



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Fevereiro de 2019



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

Eduardo Tuma

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Milton Leite

1º Vice-Presidente

Rute Costa

2º Vice-Presidente

Reis

1º Secretário

Isac Felix

2º Secretário

Souza Santos

Corregedor Geral

Soninha

1º Suplente

Claudinho de Souza

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)

Thais Brandão Ruffo (Serviço Social)

Vinícius Daniele (Direito)

Sumário

Apresentação.....	1
Apresentação de Dados.....	3
Manifestações do Mês	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal.....	25
Manifestações Pendentes	26
Modalidades de Atendimento	30
Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	32

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 28 de FEVEREIRO de 2019** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 657 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 82% das manifestações, enquanto os demais canais 18%.

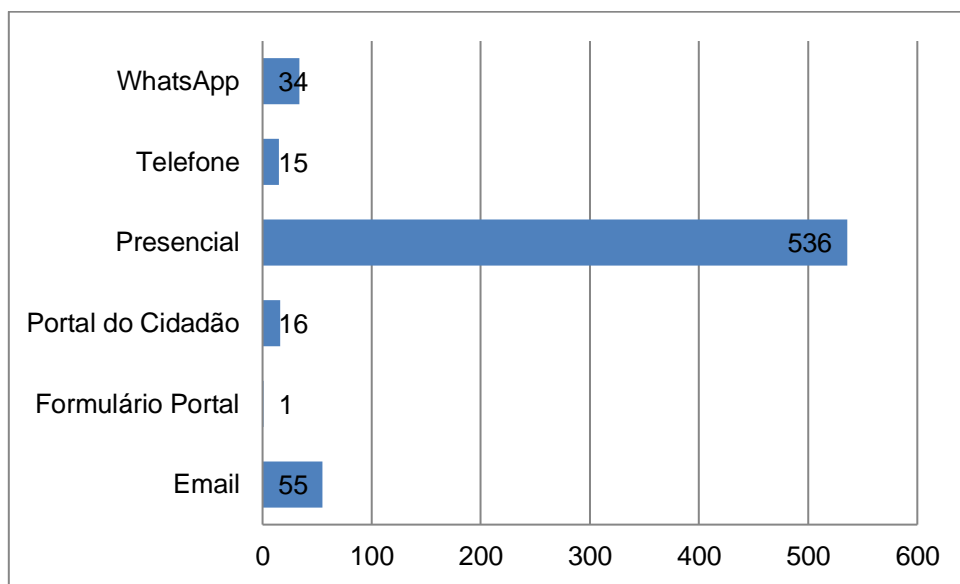


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

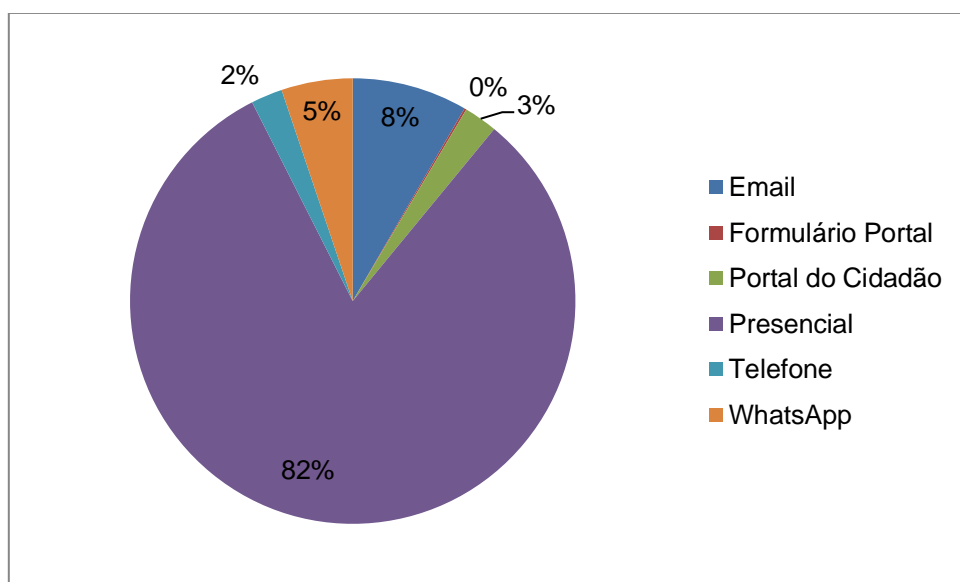


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em **Fevereiro**, 73% dos atendimentos foram realizados para homens, 25% para mulheres e 2% indefinido, podendo ser de anônimos ou instituições.

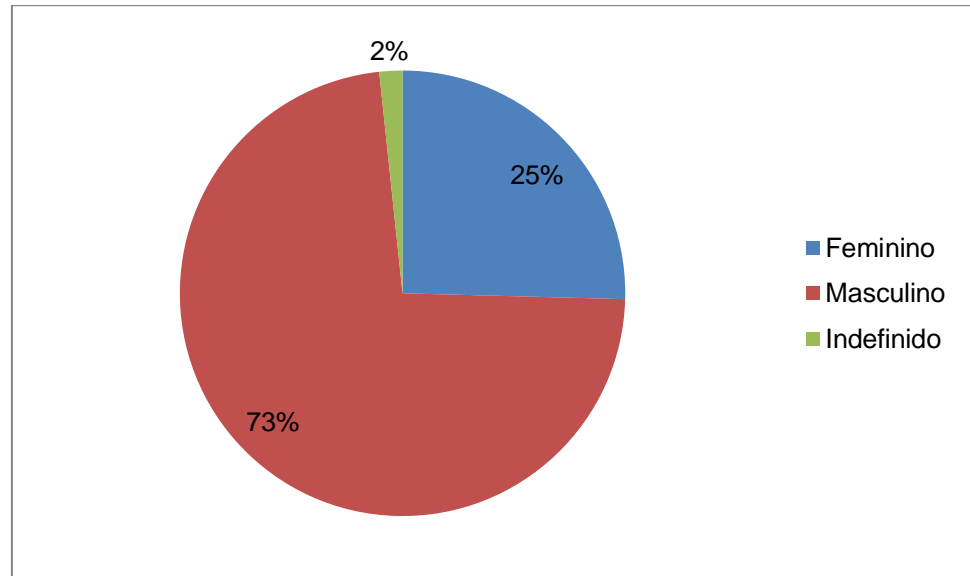


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Região do Centro da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram o Centro com 41%, a Zona Oeste com 19% e a Zona Sul com 13%.

