



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal

Agosto 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

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.....	14
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 **Agosto**, período compreendido entre os dias **01 e 31 de Agosto de 2023**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou **86** manifestações.

A Ouvidoria apresentou um total de atendimentos pelo **WhatsApp de 42%** das manifestações, seguido pelo **E-mail com 29%**, **Presencial 15%**, **Portal do Cidadão 10%** e **Telefone 4%**.

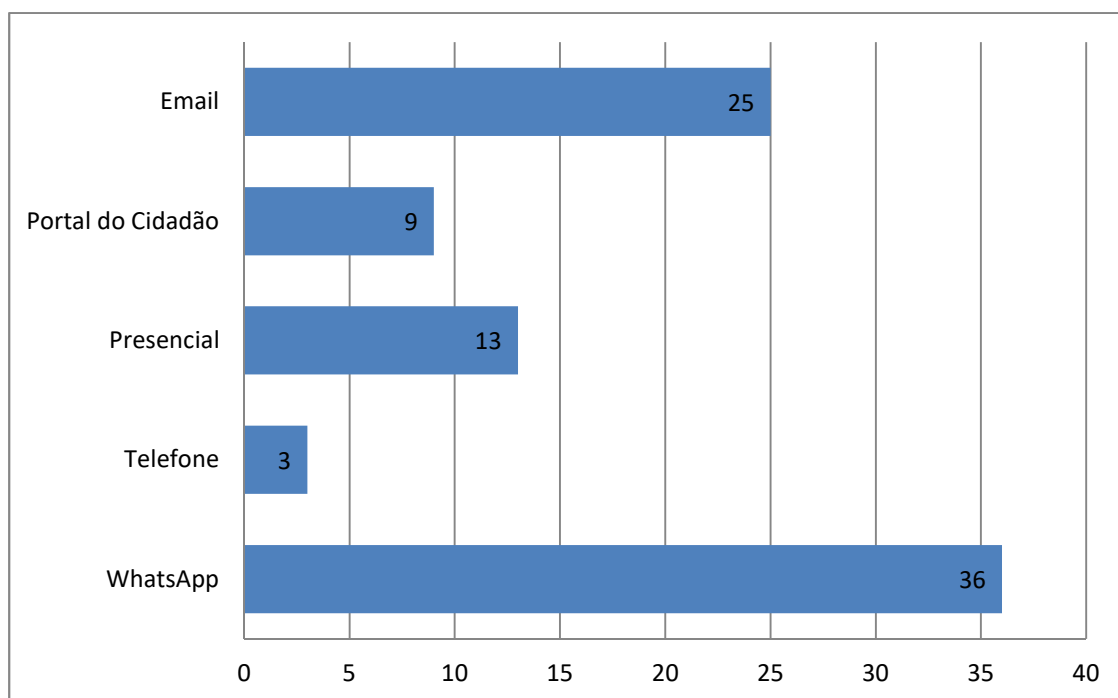


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

