



Ouvidoria
Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Janeiro 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



**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)

Angelo 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)

Sarah Ferreira da Silva (Direito)

Sumário

Apresentação	1
Apresentação de Dados	3
Manifestações do Mês.....	9
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 **Janeiro**, período compreendido entre os dias **01 e 31 de Janeiro de 2023**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou **134 (cento e trinta e quatro)** manifestações, sendo **10 (dez)** remanescentes do mês anterior.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo E-mail com **46%**, seguido pelo WhatsApp com **33%**, Presencial com **11%**, Telefone com **7%**, e Portal do Cidadão com **3%**.

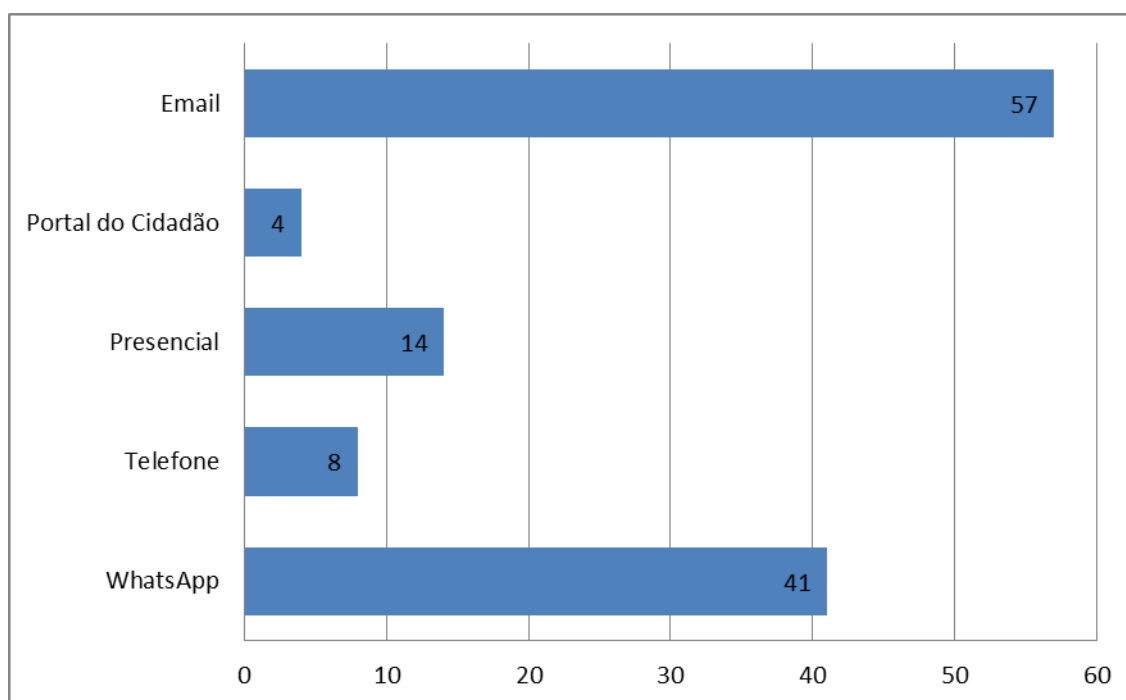


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

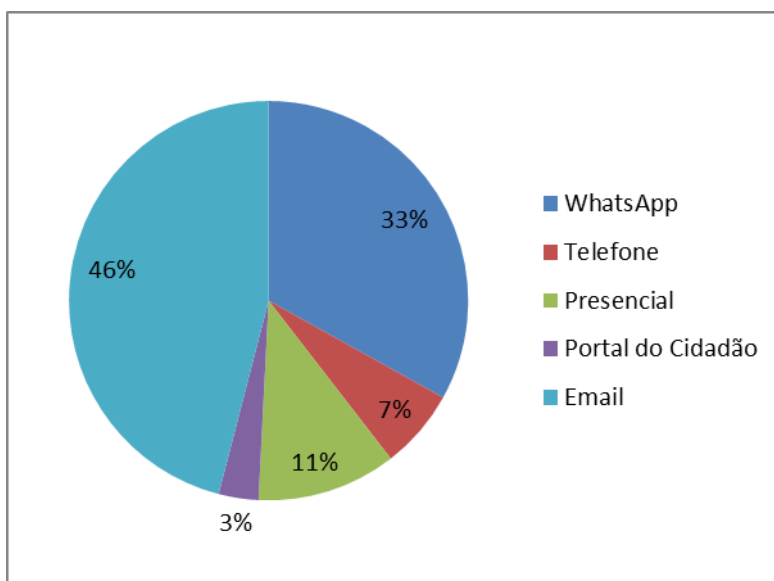


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em Janeiro, **44%** foram do gênero masculino, em seguida **36%** realizados pelo gênero feminino, **20%** optaram por não informar, podendo ser anônimos ou instituições.

