



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Abril 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

Claudio 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)

Sumário

Mesa Diretora	i
Equipe da Ouvidoria	
Apresentação	1
Apresentação de Dados.....	3
Manifestações do Mês	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal	22
Manifestações Pendentes	23
Modalidades de Atendimento	27
Canais de Atendimento da Ouvidoria	29

Apresentação

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, instituída pela Lei nº 15.507/11, possui o papel de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e seus vereadores, recepcionando por meio de seus canais, manifestações dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos e promova a Cidadania e a Democracia Participativa. A Ouvidoria é o canal de recebimento de solicitações, informações, reclamações, críticas, elogios e sugestões ao Parlamento assim como outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências desta entidade. O relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria assim como fomentar a transparência pública.

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 iniciou-se do 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 **1 e 30 de ABRIL de 2019** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 657 manifestações.

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

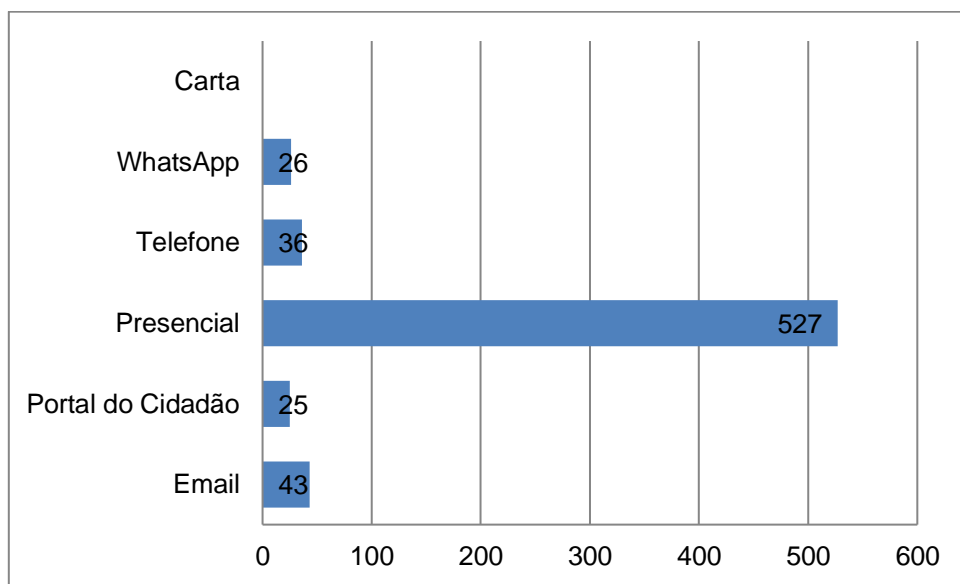


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

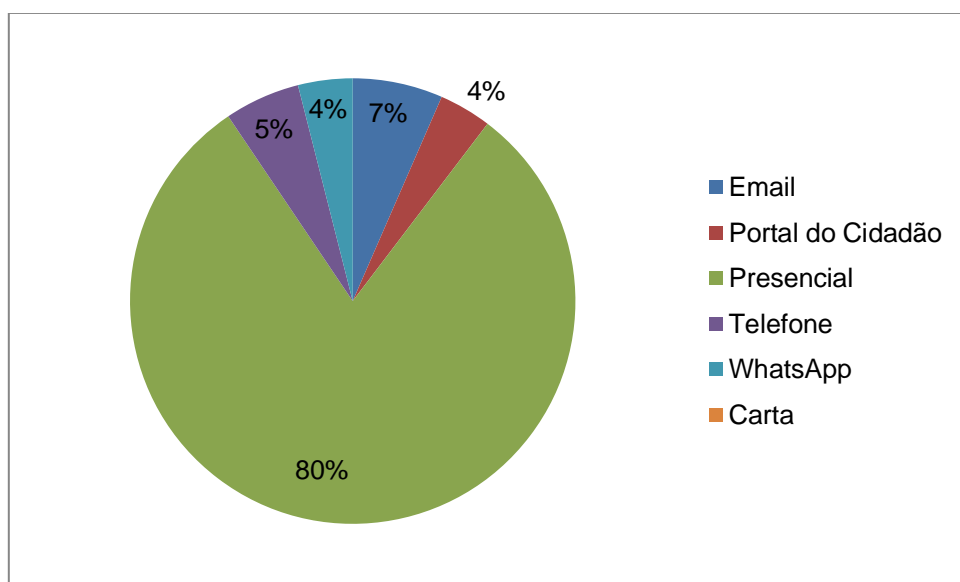


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em Abril, 65% dos atendimentos foram realizados para homens, 33% para mulheres e 2% indefinido, podendo ser de anônimos ou instituições.

