



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal

Fevereiro 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 Alves Araújo (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 **Fevereiro**, período compreendido entre os dias **01 e 28 de Fevereiro de 2022**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 160 manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo E-mail, totalizando 56% das manifestações, seguido pelo WhatsApp com 33%, Presencial 4%, Telefone 4% e Portal do Cidadão 3%.

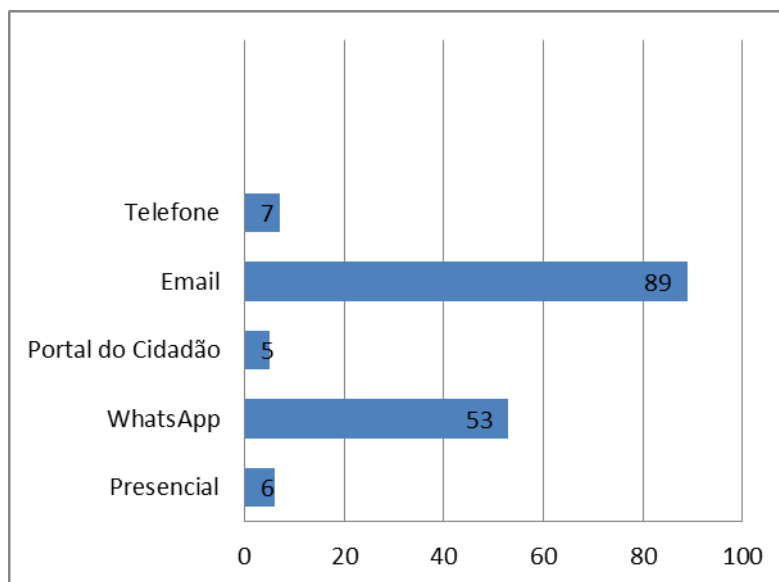


Gráfico 1 – Canais de Atendimento

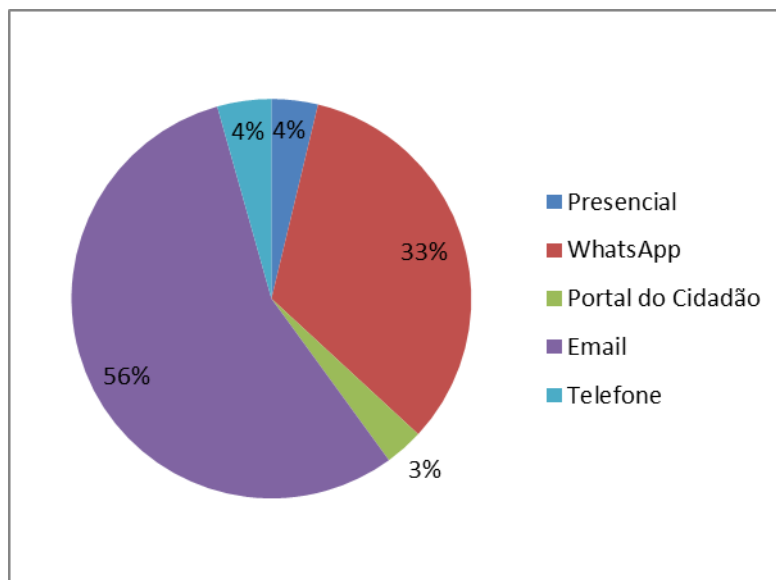


Gráfico 2 - Canais de Atendimento

Em fevereiro, 67% das manifestações foram do gênero masculino, seguidas por 21% do gênero feminino e 12% optaram por não informar, podendo ser anônimos ou instituições.

