



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Fevereiro de 2021



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

Milton Leite

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Rute Costa

1º Vice-Presidente

Atílio Francisco

2º Vice-Presidente

Juliana Cardoso

1º Secretária

Fernando Holiday

2º Secretário

George Hato

1º Suplente

Milton Ferreira

2º Suplente

Gilberto Nascimento

Corregedor Geral

Equipe da Ouvidoria

José Mauro da Silva

Ouvidor do Parlamento

Adriana Orsatti Scattone

Ouvidora Adjunta do Parlamento

Equipe Técnica

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

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	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal	20
Manifestações Pendentes	22
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 **FEVEREIRO**, período compreendido entre os dias **01 e 28 de Fevereiro de 2021**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 236 manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo E-mail, totalizando 50% das manifestações, seguido pelo presencial 20%, pelo WhatsApp com 19%, pelo Portal do Cidadão com 6% e telefone com 5%.

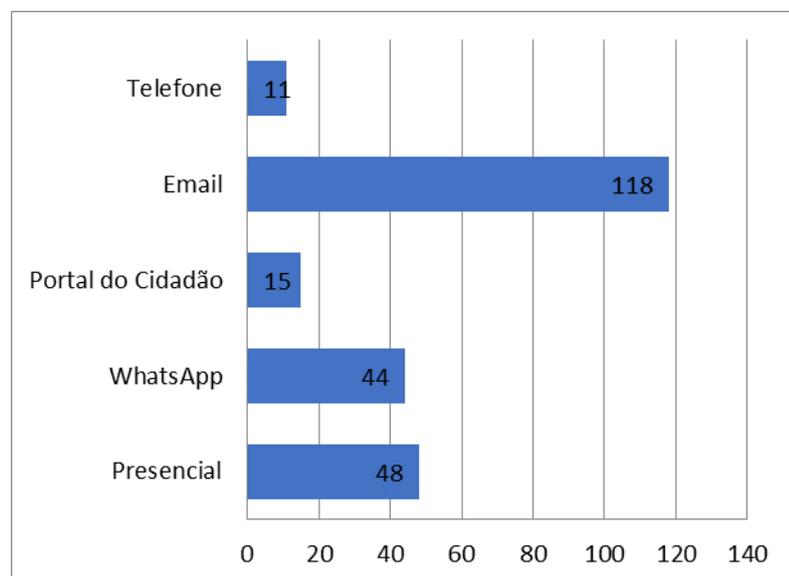


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

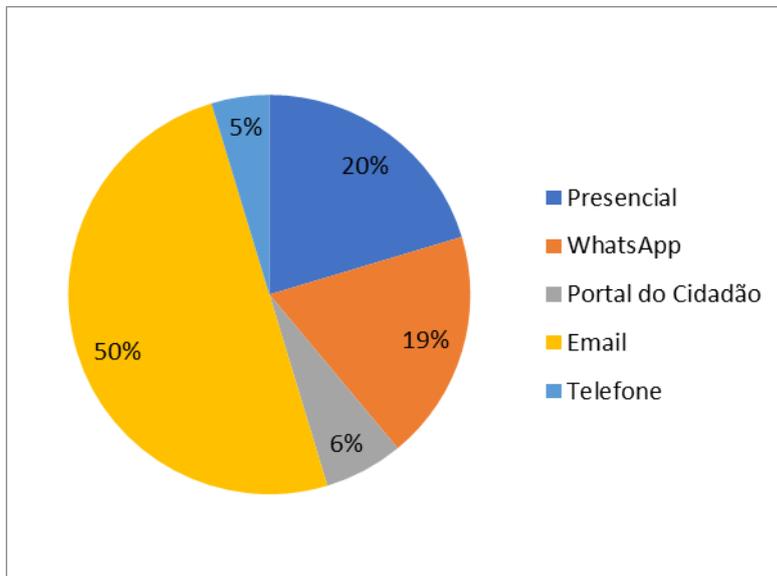


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em janeiro, 58% dos atendimentos foram realizados por homens, 20% por mulheres, 22% não informaram podendo ser de anônimos ou instituições.

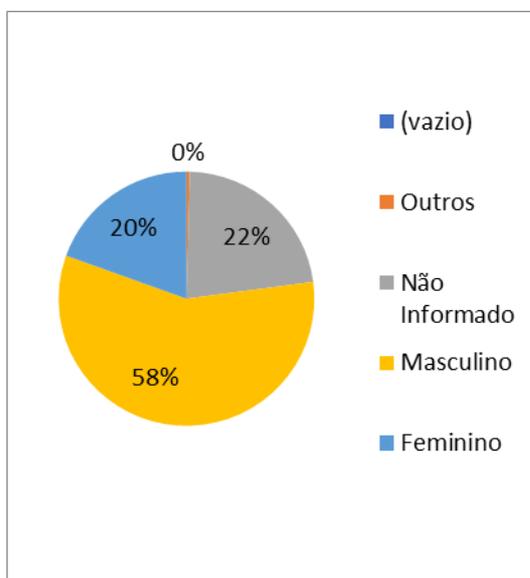


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Zona Central e da Zona Sul da Cidade. As quatro principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram a Zona Central com 12%, outras cidades de São Paulo com 15%, a Zona Sul com 7% e a Zona Leste com 4%, além de 57% que optaram por não informar a sua região.

