



São Paulo, 25 de SETEMBRO de 2018.

GABINETE DO PREFEITO

Ofício A. J. L. n° 398/18-C

Ref.: Oficio SGP-12 n° 223/2018

DOCREC

733/2018

Senhor Presidente

Reportando-me ao ofício acima referenciado, em atenção ao Requerimento nº 24/18, de autoria da Vereadora Patrícia Bezerra, aprovado pela Comissão de Saúde, Promoção Social, Trabalho e Mulher, encaminho a essa Presidência cópia das informações prestadas pelas Secretarias Municipais de Inovação e Tecnologia, de Gestão, de Direitos Humanos e Cidadania, bem como pela Controladoria Geral do Município, a respeito das demandas municipais relativas à informação e ao relato de violações envolvendo direitos humanos.

Na oportunidade, renovo a essa Presidência meus protestos de apreço e consideração.

EDUARDO TUMA
Secretário da Casa Civil

Ao

Excelentíssimo Senhor

VEREADOR MILTON LEITE

Digníssimo Presidente da Câmara Municipal de São Paulo



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

SMIT/CASP - Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos

Viaduto do Chá, 15, - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01020-900

Telefone:

Informação SMIT/CASP Nº 10057851

São Paulo, 02 de agosto de 2018

Interessado: Câmara Municipal de São Paulo / Comissão de Saúde, Promoção Social, Trabalho e Mulher / Vereadora Patrícia Bezerra

Assunto: Requerimento nº 24/2018, que solicita informações sobre o Projeto de Lei nº 675/2015, de autoria do Legislativo, que objetiva a criação da Ouvidoria de Direitos Humanos.

SMIT / GAB / CHG

Prezado Sr. Chefe de Gabinete,

Com as devidas excusas pelo atraso e em atendimento ao requerimento contido no documento 8582070 e reiterado em 9652382, informamos que, em 03 dos canais de atendimento componentes da Solução de Atendimento SP156 - central telefônica 156, portal e chat - podem ser registradas as seguintes demandas:

1. Denúncias:

- negligência e abandono de criança e adolescente
- atendimento irregular dos conselhos tutelares
- violência física e maus tratos
- violência psicológica e bullying
- discriminação contra usuários de drogas
- violação de direitos cometidos durante a ditadura
- abuso físico, maus tratos físicos ou violência física a idosos
- abandono
- violência psicológica ou omissão de cuidados de Idosos
- abuso financeiro e econômico de idosos
- violência contra jovem
- violência e discriminação contra população LGBTI
- violência e discriminação contra migrantes
- dificuldade no acesso a direitos e serviços públicos
- violência e discriminação em equipamentos e serviços públicos
- violência física contra pessoa em situação de rua
- discriminação contra pessoa em situação de rua
- casos de racismo
- intolerância religiosa
- tráfico de pessoas
- trabalho escravo
- exploração sexual de pessoas
- violência contra mulher

2. Reclamação sobre os serviços e abordagens para pessoas em situação de rua

Na Central SP156, ainda, são disponibilizadas informações sobre:

- Mães da Luz
- Pólo Cultural da Terceira Idade do Cambuci
- Programas governamentais voltados à juventude
- Centro de Acolhida Florescer
- Centro de Referência e Atendimento para Imigrantes (CRAI-SP)
- Informações e notificação sobre pessoas desaparecidas

Cabe dizer, ainda, que, os canais de atendimento acima mencionados também teriam condições de exercer a função ora aventada pela nobre vereadora.

Atenciosamente,

(assinado digitalmente)

Bruna Pizzolato Gonçalves



Documento assinado eletronicamente por **Bruna Pizzolato Gonçalves, Coordenador**, em 03/08/2018, às 13:30, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **10057851** e o código CRC **BA81A5DD**.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA
SMIT/GAB/CHG - Chefe de Gabinete

Rua Líbero Badaró, 425, 34º andar - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01009-000
Telefone: 2075-7280/7290/7255

Encaminhamento SMIT/GAB/CHG Nº 10089521

São Paulo, 03 de agosto de 2018

À Casa Civil/ATL II

Senhora Assessora Chefe

Em atenção ao indagado em 8583741, encaminho com escusas pelo tempo decorrido, a manifestação da Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos - CASP desta Secretaria, 10057851, a qual o Gabinete acolhe.

