



Ouvidoria
Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Outubro 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.....	8
Manifestações Pendentes.....	16
Modalidades de Atendimento	18
Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	20

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 **outubro**, período compreendido entre os dias **01 e 31 de outubro de 2022**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou **119 (cento e dezenove)** manifestações sendo **5 (cinco)** remanescente dos meses anteriores.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo E-mail e WhatsApp com **33%** cada, totalizando **66 %** das manifestações, seguido pelo Presencial com **14%**, Portal do Cidadão com **11%**, Telefone com **7%**, e Carta com **2%**

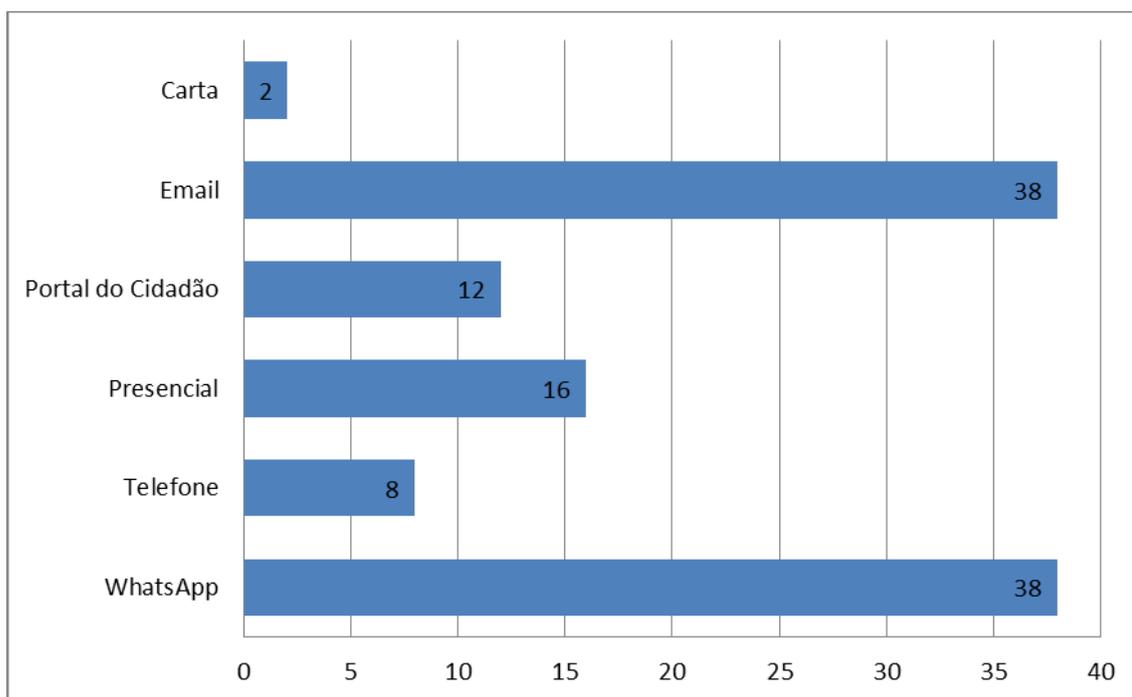


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

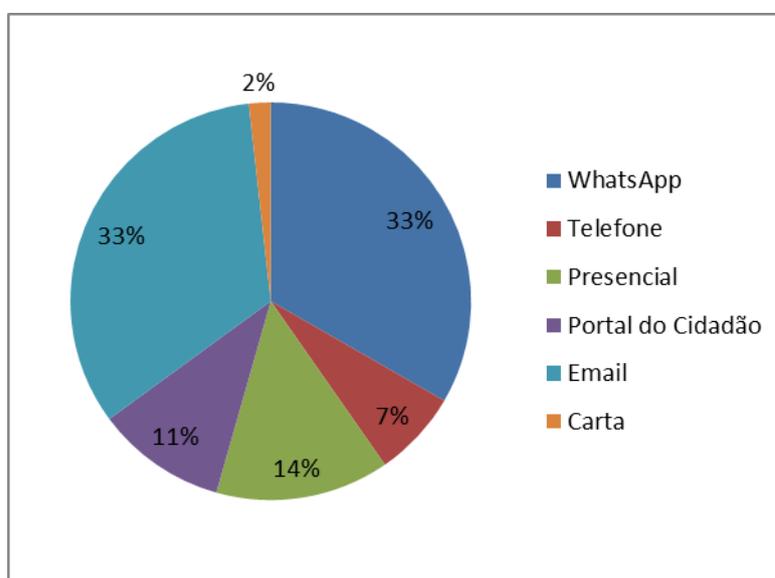


Gráfico 2 – Canais de Atendimento

Em outubro, **52%** foram do gênero masculino, em seguida **38%** realizados pelo gênero feminino, **10%** optaram por não informar, podendo ser anônimos ou instituições.