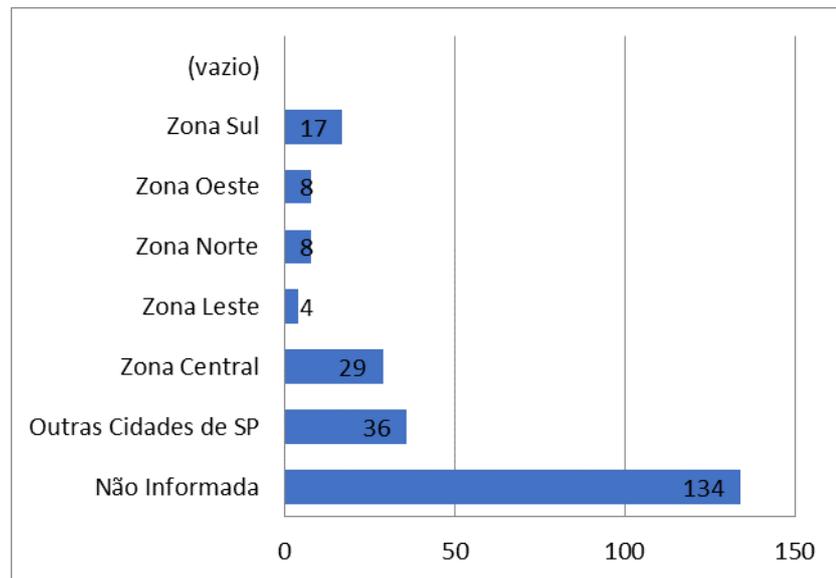


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

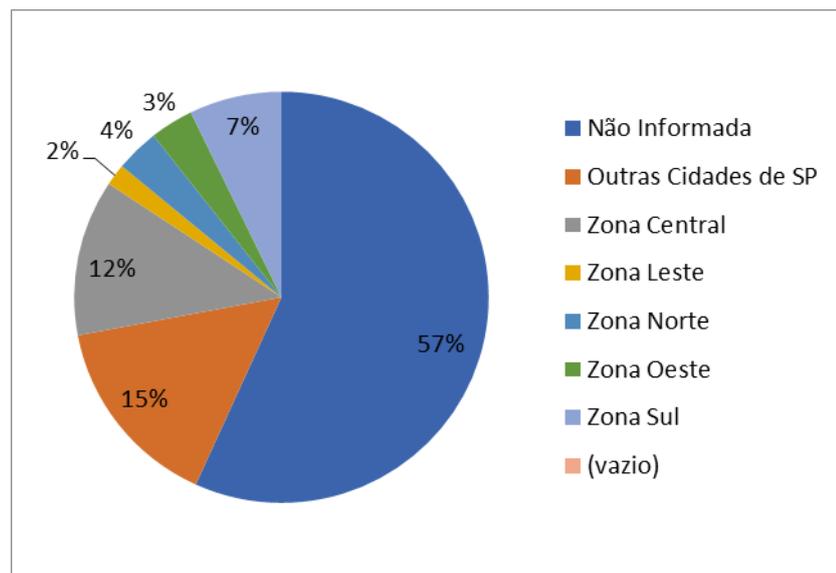


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Livre Manifestações e solicitação de providência, correspondendo a 35% e 27%, respectivamente.

