



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Julho de 2020



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

Tel 0800-322672
Site <http://www.saopaulo.sp.leg.br>

Viaduto Jacareí, 100 – Bela Vista
São Paulo – SP | CEP 01319-900

Email:
ouvidoria@saopaulo.sp.leg.br

Mesa Diretora

Eduardo Tuma

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Milton Leite

1º Vice-Presidente

Celso Jatene

2º Vice-Presidente

Alessandro Guedes

1º Secretário

Souza Santos

2º Secretário

Eliseu Gabriel

Corregedor Geral

Soninha

1º Suplente

Claudinho de Souza

2º Suplente

Equipe da Ouvidoria

José Mauro da Silva

Ouvidor do Parlamento

Adriana Orsatti Scattone

Ouvidora Adjunta do Parlamento

Equipe Técnica

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Vânia Gatti Miguel

Wilson Roberto Santos

Estagiários

Amanda Tainá Correia da Silva (Direito)

Gabriel da Silva Benetti (Gestão de Políticas Públicas)

Letícia Cotrim de Oliveira (Gestão de Políticas Públicas)

Lucas Araújo Brasileiro (Gestão de Políticas Públicas)

Nathalia Amanda Batista Gonçalves (Serviço Social)

Patrícia Cruz da Silva (Gestão de Políticas Públicas)

Thais Ferreira Martins (Serviço Social)

Sumário

Mesa Diretora	i
Equipe da Ouvidoria	ii
Apresentação	1
Apresentação de Dados.....	3
Manifestações do Mês	9
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal	18
Manifestações Pendentes	19
Modalidades de Atendimento	23
Canais de Atendimento da Ouvidoria	25

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 mês de **JULHO**, no período compreendido entre os dias **01 a 31 de julho de 2020**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 178 manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo WhatsApp, totalizando 65% das manifestações, seguido pelo e-mail com 15%, pelo presencial com 10%, pelo Portal do Cidadão com 9% e telefone com 8%.

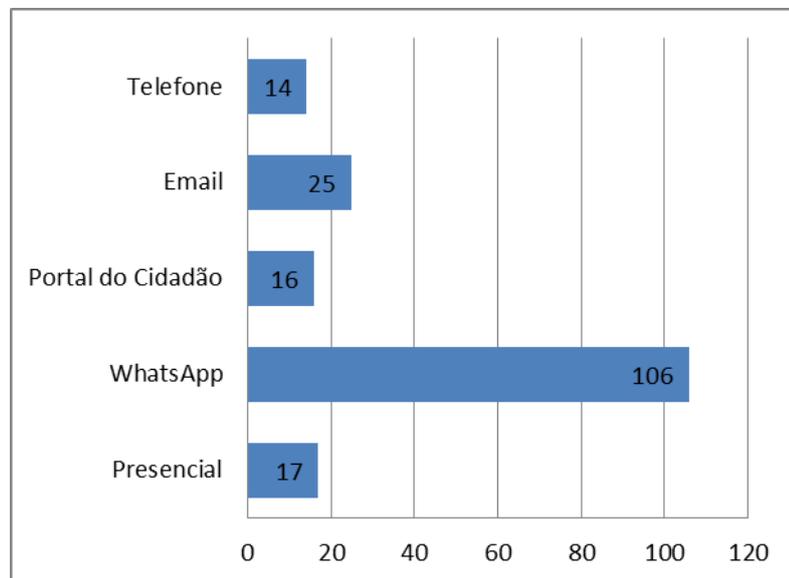


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

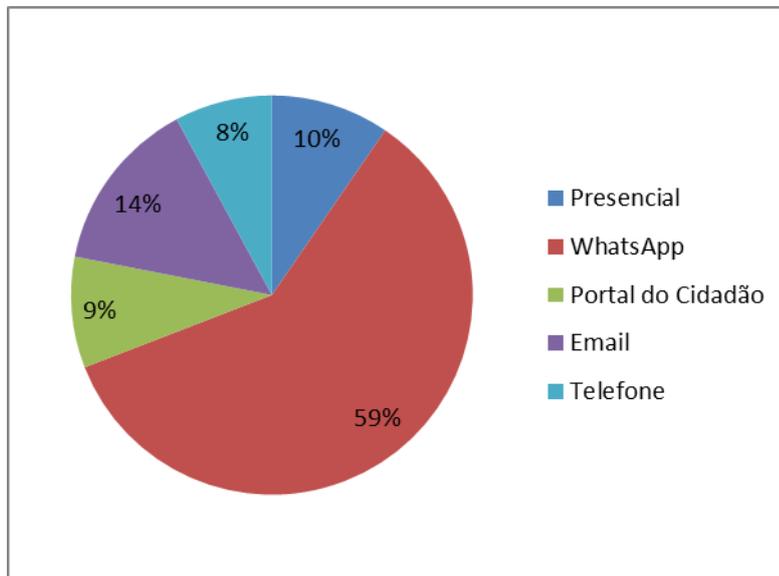


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em julho, 26% dos atendimentos foram realizados por homens, 21% por mulheres, 52% não informaram podendo ser de anônimos ou instituições e 1% foram classificados como outros.

