



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Setembro 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)

Hiran Kaê Machado Santos (Direito)

José Augusto de Oliveira (Administração)

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 **SETEMBRO**, no período compreendido entre os dias **01 a 30 de setembro de 2020**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 191 manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo WhatsApp, totalizando 44% das manifestações, seguido pelo E-mail com 32%, pelo presencial com 17%, pelo Portal do Cidadão com 4% e telefone com 3%.

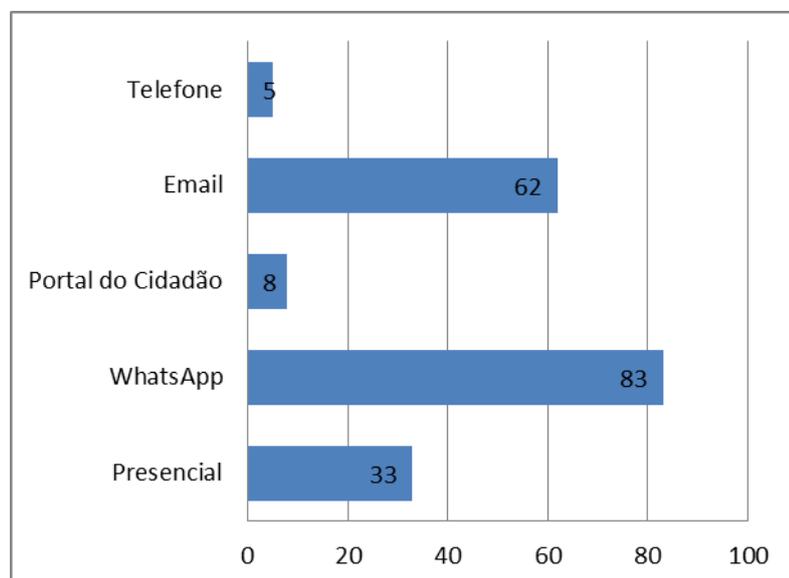


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

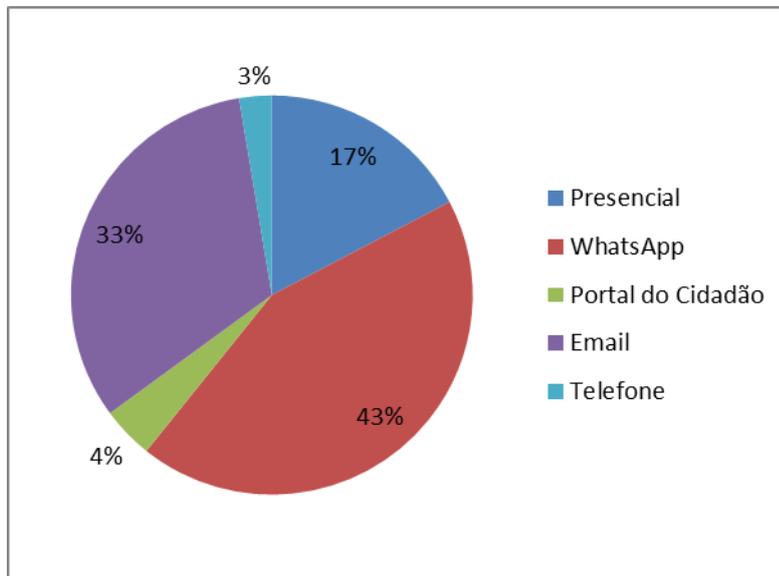


Gráfico 2 – Canais de Atendimento

Em setembro, 49% dos atendimentos foram realizados por homens, 19% por mulheres, 31% não informaram podendo ser de anônimos ou instituições e 1% foram classificados como outros.

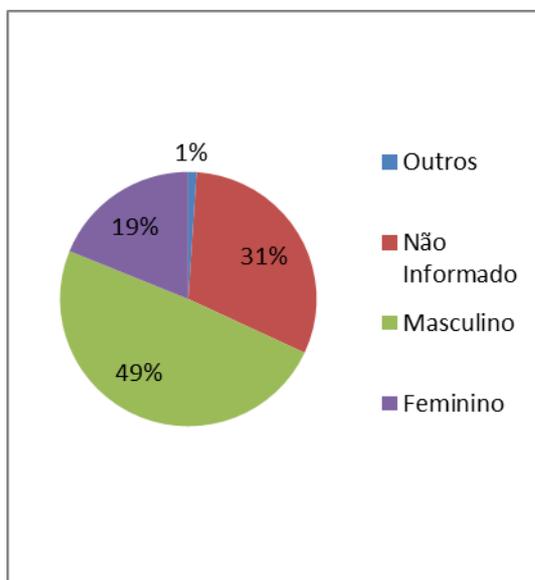


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Zona Oeste da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram a Zona Oeste com 15%, a Zona Leste com 8% e a Zona Central com 7%, além de 57% que optaram por não informar a sua região.

