



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Dezembro de 2018 Balanço Anual



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

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

Rodrigo Goulart

1º Vice-Presidente

Soninha

2º Vice-Presidente

Arselino Tatto

1º Secretário

Celso Jatene

2º Secretário

Souza Santos

Corregedor Geral

George Hato

2º Suplente

Equipe da Ouvidoria

Cláudio Castello de Campos Pereira

Ouvidor 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

André Luiz da Silva Pereira (Gestão de Políticas Públicas)

Ariovaldo Santa Cruz Caetano (Gestão de Políticas Públicas)

Bárbara Medina França (Serviço Social)

Carolina Helena Rodrigues (Gestão de Políticas Públicas)

Jhonny Grilo Pereira de Oliveira (Direito)

Letícia Gonçalves de Paula (Direito)

Marianna Membribes (Serviço Social)

Pedro Henrique Rodrigues da Silva (Serviço Social)

Ricardo Sanches Tomazoli (Gestão de Políticas Públicas)

Thais Brandão Ruffo (Serviço Social)

Vinícius Daniele (Direito)

Vivian Ramalho de Alcantara (Psicologia)

Sumário

Apresentação.....	5
Apresentação de Dados	7
Manifestações do Mês.....	13
Boletim às Comissões Temáticas da CâmaraMunicipal	18
Manifestações Pendentes	19
Balanço Anual de 2018.....	23
Modalidades de Atendimento.....	32
Canais de Atendimento da Ouvidoria	34

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.

Modificações do Novo Sistema

No mês de novembro de 2018, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo passou a utilizar um novo sistema para registrar, administrar e responder as manifestações dos munícipes. Esse novo sistema surge com o intuito de otimizar os procedimentos, tornando as atividades de cadastro, controle e replicar as solicitações dos munícipes mais rápidas. Ademais, o novo portal do cidadão permite que este também possa registrar suas demandas mais facilmente, além de adquirir a possibilidade de monitorar virtualmente e a qualquer momento os seus protocolos e as respostas do tal, podendo, ao final do atendimento, avaliar o serviço da Ouvidoria.

Uma vez que o mês de novembro foi o primeiro período de implementação da nova tecnologia de informação, os funcionários passaram por um período de adaptação à nova ferramenta e os novos protocolos partiram de uma nova contagem que se iniciou do número zero. Sendo assim, na tabela de “Protocolos em Andamento” deste relatório, será possível verificar protocolos com número de cinco dígitos, oriundos do antigo sistema, e protocolos de menor número de dígitos, provenientes da atual tecnologia utilizada pelos funcionários da Ouvidoria do Parlamento.

Apresentação de Dados

No período entre **01 e 31 de DEZEMBRO de 2018** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 384 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 79% das manifestações, enquanto os demais canais 21%.

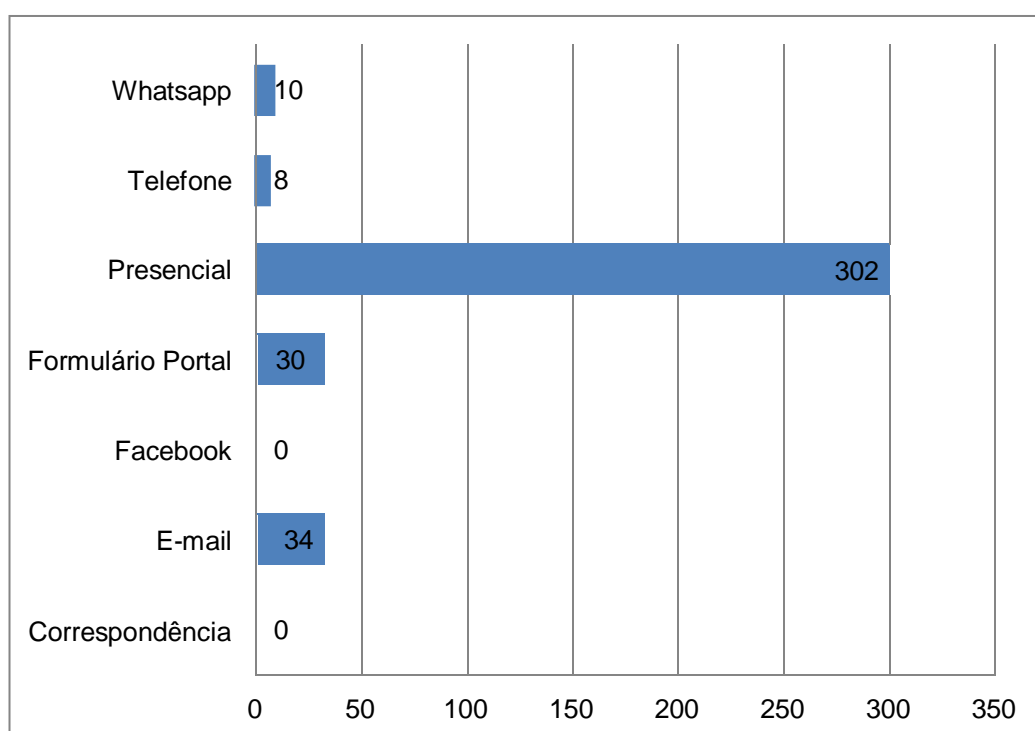


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

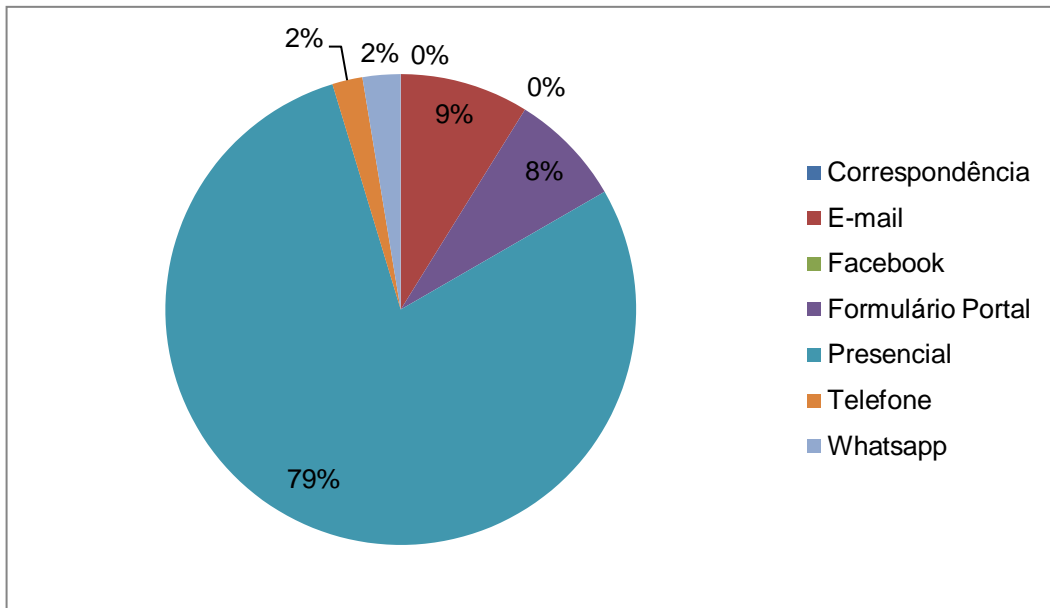


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em dezembro, 60% dos atendimentos foram realizados para homens, 38% para mulheres e 2% indefinido, podendo ser de anônimos ou instituições.

