



**OUVIDORIA GERAL**

Prefeitura da Cidade de São Paulo

# Relatório 2º Trimestre

# 2009



# Sumário

**Apresentação: 5**

**Expediente: 7**

**Ouvidoria: Casa da Cidadania: 9**

Comunicação: 11

**Dados Estatísticos: 13**

Metodologia: 15

Mídia de Entrada: 16

Ranking de atendimento: 17

Comparativo por trimestre: 18

Principais demandas: 19

Sugestões e Elogios: 20

Atendimentos por Órgão: 22

Naturezas de atendimento por Órgão : 24

Atendimentos por Subprefeitura: 29

Naturezas de Atendimento:

Zona Norte: 29

Zona Sul: 30

Zona Leste: 32

Zona Oeste: 34

Zona Centro: 35

**Aperfeiçoamento Técnico e Gestão: 37**

Colóquios: 39

Agenda Propositiva: 39



# Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo divulga o relatório de atendimento do segundo trimestre de 2009, cujos dados representam o exercício da cidadania pelos paulistanos por meio das reclamações, sugestões e elogios. Foram 4.196 manifestações nos meses de abril, maio e junho, sendo a maioria relacionada à manutenção da cidade.

O relatório do segundo trimestre de 2009 apresenta dado novo. Pela primeira vez, em cinco anos, a natureza mais reclamada deixa de ser a iluminação pública e passa a ser Qualidade no atendimento, que abrange tanto as secretarias quanto as subprefeituras. Para a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, tal quadro tem sua importância principalmente por ser resultado de um trabalho iniciado há três anos com a ferramenta Agenda Propositiva.

Implantada em 2006, a Agenda Propositiva consiste na aproximação da Ouvidoria com os órgãos mais reclamados. Em reuniões periódicas, a Ouvidoria apresenta ao órgão os anseios dos paulistanos em busca de soluções, estudando possibilidades de melhor atender ao cidadão, além de garantir uma prestação de serviço de qualidade. Hoje, integram a Agenda Propositiva: Ilume, PSIU – Programa do Silêncio Urbano, Secretaria Municipal da Saúde, Secretaria Municipal da Assistência Social e SPTrans.

O aumento da natureza Qualidade no Atendimento preocupa a Ouvidoria pois o cidadão paulistano tem direito a um atendimento de qualidade. Por essa razão foi instituída uma Agenda Propositiva junto à Secretaria Municipal da Saúde, que lidera o ranking dessa natureza.

Elogios e sugestões representam 2% das estatísticas totais da Ouvidoria, que ressalta a importância da cultura da participação. No segundo trimestre de 2009, a Ouvidoria registrou grande número de sugestões para melhoria no transporte público. Sugerir é ir além da individualidade e pensar na coletividade. Tal exercício propicia a construção de uma cidade melhor para se viver e a prática da cidadania.

**Maria Inês Fornazaro**

Ouvidora Geral da Cidade de São Paulo

**Maria Lumena Balaben Sampaio**

Chefe de Gabinete da Ouvidoria

São Paulo, julho de 2009



# 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  
 Debora Cristiane Ferreira  
 Francesly Sawaia Cerulli  
 Francisca Morais Moreira  
 Hugo de Lima Stefanini  
 Márcia Belasque Machado  
 Maria Cecília Pallotta Rodrigues  
 Maria Lucia Palma Latorre  
 Mônica Sandra da Silva  
 Nanci Frangiotti  
 Rogério Seiji Guibu

## Apuração Preliminar

Dante Shin Iti Kimura  
 Paulo Henrique de Souza Rocha

## Assessoria de Informática

Leonardo Zanon Arruda  
 Ronaldo Cancian

## Assessoria de Imprensa

Mami Yasunaga

## Assessoria Administrativa Financeira

Aparecida das Graças D. Amaral  
 Izilda de Moraes Pereira  
 Maria Clara Aparecida Jacomino  
 Maria da Conceição A. P. Santos  
 Maria Zuleica Ferreira Silva  
 Rosangela Aparecida Vieira  
 Walter Dias Guimarães

## Contabilidade

Maurício Bevilacqua Santos Rosa  
 Rose Mari Cristiano

## Expediente

Ana Paula dos Santos  
 Jorge Miyazaki  
 Marli de Jesus Ferreira  
 Regina Lucia Pinheiro Teixeira  
 Sonia Cristina Ferreira Santos

## Atendimento 0800

Andréia Ramos do Nascimento  
 Cláudia Possan Foschiera  
 Claudia Regina Almeida Bonilha  
 Francine Gualberto Pascon  
 Juliane Manes Alves  
 Keila Regina de Oliveira Neri  
 Marcela Aparecida Moreira  
 Michel Moreira Porto  
 Thalita Graciliano de Jesus  
 Vilma Maria de Paula Orácio

