



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Junho 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

Claudio 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)

Lucas Araujo Brasileiro (Gestão de Políticas Públicas)

Marianna Membribes (Serviço Social)

Patrícia Cruz da Silva (Gestão de Políticas Públicas)

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 | 21 |
| Manifestações Pendentes | 22 |
| 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 se iniciou 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 30 de JUNHO de 2019** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 419 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 69% das manifestações, enquanto os demais canais 31%.

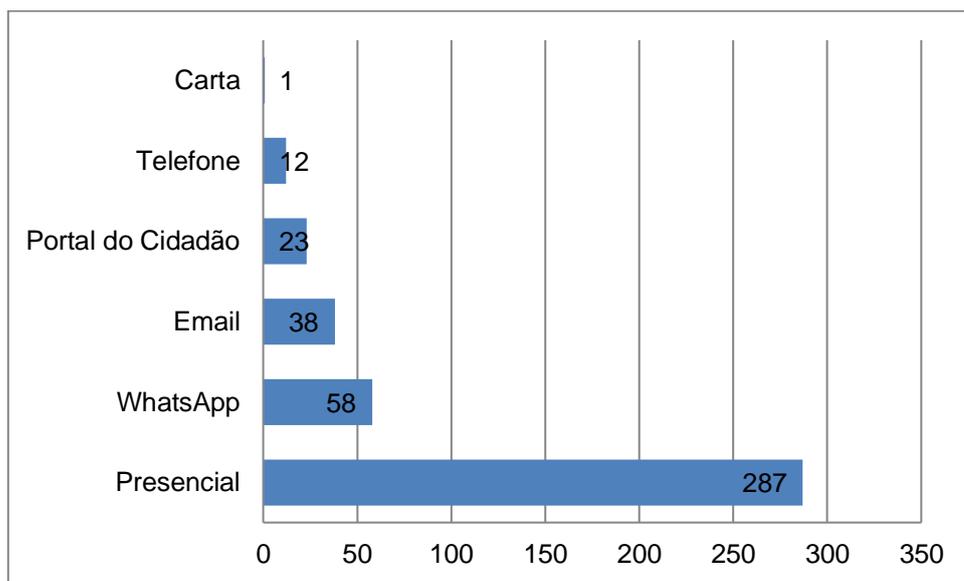


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

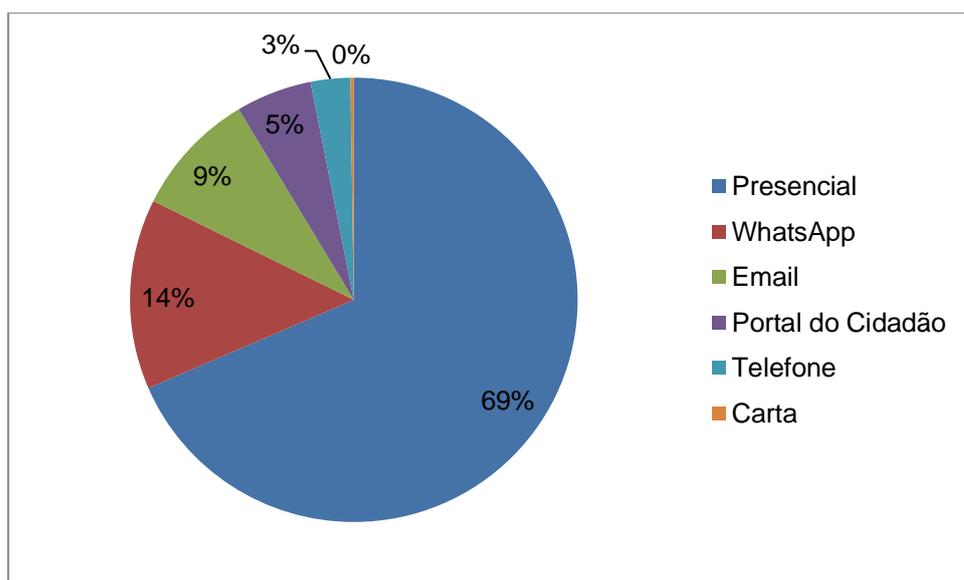


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em Junho, 66% dos atendimentos foram realizados para homens, 32% para mulheres e 2% indefinido, podendo ser de anônimos ou instituições.

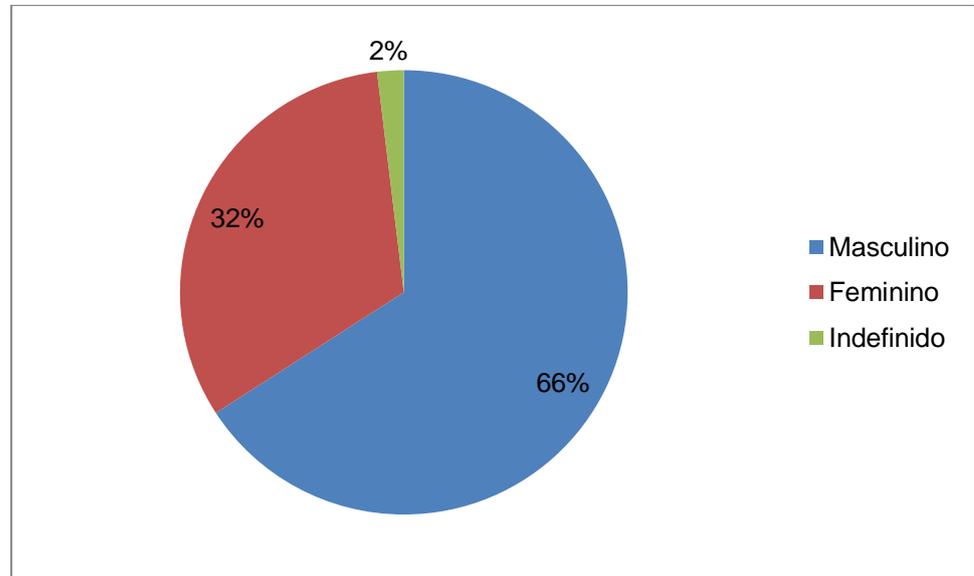


Gráfico 3 - Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Região do Centro da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram o Centro com 31%, a Zona Leste com 16% e a Zona Sul com 15%.

