



Ouvidoria
Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal

Agosto 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)

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)

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.....	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 **Agosto**, período compreendido entre os dias **01 e 31 de Agosto 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 52% das manifestações, seguido pelo WhatsApp com 29%, Presencial 7%, Portal do Cidadão 6%, Telefone 5% e Carta 1%.

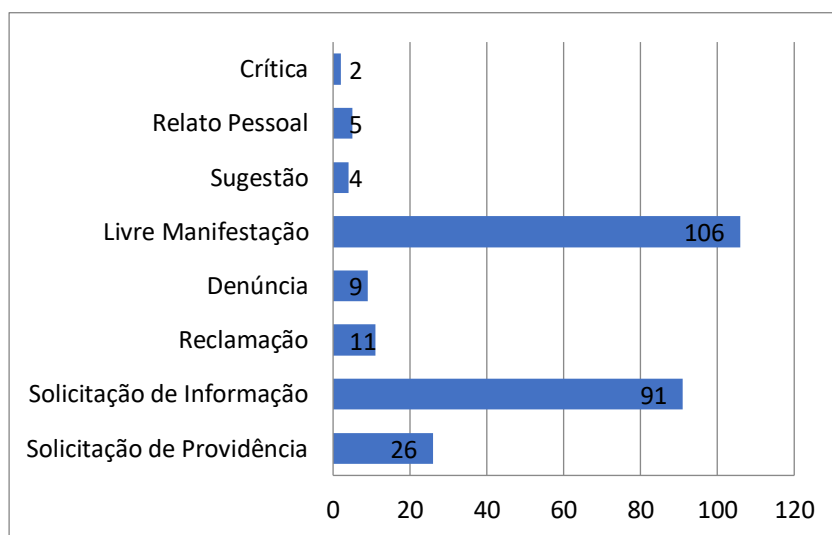


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

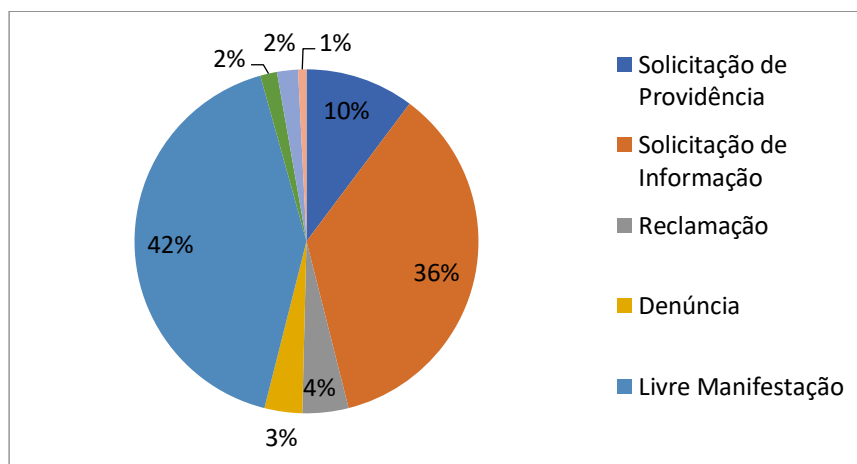


Gráfico 2 – Canais de Atendimento

Em agosto, 49% foram do gênero masculino, em seguida 35% realizados pelo gênero feminino, 16% optaram por não informar, podendo ser anônimos ou instituições.

