



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal

Abril 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 Andreolli

Fátima Fungaro

Wilson Roberto Santos

Estagiários

Ana Beatriz dos Santos Vieira (Serviço Social)

Angelo Oliveira Santos (Administração)

Guilherme Ricardo (Administração)

Guilherme Roberto Egidio Olimpio (Gestão de Políticas Públicas)

Júlia do Nascimento (Serviço Social)

Sarah Ferreira da Silva (Direito)

Sumário

Apresentação.....	1
Apresentação de Dados	3
Manifestações do Mês	9
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal	16
Manifestações Pendentes	17
Modalidades de Atendimento	19
Canais de Atendimento da Ouvidoria	21

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 **Abril**, período compreendido entre os dias **01 e 30 de Abril de 2023**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou **151** manifestações.

A Ouvidoria apresentou um total de atendimentos pelo **E-mail** de **59%** das manifestações, seguido pelo **WhatsApp** com **24%**, **Presencial** 7%, **Telefone** 7% e **Portal do Cidadão** 3%.

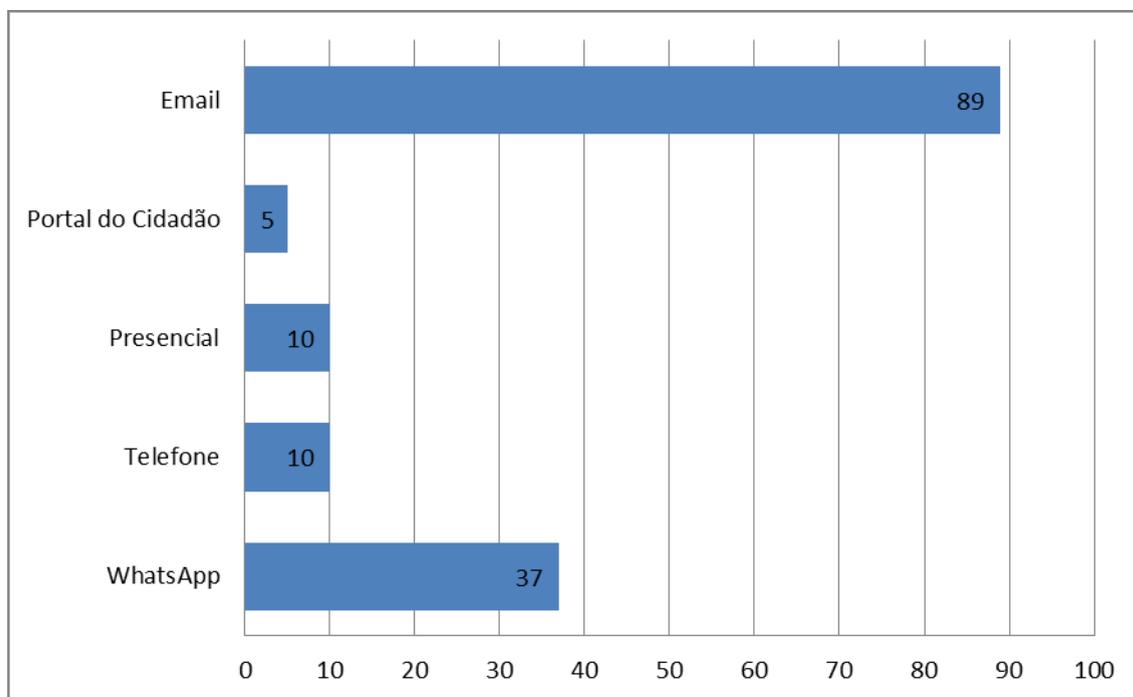


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

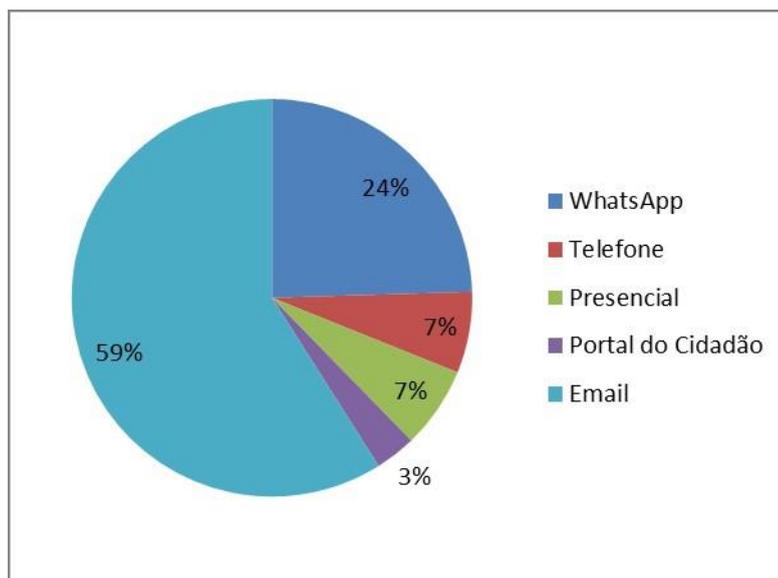


Gráfico 2 – Canais de Atendimento

Em **Abril** as manifestações foram predominantemente do gênero **masculino** com **41%**, em seguida **34%** solicitadas por pessoas do gênero **feminino**, **24%** optaram por **não informar**, podendo ser **anônimos** ou **instituições**, e **1% Outros**.

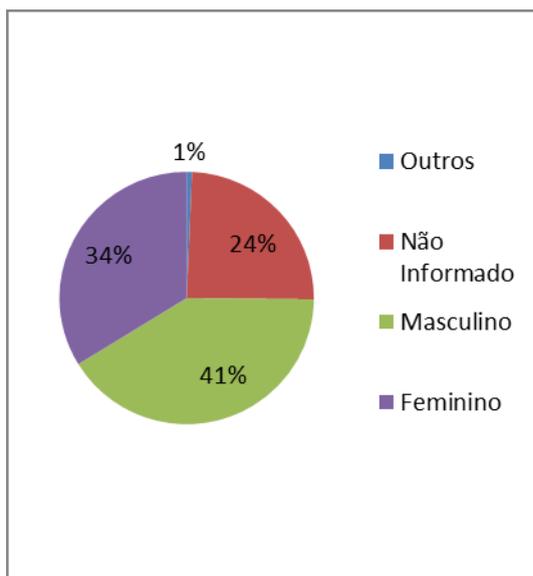


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de regiões **Não informadas** com **52%**, seguida por **36%** da **Zona Leste**, **5%** da **Zona Sul**, **3%** da **Zona Central**, **2%** da **Zona Norte**, **1%** da **Zona Oeste** e **outros Estados** com **1%**.

