



Ouvidoria
Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal

Abril de 2022

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.....	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal	18
Manifestações Pendentes.....	19
Modalidades de Atendimento.....	22
Canais de Atendimento da Ouvidoria	24

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 **Abril**, período compreendido entre os dias **01 e 30 de Abril de 2022**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 220 manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo E-mail, totalizando 57% das manifestações, seguido pelo WhatsApp com 27%, Portal do Cidadão 7%, Telefone 6% e Presencial 3%.

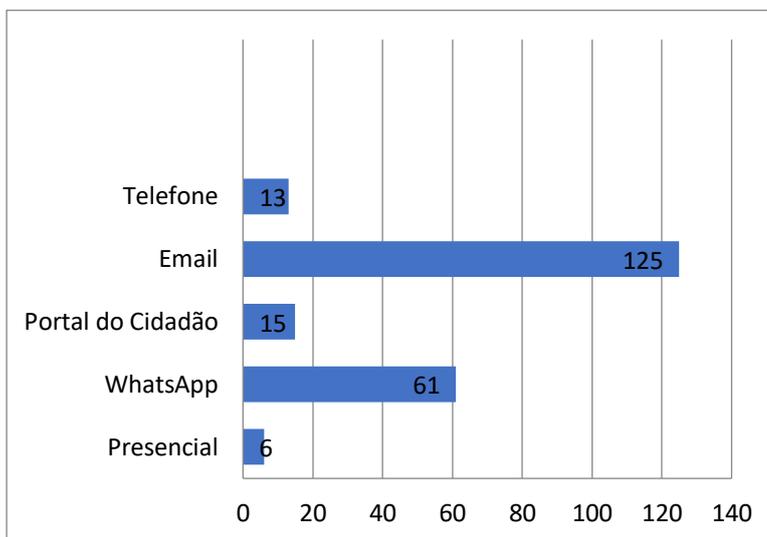


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

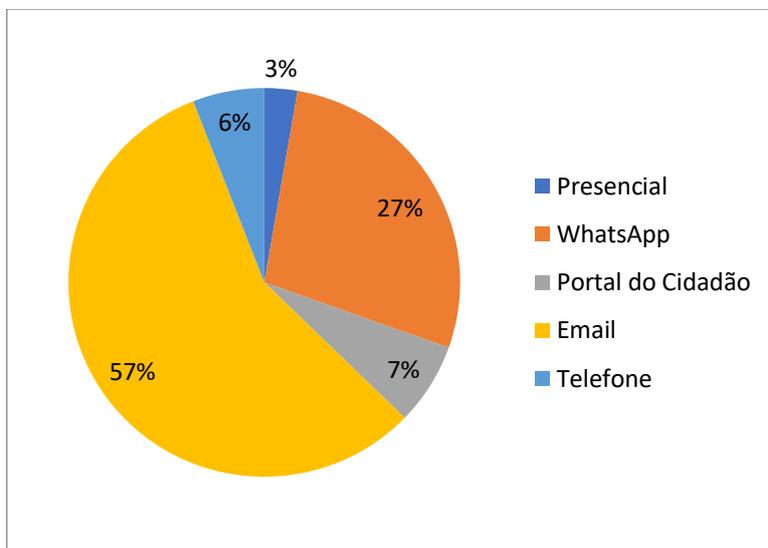


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em abril, 59% foram do gênero masculino, em seguida 33% realizados pelo gênero feminino, 8% optaram por não informar, podendo ser anônimos ou instituições.