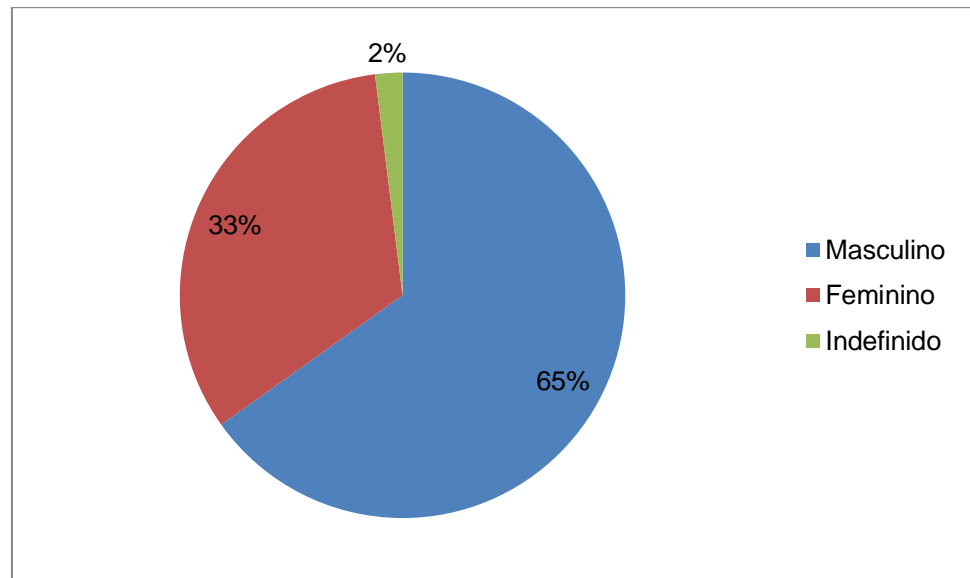


Gráfico 3 - Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Região do Centro da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram o Centro com 40%, a Zona Oeste com 17% e a Zona Leste com 15%.

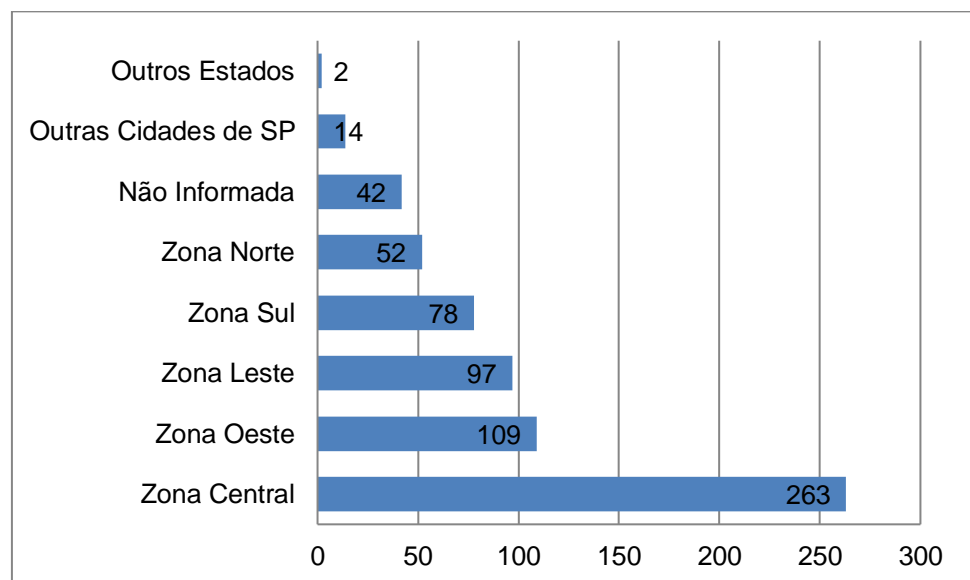


Gráfico 4 - Regiões de Manifestações

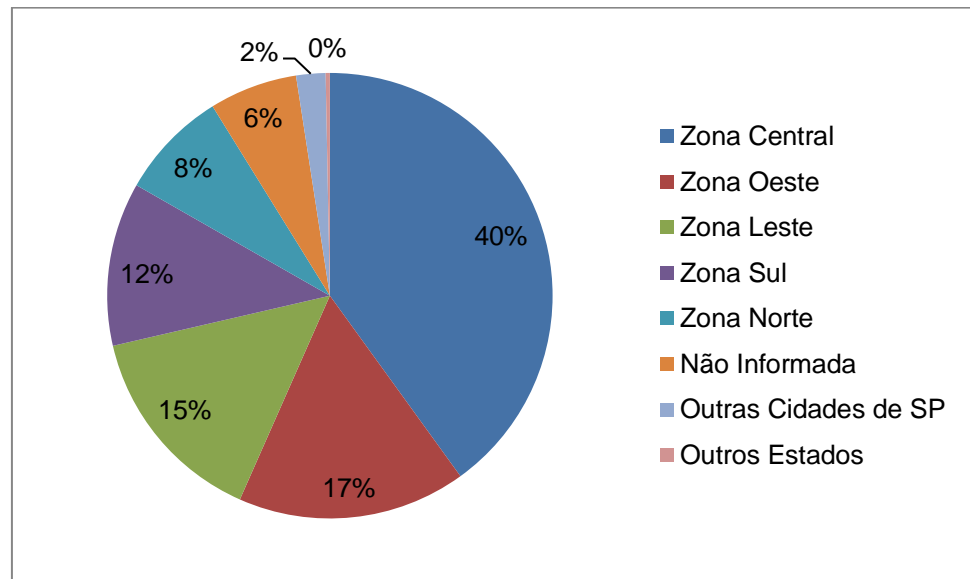


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 70% e 13%, respectivamente.

