



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Dezembro de 2022 Balancço Anual

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



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)

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)

Hiran Kaê Machado Santos (Direito)

Sarah Ferreira da Silva (Direito)

Sumário

Apresentação	1
Apresentação de Dados	3
Manifestações do Mês.....	8
Manifestações Pendentes	16
Modalidades de Atendimento.....	28
Canais de Atendimento da Ouvidoria	30

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 **Dezembro**, período compreendido entre os dias **01 e 31 de Dezembro de 2022**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou **95 (noventa e cinco)** manifestações, sendo **03 (três)** remanescentes do mês anterior.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo WhatsApp com **36%**, seguido pelo E-mail com **35%**, Telefone com **14%**, Presencial com **11%** e Portal do Cidadão com **4%**.

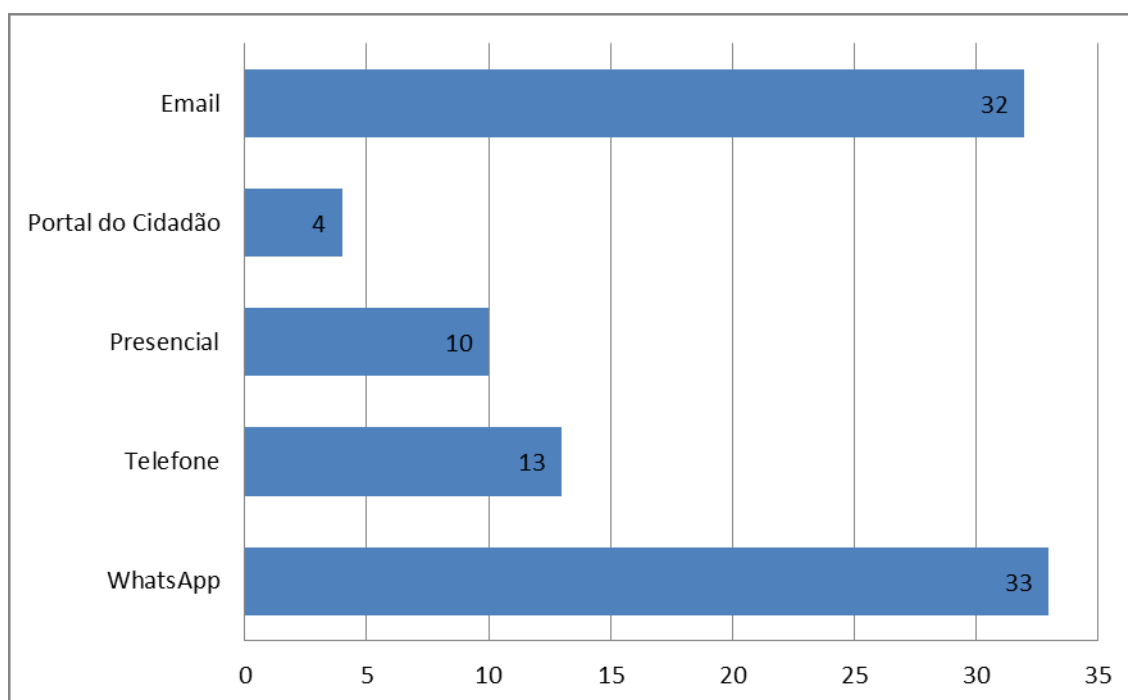


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

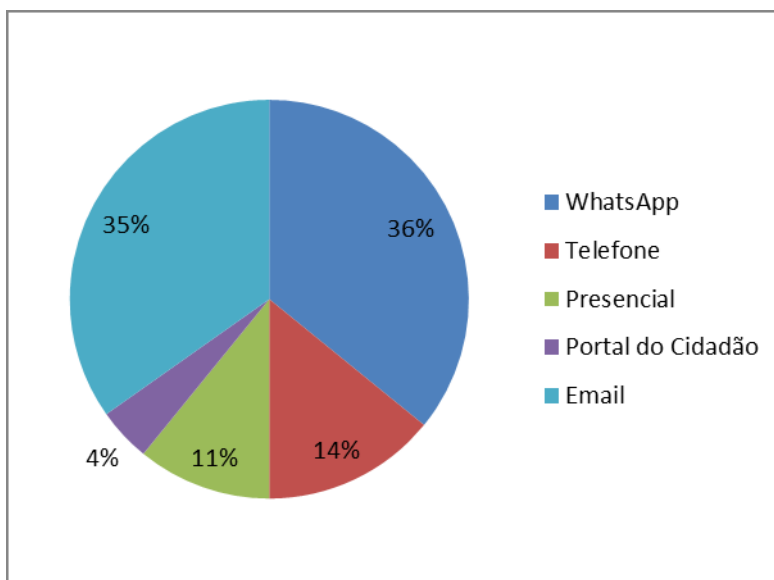


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em Dezembro, **51%** foram do gênero masculino, em seguida **35%** realizados pelo gênero feminino, **14%** optaram por não informar, podendo ser anônimos ou instituições.

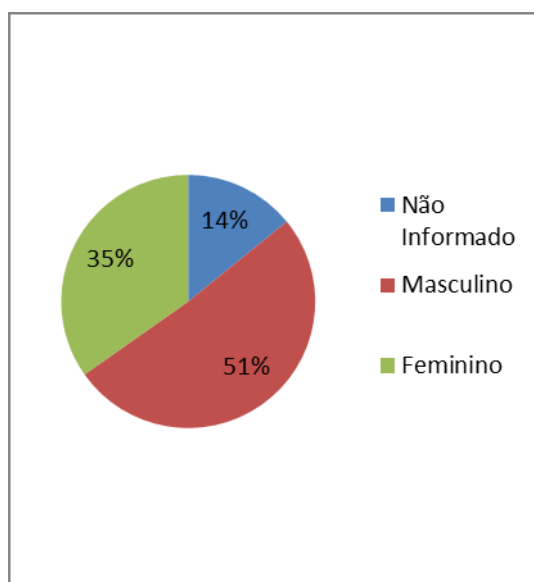


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de regiões não informadas com **65%**, seguida pela Zona Leste com **13%**, Zona Norte com **6%**, Zona Central com **6%**, Zona Sul com **5%**, Zona Oeste com **4%**, e com **1%** outros Estados.

