



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Julho de 2018



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

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	1
Apresentação de Dados	2
Manifestações do Mês	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal	20
Manifestações Pendentes	21
Modalidades de Atendimento	24
Canais de Atendimento da Ouvidoria	26

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 JULHO de 2018** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 532 manifestações.

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

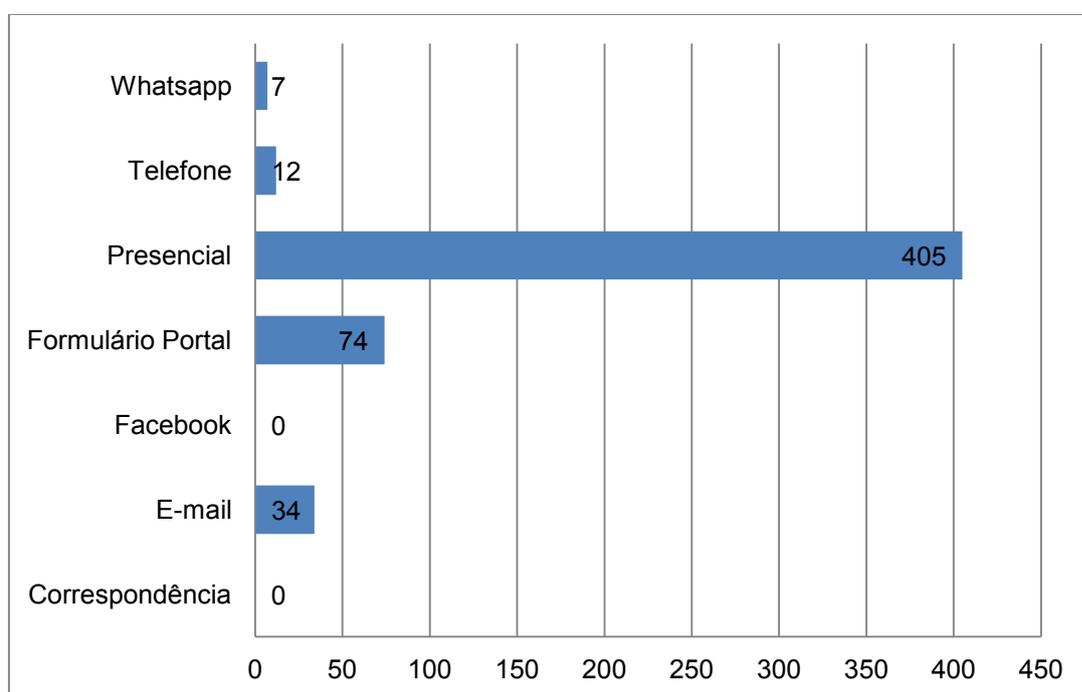


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

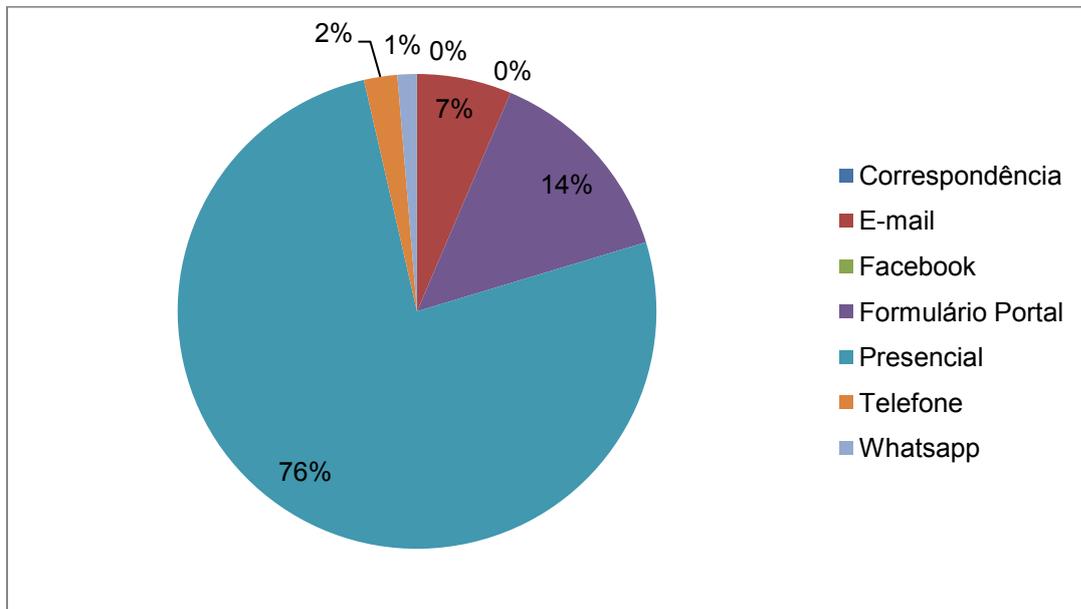


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em julho, 69% dos atendimentos foram realizados para homens, 30% para mulheres e 1% indefinido, podendo ser de anônimos ou instituições.

