



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Dezembro de 2017 Balanço Anual



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

Microsoft

Tel 0800-322672

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

Viaduto Jacareí, 100 – Bela Vista

São Paulo – SP | CEP 01319-900

Email:

ouvidoria@camara.sp.gov.br

Mesa Diretora

Milton Leite

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Eduardo Tuma

1º Vice-Presidente

Edir Sales

2º Vice-Presidente

Arselino Tatto

1º Secretário

Celso Jatene

2º Secretário

Gilberto Nascimento

1º Suplente

Ota

2º Suplente

Souza Santos

Corregedor Geral

Equipe da Ouvidoria

Flávia Benedictini Sanches

Ouvidora do Parlamento

David Santos

Ouvidor Adjunto do Parlamento

Equipe Técnica

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Rubens de Sousa Veiga

Vânia Gatti Miguel

Wilson Roberto Santos

Wilson Roberto Thomazini

Estagiários

Alan Gabriel Teixeira (Gestão de Políticas Públicas)

Caroline Alves Trindade (Serviço Social)

Cíntia Kelly Sena da Silva (Psicologia)

Cristiane Teixeira dos Santos de Jesus (Direito)

Fernanda da Silva Santos (Jornalismo)

Jéssica Pereira dos Santos (Direito)

Jessica Barbagallo Camara (Serviço Social)

Jhonny Grilo Pereira de Oliveira (Direito)

Juliana Aparecida Bispo Inácio (Psicologia)

Lucas Brito dos Santos (Direito)

Maiara Santos de Oliveira (Serviço Social)

Mayara de Oliveira Brito (Jornalismo)

Vivian Ramalho de Alcantara (Psicologia)

Sumário

Apresentação	1
Apresentação de Dados	2
Manifestações do Mês	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal	20
Manifestações Pendentes	21
Balanço Anual de 2017	23
Comparativo com Demais Anos	30
Modalidades de Atendimento	33
Canais de Atendimento da Ouvidoria	35

Apresentação

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, instituída pela Lei nº 15.507/11, possui o papel de 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 e promova a Cidadania e a Democracia Participativa. A Ouvidoria é o canal de recebimento de solicitações, informações, reclamações, críticas, elogios e sugestões ao Parlamento assim como outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências desta entidade. O relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria assim como fomentar a transparência pública.

Apresentação de Dados

No período entre **01 e 31 de DEZEMBRO de 2017** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 434 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 59% das manifestações, enquanto os demais canais 41%.

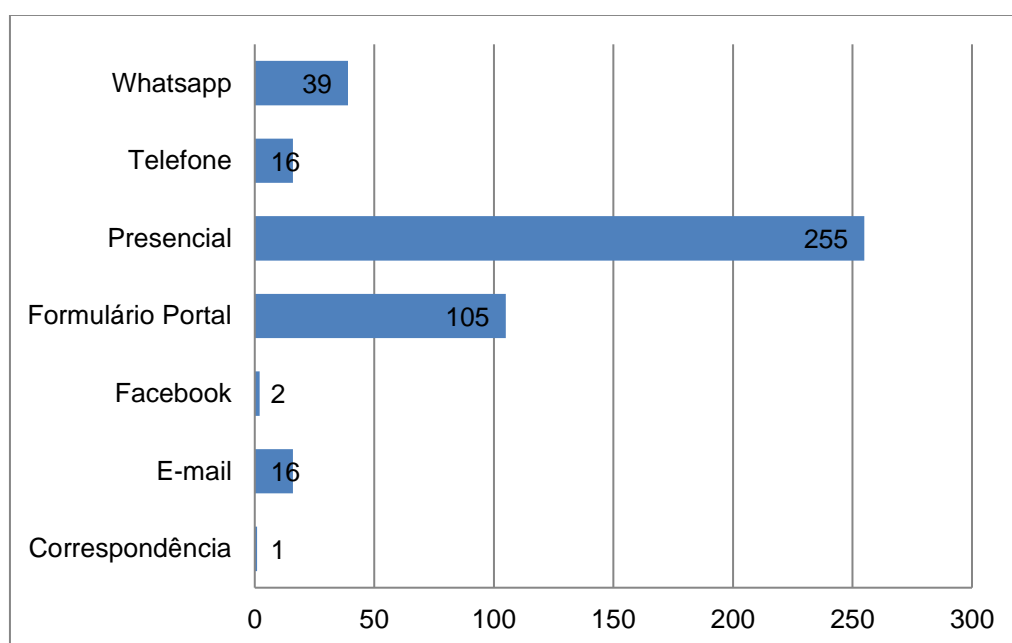


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

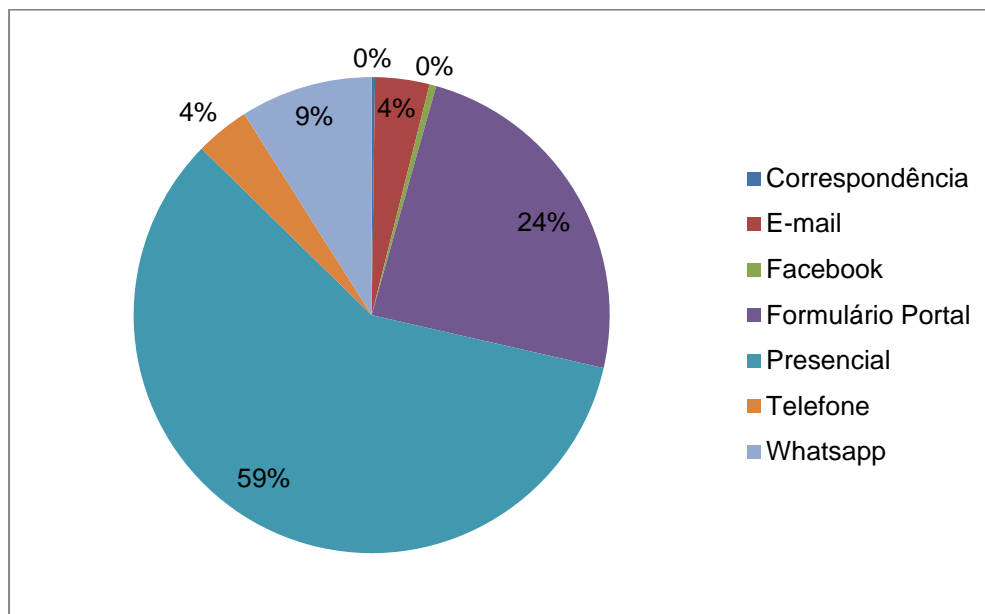


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em dezembro, 55% dos atendimentos foram realizados para homens, 42% para mulheres e 3% indefinido, podendo ser de anônimos ou instituições.

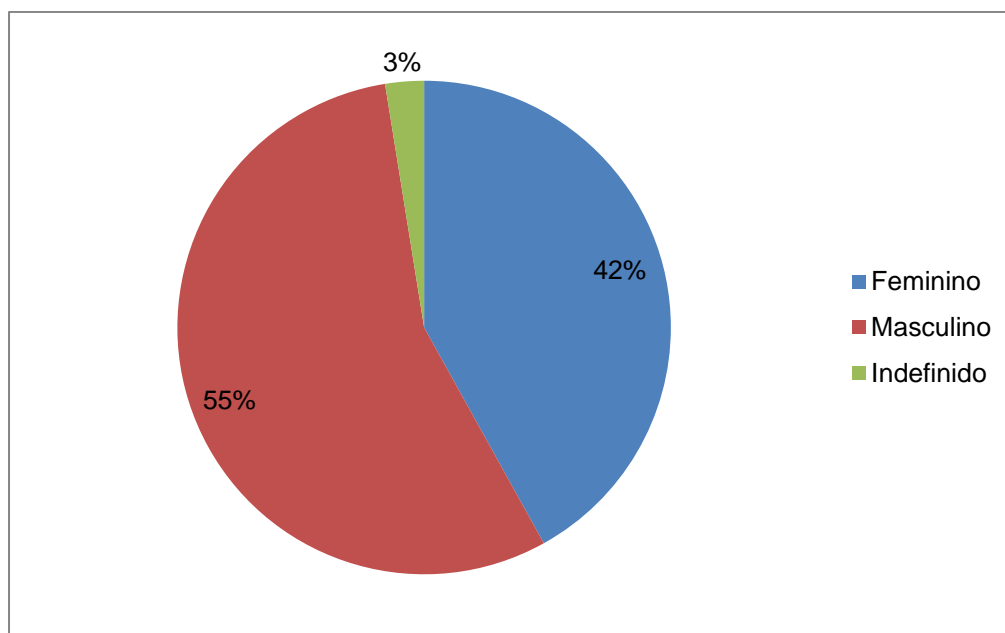


Gráfico 3 – Gêneros

As manifestações ocorrem predominantemente oriundas da região do Centro da cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram, assim como nos meses anteriores, o Centro com 30%, a Zona Leste com 20% e a Zona Sul com 15%.