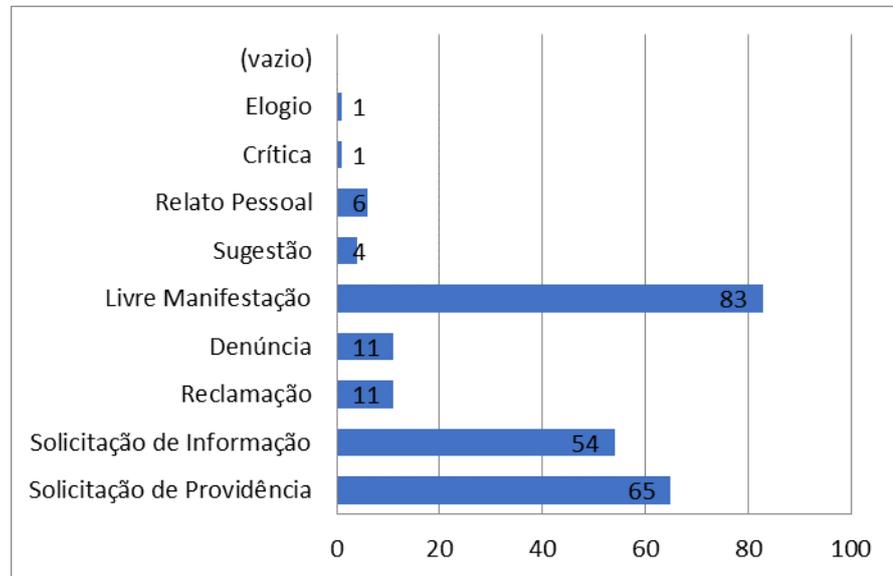


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

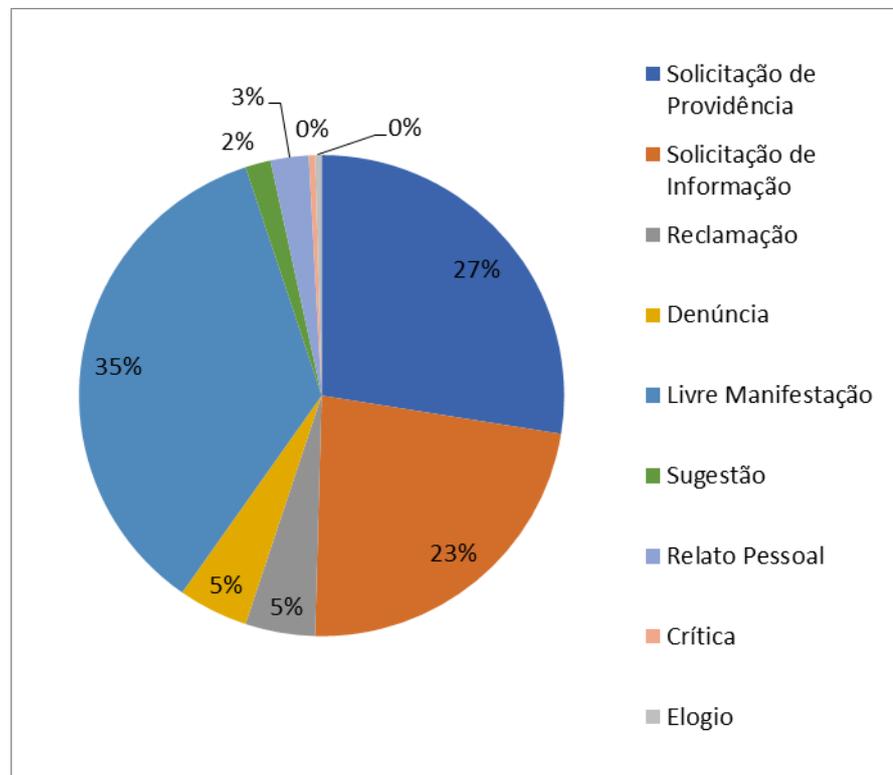


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 74 e em seguida Assuntos Privados com 65. Destaca-se ainda que a sigla **PMSP** é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

