



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Fevereiro de 2020



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

Tel 0800-322672
Site <http://www.saopaulo.sp.leg.br>

Viaduto Jacareí, 100 – Bela Vista
São Paulo – SP | CEP 01319-900

Email:
ouvidoria@saopaulo.sp.leg.br

Mesa Diretora

Eduardo Tuma

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Milton Leite

1º Vice-Presidente

Celso Jatene

2º Vice-Presidente

Alessandro Guedes

1º Secretário

Souza Santos

2º Secretário

Eliseu Gabriel

Corregedor Geral

Soninha

1º Suplente

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)

Letícia Cotrim de Oliveira (Gestão de Políticas Públicas)

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)

Yasmin de Sousa Pinheiro (Gestão de Políticas Públicas)

Sumário

Mesa Diretora	i
Apresentação	1
Manifestações do Mês	7
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal	18
Manifestações Pendentes	19
Modalidades de Atendimento	22
Canais de Atendimento da Ouvidoria	24

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.

Apresentação de Dados

No período entre **01 a 29 de fevereiro de 2020** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 369 manifestações.

A Ouvidoria realizou principalmente atendimentos presenciais, totalizando 69% das manifestações, WhatsApp com 15% e e-mail com 11% ficaram respectivamente em segundo e terceiro lugar na preferência dos canais de atendimento.

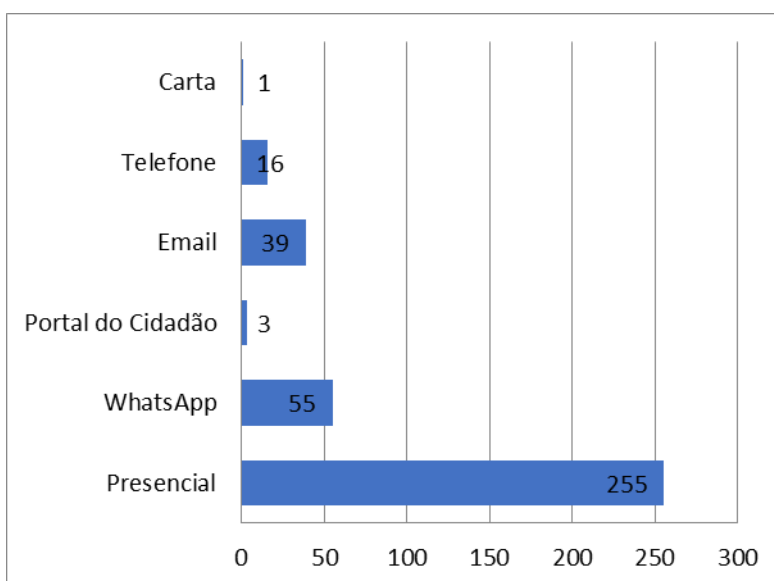


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

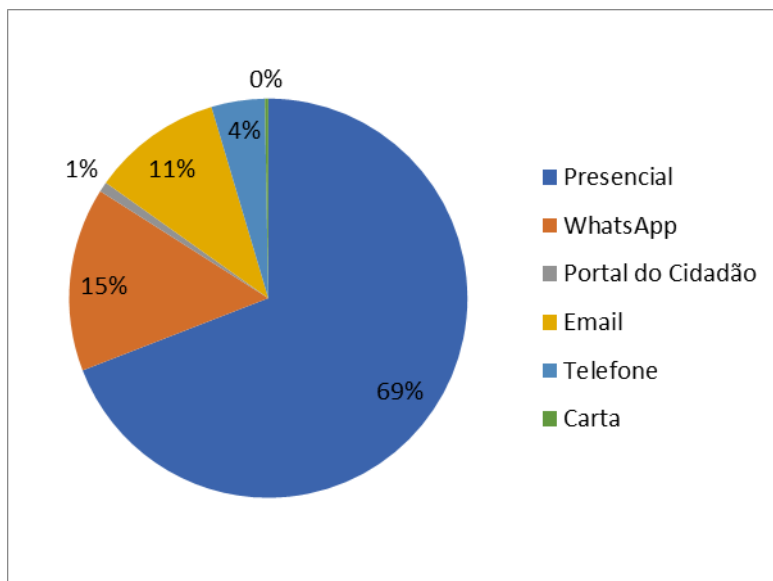


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em fevereiro, 60% dos atendimentos foram realizados para homens, 30% para mulheres, 6% outras definições e 4% indefinido, podendo ser de anônimos ou instituições.

