

## Relatório Mensal-DEZEMBRO 2016

## Balanço Anual 2016



*DEZEMBRO 2016*

---

***Mesa Diretora***

***Antonio Donato***

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

***Milton Leite***

1º Vice Presidente

***Edir Sales***

2º Vice Presidente

***Adolfo Quintas***

1º Secretário

***Adilson Amadeu***

2º Secretário

***George Hato***

1º Suplente

***Eduardo Tuma***

2º Suplente

***Dalton Silvano***

Corregedor Geral

*DEZEMBRO 2016*

---

**OUVIDORIA**

**João Cláudio Silva de Quintal**

Ouvidor do Parlamento

**Wilson Roberto Thomazini**

Ouvidor Adjunto do Parlamento

**Equipe Técnica**

Daiane Fernandes do Vale

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Ronaldo Prado Farias

Wilson Roberto Santos

**Estagiários**

Alan Gabriel Teixeira (Gestão de Políticas Públicas)

Caroline Alves Trindade (Serviço Social)

Cintia Kelly Sena da Silva (Psicologia)

Fernanda da Silva Santos (Jornalismo)

Jéssica Pereira dos Santos (Direito) Jéssica

Barbagallo Câmara (Serviço Social) Juliana

Aparecida Bispo Inácio (Psicologia) Luís

Phelipe Silva Lopes (Direito)

Lucas Brito dos Santos (Direito)

Mayara de Oliveira Brito (Jornalismo)

Maiara Santos de Oliveira (Serviço Social)

Rodolfo Coimbra Luciano (Direito)

Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP

CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000

<http://www.camara.sp.gov.br>

## Sumário

|   |    |
|---|----|
| 1. Apresentação.....  | 5  |
| 2. Apresentação de dados.....   | 6  |
| 2.1. Caracterização do Atendimento ao Cidadão (Presencial).....                 | 6  |
| 2.2. Caracterização geral.....  | 7  |
| 3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria.....                               | 11 |
| 3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura.....                                     | 12 |
| 3.2. Manifestações referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs).....               | 12 |
| 3.3. Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs).....                         | 13 |
| 3.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores..... | 13 |
| 3.5 Boletim mensal às Comissões Temáticas da CMSP.....                          | 16 |
| 4. Situação das Demandas.....   | 17 |
| 4.1 Relação de protocolos pendentes.....  | 18 |
| 5. Balanço Anual.....   | 19 |
| 5.1 Apresentação dos dados de 2016.....   | 19 |
| 5.2 Ouvidoria intersetorial.....  | 25 |
| 5.3 Comparativo anual 2011 -2015.....   | 27 |
| 6. Atendimento da Ouvidoria.....  | 31 |
| 6.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão.....                                      | 31 |
| 6.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria.....                                    | 32 |
| 7. Canais de Comunicação da Ouvidoria.....                                      | 33 |
| 7.1. Presencial.....  | 33 |
| 7.2. Eletrônico.....  | 33 |
| 7.3. Telefônico.....  | 33 |
| 7.4. Correspondência.....   | 33 |
| 7.5 Whatsapp.....   | 33 |
| 8. Atendimento e Equipe Ouvidoria.....  | 34 |
| 8.1 SAC.....  | 34 |
| 8.2 Informações Gerais.....   | 34 |
| 8.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento.....                                  | 34 |

## 1. *Apresentação*

---

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, instituída pela Lei 15.507/11, possui em sua incumbente missão ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e seus vereadores recepcionando, por meio de seus canais, manifestações dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos, promova a Cidadania e a Democracia Participativa.

A Ouvidoria é, assim, o canal para o envio de denúncias, críticas, elogios e sugestões ao Parlamento assim como busca atender as solicitações de informações dos cidadãos. Este relatório busca informar o trabalho realizado por esta Ouvidoria assim como fomentar a transparência pública.

## 2. *Apresentação de dados*

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal **661 manifestações** no período de 1 a 21 de DEZEMBRO de 2016, das quais 82% ocorreram junto ao nosso atendimento *Presencial*, que viabiliza o contato direto entre o munícipe e os agentes de atendimento.

### 2.1. Caracterização do Atendimento ao Cidadão (Presencial)

Nos atendimentos presenciais é comum a procura, por parte dos cidadãos, de esclarecimentos e informações que os auxiliem na solução de problemas judiciais, tratamento odontológico, ajuda para tratamentos de saúde, auxílio para compra de passagens, doação de utensílios, vagas de empregos e procura por vagas em albergues.

Quadro 1 - Destaques da Ouvidoria Presencial

| <b>Ouvidoria Presencial</b> |  |                           |                                     |   |
|-----------------------------|--|---------------------------|-------------------------------------|---|
| <b>Impressões Gerais</b>    | <b>Distribuição de exemplares/outros</b> | <b>Pesquisas em Sites</b> | <b>Informações Gerais</b>           | <b>Assistência Social</b>                   |
| Lista de Vereadores         | Estatuto do Idoso                        | Verificação de cadastro   | Gabinetes de Vereadores             | Procura por auxílio financeiro/Cesta Básica |
| Agenda de eventos da CMSP   | Informativos Display                     | Inscrições/Informações    | Setores da Casa                     | Relato pessoal                              |
| Pauta das Comissões         | Preservativos                            | Localização de Ruas       | Lideranças partidárias              | Assistência Jurídica gratuita               |
| -                           | -  | Programas Sociais         | Localização de funcionários da CMSP | Vaga em albergue                            |
| -                           | -  | Endereço da Junta Militar | -                                   | Passagem de ônibus                          |
| -                           | -  | Acesso a email            | -                                   | -   |

## 2.1. Caracterização geral

Tabela 1 - Canal de atendimento DEZEMBRO

| Tipo de Atendimento | Quant.     |
|---------------------|------------|
| Pessoal             | 542        |
| Telefônico          | 24         |
| E-mail              | 9          |
| Carta               | 0          |
| Formulário          | 82         |
| Portal              |            |
| Whatsapp            | 4          |
| <b>Total</b>        | <b>661</b> |