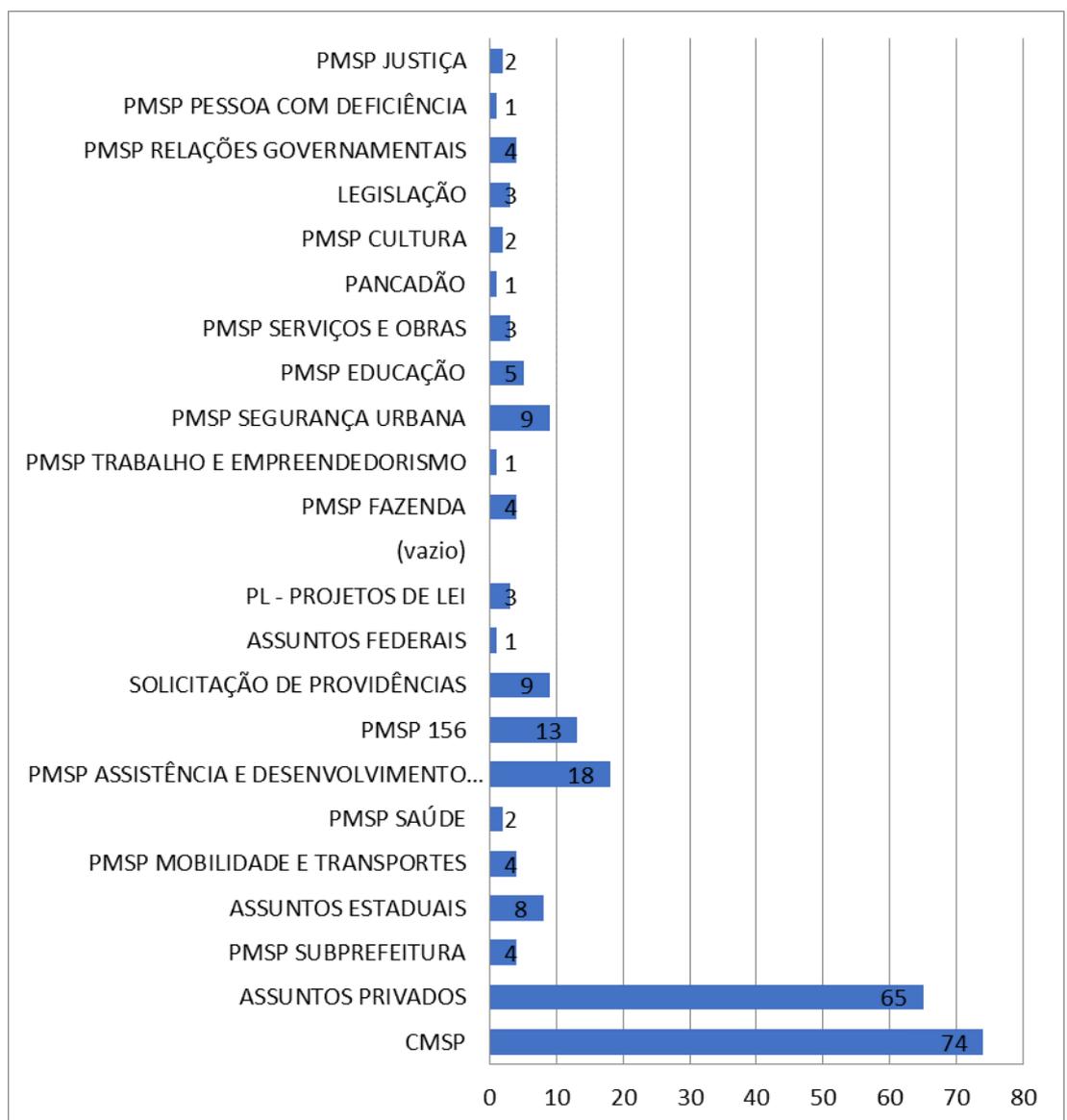


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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

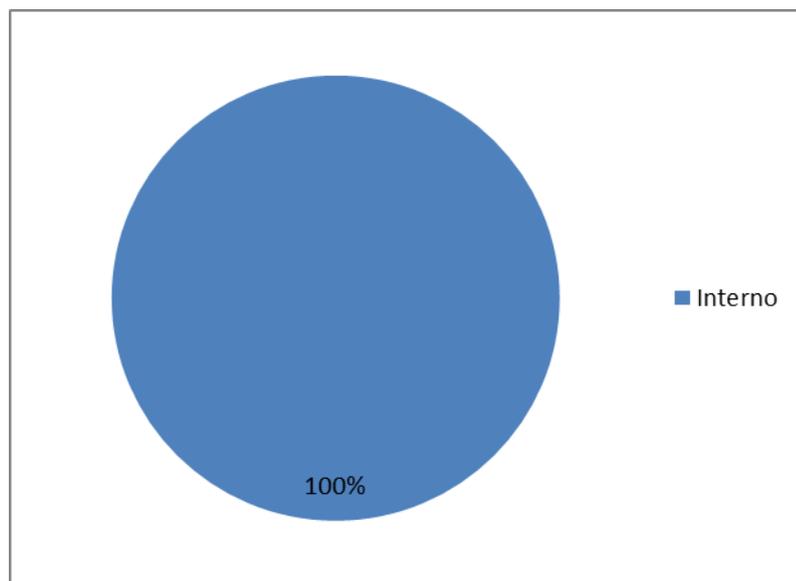


Gráfico 9 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federal

ASSUNTOS ESTADUAIS

- Reclamação sobre o mau funcionamento do site Banco de Talentos.
- Solicitação de informação sobre pagamento de benefícios usando o sistema PicPay.
- Solicitação de informação sobre bolsa auxílio estadual.
- Solicitação de informação sobre candidatura de deputado estadual.

- Solicitação de providência para assegurar os direitos de pessoa com deficiência no Plano de Vacinação da COVID-19.
- Solicitação de informação para obtenção de assistência jurídica.
- Solicitação de informação sobre aprovados no vestibular da Fatec.
- Solicitação de informação para contatar deputado estadual.