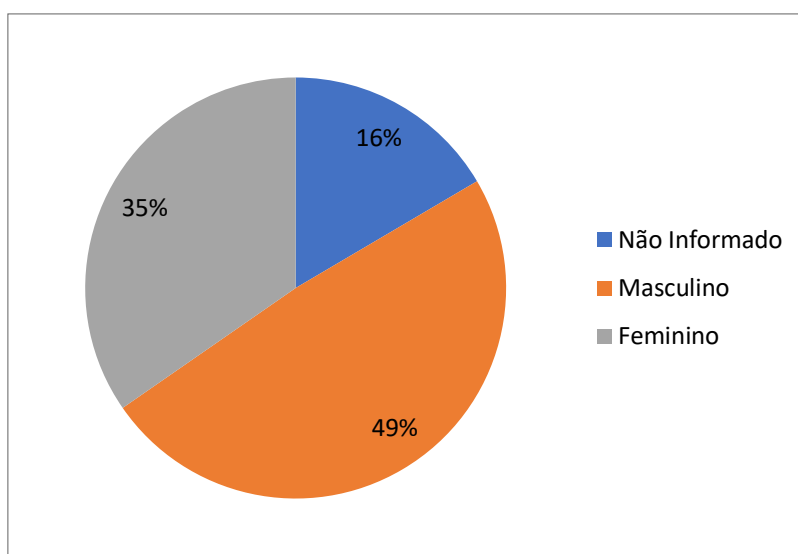


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de regiões não informadas com 82%, seguida por outras Cidades de São Paulo com 5%, 3% da Zona Central, 3% da Zona Oeste, 2% da Zona Leste, 2% da Zona Sul, 2% da Zona Norte, e 1% de Outros Estados.

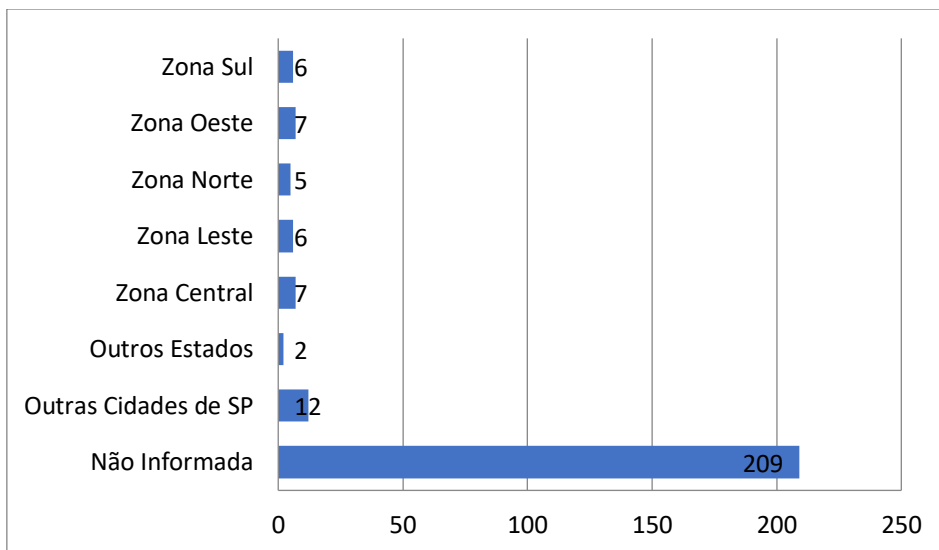


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

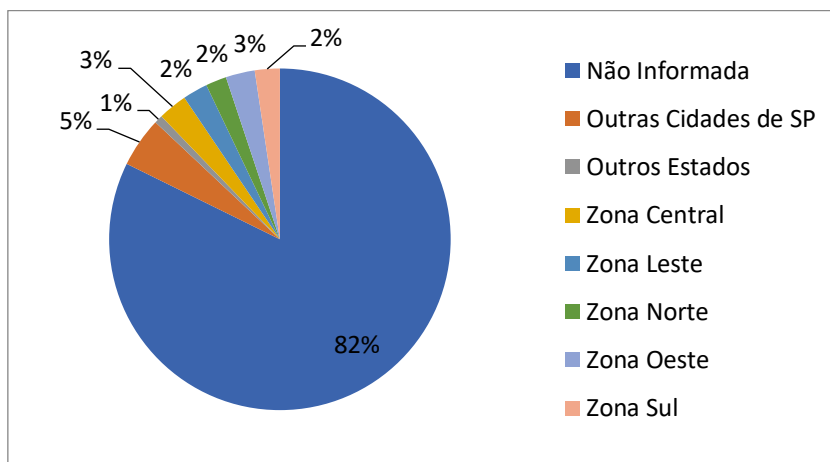


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Livres Manifestações com 42%, Solicitação de Informação 36%, Solicitação de Providência 10%, Reclamação 4%, Denúncia 3%, Sugestão 2%, Relato Pessoal 2% e Crítica 1%.