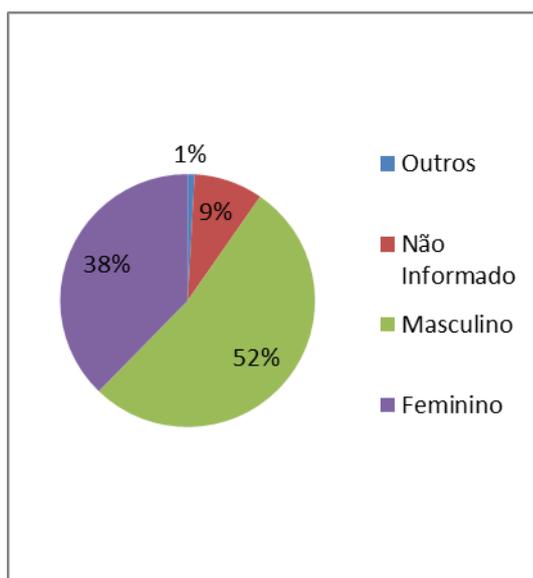


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de regiões não informadas com **60%**, seguida pela da Zona Sul com **13%** e **13%** da Zona Leste, **5%** da Zona Central, **3%** da Zona Norte, outras Cidades de São Paulo com **3%**, **2%** da Zona Oeste e **1%** de outros Países.

