



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal

Outubro de 2021



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

0800-322672

duto Jacareí, 100 – Bela Vista
São Paulo – SP | CEP 01319-900

ail: ouvidoria@saopaulo.sp.leg.br

» <http://www.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)

Antony Vieira dos Santos (Gestão de Políticas Públicas)

Camila Emy Watanabe Palmeira (Gestão de Políticas Públicas)

Hiran Kaê Machado Santos (Direito)

Laura Cristo Vatlavic (Gestão de Políticas Públicas)

Larissa Albuquerque Cavalcante (Direito)

Milena Almeida Benfica (Serviço Social)

Nathalia Amanda Batista Gonçalves (Serviço Social)

Thais Ferreira Martins (Serviço Social)

Sumário

Apresentação	1
Apresentação de Dados	3
Manifestações do Mês.....	10
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal	22
Manifestações Pendentes.....	23
Modalidades de Atendimento.....	26
Canais de Atendimento da Ouvidoria	28

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 **Outubro**, período compreendido entre os dias **01 e 31 de outubro de 2021**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 1318 manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo Whatsapp, totalizando 42% das manifestações, seguido pelo E-mail com 6%, pelo telefone 2%, no Portal do Cidadão com 0 e presencial com 0.

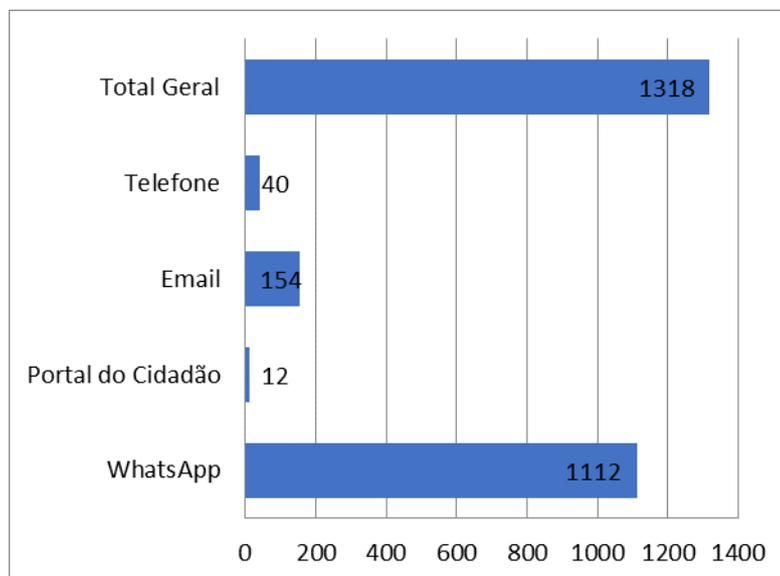


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

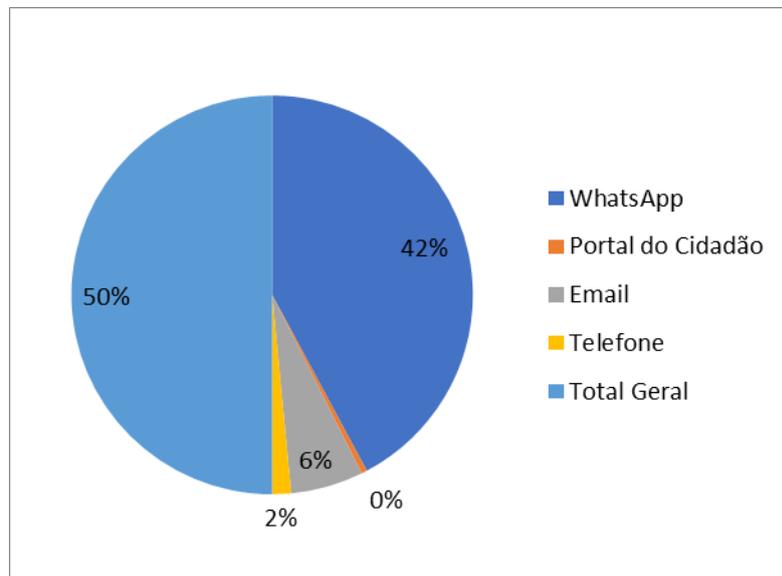


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em outubro, 43% optaram por não informar podendo ser de anônimos ou instituições, em seguida 41% por mulheres e por último 16% realizados por homens.

