



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Maio 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)

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	28
Canais de Atendimento da Ouvidoria	30

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 **01 e 31 de MAIO de 2019** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 461 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 78% das manifestações, enquanto os demais canais 22%.

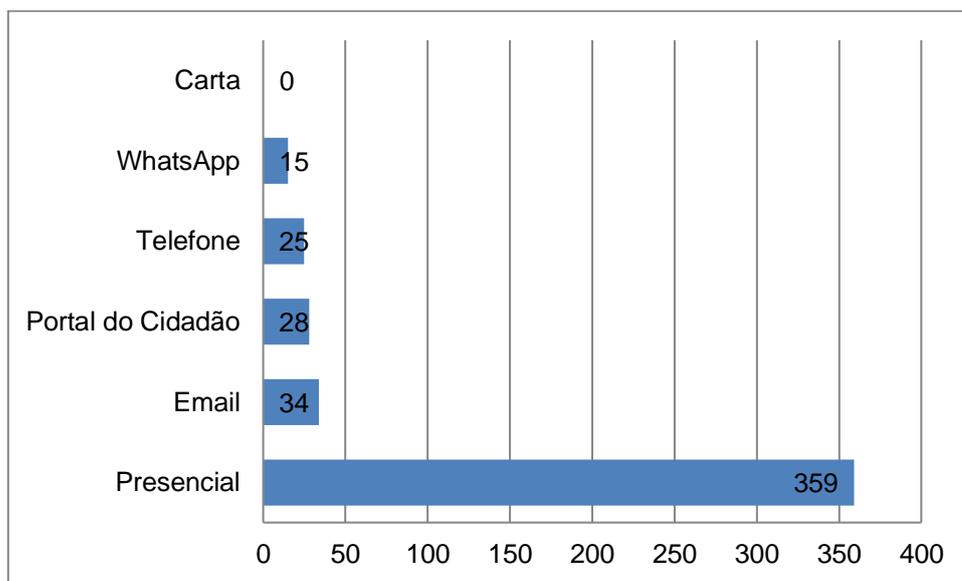


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

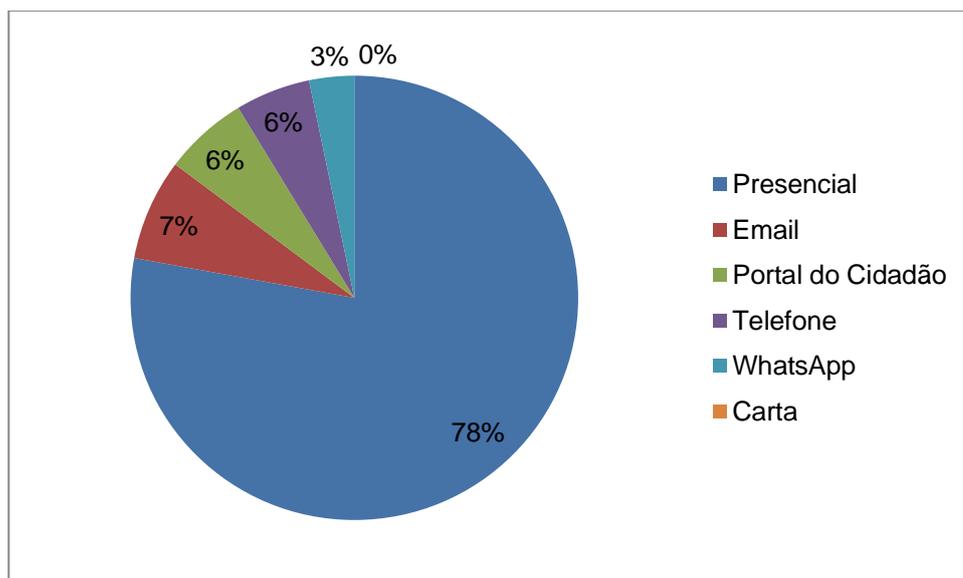


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

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

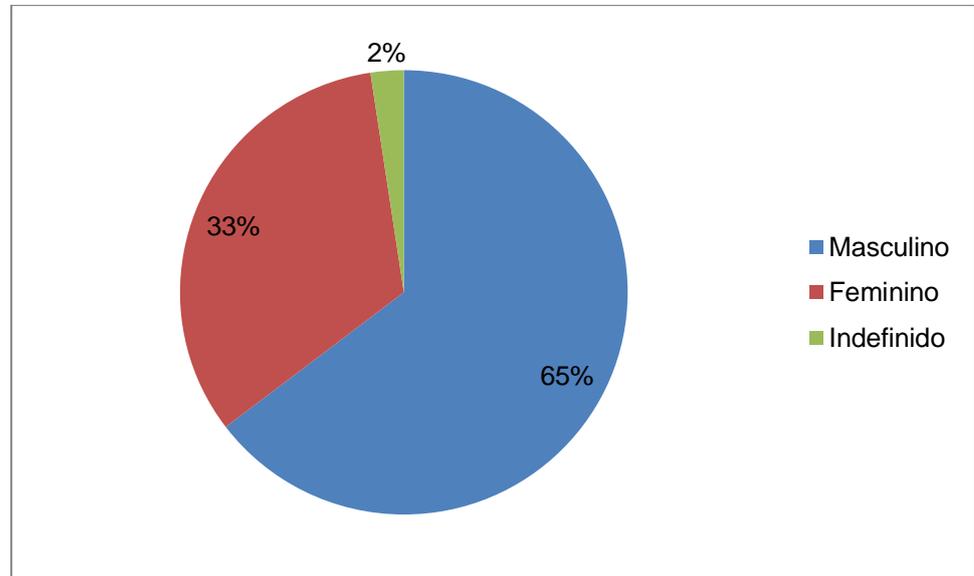


Gráfico 3 - Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Região do Centro da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram o Centro com 36%, a Zona Sul com 18% e a Zona Leste com 14%.

