



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal

Março de 2022



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

Ana Beatriz dos Santos Vieira (Serviço Social)

Angelo 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)

Flaviane da Silva Zeferino (Serviço Social)

Hiran Kaê Machado Santos (Direito)

Laura Cristo Vatlavic (Gestão de Políticas Públicas)

Milena Almeida Benfica (Serviço Social)

Sumário

Apresentação	1
Apresentação de Dados	3
Manifestações do Mês	9
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal	18
Manifestações Pendentes	19
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 **Março**, período compreendido entre os dias **01 e 31 de Março de 2022**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 265 manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo E-mail, totalizando 62% das manifestações, seguido pelo WhatsApp com 26%, Portal do Cidadão 6%, Presencial 4% e Telefone 2%.

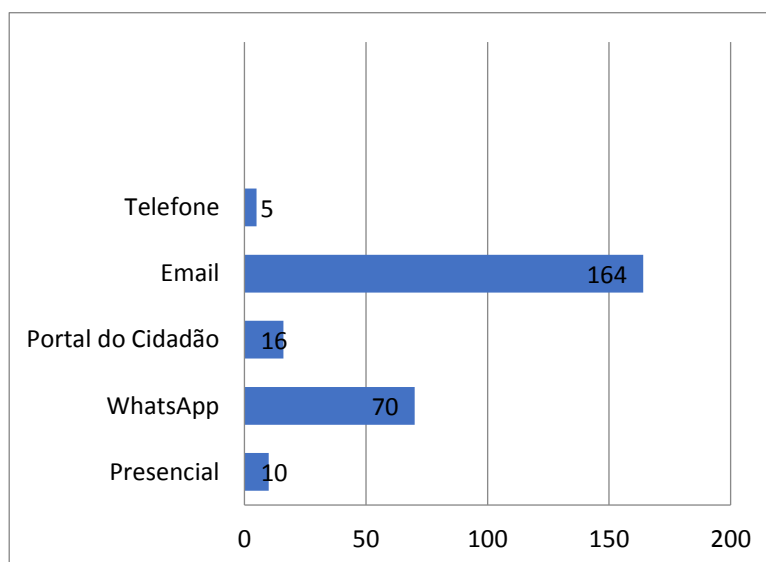


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

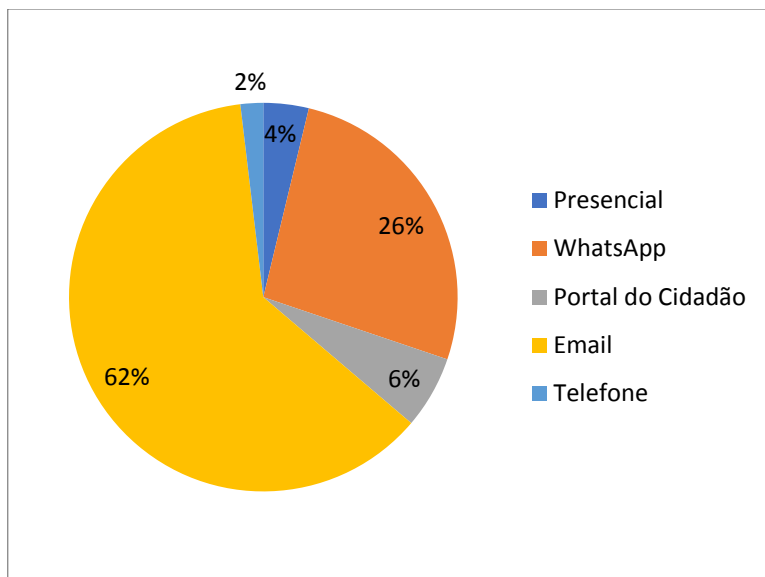


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em março, 60% foram do gênero masculino, em seguida 23% realizados pelo gênero feminino, 17% optaram por não informar, podendo ser anônimos ou instituições.