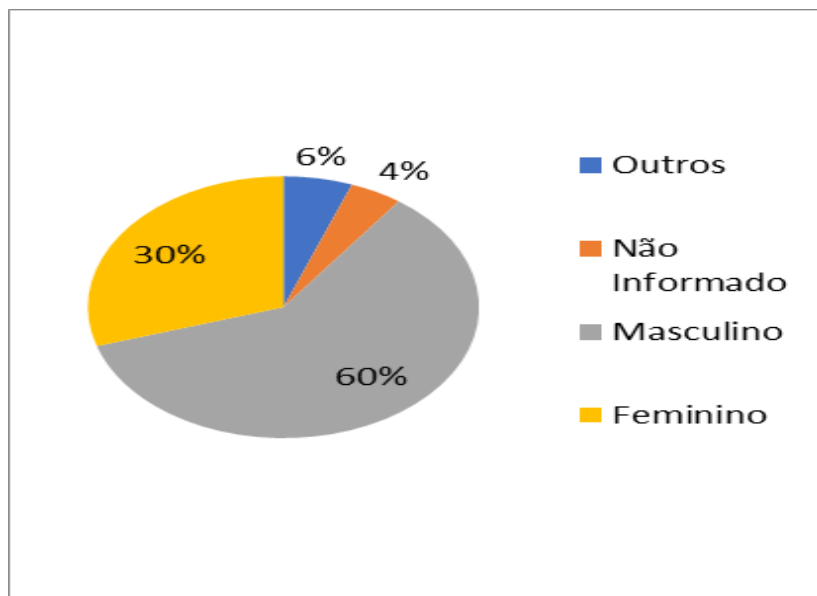


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Região do Centro da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram o Centro com 44%, a Zona Sul com 16% e Zona Norte com 10%, além de 19% que optaram por não informar a sua região.

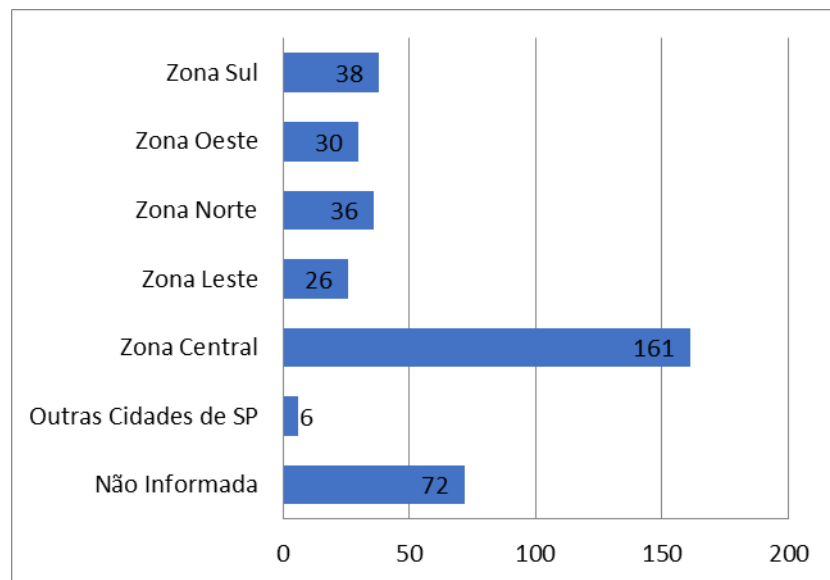


Gráfico 4 - Regiões de Manifestações

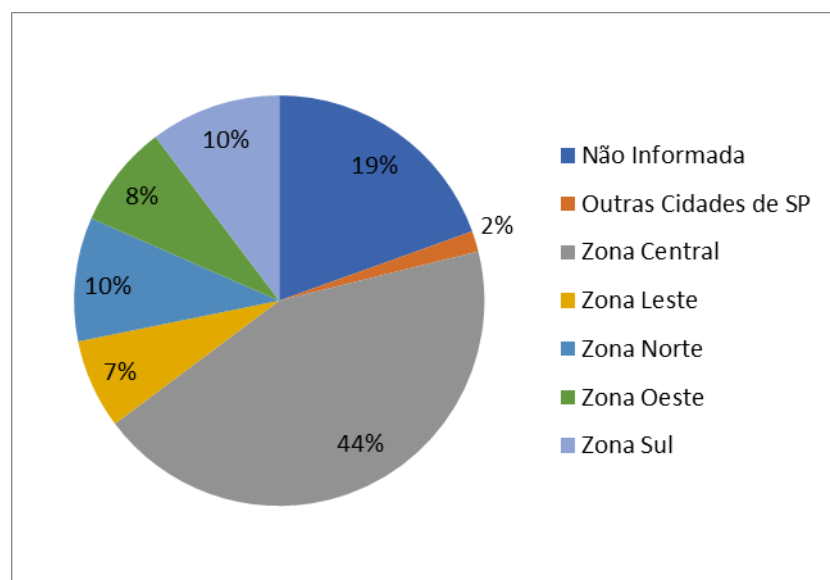


Gráfico 5 - Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 44% e 39%, respectivamente.

