



Ouvidoria
Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal
Novembro 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



**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)

Flaviane da Silva Zeferino (Serviço Social)

Hiran Kaê Machado Santos (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 **Novembro**, no período compreendido entre os dias **01 e 30 de Novembro de 2022**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou **722 (setecentos e vinte e duas)** manifestações sendo **2 (duas)** remanescente do mês anterior.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo WhatsApp com **87%**, seguido pelo E-mail com **5%**, Presencial com **3%**, Telefone com **3%** e Portal do Cidadão com **2%**.

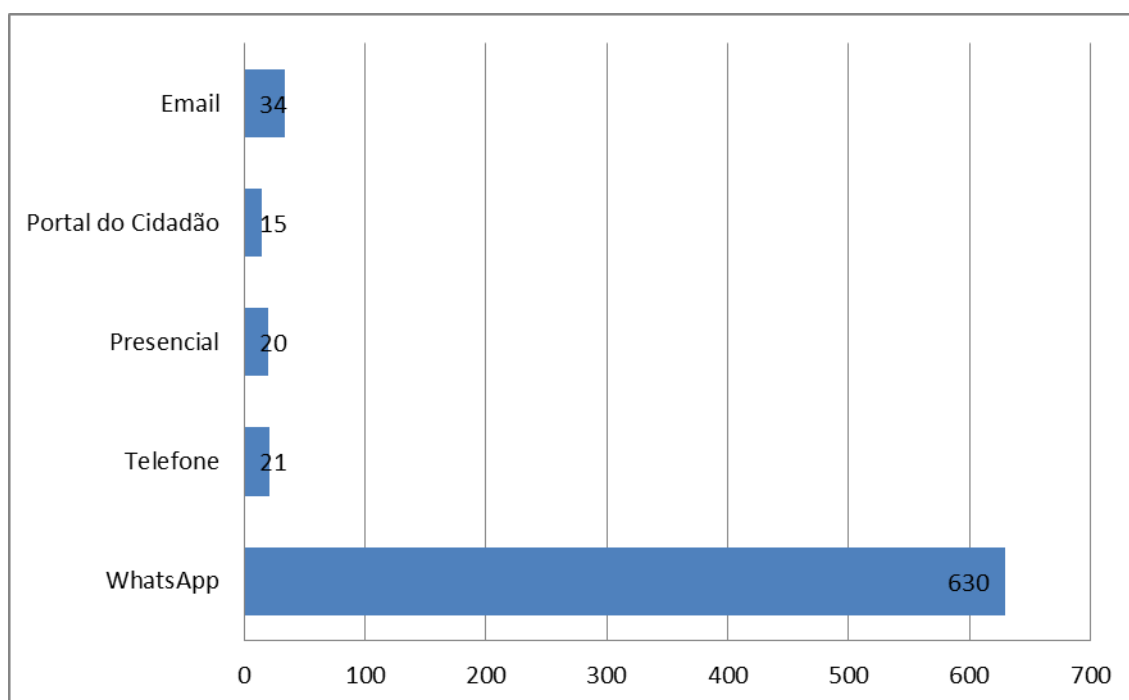


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

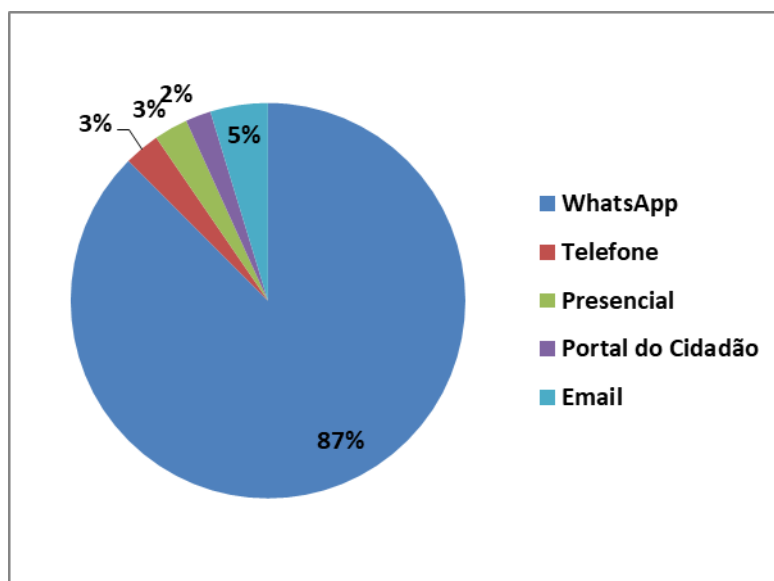


Gráfico 2 – Canais de Atendimento

Em **Novembro**, **45%** foram do gênero masculino, em seguida **32%** realizados pelo gênero feminino, **23%** optaram por não informar, podendo ser anônimos ou instituições.

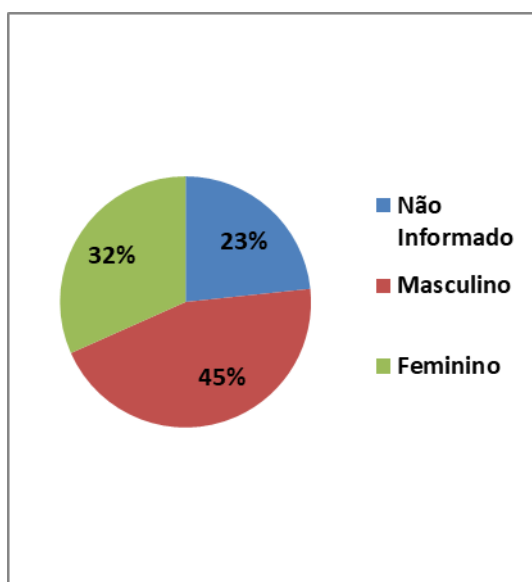


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de regiões não informadas com **93%**, seguida pela da Zona Sul com **2%**, Zona Leste com **2%**, Zona Central com **1%**, Zona Norte com **1%**, outras Cidades de São Paulo com **1%**, e com **0%** a Zona Oeste, outros Estados e Países.

