



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal

Novembro 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)

Bárbara Vieira dos Santos (Gestão de Políticas Públicas)

Camila Emy Watanabe Palmeira (Gestão de Políticas Públicas)

Felipe Siqueira Barros (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	21
Manifestações Pendentes.....	22
Modalidades de Atendimento.....	25
Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	27

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**, período compreendido entre os dias **01 e 30 de novembro de 2021**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 224 manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo E-mail, totalizando 55% das manifestações, seguido pelo Whatsapp com 29%, pelo Telefone e Presencial com 6% e Portal do Cidadão com 4%.

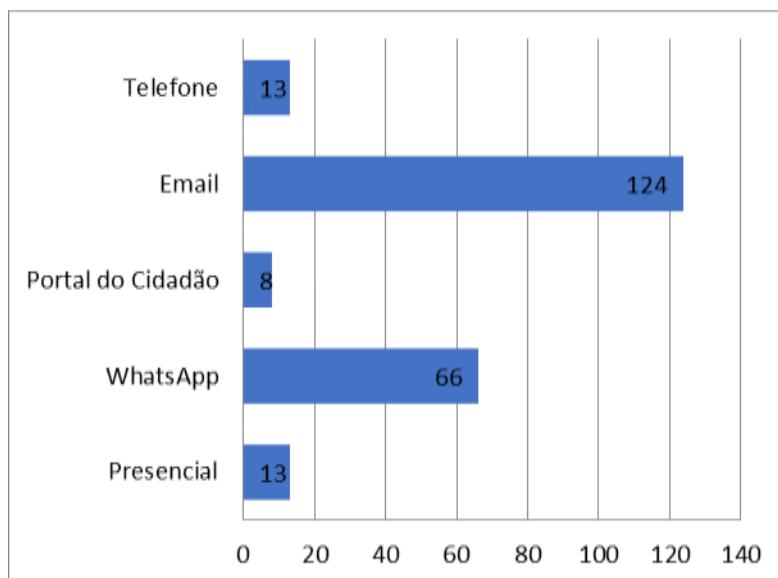


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

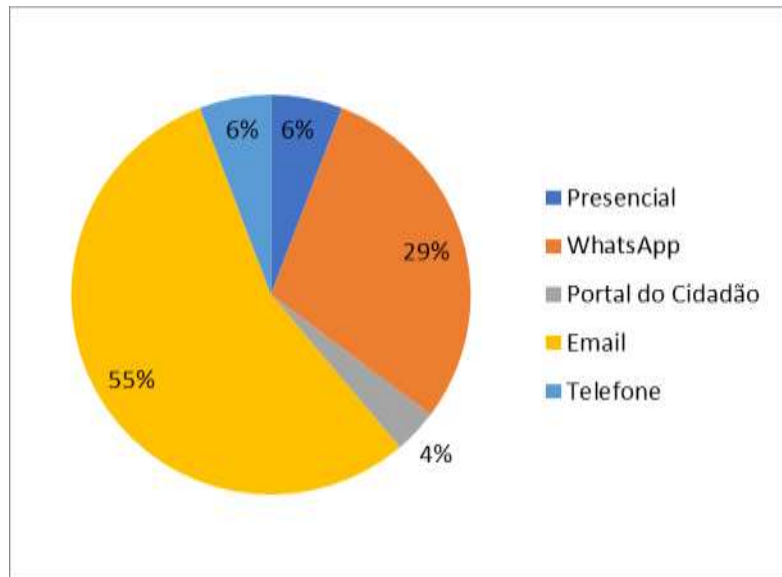


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em novembro, 38% foram do gênero masculino, em seguida 32% optaram por não informar, podendo ser anônimos ou instituições e por último 30% realizados pelo gênero feminino.

