



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal

Abril de 2018



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

1º 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

Alan Gabriel Teixeira (Gestão de Políticas Públicas)

André Luiz da Silva Pereira (Gestão de Políticas Públicas)

Caroline Alves Trindade (Serviço Social)

Jessica Barbagallo Camara (Serviço Social)

Jhonny Grilo Pereira de Oliveira (Direito)

Letícia Gonçalves de Paula (Direito)

Maiara Santos de Oliveira (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 | 1 |
| Apresentação de Dados | 2 |
| Manifestações do Mês | 8 |
| Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal | 22 |
| Manifestações Pendentes | 23 |
| Modalidades de Atendimento | 27 |
| Canais de Atendimento da Ouvidoria | 29 |

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 30 de ABRIL de 2018** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 665 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 69% das manifestações, enquanto os demais canais 31%.

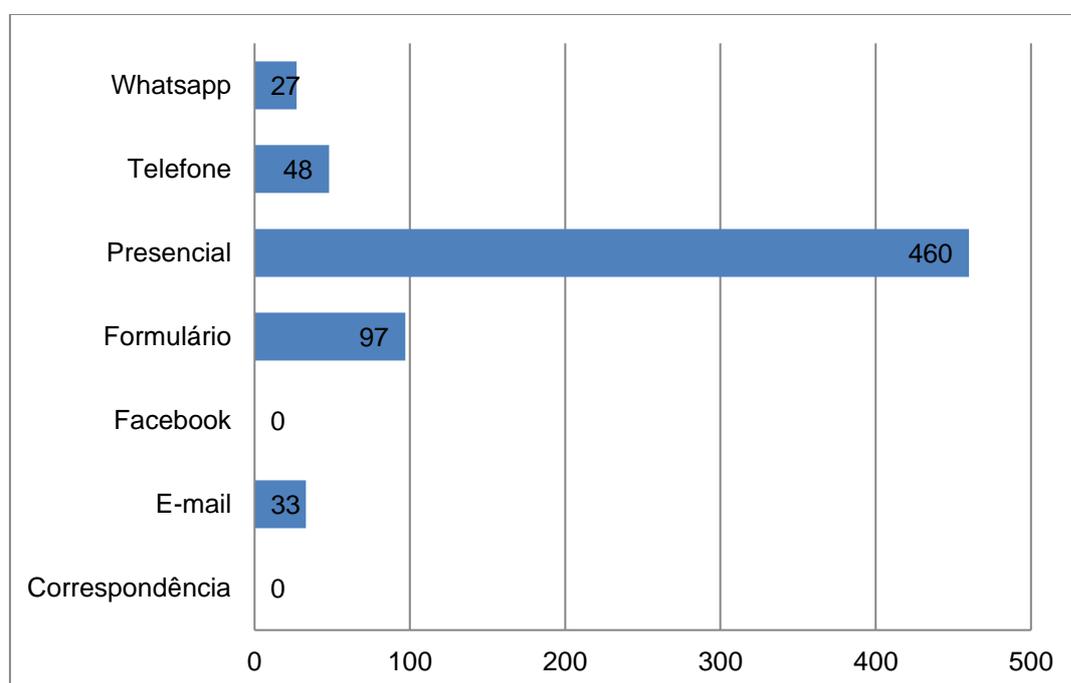


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

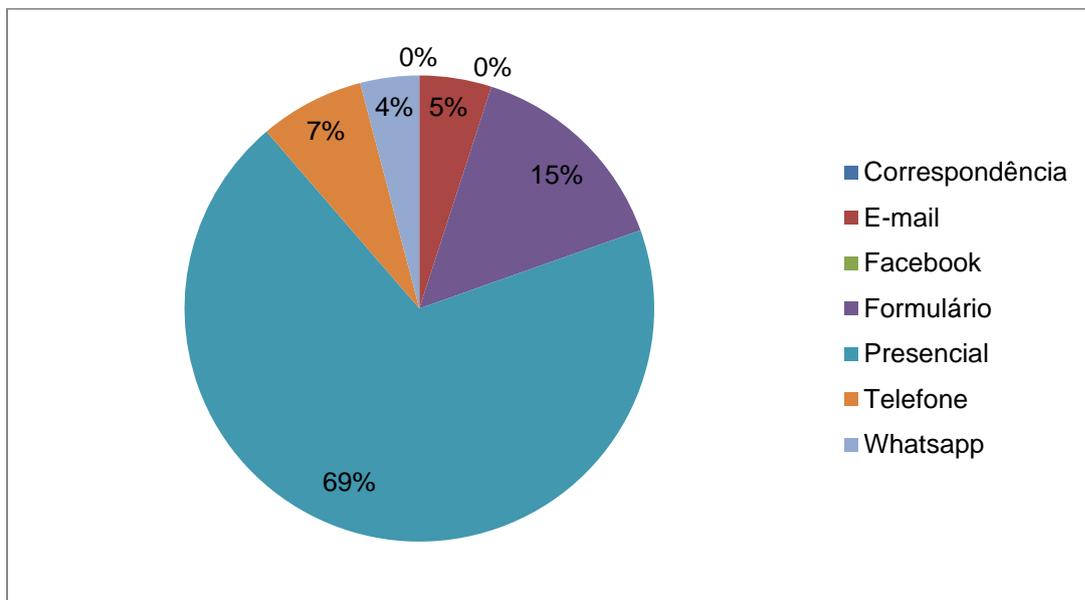


Gráfico 2 – Canais de Atendimento

Em abril, 56% dos atendimentos foram realizados para homens, 43% para mulheres e 1% indefinido, podendo ser de anônimos ou instituições.