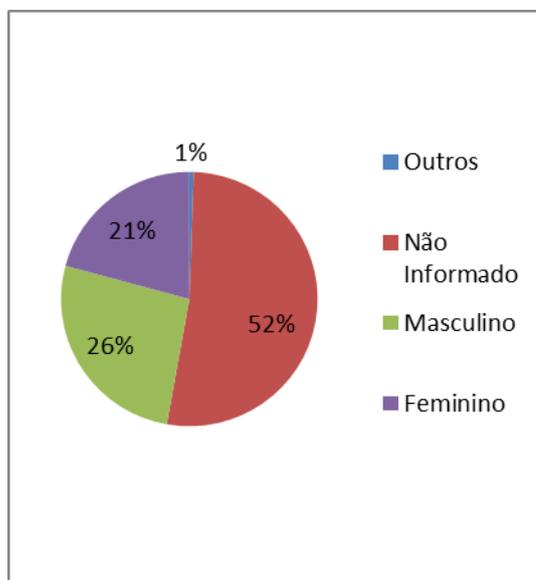


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Zona Leste da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram a Zona Leste com 9%, a Zona Central com 6% e a Zona Sul com 6%, além de 70% que optaram por não informar a sua região.

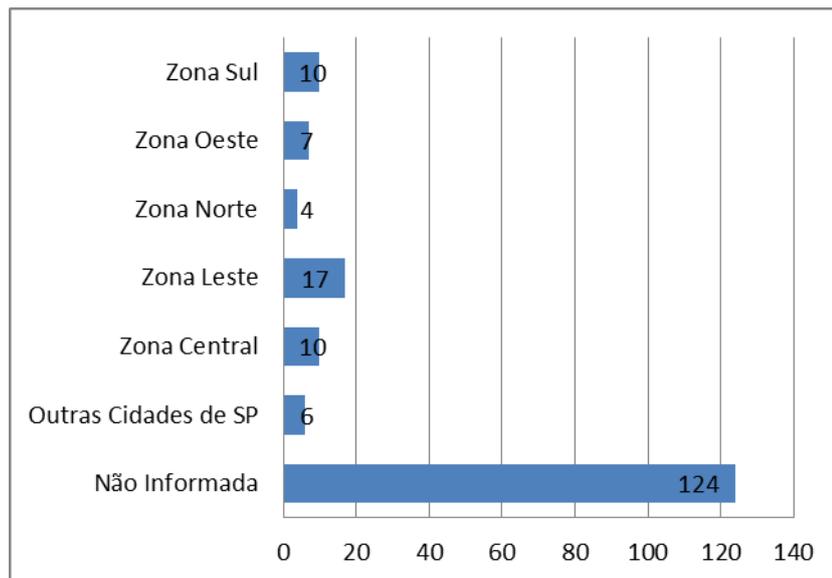


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

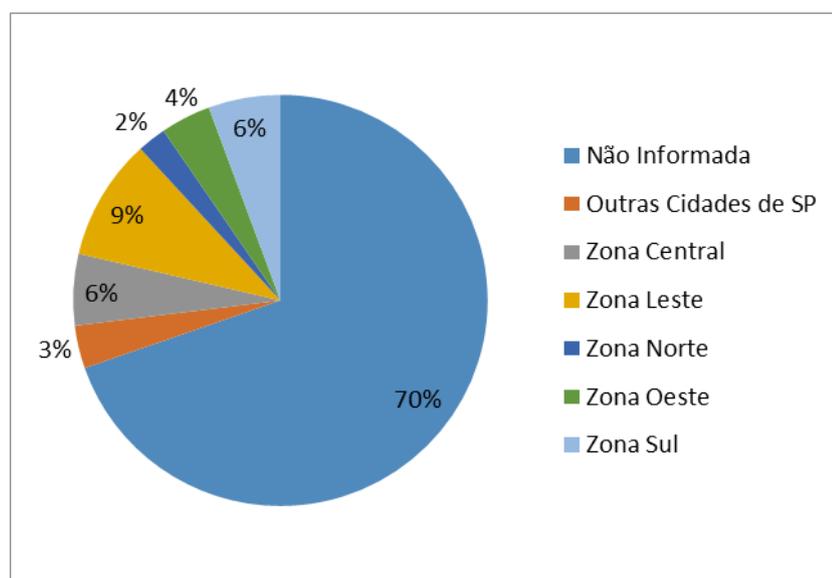


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de informações e solicitações de providências, correspondendo a 39% e 26%, respectivamente.

