



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Novembro 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

Claudinho 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)

Gabriel da Silva Benetti (Gestão de Políticas Públicas)

Hiran Kaê Machado Santos (Direito)

José Augusto de Oliveira (Administração)

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)

Thais Ferreira Martins (Serviço Social)

Sumário

Mesa Diretora	i
Equipe da Ouvidoria	ii
Apresentação	1
Apresentação de Dados	3
Manifestações do Mês	9
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal.....	17
Manifestações Pendentes	18
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 respectivas 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 mês de **NOVEMBRO**, no período compreendido entre os dias **01 a 30 de novembro de 2020**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 174 manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo E-mail, totalizando 37% das manifestações, seguido pelo WhatsApp com 32%, pelo presencial com 20%, pelo Portal do Cidadão com 8% e telefone com 3%.

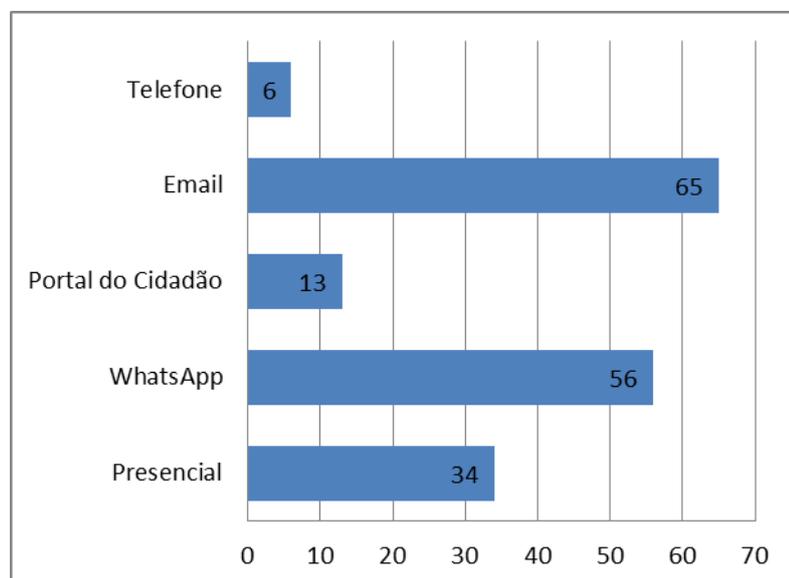


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

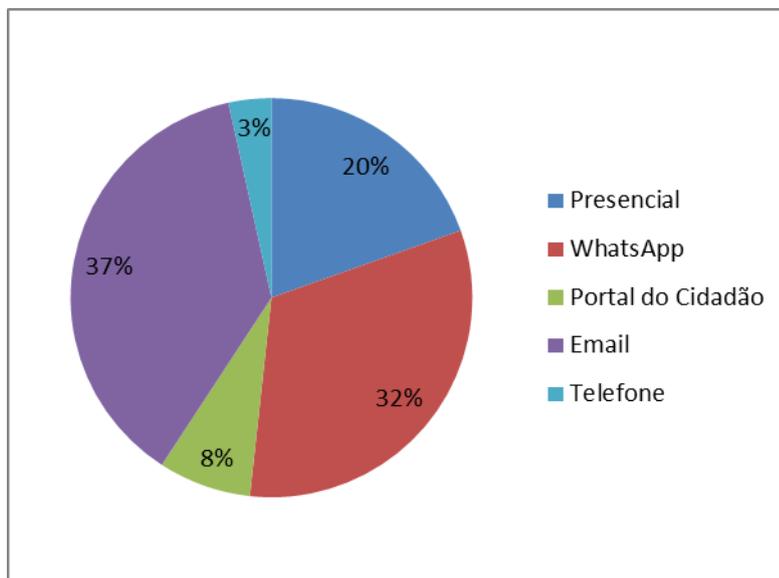


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em novembro, 40% dos atendimentos foram realizados por homens, 19% por mulheres, 40% não informaram podendo ser de anônimos ou instituições e 1% foram classificados como outros.

