



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Julho 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)

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)

Sumário

Apresentação	1
Apresentação de Dados	3
Manifestações do Mês.....	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal	16
Manifestações Pendentes.....	17
Modalidades de Atendimento.....	19
Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	21

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 **Julho**, período compreendido entre os dias **01 e 31 de julho de 2022**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 200 manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo E-mail, totalizando 68% das manifestações, seguido pelo WhatsApp com 21%, Presencial 6%, Portal do Cidadão 4% e Telefone 1%.

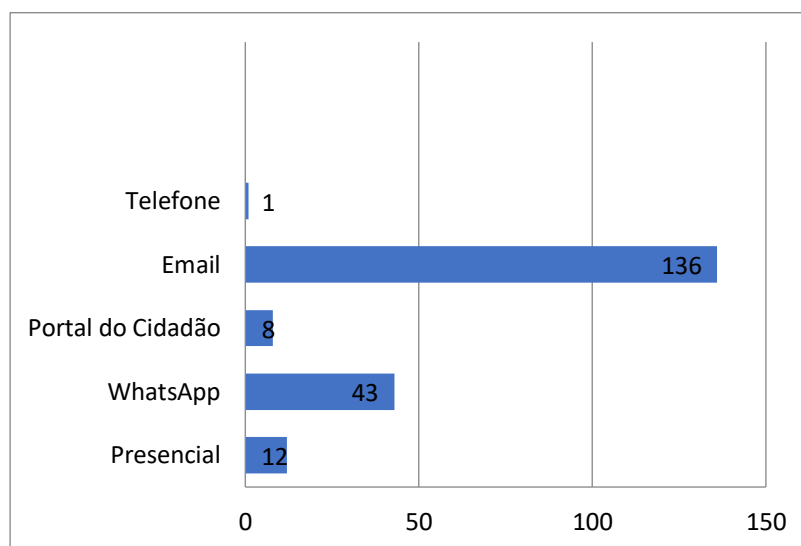


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

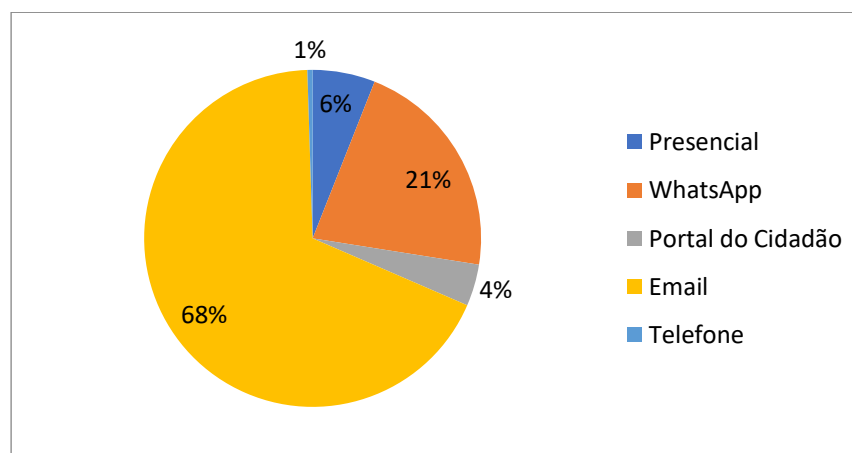


Gráfico 2 – Canais de Atendimento

Em julho, 57% foram do gênero masculino, em seguida 30% realizados pelo gênero feminino, 13% optaram por não informar, podendo ser anônimos ou instituições.