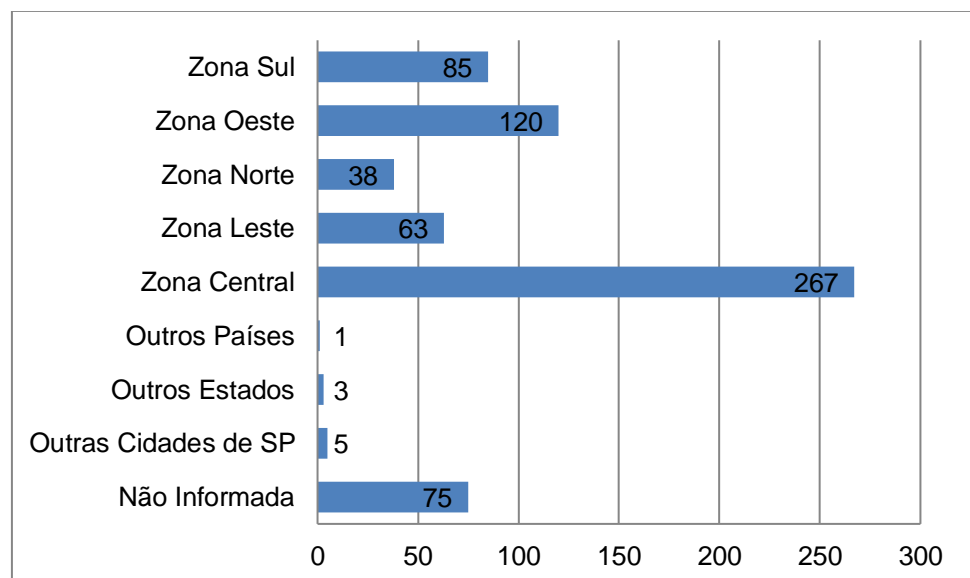


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

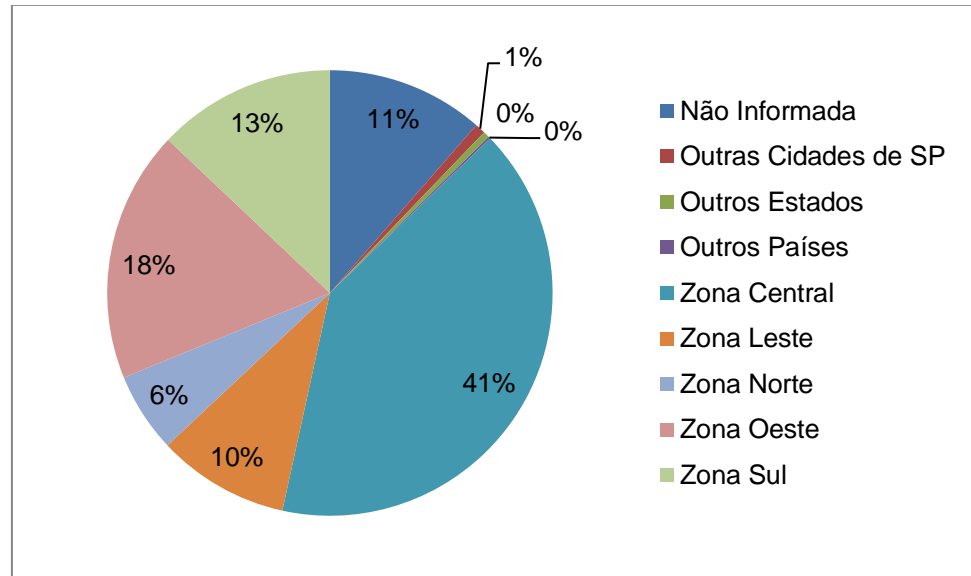


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 73% e 11%, respectivamente.

