



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Dezembro 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)

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
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal.....	18
Manifestações Pendentes.....	19
Modalidades de Atendimento.....	20
Canais de Atendimento da Ouvidoria	22

Apresentação

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, instituída pela Lei nº15.507/11, 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 Dezembro, período compreendido entre os dias **01 e 23 de Dezembro de 2022**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 111 manifestações.

O canal com maior número de atendimentos foi o WhatsApp, totalizando 34 das manifestações, seguido pelo E-mail com 32, Portal do Cidadão com 22, Telefone com 13, Presencial com 10.

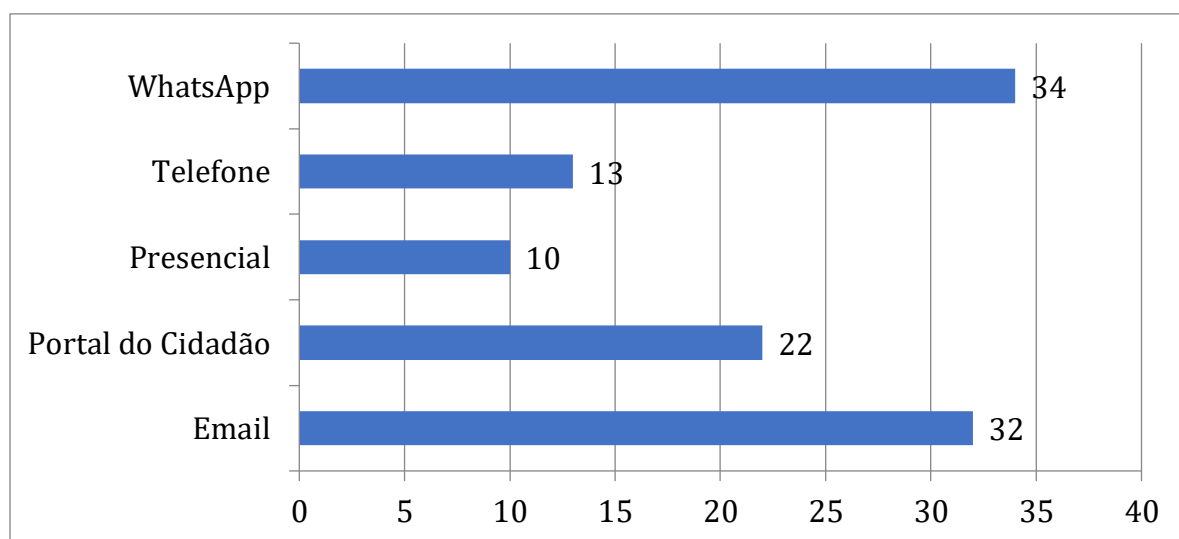


Gráfico1- Canais de Atendimentos

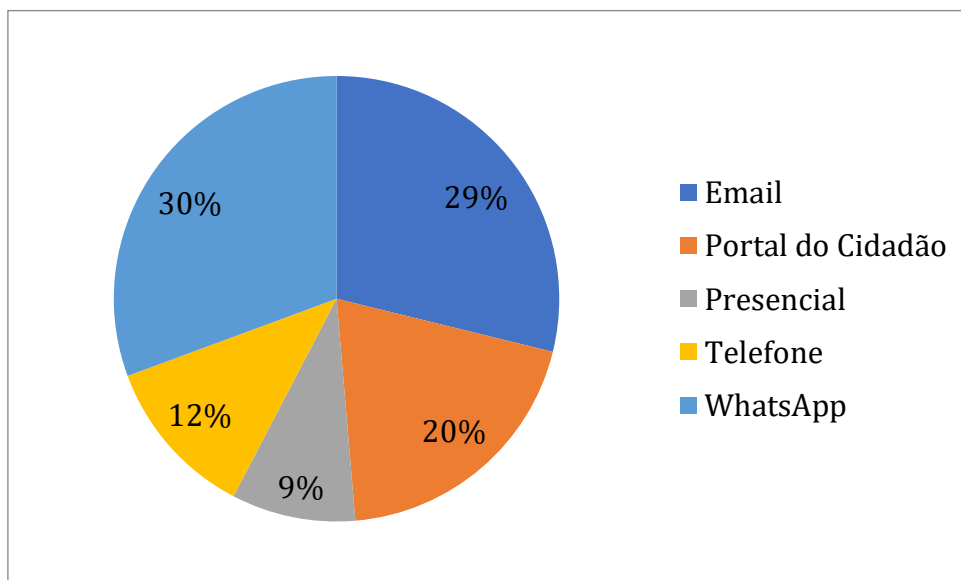


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em Dezembro, 49 manifestantes foram do gênero masculino, enquanto 21 manifestantes foram do gênero feminino, 11 optaram por não informar, podendo ser anônimos ou instituições. Ao todo, 81 munícipes foram atendidos neste mês – alguns registraram mais de uma manifestação.

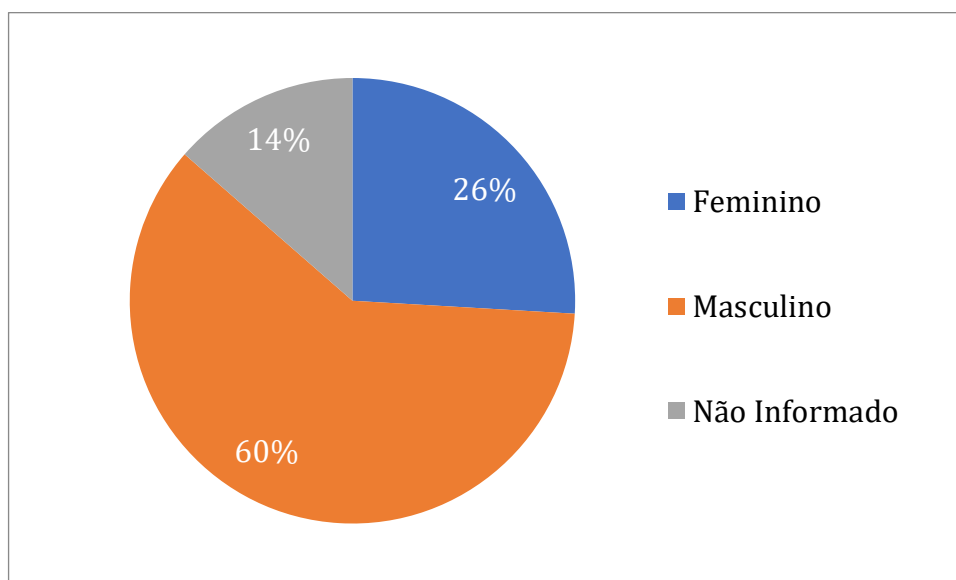


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de regiões Não Informadas com 70%, seguida por Zona Leste 12%, Zona Sul 5%, Zona Central 4%, Zona Norte 4%, Zona Oeste 4% e Outros Estados 1%.

