



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal

Agosto de 2019



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

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

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)

Hiran Kaê Machado Santos (Direito)

Jhonny Grilo Pereira de Oliveira (Direito)

Letícia Gonçalves de Paula (Direito)

Lucas Araujo 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	24
Canais de Atendimento da Ouvidoria	26

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 respostas, podendo, ao final do atendimento, avaliar o serviço da Ouvidoria.

Uma vez que o mês de novembro foi o primeiro período de implementação da nova tecnologia de informação, os funcionários passaram por um período de adaptação à nova ferramenta e os novos protocolos partiram de uma nova contagem que se iniciou do número zero. Sendo assim, na tabela de “Protocolos em Andamento” deste relatório, será possível verificar protocolos com número de cinco dígitos, oriundos do antigo sistema, e protocolos de menor número de dígitos, provenientes da atual tecnologia utilizada pelos funcionários da Ouvidoria do Parlamento.

Apresentação de Dados

No período entre **01 a 31 de AGOSTO de 2019** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 632 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 78% das manifestações, o ZAP Câmara 9%, enquanto os demais canais 13%.

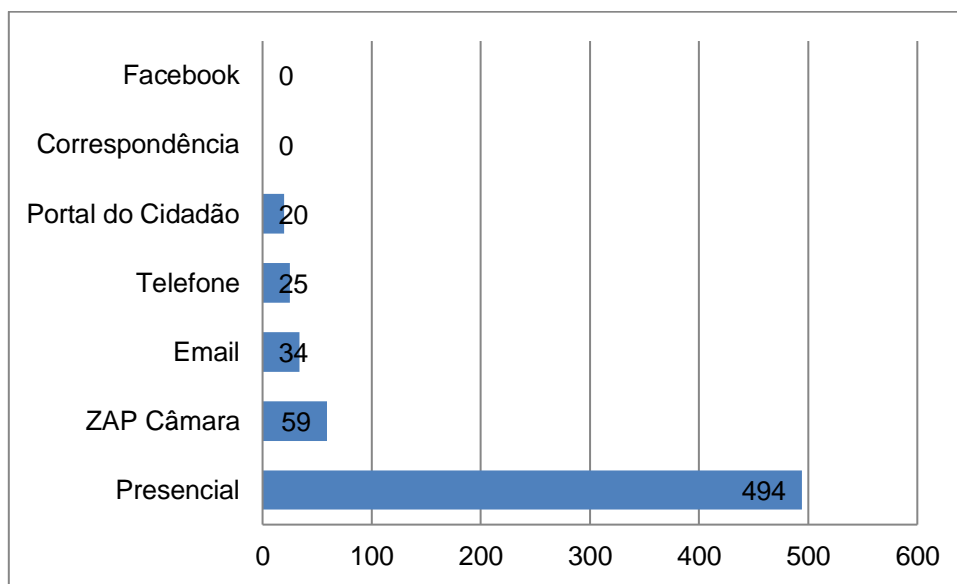


Gráfico 1 - Canais de Atendimentos

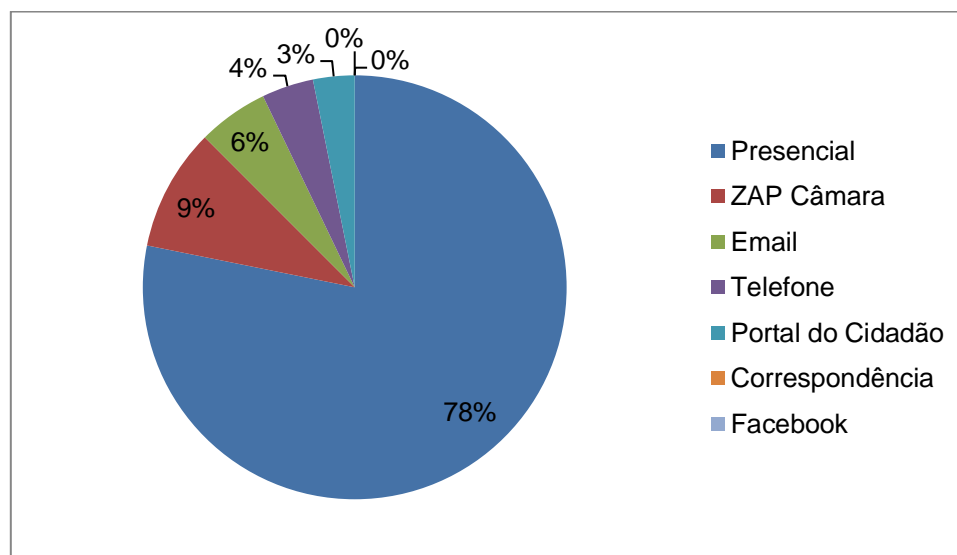


Gráfico 2 - Canais de Atendimentos

Em Agosto, 60% dos atendimentos foram realizados para homens, 39% para mulheres e 1% indefinido, podendo ser de anônimos ou instituições.