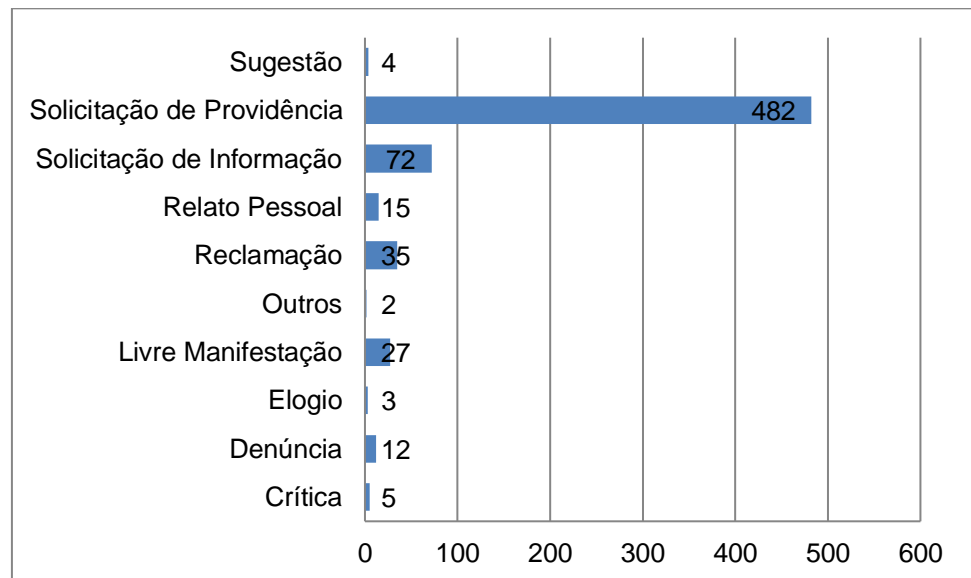


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

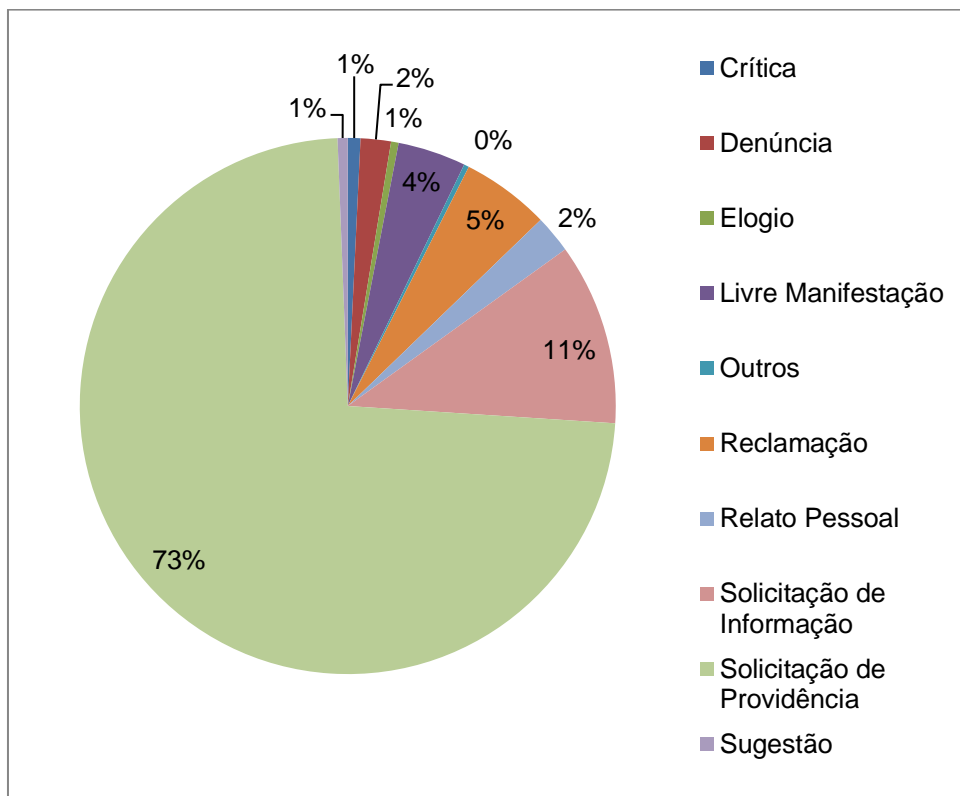


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

Nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 302 e em seguida Assuntos Privados com 150. Destaca-se ainda que a sigla PMSP é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

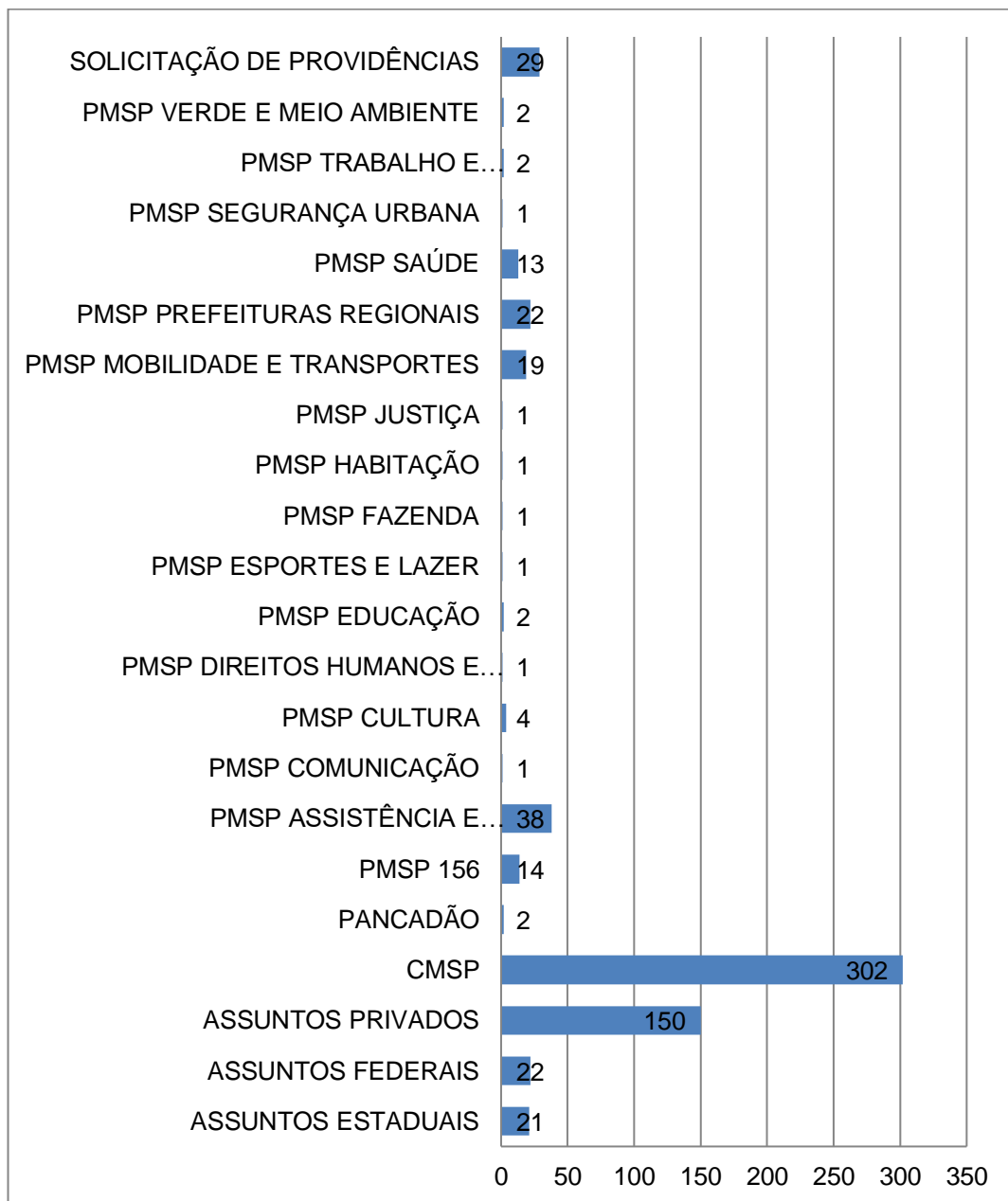


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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 **Fevereiro**, 78% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 22% foram encaminhados ao externo.

