



PREFEITURA DE **SÃO PAULO** OUVIDORIA GERAL

Fotos: SPTURIS/Caio Silveira e Jefferson Pancieri



Apostila Institucional



Apostila Institucional



OUVIDORIA GERAL
Prefeitura da Cidade de São Paulo

São Paulo, novembro de 2012



Sumário

Apresentação:	5
Expediente:	7
Introdução:	9
Histórico da ouvidoria no mundo:	10
Histórico da ouvidoria no Brasil:	10
Histórico da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo - OGM:	11
Atendimento da Prefeitura ao usuário de serviços públicos:	12
Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo:	14
Quando procurar a OGM:	14
Atendimento ao Cidadão na OGM:	15
Acesso ao atendimento da OGM:	16
Ferramenta de Gestão:	16
Organograma da OGM:	17
Institutos Afins - Interface com a Corregedoria Geral do Município de São Paulo:	17
Atividades promovidas pela OGM:	18
Cursos:	18
Cursos certificados pela OGM:	19
Projetos, Pesquisas e Enquetes:	20
Programa RIO - Registro de Interlocução entre Ouvidorias:	20
Relatórios:	21
Legislação:	22



Apresentação

A entrega deste material educativo no formato de apostila, em versão eletrônica, representa uma das formas de comemorar os 11 anos da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo (Lei nº 13.167 de 05 de julho de 2001).

Um caminho traçado pela expressão genuína cidadã: a participação na gestão pública. Caminho consolidado, porque se tornou uma referência em instâncias acadêmicas, fóruns profissionais, dimensão pública e privada, justificando portanto, a elaboração de material que aglutina o traçado básico do diálogo mantido com estudantes, profissionais, parceiros e visitantes em geral.

Importante ressaltar que a opção eletrônica corresponde ao acompanhamento constante da dinâmica social que almeja agilidade e consistência de informações. Assim, busca-se corresponder ao público presencial e virtual que acessa a página da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo – OGM.

Retrata ainda o compartilhamento de uma função social, que adquire um significado concreto quando cristaliza e oferece a contrapartida da ferramenta básica da cidadania: a informação.

Maria Lumena Balaben Sampaio
Chefe de Gabinete
Coordenação Geral

Maria Cecília Carvalho Pallotta
Assessora Técnica
Elaboração do Projeto



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
Carlos Eduardo Lencioni Góes
Cláudia Possan Foschiera
Flavia Cosi Nogueira
Francisca Morais Moreira
Jonathan Ribeiro Moura
Juliane Manes Alves
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 Neto

Assessoria de Imprensa

Mami Yasunaga

Assessoria Administrativa Financeira

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

Contabilidade

Rose Mari Cristiano

Assessoria de Processos

Claudia Regina Almeida Bonilha
Jorge Miyazaki
Keila Regina de Oliveira Neri
Sonia Cristina Ferreira Santos

Expediente do Gabinete

Erika Lucia Timoteo Paulino
Marli de Jesus Ferreira

Atendimento 0800

Carolina Dantas de Barros
Célia Cristina Martins da Silva
Daniela de Almeida Lufti
Elaine Pereira Salvador
Francine Gualberto Pascon
Kelly Alves Prado
Luciene da Silva Martins
Marcela Aparecida Moreira Fernandes
Marta Pinto Kiraly
Michele Dejanira Ribeiro Mendonça da Silva
Pamela da Silva Pereira Derricho
Priscila Barboza da Conceição
Talyta Alves dos Santos
Tatiana dos Santos Kovacs

Apoio GCM

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

Estagiários

Alisson da Silva Marcondes Ferreira
Ana Clara Navarro Leite
Débora Aparecida de Souza
Giovanni Santos Bravim
Isabela de Mattos Martins
Paulo Roberto Perucci Hirata
Pedro Henrique Vidotti
Rafaela de Jesus Andrade

Projeto Gráfico e Diagramação

Leonardo Zanon Arruda

Projeto Gráfico da Capa

Kelly Alves Prado

Introdução

As ouvidorias despontaram como uma expressão genuína do período de redemocratização do Brasil e, por consequência, a partir de 1985, numa forma eficaz de relacionamento com órgãos e empresas públicas.

