



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
OUVIDORIA GERAL

# Relatório 4º Trimestre

# 2011



# Relatório 4º Trimestre

# 2011



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

São Paulo, janeiro de 2012



# 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 dos protocolos: 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**

Comemoração dos 10 anos da OGM: 37

Ouvidoria como referência: 38

OGM e a interlocução acadêmica: 39

Perto da população: 39

Articulação técnica: 40

Capacitação de servidores: 41

Aperfeiçoamento técnico: 41

A3P: 41

Agenda propositiva: 41

Administrativo: 42

## **Casa da Cidadania: 42**

Comunicação: 42

Site da Ouvidoria: 42

Pesquisa de Satisfação: 42



# Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo apresenta o relatório do 4º trimestre de 2011. O balanço é inédito – não somente pelas estatísticas – mas principalmente por se desvincular do anual, como fora feito nesses 10 anos de existência do órgão. A necessidade de apresentar os detalhes das manifestações trazidas pelos paulistanos motivou a elaboração de mais uma ferramenta de gestão.

O presente relatório também representa o encerramento de um ano de atividades que integraram as comemorações de uma década da OGM, com trabalhos técnicos com foco na interlocução entre órgãos visando sempre um atendimento de excelência ao cidadão paulistano. O evento mais significativo ocorreu em outubro, quando houve uma discussão no âmbito mais amplo, envolvendo o legislativo, a academia e instituições do setor e de defesa do consumidor.

Durante os meses de outubro, novembro e dezembro, a OGM recebeu 13.339 demandas, sendo que 2.427 geraram protocolos. Desta última estatística, a natureza Qualidade no atendimento se destaca ao ocupar a primeira colocação no ranking, superando a Iluminação pública, que representa uma das maiores redes do mundo com mais de 560 mil lâmpadas.

A grandiosidade da metrópole e o crescimento contínuo da maior e mais importante cidade do país justifica, em parte, que a natureza “Assuntos Diversos” desponte no ranking das 10 mais reclamadas. A natureza abrange uma somatória de situações pulverizadas, reflexo da prestação de novos serviços, extrapolando as manifestações comumente trazidas pelos paulistanos e inseridas no sistema de base de dados que gerencia todas essas informações. Tal fato demonstra a amplitude da cidade e seu constante movimento, mostrando que o paulistano está preocupado com o local onde vive ao apresentar críticas, sugestões e elogios. É o exercício da cidadania num processo de construção de uma São Paulo cada vez melhor.

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

São Paulo, janeiro de 2012





# 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  
Flavia Cosi Nogueira  
Francesly Sawaia Cerulli  
Francisca Morais Moreira  
Jonathan Ribeiro Moura  
Juliane Manes Alves  
Márcia Belasque Machado  
Maria Lucia Palma Latorre  
Mônica Sandra da Silva  
Rosane Jacy Fretes Fava

## **Apuração Preliminar**

Dante Shin Iti Kimura  
Maria Cecília Carvalho Pallotta

## **Assessoria de Informática**

Leonardo Zanon Arruda  
Marcelo Gadotti

## **Assessoria de Imprensa**

Mami Yasunaga

## **Assessoria Administrativa Financeira**

Aparecida das Graças Duarte Amaral  
Eduardo Manoel Gomes Martins  
Helena Giuliano Rey  
Maria Clara Jacomino  
Paulo Nonato Queiroga  
Ronaldo Cancian  
Rosangela Aparecida Vieira  
Walter Dias Guimarães

## **Contabilidade**

Rose Mari Cristiano

\*respondendo pelo expediente

### **Assessoria de Processos**

Jorge Miyazaki  
Keila Regina de Oliveira Neri  
Sonia Cristina Ferreira Santos

### **Expediente do Gabinete**

Erika Lucia Timoteo Paulino  
Marli de Jesus Ferreira

### **Atendimento 0800**

Anderson Rodrigues Faustino  
Carolina Dantas de Barros  
Célia Cristina Martins da Silva  
Claudia Regina Almeida Bonilha  
Francine Gualberto Pascon  
Gisele Cristina do Carmo  
Kelly Alves Prado  
Marcela Aparecida Moreira Fernandes  
Marcus Filipe Silva Rocha  
Marinalva Jesus Matos  
Natalia Martins de Oliveira  
Pamela da Silva Pereira Terrico  
Tatiana dos Santos Kovacs  
Valdeir Guimarães Milagres

### **Apoio GCM**

Éder Freitas Souza  
Marcelino de Barros Lúcio  
Marco Aurélio da Silva  
Pedro Luiz da Silva

### **Estagiários**

Alisson da Silva Marcondes  
Caroline Caparroz Lopes  
Doglaci Salim da Silva  
Edilson da Silva Leite  
Fabiana da Silva Pessoa  
Fernanda Barbosa de A. dos Santos  
Heloisa Jesus de Paulo Santos  
Karla de Moraes Boaventura  
Mayara Silva Procópio  
Pamela Gregório Martines  
Paulo Roberto Perucci Hirata  
Vanessa Ramos  
Vanessa Santos Lentini Plantullo

### **Projeto Gráfico**

Leonardo Zanon Arruda

### **Diagramação**

Leonardo Zanon Arruda

# Dados Estatísticos

The page features several decorative purple elements: a solid purple bar at the top; a thin purple line below it; a large purple bar behind the title; a horizontal purple bar on the left side; a horizontal purple bar on the right side; a thin purple line near the bottom; and a small purple square in the bottom right corner.





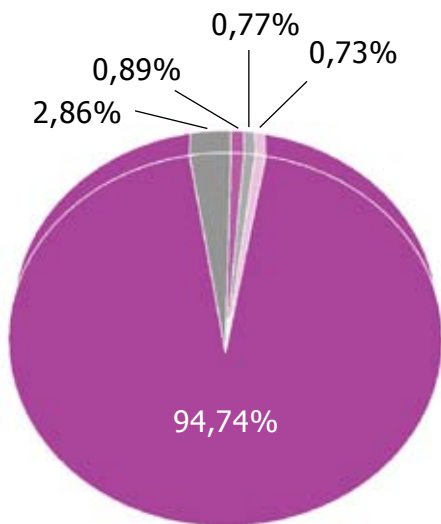
A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo apresenta os dados estatísticos referentes aos meses de outubro, novembro e dezembro de 2011. Os registros representam o cumprimento do papel do órgão como Casa da Cidadania, ao dar voz ao munícipe paulistano garantindo o questionamento, a denúncia e a reivindicação de um serviço de qualidade.