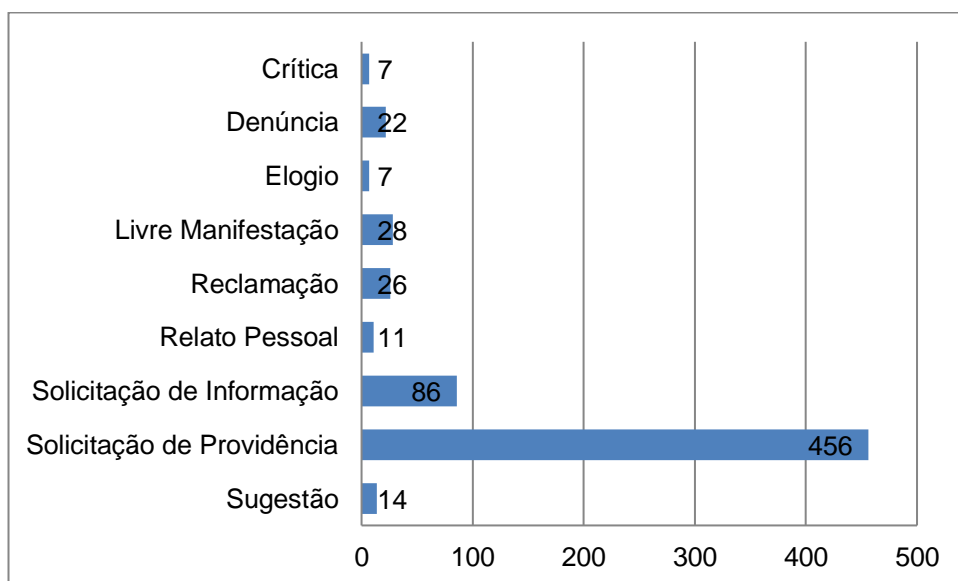


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

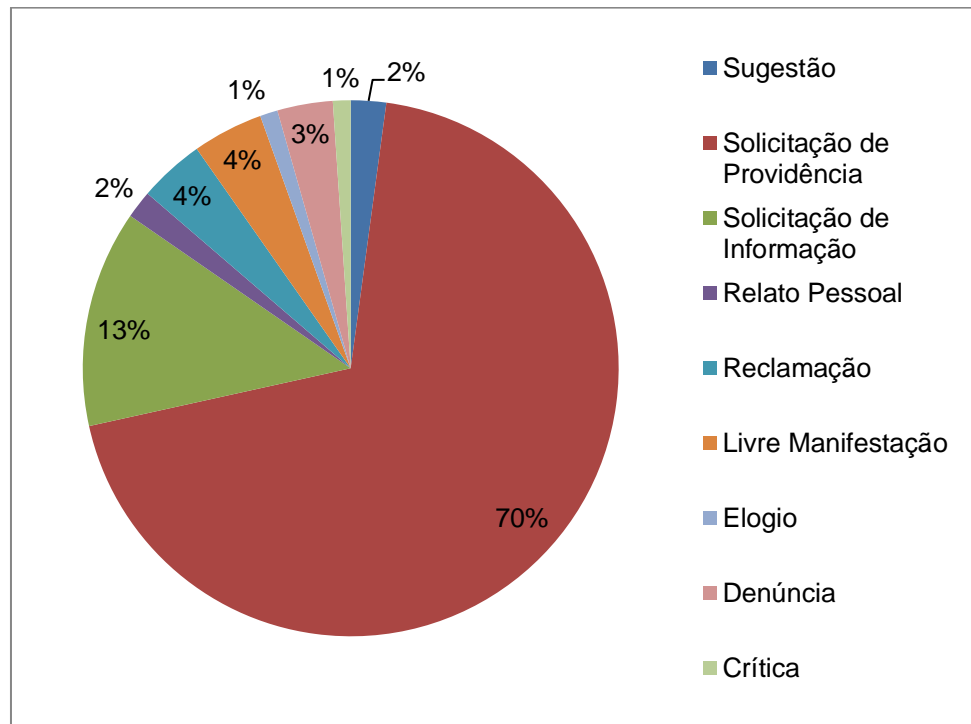


Gráfico 7 - Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 307 e em seguida Assuntos Privados com 174. Destaca-se ainda que a sigla PMSP é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