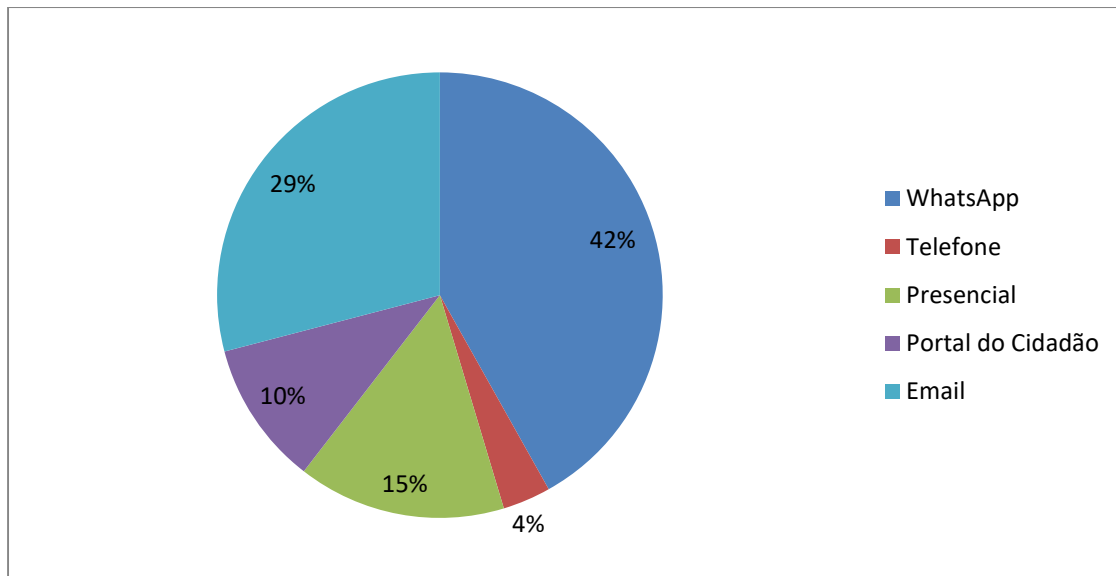


Gráfico 2 – Canais de Atendimento

Em **Agosto**, as manifestações foram predominantemente do gênero **masculino** com **48%**, em seguida **45%** solicitadas por pessoas do gênero **feminino** e **7%** optaram por **Não Informar**, podendo ser **anônimos** ou **instituições**.

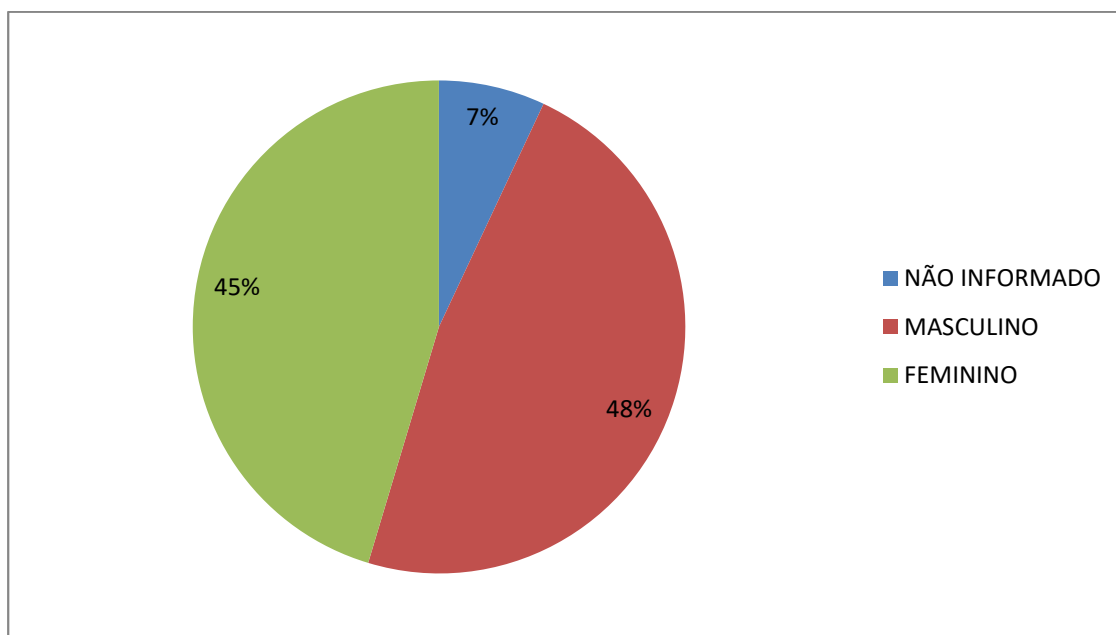


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de regiões **Não Informadas** com **66%**, seguida por **10%** da **Zona Sul**, **8%** da **Zona Leste**, **7%** da **Zona Oeste**, **4%** da **Zona Norte**, **4%** das **Outras Cidades de SP** e **1%** da **Zona Central**.

