



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal

Novembro 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)

Jéssica Cardoso Teixeira (Administração)

Jhonatan de Assis Santos (Gestão Empresarial)

Júlia do Nascimento (Serviço Social)

Laís Lima 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..... | 16 |
| 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 **Novembro**, período compreendido entre os dias **01/11/2023 a 30/11/2023**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou **108** manifestações.

A Ouvidoria apresentou um total de atendimentos pelo **E-mail** com **33%** das manifestações, seguido pelo **WhatsApp** com **31%**, **Presencial** **16%**, **Telefone** **12%** e **Portal do Cidadão** com **8%**.

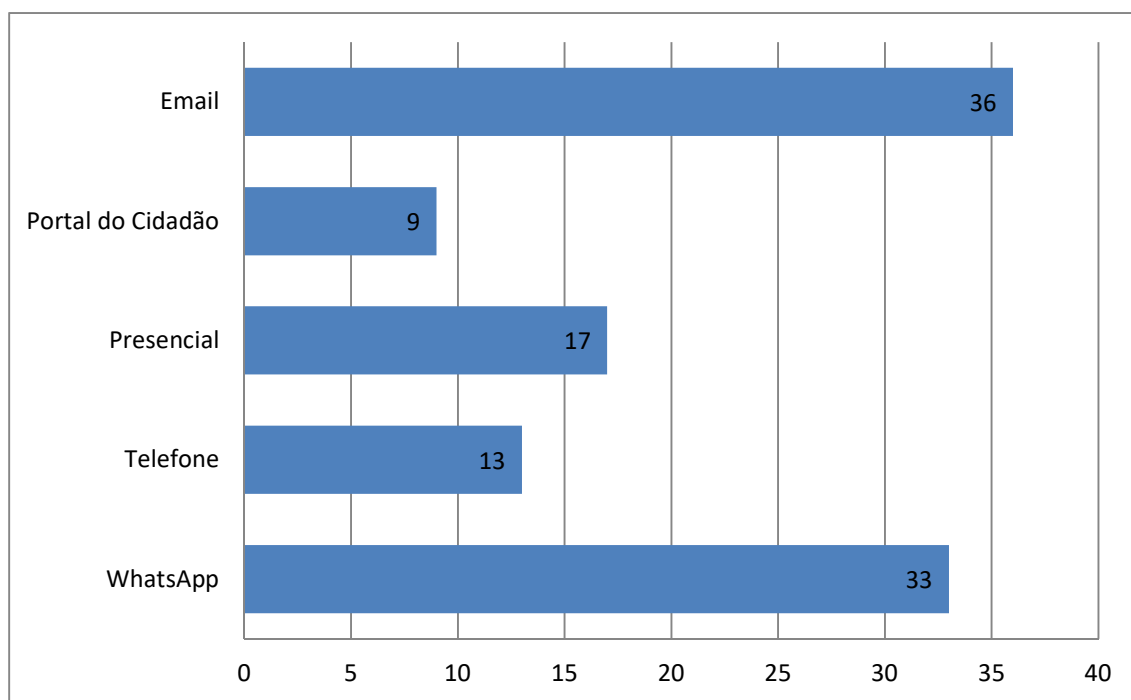


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

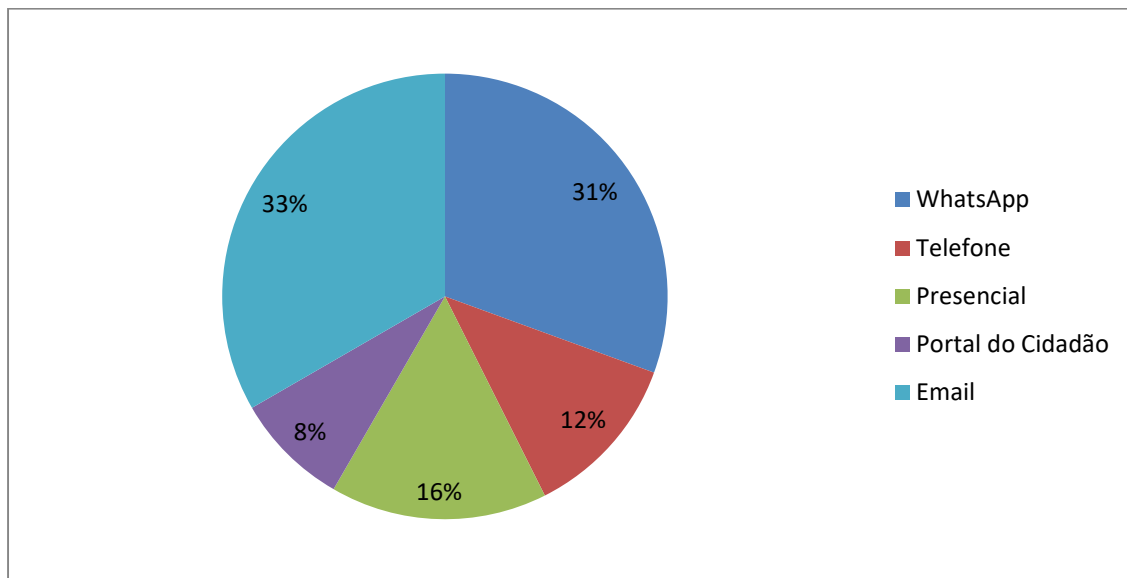


Gráfico 2 – Canais de Atendimento

Em **Novembro**, as manifestações foram predominantemente do gênero **masculino** com **71%**, seguido por **25%** solicitadas por pessoas do gênero **feminino**; **04%** optaram por **não informar**, podendo ser **anônimos** ou **instituições**.

