



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Julho 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)

Camila Emy Watanabe Palmeira (Gestão de Políticas Públicas)

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 | 9 |
| Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal | 15 |
| Manifestações Pendentes | 16 |
| Modalidades de Atendimento | 18 |
| Canais de Atendimento da Ouvidoria | 20 |

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 **Julho**, período compreendido entre os dias **01 e 31 de julho de 2021**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou **172** manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo E-mail, totalizando 31% das manifestações, seguido pelo WhatsApp com 16%, pelo Portal do Cidadão com 2% e presencial com 1%.

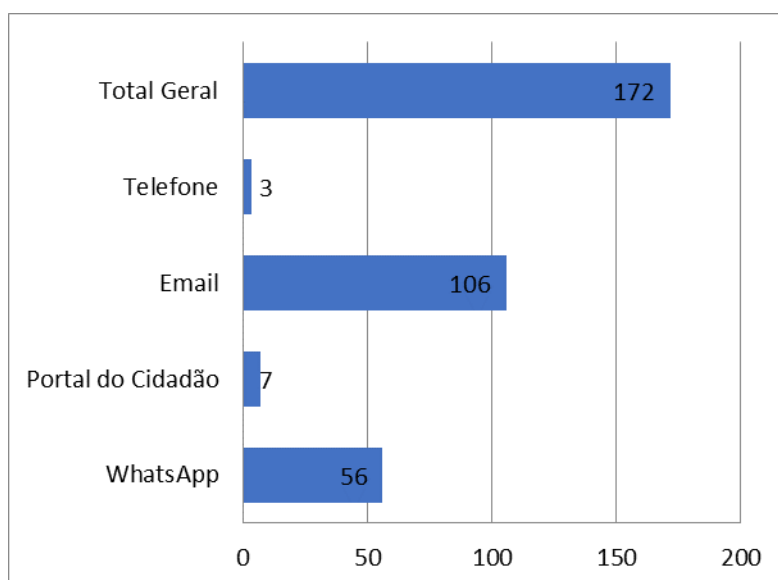


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

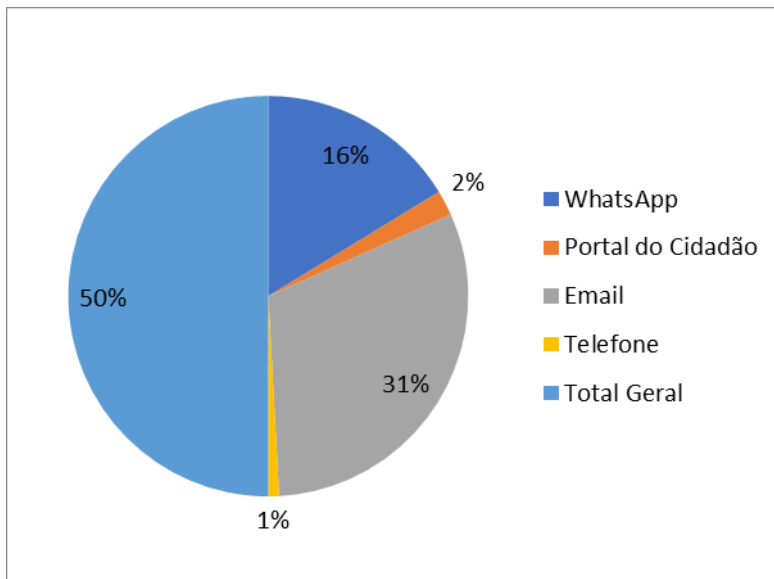


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em julho, 50% dos atendimentos foram realizados por homens, 23% por mulheres, 27% não informaram podendo ser de anônimos ou instituições.