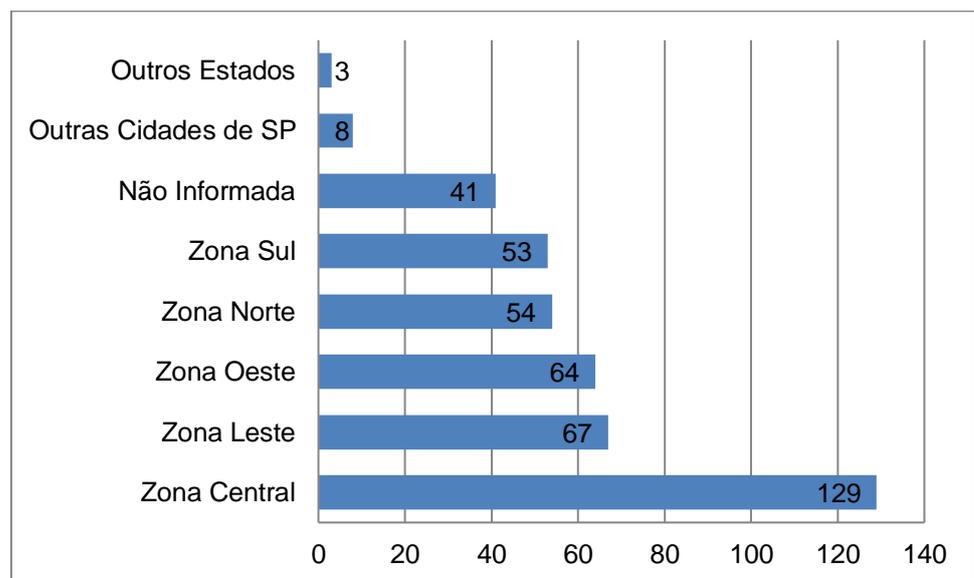


Gráfico 4 - Regiões de Manifestações

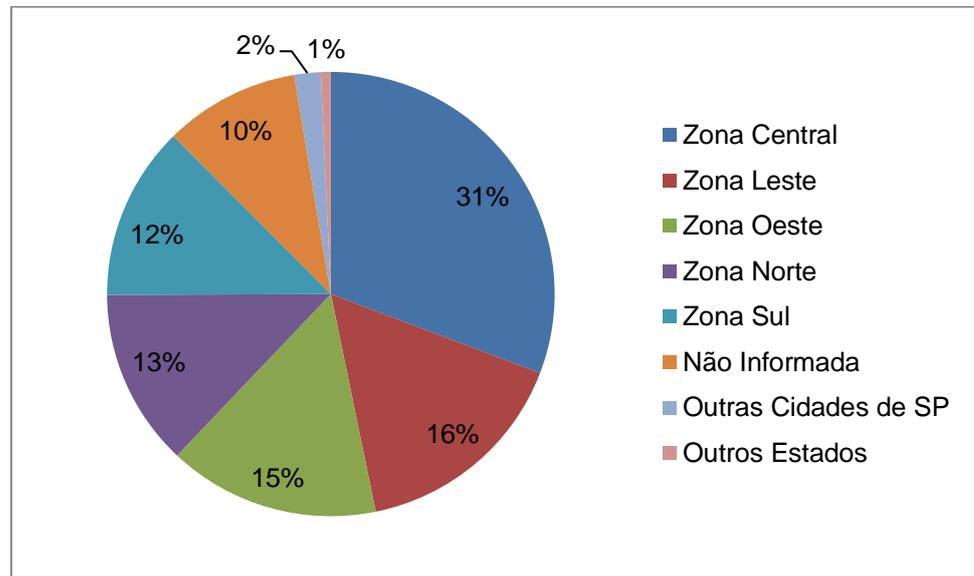


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 64% e 14%, respectivamente.

