

Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal

Junho 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



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

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)

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)

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	23
Canais de Atendimento da Ouvidoria	25

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 **Junho**, período compreendido entre os dias **01 e 30 de Junho de 2022**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 254 manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo E-mail, totalizando 67% das manifestações, seguido pelo WhatsApp com 19%, Presencial 6%, Telefone 5% e Portal do Cidadão 3%.

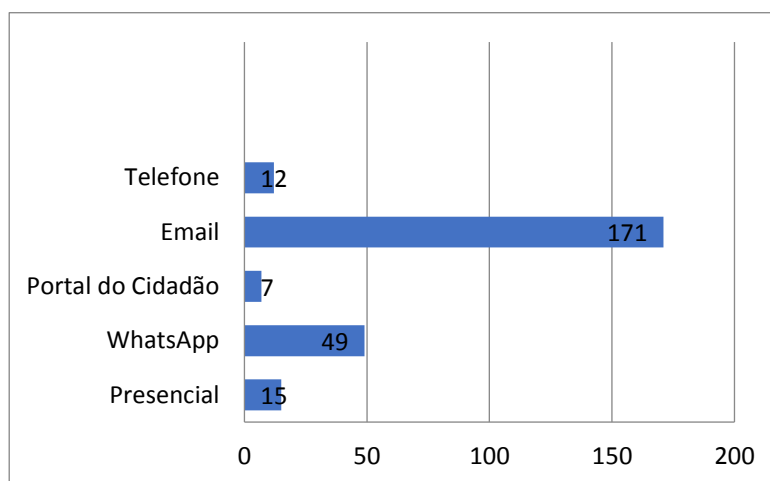


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

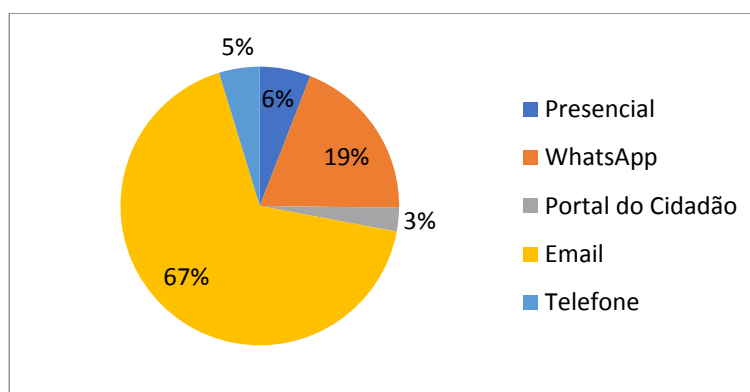


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em junho, 50% foram do gênero masculino, em seguida 30% realizados pelo gênero feminino, 20% optaram por não informar, podendo ser anônimos ou instituições.

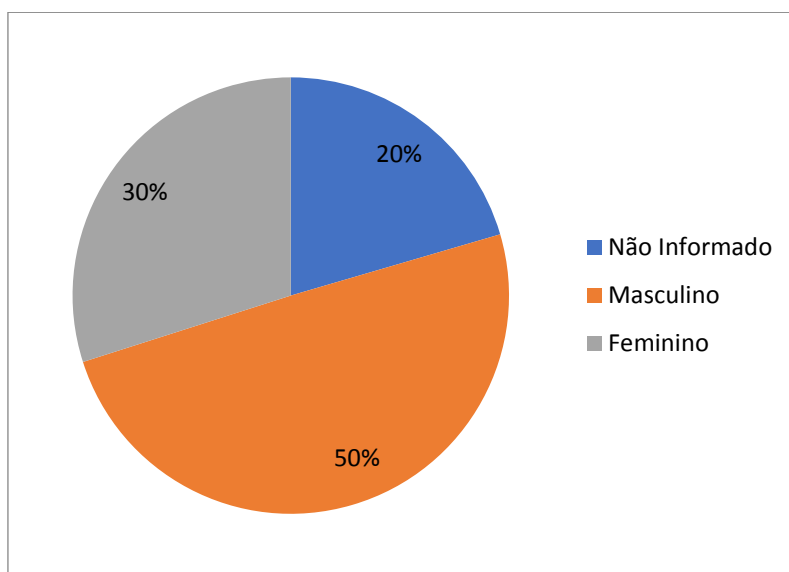


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de regiões não informadas com 75%, seguida por outras Cidades de São Paulo com 7%, 6% da Zona Central, 6% da Zona Leste, 3% da Zona Sul, 3% da Zona Oeste, 0% da Zona Norte e 0% de Outros Estados.

