



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Junho 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)

Laura Cristo Vatlavic (Gestão de Políticas Públicas)

Larissa Albuquerque Cavalcante (Direito)

Lucas Araújo Brasileiro (Gestão de Políticas Públicas)

Milena Almeida Benfica (Serviço Social)

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	16
Modalidades de Atendimento	20
Canais de Atendimento da Ouvidoria	22

Apresentação

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, instituída pela Lei nº 15.507/11, possui o papel de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e seus vereadores, recepcionando por meio de seus canais, manifestações dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos e promova a Cidadania e a Democracia Participativa. A Ouvidoria é o canal de recebimento de solicitações, informações, reclamações, críticas, elogios e sugestões ao Parlamento assim como outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências desta entidade. O relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria assim como fomentar a transparência pública.

Modificações do Novo Sistema

No mês de novembro de 2018, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo passou a utilizar um novo sistema para registrar, administrar e responder as manifestações dos munícipes. Esse novo sistema surge com o intuito de otimizar os procedimentos, tornando as atividades de cadastro, controle e solicitações dos munícipes mais rápidas. Ademais, o novo Portal do Cidadão permite que este também possa registrar suas demandas mais facilmente, além de adquirir a possibilidade de monitorar virtualmente e a qualquer momento os seus protocolos e as 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 **Junho**, período compreendido entre os dias **01 e 30 de junho de 2021**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 169 manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo E-mail, totalizando 67% das manifestações, seguido pelo com WhatsApp 21%, pelo Portal do Cidadão com 11% e Presencial com 1%.

