



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Agosto 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

Claudio 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)

Hiran Kaê Machado Santos (Direito)

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

Apresentação

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, instituída pela Lei nº 15.507/11, possui o papel de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e seus vereadores, recepcionando por meio de seus canais, manifestações dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos e promova a Cidadania e a Democracia Participativa. A Ouvidoria é o canal de recebimento de solicitações, informações, reclamações, críticas, elogios e sugestões ao Parlamento assim como outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências desta entidade. O relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria assim como fomentar a transparência pública.

Modificações do Novo Sistema

No mês de novembro de 2018, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo passou a utilizar um novo sistema para registrar, administrar e responder as manifestações dos munícipes. Esse novo sistema surge com o intuito de otimizar os procedimentos, tornando as atividades de cadastro, controle e 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 respectivas 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 **AGOSTO**, no período compreendido entre os dias **01 a 31 de agosto de 2020**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 992 manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo E-mail, totalizando 72% das manifestações, seguido pelo WhatsApp com 23%, pelo presencial com 2%, pelo Portal do Cidadão com 2% e telefone com 1%.

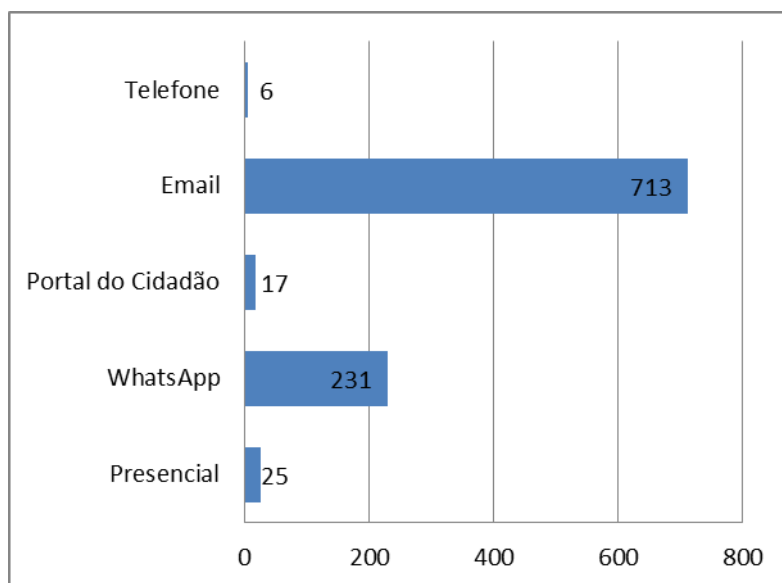


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

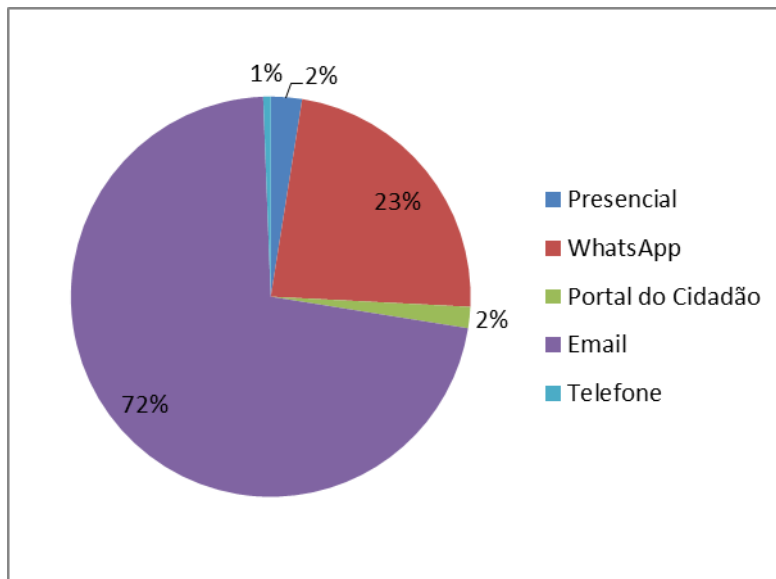


Gráfico 2 – Canais de Atendimento

Em agosto, 24% dos atendimentos foram realizados por mulheres, 20% por homens, 55% não informaram podendo ser de anônimos ou instituições e 1% foram classificados como outros.

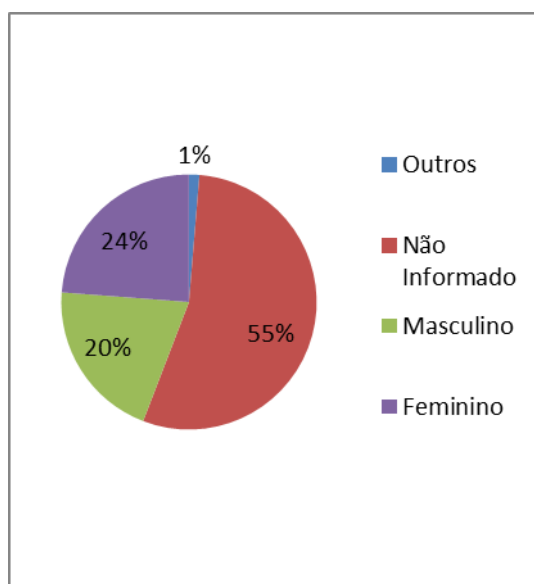


Gráfico 3 – Gêneros

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 95% que optaram por não informar a sua região.

