



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Julho de 2017



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

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

Marcos Roberto Scalone

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)

Juliana Aparecida Bispo Inácio (Psicologia)

Lucas Brito dos Santos (Direito)

Mayara de Oliveira Brito (Jornalismo)

Maiara Santos de Oliveira (Serviço Social)

Vivian Ramalho de Alcantara (Psicologia)

Sumário

Apresentação	1
Apresentação de Dados	2
Manifestações do Mês	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal	23
Manifestações Pendentes	24
Modalidades de Atendimento	26
Canais de Atendimento da Ouvidoria	28

Apresentação

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, instituída pela Lei 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 JULHO de 2017** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 792 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 76% das manifestações, enquanto os demais canais 24%.

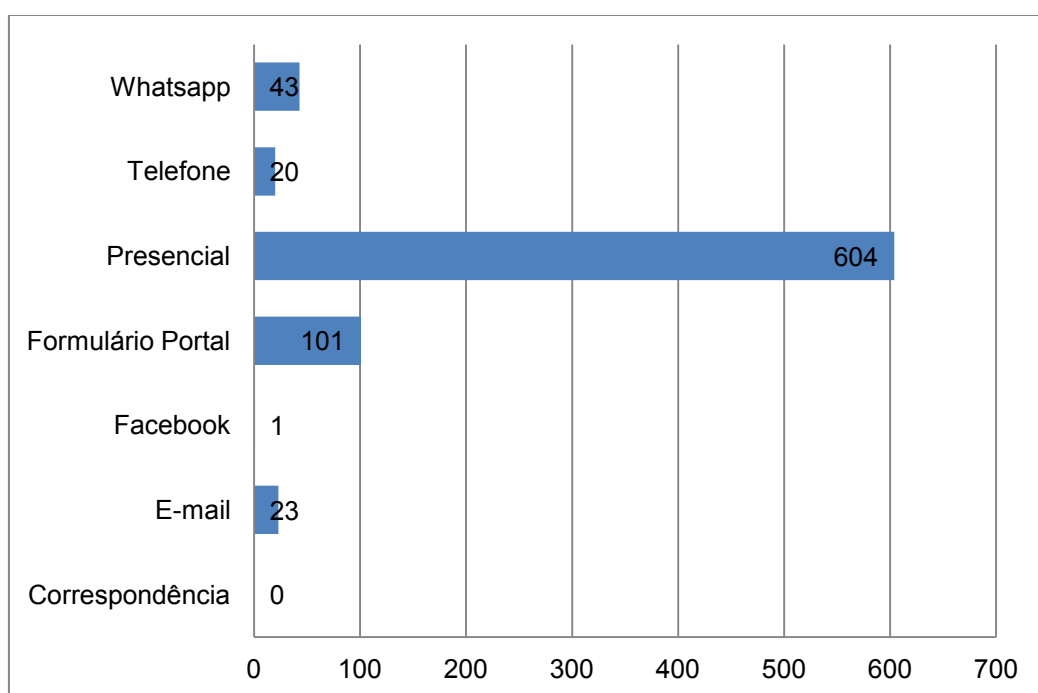


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

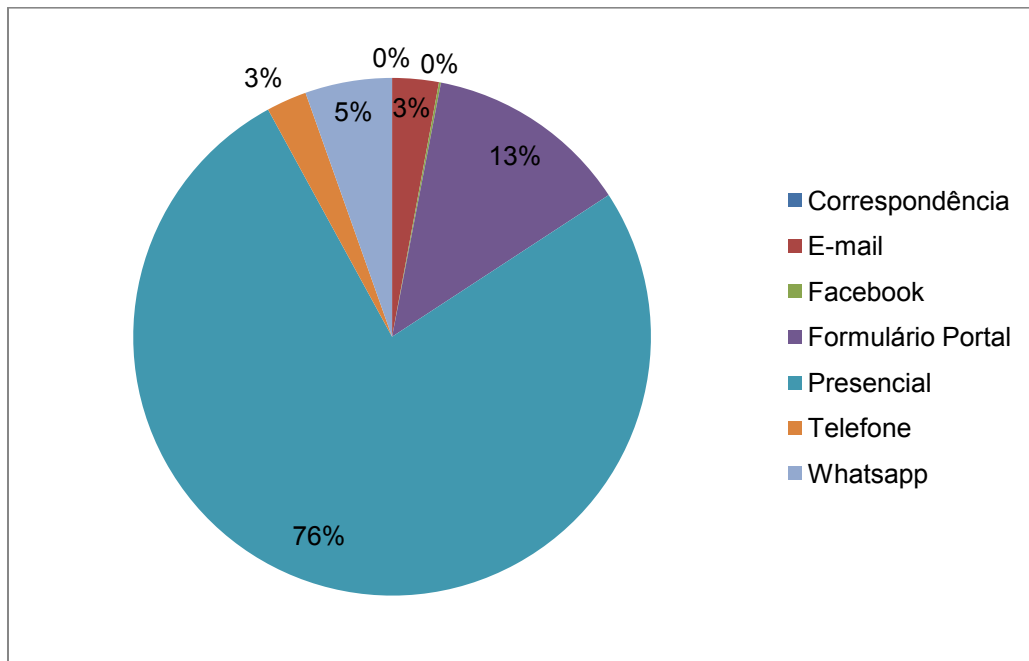


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em julho 57% dos atendimentos foram realizados para homens e 43% para mulheres.