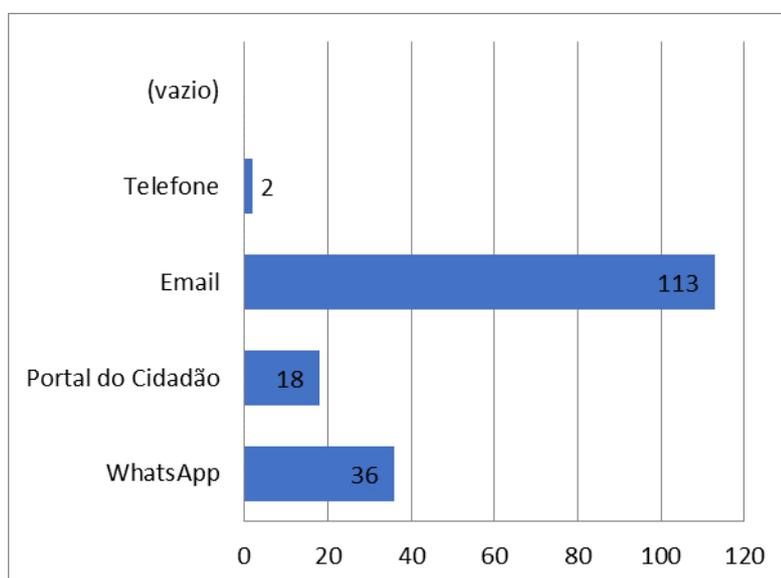


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

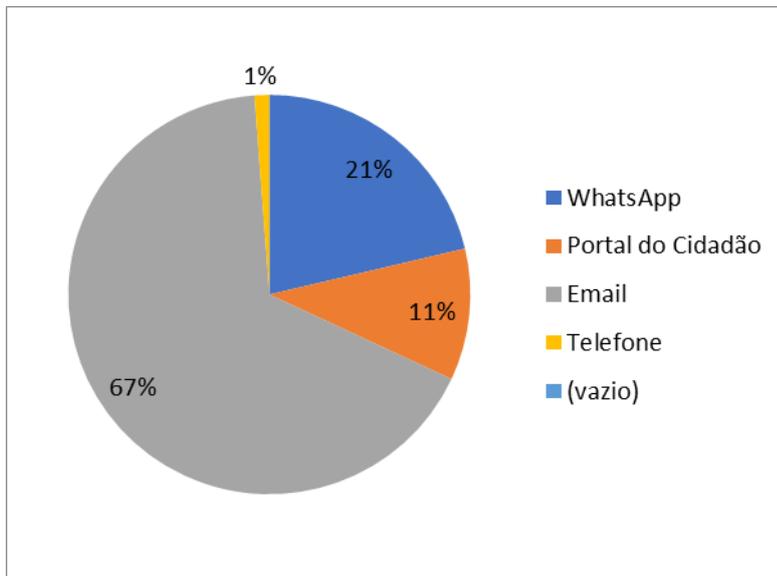


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em junho, 65% dos atendimentos foram realizados para homens, 11% para mulheres e 24% não informaram podendo ser de anônimos ou instituições.

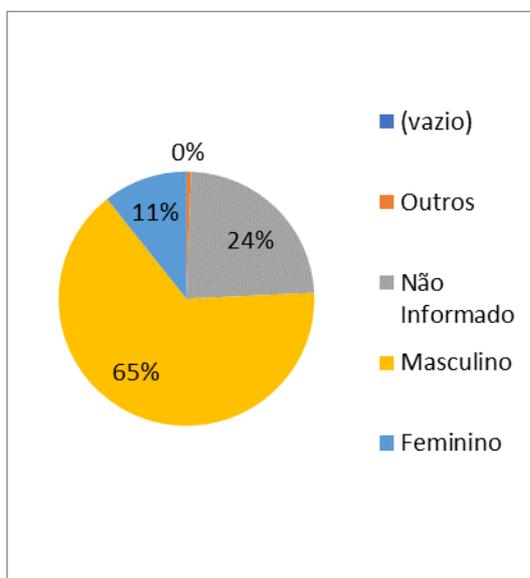


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações foram oriundas de outras cidades de São Paulo ou para aqueles que optaram por não informar a sua região. As quatro principais regiões manifestantes na Ouvidoria são de outras cidades de São Paulo com 41%, a Zona Sul com 5%, a Zona Norte com 5%, a Zona Leste com 3%, além de 43% que optaram por não informar a sua região.

