



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Setembro 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.....	13
Manifestações Pendentes.....	14
Modalidades de Atendimento.....	16
Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	18

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 **Setembro**, período compreendido entre os dias **01 e 30 de Setembro de 2023**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou **68 (sessenta e oito) manifestações**.

A Ouvidoria apresentou um total de atendimentos pelo **E-mail de 37%** das manifestações, seguido pelo **WhatsApp com 34%**, **Presencial 17%**, **Telefone 6%** e **Portal do Cidadão 6%**.

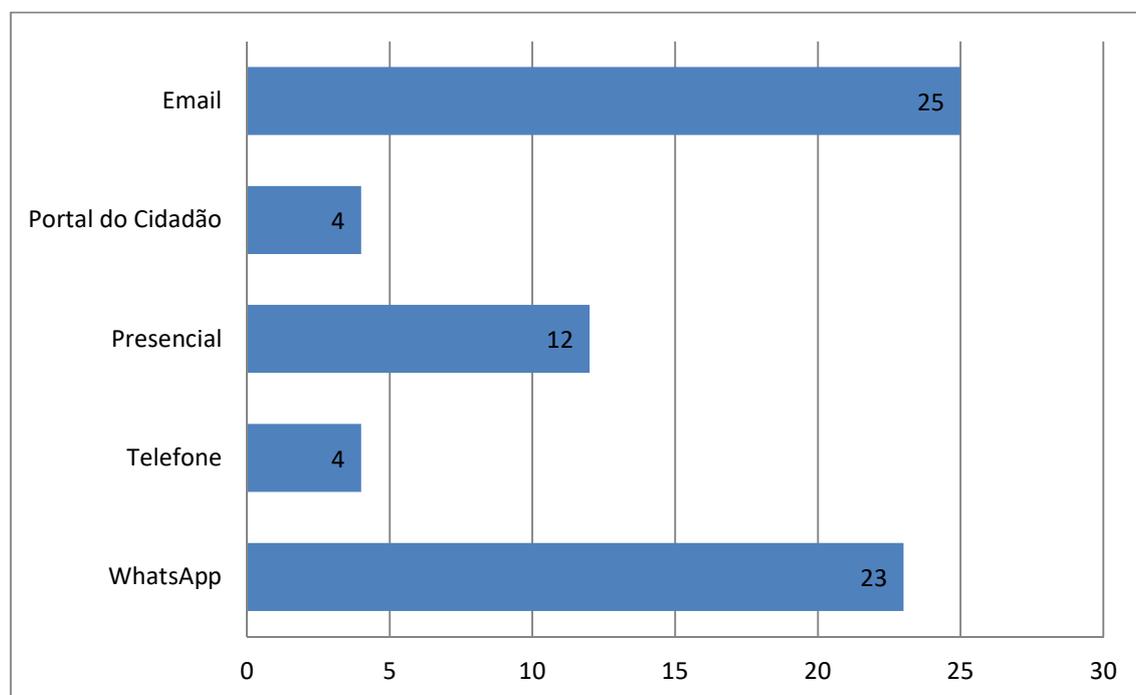