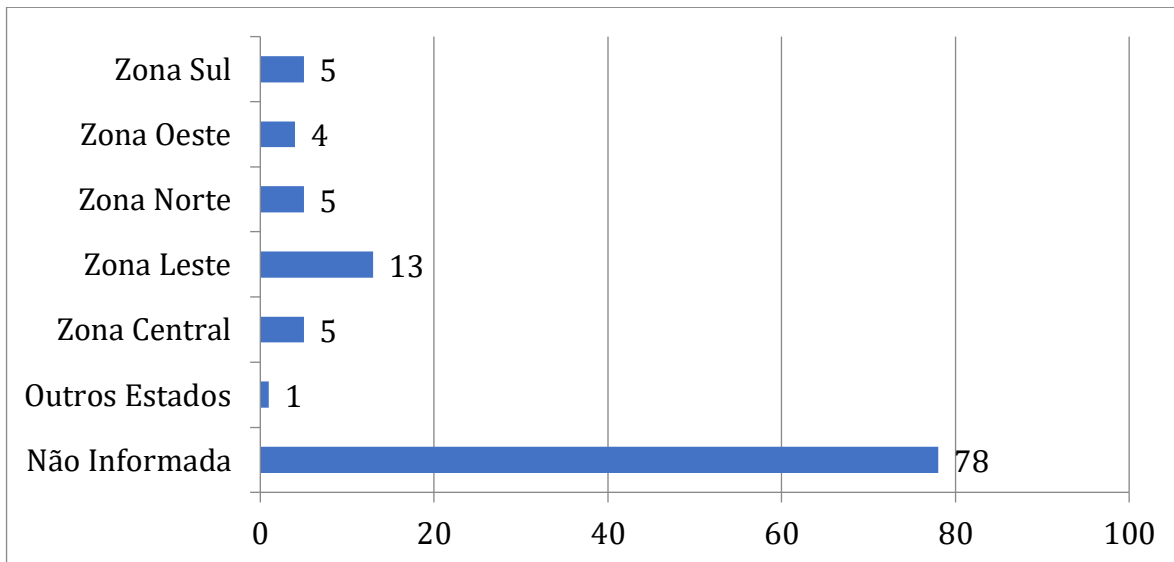


Gráfico 4- Regiões de Manifestações

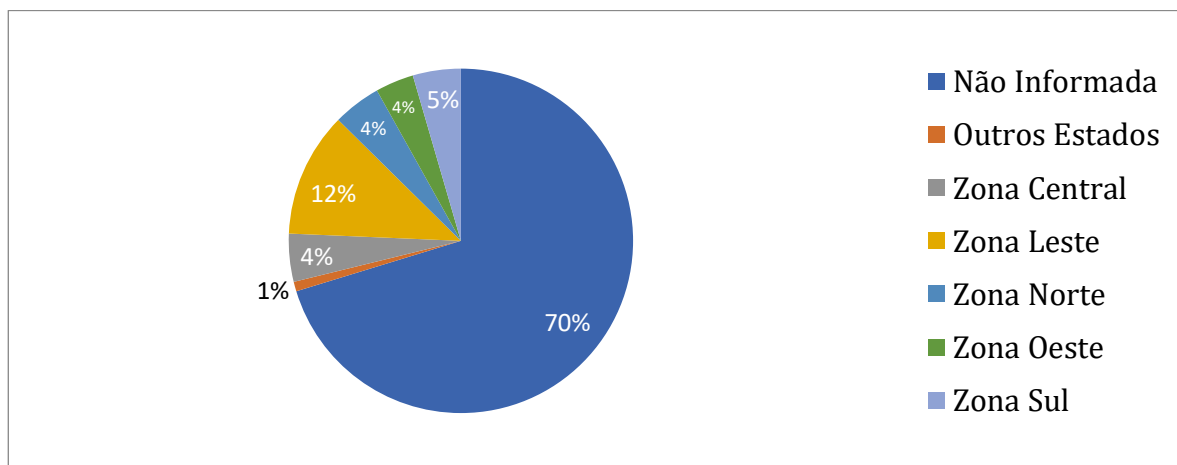


Gráfico 5- Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Solicitação de Informação com 41%, Livre Manifestação com 20%, Solicitação de Providência 17%, Denúncia 12%, Reclamação 4%, Relato Pessoal 2%, Sugestão 3%, Crítica 1%.

