



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Maio de 2023

Mesa Diretora

Milton Leite

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Xexéu Trípoli

1º 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



**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

Fátima Fungaro

Wilson Roberto Santos

Estagiários

Ana Beatriz dos Santos Vieira (Serviço Social)

Júlia do Nascimento (Serviço Social)

Guilherme Ricardo (Administração)

Guilherme Roberto Egidio Olimpio (Gestão de Políticas Públicas)

Sarah Ferreira da Silva (Direito)

Michele Rangel da Silva (Gestão Pública)

Sumário

Apresentação.....	1
Apresentação de Dados.....	3
Manifestações do Mês.....	9
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal	17
Manifestações Pendentes.....	18
Modalidades de Atendimento	20
Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	22

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 **Maio**, período compreendido entre os dias **01 e 31 de Maio de 2023**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou **93** manifestações.

A Ouvidoria apresentou um total de atendimentos pelo **E-mail de 31%** das manifestações, seguido pelo **WhatsApp com 43%**, **Presencial 16%**; **Portal do Cidadão 6%** e **Telefone 4%**.

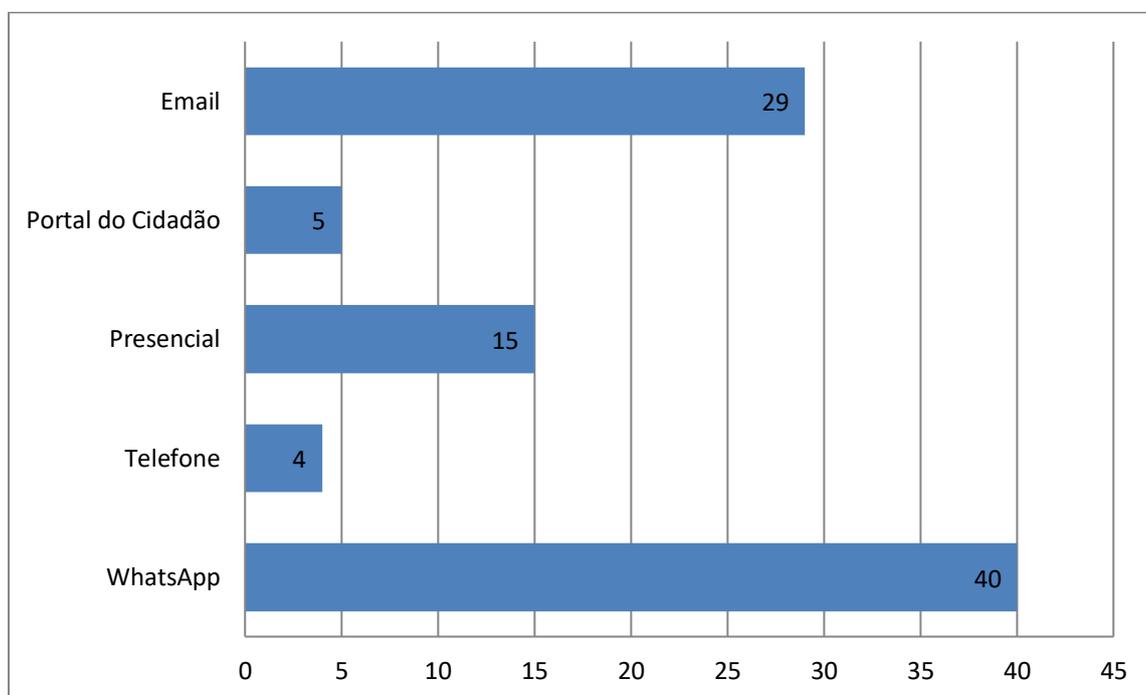


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

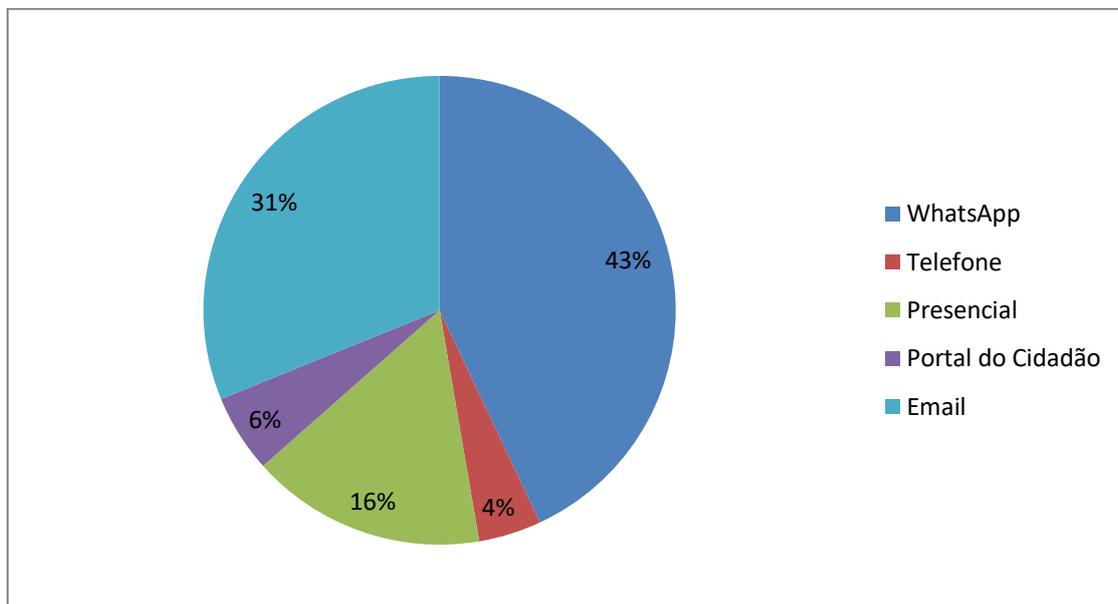


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em **Maio**, as manifestações foram predominantemente do gênero **masculino** com **60%**; em seguida **30%** solicitadas por pessoas do gênero **feminino**; **10%** optaram por **não informar**, podendo ser **anônimos** ou **instituições**.

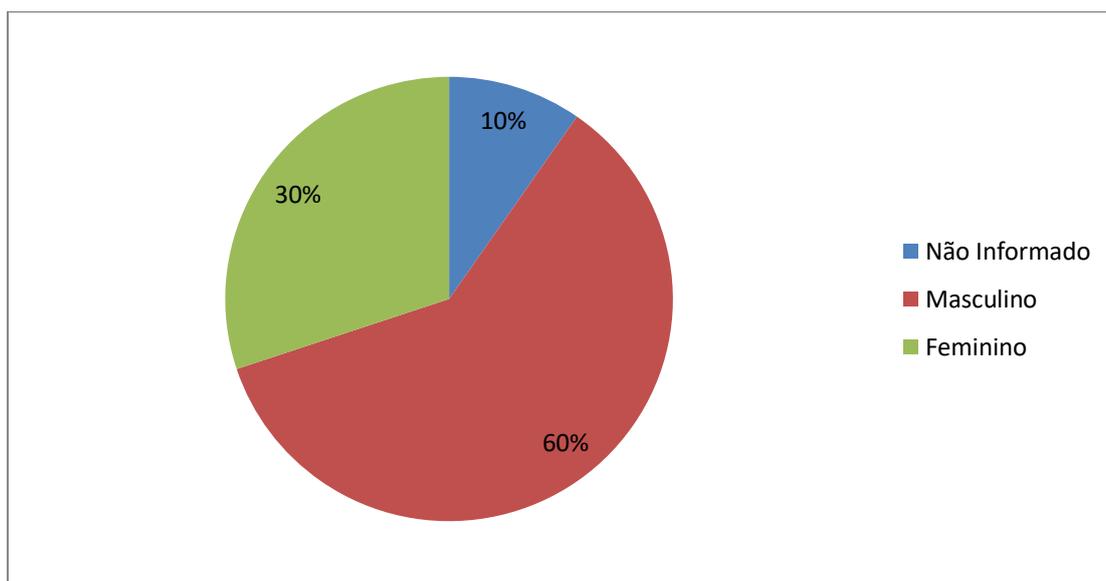


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de regiões **Não Informadas** com **73%**, seguida por **8%** da **Zona Norte**; **7%** da **Zona Leste**; **5%** da **Zona Sul**; **3%** da **Zona Central**; **3%** das **Outras Cidades de SP** e **1%** da **Zona Oeste**.