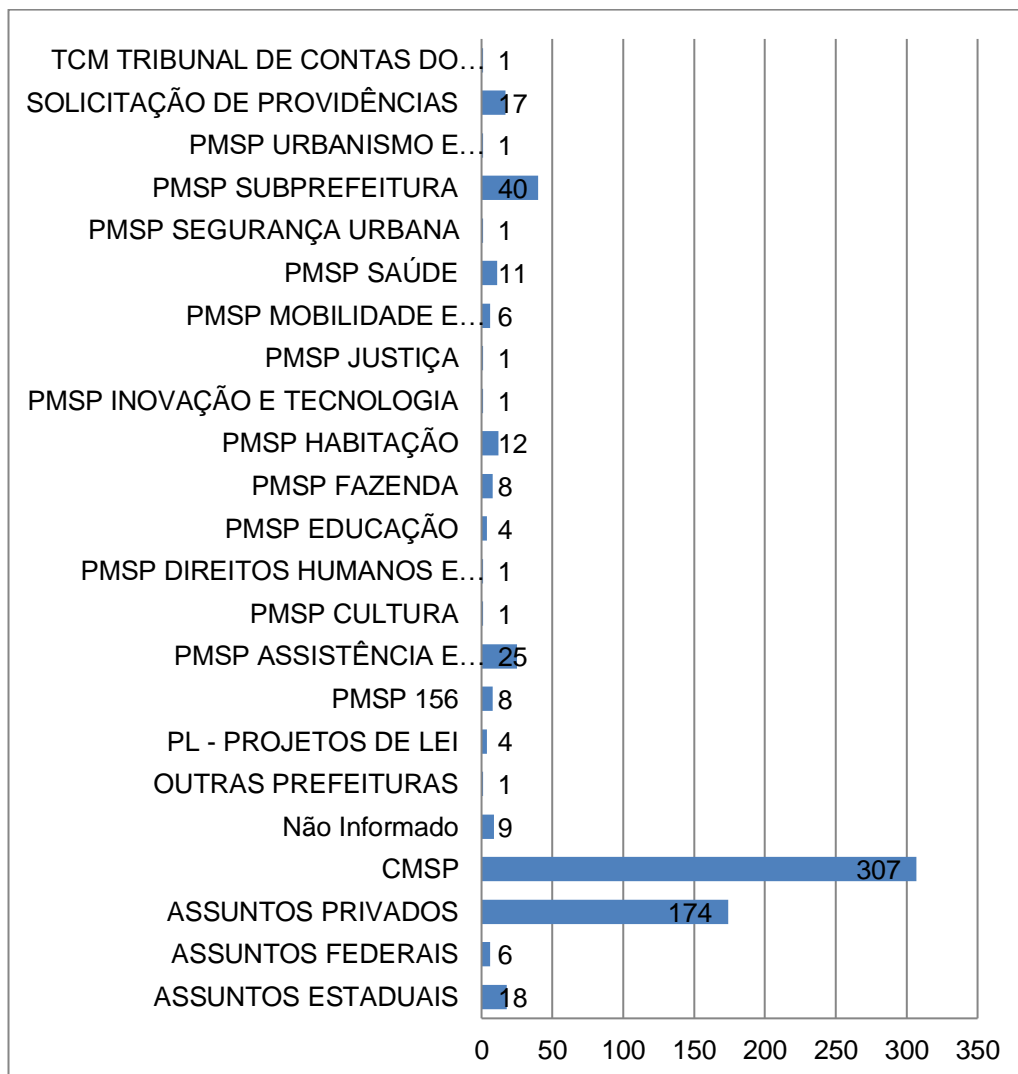


Gráfico 8 – Classificação de Competência

Manifestações do Mês

A Ouvidoria trata de solucionar a maior parte das manifestações no âmbito de suas competências, mas são muitos os encaminhamentos para as demais entidades públicas externas a Câmara Municipal de São Paulo. Em Abril, 82% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 18% foram encaminhados ao externo.

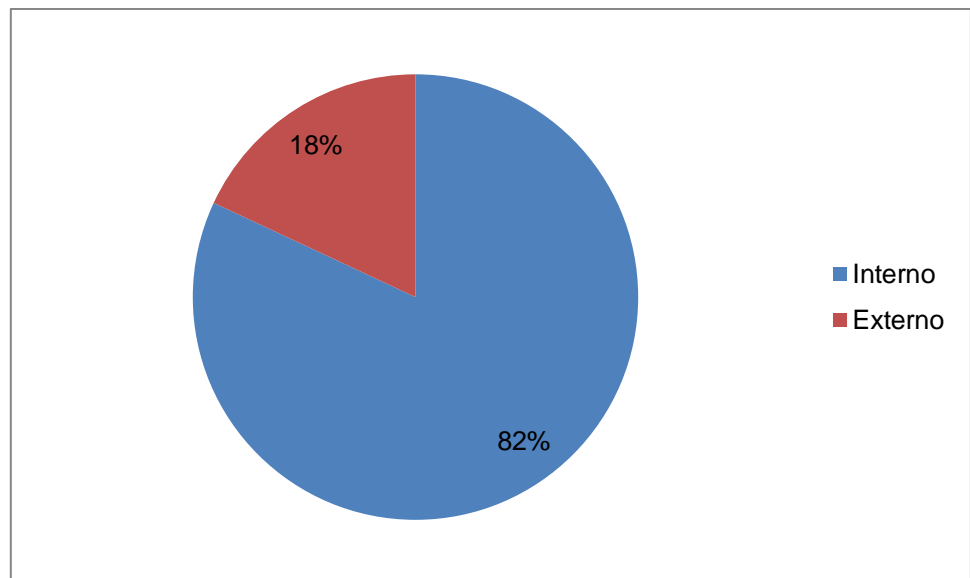


Gráfico 8 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Subprefeituras

- Duas solicitações de providência com problemas de alagamentos.
- Cinco reclamações em relação à limpeza urbana.
- Sugestão de construção de AMA.
- Reclamação de conduta de assessor de subprefeito.
- Livre manifestação quanto mau atendimento no Acessa SP.
- Sugestão de construção de parque ou praça.

- Sete reclamações quanto a buracos em vias públicas.
- Duas solicitações de iluminação pública.
- Livre manifestação referente a funcionário de Subprefeitura.
- Reclamação contra fiscais da Prefeitura.
- Reclamação quanto a falta de privacidade.
- Duas solicitações de providência relacionadas do Serviço do Psiu.
- Solicitação de providência devido à queda de árvore.
- Quatro reclamações referente ao não atendimento de solicitação.
- Duas solicitações de providência sobre eventos.
- Duas solicitações de providência para implantação de lombada ou rotatória em via.
- Solicitação de informação sobre obras.
- Livre manifestação sobre morador jogando entulho em córrego.
- Sugestão para que presos em regime semiaberto realizem trabalhos gratuitos.
- Denúncia de que queima de entulhos afetou portão de escola.
- Solicitação de construção de área verde.
- Solicitação de providência quanto a falta de investimentos na região.
- Solicitação de vistoria de local pelo aparecimento de fezes de ratos.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Cinco solicitações de ligações para o Serviço 156.
- Pedido de complementação de informação em protocolo anterior.
- Relato de abuso no Grupo Teatral Cizarte.
- Reclamação quanto ao atendimento no Portal 156.