ASSUNTOS FEDERAIS

- Solicitação de informação sobre a prorrogação do auxílio emergencial.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Duas solicitações de fiscalização em bar sem alvará de funcionamento.
- Livre manifestação referente ao CDC Vila Jaguara.
- Solicitação de providência referente a serviço de zeladoria em praça pública.
- Solicitação de providência referente a abandono de cachorro em via pública.
- Solicitação de informação referente aos canais de atendimento da Prefeitura de São Paulo.
- Solicitação de construção de muro de contenção em via pública.
- Solicitação de informação referente ao auxílio renda básica.
- Solicitação de providência referente à fiscalização da Lei do Zoneamento.

- Solicitação de informação sobre as contratações do Programa POT.
- Duas reclamações sobre o Portal 156 da Prefeitura.

PMSP Assistência Social

- Solicitação de informação referente a poupança social.
- Sugestão referente ao programa Bom Prato.
- Oito solicitações de informação referente ao auxílio renda básica.
- Denúncia referente ao mau tratamento de funcionários do CTA Autonomia em Foco 1 para com os munícipes.
- Duas solicitações de informação referente ao endereço das unidades do CRAS.
- Reclamação sobre as más condições de Centro de Acolhida.
- Relato pessoal sobre atendimento de assistente social na UBS Santa Cecília.
- Solicitação de retirada de exemplar do Estatuto do Idoso.
- Denúncia referente ao abrigo no Hotel Windsor por maus tratos e torturas psicológicas no local.

PMSP Cultura

- Denúncia referente ao comportamento da secretária-adjunta de Cultura e dos gestores das casas de cultura para com prestadores de serviço nesses locais.
- Livre manifestação referente aos funcionários da Biblioteca Monteiro Lobato que integram o grupo risco da Covid-19 e estão tendo que trabalhar de modo presencial normalmente.

PMSP Educação

- Solicitação de informação referente ao programa Leve Leite.
- Solicitação de providência referente a instalação de uma torre de transmissão na Zona Leste de São Paulo, para que os professores da rede municipal possam ministrar as aulas online sem ter problemas com sinal de internet.
- Livre manifestação referente aos cursos da Universidade Aberta à Terceira Idade (UNATI), projeto criado pela Universidade de São Paulo (USP).
- Solicitação de informação sobre os tablets que não foram entregues para todas as crianças da Rede Municipal de Ensino.
- Solicitação de informação sobre vagas em creches na região de São Miguel.

PMSP Fazenda

- Duas solicitações de providência referente ao pagamento do IPTU.
- Solicitação de informação referente ao valor atual da dívida ativa da cobrança de IPTU do prédio da sede social do Ministério Público de São Paulo.
- Livre manifestação referente ao valor disponibilizado pela Prefeitura de São Paulo para a realização do carnaval virtual.

PMSP Justiça

- Livre manifestação referente a crime contra vida e apreensão de computador pessoal.
- Livre manifestação referente a revisão de decisão do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP).

PMSP Mobilidade e Transporte

- Solicitação de providência referente a fiscalização do trânsito no Jardim Marisa.
- Reclamação referente a motorista de ônibus de linha Terminal Cachoeirinha.
- Livre manifestação sobre palestra online do Centro de Referência do Idoso (CRECI).
- Solicitação de informação sobre o andamento da aposentadoria no INSS e o benefício da gratuidade da passagem de ônibus para pessoas idosas.

PMSP Pessoa com Deficiência

- Solicitação de ajuda do vereador Eduardo Suplicy para desbloqueio de verba no INSS.

PMSP Relações Governamentais

- Livre manifestação de munícipe relativa à sua trajetória profissional e pessoal.
- Livre manifestação referente ao Instituto de Gestão Previdenciária do Pará (Igeprev).
- Livre manifestação referente ao Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP).

PMSP Saúde

- Sugestão para distribuição de máscaras descartáveis e testes de Covid-19 para munícipes acima de 49 anos de idade.
- Solicitação de providência dirigida à Subprefeitura de São Mateus relativa a medidas na área da saúde da população.

PMSP Segurança Urbana

- Solicitação de providência referente a necessidade de rondas ostensivas da Polícia Militar na Região do Jardim das Graças.
- Denúncia de barulho e aglomeração no CDC Vila Jaguará.
- Denúncia referente a aglomeração e som alto na Rua Bento Faria.
- Reclamação referente a um pancadão na Avenida Valdemar Roberto.
- Oito solicitações de providência para coibir barulho de pancadão e consumo de drogas na rua.

PMSP Serviços e Obras

- Solicitação de providência referente a perigo de desabamento de barranco no Parque Vitória.
- Reclamação de barulho causado por uma grade instalada pela Prefeitura na Avenida de 9 Julho.
- Livre manifestação sobre faixas de pedestres que não são respeitadas.