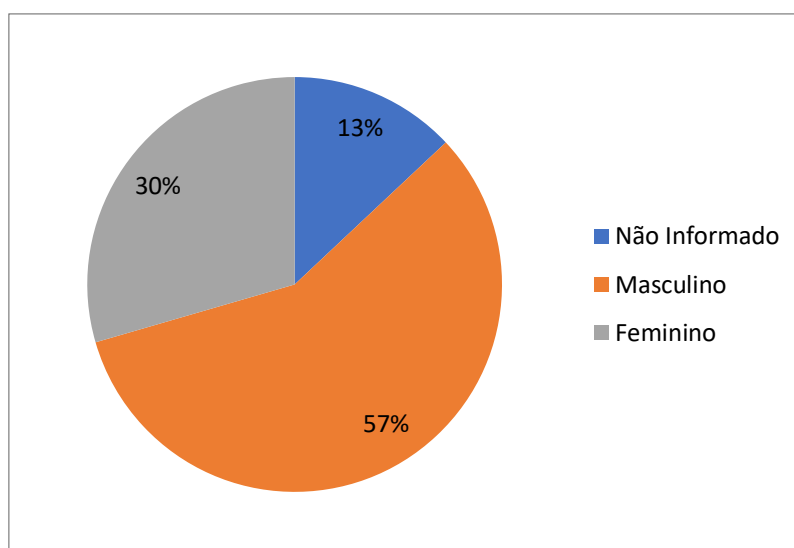


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de regiões não informadas com 55%, seguida por outras Cidades de São Paulo com 31%, 6% da Zona Central, 2% da Zona Leste, 2% da Zona Sul, 2% da Zona Norte, 1% da Zona Oeste e 1% de Outros Estados.

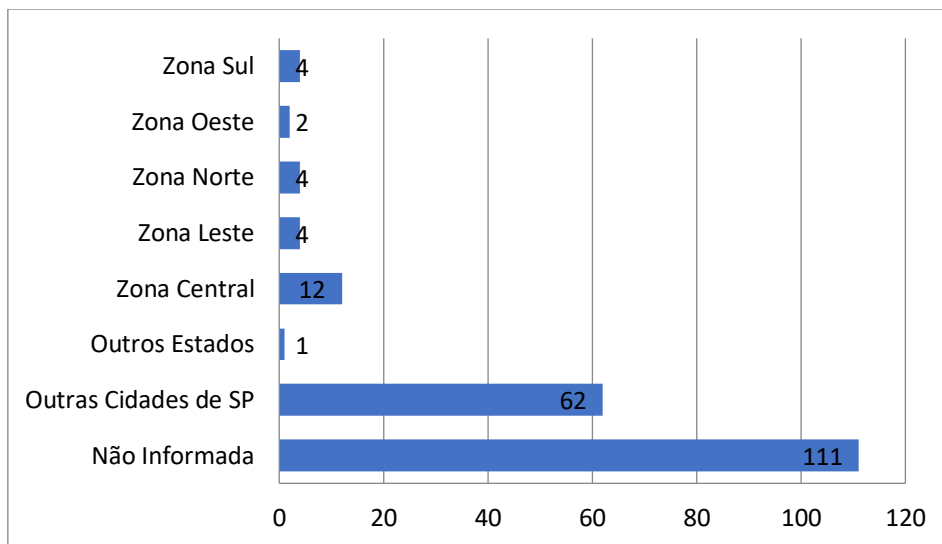


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

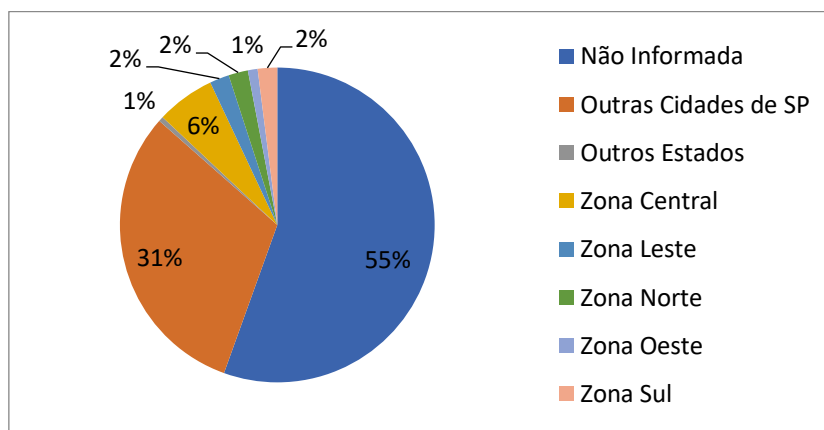


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Livres Manifestações com 55%, Solicitação de Informação 31%, Solicitação de Providência 10%, Denúncia 1%, Sugestão 1% e Relato Pessoal 2%.