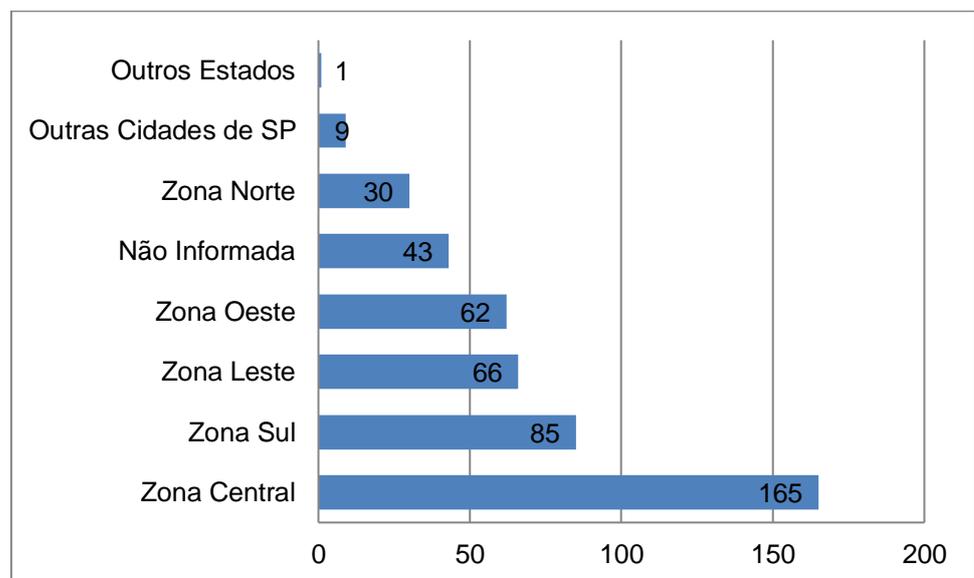


Gráfico 4 - Regiões de Manifestações

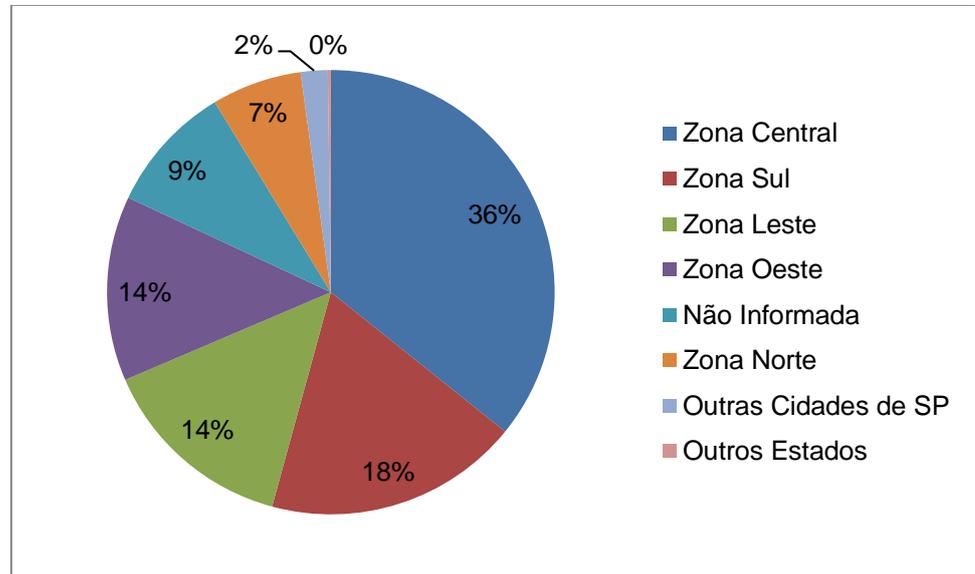


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 67% e 15%, respectivamente.