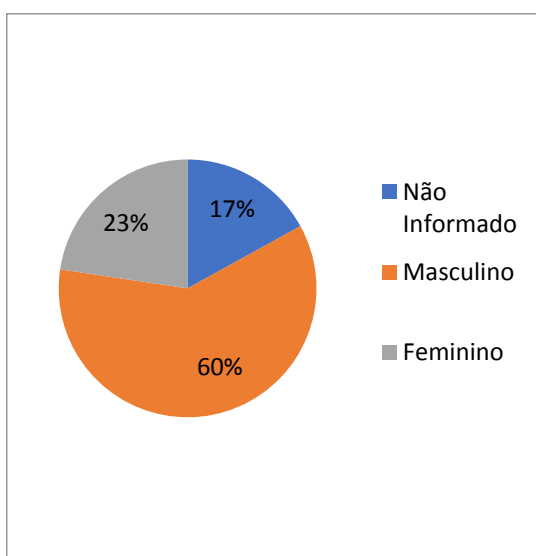


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de regiões não informadas com 74%, seguida por outras Cidades de São Paulo com 7%, 6% da Zona Sul, 5% da Zona Central, 4% da Zona Leste, 2% da Zona Norte, 2% da Zona Oeste e 2% de outros Estados.

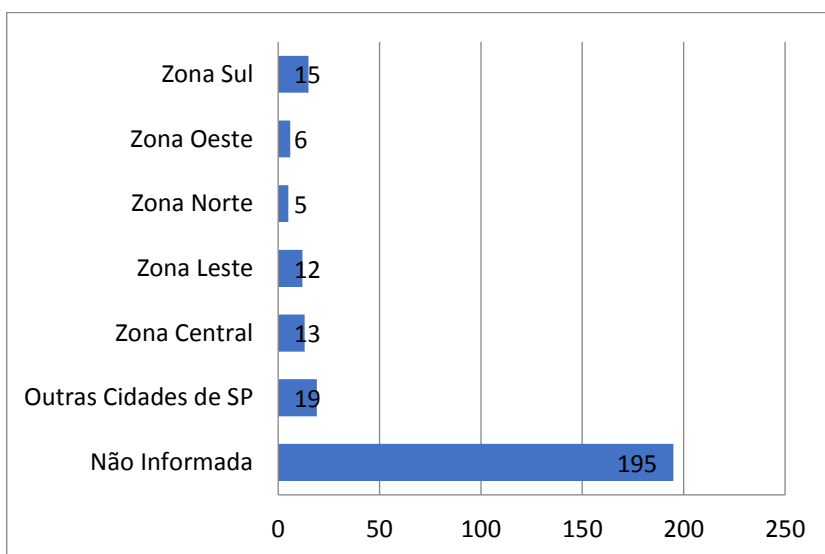


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

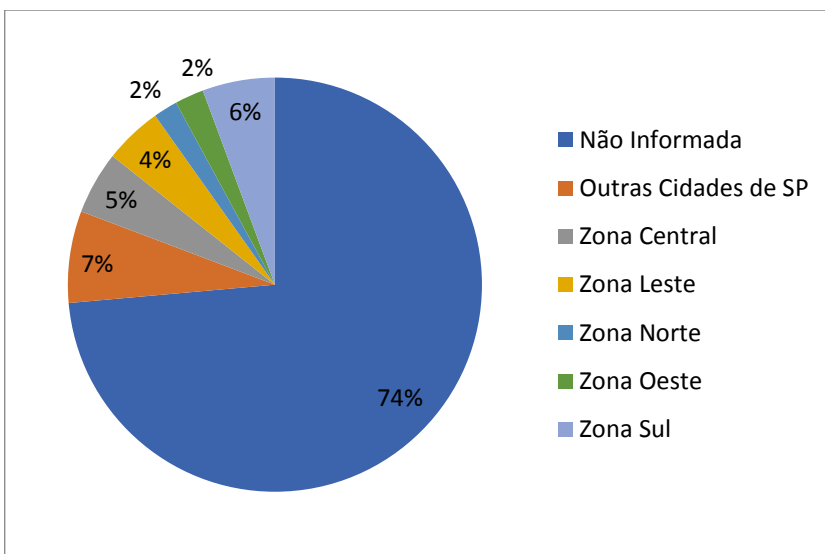


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Livres Manifestações com 50%, Solicitação de Informação 27%, Solicitação de Providência 15%, Reclamação 4%, Sugestão 2%, Relato Pessoal 1%, Crítica 1%, Outros % e Denúncia 0%.