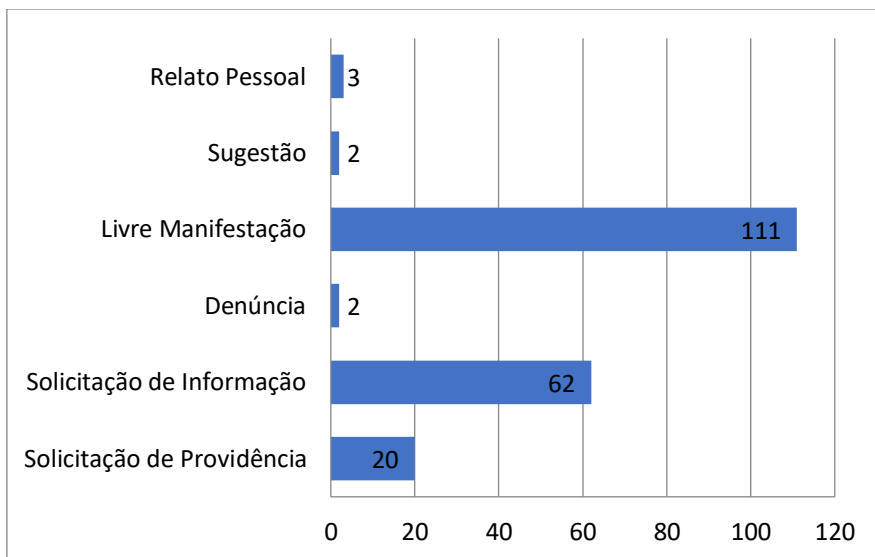


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

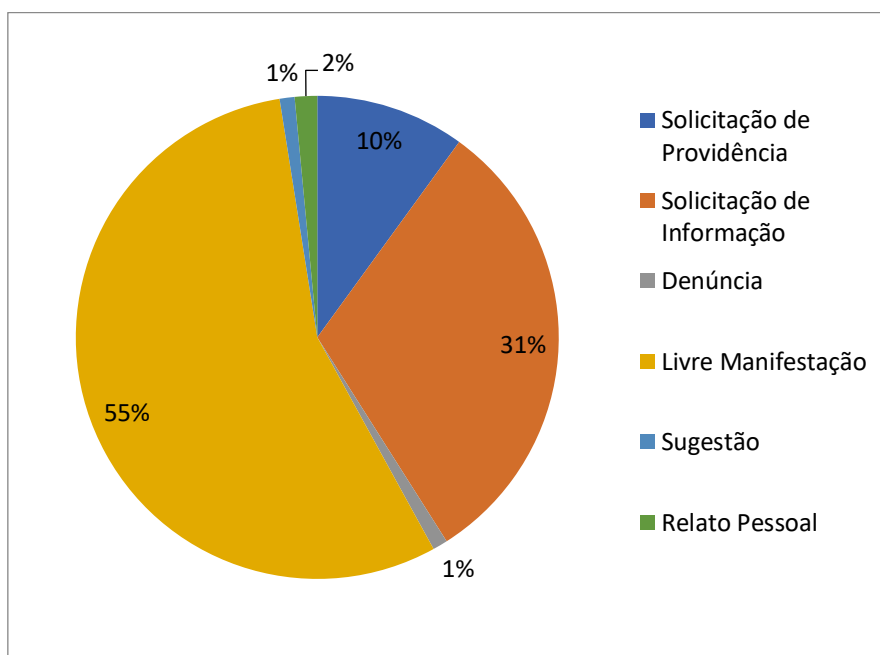


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à Assuntos Privados com 106, seguida da CMSP com 45 e da sigla **PMSP**, que é utilizada para retratar as Secretarias Municipais de

responsabilidade da Prefeitura, com 37. Os demais atendimentos referem-se a Assuntos Federais com 8, Legislação com 2, Assuntos Estaduais com 1 e Projetos de Lei com 1.