## Expediente do Gabinete

Damaris Azevedo  
 Érika Lúcia Timóteo Paulino  
 Helena Giuliano Rey

## 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

Caio Augusto S. Frederico  
 Carlos Leonardo R. Encinosa  
 Edna de Souza Almeida  
 Guilherme Quilici de Medeiros  
 Luciana B. O. de Sena  
 Márcio de Jesus Silva  
 Rafael Fernandes ´Agostinho  
 Tassia Dilliany Santos Teixeira  
 Thaiana Alessandro Vaz

## Projeto Gráfico

Thiago Calil D. M. Cardoso

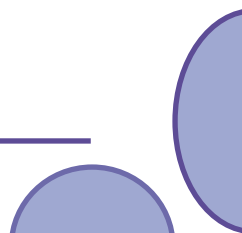
## Diagramação

Leonardo Zanon Arruda  
 Thaiana Alessandro Vaz





# Ouvidoria: Casa da Cidadania



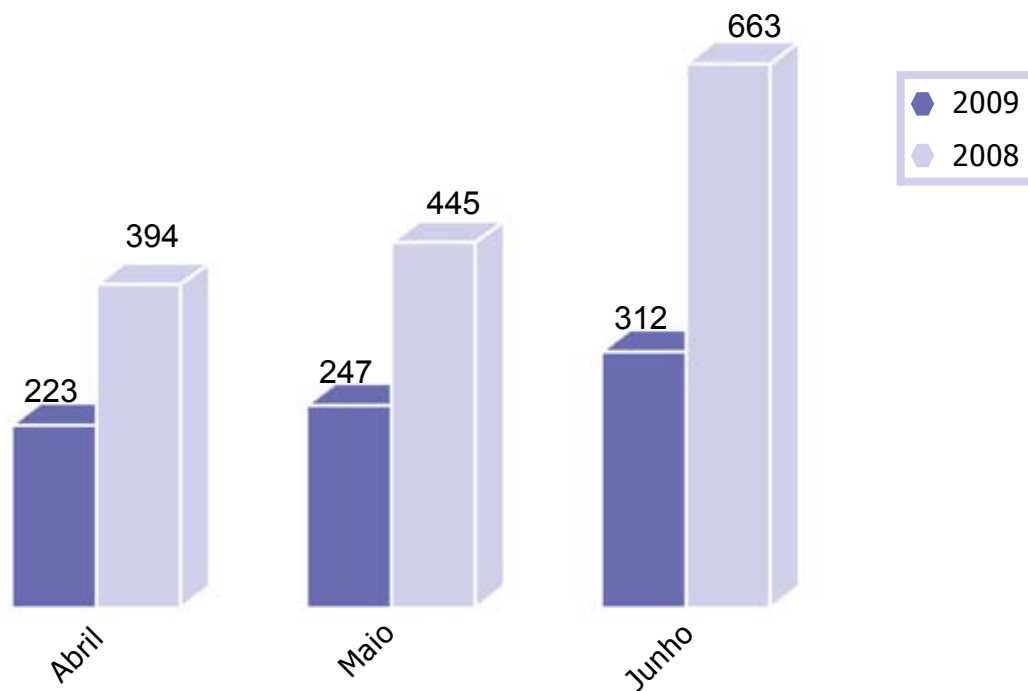


## Comunicação

O site da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo teve 17.654 acessos no segundo trimestre de 2009, sendo 4.907 em abril; 6.178 em maio e 6.569 em junho. Ou seja, uma média diária de 223 acessos em abril; 247 em maio e 312 em junho.

Os temas mais procurados pelos munícipes são as orientações relacionadas a serviços como Poda de Árvore e Bilhete Único Escolar. Do conteúdo institucional, os mais acessados foram "Quando procurar a Ouvidoria" e "Organização da Ouvidoria".

### Acessos ao site da Ouvidoria média por dia





# Dados Estatísticos

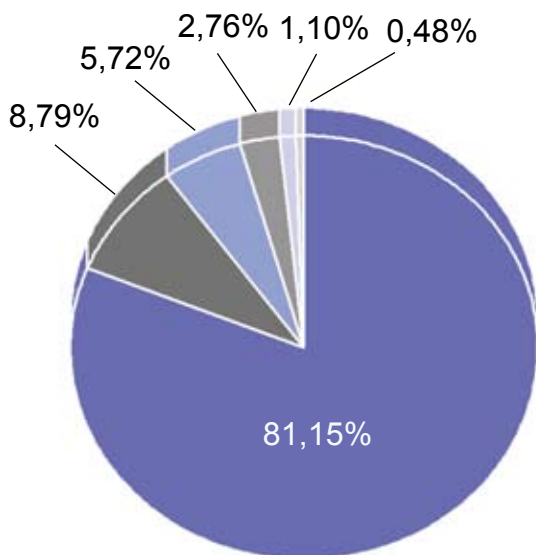


# Metodologia

Os dados apresentados têm 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 período de 1º de abril a 30 de junho de 2009.