Atenciosamente,

Fernando Batistuzzo

Chefe de Gabinete

SMIT



Documento assinado eletronicamente por **Fernando Antonio de Oliveira Batistuzzo, Chefe de Gabinete**, em 17/09/2018, às 17:35, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **10089521** e o código CRC **EAF4E345**.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO

SG/COJUR/ATAJ-G - SMG/COJUR/Assessoria Técnica de Assuntos Jurídicos - Gestão

Viaduto do Chá, 15, - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01020-900

Telefone:

Encaminhamento SG/COJUR/ATAJ-G Nº 9693966

CASA CIVIL/ATL

Sra Assessora Chefe

Nos termos do artigo 2º, inciso I, do Decreto 58.017, de 5 de dezembro de 2017, a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia tem por finalidade *“promover a melhoria e a inovação na organização e nos serviços prestados pela Administração Pública Municipal, de modo a ampliar a qualidade do atendimento ao cidadão e promover sua participação no desenvolvimento de uma cidade inteligente”*.

Segundo o artigo 24, 25 e 26 do referido decreto, estabelece as seguintes atribuições da Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos – CASP, da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, e seu Departamento de Modernização do Atendimento ao Cidadão e dos Serviços Públicos – DMA e sua Supervisão de Planejamento e Gestão da Política de Atendimento – SPG:

Art. 24. A Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos – CASP tem as seguintes atribuições:

I - coordenar a elaboração, a implantação, o acompanhamento e a avaliação da política municipal de atendimento ao cidadão;

II - coordenar o Sistema Integrado de Atendimento do Cidadão – SIAC;

III - articular e coordenar as ações, fluxos e procedimentos para aprimorar e otimizar os serviços de atendimento ao cidadão, alinhando os canais de atendimento às diretrizes e padrões estabelecidos na política municipal de atendimento ao cidadão;

IV - planejar, organizar e avaliar o desempenho dos canais de atendimento ao cidadão e dos serviços prestados pela Prefeitura do Município de São Paulo;

V - coordenar a elaboração e a implantação intersetorial da política municipal de atendimento ao cidadão;

VI - propor a reestruturação, implantação ou aquisição de sistemas ligados à modernização e equipamentos relacionadas ao atendimento ao cidadão, de acordo com a Política Municipal de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - PMGTIC;

VII - apoiar tecnicamente, estimular e desenvolver, em parceria com órgãos da Administração Pública Municipal, ações de divulgação dos canais de atendimento e serviços existentes;

VIII - promover e coordenar, em parceria com órgãos da Administração Pública Municipal, ações e projetos que visem a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Prefeitura do Município de São Paulo;

IX - propor soluções gerenciais para o levantamento e sistematização de informações;

X - definir e difundir indicadores e parâmetros de qualidade de atendimento e execução de serviços, em conjunto com os órgãos competentes;

XI - coordenar a produção de informações que subsidiem a melhoria constante da prestação de serviços na cidade e promover a transparência ativa;

XII - coordenar as ações do Comitê de Usuários dos Serviços Públicos da Cidade de São Paulo, previsto na Lei nº 15.410, de 11 de julho de 2011.

Art. 25. O Departamento de Modernização do Atendimento ao Cidadão e dos Serviços Públicos – DMA tem as seguintes atribuições:

I - propor e promover ações para modernizar, aprimorar, otimizar e padronizar os procedimentos de atendimento ao cidadão e a prestação dos serviços públicos;

II - gerenciar o sistema integrado de gestão do relacionamento com o cidadão;

III - planejar e monitorar a comunicação do SIAC;

IV - realizar treinamentos, prestar suporte e identificar impactos e ações necessárias à implantação da política municipal de atendimento ao cidadão;

V - executar, em parceria com órgãos da Administração Pública Municipal, revisão de processos, demais ações e projetos para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Prefeitura do Município de São Paulo;

VI - assessorar os órgãos da Administração Pública Municipal na condução de seus projetos específicos de modernização de atendimento ao cidadão;

VII - gerir os dados referentes ao atendimento ao cidadão realizado pela Prefeitura do Município de São Paulo;

VIII - propor e elaborar indicadores e parâmetros de qualidade de atendimento e execução de serviços, em conjunto com os órgãos competentes;

IX - realizar pesquisas de satisfação com os usuários dos serviços públicos;

X - propor, coordenar e executar ações de melhoria dos sistemas computacionais de atendimento, portais na internet, aplicativos para celular e demais dispositivos;

XI - apoiar, no que couber, o DAT na viabilização da incorporação de novos serviços ao SIAC.