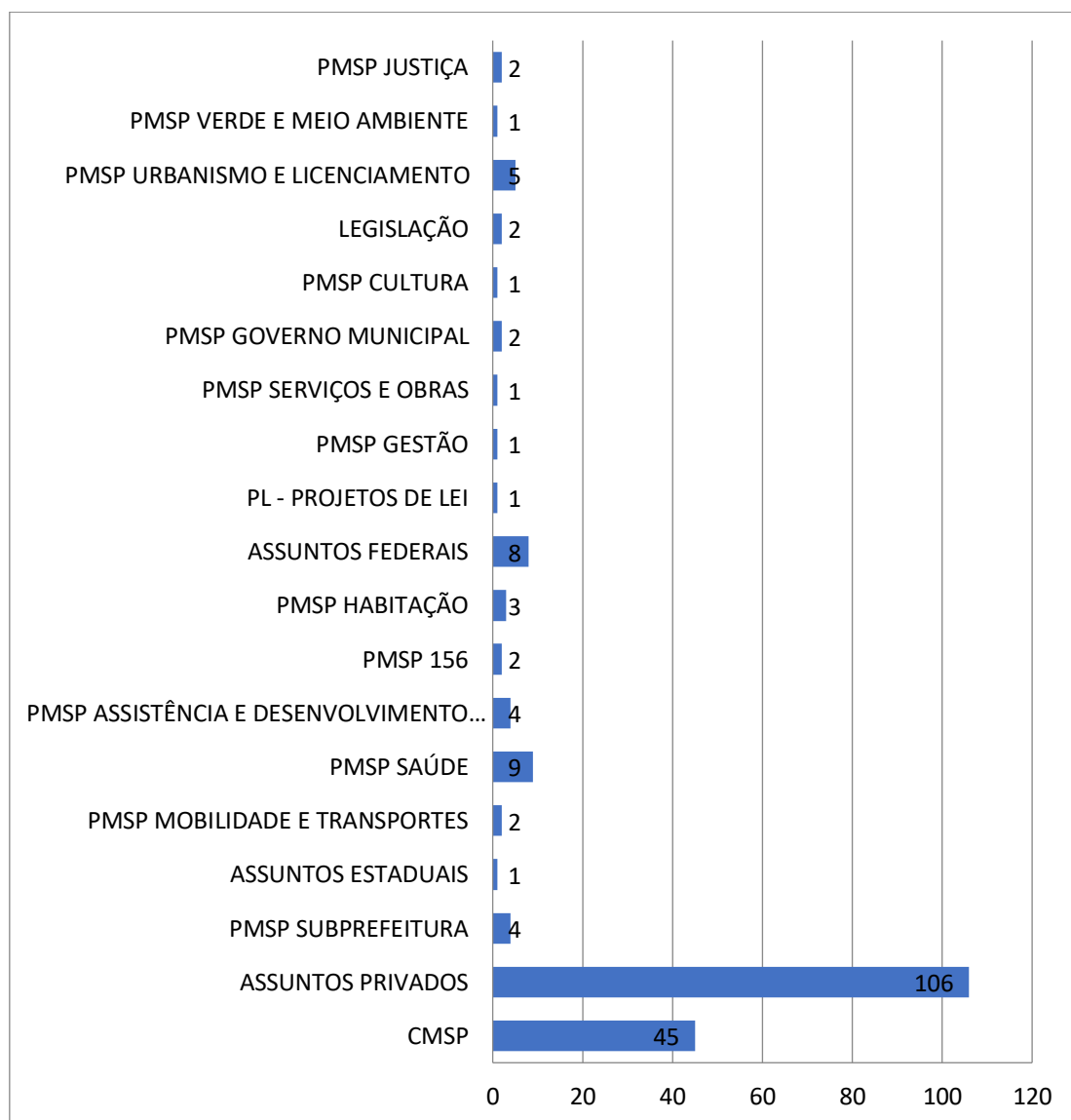


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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 à Câmara Municipal de São Paulo. Em Julho, todas as manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara.