Dessa forma, qualquer ação realizada posteriormente não estará refletida nesse relatório.

# Mídia de entrada



Telefone:	<b>3.405</b>
Fax:	<b>369</b>
Pessoalmente:	<b>240</b>
Carta:	<b>116</b>
Ofício:	<b>46</b>
E-mail:	<b>20</b>
Total de Atendimentos: <b>4.196</b>	

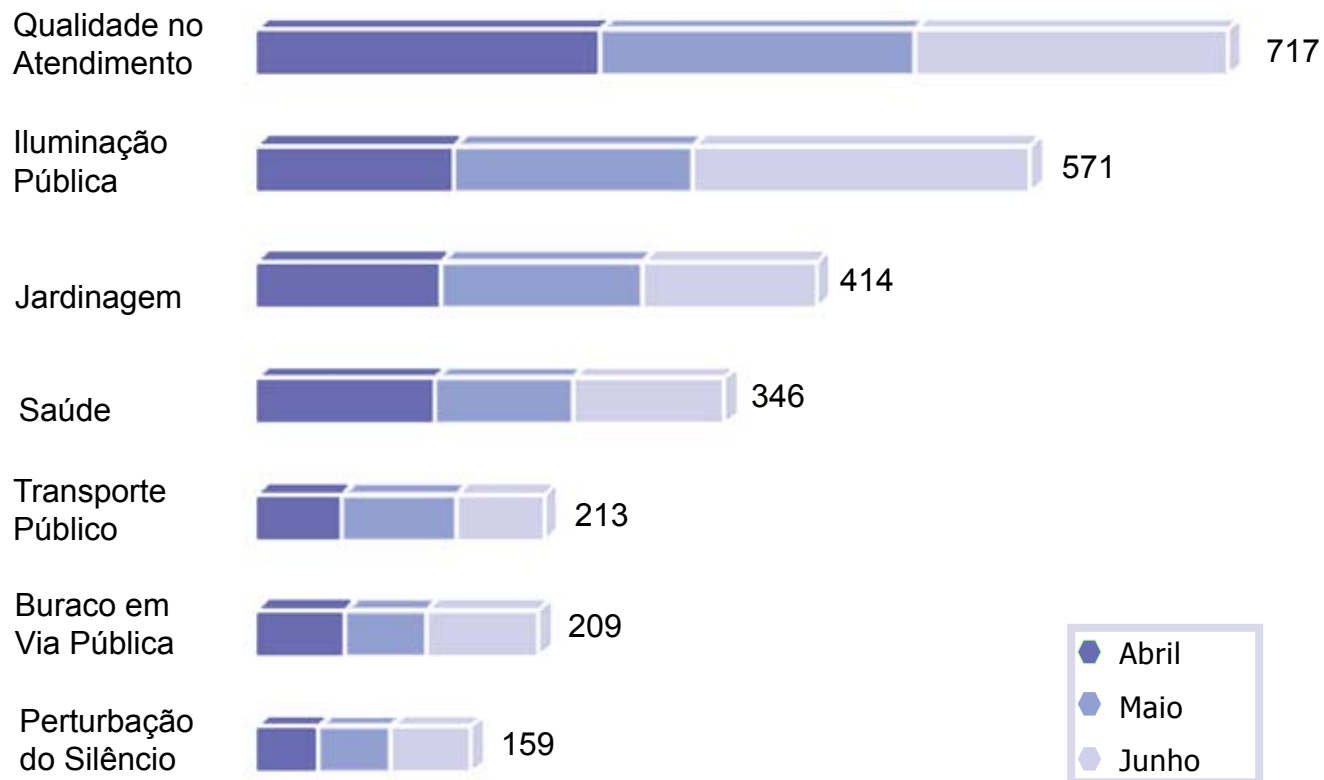
No segundo trimestre de 2009, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou 4.196 protocolos. O principal meio utilizado foi o telefone com 81% (3.405 demandas); seguido por fax com 8,7% (369); pessoalmente com 5,7% (240); por carta com 2,7% (116) e outros – entre ofício e e-mail que juntos reúnem 66 protocolos, ou seja, menos de 2% do total.

