



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Outubro 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

Eliete Andreolli

Fátima Fungaro

Wilson Roberto Santos

Estagiários

Ana Beatriz dos Santos Vieira (Serviço Social)

Guilherme Roberto Egidio Olimpio (Gestão de Políticas Públicas)

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.....	17
Modalidades de Atendimento.....	19
Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	21

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 **Outubro**, período compreendido entre os dias **01/10/2023 a 31/10/2023**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou **111** manifestações.

A Ouvidoria apresentou um total de atendimentos pelo **E-mail de 45%** das manifestações, seguido pelo **WhatsApp com 24%**, **Presencial 15%**, **Telefone 9%** e **Portal do Cidadão com 7%**.

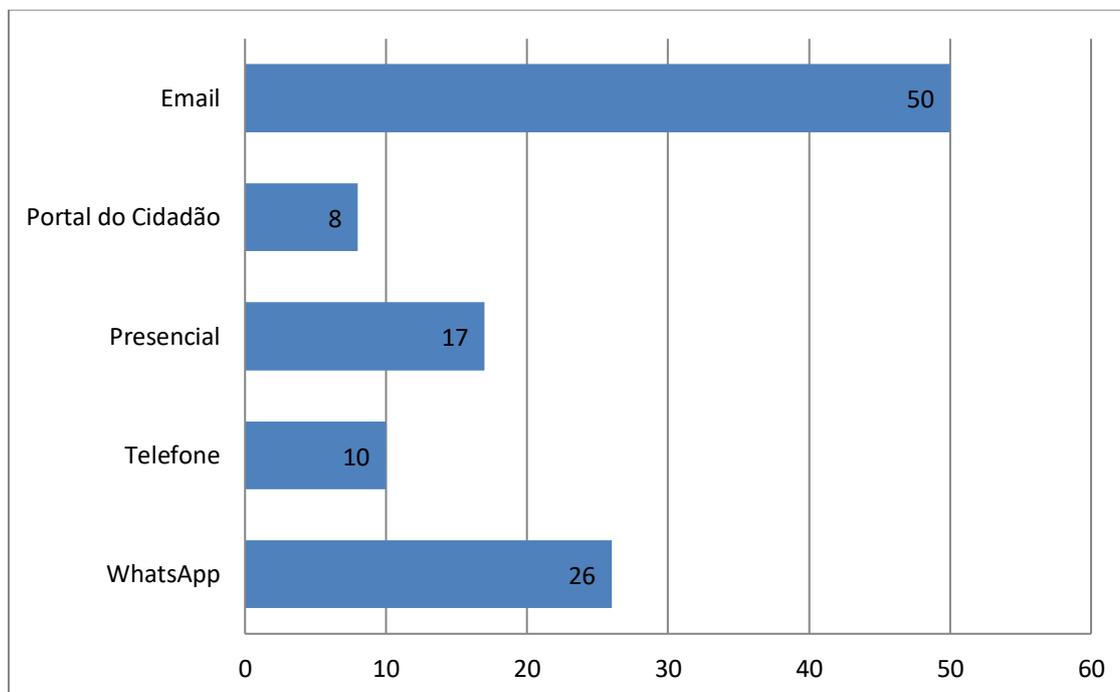


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

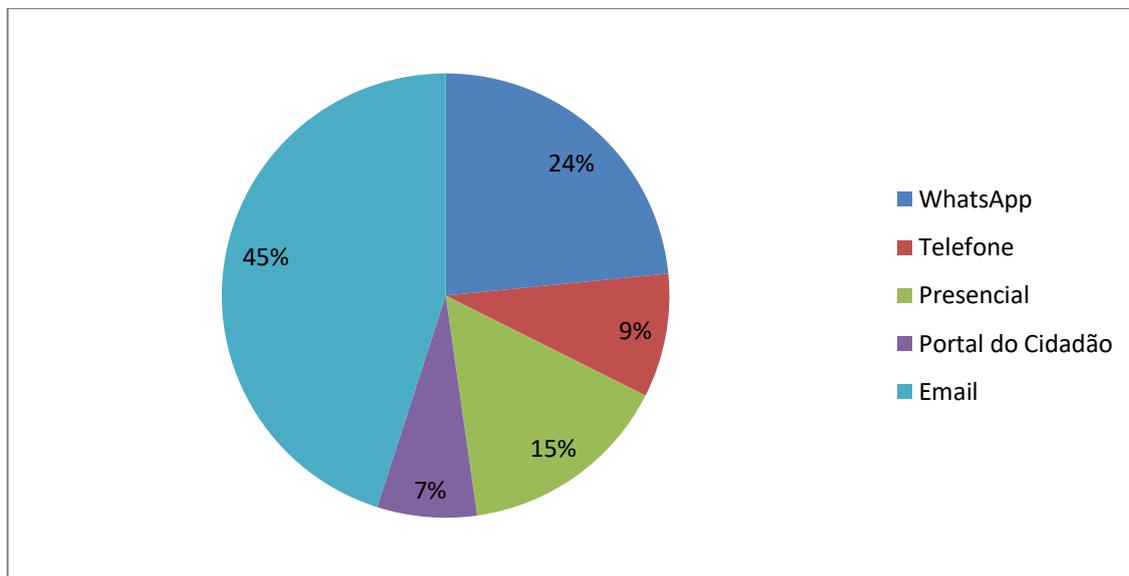


Gráfico 2 – Canais de Atendimento

Em **Outubro**, as manifestações foram predominantemente do gênero **masculino** com **52%**, seguido por 35% solicitadas por pessoas do gênero **feminino** e **13%** optaram por **não informar**, podendo ser **anônimos** ou **instituições**.

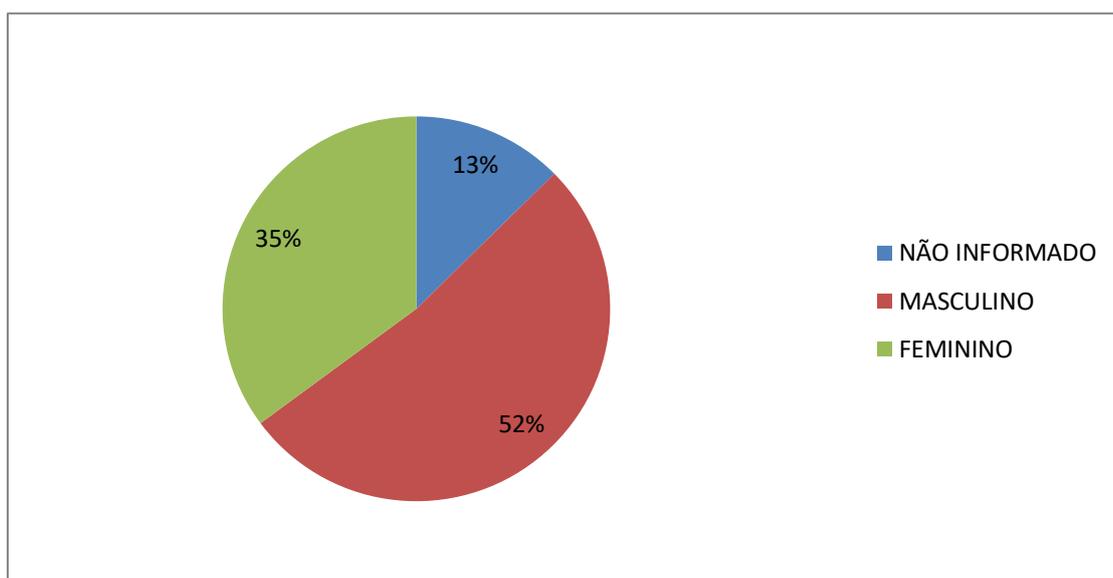


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de regiões **Não Informadas** com **83%**, seguida por **4%** da **Zona Leste**, **4%** da **Zona Sul**, **3%** da **Zona Central**, **3%** de **Outros Estados**, **2%** da **Zona Norte**, e **1%** da **Zona Oeste**.

