



# Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

# Relatório Mensal Dezembro de 2020



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SÃO PAULO**

## **Mesa Diretora**

**Milton Leite**

Presidente em exercício

**Celso Jatene**

1º Vice-Presidente

Em exercício

**Soninha Francine**

2ª Vice-Presidente

Em exercício

**Alessandro Guedes**

1º Secretário

**Souza Santos**

2º Secretário

***Eliseu Gabriel***

Corregedor Geral

***Claudio de Souza***

1º Suplente

# **Equipe da Ouvidoria**

---

**José Mauro da Silva**

Ouvidor do Parlamento

**Adriana Orsatti Scattone**

Ouvidora Adjunta do Parlamento

## **Equipe Técnica**

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Vânia Gatti Miguel

Wilson Roberto Santos

## **Estagiários**

Amanda Tainá Correia da Silva (Direito)

Gabriel da Silva Benetti (Gestão de Políticas Públicas)

Hiran Kaê Machado Santos (Direito)

José Augusto de Oliveira (Administração)

Letícia Cotrim de Oliveira (Gestão de Políticas Públicas)

Lucas Araújo Brasileiro (Gestão de Políticas Públicas)

Nathalia Amanda Batista Gonçalves (Serviço Social)

Patrícia Cruz da Silva (Gestão de Políticas Públicas)

Thais Ferreira Martins (Serviço Social)

## **Sumário**

Mesa Diretora.....	i
Equipe da Ouvidoria.....	iii
Apresentação.....	1
Apresentação de Dados.....	3
Manifestações do Mês .....	9
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal.....	17
Manifestações Pendentes .....	18
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 mês de **DEZEMBRO**, no período compreendido entre os dias **01 a 31 de Dezembro de 2020**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 236 manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo WhatsApp, totalizando 53% das manifestações, seguido pelo E-mail com 25%, pelo presencial com 9%, pelo Portal do Cidadão com 7% e telefone com 6%.

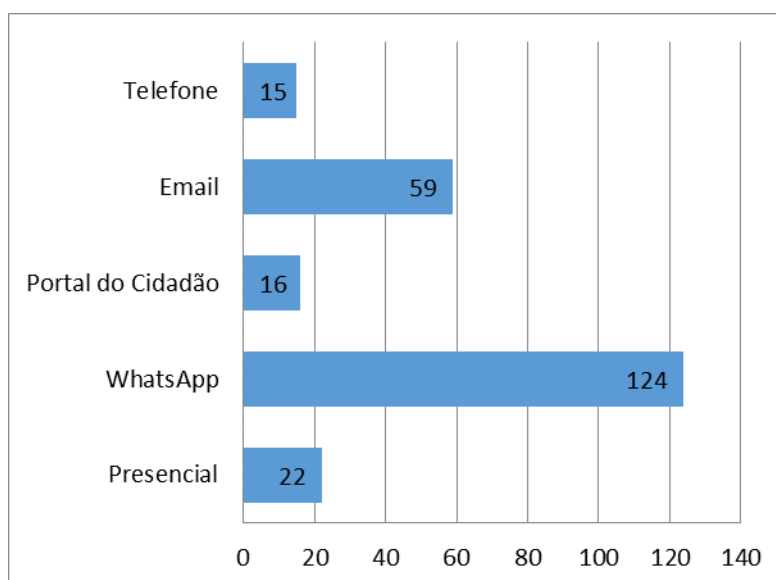


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

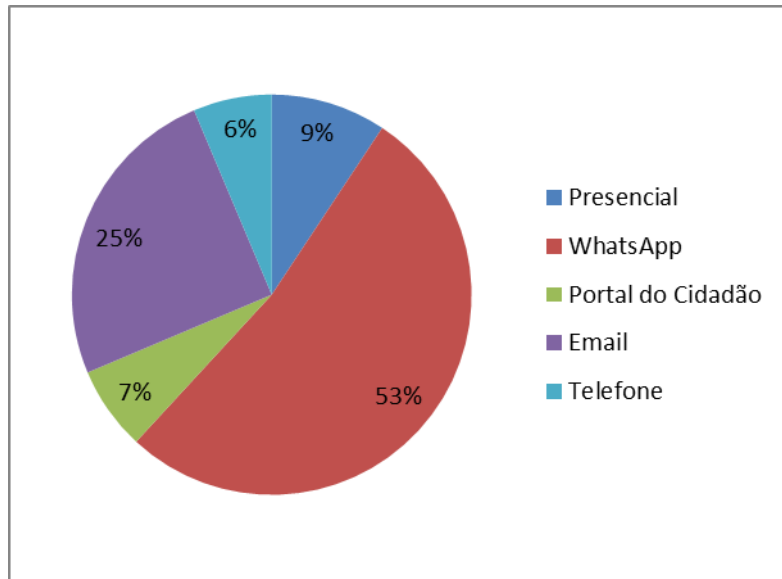


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em dezembro, 27% dos atendimentos foram realizados por homens, 17% por mulheres, 56% não informaram podendo ser de anônimos ou instituições.

