



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

---

**Relatório 2º trimestre**  
**2007**

# Relatório 2º trimestre 2007



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

São Paulo, julho de 2007

# Sumário

<b>Apresentação.....</b>	<b>3</b>
<b>Expediente.....</b>	<b>4</b>
<b>Procedimentos de Gestão.....</b>	<b>5</b>
<b>Estatísticas.....</b>	<b>8</b>
Média de entrada.....	8
O ranking de reclamações no 2º trimestre de 2007.....	9
As sete naturezas mais reclamadas nas Secretarias.....	10
Entrada e solução de atendimentos por órgão público.....	11
Atendimentos por Subprefeituras.....	12
Subprefeitura: Centro.....	14
Subprefeituras: Zona Norte.....	15
Subprefeituras: Zona Sul.....	16
Subprefeituras: Zona Leste.....	18
Subprefeituras: Zona Oeste.....	20

# Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo divulga o relatório do segundo trimestre de 2007 com um aumento de 44% nos protocolos abertos em relação ao mesmo período do ano passado. São 6.276 reclamações, sugestões e elogios registrados entre os meses de abril, maio e junho. No ano passado foram 4.354.

Por outro lado, em relação ao trimestre anterior, os números se mantiveram estáveis, uma vez que foram registrados no início do ano 6.236 protocolos. Dessa forma, o segundo trimestre obteve um aumento de apenas 0,46%. O mês de maior pico foi o de maio, com 2.565, sendo que em abril foram 2.037 e em junho houve uma queda de 34% em relação ao mês anterior com 1.674.

O relatório da Ouvidoria se dá em cumprimento a Lei 13.167/2001 (artigo 2º, inciso VIII), que prevê a prestação de contas à sociedade sobre os principais problemas apontados por ela no período. O documento serve de referência aos gestores da administração pública para direcionar seus trabalhos e sanar possíveis questões.

Para cumprir o seu papel de ferramenta de gestão, a Ouvidoria inovou ao criar o relatório mensal, enviado aos secretários, subprefeitos e presidentes de empresas e autarquias. Assim, o administrador público ganha com a agilidade nos procedimentos ao evitar eventuais problemas à cidade. Na tentativa de subsidiar os gestores na aplicação de políticas públicas, a Ouvidoria utilizou os dados divulgados no Seminário Internacional de Indicadores de Direitos

Humanos, no mês de junho, e fez um cruzamento de informações que modela o retrato da cidade.

Houve uma interseção com os dados da Comissão Municipal de Direitos Humanos (SIM), dividido pelas 31 Subprefeituras, com as reclamações dos paulistanos por região. A zona oeste obteve o maior índice na contrapartida das regiões Leste e Sul.

O segundo trimestre foi marcado pela criação da Corregedoria Geral da Cidade de São Paulo, pela Lei 14.349/2007. Através da portaria conjunta, entre Ouvidoria e Corregedoria, publicada no Diário Oficial de 8 de maio, foi estabelecido o aspecto operacional do trabalho dos dois órgãos. Os canais de comunicação da Ouvidoria são os mesmos para as denúncias da Corregedoria.

Em respeito à cidade de São Paulo e ao Meio Ambiente, a Ouvidoria reativou o programa ambiental A3P ao criar nova comissão e publicar portaria no Diário Oficial de 14/06/2007, dando início aos trabalhos a partir dessa data.

**Maria Inês Fornazaro**  
Ouvidora Geral da Cidade de São Paulo

**Maria Lumena Balaben Sampaio**  
Chefe de Gabinete da Ouvidoria

São Paulo, julho 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**

Anabel Luciane Gallaci  
Antônio Carlos Rodrigues  
Cláudia Possan Foschiera  
Francisca Morais Moreira  
Helena Giuliano Rey  
Hugo de Lima Stefanini  
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  
José Carlos Andrade Rosa  
Maria Clara Aparecida Jacomino  
Sônia de Campos  
Walter Dias Guimarães

## **Contadora**

Rose Mari Cristiano

## **Assessoria de Controle de Processos**

Ana Paula dos Santos  
Juliane Manes Alves  
Regina Lucia Pinheiro Teixeira  
Sonia Cristina Ferreira Santos

## **Atendimento 0800**

Andréia Ramos do Nascimento  
Cecília Liebert Nina  
Claudia Regina Almeida Bonilha  
Debora Cristiane Ferreira  
Keila Regina de Oliveira Neri  
Suely Ferreira  
Thalita Graciliano de Jesus  
Thiago Lira Barbosa de Moura  
Walcyana Alves Galvão

## **Recepção**

Marli de Jesus Ferreira

## **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  
Estevão Augusto Jordão Costa  
George Erwin T. A. Oliveira  
Joice Gonçalves da Silva  
José Esaú da Silva Júnior  
Leonardo Zanon Arruda  
Marcos Antonio B. S. Junior  
Robson de Oliveira Correia  
Sheila Cristina Teodoro Pedra  
Thiago Calil D. M. Cardoso  
Vandessa Silva dos Santos

## **Projeto Gráfico**

Assessoria de Comunicação - Ouvidoria

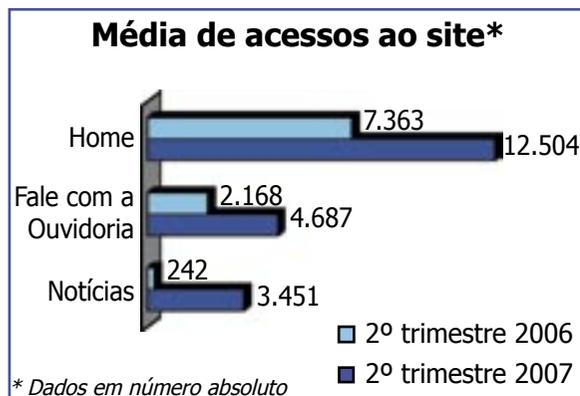
## **Diagramação**

Thiago Calil D. M. Cardoso

# Procedimentos de Gestão

## Cidadão mais interessado

Há um ano, a Ouvidoria registra um maior interesse do munícipe por seus direitos ao buscar informações no site do órgão como revela os números do segundo trimestre de 2007. Foram 12.504 acessos a home page da Ouvidoria contra 7.363 no mesmo período do ano passado. Na seção de notícias houve um crescimento inesperado: de 242 acessos em 2006 para 3.451 como mostra o quadro.



