



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Janeiro de 2022



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

Tel 0800-322672

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

E-mail: ouvidoria@saopaulo.sp.leg.br

Site <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

Alfredinho

1º Secretário

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)

Sumário

Apresentação	1
Apresentação de Dados	3
Manifestações do Mês.....	9
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal	17
Manifestações Pendentes.....	18
Modalidades de Atendimento.....	21
Canais de Atendimento da Ouvidoria	23

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 **Janeiro**, período compreendido entre os dias **01 e 31 de Janeiro de 2022**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 222 manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo E-mail, totalizando 72% das manifestações, seguido pelo Whatsapp com 22%, Presencial 3%, Portal do Cidadão 2% e Telefone 1%.

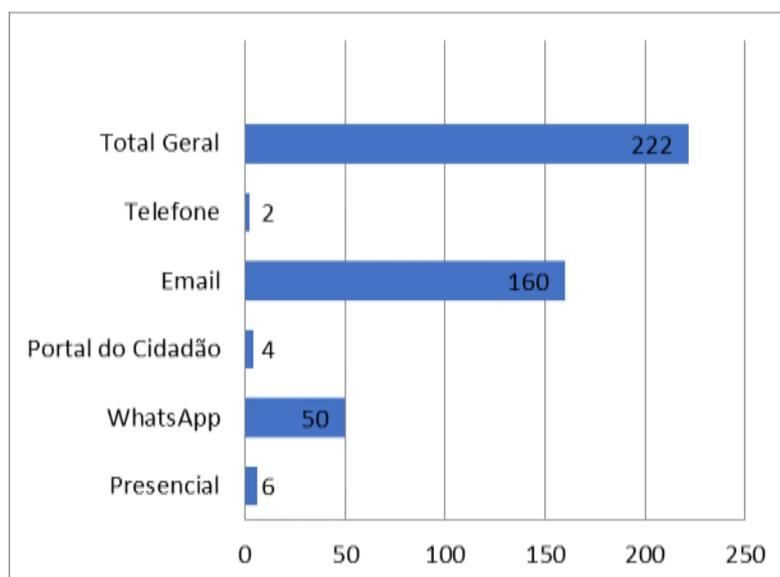


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

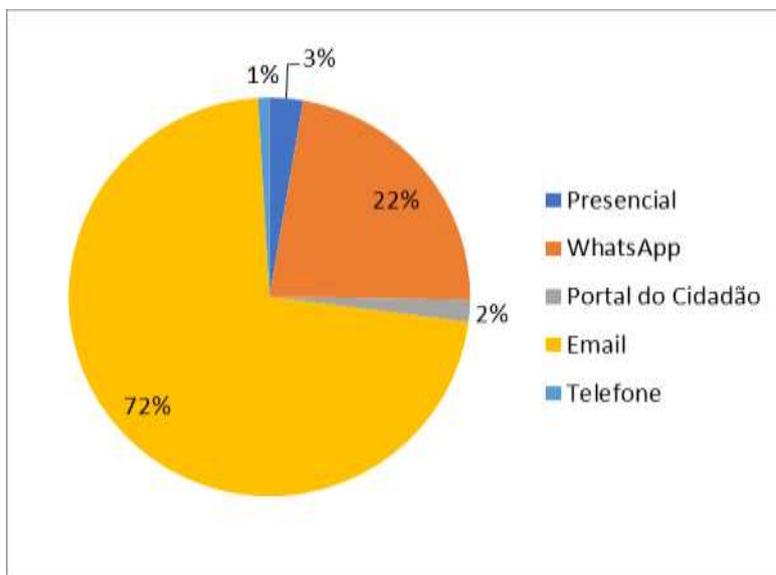


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em janeiro, 43% foram do gênero masculino, em seguida 32% realizados pelo gênero feminino, 22% optaram por não informar, podendo ser anônimos ou instituições e outros 3%.