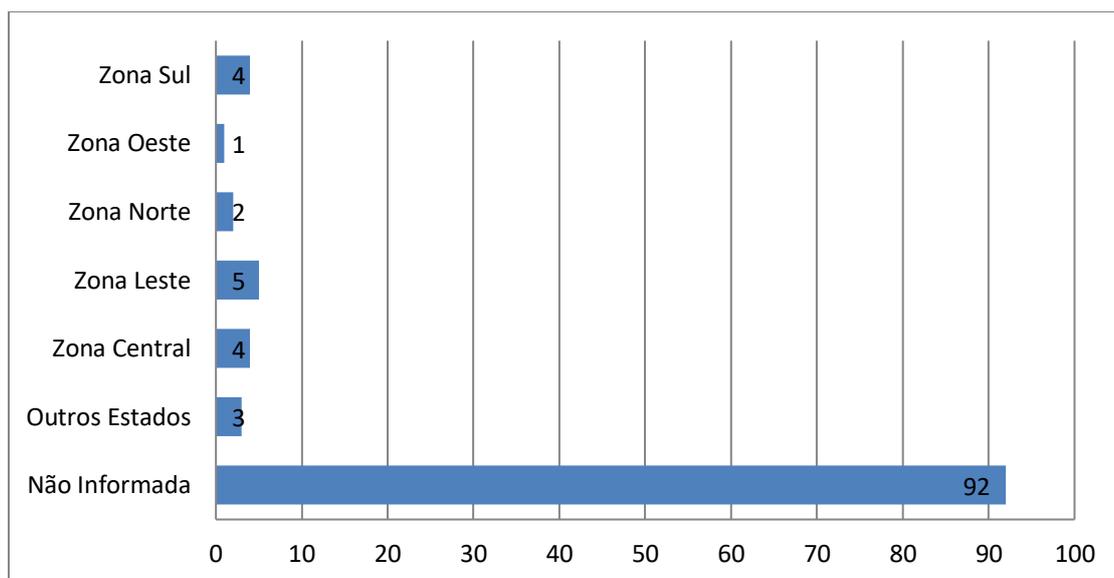


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

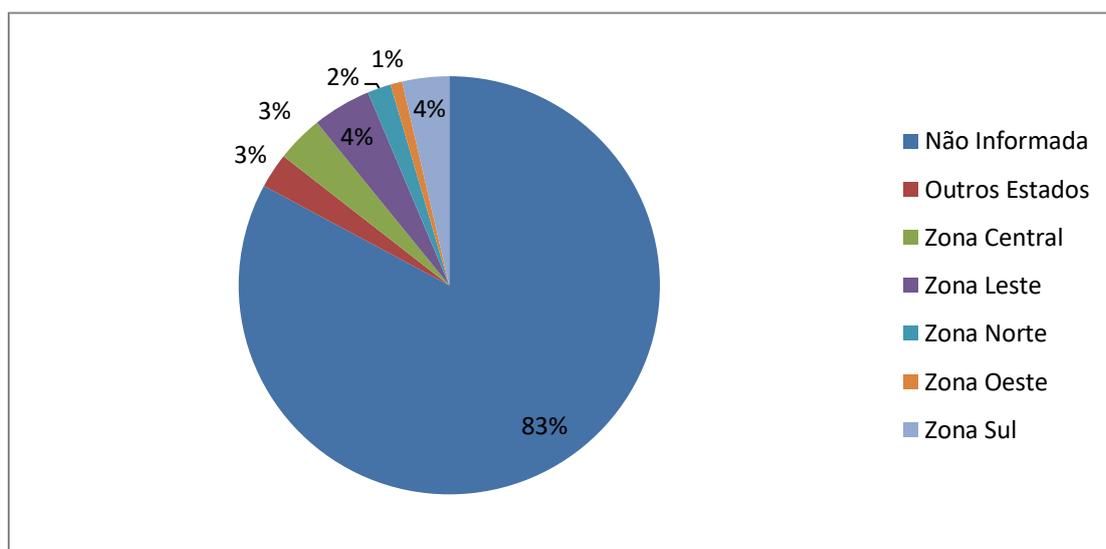


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria **Solicitação de Informação** com **44%**, seguidas por **Solicitação de Providência** com **31%**, **Livre Manifestação** **18%**, **Reclamação** **3%**, **Denúncia** **3%** e **Elogio** **1%**.

