



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal

Abril de 2020



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

Celso Jatene

2º Vice-Presidente

Alessandro Guedes

1º Secretário

Souza Santos

2º Secretário

Eliseu Gabriel

Corregedor Geral

Soninha

1º Suplente

Claudinho 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)

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)

Pedro Henrique Rodrigues da Silva (Serviço Social)

Thais Ferreira Martins (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	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 replicar as 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 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 30 de abril de 2020** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou **142** manifestações.

Para conter o avanço da pandemia da Covid-19 e por força dos Atos nºs 1461, 1462, 1463 e 1464/2020 o atendimento presencial foi suspenso.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo WhatsApp, totalizando 63% das manifestações, seguido pelo e-mail com 28% e pelo Portal do Cidadão com 9%.

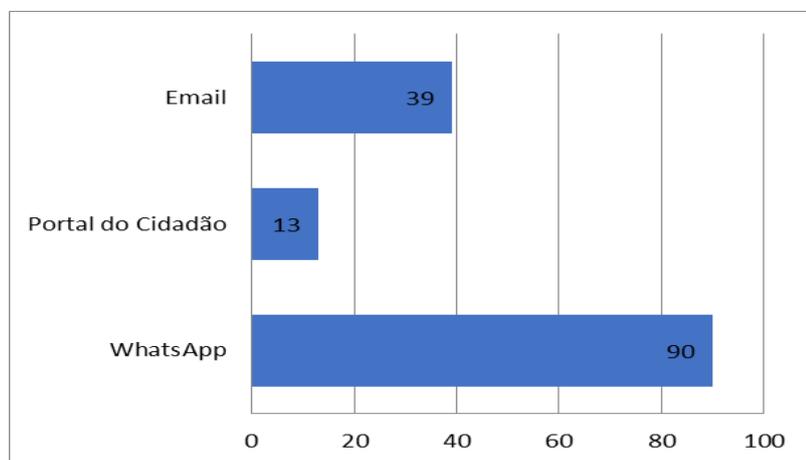


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

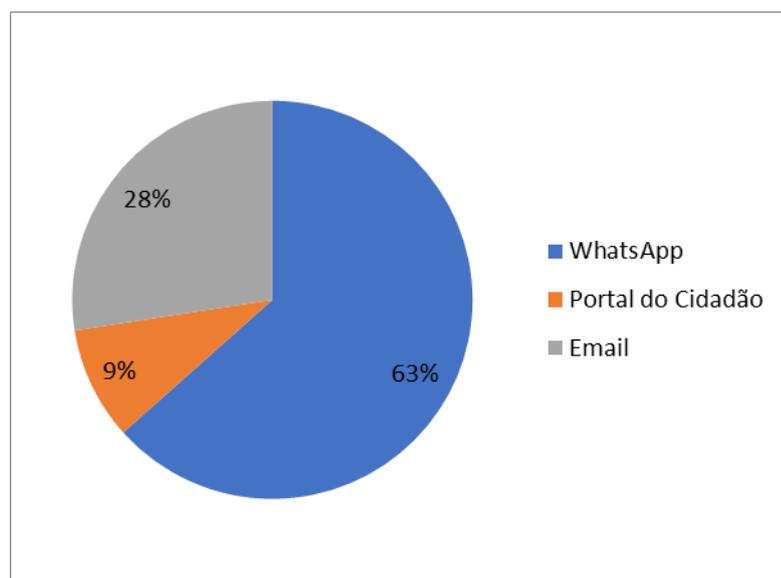


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em abril, 28% dos atendimentos foram solicitados por mulheres, 26% por homens, 28% não informaram podendo ser de anônimos ou instituições e 18% foram classificados como outros (dois casos).