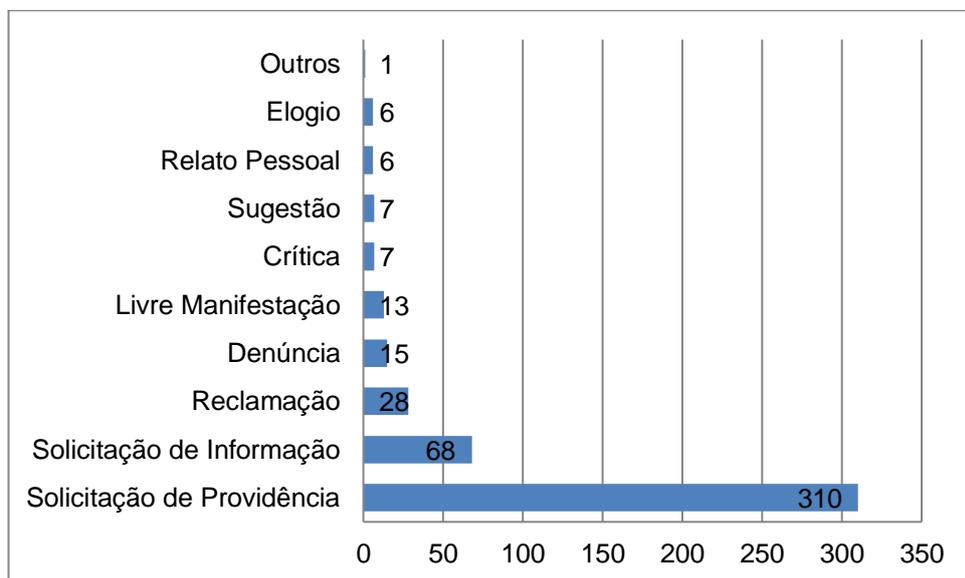


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

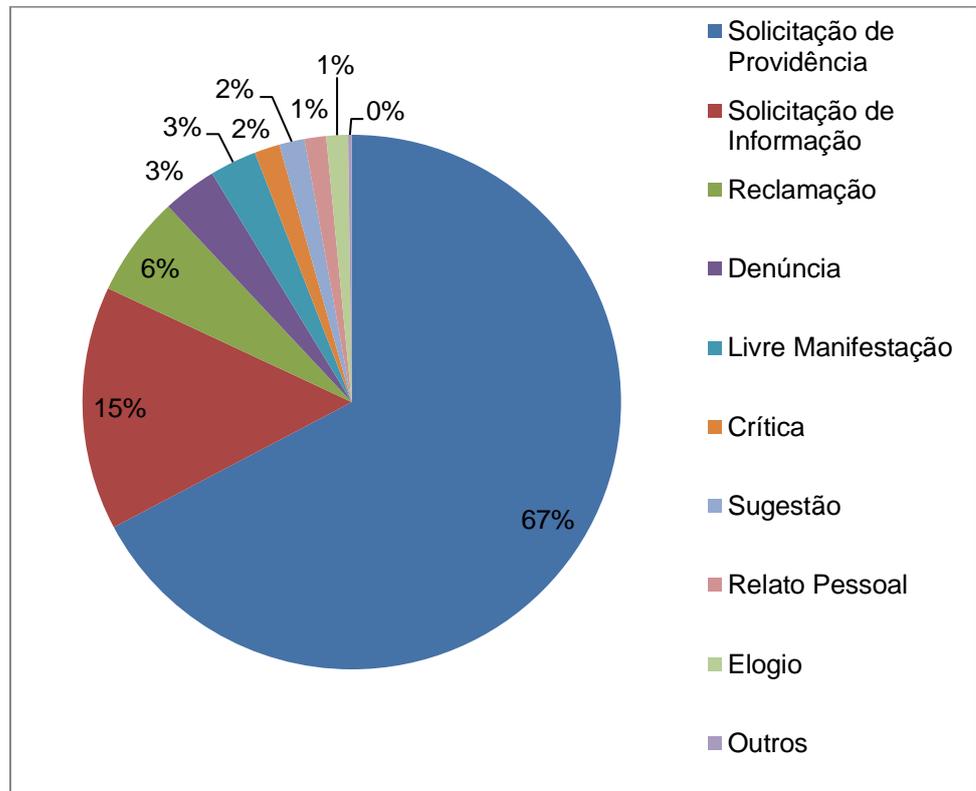


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 214 e em seguida Assuntos Privados com 124. Destaca-se ainda que a sigla PMSP é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

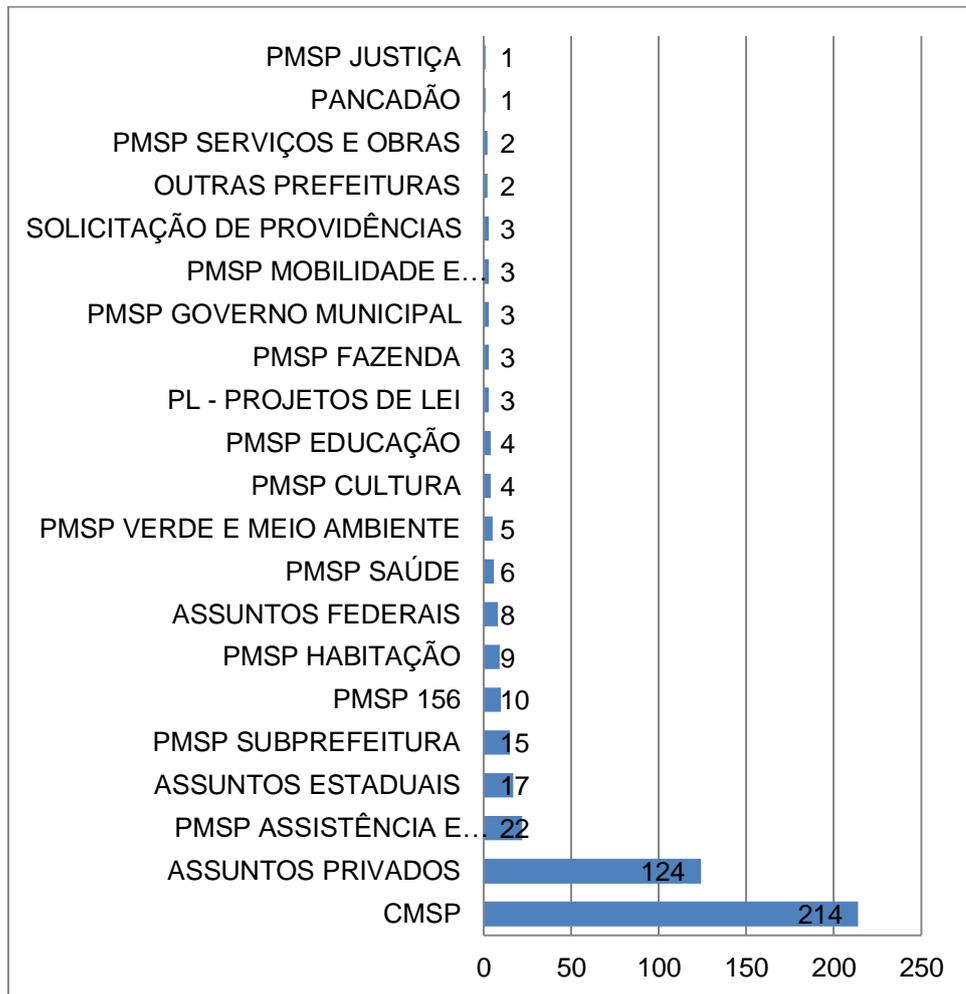


Gráfico 8 - Classificação de Competência

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 Maio, 83% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 17% foram encaminhados ao externo.