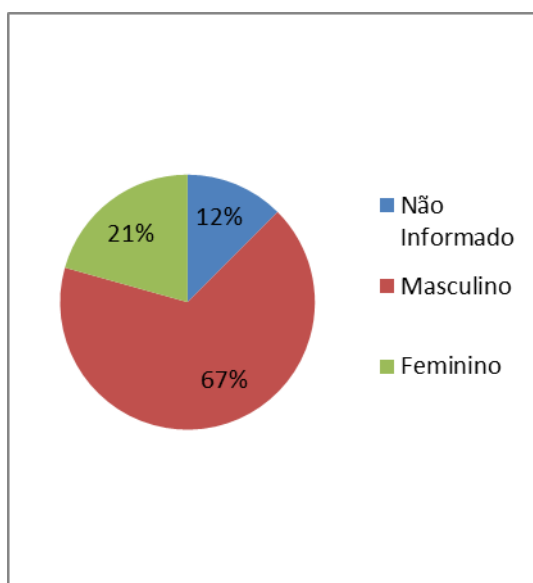


Gráfico 3 - Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de outras Cidades de São Paulo com 8%, 72% optaram por não informar, 2% da Zona Central, 5% da Zona Leste, 6% da Zona Sul, 3% da Zona Norte, 1% da Zona Oeste e 3% de outros Estados.

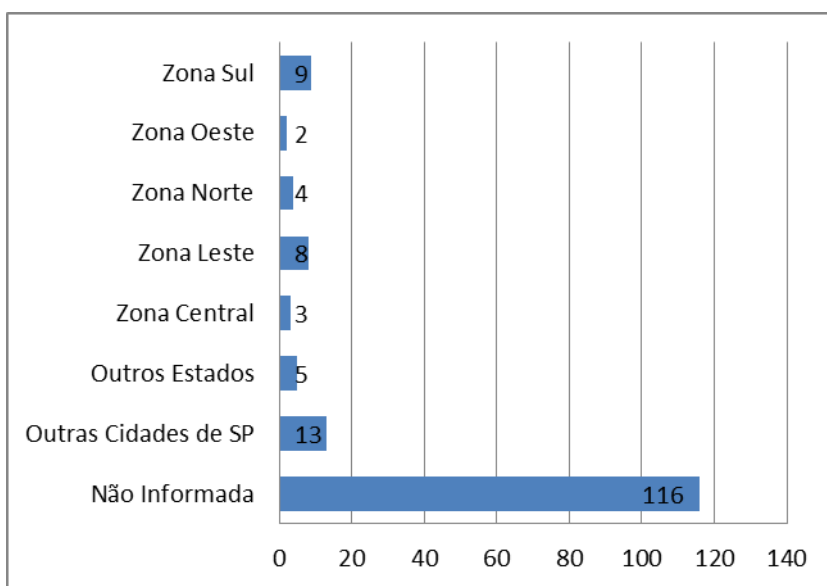


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

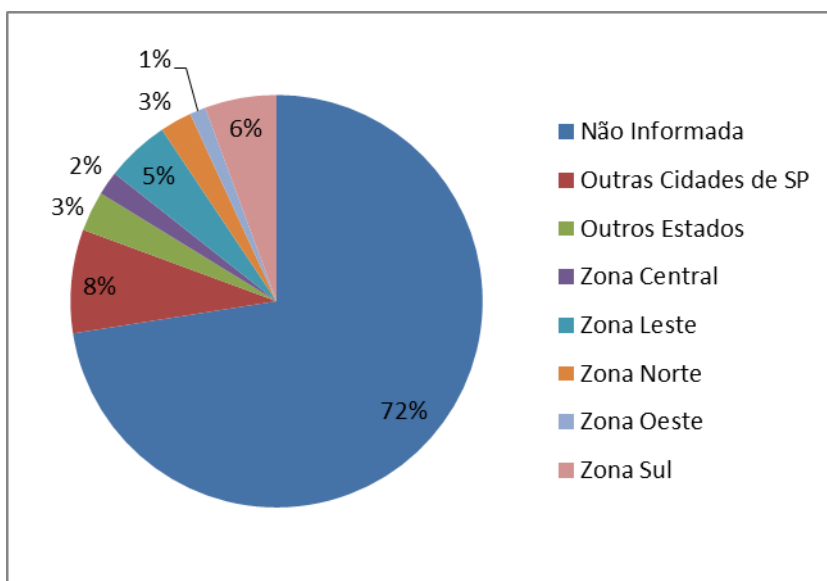


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Livres Manifestações com 42%, Solicitação de Informação 28%, Solicitação de Providência 14%, Reclamação 9%, Sugestão 4%, Relato Pessoal 1%, Elogio 1%, Outros 1% e Denúncia 0%.