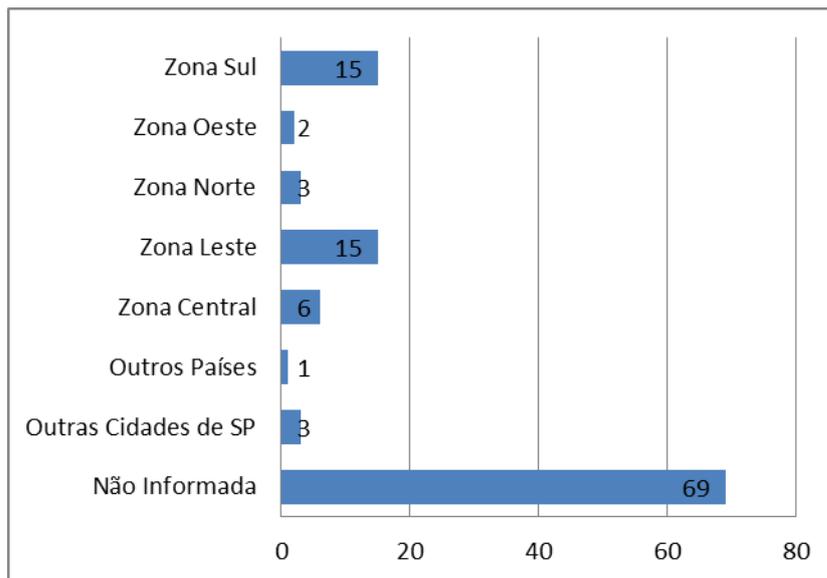


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

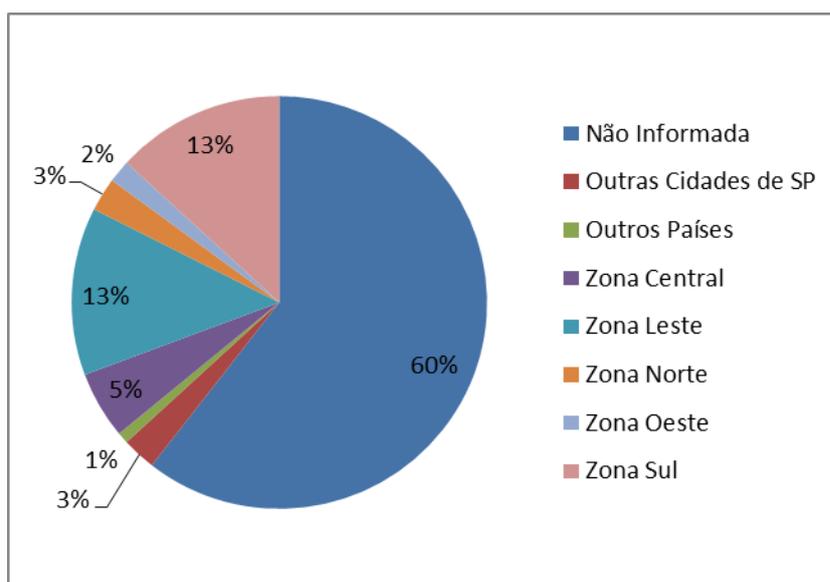


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Solicitação de Informação com **46%**, Solicitações de Providência com **25%**, Livres Manifestações com **16%**, Reclamação **8%**, Sugestão **3%**, Relato Pessoal **1%**, Crítica **1%** e Denúncia **0%**,