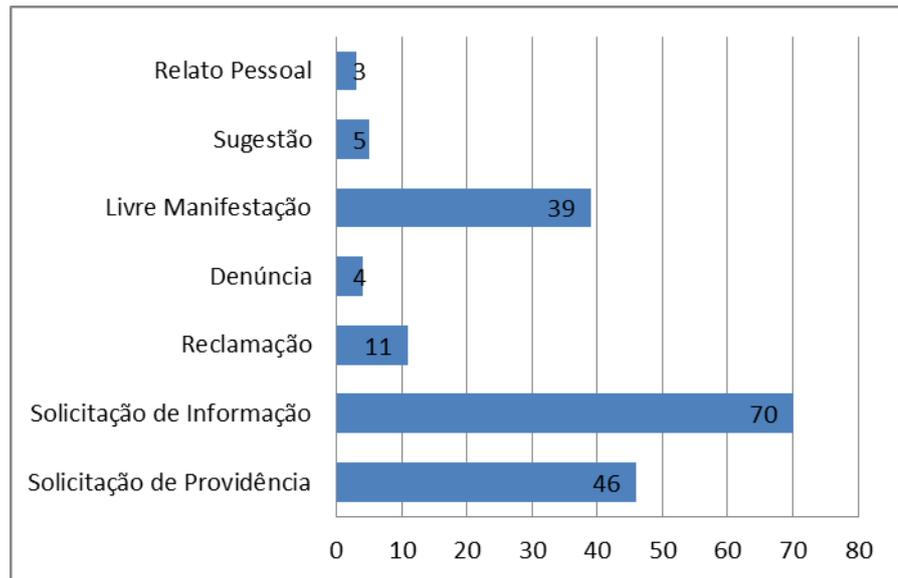


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

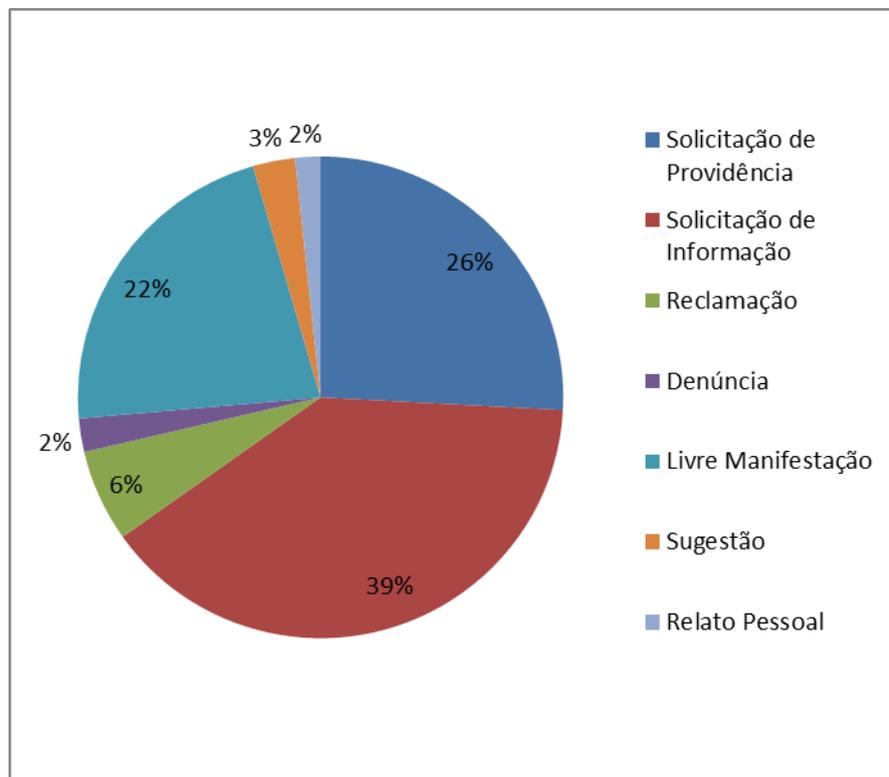


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 86 e em seguida Assuntos Privados com 19. Destaca-se ainda que a sigla **PMSP** é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

