



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Maio de 2021



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

Milton Leite

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Rute Costa

1ª Vice-Presidente

Atílio Francisco

2º Vice-Presidente

Juliana Cardoso

1ª Secretária

Fernando Holiday

2º Secretário

George Hato

1º Suplente

Milton Ferreira

2º Suplente

Gilberto Nascimento

Corregedor Geral

Equipe da Ouvidoria

José Mauro da Silva

Ouvidor do Parlamento

Adriana Orsatti Scattone

Ouvidora Adjunta do Parlamento

Equipe Técnica

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Wilson Roberto Santos

Estagiários

Ângelo Oliveira Santos (Administração)

Gabriel da Silva Benetti (Gestão de Políticas Públicas)

Hiran Kaê Machado Santos (Direito)

José Augusto de Oliveira (Administração)

Larissa Albuquerque Cavalcante (Direito)

Lucas Araújo Brasileiro (Gestão de Políticas Públicas)

Nathalia Amanda Batista Gonçalves (Serviço Social)

Thais Ferreira Martins (Serviço Social)

Sumário

Mesa Diretora	i
Equipe da Ouvidoria	ii
Apresentação	1
Apresentação de Dados.....	3
Manifestações do Mês	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal	15
Manifestações Pendentes	18
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.

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 **Mai**, período compreendido entre os dias **01 e 31 de Maio de 2021**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 158 manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo E-mail, totalizando 52% das manifestações, seguido pelo com WhatsApp 38%, pelo Portal do Cidadão com 9% e Presencial com 1%.