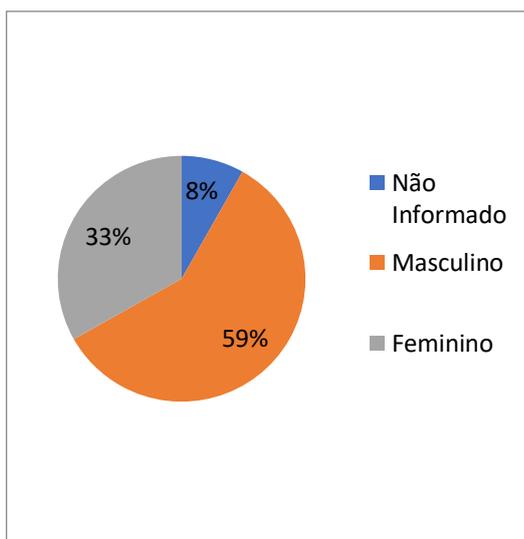


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de regiões não informadas com 59%, seguida por outras Cidades de São Paulo com 19%, 7% da Zona Leste, 4% da Zona Sul, 4% da Zona Central, 4% da Zona Oeste e 3% da Zona Norte.

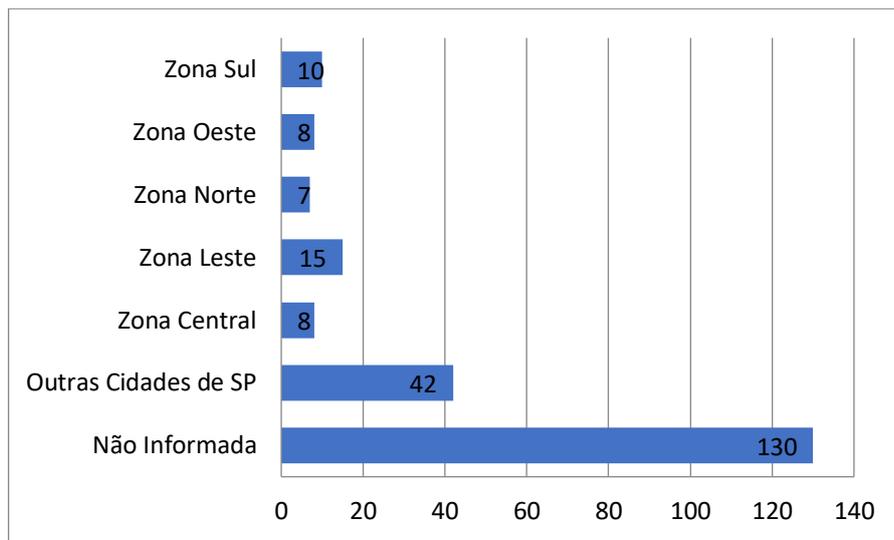


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

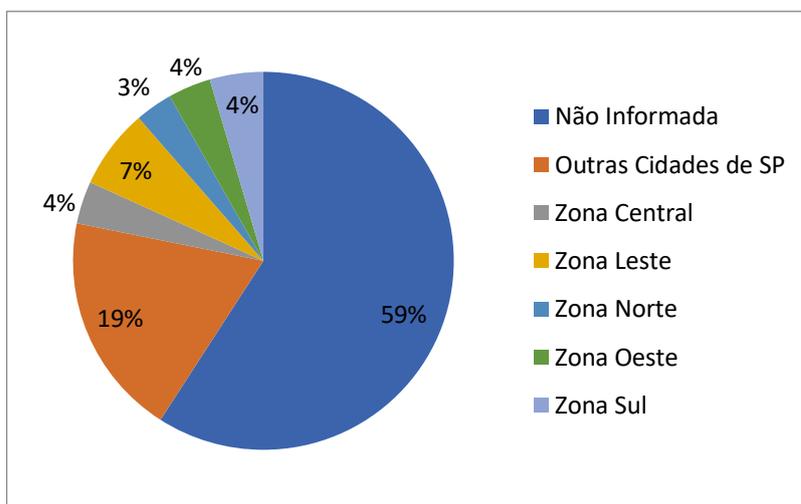


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Livres Manifestações com 45%, Solicitação de Informação 30%, Solicitação de Providência 13%,

Reclamação 3%, Denúncia 3%, Sugestão 2%, Relato Pessoal 2%, Crítica 1% e Outros 1%.