Neste quarto trimestre, a Ouvidoria registrou 13.339 atendimentos gerais, dos quais 18,19% resultaram em protocolos, ou seja, equivalente a 2.427 registros. Em relação ao trimestre anterior, as estatísticas tiveram uma queda de 25,35%, equivalente a 824 protocolos. Também apresentou redução no comparativo com o mesmo período do ano passado de 15,11%, o que representa 432 reclamações.

### **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 exercício de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2011. Dessa forma, qualquer ação realizada posteriormente não estará refletida neste relatório trimestral.

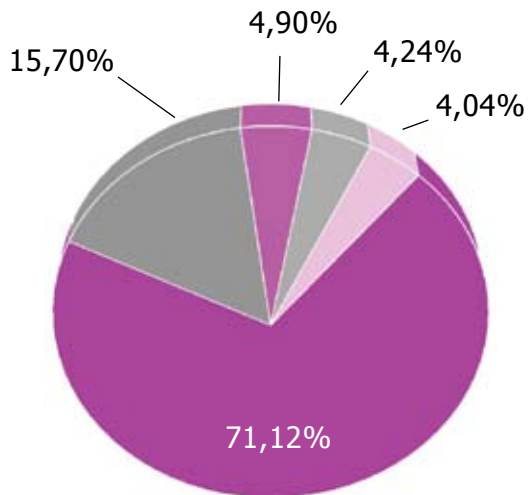
### Média de entrada de atendimentos em geral



- Telefone: **12.638**
- E-mail: **381**
- Pessoalmente: **119**
- Carta: **103**
- Fax: **98**

Total de atendimentos: **13.339**

### Média de entrada de protocolos



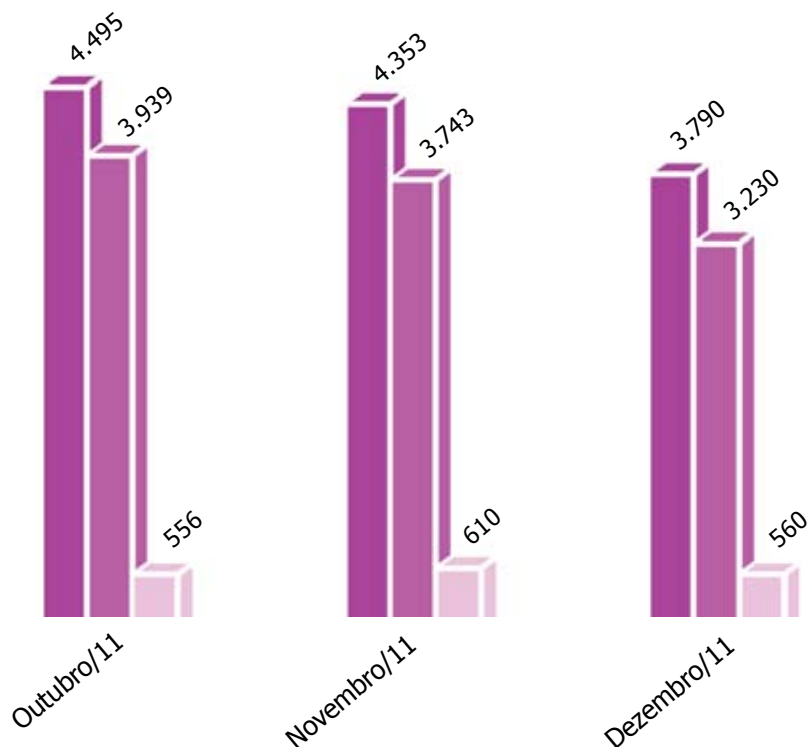
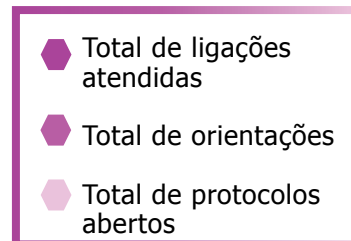
- Telefone: **1.726**
- E-mail: **381**
- Pessoalmente: **119**
- Carta: **103**
- Fax: **98**

Total de protocolos: **2.427**

A maior parte das reclamações foi feita por telefone com 94,74%, seguido por e-mail (2,86%), pessoalmente (0,89%), por carta (0,77%) e por fax (0,73%), de acordo com o gráfico

