



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Outubro 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

Soninha

1º Suplente

Claudinho de Souza

2º Suplente

Souza Santos

Corregedor Geral

Equipe da Ouvidoria

José Mauro da Silva

Ouvidor do Parlamento

Adriana Orsatti Scattone

Ouvidora Adjunta do Parlamento

Equipe Técnica

Eliete Andreoli

Fátima Fungaro

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)

Gláucia Bellei Neix (Bacharelado em 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	ii
Apresentação	1
Apresentação de Dados	3
Manifestações do Mês	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal.....	17
Manifestações Pendentes	18
Modalidades de Atendimento	22
Canais de Atendimento da Ouvidoria	24

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 OUTUBRO de 2019** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 330 manifestações. A Ouvidoria realizou principalmente atendimentos presenciais totalizando 62% das manifestações, ZAP Câmara 14%, E-mail com 11%, Telefone com 7% e Portal do Cidadão com 6%.

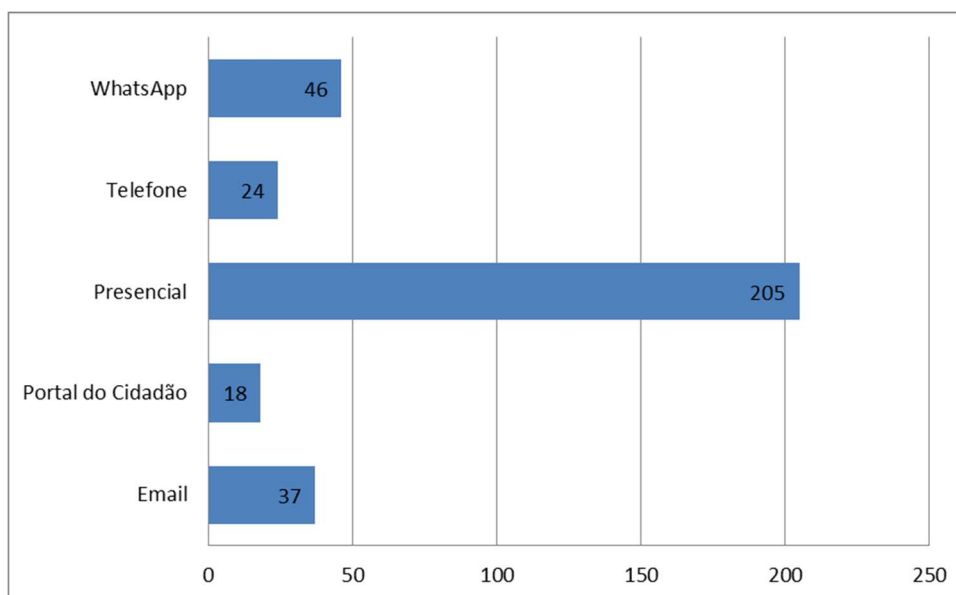


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

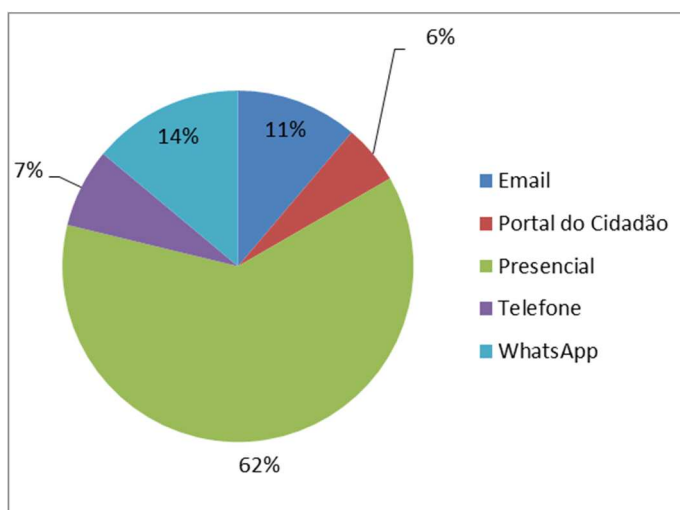


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em Outubro 62% dos manifestantes foram do gênero masculino, 25% do gênero feminino, 8% não informado e outros com 5% podendo ser de anônimos ou instituições.

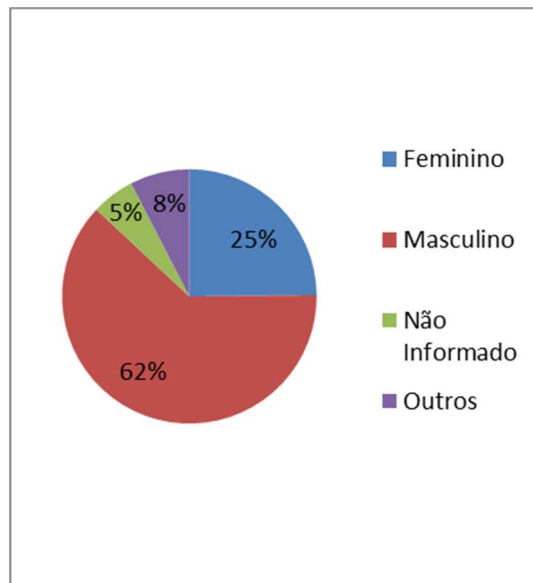


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Zona Central da Cidade com 35%, Não informada com 21%, Zona Leste com 14%, Zona Oeste com 10%, Zona Sul com 9%, Outras Cidades com 6%. Zona Norte com 5% e Outros Estados com 0,3%.