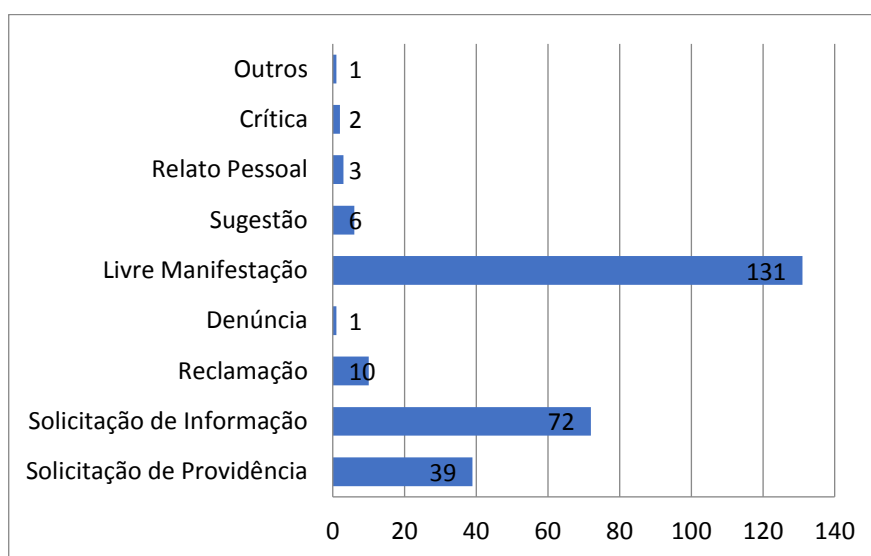


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

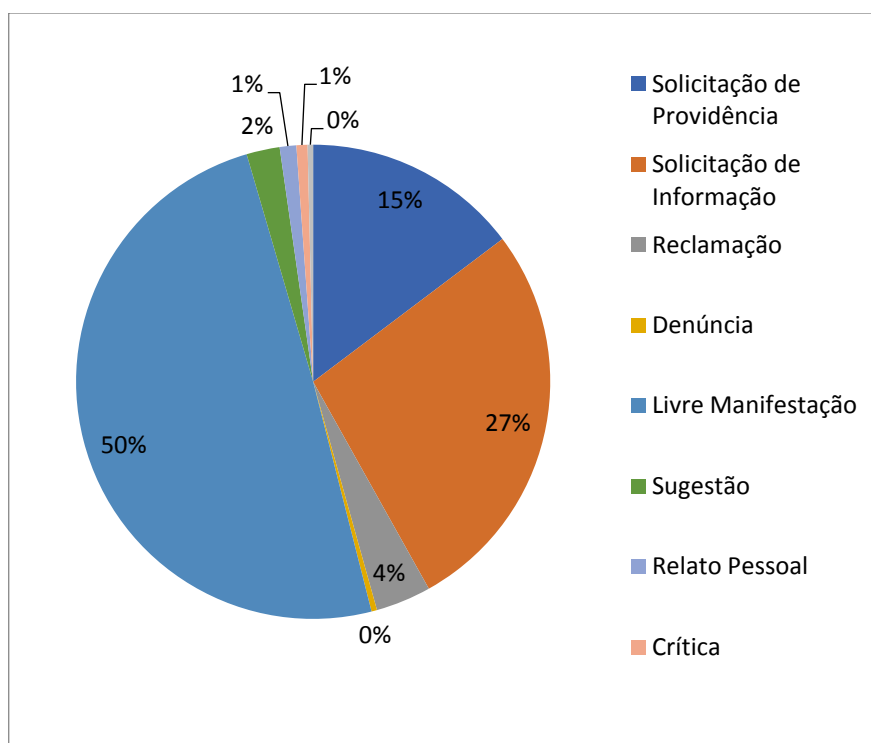


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à Assuntos Privados com 104, seguida da CMSP com 85 e da sigla **PMSP**, que é utilizada para retratar as Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura, com 50.