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Denúncia contra Assistente Social do CTA Vila Mariana.
- Denúncia contra o Centro de Acolhida Casa Brigadeiro para Mulheres cujo atendimento foi negado e a Polícia Militar acionada. Alega que sofreu discriminação.
- Denúncia de agressão e furto dentro do Centro COR.
- Denúncia sobre atuação do crime organizado no CTA Bela Vista.
- Denúncia de pertences furtados dentro do CTA 5.
- Denúncia de pertences furtados dentro do CTA 6.
- Reclamação de que o Centro de Acolhida em Pinheiros não tem quantidade suficiente de vasos sanitários para utilização dos usuários.
- Quatro solicitações para uso do telefone.
- Reclamação contra a Centro de Acolhida Raio de Luz pela perda da vaga fixa.

- Reclamação das atividades da ONG Inforedes dentro do CTA Liberdade.
- Reclamação de som alto à noite dentro do Centro de Acolhida Santa Cecília.
- Denúncia de agressão no Centro de Acolhida de São Paulo - Sefras Pop Rua – durante banho.
- Reclamação quanto à restrição de vagas no grupo de atividades do CAPS III.
- Reclamação quanto aos funcionários e as condições estruturais e dos banheiros do CTA 8.
- Reclamação referente ao Refeitório Comunitário Penaforte Mendes.
- Relato de furto de bens dentro de CTA.
- Relato de morte de uma senhora, dentro do Albergue Morada de São João, por falta de atendimento por parte dos funcionários na prestação de socorro.
- Solicitação de informações quanto a protocolo anterior da Ouvidoria.
- Solicitação de informações sobre oficinas e cursos no Centro de Referência e Defesa da Diversidade.
- Solicitação de vistoria em albergues.
- Solicitação para auxílio na troca de vaga fixa entre Centros de Acolhida.

PMSP Cultura

- Denúncia contra a atual diretora da Biblioteca Monteiro Lobato que teria proibido a munícipe de utilizar o banheiro feminino, obrigando-a a utilizar o masculino da biblioteca. Trata-se de mulher transexual e sofreu constrangimento no local.

PMSP Direitos Humanos e Cidadania

- Reclamação da demora na apresentação de uma resposta da Secretaria Municipal dos Direitos Humanos sobre seu caso de furto no CTA 5.

PMSP Educação

- Duas denúncias contra a ONG Associação Águas Marinhas.
- Denúncia sobre o perigo da localização do CEI Jardim Flor de Lis.
- Denúncia contra a gestão do CEU Paraisópolis.

PMSP Fazenda

- Duas reclamações que o link para pedir isenção de IPTU para idosos não está funcionando.
- Solicitação de informação sobre processo aberto na ABTS.
- Solicitação de informação sobre quando o site para solicitação de isenção de IPTU para idosos vai ficar pronto.
- Pedido de informações sobre protocolo anterior.
- Solicitação de informação sobre a forma de conseguir uma licença para trabalhar como autônomo.
- Solicitação do endereço da Secretaria Municipal da Fazenda.

- Denúncia contra Auditores Fiscais.

PMSP Habitação

- Solicitação de retirada de informativo sobre as reuniões do GARMIC.
- Seis solicitações de inscrição no site da COHAB.
- Quatro impressões do comprovante de inscrição na COHAB.
- Pedido de inclusão de 300 famílias no Programa Urbanização de Favelas.

PMSP Inovação e Tecnologia

- Solicitação para que a PRODAM aprimore o sistema de pedido de isenção de IPTU para idosos.

PMSP Justiça

- Consulta de processo no Portal do Tribunal de Justiça de São Paulo.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Duas denúncias contra a empresa Socicam.
- Solicitação de instalação de lombada em via pública.
- Duas reclamações sobre a conduta de motoristas de ônibus do Terminal Casa Verde.
- Solicitação de informações sobre o convênio da PMSP com a CET.

PMSP Saúde

- Denúncia de que os informes que estão sendo distribuídos por Grupos LGTB não são da Prefeitura de São Paulo.
- Solicitação do endereço da Ouvidoria da Saúde.

- Reclamação referente ao serviço Consultório na Rua.
- Reclamação que a UBS República não encontra seu número de cadastro.
- Relata que precisa de uma bateria para seus aparelhos auditivos, e que a Assistente Social do SUS ignorou o pedido de baterias extras.
- Relato pessoal sobre dificuldades que vem encontrando para realizar o seu trabalho de entrega de material preservativo.
- Reclamação sobre as condições físicas do Pronto Atendimento do Hospital São Luiz Gonzaga, sob a alegação da presença de pernilongos.
- Reclamação de falta de ortopedista no Pronto Atendimento do Hospital São Luiz Gonzaga;
- Reclamação na demora em marcar consultas na UBS Edu Chaves.
- Reclamação sobre as dificuldades de encontrar uma clínica pública para tratamento odontológico completo.
- Reclamação sobre a falta de medicamentos nas UBS.
- Reclamação de que no Hospital Geral de Vila Penteado não tem materiais de higiene nos quartos dos pacientes.
- Reclamação de que no Hospital Geral de Vila Penteado os médicos e a enfermagem não comunicam aos pacientes quais procedimentos serão tomados.

PMSP Segurança Urbana

- Solicitação de acesso ao site da Delegacia Eletrônica da Polícia Civil.

PMSP Urbanismo e Licenciamento

- Solicitação de informação sobre o zoneamento ZEPEC-BIR.