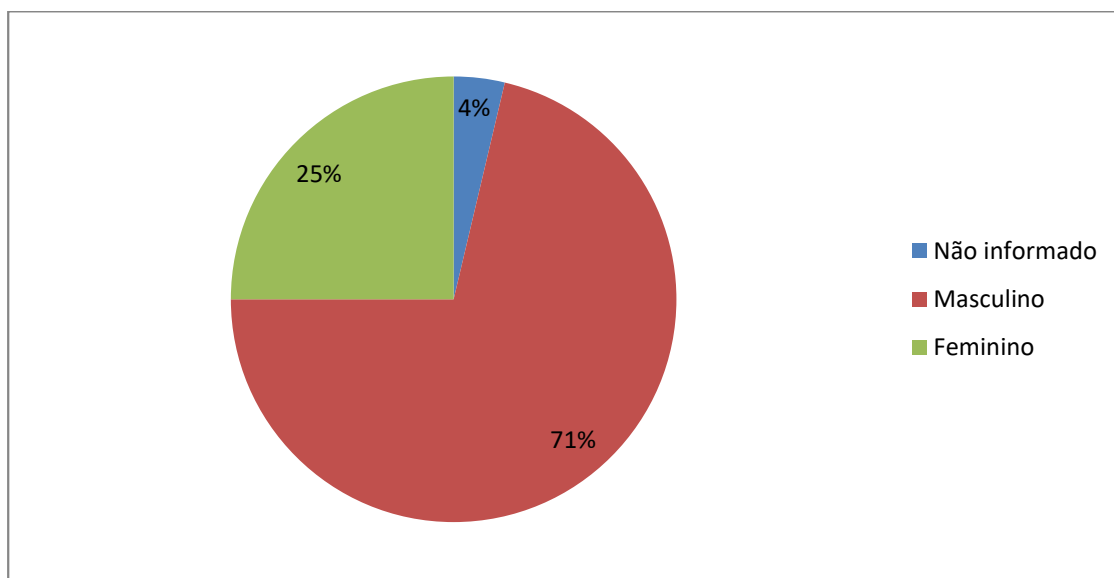


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de regiões **Não Informadas** com **80%**, seguida por **5%** da **Zona Sul**, **4%** da **Zona Oeste**, **4%** da **Zona Leste**, **4%** de **Outras Cidades de SP**, **3%** da **Zona Central**.