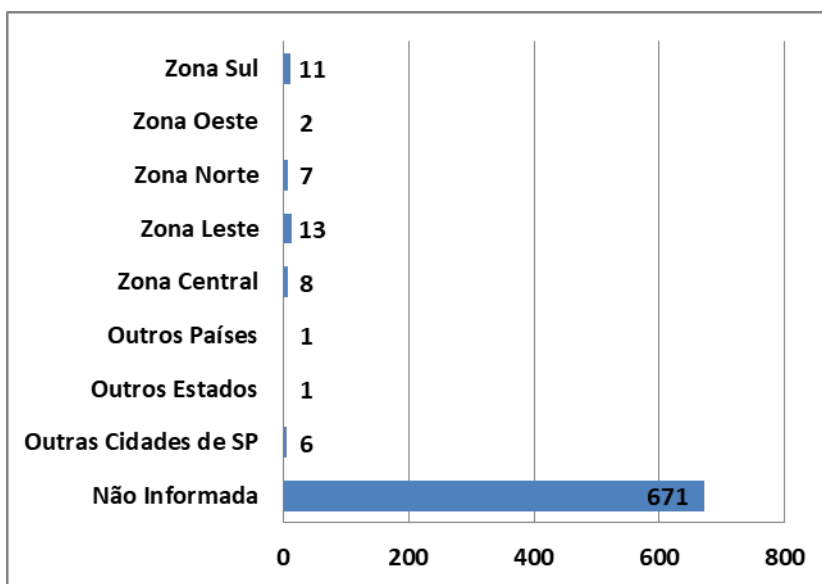


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

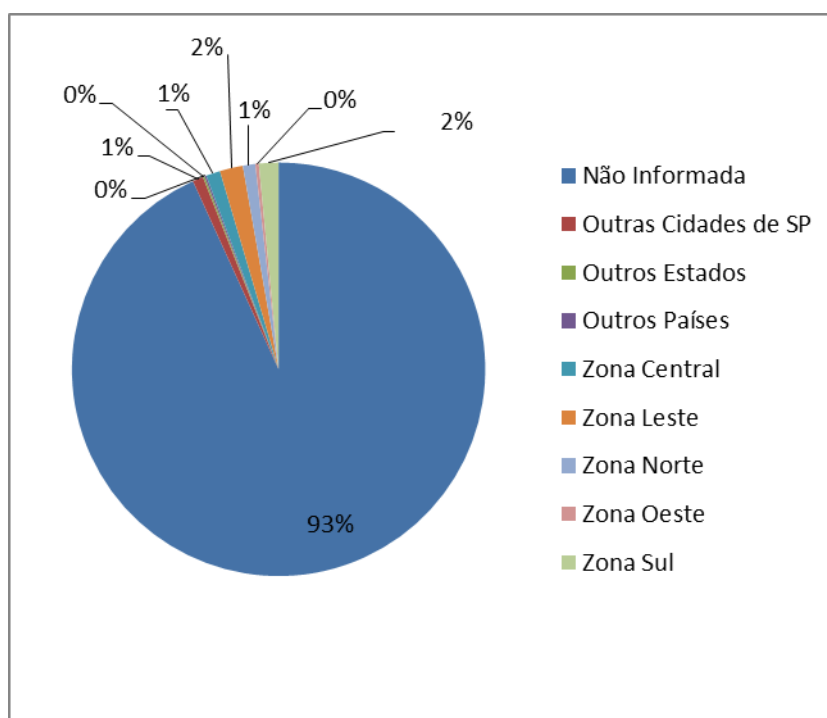


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Solicitação de Informação com **86%**, Livres Manifestações com **4%**, Solicitações de Providência com **3%**, Reclamação com **3%**, Sugestão com **2%**, Elogio com **1%**, Relato Pessoal com **1%**, Denúncia e Crítica com **0%**.