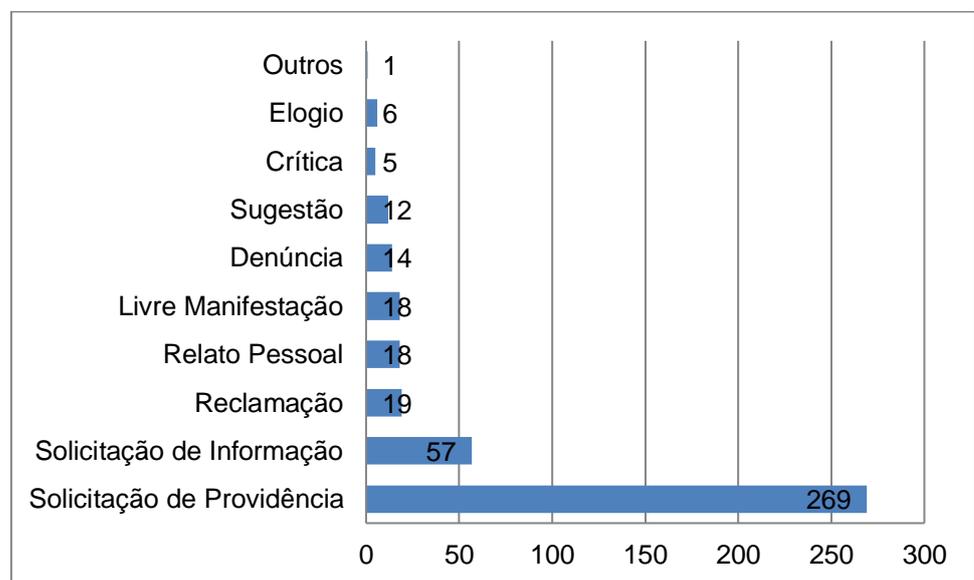


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

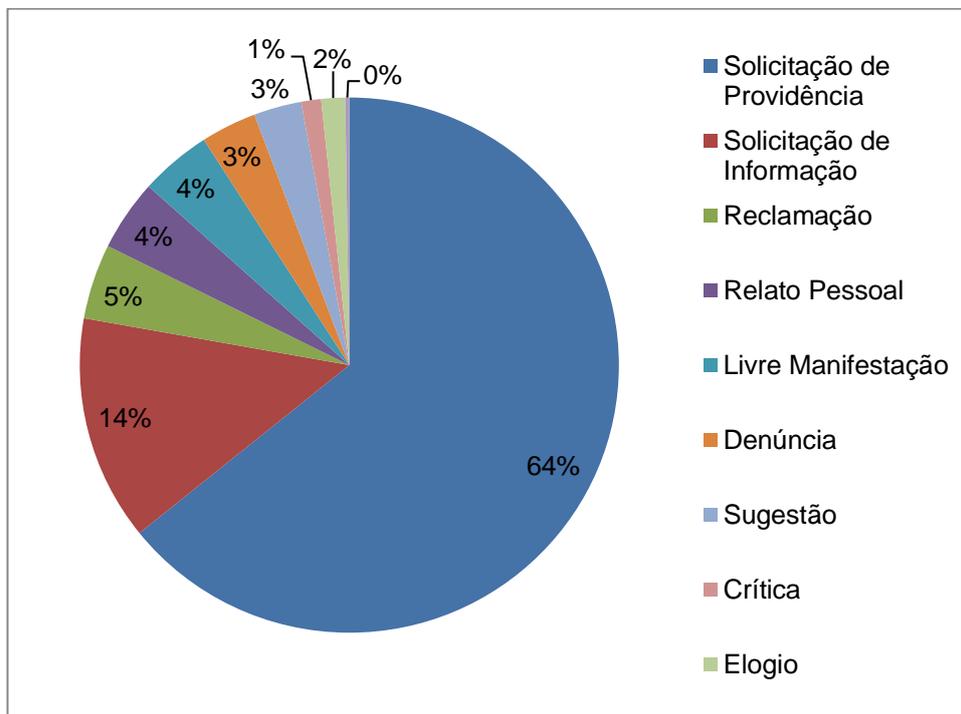


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 192 e em seguida Assuntos Privados com 113. Destaca-se ainda que a sigla PMSP é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

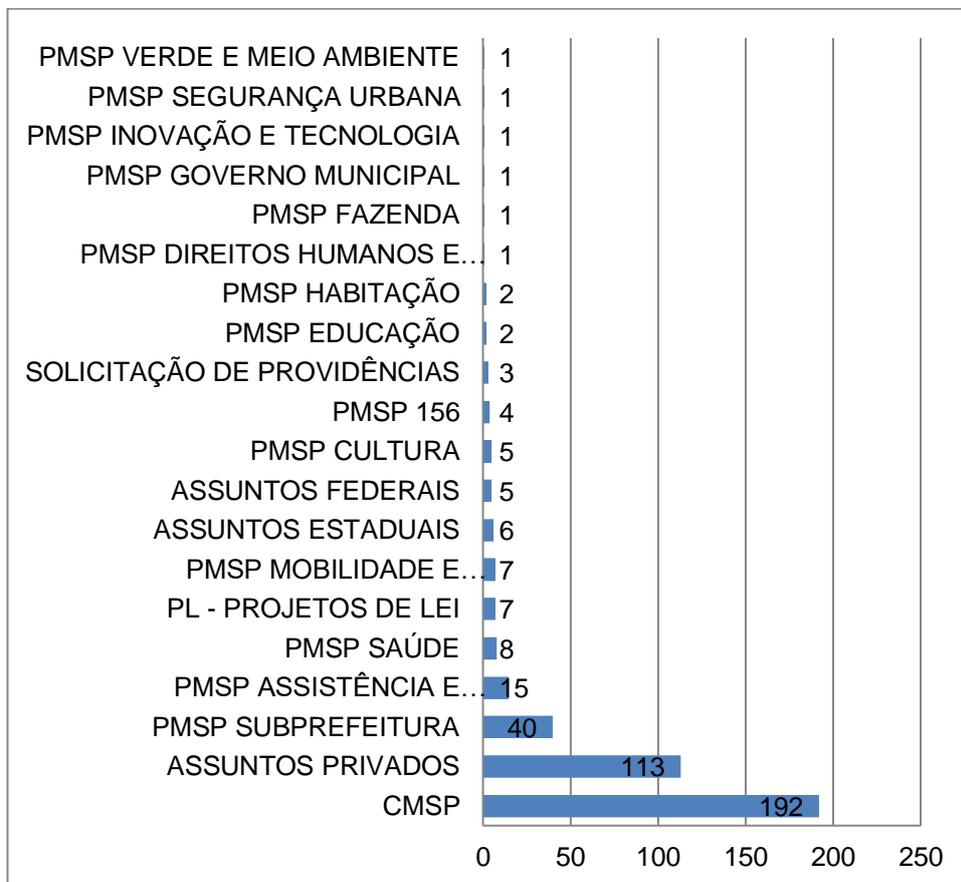


Gráfico 8 - Classificação de Competência

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 à Câmara Municipal de São Paulo.

Em Junho, 72% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 28% foram encaminhados ao externo.

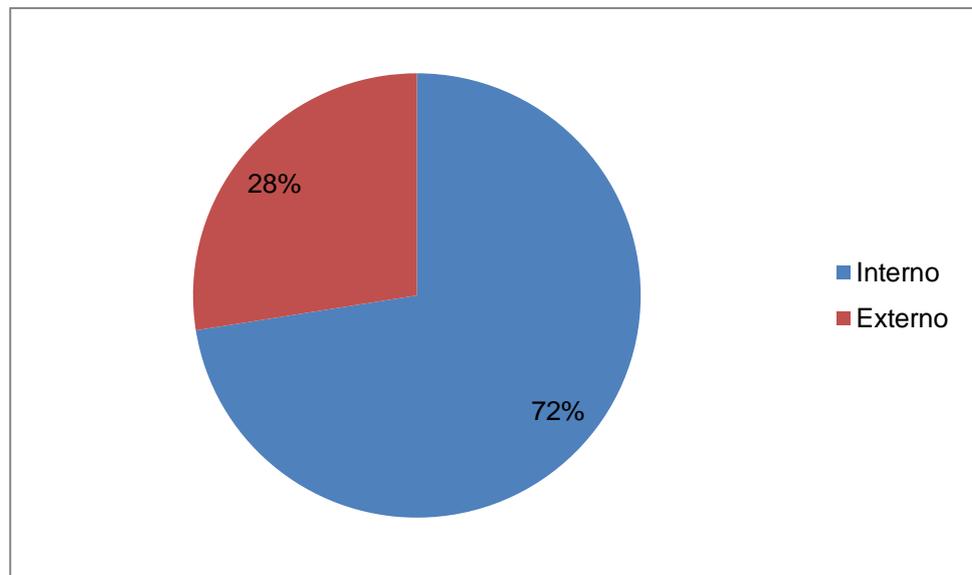


Gráfico 8 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Subprefeituras

- Reclamação referente à iluminação em seu bairro.
- Cidadão solicita encaminhamento de documento anexado para a Subprefeitura da Vila Prudente e para a vereadora Soninha Francine.
- Cinco munícipes solicitam poda de árvore.
- Cinco munícipes reclamam que vizinhos tem descartado lixo de forma irregular.
- Relato de abusos de vizinhos em relação à barulho e festas.