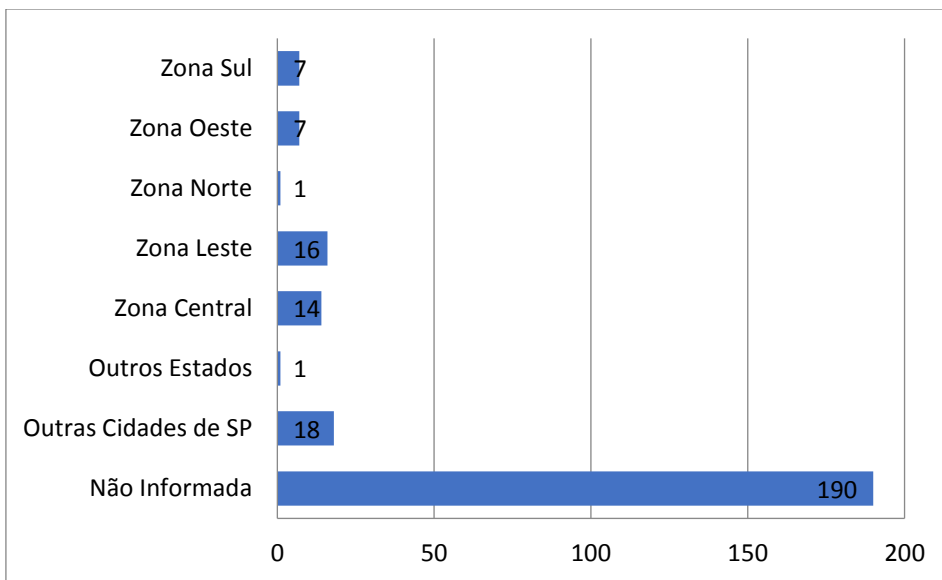


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

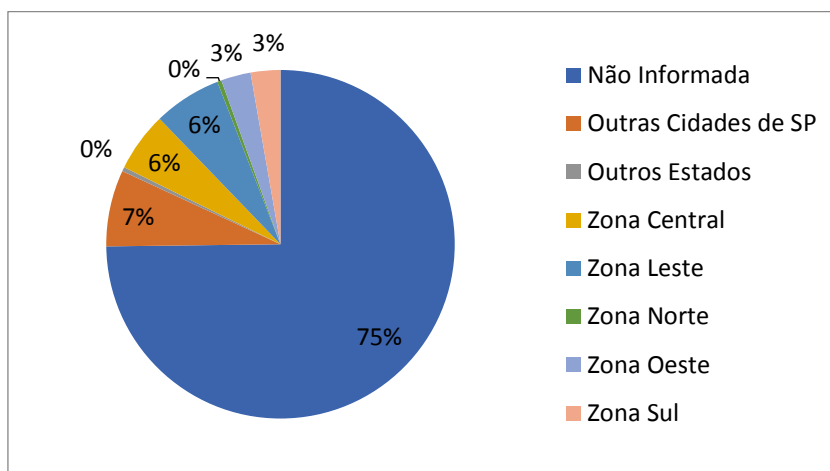


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Livres Manifestações com 52%, Solicitação de Informação 24%, Solicitação de Providência 13%, Denúncia 4%, Reclamação 3%, Sugestão 3%, Crítica 1%, Relato Pessoal 0% e Elogio 0%.