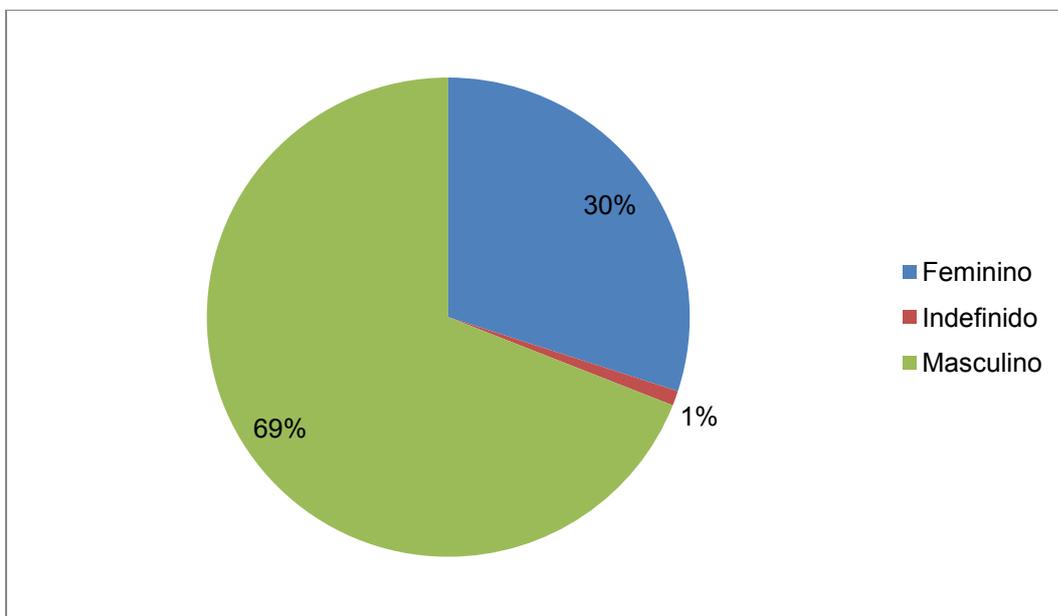


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da região do Centro da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram o Centro com 43%, a Zona Leste com 17% e a Zona Sul com 13%.

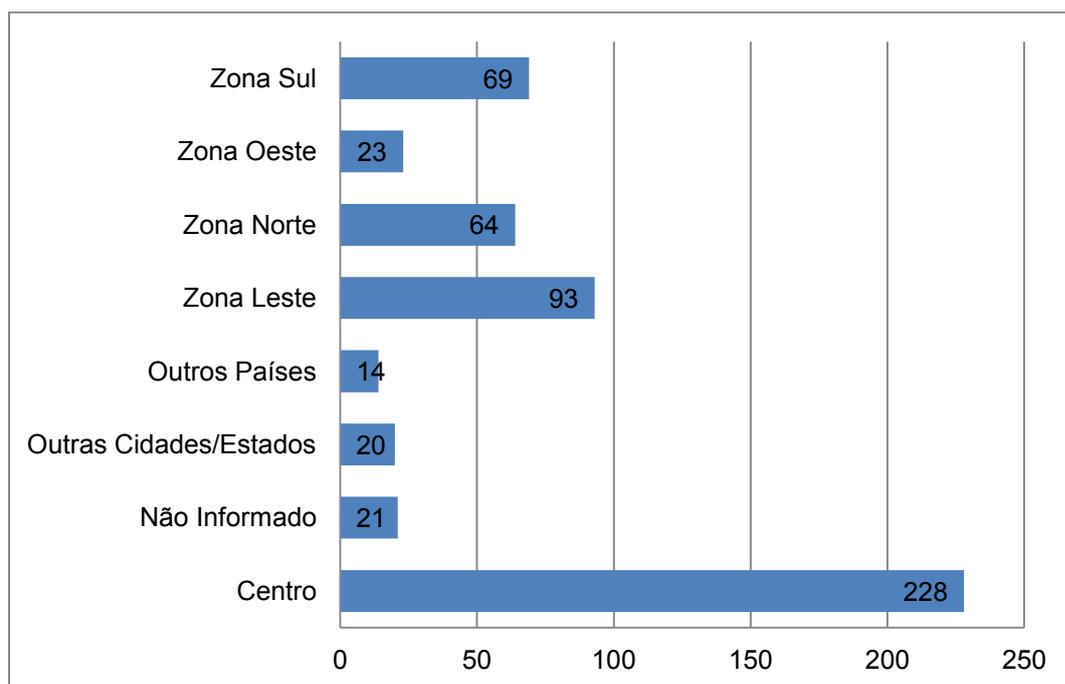


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

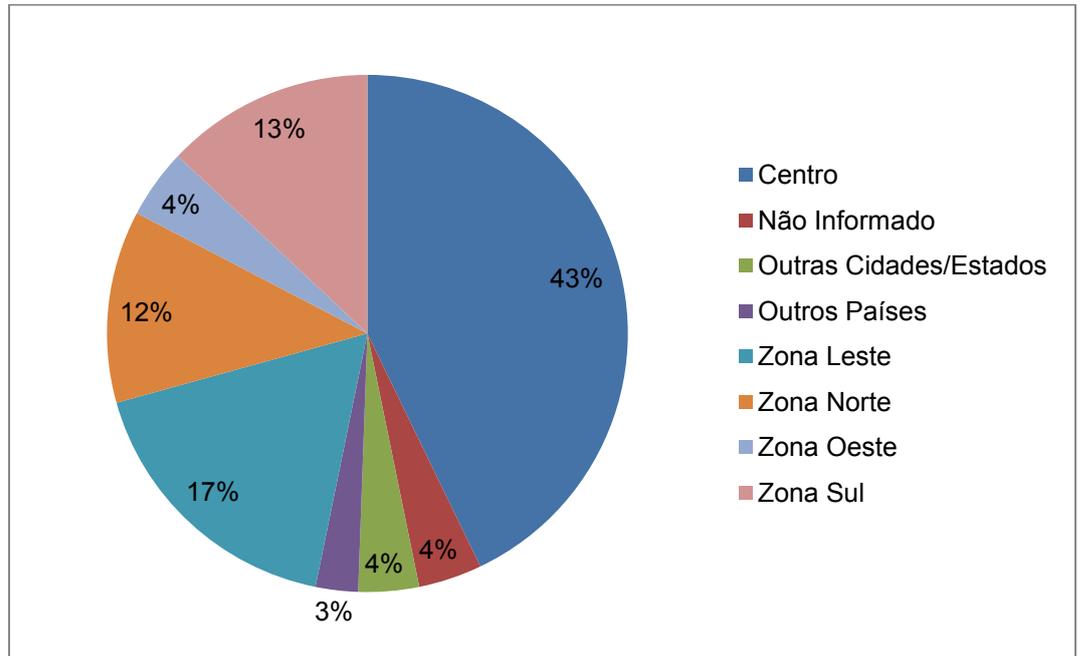


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 60% e 21%, respectivamente.

