



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Fevereiro de 2023

Mesa Diretora

Milton Leite

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Xexéu Tripoli

1ª Vice-Presidente

André Santos

2º Vice-Presidente

Alessandro Guedes

1º Secretário

Marlon Luz

2º Secretário

Milton Ferreira

1º Suplente

Isac Félix

2º Suplente

Rubinho Nunes

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)

Guilherme Ricardo (Administração)

Guilherme Roberto Egídio Olímpio (Gestão de Políticas Públicas)

Sarah Ferreira da Silva (Direito)

Apresentação	1
Apresentação de Dados	3
Manifestações do Mês	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal.....	15
Manifestações Pendentes.....	16
Modalidades de Atendimento.....	17
Canais de Atendimento da Ouvidoria	19

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 Fevereiro, período compreendido entre os dias **01 e 28 de** fevereiro de **2023**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou **166** manifestações.

O canal com maior número de atendimentos foi o Portal do Cidadão, totalizando 55 das manifestações, seguido pelo WhatsApp com 46, E-mail 32, Presencial com 22 e Telefone com 11.

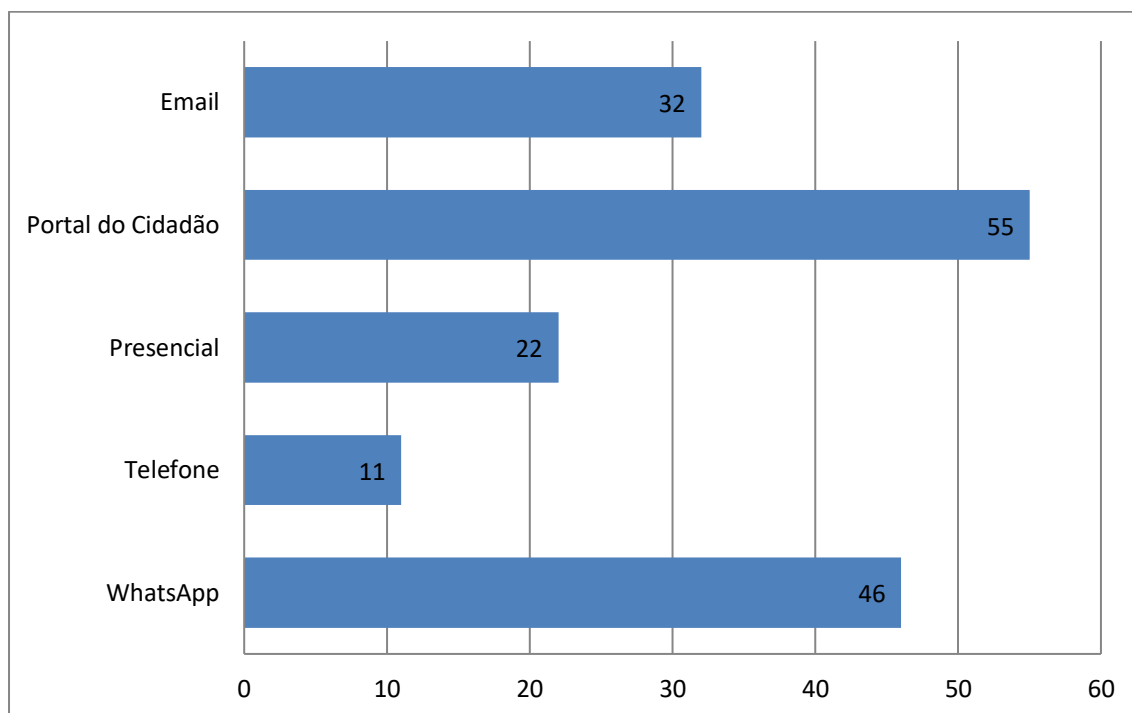


Gráfico1- Canais de Atendimentos

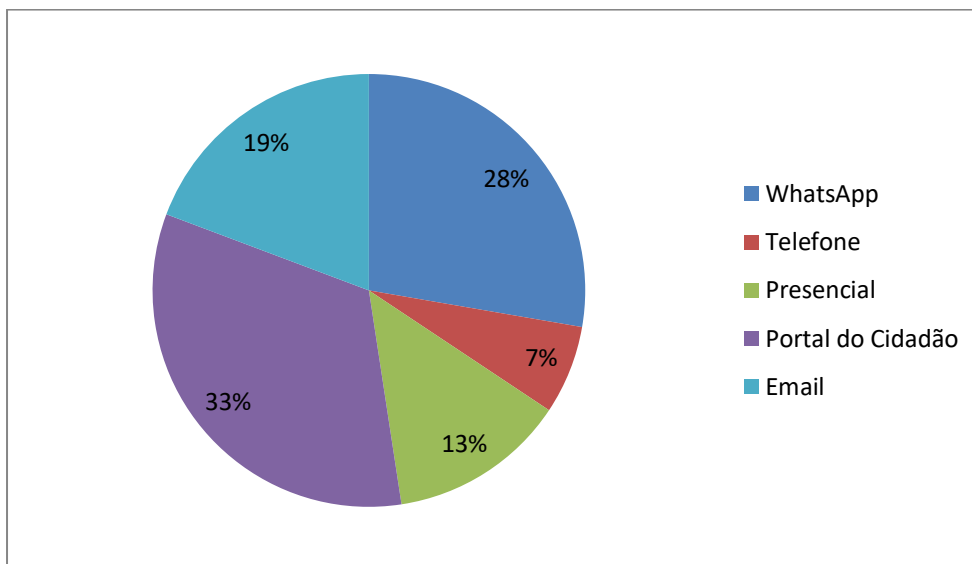


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em fevereiro 113 manifestantes foram do gênero masculino, enquanto 43 manifestantes foram do gênero feminino, 10 optaram por não informar, podendo ser anônimos ou instituições. Ao todo, 166 munícipes foram atendidos neste mês – alguns registraram mais de uma manifestação.

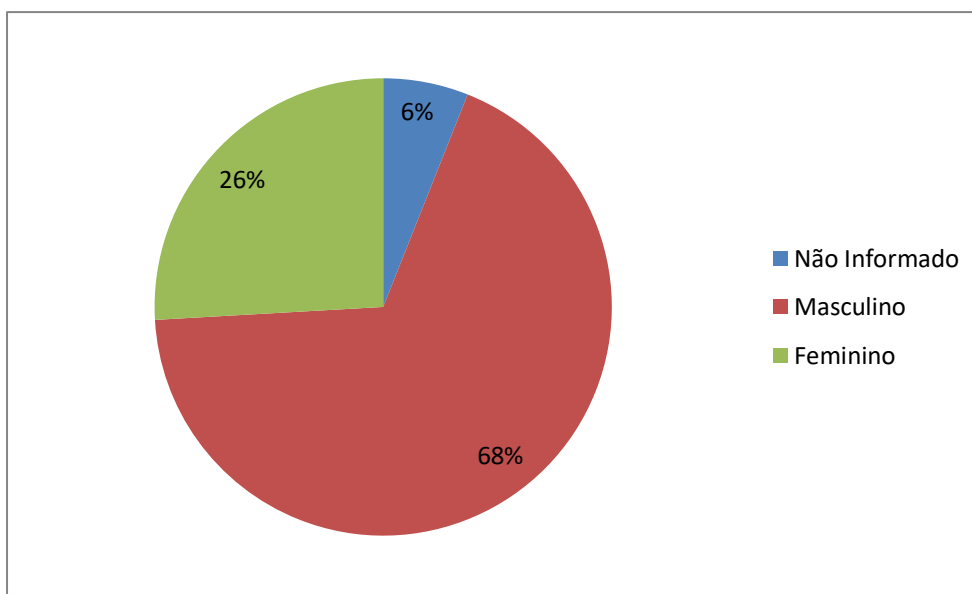


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de regiões Não Informadas com 72%, seguida por Zona Leste 11%, Zona Central 4%, Zona Norte 4%, Zona Sul 3%, outras Cidades 2%, Zona Oeste 2% e Outros Estados 2%.