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

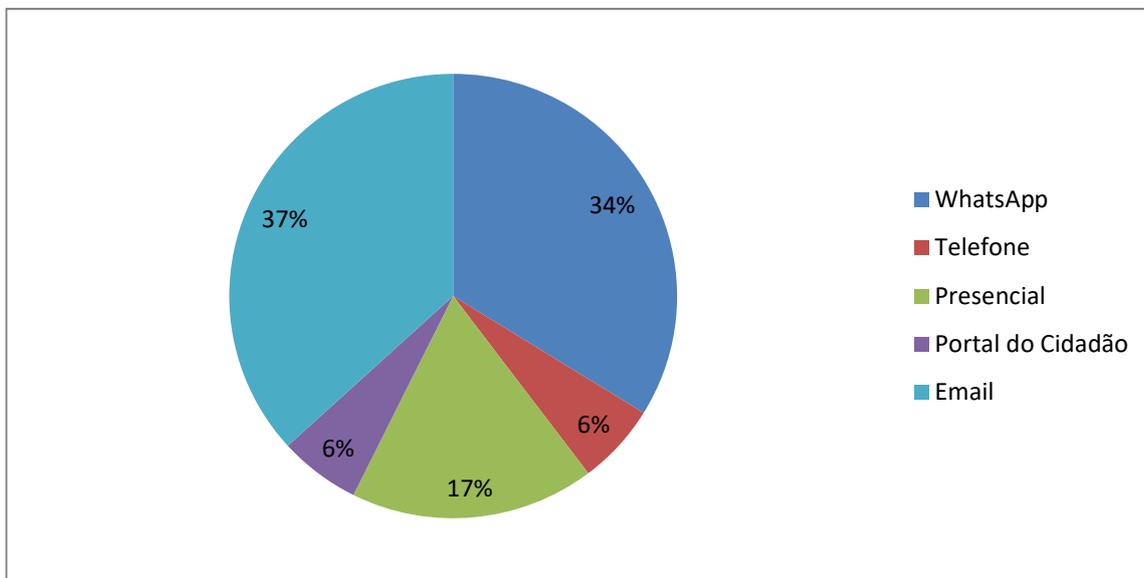


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em **Setembro**, as manifestações foram predominantemente do gênero **masculino** com **47%**, em seguida **41%** solicitadas por pessoas do gênero **feminino**; **12%** optaram por **não informar**, podendo ser **anônimos** ou **instituições**.

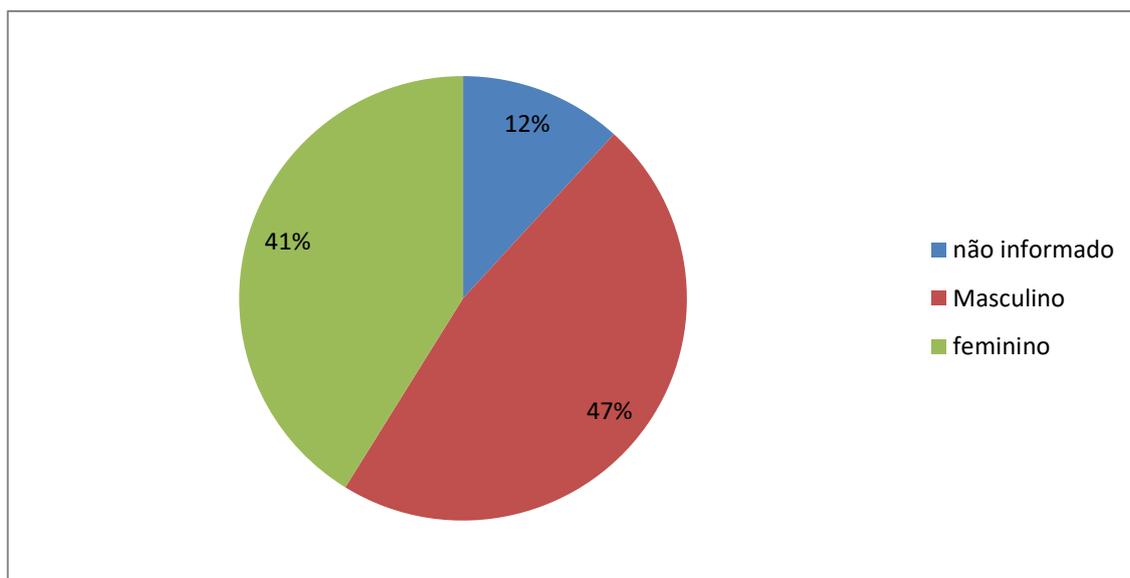


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de regiões **Não Informadas** com **62%**, seguida por **12%** da **Zona Leste**, **6%** da **Zona Sul**, **6%** da **Zona Norte**, **6%** da **Zona Central**, **4%** de **Outras Cidades do Estado de São Paulo**, **3%** da **Zona Oeste** e **1%** de **Outros Estados**.