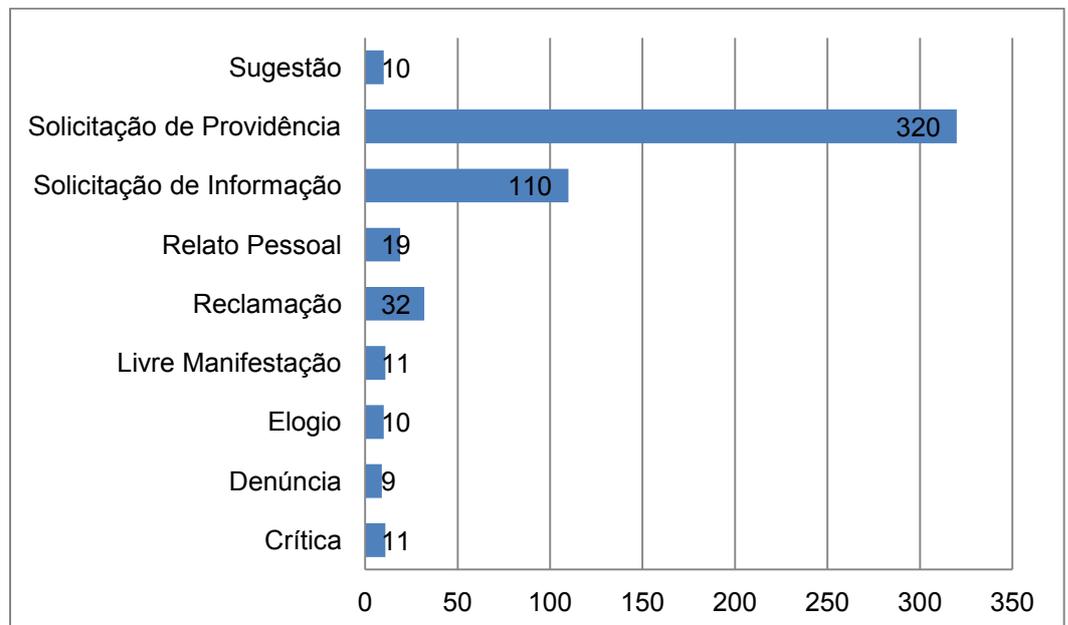


Gráfico 6 – Espécies de Manifestações

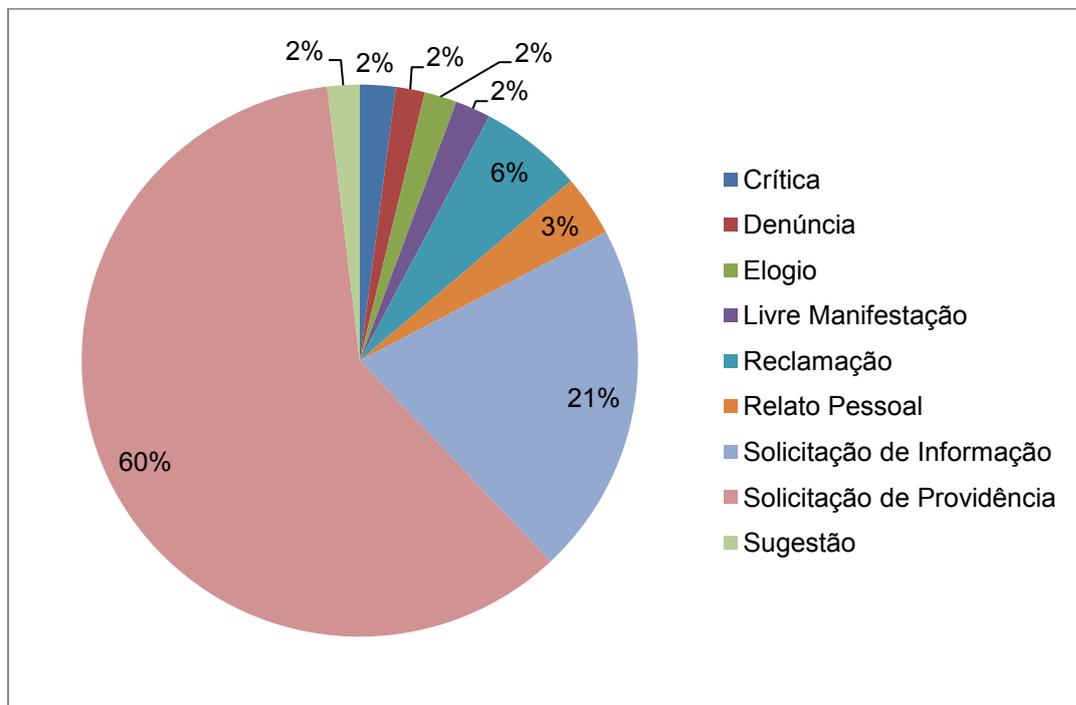


Gráfico 7 - Espécies de Manifestações

Nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 184 e em seguida Assuntos Privados com 121. Destaca-se ainda que a sigla PMSP é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