Tal crescimento é resultado da atualização constante com informações pertinentes ao cotidiano do munícipe, além da distribuição organizada dos assuntos. No período houve a criação de link para legislação e a divisão das colunas em notícias (Agenda Propositiva, Escuta do Cidadão e Suas Dúvidas).

## Agenda Propositiva

Houve a continuidade de reuniões pertinentes à Agenda Propositiva envolvendo a Secretaria de Finanças, devido à alta demanda por parte dos munícipes no início do ano em decorrência do recadastramento do IPTU e seu pagamento. Também foram realizadas reuniões com o Ilume e com o Psiu. Com relação aos trabalhos com o Ilume, ficou definido que a partir do segundo semestre as reuniões da Agenda Propositiva ocorram bimestralmente. Com o Psiu, a reu-

nião centrou na avaliação do trabalho realizado com a discussão de formas de aprimorar o encaminhamento das demandas trazidas pelos munícipes.

## Portaria conjunta Ouvidoria e Corregedoria

Com a criação da Corregedoria Geral da Cidade de São Paulo através da Lei 14.349 de 5 de abril último, a Ouvidoria, juntamente com o novo órgão, publicou a Portaria 01/2007, que estabelece o aspecto operacional do trabalho de ambos. Cabe à Corregedoria apurar, encaminhar e propor penalidades quando for constatada irregularidades graves que envolvam servidores municipais e terceiros que prestem serviços à administração local. Para otimizar os custos e recursos humanos foi estabelecido que o atendimento da Corregedoria seria feito pelos canais da Ouvidoria.

## Direitos Humanos

Com o objetivo de ampliar conhecimento, a Ouvidoria esteve presente no Seminário Internacional de Indicadores de Direitos Humanos, realizado entre os dias 19 e 21 de junho, em São Paulo. O evento teve a coordenação da Comissão Municipal de Direitos Humanos, do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) e da UNFPA (United Nations Population Fund - Fundo de População das Nações Unidas).

O seminário possibilitou contato com informações, que cruzadas com as reclamações da Ouvidoria, mapeiam a cidade de São Paulo. Quanto maior a garantia de direitos humanos, maior o índice de reclamação na Ouvidoria. Quanto menor a garantir, menor o número de queixas. Na página 13, há uma análise dos dados divididos nas cinco regiões da cidade.

## Qualificação da equipe técnica

A dinâmica dos colóquios (discussão com convidados) entrou na rotina da equipe técnica da Ouvidoria. O evento, que ocorre uma vez por mês, tem como objetivo tratar temas relacionados à cidade.

Em comemoração ao Dia Mundial da Saúde (7 de abril), Lan Hee Suh e sua equipe da Covisa (Coordenadoria de Vigilância em Saúde) tiraram as dúvidas com o tema: "Vigilância Sanitária". Em maio, foi dedicado ao Dia do Assistente Social, com a presença do Secretário Municipal da SMADS (Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social), Floriano Pesaro, com o colóquio: "Programas Sociais da SMADS".

No mês do Dia Mundial do Meio Ambiente, a Ouvidoria convidou a coordenadora da

A3P (Agenda Ambiental na Administração Pública), Thaís Horta, da Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente. Thaís conversou sobre "O que é a A3P?" e sugeriu várias medidas de aplicação do programa.

Houve também um treinamento voltado à equipe de atendimento com o tema "O Sistema Ouvidoria pela Ótica do Atendimento". O escopo do trabalho é a capacitação no sistema informatizado.

## Intercâmbio com ouvidores

O período foi marcado por intenso trabalho da Ouvidoria com outras ouvidorias, sejam públicas municipais ou estaduais e privadas. Esses encontros e reuniões serviram principalmente para trocar experiências, que vão desde o sistema operacional a técnicas de atendimento e manuseio de banco de dados.

Foi registrada a visita dos Ouvidores Estaduais de São Paulo da Casa Civil e da Funap (Fundação “Prof. Dr. Manoel Pedro Pimentel” de Amparo ao Preso) e do Ouvidor da cidade de Monte Alto (interior de São Paulo).

Para discutir procedimentos e agilizar respostas, houve uma reunião com os ouvidores e coordenadores da Secretaria Municipal da Saúde.

Aconteceu, também, reunião com os ouvidores de Concessionárias de Energia Elétrica, da CSPE (Comissão de Serviços Públicos de Energia), do PROCON e representantes da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social. Na ocasião foram discutidos os critérios norteadores das tarifas de baixa renda nas contas de energia elétrica diante dos vários programas so-

ciais aplicados pelo município.

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo participou do Encontro de Ouvidores, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman – Seção São Paulo (ABO-SP), ao lado de dezenas de ouvidores do setor privado e público, tanto na esfera estadual quanto na municipal.

### **OGM é case**

A Ouvidoria Geral participou do 5º Congresso de Humanização Hospitalar, em São Paulo, no painel “A Ouvidoria como ferramenta de comunicação para legitimar os direitos e deveres do cidadão na melhoria do atendimento na Saúde”, ao lado de ouvidores do Hospital Copa Dor-RJ (Patrícia Rosa), do Hospital das Clínicas da Unicamp (Mirian Martins) e do SUS (Carlos Saraiva).

Em Ourinhos, interior de São Paulo, a Ouvidoria foi *case* do evento “Políticas Públicas e Ouvidoria” na Câmara Municipal daquela cidade. A chefe de Gabinete Maria Lumena Sampaio apresentou a realidade da Ouvidoria Geral da Prefeitura de São Paulo, que tem uma média de 250 atendimentos ao dia. O evento ressaltou a importância da ouvidoria como ferramenta de gestão aos representantes das administrações públicas municipais da região, além de promover o intercâmbio técnico e cultural.

No final de junho, a Ouvidora Geral, Maria Inês Fornazaro, apresentou o painel “A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo” no encontro de ouvidorias promovidos pela ABRAREC (Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente). O evento teve a participação de ouvidorias privadas e públicas.