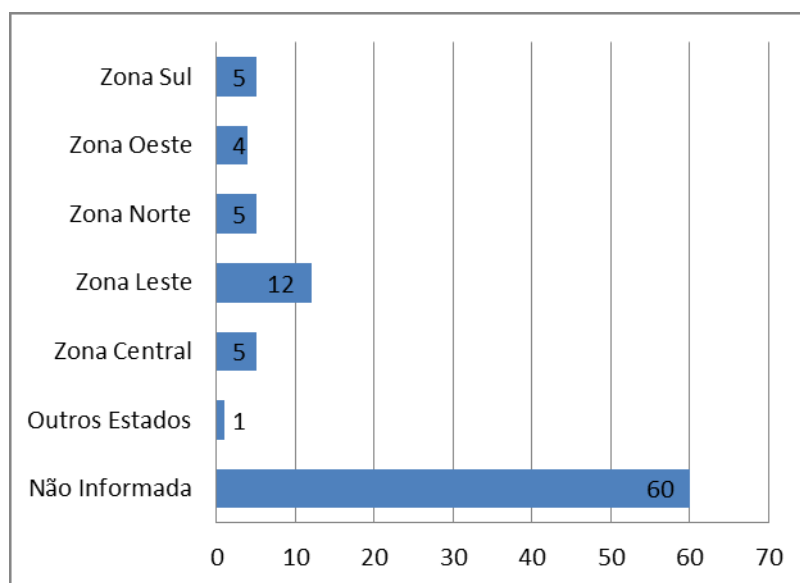


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

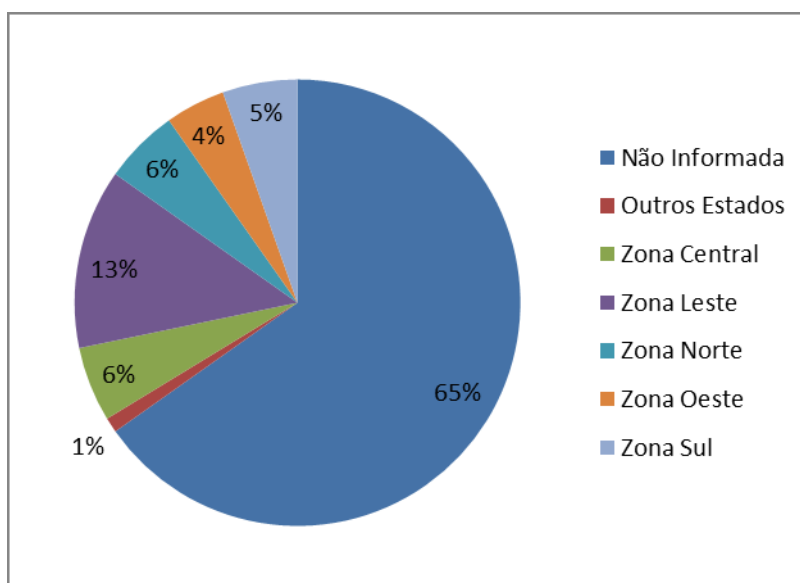


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

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%**, Denúncia com **1%**, Relato Pessoal e Crítica com **0%**.

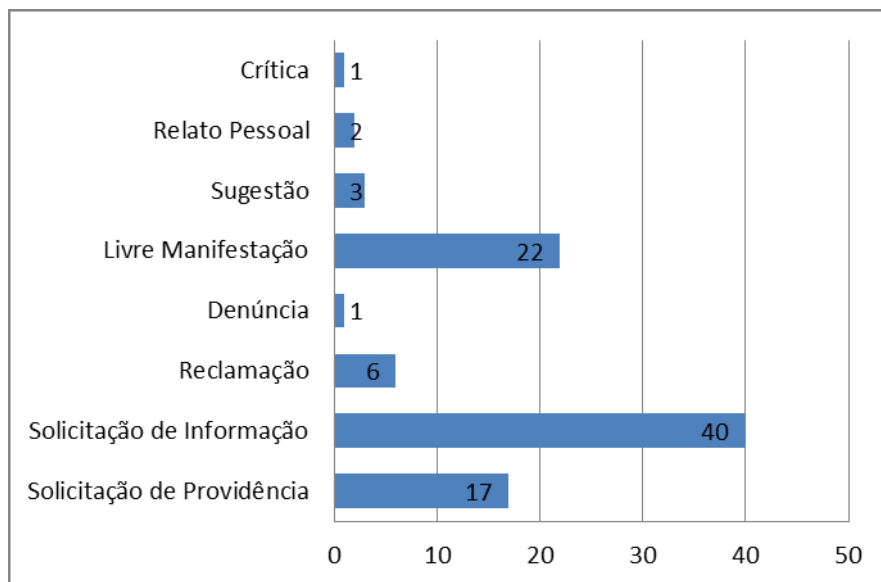


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

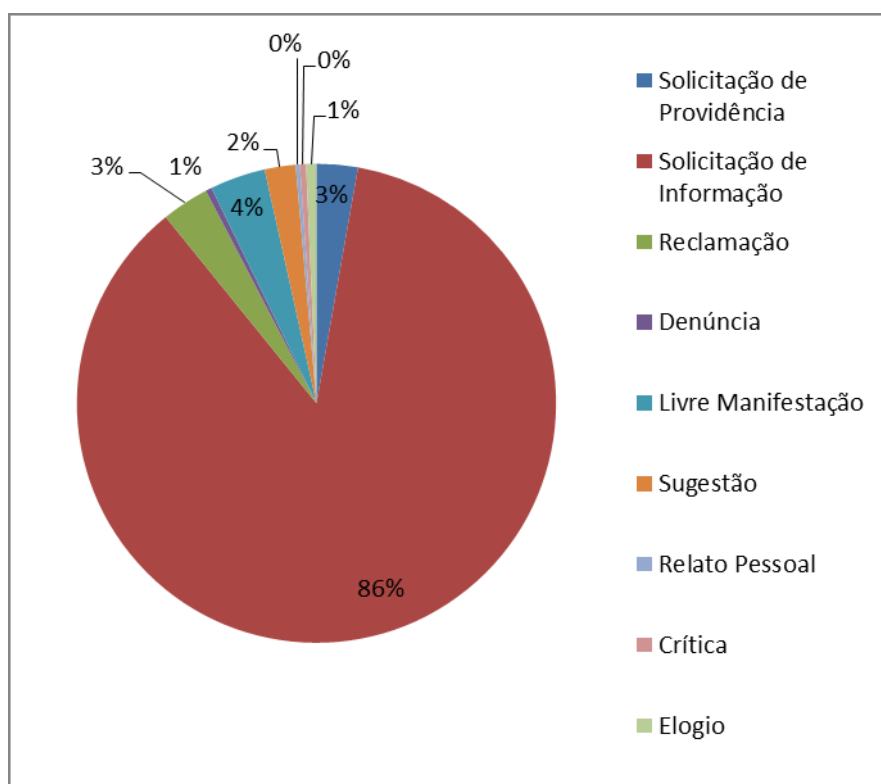


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

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 **49**, seguida da CMSP com **21**, Assuntos Privados com **18**. Os demais atendimentos referem-se a Assuntos Estaduais com **4** manifestações.

