



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Março 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

Amanda Tainá Correia Rijo (Direito)

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)

Guilherme Hervilha Ligerio (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

Mesa Diretora	i
Equipe da Ouvidoria	
Apresentação	1
Apresentação de Dados.....	3
Manifestações do Mês	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal	24
Manifestações Pendentes	25
Modalidades de Atendimento	29
Canais de Atendimento da Ouvidoria	31

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 respectivas respostas, 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 protocolos partiram de outra 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 29 de MARÇO de 2019** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 578 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 80% das manifestações, enquanto os demais canais 20%.

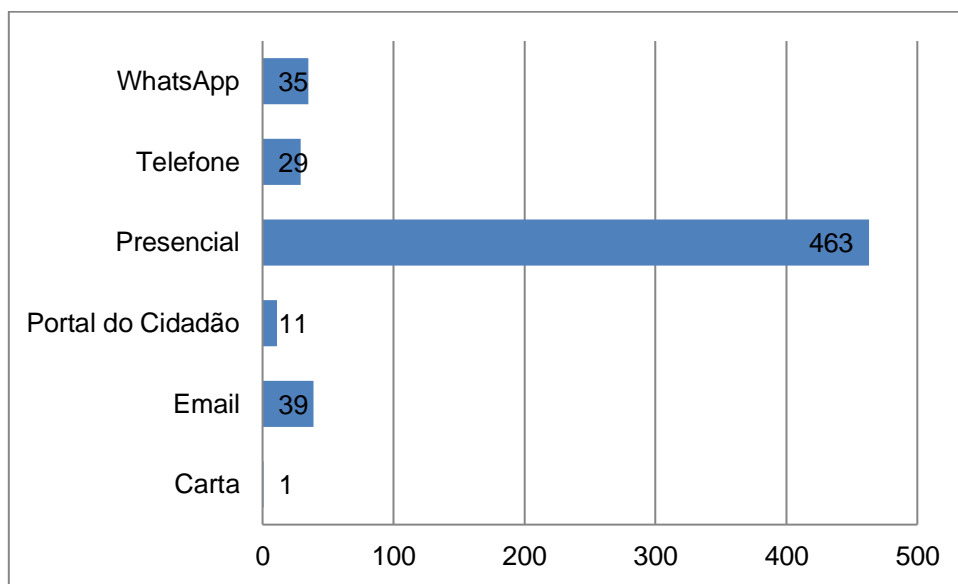


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

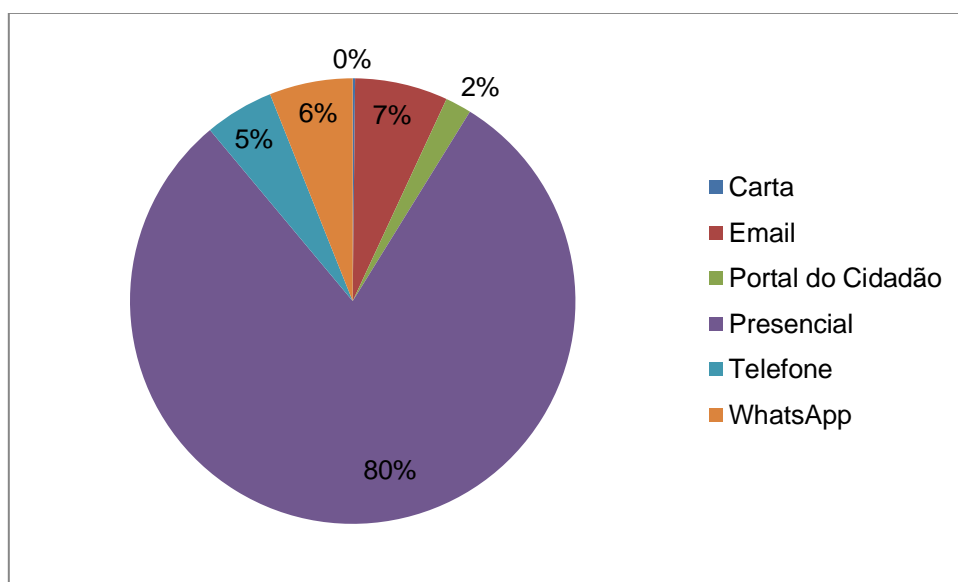


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em Março, 76% dos atendimentos foram realizados para homens, 23% para mulheres e 1% indefinido, podendo ser de anônimos ou instituições.

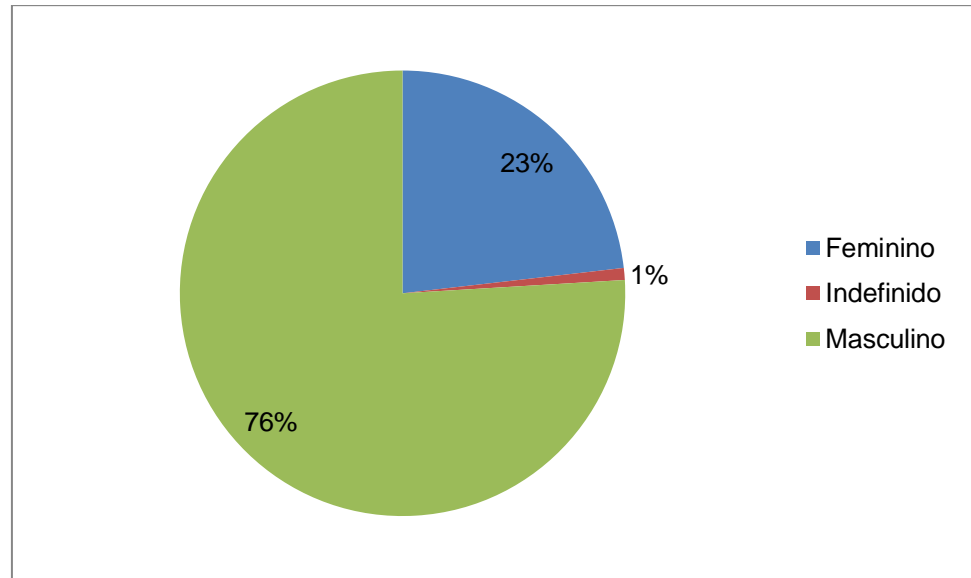


Gráfico 3 - Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Região do Centro da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram o Centro com 42%, a Zona Oeste com 18% e a Zona Leste com 13%.

