



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal

Junho 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

Elliete Andreoli

Fátima Fungaro

Wilson Roberto Santos

Estagiários

Ana Beatriz dos Santos Vieira (Serviço Social)

Guilherme Roberto Egidio Olimpio (Gestão de Políticas Públicas)

Guilherme Ricardo (Administração)

Jéssica Cardoso Teixeira (Administração)

Júlia do Nascimento (Serviço Social)

Michele Rangel da Silva (Gestão Pública)

Sumário

Apresentação.....	1
Apresentação de Dados.....	3
Manifestações do Mês.....	9
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal.....	17
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 **Junho**, período compreendido entre os dias **01 e 30 de Junho de 2023**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou **113 manifestações**.

A Ouvidoria apresentou um total de atendimentos pelo **WhatsApp de 42%** das manifestações, seguido pelo **E-mail com 27%**, **Presencial 17%**, **Telefone 8%** e **Portal do Cidadão 6%**.

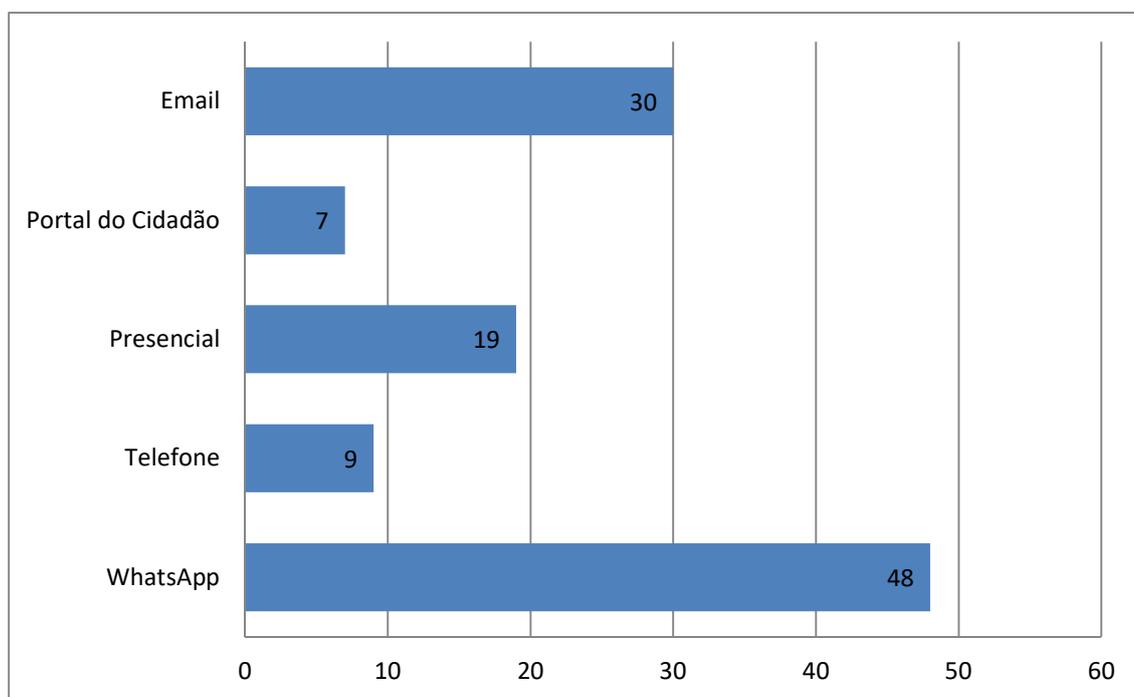


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

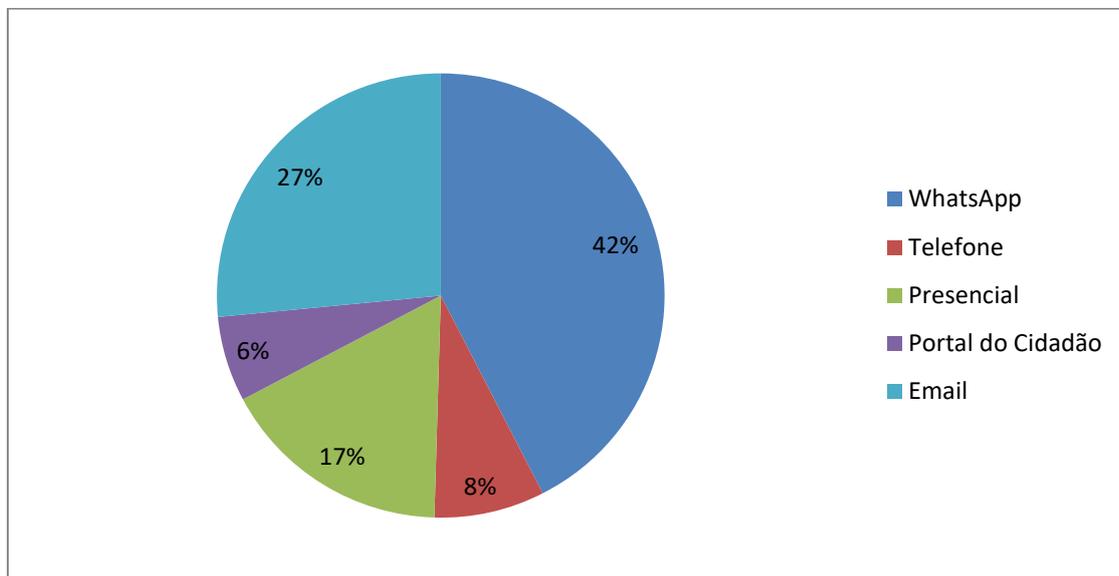


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em **Junho**, as manifestações foram predominantemente do gênero **masculino** com **51%**, em seguida **34%** solicitadas por pessoas do gênero **feminino**, **15%** optaram por **não informar**, podendo ser **anônimos** ou **instituições**.

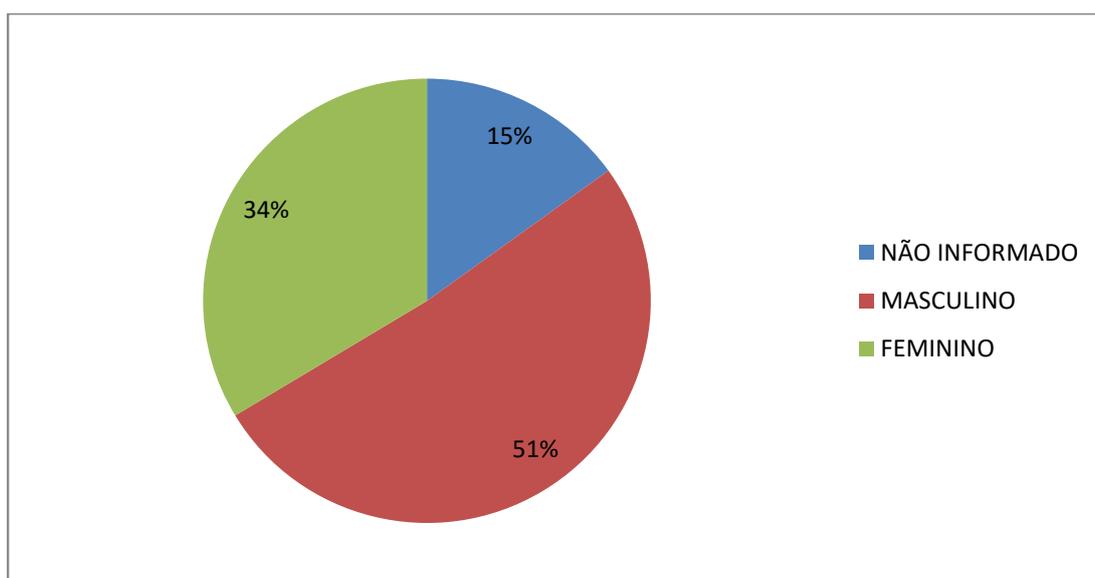


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de regiões **Não Informadas** com **72%**, seguida por **6%** da **Zona Central**, **6%** de **Outras Cidades de SP**, **5%** da **Zona Sul**, **5%** da **Zona Leste**; **5%** da **Zona Oeste** e **1%** da **Zona Norte**.