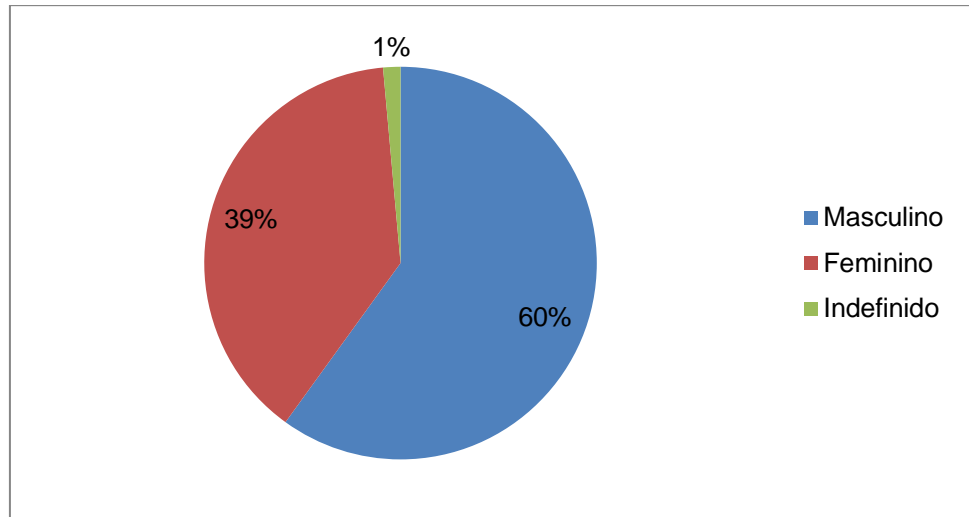


Gráfico 3 - Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Região do Centro da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram o Centro com 32%, a Zona Leste com 14% e a Zona Oeste com 13%, além de 15% que optaram por não informar a sua região.

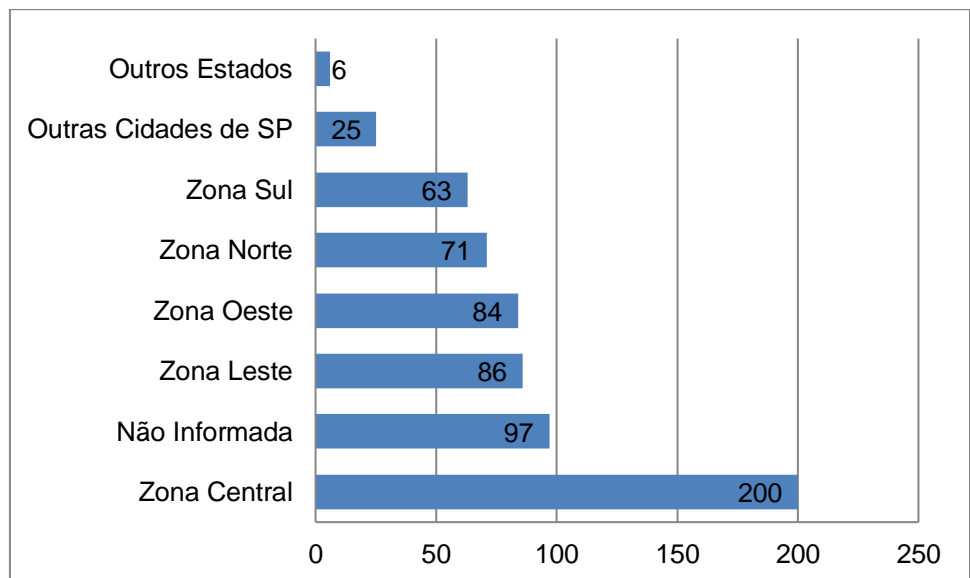


Gráfico 4 - Regiões de Manifestações

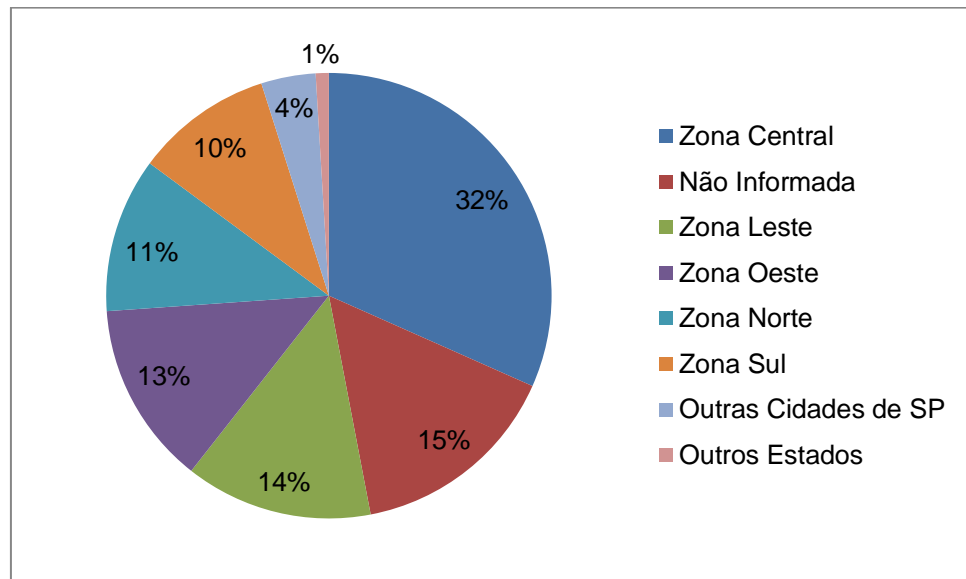


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 63% e 17%, respectivamente.

