



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Julho 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**

Tel.: 0800-322672

Viaduto Jacareí, 100 – Bela Vista
São Paulo – SP | CEP 01319-900

E-mail: ouvidoria@saopaulo.sp.leg.br

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)

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.....	15
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 **Julho**, período compreendido entre os dias **01 e 31 de Julho de 2023**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou **82 (oitenta e duas) manifestações**.

A Ouvidoria apresentou um total de atendimentos pelo **WhatsApp de 49%** das manifestações, seguido pelo **E-mail com 35%**, **Presencial 12%**, **Telefone 3%** e **Portal do Cidadão 1%**.

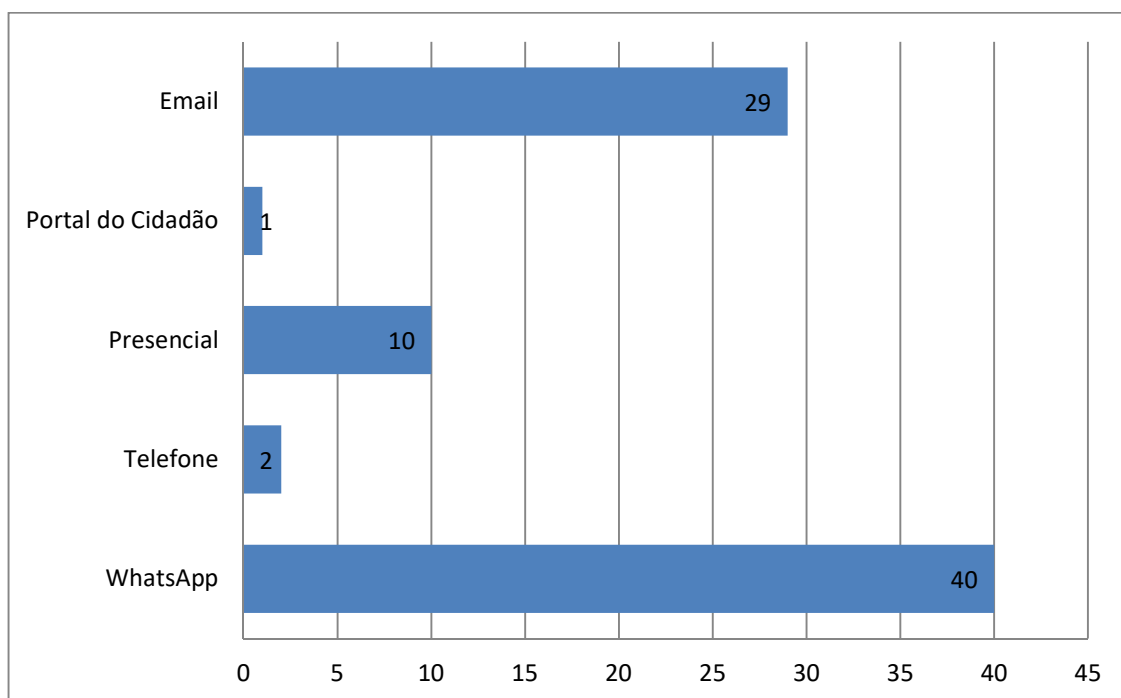


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

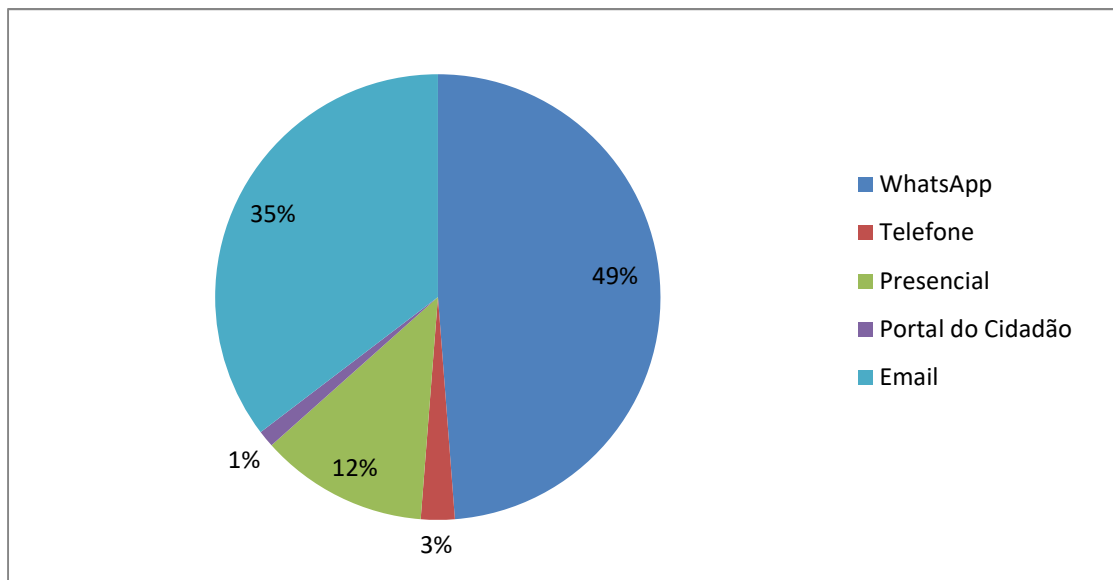


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em **Julho**, as manifestações foram predominantemente do gênero **masculino** com **66%**, em seguida **29%** solicitadas por pessoas do gênero **feminino**, **5%** optaram por **não informar**, podendo ser **anônimos** ou **instituições**.

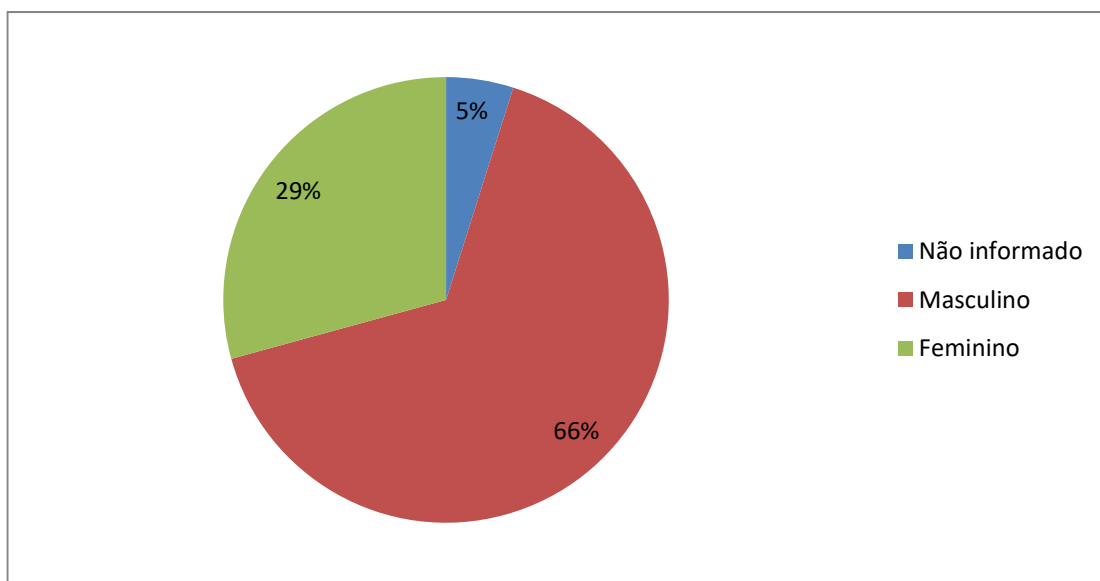


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de regiões **Não Informadas** com **78%**, seguida por **5%** da **Zona Central**, **5%** da **Zona Leste**, **5%** da **Zona Oeste** **4%** de **Outras Cidades de SP**, **2%** da **Zona Sul** e **1%** da **Zona Norte**.