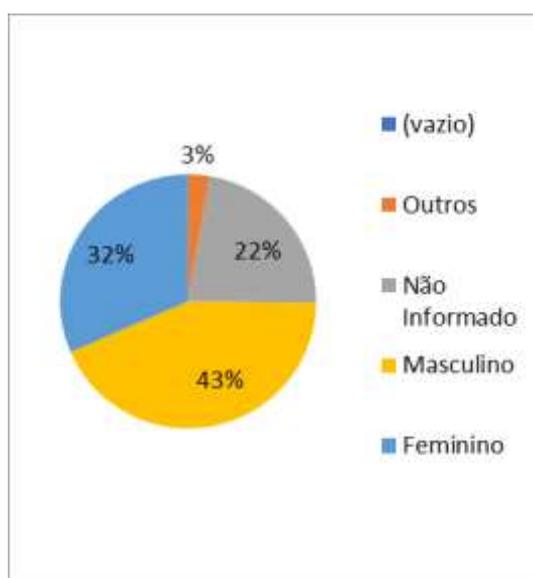


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de outras Cidades de São Paulo com 43%, 40% optaram por não informar, 7% da Zona Central, 4% da Zona Leste, 3% da Zona Sul, 1% da Zona Norte, 1% da Zona Oeste e 1% de outros Estados.

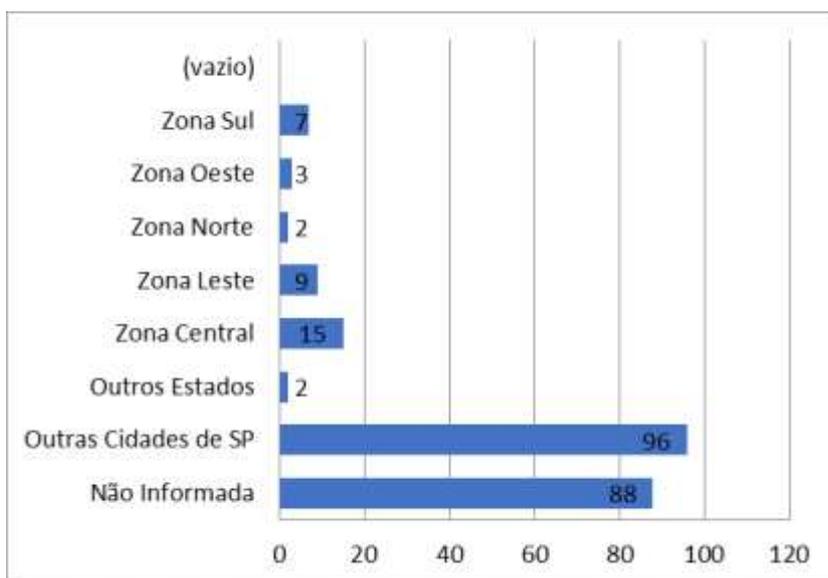


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

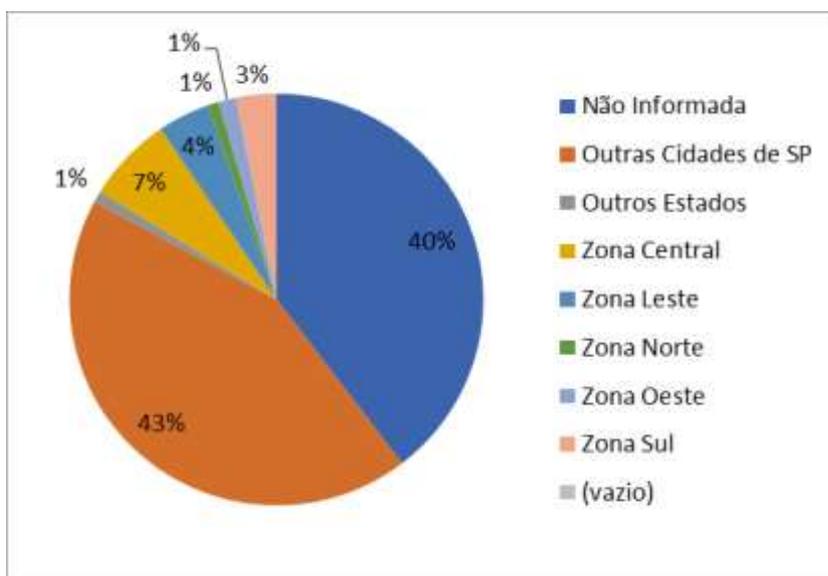


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Livres Manifestações com 57%, Solicitação de Informação 19%, Solicitação de Providência 11%, Sugestão 5%, Reclamação 4%, Denúncia 2% e Relato Pessoal 2%.