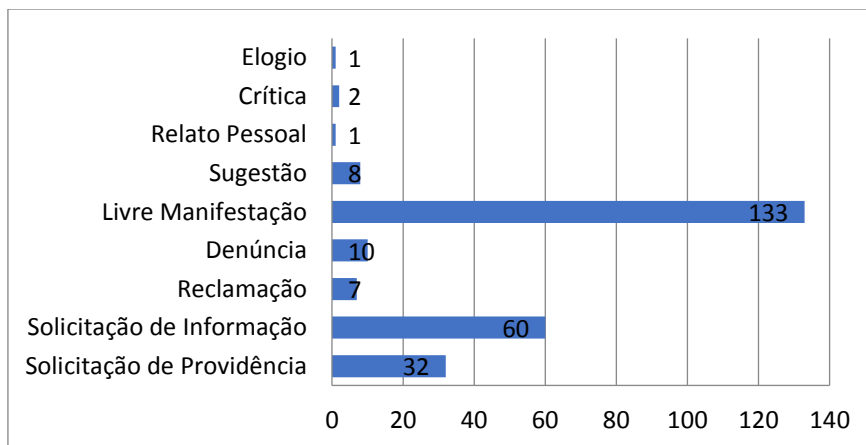


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

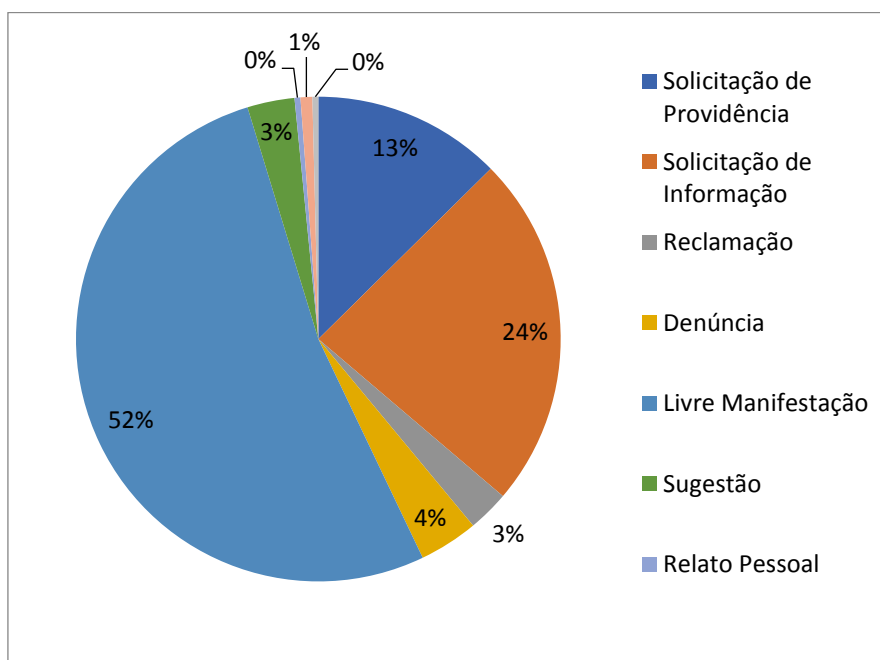


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à Assuntos Privados com 126, seguida da CMSP com 58 e da sigla **PMSP**, que é utilizada para retratar as Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura, com 52. Os demais atendimentos referem-se

a Assuntos Federais com 6, Assuntos Estaduais com 5, Legislação com 4, Solicitação de Providências 2 e Projetos de Lei com 1.