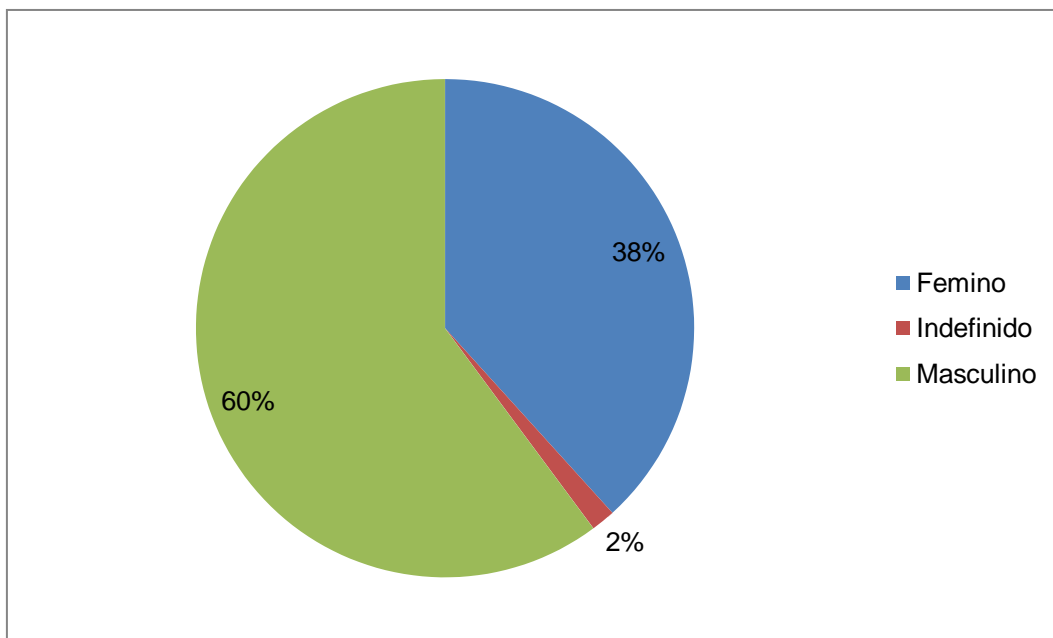


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Região do Centro da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram o Centro com 33%, a Zona Oeste com 19% e a Zona Sul com 16%.

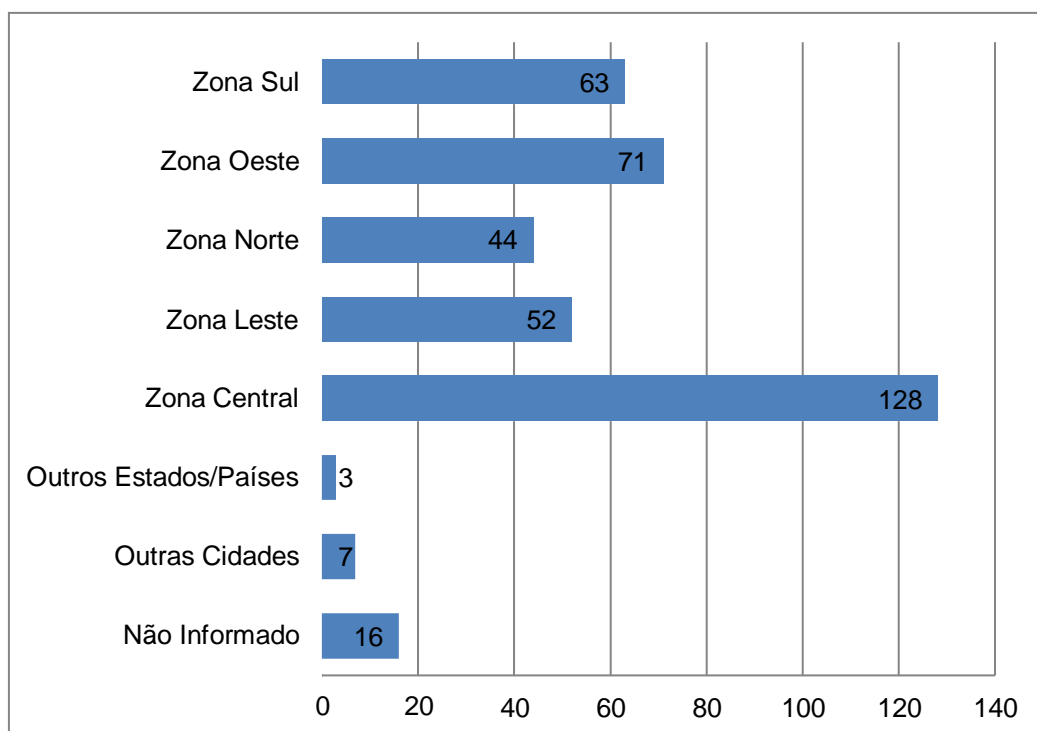


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

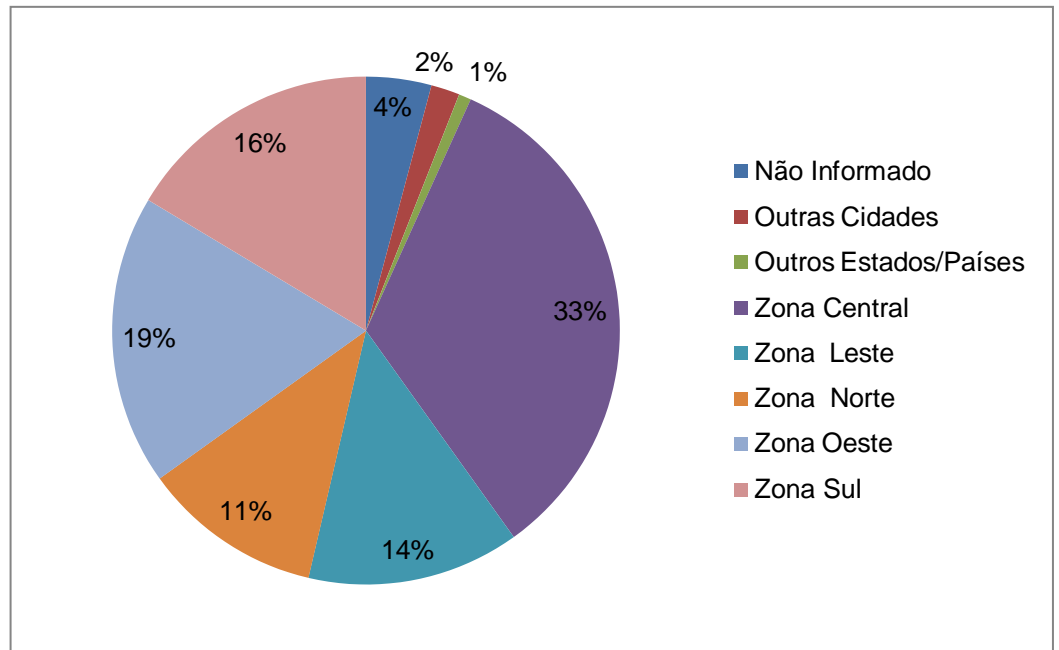


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e reclamações, correspondendo a 68% e 13%, respectivamente.

