



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Novembro de 2019



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

Microsoft

Tel 0800-322672

Site <http://www.camara.sp.gov.br>

Viaduto Jacareí, 100 – Bela Vista

São Paulo – SP | CEP 01319-900

Email:

ouvidoria@camara.sp.gov.br

Mesa Diretora

Eduardo Tuma

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Milton Leite

1º Vice-Presidente

Rute Costa

2º Vice-Presidente

Reis

1º Secretário

Isac Felix

2º Secretário

Souza Santos

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)

Ariovaldo Santa Cruz Caetano (Gestão de Políticas Públicas)

Gabriel da Silva Benetti (Gestão de Políticas Públicas)

Gláucia Bellei Neix (Bacharelado em Políticas Públicas)

Hiran Kaê Machado Santos (Direito)

Jhonny Grilo Pereira de Oliveira (Direito)

Letícia Gonçalves de Paula (Direito)

Lucas Araújo Brasileiro (Gestão de Políticas Públicas)

Patrícia Cruz da Silva (Gestão de Políticas Públicas)

Pedro Henrique Rodrigues da Silva (Serviço Social)

Thais Brandão Ruffo (Serviço Social)

Sumário

Mesa Diretora	i
Equipe da Ouvidoria	
Apresentação	1
Apresentação de Dados	3
Manifestações do Mês	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal.....	11
Manifestações Pendentes	16
Modalidades de Atendimento.....	20
Canais de Atendimento da Ouvidoria	22

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 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 período compreendido entre **01 a 30 de NOVEMBRO de 2019** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 275 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 59% das manifestações, o e-mail 12%, enquanto os demais canais tiveram 29%.

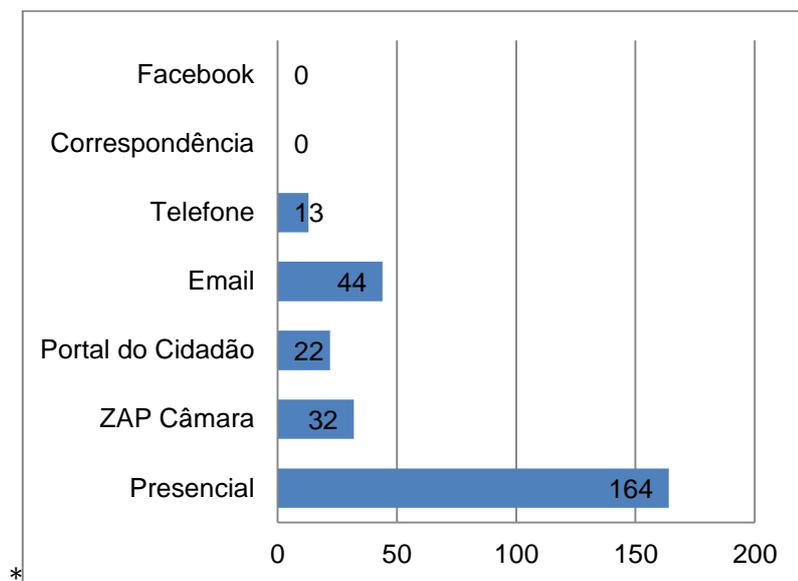


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

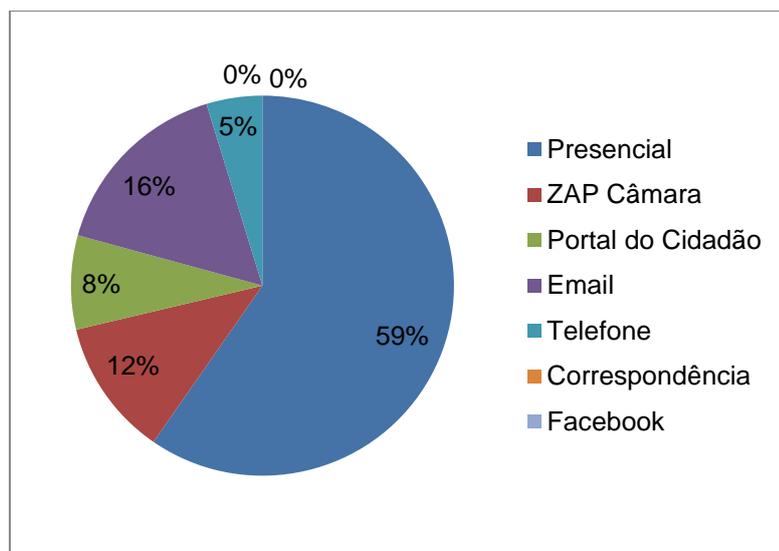


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em Novembro, 62% dos atendimentos foram realizados para homens, 24% para mulheres, 6% outras definições e 8% indefinido, podendo ser de anônimos ou de instituições.