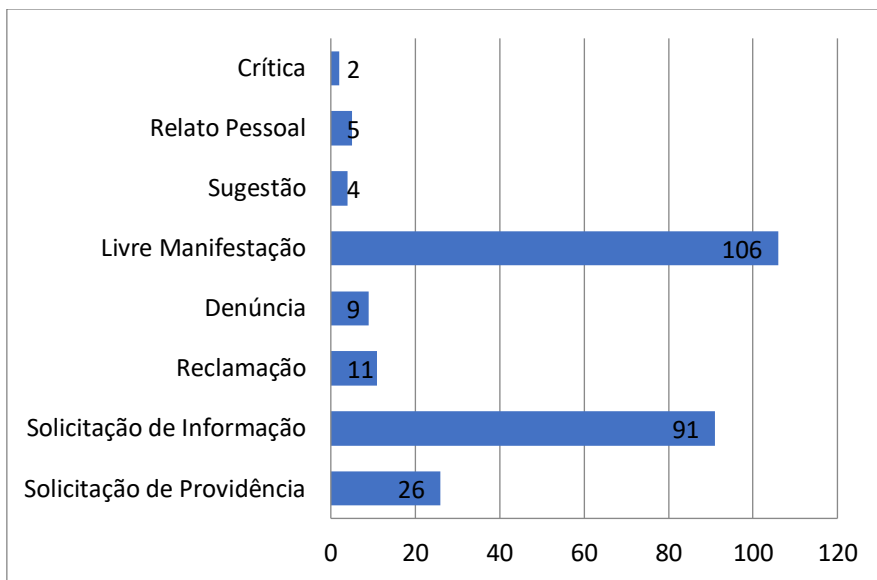


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

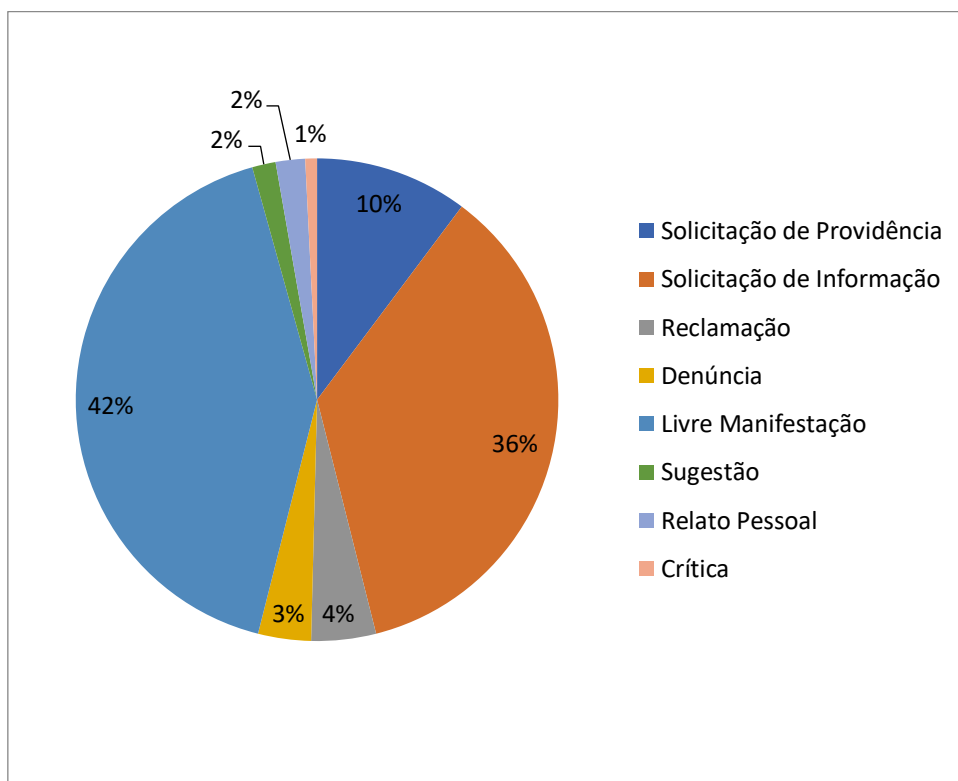


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à Assuntos Privados com 106, seguida da CMSP com 70 e da sigla **PMSP**, que é utilizada para retratar as Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura, com 60. Os demais atendimentos referem-se a Projetos de Lei com 8, Assuntos Federais com 6 e outras prefeituras com 4.