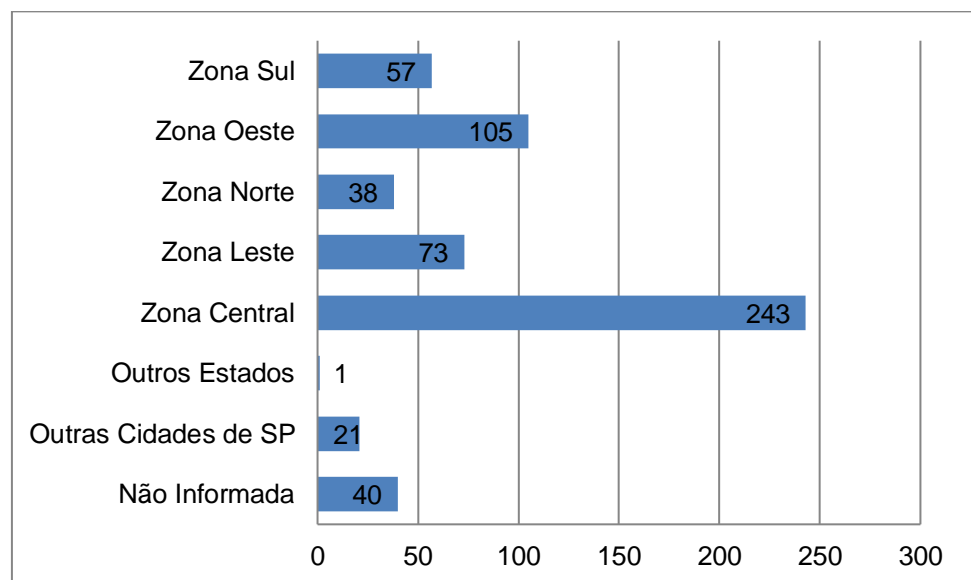


Gráfico 4 - Regiões de Manifestações

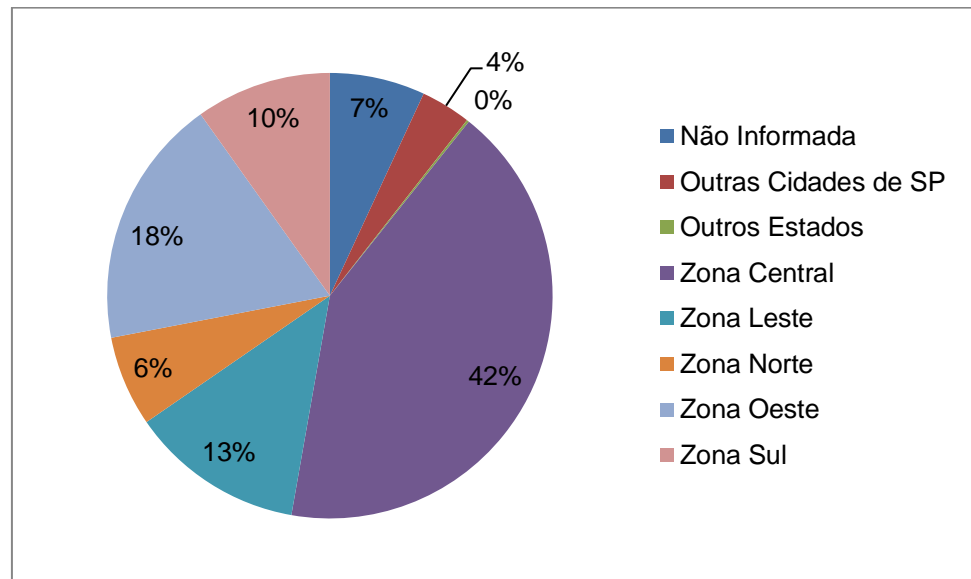


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 74% e 9%, respectivamente.