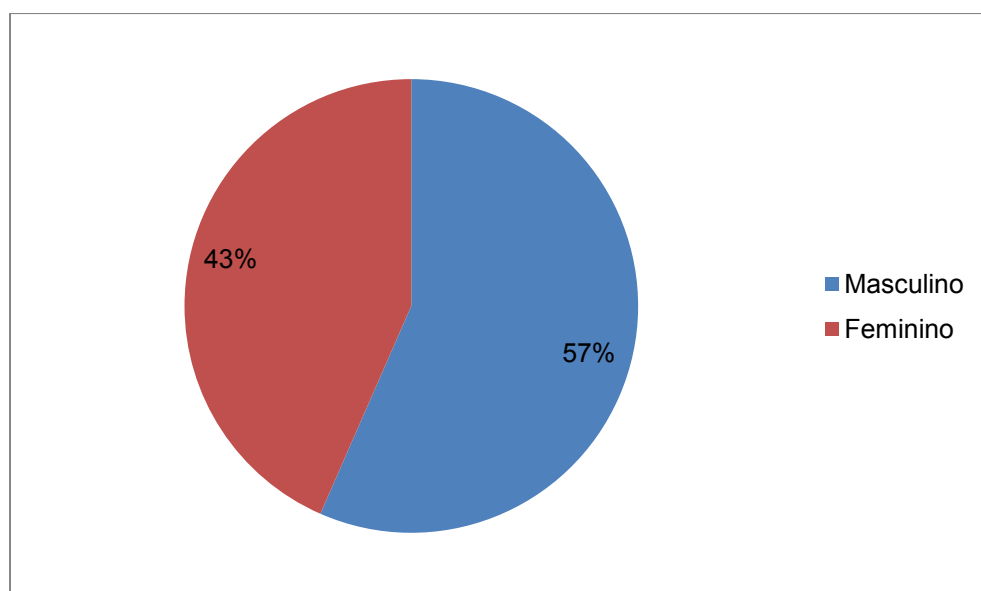


Gráfico 3 – Gêneros

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 38%, a Zona Leste com 19% e a Zona Sul com 12%.

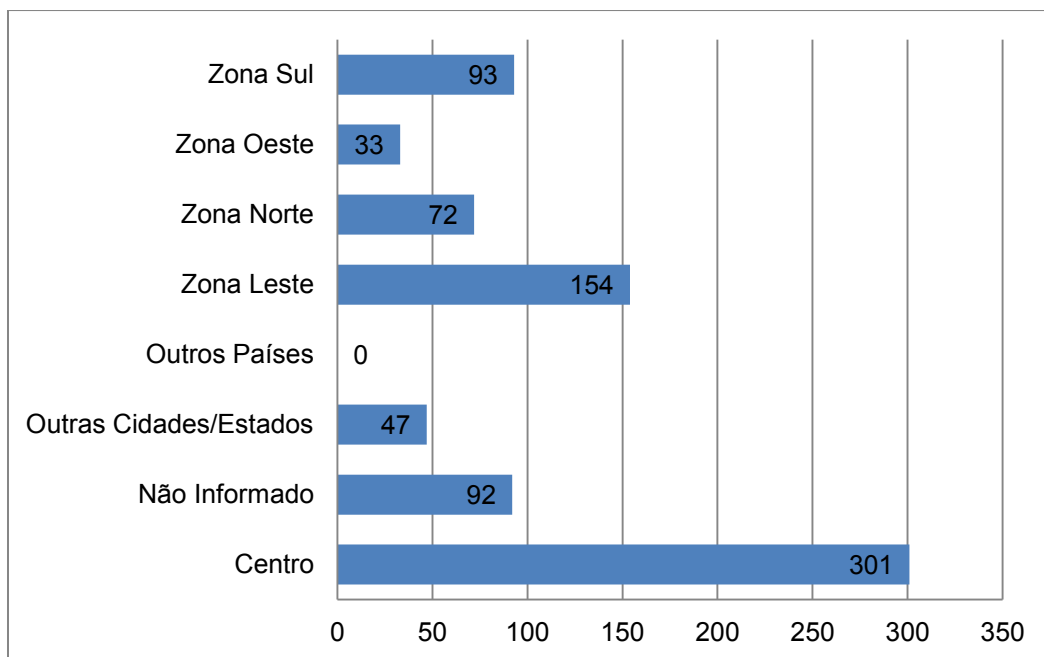


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

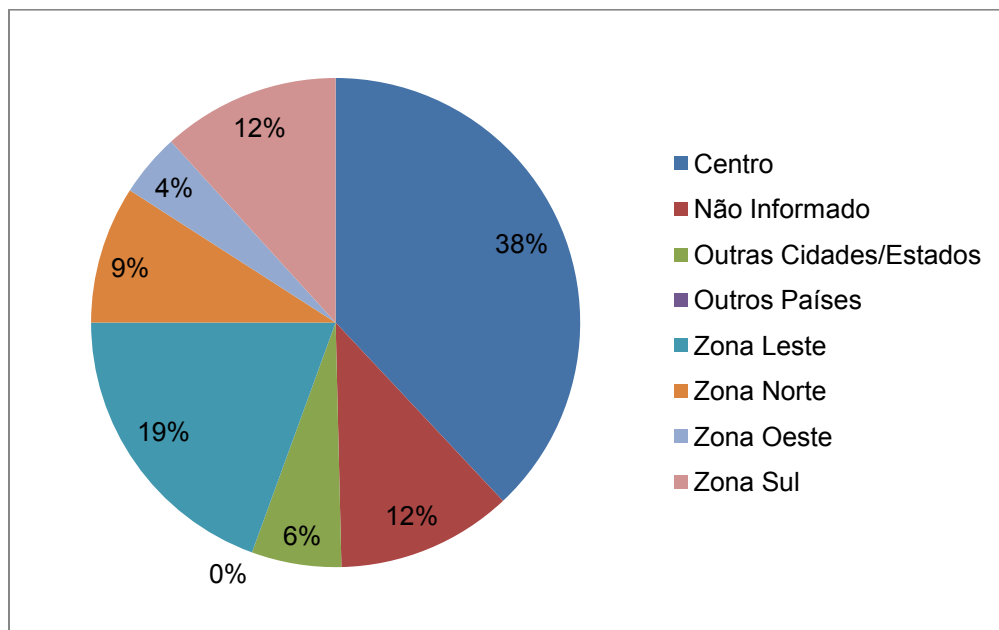


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 64% e 19%, respectivamente.