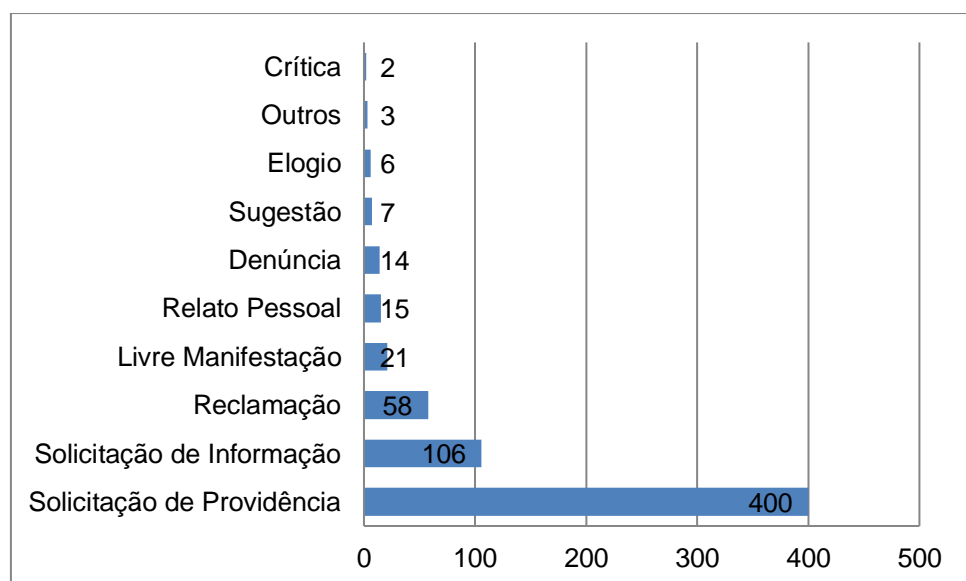


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

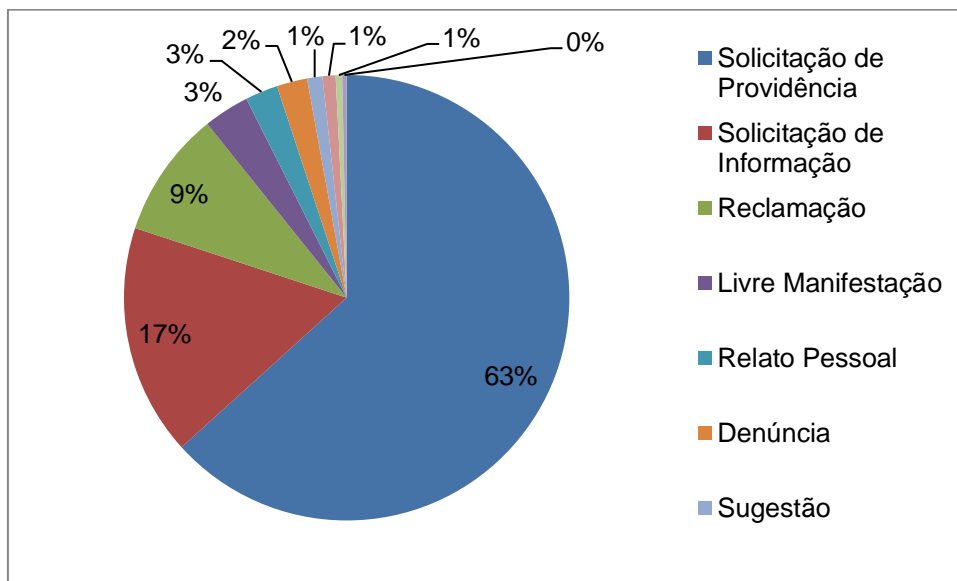


Gráfico 7 - Espécies de Manifestações

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.