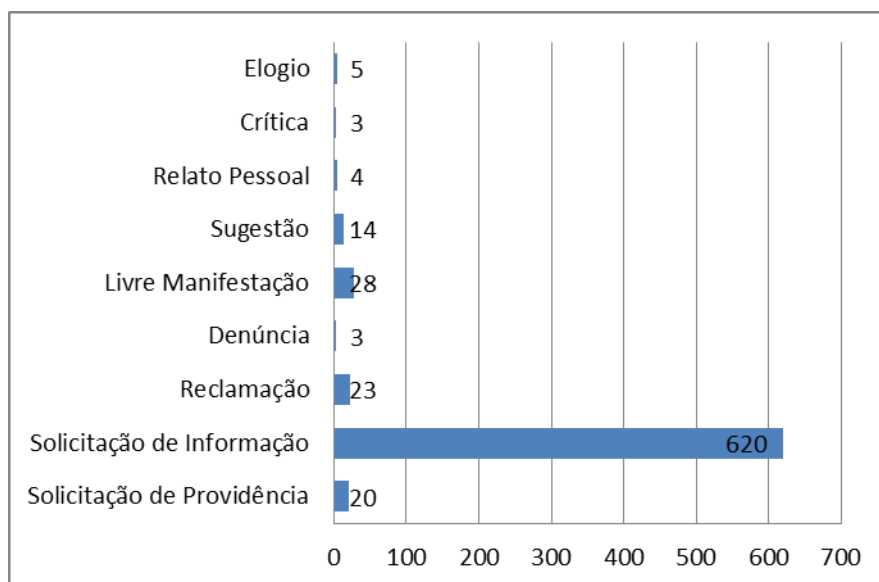


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

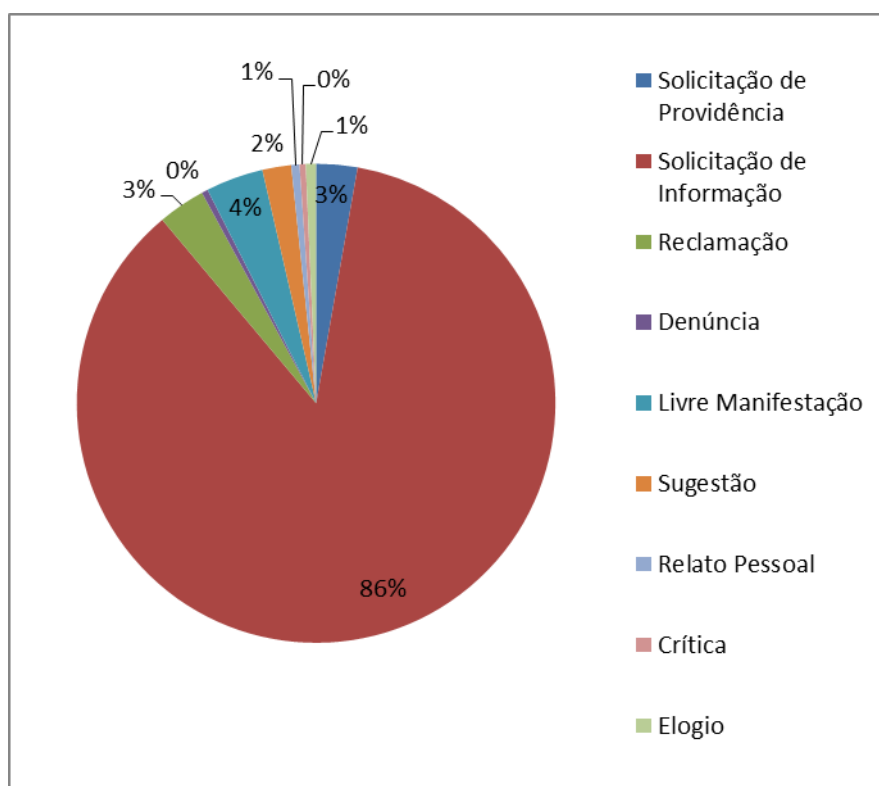


Gráfico 7 - Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à sigla **PMSP**, que é utilizada para retratar as Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura de São Paulo com **632**, seguida da CMSP com **54**, Assuntos Privados com **25**. Os demais atendimentos referem-se a Assuntos Federais com **4**, Projetos de Lei com **5**.

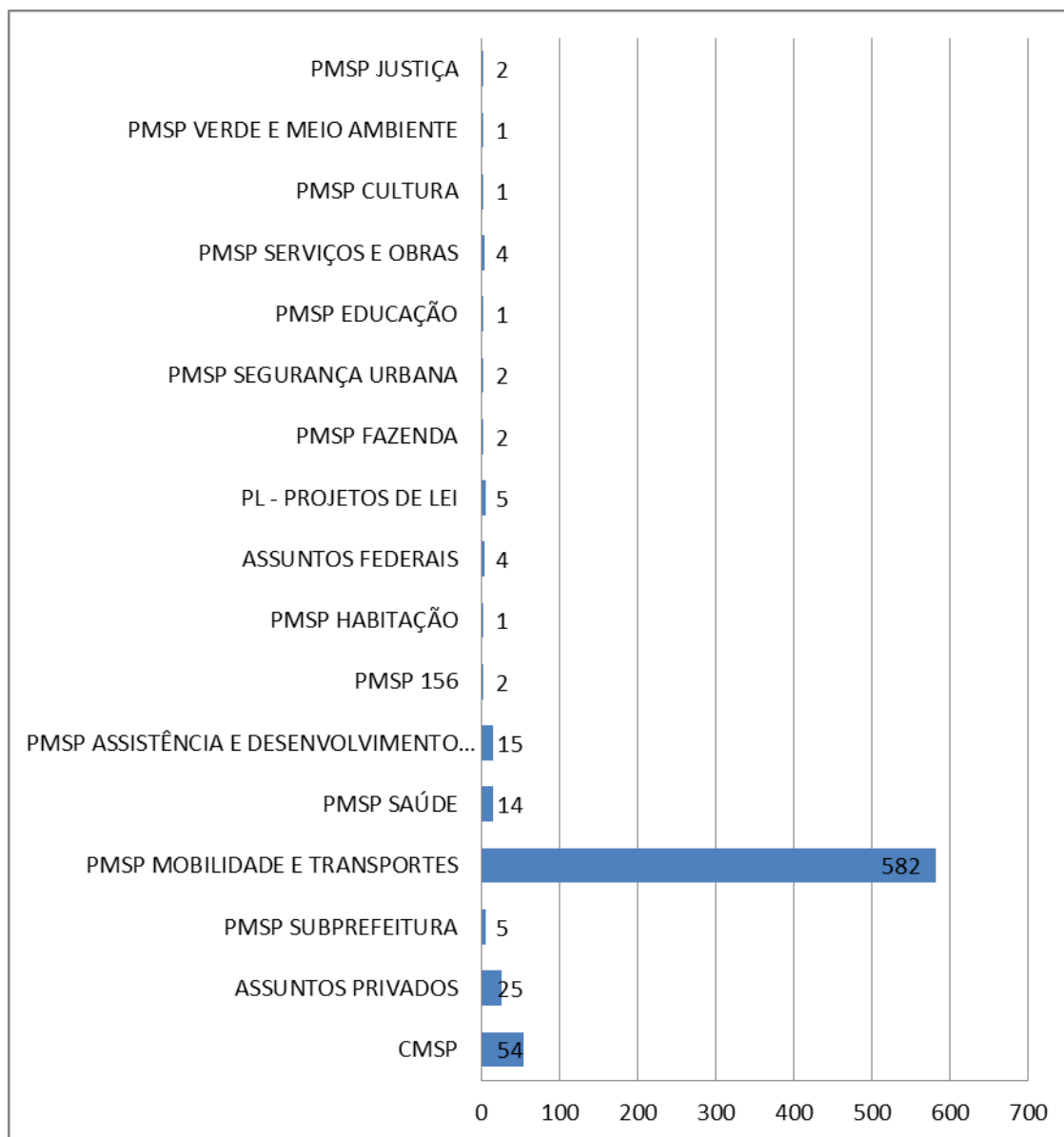


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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

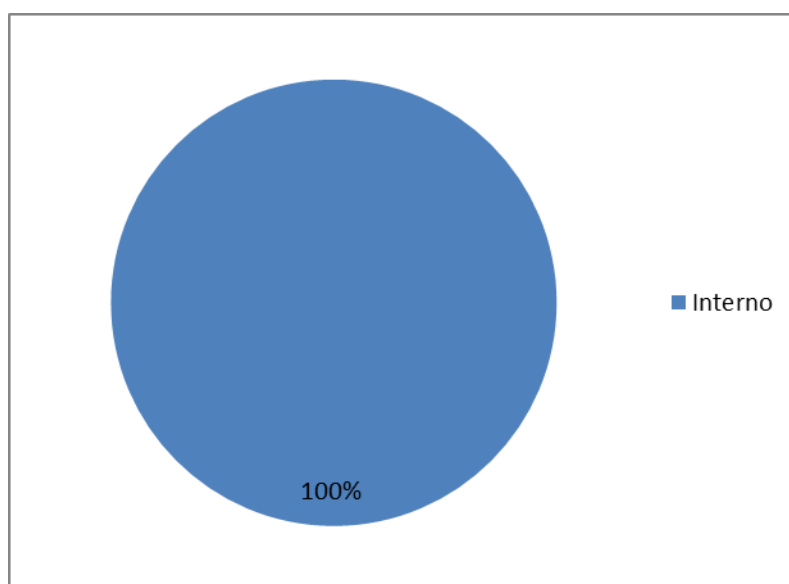


Gráfico 9 - Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Federais

- Livre manifestação sobre barulhos de turbina de avião em área urbana.
- Solicitações de providência em relação a má conduta durante perícias do INSS.
- Livre manifestação relacionada ao um pedido de apoio ao presidente da República.
- Reclamação sobre a encerramento de protocolo da Ouvidoria do SUS.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Solicitação de informação quanto à resolução de escoamento de águas entre imóveis.

PMSP Assistência e Desenvolvimento social

- Reclamação sobre ONG's que administram Centros de Acolhimento Municipais (Abrigos/Albergues Públicos).
- Solicitação de informação quanto a atendimento prioritário.
- Solicitação de informação sobre auxílio combustível.
- Sugestão ao CRAS de atendimento preferencial.
- Livre manifestação sobre campanha de arrecadação para atendimento de pacientes.
- Livre manifestação sobre encaminhamento para obtenção de emprego.
- Solicitação de informação sobre obtenção de documento de identidade.
- Solicitação de informação sobre curso para cuidador de idosos.
- Solicitação de providencias sobre pedido de ajuda financeira para quitação de despesas básicas.