São premissas das ouvidorias defender os direitos e os legítimos interesses dos cidadãos, seja na esfera pública ou privada; atuar com autonomia na apuração das questões apresentadas e com independência para manifestar o que entender cabível à instituição a qual está vinculada.

A ouvidoria pública tem como premissa o fortalecimento da instituição em que estiver inserida e para isso deve atuar com ética, transparência, seriedade, em busca de melhoria de políticas e diretrizes em benefício da coletividade, sistematizando os dados coletados das reclamações, extraindo as informações relevantes na indicação de procedimentos para melhoria, eficiência e eficácia dos atendimentos. Além disso, deve equilibrar as situações de desgaste e conflito e captar eventuais distorções de entendimento.

Compor uma equipe de ouvidoria pública vai além dos pré-requisitos exigidos de formação, certificação e domínio de conhecimentos específicos, o que significa aguçar sentidos, ter sensibilidade, empatia, saber ouvir, abrir a mente para questionamentos diários e situações inesperadas. Por isso é um grande desafio a implantação e a gestão de uma ouvidoria pública.

Histórico da ouvidoria no mundo

Desde a antiga Grécia encontram-se registros de institutos que de alguma forma podem ser considerados precursores das ouvidorias. Em Atenas e Esparta eram os próprios cidadãos que exerciam a vigilância sobre os funcionários públicos.

Segundo LaGastra (2009), na China em 202 a.C., a figura do ombudsman foi criada com a missão de representar o cidadão perante o Estado ou o poder instituído.

Os registros históricos indicam a Suécia do século XIX como cenário da instituição do ombudsman, que era a designação do representante ou procurador do povo perante o poder público.

A expressão “ombudsman” que inspirou as ouvidorias contemporâneas é de origem nórdica e resulta da junção da palavra ombud que significa “representante”, “procurador” com a palavra man (homem em sentido amplo), o que não comporta variação de número ou gênero; assim, é equivocado falar “ombudswoman”.

Histórico da ouvidoria no Brasil

No Brasil colônia, a figura do ouvidor era diferente do modelo clássico, pois não representava o cidadão. Tinha como missão atender o poder do estado e reportar-se ao rei em Portugal. O primeiro ouvidor foi Antônio de Oliveira, nomeado em 1538, e que acumulava o cargo de Capitão-mor da capitania de São Vicente. Em 1548, surge a figura do Ouvidor-Geral com as funções de Corregedor Geral do império no território brasileiro. Em 1549, Tomé de Sousa nomeia o primeiro Ouvidor-Geral do Brasil: Pero Borges.

A função do Ouvidor-Geral do Brasil era representar a administração da justiça real portuguesa, atuando como o juiz de hoje, mas em nome do rei. Em 1823, a figura do ouvidor surge como juiz do povo, assim, o corregedor ouvia as queixas populares que eram encaminhadas à Corte.

A primeira ouvidoria pública no Brasil foi criada na esfera municipal, em Curitiba (PR), em 1986. No mesmo ano também foi criada a Comissão de Defesa dos Direitos do

Cidadão, vinculada à Presidência da República (Decreto nº 93.714/1986). O presidente dessa Comissão acumulava a função de ouvidor e era designado pelo Presidente da República. Em 1992, foi criada a Ouvidoria Geral da República na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça (Lei nº 8.490/1992). Neste mesmo ano, a Universidade Federal do Espírito Santo criou a Ouvidoria Universitária.

Todas essas iniciativas foram importantes, mas tímidas do ponto de vista de capilaridade no cenário brasileiro. A Emenda Constitucional nº 19 de 1998 respondeu a essa necessidade e propiciou a implementação de uma política pública com foco no usuário do serviço público, mediante alteração do art. 37 do texto constitucional.