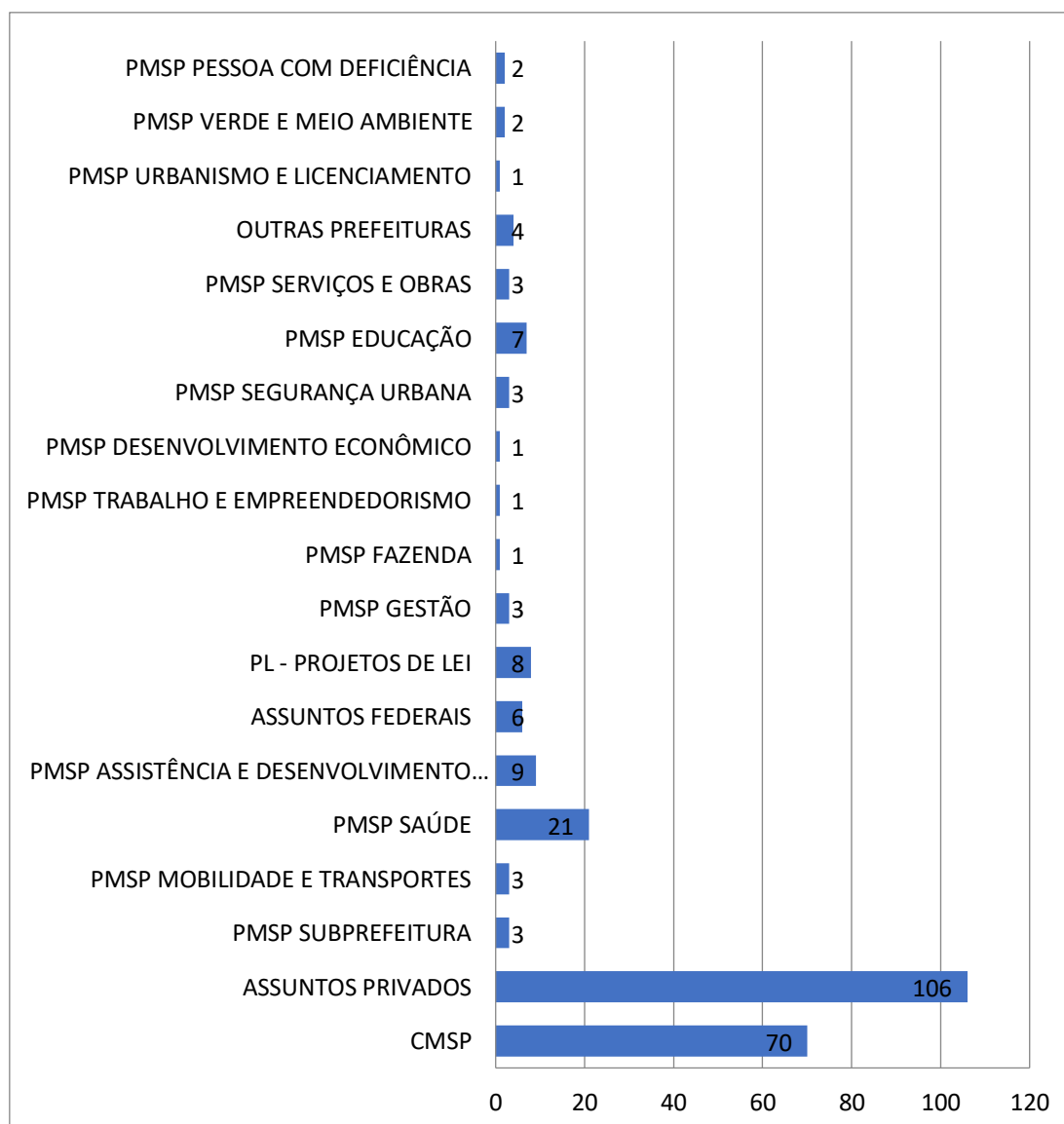


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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

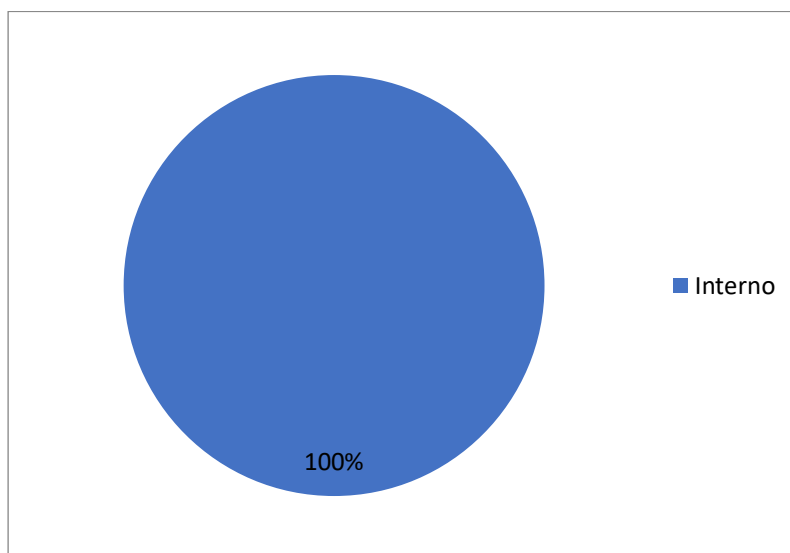


Gráfico 9 - Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Federais

- Livre manifestação sobre a atuação do Executivo e de Legislativo federais.
- Livres manifestações sobre o presidente da República.
- Livre manifestação sobre a corrida presidencial.
- Solicitação de informação sobre o Programa Vale Gás.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Solicitação de providência em relação à falta de moradia e impossibilidade de trabalhar por problemas de saúde.
- Reclamação sobre a empresa alimentícia STIL que fornece alimentos ao centro de acolhida CAEF. Usuários relatam falta de higiene e dores de estômago após se alimentarem.
- Solicitação de providência em relação a busca de local para dormir.
- Denúncia sobre o desaparecimento de pertences em albergue, solicitando orientação para formalização da reclamação.
- Reclamação dirigida ao CRAS e ao CREAS que não estão prestando atendimento social na Zona Leste de São Paulo.
- Solicitação para obtenção de exemplares do Estatuto do Idoso para distribuição entre esse público.
- Solicitação de contato com o Centro dos Direitos Humanos e com a Casa de Apoio Para Moradores em Situação de Rua.
- Solicitação de informação de como realizar o cadastro para obtenção do Cartão do Bom Prato.
- Solicitação de informação sobre como receber o Auxílio Gás.

PMSP Educação

- Solicitações de providência para renovação dos contratos dos professores da Rede de Ensino Municipal.
- Crítica sobre o horário de funcionamento das creches municipais.
- Solicitação de providência referente a dificuldade em conseguir uma vaga de escola próximo de sua casa.

PMSP Urbanismo e Licenciamento

- Livre manifestação sobre um terreno de município que não está regularizado, sob a alegação de ser propriedade da Prefeitura.

PMSP Fazenda

- Solicitação de informação referente à isenção de pagamento do IPTU para pessoas idosas.