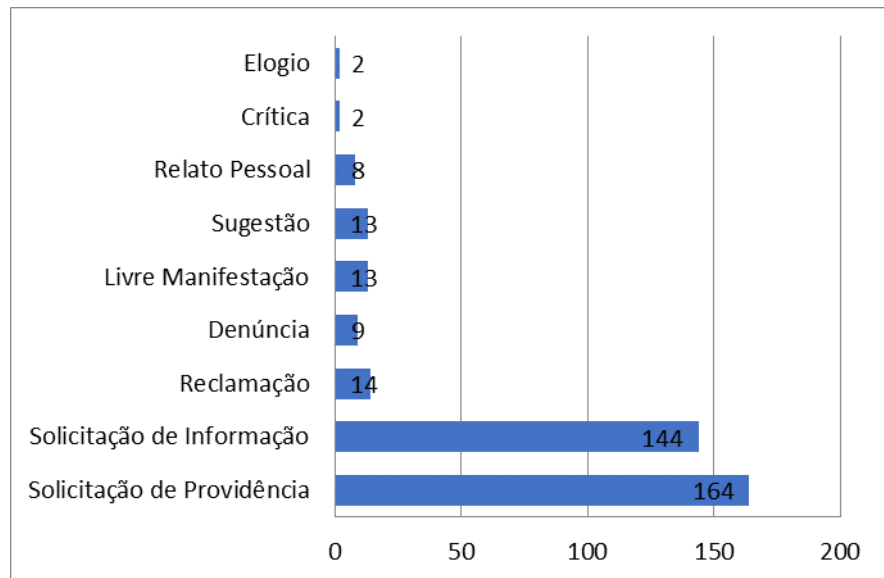


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

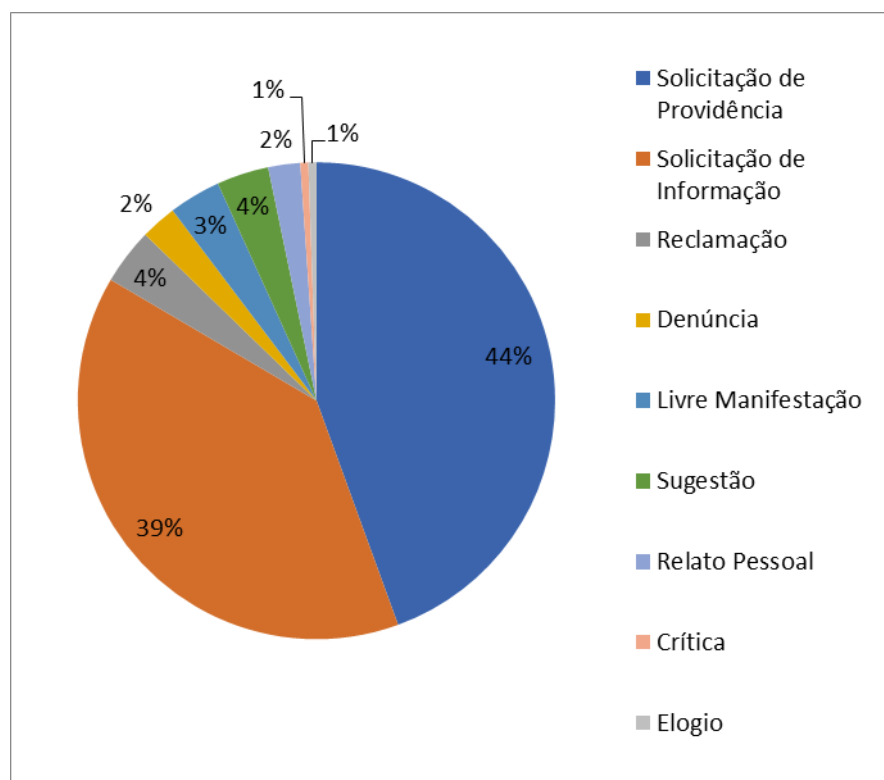


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 163 e em seguida Assuntos Privados com 145. Destaca-se ainda que a sigla PMSP é utilizada para retratar as Secretarias Municipais, que são de responsabilidade da Prefeitura.