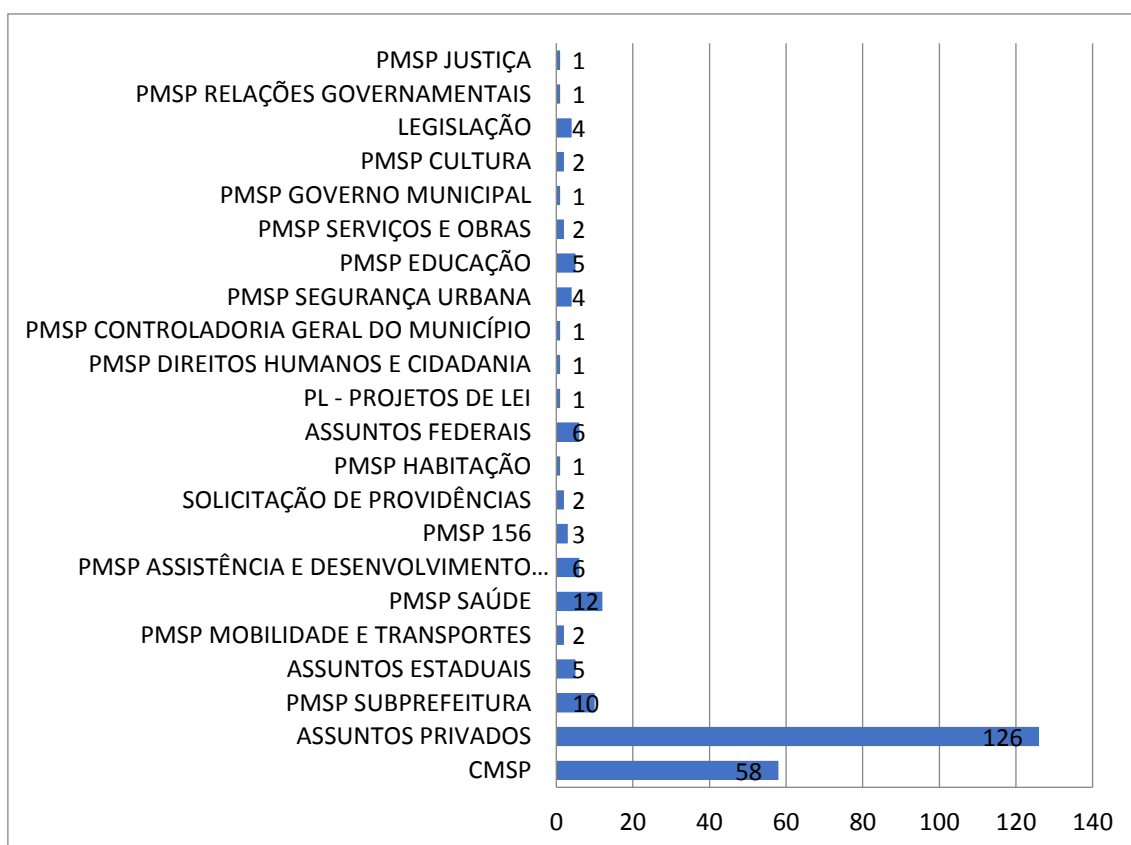


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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

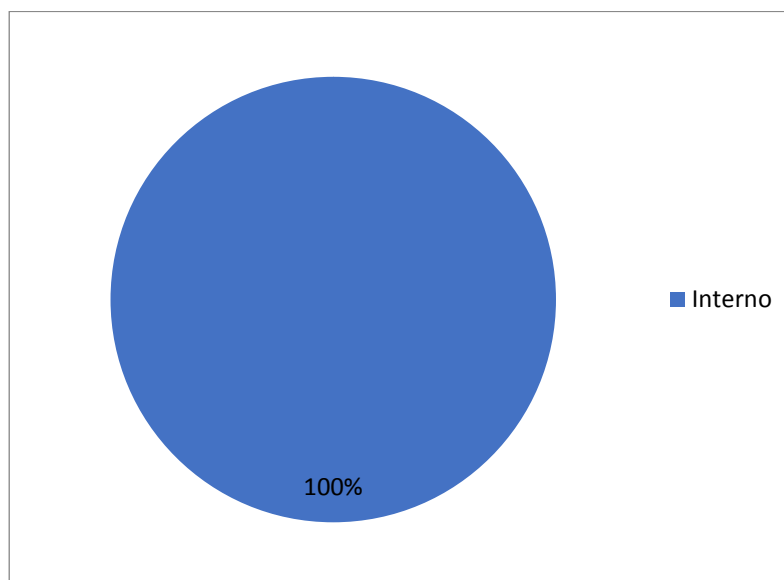


Gráfico 9 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Estaduais

- Livres manifestações referentes ao congelamento de salário da PMSP.
- Sugestão de como diminuir atos criminais, com pagamento de multa.
- Livre manifestação sobre pedido de impeachment do governador João Dória.

Assuntos Federais

- Livres manifestações sobre pessoas aposentadas que ainda precisam trabalhar.
- Livres manifestações relacionadas ao descontentamento com o atual governo.
- Solicitação de providência sobre o curso de CCJ em que alunos ficaram com faltas e não têm como comprovar participação.
- Livre manifestação referente a senadores.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Solicitação de 200 exemplares do Estatuto do Idoso atualizado.
- Solicitação de providência em relação a doação de cesta básica.
- Denúncia sobre assédio sexual de moradoras em albergue as quais tiveram pedido de transferência negado.
- Solicitação de informação sobre documento autorizando responsável legal a fazer empréstimos em nome do filho PCD.

- Solicitação de providência sobre falta de vagas para os filhos em creche.
- Solicitação do contato da Secretaria de Desenvolvimento e Assistência Social.

PMSP Educação

- Solicitação de providência para melhorias na saúde, educação e inclusão social para crianças e jovens com deficiência.
- Solicitação de informação sobre curso realizado pela CMSP para formação de Cuidador de idosos.
- Solicitação de informação sobre concurso dos professores, autorizado em outubro de 2021.
- Livre manifestação de compartilhamento de vídeo de divulgação sobre educação para a sociedade.
- Solicitação de providência sobre a gestão da pandemia da Covid-19.