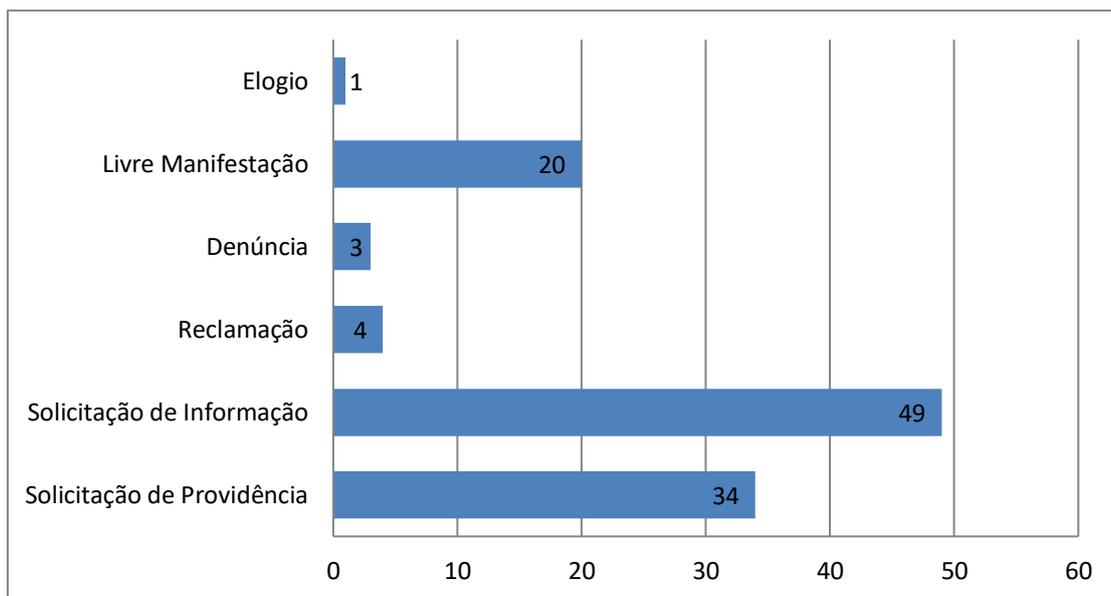


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

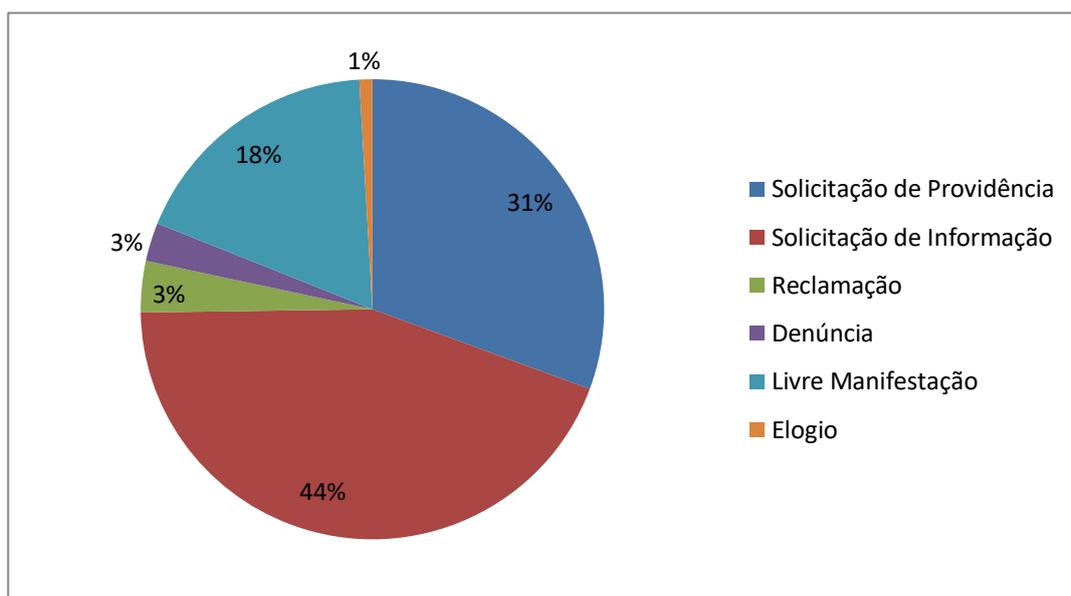


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à **CMSP** com **45** seguida da sigla **PMSP**, que é utilizada para retratar as **Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura**, com **34** e **Assuntos Privados** com **28**. Os demais atendimentos referem-se a **Projetos de Lei** com **1**, **Assuntos Estaduais** com **3**.