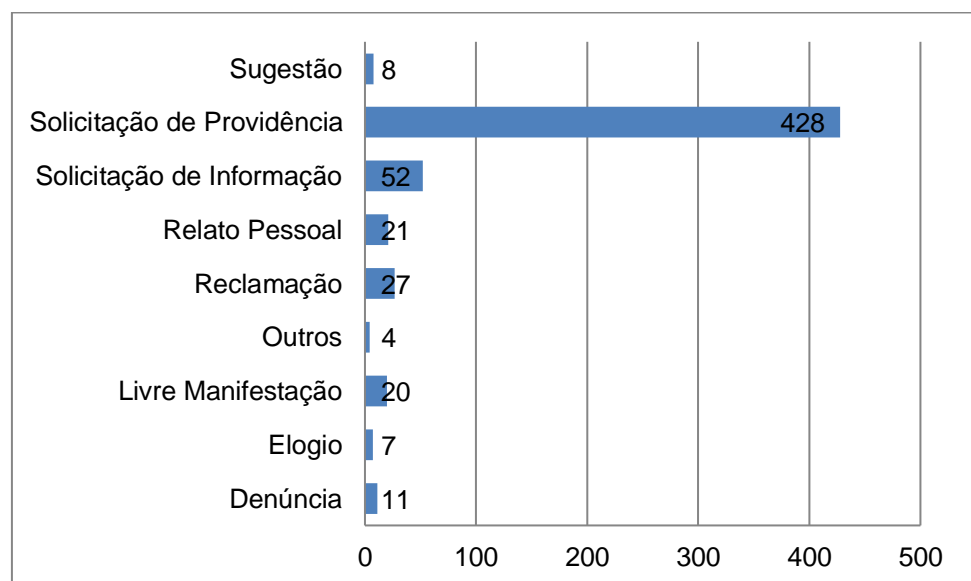


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

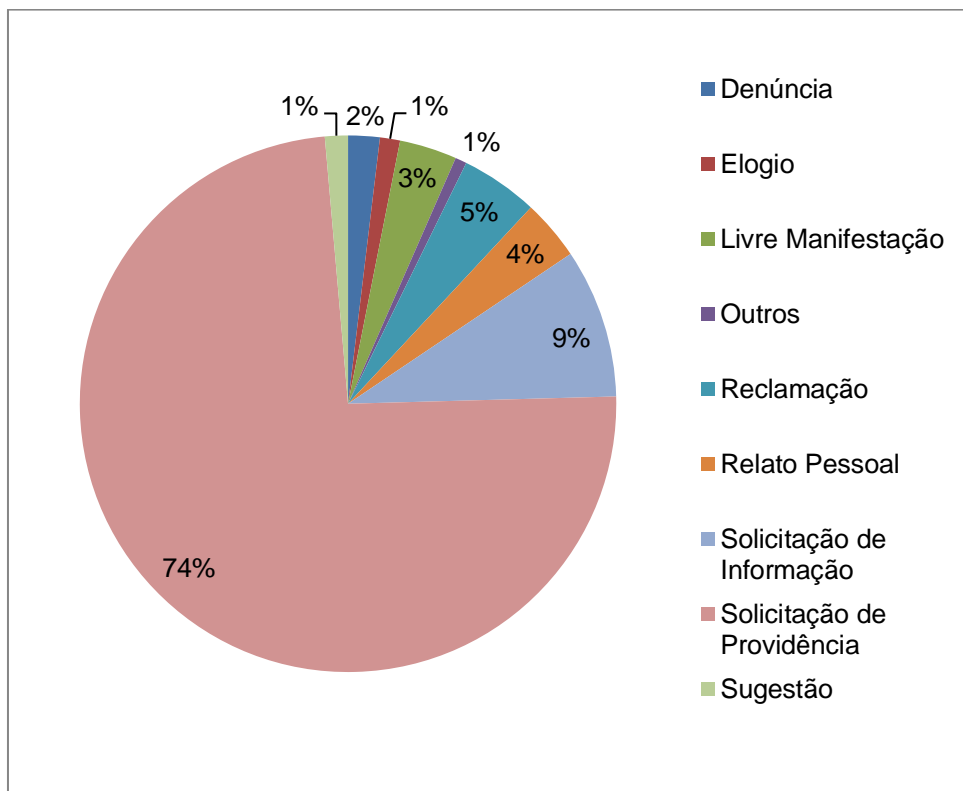


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

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.