Manifestações Referentes à Leis e Projetos de Lei (PLs)

- Solicitação de informação referente ao Projeto de Lei de Anistia para imóveis irregulares.
- Sugestão referente a nomes de ruas na Cidade de São Paulo.
- Solicitação de informação referente aos valores presentes no campo encerramento da base de dados de PL's e Leis do SP Legis.
- Solicitação de informação referente a processos e requerimentos de PLs propostos entre os anos de 1964 e 1966.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- 34 solicitações de retirada de exemplares do Estatuto do Idoso.
- 20 solicitações do uso do telefone da CMSP.
- 23 solicitações de impressão e cópias de documento pessoal.
- 15 solicitações de impressão da agenda de eventos da CMSP.
- 14 solicitações da lista de vereadores da CMSP.

- 11 solicitações de acesso à internet para consultar agenda de eventos da Câmara Municipal.
- Dez solicitações de acesso à internet para assuntos pessoais.
- Cinco solicitações de retirada de informativos da Ouvidoria.
- Cinco solicitações de retirada de informativo do display.
- Quatro solicitações de impressão de currículo.
- Quatro elogios à equipe de atendimento da Ouvidoria.
- Quatro solicitações de auxílio para inscrição no curso Boas Práticas para Atenção à Pessoa Idosa.
- Três solicitações da lista das Comissões da CMSP.
- Três solicitações de auxílio para cadastro na COHAB-SP.
- Três solicitações de consulta a respostas de protocolos registrados na Ouvidoria.
- Três solicitações de consulta de andamento processual.
- Duas solicitações de carta de encaminhamento ao Sefras Chá do Padre.
- Duas solicitações de informação sobre o horário e endereço do Curso Boas Práticas e Atenção à Pessoa Idosa.
- Duas solicitações de elaboração de currículo.
- Duas solicitações do endereço do PAT.
- Duas solicitações de informação sobre os cursos oferecidos pela Escola do Parlamento.

- Solicitação de informação sobre universidades situadas na Zona Leste que tenham cursos gratuitos para a terceira idade.
- Reclamação de funcionária lotada no gabinete do vereador Eduardo Suplicy.
- Solicitação de informação sobre direitos à moradia para idosos.
- Denúncia contra o vereador Adilson Amadeu por favorecimento a empresas de táxi no Aeroporto de Congonhas.
- Solicitação de providências em relação aos médicos da CMSP que recebem salários altíssimos e não cumprem a jornada de 40 horas semanais.
- Solicitação de informação a respeito de uma palestra de Podologia que seria realizada na CMSP.
- Solicitação de retirada de mídias referente a protocolo registrado nesta Ouvidoria.
- Solicitação de informação para obter um exemplar da Constituição Federal.
- Relato pessoal de munícipe que afirma estar sofrendo perseguição de um grupo.
- Solicitação de informação para acesso a processos de alguns Projetos de Lei e Leis que não estão disponíveis nos canais de acesso à informação da CMSP.
- Relato pessoal de dificuldades para encontrar emprego, sobre a precariedade da saúde e outras questões da Cidade.

- Reclamação contra faxineira da CMSP.
- Solicitação do endereço da Subprefeitura da Sé.
- Elogio ao conserto do elevador e outras melhorias da CMSP.
- Solicitação de informações sobre o ex-vereador Celso Garcia.
- Sugestão de atividade para a Virada Cultural onde as pessoas assumiriam o papel de peças num tabuleiro de xadrez gigante.
- Solicitação de informação sobre próximos concursos da CMSP.
- Solicitação do arquivo de vídeo da Reunião Ordinária da CPI da Sonegação Tributária de 04/04/2019.
- Solicitação do endereço da Defensoria Pública.
- Relato pessoal sobre a presença ostensiva da Rota enquanto realizava trabalho de reciclagem.
- Relato pessoal para divulgação de entidades de auxílio da população em situação de vulnerabilidade social.
- Solicitação do e-mail do gabinete do vereador Beto do Social.
- Solicitação de dados de prestação de contas do Governo em 2018 e 2019.
- Elogio ao canal de atendimento da Ouvidoria.
- Solicitação de informação a respeito do andamento do Projeto de Lei da Anistia da Cidade.

- Sugestão ao Presidente da Câmara Municipal para que seja impressa, em versão colorida e ilustrada, a Tríade Urbanística de São Paulo.
- Solicitação de pesquisa acerca de data de concurso público da CMSP 2019.
- Solicitação do endereço da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.
- Solicitação de acesso a e-mail pessoal.
- Sugestão de instalação de computadores e telefones para uso público na CMSP.
- Agradecimento à CMSP pela instalação de papeleiras no Bairro Cambuci.
- Solicitação de encaminhamento à TV Câmara para munícipe apresentar e divulgar seu projeto científico.
- Solicitação de avaliação do trabalho do dr. Fábio Siqueira, no qual faz o acompanhamento do orçamento das cidades na CMSP.
- Solicitação de encaminhamento para CTA.
- Solicitação do endereço do INSS.
- Solicitação de informação sobre quais as Comissões Parlamentares de Inquérito das CPIs instaladas nos anos 2017 e 2018.
- Solicitação de informação sobre Projetos de Iniciativa Popular e se houve aprovação pelo Legislativo Municipal, apresentados nos anos de 2017 e 2018.