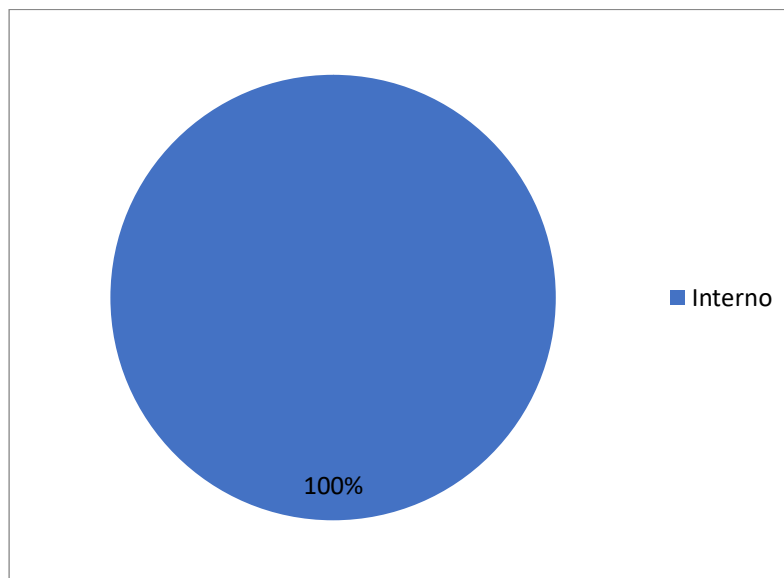


Gráfico 9 - Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Estaduais

- Solicitação de providência relacionada a cobranças de mensalidades indevidas pelo IAMSP.

Assuntos Federais

- Solicitação de informação sobre procedimentos para entrevistar deputada.
- Solicitação do número do telefone dos Correios de São Paulo.
- Livres manifestações em relação ao Presidente da República.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Solicitação de informação sobre pontos de entrega de agasalho.
- Solicitação de informação relacionada a cursos gratuitos.
- Solicitação de informação referente a Título de Eleitor.

PMSP 156

- Solicitação de informação referente às taxas de serviços cobradas em bares e restaurantes.
- Sugestão referente a projeto que necessita de doações.

PMSP Urbanismo e Licenciamento

- Livres manifestações relacionadas a uma proposta de Plano Diretor para Distritos.

PMSP Cultura

- Solicitação de informação sobre a obrigatoriedade da apresentação da Carteira de Vacinação.

PMSP Gestão

- Livre manifestação relacionada ao prefeito de São Paulo.
- Livre manifestação relacionada ao Governo Municipal.
- Solicitação de informação sobre dados relativos às fases de isolamento em São Paulo.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Solicitação de informação sobre irregularidade em calçada do ponto de ônibus.
- Solicitação de informação referente a Bilhete Especial não entregue.

PMSP Justiça

- Solicitação do número do telefone da Defensoria Pública de Ferraz de Vasconcelos.
- Solicitação de informação referente à Defensoria Pública de São Paulo.

PMSP Saúde

- Relato pessoal sobre posto de saúde.
- Livre manifestação referente ao coronavírus.
- Solicitação de providência relacionada a um posto de saúde.
- Solicitação de prótese e cadeira de rodas.
- Livre manifestação referente à saúde pública.

- Livre manifestação referente à falta de remédios.

PMSP Serviços e Obras

- Solicitação de asfalto em via pública.

PMSP Subprefeitura

- Solicitação de informação para ambulante que teve sua barraca recolhida.
- Solicitação de informação sobre estágios.
- Reclamações sobre aumento de valores do IPTU.

PMSP Habitação

- Solicitação de informação referente a indenizações por conta de desastres.
- Livre manifestação relacionada ao número de famílias em situação de rua.
- Solicitação de providência para pedido de reintegração de posse.

