



# Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

## Relatório Mensal Março de 2021



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SÃO PAULO**

Tel 0800-322672  
Site <http://www.saopaulo.sp.leg.br>

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

Email:  
[ouvidoria@saopaulo.sp.leg.br](mailto:ouvidoria@saopaulo.sp.leg.br)

**Mesa Diretora**

***Milton Leite***

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

***Rute Costa***

1º Vice-Presidente

***Atílio Francisco***

2º Vice-Presidente

***Juliana Cardoso***

1º Secretária

***Fernando Holiday***

2º Secretário

***George Hato***

1º Suplente

***Milton Ferreira***

2º Suplente

***Gilberto Nascimento***

Corregedor Geral

---

## Equipe da Ouvidoria

---

**José Mauro da Silva**

Ouvidor do Parlamento

**Adriana Orsatti Scattone**

Ouvidora Adjunta do Parlamento

### Equipe Técnica

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

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)

Larissa Albuquerque Cavalcante (Direito)

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 .....	ii
Apresentação .....	1
Apresentação de Dados.....	3
Manifestações do Mês .....	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal .....	16
Manifestações Pendentes .....	17
Modalidades de Atendimento .....	20
Canais de Atendimento da Ouvidoria .....	22

## 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 **Março**, período compreendido entre os dias **01 e 31 de Março de 2021**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 184 manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo E-mail, totalizando 66% das manifestações, seguido pelo com WhatsApp 23%, pelo Presencial com 5%, pelo Portal do Cidadão com 4% e telefone com 2%.

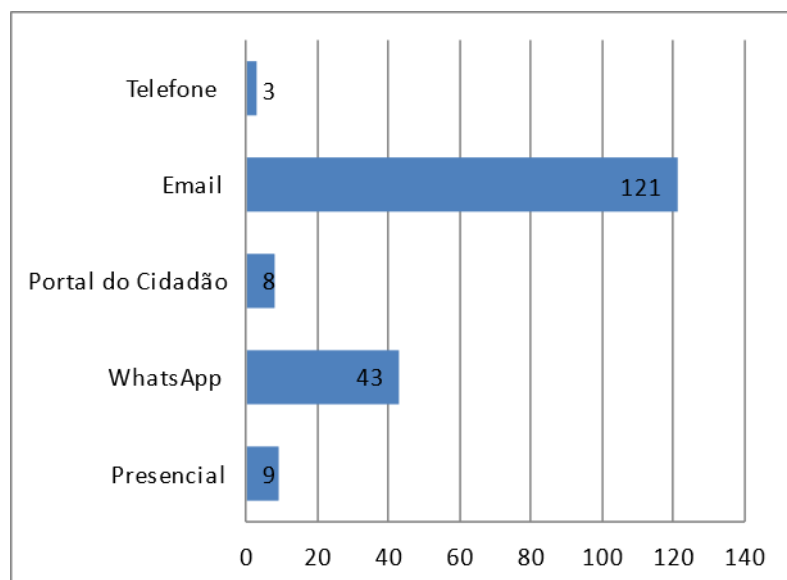


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

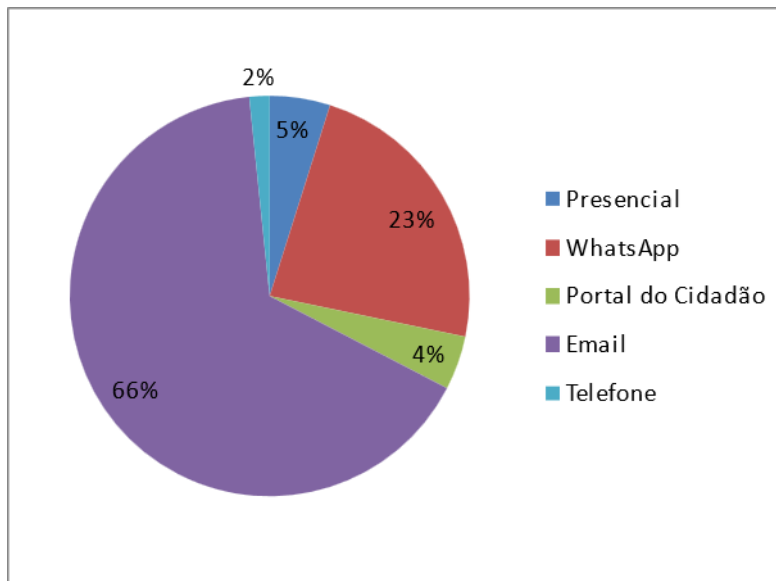


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em março, 51% dos atendimentos foram realizados por homens, 18% por mulheres, 28% não informaram podendo ser de anônimos ou instituições.