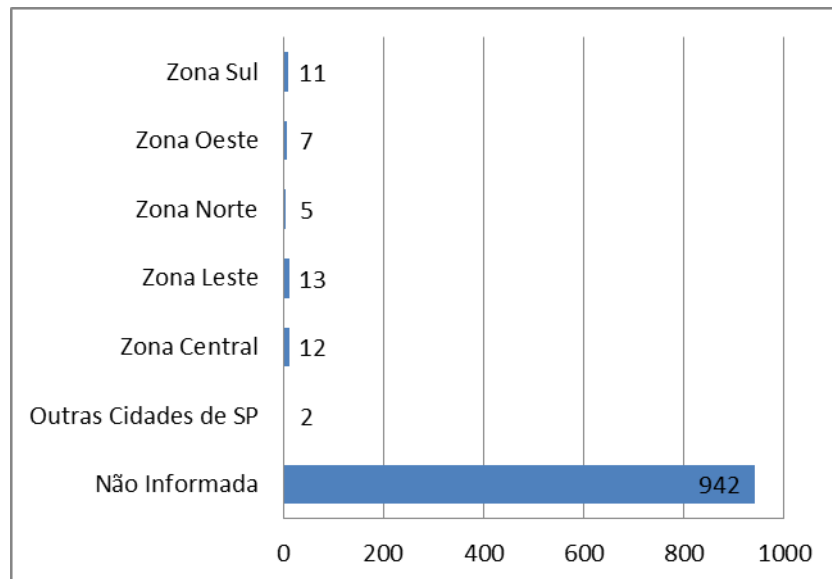


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

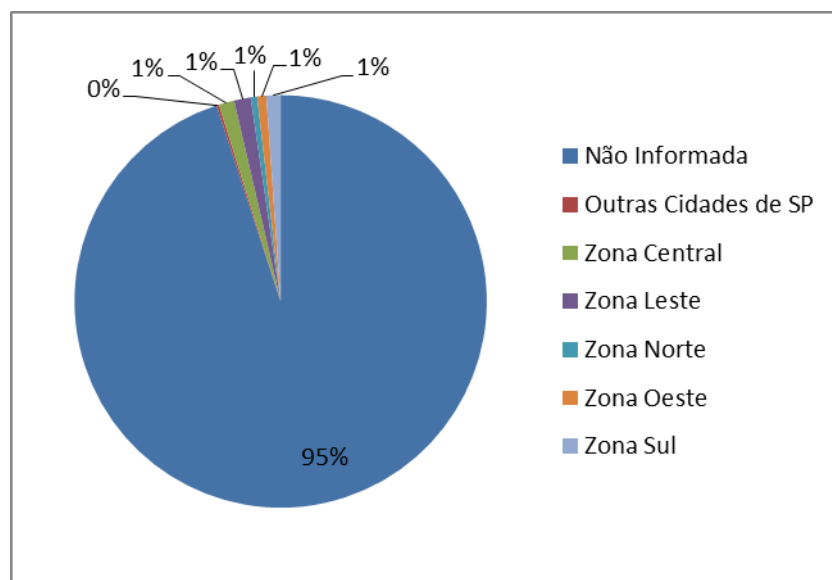


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria livres manifestações e solicitações de informações, correspondendo a 71% e 21%, respectivamente.