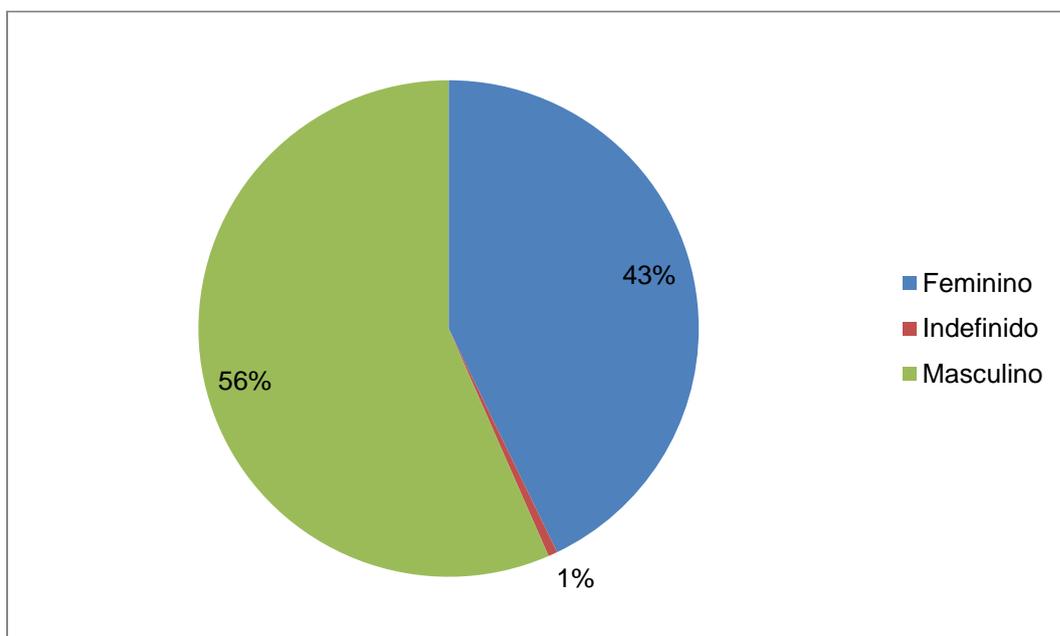


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da região do Centro da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram o Centro com 39%, a Zona Leste com 19% e a Zona Sul com 17%.

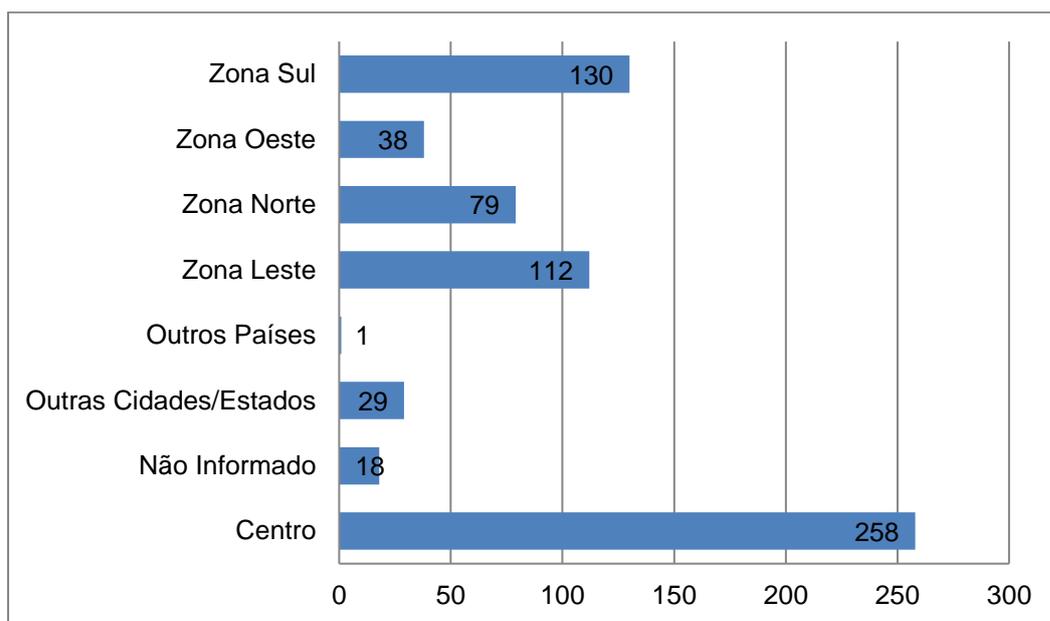


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

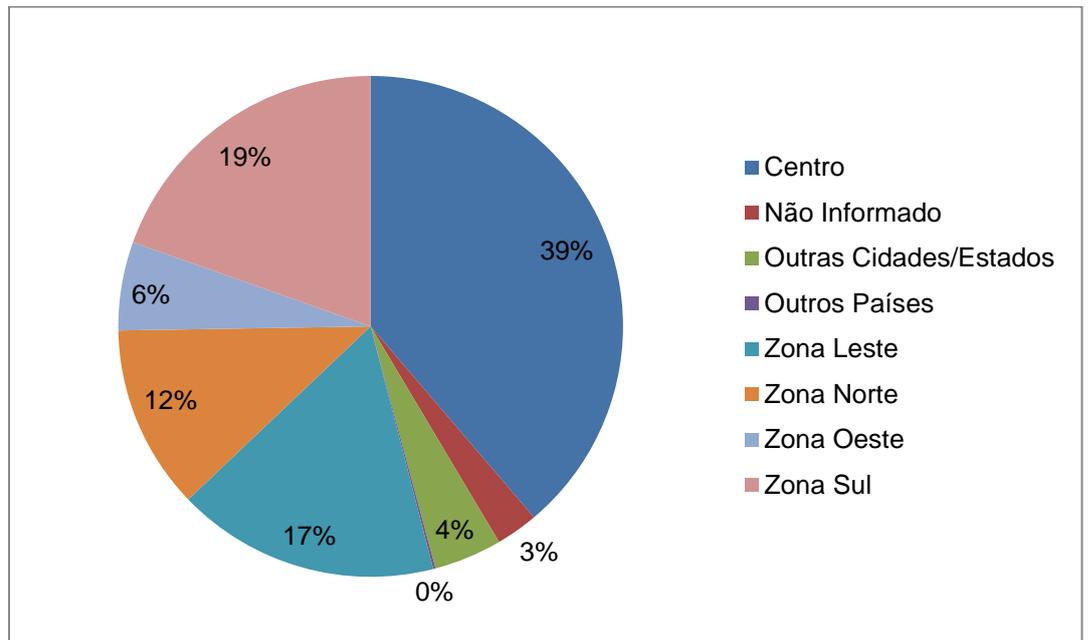


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 58% e 21%, respectivamente.