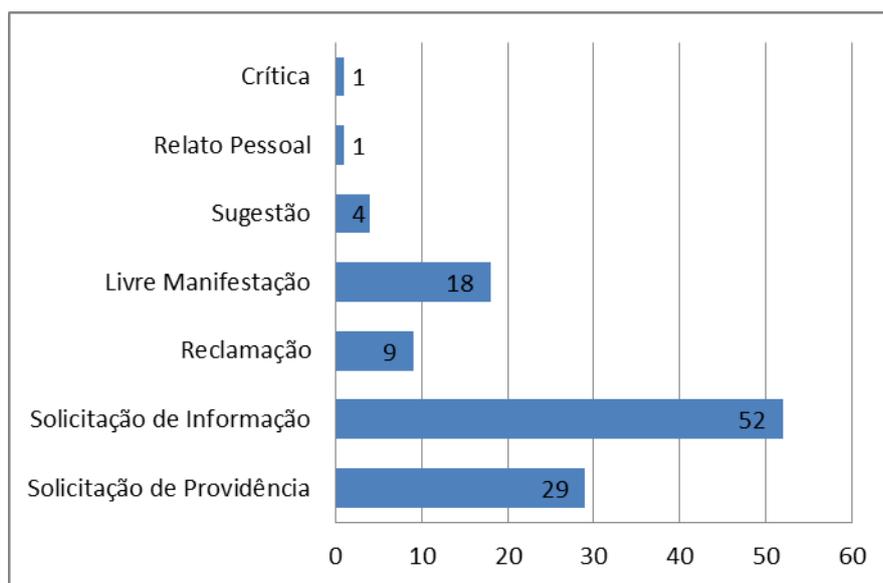


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

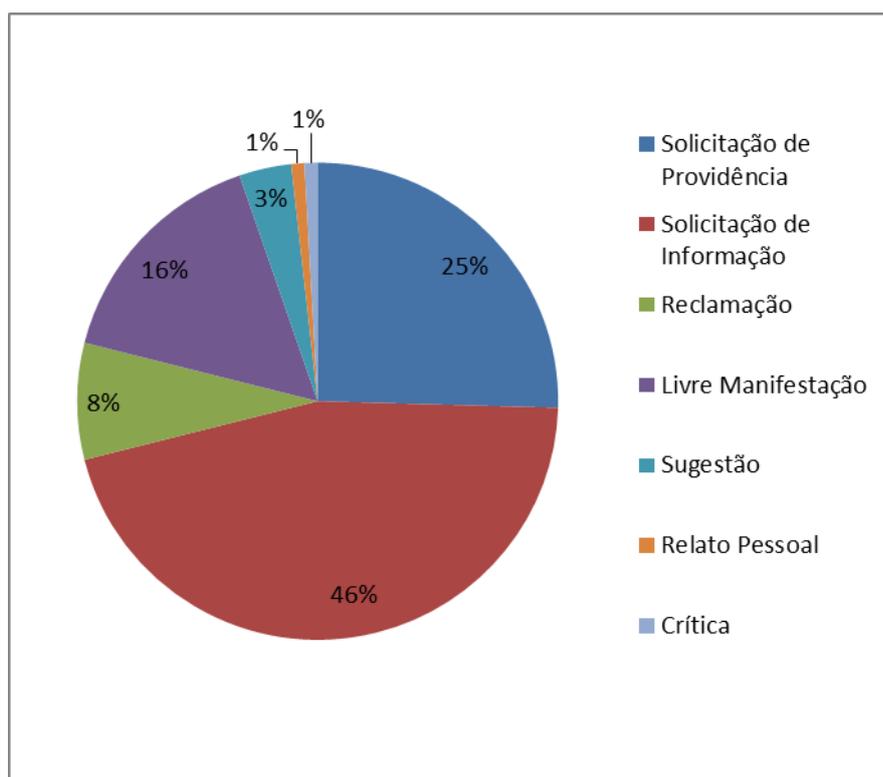


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

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 **40**, Assuntos Privados com **14**, seguida da CMSP com **46** e. Os demais atendimentos referem-se a Assuntos Federais com **7** e Estaduais com **1**, Projetos de Lei com **3**, Legislação **2**, solicitação de Providencias com **1**.

