



# Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

## Relatório Mensal Setembro 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](mailto: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 Andreolli

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 30 de SETEMBRO de 2019** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 359 manifestações.

A Ouvidoria realizou principalmente atendimentos presenciais totalizando 64% das manifestações, o ZAP Câmara 13%, Portal do Cidadão com 10%, E-mail com 9% e Telefone com 4%.

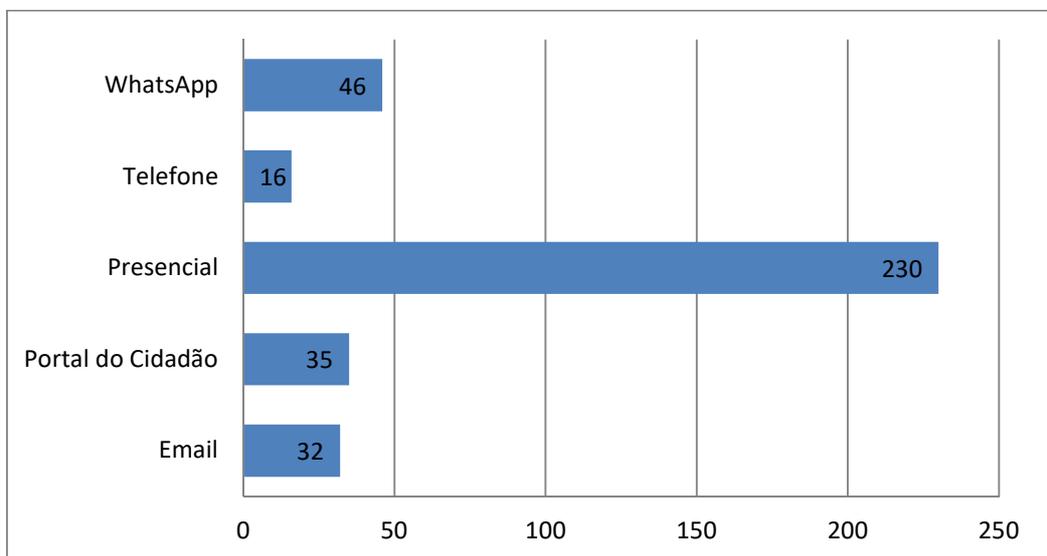


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

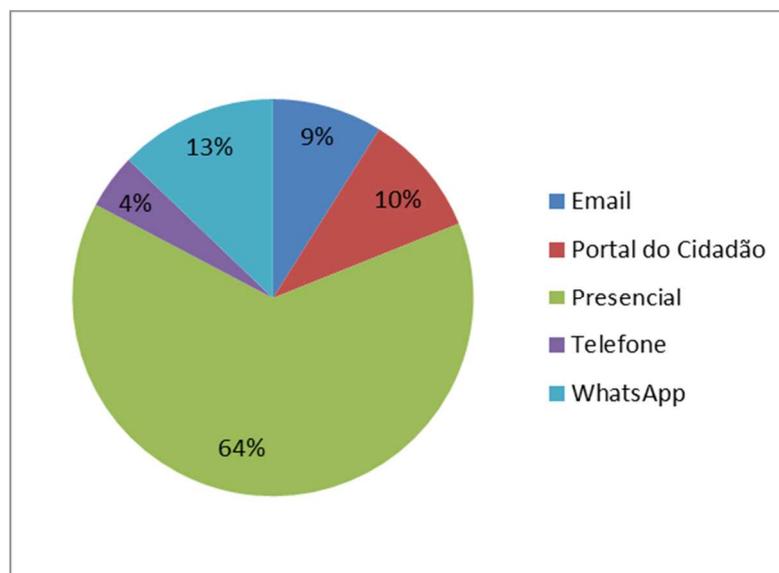


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em Setembro 55% dos manifestantes foram do gênero masculino, 34% do gênero feminino e 11% não informado, podendo ser de anônimos ou instituições.

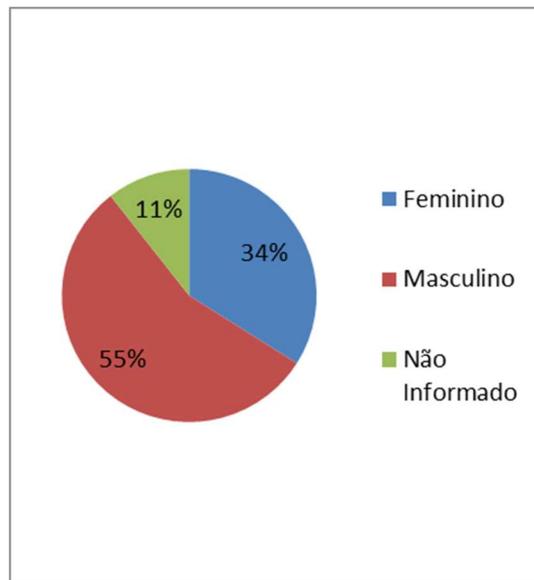


Gráfico 3 – Gêneros

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 18% e a Zona Sul com 13%, Zona Oeste com 13%, Não informada com 11%, Zona Norte com 9% e Outras Cidades com 4%.