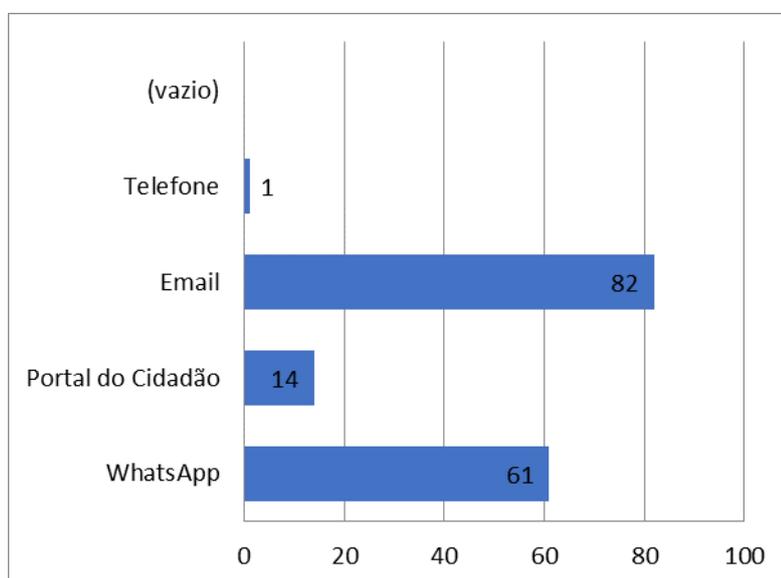


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

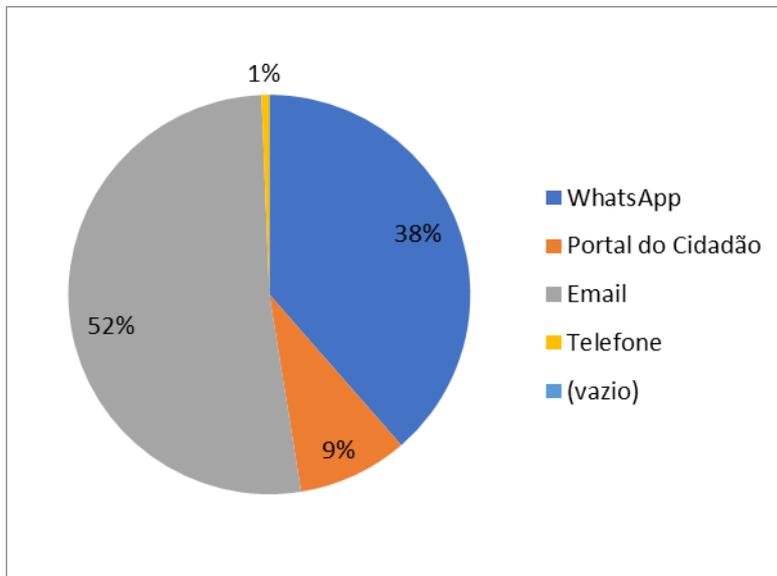


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em maio, 47% dos atendimentos foram realizados por homens, 17% por mulheres, 34% não informaram podendo ser de anônimos ou instituições.

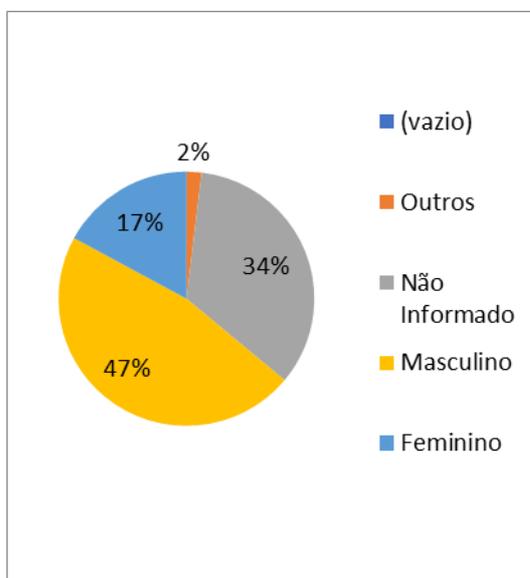


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações foram oriundas de outras cidades do Estado de São Paulo e que optaram por não informar a sua região. As quatro principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram outras cidades de São Paulo com 22%, a Zona Sul com 8%, a Zona Oeste com 3%, a Zona Central com 1%, além de 61% que optaram por não informar a sua região.