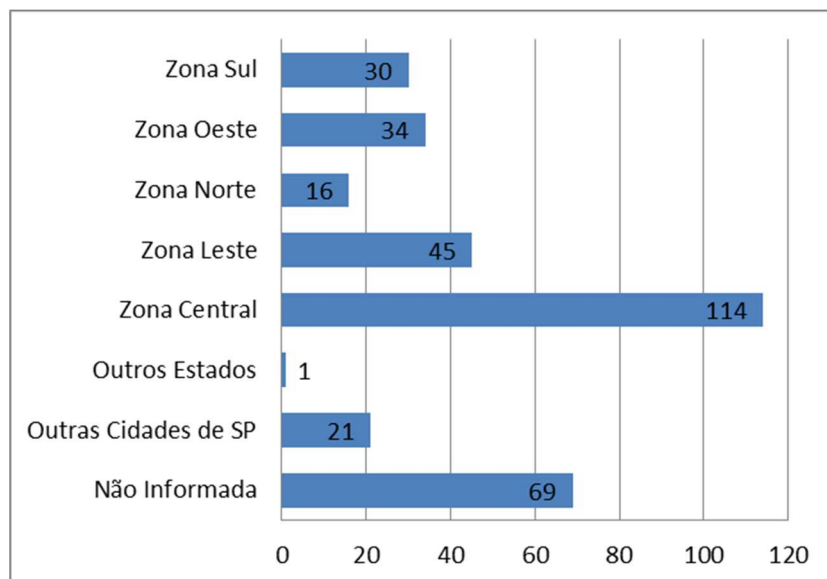


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

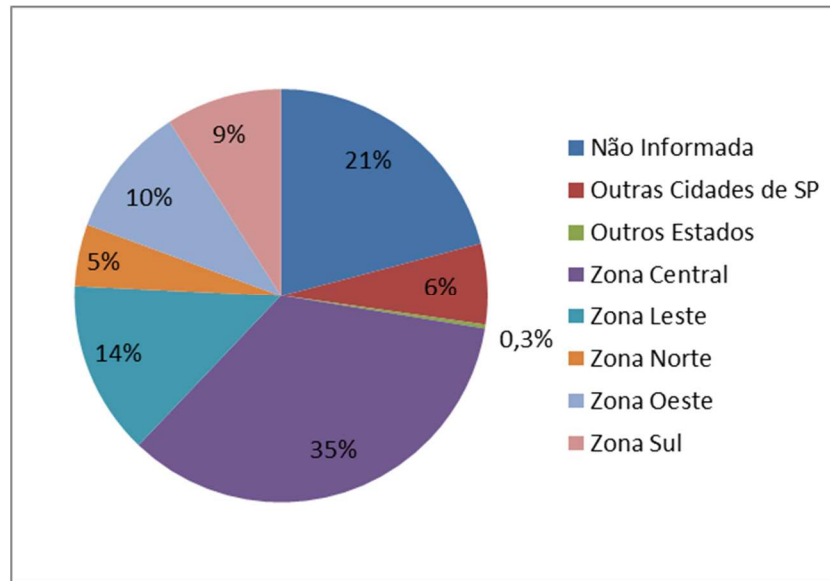


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitação de providências correspondendo a 53,3%, seguido de solicitação de informação com 23,9%, reclamação com 7,6%, livre manifestação com 5,2%, sugestão com 3,9%, relato pessoal com 1,8%, crítica com 1,8%, denúncia com 0,9%, elogio com 0,9% e outros com 0,6%.