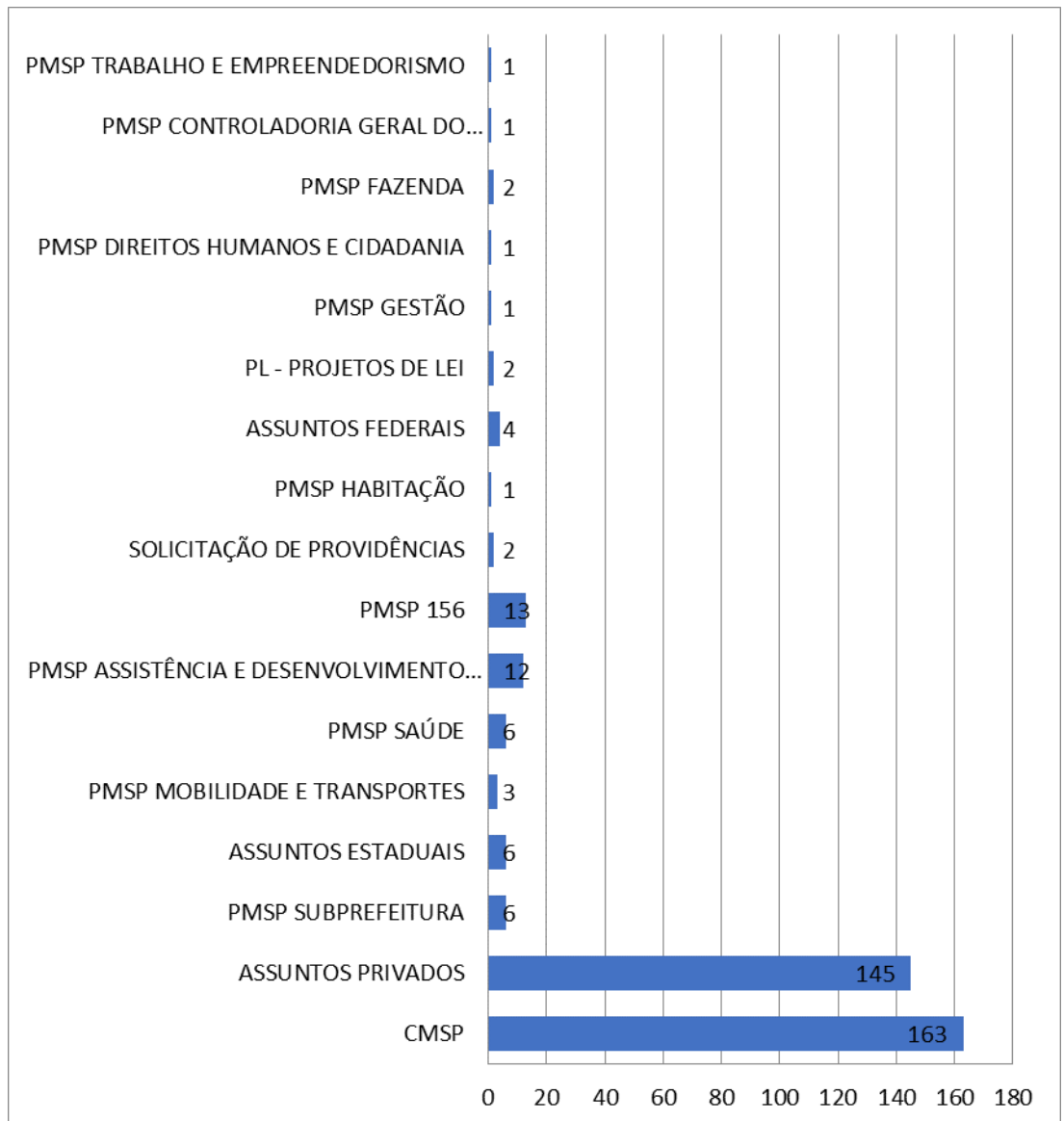


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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 Fevereiro, 87% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 6% foram encaminhados ao externo e 7% ainda estão em análise.

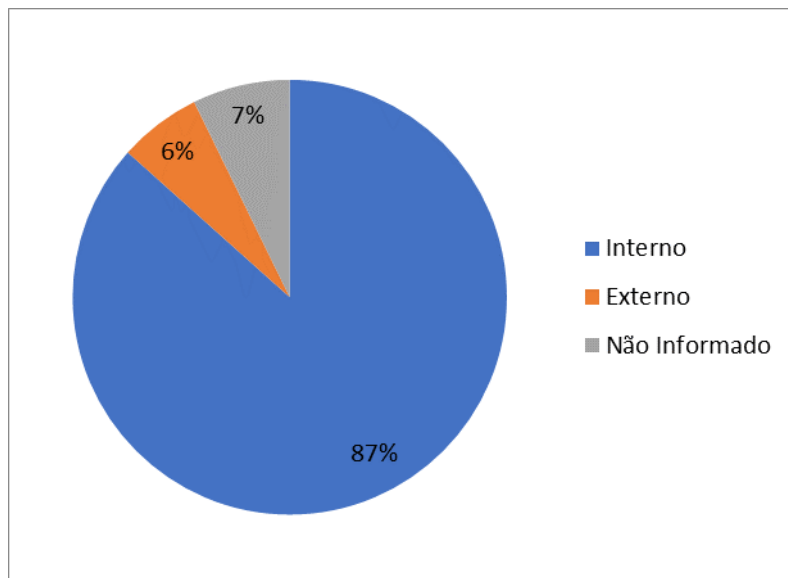


Gráfico 9 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP TRABALHO E EMPREENDEDORISMO

- Solicitação de auxílio para conseguir vaga de trabalho.

PMSP SUBPREFEITURAS.

- Solicitação de permissão para atuar em comércio ambulante.
- Solicitação do número do telefone da Subprefeitura da Penha.

- Solicitação de informação sobre via pública.
- Reclamação sobre impedimentos em via pública.
- Solicitação de informação a respeito da retirada de ciclofaixas.
- Solicitação de retirada de árvore em via pública.