PMSP Subprefeitura

- Denúncia sobre a retirada de três canteiros de plantas na Avenida São Luís.
- Solicitação de inclusão de representante nas reuniões da Subprefeitura de Parelheiros.
- Solicitação de informação sobre qual canal de atendimento informa os dias de coleta de entulho.
- Solicitação para retirada de três muretas colocadas indevidamente em via pública.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Solicitação de informação sobre pontos de feiras livres.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação de informação sobre o Zap Câmara.
- Duas solicitações de atendimento no gabinete do vereador Eduardo Suplicy.
- Cinco solicitações de contato telefônico para gabinete de vereador.
- Solicitação de ajuste de documentação de funcionário.
- Solicitação de informação sobre qual foi o montante anual de recursos repassados pelo Poder Executivo ao Poder Legislativo, via duodécimo constitucional, nos anos de 2017, 2018, 2019 e 2020. Indaga se houve devolução de duodécimo para o Poder Executivo. Em caso positivo quais foram os valores anuais em 2017, 2018, 2019 e 2020. Pergunta também qual foi o subsídio dos senhores vereadores na Legislatura 2017 a 2020. E qual será o subsídio para a Legislatura 2021 a 2024.
- Solicitação de envio de ofício para a Secretaria de Segurança.
- Manifestação de apoio ao vereador Xexéu Trípoli.
- Livre manifestação sobre aglomeração durante pandemia.
- Três solicitações de consulta e impressão da agenda da Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitação de providência para a população atingida pelo alagamento do dia 29 de dezembro de 2020.
- Solicitação de informação em planilha em formato aberto csv com a descrição de despesas mensais do auxílio-encargo geral dos vereadores

de São Paulo entre janeiro de 2017 a dezembro de 2020, com especificação do objeto da despesa e valor gasto.

- Solicitação de gratuidade no transporte público para pessoa idosa.
- Manifestação de apoio ao vereador Felipe Becari.
- Solicitação de informação sobre andamento de protocolo aberto nesta Ouvidoria.
- Solicitação de atendimento no gabinete da vereadora Erika Hilton.
- Solicitação de informação sobre visitas assistidas na CMSP.
- Livre manifestação sobre segurança de co-vereadores.
- Crítica ao reajuste IPTU.
- Solicitação de informação sobre o conteúdo de todas as manifestações que contenham as palavras LGBTfobia, homofobia, lesbofobia, bifobia, transfobia, LGBT, gay, lésbica, bissexual, homossexual, homo afetivo, transexual e travesti nos textos das manifestações.
- Livre manifestação sobre defesa do funcionalismo público.
- Solicitação de informação sobre nome do gestor responsável pelo setor de consultoria Técnico Legislativa e de consultoria de Economia e Orçamento da CMSP, telefone e e-mail desses setores.
- Denúncia contra vereador.
- Solicitação de informação sobre o Projetos de Lei nºs 16.495e 347, qual a ligação entre esses dois projetos e se foram revogados.
- Livre manifestação sobre a situação política atual.
- Solicitação de impressão da lista dos vereadores da Câmara Municipal.
- Solicitação de informação sobre vagas de trabalho na CMSP.
- Solicitação de informação sobre publicação de documento.
- Livre manifestação sobre abono salarial para pensionistas.
- Solicitação de informação sobre o programa Renda Básica.

- Livre manifestação sobre Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados com a Saúde.
- Solicitação de atendimento no gabinete do vereador André Santos.
- Solicitação de providência sobre fechamento de CCU São Rafael.
- Solicitação dos nomes dos chefes de gabinete dos vereadores, telefone e e-mails.
- Solicitação de informação sobre quantos estagiários do curso de Direito lotados nos gabinetes de vereadores estão na faixa etária de 50 a 59 anos.
- Solicitação de providência reforçando pedido de encaminhamento de manifestação referente poluição por poeira preta para a Comissão do Meio Ambiente.
- Uma solicitação de encaminhamento de proposta de curso para a Presidência da Câmara.
- Livre manifestação sobre omissão de resposta dos vereadores quanto a manifestação referente a poluição por poeira preta.
- Três solicitações de cópia da lista dos vereadores.
- Duas solicitações de exemplares do Estatuto do Idoso.
- Solicitação de auxílio do vereador Suplicy no processo para conseguir moradia própria.
- Solicitação de vaga em Centro de Acolhida;
- Solicitação de informação sobre qual seria o vereador de seu bairro.
- Solicitação de informação sobre encaminhamento de protocolo registrado anteriormente.
- Solicitação de informação sobre qual empresa é a responsável pela coleta do isopor que fica na entrada da CMSP.
- Reclamação referente verba fornecida a escola de samba.
- Duas solicitações de solicitando cópias da agenda da CMSP.