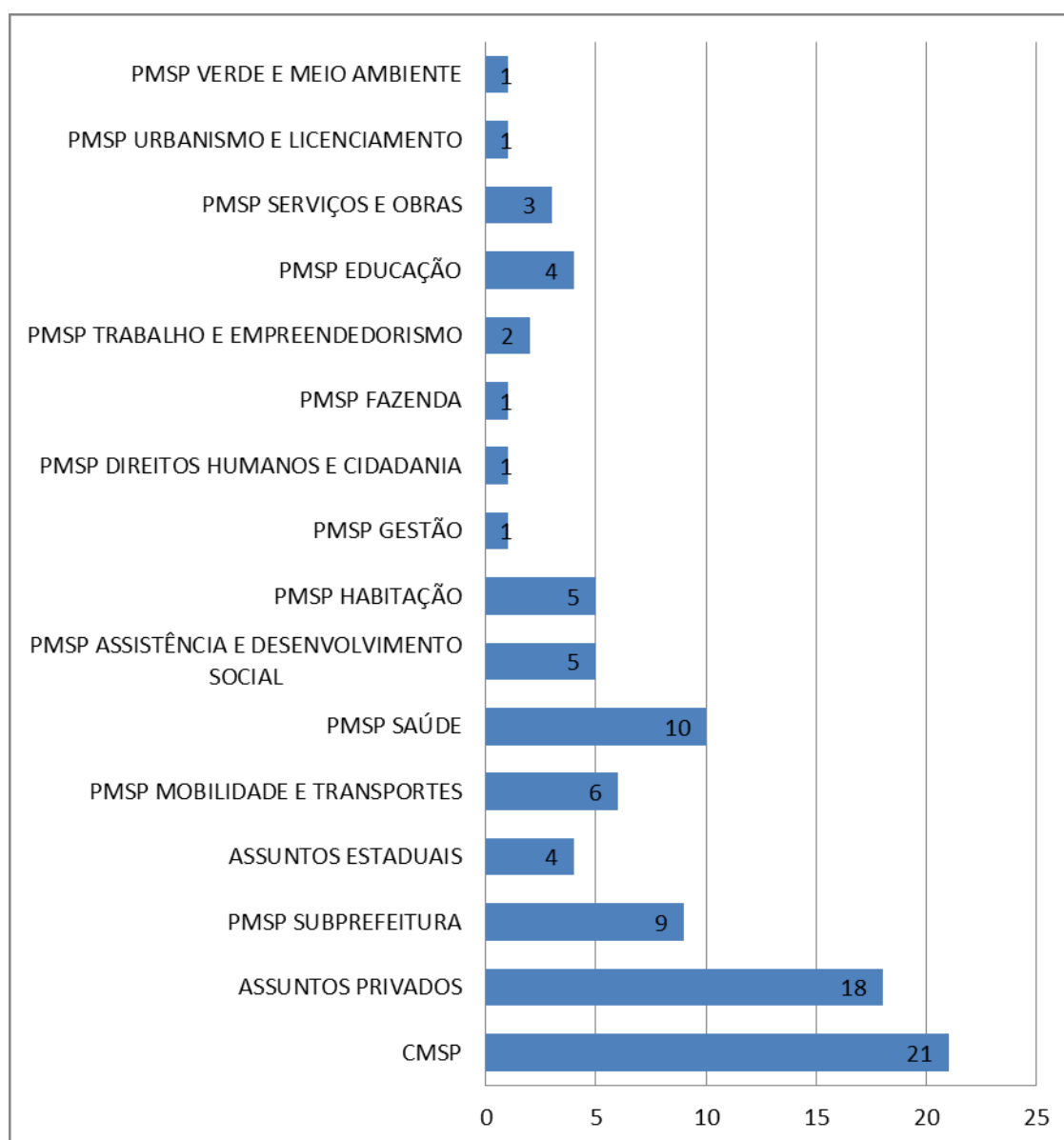


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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

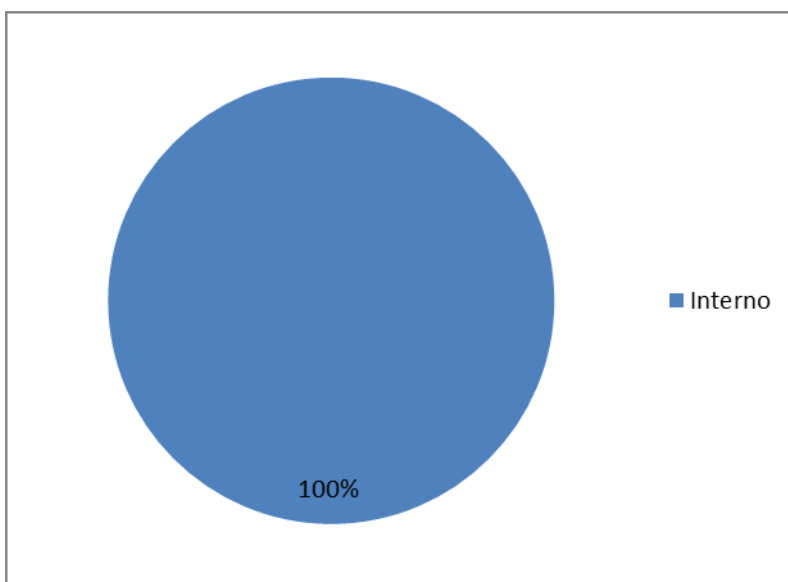


Gráfico 9 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Estaduais

- Solicitação de informação sobre complexo esportivo.
- Livre manifestação referente ao trabalho parlamentar estadual.
- Solicitação de informação sobre documentação em atraso.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP Assistência e Desenvolvimento social

- Solicitação de informação referente a direitos sociais.
- Solicitação de informação referente à obtenção de trabalho.
- Reclamação relativa a moradia administrada por SMADS.
- Solicitação de providências quanto a agendamento junto à Defensoria Pública.
- Solicitação de informação sobre atendimento a menor.