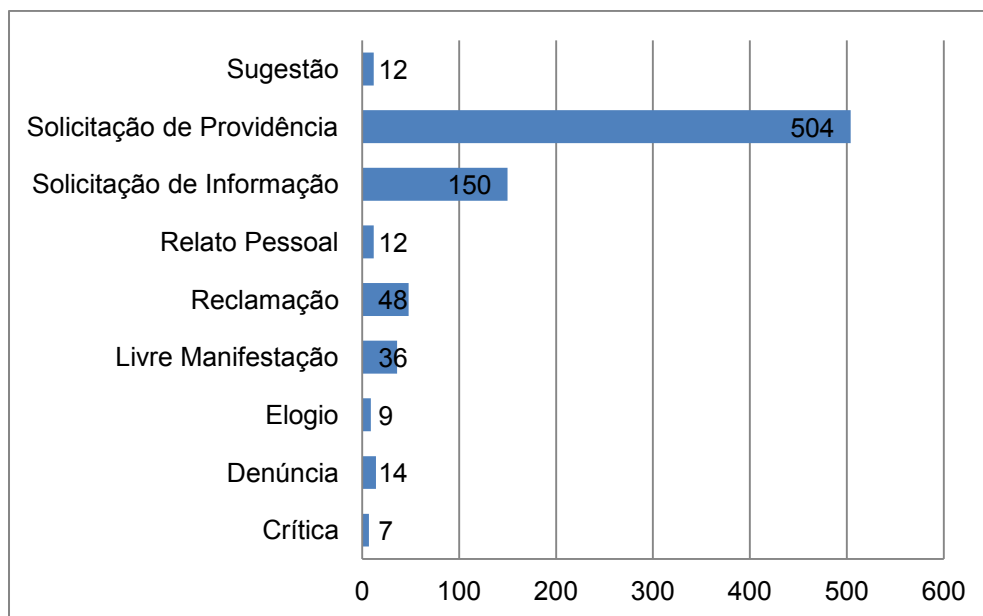


Gráfico 6 – Espécies de Manifestações

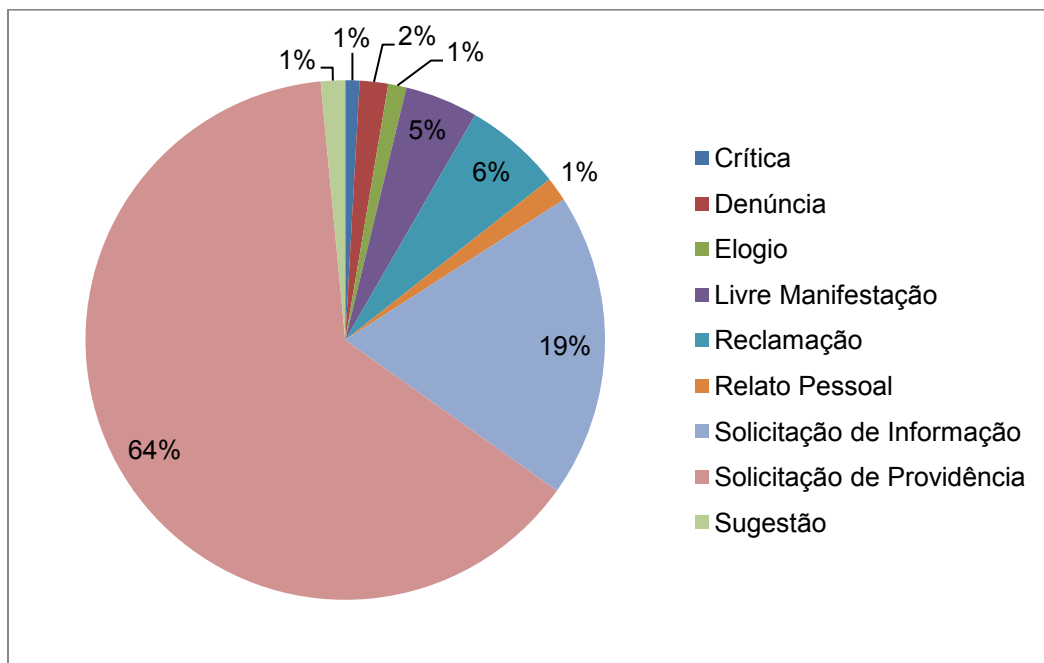


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

Nota-se que a maior parte dos atendimentos são relacionados à CMSP com 210, em seguida Assuntos Privados com 207 e Assuntos Estaduais com 126. Destaca-se ainda que o termo 'PMSP' é utilizado para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