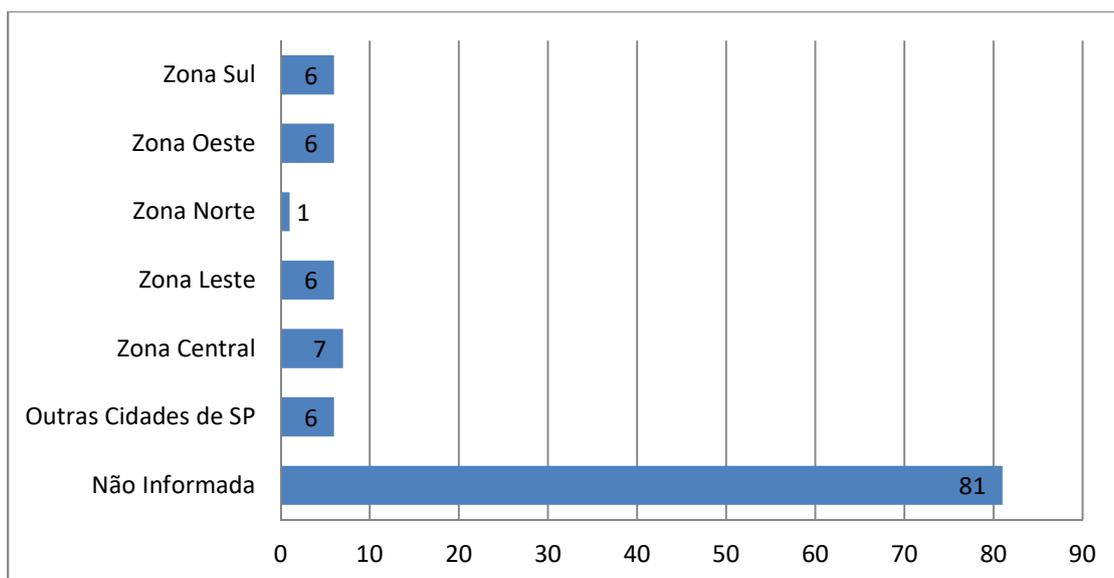


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

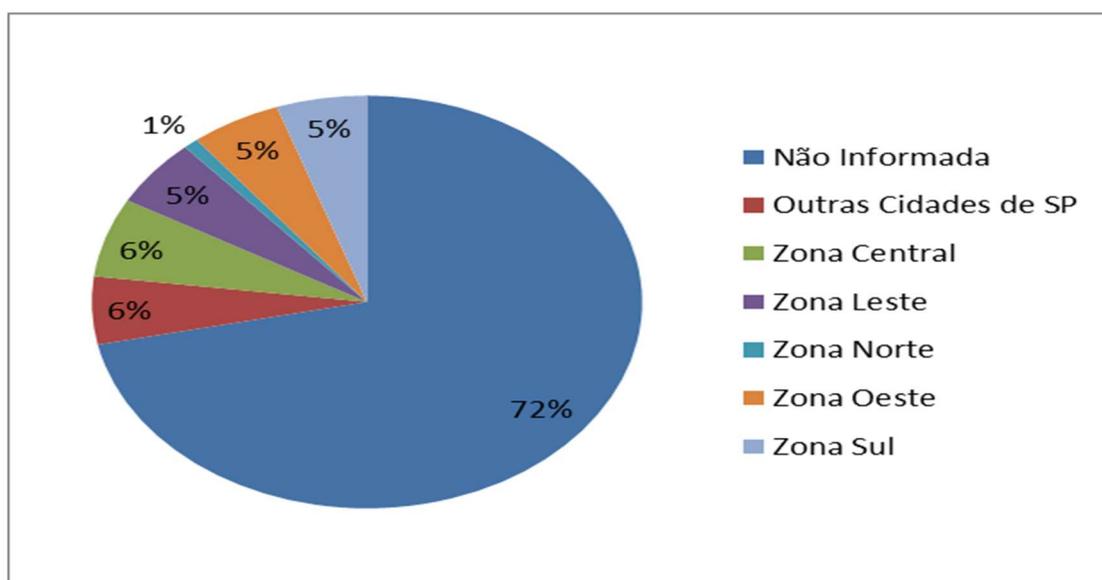


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria **Solicitação de Providência** com 37%; seguidas por **Solicitação de Informação** com 31%; **Livre Manifestação** 11%; **Reclamação** 6%; **Sugestão** 4%; **Elogio** 4%; **Relato Pessoal** 3%; **Denúncia** 3% e **Crítica** 1%.