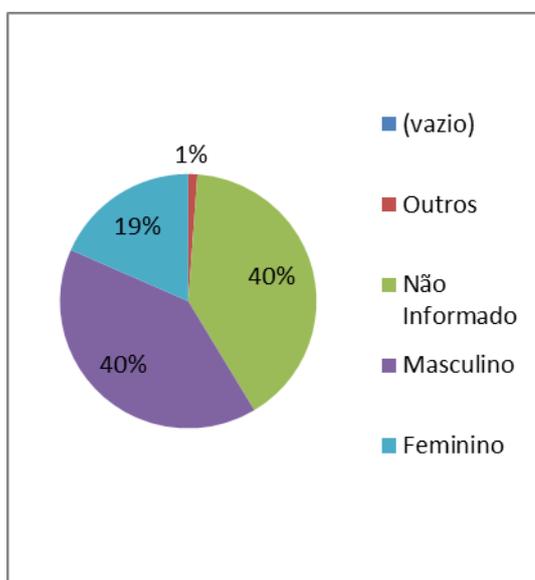


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Zona Leste da Cidade. As quatro principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram a Zona Leste e Zona Central com 7%, a Zona Norte e a Zona Sul com 5%, além de 69% que optaram por não informar a sua região.

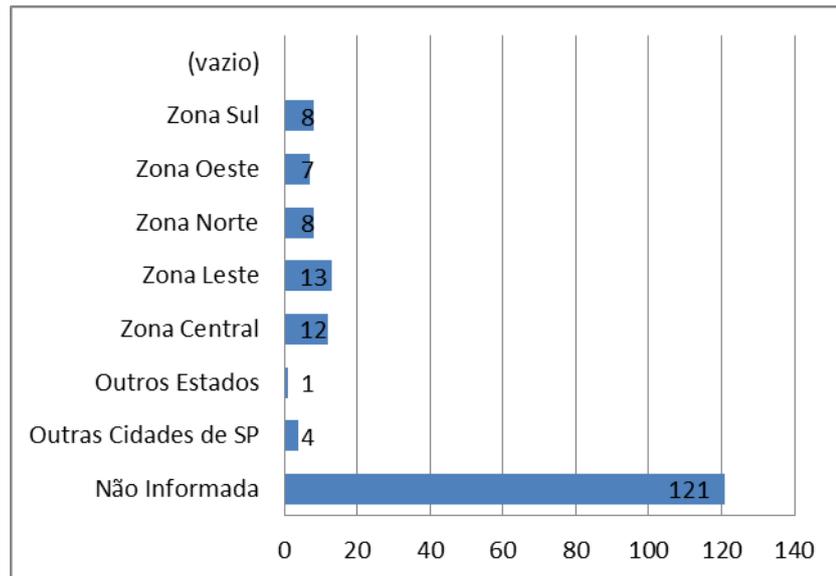


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

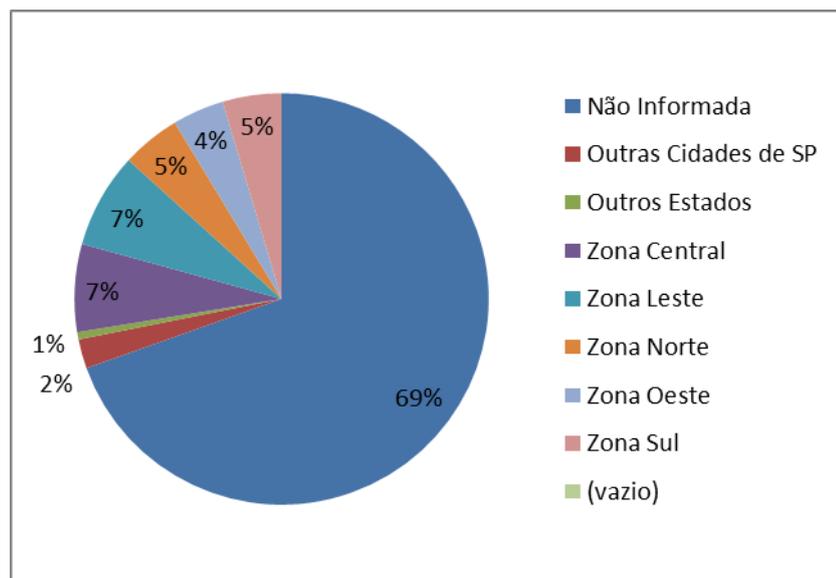


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria solicitação de providência e solicitação de informação, correspondendo a 39% e 33%, respectivamente.