# Estatísticas

Dos 6.276 protocolos abertos no trimestre na Ouvidoria, os principais problemas apontados pelo paulistano são aqueles relacionados à manutenção da infra-estrutura como iluminação pública (35,8%), jardinagem (9,2%) e buraco em via pública (4,2%). Outro serviço que gerou manifestações dos munícipes

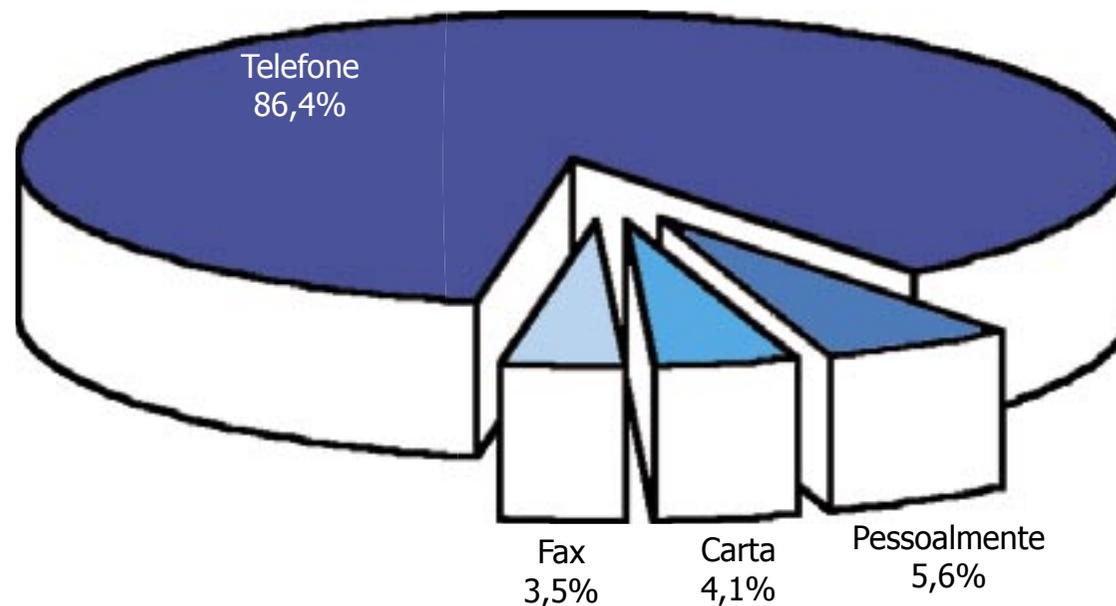
é a saúde, que registrou um aumento de queixas em relação ao trimestre anterior. Antes a área detinha 4,6% dos protocolos abertos e no segundo trimestre teve 8,2%.

Transporte público e impostos e taxas tiveram um decréscimo nas reclamações.

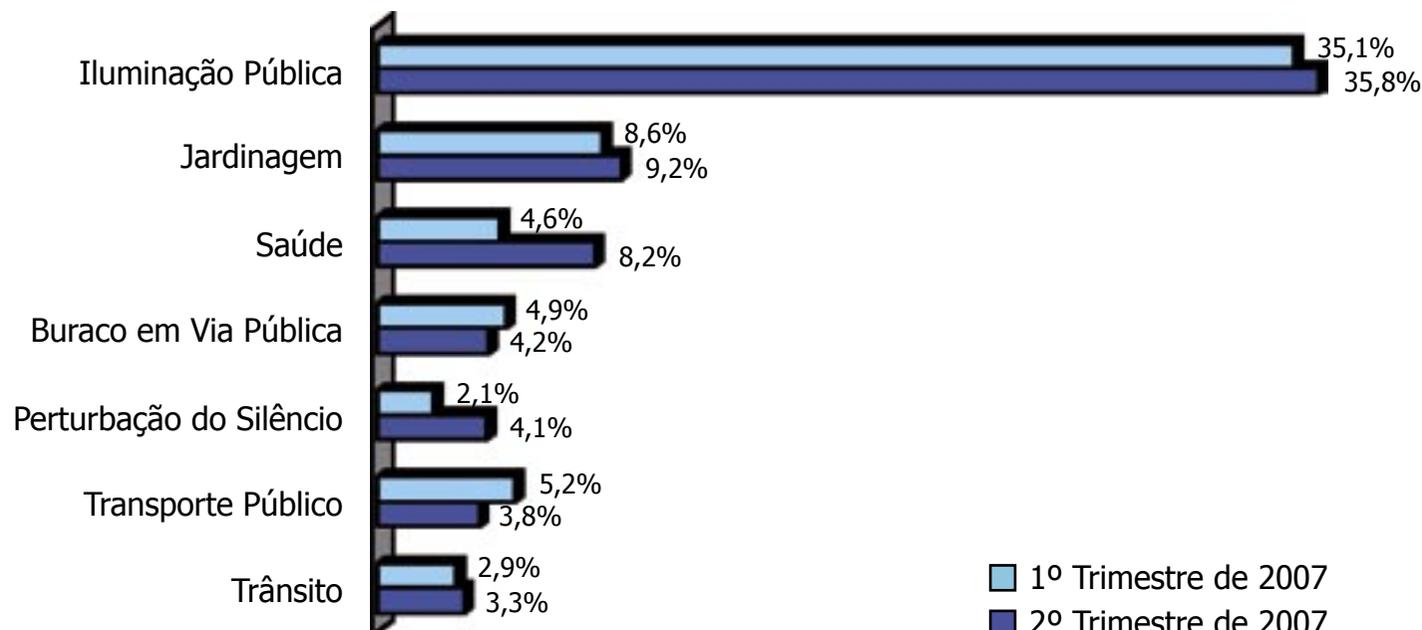
São problemas sazonais de início de ano provocados pela demanda do Bilhete Único Escolar e a integração nos sistemas CPTM e Metrô e do vencimento dos tributos (IPTU), cujo cadastramento foi realizado no ano anterior pela Secretaria Municipal de Finanças.

## Mídia de entrada

Descrição	Quantidade
Telefone	5.423
Pessoalmente	352
Carta	257
Fax	222
E-mail	21
Ofício	1
Matéria de Jornal ou Revista	0
Matéria de TV ou Rádio	0
<b>TOTAL</b>	<b>6.276</b>