No mesmo período do ano passado, o meio mais utilizado foi o telefone, com 86,9%, seguido por fax com 6% e carta por 3,3%. A Ouvidoria dispõe de um número gratuito 0800 para atender aos paulistanos.

No comparativo das estatísticas em relação ao segundo trimestre de 2008, houve uma queda de - 8,2%, quando havia 4.571 protocolos.

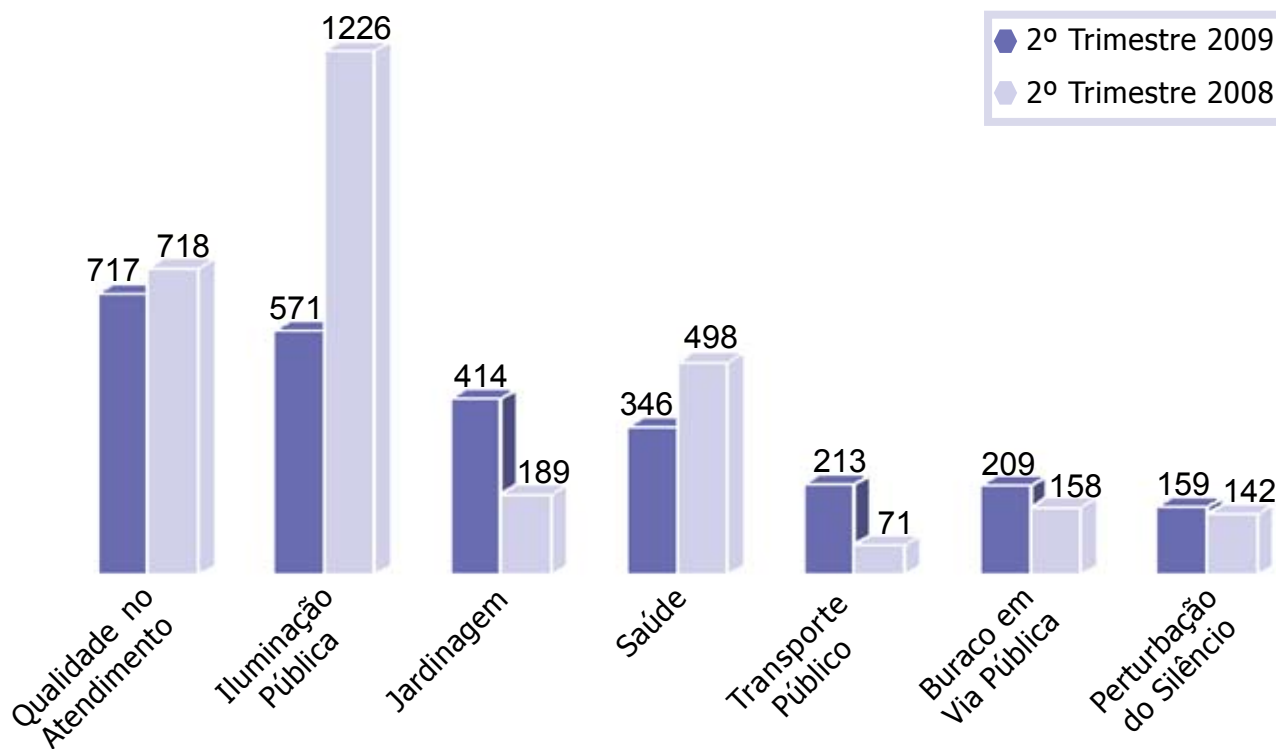


# Ranking de atendimento



## Comparativo por trimestre

	2º Trimestre 2009		2º Trimestre 2008	
	N/A	%	N/A	%
Qualidade no Atendimento	717	17,09	718	15,71
Iluminação Pública	571	13,61	1226	26,82
Jardinagem	414	9,87	189	4,13
Saúde	346	8,25	498	10,89
Transporte Público	213	5,08	71	1,55
Buraco em Via Pública	209	4,98	158	3,46
Perturbação do Silêncio	159	3,79	142	3,11



## Principais demandas

A estatística do segundo trimestre de 2009 apresenta uma mudança no posicionamento do ranking. Pela primeira vez a natureza iluminação pública deixa de ser a mais reclamada, passando a ser Qualidade no atendimento. Ou seja, Qualidade no atendimento possui 25% a mais reclamações que iluminação pública.