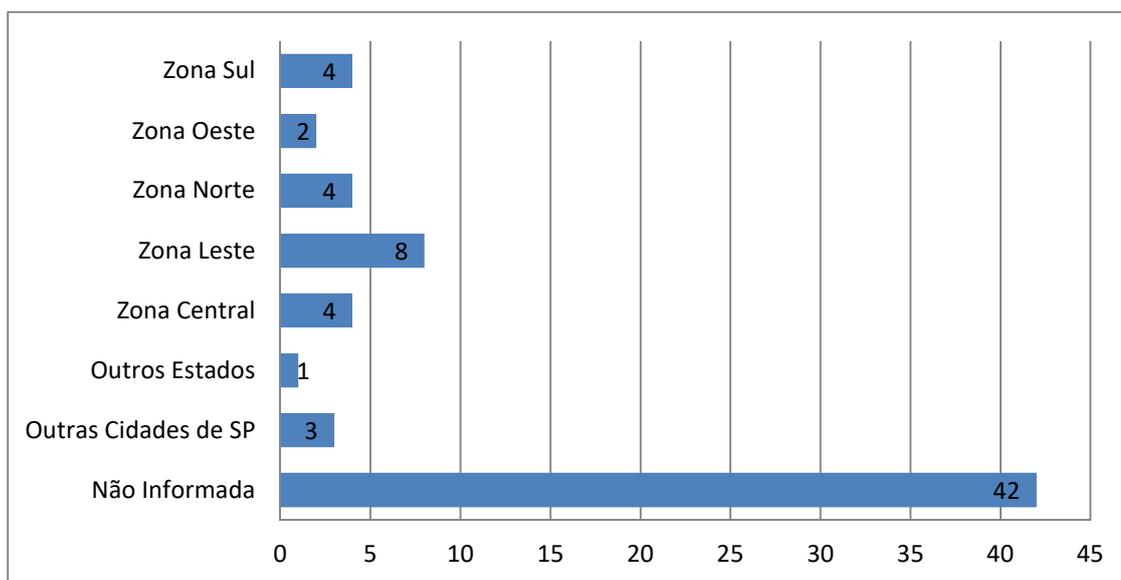


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

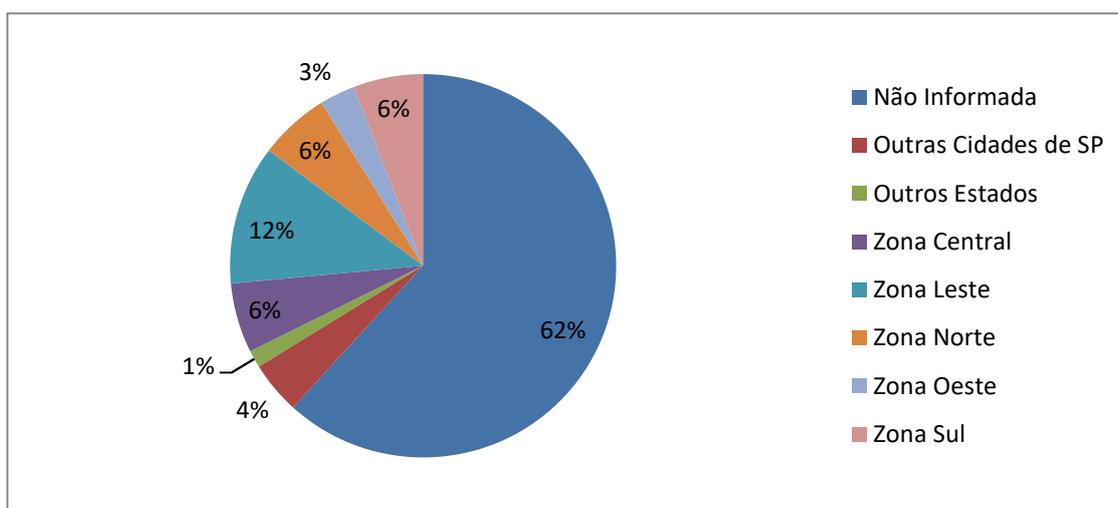


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria **Solicitação de Informação** com **44%**; seguidas por **Solicitação de Providência** com **29%**; **Livre Manifestação** **15%**; **Denúncia** **6%**; **Reclamação** **4%** e **Sugestão** com **2%**.

