



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Julho de 2019



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

Microsoft

Tel 0800-322672

Site <http://www.camara.sp.gov.br>

Viaduto Jacareí, 100 – Bela Vista

São Paulo – SP | CEP 01319-900

Email:

ouvidoria@camara.sp.gov.br

Mesa Diretora

Eduardo Tuma

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Milton Leite

1º Vice-Presidente

Rute Costa

2º Vice-Presidente

Reis

1º Secretário

Isac Felix

2º Secretário

Souza Santos

Corregedor Geral

Soninha

1º Suplente

Claudinho de Souza

2º Suplente

Equipe da Ouvidoria

Cláudio Castello de Campos Pereira

Ouvidor do Parlamento

David Santos

Ouvidor Adjunto do Parlamento

Equipe Técnica

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Rubens de Sousa Veiga

Vânia Gatti Miguel

Wilson Roberto Santos

Wilson Roberto Thomazini

Estagiários

Amanda Tainá Correia da Silva (Direito)

André Luiz da Silva Pereira (Gestão de Políticas Públicas)

Ariovaldo Santa Cruz Caetano (Gestão de Políticas Públicas)

Gabriel da Silva Benetti (Gestão de Políticas Públicas)

Guilherme Hervilha Ligerio (Gestão de Políticas Públicas)

Hiran Kaê Machado Santos (Direito)

Jhonny Grilo Pereira de Oliveira (Direito)

Letícia Gonçalves de Paula (Direito)

Lucas Araújo Brasileiro (Gestão de Políticas Públicas)

Patrícia Cruz da Silva (Gestão de Políticas Públicas)

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	19
Manifestações Pendentes	20
Modalidades de Atendimento	25
Canais de Atendimento da Ouvidoria	27

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 a 31 de JULHO de 2019** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 448 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 73% das manifestações, o ZAP Câmara 14%, enquanto os demais canais 13%.

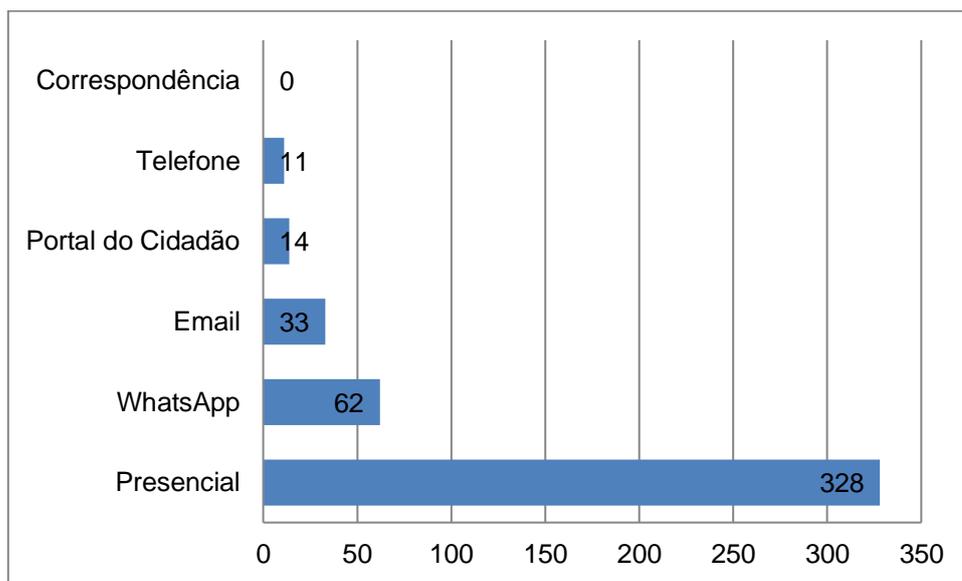


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

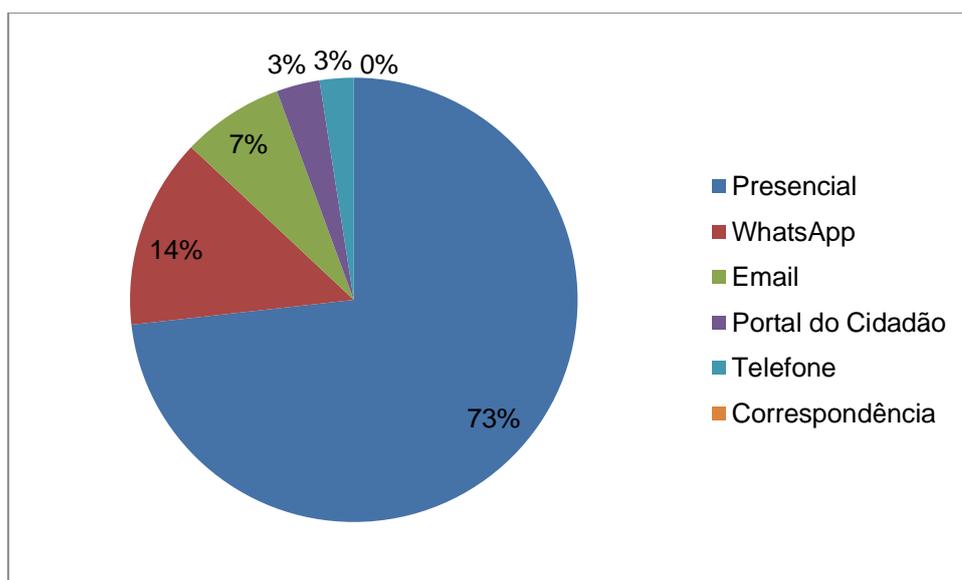


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em Julho, 69% dos atendimentos foram realizados para homens, 20% para mulheres e 11% indefinido, podendo ser de anônimos ou instituições.