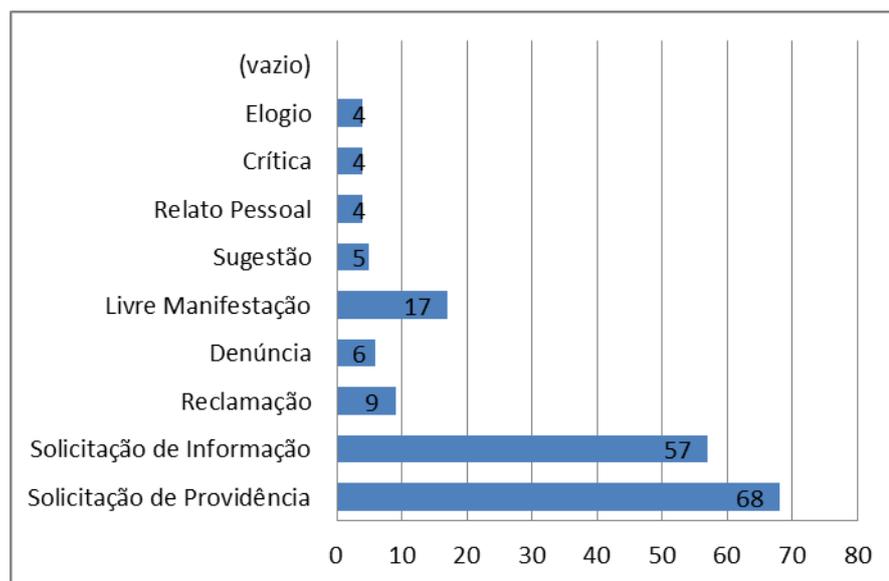


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

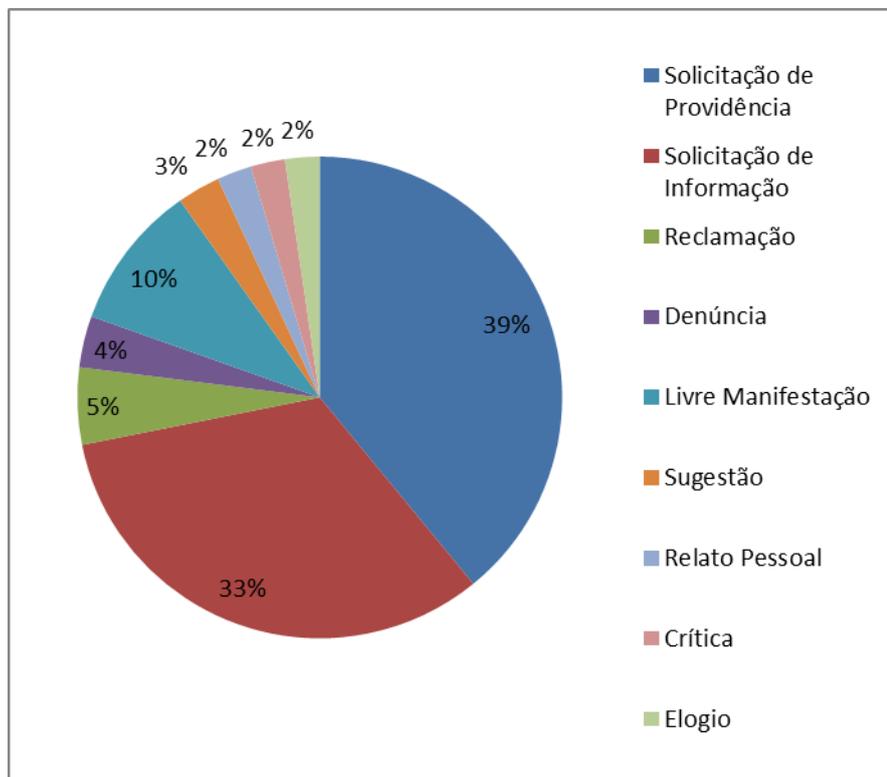


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 62 e em seguida Assuntos Privados com 23. Destaca-se ainda que a sigla **PMSP** é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