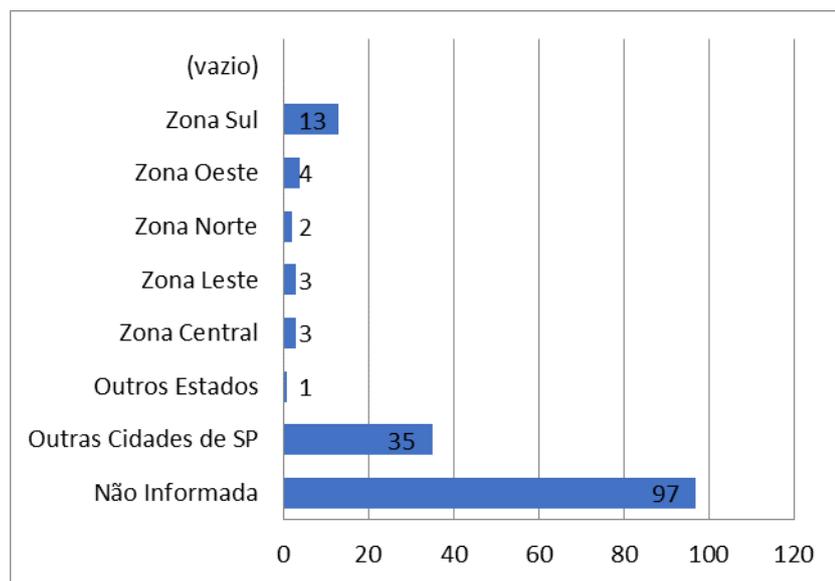


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

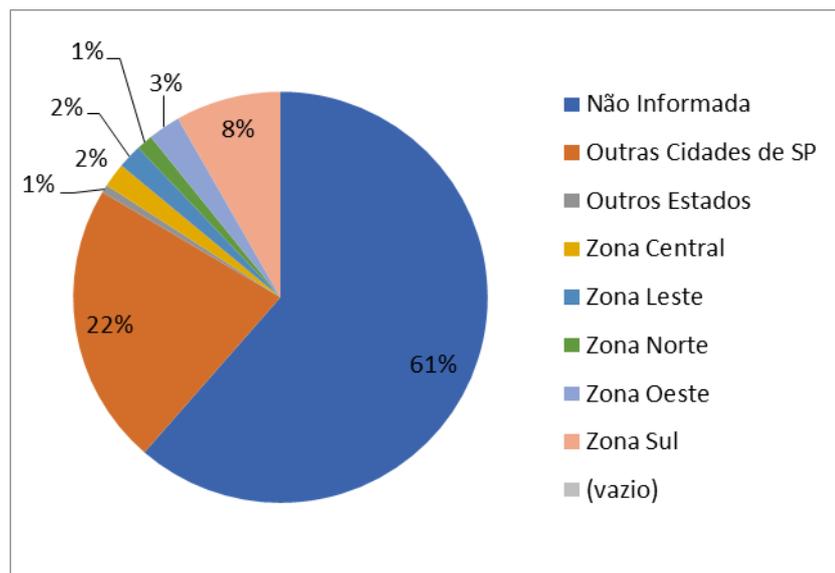


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria livre manifestações e solicitação de informação, correspondendo a 42 e 32%, respectivamente.