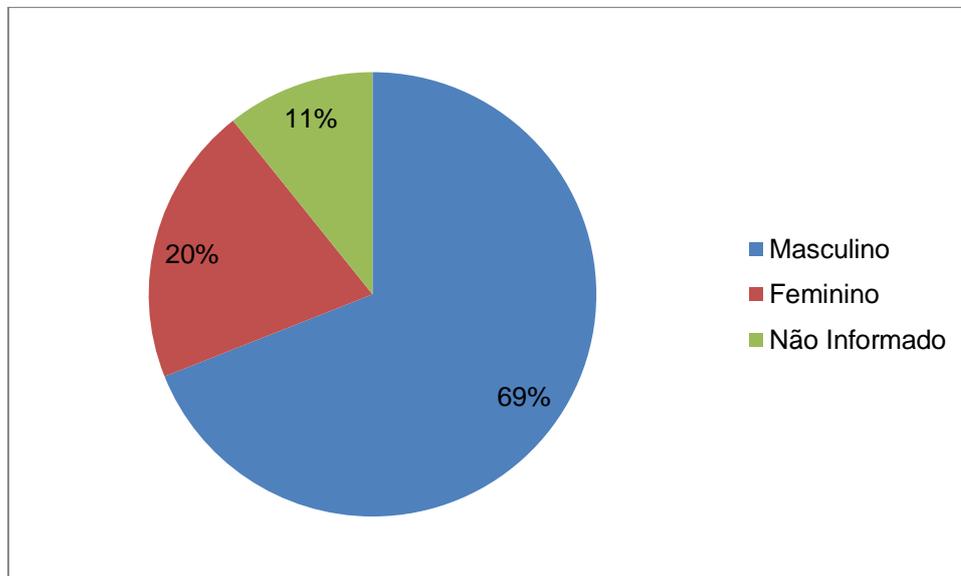


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Região do Centro da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram o Centro com 33%, a Zona Oeste com 19% e a Zona Leste com 15%.

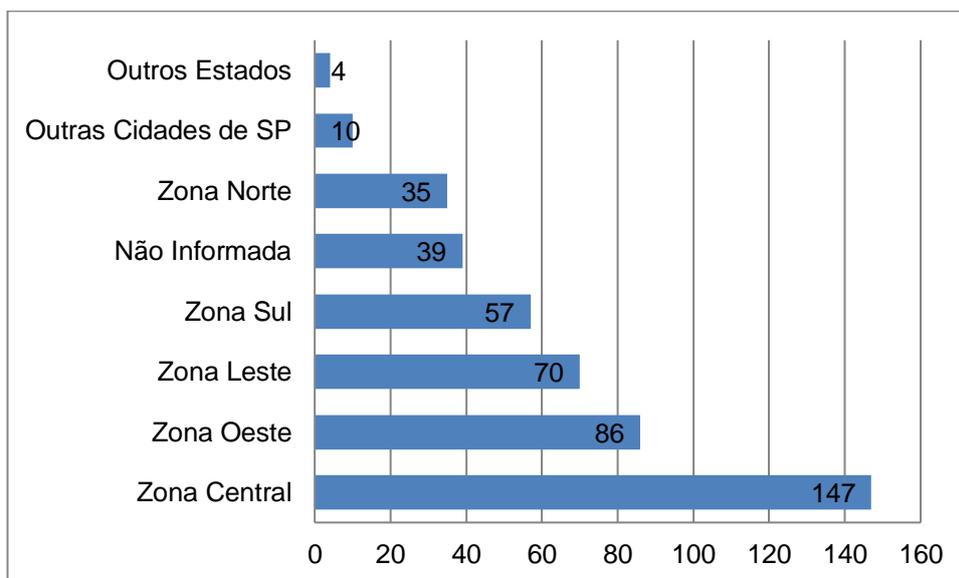


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

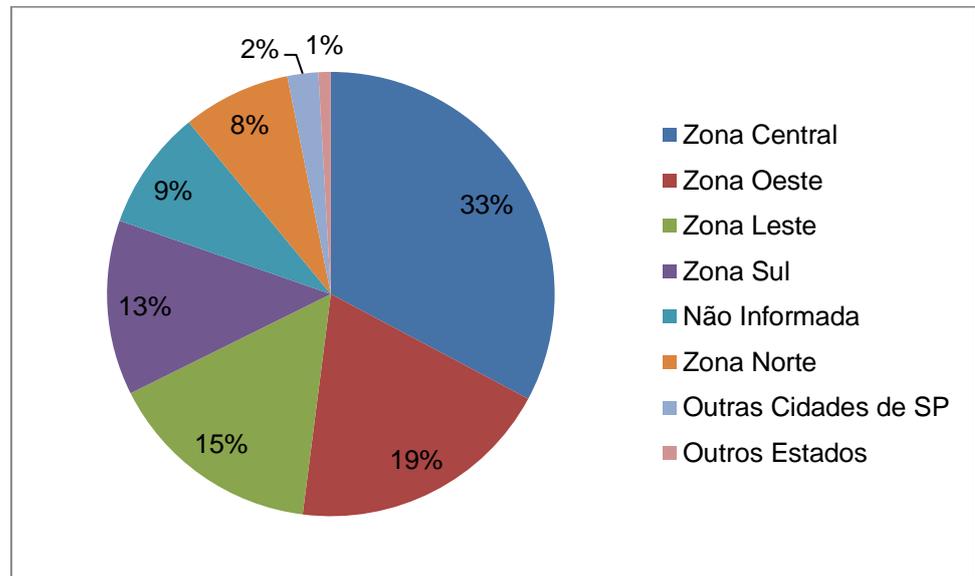


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 55% e 14%, respectivamente.