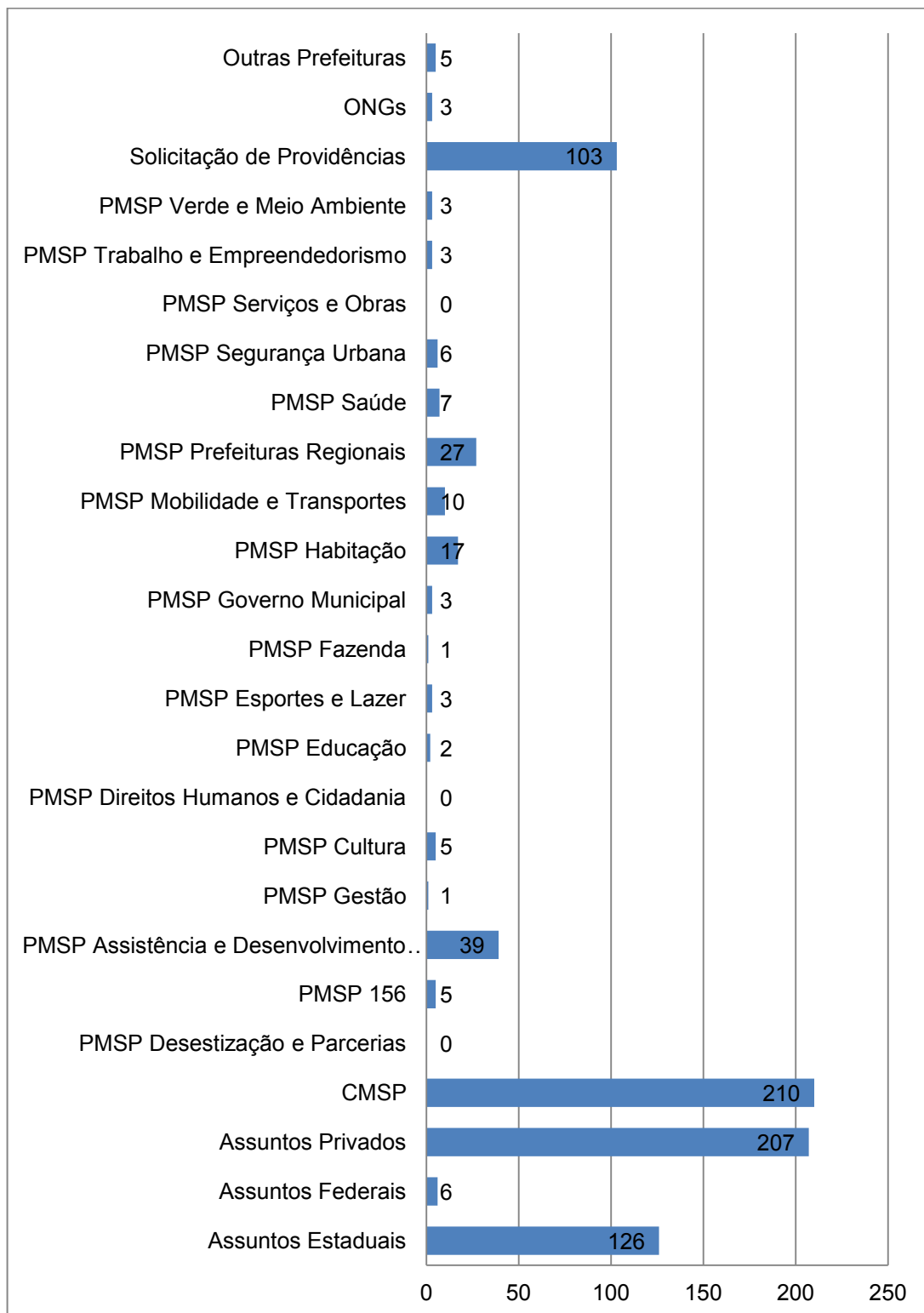


Gráfico 8 – Assuntos mais Recorrentes

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 julho, 82% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 18% foram encaminhados ao externo.

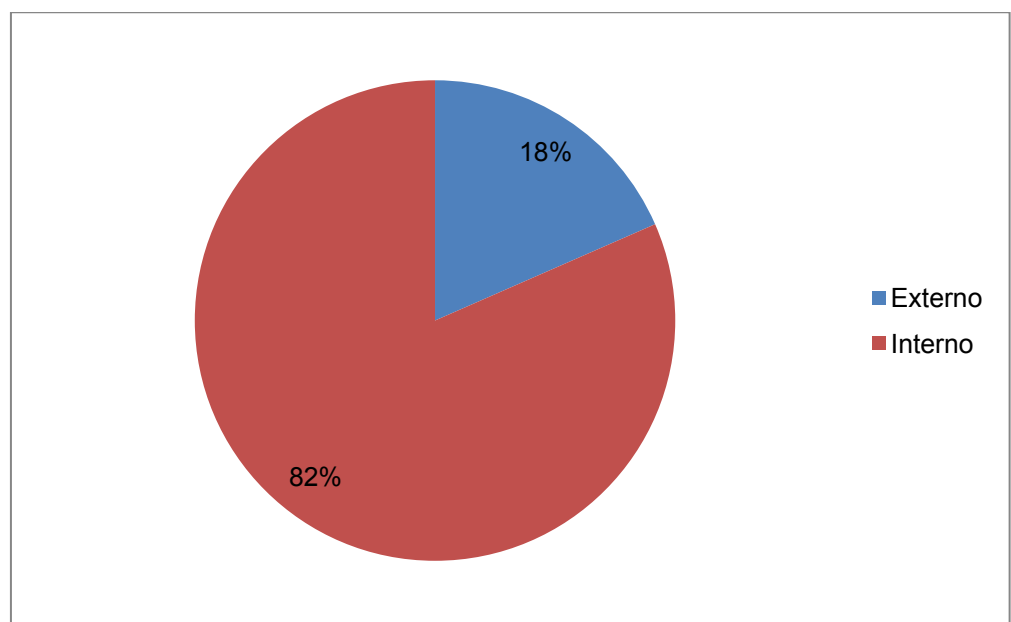


Gráfico 8 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Prefeituras Regionais

- Três reclamações sobre ambulantes vestidos de índios e caixas ligadas com som alto no Viaduto da Rua Galvão Bueno.
- Denúncia sobre ocupação no canteiro de obras na Quadra Poliesportiva da Rua Antônio de Pinho Azevedo.
- Solicitação de carta de encaminhamento para atendimento na Prefeitura

Regional de Itaquera.

- Solicitação de providência na Rua Izanga, Bairro da Freguesia do Ó. Cita que buraco está dificultando a passagem de veículos.
- Reclamação referente a buraco na Rua José da Costa de Andrade. Informa que a obra está parada há mais de 30 dias.
- Solicitação de vistoria nas ruas José Bento, Freire da Silva, Clímaco Barbosa e Avenida Presidente Wilson.
- Reclamação referente a muro de arrimo que foi construído há dez anos e corre o risco de desabamento.
- Solicitação de poda de árvore na Rua Narciso Freitas Vieira.
- Solicitação da limpeza e corte de grama em Itaquera, em frente a Arena Corinthians e a Estação do Metrô, sentido Centro.
- Reclamação referente à nomeação do senhor Gilmar José Argenta, Registro Funcional nº 697.068-1, para cargo de Coordenador I, Título de nomeação 592 de 27/06/2017, Decreto 57.588/2017.
- Denúncia referente às irregularidades que estão ocorrendo no CDC da Vila Jaguará.
- Reclamação sobre invasão que vem acontecendo na Avenida Costa Pinto, 230, no Parque América, Zona Sul.
- Reclamação sobre invasão em terreno CDHU, localizado na Rua Giácomo Cozzarelli, 250, Bairro Santa Terezinha.
- Denúncia de pancadão no Conjunto Cingapura, localizado próximo ao Shopping Center Norte.
- Reclamação referente à construção de barracos que impedem a circulação de pedestres e veículos na Rua Quirino dos Santos, Barra

Funda, Zona Oeste.