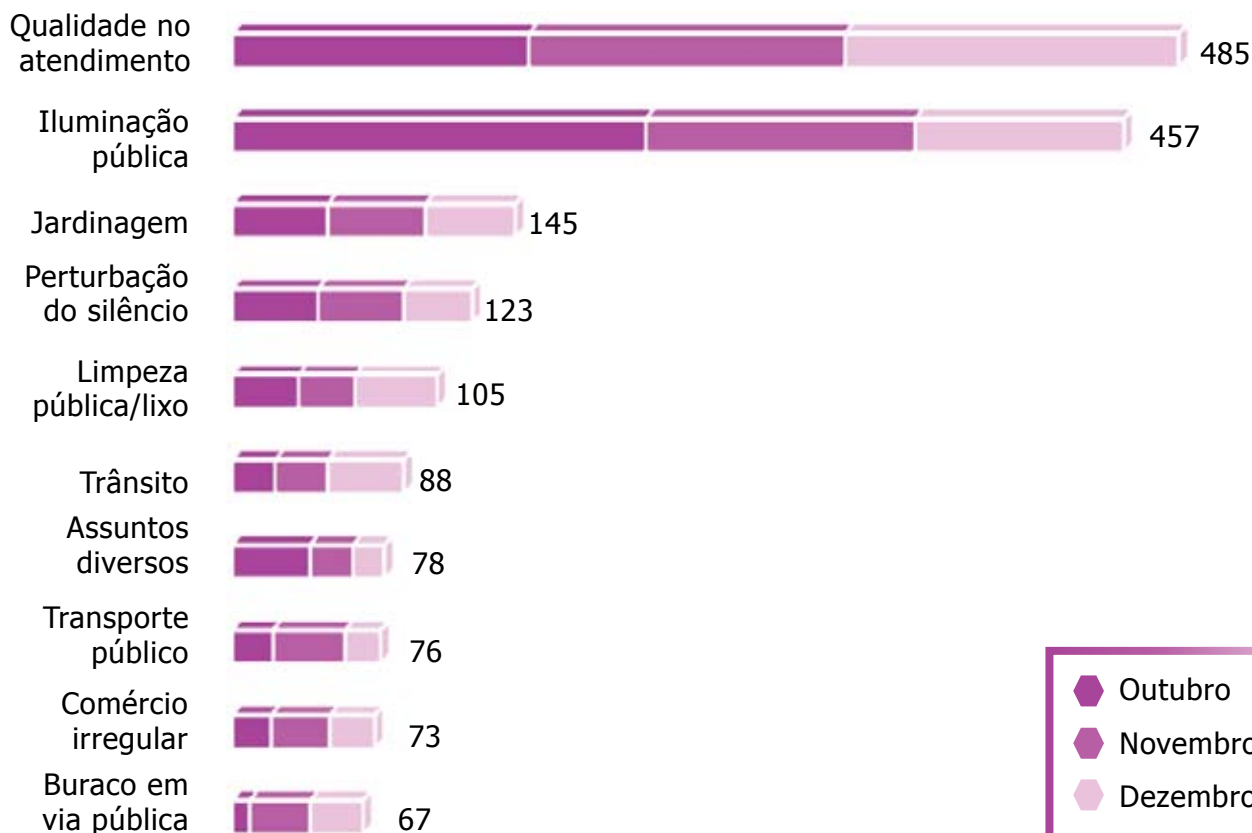
## Análise da mídia telefone

O meio mais utilizado pelo paulistano para se manifestar na Ouvidoria Geral é o telefone, através da Central 0800-17-5717. Em março de 2010, o órgão iniciou a contabilização das ligações por busca de informações ou orientações. Assim, a estatística é utilizada internamente para que a equipe atinja um atendimento de excelência.



# Ranking de atendimentos

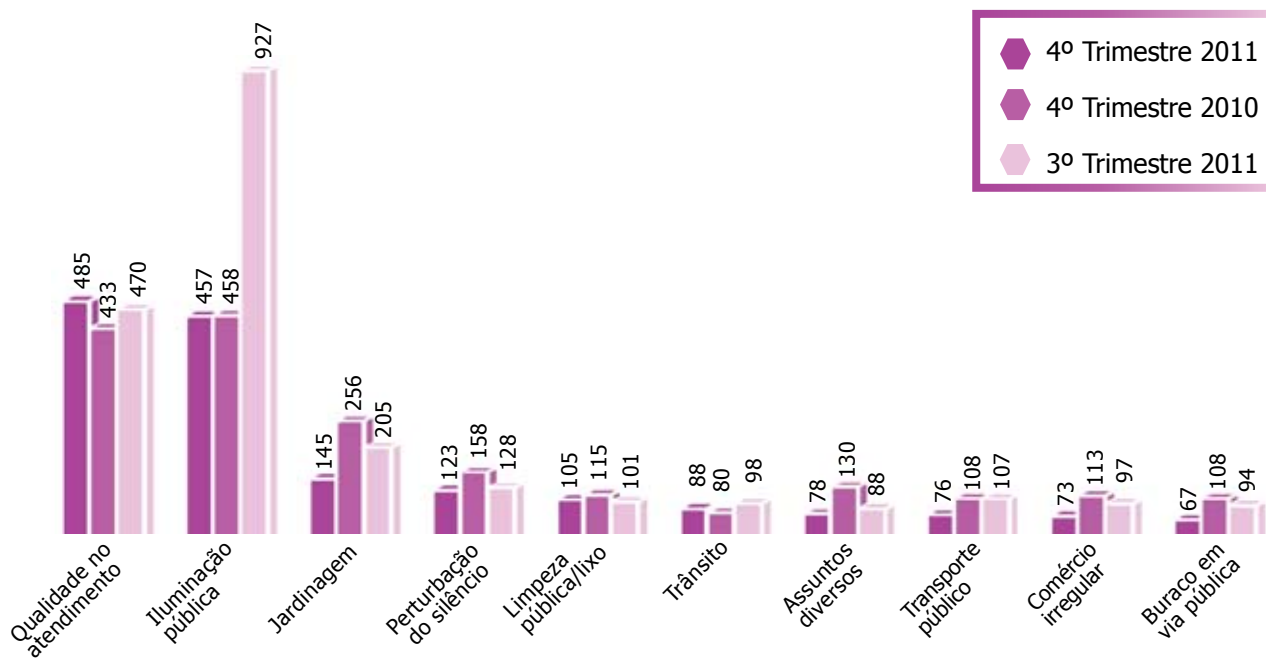
## Protocolos por natureza





## Comparativo por trimestre

Natureza	4º Trimestre 2011		4º Trimestre 2010		3º Trimestre 2011	
	N/A	%	N/A	%	N/A	%
Qualidade no atendimento	485	19,98	433	15,15	470	14,46
Iluminação pública	457	18,83	458	16,02	927	28,51
Jardinagem	145	5,97	256	8,95	205	6,31
Perturbação do silêncio	123	5,07	158	5,53	128	3,94
Limpeza pública/lixo	105	4,33	115	4,02	101	3,11
Trânsito	88	3,63	80	2,80	98	3,01
Assuntos diversos	78	3,21	130	4,55	88	2,71
Transporte público	76	3,13	108	3,78	107	3,29
Comércio irregular	73	3,01	113	3,95	97	2,98
Buraco em via pública	67	2,76	108	3,78	94	2,89



## Principais demandas dos protocolos

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo organiza o relatório a partir da análise das dez naturezas mais reclamadas entre os meses de outubro, novembro e dezembro.

**Qualidade no atendimento** ocupa a primeira colocação no ranking da Ouvidoria com 485 protocolos. A natureza apresentou um aumento de 3,19% (ou seja, 15 demandas) em relação ao trimestre anterior. No mês a mês, Qualidade no atendimento foi aumentando gradativamente sendo: 152 em outubro; 162 em novembro e 171 em dezembro.

A natureza reúne reclamações de secretarias (312), subprefeituras (72), empresas e autarquias (95) e outros (6).

A pasta com o maior número de reclamações é a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras com 74 queixas, sendo que 72 estão relacionadas às 31 subprefeituras e 2 ao próprio órgão. A Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social ocupa a segunda colocação com 60 protocolos, seguida pela Secretaria Executiva de Comunicação, com 57. A empresa São Paulo Transportes S/A (SPTrans), vinculada a Secretaria Municipal de Transportes, está em quarto colocado no ranking das mais reclamadas em Qualidade no atendimento com 55 manifestações, seguida pela Secretaria Municipal de Finanças, que somou 49 registros, conforme aponta tabela.