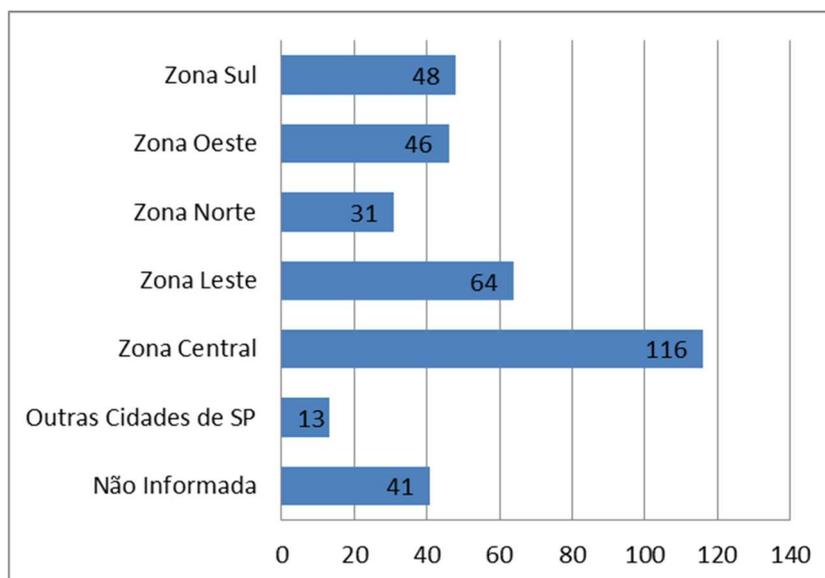


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

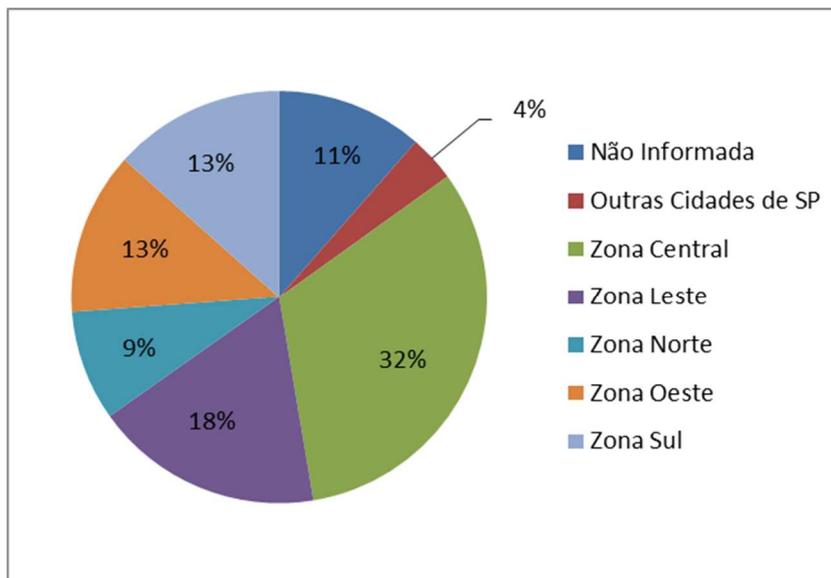


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências correspondendo a 56,0%, seguido de reclamação com 18,4%, solicitação de informação com 15,3%, denúncia com 2,5%, livre manifestação com 2,2%, sugestão com 1,9%, relato pessoal com 1,4%, critica com 0,8%, denuncia com 0,8% e outros com 0,6%.