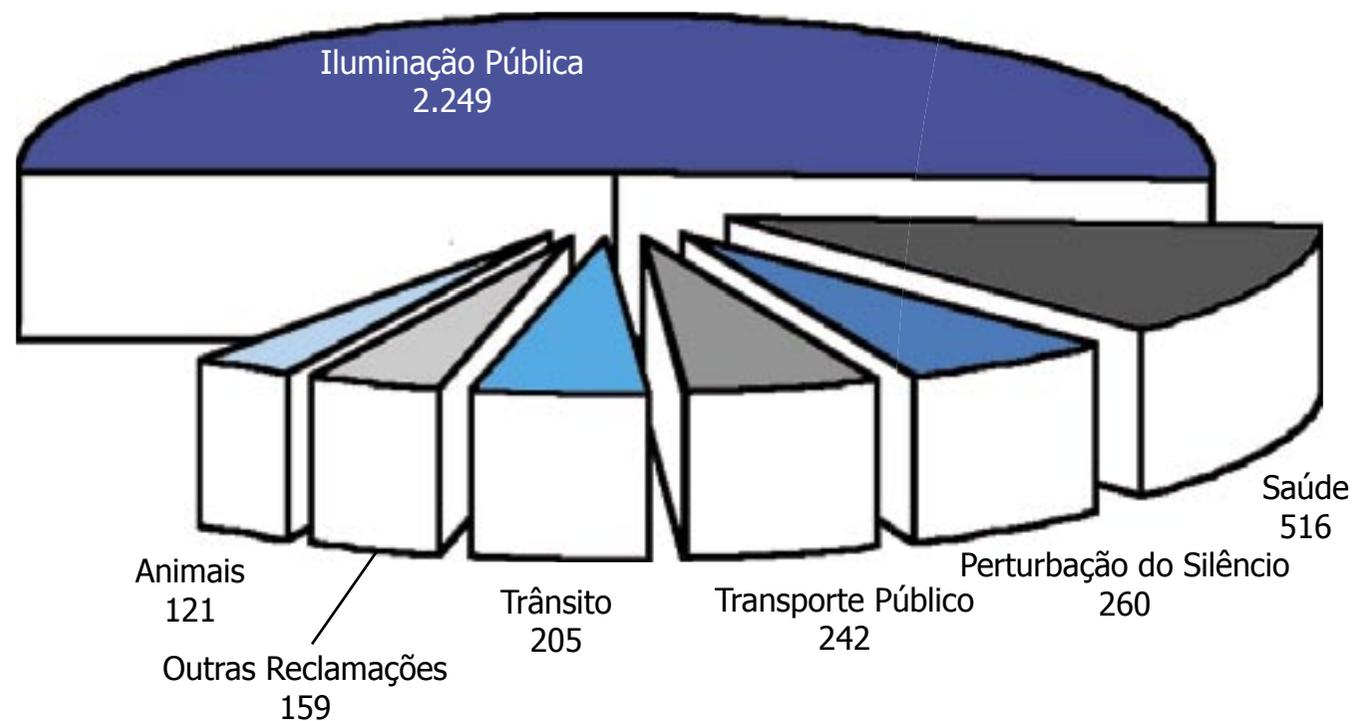
## O ranking de reclamações no 2º trimestre de 2007



Natureza	Quantidade
Iluminação Pública	2.249
Jardinagem	581
Saúde	516
Buraco em Via Pública	264
Perturbação do Silêncio	260
Transporte Público	242
Trânsito	205

O ranking representa as naturezas de reclamações da Ouvidoria referentes a todos os Órgãos Públicos (Secretarias, Subprefeituras, Coordenadorias, Conselhos Municipais, Autarquias e Empresas Municipais). O gráfico também apresenta a evolução das naturezas do primeiro para o segundo trimestre de 2007. Os percentuais foram calculados com base no total de atendimentos dos períodos: 6.236 no primeiro trimestre e 6.276 no segundo.

## As sete naturezas mais reclamadas nas Secretarias



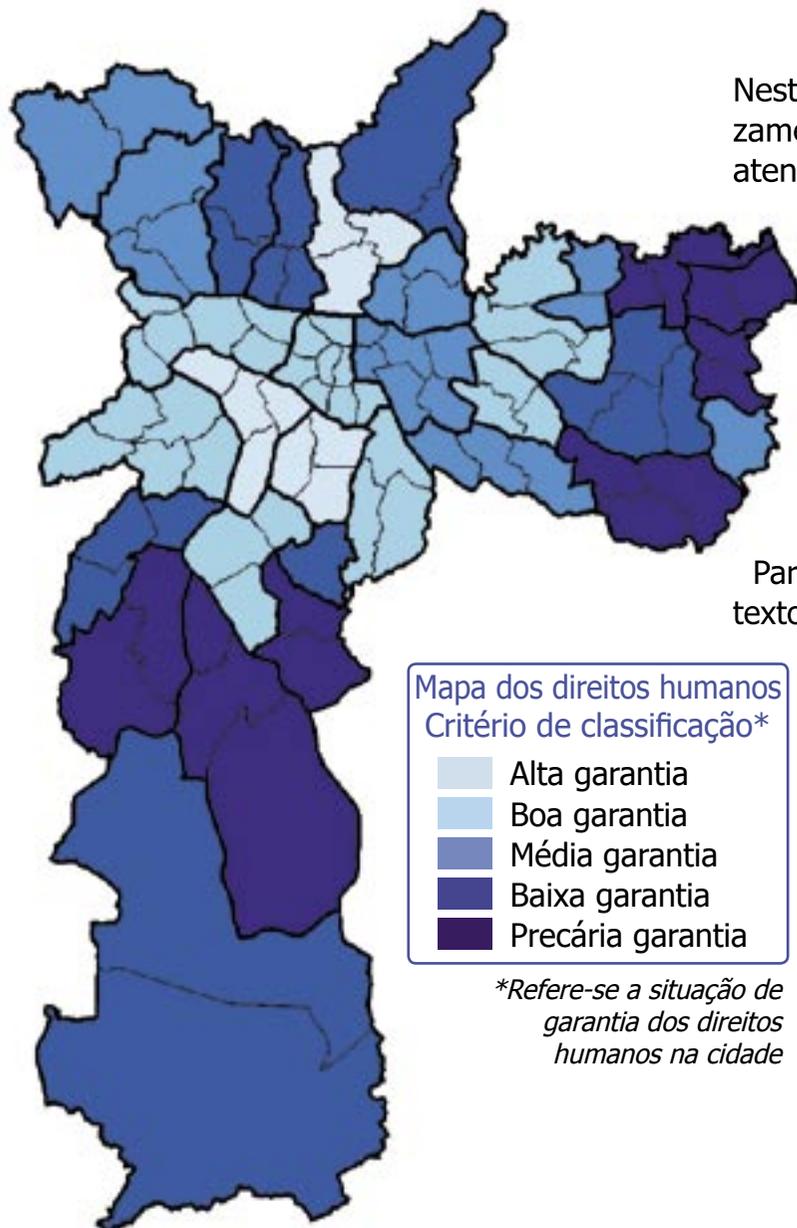
*Obs: Dados apresentados em número absoluto*