### Mais reclamadas em Qualidade no Atendimento

Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	74
Sec. Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	60
Secretaria Executiva de Comunicação	57
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	55
Secretaria Municipal de Finanças	49

A **Iluminação pública** deixa de liderar o ranking das mais reclamadas e ocupa a segunda colocação com 457 protocolos. Deste total, 455 são referentes aos serviços prestados pelo Ilume – Departamento de Iluminação Pública da Secretaria Municipal de Serviços; 1 da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente e 1 da Subprefeitura do Ipiranga. A natureza apresentou uma queda brusca nas estatísticas em relação ao terceiro trimestre: 50,70% a menos, equivalente a 470 protocolos. Na análise mês a mês, as reclamações desta natureza foram

caindo gradativamente: 212 em outubro, 138 em novembro e 107 em dezembro.

**Jardinagem** ocupa a terceira colocação no ranking com 145 protocolos. Deste total, 144 foram direcionadas às subprefeituras e 1 à Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. A natureza apresentou redução de 29,27% (60 protocolos) em relação ao trimestre anterior. A estatística mês a mês oscilou, sendo: 49 em outubro, 50 em novembro e 46 em dezembro.

**Perturbação do silêncio** está em quarto lugar no ranking com 123 reclamações. Deste total, 122 foram encaminhadas ao PSIU, o Programa do Silêncio Urbano (da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras), e 1 a um órgão externo à esfera municipal. A natureza apresentou queda de 3,91% (5 registros) a menos que o trimestre anterior. A análise mês a mês mostra um quadro decrescente em dezembro, sendo: 44 em outubro e em novembro e 35 em dezembro.

**Limpeza pública/ lixo** ocupa a quinta colocação no ranking com 105 protocolos. Deste total, 86 foram direcionadas às subprefeituras; 16 à Limpurb – Departamento de Limpeza Urbana (Secretaria Municipal de Serviços); 1 para a Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras; 1 para a Secretaria Municipal de Cultura e 1 para um órgão externo à esfera municipal. A natureza apresentou um aumento de 3,96% (equivalente a 4 protocolos) em relação ao terceiro trimestre de 2011. Limpeza pública/ lixo oscilou na análise mês a mês, sendo: 34 em outubro, 29 em novembro e 42 em dezembro.

**Trânsito** ocupa a sexta colocação no ranking com 88 protocolos. Deste total, 87 foram direcionados à CET (Companhia de Engenharia de Tráfego, da Secretaria Municipal de Transportes) e 1 a um órgão externo à esfera municipal. Em relação ao trimestre anterior, a natureza apresentou uma queda de 10,20% (equivalente a 10 protocolos). A análise mês a mês mostra uma evolução nas estatísticas, sendo: 22 em outubro, 27 em novembro e 39 em dezembro.

A natureza **Assuntos diversos** ocupa a sétima colocação no ranking com 78 reclamações. Deste total, 19 foram encaminhadas à Secretaria Executiva de Comunicação; 13 às subprefeituras; 12 a órgãos externos da competência municipal e 10 para a Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. Outras 24 demandas estão pulverizadas em temáticas diversas e foram encaminhadas para 15 órgãos municipais distintos.

**Transporte público** está em oitavo colocado no ranking com 76 protocolos, que foram encaminhadas a São Paulo Transportes S/A – SPTrans, da Secretaria Municipal de Transportes. A natureza apresentou uma redução de 28,97% (31 protocolos) a menos que o trimestre anterior.

Na análise mês a mês, a estatística da natureza oscilou, sendo: 21 em outubro, 37 em novembro e 18 em dezembro.

**Comércio irregular** ocupa a nona colocação com 73 protocolos, que foram encaminhados às subprefeituras. A natureza apresentou queda de 24,74% (24 registros) a menos que o trimestre anterior. A estatística mês a mês apresentou uma oscilação: 20 em outubro, 30 em novembro e 23 em dezembro.

**Buraco em via pública** está em décimo colocado no ranking com 67 protocolos. Todos são referentes às subprefeituras. A natureza apresentou redução de 28,72% (27 demandas) a menos que o trimestre anterior. A análise mês a mês mostra uma oscilação da natureza, sendo: 9 em outubro, 31 em novembro e 27 em dezembro.



# Atendimentos de protocolos por Órgão

Órgão	Atendimentos
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo	22
Secretaria do Governo Municipal	5
São Paulo Turismo - SPTURIS	2
Secretaria Executiva de Comunicação	79
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	2
Secretaria Municipal da Saúde	140
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	76
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	14
Programa de Silêncio Urbano - PSIU	124
Secretaria Municipal de Cultura	11
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	4
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	2
Secretaria Municipal de Educação	142
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	6
Secretaria Municipal de Finanças	81
Secretaria Municipal de Habitação	11
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB	30

Órgão	Atendimentos
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	4
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	18
Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão	11
Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação - PRODAM	1
Instituto de Previdência do Município - IPREM	1
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	5
Secretaria Municipal de Serviços	0
Departamento de Iluminação Pública - ILUME	460
Departamento de Limpeza Urbana - LIMPURB	22
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	5
Secretaria Municipal de Transportes	27
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	109
São Paulo Transportes S/A - SPTrans	138
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	61
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	4
Outros Órgãos*	21
<b>TOTAL</b>	<b>1.638</b>

\*não pertinentes à esfera municipal

# Naturezas de atendimentos\*

## Órgãos

### Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

Elogio	17
Qualidade no atendimento	5
Sugestão	1

### Sec. do Governo Municipal

Elogio	3
Assuntos diversos	2

### São Paulo Turismo - SPTURIS

Assuntos diversos	1
Sugestão	1

### Secretaria Executiva de Comunicação

Qualidade no atendimento	56
Assuntos diversos	19
Elogio	2

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

Infração disciplinar	1
Qualidade no atendimento	1

### Secretaria Municipal da Saúde

Animais	49
Qualidade no atendimento	44
Elogio	14

\*Relação de até as três primeiras naturezas



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

Qualidade no atendimento	60
Programa social	7
Albergue	4

**Sec. Mun. de Coordenação das Subprefeituras**

Pavimentação	12
Assuntos diversos	3
Infração disciplinar	1

**Programa de Silêncio Urbano - PSIU**

Perturbação do silêncio	122
Outras denúncias de irregularidade grave	1
Assuntos diversos	1

**Sec. Municipal de Cultura**

Qualidade no atendimento	5
Limpeza em instrumento público	1
Limpeza pública/ lixo	1