- Reclamação sobre a Prefeitura Regional do M'Boi Mirim. Cita que o Bairro Jardim Boa Sorte, Alto da Riviera, está precisando de vistorias.
- Reclamação sobre a ausência de reparos na ponte que caiu no Bairro Pirituba.
- Reclamação sobre a falta de varrição na Rua Ezequiel Ramos, Bairro da Mooca.
- Reclamação sobre aplicação de multas indevidas.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Solicitação de providência para manter o direito ao Passe Livre.
- Solicitação de informação sobre impressão de 2ª via simplificada do IPTU.
- Cidadão sugere que a Prefeitura deveria reexaminar a política de liberação de espaços nas ruas e realocar todas as bancas de jornal que atrapalham o tráfego de pedestres ao menos nas ruas e avenidas com maior fluxo de pedestres.

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Solicitação de passagem de ônibus para a Cidade de Mirandópolis.
- Reclamação referente ao Centro de Acolhida Estação Vivência. Reclama da má conduta de funcionário.
- Solicitação de carta de encaminhamento CRAS Itaquera.
- Reclamação referente ao CRAS Sapopemba. Cita a dificuldade de passar informações para os munícipes.

- Sugestão de município para que a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social realize um levantamento com todas as instituições e organizações públicas, privadas, filantrópicas e assistenciais do município que disponibilizem cestas básicas.
- 16 Solicitações de carta de encaminhamento para vaga em Centro de Acolhida.
- Reclamação sobre a forma desrespeitosa e autoritária no atendimento de Técnica do CREAS Santana.
- Reclamação referente aos Centros de Acolhida Portal do Futuro e Arsenal da Esperança. Informa que não realizaram o encaminhamento devido para o Programa Trabalho Novo, promovido pelo Governo Municipal.
- Solicitação de informação sobre onde lavar roupas de forma gratuita.
- Solicitação de auxílio para obtenção de cesta básica.
- Solicitação de atendimento para internação voluntária para dependentes químicos.
- Solicitação de providências junto aos órgãos competentes para a quitação de dívida do Instituto Lygia Jardim para com José da Silva Alimentação ME. pelo fornecimento de refeições que a empresa prestou para aquela instituição.

PMSP Cultura

- Solicitação de informação gastos da Secretaria Municipal de Cultura desde a gestão do ex-prefeito Mário Covas até a última do ex-prefeito Fernando Haddad.
- Solicitação de informação de como é dado o nome de uma rua ou de uma avenida.

- Solicitação de informação sobre valor da verba destinada as escolas de samba.
- Solicitação de informação sobre onde encontrar materiais sobre a História e os critérios para denominação de ruas e avenidas.
- Sugestão da promoção de homenagem ao cantor Willian Lee, falecido em 03/07/2017.

PMSP Educação

- Reclamação sobre a atual Coordenadora de Educação do CEU Parque São Carlos, chamada Amélia. Cita que há suspeita de que houve uma contratação direta de serviços terceirizados de manutenção, cujo prestador de serviços é o seu próprio esposo.

PMSP Esporte e Lazer

- Duas reclamações referentes à nova gestão do Parque CERET - Centro Esportivo do Trabalhador.
- Solicitação de providências sobre a prática de soltar pipas que acontecem no Parque da Independência, no Bairro do Ipiranga. Cita que tais atividades acontecem na área de circulação de outros usuários, podendo resultar em acidentes.

PMSP Fazenda

- Solicitação do Calendário de Entrega da Notificação do Imposto Predial e Territorial Urbano.
- Solicitação de informação sobre possível aprovação de Lei para que moradores regularizem seus imóveis.
- Solicitação de informação sobre anistia de imóveis na Cidade.

PMSP Gestão

- Solicitação de impressão do Edital Público de Licitação dos Baixos do Viaduto Júlio de Mesquita Filho.

PMSP Governo Municipal

- Duas solicitações de providência para manter o direito ao Passe Livre.
- Denúncia sobre Guardas Civis que estão mantendo relações sexuais dentro de uma sala, na própria unidade da Guarda Civil, Inspetoria Regional Capela do Socorro. Informa que o nome da envolvida é Sandra.

PMSP Habitação

- Seis solicitações de cadastro em Programa Habitacional da CDHU.
- Solicitação de Auxílio Aluguel.
- Solicitação de informação sobre direito à moradia.
- Solicitação de liberação de apartamento em Guarulhos.
- Solicitação de carta de encaminhamento, para atendimento no Plantão Social da Regional Leste promovido pela Secretaria Municipal de Habitação.
- Munícipe informa ter comparecido a Secretaria Municipal de Habitação de São Paulo para obter informações a respeito do seu Auxílio Aluguel e, além de não saberem informar, foi mal atendida.
- Solicitação de atualização de cadastro junto a Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo.
- Solicitação de impressão da ficha de inscrição habitacional.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Reclamação sobre motorista da linha 172U-10, Cemitério Parque dos Pinheiros-Moooca, número do ônibus 25.057, que desrespeitou uma passageira e a colocou em risco de queda.
- Solicitação de restabelecimento da linha de ônibus 3764, Jardim Santa Bárbara.
- Solicitação de informações sobre estudos que viabilizem a eliminação de ciclovias e ciclo faixas que foram mal projetadas.
- Solicitação de fiscalização na garagem nº 26 para pessoa com deficiência física do Condomínio Varandas, localizado na Avenida Dezenove de Janeiro, 567, na Vila Carrão
- Reclamação contra a Companhia de Engenharia de Tráfego. Segundo o manifestante ele vem recebendo multas gravíssimas de forma indevida.
- Reclamação sobre via de embarque e desembarque do aeroporto de Congonhas. Cita que há uma placa de sinalização de trânsito mal colocada, a qual diz: "Proibido Parar e Estacionar". Enfatiza que tal placa implica em multas indevidas.
- Reclamação sobre a não renovação do Bilhete Único Especial. Informa que é portadora de lúpus.