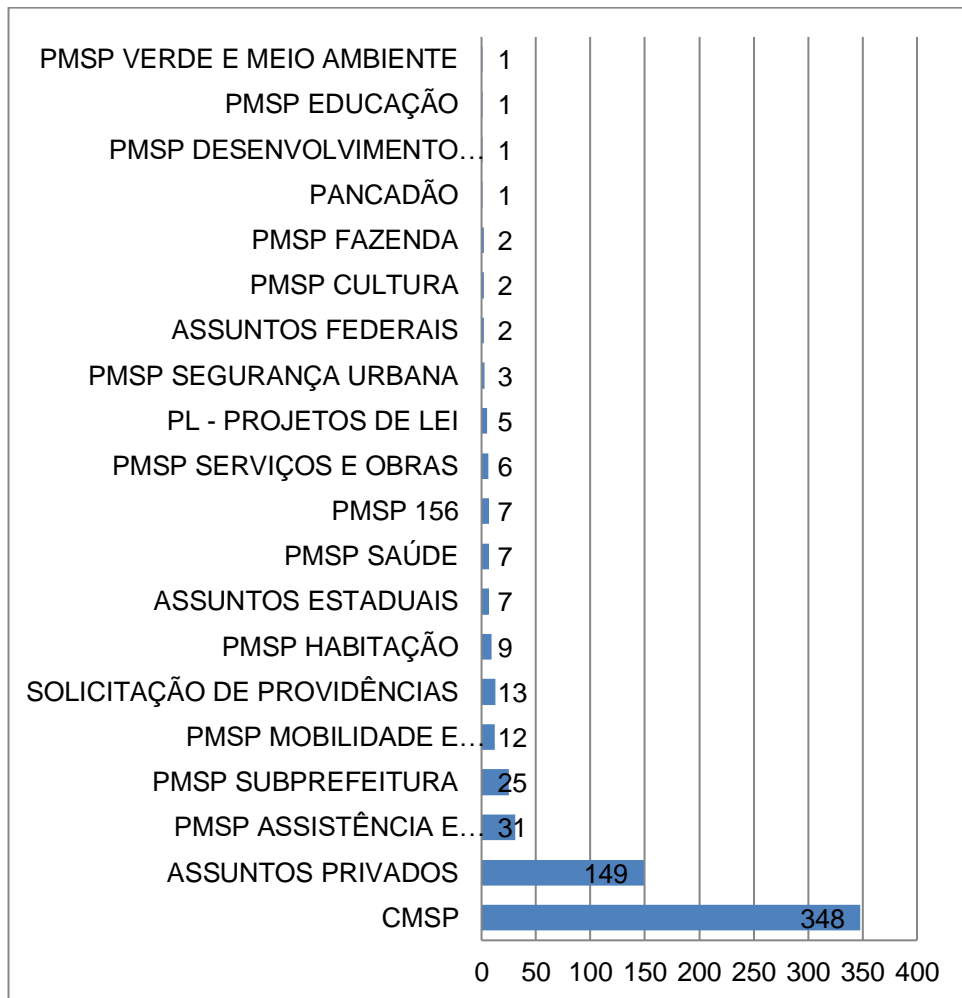


Gráfico 8 – Classificação de Competência

Manifestações do Mês

A Ouvidoria tratou de solucionar em Agosto 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 Agosto, 80% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 20% foram encaminhados ao externo.

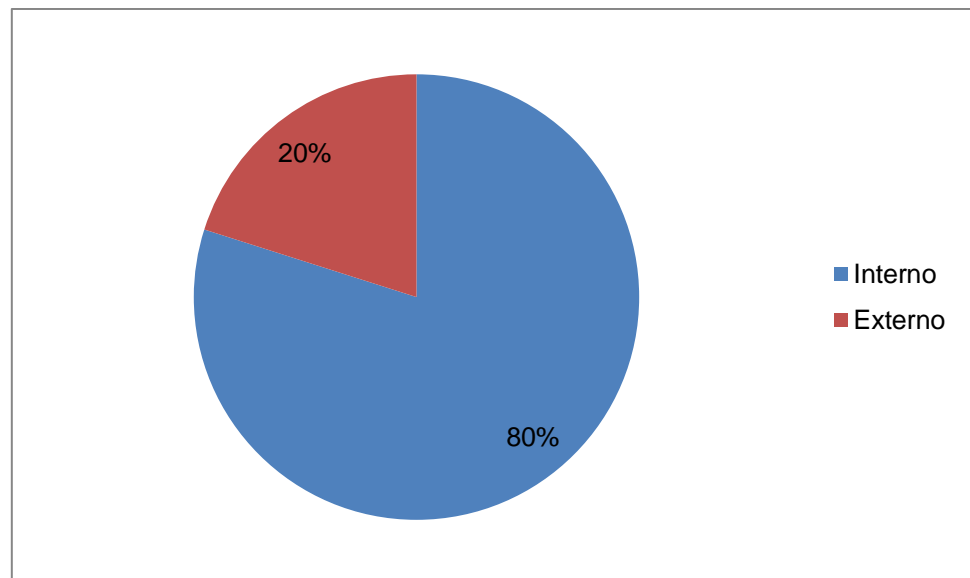


Gráfico 8 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Subprefeituras

ARICANDUVA / VILA FORMOSA / CARRÃO

- Solicitação de informações sobre os motivos da demissão de funcionários.

CAMPO LIMPO

- Denúncia de esgoto clandestino.

CASA VERDE / CACHOEIRINHA / LIMÃO

- Reclamação de falta de manutenção em via pública.

FREQUESIA DO Ó / BRASILÂNDIA

- Solicitação de limpeza de córrego.

- Solicitação de iluminação pública.

LAPA

- Reclamação sobre a não retirada dos galhos de árvore na via pública após a poda realizada pela Subprefeitura.
- Reclamação da diminuição da equipe de varrição de rua.
- Reclamação sobre iluminação pública que não está funcionando.

SÉ

- Reclamação sobre a existência de cães andando nas ruas sem coleira e focinheira.
- Reclamação sobre a existência de placas irregulares em estacionamentos.

CAPELA DO SOCORRO

- Reclama que via pública não é asfaltada

CIDADE ADEMAR

- Reclamação de caçamba colocada em via pública.

CIDADE TIRADENTES

- Solicitação de colocação de lombada em via pública.

ITAQUERA

- Reclamação quanto a falta de manutenção de boca de lobo.
- Reclamação quanto à localização de câmeras de segurança em via pública.
- Reclamação de rachaduras no asfalto de via pública.

M' BOI MIRIM

- Reclamação sobre falta de recapeamento de via pública.

PARELHEIROS

- Reclamação sobre falta de manutenção de via pública.

PERUS

- Denúncia de exumação não autorizada no Cemitério de Perus.

PIRITUBA / JARAGUÁ

- Reclamação da falta de manutenção em via pública.