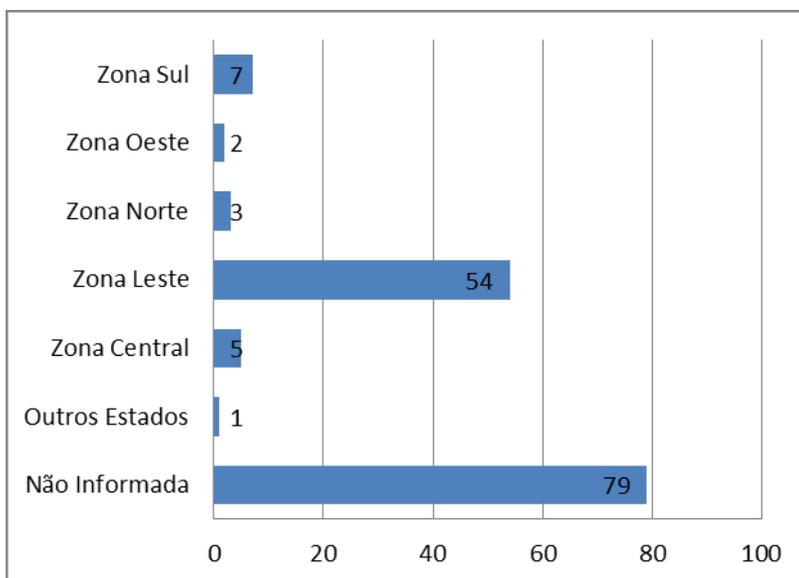


Gráfico 4 - Regiões de Manifestações

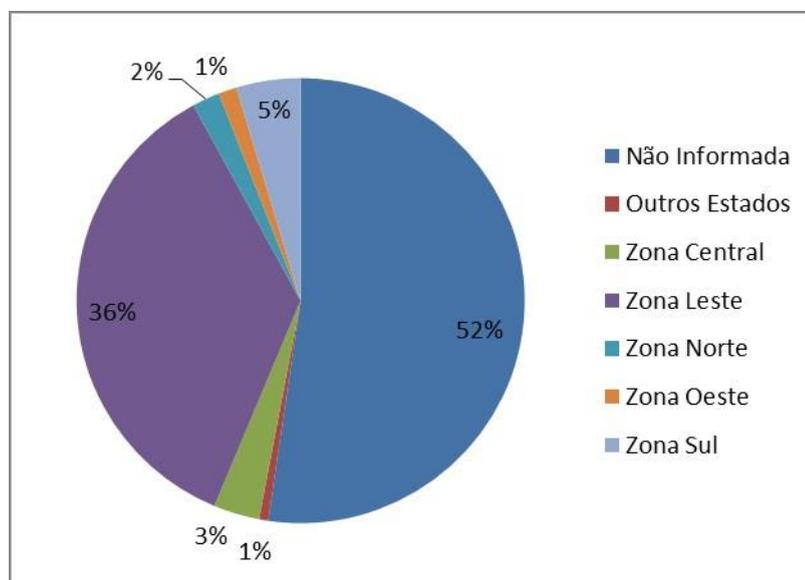


Gráfico 5 - Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria **Solicitação de Providência 52%**, **Solicitação de Informação 24%**, **Sugestão 7%**, **Livres Manifestações 7%**, **Reclamação 6%**, **Denúncia 2%**, **Relato Pessoal 1%** e **Elogio 1%**.