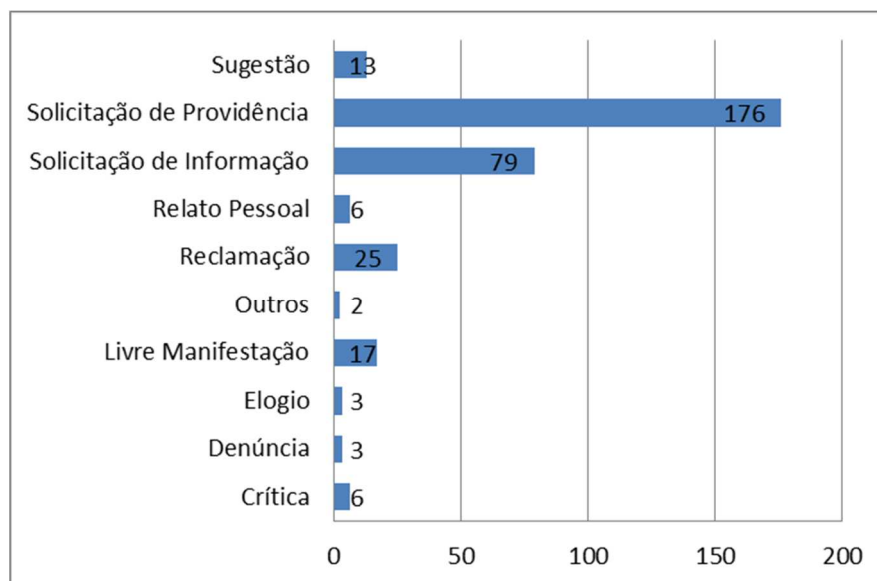


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

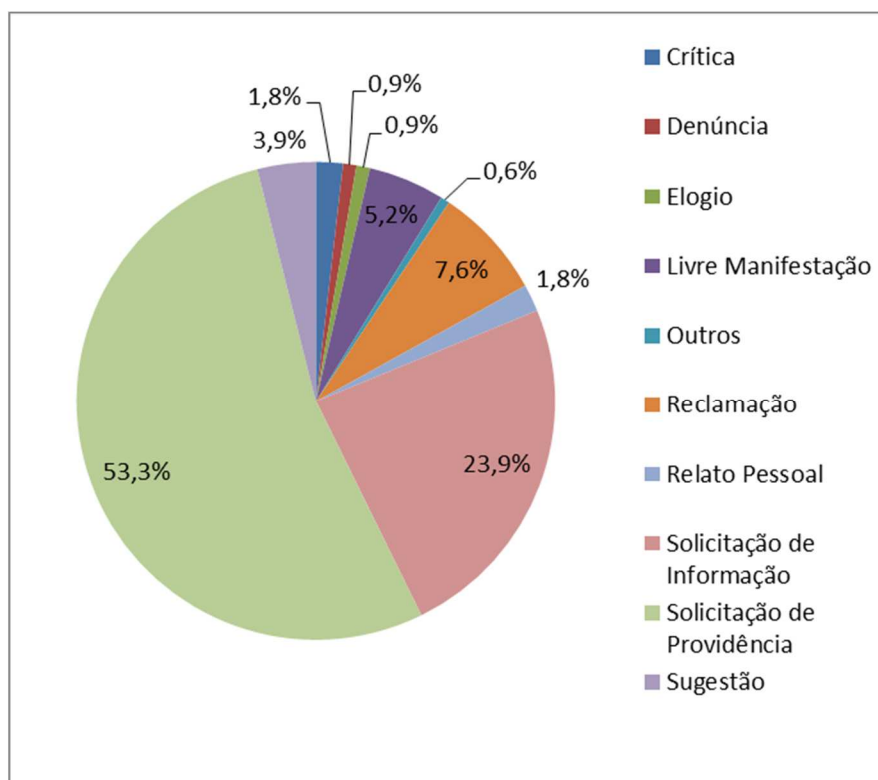


Gráfico 7 - Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 185, seguida de Assuntos Privados com 72. Destaca-se ainda que a sigla PMSP é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura com 52, Assuntos Estaduais com 13, Projetos de Lei com 4, Assuntos Federais com 3 e Outras Prefeituras com 1.