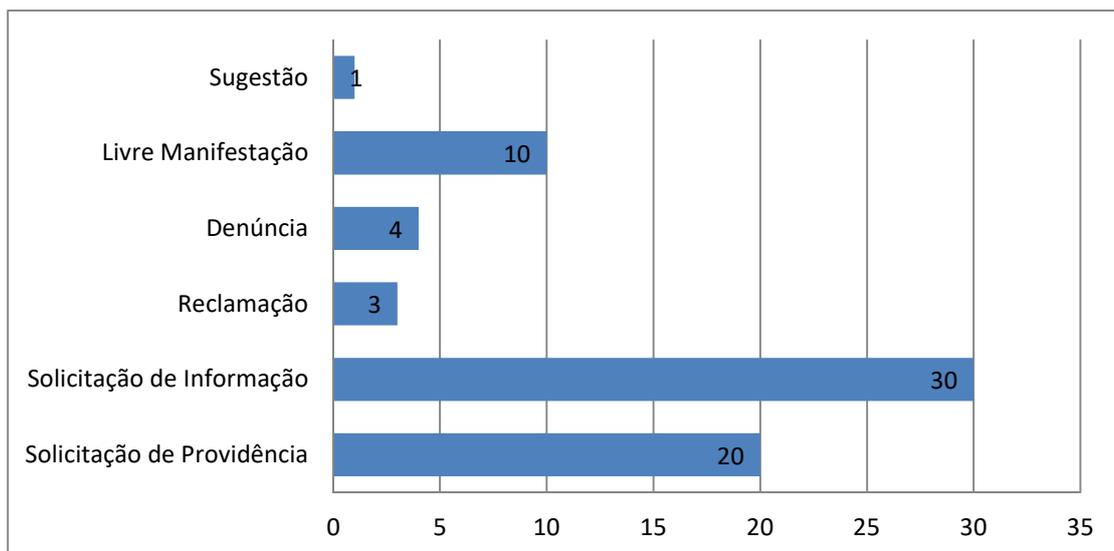


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

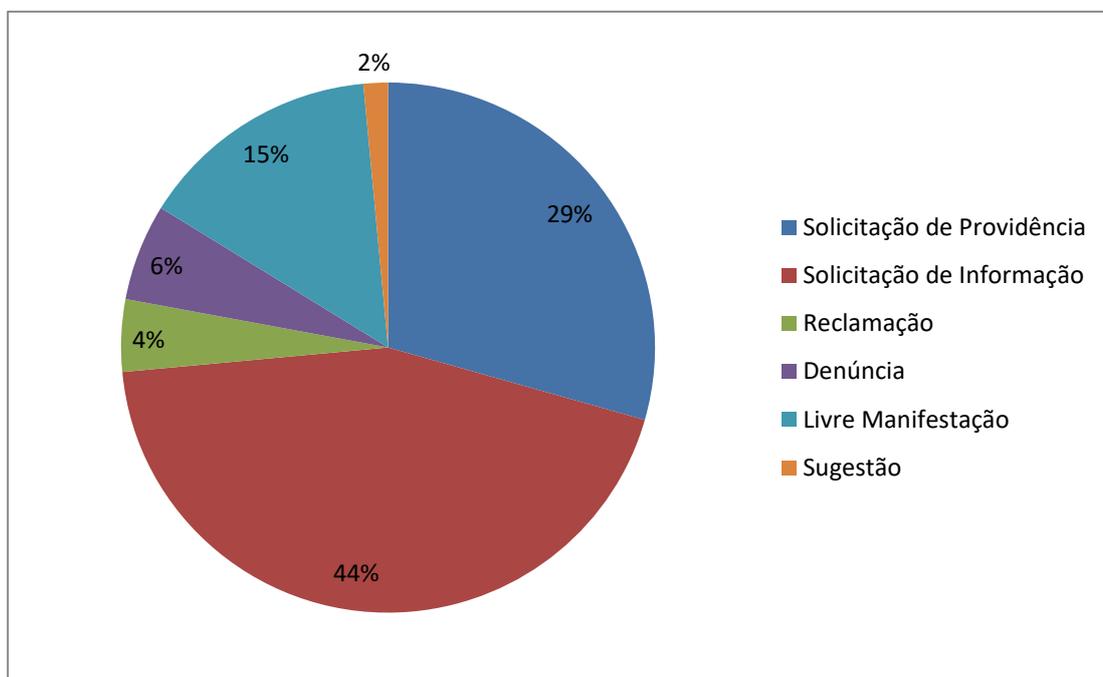


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à **CMSP** com **27** seguida da sigla **PMSP**, que é utilizada para retratar as **Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura, com 22** e em seguida **Assuntos Privados** com **12**. Os demais atendimentos referem-se a **Assuntos Estaduais** com **02**, **Assuntos Federais** com **02** e **Outras Prefeituras** com **03**.