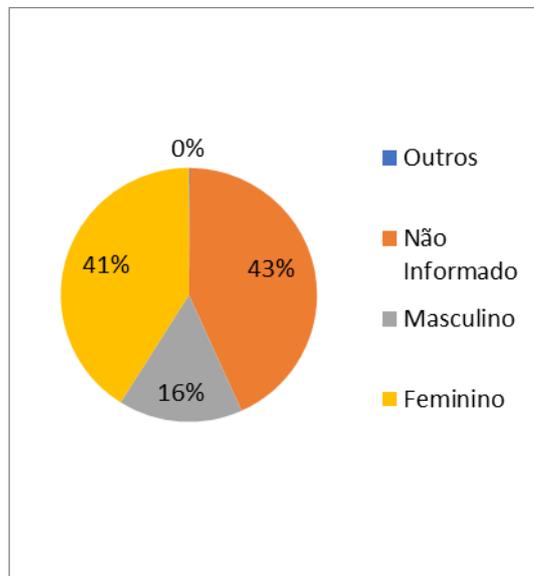


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de 70% que optaram por não informar a sua Região. Em seguida, a Zona Leste 10%, outras cidades de São Paulo 8%, Zona Sul 5%, Zona Norte, 4%, Zona Oeste 2% e Zona Central 1%

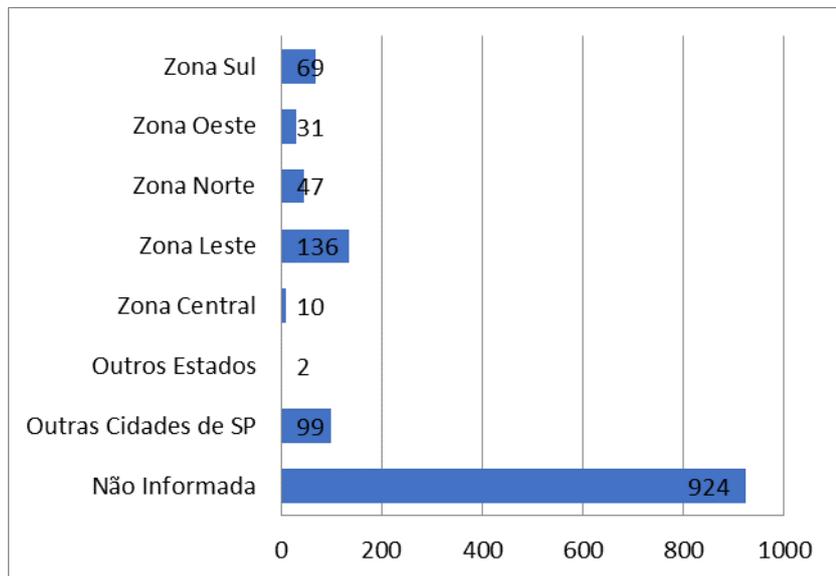


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

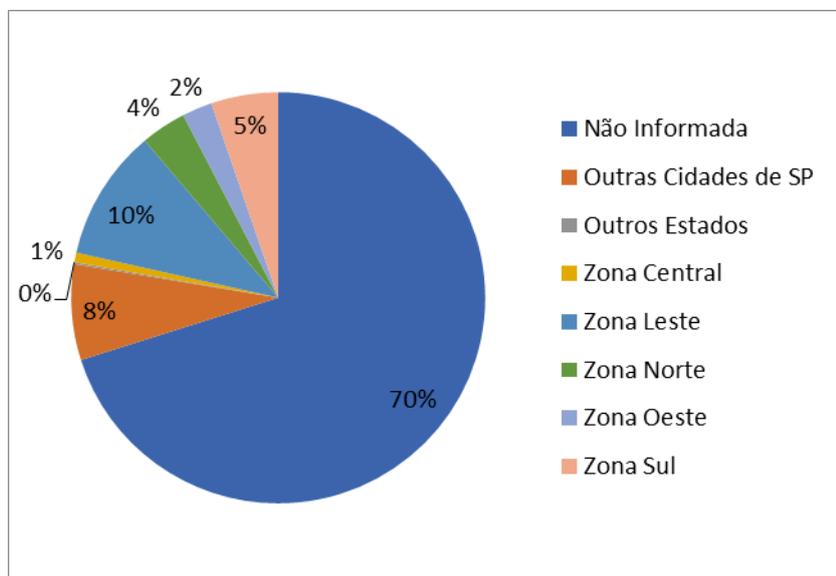


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Solicitação de Providência, Livre Manifestação e Solicitação de Informação, correspondendo a 74%, 17% e 5%, respectivamente.