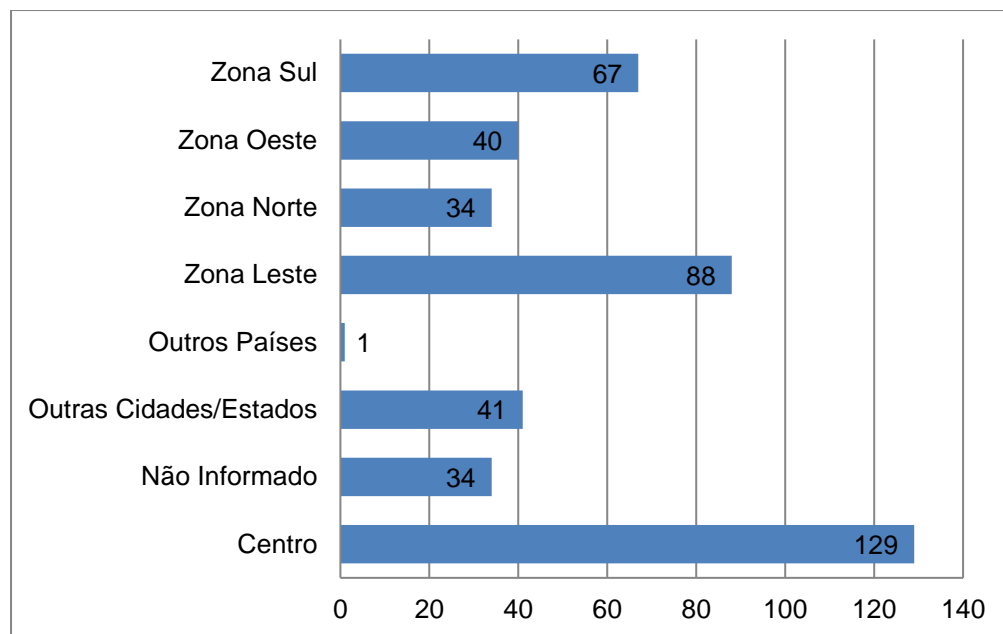


Gráfico 4 - Regiões de Manifestações

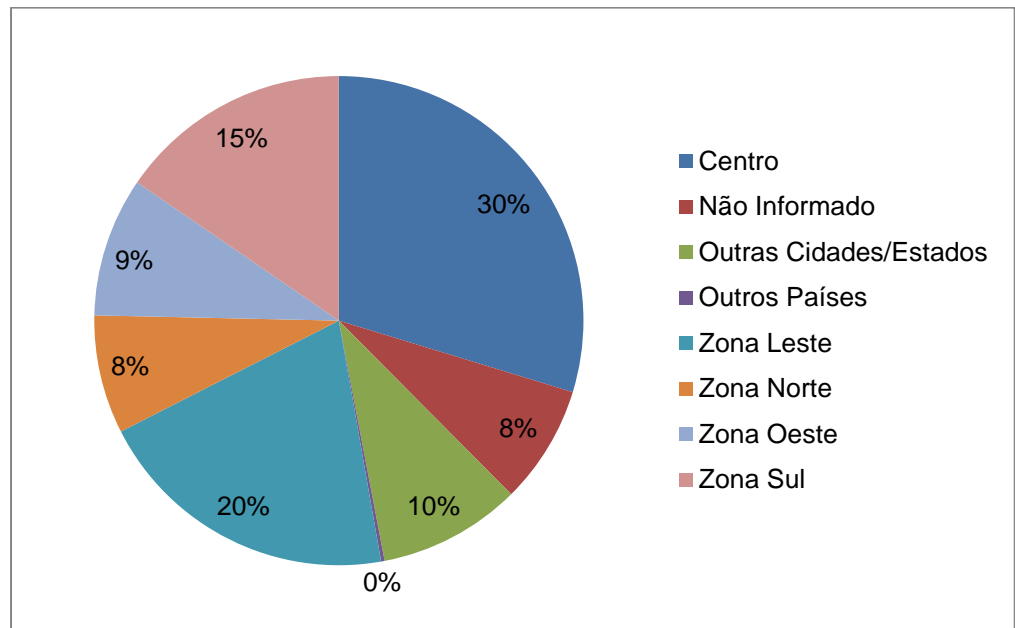


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 47% e 24%, respectivamente.

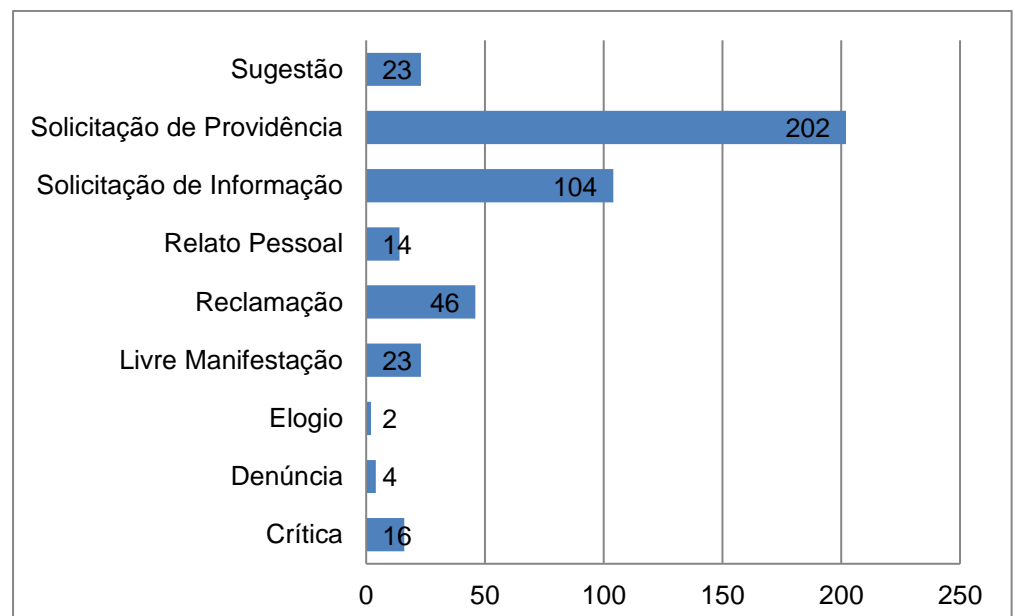


Gráfico 6 – Espécies de Manifestações

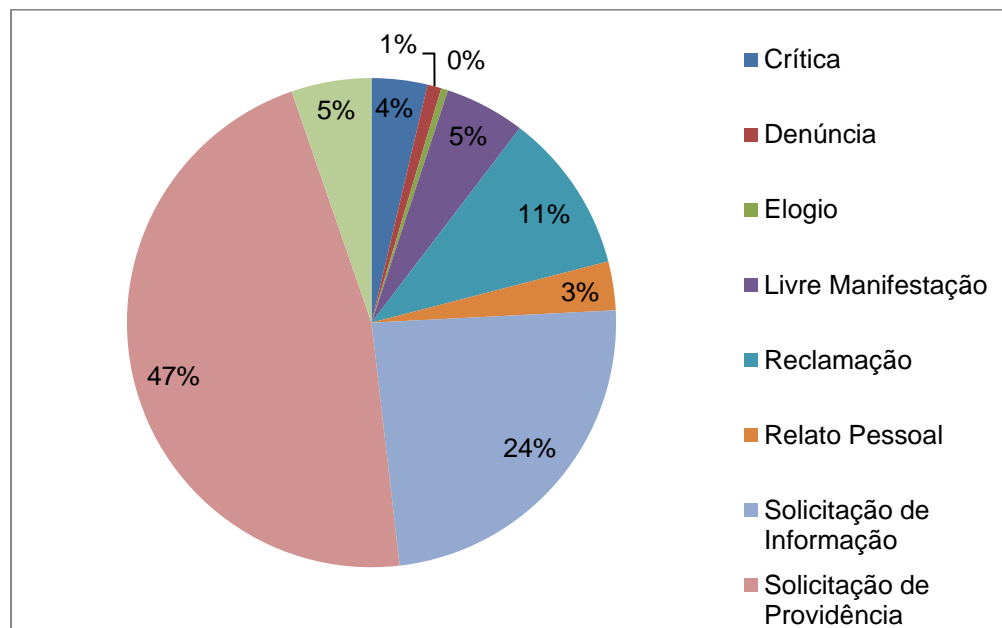


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

Nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 183 e em seguida Assuntos Privados com 69. Destaque-se ainda que o termo PMSP é utilizado para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