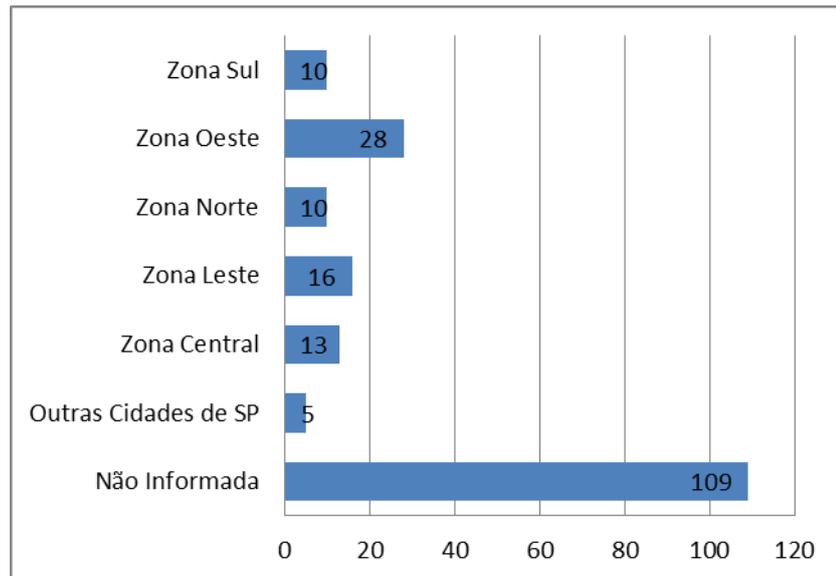


Gráfico 4 - Regiões de Manifestações

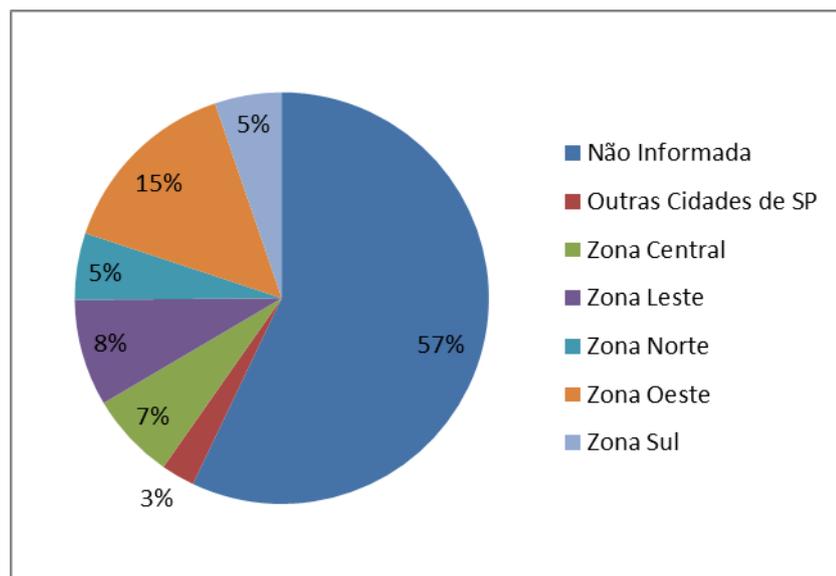


Gráfico 5 - Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria solicitação de informação e solicitação de providência, correspondendo a 49% e 27%, respectivamente.