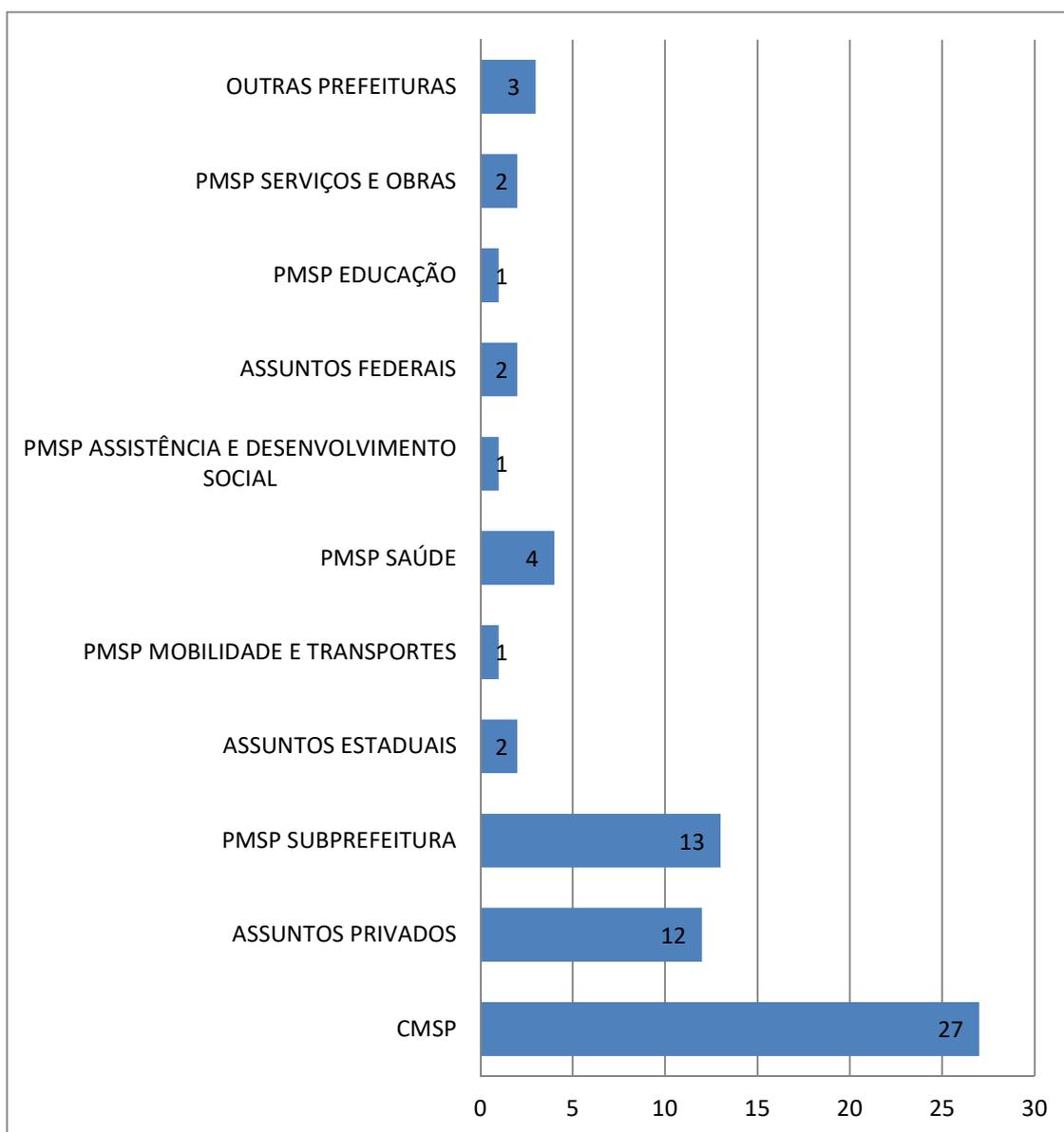


Gráfico 8 – Classificação de Competência

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à **CMSP** com **40%** seguida da sigla **PMSP**, que é utilizada para retratar as **Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura**, com **32%** e **Assuntos Privados** com **18%**. Os demais atendimentos referem-se a **Outras Prefeituras** com **4%**, **Assuntos Estaduais** com **3%** e **Assuntos Federais** **3%**.

