisfação dos munícipes que utilizam os serviços do órgão.

Com esses elementos, em 2 de junho, a Ouvidoria Geral implementou a Pesquisa de Satisfação como um trabalho permanente visando garantir um atendimento de qualidade.

#### **Comunicação**

A Ouvidoria Geral registrou um aumento de 7% nos acessos ao site do órgão neste 2º trimestre, em relação ao mesmo período do ano passado, com um total de 40.623 cliques.

A média de abril foi de 456 acessos por dia, um aumento de 4% em relação ao mesmo período de 2010. Em maio, houve um aumento de 5%, também em relação ao mesmo comparativo, com uma média de 459 acessos por dia. No mês de junho, a diferença entre o comparativo do mesmo período do ano passado foi maior: 13%, sendo que registrou uma média de 423 acessos ao dia.

## CONEXÃO COM A CIDADE DE SÃO PAULO

A equipe da Ouvidoria Geral da Cidade, entre outras atividades, dispõe de uma Comissão A3P, que discute ações inseridas na Agenda Ambiental da Administração Pública.

O grupo elegeu o uso racional do papel como a problemática a ser enfrentada no primeiro semestre de 2011. Com efeito, “[...] nos últimos 10 anos, o Brasil aumentou sua produção em 36,1% com crescimento médio de 3,1% ao ano, [...]. Em 2009, o setor posicionou-se como o 9º produtor mundial de papel e, em 2010, produziu 9,8 milhões de toneladas do produto [...]”, segundo a Associação Brasileira de Celulose e Papel – Bracelpa.

A questão, contudo, é intersetorial considerando que a Associação Internacional para Gerenciamento de Informações e Imagens estima que 95% das informações que trafegam no mundo estão em papel, 4% em microfilme e somente 1% em formato digital.

Esse cruzamento de informações revela uma dificuldade em revisar uma cultura voltada para o uso do papel, bem como a desconfiança no tráfego de informações nos meios eletrônicos.

O diagnóstico levou à realização do evento Plataforma de Diálogo e Cooperação para oferecer aos interlocutores uma pesquisa interna relativa ao recebimento de respostas, das Secretarias e Subprefeituras à Ouvidoria Geral, por meio de via impressa.

Alguns procedimentos internos foram realinhados propiciando uma economia de papel, uma racionalização da tarefa e manipulação de processos; e um controle maior no envio das respostas.

Essa ação representa um zelo para com os recursos públicos, uma melhoria de procedimentos que refletirão na prestação de serviços aos usuários, mas de uma maneira muito especial a coesão dos servidores da municipalidade em prol da cidade de São Paulo. Afinal, todos estão conectados para a melhoria da qualidade de vida: menos papel, menos lixo.

## **Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo**

Avenida São João, 473 - 16º andar  
Centro - São Paulo - SP  
CEP: 01035-000

Telefone: 0800-17-5717  
[www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/)

Informações à imprensa: 3334-7122

---