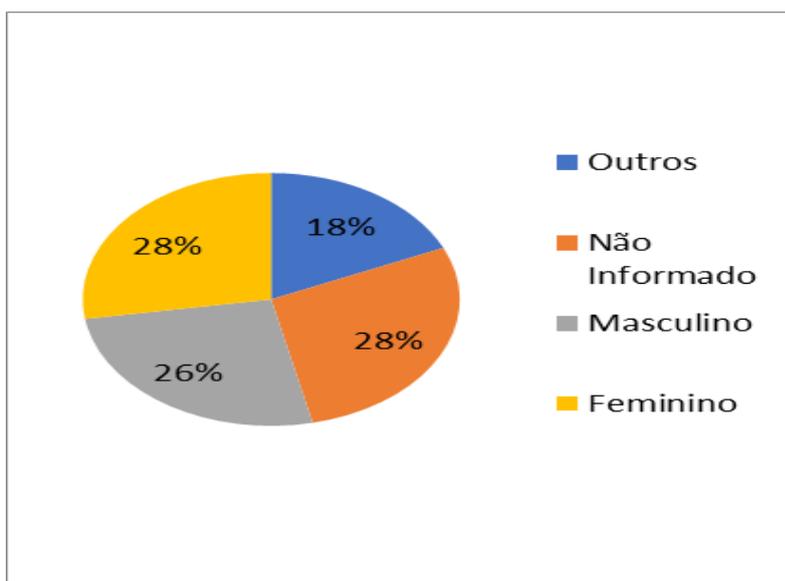


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações foram oriundas da Zona Norte da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram a Zona Norte com 25%, a Zona Leste com 12% e Zona Sul com 8%, além de 46% que optaram por não informar a sua região.

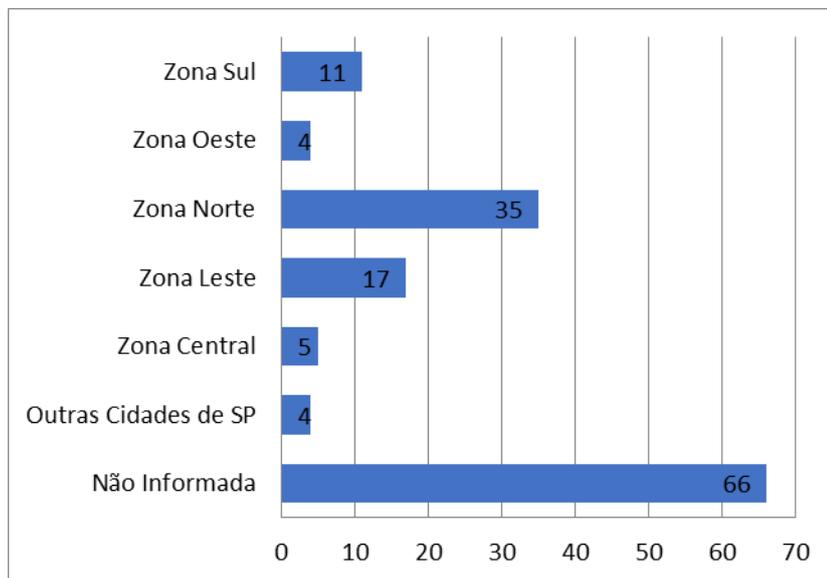


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

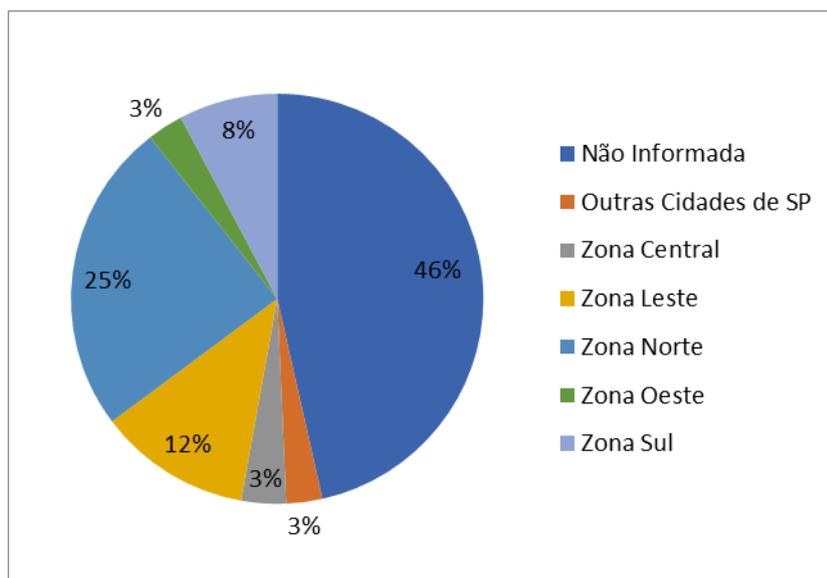


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de informações e solicitações de providências, correspondendo a 56% e 20%, respectivamente.

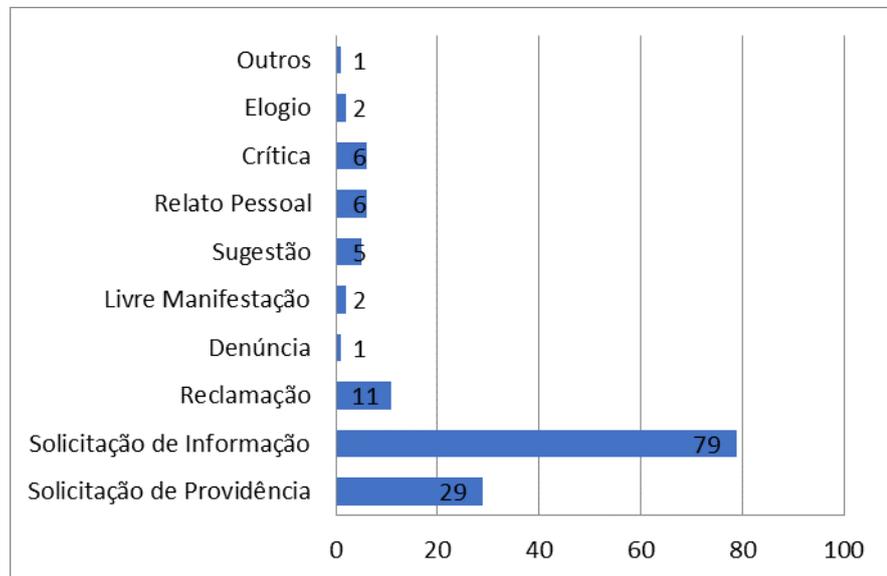


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

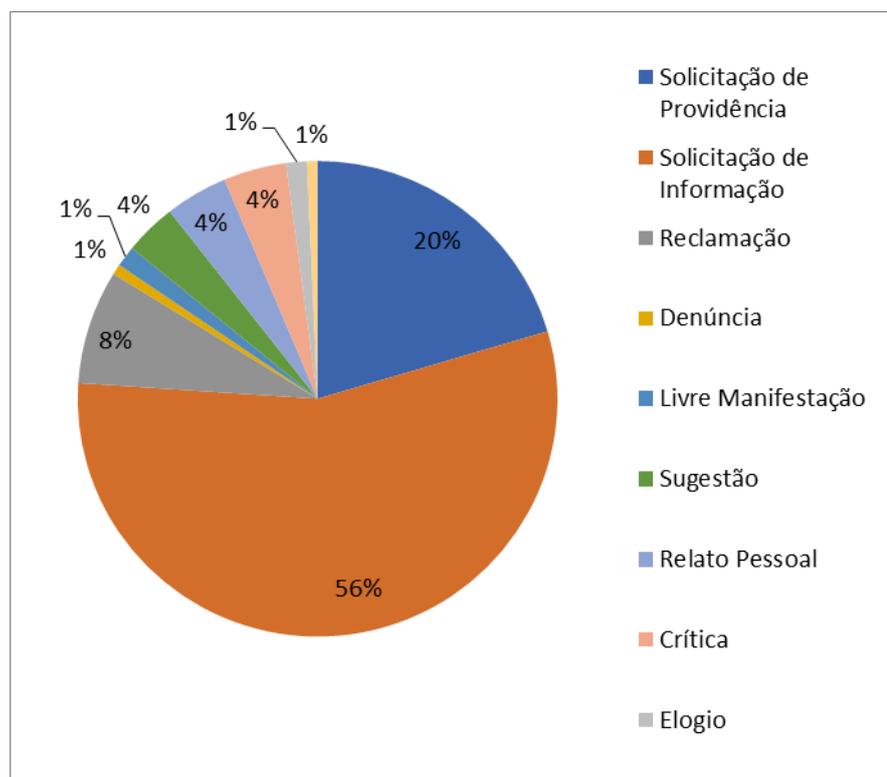


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à PMSP 156 com 28 e em seguida CMSP com 26. Destaca-se ainda que a sigla **PMSP** é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