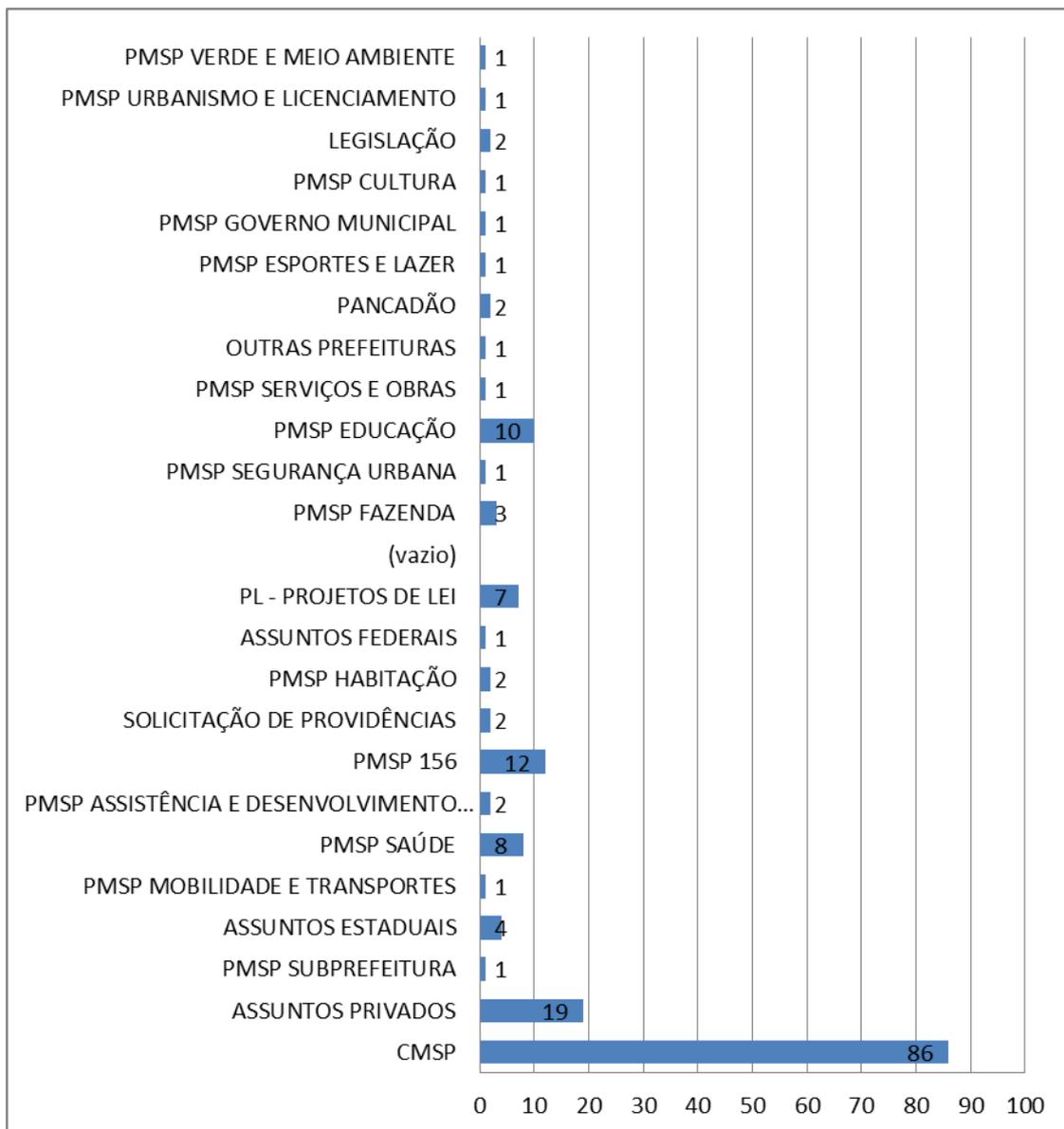


Gráfico 8 – Classificação de Competência

Manifestações do Mês

A Ouvidoria busca solucionar a maior 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, 99% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 1% foram encaminhados para atendimento externo.

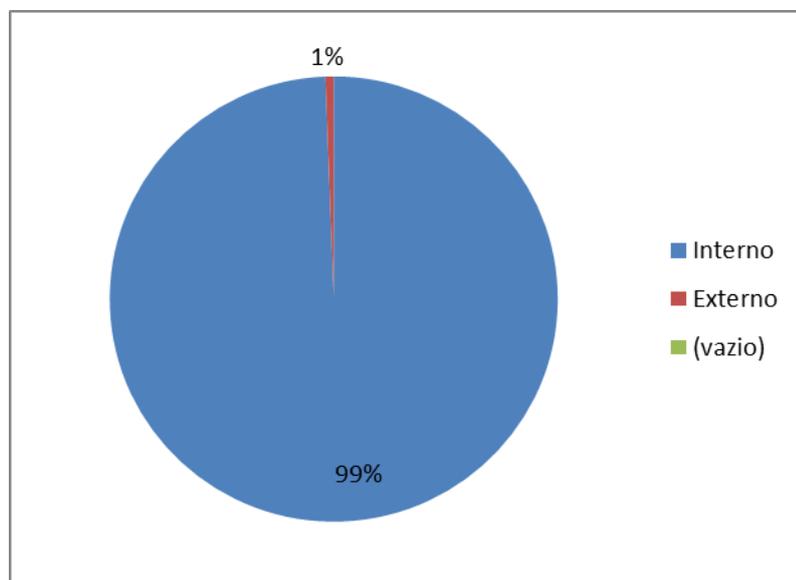


Gráfico 9 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federal

ASSUNTOS ESTADUAIS

- Solicitação de informação sobre aplicação de multas em condutores de veículos sem uso de máscara.
- Duas solicitações de informação sobre auxílio merenda da rede estadual de ensino.
- Livre manifestação sobre a reabertura de escolas da rede estadual de ensino.
- Livre manifestação sobre o canal 180, o Disque Denúncia.

ASSUNTOS FEDERAIS

- Solicitação de providência sobre aposentadoria.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Solicitação de providência sobre a flexibilização para abertura dos bares e das escolas.
- Solicitação de providência sobre a criação de provimentos, enunciados, normas e diretrizes para casos de despejos residenciais em São Paulo durante a pandemia da Covid-19.
- Solicitação de providência sobre abertura imediata do Programa de Parcelamento Incentivado - PPI-IPTU - da Prefeitura de São Paulo para que os munícipes possam quitar suas dívidas.
- Livre manifestação sobre as ações tomadas que colocam em risco pessoas que usam o transporte público e a abertura prematura de bares.
- Solicitação de informação sobre vacinação gratuita de animais domésticos.
- Solicitação de canal para contato com o prefeito da Cidade de São Paulo.
- Solicitação de providência sobre falta de zeladoria em praça pública próxima a área residencial.
- Solicitação de providência sobre fiscalização e perturbação do sossego.
- Solicitação de providência para a transferência de ramal de esgoto residencial no Bairro da Vila Leopoldina.
- Reclamação sobre a coleta de lixo orgânico e varredores.
- Solicitação de providência sobre segurança em via pública, referente à saída do metrô Sé com a ocorrência de aglomeração de usuários de drogas.
- Solicitação de providência sobre carta de entrega de apartamento.

PMSP Assistência Social

- Relato pessoal para solicitação de uma cadeira de rodas.
- Solicitação de implantação do Programa Bom Prato em Vargem Grande, no extremo Sul de São Paulo.

PMSP Cultura

- Solicitação de canal de contato com a Ouvidoria da Secretaria da Cultura.

PMSP Educação

- Livre manifestação contra a reabertura das escolas.
- Solicitação de informação sobre cesta básica disponibilizada a alunos da rede pública de ensino.
- Reclamação sobre vistoria para funcionamento de CEI.
- Solicitação de informação sobre transferência e matrículas de alunos vindos de outro Estado em período de pandemia.
- Solicitação de informação sobre a voltas às aulas.
- Solicitação de informação sobre cadastro no Programa Leve Leite.
- Reclamação sobre negativa de cadastro no Programa Leve Leite.
- Solicitação de atualização do Cartão Merenda.
- Solicitação de informação sobre distribuição correta do auxílio merenda aos alunos da rede pública.

PMSP Fazenda

- Solicitação de informação sobre atualização de IPTU.
- Solicitação de informação sobre PPI vigente.
- Sugestão para estudo e análise do processo do PPI referente ao Imposto Predial durante o período da pandemia.

PMSP Governo Municipal

- Livre manifestação contra a volta às aulas.

PMSP Habitação

- Duas solicitações de informação para atualização dos dados no sistema da COAHB.

PMSP Mobilidade e Transporte.

- Reclamação sobre falta de segurança na travessia de via pública na Avenida Raimundo Pereira de Magalhães, na altura do nº 7800.

PMSP Saúde

- Solicitação de informação sobre vacina da gripe para crianças.
- Reclamação sobre descumprimento das medidas de prevenção e combate a Covid-19 em estabelecimento comercial.
- Reclamação referente a comércio com diversas queixas de perturbação do sossego, sem providências.
- Reclamação da falta de urnas para reclamações e sugestões em postos de saúde públicos.
- Solicitação de providência para cirurgia ocular.
- Solicitação de informação sobre consultas em clínicas de olhos no SUS.
- Solicitação de providência sobre paciente com encaminhamento de internação para Santa Casa.
- Reclamação sobre a demora no atendimento em UBS na Cidade Ademar e falta de médico.

PMSP Segurança Urbana

- Solicitação de providência sobre a segurança pública nas periferias da Cidade.

PMSP Urbanismo e Licenciamento

- Solicitação de informação sobre a liberação das atividades de ambulantes licenciados para retorno ao trabalho nas ruas.

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Sugestão sobre investimento no agronegócio.
- Solicitação de informação para retirada de segunda via da multa por urinar em via pública.

PMSP Subprefeituras

- Solicitação de informação sobre a entrega de crachás dos Conselheiros Participativos das Subprefeituras.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação de informação referente a funcionário da CMSP.
- Solicitação de informação sobre quais vereadores da CMSP são oriundos das polícias nas Legislaturas de 2009-2012, 2013-2016, 2017-2020.
- Solicitação de informação sobre o funcionamento da CMSP durante a pandemia da Covid-19.
- Reclamação sobre a interrupção da distribuição de cartilhas do Estatuto do Idoso na Ouvidoria do Parlamento.
- Livre manifestação referente aos debates realizados pelo Governo de São Paulo sobre o coronavírus.
- Solicitação de informação referente aos salários de servidores da CMSP.
- Solicitação de informação referente ao Projeto de Lei que autoriza auxílio financeiro às entidades ligadas ao MOVA, que permite pagamento de cachê para eventos virtuais.
- Solicitação de providências em rua com alto tráfego de veículos e poluição sonora.
- Solicitação de informação referente ao procedimento nos casos em que os cidadãos encaminham denúncias sobre determinado assunto às Comissões da CMSP.
- Duas solicitações de providência aos vereadores para que elaborem uma proposta de postergação e redução dos valores do IPTU, devido à crise causada pela pandemia do coronavírus.
- Duas solicitações de informação para acesso ao auditório virtual da CMSP.
- Duas solicitações de informação sobre as palestras oferecidas pela Escola do Parlamento.
- Solicitação de informação referente à Legislação que trata sobre a atividade de capina química.
- Solicitação de informação sobre a empresa locadora de veículos ou o administrador da frota da CMSP.
- Solicitação de informação sobre o horário de funcionamento da Ouvidoria do Parlamento e os protocolos de atendimento durante