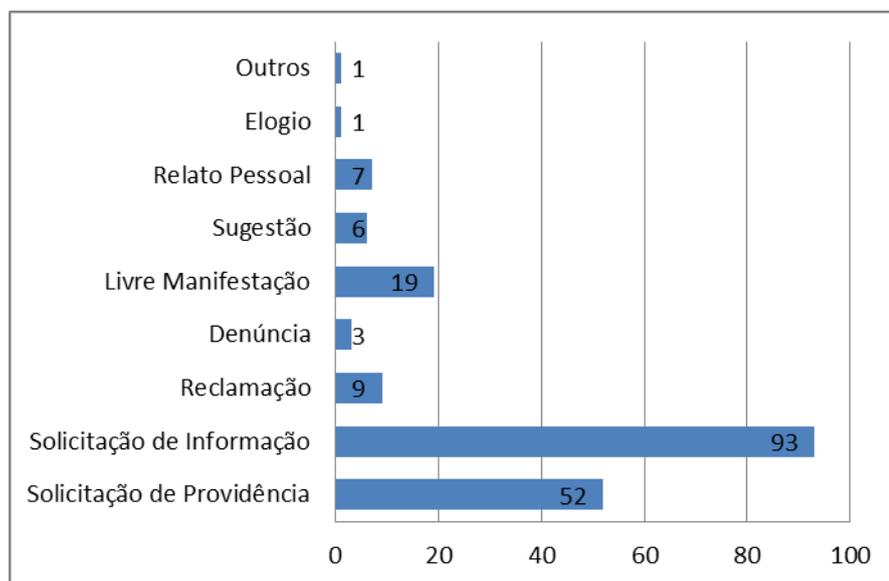


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

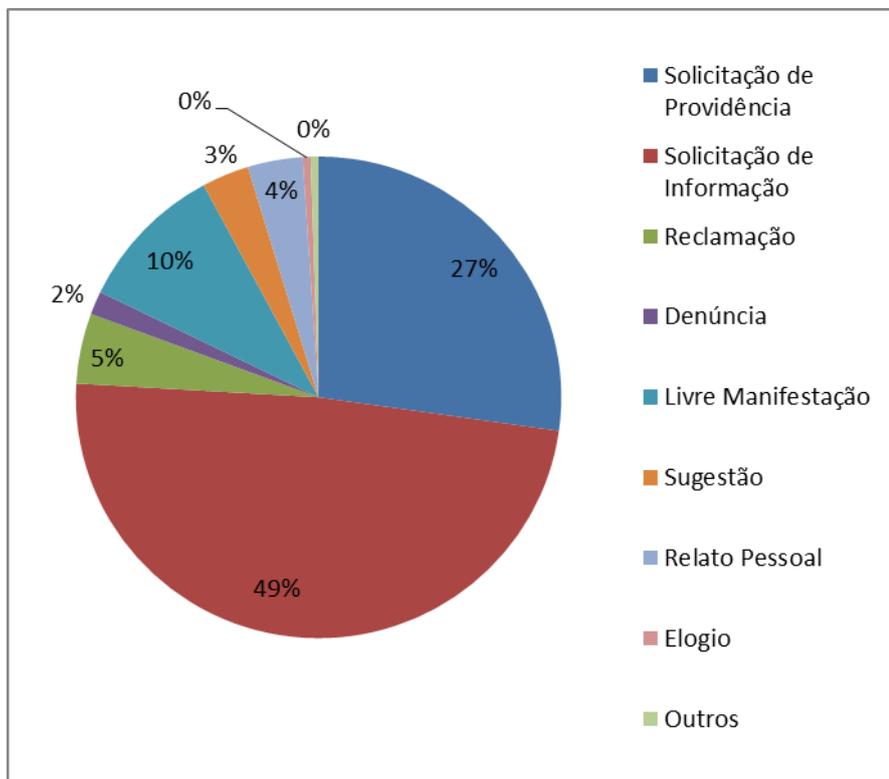


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 68 e em seguida Assuntos Privados com 26. Destaca-se ainda que a sigla **PMSP** é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