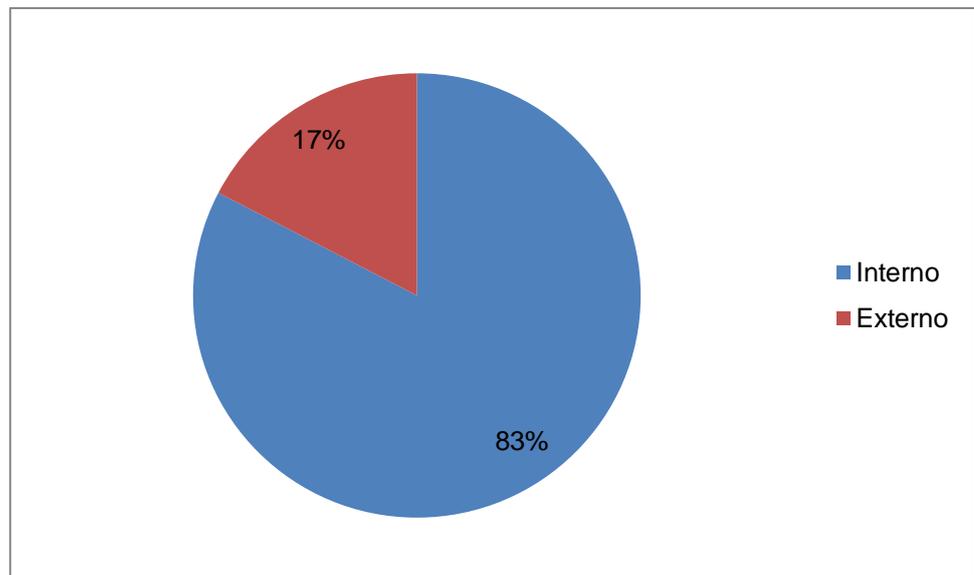


Gráfico 8 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Subprefeituras

Subprefeitura Aricanduva, Vila Formosa e Carrão

- Solicitação de providência para remoção de árvore com evidente eminência de queda localizada na Rua Vacanga, nº 38.
- Reclamação sobre os carros que vendem ovos na Rua Antônio Peres Mula com som muito alto, causando incômodo aos moradores.

Subprefeitura Jaçanã/Tremembé

- Solicitação de providência para remoção de árvore que corre o risco de cair em cima de residência localizada na Rua Martinho de Camargo, nº 180.

Subprefeitura do Ipiranga

- Solicitação de providência de zeladoria na Avenida Dom Pedro I (entre a Avenida do Estado e a Rua da Independência). Solicita poda de árvores, pintura dos postes de iluminação metálicos, instalação de iluminação em área de pedestres e troca de lâmpadas queimadas.
- Solicitação de instalação de iluminação pública de LED ou de lâmpadas brancas metálicas em postes já existentes e com fiação elétrica na Rua Cavaleiro Afonso Nicoli.
- Solicitação de providências para retirada de carro abandonado na Viela Santo Amaro em Heliópolis.
- Denúncia a respeito do barulho produzido por bares localizados na Rua Vergueiro, 6586, Vila Firmiano Pinto, e outros dois próximos. Afirma que há gritaria e som alto durante toda a noite.

Subprefeitura da Penha

- Reclamação contra o Chefe de Gabinete da Subprefeitura, Rodnei Vicente de Souza. Munícipe afirma que foi maltratada e ameaçada por ele.

Subprefeitura da Sé

- Denúncia sobre materiais de construção que estão em deterioração por obras paradas embaixo de viaduto próximo à CMSP. Relata que na inauguração do campo de futebol, com a presença do prefeito, o entulho foi retirado e recolocado na sequência.
- Solicitação de zeladoria em relação às calçadas do Centro Histórico de São Paulo.
- Elogio ao pleito atendido de melhorias de iluminação na Rua Cavaleiro Afonso Nicoli, Bairro do Cambuci.
- Solicitação de providência sobre barulho ensurdecador na Avenida Paulista. Relata que, praticamente todos os dias, naquela via - altura do nº 854 -, uma banda toca com som extremamente alto, a partir das 18h45.

Subprefeitura da Lapa

- Solicitação de revisão referente ao valor cobrado sobre TPU para Instalação de Bancas de Jornais e Revistas - Decreto nº 32.931. A banca, localizada na Rua Ministro Godoi, na altura do número 700, paga um valor superior ao das outras da região.

Subprefeitura de Parelheiros

- Solicitação de recapeamento total da Estrada de Marsilac.

Subprefeitura da Casa Verde/Cachoeirinha/Limão

- Reclamação sobre o serviço de varrição da região. Afirma que os funcionários da empresa varrem somente a guia sob a alegação de que não têm autorização para varrer calçadas.

Subprefeitura de Santana/Tucuruvi

- Solicitação de envio de e-mail ao gabinete do subprefeito Pedro Nepomuceno Filho. Afirma que está com dificuldade para agendar um horário com ele.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais**PMSP de Habitação**

- Cinco solicitações para realização de cadastro online prévio para inscrição na fila da Companhia de Habitação de São Paulo, COHAB.
- Três solicitações impressão da Ficha de Demanda Habitacional da Companhia de Habitação de São Paulo, COHAB.

PMSP Cultura

- Solicitação do endereço da Secretaria Municipal de Cultura.
- Solicitação do número do CNPJ da Secretaria Municipal de Cultura.
- Reclamação sobre evento na Biblioteca Mário de Andrade, aproximadamente dia 5 de maio de 2019. Questiona o fato de ter sido produzido por empresa privada.

- Reclamação sobre falta de notificação prévia da Biblioteca Mário de Andrade sobre eventos com música realizados no espaço próximo às salas de estudos do local.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Denúncia contra a empresa SPTrans por estar descumprimento de alguns aspectos da Lei nº 13.241/2001 para ônibus e micro-ônibus. Também alerta que empresas vinculadas à SPTrans possuem razão social diferente do registrado em cartório.

PMSP Educação

- Solicitação de informação sobre como reduzir o número de aulas por sala, visando melhor qualidade do ensino.

PMSP Saúde

- Uma solicitação providência para que uma caixa d'água na região da Bela Vista seja vedada.
- Solicitação de providência para início de tratamento de saúde. Informa que há mais de dois meses não recebe orientações médicas.
- Uma solicitação de providência para diminuição da fila de espera para atendimento na UBS Vila Santana.
- Solicitação do endereço da UBS Sé.
- Sugestão para que mais estações do metrô façam distribuição gratuita de preservativos.

PMSP Serviços e Obras

- Denúncia de demolição de prédio histórico na Rua do Triunfo, nº 285.
- Reclamação de acúmulo de lixo na Rua Sebastião Pereira, altura do nº 155.