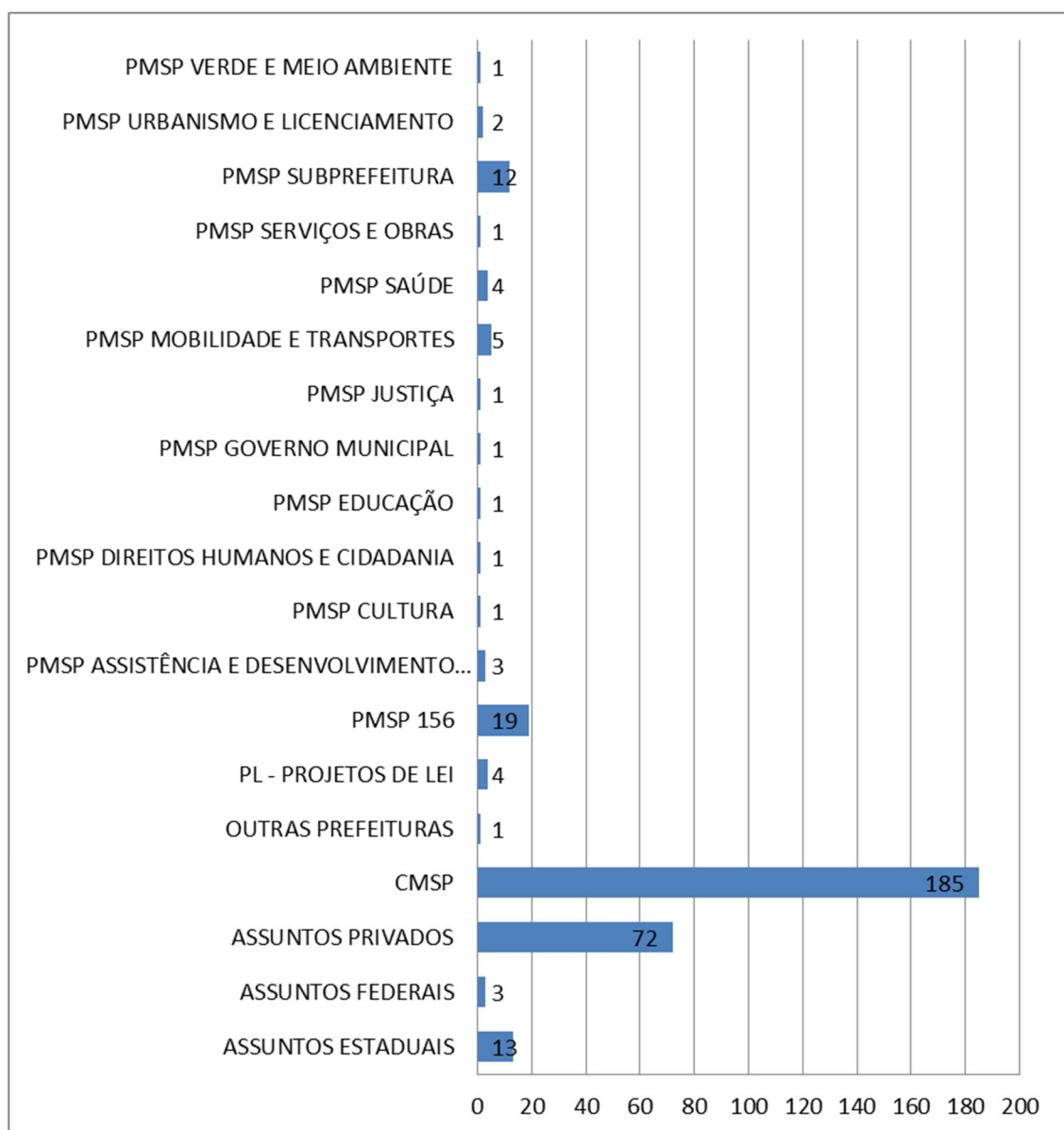


Gráfico 8 – Classificação de Competência

Manifestações do Mês

A Ouvidoria busca 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 Outubro, todas as manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara.

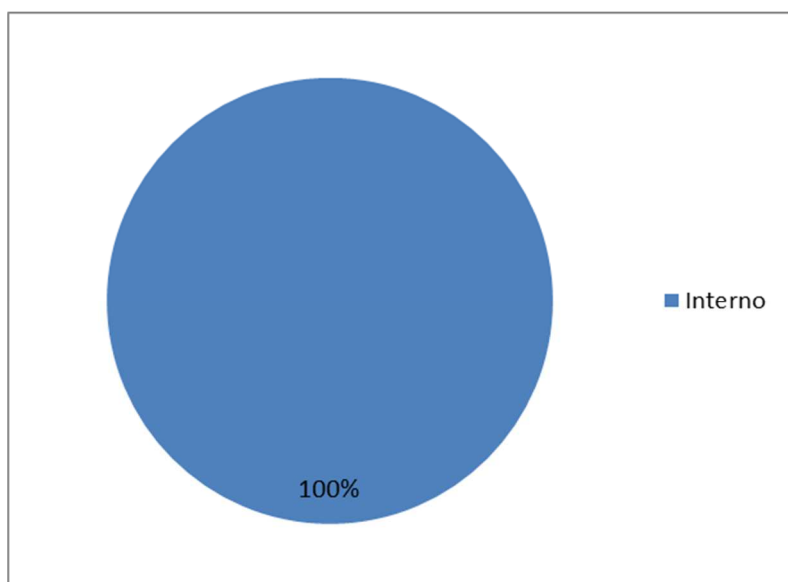


Gráfico 8 - Encaminhamentos

Assuntos Estaduais

- Solicitação de informação relativa à pesquisa do PL 569 do Governo do Estado de São Paulo.
- Solicitação de providência relativa à impressão do PL 569.
- Solicitação de informação relativa ao Diário Oficial do Estado de São Paulo de maio de 2018.
- Solicitação de providência relativa à impressão de página do Diário Oficial do Estado de São Paulo.
- 2 sugestões relativa a multas Estaduais de velocidade no transito.
- 3 reclamações relativa à segurança pública.
- Solicitação de informação a Ouvidoria do Metrô.
- Solicitação de informação referente ao endereço da defensoria Pública localizada na Av. Liberdade.
- Solicitação de providência relativa ao Poupa Tempo da Sé.
- Sugestão para implantação de VLT em São Paulo.

Assuntos Federais

- Reclamação relativa à aplicação de Lei Federal.
- Solicitação de informação relativa Ouvidoria do INSS.
- Solicitação de providência relativa á acesso ao site do INSS.

Manifestações Pertinentes às Subprefeituras**NÃO HÁ INDICAÇÃO DE SUBPREFEITURA**

- Solicitação de acesso ao Portal de Subprefeitura.
- Solicitação de impressão das informações disponíveis no Portal da Subprefeitura sobre comércio ambulante nas ruas.

SUBPREFEITURA DE GUAIANASES

- Reclamação de buraco na Rua Progresso
- Solicitação de anuência e anulação de multa referente a uma construção.

SUBPREFEITURA DO CAMPO LIMPO

- Reclamação sobre a não inclusão de quatro ruas no Plano de Varrição.
- Solicitação de providência referente à poda de árvores no Bairro Umarizal.

SUBPREFEITURA DO IPIRANGA

- Denúncia referente à invasão de terreno na Rua Professor Zeferino Vaz.
- Solicitação de iluminação pública na Rua Monsenhor Jerônimo Rodrigues.

SUBPREFEITURA DE PIRITUBA

- Solicitação de informação sobre a não aprovação de projeto no âmbito da Subprefeitura.

SUBPREFEITURA DA SÉ

- Solicitação de poda de árvores no Bairro Cambuci.

SUBPREFEITURA DE PINHEIROS

- Reclamação acerca da falta de multas para calçada em desnível.

SUBPREFEITURA DA CASA VERDE

- Um encaminhamento para a Subprefeitura da Casa Verde.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Uma mensagem ao Prefeito Bruno Covas.
- 14 encaminhamentos ao Portal 156.

PMSP ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

- Solicitação de informação sobre troca de CTA.
- Solicitação de Cesta Básica.
- Solicitação de ajuda financeira.

PMSP CULTURA

- Solicitação de reunião com a FTM para discutir a participação de Escola de Dança em competição internacional.

PMSP SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

- Solicitação de informação para obtenção de exemplares do Estatuto do Idoso.

PMSP EDUCAÇÃO

- Sugestão de materiais que deveriam constar do kit escolar 2020.