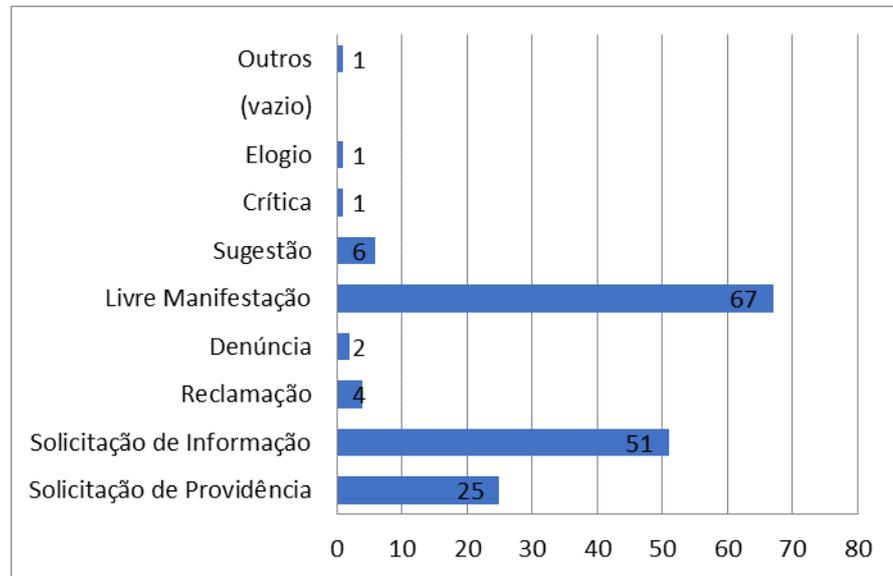


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

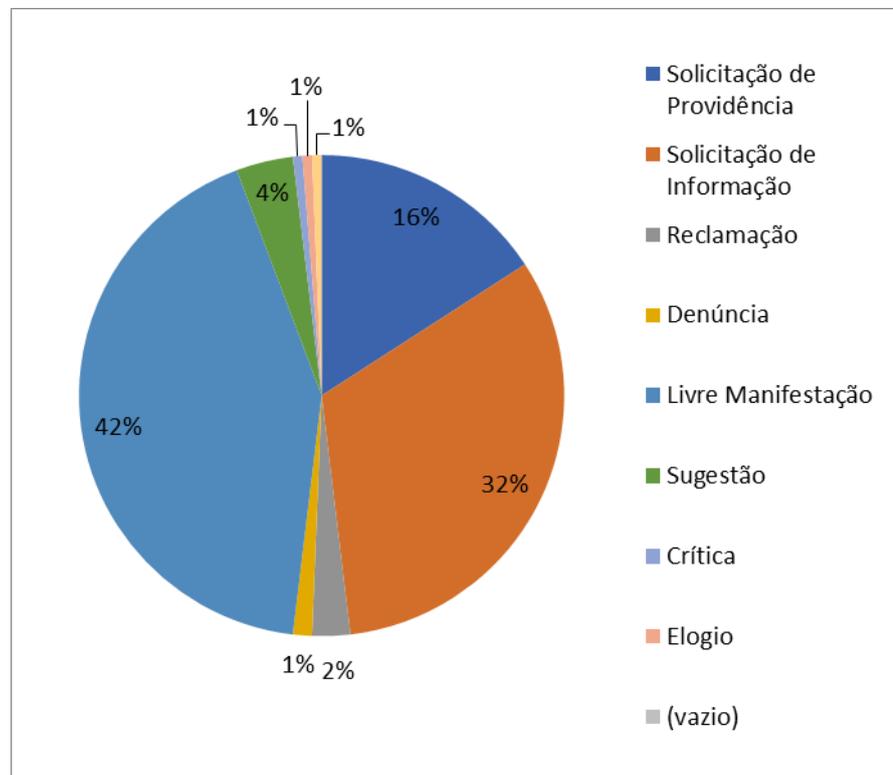


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 49 e em seguida ASSUNTOS PRIVADOS com 46. Destaca-se ainda que a sigla **PMSP** é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

