



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal

Março 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



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)

Júlia do Nascimento (Serviço Social)

Guilherme Ricardo (Administração)

Guilherme Roberto Egidio Olimpio (Gestão de Políticas Públicas)

Sarah Ferreira da Silva (Direito)

Sumário

Apresentação.....	1
Apresentação de Dados.....	3
Manifestações do Mês.....	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal	19
Manifestações Pendentes.....	20
Modalidades de Atendimento	22
Canais de Atendimento da Ouvidoria	24

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 **Março**, período compreendido entre os dias **01 e 31 de Março de 2023**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou **215** manifestações.

A Ouvidoria apresentou um total de atendimentos pelo **E-mail** de **54%** das manifestações, seguido pelo **WhatsApp** com **26%**, **Presencial** **10%**, **Telefone** **6%** e **Portal do Cidadão** **4%**.

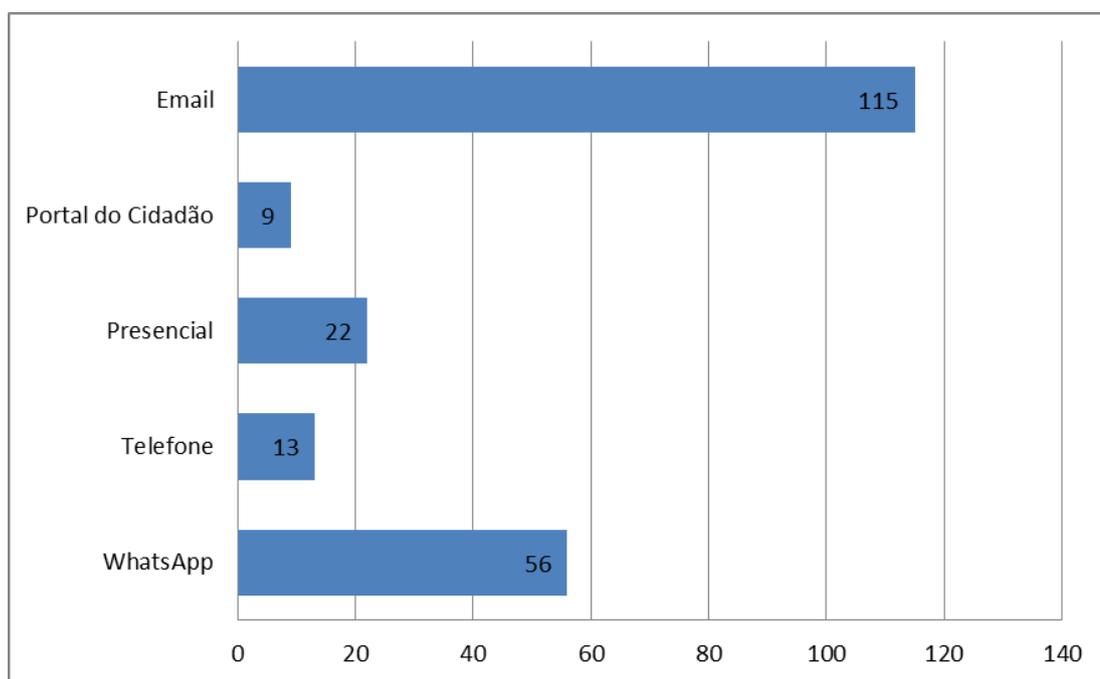


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

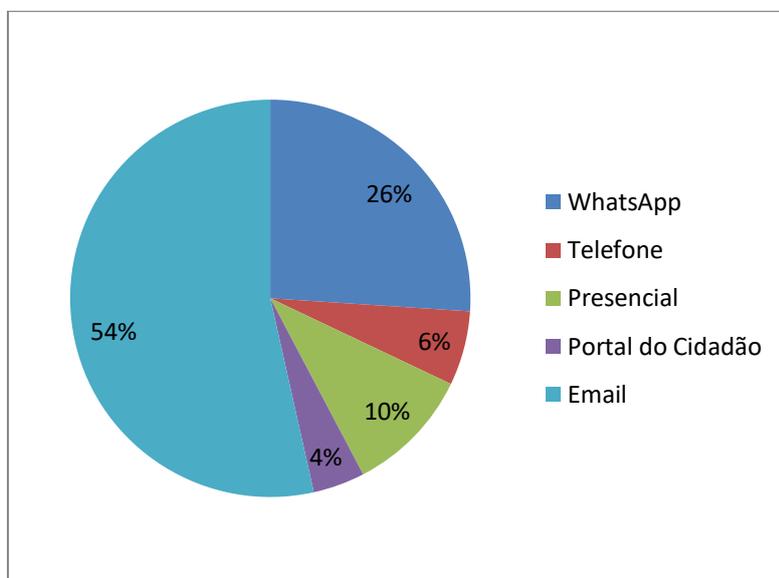


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em Março, as manifestações foram predominantemente do gênero **feminino** com **41%**, em seguida **39%** solicitadas por pessoas do gênero **masculino**, **20%** optaram por **não informar**, podendo ser **anônimos** ou **instituições**.

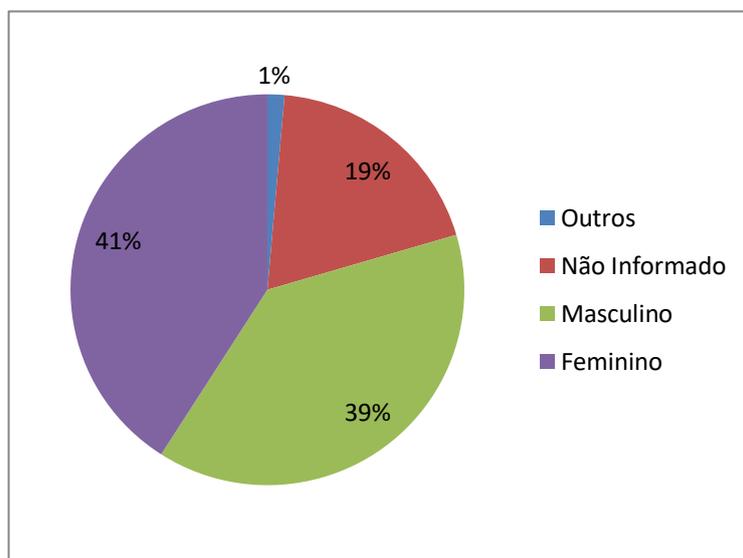


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de regiões **Não informadas** com **56%**, seguida por **31%** da **Zona Leste**, **4%** da **Sul**, **4%** da **Zona Central**, **3%** da **Zona Norte**, outras **Cidades de São Paulo** com **1%** e **1%** da **Zona Oeste**.