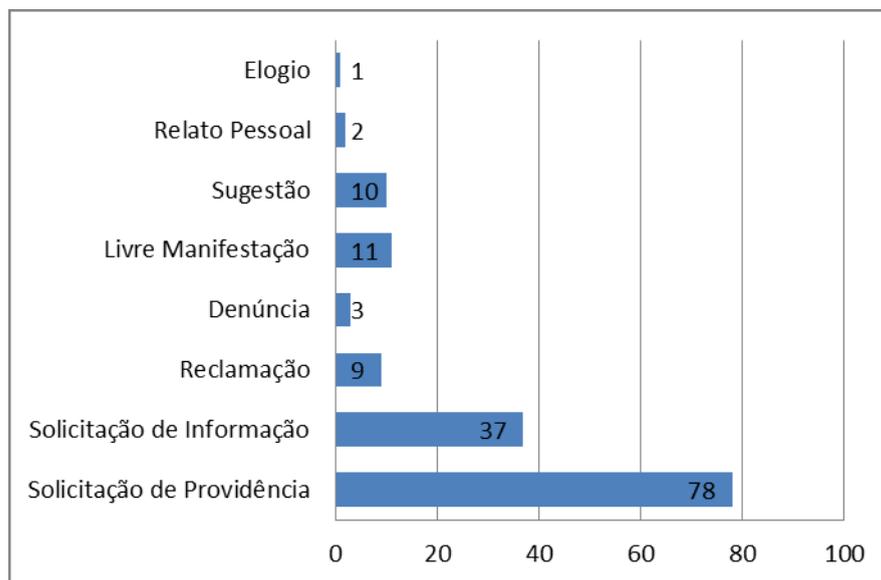


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

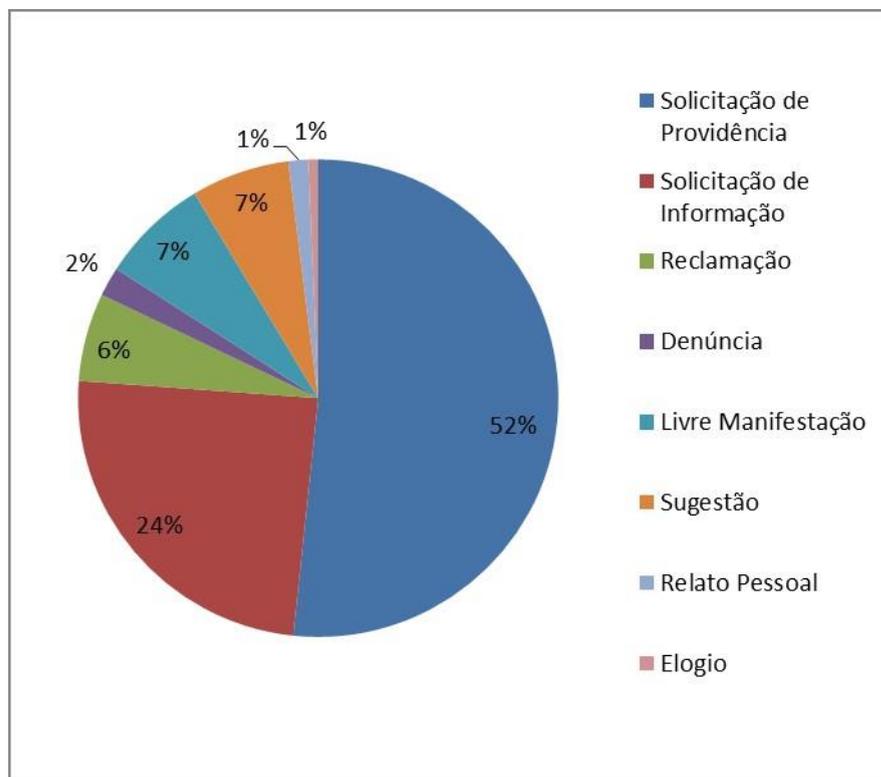


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No quadro abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à sigla **PMSP**, que é utilizada para retratar as **Secretarias Municipais e de responsabilidade da Prefeitura**, com **87**, em seguida **CMSP** com **43** e **Assuntos Privados** com **11**. Os demais atendimentos referem-se a **Assuntos Estaduais** com **5** e **Assuntos Federais** com **5**.