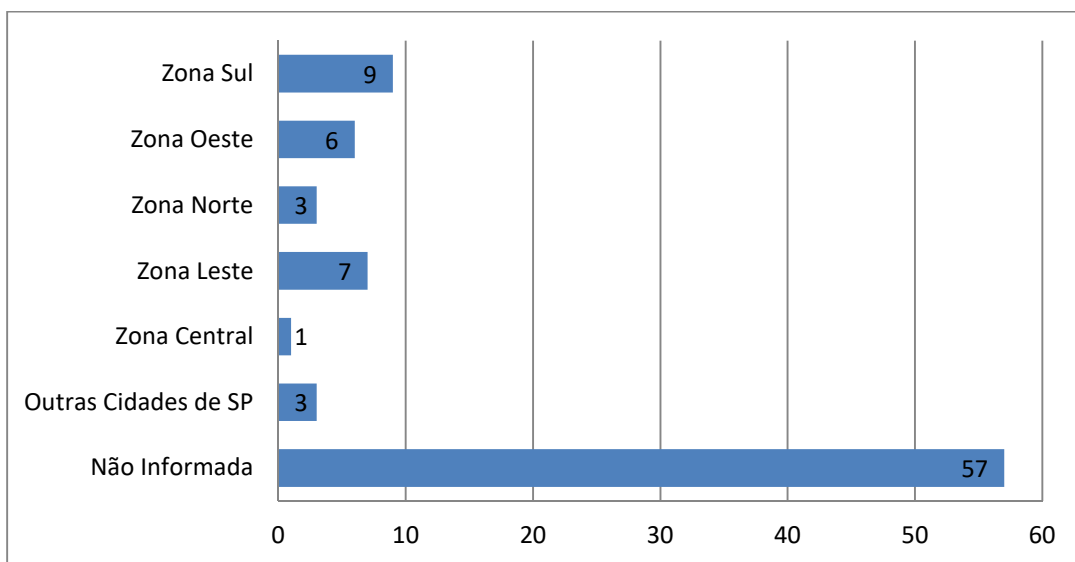


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

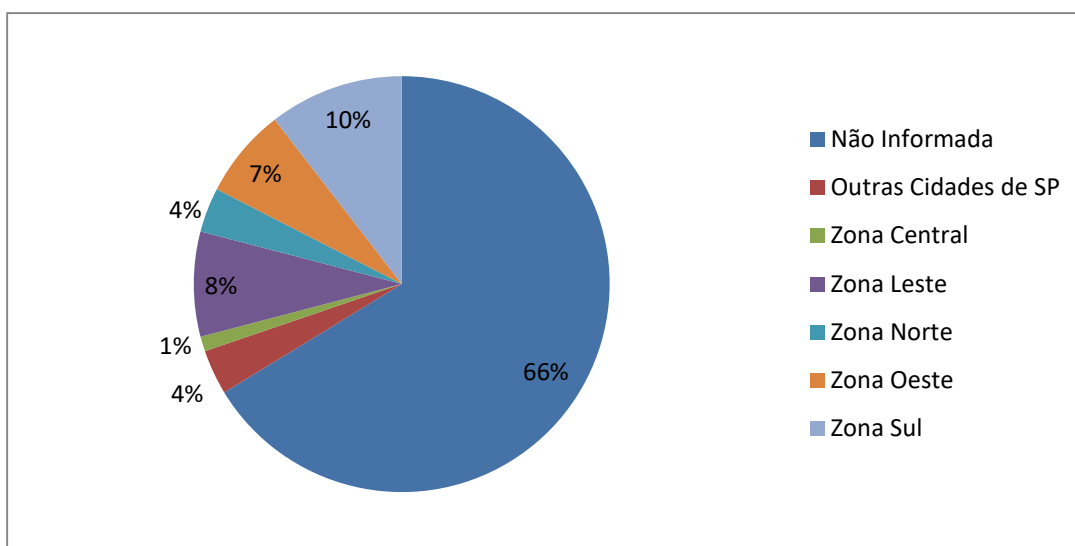


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria **Solicitação de Providência** com **48%**, seguidas por **Solicitação de Informação** com **31%**, **Livre Manifestação** **7%**, **Sugestão** **6%**, **Reclamação** **4%**, **Denúncia** **2%** e **Relato Pessoal** **2%**.