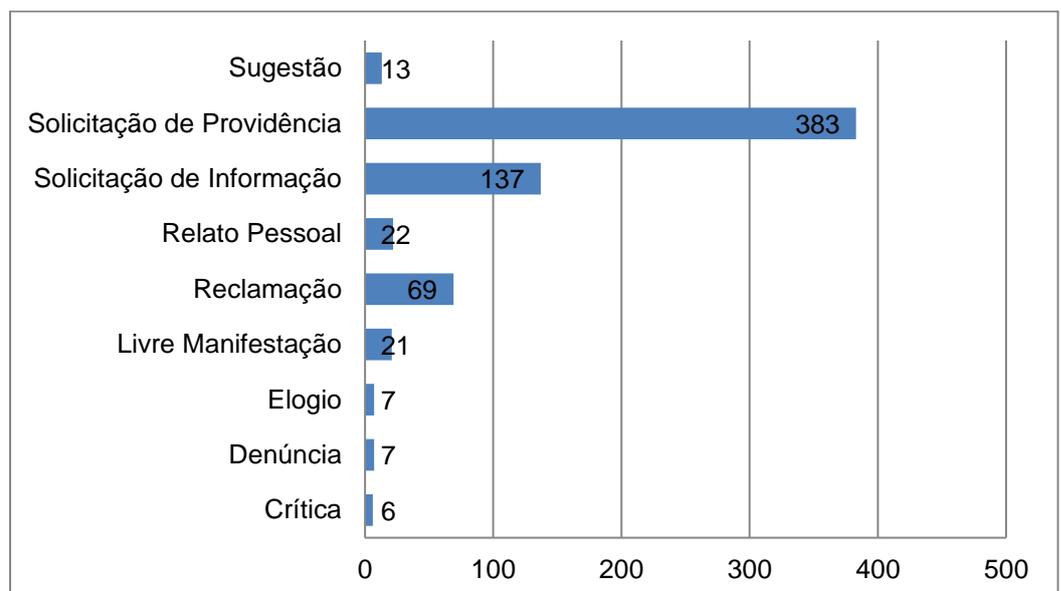


Gráfico 6 – Espécies de Manifestações

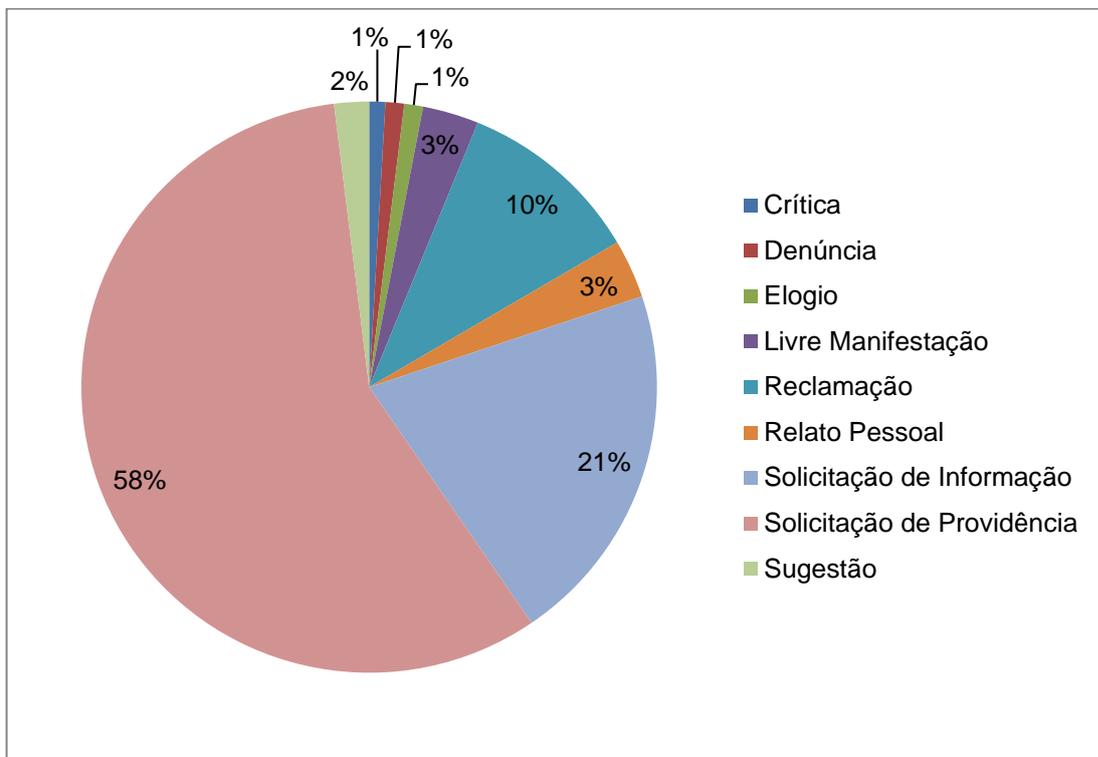


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

Nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 284 e em seguida Assuntos Privados com 179. Destaca-se ainda que a sigla PMSP é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