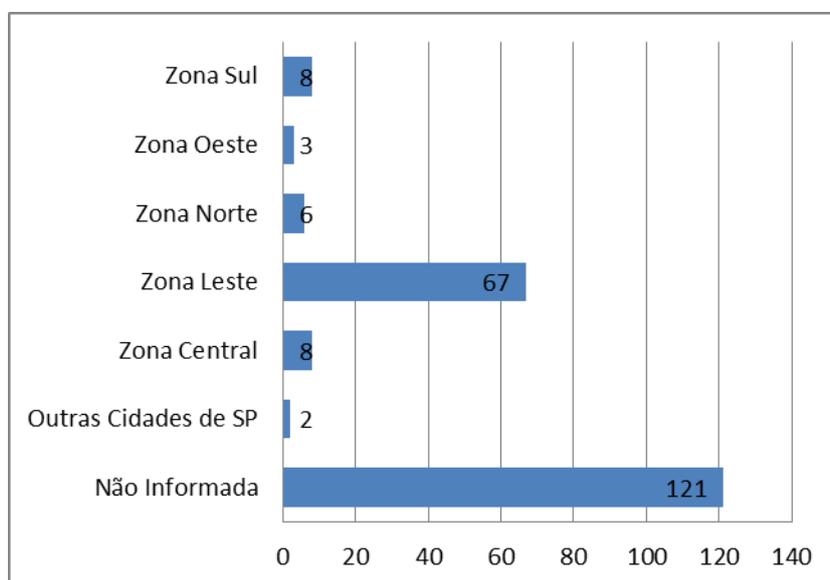


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

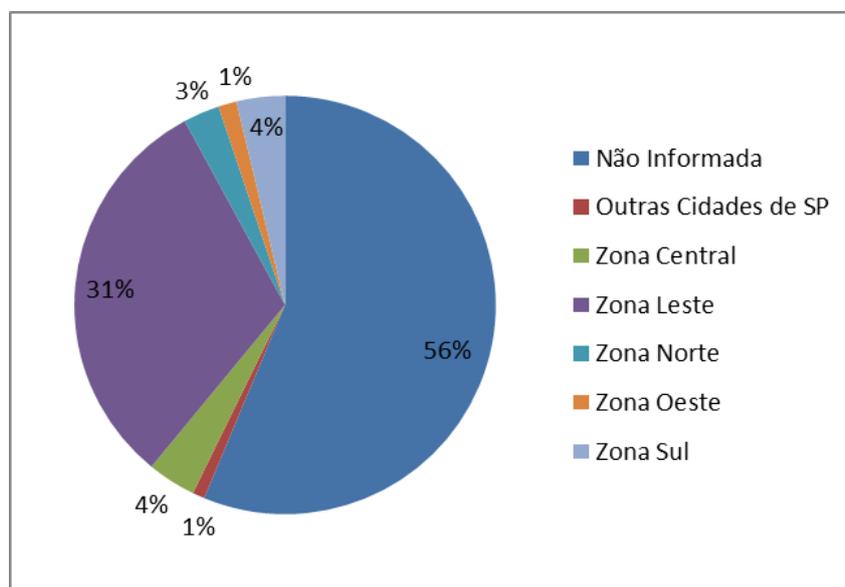


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria **Solicitação de Informação 57%**, **Solicitação de Providência 23%**, **Livres Manifestações 10%**, **Reclamação 3%**, **Denúncia 3%**, **Relato Pessoal 2%** e **Crítica 1%**, **Sugestão 1%**,