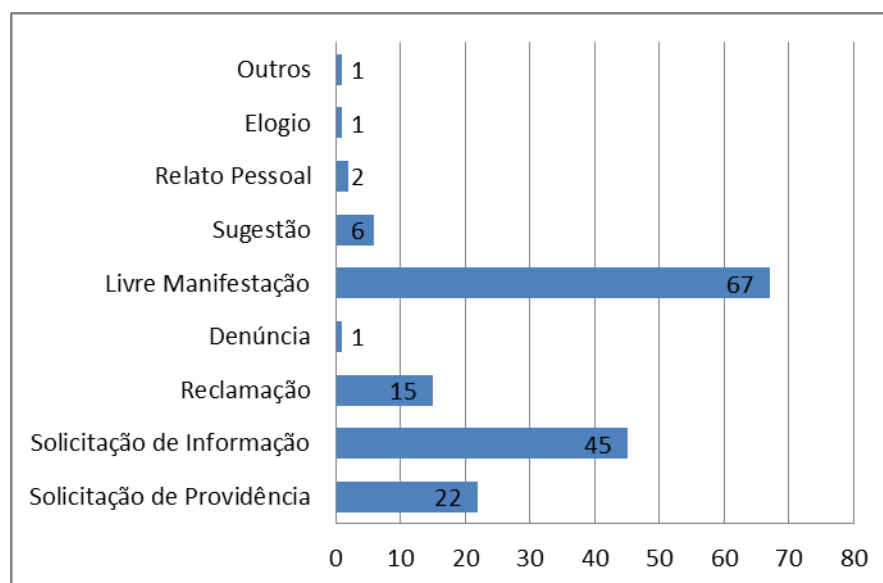


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

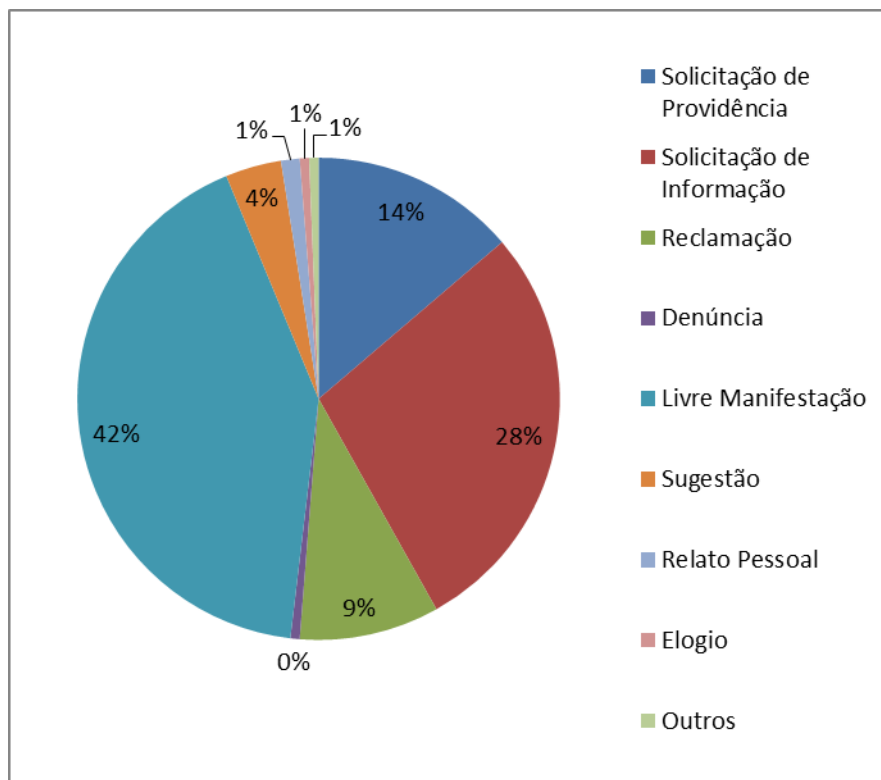


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados a Assuntos Privados com 69, seguida da sigla **PMSP**, que é utilizada para retratar as Secretarias Municipais, de responsabilidade da Prefeitura, com 42, e CMSP com 34.