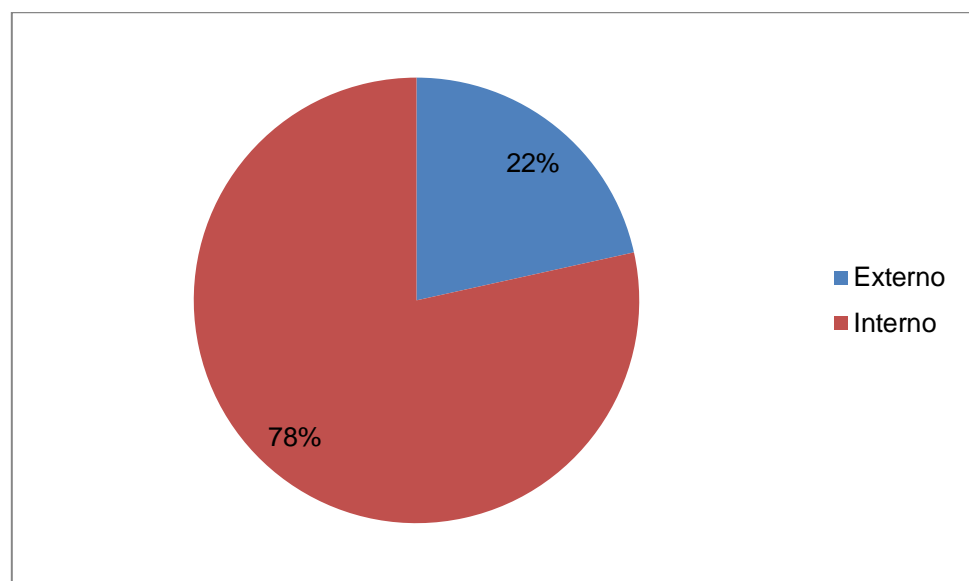


Gráfico 8 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Subprefeituras

- Reclamação sobre a omissão em respostas as suas manifestações.
- Solicitação de informação sobre o como obter autorização de comércio na rua.
- Solicitação de recapeamento na Rua Treze de Maio.
- Denúncia contra traficantes na Rua Bento Freitas.

- Reclamação referente à falta de banheiros químicos ao longo do desfile do Bloco de Carnaval Baixo Augusta.
- Reclamação referente ao funcionamento de um bar em desacordo com a Lei do Psiu.
- Solicitação de recapeamento na Rua do Porto.
- Solicitação de atenção social a moradores em situação de rua no bairro.
- Denúncia contra estabelecimento comercial. Segundo o texto da denúncia, o local funciona sem alvará e em desacordo com a Lei do Psiu.
- Reclamação sobre buracos na Rua Sonia e Rua Dr. Jaci. Solicita capinação do mato e a retirada de entulhos.
- Solicitação de equipamentos em parque público para pessoas com necessidades especiais.
- Solicitação de atenção da Prefeitura Regional relacionada à zeladoria, enfatizando o mato, insetos e asfalto.
- Solicitação de iluminação adequada no Bairro do Cambuci.
- Reclamação referente à demora da poda de árvore com risco de queda.
- Duas reclamações referentes à falta de pavimentação e rede de esgoto no Bairro Chácara Flórida.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Reclamação referente ao serviço 156 da Prefeitura. Munícipe alega que as responsabilidades vão sendo atribuídas ao serviço e suas demandas não são resolvidas.

- Oito solicitações de utilização do telefone da Ouvidoria do Parlamento para contato com o telefone 156.
- Solicitação de providência quanto à zeladoria do Bairro Jardim São Paulo, Zona Norte.
- Solicitação de providências quanto à zeladoria do Bairro Cidade Patriarca, Zona Leste.
- Reclamação referente à iluminação do Parque D. Pedro II. Solicita que os holofotes sejam remanejados.
- Reclamação referente à falta de atendimento no serviço 156. Munícipe afirma que tenta registrar sua reclamação referente à colocação de lixo fora de horário nas lixeiras públicas sem êxito naquele telefone.
- Denúncia de baile funk, com venda de drogas e prostituição no Bairro de Casa Verde.
- Reclamação referente ao serviço 156 da Prefeitura. Munícipe afirma que o atendente se recusou a passar o número do protocolo de atendimento.

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Reclamação em relação aos Centros de Acolhida, pela dificuldade de encontrar vagas. Em especial ao CTA Lygia Jardim que, segundo o munícipe, estava infestado de insetos.
- Solicitação de impressão de endereços dos CTA's.
- Três solicitações de carta de encaminhamento para vaga fixa em Centro de Acolhida, visto que o CTA Lygia Jardim fora interditado por acidente causado pela chuva.

- Solicitação de informação sobre o orçamento da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social.
- Denúncia sobre o atendimento dos CTA's do Município acerca do descaso com os moradores. Munícipe acrescenta que fora roubado no CTA Liberdade e que sofre represálias dos funcionários do local.
- Solicitação de vaga para pernoite em centro de acolhida com flexibilidade no horário de entrada.
- Solicitação de carta de encaminhamento para agendamento de horário com Assistente Social do CTA do Anhangabaú.
- Quatro solicitações de cartas de encaminhamento para transferência de CTA.
- Solicitação de providências quanto à garantia de vaga fixa num CTA com flexibilidade de horário na entrada.
- Cinco solicitações de carta de encaminhamento para vaga em Centro Temporário de Acolhimento.
- Solicitação de carta de encaminhamento para o CREAS Sé a fim de conseguir uma passagem de ônibus para voltar para sua terra natal.
- Solicitação de carta de encaminhamento para fazer as refeições na Casa Dom Orione.
- Denúncia referente ao CTA Anhangabaú. Munícipe fora desligado sem justificativa prévia. Além disso, acrescenta que está sendo impedido de retirar seus pertences.