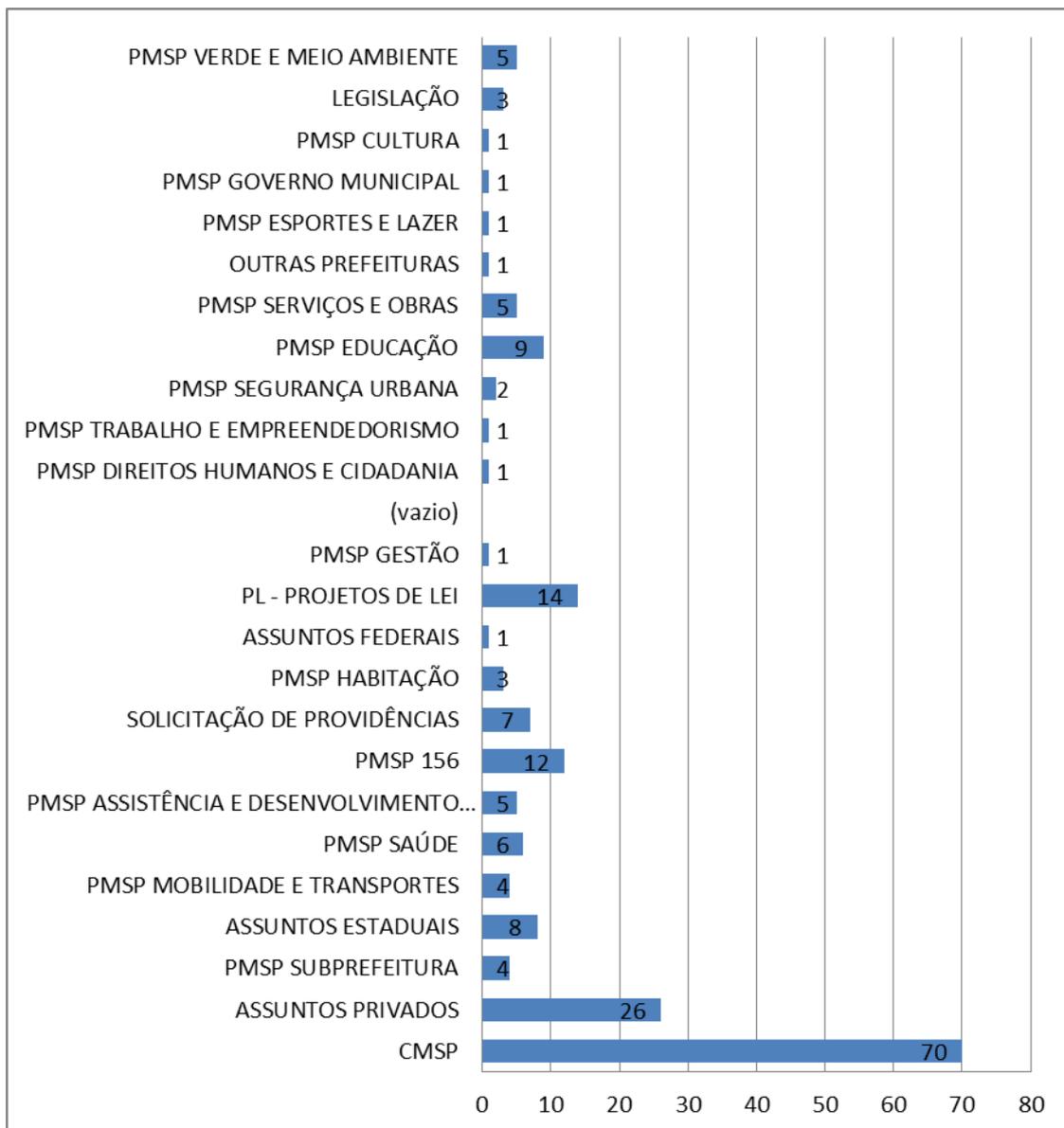


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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

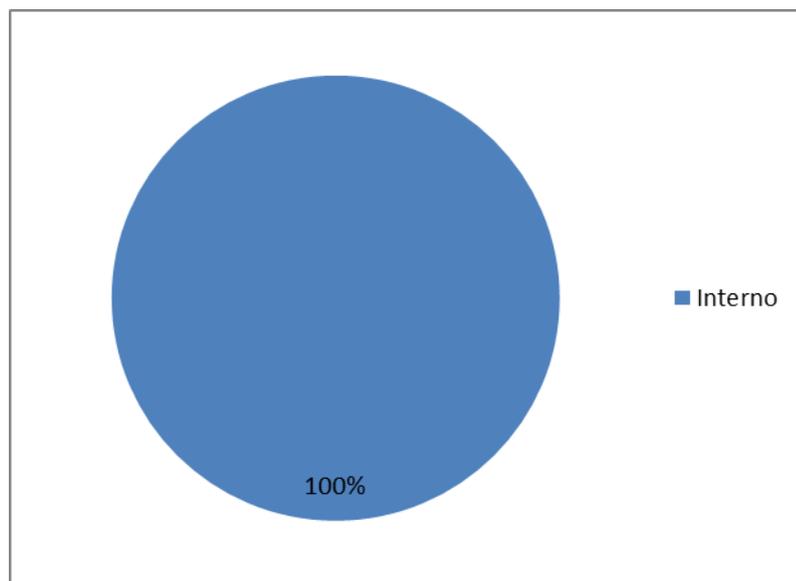


Gráfico 9 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federal

ASSUNTOS ESTADUAIS

- Denúncia sobre compra de votos praticada por vereador no Bairro de Itaquera.
- Crítica sobre o voto presencial nas eleições municipais e a obrigatoriedade do comparecimento.
- Solicitação de informação sobre como ser mesária em 2020.
- Reclamação sobre escola estadual no Bairro Parelheiros que não possui quadra poliesportiva dificultando o aprendizado da disciplina de Educação Física.
- Sugestão de criação de leis mais rígidas para roubos de carros ou

peças de carro e motocicletas.

- Solicitação de informação sobre primeira via do título de eleitor.
- Livre manifestação sobre a volta às aulas e a corrupção na gestão dos recursos da educação e falta de benefícios para a população.
- Livre manifestação da Câmara Municipal de Araçatuba sobre o Projeto de Lei Complementar nº 529/2020 do Governo do Estado de São Paulo.

ASSUNTOS FEDERAIS

- Solicitação de informação sobre o início da propaganda eleitoral a ser veiculada na TV.

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 seu impedimento para 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

- Três solicitações de informações sobre o recebimento de cestas básicas fornecidas pelo Programa Bolsa Família.
- Solicitação de auxílio para colocação de piso em residência.
- Solicitação de inclusão no Programa Leve-leite e fornecimento de cestas básicas para doações e trabalho voluntário.