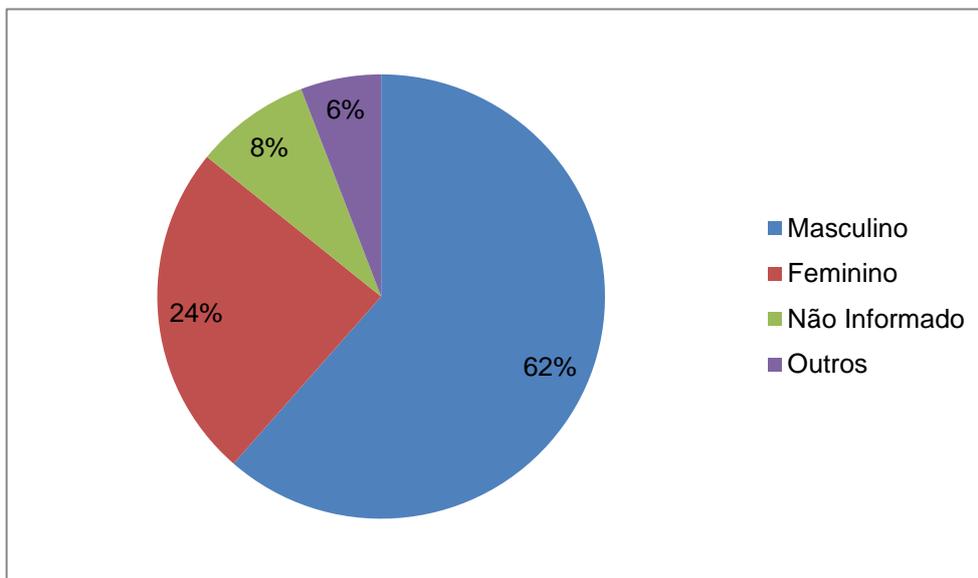


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Região do Centro da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram o Centro com 35%, a Zona Leste com 13% e a Zona Oeste empatada com a Zona Sul com 10%, além de 23% que optaram por não informar a sua região.

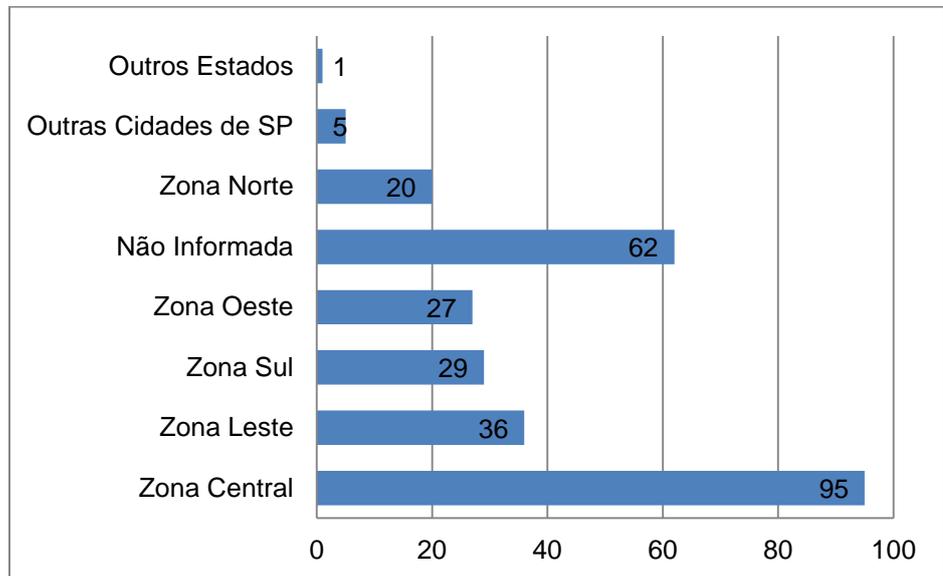


Gráfico 4 - Regiões de Manifestações

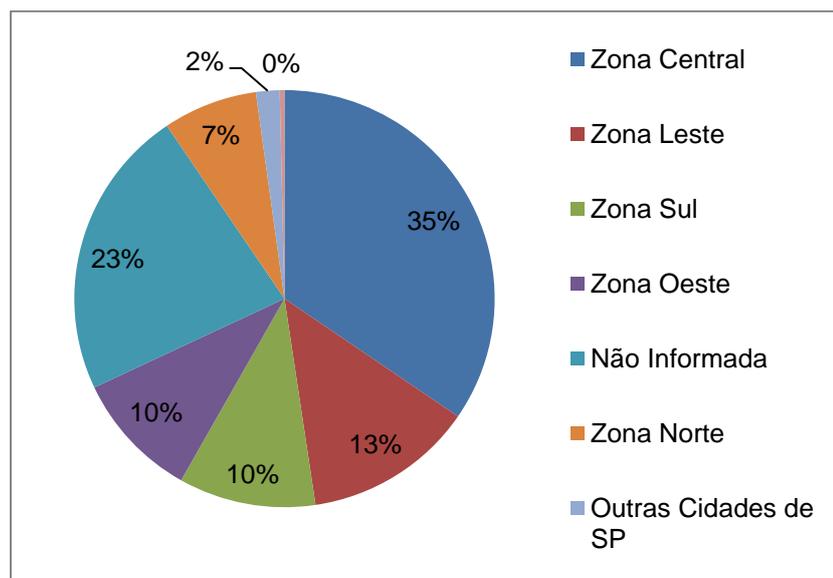


Gráfico 5 - Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 51% e 26%, respectivamente.

