



Ouvidoria
Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal

Outubro de 2022

Mesa Diretora

Milton Leite

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Rute Costa

1ª Vice-Presidente

Atilio 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)

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)

Guilherme Ricardo (Administração)

Guilherme Roberto Egídio Olímpio (Gestão de Políticas Públicas)

Hiran Kaê Machado Santos (Direito)

Sarah Ferreira da Silva (Direito)

Sumário

Apresentação	5
Modificações do Novo Sistema.....	6
Apresentação de Dados.....	7
Manifestações do Mês.....	12
Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais	13
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 **outubro**, período compreendido entre os dias **01 e 31 de Outubro de 2022**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 152 manifestações.

O canal com maior número de atendimentos foi o Portal, totalizando 39% das manifestações, seguido pelo WhatsApp com 23%, E-mail 21%, Presencial 10%, Telefone 6% e Carta 1%.

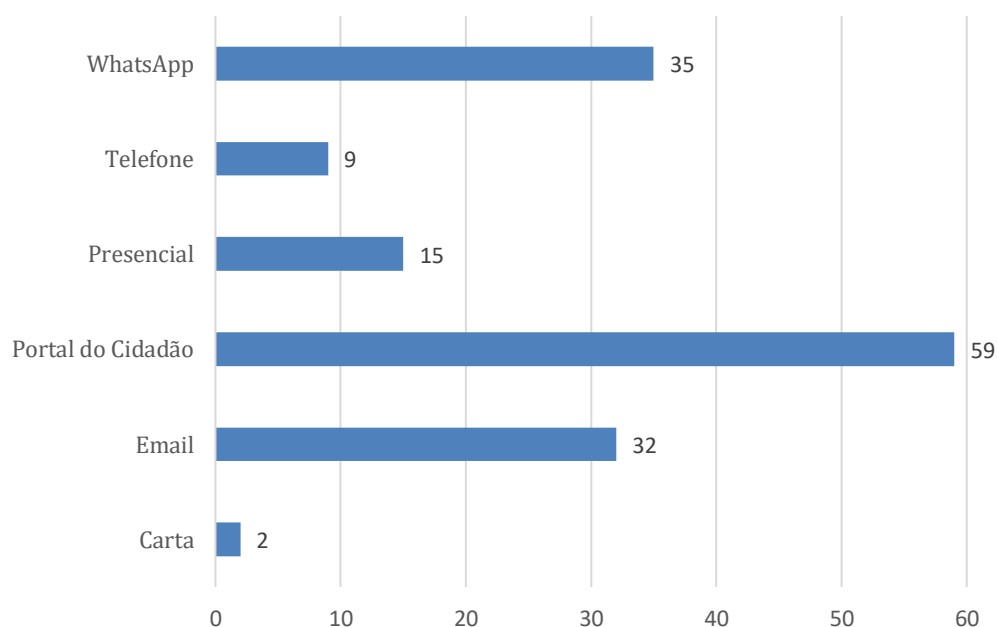


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

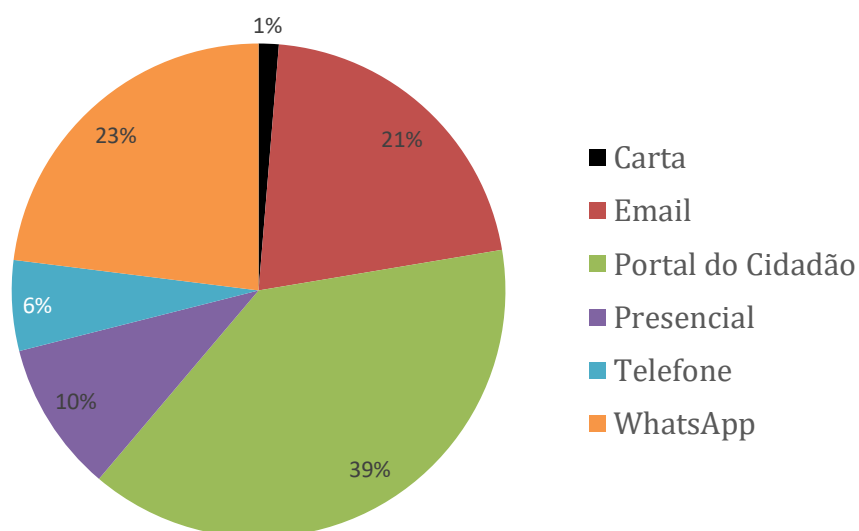


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em Outubro, 37 manifestantes foram do gênero feminino, enquanto 43 manifestantes foram do gênero masculino, 11 optaram por não informar, podendo ser anônimos ou instituições. Ao todo, 91 munícipes foram atendidos neste mês – alguns registraram mais de uma manifestação.

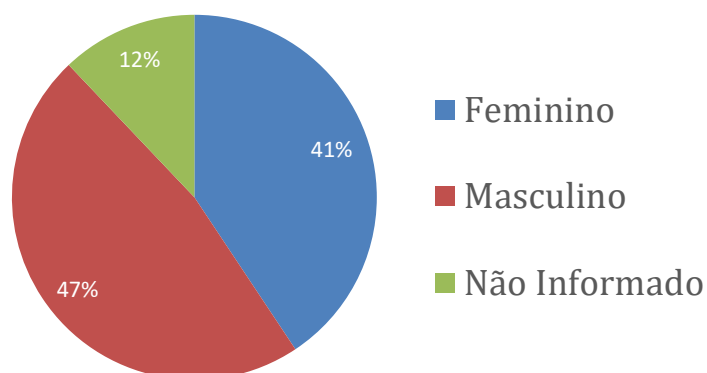


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de regiões não informadas com 73%, seguida por 9% da Zona Sul, 9% da Zona Leste, 3% da Zona Central, 2% da Zona Norte, 2% para outras cidades de SP, 1% da Zona Oeste e 1% de outros países.

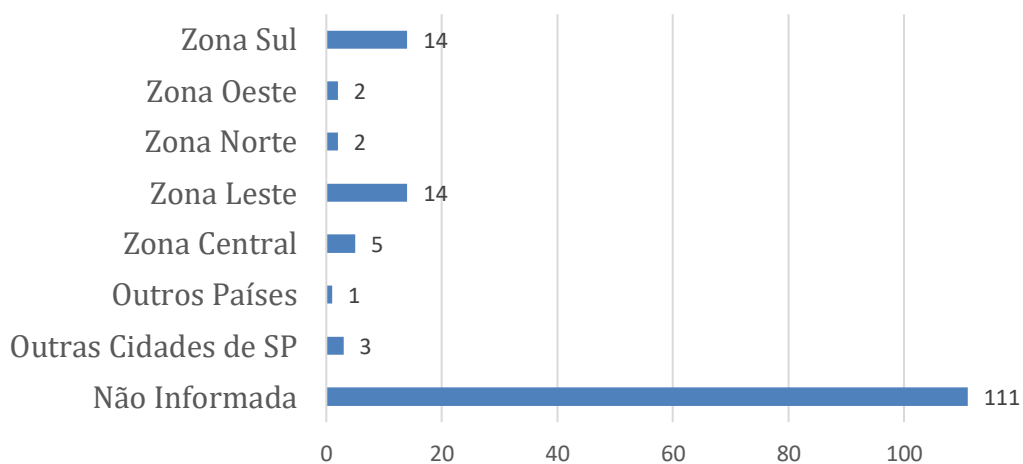


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

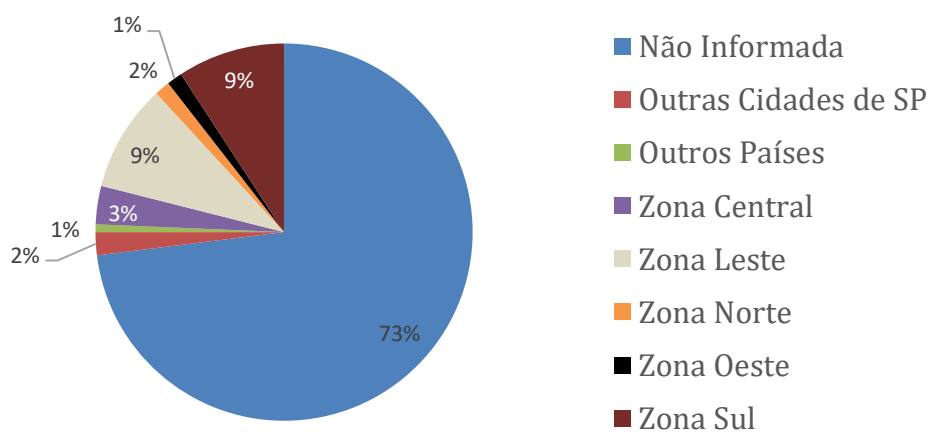


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Solicitação de Informação com 62%, Solicitação de Providência com 18%, Livre Manifestação com 10%, 5% de Reclamação, 3% de Sugestão, enquanto Relato Pessoal e Crítica somam aproximadamente 2%.

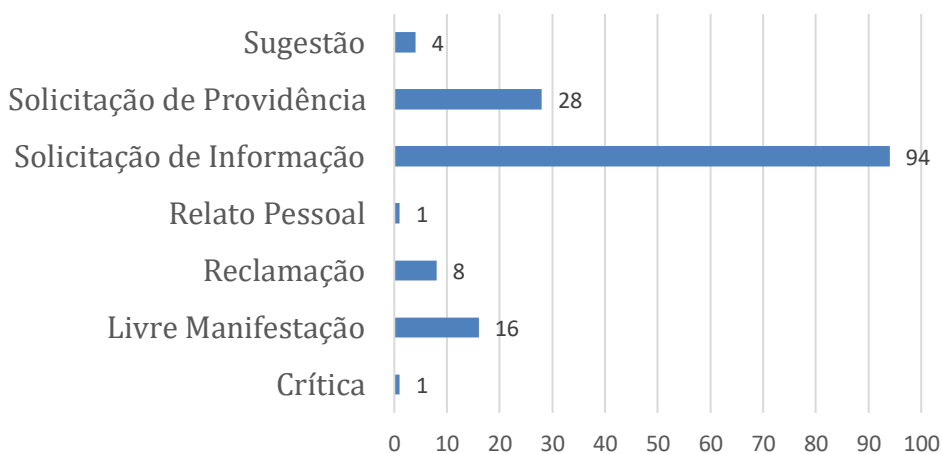


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

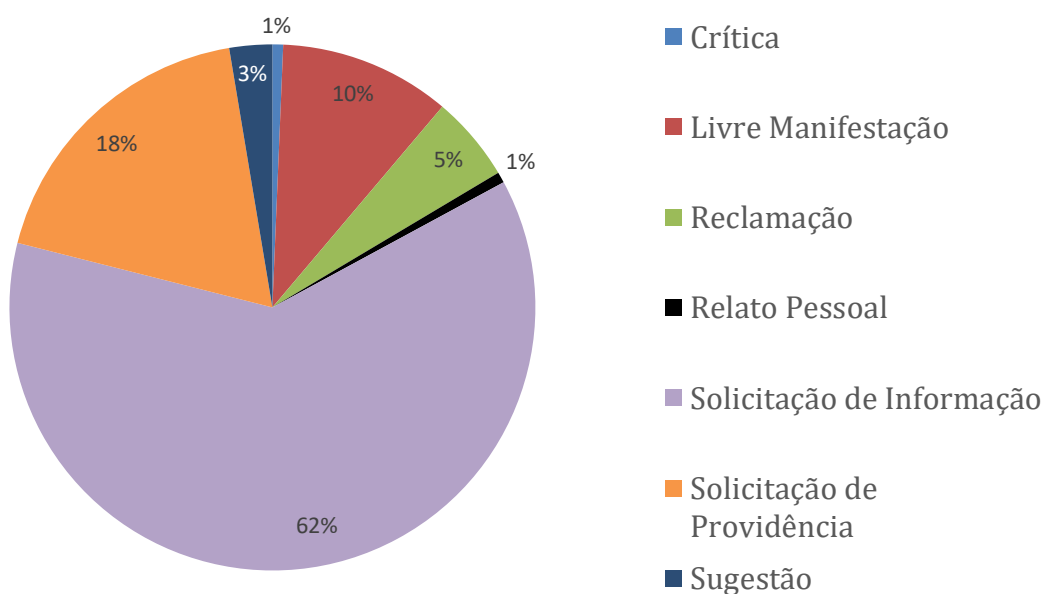


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à CMSP com 90, seguida de Assuntos Privados com 11 e Assuntos Federais com 7. As demais manifestações com a sigla **PMSP**, que é utilizada para retratar as Secretarias Municipais, de responsabilidade da Prefeitura, somam 37. Os demais atendimentos referem-se a Legislação com 3, Projetos de Lei com 2, Assuntos Estaduais com 1 e Solicitação de Providência com 1.

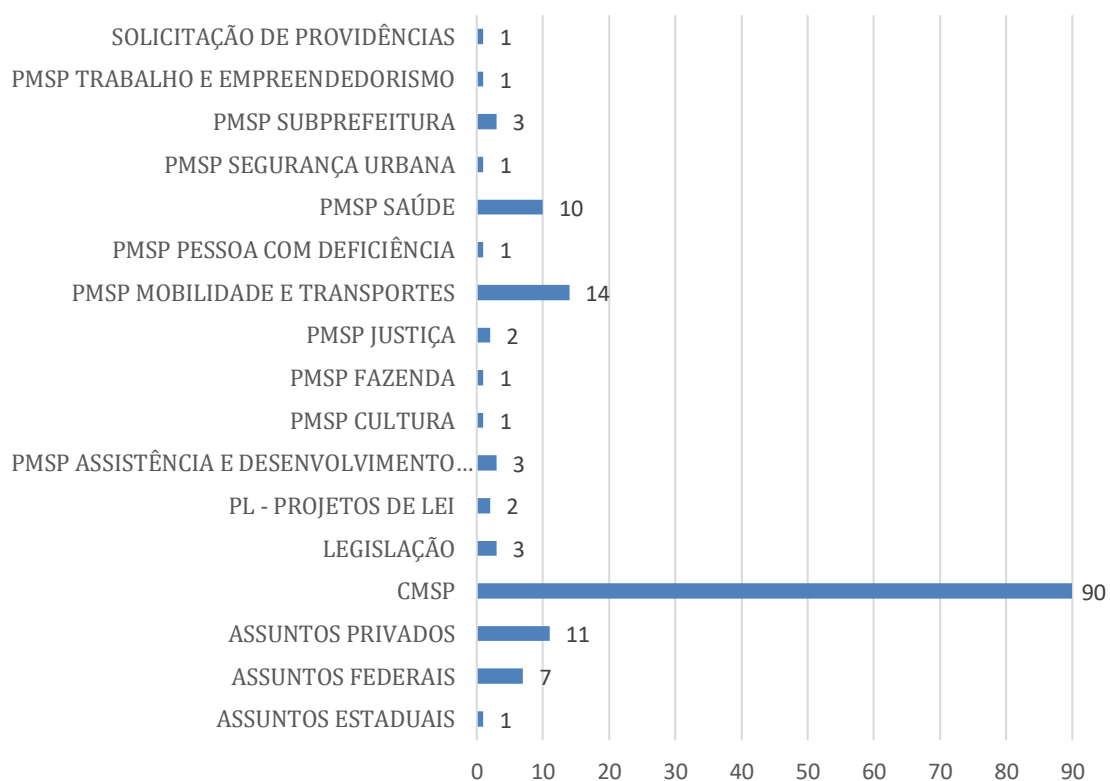


Gráfico 8 – Classificação de Competência

Manifestações do Mês

A Ouvidoria busca solucionar a maior parte das manifestações no âmbito de suas competências, mas são muitas as sugestões de encaminhamentos da manifestação para as demais entidades públicas externas à Câmara Municipal de São Paulo. Em Outubro, todas as manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara.

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Privados

- Livre manifestação sobre Diabetes Tipo 3 e como ela se manifesta no cérebro.
- Solicitação de informação sobre o endereço do Tribunal Regional Eleitoral.
- Solicitação de informação para obtenção de passagem para Belém, no Estado do Pará.
- Livre manifestação sobre a divulgação do Portal Nacional.
- Livre manifestação referente a uma propaganda de multimídia.
- Solicitação de utilização do telefone da Ouvidoria.
- Livre manifestação referente a uma denúncia.
- Livre manifestação referente a um pedido de flores.
- Livre manifestação referente à explicação de doenças.
- Livre manifestação referente à divulgação de programas.
- Livre manifestação sobre o vereador George Hato.
- Solicitação de informação sobre cobrança indevida do IPTU por isenção e reclamação do atendimento do Portal 156.

Assuntos Federais

- Livre manifestação sobre barulhos de turbina de avião em área urbana.
- Solicitações de providência em relação a má conduta durante perícias do INSS.
- Livre manifestação relacionada ao um pedido de apoio ao presidente da República.

Assuntos Estaduais

- Solicitação de informação sobre a eleição de Milton Leite Filho para deputado estadual.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Solicitação de informação para obtenção de exemplares do Estatuto do Idoso.

-
- Solicitação de informação sobre como conseguir declaração de pobreza.
 - Solicitação de informação sobre apoio para crianças carentes em situação de rua.

PMSP Justiça

- Solicitação de informação sobre uma manifestação sem resposta feita no TCM-SP, Controladoria Geral e outras esferas da Prefeitura.
- Solicitação de providência em relação a ofício para atendimento

PMSP Fazenda

- Solicitação de providência pedindo ajuda para concretizar o parcelamento de IPTU.
- Livre manifestação sobre divulgação da programação de atividades e eventos do CRI - Certificado de Recebíveis Imobiliários.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Sugestão de transporte teleférico.
- Solicitação de informação sobre o Transporte Escolar Gratuito.
- Solicitação de informação sobre prazos de expiração de créditos do Bilhete Único.
- Solicitação de providência em relação à restrição de veículos automotores leves.
- Solicitação de providência sobre defesa dos caminhoneiros.
- Solicitação de informação sobre como proceder uma reclamação contra uma empresa de ônibus.
- Solicitação de reunião para debater assuntos sobre ciclofaixa.
- Solicitação de informação sobre o atraso de salário.
- Solicitação de providência por atraso de pagamento de funcionário de ciclofaixa.
- Solicitação de providência sobre número reduzido de ônibus em circulação.
- Solicitação de informação sobre como efetuar o cadastro para receber o Auxílio Táxi.
- Crítica sobre cancelamento de Bilhete Único Especial (PCD).

PMSP Saúde

- Solicitação de providência sobre a falta de fraldas geriátricas fornecidas por UBS.
- Sugestão para ocupação de cargos da UBS por moradores do bairro.
- Reclamação sobre a falta de fraldas, remédios e má administração em UBS.

-
- Solicitação de providência para paciente enfermo e pedido de prioridade por se tratar de caso grave.
 - Solicitação de Auxílio Saúde.
 - Solicitação de ajuda para troca de marca passo.
 - Relato pessoal sobre Resolução da Secretaria de Saúde e Plano Financeiro
 - Solicitação de informação para atendimento pelo Portal 156.
 - Solicitação de informação sobre demissão de funcionários sem recebimento do último salário.
 - Reclamação sobre a extinção da Ouvidoria do SUS.

PMSP Segurança Urbana

- Solicitação de providência sobre protocolo sem resposta até o momento.

PMSP Subprefeitura

- Reclamação sobre fechamento de rua por município sem autorização.
- Reiteração de pedido de melhorias na Viela Tibre.
- Reclamação de obras barulhentas incomodando os vizinhos.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Solicitação de informação sobre vagas de trabalho.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação de Informação sobre visita presencial nas instâncias da CMSP e orientação a idosos.
- Solicitação de informação sobre a agenda completa da CMSP.
- Solicitação de providência sobre expulsão de abrigo e processo judicial.
- Solicitação de informação sobre auxílio para compra de passagem de ônibus e contato com o vereador Delegado Palumbo.
- Solicitação de informação sobre quadro salarial dos assessores de gabinetes dos vereadores.
- Livre manifestação sobre servidores da casa andarem com botons e adesivos de apoio a candidatos.

-
- Solicitação de informação sobre vídeos e fotos da entrega do título de comendador.
 - Livre manifestação sobre reforma de casa.
 - Solicitação de informação sobre imagens de evento realizado pelo vereador João Jorge.
 - Reclamação sobre a agenda do vereador Eli Corrêa.
 - Solicitação de informação sobre prestação de contas de parlamentares.
 - Livre manifestação parabenizando Diretório Nacional do PT.
 - Solicitação do contato do vereador Adílson Amadeu.
 - Solicitação de informação referente a um pedido de ajuda para realizar uma ligação.
 - Solicitação de informação referente a um munícipe que ligou querendo contato de todos os colaboradores.
 - Solicitação de informação referente a vínculo com vereador.
 - Solicitação de informação relacionada ao funcionamento do gabinete do vereador Adílson Amadeu.
 - Solicitação de informação referente ao Dia do Idoso e se houve comemoração na Câmara.
 - Reclamações referentes aos prazos de respostas da Ouvidoria.
 - Solicitação de reunião com o vereador Eliseu Gabriel.
 - Solicitação do número do telefone do gabinete do vereador Adílson Amadeu.
 - Solicitação de providência referente ao Ofício PJHURB nº 5394/22 e a documentação que o integra.
 - Reclamação referente a maltrato por parte da GCM no gabinete do vereador Isac Félix.
 - Solicitação de informação referente a um concurso público da Câmara
 - Solicitação de providência relacionada ao pagamento de trabalhos na eleição.
 - Solicitações de informações referentes a pedidos com base na LAI.
 - Livre manifestação relacionada a propagandas de serviços.
 - Solicitação de providência referente a rodapé de e-mail.

-
- Solicitação de informação referente a salário, quantidade de assessores e seus respectivos salários, auxílios parlamentares e se há custo especial para os planos de saúde dos vereadores.
 - Solicitação de informação referente às verbas de gabinete dos vereadores.
 - Solicitação de reunião com um vereador.
 - Solicitação de informação referente ao recesso de fim de ano.
 - Solicitação de reunião com a vereadora Janaína Lima.
 - Solicitação dos nomes de deputados do PL e do PT.
 - Reclamação sobre estabelecimento com grande acúmulo de pessoas com uso de drogas e embriagadas.
 - Solicitação de providência referente a uma família que passa por dificuldades e solicita ajuda de uma vereadora.
 - Solicitação de providência sobre investimento em creches e na educação infantil.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

- Sugestão de PL para a proteção a poluição ambiental.
- Solicitação de informação sobre como localizar no SPLegis o PL nº 745/21
- Solicitação de informação sobre a proposta de auxílio para filhos de mulheres vítimas de feminicídio
- Sugestão de Lei que regulamente os serviços individuais na área da Construção Civil
- Solicitação de informação sobre a existência da Lei nº 14.492
- Solicitação de informação sobre a data da denominação da Rua Doutor Roberto Mercatelli, o nome do vereador proponente e a justificativa apresentada para a proposta.

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 Outubro de 2022**, **62** protocolos pendentes, os quais já foram encaminhados e aguardam a devolutiva do órgão ou setor responsável.

Protocolo	Data de Registro	Data Encaminhamento (Setores Internos CMSP)	Período em Aberto (Dias Úteis)
14687	05/05/2022	05/05/2022	128 dias
15390	04/08/2022	04/08/2022	63 dias
15467	12/08/2022	12/08/2022	57 dias
15596	30/08/2022	30/08/2022	45 dias
15699	13/09/2022	13/09/2022	35 dias
15698	13/09/2022	13/09/2022	35 dias
15810	22/09/2022	22/09/2022	28 dias
15891	29/09/2022	29/09/2022	23 dias
15910	05/10/2022	05/10/2022	19 dias
15907	05/10/2022	05/10/2022	19 dias
15911	05/10/2022	06/10/2022	18 dias
15928	11/10/2022	13/10/2022	13 dias
15980	18/10/2022	19/10/2022	9 dias
15979	18/10/2022	19/10/2022	9 dias
15978	18/10/2022	19/10/2022	9 dias
15977	18/10/2022	19/10/2022	9 dias
15976	18/10/2022	19/10/2022	9 dias
15975	18/10/2022	19/10/2022	9 dias
15974	18/10/2022	19/10/2022	9 dias
15973	18/10/2022	19/10/2022	9 dias
15972	18/10/2022	19/10/2022	9 dias
15971	18/10/2022	19/10/2022	9 dias
15970	18/10/2022	19/10/2022	9 dias
15969	18/10/2022	19/10/2022	9 dias
15989	18/10/2022	26/10/2022	4 dias
15988	18/10/2022	26/10/2022	4 dias
15987	18/10/2022	26/10/2022	4 dias
15986	18/10/2022	26/10/2022	4 dias
15985	18/10/2022	26/10/2022	4 dias
15984	18/10/2022	26/10/2022	4 dias

Protocolo	Data de Registro	Data Encaminhamento (Setores Internos CMSP)	Período em Aberto (Dias Úteis)
15983	18/10/2022	26/10/2022	4 dias
15982	18/10/2022	26/10/2022	4 dias
15981	18/10/2022	26/10/2022	4 dias
15964	18/10/2022	18/10/2022	10 dias
15963	18/10/2022	18/10/2022	10 dias
15991	19/10/2022	19/10/2022	9 dias
16010	22/10/2022	24/10/2022	6 dias
16009	22/10/2022	24/10/2022	6 dias
16008	22/10/2022	26/10/2022	4 dias
16007	22/10/2022	26/10/2022	4 dias
16006	22/10/2022	26/10/2022	4 dias
16005	22/10/2022	26/10/2022	4 dias
16004	22/10/2022	26/10/2022	4 dias
16015	23/10/2022	24/10/2022	6 dias
16014	23/10/2022	24/10/2022	6 dias
16013	23/10/2022	25/10/2022	5 dias
16012	23/10/2022	25/10/2022	5 dias
16028	24/10/2022	27/10/2022	3 dias
16027	24/10/2022	27/10/2022	3 dias
16026	24/10/2022	27/10/2022	3 dias
16025	24/10/2022	27/10/2022	3 dias
16024	24/10/2022	27/10/2022	3 dias
16023	24/10/2022	27/10/2022	3 dias
16022	24/10/2022	27/10/2022	3 dias
16021	24/10/2022	27/10/2022	3 dias
16020	24/10/2022	27/10/2022	3 dias
16019	24/10/2022	27/10/2022	3 dias
16033	25/10/2022	25/10/2022	5 dias
16047	26/10/2022	27/10/2022	3 dias
16046	26/10/2022	27/10/2022	3 dias
16041	26/10/2022	27/10/2022	3 dias
16057	28/10/2022	31/10/2022	1 dia
16057	28/10/2022	31/10/2022	1 dia

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Outubro de 2022

A Ouvidoria busca solucionar a maior parte das manifestações no âmbito de suas competências, mas são muitos as sugestões de encaminhamento para as demais entidades públicas externas a Câmara Municipal de São Paulo. Em Outubro, todas as manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara.

Adriana Orsatti Scattone
Ouvidora Adjunta do Parlamento
São Paulo, 31 de Outubro 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): +5511 3396-4000