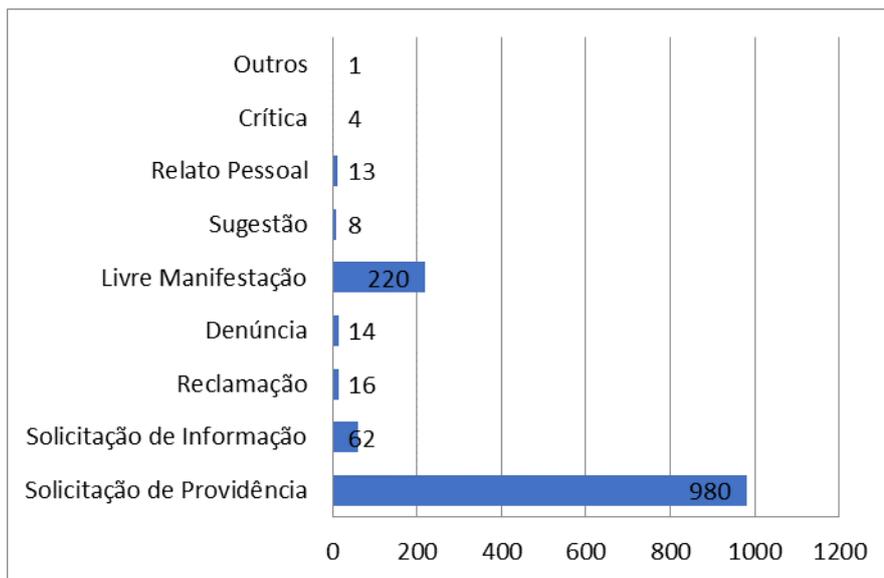


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

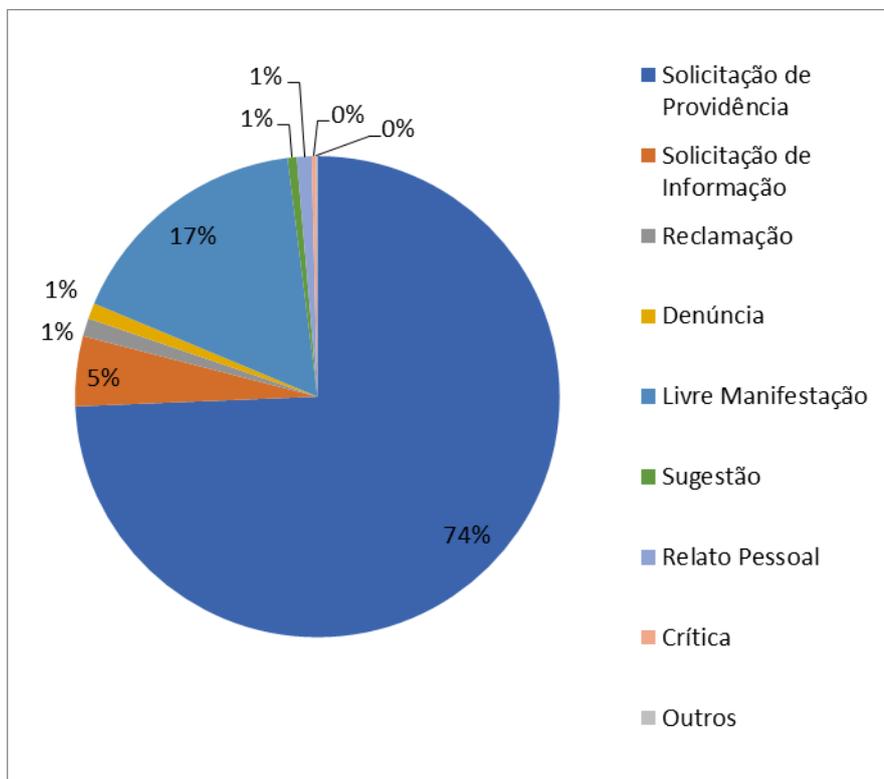


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 1164, Assuntos Privados com 94 e em seguida a sigla **PMSP** que é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura com 63.