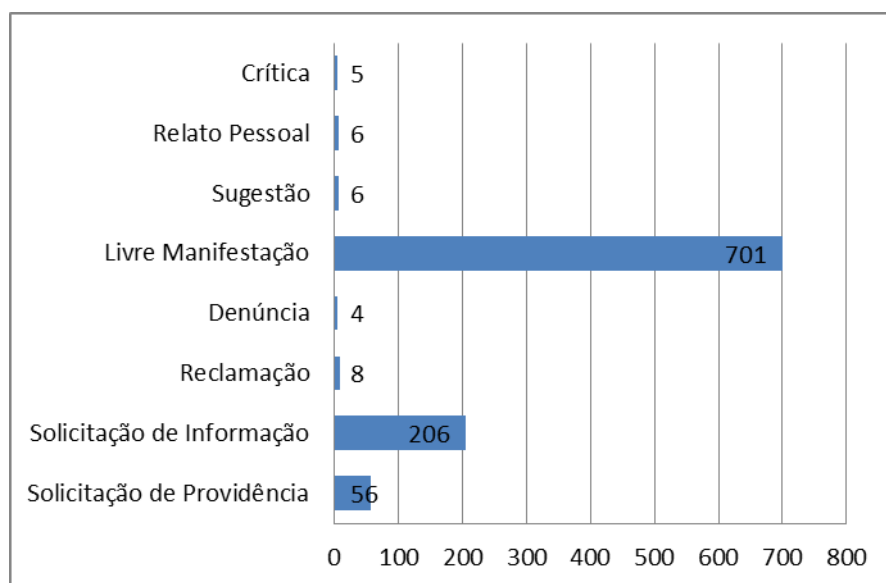


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

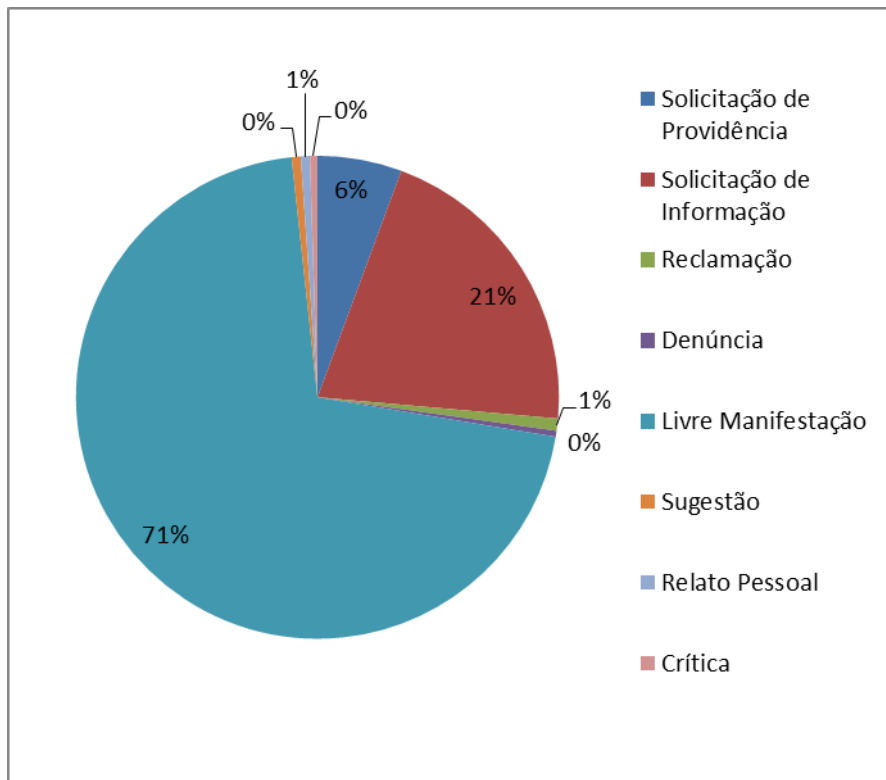


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à PL's – Projetos de Lei com 697 e em seguida CMSP com 89. Destaca-se ainda que a sigla **PMSP** é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