Esse marco constitucional subsidiou, em 1999, no Estado de São Paulo a aprovação da Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, Lei 10.294, prevenindo a implantação de ouvidoria em todos os órgãos da administração pública estadual, servindo de referência para outros estados.

Em 2004, a Ouvidoria Geral da República passou a denominar-se Ouvidoria Geral da União (Lei nº 10.689/2004) com competência para coordenar tecnicamente as Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Decreto nº 4.785/2003).

Histórico da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo - OGM

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo foi instituída em 12 de janeiro de 2001 por meio do Decreto 40.248. Esse Decreto estabeleceu as primeiras diretrizes de atuação e definiu as atribuições do novo órgão, seu modo de funcionamento e seu caráter provisório até ser definitivamente instituída por lei municipal com a apreciação e aprovação na Câmara Municipal.

Em 5 de julho de 2001, foi promulgada a Lei Municipal nº 13.167 que criou a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, que garantiu e ampliou as diretrizes anteriores e destacou a independência do novo órgão, dotando-lhe de autonomia administrativa, orçamentária e funcional.

Atendimento da Prefeitura ao usuário de serviços públicos

Os esclarecimentos de dúvidas e as solicitações iniciais de serviços municipais, tais como poda de árvore, limpeza, fiscalização, cumprimento da lei do silêncio urbano, documentação para regularizar imóveis e obras, entre outros, devem ser encaminhados diretamente aos órgãos responsáveis.

Para isso, a prefeitura dispõe de atendimento ao cidadão, que recebe solicitações e fornece orientações e informações sobre os mais diversos serviços municipais, a exemplo dos seguintes canais:

- **Atendimentos Telefônicos**

- **Central da Prefeitura (telefone 156):** recebe solicitações relativas a diversos órgãos, informa sobre endereços e serviços da administração municipal e esclarece dúvidas dos munícipes;

- **Central da CET (telefone 1188):** recebe solicitações e fornece informações da Companhia de Engenharia de Tráfego - CET;

- **Central do Atende (telefone 0800-015-5234):** recebe solicitações e fornece informações do Serviço de Atendimento Especial da São Paulo Transportes S/A - SPTrans, que se refere especificamente ao transporte gratuito de portadores de deficiência;

- **Loja Virtual da SPTrans (telefone 3113-1350):** recebe solicitações e fornece informações sobre Bilhete Único;

- **Central do SAMU (telefone 192):** recebe os chamados para atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência da Secretaria Municipal da Saúde;

- **Central Ligue-Ilume (telefone 0800-779-0156):** recebe solicitações e fornece informações do Departamento de Iluminação Pública - ILUME da Secretaria Municipal de Serviços;

- **Disque-Limpeza (telefone 0800-777-7156):** recebe solicitações e fornece informações sobre os serviços de limpeza urbana da Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB;

- **Atendimentos Presenciais**

- **Praça de Atendimento das Subprefeituras:** 31 locais que recebem e fornecem informações sobre diversos órgãos da Prefeitura, em especial sobre os serviços de competências das administrações locais nas regiões de abrangência de cada subprefeitura;

- **Praça de Atendimento (Vale do Anhangabaú, 206 - Centro):** recebe solicitações e fornece informações da Secretaria Municipal de Finanças;

- **Posto Central da SPTrans (Rua XV de Novembro, 268 – Centro):** recebe solicitações e fornece informações sobre todos os tipos de bilhete único geridos pela SPTrans;

- **Central da COHAB (Av. São João, 299 – Centro):** recebe solicitações e fornece informações sobre os serviços da Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo - COHAB;

- Atendimento eletrônico

- **Site da Prefeitura (www.capital.sp.gov.br):** é possível encontrar os serviços e informações de cada Secretaria, Autarquia, Empresa Pública ou Mista, além de Fundação da administração municipal.

- **Fale Conosco** também é disponibilizado pelo Portal da Prefeitura da Cidade de São Paulo - PMSP e com acesso na página de cada Secretaria Municipal, no qual o usuário se manifesta livremente.

