



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Dezembro de 2019



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

Microsoft

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

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

Ouvidor Adjunto 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)

Hiran Kaê Machado Santos (Direito)

Jhonny Grilo Pereira de Oliveira (Direito)

Letícia Cotrim de Oliveira (Gestão de Políticas Públicas)

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)

Thais Ferreira Martins (Serviço Social)

Sumário

Apresentação	1
Apresentação de Dados	3
Manifestações do Mês	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal.....	15
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 entre **01 a 31 de Dezembro de 2019** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 165 manifestações.

A Ouvidoria realizou principalmente atendimentos presenciais, totalizando 61% das manifestações. E-mail e ZAP Câmara foram os segundos em preferência com 13% cada, enquanto os demais canais 13%.

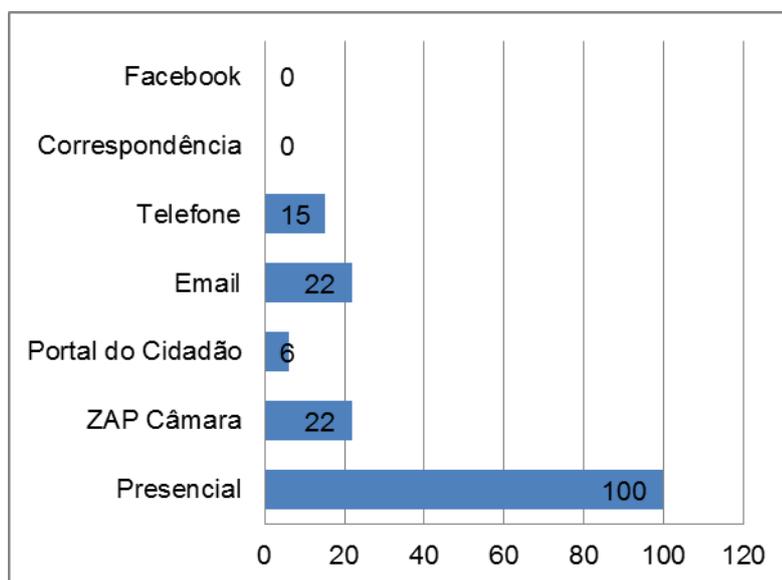


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

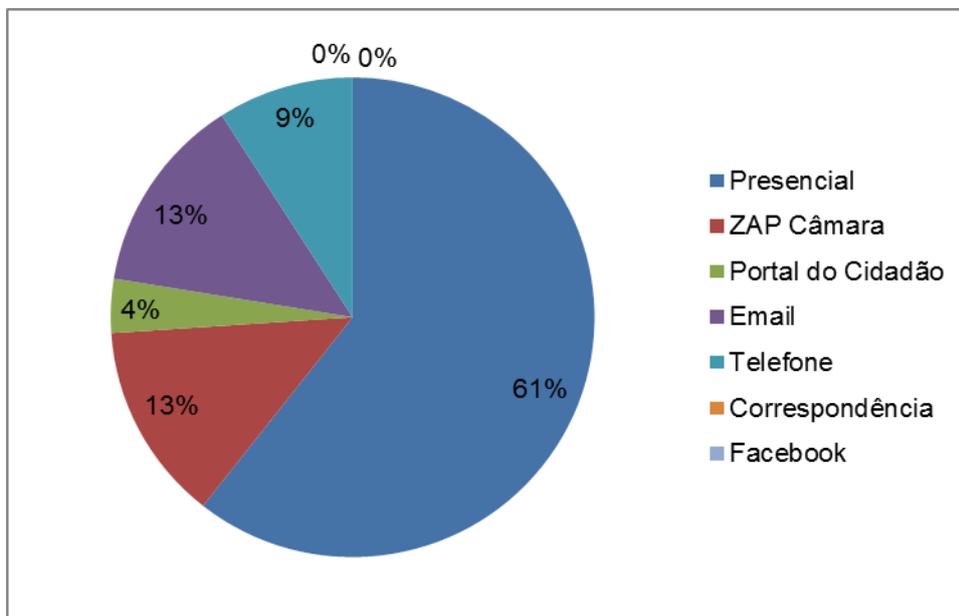


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

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

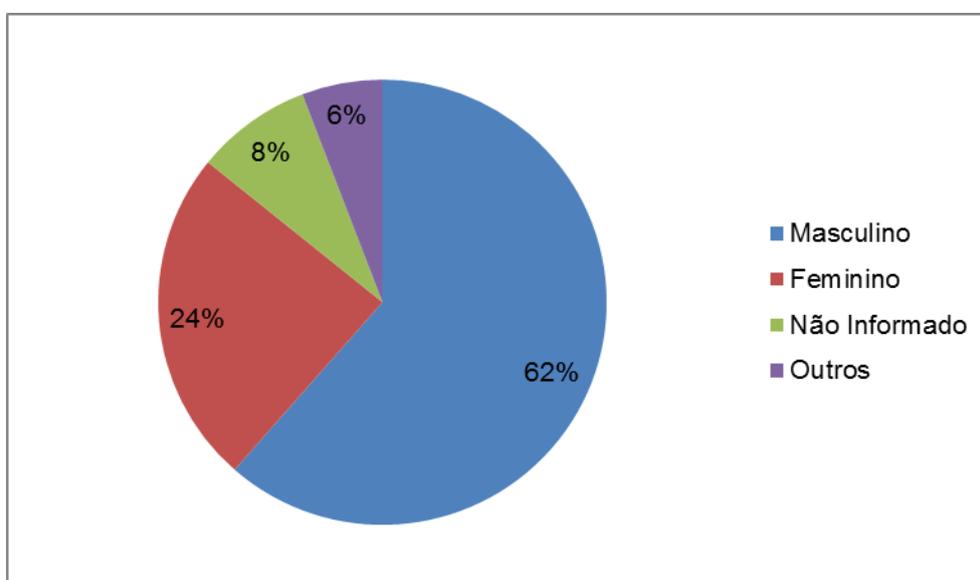


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Região do Centro da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram o Centro com 33%, a Zona Sul com 16% e Zona Leste com 15%, além de 18% que optaram por não informar a sua região.

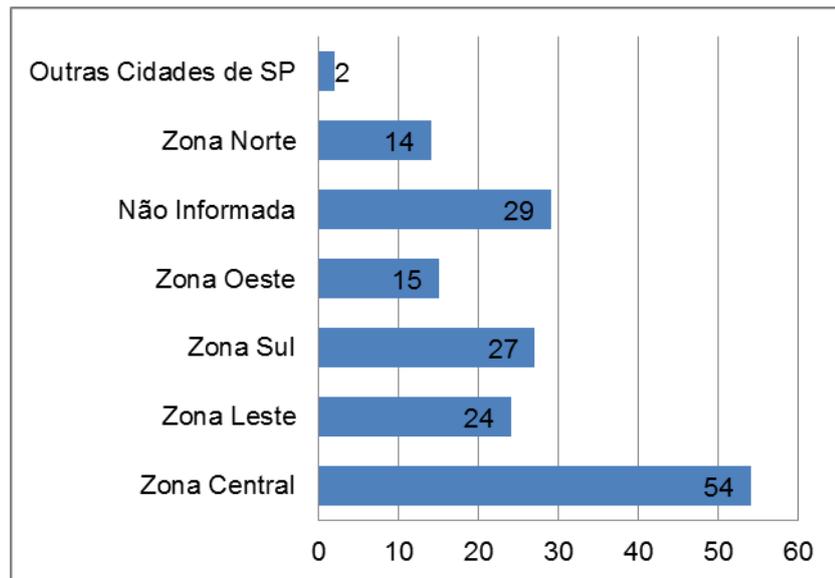


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

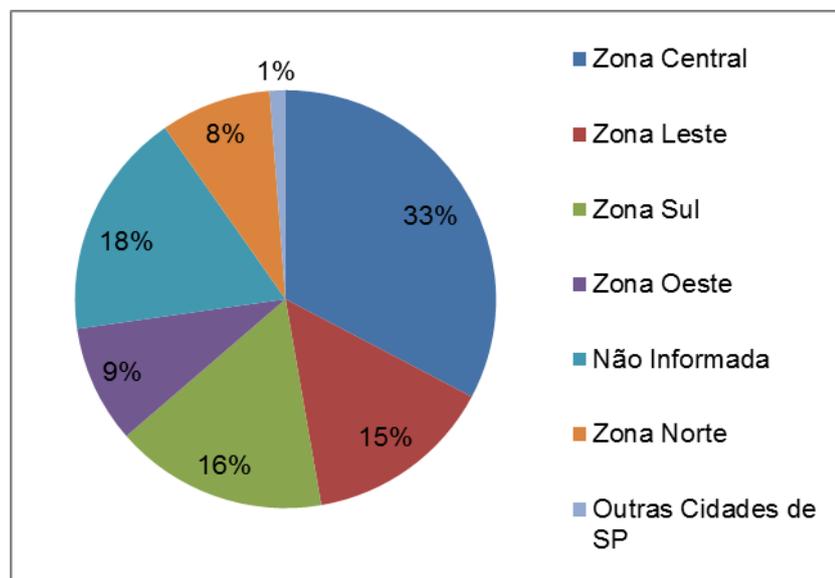


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 42% e 22%, respectivamente.