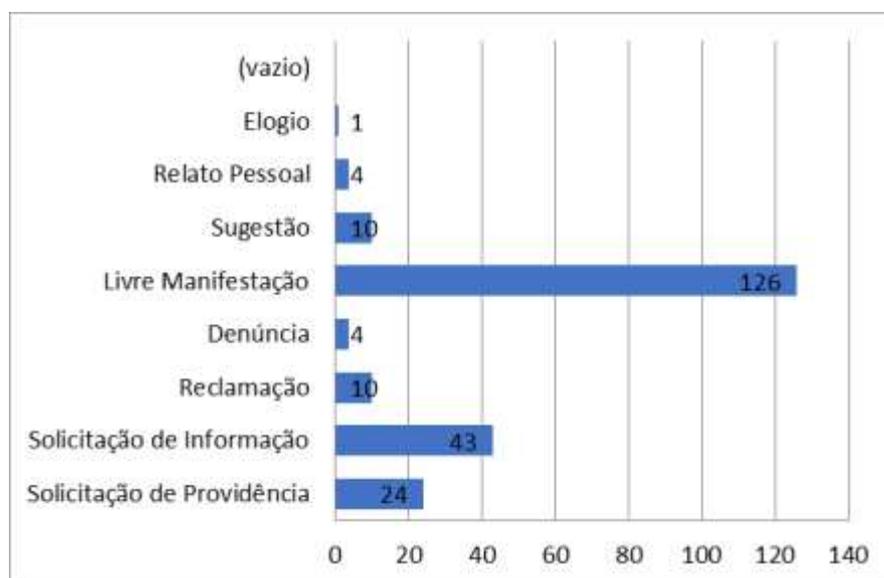


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

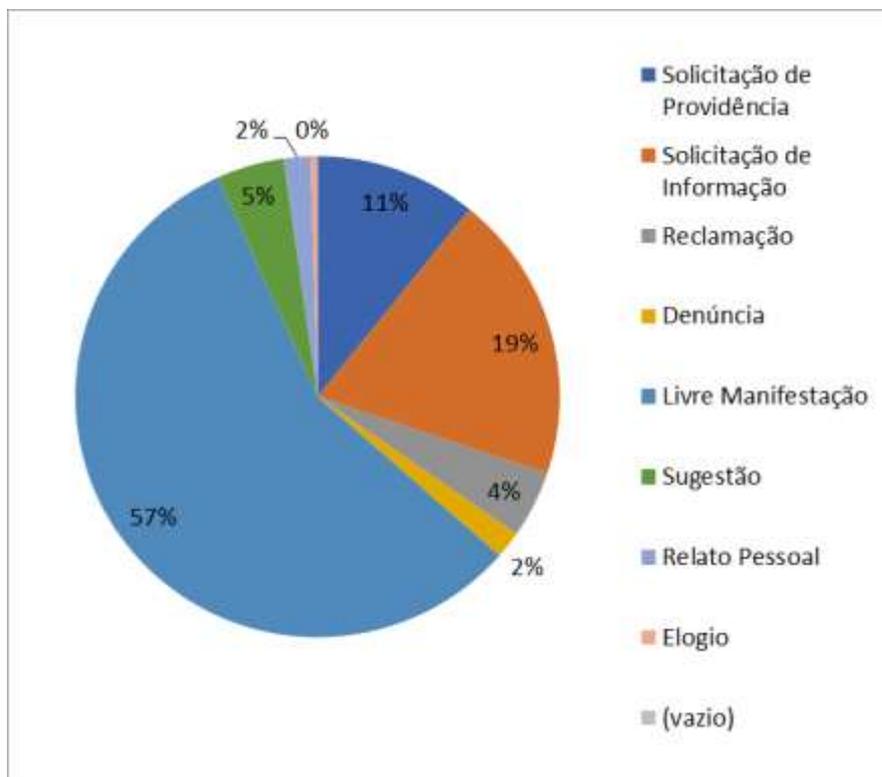


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à CMSP com 100, seguida da sigla **PMSP**, que é utilizada para retratar as Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura, com 65 e Assuntos Privados com 57.