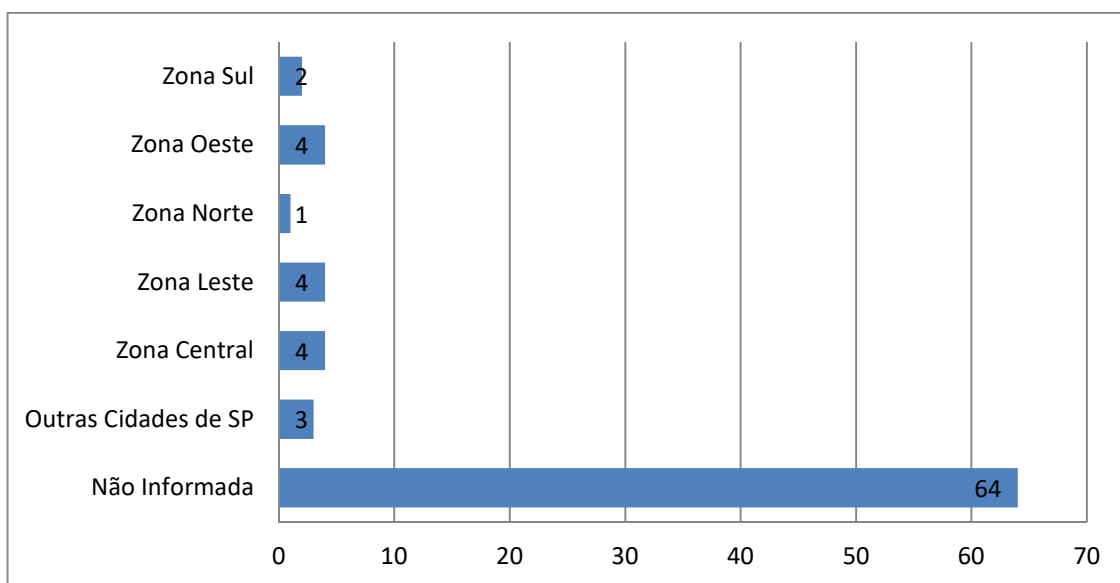


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

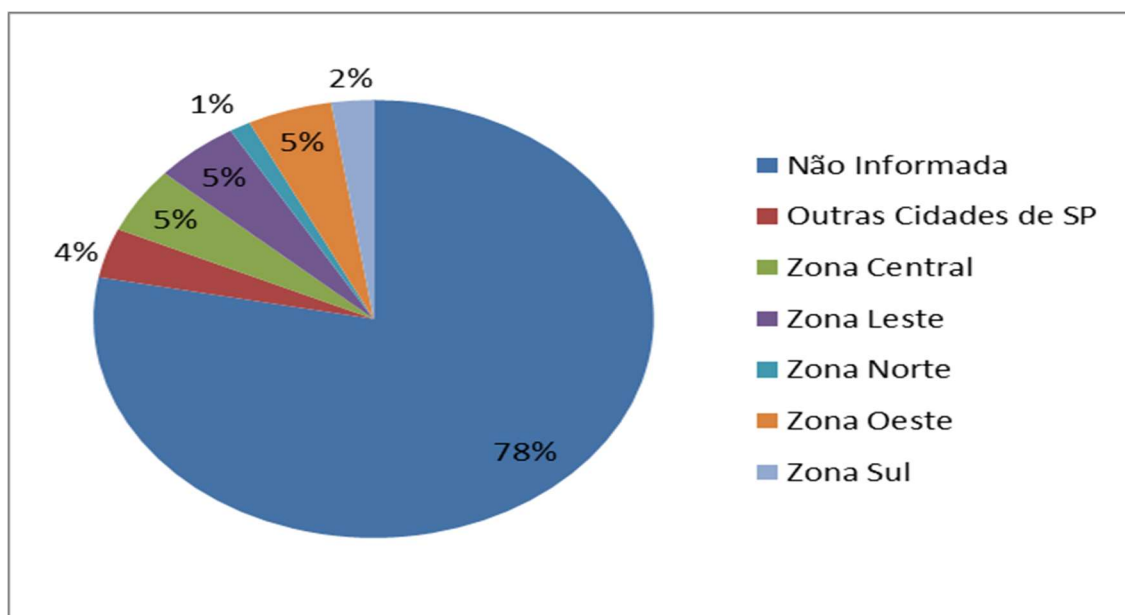


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria **Solicitação de Providência** com 35%; seguidas por **Solicitação de Informação** com 35%; **Livre Manifestação** 14%; **Denúncia** 6%; **Sugestão** 6%; **Reclamação** com 4%.