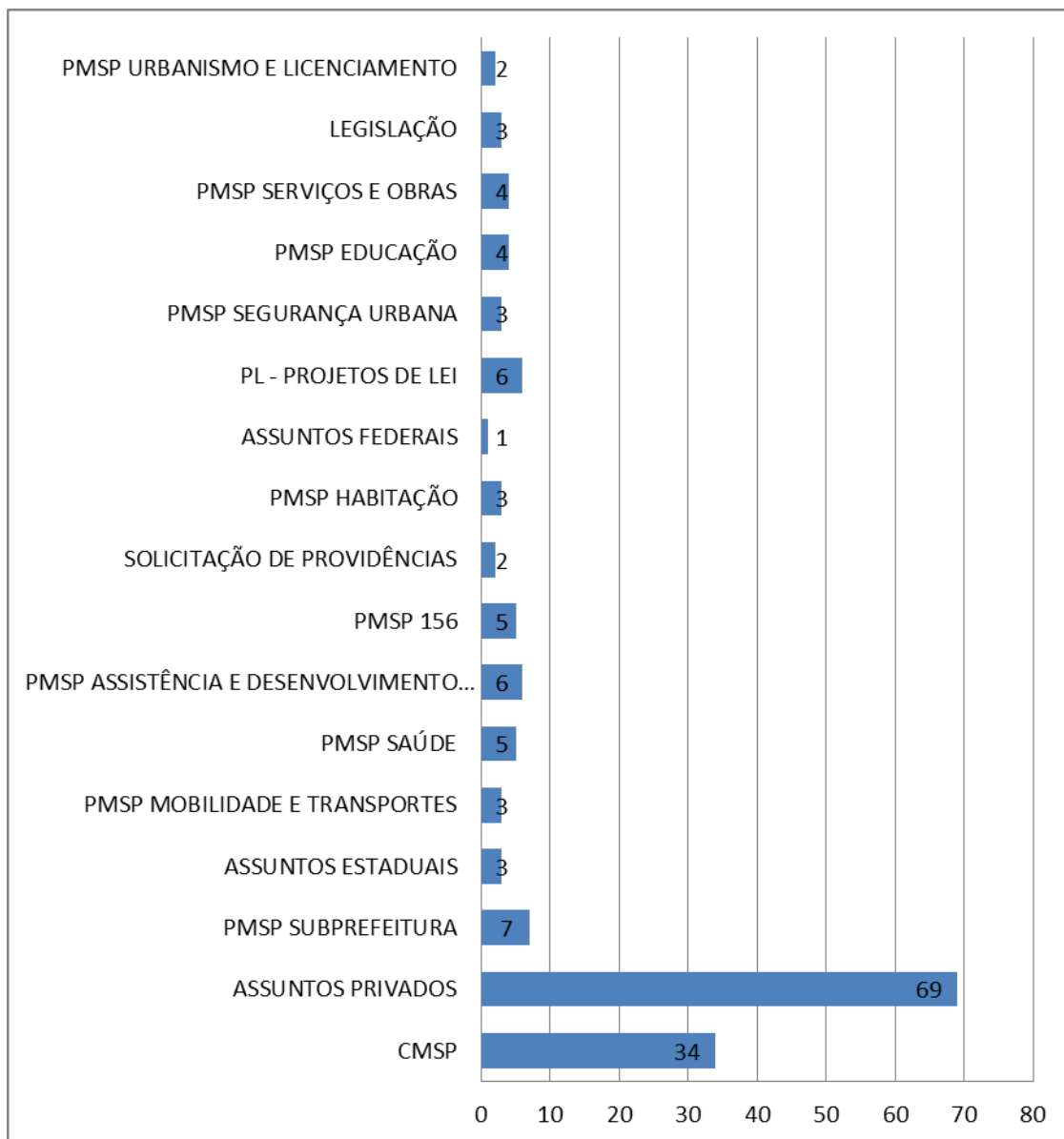


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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