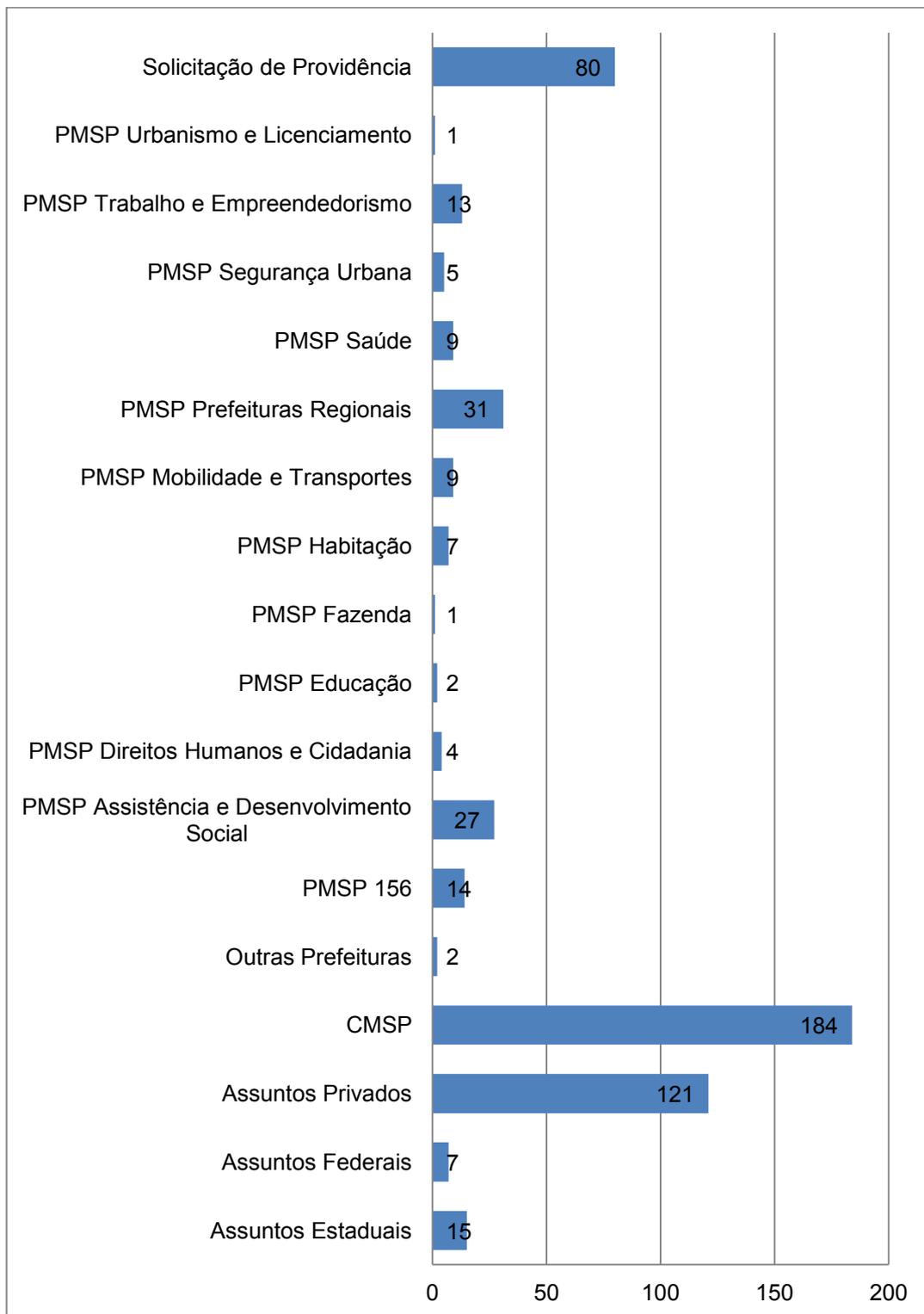


Gráfico 8 - Classificação de Competência

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 julho, 80% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 20% foram encaminhados ao externo.

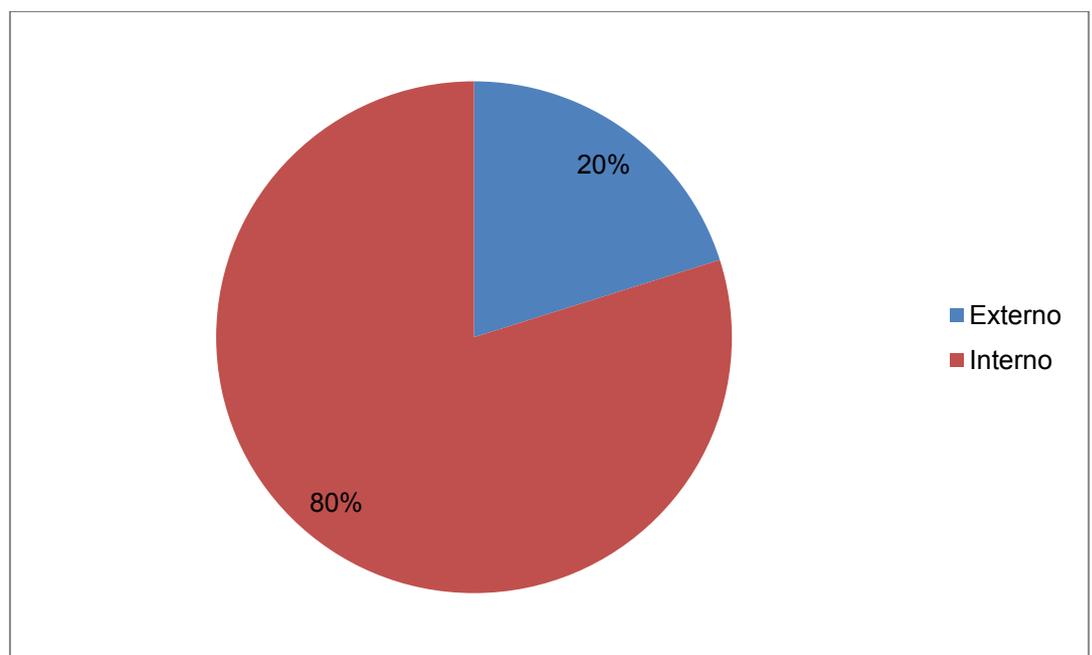


Gráfico 8 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Prefeituras Regionais

- Múncipe faz reclamação sobre os shows que vem sendo promovidos na Praça de Guaianases pelo prefeito regional, onde vem se acumulando muito lixo.