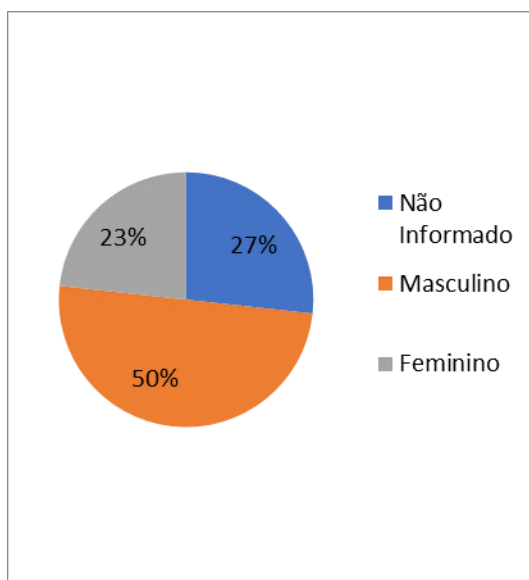


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas de outras cidades de São Paulo ou por manifestantes que optaram por não informar a sua região. As quatro principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram outras cidades de São Paulo com 76%, a Zona Sul com 7%, a Zona Norte com 7%, a Zona Leste com 9%, além de 65% que optaram por não informar a sua região.

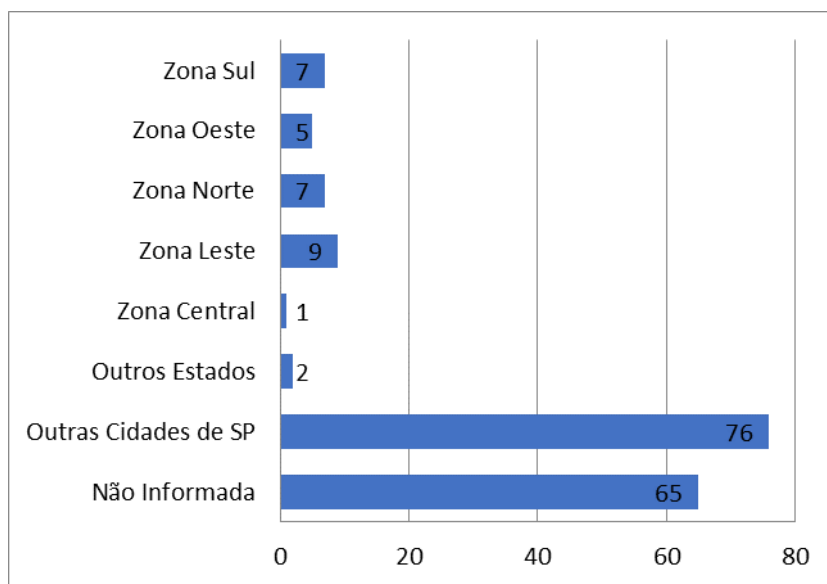


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

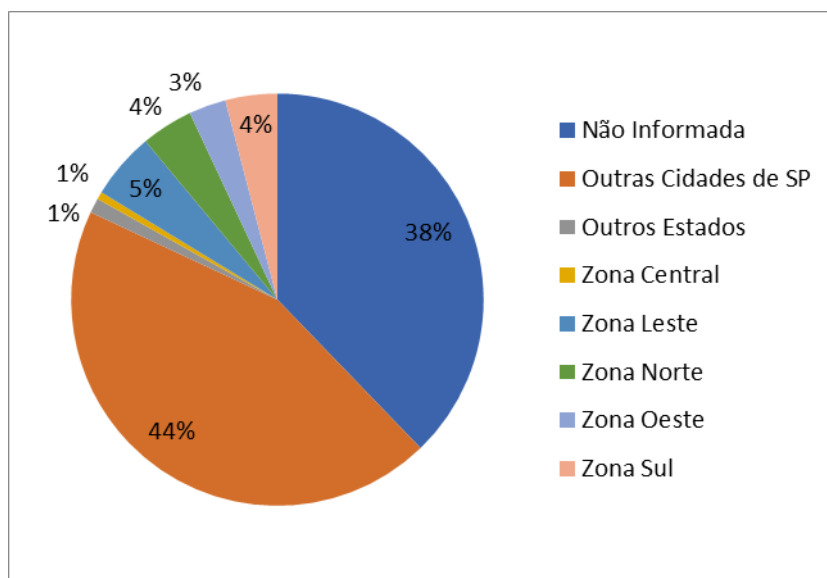


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Livre Manifestações e solicitação de informação, correspondendo a 94 e 40%, respectivamente.