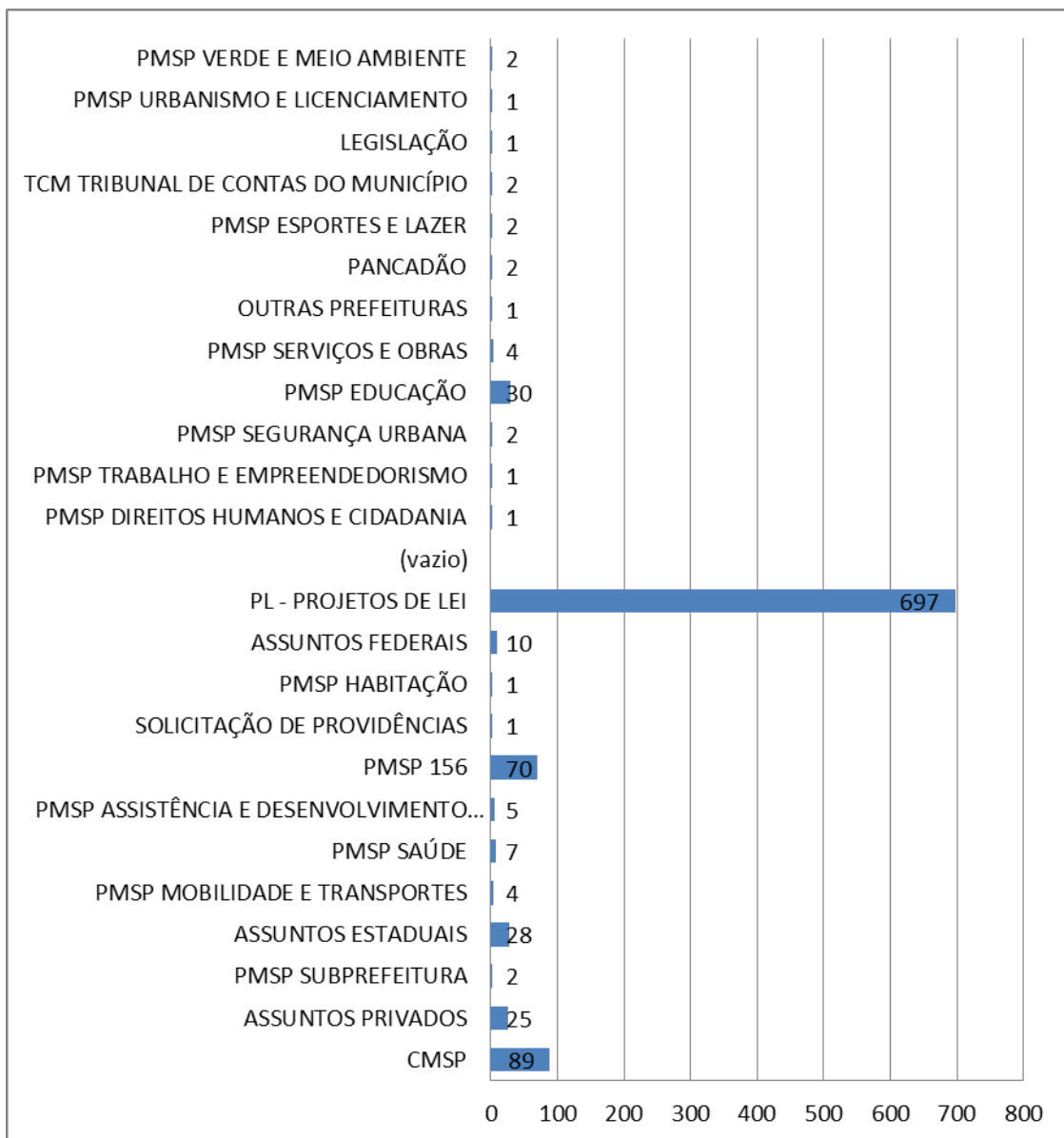


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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 agosto, 98% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 1% foram encaminhados para atendimento externo.

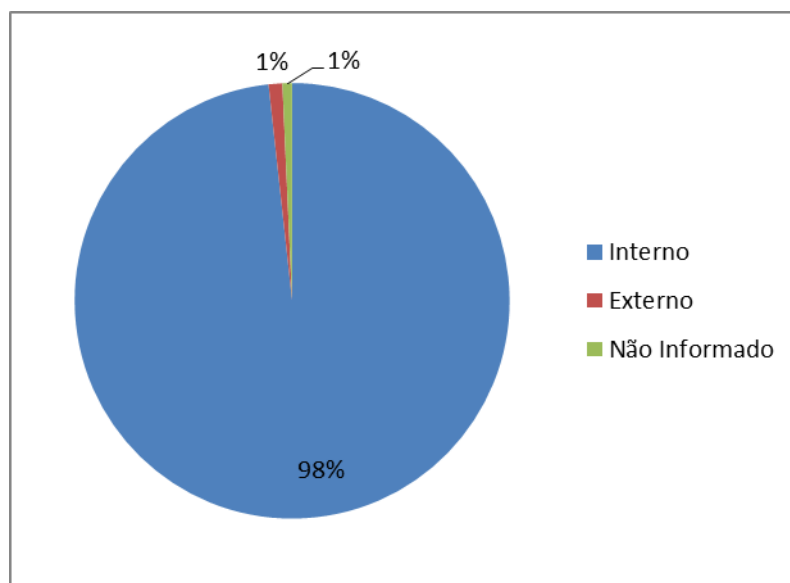


Gráfico 9 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federal

ASSUNTOS ESTADUAIS

- 21 solicitações de informação sobre auxílio merenda na Rede Estadual de Ensino.
- Solicitação de providência para entrega de apartamentos dos programas habitacionais da COHAB.
- Solicitação de informação sobre atendimento no Fórum Barra Funda.
- Reclamação contra bailes funks que acontecem nas ruas.
- Solicitação para contratação de professores qualificados em

linguagem de libras nas escolas estaduais.

- Reclamação contra o Projeto de Lei nº 529/2020, o qual prevê o fechamento da Fundação Oncocentro.

ASSUNTOS FEDERAIS

- Solicitação de informação sobre o calendário eleitoral.
- Solicitação de informação sobre o imposto ISS.
- Solicitação de informação sobre o PL nº 1328/2020.
- Solicitação de informação sobre o Programa Renda Brasil.
- Solicitação de informação sobre o cadastro CNIS.
- Três solicitações de informação sobre auxílio emergencial.
- Solicitação de informação sobre o auxílio saúde do INSS.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Oito encaminhamentos para a Central de Atendimento 156.
- 33 solicitações de informação sobre o cartão merenda.
- Cinco solicitações de informação sobre o Programa Leve Leite.
- Solicitação de informações sobre vagas de empregos na Prefeitura de São Paulo.
- Solicitação de informações sobre o Programa Bolsa Primeira Infância.
- Solicitação de retirada de entulho no Bairro Itaquera.
- Solicitação de fiscalização dos horários das barracas da feira na Rua Valente de Novais.
- Duas solicitações de informações sobre o auxílio emergencial.
- Reclamação sobre a falta de máscaras de proteção para funcionários idosos que trabalham na Prefeitura.
- Reclamação dirigida à Subprefeitura de Campo Limpo por negar serviços públicos aos munícipes.
- Três solicitações de informação sobre o link do Facebook.
- Solicitação de instalação de base policial no Largo do Arouche.
- Reclamação de professores que não possuem renda em período

de pandemia e não poderem solicitar o auxílio emergencial.