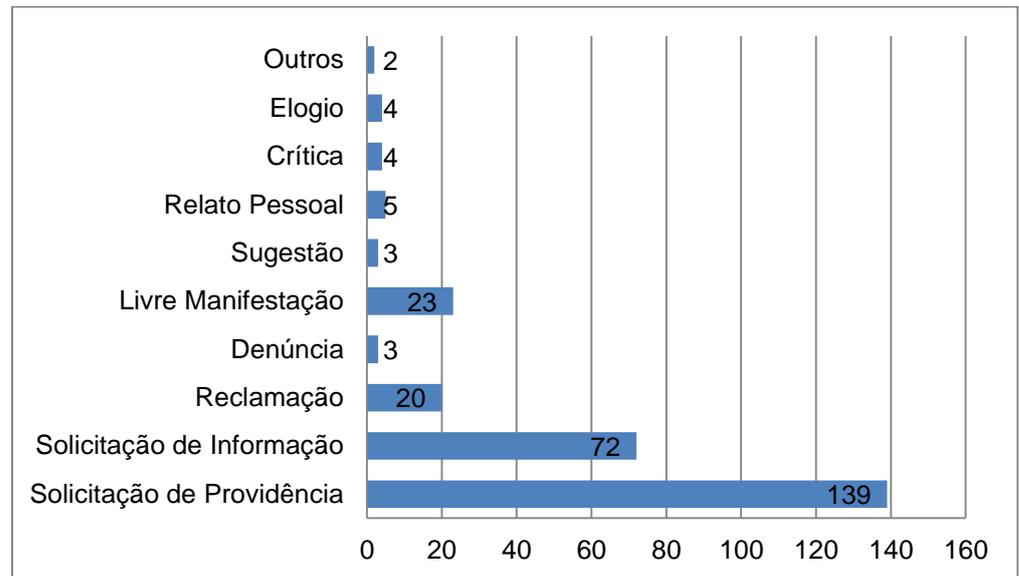


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

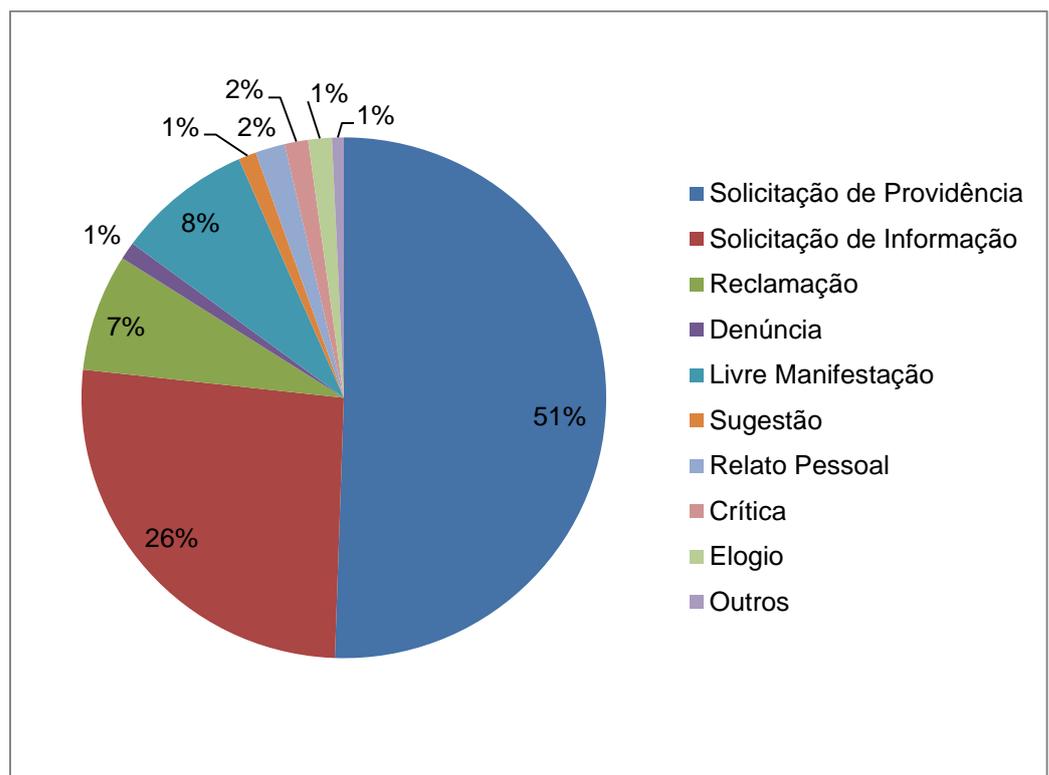


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 149 e em seguida Assuntos Privados com 54. Destaca-se ainda que a