- Munícipe faz reclamação em relação aos pancadões que vêm acontecendo na Rua Taquaraçu de Minas e na Rua Ministro Lins de Barros.
- Munícipe faz reclamação da atuação da Prefeitura Regional da Casa Verde com relação à limpeza da Rua dos Patis, no bairro Vila Nova Cachoeirinha.
- Munícipe solicita informações sobre local onde se solicita licença para trabalhar como vendedora ambulante.
- Munícipe solicita providência para anulação de multas cobradas indevidamente pela Prefeitura Regional de Pinheiros.
- Munícipe faz sugestão para a instalação de lavanderias comunitárias para pessoas carentes da Região da Praça da Sé.
- Munícipe faz reclamação a respeito de propaganda ilegal dentro da rotatória da Rua Paumari com a Rua Motta Paes.
- Munícipe solicita recapeamento na Rua Alagoas nº 30.
- Munícipe faz reclamação a respeito da coleta de lixo no Bairro do Campo Limpo.
- Munícipe reclama da Prefeitura Regional de Guaianases pela falta de coleta de lixo na Rua Labor.
- Munícipe faz reclamação sobre poda de árvore na rua de sua residência, que está atrapalhando o trânsito de pessoas que passam por ali.
- Munícipe faz reclamação de construção ilegal feita por sua vizinha.
- Munícipe solicita informações sobre como obter licença para trabalhar no comércio ambulante.
- Munícipe solicita o contato da Prefeitura Regional da Capela do Socorro.
- Munícipe faz relato pessoal sobre reunião que participou com o Prefeito Regional Capela do Socorro.

- Munícipe faz reclamação da falta de limpeza do estabelecimento localizado na Avenida Luiz Dumont Villares, nº 898.
- Munícipe faz reclamação sobre som alto de madrugada no estabelecimento localizado na Avenida Luiz Dumont Villares, nº 898.
- Munícipe solicita providências sobre irregularidades no estabelecimento localizado na Avenida Luiz Dumont Villares, nº 898.
- Munícipe solicita que a Prefeitura Regional de Guaianases coloque iluminação pública nas passarelas do bairro.
- Munícipe solicita iluminação nas passarelas na confluência da Rua Cosme Deodato Tadeu com a Estrada de Poá.
- Munícipe sugere que a Prefeitura Regional de Itaquera providencie outro local para reciclagem de resíduos, pois a que funciona na Avenida Musgo de Flor, nº 50, é irregular.
- Munícipe solicita que a Prefeitura Regional de Itaquera tome providências quanto ao Parque Guarani-Itaquera, pois o local encontra-se abandonado e cheio de entulho.
- Munícipe solicita fiscalização em obra da Avenida Luiz Dumont Villares, nº 950, a qual está dificultando a passagem de pedestres.
- Munícipe solicita troca de lâmpadas, poda de árvores, colocação de lixeiras e outros serviços de conservação na Praça Alberto Lion, situada na Avenida do Estado, no Bairro do Cambuci.
- Munícipe solicita resposta da Prefeitura Regional da Mooca ao Ofício nº 031/2017, relacionado a CPI da Feira da Madrugada.
- Munícipe reclama sobre estabelecimento localizado na Rua Zélia Frias Street esquina com a Rua Cânfora.
- Munícipe registra reclamação sobre o Prefeito Regional de Guaianases que, segundo ele, abandonou o bairro.

- Munícipe solicita informações sobre o Projeto de Gestão Urbana Arco Jurubatuba e sobre a interligação entre a Avenida João Dias e a Rua Engenheiro Francisco Pita Brito.
- Munícipe solicita que os vereadores tomem providências quanto à poluição sonora no Bairro República.
- Munícipe solicita auxílio para dar continuidade ao processo de licença para comércio ambulante.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Uma sugestão para implantação de lavanderias populares.
- 13 solicitações de serviços de zeladoria na cidade.
- Uma solicitação de certidão de quitação de IPTU.
- Duas solicitações de consulta da agenda de cursos oferecidos pela PMSP.

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- 20 solicitações de cartas de encaminhamento.
- Uma denúncia de discriminação em restaurante comunitário.
- Uma reclamação sobre o serviço de ONG vinculada a SMADS.
- Duas denúncias de maus tratos em centros de acolhida.
- Uma sugestão de implantação de restaurante Bom Prato no Bairro da Penha.

PMSP Educação

- Dúvida sobre matrícula em creche.

PMSP Gestão

- Uma denúncia sobre irregularidades em eventos organizados pelas prefeituras regionais.

PMSP Habitação

- Uma solicitação de inscrição em programas de habitação popular.
- Um pedido de orientação para inscrição em programa de moradia popular.
- Duas solicitações de alteração de cadastro na COHAB-SP.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Duas solicitações para implantação de faixas de sinalização.
- Uma reclamação pela demora na implementação do sistema de compartilhamento de bicicletas.
- Duas reclamações sobre cobrança de multas indevidas.
- Uma solicitação de encaminhamento a SPTrans para resolução de problema referente à emissão de bilhete único especial.
- Uma reclamação de cobrança de valores indevidos em lanchonetes nos terminais de ônibus.
- Uma solicitação de implantação de ponto de ônibus.
- Duas reclamações referentes ao trânsito.
- Uma solicitação de consulta ao site da SPTrans.

PMSP Saúde

- Uma solicitação de vistoria em UBS.

- Uma denúncia de mau atendimento em órgão da Secretaria Municipal da Saúde.
- Uma denúncia de assédio moral em UBS.
- Quatro solicitações de encaminhamentos para atendimento no SUS.
- Uma reclamação referente a canil sem inspeção.

PMSP Segurança Urbana

- Sete reclamações sobre a ocorrência de pancadões.
- Duas solicitações de melhoria nos serviços da segurança municipal.
- Uma reclamação sobre a retirada do posto da Inspetoria Mooca da Guarda Civil Metropolitana.

PMSP Urbanismo e Licenciamento

- Uma solicitação de consulta ao cadastro do MEI.
- 13 solicitações de informação referentes à documentação para regularização no circuito de compras SPE.
- Uma solicitação de informação referente a obras nas vias da cidade.