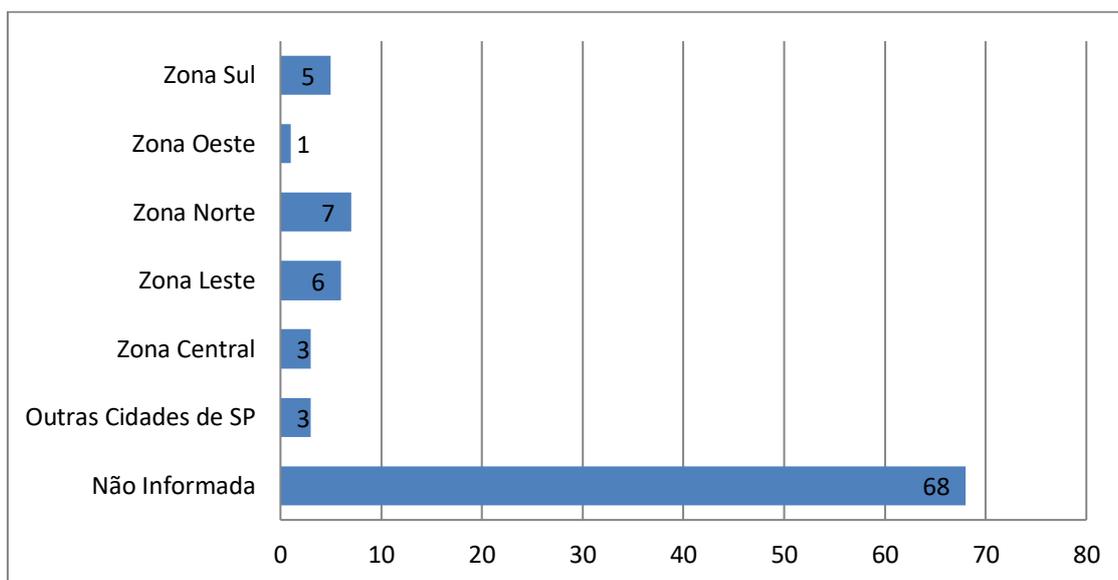


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

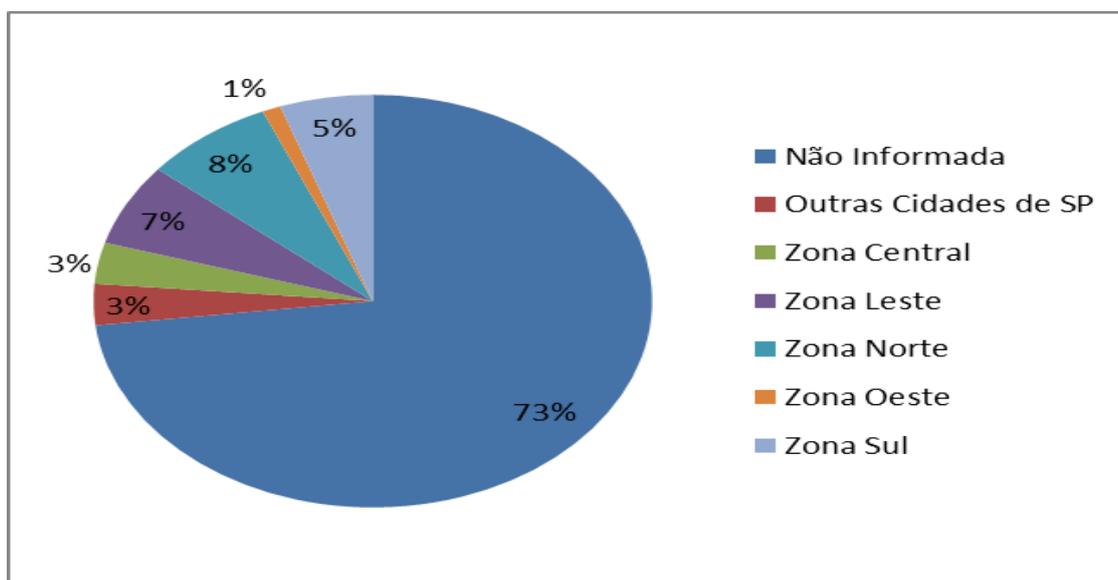


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria **Solicitação de Providência** com **34%**; seguidas por **Solicitação de Informação** com **30%**; **Reclamação** **13%**; **Livre Manifestação** **13%**; **Denúncia** **4%**; **Sugestão** **3%**; **Relato Pessoal** **2%** e **Crítica** **1%**.