PMSP Direitos Humanos e Cidadania

- Solicitação de informação relativa a bullying em local de estadia da PMSP.

PMSP Educação

- Livre manifestação sobre a educação nacional.
- Solicitação de providência relativa a escola supervisionada pela DRE Tucuruvi.
- Solicitação de informação quanto à atribuição de aulas.

- Solicitação de providências para convocação de professores pelos vereadores, para esclarecimentos sob direitos dos docentes.

PMSP Fazenda

- Solicitação de informação referente a IPTU.

PMSP Gestão

- Solicitação de informação sobre processo de aposentadoria.

PMSP Habitação

- Livre manifestação de frente Comunitária.
- Livre manifestação sobre mordida popular.
- Solicitação de informação referente à inscrição em Programa Habitacional.
- Solicitação de providência em relação a zeladoria pela Cohab, em Conjunto Habitacional.
- Solicitação de informação sobre Programa Social “Pode Entrar”

PMSP Mobilidade e Transporte

- Solicitação de informação quanto à passagem de veículo em via particular.
- Reclamação sobre estacionamento irregular em calçada pública.
- Reclamação relativa a bloqueio de cartão de transporte pela SPTrans.
- Reclamação sobre cartão de transporte do idoso em atraso.
- Livre manifestação sobre trabalho em frota de táxi.
- Solicitação de informação de Tarifa Zero.

PMSP Saúde

- Solicitação de informação quanto à vacinação de Covid-19.
- Solicitação de informação em relação Técnico em Agente Comunitário para atendimento ao idoso.

- Solicitação de providências relativas a atendimento médico.
- Solicitação de providências relativas à vacinação de população em situação de rua.
- Solicitação de providências em relação à obtenção de exames médicos.
- Relato Pessoal sobre tratamento médico e crítica ao atendimento do SUS.

PMSP Serviços e Obras

- Solicitação de providências em relação a grade de proteção de córrego.
- Sugestão de aproveitamento de imóvel pelo Poder Público no Bairro da Mooca.
- Solicitação de nivelamento de guias e sarjetas.

PMSP Subprefeitura

- Livre manifestação em relação ao Projeto Praça Viva.
- Solicitação de providências para retirada de árvore de logradouro público
- Solicitação de informação em relação a falta de energia elétrica em logradouro público.
- Solicitação de informação em relação a conservação de praça pública.
- Solicitação de informação em relação a sinalização vertical na estrada de M'Boi Mirim.
- Reclamação em relação ao atendimento de solicitação à OGM.
- Denúncia em relação a Subprefeitura de Perus.
- Solicitação de providências quanto a barulho produzido por atividade comercial no período noturno.
- Solicitação de providências relativa a estabelecimento comercial irregular.

PMSP Urbanismo e Licenciamento

- Solicitação de providências em relação a obras em logradouro público

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Solicitação de informação referente a ações municipais no meio ambiente.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Livre manifestação sobre trabalho remoto.
- Solicitação de informação trabalhista.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação de informação referente ao canal para proposição de PL sobre aposentados municipais.
- Livre manifestação referente a melhores esclarecimentos sobre as atividades da CMSP.
- Livre manifestação referente a descontos salariais.
- Solicitação de informação sobre recesso parlamentar.
- Solicitação de informação referente a envio de PL.
- Solicitação de informação referente à votação do Plano Diretor.
- Solicitação de informação referente a contato de vereadores.
- Solicitação de informação sobre a categorização e prazo de manifestação.
- Solicitação de informação referente à agenda da CMSP.
- Livre manifestação referente a proibição ao uso de software.
- Solicitação de informação referente a status de Lei Municipal.
- Solicitação de informação sobre subsídio de servidores da PMSP.

- Solicitação de informação quanto à aplicação de legislação dos subsídios de Prefeito, Vice-prefeito e Secretários Municipais.
- Livre manifestação sobre ingresso na CMSP.

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 nº 634/22 e sua aprovação.
- Solicitação de informação relativa à aprovação do PL nº 519/21.

Assuntos Privados

- Solicitação de informação em relação a ocupação irregular de terreno.
- Solicitação de informação quanto à ajuda para ONG.
- Livre manifestação sobre Direitos Humanos.
- Solicitação de informação referente a aposentados e precatórios.
- Solicitação de informação relativa a Estatuto do Idoso.
- Relato pessoal sobre paternidade não reconhecida.
- Sugestão relativa à reavaliação de desconto previdenciário municipais.
- Livre manifestação sobre legislação relativa aumento de decibéis para eventos realizados na cidade de São Paulo.
- Solicitação de providência quanto a precatórios não recebidos.
- Livre manifestação sobre realização de eventos na Cidade de São Paulo.
- Solicitação de providências sobre documentos pessoais.

- Sugestão quanto à divulgação de curso na área de saúde.
- Livre manifestação sobre Governo Federal;
- Solicitação de informação sobre o uso de equipamento interno da CMSP.
- Solicitação de providências quanto a pedido de cesta básica.
- Livre manifestação sobre conduta de agentes políticos.