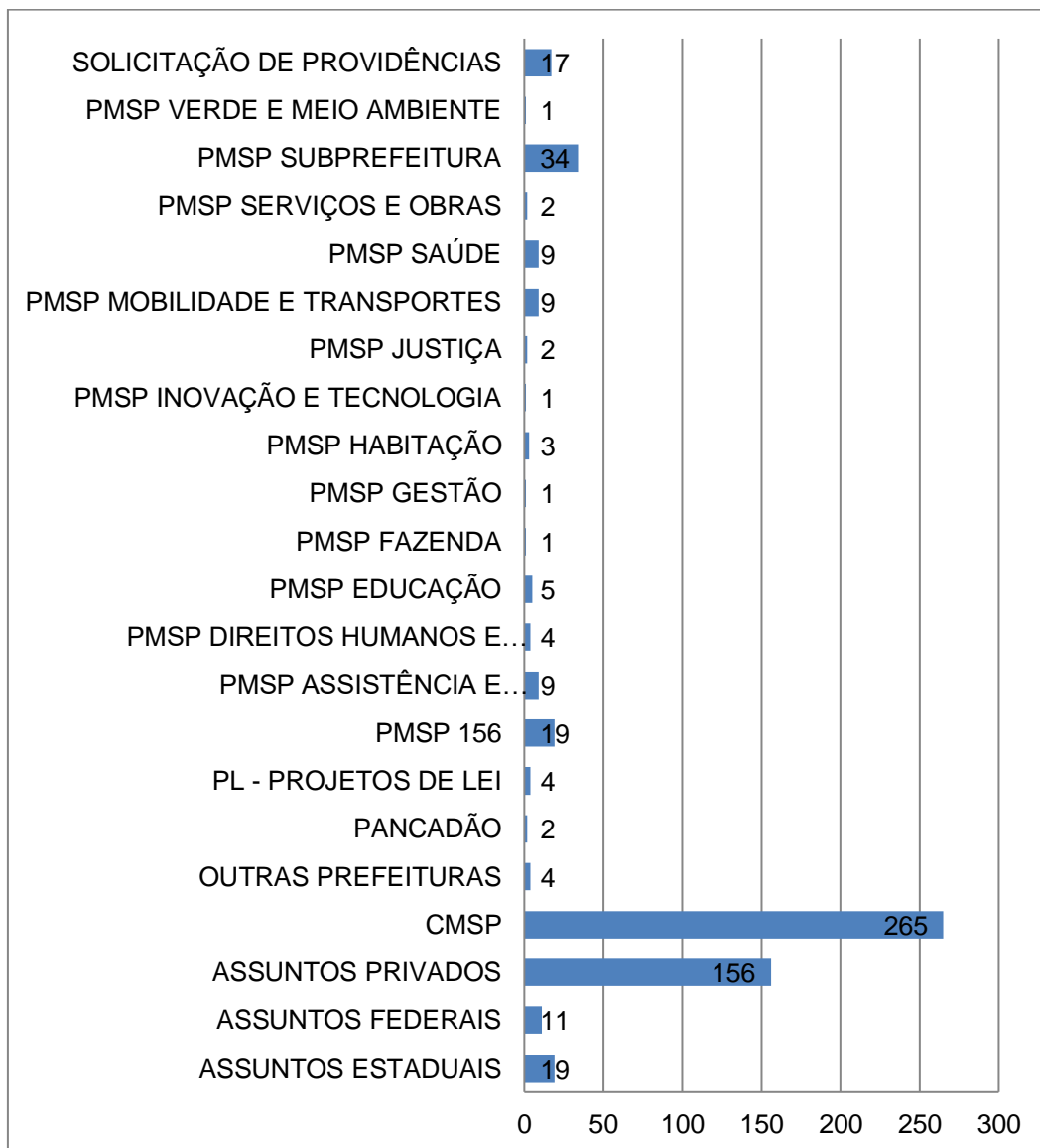


Gráfico 8 - Classificação de Competência

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

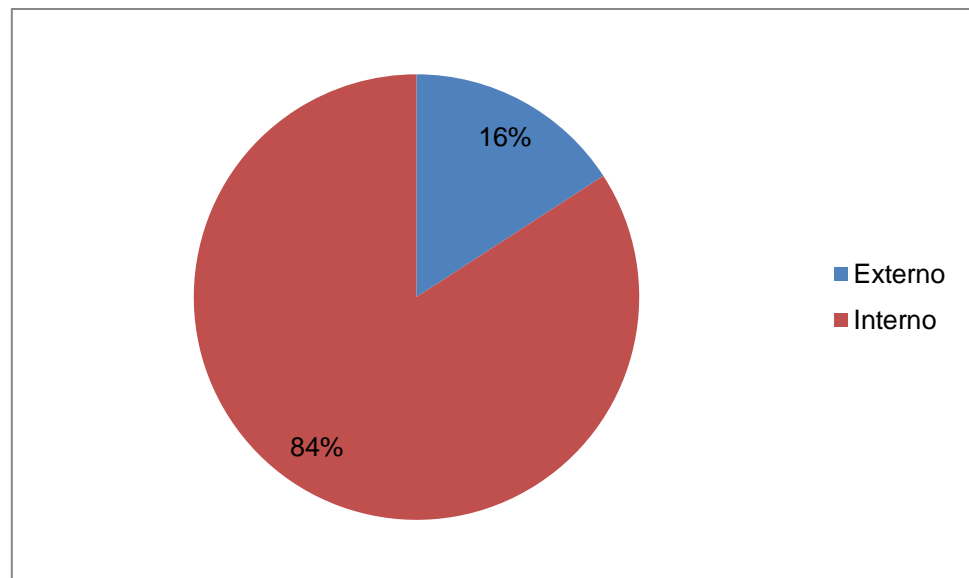


Gráfico 8 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Subprefeituras

Subprefeitura da Sé

- Reclamação referente à falta de banheiros químicos ao longo dos desfiles de blocos carnavalescos na Avenida São João e Praça da República.
- Quatro solicitações poda de árvores no bairro do Cambuci.
- Duas reclamações referentes ao funcionamento de um bar em desacordo com a Lei do Psiu.
- Reclamação sobre transbordo de córrego.

- Solicitação de passagem da Operação Cata-bagulho.
- Reclamação de que grupos LGBT's estão realizando shows todos os domingos no Largo do Arouche, sem autorização.
- Relato sobre ameaças e tentativa de agressão por parte de grupos LGBT's.

Subprefeitura de Guaianases

- Relato de ameaça de agressão por parte de funcionários da Subprefeitura.
- Cinco reclamações sobre buracos nas vias.
- Reclamação da forma como funcionários tratam a população preta e a comunidade evangélica.
- Reclamação de conduta negligente por parte da Subprefeitura.
- Agradece a Ouvidoria pela presteza na solução de demandas.
- Reclamação sobre falta de fiscalização da Subprefeitura em posto de gasolina.
- Quatro reclamações sobre falta de Iluminação em passarelas.

Subprefeitura de Capela do Socorro

- Solicitação de poda de árvore.
- Reclamação sobre campo de futebol alagado.

Subprefeitura da Freguesia do Ó / Brasilândia

- Solicitação de atendimento relacionado à zeladoria, enfatizando o mato, acúmulo de lixo, insetos e asfalto.

Subprefeitura de Parelheiros

- Solicitação de atendimento relacionado à zeladoria, enfatizando o mato, acúmulo de lixo, insetos, esgoto e asfalto.
- Solicitação de atendimento relacionado à zeladoria, enfatizando as calçadas desniveladas.

Subprefeitura da Mooca

- Solicitação para desentupir um bueiro.

Subprefeitura da Lapa

- Solicitação de poda de árvores.
- Reclama do fechamento do CDC City.

Subprefeitura de Aricanduva

- Solicita reforma na pista de skate.

Subprefeitura de Itaquera

- Reclamação sobre buracos nas vias públicas.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Sete solicitações de orientação para realizar ligação para o Serviço 156.
- Cinco reclamações referente ao serviço prestado pelos funcionários do 156.
- Denúncia contra funcionária de quiosque do Terminal Vila Mariana.
- Solicitação de providência para cuidados urgentes com a zeladoria.
- Reclamação referente à um semáforo no Bairro Consolação.

- Manifestação referente a paralisação dos professores.
- Reclamação relacionada à resposta de protocolo encaminhado para Subprefeitura de São Miguel Paulista.

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Duas solicitações de auxílio para conseguir vagas fixas em centro de acolhida.
- Solicitação de carta de encaminhamento ao CTA Anhangabaú para pernoite.
- Solicitação de endereço de um Centro Referencia Assistência Social.
- Denúncia referente à coação e ameaça ocorrido no CTA Oficina Boracea.
- Solicitação de carta de encaminhamento ao CRAS SÉ.
- Reclamação contra os funcionários dos CTA's e Centros POP's.
- Denúncia de mau atendimento no Albergue Portal do Futuro.
- Reclamação contra funcionários do Albergue Frei Leão.
- Solicitação de consulta à lista de Centros de Acolhida 24 horas da Cidade.