- Solicitação de revogação da decisão que retirou a gratuidade no transporte público para idosos a partir de sessenta anos.
- Reclamação sobre funcionário da recepção da CMSP.
- Denúncia contra assessora da vereadora Sandra Santana.
- Livre manifestação referente a mandatos coletivos para vereadores.
- Denúncia de ataques imorais da vereadora Erika Hilton e ameaças de seus assessores.
- Sugestão de aprovação de programa de parcelamento com condições especiais para quem não conseguiu pagar o IPTU do ano de 2020.
- Solicitação de agendamento para se encaminhar ao gabinete do vereador Suplicy.
- Reclamação referente ao berçário da CMSP que não irá retomar as aulas por problemas na lavanderia.
- Solicitação de auxílio na concessão de um apartamento.
- Reclamação dirigida ao gabinete da vereadora Janaina Lima, alegando estar negando a fornecer informações de CPI's nas quais ela estaria envolvida.
- Solicitação para que o vereador André Santos volte com a gratuidade do bilhete único para idosos.
- Solicitação de informação sobre quando irá começar o curso de Processo Legislativo 2021.
- Solicitação de informação sobre o andamento de protocolo.
- Solicitação de informação sobre o contato da Corregedoria da CMSP.
- Solicitação de providência para se instaurar sindicância administrativa para apurar as ameaças à vereadora Erika Hilton.
- Sugestão para ordenar as despesas do link "Execução Orçamentária" do Portal Transparência na ordem da data de emissão.

- Solicitação de compartilhamento de experiências quanto à utilização da Logística.
- Livre manifestação referente criação de um PL em que seja obrigatório um Concurso Público para GCM anualmente.
- Reclamação referente a demora para ENEL para retirar poste que caiu na rua.

Assuntos Privados

- 37 livres manifestações sobre Conselho Nacional do Ministério Público.
- Livre manifestação referente a pandemia.
- Solicitação de providência sobre IPTU 2021.
- Solicitação de informação referente à divulgação de candidatos convocados pela FATEC.
- Solicitação de abertura da segunda etapa Programa de Parcelamento Incentivado (PPI).
- Solicitação de cópia de documento.
- Duas solicitações de impressão de documentos.
- Livre manifestação referente a volta às aulas.
- Livre manifestação sobre dificuldades e acesso ao tratamento para portadores de escoliose.
- Relato pessoal onde menciona estar pagando transporte público, pois não consegue renovar seu bilhete único.
- Livre manifestação referente aplicação da teoria no caso prático dos artigos nºs 121, 129 e 211 do Código Penal.
- Livre manifestação referente falta de segurança em igreja localizada no Parque Grajaú.
- Solicitação de impressão de oito documentos pessoais.

- Solicitação de providência para auxílio de inscrição em curso na internet.
- Livre manifestação mencionando o que acredita ser certo para essa época.
- Solicitação de informação para saber se poderia encaminhar um documento para o vereador Alessandro Guedes.
- Solicitação de informação para registrar Boletim de Ocorrência de município que teve sua casa invadida.
- Livre manifestação de protesto.
- Livre manifestação sobre demanda do momento.
- Três livres manifestações referentes a casos de crimes contra a vida.
- Solicitação de informação sobre endereço da SMADS.
- Solicitação de providência onde município solicita agendamento na plataforma do Tribunal de Justiça.
- Livre manifestação sobre bolo de fubá e programa de televisão Master Chef.
- Relato pessoal por estar pagando transporte público e estar desempregado morando em albergue.
- Livre manifestação referente falta de comunicação entre município e a Câmara nos projetos, ideias e participações não atendidas no âmbito do orçamento municipal.
- Livre manifestação referente criação de PL sobre perturbação de sossego causado por latidos cachorros.

Solicitação de Providência

- Cinco solicitações de providência sobre recebimentos de intimações.
- Duas solicitações de providência para obras na Rua Pero Vidal.

- Duas solicitações de providência referente a latidos de cachorros.
- Duas solicitações de providência relacionadas a constrangimento ilegal.
- Solicitação de gratuidade relativa ao direito adquirido de pessoas de 60 a 64 anos não pagarem transporte público.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

- Manifestação em apoio ao PL nº 0789/19, de autoria vereador Aurélio Nomura, que tem por objetivo preservar a cultura e tradição de 45 anos da Feira da Liberdade.
- Sugestão de projeto de lei para Escolas públicas e privadas de Ensino Fundamental e médio situadas no município de São Paulo de inclusão de mais um segmento no Conselho Escolar, para dar apoio à gestão democrática dentro das escolas.
- Sugestão de projeto de lei para construção de um Hospital Municipal Veterinário na região da Vila Brasilândia.
- Solicitação de emissão da Certidão de Vigência das Leis Municipais nºs 11.494 de 1994, 14.517 de 2007 e 14.649 de 2007.
- Livre manifestação sobre São Paulo não possuir Legislação a respeito de animais rurais em áreas urbanas.
- Livre manifestação sobre projeto de lei aprovado pela Câmara Municipal de Blumenau.