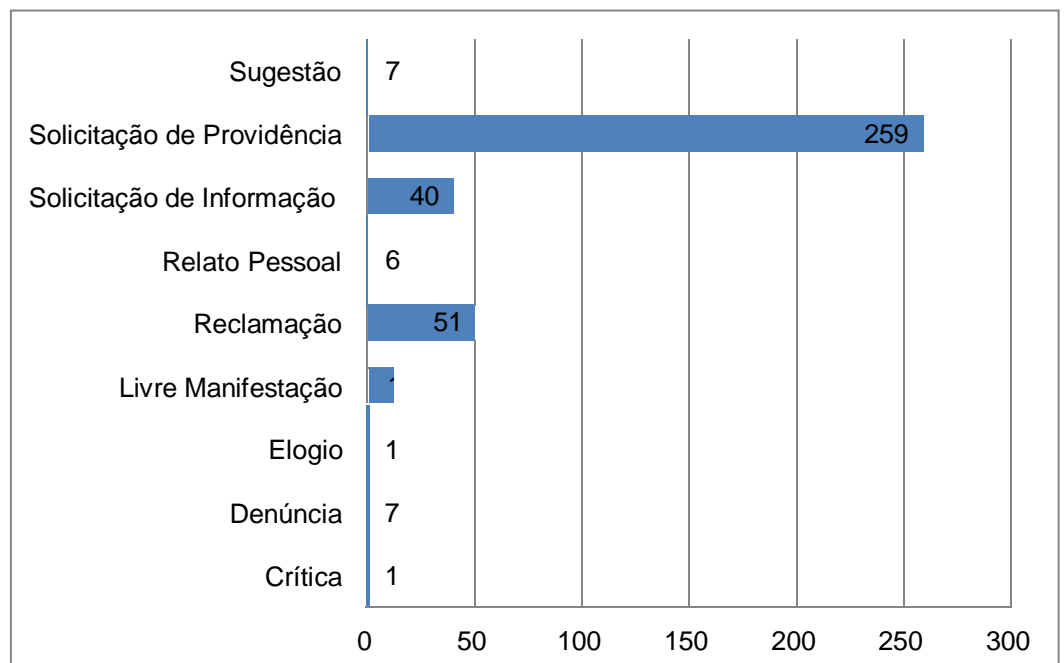


Gráfico 6 – Espécies de Manifestações

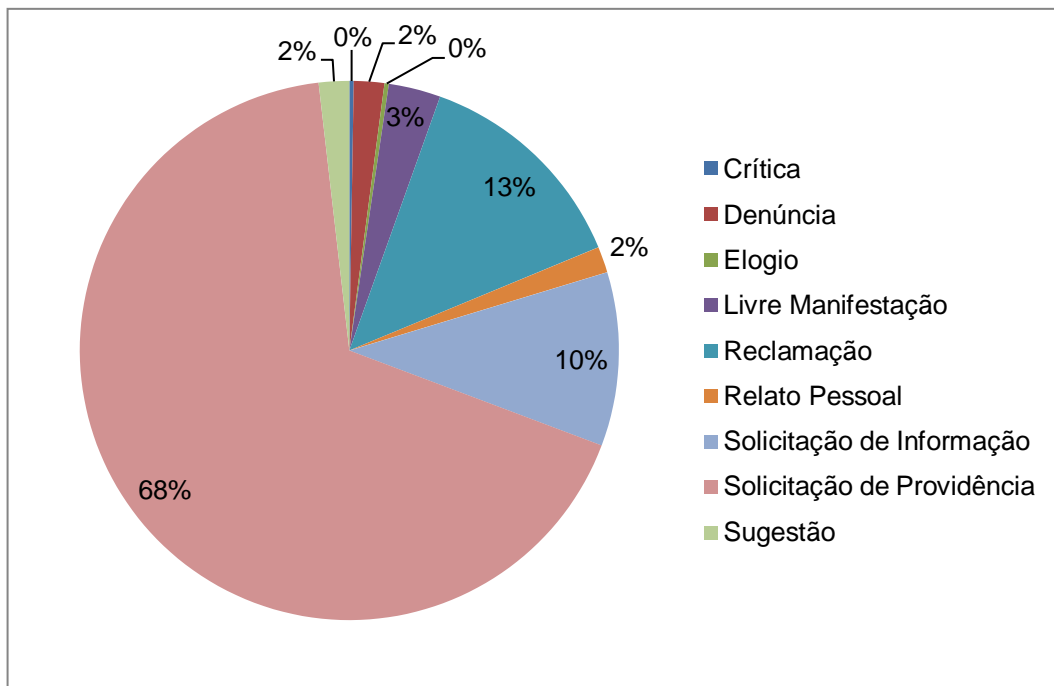


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

Nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 171 e em seguida Assuntos Privados com 72. Destaca-se ainda que a sigla PMSP é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

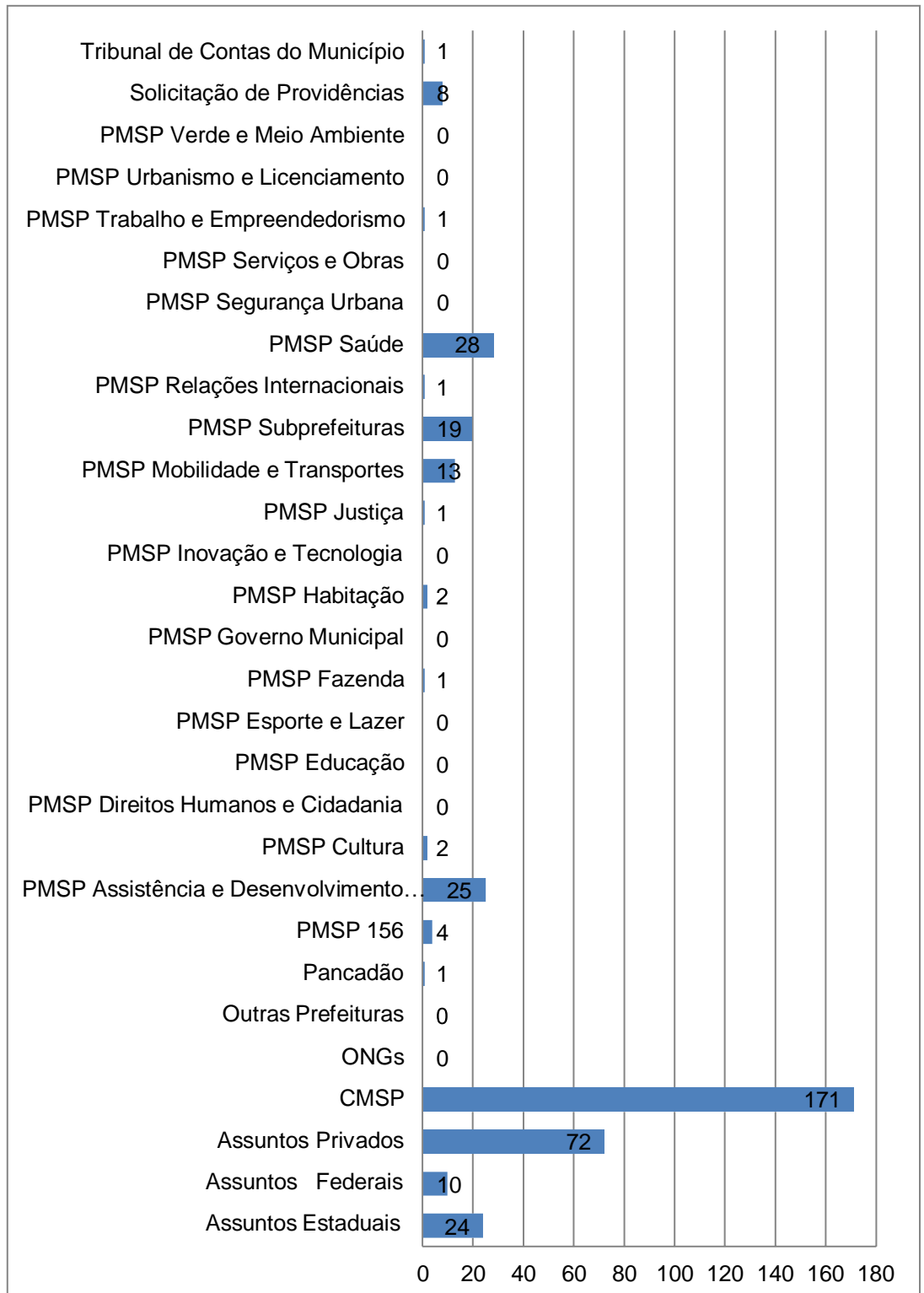


Gráfico 8 - Classificação de Competência

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, 74% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 26% foram encaminhados ao externo.

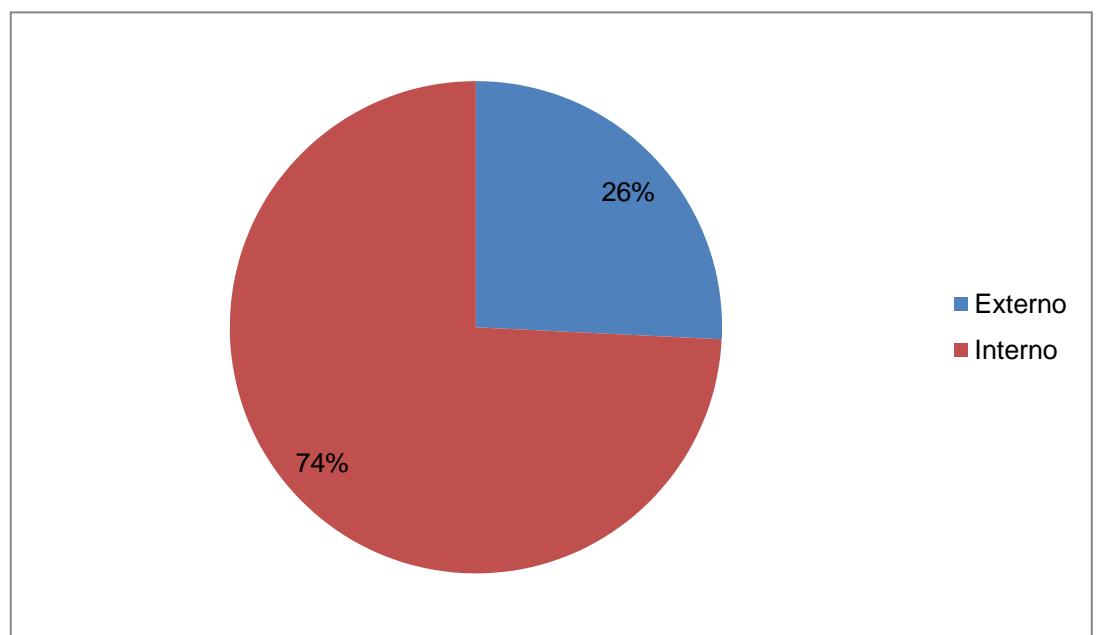


Gráfico 8 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Subprefeituras

- Uma reclamação quanto ao uso e comércio de drogas no Bairro Jardim Pedro José Nunes, Zona Leste.
- Uma reclamação sobre camelôs na Avenida Mateo Bei.
- Solicitação de resposta a protocolo.
- Duas reclamações sobre má sinalização nas ruas para pedestres.