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 Dezembro de 2022, 10 (dez)** 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	59
16033	Setores CMSP	25/10/2022	25/10/2022	46
16133	Setores CMSP	10/11/2022	10/11/2022	36
16830	Setores CMSP	01/12/2022	01/12/2022	22
16883	Setores CMSP	12/12/2022	12/12/2022	15
16908	Setores CMSP	15/12/2022	15/12/2022	12
16928	Setores CMSP	22/12/2022	22/12/2022	7
16929	Setores CMSP	22/12/2022	22/12/2022	7
16931	Setores CMSP	22/12/2022	22/12/2022	7
16932	Setores CMSP	22/12/2022	22/12/2022	7

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Dezembro de 2022

A Ouvidoria já solucionou 90% dos atendimentos gerados em Dezembro, **10%** das manifestações estão em andamento

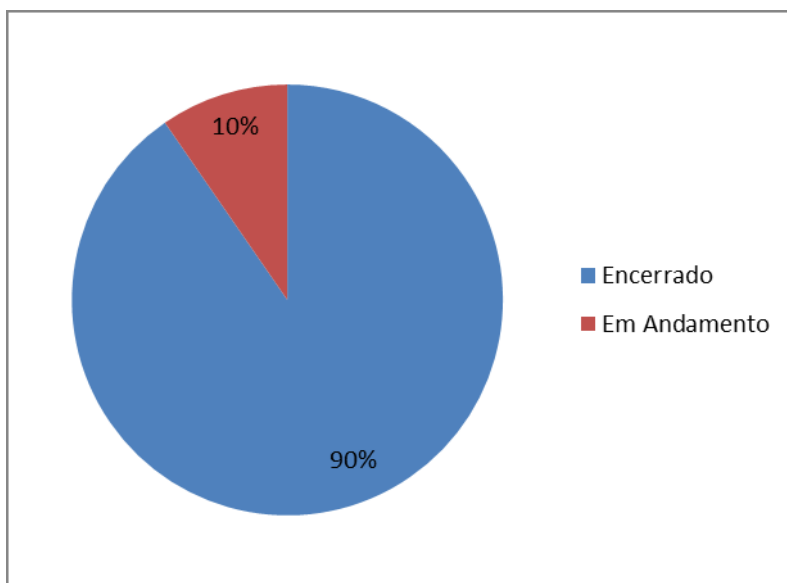


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Dezembro

José Mauro da Silva

Ouvidor do Parlamento

São Paulo, 31 de Dezembro de 2022

Balanço Anual de 2022

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal 3.011 manifestações no ano de 2022. Abaixo estão descritos e representados o Balanço Anual das atividades da Ouvidoria em 2022.

Pode-se afirmar que Novembro foi o mês com o maior número de demandas, com 720, enquanto Dezembro foi o de menor número, com 92 manifestações.

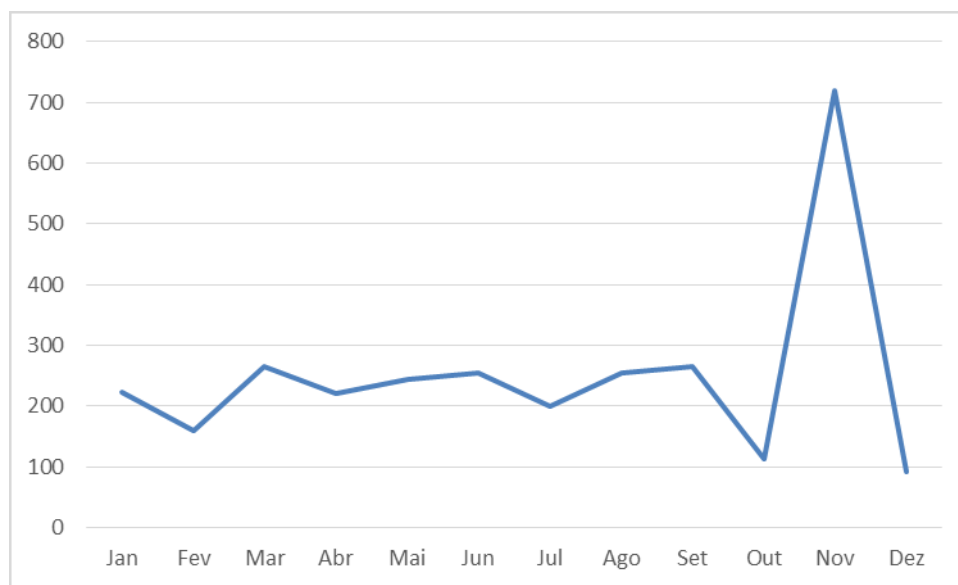


Gráfico 10 – Quantidade de Manifestações de 2022

Mês	Manifestações
Jan	222
Fev	160
Mar	265
Abr	220
Mai	244
Jun	254
Jul	200
Ago	254
Set	266
Out	114
Nov	720
Dez	92

Tabela 02 - Quantidade de Manifestações de 2022

A maior participação foi de manifestantes do gênero Masculino, que representa 49,1% dos participantes, contra 33,5% do gênero Feminino. Do total, 17,0% do resultado é não informado, podendo ser manifestações de anônimos ou instituições e outros com 0,4%.

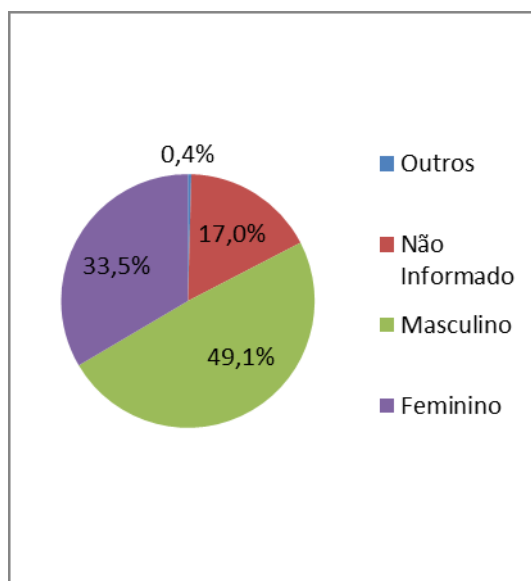


Gráfico 11 - Gênero dos Manifestantes

Os atendimentos foram predominantemente feitos via E-mail, representando 46,2%. Os demais atendimentos foram realizados por meios eletrônicos ou presenciais e correspondem a 53,8%.

Ressalte-se que a baixa porcentagem de atendimentos presenciais (4,9%) está relacionada diretamente às determinações dos Atos 1.469/2020 e 1.504/2021, os quais determinaram a suspensão de atendimentos presenciais considerando o momento da crise sanitária da pandemia de Covid-19.