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

Qualidade no atendimento	3
Sugestão	1

**Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano**

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

**Sec. Municipal de Educação**

Creches	49
Escolas	31
Qualidade no atendimento	23

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

Clubes/CDMs	2
Infração disciplinar	2
Escolas	1

### **Sec. Municipal de Finanças**

Qualidade no atendimento	49
Impostos e taxas	23
Elogio	3

### **Sec. Municipal de Habitação**

Qualidade no atendimento	3
Assuntos diversos	2
Sugestão	2

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

Qualidade no atendimento	25
Moradia popular	4
Assuntos diversos	1

### **Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras**

Córregos	2
Construção irregular	1
Infração disciplinar	1

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

Qualidade no atendimento	11
Elogio	3
Assuntos diversos	2

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

Qualidade no atendimento	12
--------------------------	----

### **Emp. de Tec. da Informação e Comunicação - PRODAM**

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

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

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

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

Assuntos diversos	3
Fiscalização ausente/ ineficaz	1
Qualidade no atendimento	1

**Departamento de Iluminação Pública - ILUME**

Iluminação pública	455
Qualidade no atendimento	5

**Departamento de Limpeza Urbana - LIMPURB**

Limpeza pública/ lixo	16
Qualidade no atendimento	3
Assuntos diversos	2

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

Elogio	2
Qualidade no atendimento	2
Outras denúncias de irregularidade grave	1

**Sec. Municipal de Transportes**

Multas	12
Qualidade no atendimento	8
Assuntos diversos	2

**Companhia de Engenharia de Tráfego - CET**

Trânsito	86
Qualidade no atendimento	11
Infração disciplinar	3

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

Transporte público	76
Qualidade no atendimento	57
Sugestão	5

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

Qualidade no atendimento	22
Poluição	18
Assuntos diversos	10

**Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos**

Impostos e taxas	2
Elogio	1
Assuntos diversos	1

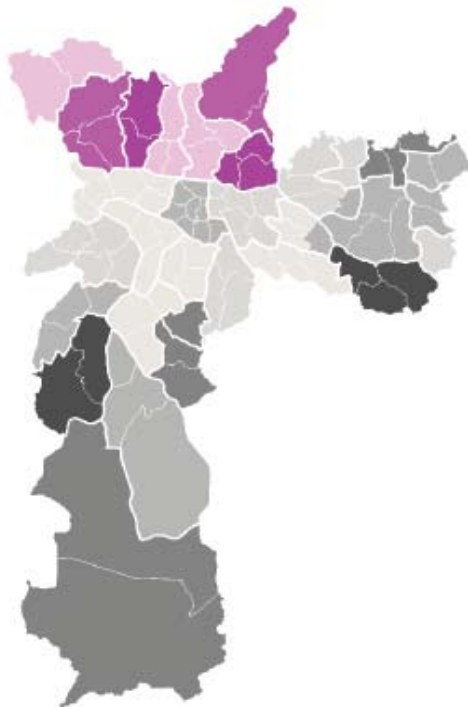
# Atendimentos de protocolos por Subprefeitura

Subprefeitura	Atendimentos
Aricanduva	13
Butantã	36
Campo Limpo	24
Capela do Socorro	21
Casa Verde	30
Cidade Ademar	27
Cidade Tiradentes	1
Ermelino Matarazzo	10
Freguesia do Ó/Brasilândia	34
Guaianases	7
Ipiranga	36
Itaim Paulista	13
Itaquera	36
Jabaquara	20
Jaçanã/Tremembé	19
Lapa	45

Subprefeitura	Atendimentos
M'Boi Mirim	27
Moóca	31
Parelheiros	4
Penha	46
Perus	14
Pinheiros	34
Pirituba/Jaraguá	14
Santana/Tucuruvi	30
Santo Amaro	28
São Mateus	23
São Miguel Paulista	22
Sé	59
Vila Maria/Vila Guilherme	22
Vila Mariana	45
Vila Prudente	18
<b>TOTAL</b>	<b>789</b>