sigla PMSP é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

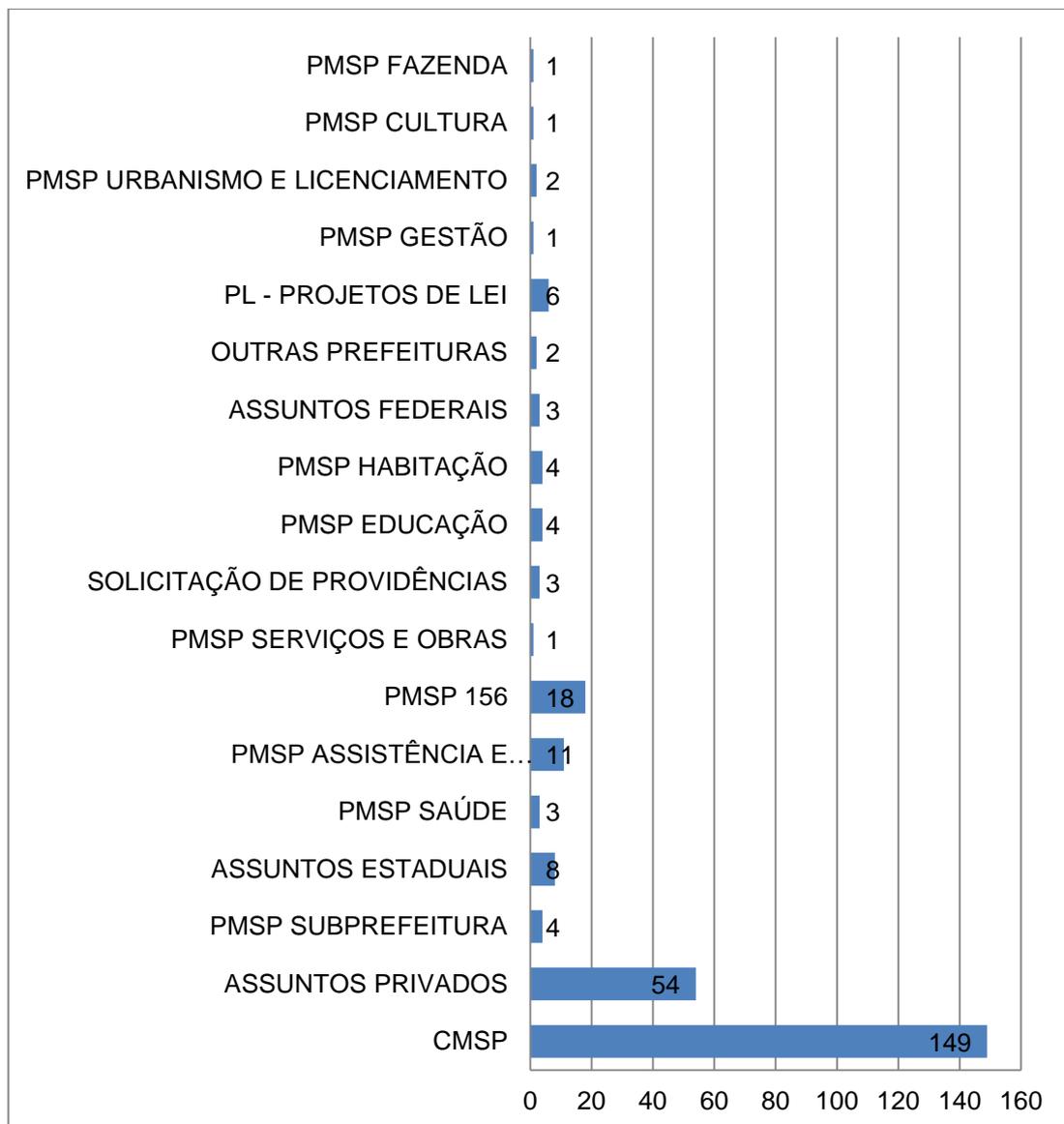


Gráfico 8 – Classificação de Competência

Manifestações do Mês

A Ouvidoria tratou de solucionar em **Novembro** 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 **Novembro**, 85% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 13% foram encaminhados ao externo.