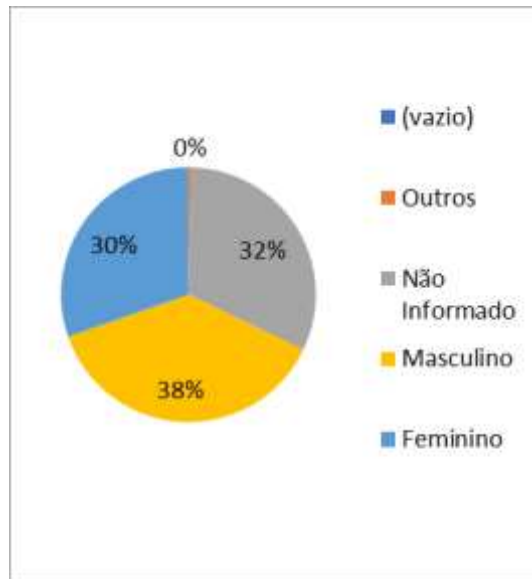


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de 62% que optaram por não informar a sua Região. Em seguida, outras Cidades de São Paulo 22%, Zona Sul 6%, Zona Leste e Zona Central 3%, Zona Oeste 2%, Zona Norte 1% e Outros Estados 1%.

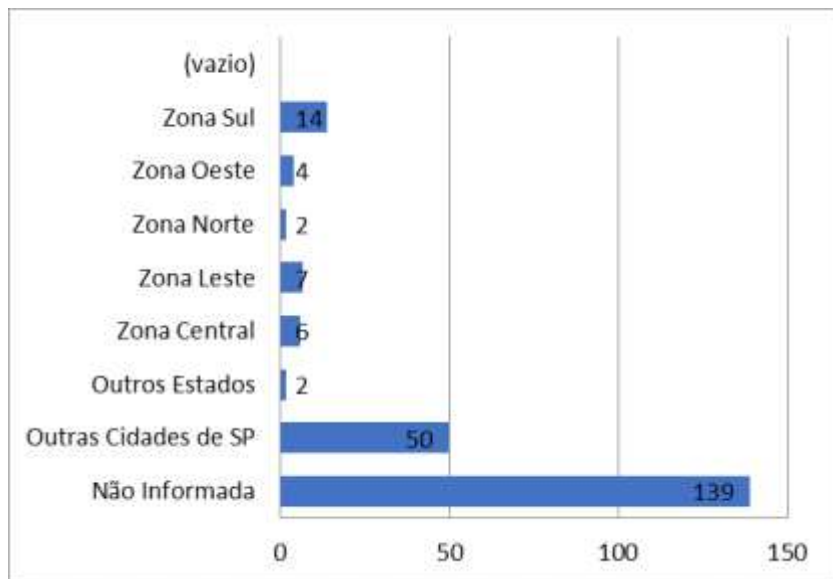


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

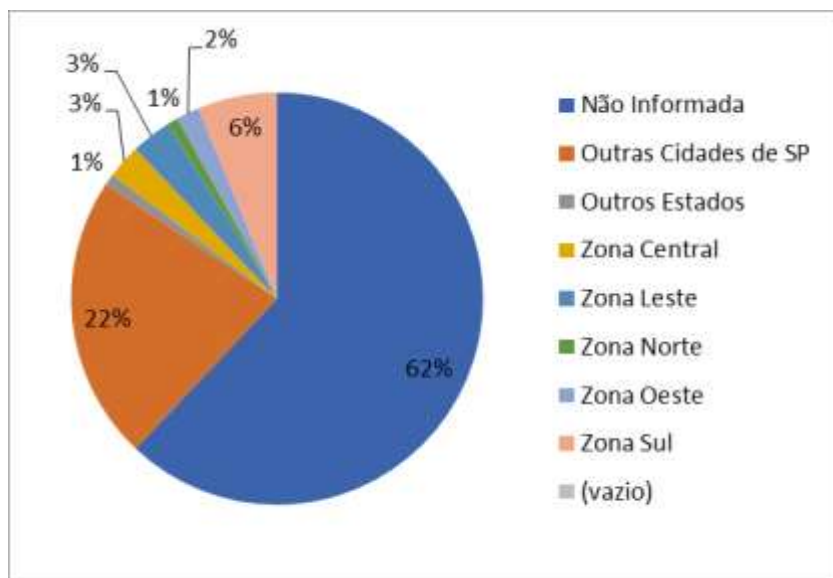


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Livre Manifestação, Solicitação de Informação, Solicitação de Providência, Reclamação e Sugestão, correspondendo a 32%, 26%, 19%, 16% e 4% respectivamente.