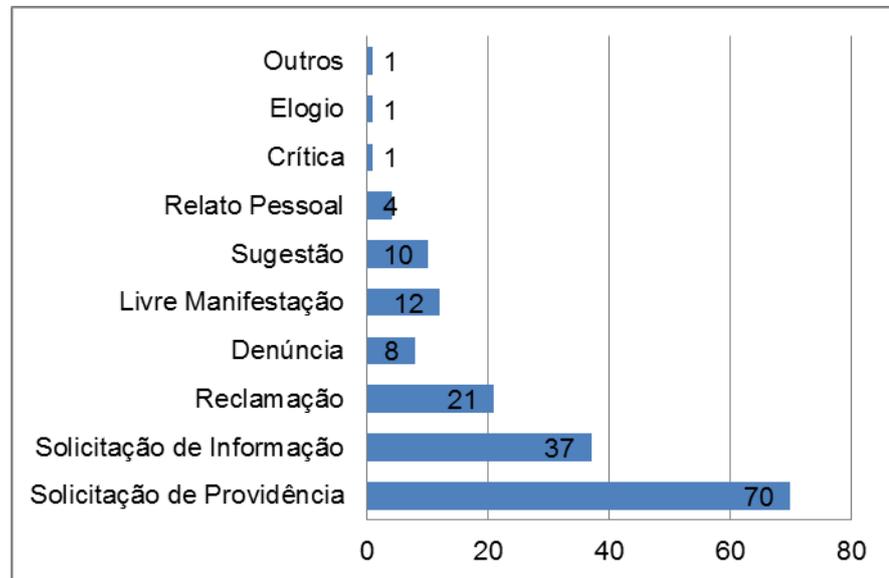


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

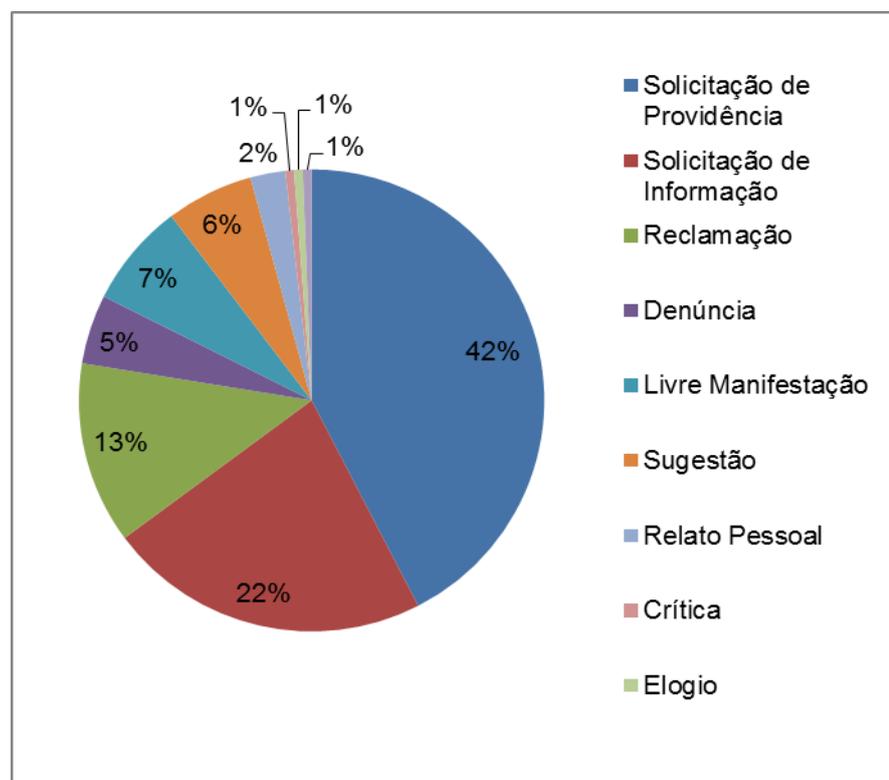


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 85 e em seguida Assuntos Privados com 39. Destaca-se ainda que a sigla PMSP é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