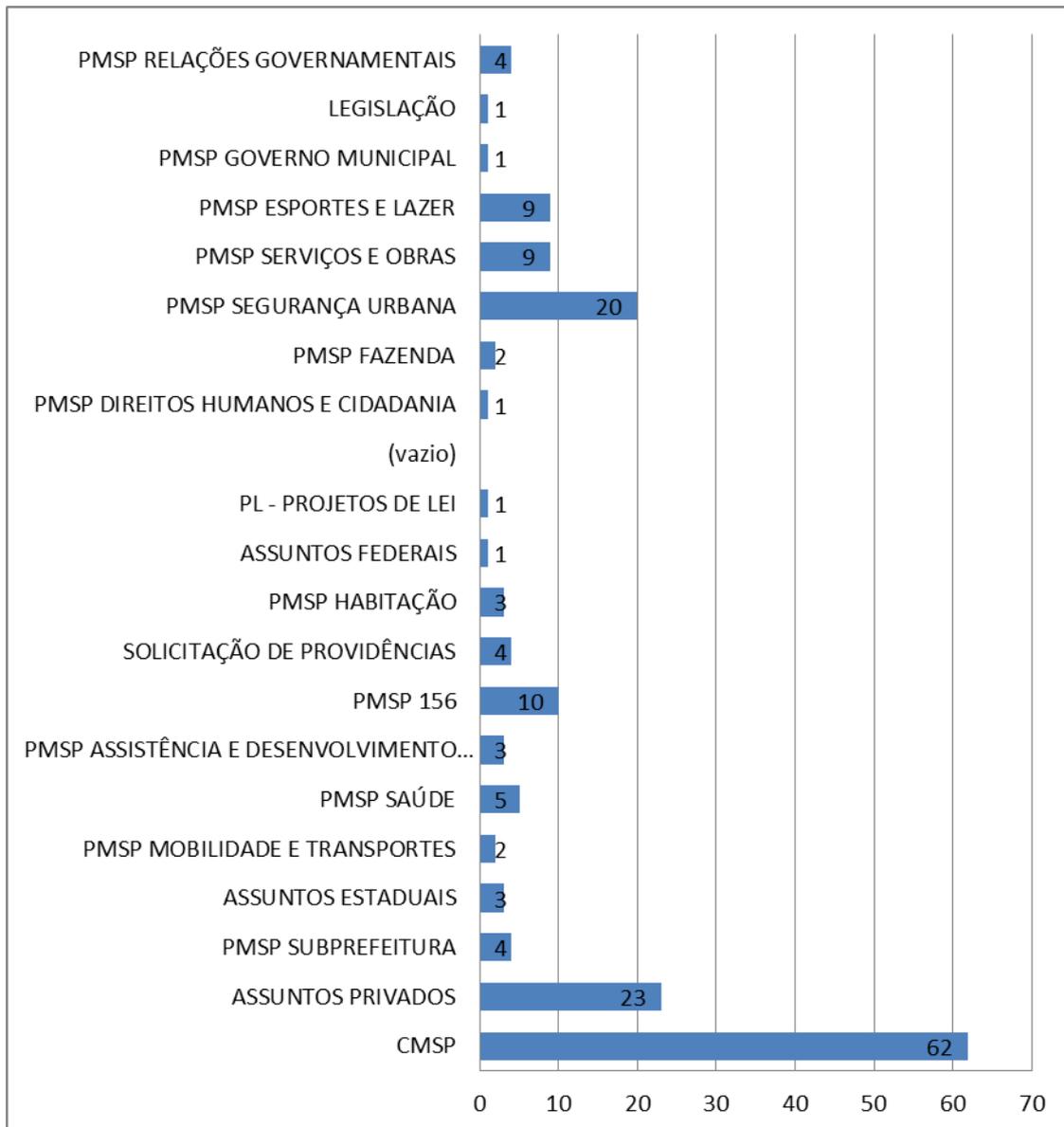


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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 novembro, todas as manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara.