Gráfico 1 - Canal de atendimento DEZEMBRO

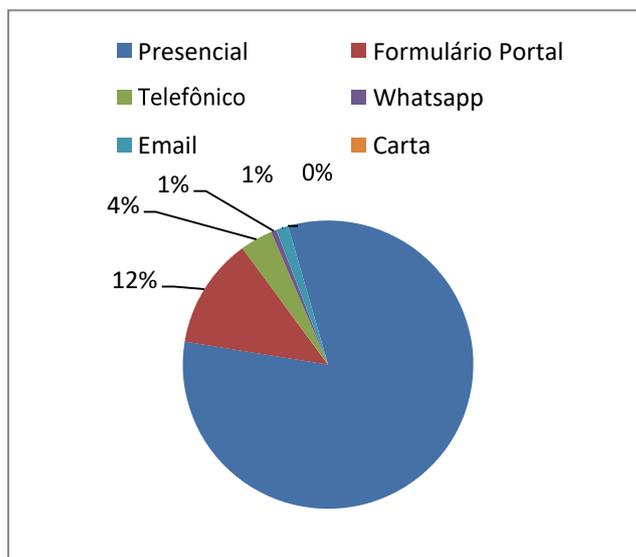


Gráfico 2 – Canal de atendimento por gênero DEZEMBRO

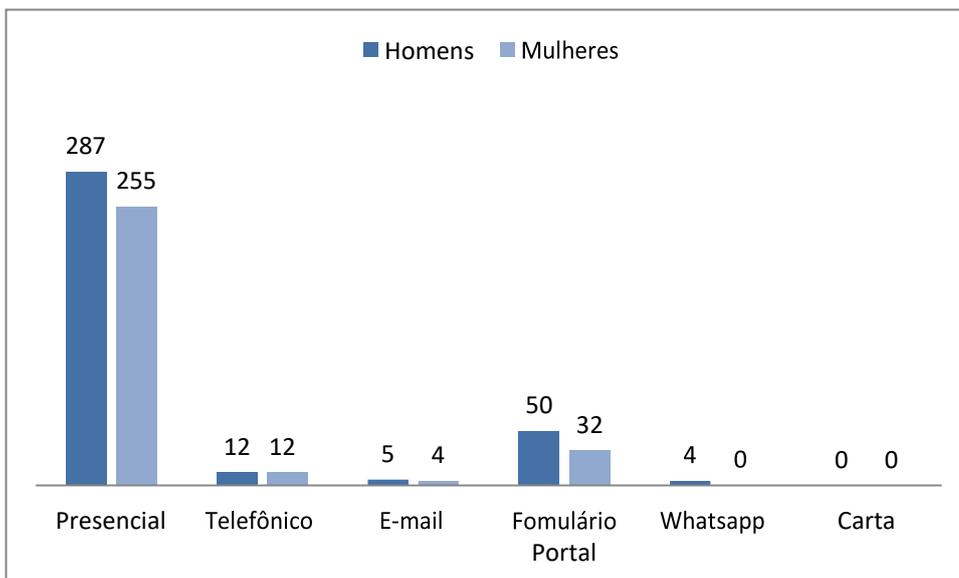


Gráfico 3 – Distribuição das manifestações da PMSP pela localidade DEZEMBRO

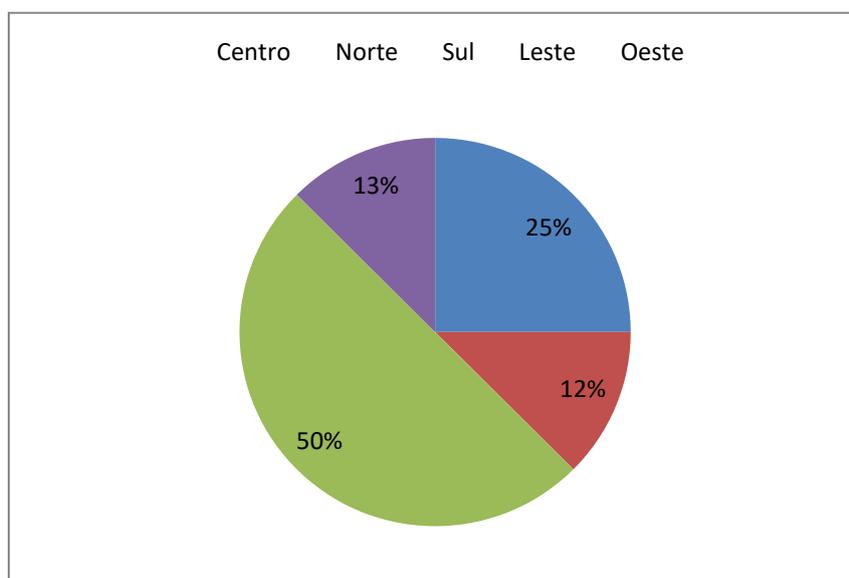


Tabela 2 - Tipo de Manifestação DEZEMBRO

| Tipo de manifestação  | Qtd        |
|---|------------|
| Solicitação de informação   | 156        |
| Solicitação de providência (inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa) | 331        |
| Denúncia  | 1          |
| Elogio  | 13         |
| Crítica   | 59         |
| Reclamação  | 22         |
| Sugestão  | 5          |
| Relato pessoal  | 36         |
| Manifestação livre  | 38         |
| <b>Total</b>  | <b>661</b> |

Gráfico 4 - Tipo de manifestação DEZEMBRO

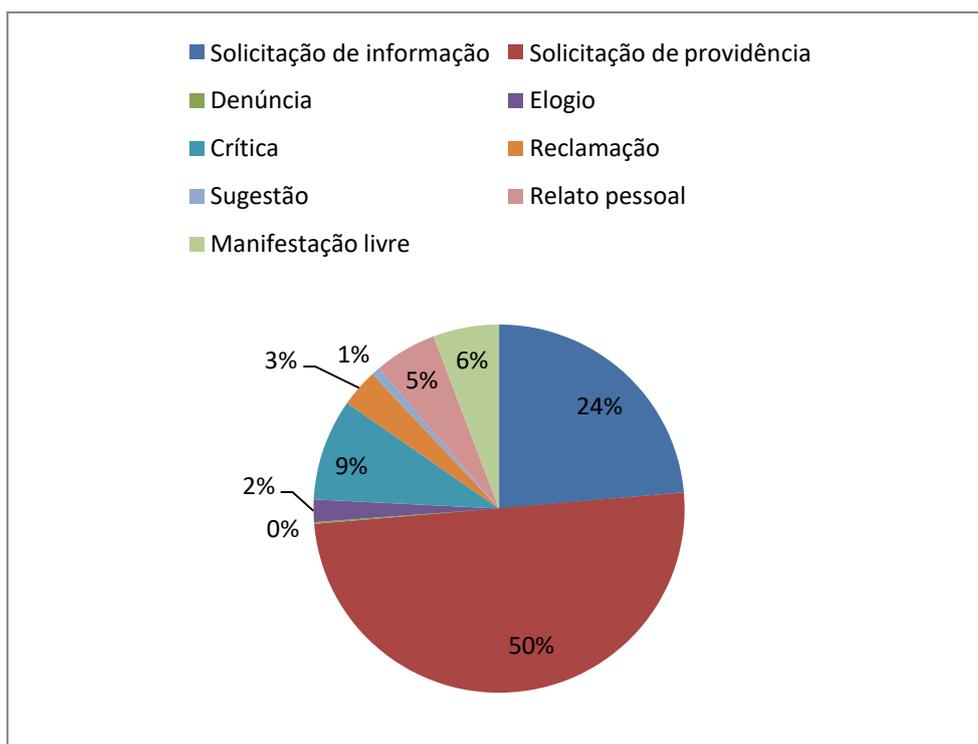
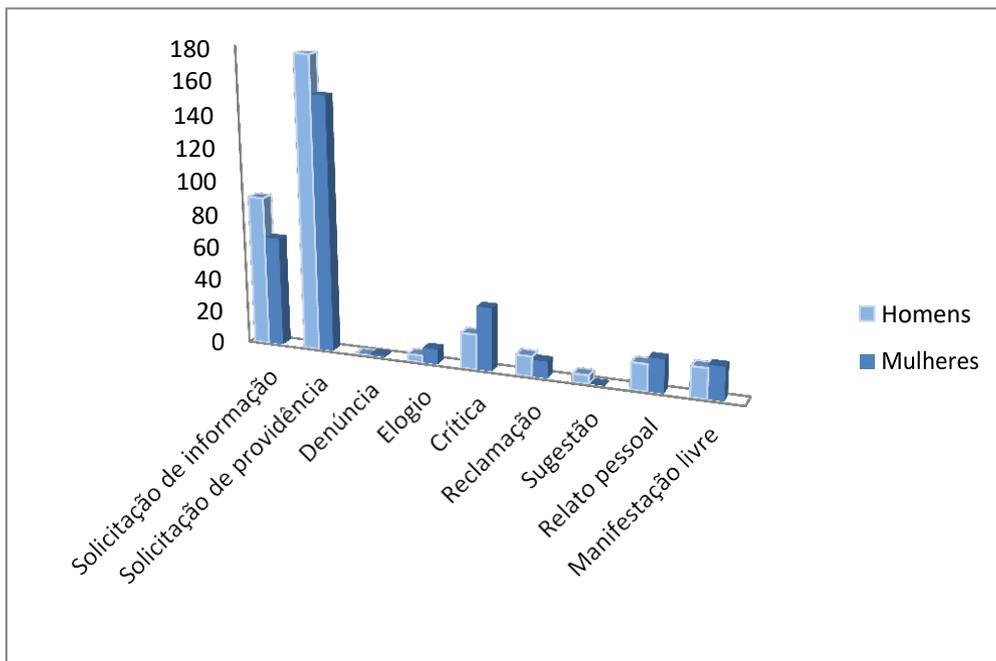


Gráfico 5 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero DEZEMBRO



### 3. *Manifestações do Atendimento da Ouvidoria*

---

Das 661 manifestações registradas no mês de dezembro de 2016, 175 foram relativas a demandas externas e 486 a demandas internas, com destaque para:

#### **3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura**

- Munícipe solicita recapeamento da Rua Guaiana na Região do Ipiranga.
- Munícipe solicita recapeamento da Avenida Padre Arlindo Vieira na Região do Ipiranga.
- Munícipe reclama de atendimento do AMA Especialidades do Bairro do Capão Redondo.
- Munícipe reclama do Abrigo II Casa de Simeão localizado no Bairro do Brás. Segundo ele o local possui quatro andares e um dos elevadores está com defeito há quase três meses, sem previsão de conserto. Relata também que tem dificuldades para subir até o 4º andar pelas escadas, assim como os outros conviventes do local.
- Munícipe reclama dos critérios para doação de roupas do Abrigo Centro Salesiano Dom Bosco.
- Munícipe reclama que está com rachaduras nas paredes da sua casa causadas por uma obra realizada por seu vizinho. Relata que foi feito o pedido de fiscalização junto a Subprefeitura do Ipiranga, alega que não houve fiscalização e a obra continua avançando normalmente, sem que o pedido de alvará para a construção tenha sido analisado e aprovado pela PMSP.
- Munícipe reclama do atendimento do Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas (CAPSAD) localizado no Bairro da Mooca.
- Munícipe reclama do barulho gerado pelos bares localizados na esquina da Rua Dr. Gabriel Piza com a rua Dr. Zuquim, no Bairro de Santana.