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Reclamação sobre esgoto a céu aberto.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação de informação sobre a existência de processo administrativo envolvendo vereadores do Partido Republicanos.
- Solicitação de informação sobre a aprovação de Lei recente sobre reciclagem.
- Solicitações de impressão de documentos.
- Solicitação de informação sobre vaga de estágio.
- Reclamação sobre má gestão da Subprefeitura do Ipiranga e falta de atitude da CMSP.

- Solicitação de contato do vereador Felipe Beccari.
- Solicitação de ata na qual consta avaliação e análise da Comissão de Saúde na CMSP.
- Solicitação de informação sobre eventos da semana na CMSP.
- Solicitação de informação sobre o horário de funcionamento da CMSP.
- Solicitação de providência referente a reparos em estrada esburacada.
- Solicitação de informação sobre a disponibilização de foto do quadro Instituição da CMSP em alta resolução.
- Livre manifestação dirigida aos vereadores da CMSP sobre o domínio do tráfico de drogas no Centro da Cidade.
- Solicitação de dados relacionados aos cargos de todos os Agentes Públicos comissionados e em comissão na CMSP.
- Solicitação de informação questionando o porquê os Projetos de Lei demoram tanto para tramitar.
- Solicitação de informação em relação à forma que a Lei nº 17.316/2020 está sendo implementada na CMSP.
- Denúncia de omissão por parte da Subprefeitura de Itaquera sobre o CPM Itaquera.
- Solicitação de informação referente a liberação de carteirinha de pessoas com autismo.
- Solicitação de informação referente ao Requerimento nº 70, de autoria da vereadora Érika Hilton.
- Solicitação de informação sobre a possibilidade de assinatura de algum funcionário da CMSP para atividade da faculdade.
- Solicitação de informação sobre quem é o novo relator para o PL. nº 339/2020.
- Solicitação de providência quanto à obrigatoriedade de comprovação de vacinação na CMSP.

- Solicitação de providência sobre ofensa da vereadora Érika Hilton contra a doutora Patrícia Vieira.
- Solicitação de envio digitalizado de resposta de protocolo por e-mail.
- Solicitação de comprovantes de gastos dos gabinetes da CMSP.
- Solicitação da prestação de contas dos encargos dos gabinetes em 2021.
- Solicitação de informação sobre a possibilidade de fornecimento informações de um funcionário que trabalhou na CMSP em 1911.
- Solicitação de nomes, cargos em comissão e funções de alguns funcionários da CMSP.
- Solicitação de vídeo gravado e televisionado pela TV Câmara em 2017.
- Solicitação de informação referente a vagas de emprego.
- Solicitação de número de telefone para contato com a doutora Catherine.
- Solicitação de contato com o setor de Recursos Humanos da CMSP.
- Solicitações de informação sobre a possibilidade de auxílio para animal de estimação.
- Solicitações de informação sobre o interesse de contratação de empresa de empresa especializada em determinado serviço.
- Solicitação de informação dos cursos gratuitos na CMSP.
- Solicitação de reprodução de obra em livro estudantil para ensino médio.
- Solicitação de informação sobre proposição da CMSP sobre Andragogia.
- Solicitação de informação referente à proposição da CMSP sobre Turismo e Saúde.
- Solicitação de informação referente a Auxílio Taxista.
- Solicitação de contato com o vereador Milton Leite.