PMSP SAÚDE

- Solicitação de auxílio para realização de cirurgia.
- Reclamação sobre médicos das AMAS.
- Reclamação referente à fila do SUS.
- Solicitação de agendamento de consulta.
- Solicitação de auxílio médico para dependente químico.
- Reclamação referente à UBS.

PMSP MOBILIDADE E TRANSPORTE

- Sugestão de melhoria em trecho de via.
- Reclamação referente a não obtenção de respostas de protocolos enviados a SPTrans.
- Solicitação de informação sobre bloqueio de bilhete único.

PMSP HABITAÇÃO

- Solicitação de informação sobre processo para obtenção de habitação.

PMSP GESTÃO

- Encaminhamento para a Secretaria Municipal de Gestão.

PMSP FAZENDA

- Solicitação de regularização de logradouro para obtenção e pagamento de IPTU.
- Solicitação de informação sobre o Programa de Parcelamento Incentivado.

PMSP DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

- Solicitação de 100 cópias do Estatuto do Idoso.

PMSP CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

- Solicitação do endereço da Controladoria Geral do Município.

PMSP ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

- Solicitação de informação sobre o programa PAI.
- Denúncia contra assistente social.
- Solicitação de resposta de protocolo.
- Solicitação de informação sobre passagem de ônibus interestadual gratuita.
- Duas solicitações de endereço.
- Três denúncias sobre atendimentos em CTAs.
- Solicitação de informação sobre o Programa Autonomia em Foco.
- Duas solicitações de estadia em abrigos.

PMSP 156

- Seis encaminhamentos para o 156.
- Duas solicitações de remoção de árvore.

- Duas reclamações sobre buracos em via.
- Reclamação referente a refeitório comunitário.
- Sugestão de implantação de postos da ILUME em todas as subprefeituras.

Manifestações Referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs)

- Duas sugestões de Projetos de Lei

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- 11 solicitações de cópia da lista de vereadores da CMSP.
- Três solicitações de consulta à lista de vereadores da CMSP.
- 15 solicitações de cópia da agenda de eventos da CMSP.
- Dez solicitações de consulta à agenda de eventos da CMSP.
- Duas solicitações de consulta à agenda de eventos da ALESP.
- Duas solicitações de cópia da agenda de eventos da ALESP.
- Duas solicitações de consulta à agenda de cursos da Escola do Parlamento da CMSP.
- Solicitação de cópia da agenda de cursos da Escola do Parlamento da CMSP.
- Duas solicitações de informação sobre o funcionamento da Escola do Parlamento.
- Solicitação de inscrição no Curso Simulador Eleitoral, da Escola do Parlamento.
- Solicitação de cancelamento de inscrição de curso oferecido pela Escola do Parlamento
- Solicitação de cópia da lista de deputados federais em exercício.

- Solicitação de consulta à lista de deputados federais em exercício.
- Solicitação de cópia da lista de deputados estaduais de São Paulo em exercício.
- Solicitação de consulta à lista de deputados estaduais de São Paulo em exercício.
- Dez solicitações de retirada de exemplares do Estatuto do Idoso.
- Solicitação de informação sobre como obter mais de um exemplar do Estatuto do Idoso.
- Cinco solicitações de cópia do protocolo Ouvidoria.
- Três solicitações de consulta a protocolo.
- Duas solicitações de atualização de protocolo.
- Livre manifestação sobre aumento do IPTU de imóveis comerciais.
- Livre manifestação sobre recebimento de e-mails.
- Livre manifestação sobre a demora dos serviços da prefeitura.
- Livre manifestação sobre gabinete de vereador.
- Solicitação de providência para que os vereadores possam discutir meios efetivos de combater o depósito e o acúmulo de lixo nas ruas.
- Solicitação de informação sobre os horários das reuniões das Comissões da Casa na semana.
- Solicitação de informação sobre gastos de gabinete do vereador.
- Encaminhamento para o Instituto de Previdência Municipal.
- Solicitação de informação referente a quais vereadores são ligados à Igreja da Graça.
- Solicitação de informação sobre a Lei Municipal nº 13259/01
- Solicitação de informação referente aos dias em que os gabinetes dos vereadores atendem ao público.

- Solicitação de consulta ao site Apoio, Saúde e Bem-Estar referente ao Curso de Cuidador de Idosos.
- Solicitação de inscrição no curso de Cuidador de Idosos.
- Solicitação de cópia das iniciativas legislativas dos parlamentares entre 01 de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2019, em formato xls ou csv, contendo o autor, data da proposição, a ementa, tipo de iniciativa e local no qual se encontra o processo em tramitação.
- Solicitação de material informativo sobre os perigos do corona vírus na CMSP, bem como disponibilização de máscaras e álcool gel para o uso público e dos funcionários.
- Solicitação de informações sobre vagas para cirurgião dentista na CMSP.
- Solicitação de informação sobre concursos públicos para a CMSP.
- Duas solicitações de informações sobre vaga de estágio na CMSP.
- Solicitação de informação referente a como trabalhar em regime de CLT na CMSP.
- Solicitação de informação sobre processos seletivos na CMSP.
- Solicitação de informação sobre previsão de obras para melhorias no transporte da Região do Butantã.
- Denúncia referente a repasse de verba irregular de vereador.
- Solicitação de consulta a vereadores da Comissão de Saúde, Promoção Social, Trabalho, Idoso e Mulher.
- Duas solicitações de consulta ao quadro geral de Comissões Permanentes da CMSP.
- Três solicitações de cópia do quadro geral das Comissões Permanentes da CMSP.
- Solicitação de contato de assessor de gabinete.