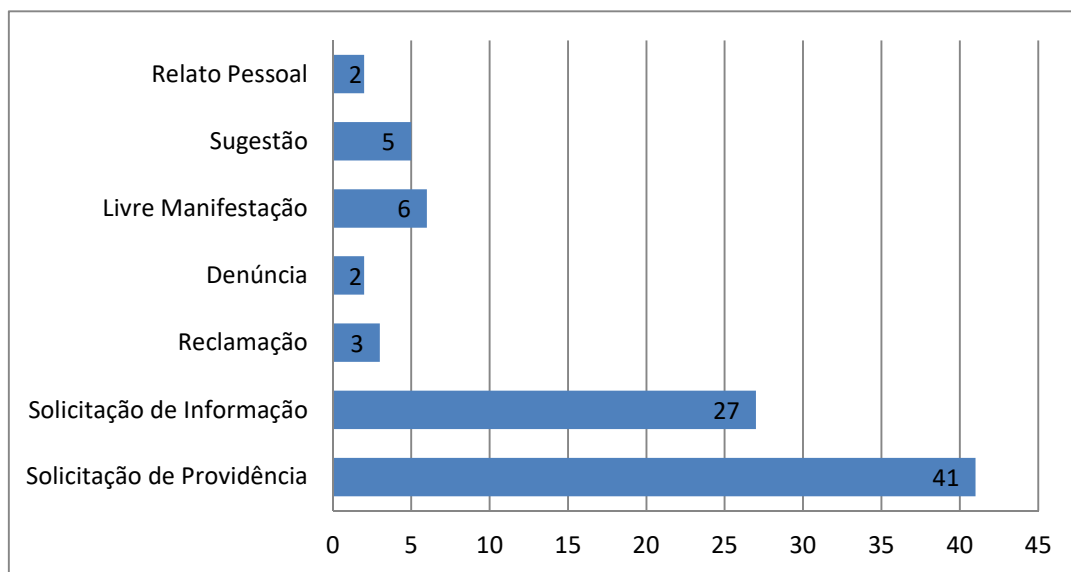


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

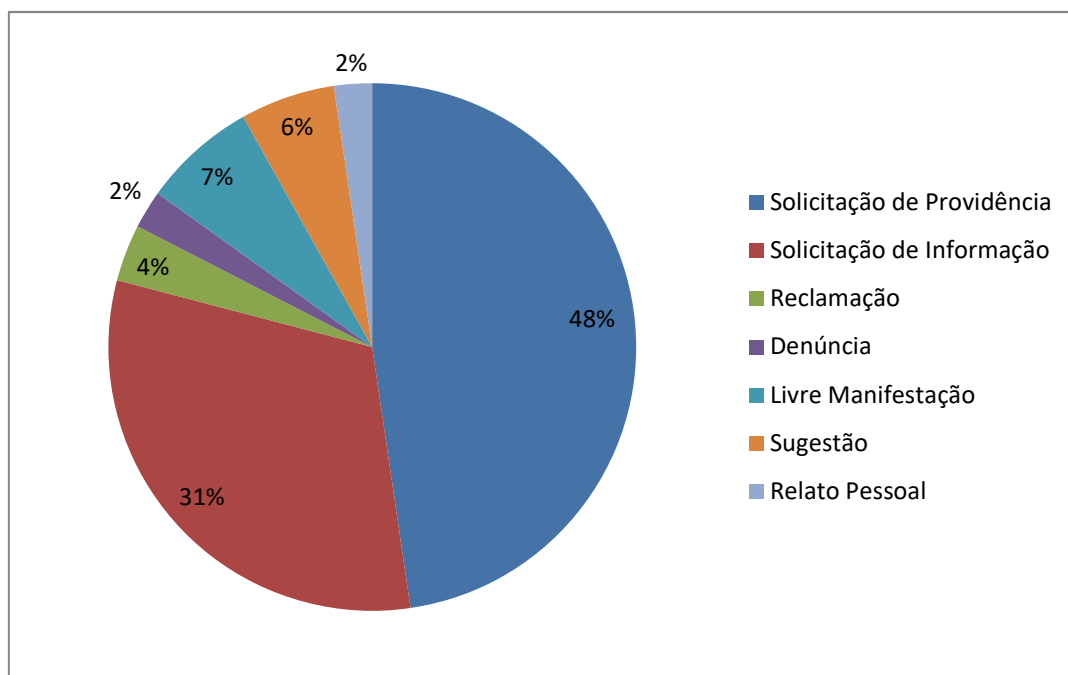


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à **CMSP** com **28**, seguidos da sigla **PMSP**, que é utilizada para retratar as **Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura, com 24**, **Assuntos Privados** com **15**, **Subprefeituras** com **10**, **Assuntos Estaduais** com **06** e **Assuntos Federais** com **1**. Os demais atendimentos referem-se a **Projetos de Lei** com **01** e **Outras Prefeituras** com **01**.

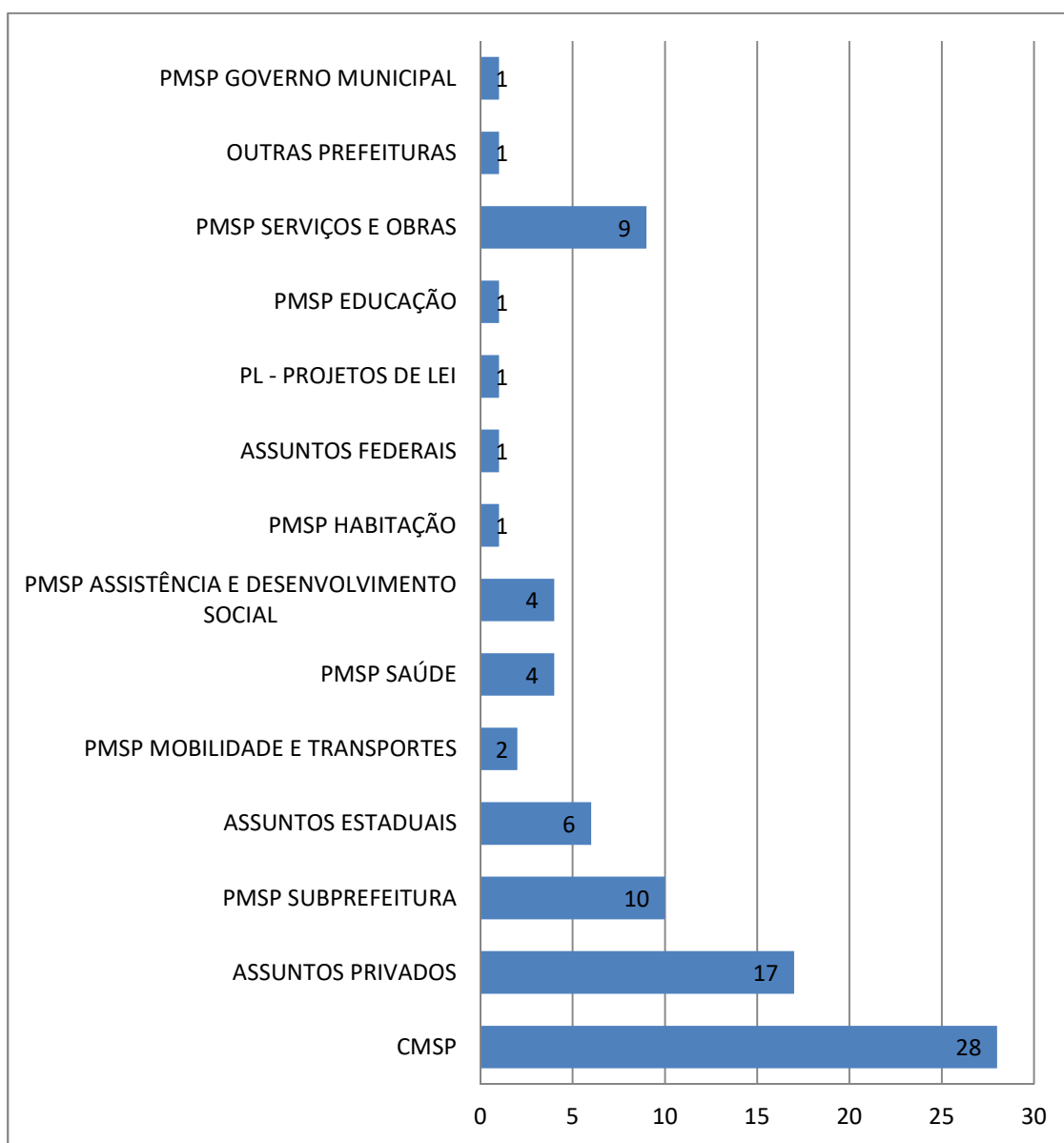


Gráfico 8 – Classificação de Competência

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à **CMSP** com **33%**, seguidos da sigla **PMSP**, que é utilizada para retratar as **Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura**, com **37%**, **Assuntos Privados** com **20%**, **Assuntos Estaduais** com **07%** e **Assuntos Federais** com **01%**. Os demais atendimentos referem-se a **Projetos de Lei** com **01%** e **Outras Prefeituras** com **01%**.