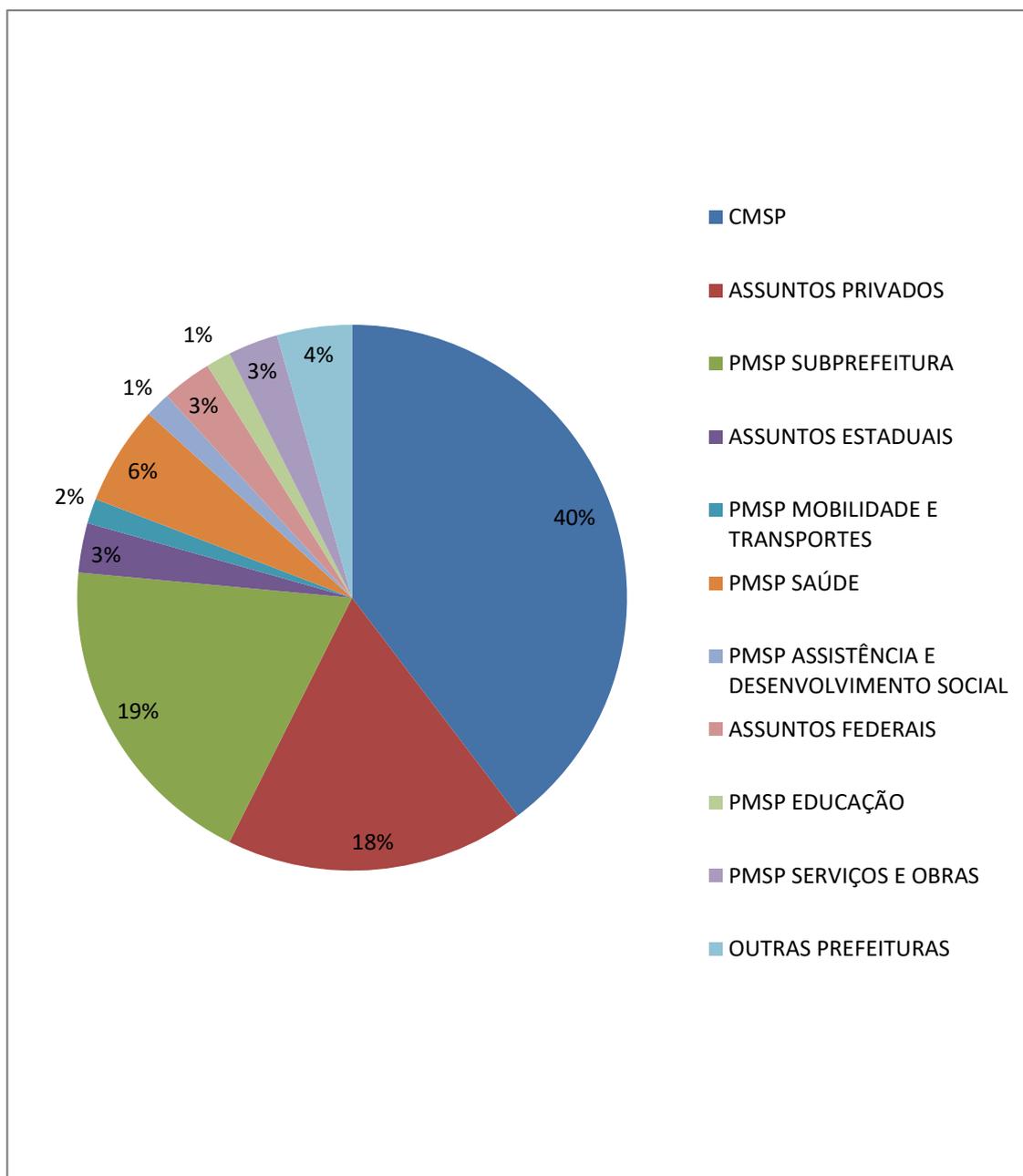


Gráfico 9 – Classificação de Competência

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

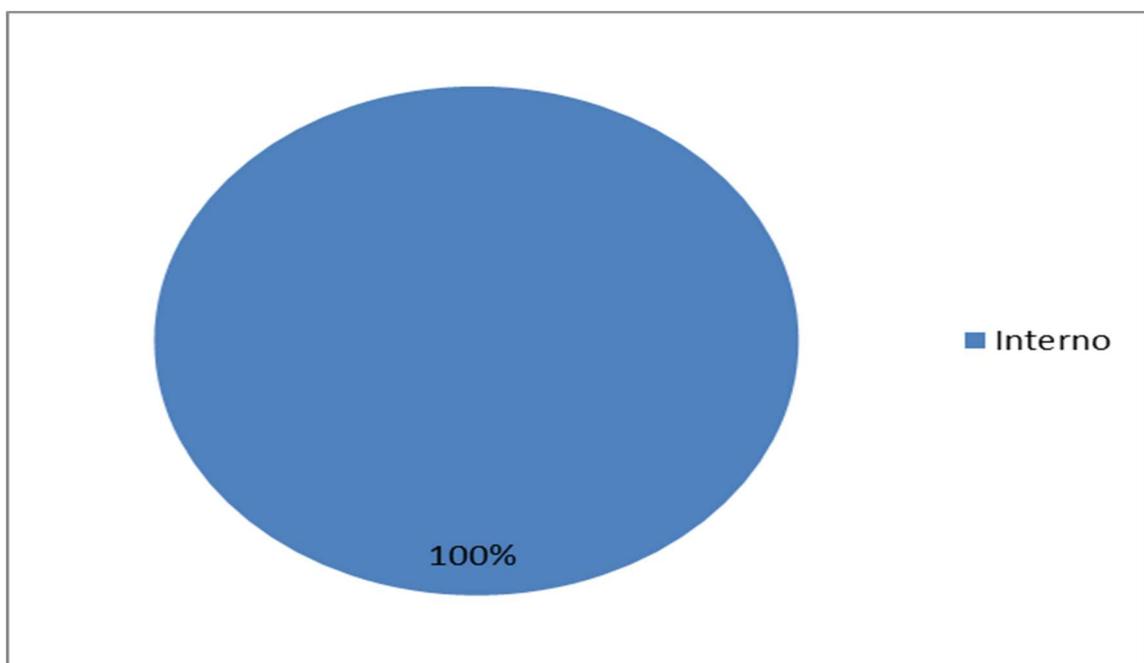


Gráfico 10 - Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Estaduais

- Solicitação de ajuda para provar sua inocência perante à Justiça.

Assuntos Federais

- Solicitação de informação referente às viagens gratuitas.
- Solicitação de informação sobre o Estatuto do Idoso.
- Reclamação sobre a indisponibilidade de remédios do Programa Remédio Agora.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Solicitação de informação sobre instituições que ajudam idosos.

PMSP Educação

- Solicitação de providência relacionada a uma conversa de alunos com um assessor do prefeito.

PMSP Saúde

- Duas solicitações de informação referente à vacinação.
- Solicitação de informação referente à carteirinha de fibromialgia.
- Reclamação de falta de medicamento em farmácia popular.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Solicitação de providência referente ao transporte gratuito.

PMSP Subprefeituras

- Solicitação de providência referente a barulho excessivo.
- Solicitação de indicação de órgão público para registro de reclamação sobre banca de jornal.
- Livre manifestação sobre buracos nas ruas.
- Livre manifestação sobre falta de perspectiva de jovens da periferia quanto a emprego, saúde e serviços.
- Duas livres manifestações sobre limpeza de praça.
- Três solicitações de recapeamento de ruas com buracos não fechados pela Prefeitura.
- Solicitação de providência quanto a falta de contato com assessores de vereadores para reclamar sobre iluminação de rua e recapeamento.
- Solicitação de providência sobre ofício enviado à subprefeitura que pede autorização para realização de evento e que vem sendo negado há quatro anos.
- Solicitação de providência de munícipe que alega que a Prefeitura fez um serviço de reparo em sua rua e em frente a sua residência deixaram tudo quebrado.
- Denúncia sobre estabelecimento que atua sem alvará de fiscalização.