PMSP 156

- Solicitação de informação sobre normas de controle de entrada e funcionamento de comércio.
- Solicitação de providência sobre contêiner abandonado.
- Solicitação de informação sobre projeto de obra não concluído até o momento.

PMSP Controladoria Geral do Município

- Solicitação de informação sobre como enviar uma denúncia para a Ouvidoria Geral do Município.

PMSP Cultura

- Denúncia em relação a empresa administradora do Teatro Municipal de São Paulo.

PMSP Justiça

- Solicitação de informação sobre como conseguir um advogado por ter sido lesada por consultório odontológico.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Solicitação de informação sobre o não reconhecimento de deficiência.
- Solicitação de construção de uma rotatória.

PMSP Saúde

- Solicitação de providência sobre um grupo que necessita de mamoplastia.
- Solicitação de providência em relação a dificuldade em agendar atendimento na UBS Veleiros e deseja ser encaminhada para unidade UBS de Santo Amaro.
- Denúncias sobre o atendimento da UBS Jardim Roseli localizada em São Mateus.
- Solicitação de cirurgia bariátrica com pedido de ajuda dos vereadores.
- Solicitação do contato telefônico da Secretaria Municipal da Saúde.
- Solicitação de providência em relação à falta de atendimento na UBS Anhanguera.
- Livre manifestação referente a internação compulsória de dependentes químicos da cracolândia.
- Solicitação de informação sobre a volta das gestantes ao trabalho, com o retorno da Covid-19.

PMSP Segurança Urbana

- Solicitação de informação sobre o furto de lâmpadas de led em uma viela.
- Solicitação de providência referente a um contêiner abandonado há três anos no Bairro República, o qual tem causado transtornos atraindo dependentes químicos.
- Denúncia referente a Prefeitura, Subprefeitura da Sé e dono de imobiliária.

PMSP Serviços e Obras

- Elogio pela construção do muro de contenção no Córrego dos Limoeiros.
- Solicitação de poda de grandes árvores que estão em muro pertencente ao Estado, colocando em risco a vida dos munícipes.

PMSP Subprefeitura

- Solicitação de providência pela ocupação de imóvel que acumula sujeira e causa insegurança no local.
- Livre manifestação em relação a latido de cães.
- Reclamação sobre a poluição sonora em eventos nas imediações do Parque Anhembi no feriado de Corpus Christi.
- Reclamação sobre funcionário de gabinete de vereador(a) que recusou-se a ajudar munícipe com solicitação de zeladoria e ocupação de moradores de rua com seus cães.
- Solicitação de providência em relação a estabelecimento sem alvará de funcionamento que está causando barulho.
- Solicitações de providência referente a retirada de árvore com cupins e queda de galhos.
- Solicitação de informação sobre o site para inscrição no curso de Capacitação de Cuidados ao Idoso.
- Solicitação de informação sobre o Grande Conselho Municipal do Idoso.

PMSP Governo Municipal

- Livre manifestação sobre a insatisfação com a aposentadoria recebida.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação de informação sobre pedidos de Emendas Parlamentares de 2021.
- Livre manifestação sobre parceria.
- Críticas relacionadas ao descaso com os servidores municipais concursados.
- Solicitação de informação para entrega de currículo para trabalhar na Câmara Municipal de São Paulo.
- Sugestão referente a curso para conhecimento dos vereadores.
- Solicitação de impressão de documentos.
- Solicitação de informação sobre a Sessão Plenária realizada em 14 de junho 2022.
- Denúncia referente a vereadora Sandra Santana que realiza reuniões com chefes de gabinetes e investiga o dinheiro usado nessas reuniões.
- Solicitação de informação sobre ofício judicial que determinou que pagamentos sejam feitos diretamente na conta da representante legal e curadora.
- Solicitação de informação relacionada à reunião sobre Transporte Escolar, realizada em 04 de junho 2022.
- Solicitação de informação sobre remuneração dos Procuradores da Câmara Municipal de São Paulo
- Solicitação de informação relacionada a vídeo de evento realizado em 2017.
- Solicitação de orientação jurídica.