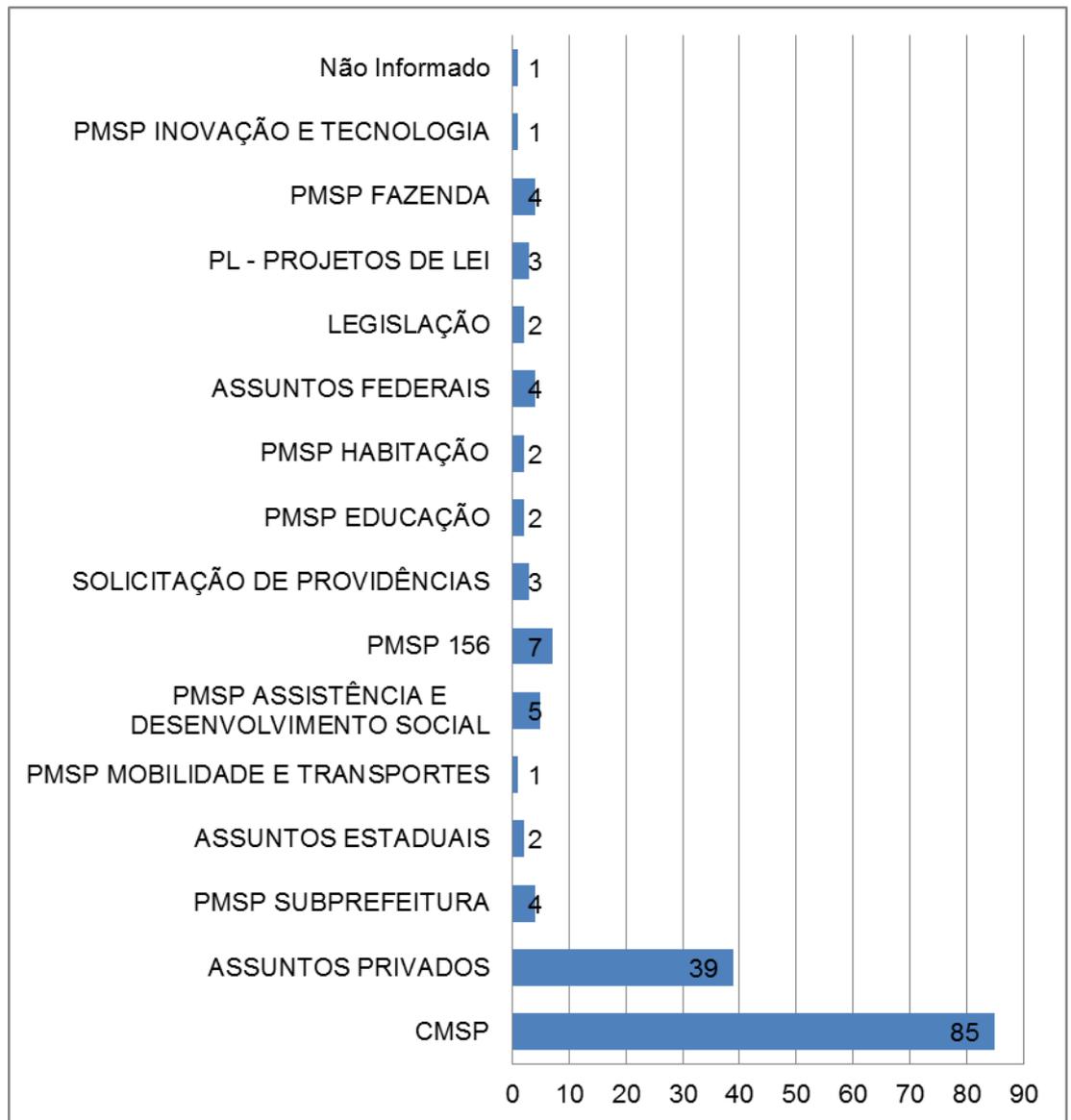


Gráfico 8 – Classificação de Competência

Manifestações do Mês

A Ouvidoria tratou de solucionar em Dezembro 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 Dezembro, 80% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 20% foram encaminhados ao externo.