- Solicitação de informação sobre como conseguir vaga em creche para criança autista.
- Solicitação de informação sobre IPTU.
- Solicitação de reforma em praça.
- Solicitação de informação sobre prazos para o atendimento de reclamação no Portal 156.
- Reclamação sobre a permissão do acesso de animais ao transporte público no período da pandemia.
- Solicitação de informação sobre a volta às aulas.
- Reclamação contra comércio funcionando com aglomeração de pessoas.
- Solicitação de informação sobre a quantidade de pessoas em situação de rua na região da Avenida Paulista.
- Solicitação de informação sobre o PPI em 2020 para regularização de débitos junto à Prefeitura.
- Solicitação de abertura do parcelamento de dívidas ativas junto à Prefeitura para pagamento do IPTU.

PMSP Assistência Social

- Duas solicitações de informação sobre a volta de funcionamento dos CRAS.
- Solicitação de informação sobre o horário de funcionamento dos CDMs.
- Solicitação de informação para obtenção de cesta básica.
- Livre manifestação sobre o CTA Alcântara Machado.

PMSP Direitos Humanos e Cidadania

- Solicitação do endereço da Secretaria de Direitos Humanos e Cidadania.

PMSP Educação

- 25 pedidos de informações sobre o Cartão de Alimentação Alelo.
- Solicitação de informação sobre a volta do funcionamento das creches.

- Solicitação de informação sobre inscrições para profissionais de educação infantil.
- Duas solicitações de informação sobre o concurso de Diretor de Escola de Educação Infantil.
- Solicitação de informação sobre a continuidade do auxílio emergencial.

PMSP Esporte e Lazer

- Solicitação do uso de máscaras e álcool em gel para jogadores de CDC.
- Reclamação contra a aprovação do PL nº 01-00432/2020. Os usuários do Clube da Comunidade União do Parque São Rafael (CDC) são contra esse projeto.

PMSP Habitação

- Solicitação de remoção por parte da Secretaria da Habitação.

PMSP Mobilidade e Transporte.

- Solicitação de informação para obtenção do Bilhete Único.
- Solicitação de informação sobre o Passe Livre.
- Solicitação de desobstrução de rua residencial.
- Solicitação de informação sobre regularização de táxis.

PMSP Saúde

- Solicitação de indicação para a realização de cirurgia na bacia.
- Solicitação de ajuda financeira para compra do remédio Clexane.
- Solicitação para transferência de tratamento de fisioterapia.
- Solicitação de fiscalização na UBS Maria Cecília.
- Solicitação de informação para realização de exame médico gratuito.
- Solicitação de informação para obtenção gratuita de medicação de alto custo.
- Solicitação de informação para agendamento de consultas.

PMSP Segurança Urbana

- Reclamação sobre os GCM's do Posto da Sé.
- Reclamação de perturbação do sossego público.

PMSP Serviços e Obras

- Solicitação de reforma da calçada na Avenida Cruzeiro do Sul.
- Reclamação de esgoto entupido.
- Livre manifestação referente a trecho do córrego canalizado da Avenida Antônio Maria de Laet, no Bairro do Tucuruvi, que está causando alagamentos e enchentes no local.
- Solicitação de iluminação pública em passarelas de Guaianases.

PMSP Urbanismo e Licenciamento

- Solicitação da abertura do PPI para parcelamento de dívida ativa junto à Prefeitura para pagamento de IPTU.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Solicitação de emprego.

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Solicitação de poda de árvore.
- Solicitação de informação sobre o Projeto de Lei que prevê multa para quem jogar bitucas de cigarros na rua.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação do contato da TV Câmara.
- Sugestão para a Comissão de Saúde, Promoção Social, Trabalho e Mulher visando a implementação de medidas para o retorno das aulas presenciais na rede pública de Educação do Estado de São Paulo.
- Solicitação de informação referente a emendas propostas pelos vereadores da CMSP.
- Solicitação de informação referente a Projeto de Lei da CMSP.
- Reclamação contra o Projeto de Lei nº 03-00432/2020.
- Solicitação de informação referente ao processo legislativo que gerou o Projeto de Lei de Parcelamento, Uso e Ocupação do Solo, sancionado em 2016.
- Uma solicitação de providência sobre o Projeto de Lei nº 01-

00432/2020.