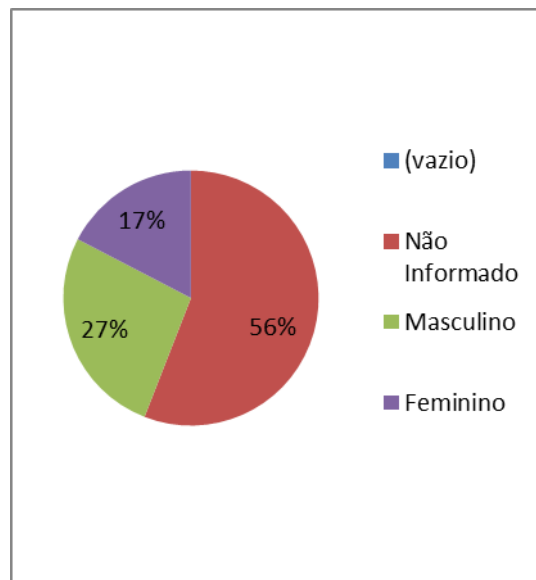


Gráfico 3 – Gêneros



Predominantemente, as manifestações são oriundas da Zona Central e da Zona Leste da Cidade. As quatro principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram a Zona Central e Zona Leste com 7%, a Zona Norte e a Zona Oeste com 4%, além de 73% que optaram por não informar a sua região.