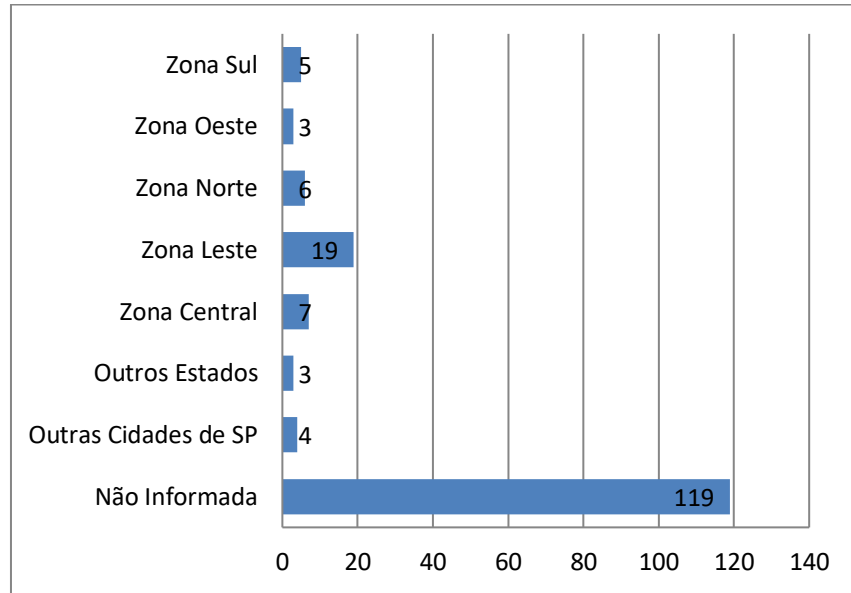


Gráfico 4- Regiões de Manifestações

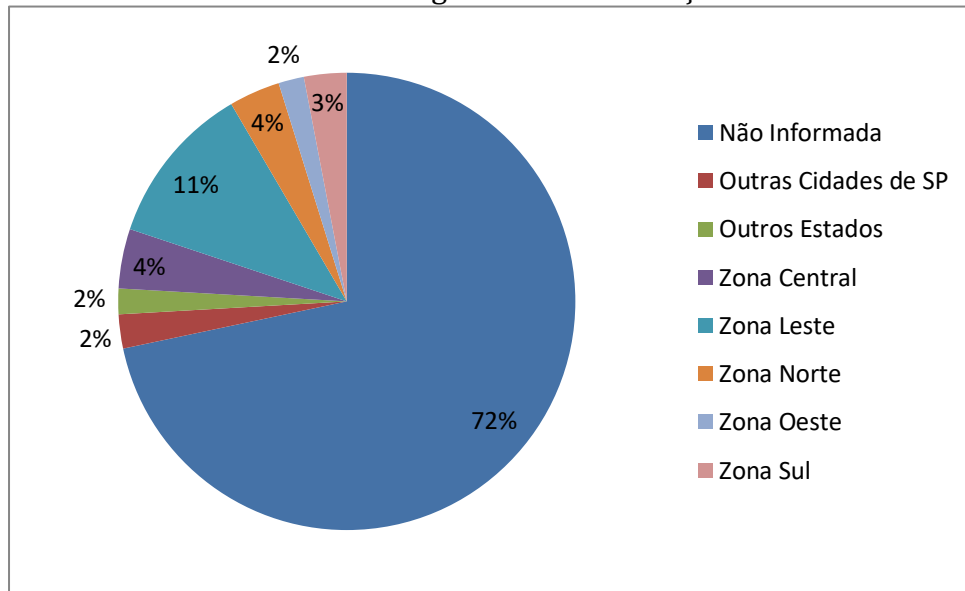


Gráfico 5- Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Solicitação de Informação com 72%, Solicitação de Providência 13%, Livre Manifestação com 7%, Denúncia 4%, Reclamação 2 %, Relato Pessoal 1%, Crítica 1% e Sugestão 0%.