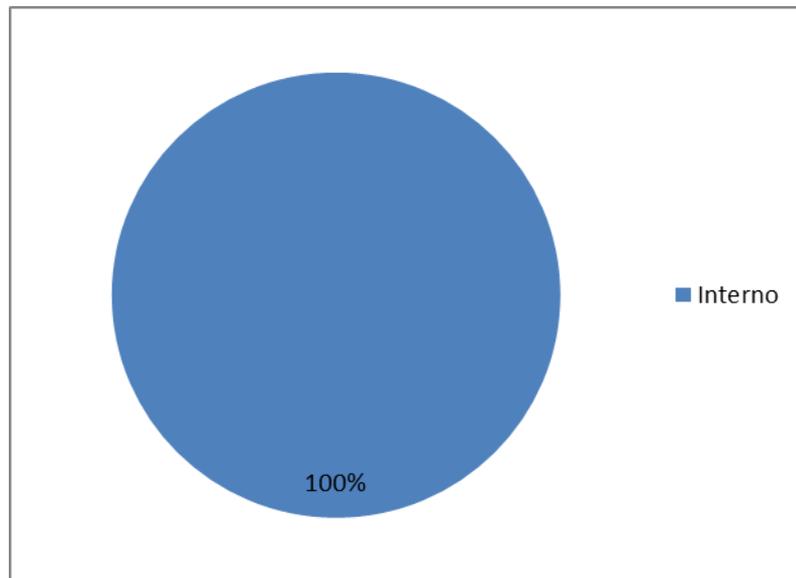


Gráfico 9 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

ASSUNTOS ESTADUAIS

- Denúncia de má conduta por parte de psicóloga da Rede Estadual de Ensino.
- Solicitação de providência para realização de Audiência Pública para falar sobre más condutas de empresas multinacionais e nacionais.
- Solicitação de informação referente à Secretaria Estadual de Saúde.

ASSUNTOS FEDERAIS

- Livre manifestação sobre a pandemia no mundo e a microcefalia no Brasil.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Solicitação de instalação de banheiro comunitário para organização de festa de final de ano.
- Solicitação de informação referente à pavimentação no bairro Vargem Grande, onde está um poste no meio da rua.
- Solicitação de providência para retirada de veículo estacionado há 90 dias no Jardim Marisa.
- Solicitação de limpeza na calçada da Avenida Paes de Barros, no Bairro da Mooca.
- Solicitação de informação referente aos auxílios que o município de São Paulo oferece aos cidadãos.
- Reclamação sobre barulho emitido por fábrica na Vila Formosa.
- Sugestão de projeto de urbanização para o Conjunto Residencial José Bonifácio.
- Solicitação de troca de lâmpada amarela queimada em estacionamento.
- Solicitação de providência referente a protocolo de atendimento aberto na Prefeitura de São Paulo.
- Reclamação de falta de iluminação em via pública.

PMSP Assistência Social

- Solicitação de informação dos endereços dos CTAS de São Paulo.
- Solicitação de informação de endereços dos CRAS.

PMSP Direitos Humanos e Cidadania

- Solicitação de providência para conseguir permanecer em albergue da Sé.
- Reclamação referente à perturbação do sossego em CTA.

PMSP Esportes e Lazer

- Nove livres manifestações sobre fechamento de clube comunitário.

PMSP Fazenda

- Solicitação de informação referente à situação de compra e venda de apartamento, que estaria com problemas relativos à documentação e reconhecimento do pagamento do ITBI.
- Solicitação de informação sobre Guia PPI - Programa de Parcelamento Incentivado, que é realizado pela Secretaria Municipal da Fazenda.

PMSP Governo Municipal

- Livre manifestação em apoio ao Governo Municipal.