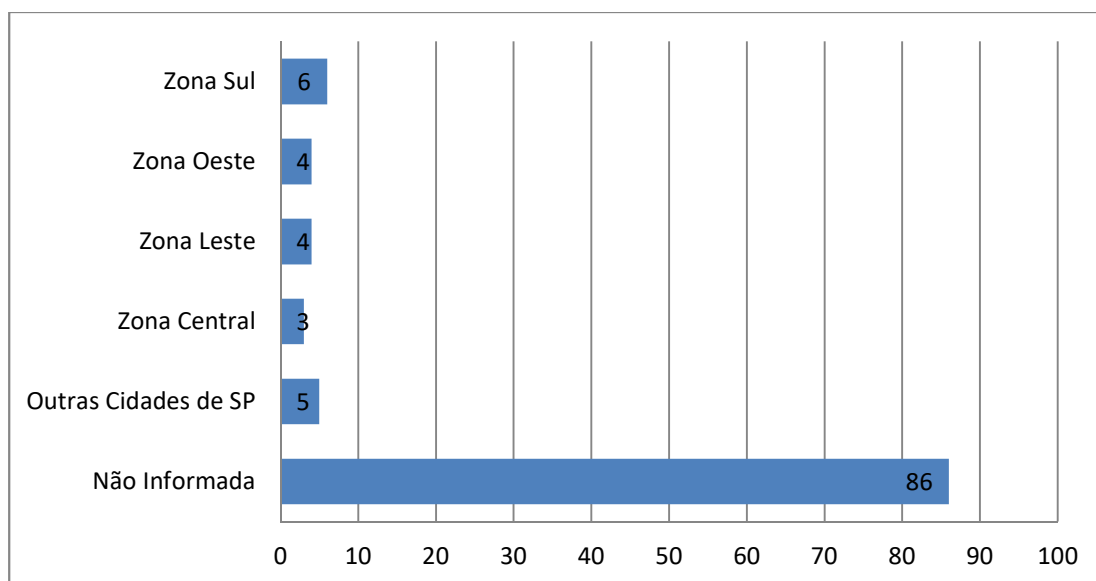


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

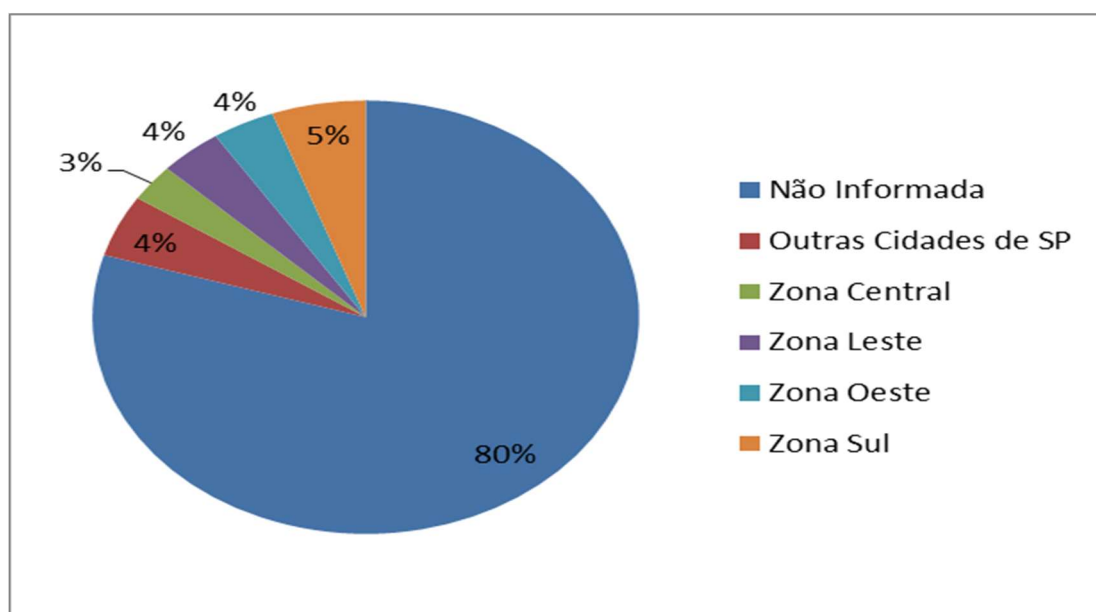


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria **Solicitação de Providência** com **44%**, seguidas por **Solicitação de Informação** com **36%**, **Livre Manifestação** **12%**, **Reclamação** **3%**, **Denúncia** **3%**, **Crítica** **1%** e **Sugestão** **1%**