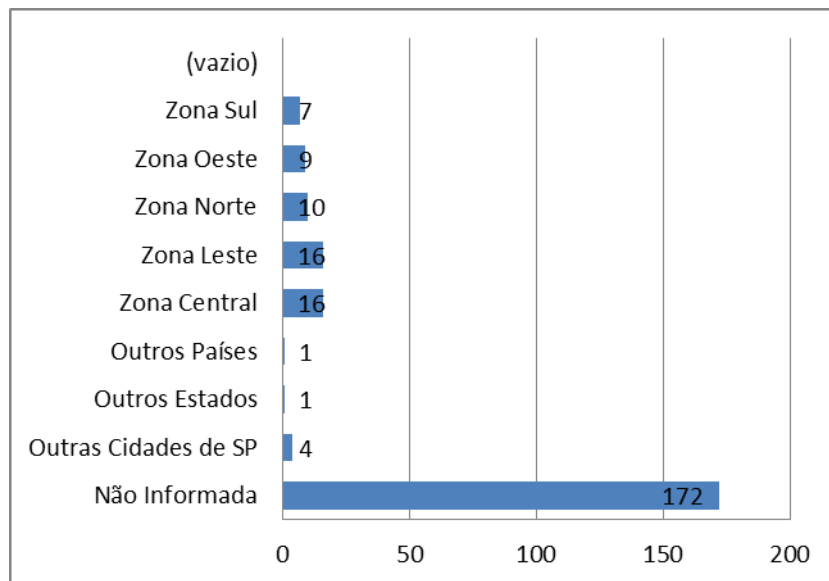


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

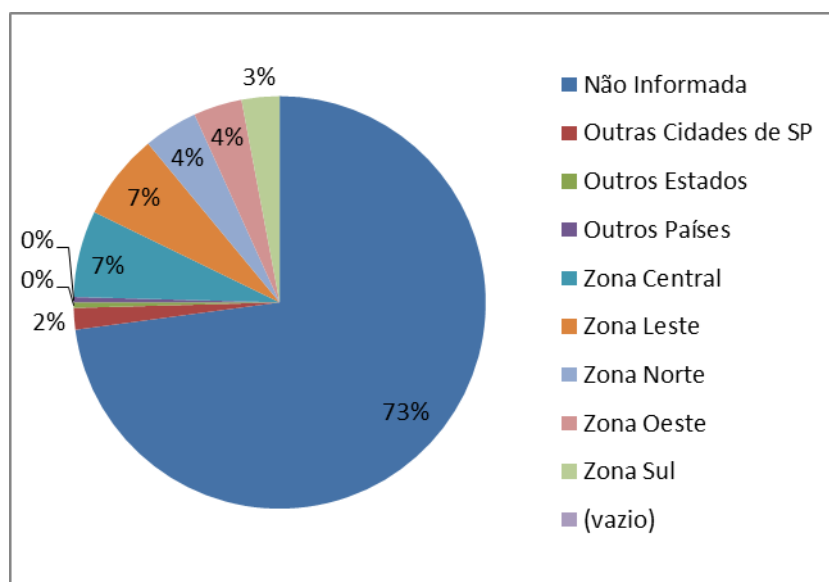


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria livre manifestações e solicitação de informação, correspondendo a 36% e 24%, respectivamente.

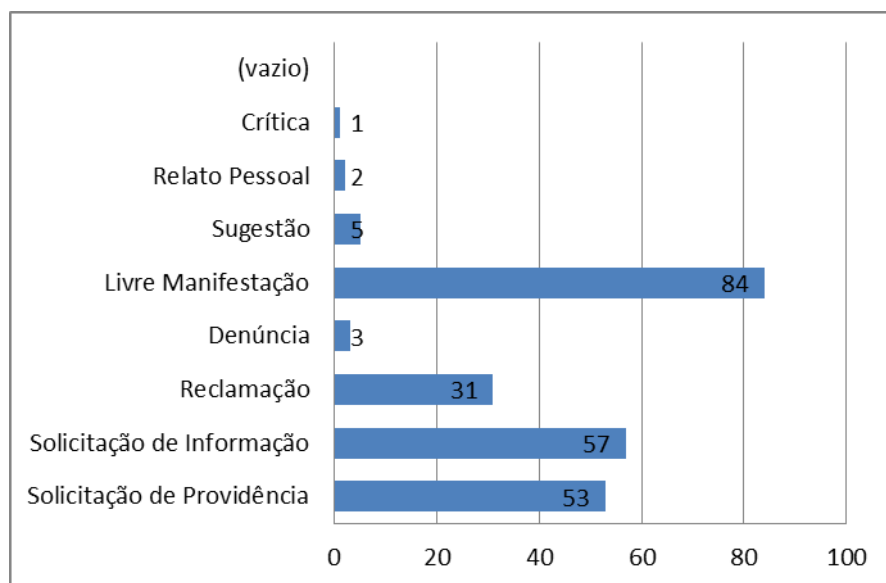


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

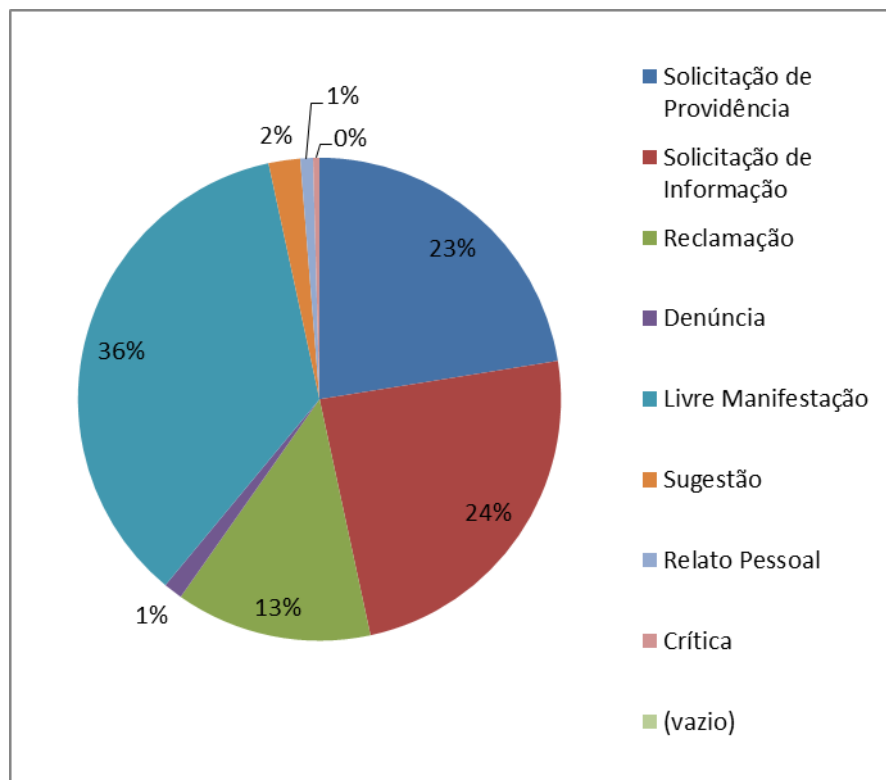


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 129 e em seguida Assuntos Privados com 18. Destaca-se ainda que a sigla **PMSP** é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