- Seis solicitações de cópia de documento.
- 12 solicitações de impressão de documento.
- Solicitação de impressão de currículo.
- Três solicitações de cópia de currículo.
- Duas solicitações de envio de currículo para empresa.
- Três solicitações de impressão de página da internet.
- Solicitação de digitação de documentos.
- Solicitação de consulta à Frente de Trabalho.
- Denúncia referente a ligação de esgoto em um bairro com recursos próprios de um vereador.
- Registro de procuração referente ao impedimento de um munícipe de frequentar as dependências da CMSP.
- Denúncia de irregularidades referentes à realização de obras na Praça Ministro Francisco Sá Carneiro.
- Solicitação de informação sobre funcionário da CMSP.
- Solicitação de informação sobre contrato de prestação de serviços do gabinete de um vereador.
- Denúncia referente à colocação de banners em locais públicos por parte de uma vereadora.
- Solicitação de planilha de dados com os custos de mandato dos vereadores, organizada por vereador, entre os anos 2017, 2018 e 2019.
- Solicitação de informação referente a atual composição de partidos políticos na CMSP.
- Dois elogios ao serviço prestado no atendimento presencial da Ouvidoria.
- Solicitação de encaminhamento de denúncia aos vereadores.
- Reclamação referente à retirada do acesso do público à Biblioteca

da CMSP.

- Reclamação referente a desapropriação de lotes.
- Reclamação referente ao não atendimento da manifestação enviada ao Zap Câmara.
- Reclamação referente à temperatura do ar condicionado no auditório do 1º andar no dia 12/02/2020.
- Reclamação referente à situação precária da Avenida Sezefredo Fagundes, que está desmoronada. Solicita encaminhamento aos vereadores.
- Reclamação referente ao desligamento e botão quebrado do bebedouro de água do 1º andar
- Solicitação da localização da sala de vereador.
- Solicitação de informação sobre Projeto de Lei acerca de filas preferenciais para pessoas com fibromialgia.
- Solicitação de informação sobre regularização imobiliária.
- Sugestão da presença de dois guardas da GCM nas reuniões de Comissões.
- Sugestão de melhorias na Cidade, tais como: readequação das valetas nas esquinas e adequação de fios suspensos e postes. Também aponta problemas com lixeiras fixas e ranhuras no asfalto de grande declive ou aclave.
- Três solicitações de acesso ao e-mail pessoal.
- Solicitação de transferência de arquivo do e-mail para pen drive.
- Solicitação de digitalização de documentos pessoais.
- Cinco solicitações de consulta ao site do Prouni.
- Solicitação de consulta ao site do Enem.
- Duas solicitações de consulta ao site da Etec.
- Três solicitações de consulta ao site da Vunesp.

- Solicitação de consulta ao site do Fies.
- Solicitação de consulta ao site do programa Pró-Egresso.
- Duas solicitações de consulta ao site do INSS.
- Solicitação de alteração de senha no Portal Meu INSS.
- Solicitação de consulta ao site da Anatel.
- Solicitação de uso do telefone da Ouvidoria.
- Solicitação de criação de e-mail pessoal.
- Solicitação de informação sobre isenção da taxa do IPTU.
- Solicitação de informação sobre cadastro no programa PATs.
- Relato pessoal sobre reivindicação a cargo no Exército Brasileiro.
- Três relatos pessoais sobre difamação.
- Quatro solicitações de impressão de endereços.
- Seis solicitações de consulta a endereços.
- Solicitação de impressão da Lei nº11.614 de 1994.
- Duas solicitações de impressão de trajeto.
- Solicitação de consulta de trajeto.
- Solicitação de informação sobre eventos da Congregação Israelita Brasileira.
- Solicitação de consulta ao site da USP referente a tratamento odontológico gratuito.
- Solicitação de informação sobre locais que alfabetizam pessoas com deficiência mental.
- Duas solicitações de declaração de insuficiência de recursos.
- Solicitação de consulta a filmes gratuitos no Itaú Cultural.
- Solicitação de consulta ao calendário de feiras em São Paulo.
- Solicitação de consulta a agenda de eventos do CIEE.
- Solicitação de consulta a central de atendimento da ALESP.
- Solicitação de busca de empresa na internet.