a pandemia da Covid-19.

- Solicitação de informação sobre como consultar Projetos de Lei no site da CMSP.
- Solicitação de informação referente ao número dos telefones dos vereadores da CMSP.
- Solicitação de informação referente aos canais de atendimento da Comissão de Educação.
- Solicitação de cópia de documentos pessoais.
- Solicitação de providência para os beneficiados pelo Programa BPC (Benefício de Prestação Continuada) que estão passando por dificuldades financeiras durante a pandemia.
- Solicitação do contato da presidência da Câmara Municipal.
- Solicitação de informação quanto à retomada dos atendimentos presenciais na CMSP.
- Solicitação de informação sobre Projeto de Lei que extingue o Salário Esposa.
- Solicitação de providência que combata a vulnerabilidade financeira dos aposentados.
- Solicitação de informação sobre andamento de protocolo.
- Denúncia contra vereador que noticia mensagens falaciosas relativas à compostagem a catástrofes ambientais.
- Duas solicitações de informações para parcerias de trabalho com a CMSP.
- Solicitação de informação para obtenção da Lei Orgânica do Município na versão impressa.
- Solicitação de informação sobre o andamento de denúncia contra Comissões na CMSP.
- Solicitação de informação sobre o Prêmio Paulo Freire.
- Duas solicitações de informação sobre os horários de atendimento da Ouvidoria do Parlamento.
- Solicitação de informação sobre o debate para volta às aulas feito na CMSP.
- Duas solicitações de informação sobre o retorno das atividades da Escola do Parlamento.
- Uma solicitação de informação sobre como acessar reunião virtual da CMSP.

- Reclamação contra barulho excessivo na Rua Rosália Grissi Sandoval.
- Solicitação de informação sobre vereadores ligados às polícias de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre funcionamento das atividades legislativas na CMSP.
- Sugestão de menos debate e mais ação contra o coronavírus.
- Uma solicitação de informação sobre link na página da CMSP.
- 20 livres manifestações sobre contra o retorno às aulas presenciais.
- Livre manifestação sobre a implementação de um Estado mínimo na cidade.
- Solicitação de como acessar como votou cada vereador da CMSP em Projetos de Lei.
- Duas solicitações de informações sobre a veracidade do Projeto de Lei nº 452/2020.
- Sugestão para que uma vereadora esclareça a questão do corte de gastos em seu gabinete.
- Solicitação de informação sobre o nome da Rua Ângelo Pavan, quem foi e o que fez de importante.
- Reclamação sobre o não recebimento do Boletim Semanal da CMSP.
- Solicitação de providência sobre pouco policiamento na região da Praça da Sé.
- Solicitação de informação sobre a Lei nº 15.507/2011.
- Solicitação de providência para melhoria dos equipamentos sociais em Guaianases.
- Solicitação de lista dos candidatos a vereador em 2020.
- Reclamação sobre a Segurança Pública na Cidade.
- Sugestão de planos ou projetos para atividades presenciais de criança com deficiência.
- Solicitação de informação sobre entrevista agendada com vereador.
- Solicitação de informação sobre a remuneração dos servidores afastados da CMSP.
- Solicitação de providência para asfaltamento de rua.

- Denúncia referente a funcionários com atividades suspensas na CMSP que continuam a receber pagamentos.
- Sugestão de revogação de Leis que prejudicam o transporte público na Cidade.
- Solicitação de informação sobre quais vereadores apresentam Projetos de Lei na área de educação.
- Solicitação de reenvio de resposta a protocolo.
- Solicitação da agenda da CMSP.

Assuntos Privados

- Uma solicitação de informação referente ao atendimento da empresa Enel Brasil S.A.
- Uma solicitação de informação referente aos serviços permitidos durante a pandemia pela Covid-19.
- Uma solicitação de informação sobre a concessão de auxílio-acidente.
- Duas solicitações de informação referente à emissão do registro geral (RG) durante a pandemia pela Covid-19.
- Solicitação de informação referente ao acesso ao Centro de Mídias da Educação de São Paulo.
- Três solicitações de informação sobre entrega de cestas básicas.
- Livre manifestação referente a softwares que efetuam o envio de mensagem automática através do aplicativo do WhatsApp.
- Duas solicitações de impressão de documento.
- Solicitação de informação referente os serviços do Departamento de Transportes Públicos (DTP).
- Quatro solicitações de cópia de documento.
- Livre manifestação sobre líderes religiosos.
- Solicitação de informação referente a vaga de emprego.
- Solicitação de impressão do protocolo.
- Solicitação de informação sobre o funcionamento das academias.
- Solicitação de informação sobre auxílio alimentação oferecido para estudantes da rede pública.
- Solicitação de informação sobre aulas online.