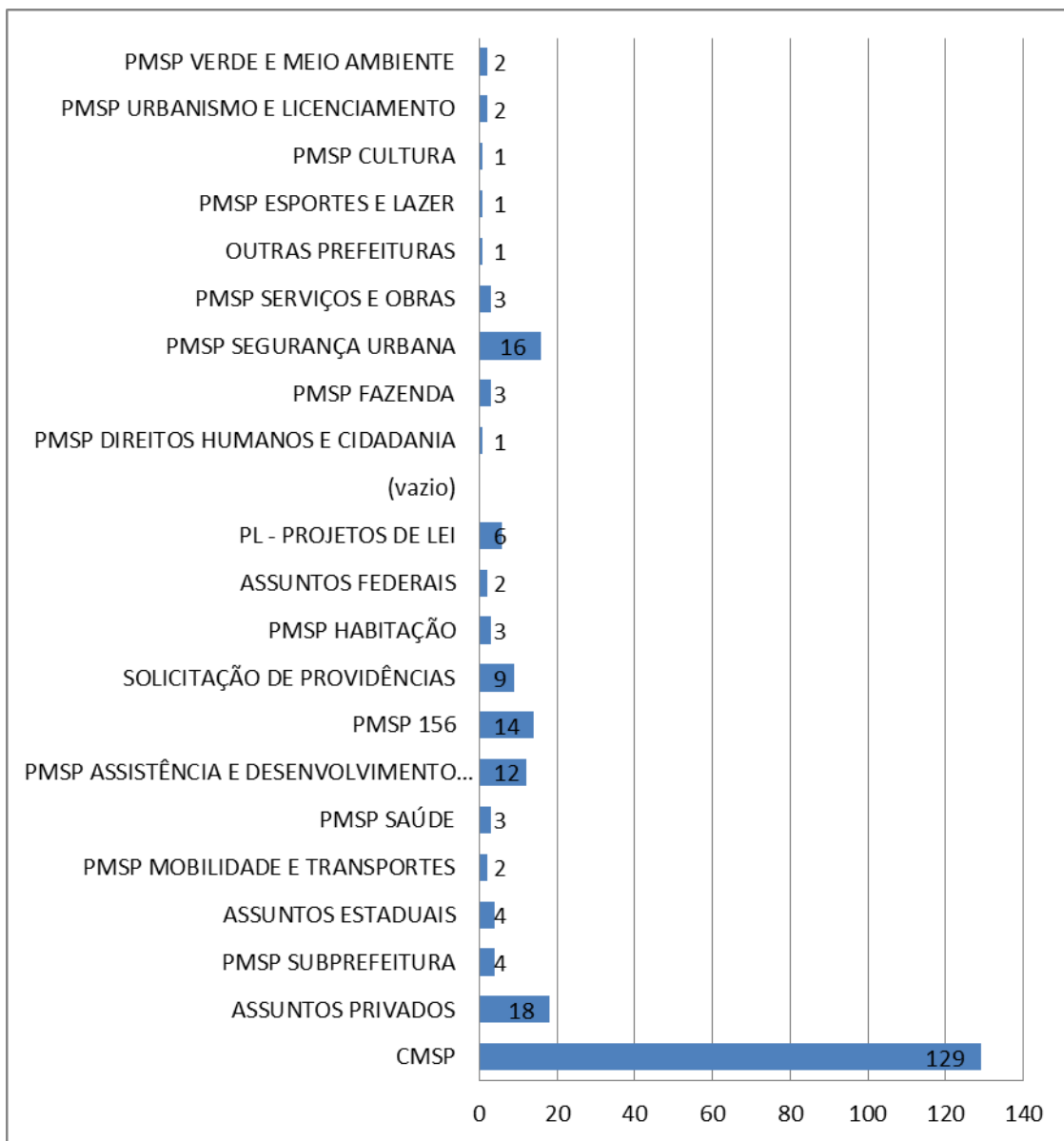


Gráfico 8 – Classificação de Competência

## 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 dezembro, todas as manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara.