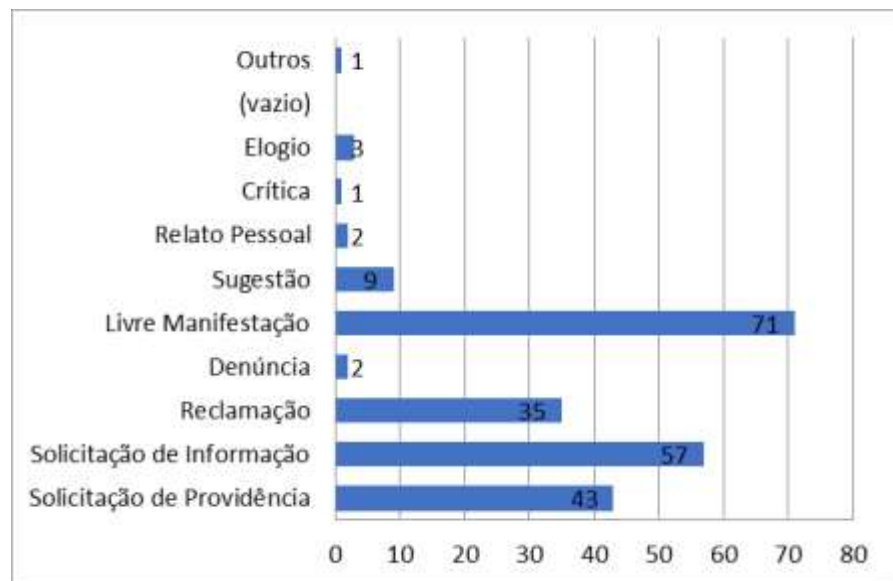


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

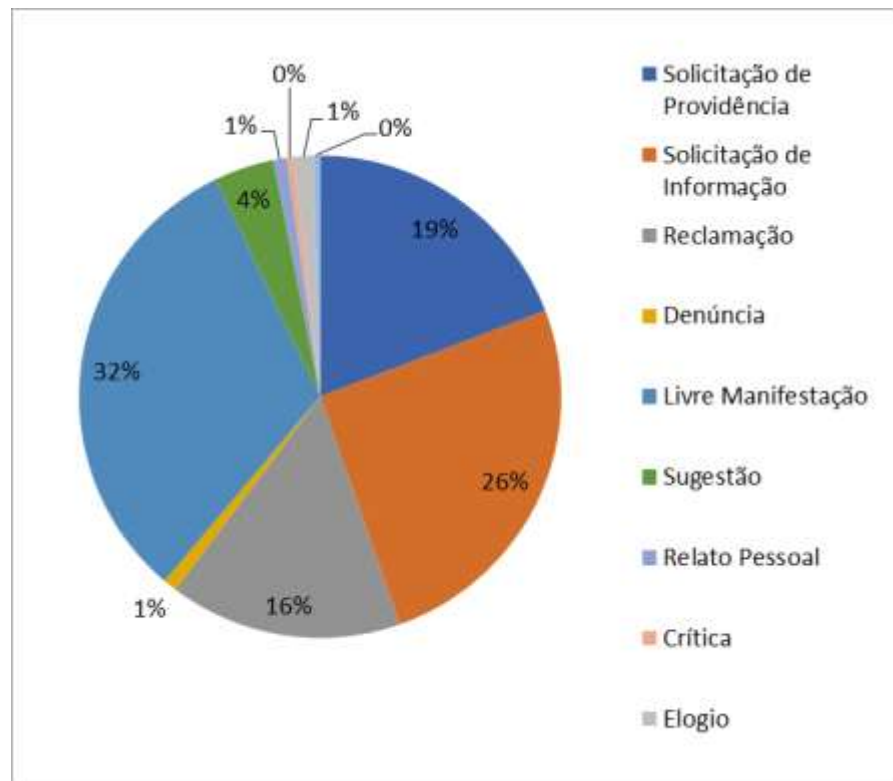


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 109, em seguida a sigla **PMSP** que é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura com 58 e Assuntos Privados com 57.