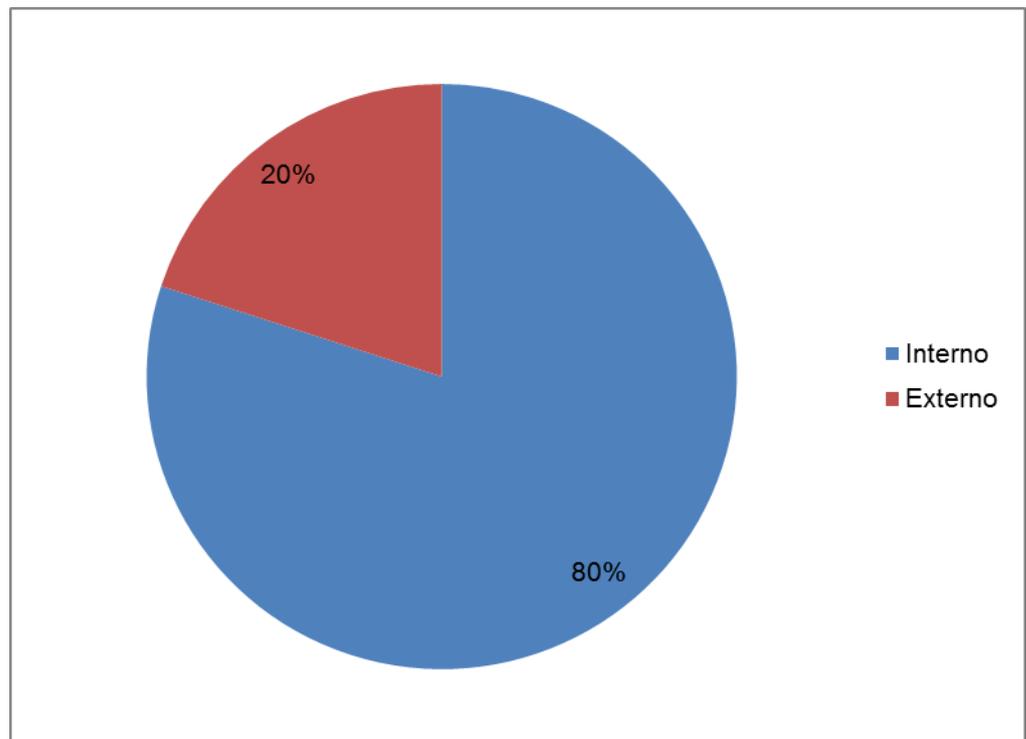


Gráfico 9 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Solicitação de informação do número do telefone para reclamações sobre os funcionários da Prefeitura encarregados da varrição de folhas na calçada próxima a sua casa. A munícipe afirma que as folhas são adubo e não há necessidade de varrê-las.

- Reclamação do excesso de barulho na Rua Bento Freitas, na Região da República, assim como a presença de usuários de drogas, pessoas em situação de rua e prostitutas.
- Reclamação de pessoa em situação de rua que montou uma barraca em frente à entrada de seu prédio.
- Reclamação sobre o excesso de latidos de cachorros em apartamentos vizinhos na região do Jardim Paulista.
- Reclamação do atendimento do Portal 156, pois não consegue marcar consulta no Hospital Servidor Municipal. Relata que o atendente não a encaminha para a central solicitada.
- Reclamação do tempo de espera para receber atendimento no Portal 156.

PMSP ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

- Duas denúncias sobre a desorganização no funcionamento do CTA Mooca I. Reclama da alimentação servida, falta de material para higiene e móveis de uso comum.
- Denúncia referente às condições do Abrigo dos Idosos Morada São João, localizado na Avenida São João, 1214, Bairro de Campos Elíseos.
- Solicitação do histórico de equipamentos sociais disponíveis.
- Solicitação de encaminhamento para Centro de Acolhida por meio do Portal 156.
- Solicitação de elaboração de carta de encaminhamento para o CTA 16.
- Solicitação de ligação para o CRAS Sé.

PMSP EDUCAÇÃO

- Solicitação de informação sobre como obter uma vaga de professor nas escolas públicas municipais.
- Sugestão para que se transforme o espaço público das bibliotecas em espaço para o ensino gratuito de informática em parcerias com empresas privadas.

PMSP FAZENDA

- Três solicitações de informações sobre o Programa de Parcelamento Incentivado.
- Solicitação do endereço da Secretaria Municipal da Fazenda.

PMSP HABITAÇÃO

- Reclamação sobre a não reintegração de posse de prédio comercial no Bairro da Liberdade

PMSP INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

- Solicitação de informação sobre o Portal Descomplica.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Sugestão de implantação de linha circular que facilite o deslocamento dos passageiros da Linha 1026/10 Vila Iara-Conexão Petrônio Portela.

PMSP SUBPREFEITURA

- Reclamação sobre a realização de evento natalino, apoiado pela Subprefeitura do Butantã, no dia 14/12/2019, o qual poderia tornar-se um baile funk.