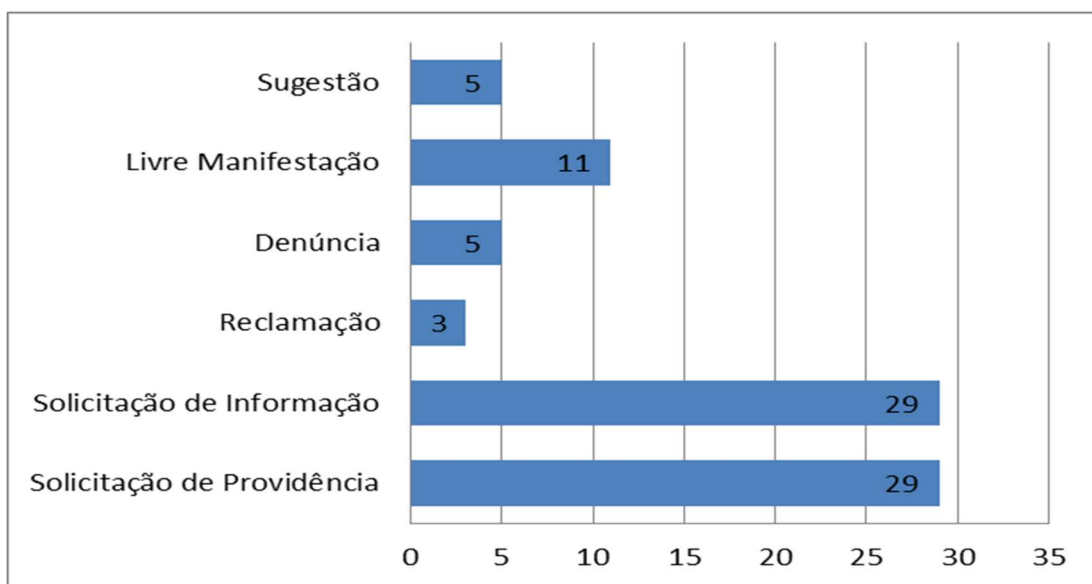


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

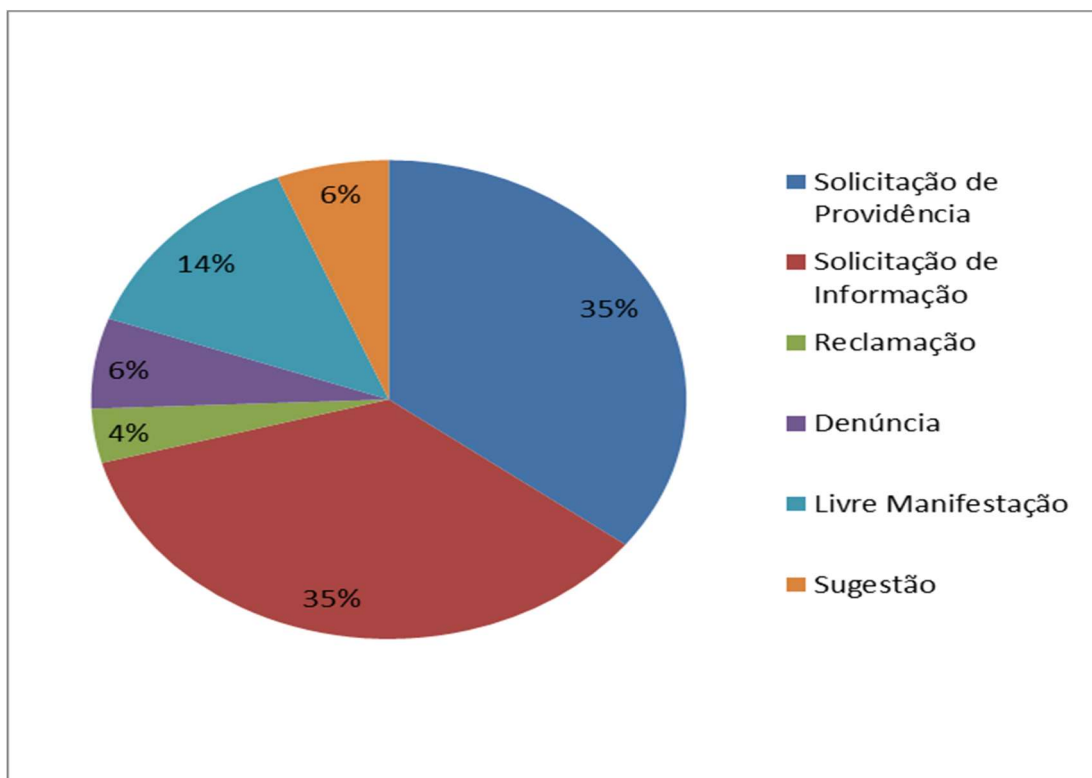


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

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 34**, em seguida **CMSP** com **30** e **Assuntos Privados** com **10**. Os demais atendimentos referem-se a **Assuntos Estaduais** com **04**, **Outras Prefeituras** com **02**, **Assuntos Federais** com **01** e **Projetos de Lei** com **01**.