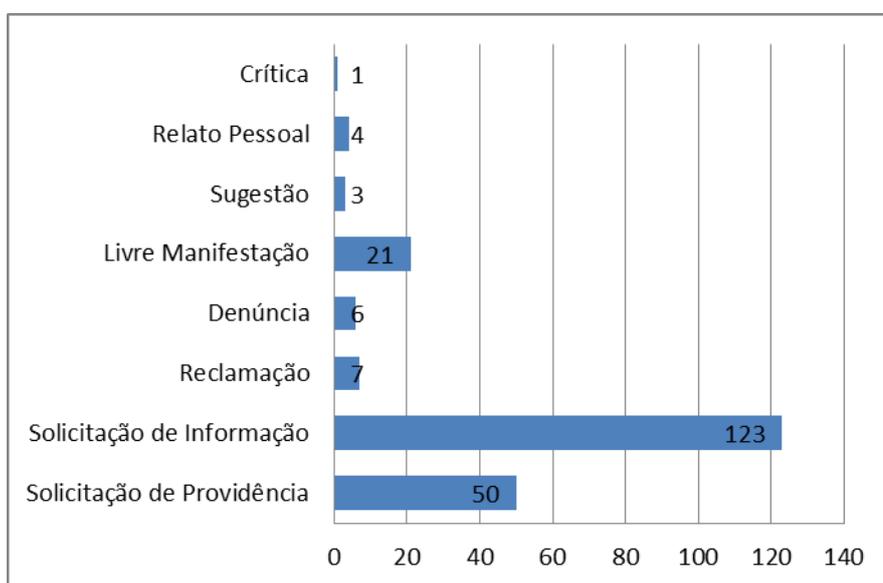


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

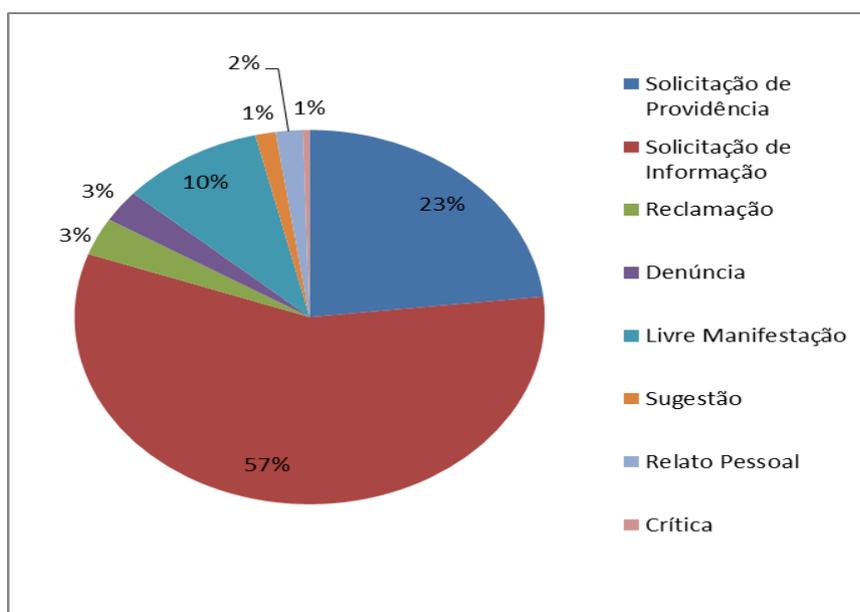


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

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 129**, em seguida **CMSP** com **42** e **Assuntos Privados** com **33**. Os demais atendimentos referem-se a **Solicitação de Providência** com **6**, **Assuntos Federais** com **2**, **Projetos de Lei** com **1**, **Assuntos Estaduais** com **1** e outras **Prefeituras** com **1**.