PMSP Cultura

- Solicitação para que os vereadores ajudem os artesãos da Praça da República.

PMSP Direitos Humanos e Cidadania

- Solicitação de informação sobre onde obter exemplares do Estatuto do Idoso.

PMSP Educação

- Livre manifestação sobre a reabertura das escolas.

- Sugestão para contratação de professores não concursados até o fim da pandemia.
- Três solicitações de informação sobre o cartão merenda.
- Solicitação de informação sobre como matricular a filha no 4º ano do ensino médio.
- Solicitação de informação sobre vaga em creche.
- Livre manifestação solicitando a reabertura das creches e escolas de educação infantil.
- Solicitação de informação sobre entrega de leite.

PMSP Esporte e Lazer

- Solicitação de revisão de Projeto de Lei do vereador Gilson Barreto.

PMSP Gestão

- Solicitação de informação referente à publicação anual do Diário Oficial do Município relativa a cargos e funções preenchidas e vagos da Prefeitura de São Paulo.

PMSP Governo Municipal

- Solicitação de informação sobre os candidatos a prefeito da Cidade de São Paulo.

PMSP Habitação

- Reclamação referente ao tempo de espera para ser contemplado pelo Programa Habitacional da COHAB-SP.
- Solicitação para que o vereador Eduardo Suplicy envie um ofício à SEHAB.
- Solicitação de agendamento de reunião com a SEHAB e inclusão no programa de Auxílio Aluguel.

PMSP Saúde

- Reclamação quanto ao tempo da lista de espera para procedimentos cirúrgicos nos postos de saúde.
- Solicitação de informação sobre quem ocupa o cargo de Vice-Presidente e Secretário Executivo do Conselho Municipal de Saúde.
- Solicitação de informação sobre atendimento psicológico gratuito.

- Solicitação de informação sobre atendimento de oftalmologista gratuito.
- Solicitação de pesquisa na internet sobre doença traumática - Cid 10-T90.
- Solicitação de informação sobre o Hospital de Campanha do Pacaembu.

PMSP Segurança Urbana

- Duas livres manifestações solicitando providências para a Rua Taquaraçu de Minas.

PMSP Subprefeitura

- Solicitação de informação sobre as páginas das Subprefeituras que não aparecem no Facebook.
- Denúncia referente a retirada de barraca de frutas em 2017.
- Solicitação de reparos e manutenção de ruas em Pirituba e Jaraguá.
- Solicitação de informação sobre qual Subprefeitura é mais próxima de Jordanópolis.

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 informação sobre como obter licença para comércio ambulante.

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Solicitação de informação sobre projetos em áreas de preservação no Bairro Grajaú.
- Livre manifestação sobre a liberação de propagandas em edifícios.
- Solicitação de retirada de árvore com risco de cair na Avenida Ipiranga.
- Livre manifestação solicitando cuidado à natureza e aos animais.
- Solicitação de informação sobre corte de árvore com risco de queda.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação de 100 exemplares do Estatuto do Idoso
- Quatro solicitações de informação sobre o andamento de protocolos registrados na Ouvidoria.
- Quatro solicitações de informação sobre vagas de trabalho na CMSP.
- Duas solicitações de informação sobre visitas assistidas à CMSP.
- Solicitação de informação sobre o Regimento Interno da CMSP.
- Solicitação da lista de vereadores da CMSP.
- Solicitação de informação sobre o programa de estágio na CMSP.
- Duas solicitações de informação sobre as prerrogativas que a Câmara Municipal possui para contratar funcionários terceirizados especializados na realização de processo seletivo de assessores parlamentares, bem como em práticas de consultoria para planejamento estratégico e serviços de governança corporativa em mandatos parlamentares.
- Solicitação de informação sobre consulta de PLs no Portal da CMSP.
- Solicitação de informação sobre publicação da Lei de Locação Social.
- Solicitação de informação sobre PL nº 291/2020.
- Solicitação de informação sobre servidores autorizados a entrar na CMSP durante o período da pandemia nos meses de março a julho de 2020.
- Duas solicitações de informação sobre candidatos a vereadores na eleição municipal 2020.
- Elogio ao tempo de resposta de protocolo da Ouvidoria.
- Quatro solicitações de informação sobre uso de verbas de emendas parlamentares.
- Solicitação de providência
- Livre manifestação comparando a situação atual da cidade com o inferno.
- Solicitação de informação sobre onde retirar exemplares do

Estatutos do Idoso.

- Solicitação de providência para diminuição de trânsito na Avenida Teotônio Vilela.
- Três solicitações de contato telefônico para gabinete de vereador.
- Duas livres manifestações sobre líderes religiosos que ocupam cargos políticos.
- Três solicitações de informação referente ao ingresso em sala virtual da CMSP para acompanhar audiência pública.
- Solicitação de informação sobre a composição da CCJ da CMSP, no período de 2000 a 2020.
- Reclamação sobre Terminal de Ônibus Cachoeirinha.
- Livre manifestação sobre prestação de serviços de TI.
- Solicitação de informação sobre o CRAS.
- Solicitação de informação sobre pauta de Audiência Pública da Comissão de Constituição e Justiça.
- Solicitação de informação sobre a quantidade de servidores da CMSP.
- Solicitação de informação sobre servidores afastados pelo Ato nº 1462/2020.
- Reclamação contra vereador.
- Solicitação de informação sobre pauta de Audiência Pública da Comissão de Urbanismo.
- Solicitação de informação sobre a Tesouraria da CMSP.
- Livre manifestação sobre o plebiscito do Elevado João Goulart.
- Solicitação de informação sobre a frota de veículos disponibilizadas para uso dos gabinetes dos vereadores.
- Livre manifestação sobre política de acessibilidade.
- Três solicitações de providência sobre a proibição de entrada no prédio da CMSP.
- Solicitação de emissão e envio 2ª via de contrato de estágio.
- Livre manifestação sobre Comissão de Educação Cultura e Esportes.
- Solicitação de informação sobre a votação de PLs durante período eleitoral.
- Solicitação de providência para instalação de aparelhos de ginástica e parquinho de recreação em área do Bairro Nova São

Miguel.

- Reclamação sobre a aprovação do PL nº 432/2020.
- Livre manifestação sobre a importância da criação de santuários caninos.
- Solicitação de informação sobre a Lei que criou a Ouvidoria do Parlamento.
- Sugestão para ampliação do orçamento destinado a políticas de cuidados à população em situação de rua.
- Solicitação de informação sobre quantidade real, em números absolutos, de quantos servidores públicos estão em cargos de livre provimento em comissão na Câmara Municipal e qual o impacto orçamentário desses salários.
- Solicitação de contato telefônico de Liderança de Partido na CMSP.
- Solicitação da lista com o nome dos vereadores que votaram a favor do PL nº 898/2013.
- Solicitação de providência para modificação da Lei do Silêncio.
- Solicitação de informação sobre a Política Interna de Recursos Humanos da CMSP.
- Solicitação de encaminhamento para CTA com vaga fixa.
- Solicitação de todos os relatórios de avaliação de desempenho dos servidores da CMSP.
- Solicitação de asfaltamento de ruas do Bairro Praias Paulistanas.

Assuntos Privados

- Livre manifestação referente ao surto de microcefalia no Brasil em 2015.
- Relato pessoal sobre a necessidade de impressão de exemplares da Constituição Federal.
- Cinco solicitações de cópia de documento.
- Quatro solicitações de providência em rua com alto tráfego de veículos e poluição sonora.
- Solicitação de providência para implantação de área verde cercada nas imediações do Crematório da Vila Alpina para recreação de cachorros.
- Cinco solicitações de impressão de documento.

- Solicitação do endereço da OAB em Barueri.
- Solicitação de informação do contato da Defensoria Pública.
- Livre manifestação referente a condição financeira pessoal.
- Livre manifestação referente ao deslocamento de cidadãos para a Zona Oeste de São Paulo.
- Livre manifestação referente ao livro Romance Histórico de Medicina.
- Relato pessoal sobre condição financeira e pedido de isenção de pagamento da inscrição negado para o vestibular da FUVEST.
- Relato pessoal de situação de violência e solicitação de auxílio jurídico de gabinete de vereador.
- Solicitação de emissão de Atestado de Antecedentes Criminais pelo Portal da Polícia Federal.
- Livre manifestação referente às eleições municipais e condição financeira pessoal.

Solicitação de Providência

- Solicitação de providência para emissão de bilhete único especial para pessoa com deficiência.
- Solicitação de providência em rua com alto tráfego de veículos e poluição sonora.
- Solicitação de informação referente a protocolo de atendimento do Portal 156.
- Solicitação de providência para circulação frequente dos carros de aplicação do fumacê em bairros da cidade, a fim de conter a proliferação do mosquito da dengue.
- Solicitação de providência referente a baixa pressão da água nas casas da região do Parque Presidente Médici.
- Denúncia referente a demolição de um prédio na região do Parque Dom Pedro.
- Solicitação de pesquisa de endereço na internet.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

- Solicitação de informação sobre a Lei do Silêncio no Município de

São Paulo.