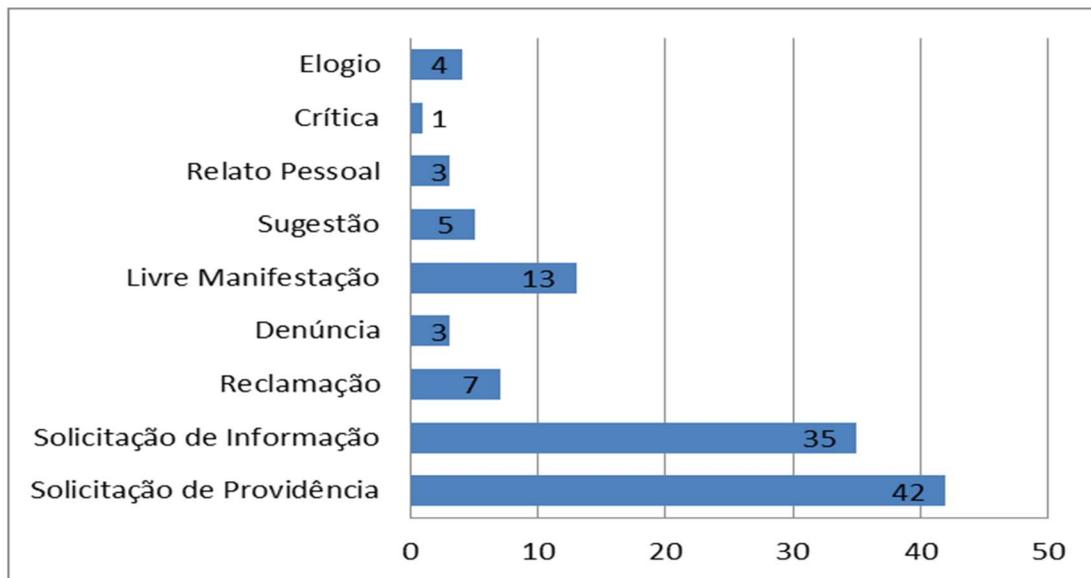


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

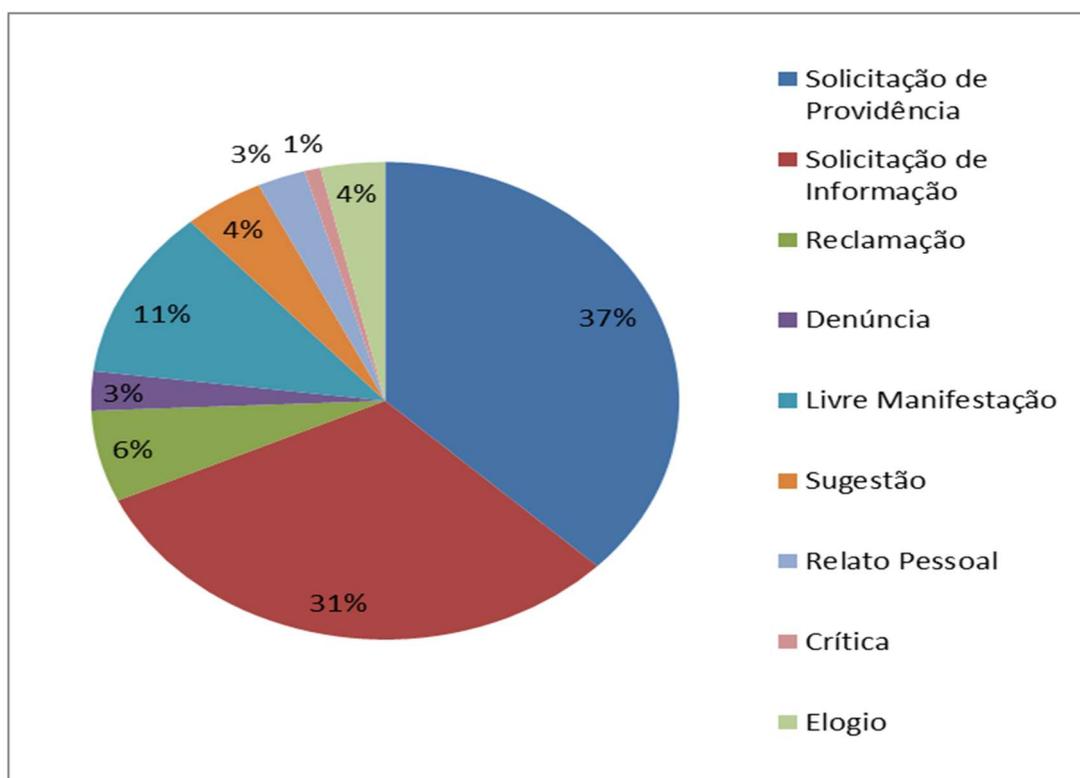


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

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, com 49**, em seguida **CMSP** com **46** e **Assuntos Privados** com **15**. Os demais atendimentos referem-se a **Projetos de Lei** com **2** e **Assuntos Estaduais** com **1**.