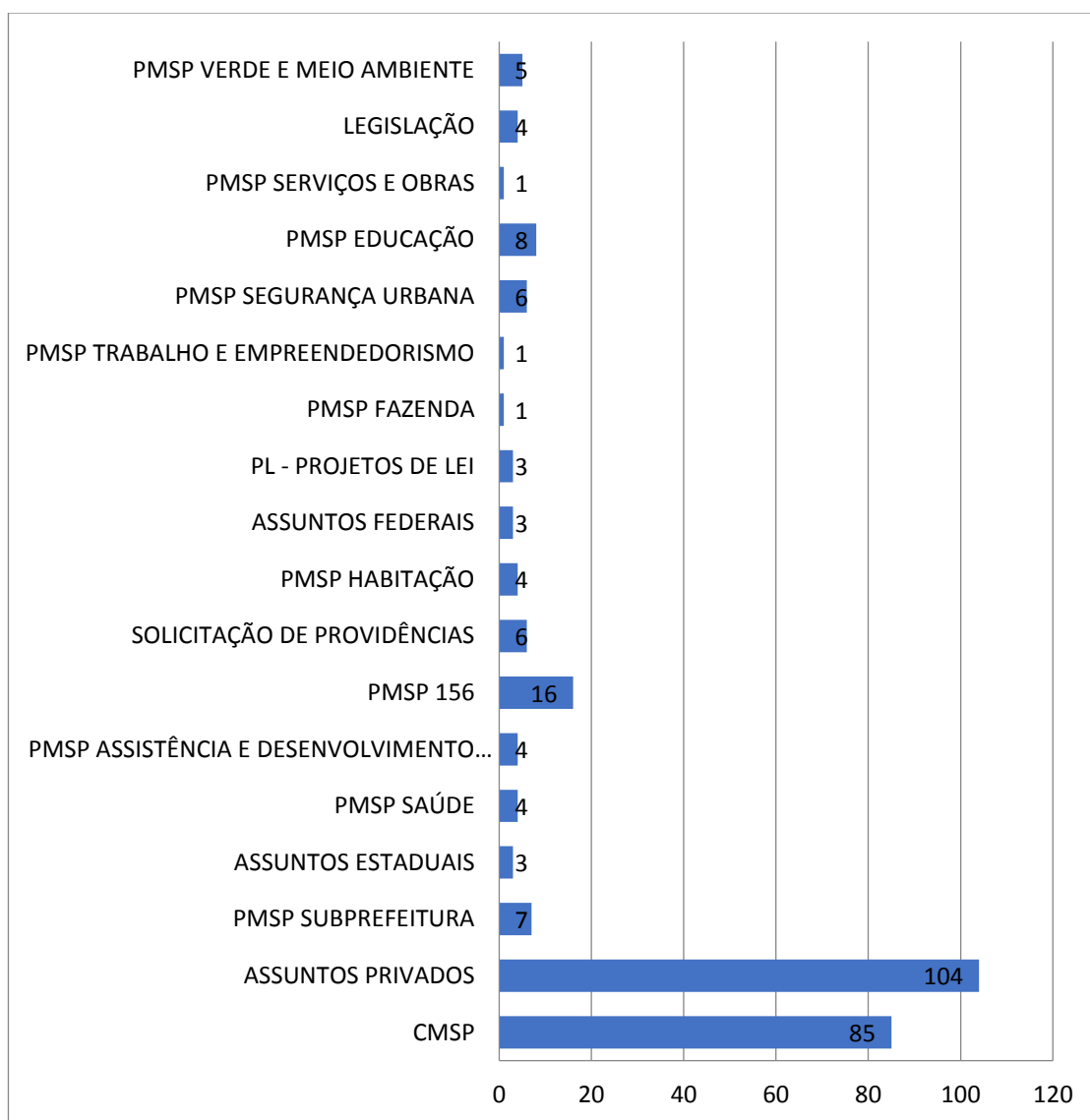


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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