- Solicitação de informação referente aos endereços de Casas de Repouso no Município.
- Solicitação de informação acerca do endereço atual do CAPS AD.
- Reclamação acerca da ocorrência de comportamentos obscenos e utilização de material sonoro em alto volume no CTA Butantã. Muniçipe acrescenta que apesar das denúncias, os monitores e funcionários não tomam providências.
- Denúncia referente à SMADS. Muniçipe informa que foram escolhidas 1.500 pessoas para obter vaga fixa no prédio da Rua Asdrúbal do Nascimento, porém os usuários que fazem parte do Programa Autonomia em Foco não foram escolhidos.
- Reclamação referente ao Centro Pop Mooca. Muniçipe informa que seu Cartão Bolsa Família que deveria ter chegado no local não chegou.
- Reclamação referente ao Centro Pop Mooca. Informa que as refeições do local estão sendo servidas sem legumes, verduras e sem bebida.
- Solicitação do número do telefone do CTA Alcântara Machado.
- Solicitação de informação acerca do Programa Reciclar para Capacitar.
- Solicitação de ligação para Centro de Acolhida.
- Solicitação de auxílio referente a benefício para deficiente.
- Solicitação de informação dos endereços dos CATs.

PMSP Direitos Humanos e Cidadania

- Denúncia referente a agressão. Munícipe informa que fora agredido durante a madrugada pela Polícia Militar na Zona Norte da Cidade.

PMSP Especial de Comunicação da Prefeitura

- Solicitação de lista dos secretários municipais de São Paulo.

PMSP Fazenda

- Solicitação de informação referente ao PPI.

PMSP Habitação

- Solicitação de informação referente ao Imposto de Transição de Bens Imóveis.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Reclamação referente às linhas de ônibus: 2678/10, prefixo 31542, 2552/10, prefixo 33466 e prefixo 33473, 208M/10, prefixo 33070 e Linha 2626/10, prefixo 31793. Segundo o munícipe, estão com os sinais sonoros danificados.
- Reclamação referente a um funcionário da SOCICAM, empresa responsável pela gestão do Terminal Parque Dom Pedro II. Alega que não fora disponibilizada a ele a chave do banheiro preferencial.
- Reclamação referente aos holofotes do Terminal Parque D. Pedro II que não estão funcionando.
- Duas reclamações referentes a ônibus que não pararam para munícipe embarcar.
- Solicitação de auxílio para cadastro no Portal da Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo, EMTU/SP.

- Denúncia de agressão por parte de funcionária da SOCICAM, empresa que faz a gestão do Terminal Parque D. Pedro II.
- Solicitação de informação sobre a obrigatoriedade de fornecimento de informações audiovisuais por parte da gestão do Terminal Parque D. Pedro II.
- Reclamação do aumento de tarifas do transporte público sem melhorias aparentes para a população.
- Reclamação referente à funcionário da SOCICAM, empresa responsável pela gestão do Terminal Parque D. Pedro II. Segundo o munícipe, a atendente abandonou o local enquanto fazia suas necessidades, deixando a porta do box aberta e expondo-o.
- Denúncia sobre auxiliar de limpeza do Terminal Parque D. Pedro II. Munícipe afirma que tal indivíduo lhe proferiu palavras de baixo calão, agredindo-o verbalmente e acusando-o de ser usuário de drogas.
- Duas reclamações referentes à falha do sinal sonoro nos ônibus.
- Denúncia acerca da falta de regularidade fiscal e trabalhista da SPTrans, com a solicitação de investigação.
- Solicitação de providências em bairro que fica na Região de Parelheiros. Munícipe afirma que falta transporte constantemente, há deterioração dos ônibus e falta de fiscalização. Teme pela integridade dos passageiros.
- Denúncia em relação à má conservação do sanitário masculino do Terminal Parque D. Pedro II.

- Reclamação acerca do funcionamento da estação de metrô Faria Lima. Munícipe afirma que muitas pessoas ficaram presas na estação durante o período pré-carnavalesco.
- Duas reclamações referentes ao Decreto nº 58.639 de 2019. Munícipe afirma que a garantia de apenas dois embarques é insuficiente, visto que os trabalhadores normalmente utilizam três ou mais embarques para se locomover ao trabalho.
- Solicitação de informação do número do CEP do Terminal Pq. Dom Pedro II.

PMSP Saúde

- Denúncia sobre a falta de atendimento adequado na UBS Jardim São Bento. Munícipe informa que há omissão na atenção à saúde de idosos.
- Denúncia sobre a omissão do SAMU no atendimento às pessoas em situação de rua.
- Solicitação de informação acerca do orçamento de 2019 da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo.
- Denúncia contra a administração do Hospital do Campo Limpo, localizado na Estrada de Itapecerica. Munícipe afirma que o local não possui material para realizar sua cirurgia;
- Solicitação de providências em relação aos informes sobre IST's. Pergunta se estão escritos corretamente.
- Reclamação sobre o Conjunto Hospitalar do Mandaqui. Munícipe afirma que os atendentes se recusam a atendê-lo.

- Denúncia sobre o descaso com o sistema de saúde do município. Munícipe relata que compareceu na UBS Jardim República, pretendendo obter fraldas para seu filho, portador de paralisia cerebral e epilepsia, e o mesmo lhe foi negado.
- Solicitação de providência reiterada por munícipe, visto que necessita de tratamento médico urgente para familiar.
- Solicitação de providência para obter remédios. Munícipe afirma que está aguardando a disponibilidade destes e que suas receitas já estão vencendo.
- Solicitação de providências para encaminhamento de consulta com Fonoaudióloga e Neurologista. Afirma que sofreu um AVC e necessita de acompanhamentos especializados.
- Denúncia sobre a UBS Vila Roschel. Alega falta de médicos e má receptividade dos profissionais.
- Denúncia acerca da falta de insumos no Posto de Saúde Jardim Vista Alegre.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Duas solicitações de informação a respeito do Programa Operação Trabalho.