- Reclamação sobre a falta de iluminação em via pública.
- Solicitação de asfaltamento em via pública.
- Reclamação de lombada com defeito.

SÃO MATEUS

- Reclamação de barulho no estacionamento de casa noturna.
- Reclamação de despejo de lixo em via pública.

VILA MARIA / VILA GUILHERME

- Reclamação de movimentação de estacionamento de loja.
- Reclamação sobre veículo abandonado em via pública.

VILA PRUDENTE

- Solicitação de asfaltamento de via pública.

BUTANTÃ

- Reclamação de barulho de estabelecimento comercial.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP CULTURA

- Solicitação de informação do processo de mudança no Bairro da Liberdade.
- Reclamação sobre a falta tomadas para carregamento de celulares na Biblioteca Mário de Andrade.

PMSP VERDE E DO MEIO AMBIENTE

- Solicitação de plantio de árvore.

PMSP DE EDUCAÇÃO

- Denúncia de ameaças a professores na EMEF General Osório.

PMSP FAZENDA

- Solicitação de informação sobre prazo para pagamento de precatório.

PMSP DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TRABALHO

- Uma reclamação do CAT Jaçanã.

PMSP INFRAESTRUTURA URBANA E OBRAS

- Solicitação de informação sobre início das obras do Córrego Freitas no Parque Santo Antônio.
- Uma solicitação de poda de árvores.

PMSP SAÚDE

- Denúncia sobre mau atendimento de funcionária da UBS.
- Uma solicitação de vaga em hospital.
- Reclamação de mau atendimento no Centro de Atendimento Bem-Estar.
- Uma reclamação sobre a demora no atendimento em posto de saúde.

PMSP DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL

- Reclamação sobre falta de limpeza em banheiro do CTA.
- Reclamação sobre a qualidade da alimentação fornecida no CTA.
- Reclamação sobre perda de vaga no Centro de Acolhida Cambuci.
- Duas reclamações de mau atendimento de funcionário do Centro POP.
- Cinco solicitações de vagas em Centro Acolhida.
- Reclamação de mau atendimento no CRAS.
- Reclamação sobre as más condições de limpeza no CTA.
- Solicitação de carta de encaminhamento ao Centro POP.
- Solicitação de auxílio para obter vaga estendida em CTA.
- Reclamação de fechamento do banheiro da SAS Campos Elíseos.
- Denúncia de desvio de verba pública destinada à alimentação no CTA.

PMSP SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES

- Reclamação sobre a dificuldade de atualização do Cartão do Idoso.
- Solicitação de implantação de linha de ônibus.
- Reclamação de cancelamento indevido de Passe Livre.
- Reclamação de ônibus deixado ligado durante a noite sem circular.

Manifestações Referentes à Leis e Projetos de Lei (PLs)

- Solicitação de informação referente ao Projeto de Lei de aumento da licença paternidade.
- Solicitação de informações sobre o andamento do PL nº 630/2017.
- Solicitação de informação a respeito do PL nº 01-00099/2018 do vereador Reginaldo Trípoli (PV). Questiona se canudos plásticos biodegradáveis poderão ser utilizados. Pergunta também se a lei está em vigor e, caso esteja, qual o período de adaptação.
- Sugestão de Projeto de Lei para isenção de IPTU às empresas que assumam a manutenção de praça ou de um espaço público.
- Sugestão de PL referente à faixa exclusiva para motocicleta.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação para de ligação telefônica para o gabinete do vereador Eduardo Suplicy para conversar com a assessora Rafaela. Alega ter um desentendimento com a recepcionista Noélia e solicita anonimato.
- Consulta dos horários dos ônibus BR-116 e BR-120.
- 16 solicitações de impressão da agenda da CMSP.
- 101 solicitações de retirada de exemplares do Estatuto do Idoso.
- 18 solicitações da lista de vereadores.
- Solicitação de acesso ao site da Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitação de impressão das atribuições da Ouvidoria da CMSP.
- Sete solicitações para impressão de documento.
- Solicitação de digitalização de documento e envio por e-mail.
- Solicitação de orientações para obter atendimento médico de um familiar.
- Quatro solicitações de resposta dos protocolos anteriores da Ouvidoria.

- Solicitação de pesquisa na internet.
- Solicitação de envio de reclamação referente ao SAMU para todos os vereadores.
- Solicitação de doação de mochila.
- Solicitação de consulta aos vereadores que participam da Comissão Extraordinária do Idoso e de Assistência Social.
- Solicitação da lista de vereadores que participam da Comissão Extraordinária de Direitos Humanos e Cidadania.
- Dez solicitações de impressões de protocolo de atendimento.
- Solicitação de auxílio para transcrever nome de parente em folha de papel.
- Reclamação contra munícipe que frequenta o gabinete do vereador Eduardo Suplicy, sob a alegação de que o mesmo apresenta problemas psiquiátricos.
- Duas solicitações de consulta à agenda da CMSP.
- Solicitação de lista de Diretórios de Partidos Políticos.
- Três elogios referentes ao atendimento prestado pelos estagiários da Ouvidoria da CMSP.
- Solicitação de informação referente ao PL nº 00231-2019.
- Solicitação de uma cópia de relato pessoal
- 12 solicitações de cópia de documento pessoal
- Solicitação de consulta ao CNIS.
- Solicitação de busca no mapa para localização de endereço no Bairro do Planalto Paulista.
- Sugestão para CTI.
- Solicita que a Ouvidoria do Parlamento realize agendamento de reunião com o Presidente Jair Bolsonaro.
- Solicitação de informações referente ao PL nº 641/17.