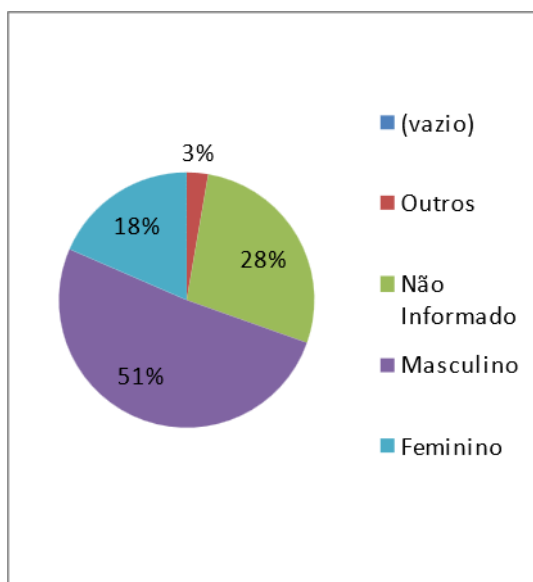


Gráfico 3 – Gêneros



Predominantemente, as manifestações são oriundas de outras cidades de São Paulo e/ou que optaram por não informar a sua região. As quatro principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram outras cidades de São Paulo com 22%, a Zona Sul com 6%, a Zona Central com 5%, Zona Norte com 3%, além de 60% que optaram por não informar a sua região.