PMSP Saúde

- Crítica ao atendimento da Secretaria Municipal de Saúde.
- Solicitação de informação sobre a disponibilidade do remédio Tramadol na Rede Pública da Saúde.
- Reclamação sobre a UBS Parque Regina. Cita que a unidade está há mais de 45 dias sem médicos.

- Reclamação sobre o posto de saúde da Vila Guilherme que está com falta insumos.
- Solicitação de cama hospitalar por tempo provisório.
- Reclamação referente ao atendimento na UBS Jardim República. Considera a falta de prioridade como um desrespeito para com a população.
- Reclamação sobre a demora do retorno com o médico para a entrega de exames já realizados.

PMSP Segurança Urbana

- Solicitação de aumento de rondas da Polícia Militar no período noturno nas ruas Marechal Barbacena, Meação e Guandu, Bairro Vila Regente Feijó.
- Duas solicitações de apoio da Prefeitura, PM e GCM na Rua Bento Freitas (entre as ruas Marques de Itu e General Jardim).
- Denúncia sobre pessoas em situação de rua tendo relações sexuais em muro próximo a Arena Corinthians, em Itaquera.
- Denúncia sobre pessoas que durante a noite invadem a praça localizada na Rua Baltazar da Silva com a Rua Gaspar Guterres no Jardim Nossa Senhora do Carmo, Itaquera, Zona Leste. Cita que derrubam árvores e quebram os bancos e muros de concreto.
- Solicitação de providência em relação ao alto índice de criminalidade na Região da Zona Leste. Cita especificamente a Avenida Matteo Bei, Bairro de São Mateus.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Deficiente visual solicita informações sobre oportunidades de trabalho na CMSP.
- Reclamação sobre Programa Trabalho Novo.

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Solicitação de providência referente às obras no Rodoanel Norte.
- Denúncia sobre assessor da Secretaria de Meio Ambiente, o qual não estaria cumprindo horários e dias de trabalho.

Manifestações Referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs)

- Solicitação de informação de como se faz para colocar o PL nº 206/2012 para tramitar. O PL é de autoria do vereador Adolfo Quintas.
- Solicitação de informação sobre a tramitação do PL nº 314/10, também de autoria do vereador Adolfo Quintas.
- Duas críticas ao PL nº 0175/17 de autoria da vereadora Rute Costa.
- Solicitação de informação sobre algum PL que incentive os motoristas da Cidade a respeitarem as preferências de acesso nas rotatórias.

Propostas de Criação de Projetos de Lei (PLs)

- Município faz sugestão de projeto sobre transporte público exclusivo ao idoso em toda cidade. Relata também sobre a dificuldade que o idoso encontra em seu cotidiano. Segundo ele, tal projeto irá impor mais respeito e dignidade aos munícipes da terceira idade.

- Munícipe sugere que a entrega Habite-se seja feita somente aos proprietários de imóveis que realizassem o plantio de uma árvore para cada 60 metros quadrados de área construída.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal

- 12 Solicitações de exemplares do Estatuto do Idoso.
- Solicitação de exemplar da Revista Apartes.
- Reclamação referente a ambulante com caixas de som muito altas no Viaduto da Rua Galvão Bueno.
- 17 Solicitações de informativos do display da Ouvidoria.
- Sugestão de novas cortinas e reparo no teto do Salão Nobre/CMSP.
- 18 Solicitações de lista de vereadores.
- Solicitação de informação sobre possível parceria de hotéis da região Central com a CMSP.
- Crítica em relação à exigência de identificação na recepção da CMSP.
- Reclamação referente ao serviço de identificação da CMSP.
- Solicitação de informação sobre a Reunião do Conselho Municipal de Políticas Sobre Drogas.
- Sugestão para o Curso Cidades Inteligentes e Sustentáveis. Pede que as colocações de alunos sejam feitas através de microfone.
- Solicitação de informação sobre Fórum da Educação Infantil.
- Solicitação de informação sobre quais vereadores estão empenhados na questão da valorização dos funcionários admitidos da prefeitura de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre estágios e Programa Aprendiz na CMSP.
- Solicitação de informação referente às reuniões sobre a Saúde da Mulher na CMSP.

- Solicitação de transcrição e gravação das Sessões Solenes que aconteceram no mês de Maio de 2017 na CMSP.
- Reclamação sobre assessor de Gabinete do Vereador Ricardo Teixeira. Cita que o funcionário maltratou munícipe.
- Solicitação de providência para consertar o streaming da web rádio no agregador tunein da CMSP.
- Solicitação de inscrição no Curso de Boas Práticas Para Atenção à Pessoa Idosa.
- Cinco solicitações de vaga de emprego na CMSP.
- Três solicitações de vaga de estágio na CMSP.
- Solicitação de orientação jurídica.
- Solicitação de informação sobre o evento Comemoração do Dia Oficial dos Detetives e Agências Investigativas.
- Solicitação da divulgação dos salários do quadro de funcionários da CMSP de 2016 e Janeiro a Maio /2017.
- Solicitação da divulgação das diárias e passagens utilizadas de Janeiro a Junho/2017 compreendendo os nomes do beneficiário, número de diárias, destino e objetivo.
- Solicitação de vistoria e manutenção no Auditório Externo Freitas Nobre. Segundo a solicitante as tomadas do local não estão funcionando.
- Solicitação de vistoria e manutenção no banheiro de acessibilidade localizado no 2º andar da galeria. Segundo a solicitante, o banheiro está com a lâmpada queimada e as saboneteiras do local não estão funcionando.
- Solicitação de edital do Programa PPP.
- Duas solicitações de informação sobre prazo de resposta de manifestações enviadas para a Ouvidoria do Parlamento.
- Solicitação de informação sobre o Prêmio Betinho.