Solicitação de Providência

- Solicitação de providência referente à liberação do pagamento dos precatórios para os servidores da Prefeitura Municipal de São Paulo.
- Solicitação de providência e melhoria em local de residência do munícipe.

Manifestações Sugerindo Leis e Projetos de Lei

- Livre manifestação sobre o Projeto de Lei de nº 490/2019.
- Três manifestações contrárias à aprovação do PL nº 452/2020.
- Solicitação de cópia do PL nº 1.202/2013 da Alesp.
- Sugestão de Projeto de Lei que que autorize o cidadão a podar as árvores nas ruas.
- Solicitação de informação sobre o andamento do PL nº 452/2020.
- Sugestão de Projeto de Lei para o combate à perturbação do sossego.
- Livre manifestação discordando da Lei que autoriza a cobrança de IPTU.

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.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **31 de julho de 2020**, 63 (SESSENTE E TRÊS) 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)
24052	Divulgação	15/09/2017	18/09/2017	750
25326	Vandalismo	07/11/2017	07/11/2017	714
25435	Setores CMSP	06/03/2018	06/03/2018	629
28170	Setores CMSP	27/03/2018	27/03/2018	614
28946	Mídia	02/05/2018	04/05/2018	586
30217	Setores CMSP	26/06/2018	28/06/2018	547
32257	Setores CMSP	27/09/2018	01/10/2018	480
766	Setores CMSP	07/12/2018	07/12/2018	431
4521	Setores CMSP	01/07/2019	01/07/2019	285
4845	Setores CMSP	24/07/2019	14/08/2019	253
4634	Setores CMSP	05/07/2019	20/08/2019	249
5706	Setores CMSP	09/09/2019	09/09/2019	235
5777	Setores CMSP	12/09/2019	12/09/2019	232
5828	Setores CMSP	16/09/2019	16/09/2019	230
5953	Setores CMSP	27/09/2019	27/09/2019	221
6019	Setores CMSP	07/10/2019	07/10/2019	215
6022	Setores CMSP	07/10/2019	07/10/2019	215
6096	Setores CMSP	14/10/2019	16/10/2019	208
6376	Setores CMSP	07/11/2019	07/11/2019	192
6389	Setores CMSP	11/11/2019	11/11/2019	190
6453	Setores CMSP	18/11/2019	18/11/2019	185
6518	Setores CMSP	25/11/2019	25/11/2019	180
6539	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	177
6540	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	177
6541	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	177
6542	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	177

6543	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	177
6544	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	177
6545	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	177
6702	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	166
6703	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	166
6706	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	166
6722	Setores CMSP	17/12/2019	17/12/2019	164
6807	Setores CMSP	07/01/2020	08/01/2020	148
6820	Setores CMSP	08/01/2020	08/01/2020	148
6861	Setores CMSP	14/01/2020	14/01/2020	144
7005	Setores CMSP	23/01/2020	28/02/2020	111
7206	Setores CMSP	06/02/2020	06/02/2020	127
7278	Setores CMSP	11/02/2020	11/02/2020	124
7282	Setores CMSP	11/02/2020	06/03/2020	106
7448	Ministério Público	21/02/2020		
7449	PMSP Habitação	21/02/2020		
7450	PMSP SMADS	21/02/2020		
7451	OGM	21/02/2020		
7499	Setores CMSP	02/03/2020	02/03/2020	110
7553	Setores CMSP	05/03/2020	05/03/2020	107
7585	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	105
7591	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	105
7598	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	105
7603	Setores CMSP	09/03/2020		
7608	Setores CMSP	10/03/2020	10/03/2020	104
7618	Setores CMSP	10/03/2020	10/03/2020	104
7635	Setores CMSP	11/03/2020	11/03/2020	103
7643	Setores CMSP	11/03/2020		
7665	Setores CMSP	13/03/2020		
7668	Setores CMSP	13/03/2020	13/03/2020	101
7695	Setores CMSP	18/03/2020	18/03/2020	98
7709	Setores CMSP	18/03/2020		
7718	Setores CMSP	20/03/2020	20/03/2020	96
7743	Setores CMSP	23/03/2020	23/03/2020	95
7744	Setores CMSP	23/03/2020	23/03/2020	95