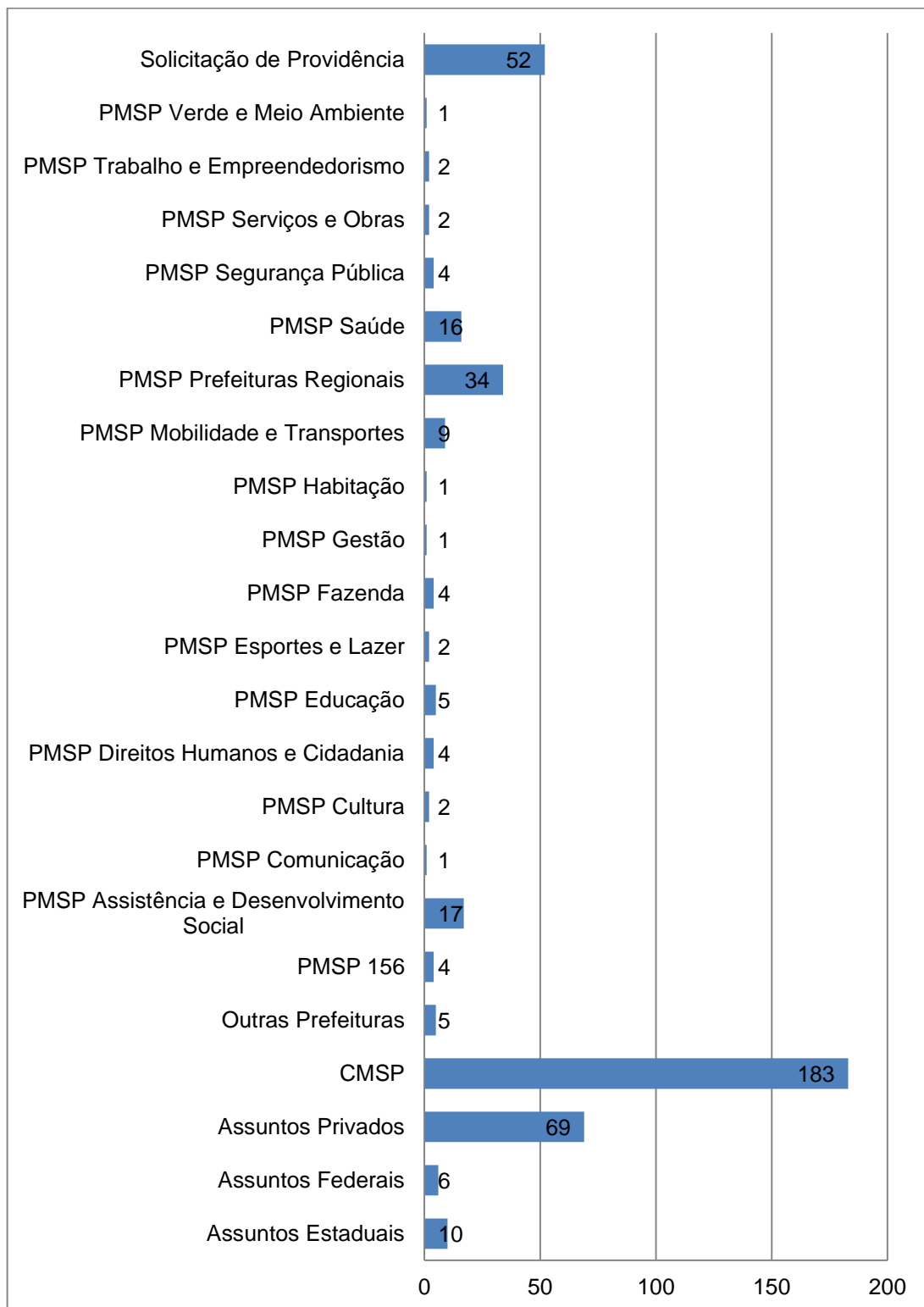


Gráfico 8 - Classificação de Competência

Manifestações do Mês

A Ouvidoria trata de solucionar a maior parte das manifestações no âmbito de suas competências, mas são muitos os encaminhamentos para as demais entidades públicas externas a Câmara Municipal de São Paulo. Em dezembro, 77% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 23% foram encaminhados ao externo.

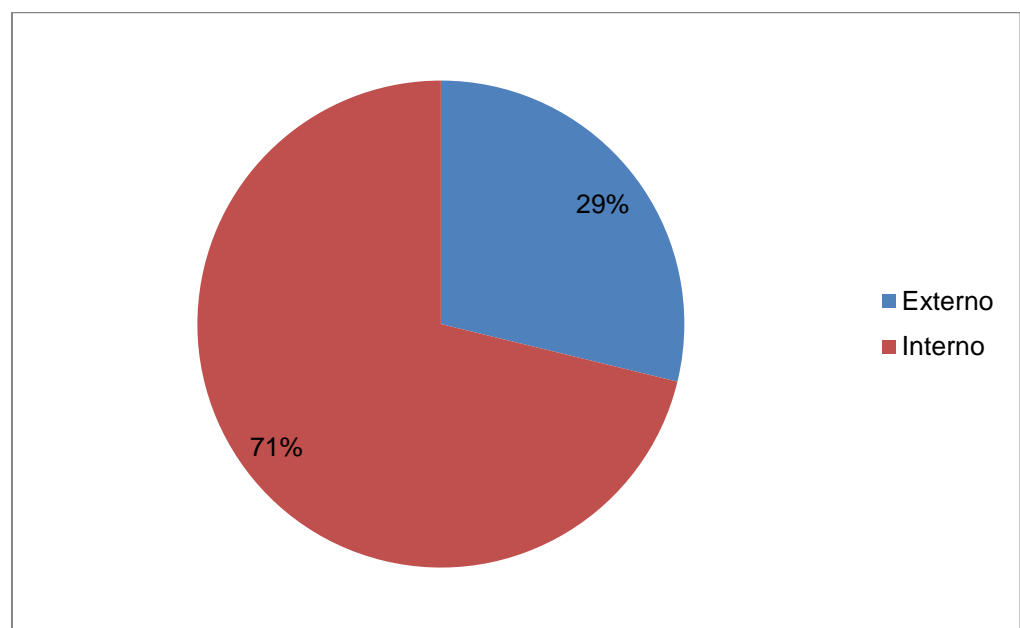


Gráfico 8 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Prefeituras Regionais

- Sugestão para o reparo da calçada em frente à CMSP.
- Sugestão para a melhoria da iluminação nas redondezas da CMSP.
- Duas reclamações referentes a bailes funk de rua, que ocorrem constantemente.
- Duas reclamações referentes ao abandono da Praça Albino Francisco de Figueiredo, Vila Fernandes, Zona Leste.

- Reclamação sobre a área verde localizada em frente ao Banco Bradesco, no Viaduto Nove de Julho. Relata que pessoas em situação de rua fazem do local ponto de drogas e ainda suas necessidades fisiológicas.
- Reclamação referente aos lixos e entulhos deixados na Calçada da EMEF Joaquim Nabuco.
- Solicitação de reparo na calçada da Avenida Santa Inês, na altura do número 1.441, próximo ao Externato Florestal.
- Solicitação de fiscalização na banca de jornal São Pedro, localizada na Avenida Dr. José Higino, 103.
- Solicitação de fiscalização em restaurante próximo ao número 5508 da Avenida Engenheiro Caetano Álvares. Informa que foi feita uma extensão do restaurante, atrapalhando a visibilidade de motoristas e pedestres.
- Solicitação de instalação de containers para coleta seletiva de lixo no Bairro Belém, Zona Leste.
- Reclamação referente a ambulantes fantasiados no meio do viaduto da Rua Galvão Bueno.
- Duas solicitações de informação referente a alvará para trabalho ambulante.
- Reclamação sobre bar localizado na Avenida Luiz Dumont Villares, 1050.
- Solicitação de fiscalização na Creche localizada no Jardim Ipanema, Zona leste de São Paulo.
- Denúncia referente a um veículo (caminhonete placas CWH-5488 SP-Mauá) estacionado na Rua Santo Antônio, esquina da Rua Major Quedinho com Rua Major Diogo. Denuncia desrespeito à Lei do Silêncio Urbano.
- Reclamação referente calçada irregular na Rua da Mooca, 2917.
- Cobrança de providências da Prefeitura Regional da Lapa que não remove veículos abandonados na região.

- Solicitação de recapeamento da Avenida Afonso Sampaio e Souza.
- Solicitação de informação referente a casas demarcadas pela prefeitura.
- Aumento do policiamento na Rua Monsenhor Jerônimo Rodrigues.
- Solicitação de poda de árvore na EMEI Governador Carvalho Pinto.
- Reclamação referente à abertura de bares em Pinheiros.
- Solicitação de canalização do córrego Tapera.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Solicitação de informação sobre anistia de construções irregulares.
- Denúncia sobre o descumprimento da Lei do Silêncio Urbano em bar da Rua Santo Amaro S/N - entre os números 331 e 341 -, Bela Vista.

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Solicitação de materiais jurídicos (ECA, Estatuto do Idoso, Lei da Inclusão, Lei Maria da Penha), cartilhas, folhetos, folders, sobre temáticas relacionadas aos direitos humanos, cidadania, cultura e lazer.
- Reclamação referente ao Centro de Acolhida Nova Conquista. Relata a falta de manutenção nos equipamentos, ausência de segurança e a alimentação insatisfatória.
- Duas solicitações de cestas básicas
- Reclamação sobre os Centros de Acolhidas em geral. De acordo com município, são gerenciados por pessoas que furtam os auxílios dados pela Prefeitura.
- Reclamação sobre o Restaurante Bom Prato de São Miguel Paulista. Segundo município os funcionários são estúpidos, agressivos, ameaçam as pessoas e servem mal os frequentadores do local.

- Quatro solicitações de cartas de encaminhamento para Centros de Acolhida.
- Reclamação referente ao Centro de Acolhida Prates 2, localizado no Bairro Bom Retiro.
- Solicitação de informação sobre como transferir os dados cadastrais de seu benefício Bolsa Família para a cidade de São Paulo.
- Solicitação de vaga em centro de acolhida especial para portadores do vírus HIV.
- Sugestão da distribuição de alimentos não perecíveis como arroz e feijão para toda a população.

PMSP Cultura

- Solicitação da agenda cultural da Biblioteca Mário de Andrade.
- Sugestão para do envio de ofício ao secretário Municipal de Cultura que seja implantado com urgência o Programa Recreio nas Férias, no período de dezembro a fevereiro, nos teatros municipais de todos os bairros da Cidade em virtude do fechamento de parques, devido a incidência do vírus da febre amarela.

PMSP Esportes e Lazer

- Sugestão para a liberação da entrada de animais em Centros Esportivos.
- Reclamação sobre o barulho feito por crianças na rua. Cita que os pais deveriam levá-las para quadras esportivas localizadas no bairro, que fica na Zona Sul.

PMSP Fazenda

- Solicitação de informação sobre o pagamento da Taxa de Fiscalização de Estabelecimentos.
- Solicitação de regularização de logradouro.
- Solicitação de informação sobre prorrogação do pagamento de tributos para quem aderiu ao PPI.