### **3.2. Manifestações referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs)**

- Munícipe solicita informações sobre a votação do PL. 220/2014, que dispõe sobre a exploração de publicidade em bancas de jornal e revistas na Cidade de São Paulo e dá outras providências.
- Munícipe solicita informação sobre a possibilidade de Emenda e Substitutivo para o Projeto da Lei do Orçamento de 2017. Munícipe solicita informação sobre o Projeto de Lei que dispõe sobre a criação, no Quadro do Magistério Municipal, do Quadro dos Profissionais de Educação.
- Munícipe solicita informação do PL. nº 574/2016.
- Munícipe solicita informação sobre a atual Legislação da Lei do Silêncio.
- Munícipe solicita a descrição da Lei que justifica o nome de logradouros públicos.
- Foram registradas 52 manifestações criticando o projeto que aumenta o salário dos vereadores.

### **3.3. Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)**

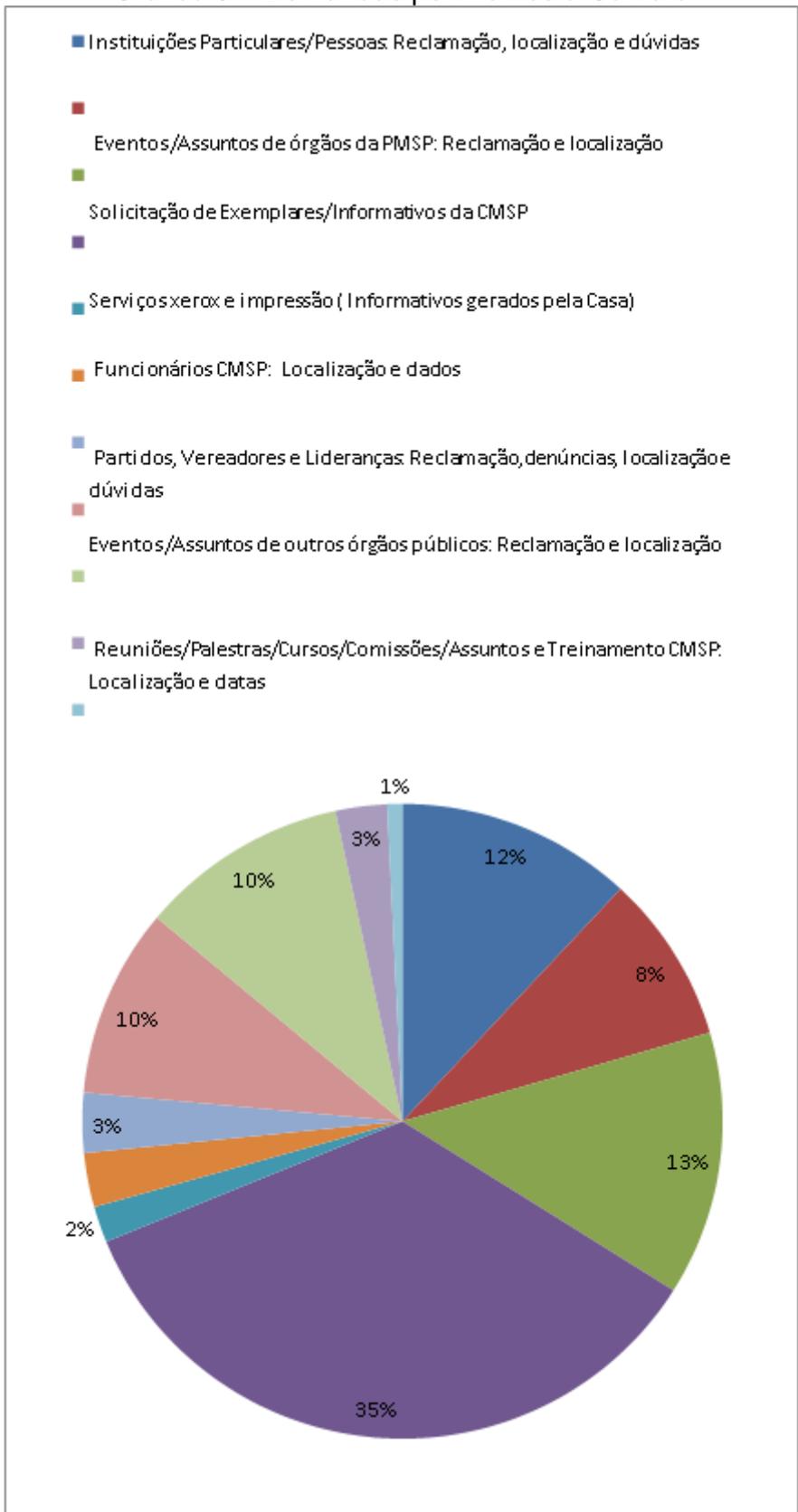
- Munícipe sugere a criação de leis severas contra pichações.
- Munícipe sugere Projeto de Lei que obrigue todos os responsáveis por ambientes de uso coletivo privado, onde é proibido por lei o consumo de cigarros, cigarrilhas, charutos, cachimbos ou qualquer outro similar, derivado ou não do tabaco, instalar nos espaços ao ar livre ou defronte a eles recipientes para recolhimento dos resíduos desses produtos.

### **3.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores**

- Municípes solicitam localizar respectivos vereadores, ex-vereadores, funcionários, estagiários e setores da Casa.
- Municípes solicitam informações sobre Sessões Plenárias (Horários/Dias/Localização).
- Municípes solicitam informações sobre Eventos, Cursos, Reuniões e Palestras realizados na Casa (Secretaria de Assistência Social; Grande Conselho do Idoso; Atividades para 3ª Idade; Audiências Públicas e outros).
- Munícipe solicitam lista atualizada dos vereadores da CMSP.
- Munícipe solicita informações sobre vagas de emprego/estágios na CMSP.

- Munícipes solicitam exemplares do Estatuto do Idoso e da Revista Apartes.
- Munícipe elogia o atendimento prestado pela Ouvidoria do Parlamento.
- Munícipe sugere fim da frota de veículos que servem a Câmara.
- Municipal, redução do número de assessores, redução do que chama de mordomias e redução nos salários.
- Munícipe solicita informações da composição e criação da Ouvidoria.
- Munícipe procura carteira perdida dentro do prédio da Câmara. Alega que esteve na Casa no dia 19/12/2016 (no espaço Wi Fi livre) e talvez a tenha perdido no local.
- Munícipe solicita autorização para realizar filmagens e fotos nas dependências da Casa.
- Munícipe solicita valor do salário-esposa concedido aos servidores da Câmara.

Gráfico 6 – Demandas pertinentes à Câmara



### 3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP

Buscando aprimorar o papel da Câmara Municipal de São Paulo como agente de fiscalização, provendo assim a transparência, a Ouvidoria, na sua incumbente atribuição como canal entre o cidadão e os vereadores, busca, por meio dos boletins mensais, informar a Casa sobre as demandas atribuídas ao Poder Executivo da Cidade de São Paulo, por temáticas de políticas públicas que foram recepcionadas pela Ouvidoria do Parlamento. Dessa forma, discorre neste informativo as demandas pertinentes às diversas comissões temáticas da CMSP:

#### *COMISSÃO DE POLÍTICA URBANA, METROPOLITANA E MEIO AMBIENTE.*

Por meio de análise qualitativa das demandas enviadas por munícipes no mês de DEZEMBRO de 2016 percebe-se uma diversidade de demandas referentes à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Ao todo, foram relatadas 05 (cinco) demandas, sendo 03 (três) da Zona Sul, 01 (uma) da Zona Norte e 01(uma) do Centro:

- Solicitação referente à manutenção de via pública, na Região da Zona Sudeste, Bairro do Ipiranga;
- Reclamação referente às calçadas irregulares, na Região do Centro, Bairro da Bela Vista;
- Solicitação referente à manutenção de via pública, na Região da Zona Sudeste, Vila Moraes;
- Reclamação referente ao atendimento de fiscalização de obra particular, na Região da Zona Sudeste, Vila Monumento;
- Solicitação referente à Lei do Psiu, na Região da Zona Norte, Bairro de Santana.

#### *COMISSÃO DE SAÚDE, PROMOÇÃO SOCIAL, TRABALHO E MULHER.*

- Após análise mensal dos registros de atendimentos presenciais, telefônicos, eletrônicos e formulário Portal efetuados pela Ouvidoria da CMSP, foram registradas 02 (duas) manifestações pertinentes à

Comissão de Saúde. As manifestações foram enviadas a Ouvidoria da Secretaria da Saúde de São Paulo.