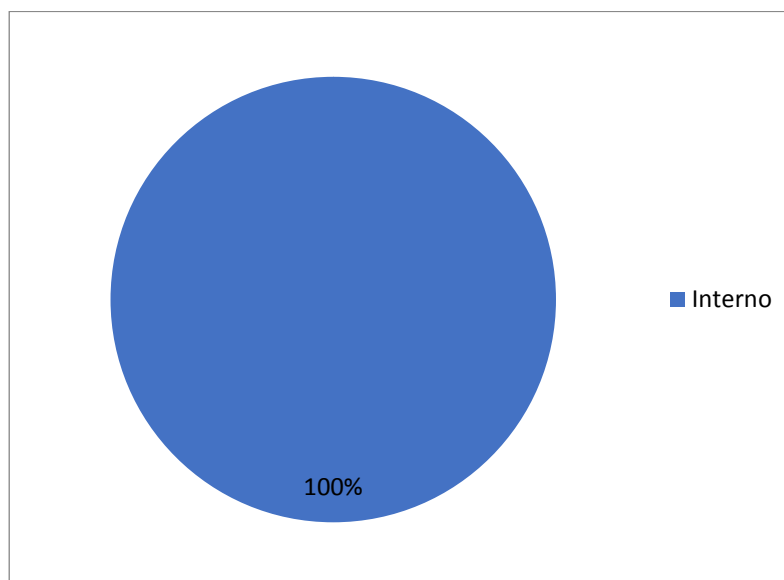


Gráfico 9 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Estaduais

- Solicitação do número de telefone para contato telefônico com a Delegacia de Investigação.
- Solicitação de informação em que munícipe, pré-candidato a vereador, procura partido político para filiação.
- Solicitação de encaminhamento de cópia de moção para a Presidência da República.

Assuntos Federais

- Livre manifestação sobre isenção de profissionais de segurança do Imposto de Renda.
- Livre manifestação sobre perseguição religiosa.
- Livre manifestação sobre a insatisfação com as atitudes do Presidente da República.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156:

- Solicitação de providência referente a buracos nas ruas.
- Solicitação de informação sobre processo.
- Livre manifestação de insatisfação com o atendimento do Portal 156.
- Solicitação de informação referente a perturbação do silêncio urbano.
- Solicitação de informação referente ao barulho na rua.
- Solicitação de informação referente ao uso de máscaras nos elevadores dos prédios residenciais.
- Livre manifestação relacionada a não geração de empregos na Zona Norte.

- Solicitação de informação referente ao atendimento do Portal 156.
- Solicitação de informação relacionada a buracos em vias públicas.
- Solicitação de capinação de mato em escola.
- Solicitação de informação referente a viela irregular.
- Crítica referente à construção de prédios residenciais sem vagas de garagem.
- Reclamação sobre demolição de passarela para travessia de pedestres para os bairros.
- Solicitação de providência referente ao estado de abandono do Cemitério São Luiz que necessita de reformas.
- Solicitação de informação referente ao prazo para anistia.
- Solicitação de providência relacionada a um depósito que está virando lixão e alagando a casa de munícipe.

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Relato pessoal referente a doações de alimentos, produtos de higiene pessoal, limpeza e água.
- Solicitação de informação referente à demissão sem justa causa no período de experiência.
- Solicitação de informação relacionada a um processo contra a Uber e a 99.

PMSP Educação

- Solicitação de providência para matrícula de criança autista em escola.
- Solicitação de providência referente à vaga em creche.
- Solicitação de modelo de ofício para a organização de jogos em quadra de Escola Municipal.
- Carta de repúdio referente a bullying feito por uma professora contra uma aluna.
- Reclamação relacionada ao CEU Parque Novo Mundo que está com obras no local.

- Solicitação de informação referente à obrigatoriedade do instrumento de aferição de temperatura em locais fechados.
- Livre manifestação relacionada às greves que os professores fazem por melhores salários.

PMSP Habitação

- Solicitação de providência referente a pedido de isenção do IPTU.
- Solicitações de informações referentes a loteamentos.
- Solicitação de providência relacionada a simplificação e remissão do IPTU por enchentes.

PMSP Saúde

- Solicitação de providência sobre casos de violência obstétrica na Maternidade de Interlagos.
- Solicitação de providência referente a vaga em hospital especializado em câncer.
- Solicitação de informação relacionada à Secretaria Municipal de Saúde.
- Sugestão de campanha de conscientização no mês de maio referente a lúpus.

PMSP Segurança Urbana

- Reclamações referentes a bailes de rua que perturbam moradores durante toda a madrugada.
- Solicitação de providência em relação a assédio moral praticado por superior hierárquico da vítima.
- Reclamação sobre a formação de nova cracolândia que está se instalada no cruzamento da Rua dos Gusmões com a Rua do Triunfo, Centro de São Paulo.
- Solicitações de providências referentes a situação da Rua dos Gusmões com a Rua do Triunfo que está tomada de usuários e traficantes de drogas.