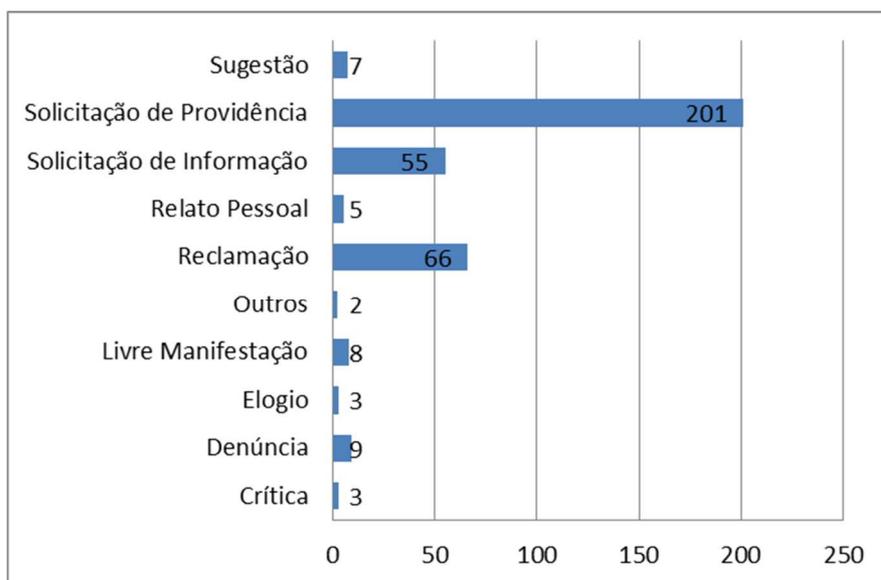


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

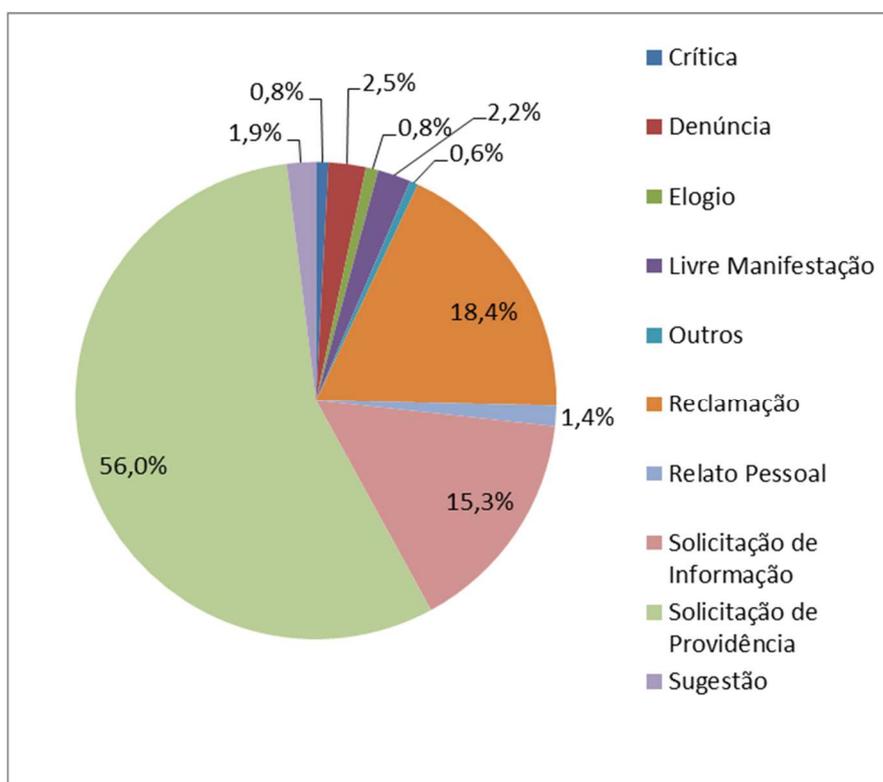


Gráfico 7 - Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 178, seguida de Assuntos Privados com 88. Destaca-se ainda que a sigla PMSP é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura com 76, Assuntos Estaduais com 15, Assuntos Federais com 1 e Outras Prefeituras com 1.