PMSP Gestão

- Solicitação de informação sobre reajustes dos salários dos servidores da Prefeitura.
- Solicitação do endereço da sede da Prefeitura.
- Livres manifestações sobre o congelamento de salários da PMSP e dos descontos do FUNPREV.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Solicitação de providência quanto às restrições ao tráfego de caminhões.
- Solicitação de informação para encaminhamento de solicitações não resolvidas pelo Portal 156 relacionadas a SPTrans.

- Reclamação sobre os cabos dos ônibus elétricos que causam desconforto aos moradores do prédio em frente à Câmara Municipal de São Paulo.
- Denúncia sobre passageiros que não pagam passagem, ocupam lugares preferenciais e não usam máscara nas linhas que servem o Conjunto Habitacional José Bonifácio.

PMSP Pessoa com Deficiência

- Solicitação de informação referente a criança autista que está sem transporte pelo Serviço Atende.
- Solicitação de providência sobre a falta de vagas escolares para crianças deficientes na Zona Leste.

PMSP Saúde

- Solicitação de vistoria urgente no CAPSII II São Mateus verificação de acessibilidade para os atendimentos.
- Reclamação sobre dificuldade de marcar consultas na UBS Veleiros.
- Reclamação de moradores da Zona Sul sobre a situação precária do Pronto Socorro de M' Boi Mirim.
- Solicitação de informação para vacinação para cães e gatos.
- Solicitação sobre as datas para castração de animais domésticos.
- Solicitação de informação sobre locais de aplicam testes de Infecções Sexualmente Transmissíveis.
- Solicitação de informação para realização de exames médicos.
- Solicitação de informação sobre testagem de assintomáticos em UBS.
- Denúncia sobre possíveis fraudes de posicionamento da participação figurativa.
- Solicitação do endereço do Parque da Mooca.

- Denúncia sobre falta de atendimento de segurança.
- Solicitação de vagas de urgência em hospital público.
- Solicitação de providência para transferência de hospital particular para hospital público.
- Solicitação de assistência jurídica para solução de assuntos relativos ao Auxílio Doença.
- Denúncia sobre a impugnação de representação sobre o direcionamento de Processo Licitatório em andamento.
- Solicitação de informação para consulta com médico neurocirurgião.
- Reclamação sobre a falta de médicos na UBS Veleiros.
- Reclamação sobre falta de hospital para colocação de marca-passo.
- Solicitação de informação sobre a vacinação mensal de cães e gatos.
- Solicitação de providência sobre a insatisfação com a administração de UBS.
- Reclamação sobre atendimento prestado em hospital geral.

PMSP Serviços e Obras

- Solicitação de limpeza das ruas do Bairro do Glicério.
- Solicitação de informação em relação ao horário que a coleta seletiva passará em certo endereço, pois há divergências nas informações disponíveis no Portal da Prefeitura

PMSP Subprefeitura

- Sugestão para a realização de reuniões nas Subprefeituras e cursos básicos de conserto de eletrodomésticos.
- Solicitação de informação sobre cadastramento de ambulantes para vender bebidas.
- Denúncia sobre a conduta de Agente Vistora da Subprefeitura do Butantã.

PMSP Segurança Urbana

- Reclamação sobre mesas na calçada atrapalhando a passagem de pedestres e moradores da região.
- Reclamações sobre a instalação de barracas no meio da rua, brigas, uso de álcool, drogas e música alta.
- Denúncia sobre a conduta de coletores transportando lixo de um caminhão para outro em meio a via pública.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Solicitação de informação sobre o cadastramento de oportunidades de trabalho.

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Relato pessoal por cobrança em pontos de descarte de telhas de amianto, pois os Ecopontos que recebem lixo reciclável não aceitam esse material.
- Solicitação de informação sobre a Legislação Municipal que trata da retirada irregular de árvores saudáveis.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação de informação sobre financiamento.
- Solicitação de informação sobre o PL. nº 524/2019.
- Solicitação de informação sobre o funcionamento da Biblioteca da CMSP.
- Solicitação de informação sobre a vereadora Rute Costa.
- Solicitação de informação para obtenção de exemplares do Estatuto do Idoso.
- Solicitação de informação sobre disponibilidade de curso relacionado à coleta seletiva.