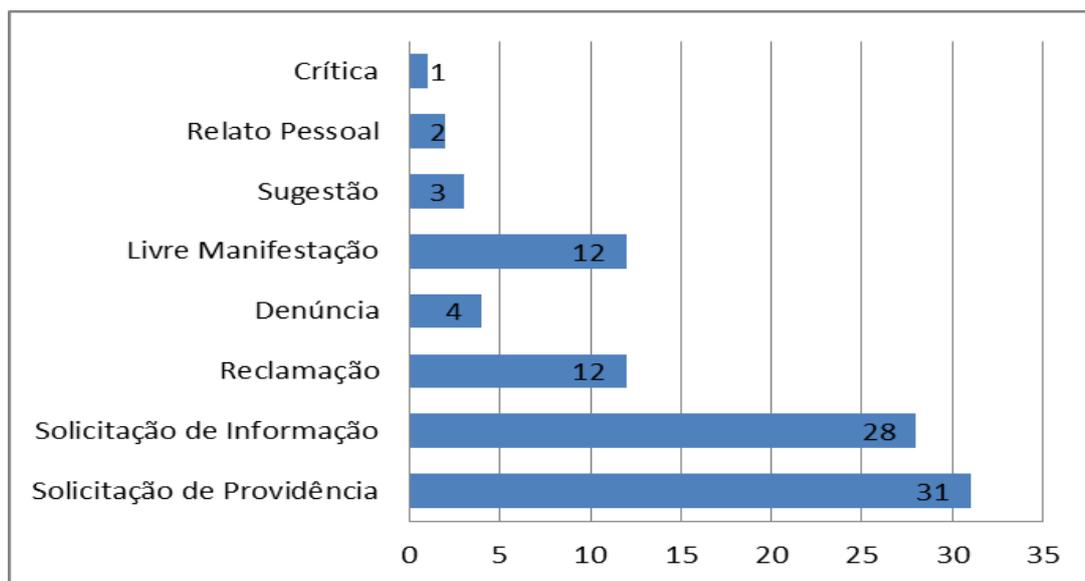


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

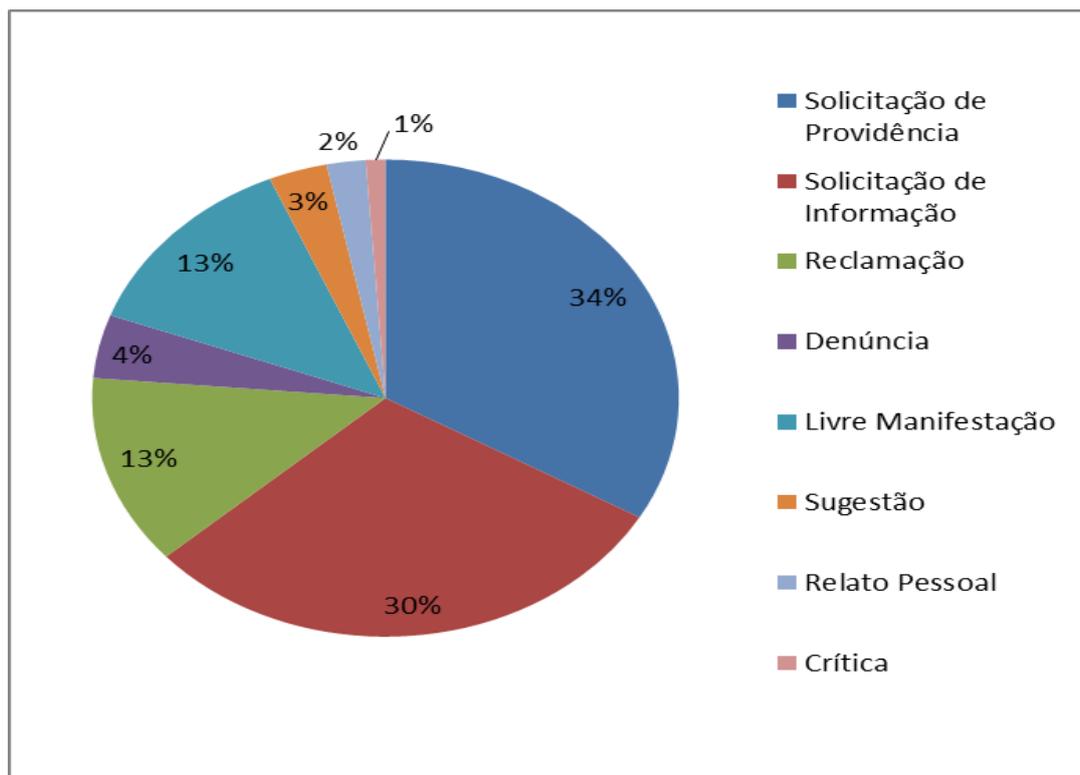


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à sigla **PMSP**, que é utilizada para retratar as **Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura, com 37**, em seguida **CMSP** com **30** e **Assuntos Privados** com **17**. Os demais atendimentos referem-se a **Projetos de Lei** com **4**; **Assuntos Federais** com **3** e **Assuntos Estaduais** com **2**.