PMSP GOVERNO MUNICIPAL

- Solicitação de informação sobre orçamento dos últimos dez anos para implantação de novos serviços de Assistência Social.

PMSP JUSTIÇA

- Reclamação sobre motivação dos peritos do Sistema Judicial.

PMSP MOBILIDADE E TRANSPORTE

- Solicitação do endereço da Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes.
- Solicitação de informação sobre qual empresa é responsável pelas ciclofaixas.
- Reclamação sobre linha de ônibus da SPTrans.
- Duas reclamações sobre falta de sinalização em via pública.
- Reclamação sobre Bilhete Único Especial.

PMSP SAÚDE

- Reclamação sobre Posto de Saúde.
- Reclamação sobre falta de preservativos em um ponto de distribuição.
- Reclamação sobre falta de atendimento médico.
- Reclamação sobre falta de manutenção em hospital.

PMSP SERVIÇOS E OBRAS

- Reclamação sobre a construção de velório em área verde.

PMSP URBANISMO E LICENCIAMENTO

- Duas solicitações de oficialização de logradouro.

PMSP VERDE E MEIO AMBIENTE

- Solicitação de encaminhamento para a Secretaria do Verde e Meio Ambiente.

MANIFESTAÇÕES REFERENTES A LEIS E PROJETOS DE LEI (PLS)

- Duas críticas ao Projeto de Lei nº 419/2018 e sua proposta de limitar carros de aplicativos na cidade de São Paulo.
- Crítica ao Projeto de Lei nº 3261/19 que propõe alterar o marco legal do saneamento básico e permitir o investimento da iniciativa privada.
- Reclamação sobre o não cumprimento da Lei Municipal nº 12.325/1997, que garante meia-entrada aos aposentados, no cinema PlayArte localizado na Avenida Paulista.

MANIFESTAÇÕES REFERENTES AOS SETORES INTERNOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

- 19 solicitações de consulta à agenda da CMSP.
- 18 solicitações de impressão da agenda da CMSP.
- Estudante de Jornalismo solicita informações sobre os vereadores.
- Solicitação de alteração na campanha Setembro Amarelo.
- Pedido de informações sobre um investimento feito no Grêmio Recreativo Cultural e Social Esporte Clube Moleque Travesso
- Solicitação do registro de pronunciamento do Superintendente da Autarquia de Saúde no dia 16/10/2019, na Comissão de Saúde.
- Livre manifestação a respeito do Sindicato dos Taxistas.
- Solicitação de providência a respeito do CDC Líbano.
- Reclamação referente à administração da GCM.
- Duas Solicitações de cópia de documento pessoal.

- Solicitação de isenção para táxi preto.
- Duas solicitações de impressão de documento.
- Solicitação de consulta ao número de votos dos vereadores da Cidade em 2019.
- Solicitação de impressão da numeração de votos dos vereadores da Cidade em 2019.
- 17 solicitações de lista de vereadores.
- Reclamação referente ao trabalho dos GCMs da CMSP.
- Solicitação do link da Reunião Ordinária da Comissão Extraordinária de Defesa dos Direitos da Criança, do Adolescente e da Juventude cuja pauta foi o Orçamento Criança.
- Solicitação de digitação de carta com relato pessoal.
- Solicitação de vaga de emprego.
- Solicitação de cópia da gravação do evento Apuração do Conselho Tutelar.
- Solicitação de pesquisa referente a Lei da Anistia aprovada pelo Prefeitura Bruno Covas.
- Solicitação de impressão da Lei da Anistia.
- Uma solicitação de entrevista com a equipe de Comunicação da CMSP.
- Solicitação de informação a respeito do vereador responsável pelo bairro.
- Duas solicitações de gravação de Audiência Pública.
- Solicitação de carta de recomendação.
- Solicitação do contato do Portal 156.
- Solicitação do arquivo digital de Audiência Pública.
- Solicitação de impressão de protocolos registrados anteriormente.
- Solicitação de esclarecimento do motivo de seu filho, Antônio Rubens Gonçalves, estar impedido de entrar no prédio da CMSP.
- Solicitação de informações a respeito de alterações na composição das Comissões da CMSP.
- Solicitação de informações a respeito do PL nº 419/2018.
- Crítica a atitudes do vereador Adílson Amadeu referente aos taxistas.
- Solicitação da presença da vereadora Edir Sales na Feira da Liberdade.
- Solicitação de consulta ao protocolo nº 21.584 do sistema antigo da Ouvidoria

- Solicitação de inscrição no CCM da Prefeitura de São Paulo
- Duas solicitações de informações a respeito do curso de Cuidador de Idosos.
- Solicitação de impressão do Orçamento para 2020.
- Duas manifestações contrárias ao Projeto de Lei que limita o uso de aplicativos de transportes.
- Alerta sobre o fato de os vereadores João Jorge e Quito Formiga aparecerem com o mesmo número de gabinete e telefone para contato no Portal da Câmara.
- Manifestação contrária a respeito das taxas cobradas de motoristas de táxi preto.
- Solicitação de informação sobre a não votação do PL nº 419/2018
- Crítica a respeito da anistia do IPTU.
- Crítica à gestão do prefeito Bruno Covas.
- Solicitação para que seja fechado o acesso irregular em via pública.
- Sugestão para que não haja outras reuniões (horas antes) na mesma sala onde ocorrem as reuniões das Comissões.
- Duas solicitações de informações com base na LAI.
- Reclamação referente ao atendimento do Portal 156.
- Solicitação de retirada de um exemplar do Estatuto do Idoso.
- Questionamento referente à descontinuidade dos serviços da Biblioteca aberta aos munícipes dentro da CMSP. Lamenta, pois considera um espaço importante dentro da Casa.
- Solicitação de busca por legislações referentes a instalações de postes.
- Reclamação referente a patinetes da Yellow que ficam estacionados na calçada.
- Sugestão de liberação de Zona Azul para idosos a partir dos 60 anos.
- Reclamação contra UBS da Cidade.
- Duas reclamações de transporte coletivo linha 272N, Parque Novo Mundo que não funciona aos domingos.
- Elogio ao atendimento da Ouvidoria, em especial para a funcionária Fátima.
- Reclamação referente a funcionárias da limpeza da CMSP.
- Reclamação referente ao atendimento de funcionária do Cerimonial da CMSP.