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Reclamação sobre a dificuldade de contatar a responsável pelo projeto Trabalho Novo.
- Denúncia sobre usuário do Centro de Acolhida para Adultos II – Estação Bem-Estar II que se porta como gerente do local, além de ameaçar e agredir outros conviventes.
- Denúncia sobre falta de enfermeiras, nutricionistas e atendimento médico de emergência no Albergue Bom Caminho São João.
- Reclamação de falta de acolhimento no Centro Temporário de Acolhimento 17. Município afirma que não pôde se abrigar da chuva dentro do local e foi orientado pela segurança a se retirar.
- Reclamação de que o CT 8 está sem produtos de higiene e sem vigilância no horário da noite.
- Reclamação de Assistente Social do CTA Butantã que teria caluniado um usuário.
- Reclamação de que o COMAS - Conselho Municipal de Assistência Social - não promove atividades para pessoas em situação de rua.
- Solicitação de informação sobre o Centro POP Barra Funda.
- Reclamação referente ao CTA 6 na Barra Funda sobre a necessidade de retirar encaminhamento para o Albergue Boraceia.
- Um elogio à servidora Werima Augusta Gama Feitoza pelo bom atendimento recebido.
- Reclamação de ação da Secretaria da Assistência feita nas imediações no Teatro Municipal no dia 08/05/2019, na qual o usuário em situação de rua não conseguiu vaga de pernoite.
- Sugestão para um melhor acompanhamento de pessoas em situação de rua na região da Praça Sé. Alega que há possibilidade de terem contraído graves doenças de pele naquela área.

- Solicitação de informação sobre CTA 9. Pede nome e endereço da empresa que administra o equipamento, CNPJ e valores repassados pela Prefeitura.
- Reclamação sobre a qualidade da alimentação fornecida pelo CTA-9 como feijão sem sabor e ausência de sobremesa e suco.
- Reclamação do CTA Aparecida sobre a má qualidade da alimentação e descarte de pertences de usuário no lixo com autorização das funcionárias do local.
- Reclamação sobre o atendimento do Serviço 156 que não oferece vagas suficientes aos necessitados.
- Solicitação de ajuda financeira para cidadã cubana que está no Brasil e quer se deslocar para a cidade de Manaus, Estado do Amazonas.

PMSP Governo Municipal

- Solicitação de informação do CNPJ da Prefeitura de São Paulo.
- Reclamação acerca da atual gestão da Prefeitura de São Paulo. Ressalta que a Cidade tem muitas obras paradas, como na Praça 14 Bis, e que a Avenida Paulista é um triste cartão-postal com a falta de árvores.
- Reclamação acerca do atendimento da Controladoria Geral do Município. Cita que os funcionários comissionados atendem apenas o que interessa a alguns vereadores.

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Solicitação de informações acerca do Planetário do Parque do Ibirapuera. Afirma que no dia 05/05 chegou para visita ao local e estava fechado sem aviso prévio.
- Solicitação de reembolso de cinco ingressos do Planetário que estava fechado no dia 05/05.
- Três solicitações de providência para reverter a decisão do fechamento do Planetário de São Paulo.

PMSP Fazenda

- Reclamação referente ao aumento excessivo do IPTU 2019.
- Duas solicitações de informação sobre o Programa de Parcelamento Incentivado (PPI).

PMSP Justiça

- Solicitação do endereço da Secretaria da Administração Penitenciária de São Paulo.

PMSP 156

- Solicita informação sobre como bloquear o bilhete único.
- Sugestão para que o Passe Livre funcione apenas de segunda a sexta, excluindo os finais de semana.
- Reclamação sobre demora para adquirir uma vaga.
- Consulta para protocolo de manifestação feita no Portal da Ouvidoria Geral do Estado.
- Reclamação sobre demora no prazo de respostas de manifestação no Portal da Ouvidoria Geral do Estado.
- Uma solicitação de pesquisa no site da Prefeitura sobre coleta seletiva.

Manifestações Referentes à Leis e Projetos de Lei (PLs)

- Solicitação de informação sobre votação no Plenário da CMSP do Projeto de Lei nº 171/2019.
- Solicitação de informação de possível Projeto de Lei para instalação de detectores de metais em escolas do Estado de São Paulo.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicita anexar documento referente ao protocolo já aberto.
- Dois relatos sobre xingamentos na Rádio da Câmara.
- Solicitação de auxílio financeiro para pagar passagem de ônibus.
- Duas solicitações de informações de emendas de um vereador.
- Oito solicitações de cópias do currículo.
- Dois relatos de maus tratos pelos fiscais do Terminal Parque D. Pedro II.
- 15 solicitações de acesso a sites.
- Solicitação de auxílio para cadastro de currículo.
- Duas solicitações de auxílio para confirmar inscrição em vestibular.
- Duas solicitações de consulta processual.
- Duas solicitações para consultas na internet.
- Duas solicitações de informação a respeito do curso Boas Práticas para Atenção da Pessoa Idosa.
- Solicitação de acesso ao Portal E-SAJ para verificação do andamento de processo.
- Solicitação de elaboração do currículo profissional.
- 20 solicitações de impressão e cópia de documentos.
- Solicitação do endereço do Hospital do Servidor Público Municipal.
- Solicitação de informação sobre o curso de Cuidador de Idosos.
- Solicitação de informações sobre Sindicato da sua categoria.
- Solicitação de medicamento para dor de dente.
- Solicitação de pesquisa no site da USP, referente a atendimento odontológico.

- Solicitação de inscrição para o Fórum de Educação Integral para uma Cidade Educadora.
- Solicitação de rota pelo Google Maps.
- Solicitação do telefone do Centro Social Nossa Senhora do Bom Parto.
- 16 solicitações da lista de vereadores da CMSP.
- 11 solicitações da lista das Comissões da CMSP.
- Solicitação de informações sobre setores da CMSP.
- Solicitação de informações sobre procedimentos na análise técnica das leis.
- Solicitação de informações de trajeto.
- Solicitação de informações sobre atendimento psicológico gratuito na Cidade de São Paulo.
- Solicitação de informações sobre cursos profissionalizantes gratuitos.
- Quatro solicitações para uso do telefone da Ouvidoria.
- Verificação do status de processo jurídico.
- Solicitação de mídia da gravação do programa Câmara no seu Bairro.
- Solicitação para apresentação de trabalho.
- Reclamação sobre ligação telefônica para a Ouvidoria. Informa que ligou no período da manhã e não conseguiu finalizar.
- Solicita endereço do GADE 9 de Julho, órgão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.
- Cidadão solicita uso do computador da Ouvidoria para pesquisa.
- Solicita a gravação da audiência do Fórum Regional de São Mateus.
- Denúncia de racismo institucional contra o Banco do Brasil.
- Manifestação relacionada a pessoas em situação de rua, que ficam muito tempo sem banho e podem desenvolver doenças de pele.
- Reclamação da UBS Vila Santana.
- Duas solicitações de acesso ao e-mail pessoal.