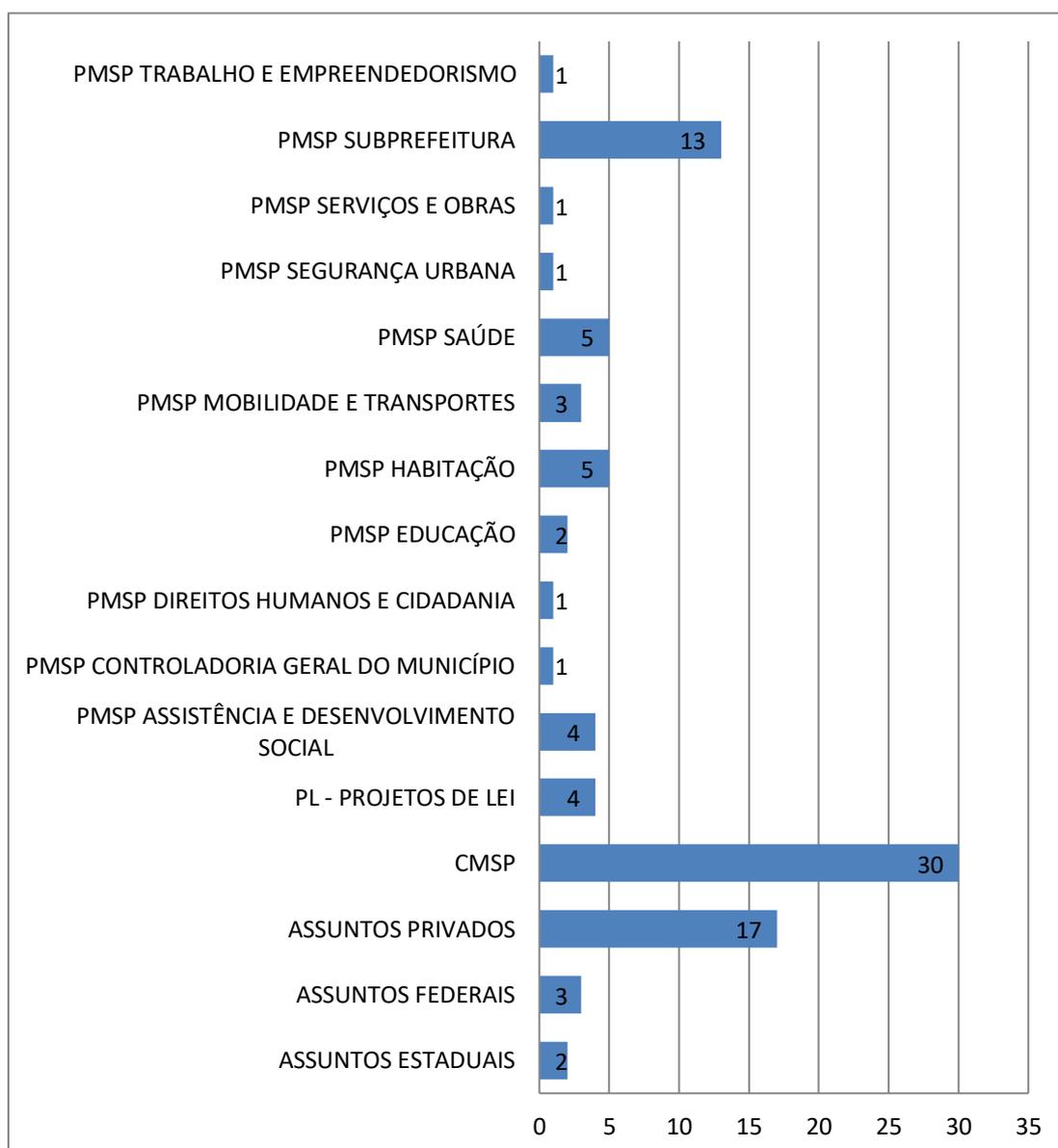


Gráfico 8 – Classificação de Competência

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à sigla **PMSP**, que é utilizada para retratar as **Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura, com 37**, em seguida **CMSP** com **30** e **Assuntos Privados** com **17**. Os demais atendimentos referem-se a **Projetos de Lei** com **4**; **Assuntos Federais** com **3** e **Assuntos Estaduais** com **2**.