- Reclamação para que seja feita a zeladoria na Praça de Águas no Jardim Marisa.
- Relato sobre pessoas usando o nome de um vereador para obter “méritos”.
- Reclamação sobre o depósito de lixo na escadaria de seu prédio na Avenida Nove de Julho.

Manifestações Referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs)

- Sugestão de Projeto de Lei.
- Duas solicitações para que seja agilizada a votação de Projeto de Lei.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Sete solicitações de impressões de Agenda da CMSP.
- Pedido de inscrição de curso online.
- Nove solicitações da agenda da CMSP.
- Seis solicitações de envio de mensagem aos vereadores.
- Solicitação da agenda da ALESP.
- Quatro solicitações de impressão de Protocolo.
- Solicitação de ajuda na elaboração de boletim de ocorrência.
- Dois oferecimentos de prestação de serviços.
- Duas solicitações de verificação de andamento de protocolo.
- Cinco solicitações de informações sobre a regularização imobiliária.
- Solicitação de informação sobre as reuniões da CMSP.
- Solicitação de relatório de CPI.

- Solicitação de orientação jurídica.
- Solicitação de informação sobre sessão solene.
- Solicitação de autorização para efetuação de vendas nas dependências da Câmara.
- Solicitação de informação sobre cargos vagos e aposentadoria na CMSP.
- Sugestão de criação de um hino oficial do Município.
- Seis retiradas de convite da Festa da Terceira Idade.
- Solicitação de envio de mensagem para Comissão.
- Duas solicitações de informações sobre o uso de chatbot na CMSP.
- Dez solicitações de cópias de documentos pessoais.
- Cinco livres manifestações.
- Consulta de andamento processual.
- Relato sobre evento interno.
- Duas solicitações de endereço.
- Solicitação de panfleto informativo.
- Quatro solicitações de lista de vereadores.
- Sugestão de Projeto de Lei.
- Solicitação do endereço da Ouvidoria da Saúde.
- Solicitação de esclarecimento sobre a distribuição de pães na CMSP.
- Sugestão de alteração na Lei de Regularização de Imóveis.
- Solicitação de informação sobre como participar das Sessões Plenárias na CMSP.
- Elogio referente ao atendimento da Ouvidoria da CMSP.
- Reclamação referente a encaminhamento de protocolo.
- Solicitação de impressão da lista das Comissões.
- Duas livres manifestações.

- Sugestão de mudança em Comissão.
- Três reclamações referentes à postura de vereador.
- Dois relatos pessoais.
- Solicitação de informação referente a processos em tramitação na Corregedoria.
- Solicitação de envio de carta ao presidente da CMSP.
- Solicitação de consulta a e-mail pessoal.
- Sugestão de instalação de assentos em todos os andares da CMSP.
- Solicitação de informação referente aos cargos vagos na CMSP.
- Denúncia referente à postura de vereador em Sessão Plenária.
- Solicitação de informação referente ao recesso parlamentar.
- Consulta ao site do INEP.
- Consulta ao site da VUNESP.
- Solicitação de informação a respeito de união estável.
- Três solicitações do uso do telefone da Ouvidoria.
- Solicitação de impressão de mapa.
- Reclamação referente ao recebimento de mensagens.
- Seis solicitações de assuntos privados.
- Solicitação de auxílio financeiro.
- Solicitação de informação a respeito de isenção de taxas.
- Duas solicitações de informações a respeito do uso do nome social.
- Solicitação de informação referente à busca de telefone de empresa.
- Solicitação de inscrição em curso.
- Elogio referente à obra do Vale do Anhangabaú.
- Solicitação de informação referente ao programa Tô Legal.
- Duas solicitações de providências.

- Sugestão de colocação de um ponto de ônibus.

Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal

Buscando aprimorar o papel da Câmara Municipal de São Paulo como agente de fiscalização, provendo assim a transparência, a Ouvidoria, atuando como um canal entre o cidadão e os vereadores busca, por meio dos boletins mensais, informar a Casa sobre as demandas atribuídas ao Poder Executivo da Cidade de São Paulo por temáticas de políticas públicas que foram recepcionadas pela Ouvidoria do Parlamento. Dessa forma, discorre neste informativo as manifestações pertinentes às diversas Comissões Temáticas da CMSP.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **31 de DEZEMBRO de 2019**, 60 (SESSENTA) 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	587
25326	Vandalismo	07/11/2017	07/11/2017	551
25423	Emprego	13/11/2017	13/11/2017	547
25435	Setores CMSP	06/03/2018	06/03/2018	466
27263	Setores CMSP	06/03/2018	06/03/2019	466
28170	Setores CMSP	27/03/2018	27/03/2018	451
28946	Mídia	02/05/2018	04/05/2018	423
29717	Setores CMSP	29/05/2018	29/05/2019	442
30222	Setores CMSP	12/06/2018	21/06/2018	389
30372	Setores CMSP	18/06/2018	26/06/2018	386
30217	Setores CMSP	26/06/2018	28/06/2018	384
31431	Setores CMSP	22/08/2018	22/08/2018	318
31650	Setores CMSP	04/09/2018	10/09/2018	304
31970	Setores CMSP	17/09/2018	17/09/2018	299
32257	Setores CMSP	27/09/2018	01/10/2018	289
32861	Setores CMSP	23/10/2018	26/10/2018	270
33003	Setores CMSP	29/10/2018	29/10/2018	267

766	Setores CMSP	07/12/2018	07/12/2018	248
4521	Setores CMSP	01/07/2019	01/07/2019	122
4845	Setores CMSP	24/07/2019	14/08/2019	90
4634	Setores CMSP	05/07/2019	20/08/2019	86
5495	Setores CMSP	26/08/2019	27/08/2019	81
5706	Setores CMSP	09/09/2019	09/09/2019	72
5777	Setores CMSP	12/09/2019	12/09/2019	69
5781	Setores CMSP	13/09/2019	13/09/2019	68
5828	Setores CMSP	16/09/2019	16/09/2019	67
5834	Setores CMSP	17/09/2019	17/09/2019	66
5953	Setores CMSP	27/09/2019	27/09/2019	58
6019	Setores CMSP	07/10/2019	07/10/2019	51
6054	Setores CMSP	08/10/2019	08/10/2019	50
6080	Setores CMSP	11/10/2019	11/10/2019	47
6133	Setores CMSP	16/10/2019	16/10/2019	44
6096	Setores CMSP	14/10/2019	16/10/2019	44
6376	Setores CMSP	07/11/2019	07/11/2019	29
6389	Setores CMSP	11/11/2019	11/11/2019	27
6453	Setores CMSP	18/11/2019	18/11/2019	23
6476	Setores CMSP	19/11/2019	19/11/2019	22
6518	Setores CMSP	25/11/2019	25/11/2019	19
6539	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	17
6540	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	17
6541	Setores	27/11/2019	28/11/2019	17

	CMSP			
6542	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	17
6543	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	17
6544	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	17
6545	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	17
6546	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	17
6613	Setores CMSP	03/12/2019	03/12/2019	13
6617	Setores CMSP	03/12/2019	03/12/2019	13
6641	Setores CMSP	05/12/2019	05/12/2019	11
6680	Setores CMSP	11/12/2019	11/12/2019	7
6685	Setores CMSP	12/12/2019	12/12/2019	6
6693	Setores CMSP	12/12/2019	12/12/2019	5
6702	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	5
6703	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	5
6704	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	5
6706	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	5
6708	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	5
6715	Setores CMSP	16/12/2019	16/12/2019	4
6722	Setores CMSP	17/12/2019	17/12/2019	3
6737	Setores CMSP	18/12/2019	18/12/2019	2

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Dezembro de 2019

A Ouvidoria já solucionou 89% dos atendimentos gerados de Dezembro, tendo apenas 8% das manifestações que ainda estão em andamento e 3% encontram-se pendentes de triagem.