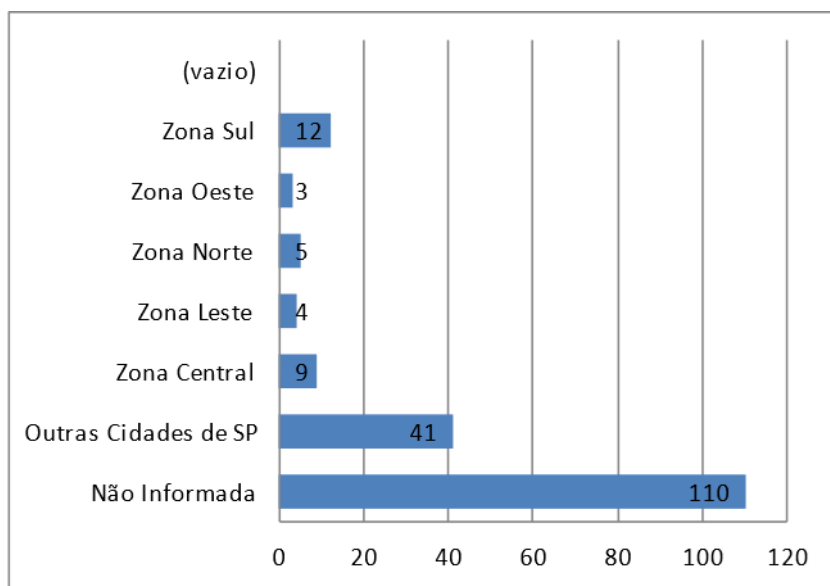


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

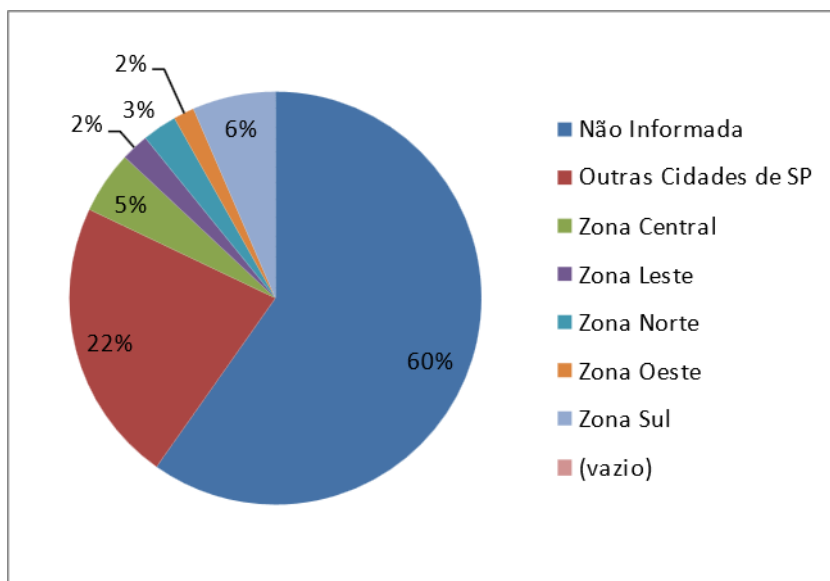


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Livre Manifestações e solicitação de informação, correspondendo a 40% e 26%, respectivamente.