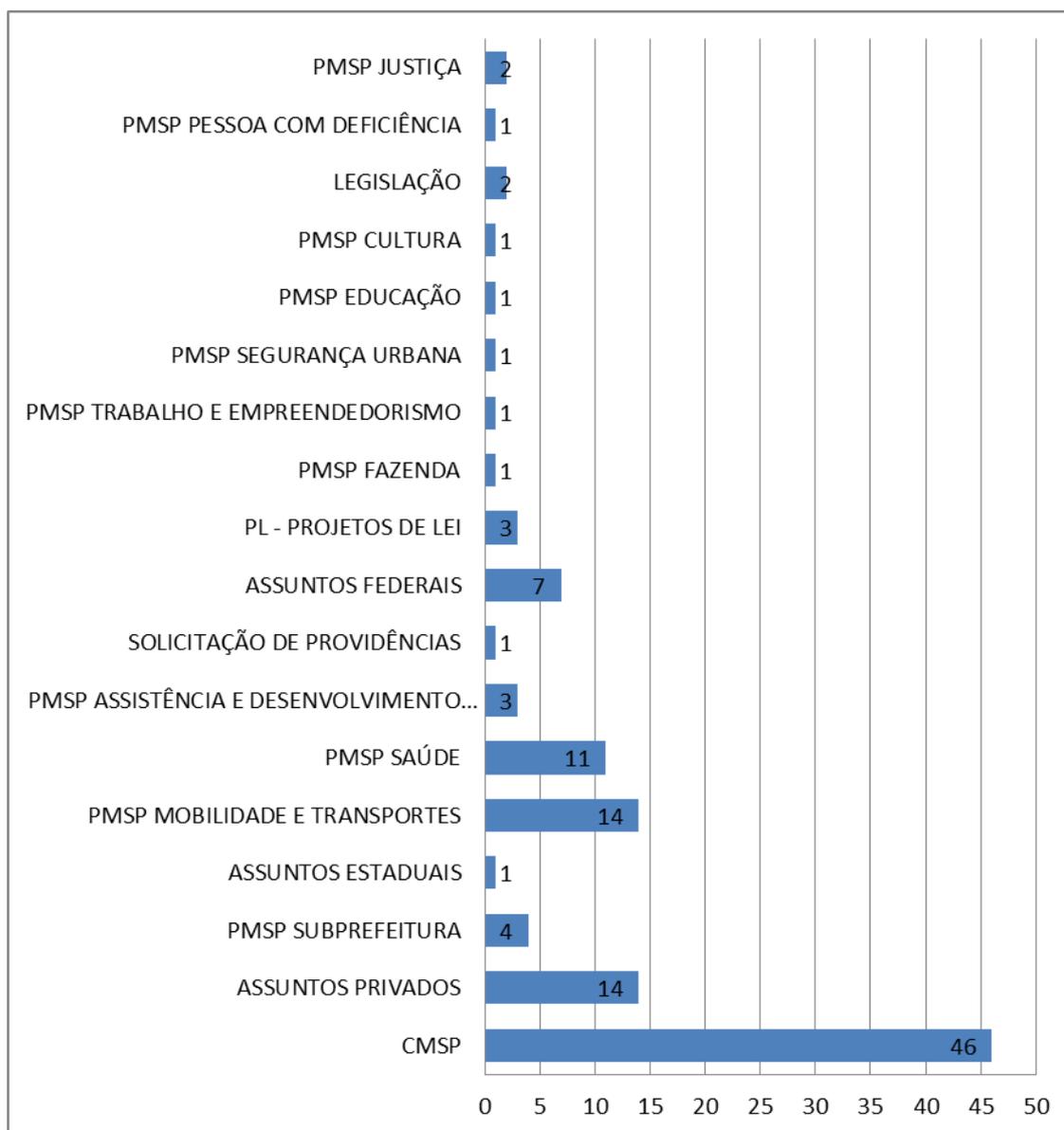


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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

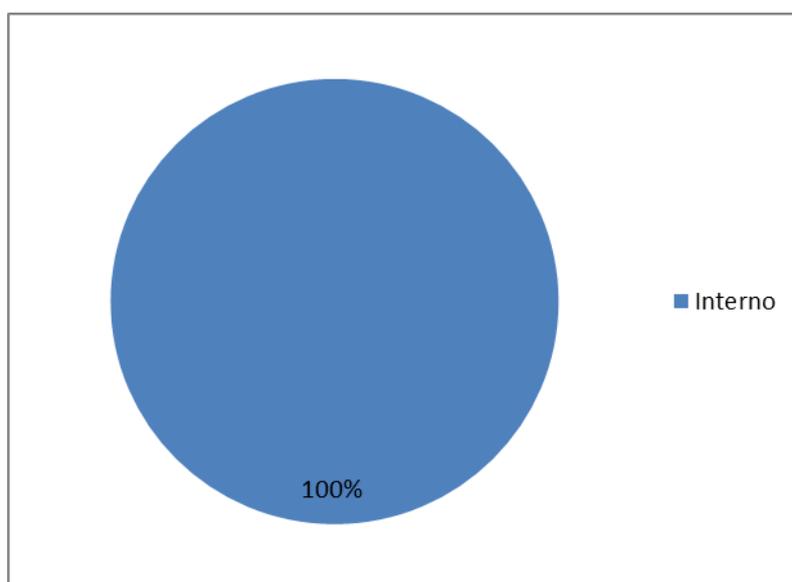


Gráfico 9 – Encaminhamentos

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.

Assuntos Estaduais

- Solicitação de informação sobre a eleição de Milton Leite Filho para deputado estadual.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP Assistência e Desenvolvimento social

- Solicitação de informação para obtenção de exemplares do Estatuto do Idoso.
- Solicitação de informação sobre como conseguir declaração de pobreza.
- Solicitação de informação sobre apoio para crianças carentes em situação de rua.

PMSP Justiça

- Solicitação de informação sobre uma manifestação sem resposta feita no TCM-SP, Controladoria Geral e outras esferas da Prefeitura.
- Solicitação de providência em relação a um ofício para atendimento.

PMSP Fazenda

- Solicitação de providência pedindo ajuda para concretizar o parcelamento de IPTU.
- Livre manifestação sobre divulgação da programação de atividades e eventos do CRI - Certificado de Recebíveis Imobiliários.
- Solicitação de informação sobre cobrança indevida do IPTU por isenção e reclamação do atendimento do Portal 156.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Sugestão de transporte teleférico.
- Solicitação de informação sobre o Transporte Escolar Gratuito.
- Solicitação de informação sobre prazos de expiração de créditos do Bilhete Único.
- Solicitação de providência em relação à restrição de veículos automotores leves.
- Solicitação de providência sobre defesa dos caminhoneiros.
- Solicitação de informação sobre como proceder uma reclamação contra uma empresa de ônibus.
- Solicitação de reunião para debater assuntos sobre Ciclo-faixa.
- Solicitação de informação sobre o atraso de salário.
- Solicitação de providência por atraso de pagamento de funcionário de Ciclo-faixa.
- Solicitação de providência sobre número reduzido de ônibus em circulação.
- Solicitação de informação sobre como efetuar o cadastro para receber o Auxílio Táxi.
- Crítica sobre cancelamento de Bilhete Único Especial (PCD).