**Qualidade no atendimento**, com 717 reclamações, teve um aumento de 31% em relação ao primeiro trimestre de 2009, quando havia 549 protocolos. As estatísticas, no entanto, apresentaram uma variação pequena na evolução mês a mês: 254 em abril; 232 em maio e 231 em junho. A natureza abrange secretarias e subprefeituras, sendo, respectivamente 659 e 58 reclamações. A Secretaria Municipal da Saúde é a que reúne o maior número de protocolos com 359 reclamações, seguida pela Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras (58); pela SP Trans (56) e pela Secretaria Municipal de Participação e Parceria (45). Já em relação ao mesmo período do ano passado, a natureza se mostrou estável quando havia 718 reclamações.

A **iluminação pública** ocupa a segunda posição no ranking com 571 protocolos. Em relação ao primeiro trimestre, houve uma queda de -32%, quando havia 843 reclamações. No mês a mês, no entanto, os números apresentam um aumento gradativo, sendo 146 em abril; 177 em maio e 248 em junho. No comparativo com o mesmo período do ano passado, a natureza apresentou uma queda, pois havia 1.226 registros, ou seja, um decréscimo superior a 50%.

**Jardinagem** é a terceira natureza mais reclamada na Ouvidoria com 414 queixas. Em relação ao trimestre anterior, houve um aumento de 23%, quando havia 337 registros. Em abril, a natureza tinha 137 protocolos; em maio, 149 e em junho, 128. A Jardinagem é a natureza que abrange serviços de manutenção como a poda de árvore; capinação; neutraliza-

ção de raiz de árvores, entre outros. Em relação ao mesmo período do ano passado, a natureza apresentou um aumento de mais de 100%, pois havia 189 reclamações.

A natureza **Saúde** ocupa a quarta colocação no ranking com 346 protocolos, 17% a mais que o trimestre anterior, quando havia 295 reclamações. Na evolução do mês a mês, Saúde se mostrou relativamente estável com: abril (132); maio (102) e junho (112). Por outro lado apresentou uma queda no número de reclamações no comparativo do mesmo período do ano passado, quando havia 498 queixas.

**Transporte Público** está em quinto lugar no ranking com 213 protocolos, 42% a mais que o trimestre anterior e quase 200% a mais no comparativo entre o mesmo período do ano passado. No primeiro trimestre foram 150 queixas enquanto no segundo trimestre de 2008 havia 71. Por mês, as reclamações foram: abril (64); maio (84) e junho (65).

**Buraco em via pública** ocupa a sexta colocação no ranking com 209 reclamações, uma queda de -21% em relação ao primeiro trimestre de 2009, quando havia 265 registros. Os números mês a mês mostraram uma oscilação: abril (66); maio (60) e junho (83). Em relação ao mesmo período do ano passado, houve um aumento, uma vez que havia 158 protocolos.

**Perturbação do Silêncio** (PSIU – Programa do Silêncio Urbano) ocupa a sétima posição no ranking com 159 reclamações, uma queda de -4% em relação ao trimestre anterior, quando havia 165 protocolos. As estatísticas mês a mês mostram um aumento gradativo: abril (46); maio (54) e junho (59). Em relação ao mesmo período do ano passado, a natureza apresentou um aumento pequeno de 17 reclamações. Havia 142 queixas.

## Sugestões e Elogios

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo recebeu, no 2º trimestre de 2009, 38 sugestões e 56 elogios, das 4.196 manifestações. Apesar da proporção pequena, pouco mais de 2% em relação ao total, a Ouvidoria entende que os protocolos dessa especificidade têm grande representação.

A reclamação é uma manifestação legítima do cidadão, que incomoda o paulistano frente a um serviço. A preocupação, no entanto, tem origem individual. Já nos casos de elogio e sugestões, o munícipe tem como foco a coletividade, além de inserir no espaço público da cidade e participar da administração pública.

# Atendimentos por Órgão

Órgão	Total
Secretaria Municipal da Saúde	939
Secretaria Municipal de Serviços	604
São Paulo Transportes S/A	276
Secretaria Municipal de Educação	256
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	163
Companhia de Engenharia de Tráfego	89
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	78
Secretaria Municipal de Finanças	61
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	51
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	46
Secretaria Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização	27
Secretaria Executiva de Comunicação	22
Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	21

Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo	17
Secretaria do Governo Municipal	16
Secretaria Municipal de Habitação	13
Secretaria Municipal dos Transportes	12
Secretaria Municipal da Cultura	10
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	7
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	6
Serviço Funerário do Município de São Paulo	6
Secretaria Municipal de Infra Estrutura Urbana e Obras	4
Secretaria Municipal do Trabalho	3
Supervisão Geral de Abastecimento	3
Secretaria Especial de Direitos Humanos	2
Hospital do Servidor Público Municipal	1
São Paulo Turismo S/A	1
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	1
Secretaria Municipal de Planejamento	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	1
<b>Total</b>	<b>2.737</b>