- **Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC (<http://sac.prefeitura.sp.gov.br/>):** é possível solicitar serviços da municipalidade que são encaminhados aos órgãos responsáveis, cujo acompanhamento pode ser feito pelo mesmo canal, a partir da identificação do RG ou protocolo.

- **Lei de Acesso à Informação (esic.prefeitura.sp.gov.br):** objetiva atender a legislação nacional que determina o atendimento ao cidadão que busca informações sobre a gestão pública (contratos, orçamentos, entre outros);

Além desses canais ainda há manifestações dirigidas diretamente aos órgãos municipais, através de cartas, fax, e-mails, ofícios, entre outros, sobre os serviços de manutenção da cidade com o encaminhamento aos canais estruturados de atendimento. O serviço de atendimento ao cidadão, objetiva viabilizar a satisfação das necessidades dos usuários, por meio da prestação de serviços através dos órgãos municipais responsáveis.

Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo

A sede da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo é denominada a “Casa da Cidadania”, o que traduz sua missão: “aprimorar a qualidade dos serviços prestados à população e promover a interlocução entre o munícipe e as instituições públicas.”

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo tem como objetivo prestar serviço a todos os paulistanos. É por meio da manifestação na Ouvidoria que o cidadão é inserido no contexto de participação na gestão da cidade, que começa pela sua inquietação diante de um serviço prestado. Com essa atitude o usuário colabora para a melhoria da qualidade dos serviços.

Quando procurar a OGM

O usuário pode recorrer à OGM quando não obtiver resposta ou solução satisfatória junto aos órgãos municipais de primeiro atendimento; sentir-se mal-atendido ou deixar de ter seus direitos garantidos. Ou seja, é possível questionar o atendimento recebido quando houver falta ou informação incorreta, prazos legais não cumpridos, entre outras situações.

Também são recebidas denúncias de condutas praticadas por servidores municipais, como descumprimento de obrigações, obtenção de vantagens ou outra situação que possa atentar contra o direito do munícipe.

A OGM atua para a solução desses casos, bem como elabora propostas que contribuam com o aperfeiçoamento dos serviços, em âmbito coletivo, e a resolução individualizada.

A OGM, apura a origem do descumprimento da prestação de serviço e busca os motivos pelos quais não foi satisfatório. Dessa forma, é considerada a segunda instân-

cia de atendimento. Nesse contexto está o atendimento ao cidadão como uma de suas atribuições.

Dotada de autonomia orçamentária, funcional e administrativa, tem independência para receber, analisar, instruir denúncias, bem como recomendar e propor medidas corretivas para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à população.

O público que procura a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo é o usuário do serviço da municipalidade, seja cidadão, pessoa física e morador, ou que trabalha na cidade, turista, prestador de serviço ou estabelecimento comercial, entre outros.

Atendimento ao Cidadão na OGM

A Lei exige que se mantenha um serviço telefônico gratuito destinado a receber denúncias e reclamações, com o propósito de abranger todas as camadas sociais, consolidando a cidadania e cumprindo a diretriz da Lei 14.029/05 que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público da cidade de São Paulo.

Os casos de conduta de colaboradores que indicam irregularidades ou que envolvam aspectos disciplinares de servidores municipais são encaminhados aos órgãos competentes para instrução e providências legais pela competência.

A Ouvidoria acompanha os casos individualmente até sua conclusão e os interessados são informados sobre a resposta fornecida pelos responsáveis.

Acesso ao atendimento da OGM

O recebimento de denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de orientação é feito:

- Pelo telefone 0800-17-5717, 9h às 17h, de segunda a sexta-feira;
- Pessoalmente na Av. São João, nº 473, 16º andar, centro, das 9h às 17h, de segunda a sexta-feira;
- Por fax pelo número (11) 3334-7132;
- Por carta: Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo: Av. São João, nº 473, 16º andar, centro – São Paulo – SP – CEP 01035-000;
- Por e-mail: ogm@prefeitura.sp.gov.br;
- Por formulário eletrônico na página da OGM <http://www9.prefeitura.sp.gov.br/secretarias/ouvidoria/>.