Manifestações Referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs)

- Oito solicitações de informação sobre licença maternidade.
- Crítica referente à lei de sinalização sonora da abertura e fechamento de portões automáticos.
- Solicitação para que o PL. nº 4.754 seja colocado em pauta na Câmara Federal.
- Crítica relacionada ao Projeto de Lei nº 805/2017.
- Solicitação de cópias de PLs. da área da segurança pública.
- Solicitação de informação sobre a tramitação do projeto de lei referente ao PPI 2018.

- Consulta ao Projeto de Lei nº 691/2017.
- Solicitação da íntegra da Portaria nº 5.598 de 11 de dezembro de 1996.
- Solicitação de informação referente às leis nº 13.477/2002 e nº 13.647/2003.
- Solicitação de informação sobre a existência ou não de leis municipais que proíbam a compra de transgênicos para a alimentação escolar no município de São Paulo.
- Solicitação de cópia da Lei Orgânica do Município, sem alterações por emendas.
- Solicitação de impressão da Lei nº 15.775 que autoriza Artistas de Rua a trabalharem em espaços públicos.
- Solicitação da planta anexa da Lei nº 9.391 de 21 de Dezembro de 1981, planta nº 26.226. G.538.

Propostas de Criação de Projetos de Lei (PLs)

- Solicitação aos vereadores para homenagem póstuma ao Doutor Luigi Brunetti, com a denominação de rua nas imediações do Hospital São José do Braz.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal

- Dois munícipes se manifestam contra o benefício concedido a servidores do TCM, denominado salário esposa.
- Munícipe questiona quantos munícipes utilizaram, nos anos de 2016 e 2017, a ferramenta disponibilizada no Portal da Transparência, link da Lei de Acesso à Informação.
- Cinco munícipes solicitam informações sobre o benefício salário esposa.

- Munícipe solicita informações sobre votações de projetos de lei e quais vereadores votaram pela aprovação desses projetos.
- Dois munícipes solicitam o uso do telefone da Ouvidoria.
- Dez munícipes solicitaram informações sobre a agenda de eventos da Câmara.
- 11 munícipes solicitaram a impressão da agenda de eventos da Câmara.
- Munícipe solicita informações de como conseguir colocar um programa de humor na TV Câmara.
- 22 munícipes solicitaram exemplares do Estatuto do Idoso.
- Três munícipes solicitaram respostas de protocolos.
- Cidadão solicita e-mail da Ouvidoria para envio de apostila de concurso para impressão.
- Munícipe solicita inscrição no curso Formação de Conselheiros Tutelares da Escola do Parlamento.
- Munícipe solicita impressão das informações e dos horários do curso de Formação de Conselheiros Tutelares da Escola do Parlamento.
- Três munícipes pedem emprego na CMSP.
- Como integrante da Rede Adote Um Vereador, munícipe questiona gastos da CMSP.
- Cidadão retorna a Ouvidoria para agradecer e elogiar as estagiárias Jéssica Barbagallo e Thais Brandão por atendimentos prestados a ele.
- Munícipe questiona a posição da CMSP em relação ao aborto até três meses de gestação.
- Munícipe solicita consulta de Projeto de Lei nº 691/2017.
- Munícipe relata abuso em relação a funcionária Solange da copa da CMSP.
- 24 munícipes solicitaram cópias da lista dos vereadores da CMSP.

- Munícipe se manifesta contra o benefício auxílio saúde recentemente aprovado na CMSP.
- Munícipe elogia o atendimento presencial de estagiários e de funcionária da Ouvidoria do Parlamento.
- Munícipe solicita informações sobre localização Daniel Jardim, suposto funcionário da CMSP.
- Dois munícipes pedem informações sobre candidaturas.
- Munícipe solicita informações sobre a quantidade de cargos existentes e de cargos vagos para Procurador Legislativo da CMSP.
- Dois munícipes solicitam acesso à internet.
- Munícipe solicita impressão da Lei nº 15.775 que autoriza Artistas de Rua a trabalharem em espaços públicos.
- Munícipe solicita informações sobre onde conseguir uma biografia do ex-vereador da CMSP, Davino Renato de Oliveira, com mandato entre os anos de 1960-1963.
- Munícipe vem à Ouvidoria solicitar informações sobre o Seminário Direito à Moradia e as Ocupações Urbanas.
- Munícipe solicita informações sobre o projeto de lei referente ao PPI 2018.
- Munícipe faz uma crítica em relação ao aumento de salário dos políticos e a situação da saúde pública.
- Munícipe faz crítica ao gabinete do Vereador Toninho Vespoli, pois não tem tido resposta aos seus e-mails.
- Munícipe solicita informações sobre vagas de emprego na área da limpeza na CMSP.
- Munícipe relata que após ligação realizada na Ouvidoria da CMSP seus contatos, que são novos, foram vazados para a comunidade. Solicita que sejam tomadas providências quanto a seguridade dos dados.

- Munícipe traz seu currículo e pede que seja encaminhado para o Setor de Recursos Humanos da CMSP e gabinetes de vereadores. Informamos que não fazemos encaminhamentos desses documentos, pois as contratações são feitas através de concursos, por cargos em comissão e por empresas terceirizadas.
- Munícipe solicita ajuda para conseguir emprego.
- Após esclarecimentos sobre as atribuições da Ouvidoria esclarecemos ao munícipe que poderia direcionar-se aos gabinetes dos vereadores de sua escolha, conforme a lista entregue, para falar sobre o assunto de seu interesse.
- Dois munícipes solicitam relação com o número do registro funcional, cargo, lotação e salário mensal de todas as pessoas que trabalham na CMSP e também as que foram cedidas por outros órgãos da administração.
- Quatro munícipes fazem elogios ao atendimento prestado pela Ouvidoria do Parlamento.
- Munícipe solicita cópia em pdf da Lei Orgânica do Município, sem alterações por emendas.
- Cidadão solicita impressão de Termo de Contrato da CMSP e R.C.A. Produtos e Serviços Ltda.
- Munícipe relata que fez um curso no Restaurante Escola e pede informações sobre a lista com os nomes dos aprovados.
- Munícipe solicita informações sobre PL que trate de segurança pública.
- Munícipe faz sugestão ao Programa SP Viva e Personalidades.
- Munícipe parabeniza o trabalho do vereador Camilo Cristófar.
- Munícipe solicita a planta anexa na Lei nº 9.391 de 21 de Dezembro 1981. Planta nº 26.226.G.538