- Solicitação de providência para que os vereadores adotem medidas para diminuir o trânsito em avenida.
- Solicitação de providência para que os vereadores adotem medidas para erradicar o crack.
- Sugestão de maiores oportunidades para os professores em início de carreira.
- Solicitação de link para acompanhar audiência pública referente a Projeto de Lei.
- Sugestão para a implantação de equipamento que tem como objetivo reduzir a possibilidade de alagamentos.
- Reclamação referente às condições do prédio da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania. Solicita encaminhamento aos vereadores.
- Solicitação da localização da sala da SGA.
- Sugestão para Projeto Lei que garanta direito a tratamento e prioridade em filas para pessoas com fibromialgia.
- Solicitação do relatório da CPI das Antenas do ano de 2019.
- Duas solicitações de contato de advogado de gabinete.
- Solicitação de informação sobre o partido do governador de São Paulo.
- Relato pessoal.
- Solicitação de informação sobre as denúncias que a Ouvidoria da CMSP aceita.
- Solicitação de informação referente a localização da Sala da Melhor Idade.
- Solicitação de providência para que os vereadores adotem medidas em uma rua a fim de reduzir o número de acidentes.
- Solicitação de informação para contato com um vereador.

- Solicitação de informação referente ao funcionamento de visitas na CMSP.
- Solicitação de informação e consulta ao site Meu Imóvel Regular.
- Solicitação de cópia da Lei de Regulamentação de Imóvel.
- Solicitação de informação sobre Audiência Pública na CMSP.
- Solicitação de auxílio para inscrição em curso da Escola do Parlamento.
- Solicitação de informação referente aos vereadores.

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 **29 de fevereiro de 2020**, 38 (trinta 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	624
25326	Vandalismo	07/11/2017	07/11/2017	588
25435	Setores CMSP	06/03/2018	06/03/2018	503
28170	Setores CMSP	27/03/2018	27/03/2018	488
28946	Mídia	02/05/2018	04/05/2018	460
30217	Setores CMSP	26/06/2018	28/06/2018	421
32257	Setores CMSP	27/09/2018	01/10/2018	326
766	Setores CMSP	07/12/2018	07/12/2018	285
4521	Setores CMSP	01/07/2019	01/07/2019	159
4845	Setores CMSP	24/07/2019	14/08/2019	127
4634	Setores CMSP	05/07/2019	20/08/2019	123
5706	Setores CMSP	09/09/2019	09/09/2019	109
5777	Setores CMSP	12/09/2019	12/09/2019	106
5828	Setores CMSP	16/09/2019	16/09/2019	104
5953	Setores CMSP	27/09/2019	27/09/2019	95
6019	Setores CMSP	07/10/2019	07/10/2019	88
6096	Setores CMSP	14/10/2019	16/10/2019	81
6376	Setores CMSP	07/11/2019	07/11/2019	66

6389	Setores CMSP	11/11/2019	11/11/2019	64
6453	Setores CMSP	18/11/2019	18/11/2019	60
6518	Setores CMSP	25/11/2019	25/11/2019	56
6539	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	54
6540	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	54
6541	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	54
6542	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	54
6543	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	54
6544	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	54
6545	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	54
6702	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	42
6703	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	42
6706	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	42
6722	Setores CMSP	17/12/2019	17/12/2019	40
7156	Setores CMSP	04/02/2020	04/02/2020	15
7206	Setores CMSP	06/02/2020	06/02/2020	13
7278	Setores CMSP	11/02/2020	11/02/2020	10
7322	Setores CMSP	13/02/2020	13/02/2020	8
7403	Setores CMSP	19/02/2020	19/02/2020	4
7437	Setores CMSP	21/02/2020	21/02/2020	2

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 29 de fevereiro de 2020

A Ouvidoria já solucionou 94% dos atendimentos gerados de fevereiro, tendo apenas 4% das manifestações que ainda estão em andamento e 2% encontram-se pendentes de triagem.