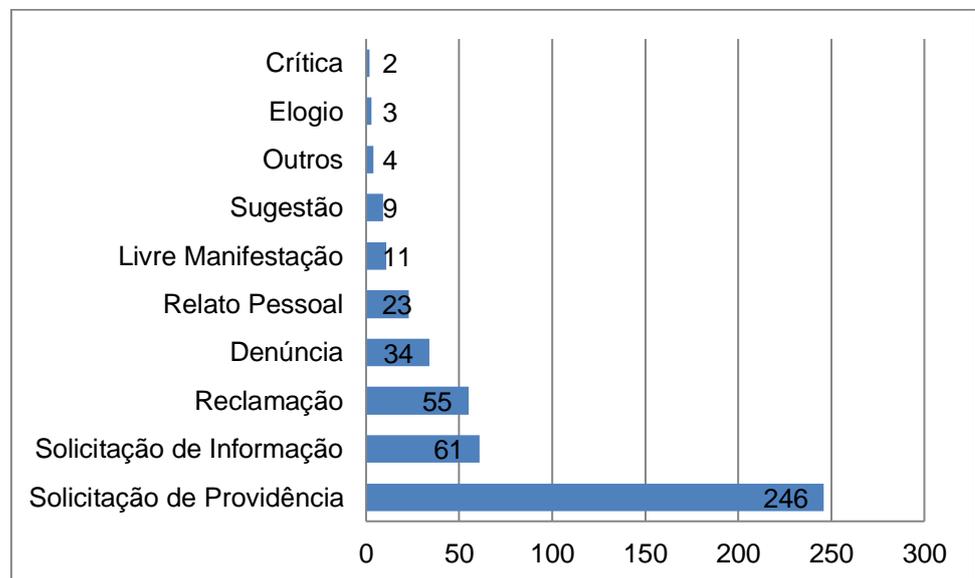


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

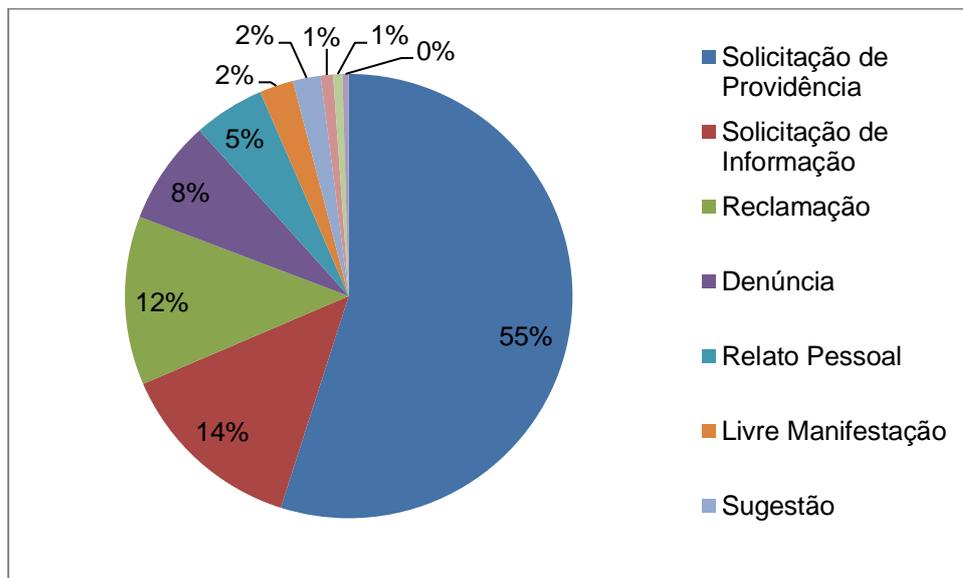


Gráfico 7 - Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 165 e em seguida Assuntos Privados com 116. Destaca-se ainda que a sigla PMSP é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