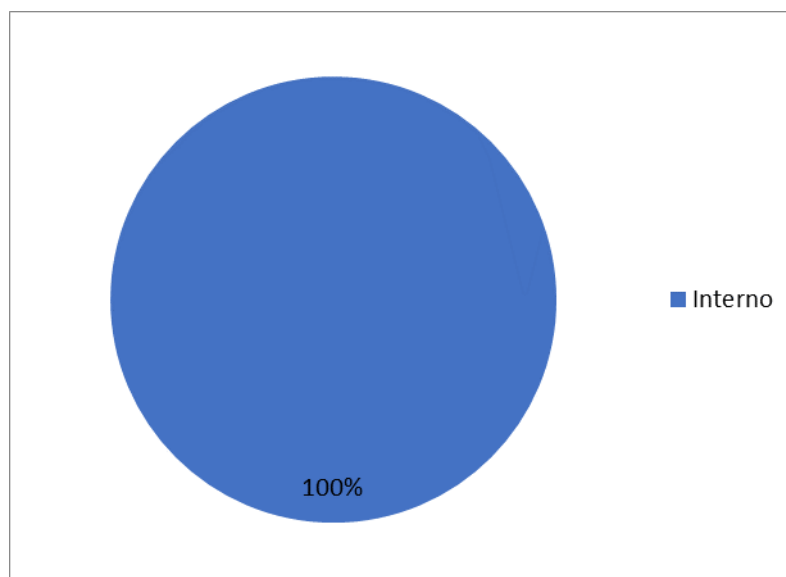


Gráfico 9 - Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Estaduais

- Solicitação de informação para inscrição na função de assessor da Secretaria da Administração Penitenciária de São Paulo.
- Reclamação referente ao longo prazo para agendamento de cirurgia de urgência.
- Solicitação de providência referente a água de esgoto que está escorrendo por ralo de banheiro.

Assuntos Federais

- Solicitação de informação referente a protocolo anterior para contato com a Ouvidoria do Senado Federal

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156:

- Solicitação de providência referente a som alto.
- Solicitação de providência relacionada ao transporte público.
- Reclamação referente ao atendimento no Portal 156.
- Solicitação de informação referente à transferência para albergues municipais.
- Solicitação de informação referente a cadastro para MEI.

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Livre manifestação referente a transporte público moradores de rua e segurança.

- Denúncia relacionada a órgãos públicos responsáveis por pensão.
- Solicitação de informação referente a grupos de apoio psicológico.
- Solicitação de providência referente à violência, maus tratos e tortura.
- Solicitação de informação referente a auxílio para agendamento de atendimento em órgãos públicos.
- Solicitação de informação referente à Defensoria Pública.

PMSP Educação

- Solicitações de providências referentes a mobilidade, vagas e transferências em escolas públicas.

PMSP Habitação

- Solicitação de informação referente a inscrição para obtenção de moradia.
- Solicitação de informação referente ao programa Pode Entrar Água Branca.
- Solicitação de informação referente ao Programa de Moradia Popular.

PMSP Mobilidade e Transportes

- Solicitação de informação referente a obtenção do bilhete de transporte público.
- Reclamação de sinalizadores de trânsito com mau funcionamento.
- Reclamação referente a acidentes por falta de ciclovias.

PMSP Saúde

- Reclamação quanto a marcação de exames em UBS de bairro, com negativa de atendimento por não estar com acompanhante.
- Solicitação de providência quanto a falta de fraldas e remédios na UBS Casa Verde.

- Solicitação de providência para obtenção de remédios para pessoa idosa.
- Reclamação sobre falta de remédios nas UBS's.
- Solicitação de informação para obtenção de carteirinha preferencial de pessoa portadora de fibromialgia.

PMSP Segurança Urbana

- Livre manifestação para melhorias na Cidade, com sugestão de mais investimentos em Educação nas áreas mais periféricas e carentes da cidade.
- Reclamações sobre a desordem nas vias públicas nos finais de semana dirigidas à CET e à Prefeitura.

PMSP Serviços e Obras

- Reclamação quanto a caçambas e caminhões clandestinos na Região do Ipiranga.
- Solicitação de recapeamento de rua.
- Solicitação de informação pela falta de atendimento da Prefeitura relacionadas às demandas da Região de Itaquera.
- Solicitação de providência quanto à infestação de insetos e de móveis abandonados na rua com solicitação da Operação Cata Bagulho.