- Apontamento sobre as más condições de trabalho vivenciadas pelos funcionários da Prefeitura de São Paulo que realizam a poda de árvores.
- Relato de más condições no asfalto da Rua General José de Almeida Botelho dirigido à Subprefeitura de Santana/Tucuruvi
- Relato de más condições da Avenida Presidente Wilson, Região da Subprefeitura do Ipiranga.
- Relato de más condições da Rua Cachoeira dos Antunes, Região da Subprefeitura da Casa Verde/Vila Nova Cachoeirinha/Limão.
- Relato sobre o grande fluxo de usuários de drogas e lixo descartado irregularmente na Avenida Inajar de Souza, Subprefeitura da Freguesia do Ó/Brasilândia.
- Relato sobre poda de árvore solicitada que está sendo realizada na Região da Subprefeitura da Mooca.
- Relato de problemas com enchentes na Região de Itaquera.
- Denúncia sobre loteamento clandestino em Parelheiros, extremo Sul da Cidade.
- Relato sobre problemas com lixo e insetos ao redor de Creche onde trabalha.
- Reclamação sobre cabeamentos que estão caindo na rua.
- Reclamação referente aos munícipes que distribuem comida e farelos de pão para pombos na Praça da Sé.
- Dois munícipes relatam más condições de asfalto.
- Reclamações sobre o barulho dos carros de ovos.
- Reclamações sobre o PSIU, pois segundo o munícipe, não está tendo resultados com as reclamações.
- Reclamações de mau cheiro na Rua Professor Jerônimo Azevedo, Subprefeitura Aricanduva.

- Solicitação para que seja encaminhado um ofício à Sabesp informando que a empreiteira que presta serviços para aquela Companhia destruiu a ciclovia da Avenida Mandaqui.
- Relato de importunação causada pelo Complexo Anhembi.
- Munícipe questiona andamento do Terminal Varginha.
- Reclamação a respeito de um terreno que está servindo para descarte irregular de entulhos.
- Munícipe denuncia irregularidade no nome das ruas de sua região.
- Solicitação de limpeza de córrego, manutenção de calçadas e iluminação na Avenida Nova Paulista, 1002, Bairro Jardim Flor de Maio, Zona Norte da Cidade.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Motorista de ônibus não atendeu sinal de parada do passageiro no ponto.
- Som alto dos shows no Sambódromo do Anhembi.
- Solicita pavimentação de via pública.
- Reclamação de multa sofrida por estabelecimento.

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Três denúncias citam que banheiro para deficientes de CTA é usado para consumo de drogas
- Solicitação de emprego, pois está em morando em Centro de Acolhida.
- Reclamação contra funcionárias do ACESSA SP sob a alegação de que estão faltando com o respeito aos usuários.
- Reclamação sobre expulsão do Albergue Portal do Futuro.
- Denúncia que no Centro de Acolhida Vivenda da Cidadania há falta de higiene, uso de drogas, constantes roubos e presença animais domésticos.

- Reclamação que não consegue vaga fixa no CTA 17.
- Solicitação de informação a respeito do endereço do CRAS Cidade Tiradentes.
- Solicitação para pernoite em Centro de Acolhida.
- Solicitação de vaga fixa para idoso.
- Reclamação relacionada ao COMAS. Informa que este órgão possui atribuições entre as quais a promoção de seminários, fóruns, cumprimento de direitos sócio assistenciais e acompanhamento de encontros (Artigo nº 47, Parágrafo Primeiro, VI) nunca realizou nenhuma atividade com pessoas em situação de rua.
- GCM solicita auxílio para solicitação de vaga para pernoite a munícipe idoso com deficiência visual.
- Denúncia que no CTA- 8 há ratos no refeitório.

PMSP Cultura

- Solicitação de inscrição no Projeto Agentes de Governo Aberto 2019.
- Solicitação de acesso ao site de Agente Cultural da PMSP
- Solicitação do número do telefone da Biblioteca Mário de Andrade.
- Reclamação da retirada dos computadores da Biblioteca Mário de Andrade, antes localizados no segundo andar e destinados ao uso da população.
- Relata que a direção da Fundação do Theatro Municipal de São Paulo não entra em contato com as mães de alunos e também não informa para a representante dessas mães sobre o cancelamento de reuniões.

PMSP Direitos Humanos e Cidadania

- Solicitação de auxílio para agendar atendimento na Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

PMSP Educação

- Informações sobre a chamada do concurso para CEI realizado em 2015.
- Reclamação pela transferência involuntária de adolescente para outra escola.

PMSP Fazenda

- Reclamação sobre o aumento do IPTU para o exercício de 2019.

PMSP Governo Municipal

- Sugere que a PMSP utilize as verbas destinadas às obras no Elevado Presidente João Goulart em outras ações, como o combate ao uso de drogas, hospitais e creches

PMSP Habitação

- Duas solicitações de auxílio para cadastro na COHAB-SP.

PMSP Inovação e Tecnologia

- Solicita relação de locais com internet gratuita.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Solicita lombada eletrônica em via pública.
- Solicita semáforo em via pública.
- Reclamação sobre trânsito na Estrada do M'Boi Mirim.
- Solicitação de muro de arrimo e calçada na Avenida Presidente João Goulart.
- Reclamação do intervalo irregular dos ônibus na Avenida Condessa Elizabeth de Robiano.

- Sugere que a Rua João Álvares Correia, em Vila Mariana, tenha placas de proibido estacionar.
- Solicita agilidade no remanejamento do ponto privativo nº 3176 da Rua Pantojo, nº 640 para o nº 548 (oposto), conforme Portaria da SMT/DTP nº 102/2019, de 31 de Maio de 2019.
- Questiona o planejamento que foi usado para justificar a alteração nas áreas de desembarque (pisos superior e inferior) do Aeroporto de Congonhas.

