



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Janeiro de 2024



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

Tel 0800-3226272
Site <http://www.saopaulo.sp.leg.br>

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

Email:
ouvidoria@saopaulo.sp.leg.br

Mesa Diretora

Milton Leite

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

João Jorge

1º Vice-Presidente

Atílio Francisco

2º Vice-Presidente

Alessandro Guedes

1º Secretário

Marlon Luz

2º Secretário

Milton Ferreira

1º Suplente

George Hato

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

Eliete Andreoli

Fátima Fungaro

Wilson Roberto Santos

Estagiários

Guilherme Roberto Egidio Olimpio (Gestão de Políticas Públicas)

Jhonatan Santos (Gestão Empresarial)

Jéssica Cardoso Teixeira (Administração)

Júlia do Nascimento (Serviço Social)

Michele Rangel da Silva (Gestão Pública)

Laís Lima Nascimento (Serviço Social)

Sumário

Mesa Diretora	i
Equipe da Ouvidoria	ii
Apresentação	1
Apresentação de Dados	3
Manifestações do Mês	9
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal	18
Manifestações Pendentes	19
Modalidades de Atendimento	21
Canais de Atendimento da Ouvidoria	23

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 período entre **01/01/2024** a **31/01/2024** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou **128 manifestações**.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo **E-mail**, totalizando **41%** das manifestações, seguido pelo **WhatsApp** com **30%**, **Presencial** com **12%**, **Portal do Cidadão** com **12%** e **Telefone** com **5%**.

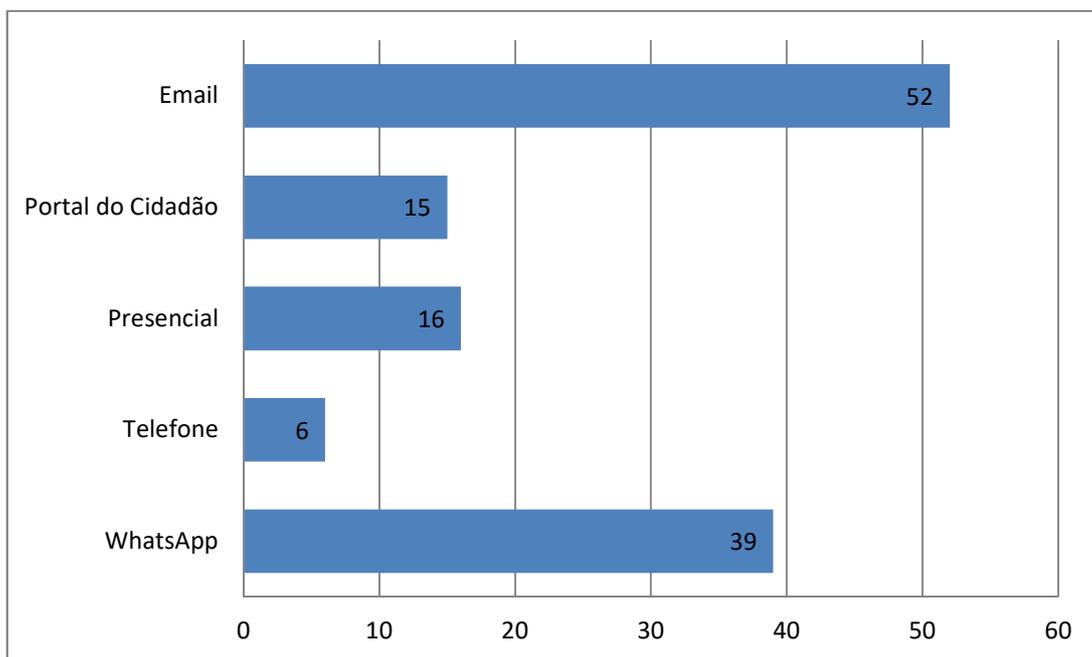


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

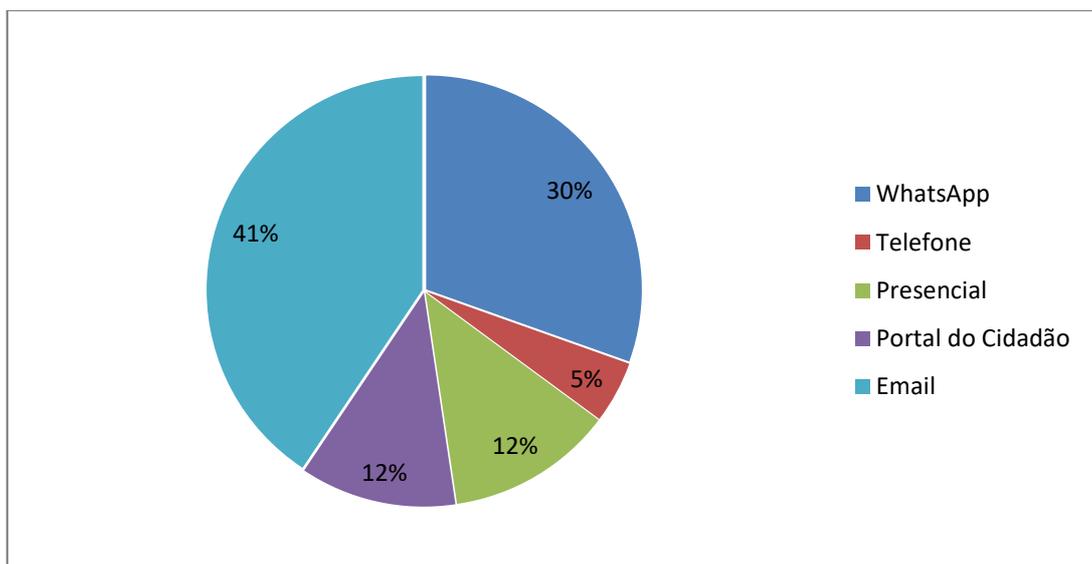


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em **janeiro**, **58%** dos atendimentos foram realizados pelo gênero **Masculino**, **28%** pelo gênero **Feminino** e **14%** não informaram podendo ser de **anônimos** ou **instituições**.