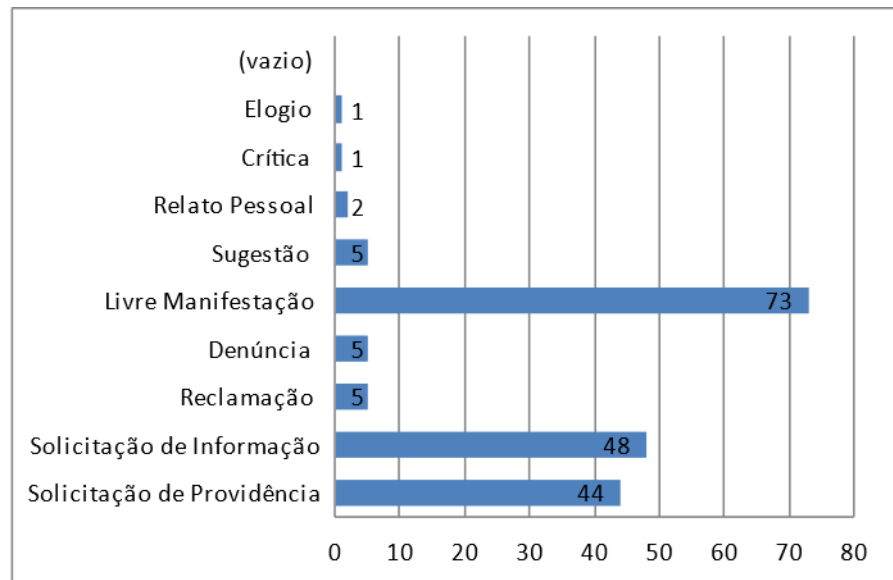


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

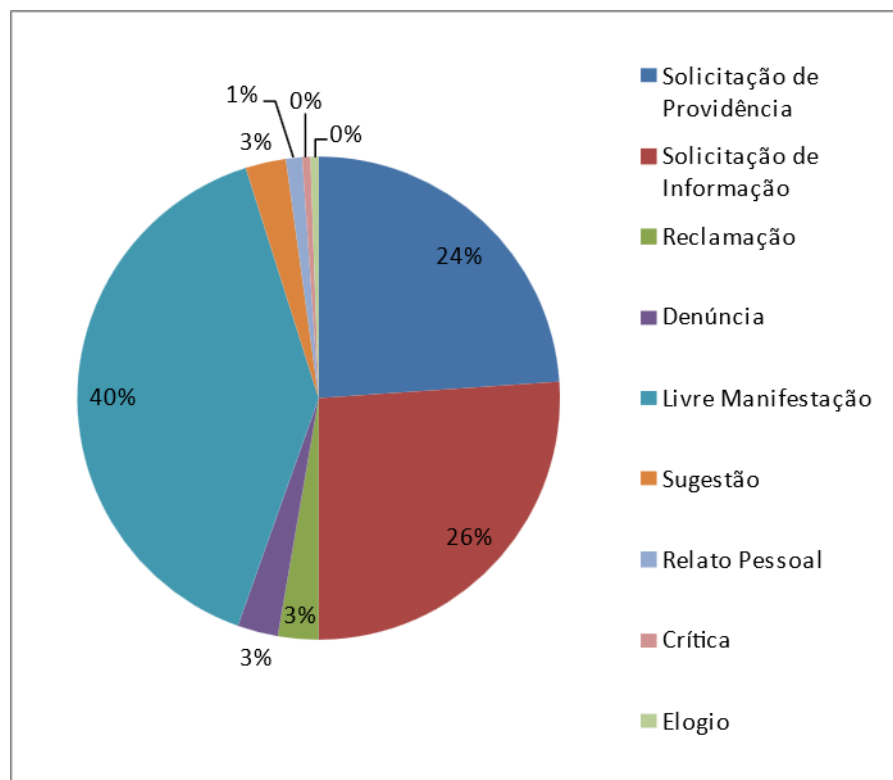


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à ASSUNTOS PRIVADOS com 48 e em seguida CMSP com 38. Destaca-se ainda que a sigla **PMSP** é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