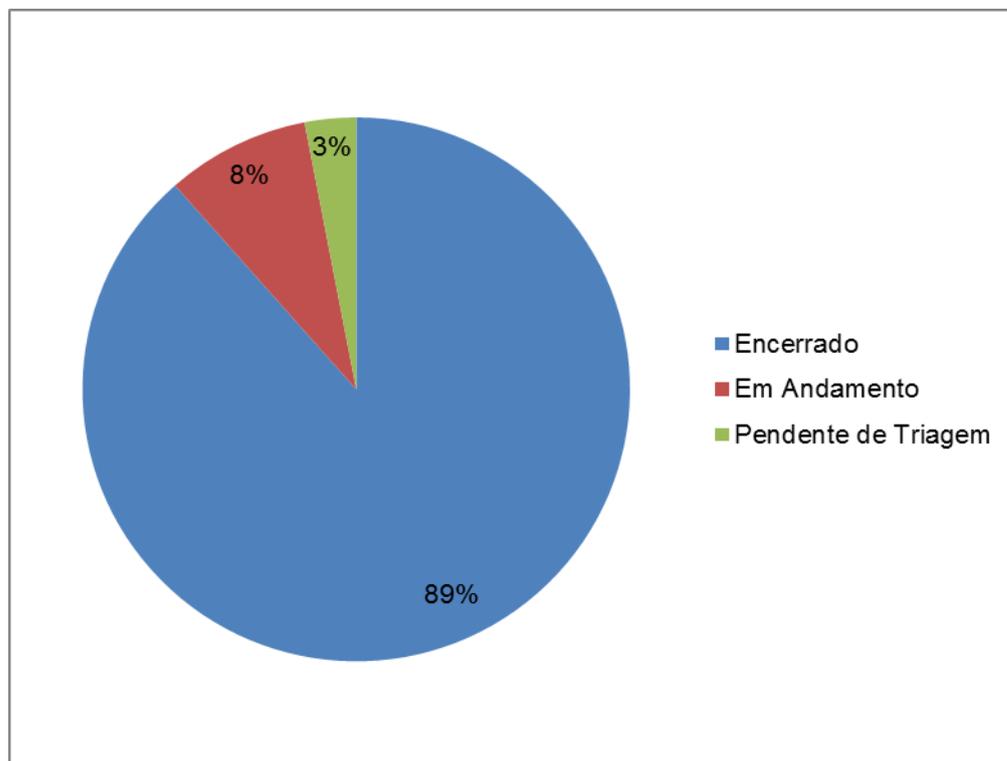


Gráfico 9 - Situação dos Atendimentos de Dezembro

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

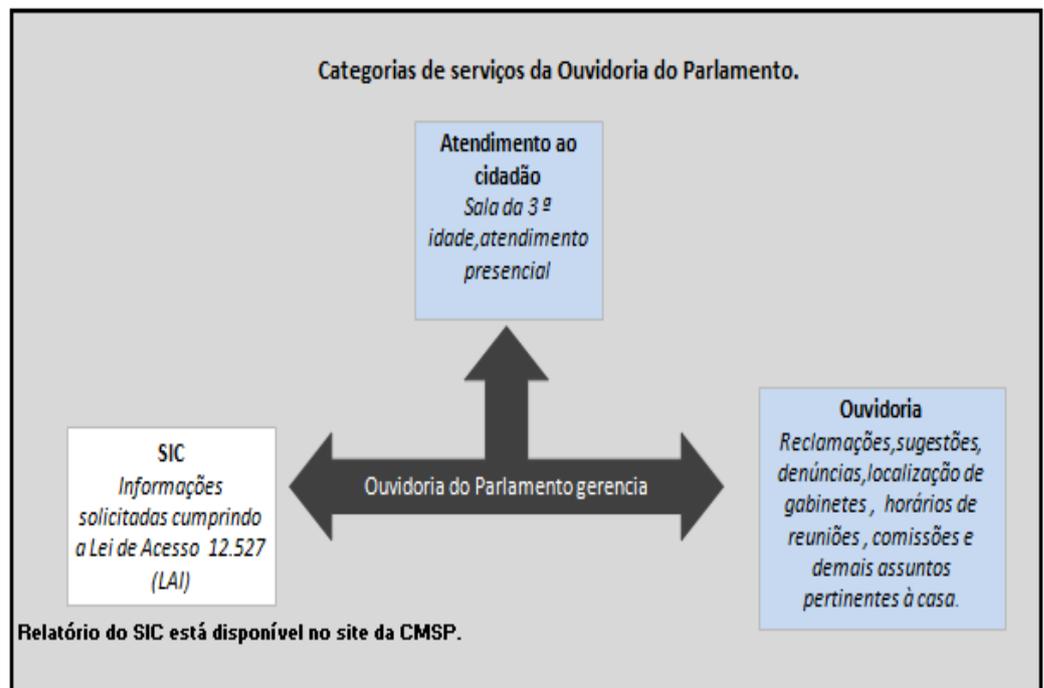


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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, 2º andar, Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900. Horário de Funcionamento: de segunda a sexta, das 9 às 18 horas.

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

FACEBOOK:

<https://www.facebook.com/camarasaopaulo/app/206429986046631/>.

FORMULÁRIO DO PORTAL da CMSP: <https://www.saopaulo.sp.leg.br/fale-conosco/ouvidoria/>.

TELEFONE: 0800-322-62-72 (ligação gratuita). Horário de Funcionamento: segunda a sexta, das 8 às 19 horas.

CORRESPONDÊNCIA: carta endereçada à Câmara Municipal de São Paulo, A/c Ouvidoria do Parlamento: Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900.

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