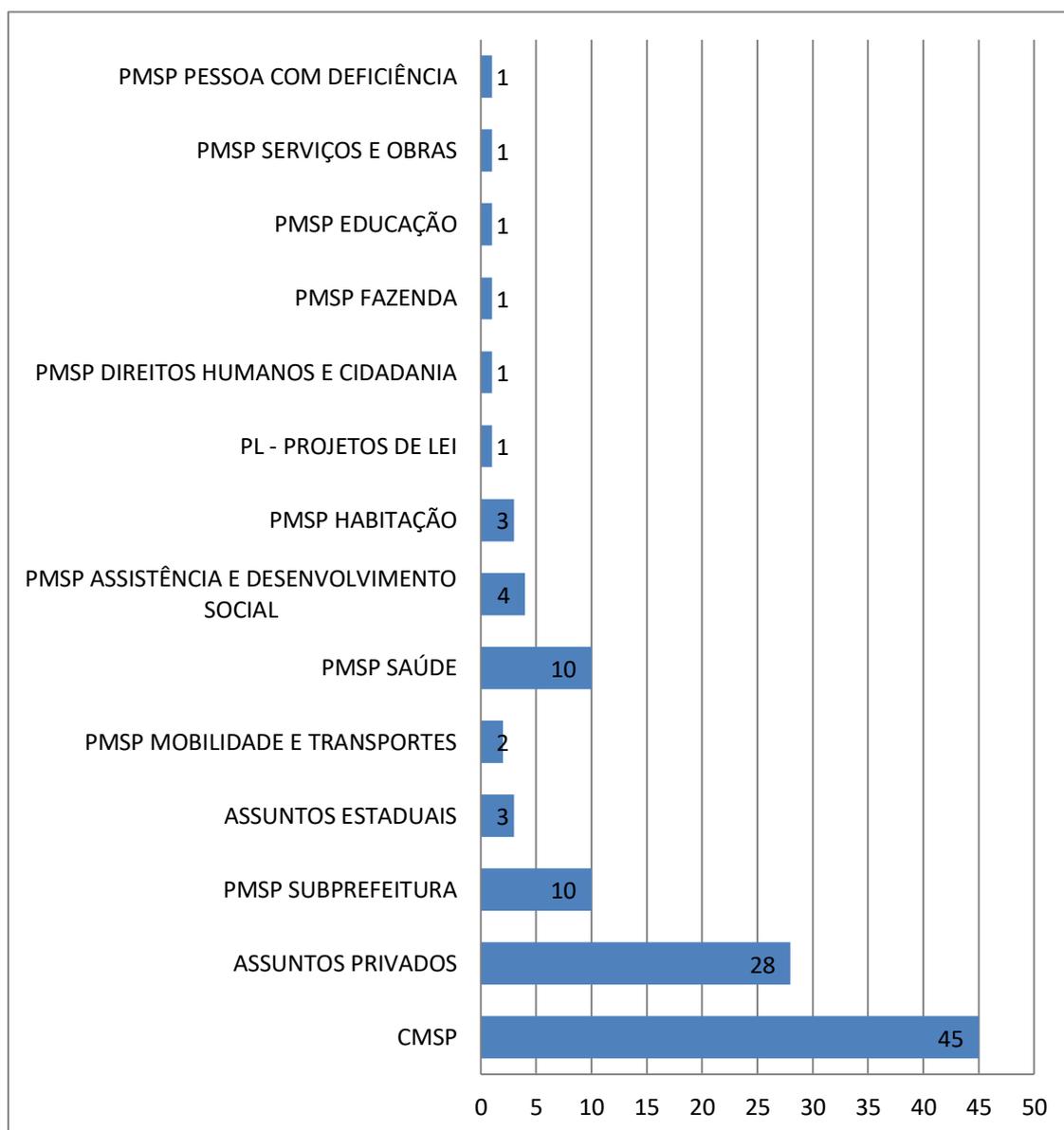


Gráfico 8 – Classificação de Competência

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à **CMSP** com **40%**, seguido da sigla **PMSP**, que é utilizada para retratar as **Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura**, com **31%** e **Assuntos Privados** com **25%**. Os demais atendimentos referem-se a **Projetos de Lei** com **1%**, **Assuntos Estaduais** com **3%**.