- Reclamação sobre a falta de acessibilidade no entorno do Palácio Anchieta.
- Solicitação de informação sobre declaração de isenção de penalidades administrativas para ex-funcionários.
- Solicitação de contato com a assessoria do vereador Milton Leite.
- Reclamação sobre e-mails inválidos de vereadores no Portal da CMSP.
- Solicitações de informação sobre os eventos da semana na CMSP.
- Solicitações de contato com o vereador Eduardo Suplicy.
- Solicitação de informação sobre o Programa Nacional de Prevenção à Corrupção — PNPC.
- Livre manifestação sobre Projeto de Lei de valorização dos servidores públicos.
- Solicitação de informação sobre a página no Instagram da CMSP.
- Solicitações de informação sobre salários de funcionários aposentados da CMSP.
- Solicitação de informação sobre inscrição nos eventos da CMSP.
- Solicitação de informação sobre o processo de aprovação de Projetos de Lei na CMSP, bem como o prazo para publicação de redação final e sanção.
- Solicitação de informação sobre o Projeto de Lei de implantação do SUS.
- Solicitação de informação sobre a digitalização de documentos na CMSP.
- Solicitação de informação sobre a Lei Complementar nº 329 de 16/10/2000.
- Livre manifestação sobre leis que tratam sobre dízimo em dinheiro, ofertas e doação em igrejas.
- Solicitação de informação sobre a transmissão da CPI dos aplicativos.
- Solicitação de informação para participação de munícipes no Elvis Day.
- Solicitação de informação sobre a existência de gabinete do Partido Solidariedade.
- Livre manifestação sobre comportamentos agressivos de funcionários públicos em atividades parlamentares.
- Solicitação de informação sobre a atuação de intérprete de libras na CMSP.

- Denúncias sobre os vereadores Fernando Holiday, Rubinho Nunes e Cris Monteiro.
- Solicitação de contato com assessorias de vereadores.
- Solicitação de informação sobre processo de Legística na CMSP.
- Solicitação de informação sobre a área responsável pela saúde na CMSP.
- Solicitação de informação sobre gastos dos vereadores.
- Relato pessoal sobre a consulta de informações no Portal da CMSP.
- Solicitação de informação sobre visitas na CMSP.
- Solicitação de informação sobre reajuste de salários de servidores da CMSP.
- Solicitação de providência sobre salários defasados de servidores públicos aposentados.
- Solicitação de informação sobre a obrigatoriedade de apresentação de carteira vacinal para entrada no prédio da CMSP.
- Solicitação de informação sobre faixa na Zona Sul.
- Solicitação de informação sobre e-mails de vereadores.
- Livre manifestação sobre gestão da Subprefeitura do Ipiranga e do vereador Camilo Cristófar.
- Solicitações de informação sobre os trabalhos da Frente Parlamentar da Pessoa com Deficiência e doenças raras.
- Solicitação de informações sobre vagas de emprego na CMSP.
- Solicitação de informações sobre Sessões Plenárias e providências quanto aos comportamentos agressivos de vereadores.
- Solicitação de informação sobre remuneração de procuradores Legislativos.
- Crítica a vereadores e seus salários.
- Solicitação de informação para contato com vereadores e agendamento de reuniões.
- Solicitação de informação sobre o Conselho Voluntário na CMSP.
- Solicitação de informação para obtenção de vídeos de Sessões Plenárias.
- Solicitação de contato do vereador Adilson Amadeu.

- Solicitação de informação sobre o trabalho dos vereadores e o processo para se candidatar a vereador na Cidade de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre relatórios disponíveis do Tribunal de Contas do Município.
- Livre manifestação sobre o canal da TV Câmara no Youtube.
- Solicitação de informação relacionada a um processo seletivo que foi cancelado.
- Solicitação de contato com o vereador Fernando Holiday.