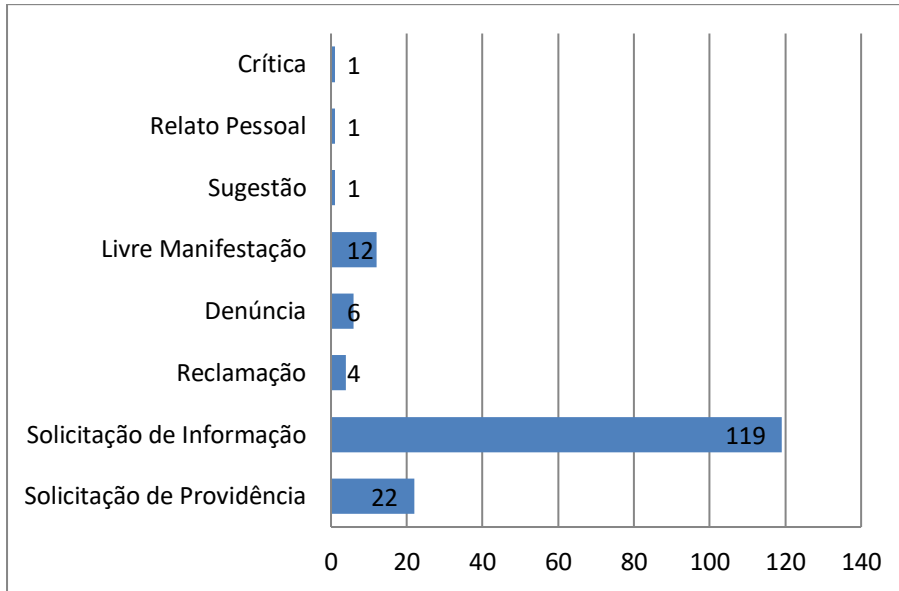


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

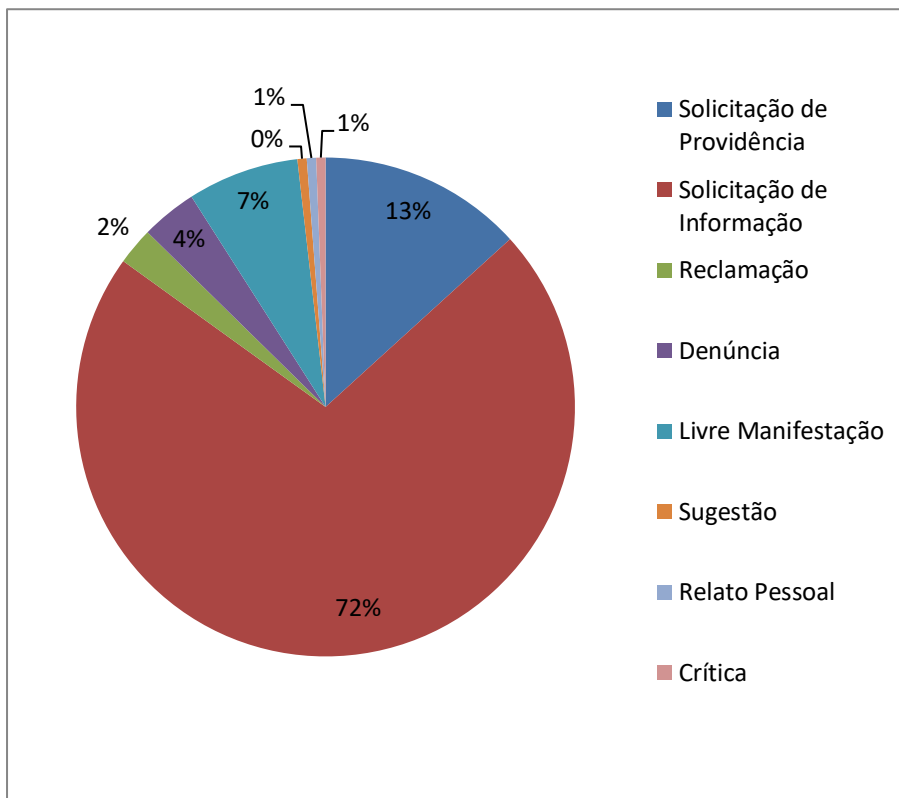


Gráfico 7– Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à CMSP com 73 em seguida as Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura somam 51, Assuntos Privados com 22, Solicitação de Providência 13, Assuntos Federais 3, Legislação 1, Assuntos Estaduais 1 e Projeto de Lei 2.