PMSP Serviços e Obras

- Solicitação de informação sobre o andamento da reurbanização da Avenida Professor Araújo Lima.

PMSP Subprefeitura

- Livre manifestação referente a necessidade de uma Lei rígida para punir quem joga lixo nas ruas.
- Reclamação sobre a má conservação da Rua 24 de Maio.
- Livre manifestação sobre bar que não respeita o horário de funcionamento.

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Solicitação de providência referente ao Parque Chácara do Jockey que conta com somente um banheiro para a utilização de homens, mulheres e crianças.
- Solicitação de poda no Parque Raposo Tavares, já solicitada, mas sem atendimento.
- Reclamação sobre desarborização.
- Solicitação de providência em que munícipe alega que tentou evitar a retirada de 123 árvores na Avenida Ordem e Progresso para realização de obras de empresa de ônibus, já embargadas por um Promotor de Justiça.
- Livre manifestação sobre a Enel estar cortando árvores pela raiz para realização de obras na rede elétrica.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara

Municipal de São Paulo

- Solicitação de informação referente aos cursos realizados por funcionários públicos.

- Solicitação de informação referente à agenda da Câmara e sobre o sistema fundiário.
- Solicitação de informação referente a carga horária dos vereadores.
- Livre manifestação sobre Programa de Interação Legislativa da Câmara dos Deputados.
- Solicitações de informação sobre vaga de emprego e concurso na CMSP.
- Solicitação de informação sobre números de telefones da CMSP.
- Solicitações de informação para contato com vereador.
- Reclamação sobre a creche escola da CMSP.
- Solicitação de informação sobre prorrogação do prazo da anistia.
- Solicitação de informação sobre transferência de Título de Eleitor.
- Solicitações de informação sobre agendamento de visita na CMSP.
- Relatos pessoais sobre a operadora de planos de saúde Prevent Sênior.
- Solicitação de informação sobre cartilhas ou informações disponíveis sobre saúde.
- Livre manifestação sobre a participação de vereadores em Sessões Plenárias virtuais.
- Livre manifestação sobre religiosos e militares na política.
- Sugestão de Lei que proíba degraus altos em transporte público.
- Solicitação de informação sobre Sessões Ordinárias.
- Sugestão sobre ampliação da participação de cidadãos na Ouvidoria Pública.
- Solicitação de providência sobre demandas não atendidas na Subprefeitura do Ipiranga.
- Solicitação de informação sobre a classificação das zonas de cidades.
- Solicitação de informação sobre Audiências Públicas.
- Livre manifestação sobre a falta de qualificação de funcionários públicos.
- Livre manifestação sobre religião.
- Solicitação de informação sobre o PL. nº 712/2020.

- Sugestão para inserção no Portal da Câmara a informação sobre a necessidade de apresentar o comprovante de vacinação para entrar na CMSP.
- Solicitação de informação para cancelar o recebimento de informativos da CMSP por e-mail.
- Solicitação de informação sobre salários de funcionários públicos da CMSP.
- Solicitação de informação da Comissão de Educação, Cultura e Esportes.
- Solicitação de providência sobre plano de saúde para servidores públicos.
- Livre manifestação sobre dinheiro esquecido em bancos.
- Solicitação de informação sobre denominação de rua.
- Solicitação de informação sobre o comparecimento de vereador na CMSP em data específica.
- Reclamação sobre vereador.
- Reclamações sobre funcionário que trabalha em eventos da CMSP.
- Solicitação de informação sobre vaga de estágio.
- Sugestão para Comissão da CMSP.
- Solicitação de informação sobre o Portal da CMSP.
- Solicitação de informação sobre como participar de entrevista na TV Câmara.

Assuntos Privados

- Livres manifestações referentes ao Ministério Público Federal.
- Livre manifestação referente a piscinão que será construído em São Paulo.
- Solicitação de informação referente a processos abertos no TJSP.
- Livre manifestação referente a solicitação de permuta.
- Livre manifestação referente ao descaso com a profissão de bibliotecários.
- Livre manifestação referente a falta de medicamentos na UBS Parque Santo Antônio.

