



**OUVIDORIA GERAL**

Prefeitura da Cidade de São Paulo

# Relatório 1º Trimestre

# 2010



# 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

Atendimentos por Órgão: 22

Naturezas de atendimento por Órgão : 24

Atendimentos por Subprefeitura: 28

Naturezas de Atendimento:

Zona Norte: 29

Zona Sul: 30

Zona Leste: 32

Zona Oeste: 34

Zona Centro: 35

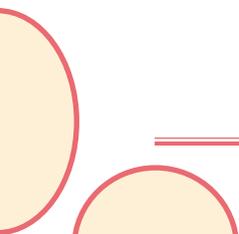
**Aperfeiçoamento Técnico e Gestão: 37**

Evento Dia do Ouvidor: 39

Ouvidoria como referência: 40

Agenda Propositiva: 40

Qualidade no atendimento: 40



# Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo divulga as estatísticas e as atividades realizadas no 1º Trimestre de 2010 no presente relatório, em cumprimento da Lei nº 13.167, de 5 de julho de 2001, que criou a Ouvidoria. Os protocolos se referem às manifestações dos paulistanos durante os meses de janeiro, fevereiro e março, cujo período somou 4.737 registros.

Os números representam as reclamações, as sugestões e os elogios do cidadão perante a cidade de São Paulo. A grande maioria se concentra nos serviços de zeladoria como Iluminação pública, Jardinagem e Buraco em via pública. Há também naturezas sazonais como as relacionadas com a Secretaria Municipal da Educação, como Escolas. Outra reclamação sazonal é Impostos e taxas da Secretaria Municipal de Finanças sobre a cobrança do IPTU, apesar de a maior parte pertencer ao programa de Inspeção Veicular da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente.

Durante o trimestre, a Ouvidoria destaca a comemoração do Dia do Ouvidor, em 16 de março, quando profissionais, dos setores público e privado, tiveram a oportunidade de se reunir e discutir o papel da instituição ouvidoria e os mecanismos de comunicação, focando a democracia e a utilização do órgão para o exercício da cidadania.

Para efetivar esse direito do cidadão, a Ouvidoria manteve o programa Agenda Propositiva com os órgãos com maior número de reclamações, com ênfase, no primeiro trimestre, junto à Ouvidoria Central da Secretaria Municipal da Saúde e a Secretaria Municipal da Educação. No primeiro houve alteração na forma de registro, sendo que as reclamações passaram a ter como pré-requisito de atendimento da própria ouvidoria da pasta. Já em Educação, houve um alinhamento que priorizou a celeridade nos processos com a utilização do meio eletrônico. Com essas medidas, o munícipe pode ter uma resposta mais rápida para suas questões.

A Ouvidoria cumpre sua missão ao realizar a interlocução entre o munícipe e o órgão reclamado, com o objetivo de promover a participação do cidadão na gestão pública a partir das suas contribuições por meio das manifestações e o consequente aperfeiçoamento na prestação de serviços públicos municipais.

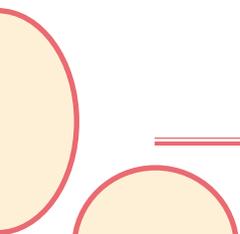
**Maria Inês Fornazaro**

Ouvidora Geral da Cidade de São Paulo

**Maria Lumena Balaben Sampaio**

Chefe de Gabinete da Ouvidoria

São Paulo, abril de 2010



# 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  
Caio Augusto Scodeler Frederico  
Francesly Sawaia Cerulli  
Francisca Morais Moreira  
Hugo de Lima Stefanini  
Márcia Belasque Machado  
Maria Cecília Carvalho Pallotta  
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

## **Assessoria de Imprensa**

Mami Yasunaga

## **Assessoria Administrativa Financeira**

Aparecida das Graças Duarte Amaral  
Maria Clara Jacomino  
Maria da Conceição A. P. Santos  
Maria Zuleica Ferreira Silva  
Ronaldo Cancian  
Rosangela Aparecida Vieira  
Walter Dias Guimarães

## **Contabilidade**

Mauricio Bevilacqua Santos Rosa  
Rose Mari Cristiano

## **Expediente**

Helena Giuliano Rey  
Jorge Miyazaki  
Keila Regina de Oliveira Neri  
Regina Lucia Pinheiro Teixeira  
Sonia Cristina Ferreira Santos

### **Atendimento 0800**

Andréia Ramos do Nascimento  
Andressa Venâncio  
Cláudia Possan Foschiera  
Claudia Regina Almeida Bonilha  
Fernanda Justi  
Francine Gualberto Pascon  
Gisele Monteiro  
Juliane Manes Alves  
Kelly Alves Prado  
Lílian Dantas Sampaio  
Luciana Muth Rego Braz  
Marcela Aparecida Moreira  
Marcelo Batista de Moraes  
Michel Moreira Porto  
Miriã Rodrigues Costa  
Natália Martins de Oliveira  
Raquel Cristina Guimarães Pinheiro  
Sandra Andréia de Oliveira Conti  
Sergio Henrique Romão  
Tarcila da Silva Xavier  
Vilma Maria de Paula Orácio  
Willian Ferreira Campos