Assuntos Privados

- Livres manifestações sobre a atuação de órgãos de Segurança Pública.
- Livre manifestação sobre atuação do Governo Federal.
- Solicitação de informação sobre as contas da CMSP.
- Relato pessoal sobre atendimento no SUS.
- Livre manifestação sobre atuação do Governo Estadual.
- Livre manifestação sobre processo judicial.
- Denúncia sobre violência doméstica.
- Solicitação de providência relacionada a um documento que foi emitido pela Câmara Municipal de São Paulo.
- Livre manifestação referente a bar irregular e uso de drogas.
- Livres manifestações relacionadas a ameaças de morte.
- Solicitação de edição de currículo e impressão.
- Solicitação de informação sobre impressão e escaneamento de documentos.
- Sugestão para acolhimento humanizado de crianças abandonadas.
- Solicitação de informação referente à impressão de dez cópias de currículo.

- Solicitação de informação referente à doação de brinquedos para uma festa de igreja.
 - Solicitação de informação sobre existência de ajuda financeira para maestros que desejam iniciar sua própria orquestra.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

- Solicitação de informação sobre aprovação de Projeto de Iniciativa Popular.
- Solicitação de informação referente a todos os Projetos de Lei que tratam da criação de parques municipais.
- Solicitação de informação referente a Projeto de Lei que trata de operadores de criptomoedas no Município.
- Sugestão de Projeto de Lei para área pet em praças.
- Solicitação de informação referente ao Projeto de Lei n^o 223/13.
- Reclamação referente ao Projeto de Lei n^o 308/19.
- Solicitação de informação sobre o Projeto de Lei n^o 428/22.

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 agosto 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)
14184	Setores CMSP	04/03/2022	04/03/2022	129
14229	Setores CMSP	10/03/2022	28/03/2022	113
14687	Setores CMSP	05/05/2022	05/05/2022	85
14996	Setores CMSP	13/06/2022	13/06/2022	58
15327	Setores CMSP	27/07/2022	27/07/2022	26
15383	Setores CMSP	04/08/2022	29/08/2022	3
15390	Setores CMSP	04/08/2022	04/08/2022	20
15406	Setores CMSP	05/08/2022	08/08/2022	18
15465	Setores CMSP	12/08/2022	12/08/2022	14
15467	Setores CMSP	12/08/2022	12/08/2022	14
15514	Setores CMSP	19/08/2022	19/08/2022	9
15528	Setores CMSP	21/08/2022	22/08/2022	8
15567	Setores CMSP	25/08/2022	25/08/2022	5
15575	Setores CMSP	26/08/2022	26/08/2022	4
15576	Setores CMSP	26/08/2022	26/08/2022	4
15590	Setores CMSP	29/08/2022	29/08/2022	3
15596	Setores CMSP	30/08/2022	30/08/2022	2

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de agosto de 2022

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

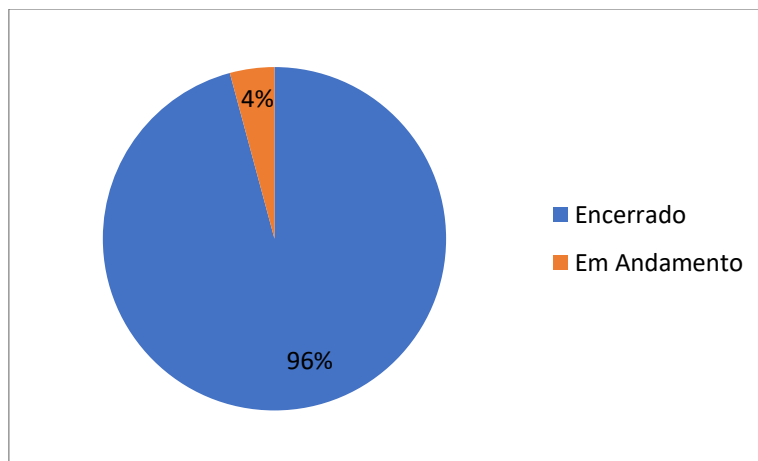


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Agosto

José Mauro da Silva

Ouvidor do Parlamento

São Paulo, 31 de Agosto 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