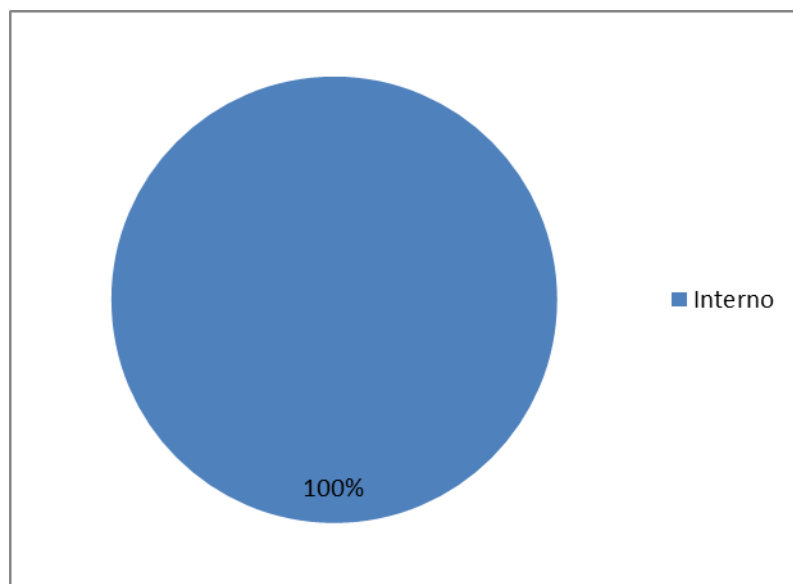


Gráfico 9 – Encaminhamentos

### Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federal

#### ASSUNTOS ESTADUAIS

- Solicitação de registro de boletim de ocorrência no site da Delegacia Eletrônica da Polícia Civil do Estado de São Paulo.
- Livre manifestação de demanda tratada por Ouvidoria Geral do Município.
- Solicitação de informação sobre como recuperar a senha do Sistema da Nota Fiscal Paulista.

**ASSUNTOS FEDERAIS**

- Livre manifestação sobre deputado federal de São Paulo exercer influência em inúmeras creches das DREs e de funcionária que afirma ser contadora, utilizando o CRC do irmão.
- Solicitação de providência para continuidade do auxílio emergencial.
- Solicitação de informação referente a programas de bolsa de estudo para ingresso em faculdade de Medicina.

**Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais****PMSP 156**

- Solicitação de poda ou remoção de árvore na região do Bosque da Saúde.
- Solicitação de informação referente a organização de festas de réveillon durante a pandemia da Covid-19.
- Seis solicitações de informação referente ao auxílio municipal emergencial.
- Solicitação de providência referente a protocolos abertos sobre o PSIU na região das lojas da Rua Barão de Ladário.
- Solicitação de providência para conserto e limpeza do corrimão de escadaria.
- Solicitação de fiscalização em ciclovia.
- Reclamação referente à queima de fogos de artifícios.
- Solicitação de informação referente à reforma da ciclovia da Avenida Politécnica.
- Reclamação referente aos canais de atendimento da Subprefeitura do Butantã.
- Solicitação de informação referente ao auxílio emergencial previsto pela Lei Aldir Blanc.

**PMSP Assistência Social**

- Reclamação referente à conduta de Assistente Social e sua equipe responsáveis pela coordenação do Centro de Acolhida localizado na rua dos Timbiras, 444
- Solicitação cesta básica.

- Nove solicitações de informação sobre o programa Renda Básica Emergencial.
- Solicitação de auxílio para comprar gás

**PMSP Cultura**

- Solicitação referente a jornais antigos da CMSP para realização de pesquisas.

**PMSP Direitos Humanos e Cidadania**

- Solicitação de informação referente a dados dos Centros de Cidadania LGBTI.

**PMSP Fazenda**

- Solicitação de informação referente processo no site do TJSP.
- Solicitação de informação referente ao Projeto de Lei Orçamentária Anual 2021 do Município de São Paulo.
- Informação sobre transferência de titularidade de IPTU.

**PMSP Governo Municipal**

- Livre manifestação de apoio ao governo municipal.

**PMSP Habitação**

- Solicitação de informação sobre aquisição de apartamento da COHAB.
- Solicitação de providência para quitar prestações da COHAB.
- Solicitação de providência para anistia de juros por atraso no pagamento do IPTU.

**PMSP Mobilidade e Transporte**

- Solicitação de informação sobre rodízio de placas de automóveis.
- Solicitação de informação sobre valores diferentes de tarifas do Vale Transporte e do Bilhete único comum.