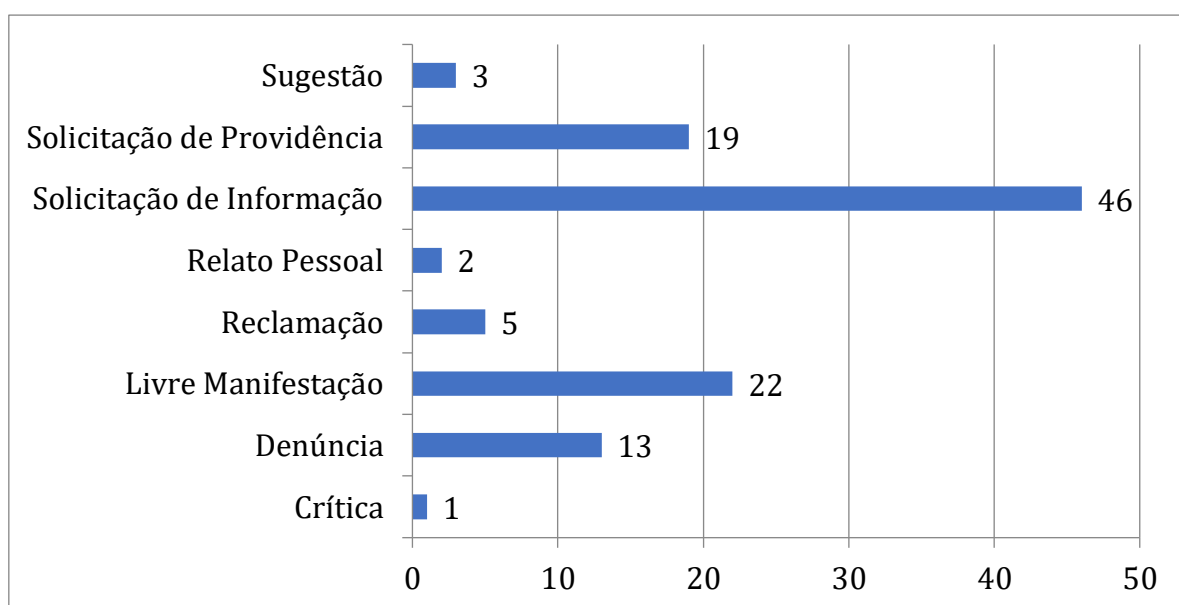


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

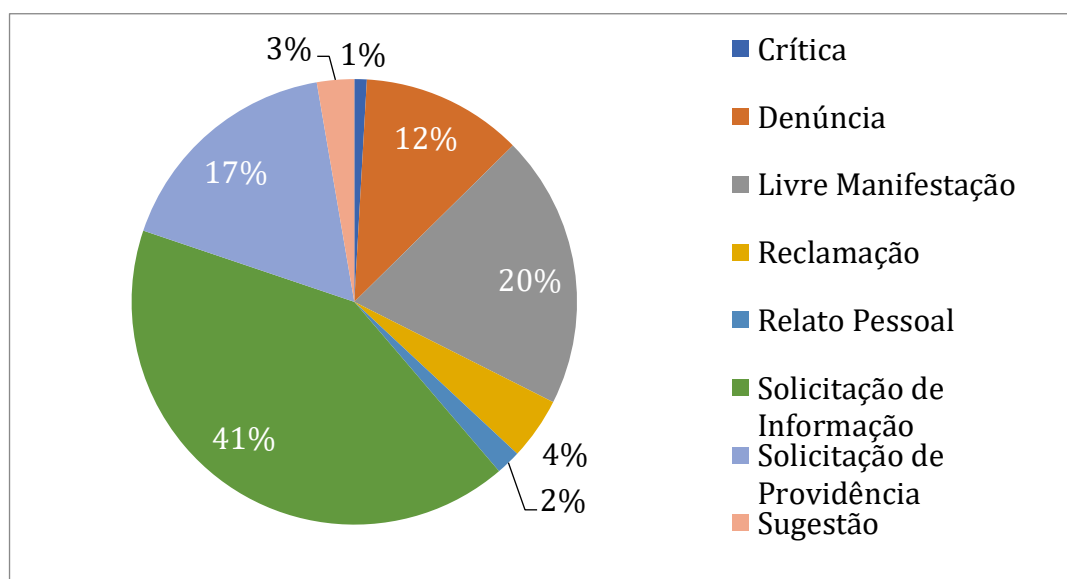


Gráfico 7– Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à CMSP com 34, em seguida Assuntos Privados com 17. As demais manifestações com a sigla PMSP, que é utilizada para retratar as Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura, somam 44, Solicitação de Providências 5, Assuntos Estaduais 3 e Legislação 2.