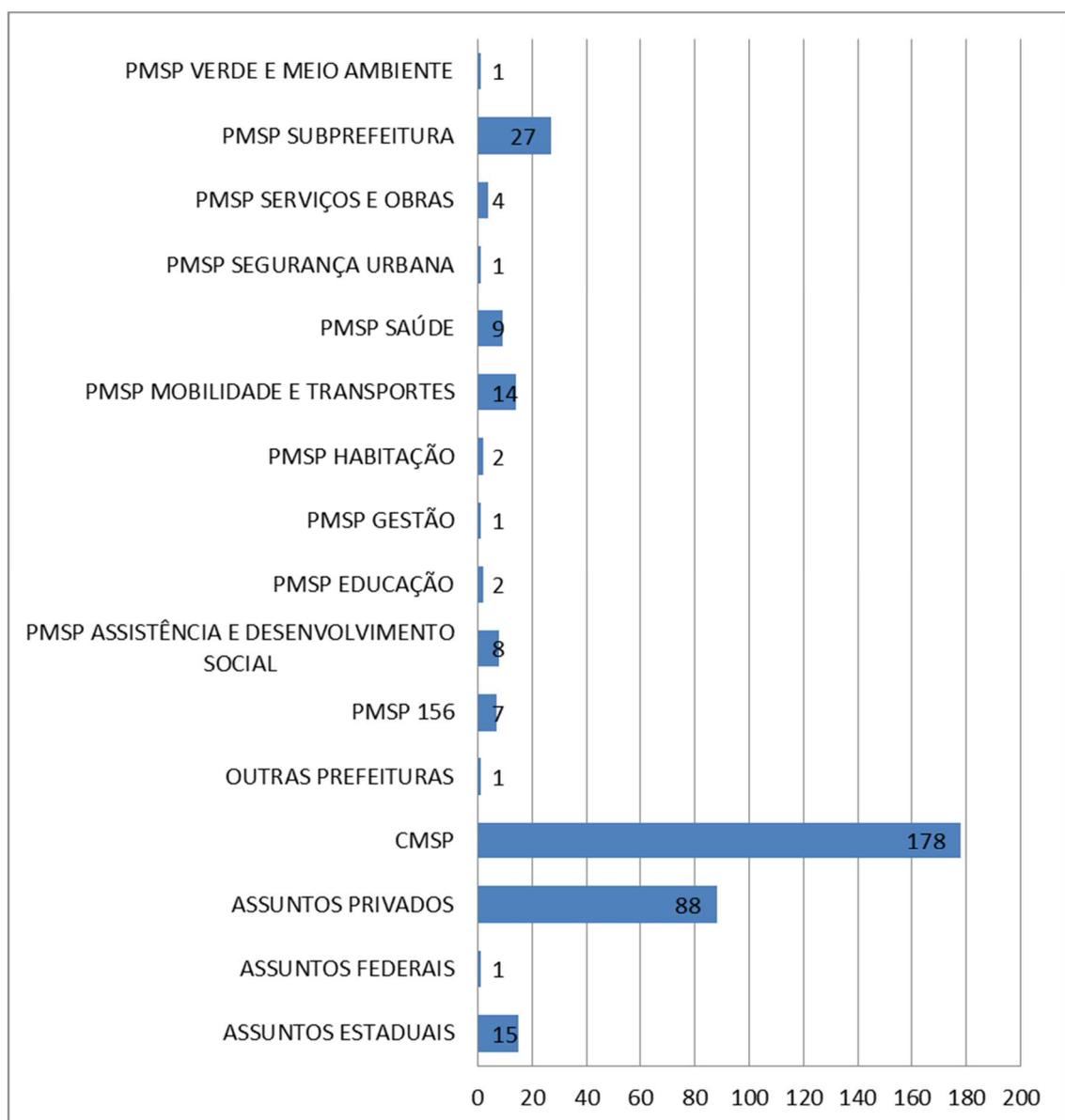


Gráfico 8 – Classificação de Competência

## 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 Setembro, todas as manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara.

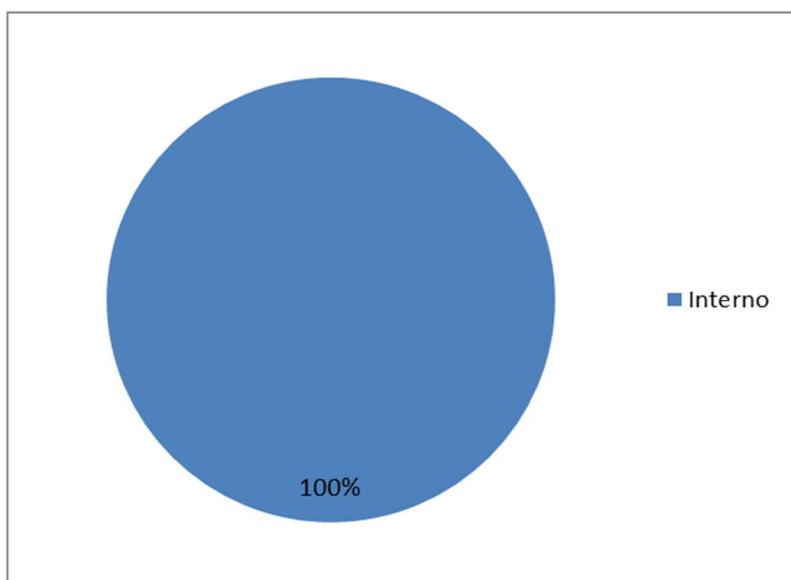


Gráfico 8 - Encaminhamentos

**ASSUNTOS ESTADUAIS**

- Reclamação sobre Centro de Saúde Escola.
- Solicitação de providência relativa a cadastro da CDHU.
- Solicitação de informação de endereço de Deputado Estadual.
- Solicitação de informação sobre retirada de “orelhão”.
- Duas solicitações de providência relativa à consulta a Agenda da Alesp.
- Duas solicitações de providência relativa à consulta de agenda eventos do Museu da Casa Brasileira.
- Crítica sobre população em dependência química.
- Solicitação de providência relativa à risco elétrico em posto público.
- Duas Reclamações relativas à iluminação de prédio escolar.
- Duas reclamações relativas à segurança de prédio escolar.
- Elogio à Polícia Militar - 47º Batalhão.

**ASSUNTOS FEDERAIS**

- Solicitação de providência relativa à obtenção de cópia da Lei 13.465/17 “Regularização Fundiária Urbana”.

**MANIFESTAÇÕES PERTINENTES ÀS SUBPREFEITURAS****SUBPREFEITURA DA SÉ**

- Solicitação referente a bueiro entupido na Avenida São João.
- Reclamação relacionada à quantidade de pombos na Praça da Sé.
- Solicitação de cabine da PM.

**SUBPREFEITURA DE CIDADE TIRADENTES**

- Reclamação referente a esgoto a céu aberto.

**SUBPREFEITURA DE ERMELINO MATARAZZO**

- Reclamação contra vizinho que estaciona carros de forma irregular.

**SUBPREFEITURA DO BUTANTÃ**

- Reclamação quanto a entulhos jogados em local indevido.

**SUBPREFEITURA DA CASA VERDE/CACHOEIRINHA/LIMÃO**

- Reclamação referente a bueiros na Casa Verde.

**SUBPREFEITURA DE VILA PRUDENTE**

- Reclamação de entulho de construção depositado na calçada de escola.

**SUBPREFEITURA DE CAPELA DO SOCORRO**

- Solicitação de asfalto no Bairro Grajaú.

**SUBPREFEITURA ARICANDUVA, VILA FORMOSA, CARRÃO.**

- Solicitação de recapeamento na Rua Marechal Barbacena.

**SECRETARIA MUNICIPAL DAS PREFEITURAS REGIONAIS**

- Solicitação de informação sobre quem fiscaliza o 156.

**SUBPREFEITURA DE ITAQUERA**

- Reclamação de abandono em relação a zeladoria do Bairro José Bonifácio.

**SUBPREFEITURA DA LAPA**

- Reclamação referente ao muro do Hospital Sorocabana, na Lapa.

**SUBPREFEITURA MOOCA**

- Solicitação referente à remoção de árvores.
- Solicitação de poda de árvore no Bairro Mooca.SUBPREFEITURA DE PIRITUBA/JARAGUÁ
- Solicitação de fiscalização no Bairro Jaguaré.
- Reclamação referente a bueiro com mau cheiro.