PMSP Esporte e lazer

- Solicitação de informação sobre o orçamento da Secretaria Municipal de Esporte e Lazer da Cidade.

PMSP Educação

- Solicitação de providências em relação à transferência para escola mais próxima da casa da estudante. Munícipe afirma que a filha fora transferida para uma escola muito longe de sua residência.
- Reclamação em relação à CEI Diret Casa Verde. Munícipe afirma que há falta de funcionários, o que compromete o sistema de ensino.
- Reclamação sobre a EMEI Professora Irene Favret Lopes, localizada na Rua Jarinu, 640. Munícipe relata que há perseguição constante a seu filho de quatro anos

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Solicitação de informação sobre o orçamento da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente.
- Solicitação de providências reiteradas sobre a falta de alimentação aos animais do Parque Estadual da Água Branca, Avenida Francisco Matarazzo.

Manifestações Referentes à Leis e Projetos de Lei (PLs)

- Oito sugestões de cancelamento do Projeto de Lei nº 01-00499/2015 de autoria da vereadora Noemi Nonato.
- Questionamento referente à constitucionalidade do Projeto de Lei nº01-00499/2015 de autoria da vereadora Noemi Nonato.
- Duas solicitações de informações sobre a tramitação do PL nº 508/2016.
- Duas manifestações de apoio ao PL nº 528.
- Solicitação de criação de Projeto de Lei para Pessoas com Deficiência para gratuidade em viagens dentro do Estado de São Paulo.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- 49 solicitações de uso do telefone da CMSP.
- 26 questionamentos sobre protocolos anteriores.
- 21 solicitações de consulta à Agenda de Eventos da CMSP.
- 18 solicitações de retirada dos informativos do display.
- 16 solicitações de retirada de Exemplares do Estatuto do Idoso.
- 14 solicitações a impressão da Agenda de Eventos da CMSP.
- 12 solicitações de impressão de documento pessoal.
- Nove solicitações de cópia da Lista de Vereadores da CMSP.
- Nove registros de livre manifestação.
- Oito solicitações de informações sobre vagas de emprego na CMSP.
- Cinco solicitações de utilização do telefone da Ouvidoria para entrar em contato com o 156 da Prefeitura.
- Duas solicitações de impressão de currículos.
- Duas solicitações de carta com a informação: "Hospital do Servidor Público: quero atendimento".
- Duas solicitações de cópia de protocolos.
- Duas solicitações para que o PL nº 261/16 seja revogado.
- Reclamação em relação ao atendimento no SUS.

- Reclamação referente a porta copos dos andares Primeiro Subsolo e Primeiro Andar da CMSP.
- Reclamação referente ao porta toalhas descartáveis do banheiro preferencial da CMSP.
- Solicitação para anexar arquivo ao protocolo nº 1568.
- Solicitação de digitalização de documento pessoal.
- Solicitação de localização de funcionário da CMSP.
- Sugestão de projeto de lei que proíba a circulação de motocicletas, bicicletas e qualquer outro veículo semelhante nas marginais.
- Solicitação de verificação de disponibilidade dos cursos da Escola do Parlamento.
- Solicitação de acesso à Lista de Composição das Comissões de Educação, Cultura e Esportes da CMSP.
- Sugestão de que seja aplicada a Lei que proíbe fogos de artifícios com sons.
- Solicitação de passe de ônibus para se deslocar até uma entrevista de emprego.
- Solicitação de providência para que o porta-sabonete do banheiro preferencial do Primeiro Andar seja reabastecido.
- Solicitação do endereço da Central Herbalife.
- Solicitação de impressão do endereço da Central Herbalife.
- Solicitação de consulta ao itinerário da Linha de ônibus 748R/10.

- Solicitação impressão do itinerário da Linha do ônibus 748R.
- Solicitação informação referente à divulgação de curso de inglês na CMSP.
- Solicitação de informação sobre qual foi o número de convites que a Câmara Municipal fez a membros do Poder Executivo durante todo o ano de 2018 e quantos deles foram atendidos.
- Manifestação de desprezo a de servidores públicos municipais.
- Solicitação de verificação do que foi registrado nos protocolos 316, 1431, 1567 e 1645.
- Reclamação referente ao funcionário do balcão de informações do Terminal Parque Dom Pedro II.
- Reclamação em relação à TV Câmara.
- Solicitação digitalização de documento e auxílio para envio de mensagem por e-mail.
- Questionamento de o porquê o Sr. Camilo Cristófarro aparece como vereador, se o mesmo foi cassado no ano passado.
- Solicitação de relação de servidores que ganham gratificações.
- Solicitação de quantidade de funcionários da CMSP.
- Solicitação de informação referente ao cadastramento de sua empresa em licitações e pregões eletrônicos.
- Reclamação sobre CRAS, pelo cálculo realizado em relação a Auxílio Doença.
- Solicitação de consulta à lista de telefones úteis do Estado de São Paulo.

- Solicitação de impressão da lista de telefones úteis do Estado de São Paulo.
- Solicitação de edição de currículo.
- Solicitação de informações sobre funcionários que solicitam o Auxílio Saúde.
- Solicitação de pesquisa detalhada de projetos de lei relacionados aos seguintes temas: HIV, AIDS, Tuberculose, LGBT, Pessoas Transexuais, População Negra ou Afrodescendente, população em situação de rua.
- Solicitação de impressão do Relatório Temático - Apontamentos sobre Queixas de Assistência Social no Município de São Paulo.
- Reclamação referente ao atendimento prestado através do Serviço 156.
- Solicita registrar denúncia contra o ex-vereador Francisco Macena, do PT, por ter roubado sua ideia (sic).
- Elogio ao atendimento presencial prestado pela Ouvidoria do Parlamento.
- Solicitação de consulta ao endereço do Hospital Prof. Dr. Alípio Correa Neto.
- Solicitação de impressão do endereço do Hospital Prof. Dr. Alípio Correa Neto.
- Pedido de informação sobre o PL nº 508/2016, que trata da inclusão de estudante de cursinho ao direito de obter o bilhete de estudante.
- Reclamação em relação à falta de água.
- Solicitação para realizar pesquisa na internet em busca de entidades contra aumento de IPTU.