- Relato de munícipe que tratou com desrespeito um (a) funcionário (a), com palavras de baixo calão e de forma agressiva.
- Solicitação da lista de Comissões Permanentes da CMSP
- Solicitação de cópias de panfleto para reuniões de idosos em Itaquera
- Retirada de flyers da Ouvidoria.
- Duas solicitações de dados referentes aos projetos aprovados no ano de 2018.
- Denúncia contra vereador que teria tratado mal uma munícipe.
- Solicitação de informações sobre o PL nº 28/2019.
- Duas solicitações de informações sobre previsão de realização de concursos públicos.
- Solicitação de informação sobre cursos de capacitação.
- Solicitação de informação sobre como retirar certificado do curso de Cuidador de Idoso fornecido pelos organizadores na CMSP.
- Solicitação de que seja registrado que os funcionários do gabinete do vereador Eduardo Suplicy não estão realizando um bom atendimento, nem pessoalmente e nem por telefone.
- Relato de indignação sobre as leis que defendem animais.
- Solicitação de carta de encaminhamento ao Centro POP.
- Solicitação de informação sobre o horário que o munícipe pode permanecer na Câmara Municipal.
- Sete solicitações de retirada de informativos do display.
- Relato de mau atendimento no INSS.
- Quatro solicitações para uso do telefone da Ouvidoria.
- Solicitação de informação sobre o número dos vereadores que se consideram negros.
- Duas solicitações de consulta de endereço.
- Relato pessoal sobre as riquezas do Brasil.

- Solicitação de protocolo de pedido realizado por cidadãos através da LAI.
- Quatro solicitações de inscrição no curso de Boas Práticas à Pessoa Idosa
- Dois relatos pessoais.
- Solicitação de mapa da Estação Anhangabaú até o Descomplica de São Miguel.
- Solicitação de informações gerais.
- Reclamação referente a reforma da Biblioteca da CMSP.
- Solicitação de reforço no atendimento social na Cracolândia.
- Nove solicitações baseadas na LAI.
- Solicitação de cópia da Lei que regula a doação de móveis públicos.
- Solicitação de pesquisa sobre cursos disponíveis na Escola do Parlamento.
- Solicitação de uma cadeira de rodas.
- Solicitação de informação referente à Legislação específica que trata da regularização de comércio ambulante em SP.
- Solicitação de consulta de endereços do Descomplica São Paulo.
- Solicitação de informação referente aos gastos dos vereadores com serviços gráficos.
- Oito solicitações de retirada de panfletos da Ouvidoria da CMSP na Feira da Cidadania da Pessoa Idoso.
- Solicita informar ao vereador Gilberto Natalini que os alimentos fornecidos em evento sobre psoríase, promovidos pelo seu mandato, foram entregues em má conservação.
- Solicitação de consulta ao Regimento Interno da CMSP.
- Solicitação de impressão do Regimento Interno da CMSP.
- Solicitação de cópia da Lei Orgânica do Município.
- Solicitação de gravações em vídeo das CPI's das antenas que ocorreram nas reuniões ordinárias nos dias 28/05/2019, 11/06/2019 e 06/08/2019.

- Informações sobre vagas de estágio na empresa Ultragaz.
- Solicitação de mudança de local combinado com a Van do 156.
- Solicitação de informações.
- Solicitação de impressão de mapa.
- Solicitação de indicação de postos de empregos.
- Duas solicitações para retirada de roupas da caixa de doação que se encontra no térreo da CMSP.
- Denúncia contra o vereador Reginaldo Trípoli.
- Três solicitações para realização de inscrição nos cursos da Escola do Parlamento.
- Duas reclamações sobre o café não vir servido com leite aos munícipes na Câmara Municipal.
- Jornalista solicita informações para matéria investigativa.
- Solicitação de acesso ao site da CMSP.
- Solicitação para realização de ligação telefônica para marcar horário para conversar com o Presidente da Câmara, vereador Eduardo Tuma.
- Reclamação contra estagiários da Ouvidoria no período da tarde.
- Solicita a localização do responsável pela Copa da CMSP.
- Solicitação de exemplar da Constituição Brasileira.
- Solicitação de informações sobre Leis Municipais sobre Inspeção Predial.
- Solicitação para retirada de um exemplar de Jornada do Patrimônio.
- Solicitação de informações sobre o PL nº 01-00561/2015, de autoria do vereador Adílson Amadeu.
- Solicitação de ajuda financeira.
- Solicitação de auxílio para enviar e-mail para a Ouvidoria.
- Solicitação de acesso ao Portal da CMSP para pesquisar cursos oferecidos pela Casa.
- Sugestão de projetos para deficientes na CMSP.