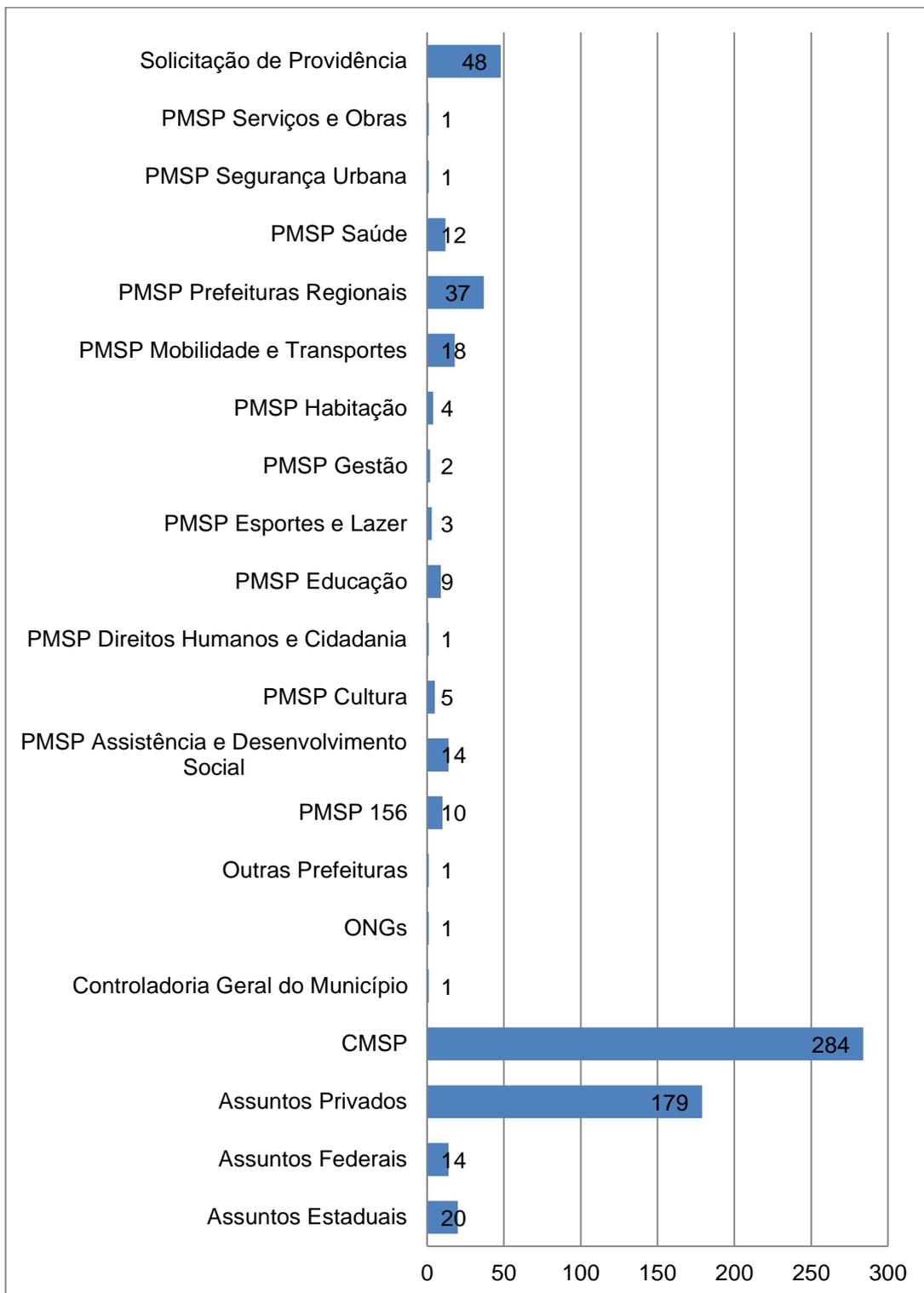


Gráfico 8 - Classificação de Competência

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 abril, 84% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 16% foram encaminhados ao externo.

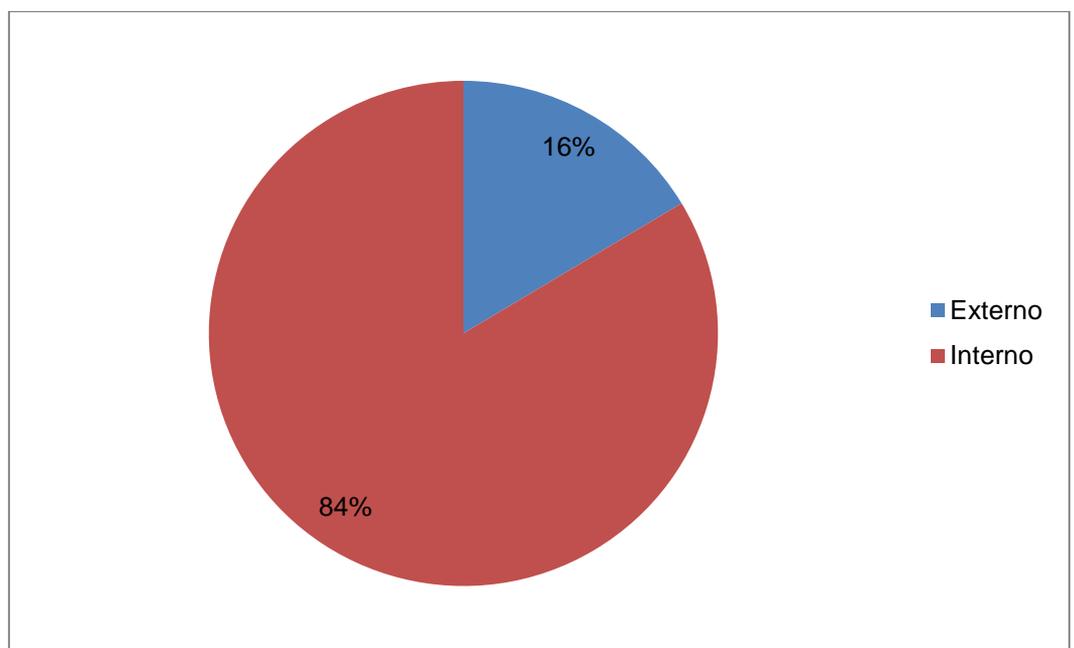


Gráfico 8 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Prefeituras Regionais

- Munícipe reclama sobre a precariedade do serviço e atendimento realizado pela Prefeitura Regional Butantã em relação ao recapeamento da Rua Antonieta Ferraz Diniz e Rua José Dias da Costa. Relata que o serviço realizado é destruído quando chove, abrindo novamente os buracos naqueles logradouros.

- Munícipe reclama da existência de buracos na Travessa Leopoldo Brígido e solicita o recapeamento. Relata que pessoas idosas já sofreram acidentes em razão da situação precária do asfalto.
- Munícipe reclama da inexistência de cobertura nos pontos de ônibus em Guaianases e Lajeado, localizados na Região Leste de São Paulo. Reclama ainda da inexistência de vagas reservadas para deficientes e idosos, e da falta de sinalização para cegos no espaço da Prefeitura Regional Guaianases.
- Reclamação sobre os transtornos causados por dois estabelecimentos comerciais da Rua Bento Freitas.
- Reclamação sobre entulho depositado nas ruas e do mato alto na Região da Vila Formosa.
- Munícipe reclama da falta de fiscalização do uso indevido das vagas de estacionamento reservadas para deficientes na Região Guaianases.
- Munícipe reclama sobre solicitação não atendida pela Prefeitura Regional Vila Prudente quanto à limpeza da Rua Dianópolis esquina com a Praça Manoel Espino.
- Duas reclamações da falta de acessibilidade para deficientes na Praça de Atendimento da Prefeitura Regional Guaianases. Relataram que, desde a calçada do local até o espaço de atendimento, não há vagas reservadas e nem sinalização para cegos.
- Munícipe reclama sobre falta de manutenção na Praça Victoria Ângela Fantin, localizada na Rua Ângelo de Lucia, na região Santo Amaro. Reclama também do excesso de lixo, mato alto e da queda de três árvores no período de dois anos na mesma praça.
- Munícipe sugere a criação da Prefeitura Regional José Bonifácio.
- Munícipe reclama da inexistência de lombada na Rua Virginia de Miranda, Região Itaquera.