- Solicitação de canalização do córrego na Vila Seabra, Itaim Paulista.
- Solicitação de revitalização da Praça Ouvidor Portugal.
- Duas reclamações sobre iluminação precária nos bairros do Cambuci e da Mooca.
- Duas solicitações de limpeza de boca de lobo.
- Denúncia referente a criança abandonada.
- Solicitação de informação sobre os bairros em que residem alguns vereadores.
- Reclamação de pancadão (baile funk).
- Duas reclamações sobre comércio ambulante ilegal no Bairro do Brás.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Seis solicitações de cartas de encaminhamento para pernoite em Centro de Acolhida.
- Reclamação quanto ao horário de entrada e saída do Centro de Acolhida Butantã.
- Consulta de endereços de Centros de Acolhida no Estado de São Paulo.
- Solicitação de Bilhete Único Gratuito.
- Reclamação sobre vagas de pernoite indisponíveis no CTA Cambuci.
- Sugestão para instalação de banheiros químicos próximos aos restaurantes Bom Prato.

- Seis solicitações de transporte para Centros de Acolhida.
- Solicitação de transporte para acompanhamento médico.
- Duas reclamações quanto a ponto de tráfico de drogas próximo ao Centro de Acolhida Boraceia, Barra Funda.
- Solicitação de passagem para o Estado da Bahia.
- Duas reclamações quanto à vaga fixa no CTA Lygia Jardim.
- Duas reclamações quanto a pertences furtados dentro dos CTA's Brigadeiro Galvão e Lygia Jardim.
- Reclamação quanto à perseguição de munícipe dentro do CTA Lygia Jardim.
- Reclamação sobre a falta de estrutura do Serviço Atende 5.

PMSP Cultura

- Solicitação da agenda da Biblioteca Mário de Andrade.

PMSP Fazenda

- Denúncia sobre ilegalidade de Ato Administrativo na Secretaria Municipal da Fazenda.

PMSP Habitação

- Denúncia sobre invasão de propriedade.

PMSP Justiça

- Reclamação dirigida ao Ministério Público pelo direito a emprego.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Solicitação de impressão de formulário da SPTrans.

- Reclamação sobre a utilização de banheiro no Terminal Parque D. Pedro II.
- Três reclamações sobre a conduta dos funcionários do Terminal Parque D. Pedro II.
- Reclamação sobre falta de água nos bebedouros do Terminal Parque D. Pedro II.
- Duas reclamações sobre bloqueio de Bilhete Único.
- Reclamação quanto à falta de água e banheiro no posto de atendimento da SPTrans do Bairro de Santana.
- Reclamação sobre a não utilização do equipamento de suspensão para embarque de cadeirante na Linha 6403, Terminal João Dias.
- Duas sugestões para que ônibus da Linha 6403, Terminal João Dias, pare mais próximo da calçada para facilitar o embarque de passageiros.
- Reclamação sobre letreiro desligado da linha 2678-10, Terminal Parque D. Pedro II.
- Reclamação sobre falta de água nos bebedouros em local de Atendimento da SPTrans.
- Reclamação quanto a falta de guichê preferencial no atendimento da SP Trans.

PMSP Saúde

- 12 manifestações contra o fechamento da Pediatria do Hospital Inácio Gouvêa.
- Crítica quanto ao atendimento na UBS Chácara do Conde.
- Reclamação quanto ao atendimento ruim e omissão de informação do prontuário no Hospital da Santa Casa do Bairro Pedreira, Zona Sul.

- Reclamação quanto à falta de rampa de acesso para cadeirantes na UBS Jardim Soares.
- Reclamação sobre falta de fraldas geriátricas na UBS Cidade Vargas.
- Três reclamações sobre o não funcionamento do aplicativo Aqui tem Remédio.
- Reclamação sobre falta de água e papel higiênico do Caps II Sé.
- Reclamação sobre o funcionamento do elevador do Caps II Sé.
- Reclamação sobre falta de fraldas geriátricas na UBS Santa Lúcia.
- Duas reclamações de falta de medicamentos nos Postos de Saúde da Mooca.
- Duas reclamações sobre falta de equipamento para Raio-X na AMA Jardim Peri.
- Reclamação sobre falta de estrutura para realização de cirurgia no Hospital Vila Alpina.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Solicitação do endereço do Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo.

Manifestações Referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs)

- Muniícipe solicita informações sobre tramitação do Projeto de Lei nº 691/2017.
- Quatro críticas ao Projeto de Lei nº 621/2016.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal

- Solicitação dos nomes dos membros da Comissão de Constituição e Justiça da Câmara.
- Solicitação dos nomes dos membros da Comissão de Administração Pública da Câmara.
- Solicitação da composição da Comissão de Finanças e Orçamento.
- Solicitação dos dados de ocupação dos cargos da Mesa Diretora da Câmara desde a 8ª Legislatura (1977-1982) até a 17ª Legislatura (2017-2020).
- Solicitação de cópia em CD da Audiência Pública que ocorreu em 29 de novembro de 2018, às 15h, sobre o Estatuto da Guarda Civil Metropolitana.
- 17 solicitações de consulta à agenda de eventos da CMSP.
- 19 solicitações de impressão da agenda de eventos.
- 15 solicitações de retirada de convite para a Festa da Terceira Idade.
- Nove solicitações de retirada da lista de vereadores.
- Duas solicitações de retirada dos informativos do display.
- Solicitação de comprovante de horas do evento realizado na CMSP pelo vereador Paulo Frange.
- 14 solicitações o uso do telefone da CMSP.
- Solicitação de informações para agendamento de evento na CMSP.

- Solicitação de entrega de carta ao dr. Wilson Roberto Thomazini.
- 11 solicitações de retirada de Estatuto do Idoso.
- Reclamação de obras irregulares que vêm ocorrendo na Rua Rio Quebra Anzóis, 901, Itaim Paulista.
- Solicitação de pesquisa de apostila de concurso público.
- Sugestão para que se sirva café aos munícipes do lado de fora do Salão Nobre da CMSP por ocasião da realização de audiências públicas.
- Solicitação de informações referentes ao curso de Cuidador de Idosos.
- Duas solicitações de informação do número dos gabinetes de cada vereador para fazer acompanhamento de seus gastos.
- Sugestão na melhoria da distribuição de água potável nas audiências públicas.
- Sugestão para a melhoria do Portal da CMSP.
- Solicitação de cópia em CD da Reunião Ordinária do Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente.
- Oito solicitações de cópia de documento.
- Reclamação em relação ao tamanho do corpo da letra dos protocolos da Ouvidoria.
- Solicitação de contato com o CPAS para o recolhimento até Centro de Acolhida.
- Duas solicitações de retirada da Lista da Composição das Comissões Permanentes e Extraordinárias da CMSP.
- Solicitação de retirada de vídeo de 11 de dezembro, por ocasião de pronunciamento do vereador Amauri da Silva.
- Solicitação de informações da Reunião Ordinária da Comissão Permanente de Trânsito, Transportes, Atividade Econômica, Turismo, Lazer e Gastronomia.
- Solicitação de endereço do Conselho Nacional de Justiça.