- Manifesto contra a Medida Provisória nº 868/18.
- Solicitação de informação sobre atendimento a pessoas especiais na Barra Funda.
- Solicitação de informação sobre o andamento do Projeto de Lei nº01-00207/2019.
- Solicitação de informação sobre o número de vereadores da CMSP.
- Solicitação de informação sobre a autoria do Projeto de Lei nº 99/2018.
- Solicitação de informação de emenda ou substitutivo do Executivo sobre consulta que a CMSP fez ao Tribunal de Contas do Município.
- Solicitação de lista da Defensoria Pública do Estado.
- Solicitação de abertura de CPI para averiguar irregularidades na licitação e isenção do IPTU.
- Consulta de alteração da Lei nº 10.552/88.
- Reclamação contra o posto do Banco do Brasil localizado na CMSP.
- Munícipe realiza relato pessoal.
- Solicitação de endereço do CRAS SÉ.
- Reclamação referente ao vereador Reginaldo Trípoli.
- Solicitação da lista de vereadores de 2017.
- Solicitação de cópia do Projeto de Lei de Anistia para imóveis irregulares enviado no dia 18/03/2019 pelo prefeito Bruno Covas.
- Sugestão de aprovação de projeto.

- Solicitação de informação sobre quais vereadores atuam na região da Zona Sul.
- Solicitação da tabela de vencimentos e plano de cargos e salários dos servidores efetivos da CMSP.
- Pedido de emissão de carta de insuficiência de recursos.
- Informações sobre contratação de estágio para estudantes do nível médio da CMSP.
- Solicitação de informação referente a uma carta de aniversário enviada pela CMSP.
- Reclamação referente à falta de reajustes no salário dos servidores municipais nos ramos de contabilidade, suporte técnico e regime de QPA.
- Solicitação de impressão da Agenda da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo.
- Solicitação de informações sobre eventos culturais.
- Solicitação de acesso ao site do Vestibulinho ETEC.
- Solicitação de digitalização de documento pessoal.
- Solicitação do número do telefone do Centro de Referência Nossa Senhora do Ó.
- Consulta ao Benefício de Prestação Continuada pelo Portal do INSS.

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 250 exemplares do Estatuto do Idoso na Ouvidoria do Parlamento.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **30 de ABRIL 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	480
22049	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	474
22056	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	474
24001	Copeira	14/09/17	14/09/17 19/04/18 REENVIO	424
24052	Divulgação	15/09/17	18/09/17 19/04/18 REENVIO	422
24709	Divulgação	09/10/17	09/10/17	407
25211	Copeira	30/10/17	01/11/17 19/04/18 REENVIO	390
25326	Vandalismo	07/11/17	07/11/17 19/04/18 REENVIO	386
25435	Emprego	13/11/17	13/11/17 19/04/18 REENVIO	382
27623	Setores CMSP	06/03/18	06/03/18	301

			19/04/18 REENVIO	
27686	Funcionário	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	299
27701	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	299
27702	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	299
27703	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	299
28170	Setores CMSP	27/03/18	27/03/18 19/04/18 REENVIO	286
28324	Licitação	05/04/18	05/04/18	279
28619	CMSP	17/04/18	17/04/18	271
28743	CMSP	23/04/18	02/05/18	260
28946	Mídia	02/05/18	04/05/18	258
29257	Comissões	14/05/18	18/05/18	248
29458	TV Câmara	18/05/18	18/05/18	248
30217	CMSP	12/06/18	28/06/18	219
30222	CMSP	18/06/18	21/06/18	224
30372	CMSP	26/06/18	26/06/18	221
30930	CMSP	26/07/18	30/07/18	197
31206	Setores CMSP	09/08/18	09/08/18	189
31650	Setores CMSP	04/09/18	10/09/18	167
32162	Setores CMSP	24/09/18	24/09/18	154
32240	Setores CMSP	26/09/18	28/09/18	153
32257	Setores CMSP	27/09/18	01/10/18	152
32861	Setores CMSP	23/10/18	26/10/18	133
397	Setores CMSP	22/11/18	22/11/18	114
36	Setores CMSP	05/11/18	23/11/18	127
465	Setores CMSP	26/11/18	27/11/18	112
494	Setores CMSP	27/11/18	28/11/18	111
591	Setores CMSP	30/11/18	30/11/18	108
692	Setores CMSP	04/12/18	04/12/18	106
723	Setores CMSP	05/12/18	06/12/18	105
766	Setores CMSP	07/12/18	07/12/18	103

780	Setores CMSP	07/12/18	10/12/18	103
783	Setores CMSP	10/12/18	10/12/18	102
810	Setores CMSP	11/12/18	12/12/18	101
825	Setores CMSP	12/12/18	12/12/18	100
868	Setores CMSP	14/12/18	14/12/18	98
980	Setores CMSP	20/12/18	26/12/18	94
1010	Setores CMSP	31/12/18	07/01/19	87
1392	Setores CMSP	22/01/19	22/01/19	71
1401	Setores CMSP	23/01/19	23/01/19	70
1429	Setores CMSP	24/01/19	24/01/19	69
1430	Setores CMSP	24/01/19	24/01/19	69
1479	Setores CMSP	28/01/19	28/01/19	67
1555	Setores CMSP	30/01/19	31/01/19	64
1565	Setores CMSP	30/01/19	31/01/19	64
92	Setores CMSP	06/11/18	04/02/19	126
1639	Setores CMSP	04/02/19	04/02/19	62
1643	Setores CMSP	04/02/19	04/02/19	62
1684	Setores CMSP	05/02/19	05/02/19	61
1723	Setores CMSP	05/02/19	05/02/19	61
1376	Setores CMSP	21/01/19	06/02/19	72
1927	Setores CMSP	14/02/19	14/02/19	54
2194	Setores CMSP	25/02/19	25/02/19	47
2376	Setores CMSP	07/03/19	07/03/19	39
2403	Setores CMSP	08/03/19	08/03/19	38
2422	Setores CMSP	08/03/19	08/03/19	38
2566	Setores CMSP	15/03/19	15/03/19	33
2610	Setores CMSP	18/03/19	19/03/19	32
2678	Setores CMSP	21/03/19	21/03/19	29
2737	Setores CMSP	25/03/19	25/03/19	27
2794	Setores CMSP	26/03/19	26/03/19	26
2881	Setores CMSP	27/03/19	27/03/19	25
2891	Setores CMSP	28/03/19	28/03/19	24
2976	Setores CMSP	01/04/19	02/04/19	21
2992	Setores CMSP	02/04/19	04/04/19	19
3069	Setores CMSP	05/04/19	05/04/19	18
3333	Setores CMSP	16/04/19	16/04/19	11
3527	Setores CMSP	26/04/19	26/04/19	3
3550	Setores CMSP	29/04/19	29/04/19	2