- Reclamação referente ao volume do som de bandas que tocam na Avenida Paulista.
- Solicitação de espaço para reunião.
- Solicitação informação sobre contratações na CMSP.
- Solicitação sobre transmissão online de audiência pública.
- Solicita que decreto lei seja reeditado.
- Solicita informações sobre Lei específica.
- Solicita informações sobre horário de funcionamento da Câmara Municipal.
- Nove solicitações de exemplares do Estatuto do Idoso.
- Reclamação sobre posição dos vereadores quanto aos aplicativos de transporte na Cidade.
- Elogio ao atendimento telefônico da Ouvidoria da Câmara Municipal.
- Solicita informações sobre participação de vereadora em Projeto de Lei.
- Solicita informações sobre a data da reunião do Grande Conselho Municipal do Idoso.
- Denúncia referente a táxis que servem no aeroporto. Alega que estão tendo privilégios no sorteio.
- Elogia atendimento em gabinete de vereador.
- Duas reclamações sobre a qualidade do papel higiênico disponível nos banheiros da CMSP.
- Comunica a perda de documentos pessoais dentro da CMSP.
- Reclamação dos serviços prestados pela Ouvidoria da CMSP.
- Solicita informações sobre o protocolo anterior da Ouvidoria.
- Três munícipes fazem relatos pessoais.
- Munícipe faz considerações sobre diversos assuntos da política.
- Registro de reclamação da falta de colaboração dos parlamentares com iniciativas de cidadãos.

- Reclamação sobre a qualidade do café servido pela CMSP.
- Sugestão de implantação de estação rodoviária em Congonhas para melhoria do fluxo do trânsito.
- Reclamação do atendimento de funcionário da CMSP.
- Duas reclamações quanto ao atendimento de funcionário de empresa prestadora de serviços na CMSP.
- 29 solicitações de impressão da Agenda de Eventos da CMSP.
- Cinco solicitações da lista de vereadores da CMSP.
- Dez solicitações de consulta a Agenda de Eventos da CMSP.
- Solicitação de inscrição em curso da Escola do Parlamento.
- Solicitação de informação sobre a localização de gabinete de vereador.
- Solicitação de inscrição no ENEM.
- Solicita que seja feita a correção nas listas das bancadas dos vereadores.
- Solicita que a CMSP cobre uma posição da Administração Pública quanto aos aprovados no concurso de Analista de Políticas Públicas e Gestão Governamental.
- Reclama que o programa Decisões e Argumentos da TV Câmara apresenta um olhar tendencioso.
- Duas solicitações de e-mail de setor da CMSP.
- Solicita inscrição na jornada de cerimonial.
- Solicita informações sobre verbas destinadas aos vereadores para impulsionamento de publicações em redes sociais.
- Solicitação do endereço da CMSP.
- Duas livres manifestações.
- Retira cópia da resposta de protocolo da Ouvidoria.
- Reclamação sobre a empresa que administra a Feira da Madrugada.
- Solicita carta de encaminhamento ao Sefras Pop Rua.
- Três solicitações de retirada de informativos do display da Ouvidoria.

- Solicitação de retirada de Lista de Diretórios de todos os Partidos Políticos.
- Município solicita dados da Portaria nº 3.458 de 1998.
- Duas solicitações de informações sobre novo Projeto para PPI de IPTU.
- Solicitação de retirada da Lista de Comissão da Saúde.
- Quatro municípios comparecem à Ouvidoria da CMSP para verificar as respostas de protocolos.
- Solicita lista de Partidos Políticos.
- Solicita consulta ao Projeto de Lei nº 691/2017.
- Solicita impressão do Projeto de Lei nº 691/2017.
- Solicitação de informação referente a Exposição de Arte na Câmara Municipal de São Paulo.
- Município solicita uso do telefone do Ouvidor para fazer ligação telefônica para sua advogada no Interior do Estado. Segundo seu relato, o Ouvidor e as estagiárias da manhã dão permissão para as ligações.
- Município pergunta se a Câmara Municipal, através do seu Centro de Memória, ainda dispõe de obras impressas sobre a História da Capital.
- Município comparece à Ouvidoria para registrar reclamação quanto ao atendimento de funcionária da Copa.
- Denúncia contra a funcionária Elizabeth Guedes, lotada no berçário da Câmara.
- Duas solicitações para atualização de cadastro da COHAB-SP.
- Reclamação sobre prazo de resposta a protocolo da Ouvidoria.
- Solicita informações a respeito de vagas de trabalho do Programa Jovem Aprendiz
- Reclamação sobre a qualidade do café servido na Câmara.
- Município indica espaço para eventos.

- Solicita informações sobre o parecer nº 358/15 da procuradora Maria Nazaré Lins Barbosa.
- Solicita informações acerca do Projeto de Lei nº 641/17.
- Pensionista do motorista Gandy Manoel Correia Brito solicita comprovantes de depósitos.
- Solicita auxílio para inscrição no curso de Boas Práticas para a Atenção à Pessoa Idosa.
- Reclamação sobre o fechamento do banheiro do 4º andar e pergunta por qual motivo.
- Reclama que foi ao 1º andar pedir informação aos copeiros sobre o banheiro interditado que fica no 4º andar. Considera que houve má vontade e não quiseram informar o motivo.
- Solicitação de pesquisa de concurso para 2019 na Câmara Municipal.
- Munícipe reclama de estagiário da Ouvidoria da CMSP do período da tarde.
- Solicitação de agendamento no site <http://descomplicasp.prefeitura.sp.gov.br/agendamento/#/confirmar;>
- Solicita a documentação que regulamenta a destinação de verbas aos vereadores para impulsionar posts em redes sociais.
- Informações sobre os funcionários da Câmara Municipal que têm o reembolso do auxílio saúde.
- Munícipe solicita informações sobre Projeto de Lei nº 560/2011.
- Munícipe procura a senhora Ingrid Portugal Alves que, segundo ele, é funcionária da CMSP.
- Solicitação de certificado do Curso de Boas Práticas para Atenção à Pessoa idosa promovido pelo gabinete do vereador Gilberto Natalini.