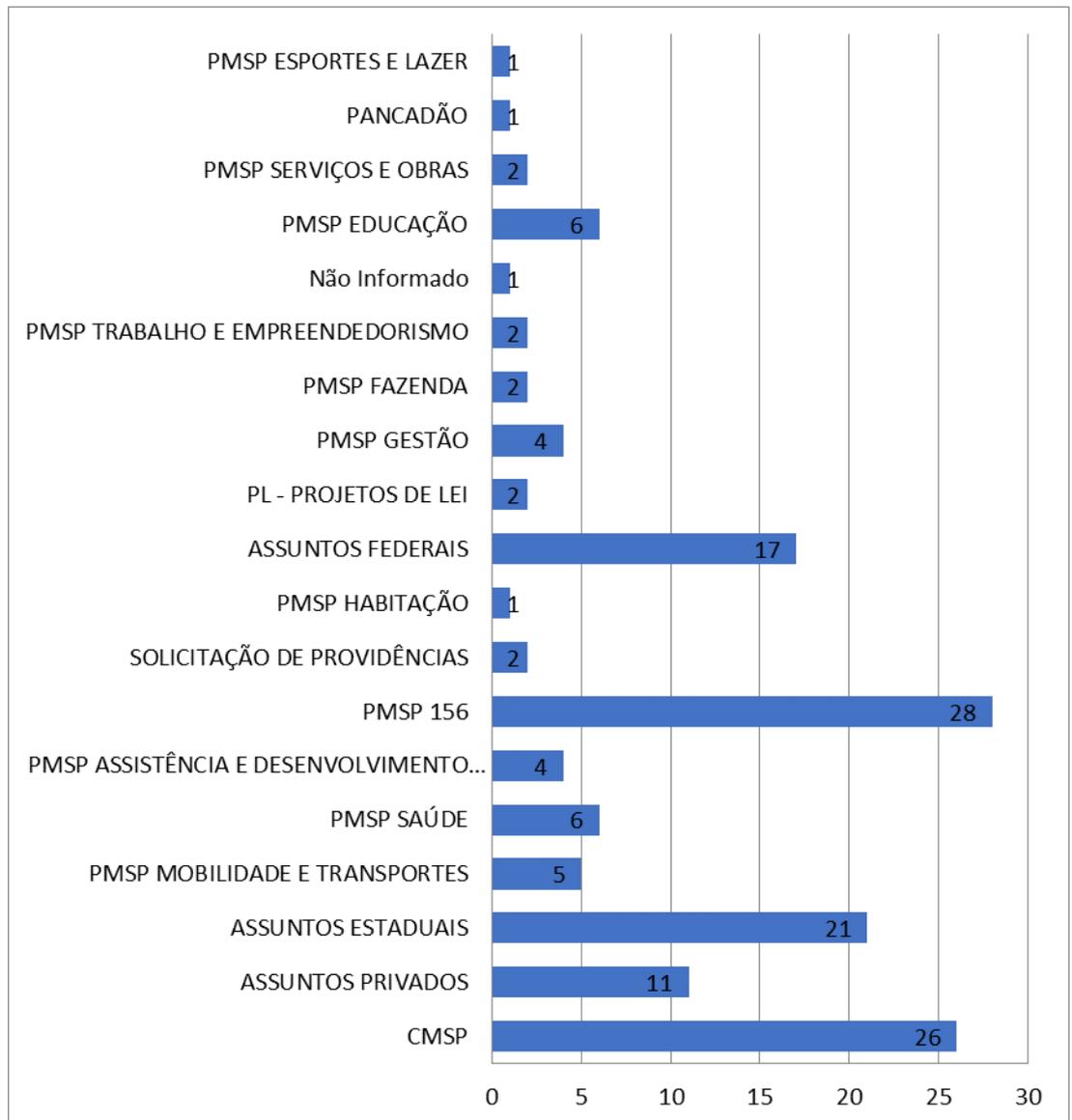


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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 abril, 96% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 4% foram encaminhados para atendimento externo.