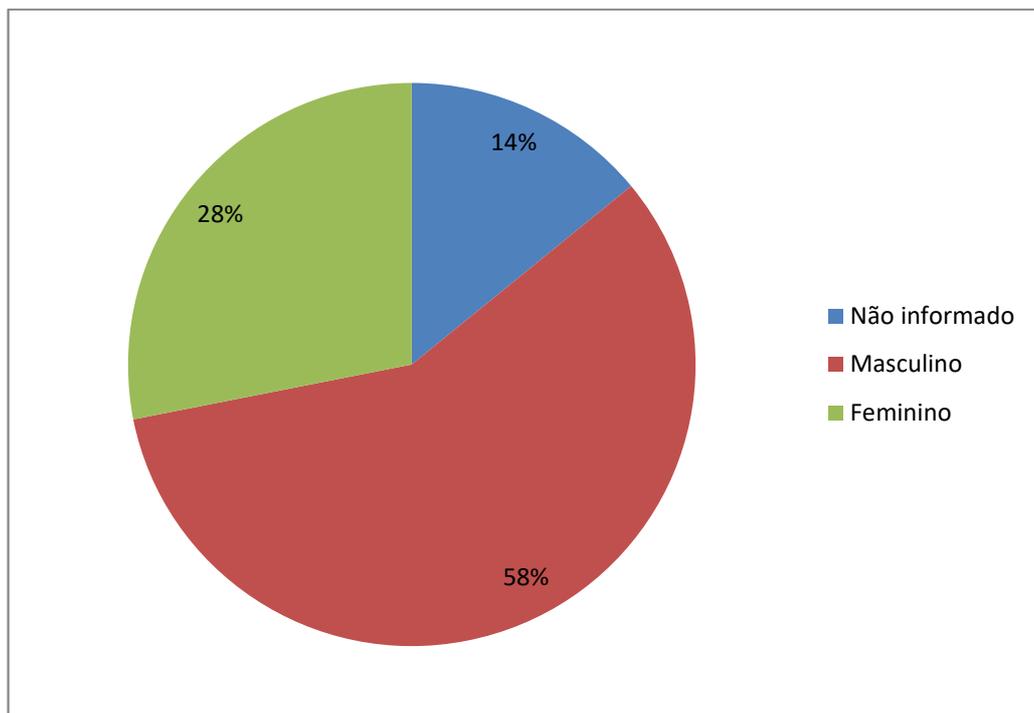


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente as manifestações são de regiões **Não Informadas** com **73%**, seguida por **9%** da **Zona Leste**, **7%** da **Zona Sul**, **6%** da **Zona Oeste**, **2%** da **Zona Norte**, **2%** da **Zona Central** e **1%** de **Outros Estados**.