- Solicitação de audiência com o Presidente da Câmara Municipal.
- Reclamações relacionadas ao PL. nº 573/2021.
- Reclamação sobre resposta de protocolo.
- Sugestão referente a um vídeo de avaliação de Projeto de Lei.
- Solicitação de informação referente ao e-mail do RH da Câmara.
- Solicitação de providência referente a não inclusão na atividade esportiva para crianças.
- Solicitação do número do telefone do gabinete do Presidente da Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre o Curso de Cuidadores de Idosos.
- Sugestão para a participação em palestras.
- Livre manifestação sobre o Sistema de Saúde e a necessidade da discussão do assunto na Câmara.
- Solicitação de informação sobre a Audiência Pública do PL. nº 204/2018.
- Solicitação de providência sobre vídeo de Sessão Solene.
- Sugestão para tratamento de usuários de drogas na cracolândia.
- Solicitação de informação sobre manifestação registrada por constrangimento sofrido na recepção da Câmara.
- Sugestão de inclusão de intérprete de libras no Programa Inclusivo da TV Câmara.
- Livre manifestação sobre a cracolândia.
- Solicitações de informação sobre contato de vereadores.
- Solicitação de providência em relação a ação dos vereadores frente à Saúde Pública em São Paulo.
- Solicitação de providência em relação a ação dos vereadores na fiscalização do Poder Executivo.
- Solicitação de informação sobre manifestação criada na Ouvidoria.
- Solicitação do Boletim Semanal da CMSP.
- Solicitação de informação sobre protocolo encerrado.

- Solicitação de informação sobre o processo para tornar-se vereador.
- Solicitação de impressão de documentos na Ouvidoria.
- Solicitação de informação sobre quais vereadores elaboram Leis de Zoneamento.
- Solicitação de informação sobre projetos realizados por vereadores na região do bairro Jardim Bonfiglioli.
- Denúncia sobre a Prefeitura e a Subprefeitura da Sé.
- Solicitação de informação sobre Laboratórios de Inovação implementados.

Assuntos Privados

- Livres manifestações referentes a perseguição.
- Solicitação de informação sobre processo na Defensoria Pública de São Paulo.
- Livres manifestações relacionadas ao Governo Federal.
- Reclamação de construção que danificou casas de moradores e não foram feitos os reparos.
- Livre manifestação relacionada a falta de valorização dos servidores públicos.
- Livres manifestações relacionadas ao presidente da República.
- Solicitação de impressão de documentos.
- Livres manifestações relacionadas a uma Audiência Pública em Subprefeitura.
- Reclamação sobre Casa de Apoio à Mulher que está negando atendimento à usuária.
- Sugestão relacionada à plataforma Contratos Gov.
- Livre manifestação referente à Lei nº 11.343 e aos seus Artigos 28 e 33 sobre uso de substâncias psicoativas.

- Livre manifestação referente ao pedido de assinatura dos vereadores para uma conta embargada.
- Solicitação de providência referente a denúncias de abuso sexual em Paris.
- Livre manifestação sugerindo reuniões com a população, demonstrando indignação com cachês pagos em shows sertanejos.
- Livres manifestações sobre o Poder Público.
- Solicitação de providência sobre carta de sentença.
- Solicitação de informação sobre convênio do IAMSPE.
- Solicitação de providência em relação a Educação Pública.
- Denúncia sobre perseguição.
- Livre manifestação sobre benefício do INSS.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

- Solicitação de informação sobre como enviar uma ideia de projeto para ser discutido.

Legislação

- Solicitação de informação sobre a Lei dos decibéis.
- Solicitação de informação referente à CPI relacionada à empresa Verniplast.
- Solicitação de informação sobre CPI que ocorreu em 2021.
- Solicitação de informação referente à alteração do texto da Lei nº 15.912 e a lista de vereadores que votaram de forma favorável ou contrária à sua revogação.

Solicitações de Providência

- Reclamação referente ao Programa Ilumina São Paulo.
- Relato pessoal sobre o Governo Federal.