PMSP Saúde

- Reclamação sobre falta de médicos especialistas na AMA do Jardim Sapopemba.
- Reclamação sobre as condições de atendimento no Hospital Tatuapé.
- Reclamação do mau funcionamento da AMA/UBS Integrada Jardim Três Marias, sobretudo com a falta de médicos e demora nos encaminhamentos para médicos especialistas.
- Reclamação sobre depósito de ferro velho acumulando água parada.
- Reclamação referente a UBS Vila Santana que não possui um encaminhamento para ortopedista.
- Reclamação referente ao atendimento na UBS Vila Santana.
- Sugestão de campanhas para uma maior visibilidade e propaganda da campanha pela vacina do HPV.
- Cidadão informa que hospitais estão recusando-lhe atendimento pelo fato de ser negro.

PMSP Segurança Urbana

- Reclamação referente à sujeira e à desorganização presentes no Bairro do Brás, especificamente na Rua Tiers, com furtos e assaltos acontecendo na

região.

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Reclamação da falta de manutenção no Parque Linear Rio Verde de Itaquera.

Manifestações Referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs)

- Solicitação de elaboração de lei que obrigue as empresas que fabricam refrigerantes, embalagem de isopor, bateria de celular, pilhas e pneus usados tenham lugares para descarte desses materiais, para que não sejam jogados em rios e vias públicas da Cidade.
- Solicitação de recebimento de Projeto de Lei.
- Sugestão de projeto sócio ambiental bem-sucedido, entre a Câmara Municipal e a Pastoral da Saúde da Cidade de Araçatuba, para que seja ser implantado na Cidade de São Paulo.
- Solicitação para que a Câmara Municipal de São Paulo aprove o PL nº 639/2015 referente à isenção de Zona Azul para Deficientes e Idosos, que está parado desde 2015.
- Reclamação referente à não autorização de utilização de Projeto de Segurança de autoria própria nas diretrizes do PL nº 363/2017.
- Solicitação de informações sobre o andamento do Projeto de Lei de Anistia – PL nº 171/2019.
- Solicitação da numeração do Projeto de Lei de Anistia.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- 18 solicitações de impressão da agenda da CMSP.
- 15 solicitações de consulta à agenda da CMSP.

- 10 registros de relato pessoal.
- Nove solicitações de impressão de documentos pessoais.
- Oito solicitações da lista de vereadores da CMSP.
- Seis solicitações de retirada de exemplares do Estatuto do Idoso.
- Quatro solicitações de impressão de currículo.
- Quatro solicitações de retirada de informativos do display.
- Quatro solicitações de impressão de protocolos de atendimento na Ouvidoria da CMSP.
- Três solicitações de consulta à lista das Comissões da CMSP.
- Dois elogios ao atendimento telefônico da Ouvidoria da CMSP.
- Dois elogios ao atendimento presencial da Ouvidoria da CMSP.
- Duas solicitações de pesquisa na internet.
- Duas solicitações de retirada de blusa da caixa de doações.
- Duas solicitações de auxílio para localização de endereço.
- Duas solicitações de consulta a e-mail pessoal.
- Duas solicitações de consulta à resposta de protocolo.
- Duas solicitações de auxílio financeiro.
- Duas solicitações de consulta na internet.
- Duas solicitações de uso do telefone da CMSP.
- Duas realizações de livre manifestação.
- Duas solicitações de encaminhamento de documento à Presidência da CMSP.
- Elogio ao canal Zap da Câmara.
- Elogio ao atendimento prestado pela Ouvidoria da CMSP no Zap Câmara.
- Solicitação de informação acerca das leis que a CMSP produziu a respeito do tema Direito de Laje no período de julho de 2017 até junho de 2019.
- Solicitação da gravação da reunião do dia 29/05/2019 realizada no Salão Nobre, às 13 horas, referente à abertura da pauta Comissão de Saúde.

- Solicitação de acesso ao site da CMSP.
- Solicitação de informação sobre os motivos pelos quais o banheiro preferencial do 1º andar da CMSP estar interditado desde o dia 27/05/2019.
- Solicitação de providências em relação à qualidade no ensino para crianças. Munícipe sugere que o número de crianças em sala de aula seja reduzido.
- Solicitação de informações sobre como dar baixa em mandato de prisão.
- Solicitação de informação acerca de pagamento de contribuição do Pasep.
- Solicitação de currículo.
- Reclamação a respeito da segurança da Copa do 1º andar. Munícipe afirma que foi repreendido por estar comendo no local e que outros munícipes não são repreendidos pela mesma prática.
- Solicitação de orientação para visita à CMSP.
- Solicitação de informação a respeito do evento da Escola do Parlamento Seminário sobre Regularização Fundiária Rural e Urbana. Segundo o munícipe, não havia ninguém no local indicado.
- Solicitação de informação acerca dos funcionários da casa para retirada de doação para o Instituto Luz.
- Solicitação de informação sobre projetos aprovados na CMSP pelo Programa Parlamento Jovem.
- Solicitação de exemplares da programação do SESC.
- Reclamação sobre a programação da TV Câmara. Afirma que o canal transmitiu entrevistas de Minas Gerais, sendo que a situação em São Paulo necessita ser mostrada e não omitida.
- Relato referente à administração do uso do computador disponível no gabinete do vereador Eduardo Suplicy. Afirma que uma das

frequentadoras é agressiva e tem dificuldades de dividir o computador e o espaço.

- Solicitação de retirada de um CD referente à reunião do Fórum Regional de São Mateus.
- Solicitação de informação acerca dos cursos da Escola do Parlamento.
- Solicitação de cópia em arquivo de mídia do evento que ocorreu na CMSP no dia 07/06 sobre Cirurgia Minimamente Invasiva Robótica.
- Solicitação de informação acerca de documento ou informação sobre a data de criação da Praça Oswaldo Cruz, antigo Largo do Paraíso.
- Solicitação de auxílio para criação de conta Gmail.
- Solicitação de acesso ao site do Descomplica SP para realização de agendamentos.
- Solicitação de consulta à trajetória.
- Solicitação da impressão das competências da Ouvidoria da CMSP.
- Solicitação de informação acerca de encaminhamento de protocolo registrado nesta Ouvidoria.
- Solicitação de carta de atenção para vaga de emprego.
- Solicitação de informação referente a Projeto de Lei.
- Solicitação de informações a respeito de reestruturação para revisão de pensão.
- Solicitação de pesquisa a decretos que regulamentem o uso de focinheira em cães.
- Solicitação de informação acerca da venda de ingressos online. Afirma que foi impossibilitado de comprar meia entrada para aposentados, porém ação impetrada não transitou em julgado.
- Solicitação de informação a respeito da votação do PL nº 641/17.
- Solicitação de inscrição no curso Boas Práticas para Atenção à Pessoa Idosa.