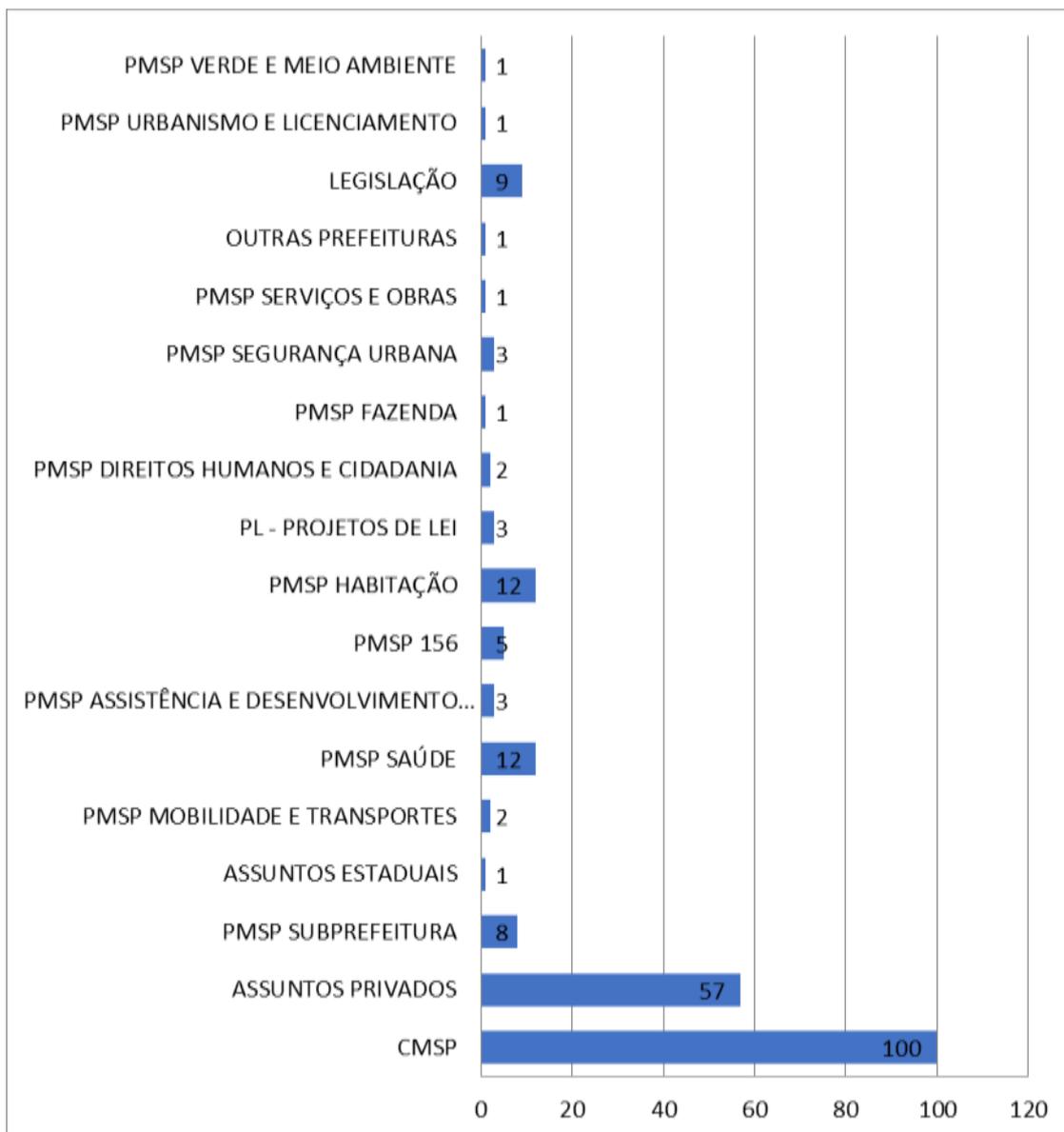


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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