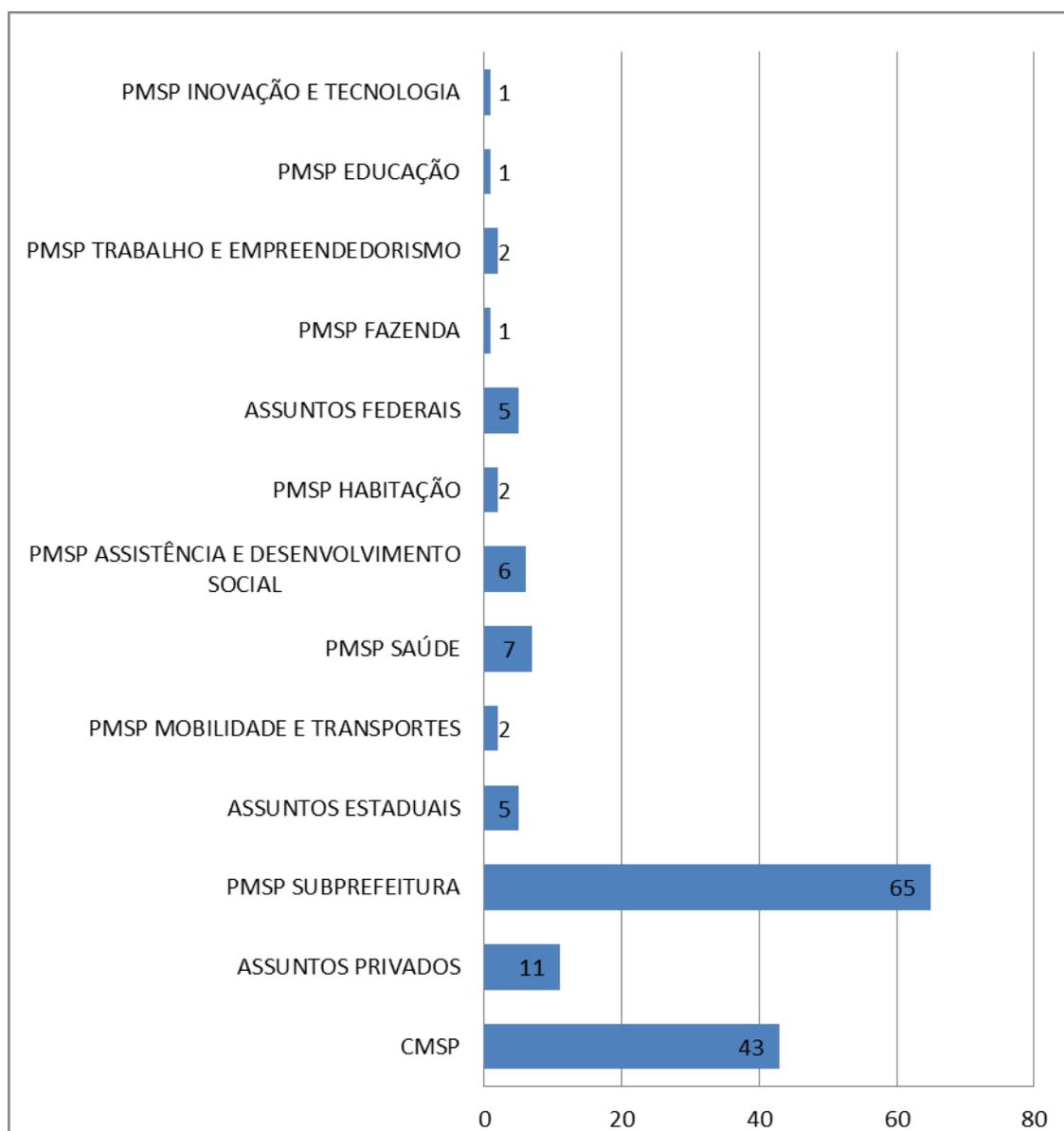


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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 58%, seguida da sigla CMSP com 29% e Assuntos Privados com 7%**. Os demais atendimentos referem-se a **Assuntos Federais com 3% e Estaduais com 3%**.