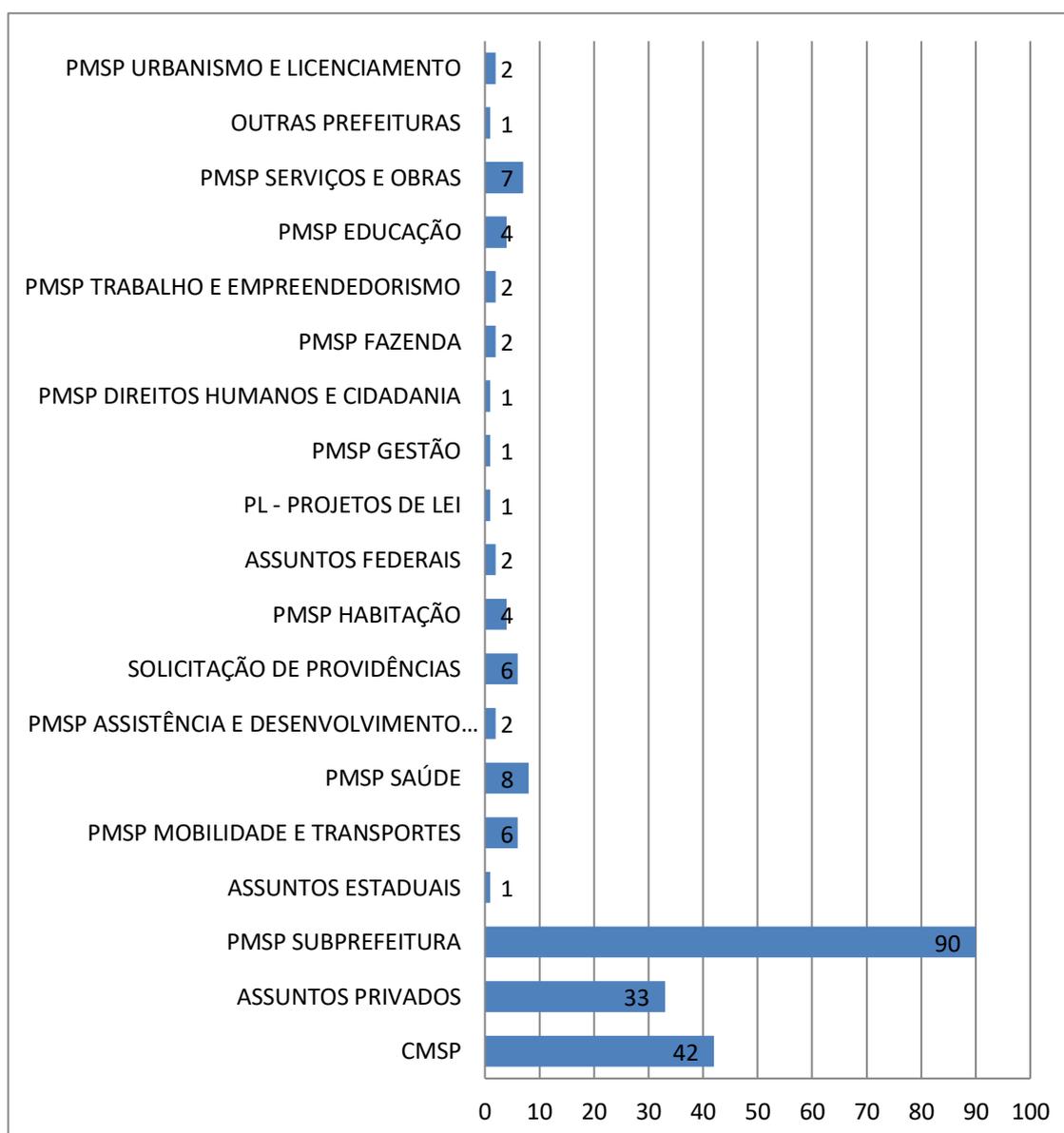


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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

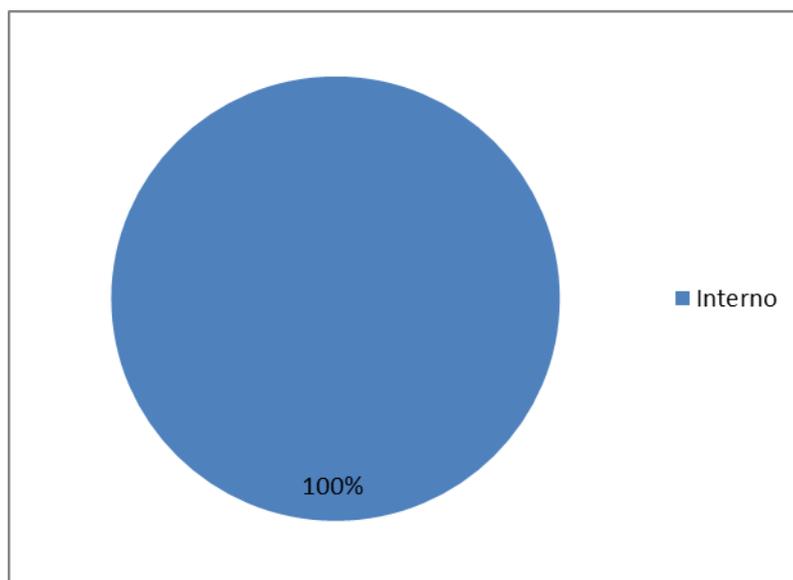


Gráfico 9 - Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Estaduais

- Solicitação de patrulha com viatura na rua de seu comércio devido ao aumento de usuários de droga e roubos.

Assuntos Federais

- Em livre manifestação munícipe diz ser contra a ocupação de militares e líderes religiosos em cargos políticos.
- Munícipe pede informação para inscrição no Programa Bolsa Família.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais PMSP

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Denúncia de brigas em albergue do qual o munícipe saiu e agora está impedido de retornar sem local para morar.
- Reclamação sobre a insuficiência da distribuição de cestas básicas.
- Solicitação de providencias quanto à obtenção de vaga para atendimento no CRAS.

PMSP Educação

- Denúncia sobre maus tratos de criança em escola municipal e solicitação de inspetores na escola.
- Solicitação de contratação de professores para aulas de hidroginástica.
- Solicitação de vídeo para estudantes do ensino fundamental.

- Solicitação de providencias relativas a transporte escolar gratuito (TEG).

PMSP Fazenda

- Solicitação de informação para esclarecimento de algumas dúvidas quanto à emissão de documento fiscal e sobre a tributação municipal.
- Solicitação de informação para emissão de segunda via do IPTU.