Art. 27. A Supervisão de Planejamento e Gestão da Política de Atendimento – SPG tem as seguintes atribuições:

I - elaborar, acompanhar e avaliar a política municipal de atendimento ao cidadão;

II - elaborar e executar, em parceria com órgãos da Administração Pública Municipal, plano de ação para implementação intersetorial da política municipal de atendimento ao cidadão;

III - operacionalizar o Comitê de Usuários dos Serviços Públicos da Cidade de São Paulo, previsto na Lei nº 15.410, de 11 de julho de 2011;

IV - elaborar e manter atualizado, em conjunto com os órgãos competentes, o guia de serviços da Prefeitura.

Diante do exposto, temos que incumbe à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia se manifestar acerca do item 1.3. “a”, do ofício inaugural.



Documento assinado eletronicamente por **Cristiano de Arruda Barbirato, Coordenador Geral**, em 05/09/2018, às 02:09, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
[https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?](https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **9693966** e
o código CRC **0D63F47B**.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA
SMDHC/CPDDH - Coordenadoria de Promoção e Defesa de Direitos Humanos
Rua Libero Badaró, 119, 6º andar - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01009-000
Telefone: 3113-8000

Encaminhamento SMDHC/CPDDH Nº 9109077

À Chefia de Gabinete

Senhor Chefe de Gabinete

Interessada: Controladoria Geral do Município de São Paulo

Assunto: Ofício SGP-12 nº223/2018 - Câmara Municipal de São Paulo

Em cumprimento à manifestação desse Gabinete, doc. SEI 8657334 apresentam-se as seguintes informações ao item 1.2 do Ofício em epígrafe:

O Balcão de Direitos Humanos foi criado em 2002 juntamente com a Comissão Municipal de Direitos Humanos (CMDH), pela Lei 13.292/2002. A Comissão era vinculada diretamente ao Gabinete da Prefeitura e tem previsão legal na Lei Orgânica do Município.

Os atendimentos ao munícipe que procuravam a CMDH eram efetuados pelo então Balcão de Direitos Humanos – atualmente Ouvidoria de Direitos Humanos - que tem como objetivo o recebimento de denúncias de violações de direitos humanos (art. 3º, II). Aquele congregava a Assessoria Jurídica e a Assessoria Técnica da Comissão (art. 12 e 13 do Regimento Interno da CMDH – Decreto 42.830/2012).

A Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC) foi criada pelo Decreto Municipal nº 53.685, de 1º de janeiro de 2013, que unificou as atribuições da antiga Secretaria Municipal de Participação e Parceria (SMPP), da Comissão Municipal de Direitos Humanos (CMDH) e do Secretário Especial de Direitos Humanos (SEDH) e as transferiu para a nova pasta.

Algumas atribuições foram realocadas em outras secretarias e a SMDHC instituiu novas coordenações, como a de Políticas para a População em Situação de Rua, de Educação em Direitos Humanos, de Políticas para Migrantes, de Políticas para Crianças e Adolescentes, dentre outras, mantendo a atuação do Balcão de Direitos Humanos.

Com o Decreto 58.079/2018 que dispõe sobre a reorganização da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania o então Balcão de Direitos Humanos foi transformado em Ouvidoria de Direitos Humanos, sendo que há o compromisso de várias das áreas da Secretaria em estruturar a Ouvidoria, bem como existe um Grupo de Trabalho com a Ouvidoria Geral do Município para o mesmo fim.