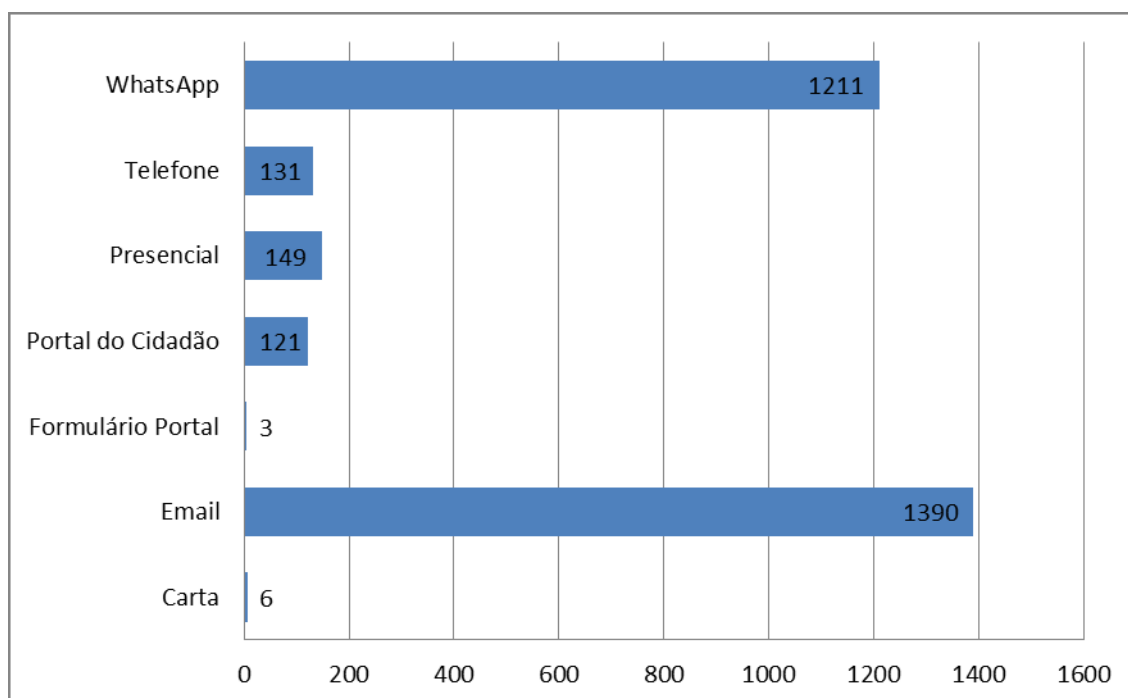


Gráfico 12 – Canais de Atendimento de 2022

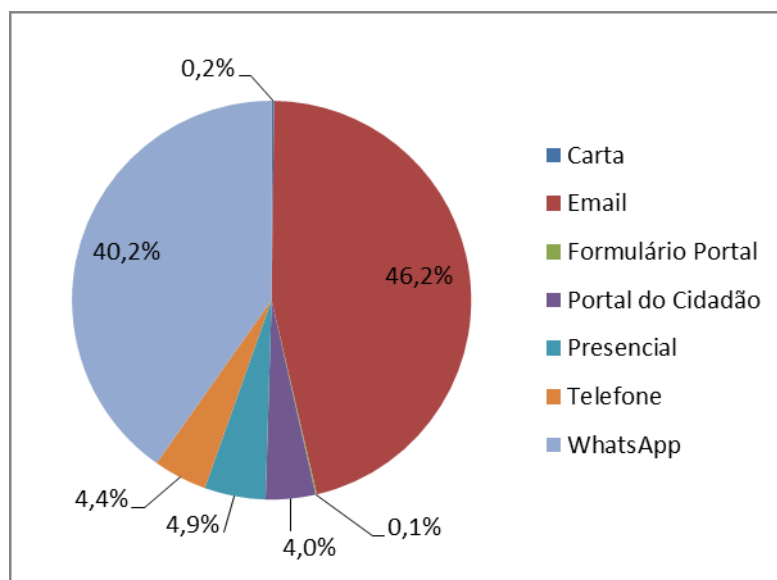


Gráfico 13 - Canais de Atendimento de 2022

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Solicitação de Informação com 45,0%, Livre Manifestação com 34,9%, 10,3% de Solicitação de Providencia, 4,0% de Reclamação, enquanto Relato Pessoal, Sugestão, Crítica e Denúncia somam 6,0%.