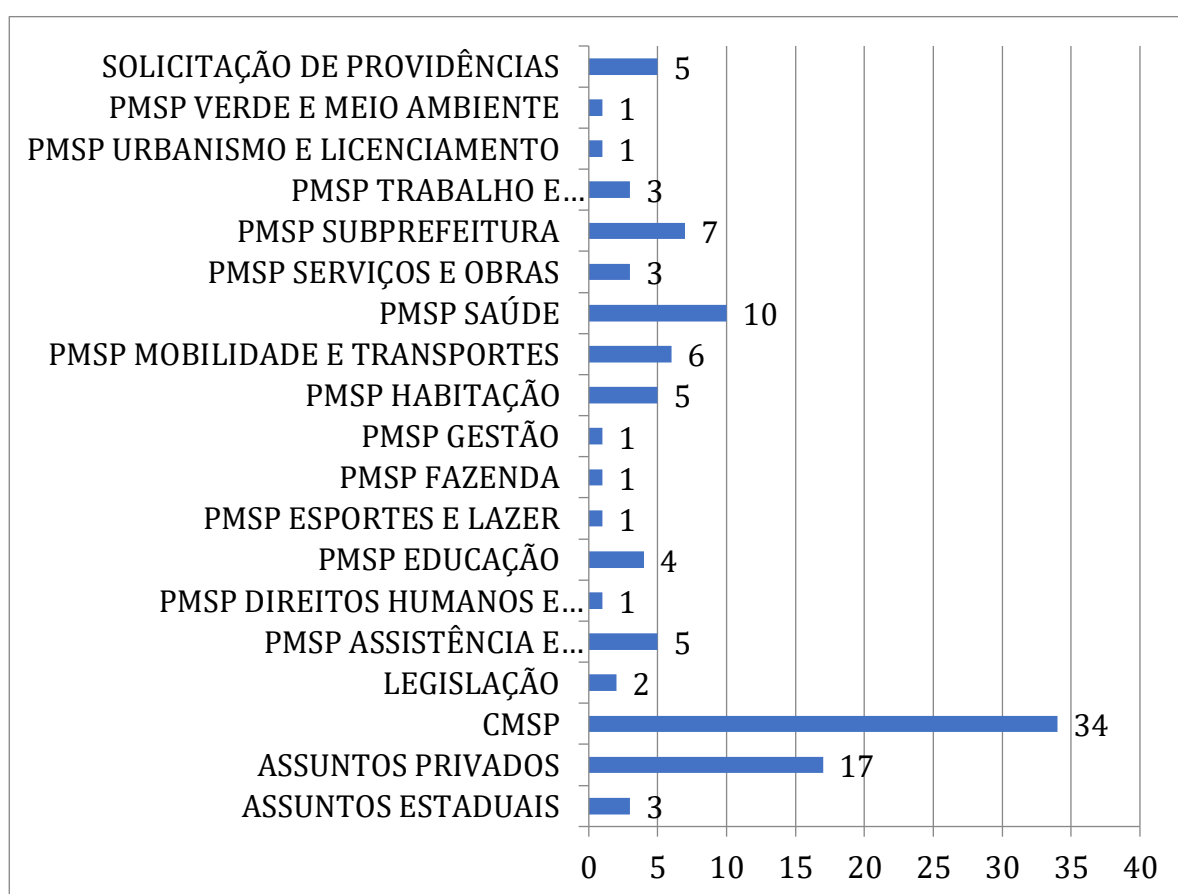


Gráfico 8 – Classificação de Competência

Manifestações do mês

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

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Estaduais

- Munícipe pede informação e faz reclamação sobre atraso de um mês de atraso para obtenção da CNH.
- Livre manifestação relacionada ao controle da corrupção.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

- Solicitação de informação sobre internação de pessoa com esquizofrenia.
- Solicitação de informação sobre agendamento para atendimento na Defensoria Pública.
- Reclamação sobre abandono, falta de assistência e dificuldades de convivência em moradia de idosos administrada pela SMADS.
- Solicitação de informação sobre interrupção do pagamento de auxílio.
- Solicitação de informação a respeito de auxílio para órfãos de feminicídio.

PMSP DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

-
- Solicitação de informação para munícipe que pede apoio por maltratos em moradia administrada pela Prefeitura.
 - Solicitação de informações para registrar manifestação sobre hotéis da Prefeitura.

PMSP EDUCAÇÃO

- Solicitação de providência em relação a desrespeito e humilhação de professoras da Rede Municipal de Ensino, cobrando atitude dos vereadores frente à situação.
- Solicitação de informação sobre atribuição de aulas.
- Solicitação de investigação de inúmeras licenças remuneradas de diretora de escola.
- Livre manifestação sobre o Programa Nacional de Inclusão de Jovens - Projovem.

PMSP ESPORTES E LAZER

- Solicitação de informação sobre data de reabertura da piscina do Complexo Esportivo do Ginásio do Ibirapuera.

PMSP FAZENDA

- Solicitação de informação sobre IPTU.

PMSP GESTÃO

- Solicitação de informação para ligar para a Central 156 estando em outro município.