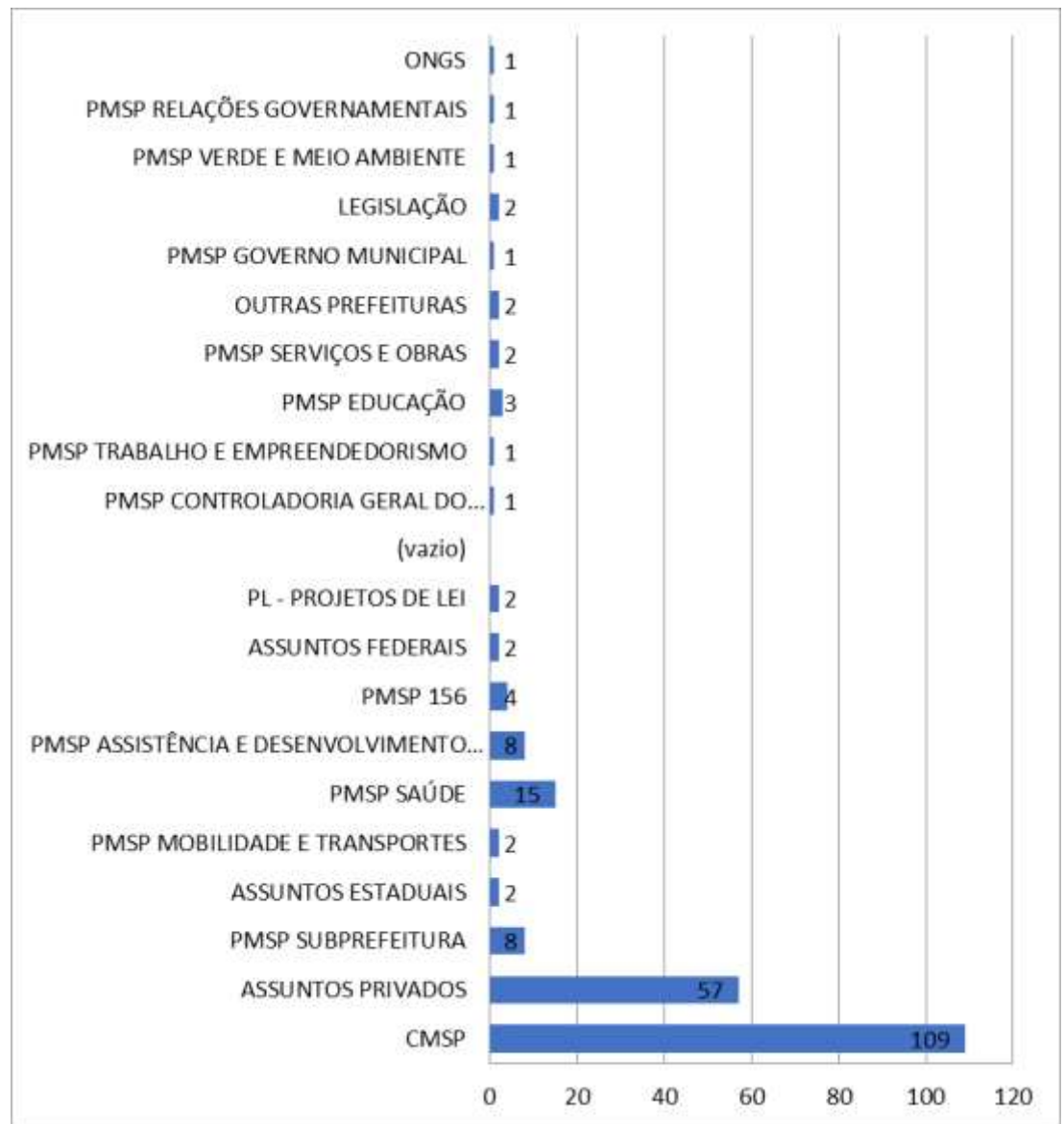


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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.