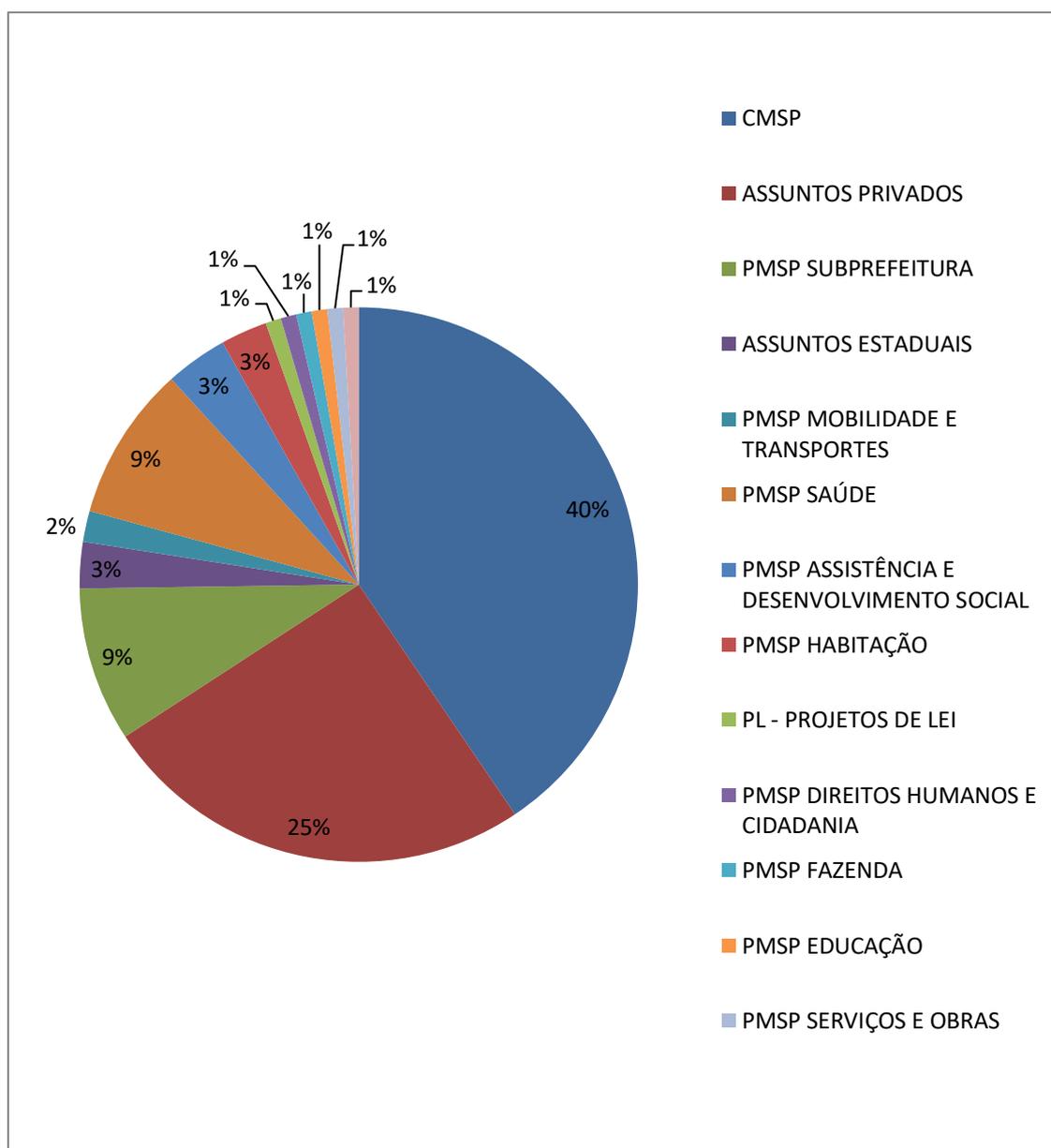


Gráfico 9 – Classificação de Competência

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

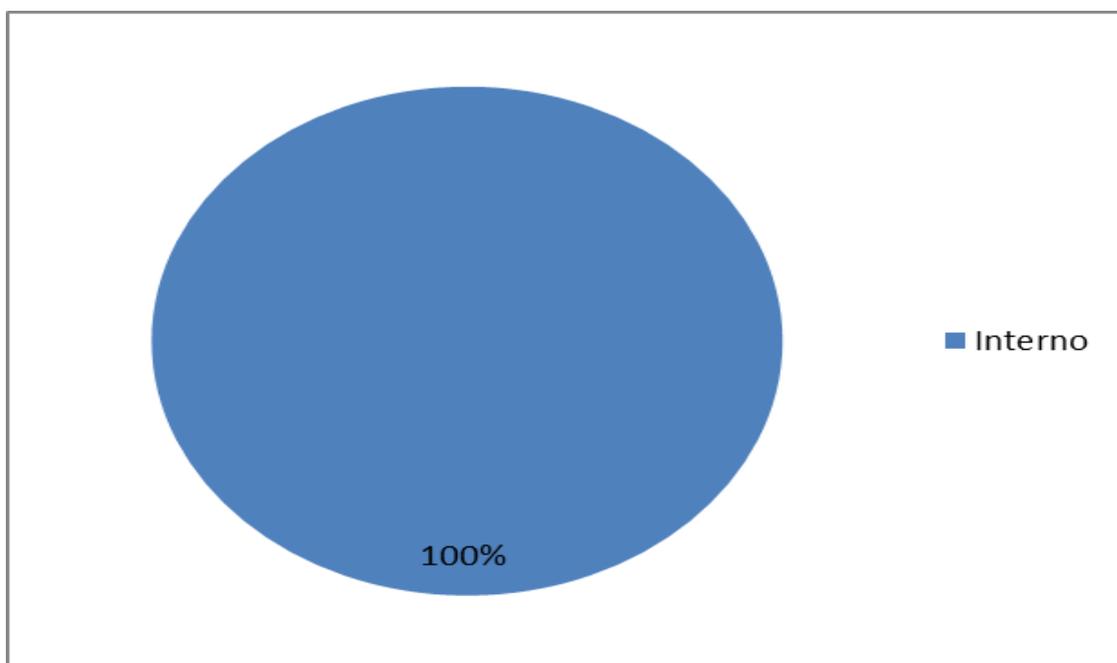


Gráfico 10 - Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Estaduais

- Solicitação de informação sobre o PL nº 1245/23, que está em tramitação na Alesp.
- Solicitação de informação sobre qual é o canal de atendimento para dar uma sugestão sobre o ar condicionado nos trens e metrô de São Paulo.
- Reclamação sobre o Programa Bom Prato.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Livre manifestação sobre dificuldade em conseguir vaga em abrigos da Cidade e solicita que sua manifestação seja encaminhada aos vereadores para conhecimento.
- Solicitação de uma vaga para trabalhar no POT Mãe SP.
- Reclamação sobre a falta de fraldas geriátricas fornecidas pela Prefeitura de SP.
- Solicitação de ajuda para conseguir uma cadeira de rodas.

PMSP Direitos Humanos e Cidadania

- Solicitação de informação sobre resultado da eleição para conselheiro tutelar em Ermelino Matarazzo.

PMSP PESSOA COM DEFICIÊNCIA

- Denúncia sobre supermercado que se nega a contratar pessoas com deficiência.

PMSP Educação

- Solicitação de informação sobre quando o prefeito da cidade de São Paulo vai abrir o subsídio para assinatura de Agente de Apoio do CEI.

PMSP Fazenda

- Solicitação de informação sobre a possibilidade reabertura do PPI em 2023.

PMSP Habitação

- Livre manifestação sobre uma série de propostas ao município sobre habitação.
- Solicitação de providência sobre ajuda em relação à obtenção de imóvel pela Cohab.
- Solicitação de informação sobre moradias populares.