- Livre manifestação referente às condições de trabalho dos professores e a ausência de oportunidades para os professores iniciantes.
- Solicitação de informação sobre os canais de comunicação da CMSP.
- Livre manifestação sobre líderes religiosos que ocupam cargos políticos.
- Solicitação da lista de vereadores da CMSP.
- Solicitação de informação referente ao ingresso em sala virtual da CMSP para acompanhar Comissão Parlamentar de Inquérito.
- Sugestão para que os vereadores discutam problemas de violência no Plenário.
- Solicitação de informação referente aos autos do inventário de uma ex-servidora aposentada, já falecida, da CMSP.
- Solicitação de cópia do parecer referente ao Projeto de Lei nº 452/2020.
- Solicitação de informações sobre os nomes, cargos, salários, matrículas e data de nomeação de servidores comissionados ou não e suas gratificações, bem como os nomes, cargos e salários dos vereadores da CMSP e gratificações.
- Duas reclamações referentes a disponibilidade de informações no Portal Transparência da CMSP.
- Solicitação de informações referentes aos números das matrículas e salários dos servidores de todos os gabinetes dos vereadores da CMSP.
- Solicitação de informação referente à data de votação do Projeto de Lei nº 291/2020.
- Quatro livres manifestações apoiando o Projeto de Lei nº 0789/2019.
- Três solicitações de impressão de documento.
- Duas solicitações de impressão da lista de vereadores.
- Denúncia referente a tentativa de homicídio e ameaças contra vida.
- Denúncia referente a ameaça de morte e invasão de privacidade.
- Solicitação do endereço da Ouvidoria da CMSP.

- Solicitação de informação referente a edições impressas da Lei Orgânica do Município e do Regimento Interno da Casa.
- Solicitação de encaminhamento de correspondência para a Presidência da CMSP.
- Solicitação de fotos antigas do vereador e jornalista Murilo Antunes Alves.
- Solicitação de informação referente à quantidade de testes para a detecção da Covid-19 que a CMSP realizou em seus vereadores, servidores, estagiários e terceirizados.
- Solicitação dos pareceres da Comissão de Constituição e Justiça e da Comissão de Economia sobre o Projeto de Lei nº 432/91.
- Solicitação de informação sobre certificados emitidos pela Escola do Parlamento.
- Solicitação de informação referente à quantidade de funcionários maiores de 60 anos que se afastaram do trabalho presencial pelo Ato nº 1462/2020, se eles ocupam cargos de chefia e se há uma escala de trabalho presencial que incluem funcionários maiores de 60 anos.
- Solicitação de informação referente a deputado atuante no Bairro da Cidade Tiradentes.
- Solicitação de informação referente às formas de contratação da CMSP.
- 15 solicitações de informação referentes aos canais de atendimento da CMSP.
- Duas solicitações de informação sobre o Programa Merenda em Casa.
- Solicitação de informação referente às sessões da CMSP.
- Solicitação de informação referente a postagens em redes sociais.
- Solicitação de informação de vereador que atue na Região do Butantã.
- Solicitação de informação sobre o gasto de vereador com despesas de correios.
- Solicitação de informação para vaga de emprego na TV Câmara.
- Solicitação de informação sobre abertura de concurso público na CMSP.
- Solicitação de informação sobre a quantidade de funcionários na

CMSP que solicitaram o auxílio saúde.

- Denúncia de assédio sexual contra vereador.
- Solicitação de informação sobre o Projeto de Lei que prevê a redução do IPTU para lojistas.
- Solicitação de informação sobre os membros da Comissão de Constituição, Justiça e Participação Legislativa.
- Solicitação de informação sobre os Projetos de Lei apresentados pelos vereadores.
- Três solicitações de informação sobre contato de vereador.
- Crítica por envio de material impresso por parte de vereador.
- Solicitação de contato da Comissão dos Direitos Humanos.
- Sugestão de Projeto de Lei que vise melhorar as condições de quem trabalha com os aplicativos como Uber, 99 e outros.
- Solicitação de melhorias em rua com córrego não canalizado há muito tempo.
- Livre manifestação sobre cobrança excessiva de impostos.
- Solicitação de informação para agendamento de reunião com vereador.
- Livre manifestação sobre a necessidade de maior atenção para com a periferia.
- Livre manifestação sobre demissão dos profissionais em cargo de livre provimento na Unidade Básica de Saúde de São Mateus.
- Crítica ao gasto dos vereadores com propaganda para o Dia dos País no período da pandemia.
- Solicitação de informação sobre "arrastão" em secretaria municipal.
- Solicitação de contato de vereador que atue no Bairro da Freguesia do Ó.
- Solicitação de informação sobre liberdade de expressão e legislação pertinente.
- 14 solicitações de informação sobre anúncio da CMSP veiculado nas redes sociais.
- Solicitação de informação sobre o motivo pelo qual os vereadores votam Projetos de Lei nas sessões sem saber do que tratam esses projetos.
- Solicitação de informação sobre o quadro de pessoal da CMSP.