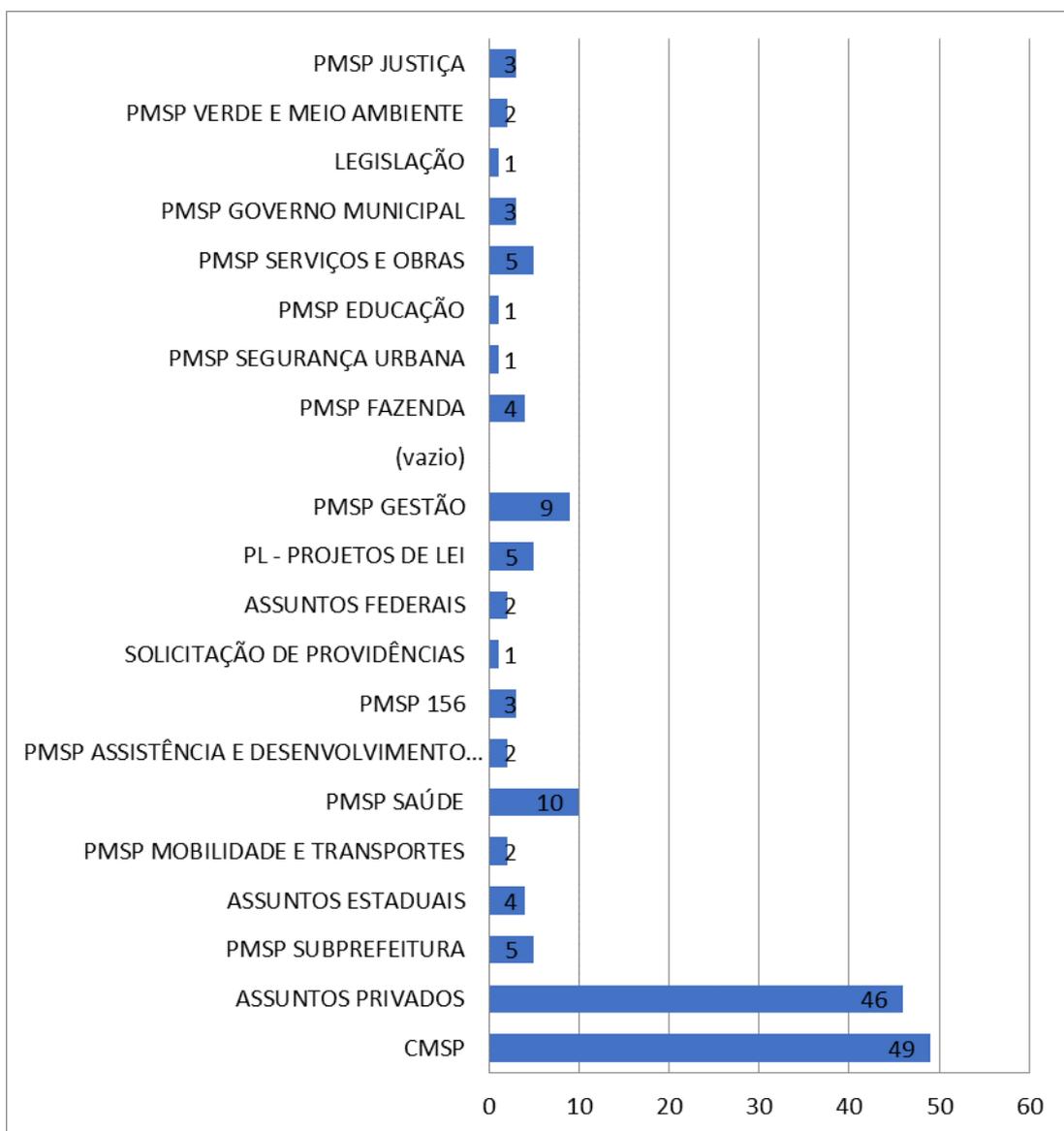


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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

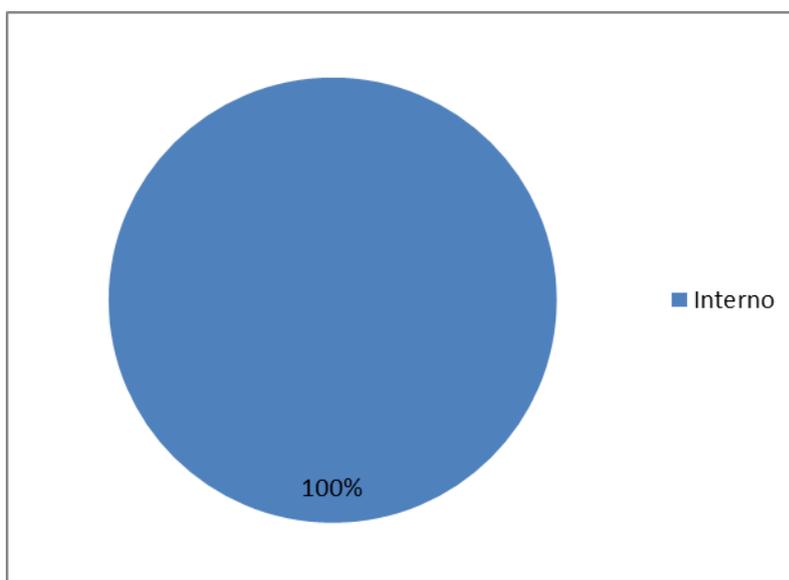


Gráfico 9 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federal

ASSUNTOS ESTADUAIS

- Solicitação de informação sobre pedágios.
- Solicitação de informação sobre insumos farmacêuticos.
- Sugestão de troca de item obrigatório.

ASSUNTOS FEDERAIS

- Uma livre manifestação.
- Solicitação de informação referente ao pagamento de benefício.
- Solicitação de informação sobre ETEC.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156:

- Quatro solicitações de informação referentes ao auxílio emergencial.
- Solicitação de providência referente a aglomeração e fiscalização de festas clandestinas.
- Solicitação de informação referente à liberação de empréstimo consignado por parte da Prefeitura.

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Sete solicitações de informação referentes ao Programa de Renda Básica.
- Três solicitações de informação referentes ao Bolsa Família.
- Solicitação de informação referente a auxílio para mulheres que sofrem violência doméstica.
- Solicitação de informação referente a troca de nome social.

PMSP Fazenda

- Solicitação de informação referente a juros e atrasos do IPTU.
- Duas solicitações de providência referente ao PPI.

PMSP Educação

- Reclamação referente ao estudo online da rede pública de ensino e a falta de acesso à internet para todos os estudantes.

PMSP Gestão

- Dez livres manifestações de sentimentos pelo falecimento do prefeito Bruno Covas.