### **Expediente do Gabinete**

Erika Lucia Timoteo Paulino  
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 Matheus de Souza  
Andrea da Silva Moraes  
Camila Cristina Pires dos Santos  
Carlos Leonardo Encinosa  
Erilson da Silva Neres  
Fernanda Kagan  
Guilherme Quilici de Medeiros  
Jailton Xavier Santos  
Letícia Zamperlini  
Luciana Barbosa Rodrigues de Sena  
Patrícia Pereira de Almeida Mano  
Rafael Fernandes D'Agostino  
Tahuana Aparecida dos Santos  
Tassia Dilliany Santos Teixeira  
Vanessa Santos Lentini Plantullo

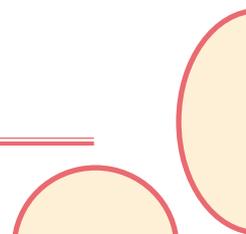
### **Projeto Gráfico**

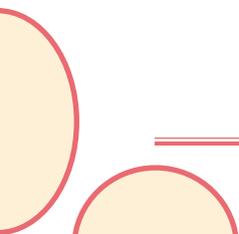
Thiago Calil D. M. Cardoso

### **Diagramação**

Leonardo Zanon Arruda

# Ouvidoria: Casa da Cidadania





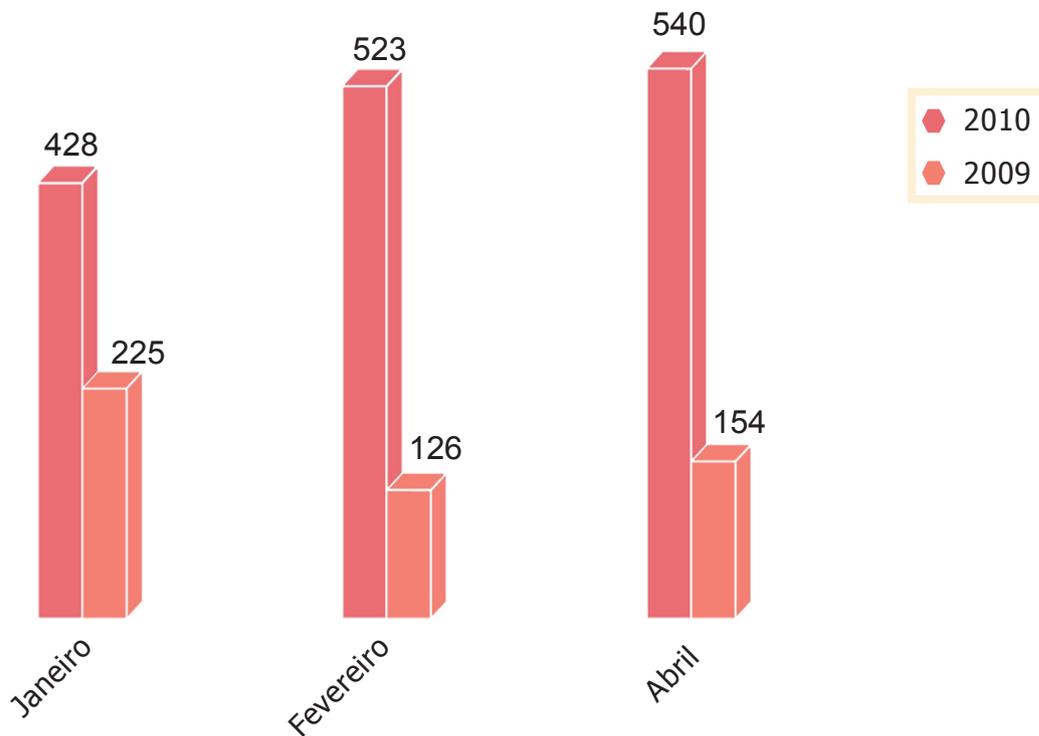
## Comunicação

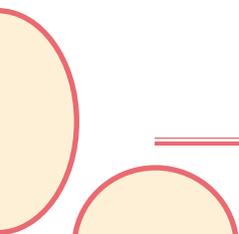
O site da Ouvidoria Geral da cidade de São Paulo teve 44.682 acessos no primeiro trimestre de 2010, sendo: 13.270 em janeiro; 14.653 em fevereiro e 16.759 em março. Ou seja, uma média diária de 428, em janeiro, de 523 em fevereiro e 540 em março. Em relação ao trimestre anterior houve um aumento de 191% na estatística de visitantes.

No terceiro trimestre de 2009, a exemplo dos sites de secretarias e subprefeituras, o da Ouvidoria migrou para outro sistema de hospedagem e permanece no Portal da Prefeitura de São Paulo.

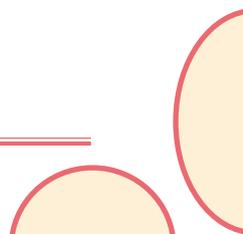
A maior procura no período foi por informações institucionais como o funcionamento da Ouvidoria e forma de contato, além das situações devidas para acionar o órgão. Informações sobre serviços como a seção "Suas Dúvidas" e "Escuta do Cidadão" foram as mais procuradas pelos paulistanos, como o "Bilhete Único Escolar" e "Subprefeituras".