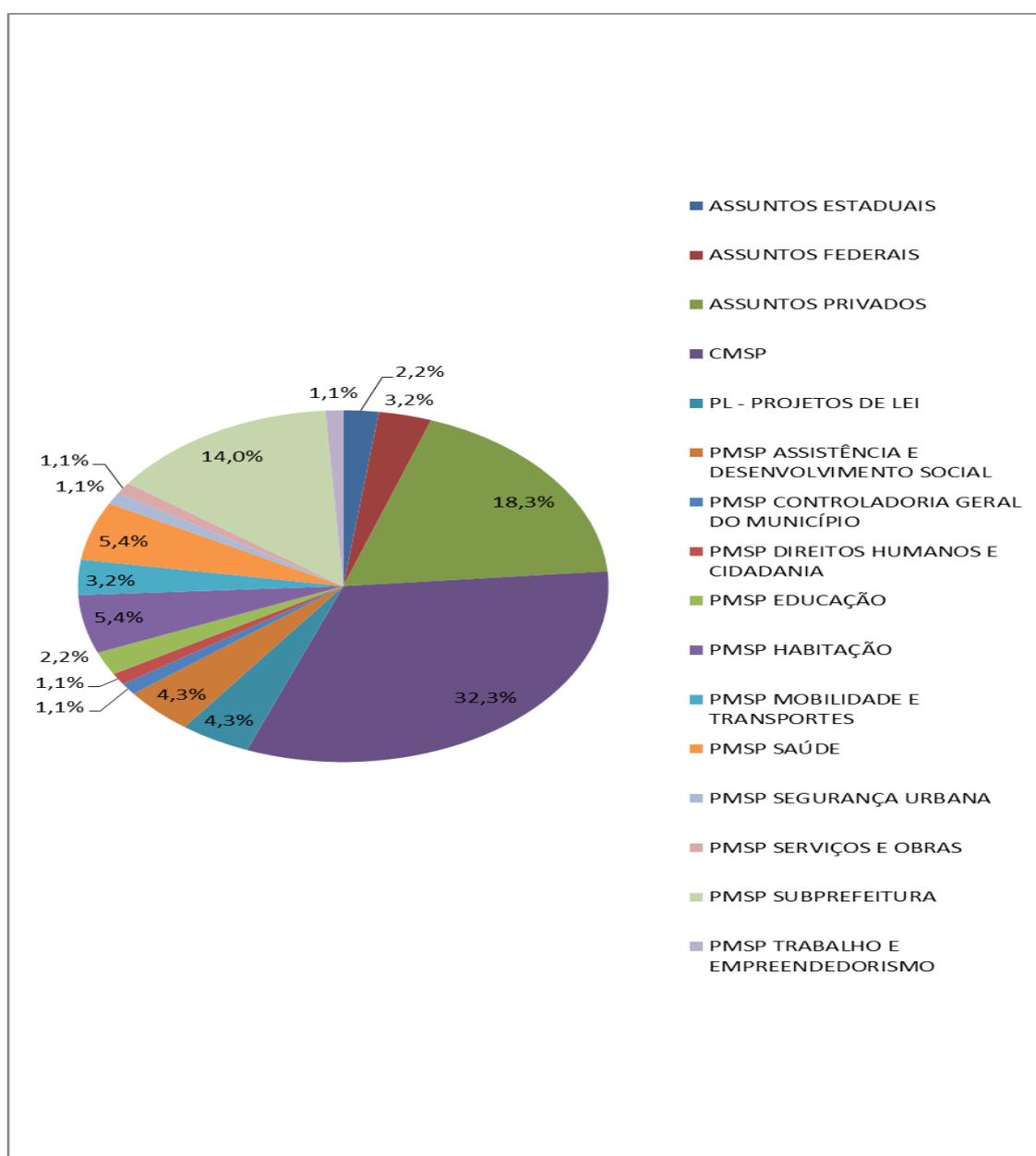


Gráfico 9 – Classificação de Competência

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

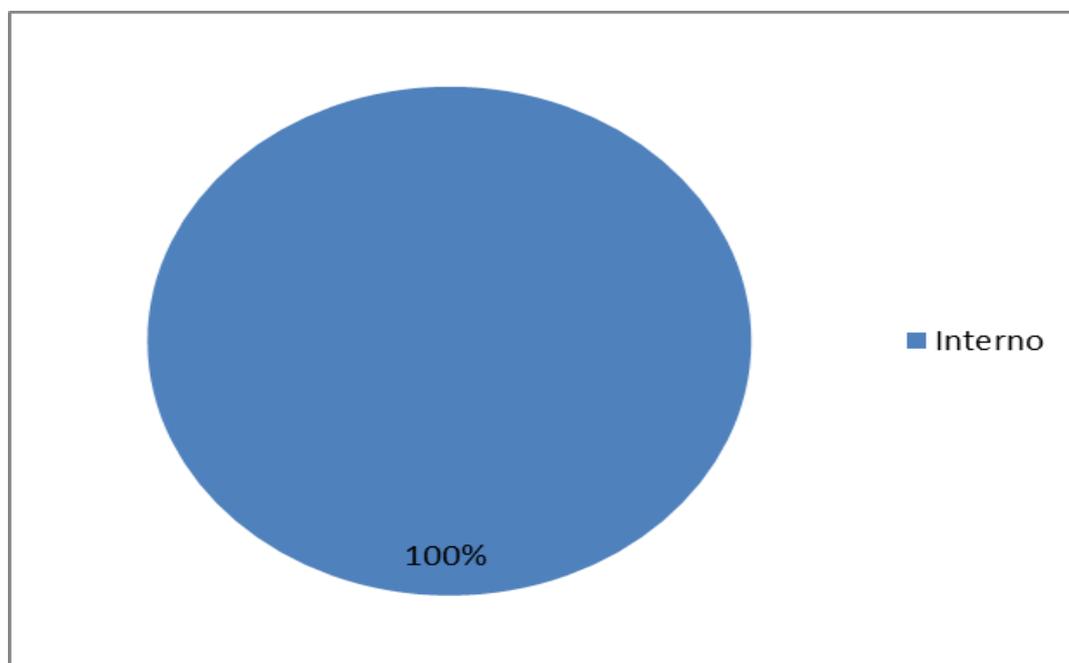


Gráfico 10 - Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Federais

- Solicitação de providência para obtenção de Passe Livre Federal (Transporte). Munícipe reclama da demora.
- Solicitação de informação de contato com o deputado federal Coronel Telhada.

Assuntos Estaduais

- Solicitação de providência relacionada a servidores da Fundação Casa.
- Reclamação e crítica ao transporte público (Metrô e CPTM).

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Reclamação sobre atendimento em albergues e hotéis sociais com vagas. Munícipe alega que quando procura não têm.
- Solicitação de ajuda para conseguir moradia independente para autistas.
- Solicitação de transporte da Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social até um albergue.

PMSP Controladoria Geral do Município

- Solicitação do contato da Ouvidoria Geral do Município.

PMSP Direitos Humanos e Cidadania

- Denúncia relativa à falta de vaga em CTA.

PMSP Educação

- Sugestão sobre a proposta de subsídio ou discussão de um novo modelo de plano de carreira.
- Solicitação de providência, junto aos vereadores, reivindicando o dissídio, redução da jornada, mais profissionais do Quadro de Apoio nas Unidades Escolares e redução do estágio probatório.

PMSP Fazenda

- Solicitação de informação referente à emissão de ISS Uniprofissional da Prefeitura de São Paulo.

PMSP Habitação

- Solicitação de providência sobre programa municipal que auxilie na resolução de problema do valor de condomínio de imóvel subsidiado.
- Solicitação de informação sobre moradia.
- Relato pessoal sobre problemas no condomínio onde a munícipe reside.
- Solicitação de informação sobre escritura de imóvel.
- Solicitação de informação sobre cadastro no Programa Minha Casa, Minha Vida e outros projetos relacionados a moradia popular.