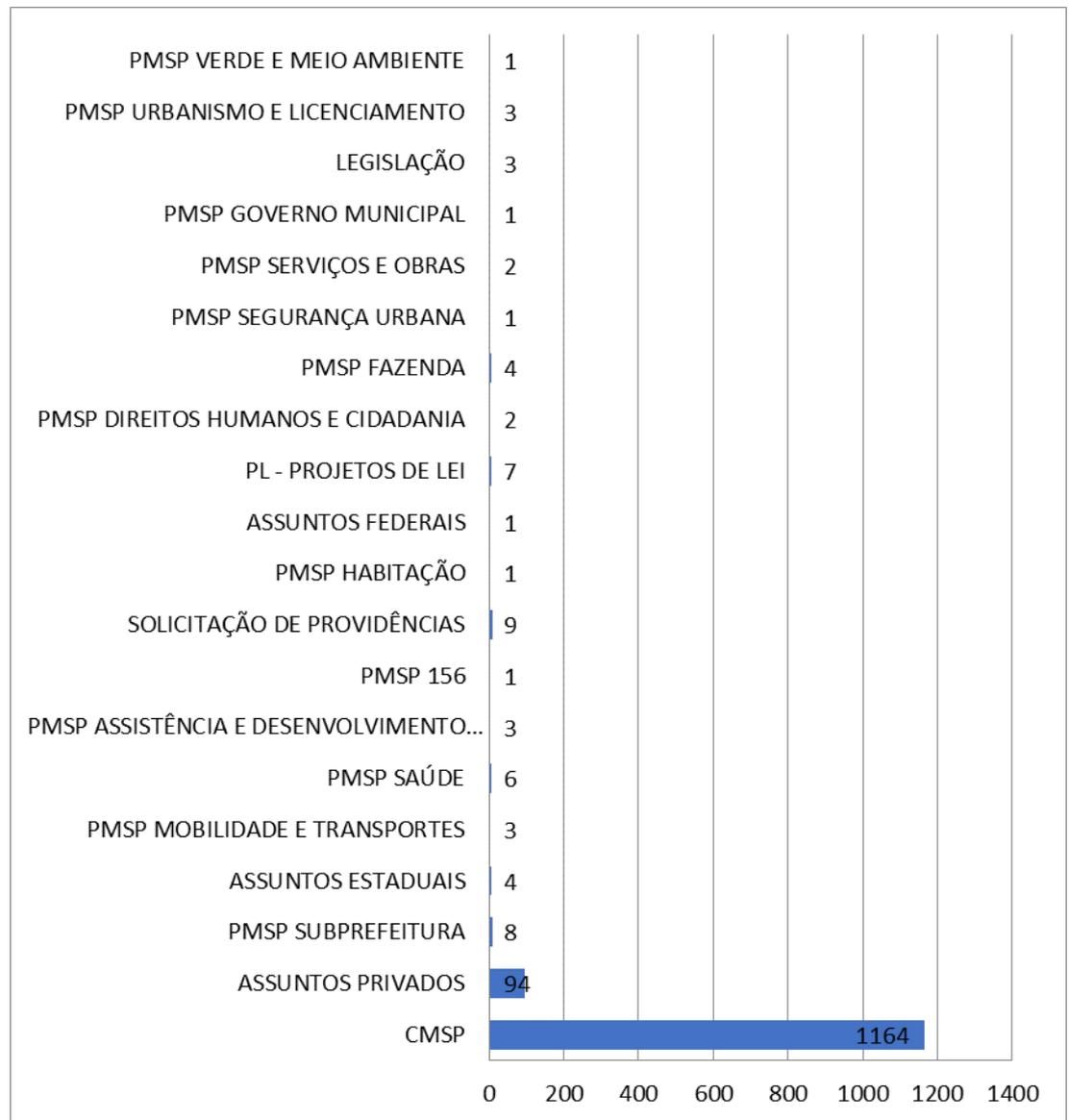


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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