## Entrada e solução de atendimentos por órgão público

Descrição	Atendimentos
Secretaria Municipal de Serviços	2263
Secretaria Municipal da Saúde	749
São Paulo Transportes S/A	274
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	268
Companhia de Engenharia de Tráfego	214
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	140
Secretaria Municipal da Educação	120
Secretaria Municipal de Finanças	116
Secretaria Municipal de Gestão	86
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	32
Secretaria Especial para Participação e Parceria	25
Secretaria do Governo Municipal	34
Secretaria de Infra-Estrutura Urbana e Obras	17
Secretaria Municipal dos Transportes	11

Descrição	Atendimentos
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo	9
Serviço Funerário do Município de São Paulo	7
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	7
Secretaria Municipal de Habitação	7
Secretaria Municipal da Cultura	7
Secretaria Municipal do Trabalho	7
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	4
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	4
Supervisão Geral de Abastecimento	3
Hospital do Servidor Público Municipal	3
Conselho Municipal dos Direitos da Criança e Adolescente	3
Outros Órgãos*	3
Companhia de Processamento de Dados do Município de São Paulo	1
<b>TOTAL</b>	<b>4.414</b>

# Atendimentos por Subprefeituras



Mapa dos direitos humanos  
 Critério de classificação\*

- Alta garantia
- Boa garantia
- Média garantia
- Baixa garantia
- Precária garantia

\*Refere-se a situação de garantia dos direitos humanos na cidade

Neste relatório apresentamos o cruzamento de natureza e quantidade de atendimentos por Subprefeitura com o Mapa dos Direitos Humanos.

A produção desse Mapa foi coordenada pela Comissão Municipal de Direitos Humanos e faz parte do SIM Direitos Humanos (Sistema Intra-urbano de Monitoramento dos Direitos Humanos).

Para a sua elaboração, de acordo com o texto de apresentação do trabalho<sup>1</sup>,

*"foram usados 32 indicadores que, em seu conjunto, permitem avaliar de maneira múltipla as diferentes implicações dos direitos humanos. De fato, este sistema adota o conceito de direitos humanos em sua concepção mais ampla e ao mesmo tempo mais precisa: envolve educação, saúde, condições de moradia, combate à violência, participação política, direitos da mulher, dos negros e das crianças e adolescentes. Os indicadores estão divididos em cinco*

*dimensões: sócio-econômica, violência, criança e adolescente, mulher e negro, que formam, em seu conjunto, um sistema para análise da garantia dos direitos humanos na cidade."*

Dessa forma, reproduzimos a classificação dos resultados por Subprefeituras, agrupando-as nas zonas Centro, Norte, Sul, Leste e Oeste distribuindo o total de reclamações e a sua natureza nesse agrupamento.

O total de 1.862 atendimentos referentes as Subprefeituras no 2º trimestre de 2007 está distribuído por zona, sendo o Centro com 90, Norte com 455, Sul com 528, Leste com 484 e Oeste 305. Na proporcionalidade reclamação/habitante temos a seguinte distribuição:

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

De acordo com a classificação do Índice de Direitos Humanos temos a seguinte distribuição de população total por zona da cidade:

<sup>1</sup>Sistema Intraurbano de Monitoramento dos Direitos Humanos. Disponível em: <[http://ww2.prefeitura.sp.gov.br/sim\\_dh/index.html](http://ww2.prefeitura.sp.gov.br/sim_dh/index.html)>. Acesso em 19/07/2007.

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

Com esses dados, entendemos que quanto maior a garantia dos direitos humanos, maior é a proporcionalidade de reclamação/ habitante (Zona Oeste). Da mesma forma, quanto menor a garantia, menor a proporcionalidade (Zonas Sul e Leste).

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

Isso nos remete a algumas hipóteses:

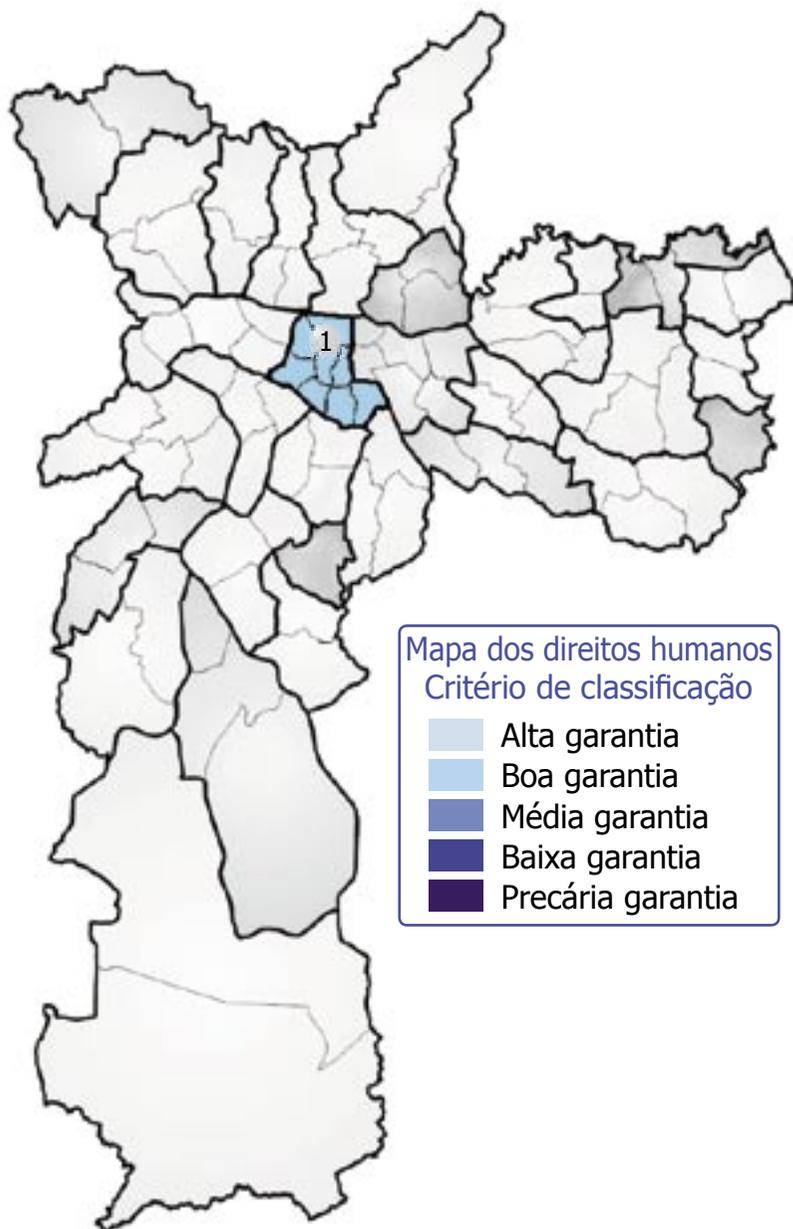
1. A precariedade das condições de vida está relacionada ao baixo índice de exigência do cumprimento adequado da prestação dos serviços públicos.
2. Apesar dos canais abertos à população pela Prefeitura serem gratuitos, ainda são de difícil acesso para parte dos munícipes.
3. Nem toda a população conhece os

seus direitos e os canais de comunicação com o serviço público.