- Solicitação de auxílio para inscrição no Curso Boas Práticas para Atenção à Pessoa Idosa.
- Solicitação de cópia da gravação do evento Conferir, organizado pelo Conselho Municipal de Assistência Social.
- Solicitação de informação sobre andamento de protocolo.
- Solicitação de consulta a e-mail pessoal.
- Solicitação de impressão do endereço do Diretório Estadual do PSL.
- Reclamação por ter página do Facebook hackeada.
- Solicitação de declaração de insuficiência de recursos.
- Solicitação de acesso à internet.
- Solicitação de informações a respeito da Escola do Parlamento.
- Solicitação de informação em relação a auditorias que ocorreram nos anos de 2017 e 2018.
- Reclamação referente ao contato telefônico da Ouvidoria, informando que as ligações sempre caem.
- Reclamação ao atendimento prestado na recepção da CMSP.
- Munícipe solicita os nomes dos vereadores que compõem a Comissão Permanente da Saúde, Promoção Social, Trabalho e Mulher.
- Munícipe solicita auxílio para encontrar a funcionária da Câmara, Beatriz dos Santos.
- Munícipe solicita a localização da Escola do Parlamento.
- Munícipe solicita material referente à Zona Especial de Interesse Social.
- Dois municípios registram reclamações sobre funcionário da Copa da CMSP.
- Munícipe registra reclamação sobre o vereador Camilo Cristófar.
- Munícipe sugere alterações na Tríade Urbanística de São Paulo.
- Munícipe solicita informações sobre o curso de Pós Graduação oferecido pela Escola do Parlamento.

- Munícipe solicita impressão do protocolo nº 454.
- Munícipe solicita impressão do Projeto de lei 691/2017.
- Munícipe faz reclamação contra assessor do gabinete do vereador Amauri Silva.
- Munícipe comparece à Ouvidoria para realizar uma reclamação sobre o gabinete do vereador Eduardo Suplicy.
- Munícipe reclama sobre o andamento de uma Audiência Pública.
- Munícipe solicita que documento escaneado seja enviado ao gabinete do vereador Eduardo Tuma.
- Munícipe questiona se o CTEO realizou algum estudo sobre a reforma da Previdência recentemente.
- Munícipe questiona sobre regimento das Sessões Extraordinárias da Câmara.

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 as manifestações pertinentes às diversas Comissões Temáticas da CMSP.

Comissão do Idoso e de Assistência Social

- Foram solicitados 160 exemplares do Estatuto do Idoso na Ouvidoria do Parlamento.
- Foram solicitadas seis cartas de encaminhamento para Centros de Acolhida.

Comissão de Saúde, Promoção Social, Trabalho e Mulher

- Houve seis manifestações contra o fechamento da Pediatria do Hospital Inácio Gouvêa.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **31 de DEZEMBRO de 2018**, 15 (QUINZE) protocolos pendentes, os quais já foram encaminhados e aguardam a devolutiva do órgão ou setor responsável. Não há registros de protocolos indeferidos pela Ouvidoria.

Protocolo	Assunto	Data	Data de Encaminhamento	Período em Aberto
21880	Funcionário	28/06/17	28/06/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	399 dias
22049	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	393 dias
22056	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	393 dias
24001	Copeira	14/09/17	14/09/17 19/04/18 REENVIO	343 dias
24052	Divulgação	15/09/17	18/09/17 19/04/18 REENVIO	341 dias
24709	Divulgação	09/10/17	09/10/17	326 dias
25211	Copeira	30/10/17	01/11/17 19/04/18 REENVIO	309 dias
25326	Vandalismo	07/11/17	07/11/17 19/04/18 REENVIO	305 dias
25435	Emprego	13/11/17	13/11/17 19/04/18 REENVIO	301 dias
27623	Setores CMSP	06/03/18	06/03/18 19/04/18 REENVIO	220 dias
27686	Funcionário	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	218 dias
27701	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	218 dias
27702	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	218 dias
27703	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	218 dias
28170	Setores CMSP	27/03/18	27/03/18 19/04/18 REENVIO	205 dias
28324	Licitação	05/04/18	05/04/18	198 dias
28619	CMSP	17/04/18	17/04/18	190 dias
28743	CMSP	23/04/18	02/05/18	179 dias
28946	Mídia	02/05/18	04/05/18	177 dias
29257	Comissões	14/05/18	18/05/18	167 dias
29458	TV Câmara	18/05/18	18/05/18	167 dias
30217	CMSP	12/06/18	28/06/18	138 dias

30222	CMSP	18/06/18	21/06/18	143 dias
30372	CMSP	26/06/18	26/06/18	140 dias
30930	CMSP	26/07/18	30/07/18	116 dias
31206	Setores CMSP	09/08/18	09/08/18	108 dias
31650	Setores CMSP	04/09/18	10/09/18	86 dias
32162	Setores CMSP	24/09/18	24/09/18	73 dias
32240	Setores CMSP	26/09/18	28/09/18	72 dias
32257	Setores CMSP	27/09/18	01/10/18	71 dias
32861	Setores CMSP	23/10/18	26/10/18	52 dias
36	Setores CMSP	05/11/18	23/11/18	32 dias
301	Comissões	14/11/18	26/11/18	31 dias
304	Mesa Diretora	14/11/18	26/11/18	31 dias
306	Comissões	14/11/18	26/11/18	31 dias
360	Audiência Pública	22/11/18	26/11/18	31 dias
397	CMSP	22/11/18	26/11/18	31 dias
465	Funcionário	26/11/18	27/11/18	30 dias
494	Setores CMSP	27/11/18	28/11/18	29 dias
591	Setores CMSP	30/11/18	30/11/18	27 dias
692	Setores CMSP	04/12/18	04/12/18	25 dias
723	Setores CMSP	05/12/18	06/12/18	23 dias
766	Setores CMSP	07/12/18	07/12/18	22 dias
780	Setores CMSP	07/12/18	10/12/18	21 dias
783	Setores CMSP	10/12/18	10/12/18	21 dias
810	Setores CMSP	11/12/18	12/12/18	19 dias
825	Comissões	12/12/18	12/12/18	19 dias
868	Setores CMSP	14/12/18	14/12/18	17 dias
869	Setores CMSP	14/12/18	14/12/18	17 dias
953	Setores CMSP	18/12/18	18/12/18	15 dias
980	Setores CMSP	20/12/18	26/12/18	9 dias
994	Setores CMSP	21/12/18	05/01/19	1 dia
1003	Setores CMSP	26/12/18	07/01/19	1 dia
1004	Setores CMSP	26/12/18	07/01/19	1 dia

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Dezembro de 2018

A Ouvidoria já solucionou 96% dos atendimentos de Dezembro, tendo apenas 4% das manifestações que ainda estão em andamento.

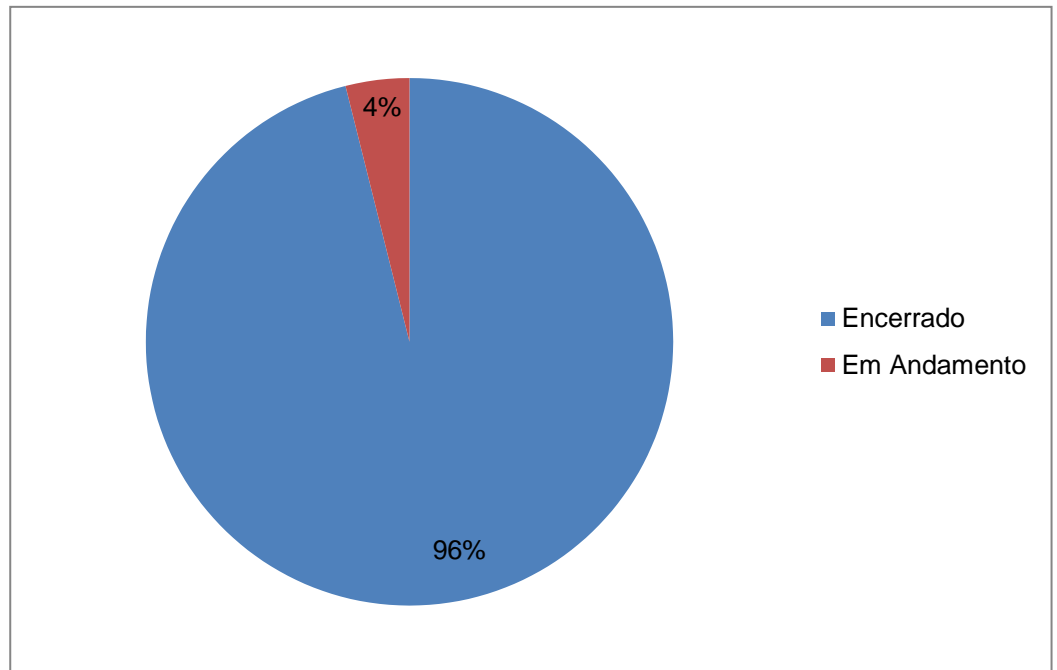


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Dezembro

Cláudio Castello de Campos Pereira
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 08 de janeiro de 2018

Balço Anual de 2018

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal 7.230 manifestações no ano de 2018. Abaixo estão descritos e representados o Balço Anual das atividades da Ouvidoria em 2018.