# Naturezas de atendimento\*

## Órgãos

### Sec. Mun. da Saúde

Qualidade no Atendimento	359
Saúde	345
Animais	147

### Sec. Mun. de Serviços

Iluminação Pública	571
Limpeza Pública / Lixo	21
Qualidade no Atendimento	7

### São Paulo Transportes S/A

Transporte Público	204
Qualidade no Atendimento	56
Sugestão	9

### Sec. Mun. de Coordenação das Subprefeituras

Perturbação do Silêncio	155
Comércio Irregular	4
Sugestão	2

### Companhia de Engenharia de Tráfego

Trânsito	69
Qualidade no Atendimento	6
Sugestão	3

### Sec. Mun. do Verde e do Meio Ambiente

Qualidade no Atendimento	33
Poluição	22
Impostos e taxas	15

### Sec. Mun. de Finanças

Qualidade no Atendimento	29
Impostos e Taxas	22
Elogio	4

\*Relação das três primeiras naturezas



### Sec. Mun. de Participação e Parceria

Qualidade no Atendimento	45
Elogio	2
Assuntos Diversos	2

### Sec. Mun. de Assistência e Desenvolvimento Social

Qualidade no Atendimento	22
Programa Social	15
Albergue	4

### Sec. Mun. de Modernização, Gestão e Desburocratização

Qualidade no Atendimento	15
Assuntos Diversos	7
Outras Denúncias de Irregularidade Grave	4

### Secretaria Executiva de Comunicação

Qualidade no Atendimento	21
Sugestão	1

### Ouvidoria Geral do Mun. de São Paulo

Elogio	7
Assuntos Diversos	5
Qualidade no Atendimento	5

### Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo

Qualidade no Atendimento	9
Moradia Popular	6
Infração Disciplinar	2

### **Sec. do Governo Municipal**

Guarda Civil Metropolitana	5
Qualidade no Atendimento	4
Infração Disciplinar	2

### **Sec. Mun. de Habitação**

Assuntos Diversos	6
Qualidade no Atendimento	3
Segurança em Edificações	3

### **Sec. Mun. dos Transportes**

Qualidade no Atendimento	6
Infração Disciplinar	3
Sugestão	1

### **Sec. Mun. da Cultura**

Qualidade no Atendimento	4
Assuntos Diversos	2
Cultura	1

### **Sec. Mun. de Esportes, Lazer e Recreação**

Clubes/CDMs	4
Qualidade no Atendimento	3
Infração Disciplinar	1

### **Sec. Mun. dos Negócios Jurídicos**

Qualidade no Atendimento	4
Elogio	1
Impostos e taxas	1

### **Serviço Funerário do Município de São Paulo**

Qualidade no Atendimento	2
Elogio	1
Infração Disciplinar	1

### **Sec. Mun. de Infra-Estrutura Urbana e Obras**

Córregos	3
Buraco em Via Pública	1
Assuntos Diversos	1

**Sec. Mun. do Trabalho**

Qualidade no Atendimento	2
Programa Social	1

**Supervisão Geral de Abastecimento**

Qualidade no Atendimento	2
Assuntos Diversos	1

**Sec. Mun. de Direitos Humanos**

Assuntos Diversos	1
Qualidade no Atendimento	1

**Hospital do Servidor Público Municipal**

Qualidade no Atendimento	2
--------------------------	---

**São Paulo Turismo S/A**

Assuntos Diversos	1
-------------------	---

**Sec. Mun. de Desenvolvimento Urbano**

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

**Sec. Mun. de Planejamento**

Assuntos Diversos	1
-------------------	---

**Sec. Mun. de Segurança Urbana**

Outras Denúncias de Irregularidade Grave	1
--	---

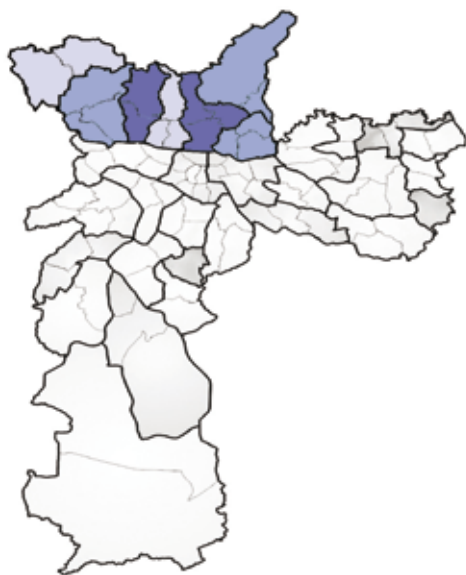
# Atendimentos por subprefeitura

Subprefeitura	Atendimentos
Butantã	93
Santana/ Tucuruvi	92
Moóca	91
Lapa	89
Itaquera	83
Ipiranga	81
Vila Mariana	78
Sé	66
Pirituba/ Jaraguá	66
Penha	62
Pinheiros	62
Campo Limpo	59
M´Boi Mirim	54
Capela do Socorro	45
Itaim Paulista	43
Casa Verde/ Cachoeirinha	41