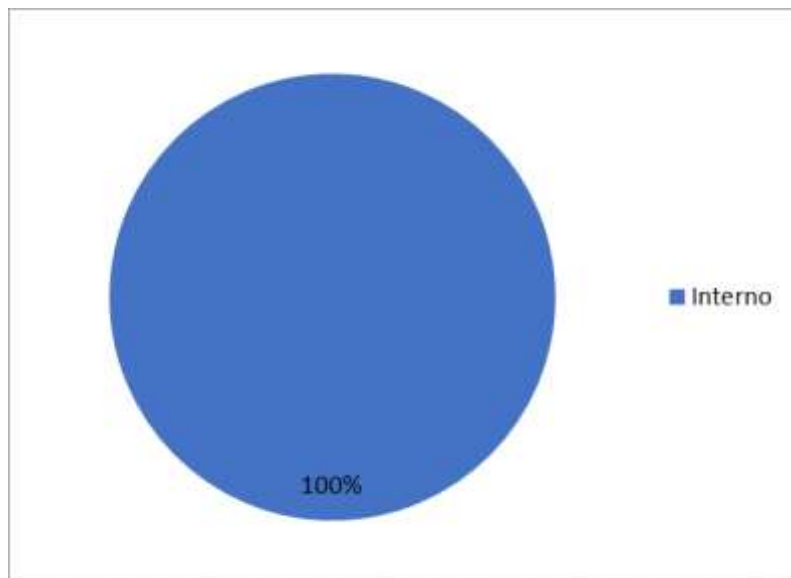


Gráfico 9 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Estaduais

- Solicitações de informações referentes a baixa de multas de trânsito no Sistema.

Assuntos Federais

- Livre manifestação sobre projeto de fundo de reserva popular para conter preços de itens como gasolina, álcool, gás e energia elétrica.
- Livre manifestação sobre Projetos de Lei sobre a Amazônia, em tramitação no Senado Federal.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156:

- Reclamação referente a um bar que não respeita a Lei do Silêncio utilizando som alto o dia inteiro.
- Solicitação de informação sobre a qual órgão recorrer referente buraco dentro de moradia em função de obra em viela ao lado.
- Solicitação de providência para munícipe que morava em albergue, contraiu tuberculose e precisou ser transferido para tratamento. Solicitou ao assistente social para que guardasse seus pertences. Quando voltou foi informado que seus pertences não se encontravam no local.

- Reclamação sobre falta de água há mais de uma semana. Informam que já entraram em contato com a Sabesp inúmeras vezes e não tiveram retorno.

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Reclamação referente Centro de Acolhida que estaria tratando mal os munícipes.
- Solicitação de informação sobre contato do CRAS Santo Amaro.
- Reclamação referente ao CAEM Brigadeiro que está armazenando grades de ferro e camas no refeitório do local.
- Livre manifestação sobre a dificuldade do Senado em aprovar o Auxílio Brasil.
- Solicitação de passagem para retorno ao Estado de Pernambuco.

PMSP Controladoria Geral do Município

- Solicitação de encaminhamento de pedido ao prefeito Ricardo Nunes para firmar acordo com os servidores públicos.

PMSP Educação

- Solicitação de vaga em escola para filha que seja mais próxima de sua residência.
- Reclamação de professora contratada pela Prefeitura diante da contratação de novos professores e da dispensa dos que trabalharam durante a pandemia.
- Solicitação de vaga em creche.

PMSP Saúde

- Solicitação de informação referente ao Hospital São José do Imirim, construído com verba pública e vendido para iniciativa privada.
- Livre manifestação referente a hospital público vendido para iniciativa privada.
- Reclamação sobre a demora e falta de ambulâncias na UPA Pedreira.
- Solicitação de informação referente a contato com UBS.
- Solicitações de providência referente a questões de saúde no Bairro de São Mateus.
- Solicitação de colocação de bancos na calçada do Hospital São Paulo, na Vila Clementino, para os pacientes que chegam de ambulância aguardarem consulta.
- Reclamação referente a demora de agendamento de cirurgia em hospital.
- Denúncia de possível fraude em processo licitatório.
- Solicitação de informação sobre qual órgão emite cartão para portadores de fibromialgia.
- Relato pessoal sobre manifestação encaminhadas aos 55 vereadores da CMSP.
- Solicitação de informação referente a protocolo feito anteriormente.
- Solicitação referente falta de remédios em hospitais.
- Livre manifestação referente tratamento da COVID-19.

PMSP Serviços e Obras

- Solicitação de informação sobre práticas sustentáveis adotadas em obras públicas.

PMSP Subprefeituras

- Solicitação de retirada de barras de ferro deterioradas na Avenida 9 de Julho.
- Solicitação de troca de postes de madeira por postes de concreto na Rua Ana Rosa.
- Solicitação de providências para tapar buracos na Travessa Lambor Teixeira.
- Sugestão de mudança de nome da Estação Vila Cardoso.
- Solicitação de poda de árvore em residência.
- Denúncia referente ao Projeto Participe+2020 que teve uma demanda eleita e a Subprefeitura de Itaquera classificou como particular considerando-a inviável.
- Solicitação de finalização de obras em túneis e córregos no Bairro Morro Doce, em Perus.
- Reclamação sobre a ocupação por automóveis na Rua Alves Pontual e sugestão de mudança da mão de direção daquela via.
- Relato pessoal referente a avenida com buraco ocasionando acidentes.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Solicitação de informação referente a Carteira de Trabalho Digital.