- Elogio ao trabalho da vereadora Edir Sales.
- Dois elogios ao trabalho da vereadora Sonia Francine.
- Solicitação de vídeos das audiências públicas.
- Questionamento sobre a possibilidade de reservar um auditório da CMSP para realização de evento sobre a Cultura Russa.
- Solicitação de informações sobre reuniões relacionadas a idosos.
- Solicitação de informações relativas aos Precedentes Regimentais da CMSP desde 1991.
- Três elogios ao atendimento prestado pela Ouvidoria do Parlamento.
- Solicitação do cronograma do Curso Direitos Humanos e o Eca no Cotidiano das Escolas, promovido pela Escola do Parlamento.
- Três solicitações da lista de Composição das Comissões.
- Solicitação de informações sobre o evento 8ª Audiência Pública da Comissão Permanente de Administração Pública, cujo tema foi Mercados e Sacolões Municipais.
- Crítica ao vereador Fernando Holiday.
- Solicitação de informação sobre a disponibilidade de Auditório para evento do CRESS/SP.
- Solicitação de informação referente a CEAGESP.
- Solicitação de informação sobre o grupo de ginástica que ocorre pelas manhãs na CMSP.
- Reclamação referente aos funcionários da empresa Liderança e Serviços, terceirizada da CMSP. Cita que eles estavam lavando a calçada em frente a CMSP impedindo a passagem dos pedestres.

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

- Munícipe sugere política de segurança pública para monitoramento de favelas que são ocupadas de forma irregular. Segundo ele, o Estado vem investindo cada vez menos nas polícias. Relata ainda que tal investimento serve para aperfeiçoar a ação policial, já existente, diminuindo custos e facilitando os serviços destes agentes.
- Munícipe reclama de carros que emitem barulhos absurdos. Segundo ele, são carros velhos que emitem mais de 200 decibéis.
- Munícipe solicita informações de quando irão incluir a Sessão Plenária na internet.
- Munícipe solicita informações a respeito do CEAGESP. Questiona se há um projeto específico e como pode acompanhá-lo.
- Munícipe relata estar acompanhando os contratos de privatizações e concessões firmados com a Prefeitura. Se refere a empresas, valores e cláusulas. Também sobre os valores que são destinados 100% aos cofres públicos.
- Munícipe faz elogio ao prefeito anterior. Segundo ele, Fernando Haddad foi quem reabilitou o Clube Tietê e seu Centro Esportivo, algo que o PSDB nunca fez.
- Munícipe relata que é o momento para cortar todos os gastos. Segundo ele, é um absurdo pedir verba em momentos de crise.
- Munícipe relata que quando todas as bilheterias dos terminais estiverem funcionando será um avanço para a população.
- Munícipe elogia o atendimento do Centro de Memória da CMSP. Segundo ela, um dos melhores atendimentos que já recebeu.

- Munícipe elogia o secretário que está praticamente morando na CMSP nos últimos dias. Relata que são horas e horas de Audiências Públicas escutando com muito respeito e paciência a todas as pessoas participam.

Manifestações Realizadas no Twitter da Câmara Municipal de São Paulo

- Munícipe relata que qualquer projeto que seja feito para o povo carente deve ser aplaudido de pé.
- Munícipe diz ser a favor da concessão à iniciativa privada dos mercados municipais.
- Munícipe relata que quem pode proteger o consumidor da melhor forma é ele mesmo.
- Munícipe relata sobre o belo exemplo dos vereadores da CMSP.
- Munícipe relata que não podemos deixar que praças e parques sejam usados como banheiros públicos e acampamento.
- Munícipe reclama da diferença de preço da Zona Azul comparando os das cidades de São Paulo e São Bernardo do Campo. Segundo ele, mais do que fracionar, tem que reduzir o valor.
- Munícipe relata que não permite o sacrifício de 500 cães de guarda em São Paulo.
- Munícipe relata que família homoafetiva não é verdadeira. Segundo ele, são terroristas e destrói a família de verdade.
- Munícipe relata que um casal homoafetivo tem amor. Segundo ele, gente que pensa o oposto está condenada a ter o ódio como companhia eterna.
- Munícipe relata querer ônibus com mais frequência e menos aperto. Relata ainda que é necessário mais limpeza, mais conforto e menos barulho.

- Munícipe sugere o uso do mesmo número de contato da Ouvidoria do Parlamento também para o Telegram.
- Munícipe questiona se os mesmos vereadores que entraram em recesso no mês de Julho são os que tomaram posse em Janeiro.
- Cidadã critica as notícias do site da CMSP e considera tudo muito lamentável. Não importa o partido, as práticas são as mesmas. Trator. Conveniência.

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 Extraordinária Permanente do Idoso e de Assistência Social

A Ouvidoria registrou 12 solicitações de exemplares do Estatuto do Idoso. Houve ainda 17 solicitações de vaga em Serviços de Acolhida e quatro reclamações referentes ao mesmo.

Comissão de Saúde, Promoção Social, Trabalho, Idoso e Mulher

Foram oito manifestações de busca por emprego.