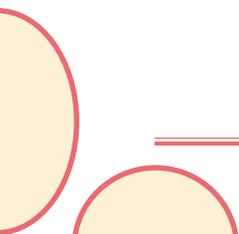
### Média por dia de acessos ao site da Ouvidoria





# Dados Estatísticos



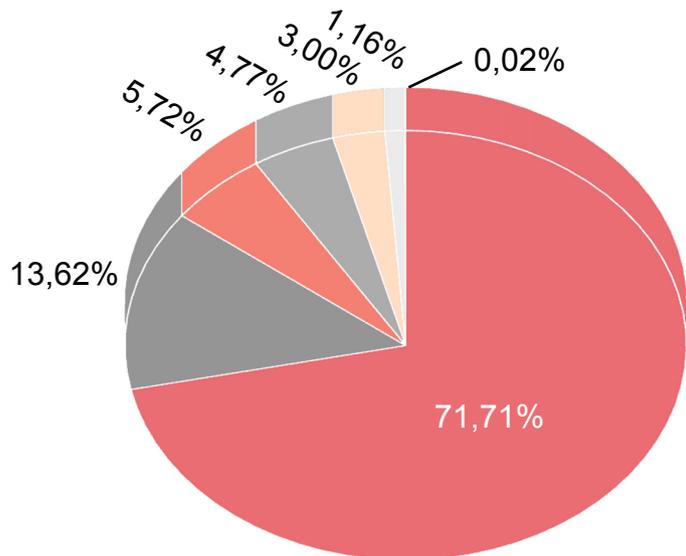


# Metodologia

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 janeiro a 31 de março de 2010.

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

# Mídia de entrada



Telefone:	<b>3.397</b>
Fax:	<b>645</b>
Pessoalmente:	<b>271</b>
Carta:	<b>226</b>
E-mail:	<b>142</b>
Ofício:	<b>55</b>
Jornal ou Revistas:	<b>1</b>
Total de Atendimentos:	<b>4.737</b>

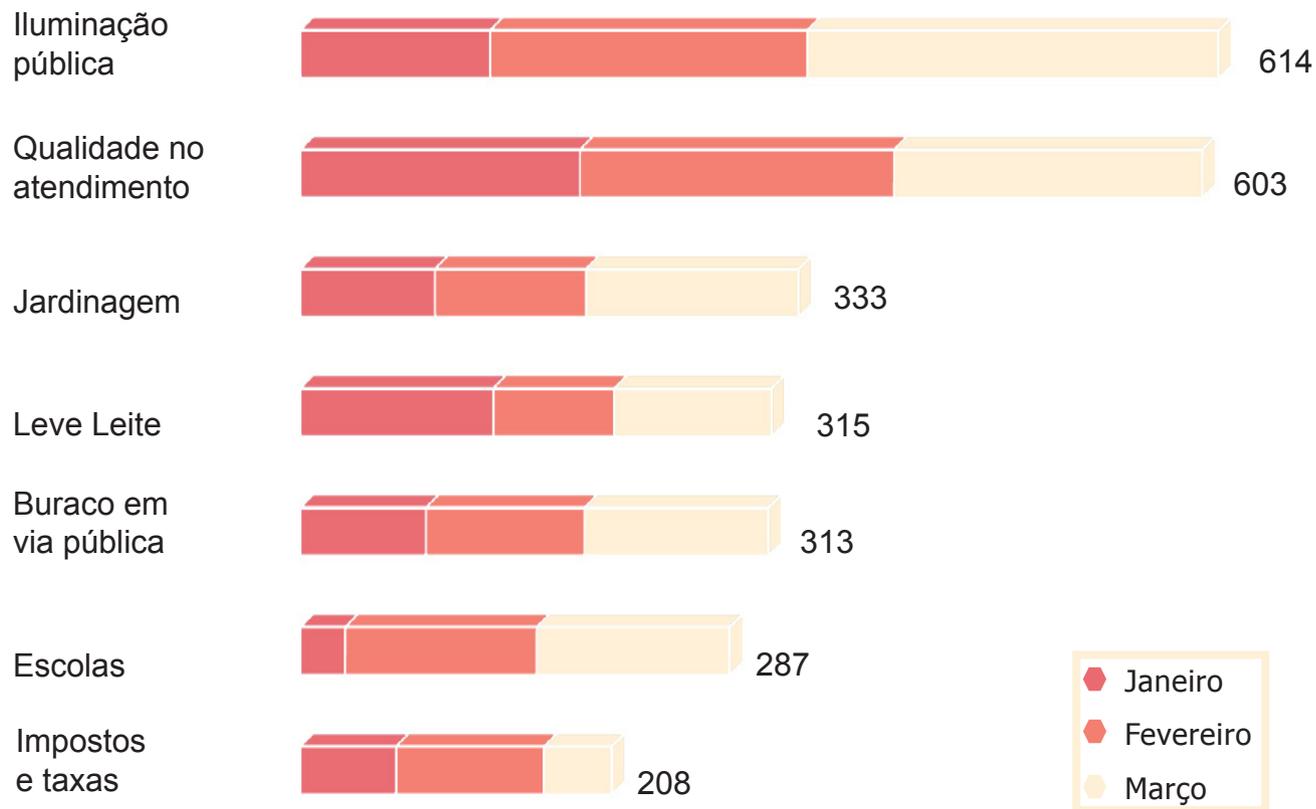
No primeiro trimestre de 2010, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo registrou 4.737 protocolos, sendo 71% (3.397) por telefone; 13% (645) por fax; 5% (271) pessoalmente; 4% (226) por carta; 3% (142) por e-mail; 1% (55) por ofício e 0,02% (1) por matéria de jornal ou revista.

Em relação ao primeiro trimestre de 2009, o meio mais utilizado foi o telefone (Central 0800-17-5717) com 76%, seguida por fax e pessoalmente.

O comparativo entre o primeiro trimestre de 2010 e o de 2009 apresenta um aumento de 8,62%. No ano passado, a Ouvidoria registrou 4.361 protocolos.