**SUBPREFEITURA DA PENHA**

- Solicitação de recapeamento.

**SUBPREFEITURA M' BOI MIRIM**

- Solicitação de informação sobre processo na Prefeitura.

**MANIFESTAÇÕES PERTINENTES ÀS SECRETARIAS MUNICIPAIS**

**SECRETARIA DO VERDE E MEIO AMBIENTE**

- Solicitação de informação à ANLURB.

**SECRETARIA MUNICIPAL DA EDUCAÇÃO**

- Denúncia de furto de fiação elétrica e assaltos em porta de escola.

**SECRETARIA MUNICIPAL DAS SUBPREFEITURAS**

- Solicitação de informação sobre o órgão responsável pela fiscalização das Subprefeituras.

**SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO**

- Solicitação de cadastro no Portal da COHAB.
- Solicitação de impressão de da Lei de Regularização Fundiária Urbana - Lei Federal nº 13.465/17.
- Solicitação de pesquisa sobre a Lei de Regularização Fundiária Urbana - Lei Federal nº 13.645/17.

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

- Reclamação de mau atendimento em hospital público.
- Reclamação de mau atendimento em UBS.
- Reclamação de precariedade de hospital público.
- Reclamação do tempo de espera para consulta.
- Uma reclamação dos serviços prestados pela entidade IABAS.

**SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL**

- Solicitação de vaga fixa em Centro de Acolhida.
- Três solicitações de vagas para pernoite.
- Solicitação de informação sobre como obter passagem de ônibus interestadual.
- Reclamação sobre o desligamento do Centro de Acolhida Estação Bem-Estar.
- Reclamação sobre a falta de infraestrutura do Centro de Acolhida Porta do Fundo.
- Solicitação de informação sobre o Projeto Trabalho Novo.

**SPTRANS – SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES**

- Reclamação contra motoristas de ônibus que não param perto das guias das calçadas.

- Reclamação quanto à falta de abrigos nos pontos de ônibus da Zona Leste.

#### **MANIFESTAÇÕES REFERENTES À LEIS E PROJETOS DE LEI**

- Solicitação de informação referente ao número de Projetos de Lei apresentados pelo vereador Fernando Holiday.

#### **MANIFESTAÇÕES REFERENTES AOS SETORES INTERNOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO**

- Duas sugestões de implantação de CPI.
- Solicitação de impressão da agenda de eventos da Biblioteca Mário de Andrade.
- Solicitação de consulta da agenda de eventos da Biblioteca Mário de Andrade.
- Três solicitações de impressão da agenda de eventos da ALESP.
- Solicitação de consulta à agenda da ALESP.
- 18 solicitações de impressão da agenda de eventos da CMSP.
- 14 solicitações de consulta à agenda de eventos da CMSP.
- Convite para mutirão bíblico do setor Dom Paulo Evaristo Arns.
- Reclamação sobre como a vereadora Rute Costa se portou em uma discussão nas redes sociais.
- Solicitação de acesso à gravação da Sessão Plenária da CMSP do dia 18/06/19.
- Sete solicitações de cópias de documentos pessoais.
- Solicitação de acesso à gravação da Sessão Solene do dia 26/08/2019, em homenagem ao Dia do Reconhecimento aos Delegados de Polícia Aposentados.
- Solicitação da relação dos 645 Presidentes das Câmaras Municipais do Estado de São Paulo.
- Reclamação referente ao banheiro feminino do 4º andar da CMSP.
- Solicitação de uso de telefone para agendamento de entrevista.

- Reclamação a respeito do Programa Sexta Sem Carro.
- Reclamação sobre o valor da aposentadoria dos servidores públicos municipais.
- Reclamação sobre a baixa qualidade do café com leite servido na CMSP.
- Sugestão de empenho dos vereadores para melhoria dos campos de futebol de várzea.
- Solicitação do endereço da Defensoria Pública.
- Duas solicitações de impressão do endereço da Defensoria Pública.
- Seis solicitações de retirada de exemplares do Estatuto do Idoso.
- Reclamação sobre o cadastro obrigatório de coleta de lixo para quem faz parte do MEI - Simples Nacional.
- Solicitação de informação sobre a utilização das verbas de gabinetes e sua fiscalização.
- Solicitação de impressão de endereço da empresa Cadeados Papaiz.
- Solicitação de impressão de protocolos da Anatel.
- Reclamação referente à inexistência de políticas inclusivas voltadas ao turismo.
- Reclamação referente ao preço das tarifas das passagens do transporte público.
- Reclamação referente aos vereadores que fazem campanhas voltadas à proteção animal, mas não colocam tais promessas em prática.
- 11 solicitações de impressão da lista de vereadores da CMSP.
- Duas solicitações de retirada de informativos do display.
- Livre manifestação sobre a existência de Bandeiras do Brasil nas pontes.
- Reclamação sobre pavimentação de rua localizada na região da Subprefeitura da Casa Verde/Cachoeirinha/Limão.
- Solicitação de informação sobre o requerimento nº 09/2018 do vereador José Police Neto.
- Duas solicitações de informação sobre funcionários do gabinete do vereador Caio Miranda.
- Solicitação de informação sobre as Audiências Públicas do Orçamento.