- Reclamação sobre não conseguir agendamento de atendimento junto ao CRAS.
- Solicitação de providencia relativa a má qualidade do leite fornecido por ONG.
- Livre manifestação sobre a má conservação da Praça da Sé.
- Solicitação de informação quanto a obtenção de vaga em albergue público.

PMSP Cultura

- Solicitação de informação sobre visitação paga a Museu.

PMSP Educação

- Solicitação de informação sobre ingresso como professor de creche.

PMSP Fazenda

- Solicitação de informação sobre regularização de documentação para recebimento numerário.
- Solicitação de informação sobre pagamento de IPTU.

PMSP Habitação

- Solicitação de informação quanto a auxílio moradia.

PMSP justiça

- Solicitação de informação sobre a Promotoria de Justiça de Direitos Humanos
- Solicitação de informação sobre o Ministério Público.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Solicitação de informação quanto a Projeto de Lei sobre implantação de Tarifa Zero.

- Solicitação de providência quanto a obtenção de Bilhete Único Especial.
- Solicitação de informação sobre transporte especial para deficiente.
- Livre manifestação relativo a bilhete único especial para deficiente e assentos preferenciais nos ônibus urbanos da cidade de São Paulo.

PMSP Saúde

- Solicitação de providência sobre a falta de fraldas geriátricas fornecidas por UBS.
- Solicitação de providência quanto a tratamento médico cirúrgico.
- Solicitação de informação quanto a atendimento preferencial a portadores de fibromialgia.
- Solicitação de informação sobre a aplicação de vacina para o Covid-19.
- Solicitação de informação quanto ao Programa Remédio em Casa.
- Solicitação de providência quanto a atendimento de consulta ambulatorial.
- Solicitação de providência quanto a tratamento dentário na rede pública de saúde.

PMSP Segurança Urbana

- Solicitação de informação sobre órgão público para recebimento de denúncia sobre locais utilizados por usuários de drogas.

PMSP Serviços e Obras

- Solicitação de informação sobre obra que provoca proliferação de insetos.
- Solicitação de informação sobre restauração de monumento.
- Solicitação de providencia quanto a lixeira pública.

- Solicitação de providencia sobre obra que provoca acumula de agua e corrimento sobre residências.

PMSP Subprefeitura

- Solicitação de Providencias junto a Subprefeitura de Parelheiros em relação a pavimentação de rua.
- Solicitação de Providencias em relação a pavimentação de ruas da cidade de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre contato de Subprefeitura.
- Solicitação de providencias a respeito de fiscalização junto ao Jardim Colombo.
- Solicitação de informação relativa a gastos orçamentários de Subprefeitura.

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Solicitação de Informação relativa a denúncia sobre maus tratos de animais

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Reclamações referentes à abertura de investigação por descumprimento de prazo de resposta de Recursos.
- Solicitação de informação sobre possibilidades de investigação social por parte da CMSP.
- Solicitação de informação sobre como realizar denuncia junto a Câmara
- Solicitação de informação sobre procedimento de credenciamento de jornalistas na CMSP.
- Solicitação de informação sobre Audiências Públicas.

- Solicitação de informação de agenda da CMSP.
- Solicitação de informação sobre estágio na CMSP.
- Reclamação relativa ao IPREM.
- Solicitação de informação relativa a contato com Vereador Sidney Cruz
- Solicitação de informação sobre a possibilidade de pesquisa presencial na CMSP sobre Projeto de Lei.
- Livre manifestação quanto à necessidade de prorrogação de contratação de professores da rede pública.
- Solicitação de informação relativo à Audiência Pública sobre o Orçamento Municipal.
- Solicitação de informação relativa à audiência com Vereador da Comissão de Meio Ambiente
- Livre manifestação sobre mídia social de E-book.
- Reclamação quanto a audiência com Vereador não agendada.
- Solicitação de Informação sobre documentação relativa ao Metro de São Paulo produzida pela CMSP em suas Comissões Técnicas
- Solicitação de providências para obtenção de vídeo de evento realizado pelo Vereador João Jorge.
- Relato pessoal e pedido de atualização de currículo com impressão.
- Sugestão de envio de vídeo aos funcionários da CMSP.
- Livre Manifestação relativa à cursos.
- Solicitação de informação relativa a vereadores da cidade de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre o Parlamento Jovem.
- Denúncia sobre funcionário da CMSP.
- Solicitação de informação a respeito de Setor Interno da CMSP.
- Solicitação de informação de visita à CMSP e gravação no seu interior.
- Solicitação de informação relativa a contato com a TV Câmara.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