- Munícipe relata que sua irmã faz tratamento médico de coágulo no cérebro, na Unidade AMA ESPECIALIDADES do Bairro Capão Redondo. Relata a falta acompanhamento do neurologista, que não solicita exames periódicos.
- Munícipe relata que foi paciente do Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas (CAPSAD) Mooca, localizado na Rua Jaibará, e reclama da má administração do posto.

## 4. *Situação das Demandas*

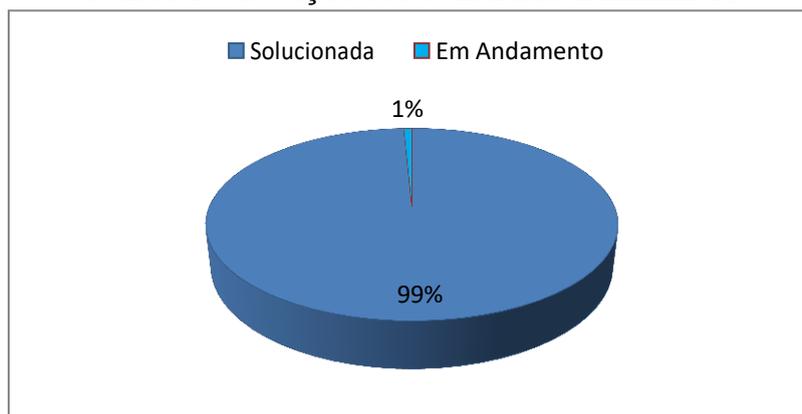
---

Os encaminhamentos das demandas recebidas no período tiveram as seguintes conclusões:

Tabela 3 - Situação das demandas DEZEMBRO

| <b>Tramitações</b> | <b>Quantidade</b> |
|--------------------|-------------------|
| Solucionadas       | 656               |
| Em Andamento       | 5                 |
| <b>Total</b>       | <b>661</b>        |

**Gráfico 7 - Situação das demandas DEZEMBRO**



#### 4.1. Relação de protocolos Pendentes

*Tabela 4 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 21/12/2016*

| Protocolo | Assunto    | Data  | Data do encaminhamento para o setor | Período em aberto (dias úteis) |
|-----------|------------|-------|-------------------------------------|--------------------------------|
| 12494     | Informação | 30/06 | 01/07<br>11/10                      | 119 DIAS                       |
| 12584     | Sugestão   | 04/07 | 05/07<br>11/10                      | 117 DIAS                       |
| 14519     | Reclamação | 13/09 | 13/09<br>11/10                      | 67 DIAS                        |
| 15139     | Informação | 10/10 | 10/10                               | 49 DIAS                        |
| 15295     | Reclamação | 19/10 | 20/10                               | 42 DIAS                        |
| 15567     | Reclamação | 01/11 | 07/11                               | 36 DIAS                        |
| 15640     | Reclamação | 03/11 | 07/11                               | 34 DIAS                        |

|       |            |       |       |         |
|-------|------------|-------|-------|---------|
| 15874 | Informação | 11/11 | 11/11 | 28 DIAS |
| 16026 | Reclamação | 18/11 | 18/11 | 25 DIAS |
| 16093 | Reclamação | 21/11 | 23/11 | 24 DIAS |
| 16145 | Reclamação | 22/11 | 23/11 | 23 DIAS |
| 16311 | Sugestão   | 28/11 | 29/11 | 19 DIAS |
| 16641 | Reclamação | 07/12 | 07/12 | 12 DIAS |
| 16646 | Reclamação | 07/12 | 07/12 | 12 DIAS |
| 16749 | Informação | 12/12 | 15/12 | 9 DIAS  |
| 16791 | Informação | 13/12 | 13/12 | 8 DIAS  |
| 17035 | Informação | 21/12 | 21/12 | 2 DIAS  |

## 5. Balanço Anual

---

### 5.1. Apresentação dos dados de 2016

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal **9.990 MANIFESTAÇÕES** no ano de 2016, das quais 77 % ocorreram junto ao nosso atendimento *Presencial*, que viabiliza o contato direto entre o munícipe e os agentes de atendimento. Foram entregues na Ouvidoria presencial 8.735 exemplares do Estatuto do Idoso para aproximadamente 315 pessoas.

Quanto aos 9.990 atendimentos do ano de 2016, 2.310 solicitações - as quais representam 23% do total - são atendimentos considerados de orientação assistencial, como relatos pessoais, uso de telefone, impressões, orientação aos serviços sociais, solicitação de cesta básica e vagas em albergue. No ano de 2016, 145 pessoas procuraram a Ouvidoria solicitando vaga em albergues e 62 procuravam por vagas de emprego.

Quanto ao perfil dos usuários, 64% foi do sexo masculino e 36% do sexo feminino, o que demonstra um aumento quanto ao número de mulheres que procuraram a Ouvidoria, pois em 2015 somavam 29% dos atendimentos.

Quanto à distribuição das demandas observa-se que 57% são solicitações de providência, o que inclui distribuição de exemplares, atendimento assistencial, entre outros. Quanto às solicitações de informação elas representam 28%, seguidos pelas reclamações e outras variáveis estando nos patamares de 1 a 3% cada. Do total de atendimentos da Ouvidoria, 77% são de competência interna e 23% externa a CMSP. Das 2.320 solicitações externas a CMSP, incluindo solicitação de informação, denúncia e reclamações, 1.013 são pertinentes à Prefeitura. Destacam-se ainda o Centro e a Zona Sul liderando as regiões com maiores reclamações da Prefeitura.

Quando analisado o total de atendimentos em relação às competências interna e externa (tabela 7) observa-se que dos elogios 91% são proferidos ao atendimento da CMSP e outros 9% a órgãos/pessoas externas. Das reclamações feitas na Ouvidoria, 78% são referentes a órgãos externos. No ano de 2016 foram recebidas mais críticas internas (92%) do que externas (8%). Tal fato explica-se pelas críticas aos Projetos de Lei de caráter polêmico que foram debatidos na Casa, tal como Código de obras (PL. nº 466/2015), aumento dos salários dos vereadores (PR. nº 12/2016) e a regularização do aplicativo UBER (PL. nº 421/2015).

A seguir, os dados e gráficos que corroboram a análise:

Gráfico 8 - Distribuição dos atendimentos mensais no ano de 2016

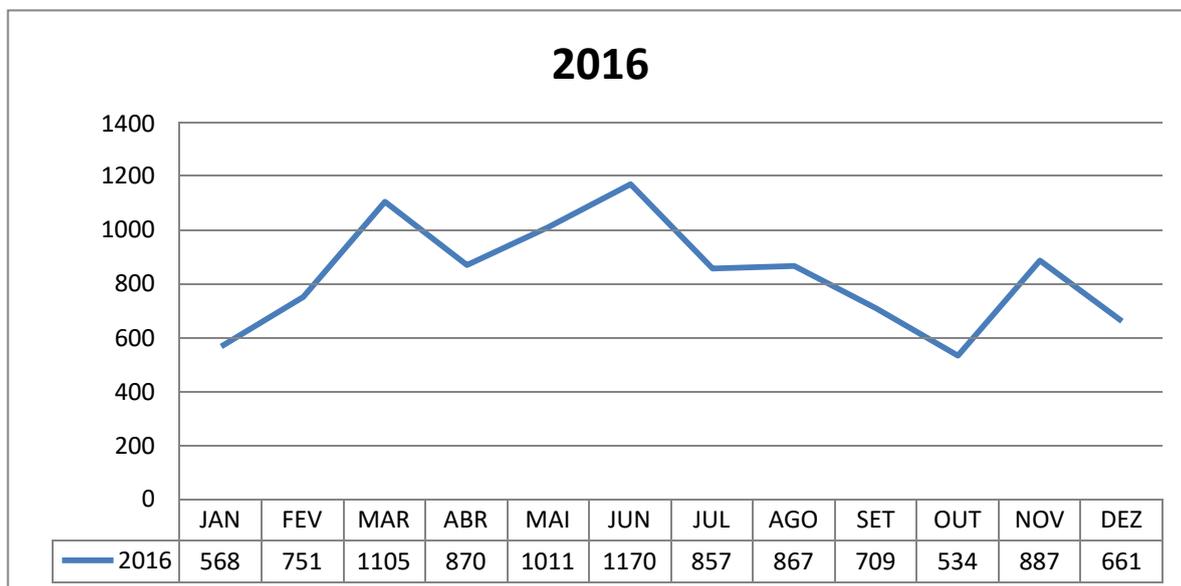


Gráfico 9 – Meio de acesso à Ouvidoria em 2016

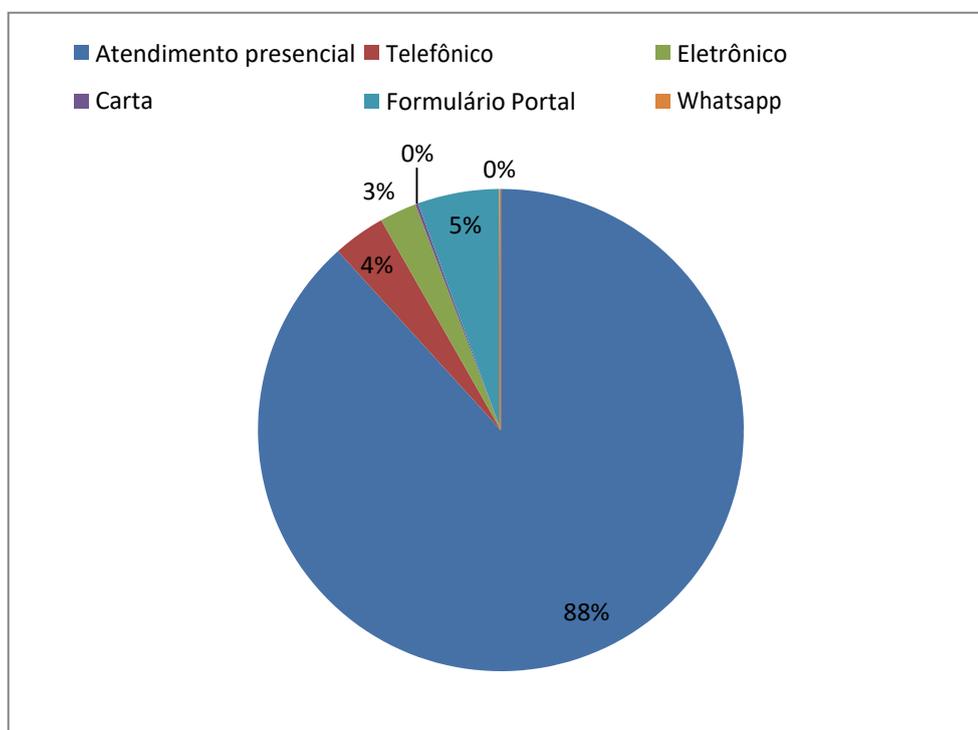


Gráfico 10 - Distribuição dos atendimentos por assunto interno/externo à CMSP no ano de 2016

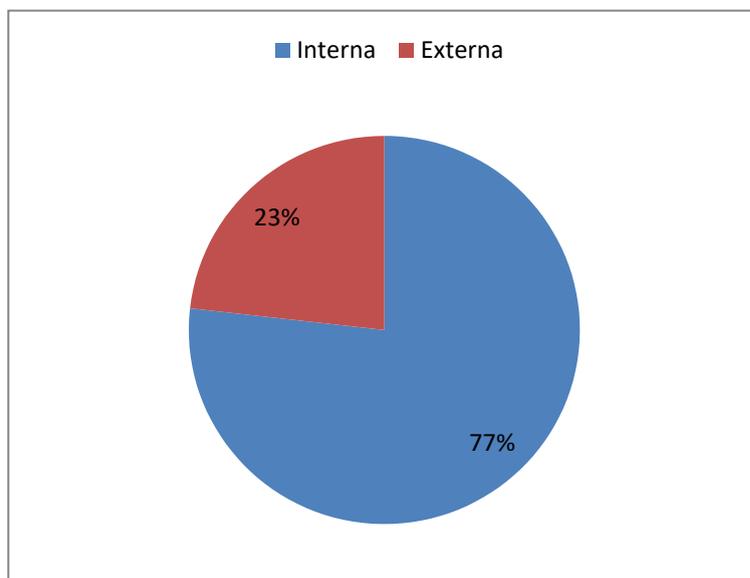


Gráfico 11 – Tipo de manifestação no ano de 2016

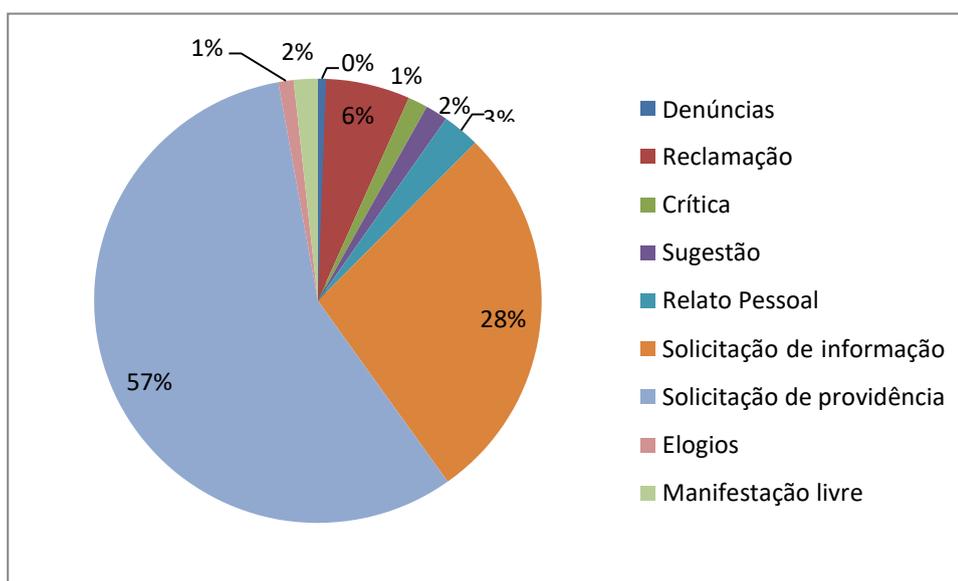


Tabela 6 – Tipos de manifestação/quantidade de atendimentos em 2016

| Tipo de manifestação       | Qtd. Total |
|----------------------------|------------|
| Denúncia                   | 58         |
| Reclamação                 | 608        |
| Crítica                    | 143        |
| Sugestão                   | 2770       |
| Relato Pessoal             | 5697       |
| Solicitação de informação  | 110        |
| Solicitação de providência | 173        |
| Elogio                     | 161        |
| Manifestação livre         | 270        |

Tabela 7 - Distribuição em % dos tipos de demanda em relação à competência Interna/Externa a CMSP em 2016

| Tipo de manifestação       | Qtd. Total | Qtd. Interno | Qtd. Externo | % Inter | %Exter |
|----------------------------|------------|--------------|--------------|---------|--------|
| Denúncias                  | 58         | 12           | 46           | 20,69%  | 79,31% |
| Reclamação                 | 608        | 134          | 474          | 22,04%  | 77,96% |
| Crítica                    | 143        | 132          | 11           | 92,31%  | 7,69%  |
| Sugestão                   | 161        | 120          | 141          | 74,53%  | 87,58% |
| Relato Pessoal             | 270        | 70           | 200          | 25,93%  | 74,07% |
| Solicitação de informação  | 2770       | 1650         | 1120         | 59,57%  | 40,43% |
| Solicitação de providência | 5697       | 5398         | 299          | 94,75%  | 5,25%  |
| Elogios                    | 110        | 100          | 10           | 90,91%  | 9,09%  |
| Manifestação livre         | 173        | 54           | 119          | 31,21%  | 68,79% |

Tabela 8- Distribuição dos tipos de demanda em relação à competência interna a CMSP em 2016

| Tipos de demandas internas em 2016 | Qtde |
|------------------------------------|------|
| Denúncias                          | 12   |
| Reclamação                         | 134  |
| Crítica                            | 132  |
| Sugestão                           | 120  |
| Relato Pessoal                     | 70   |
| Solicitação de informação          | 1650 |
| Solicitação de providência         | 5398 |

Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP  
 CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000  
<http://www.camara.sp.gov.br>

|                    |     |
|--------------------|-----|
| Elogios            | 100 |
| Manifestação livre | 54  |



Gráfico 12 - Distribuição dos tipos de demanda em relação a competência interna à CMSP em 2016