PMSP Mobilidade e Transportes

- Reclamação dirigida ao serviço Atende que após alteração de horário o serviço a munícipe ficou sem atendimento.
- Solicitação de informação sobre como participar do Programa Parceria entre o Metrô e a Companhia de Engenharia de Tráfego.

PMSP Saúde

- Livre manifestação sobre denúncia apresentada ao CES-SP, sobre questões de Funcionalidade e Fluxo de Regulação do SUS em hospitais na Região da Brasilândia.
- Solicitação para realização de uma cirurgia de câncer na laringe.
- Solicitação de informação sobre como será a entrega de fraldas geriátricas feitas pela UBS próxima à região de moradia de munícipe.
- Reclamação sobre salários e benefícios atrasados de funcionários de Hospital Municipal.
- Elogio a uma Unidade Básica de Saúde.
- Reclamação sobre o mau funcionamento do Programa Remédio em Casa.
- Solicitação de antecipação de consulta oncológica que está agendada pelo SUS.
- Solicitação de ambulância para transporte de criança com deficiência.
- Reclamação sobre a suspensão da gratuidade no serviço de telemedicina para emergências de animais.
- Reclamação sobre o atendimento no Hospital das Pedreiras e sobre a espera para realizar uma cirurgia de urgência.

PMSP Serviços e Obras

- Sugestão do fim do rodízio na Marginal Tietê enquanto está ocorrendo uma obra que está atrapalhando o tráfego de veículos.

PMSP Subprefeituras

- Denúncia sobre um buffet que continua funcionando mesmo após o auto de fiscalização e sem alvará correto.
- Reclamação sobre quebra de calçada e solicitação de reparo com urgência.
- Reclamação sobre quedas frequentes de árvores em bairro da Cidade.
- Livre manifestação sobre as obras que não são concluídas em São Paulo.
- Reclamação de caminhão abandonado que dificulta o trânsito na rua.
- Reclamação sobre buraco na caixa de esgoto e na sarjeta da calçada.
- Denúncia sobre uma rua que está abandonada e transformou-se em depósito de lixo.
- Reclamação sobre a atuação e a administração da Subprefeitura da Casa Verde.
- Reclamação referente à instalação de uma fábrica a um metro de distância da casa da munícipe.
- Reclamação sobre o atendimento feito pelo Portal 156 tratando de monumento histórico.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação de informação sobre acesso a todas as proposições, indicações e requerimentos apresentados por vereadora da Casa.
- Solicitação de informação sobre a aprovação do Projeto de Lei nº 01-00301/2023 que cria a APA-Área de Proteção Ambiental Municipal Embura-Jaceguava.
- Reclamação sobre o atendimento prestado por assessor de vereador da Casa.
- Solicitação de informação sobre gabinete de vereador da Casa para propor sugestões diretamente ao vereador.

- Solicitação para que uma série de apontamentos feitos por munícipe em relação às Leis nºs 16.402/16, 16.050/14 e 17.975/23 sejam encaminhados à CCJ da CMSP.
- Solicitação de impressão da agenda da CMSP.
- Solicitação de informação para contato com vereadora da Casa.
- Solicitação de informação relacionada à Legislação que dispõe sobre a coleta seletiva da SP Regula.
- Quatorze solicitações de informação sobre o concurso da CMSP.
- Solicitação de informação sobre a quantidade de cargos vagos de Técnico Legislativo da CMSP.
- Solicitação de informação para agendamento de visita do Procurador da Câmara Municipal de Fortaleza-CE.
- Duas solicitações de informação sobre a progressão salarial e a carreira do cargo de Técnico Legislativo da CMSP.
- Solicitação de informação sobre a existência de teletrabalho na CMSP.
- Solicitação do contato da TV Câmara para fazer uma reclamação.
- Solicitação de informação sobre a Lei que denominou a Rua Engenheiro Monlevade.
- Duas reclamações sobre o barulho excessivo vindo de eventos na CMSP.
- Solicitação do link para acompanhamento da Audiência de Apresentação da Revisão do Zoneamento.
- Solicitação de informação sobre benefícios dos servidores que possuem cargos efetivos na CMSP.
- Solicitação de informação sobre o porquê da Tribuna Livre não estar funcionando e sobre a utilização do espaço público da CMSP.
- Solicitação de informação sobre indicação de uma pessoa que trabalhe na Secretaria Estadual da Fazenda.
- Reclamação sobre a mudança de sentido da Travessa Cavalheiro onde estão ocorrendo muitos acidentes.
- Solicitação de informação sobre envio de currículo para estágio na CMSP.
- Solicitação de informação sobre a tramitação do Projeto da LOA 2024.
- Solicitação de informação sobre plano de carreira do cargo de Procurador da CMSP.