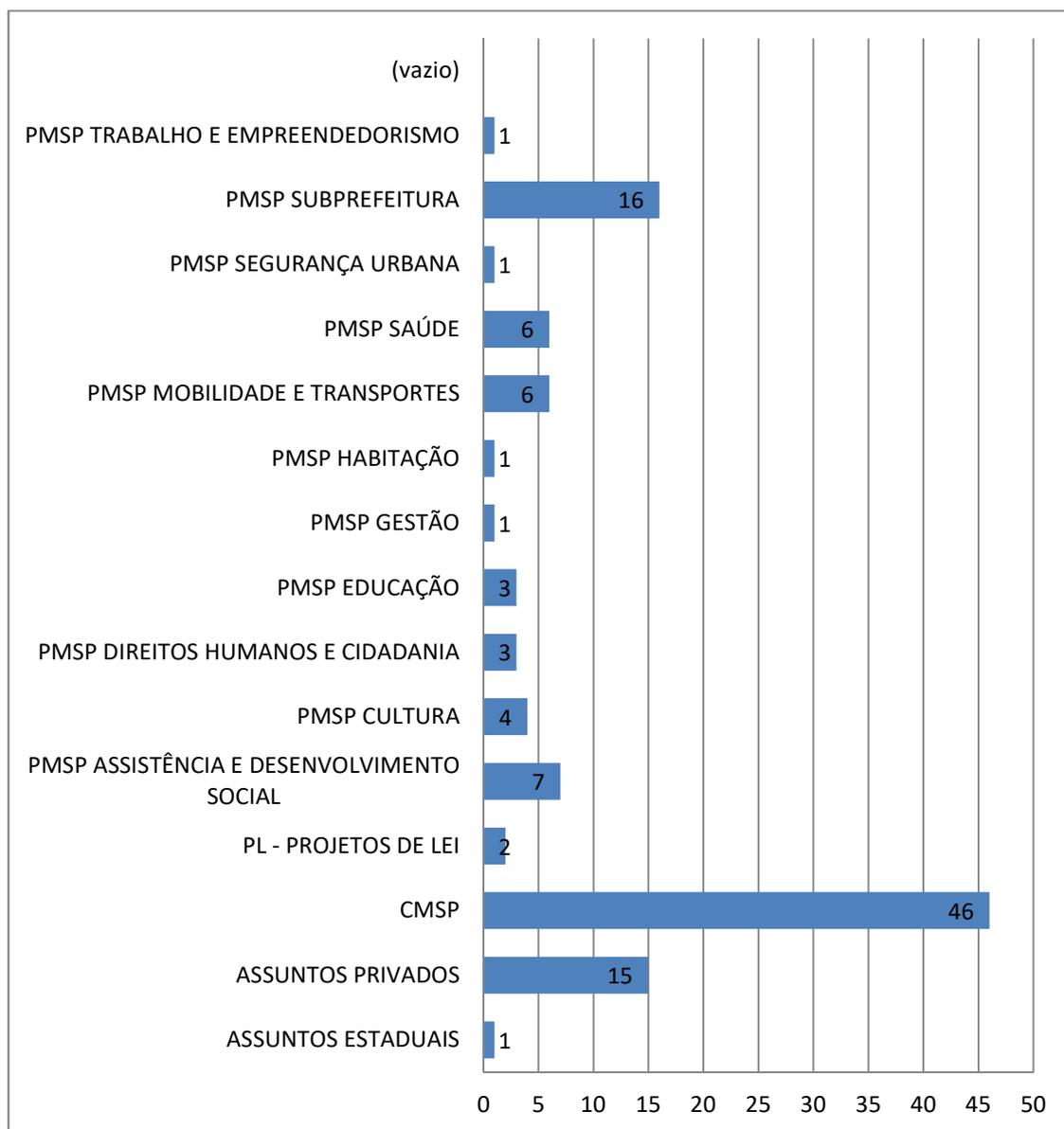


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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 43%**, em seguida **CMSP** com **41%** e **Assuntos Privados** com **13%**. Os demais atendimentos referem-se a **Projetos de Lei** com **2%** e **Assuntos Estaduais** com **1%**.