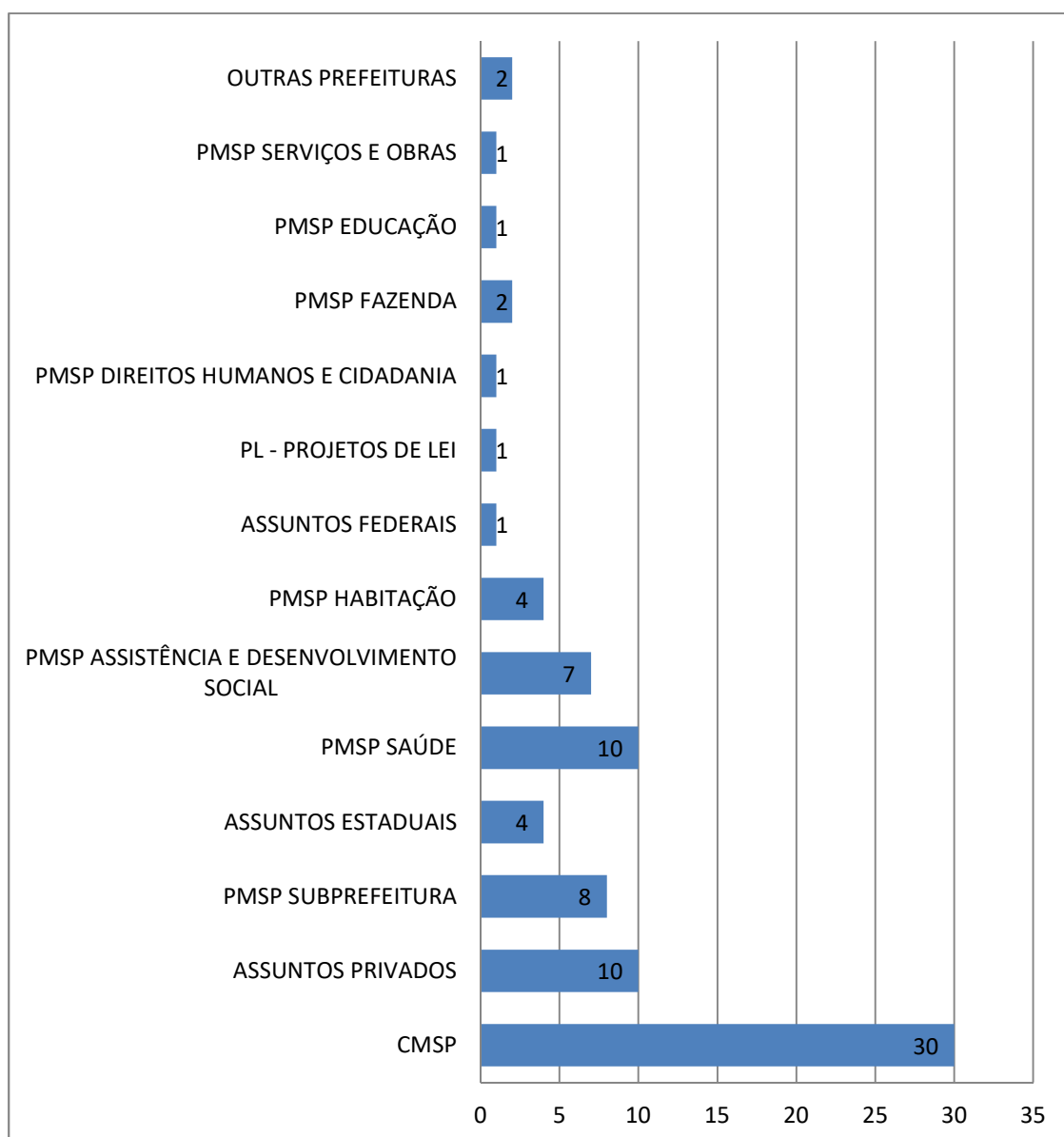


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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 37%** e **Assuntos Privados com 12%**. Os demais atendimentos referem-se a **Assuntos Estaduais com 5%**. **Outras Prefeituras com 2%**, **Assuntos Federais 1%** e **Projetos de Lei 1%**.