- Solicitação de informação referente a possibilidade de um vereador ocupar dois cargos.
- Livre manifestação referente à alta do custo de vida.
- Livre manifestação referente as ações de políticos eleitos.
- Livre manifestação referente a melhores investimentos para a população de Guarulhos.
- Livre manifestação sobre a Rede Globo.
- Sugestão referente a livro lançado pelo munícipe e que poderia ser utilizado como ideia para algum vereador.
- Livre manifestação referente ao ato dos servidores na campanha salarial.
- Livre manifestação referente ao Poder Judiciário
- Solicitação de informação referente a contatos da CMSP.
- Solicitação de informação referente a CPI realizada no dia 29/03/2022.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

- Solicitação de informação referente à tramitação do PL. nº 0248-2015 e alterações posteriores.
- Solicitação de informação referente ao relatório do PL. nº 0248/2015.
- Solicitação de informação referente ao andamento de Projeto de Lei.

Legislação

- Solicitação de informação sobre Leis de 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 referente a nova cracolândia que está se formando na rua dos Gusmões esquina com a rua do Triunfo.
- Solicitação de providência referente a reparos em rua.
- Solicitação de providência referente a depósito de ferro velho irregular.
- Solicitação de instalação de uma base policial na cracolândia.
- Solicitação de providência referente a falta de atendimento e eficiência do Portal 156.

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 março 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	380
13089	Setores CMSP	25/10/2021	25/10/2021	114
13566	Setores CMSP	26/11/2021		
13670	Setores CMSP	09/12/2021	09/12/2021	81
13714	Setores CMSP	15/12/2021	15/12/2021	77
13744	Setores CMSP	06/01/2022	06/01/2022	61
13831	Setores CMSP	10/01/2022	10/01/2022	59
13855	Setores CMSP	14/01/2022	14/01/2022	55
13925	Setores CMSP	25/01/2022	25/01/2022	48
13940	Setores CMSP	26/01/2022	26/01/2022	47
14184	Setores CMSP	04/03/2022	04/03/2022	20
14187	Setores CMSP	07/03/2022	07/03/2022	19
14229	Setores CMSP	10/03/2022	28/03/2022	4
14260	Setores CMSP	14/03/2022	14/03/2022	14
14261	Setores CMSP	14/03/2022		
14323	Setores CMSP	23/03/2022		
14335	Setores CMSP	24/03/2022	24/03/2022	6

14350	Setores CMSP	25/03/2022	25/03/2022	5
14354	Setores CMSP	25/03/2022	25/03/2022	5
14376	Setores CMSP	29/03/2022	29/03/2022	3
14317	Setores CMSP	22/03/2022		
14353	Setores CMSP	25/03/2022		
14396	Setores CMSP	31/03/2022		
14403	Setores CMSP	31/03/2022	31/03/2022	1
14404	Setores CMSP	31/03/2022	31/03/2022	1

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de março de 2022

A Ouvidoria já solucionou 95% dos atendimentos gerados em março, 4% das manifestações estão em andamento e 1% está pendente de triagem.

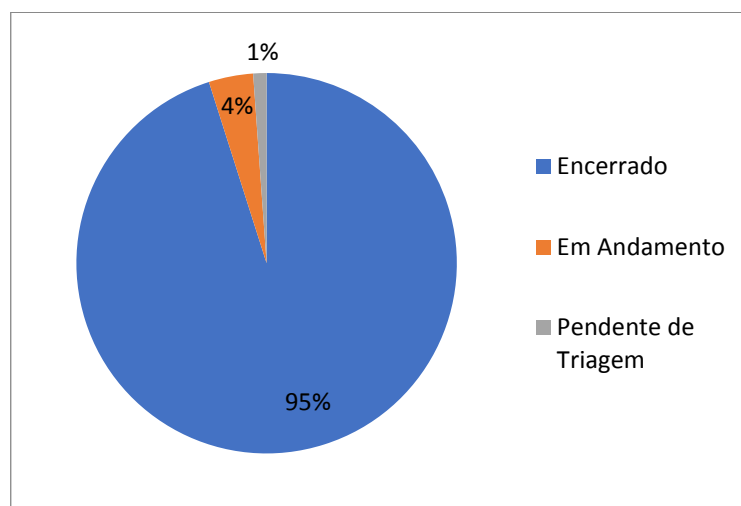


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Março

Adriana Orsatti Scattoni

Ouvidora Adjunta do Parlamento

São Paulo, 31 de Março 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