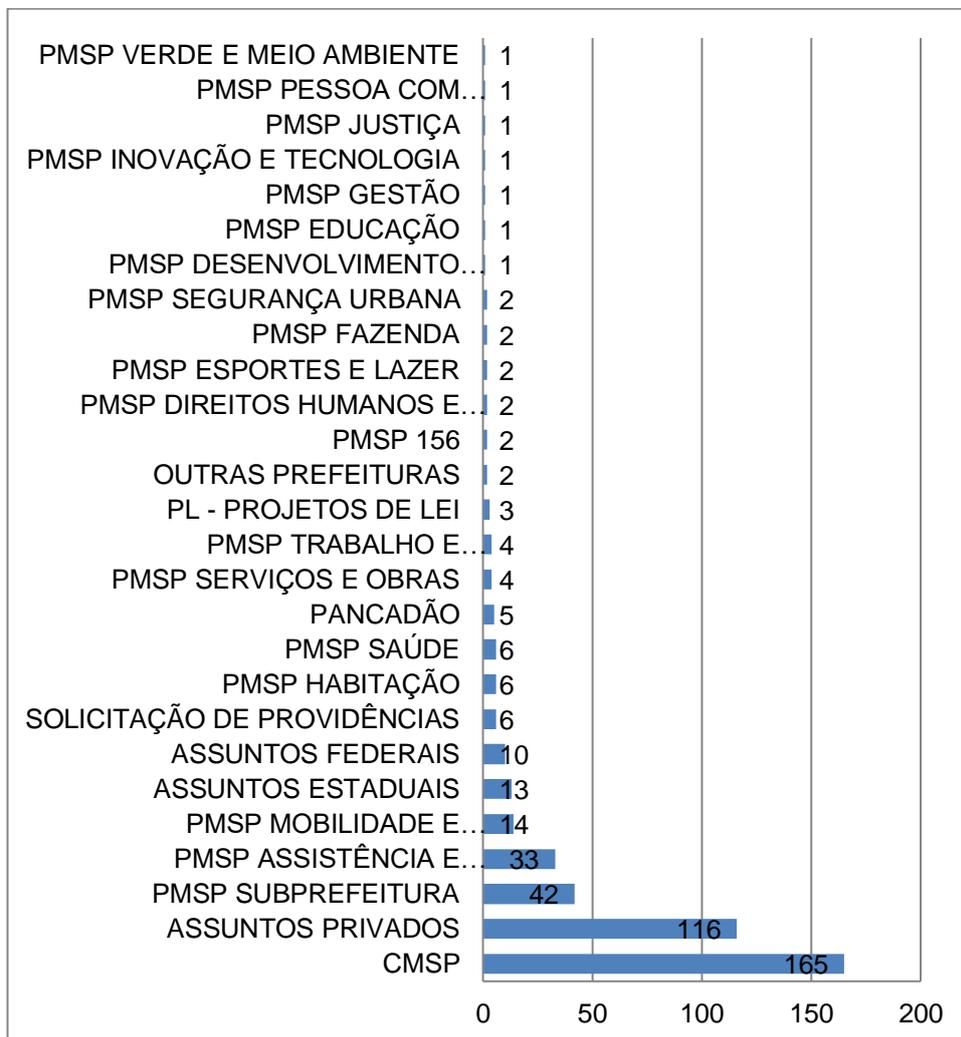


Gráfico 8 – Classificação de Competência

Manifestações do Mês

A Ouvidoria trata de solucionar a **Julho** 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 Julho, 71% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 29% foram encaminhados ao externo.

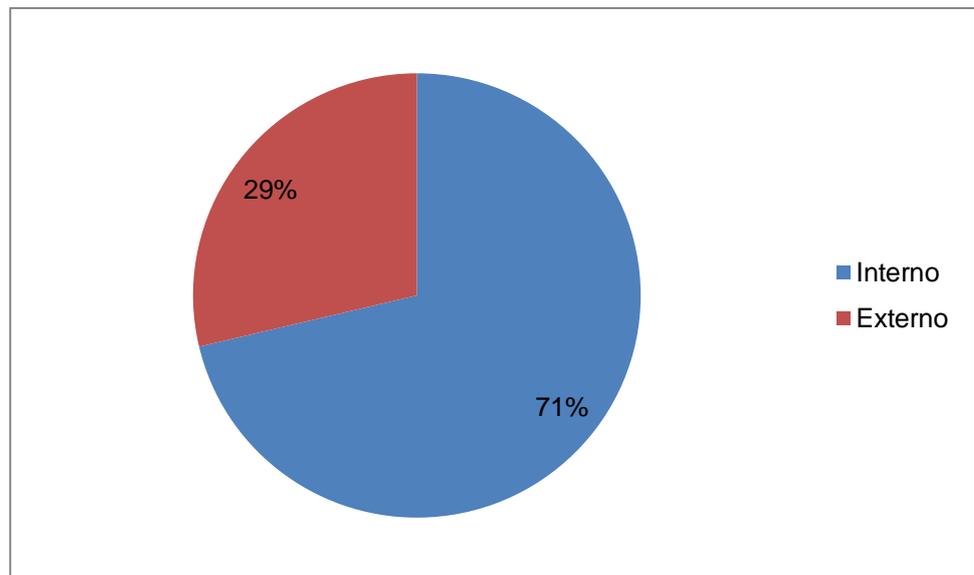


Gráfico 8 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Subprefeituras

Prefeitura Regional de Santo Amaro

- Reclamação sobre camelôs.
- Reclamação sobre falta de acessibilidade em via pública.

Prefeitura Regional da Sé

- Reclamação sobre valor da taxa de regularização do comércio ambulante.

Prefeitura Regional de Capela do Socorro

- Denúncia de estabelecimento comercial sem autorização.
- Reclamação sobre descarte irregular de lixo em via pública.

- Denúncia sobre local com risco dengue.

Prefeitura Regional de Pirituba/Jaraguá

- Duas reclamações sobre lombada irregular.
- Reclamação de descaso da Prefeitura Regional.

Prefeitura Regional de Campo Limpo

- Reclamação sobre margem de córrego comprometida.
- Reclamação sobre serviço mal executado.
- Solicitação de recapeamento de via pública.
- Solicitação de tratamento de esgoto a céu aberto.

Prefeitura Regional de Cidade Ademar

- Reclamação referente a caçamba de lixo instalada de forma irregular.
- Reclamação referente a obra inacabada e criação de escola de samba no bairro.
- Solicitação de troca de tampa de bueiro.
- Denúncia de margem de córrego caindo em frente a residência.

Prefeitura Regional de Itaquera

- Reclamação referente a não obtenção de retorno de resposta de protocolo.
- Solicitação de canalização de córrego.

Prefeitura Regional de Cidade Tiradentes

- Solicitação de pavimentação de via.

Prefeitura Regional de São Mateus

- Reclamação referente a não obtenção de retorno de resposta de protocolo.
- Solicitação de providência a respeito da segurança de moradores em área de risco.

Prefeitura Regional da Lapa

- Livre manifestação sobre dependentes químicos na região dos Campos Elíseos.

Prefeitura Regional de Santana/Tucuruvi

- Elogio a funcionários do gabinete do prefeito regional.

Prefeitura Regional de Parelheiros

- Solicitação da presença de agente sanitário para verificar situação em área de córrego.
- Solicitação de providência sobre preservação de área de manancial.

Prefeitura Regional do Jabaquara

- Solicitação de coleta de entulho.
- Solicitação de informações sobre fechamento de rua.