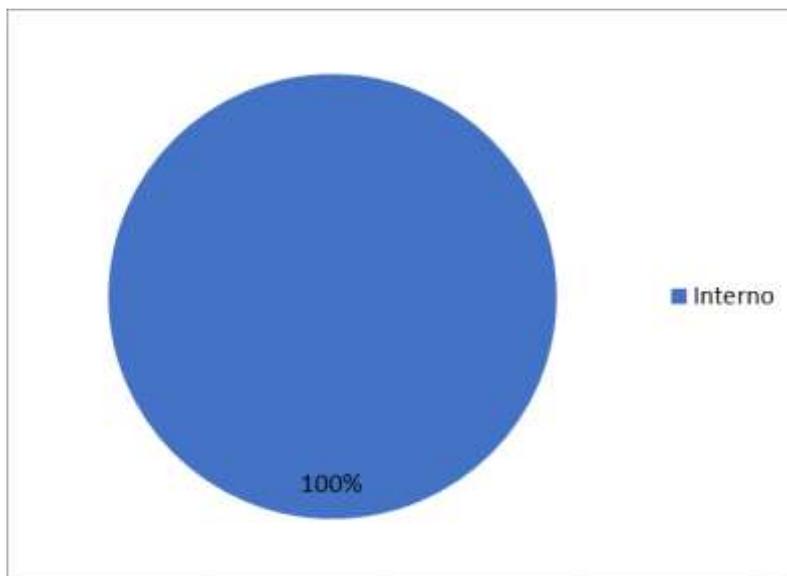


Gráfico 9 - Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Estaduais

- Relato pessoal referente a morador do bairro de Itaquera denunciando a falta de cumprimento das Leis nos trens da CPTM como fumar, ouvir música sem fone e sentar no chão, coisas que não acontecem no metrô em virtude de uma fiscalização mais efetiva.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156:

- Solicitação de informação sobre a decisão da Prefeitura em flexibilizar o isolamento social em ambientes de cinemas, teatros e escolas.
- Livre manifestação sobre o reajuste do salário do prefeito e o aumento de despesas com funcionalismo público.
- Solicitação de informação sobre o calendário de feriados na Cidade em 2022.
- Solicitação de providência em relação ao excesso de barulho de bar na Zona Leste da cidade.
- Solicitação de informação sobre o motivo pelo qual o Portal 156 não aceitar sugestões.

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Solicitação de informação sobre disponibilização de ajuda de advogado em processo trabalhista.
- Solicitação de informação sobre demissão empregatícia e rejeição de novos empregos.
- Solicitação de Informação sobre como se inscrever no Cadastro Único.

PMSP Direitos Humanos e Cidadania

- Livre manifestação sobre a divulgação de informações para matrículas no Centro de Referência do Idoso.
- Solicitação de informação sobre a possibilidade de renovação da CNH de forma gratuita.

PMSP Fazenda

- Livre manifestação sobre redução e parcelamento de impostos no Município.

PMSP Habitação

- Solicitação de informação sobre o Programa Habitacional Casa Verde e Amarela.

PMSP Mobilidade e Transportes

- Solicitação de informação sobre transferência de alvará para táxi branco.
- Sugestão de medidas para diminuir o barulho excessivo de carros e motos.
- Solicitação de providência quanto a carros estacionados em local proibido.

PMSP Saúde

- Solicitação de providência quanto a atendimento médico no Pronto-Socorro do Mandaqui.

- Solicitação de providência referente ao atendimento no Programa de Saúde Bucal na Cidade.
- Reclamação sobre a falta de fraldas geriátricas em Unidades Básicas de Saúde (UBSs).
- Solicitações de informação quanto a possibilidade de antecipação da terceira dose da vacina contra a Covid-19.
- Solicitação de informação sobre a quantidade de doses recebidas pelo Município da vacina Pfizer, bem como o número de crianças e indígenas com comorbidades.
- Solicitação de doação de cadeira de rodas para pessoa com atrofia e dificuldade de locomoção.
- Livre manifestação sobre pregão da Secretaria de Saúde
- Relato pessoal em que munícipe informa que tomou duas doses da vacina Pfizer e se coloca à disposição para estudos.
- Solicitação de ajuda para encaixe de cirurgia com urgência.
- Solicitação de ajuda para conseguir insulina nos postos de distribuição de remédios.