- Quatro livres manifestações contra o PL nº 432/2020.
- Solicitação de informação sobre o decreto de suspensão das aulas nas escolas de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre a tramitação do PL nº 181/2016.
- Duas solicitações de informação sobre a tramitação do PL nº 291/2020
- Solicitação de acesso ao processo legislativo que gerou o projeto da Lei de Parcelamento, Uso e Ocupação do Solo, sancionada em 23 de março de 2016.
- Duas livres manifestações em apoio ao PL nº 789/2019.
- Sugestão de Projeto de Lei para proibir a comercialização de produtos com a utilização de carros de som.
- Solicitação de informação do número do Projeto de Lei que criou o Autódromo de Interlagos.
- Solicitação da íntegra do texto da redação final do PL nº 539/2019.
- Solicitação de informação sobre a tramitação do PL nº 192/2019.
- Solicitação de informação sobre as alterações do PL nº 898/2013.

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 **30 de setembro 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	793
25326	Vandalismo	07/11/2017	07/11/2017	757
25435	Setores CMSP	06/03/2018	06/03/2018	672
28170	Setores CMSP	27/03/2018	27/03/2018	657
28946	Mídia	02/05/2018	04/05/2018	629
30217	Setores CMSP	26/06/2018	28/06/2018	590
32257	Setores CMSP	27/09/2018	01/10/2018	523
766	Setores CMSP	07/12/2018	07/12/2018	474
4521	Setores CMSP	01/07/2019	01/07/2019	328
4634	Setores CMSP	05/07/2019	20/08/2019	292
5706	Setores CMSP	09/09/2019	09/09/2019	278
5777	Setores CMSP	12/09/2019	12/09/2019	275
5828	Setores CMSP	16/09/2019	16/09/2019	273
5953	Setores CMSP	27/09/2019	27/09/2019	264
6019	Setores CMSP	07/10/2019	07/10/2019	258
6022	Setores CMSP	07/10/2019	07/10/2019	258
6096	Setores CMSP	14/10/2019	16/10/2019	251
6376	Setores CMSP	07/11/2019	07/11/2019	235
6389	Setores CMSP	11/11/2019	11/11/2019	233
6453	Setores CMSP	18/11/2019	18/11/2019	228
6518	Setores CMSP	25/11/2019	25/11/2019	223
6539	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	220
6540	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	220
6541	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	220
6542	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	220
6543	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	220

6544	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	220
6545	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	220
6702	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	209
6703	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	209
6706	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	209
6722	Setores CMSP	17/12/2019	17/12/2019	207
6807	Setores CMSP	07/01/2020	08/01/2020	191
6820	Setores CMSP	08/01/2020	08/01/2020	191
6861	Setores CMSP	14/01/2020	14/01/2020	187
7005	Setores CMSP	23/01/2020	28/02/2020	154
7206	Setores CMSP	06/02/2020	06/02/2020	170
7278	Setores CMSP	11/02/2020	11/02/2020	167
7448	Ministério Público	21/02/2020		
7449	PMSP Habitação	21/02/2020		
7450	PMSP SMADS	21/02/2020		
7451	OGM	21/02/2020		
7585	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	148
7591	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	148
7598	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	148
7603	Setores CMSP	09/03/2020		
7608	Setores CMSP	10/03/2020	10/03/2020	147
7618	Setores CMSP	10/03/2020	10/03/2020	147
7635	Setores CMSP	11/03/2020	11/03/2020	146
7643	Setores CMSP	11/03/2020		
7665	Setores CMSP	13/03/2020		
7668	Setores CMSP	13/03/2020	13/03/2020	144
7695	Setores CMSP	18/03/2020	18/03/2020	141
7709	Setores CMSP	18/03/2020		
7718	Setores CMSP	20/03/2020	20/03/2020	139
7743	Setores CMSP	23/03/2020	23/03/2020	138
7744	Setores CMSP	23/03/2020	23/03/2020	138
7755	Setores CMSP	24/03/2020	24/03/2020	137
7766	Setores CMSP	24/03/2020	24/03/2020	137
7780	Setores CMSP	25/03/2020	25/03/2020	136
7801	Setores CMSP	27/03/2020		