- Munícipe solicita a localização da Equipe de Assessoria e Consultoria da Área Social.
- Munícipe reclama do Cerimonial da CMSP.
- Munícipe relata tráfego excessivo de caminhões em sua rua.
- Munícipe pergunta sobre a aprovação do aumento dos salários dos vereadores.
- Munícipe solicita contato com o servidor Wilson Roberto Thomazini.
- Sete municípios solicitam informativos do display.
- Munícipe solicita informativo do Grande Conselho Municipal do Idoso.
- Munícipe solicita informações sobre aulas de ginástica que ocorrem na CMSP.
- Munícipe faz reclamação quanto ao Projeto de Lei nº 805/2017, afirmando que o projeto está gerando gastos desnecessários e que o vereador Eduardo Suplicy não faz projetos voltados para a cultura nos bairros periféricos.
- Dois municípios solicitam impressão de documento.
- Munícipe solicita o endereço do Instituto que fez uma campanha oftalmológica na CMSP.
- Munícipe denuncia as más condições da Rua Santo Amaro ao redor da CMSP.
- Munícipe solicita doação de uma peça de roupa da caixa que se encontra no térreo da CMSP, cuja destinação é a Campanha do Agasalho.
- Munícipe solicita informações sobre Legislação.
- Munícipe oferece os serviços de sua empresa.
- Munícipe solicita contato de vereador.
- Munícipe questiona sobre lei que proíbe o uso de transgênicos na alimentação escolar.
- Munícipe solicita exemplar da Revista Apartes.

- Munícipe solicita consulta processual.
- Munícipe pede troca de premiação.
- Munícipe elogia a atuação da Ouvidoria.
- Munícipe solicita denominação de rua em homenagem a seu avô.
- Munícipe solicita moção de pedido a Câmara Federal para que coloque na pauta o PL nº 4.754.
- Munícipe faz críticas a atuação dos vereadores de São Paulo.
- Munícipe solicita informações sobre Leis nº 13.477/2002 e nº 13.647/2003, para trabalho de faculdade.
- Munícipe solicita a composição das Comissões da Câmara Municipal de São Paulo.
- Munícipe solicita a localização do funcionário Paulo Roberto Gotto Gerlin, consultor técnico legislativo.
- Munícipe solicita informação sobre a localização do gabinete do vereador Milton Ferreira.
- Dois munícipes solicitam consulta aos cursos da Escola do Parlamento.
- Munícipe comparece à Ouvidoria para fazer uma reclamação referente ao balcão da copa do 4º andar da CMSP.
- Munícipe solicita aos vereadores que tomem providências com referência ao lixo jogado nas ruas da Cidade.
- Munícipe solicita lista de Comissões Extraordinárias Permanentes e Temporárias.
- Munícipe elogia o atendimento prestado pela estagiária Thais.
- Munícipe solicita auxílio para realizar inscrição no curso Participação Política Feminina na América Latina, da Escola do Parlamento.
- Munícipe solicita informações sobre concurso público na CMSP.
- Munícipe solicita impressão de um currículo.

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

- Houve 781 exemplares do Estatuto do Idoso solicitados na Ouvidoria do Parlamento.
- Houve solicitações de cartas de encaminhamentos para munícipes terem acesso a programas da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social.

Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa

- Houve 39 manifestações acerca da transparência dentro da Câmara Municipal de São Paulo, referindo-se a Legislação, setores, funcionários e gastos do Parlamento.

Comissão Extraordinária de Segurança Pública

- Houve 8 manifestações relacionadas perturbação sonora.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **31 de JULHO de 2018**, Seis 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	314 dias
21880	Funcionário	28/06/17	28/06/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	285 dias
22049	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	279 dias
22056	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	279 dias
22573	Rádio CMSP	20/07/17	20/07/17 28/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	269 dias
22825	Rádio CMSP	02/08/17	02/08/17 19/04/18 REENVIO	260 dias
23303	Portal CMSP	21/08/17	21/08/17 14/09/17 REENVIO 17/10/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	247 dias
23670	TV Câmara	31/08/17	04/09/17 19/04/18 REENVIO	237 dias
24001	Copeira	14/09/17	14/09/17 19/04/18 REENVIO	229 dias
24052	Divulgação	15/09/17	18/09/17 19/04/18 REENVIO	227 dias
24709	Divulgação	09/10/17	09/10/17	212 dias
25132	Portal CMSP	25/10/17	27/10/17 19/04/18 REENVIO	198 dias
25211	Copeira	30/10/17	01/11/17	195 dias

			19/04/18 REENVIO	
25326	Vandalismo	07/11/17	07/11/17 19/04/18 REENVIO	191 dias
25435	Emprego	13/11/17	13/11/17 19/04/18 REENVIO	187 dias
27622	Site Comissões	06/03/18	06/03/18 19/04/18 REENVIO	106 dias
27623	Setores CMSP	06/03/18	06/03/18 19/04/18 REENVIO	106 dias
27686	Funcionário	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	104 dias
27701	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	104 dias
27702	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	104 dias
27703	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	104 dias
27895	Mídia	15/03/18	15/03/18 19/04/18 REENVIO	99 dias
28170	Setores CMSP	27/03/18	27/03/18 19/04/18 REENVIO	91 dias
28324	Licitação	05/04/18	05/04/18	84 dias
28619	CMSP	17/04/18	17/04/18	76 dias
28743	CMSP	23/04/18	02/05/18	65 dias
28899	Mídia	02/05/18	02/05/18	65 dias
28946	Mídia	02/05/18	04/05/18	63 dias
28972	Mídia	03/05/18	04/05/18	63 dias
29247	TV Câmara	14/05/18	15/05/18	56 dias
29257	Comissões	14/05/18	18/05/18	53 dias
29458	TV Câmara	18/05/18	18/05/18	53 dias
29460	Portal CMSP	18/05/18	18/05/18	53 dias
29469	Portal CMSP	21/05/18	22/05/18	51 dias
30063	Portal CMSP	12/06/18	12/06/18	36 dias
30217	CMSP	12/06/18	28/06/18	24 dias
30222	CMSP	18/06/18	21/06/18	29 dias
30285	CMSP	20/06/18	21/06/18	29 dias
30325	Portal CMSP	22/06/18	22/06/18	28 dias
30372	CMSP	26/06/18	26/06/18	26 dias
30493	TV Câmara	03/07/18	30/07/18	2 dias
30823	CMSP	19/07/18	19/07/18	9 dias
30849	CMSP	26/07/18	30/07/18	2 dias