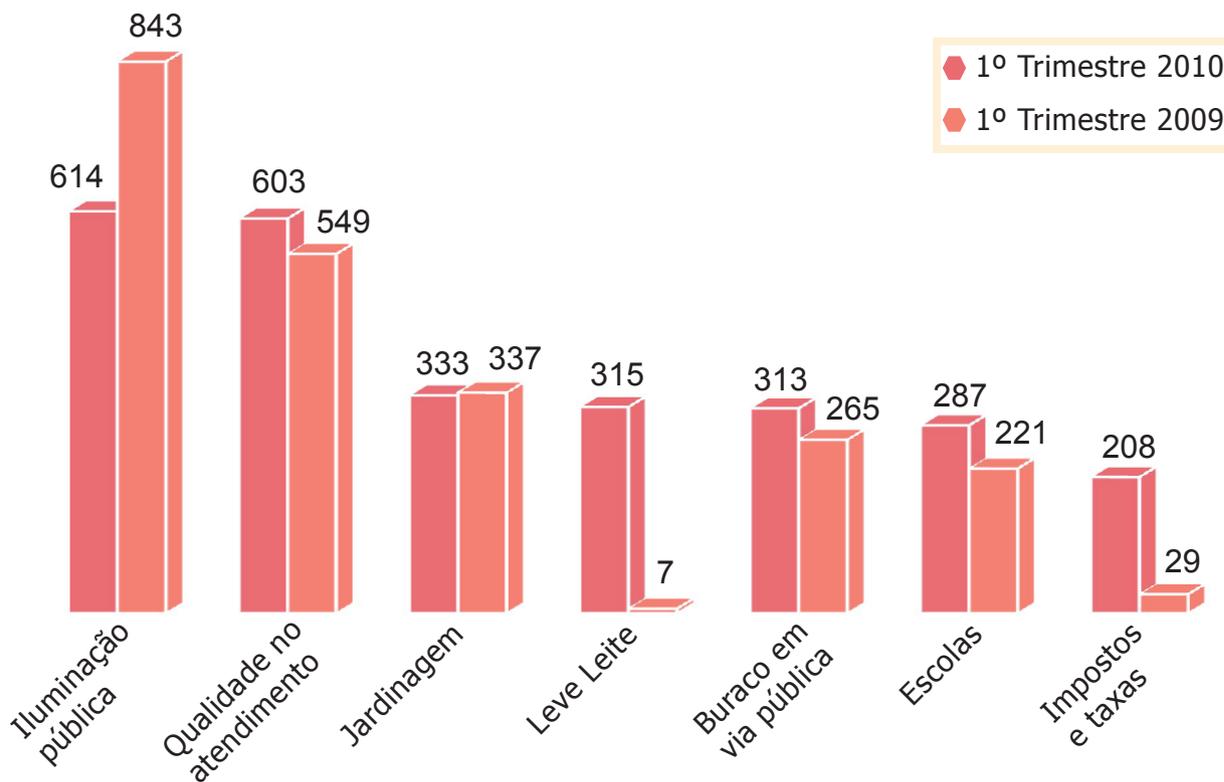
O aumento do número de registros na Ouvidoria é decorrente da mudança na organização do atendimento por telefone (Central 0800), iniciada em novembro de 2009. Com a ampliação e o término do treinamento dos atendentes, era esperado um acréscimo na estatística.

# Ranking de atendimento



## Comparativo por trimestre

	1º Trimestre 2010		1º Trimestre 2009	
	N/A	%	N/A	%
Iluminação pública	614	12,96	843	19,33
Qualidade no atendimento	603	12,73	549	12,59
Jardinagem	333	7,03	337	7,73
Leve Leite	315	6,65	7	0,16
Buraco em via Pública	313	6,61	265	6,08
Escolas	287	6,06	221	5,07
Impostos e taxas	208	4,39	29	0,66



## Principais demandas

A **Iluminação pública** registra o maior número de reclamações com 614 protocolos. Em relação ao mesmo período do ano passado houve uma queda de 229 registros, ou seja, de -27%. No trimestre, a natureza apresentou um aumento crescente: 127 em janeiro; 212 em fevereiro e 275 em março. No mesmo período do ano passado, as estatísticas tiveram esse aumento também: janeiro (218); fevereiro (248) e março (377).

**Qualidade no atendimento** está em segundo lugar com 603 protocolos. Em relação ao mesmo período do ano passado, houve um aumento de 54 registros, ou seja, de 9,8%. No primeiro trimestre, a natureza oscilou com: 187 em janeiro; 210 em fevereiro e 206 em março. Ano passado, os números eram: janeiro (163); fevereiro (207) e março (189).

O total de 603 manifestações abrange as secretarias (512) e as subprefeituras (91). A secretaria que reúne o maior número de reclamações em Qualidade no atendimento é a Secretaria Executiva de Comunicação com 103 protocolos, cuja maioria se refere a Central 156. Em segundo, está a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras com 91. A Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente tem 72 reclamações em consequência do programa de inspeção veicular. A Secretaria Municipal da Saúde possui 64 registros, seguida pela Secretaria Municipal de Finanças, com 55.

### Qualidade no atendimento

Sec. Executiva de Comunicação	103
Sec. Mun. de Coord. das Subprefeituras	91
Sec. Mun. do Verde e Meio Ambiente	71
Sec. Municipal da Saúde	64
Sec. Municipal de Finanças	55

**Jardinagem** ocupa a terceira colocação com 333 protocolos. A natureza se mostrou estável com uma redução de 4 protocolos. No mês a mês, as demandas de Jardinagem foram aumentando gradativamente: janeiro (90), fevereiro (101) e março (142). Em relação a 2009, as estatísticas se comportaram da mesma forma: janeiro (100), fevereiro (111) e março (126).