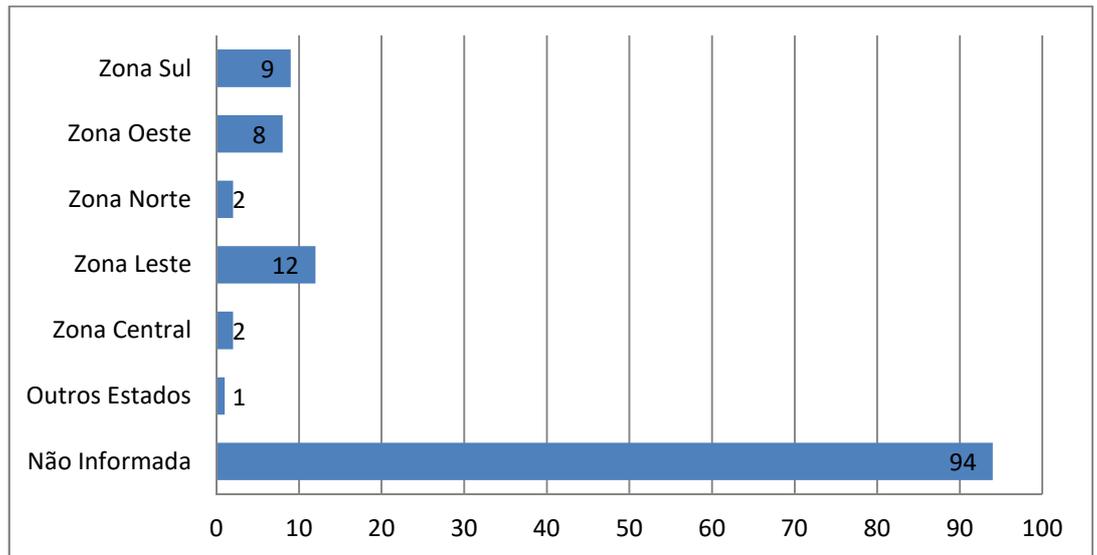


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

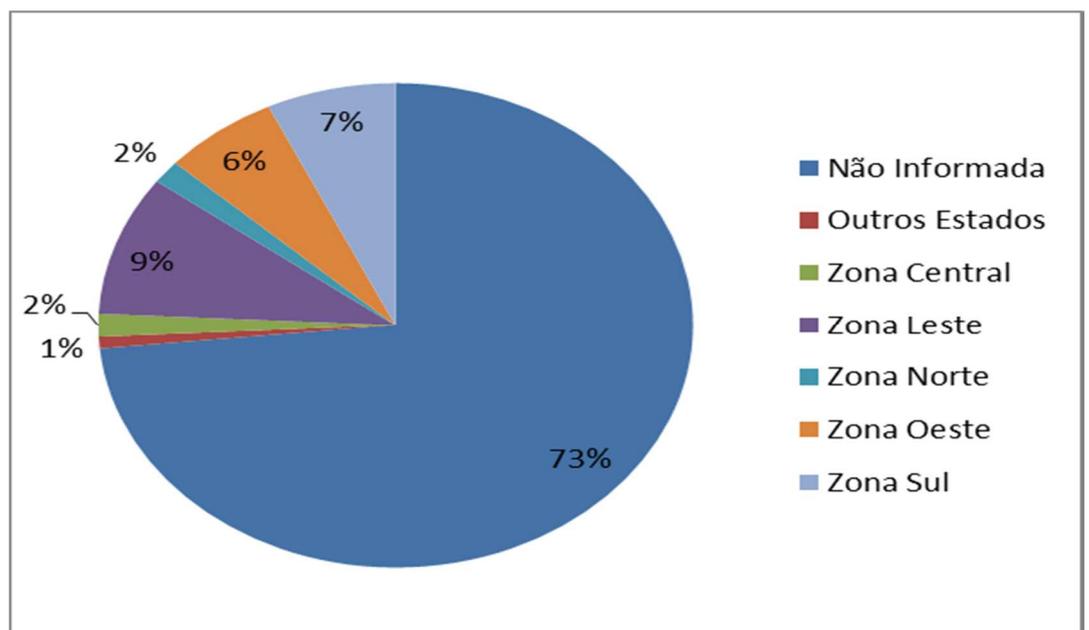


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria **Solicitação de Providência** com **41%**, seguidas por **Livre Manifestação** com **25%**, **Solicitação de Informação** com **21%**, **Reclamação** com **5%**, **Denúncia** com **4%**, **Relato Pessoal** com **2%** e **Sugestão** com **2%**.