**PMSP Saúde**

- Manifestação pessoal sobre tratamento de saúde que ocorreu na amputação de uma das pernas. Alega que está aguardando agendamento para colocação de prótese transfemoral para conseguir trabalhar.

- Críticas à vacina de Oxford
- Relato pessoal aguardando agendamento de prótese transfemoral pelo SUS.
- Solicitação de encaminhamento para Casa de Apoio para tratamento de saúde no Hospital das Clínicas.
- Solicitação de fornecimento de fraldas.

#### **PMSP Segurança Urbana**

- 12 solicitações de providência referente a som alto em baile funk no Bairro jardim Peri.
- Duas denúncias de violência contra mulher.
- Solicitação de providência referente à superlotação das ruas do Bairro do Brás com comerciantes ao longo das calçadas oferecendo produtos sem higiene, colocando em risco a saúde pública e disseminação do vírus.
- Duas livres manifestações sobre diversas irregularidades cometidas na região do Brás por lojistas e comerciantes ilegais.

#### **PMSP Serviços e Obras**

- Três reclamações por barulho causado em obra da prefeitura.

#### **PMSP Subprefeitura**

- Solicitação de informação sobre obra irregular no Bairro do Parque Vila Prudente.
- Duas solicitações de poda de árvore.

#### **PMSP Urbanismo e Licenciamento**

- Solicitação de informação referente à situação dos projetos para a regularização da área do Bairro Vila Nova Grajaú.
- Livre manifestação sobre repasse de recurso.

#### **PMSP Verde e Meio Ambiente**

- Três livres manifestações sobre a demolição do Ginásio do Ibirapuera.



## **Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo**

- Solicitação de providência para participar da Audiência Pública do Orçamento.
- Solicitação de reestruturação de carreiras para bibliotecários ativos e inativos da PMSP.
- Solicitação de vídeo da sessão dos ganhadores do Prêmio Vladimir Herzog.
- Duas solicitações de envio de documentos para o gabinete do vereador Eduardo Suplicy.
- Solicitação de contato com o Comandante Geral da GCM.
- Solicitação de contato com o candidato a vereador Carlinhos Matos.
- Solicitação para obter jornais antigos que forem descartados. Munícipe afirma que contribui para o acervo do município em preservação de memórias dos patrimônios públicos.
- Solicitação de contato do gabinete da vereadora Patrícia Bezerra.
- Solicitação de informação referente a restituição de contribuição de funcionários públicos.
- Livre manifestação sobre a atual Presidência da CMSP.
- Solicitação de informação do número de telefone do setor de Taquigrafia.
- Solicitação de auxílio para moradores que residem na Avenida do Estado e que perderam tudo após enchente que ocorreu em maio de 2019.
- Solicitação de informação referente à autenticidade das contas do Twitter dos vereadores recém-eleitos.
- Solicitação de consulta à agenda da CMSP.
- Solicitação de impressão da agenda da CMSP.
- Solicitação de contato de vereador.
- Solicitação de providência referente à iluminação em rua do Bairro Parque São Domingos.
- Solicitação de providência referente a uma grade instalada pela Prefeitura no Bairro da Bela Vista.
- Solicitação de contato do vereador Aurélio Nomura.
- Sugestão de retorno das atividades presenciais para o público idoso

junto a Câmara Municipal de São Paulo.

- Solicitação de informação sobre o andamento do protocolo de atendimento nº 10030.
- Solicitação de contato do vereador Atílio Francisco.
- Solicitação de informação referente à remuneração dos servidores da CMSP.
- Solicitação de informação sobre possibilidade de a Câmara impedir gastos com evento da Prefeitura e destinar o investimento para outros programas.
- Reclamação sobre criação da ciclofaixa na Rua Melo Peixoto.
- Solicitação de informação referente a valores que os vereadores recebem por mês de verbas indenizatórias e de gabinete.
- Solicitação de informação sobre a prestação de contas de todos os vereadores no ano de 2020.
- Solicitação de informação sobre qual gabinete de vereador com maior número pessoas autodeclaradas pretos ou pretas em cargo de comissão e qual é o gabinete com o menor número dessas pessoas.
- Solicitação de fiscalização de obra particular irregular.
- Solicitação de contato do gabinete da Presidência da CMSP.
- Solicitação de informação sobre previsão da data do pagamento do 13º salário dos aposentados da CMSP.
- Solicitação de acesso integral ao procedimento nº 08-00055/2017, que tramita na CMSP.
- Solicitação de providência para a colocação do gramado sintético em campo futebol amador.
- Solicitação de lista impressa dos vereadores eleitos na Cidade de São Paulo, Catanduva, Cajamar e Inhapi (AL).
- Livre manifestação referente a emendas que possibilitam a criação do Parque Cabeceira do Caboré (PL nº 77/2020).
- 71 livres manifestações sobre a aprovação de aumento salarial de prefeito, vice e secretários.