PMSP Subprefeitura

- Reclamação sobre o lixão da Avenida Deputado Cantídio Sampaio.
- Reclamação referente a cuidados na Praça das Palmeiras, em Parelheiros.
- Solicitação de providência quanto a reforma urgente de um escadão no Parque Independência.
- Reclamações referentes a bailes de rua nos finais de semana.
- Livre manifestação sobre faixas irregulares com propaganda de partidos políticos nos postes.

- Livre manifestação referente ao desabamento na Marginal Tietê.

PMSP Urbanismo e Licenciamento

- Solicitação de providência pela falta de sinalização em faixa de pedestres.
- Solicitação de informação sobre a possibilidade de denominar um empreendimento com o nome de uma rua.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação de informação em relação à aposentadoria dos vereadores.
- Solicitação de informação sobre a lista de chamada do concurso de 2014.
- Solicitação de informação sobre minuta do Termo de Credenciamento.
- Solicitação de informação sobre a tramitação de Projeto de Lei.
- Solicitação de informação para acesso a documentos que tramitam na Corregedoria Geral da Câmara.
- Solicitação de informação sobre pedido de documentos para fins de estudos.
- Solicitação de informação sobre a fiscalização e controle de denúncias feitas.
- Sugestão sobre piso de entrada em imóveis e adequações para Pessoas com Deficiência.
- Solicitação de número de telefone de vereador.
- Solicitação de informação sobre o telefone do Presidente da Comissão de Educação.
- Solicitação de informação sobre quais vereadores defendem a causa dos animais.

- Solicitação de informação sobre recapeamento solicitado a vereador.
- Solicitação de informação sobre os salários dos servidores públicos.
- Solicitação de informação sobre a prorrogação da Anistia de Imóveis.
- Solicitação de informação para contato com um vereador.
- Solicitação de informação sobre Moção de Homenagem.
- Solicitação de certidão de tempo trabalho na CMSP para fins de aposentadoria.
- Solicitação de informação sobre Câmara no Bairro.
- Solicitação de informação para pesquisa visando estudo sobre vereador.
- Solicitação de informação sobre a minuta de Credenciamento em relação ao Plano Privado.
- Sugestão de divulgação da propaganda Favela contra Covid.
- Solicitação de informação sobre o Livro de Ponto.
- Solicitação de informação sobre prazos de resposta a manifestante.
- Denúncia sobre fraudes de valores de Nota Fiscal.
- Solicitação de informação sobre contato de gabinete de vereador.
- Solicitação de informação sobre a próxima Sessão Plenária da Câmara.
- Solicitação de informação sobre como pautar um assunto para ser debatido no Plenário da CMSP.
- Livre manifestação sobre rondas policiais ostensivas.
- Solicitação de informação sobre gastos de dinheiro público.
- Reclamação sobre o reajuste do IPTU.
- Sugestões sobre próximas palestras relacionadas a processos administrativos.
- Solicitação de informação sobre contato de gabinete de vereador e agendamento de visitas.
- Solicitação de informação sobre Ofício não atendido.
- Solicitação de providência sobre Bilhete Único para idosos.

- Sugestão sobre a possibilidade de trabalhar na CMSP como enfermeira comissionada.
- Relato pessoal sobre um pedido de ajuda para o filho que está fazendo faculdade.

Assuntos Privados

- Solicitação de providência relatando a dificuldade de encontrar um emprego e solicitando carta de indicação de vereador.
- Elogio a teste de sistema.
- Livre manifestação com convite para participação em curso de capacitação.
- Solicitação de informação de cidadão venezuelano que busca por emprego e pede ajuda pois está sem os documentos.
- Livre manifestação oferecendo cursos.
- Solicitação de informação sobre o motivo de exclusão do cadastro no aplicativo de transporte particular.
- Solicitação de providência para internação de pessoa que sofre de depressão.
- Solicitação de informações sobre atendimento feito pelo SAV.
- Solicitação de providência em relação a pedido de exames médicos de urgência.
- Livre manifestação com sugestões para o Presidente da República.
- Solicitação de ajuda sobre documentos para a aquisição do Bilhete Especial.
- Solicitação do número do telefone de vereador.
- Livres manifestações sobre o Ministério Público Federal.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

- Solicitações de informação referente a Projetos de Lei que aprovam desconto no IPVA de carros híbridos e elétricos.
- Sugestão de Lei quanto ao pagamento de meia-entrada para pessoas vacinadas.
- Solicitação de informação sobre a Lei nº 17.719 e a Portaria SF nº 328.
- Solicitação de informação referente ao PL nº 11/2021 sobre audiências públicas e andamento do projeto.
- Solicitação de informação referente ao PL nº 72/2021 sobre o acesso ao Processo Legislativo na íntegra.