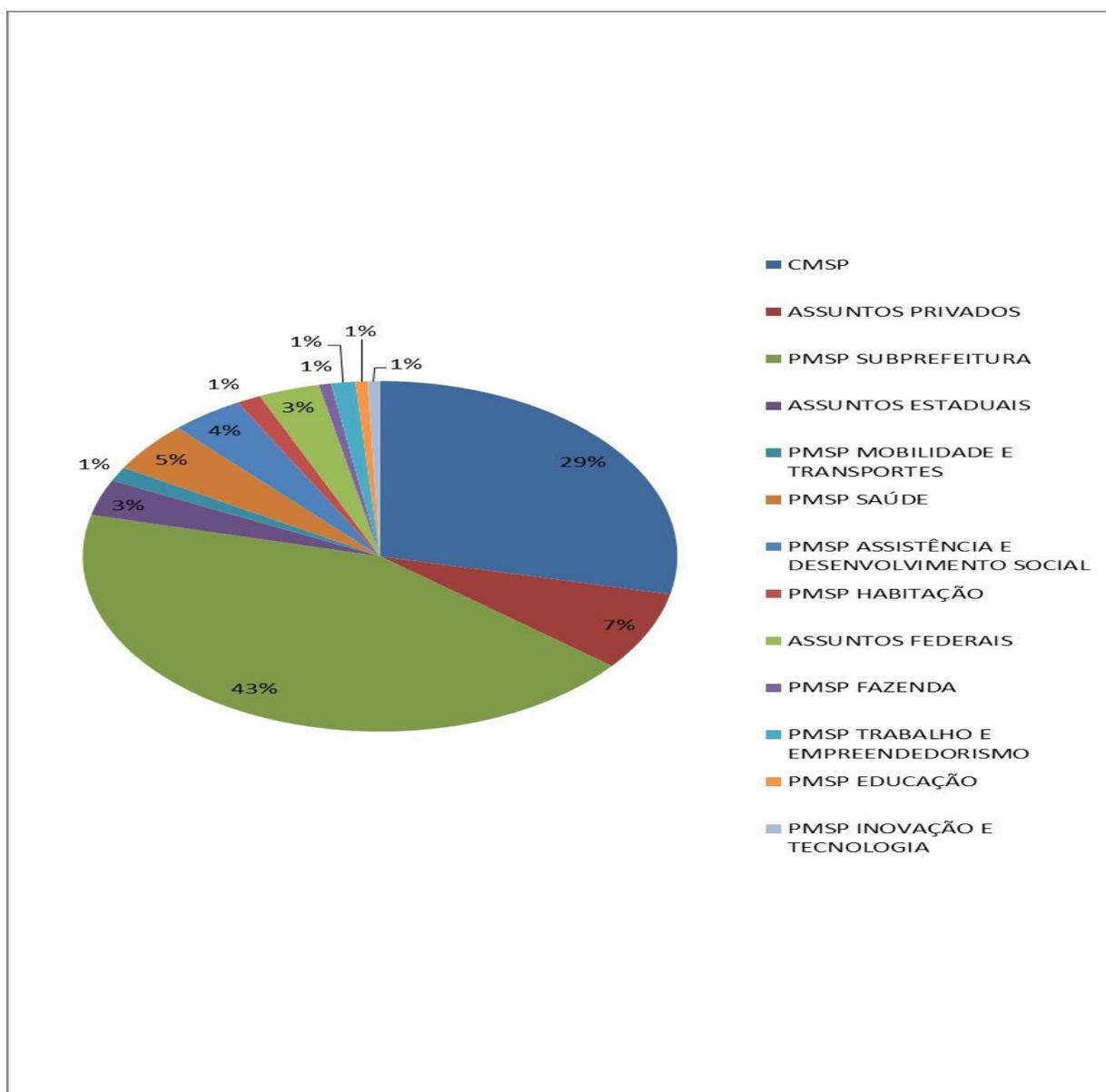


Gráfico 9 – Classificação de Competência

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

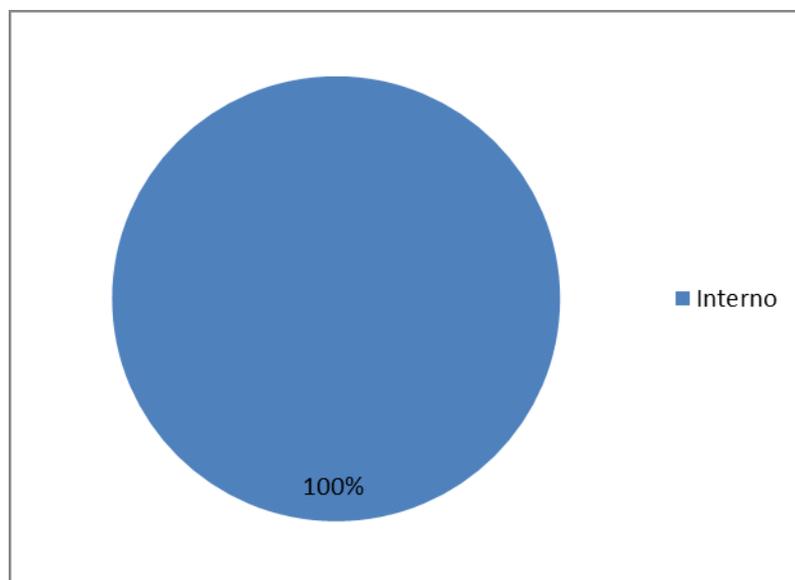


Gráfico 10 - Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Federais

- Relato pessoal sobre alteração no Programa Bolsa Família.
- Solicitação de informação referente à auxílio na emissão de diploma universitário.
- Sugestão de projeto para diminuição dos preços dos alimentos.
- Denúncia referente ao bullying e falta de preparo dos funcionários.