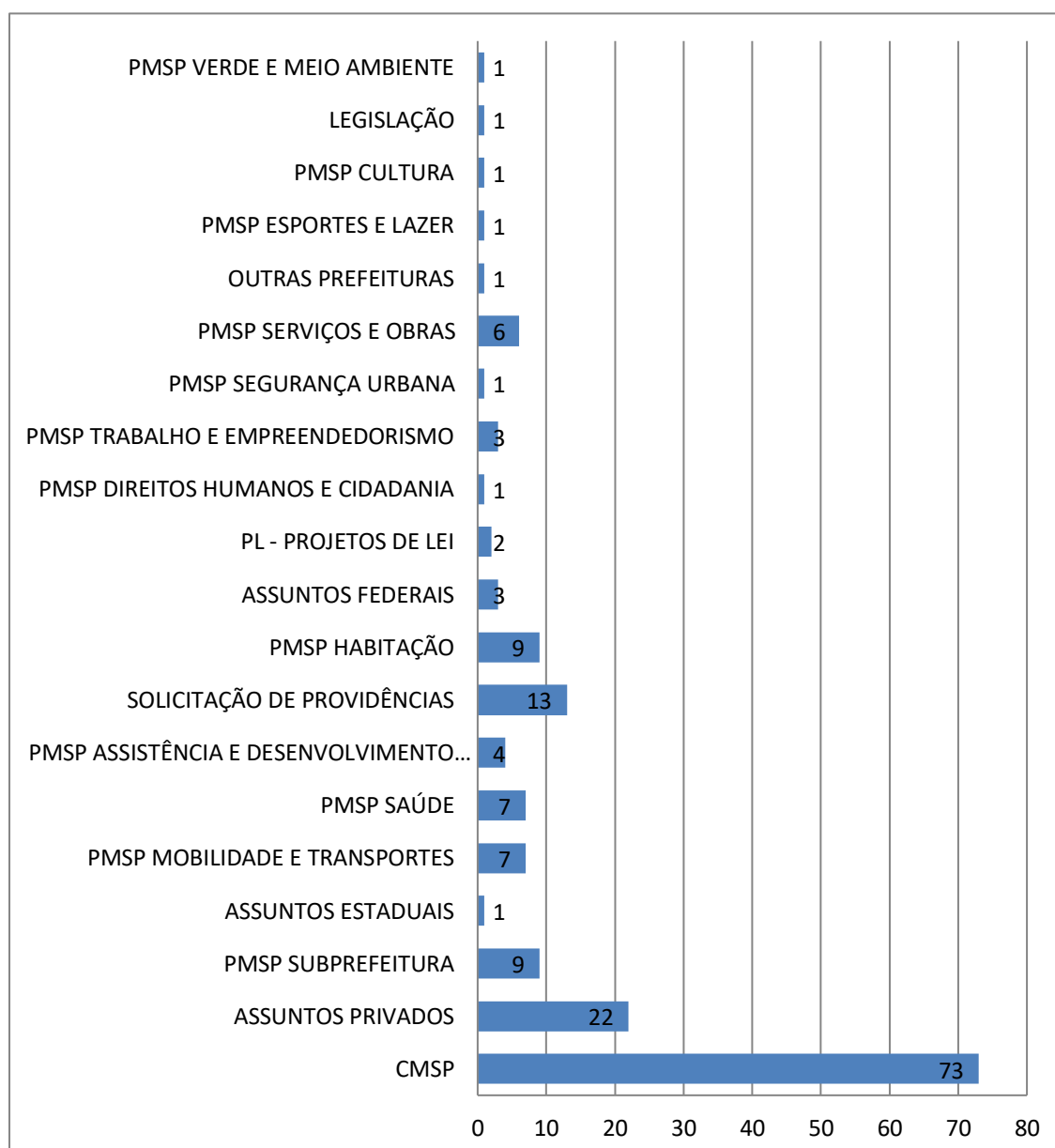


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Estaduais

- Solicitação de informação para obtenção do Bilhete Top Idoso.

Assuntos Federais

- Livre manifestação sobre os deputados Marcel Van Hattem e Arthur Lira.
- Livre manifestação contrária à reeleição de Rodrigo Pacheco à Presidência do Senado.
- Livre manifestação sobre as ações realizadas pela Ouvidoria Parlamentar.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

- Solicitação de providência para obtenção de Auxílio Social.
- Solicitação de encaminhamento para albergue.
- Solicitação de informação para vaga em abrigo.
- Solicitação de encaminhamento para Assistência Social.
- Solicitação de informação para auxílio de comunidade na Cidade Tiradentes.
- Solicitação de informação sobre permanência em abrigo.