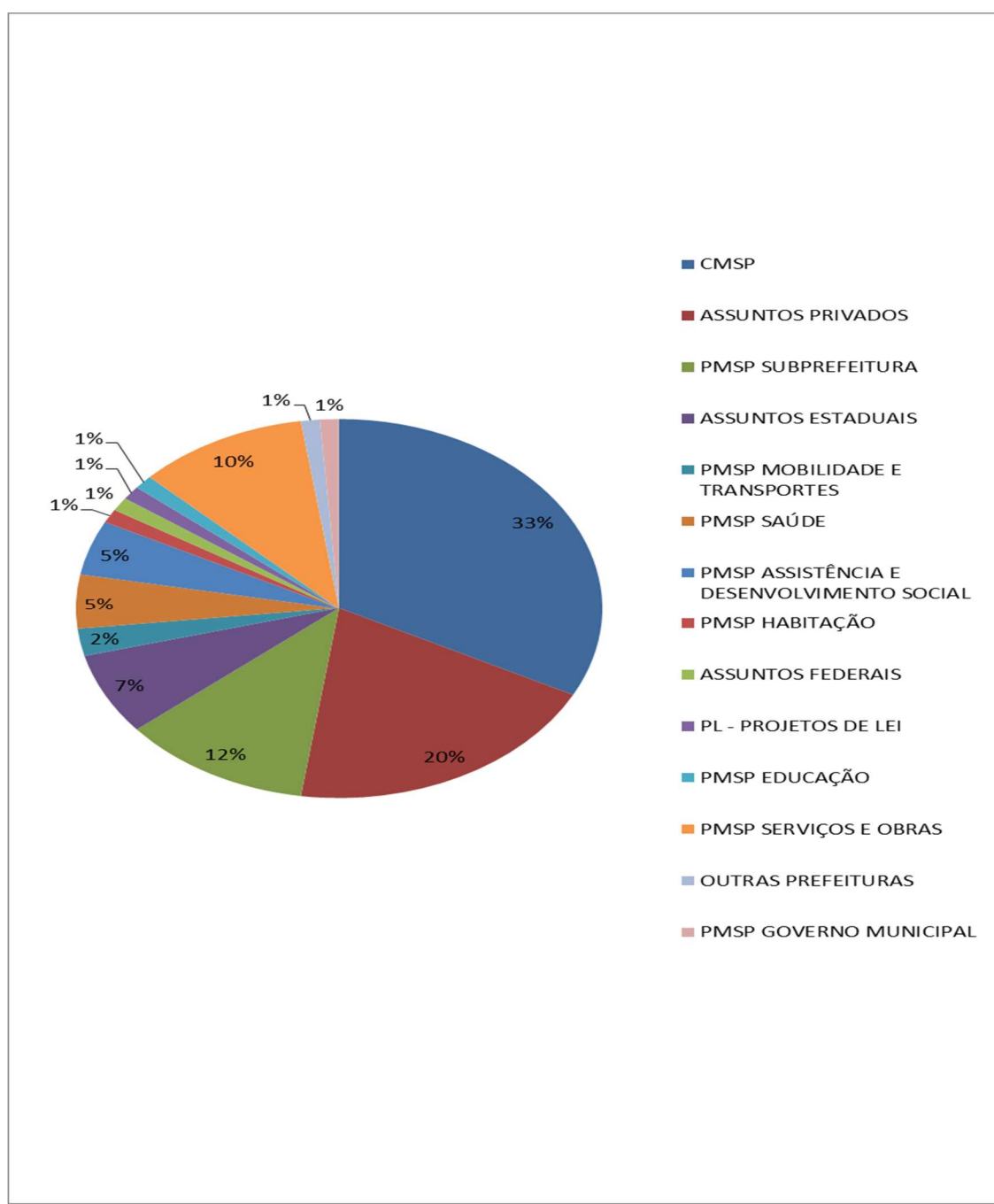


Gráfico 9 – Classificação de Competência

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

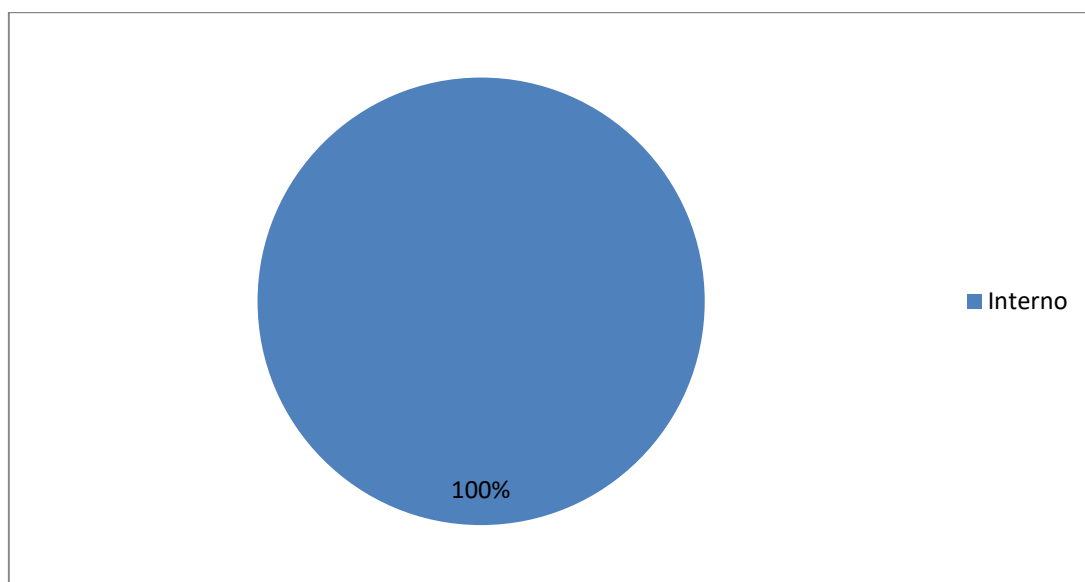


Gráfico 10 - Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Estaduais

- Solicitação de acesso à diplomação dos vereadores da CMSP.
- Reclamação referente à calçada de uma delegacia que está deteriorada na Região do Tatuapé.
- Livre manifestação elogiando o posicionamento de uma deputada em favor de pessoas em situação de rua.
- Reclamação sobre o Hospital Veterinário do Tatuapé.
- Livre manifestação direcionada à diversas autoridades governamentais.
- Solicitação de providência dirigida à Alesp relativa a postes colocados indevidamente com prejuízo aos cidadãos.