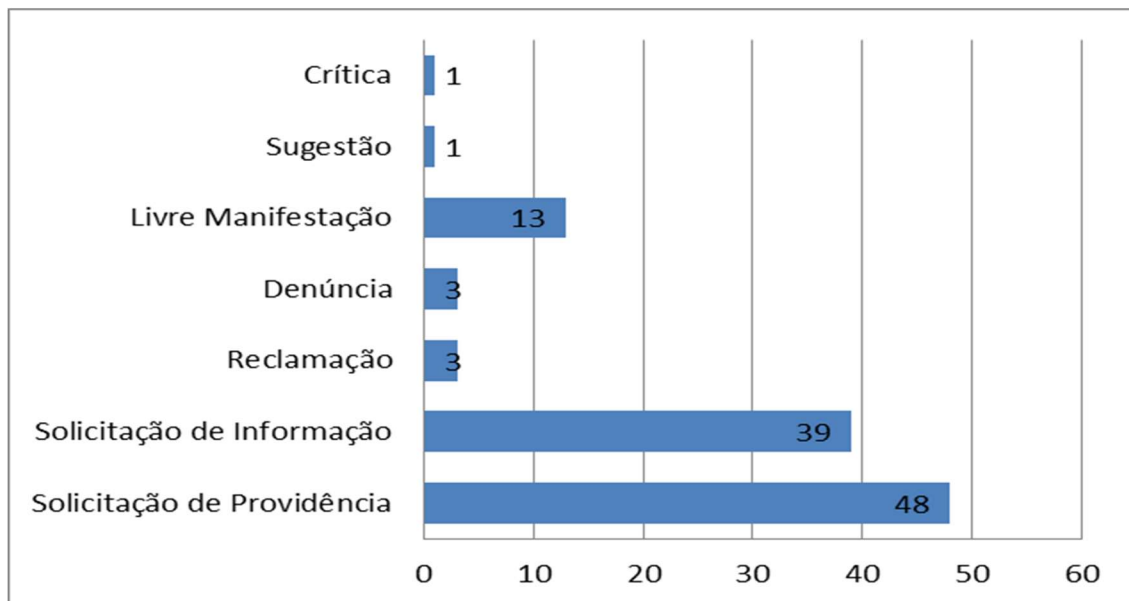


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

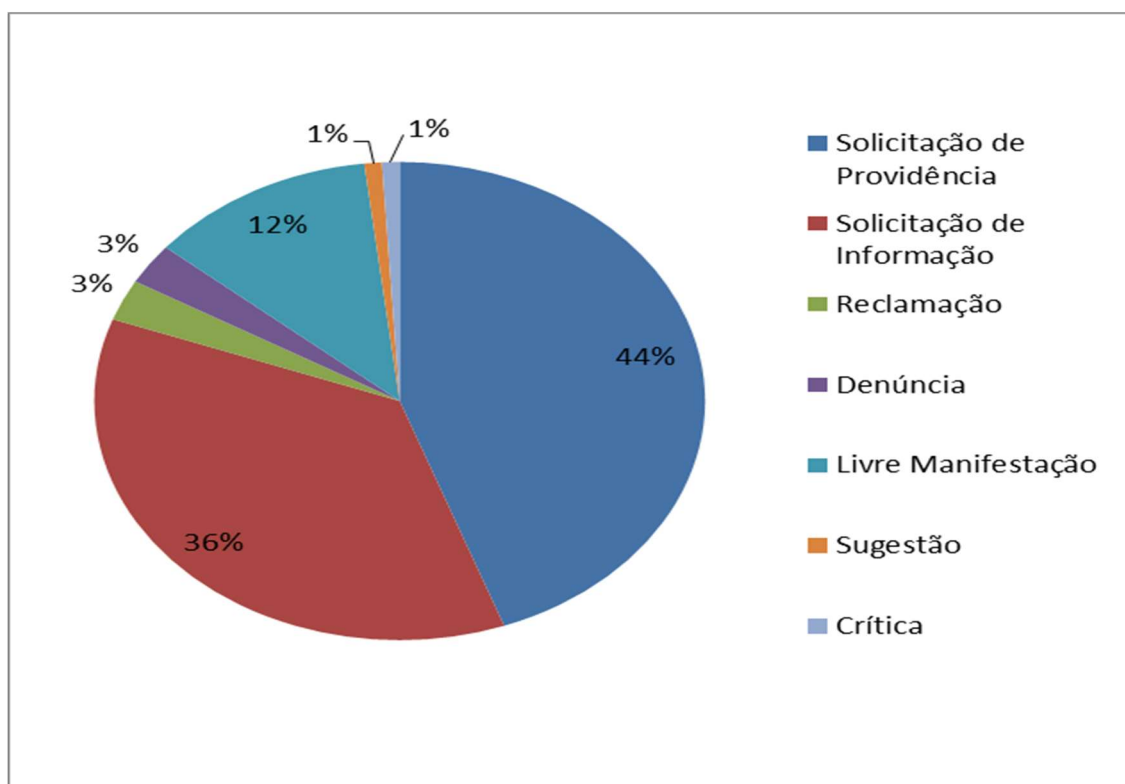


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à **PMSP** que é utilizada para retratar as **Secretarias Municipais, de responsabilidade da Prefeitura**, com **44**, seguido da sigla **CMSP** com **28**, e **Assuntos Privados** com **21**. Os demais atendimentos referem-se a **Assuntos Estaduais** com **08**, **Outras Prefeituras** com **04**, **Projetos de Lei** com **02** e **Assuntos Federais** com **01**.