- Munícipe reclama da falta de manutenção do asfalto na Rua Domenico Scarlatti, Região de M'Boi Mirim.
- Munícipe reclama do excesso de buracos na Rua Miguel Evangelista Vieira, Região de Parelheiros.
- Munícipe reclama da falta de limpeza na Rua Isidoro Rodrigues, Região de Guaianases. Relata que há vários serviços públicos no local e, em razão da falta de limpeza, cobras, ratos e baratas estão aparecendo com frequência.
- Munícipe solicita o contato da Superintendência das Usinas de Asfalto - SPUA, órgão da Secretaria Municipal das Prefeituras Regionais.
- Munícipe reclama do serviço de tapa buraco realizado de forma precária na Rua Adele, Região Santo Amaro.
- Munícipe reclama da falta de limpeza na Rua Maurici Roberto, Região de Guaianases.
- Com base na Lei do Psiu, munícipe reclama de estabelecimento comercial localizado na Rua Santo Amaro, Região da Bela Vista.
- Munícipe reclama sobre falta de manutenção da Praça Vladimir Herzog, na Região da Bela Vista. Relata ter notado, logo após a colocação dos brinquedos no final de 2016, a falta de conservação do local.
- Munícipe solicita ratificar reclamação referente à falta de manutenção do Parque da Independência, localizado na Avenida Nazaré, Região do Ipiranga. Relata excesso de lixo, falta de funcionários no local e danificação do bebedouro e das escadarias.
- Munícipe reclama dos buracos existentes na Avenida Washington Luís, nas vias do corredor Sul em direção à Zona Norte, na Região da Cidade Ademar. Reclama também do mau atendimento que recebeu na Prefeitura Regional da Cidade Ademar.
- Munícipe reclama da má qualidade das calçadas de toda extensão da Rua Chubei Takagashi, Região de Itaquera.

- Munícipe reclama da falta de iluminação da Praça Monte Azul Paulista, ocasionando o aumento de assaltos e insegurança da população que reside no local, Região Ipiranga.
- Munícipe reclama sobre falta de recapeamento na Rua Cittadella, Região do M'Boi Mirim.
- Munícipe reclama sobre demora no atendimento da Prefeitura Regional M'Boi Mirim. Segundo ele, solicitou serviço de iluminação na Rua Fita Bela e não obteve retorno.
- Munícipe reclama sobre o barulho de britadeiras utilizadas nas obras que estão sendo realizadas nas avenidas Regente Feijó e Abel Ferreira, na Região da Mooca.
- Munícipe relata que é pai de uma criança cadeirante e reclama da falta de mobilidade em razão do estado precário das calçadas da Estrada de Poá, Região de Guaianases.
- Munícipe reclama das várias solicitações de poda de árvore não atendidas para a Rua Capelinha, Região do M'Boi Mirim e do descaso da Prefeitura Regional sobre a questão.
- Munícipe solicita endereço da Secretaria Municipal das Prefeituras Regionais.
- Munícipe denuncia o envolvimento de Prefeito Regional com supostos atos criminosos.
- Munícipe reclama sobre falta de iluminação e insegurança nas quatro passarelas localizadas na Rua Professor Cosme Deodato Tadeu, Região de Guaianases.
- Munícipe reclama de transtornos causados pelo funcionamento de estabelecimento comercial localizado na esquina da Rua Dr. Zuquim com a Rua Dr. Gabriel Piza, Região de Santana.

- Munícipe denuncia ação da Prefeitura Regional Santana, em relação à retirada e à proibição de funcionamento de seu comércio de frutas na Rua Dr. César.
- Munícipe solicita diversos serviços de zeladoria no Parque Independência, na Avenida Dom Pedro I e Rua Ouvidor Portugal, Região do Ipiranga.
- Munícipe reclama da falta de limpeza na Rua Venâncio Aires e Rua Caraíbas, Região da Lapa. Relatou que a Prefeitura Regional Lapa foi acionada e a solicitação não atendida.
- Munícipe reclamada sobre demora de atendimento da Prefeitura Regional Itaquera.
- Munícipe reclama do fechamento arbitrário do Bar do Baixo. Relata que o local é um dos redutos do samba na Cidade de São Paulo e o seu fechamento causará uma perda cultural, assim como o desemprego dos funcionários.
- Munícipe reclama da falta de manutenção das praças localizadas na Região Leste da Cidade. Informa que há muita sujeira e mato alto nas praças, prejudicando seu uso como espaço de lazer.
- Munícipe solicita atualização sobre o encaminhamento de sua manifestação à Prefeitura Regional Lapa. A manifestação foi registrada no final de março e até o presente momento não obteve retorno.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Solicitação de informações sobre a Rede UniCEU que estejam em áudios ou documentos.
- Solicitação de informações para complementar um trabalho sobre o Plano Plurianual da Prefeitura de SP.
- Solicitação de fechamento de bueiro aberto na Rua João Abreu Castelo Branco, 528, Bairro de Itaquera.
- Solicitação de providência para regularização de moradia irregular e pagamento do IPTU.
- Solicitação de providência para resolução de problema sobre seu cadastro no Portal da Prefeitura.
- Reclamação referente ao barulho de grade de escoamento de água, na Avenida Nove de Julho, altura do número 554.
- Solicitação de providência para que a CMSP seja iluminada na cor roxa no mês de maio, em virtude da data 10 de Maio - Dia Internacional de Conscientização e Orientação sobre o Lúpus.
- Reclamação de falta de fiscalização ao longo da Estrada das Lágrimas desde o Terminal Sacomã até a divisa com São Bernardo do Campo.
- Reclamação referente a não atualização em relação a situação fiscal do ISS.
- Reclamação do atendimento da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de São Paulo. Afirma que o serviço é demorado e de má qualidade.