Assuntos Estaduais

- Solicitação de informação referente à questão escolar na Cidade de São Paulo.
- Solicitação de providência relativa a problemas de relacionamento entre professora e aluno em sala de aula.
- Solicitação de informação sobre processo advocatício.
- Solicitação de auxílio para constituir advogado para questão de barulho em residência.
- Solicitação de melhoria de saneamento básico em região da Cidade.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais PMSP

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Livre manifestação sobre a programação do Centro de Referência do Idoso.
- Solicitação de informação sobre falta de moradia.
- Solicitação de informação para contratação de advogado.
- Solicitação de informação para conseguir vaga no CRAS.
- Solicitação de providencia relativa à retirada do benefício Vale Gás.

- Solicitação de auxílio para obtenção de benefícios sociais devido a falta de emprego.

PMSP Educação

- Solicitação de informação referente a posição da CMSP na questão da segurança nas escolas da Cidade.

PMSP Fazenda

- Solicitação de informação sobre o cálculo referente a retirada do ISS da Reforma Tributária.

PMSP Habitação

- Solicitação de informação sobre moradia para pessoas de baixa renda.
- Solicitação de informação para participar de programa habitacional.

PMSP Inovação e Tecnologia

- Sugestão de evento referente a estudos sobre cidades.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Reclamação sobre dificuldade na solicitação do cartão TOP para obtenção de gratuidade no transporte público.
- Solicitação de providência para melhoria do serviço Atende, da SPTans.

PMSP Saúde

- Solicitação de informação sobre longa espera para cirurgia na coluna.
- Solicitação de internação de paciente com urgência.
- Solicitação de informação sobre horário de visita fora do horário programado pelo hospital.
- Reclamação sobre mau atendimento na UBS Jardim São Nicolau.

- Solicitação de informação sobre data e local da Conferência Municipal de Saúde de São Paulo.
- Solicitação de informação a respeito do motivo do cancelamento de cirurgia.

PMSP Subprefeitura

- Solicitação de audiência com o prefeito para tratar de obra em espaço público.
- Reclamação sobre buracos não tapados.
- Denúncia sobre empresa terceirizada que presta serviços para a Prefeitura.
- Solicitação de ajuda dos vereadores e candidatos a prefeito para tratar de obras em espaço público.
- Solicitação de melhorias na rua onde munícipe reside.
- Reclamação sobre pedido de limpeza não atendido pela Prefeitura
- Solicitação de informação sobre cálculo referente a Reforma Tributária.
- Solicitação de retirada de uma árvore que está destruindo residência.
- Sugestão sobre averiguação da situação de calçadas localizadas em ruas da Mooca.
- Solicitação de informação referente à limpeza de parque público.
- Solicitação de limpeza em ponto de ônibus.
- Solicitação de providência dirigida à Subprefeitura da Vila Prudente, por problemas em áreas públicas.
- Solicitação de informação sobre a duplicação da Estrada do M'Boi Mirim.
- Reclamação a sobre câmeras que estão sendo instaladas na Cidade. Munícipe solicita também o início do plano para nivelamento das calçadas.

- Solicitação de providencias relativas a comercio de rua e solicitação de informação referente ao Plano Diretor.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Reclamação sobre tapamento de banca de jornal do munícipe em virtude da realização de evento na rua.
- Solicitação de vaga de emprego próximo à residência.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo.

- Solicitação de informação sobre contatos da Ouvidoria da CMSP.
- Solicitação de informação relativa à inscrição para participação em audiência pública da CMSP.
- Solicitação de providência em virtude de mudança de dados de certificado de participação em curso realizado na CMSP.
- Solicitação de informação sobre vagas de estágio na Câmara Municipal.
- Reclamação sobre cobrança contratual de ex-servidora da CMSP.
- Solicitação do contato da Web Rádio da Câmara.
- Reclamação sobre mudanças na grade curricular escolar.
- Solicitação de informação sobre a existência de Leis e Projetos de Leis relacionada à revogação de Leis duplicadas ou antiquadas na CMSP.
- Reclamação sobre falta de atendimento em gabinete de vereador.
- Reclamação sobre atraso na emissão de diploma pela Escola do Parlamento.
- Solicitação de informação relativa à previsão de concurso público da Câmara Municipal de São Paulo. Manifestações do Mês