PMSP Direitos Humanos e Cidadania

- Reclamação referente aos representantes dos idosos no Município.
- Solicitação de endereço da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania.

- Reclamação referente a violação de Direitos Humanos no Centro de Acolhida para Imigrantes SEFRAS.

PMSP Fazenda

- Solicitação de providência referente a isenção de IPTU.

PMSP Habitação

- Solicitação do endereço da Secretaria de Habitação de São Paulo.
- Solicitação para atualização de cadastro na COHAB.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Reclamação referente a regra de integração do bilhete único.
- Sugestão de implantação de mais linhas de ônibus para o Terminal Princesa Isabel.
- Reclamação quanto à superlotação e guichês inoperantes no Terminal Lapa.
- Solicitação do itinerário do ônibus 6250-10 Jardim Jaqueline-Terminal Bandeira.
- Solicitação da localização do Terminal Parque Dom Pedro II.
- Reclamação referente aos funcionários terceirizados das empresas ESC Segurança e Vigilância Patrimonial e SOCICAM que prestam serviços no Terminal da Lapa.
- Reclamação contra a Viação Campo Belo.
- Reclamação contra funcionário da limpeza do Terminal de Ônibus Parque Dom Pedro II.

- Solicitação de providência para troca de dois pontos de ônibus na Zona Leste.

PMSP Saúde

- Sugestão de campanhas para distribuição de camisinhas e informativos para o público heterossexual.
- Solicitação de encaminhamento para tratamento de saúde.
- Reclamação referente a falta de ventiladores na UBS Jardim Emburá.
- Manifestação referente a falta de kits para diabetes, hipertensão e outros medicamentos básicos nas UBS's.
- Reclamação referente à demora da fila de espera na UBS Cidade Tiradentes para realização de cirurgias.
- Solicitação de informação do número do telefone da Ouvidoria Geral do SUS.
- Solicitação de providência referente a falta de medicamentos e materiais básicos nas UBS's no Município de Guarulhos.
- Elogio referente ao ótimo atendimento e estrutura do AMA Pari.
- Reclamação referente ao não pagamento de insalubridade aos funcionários públicos.

PMSP Educação

- Quatro solicitações de providência referentes à paralisação dos professores.
- Solicitação de vaga em creche no bairro Parque Santo Antônio.

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Solicitação do endereço da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente.

PMSP Gestão

- Reclamação relacionada à não convocação de classificados em concursos públicos da Prefeitura de São Paulo.

PMSP Serviços e Obras

- Sugestão de reformas dos viadutos para evitar danos em caminhões.
- Manifestação referente a alagamento.

PMSP Inovação e Tecnologia

- Reclamação contra funcionário que realiza manutenção nas máquinas do Telecentro CEU UAB Vila Curuçá.

PMSP Justiça

- Solicitação de endereço do Cartório Civil da Sé.
- Solicitação de endereço de Cartório Civil na Região Central.
- Solicitação de acesso à internet para consultas jurídicas.

PMSP Subprefeituras

- Denúncia contra o atual Subprefeito de Guaianases.
- Reclamação referente a não substituição de placa furtada que sinaliza nome de uma rua em São Miguel Paulista.

Manifestações Referentes à Leis e Projetos de Lei (PLs)

- Solicitação de informação para saber antecipadamente quando um Projeto de Lei será discutido e votado. Pergunta ainda se existe pauta para votações futuras.
- Solicitação de informação sobre a semelhança do Projeto de Lei nº 389/2011 do ex-vereador Adolfo Quintas com o Projeto de Lei nº 65/2019 do vereador Ricardo Teixeira.
- Manifestação de apoio ao Projeto de Lei nº 528.
- Solicitação de providências judiciais para obter liminar ou revogação judicial do Decreto nº 58.639 a fim de evitar prejuízos ao Município, empresas e trabalhadores da Cidade.
- Solicitação de informação quanto à Legislação que regulamenta o serviço de táxis na Cidade. Se ela permite transferência da titularidade de concessão, em quanto tempo, em quais casos e, por fim, questiona de quem foi a iniciativa do projeto que deu origem à Legislação que regulamenta o serviço.
- Solicitação de informação acerca dos Projetos de Lei em trâmite na CMSP que tratam sobre proteção de animais.
- Solicitação de informação acerca dos Projetos de Lei que tratam de segurança hídrica no Município.
- Solicitação de informação sobre as Leis em vigor relacionadas ao licenciamento ambiental no Município.
- Solicitação de informação sobre Projetos de Lei que tratam do licenciamento ambiental no Município.

- Solicitação de informação sobre quais Projetos de Lei contemplam reciclagem de lixo (resíduos sólidos de construção, lixo especial e lixo comum) em trâmite na CMSP.
- Solicitação de informação sobre Leis em vigor que tratam da reciclagem de lixo (resíduos sólidos de construção, lixo especial e lixo comum) no Município.
- Solicitação de informação sobre Leis em vigor que tratam da proteção de mananciais no Município.
- Solicitação de informação sobre Projetos de Lei em trâmite na CMSP que tratam da proteção de mananciais no Município.
- Solicitação de informação sobre Projetos de Lei em trâmite na CMSP para Áreas de Proteção Ambiental no Município.
- Solicitação de informação sobre Leis Municipais em vigor relacionadas às Áreas de Proteção Ambiental no Município.
- Solicitação de informação sobre Leis Municipais em vigor relacionadas à produção, manipulação e comércio de alimentos orgânicos.
- Solicitação de informação acerca de Projetos de Lei em trâmite na CMSP que tratam sobre a produção, manipulação e comércio de alimentos orgânicos.
- Solicitação de informação sobre Projetos de Lei de incentivos à adoção de sistemas de reaproveitamento de água no Município.
- Solicitação de informação sobre Leis Municipais em vigor de incentivos à adoção de sistemas de reaproveitamento de água no Município.