4. Uma parcela da população vive em áreas de assentamento irregular, impedindo sua manifestação.

Essas informações possuem um caráter importante para uma melhor compreensão das necessidades da população paulistana e, assim, dar rumo a um trabalho de aperfeiçoamento na gestão pública.

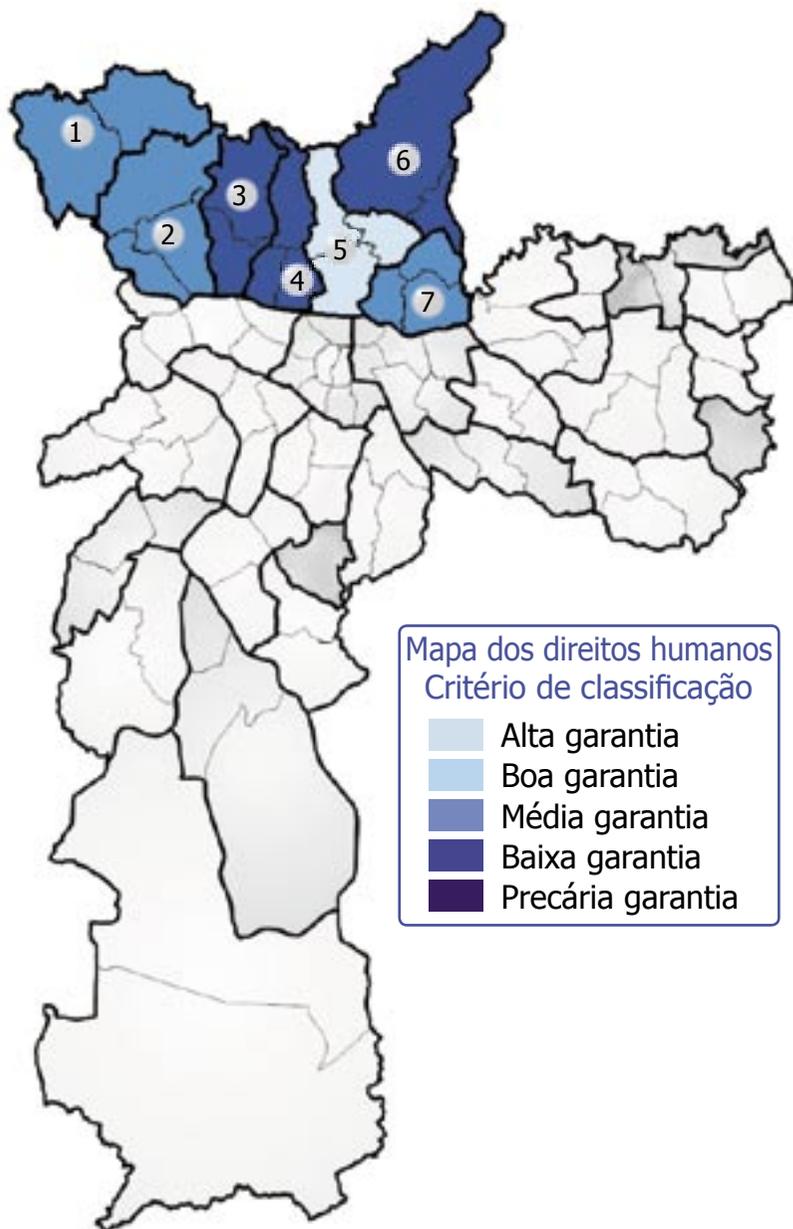
## Centro



### 1. Sé

Jardinagem	32
Comércio Irregular	13
Outras Reclamações	10
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>90</b>

## Zona Norte



### 1. Perus

Jardinagem	3
Comércio Irregular	2
Bueiros/Galerias de Água Pluvial	1
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>11</b>

### 2. Pirituba/ Jaraguá

Jardinagem	30
Buraco em Via Pública	27
Bueiros/Galerias de Água Pluvial	7
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>106</b>

### 3. Freguesia/ Brasilândia

Buraco em Via Pública	32
Jardinagem	16
Comércio Irregular	7
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>81</b>

### 4. Casa Verde/ Cachoeirinha

Buraco em Via Pública	25
Jardinagem	18
Córregos	6
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>75</b>

### 5. Santana/ Tucuruvi

Jardinagem	25
Buraco em Via Pública	22
Outras Reclamações	6
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>97</b>

### 6. Jaçanã/ Tremembé

Buraco em Via Pública	14
Jardinagem	11
Outras Reclamações	5
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>48</b>

### 7. Vila Maria/ Vila Guilherme

Comércio Irregular	8
Construção Irregular	5
Jardinagem	4
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>37</b>

## Zona Sul

### 1. Vila Mariana

Jardinagem	40
Limpeza Pública/ Lixo	11
Outras Reclamações	9
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>100</b>

### 2. Ipiranga

Jardinagem	34
Comércio Irregular	6
Construção Irregular	4
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>60</b>