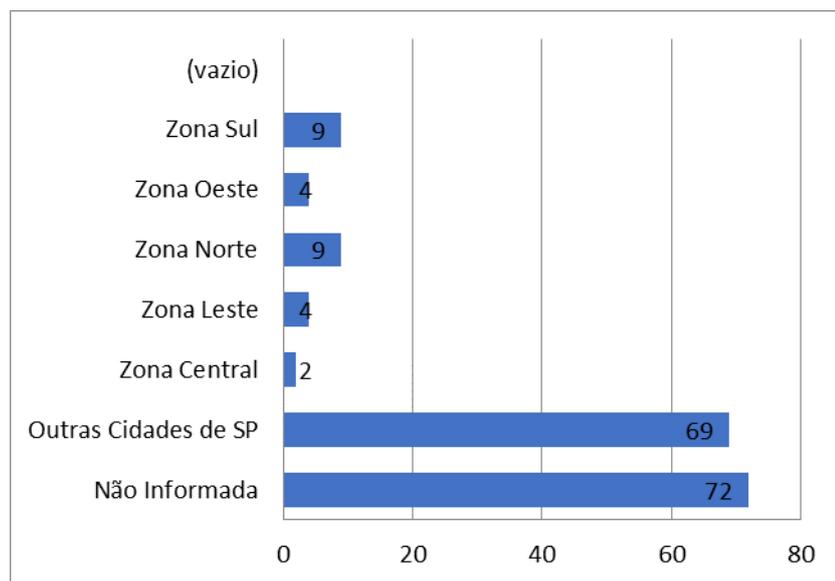


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

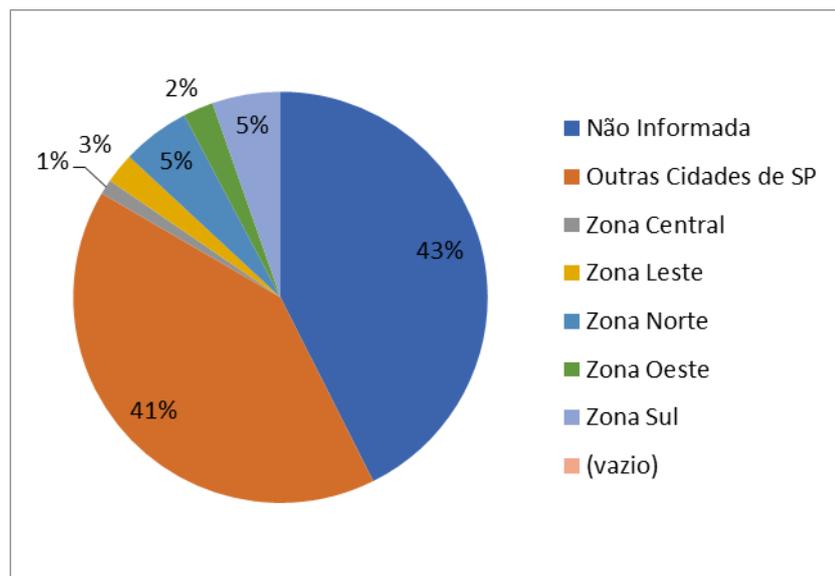


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Livre Manifestações e solicitação de informação, correspondendo a 55 e 23%, respectivamente.