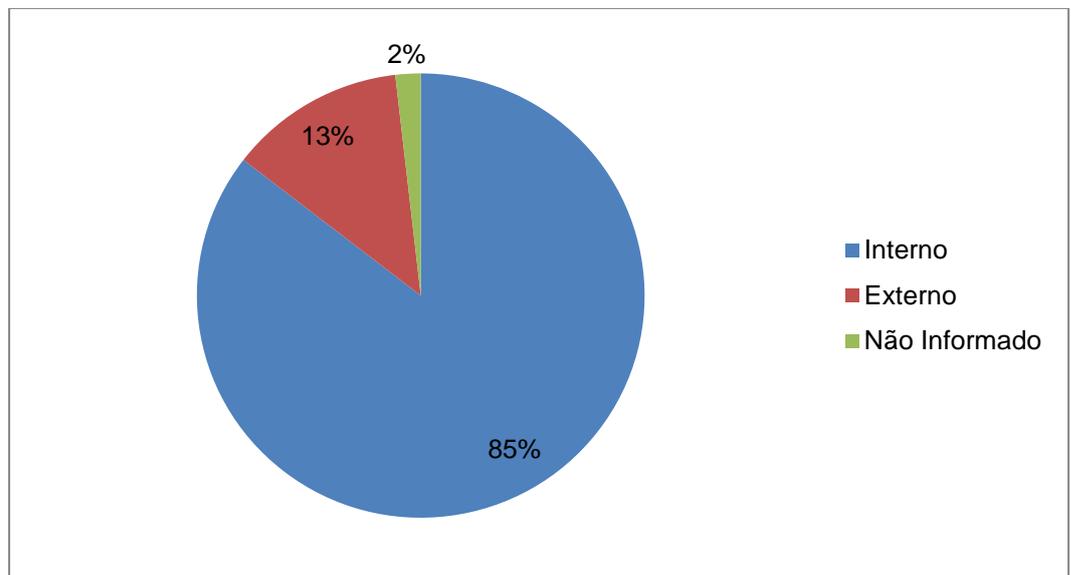


Gráfico 9 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Oito encaminhamentos ao Portal 156.
- Reclamação sobre fios e cabos pendurados em postes de energia elétrica.
- Solicitação de informação sobre como fazer parar requerer a mudança de zona de imóvel, para abertura de estabelecimento comercial.
- Reclamação sobre tentativa de retirada de remédio no AME-

Maria Zélia sob a alegação de que funcionários se recusaram a fornecê-los.

- Solicitação de plantio de árvores.
- Reclamação contra morador de apartamento do andar de cima em função de barulho até às cinco horas da manhã.
- Reclamação referente ao Portal 156 da Prefeitura de São Paulo.
- Reclamação sobre barulho de trio elétrico.
- Solicitação de informação sobre futuros projetos na região.
- Reclamação de barulho pela ocorrência de pancadão.
- Reclamação de xingamentos após atravessar na faixa de pedestre.
- Solicitação de informação de local para doação de dois cachorros.

PMSP ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

- Solicitação de elaboração de carta de encaminhamento para o Centro Social Bom Samaritano.
- Seis solicitações de cartas de ofício para uma vaga fixa em Centro de Acolhida.
- Solicitação de elaboração de carta de insuficiência de recursos.
- Reclamação referente ao atendimento no Sefras Pop Rua, Chá do Padre.
- Solicitação de passagem para voltar para sua cidade de origem.

PMSP CULTURA

- Solicitação de informação sobre possibilidade de o Projeto Piá seguir nas férias escolares.
- Solicitação de informação sobre como conseguir vaga de

Professor no Ensino Fundamental e Ensino Médio.

- Reclamação sobre atrasos de aulas, em virtude de furtos de fios em escola.
- Solicitação de vaga em escola pública.
- Reclamação de escola infantil que não está dando banho nas crianças.

PMSP FAZENDA

- Solicitação de pesquisa de trajeto até a Secretaria da Fazenda.
- Solicitação de informação sobre IPTU.

PMSP GESTÃO

- Reclamação sobre o cancelamento de evento em comemoração ao Programa Municipal de Imunizações.

PMSP HABITAÇÃO

- Solicitação de informação sobre regularização predial.
- Solicitação de cópia da cartilha sobre a Lei de Anistia de 2019.
- Solicitação de informação sobre como ser incluído no Programa Projeto Popular.
- Solicitação de verificação do andamento de processo da Cohab.

PMSP SAÚDE

- Reclamação de atendimento no Hospital M' Boi Mirim.
- Solicitação de atenção dos vereadores quanto ao abastecimento dos Postos de Saúde, por falta de insumos para diabéticos.
- Informação sobre idosa com início de cegueira.

PMSP SERVIÇOS E OBRAS

- Solicitação de pavimentação em rua.

PMSP SUBPREFEITURA

- Encaminhamento a Subprefeitura da Freguesia-Brasilândia
- Solicitação de apuração de responsabilidade e adoção das devidas providências sobre concessão da Praça Almeida Júnior.
- Reclamação sobre vizinhos que deixam lixo nas calçadas.
- Reclamação de poste de iluminação apagado.