Subprefeitura	Atendimentos
Santo Amaro	38
Vila Prudente/ Sapopemba	33
Cidade Ademar	32
Jaçanã/ Tremembé	31
Aricanduva/ Vila Formosa	30
Freguesia do Ó/ Brasilândia	30
Jabaquara	25
São Mateus	25
São Miguel Paulista	25
Vila Maria/ Vila Guilherme	23
Ermelino Matarazzo	20
Guaianases	14
Perus	12
Cidade Tiradentes	8
Parelheiros	8
<b>Total</b>	<b>1.459</b>

# Naturezas de Atendimento\*

## Subprefeitura - Zona Norte



### Casa Verde/ Cachoeirinha

Buraco em Via Pública	8
Jardinagem	8
Pavimentação	6

### Freguesia do Ó/ Brasilândia

Buraco em Via Pública	9
Comércio Irregular	4
Limpeza Pública/ Lixo	3

### Jaçanã/ Tremembé

Buraco em Via Pública	14
Limpeza Pública/ Lixo	3
Bueiros/galerias água pluvial	2

### Perus

Infração Disciplinar	2
Jardinagem	2
Limpeza em Terreno Particular	2

### Pirituba/ Jaraguá

Buraco em Via Pública	29
Jardinagem	11
Passeio Público	5

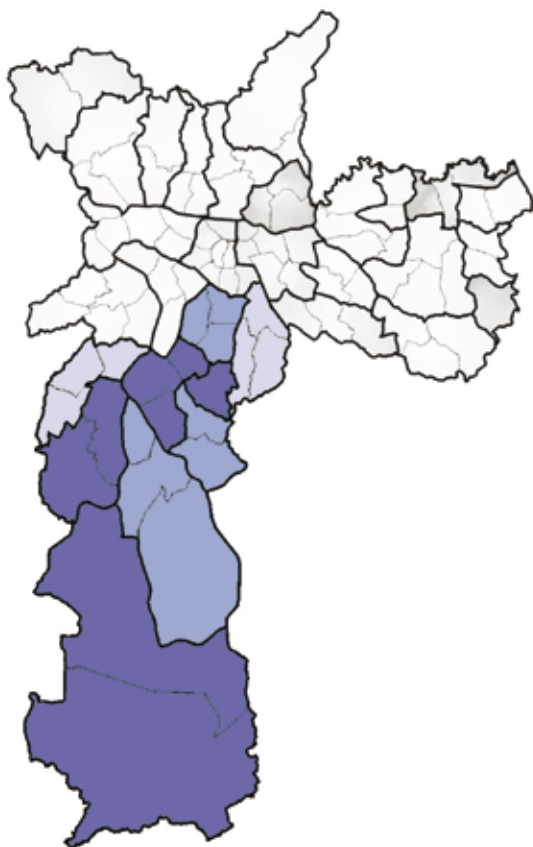
### Santana/ Tucuruvi

Buraco em Via Pública	34
Jardinagem	17
Comércio Irregular	12

### Vila Maria/ Vila Guilherme

Comércio Irregular	4
Jardinagem	4
Construção Irregular	3

# Subprefeituras - Zona Sul



## Campo Limpo

Jardinagem	20
Limpeza Pública/ Lixo	8
Buraco em Via Pública	6

## Capela do Socorro

Jardinagem	11
Limpeza Pública/ Lixo	10
Pavimentação	4

## Cidade Ademar

Jardinagem	7
Comércio Irregular	5
Buraco em Via Pública	4

**Ipiranga**

Jardinagem	30
Bueiros/galerias água pluvial	7
Buraco em Via Pública	7

**Jabaquara**

Jardinagem	10
Buraco em Via Pública	4
Camelôs e Ambulantes	3

**M'Boi Mirim**

Buraco em Via Pública	16
Jardinagem	14
Limpeza Pública/ Lixo	5

**Parelheiros**

Infração Disciplinar	3
Pavimentação	2
Buraco em Via Pública	1

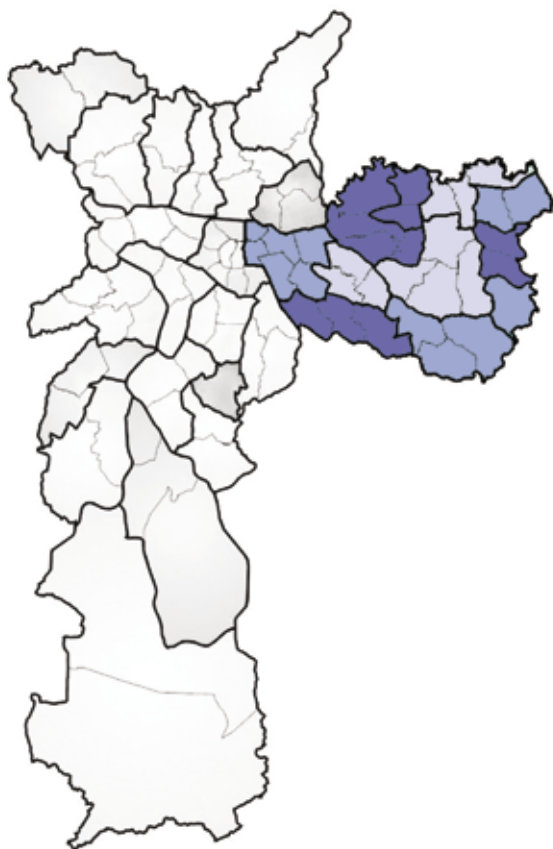
**Santo Amaro**

Jardinagem	16
Comércio Irregular	6
Construção Irregular	3

**Vila Mariana**

Jardinagem	33
Comércio Irregular	9
Construção Irregular	5

# Subprefeituras - Zona Leste



## Aricanduva/ Vila Formosa

Comércio Irregular	12
Construção Irregular	4
Jardinagem	4

## Cidade Tiradentes

Infração Disciplinar	2
Comércio Irregular	1
Construção Irregular	1

## Ermelino Matarazzo

Jardinagem	7
Buraco em Via Pública	4
Bueiros/galerias água pluvial	2



**Guaianases**

Limpeza Pública/ Lixo	4
Bueiros/galerias água pluvial	2
Buraco em Via Pública	2