O programa **Leve Leite** é a natureza que ocupa a quarta colocação com 315 protocolos. O número de reclamações aumentou após a Secretaria Municipal da Educação, responsável pelo programa, alterar a logística de entrega do leite aos estudantes, no segundo semestre de 2009. No mesmo período do ano passado havia 7 reclamações. A estatística mês a mês se apresentou: janeiro (105), fevereiro (81) e março (129).

**Buraco em via pública** é a quinta natureza mais reclamada na Ouvidoria com 313 protocolos. No mesmo período do ano passado tinha 265, um aumento de 18%. No mês a mês, a estatística apresentou um aumento gradativo: janeiro (84), fevereiro (106) e março (123). Em 2009, os números mês a mês tiveram um oscilação: janeiro (87), fevereiro (80) e março (98).

A natureza **Escolas** é a sexta mais reclamada na Ouvidoria com 287. São 31% a mais que o mesmo período do ano passado, quando foram registradas 221 manifestações. Houve um aumento gradativo mês a mês, sendo: janeiro (30), fevereiro (128) e março (129). No primeiro trimestre de 2009, as estatísticas foram: janeiro (37), fevereiro (69) e março (115).

**Impostos e taxas** ocupa a sétima colocação no ranking da Ouvidoria com 208 reclamações. No mesmo período do ano passado havia 29. As estatísticas apresentaram uma oscilação na análise mês a mês, sendo: janeiro (64), fevereiro (99) e março (45). As reclamações dessa natureza envolvem diversas secretarias e a pasta que reúne o maior número é a Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente com 163 registros, em função do programa Inspeção Veicular. O segundo órgão é a Secretaria Municipal de Finanças, com 42 demandas. A natureza para essa pasta é sazonal, uma vez que a cobrança do IPTU é realizada no início de cada ano.

# Atendimentos por Órgão

Órgão	Total
Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	33
São Paulo Turismo	2
Secretaria do Governo Municipal	4
Secretaria Executiva de Comunicação	108
Secretaria Municipal da Cultura	12
Secretaria Municipal da Pessoa com Def. e Mobilidade Reduzida	3
Secretaria Municipal da Saúde	419
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	75
Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	216
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho	3
Secretaria Municipal de Educação	757
Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	8
Secretaria Municipal de Finanças	108
Instituto de Previdência Municipal	2
Secretaria Municipal de Habitação	10
Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo	9

Secretaria Municipal de Infra Estrutura Urbana e Obras	2
Empresa Municipal de Urbanização	1
Secretaria Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização	30
Companhia de Processamento de Dados do Mun. de São Paulo	4
Secretaria Municipal de Participação e Parceria	30
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	8
Secretaria Municipal de Serviços	651
Serviço Funerário do Município de São Paulo	3
Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	291
Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos	5
Secretaria Municipal dos Transportes	27
Companhia de Engenharia de Tráfego	102
São Paulo Transportes S/A	184
Outros Órgãos*	19
<b>Total</b>	<b>3.126</b>

\* Não pertinentes à esfera municipal

# Naturezas de atendimento\*

## Órgãos

### Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Qualidade no atendimento	21
Elogio	5
Assuntos diversos	4