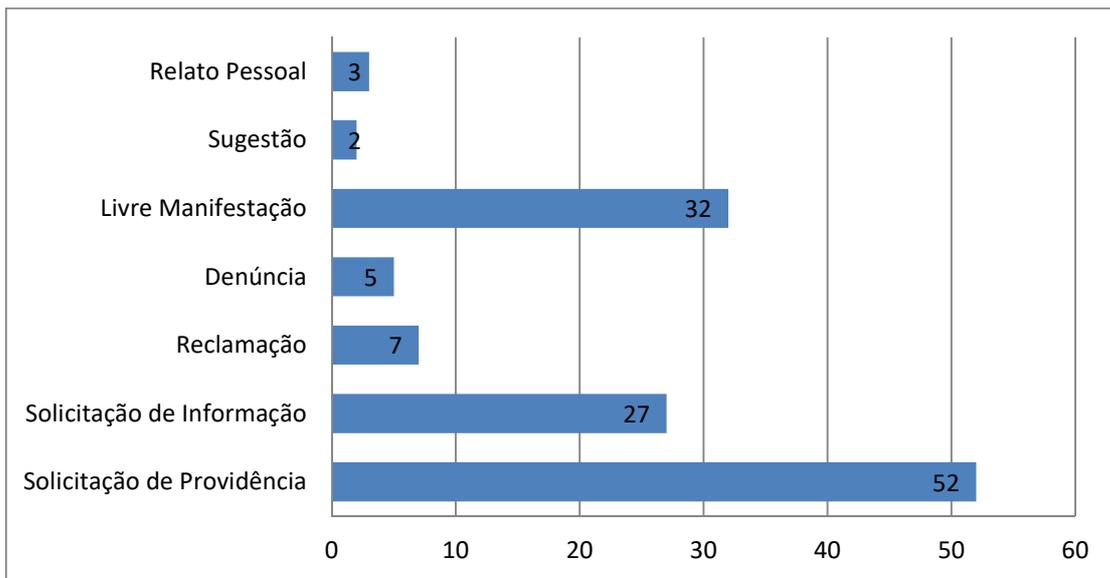


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

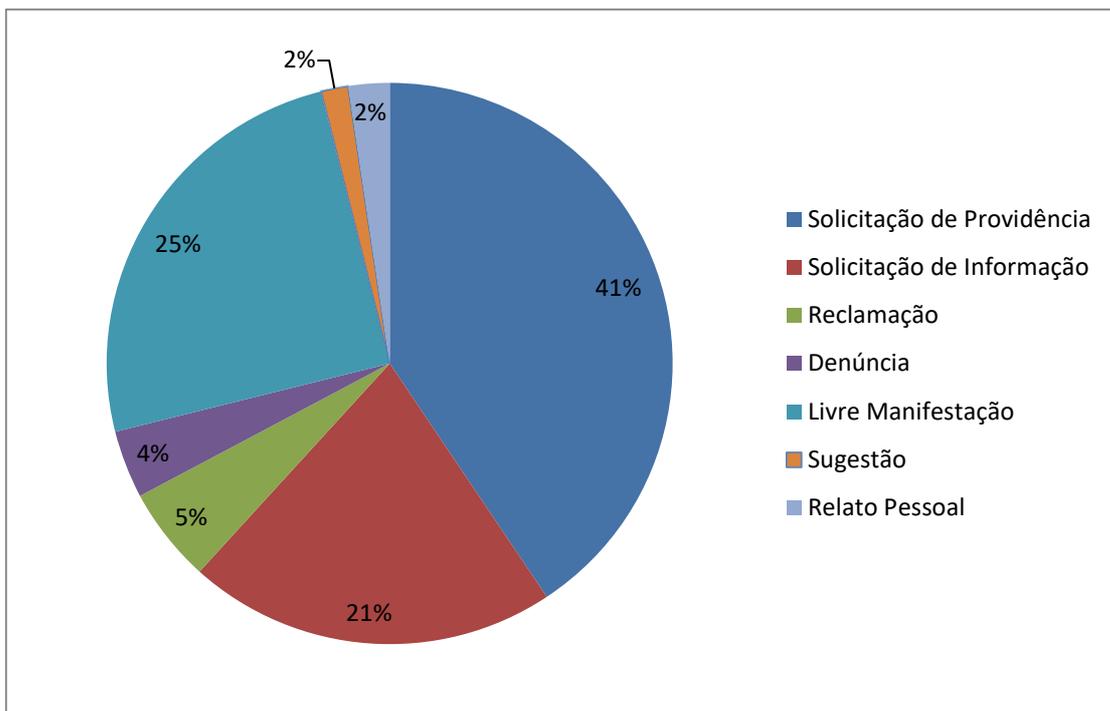


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à sigla **PMSP**, que é utilizada para retratar as **Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura**, com **49**, seguida de **CMSP** com **34**, **Assuntos Privados** com **23**. Os demais atendimentos referem-se a **Assuntos Estaduais** com **12**, **Assuntos Federais** com **04** e **Outras Prefeituras** com **06**.