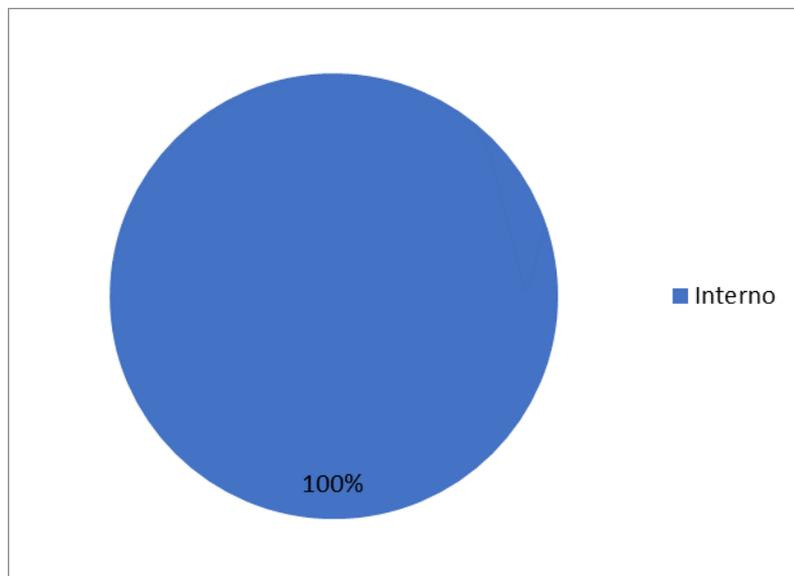


Gráfico 9 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Estaduais

- Solicitação de contato da Ouvidoria Geral do Estado.
- Sugestão para que os deputados intercedam no combate ao desemprego dos cobradores.
- Livre manifestação referente ao descaso com os funcionários públicos.
- Solicitação de providência sobre escola que recebeu alunos na volta às aulas após a pandemia sem medidas protetivas.

Assuntos Federais

- Relato pessoal referente à CPI Covid-19 instalada pelo Senado Federal.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156:

- Reclamação referente aos atos do atual prefeito, em relação ao tratamento de segurança da Covid-19, distribuição de insumos e contratos que auxiliam na educação.

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Solicitação de informação para obtenção de emprego.
- Livre manifestação referente a convite para videochamada relacionada à palestras sobre qualidade de vida na pandemia.
- Solicitação de providência referente à aglomeração de pessoas no CRAS e seu sistema de atualização de dados.

PMSP Saúde

- Duas solicitações de providência referente a prótese para acidente de trabalho.
- Denúncia sobre possível fraude em processo licitatório.
- Solicitação de providência sobre consulta médica para paciente com leucopenia.
- Solicitação de informação sobre tratamento de fisioterapia gratuito.
- Reclamação sobre atendimento da UPA no Parque Guaianases.

PMSP Habitação

- Reclamação sobre a liberação de alvarás em estabelecimentos irregulares.

PMSP Segurança Urbana

- Reclamação referente à ruído excessivo de bar na região da Zona Oeste.

PMSP Mobilidade e Transportes

- Solicitação de informação referente à volta dos benefícios do transporte gratuito para idosos.
- Sugestão referente ao uso dos ciclomotores na Cidade.

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Sugestão de abrigo e hospital público para animais de estimação.

PMSP Subprefeituras

- Solicitação de providência referente a buracos e falta de pavimentação nas vias do bairro Engenheiro Marsilac.
- Solicitação de informação referente a hospital veterinário na região de Pirituba.
- Livre manifestação de insatisfação referente a fiscalização de trabalho.
- Relato pessoal sobre desgaste de pavimentação que causam acidentes na região do Sacomã.
- Solicitação de providência sobre fechamento de estabelecimento comercial notificado pela Subprefeitura do Jabaquara.
- Duas reclamações de barulho em estabelecimento comercial na região do Jaguaré.
- Solicitação de providência referente à implantação de serviço de gás encanado na região do Itaim Paulista.
- Reclamação sobre barulho excessivo e comércio de drogas no bairro da Bela Vista.

- Solicitação de providência referente à apropriação inadequada de calçada por estabelecimento comercial no bairro da Bela Vista.

PMSP Direitos Humanos e Cidadania

- Denúncia referente à violência doméstica.

PMSP Governo Municipal

- Solicitação de informação referente a repasses de empréstimo consignado.