### São Paulo Turismo

Outras denúncias	1
Qualidade no atendimento	1

### Sec. do Governo Municipal

Qualidade no atendimento	3
Elogio	1

### Sec. Exec. de Comunicação

Qualidade no atendimento	103
Sugestão	2
Assuntos diversos	1

### Sec. Municipal da Cultura

Qualidade no atendimento	7
Assuntos diversos	4
Elogio	1

### Sec. Mun. da Pessoa com Def. e Mob. Reduzida

Assuntos diversos	2
Acesso p/ deficientes físicos	1

### Sec. Municipal da Saúde

Animais	149
Saúde	102
Qualidade no atendimento	64

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

Programa social	40
Qualidade no atendimento	27
Infração disciplinar	3

\*Relação das três primeiras naturezas

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

Perturbação do silêncio	182
Pavimentação	9
Assuntos diversos	7

**Sec. Mun. de Assistência e Des. Eco. do Trabalho**

Qualidade no atendimento	3
--------------------------	---

**Sec. Municipal da Educação**

Leve Leite	315
Escolas	287
Creches	73

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

Clubes/ CDMs	6
Infração disciplinar	1
Assuntos diversos	1

**Secretaria de Finanças**

Qualidade no atendimento	56
Impostos e taxas	41
Sugestões	6

**Inst. de Prev. do Município**

Qualidade no atendimento	2
--------------------------	---

**Sec. Municipal de Habitação**

Assuntos diversos	8
Qualidade no atendimento	4
Comércio irregular	1

**Comp. Metropolitana de Hab. de São Paulo**

Moradia popular	4
Qualidade no atendimento	4
Sugestão	1

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

Qualidade no atendimento	2
Córregos	1
Pavimentação	1

### **Emp. Mun. de Urbanização**

Assuntos diversos	2
Passeio público	1

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

Qualidade no atendimento	22
Sugestão	4
Assuntos diversos	3

### **Comp. de Proc. de Dados do Município de São Paulo**

Qualidade no atendimento	4
--------------------------	---

### **Sec. Mun. de Part. e Parceria**

Qualidade no atendimento	21
Assuntos diversos	5
Sugestão	2

### **Sec. Mun. de Segurança Urbana**

Assuntos diversos	2
Camelôs e ambulantes	1
Guarda Civil Metropolitana	1

### **Sec. Municipal de Serviços**

Iluminação pública	614
Limpeza pública/lixo	19
Qualidade no atendimento	8

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

Infração disciplinar	1
Outras denúncias de irregularidade grave	1
Sugestão	1

### Secretaria Mun. do Verde e Meio Ambiente

Impostos e taxas	164
Qualidade no atendimento	71
Poluição	34

### Sec. Mun. dos Negócios Jurídicos

Impostos e taxas	2
Qualidade no atendimento	2
Sugestão	1

### Sec. Mun. dos Transportes

Multas	8
Qualidade no atendimento	6
Sugestão	5

### Comp. de Eng. de Tráfego

Trânsito	82
Qualidade no atendimento	5
Sugestão	4

### São Paulo Transportes S/A

Transporte público	118
Qualidade no atendimento	43
Sugestão	14

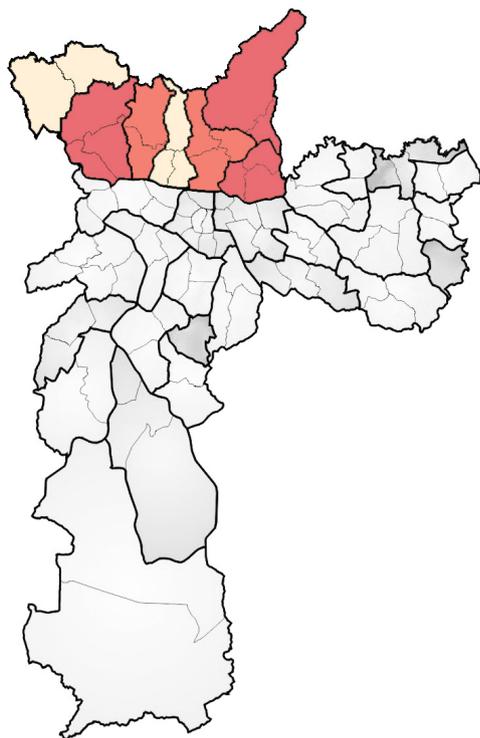
# Atendimentos por Subprefeituras

Subprefeitura	Atendimentos
Aricanduva/Vila Formosa	21
Butantã	87
Campo Limpo	50
Capela do Socorro	33
Casa Verde/Cachoeirinha	51
Cidade Ademar	51
Cidade Tiradentes	5
Ermelino Matarazzo	14
Freguesia do Ó/ Brasilândia	69
Guaianases	30
Ipiranga	88
Itaim Paulista	41
Itaquera	95
Jabaquara	26
Jaçanã/Tremembé	59
Lapa	104

Subprefeitura	Atendimentos
M´Boi Mirim	61
Moóca	67
Parelheiros	11
Penha	74
Perus	10
Pinheiros	66
Pirituba/Jaraguá	59
Santana/Tucuruvi	81
Santo Amaro	65
São Mateus	25
São Miguel Paulista	37
Sé	82
Vila Maria/Vila Guilherme	37
Vila Mariana	67
Vila Prudente/Sapopemba	45
<b>Total</b>	<b>1.611</b>

# Naturezas de Atendimento\*

## Subprefeitura - Zona Norte



### Jaçanã/ Tremembé

Buraco em via pública	20
Jardinagem	8
Limpeza pública/lixo	4

### Perus

Limpeza em terreno particular	2
Qualidade no atendimento	2
Bueiros/galerias água pluvial	1