Pode-se afirmar que maio foi o mês com o maior número de demandas, com 738, enquanto dezembro foi o de menor número, com 384 manifestações.

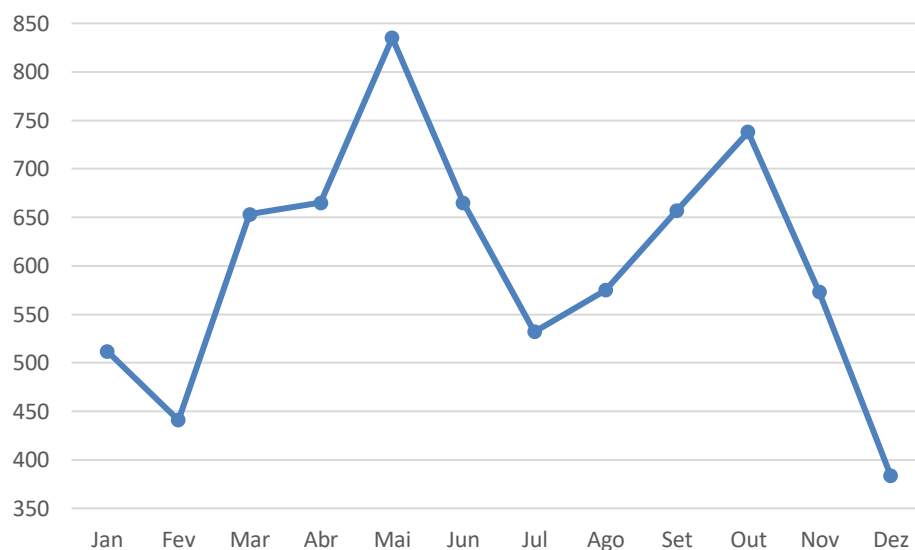


Gráfico 10 – Quantidade de Manifestações de 2018

Mês	Manifestações
Jan	512
Fev	441
Mar	653
Abr	665
Mai	835
Jun	665
Jul	532
Ago	575
Set	657
Out	738
Nov	573
Dez	384

Tabela 2 - Quantidade de Manifestações de 2018

A maior participação foi dos manifestantes do gênero masculino, que representa 58% dos participantes, contra 41% do gênero feminino. Do total, 1% do resultado é indefinido, podendo ser manifestações de anônimos e instituições.

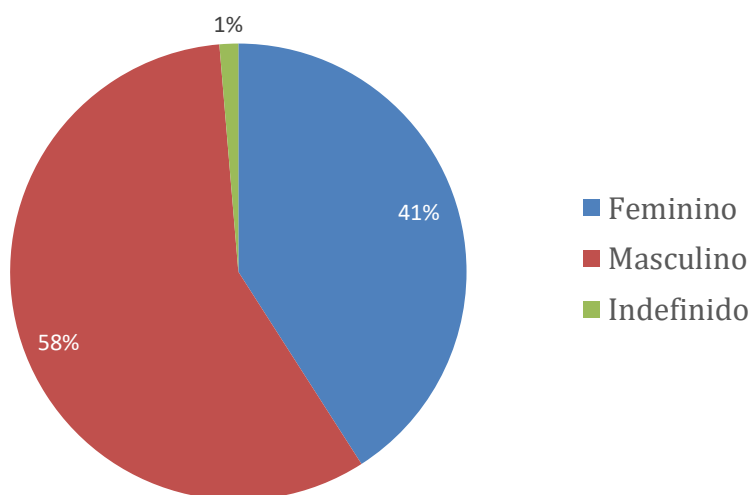


Gráfico 11 - Gênero dos Manifestantes

Os atendimentos foram predominantemente feitos presencialmente, representando 72%. Os demais atendimentos foram realizados por carta e meios eletrônicos, correspondendo a 28%.

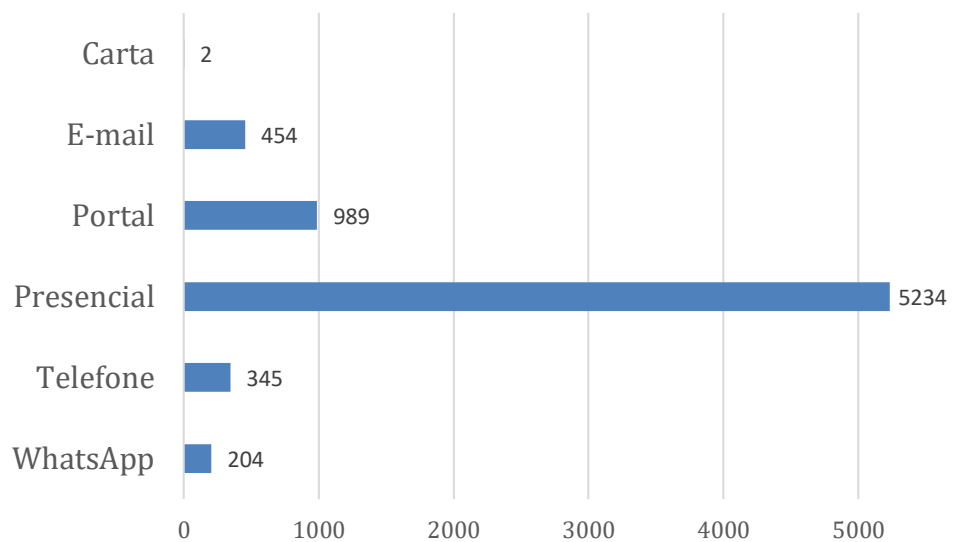


Gráfico 12 – Canais de Atendimento de 2018

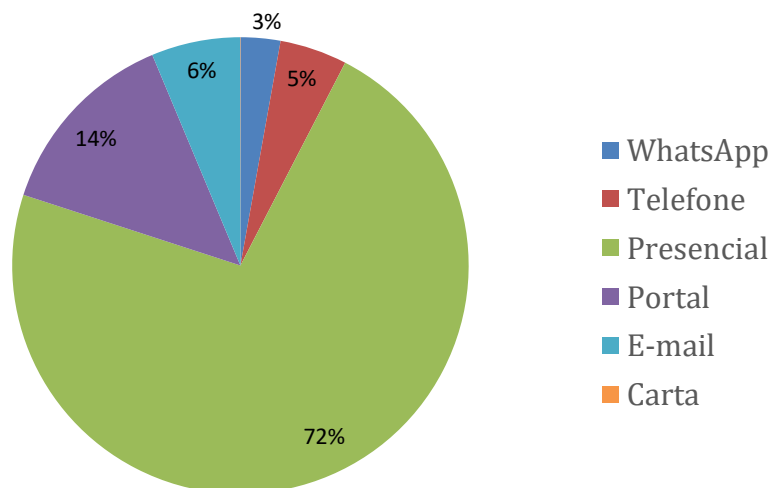


Gráfico 13 – Canais de Atendimento de 2018

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Solicitação de Providência com 59%, Solicitação de Informação com 19%, Reclamação com 9%, Livre Manifestação e Relato Pessoal com 3%, Sugestões, Críticas e Denúncia com 2% e Elogio 1%.