Legislação

- Solicitação de informação sobre programas de moradia.
- Solicitação de informação sobre aplicação da LGPD na CMSP.
- Solicitação de informação sobre a Lei nº 14.223/2006.

Solicitações de Providência

- Solicitação de providência sobre solicitação de recapeamento asfáltico.
- Solicitação de providência sobre abuso de bares com músicas altas.

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, no período de **01 a 28 de Fevereiro de 2022, 25 (vinte e cinco)** 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	356
11341	Setores CMSP	21/06/2021	21/06/2021	180
13240	Setores CMSP	26/10/2021	26/10/2021	89
13275	Setores CMSP	26/10/2021	26/10/2021	89
13089	Setores CMSP	25/10/2021	25/10/2021	90
13378	Setores CMSP	04/11/2021	04/11/2021	82
13544	Setores CMSP	23/11/2021	23/11/2021	69
13422	Setores CMSP	11/11/2021		
13566	Setores CMSP	26/11/2021		
13670	Setores CMSP	09/12/2021	09/12/2021	57
13694	Setores CMSP	14/12/2021	14/12/2021	54
13714	Setores CMSP	15/12/2021	15/12/2021	53
13717	Setores CMSP	15/12/2021	15/12/2021	53
13744	Setores CMSP	06/01/2022	06/01/2022	37
13745	Setores CMSP	06/01/2022	06/01/2022	37
13831	Setores CMSP	10/01/2022	10/01/2022	35
13855	Setores CMSP	14/01/2022	14/01/2022	31

13925	Setores CMSP	25/01/2022	25/01/2022	24
13940	Setores CMSP	26/01/2022	26/01/2022	23
13748	Setores CMSP	06/01/2022	06/01/2022	37
14018	Setores CMSP	07/02/2022	07/02/2022	15
14034	Setores CMSP	08/02/2022	08/02/2022	14
14041	Setores CMSP	09/02/2022	09/02/2022	13
14055	Setores CMSP	14/02/2022	14/02/2022	10
14060	Setores CMSP	14/02/2022	14/02/2022	10
14068	Setores CMSP	15/02/2022	15/02/2022	9
14127	Setores CMSP	24/02/2022	24/02/2022	2

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 28 de fevereiro de 2022

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

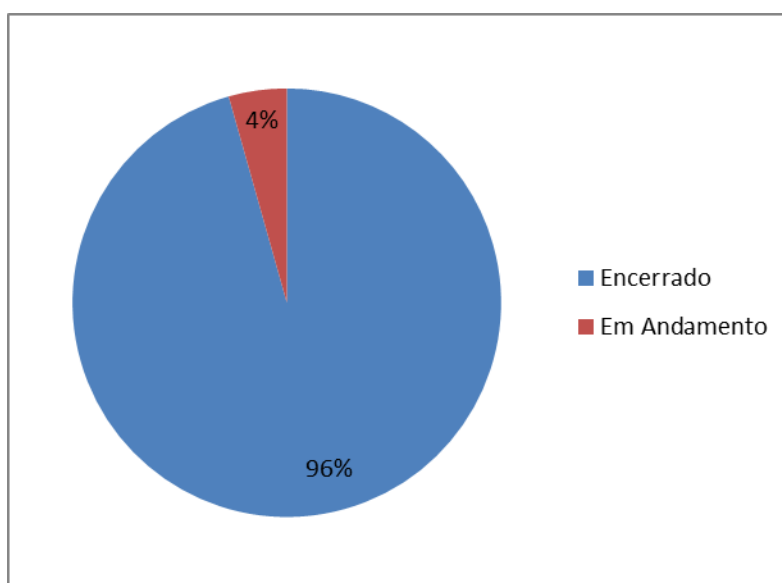


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Fevereiro

José Mauro da Silva

Ouvidor do Parlamento

São Paulo, 28 de Fevereiro 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