- Solicitação de providência sobre manutenção de asfalto que prejudicou o abastecimento de água e o buraco ainda não foi consertado pela Prefeitura.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação de informação sobre a possibilidade de um munícipe expor suas obras na CMSP.
- Solicitação de informação sobre Curso de Cuidados de Idosos na CMSP.
- Solicitação de informação sobre contato de gabinetes de vereadores da Casa.

- Solicitação de informação sobre a instauração de sindicância perante à Corregedoria referente à conduta de vereador.
- Solicitação de informação sobre a competência da Procuradoria da CMSP.
- Solicitação de informação sobre concurso da CMSP.
- Solicitação de informação sobre como enviar uma carta para o Comitê Permanente de Segurança Viária na CMSP.
- Solicitação de informação sobre como enviar currículo para CMSP.
- Reclamação sobre barulho excessivo vindo da CMSP.
- Solicitação de impressão de Agenda da semana da CMSP.
- Solicitação de informação sobre vaga de emprego na CMSP.
- Solicitação do contato da secretária de um vereador.
- Livre manifestação de munícipe que relata ter sido impedido de acompanhar votação de Sessão Plenária por guardas municipais da CMSP.
- Solicitação do contato de um vereador.
- Solicitação de informação sobre pesquisa anual de temas nacionais dirigidos aos vereadores, senadores e deputados.
- Solicitação de informação sobre quais são os vereadores que compõem a bancada evangélica da Câmara.
- Reclamação sobre a forma que foi atendida no gabinete de um vereador.
- Solicitação de informação referente às pautas da CMSP.
- Reclamação sobre o atendimento telefônico da CMSP.
- Solicitação de contato com algum vereador da Casa.
- Solicitação de providência junto a vereador referente ao problema do munícipe.
- Solicitação de providências relativas a nomes e registro funcional de matrícula de servidores cuja reposta não foi aceita.
- Solicitação de informação de imigrante sobre trabalho em São Paulo.
- Solicitação de informação sobre como acompanhar andamento de ofício enviado a vereador.
- Solicitação de informação sobre previsão da realização de concurso público da Câmara Municipal de São Paulo
- Duas solicitações da Agenda da Semana da CMSP.