### Pirituba/ Jaraguá

Buraco em via pública	26
Limpeza pública/lixo	6
Jardinagem	5

### Casa Verde/ Cachoeirinha

Buraco em via pública	20
Jardinagem	12
Limpeza pública/lixo	5

### Santana/ Tucuruvi

Buraco em via pública	33
Jardinagem	12
Passeio público	5

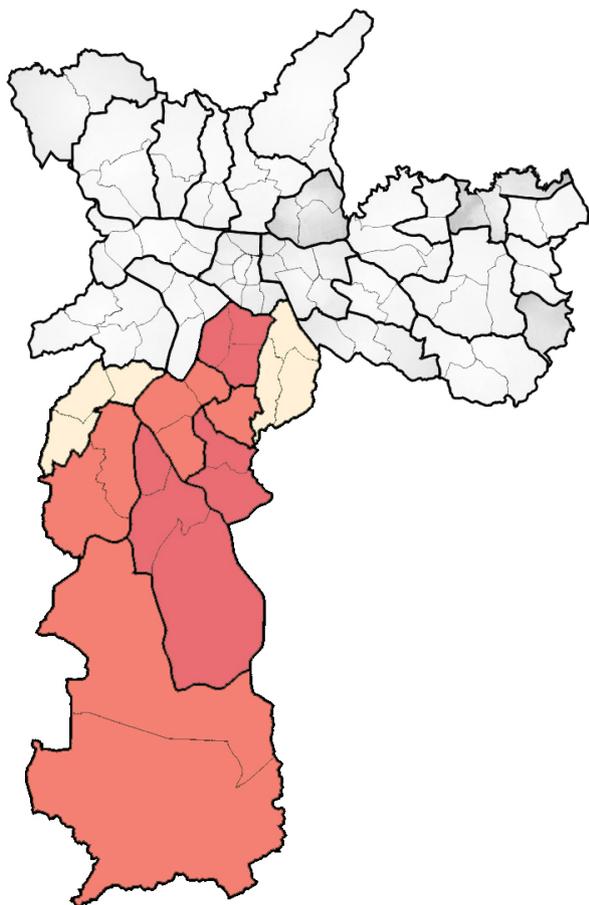
### Freguesia do Ó/ Brasilândia

Buraco em via pública	21
Comércio irregular	14
Jardinagem	7

### Vila Maria/ Vila Guilherme

Comércio irregular	11
Passeio público	5
Construção irregular	3

# Subprefeituras - Zona Sul



## Campo Limpo

Limpeza pública/lixo	11
Jardinagem	10
Buraco em via pública	6

## Capela do Socorro

Limpeza pública/lixo	10
Jardinagem	5
Comércio irregular	3

## Cidade Ademar

Jardinagem	16
Buraco em via pública	7
Comércio irregular	4

**Ipiranga**

Buraco em via pública	20
Jardinagem	18
Limpeza pública/lixo	15

**Jabaquara**

Buraco em via pública	4
Comércio irregular	4
Limpeza pública/lixo	4

**M'Boi Mirim**

Buraco em via pública	22
Limpeza pública/lixo	7
Bueiros/galerias água pluvial	6

**Parelheiros**

Buraco em via pública	4
Pavimentação	4
Construção irregular	1

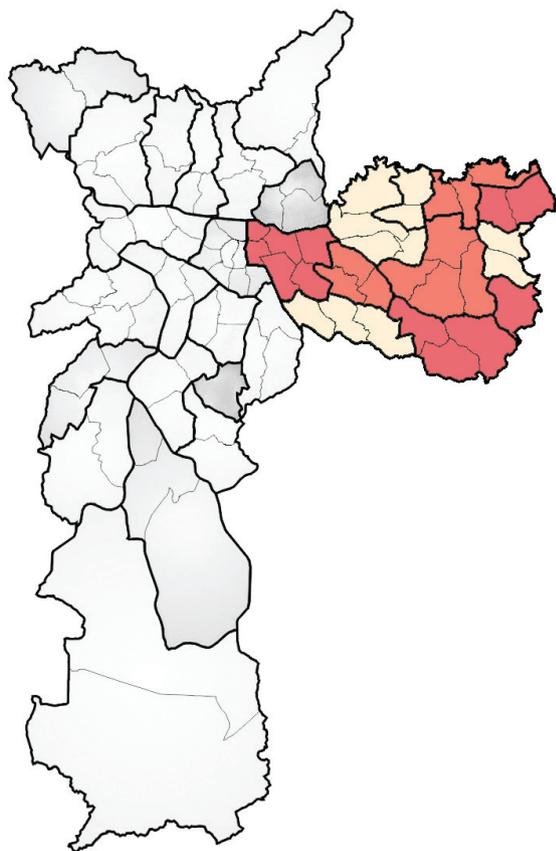
**Santo Amaro**

Jardinagem	13
Limpeza pública/lixo	13
Comércio irregular	9

**Vila Mariana**

Jardinagem	19
Construção irregular	10
Passeio público	6

# Subprefeituras - Zona Leste



## Aricanduva/ Vila Formosa

Jardinagem	4
Buraco em via pública	2
Comércio irregular	2

## Cidade Tiradentes

Jardinagem	2
Passeio público	2
Comércio irregular	1

## Ermelino Matarazzo

Jardinagem	5
Buraco em via pública	2
Qualidade no atendimento	2

**Guaianases**

Jardinagem	9
Córregos	3
Qualidade no atendimento	3

**Itaim Paulista**

Jardinagem	15
Buraco em via pública	8
Limpeza pública/lixo	6

**Itaquera**

Buraco em via pública	26
Limpeza pública/lixo	11
Jardinagem	9

**Moóca**

Buraco em via pública	15
Comércio irregular	11
Jardinagem	11

**Penha**

Jardinagem	28
Buraco em via pública	11
Limpeza pública/lixo	6

**São Mateus**

Jardinagem	5
Comércio irregular	4
Limpeza pública/lixo	3

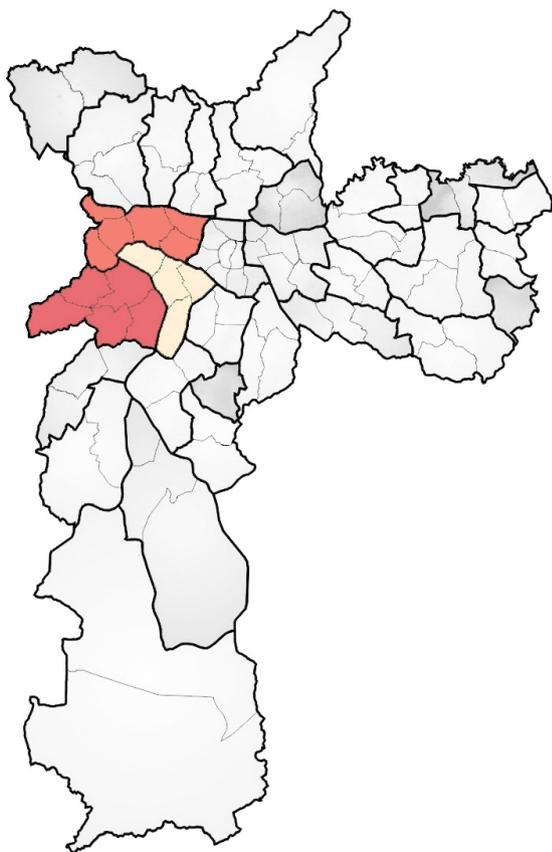
**São Miguel Paulista**

Limpeza pública/lixo	9
Jardinagem	6
Comércio irregular	3

**Vila Prudente/ Sapopemba**

Jardinagem	8
Limpeza pública/lixo	6
Buraco em via pública	5

# Subprefeituras - Oeste



## Butantã

Jardinagem	26
Buraco em via pública	21
Limpeza pública/lixo	7

## Lapa

Jardinagem	38
Limpeza pública/lixo	14
Buraco em via pública	13

## Pinheiros

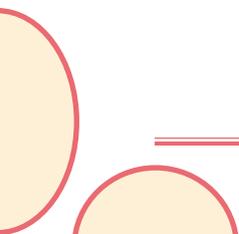
Jardinagem	17
Buraco em via pública	11
Comércio irregular	6

# Subprefeitura - Centro



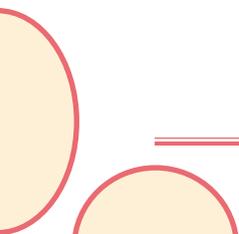
## Sé

Comércio irregular	14
Jardinagem	13
Limpeza pública/lixo	9



# Aperfeiçoamento Técnico e Gestão





## Evento Dia do Ouvidor

A Ouvidoria realizou evento em parceria com a ABO (Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman) Nacional e Seção São Paulo, no dia 16 de março em comemoração ao Dia do Ouvidor. Com o tema "Ouvidoria e Comunicação", o encontro realizado no Auditório do 8º andar do Edifício Olido reuniu dezenas de profissionais atuantes na área de atendimento.