PMSP HABITAÇÃO

- Solicitações de informação para cadastro no Programa Pode Entrar.
- Solicitação de providência em relação à reforma do salão da Cohab Brasilândia.
- Solicitação de endereço para obter atendimento em programas habitacionais.
- Livre manifestação dirigida ao presidente da Câmara Municipal, vereador Milton Leite.

PMSP MOBILIDADE E TRANSPORTES

- Solicitação de informação sobre a proposta de tarifa zero nos ônibus.
- Livre manifestação sobre dificuldade para obtenção de carro de frota para trabalhar.
- Reclamação sobre atraso na entrega de carteira do idoso.

-
- Reclamação sobre bloqueio de cartão do idoso.
 - Reclamação sobre carros estacionados em local proibido.
 - Reclamação sobre veículo que obstrui a passagem de pedestres.

PMSP SAÚDE

- Crítica sobre o descaso do atendimento a pacientes de saúde mental no SUS.
- Livre manifestação para denúncia ao Ministério Público sobre tratamento ruim a pacientes de saúde mental.
- Relato pessoal sobre experiência de atendimento ruim a paciente com problemas mentais.
- Solicitação de agendamento de exame de ressonância magnética.
- Solicitação de aplicação do fumacê contra o mosquito da dengue.
- Solicitação de providência para vacinação da população em situação de rua.
- Solicitação de agendamento urgente para cirurgia de vesícula.
- Solicitação de informação sobre a idade necessária para vacinação para Covid-19.
- Solicitação de fiscalização relacionada à vacinação.
- Solicitações de informações sobre calendário de vacinação da Covid-19.

PMSP SERVIÇO E OBRAS

- Solicitação de reparo em grade de proteção de córrego.

PMSP SUBPREFEITURA

- Solicitação de obras de nivelamento de guias e sarjetas na Rua Cerro Corá.
- Denúncia sobre desvio de verba envolvendo a Subprefeitura de Perus.
- Reclamação sobre o atendimento da Central 156 no Descomplica de São Mateus.
- Solicitação de informação sobre as empresas responsáveis pela realização de obras de duplicação da Estrada do M'Boi Mirim.
- Solicitação de providência relacionada a uma praça do Bairro Jardim Mutinga.
- Solicitação de informação sobre quedas de energia frequentes e do contato do deputado Celso Russomano.
- Solicitação de retirada de árvore.
- Livre manifestação sobre o Projeto Praça Viva.

PMSP TRABALHO E EMPREENDEDORISMO

-
- Livre manifestação sobre trabalho remoto.
 - Solicitação de informação em relação a dispensa por causa de doença.
 - Solicitação de informação sobre formas de ingressar na Câmara Municipal de São Paulo.

PMSP URBANISMO E LICENCIAMENTO

- Solicitação de providência em relação a obra na Rua Helvetia.
- Sugestão sobre reaproveitamento de imóvel irregular.

PMSP VERDE E MEIO AMBIENTE

- Solicitação de informação sobre a preservação do meio ambiente na cidade de São Paulo.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

ASSUNTOS PRIVADOS

- Solicitação de informação sobre possível uso de computador da CMSP.
- Livre manifestação sobre o governo de Jair Bolsonaro.
- Sugestão de divulgação de curso na área da Saúde para funcionários da CMSP.
- Solicitação de cópias de documentos pessoais.
- Livre manifestação sobre convite para evento.
- Solicitação de providência sobre situação de precatórios de município.
- Livre manifestação sobre propagandas da CMSP e da situação do som na região do Parque Anhembi e Campo de Marte.
- Sugestão de município sobre a reavaliação do corte dos salários dos servidores públicos e aumento salarial para a categoria.
- Solicitação de providência sobre o abastecimento de água pela Sabesp.
- Relato pessoal e profissional de município.
- Livre manifestação sobre pagamento de precatórios.
- Solicitação de informação sobre data de recebimento de precatórios e reajuste salarial de aposentados.
- Livre manifestação sobre liberdade de expressão.
- Solicitação de amparo à ONG que ajuda animais.

-
- Solicitação de informação sobre situação de abusos relatados por munícipe.