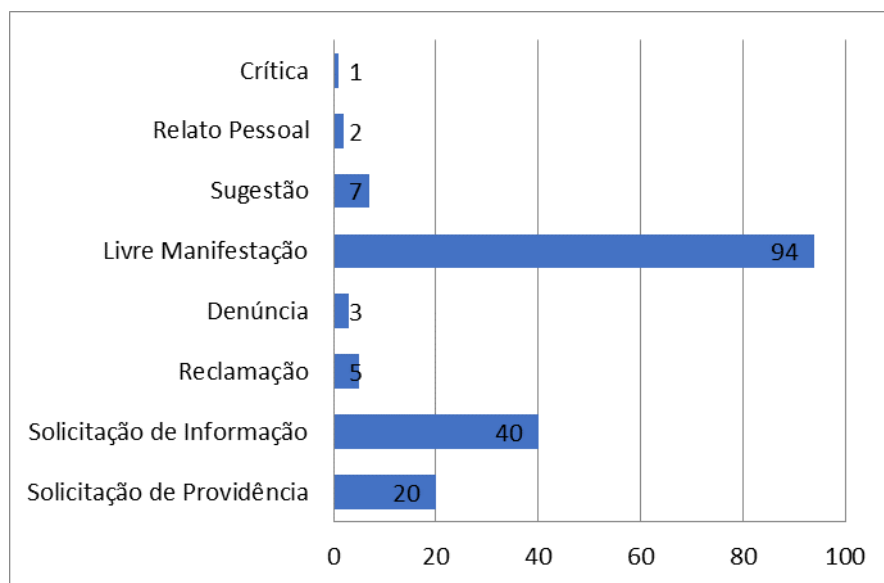


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

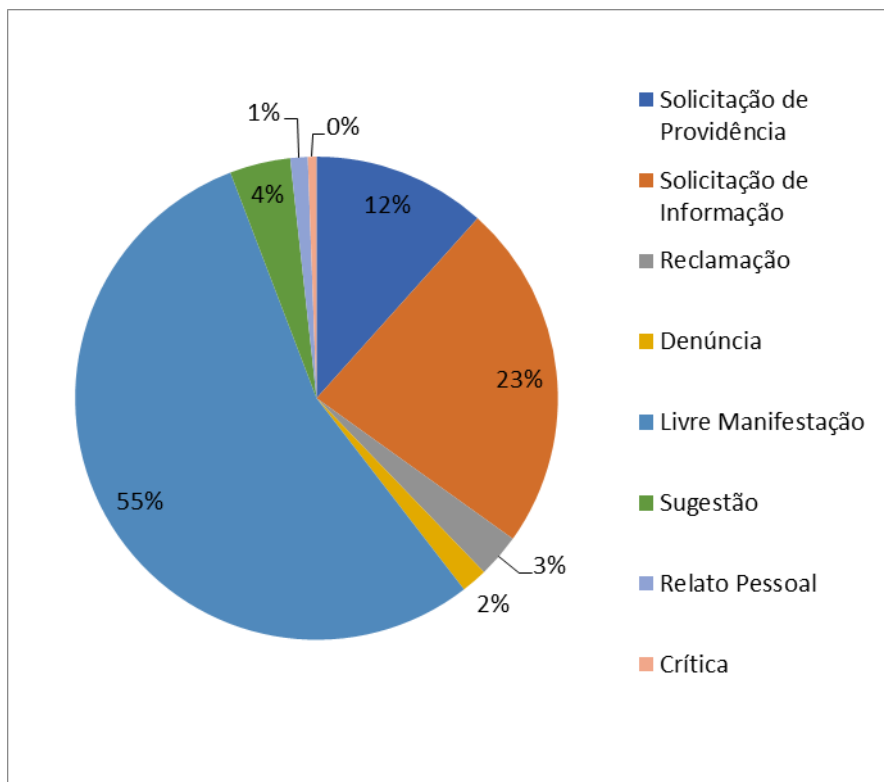


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à Assuntos Privados com 87 e em seguida CMSP com 28. Destaca-se ainda que a sigla **PMSP** é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