PMSP URBANISMO E LICENCIAMENTO

- Solicitação de informação sobre a Lei de Anistia.
- Solicitação de cópia da cartilha sobre a Lei de Anistia.

Manifestações Referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs)

- Duas sugestões de Projetos de Lei.
- Quatro solicitações de informação sobre andamento de Projeto de Lei.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Sete solicitações de carta de apresentação para vaga de emprego.
- Crítica sobre dívida de IPTU em outra cidade.
- Livre manifestação sobre a Prefeitura de Rio Claro e a cobrança de IPTU na cidade.
- Três solicitações para o uso do telefone.
- Solicitação de agendamento online para carteira de trabalho.
- Treze livres manifestações.

- Solicitação de cópia de Boletim de Ocorrência.
- Crítica à falta de pronunciamento da CMSP sobre a morte do Gugu Liberato.
- Trinta e duas solicitações de cópia de documentos pessoais.
- Seis solicitações de busca online de uma localização.
- Duas solicitações de acesso a site.
- Solicitação de informação para doação de roupas.
- Solicitação de informação sobre tireoide e obesidade.
- Reclamação sobre excesso de movimento e barulho na Rua Rosália Grisi Sandoval.
- Solicitação de cadastro no site Nota Fiscal Paulista.
- Solicitação de providência para conflito sobre posse de terreno.
- Solicitação de providência contra estacionamento construído em terreno público na cidade de Cotia.
- Dezenove solicitações da lista dos vereadores da CMSP.
- Oito solicitações da lista das Comissões da CMSP.
- Solicitação de cópia de Projeto de Lei
- Reclamação sobre a forma de acesso à CMSP com apresentação do RG e obtenção de etiqueta.
- Solicitação para divulgação do evento Julie & Poesia na Livraria da Vila.
- Solicitação de informação sobre Gabinete da Liderança do Partido Democratas, tais como folha de ponto com horário de entrada e saída, data das nomeações, a frequência dos funcionários e se utilizam crachá de identificação.
- Cinco solicitações de informação sobre gabinete do vereador Fernando Holiday, tais como folha de ponto com horário de entrada e saída, data das nomeações, a frequência dos funcionários e se utilizam crachá de identificação.

- Reclamação sobre erro de ortografia cometido no Diário Oficial do dia 06 de Novembro de 2019 onde consta a palavra 'estrato' em vez de 'extrato', referente à ata de Reunião da Comissão de Educação, Cultura e Esporte.
- Vinte e sete solicitações da agenda da CMSP.
- Solicitação de informações sobre a Comissão de Finanças.
- Três solicitações de informação sobre andamento de protocolo.
- Solicitação de envio de carta para o vereador Eduardo Tuma.
- Solicitação de informação se há acompanhamento online dos Projetos de Lei em tramitação.
- Reclamação sobre banco quebrado no 4º andar da CMSP.
- Solicitação de informação sobre como oferecer curso para a Escola do Parlamento sobre Censo Demográfico.
- Três solicitações do Estatuto do Idoso.
- Solicitação de ajuda dos vereadores em causa processual.
- Solicitação de revisão do horário no qual a Avenida Paulista permanece aberta somente a pedestres aos domingos
- Solicitação da cópia do vídeo do seminário Plano Municipal de Cultura.
- Solicitação sobre estágio no Setor Administrativo da CMSP.
- Solicitação de informação sobre a postagem do vídeo Encontro sobre Legislação Brasileira e as Comunidades Terapêuticas.
- Solicitação de busca por funcionário de nome Washington.
- Elogio a GCM.
- Reclamação da falta de estruturação da carreira dos servidores municipais.
- Solicitação dirigida ao vereador Gilberto Natalini sobre promessa de ajuda para as reformas da Praça Bauxita.
- Solicitação de mais segurança na Zona Leste da cidade, especialmente no

Bairro Arthur Alvim.

- Crítica ao comportamento de vereador na Sessão Plenária do dia 03 de Novembro de 2019.
- Solicitação do endereço da Secretaria da Presidência da República
- Solicitação de informação do valor total em reais repassado aos gabinetes dos vereadores.
- Solicitação de informação sobre o acervo da CMSP.
- Reclamação sobre o SUS.
- Reclamação sobre a soltura de fogos de artifício na cidade.
- Solicitação de informação sobre Leis Municipais que disciplinam a instalação de cercas elétricas.
- Dois elogios ao tratamento acolhedor recebido na Ouvidoria.
- Reclamação sobre barulho e ruído nos eventos externos da CMSP.
- Solicitação de informação sobre a Ouvidoria Geral do Município.
- Solicitação de cópia do Projeto de Lei da Reforma Administrativa.
- Reclamação quanto à falta de copos plásticos para café nas dependências da Câmara.
- Solicitação de material para divulgação
- Solicitação de melhorias na Praça Almeida Júnior no Bairro da Liberdade
- Reclamação sobre a alta do IPTU comercial.
- Denúncia de possível transgressão em evento da CMSP.
- Solicitação de informação sobre as verbas repassadas a cada vereador.
- Solicitação da lista de cursos oferecidos pela CMSP.
- Solicitação de informações sobre o andamento de Projeto de Lei.
- Solicitação do número do telefone do vereador Caio Miranda.
- Elogio ao Ouvidor do Parlamento, José Mauro da Silva.