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Solicitação de ajuda para obtenção de Cesta Básica.
- Reclamação referente ao Albergue Boraceia.
- Reclamação dirigida à Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social, por não responder as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria da Câmara Municipal.

- Solicitação de telefone da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social.
- Solicitação de passagem de ônibus para Minas Gerais.
- Reclamação referente a desaparecimento de documentos durante estadia no CTA.
- Solicitação de providência para obtenção de carta de encaminhamento para o CREAS- Barra Funda.
- Solicitação providência de transporte até o CREAS.
- Três solicitações de carta de encaminhamento para o CRAS.
- Solicitação de endereço e contato do SEAS- Serviço Especializado de Abordagem Social às Pessoas Em Situação de Rua.
- Munícipe informa que compareceu ao CREAS- Barra Funda com carta de encaminhamento elaborada por esta Ouvidoria, porém foi informado de que o CREAS não dispõe de verbas para o atendimento.

PMSP Cultura

- Solicitação de consulta à Programação da Biblioteca Mario de Andrade dos meses de abril e maio de 2018.
- Solicitação da Agenda Cultural da Biblioteca Mário de Andrade.
- Solicitação de informação a respeito da possibilidade de apresentação na Virada Cultural e outros eventos da PMSP.
- Reclamação sobre a falta de divulgação dos cursos oferecidos na Praça das Artes.
- Sugestão de mudança do lugar do Observatório de Música, serviço da Praça das Artes.

PMSP Educação

- Reclamação da falta de acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida no CEU Jambeiro.
- Solicitação de vaga escolar mais próximo à residência.
- Reclamação sobre recorrente ausência de professores.
- Reclamação de falta de leite e transporte escolar.
- Reclamação da recorrente ausência de professores e má conservação da Escola Estadual Engenheiro Pedro Viriato Parigot de Souza.
- Três reclamações referentes à paralisação das obras do CEU Jardim São Pedro.
- Reclamação de falta de merenda e transporte escolar.

PMSP Esporte e Lazer

- Denúncia dirigida à administração do Clube da Comunidade CDC Jardim São Bernardo.
- Reclamação de falta de oferta de aulas de artes marciais no CEE Joerg Bruder.
- Reclamação da falta de limpeza da quadra poliesportiva do Morro do Urubu, localizada na Avenida do Estado com a Avenida Francisco Mesquita.

PMSP Gestão

- Solicitação de informação em virtude do fechamento da Feira da Madrugada no Brás.
- Solicitação de informação sobre isenção de imposto de renda.

PMSP Habitação

- Solicitação de providência para entrar em contato com a vereadora Adriana Ramalho para obtenção de acesso à moradia.
- Solicitação de consulta de inscrição no cadastro da COHAB-SP.
- Solicitação de impressão de comprovante de cadastro da COHAB-SP.
- Manifestação contra cobrança desigual do IPTU.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Solicitação de confirmação da negativa de protocolo aberto junto à CET.
- Solicitação de resposta em relação à solicitação de benefício do Passe Livre.
- Reclamação referente à falta de abrigo em ponto de ônibus na Avenida Itaquera, altura do número 7.100.
- Reclamação referente à tarifa cobrada no serviço de transporte público.
- Reclamação referente à mudança de itinerário de linhas de ônibus municipais em desrespeito ao público que sofre de alguma deficiência física.
- Reclamação em virtude de cancelamento e de mudança de itinerários de linhas de ônibus.
- Reclamação referente à tarifa cobrada no serviço de transporte público.
- Solicitação de informação sobre cartão especial.
- Solicitação de informação quanto ao prazo de análise da Secretaria Municipal de Transportes para obtenção de cartão especial.
- Reclamação de falta de cobertura em ponto de ônibus.
- Reclamação referente à alteração de mão de direção de via pública.
- Reclamação de falta de fiscalização do trânsito em respeito ao sentido de via pública.
- Reclamação de falta de fiscalização do trânsito em ruas da Cidade.
- Solicitação de providência referente à ociosidade de ciclovias.

- Reclamação sobre promessas eleitorais não cumpridas.
- Reclamação sobre a gestão do Prefeito Regional de Guaianases.
- Reclamação acerca da reformulação das linhas de ônibus.
- Solicitação de informação quanto a mudanças de linhas de ônibus.

PMSP Saúde

- Solicitação de informação referente à verba repassada para o Pronto Socorro Maria Antonieta.
- Solicitação de informação referente ao atendimento no Sistema Único de Saúde.
- Solicitação de fornecimento de material para divulgação de locais onde podem ser feitos exames das DST.
- Solicitação de informação sobre corte do fornecimento de preservativos no SAE.
- Reclamação quanto ao processo de fornecimento de preservativos para o SAE.
- Solicitação de informação quanto à falta de documentação para a retirada das remessas de preservativos do SAE.
- Solicitação de providência quanto à suspensão de fornecimento de preservativos do SAE.
- Solicitação de informação acerca da possibilidade e forma de ingresso ao serviço de terapias integrativas do SUS.
- Reclamação referente à demora para o agendamento de consulta no sistema público de saúde.
- Sugestão referente à oferta de materiais que expliquem o uso correto de preservativos.
- Reclamação sobre a UBS Mascarenhas de Moraes.
- Reclamação sobre os Postos de Saúde da Zona Leste.

PMSP Segurança Urbana

- Denúncia quanto à abordagem, conduta e despreparo da Polícia Militar.

PMSP Serviços e Obras

- Reclamação da falta de iluminação em passarelas públicas do Bairro de Guaianases.

Manifestações Referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs)

- Livre manifestação a respeito do PL Complementar nº 12/2018, de autoria do deputado Carlos Giannazi, sobre a redução da jornada do quadro de apoio escolar.
- Solicitação de informação sobre a Legislação referente à CPI da Dívida Ativa do Programa de Parcelamento Incentivado (PPI), do mês de julho de 2017.
- Solicitação de informação sobre a Legislação de Polos Geradores de Tráfego no Município.
- Solicitação de informação a respeito da publicação do Decreto que regulamenta a Lei Municipal nº 16.809 de 23/01/2018.