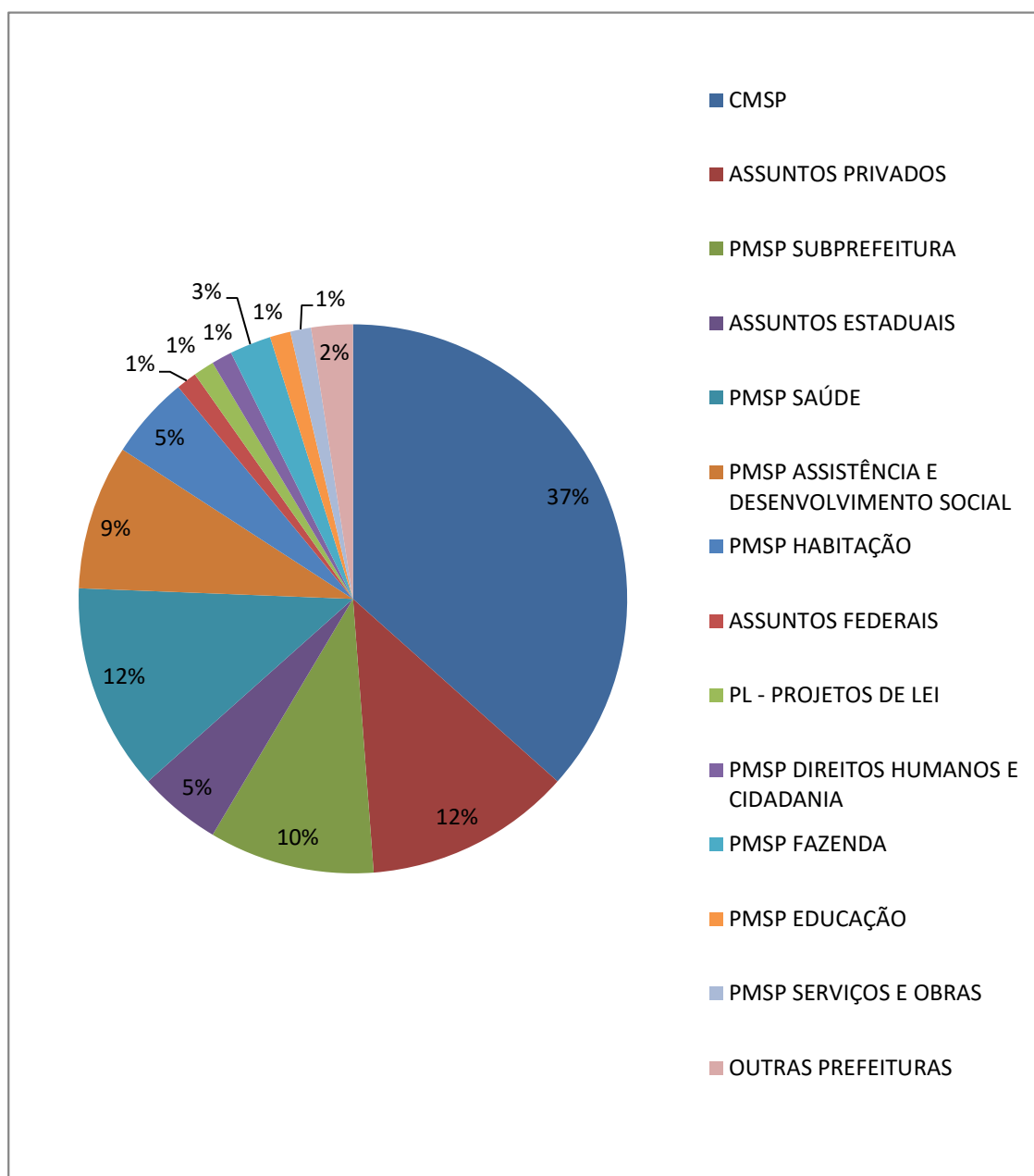


Gráfico 9 – Classificação de Competência

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 **Julho**, todas as manifestações foram solucionadas nas instâncias da Câmara.