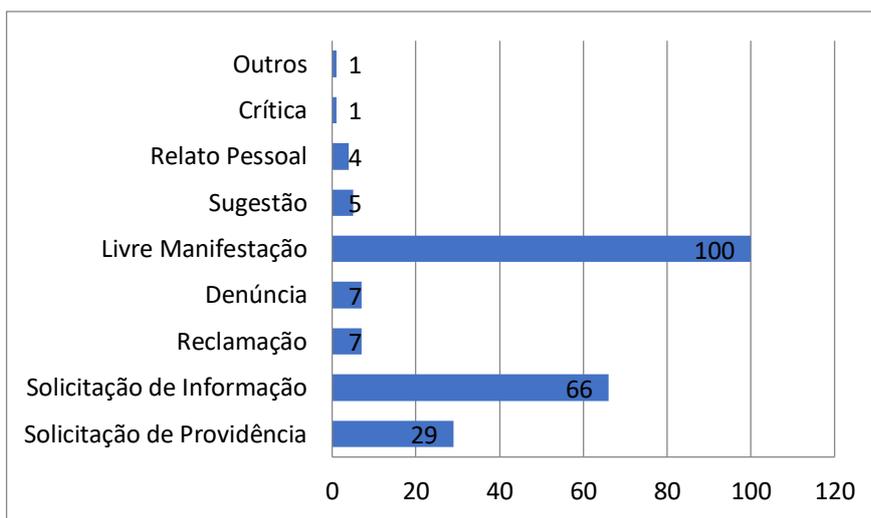


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

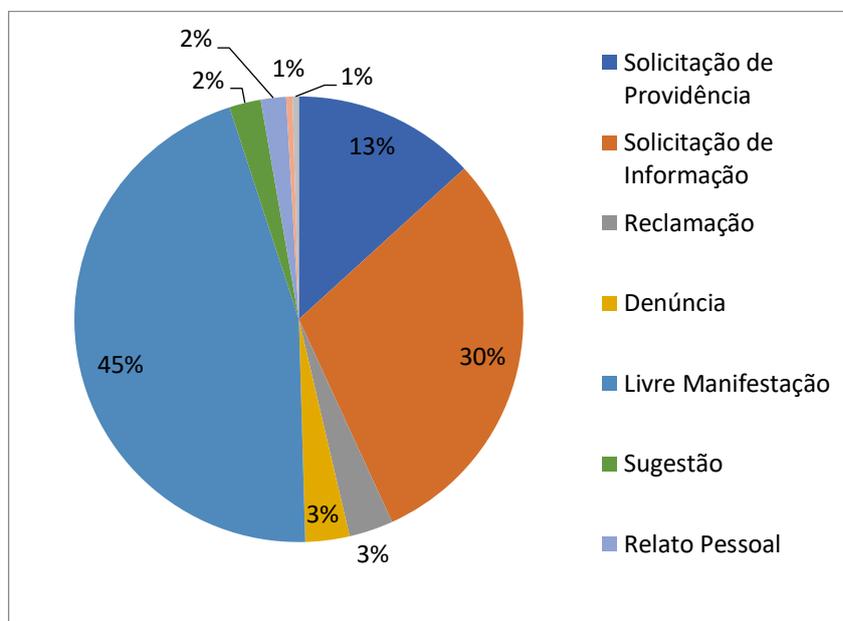


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à Assuntos Privados com 88, seguida da sigla **PMSP**, que é

utilizada para retratar as Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura, com 62, da CMSP com 61, seguido em menor parte por Legislação com 3, Solicitações de Providência com 3 e PL – Projetos de Lei, Assuntos Estaduais e Assuntos Federais com 1 atendimento cada.