Prefeitura Regional de M' Boi Mirim

- Solicitação de providência sobre viela invadida.
- Solicitação de retirada de entulho.

Prefeitura Regional de Vila Maria/Vila Guilherme

- Solicitação de poda de árvore.

Prefeitura Regional da Mooca

- Solicitação de garis para varrição e zeladoria de rua.
- Reclamação sobre má execução de serviço.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Reclamação referente a constrangimento no uso do bilhete único especial no Terminal da Lapa.
- Reclamação referente ao semáforo localizado na Rua Santo Antônio, altura do número 300, Bairro Bela Vista, que apresenta problemas de funcionamento.

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Duas denúncias de que banheiro para deficientes de CTA é usado para consumo de drogas.

- Denúncia referente à funcionários do CTA-8 que se recusam a prestar atendimento.
- Solicitação de resposta de protocolo.
- Solicitação do número do telefone da SMADS - Secretaria Municipal de Assistência Social.
- Denúncia sobre falta de pagamento aos funcionários do CTA-9.
- Denúncia referente à Sefras Pop por não respeitar ordem de chegada.
- Duas solicitações de encaminhamento para vaga de acolhida.
- Denúncia referente ao CTA-5 sob a alegação de que o local tem sido ponto de tráfico de drogas.
- Denúncia de corte de água no CTA 5.
- Denúncia de maus-tratos no CTA Lapa.
- Reclamação referente a atendentes da Secretaria de Desenvolvimento Social. Alega que as funcionárias ficam debochando e dizendo que batia na mãe. Alega ainda que está sendo difamado pela Globo na cidade de São Paulo inteira e por esse motivo vai embora para o Paraná.
- Solicitação de providência para combater as mortes de moradores em situação de rua decorrentes do frio.
- Solicitação de Serviço de Abordagem Social.
- Reclamação sobre o Centro de Acolhida Zachi Narchi, sob a alegação de que o local está com conviventes agressivos.
- Solicitação de vaga fixa em Centro de Acolhida.
- Solicitação de informação para pernoite em centro de acolhida.
- Solicitação de informações sobre como proceder em caso do cancelamento do Bolsa Família.
- Reclamação referente a funcionários do CTA 9 do Anhangabaú.
- Reclamação referente a funcionários do CTA Raio de Luz que não permitem que usuários do abrigo possam permanecer em pé e restrição

da área da biblioteca no período da madrugada.

- Solicitação de uma van que possa levar munícipe até o Abrigo Carrapicho 2.
- Reclamação referente à situação desagradável no CTA Vila Mariana o qual estaria infestado de percevejos, de que há apenas um banheiro feminino de acesso para todas as mulheres habitantes e que não fazem a limpeza no interior do CTA.
- Solicitação de vaga fixa para morar queixando-se da dificuldade de encontrar.
- Reclamação referente ao CTA 8 sobre procedimento utilizado com o convivente Jefferson que, segundo o munícipe, é agressivo e ofensivo com outros usuários.
- Reclamação referente ao CTA 8 e sobre procedimentos de saída do quarto.
- Solicitação de cópia de uma resposta referente a protocolo nº 4670.
- Denúncia sobre as casas de acolhimentos e instituições que prestam atendimentos a pessoas em situação de rua.
- Solicitação de informação sobre programas de apoio a quem não possui renda.
- Reclamação referente ao CTA-8 alegando que há buracos no chão e falta de piso tátil impossibilitando locomoção dos deficientes visuais.
- Solicitação de registro de reclamação referente ao Centro de Referência dos Idosos localizado no Viaduto do Chá.

PMSP Desenvolvimento Econômico

- Denúncia contra a funcionária Verônica Machado, coordenadora do Programa Mãos e Mentes Paulistanas da Coordenadoria de Desenvolvimento Econômico.

- Solicitação de orientação para regularização de situação enquanto imigrante residente no Brasil.

PMSP Educação

- Reclamação referente à falta de transporte gratuito nas escolas municipais.

PMSP Esportes Lazer

- Reclamação referente às atividades esportivas no Estádio Pacaembu.
- Denúncia contra o diretor Mário do Clube Escola Casa Verde.

PMSP Fazenda

- Reclamação referente ao aumento do IPTU no exercício de 2019.

PMSP Gestão

- Solicita consulta e emissão do CCM.

PMSP Governo Municipal

- Sugere que a PMSP use os valores destinados a obras no Elevado João Goulart em outras ações, como o combate ao uso de drogas, hospitais e creches.

PMSP Habitação

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

PMSP JUSTIÇA

- Denúncia referente a venda de histórico escolar pelo aplicativo WhatsApp.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Reclamação referente a semáforo no amarelo piscante constantemente.
- Solicitação de informações para fechar uma rua para festa da comunidade.
- Dois munícipes agradecem resposta de protocolo.
- Solicitação de ligação para SPTrans a fim de obter gratuidade do transporte para deficientes físicos.
- Reclamação dirigida a CET. Informa que o semáforo da Rua Santo Antônio, próximo ao terminal Bandeira, encontra-se com defeito.

- Solicitação de informação à Comissão de Transportes da Câmara e dos vereadores em geral para que investiguem qual o motivo da participação de empresa de ônibus.
- Solicita impressão de boleto para fazer o bilhete de estudante.
- Duas solicitações de consulta à Cartilha do Passe Livre.

PMSP PESSOA COM DEFICIÊNCIA

- Solicitação de ajuda pra vaga na AACD.

PMSP Saúde

- Solicitação de informação referente a atendimento oftalmológico gratuito.
- Duas manifestações de indignação com o descaso referente a saúde de servidores públicos.
- Munícipe solicita ajuda para tratamento a laser nos olhos.
- Reclamação contra a equipe Boa Par que presta serviços no Ama Pari.
- Reclamação referente ao HSPM estar sem sistema para marcação e remarcação de consultas em todas as unidades há mais de 15 dias.