- Solicitação de informação sobre Leis Municipais em vigor relativas ao tratamento de esgotos industriais e domésticos para que não sejam jogados em rios, lagos, córregos e mar.
- Solicitação de informação sobre Projetos de Lei para tratamento de esgotos industriais e domésticos para que não sejam jogados em rios, lagos, córregos e mar.
- Solicitação de informação sobre Projetos de Lei para o descarte de baterias de celulares e outros equipamentos eletrônicos em locais especializados.
- Solicitação de informação acerca das Leis Municipais para o descarte de baterias de celulares e outros equipamentos eletrônicos em locais especializados.
- Solicitação de informação sobre Lei aprovada em São Paulo que versa sobre a substituição, em supermercados e lojas, das sacolas plásticas convencionais para o novo padrão em vigor.
- Solicitação de informação sobre as Leis que tratam da Agenda 2030 da ONU e os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.
- Solicitação de informação sobre Projetos de Lei que tratem da Agenda 2030 da ONU e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.
- Solicitação de informação sobre Projetos de Lei que tratam da poluição do ar por gases poluentes gerados principalmente pela queima de combustíveis fósseis e industriais.

- Solicitação de informação sobre as Leis para a redução da poluição do ar por gases poluentes gerados, principalmente pela queima de combustíveis fósseis e industriais.
- Solicitação de informação sobre Projetos de Lei em tramitação para redução da poluição de rios, lagos, mar e oceano provocada por despejos de esgotos, lixo e acidentes ambientais.
- Solicitação de informação sobre Projetos de Lei em tramitação para redução da poluição do solo provocada por contaminação (agrotóxicos, fertilizantes e produtos químicos) e descarte incorreto de lixo.
- Solicitação de informação acerca das Leis Municipais em vigor para redução da poluição do solo provocada por contaminação (agrotóxicos, fertilizantes e produtos químicos) e descarte incorreto de lixo.
- Solicitação de informação sobre as atuais Leis Municipais de matéria ambiental e vigilância sanitária em vigência no Município.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- 32 solicitações de uso de telefone para assuntos pessoais.
- 23 solicitações de consulta à internet.
- 19 solicitações da lista de vereadores.
- 15 solicitações de impressões diversas.
- 13 solicitações de exemplares do Estatuto do Idoso.
- Dez solicitações de consulta da agenda de eventos da Casa.
- Sete solicitações de impressão da agenda de eventos da casa.

- Sete solicitações de consulta de processos.
- Cinco solicitações de digitalizações e envio por e-mail.
- Quatro solicitações de retirada de informativos do display.
- Três solicitações de impressão de protocolos.
- Três solicitações de carta de encaminhamento.
- Três livres manifestações.
- Duas solicitações de inscrição no curso Boas Práticas Para a Atenção a Pessoa Idosa.
- Solicitação de informativo com orientações jurídicas e endereço do CIEE.
- Sugestão de adoção de critérios mais rígidos para ingresso na CMSP.
- Solicitação de lista de composição das Comissões.
- Elogio à estagiária Marianna Membribes do atendimento presencial da Ouvidoria.
- Solicitação de cópia do parecer que a Procuradoria da Câmara teria feito contrário à matéria publicada no DCI referente ao coworking legislativo de iniciativa da vereadora Janaína Lima, do Partido Novo.
- Elogio ao sistema de acompanhamento de manifestação da Ouvidoria do Parlamento.
- Reclamação referente aos transtornos causados pelas obras de reparação do teto do primeiro andar da CMSP, próximo à copa.

- Solicitação de informação para contratação de fotógrafo pela equipe de mídia da Casa.
- Solicitação do endereço da Secretaria Municipal da Fazenda da Cidade.
- Solicitação de informação sobre ENEM 2019.
- Solicitação de informação sobre a Seleção de Alunos do Curso de Pós-Graduação - Especialização Legislativo, Território e Gestão Democrática da Cidade na Escola do Parlamento.
- Solicitação de envio de carta para os vereadores da casa, denunciando dois servidores municipais por ameaças.
- Solicitação de informação referente ao número de convites que a Câmara Municipal fez aos membros do Poder Executivo nos anos de 2017 e 2018. Já realizou esse pedido outras vezes com os protocolos de nºs 793 e 1710.
- Solicitação de informação sobre o total do número de solicitações de informação que a Câmara fez ao Poder Executivo e quantos foram atendidos, nos anos de 2017 e 2018.
- Solicitação de vídeo da Sessão Plenária do dia 09/02/2015.
- Solicitação de envio de documento ao vereador Conte Lopes.
- Solicitação da lista das Comissões Extraordinárias Permanentes.
- Solicitação de reiteração do protocolo nº 1443.
- Solicitação de informação sobre o vereador Nelo Rodolfo.
- Solicitação de informação de data e horário das reuniões do GARMIC.

- Solicitação de impressão da lista dos Centros de Acolhida 24 horas da Cidade.
- Solicitação de emissão de antecedentes criminais.
- Solicitação de informação para trabalho voluntário nos gabinetes de vereadores.
- Solicitação de informação sobre FGTS de ex-funcionária da Casa.
- Solicitação de atualização do banco de dados dos vereadores em excel.
- Sugestão para novo trabalho com professores, retirando ideologias partidárias antigas.
- Solicitação de envio de elogio aos vereadores Eduardo Tuma e Adriana Ramalho pela boa receptividade aos alunos da Etec.
- Solicitação de elaboração de currículo.
- Solicitação de encaminhamento ao vereador Eduardo Tuma de manifestação sobre blocos de carnaval.
- Solicitação de consulta de Projeto de Lei.
- Solicitação de impressão de Projeto de Lei.
- Solicitação de informação sobre empregos.
- Solicitação de informações sobre custos do mandato da vereadora Janaína Lima.
- Solicitação de informação sobre o Centro de Educação Infantil da Casa.