PMSP Gestão

- Sugestão para visitas do prefeito, prefeito regional e vereadores nos bairros.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Solicitação da regularização de carros de som que passam vendendo produtos diversos.
- Sugestão para colocação em circulação de ônibus com menos bancos em horários de pico.
- Sugestão para a colocação em circulação de mais ônibus com duas portas de desembarque.
- Reclamação sobre ponto de ônibus na Rua Avinhado altura número 250. Cita que não tem acessibilidade para pessoa com deficiência, embora sinalizado.
- Reclamação sobre o constante congestionamento na Rua Alvarenga, mesmo em horários alternativos.
- Reclamação sobre as linhas de ônibus que faziam final na Sé e foram redirecionados para o Parque Dom Pedro II.

PMSP Saúde

- Solicitação de manutenção na UBS Vila Chabilândia, Zona Leste.

- Solicitação de antecipação de consulta com oftalmologista do Instituto CEMA, unidade da Rua Pascoal Moreira, 450, Alto da Mooca. Cita que sofre de catarata e necessita tratamento urgente.
- Solicitação de informação sobre hospitais públicos que atendem à especialidade de Otorrinolaringologia.
- Solicitação de providência para o resgate de cachorro abandonado na Vila Zatt, Zona Oeste.
- Reclamação sobre a falta de pediatras nos postos de saúde do Bairro Grajaú.
- Reclamação sobre a marcação de consulta com clínico geral no posto de saúde de Vila Prudente.
- Reclamação sobre a falta de medicamentos nos hospitais (benzetacil e vacina antirrábica).
- Duas reclamações sobre a constante falta de médicos na rede pública.
- Sugestão sobre a distribuição de mantimentos como arroz e feijão gratuitos, sem necessidade de comprovação de renda.

PMSP Segurança Urbana

- Sugestão de manutenção e zeladoria na Rua Barão de Itapetininga e imediações.
- Solicitação de policiamento constante na Rua Pilar do Sul.
- Solicitação do aumento de rondas militares em toda extensão da Rua Ourinhos, Bairro Vila Bertioga.

PMSP Serviços e Obras

- Duas solicitações de informações sobre a disponibilização de documento referente ao Serviço Funerário do Município de São Paulo.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Reclamação referente ao atendimento prestado na Prefeitura Regional da Sé. Cita que foi desrespeitada como cidadã idosa pelos funcionários. Segundo ela o funcionário Nelson arremessou sua carta de encaminhamento, dizendo que não daria a licença a qual a munícipe foi buscar.
- Solicitação de informação sobre alvará para trabalho ambulante.

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Sugestão para ações que incentivem pessoas e empresas a manterem a cidade limpa, com incentivos fiscais a exemplo de descontos no IPTU e IPVA.

PMSP Educação

- Sugestão da entrega de leite para crianças de até 14 anos beneficiadas pelo programa social Bolsa Família.
- Reclamação sobre a escola EMEF Campo Limpo III. Estudante é deficiente física e está impossibilitada de ir à escola em virtude de o elevador estar quebrado há várias semanas.
- Demonstração de insatisfação com a EMEI Paulo IV por ter extinguido as aulas de período integral.
- Solicitação de vaga em creche para duas crianças.
- Reclamação sobre o local e o atendimento da Biblioteca Mário de Andrade.

- Reclamação referente a transferência temporária no período de férias das crianças do CEI dos Anjos, Vila Piauí/Jardim Maris, para outra unidade no Jardim Líbano.

Manifestações Referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs)

- Solicitação de informação sobre a data da votação do orçamento da Prefeitura para 2018 e do Plano Plurianual de Saúde 2018-2021.
- Crítica referente ao Projeto de Lei Escola Sem Partido.
- Solicitação de esclarecimentos sobre a forma de votação do Projeto de Lei Escola Sem Partido e como foi aprovado nas comissões.
- Solicitação de informação sobre o Projeto de Lei nº 855/2017. Alega que não está acessível no Portal da Câmara para consulta.
- Solicitação de cópia PL nº 374/2017.
- Duas solicitações de cópias do PL nº 691/2017.
- Duas críticas ao Projeto de Lei que muda o nome da Praça da Sé para Praça da Sé – Cardeal Dom Paulo Evaristo Arns.
- Solicitação de esclarecimentos sobre a votação do orçamento ter ocorrido pela madrugada.

Propostas de Criação de Projetos de Lei (PLs)

- Sugestão de criação de lei que permita o cidadão fiscalizar, através de aplicativo que registre foto ou vídeo, para denúncias de infrações de trânsito.
- Sugestão de criação de lei na qual qualquer pessoa só poderá expor na televisão ou na internet a imagem ou identidade de acusados, suspeitos de crimes ou de ato infracional mediante pagamento de taxa de mil reais para o governo.

- Sugestão projeto para instalação de câmeras próximas a pontos viciados de descarte irregular de entulho.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal

- 29 solicitações de convites para o evento Terceira Idade em Festa.
- 12 solicitações de cópias da lista de vereadores da CMSP.
- Reclamação referente ao banheiro feminino da galeria da CMSP que está há mais de uma semana sem sabonete.
- Solicitação de informação para expor obras de arte no salão de entrada da Câmara Municipal de São Paulo.
- Cinco solicitações de exemplares do Estatuto do Idoso.
- Reclamação referente à forma de atendimento do gabinete do vereador Conte Lopes.
- Solicitação de informação andamento do protocolo nº 25342.
- Três solicitações de informativos do display da Ouvidoria.
- Solicitação de reenvio do protocolo nº 25.793 ao gabinete do vereador Eduardo Tuma, com cópia para Ministério Público.
- Solicitação de informação sobre a existência de projeto de melhoria para a Comunidade Ponta da Praia.
- Solicitação de cópia gravada da Audiência Pública da Comissão Permanente de Administração Pública, onde foi debatido o PL nº 582/2017 e também o PL nº 716/2017.
- Reclamação de discriminação no evento Outubro Rosa, realizado na CMSP.
- Quatro solicitações de vagas de emprego

- Solicitação de informação sobre a data de votação do orçamento da Prefeitura para 2018 e do Plano Plurianual de Saúde 2018-2021.
- Três críticas referentes ao aumento do salário dos vereadores.
- Solicitação de lista de vereadores que compõem a Comissão de Saúde, Promoção Social, Trabalho, Idoso e Mulher.
- Crítica dirigida ao Projeto Escola Sem Partido.
- Solicitação de visita a CMSP.
- Solicitação de resposta do protocolo nº 25563.
- Quatro solicitações de exemplares da Revista Apartes.
- Solicitação de informação sobre a existência de registro de atas de Sessões Extraordinárias do ano de 1995.
- Solicitação de doação dos livros Câmara Municipal Panorama Histórico e de quatro volumes da Coleção Histórias das Legislaturas Contemporâneas.
- 14 críticas referentes à denominação de viaduto com o nome da ex-primeira dama do País, Senhora Marisa Letícia.
- Solicitação de resposta dos protocolos nºs 23373 e 23532.
- Solicitação de resposta do protocolo nº 23373.
- Solicitação de resposta do protocolo nº 26234.
- Solicitação de informação sobre a reabertura do PPI 2017.
- Duas solicitações de cópia do PL nº 691/2017.
- Solicitação de resposta referente ao protocolo nº25342.
- Solicitação de retirada de exemplares da Revista Coquetel.
- Três elogios quanto a forma de atendimento da Ouvidoria da CMSP.
- Solicitação de resposta de protocolo nº 26258
- Solicitação de resposta do protocolo nº 25793.
- Crítica sobre a votação do orçamento ter sido realizada de madrugada na CMSP.

- Reclamação sobre o fechamento do Elevado João Goulart nos meses de julho e janeiro.
- Reclamação sobre privação com base no Direito Constitucional de Locomoção por ter tido o acesso negado para entrar galeria do Plenário da CMSP.

Manifestações Realizadas na Página do Facebook da Câmara Municipal de São Paulo

- Munícipe sugere catraca livre em ônibus aos domingos para crianças até 12 anos.
- Munícipe pergunta sobre a autoria do Plano de Habitação que está sendo votado na Casa.
- Munícipe elogia o trabalho da Câmara Municipal de São Paulo.
- Munícipe sugere a volta dos clubes da Prefeitura que formaram grandes atletas. Relata que foi criada no Clube Jorge Bruder, em Santo Amaro, o qual hoje está em abandono. Segundo ela, com essa providência muitas crianças e jovens sairão das ruas.
- Munícipe solicita informações sobre a agenda de compromisso da vereadora Edir Salles.
- Munícipe pergunta qual é o significado do lema inscrito no Brasão da Câmara Municipal de São Paulo.
- Munícipe critica Projeto de Lei que dá o nome da ex-primeira dama do País, Marisa Letícia, a viaduto da Cidade.

Manifestações Realizadas no Twitter da Câmara Municipal de São Paulo

- Munícipe elogia a volta da inspeção veicular.

- Munícipe critica a aprovação do 13º salário que será concedido aos vereadores da CMSP.
- Munícipe critica Projeto de Lei que dá o nome da ex-primeira dama do País, Marisa Letícia, a um viaduto da Cidade.
- Munícipe acrescenta também que o correto seria denominar o viaduto em homenagem à professora que morreu queimada salvando criança de incêndio numa creche, ocorrido em Minas Gerais em outubro de 2017.
- Munícipe reclama de falta de médico no AMA Anastácio.
- Munícipe reclama de roubos na Avenida Rangel Pestana. Segundo ele, falta policiamento no local.
- Munícipe reclama de aumento de salário que foi concedido aos vereadores da CMSP.
- Munícipe solicita lista contendo os nomes de quem votou o 13º salário para prefeito, vice-prefeito e vereadores.

Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal

Buscando aprimorar o papel da Câmara Municipal de São Paulo como agente de fiscalização, provendo assim a transparência, a Ouvidoria, atuando como um 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 sobre as manifestações pertinentes às diversas Comissões Temáticas da CMSP.

Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa

Houve catorze críticas ao Projeto de Lei que denomina um viaduto da Cidade, em homenagem à ex-primeira dama do País, Senhora Marisa Letícia.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **19 de DEZEMBRO de 2017**, 25 protocolos pendentes, os quais já foram encaminhados e aguardam a devolutiva do órgão ou setor responsável.

Protocolo	Assunto	Data	Data de Encaminhamento	Período em Aberto
20853	Portal CMSP	17/05/17	18/05/17 14/09/17 REENVIO 17/10/17 REENVIO	154 dias
21562	CMSP	14/06/17	19/06/17 12/09/17 REENVIO	132 dias
21880	Funcionário	28/06/17	28/06/17 12/09/17 REENVIO	125 dias
22049	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO	119 dias
22056	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO	119 dias
22573	Rádio CMSP	20/07/17	20/07/17 28/09/17 REENVIO	109 dias
22825	Rádio CMSP	02/08/17	02/08/17	100 dias
23303	Portal CMSP	21/08/17	21/08/17 14/09/17 REENVIO 17/10/17 REENVIO	87 dias
23670	TV Câmara	31/08/17	04/09/17	77 dias
23872	Concurso	11/09/17	11/09/17	72 dias
24001	Copeira	14/09/17	14/09/17	69 dias
24052	Divulgação	15/09/17	18/09/17	67 dias
24709	Divulgação	09/10/17	09/10/17	52 dias
24710	Divulgação	09/10/17	09/10/17	52 dias
25132	Portal CMSP	25/10/17	27/10/17	38 dias
25183	Biblioteca	30/10/17	30/10/17	37 dias
25211	Copeira	30/10/17	01/11/17	35 dias
25326	Vandalismo	07/11/17	07/11/17	31 dias
25372	Ofício	09/11/17	09/11/17	29 dias
25435	Emprego	13/11/17	13/11/17	27 dias
25945	Biblioteca	29/11/17	30/11/17	14 dias
26134	Mídia	05/12/17	06/12/17	10 dias
26155	Legislação	05/12/17	06/12/17	10 dias

26192	Votação	07/12/17	07/12/17	9 dias
26290	Projeto de Lei	11/12/17	12/12/17	6 dias

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 19 de Dezembro de 2017

A Ouvidoria já solucionou 98% dos atendimentos de novembro, tendo apenas 2% das manifestações em andamento.

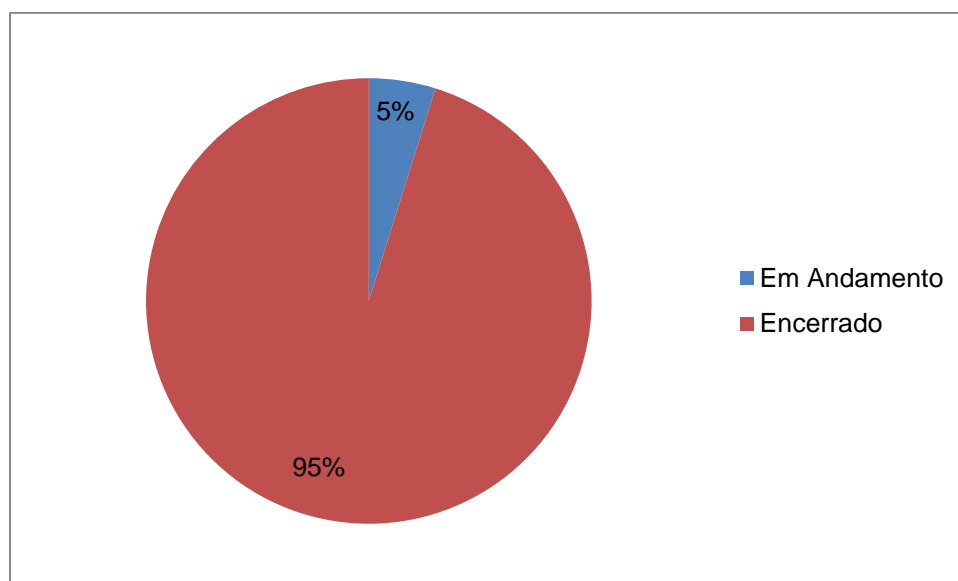


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Dezembro

Flávia Benedictini Sanches
Ouvidora do Parlamento
São Paulo, 08 de janeiro de 2018

Balço Anual de 2017

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal 8.854 manifestações no ano de 2017. Abaixo são descritos e representados o Balço Anual das atividades da Ouvidoria em 2017.

Pode-se depreender que Março foi o mês com o maior número de demandas, com 1.044. Enquanto Dezembro foi o de menor número, com apenas 434.

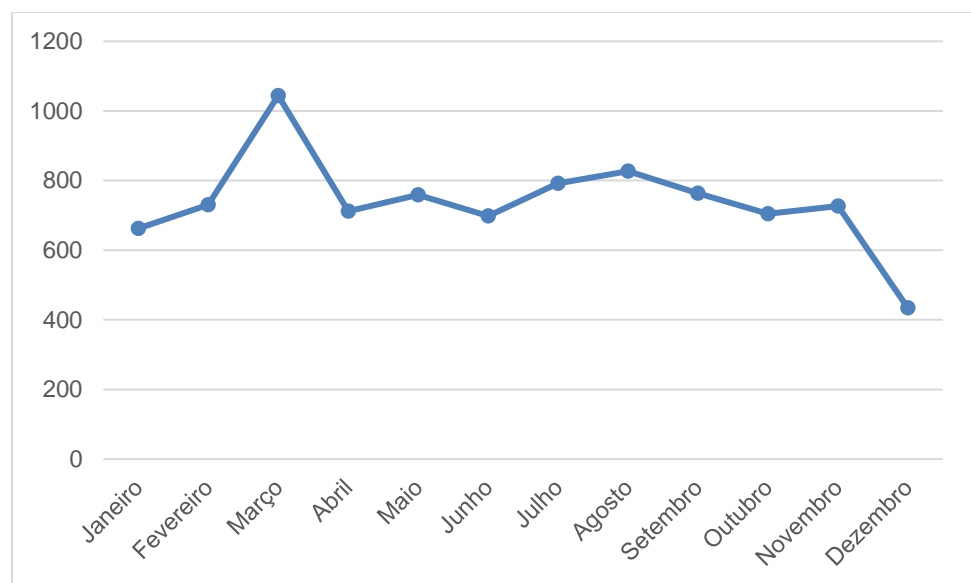


Gráfico 10 – Quantidade de Manifestações ao Longo de 2017

Mês	Qtd.
Janeiro	662
Fevereiro	730
Março	1044
Abril	712
Maio	759
Junho	698
Julho	792
Agosto	827
Setembro	764
Outubro	705
Novembro	727
Dezembro	434

Tabela 2 - Quantidade de Solicitações ao Longo de 2017

A maior participação foi por parte de pessoas do gênero masculino que representa 58% dos manifestantes, contra 41% de mulheres. Enquanto 1% são de anônimos e instituições.

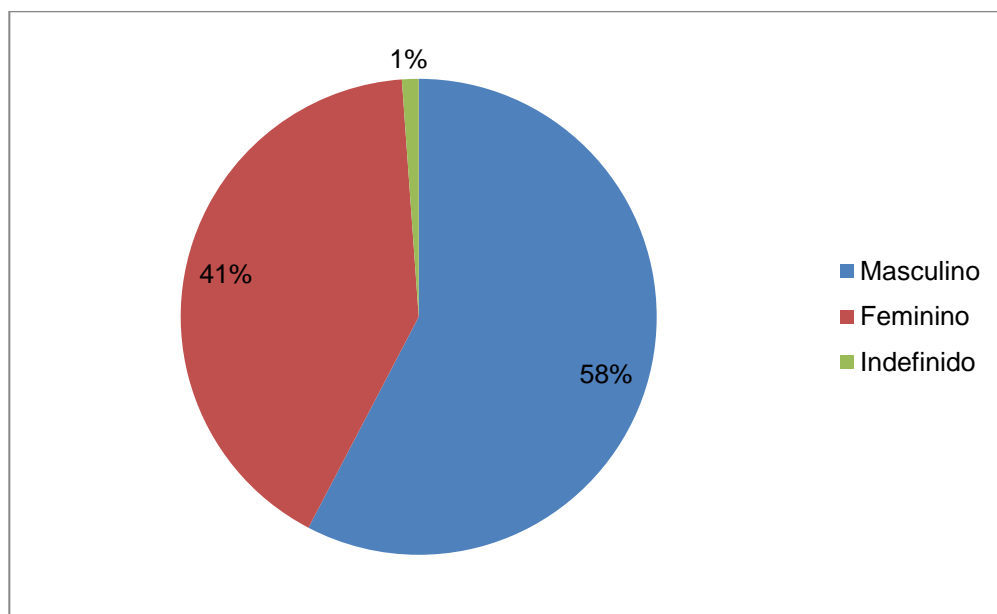


Gráfico 11 - Gênero dos Manifestantes

Constata-se que os atendimentos são predominantemente feitos por via presencial, o que representa 71%. Os demais atendimentos foram realizados por intermédio de dispositivos eletrônicos e correspondem a 29%.