Propostas de Criação de Projetos de Lei (PLs)

- Sugestão de modificações em calçadas para que as tornem ecológicas e que contribuam com a impermeabilidade do solo da Cidade.
- Sugestão de implantação de Supletivo Virtual nos Telecentros.
- Sugestão de criação de Projeto de Lei Cidade Silenciosa.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal

- Quatro solicitações de retirada de informativos do display.
- 15 solicitações da retirada de exemplares do Estatuto do Idoso.
- Quatro solicitações de retirada da lista das comissões da Casa.
- 24 solicitações de retirada da lista de Vereadores.
- Seis solicitações de informações referentes a cursos fornecidos pela Escola do Parlamento.
- 46 solicitações da Agenda de Eventos da CMSP.
- Solicitação de lista de Diretórios Políticos.
- Solicitação de inscrição no curso IV Jornada Paulista de Cerimonial, promovido pela Escola do Parlamento.
- Duas reclamações sobre funcionários das copas da CMSP.
- Reclamação referente a atendimento prestado pela Ouvidoria do Parlamento.
- Duas solicitações de informação sobre a Legislação que permite a implementação de comissão formada por munícipes.
- Solicitação de gravação em cd da Audiência Pública da Comissão de Trânsito.
- Solicitação de informação referente a contratação de estagiários.
- Solicitação de informação sobre o evento Audiência da Lei de Diretrizes Orçamentárias.
- Duas solicitações de informação sobre o evento Comissão de Trânsito, Transporte, Atividade Econômica, Turismo, Lazer e Gastronomia.
- Seis elogios referentes ao atendimento prestado pela Ouvidoria do Parlamento.
- Solicitação de inscrição no curso Experiências em Educação Integral e Formação para a Cidadania.

- Quatro reclamações referentes à conduta dos vereadores da Casa.
- Solicitação de atendimento em LIBRAS.
- Solicitação de 30 exemplares do Orçamento do Município.
- Cinco solicitações de inscrição para o Curso de Boas Práticas para Atenção à Pessoa Idosa.
- Sete solicitações de retirada de exemplares da Revista Apartes.
- Solicitação de informação sobre o Grupo Carrara, empresa que prestará serviços na Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitação de retirada do vídeo da Audiência Pública do Evento nº 0413/2018.
- Reclamação referente a pessoas fumando nas escadas do quinto andar, próximo a sala 506.
- Solicitação de informações sobre a nova empresa de Serviços Gerais que prestará serviços na CMSP.
- Três solicitações de inscrição no próximo curso da Escola do Parlamento - "Cidadania desde a Infância".
- Cinco solicitações de vagas de emprego.
- Solicitação de vaga de estágio.
- Solicitação de vídeo do evento ocorrido em 31 de março de 2015, às 18h00, na Sala Oscar Pedroso Horta.
- Solicitação de informação sobre recebimento da Medalha Anchieta, concedida pela CMSP.
- Três solicitações de informações sobre data e horário do curso Campanhas Eleitorais e a Realidade nos Municípios Brasileiros: O Caso de Primavera PE.
- Solicitação de inscrição no curso Livro, Leitura, Alfabetização e Cidadania da CMSP.
- Elogio ao trabalho da vereadora Sonia Francine.

- Duas críticas aos vereadores que estão utilizando placas especiais para transitar pela Cidade.
- Solicitação de informações sobre a Legislação referente à CPI da Dívida Ativa do Programa de Parcelamento Incentivado (PPI), do mês de julho de 2017.
- Duas críticas à atuação da GCM dentro da CMSP.
- Duas solicitações de informações sobre os editais em aberto referentes à Câmara Municipal de São Paulo.
- Duas solicitações de informações sobre o evento Virada da Saúde – Secretaria Municipal de Saúde – Abril Marrom – Teste da Acuidade Visual.
- Solicitação de informação sobre cursos de Pós-Graduação da Escola do Parlamento.
- Reclamação referente à falta de devolutiva da vereadora Patrícia Bezerra.

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 516 exemplares do Estatuto do Idoso na Ouvidoria do Parlamento.

Comissão de Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente

Houve 12 reclamações referentes à limpeza urbana, três à falta de iluminação e três quanto a som alto.

Comissão de Direitos Humanos e Cidadania

Houve cinco manifestações relacionadas à acessibilidade para deficientes visuais e de mobilidade reduzida.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **28 de ABRIL de 2018**, 39 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 19/04/18 REENVIO | 247 dias |
| 21880 | Funcionário | 28/06/17 | 28/06/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO | 218 dias |
| 22049 | CMSP | 04/07/17 | 06/07/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO | 212 dias |
| 22056 | CMSP | 04/07/17 | 06/07/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO | 212 dias |
| 22573 | Rádio CMSP | 20/07/17 | 20/07/17 28/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO | 202 dias |
| 22825 | Rádio CMSP | 02/08/17 | 02/08/17 19/04/18 REENVIO | 193 dias |
| 23303 | Portal CMSP | 21/08/17 | 21/08/17 14/09/17 REENVIO 17/10/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO | 180 dias |
| 23670 | TV Câmara | 31/08/17 | 04/09/17 19/04/18 REENVIO | 170 dias |
| 24001 | Copeira | 14/09/17 | 14/09/17 19/04/18 REENVIO | 162 dias |
| 24052 | Divulgação | 15/09/17 | 18/09/17 19/04/18 REENVIO | 160 dias |
| 24709 | Divulgação | 09/10/17 | 09/10/17 | 145 dias |
| 25132 | Portal CMSP | 25/10/17 | 27/10/17 19/04/18 REENVIO | 131 dias |
| 25211 | Copeira | 30/10/17 | 01/11/17 19/04/18 REENVIO | 128 dias |
| 25326 | Vandalismo | 07/11/17 | 07/11/17 19/04/18 REENVIO | 124 dias |
| 25435 | Emprego | 13/11/17 | 13/11/17 19/04/18 REENVIO | 120 dias |
| 27622 | Site Comissões | 06/03/18 | 06/03/18 19/04/18 REENVIO | 39 dias |