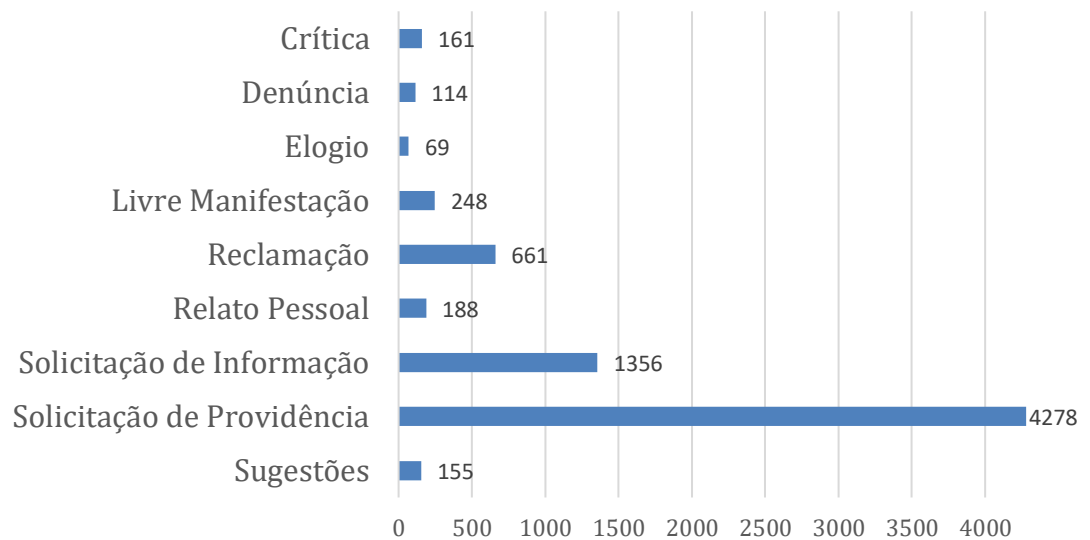


Gráfico 14 – Forma de Manifestação de 2018

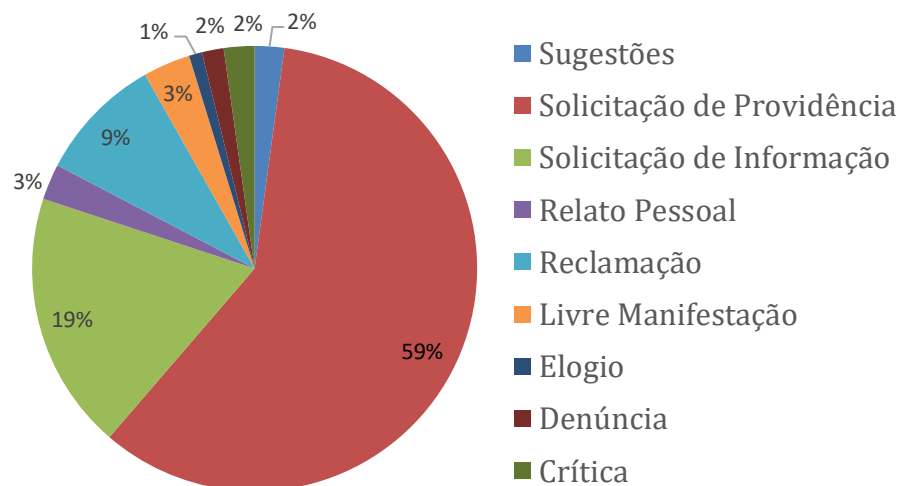


Gráfico 15 – Forma de Manifestação de 2018

Predominantemente, as manifestações são da Região do Centro com 42%, seguida por 17% da Zona Leste, 15% da Zona Sul, 10% da Zona Norte, 7% da Zona Oeste, Outras Cidades com 5% e 4% não informou.

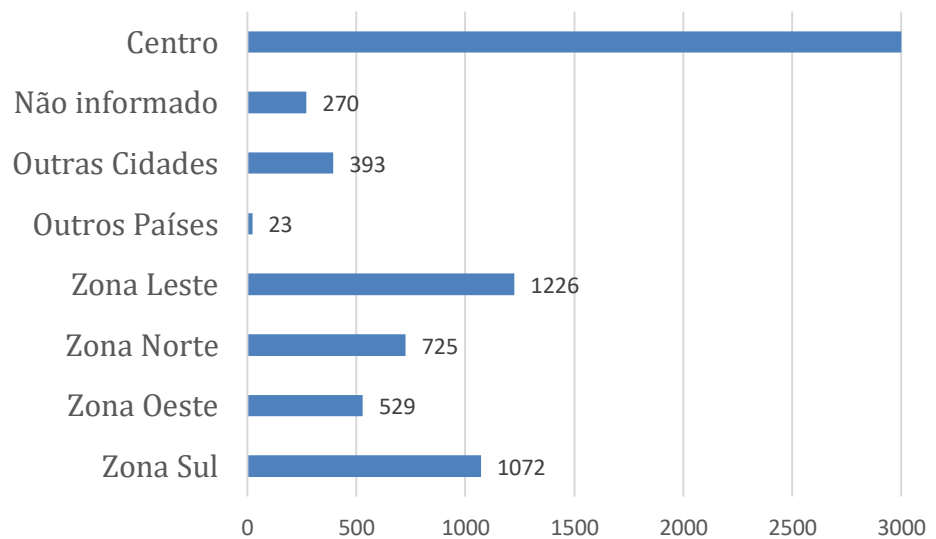


Gráfico 16 - Regiões dos Manifestantes de 2018

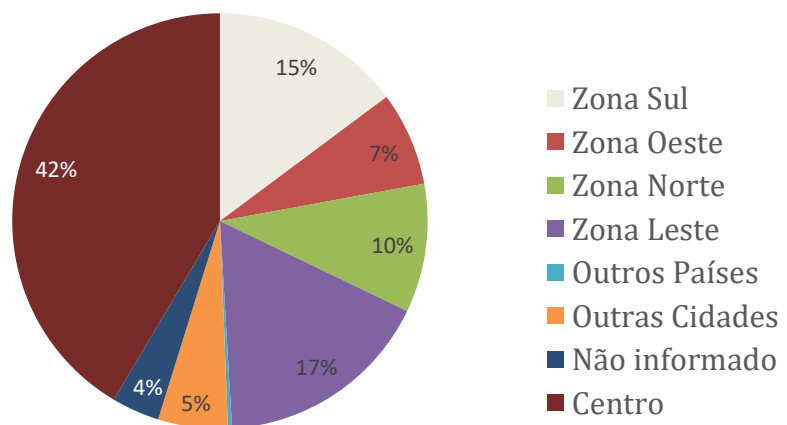


Gráfico 17 - Regiões dos Manifestantes de 2018

No total ,18% das manifestações foram destinadas a entidades externas à CMSP.

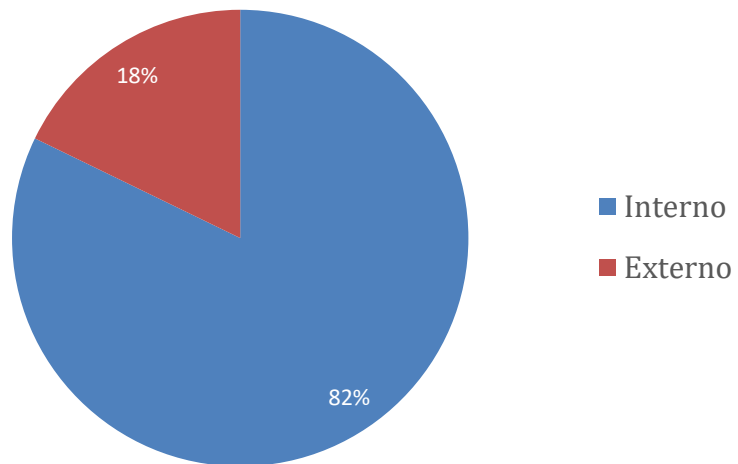


Gráfico 18 - Encaminhamentos

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à CMSP, em seguida Assuntos Privados com 1.304 e Solicitação de Providência com 523. As demais manifestações com a sigla PMSP, que é utilizada para retratar as Secretarias Municipais e de responsabilidade da Prefeitura, somam 1.519. Os demais atendimentos referem-se a outras Prefeituras e Prefeituras Regionais com 420, ONGS com 320, Assuntos Estaduais com 206 e Assuntos Federais com 155.