Assuntos Privados

- Livre manifestação de munícipe que utilizou o telefone da Ouvidoria para uma ligação.
- Sugestão sobre maior segurança dos dados fornecidos on-line da população e sobre levar mais a sério as denúncias registradas na Ouvidoria.
- Solicitação de providência de munícipe que solicitou uma impressão de documento.
- Livre manifestação referente à insatisfação de munícipe em relação ao País.
- Solicitação de providência referente aos problemas em um condomínio onde munícipe reside.

- Solicitação de informação sobre possibilidade de divulgação de mutirão a pedido de munícipe.
- Livre manifestação acerca das diversas dificuldades relatadas pelo munícipe sobre seu estado de saúde e a negligencia dos diversos órgãos públicos.
- Solicitação de informação referente aos cursos grátis do Senai.
- Assuntos de providência referente aos gases que vazam na rua da munícipe.
- Livre manifestação sobre situação da população brasileira.
- Livre manifestação sobre fórum divulgado por munícipe.
- Solicitação de informação sobre auxílio de funcionário público falecido.

Outras Prefeituras

- Duas denúncias referente a uso de imagem e divulgação de dados pessoais do manifestante em jornal de outro município sem sua autorização, sobre matéria falsa, segundo relato.
- Denúncia contra ato antidemocrático, segundo relato de munícipe, ocorrido na Câmara Municipal de Itaquaquecetuba.

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 Setembro 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	PERÍODO EM ABERTO (DIAS ÚTEIS)
18095	26/09/2023	26/09/2023	03
18067	18/09/2023	18/09/2023	09

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

A Ouvidoria já solucionou **97%** dos atendimentos gerados em **Setembro**, **03%** das manifestações estão **em andamento**.

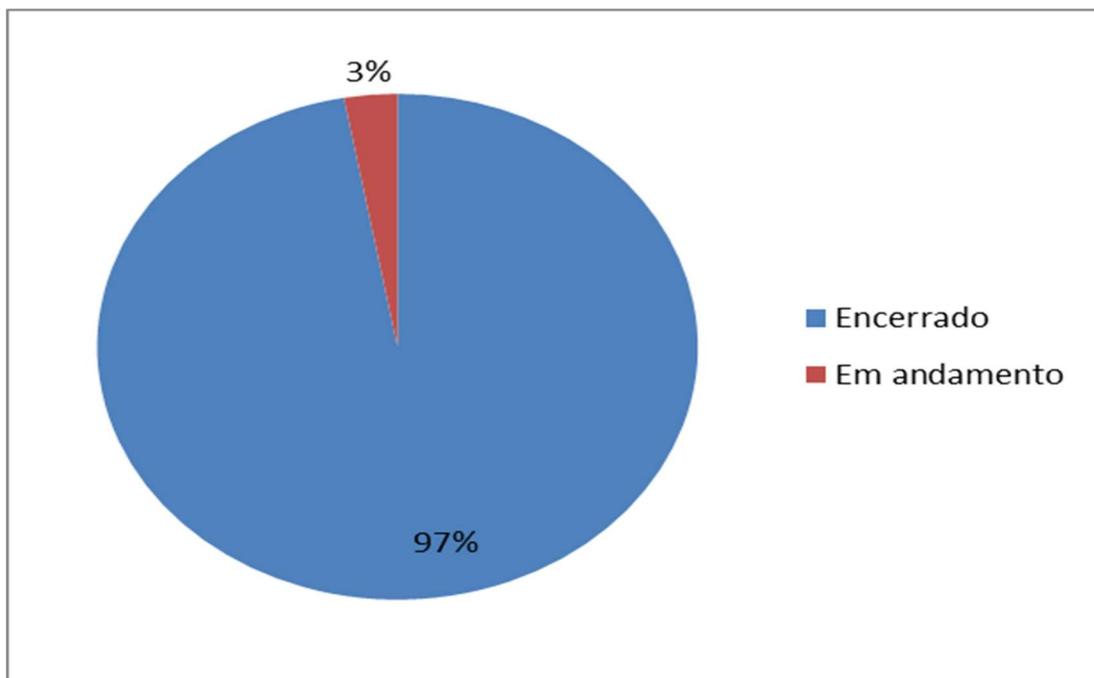


Gráfico 11 - Situação dos Atendimentos de Setembro

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