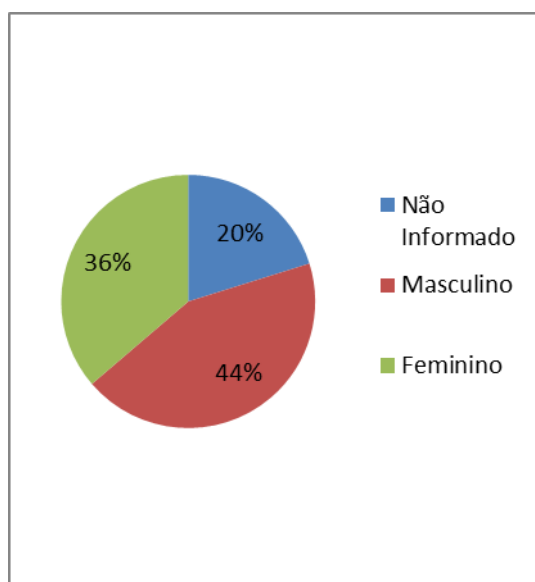


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de regiões não informadas com **78%**, seguida pela Zona Sul com **8%**, Zona Central com **5%**, Zona Leste com **4%**, Zona Norte com **2%**, Zona Oeste com **1%**, **1%** outros Estados e Outras Cidades com **1%**.