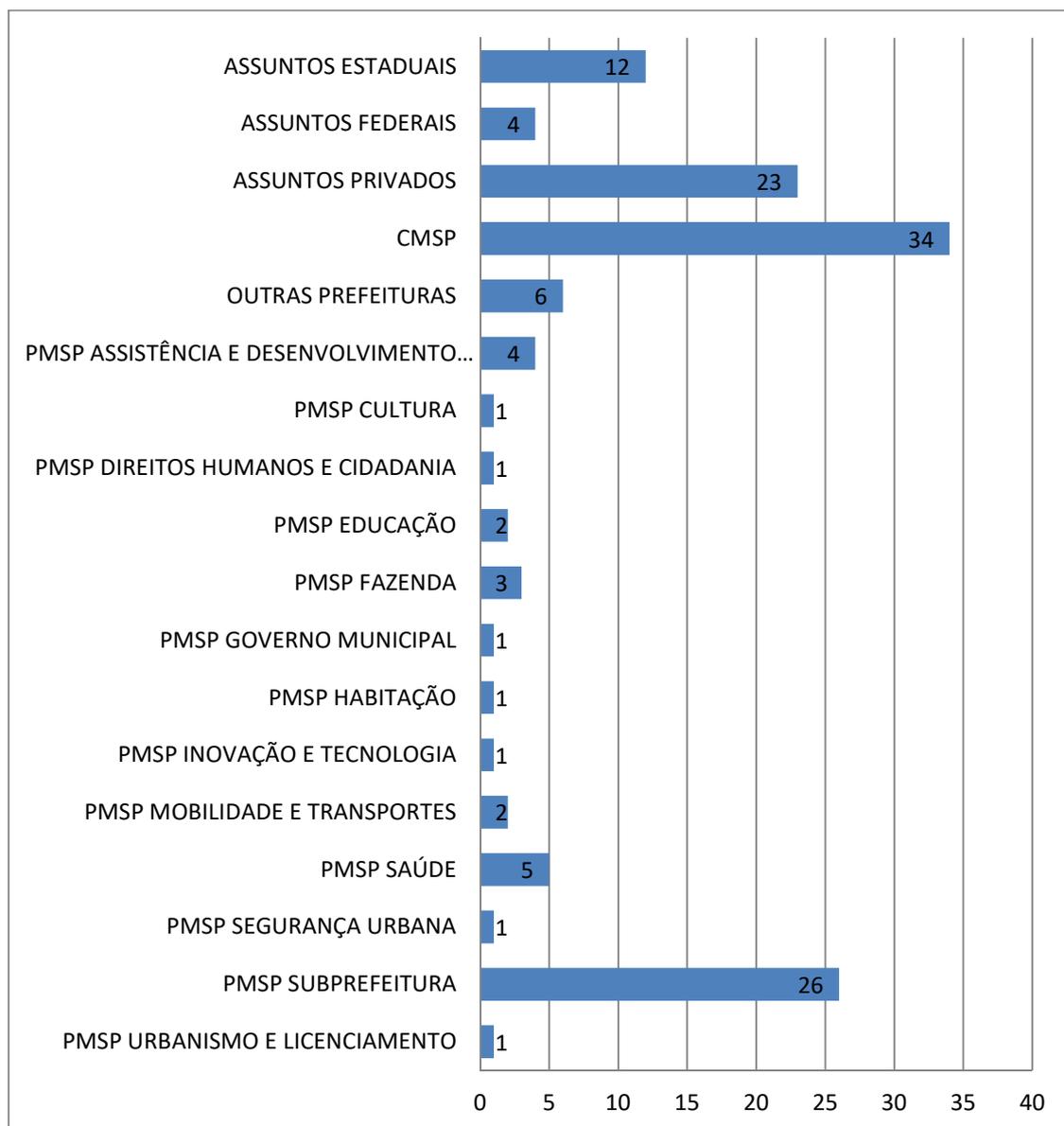


Gráfico 8 – Classificação de Competência

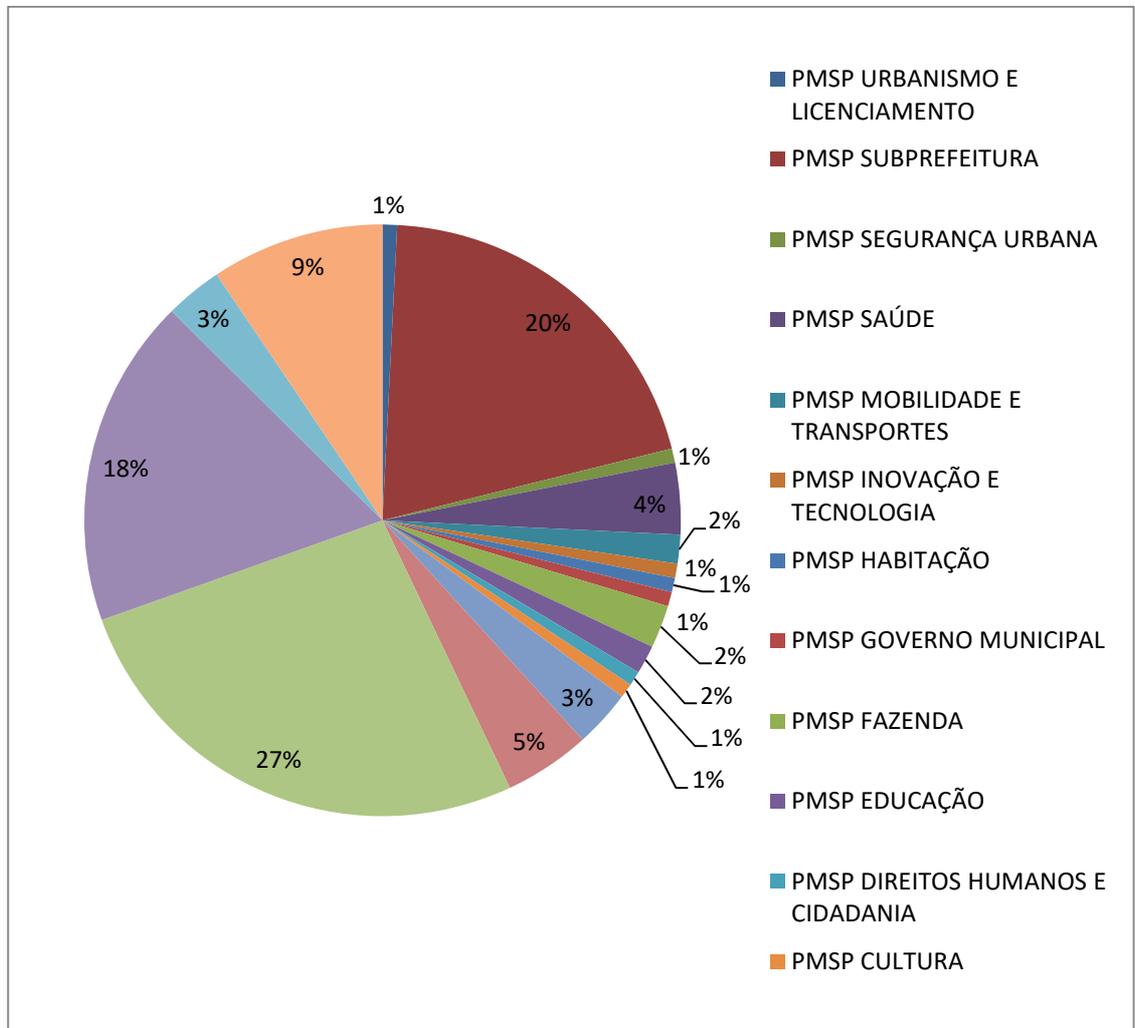


Gráfico 9 – Classificação de Competência

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 a Câmara Municipal de São Paulo. Em **janeiro**, todas as manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara.