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.

Comissão do Idoso e de Assistência Social

Foram solicitados três exemplares do Estatuto do Idoso na Ouvidoria do Parlamento.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **30 de NOVEMBRO de 2019**, 88 (OITENTA E OITO) 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	572
25326	Vandalismo	07/11/2017	07/11/2017	536
25435	Emprego	13/11/2017	13/11/2017	532
25435	Setores CMSP	06/03/2018	06/03/2018	451
28170	Setores CMSP	27/03/2018	27/03/2018	436
28946	Mídia	02/05/2018	04/05/2018	408
30222	Setores CMSP	12/06/2018	21/06/2018	374
30372	Setores CMSP	18/06/2018	26/06/2018	371
30217	Setores CMSP	26/06/2018	28/06/2018	369
31650	Setores CMSP	04/09/2018	10/09/2018	317
32257	Setores CMSP	27/09/2018	01/10/2018	302
32861	Setores CMSP	23/10/2018	26/10/2018	283
766	Setores CMSP	07/12/2018	07/12/2018	253
4521	Setores CMSP	01/07/2019	01/07/2019	107
4617	Setores CMSP	04/07/2019	04/07/2019	104
5079	Setores CMSP	06/08/2019	06/08/2019	81
4845	Setores CMSP	24/07/2019	14/08/2019	75
5324	Setores CMSP	15/08/2019	15/08/2019	74
2850	Setores	27/03/2019	20/08/2019	71

	CMSP			
3761	Setores CMSP	10/05/2019	20/08/2019	71
4634	Setores CMSP	05/07/2019	20/08/2019	71
5495	Setores CMSP	26/08/2019	27/08/2019	66
5551	Setores CMSP	28/08/2019	28/08/2019	65
5531	Setores CMSP	27/08/2019	29/08/2019	64
5689	Setores CMSP	06/09/2019	06/09/2019	58
5690	Setores CMSP	06/09/2019	06/09/2019	58
5691	Setores CMSP	06/09/2019	06/09/2019	58
5692	Setores CMSP	06/09/2019	06/09/2019	58
5700	Setores CMSP	09/09/2019	09/09/2019	57
5702	Setores CMSP	09/09/2019	09/09/2019	57
5706	Setores CMSP	09/09/2019	09/09/2019	57
5555	Setores CMSP	28/08/2019	10/09/2019	56
5777	Setores CMSP	12/09/2019	12/09/2019	54
5781	Setores CMSP	13/09/2019	13/09/2019	53
5788	Setores CMSP	13/09/2019	16/09/2019	52
5804	Setores CMSP	16/09/2019	16/09/2019	52
5828	Setores CMSP	16/09/2019	16/09/2019	52
5832	Setores CMSP	17/09/2019	17/09/2019	51
5833	Setores CMSP	17/09/2019	17/09/2019	51
5834	Setores CMSP	17/09/2019	17/09/2019	51
5840	Setores CMSP	17/09/2019	18/09/2019	50
5851	Setores CMSP	18/09/2019	18/09/2019	50
5864	Setores	19/09/2019	19/09/2019	49

	CMSP			
5898	Setores CMSP	23/09/2019	23/09/2019	47
5947	Setores CMSP	26/09/2019	26/09/2019	44
5722	Setores CMSP	09/09/2019	27/09/2019	43
5953	Setores CMSP	27/09/2019	27/09/2019	43
6019	Setores CMSP	07/10/2019	07/10/2019	36
6054	Setores CMSP	08/10/2019	08/10/2019	35
6080	Setores CMSP	11/10/2019	11/10/2019	32
6133	Setores CMSP	16/10/2019	16/10/2019	29
6096	Setores CMSP	14/10/2019	16/10/2019	29
6376	Setores CMSP	07/11/2019	07/11/2019	14
6389	Setores CMSP	11/11/2019	11/11/2019	12
6404	Setores CMSP	11/11/2019	11/11/2019	12
6417	Setores CMSP	12/11/2019	12/11/2019	11
6435	Setores CMSP	13/11/2019	13/11/2019	10
6453	Setores CMSP	18/11/2019	18/11/2019	8
6476	Setores CMSP	19/11/2019	19/11/2019	7
6518	Setores CMSP	25/11/2019	25/11/2019	4
6522	Setores CMSP	25/11/2019	25/11/2019	4
6539	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	2
6540	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	2
6541	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	2
6542	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	2
6543	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	2
6544	Setores	27/11/2019	28/11/2019	2

	CMSP			
6545	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	2
6546	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	2
6558	Setores CMSP	27/11/2019	27/11/2019	2

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 30 de Novembro de 2019

A Ouvidoria já solucionou 93,45% dos atendimentos gerados em Novembro, tendo apenas 5,1% das manifestações que ainda estão em andamento e 1,45% encontram-se pendentes de triagem.