Ferramenta de Gestão

Outra atribuição da OGM é atuar como ferramenta de gestão. Ela sistematiza as demandas dos municípios oferecendo indicadores a partir da natureza do serviço reclamado e dos vários órgãos ligados à administração municipal.

Com este banco de dados e aliado ao conhecimento dos serviços nas diversas esferas e regiões do município, elabora sugestões que visam melhorar a qualidade dos serviços, bem como viabilizar seu acesso à população.

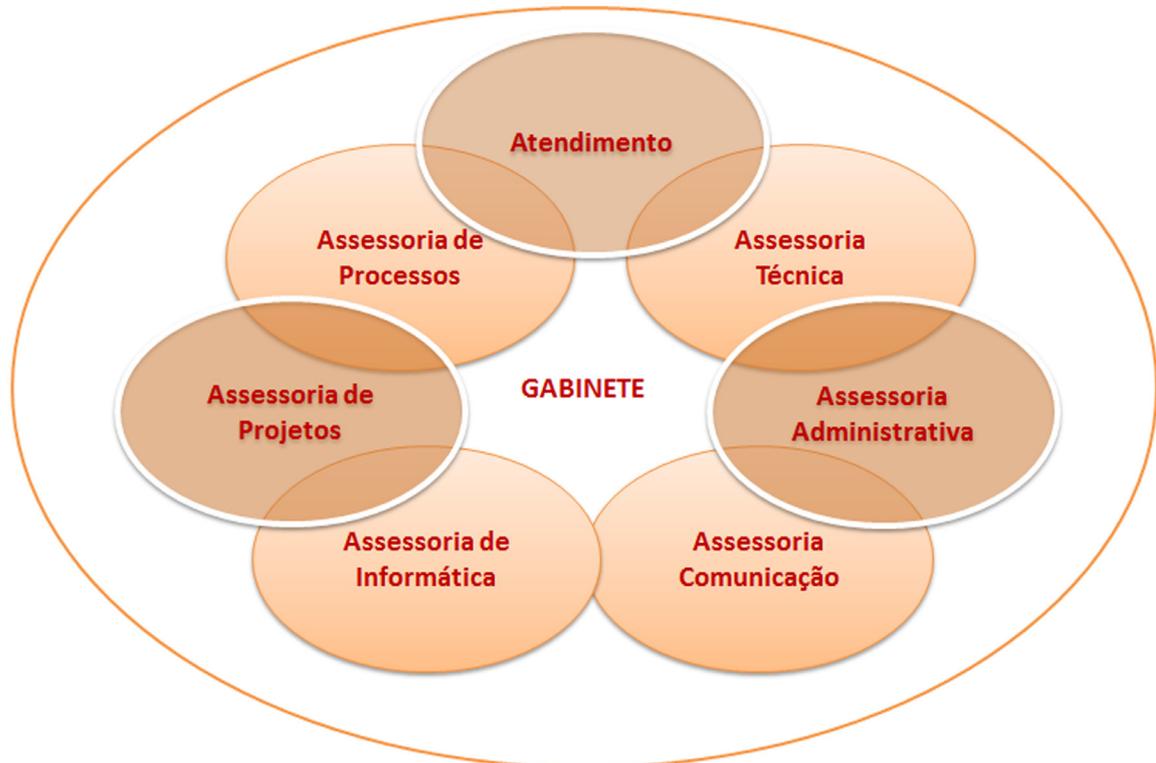
A interlocução da OGM se desdobra em outras duas atribuições importantes: atua como mediadora de conflitos, pois oferece espaço para que se estabeleça um diálogo com o poder público e atua na educação informal do usuário, disseminando informações e fornecendo orientações sobre os serviços da Prefeitura.

Mais que um dever legal estabelecido, a OGM cumpre com sua vocação, qual seja a interlocução entre municípios e administração municipal, bem como contribui com subsí-

dios para a excelência no atendimento e relacionamento das diversas instâncias para com os usuários dos serviços.