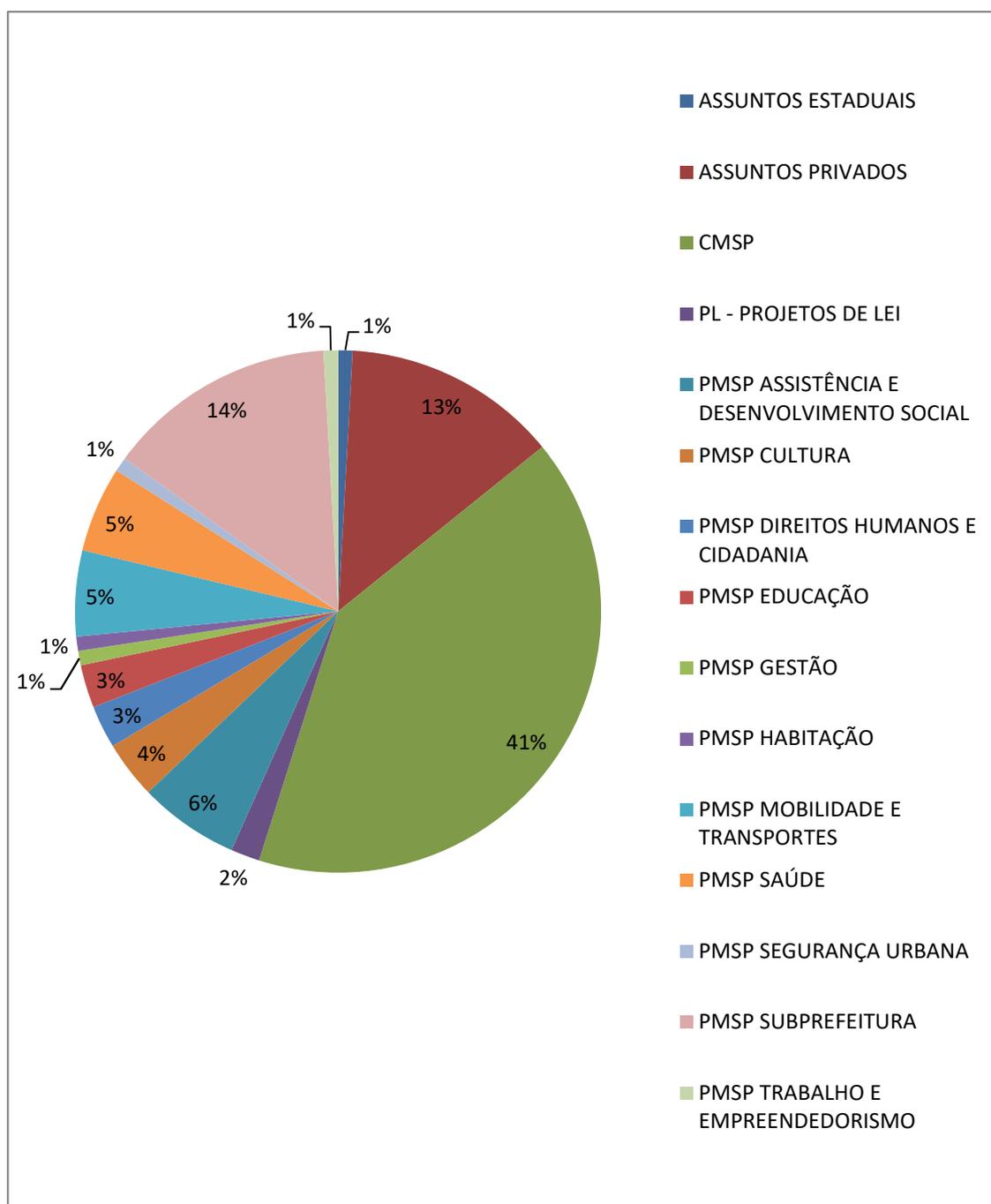


Gráfico 9 – Classificação de Competência

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

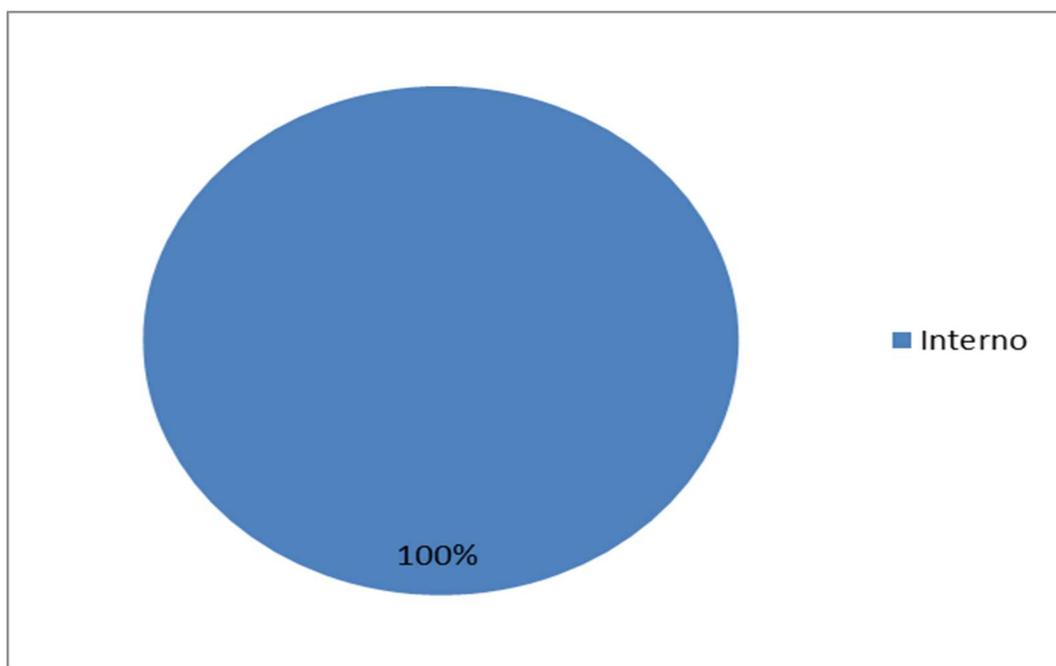


Gráfico 10 - Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Estaduais

- Solicitação de informação sobre empregos para ex-detentos.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Solicitação de auxílio em virtude de munícipe estar desempregada.
- Solicitação de informação sobre benefício do Município para auxiliá-la, pois a mesma está com problemas de saúde que a impossibilitam de trabalhar.
- Reclamação sobre desperdício de comida e mau atendimento no CAPS da Lapa.
- Crítica sobre estar esperando moradia da Prefeitura há 8 anos e sobre o valor do auxílio aluguel que não teve reajuste de valor.
- Solicitação de providência sobre munícipe ter cinco filhos e não receber cesta básica do CRAS.
- Solicitação de providência sobre a disponibilidade de transporte para usuários de Serviço de Saúde Mental (CAPS).
- Livre manifestação sobre as mortes da população na fila dos hospitais e sobre dinheiro gasto nas eleições.

PMSP Cultura

- Livre manifestação sobre a insatisfação da munícipe com a organização do show de um artista nacional.
- Livre manifestação sobre um campo de futebol que foi reformado. O munícipe relata que antes da reforma o campo era utilizado por crianças de um projeto social, porém após a reforma as crianças perderam espaço e não conseguem mais jogar.
- Sugestão sobre o retorno de rodeios na Cidade de São Paulo.

- Livre manifestação sobre convite para os vereadores representarem a Frente Parlamentar dos Rodeios e Provas Equestres.

PMSP Direitos Humanos e Cidadania

- Solicitação de providência sobre a situação caótica que está o Centro de Acolhida Especial para Mulheres (CAEM) Aparecida.
- Solicitação de providência para que todos os vereadores ajudem constantemente os moradores de rua da Cidade de São Paulo.
- Reclamação de maus-tratos por segurança de banco.