PMSP Urbanismo e Licenciamento

- Reclamação sobre Projeto de Lei que prevê a retirada de nomes em prédios e ruas.
- Solicitação de providência referente à atualização e mapeamento dos números de casas em serviços de localização em meios digitais.
- Solicitação de informação referente à anistia e cobrança de IPTU.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitações de retratação dos vereadores Fernando Holiday e Rubinho Nunes por ofensas feitas a servidores públicos durante Sessão Plenária.
- Solicitação de providências cabíveis por insultos feitos aos servidores públicos feitos pelos vereadores Fernando Holiday e Rubinho Nunes.
- Solicitações de abertura de processo administrativo pela Comissão de Ética da Câmara relacionada ao discurso feito no plenário feito pelo vereador Fernando Holiday.

- Solicitação retratação dos vereadores Fernando Holiday, Rubinho Nunes e Janaína Lima pelas ofensas feitas aos servidores públicos em Sessão Plenária.
- Solicitação de informação sobre quais medidas serão tomadas com os vereadores Fernando Holiday e Rubinho Nunes diante das ofensas feitas aos servidores públicos.
- Solicitações de posicionamento da Corregedoria Geral da Câmara relacionado sobre o comportamento dos vereadores Fernando Holiday, Rubinho Nunes e Janaína Lima pelas ofensas feitas aos servidores públicos em Sessão Plenária.
- Solicitação de informação para trabalho acadêmico referente a impeachment de autoridades públicas do Brasil.
- Solicitações de providência referente a não aprovação da PEC da Previdência.
- Reclamação sobre a aceitação dos votos de dois vereadores que não estavam presentes na Sessão Plenária, na qual votaram remotamente.
- Reclamação contra os ataques aos serviços públicos.
- Reclamação sobre a falta de acessibilidade para deficientes auditivos acompanharem a TV Câmara, pois não há intérprete de Libras.
- Solicitação de contatos do gabinete do vereador Rubinho Nunes.
- Solicitação de providência referente a erro de tela no Portal do Cidadão para acesso à Lei de Acesso à Informação.
- Solicitação de informação sobre qual parlamentar trata de pauta de restauros e legislações prediais.
- Solicitação de contato com o gabinete do vereador Eduardo Suplicy.
- Solicitação de informação para contato pessoal com todos os vereadores da CMSP.

- Solicitação de informação referente a condutas antissindiciais praticadas contra trabalhadores no exercício da representação de interesses profissionais.
- Solicitação de cópias dos extratos bancários mensais das aplicações financeiras da CMSP nos anos de 2019 e 2020.
- Solicitação de cópia do regimento interno CMSP.
- Solicitação de informação sobre procedimento para solicitação de Certidão de Tempo de Trabalho.
- Crítica ao vereador Felipe Becari por manter uma conta pessoal em sua rede social.
- Solicitação de informação referente à indicação de contatos para desenvolvimento de pesquisa no âmbito de adoção de cotas raciais no serviço público.
- Livre manifestação sobre a CPI da Prevent Sênior.
- Solicitação de informação referente a disponibilização de materiais para realização de exposição de artes plásticas com figuras femininas do governo.
- Reclamação sobre postura do vereador Alfredinho em encontro com munícipes em via pública.
- Solicitação de encaminhamento de ofício ao vereador Adilson Amadeu.
- Livre manifestação referente à postura do vereador Felipe Becari diante da CPI da Prevent Sênior.
- Solicitação de informação sobre locais disponíveis para realização de palestras.
- Solicitação de legislações mais rígidas relacionadas ao horário de obras em construções prediais nas zonas residenciais.
- Solicitação de contato do vereador Delegado Palumbo.

- Solicitação de contato do vereador Milton Leite.
- Solicitação de informações sobre a falta de atualização do Portal da Transparência da CMSP.
- Duas livres manifestações de questionamento sobre CPI.
- Livre manifestação sobre os Correios.
- Solicitação de contato do vereador Rodrigo Goulart.
- Livre manifestação sobre possibilidade de mudança de nomes de ruas.

- Livres manifestações de professores indignados com ofensas proferidas pelos vereadores Fernando Holiday e Rubinho Nunes.
- Livre manifestação de agradecimento à equipe do vereador Gilberto Nascimento pela recepção em seu gabinete.
- Livre manifestação sobre policiais civis de Jundiaí.
- Solicitação de informação sobre o ano em que o empresário João Carlos Di Genio recebeu o Título de Cidadão Paulistano.
- Livres manifestações referentes às dificuldades dos serviços prestados por funcionários públicos.
- Livre manifestação sobre o retorno presencial das aulas para crianças não vacinadas.
- Livres manifestações referentes a atitude do vereador Rubinho Nunes.
- Reclamação sobre o passaporte sanitário.
- Livre manifestação relacionada a discursos de vereadores.
- Livre manifestação sobre o PL que inclui no Calendário Municipal o Dia da Cultura Geek.
- Livres manifestações contra a votação do Sampaprev.
- Livre manifestação sobre posicionamento dos vereadores.
- Denúncia de funcionário fantasma.