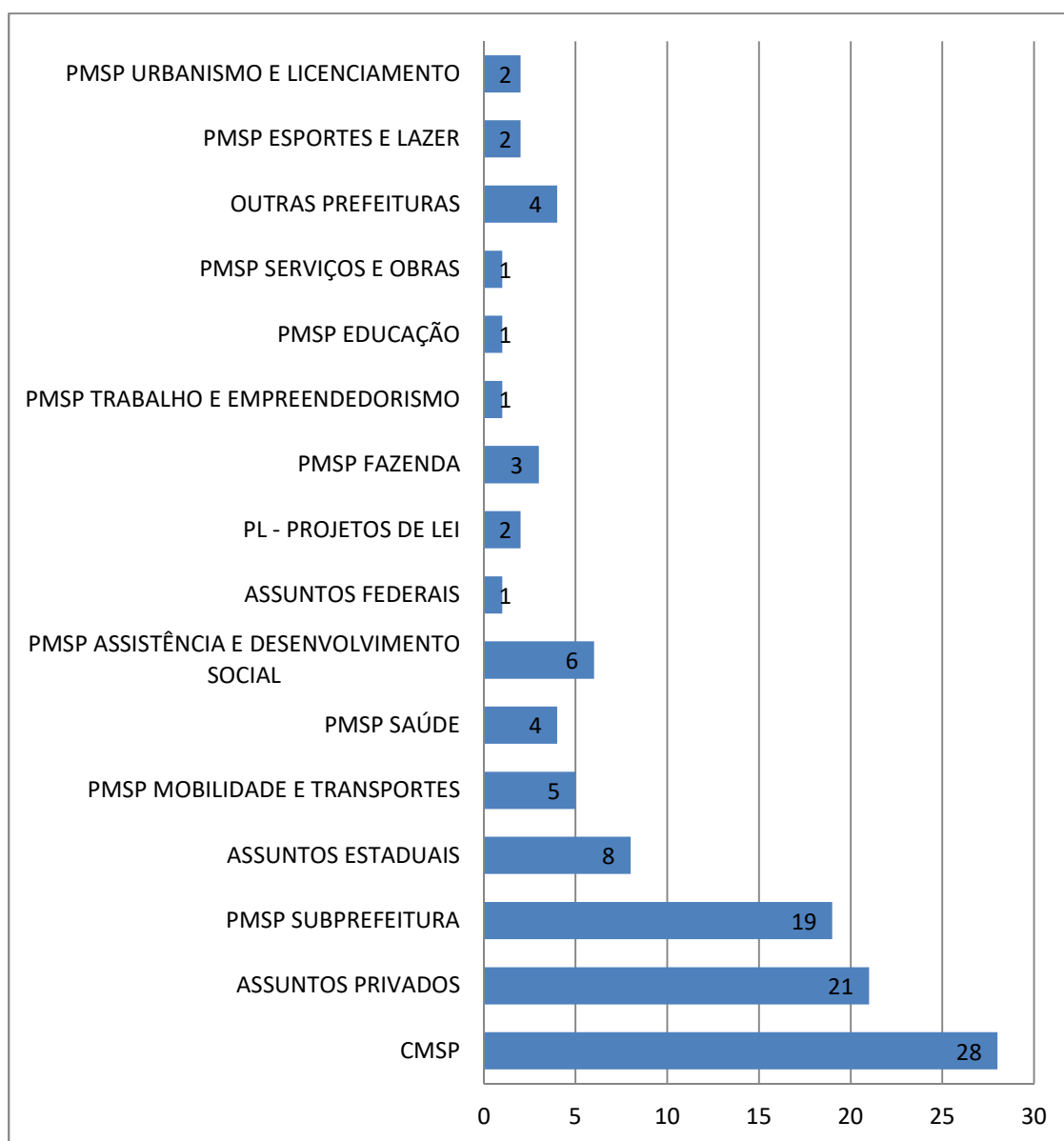


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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 **40,75%**, seguido por **CMSP** com **25,93%**; **Assuntos Privados** com **19,44%**. Os demais atendimentos referem-se a **Assuntos Estaduais** com **7,41%**; **Outras Prefeituras** com **3,70%**; **Projetos de Lei** com **1,85%** e **Assuntos Federais** com **0,93%**.