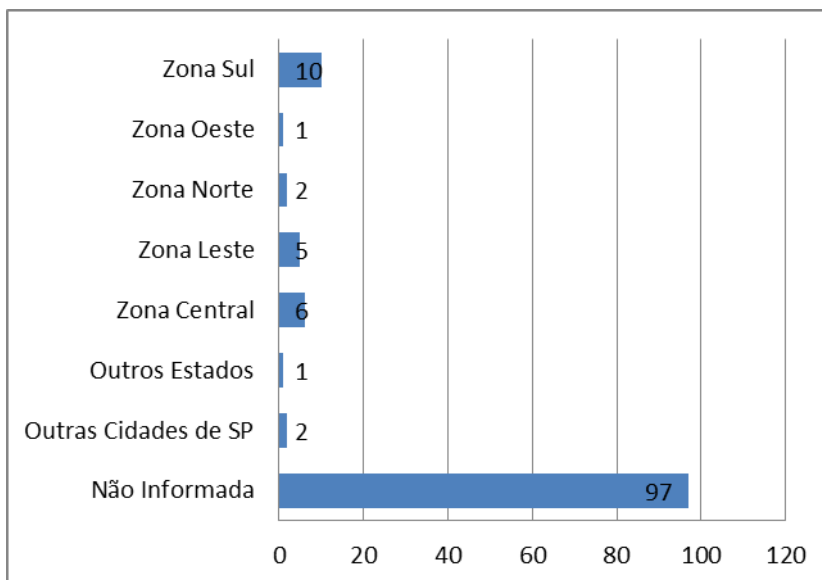


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

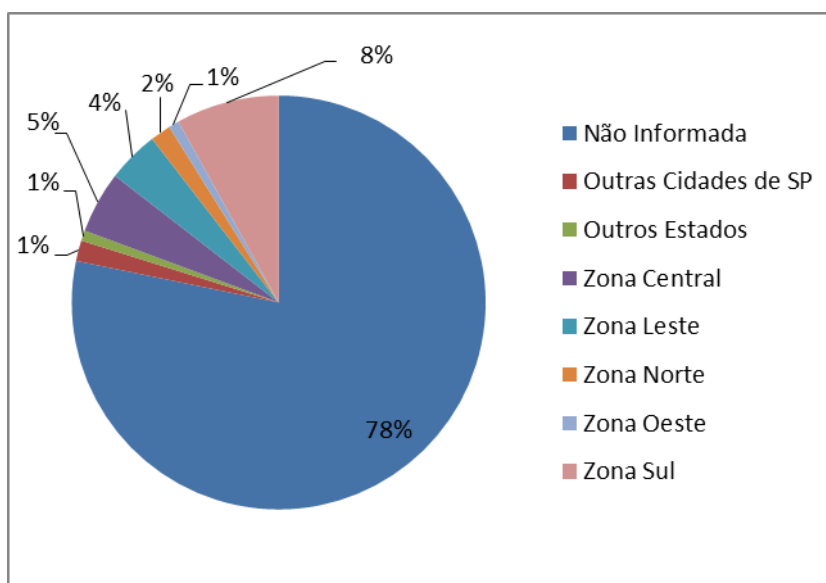


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Solicitação de Informação com **50%**, Livres Manifestações com **25%**, Solicitações de Providência com **11%**, Reclamação com **5%**, Relato Pessoal com **3%**, Denúncia com **3%**, Sugestão com **2%**, e Crítica com **1%**.

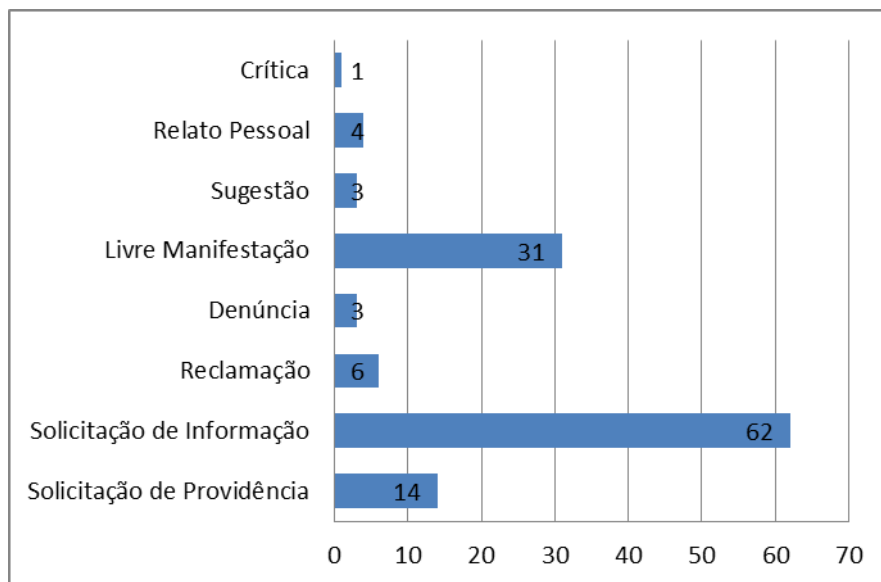


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

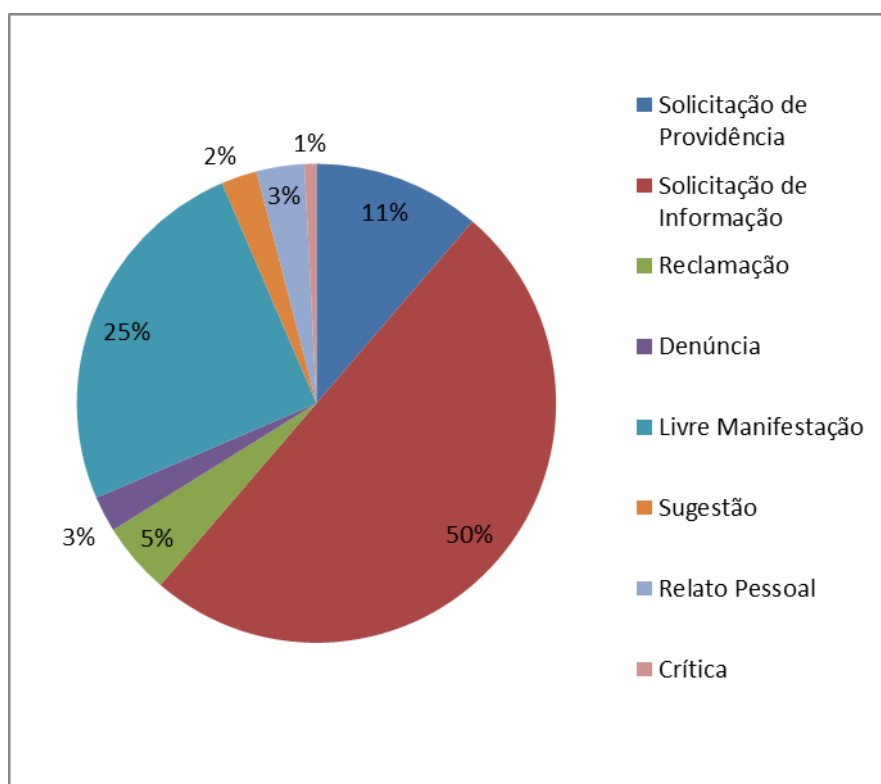


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

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 de São Paulo com **55**, seguida da CMSP com **38**, Assuntos Privados com **24**. Os demais atendimentos referem-se a Assuntos Federais com **4** manifestações e Projetos de Lei com **3**.