- Solicitação de impressão de lista com endereços de Casas de Repouso na Cidade.
- Solicitação de consulta ao endereço Rua Borges Lagoa, 508.
- Reclamação referente a um caminhão com logotipo da Prefeitura. Informa que o veículo estava fazendo mudança dentro do seu prédio.
- Solicitação de informações para saber as etapas do processo Legislativo em casos de Projetos de Lei.
- Solicitação de lista de Comissões da Câmara Municipal.
- Crítica contra a lei de proteção animal.
- Solicitação referente aos dados necessários que se precisa informar para ter acesso a informações pela LAI.
- Solicitação de consulta à item pessoal na internet.
- Solicitação de impressão de item pessoal.
- Solicitação consulta a processo no TJSP.
- Solicitação de informações de como agendar uma visita monitorada para alunos de universidade na CMSP.
- Munícipe denuncia que estão fornecendo ao vereador Gilberto Natalini materiais no curso de Boas Práticas para Atenção à Pessoa Idosa sem sua devida autorização.
- Reclamação referente ao Guarda Civil Municipal que fica no primeiro andar da CMSP.

- Solicitação de informações a respeito de quantas assinaturas é necessário para abrir uma CPI na CMSP.
- Reclamação sobre Assessores do gabinete do vereador Alfredinho.
- Solicitação calendário das comissões permanentes do Idoso e Assistência Social, de Defesa dos Direitos da Criança, do Adolescente e da Juventude e adolescentes e de Educação, Cultura e Esportes.
- Sugestão de implantação de serviços de Residência Inclusiva no Estado de São de Paulo.
- Solicitação de consulta de endereço do Centro POP Pará de Minas.
- Solicitação de criação de e-mail.
- Solicitação de agendamento no Poupatempo.
- Solicitação de ajuda para cadastramento de dados na Sabesp.
- Solicitação por busca de cursos técnicos.
- Solicitação de informação sobre emissão de passaporte.
- Reclamação referente ao atendimento da Biblioteca Mário de Andrade;
- Solicitação de auxílio para comprar passagem para voltar a sua cidade natal.
- Solicitação do endereço do Diretório do Partido Renovador Trabalhista Brasileiro.
- Solicitação de impressão da Agenda de Eventos do Instituto Cervantes.

- Solicitação de impressão da Agenda de Eventos da Biblioteca Mario de Andrade.
- Solicitação de busca por ETEC que tenha o curso de Transações Imobiliárias.
- Solicitação de acesso ao site do TSE.

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 455 exemplares do Estatuto do Idoso na Ouvidoria do Parlamento.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **28 de FEVEREIRO de 2019**, 71 (SETENTA E UM) 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
21880	Funcionário	28/06/17	28/06/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	600 dias
22049	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	592 dias
22056	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	592 dias
24001	Copeira	14/09/17	14/09/17 19/04/18 REENVIO	524 dias
24052	Divulgação	15/09/17	18/09/17 19/04/18 REENVIO	520 dias
24709	Divulgação	09/10/17	09/10/17	499 dias
25211	Copeira	30/10/17	01/11/17 19/04/18 REENVIO	477 dias
25326	Vandalismo	07/11/17	07/11/17 19/04/18 REENVIO	471 dias
25435	Emprego	13/11/17	13/11/17 19/04/18 REENVIO	465 dias
27623	Setores CMSP	06/03/18	06/03/18	352 dias

			19/04/18 REENVIO	
27686	Funcionário	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	350 dias
27701	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	350 dias
27702	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	350 dias
27703	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	350 dias
28170	Setores CMSP	27/03/18	27/03/18 19/04/18 REENVIO	331 dias
28324	Licitação	05/04/18	05/04/18	323 dias
28619	CMSP	17/04/18	17/04/18	311 dias
28743	CMSP	23/04/18	02/05/18	296 dias
28946	Mídia	02/05/18	04/05/18	294 dias
29257	Comissões	14/05/18	18/05/18	280 dias
29458	TV Câmara	18/05/18	18/05/18	280 dias
30217	CMSP	12/06/18	28/06/18	247 dias
30222	CMSP	18/06/18	21/06/18	242 dias
30372	CMSP	26/06/18	26/06/18	240 dias
30930	CMSP	26/07/18	30/07/18	208 dias
31206	Setores CMSP	09/08/18	09/08/18	199 dias
31650	Setores CMSP	04/09/18	10/09/18	168 dias
32162	Setores CMSP	24/09/18	24/09/18	154 dias
32240	Setores CMSP	26/09/18	28/09/18	150 dias
32257	Setores CMSP	27/09/18	01/10/18	147 dias
32861	Setores CMSP	23/10/18	26/10/18	122 dias
301	Setores CMSP	14/11/20	14/11/18	104 dias
397	Setores CMSP	22/11/18	22/11/18	96 dias
36	Setores CMSP	05/11/18	23/11/18	95 dias
465	Setores CMSP	26/11/18	27/11/18	91 dias
494	Setores CMSP	27/11/18	28/11/18	90 dias
591	Setores CMSP	30/11/18	30/11/18	88 dias
692	Setores CMSP	04/12/18	04/12/18	84 dias
723	Setores CMSP	05/12/18	06/12/18	82 dias