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Reclamação sobre obras em muro de prédio e máquinas que causam odores causando desconforto nos moradores.

PMSP Governo Municipal

- Livre manifestação referente a ação do prefeito Ricardo Nunes com a retirada de direitos dos funcionários públicos.

PMSP Mobilidade e Transportes

- Reclamação referente ao excesso de ônibus na Cidade e reivindicação de investimentos no sistema ferroviário.
- Sugestão de Projeto de Lei voltado para mobilidade urbana.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação de informação sobre o acesso a setores internos da CMSP.
- Solicitações de informação referente a atos das Secretarias com Projetos Urbanos e de Transporte Público.
- Reclamações sobre Projetos Urbanos e de Transporte Público das Secretarias.
- Solicitação de planta e estrutura interna da CMSP.
- Solicitação de informação referente à obrigatoriedade do cartão de vacinação da Covid-19.
- Livre manifestação referente à eletricidade do bairro.
- Solicitação de informação referente ao levantamento de Leis Federais e Municipais.
- Sugestão para melhorias na Cidade de São Paulo.
- Solicitação de participação em Audiências Públicas da CMSP.
- Denúncia referente a perigos em rede elétrica.
- Solicitação de informação referente ao orçamento destinado à Cultura.

- Solicitação de providências em relação à Segurança Pública.
- Solicitação de informação referente a Leis Federais e seu funcionamento.
- Solicitação de informação sobre vagas de emprego.

Assuntos Privados

- Livres manifestações referentes ao descontentamento com o Ministério Público Federal.
- Livre manifestação referente a processos judiciais relacionados a ameaças.
- Solicitação de veiculação de anúncio publicitário.
- Sugestão de oferta de serviços digitais.
- Solicitação de contato de órgãos municipais.
- Livre manifestação referente a divulgação de eventos escolares.
- Livre manifestação referente ao descontentamento dos serviços e benefícios oferecidos pelas Secretarias.
- Livre manifestação de apoio das mídias para o Brasil.

- Solicitação de informação referente ao contato de vereadores constantes no Portal da CMSP.
- Livre manifestação referente à vacinação e à ciência brasileira.
- Elogio referente ao Exército Brasileiro.
- Solicitação de providência referente a aplicativos digitais e contato de vereadores.
- Solicitação de contato dos vereadores e disponibilidade de atendimento.
- Livre manifestação referente ao compartilhamento de palestras sobre residências e sugestão de melhorias no sistema da Nota Fiscal Paulista.
- Solicitação de informação sobre a previsão do concurso público da CMSP.

- Sugestão de treinamento para capacitação dos vereadores para campanha eleitoral nas plataformas digitais.
- Solicitação de providência sobre o pagamento de rescisão contratual de estagiária pela empresa contratada IUDS.
- Solicitação de contato de vereadora.
- Solicitação de informação sobre inscrição no Programa Habitacional da Prefeitura.
- Solicitação de lista de e-mails e ramais dos vereadores da Câmara.
- Solicitação de cancelamento do cadastro no saopaulo.sp.leg.br.
- Solicitação de informação sobre uma vaga de jornalista na CMSP.
- Solicitação de informação sobre o Projeto de Lei nº 729/2013.
- Solicitação de informação sobre vaga para trabalhar na eleição.
- Solicitação de informação sobre agenda de horários de gabinete de vereador.
- Livre manifestação sobre a insatisfação das divisas do Município.
- Solicitação de informação sobre vagas de emprego na CMSP.
- Solicitação de informação sobre a agenda de Audiências Públicas da CMSP.
- Duas solicitações de informação sobre como resolver barulhos de grades na Avenida 9 de Julho, depois de diversas reclamações feitas na Prefeitura sem sucesso.
- Cinco solicitações de retratação sobre pronunciamento do vereador Fernando Holiday.
- Reclamação sobre as atitudes dos vereadores Fernando Holiday e Rubinho.
- Solicitação de informação e detalhes sobre a Lei nº 13.399.
- Três solicitações de informação sobre protocolo em aberto.