- Sugestão de penalidades pela má qualidade de funcionamento dos programas digitais de acesso a contas bancárias de servidores da CMSP.
- Solicitação de anulação de dívida do consórcio circuito de compras.
- Solicitação de informação sobre motivo pelo qual o GCM de nome Cândido escolheu um munícipe específico para impedi-lo de entrar em coquetel. Alega que haviam outros que também estavam sem convites para o evento.
- Solicitação de informação sobre quem trata da emissão de segunda via de Título de Cidadania Paulista.
- Solicitação de vídeo gravado de evento.
- Solicitação de cópia do PL que estava em discussão na Reunião Ordinária da Subcomissão do Plano Municipal de Cultura.
- Solicitação de impressão dos requisitos e procedimentos da Lei da Anistia.
- Sugestão de Lei em defesa dos pássaros.
- Sugestão de Projeto de Lei que evite o desperdício de caixotes de madeira.
- Reclamação referente a construção de Hospital Público Veterinário na Zona Sul.
- Solicitação da lista de integrantes das Comissões de Trânsito, Transporte e Atividade Econômica.
- Duas solicitações de busca por rota da localização.
- Duas solicitações de exemplar do Estatuto do Idoso.
- Solicitação da lista de vereadores da Comissão Extraordinária do Idoso e de Assistência Social.
- Elogio ao atendimento prestado pela Ouvidoria da CMSP.
- Solicitação de auxílio financeiro para crédito em Bilhete Único.
- Reclamação contra o funcionário Ivan de SGA- 7.
- Dois relatos pessoais.
- Solicitação de pesquisa sobre o Projeto de Lei nº 2969/2011.
- Sugestão de construção de praça de lazer em Guaianases.
- Solicitação de resposta da Presidência da CMSP referente reclamação realizada.
- Solicitação de audiência com o Presidente da CMSP.
- Solicitação de anuência ou anulação da multa.

- Solicitação de arquivo em mídia (imagem, vídeos, áudios) referente a homenagem à delegada de polícia Maria Clementina da Silva.
- Solicitação de impressão de documento pessoal.
- Solicitação de avaliação do programa do Governo Federal Brasil Sorridente.
- Solicitação de informação sobre quando os vereadores de São Paulo vão cobrar do prefeito Bruno Covas a limpeza e pintura dos túneis da Cidade.
- Denúncia de fraude ocorrida na eleição do Conselho Tutelar do Jaçanã, Zona Norte.
- Solicitação de link da gravação e da transcrição do evento do dia 10 de outubro.
- Solicitação dos Projetos de Lei aprovados pela CMSP no ano de 2019.
- 15 solicitações de informação.
- Solicitação para utilização da quadra ao lado da CMSP.
- Solicitação de impressão de rota de endereço.
- Elogio ao vereador Milton Ferreira e sua equipe, pelo bom atendimento prestado durante visita em 01/10/2019.
- Solicitação para recebimento de precatórios atrasados.
- Sugestão de instalação de banheiros em feiras públicas.
- Elogio ao vereador Milton Ferreira e sua equipe, pelo bom atendimento prestado durante visita em 01/10/2019.
- Solicitação para recebimento de precatórios atrasados.
- Sugestão de instalação de banheiros em feiras públicas.
- Três solicitações de resposta a protocolos.
- Quatro solicitações de consulta a protocolos.
- Três solicitações de impressão de protocolos.
- Solicitação de registro do Ofício nº 013.01/2019, direcionado à Corregedoria da Guarda Civil Metropolitana de São Paulo, que presta serviços na CMSP.
- Duas solicitações de elaboração de currículo.
- Duas solicitações de impressão do currículo.
- Duas solicitações de acesso ao e-mail pessoal.
- Duas solicitações de impressão de documentos pessoais.
- Duas solicitações de informação.

- Quatro solicitações de impressão de rota de endereço.
- Quatro solicitações de busca por rota de endereço.
- Cinco solicitações de consulta na internet.
- Quatro solicitações de impressão.
- Uma solicitação de auxílio para consultar extrato do PIS Ativo.
- Solicitação de permissão para deixar alguns panfletos sobre educação na Ouvidoria.
- Sugestão de divulgação do prêmio que o ex-presidente Lula recebeu na França.
- Solicitação de xerox de documento pessoal.
- Solicitação de como obter informação sobre processo criminal.
- Solicitação de orientação para verificar se o Boletim de Ocorrência registrado foi preenchido corretamente.
- Solicitação de informação sobre a emissão de segunda via de certidão de óbito. Reclamação sobre cobranças indevidas de convênio particular.
- Solicitação de consulta à agenda da CMSP.
- Solicitação de impressão da agenda da CMSP.
- Reclamação sobre cobranças indevidas de convênio particular.