PMSP Habitação

- Duas solicitações de inscrição em programas da COHAB e da CDHU.
- Solicitação de informação referente ao atraso de concessão de imóvel pelo programa da COHAB.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Reivindicação para que as leis de fiscalização, taxas e impostos sejam aplicadas tanto para taxistas quanto para motoristas de aplicativos.
- Solicitação de informação sobre a prorrogação do CRM de transporte escolar privado.

PMSP Relações Governamentais

- Quatro solicitações de esclarecimentos sobre as “informações privilegiadas que um vereador teria utilizado para fazer campanha política”.

PMSP Saúde

- Solicitação de informação referente ao contato Ouvidoria do SUS.
- Reclamação sobre o não funcionamento de Unidade da AMA.
- Solicitação de informação sobre protocolos de higienização para eventos religiosos.

- Relato pessoal informando sobre o agravamento da Covid-19 na cidade de São Paulo e que alguns hospitais tiveram um aumento significativo de casos. Solicita ainda que se mantenham as medidas protetivas de segurança.
- Livre manifestação sobre notícias falsas na internet sobre o câncer e a utilização de cigarros.
- Solicitação de informação sobre o motivo do fechamento do ambulatório de psiquiatria do Hospital Ermelino Matarazzo.

PMSP Segurança Urbana

- 20 solicitações de providência referente invasão de um campo de futebol para realização de pancadão no Jardim Peri

PMSP Serviços e Obras

- Solicitação de recapeamento de asfalto na Vila Jaguará.
- Solicitação de canalização de córrego na comunidade Jardim Vaz.
- Solicitação de providência sobre uma grade instalada pela Prefeitura na Avenida 9 de Julho.
- Solicitação de informação sobre o contrato de reforma da Praça Guilherme Quandt de Oliveira.
- Solicitação de reparo na tubulação de águas fluviais.
- Solicitação de remoção de árvore;
- Duas reclamações sobre obras inacabadas.
- Solicitação de providência para bairro afetado por chuva.
- Solicitação de providência para rua sem iluminação.
- Solicitação de providência para implementação de Ecopontos na Região da Brasilândia.

PMSP Subprefeitura

- Solicitação de remoção de veículo abandonado na região da Lapa.
- Reclamação referente a obra realizada por construtora que está causando dano em moradia do munícipe.
- Reclamação referente ao descaso da Subprefeitura de São Mateus com o fechamento do CDC.
- Solicitação de providência referente a terreno particular que oferece risco aos demais imóveis ao redor.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação de informação sobre PL rejeitado e sobre o que é a Mesa da Câmara.
- Denúncia referente a repasse de verba irregular em gabinete de vereador.
- Três solicitações de consulta à agenda da CMSP.
- Três solicitações de impressão da agenda da CMSP.
- Solicitação de lista de vereadores.
- Livre manifestação declarando apoio a candidato a vereador.
- Solicitação de informação referente à falta de construção de moradias na Zona Sul da Cidade.
- Solicitação de informação sobre andamento do Projeto de Lei nº 211/2019.
- Solicitação para que o vereador Eduardo Suplicy vá até o Hospital Pérola Byington para conversar com o doutor Kleber Torres.
- Cinco solicitações de contato de vereador.
- Pedido de avaliação para a criação de um espaço para crianças permanecerem durante as audiências públicas.
- Reclamação de perturbação do sossego no CDC Vila Jaraguá.
- Elogio ao atendimento do gabinete vereadora Noemi Nonato.
- Reclamação sobre poluição causada pela Petroquímica ABC.
- Livre manifestação sobre a incapacidade de todos os políticos em cumprir as promessas feitas nas eleições.
- Livre manifestação de apoio ao vereador Aurélio Nomura.
- Solicitação de informação sobre o Programa Renda Básica.
- Três elogios ao vereador André Santos por sua reeleição.
- Solicitação de informação sobre quais foram os vereadores eleitos em São Paulo.
- Solicitação de informação sobre a reeleição da vereadora Noemi Nonato.
- Duas solicitações de informação sobre processo de contratação na CMSP.
- Duas solicitações de serviços e obras na Região da Subprefeitura Brasilândia/Freguesia do Ó.