**Itaim Paulista**

Jardinagem	12
Limpeza Pública/ Lixo	8
Bueiros/galerias água pluvial	6

**Itaquera**

Buraco em Via Pública	18
Limpeza Pública/ Lixo	14
Jardinagem	10

**Moóca**

Jardinagem	25
Buraco em Via Pública	16
Construção Irregular	13

**Penha**

Jardinagem	41
Buraco em Via Pública	5
Limpeza Pública/ Lixo	4

**São Mateus**

Comércio Irregular	3
Jardinagem	3
Infração Disciplinar	2

**São Miguel Paulista**

Comércio Irregular	4
Passeio Público	3
Praca Pública	3

**Vila Prudente/ Sapopemba**

Buraco em Via Pública	5
Jardinagem	5
Limpeza Pública/ Lixo	4

# Subprefeituras - Oeste



## Butantã

Jardinagem	34
Buraco em Via Pública	12
Comércio Irregular	12

## Lapa

Jardinagem	49
Construção Irregular	6
Limpeza em Terreno Particular	5

## Pinheiros

Jardinagem	26
Comércio Irregular	8
Buraco em Via Pública	5

# Subprefeitura - Centro



## Sé

Comércio Irregular	13
Jardinagem	9
Bueiros/galerias água pluvial	7



# Aperfeiçoamento Técnico e Gestão





## Colóquios

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realizou no segundo trimestre de 2009 o colóquio sobre a questão urbana do ponto de vista do planejamento na área com a professora Ermínia Maricato. Livre Docente pela FAU (Faculdade de Arquitetura e Urbanismo) da USP (Universidade de São Paulo) e professora titular e presidente da Comissão de Pesquisa da FAU-USP.



Professora Ermínia Maricato

## Referência

A Ouvidoria Geral recebeu representantes da municipalidade, o atual Corregedor Geral da Cidade de São Paulo, Dr. Olheno Ricardo de Souza Scucuglia, procurador do Ministério Público de São Paulo e que tomou posse em junho de 2009. O Sr. Corregedor esteve por dois momentos e em uma delas acompanhado de sua equipe de trabalho. Houve troca de informações quanto ao funcionamento da Ouvidoria e da Corregedoria.

No segundo trimestre de 2009, a Ouvidoria recebeu também as técnicas da Fundação para o Desenvolvimento da Educação (FDE), ligada a Secretaria de Educação do Estado de São Paulo. O órgão pretende montar uma ouvidoria e para tanto vieram conhecer e observar a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo como referência.

## **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/ouvidoria](http://www.prefeitura.sp.gov.br/ouvidoria)

Informações à imprensa: 3334-7122