- Solicitação de informação referente a reciclagem no Município de São Paulo.
- Sugestão de aprovação de Leis mais rigorosas contra festas promovidas em logradouros públicos.
- Sugestão de aprimoramento do Projeto de Lei sobre Central de Cozinhas Profissionais (Dark Kitchen)
- Sugestão para pautar o PL 634/22 e sua aprovação.
- Solicitação de informação relativa à aprovação do PL 519/21.

Assuntos Privados

- Solicitação de informação sobre obtenção de benefício.
- Livre manifestação sobre Indígenas.
- Livre manifestação referente a Direitos Humanos.
- Reclamação sobre não atendimento por Vereador.
- Livre manifestação sobre assuntos bancários
- Livre manifestação sobre assuntos da Ouvidoria.
- Livre manifestação sobre relato pessoal.
- Livre manifestação sobre lançamento de livro.
- Crítica sobre assunto Transgênero.
- Solicitação de informação sobre ingresso no quadro de pessoal da CMSP.
- Solicitação de informação sobre religação de água.
- Solicitação de providencia relativa a doação de mantimentos.
- Denúncia em relação a funcionário da CMSP.
- Livre Manifestação sobre prestação de serviços de Entidade sem fins lucrativos.

- Solicitação de providencia relativa à licença médica.
- Solicitação de informação para resolução de assunto pessoal.
- Reclamação referente a *Bullying*.
- Livre manifestação referente a Câmaras Municipais.
- Livre manifestação sobre desligamento do trabalho.
- Solicitação de informação referente a contato com a Enel.
- Sugestão de modernização, automação e gerenciamento de audiovisual.

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 Novembro de 2022**, **4 (quatro)** 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	05/10/2022	37
16033	Setores CMSP	25/10/2022	25/10/2022	24
16133	Setores CMSP	10/11/2022	10/11/2022	14
16401	Setores CMSP	21/11/2022	21/11/2022	8

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 30 de Novembro de 2022

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

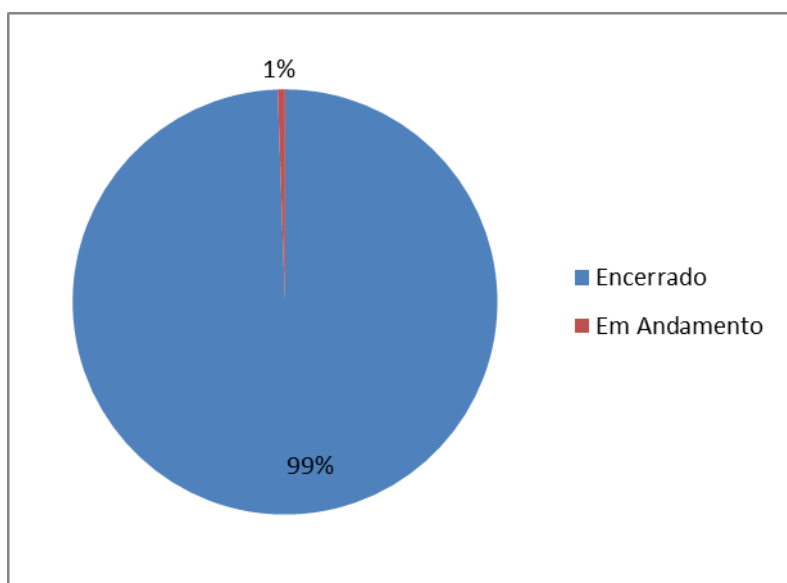


Gráfico 10 – Situação dos Atendimentos de Novembro

José Mauro da Silva

Ouvidor do Parlamento

São Paulo, 30 de Novembro 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 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