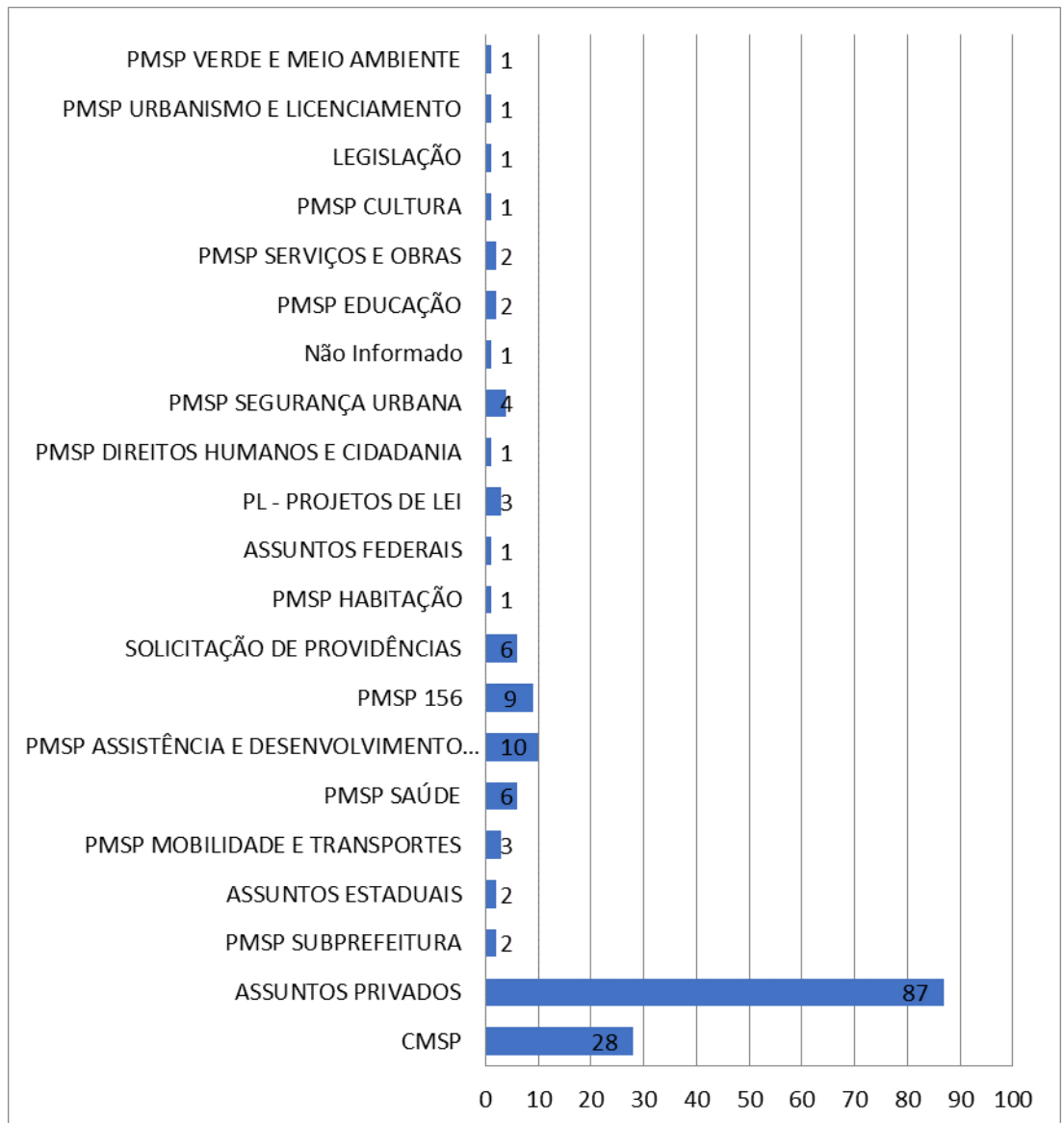


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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