# Naturezas de atendimentos\*

## Subprefeituras - Zona Norte



### Casa Verde/ Cachoeirinha

Buraco em via pública	11
Qualidade no atendimento	6
Remoção veículo/ carcaça	3

### Freguesia/ Brasilândia

Buraco em via pública	8
Jardinagem	7
Limpeza em terreno particular	3

### Jaçanã/ Tremembé

Buraco em via pública	8
Jardinagem	4
Limpeza pública/ lixo	2

### Perus

Jardinagem	4
Construção irregular	2
Esgoto a céu aberto	2

### Pirituba/ Jaraguá

Buraco em via pública	2
Comércio irregular	2
Guias/ sarjetas	2

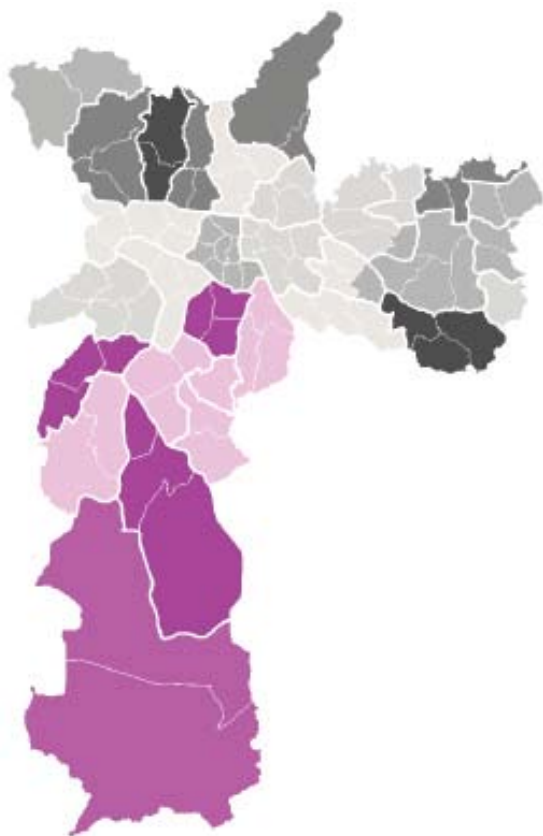
### Santana/ Tucuruvi

Construção irregular	6
Guias/ sarjetas	4
Buraco em via pública	3

### Vila Maria/ Vila Guilherme

Jardinagem	6
Bueiros/ galerias água pluvial	2
Camelôs e ambulantes	2

# Subprefeituras - Zona Sul



## Campo Limpo

Limpeza pública/ lixo	8
Jardinagem	5
Comércio irregular	2

## Capela do Socorro

Comércio irregular	4
Limpeza pública/ lixo	3
Animais	2

## Cidade Ademar

Limpeza pública/ lixo	7
Pavimentação	3
Bueiros/ galerias água pluvial	2

**Ipiranga**

Jardinagem	8
Construção irregular	5
Limpeza pública/ lixo	5

**Jabaquara**

Limpeza pública/ lixo	3
Remoção veículo/ carcaça	3
Comércio irregular	2

**M'Boi Mirim**

Buraco em via pública	5
Limpeza pública/ lixo	4
Qualidade no atendimento	4

**Parelheiros**

Assuntos diversos	2
Bueiros/ galerias água pluvial	1
Buraco em via pública	1

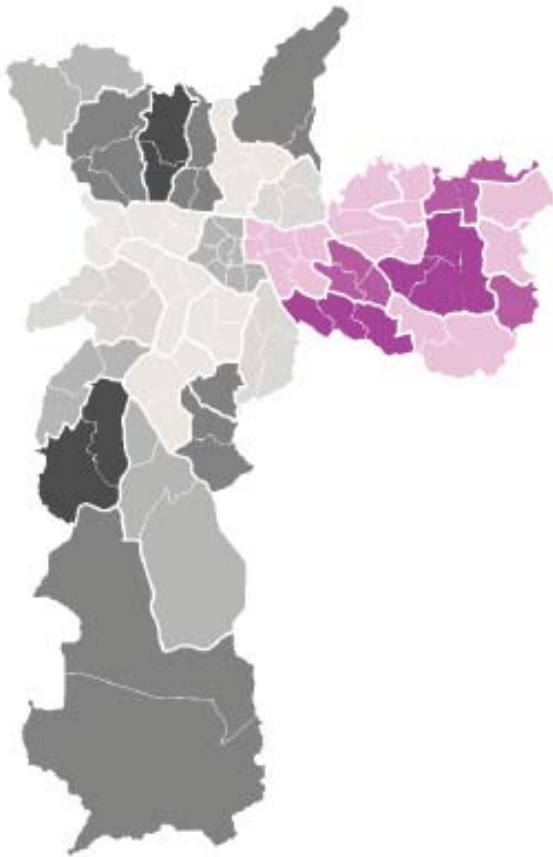
**Santo Amaro**

Jardinagem	8
Comércio irregular	2
Guias/ sarjetas	2

**Vila Mariana**

Jardinagem	15
Limpeza pública/ lixo	7
Comércio irregular	4

# Subprefeituras - Zona Leste



## Aricanduva/ Vila Formosa

Construção irregular	3
Limpeza pública/ lixo	3
Comércio irregular	2

## Cidade Tiradentes

Segurança em edificações	1
--------------------------	---

## Ermelino Matarazzo

Comércio irregular	2
Construção irregular	2
Limpeza pública/ lixo	2



**Guaianases**

Comércio irregular	4
Córregos	1
Limpeza pública/ lixo	1

**Itaim Paulista**

Limpeza em terreno particular	3
Comércio irregular	2
Limpeza pública/ lixo	2

**Itaquera**

Buraco em via pública	7
Construção irregular	6
Jardinagem	5

**Moóca**

Jardinagem	5
Limpeza pública/ lixo	4
Buraco em via pública	3

**Penha**

Jardinagem	10
Comércio irregular	5
Limpeza pública/ lixo	5

**São Mateus**

Qualidade no atendimento	3
Bueiros/ galerias água pluvial	2
Comércio irregular	2

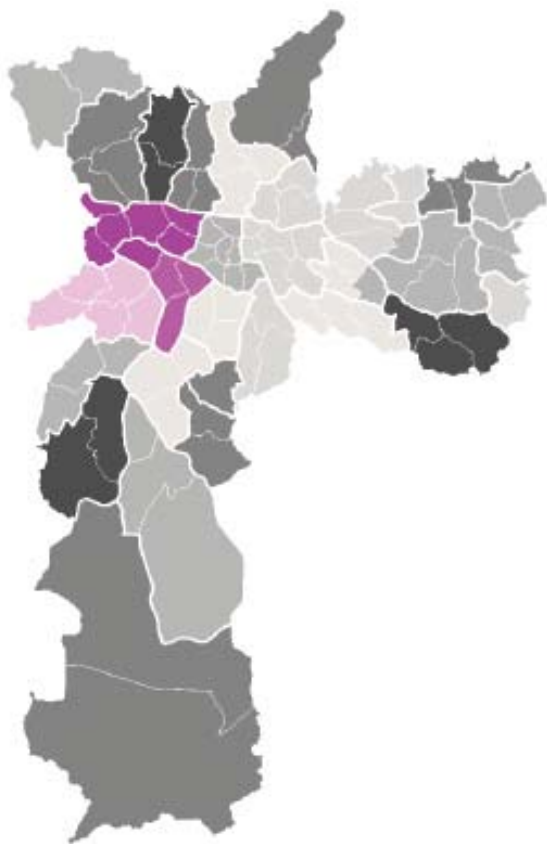
**São Miguel Paulista**

Qualidade no atendimento	5
Construção irregular	4
Jardinagem	4

**Vila Prudente/ Sapopemba**

Jardinagem	5
Comércio irregular	3
Qualidade no atendimento	2

# Subprefeituras - Oeste



## Butantã

Jardinagem	8
Limpeza pública/ lixo	7
Bueiros/ galerias água pluvial	4

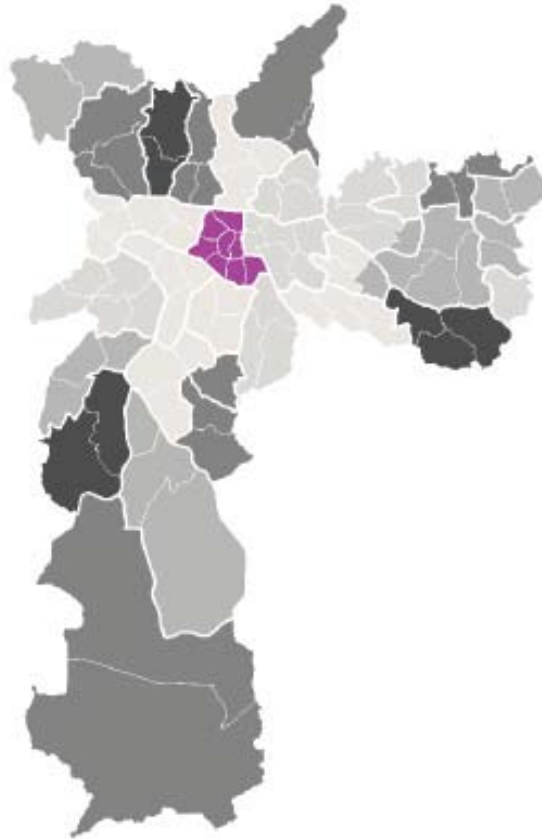
## Lapa

Jardinagem	18
Qualidade no atendimento	7
Construção irregular	5

## Pinheiros

Jardinagem	10
Construção irregular	5
Passeio público	3

# Subprefeitura - Centro



## Sé

Jardinagem	10
Comércio irregular	8
Elogio	6



# 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 on the left side, a horizontal bar on the right side overlapping the text, another horizontal bar on the right side below the text, and a thin line at the bottom. The text 'Aperfeiçoamento Técnico e Gestão' is centered in a large, bold, white font.