- Reclamação sobre folder distribuído por CTA's.
- Duas solicitações de trajeto de ruas.
- Duas solicitações de impressão de trajeto.
- Solicitação de redefinição de senha no Portal Meu INSS.
- Denúncia sobre medicamentos que não estão sendo distribuídos.
- Reclamação sobre o computador que fica à disposição para os munícipes no gabinete do Vereador Eduardo Suplicy, por uso inadequado.
- Solicitação de consulta ao projeto de Lei 646/19.
- Solicitação da Lista das Comissões.
- Solicitação de inscrição para Regularização Fundiária Urbana.
- Reclamação referente a Leis que não são aplicadas.
- Relato de deterioração dos bancos do quarto andar da CMSP.
- Solicitação de participação na Feira de Alimentação e Economia Solidária.
- Solicitação para acesso às fotos do Patrimônio da CMSP.
- Solicitação de consulta a protocolo.
- Solicitação de informação sobre gabinete que dispõe de materiais de projetos de utilidade pública.
- Solicitações de informações sobre audiência pública do Plano Municipal de Habitação da Cidade.
- Solicitação de informações sobre Leis Municipais sobre imóveis.
- Solicitação de inscrição em cursos.
- Duas solicitações de impressão de horários de cursos.
- Reclamação referente a mudança de nomes de ruas.
- Solicitação de impressão de página do Diário Oficial.
- Reclamação referente à reposta dada pela SGA.
- Solicitação de limpeza na Cidade.
- Cinco livres manifestações.

- Solicitação de informações sobre folhetos que estão disponibilizando nos gabinetes do 4º andar.
- Solicitação de informações de trabalhos voluntários na CMSP.
- Reclamação referente ao atendimento nos postos de saúde da Cidade de Poá por falta de remédios.
- Denúncia contra o vereador Senival Moura
- Reclamação referente ao fornecimento de papel e sabonete nos banheiros da CMSP.
- Solicitação de informações sobre o Movimento Fica, liderado pela vereadora Soninha.
- Dois elogios referentes à atenção recebida no atendimento da Ouvidoria.
- Solicitação de informação para inscrição no Ato Solene da Câmara – Seis Anos de Cortejo em Homenagem ao Pai Ogum.
- Sugestão para que conste na página pessoal de cada vereador no Portal da Câmara a localização do gabinete de cada vereador, andar e número da sala.
- Solicitação de pesquisa sobre UNISOL.
- Reclamação em relação à multa que recebeu da Prefeitura de São Paulo.
- Reclamação sobre os gastos realizados pelo vereador José Police Neto.
- Solicitação de retirada do nome em reportagem produzida pela CMSP.
- Reclamação sobre o ajuste salarial dos aposentados.
- Solicitação de informações sobre o PL nº 381/2004.

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 114 exemplares do Estatuto do Idoso na Ouvidoria do Parlamento.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **31 de AGOSTO de 2019**, 57 (CINQUENTA 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 ÚTEIS)
21880	Funcionário	28/06/2017	28/06/2017	568
22049	CMSP	04/07/2017	06/07/2017	562
22056	CMSP	04/07/2017	06/07/2017	562
24001	Copeira	14/09/2017	14/09/2017	512
24052	Divulgação	15/09/2017	18/09/2017	510
24709	Divulgação	09/10/2017	09/10/2017	495
25211	Copeira	30/10/2017	01/11/2017	478
25326	Vandalismo	07/11/2017	07/11/2017	474
25435	Emprego	13/11/2017	13/11/2017	470
27623	Setores CMSP	06/03/2018	06/03/2018	389
27686	Funcionário	08/03/2018	08/03/2018	387
27701	Setores CMSP	08/03/2018	08/03/2018	387
27702	Setores CMSP	08/03/2018	08/03/2018	387
27703	Setores CMSP	08/03/2018	08/03/2018	387
28170	Setores CMSP	27/03/2018	27/03/2018	374
28324	Licitação	05/04/2018	05/04/2018	367
28619	CMSP	17/04/2018	17/04/2018	359
28743	CMSP	23/04/2018	02/05/2018	348
28946	Mídia	02/05/2018	04/05/2018	346
29257	Comissões	14/05/2018	18/05/2018	336
29458	TV Câmara	18/05/2018	18/05/2018	336
30222	Setores CMSP	12/06/2018	21/06/2018	312
30372	Setores CMSP	18/06/2018	26/06/2018	309
30217	Setores CMSP	26/06/2018	28/06/2018	307
30930	Setores CMSP	26/07/2018	30/07/2018	285
31206	Setores CMSP	09/08/2018	09/08/2018	277
31650	Setores CMSP	04/09/2018	10/09/2018	255
32162	Setores CMSP	24/09/2018	27/09/2018	242
32240	Setores CMSP	26/09/2018	28/09/2018	241
32257	Setores CMSP	27/09/2018	01/10/2018	240
32861	Setores CMSP	23/10/2018	26/10/2018	221
3761	Setores CMSP	10/05/2019	13/05/2019	80
4279	Setores CMSP	14/06/2019	17/06/2019	55
4617	Setores CMSP	04/07/2019	04/07/2019	42
4634	Setores CMSP	05/07/2019	10/07/2019	38