Organograma da OGM

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo é estruturada da seguinte forma:



Institutos Afins - Interface com a Corregedoria Geral do Município de São Paulo

A Lei nº 14.349, de 5 de abril de 2007, criou a Corregedoria Geral do Município que se reporta diretamente ao Prefeito. Suas atribuições foram regulamentadas pelos Decretos nº 50.636/2009 e nº 51904/2010 para realizar correições em unidades da administração direta e indireta e apurar possíveis irregularidades praticadas por funcionários públicos no exercício de suas funções.

Diferentemente da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo que tem como função principal a interlocução e conciliação dos interesses da população e do município, a Corregedoria tem como missão investigar ações administrativas suspeitas de irregularidades.

Em 8 de maio de 2007, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo e a Corregedoria Geral do Município de São Paulo assinaram a Portaria Conjunta nº 01/2007, que determina o atendimento pessoal, telefônico, por carta e por fax da OGM a receber reclamações, denúncias e sugestões de competência da Corregedoria.

Atividades promovidas pela OGM

O trabalho da OGM é bastante amplo e vai além de acolher o munícipe com atenção, respeito e oferecer respostas claras e objetivas na resolução dos problemas. O conhecimento acumulado se reverte em projetos e programas.

Cursos

A capacitação técnica consiste em aprimorar as equipes da OGM para que desenvolvam o trabalho com qualidade, buscando a satisfação dos cidadãos que utilizam do atendimento da ouvidoria.

Principais ferramentas de aprimoramento:

- **Colóquios:** encontros oferecidos aos colaboradores, nos quais são expostas dúvidas, atualizações de conteúdo e revisão dos temas pertinentes ao atendimento e encaminhamento das demandas. Ministrados pelos assessores da equipe técnica e servidores de órgãos da administração pública ou convidados com experiência na temática. São debates que têm como proposta fixar o conhecimento e incentivar a troca de informações entre os servidores;

- **Cursos e palestras:** desenvolvidos por integrantes do corpo técnico da OGM, validados pelo Departamento de Recursos Humanos da Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão e ministrados aos servidores de outras secretarias do município;

- **Eventos promovidos em outros órgãos municipais ou entidades não-governamentais:** a participação nesses eventos que promovem debates, lançamentos de material educativo, entre outros, é celeiro rico que possibilita agregar valores e informações para valorização da equipe técnica.

- **Outras atividades de caráter pedagógico:** a OGM incentiva a capacitação constante da equipe técnica com o objetivo de garantir um atendimento de qualidade aos munícipes. Os cursos de certificação em ouvidoria e gestão fazem parte desta capacitação, entre outros;

- **Aulas acadêmicas:** representantes da OGM são convidados a ministrar aulas em universidades e cursos relacionados com a temática;

- **Visitação à Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo:** aberta a visitantes e estudantes de graduação, mestrado e doutorado, profissionais da área, delegações de outros países, que buscam informações sobre o órgão. Ela é referência em atendimento e gestão de informação. Nestes encontros é disponibilizado material educativo elaborado pelos técnicos (apostila institucional, relatórios e cartilhas).

Cursos certificados pela OGM

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo dispõe dos seguintes cursos certificados pela Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão – Departamento de Recursos Humanos:

- **Mediação de Conflitos:** proporcionar aos servidores municipais, funcionários comissionados e terceirizados, o desenvolvimento de habilidades referentes à mediação

de conflitos, instrumentação e aperfeiçoamento do contato direto com os usuários dos serviços municipais, visando obter resultados eficazes no relacionamento da administração municipal com o público interessado;

- Arte de se relacionar - Utilizando a técnica gerencial Coaching: oferecer treinamento com recursos teóricos e práticos para autoconhecimento e reflexão de características comportamentais que influenciam as relações interpessoais no ambiente profissional.

- A proteção e defesa do usuário do serviço público do município de São Paulo: proporcionar aos servidores municipais, funcionários comissionados, terceirizados e estagiários, que têm contato direto com os usuários dos serviços municipais, o conhecimento e desenvolvimento de habilidades para obtenção de resultados eficazes no relacionamento da administração municipal com o público interessado em consonância com a Lei nº 14.029/2005.