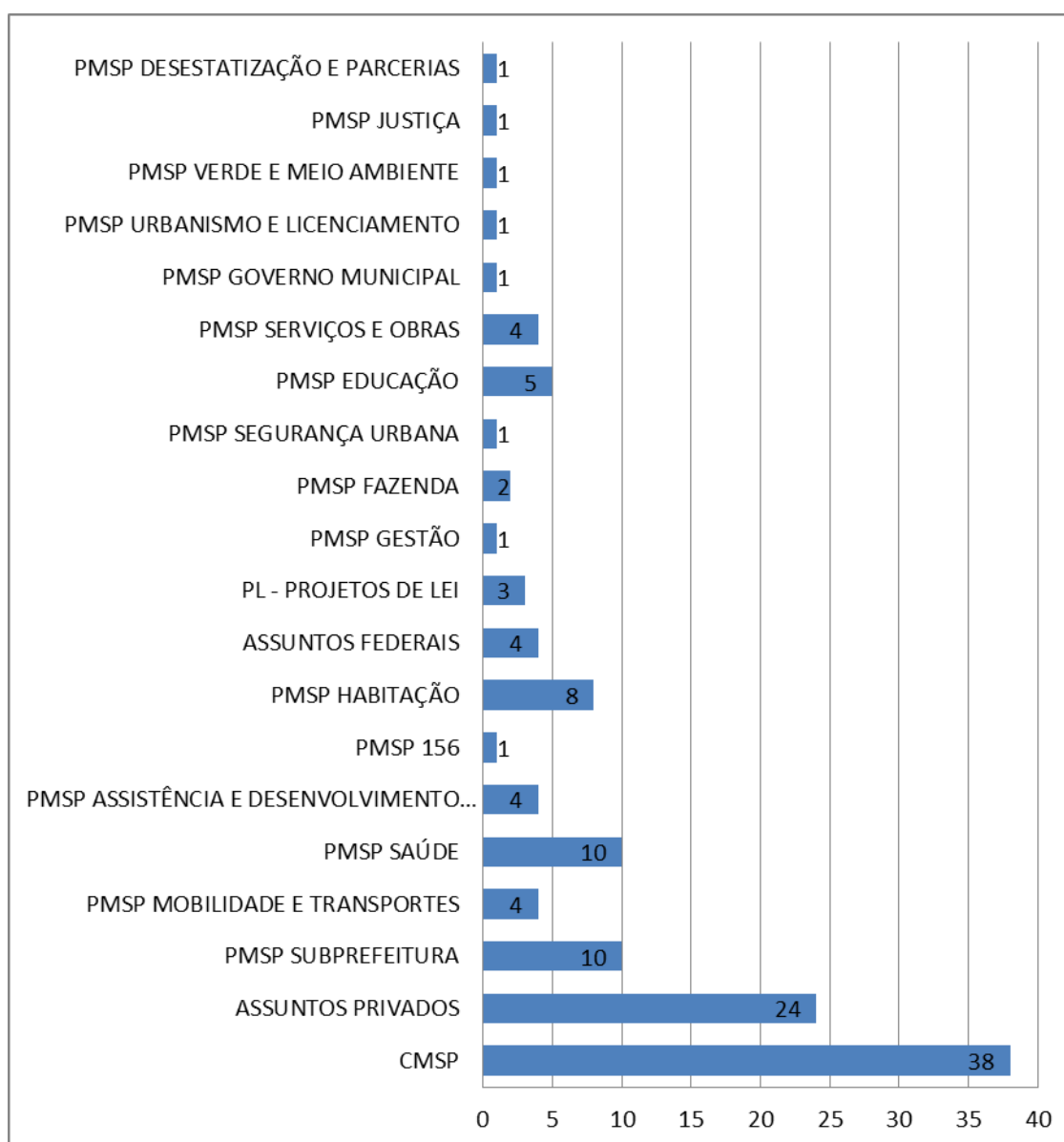


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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 de São Paulo com **45%**, seguida da CMSP com **31%**, Assuntos Privados com **19%**. Os demais atendimentos referem-se a Assuntos Federais com **3%** e Projetos de Lei com **2%**.