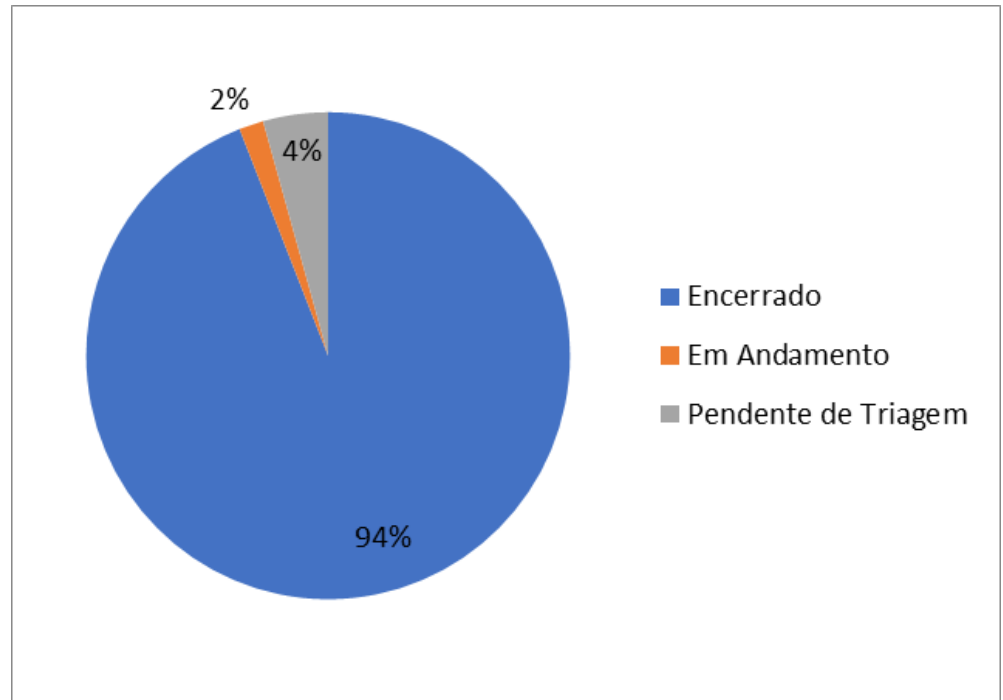


Gráfico 9 - Situação dos Atendimentos de Dezembro

José Mauro da Silva
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 29 de Fevereiro de 2020

Modalidades de Atendimento

A modalidade **Atendimento ao Cidadão** pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa pública ela recebe, por vezes, pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção de que devemos fornecer o máximo possível de informação também nesses casos. Ou seja, realiza-se também pela Ouvidoria do Parlamento o atendimento primário de pessoas que procuram outras casas de interesse público como a Prefeitura e suas Secretarias. Muitos estão à procura de atendimento da assistência social, atendimento psicológico, ou informações de procedimentos diversos como, por exemplo, atendimentos jurídicos, cabendo-nos fornecer a essas pessoas as informações para que se dirijam aos locais mais apropriados para o atendimento demandado. Contamos também com a sala da 3ª Idade, provendo um atendimento humanizado para as pessoas que muitas vezes procuram a Casa com demandas delicadas, que necessitam de atenção diferenciada.

O **Atendimento da Ouvidoria** é a modalidade de atendimento que caracterizamos como própria dos serviços típicos de uma Ouvidoria: receber e dar curso às denúncias, críticas, elogios e solicitações relativos às atividades da Câmara Municipal de São Paulo, assim como das pessoas que nela trabalham, bem como fornecer aos cidadãos as informações da Casa como localização de gabinetes, vereadores, lideranças, horários de reuniões e Comissões e demais eventos. Por meio do quadro abaixo é possível visualizar as modalidades de diferentes tipos que a Ouvidoria desta Casa provê:

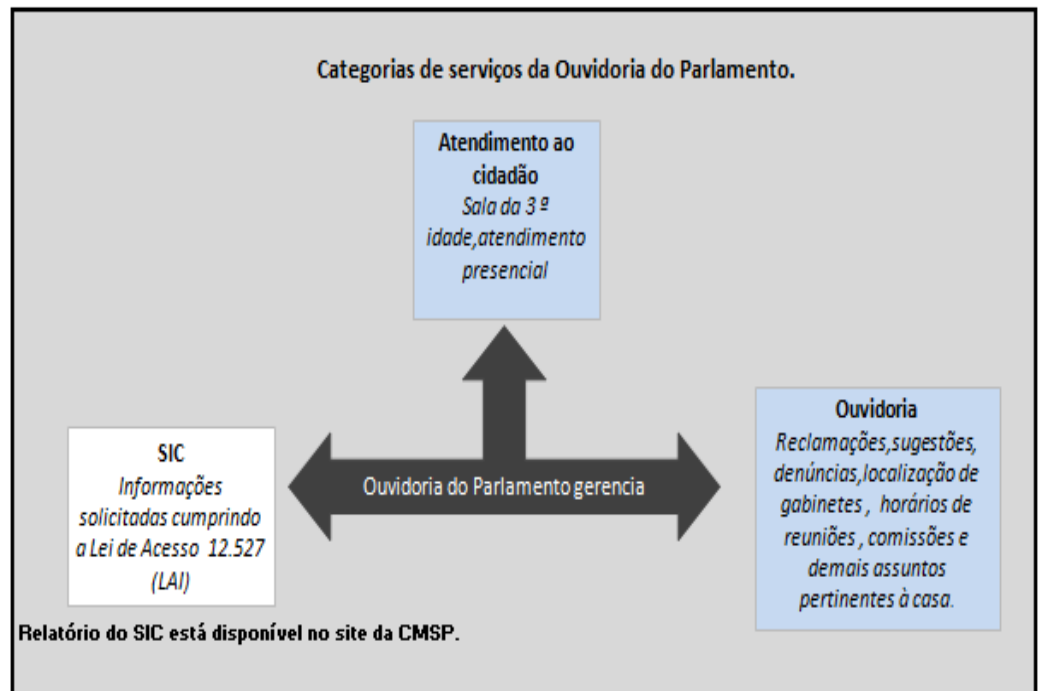


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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, 2º andar - Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900.

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