PMSP Segurança Urbana

- Reclamação referente a assaltos na saída do metrô de Santana.
- Reclamação referente a prédio localizado na Avenida Prestes Maia.

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Solicitação de informações a respeito das obras do projeto Córrego da Paciência.
- Reclamação referente a ponte da Avenida das Juntas Provisórias. A ponte que passa sobre aquela avenida está com uma abertura de aproximadamente 15 cm.

PMSP TRABALHO E EMPREENDEDORISMO

- Quatro munícipes solicitam informações sobre vaga de emprego.

PMSP VERDE E MEIO AMBIENTE

- Reclamação referente a caminhão da Prefeitura em más condições.

Manifestações Referentes à Leis e Projetos de Lei (PLs)

- Solicitação de informação referente à existência de legislação específica para venda de alimentos nas escolas municipais.
- Sugestão de mudança de cor dos radares municipais.
- Sugestão referente a melhorias de acessibilidade para idosos no Bairro de Heliópolis.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Duas sugestões de implantação de CPI.
- Questionamento sobre custos de vereadores.
- Reclamação sobre os aumentos aprovados pelos vereadores.
- Seis solicitações de retirada de exemplares do Estatuto do idoso.
- Quatro solicitações de consulta na internet.
- Três solicitações de elaboração de currículo.
- Cinco solicitações de impressão de currículo
- Oito solicitações de cópia de documento pessoal.
- Duas solicitações para digitalização de documento pessoal.
- Sete solicitações de impressão de documento.
- Retirada de informativo do display.
- Quatro relatos pessoais.
- Duas livres manifestações.
- Solicitação de papel e caneta para relato pessoal por escrito.
- Dez solicitações da lista de vereadores da CMSP.
- Solicitação da lista das Comissões da CMSP.
- Dez solicitações de consulta a Agenda de eventos da CMSP.
- Nove solicitações de impressão da Agenda de eventos da CMSP.

- Solicitação da lista dos vereadores que compõem a Comissão de Direitos Humanos e Cidadania.
- Retirada de mídia solicitada em protocolo.
- Sugere que as mídias solicitadas no CCI sejam disponibilizadas via e-mail.
- Crítica feita a vereadores.
- Relata preconceito contra deficiente pela Presidência da CMSP.
- Três reclamações da ação da GCM em evento na CMSP.
- Reclamação quanto à falta de médico.
- Reclamação quanto à falta de medicação.
- Município informa que PL foi plagiado de um projeto de sua autoria.
- Sete cobranças sobre resposta de protocolo anterior.
- Solicita informações sobre o plano de cargos e carreiras da CMSP.
- Informação referente a todos os Projetos de Lei ou Decretos expedidos desde 2014.
- Solicitação de inscrição no Programa Tô Legal.
- Duas solicitações de inscrição na CCM.
- Solicita impressão da agenda de eventos do Centro Cultural Banco do Brasil.
- Solicita impressão da agenda de eventos do Instituto Cervantes.
- Cinco cobranças de informações sobre votação de PL.
- Denúncia feita à Comissão de Política Urbana sobre invasão de área de manancial.
- Agradecimento a vereador por pedido atendido.
- Solicitação de informações sobre como recorrer de multas.
- Solicitação de informação sobre cursos disponíveis na Escola do Parlamento.
- Reclamação referente ao uso da rede WiFi para visitantes da CMSP.
- Informação referente ao curso do Restaurante Escola.

- Solicitação de acesso a emendas parlamentares acolhidas pela LOA dos exercícios de 2018 e 2019.
- Sugestão de implantação de semáforos inteligentes.
- Sugestão de sacolas retornáveis em supermercados.
- Sugestão de dispositivo eletrônico para monitorar a estrutura de pontes e viadutos.
- Solicitação de informação a respeito de atendimento odontológico gratuito.
- Denúncia de maus-tratos a criança.
- Cinco solicitações para retirada de roupas da campanha do agasalho no térreo da CMSP.
- Solicitação de informação sobre Decreto Lei.
- Solicitação de informações sobre a Reforma da Previdência.
- Solicitação de cópia de requerimento.
- Solicitação de encaminhamento de carta para os vereadores.
- Solicitação de consulta processual.
- Solicitação do número do telefone da SMADS.
- Três solicitações de uso do telefone na Ouvidoria da CMSP.
- Duas denúncias contra assessor parlamentar.
- Denúncia de falta de pagamento a funcionários e fornecedores de CTA.
- Solicitação para participação de audiências públicas sobre PL específico.
- Reclamação quanto aos problemas gerados pelo Programa Sexta-feira Sem Carro.
- Solicitação de edição de currículo.
- Reclamação de proibição de permanência no interior da CMSP pela GCM.
- Três solicitações de impressão de protocolo.
- Solicitação via LAI da despesa em reais com o pagamento de pessoal em cada gabinete.