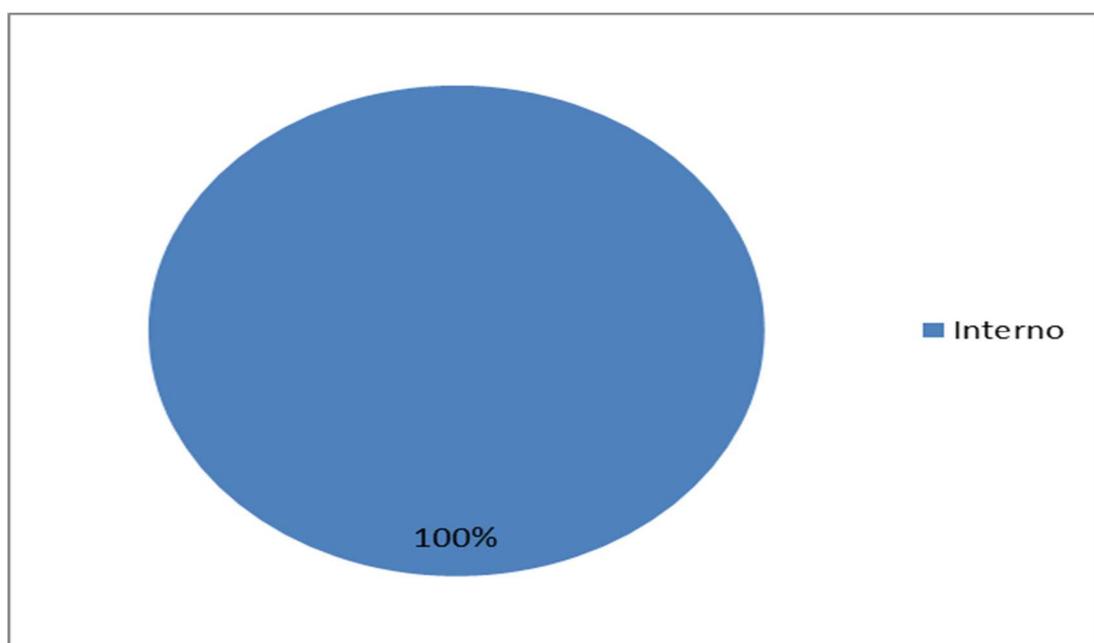


Gráfico 9 - Encaminhamentos

MANIFESTAÇÕES PERTINENTES ÀS ESFERAS ESTADUAIS E FEDERAL

ASSUNTOS ESTADUAIS

- Solicitação de providência para resolver problema da rede de esgoto próximo à residência do munícipe.
- Sete livres manifestações sobre solicitação de análise, atendimento, implementação, execução em demandas de saúde e saneamento básico na região da Brasilândia.
- Solicitação de providência sobre a isenção do IPVA para portadores de necessidades especiais.
- Solicitação de informação sobre o procedimento para fazer denúncia sobre mal uso do dinheiro público no Hospital Penitenciário do Carandiru.
- Livre manifestação sobre solicitação de análise, atendimento, implementação, execução em demandas de saúde e saneamento básico na região da Brasilândia.
- Livre manifestação sobre reunião com a SABESP agendada para dia 30/01.

ASSUNTOS FEDERAIS

- Solicitação de providência para resolução de problemas para renovar seu Passe Livre Interestadual.
- Solicitação de informação sobre onde conseguir informações sobre os direitos dos aposentados.
- Solicitação de providência referente a suspeita de combustível adulterado.
- Livre manifestação referente reedificação a prorrogação do prazo de adesão ao simples nacional.

MANIFESTAÇÕES PERTINENTES ÀS SECRETARIAS MUNICIPAIS

PMSP ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

- Solicitação de providência sobre a dificuldade em conseguir emprego formal.
- Solicitação de providência sobre a sala da terceira idade e assistência social da CMSP.
- Solicitação de informação sobre como conseguir auxílio aluguel.
- Reclamação sobre a forma de tratamento dos conviventes no CAEM Brigadeiro.

PMSP CULTURA

- Solicitação de informação sobre o que a Prefeitura fará com os antigos prédios tombados da Mooca.

PMSP DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

- Livre manifestação sobre transformar grandes empresas abandonadas em centros médicos, para solucionar o problema da Cracolândia.

PMSP EDUCAÇÃO

- Solicitação de providência para conseguir vaga em escola municipal.
- Solicitação de providência sobre vaga em escola mais próxima da residência da munícipe.

PMSP FAZENDA

- Solicitação de informação sobre parcelamento do PPI.
- Solicitação de vistas a um Processo SEI sobre IPTU.
- Solicitação de informação sobre como proceder para dar baixa em Inscrição Municipal.

PMSP GOVERNO MUNICIPAL

- Solicitação de informação sobre acesso ao Diário Oficial da Prefeitura de São Paulo.

PMSP HABITAÇÃO

- Solicitação de providência sobre a falta de transparência na entrega de imóveis pelo programa da COHAB.

PMSP INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

- Denúncia sobre violação de direitos autorais, referente ao uso do Sistema "Plataforma de Saúde Paulistana" sem as devidas autorizações.

PMSP MOBILIDADE E TRANSPORTES

- Reclamação sobre a atendente da SPTrans ter se negado a solucionar o problema apresentado pela munícipe.
- Solicitação de providência sobre auxílio para conseguir bilhete único para PCD: munícipe tem laudo comprovando a deficiência e o bilhete lhe foi negado.

PMSP SAÚDE

- Reclamação sobre a dificuldade no atendimento do SUS e marcação de um exame.
- Duas solicitações de informação sobre qual o processo para obter a carteirinha de portador de fibromialgia.
- Solicitação de providência sobre ajuda para realizar dois exames com urgência pelo SUS.
- Solicitação de providência sobre a demora em reforma de centro cirúrgico: munícipe está aguardando para realizar cirurgia de catarata.

PMSP SUBPREFEITURA

- Denúncia sobre Vereador da Casa estar se portando de forma ilícita, colocando banners na rua.
- Solicitação de providência para remoção das faixas de publicidade eleitoral colocadas em via pública por equipes de Vereadores da Casa.
- Solicitação de providência sobre resposta da Prefeitura referente à soltura de cavalo, cabrito e vaca para limpar o Cemitério da Vila Formosa.
- Solicitação de providência sobre afundamento das tampas da SABESP em rua na região da Vila Prudente.
- Solicitação de providência sobre solicitação não atendida feita à ENEL, solicitando poda de árvores.
- Solicitação de providência sobre uma árvore que será cortada para construção de um parque; munícipe pede ajuda para que isso não aconteça.
- Livre manifestação onde munícipe exige que o Prefeito melhore o piscinão da região do Ipiranga.

- Solicitação de informação sobre procedimentos realizados nas denúncias de perturbação de sossego entre a Polícia Militar e a Prefeitura.
- Reclamação sobre a falta de fiscalização em festas e bares irregulares e de motoqueiros que fazem acrobacias.
- Solicitação de providência sobre a retirada de uma carcaça de carro na Avenida Interlagos.
- Solicitação de providência sobre o descaso com a praça no bairro da Casa Verde.
- Solicitação de providência sobre buraco em manilha de esgoto.
- Solicitação de providência sobre a instalação de bloqueio em Travessa muito estreita, impedindo o alto fluxo de veículos, para evitar atropelamentos.
- Livre manifestação sobre uma série de queixas feitas pela munícipe a respeito do bairro onde reside.
- Quatro solicitações de providência sobre árvores com risco de queda.
- Solicitação de providência sobre falta de segurança na residência da munícipe.
- Solicitação de providência sobre os restos de árvore cortada que foram deixados em rua da Vila Baruel.
- Solicitação de providência sobre buracos recorrentes nas ruas da região da Vila Prudente.
- Solicitação de providência para retirada dos blocos de carnaval das ruas residenciais, em especial a do manifestante por ser rua sem saída.
- Solicitação de providência sobre instalação de lombada em avenida de grande movimento, para minimizar acidentes.
- Solicitação de informação sobre o andamento de solicitação de poda de árvore.
- Denúncia referente a propagandas irregulares vindo dos vereadores da cidade.
- Livre manifestação sobre o processo de "desenterramento" de rede elétrica de iluminação pública, semáforos e radares.