Edson Vismona, um dos fundadores da ABO e atual presidente do Instituto Brasil Legal, abriu o evento com um apanhado histórico da instituição ouvidoria e sua importância no processo democrático. Maria Inês Fornazaro, ouvidora geral da prefeitura de São Paulo, destacou a estratégia de comunicação para divulgar as estatísticas dos relatórios do órgão. Os dados refletem os anseios dos paulistanos, que apresentados por meio da mídia tem por consequência incentivar o uso da ouvidoria por parte dos municípios e com isso consolidar o exercício da cidadania. Cláudio Puglisi, presidente da ABO Seção São Paulo, fez uma explanação de campanha institucional "Ponha a ouvidoria em sua vida", uma vez que o serviço ainda é pouco disseminado.



Edson Vismona (esquerda) e Cláudio Puglisi (acima) ressaltam importância de atuação das ouvidorias



Profissionais da comunicação participam do segundo painel

No painel com profissionais da área de comunicação, houve a participação de três jornalistas: Frank Rogério Martins, Vera Ramos e Ângela Crespo. A mediação foi feita pela Chefe de Gabinete da Ouvidoria, Maria Lumena Sampaio. Os comunicadores explanaram suas experiências na comunicação corporativa e em redações, destacando sempre a relação entre empresa-consumidor ou o leitor-empresa com intermediação do jornal.

## Ouvidoria como referência

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo tem pouco tempo de atuação – menos de uma década – e tem um potencial de atendimento de 11 milhões de habitantes a faz com que seja uma referência para as demais instituições de outras cidades. Assim, o órgão recebeu, em 4 de março, a visita de João Abranches Sobrinho, gerente de atendimento ao cidadão da Ouvidoria Geral de Palmas, de Tocantins.

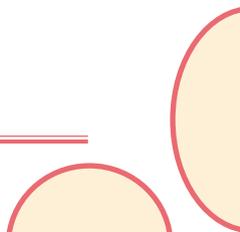
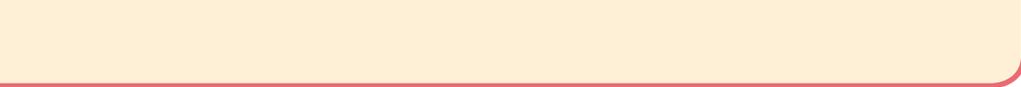
## Agenda propositiva

No primeiro trimestre, houve continuidade dos trabalhos do programa agenda propositiva junto à Ouvidoria Geral da Secretaria Municipal da Saúde. A Ouvidoria Geral da Cidade alterou a forma de registro das demandas relativas à pasta. Assim, as reclamações da área de saúde tiveram o estabelecimento de pré-requisito de atendimento pela própria Ouvidoria Central da Saúde.

Com a Secretaria Municipal da Educação, a Ouvidoria alinhou a agenda propositiva priorizando a celeridade nos protocolos referentes ao programa Leve Leite e à falta de vagas. O meio eletrônico passou a ser utilizado como forma de agilizar as providências e as respostas aos munícipes.

## Qualidade no atendimento

Visando a melhoria da qualidade no atendimento ao cidadão, a prefeitura de São Paulo por meio da Secretaria Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização publicou a Portaria nº 169/SMG G/2009 que criou o GAE – Grupo de Ação Executiva – com representante da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo. O GAE foi instituído para coordenar a reestruturação dos procedimentos municipais relativos ao atendimento presencial e eletrônicos dos munícipes.



**Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo**

Avenida São João, 473 - 16º andar

Centro - São Paulo - SP

CEP: 01035-000

Telefone: 0800-17-5717

<http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria>

Informações à imprensa: 3334.7122