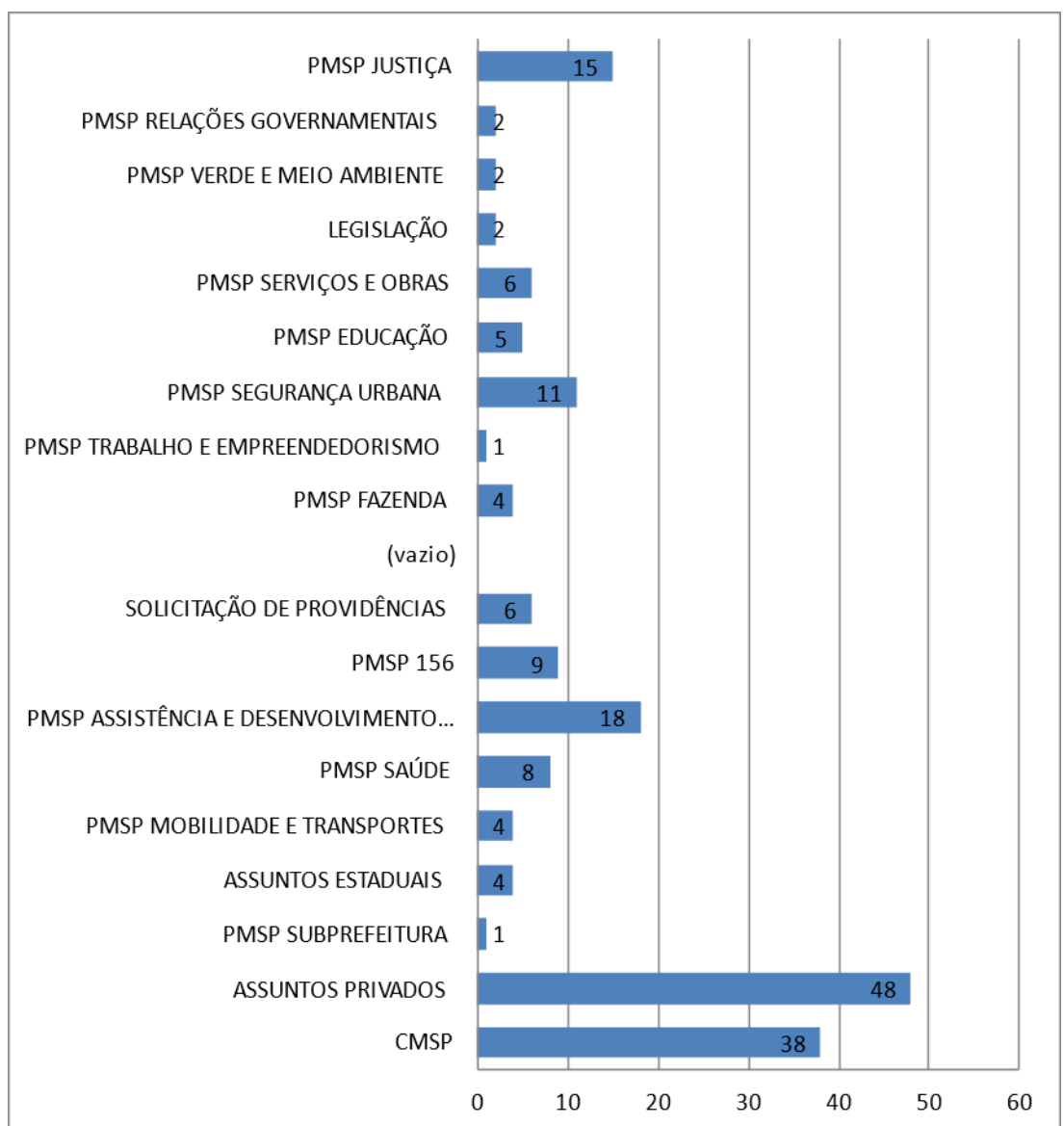


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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

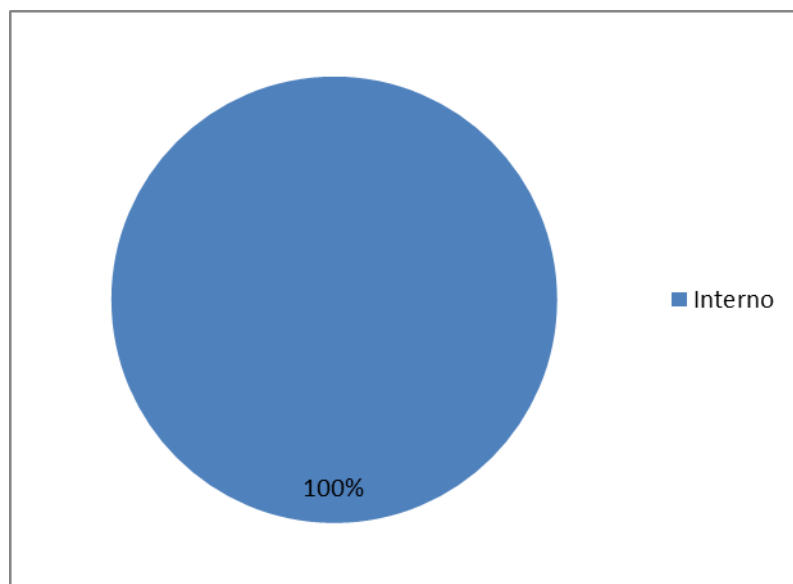


Gráfico 9 – Encaminhamentos

### Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federal

#### ASSUNTOS ESTADUAIS

- Solicitação de informação sobre denúncia de grandes festas clandestinas em tempo de pandemia.
- Solicitação de informação sobre melhorias no saneamento com a Sabesp.

## **Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais**

### **PMSP 156:**

- Solicitação de informação referente à antecipação dos feriados de 2021 no Município de São Paulo.
- Solicitação de providência referente ao auxílio emergencial.
- Solicitação de informação referente à prorrogação da Lei de Regularização de Edificações.
- Solicitação de informação sobre a liberação da renda básica.
- Reclamação sobre falta de iluminação na Região de Parelheiros.

### **PMSP – Assistência e Desenvolvimento Social**

- Dez solicitações de informação sobre renda básica.
- Seis solicitações de informação referentes ao Bolsa Família.
- Livre manifestação sobre a falta de alimentos e produtos de higiene pessoal em albergues no Município de São Paulo.
- Solicitação de informação referente a pagamentos de terrenos sem autorização da Prefeitura.
- Sugestão de projetos para auxiliar as classes desfavorecidas da Região de Ferraz de Vasconcelos.
- Solicitação de equipamentos para auxiliar no ensino remoto e produtos de higiene pessoal na Região da Liberdade.
- Solicitação de apoio para manutenção de abrigo Vila Califórnia.

### **PMSP – Desenvolvimento Econômico**

- Solicitação de informação sobre o Projeto Telecentros Comunitários.

### **PMSP – Direitos Humanos e Cidadania**

- Solicitação do contato da Comissão de Acessibilidade.

### **PMSP - Educação**

- Solicitação de webcam para auxiliar no estudo remoto na Região da Bela Vista.
- Solicitação de informação de transferência de creche no Bairro Pirajuçara.
- Solicitação de informação referente a matrícula em creche no Bairro Vila Savóia.