- Solicitações do contato da Comissão de Saúde.
- Solicitação de informação sobre a Lei nº 15.021/09.
- Livre manifestação sobre vereador que impediu a entrada de pessoas na Câmara Municipal.
- Livre manifestação dirigidas a vereadores e deputados que estão se posicionando contra funcionários públicos.
- Livres manifestações sobre a crueldade, desrespeito e falta de urbanidade contra servidores públicos.
- Solicitação de contato do vereador Camilo Cristófar.
- Livre manifestação sobre a atitude de vereadores que deveriam defender direitos do povo.
- Livres manifestações sobre a defasagem do salário dos funcionários públicos.
- Livre manifestação pedindo medidas judiciais contra ataques dos vereadores.
- Livre manifestação solicitando ao vereador Adilson Amadeu e aos vereadores da CPI, que garantam direitos de famílias que trabalham na Feira da Madrugada.
- Solicitação de informação referente a situação atual da CPI da Fórmula 1.
- Reclamação sobre a aprovação da Reforma da Previdência Municipal e contra votação remota.
- Livre manifestação sobre votação do Sampaprev.
- Livre manifestação referente ao aumento de salário para cargos comissionados.
- Sugestão de um projeto de mobilidade urbana ecológica, buscando apoio junto ao parlamento Marlon Luz.

- Sugestão de inclusão na CPI dos aplicativos o SPTaxi que, de acordo com o vereador Adilson Amadeu, custou cinco milhões de reais.
- Livre manifestação sobre a desorganização do trabalho dos militantes partidários do PT, PSOL e outros.
- Livre manifestação sobre registro de manifestação na Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitação de declaração de quanto recebem, benefícios, verbas e em quanto tempo os vereadores podem se aposentar.
- Livre manifestação referente a falta de respeito aos educadores.
- Solicitação de informação sobre quantos automóveis estão à disposição dos vereadores.
- Solicitação de informação sobre despesas mensais dos vereadores o período de janeiro de 2017 a dezembro de 2020.
- Solicitação de informação sobre projeto de sustentabilidade que a Câmara Municipal realiza.
- Solicitação de informação sobre meio virtual para solicitar representação contra vereador para a Corregedoria da Câmara Municipal.
- Relato pessoal de professora que se sentiu totalmente desrespeitada com as palavras dos vereadores.
- Solicitação de informações referentes ao Parlamento Jovem do Município de São Paulo: Quais escolas se inscreveram entre 2002 e 2019 e as escolas dos 55 alunos selecionados como “vereadores jovens” entre 2002 e 2019.

Assuntos Privados

- Livres manifestações referentes a descontentamento com o Ministério Público Federal.

- Livre manifestação referente a volta de gestantes à rotina presencial de trabalho.
- Livre manifestação sobre a publicação de crônica em redes sociais.
- Solicitação de informação sobre doação de cartazes para exposição.
- Livre manifestação sobre falecimento de vereador.
- Solicitação de informação quanto a assinatura online para a prova de vida.
- Solicitação de informação referente a dificuldade de receber o benefício da aposentadoria.
- Sugestão para que seja aberta votação para prorrogação do pagamento de PPI.
- Solicitação de informação sobre onde recorrer para negociações de débitos de cartão de crédito.

Solicitação de providência

- Solicitação de providência sobre zeladoria de economia e conservação de material público em CEI.
- Solicitação de providência referente a humilhação de idoso por agências de emprego.
- Solicitação de providência sobre representação.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

- Solicitação de informação em relação a votação de Projeto de Lei.

- Solicitação de informação sobre a aprovação de Projeto de Lei.
- Livres manifestações sobre o descontentamento com a aprovação da Sampaprev.
- Solicitação de informação sobre o Projeto Mãe Moradora de Rua.
- Reclamação em relação ao Projeto de Lei sobre mudança de nome da rua.