PMSP Habitação

- Solicitação de providência sobre ocupação da avenida Rio Branco número 701, onde aconteceu uma reunião sobre possível despejo. Informa que são 21 famílias que não têm para onde ir.
- Solicitação de informação sobre a existência de projeto em andamento referente a alagamentos na região que ela mora.
- Solicitação de ajuda do prefeito de São Paulo referente a um bar vizinho à sua casa que está perturbando com som alto e mesas em local indevido.
- Solicitação de informação sobre uma construção está sendo feita ao lado de residência e pede fiscalização para saber se a construção está regular. O imóvel fica na Rua Lisse, 577, Jardim Avenida CEP 05798-250.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Solicitação de informação para conseguir transporte TEG para aluno que atende todos os requisitos para utilização do serviço.
- Solicitação de providências por parte da SP Trans em relação a Linha 746C-10 que serve o itinerário Jardim Taboão/Santo Amaro.
- Solicitação de auxílio para o desbloqueio de licença para trabalhar como taxista.

- Reclamação sobre ônibus que passam acima da velocidade permitida na rua Tarde de Maio, na Vila Curuçá, causando buracos no asfalto e rachaduras nas casas.
- Reclamação sobre alguns motoristas de ônibus que se negam a ir até o ponto final da linha sem nenhum motivo para conclusão do trajeto.
- Reclamação de munícipe quanto a sua insatisfação com os ônibus da Linha Metrô Tucuruvi/Filhos da Terra em direção ao bairro, alegando irregularidades.

PMSP Saúde

- Solicitação de informação para atendimento em UBS, com testagem positiva de Covid-19.
- Reclamação sobre descaso com pacientes portadores de neoplasias no Hospital São Paulo.
- Reclamação sobre a falta do medicamento Glicazida nos postos de saúde.
- Solicitação de informação para tomar a dose bivalente da vacina contra a Covid-19.
- Solicitação de auxílio para membro de uma igreja que foi diagnosticado com tumor no estômago.
- Reclamação sobre o abandono e precariedade do SUS.
- Sugestão de Projeto de Lei mais abrangente para a ANS - Agência Nacional de Saúde.
- Solicitação de informação para apelo aos agentes comunitários da saúde na cidade de São Paulo.
- Solicitação de providencias para tratamento de saúde junto a Secretaria Municipal de Saúde.

PMSP Serviços e Obras

- Solicitação de providências sobre defeito na sua rua. A Prefeitura alega que é responsabilidade da Sabesp e vice-versa.
- Livre manifestação sobre a insatisfação de munícipe pela falta de placa indicando a cidade de Londrina no entroncamento da Raposo Tavares com a cidade de Ourinhos.
- Solicitação de audiência de moradores da Vila Prudente com o prefeito Ricardo Nunes que manifestam a sua insatisfação com obras que não são de interesse da maioria.
- Sugestão dirigida à Câmara Municipal de São Paulo para que se apliquem multas mais pesadas para empresas que comercializam concreto e fiscalização em obras que jogam concreto nos bueiros e galerias na cidade de São Paulo.

PMSP Subprefeitura

- Solicitação de audiência com o prefeito Ricardo Nunes.
- Reclamação sobre barulhos.
- Sugestão de Projeto de Lei.
- Solicitação de informação para execução de reformas.
- Solicitação de providência relacionada à Cracolândia.
- Denúncia referente a abandono e descaso com a zeladoria da Cidade.
- Reclamação sobre protocolos.

- Solicitação de providência referente a um depósito de ferro velho.
- Solicitação de fiscalização para aplicação de multas em estabelecimentos comerciais irregulares.
- Solicitação de informação quanto à colocação de placas de propaganda de políticos.
- Solicitação de informação referente a canteiro de plantas.
- Livre manifestação referente a Prefeitura de São Paulo.
- Solicitação de providência para obtenção de vaga de emprego em virtude de futuro cancelamento de auxílio benefício.
- Sugestão de projeto com várias ideias para melhor acessibilidade na Cidade.
- Solicitação de providência para coibir barulho na rua emitido por um bar.
- Solicitação de providência para fiscalização de automóveis irregulares, sem licenciamento, placas e IPVA.
- Solicitação de providência para tratamento de câncer, cuja solicitação já foi feita na OGM.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Solicitação de informação sobre a previsão de realização de concurso público na esfera Municipal.
- Solicitação de informação relativa a processo seletivo da CMSP.