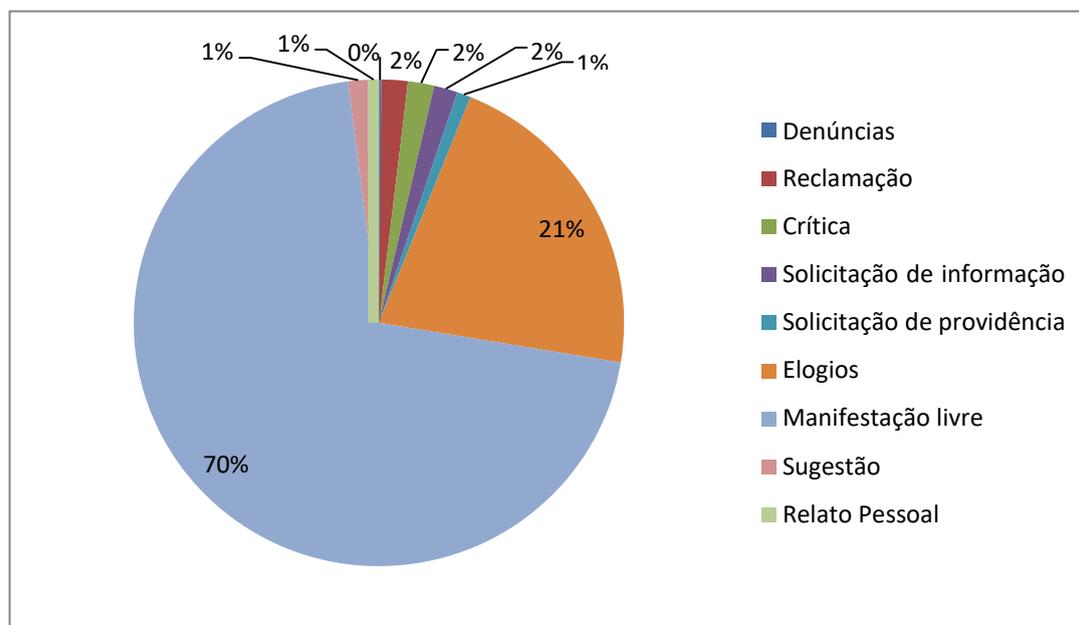


Gráfico 13 - Gênero dos cidadãos atendidos em 2016

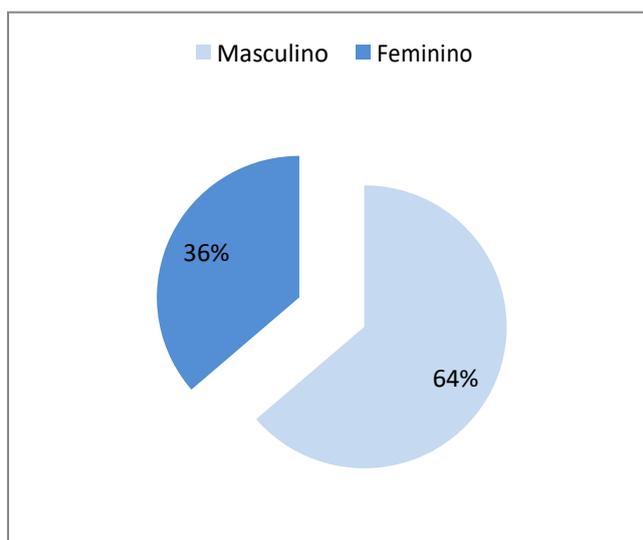
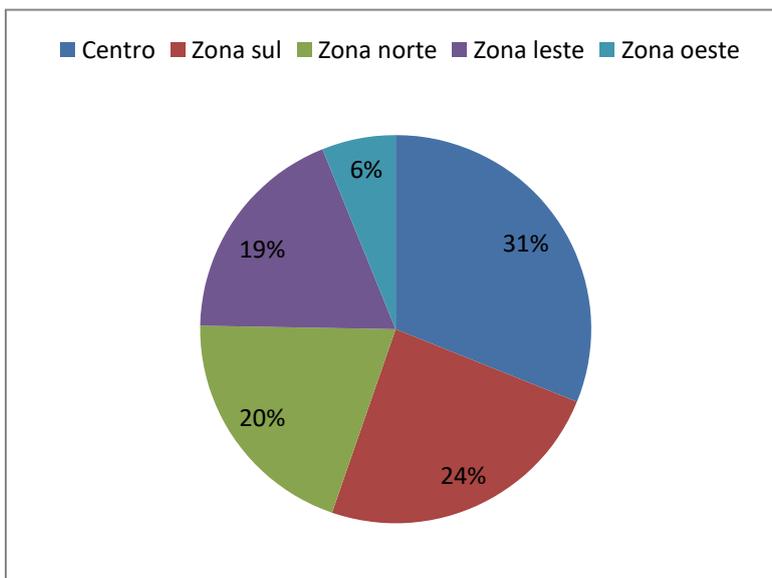


Gráfico 14 – Distribuição das manifestações da PMSP por localidade em 2016



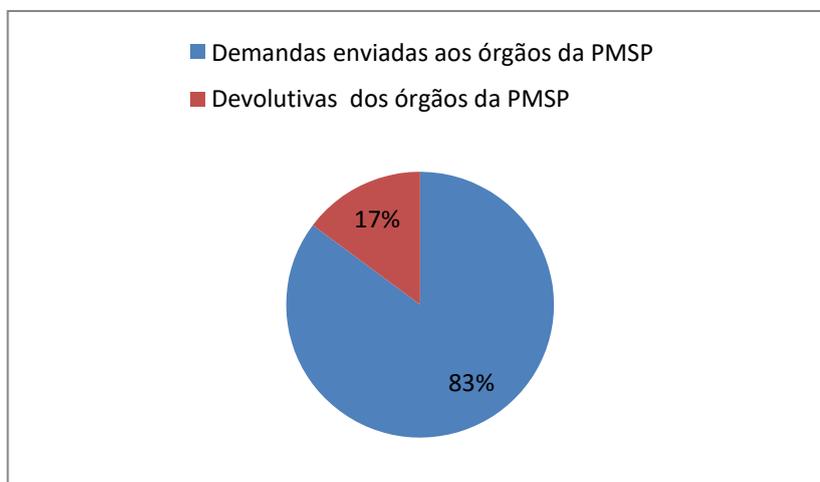
## 5.2. Ouvidoria intersectorial.

Dentre as competências legais da Câmara Municipal de São Paulo cabe a de fiscalizar e controlar diretamente os atos do Poder Executivo, incluídos os da administração indireta. Ao Legislativo Municipal cabe o acompanhamento da gestão e a avaliação do resultado operacional dos órgãos da Administração Direta e Indireta, assim como a fiscalização financeira, orçamentária e patrimonial do Município.

Como parte do Legislativo e buscando aprimorar a sua gestão, a Ouvidoria do Parlamento estabelece que as demandas referentes aos serviços públicos sejam enviadas diretamente aos setores responsáveis. Em 2016 foram enviadas 311 reclamações para a Prefeitura, representando 3% do total de demandas da Ouvidoria. Do total de protocolos enviados, 17% obtiveram devolutiva por parte dos órgãos do Executivo Municipal.

Gráfico 15- Comparativo das demandas enviadas à PMSP/ devolutivas recebidas em 2016

26



Através da tabela abaixo é possível conferir o ranking de setores da Prefeitura contemplados nas manifestações:

Tabela 9 - Ranking dos setores com reclamações da PMSP em 2016

| Posição | SETORES                | QTD. |
|---------|------------------------|------|
| 1º      | SUBPREFEITURA          | 73   |
| 2º      | SERVIÇOS DE ZELADORIA  | 72   |
| 3º      | ASSISTÊNCIA SOCIAL     | 44   |
| 4º      | TRANSPORTE             | 39   |
| 5º      | SAÚDE                  | 30   |
| 6º      | ILUMINAÇÃO PÚBLICA     | 12   |
| 7º      | POLUIÇÃO SONORA        | 10   |
| 8º      | RESÍDUOS SÓLIDOS       | 5    |
| 9º      | EDUCAÇÃO               | 5    |
| 10º     | DESENVOLVIMENTO URBANO | 5    |
| 11º     | FINANÇAS               | 4    |
| 12º     | SEGURANÇA              | 3    |
| 13º     | HABITAÇÃO              | 3    |
| 14º     | CULTURA                | 3    |
| 15º     | ATENDIMENTO DO 156     | 2    |
| 16º     | MEIO AMBIENTE          | 1    |

### 5.3. Comparativo anual 2011 - 2016.

Através da compilação dos dados processados nesses seis anos de trabalho chega-se ao final de 2016 com o total de 38.811 atendimentos realizados pela Ouvidoria do Parlamento. Analisando as médias mensais de atendimento nos anos anteriores observa-se que o ano de 2016 supera todos os demais. Nesse período houve aumento de 49,5% no número de atendimentos realizados pela Ouvidoria quando comparado ao ano de 2015, o que sugere aumento da importância do trabalho deste setor para a Cidade.

Quanto ao meio de acesso utilizado pelos munícipes para entrar em contato com a Ouvidoria, em 2016 foi criada nova ferramenta de comunicação: o uso do aplicativo Whatsapp. Tal ferramenta visa à adequação da Gestão Pública à evolução tecnológica no setor de comunicação e informática, promovendo assim maior agilidade do acesso da população a esta Casa Legislativa. Quanto aos demais meios de comunicação, o atendimento presencial vem ao longo dos anos mantendo-se como principal canal e observa-se o aumento gradual no uso do formulário do Portal.