PMSP Mobilidade e Transportes

- Crítica sobre a Lei que isenta motoristas de aplicativos.
- Reclamação sobre a inoperância da CET na fiscalização do uso do Cartão de Estacionamento do Deficiente.
- Reclamação sobre o estado das ciclovias na Cidade de São Paulo e sem respostas dos órgãos públicos e autoridades.

PMSP Saúde

- Solicitação de encaminhamento para aquisição de aparelho auditivo através do SUS.

- Solicitação de providência relativa à falta de insumos em UBS.
- Denúncia referente a desvio de função que está ocorrendo no Hospital Bela Vista.
- Solicitação de instalação de mais postos de atendimento para farmácia de alto custo.
- Solicitação de providência para atenção a Posto de Saúde em Pirituba.

PMSP Segurança Urbana

- Solicitação de providência para instalação de câmeras de monitoramento na Zona Leste de São Paulo.

PMSP Serviços e Obras

- Solicitação de informação sobre a construção de ponte que liga o Jardim das Gaivotas ao Jardim Graúna, sobre a Represa Billings.

PMSP Subprefeitura

- Solicitação de providência sobre protocolos não atendidos pelo Portal 156.
- Solicitação de providência referente à limpeza urbana.
- Solicitação de providência referente ao funcionamento irregular de bar.
- Solicitação de informação referente à obtenção de licença para trabalho na rua.
- Reclamação sobre rebaixamento de calçada.
- Solicitação de providência para remoção de árvore.
- Reclamações de munícipes que relatam som alto em festas na comunidade, como também de máquinas que trabalham em horários estendidos.
- Solicitação de denominação de rua.
- Solicitação de providência de munícipe junto à prefeitura e vereadores para devolução de placa metálica colocada em praça em homenagem ao seu avô.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Livre manifestação sobre pedido de criação de uma Lei para Participação de Lucros e Resultados aos estagiários da Prefeitura de São Paulo.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação de contato de vereadores para solucionar o problema das enchentes na cidade de São Paulo.
- Sugestão sobre revitalização dos arredores da região da avenida Morumbi.
- Reclamação de mau atendimento em gabinete de vereador.
- Solicitação de contato de advogado, que é assessor de vereador.
- Livre manifestação sobre a apresentação de diversas propostas na 4ª Audiência Pública do PL. Nº 127/2023.
- Solicitação de informação sobre visitas presenciais de estudantes na CMSP.
- Solicitação de aplicação de penas mais duras para quem infringe a Lei.
- Solicitação de informação sobre existência de Projeto de Lei relacionado ao Programa de Parcelamento Incentivado (PPI) de Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU).
- Solicitação de providência em relação aos diversos problemas na cidade de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre possibilidade de realização de entrevistas com funcionários da CMSP para trabalho acadêmico.
- Solicitação de informação para fazer reclamação sobre demanda não respondida feita no Portal 156 e sobre e-mails não respondidos que foram enviados aos vereadores da Casa.
- Solicitação de informação sobre agenda da Tribuna Livre a ser realizada na CMSP.
- Solicitação de contato de vereadora.
- Livre manifestação sobre atuação de vereador em projeto social.
- Sugestão de servidor de EMEF para o processo de compostagem, agricultura familiar e fazendas.

- Solicitação de informação sobre acesso à Audiência Pública.
- Solicitação de informação sobre os canais de atendimento da Ouvidoria da CMSP.
- Solicitação de informação referente à reunião da Corregedoria da CMSP.
- Solicitação de providências aos vereadores para mais atenção à região da Zona Leste.
- Solicitação de informação sobre quais vereadores são membros da Comissão de Educação e se foram definidos os representantes da Câmara no recém-criado Comitê de Proteção Escolar.
- Solicitação de providência para o envio aos vereadores de um link com matéria sobre a redução da quantidade de fraldas a ser comprada pela Prefeitura Municipal de São Paulo e sobre o atraso na entrega às pessoas que têm direito ao benefício.
- Solicitação de providência para acesso a vídeo onde um vereador da Casa deu testemunho sobre o PL da orfandade e sobre o apoio à Coalizão Orfandade e Direitos das Crianças e Adolescentes.
- Solicitação da relação das Comissões da CMSP.
- Solicitação de informação sobre como entrar em contato com um vereador da Casa.
- Reclamação sobre ter sido maltratado por uma funcionária da Casa, em ligação telefônica para solicitar o informe de rendimentos do ano anterior.
- Solicitação de informação sobre a quantidade de Comissões Parlamentares de Inquérito instauradas pela Câmara Municipal nas últimas legislaturas.
- Reclamação sobre o alto valor cobrado de IPTU em bairros periféricos. Munícipe reclama também do abandono por parte da prefeitura para com o seu bairro.
- Solicitação de informação sobre a localização da Ouvidoria no prédio da CMSP.
- Solicitação de informação referente ao substituto de vereador da Casa.
- Livre manifestação sobre eventos realizados na TV Câmara e reuniões plenárias da Casa.