7807	Setores CMSP	28/03/2020	28/03/2020	133
7809	Setores CMSP	29/03/2020	29/03/2020	133
7826	Setores CMSP	30/03/2020	30/03/2020	133
7833	Setores CMSP	31/03/2020	01/04/2020	131
7855	Setores CMSP	03/04/2020	03/04/2020	129
7904	Setores CMSP	14/04/2020	14/04/2020	122
7915	Setores CMSP	15/04/2020	15/04/2020	121
7917	Setores CMSP	15/04/2020	15/04/2020	121
7924	Setores CMSP	17/04/2020	17/04/2020	119
7925	Setores CMSP	17/04/2020	17/04/2020	119
7961	Setores CMSP	27/04/2020	27/04/2020	113
8026	Setores CMSP	07/05/2020	11/05/2020	103
8141	Setores CMSP	27/05/2020	30/09/2020	1
8155	Setores CMSP	29/05/2020	30/09/2020	1
8211	Setores CMSP	08/06/2020		
8224	Setores CMSP	10/06/2020		
8226	Setores CMSP	10/06/2020		
8232	Setores CMSP	10/06/2020	15/06/2020	78
8242	Setores CMSP	12/06/2020	15/06/2020	78
8246	Setores CMSP	15/06/2020	18/06/2020	75
8253	Setores CMSP	16/06/2020	18/06/2020	75
8256	Setores CMSP	16/06/2020	18/06/2020	75
8286	Setores CMSP	23/06/2020	25/06/2020	70
8343	Setores CMSP	07/07/2020	07/07/2020	62
8347	Setores CMSP	07/07/2020	23/07/2020	50
8352	Setores CMSP	08/07/2020	08/07/2020	61
8411	Setores CMSP	22/07/2020	22/07/2020	51
8474	Setores CMSP	29/07/2020	29/07/2020	46
8476	Setores CMSP	29/07/2020	29/07/2020	46
8478	Setores CMSP	29/07/2020	29/07/2020	46
8499	Setores CMSP	03/08/2020	03/08/2020	43
8502	Setores CMSP	04/08/2020	11/08/2020	37
8508	Setores CMSP	04/08/2020		
8596	Setores CMSP	11/08/2020	26/08/2020	26
8713	Setores CMSP	13/08/2020	17/08/2020	33
9066	Setores CMSP	22/08/2020	25/08/2020	27

9417	Setores CMSP	26/08/2020	26/08/2020	26
9480	Setores CMSP	28/08/2020		
9483	Setores CMSP	28/08/2020		
9495	Setores CMSP	01/09/2020		
9518	Setores CMSP	03/09/2020	10/09/2020	15
9541	Setores CMSP	10/09/2020	11/09/2020	14
9546	Setores CMSP	10/09/2020	10/09/2020	15
9561	Setores CMSP	11/09/2020	11/09/2020	14
9585	Setores CMSP	15/09/2020		
9562	Setores CMSP	11/09/2020	14/09/2020	13
9631	Setores CMSP	23/09/2020		
9638	Setores CMSP	23/09/2020		
9644	Setores CMSP	24/09/2020	24/09/2020	5
9652	Setores CMSP	24/09/2020	24/09/2020	5
9655	Setores CMSP	25/09/2020		
9658	Setores CMSP	28/09/2020	28/09/2020	3

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 30 de setembro de 2020

A Ouvidoria já solucionou 93% dos atendimentos gerados em setembro, tendo apenas 5% das manifestações que ainda estão em andamento e 2% encontram-se pendentes de triagem.

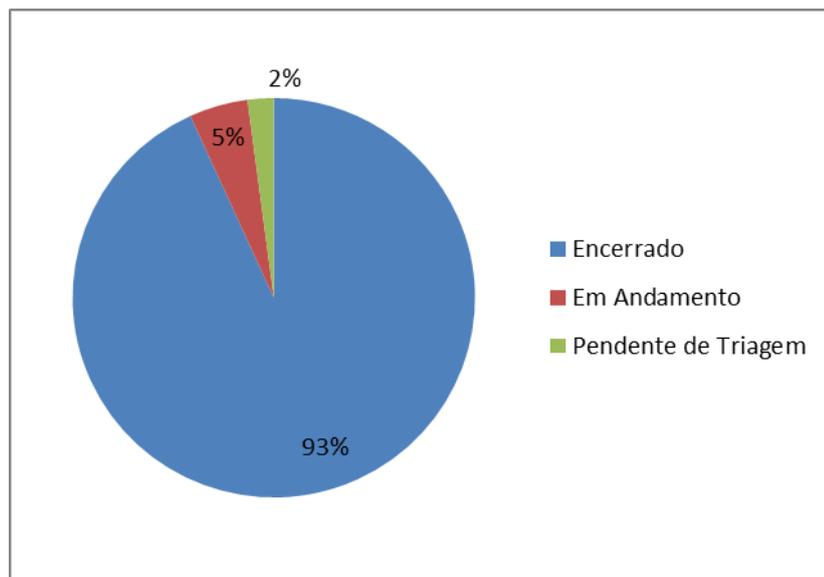


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de setembro

José Mauro da Silva

Ouvidor do Parlamento

São Paulo, 30 de Setembro 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. **Excepcionalmente, em virtude da pandemia ocasionada pela Covid-19, o horário de funcionamento da Ouvidoria está alterado: segunda a sexta, das 10 às 18 horas.**

E-MAIL: ouvidoria@saopaulo.sp.leg.br.

FACEBOOK:

<https://www.facebook.com/camarsaopaulo/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