- Solicitação de informação sobre recebimento de salário de funcionária aposentada da CMSP.
- Solicitação de informação sobre o andamento de um ofício.
- Solicitação de impressão da agenda da CMSP.
- Solicitação de contato dos gabinetes da Casa e da Ouvidoria do Metrô.
- Solicitação de acesso a todas as proposições, indicações e requerimentos de vereadora da CMSP.

Assuntos Privados

- Solicitação de informação sobre curso de cuidadores de idosos.
- Livre manifestação sobre maus-tratos em um Centro de Acolhida.
- Duas livres manifestações referente a um convite de comemoração do CRECI.
- Solicitação de impressão de um boletim de ocorrência.
- Solicitação de elaboração de currículo pessoal.
- Solicitação do endereço do Diretório do Partido União Brasil, impressão da Agenda da Câmara e da lista de contato dos vereadores.
- Cinco livres manifestações referente a banco que forjou evidências para prejudicar munícipe.
- Livre manifestação sobre campanha de Habitação.
- Solicitação de informação sobre ligação para vaga em Centro de Acolhida.
- Livre manifestação sobre um projeto de investimento.
- Livre manifestação sobre um aparelho celular que, após a dona ter sido morta em atropelamento, foi totalmente alterado pela polícia.
- Solicitação de informação sobre CPF negativado.
- Livre manifestação sobre projeto de acessibilidade.
- Solicitação de acesso a e-mail privado para ajudar na solução de um problema.
- Livre manifestação sobre campanha contra a depressão.
- Livre manifestação sobre a Lei de Responsabilidade Fiscal.
- Solicitação de providência sobre zoonose.
- Livre manifestação sobre combate a fraudes contábeis.
- Solicitação de edição de currículo.
- Livre manifestação sobre a 103 colaboração da leitura.
- Solicitação de impressão de processo judicial pessoal.

- Solicitação de material para guardar documentos pessoais.
- Solicitação de informação sobre atendimento judicial.
- Solicitação de informação sobre valores de passagens de ônibus e distância entre São Paulo e Sorocaba.

PL – Projetos de Lei

- Solicitação de cópia do Decreto ou Lei de Liberdade Econômica em vigor no município 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 registrou, até o dia **31 de Outubro de 2023, 03 (três)** 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)
18210	26/10/2023	26/10/2023	03
18214	26/10/2023	26/10/2023	03
18246	30/10/2023	30/10/2023	01

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

A Ouvidoria já solucionou **97%** dos atendimentos gerados em **Outubro**. **3%** das manifestações estão em andamento, as quais já foram encaminhadas e aguardam a devolutiva do órgão ou setor responsável.

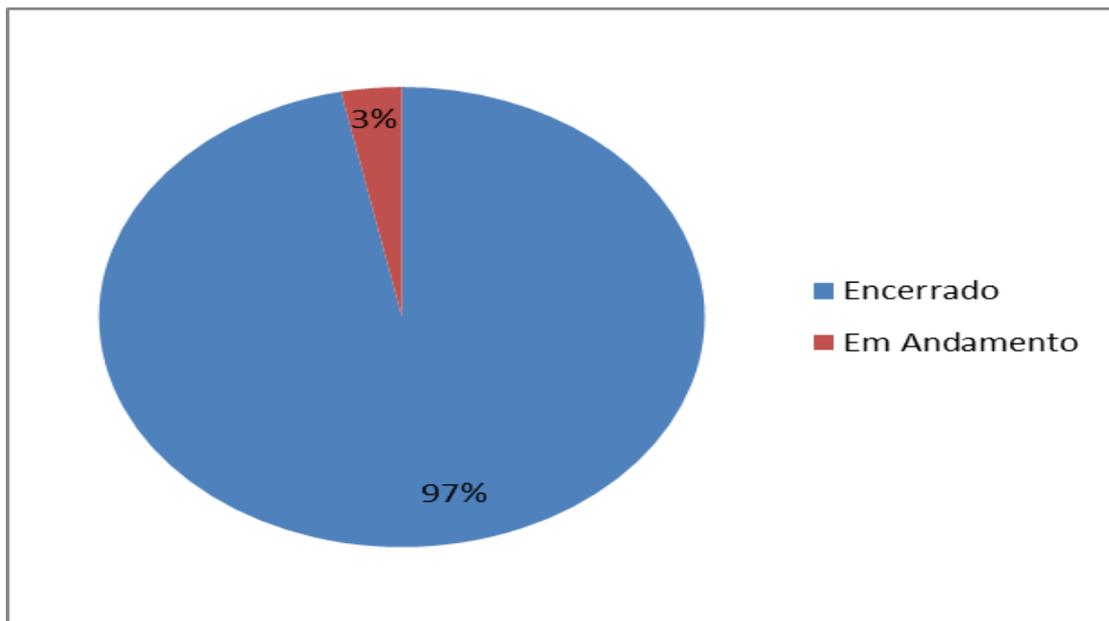


Gráfico 11 – Situação dos Atendimentos de Outubro

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