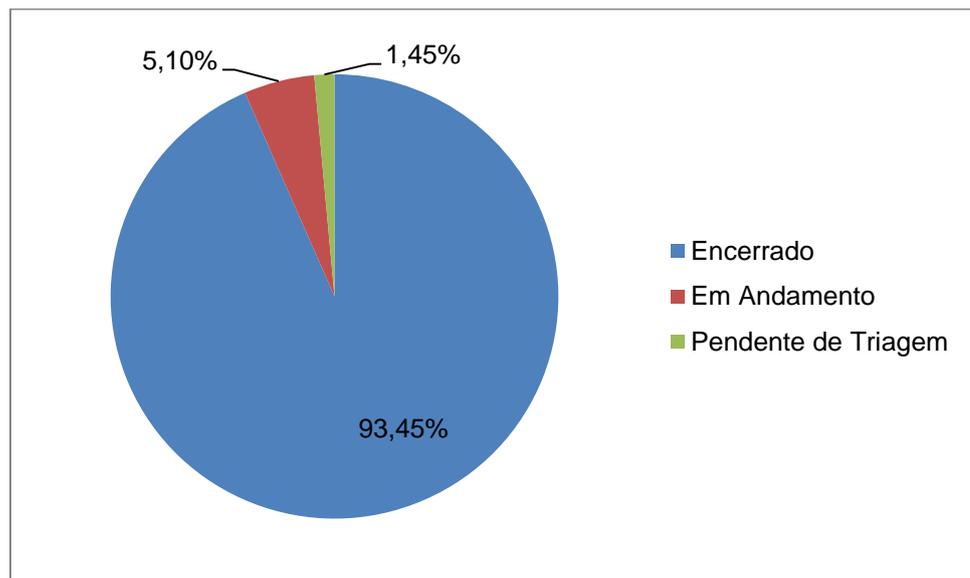


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Novembro

José Mauro da Silva
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 30 de Novembro de 2019.

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:

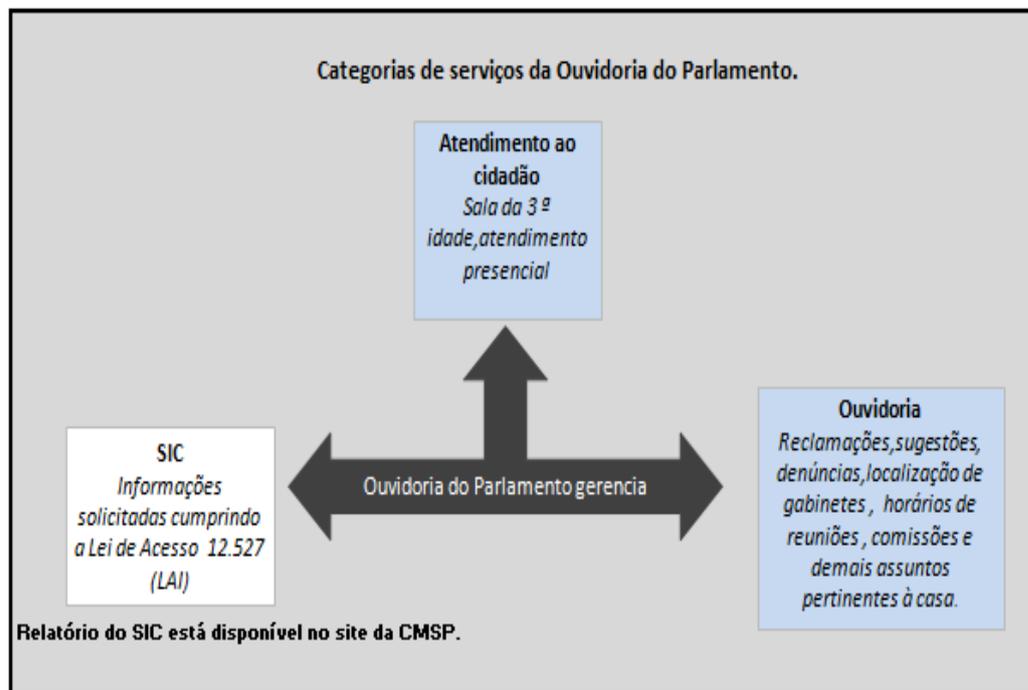


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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 - Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900 - 1º Subsolo, sala 29. 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