Assuntos Privados

- Relato pessoal sobre perseguição no Terminal D. Pedro II pelos funcionários e policiais do local.
- Reclamação sobre o valor elevado da conta de luz.
- Solicitação do endereço do Diretório do PSL.
- Livre manifestação sobre confusão gerada por matéria em site de notícias sobre a vacina para o vírus Zika.
- Reclamação sobre agendamento em subprefeitura.
- Livre manifestação sobre a Feira da Liberdade.
- Duas solicitações de ajuda para vaga de emprego.
- Livre manifestação sobre as condições que nos levaram a pandemia da Covid-19.
- Sete solicitações de impressão.
- Reclamação sobre o estado geral de rua após feira livre na Zona Leste.
- Solicitação de ajuda para ser beneficiária do Bolsa Família.
- Livre manifestação comparando a situação atual da cidade com o inferno.
- Solicitação de informação sobre o aplicativo PicPay.
- Solicitação de ajuda para conseguir cesta básica de alimentos.
- Livre manifestação sobre estado de saúde e demora para o atendimento.
- Solicitação de informação sobre onde retirar 150 exemplares do Estatutos do Idoso.
- Solicitação de informação sobre onde encontrar atendimento jurídico para caso relacionado ao INSS.
- Livre manifestação sobre violência doméstica e direitos da mulher.
- Livre manifestação sobre o fim do auxílio emergencial e a condição financeira pessoal.

Solicitação de Providência

- Solicitação de melhorias em bairro de residência do munícipe.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

- Livre manifestação contra o retorno das aulas presenciais na Cidade de São Paulo.
- Sugestão de Projeto de Lei que garanta mais segurança em linhas digitais de comunicação.
- 689 livre manifestações sobre o PL nº 0789/19.
- Solicitação de cópia do parecer do PL nº 452/2020.
- Livre manifestação em favor da reabertura dos parques públicos aos finais de semana durante a pandemia.
- Livre manifestação em favor da reabertura das quadras de tênis durante a pandemia.
- Sugestão de Projeto de Lei para garantir a segurança no retorno das aulas presenciais na Cidade de São Paulo.
- Sugestão de Projeto de Lei para criação de aplicativo de integração dos movimentos sociais da Cidade de São Paulo.
- Solicitação de projeto de gratuidade da tarifa no transporte público municipal, sua justificativa, as tramitações e as atas da respectiva comissão.

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 agosto de 2020**, 113 (CENTO E TREZE) 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	771
25326	Vandalismo	07/11/2017	07/11/2017	735
25435	Setores CMSP	06/03/2018	06/03/2018	650
28170	Setores CMSP	27/03/2018	27/03/2018	635
28946	Mídia	02/05/2018	04/05/2018	607
30217	Setores CMSP	26/06/2018	28/06/2018	568
32257	Setores CMSP	27/09/2018	01/10/2018	501
766	Setores CMSP	07/12/2018	07/12/2018	452
4521	Setores CMSP	01/07/2019	01/07/2019	306
4845	Setores CMSP	24/07/2019	14/08/2019	274
4634	Setores CMSP	05/07/2019	20/08/2019	270
5706	Setores CMSP	09/09/2019	09/09/2019	256
5777	Setores CMSP	12/09/2019	12/09/2019	253
5828	Setores CMSP	16/09/2019	16/09/2019	251
5953	Setores CMSP	27/09/2019	27/09/2019	242
6019	Setores CMSP	07/10/2019	07/10/2019	236
6022	Setores CMSP	07/10/2019	07/10/2019	236
6096	Setores CMSP	14/10/2019	16/10/2019	229
6376	Setores CMSP	07/11/2019	07/11/2019	213
6389	Setores CMSP	11/11/2019	11/11/2019	211
6453	Setores CMSP	18/11/2019	18/11/2019	206
6518	Setores CMSP	25/11/2019	25/11/2019	201
6539	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	198
6540	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	198
6541	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	198
6542	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	198

6543	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	198
6544	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	198
6545	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	198
6702	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	187
6703	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	187
6706	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	187
6722	Setores CMSP	17/12/2019	17/12/2019	185
6807	Setores CMSP	07/01/2020	08/01/2020	169
6820	Setores CMSP	08/01/2020	08/01/2020	169
6861	Setores CMSP	14/01/2020	14/01/2020	165
7005	Setores CMSP	23/01/2020	28/02/2020	132
7206	Setores CMSP	06/02/2020	06/02/2020	148
7278	Setores CMSP	11/02/2020	11/02/2020	145
7282	Setores CMSP	11/02/2020	06/03/2020	127
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	131
7585	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	126
7591	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	126
7598	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	126
7603	Setores CMSP	09/03/2020		
7608	Setores CMSP	10/03/2020	10/03/2020	125
7618	Setores CMSP	10/03/2020	10/03/2020	125
7635	Setores CMSP	11/03/2020	11/03/2020	124
7643	Setores CMSP	11/03/2020		
7665	Setores CMSP	13/03/2020		
7668	Setores CMSP	13/03/2020	13/03/2020	122
7695	Setores CMSP	18/03/2020	18/03/2020	119
7709	Setores CMSP	18/03/2020		
7718	Setores CMSP	20/03/2020	20/03/2020	117
7743	Setores CMSP	23/03/2020	23/03/2020	116
7744	Setores CMSP	23/03/2020	23/03/2020	116
7755	Setores CMSP	24/03/2020	24/03/2020	115