### 3. Santo Amaro

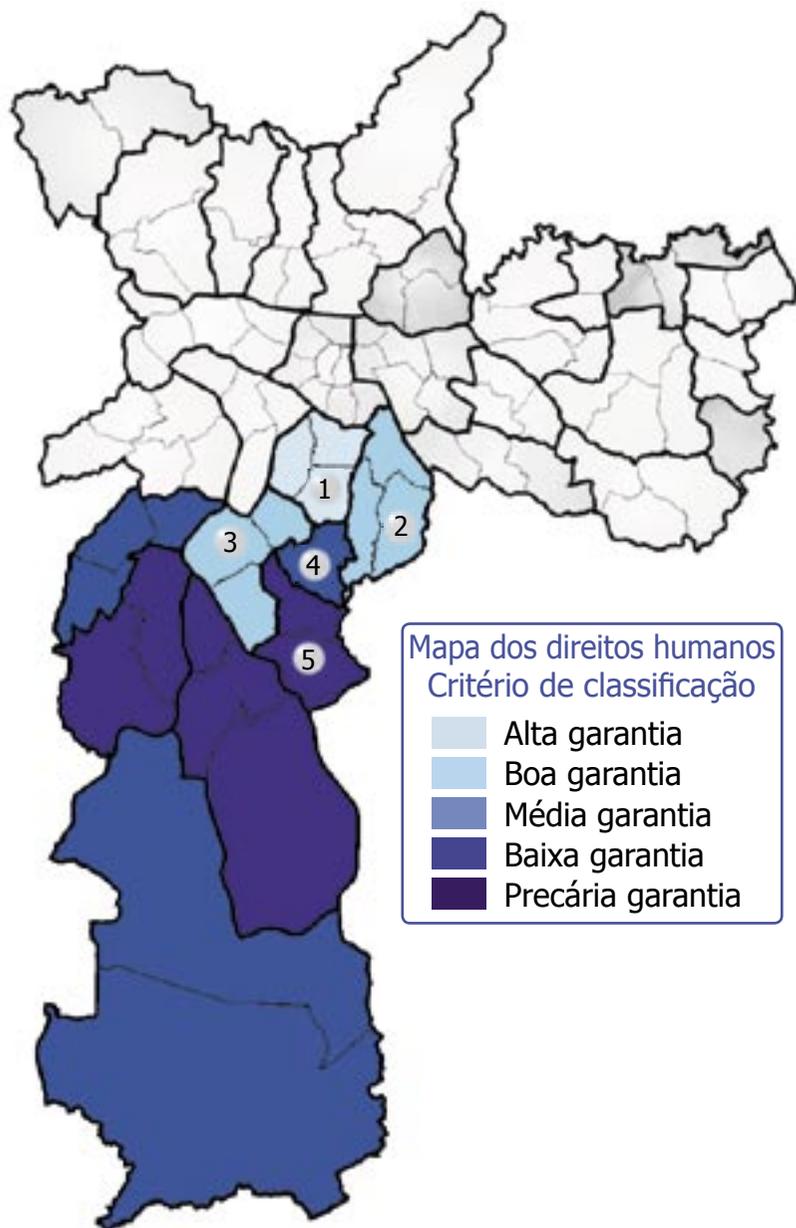
Jardinagem	37
Comércio Irregular	15
Buraco em Via Pública	9
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>86</b>

### 4. Jabaquara

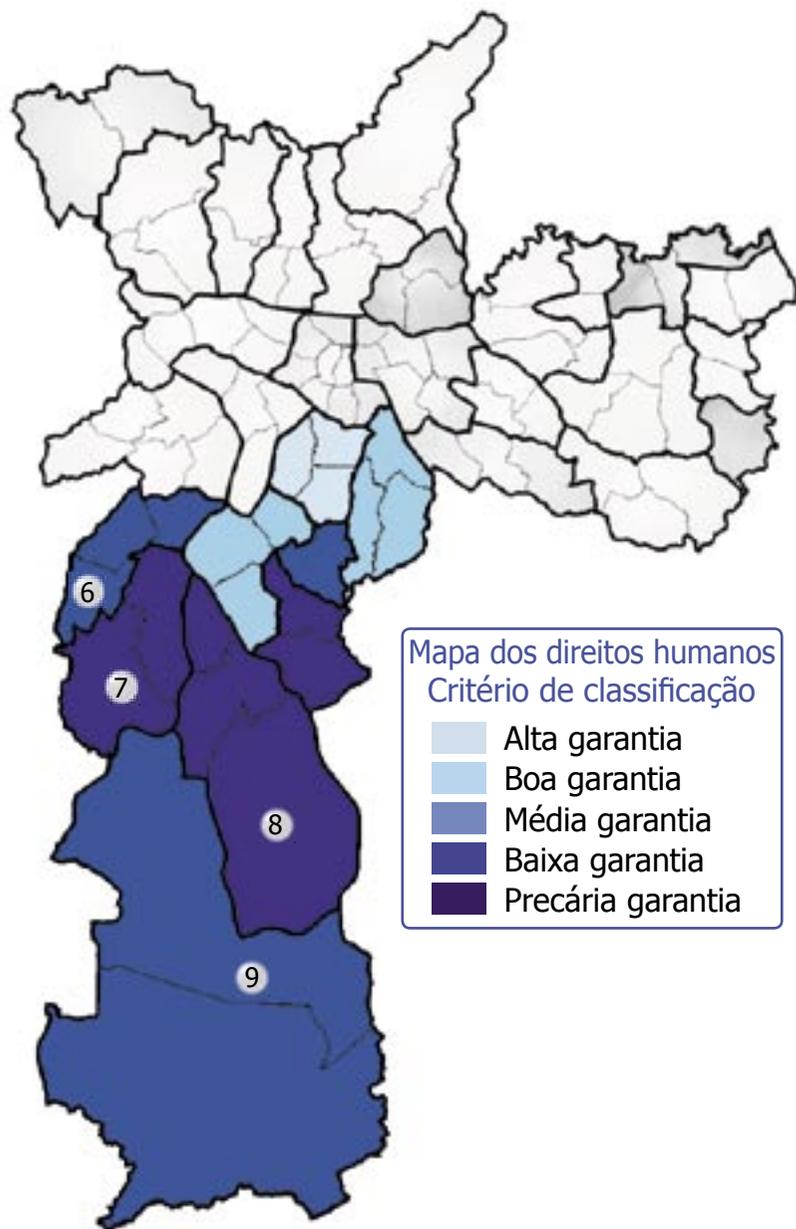
Jardinagem	11
Outras Reclamações	7
Comércio Irregular	4
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>33</b>

### 5. Cidade Ademar

Buraco em Via Pública	23
Jardinagem	15
Bueiros/ Galerias de Água Pluvial	4
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>61</b>



## Zona Sul



### 6. Campo Limpo

Jardinagem	15
Comércio Irregular	7
Limpeza Pública/ Lixo	4
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>42</b>

### 7. M'Boi Mirim

Buraco em Via Pública	19
Jardinagem	7
Limpeza Pública/ Lixo	7
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>51</b>

### 8. Capela do Socorro

Jardinagem	21
Buraco em Via Pública	13
Comércio Irregular	9
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>82</b>

### 9. Parelheiros

Pavimentação	5
Jardinagem	3
Bueiros/ Galerias de Água Pluvial	1
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>13</b>