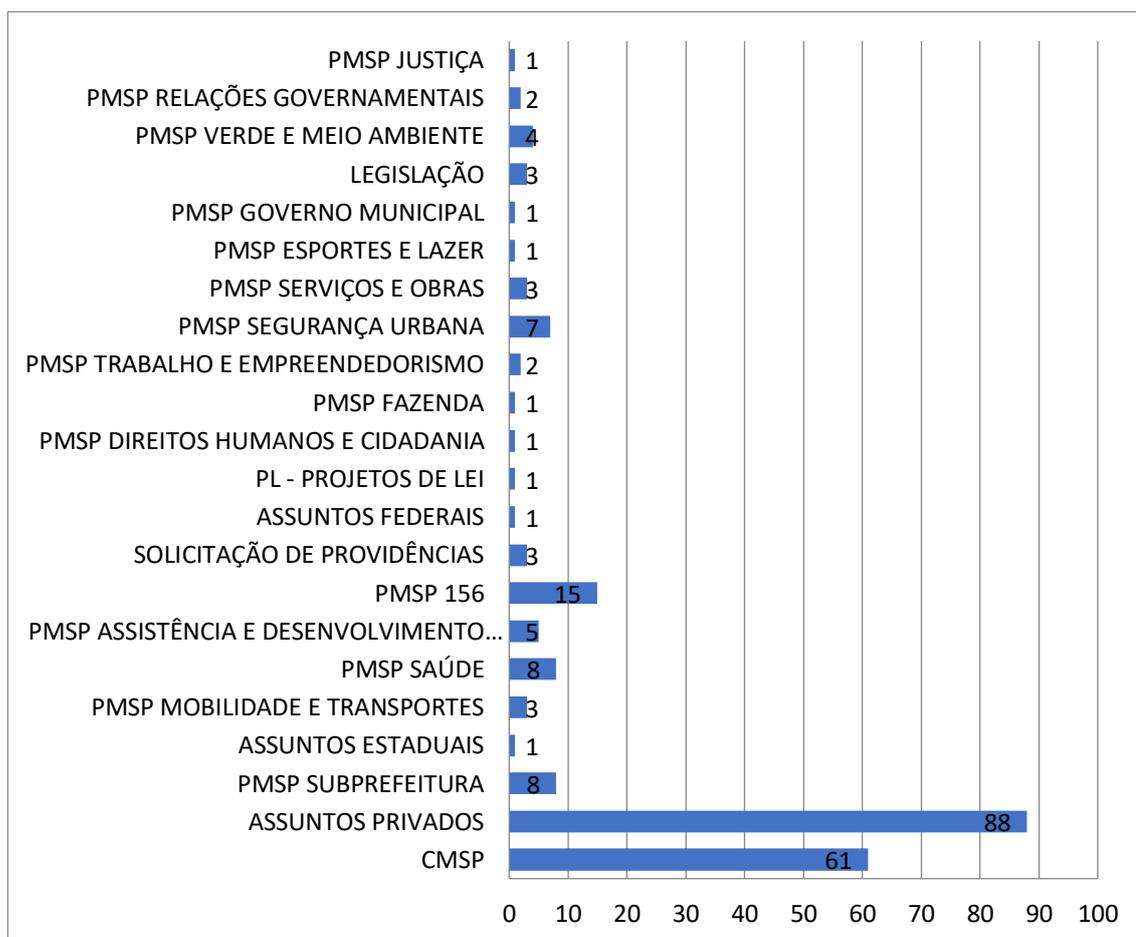


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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