PMSP Governo Municipal

- Solicitação de informação referente à Lei que abrange funcionários públicos pelo vale transporte.
- Solicitação de informação referente à 28ª coletiva de imprensa sobre medidas de combate a Covid-19.

PMSP Mobilidade e Transportes

- Solicitação de Informação referente à instalação de placas de sinalização na Região da Vila Formosa.
- Livre manifestação referente a ausência de passe livre para idosos com 60 anos de idade.

PMSP Saúde

- Três solicitações de informação referente a vacinação contra a Covid-19.
- Solicitação de providência sobre a ausência de insumos para a segunda dose da vacina.

- Reclamação referente às recomendações do uso da Cloroquina, causando escassez nas drogarias para tratamento de doenças que realmente necessitam do medicamento como lúpus e malária.
- Solicitação de informação sobre a falta de remédios nas UBS de São Paulo.

PMSP Segurança Urbana

- Solicitação de providência referente à falta de fiscalização de festas e aglomerações que geram assaltos e barulho após o horário permitido por lei.

PMSP Serviços e Obras

- Solicitação de providência referente a remoção de mato nas calçadas na região do Tucuruvi.
- Solicitação de providência referente a nivelção do asfalto que vem causando quedas e acidentes na região de São Mateus.

PMSP Subprefeituras

- Solicitação de providência referente à abertura de acessos de veículos na Avenida Atlântica, Zona Sul da Cidade.
- Solicitação de informação referente a um ponto de food truck na região da Avenida José Bonifácio.
- Solicitação de providência referente à coleta de lixo na Zona Norte de São Paulo.

- Solicitação de providência referente a córrego na Zona Sul de São Paulo.

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Livre manifestação referente à retirada de árvores na Região de Interlagos sem o plantio de novas árvores.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação de lista com o número do Registro Funcional e o nome completo de todos os funcionários da Câmara de vereadores.
- Solicitação de informação sobre o Centro da Memória.
- Solicitação ajuda pessoal dos vereadores da CMSP.
- Livre manifestação quanto à dificuldade de pesquisa das informações do site CMSP.
- Solicitação de confirmação do e-mail de contato da Ouvidoria.
- Solicitação de informações sobre o gabinete da vereadora Sandra Santana.
- Duas solicitações de acesso a áudios e transcrições de reuniões técnicas e audiências públicas referentes à revisão do Plano Diretor Estratégico de 2014 - Lei nº 16.050, de 31 DE Julho de 2014.
- Três solicitações de providência para que seja pautada em audiência pública a regulamentação da Lei Federal nº 14.131/21

sobre o aumento da margem do empréstimo consignado do servidor municipal.

- Reclamação sobre o transporte gratuito para idosos.
- Solicitação de informação sobre o gabinete do vereador Paulo Frange.
- Livre manifestação de descontentamento com governo municipal e vereadores.
- Solicitação de informação sobre a volta do atendimento presencial na CMSP.
- Solicitação de informação sobre o atendimento e envio de solicitações para CMSP.
- Solicitação de resposta para um atendimento em andamento na Ouvidoria.
- Solicitação de encaminhamento de demanda para a Comissão de Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente.
- Solicitação de informação sobre o gabinete do vereador Eli Corrêa.
- Sugestão de projeto de instalação de painel eletrônico para que a população possa acompanhar a arrecadação do Estado, possibilitando à população o acesso aos motivos dos aumentos de gás, gasolina e energia elétrica.
- Livre manifestação dirigida ao Ministério Público de São Paulo solicitando informação sobre manifestação feita anteriormente.
- Solicitação de providência para instalação de antenas de telefonia móvel no Distrito de Marsilac.
- Solicitação de contato da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social.
- Solicitação de informação referente a vaga de emprego no gabinete do vereador Camilo Cristóforo.