PMSP URBANISMO E LICENCIAMENTO

- Denúncia referente a fatos relevantes e contrários à Lei sobre a Operação Urbana Consorciada Faria Lima (OUCFL).

MANIFESTAÇÕES REFERENTES AOS SETORES INTERNOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

- Solicitação de informação sobre quais os Vereadores e seus respectivos partidos aprovaram a CPI que irá investigar o padre Júlio Lancelotti, e motivo de os nomes não terem sido publicados na Imprensa.
- Solicitação de informação sobre as emendas liberadas através de um Vereador e um ex-Vereador da Casa.
- Solicitação de informação sobre a confirmação de algumas informações fornecidas por um ex-estagiário da CMSP, sobre o cargo e o período em que trabalhou na Casa.
- Solicitação de informação sobre contato do Setor de Taquigrafia da CMSP.
- Sugestão para que seja feita uma CPI contra um Partido Político.
- Solicitação de providência para que a CPI do padre Júlio Lancelotti seja impedida, e para que seja aberto debate público para projetos técnicos científicos para lidar com esta questão.
- Livre manifestação sobre questionamentos a respeito de fala e postura de Vereador da Casa.
- Livre manifestação sobre uma matéria que revela esquema de corrupção envolvendo agentes políticos da Prefeitura de São Paulo.
- Reclamação sobre o site da CMSP estar fora do ar.
- Solicitação de providência sobre esclarecimentos e posicionamentos sobre a possível criação/implantação de uma "CPI SOBRE A CRACOLÂNDIA".
- Livre manifestação sobre Lei de Zoneamento referente ao bairro dos Jardins.
- Sugestão sobre um Projeto de Lei em prol dos trabalhadores de transporte público da cidade de São Paulo.
- Solicitação de informação questionando se a sua manifestação já foi protocolada e encaminhada à Vereadora da Casa e também sobre acesso a gravações de Assembleias Populares da ALESP.
- Solicitação de informação com perguntas da Câmara Municipal de Belo Horizonte direcionadas à Consultoria Legislativa da CMSP.
- Solicitação de informação sobre o contato do Gabinete do Presidente da Câmara.
- Solicitação de informação sobre reabertura do “cachorródromo” que fica atrás da praça da CMSP.

- Solicitação de providência sobre ressarcimento do valor que foi pago para a realização do concurso da CMSP.
- Solicitação de providência sobre a circulação em rede de bate papo do gabarito preliminar do concurso da CMSP.
- Três solicitações de providência sobre medidas cabíveis em relação à redação do concurso da CMSP.
- Solicitação de informação sobre possibilidade de contato com um Vereador da Casa para tratar de assunto judicial.
- Reclamação contra Vereador da CMSP.
- Reclamação sobre a gestão da banca realizadora do Concurso Público da CMSP, na aplicação das provas.
- Solicitação de informação referente à visita virtual na CMSP.
- Solicitação de providência sobre situação trabalhista de funcionário da CMSP.
- Solicitação de informação sobre cadastro de empresa privada ao sistema de fornecedores da CMSP.
- Solicitação de informação sobre mudança de zoneamento na região de Cidade Jardim.
- Solicitação de informação sobre as sessões legislativas.
- Solicitação de providência referente a um contrato de renovação.
- Solicitação de informação, município solicitou o contato de um Vereador da Casa.
- Solicitação de providência, município solicitou a impressão da composição das Comissões Parlamentares da Casa.
- Livre manifestação sobre prisão hospitalar aos usuários de drogas.
- Solicitação de providência, município solicita melhorias em sua comunidade.

ASSUNTOS PRIVADOS

- Livre manifestação sobre a situação irregular de animais.
- Livre manifestação relatando um conflito familiar.
- Solicitação de atualização de dados de cadastro na COHAB SP.
- Três solicitações de providência relacionadas a realização de uma ligação através do telefone da Ouvidoria.

- Relato pessoal onde munícipe desabafa sobre preconceito/desrespeito sofrido pelo Poder Público por ser morador de rua.
- Solicitação de providência sobre a realização de cadastro no Programa Bolsa do Povo.
- Quatro livres manifestações sobre uma denúncia de produtos em desacordo com a legislação e a regulamentação da Anvisa.
- Livre manifestação sobre livros morais e amorais.
- Livre manifestação referente à fabricação de Lana de vidro.
- Solicitação de providência de munícipe que solicitou a impressão de contato de todos os Partidos e utilizou o telefone da Ouvidoria.
- Livre manifestação de munícipe que alega estar sendo perseguido e sofrendo difamação.
- Solicitação de providência de munícipe que solicitou a alteração de alguns dados pessoais no seu cadastro da COHAB.
- Duas livres manifestações sobre convite para curso sobre erros que resultam na rejeição das contas das câmaras municipais.
- Solicitação de providência de munícipe que solicitou a utilização do telefone da Ouvidoria para uma ligação pessoal.
- Relato Pessoal sobre centro de acolhimento e medicamentos.
- Livre manifestação sobre provas incrimináveis de um determinado assunto.
- Relato pessoal, munícipe informou que está deixando o Brasil para ir para o seu País de origem.