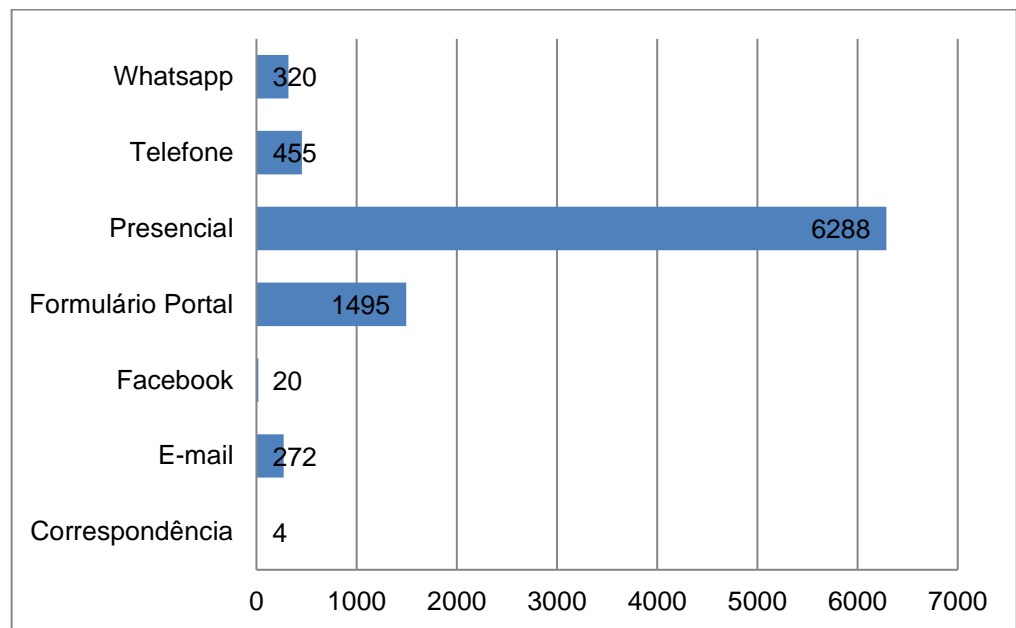


Gráfico 12 - Canais de Atendimento de 2017

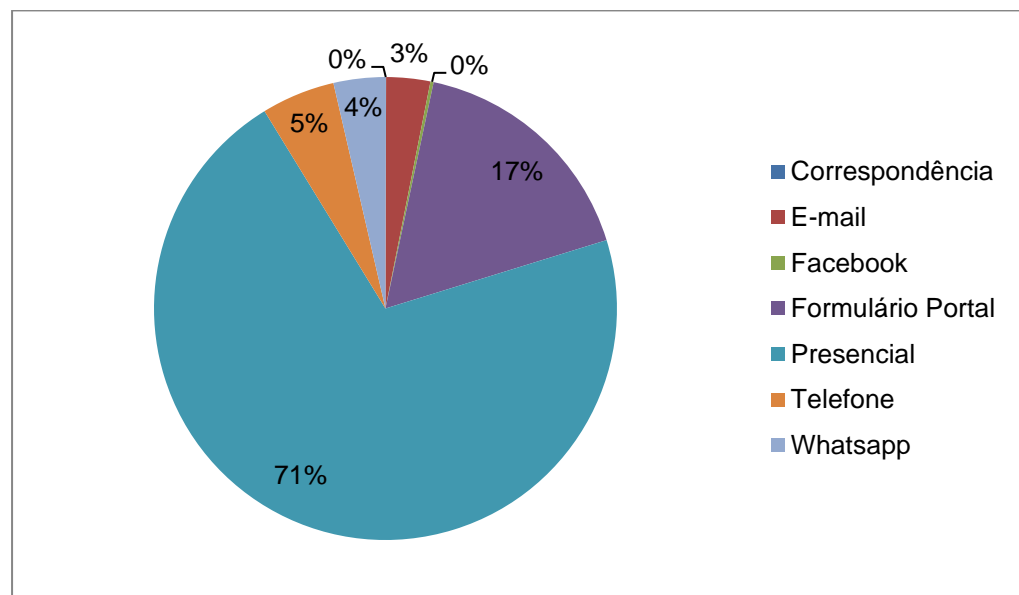


Gráfico 13 - Canais de Atendimento de 2017

Os atendimentos são direcionados principalmente para a solicitações de providência, o que corresponde a 51% das manifestações. A solicitação de informação vem logo em seguida com 27%.

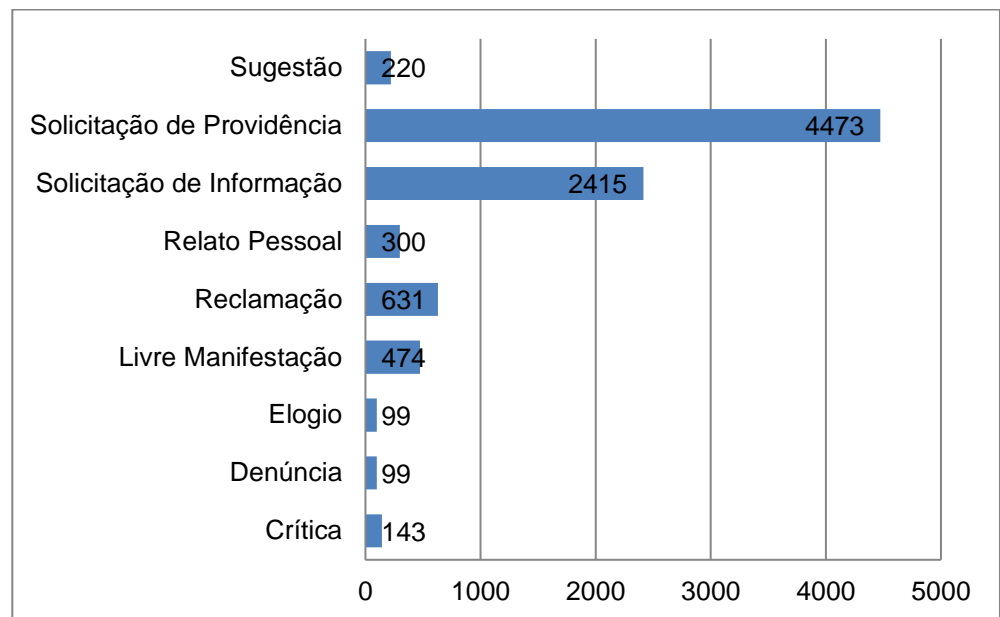


Gráfico 14 - Espécie de Manifestações de 2017

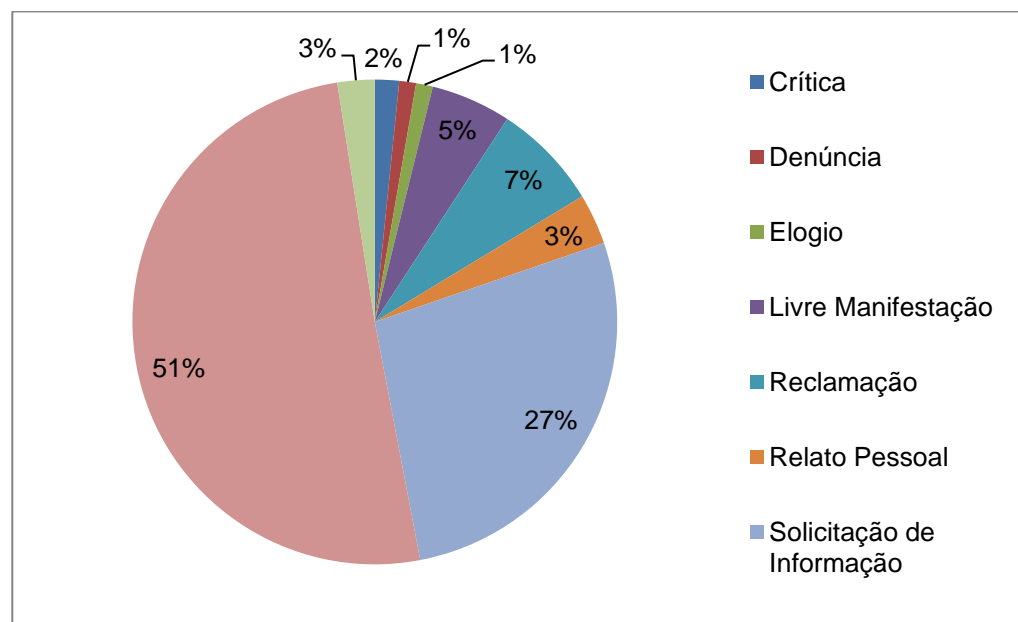


Gráfico 15 - Espécie de Manifestações de 2017

Os munícipes que procuram a Ouvidoria são principalmente moradores do Centro da Cidade com 30%, da Zona Leste com 14% e da Zona Sul com 12%.