CMSP

- Denúncia sobre atraso de resposta da Ouvidoria do Parlamento e cobrança de medidas para evitar a ação.
- Denúncia sobre atraso de resposta da Ouvidoria do Parlamento e cobrança de medidas para evitar a ação.
Solicitação de folha de ponto de funcionário da CMSP.
- Solicitação de folha de ponto de funcionário da CMSP.
- Solicitação de folha de ponto de funcionário da CMSP.
- Solicitação de folha de ponto de funcionário da CMSP.
- Solicitação de folha de ponto de funcionário da CMSP.
- Solicitação de informação sobre o impedimento pela GCM da entrada de cidadão nas dependências da CMSP.
- Livre manifestação sobre desconto de salários de aposentados.
- Solicitação da agenda da Câmara Municipal.
- Solicitação de informação sobre subsídios dos vereadores de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre subsídio pago aos Guardas Civis Metropolitanos a serviço da Câmara Municipal.
- Solicitação de informação sobre previsibilidade de concurso público na CMSP.
- Solicitação de informação sobre a Lei nº 17340/2020.
- Denúncia acerca de atraso de resposta pela Ouvidoria e cobrança de medidas e explicações para evitar a ação.
- Denúncia acerca de atraso de resposta pela Ouvidoria e cobrança de medidas e explicações para evitar a ação.
- Denúncia acerca de atraso de resposta pela Ouvidoria e cobrança de medidas e explicações para evitar a ação.
- Denúncia acerca de atraso de resposta pela Ouvidoria e cobrança de medidas e explicações para evitar a ação.
- Denúncia acerca de atraso de resposta pela Ouvidoria e cobrança de medidas e explicações para evitar a ação.

-
- Denúncia acerca de atraso de resposta pela Ouvidoria e cobrança de medidas e explicações para evitar a ação.
 - Denúncia acerca de atraso de resposta pela Ouvidoria e cobrança de medidas e explicações para evitar a ação.
 - Denúncia acerca de atraso de resposta pela Ouvidoria e cobrança de medidas e explicações para evitar a ação.
 - Solicitação de informação sobre agenda de reuniões da CMSP.
 - Solicitação de informação sobre a possibilidade de prorrogação de denúncia utilizando como base a Lei de Acesso à Informação.
 - Solicitação do contato do vereador Celso Gianazzi.
 - Solicitação de informação sobre acesso às gravações de audiências públicas da Comissão de Orçamento e Finanças da CMSP.
 - Solicitação de informação sobre a data da votação do Plano Diretor.
 - Solicitação de informação sobre como propor uma Lei para São Paulo.
 - Solicitação de informação sobre a data do início do recesso na CMSP.
 - Livre manifestação de munícipe sobre descontos na folha de pagamento.
 - Livre manifestação sobre as propagandas dos vereadores da Câmara Municipal de São Paulo.
 - Solicitação de informação sobre como propor uma Lei relativa a descontos de impostos dos aposentados.
 - Livre manifestação sobre licença a estabelecimento comercial na Região do Ipiranga.
 - Solicitação de cesta básica para munícipe.
 - Livre manifestação sobre festa em via pública.
 - Livre manifestação sobre asfaltamento na região de São José do Rio Preto.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

- **LEGISLAÇÃO**
- Solicitação de informação sobre como apresentar projetos aos parlamentares.
- Livres manifestações sobre a Lei do desconto sobre salários de aposentados e pensionistas

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 23 de Dezembro de 2022, **11 (onze)** 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)
16922	21/12/2022	21/12/2022	4
16908	15/12/2022	16/12/2022	7
16830	01/12/2022	01/12/2022	18
16816	29/11/2022	30/11/2022	19
16133	10/11/2022	10/11/2022	33
16107	07/11/2022	07/11/2022	36
16033	25/10/2022	25/10/2022	45
15928	11/10/2022	13/10/2022	53
15907	05/10/2022	25/11/2022	22
15810	22/09/2022	22/09/2022	68
15390	04/08/2022	04/08/2022	103

Tabela1 –Protocolos Pendentes até 23 de dezembro de 2022

José Mauro da Silva
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 23 de Dezembro 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 fornecera 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 relativas 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 redes 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- CEP01319-900. Horário de Funcionamento: de segunda a sexta, das 9 às 18horas.

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 19horas.

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-CEP01319-900.

ZAP CÂMARA (WhatsApp da Câmara): +5511 3396-4000