ASSUNTOS PRIVADOS

- 16 solicitações de providência relativa à impressão de documentos.
- 8 solicitações de providência relativa obtenção à trajeto.
- 3 solicitações de providência relativa a acesso de E-mail pessoal.
- 2 solicitações de providência relativa a elaboração de currículo.
- 2 solicitações de providência relativa à pesquisa de endereço.
- 2 solicitações de providência relativa à pesquisa do local de prova do ENEM.
- 3 relatos pessoais.
- Solicitação de providência relativa a consulta ao PIS ativo.
- Solicitação de informação de telefone de empresa de Ônibus.
- Livre manifestação relativa a panfletos sobre educação.

- Solicitação de providência relativa à consulta ao site na Anatel.
- Solicitação de providência relativa a consulta ao SINDEC-PROCON.
- Livre manifestação relativa a Prêmio recebido na França.
- Solicitação de providência relativa à impressão de trajeto.
- Solicitação de providência relativa à endereço do Grande Conselho do Idoso.
- Solicitação de informação relativa à assuntos criminais.
- Solicitação de providência relativa à endereço do setor muscular Unifesp.
- Livre manifestação relativa à Policia Federal.
- Solicitação de informação relativa a B.O.
- Solicitação de informação relativa a certidão de óbito.
- Solicitação de providência relativa à consulta de declaração de Hipossuficiência econômica.
- Solicitação de providência relativa à obtenção de telefone de empresa.
- Solicitação de providência relativa à consulta de declaração de Hipossuficiência econômica.
- Solicitação de providência relativa à acesso ao site da Marinha do Brasil.
- Solicitação de providência relativa à acesso.
- Solicitação de providência relativa à gratuidade de curso da Marinha do Brasil.
- Reclamação sobre cobrança indevida de convênio particular.
- Solicitação de providência relativa à obtenção de atendimento psicológico gratuito.
- Solicitação de informação sobre pesquisa no site da Vunesp.
- Solicitação de informação sobre aposentadoria por invalidez no INSS.
- Solicitação de informação sobre pesquisa no site da Vunesp.
- Solicitação de informação referente à consulta ao site Nota Fiscal Paulista.
- Solicitação de informação relativa sobre Instituto de Medicina Social e de criminologia de São Paulo.
- Solicitação de providência relativa à obtenção de endereço da 45ª Comarca de São Paulo.

- Solicitação de informação referente à síndico de condomínio.
- Solicitação de providência relativa à obtenção de endereço de Direitos da Pessoa Idosa da OAB.
- Livre Manifestação relativa à funcionário da Prefeitura.
- Livre Manifestação relativa à funcionário da Prefeitura.
- Livre Manifestação relativa a aulas de dança gratuita.
- Livre Manifestação relativa à segurança escolar.
- Solicitação de informação referente à liberação de vendedor ambulante.
- Livre Manifestação sobre assédio através de E-mail.
- Solicitação de providência relativa à pesquisa no Google Maps.

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 três exemplares do Estatuto do Idoso na Ouvidoria do Parlamento.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **31 de Outubro de 2019**, **52** (cinquenta 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)
28324	Setores CMSP	05/04/2018	05/04/2018	411
29257	Setores CMSP	14/05/2018	18/05/2018	384
29458	Setores CMSP	18/05/2018	18/05/2018	380
31206	Setores CMSP	09/08/2018	09/08/2018	321
32162	Setores CMSP	24/09/2018	27/09/2018	289
32240	Setores CMSP	26/09/2018	28/09/2018	287
766	Setores CMSP	07/12/2018	07/12/2018	235
2850	Setores CMSP	07/12/2018	07/12/2018	235
3761	Setores CMSP	27/03/2019	20/08/2019	157
4487	Setores CMSP	10/05/2019	20/08/2019	125
4521	Setores CMSP	27/06/2019	30/07/2019	91
4617	Setores CMSP	01/07/2019	01/07/2019	89
4634	Setores CMSP	04/07/2019	06/12/2019	86
5079	Setores CMSP	05/07/2019	20/08/2019	85
5324	Setores CMSP	06/08/2019	06/08/2019	63
5495	Setores CMSP	15/08/2019	15/08/2019	56
5531	Setores CMSP	26/08/2019	27/08/2019	49
5551	Setores CMSP	27/08/2019	29/08/2019	48
5555	Setores CMSP	28/08/2019	28/08/2019	47
5689	Setores CMSP	04/09/2019	30/09/2019	42
5690	Setores CMSP	06/09/2019	06/09/2019	40
5691	Setores CMSP	06/09/2019	06/09/2019	40
5692	Setores CMSP	06/09/2019	06/09/2019	40
5700	Setores CMSP	06/09/2019	06/09/2019	40
5702	Setores CMSP	09/09/2019	09/09/2019	39
5706	Setores CMSP	09/09/2019	09/09/2019	39
5776	Setores CMSP	12/09/2019	26/09/2019	36
5777	Setores CMSP	12/09/2019	16/09/2019	36
5781	Setores CMSP	12/09/2019	12/09/2019	36
5788	Setores CMSP	13/09/2019	13/09/2019	35
5804	Setores CMSP	13/09/2019	16/09/2019	35
5828	Setores CMSP	16/09/2019	16/09/2019	34
5834	Setores CMSP	16/09/2019	16/09/2019	34
5840	Setores CMSP	17/09/2019	17/09/2019	33
5851	Setores CMSP	17/09/2019	18/09/2019	33
5864	Setores CMSP	18/09/2019	18/09/2019	32
5953	Setores CMSP	26/09/2019	27/09/2019	26
6019	Setores CMSP	27/09/2019	27/09/2019	25
6022	Setores CMSP	07/10/2019	07/10/2019	19
6034	Setores CMSP	07/10/2019	07/10/2019	19
6054	Setores CMSP	07/10/2019	19/10/2019	19
6080	Setores CMSP	08/10/2019	08/10/2019	18
6103	Setores CMSP	14/10/2019	16/10/2019	14
6133	Setores CMSP	15/10/2019	15/10/2019	13