No mais ainda cumpre ressaltar que a Secretaria de Direitos Humanos e Cidadania tem meta em comum com a Secretaria de Inovação e Tecnologia, qual seja a instalação dos Núcleos de Direitos Humanos, meta já em cumprimento por esta Pasta.

São Paulo, 19 de junho de 2018



Documento assinado eletronicamente por **Rosane Jacy Fretes Fava, Coordenador Geral**, em 20/06/2018, às 12:50, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **9109077** e o código CRC **4381AFA5**.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA
SMDHC/CPI - Coordenadoria de Planejamento e Informação

Rua Libero Badaró, 119, 6º andar - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01009-000
Telefone: 3113-8000

Encaminhamento SMDHC/CPI Nº 9224584

São Paulo, 25 de junho de 2018

À Chefia de Gabinete

Senhor Chefe de Gabinete

Interessada: Controladoria Geral do Município de São Paulo

Assunto: Ofício SGP-12 nº223/2018 - Câmara Municipal de São Paulo

Em cumprimento à manifestação desse Gabinete, doc. SEI 9154547, e em complemento ao documento 9109077, apresentam-se as seguintes informações ao item 1.2 do Ofício em epígrafe:

O Balcão de Direitos Humanos foi transformado em Ouvidoria de Direitos Humanos pelo Decreto Nº 58.079, de 24 de janeiro de 2018. As atribuições previstas para a Ouvidoria no Decreto são (Art. 22):

- I - receber e encaminhar reclamações, manifestações e denúncias de violações de direitos humanos;*
- II - articular rede de proteção e defesa de direitos, envolvendo entes públicos e organizações da sociedade civil, para atuar no tratamento de violações de direitos humanos e resolução de tensões sociais de maneira coordenada e sistemática;*
- III - monitorar a resposta dos órgãos encarregados da proteção e defesa de direitos humanos diante das denúncias ou reclamações recebidas, em articulação com a Ouvidoria Geral do Município – OGM;*
- IV - oferecer parâmetros e subsídios para a formulação das políticas de defesa de direitos humanos do Município.*

Além disso, o projeto 10 – “Direitos Humanos na Cidade”, da meta 21 do Programa de Metas, prevê a criação de 19 Núcleos de Direitos Humanos pela cidade. Estes núcleos deverão compor uma rede de atendimento em Direitos Humanos diretamente articulada com a Ouvidoria de Direitos Humanos. Em 2018, foi implantado o primeiro Núcleo de DH, na unidade do Descomplica SP de São Miguel Paulista. Está prevista a implantação de 9 Núcleos em 2019 e mais 9 em 2020. Os resultados esperados com a implementação do projeto são:

Ampliação do acesso às informações sobre direitos humanos, celeridade nos encaminhamentos para acolhimento, agilidade para que demandas diferentes do cidadão sejam atendidas em um mesmo local, redução da desigualdade em indicadores selecionados pelo Desigualtômetro (Fonte: <http://planejasampa.prefeitura.sp.gov.br/projeto/10#>).

Ademais, a Coordenadoria de Planejamento e Informação está elaborando um Plano de Estruturação da Ouvidoria. Nele, estão previstas as seguintes ações:

- elaboração de uma Portaria regulamentando o funcionamento da Ouvidoria;
- articulação à rede de ouvidorias, coordenada pela Ouvidoria Geral do Município;
- levantamento e definição de sistema para encaminhamento e gestão de denúncias;
- desenho de governança da relação entre os Núcleos e a Ouvidoria.

Por fim, foi realizado um Mapeamento de Processos da Ouvidoria pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), para o qual contribuíram tanto os servidores da Ouvidoria, como os servidores e empregados que atuam nos equipamentos da Rede de Direitos Humanos. O mapeamento resultou numa plano de melhorias de processos. Com vistas a implementar essas melhorias, um Grupo de Trabalho, integrado pelos servidores que participaram do mapeamento e por outros atores-chave da SMDHC, terá suas ações iniciadas dentro das próximas semanas.

São as considerações, razão pela qual encaminha-se para apreciação e encaminhamento formal ao requisitante.