4845	Setores CMSP	24/07/2019	25/07/2019	27
5079	Setores CMSP	06/08/2019	06/08/2019	19
5165	Setores CMSP	12/08/2019	12/08/2019	15
5167	Setores CMSP	12/08/2019	12/08/2019	15
5168	Setores CMSP	12/08/2019	28/08/2019	3
5285	Setores CMSP	13/08/2019	14/08/2019	13
5324	Setores CMSP	15/08/2019	15/08/2019	12
5342	Setores CMSP	16/08/2019	16/08/2019	11
5348	Setores CMSP	16/08/2019	19/08/2019	10
5435	Setores CMSP	21/08/2019	22/08/2019	7
5450	Setores CMSP	22/08/2019	22/08/2019	7
5460	Setores CMSP	22/08/2019	22/08/2019	7
5461	Setores CMSP	22/08/2019	22/08/2019	7
5463	Setores CMSP	22/08/2019	23/08/2019	6
5464	Setores CMSP	22/08/2019	30/08/2019	1
5472	Setores CMSP	23/08/2019	23/08/2019	6
5495	Setores CMSP	26/08/2019	27/08/2019	4
5498	Setores CMSP	26/08/2019	26/08/2019	5
5502	Setores CMSP	26/08/2019	26/08/2019	5
5531	Setores CMSP	27/08/2019	29/08/2019	2
5535	Setores CMSP	27/08/2019	27/08/2019	4
5551	Setores CMSP	28/08/2019	28/08/2019	3

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Agosto de 2019

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

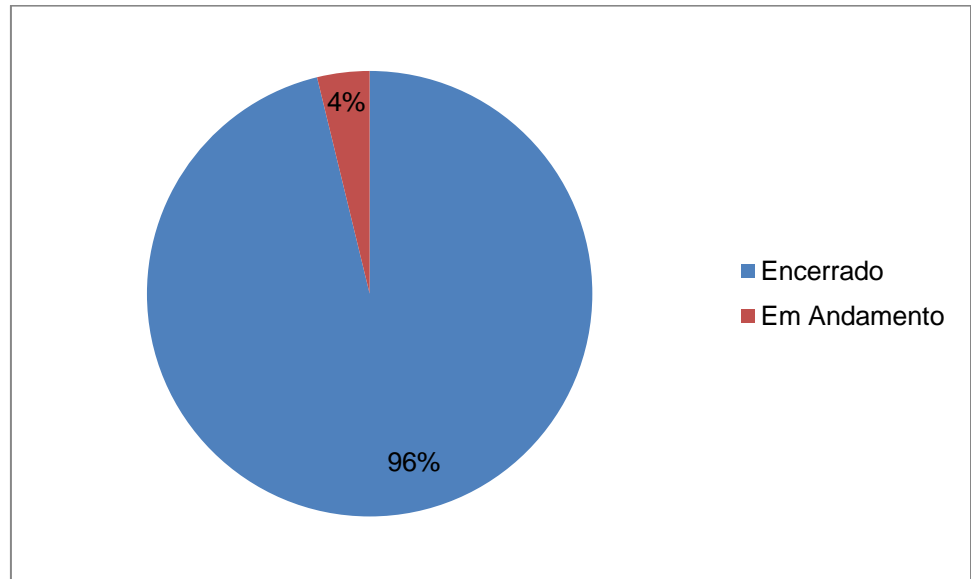


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Agosto

Ouvidoria do Parlamento
São Paulo, 31 de Agosto 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:

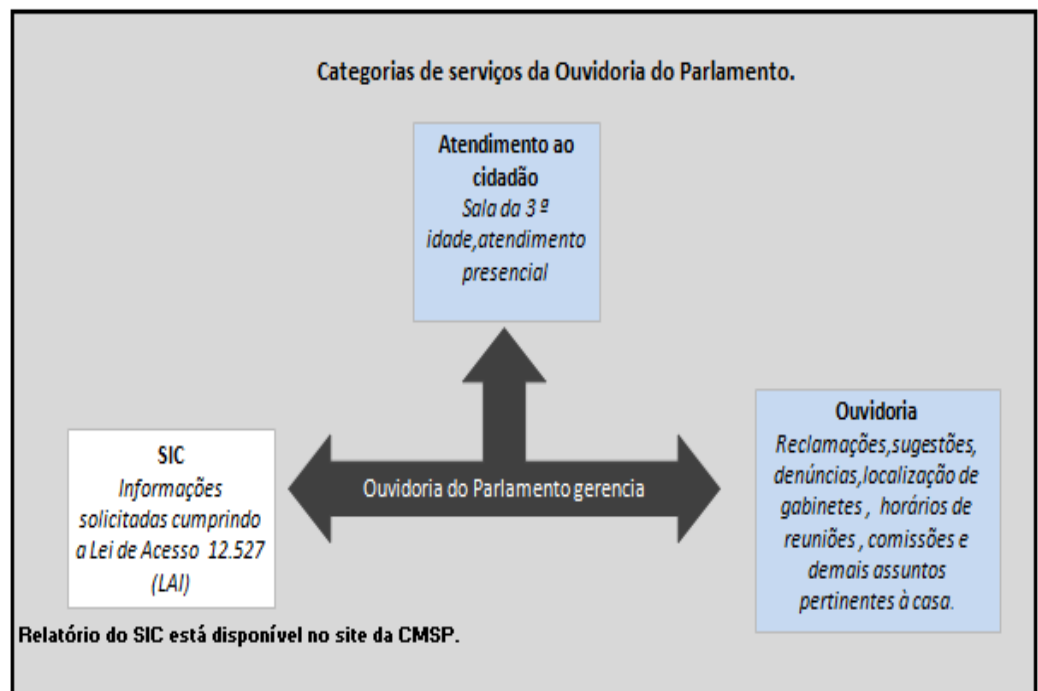


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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