### **Assuntos Privados**

- Solicitação de informação sobre regras de funcionamento de comércios na regressão para a fase amarela.
- Solicitação de informação referente a festas no réveillon
- Solicitação de providência para um advogado auxiliar suas dúvidas de uma ação judicial.
- Solicitação de acesso ao e-mail pessoal.
- Solicitação de consulta de processo.
- Relato pessoal referente a calúnia e difamação.
- Duas solicitações de impressão de documentos.
- Solicitação de informação referente aos canais de atendimento da Associação dos Funcionários ativos e inativos da Câmara Municipal de São Paulo.
- Livre manifestação sobre o atendimento realizado pela Ouvidoria da CMSP.
- Solicitação de informação sobre transferência de titularidade de contas de consumo.
- Solicitação de providência para renovação de Carteira Nacional de Habilitação.
- Solicitação de divulgação de questionário nas redes sociais da CMSP.
- Solicitação de informação para pesquisa acadêmica.
- Livre manifestação solicitando a decretação de luto oficial de três dias em virtude da morte do Doutor Anwar Damha, do Grupo Encalso Damha.

### **Solicitação de Providência**

- Solicitação de busca na internet de endereço de posto da Previdência Social.
- Solicitação de impressão de edital do ENEM.
- Solicitação de impressão da agenda da CMSP.
- Solicitação de agendamento para atendimento presencial no INSS.
- Solicitação de impressão da lista de telecentros da Cidade.
- Solicitação de providência referente a internação hospitalar para parente.
- Solicitação de providência referente ao serviço de iluminação

pública prestado pela Prefeitura.

- Solicitação de fiscalização de som alto e uso de drogas em rua do município de Taboão da Serra.
- Solicitação de fiscalização da limpeza de posto de saúde em Embu das Artes.
- Solicitação de alteração de titularidade na fatura da água e da luz.

### **Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei**

- Sugestão de PL para internação compulsória de dependentes químicos.
- Sugestão de PL para comercialização somente de fogos de artifício sem barulho no estado de São Paulo.
- Sugestão de PL contra latidos de cachorros.
- Solicitação de informação sobre PL que foi aprovado para o aumento salarial de prefeito, vice-prefeito e secretários.

## **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 dezembro de 2020**, 110 (CENTO E DEZ) protocolos pendentes, os quais já foram encaminhados e aguardam a devolutiva do órgão ou setor responsável. Ressalte-se que entre os protocolos listados nessas pendências estão contabilizados vários referentes a demandas com base na Lei de Acesso à Informação (LAI).

PROTOCOLO	SETOR	DATA DE REGISTRO	DATA DE ENCAMINHAMENTO	PERÍODO EM ABERTO (DIAS ÚTEIS)
6453	Setores CMSP	18/11/2019	18/11/2019	296
6539	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	288
6540	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	288
6541	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	288
6542	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	288
6543	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	288
6544	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	288
6545	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	288
7206	Setores CMSP	06/02/2020	06/02/2020	238
7278	Setores CMSP	11/02/2020	11/02/2020	235
7591	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	216
8502	Setores CMSP	04/08/2020	11/08/2020	105
9710	Setores CMSP	05/10/2020	05/10/2020	66
9723	Setores CMSP	08/10/2020	09/10/2020	62
9759	Setores CMSP	15/10/2020	05/11/2020	43
9765	Setores CMSP	16/10/2020	16/10/2020	57
9821	Setores CMSP	27/10/2020	27/10/2020	50
9856	Setores CMSP	03/11/2020	30/11/2020	26
9947	Setores CMSP	17/11/2020		
9963	Setores CMSP	19/11/2020	19/11/2020	33
9987	Setores CMSP	24/11/2020		
10000	Setores CMSP	25/11/2020	14/12/2020	16
10003	Setores CMSP	25/11/2020		