PMSP Urbanismo e Licenciamento

- Solicitação de providência para reparos e conservação da Praça Cláudio Manoel de Castro, Vila Campo Grande. A solicitação veio com fotos da praça.
- Reclamação para que a prefeitura troque a lâmpada do poste em frente à sua casa.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo.

- Solicitação do endereço eletrônico do vereador Thammy Miranda.
- Solicitação de informação sobre a data de votação do nº PL 462/2021 e sobre a possibilidade de acompanhamento da votação.
- Solicitação de informação a respeito de estágio na Câmara Municipal.
- Solicitação de informação sobre protocolo antigo.
- Solicitação de informação sobre como fazer uma exposição de desenhos de crianças no saguão de entrada da Câmara Municipal.
- Solicitação de envio de currículo para vaga CLT na Câmara Municipal.
- Relato pessoal sobre cobranças indevidas referente ao valor rescisório após sair de instituição.
- Reclamação contra o posicionamento dos políticos relacionado a aposentadorias.
- Solicitação de informação sobre a existência de Projeto de Lei tramitando na Câmara relacionado à questão das enchentes na Cidade de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre o andar e o número do gabinete do vereador Danilo do Posto de Saúde.

- Livre manifestação sobre insatisfação com o posicionamento do vereador Cícero João de Sorocaba que, segundo ele, feminicídio é normal.
- Solicitação de implantação de um playground na Rua Anicha Quena, altura do número 57, em Vila Nova Galvão, no Bairro do Jaçanã.
- Solicitação de informação sobre o Plano Diretor que considera de difícil compreensão e quer participar das audiências públicas de discussão para divulgar a um número maior de pessoas.
- Solicitação de providência relacionada a constantes desabamentos em terreno localizado na Rua Mário Lago, no Bairro do Jaçanã.
- Solicitação de impressão da Agenda da Câmara da semana de 20 a 24 de março de 2023. Solicitou ainda informações sobre possíveis cursos disponíveis em órgãos públicos da Cidade.
- Solicitação do contato do vereador Nunes Peixeiro e questionou por que o contato do mesmo não está disponível no Portal.
- Solicitação de orientação sobre como proceder diante de ameaças recebidas após ter feito uma denúncia contra um funcionário fantasma da Câmara chamado Marcelo, ex-assessor do vereador Eliseu Gabriel
- Livre manifestação com elogios às vereadoras Luna Zarattini e Cris Monteiro.
- Solicitação de impressão da agenda da Câmara.
- Solicitação de informação sobre o processo de digitalização da Câmara Municipal de São Paulo. Pede informações para analisar a viabilidade da digitalização na Câmara Municipal de Juiz de Fora.
- Solicitação de informação sobre a votação do PPI para pagamento do IPTU em São Paulo.

- Solicitação de informação quanto à possibilidade de publicação de artigo, no Portal da Câmara, relacionado ao Projeto de Lei que proíbe o uso de animais em atividade desportiva com apostas, o qual já recebeu o aval da CCJ para tramitação na Casa.
- Solicitação de informações sobre um Projeto de Lei que não conseguiu localizar no Portal da Câmara Municipal.
- Reclamação sobre péssimas condições de uso da praça localizada próxima à sua residência. Solicita também uma lista de vereadores que atuam mais intensamente na Zona Norte de São Paulo.
- Solicitação de agendamento de audiência com o vereador Adilson Amadeu, referente a carro que utiliza para trabalhar como taxista.
- Solicitação de informação sobre a contratação pelo Programa Jovem Aprendiz na Câmara Municipal e sobre inscrição para obtenção de estágio.
- Solicitação do número do telefone da presidência da Câmara.
- Solicitação de informação sobre o processo que destituiu o ex-vereador Netinho de Paula de seu mandato, em decorrência de mudança de partido, e o número do referido processo.
- Solicitação de impressão da Agenda da semana da CMSP.
- Solicitação de reparo no aparelho Gira-Gira da Praça Paulo Kobayashi.
- Solicitação de informação sobre divergências em dados publicados nos relatórios mensais da Ouvidoria do Parlamento.
- Solicitação de números de telefones de contato dos gabinetes dos vereadores da CMSP. Foi impressa a listagem dos contatos dos vereadores - disponível no Portal da Câmara - e entregue ao solicitante.
- Solicitação de vaga de estágio na Câmara, já cadastrado no Portal do CIEE.
- Solicitação da listagem atualizada dos contatos dos vereadores.