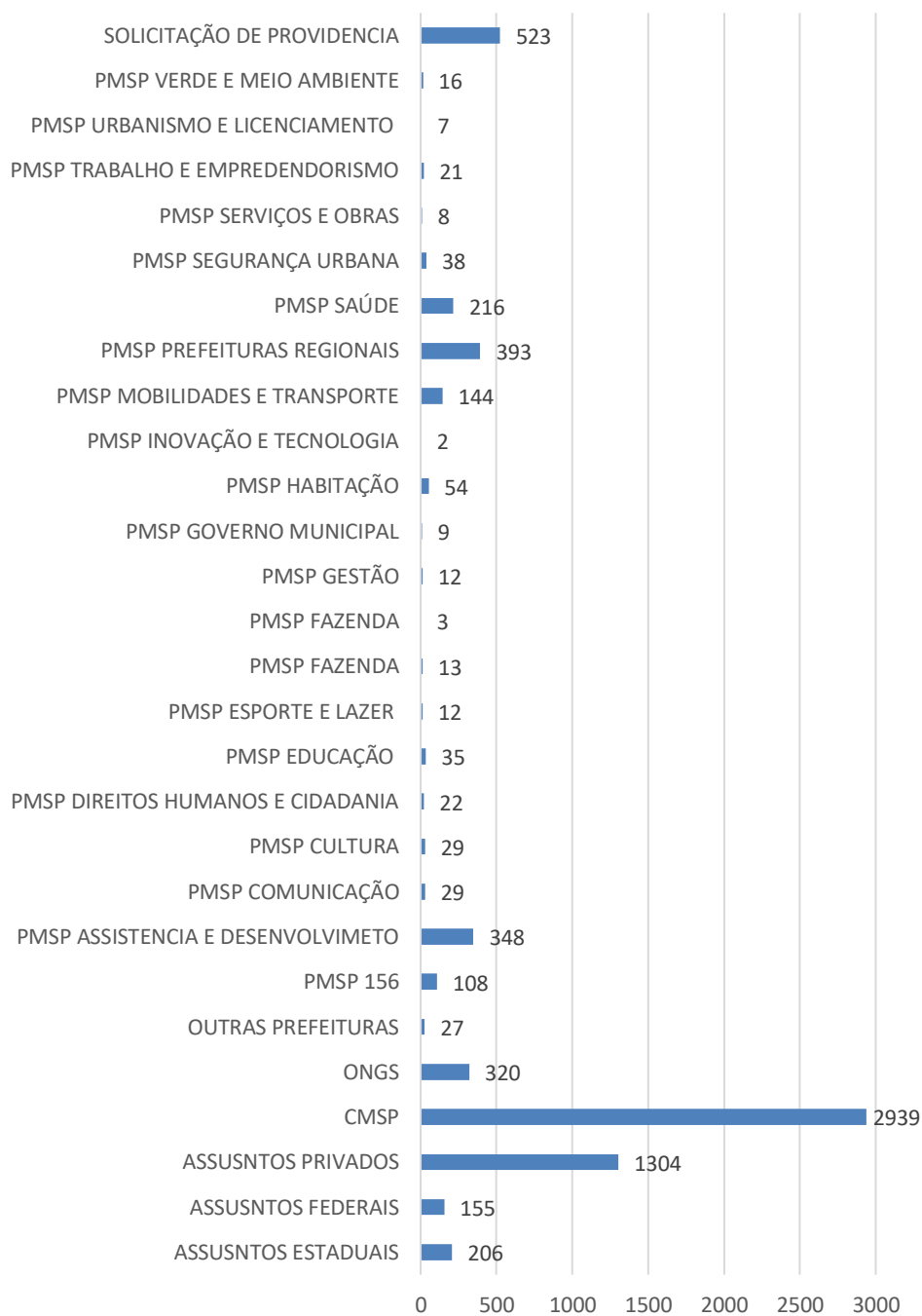


Gráfico 19 – Categoria de Assunto de 2018

Comparativo com os demais anos

Através da compilação de dados é possível fazer um comparativo entre os anos de atividade da Ouvidoria entre 2015 e 2018.

Mês	2015	2016	2017	2018
Jan	353	568	662	512
Fev	330	751	730	441
Mar	496	1105	1044	653
Abr	448	870	712	665
Mai	521	1011	759	835
Jun	722	1170	698	665
Jul	506	857	792	532
Ago	681	867	827	575
Set	761	709	764	657
Out	885	534	705	738
Nov	526	887	727	573
Dez	452	661	434	384

Tabela 3 - Quantidade de Manifestações Mês a Mês

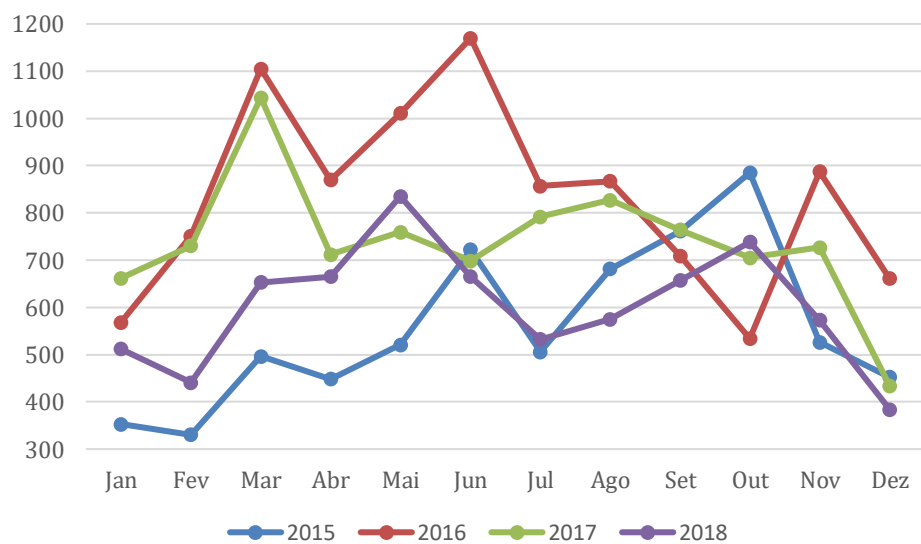


Gráfico 20 - Quantidade de Manifestações Mês a Mês

A média de manifestações de 2018 foi de 603, menor apenas que o ano de 2017 cuja média foi de 738.

Ano	2015	2016	2017	2018
Média	557	833	738	603

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

Cláudio Castello de Campos Pereira
Ouvidor 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:

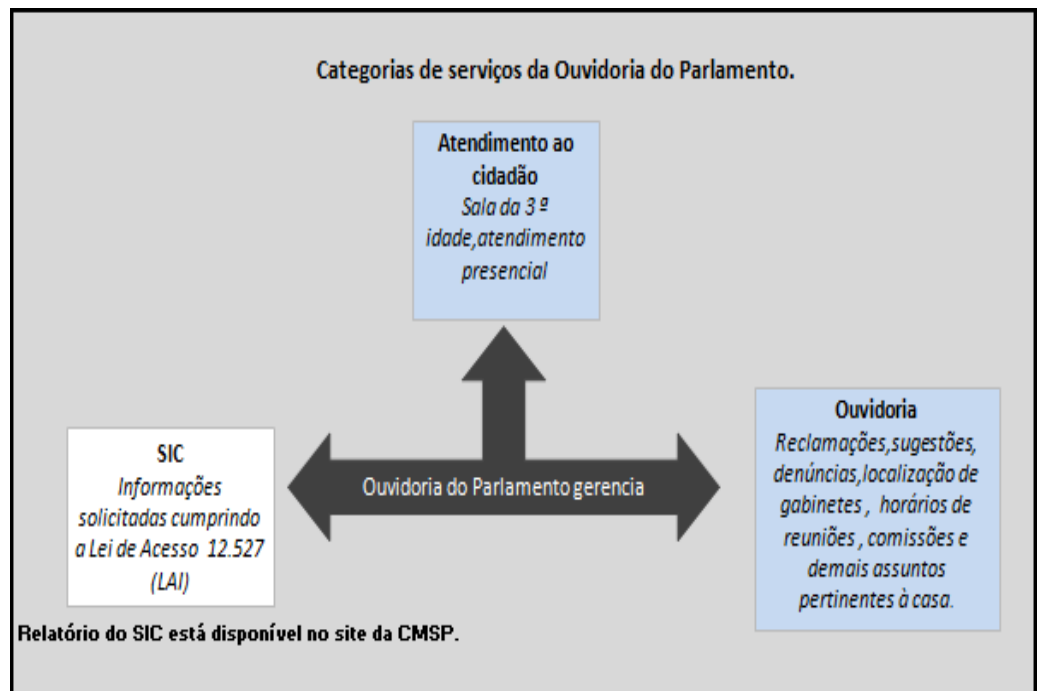


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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@saopaulo.sp.leg.br.

FACEBOOK:

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

FORMULÁRIO DO PORTAL da CMSP: <https://www.saopaulo.sp.leg.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