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Helena Bonat, Analista de Políticas Públicas e Gestão Governamental**, em 26/06/2018, às 09:41, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **9224584** e o código CRC **4BF39772**.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA
SMDHC/GAB/CG - Chefia de Gabinete

Rua Líbero Badaró, 119, - Bairro Sé - São Paulo/SP - CEP 01009-090

Telefone:

Encaminhamento SMDHC/GAB/CG Nº 9244467

SEI nº. 6010.2018/0000498-3

Interessado: Câmara Municipal de São Paulo / Comissão de Saúde, Promoção Social, Trabalho e Mulher / Vereadora Patrícia Bezerra

Assunto: Requerimento nº 24/2018, que solicita informações sobre o Projeto de Lei nº 675/2015, de autoria do Legislativo, que objetiva a criação da Ouvidoria de Direitos Humanos.

Casa Civil/ATL

Senhora Assessora Técnico-Legislativa Chefe

Considerando a informação da Cordenadoria de Planejamento e Informação desta Pasta, em Doc. SEI 9224584, encaminhado para conhecimento e providências subsequentes.

(assinado digitalmente)

LUIZ ORSATTI FILHO

Chefe de Gabinete

Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania



Documento assinado eletronicamente por **LUIZ ORSATTI FILHO, Chefe de Gabinete**, em 26/06/2018, às 10:11, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **9244467** e o código CRC **12A5CE67**.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
CGM/OGM - Ouvidoria Geral do Município

Viaduto do Chá, 15, - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01020-900

Telefone:

Encaminhamento CGM/OGM Nº 8771092

São Paulo, 04 de junho de 2018

Interessada: Controladoria Geral do Município de São Paulo

Assunto: Ofício SGP-12 nº223/2018 - Câmara Municipal de São Paulo

À CGM - GABINETE

Senhor Chefe de Gabinete

Em cumprimento à manifestação desse Gabinete, doc. SEI 8628991, apresentam-se as seguintes informações ao item 1.4 do Ofício em epígrafe:

a) a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo foi criada pela Lei 13167/2001, sendo incorporada pela Controladoria Geral do Município pela Lei 15.764/2013.

Nos termos do Decreto 57.921/2017 a OGM tem entre outras atribuições atender presencialmente e registrar as demandas dos munícipes, bem como controlar, analisar e registrar as manifestações e demandas de munícipes recebidas por outras mídias como via eletrônica, atendimento telefônico, recebimento de cartas, ofícios entre outros documentos oficiais.

Há o compromisso, em cada atendimento, de oferecer ao cidadão o devido processamento de sua manifestação, seja denúncia, reclamação, sugestão ou elogio. Sendo oferecida resposta aos munícipes ainda que eventualmente se caracterize a improcedência da manifestação.

Nesse contexto, a OGM tem competência geral pela matéria afeta a municipalidade, inclusive direitos humanos e outras formas de acolhida às violações de direitos humanos que guardam uma interface com SMADS, SMS, SMSU, entre outras.

Especificamente em relação à temática Direitos Humanos há que se considerar os termos do Decreto 58079/2018 que reestruturou a SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, contemplando uma Ouvidoria Setorial. Esclareça-se, por oportuno, que há um grupo de trabalho entre as pastas para alinhamento, até porque a implantação de ouvidorias setoriais consiste em meta 2017/2020.

b) Em relação ao impacto em relação à gestão da cidade, cumpre informar que se destacam três dimensões, entre outras: o oferecimento de banco de dados das manifestações que afligem os cidadãos paulistanos em suas interações com a municipalidade; a implementação da política de defesa do usuário do serviço público nos termos da Lei Federal 13.460/2017 e a transparência passiva, considerando a acolhida e gerenciamento dos pedidos sobre a administração pública municipal via e-SIC.

Pelo exposto, a escuta ativa das demandas que são direcionadas à Ouvidoria Geral do Município representa um dos objetivos da boa governança.

São as considerações, razão pela qual encaminha-se para apreciação e encaminhamento formal ao requisitante.

Maria Lumena Balaben Sampaio

Ouvidora Geral



Documento assinado eletronicamente por **Maria Lumena Balaben Sampaio, Ouvidor Geral**, em 04/06/2018, às 16:43, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **8771092** e o código CRC **6E61FF64**.