## Comemoração dos 10 anos da OGM

Durante o ano de 2011, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo realizou uma série de atividades em comemoração aos 10 anos de criação do órgão por meio da Lei nº 13.167 (5/7/2001). Em 31 de outubro, houve a mais importante celebração com o evento “Alquimia da Participação: Uma década da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo” com a presença de centenas de participantes, entre profissionais da área, gestores públicos e da iniciativa privada, e de estudantes.

A mesa de abertura teve a participação de: José Police Neto, vereador e presidente da Câmara Municipal de São Paulo; Maria Lumena Balaben Sampaio, ouvidora-geral da Cidade de São Paulo; Paulo Artur Goés, diretor-executivo da Fundação PROCON-SP; Adriana Eugênia Alvim, ouvidora da Unicamp, e Edson Luis Vismona, conselheiro da ABO Nacional (Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman).



Mesa de abertura e boas-vindas da ouvidora geral da cidade São Paulo, Maria Lumena Balaben Sampaio

“A Alquimia da Participação” foi o tema da apresentação da ouvidora-geral, Maria Lumena Balaben Sampaio, que fez um balanço de uma década do órgão que se consolida com base nos eixos de atendimento de qualidade; interlocução; mediação de conflitos; ferramenta de gestão e inclusão social. Houve destaque para o trabalho da Ouvidoria Geral com o objetivo de promover o exercício da cidadania do paulistano.



Público diversificado: de profissionais da área a estudantes.

A ouvidora-geral traçou a linha do tempo de 10 anos de trabalho ressaltando alguns projetos e ações que marcaram o período especialmente pela clara diretriz traçada pela Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal – Lei 14.029/2005. Como expressão de reconhecimento pelo empenho e pela coesão da equipe, as funcionárias que atuam há mais tempo no órgão, Sonia Cristina Ferreira, Santos (assessoria de processos) e Cláudia Regina Almeida Bonilha (atendimento 0800) foram homenageadas, cada uma, com uma placa comemorativa dessa primeira dé-



Profº Dr. e Pró-reitor da Unicamp,  
Mohamed Habib

cada de atividades da OGM.

Mohamed Habib, professor dr. e pró-reitor da Unicamp – Universidade Estadual de Campinas, foi responsável pela palestra “Direito e Cidadania no Contexto do Desenvolvimento Sustentável”, em que apresentou um panorama da degradação do meio ambiente pelo homem, além do aumento da desigualdade social e econômica. Para o professor, a ouvidoria é um dos importantes órgãos que contribui para reduzir a progressão dessa tendência caótica.

Como parte das comemorações dos 10 anos da Ouvidoria Geral, Adriana Eugênia Alvim, ouvidora da Unicamp, protagonizou o lançamento do livro “Construindo a Ouvidoria no Brasil: Avanços e Perspectivas”, publicação organizada pela editora da Unicamp e que teve entre os autores a atual ouvidora-geral Maria Lumena Balaben Sampaio, a ex-ouvidora geral Maria Inês Fornazaro e a chefe da assessoria técnica da OGM Edna Volpi com o texto conjunto sobre Mediação de Conflitos.

Cláudio Montoro Puglisi, presidente da ABO-SP (Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman – Seção São Paulo) e ouvidor do Sebrae-SP, fez uma explanação da comemoração dos 10 anos da entidade, apresentando uma evolução da instituição ouvidoria no cenário brasileiro.

Vasni Perez Junior, coordenador do projeto de pesquisa da Fundação PROCON-SP na área de ouvidorias privadas, apresentou o resultado como um subsídio para o intercâmbio técnico entre as ouvidorias. Realizado durante três meses, o estudo inédito abrangeu 300 ouvidorias de setores diversos.

O evento, que marcou as comemorações de uma década da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, uma vez compartilhado com o legislativo, academia, associação focada na matéria e a defesa do consumidor, foi abrangente para valorizar a história, as conquistas, o trabalho, a missão, a relevância das ouvidorias tanto públicas quanto privadas.



Vasni Perez Junior, da fundação  
PROCON-SP

## Ouvidoria como referência

A diretora ouvidora da Amil, empresa de plano de saúde suplementar, Marly Valongo,



conheceu as instalações da OGM, em 10 de outubro, num claro diálogo entre ouvidorias.

Fruto da iniciativa da reunião entre ouvidorias metropolitanas, realizada pela OGM em julho, a ouvidora geral do Município de Cajamar, Helen Joyce participou de uma manhã de convivência com a assessoria da OGM em 29 de novembro.

Em 1º de dezembro, a ouvidora da saúde do estado de Minas Gerais, Ana Piterman, esteve na OGM para conhecer a infraestrutura do órgão, além do sistema operacional de atendimento. A interação por meio da agenda propositiva entre ouvidoria geral e ouvidorias setoriais, como é o caso da saúde pública, foi motivo de interesse da visitante.

A chefe da assessoria técnica da OGM, Edna Volpi, esteve na Câmara Municipal de São Bernardo do Campo, a pedido do próprio órgão, em 6 de dezembro, para fazer uma explanação sobre o funcionamento de uma ouvidoria municipal. A Câmara Municipal de SBC pretende estruturar uma ouvidoria interessando-se pela experiência acumulada da OGM.

## OGM e a interlocução acadêmica

O órgão paulatinamente tem se aproximado da academia para unir a experiência prática da OGM aos fundamentos científicos da graduação de áreas que interagem com a cidadania como o direito, a psicologia, a sociologia, entre outras ciências. Nessa interação importante ressaltar a troca de conhecimento e o estímulo para que a ouvidoria esteja na pauta de investigação científica, a exemplo dos trabalhos de conclusão de curso.

Nesse foco a OGM recebeu estudantes em eventos e em entrevistas para trabalhos acadêmicos, a exemplo da graduação de Relações Públicas das Faculdades Integradas Rio Branco, da Fundação de Rotarianos de SP, cujo objeto de estudo era a pesquisa sobre a atuação profissional do ouvidor. A visita ocorreu em 10 de novembro.

## Perto da população

A OGM participou da Feira da Cidadania Ação Lapa, em 1º de outubro, quando realizou uma pesquisa para analisar o conhecimento do paulistano sobre os serviços públicos municipais de atendimento, como a Central 156, SAC e a Central 0800 da OGM. A participação teve a coordenação da assessora técnica da OGM, Juliane Manes Alves, assim como a presença da equipe da

Central de Atendimento da OGM (0800-17-5717).