### **PMSP - Fazenda**

- Livre manifestação sobre a não isenção do IPTU em consequência de alagamentos.

### **PMSP - Justiça**

- Solicitação de informação referente a leis que combatam a difamação em redes sociais.
- Nove queixas de perseguição pessoal no Município de Guarulhos.

### **PMSP – Mobilidade e Transportes**

- Solicitação de emprego como motorista.
- Solicitação de providência referente ao Bilhete Único para idosos com 60 anos.
- Reclamação referente a construção em frente a comércio.
- Solicitação de implantação de lombada no Bairro Cidade Tiradentes.
- Reclamação sobre falta de fiscalização de veículos estacionados na faixa de pedestre na Região do Jardim Marisa.

### **PMSP - Saúde**

- Sugestão de projetos de distribuição de máscaras e testes para munícipes acima de 49 anos de idade no Bairro Jardim Primavera.
- Solicitação de informação referente à construção de uma nova UBS.
- Sugestão referente à obrigatoriedade do uso de máscara em locais públicos.
- Solicitação referente a pesquisas sobre cirurgias de osteotomias.
- Solicitação de providência para a realização de cirurgia e tratamento cardíaco.
- Solicitação de informação referente a cancelamento de consultas.
- Reclamação referente ao início da vacinação em médicos veterinários.

### **PMSP – Segurança Urbana**

- Reclamação sobre o movimento noturno em bares da Região da República.
- Livre manifestação referente a festas e aglomerações na Região do Jardim Piratininga.

### **PMSP – Serviços e Obras**

- Solicitação de conserto de buracos no asfalto na Região do Jardim Marisa.
- Solicitação de informação dirigida ao vereador Milton Leite sobre reparos em buracos no asfalto da Estrada Taquarussu.
- Reclamação referente a obras públicas.
- Solicitação de remoção de muretas na Região de Santo Amaro.
- Solicitação de troca de postes de iluminação na Região de Parelheiros.

### **PMSP – Subprefeituras**

- Reivindicação de aumento salarial de funcionárias da PMSP no Dia Internacional da Mulher.

### **PMSP – Trabalho e Empreendedorismo**

- Solicitação de informação referente ao projeto POT.

### **PMSP – Verde e Meio Ambiente**

- Solicitação de retirada de fuligem e pó preto que atinge os municípios de Mauá, São Paulo e Santo André.
- Denúncia de resíduos radioativos encontrados em meio a construção residencial.

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

- Solicitação de informação sobre auxílio para mulheres que sofrem violência doméstica.
- Solicitação de informação sobre andamento de protocolo aberto nesta Ouvidoria.
- Solicitação de contato do gabinete de vereador.
- Duas solicitações de informação sobre Sessões Virtuais.
- Sugestão sobre auxílio para pessoas em vulnerabilidade social.
- Livre manifestação sobre o cancelamento da gratuidade em transportes para idosos com 60 anos.



- Solicitação de mais fiscalização dos serviços prestados por empresas terceirizadas.
- Solicitação de disponibilização de vídeo da Sessão sobre dislexia.
- Solicitação de atuação mais efetiva dos vereadores em bairros da periferia.
- Solicitação de início de obra na Rua Cândido Portinari no Bairro Vila Jaraguá.
- Solicitação de informação sobre cursos da Escola do Parlamento.
- Solicitação de informação sobre gastos de gabinetes com serviço de Correios no ano de 2020.
- Solicitação de informação sobre votação do cancelamento da gratuidade em transportes para idosos com 60 anos.
- Solicitação de início de obra e limpeza no Bairro Arthur Alvim.
- Solicitação de atendimento para o gabinete do vereador Milton Leite.
- Solicitação de informação sobre despesas de viagens dos parlamentares.
- Solicitação de providência para alteração de número de PIS/PASEP duplicado de servidora da CMSP.
- Solicitação de informação sobre vale transporte para funcionários públicos.
- Solicitação de retirada de uma placa na praça Quandt de Oliveira.
- Solicitação de informação referente local de entrega de currículo.
- Solicitação de informação referente protocolo nº 10423.
- Solicitação de informação referente a recursos destinados aos vereadores.
- Solicitação do nome do Ouvidor da CMSP.
- Solicitação de informação referente ao sistema biométrico de controle de frequência de servidores públicos.
- Livre manifestação sobre falecimento do senador Major Olímpio.