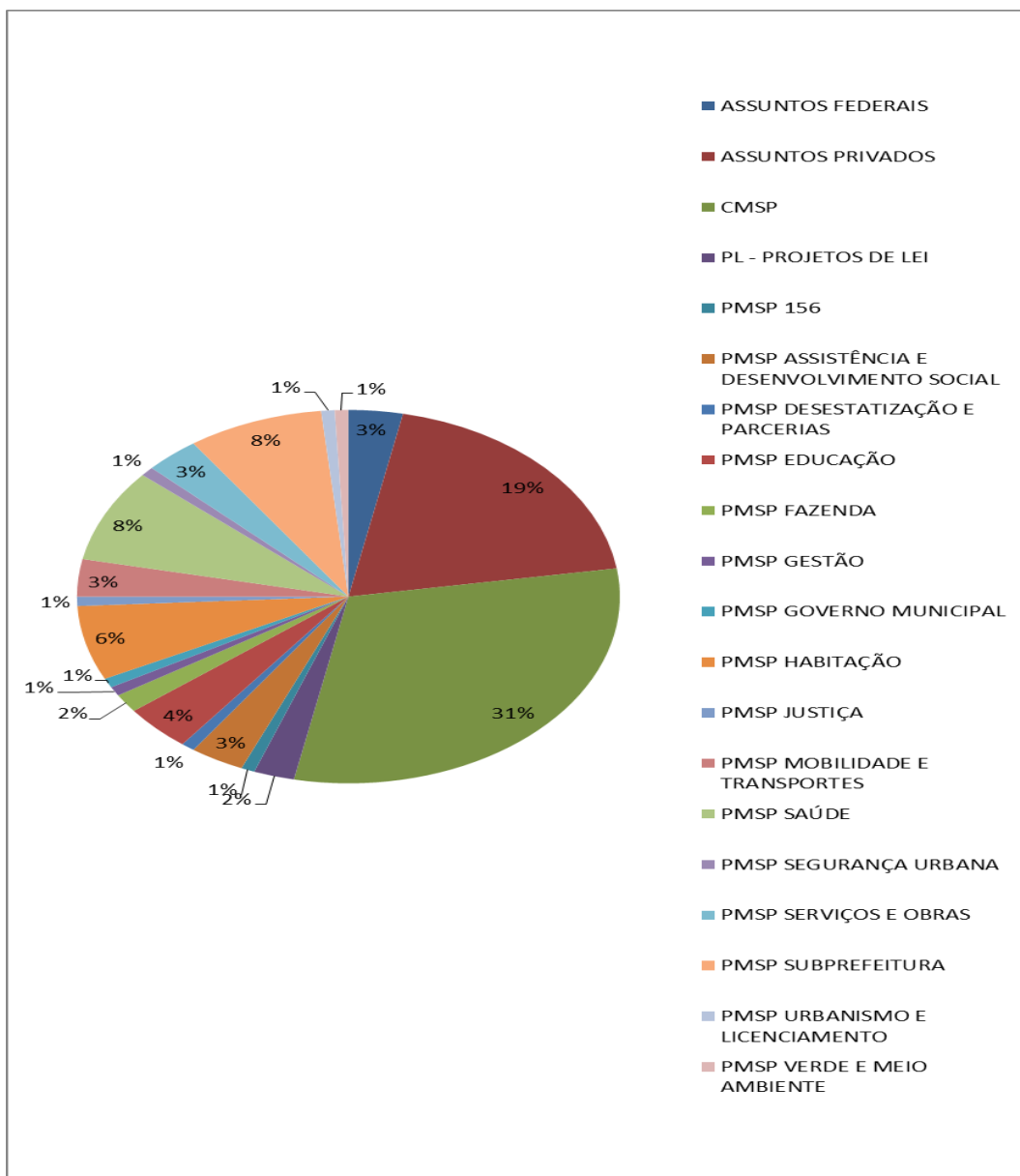


Gráfico 9 - Classificação de Competência

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

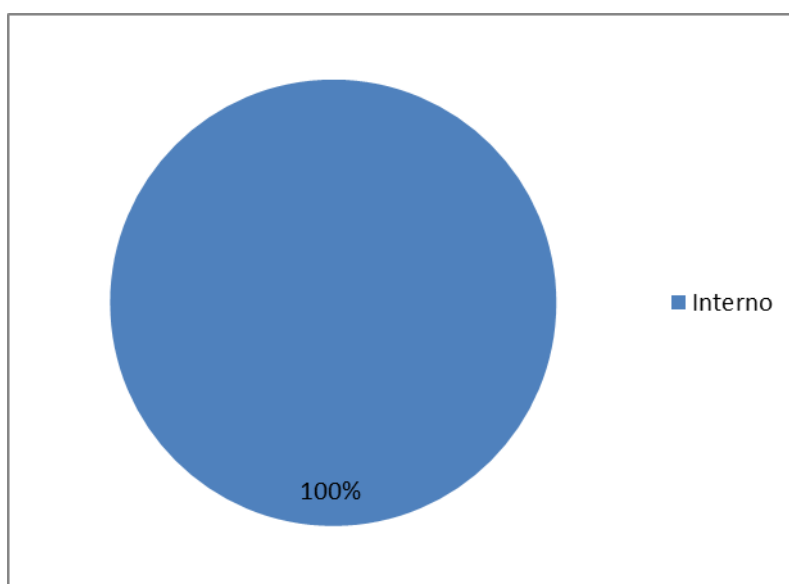


Gráfico 10 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Federais

- Livre manifestação sobre a participação de vereador de Votuporanga nos atos antidemocráticos em Brasília.
- Livre manifestação criticando o ex-presidente Bolsonaro e os atos antidemocráticos em Brasília.
- Livre manifestação sobre a Presidência da República.
- Solicitação de informação sobre documentos e formulários necessários para a solicitação do Passe Livre Interestadual.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP Assistência e Desenvolvimento social

- Livre manifestação sobre convite à população de 60 anos para evento.
- Reclamação sobre o Projeto Bolsa do Povo.
- Solicitação de providência obtenção de carteira de identificação de portador de fibromialgia.
- Solicitação de informação sobre como obter o passe livre interestadual.

PMSP Desestatização e Parcerias

- Reclamação de inadequação do evento 'Jungle Fight' para crianças.

PMSP Educação

- Solicitação de informação sobre o pagamento para os quadros de funcionários da Rede Municipal de Educação.

- Solicitação de providência sobre o cancelamento de contrato temporário de trabalho.
- Reclamação sobre a inadequação da prova do concurso de professores para a Rede Municipal de Ensino.