- Sugestão de evento sobre primeiros socorros na CMSP.
- Denúncia contra Presidência da Câmara.
- Solicitação de consulta ao calendário legislativo.
- Solicitação de panfleto da Ouvidoria.
- Solicitação de detalhamento dos gastos em viagem de parlamentar.
- Sugestão da inclusão de estudantes do Ensino Médio no programa Parlamento Jovem Paulistano.
- Elogio ao atendimento presencial da Ouvidoria.
- Solicita revogação da lei que proíbe o uso de celulares em agências bancárias.
- Solicita informação sobre o funcionamento da CMSP.
- Solicitação de acesso a e-mail pessoal.
- Solicitação de informação de órgãos públicos do Município.
- Solicitação de informações sobre o Prêmio Sabotage.
- Solicitação de informação sobre número de cargos técnicos vagos na CMSP.
- Reclamação contra funcionária 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 sete exemplares do Estatuto do Idoso na Ouvidoria do Parlamento.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **31 de JULHO de 2019**, 102 (CENTO E DOIS) 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 ÚTEIS)
21880	Funcionário	28/06/2017	28/06/2017	523
22049	CMSP	04/07/2017	06/07/2017	517
22056	CMSP	04/07/2017	06/07/2017	517
24001	Copeira	14/09/2017	14/09/2017	467
24052	Divulgação	15/09/2017	18/09/2017	465
24709	Divulgação	09/10/2017	09/10/2017	450
25211	Copeira	30/10/2017	01/11/2017	433
25326	Vandalismo	07/11/2017	07/11/2017	429
25435	Emprego	13/11/2017	13/11/2017	425
27623	Setores CMSP	06/03/2018	06/03/2018	344
27686	Funcionário	08/03/2018	08/03/2018	342
27701	Setores CMSP	08/03/2018	08/03/2018	342
27702	Setores CMSP	08/03/2018	08/03/2018	342
27703	Setores CMSP	08/03/2018	08/03/2018	342
28170	Setores CMSP	27/03/2018	27/03/2018	329
28324	Licitação	05/04/2018	05/04/2018	322
28619	CMSP	17/04/2018	17/04/2018	314
28743	CMSP	23/04/2018	02/05/2018	303
28946	Mídia	02/05/2018	04/05/2018	301
29257	Comissões	14/05/2018	18/05/2018	291
29458	TV Câmara	18/05/2018	18/05/2018	291
30222	Setores CMSP	12/06/2018	21/06/2018	267
30372	Setores CMSP	18/06/2018	26/06/2018	264
30217	Setores CMSP	26/06/2018	28/06/2018	262
30930	Setores CMSP	26/07/2018	30/07/2018	240
31206	Setores CMSP	09/08/2018	09/08/2018	232
31650	Setores CMSP	04/09/2018	10/09/2018	210
32162	Setores CMSP	24/09/2018	27/09/2018	197
32240	Setores CMSP	26/09/2018	28/09/2018	196
32257	Setores CMSP	27/09/2018	01/10/2018	195
32861	Setores CMSP	23/10/2018	26/10/2018	176
36	Setores CMSP	05/11/2018	05/11/2018	170
92	Setores CMSP	06/11/2018	06/11/2018	169
397	Setores CMSP	22/11/2018	22/11/2018	157
465	Setores CMSP	26/11/2018	26/11/2018	155

494	Setores CMSP	27/11/2018	27/11/2018	154
591	Setores CMSP	30/11/2018	30/11/2018	151
692	Setores CMSP	04/12/2018	04/12/2018	149
723	Setores CMSP	05/12/2018	05/12/2018	148
780	Setores CMSP	07/12/2018	07/12/2018	146
783	Setores CMSP	10/12/2018	10/12/2018	145
810	Setores CMSP	11/12/2018	11/12/2018	144
825	Setores CMSP	12/12/2018	12/12/2018	143
868	Setores CMSP	14/12/2018	14/12/2018	141
1010	Setores CMSP	31/12/2018	31/12/2018	130
1684	Setores CMSP	05/02/2019	05/02/2019	104
1723	Setores CMSP	05/02/2019	05/02/2019	104
1927	Setores CMSP	14/02/2019	14/02/2019	97
2194	Setores CMSP	25/02/2019	25/02/2019	90
2376	Setores CMSP	07/03/2019	07/03/2019	82
2403	Setores CMSP	08/03/2019	08/03/2019	81
2422	Setores CMSP	08/03/2019	08/03/2019	81
2566	Setores CMSP	15/03/2019	15/03/2019	76
2610	Setores CMSP	18/03/2019	18/03/2019	75
2678	Setores CMSP	21/03/2019	21/03/2019	72
2737	Setores CMSP	25/03/2019	25/03/2019	70
2794	Setores CMSP	26/03/2019	26/03/2019	69
2881	Setores CMSP	27/03/2019	27/03/2019	68
2892	Setores CMSP	28/03/2019	28/03/2019	67
2976	Setores CMSP	01/04/2019	02/04/2019	64
3069	Setores CMSP	05/04/2019	05/04/2019	61
3333	Setores CMSP	16/04/2019	16/04/2019	54
3550	Setores CMSP	29/04/2019	29/04/2019	45
3640	Setores CMSP	03/05/2019	03/05/2019	41
3754	Setores CMSP	10/05/2019	10/05/2019	36
3761	Setores CMSP	10/05/2019	13/05/2019	35
3763	Setores CMSP	11/05/2019	13/05/2019	35
3832	Setores CMSP	16/05/2019	16/05/2019	32
3871	Setores CMSP	20/05/2019	21/05/2019	29
3873	Setores CMSP	21/05/2019	21/05/2019	29
3883	Setores CMSP	21/05/2019	23/05/2019	27
3903	Setores CMSP	22/05/2019	22/05/2019	28
3966	Setores CMSP	27/05/2019	27/05/2019	25