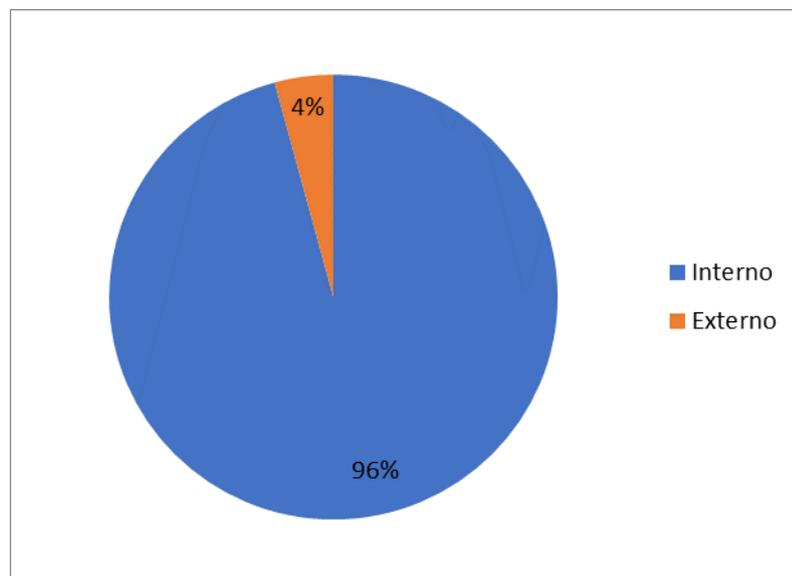


Gráfico 9 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federal

ASSUNTOS ESTADUAIS

- Reclamação referente estabelecimentos que estão desrespeitando a quarentena decretada no Estado de São Paulo.
- Duas solicitações de informação referente ao Auxílio Emergencial.
- Solicitação de ajuda a deputado estadual.
- Três solicitações de assistência jurídica.
- Denúncia de servidor público atuando de maneira ilegal.
- Solicitação de informação sobre abertura de templos religiosos durante a quarentena.
- Solicitação de informação a sobre a convocação de médicos

cubanos para atuarem frente a pandemia no Estado de São Paulo.

- Duas solicitações de informação sobre Decreto Estadual.
- Quatro solicitações de informação sobre as aulas online das escolas estaduais.

ASSUNTOS FEDERAIS

- Reclamação contra empresa de telefonia.
- Duas solicitações de informação sobre cadastro único e número de NIS.
- Reclamação sobre retenção de aposentadoria pelo INSS.
- Reclamação sobre as medidas de isolamento contra a pandemia Covid-19.
- Solicitação de informação sobre trabalho voluntário frente a pandemia Covid-19.
- Relato pessoal referente ao Governo Federal.
- 11 solicitações de informação sobre o Auxílio Emergencial.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Reclamação sobre atendimento de solicitação da poda de árvores no Bairro Campo Limpo.
- Reclamação sobre rua sem bueiros e também pela demora na execução de serviços de zeladoria.
- Solicitação de providências para o retorno do rodízio de automóveis na cidade.
- Solicitação de acompanhamento de pedido de isenção do IPTU.
- Solicitação de ajuda financeira para alimentação.
- Livre manifestação sobre o fechamento de parques públicos enquanto a região da cracolândia está lotada de pessoas
- Livre manifestação sobre a construção do hospital de campanha em Perus enquanto a necessidade é de empregos e alimentação.
- Livre manifestação sobre jovens que fazem corrida ou caminhada sem máscaras de proteção e podem contribuir para disseminar o

vírus da Covid-19.

- Livre manifestação sobre fechamento de escolas e necessidade de atualização profissional.
- Crítica sobre os motores dos ônibus que permanecem ligados nos pontos finais dos coletivos e contribuem para poluição.
- Livre manifestação sobre a necessidade de a Prefeitura arcar com as despesas de todos que estão em quarentena.
- Solicitação de informação sobre o retorno dos cultos religiosos em igrejas.
- Sugestão de alteração das normas do rodízio de carros na cidade de São Paulo: os carros com final de placa par circulem nos dias de segunda, quarta e sexta e os de final ímpar nos dias de semana terça, quinta e sábado e o domingo livre para todos os carros.
- Solicitação de providência para a construção de banheiro público.
- Solicitação de providência para suspensão de débito de empréstimo consignado de servidor municipal aposentado que passa por dificuldades financeiras.
- Solicitação de informação sobre suspensão do IPTU no mês de abril.
- Solicitação de providência para receber merenda das escolas municipais em casa.
- Reclamação sobre espera do recebimento do cartão merenda.
- Quatro solicitações de informação sobre cartão merenda.
- Solicitação de serviços da CET.
- Livre manifestação sobre jovens desrespeitando a quarentena.
- Duas reclamações sobre não recebimento do cartão merenda.
- Reclamação sobre má iluminação nas ruas Rodrigo de Lucena e Frei Mateus de Assunção, no Bairro Parque São Rafael.
- Solicitação de acompanhamento de protocolo feito no Descomplica.
- Solicitação de informação sobre cargos em comissão na Prefeitura.