PMSP Educação

- Relato pessoal de munícipe que alega que passou em concurso público municipal e ainda não ingressou no cargo.
- Solicitação de providência sobre indignação a respeito do prefeito ter aprovado ideologia de gênero para crianças nas escolas.
- Solicitação de providência sobre revisão de proposta de aumento de desconto aos agentes escolares.

PMSP Gestão

- Solicitação de informação sobre como reclamar de um serviço e de agente público.

PMSP Habitação

- Solicitação de providência sobre a atualização de cadastro na COHAB.

PMSP Mobilidade e Transportes

- Reclamação sobre o transporte público da Cidade. Munícipe pede mais atenção e urbanidade e faz diversas sugestões para melhoria do serviço.
- Solicitação de informação sobre obrigatoriedade de acoplador nos táxis.

- Solicitação de informação sobre o motivo de a Prefeitura não ter imposto o horário móvel para as empresas da Cidade, a fim de melhorar o transporte público.
- Solicitação de providência sobre semáforo que está causando trânsito.
- Solicitação de providência sobre retirada de semáforo na Rua Teixeira Leite.
- Sugestão de colocação de linha de ônibus na região do Itaim Paulista.

PMSP Saúde

- Solicitação de providência sobre o atendimento recebido na Unidade Básica de Saúde (UBS) de Campo Limpo, relatando que a médica não fez nada para ajudá-lo.
- Solicitação de providência sobre uma munícipe que está com os exames médicos em mãos e necessita de cirurgia. Relata que a UBS Jardim Aeroporto não retornou com a resposta sobre a urgência de sua solicitação.
- Solicitação de para realização de um exame médico.
- Solicitação de providência sobre a falta de medicamentos na Unidade de Saúde Lauzane Paulista.
- Solicitação de ajuda para conseguir o encaminhamento para fazer uma cirurgia pelo SUS.
- Livre manifestação pedindo maior atenção da Comissão de Saúde em relação à febre maculosa.

PMSP Segurança Urbana

- Solicitação de providência para que o prefeito determine uma operação policial no Brás. Munícipe tem comércio na região e diz ter dificuldades na hora de abri-lo, por conta das barracas nas calçadas.

PMSP Subprefeituras

- Solicitação de recuperação do pavimento da Rua Monsenhor Alfredo Leite, na região do Butantã.
- Solicitação de providência sobre o bairro de Pirituba com as ruas estarem cheias de buracos.
- Reclamação sobre uma obra realizada no bairro. Munícipe relata o grande perigo desta obra e também que não há passagem para pedestre.
- Solicitação de informação sobre a ajuda que o prefeito deu ao CDC José Moreira com vistas às eleições. Munícipe também fez uma série de questionamentos sobre a empreiteira contratada para a obra.
- Solicitação de providência para que a Câmara estudasse um meio de ajudar a UIPA -União Internacional Protetora dos Animais de São Paulo.
- Solicitação de providência sobre uma cratera na Avenida São Miguel Paulista.
- Solicitação de repintura da via após o trabalho de tapa-buraco feito pela Prefeitura.
- Solicitação de informação para reforma de uma praça.
- Solicitação de desentupimento de um bueiro e troca de refletores de rua.
- Solicitação de providência para asfaltar a rua onde munícipe mora. Solicita também doação de recursos para os moradores da comunidade.
- Solicitação de providência sobre manutenção do asfalto.
- Reclamação sobre a retirada da única praça do bairro Baixada do Glicério.
- Solicitação de providência sobre os problemas da cidade.
- Solicitação de informação sobre quando será desbloqueado o Bolsa Família da munícipe.
- Solicitação de providência sobre um projeto educativo para enfeitar a cidade.
- Sugestão de apresentação de um projeto para limpeza urbana.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Solicitação de providência para elaboração e impressão de currículo.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Reclamação contra o GCM que o abordou na praça, pois alega não estar fazendo nada fora da lei.
- Solicitação de contato dos responsáveis pela Web Rádio.
- Reclamação de munícipe que alega ter estagiado na Câmara Municipal e quer saber se irá receber verbas rescisórias de seu contrato.
- Reclamação de como o modo do Plano Diretor Estratégico está sendo discutido pois, segundo relato de munícipe, não existe uma forma de votar contra, a não ser se inscrevendo para participar das audiências públicas.
- Reclamação sobre a empresa responsável pelo recolhimento do lixo da CMSP.
- Solicitação da lista de votação dos vereadores das sessões do Plano Diretor Estratégico em primeira votação.
- Solicitação de vereadora para uma questão de saúde.
- Solicitação de informação referente à participação no processo de licitação de empresa para a Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitação de informação referente ao concurso da Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitação de informação referente ao Plano Diretor Estratégico.
- Solicitação de providência referente ao Plano Diretor Estratégico.
- Solicitação de lista de servidores da CMSP.
- Elogio aos gabinetes dos vereadores.
- Denúncia contra vereador.
- Solicitação de inclusão de projeto para ser encaminhado aos vereadores da Casa.
- Relato pessoal sobre dificuldade de entrar em contato com gabinete de vereador da Câmara.
- Solicitação de informação sobre fotografias tiradas em Audiência Pública.
- Solicitação de informação referente a visitas à Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitação de informação referente a Audiência Pública.