- Solicitação de informação sobre servidor que estaria envolvido em denúncias divulgadas pela mídia.
- Solicitação de informação sobre atividades que não podem sofrer descontinuidade.
- Solicitação de informação referente ao atendimento público na CMSP.
- Solicitação de lista dos vereadores da CMSP.
- Solicitação de informação sobre qual Legislação regula o controle da frequência por meio do ponto eletrônico de servidores públicos.

### **Assuntos Privados**

- 21 livres manifestações sobre o Conselho Nacional do Ministério Público.
- Encaminhamento para Ouvidoria do SUS.
- Livre manifestação sobre a Central de Polícia Judiciária de Aracaju.
- Livre manifestação sobre normas de Habitação e Urbanismo.
- Solicitação de informação sobre auxílio pensão.
- Livre manifestação sobre pandemia e o Dia Internacional da Mulher.
- Livre manifestação sobre qual é o tempo de contribuição necessário para obtenção da aposentadoria.
- Livre manifestação sobre páginas nas redes sociais.
- Relato pessoal sobre renovação de Bilhete Único gratuito.
- Livre manifestação sobre a situação de empresas na pandemia.
- Quatro livres manifestações referentes ao MPF e ao MPE.
- Livre manifestação referente à programa de telecomunicação.

### **Solicitação de Providência**

- Solicitação de revitalização de praça no Parque Cisper.
- Solicitação de conferência de documentos em investigação.

- Solicitação de informação sobre animais abandonados.
- Solicitação de providência referente a estabelecimento que funciona fora do horário permitido na fase vermelha.
- Livre manifestação referente baile funk.

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

- Solicitação de informação sobre a sugestão feita de Projeto para Lei de perturbação de sossego por latido de cão.

## **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 março de 2021**, 46 (QUARENTA E SEIS) protocolos pendentes, os quais já foram encaminhados e aguardam a devolutiva do órgão ou setor responsável.

PROTOCOLO	SETOR	DATA DE REGISTRO	DATA DE ENCAMINHAMENTO	PERÍODO EM ABERTO (DIAS ÚTEIS)
6453	Setores CMSP	18/11/2019	18/11/2019	361
7206	Setores CMSP	06/02/2020	06/02/2020	303
7278	Setores CMSP	11/02/2020	11/02/2020	300
7591	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	281
8502	Setores CMSP	04/08/2020	11/08/2020	170
9759	Setores CMSP	15/10/2020	05/11/2020	108
9765	Setores CMSP	16/10/2020	16/10/2020	122
9821	Setores CMSP	27/10/2020	27/10/2020	115
9856	Setores CMSP	03/11/2020	30/11/2020	91
9947	Setores CMSP	17/11/2020		
9963	Setores CMSP	19/11/2020	19/11/2020	98
9987	Setores CMSP	24/11/2020		
10115	Setores CMSP	14/12/2020	14/12/2020	81
10126	Setores CMSP	15/12/2020	21/12/2020	76
10147	Setores CMSP	17/12/2020	17/12/2020	78
10269	Setores CMSP	05/01/2021	09/02/2021	40
10285	Setores CMSP	05/01/2021	26/01/2021	50
10473	Setores	26/01/2021	26/01/2021	50

	CMSP			
10423	Setores CMSP	20/01/2021	20/01/2021	54
10430	Setores CMSP	21/01/2021	21/01/2021	53
10742	Setores CMSP	26/02/2021		
10527	Setores CMSP	01/02/2021	01/02/2021	46
10541	Setores CMSP	02/02/2021	04/02/2021	43
10581	Setores CMSP	07/02/2021	08/02/2021	41
10597	Setores CMSP	09/02/2021		
10700	Setores CMSP	23/02/2021	25/02/2021	28
10703	Setores CMSP	23/02/2021		
10712	Setores CMSP	24/02/2021		
10714	Setores CMSP	24/02/2021	25/02/2021	28
10716	Setores CMSP	24/02/2021		
10742	Setores CMSP	26/02/2021		
10776	Setores CMSP	02/03/2021		
10769	Setores CMSP	02/03/2021	02/03/2021	25
10770	Setores CMSP	02/03/2021	02/03/2021	25
10834	Setores CMSP	09/03/2021	09/03/2021	20
10844	Setores CMSP	10/03/2021	10/03/2021	19
10847	Setores CMSP	10/03/2021		
10851	Setores CMSP	11/03/2021	11/03/2021	18
10875	Setores CMSP	16/03/2021	23/03/2021	10
10878	Setores CMSP	17/03/2021	17/03/2021	14
10901	Setores CMSP	22/03/2021	22/03/2021	11
10903	Setores	22/03/2021		