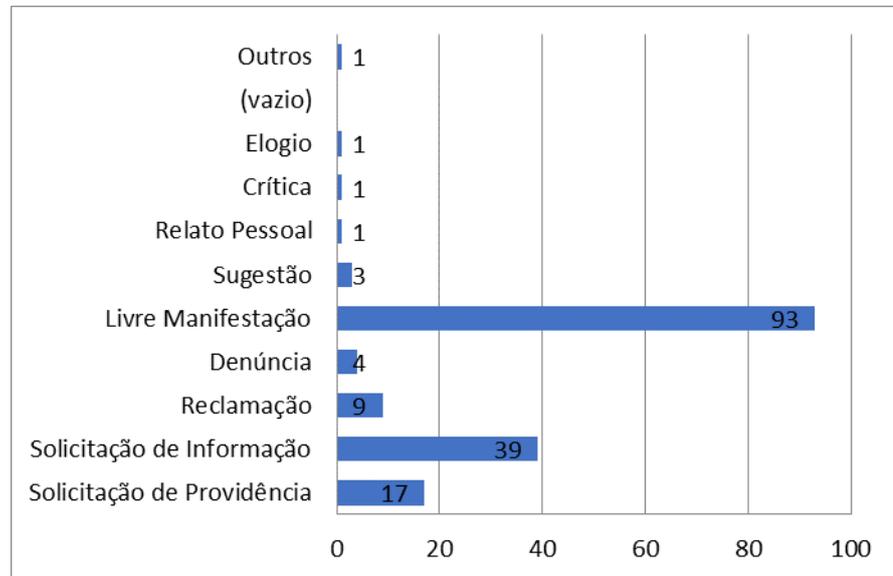


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

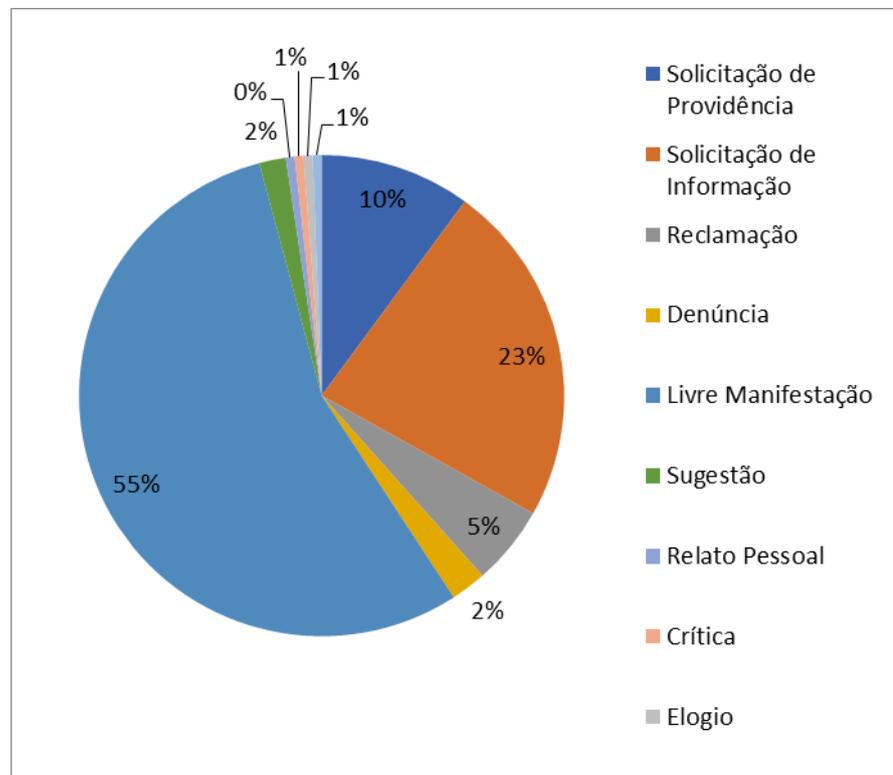


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à ASSUNTOS PRIVADOS com 80 e em seguida à CMSP com 36. Destaca-se ainda que a sigla **PMSP** é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

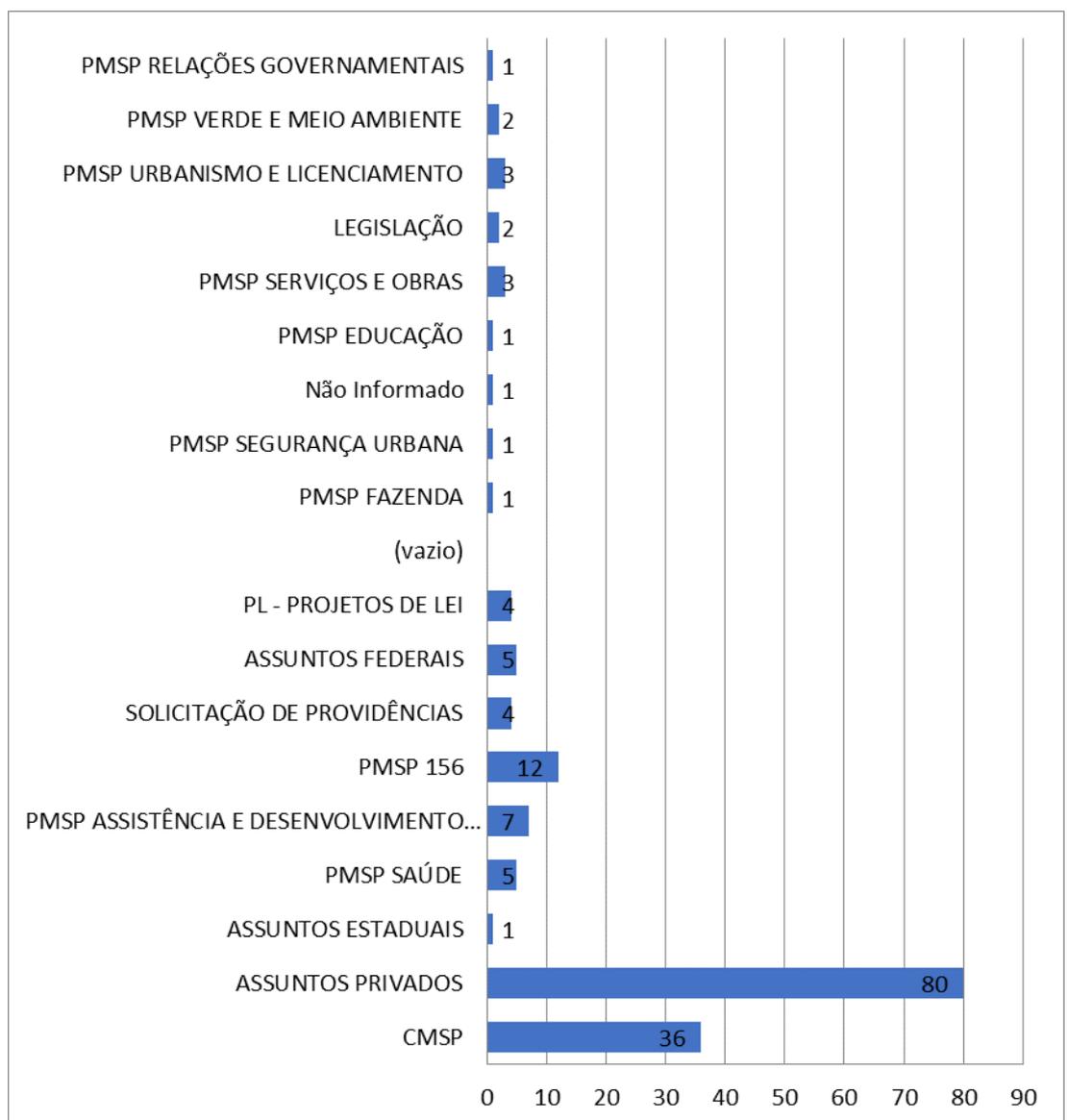


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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

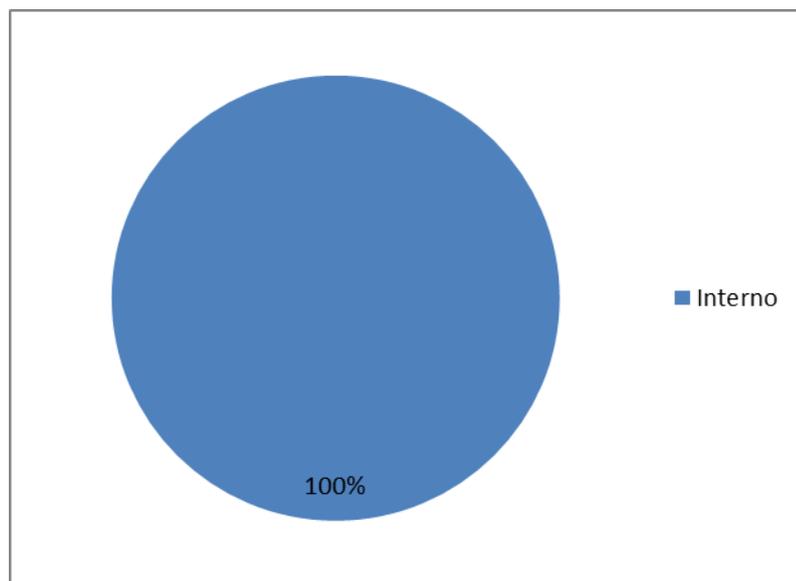


Gráfico 9 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federal

ASSUNTOS ESTADUAIS

- Solicitação de informação sobre aulas online da rede estadual de ensino.

ASSUNTOS FEDERAIS

- Solicitação de informação sobre auxílio emergencial.
- Quatro livres manifestações sobre a CPI da Covid-19.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156:

- Solicitação de providência para regulagem de relógios públicos, trocas de postes e instalações elétricas na rua Evaldo Calabrez, em Guaianases.
- Solicitação de conserto em rampa e buraco localizados na rua Manuel Veloso, na Vila Carrão.
- Solicitação de informação referente ao Decreto que define que determinados prédios passariam a ser administrados pelo Ministério Público.
- Reclamação referente uso correto de vagas da Zona Azul.
- Solicitação de providência referente a autorização de caixas e equipamentos de som em lugares públicos.
- Reclamação relacionada à poluição sonora.
- Solicitação de informação referente ao Renda Básica.
- Solicitação de informação para receber cesta básica.
- Reclamação relacionada ao mau atendimento da SPTrans.
- Elogio referente ao retorno de solicitação dirigida ao atendimento da SPTrans.
- Sugestão referente à poluição sonora.
- Denúncia referente a maus tratos de animais.

PMSP – Assistência e Desenvolvimento Social

- Solicitação de informação referente à obtenção de cestas básicas.
- Solicitação de providência relacionada à fila de transplante de córnea.
- Solicitação de informação referente ao programa Bolsa Família.
- Solicitação de informação referente a estrangeiros que conseguem empregos enquanto muitos brasileiros estão desempregados.
- Solicitação de informação referente ao direito de receber o Bolsa Família.
- Solicitação de informação referente à prorrogação do Renda Básica.
- Reclamação referente ao alto número de pessoas em situação de rua que estão na Avenida João Dias, altura do nº 1702, esquina com a Rua Laguna, em Santo Amaro.

PMSP - Educação

- Solicitação de providência referente ao transporte escolar gratuito.

PMSP - Fazenda

- Solicitação de informação sobre o PPI.

PMSP – Relações Governamentais

- Livre manifestação sobre o senador Flávio Bolsonaro e a CPI da Covid-19.

PMSP - Saúde

- Solicitação de informação sobre o procedimento a ser realizado para pessoas que testam positivo para Covid-19.
- Solicitação de segunda dose da vacina da Covid-19.
- Solicitação para agilização do processo de concessão de um cilindro de oxigênio para pessoa internada em hospital.

- Solicitação de informação referente a pessoas que tem fobia de agulhas.
- Denúncia referente a violação de prontuário médico.

PMSP – Serviços e Obras

- Solicitação de providência referente obra que está ocasionando alagamento em casas devido a rebaixamento deixado após obra.
- Livre manifestação referente Projeto de estreitamento da pista na Avenida Presidente Tancredo Neves.

PMSP – Urbanismo e Licenciamento

- Reclamação sobre locação de logradouro.
- Solicitação de Informação referente a modelos de requerimentos do Portal da CMSP sobre Urbanização e Moradia.

PMSP - Verde e Meio Ambiente

- Livre manifestação referente a descarte de lixo no chão.
- Solicitação de informação referente a Secretaria do Verde e Meio Ambiente estar instituindo eleições online.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação de informação sobre a vagas de trabalho disponíveis.
- Reclamação sobre falta de atendimento presencial de setor da CMSP.
- Solicitação de providência sobre documento rescisório para aposentadoria de funcionários públicos.

- Solicitação de informação sobre vigência de Leis.
- Solicitação providência referente a remoção de árvores caídas.
- Solicitação de informação sobre motivo de bloqueio em redes sociais da CMSP.
- Reclamação sobre a sujeira e prejuízos causados à saúde por pombos em imóveis particulares.
- Duas livres manifestações sobre projetos em pauta de cunho religioso.
- Duas solicitações de suspensão de pedidos de exigibilidade de crédito da Câmara Federal.
- Sugestão de fundo de reserva popular.
- Solicitação de informação sobre reunião na CMSP e seu funcionamento.
- Solicitação de informação em relação a resposta de vereadora a manifestante.
- Solicitação de informação sobre remoção ou realocação de pessoal na CMSP.
- Solicitação de informação sobre resposta sobre protocolo encerrado.
- Solicitação de informação sobre ocupação da vaga de analista na CMSP.
- Solicitação de informação sobre vagas de trabalho e concursos públicos.
- Solicitação de informação sobre atendimento presencial na CMSP e seu funcionamento.
- Solicitação de informação sobre funcionamento de audiências públicas presenciais.
- Solicitação de informação sobre os comprovantes de prestação de contas dos contratos centralizados CMSP.
- Solicitação de informação sobre a inscrição em audiência pública e seu funcionamento.
- Solicitação de informação sobre o funcionamento do gabinete do vereador Donato.

- Solicitação de informação sobre cursos de gastronomia.
- Solicitação de informação sobre processo o seletivo na TV Câmara.
- Três solicitações de informação sobre aposentadoria, como as verbas rescisórias são pagas, regime de trabalho dos vereadores e quais são os direitos adquiridos pelo tempo de trabalham na carreira parlamentar.
- Solicitação de informação sobre resposta encaminhada via WhatsApp.
- Solicitação de providência sobre programas de moradia.
- Livre manifestação a conselheiro do TCM, ex-vereador Eduardo Tuma.
- Solicitação de contato com o vereador Felipe Becari.
- Solicitação de informação para saber se uma informação é fato ou fake.
- Livre manifestação declarando apoio a determinado partido político.
- Solicitação de informação sobre decreto que obriga a sanitização de estabelecimentos comerciais.

Assuntos Privados

- Quatorze livres manifestações de descontentamento com Governo Municipal e com vereadores.
- Livre manifestação sobre pedido de providência da Procuradoria Geral do Município.
- Sete livres manifestações sobre falsidade ideológica.
- Relato pessoal de atropelamento por ciclista fora da ciclofaixa, seguido de ausência de socorro.
- Livre manifestação sobre a entrega de doação e pedido de postagem nas redes sociais.
- Livre manifestação sobre a perda de um parente e relatos sobre o acontecido.

- Solicitação de providência para vistoriar residência sem resposta pela Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo.
- Solicitação de providência para rua com irregularidade e tentativa de contato com a SABESP sem resposta.
- Quatro solicitações de providência sobre a ineficiência dos serviços públicos Estadual e Federal.
- Solicitação de informação sobre o cargo de promotor.
- Duas solicitações de informações sobre as vagas de estágio disponíveis.
- 44 livres manifestações sobre o Conselho Nacional do Ministério Público.
- Duas livres manifestações referentes ao governador e ao ex-prefeito de São Paulo.
- Livre manifestação sobre a imposição de ideologia de gênero no currículo das escolas municipais.

Solicitação de Providência

- Solicitação de proibição de pipas em ruas e vias com rede elétrica exposta.
- Solicitação de providência sobre a liberação de emenda para instalação de um cachorródromo em praça.
- Solicitação de providência referente a cobrança em duplicidade.
- Solicitação de providência relacionada ao uso indevido de terreno, ocupação, entulhos e falta de limpeza.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

- Solicitação de informação sobre aprovação de um Projeto de Lei.
- Livre manifestação contrária ao Projeto de Lei nº 367/2021 de autoria do vereador Rinaldi Digilio.
- Sugestão de alteração da data de comemoração do Dia Municipal do Sociólogo.
- Sugestão de Projeto de Lei para endurecimento da pena para assaltos.
- Livre manifestação sobre o requerimento nº 1095/2021 aprovado na Câmara Municipal de Barretos.
- Solicitação de informação sobre o PL nº 177/2021.

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 junho de 2021**, 50 (cinquenta) 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	423
7206	Setores CMSP	06/02/2020	06/02/2020	365
7278	Setores CMSP	11/02/2020	11/02/2020	362
8502	Setores CMSP	04/08/2020	11/08/2020	232
9759	Setores CMSP	15/10/2020	05/11/2020	170
9765	Setores CMSP	16/10/2020	16/10/2020	184
9821	Setores CMSP	27/10/2020	27/10/2020	177
9856	Setores CMSP	03/11/2020	30/11/2020	153
9947	Setores	17/11/2020		

	CMSP			
9963	Setores CMSP	19/11/2020	19/11/2020	160
9987	Setores CMSP	24/11/2020		
10115	Setores CMSP	14/12/2020	14/12/2020	143
10126	Setores CMSP	15/12/2020	21/12/2020	138
10147	Setores CMSP	17/12/2020	17/12/2020	140
10269	Setores CMSP	05/01/2021	09/02/2021	102
10285	Setores CMSP	05/01/2021	26/01/2021	112
10473	Setores CMSP	26/01/2021	26/01/2021	112
10423	Setores CMSP	20/01/2021	20/01/2021	116
10430	Setores CMSP	21/01/2021	21/01/2021	115
10742	Setores CMSP	26/02/2021		
10527	Setores CMSP	01/02/2021	01/02/2021	108
10541	Setores CMSP	02/02/2021	04/02/2021	105
10581	Setores CMSP	07/02/2021	08/02/2021	103
10597	Setores CMSP	09/02/2021	09/04/2021	59
10700	Setores CMSP	23/02/2021	25/02/2021	90
10714	Setores CMSP	24/02/2021	25/02/2021	90
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	82
10847	Setores CMSP	10/03/2021		
10878	Setores CMSP	17/03/2021	17/03/2021	76
10918	Setores	25/03/2021		

	CMSP			
10921	Setores CMSP	05/04/2021		
10969	Setores CMSP	07/04/2021		
10972	Setores CMSP	09/04/2021	09/04/2021	59
10973	Setores CMSP	10/04/2021	12/04/2021	58
10986	Setores CMSP	13/04/2021		
11001	Setores CMSP	16/04/2021		
11025	Setores CMSP	22/04/2021		
11376	Setores CMSP	25/06/2021		
11279	Setores CMSP	08/06/2021		
11238	Setores CMSP	01/06/2021		
11382	Setores CMSP	25/06/2021		
11285	Setores CMSP	09/06/2021		
11280	Setores CMSP	09/06/2021		
11269	Setores CMSP	07/06/2021		
11268	Setores CMSP	07/06/2021		
11255	Setores CMSP	07/06/2021		
11246	Setores CMSP	03/06/2021		

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 30 de Junho de 2021

A Ouvidoria já solucionou 93% dos atendimentos gerados em Junho, tendo apenas 4% das manifestações que ainda estão em andamento e 2% encontram-se pendentes de triagem.

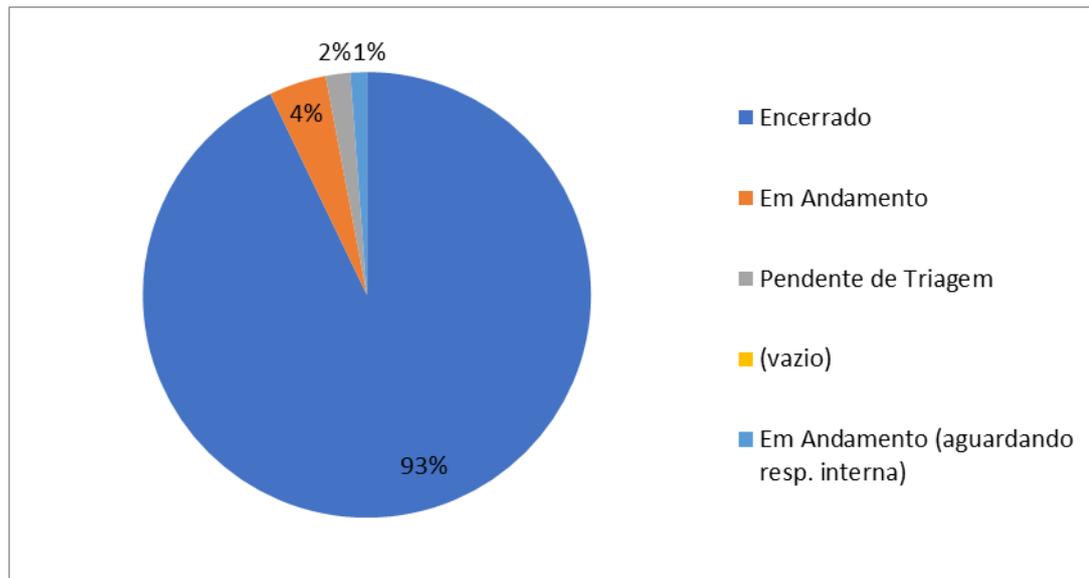


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de junho

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