Assuntos Privados

- Livre manifestação sobre proposta de anúncio no site da CMSP.
- Livre manifestação pedindo para que o presidente, governador e prefeito de São Paulo se unam para resolver os diversos problemas que assolam a Cidade, o Estado e o País.
- Livre manifestação de munícipe que relata episódios de desrespeito por parte de vereadora da CMSP para com ele.
- Denúncia de maus-tratos sob a alegação de que está sofrendo violação de direitos humanos e ameaças de morte.
- Livre manifestação de munícipe que relata violação de envelope contendo informações privadas.
- Solicitação de auxílio jurídico em razão de desrespeito no atendimento da Ouvidoria de Praia Grande.
- Solicitação de providência sobre autorização de alvará para trabalhar como taxista com veículo alugado.
- Denúncia de idoso por sofrer maus-tratos e abandono por parte do Estado e dos familiares.
- Livre manifestação sobre a falta de emprego e também pede ajuda para iniciar o próprio negócio.
- Reclamação sobre a população de rua que se encontra na estação Portuguesa/Tietê.
- Solicitação de munícipe para utilização do telefone na Ouvidoria da CMSP.
- Livre manifestação na qual o munícipe relata ser perseguido por órgãos públicos e também sofrer preconceito e discriminação.
- Reclamação sobre protocolo no Portal 156.
- Livre manifestação e relato pessoal de munícipe.
- Solicitação de providência sobre perturbação de sossego.
- Solicitação de providência para obtenção de vaga em feira cultural de Embu das Artes.

PL – Projetos de Lei

- Solicitação de providência relativa à sinalização adequada em local na região da Casa Verde, de acordo com o contido no PL. nº 01-00328/2019.
- Reclamação de munícipe, que baseia sua argumentação no artigo 5º da Constituição Federal, sobre instalação de câmeras na Cidade de São Paulo.
- Solicitação de providência para colocação na pauta de votação da CMSP o PL nº 01-00328/2019.
- Solicitação de Informação sobre como acompanhar o Projeto de Intervenção Urbana (PIU) e quando entrará em vigor.

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 Maio de 2023, 03 (três)** protocolos pendentes, os quais já foram encaminhados e aguardam a devolutiva do órgão ou setor responsável.

PROTOCOLO	DATA DE REGISTRO	DATA DE ENCAMINHAMENTO (Setores Internos CMSP)	PERÍODO EM ABERTO (DIAS ÚTEIS)
17709	29/05/2023	29/05/2023	3
17711	29/05/2023	29/05/2023	3
17718	31/05/2023	31/05/2023	1

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Maio de 2023

A Ouvidoria já solucionou **97%** dos atendimentos gerados em **Maio**, **3%** das manifestações estão em andamento.

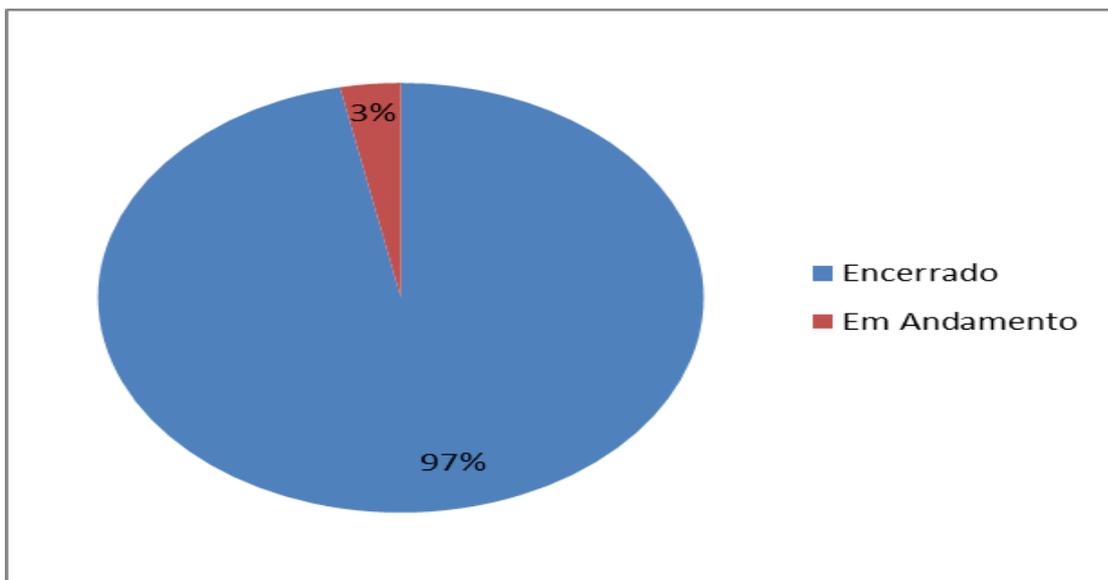


Gráfico 11 – Situação dos Atendimentos de Maio

José Mauro da Silva
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 31 de Maio 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 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