- Solicitação de informação sobre pregões para aquisição de patrimônio e serviços CMSP.
- Solicitação de informação sobre direitos autorais das obras de arte expostas na CMSP.
- Solicitação para retirada de semáforo, ônibus e vans no Bairro do Limão. Ainda, elogio ao vereador Eduardo Suplicy, desejando sucesso em seu novo mandato.
- Duas denúncias referentes a repasse de verba irregular em gabinete de vereador.
- Livre manifestação de apoio à reeleição do vereador Ricardo Teixeira.
- Duas solicitações de agendamento com o gabinete do vereador Eduardo Suplicy.
- Solicitação de providência para que os 55 vereadores fiscalizem a falta de atendimento e ausência de zeladoria na Rua Rodolfo Pirani.
- Reclamação referente ao Departamento de Zoonoses do Município.
- Reclamação referente a iluminação pública.
- Solicitação de atualização de protocolo.
- Reclamação sobre protocolo em andamento.
- Solicitação de atas das Audiências Públicas da Comissão de Trânsito, Transporte e Atividade Econômica e da Frente Parlamentar em Defesa da Mobilidade Humana.
- Solicitação de Informação sobre acessos a computadores de funcionários da CMSP.
- Solicitação de providência para explicação de resposta de protocolo dada em linguagem jurídica.
- Solicitação de informação referente ao espaço público do CDC no Parque São Rafael.
- Solicitação de informação sobre carta de recomendação e currículos realizados no gabinete do vereador Eduardo Suplicy.
- Solicitação de informação referente a cargo de Assessor Parlamentar.
- Solicitação de informação sobre funcionária de gabinete de vereador.

- Solicitação de providência referente à limpeza e capinação de praça no Jardim Marisa.
- Solicitação de providência referente à instalação de corrimão em travessa no Bairro São José, Região de Pirituba, encaminhada ao vereador Eliseu Gabriel.
- Solicitação de encaminhamento de ofício aos vereadores, com proposta de projeto voltado para a área da saúde.
- Livre manifestação pedindo apoio dos vereadores para o aumento do salário de profissionais de saúde, segurança e professores.
- Solicitação de providência referente à iluminação pública em rua do Parque São Domingos.
- Solicitação de informação sobre a permissão de visitas à CMSP nesse período de Covid-19.
- Sugestão de testagem em massa da população para a Covid-19
- Duas solicitações de informação referente a emendas orçamentárias de vereadores.

Assuntos Privados

- Solicitação de informação referente ao processo de agendamento para emissão de Registro Geral (RG).
- Solicitação de auxílio financeiro para custear as despesas pessoais e da família.
- Reclamação de empresa de ônibus interestadual que se recusa a reservar passagens para idosos.
- Solicitação de providência referente a problema em rede de distribuição de energia.
- Solicitação de informação sobre como proceder quanto à falta de proteção ao idoso por parte de unidade de saúde da rede particular.
- Relato pessoal de munícipe que afirma estar sendo difamada em emissora de rádio.
- Relato pessoal sobre situação de vulnerabilidade.
- Solicitação de informação sobre demolição de imóvel.
- Solicitação de retirada de cópia de documento pessoal que estaria no gabinete do vereador Eduardo Suplicy.
- Solicitação de informação do endereço do prefeito Bruno Covas.

- Solicitação de encaminhamento de formulário contra posse de vereador eleito nas eleições de 2020.
- Solicitação de informação sobre as eleições de São Paulo
- Três livres manifestações sobre barulho e vendas de drogas em baile funk.
- Solicitação de informação referente aos feriados municipais antecipados pela Prefeitura de São Paulo, a fim de aumentar a taxa de isolamento como medida de prevenção à pandemia da Covid-19.
- Solicitação de cópias de documentos pessoais.
- Reclamação de umidade em residência.
- Solicitação de informação de local para denúncia de maus tratos de animais.
- Solicitação de providência para envio de documentos.