10071	Setores CMSP	04/12/2020	14/12/2020	16
10115	Setores CMSP	14/12/2020	14/12/2020	16
10126	Setores CMSP	15/12/2020	21/12/2020	11
10140	Setores CMSP	16/12/2020		
10141	Setores CMSP	16/12/2020		
10147	Setores CMSP	17/12/2020	17/12/2020	13
10148	Setores CMSP	17/12/2020	17/12/2020	13
10169	Setores CMSP	21/12/2020	21/12/2020	11
10174	Setores CMSP	21/12/2020		
10192	Setores CMSP	22/12/2020		
10235	Setores CMSP	23/12/2020	23/12/2020	9
10240	Setores CMSP	23/12/2020	23/12/2020	9
10252	Setores CMSP	23/12/2020		
10253	Setores CMSP	23/12/2020		
10258	Setores CMSP	23/12/2020		
10259	Setores CMSP	23/12/2020		
10262	Setores CMSP	24/12/2020		

Tabela 1 - Protocolos Pendentes até 31 de dezembro de 2020

A Ouvidoria já solucionou 93% dos atendimentos gerados em dezembro, tendo apenas 3% das manifestações que ainda estão em andamento e 4% encontram-se pendentes de triagem.

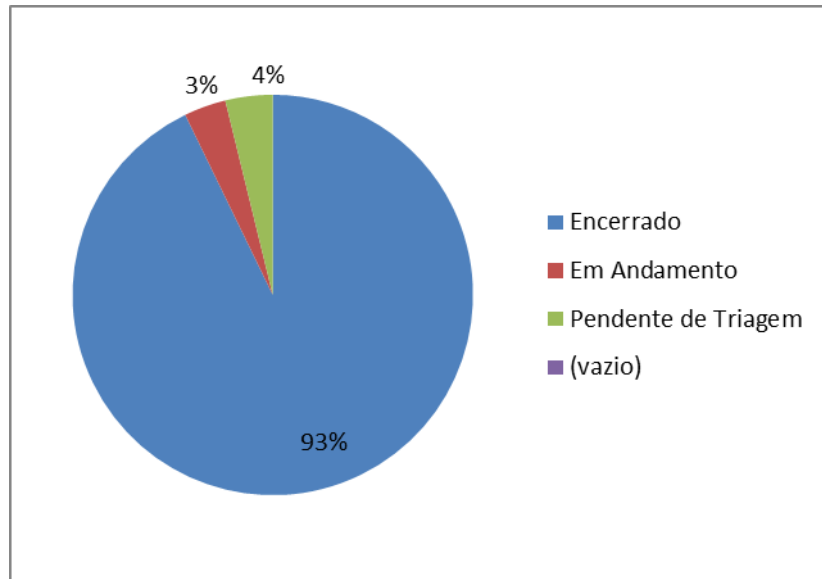


Gráfico 9 - Situação dos Atendimentos de dezembro

**Adriana Orsatti Scattone**  
**Ouvidora Adjunta do Parlamento**  
**São Paulo, 31 de dezembro de 2020.**



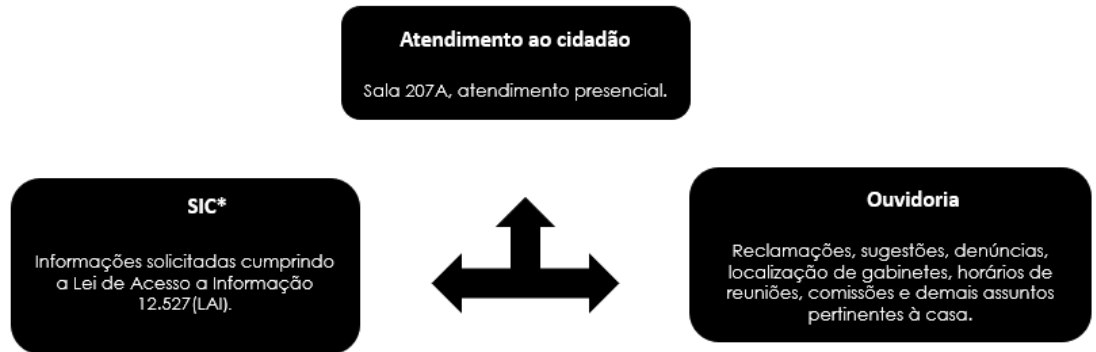
## Modalidades de Atendimento

---

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, 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](mailto: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, Bela Vista, São Paulo - SP - CEP 01319-900.

**ZAP CÂMARA** (WhatsApp da Câmara): +55 11 3396-4000