- Relato pessoal.
- Solicitação de impressão de trajeto até o CAT mais próximo.
- Livre manifestação sobre o prazo de aprovação de leis.
- Solicitação de informação sobre os vencimentos detalhados e o registro de ponto de assessor parlamentar.
- Solicitação de inscrição no curso 2º Seminário sobre Livro e Leitura na Cidade de São Paulo, promovido pela Escola do Parlamento.
- Solicitação de informação sobre o PPI para renegociação de dívidas.
- Cinco reclamações contra o vereador Adilson Amadeu, referentes ao posicionamento contra motoristas de aplicativos.
- Solicitação de impressão de protocolo.
- Solicitação de acesso à gravação do evento realizado no dia 21/05/2014, organizado pelo ex-vereador Rubens Wagner Calvo.
- Solicitação de atualização de link do Portal da CMSP.
- Solicitação de informação sobre reuniões de oração na CMSP.
- Quatro solicitações de informação sobre a votação do PL nº 171/2019.
- Três registros de livre manifestação sobre o governo da Cidade de São Paulo.
- Reclamação sobre o atendimento oferecido na copa do 4º andar da CMSP.
- Reclamação sobre a disponibilidade de tomadas nos andares da CMSP.
- Solicitação de informação sobre a Lei que concede anistia a imóveis irregulares.
- Solicitação de informação sobre reserva de salas de reunião na CMSP.
- Solicitação de informação sobre qual é o vereador responsável por Projetos de Lei sobre ciclovias e ciclo faixas.
- Duas solicitações de impressão de lista de Comissões da CMSP.
- Solicitação de informação sobre a demolição da Vila Operária João Migliari.
- Solicitação de impressão da agenda do prefeito Bruno Covas.
- Três solicitações de respostas de protocolos.

- Solicitação de informação sobre o projeto da área verde da Operação Urbana Água Branca.
- Sugestão de construção de banheiros na Cidade de São Paulo para uso de pessoas em situação de rua.
- Reclamação sobre a votação do PL nº 324/2019 e a não realização de audiências públicas.
- Duas solicitações de informação sobre as possibilidades de trabalho na CMSP.
- Solicitação de impressão da lista do Grande Conselho do Idoso.
- Reclamação sobre o não fornecimento de copos plásticos na CMSP.
- Reclamação sobre o uso de patinetes elétricos.
- Livre manifestação sobre ações de segurança pública e agressão a vendedores ambulantes.
- Solicitação de informação acerca dos requerimentos de convocação de autoridades em 2018.
- Denúncia de importunação sexual.
- Duas solicitações de cópias do parecer jurídico do PL nº 230/2017.
- Reclamação sobre a demora pela resposta de protocolo.
- Solicitação de pesquisa sobre deputado.
- Solicitação de informação sobre regularização de imóvel.
- Elogio aos estagiários da Ouvidoria.
- Solicitação de impressão de Projeto de Lei.
- Solicitação de pesquisa do PL nº 170/19.
- Dois convites destinados a vereadores.
- Quatro reclamações sobre atendimento da GCM.
- Solicitação de retomada de audiências públicas referente ao Projeto de Lei nº 428/2019.
- Solicitação de busca por funcionária para entrega de documentos.
- Reclamação sobre escola na Zona Leste.
- Solicitação de inclusão de informação em protocolo.

- Solicitação de todos os PLs com ementas aprovados ou que aguardam aprovação.
- Solicitação de informação sobre cargo de funcionário.
- Solicitação de informação sobre instituições que distribuem calçados e agasalhos.
- Três sugestões de Projetos de Lei.
- Solicitação de informação acerca da menção das palavras LGBTfobia, homofobia, lesbofobia, bifobia, transfobia, LGBT, gay, lésbica, bissexual, homossexual, homo afetivo, transexual e travesti nos protocolos da Ouvidoria.
- Solicitação de informação a respeito de certificado de participação em evento da CMSP.
- Reclamação a respeito da qualidade da água servida na CMSP.
- Solicitação de retirada de nome em reportagem do Portal CMSP.
- Solicitação de informação sobre os cursos oferecidos pela Escola do Parlamento.
- Quatro solicitações de auxílio para inscrição em cursos.
- Solicitação de impressão da Lei nº 10.436/02.
- Retirada de mídia.
- Solicitação de informação da CMSP para dissertação de Mestrado.
- Duas solicitações de encaminhamento de e-mails para os vereadores.
- Solicitação das atas da Comissão de Saúde, Promoção Social, Trabalho e Mulher.
- Duas solicitações de informações sobre todas as Audiências Públicas realizadas em 2019.
- Solicitação de lista de presença em Audiências Públicas.
- Solicitação de informação sobre vendas de produtos na CMSP.
- Solicitação de acesso a site.
- Solicitação de informação sobre evento do vereador Gilberto Natalini.
- Solicitação de impressão de pesquisa.

- Solicitação de informação sobre acompanhamento de contratos assinados pelo prefeito Bruno Covas.