A Ouvidoria, em sua missão, busca também aumentar as demandas internas em relação às externas, através de um intenso trabalho de conscientização do papel do Legislativo junto à população. Através da tabela 13 é possível visualizar o aumento gradual da proporção da entrada de demandas internas à CMSP em relação às externas. Em 2012, as demandas internas representavam 56%, em 2014 equivaleram a 67% e chegaram em 2015 com 79% dos atendimentos. Em 2016, porém, houve uma queda na proporção de atendimentos de competência interna e externa, chegando a 77% de categoria interna.

A seguir, os dados e gráficos que corroboram a análise:

28

Gráfico 16 - Comparativo anual por quantidade de atendimentos mensais

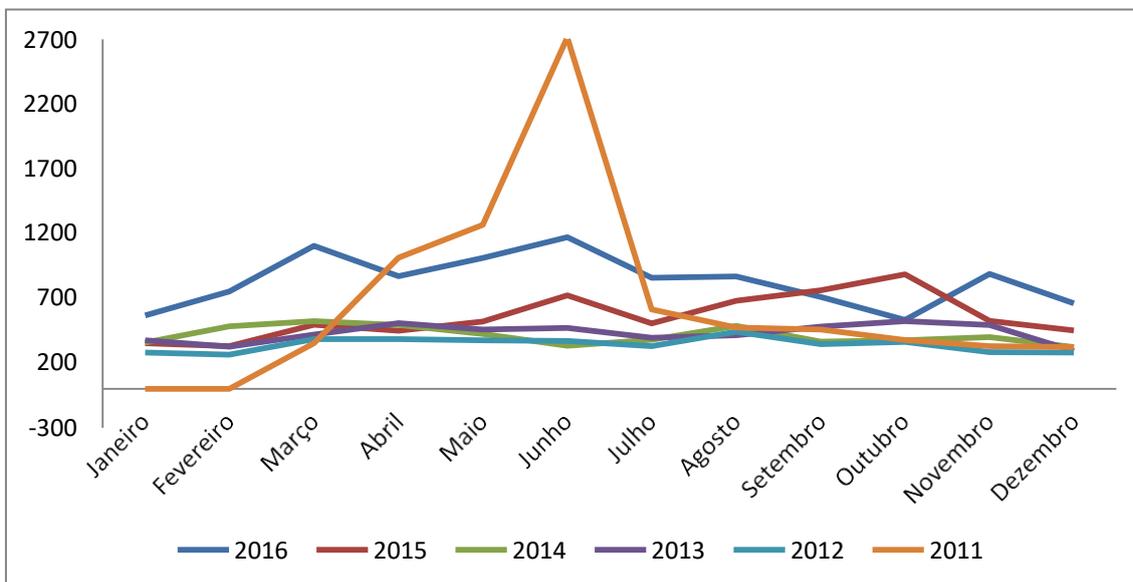


Gráfico 17 - Comparativo anual por quantidade de atendimentos mensais sem considerar o ano de 2011

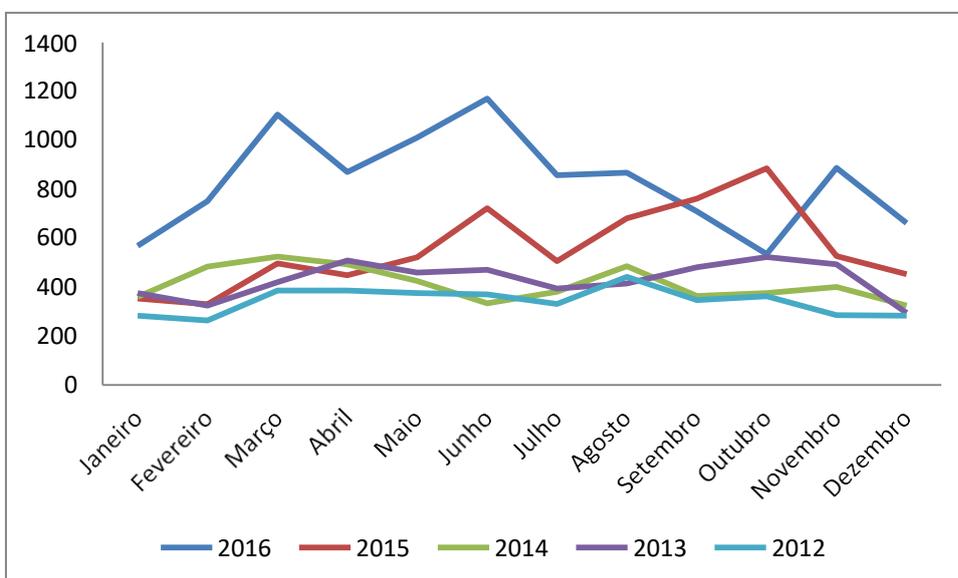


Tabela 10 - Distribuição anual por quantidade de atendimentos mensais

| Mês          | 2016        | 2015        | 2014        | 2013        | 2012        | 2011        |
|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Janeiro      | 568         | 353         | 359         | 375         | 282         | 0           |
| Fevereiro    | 751         | 330         | 484         | 325         | 263         | 0           |
| Março        | 1105        | 496         | 524         | 420         | 386         | 354         |
| Abril        | 870         | 448         | 493         | 508         | 386         | 1014        |
| Maio         | 1011        | 521         | 425         | 459         | 375         | 1267        |
| Junho        | 1170        | 722         | 334         | 471         | 370         | 2714        |
| Julho        | 857         | 506         | 380         | 394         | 331         | 614         |
| Agosto       | 867         | 681         | 485         | 414         | 442         | 474         |
| Setembro     | 709         | 761         | 364         | 481         | 346         | 458         |
| Outubro      | 534         | 885         | 375         | 523         | 362         | 377         |
| Novembro     | 887         | 526         | 400         | 493         | 285         | 330         |
| Dezembro     | 661         | 452         | 324         | 294         | 282         | 324         |
| <b>Total</b> | <b>9990</b> | <b>6681</b> | <b>4947</b> | <b>5157</b> | <b>4110</b> | <b>7926</b> |

Tabela 11 - comparativo anual em % do total de atendimento

|                            |          |
|----------------------------|----------|
| Variação % entre 2016/2015 | 49,5%    |
| Variação % entre 2015/2014 | 35 %     |
| Variação % entre 2014/2013 | -4,7 %   |
| Variação % entre 2013/2012 | 24,47 %  |
| Variação % entre 2012/2011 | -48,15 % |

Tabela 12 – Média de atendimento mensal

|                                     | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 |
|-------------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| <b>Média de atendimentos ao mês</b> | 832  | 556  | 412  | 429  | 342  | 660  |

Gráfico 18 - Comparativo anual da proporção dos meios de comunicação utilizados pelos munícipes no período de 2011-2016

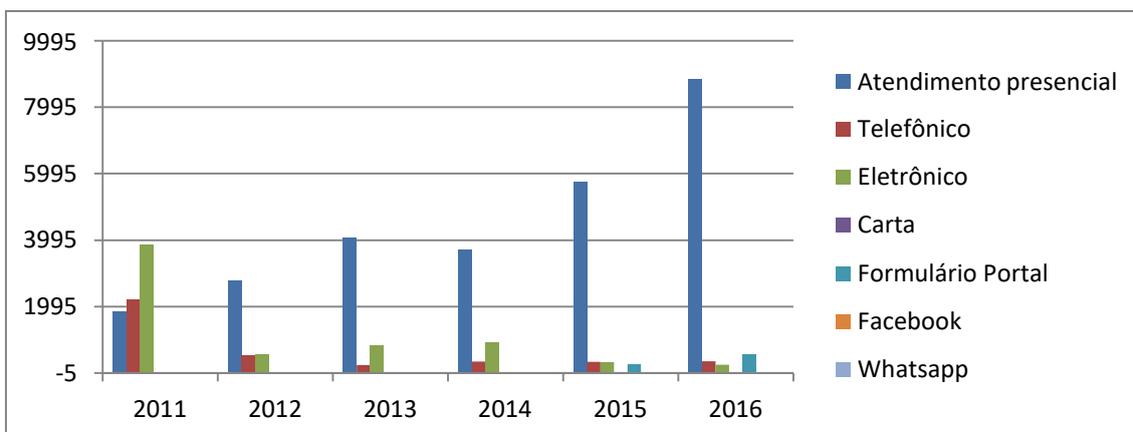


Gráfico 19 - Evolução dos meios de comunicação utilizados pelo munícipe entre o período de 2011 e 2016.