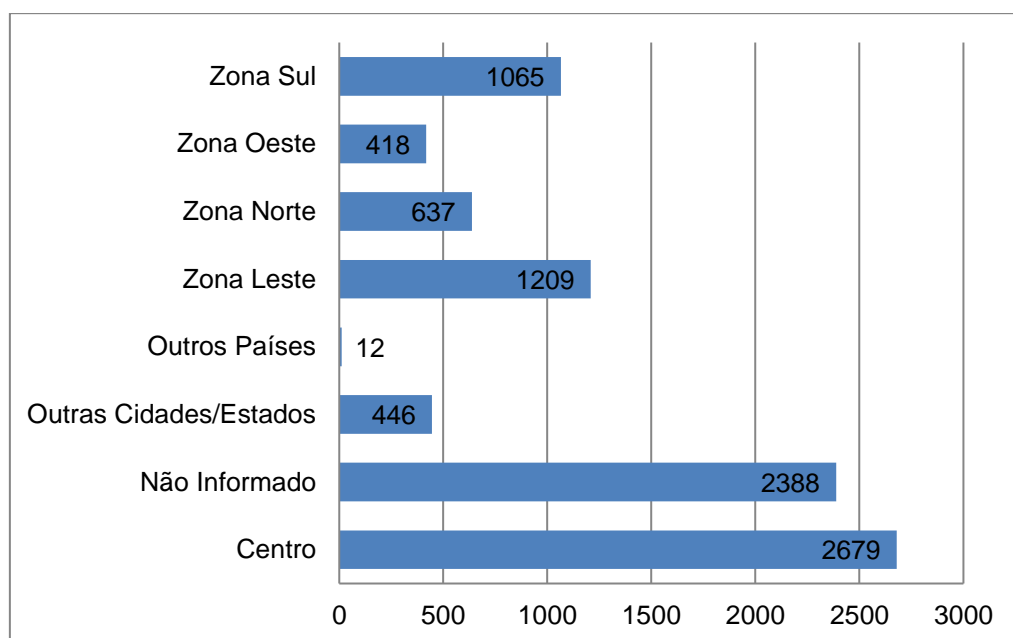


Gráfico 16 – Regiões dos Manifestantes de 2017

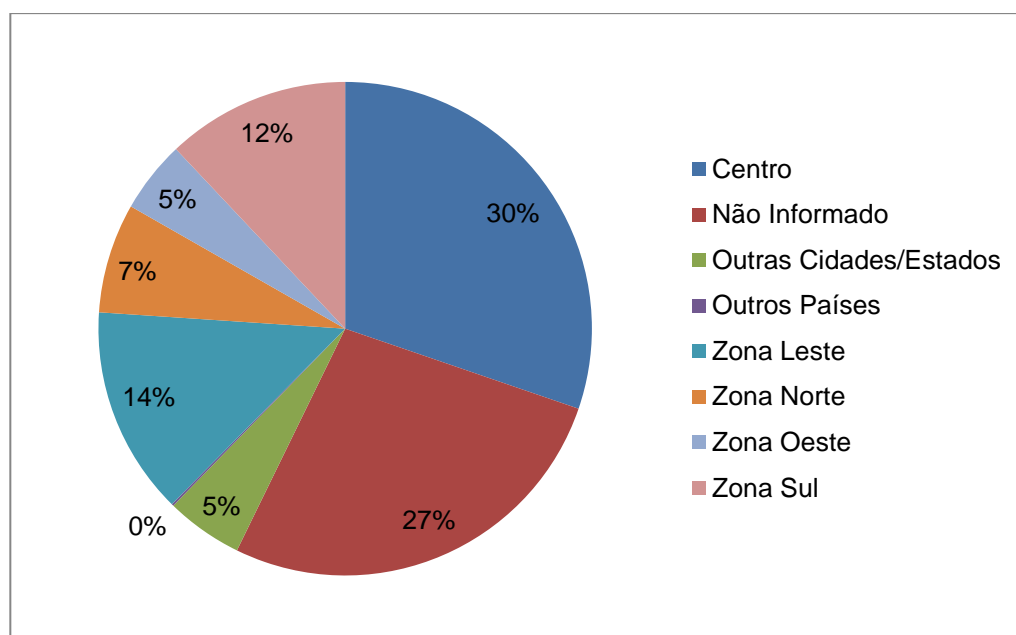


Gráfico 17 – Regiões dos Manifestantes de 2017

Das 8.854 manifestações, 22% foram destinadas a entidades externas a CMSP.

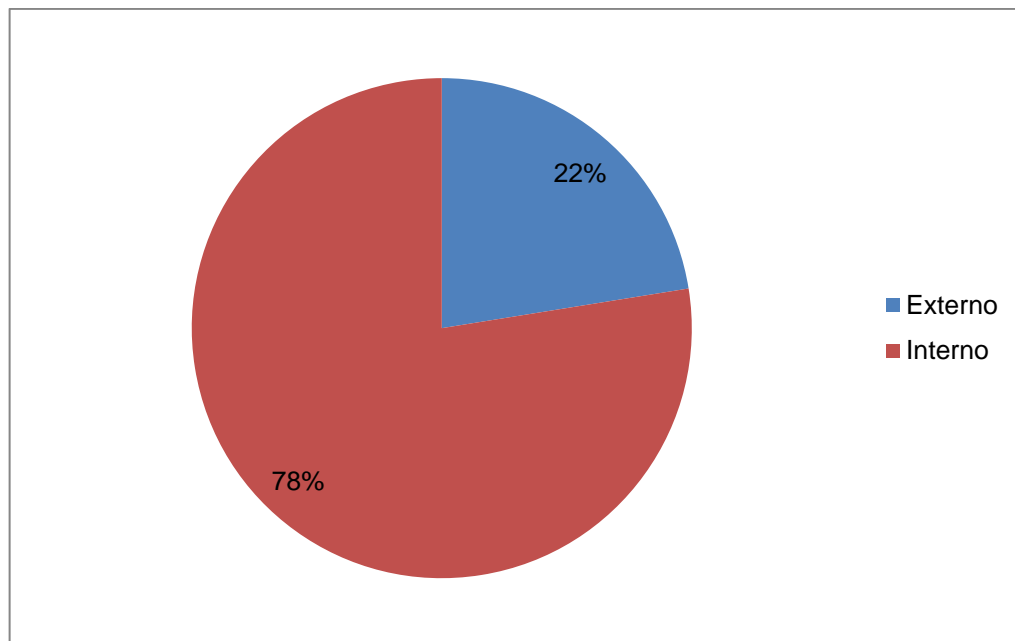


Gráfico 18 – Encaminhamentos

A Ouvidoria atendeu principalmente questões ligadas a CMSP, correspondendo a 3.435. Mas, muitas tiveram destino para a PMSP, sendo que as maiores quantidades de encaminhamentos externos foram para as Prefeituras Regionais com 344 e para a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social com 275.

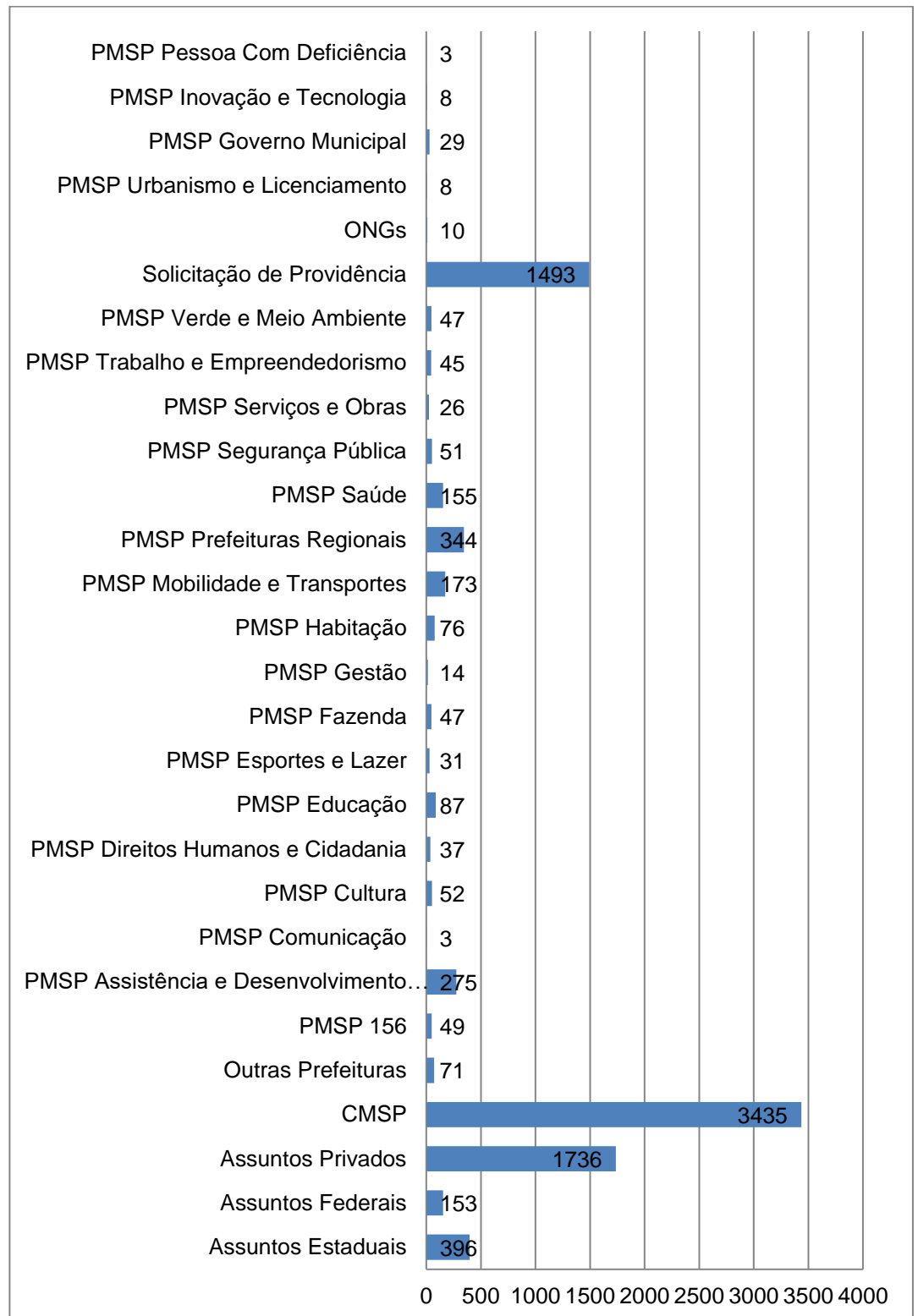


Gráfico 19 - Classificação de Competência

Comparativo com os demais anos

Através da compilação de dados é possível fazer um comparativo entre os anos de atividade da Ouvidoria entre 2013 e 2017.