### **Assuntos Privados**

- Seis solicitações de providência relativa á impressão de protocolo.
- Solicitação de informação sobre a OGM.
- Solicitação de informação sobre passagem de ônibus São Paulo/Salvador.
- Solicitação de providência relativa à pesquisa no *site* da Anatel.
- Três solicitações de providencia relativa à acesso ao site [Http//::online.saovicente.sp.gov.br](http://online.saovicente.sp.gov.br).
- 17 solicitações de providência relativa á impressão de documentos.
- Solicitação de informação sobre documentos no *site* meu INSS.
- Solicitação de providência relativa à consulta no INSS.
- Solicitação de providência sobre consulta ao Ministério do Trabalho.
- Solicitação de providência relativa à impressão de Mapa.
- Solicitação de providência relativa à pesquisa de municípe.
- Duas solicitações de providência sobre obtenção de endereço da Ouvidoria Geral do Município.
- Solicitação de providência relativa à redação de documento.
- Solicitação de providência relativa à obtenção de endereço de Cartório.
- Solicitação de providência relativa à encaminhamento de documento à Presidência da Câmara.
- Solicitação de informação sobre pesquisa na internet.
- Solicitação de providência relativa à alteração no protocolo.
- Solicitação de providência relativa à pesquisa do CATE.
- Solicitação de providência relativa à inscrição no curso Boas Praticas de Atenção à Pessoa Idosa.

- Solicitação de informação relativa à Programa habitacional do CDHU.
- Solicitação de providência relativa à emissão de inventário através do *site* Ministério da Fazenda.
- Solicitação de providência relativa à desvinculação de Sindicato.
- Solicitação de informação referente à curso gratuito.
- Duas solicitações de providência relativa à consulta de agenda de evento da Congregação da Israelita Paulista.
- Solicitação de providência relativa à processo pessoal.
- Reclamação sobre mau atendimento no Terminal Parque Dom Pedro.
- Livre manifestação.
- Dois Relatos pessoais.
- Solicitação de informação sobre pesquisa no *site* da Anatel.
- Seis solicitações de informação relativa á pesquisa na internet.
- Denúncia sobre estelionato à idoso.
- Solicitação de providência relativa à cadastro.
- Solicitação de providência relativa à cadastro do Cambuci A.
- Solicitação de providência relativa à reirada de exemplar da Constituição Federal.
- Duas solicitações de providência relativa à elaboração de currículo.
- Solicitação de providência relativa à elaboração de boletim de ocorrência.
- Solicitação de providência referente ao programa Tô Legal.
- Solicitação de providência relativa à auxílio Bolsa Família no estado da Bahia.
- Duas solicitações de informação relativa à pesquisa de antecedentes criminais.
- Solicitação de providência relativa a acesso ao *site* [www.globalempregos.com.br](http://www.globalempregos.com.br).
- Solicitação de providência relativa à cadastro de currículo no *site* [www.globalempregos.com.br](http://www.globalempregos.com.br).

- Solicitação de informação referente à senha no site [www.globalempregos.com.br](http://www.globalempregos.com.br).
- Solicitação de providência relativa à vaga de emprego.
- Duas solicitações de providência relativa à indicação de trajeto.
- Solicitação de providência relativa à indicação de trajeto.
- Solicitação de providência relativa à lista de serviços de Assitência Jurídica.
- Solicitação de providência relativa à acesso ao extrato do CNIS.
- Solicitação de providência relativa à doação de agasalho e calçados.
- Solicitação de providência relativa à cadastro do IDjovem.
- Solicitação de providência relativa à encaminhamento de carta ao Ouvidor Adjunto.
- Duas solicitações de providência relativa à consulta de agenda da Biblioteca Mario de Andrade.
- Solicitação de providência relativa à auxilio transporte.
- Solicitação de providência relativa à extrato PIS online.
- Solicitação de providência relativa à vaga em CTA.
- Solicitação de providência relativa à diploma.

## **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 **30 de SETEMBRO de 2019**, **42 (quarenta 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	Licitação	05/04/2018	05/04/2018	388
29257	Comissões	14/05/2018	18/05/2018	361
29458	TV Câmara	18/05/2018	18/05/2018	357
31206	Setores CMSP	09/08/2018	09/08/2018	298
32162	Setores CMSP	24/09/2018	27/09/2018	266
32240	Setores CMSP	26/09/2018	28/09/2018	264
766	Setores CMSP	07/12/2018	07/12/2018	212
2850	Setores CMSP	27/03/2019	20/08/2019	134
3761	Setores CMSP	10/05/2019	20/08/2019	102
4487	Setores CMSP	27/06/2019	30/07/2019	68
4521	Setores CMSP	01/07/2019	01/07/2019	66
4634	Setores CMSP	05/07/2019	20/08/2019	62
5079	Setores CMSP	06/08/2019	06/08/2019	40
5324	Setores CMSP	15/08/2019	15/08/2019	33
5495	Setores CMSP	26/08/2019	27/08/2019	26
5531	Setores CMSP	27/08/2019	29/08/2019	25
5551	Setores CMSP	28/08/2019	28/08/2019	24
5555	Setores CMSP	28/08/2019	10/09/2019	24
5659	Setores CMSP	04/09/2019	30/09/2019	19
5689	Setores CMSP	06/09/2019	06/09/2019	17
5690	Setores CMSP	06/09/2019	06/09/2019	17
5691	Setores CMSP	06/09/2019	06/09/2019	17
5692	Setores CMSP	06/09/2019	06/09/2019	17
5700	Setores CMSP	09/09/2019	09/09/2019	16
5702	Setores CMSP	09/09/2019	09/09/2019	16
5706	Setores CMSP	09/09/2019	09/09/2019	16
5750	Setores CMSP	10/09/2019	26/09/2019	15
5769	Setores CMSP	12/09/2019	26/09/2019	13
5776	Setores CMSP	12/09/2019	16/09/2019	13
5777	Setores CMSP	12/09/2019	12/09/2019	13
5781	Setores CMSP	13/09/2019	13/09/2019	12
5788	Setores CMSP	13/09/2019	16/09/2019	12
5804	Setores CMSP	16/09/2019	16/09/2019	11
5828	Setores CMSP	16/09/2019	16/09/2019	11
5829	Setores CMSP	16/09/2019	16/09/2019	11
5834	Setores CMSP	17/09/2019	17/09/2019	10
5840	Setores CMSP	17/09/2019	18/09/2019	10
5851	Setores CMSP	18/09/2019	18/09/2019	9
5864	Setores CMSP	19/09/2019	19/09/2019	8
5878	Setores CMSP	20/09/2019	20/09/2019	7
5935	Setores CMSP	26/09/2019	27/09/2019	3
5953	Setores CMSP	27/09/2019	27/09/2019	2