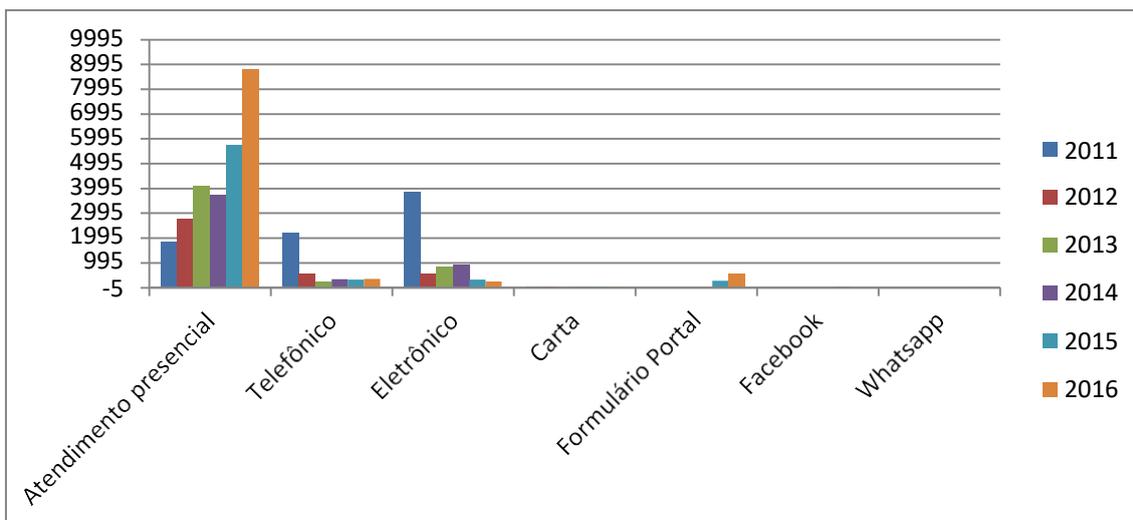


Tabela 13 - Comparativo anual 2012-2016 da relação entre competência interna/externa a CMSP

| ANO  | Interna | Externa |
|------|---------|---------|
| 2012 | 56%     | 44%     |
| 2013 | 76%     | 24%     |
| 2014 | 67%     | 33%     |
| 2015 | 79%     | 21%     |
| 2016 | 77%     | 23%     |

**João Cláudio Silva de Quintal**  
**Ouvidor**

Ouvidoria do Parlamento, 21 de dezembro de 2016.

## 6. Atendimento da Ouvidoria

---

### 6.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão

A modalidade **Atendimento ao Cidadão** pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa pública ela recebe, por vezes, pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção de que devemos fornecer o máximo possível de informação também nesses casos. Ou seja, realiza-se também pela Ouvidoria do Parlamento o atendimento primário de pessoas que procuram outras casas de interesse público como a Prefeitura e suas Secretarias. Muitos estão à procura de atendimento da assistência social, atendimento psicológico, ou informações de procedimentos diversos como, por exemplo, atendimentos jurídicos, cabendo-nos fornecer a essas pessoas as informações para que se dirijam aos locais mais apropriados para o atendimento demandado. Contamos também com a sala da

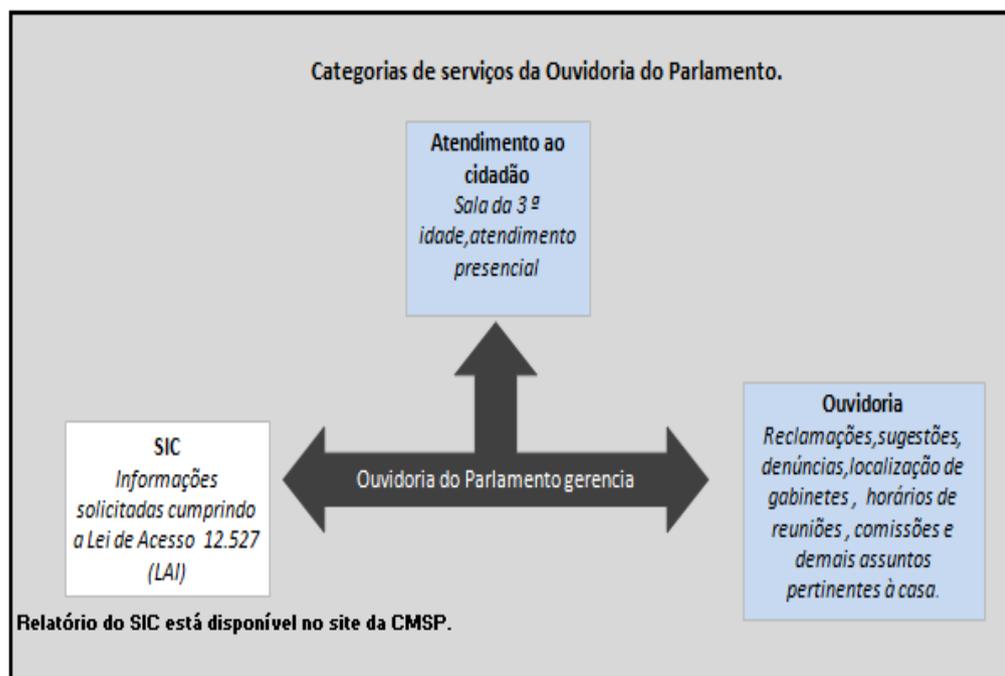
3ª Idade, provendo um atendimento humanizado para as pessoas que muitas vezes procuram a Casa com demandas delicadas, que necessitam de atenção diferenciada.

32

## 6.2. Modalidade Atendimento da Ouvidoria

O **Atendimento da Ouvidoria** é a modalidade de atendimento que caracterizamos como própria dos serviços típicos de uma Ouvidoria: receber e dar curso às denúncias, críticas e elogios relativos às atividades da Câmara Municipal de São Paulo, assim como das pessoas que nela trabalham, bem como fornecer aos cidadãos as informações da Casa como localização de gabinetes, vereadores, lideranças, horários de reuniões e Comissões e demais eventos. Por meio do quadro abaixo é possível visualizar as modalidades de diferentes tipos que a Ouvidoria desta Casa provê:

Quadro 2. Modalidades/categorias do atendimento da Ouvidoria do Parlamento



## 7. Canais de Comunicação da Ouvidoria

A Ouvidoria do Parlamento possui diferentes canais para o atendimento das demandas dos munícipes: presencial, eletrônico (e-mails, formulários disponíveis no site e rede social), telefônico e correspondência (carta).

### 7.1. Presencial

Caracterizado por viabilizar um maior contato e proximidade entre esta Casa de Leis e os cidadãos. Está situado no Palácio Anchieta, sede da Câmara Municipal de São Paulo, no Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900 – 1º Subsolo, sala 29.

Horário de Funcionamento: de segunda a sexta, das 9 às 18 horas.

### 7.2. Eletrônico

E-mail: [ouvidoria@camara.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camara.sp.gov.br);

Online: formulário no Portal da Câmara, [neste link](#).

### 7.3. Telefônico

Telefone: **0800-322-62-72 (ligação gratuita)**. Horário de Funcionamento: segunda a sexta, das 8 às 19 horas.

### 7.4. Correspondência

Carta endereçada à Câmara Municipal de São Paulo, a/c Ouvidoria do Parlamento: Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900.

### 7.5 Whatsapp

Número: 11 941533277

## 8. *Atendimento e Equipe Ouvidoria*

---

A Ouvidoria do Parlamento conta com uma equipe preparada para atender as demandas dos munícipes, formada por profissionais de diversas áreas como Direito, Gestão Pública, Serviço Social, Jornalismo e estagiários qualificados em áreas das relações sociais e humanas como, Direito, Jornalismo, Gestão de Políticas Públicas, Psicologia e Serviço Social.

Os atendimentos são realizados pelos canais já mencionados e apresentam diferentes demandas atendidas pela seguinte estrutura:

### 8.1 SAC

#### Atendimento Presencial

Colaborando de forma direta com a solicitação ou em parceria com os órgãos correspondentes ao assunto tratado, o atendimento presencial busca informar aos munícipes os caminhos viáveis para o atendimento das demandas de outros órgãos.

### 8.2 Informações Gerais

Procuramos responder às questões e informações solicitadas da maneira mais completa possível. Não havendo uma resposta possível ao alcance da Ouvidoria, acionamos os demais órgãos da Casa ou outras esferas de governo.

### 8.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento

Eletrônico, Telefônico e por Carta.

São muitas as solicitações de informações relativas às atividades desenvolvidas pelos vereadores da Câmara Municipal de São Paulo e são também, eventualmente, recepcionadas denúncias de atos impróprios de parlamentares.