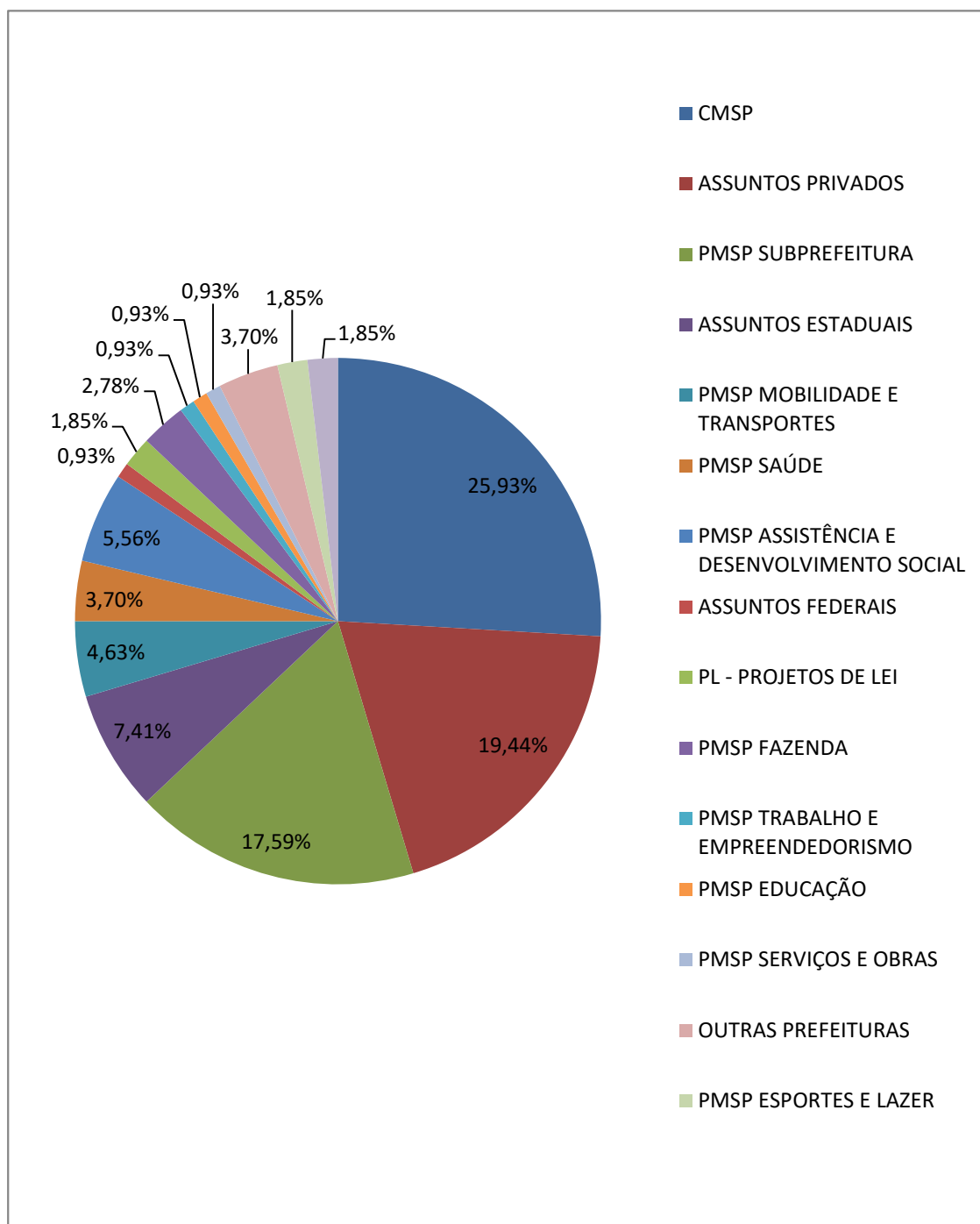


Gráfico 9 – Classificação de Competência

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

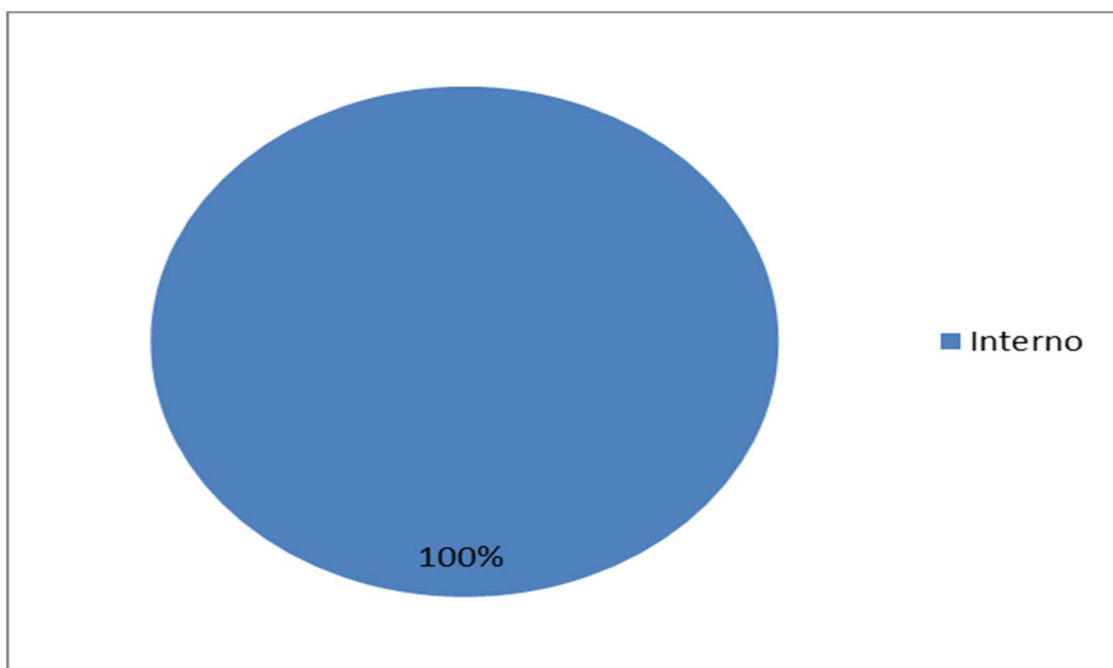


Gráfico 10 - Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

Assuntos Estaduais

- Solicitação de verba para uma rua que necessita de reparos.
- Solicitação de informação referente a uma indicação para a Assembleia Legislativa de São Paulo.
- Reclamação contra a ENEL por recusa de instalação de energia em residência.
- Denúncia sobre crime organizado.
- Reclamação sobre a falta de segurança pública no bairro.
- Livre manifestação sobre concurso público para agentes de trânsitos.
- Livre manifestação sobre a falta de segurança nas saídas dos trens do metrô e nas ruas.
- Denúncia sobre ferro velho.

Assuntos Federais

- Reclamação referente a problemas no Aeroporto de Congonhas.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Solicitação de cesta básica.
- Solicitação de informação sobre distribuição de fraldas em UBS.
- Solicitação de auxílio em dinheiro e moradia gratuita.
- Duas reclamações sobre a falta de vagas para realizar o recadastramento no CRAS.
- Solicitação de informação sobre como conseguir uma cesta básica.

PMSP Educação

- Solicitação de explicações a respeito do encerramento das atividades do CEI Igualdade.

PMSP Esporte e Lazer

- Sugestão sobre implementação de torneio de patinação e dança nas ruas de lazer que são fechadas aos finais de semana e feriados.
- Solicitação de informação sobre inscrição no Programa Bolsa Atleta.

PMSP Fazenda

- Duas solicitações de informação sobre reajuste no PPI de uma empresa.
- Solicitação de informação sobre a Lei de Anistia.