- Solicitação de informação referente a candidatura para vereador.
- Duas solicitações de informação referente a vaga de estágio.
- Solicitação de informação referente ao atendimento presencial da CMSP.
- Solicitação de participação nas atividades da Comissão de Meio Ambiente e Direitos dos Animais.
- Duas solicitações de informação referentes ao PL nº 177 de 2021.
- Solicitação de informação referente a extratos bancários e aplicações financeiras da CMSP nos anos de 2019 e 2020.
- Solicitação de informação referente a DPO - Data Protection Officer, após a promulgação da LGPD.
- Solicitação de informações referente a CMSP.
- Solicitação de informação referente à contratação na CMSP.
- Elogio ao vereador Aurélio Nomura referente a obra de tapa buraco.
- Solicitação de descadastramento do mailing sobre os PL's em trâmite na CMSP.
- Solicitação de informação sobre o funcionamento dos telefones da CMSP.
- Livre manifestação à Procuradoria Geral da República.
- Livre manifestação referente ao Programa de Parcelamento de Débitos Municipais em atraso.
- Livre manifestação referente a processo de sobrepartilha.
- Solicitação de informação de contato dos vereadores da CMSP.
- Solicitação de colocação de faixa de pedestre no Bairro Engenheiro Marsilac.
- Solicitação de informação referente a reprodução de material de combate contra dengue da CMSP.

- Livre manifestação solicitando o impedimento do prefeito Ricardo Nunes.

Assuntos Privados

- 36 livres manifestações sobre o Conselho Nacional do Ministério Público.
- Solicitação de emprego.
- Livre manifestação sobre o Conselho Estadual de Justiça.
- Livre manifestação em homenagem aos vereadores.
- Duas solicitações de emprego na CMSP.
- Livre manifestação solicitando doação de alimentos.
- Solicitação de informação referente a empresa responsável por contratação de estágio na CMSP.
- Solicitação de serviços de advogado para realização de processo de guarda dos filhos.

Solicitação de providência

- Solicitação de implantação de políticas públicas para pessoas em situação de rua.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

- Solicitação de informação referente a não aplicação da Lei Federal nº 14.131, de 30/03/2021.

- Duas solicitações de informação referente ao PPI.
- Sugestão de projeto para redução do trânsito de veículos.
- Solicitação de Informação referente ao PL nº 428/2019, que trata da Intervenção Urbana Vila Leopoldina–Villa Lobos.
- Sugestão de rejeição do projeto que anistia clubes de futebol do pagamento de dívidas com os cofres públicos.

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 maio de 2021**, 61 (SESSENTA E UM) 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)
6453	Setores CMSP	18/11/2019	18/11/2019	401
7206	Setores CMSP	06/02/2020	06/02/2020	343
7278	Setores CMSP	11/02/2020	11/02/2020	340
8502	Setores CMSP	04/08/2020	11/08/2020	210
9759	Setores CMSP	15/10/2020	05/11/2020	148
9765	Setores CMSP	16/10/2020	16/10/2020	162
9821	Setores CMSP	27/10/2020	27/10/2020	155
9856	Setores CMSP	03/11/2020	30/11/2020	131
9947	Setores CMSP	17/11/2020		
9963	Setores CMSP	19/11/2020	19/11/2020	138
9987	Setores CMSP	24/11/2020		
10115	Setores CMSP	14/12/2020	14/12/2020	121
10126	Setores CMSP	15/12/2020	21/12/2020	116
10147	Setores CMSP	17/12/2020	17/12/2020	118
10269	Setores CMSP	05/01/2021	09/02/2021	80
10285	Setores CMSP	05/01/2021	26/01/2021	90
10473	Setores	26/01/2021	26/01/2021	90