PMSP Segurança Urbana

- Reclamação sobre automóveis barulhentos e falta de fiscalização.
- Livre Manifestação referente ao barulho de adega no bairro.
- Reclamação referente ao barulho dos bares na rua onde a munícipe reside.

PMSP Serviços e Obras

- Solicitação de informação quanto a diminuição de projetos e obras viárias no Município.

PMSP Subprefeitura

- Solicitação de providência quanto a vazamento de água potável em rede da SABESP e quanto à falta de manutenção no local.
- Solicitação de envio de ofício para a Subprefeitura solicitando recapeamento de avenidas na Região de Santo Amaro.
- Reclamação de falta de iluminação completa de via.
- Reclamação sobre descarte de lixo em locais irregulares e falta de fiscalização.
- Reclamação referente a cabeamento precário e com riscos de acidentes.
- Solicitação de informação sobre registro oficial da Rua Maria Andresa de Abreu.
- Reclamação sobre ruas com buracos que impossibilitam a passagem de ônibus.

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Sugestões de medidas para gerenciamento da coleta de lixo e para a proibição construções de moradias em áreas de risco.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação de informação sobre o telefone 0800 da Ouvidoria da Câmara.
- Denúncia de obras irregulares em prédio residencial no Centro da Cidade.
- Elogio ao atendimento presencial da Ouvidoria da Câmara.
- Solicitações de informação sobre estágios na Câmara.
- Solicitação de providência sobre risco de queda de árvores na Região de Artur Alvim.
- Solicitações de providências sobre maus tratos de animais.
- Solicitação de informação sobre cremação gratuita.

- Solicitações de informação para emissão de Certidão de Tempo de Serviço na Câmara.
- Solicitação de informação sobre o Projeto de Lei da faixa exclusiva para motos.
- Solicitação de informação sobre manifestações atendidas em 2021.
- Solicitação de informação sobre dedetização dos gabinetes de vereadores.
- Sugestão para mudança de nome de rua.
- Livre manifestação sobre a assinatura de e-mail da Ouvidoria.
- Solicitação de informação sobre aparelhos sonoros em praça pública.
- Solicitação de informação sobre o presidente da República.
- Solicitação de limpeza de lama e sujeira deixada pela chuva na Região do Itaim Paulista.
- Solicitações de informação para contato com vereadores.
- Sugestão sobre cursos de Práticas Legislativas.
- Solicitação de informação sobre o Projeto de Lei nº 310/2011.
- Livre manifestação sobre o CRECI.
- Reclamação de barulho excessivo.
- Livre manifestação sobre verbas e benefícios de vereadores.
- Livre manifestação sobre imóveis não documentados e irregulares.
- Solicitação de informação sobre as fronteiras do Brasil.
- Reclamação sobre o difícil acesso à comida de qualidade para os brasileiros.
- Solicitação de informação sobre o Estatuto do Idoso.
- Solicitação de providência sobre violação de Direitos Humanos.
- Solicitação de informação sobre calendário de feriados de 2022 em São Paulo.
- Livre manifestação sobre a atuação dos vereadores durante a pandemia da Covid-19.

- Solicitação de informação sobre a denominação de logradouro na Vila Fachini.
- Solicitação de informação sobre candidatura a cargo eletivo.
- Solicitação de renomeação de vias públicas e UPAs.
- Livre manifestação sobre música.
- Reclamação sobre assessor parlamentar.
- Reclamação sobre o recesso da Ouvidoria.
- Reclamação sobre a Segurança Pública na Cidade.
- Denúncia para Corregedoria da Câmara Municipal.