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 **28 de fevereiro de 2021**, 41 (QUARENTA E UM) 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)
6453	Setores CMSP	18/11/2019	18/11/2019	335
7206	Setores CMSP	06/02/2020	06/02/2020	277
7278	Setores CMSP	11/02/2020	11/02/2020	274
7591	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	255
8502	Setores CMSP	04/08/2020	11/08/2020	144
9759	Setores CMSP	15/10/2020	05/11/2020	82
9765	Setores CMSP	16/10/2020	16/10/2020	96
9821	Setores CMSP	27/10/2020	27/10/2020	89
9856	Setores CMSP	03/11/2020	30/11/2020	65
9947	Setores CMSP	17/11/2020		
9963	Setores CMSP	19/11/2020	19/11/2020	72
9987	Setores CMSP	24/11/2020		
10071	Setores CMSP	04/12/2020	14/12/2020	55
10115	Setores CMSP	14/12/2020	14/12/2020	55
10126	Setores CMSP	15/12/2020	21/12/2020	50
10147	Setores CMSP	17/12/2020	17/12/2020	52
10269	Setores CMSP	05/01/2021	09/02/2021	14
10285	Setores	05/01/2021	26/01/2021	24

	CMSP			
10447	Setores CMSP	24/01/2021	29/01/2021	21
10473	Setores CMSP	26/01/2021	26/01/2021	24
10423	Setores CMSP	20/01/2021	20/01/2021	28
10430	Setores CMSP	21/01/2021	21/01/2021	27
10742	Setores CMSP	26/02/2021		
10716	Setores CMSP	24/02/2021		
10712	Setores CMSP	24/02/2021		
10705	Setores CMSP	23/02/2021		
10703	Setores CMSP	23/02/2021		
10597	Setores CMSP	09/02/2021		
10714	Setores CMSP	24/02/2021	25/02/2021	2
10711	Setores CMSP	24/02/2021		
10702	Setores CMSP	23/02/2021	23/02/2021	4
10700	Setores CMSP	23/02/2021	25/02/2021	2
10691	Setores CMSP	22/02/2021	22/02/2021	5
10682	Setores CMSP	19/02/2021	25/02/2021	2
10647	Setores CMSP	16/02/2021	16/02/2021	9
10639	Setores CMSP	15/02/2021	18/02/2021	7
10604	Setores CMSP	09/02/2021	22/02/2021	5
10581	Setores CMSP	07/02/2021	08/02/2021	15
10541	Setores CMSP	02/02/2021	04/02/2021	17
10527	Setores CMSP	01/02/2021	01/02/2021	20

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de janeiro de 2021

A Ouvidoria já solucionou 93% dos atendimentos gerados em fevereiro, tendo apenas 4% das manifestações que ainda estão em andamento e 3% encontram-se pendentes de triagem.

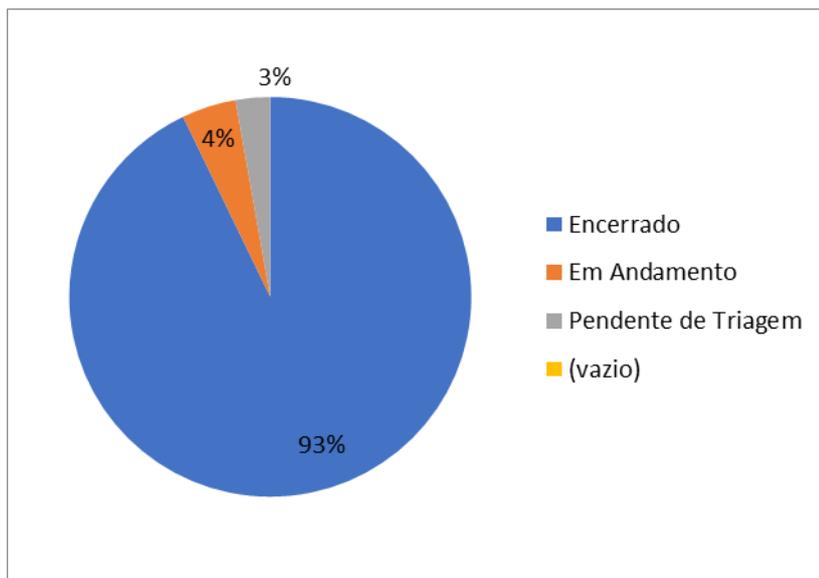


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de janeiro

José Mauro da Silva

Ouvidor do Parlamento

São Paulo, 28 de fevereiro de 2021.

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, sala 207A, 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, sala 207A, Bela Vista, São Paulo - SP - CEP 01319-900.

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