- Informe da Bancada Feminista referente a Associação AMPARAR para conhecimento da Ouvidoria.
- Solicitação de providência para que o PL nº 07/21 não seja aprovado.
- Livre manifestação sobre a insatisfação da Lei de Reforma da Previdência.
- Crítica sobre um comunicado da CMSP.
- Solicitação de providência sobre pedido de retratação não respondido.
- Duas livres manifestações sobre as mudanças na Lei da Previdência.
- Solicitação da lista de vereadores que votaram a favor do SampaPrev II.
- Solicitação de contato com o vereador Felipe Becari.
- Livre manifestação sobre o congelamento salarial desde 2012 dos Servidores Municipais.
- Reclamação sobre falta de anexo a pedido de munícipe.
- Solicitação das planilhas das Comissões e seus contatos.
- Solicitação de informação sobre os canais para reclamação em relação ao SampaPrev II.
- Solicitação de informação sobre um processo judicial.
- Solicitação de informação sobre como agir para a revogação da Lei Municipal que autoriza o aumento do tamanho de calçadas.
- Solicitação de informação para envio de documentos para a CPI da COVID-19.
- Solicitação de informação sobre qual setor entrou em contato com a munícipe via telefone.
- Solicitação de informação sobre quando será aberta a Praça Paulo Kobayashi.
- Solicitação de cópia da planta anexa nº 26.592-G-45.
- Solicitação de informação sobre e-mail.

- Livre manifestação sobre o aumento de salários para o alto escalão da Prefeitura e cobranças do IPREM para funcionários contratados.
- Reclamação sobre o atraso do ônibus da linha 7006-52 em virtude de conversa no ponto final de linha entre motorista e fiscal.
- Elogio e parabenização para toda equipe da CMSP.
- Sugestão sobre um projeto para dar um Título de Cidadão Paulistano para o piloto de Fórmula 1 Lewis Hamilton.
- Solicitações de contato dos gabinetes dos vereadores.
- Reclamação sobre atraso de ônibus da linha 7006-51.
- Solicitação de reparos no sistema de emissão de nota fiscal.
- Livre manifestação elogiando e parabenizando o vereador Camilo Cristóforo pelo seu aniversário.
- Solicitações de resposta a projeto encaminhado aos vereadores.
- Solicitação de informação sobre pagamento e isenção da PPI.
- Reclamação sobre a CPI da Prevent Sênior.
- Livre manifestação em relação ao Projeto de Lei que reajusta salários para cargos de confiança.
- Solicitações de informação para autorização de inserção em livro didático de fotografia de autoria de André Bueno.
- Solicitação do número do telefone do Ministério da Cidadania, em Brasília.
- Sugestão de participação de CPI como convidado.
- Solicitação de contato com a assessoria do vereador Bispo Atílio Francisco.
- Reclamação sobre participação presencial nas Audiências Públicas e solicitação de inclusão de participação virtual.
- Reclamações sobre a falta de participação online na Audiência Pública sobre o Projeto de Intervenção Urbana - PIU.

- Solicitação da agenda mensal de programação da Câmara Municipal.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

Projetos de Lei

- Livre manifestação sobre a votação do SampaPrev II.
- Solicitação do texto Substitutivo do PL. nº 685/2021.

Legislação

- Solicitação de providência sobre reenquadramento e plano de carreira da PMSP.
- Sugestão sobre conscientização da população sobre fogos de artifício.

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 2021, 30 (trinta)** 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	293
10423	Setores CMSP	20/01/2021	20/01/2021	225
10776	Setores CMSP	02/03/2021	02/03/2021	196
10878	Setores CMSP	17/03/2021	17/03/2021	185
11341	Setores CMSP	21/06/2021	21/06/2021	117
11800	Setores CMSP	30/08/2021	30/08/2021	67
12099	Setores CMSP	08/10/2021	08/10/2021	38
12437	Setores CMSP	19/10/2021	19/10/2021	31
12548	Setores CMSP	20/10/2021	20/10/2021	30
13240	Setores CMSP	26/10/2021	26/10/2021	26
13275	Setores CMSP	26/10/2021	26/10/2021	26
13330	Setores CMSP	27/10/2021	27/10/2021	25
13089	Setores CMSP	25/10/2021		
13378	Setores CMSP	04/11/2021	04/11/2021	19
13408	Setores CMSP	10/11/2021	10/11/2021	15
13414	Setores CMSP	10/11/2021	10/11/2021	15