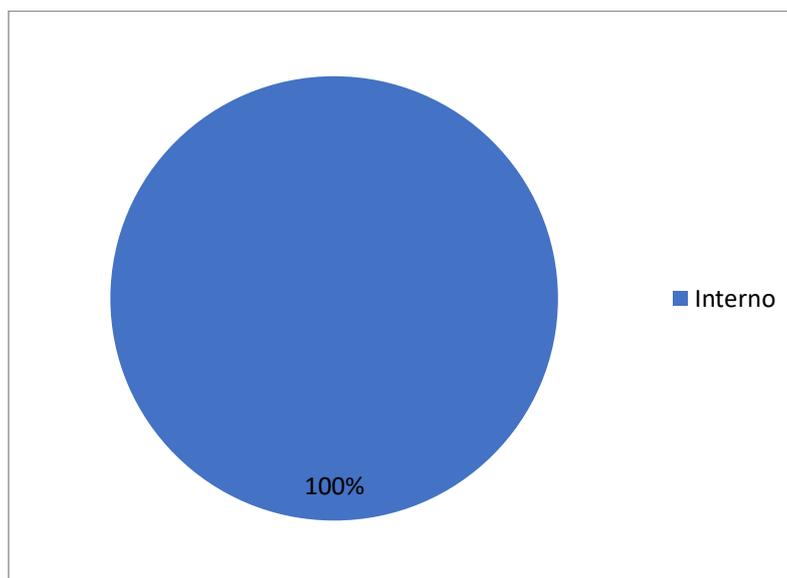


Gráfico 9 - Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Estaduais

- Solicitação de informação referente à legalidade de a Faculdade Uninove abrir vagas para aulas presenciais para um número inferior ao número da turma.
- Solicitação de informação referente ao aumento dos salários da Polícia Militar de São Paulo.

Assuntos Federais

- Solicitação de informação referente à transferência de Título de Eleitor para outro Estado.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156:

- Solicitação de informação referente à indenizações para quem mora em áreas de risco.
- Solicitação de informação relacionada ao cadastro que foi feito na COHAB em 2009.
- Solicitação de informação referente a entrega de ovos de Páscoa para crianças da Igreja Adventista.
- Solicitação de providência relacionada à reforma da Associação Jardim Aracati.
- Solicitação de informação referente ao WhatsApp do prefeito Ricardo Nunes.
- Solicitação de providência relacionada a um pedido de instalação de semáforo no Bairro de Guaianazes devido a acidentes recorrentes.
- Denúncia referente a abandono de cachorros.

- Reclamação referente a um buraco e carros que impossibilitam a passagem do ônibus em via pública.
- Solicitação de informação relacionada a portarias do Secretário Municipal de Mobilidade e Trânsito.
- Solicitação de informação referente a falta de ônibus.
- Sugestão relacionada a divulgação do Plano Diretor.
- Solicitação de informação referente ao diretor da CDHU do Campo Belo.
- Solicitação de informação referente a perturbação do sossego.

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Solicitação de informação relacionada a vagas de emprego.
- Relato pessoal referente a tentativa de homicídio.

PMSP Direitos Humanos e Cidadania

- Solicitação de informação referente ao direito de Comunicação de Acidente de Trabalho - CAT.

PMSP Esporte e Lazer

- Solicitação de informação sobre conserto dos brinquedos públicos da praça ao lado da Câmara Municipal de São Paulo.

PMSP Fazenda

- Solicitação de informação referente a aposentados.

PMSP Justiça

- Denúncia referente à perseguição.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Solicitação de providência sobre falta de sinalização nas escadas das estações de metrô.
- Sugestão de Lei para regulamentar o serviço de transporte público.
- Sugestão de divulgação sobre a importância do cargo de cobrador de ônibus.

PMSP Relações Governamentais

- Solicitação de informação sobre o valor para tirar passaporte.
- Livre manifestação sobre a Administração Pública.

PMSP Saúde

- Solicitação de informação sobre o PL. nº 710/2021.
- Solicitações de informação sobre cirurgia da regulação central do SUS.
- Livre manifestação sobre falta de investimento na área da saúde do Município de Itanhaém.
- Solicitação de informação sobre passaporte da vacina.
- Reclamação sobre demora no atendimento em UBS.