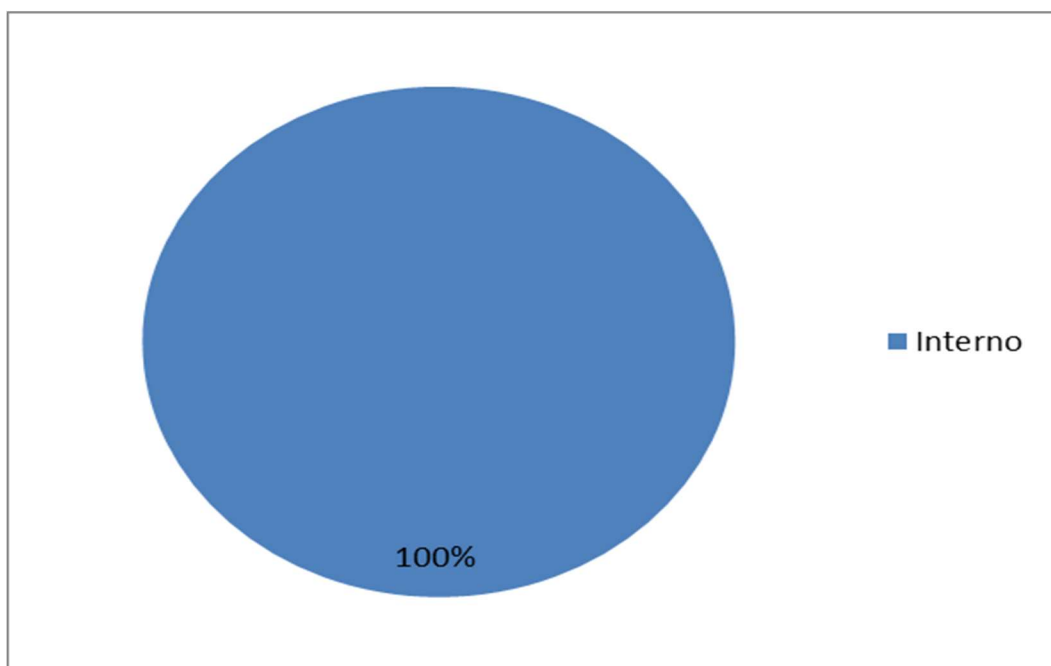


Gráfico 10 - Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Estaduais

- Denúncia de violência doméstica.

Assuntos Federais

- Solicitação de informação sobre o processo de aprovação para Ministros do Supremo Tribunal Federal (STF) realizarem palestras contratadas por empresas privadas e sobre seus gastos.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Solicitação de providência referente às vagas no CRAS.
- Solicitação de informação para sair da situação de rua a qual se encontra o munícipe.
- Solicitação de auxílio para obtenção de produtos hospitalares para idoso acamado.
- Solicitação de providência referente a ajuda com problemas financeiros.
- Solicitação de providência referente a reformulação de república feminina.
- Solicitação de providência referente ao CRAS.
- Solicitação de providência referente ao Bom Prato.

PMSP Direitos Humanos e Cidadania

- Solicitação de providência referente às crianças que estão em situações difíceis ou nas ruas.

PMSP Fazenda

- Solicitação de informação sobre como protocolar um processo de não incidência do ITBI.

PMSP Educação

- Solicitação de providência para transferência de criança para outra creche.

PMSP Habitação

- Solicitação de informação referente ao Programa Minha Casa Minha Vida.
- Solicitação de informação referente ao cadastro na COHAB.

PMSP Saúde

- Solicitação de providência referente às consultas médicas.
- Solicitação de providência sobre tratamento de doença.
- Solicitação de providência para resolução de problema relativo à área de zoonoses em região da Cidade.
- Solicitação de providência para exame médico.
- Solicitação de providência referente à falta de atendimento médico de urgência e reclamação quanto à situação da saúde na Zona Leste.
- Solicitação de esclarecimentos sobre as atribuições da Ouvidoria e reclamação contra uma farmacêutica sobre prescrição de medicamento dado a paciente.
- Solicitação de informação para obtenção de aparelho auditivo.
- Solicitação de providência para atendimento médico.
- Solicitação de providência para obtenção de vaga em hospital.

PMSP Segurança Urbana

- Solicitação de reforço do policiamento nas ruas.

PMSP Subprefeituras

- Solicitação de informação referente ao consumo de energia elétrica em escolas e hospitais de São Paulo.
- Solicitação de providência referente a projetos do Legislativo Paulistano em relação ao problema de barulho na Cidade.
- Reclamação para resolução de barulhos e sons em região da Cidade.
- Reclamação relativa a buracos na rua.
- Reclamação pela falta de opções de lazer na região do Glicério.
- Solicitação de poda de árvore.
- Denúncia sobre a Subprefeitura de Guaianases.
- Solicitação de providência referente a queda de árvore.
- Denúncia contra uma invasão.
- Livre manifestação referente à fiscalização de local que desrespeita as leis referentes ao barulho.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Solicitação de informação referente a cursos e concursos públicos disponíveis.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação de informação sobre disponibilidade de vaga de Jovem Aprendiz na Câmara Municipal.
- Solicitação de ajuda dos vereadores para acabar com a Cracolândia.
- Denúncia sobre atuação de vereador em ocupação na Cidade de São Paulo.
- Sugestão de Lei para que idosos recebam boletos via correio.
- Solicitação de informação para participar de homenagem realizada na CMSP.
- Solicitação de informação sobre Certidão de Tempo de Contribuição de servidor da Casa.
- Denúncia de transfobia em gabinete de vereadora.