6192	Setores CMSP	16/10/2019	16/10/2019	12
6195	Setores CMSP	21/10/2019	21/10/2019	9
6208	Setores CMSP	21/10/2019	02/11/2019	9
6289	Setores CMSP	27/10/2019	29/10/2019	4
6298	Setores CMSP	30/10/2019	30/10/2019	2
6299	Setores CMSP	30/10/2019	30/10/2019	2
6300	Setores CMSP	30/10/2019	30/10/2019	2
6301	Setores CMSP	31/10/2019	31/10/2019	1

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Outubro de 2019

A Ouvidoria já solucionou 96% dos atendimentos gerados em **Outubro**, tendo apenas 4 % das manifestações ainda em andamento.

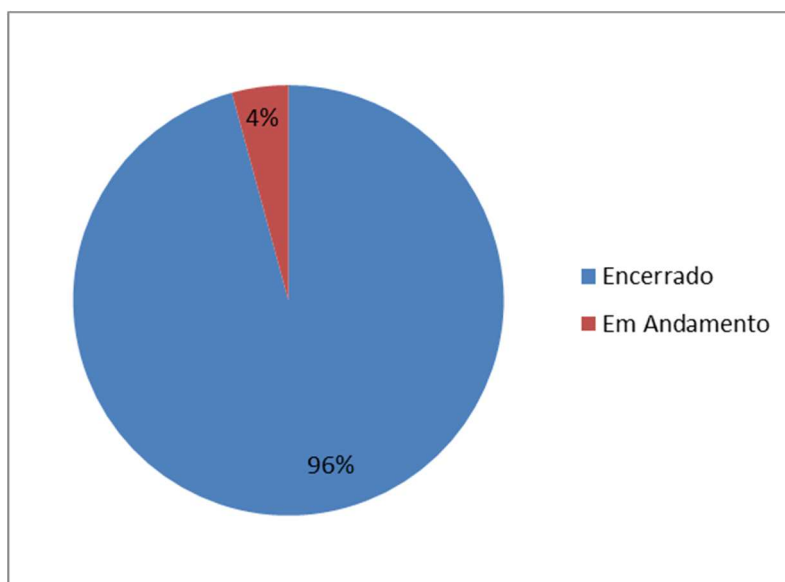


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Outubro

José Mauro da Silva
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 31 de Outubro 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:

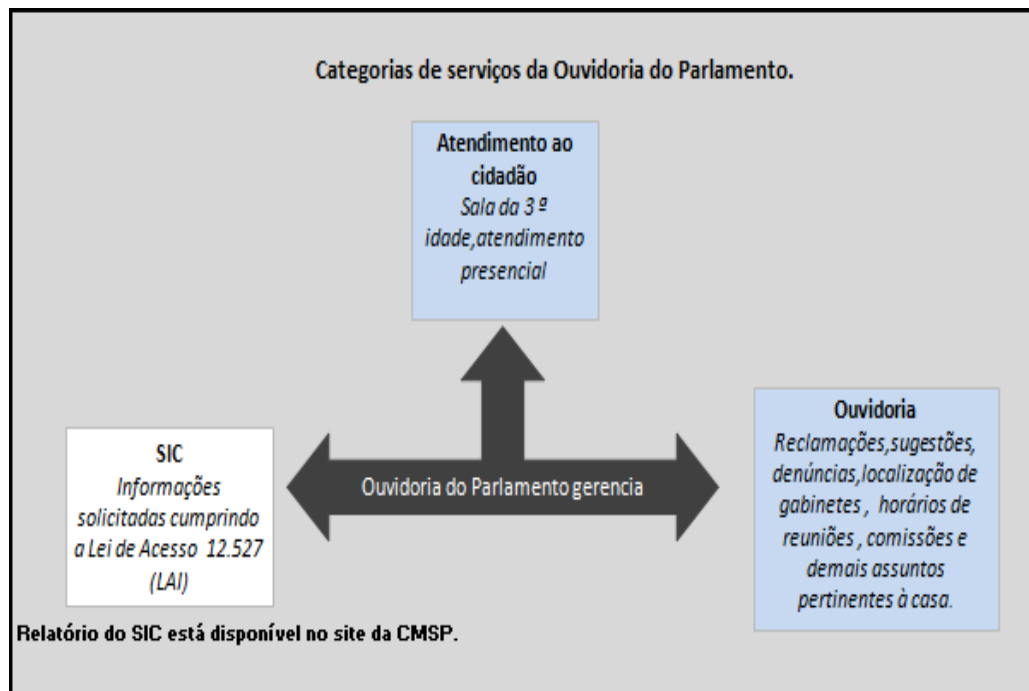


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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 - 2º andar, sala 206. 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