Assuntos Federais

- Solicitação de providência referente aos Correios.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Denúncia sobre IPTU.
- Solicitação de providência para ajuda a munícipe que está em situação de rua.
- Solicitação de informação sobre número do CRAS - Tatuapé, da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social e da Instituição Social Unibes.
- Solicitação de ajuda a munícipe que relata dificuldade socioeconômica.
- Solicitação de informação referente a benefício pelo CREAS.

PMSP Educação

- Solicitação de providência sobre aumento salarial dos professores de unidades conveniadas.

PMSP Governo Municipal

- Livre manifestação sobre questões sociais na cidade de São Paulo.

PMSP Habitação

- Solicitação de informação referente ao Programa Pode Entrar.

PMSP Mobilidade e Transportes

- Solicitação de providência sobre alteração de itinerário de linha de ônibus.
- Livre manifestação de repúdio à administração municipal e estadual.

PMSP Saúde

- Solicitação de providência referente a cirurgia.
- Solicitação de providência referente à demora de atendimento em hospitais.
- Solicitação de providência para averiguação de conduta de funcionários do SAMU.

PMSP Serviços e Obras

- Solicitação de providência relativa a poda de árvore
- Solicitação de providência sobre checagem de radares de monitoramento de trânsito
- Solicitação de providência para reparos em sarjeta que está prejudicando moradia de munícipe.

PMSP Subprefeitura

- Solicitação de providência referente a buraco na rua.
- Solicitação de informação sobre nomes de ruas localizadas no bairro da Casa Verde.
- Solicitação de providência sobre barulho em rua.
- Solicitação de pavimentação de rua.
- Solicitação de providência referente a invasão de terreno.
- Solicitação de providência sobre viveiro abandonado.
- Solicitação de providência sobre alvará de demolição.

CMSP

- Solicitação de providência sobre mudança de zoneamento da Rua Gabrielle D'Anunzio.
- Sugestão de Projeto de Lei.
- Solicitação de providência sobre contatos com parlamentares.
- Solicitação de providência sobre o acesso a vídeo do Movimento de Mulheres discutindo a Educação Básica na Câmara.
- Sugestão para implantação de núcleo de cursos profissionalizantes em Itaquera.
- Solicitação de informação sobre oportunidade de emprego na Câmara.
- Solicitação de informação sobre como atuar como político na Câmara.
- Solicitação de informação relativa ao contato de funcionário de gabinete de vereador.
- Sugestão de projeto para mitigar a ocorrência de crimes.
- Solicitação de informação sobre programa de estágio da CMSP.
- Solicitação de informação sobre concurso na CMSP.
- Solicitação de informação sobre a data de votação da Lei de Zoneamento.
- Solicitação de informação para o presidente da Câmara Municipal de Petrolina (PE) realizar uma visita institucional à CMSP.
- Solicitação de informação sobre a implementação da Lei de Acesso à Informação na CMSP.
- Solicitação de informação para disponibilização de forma clara e de fácil entendimento dos dados sobre os vereadores da Casa.
- Livre manifestação oferecendo um software ao presidente da CMSP.
- Solicitação de informação sobre prestação de contas referente aos serviços dos Correios.
- Solicitação de providência para correção de entrevista que a munícipe deu à CMSP.
- Solicitação de informação sobre o controle do almoxarifado da CMSP.
- Solicitação de informação para contato com funcionária de gabinete.
- Solicitação de informação sobre agendamento de reunião com vereador da Casa.
- Solicitação de informação sobre o recebimento de carta endereçada ao vereador da Casa.
- Solicitação de informação sobre concurso da CMSP.