- Solicitação de informação referente a resposta de manifestação da Ouvidoria.
- Sugestão de distribuição de folheto informativo da Câmara à população.
- Solicitação de informação sobre Compras e Licitações Públicas da CMSP.
- Solicitação de para que gabinete de vereadora dê retorno ao munícipe sobre solicitação de agendamento de consulta médica.
- Sugestão de um Projeto de Lei para o vereador Thammy Miranda.
- Sugestão de Projeto de Lei para haver mais rigor em relação à Lei do Silêncio.
- Solicitação de informação sobre acesso à Câmara Municipal e a Projetos de Lei.
- Solicitação de informação sobre a existência de algum processo administrativo envolvendo alguns vereadores da Casa.
- Solicitação de informação sobre visita à Câmara e consulta a Lei.
- Sugestão de implantação de depósito para materiais recicláveis nas dependências da CMSP.
- Solicitação de informação referente ao horário de atendimento da Câmara e solicitação de documento pessoal.
- Reclamação em virtude da desativação de clube comunitário.

Assuntos Privados

- Livre manifestação de munícipe que esteve na Ouvidoria pedir para usar o telefone.
- Livre manifestação pedindo maior harmonia entre os Poderes e os governantes do País e maiores investimentos públicos para a população.
- Relato pessoal referente à munícipe que alega problemas em sua conta bancária.
- Livre manifestação de munícipe referente à punição aos criminosos que constroem vítimas.
- Livre manifestação sobre oferecimento de trabalho de banda musical.
- Livre manifestação sobre problemas em condomínio.
- Solicitação do endereço da Prodesp.
- Solicitação de informação sobre vagas abertas em concursos públicos.

- Livre manifestação para união das autoridades para resolver os problemas da Cidade de São Paulo, do Estado e do País.

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 uma 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 **não registrou**, até o dia **31 de Julho de 2023**, protocolos pendentes, os quais já foram encaminhados e receberam a devolutiva do órgão ou setor responsável.

A Ouvidoria solucionou **100%** dos atendimentos gerados em **Junho**, não havendo, assim, protocolos em andamento.

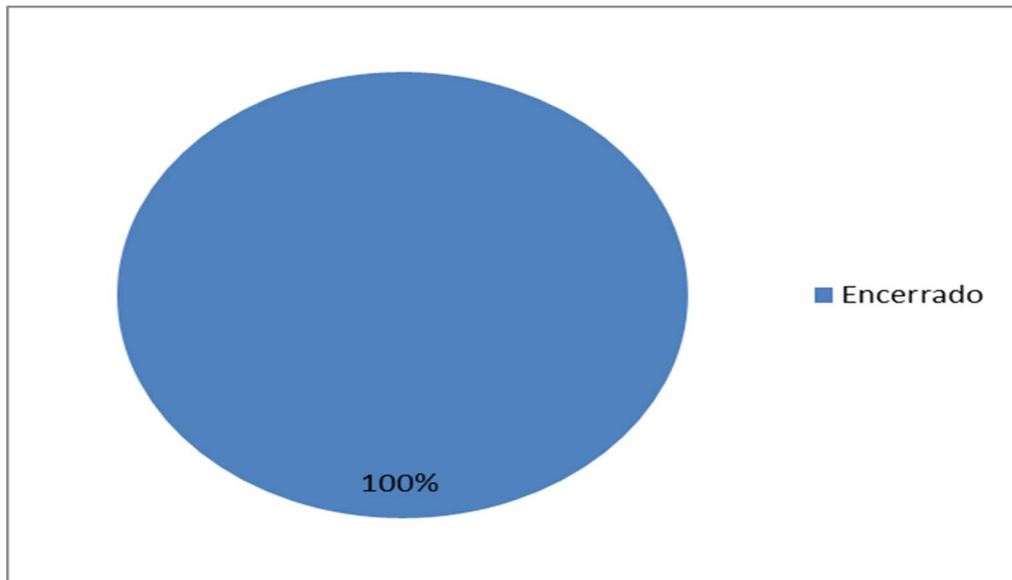


Gráfico 11 – Situação dos Atendimentos de Junho

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