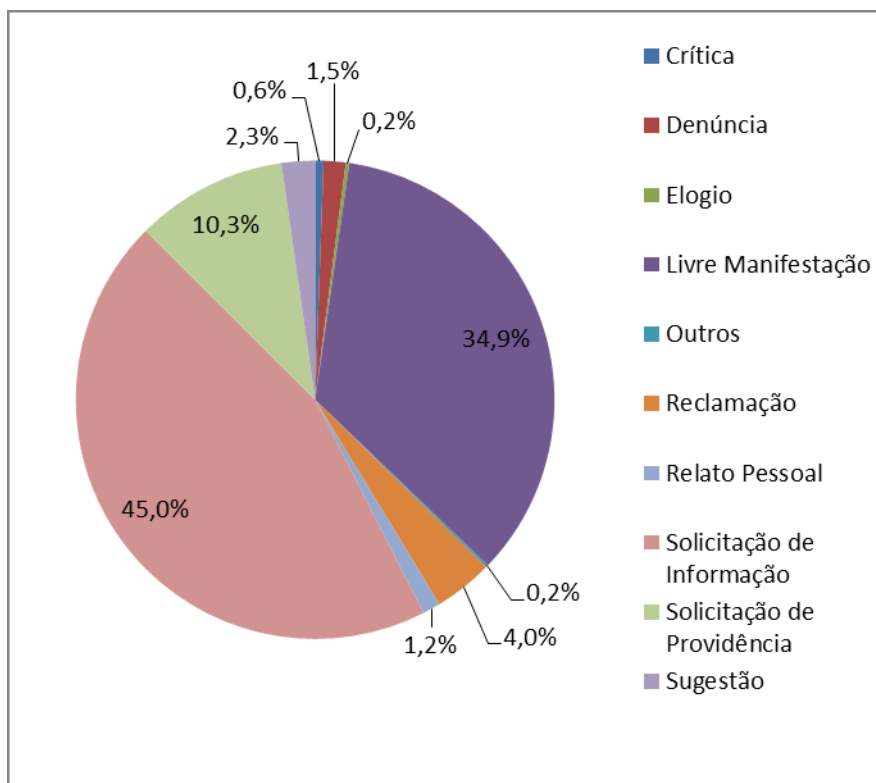


Gráfico 14 – Forma de Manifestação de 2022

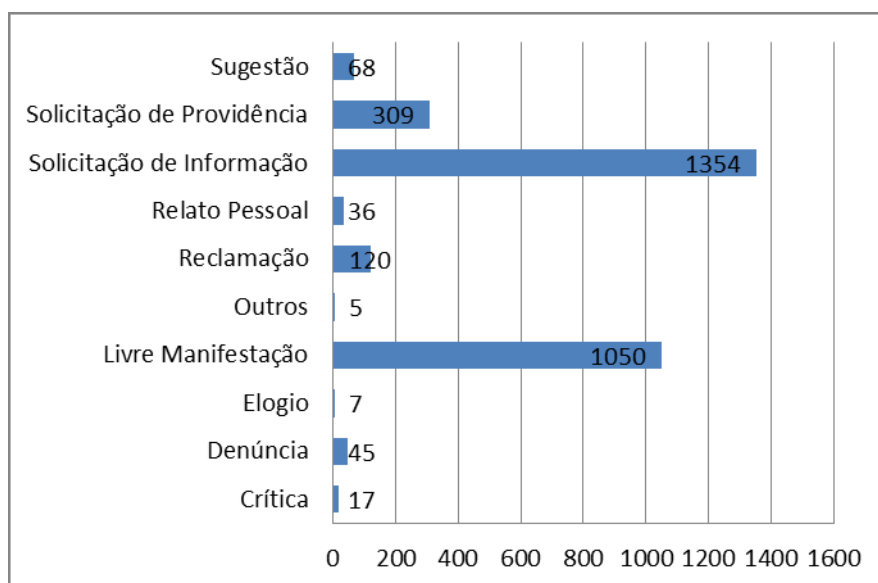


Gráfico 15 – Forma de Manifestação de 2022

Predominantemente, as manifestações são de regiões não informadas com 74,5%, seguida por outras cidades de SP com 10,3%, Zona Leste com 3,8%, 3,8% da Zona Central, 3,7% Zona Sul, Zona Oeste com 1,7% e Zona Norte com 1,7%, Outros Estados 0,5 e outros Países 0,1%

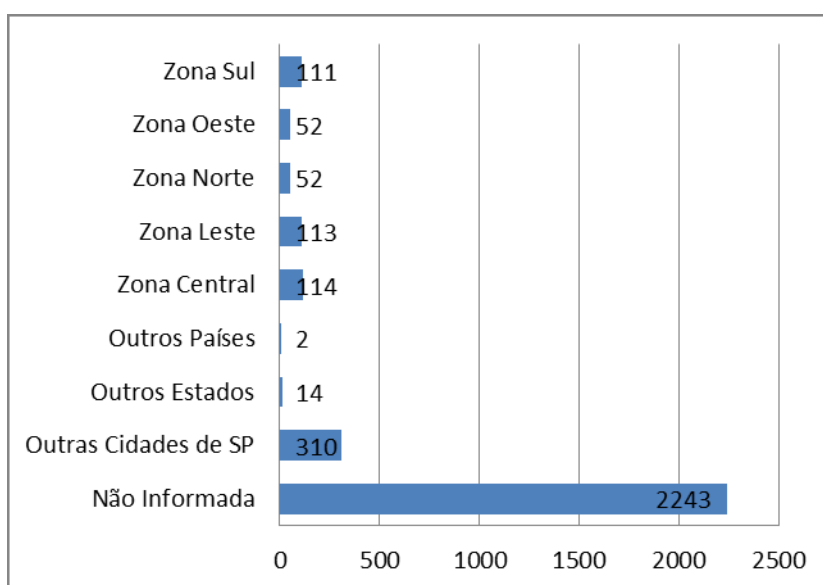


Gráfico 16 – Regiões dos Manifestantes de 2022

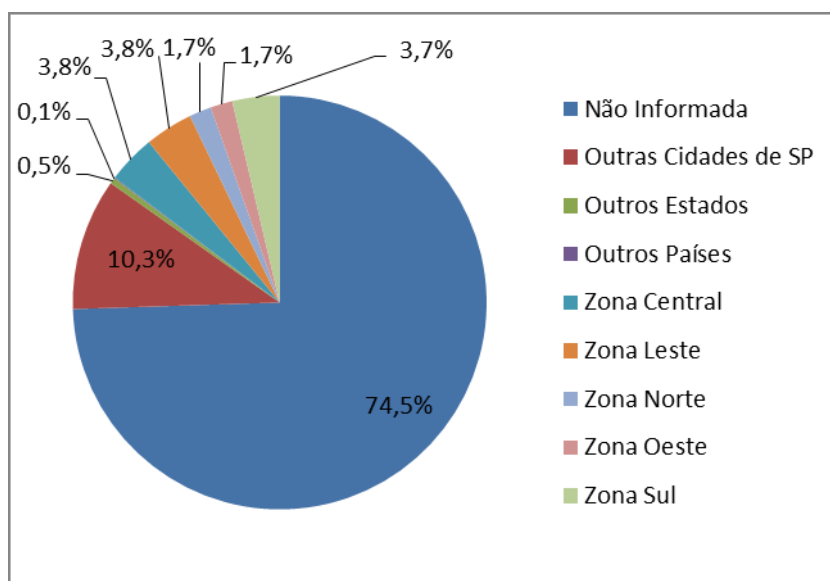


Gráfico 17 – Regiões dos Manifestantes de 2022

Desde o ano de 2020, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo não realiza mais encaminhamentos externos. Para questões não relacionadas à Câmara Municipal, foram realizadas sugestões de encaminhamento. Nesse sentido, no ano de 2022, todas as manifestações foram solucionadas nas instancias da Câmara.

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à assuntos das Secretarias Municipais de responsabilidade da PMSP somando 1.279 manifestações. Em seguidas temos Assuntos Privados com 947 manifestações, CMSP com 663 e Projetos de Lei com 36. Os demais atendimentos referem-se a Assuntos Estaduais com 28, Assuntos Federais com 50, Outras Prefeituras com 7 e ONGS com 1.