PMSP CULTURA

- Solicitação de informação sobre a Casa de Cultura localizada na Vila Guilherme.

PMSP DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

- Solicitação de informação e impressão do Estatuto do Idoso.

PMSP ESPORTES E LAZER

- Solicitação de informação sobre o Clube Municipal Jorge Bruder, localizado em Santo Amaro

PMSP HABITAÇÃO

- Solicitação de informação sobre possível apoio da Câmara para solução de enchentes em sua rua.
- Solicitação de informação para acesso a hotel social.
- Solicitação de informação sobre indenização de acidente em moradia localizada em área de risco.
- Solicitação de informação referente à Lei nº 35/2022.
- Solicitação de assistência jurídica para moradia.
- Solicitação de providência referente a habitação na região do Jaçanã.
- Solicitação de informação sobre cadastro na COHAB.
- Solicitação de informação para acesso a programa de moradia popular.
- Solicitação de contato dos vereadores da CMSP para resolução de problema de barulho próximo à residência.

PMSP MOBILIDADE E TRANSPORTES

- Solicitação de cadastro para obtenção do Passe Livre.
- Solicitação de providência para colocação de cobertura em ponto de ônibus.
- Solicitação de informação sobre o Bilhete Único de transporte de idoso.
- Solicitação de informação sobre a Legislação de implantação da faixa azul para motocicletas em São Paulo.
- Relato pessoal sobre alagamento em via pública.
- Reclamação sobre atendimento do Portal 156 referente a vaga em Zona Azul.

PMSP SAÚDE

- Solicitação de assistência psiquiátrica.
- Solicitação de informação sobre hospital onde munícipe faz tratamento.
- Denúncia sobre mau atendimento em posto de saúde.
- Livre manifestação sobre o atendimento nas unidades básicas de Saúde do Município.
- Reclamação sobre atendimento no Hospital Municipal de Santo Amaro.
- Solicitação de informação para abertura de cooperativa de saúde.

PMSP SEGURANÇA URBANA

- Denúncia sobre atos ilícitos ocorrendo em via pública.

PMSP SERVIÇOS E OBRAS

- Solicitação de informação sobre enchente na região do Tucuruvi.
- Solicitação de informação sobre asfaltamento.
- Solicitação de informação sobre coleta de lixo.
- Solicitação de manutenção em rodovia.
- Solicitação de informação sobre operação tapa buraco.

PMSP SUBPREFEITURA

- Denúncia sobre a CPI da Poluição.
- Solicitação de providência para região insalubre.
- Reclamação sobre baile funk.
- Solicitação de providência dos vereadores na região onde munícipe reside.
- Crítica sobre atendimento do Portal 156.

PMSP TRABALHO E EMPREENDEDORISMO

- Solicitação de informação para abertura de empresa.
- Solicitação de informação sobre vaga de estágio pelo CIEE.
- Solicitação de informação sobre a Fundação Jovem Profissional.

PMSP VERDE E MEIO AMBIENTE

- Solicitação de providência sobre cachorros abandonados.

Solicitação de Providência.

- Reclamação de falta de diálogo com Subprefeitura para solução de problema em residência.
- Munícipe solicita Operação Cata Bagulho.
- Reclamação sobre lixo acumulado na Avenida Cruzeiro do Sul.
- Solicitação de Cartão Vale Gás.
- Solicitação de prótese e cadastramento no Programa Bolsa Família.
- Munícipe solicita providências sobre o fluxo de veículos em rua do Bairro Cidade Tiradentes.
- Munícipe solicita fiscalização em clínica irregular na região da Subprefeitura de Campo Limpo.
- Munícipe reclama de falta de zeladoria em ruas, com lixo acumulado e grama alta.
- Reclamação sobre invasão de terreno, com barulhos e pessoas armadas.

Assuntos Privados.