13416	Setores CMSP	10/11/2021	10/11/2021	15
13446	Setores CMSP	12/11/2021	12/11/2021	13
13544	Setores CMSP	23/11/2021	23/11/2021	6
13564	Setores CMSP	26/11/2021	26/11/2021	3
13412	Setores CMSP	10/11/2021		
13420	Setores CMSP	10/11/2021		
13422	Setores CMSP	11/11/2021		
13433	Setores CMSP	11/11/2021		
13438	Setores CMSP	12/11/2021		
13470	Setores CMSP	17/11/2021		
13527	Setores CMSP	23/11/2021		
13561	Setores CMSP	26/11/2021		
13566	Setores CMSP	26/11/2021		
11584	Setores CMSP	30/11/2021	30/11/2021	1

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 30 de novembro de 2021

A Ouvidoria já solucionou 92% dos atendimentos gerados em novembro, tendo apenas 5% pendentes de triagem e 3% das manifestações que ainda estão em andamento.

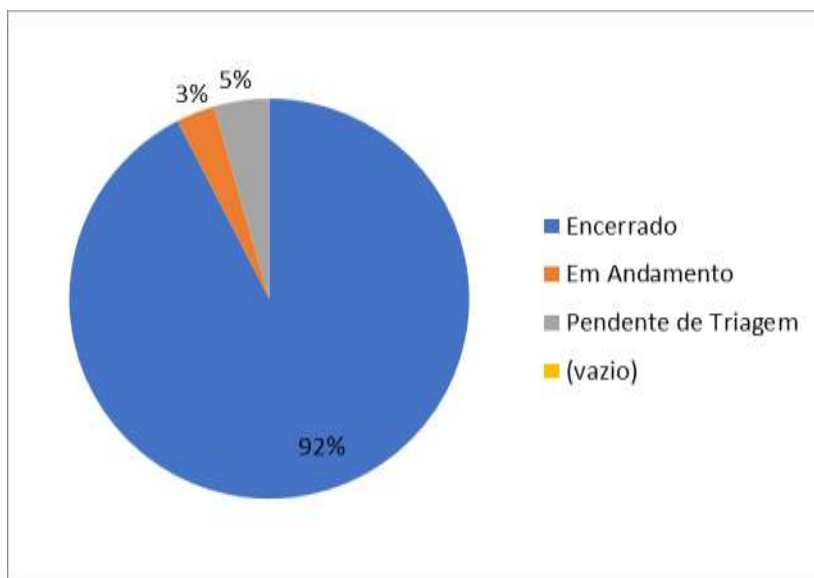


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Novembro

José Mauro da Silva

Ouvidor do Parlamento

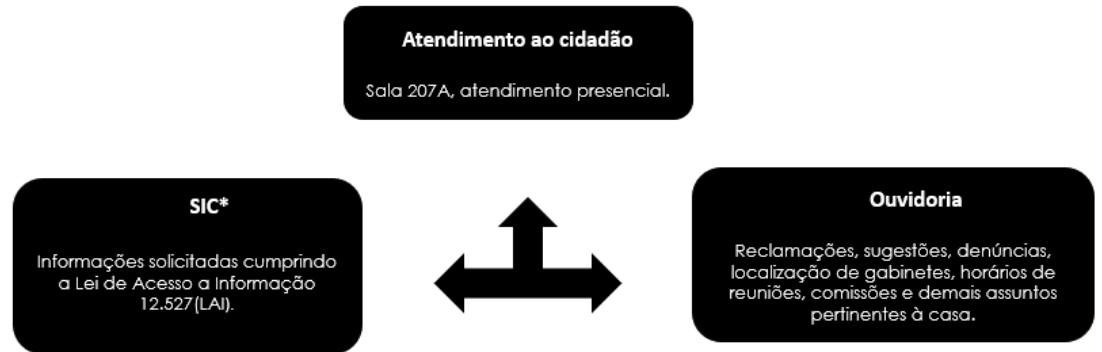
São Paulo, 30 de novembro de 2021.

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/camarsaopaulo/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