- Denúncia de discriminação racial por morador de rua.
- Solicitação de acesso ao PL nº 691/2017 e a respectiva impressão.
- Solicitação de informação sobre assessor do gabinete do vereador Adilson Amadeu.
- Solicitação de consulta e impressão da Lei que normatiza o uso de passeios e calçadas no Município.
- Solicitação de informação para obtenção do auxílio do Programa Bolsa Família.
- Solicitação de informação a respeito do número da Lei ou Ato que autorizou a inauguração do monumento Índio Pescador, localizado na Praça Oswaldo Cruz.
- Solicitação de acesso ao Processo nº 1342/1967 do site da CMSP. Informa que o link que utilizava não funciona mais.
- Solicitação de auxílio para resolver problema de funcionário da CMSP junto ao IPREM.
- Reclamação a respeito da gestão de Bruno Covas. Afirma que o prefeito está fazendo de tudo para atrapalhar a implantação de inovações na Cidade.
- Solicitação de providências urgentes para que seja levado ao Plenário o Projeto de Decreto Legislativo nº 10/2019, de autoria do vereador Alfredinho, que dispõe sobre a segurança legislativa e jurídica aos trabalhadores e empresas do Município de São Paulo.
- Solicitação de providências em relação ao saldo do FUNDURB. Muncípe informa que falta liberar verba para implantar um muro e calçada em sua região.
- Reclamação sobre funcionário da copa localizada no 4º andar da CMSP. Informa que o funcionário atende muito mal e é mal educado.
- Solicitação de reiteração de protocolo.

- Solicitação de informação sobre proposta de Projeto de Lei sobre a proibição da circulação de carros de aplicativos que prestam serviços na Cidade e recolhem IPVA em outros municípios.
- Reclamação sobre munícipe proibido de entrar na CMSP.
- Solicitação de pauta sobre nomeação de concurso público.
- Solicitação de informação sobre data disponível para agendamento.
- Solicitação de informação sobre PL nº 204/2018.
- Solicitação de informação acerca de emendas parlamentares de cada vereador. Questiona a destinação, valor e demais informações.
- Reclamação destinada ao Cerimonial da CMSP. Munícipe afirma que na entrega do Prêmio Chico Xavier, com dezenas de pessoas de vários credos e religiões, houve certa sobreposição de uma religião às outras.
- Solicitação do telefone da Ouvidoria Geral do Município.
- Solicitação de cópia da gravação em vídeo da Reunião Extraordinária da CMDCA SP realizada no dia 13/06/2019.
- Reclamação sobre os ventiladores da CMSP localizados no primeiro subsolo.
- Solicitação de providências para uma zeladoria diária e efetiva no Município, bem como aumento da segurança.
- Elogio ao atendimento prestado pela Ouvidoria da CMSP no Zap Câmara.
- Solicitação de informação sobre previsão de anistia tributária no próximo semestre.
- Sugestão para a CMSP realizar campanha de arrecadação de embalagens vazias de medicamentos para serem trocados por cadeiras de rodas.
- Reclamação contra os seguranças que barram a entrada de frequentadores assíduos da CMSP em eventos em que há coquetel.
- Solicitação de informação sobre a posição dos vereadores em projeto que visa tirar árvores exóticas para plantar nativas em Parque de São Paulo.

- Solicitação de providências acerca de problema de poluição sonora.
- Solicitação de providências referentes à inclusão de deficientes na CMSP.
- Reclamação referente às atendentes do térreo da CMSP. Munícipe informa que as mesmas ficaram comentando sobre ela e que se sentiu vítima de bullying.
- Solicitação de informação acerca do curso de Boas Práticas para Atenção à Pessoa Idosa.
- Solicitação de informação referente a cursos relacionados à área de bares e restaurantes.
- Solicitação de lista de PAT's, Postos de Atendimento ao Trabalhador.
- Solicitação de informação sobre a Comissão Extraordinária do Idoso e da Assistência Social.
- Solicitação de impressão do Diário Oficial.
- Solicitação de informações a respeito do PL nº 641/17.
- Reclamação acerca do reajuste para os servidores municipais, que foi de 0,01%.
- Solicitação de informação acerca de empregos na CMSP.
- Solicitação de informação sobre corte de benefício do INSS.
- Solicitação de agendamento no site do INSS.
- Solicitação de providência a respeito da regulação dos aplicativos de mobilidade urbana.
- Denúncia de furtos de alimentos em creche da CMSP.
- Reclamação contra a vereadora Patrícia Bezerra. Afirma que fora impossibilitado de entrar em contato com a mesma.
- Sugestão de criação de sistema VLT no Centro de São Paulo.