- Solicitação de informação de munícipe para conclusão de seus estudos.

PMSP Gestão

- Solicitação de providências para adequação da Lei nº 17.721/21, que dispõe sobre o novo quadro de nível médio da Prefeitura.

PMSP Governo Municipal

- Solicitação de informação sobre a relação de prefeitos e vice-prefeitos de 2020 do Estado de São Paulo, com seus respectivos partidos.

PMSP Habitação

- Livre manifestação sobre ofício enviado à CMSP.
- Solicitação de informação sobre desapropriação na cidade de São Paulo
- Solicitação de reintegração de posse na Vila Bela.
- Reclamação de munícipe contra a COHAB.
- Livre manifestação sobre curso direcionado ao Centro de Referência de Álcool, Tabaco e outras Drogas.
- Solicitação de providências para cadastramento de munícipe em programa habitacional da COHAB.
- Solicitação de informação referente ao IPTU da Cidade de São Paulo.
- Relato pessoal sobre as condições de moradia de munícipe.

PMSP Justiça

- Solicitação de informação para agendar horário na Defensoria Pública.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Solicitação do telefone de contato da SPTrans.
- Livre manifestação sobre desrespeito a sinalizações de trânsito.
- Relato pessoal de munícipe sobre a Lei de proibição da circulação de carros com mais de 10 anos para fins de trabalho.
- Crítica sobre o mau funcionamento do serviço de moto-táxi.