	CMSP			
10908	Setores CMSP	24/03/2021		
10915	Setores CMSP	25/03/2021		
10916	Setores CMSP	25/03/2021		
10918	Setores CMSP	25/03/2021		

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de março de 2021

A Ouvidoria já solucionou 91% dos atendimentos gerados em março, tendo apenas 6% das manifestações que ainda estão em andamento e 3% encontram-se pendentes de triagem.

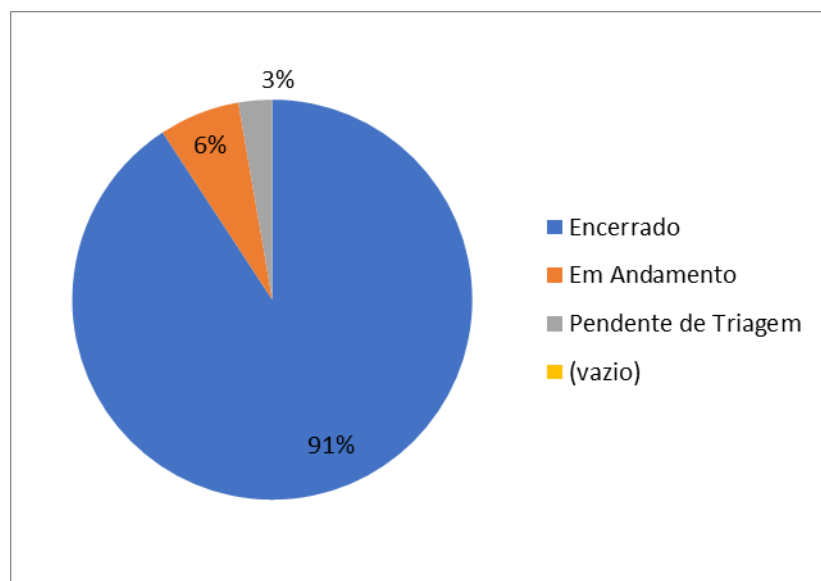


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Março

**José Mauro da Silva**  
**Ouvidor do Parlamento**  
**São Paulo, 31 de março de 2021.**

## Modalidades de Atendimento

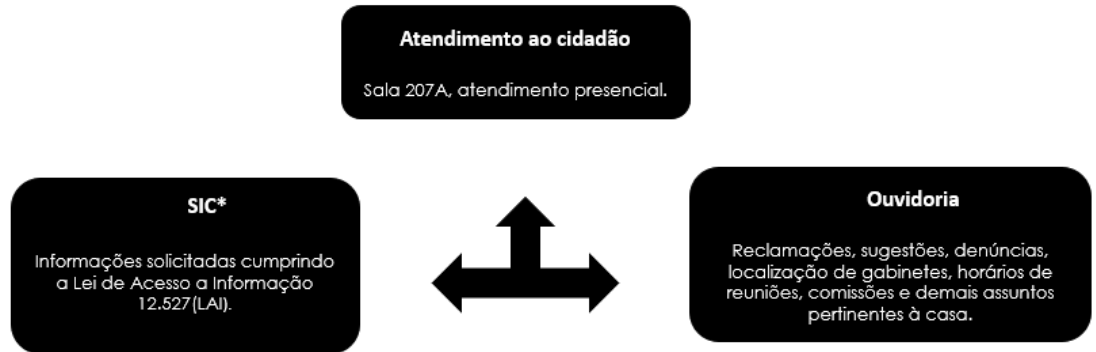
---

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](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, sala 207A, Bela Vista, São Paulo - SP - CEP 01319-900.

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