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 31 exemplares do Estatuto do Idoso na Ouvidoria do Parlamento.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **30 de JUNHO de 2019**, 104 (CENTO E QUATRO) 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 | 28/06/17 | 28/06/17 | 523 |
| 22049 | CMSP | 04/07/17 | 06/07/17 | 517 |
| 22056 | CMSP | 04/07/17 | 06/07/17 | 517 |
| 24001 | Copeira | 14/09/17 | 14/09/17 | 467 |
| 24052 | Divulgação | 15/09/17 | 18/09/17 | 465 |
| 24709 | Divulgação | 09/10/17 | 09/10/17 | 450 |
| 25211 | Copeira | 30/10/17 | 01/11/17 | 433 |
| 25326 | Vandalismo | 07/11/17 | 07/11/17 | 429 |
| 25435 | Emprego | 13/11/17 | 13/11/17 | 425 |
| 27623 | Setores CMSP | 06/03/18 | 06/03/18 | 344 |
| 27686 | Funcionário | 08/03/18 | 08/03/18 | 342 |
| 27701 | Setores CMSP | 08/03/18 | 08/03/18 | 342 |
| 27702 | Setores CMSP | 08/03/18 | 08/03/18 | 342 |
| 27703 | Setores CMSP | 08/03/18 | 08/03/18 | 342 |
| 28170 | Setores CMSP | 27/03/18 | 27/03/18 | 329 |
| 28324 | Licitação | 05/04/18 | 05/04/18 | 322 |
| 28619 | CMSP | 17/04/18 | 17/04/18 | 314 |
| 28743 | CMSP | 23/04/18 | 02/05/18 | 303 |
| 28946 | Mídia | 02/05/18 | 04/05/18 | 301 |
| 29257 | Comissões | 14/05/18 | 18/05/18 | 291 |
| 29458 | TV Câmara | 18/05/18 | 18/05/18 | 291 |
| 30222 | Setores CMSP | 12/06/18 | 21/06/18 | 267 |
| 30372 | Setores CMSP | 18/06/18 | 26/06/18 | 264 |
| 30217 | Setores CMSP | 26/06/18 | 28/06/18 | 262 |
| 30930 | Setores CMSP | 26/07/18 | 30/07/18 | 240 |
| 31206 | Setores CMSP | 09/08/18 | 09/08/18 | 232 |

| | | | | |
|-------|--------------|----------|----------|-----|
| 31650 | Setores CMSP | 04/09/18 | 10/09/18 | 210 |
| 32162 | Setores CMSP | 24/09/18 | 27/09/18 | 197 |
| 32240 | Setores CMSP | 26/09/18 | 28/09/18 | 196 |
| 32257 | Setores CMSP | 27/09/18 | 01/10/18 | 195 |
| 32861 | Setores CMSP | 23/10/18 | 26/10/18 | 176 |
| 36 | Setores CMSP | 05/11/18 | 05/11/18 | 170 |
| 92 | Setores CMSP | 06/11/18 | 06/11/18 | 169 |
| 397 | Setores CMSP | 22/11/18 | 22/11/18 | 157 |
| 465 | Setores CMSP | 26/11/18 | 26/11/18 | 155 |
| 494 | Setores CMSP | 27/11/18 | 27/11/18 | 154 |
| 591 | Setores CMSP | 30/11/18 | 30/11/18 | 151 |
| 692 | Setores CMSP | 04/12/18 | 04/12/18 | 149 |
| 723 | Setores CMSP | 05/12/18 | 05/12/18 | 148 |
| 766 | Setores CMSP | 07/12/18 | 07/12/18 | 146 |
| 780 | Setores CMSP | 07/12/18 | 07/12/18 | 146 |
| 783 | Setores CMSP | 10/12/18 | 10/12/18 | 145 |
| 810 | Setores CMSP | 11/12/18 | 11/12/18 | 144 |
| 825 | Setores CMSP | 12/12/18 | 12/12/18 | 143 |
| 868 | Setores CMSP | 14/12/18 | 14/12/18 | 141 |
| 980 | Setores CMSP | 20/12/18 | 20/12/18 | 137 |
| 1010 | Setores CMSP | 31/12/18 | 31/12/18 | 130 |
| 1376 | Setores CMSP | 21/01/19 | 21/01/19 | 115 |
| 1392 | Setores CMSP | 22/01/19 | 22/01/19 | 114 |
| 1401 | Setores CMSP | 23/01/19 | 23/01/19 | 113 |
| 1429 | Setores CMSP | 24/01/19 | 24/01/19 | 112 |
| 1430 | Setores CMSP | 24/01/19 | 24/01/19 | 112 |
| 1479 | Setores CMSP | 28/01/19 | 28/01/19 | 110 |

| | | | | |
|------|--------------|----------|----------|-----|
| 1555 | Setores CMSP | 30/01/19 | 31/01/19 | 107 |
| 1565 | Setores CMSP | 30/01/19 | 31/01/19 | 107 |
| 1639 | Setores CMSP | 04/02/19 | 04/02/19 | 105 |
| 1643 | Setores CMSP | 04/02/19 | 04/02/19 | 105 |
| 1684 | Setores CMSP | 05/02/19 | 05/02/19 | 104 |
| 1723 | Setores CMSP | 05/02/19 | 05/02/19 | 104 |
| 1927 | Setores CMSP | 14/02/19 | 14/02/19 | 97 |
| 2194 | Setores CMSP | 25/02/19 | 25/02/19 | 90 |
| 2376 | Setores CMSP | 07/03/19 | 07/03/19 | 82 |
| 2403 | Setores CMSP | 08/03/19 | 08/03/19 | 81 |
| 2422 | Setores CMSP | 08/03/19 | 08/03/19 | 81 |
| 2566 | Setores CMSP | 15/03/19 | 15/03/19 | 76 |
| 2610 | Setores CMSP | 18/03/19 | 18/03/19 | 75 |
| 2678 | Setores CMSP | 21/03/19 | 21/03/19 | 72 |
| 2737 | Setores CMSP | 25/03/19 | 25/03/19 | 70 |
| 2794 | Setores CMSP | 26/03/19 | 26/03/19 | 69 |
| 2881 | Setores CMSP | 27/03/19 | 27/03/19 | 68 |
| 2892 | Setores CMSP | 28/03/19 | 28/03/19 | 67 |
| 2976 | Setores CMSP | 01/04/19 | 02/04/19 | 64 |
| 3069 | Setores CMSP | 05/04/19 | 05/04/19 | 61 |
| 3333 | Setores CMSP | 16/04/19 | 16/04/19 | 54 |
| 3550 | Setores CMSP | 29/04/19 | 29/04/19 | 45 |
| 3640 | Setores CMSP | 03/05/19 | 03/05/19 | 41 |
| 3754 | Setores CMSP | 10/05/19 | 10/05/19 | 36 |
| 3761 | Setores CMSP | 10/05/19 | 13/05/19 | 35 |
| 3763 | Setores CMSP | 11/05/19 | 13/05/19 | 35 |
| 3832 | Setores CMSP | 16/05/19 | 16/05/19 | 32 |