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 junho de 2022**, **56 (cinquenta e seis)** 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	445
13089	Setores CMSP	25/10/2021	25/10/2021	179
13566	Setores CMSP	26/11/2021		
13670	Setores CMSP	09/12/2021	09/12/2021	146
13714	Setores CMSP	15/12/2021	15/12/2021	142
13744	Setores CMSP	06/01/2022	06/01/2022	126
13831	Setores CMSP	10/01/2022	10/01/2022	124
13855	Setores CMSP	14/01/2022	14/01/2022	120
13925	Setores CMSP	25/01/2022	25/01/2022	113
13940	Setores CMSP	26/01/2022	26/01/2022	112
14184	Setores CMSP	04/03/2022	04/03/2022	85
14229	Setores CMSP	10/03/2022	28/03/2022	69
14261	Setores CMSP	14/03/2022		
14354	Setores CMSP	25/03/2022	25/03/2022	70
14353	Setores CMSP	25/03/2022	05/04/2022	63
14403	Setores CMSP	31/03/2022	31/03/2022	66
14404	Setores CMSP	31/03/2022	31/03/2022	66

14416	Setores CMSP	01/04/2022	01/04/2022	65
14463	Setores CMSP	07/04/2022	07/04/2022	61
14507	Setores CMSP	13/04/2022	13/04/2022	57
14513	Setores CMSP	14/04/2022		
14514	Setores CMSP	14/04/2022		
14542	Setores CMSP	19/04/2022		
14543	Setores CMSP	19/04/2022	19/04/2022	53
14467	Setores CMSP	07/04/2022	07/04/2022	61
14555	Setores CMSP	20/04/2022		
14589	Setores CMSP	26/04/2022		
14604	Setores CMSP	27/04/2022	27/04/2022	47
14610	Setores CMSP	28/04/2022	28/04/2022	46
14630	Setores CMSP	29/04/2022	29/04/2022	45
14605	Setores CMSP	27/04/2022		
14650	Setores CMSP	03/05/2022	03/05/2022	43
14670	Setores CMSP	04/05/2022	04/05/2022	42
14687	Setores CMSP	05/05/2022	05/05/2022	41
14799	Setores CMSP	20/05/2022	23/05/2022	29
14816	Setores CMSP	24/05/2022	24/05/2022	28
14821	Setores CMSP	24/05/2022	24/05/2022	28
14853	Setores CMSP	27/05/2022	27/05/2022	25
14877	Setores CMSP	30/05/2022		
14878	Setores CMSP	31/05/2022		
14668	Setores CMSP	04/05/2022		
14801	Setores CMSP	20/05/2022		

14834	Setores CMSP	26/05/2022		
14902	Setores CMSP	02/06/2022	02/06/2022	21
14910	Setores CMSP	03/06/2022	03/06/2022	20
14954	Setores CMSP	08/06/2022	08/06/2022	17
14996	Setores CMSP	13/06/2022	13/06/2022	14
15004	Setores CMSP	14/06/2022	14/06/2022	13
15012	Setores CMSP	15/06/2022		
15045	Setores CMSP	21/06/2022	21/06/2022	8
15134	Setores CMSP	30/06/2022	30/06/2022	1
15139	Setores CMSP	30/06/2022	30/06/2022	1
15140	Setores CMSP	30/06/2022	30/06/2022	1
15035	Setores CMSP	20/06/2022	20/06/2022	9
15066	Setores CMSP	22/06/2022	22/06/2022	7
15093	Setores CMSP	27/06/2022		

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 30 de junho de 2022

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

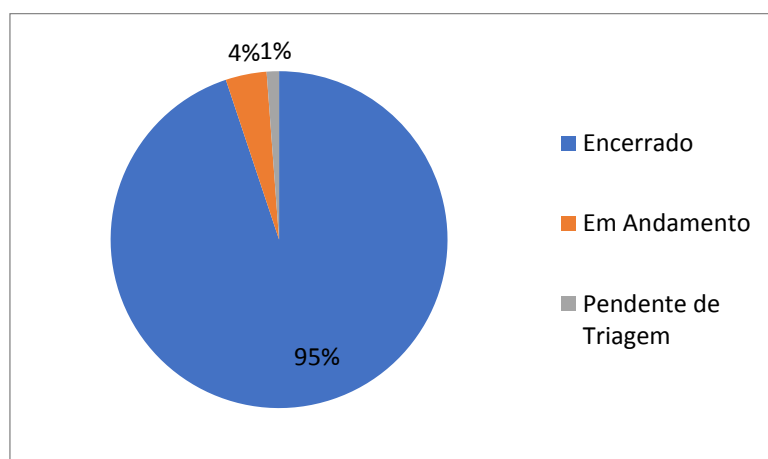


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Junho

José Mauro da Silva

Ouvidor do Parlamento

São Paulo, 30 de Junho 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



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO