



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal

Novembro 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)

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.....	22
Manifestações Pendentes.....	23
Modalidades de Atendimento	25
Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	27

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 **Novembro**, período compreendido entre os dias 01 e 30 de Novembro de 2022, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 751 manifestações.

O canal com maior número de atendimentos foi o Whatsapp, totalizando 631 das manifestações, seguido pelo Portal do Cidadão com 45, Email com 34, Telefone com 21, Presencial com 20.

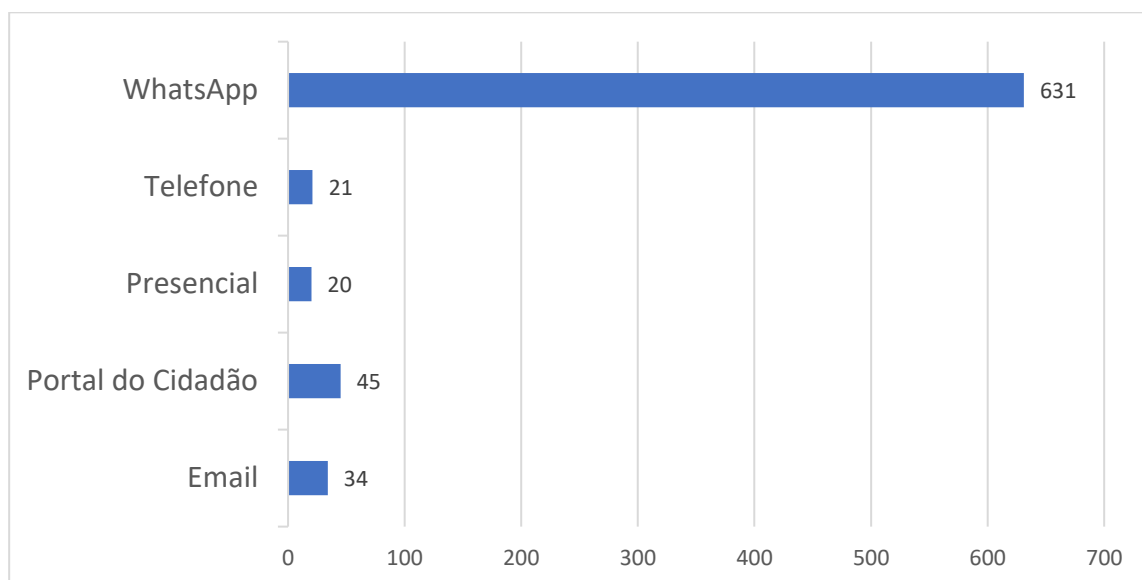


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

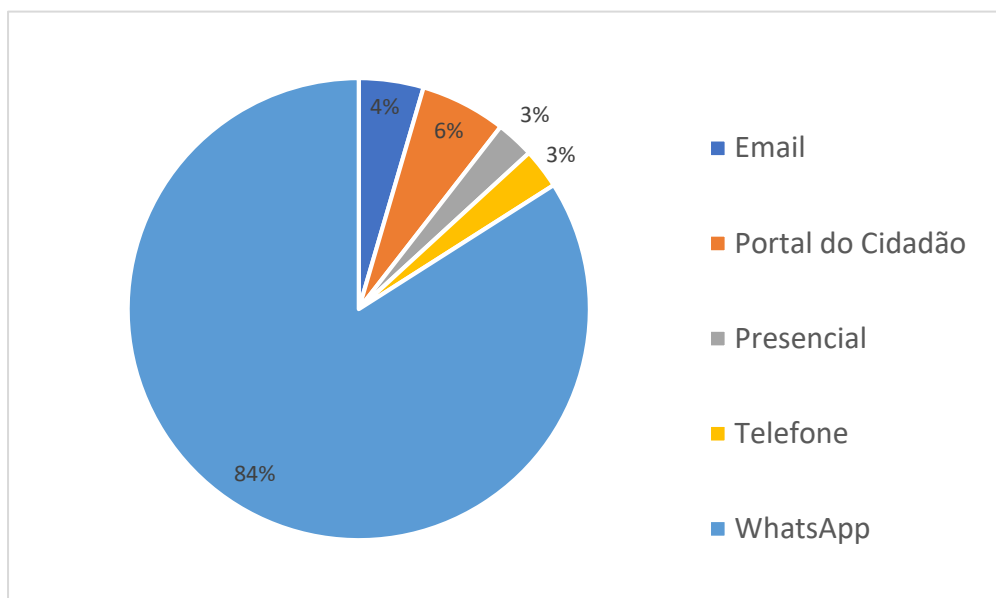


Gráfico 2 – Canais de Atendimento

Em novembro, 146 manifestantes foram do gênero feminino, enquanto 179 manifestantes foram do gênero masculino, 111 optaram por não informar, podendo ser anônimos ou instituições. Ao todo, 436 munícipes foram atendidos neste mês – alguns registraram mais de uma manifestação.

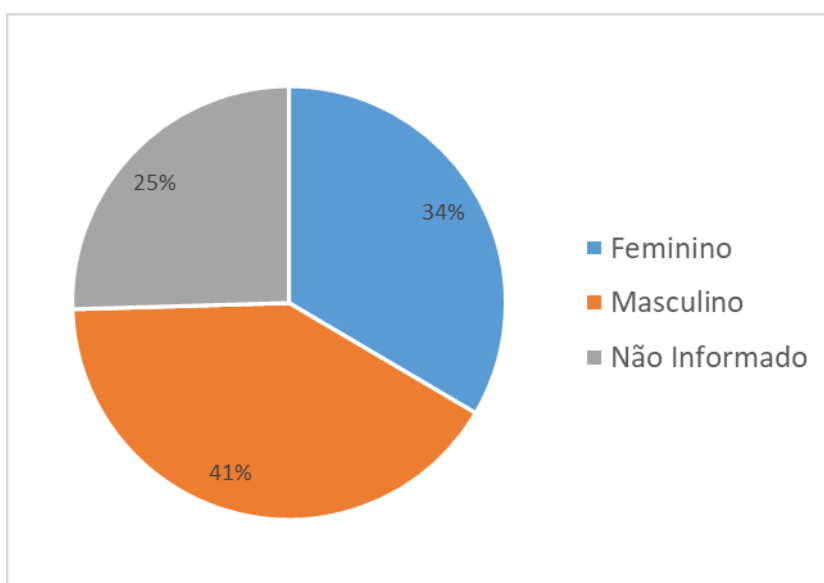


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de regiões Não Informadas com 93%, seguida por Zona Leste 2%, Zona Sul 2%, Zona Central 1%, Zona Norte 1%, Outras Cidades 1%, Zona Oeste 0%, Outros Países 0% e Outros Estados 0%.

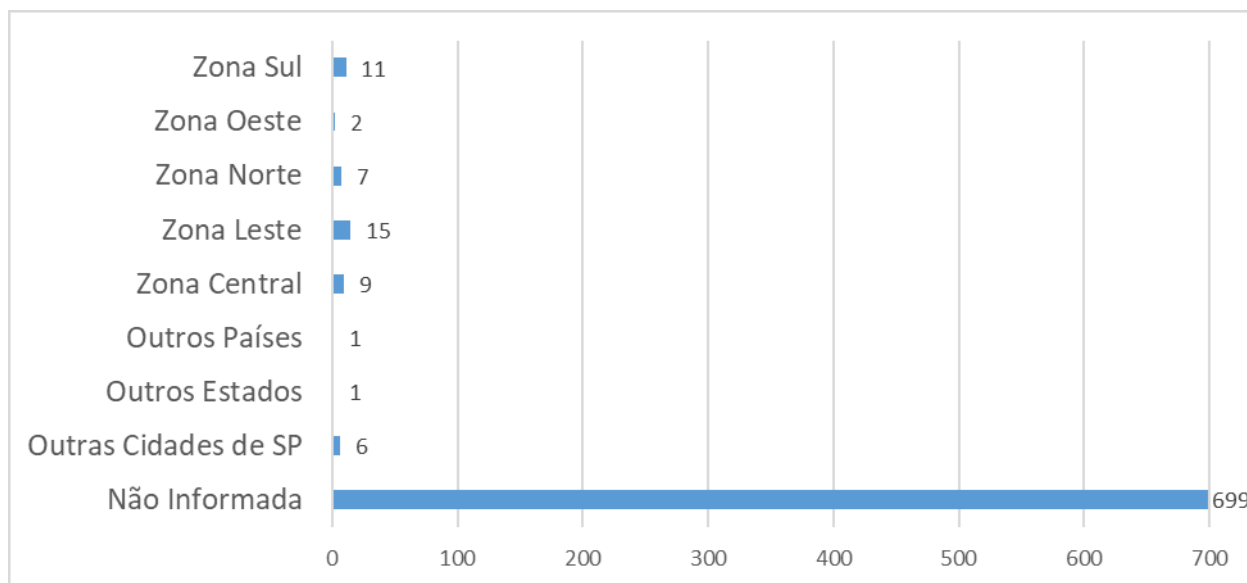


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

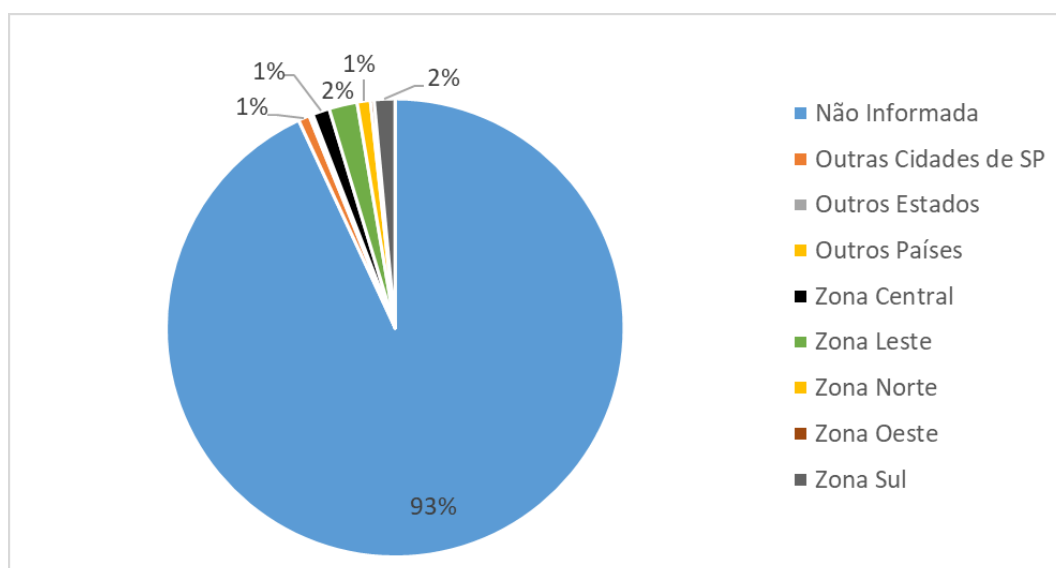


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Solicitação de Informação com 84%, Livre Manifestação com 4%, 3% de Solicitação de Providência, 3% de Reclamação, Denúncia 3%, Relato Pessoal , Sugestão, Crítica e somam aproximadamente 1%.

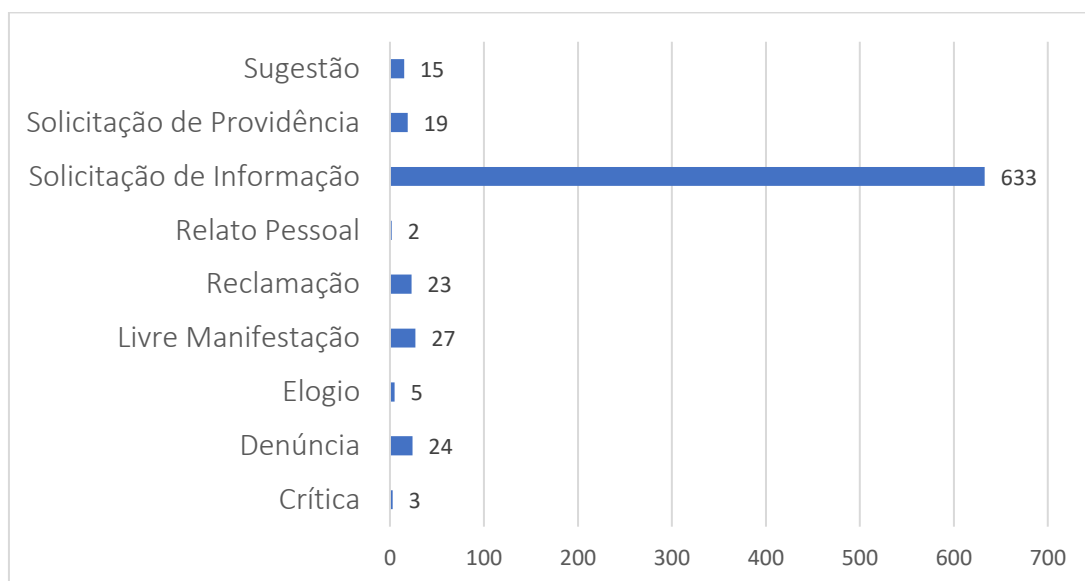


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

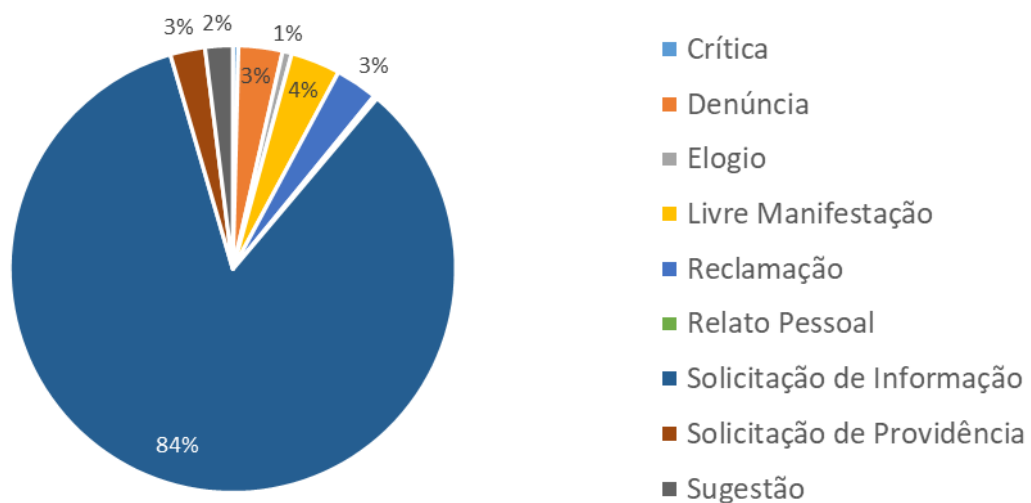


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à PMSP Mobilidade e Transporte com 578, em seguida CMSP com 90. As demais manifestações com a sigla PMSP, que é utilizada para retratar as Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura, somam 43. Os demais atendimentos referem-se a Projetos de Lei com 3, Assuntos Federais com 3, Assuntos Estaduais com 1 e Solicitação de Providências 1.

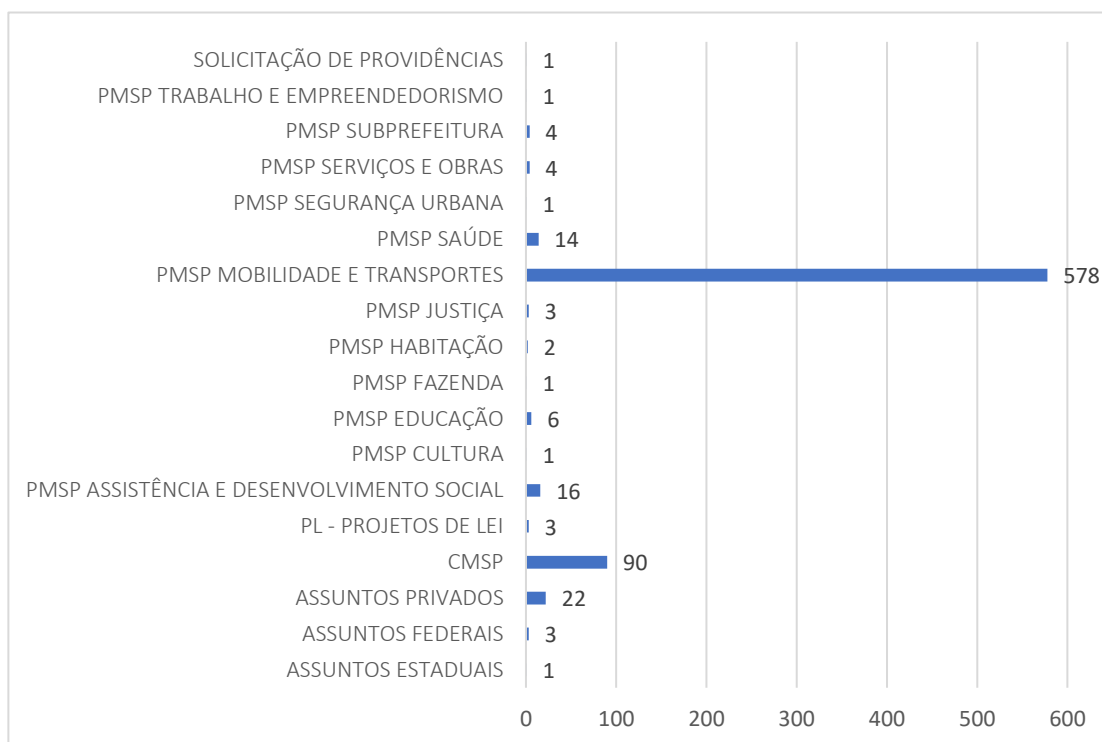


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Federais

- Solicitação de contato dos ministérios da Infraestrutura e da Cidadania.
- Solicitação de informação sobre o ministro Alexandre de Moraes.
- Livre manifestação referente à posse do presidente Luiz Inácio Lula da Silva.
- Livre manifestação sobre derrota do presidente Jair Bolsonaro nas eleições.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Solicitação de informação sobre centros de acolhida, albergues e impressão de documentos.
- Sugestão para que cada funcionário público ofereça uma porcentagem do seu salário para criar um fundo para pobreza destinado ao atendimento dos mais vulneráveis.
- Solicitação de informação relacionada aos repasses que são feitos pela Secretaria de Assistência Social para os CTA's.
- Solicitação de providência relacionada à qualidade de vida e garantia de direitos.
- Solicitação de informação referente ao telefone do Fundo Social de São Paulo.
- Livre manifestação sobre trabalho em um hotel.
- Livre manifestação referente ao vale-gás.

PMSP Habitação

- Solicitações de informações referentes ao Programa Habitacional Pode Entrar.
- Solicitação de informação referente a alvará de um terreno.
- Solicitação de informação para fazer cadastro na COHAB.
- Solicitação de informação relacionada à contratação de assistentes sociais para fazer os cadastros.
- Solicitação do número do telefone da Secretaria da Habitação.
- Solicitação de informação para inscrição em programas habitacionais
- Solicitação de informação para regularização de moradia.
- Solicitação do endereço de um lote.

PMSP Fazenda

- Solicitação de providência referente a isenção do IPTU.
- Solicitação de informação sobre imposto residencial mensal.
- Solicitação de informação relacionada ao aumento das parcelas do imposto residencial.

PMSP Governo Municipal

- Solicitação de providência relacionada à falta de gari no bairro.
- Livre manifestação sobre o desrespeito com os aposentados da Prefeitura.
- Livre manifestação relacionada à limpeza da cidade de São Paulo.
- Reclamação referente a uma feira livre.

PMSP Saúde

- Solicitação de informação referente à pessoas com perda de audição unilateral.
- Solicitação de informação sobre pavimentação de rua e solicitação de cadeira de rodas.
- Solicitação de informação para consulta com cardiologista e realização de ecocardiograma.
- Solicitação de informação referente a aparelho auditivo.
- Solicitação de informação referente à vacinação de gatos e cachorros.
- Solicitação de providência referente ao Serviço de Saúde do Município.
- Solicitação de informação sobre a área da saúde e benefícios para deficientes físicos.

PMSP Segurança Urbana

- Solicitação de providência relacionada a latidos de cachorros.
- Livre manifestação referente a ruas perigosas e pontos de drogas.

PMSP Serviços e Obras

- Solicitação de informação referente ao atendimento da COHAB e do Descomplica.
- Reclamação referente a reforma no túnel da Lapa.
- Reclamação referente a buraco na rua.
- Solicitação de informação referente a capinação de ruas da Zona Leste.

PMSP Subprefeitura

- Livres manifestações relacionadas a casa noturna.
- Solicitação de informação referente a Curso de Segurança Alimentar.
- Solicitação de números de telefones das Subprefeituras da Cidade.
- Livre manifestação referente a uma festa.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Solicitação de informação para instalação de food truck.
- Solicitação de informação relacionada a vagas de trabalho no Poupatempo.

PMSP Urbanismo e Licenciamento

- Solicitação de providência referente a falta de energia elétrica a mais de 24 horas.
- Livre manifestação referente à Segurança Alimentar.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

CMSP

- Solicitação de informação sobre Emenda Parlamentar referente à reforma da UBS Jardim São Nicolau.
- Solicitação de informação sobre como a Polícia poderia investigar casos de estupros em instituições.
- Solicitação de contato da TV Câmara para munícipe poder compartilhar conteúdos.
- Solicitação de informação sobre como um munícipe poderia abrir um canal de denúncia contra um vereador.
- Solicitação de informação referente à Lei nº 11.015 de 27/06/1991, bem como pedido para compartilhamento de foto do vereador Gabriel Ortega.
- Solicitação de informação referente ao acesso de munícipes à Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre a possibilidade de gravação de Sessões Plenárias e espaços do Palácio Anchieta.
- Solicitação de informação sobre a agenda da semana da CMSP.
- Solicitação do número do telefone da Biblioteca da Câmara Municipal.
- Solicitação de contato com a vereadora Edir Sales.
- Solicitação de informação para entrar em contato com vereadores da Região da Sé.
- Reclamação sobre o atraso de resposta a pedido com base na Lei de Acesso à Informação e requerimento pedindo explicação da Ouvidoria sobre o porquê do não atendimento.
- Reclamação sobre o atraso de atendimento da Ouvidoria sobre pedido de acesso à informação.
- Reclamação de munícipe acerca da ausência de atendimento no gabinete do vereador Milton Leite.

-
- Solicitação de informação sobre Projeto de Lei relacionado à UBS de Cidade Tiradentes.
 - Denúncia relativa a membros do Movimento Brasil Livre serem funcionários fantasmas na Câmara Municipal.
 - Denúncia sobre o atraso do prazo de resposta de pedido de recurso, bem como exigência de explicações e abertura de procedimento da Ouvidoria relativa ao protocolo de Acesso à Informação.
 - Solicitação de informação sobre como realizar contato com a Câmara para sugerir modernizações das Sessões Plenárias.
 - Solicitação de informação sobre o Parlamento Jovem e a cartilha com os Projetos de Lei desenvolvidos.
 - Solicitação de informação sobre como entrar em contato com vereadores que atuam na região de Alto de Pinheiros.
 - Solicitação de informação exigindo o nome completo e registro funcional do agente encarregado pelo tratamento de dados pessoais na Ouvidoria da CMSP.
 - Livre manifestação sobre o compartilhamento de curso relativo à Câmara Municipal e sua atuação constitucional.
 - Solicitação de informação sobre como munícipe poderia ser contratado pela CMSP.
 - Solicitação da agenda semanal da Câmara Municipal.
 - Sugestão de envio de vídeo a todos os funcionários da CMSP.
 - Sugestão relativa à melhoria do Projeto de Lei das Dark Kitchens.
 - Solicitação de providência referente ao encerramento dos contratos, feitos durante a pandemia, de professores da Prefeitura de São Paulo.
 - Relato pessoal de munícipe relativo à sua vida profissional e requerimento de impressão de currículo.

-
- Solicitação de vídeo de eventos ocorridos na CMSP em 08/11/2022 e 27/06/2019.
 - Denúncia sobre ausência de resposta ao protocolo de munícipe e exigência de abertura de procedimento para verificar o descumprimento da LAI.
 - Solicitação de informação sobre documentação das atividades da CMSP relativas ao planejamento da construção da Linha 1 do Metrô.
 - Solicitação de informação sobre agenda da Câmara.
 - Solicitação de informação sobre o parecer ADM nº 0093/2022 do Setor Jurídico-Administrativo da Procuradoria da Câmara Municipal de São Paulo.
 - Reclamação sobre o atendimento do vereador Felipe Becari.
 - Solicitação de informação sobre a Audiência Pública do PL nº 362/20.
 - Solicitação de reunião com vereador integrante da Comissão de Meio Ambiente.
 - Solicitação de informação sobre a Audiência Pública do Orçamento.
 - Livre manifestação sobre a aprovação do PL nº 634/2022.
 - Livre manifestação sobre a prorrogação dos contratos de PEI da Rede Municipal.
 - Solicitação de visita à Câmara Municipal.
 - Solicitação de informação sobre reunião com o vereador Sidney Cruz.
 - Solicitação de informação para vaga de estágio na CMSP.
 - Solicitação da agenda semanal da CMSP.
 - Solicitação de informação sobre as próximas audiências públicas a serem realizadas na Câmara Municipal.
 - Munícipe pede informação para formalizar denúncia de Câmara Municipal não pertencente a São Paulo.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

- Sugestão de pauta ao PL nº 634/22 para prorrogação de contratos e criação de 610 cargos de PEI.
- Sugestão de Projeto de Lei para punições mais severas para quem realiza e promove pancadões.
- Solicitação de informação referente à tramitação de Projetos de Lei sobre reciclagens no Município.

ASSUNTOS PRIVADOS

- Sugestão de apresentação de um sistema para modernizar Sessões Plenárias.
- Livre manifestação acerca de curso contábil sobre a Câmara Municipal e Prefeituras Municipais.
- Reclamação de munícipe sobre montagem feita na internet.
- Denúncia de munícipe contra membros do MBL acusados de serem funcionários fantasmas.
- Solicitação de doações de alimentos para realização de evento social.
- Livre manifestação acerca de ajuda financeira para abastecimento de água.
- Crítica sobre o uso dos banheiros da Biblioteca Mário de Andrade.
- Livre manifestação sobre o lançamento de livro.
- Livre manifestação acerca de como recuperar a senha do cartão de familiar falecido.
- Livre manifestação sobre vida profissional de munícipe.
- Livre manifestação de munícipe solicitando reunião com o Ouvidor da CMSP.
- Reclamação sobre o atendimento do gabinete do vereador Milton Leite.
- Livre manifestação sobre a questão racial.
- Livre manifestação referente ao preço das frutas no Brasil.

-
- Solicitação de informação sobre benefício governamental.
 - Reclamação de munícipe contra o IPREM.

SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA

- Solicitação de providência para resolução de problema relativo ao Portal 156.

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 novembro de 2022, 46 (quarenta e seis) protocolos pendentes, os quais já foram encaminhados e aguardam a devolutiva do órgão ou setor responsável. Não há registros de solicitações indeferidas.

Protocolo	Data de Registro	Data Encaminhamento (Setores Internos CMSP)	Período em Aberto (Dias Úteis)
16816	29/11/2022	30/11/2022	2
16482	21/11/2022	21/11/2022	9
16481	21/11/2022	21/11/2022	9
16478	21/11/2022	22/11/2022	8
16401	21/11/2022	21/11/2022	9
16133	10/11/2022	10/11/2022	16
16107	07/11/2022	07/11/2022	19
16037	25/10/2022	16/11/2022	12
16033	25/10/2022	25/10/2022	28
16028	24/10/2022	16/11/2022	12
16027	24/10/2022	16/11/2022	12
16026	24/10/2022	16/11/2022	12
16025	24/10/2022	16/11/2022	12
16024	24/10/2022	16/11/2022	12
16023	24/10/2022	16/11/2022	12
16022	24/10/2022	16/11/2022	12
16021	24/10/2022	16/11/2022	12
16020	24/10/2022	16/11/2022	12
16019	24/10/2022	16/11/2022	12
16015	23/10/2022	03/11/2022	21
16014	23/10/2022	03/11/2022	21
16010	22/10/2022	16/11/2022	12
16009	22/10/2022	16/11/2022	12
16008	22/10/2022	16/11/2022	12
16007	22/10/2022	16/11/2022	12

16006	22/10/2022	16/11/2022	12
16005	22/10/2022	16/11/2022	12
16004	22/10/2022	16/11/2022	12
15980	18/10/2022	18/11/2022	10
15979	18/10/2022	18/11/2022	10
15978	18/10/2022	18/11/2022	10
15977	18/10/2022	18/11/2022	10
15976	18/10/2022	18/11/2022	10
15975	18/10/2022	18/11/2022	10
15974	18/10/2022	18/11/2022	10
15973	18/10/2022	07/11/2022	19
15972	18/10/2022	18/11/2022	10
15971	18/10/2022	18/11/2022	10
15970	18/10/2022	18/11/2022	10
15969	18/10/2022	18/11/2022	10
15928	11/10/2022	13/10/2022	36
15911	05/10/2022	06/10/2022	41
15910	05/10/2022	06/10/2022	41
15907	05/10/2022	25/11/2022	5
15810	22/09/2022	22/09/2022	51
15390	04/08/2022	04/08/2022	86

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 30 de novembro 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 novembro, todas as manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara.

José Mauro da Silva
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 30 de Novembro 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