4129	Setores CMSP	05/06/2019	05/06/2019	18
4158	Setores CMSP	06/06/2019	06/06/2019	17
4161	Setores CMSP	06/06/2019	06/06/2019	17
4274	Setores CMSP	14/06/2019	14/06/2019	11
4279	Setores CMSP	14/06/2019	17/06/2019	10
4307	Setores CMSP	17/06/2019	17/06/2019	10
4324	Setores CMSP	18/06/2019	18/06/2019	9
4367	Setores CMSP	19/06/2019	19/06/2019	8
4371	Setores CMSP	19/06/2019	24/06/2019	5
4521	Setores CMSP	01/07/2019	01/07/2019	23
4547	Setores CMSP	02/07/2019	02/07/2019	22
4615	Setores CMSP	04/07/2019	04/07/2019	20
4617	Setores CMSP	04/07/2019	04/07/2019	20
4634	Setores CMSP	05/07/2019	10/07/2019	16
4635	Setores CMSP	05/07/2019	05/07/2019	19
4661	Setores CMSP	11/07/2019	11/07/2019	15
4672	Setores CMSP	11/07/2019	11/07/2019	15
4706	Setores CMSP	15/07/2019	15/07/2019	13
4726	Setores CMSP	16/07/2019	16/07/2019	12
4738	Setores CMSP	17/07/2019	17/07/2019	11
4775	Setores CMSP	18/07/2019	18/07/2019	10
4811	Setores CMSP	22/07/2019	22/07/2019	8
4845	Setores CMSP	24/07/2019	25/07/2019	5
4854	Setores CMSP	25/07/2019	25/07/2019	5
4887	Setores CMSP	26/07/2019	26/07/2019	4
4894	Setores CMSP	26/07/2019	26/07/2019	4
4916	Setores CMSP	29/07/2019	30/07/2019	2
4937	Setores CMSP	31/07/2019	31/07/2019	1
4957	Setores CMSP	31/07/2019	31/07/2019	1

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Julho de 2019

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

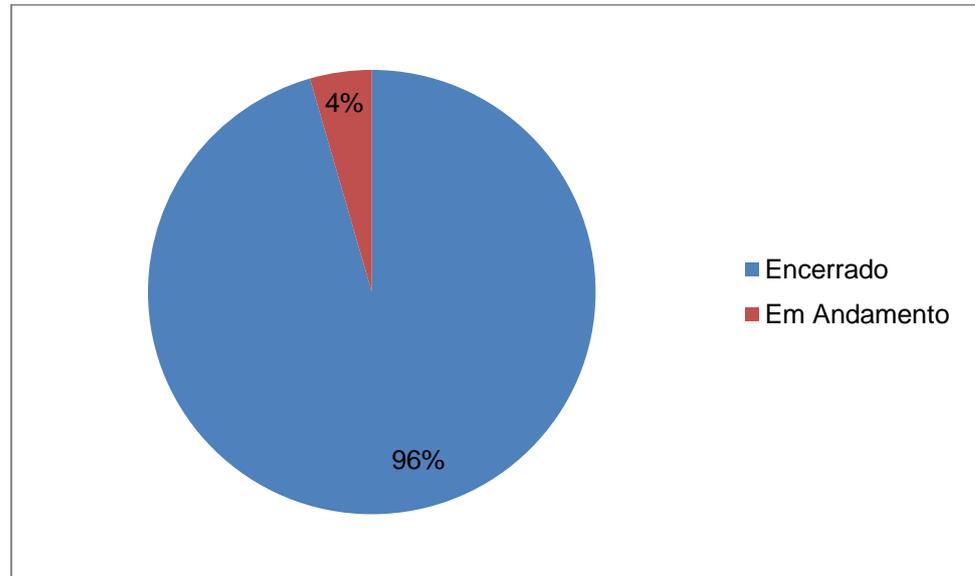


Gráfico 9 - Situação dos Atendimentos de Julho

Cláudio Castello de Campos Pereira

Ouvidor do Parlamento

São Paulo, 31 de Julho 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:

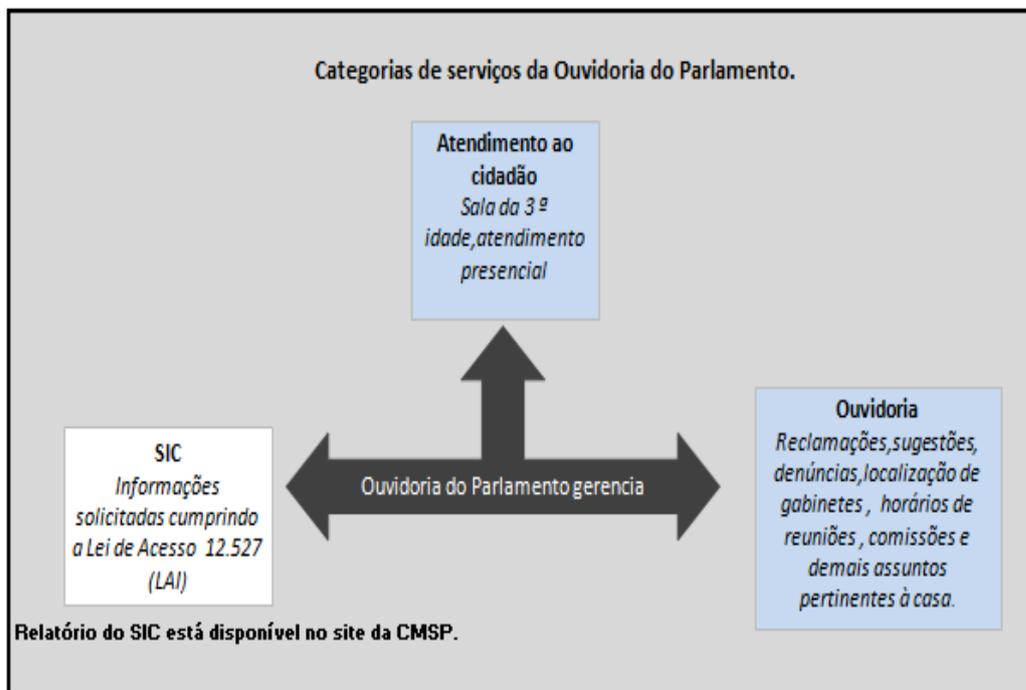


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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