- Solicitação de confirmação do fato de um vereador da Casa ter proferido fala racista em Sessão Plenária da CMSP.
- Solicitação de providência sobre mudança de zoneamento de alguns quarteirões no Bairro do Campo Belo.
- Solicitação de informação sobre o Simpósio da Lei de Organização de São Paulo realizado na CMSP.
- Solicitação de informação sobre a relação de estagiários ativos de nível superior nos gabinetes de vereadores.
- Solicitação de informação sobre se há regra de conduta em relação às redes sociais dos servidores da Casa.
- Solicitação de providência em relação a texto de exemplo para a redação da Moção de Repúdio à ADPF nº 442.
- Solicitação de informação sobre texto padrão de posse dos vereadores.
- Solicitação de informação sobre qual pauta será discutida nas Sessões Ordinárias da semana.
- Denúncia sobre limpeza e abuso de poder no Restaurante Escola da CMSP.

Assuntos Privados

- Reclamação referente a empresa que a munícipe trabalhava.
- Solicitação de providência sobre a falha na coleta seletiva de lixo.
- Solicitação de providência referente à poluição sonora.
- Solicitação de informação para acesso ao site do Senac.
- Munícipe alega estar sendo ameaçado e perseguido por pessoas ligadas à Prefeitura de São Paulo.
- Solicitação de impressão de documentos pessoais.
- Solicitação de ajuda para colocação de pilar ou algo do tipo em sua calçada para que os carros não estacionem.
- Solicitação de informação sobre a formalização do uso nacional de Cordões de Girassóis na Cidade de São Paulo.
- Relato pessoal sobre ameaças e perseguições que a munícipe vem sofrendo.
- Solicitação de informação para pesquisa do Diário Oficial da Cidade e da União.

- Sugestão de munícipe para que uma área comercial seja estendida para melhor locomoção veicular e qualidade de ar.
- Solicitação de providência sobre Declaração de Anulação de ONG.
- Solicitação de impressão de currículo.
- Solicitação do número do telefone do Senac Lapa e solicitação de impressão de seu currículo profissional.
- Solicitação de informação sobre possibilidade de encaminhamento do currículo de munícipe para oportunidade de estágio.
- Relato pessoal referente ao encaminhamento de currículo.

Leis e Projetos de Lei

- Solicitação de informação sobre o Projeto da Lei do Zoneamento da Cidade 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 Agosto 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)
17993	18/08/2023	18/08/2023	9
18022	29/08/2023	29/05/2023	2
18028	30/08/2023	30/08/2023	1
18030	31/08/2023	31/05/2023	0

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Agosto de 2023.

A Ouvidoria já solucionou **95%** dos atendimentos gerados em **Agosto** e **5%** das manifestações estão em andamento.

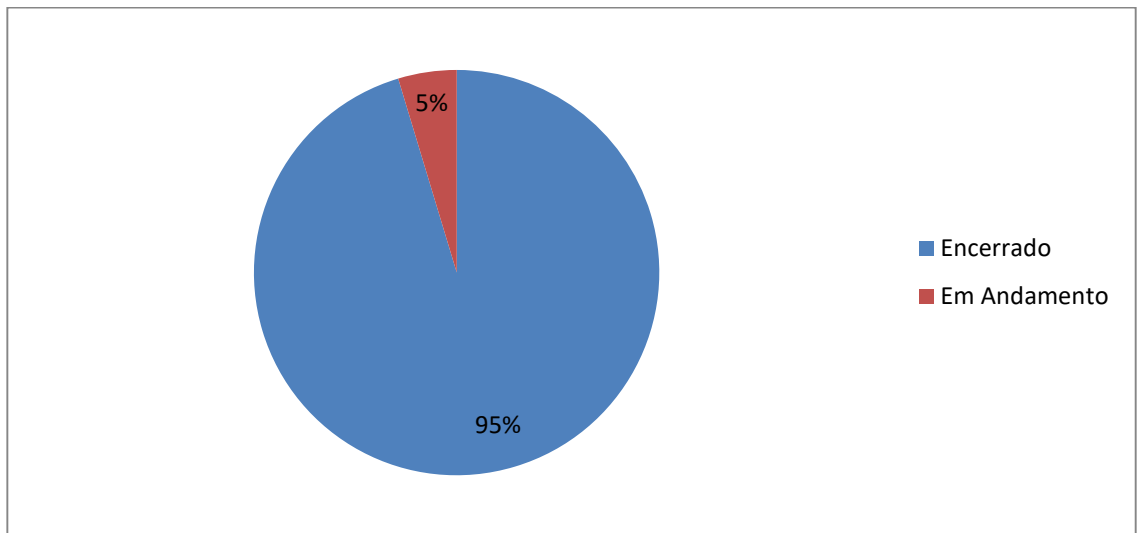


Gráfico 11 – Situação dos Atendimentos de Agosto.

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