Assuntos Privados

- Solicitação de contato do filósofo Mário Sérgio Cortella.
- Solicitações de impressão de documentos.
- Solicitação de informação referente a ligação da Câmara com munícipe.
- Livres manifestações sobre os diversos cortes no sinal da internet da Claro junto a Anatel.
- Livre manifestação referente ao Dia do Idoso e a necessidade de uma política pública voltada para a Terceira Idade.
- Livres manifestações sobre pedido de proteção para todos os Agentes Públicos do Estado.
- Solicitação de informação em que munícipe alega estar sendo hackeado.
- Solicitação de providência referente a ajuda para encontrar cachorra perdida na Região de Diadema.
- Solicitação de informação referente ao envio de currículo para a CMSP.
- Solicitação de informação para inscrição no Prêmio SP da Gastronomia e no 12º Prêmio CET de Educação no Trânsito.
- Livres manifestações dirigidas ao Ministério Público Estadual da Comarca de Guarulhos.
- Reclamação contra o tratamento dado aos funcionários das Lojas Americanas.
- Solicitação de consulta de no TJSP.
- Livre manifestação relatando problemas de saúde adquiridos após o início da pandemia.
- Livre manifestação referente a recebimento frequente de comunicados da CMSP. Sugere ainda a discussão para isenção total de impostos principalmente para remédios para aposentados.
- Livre manifestação referente a confirmação de recebimento de e-mail.

- Solicitação de informação referente a ajuda para receber vale gás e para se aposentar por invalidez.
- Livres manifestações referentes a assuntos governamentais.
- Solicitação de informação sobre auxílio para mulher grávida.
- Solicitação de informação sobre salário de vereador em Minas Gerais.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

- Sugestão de Legislação que proíba a circulação de bicicletas nas Marginais Pinheiros e Tietê no período da noite.

Legislação

- Solicitação de informação referente a obrigatoriedade de inclusão de bicicletários e vestiários para usuários em estabelecimentos comerciais.
- Solicitação de criação de Legislação proibindo a prática de empinar pipa próximo às redes elétricas.

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 julho de 2022, 18 (dezoito)** 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	466
13925	Setores CMSP	25/01/2022	25/01/2022	134
14184	Setores CMSP	04/03/2022	04/03/2022	106
14229	Setores CMSP	10/03/2022	28/03/2022	90
14687	Setores CMSP	05/05/2022	05/05/2022	62
14799	Setores CMSP	20/05/2022	23/05/2022	50
14954	Setores CMSP	08/06/2022	08/06/2022	38
14996	Setores CMSP	13/06/2022	13/06/2022	35
15004	Setores CMSP	14/06/2022	14/06/2022	34
15204	Setores CMSP	08/07/2022	08/07/2022	16
15275	Setores CMSP	20/07/2022	20/07/2022	8
15285	Setores CMSP	24/07/2022	24/07/2022	5
15297	Setores CMSP	25/07/2022	25/07/2022	5
15299	Setores CMSP	25/07/2022	25/07/2022	5
15301	Setores CMSP	25/07/2022	25/07/2022	5
15327	Setores CMSP	27/07/2022	27/07/2022	3
15341	Setores CMSP	28/07/2022	28/07/2022	2

15342	Setores CMSP	28/07/2022	28/07/2022	2
-------	-----------------	------------	------------	---

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de julho de 2022

A Ouvidoria já solucionou 95% dos atendimentos gerados em julho e 5% das manifestações estão em andamento.

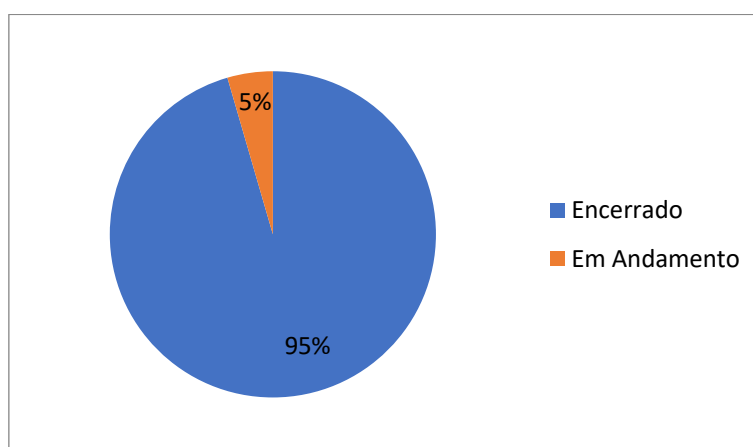


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Julho

José Mauro da Silva

Ouvidor do Parlamento

São Paulo, 31 de Julho 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