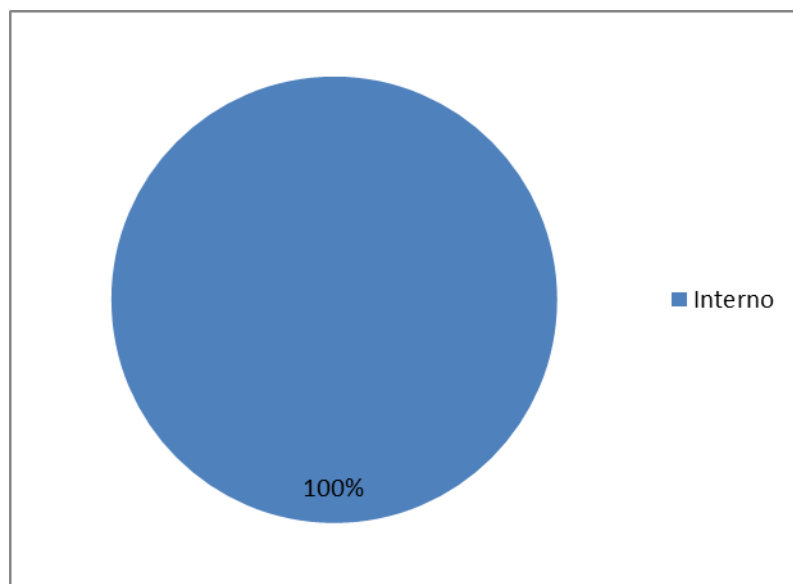


Gráfico 9 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Estaduais

- Livre manifestação contra a reabertura e a volta de eventos no Estado de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre o governador de São Paulo.

Assuntos Federais

- Livre manifestação sobre a CPI da COVID-19.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156:

- Solicitação de auxílio referente ao pagamento de IPTU retroativo.
- Solicitação de informação sobre o Centro da Memória.
- Solicitação de informação referente a cartão alimentação para filhos.
- Solicitação de providência referente ao fornecimento de água para a UIPA (União Internacional de Proteção aos Animais).
- Três solicitações de informação referente a continuidade do pagamento da Renda Básica.
- Relato pessoal referente a cobrança indevida da ENEL.
- Solicitação de informação referente a benefícios para pessoas de baixa renda.
- Solicitação de informação referente ao cadastro para emprego de varredor de rua.

PMSP – Assistência e Desenvolvimento Social

- Sete solicitações de informação referente ao benefício da Renda Básica.
- Solicitação de informação sobre como consultar Cadastro Único.
- Solicitação de informação referente ao Auxílio Aluguel.
- Relato pessoal solicitando apoio a ONG que desenvolve trabalhos para comunidades carentes.

PMSP - Educação

- Livre manifestação referente a Projeto de Lei do vereador Eduardo Suplicy.
- Livre manifestação solicitando maior investimento em escolas para jovens.

PMSP – Saúde

- Crítica sobre a recusa de prioridade de vacinação em pessoas lactantes em UBS do Jaçanã.
- Solicitação de informação referente ao oxigênio fornecido para paciente com doença pulmonar obstrutiva crônica e que apresentou defeito.
- Livre manifestação referente à vacinação contra Covid-19
- Reclamação referente a erro médico por troca exames, gerando atraso em cirurgia.
- Sugestão para colocar tela aérea em terminal de ônibus para evitar que pombos defequem nas pessoas.
- Solicitação de auxílio para tratamento de doença na perna.

PMSP – Segurança Urbana

- Denúncia referente a assédio moral dentro da Guarda Civil.
- Solicitação de policiamento ostensivo para aumentar a segurança e diminuir a ocorrência de assaltos em região da Cidade.
- Solicitação de providência referente a baile funk que irá receber número alto de pessoas gerando aglomeração.
- Solicitação de providência referente a um bar que está funcionando fora dos limites permitidos na Capital.

PMSP – Serviços e Obras

- Solicitação de providência referente obra paralisada na Zona Leste.
- Solicitação de construção de lombada.

PMSP – Mobilidade e Transportes

- Solicitação de providência referente ao bloqueio de Bilhete do Idoso pela SPTrans.
- Solicitação de providência para a instalação de ponto de ônibus.
- Solicitação de informação referente ao rodízio de veículos.

PMSP – Urbanismo e Licenciamento

- Solicitação de providência referente a abaixo assinado para construção de uma quadra poliesportiva em uma região da Cidade.

PMSP - Verde e Meio Ambiente

- Livre manifestação sobre lixo jogado na rua.

PMSP - Subprefeituras

- Solicitação de providência referente a barulho excessivo em bar.
- Livre manifestação referente a documento entregue ao prefeito Ricardo Nunes, da Rede Butantã.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Duas solicitações de informação de como homenagear um vereador.
- Solicitação de informação sobre setor que entrou em contato com munícipe.
- Livre manifestação sobre a Ouvidoria do Parlamento relativa a encaminhamento de resposta a setor responsável.
- Três solicitações de informação para contato com gabinetes de vereadores.
- Reclamação de falta de iluminação em vias públicas.
- Denúncia de racismo dentro da CMSP.
- Solicitação de informação referente ao recesso da CMSP.

- Solicitação de informação sobre o atendimento presencial na CMSP.
- Solicitação de informação referente a participação popular oferecida pela CMSP nas audiências públicas.
- Solicitação de informação sobre a aquisição de exemplares da Constituição.
- Três sugestões para vereador recuperar o estudo sobre periferias.
- Solicitação de informação sobre o cartão de alimentação e uniforme escolar.
- Sugestão de implementação para contratação de crédito interno e externo para financiamento de projetos de investimento em municípios de São Paulo.
- Reclamação sobre a demora de resposta de protocolo.
- Duas reclamações sobre quebra de decoro parlamentar e abuso de poder.
- Solicitação de informação sobre agendamento com vereador.
- Solicitação de emprego na CMSP.
- Solicitação de providência referente a reajuste salarial.
- Solicitação de providência em relação a pedidos de doações para comunidade.
- Solicitação de informação relativa ao Programa de Parcelamento Incentivado de débitos (PPI).
- Sugestão de convite para o Ciclo de Palestra da Interlegis.

Assuntos Privados

- 75 livres manifestações de descontentamento com o Ministério Público.
- Livre manifestação sobre abertura de negócio e empréstimo facilitado.
- Livre manifestação referente ao vandalismo praticado contra a estátua do bandeirante Borba Gato.
- Livre manifestação anônima sobre meditação e psicanálise.
- Livre manifestação referente a vídeos relacionados a genocídios.
- Livre manifestação sobre o comportamento do presidente da República.
- Livre manifestação referente a melhorias na Cidade de São Paulo e transformações nas ruas próximas ao Centro.
- Livre manifestação referente a apresentação de um poema de própria autoria.

- Livre manifestação sobre a oferta de downloads gratuitos e acesso total à biblioteca.
- Livre manifestação referente a solicitação de informação sobre averbação.
- Livre manifestação parabenizando senador.
- Livre manifestação referente a candidatura de presidenta de associação.
- Livre manifestação com sugestão para a Comissão de Política Urbana.

Solicitação de providência

- Solicitação de participação de igrejas em votações.
- Pedido de mudança de nome de avenida.
- Solicitação de encaminhamento de ofício.
- Solicitação de providência em relação ao descumprimento da norma de isolamento social.
- Solicitação de providência referente a Renda Básica.
- Solicitação de providência após tragédia no Centro de São Paulo.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

- Solicitação de informação sobre a vigência da Lei nº 13.756/2004.
- Três solicitações de informação sobre a tramitação do Projeto de Lei nº 445/2021 que autoriza a cobrança da taxa de aplicativos de transportes e serviços de entrega.

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 julho de 2021, 13 (treze)** 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) |
|-----------|--------------|------------------|------------------------|--------------------------------|
| 9765 | Setores CMSP | 16/10/2020 | 16/10/2020 | 205 |
| 10423 | Setores CMSP | 20/01/2021 | 20/01/2021 | 137 |
| 10430 | Setores CMSP | 21/01/2021 | 21/01/2021 | 136 |
| 10541 | Setores CMSP | 02/02/2021 | 04/02/2021 | 126 |
| 10776 | Setores CMSP | 02/03/2021 | 02/03/2021 | 108 |
| 10878 | Setores CMSP | 17/03/2021 | 17/03/2021 | 97 |
| 10921 | Setores CMSP | 05/04/2021 | 26/07/2021 | 4 |
| 10972 | Setores CMSP | 09/04/2021 | 09/04/2021 | 80 |
| 10973 | Setores CMSP | 10/04/2021 | 12/04/2021 | 79 |
| 11238 | Setores CMSP | 01/06/2021 | 26/07/2021 | 4 |
| 11341 | Setores CMSP | 21/06/2021 | 21/06/2021 | 29 |
| 11382 | Setores CMSP | 25/06/2021 | 25/06/2021 | 25 |
| 11543 | Setores CMSP | 26/07/2021 | 26/07/2021 | 4 |

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Julho de 2021

A Ouvidoria já solucionou 97% dos atendimentos gerados em Julho, tendo apenas 2% das manifestações que ainda estão em andamento e 1% encontram-se pendentes de triagem.

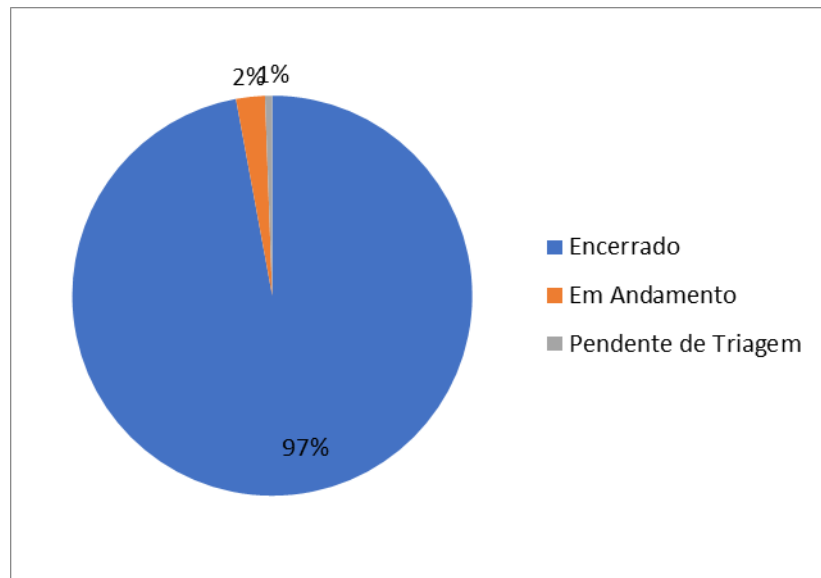


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de julho

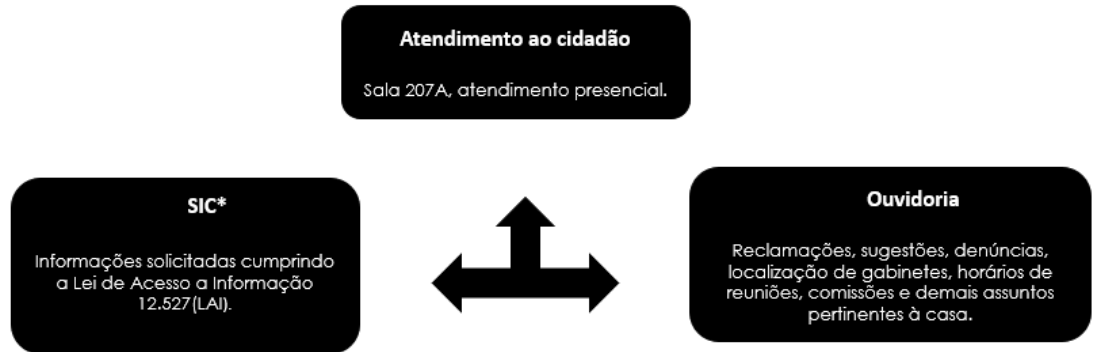
José Mauro da Silva
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 31 de julho de 2021.

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