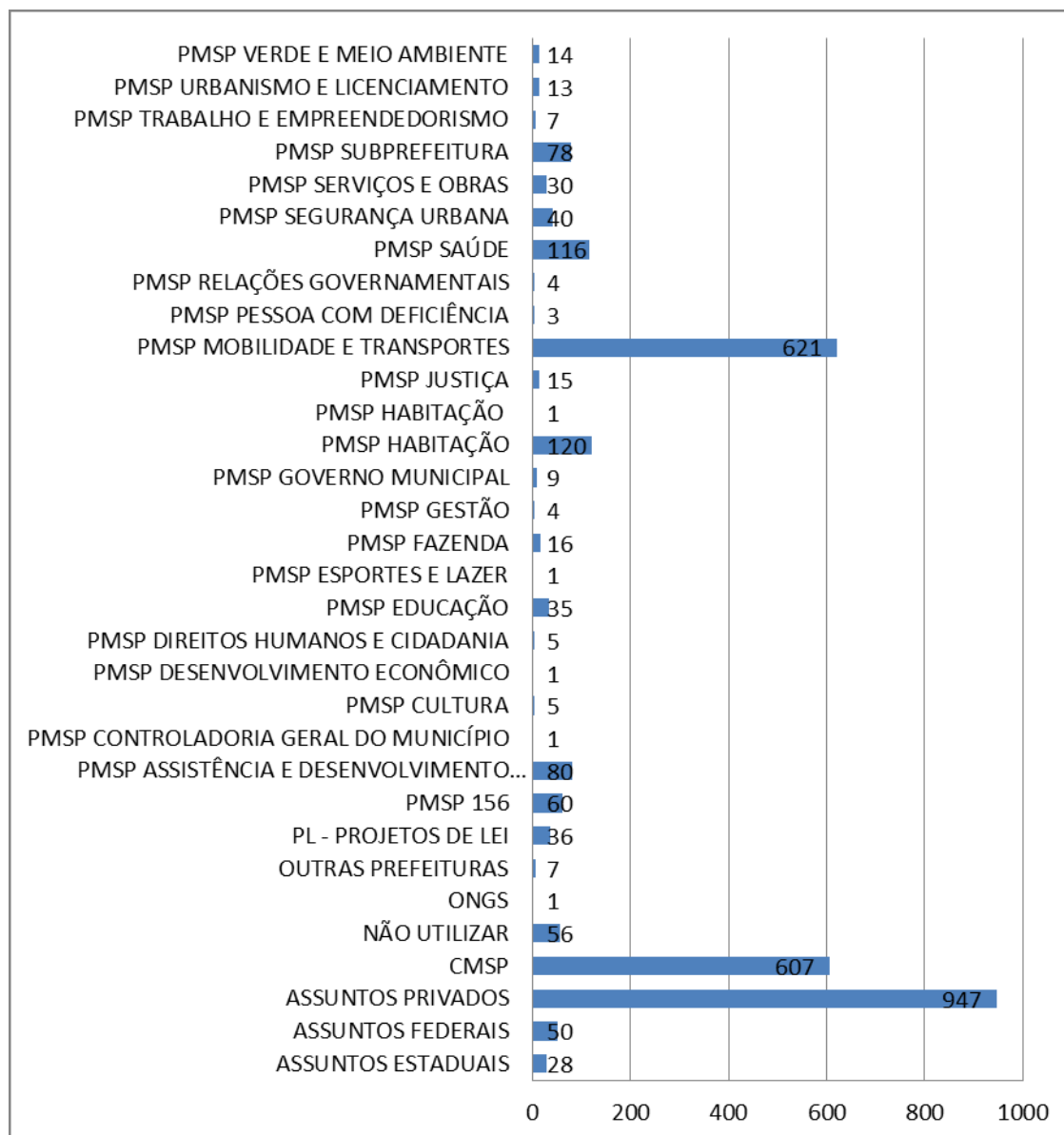


Gráfico 18 – Categoria de Assunto

Comparativo com os demais anos

Através da compilação de dados é possível fazer um comparativo entre os anos de atividade da Ouvidoria entre 2018 e 2022.

Mês	2018	2019	2020	2021	2022
Jan	512	580	335	186	222
Fev	441	697	219	232	160
Mar	653	630	240	136	265
Abr	665	428	148	134	220
Mai	835	468	173	147	244
Jun	665	375	108	127	254
Jul	532	157	95	161	200
Ago	575	422	987	223	254
Set	657	238	149	214	266
Out	738	213	118	1265	114
Nov	573	153	138	193	720
Dez	384	61	192	148	92

Tabela 03 - Quantidade de manifestações mês a mês

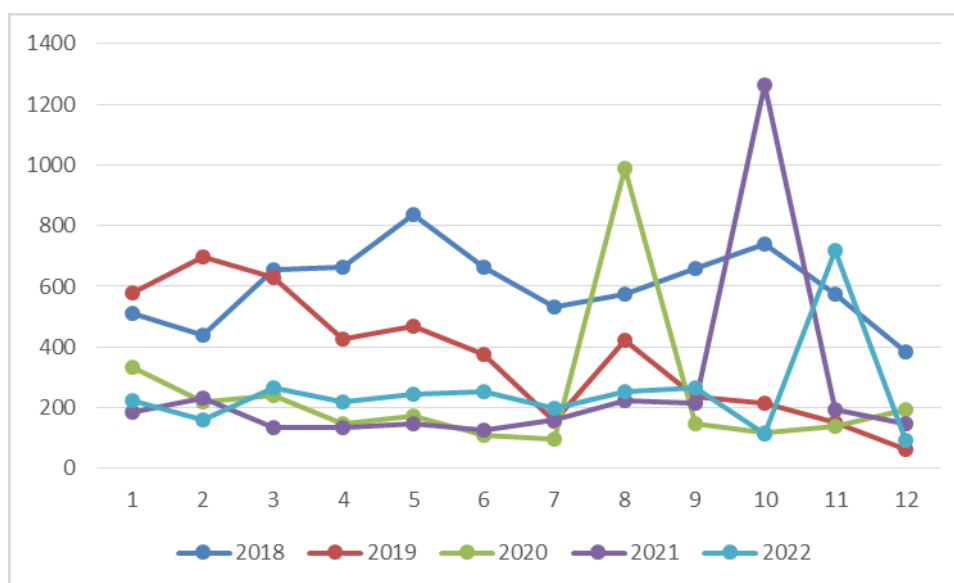


Gráfico 19 - Quantidade de manifestações mês a mês

A média de manifestações de 2020 foi de 242, menor número dos últimos 5 anos analisados.

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Média	603	369	242	264	251

Tabela 4 - Média de solicitações por mês ao longo dos anos

José Mauro da Silva
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 31 de dezembro de 2022

Modalidades de Atendimento

A modalidade **Atendimento ao Cidadão** pode ser caracterizada comode “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