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 outubro de 2021**, **36 (trinta e seis)** 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	270
10423	Setores CMSP	20/01/2021	20/01/2021	202
10776	Setores CMSP	02/03/2021	02/03/2021	173
10878	Setores CMSP	17/03/2021	17/03/2021	162
10973	Setores CMSP	10/04/2021	12/04/2021	144
11382	Setores CMSP	25/06/2021	25/06/2021	90
11341	Setores CMSP	21/06/2021	21/06/2021	94
11800	Setores CMSP	30/08/2021	30/08/2021	44
11773	Setores CMSP	27/08/2021	27/08/2021	45
11770	Setores CMSP	26/08/2021	26/08/2021	46
11699	Setores CMSP	17/08/2021	17/08/2021	53
11591	Setores CMSP	02/08/2021	02/08/2021	64
11932	Setores CMSP	17/09/2021	17/09/2021	30
11876	Setores CMSP	11/09/2021	11/09/2021	34
11887	Setores CMSP	13/09/2021	13/09/2021	34
12078	Setores CMSP	05/10/2021	05/10/2021	18

12095	Setores CMSP	07/10/2021	07/10/2021	16
12099	Setores CMSP	08/10/2021	08/10/2021	15
12135	Setores CMSP	14/10/2021	14/10/2021	11
12157	Setores CMSP	15/10/2021	15/10/2021	10
12169	Setores CMSP	15/10/2021	15/10/2021	10
12195	Setores CMSP	17/10/2021	17/10/2021	9
12437	Setores CMSP	19/10/2021	19/10/2021	8
12443	Setores CMSP	19/10/2021	19/10/2021	8
12503	Setores CMSP	19/10/2021	19/10/2021	8
12548	Setores CMSP	20/10/2021	20/10/2021	7
12780	Setores CMSP	22/10/2021	22/10/2021	5
12828	Setores CMSP	22/10/2021	22/10/2021	5
13064	Setores CMSP	25/10/2021	25/10/2021	4
13209	Setores CMSP	26/10/2021	26/10/2021	3
13226	Setores CMSP	26/10/2021	26/10/2021	3
13240	Setores CMSP	26/10/2021	26/10/2021	3
13246	Setores CMSP	26/10/2021	26/10/2021	3
13275	Setores CMSP	26/10/2021	26/10/2021	3
13330	Setores CMSP	27/10/2021	27/10/2021	2
13089	Setores CMSP	25/10/2021		

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 28 de outubro de 2021

A Ouvidoria já solucionou 95% dos atendimentos gerados em outubro, tendo apenas 4% das manifestações que ainda estão em andamento e 1% encontra-se pendente de triagem.

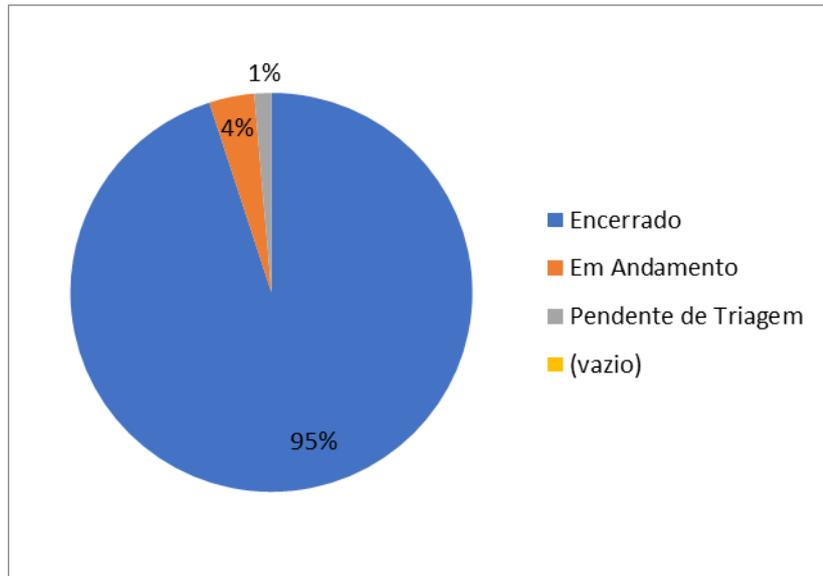


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Outubro

Adriana Orsatti Scattone

Ouvidora Adjunta do Parlamento

São Paulo, 31 de outubro 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