OUTRAS PREFEITURAS

- Solicitação de providência sobre onde fazer uma reclamação sobre uso indevido de dinheiro público da Prefeitura de São Bernardo.
- Livre manifestação relatando que o prefeito de São Caetano do Sul está esperando uma frota nova de ônibus novos.
- Reclamação sobre barulho de serralheria perto da casa do munícipe, na cidade de Cubatão.
- Solicitação de informação sobre o contato de um dos Vereadores de Mauá.

- Solicitação de informação sobre multa de trânsito recebida por munícipe no município de Capela do Alto – SP.
- Solicitação de providência sobre melhoramentos em Taboão da Serra, como limpeza pública, pavimentação das ruas e iluminação pública.

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

Até o dia **31** de **Janeiro** de **2024**, **não houve** protocolos pendentes na Ouvidoria do Parlamento.

A Ouvidoria já solucionou **100%** dos atendimentos gerados em **Janeiro**.

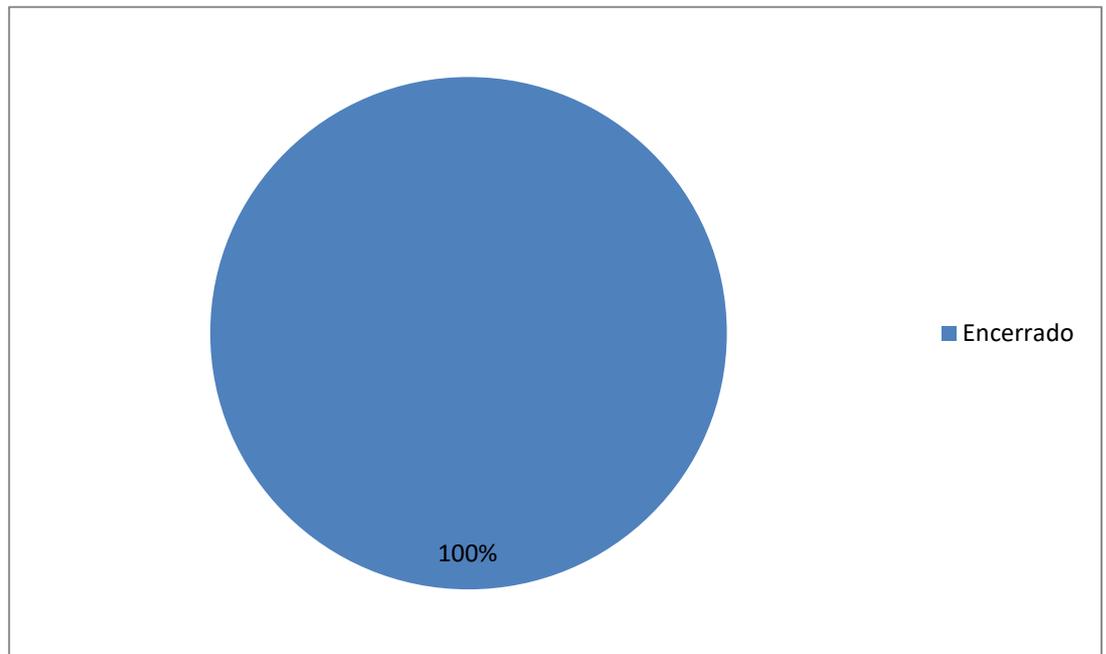


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Janeiro

José Mauro da Silva
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 31 de Janeiro de 2024.

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:

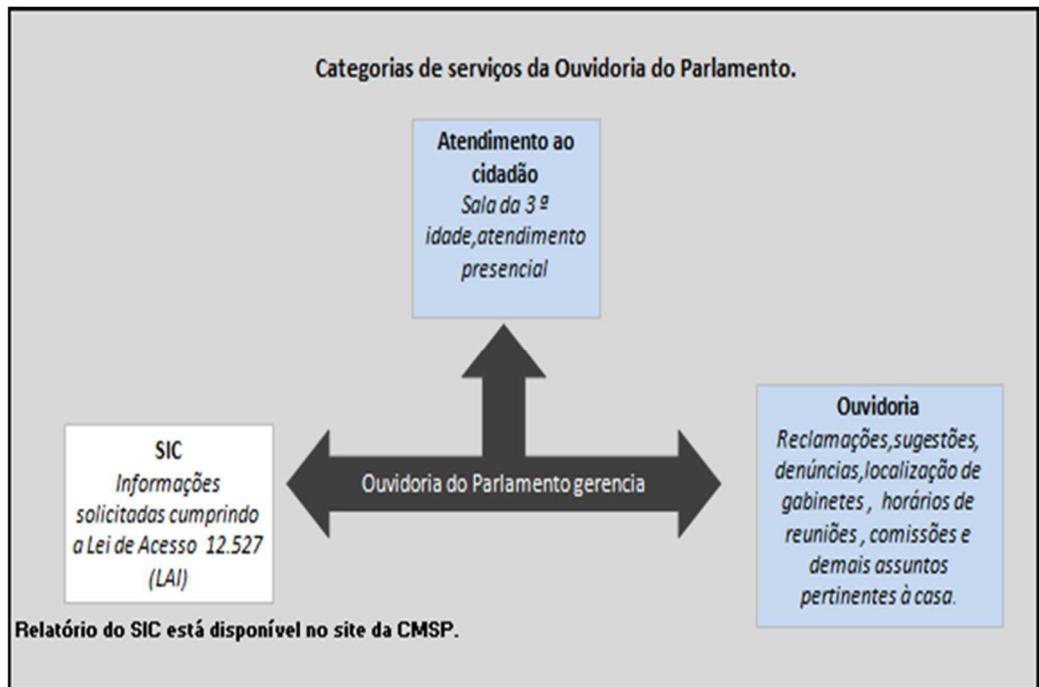


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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 09 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): +55 11 3396-4000