766	Setores CMSP	07/12/18	07/12/18	81 dias
780	Setores CMSP	07/12/18	10/12/18	78 dias
783	Setores CMSP	10/12/18	10/12/18	78 dias
810	Setores CMSP	11/12/18	12/12/18	76 dias
825	Setores CMSP	12/12/18	12/12/18	76 dias
868	Setores CMSP	14/12/18	14/12/18	74 dias
869	Setores CMSP	14/12/18	14/12/18	74 dias
980	Setores CMSP	20/12/18	26/12/18	62 dias
1010	Setores CMSP	31/12/18	07/01/19	51 dias
1392	Setores CMSP	22/01/19	22/01/19	36 dias
1401	Setores CMSP	23/01/19	23/01/19	35 dias
1409	Setores CMSP	23/01/19	24/01/19	34 dias
1429	Setores CMSP	24/01/19	24/01/19	34 dias
1430	Setores CMSP	24/01/19	24/01/19	34 dias
1457	Setores CMSP	28/01/19	29/01/19	29 dias
1479	Setores CMSP	28/01/19	28/01/19	30 dias
1555	Setores CMSP	30/01/19	31/01/19	28 dias
1565	Setores CMSP	30/01/19	31/01/19	28 dias
92	Setores CMSP	06/11/18	04/02/19	24 dias
1631	Setores CMSP	04/02/19	04/02/19	24 dias
1639	Setores CMSP	04/02/19	04/02/19	24 dias
1643	Setores CMSP	04/02/19	04/02/19	24 dias
1679	Setores CMSP	05/02/19	05/02/19	23 dias
1684	Setores CMSP	05/02/19	05/02/19	23 dias
1723	Setores CMSP	05/02/19	05/02/19	23 dias
1376	Setores CMSP	21/01/19	06/02/19	22 dias
1822	Setores CMSP	08/02/19	08/02/19	20 dias
1927	Setores CMSP	14/02/19	14/02/19	14 dias
2096	Setores CMSP	21/02/19	21/02/19	7 dias
1949	Setores CMSP	15/02/19	25/02/19	3 dias
2194	Setores CMSP	25/02/19	25/02/19	3 dias
1625	Setores CMSP	04/02/19	27/02/19	1 dia

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 28 de Fevereiro de 2019

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

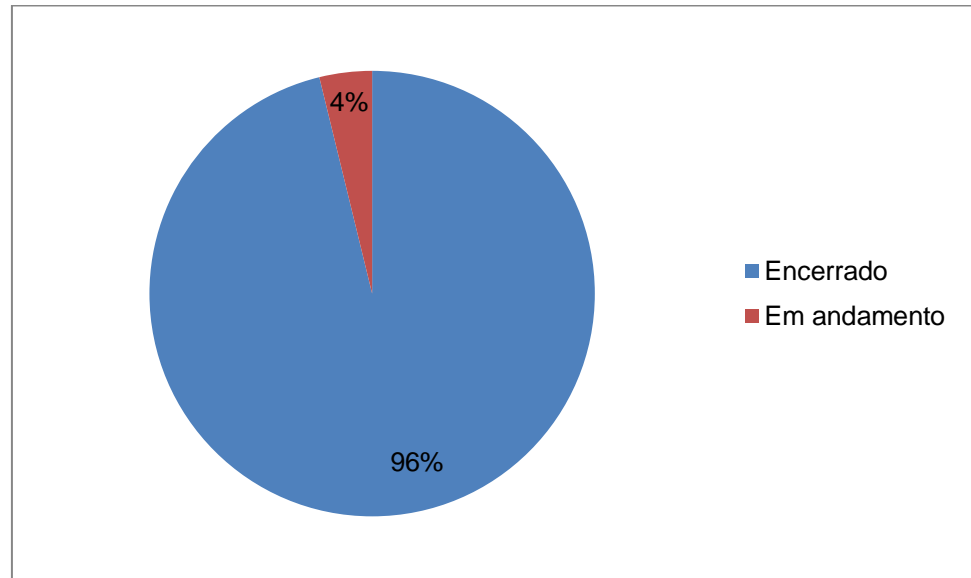


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Dezembro

Cláudio Castello de Campos Pereira
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 28 de fevereiro de 2019

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:

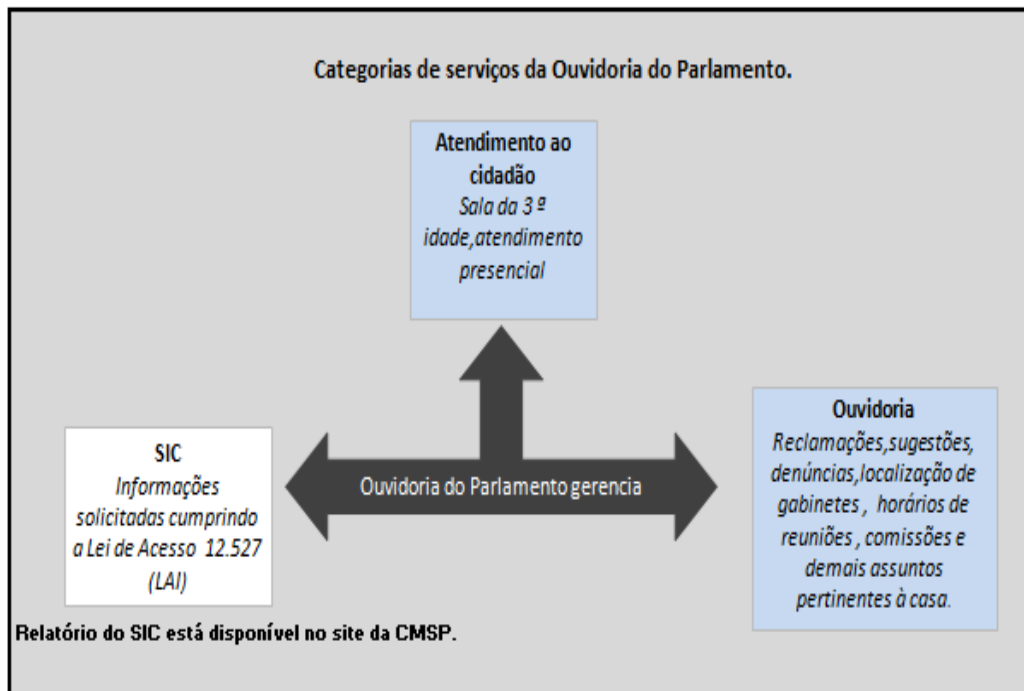


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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