- Munícipe alega não conseguir ver sua neta porque filha não quer contato com a família.
- Pedido de vaga de estágio.
- Munícipe pede um Certificado de Participação em evento da Câmara.
- Munícipe reclama da falta de atendimento e de vagas em abrigos.
- Munícipe reclama do prefeito por elevação da contribuição previdenciária dos aposentados.
- Solicitação de auxílio para cadastro na Cohab.
- Reclamação de cancelamento de agenda na Defensoria Pública.
- Relato pessoal sobre o atual presidente da República.
- Relato pessoal sobre a importância do monitoramento das redes sociais.
- Munícipe solicita informações sobre rendimentos de servidor da Câmara.
- Reclamação sobre o Portal 156 que tem enviado respostas iguais para suas demandas.
- Munícipe reclama do desligamento no Cras de Vila Nova Cachoeirinha.
- Solicitação de auxílio para reconhecimento de procuração.
- Solicitação do endereço da Justiça Federal.
- Solicitação de impressão de Boletim de Ocorrência pela delegacia eletrônica.
- Munícipe pede auxílio para acesso a um processo na Defensoria Pública.
- Munícipe faz relato sobre o semáforo para travessia de pedestres.
- Sugestão de palestras sobre noções básicas de primeiros socorros.

Setores Internos CMSP

- Solicitação de auxílio de vereadores para obtenção de Bilhete Único Especial.
- Munícipe pede para abrir investigação sobre um vereador.
- Munícipe relata que prestou serviços no gabinete de vereadora e reclama das condições de trabalho no local.
- Munícipe pede para falar em Sessões Plenárias.
- Solicitação de informação sobre vencimentos de vereador em Minas Gerais.
- Pedido de agenda com o presidente Milton Leite.
- Solicitação do telefone do gabinete de vereador.
- Solicitação de informação para cadastramento de ONG.
- Munícipe pede visita às dependências da CMSP.
- Solicitação do telefone do Departamento de Recursos Humanos da CMSP.

Pág. 14

- Múncipe solicita contato com o chefe de gabinete do vereador Isac Félix.
 - Solicitação da localização de funcionário da Câmara no Palácio Anchieta.
 - Múncipe pede o telefone do gabinete do deputado Eduardo Suplicy.
 - Múncipe solicita os nomes dos vereadores da Câmara.
-

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

LEGISLAÇÃO

- Solicitação de informação sobre Projeto de Lei nº 645/2022.

PROJETOS DE LEI

- Solicitação de informação sobre a votação do Projeto de Lei nº 58/18.
- Solicitação de informação e impressão do sobre o Projeto de Lei nº 290/2016.

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 28 de fevereiro de 2023, **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)
17120	02/02/2023		15
17119	02/02/2023		15
17118	02/02/2023		15
17117	02/02/2023		15
17116	02/02/2023		15
17115	02/02/2023		15
17114	02/02/2023		15
17113	02/02/2023		15
17112	02/02/2023		15
17111	02/02/2023		15
17110	02/02/2023		15
17109	02/02/2023		15
17108	02/02/2023		15
17107	02/02/2023		15
17106	02/02/2023		15
17105	02/02/2023		15
17104	02/02/2023		15
17103	02/02/2023		15
17102	02/02/2023		15
17101	02/02/2023		15
17100	02/02/2023		15
17099	02/02/2023		15
17098	02/02/2023		15
17097	02/02/2023		15
17096	02/02/2023		15
17095	02/02/2023		15
17094	02/02/2023		15
17093	02/02/2023		15
17092	02/02/2023		15
17091	02/02/2023		15
17090	02/02/2023		15
17089	02/02/2023		15
17088	02/02/2023		15
17087	02/02/2023		15
17086	02/02/2023		15
17085	02/02/2023		15
17084	02/02/2023		15

17083	02/02/2023		15
17082	02/02/2023		15
17081	02/02/2023		15
17080	02/02/2023		15
17079	02/02/2023		15
17078	02/02/2023		15
17077	02/02/2023		15
17076	02/02/2023		15
17075	02/02/2023		15
17074	02/02/2023		15
17073	02/02/2023		15
17072	02/02/2023		15
17071	02/02/2023		15
17070	02/02/2023		15
17069	02/02/2023		15
17223	27/02/2023	27/02/2023	1
17216	27/02/2023	27/02/2023	1
17213	24/02/2023		2
17198	20/02/2023	23/02/2023	4
17024	20/01/2023	20/01/2023	4
16945	09/01/2023	10/01/2023	32
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 28 de fevereiro de 2023

José Mauro da Silva
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 28 de fevereiro de 2023

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-CEP 01319-900.

ZAP CÂMARA (WhatsApp da Câmara): +55 11 3396-4000