- Solicita informações sobre a existência de atos normativos, de qualquer natureza, que disciplinem a instalação e uso de aparatos de segurança patrimonial.
- Dois elogios à presteza do atendimento da Ouvidoria da CMSP.

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 14 exemplares do Estatuto do Idoso na Ouvidoria do Parlamento.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **31 de MAIO de 2019**, 97 (NOVENTA E SETE) protocolos pendentes, os quais já foram encaminhados e aguardam a devolutiva do órgão ou setor responsável.

PROTocolo	Setor	Data de Registro	Data de Encaminhamento	Período em Aberto (Dias)
21880	Funcionário	28/06/2017	28/06/2017	503
22049	CMSP	04/07/2017	06/07/2017	497
22056	CMSP	04/07/2017	06/07/2017	497
24001	Copeira	14/09/2017	14/09/2017	447
24052	Divulgação	15/09/2017	18/09/2017	445
24709	Divulgação	09/10/2017	09/10/2017	430
25211	Copeira	30/10/2017	01/11/2017	413
25326	Vandalismo	07/11/2017	07/11/2017	409
25435	Emprego	13/11/2017	13/11/2017	405
27623	Setores CMSP	06/03/2018	06/03/2018	324
27686	Funcionário	08/03/2018	08/03/2018	322
27701	Setores CMSP	08/03/2018	08/03/2018	322
27702	Setores CMSP	08/03/2018	08/03/2018	322
27703	Setores CMSP	08/03/2018	08/03/2018	322
28170	Setores CMSP	27/03/2018	27/03/2018	309
28324	Licitação	05/04/2018	05/04/2018	302
28619	CMSP	17/04/2018	17/04/2018	294
28743	CMSP	23/04/2018	02/05/2018	283
28946	Mídia	02/05/2018	04/05/2018	281
29257	Comissões	14/05/2018	18/05/2018	271
29458	TV Câmara	18/05/2018	18/05/2018	271
30222	Setores CMSP	12/06/2018	21/06/2018	247
30372	Setores CMSP	18/06/2018	26/06/2018	244
30217	Setores CMSP	26/06/2018	28/06/2018	242
30930	Setores CMSP	26/07/2018	30/07/2018	220
31206	Setores CMSP	09/08/2018	09/08/2018	212
31650	Setores CMSP	04/09/2018	10/09/2018	190
32162	Setores CMSP	24/09/2018	27/09/2018	177
32240	Setores CMSP	26/09/2018	28/09/2018	176
32257	Setores CMSP	27/09/2018	01/10/2018	175
32861	Setores CMSP	23/10/2018	26/10/2018	156

36	Setores CMSP	05/11/2018	05/11/2018	150
92	Setores CMSP	06/11/2018	06/11/2018	149
397	Setores CMSP	22/11/2018	22/11/2018	137
465	Setores CMSP	26/11/2018	26/11/2018	135
494	Setores CMSP	27/11/2018	27/11/2018	134
591	Setores CMSP	30/11/2018	30/11/2018	131
692	Setores CMSP	04/12/2018	04/12/2018	129
723	Setores CMSP	05/12/2018	05/12/2018	128
766	Setores CMSP	07/12/2018	07/12/2018	126
780	Setores CMSP	07/12/2018	07/12/2018	126
783	Setores CMSP	10/12/2018	10/12/2018	125
810	Setores CMSP	11/12/2018	11/12/2018	124
825	Setores CMSP	12/12/2018	12/12/2018	123
868	Setores CMSP	14/12/2018	14/12/2018	121
980	Setores CMSP	20/12/2018	20/12/2018	117
1010	Setores CMSP	31/12/2018	31/12/2018	110
1376	Setores CMSP	21/01/2019	21/01/2019	95
1392	Setores CMSP	22/01/2019	22/01/2019	94
1401	Setores CMSP	23/01/2019	23/01/2019	93
1429	Setores CMSP	24/01/2019	24/01/2019	92
1430	Setores CMSP	24/01/2019	24/01/2019	92
1479	Setores CMSP	28/01/2019	28/01/2019	90
1555	Setores CMSP	30/01/2019	31/01/2019	87
1565	Setores CMSP	30/01/2019	31/01/2019	87
1639	Setores CMSP	04/02/2019	04/02/2019	85
1643	Setores CMSP	04/02/2019	04/02/2019	85
1684	Setores CMSP	05/02/2019	05/02/2019	84
1723	Setores CMSP	05/02/2019	05/02/2019	84
1927	Setores CMSP	14/02/2019	14/02/2019	77
2194	Setores CMSP	25/02/2019	25/02/2019	70
2376	Setores CMSP	07/03/2019	07/03/2019	62
2403	Setores CMSP	08/03/2019	08/03/2019	61
2422	Setores CMSP	08/03/2019	08/03/2019	61