PMSP Saúde

- Solicitação de providência sobre a falta de fraldas geriátricas fornecidas por UBS.
- Solicitação de providência para marcação de cirurgia.
- Sugestão para ocupação de cargos da UBS por moradores do bairro.

- Reclamação sobre a falta de fraldas, remédios e má administração em UBS.
- Solicitação de providência para paciente enfermo e pedido de prioridade por se tratar de caso grave.
- Solicitação de Auxílio Saúde.
- Solicitação de ajuda para troca de marca passo.
- Relato pessoal sobre Resolução da Secretaria de Saúde e Plano Financeiro
- Solicitação de informação para atendimento pelo Portal 156.
- Solicitação de informação sobre demissão de funcionários sem recebimento do último salário.

PMSP Segurança Urbana

- Solicitação de providência sobre protocolo sem resposta até o momento

PMSP Subprefeituras

- Reclamação sobre fechamento de rua por munícipe sem autorização.
- Reiteração de pedido de melhorias na Viela Tibre.
- Reclamação de obras barulhentas incomodando os vizinhos.
- Reclamação de barulho por funcionamento de escola de samba.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Solicitação de informação sobre vagas de trabalho

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação de informação sobre visita presencial nas instâncias da CMSP e orientação a idosos.
- Solicitação de informação sobre a agenda completa da CMSP.
- Solicitação de informação sobre o Vereador mais votado em 1992.

- Solicitação de providência sobre expulsão de abrigo e processo judicial.
- Solicitação de informação sobre auxílio para compra de passagem de ônibus e contato com o Vereador Delegado Palumbo.
- Solicitação de informação sobre quadro salarial dos assessores de gabinetes dos vereadores.
- Livre manifestação sobre servidores da casa andarem com botons e adesivos de apoio a candidatos.
- Solicitação de informação sobre vídeos e fotos da entrega do título de Comendador.
- Livre manifestação sobre reforma de casa.
- Livre manifestação referente a um pedido de flores.
- Solicitação de informação sobre imagens de evento realizado pelo Vereador João Jorge.
- Reclamação sobre a agenda do vereador Eli Corrêa.
- Solicitação de informação sobre prestação de contas de parlamentares.
- Livre manifestação parabenizando Diretório Nacional do PT.
- Solicitação do contato do Vereador Adílson Amadeu.
- Solicitação de informação referente a um pedido de ajuda para realizar uma ligação.
- Solicitação de utilização do telefone da Ouvidoria
- Solicitação de informação referente a um munícipe que ligou querendo contato de todos os colaboradores.
- Solicitação de informação referente a vínculo com Vereador.
- Solicitação de informação relacionada ao funcionamento do gabinete do Vereador Adílson Amadeu.
- Livre manifestação sobre o vereador George Hato.
- Solicitação de informação referente ao Dia do Idoso e se houve comemoração na Câmara.
- Reclamações referentes aos prazos de respostas da Ouvidoria.
- Solicitação de reunião com o Vereador Eliseu Gabriel.

- Solicitação do número do telefone do gabinete do Vereador Adílson Amadeu.
- Solicitação de providência referente ao Ofício PJHURB nº 5394/22 e a documentação que o integra.
- Reclamação referente a maltrato por parte da GCM no gabinete do Vereador Isac Félix.
- Solicitação de informação referente a um concurso público da Câmara
- Solicitação de providência relacionada ao pagamento de trabalhos na eleição.
- Solicitações de informações referentes a pedidos com base na LAI.
- Livre manifestação relacionada a propagandas de serviços.
- Livre manifestação sobre propagando irregular de Vereador
- Solicitação de providência referente a rodapé de e-mail.
- Solicitação de informação referente a salário, quantidade de assessores e seus respectivos salários, auxílios parlamentares e se há custo especial para os planos de saúde dos vereadores.
- Solicitação de informação referente às verbas de gabinete dos vereadores.
- Solicitação de reunião com um Vereador.
- Solicitação de informação referente ao recesso de fim de ano.
- Solicitação de informação sobre despesas mensais de correio da Vereadora Edir Sales
- Solicitação de reunião com a Vereadora Janaína Lima.
- Solicitação dos nomes de Deputados do PL e do PT.
- Reclamação sobre estabelecimento com grande acúmulo de pessoas com uso de drogas e embriagadas.
- Solicitação de providência referente a uma família que passa por dificuldades e solicita ajuda de uma Vereadora.
- Solicitação de providência sobre investimento em creches e na educação infantil.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