- Solicitação de contato com o gabinete do vereador Manoel Del Rio e informações sobre mudanças gabinete do ex-vereador Eduardo Suplicy.
- Solicitação de números de telefones de contato dos gabinetes de vereadores.
- Solicitação de informação sobre a homenagem de feita na Câmara Municipal ao Grupo Geek Fã Clube, através do Conselho Jedi São Paulo.
- Solicitação de observação de candidato à vaga de estágio no CIEE para ressaltar que tem conhecimento em informática e informou de forma errônea no Portal da entidade.
- Solicitação de informação sobre a instalação do CAT no Bairro Parque Novo Mundo.
- Solicitação do senhor José Lacerda, da cidade de Natal, Rio Grande do Norte, para audiência com o ex-vereador Eduardo Suplicy.

Assuntos Privados

- Reclamação contra a Sabesp e Prefeitura de São Paulo.
- Solicitação de ajuda para obtenção do Auxílio Emergencial.
- Solicitação de informações sobre rendimentos enquanto trabalhava na CMSP.
- Livre manifestação sobre indignações e sugestão.
- Solicitação de impressão de um Edital.
- Relato pessoal sobre maus tratos.
- Solicitação de agenda para oficialização junto à Câmara.
- Sugestão de criação de Lei.
- Solicitação de informação para registrar uma reclamação.
- Solicitação de ajuda com um processo.

- Solicitação de informação sobre a verba participativa em Atibaia, interior do Estado de São Paulo.
- Solicitação de declaração do tempo trabalhado junto a CMSP.
- Solicitação de impressão do cadastro na Cohab.
- Solicitação da agenda da CMSP.
- Solicitação de impressão do endereço do CIEE e NUBE para cadastramento em busca de estágio.
- Solicitação de ajuda para obtenção do Auxílio-Doença.
- Solicitação de providência referente a uma multa.
- Solicitação de impressão de duas cópias de boletim de ocorrência.
- Solicitação de providência sobre salário.
- Relato pessoal sobre ONGs.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

- Solicitação de informação para proposição de Projeto de Lei a ser avaliado pela Câmara Municipal de São Paulo.

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 Março de 2023**, **04 (quatro)** 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)
17350	17/03/2023	17/03/2023	11
17391	22/03/2023	22/03/2023	8
17405	24/03/2023	24/03/2023	6
17442	30/03/2023	30/03/2023	2

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Março de 2023

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

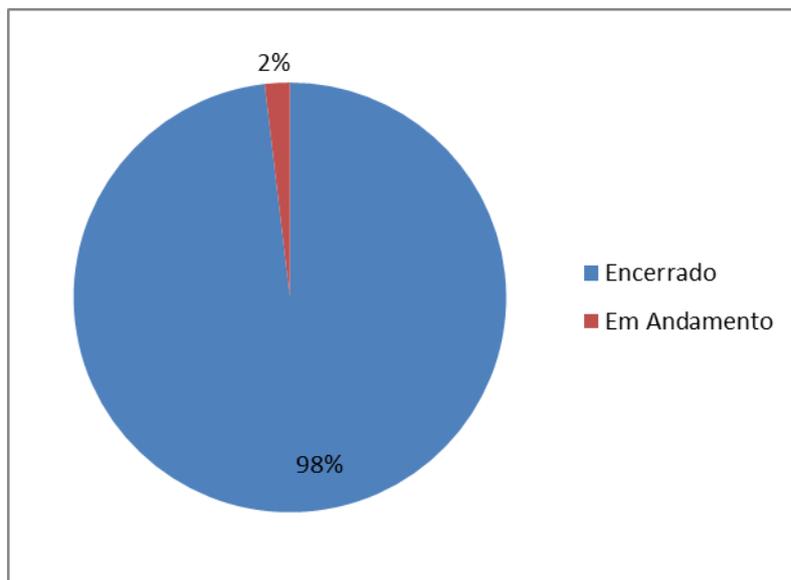


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Março

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