2566	Setores CMSP	15/03/2019	15/03/2019	56
2610	Setores CMSP	18/03/2019	18/03/2019	55
2678	Setores CMSP	21/03/2019	21/03/2019	52
2737	Setores CMSP	25/03/2019	25/03/2019	50
2794	Setores CMSP	26/03/2019	26/03/2019	49
2881	Setores CMSP	27/03/2019	27/03/2019	48
2892	Setores CMSP	28/03/2019	28/03/2019	47
2976	Setores CMSP	01/04/2019	02/04/2019	44
3069	Setores CMSP	05/04/2019	05/04/2019	41
3333	Setores CMSP	16/04/2019	16/04/2019	34
3550	Setores CMSP	29/04/2019	29/04/2019	25
3640	Setores CMSP	03/05/2019	03/05/2019	21
3698	Setores CMSP	07/05/2019	07/05/2019	19
3754	Setores CMSP	10/05/2019	10/05/2019	16
3761	Setores CMSP	10/05/2019	13/05/2019	15
3763	Setores CMSP	11/05/2019	13/05/2019	15
3832	Setores CMSP	16/05/2019	16/05/2019	12
3871	Setores CMSP	20/05/2019	21/05/2019	9
3873	Setores CMSP	21/05/2019	21/05/2019	9
3880	Setores CMSP	21/05/2019	23/05/2019	7
3883	Setores CMSP	21/05/2019	23/05/2019	7
3903	Setores CMSP	22/05/2019	22/05/2019	8
3908	Setores CMSP	22/05/2019	23/05/2019	7
3912	Setores CMSP	23/05/2019	24/05/2019	6
3923	Setores CMSP	24/05/2019	24/05/2019	6
3935	Setores CMSP	24/05/2019	24/05/2019	6
3951	Setores CMSP	27/05/2019	27/05/2019	5
3966	Setores CMSP	27/05/2019	27/05/2019	5
3970	Setores CMSP	27/05/2019	27/05/2019	5
3984	Setores CMSP	28/05/2019	28/05/2019	4
4026	Setores CMSP	29/05/2019	30/05/2019	2
4033	Setores CMSP	29/05/2019	29/05/2019	3
4035	Setores CMSP	30/05/2019	30/05/2019	2

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Maio de 2019

A Ouvidoria já solucionou 95% dos atendimentos gerados em **MAIO**, tendo apenas 5% das manifestações que ainda estão em andamento.

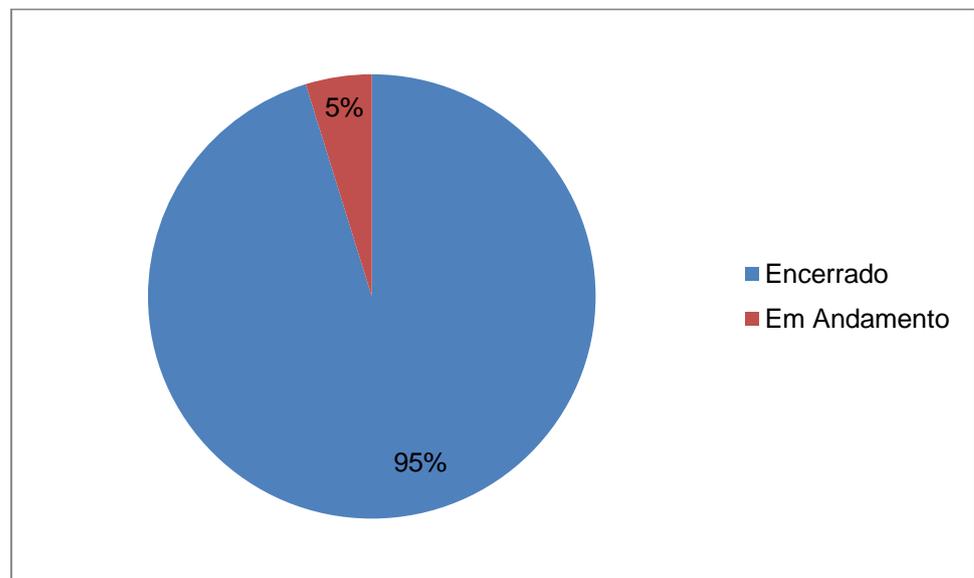


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Maio

Cláudio Castello de Campos Pereira
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 31 de Maio 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:

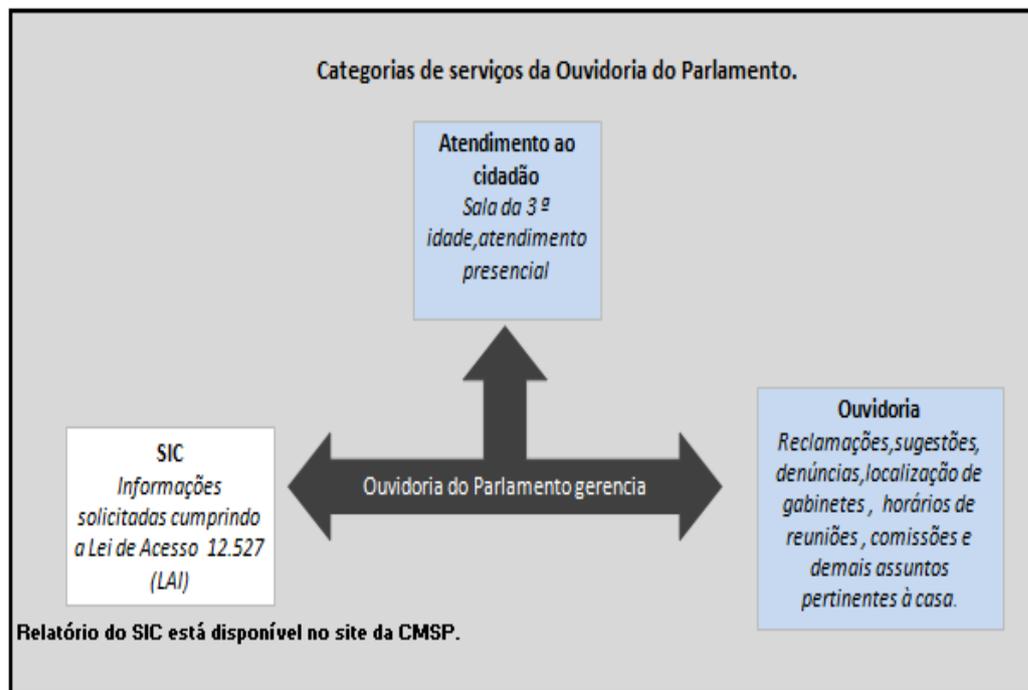


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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