PMSP Segurança Urbana

- Solicitação de providência sobre pontos de drogas e barulhos excessivos.
- Solicitação de providência sobre protocolo da Prefeitura no Portal 156 não resolvido.
- Solicitação de providência por agressão.
- Solicitação de informação sobre contato do Departamento Estadual de Investigações sobre Entorpecentes – DISE.

PMSP Serviços e Obras

- Solicitação de providência referente a iluminação pública.
- Solicitação de providência sobre obras contra enchentes.
- Solicitação de providência para demarcação de estacionamento de transportes escolares.

PMSP Subprefeitura

- Livres manifestações sobre a Subprefeitura do Ipiranga.
- Reclamações sobre buracos em vias.
- Livres manifestações sobre corrupção.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Solicitação de providência sobre empregos.
- Solicitação de informação para conseguir emprego.

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Solicitação de informação sobre a privatização de serviços de jardinagem.
- Solicitação de providência sobre árvores velhas que colocam a população em risco.
- Solicitação de informação sobre a despoluição do Rio Tietê.
- Solicitação de providência sobre a falta de água no Parque Chácara do Jockey.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação de informação referente a planilha com acesso a todos os pedidos de Emendas Parlamentares de 2021.
- Solicitações de informações para contato com vereadores.

- Solicitação de informação sobre horário de reunião da CPI da Prevent Sênior no Youtube.
- Solicitação de informação referente a cadastro de filiado.
- Livre manifestação sobre a CPI da Prevent Sênior e sobre vereadores e juízes não realizarem reuniões periódicas nos bairros.
- Livre manifestação sobre Projeto de Lei que obriga motoristas de aplicativos a limitar sua jornada de horas trabalhadas e ter uma pausa de descanso a cada período.
- Livre manifestação referente a existência de vagas de emprego em outros estados e por pessoas darem preferência por morar em São Paulo pelas facilidades oferecidas pelo Governo.
- Reclamação sobre um vereador ter evitado e não respondido solicitações de munícipe.
- Relato pessoal sobre bar com barulho excessivo.
- Solicitação de informação referente ao envio de convite para vereador.
- Reclamação sobre acesso ao processo do Pregão Eletrônico.
- Livre manifestação sobre o presidente da CMSP e os vereadores instruírem seus assessores e Departamento Jurídico para tomada de decisões.
- Solicitação de informação referente a quantidade de funcionários dos gabinetes da CMSP que realizaram cursos.
- Solicitação de informação sobre CEU Água Azul onde existe uma gestão autoritária, que não respeita os funcionários e o Conselho Gestor.
- Solicitação de informação sobre a quadra ao lado da CMSP.
- Solicitação de informação referente ao relatório sobre as representações apresentadas com fundamento na Resolução da CMSP nº 07/2003.
- Solicitações de informações sobre a presença de vereadores que alegaram estar em Sessão Plenária, mas estavam em outro país.
- Livre manifestação sobre reclamação de atendimento na Ouvidoria CMSP.
- Relato pessoal sobre a falta de medicamentos e itens em UBS.

- Livres manifestações sobre a situação política do País.
- Solicitação de informação sobre concurso público da CMSP.
- Denúncia sobre a substituição da Lei de Cotas Raciais para Cotas Sociais nos concursos públicos.
- Solicitação de informação sobre a legalidade de ações realizadas pela Universidade Uninove.
- Solicitação de providência para que a CMSP tenha proposição a respeito da Andragogia para educação de pessoa adulta e idosa.
- Solicitação de informação sobre a CMSP ter ou não proposição para o Turismo Saúde.
- Solicitação de informação referente a quantidade de cargos vagos e ocupados nas funções de servidores da CMSP.
- Solicitação de informação sobre número de telefone.
- Solicitação de informação sobre candidatura de Deputado Federal.
- Solicitação de informação sobre documento pessoal.
- Solicitação de informação referente aos assessores de gabinetes da CMSP.
- Denúncia sobre a participação de vereador em Sessão Plenária virtual num momento em que se encontrava a passeio na cidade de Montevideú, Uruguai.
- Solicitações de informações referentes à divergência de valores em planilhas de gabinetes de vereadores.
- Solicitação de informação do número do telefone da Biblioteca da CMSP.
- Solicitação de informação referente à votação do aumento dos salários da Guarda Civil Metropolitana.
- Solicitação de providência para correção dos registros públicos do Bairro Vila Yara, em Osasco.
- Livre manifestação sobre a criação de escolas em período integral e diminuição de cabos de energia e internet em postes.
- Solicitação de informação sobre o contato do Centro de Memória da CMSP.