PMSP Assistência Social

- Solicitação de providência para gerar empregos.
- Solicitação de providência para compra de alimentos.

- Solicitação de informação para conseguir cesta básica.
- Solicitação de informação sobre vagas de emprego para assistentes sociais.

PMSP Educação

- Duas reclamações sobre a qualidade das aulas online da rede pública.
- Reclamação sobre dificuldade na consulta de RA (registro de aluno) da rede pública.

PMSP Esportes

- Solicitação de informação do número de telefone da Secretaria Municipal de Esportes.

PMSP Fazenda

- Solicitação de acompanhamento de pedido de isenção de IPTU.
- Solicitação de informação do retorno do programa PPI.

PMSP Gestão

- Solicitação do arquivo dos balancetes mensais da Prefeitura dos anos de 2015 a 2020.
- Reclamação sobre excesso de dias no isolamento social para o controle da pandemia Covid-19.
- Sugestão de liberação do saque do FGTS no período de pandemia.
- Sugestão de flexibilização da quarentena permanecendo somente os bares fechados.

PMSP Habitação

- Livre manifestação sobre a impossibilidade de comprar a casa própria.

PMSP Mobilidade e Transporte.

- Reclamação sobre qualidade das ruas no Bairro de Perus.
- Reclamação sobre desrespeito às regras de trânsito em rua do Bairro Itaim Paulista.
- Reclamação sobre redução da frota de ônibus durante o isolamento social o que pode prejudicar os profissionais da saúde.
- Solicitação de informação sobre circulação de linha de ônibus.

PMSP Saúde

- Reclamação sobre atendimento na UBS Água Branca no Bairro Barra Funda.
- Reclamação sobre falta de medicamentos em posto de atendimento no Jardim Maracá.
- Reclamação sobre demora na reabertura de Hospital Sorocabano no Bairro da Lapa.
- Reclamação sobre falta de medicamentos para pacientes cardíacos.
- Solicitação de providência para comprar de fraldas descartáveis para adultos.
- Solicitação de informação sobre receita médica para remédio controlado.

PMSP Serviços e Obras

- Elogio sobre obras feitas no Bairro de Pirituba.
- Reclamação sobre a realização de obras da Prefeitura no período da noturno.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Solicitação de informação sobre o Programa Costureira pela Vida.
- Solicitação de informação sobre horário diferenciado para abertura do comércio durante a pandemia.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Pedido de orientação sobre auxílio desemprego.
- Pedido de orientação sobre religamento do fornecimento de água.
- Duas orientações sobre auxílio saúde.
- Solicitação do e-mail correto do Tribunal de Justiça.
- Denúncia sobre uso indiscriminado de água para lavar carro.
- Solicitação de informação sobre o Programa de Parcelamento Incentivado.
- Duas solicitações de informação sobre entrega de cestas básicas para taxistas.

- Orientação sobre como obter auxílio financeiro.
- Orientação sobre compras de equipamentos por órgãos públicos.
- Duas solicitações de vídeo das reuniões da CPI sobre a Feirinha da Madrugada.
- Manifestação direcionada ao vereador Eduardo Tuma.
- Solicitação do termo de referência da contratação da empresa que presta serviços de operação da TV Digital na CMSP.
- Duas manifestações direcionadas ao vereador Adilson Amadeu.
- Relato pessoal referente a condição financeira.
- Sugestão de Projeto de Lei.
- Solicitação da normativa que define o valor e destinação de recursos para atividades parlamentares.
- Sugestão de leitura de revista.
- Sugestão de divulgação e mapeamento de casos de Covid-19 no Município.
- Reclamação referente a falta de clínicos gerais nas UBS. Uma solicitação de informação sobre veracidade de notícia recebida pelo WhatsApp.
- Manifestação direcionada ao vereador Fábio Riva.
- Manifestação direcionada ao vereador Gilberto Natalini.
- Solicitação de informação sobre horário de funcionamento dos gabinetes durante a vigência das medidas de restrição em virtude da pandemia Covid-19.
- Solicitação de informação sobre a atuação das mulheres na CMSP.
- Solicitação de informação sobre o Projeto de Lei nº 08/2020.
- Solicitação de informação sobre salários de vereadores e assessores parlamentares.
- Elogio à atuação da Ouvidoria CMSP.
- Solicitação de informação sobre processo seletivo de nutricionistas CATE.
- Solicitação de informação sobre denominação de ruas.
- Solicitação de vídeos de sessões em auditórios online da sala Sérgio Vieira de Mello.
- Orientação sobre acompanhamento de processos online.
- Solicitação de informação sobre contratação de serviços e empresas terceirizadas.