- Solicitação da data da reunião da Comissão Extraordinária Permanente de Direitos Humanos e Cidadania.
- Solicitação de informação sobre o Prêmio Sabotage 2019.
- Solicitação de endereço.
- Solicitação de consulta a cursos abertos na Escola do Parlamento.
- Solicitação de alteração cadastral.
- Solicitação de documentos de insuficiência de recursos.
- Solicitação de nota de repúdio ao vereador Fernando Holiday.
- Solicitação de elogio ao governador João Dória.
- Solicitação de investigação sobre o piscinão Guamiranga.
- Solicitação de verba.
- Solicitação de informações referentes a vaga de emprego.
- Solicitação da localização da sala da CIPA.
- Solicitação de informação do e-mail do vereador David Soares.
- Solicitação de endereço do Poupa Tempo Sé.
- Solicitação de informações sobre Leis Municipais em vigor que tratam da manipulação e comércio de alimentos orgânicos.
- Solicitação de informações sobre Leis Municipais em vigor relacionadas às Áreas de Proteção Ambiental no Município.

- Solicitação de informações sobre Projetos de Lei em trâmite na CMSP que tratam de Áreas de Proteção Ambiental no Município.
- Solicitação de informações sobre Projetos de Lei em trâmite na CMSP que tratam da proteção de mananciais no Município.
- Solicitação de informações sobre Leis em vigor de proteção aos mananciais no Município.
- Solicitação de informações sobre Leis em vigor para reciclagem de lixo no Município.
- Solicitação de endereço do Narcóticos Anônimos.
- Solicitação de informações sobre as reuniões da Comissão Extraordinária Permanente de Defesa dos Direitos Humanos e Cidadania.

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 480 exemplares do Estatuto do Idoso na Ouvidoria do Parlamento.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **29 de MARÇO de 2019**, 76 (SETENTA E 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
21880	Funcionário	28/06/17	28/06/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	458 dias
22049	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	452 dias
22056	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	452 dias
24001	Copeira	14/09/17	14/09/17 19/04/18 REENVIO	402 dias
24052	Divulgação	15/09/17	18/09/17 19/04/18 REENVIO	400 dias
24709	Divulgação	09/10/17	09/10/17	385 dias
25211	Copeira	30/10/17	01/11/17 19/04/18 REENVIO	368 dias
25326	Vandalismo	07/11/17	07/11/17 19/04/18 REENVIO	364 dias
25435	Emprego	13/11/17	13/11/17 19/04/18 REENVIO	360 dias
27623	Setores CMSP	06/03/18	06/03/18	279 dias

			19/04/18 REENVIO	
27686	Funcionário	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	277 dias
27701	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	277 dias
27702	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	277 dias
27703	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	277 dias
28170	Setores CMSP	27/03/18	27/03/18 19/04/18 REENVIO	264 dias
28324	Licitação	05/04/18	05/04/18	257 dias
28619	CMSP	17/04/18	17/04/18	249 dias
28743	CMSP	23/04/18	02/05/18	238 dias
28946	Mídia	02/05/18	04/05/18	236 dias
29257	Comissões	14/05/18	18/05/18	226 dias
29458	TV Câmara	18/05/18	18/05/18	226 dias
30217	CMSP	12/06/18	28/06/18	197 dias
30222	CMSP	18/06/18	21/06/18	202 dias
30372	CMSP	26/06/18	26/06/18	199 dias
30930	CMSP	26/07/18	30/07/18	175 dias
31206	Setores CMSP	09/08/18	09/08/18	167 dias
31650	Setores CMSP	04/09/18	10/09/18	145 dias
32162	Setores CMSP	24/09/18	24/09/18	132 dias
32240	Setores CMSP	26/09/18	28/09/18	131 dias
32257	Setores CMSP	27/09/18	01/10/18	130 dias
32861	Setores CMSP	23/10/18	26/10/18	111 dias
397	Setores CMSP	22/11/18	22/11/18	92 dias
36	Setores CMSP	05/11/18	23/11/18	105 dias
465	Setores CMSP	26/11/18	27/11/18	90 dias
494	Setores CMSP	27/11/18	28/11/18	89 dias
591	Setores CMSP	30/11/18	30/11/18	86 dias
692	Setores CMSP	04/12/18	04/12/18	84 dias
723	Setores CMSP	05/12/18	06/12/18	83 dias
766	Setores CMSP	07/12/18	07/12/18	81 dias