30851	CMSP	26/07/18	30/07/18	2 dias
30878	TV Câmara	26/07/18	31/07/18	1 dia
30930	CMSP	26/07/18	30/07/18	2 dias

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Julho de 2018

A Ouvidoria já solucionou 99% dos atendimentos de julho, tendo apenas 1% das manifestações que ainda estão em andamento.

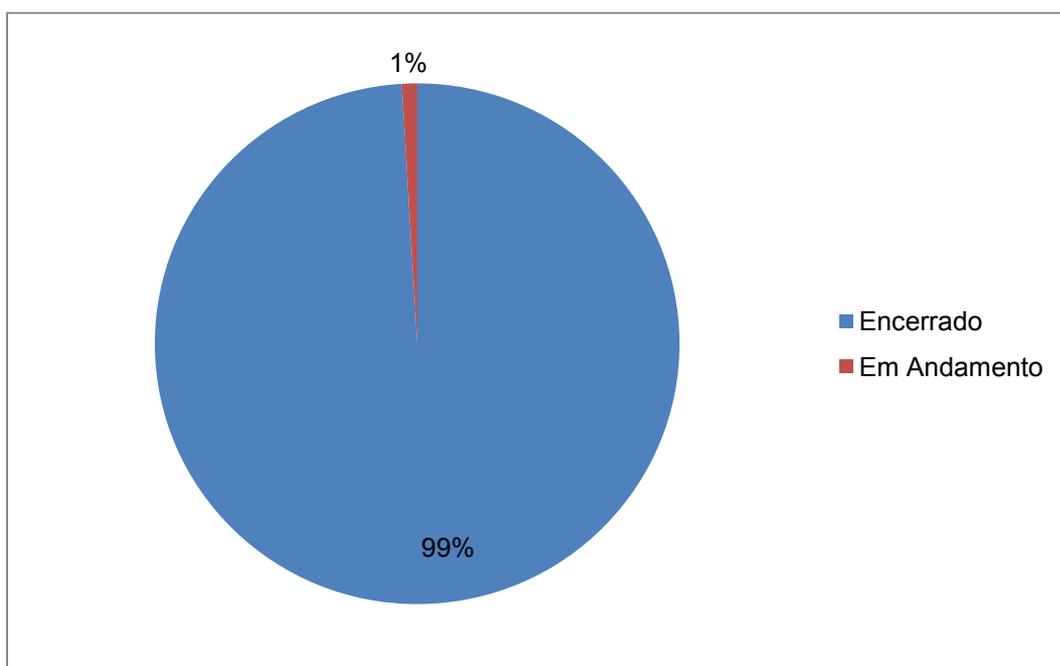


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Julho

Cláudio Castello de Campos Pereira

Ouvidor do Parlamento

São Paulo, 01 de agosto 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:

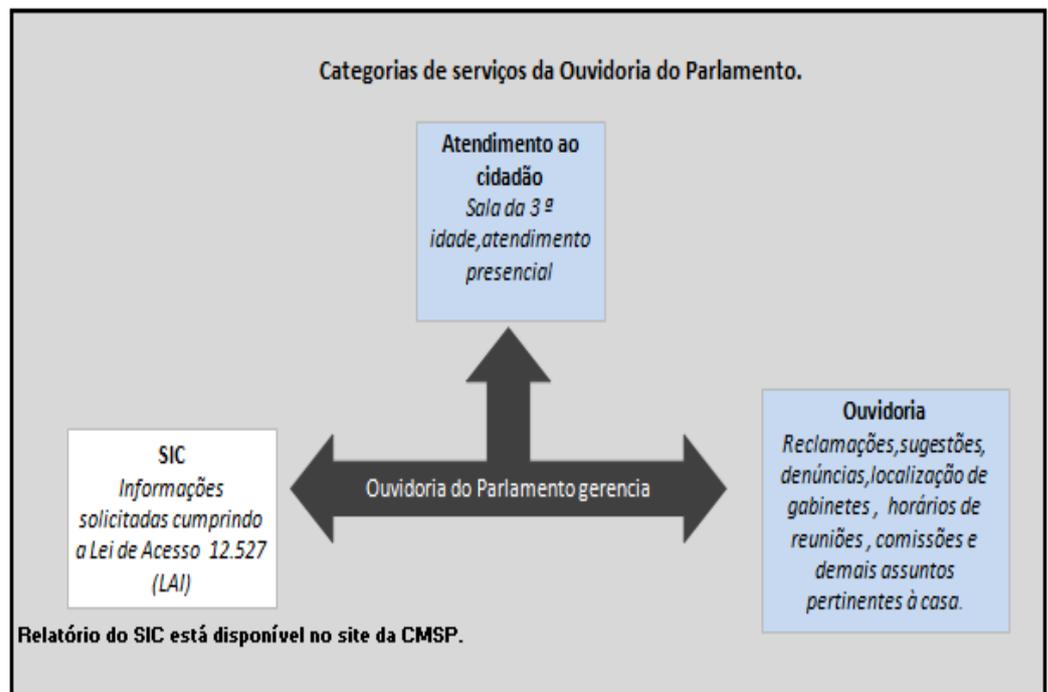


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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/camarsaopaulo/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