PMSP Mobilidade e Transportes

- Reclamação contra cobradores dos ônibus por abandono de seus postos nos pontos finais.
- Solicitação de informação sobre a possibilidade de se criar emenda para retomar o sistema de vale-transporte como era antes de 2019.
- Solicitação de informação sobre cartão de estacionamento para PCD.
- Livre manifestação sobre o transporte e os sindicalistas estarem tomando conta da cidade.

PMSP Saúde

- Reclamação sobre o tempo de espera para realização de cirurgia no joelho.
- Solicitação de informação para fazer uma denúncia sobre a indisponibilidade de ambulância pelo SUS.
- Solicitação de providência sobre um erro judiciário e fraude pericial ocorrida no IMESC da Barra Funda.
- Solicitação para que os vereadores prestem mais atenção às ocorrências de dengue e febre maculosa nas zonas rurais e urbanas de São Paulo.
- Reclamação sobre a falta de postos de coleta de sangue na cidade de São Paulo.
- Reclamação sobre a demora para realização de cirurgia no joelho.

PMSP Serviços e Obras

- Livre manifestação sobre o transtorno causado por obras na Marginal Tietê.

PMSP Subprefeituras

- Solicitação de reparo do brinquedo infantil instalado na Praça Vanessa Ribeiro.
- Reclamação sobre o descaso da Prefeitura com a Cidade.
- Livre manifestação sobre a queda de energia e de árvores após a semana da tempestade.
- Solicitação de informação para autorização de realização de uma mudança residencial na Vila Mariana.
- Reclamação a respeito da limpeza das ruas no bairro Vila Castelo, ausência de semáforos na região e falta de contato com os vereadores.
- Solicitação de informação sobre o Decreto nº 15.635/79.
- Sugestão de Projeto de Lei que vise a melhoria dos emaranhados de fios nos postes da Cidade.
- Reclamação sobre pedido não atendido para tapar dois buracos em frente a uma residência.
- Reclamação sobre estabelecimento que gera muito barulho.
- Solicitação de limpeza de praça no Distrito Raposo Tavares Butantã.
- Reclamação sobre buracos nas ruas e falta de água e luz em casas e apartamentos.
- Livre manifestação sobre insatisfação com os serviços prestados em região da Cidade, como falta de luz, de água e buracos nas ruas.
- Reclamação sobre a situação precária e negligenciada em que se encontra a região da Vila Brasilândia.
- Crítica sobre uma reforma na calçada e a interdição da mesma.
- Reclamação sobre o transtorno causado por uma obra na rua, que já dura seis meses.
- Solicitação de informação sobre a atuação dos vereadores em relação ao combate baile funk que acontece na rua Amaravati.

- Reclamação sobre buraco, vazamentos de esgoto e lixo nas ruas da Vila Brasilândia.
- Solicitação de providência sobre um projeto de obra em um terreno da Prefeitura, que os moradores não concordam.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Solicitação de informação sobre telefone da São Paulo Confia.

PMSP Urbanismo e Licenciamento

- Solicitação de agendamento de audiência para barrar obra iniciada em um terreno da Prefeitura na Vila Cachoeirinha.
- Solicitação de informação sobre como funciona a validação de um terreno no zoneamento ZEUP.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Duas solicitações de informação sobre uma Audiência Pública.
- Solicitação de informação sobre a quantidade de vagas para negros no concurso da CMSP.
- Solicitação de informação sobre o direito de quinquênio e sexta parte para novos servidores.
- Solicitação do contato telefônico da Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre a participação de um vereador em evento.
- Solicitação de informação sobre os pré-requisitos da vaga de Técnico Legislativo – Design Gráfico.
- Solicitação de informação sobre o concurso da Câmara.
- Solicitação de informação sobre uma vaga do concurso da Câmara.
- Solicitação de informação do contato de um vereador da Casa.
- Solicitação de informação sobre a progressão salarial e a carreira do cargo de Técnico Legislativo.
- Solicitação de mais plantios de árvores na Cidade de São Paulo.

- Solicitação de informação sobre a aceitação de determinada graduação no concurso.
- Solicitação de informação sobre a revisão da Lei do Zoneamento.
- Solicitação do contato de um vereador da Casa.
- Solicitação de endereços, do andar de um vereador da Casa e impressão da agenda da Câmara.
- Solicitação de informação sobre a próxima reunião da Comissão de Idosos.
- Solicitação de informação sobre currículo enviado para a CMSP.
- Solicitação de providência sobre os roubos constantes de tacógrafos.
- Reclamação sobre um quarteirão que mora e encaminhamento de reivindicação.
- Solicitação de informação referente à veracidade de um ofício.
- Solicitação de informação sobre o PL nº 511/2023.
- Solicitação de informação sobre instituto criado e se pode receber emendas parlamentares.
- Solicitação de informação sobre a empresa que presta serviço de transmissão da TV Câmara.
- Solicitação de informação sobre uma pesquisa de familiar.
- Solicitação de impressão dos contatos dos gabinetes.
- Solicitação de auxílio para conseguir vaga em Centro Temporário de Acolhimento da Prefeitura no Centro da Cidade.