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 30 de Abril de 2019

A Ouvidoria já solucionou 98% dos atendimentos gerados de **Abril**, tendo apenas 2% das manifestações que ainda estão em andamento.

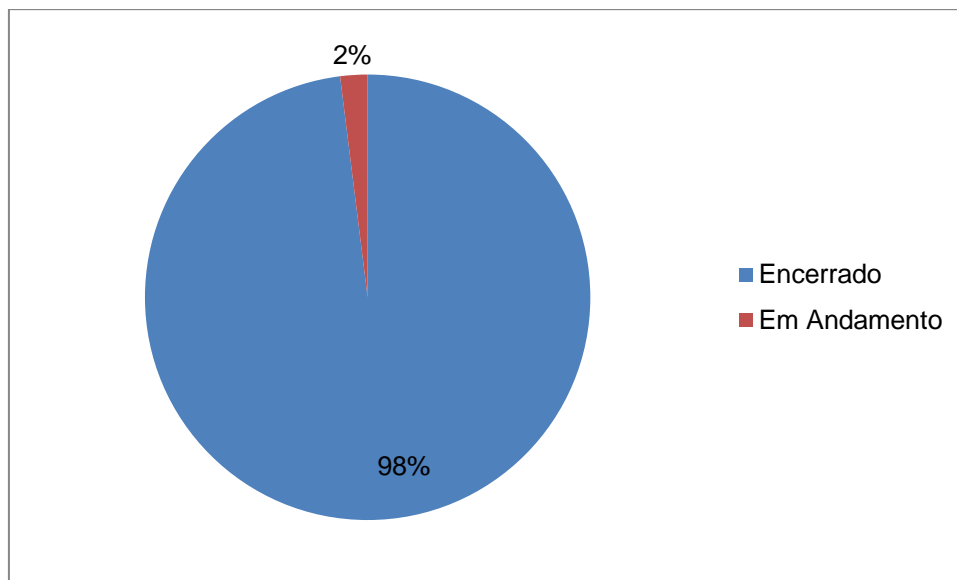


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Abril

Cláudio Castello de Campos Pereira

Ouvidor do Parlamento

São Paulo, 30 de Abril 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:

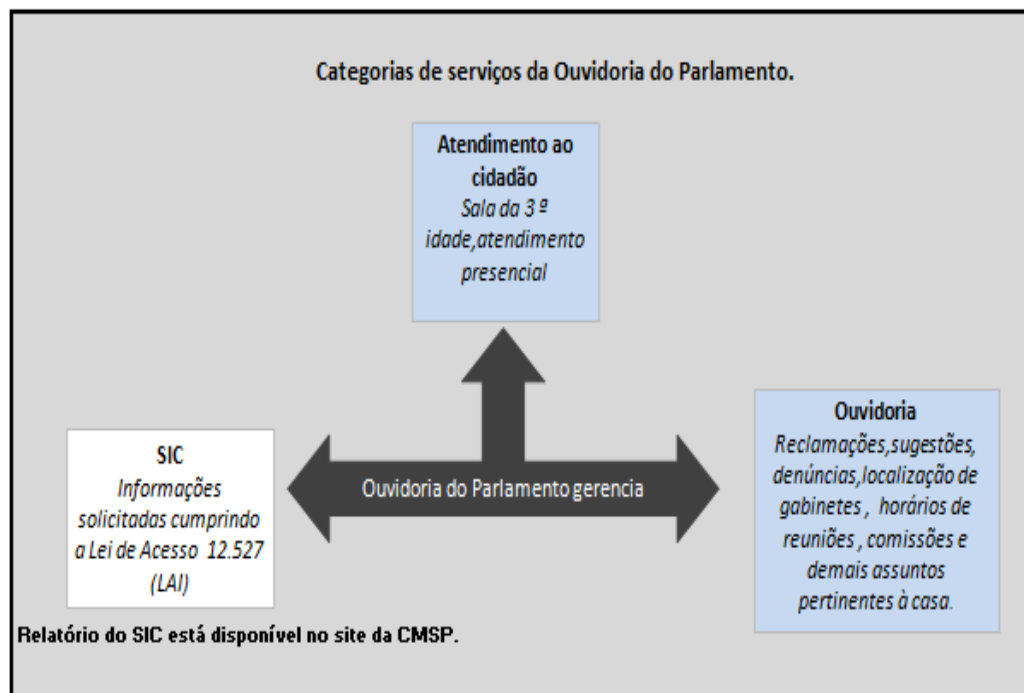


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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.

ZAP CÂMARA (WhatsApp da Câmara): +55 11 3396-4000