No ano de 2016 foi observado o maior número de atendimentos com 9.990, mas 2017 também teve um número elevado, com 8.854.

Mês	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Janeiro	0	282	375	359	353	568	662
Fevereiro	0	263	325	484	330	751	730
Março	354	386	420	524	496	1105	1044
Abril	1014	386	508	493	448	870	712
Maio	1267	375	459	425	521	1011	759
Junho	2714	370	471	334	722	1170	698
Julho	614	331	394	380	506	857	792
Agosto	474	442	414	485	681	867	827
Setembro	458	346	481	364	761	709	764
Outubro	377	362	523	375	885	534	705
Novembro	330	285	493	400	526	887	727
Dezembro	324	282	294	324	452	661	434
Total	7926	4110	5157	4947	6681	9990	8854

Tabela 3 - Quantidade de Manifestações Mês a Mês

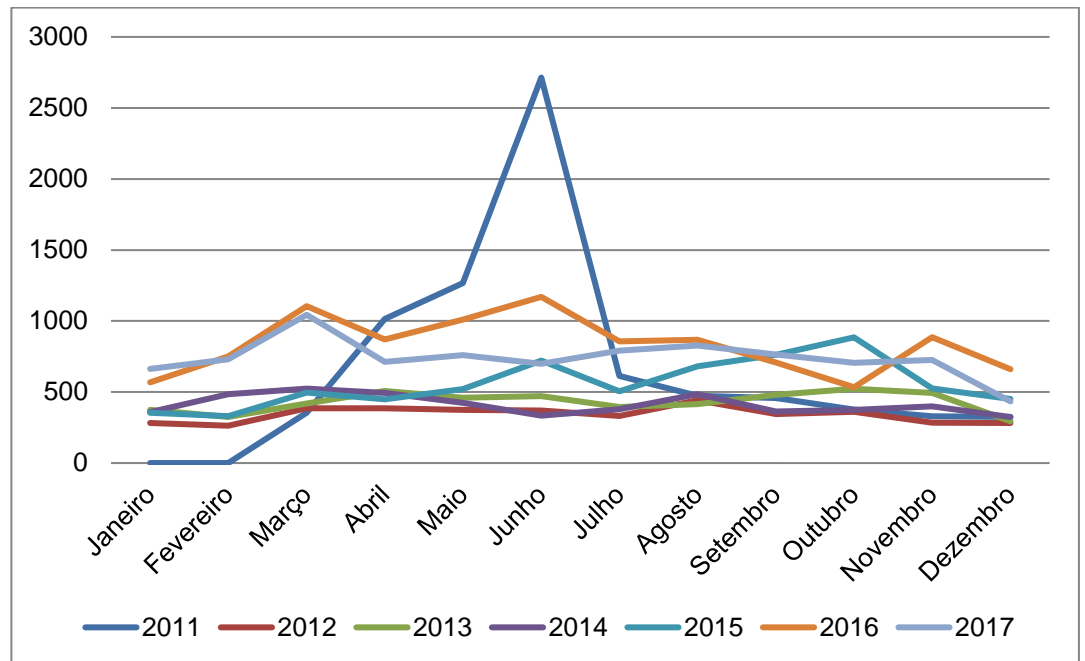


Gráfico 20 – Quantidade de Manifestações Mês a Mês

A média de manifestações de 2017 foi de 738, menor apenas que 2016 que foi de 832.

Ano	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Média	660	342	430	412	557	832	738

Tabela 4 - Média de Solicitações por Mês ao Longo dos Anos

Dentre os anos de 2015 e 2017, a proporção de encaminhamentos entre externo e interno tem se mantido muito similar com uma variação máxima de 2%.

Ano	Interno	Externo
2012	56%	44%
2013	76%	24%
2014	67%	33%
2015	79%	21%
2016	77%	23%
2017	78%	22%

Tabela 5 – Encaminhamentos ao Longo dos Anos

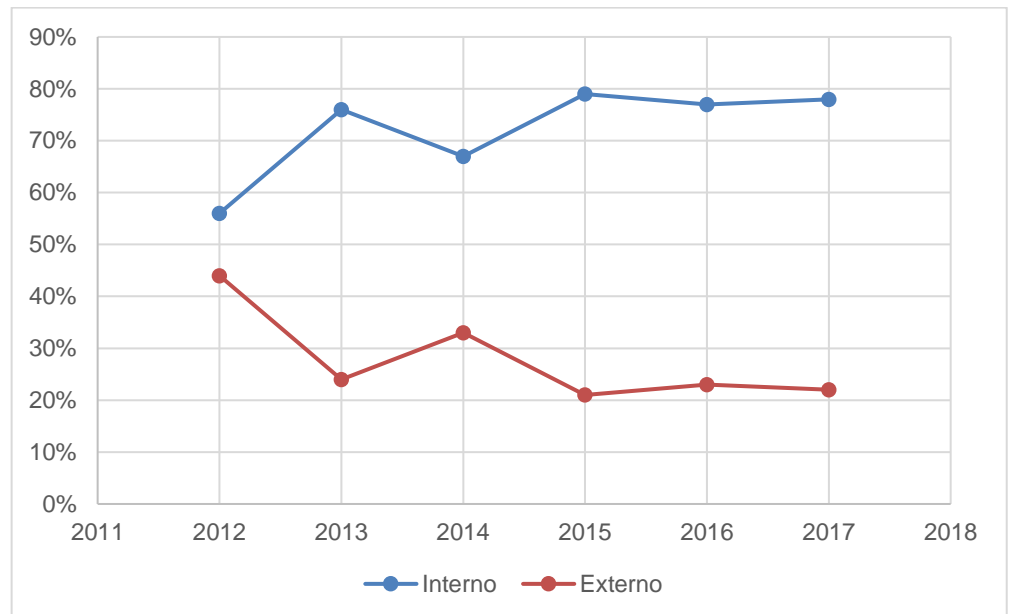


Gráfico 21 – Encaminhamentos ao Longo dos Anos

Flávia Benedictini Sanches

Ouvidora do Parlamento

São Paulo, 08 de janeiro de 2018

Modalidades de Atendimento

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.

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, elogios e solicitações 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:

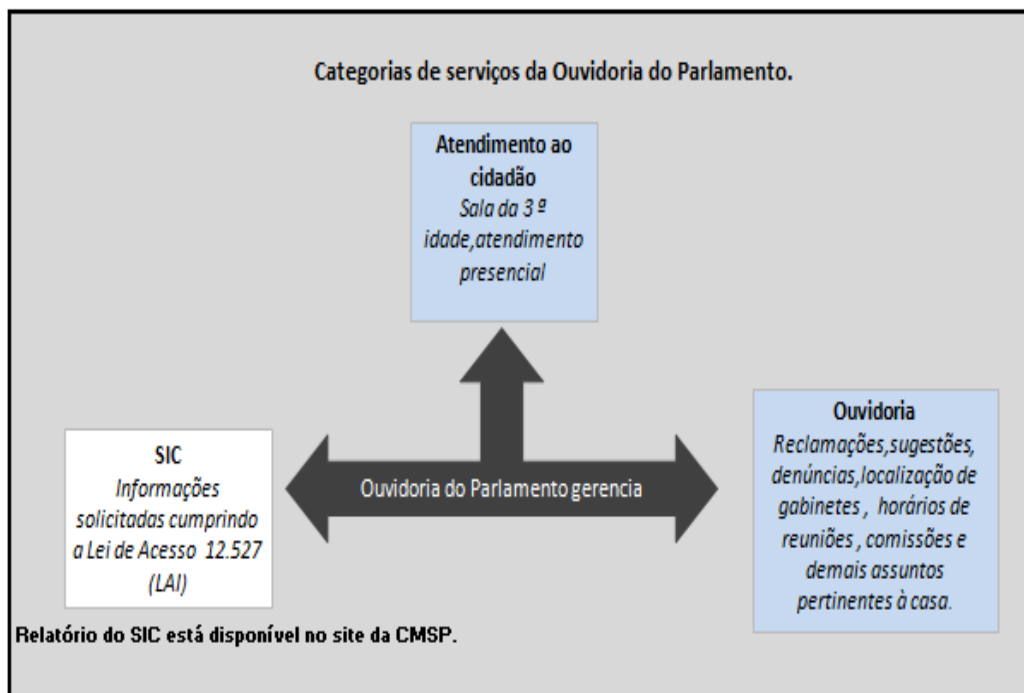


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

Canais de Atendimento 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).

O atendimento **PRESENCIAL** é realizado 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.

E-MAIL: ouvidoria@camara.sp.gov.br.

FACEBOOK:

<https://www.facebook.com/camaraSaoPaulo/app/206429986046631/>.

FORMULÁRIO DO PORTAL da CMSP: <http://www.camara.sp.gov.br/fale-conosco/ouvidoria/>.

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

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.

WHATSAPP: (11) 94153-3277