## Articulação técnica

O assessor técnico da OGM, Dante Kimura, assistiu à apresentação do resultado da pesquisa Você no Parlamento, na Câmara Municipal de São Paulo, em 11 de outubro. O estudo foi desenvolvido pela ONG Rede Nossa São Paulo.

A ouvidora-geral da OGM, Maria Lumena Balaben Sampaio, participou do 1º Seminário Nacional de Ouvidorias Portuárias, em 20 de outubro, em Santos, litoral paulista.

Em 16 de novembro, a OGM esteve na abertura do XIV Congresso Brasileiro ABO – Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman, cujo tema foi “Modelo Brasileiro de Ouvidoria, Gestão e Participação”. Com duração de três dias, a ouvidora-geral participou como moderadora do painel, em 18 de novembro, “Ouvidor e Ouvidorias no Brasil”, que discutiu a função do ouvidor e a atuação do órgão.

Como ouvintes do mesmo evento, os assessores técnicos da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo - Cláudia Possan Foschiera, Maria Cecília Pallotta, Juliane Manes Alves, Márcia Belasque Machado, Mônica Sandra da Silva e Rosane Jacy Fretes Fava - participaram do XIV Congresso Brasileiro ABO realizado entre os dias 16 e 18 de novembro, em São Paulo.

A OGM esteve representada pela chefe da assessoria técnica Edna Volpi na apresentação das campanhas de direitos humanos produzidas por alunos da Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo, em 23 de novembro, organizada pela Comissão Municipal de Direitos Humanos da Cidade de São Paulo e a Comissão de Direitos Humanos da USP.

A ouvidora geral, Maria Lumena Balaben Sampaio, ministrou uma aula no encerramento do curso Relações Interpessoais e Conflito, da Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão, por meio da Escola do Servidor Público Municipal “Alvaro Liberato Alonso Guerra”, em 7 de dezembro, no Cine Olido. O tema da aula foi “O lado positivo do conflito”.

## Capacitação de servidores

A assessora técnica da OGM, Maria Cecília Pallotta, realizou duas palestras sobre a Lei nº 14.029/2005, que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público municipal, aos

servidores do projeto ônibus-biblioteca, cujo objetivo é levar livros, periódicos e gibis aos paulistanos que residem em regiões mais distantes do centro da capital. A primeira capacitação foi realizada na Biblioteca Mário Schenberg, em 24 de outubro. A segunda palestra foi na Biblioteca Monteiro Lobato, em 4 de novembro.

## Aperfeiçoamento técnico

O assessor técnico Leonardo Zanon Arruda realizou o curso de Capacitação e Certificação de Ouvidores, entre os dias 30 de novembro a 2 de dezembro, realizado pela ABO-Seção SP (Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman). O objetivo é que o corpo técnico da OGM, tanto da assessoria de protocolos como da assessoria administrativa e de informática, tenham uma certificação que assegure o conhecimento e aptidão para o desempenho de suas funções com o foco em ouvidoria.

### A3P

As assessoras técnicas da OGM, Cláudia Possan Foschiera e Juliane Manes Alves, participaram do V Seminário A3P de Boas Práticas, da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente, realizado no instituto Uma Paz, em 6 de dezembro. As assessoras apresentaram o trabalho desenvolvido na OGM, que consiste na redução do papel nos procedimentos em que tratam as demandas trazidas pelos municípios. Tal projeto se tornou um case apresentado ao público composto por outras secretarias e subprefeituras.



Apresentação das ass. técnica Claudia Possan Foschiera e Juliane Manes Alves

## Agenda propositiva

Em 3 de novembro, a OGM esteve com Alessandro Silas Vanconcelos, da Secretaria Municipal de Finanças, para uma reunião da Agenda Propositiva.

A OGM, com o mesmo foco na interlocução, se reuniu com a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, representada pelo coordenador Luiz Fernando Francisquini e pelo assessor Rafael Tartoroti, para viabilizar o acesso ao sistema da SMADS para consulta, em

28 de novembro. Esse procedimento agiliza o atendimento na OGM.

## Administrativo

Em 17 de novembro, a ouvidora-geral da OGM, Maria Lumena Balaben Sampaio, apresentou o orçamento do órgão na Câmara Municipal de São Paulo.

# CASA DA CIDADANIA

## Comunicação

Os dados estatísticos da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo são usados por jornalistas para fundamentar matérias variadas do contexto paulistano. A procura espontânea da mídia, nesse 4º trimestre, teve interesse variado, conforme registrado pela assessoria de imprensa do órgão. Houve procura pelos dados gerais, o ranking das naturezas mais reclamadas, com um balanço dos 10 anos de atuação do órgão, além de estatísticas pontuais.

## Site da Ouvidoria

A Ouvidoria Geral registrou um aumento de 14% nos acessos ao site do órgão em relação ao mesmo período do ano anterior. Ou seja, em número absoluto são 40.328 cliques nos meses de outubro, novembro e dezembro. No comparativo com o trimestre anterior, o órgão registrou uma queda de 10% nos acessos.

A média de acessos ao site por dia, em outubro, foi de 498, um aumento de 31% em relação ao mesmo período de 2010, quando se registrou 380 cliques. Em novembro, a média por dia foi de 450. Foram 9% a mais que o mesmo período do ano anterior, quando a média foi de 412. Em dezembro, o site da Ouvidoria teve uma média de 366 acessos por dia, um aumento de 2% em relação ao mesmo período do ano anterior, cuja média foi de 357.

## Pesquisa de Satisfação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo deu continuidade ao projeto que verifica o grau de contentamento do usuário do órgão com divulgação em 31 de outubro. A segunda etapa do

estudo foi realizada entre 2 de junho e 31 de agosto, entre os usuários da Central de Atendimento da OGM 0800-17-5717. Neste período, a OGM atendeu 13.706 ligações e teve 4.881 questionários respondidos, o que corresponde a 35,61% do total. A Pesquisa de Satisfação mostrou que 98,87% dos pesquisados usariam novamente os serviços da OGM e 98,38% indicariam para outras pessoas, demonstrando que o serviço prestado corresponde às expectativas.

Cerca de 60% das pessoas que responderam à pesquisa são do sexo feminino; 38% têm mais de 50 anos; 39% têm ensino médio completo; 32% residem na zona leste e 29% possuem renda de até dois salários mínimos. A Pesquisa de Satisfação na íntegra pode ser conferida no site da OGM.

## **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

---