PMSP Saúde

- Reclamação sobre a UBS da Casa Verde sobre a falta de distribuição de fraldas.
- Relato pessoal sobre o direito de possuir carteira de identificação de portador de fibromialgia.
- Solicitação de informação para agendamento de cirurgia.
- Solicitação de informação para obtenção de aparelho auditivo.
- Solicitação de providência de munícipe para realização de cirurgia de tireoide.
- Reclamação sobre o serviço do SAMU.
- Solicitação de informação para formalização de denúncia contra o Hospital Evon.
- Solicitação de informação para obtenção de vaga em hospital para realização de cirurgia da vesícula.
- Solicitação de informação para transferência de hospital.

PMSP Segurança Urbana

- Livre manifestação sobre medidas de segurança na região da Avenida Paulista.

PMSP Serviços e Obras

- Solicitação de providência sobre o serviço de coleta de lixo na rua de munícipe.
- Reclamação sobre coleta de lixo na rua de munícipe.

PMSP Subprefeitura

- Solicitação de informação para obtenção de alvará de funcionamento para igreja após as 23 horas.
- Solicitação de informação sobre de área de lazer na região onde munícipe reside.
- Solicitação de providência acerca de limpeza urbana
- Denúncia sobre obra na EMEI do Bairro Cidade Júlia.
- Denúncia sobre obra no Bairro Jardim Primavera.
- Solicitação de informação sobre a má situação da rua onde munícipe reside.
- Solicitação de informação para asfaltamento de rua onde munícipe reside.

PMSP 156

- Solicitação de informação sobre datas do feriado de Carnaval na Cidade.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Munícipe quer que a Câmara Municipal tome medidas contra uma estagiária.
- Solicitação de contato com o Cerimonial da CMSP.
- Solicitação de visita com o advogado de Sá.
- Solicitação de informação referente a vencimentos do cargo de Procurador Legislativo e a respectiva carga horária semanal.

- Solicitação de informação sobre os trabalhos no biênio 2023/2024 da Mesa da Diretora da Câmara Municipal de Pedreira.
- Munícipe solicita um abaixo assinado.
- Munícipe solicita informações sobre reuniões da Câmara.
- Servidor público da Cidade de Catanduva solicita visita à CMSP.
- Solicitação de informação sobre processo trabalhista e pede o contato do gabinete do vereador Atílio Francisco.
- Solicitação de pesquisa sobre nomes de ruas que homenageiam Bandeirantes.
- Munícipe solicita Legislação que dispõe sobre o funcionamento da Ouvidoria.
- Solicitação de vídeo do Monumento que abriga restos mortais do Imperador Dom Pedro I.
- Munícipe reclama por não ter recebido o informativo da semana.
- Solicitação do e-mail da TV Câmara.
- Solicitação de acesso ao relatório da CPI.
- Solicitação de informação sobre o número de cargos de servidores efetivos da CMSP.
- Solicitação de informação para se candidatar a vereador em 2024.
- Solicitação de informação sobre a existência de normas para utilização de banheiros para transexuais e não binários.
- Sugestão de Projeto de Lei a ser apresentado na CMSP.
- Reclamação sobre maus-tratos por parte de seguranças trabalhando nas calçadas do CDC 31.
- Livre manifestação sobre votos de Feliz Natal
- Sugestão de Lei para desenvolvimento educacional.
- Livre manifestação sobre a Prefeitura de São Paulo.
- Livre manifestação sobre oferta de serviço.
- Livre manifestação sobre inclusão social.
- Solicitação de informação sobre vagas de emprego.
- Solicitação de informação sobre edital publicado no Diário Oficial que prorroga contratos de professores temporários.

- Livre manifestação sobre cobrança nos aplicativos de transportes.
- Solicitação de informação sobre reestruturação do quadro de funcionários.
- Solicitação de informação sobre CPI dos aplicativos aprovados.
- Solicitação de informação para recebimento de emendas dos vereadores.
- Solicitação de certidão de um ex-servidor.
- Solicitação de informação sobre contatos dos vereadores
- Manifestação de sentimentos ao presidente da CMSP pela perda de seu irmão.
- Solicitação de informação sobre oportunidade de emprego na CMSP.
- Solicitação do número do telefone do RH da CMSP.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

Legislação

- Solicitação de informação sobre como apresentar projetos aos parlamentares.

Projeto de Lei

- Solicitação de informação relacionada à isenção do Imposto de Renda para portadores do mal de Parkinson.
- Solicitação de informação em relação ao andamento do PL. nº 375/2019.

Assuntos Privados

- Solicitação de ligação telefônica para a Central 156.
- Solicitação de informação para emissão de passaporte.
- Município fala sobre disputa de lideranças entre parlamentares no Brasil e controle da inflação.
- Livre manifestação sobre apresentação da SP Licitaseg, empresa especializada em seguros.