Outras solicitações

- Solicitação de informação referente à instalação de um novo ponto de iluminação no bairro.
- Solicitação de impressão de documentos.
- Denúncia referente ao Conselho Tutelar da Brasilândia.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

- Solicitação de informação para acesso aos projetos elaborados pelos vereadores no mandato que se encerra este ano.

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 novembro de 2020**, 110 (CENTO E DEZ) 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)
5777	Setores CMSP	12/09/2019	12/09/2019	318
6453	Setores CMSP	18/11/2019	18/11/2019	271
6539	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	263
6540	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	263
6541	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	263
6542	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	263
6543	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	263
6544	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	263
6545	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	263
7206	Setores CMSP	06/02/2020	06/02/2020	213
7278	Setores CMSP	11/02/2020	11/02/2020	210
7591	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	191
7915	Setores CMSP	15/04/2020	15/04/2020	164
7924	Setores CMSP	17/04/2020	17/04/2020	162
7925	Setores CMSP	17/04/2020	17/04/2020	162
8232	Setores CMSP	10/06/2020	15/06/2020	121
8476	Setores CMSP	29/07/2020	29/07/2020	89
8502	Setores CMSP	04/08/2020	11/08/2020	80
9638	Setores CMSP	23/09/2020	30/11/2020	1
9652	Setores CMSP	24/09/2020	24/09/2020	48
9710	Setores CMSP	05/10/2020	05/10/2020	41
9723	Setores CMSP	08/10/2020	09/10/2020	37
9759	Setores CMSP	15/10/2020	05/11/2020	18
9765	Setores CMSP	16/10/2020		

9821	Setores CMSP	27/10/2020	27/10/2020	25
9856	Setores CMSP	03/11/2020	30/11/2020	01
9947	Setores CMSP	17/11/2020		
9963	Setores CMSP	19/11/2020	19/11/2020	08
9965	Setores CMSP	21/11/2020		
9986	Setores CMSP	24/11/2020		
9987	Setores CMSP	24/11/2020		
9991	Setores CMSP	24/11/2020		
9992	Setores CMSP	24/11/2020		
10000	Setores CMSP	25/11/2020		
10003	Setores CMSP	25/11/2020		
10024	Setores CMSP	30/11/2020	30/11/2020	01

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 30 de novembro de 2020

A Ouvidoria já solucionou 91% dos atendimentos gerados em novembro, tendo apenas 4% das manifestações que ainda estão em andamento e 5% encontram-se pendentes de triagem.

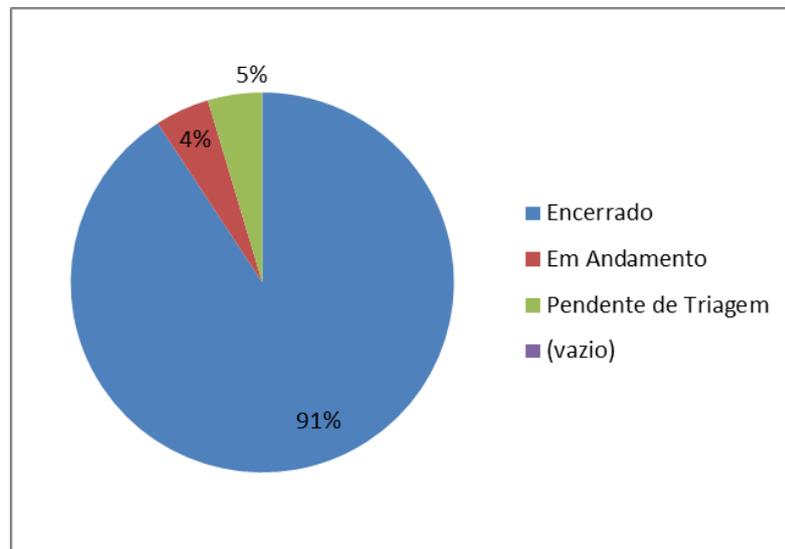


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de novembro

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

Categorias de serviços da Ouvidoria do Parlamento



*Relatório da SIC está disponível no site da CMSP.

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