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 30 de Setembro de 2019

A Ouvidoria já solucionou 93% dos atendimentos gerados em **Setembro**, tendo apenas 7% das manifestações que ainda estão em andamento.

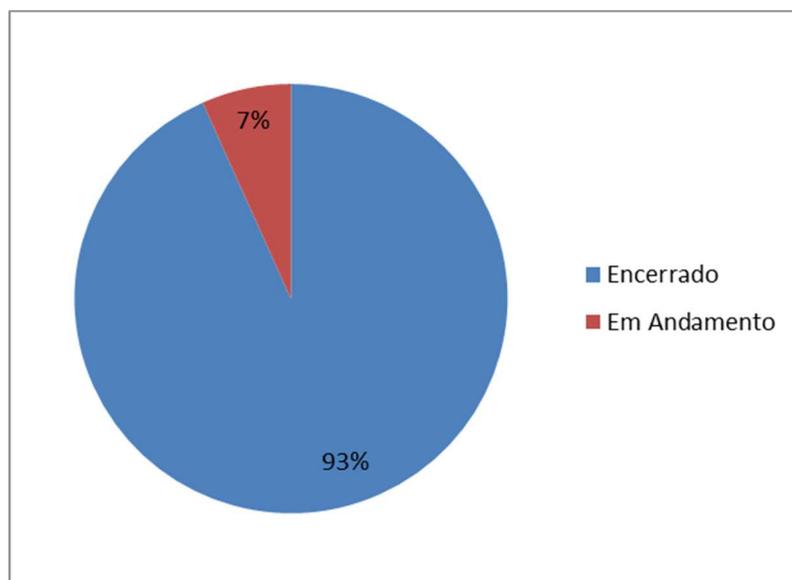


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Setembro

**José Mauro da Silva**  
**Ouvidor do Parlamento**  
**São Paulo, 30 de Setembro 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:

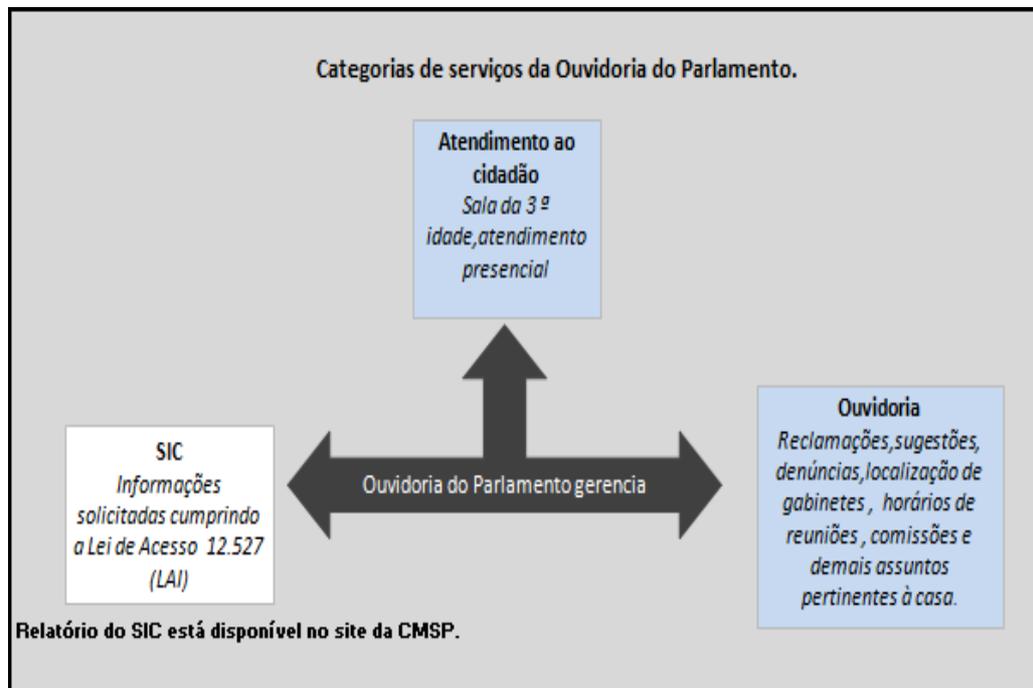


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

## **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](mailto: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