- Reclamação sobre desbloqueio de cartão.
- Solicitação de informação para realização de alterações no site Bolsa do Povo.
- Munícipe alega não estar recebendo há quatro meses o Bolsa Trabalho devido à perda do cartão do benefício.
- Munícipe solicita cópias de três receitas do SUS e o endereço da Ouvidoria Geral do Município.
- Solicitação de Informação: Solicitou como proceder para achar os irmãos.
- Livre manifestação sobre edição impressa do Estadão.
- Livre manifestação sobre capacitação personalizada.
- Reclamação sobre aumento de salários dos funcionários públicos.
- Livre manifestação em inglês com votos de Feliz Ano Novo.
- Reclamação de som alto e comércio de drogas.
- Livre manifestação sobre implantação programa social na administração pública.
- Livre manifestação sobre a nova newsletter do Estadão.
- Solicitação da News Publicada no MP que extingue a Funasa.
- Livre manifestação referente ao processo de transformação na estrutura da administração.
- Reclamação sobre três processos em aberto no INSS.
- Relato pessoal sobre abuso psicológico e emocional.
- Livre manifestação sobre o jornalismo de qualidade do Estadão.
- Livre manifestação referente a matérias sobre trabalho remoto.
- Livre manifestação sobre notícia com credibilidade.

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 Janeiro de 2023**, **11 (onze)** protocolos pendentes, os quais já foram encaminhados e aguardam devolutiva do órgão ou setor responsável.

PROTOCOLO	SETOR	DATA DE REGISTRO	DATA DE ENCAMINHAMENTO	PERÍODO EM ABERTO (DIAS ÚTEIS)
15907	Setores CMSP	05/10/2022	25/11/2022	67
16033	Setores CMSP	25/10/2022	25/10/2022	54
16133	Setores CMSP	10/11/2022	10/11/2022	44
16830	Setores CMSP	01/12/2022	01/12/2022	30
16908	Setores CMSP	15/12/2022	16/12/2022	20
16945	Setores CMSP	09/01/2023	09/01/2023	15
16951	Setores CMSP	09/01/2023	09/01/2023	15
17016	Setores CMSP	18/01/2023	18/01/2023	10
17024	Setores CMSP	20/01/2023	20/01/2023	8
17049	Setores CMSP	26/01/2023	26/01/2023	4
17061	Setores CMSP	31/01/2023	31/01/2023	1

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Janeiro de 2023

A Ouvidoria já solucionou **95%** dos atendimentos gerados em Janeiro, **5%** das manifestações estão em andamento

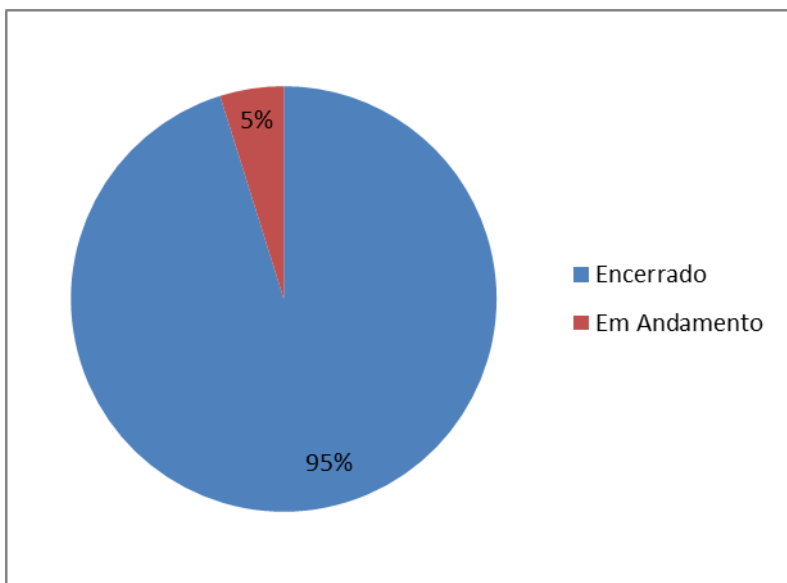


Gráfico 11 – Situação dos Atendimentos de Janeiro

José Mauro da Silva

Ouvidor do Parlamento

São Paulo, 31 de Janeiro 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):
+55113396-4000