- Curso de atendimento ao cidadão: direcionado aos servidores municipais que atuam na OGM e na Corregedoria da Guarda Civil Metropolitana - GCM com funções relacionadas ao atendimento direto ao munícipe. O curso tem como objetivo proporcionar o aprimoramento, comunicação e relacionamento do comportamento profissional e pessoal no ambiente de trabalho, com a conscientização sobre a importância de um atendimento de qualidade ao cidadão.

Projetos, Pesquisas e Enquetes

A OGM disponibiliza aos munícipes, periodicamente, alternativas para expressarem sua opinião sobre assuntos de interesse coletivo. Dessa forma, foi realizado o projeto de Pesquisa de Satisfação.

Em 2012, foi disponibilizada uma enquete no qual foi possível avaliar a qualidade do serviço de atendimento da OGM e analisar o conhecimento da população paulistana quanto aos serviços e programas da prefeitura de São Paulo. Dessa forma, o munícipe exerce a cidadania e fortalece a democracia.

Programa RIO - Registro de Interlocação entre Ouvidorias

A OGM implantou em janeiro de 2011 um canal específico de interlocação entre ouvidorias, com um endereço eletrônico exclusivo. Este programa de trabalho fortalece o relacionamento através do diálogo, propicia uma cultura de cooperação, otimiza recursos e encaminha as reclamações e busca soluções efetivas.

Mantém também uma agenda propositiva com o objetivo de estreitar sua relação com os órgãos municipais que tenham ou não demandas registradas no órgão. Através desta agenda, a OGM visa despertar o comprometimento com as demais esferas e equipes, garantindo um melhor atendimento ao cidadão.

A primeira Agenda Propositiva estruturada foi com o ILUME, Departamento de Iluminação Pública, vinculado a Secretaria Municipal de Serviços, e responsável pela manutenção e ampliação da rede de iluminação pública e suprimentos de materiais especiais na cidade de São Paulo.

Relatórios

A Lei nº 13.167/01 estabelece que a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo deve elaborar e publicar trimestral e anualmente o relatório de suas atividades. A partir de 2007, apesar da inexistência de uma determinação legal, o órgão passou a publicar também os relatórios mensais.

A novidade surgiu com o anseio de agilizar procedimentos, ou seja, com a divulgação dos dados estatísticos abre-se a possibilidade de tomar providências principalmente em casos de urgência, respondendo à dinâmica da cidade. Cada órgão envolvido pode desenvolver meios de ação para sanar eventuais irregularidades de forma rápida.

Assim a administração pública municipal conta com a colaboração da OGM para um processo contínuo de melhoria da nossa cidade.

Os relatórios mensais estão disponibilizados no site do órgão na página http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/relatorios_mensais/index.php?p=16444

- Relatórios anuais realizados entre 2004 e 2011
- Relatórios trimestrais entre 2005 e 2012
- Relatórios mensais entre 2007 e 2012

Obs: os arquivos estão em formato PDF.

Legislação

Disponível no site da OGM "<http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/legislacao/index.php?p=463>":

- **Lei nº 13.167, 05 de julho de 2001:** cria a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo e dá outras providências;
- **Lei nº 13.199, 30 de outubro de 2001:** dispõe sobre a obrigatoriedade da afixação do número do telefone da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo nos locais que especifica e dá outras providências;
- **Lei nº 14.029, de 13 de julho de 2005:** dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de São Paulo e dá outras providências;
- **Lei nº 14.173, de 26 de junho de 2006:** estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de São Paulo e dá outras providências;
- **Lei nº 14.141, de 27 de março de 2006:** dispõe sobre o processo administrativo na Administração Pública Municipal;
- **Portaria conjunta 01/2007 de 08 de maio de 2007:** assinada entre Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo e Corregedoria Geral do Município de São Paulo;
- **Lei nº 14.349, de 5 de abril de 2007:** cria a Corregedoria Geral do Município na Prefeitura do Município de São Paulo.

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/

Informações à imprensa: 3334-7122