- Solicitação de informação para agendamento de reunião com o Ouvidor da CMSP.
- Solicitação de informação sobre vereadores e presidente da CMSP que apoiaram a reestruturação de carreira dos servidores aposentados.
- Solicitação de informação sugerindo Lei que proíba o comércio colocar caixas de som nas portas e calçadas.
- Solicitação de informação para aquisição de exemplar da Constituição Federal.
- Solicitação da lista de estagiários ativos de nível superior em todos os gabinetes da CMSP.
- Livre manifestação sobre a Guarda Civil Metropolitana e sobre o Projeto Autonomia em Foco.
- Livre manifestação sobre Projeto Mais Amor SP.
- Livre manifestação sobre poluição sonora causada por latidos de cães.
- Livre manifestação referente a aumento salarial na PMSP.

Assuntos Privados

- Livre manifestação sobre a insatisfação com promessas de vereadores.
- Livre manifestação sobre a divulgação de marcas de computadores para eventos.
- Livre manifestação sobre a divulgação de planos de internet da Operadora Vivo.
- Livre manifestação sobre a proposta do Plano Diretor Estratégico do Município.
- Livre manifestação sobre consultoria hospitalar.
- Livre manifestação sobre o déficit salarial.
- Livre manifestação sobre a desistência e desinteresse relacionados ao estudo superior.
- Crítica sobre a Lei de Proteção de Cachorros.

- Solicitação de informação sobre adesão ao PPI.
- Solicitação de informação sobre o Artigo nº 5 da Constituição Federal.
- Solicitação de informação sobre o uso incorreto de máscaras nas estações de metrô.
- Livre manifestação sobre as atribuições do mandato de vereador.
- Livre manifestação sobre registro de Boletim de Ocorrência e dúvidas sobre a Ouvidoria da Polícia.
- Livres manifestações sobre o Procurador Geral da República.
- Solicitação de providência sobre pedido de aposentadoria negado.
- Denúncia de assédio moral e atitude agressiva de supervisora para com subordinado.
- Livres manifestações sobre a falta de aumento de salário para servidor público.
- Solicitação de informação sobre o órgão que fiscaliza preços de combustível.
- Livres manifestações referentes ao Ministério Público Federal.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

- Solicitação de informação referente à existência de Lei que autoriza o uso de placas pretas em veículos oficiais dos vereadores.
- Solicitação de informação sobre incorporação e regulamentação das diretrizes da Lei nº 13.874/2019.
- Solicitação de informação sobre o PL. nº 109/2022.