| | | | | |
|-------|----------------|----------|------------------------------|---------|
| 27623 | Setores CMSP | 06/03/18 | 06/03/18 19/04/18 REENVIO | 39 dias |
| 27647 | Mídia | 06/03/18 | 06/03/18 19/04/18 REENVIO | 39 dias |
| 27686 | Funcionário | 08/03/18 | 08/03/18 19/04/18 REENVIO | 37 dias |
| 27700 | Setores CMSP | 08/03/18 | 08/03/18 19/04/18 REENVIO | 37 dias |
| 27701 | Setores CMSP | 08/03/18 | 08/03/18 19/04/18 REENVIO | 37 dias |
| 27702 | Setores CMSP | 08/03/18 | 08/03/18 19/04/18 REENVIO | 37 dias |
| 27703 | Setores CMSP | 08/03/18 | 08/03/18 19/04/18 REENVIO | 37 dias |
| 27827 | Projeto de Lei | 13/03/18 | 13/03/18 19/04/18 REENVIO | 34 dias |
| 27832 | Projeto de Lei | 13/03/18 | 13/03/18 19/04/18 REENVIO | 34 dias |
| 27895 | Mídia | 15/03/18 | 15/03/18 19/04/18 REENVIO | 32 dias |
| 28170 | Setores CMSP | 27/03/18 | 27/03/18 19/04/18 REENVIO | 24 dias |
| 28324 | Licitação | 05/04/18 | 05/04/18 | 17 dias |
| 28819 | Funcionário | 25/04/18 | 25/04/18 | 3 dias |
| 28825 | Setores CMSP | 25/04/18 | 25/04/18 | 3 dias |
| 28861 | Setores CMSP | 27/04/18 | 27/04/18 | 1 dia |

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 27 de Abril de 2018

A Ouvidoria já solucionou 97% dos atendimentos de abril, tendo apenas 3% de manifestações ainda em andamento.

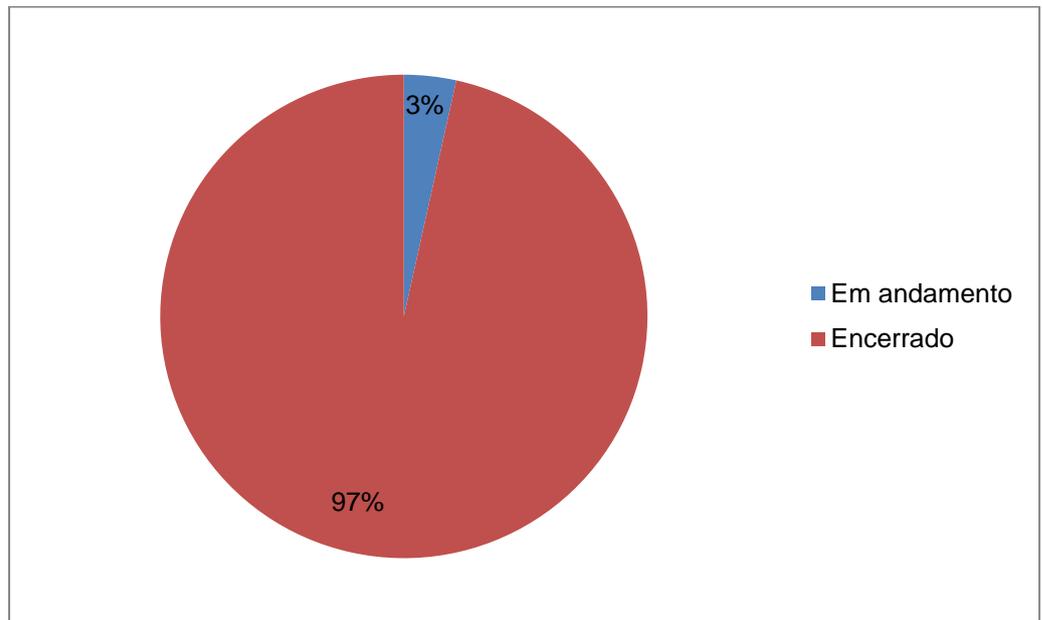


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Abril

Cláudio Castello de Campos Pereira
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 02 de maio 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:

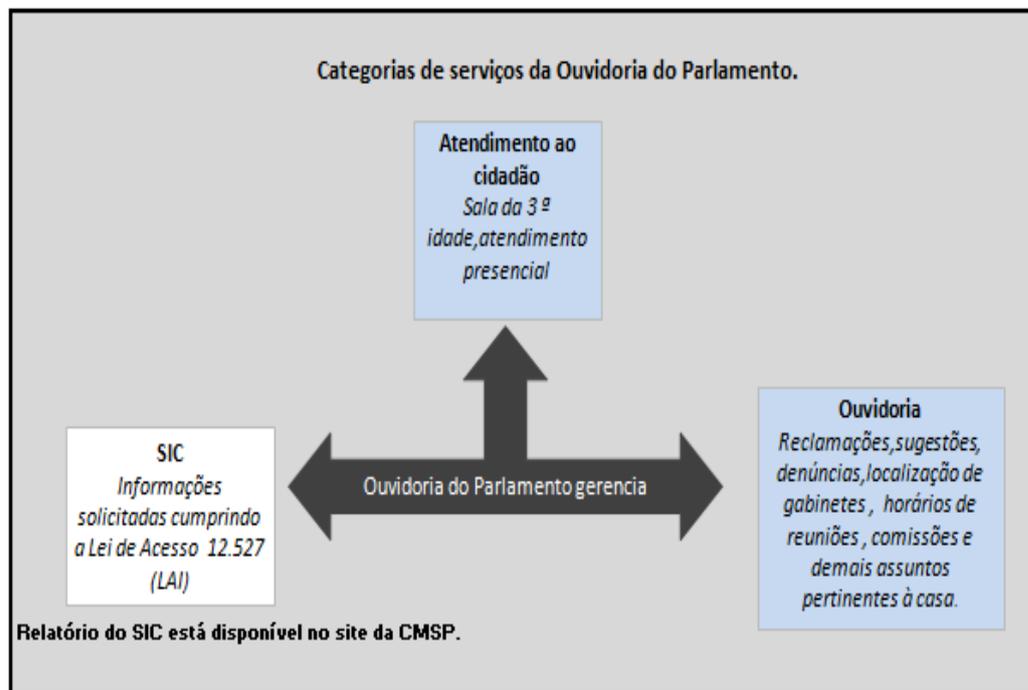


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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