Assuntos Privados

- Solicitação de impressão de documentos pessoais.
- Solicitação de impressão de um boletim de ocorrência em seu nome.
- Solicitação de informação sobre como fazer exumação gratuita de cadáver.
- Denúncia já feita junto a MP e Prefeitura sobre obras irregulares em unidades de um condomínio. Alega sofrer ameaças, calúnia e difamação no mesmo local.
- Solicitação de cadastro na Cohab.
- Solicitação de informação referente à venda de ônibus para a Prefeitura de São Bernardo do Campo.
- Livre manifestação sobre os cuidados da idade.
- Solicitação de ajuda para resolver um problema pessoal com um banco.

- Livre manifestação sobre o uso indevido de dinheiro público nas contratações de serviços.
- Livre manifestação sobre como funciona a democracia.
- Solicitação de contato de um advogado.
- Duas solicitações de impressão do cadastro na Cohab.
- Solicitação de ajuda para fazer fisioterapia.
- Livre manifestação referente à Cidade de São Paulo.
- Solicitação de impressão de documentos pessoais.
- Solicitação de informação referente à aprovação em concurso hospitalar.
- Solicitação de impressões de documentos pessoais.
- Três solicitações de informação sobre o concurso da CMSP.
- Livre manifestação sobre serviços logísticos

PL – Projetos de Lei

- Solicitação de informação sobre a Lei nº17.710/2021 - referências QPL-1/QPL-22.

Outras Prefeituras

- Livre manifestação sobre a Prefeitura de Mauá ter retirado o policiamento das ruas e também sobre a qualidade do transporte público. Solicitou que sua manifestação fosse encaminhada aos vereadores da Casa.
- Duas reclamações sobre a tubulação na cidade de Francisco Morato.
- Solicitação de asfaltamento da Rua Pernambuco na cidade de Fernandópolis.

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 **30 de Novembro de 2023, 01 (um)** protocolo pendente, o qual já foi encaminhado e aguarda a devolutiva do órgão ou setor responsável.

| PROTOCOLO | DATA DE REGISTRO | DATA DE ENCAMINHAMENTO (Setores Internos CMSP) | PERÍODO EM ABERTO (DIAS ÚTEIS) |
|------------------|-------------------------|---|---------------------------------------|
| 18342 | 22/11/2023 | 22/11/2023 | 06 |

Tabela 1 – Protocolo Pendente até 30 de Novembro de 2023.

A Ouvidoria já solucionou **99%** dos atendimentos gerados em **Novembro**, **1%** das manifestações estão em andamento, os quais já foram encaminhados e aguardam a devolutiva do órgão ou setor responsável.

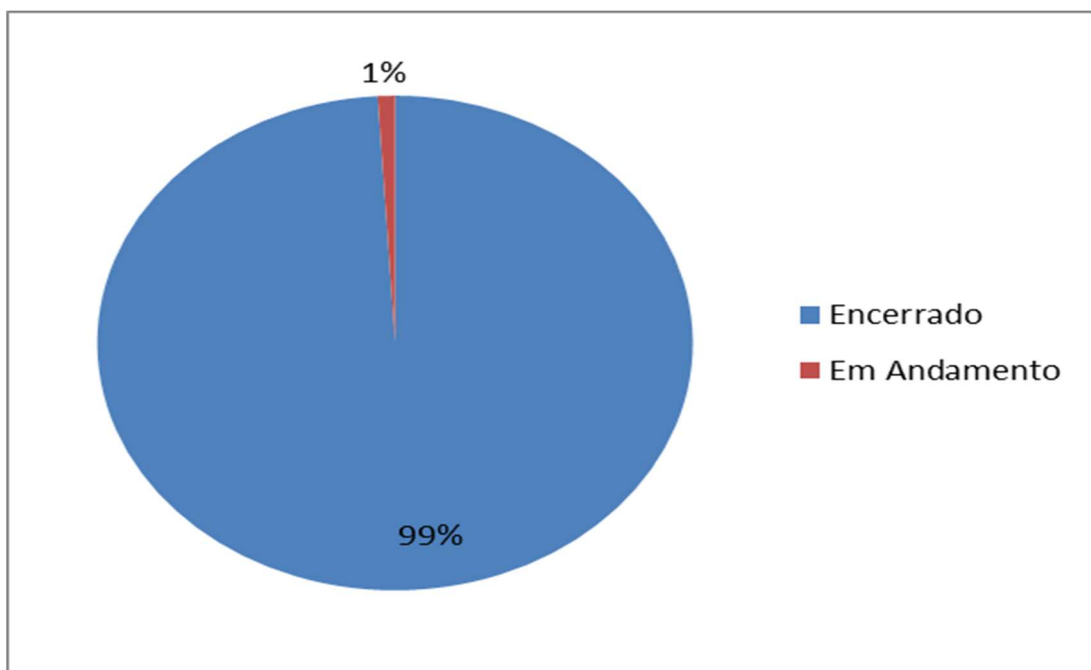


Gráfico 11 - Situação dos Atendimentos de Novembro

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