7755	Setores CMSP	24/03/2020	24/03/2020	94
7766	Setores CMSP	24/03/2020	24/03/2020	94
7780	Setores CMSP	25/03/2020	25/03/2020	93
7801	Setores CMSP	27/03/2020		
7807	Setores CMSP	28/03/2020	28/03/2020	90
7809	Setores CMSP	29/03/2020	29/03/2020	90
7826	Setores CMSP	30/03/2020	30/03/2020	90
7833	Setores CMSP	31/03/2020	01/04/2020	88
7855	Setores CMSP	03/04/2020	03/04/2020	86
7904	Setores CMSP	14/04/2020	14/04/2020	79
7915	Setores CMSP	15/04/2020	15/04/2020	78
7917	Setores CMSP	15/04/2020	15/04/2020	78
7924	Setores CMSP	17/04/2020	17/04/2020	76
7925	Setores CMSP	17/04/2020	17/04/2020	76
7961	Setores CMSP	27/04/2020	27/04/2020	70
8011	Setores CMSP	06/05/2020	07/05/2020	62
8026	Setores CMSP	07/05/2020	11/05/2020	60
8105	Setores CMSP	19/05/2020	02/06/2020	44
8141	Setores CMSP	27/05/2020		
8155	Setores CMSP	29/05/2020		
8211	Setores CMSP	08/06/2020		
8224	Setores CMSP	10/06/2020	10/06/2020	38
8226	Setores CMSP	10/06/2020		
8232	Setores CMSP	10/06/2020	15/06/2020	35
8242	Setores CMSP	12/06/2020	15/06/2020	35
8246	Setores CMSP	15/06/2020	18/06/2020	32
8253	Setores CMSP	16/06/2020	18/06/2020	32
8256	Setores CMSP	16/06/2020	18/06/2020	32
8263	Setores CMSP	17/06/2020	18/06/2020	32
8286	Setores CMSP	23/06/2020	25/06/2020	27
8306	Setores CMSP	29/06/2020	29/06/2020	25
8307	Setores CMSP	29/06/2020	30/06/2020	24
8343	Setores CMSP	07/07/2020	07/07/2020	19
8347	Setores CMSP	07/07/2020	23/07/2020	7
8352	Setores CMSP	08/07/2020	08/07/2020	18
8394	Setores CMSP	20/07/2020	21/07/2020	9

8411	Setores CMSP	22/07/2020	22/07/2020	8
8427	Setores CMSP	27/07/2020	27/07/2020	4
8428	Setores CMSP	27/07/2020	27/07/2020	4
8431	Setores CMSP	27/07/2020	28/07/2020	3
8468	Setores CMSP	29/07/2020	29/07/2020	2
8474	Setores CMSP	29/07/2020	29/07/2020	2
8476	Setores CMSP	29/07/2020	29/07/2020	2
8478	Setores CMSP	29/07/2020	29/07/2020	2
8492	Setores CMSP	30/07/2020		

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de julho de 2020

A Ouvidoria já solucionou 91% dos atendimentos gerados em Julho, tendo apenas 7% das manifestações que ainda estão em andamento e 2% encontram-se pendentes de triagem.

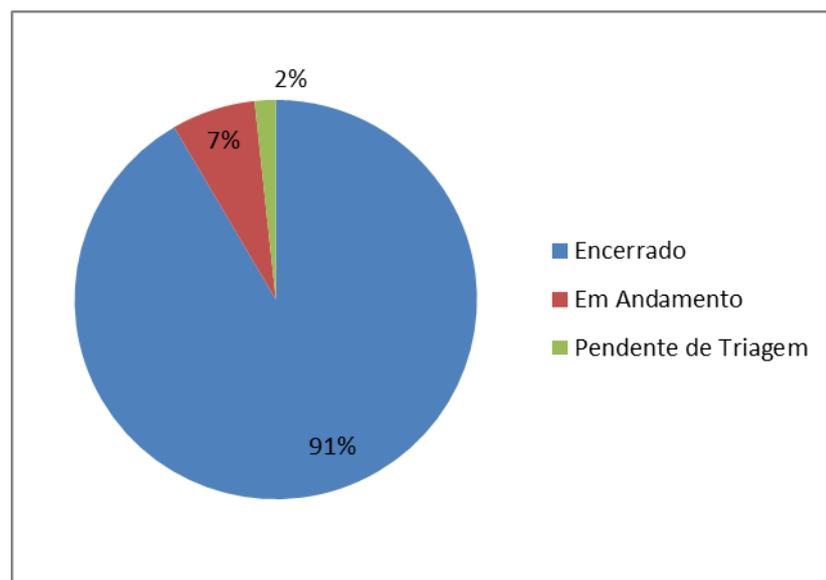


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Julho

José Mauro da Silva
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 31 de Julho de 2020.

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:

Categorias de serviços da Ouvidoria do Parlamento



*Relatório da SIC está disponível no site da CMSP.

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, 2º andar, Bela Vista, São Paulo - SP - CEP 01319-900. 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, 2º andar, Bela Vista, São Paulo - SP - CEP 01319-900.

ZAP CÂMARA (WhatsApp da Câmara): +55 11 3396-4000