- Sugestão de PL para a proteção a poluição ambiental.
- Solicitação de informação sobre como localizar no SPLegis o PL nº 745/21
- Solicitação de informação sobre a proposta de auxílio para filhos de mulheres vítimas de feminicídio
- Sugestão de Lei que regulamente os serviços individuais na área da Construção Civil
- Solicitação de informação sobre a existência da Lei nº 14.492

Assuntos Privados

- Livre manifestação sobre Diabetes Tipo 3 e como ela se manifesta no cérebro.
- Solicitação de informação sobre o endereço do Tribunal Regional Eleitoral.
- Solicitação de informação para obtenção de passagem para Belém, no Estado do Pará.
- Livre manifestação sobre a divulgação do Portal Nacional.
- Livre manifestação referente a uma propaganda de multimídia.
- Livre manifestação referente a uma denúncia.
- Livre manifestação referente à explicação de doenças.
- Livre manifestação referente à divulgação de programas.

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 outubro de 2022**, **14 (quatorze)** 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)
14687	Setores CMSP	05/05/2022	05/05/2022	124
15467	Setores CMSP	12/08/2022	12/08/2022	54
15596	Setores CMSP	30/08/2022	30/08/2022	42
15698	Setores CMSP	13/09/2022	13/09/2022	33
15699	Setores CMSP	13/09/2022	13/09/2022	33
15907	Setores CMSP	05/10/2022	05/10/2022	17
15963	Setores CMSP	18/10/2022	18/10/2022	9
16013	Setores CMSP	23/10/2022	23/10/2022	5
16033	Setores CMSP	25/10/2022	25/10/2022	4
16046	Setores CMSP	26/10/2022	26/10/2022	3
16047	Setores CMSP	26/10/2022	26/10/2022	3
16059	Setores CMSP	31/10/2022	31/10/2022	1
16064	Setores CMSP	31/10/2022	31/10/2022	1
16066	Setores CMSP	31/10/2022	31/10/2022	1

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de outubro de 2022

A Ouvidoria já solucionou 87% dos atendimentos gerados em Outubro, 13% das manifestações estão em andamento.

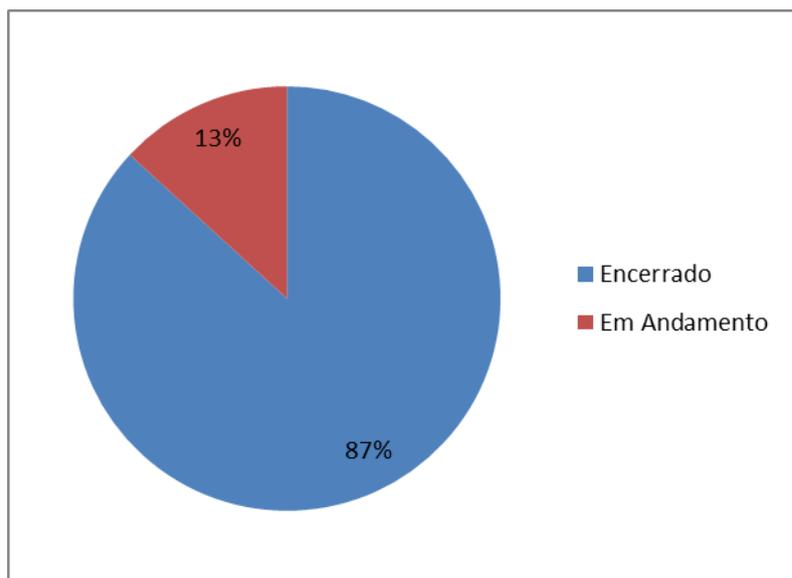


Gráfico 10 – Situação dos Atendimentos de Outubro

Adriana Orsatti Scattone

Ouvidora Adjunta do Parlamento

São Paulo, 31 de Outubro 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