780	Setores CMSP	07/12/18	10/12/18	81 dias
783	Setores CMSP	10/12/18	10/12/18	80 dias
810	Setores CMSP	11/12/18	12/12/18	79 dias
825	Setores CMSP	12/12/18	12/12/18	78 dias
868	Setores CMSP	14/12/18	14/12/18	76 dias
980	Setores CMSP	20/12/18	26/12/18	72 dias
1010	Setores CMSP	31/12/18	07/01/19	65 dias
1392	Setores CMSP	22/01/19	22/01/19	49 dias
1401	Setores CMSP	23/01/19	23/01/19	48 dias
1429	Setores CMSP	24/01/19	24/01/19	47 dias
1430	Setores CMSP	24/01/19	24/01/19	47 dias
1479	Setores CMSP	28/01/19	28/01/19	45 dias
1555	Setores CMSP	30/01/19	31/01/19	42 dias
1565	Setores CMSP	30/01/19	31/01/19	42 dias
92	Setores CMSP	06/11/18	04/02/19	104 dias
1639	Setores CMSP	04/02/19	04/02/19	40 dias
1643	Setores CMSP	04/02/19	04/02/19	40 dias
1684	Setores CMSP	05/02/19	05/02/19	39 dias
1723	Setores CMSP	05/02/19	05/02/19	39 dias
1376	Setores CMSP	21/01/19	06/02/19	50 dias
1927	Setores CMSP	14/02/19	14/02/19	32 dias
2194	Setores CMSP	25/02/19	25/02/19	25 dias
2337	Setores CMSP	06/03/19	07/03/19	18 dias
2376	Setores CMSP	07/03/19	07/03/19	17 dias
2403	Setores CMSP	08/03/19	08/03/19	16 dias
2422	Setores CMSP	08/03/19	08/03/19	16 dias
2566	Setores CMSP	15/03/19	15/03/19	11 dias
2610	Setores CMSP	18/03/19	19/03/19	10 dias
2678	Setores CMSP	21/03/19	21/03/19	7 dias
2705	Setores CMSP	21/03/19	21/03/19	7 dias
2737	Setores CMSP	25/03/19	25/03/19	5 dias
2794	Setores CMSP	26/03/19	26/03/19	4 dias
2812	Setores CMSP	26/03/19	26/03/19	4 dias
2880	Setores CMSP	27/03/19	27/03/19	3 dias
2881	Setores CMSP	27/03/19	27/03/19	3 dias
2891	Setores CMSP	28/03/19	28/03/19	2 dias
2892	Setores CMSP	28/03/19	28/03/19	2 dias

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 29 de Março de 2019

A Ouvidoria já solucionou 97% dos atendimentos gerados em Março de 2019, tendo apenas 3% das manifestações que ainda estão em andamento.

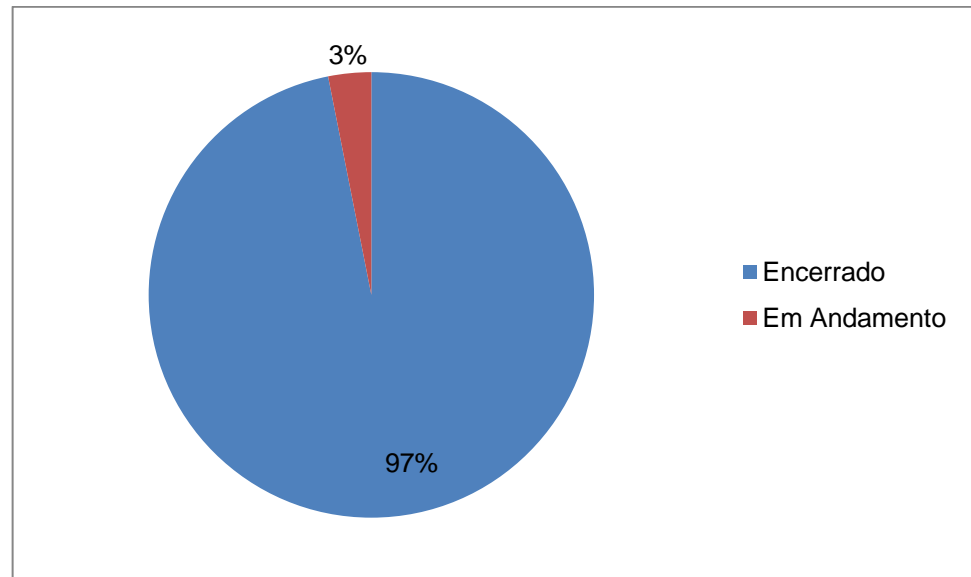


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Março

Cláudio Castello de Campos Pereira
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 29 de Março 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:

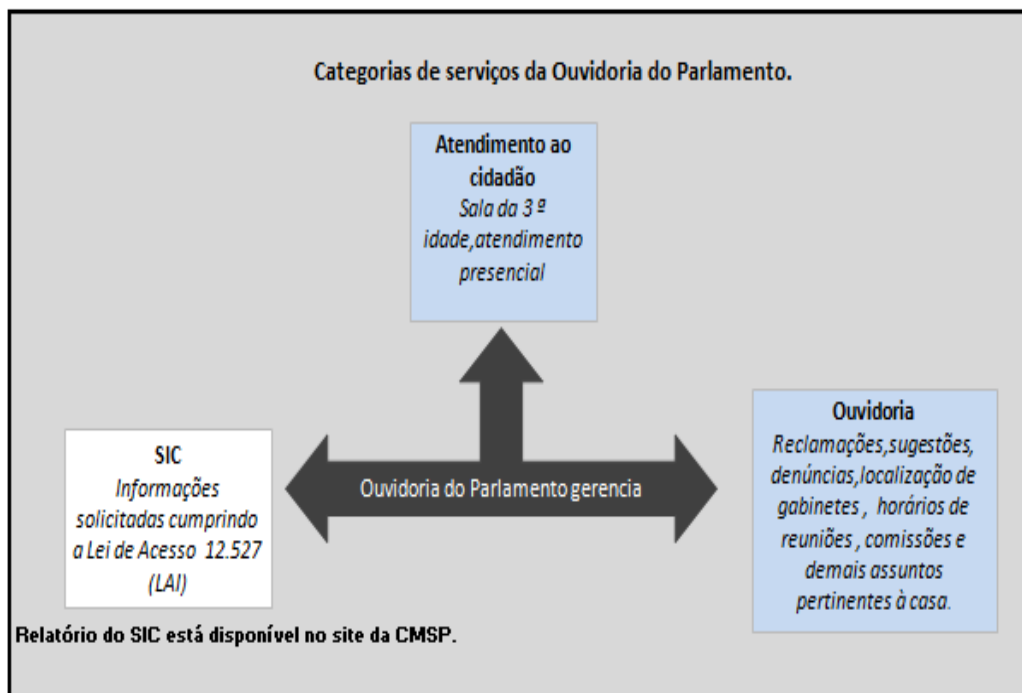


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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