## Zona Leste



### 1. Penha

Jardinagem	56
Comércio Irregular	11
Limpeza Pública/ Lixo	6
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>104</b>

### 2. Ermelino Matarazzo

Jardinagem	4
Comércio Irregular	3
Bueiros/Galerias de Água Pluvial	2
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>17</b>

### 3. São Miguel Paulista

Outras Reclamações	5
Comércio Irregular	4
Elogio	3
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>30</b>

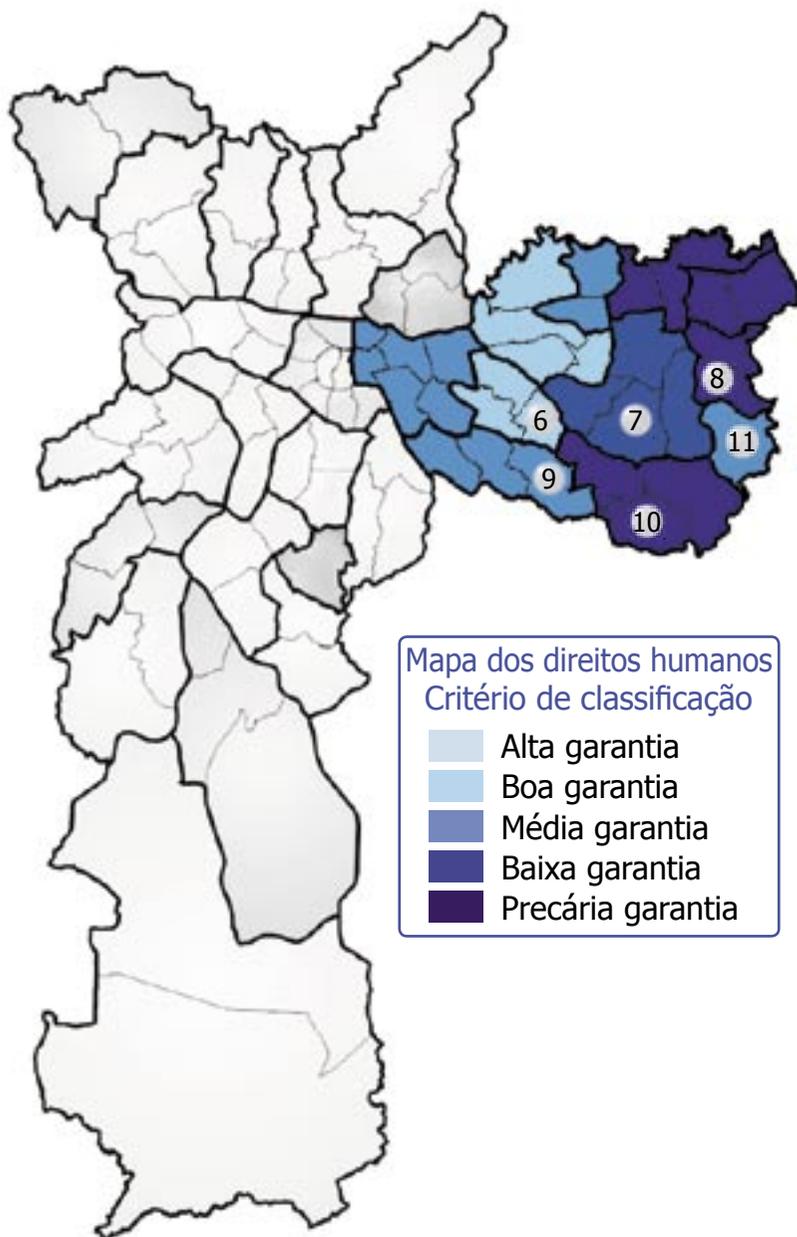
### 4. Itaim Paulista

Jardinagem	9
Bueiros/Galerias de Água Pluvial	6
Buraco em Via Pública	4
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>29</b>

### 5. Moóca

Jardinagem	26
Comércio Irregular	13
Construção Irregular	5
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>72</b>

## Zona Leste



### 6. Aricanduva/ Vila Formosa

Jardinagem	14
Comércio Irregular	4
Construção Irregular	4
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>33</b>

### 7. Itaquera

Jardinagem	20
Buraco em Via Pública	14
Limpeza Pública/ Lixo	9
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>87</b>

### 8. Guaianases

Outras Reclamações	3
Bueiros/ Galerias de Água Pluvial	1
Camelôs e Ambulantes	1
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>8</b>

### 9. Vila Prudente/ Sapopemba

Buraco em Via Pública	18
Jardinagem	8
Pavimentação	7
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>60</b>

### 10. São Mateus

Jardinagem	9
Comércio Irregular	4
Outras Reclamações	4
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>38</b>

### 11. Cidade Tiradentes

Jardinagem	2
Limpeza em Instrumento Público	1
Outras Reclamações	1
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>6</b>

## Zona Oeste



### 1. Lapa

Jardinagem	54
Comércio Irregular	7
Construção Irregular	5
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>105</b>

### 2. Butantã

Jardinagem	27
Buraco em Via Pública	15
Limpeza Pública/ Lixo	13
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>119</b>

### 3. Pinheiros

Jardinagem	29
Construção Irregular	13
Comércio Irregular	12
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>81</b>



**BOLETIM DA**  
**Ouvidoria**  
*Geral*  
Agosto de 2007

PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**  
Informação à Comunidade

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

**PELO EXERCÍCIO DA**  
**CIDADANIA**

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

**A** Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo é a Casa da Cidadania. Um espaço para as pessoas serem ouvidas e exercerem sua cidadania por meio de suas quebras, sugestões e elogios. Como uma Casa da Cidadania, tem como missão aprimorar a qualidade dos serviços prestados à população e promover os contatos entre o município e as instituições públicas. O folheto institucional disponível na Ouvidoria dá orientações gerais de quando e como acionar o órgão, além de apresentar o Centro de Documentação, que está aberto ao público. Possui também um mapa da cidade de São Paulo, com a divisão das 31 subprefeituras. Nesse relatório trimestral, a Ouvidoria faz um balanço das principais quebras dos paulistanos. Estas reivindicações são cruzadas com as informações do Mapa dos Direitos Humanos, elaborado pela Comissão que leva o mesmo nome na administração pública municipal. A análise é importante para a compreensão das necessidades da população e para basear medidas e trabalhos de aperfeiçoamento na gestão pública.

**Ouvidoria Geral  
da Cidade de  
São Paulo**



**Casa da  
Cidadania**

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

Informações à imprensa: 3334-7122