Assuntos Privados

- Livre manifestação referente pagamentos de impostos.
- Denúncia de casal de munícipes que trabalham em cemitério público e estão recebendo ameaças no local de trabalho.
- Relato pessoal referente a bloqueio em aplicativos de motorista.
- Relato pessoal mencionando ameaças de calúnia e difamação.
- Livre manifestação referente à situação da Economia no País.
- Livre manifestação referente a falta de emprego.
- Livre manifestação solicitando maior atenção a caso que foi encaminhado à Defensoria Pública.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

- Solicitação de informação sobre Projeto de Lei que autoriza a Prefeitura a prorrogar contratos sem nova licitação.
- Solicitação de informação referente ao Projeto de Lei que trata da aceleração da remoção e da poda de árvores.
- Solicitação de informação sobre o Projeto de Lei nº 72/2021.

Legislação

- Reclamação referente à conduta de alguns vereadores da Câmara Municipal de São Paulo.
- Sugestões referentes a Projetos de Lei relacionados ao transporte público na Cidade.

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 janeiro de 2022, 24 (vinte e quatro)** 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	337
11341	Setores CMSP	21/06/2021	21/06/2021	161
12099	Setores CMSP	08/10/2021	08/10/2021	82
13240	Setores CMSP	26/10/2021	26/10/2021	70
13275	Setores CMSP	26/10/2021	26/10/2021	70
13089	Setores CMSP	25/10/2021	25/10/2021	71
13378	Setores CMSP	04/11/2021	04/11/2021	63
13544	Setores CMSP	23/11/2021	23/11/2021	50
13422	Setores CMSP	11/11/2021		
13566	Setores CMSP	26/11/2021		
13670	Setores CMSP	09/12/2021	09/12/2021	38
13694	Setores CMSP	14/12/2021	14/12/2021	35
13714	Setores CMSP	15/12/2021	15/12/2021	34
13717	Setores CMSP	15/12/2021	15/12/2021	34
13744	Setores CMSP	06/01/2022	06/01/2022	18
13745	Setores CMSP	06/01/2022	06/01/2022	18
13757	Setores CMSP	06/01/2022	06/01/2022	18

13831	Setores CMSP	10/01/2022	10/01/2022	16
13855	Setores CMSP	14/01/2022	14/01/2022	12
13893	Setores CMSP	20/01/2022	20/01/2022	8
13903	Setores CMSP	21/01/2022	21/01/2022	7
13925	Setores CMSP	25/01/2022	25/01/2022	5
13940	Setores CMSP	26/01/2022	26/01/2022	4
13748	Setores CMSP	06/01/2022		

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de janeiro de 2022

A Ouvidoria já solucionou 96% dos atendimentos gerados em janeiro e 4% das manifestações estão em andamento.

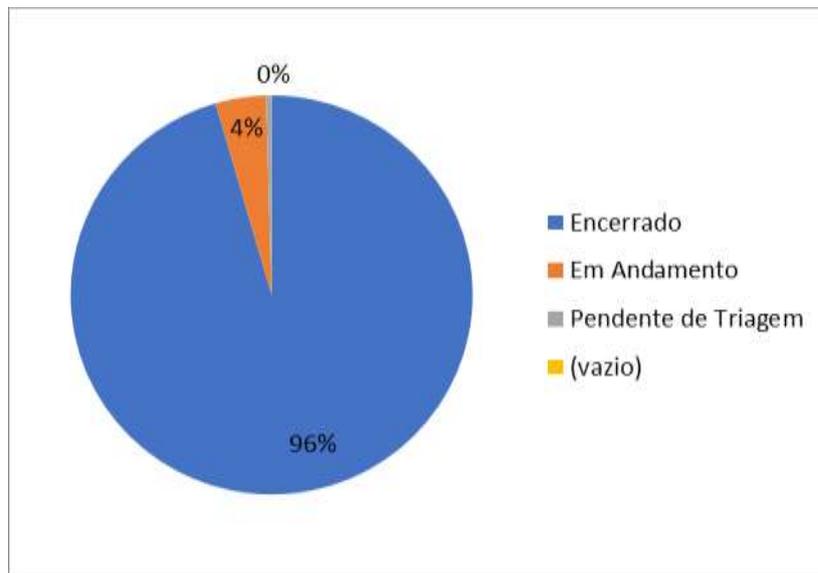


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Janeiro

José Mauro da Silva

Ouvidor do Parlamento

São Paulo, 31 de Janeiro de 2022

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