7766	Setores CMSP	24/03/2020	24/03/2020	115
7780	Setores CMSP	25/03/2020	25/03/2020	114
7801	Setores CMSP	27/03/2020		
7807	Setores CMSP	28/03/2020	28/03/2020	111
7809	Setores CMSP	29/03/2020	29/03/2020	111
7826	Setores CMSP	30/03/2020	30/03/2020	111
7833	Setores CMSP	31/03/2020	01/04/2020	109
7855	Setores CMSP	03/04/2020	03/04/2020	107
7904	Setores CMSP	14/04/2020	14/04/2020	100
7915	Setores CMSP	15/04/2020	15/04/2020	99
7917	Setores CMSP	15/04/2020	15/04/2020	99
7924	Setores CMSP	17/04/2020	17/04/2020	97
7925	Setores CMSP	17/04/2020	17/04/2020	97
7961	Setores CMSP	27/04/2020	27/04/2020	91
8011	Setores CMSP	06/05/2020	07/05/2020	83
8026	Setores CMSP	07/05/2020	11/05/2020	81
8105	Setores CMSP	19/05/2020	02/06/2020	65
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	59
8226	Setores CMSP	10/06/2020		
8232	Setores CMSP	10/06/2020	15/06/2020	56
8242	Setores CMSP	12/06/2020	15/06/2020	56
8246	Setores CMSP	15/06/2020	18/06/2020	53
8253	Setores CMSP	16/06/2020	18/06/2020	53
8256	Setores CMSP	16/06/2020	18/06/2020	53
8263	Setores CMSP	17/06/2020	18/06/2020	53
8286	Setores CMSP	23/06/2020	25/06/2020	48
8307	Setores CMSP	29/06/2020	30/06/2020	45
8343	Setores CMSP	07/07/2020	07/07/2020	40
8347	Setores CMSP	07/07/2020	23/07/2020	28
8352	Setores CMSP	08/07/2020	08/07/2020	39
8411	Setores CMSP	22/07/2020	22/07/2020	29
8474	Setores CMSP	29/07/2020	29/07/2020	24
8476	Setores CMSP	29/07/2020	29/07/2020	24

8478	Setores CMSP	29/07/2020	29/07/2020	24
8499	Setores CMSP	03/08/2020	03/08/2020	21
8502	Setores CMSP	04/08/2020	11/08/2020	15
8508	Setores CMSP	04/08/2020		
8525	Setores CMSP	06/08/2020	06/08/2020	18
8596	Setores CMSP	11/08/2020	26/08/2020	4
8713	Setores CMSP	13/08/2020	17/08/2020	11
9066	Setores CMSP	22/08/2020	25/08/2020	5
9153	Setores CMSP	24/08/2020	25/08/2020	5
9417	Setores CMSP	26/08/2020	26/08/2020	4
9421	Setores CMSP	27/08/2020		
9428	Setores CMSP	27/08/2020		
9476	Setores CMSP	27/08/2020		
9480	Setores CMSP	28/08/2020		
9481	Setores CMSP	28/08/2020		
9483	Setores CMSP	28/08/2020		

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de agosto de 2020

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

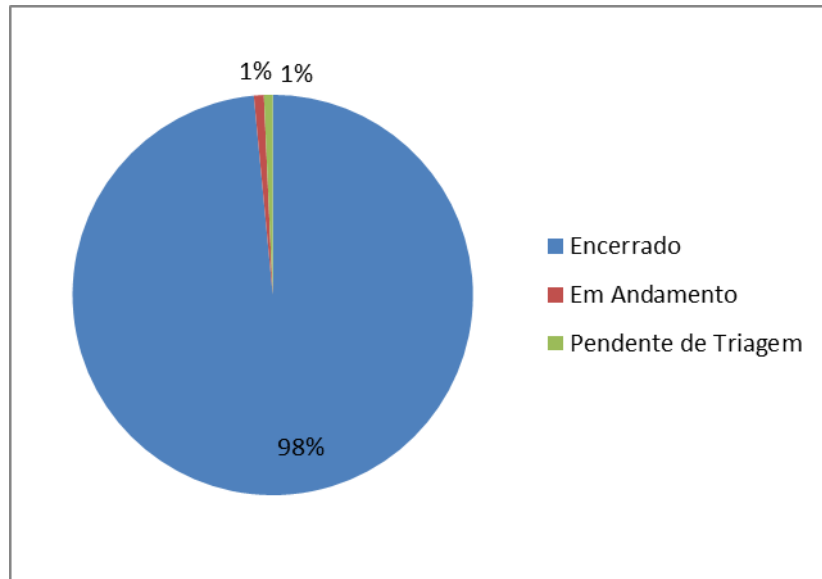


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de agosto

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