- Reclamação sobre vereador.
- Solicitação de informação referente a uma sugestão feita para a Câmara Municipal de São Paulo.
- Reclamação sobre a Ouvidoria do Parlamento.
- Relato pessoal sobre venda de imóvel vizinho à Câmara Municipal de São Paulo.
- Elogio à Biblioteca da CMSP.
- Sugestão de convite para a participação dos vereadores, através das redes sociais.
- Livre manifestação referente ao Plano Diretor Estratégico.
- Solicitação de contato de vereador.
- Denúncia contra vereador .
- Solicitação de informação referente ao Plano Diretor Estratégico.
- Solicitação de informação referente a Audiência Pública.
- Solicitação de informação referente aos vereadores .
- Solicitação de informação referente à Ouvidoria do Parlamento.
- Solicitação de informação referente a um vídeo da Tribuna Popular.

Assuntos Privados

- Solicitação de informação sobre o custo de uma publicação no site.
- Solicitação do número do telefone da Ouvidoria do Servidor Público Municipal.
- Livre manifestação sobre funcionários estarem fingindo que estão fazendo seu trabalho e sobre ser agredido pelos agentes de segurança pública sem motivo comprovado.
- Livre manifestação sobre os órgãos governamentais se comprometerem mais para não haver um colapso na governança, citando outros países como exemplo.
- Livre manifestação sobre perseguições da Polícia, Defensores Públicos e de moradores.
- Solicitação de auxílio para a realização de um boletim de ocorrência.
- Solicitação de dez cópias de currículo.

- Pedido de orientação para se inscrever no INSS pela internet.
- Livre manifestação de munícipe que reclama da forma que foi administrado um show privado de um artista nacional.
- Solicitação de informação do endereço da sede do PSD.
- Livre manifestação em que munícipe reclama de um site de vendas de medicamentos irregulares.
- Solicitação de alimentação e relato sobre a falta de companhia
- Solicitação do endereço da sede do PSD e pedido de mapa para chegar ao local.
- Livre manifestação com sugestão que os políticos se candidatem apenas na cidade onde nasceram e sugestão de denominação nova rodovia.
- Solicitação de impressão de currículo

PL – Projetos de Lei

- Solicitação de informação referente a um Projeto de Lei e sobre a isenção de IPTU para doenças graves.
- Solicitação de informação sobre Lei que foi aprovada recentemente.

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 Junho de 2023, 02 (dois)** 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)
17840	29/06/2023	29/06/2023	1
17829	28/06/2023	28/06/2023	2

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 30 de Junho de 2023.

A Ouvidoria já solucionou **98%** dos atendimentos gerados em **Junho**, **2%** das manifestações estão em andamento.

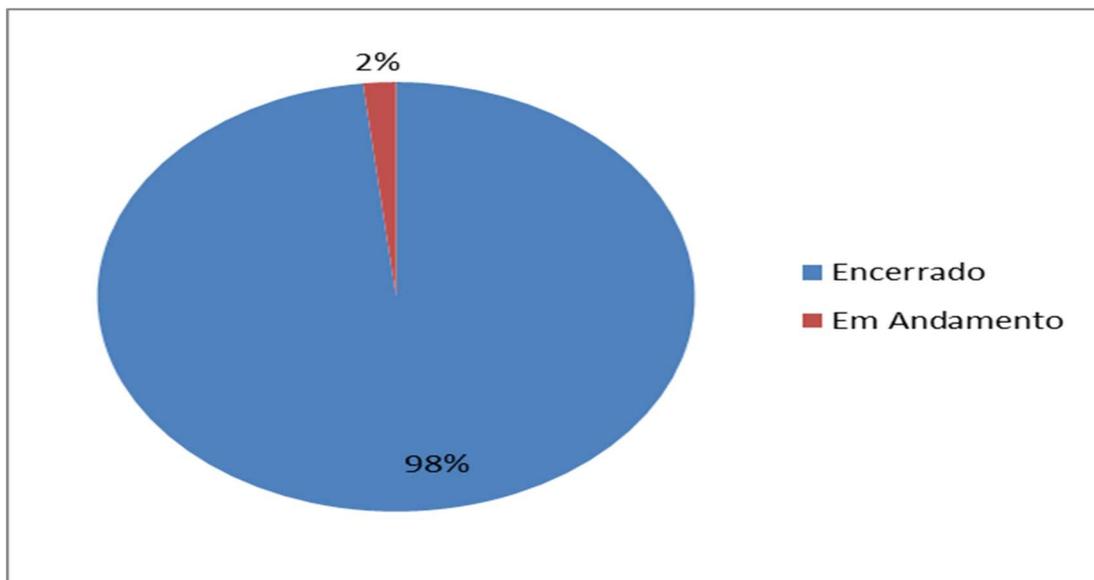


Gráfico 11 – Situação dos Atendimentos de Junho

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