Solicitações de Providência

- Solicitação de providência referente a resposta dos vereadores sobre manifestação.
- Solicitação de providência sobre aumento do salário de servidores.
- Solicitação de providência referente a uma nova cracolândia que se instalou no cruzamento da rua dos Gusmões com a rua do Triunfo, Centro da 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 **30 de abril de 2022**, **42 (quarenta e dois)** 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	401
13089	Setores CMSP	25/10/2021	25/10/2021	135
13566	Setores CMSP	26/11/2021		
13670	Setores CMSP	09/12/2021	09/12/2021	102
13714	Setores CMSP	15/12/2021	15/12/2021	98
13744	Setores CMSP	06/01/2022	06/01/2022	82
13831	Setores CMSP	10/01/2022	10/01/2022	80
13855	Setores CMSP	14/01/2022	14/01/2022	76
13925	Setores CMSP	25/01/2022	25/01/2022	69
13940	Setores CMSP	26/01/2022	26/01/2022	68
14184	Setores CMSP	04/03/2022	04/03/2022	41
14187	Setores CMSP	07/03/2022	07/03/2022	40
14229	Setores CMSP	10/03/2022	28/03/2022	25
14261	Setores CMSP	14/03/2022		
14354	Setores CMSP	25/03/2022	25/03/2022	26
14376	Setores CMSP	29/03/2022	29/03/2022	24
14353	Setores CMSP	25/03/2022		

14403	Setores CMSP	31/03/2022	31/03/2022	22
14404	Setores CMSP	31/03/2022	31/03/2022	22
14416	Setores CMSP	01/04/2022	01/04/2022	21
14440	Setores CMSP	05/04/2022	05/04/2022	19
14459	Setores CMSP	06/04/2022	07/04/2022	17
14463	Setores CMSP	07/04/2022	07/04/2022	17
14507	Setores CMSP	13/04/2022	13/04/2022	13
14510	Setores CMSP	13/04/2022	13/04/2022	13
14513	Setores CMSP	14/04/2022		
14514	Setores CMSP	14/04/2022		
14521	Setores CMSP	18/04/2022	18/04/2022	
14542	Setores CMSP	19/04/2022		
14543	Setores CMSP	19/04/2022		
14467	Setores CMSP	07/04/2022	07/04/2022	17
14555	Setores CMSP	20/04/2022		
14571	Setores CMSP	25/04/2022	25/04/2022	5
14573	Setores CMSP	25/04/2022	25/04/2022	5
14589	Setores CMSP	26/04/2022		
14591	Setores CMSP	26/04/2022	26/04/2022	4
14604	Setores CMSP	27/04/2022	27/04/2022	3
14609	Setores CMSP	28/04/2022	28/04/2022	2
14610	Setores CMSP	28/04/2022	28/04/2022	2
14627	Setores CMSP	29/04/2022		
14630	Setores CMSP	29/04/2022	29/04/2022	1
14605	Setores CMSP	27/04/2022		

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 30 de abril de 2022

A Ouvidoria já solucionou 90% dos atendimentos gerados em abril, 9% das manifestações estão em andamento e 1% está pendente de triagem.

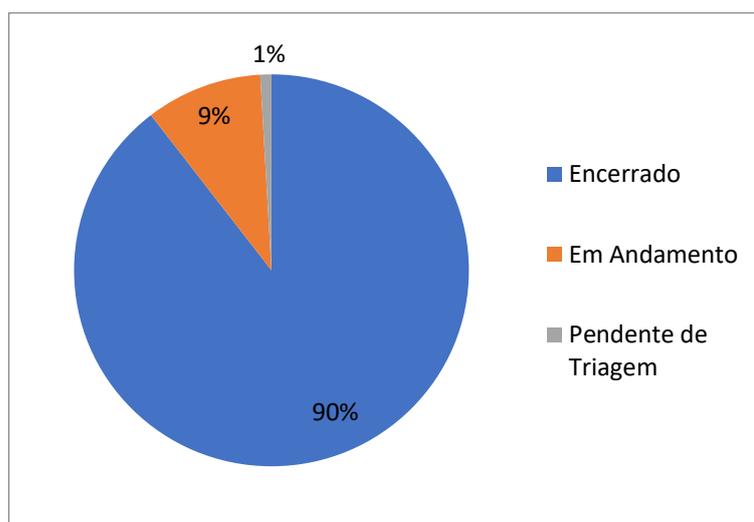


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Abril

José Mauro da Silva

Ouvidor do Parlamento

São Paulo, 30 de Abril 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