Comissão de Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente

Ocorreram duas solicitações de recapeamento de ruas e cinco reclamações referentes à obstrução de ruas e calçadas, com lixo, entulhos e enchentes. Houve ainda seis solicitações de moradia relacionadas a COHAB e CDHU.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **31 de JULHO de 2017**, 26 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
15208	CMSP	14/10/16	14/10/16 07/03/17 REENVIO 05/05/17 REENVIO 27/06/17 REENVIO	199 dias
19647	GCM	31/03/17	03/04/17 20/04/17	83 dias
20853	Portal CMSP	17/05/17	18/05/17	53 dias
21365	Vereadores	07/06/17	07/06/17	38 dias
21462	Medalha	12/06/17	12/06/17	35 dias
21544	Informação	14/06/17	14/06/17	33 dias
21547	Projeto de Lei	14/06/17	19/06/17	33 dias
21562	CMSP	14/06/17	19/06/17	33 dias
21573	Portal	19/06/17	19/06/17	30 dias
21604	Informação	20/06/17	20/06/17	29 dias
21646	CPI	21/06/17	21/06/17	28 dias
21647	Comissão	21/06/17	21/06/17	28 dias
21739	CMSP	23/06/17	26/06/17	26 dias
21801	Informação	27/06/17	27/06/17	24 dias
21880	Funcionário	28/06/17	28/06/17	23 dias
21954	CMSP	30/06/17	04/07/17	22 dias
21958	Legislação	30/06/17	04/07/17	22 dias
22015	CMSP	04/07/17	06/07/17	20 dias
22049	CMSP	04/07/17	06/07/17	20 dias
22056	CMSP	04/07/17	06/07/17	20 dias
22081	Curso CMSP	05/07/17	10/07/17	19 dias
22141	CMSP	06/07/17	10/07/17	18 dias
22227	Legislação	10/07/17	12/07/17	16 dias
22309	CMSP	12/07/17	17/07/17	14 dias
22517	CMSP	18/07/17	20/07/17	10 dias
22573	Rádio CMSP	20/07/17	20/07/17	8 dias

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Julho de 2017

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

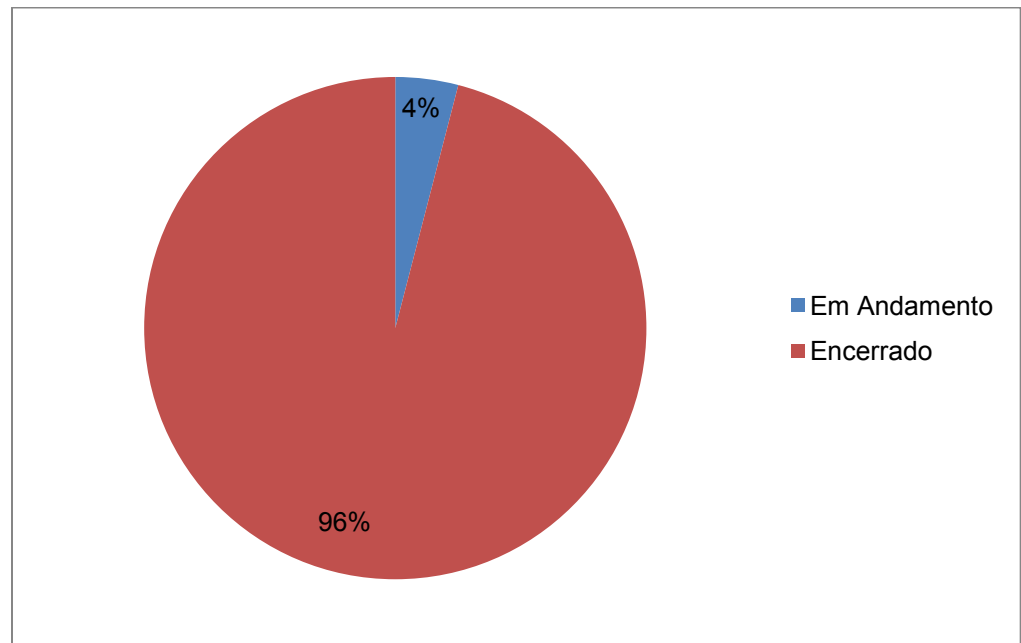


Gráfico 9 - Situação dos Atendimentos

Flávia Benedictini Sanches
Ouvidoria do Parlamento
São Paulo, 01 de Agosto de 2017

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:

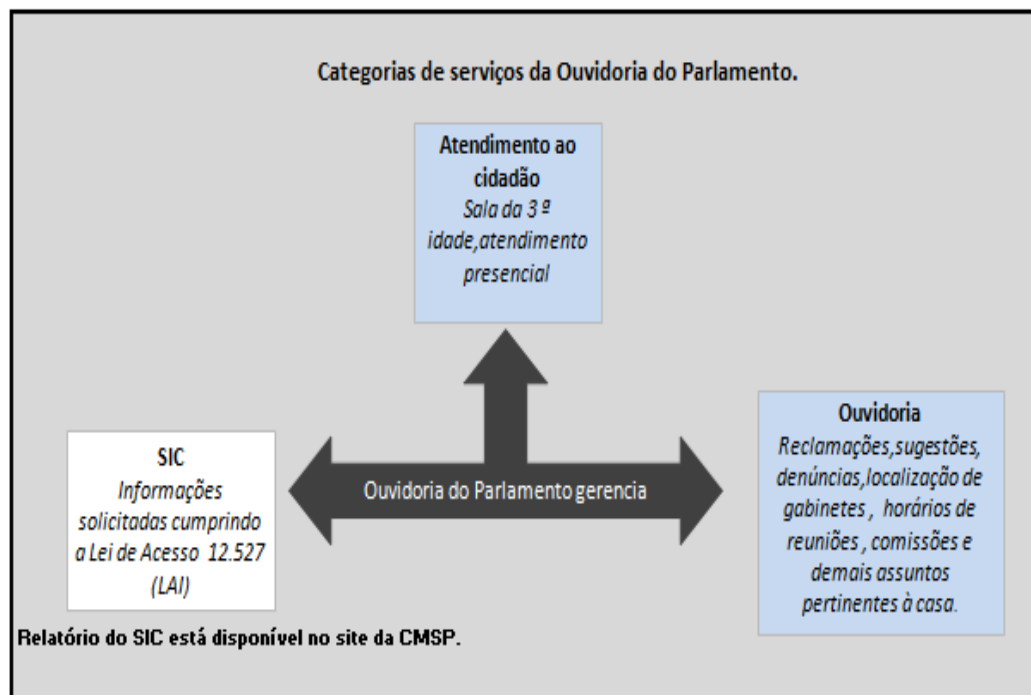


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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