- Relato pessoal sobre condições de vida de munícipe em situação de rua.
- Solicitação de providência relativa à reformulação da Lei que dispõe sobre higiene e zeladoria de ruas e calçadas em São Paulo.
- Sugestão de fiscalização, por parte do Poder Legislativo Municipal, em relação à recolocação das faixas nos recapeamentos realizados pela Prefeitura.
- Sugestão de melhorias na divulgação do Bilhete Amigão da SPTrans
- Solicitação de informação sobre vereador engajado em causas animais.
- Solicitação de informação referente a agendamento para atendimento em gabinete de vereador
- Solicitação de contato de gabinete de vereadora.
- Solicitação de informação sobre a legislação específica relacionada a atribuições de assessores jurídicos.
- Solicitação de informação referente a denominação de rua em São Paulo.
- Sugestão de melhoria do Portal da Câmara.
- Sugestão de melhoria na divulgação da Agenda da CMSP.
- Solicitação de lista de contatos dos vereadores da CMSP.
- Solicitação de informação referente a Leis e Decretos que fazem referências a lançamentos de IPTU.
- Solicitação de informação sobre Audiências Públicas.
- Denúncia referente a servidor.
- Elogio junto a Gabinete de Vereador.
- Sugestão de criação de Comissão para Assuntos de Pessoas Deficientes.
- Sugestão de Projeto de Lei para melhoria de via urbana.
- Sugestão de denominação de praça pública.

Assuntos Privados

- Livre manifestação sobre a insatisfação com os serviços prestados pelos órgãos públicos de São Paulo.
- Livre manifestação referente a salários dos políticos brasileiros.
- Livre manifestação referente ao atendimento da Ouvidoria.
- Livre manifestação sobre oferta de curso empresarial.
- Livre manifestação sobre Projeto Social.
- Solicitação de informação sobre o VADE gratuito.
- Livre Manifestação sobre ações governamentais.
- Livre Manifestação sobre divulgação de material.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

- Solicitação de informação para proposição de Projeto de Lei a ser avaliado pela Câmara Municipal de São Paulo.

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 Abril de 2023, 04 (quatro)** 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)
17584	20/04/2023	20/04/2023	7
17612	28/04/2023	28/04/2023	1
17613	28/04/2023	28/04/2023	1
17616	30/04/2023	30/04/2023	0

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 30 de Abril de 2023

A Ouvidoria já solucionou **99%** dos atendimentos gerados em Abril, **1%** das manifestações estão em andamento.

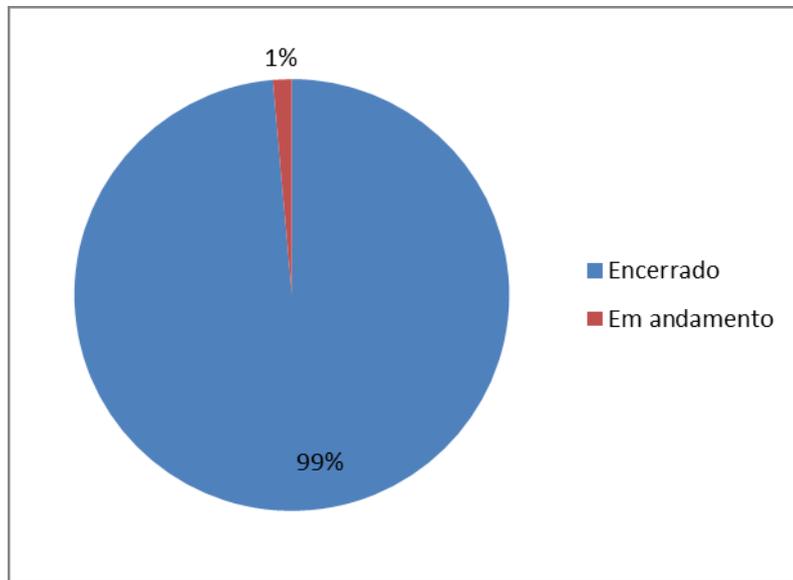


Gráfico 11 - Situação dos Atendimentos de Abril

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