- Sugestão de projetos para redução proporcional de mensalidades da rede privada de ensino durante a vigência das medidas de restrição contra pandemia Covid-19.
- Solicitação de providência sobre distribuição de gás.
- Reclamação sobre a desorganização do serviço de vacinação contra gripe em posto de saúde.
- Solicitação de informação sobre prorrogação do prazo para pagamento do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISS) durante a pandemia do Covid-19.
- Solicitação de informação referente a ofício da Câmara Municipal de São Paulo.

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 **30 de abril de 2020**, **63 (sessenta e três)** 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	684
25326	Vandalismo	07/11/2017	07/11/2017	648
25435	Setores CMSP	06/03/2018	06/03/2018	563
28170	Setores CMSP	27/03/2018	27/03/2018	548
28946	Mídia	02/05/2018	04/05/2018	520
30217	Setores CMSP	26/06/2018	28/06/2018	481
32257	Setores CMSP	27/09/2018	01/10/2018	414
766	Setores CMSP	07/12/2018	07/12/2018	365
4521	Setores CMSP	01/07/2019	01/07/2019	219
4845	Setores CMSP	24/07/2019	14/08/2019	187
4634	Setores CMSP	05/07/2019	20/08/2019	183
5706	Setores CMSP	09/09/2019	09/09/2019	169
5777	Setores CMSP	12/09/2019	12/09/2019	166
5828	Setores CMSP	16/09/2019	16/09/2019	164
5953	Setores CMSP	27/09/2019	27/09/2019	155
6019	Setores CMSP	07/10/2019	07/10/2019	149
6096	Setores CMSP	14/10/2019	16/10/2019	142
6376	Setores CMSP	07/11/2019	07/11/2019	126

6389	Setores CMSP	11/11/2019	11/11/2019	124
6453	Setores CMSP	18/11/2019	18/11/2019	119
6518	Setores CMSP	25/11/2019	25/11/2019	114
6539	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	111
6540	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	111
6541	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	111
6542	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	111
6543	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	111
6544	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	111
6545	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	111
6702	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	100
6703	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	100
6706	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	100
6722	Setores CMSP	17/12/2019	17/12/2019	98
7206	Setores CMSP	06/02/2020	06/02/2020	61
7278	Setores CMSP	11/02/2020	11/02/2020	58
7499	Setores CMSP	02/03/2020	02/03/2020	44
7553	Setores CMSP	05/03/2020	05/03/2020	41
7585	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	39
7591	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	39
7598	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	39
7608	Setores CMSP	10/03/2020	10/03/2020	38
7618	Setores CMSP	10/03/2020	10/03/2020	38
7635	Setores	11/03/2020	11/03/2020	37

	CMSP			
7668	Setores CMSP	13/03/2020	13/03/2020	35
7682	Setores CMSP	16/03/2020	16/03/2020	34
7695	Setores CMSP	18/03/2020	18/03/2020	32
7718	Setores CMSP	20/03/2020	20/03/2020	30
7743	Setores CMSP	23/03/2020	23/03/2020	29
7744	Setores CMSP	23/03/2020	23/03/2020	29
7755	Setores CMSP	24/03/2020	24/03/2020	28
7766	Setores CMSP	24/03/2020	24/03/2020	28
7780	Setores CMSP	25/03/2020	25/03/2020	27
7807	Setores CMSP	28/03/2020	28/03/2020	24
7809	Setores CMSP	29/03/2020	29/03/2020	24
7826	Setores CMSP	30/03/2020	30/03/2020	24
7855	Setores CMSP	03/04/2020	03/04/2020	20
7904	Setores CMSP	14/04/2020	14/04/2020	13
7915	Setores CMSP	15/04/2020	15/04/2020	12
7917	Setores CMSP	15/04/2020	15/04/2020	12
7919	Setores CMSP	17/04/2020	17/04/2020	10
7924	Setores CMSP	17/04/2020	17/04/2020	10
7925	Setores CMSP	17/04/2020	17/04/2020	10
7961	Setores CMSP	27/04/2020	27/04/2020	4
7975	Setores CMSP	29/04/2020	29/04/2020	2

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 30 de abril de 2020

A Ouvidoria já solucionou 94% dos atendimentos gerados em abril, tendo apenas 5% das manifestações que ainda estão em andamento e 1% encontram-se pendentes de triagem.