	CMSP			
10423	Setores CMSP	20/01/2021	20/01/2021	94
10430	Setores CMSP	21/01/2021	21/01/2021	93
10742	Setores CMSP	26/02/2021		
10527	Setores CMSP	01/02/2021	01/02/2021	86
10541	Setores CMSP	02/02/2021	04/02/2021	83
10581	Setores CMSP	07/02/2021	08/02/2021	81
10597	Setores CMSP	09/02/2021		
10700	Setores CMSP	23/02/2021	25/02/2021	68
10703	Setores CMSP	23/02/2021		
10712	Setores CMSP	24/02/2021		
10714	Setores CMSP	24/02/2021	25/02/2021	68
10716	Setores CMSP	24/02/2021		
10742	Setores CMSP	26/02/2021		
10776	Setores CMSP	02/03/2021		
10834	Setores CMSP	09/03/2021	09/03/2021	60
10847	Setores CMSP	10/03/2021		
10878	Setores CMSP	17/03/2021	17/03/2021	54
10918	Setores CMSP	25/03/2021		
10921	Setores CMSP	05/04/2021		
10969	Setores CMSP	07/04/2021		
10972	Setores CMSP	09/04/2021	09/04/2021	37
10973	Setores CMSP	10/04/2021	12/04/2021	36
10986	Setores CMSP	13/04/2021		
11001	Setores	16/04/2021		

	CMSP			
11019	Setores CMSP	19/04/2021	20/04/2021	30
11025	Setores CMSP	22/04/2021		
11084	Setores CMSP	04/05/2021		
11090	Setores CMSP	06/05/2021		
11103	Setores CMSP	10/05/2021	10/05/2021	16
11111	Setores CMSP	10/05/2021	10/05/2021	16
11123	Setores CMSP	12/05/2021		
11124	Setores CMSP	12/05/2021	17/05/2021	11
11125	Setores CMSP	12/05/2021		
11146	Setores CMSP	17/05/2021	17/05/2021	11
11150	Setores CMSP	17/05/2021	17/05/2021	11
11172	Setores CMSP	19/05/2021		
11181	Setores CMSP	20/05/2021		
11182	Setores CMSP	20/05/2021	25/05/2021	5
11190	Setores CMSP	21/05/2021	31/05/2021	1
11197	Setores CMSP	24/05/2021	24/05/2021	6
11218	Setores CMSP	26/05/2021	26/05/2021	4
11222	Setores CMSP	27/05/2021		
11226	Setores CMSP	28/05/2021	28/05/2021	2
11227	Setores CMSP	28/05/2021	28/05/2021	2

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de maio de 2021

A Ouvidoria já solucionou 89% dos atendimentos gerados em maio, tendo apenas 7% das manifestações que ainda estão em andamento e 4% encontram-se pendentes de triagem.

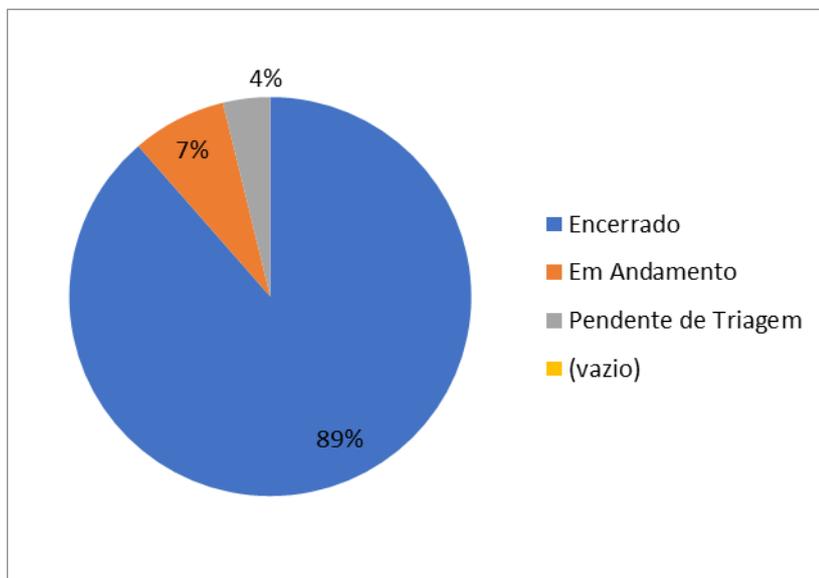


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de maio

José Mauro da Silva
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 31 de maio de 2021.

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, sala 207A, 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, sala 207A, Bela Vista, São Paulo - SP - CEP 01319-900.

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