| | | | | |
|------|--------------|----------|----------|----|
| 3871 | Setores CMSP | 20/05/19 | 21/05/19 | 29 |
| 3873 | Setores CMSP | 21/05/19 | 21/05/19 | 29 |
| 3883 | Setores CMSP | 21/05/19 | 23/05/19 | 27 |
| 3903 | Setores CMSP | 22/05/19 | 22/05/19 | 28 |
| 3966 | Setores CMSP | 27/05/19 | 27/05/19 | 25 |
| 4035 | Setores CMSP | 30/05/19 | 30/05/19 | 22 |
| 4083 | Setores CMSP | 03/06/19 | 03/06/19 | 20 |
| 4106 | Setores CMSP | 04/06/19 | 04/06/19 | 19 |
| 4129 | Setores CMSP | 05/06/19 | 05/06/19 | 18 |
| 4158 | Setores CMSP | 06/06/19 | 06/06/19 | 17 |
| 4161 | Setores CMSP | 06/06/19 | 06/06/19 | 17 |
| 4224 | Setores CMSP | 11/06/19 | 11/06/19 | 14 |
| 4274 | Setores CMSP | 14/06/19 | 14/06/19 | 11 |
| 4279 | Setores CMSP | 14/06/19 | 17/06/19 | 10 |
| 4293 | Setores CMSP | 17/06/19 | 17/06/19 | 10 |
| 4307 | Setores CMSP | 17/06/19 | 17/06/19 | 10 |
| 4324 | Setores CMSP | 18/06/19 | 18/06/19 | 9 |
| 4327 | Setores CMSP | 18/06/19 | 18/06/19 | 9 |
| 4347 | Setores CMSP | 18/06/19 | 18/06/19 | 9 |
| 4367 | Setores CMSP | 19/06/19 | 19/06/19 | 8 |
| 4368 | Setores CMSP | 19/06/19 | 19/06/19 | 8 |
| 4369 | Setores CMSP | 19/06/19 | 19/06/19 | 8 |
| 4371 | Setores CMSP | 19/06/19 | 24/06/19 | 5 |
| 4453 | Setores CMSP | 26/06/19 | 26/06/19 | 3 |

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Junho de 2019

A Ouvidoria já solucionou 94% dos atendimentos gerados de Junho, tendo apenas 6% das manifestações que ainda estão em andamento.

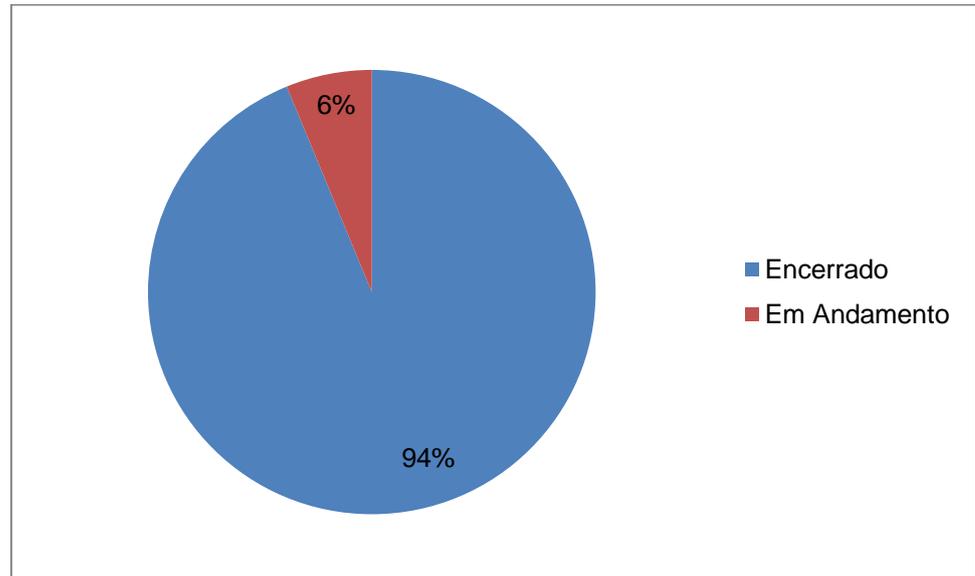


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Junho

Cláudio Castello de Campos Pereira

Ouvidor do Parlamento

São Paulo, 30 de Junho 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:

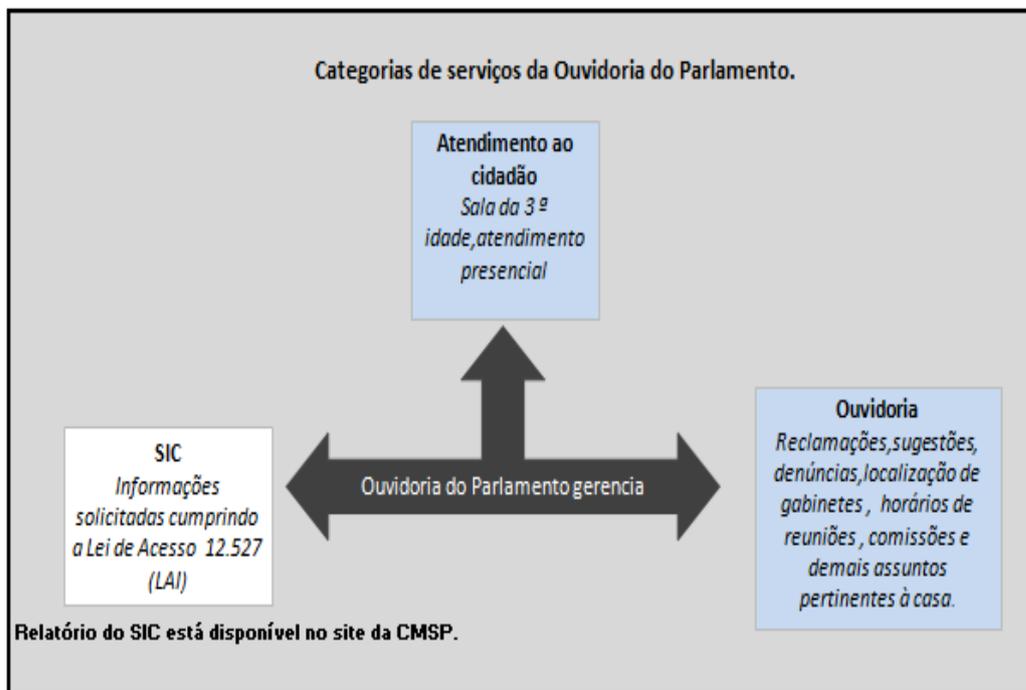


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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