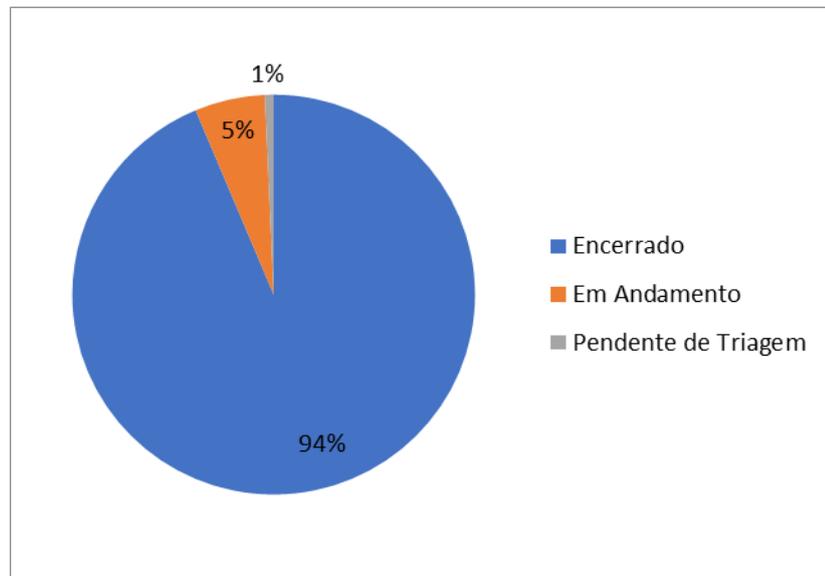


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Dezembro

José Mauro da Silva
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 30 de Abril 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:

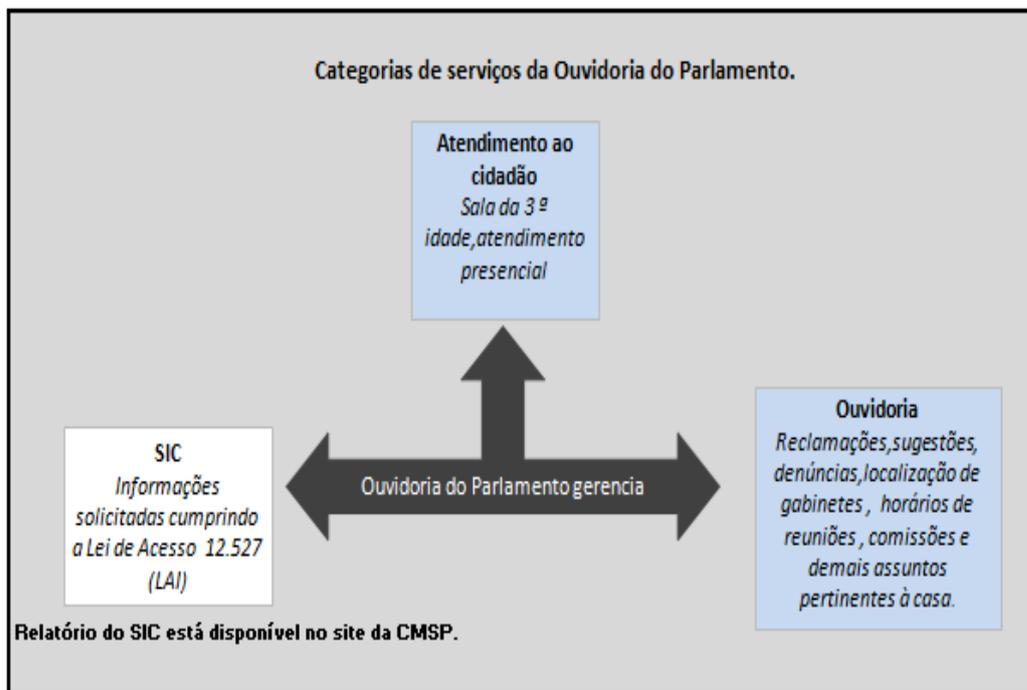


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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

