



# Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

## Relatório Mensal Abril 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***

1ª 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**

Gabriel da Silva Benetti (Gestão de Políticas Públicas)

Hiran Kaê Machado Santos (Direito)

José Augusto de Oliveira (Administração)

Larissa Albuquerque Cavalcante (Direito)

Lucas Araújo Brasileiro (Gestão de Políticas Públicas)

Nathalia Amanda Batista Gonçalves (Serviço Social)

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 .....	14
Manifestações Pendentes .....	16
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 **Abril**, período compreendido entre os dias **01 e 30 de Abril de 2021**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 151 manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo E-mail, totalizando 62% das manifestações, seguido pelo com WhatsApp 31%, pelo Portal do Cidadão com 6% e Presencial com 1%.

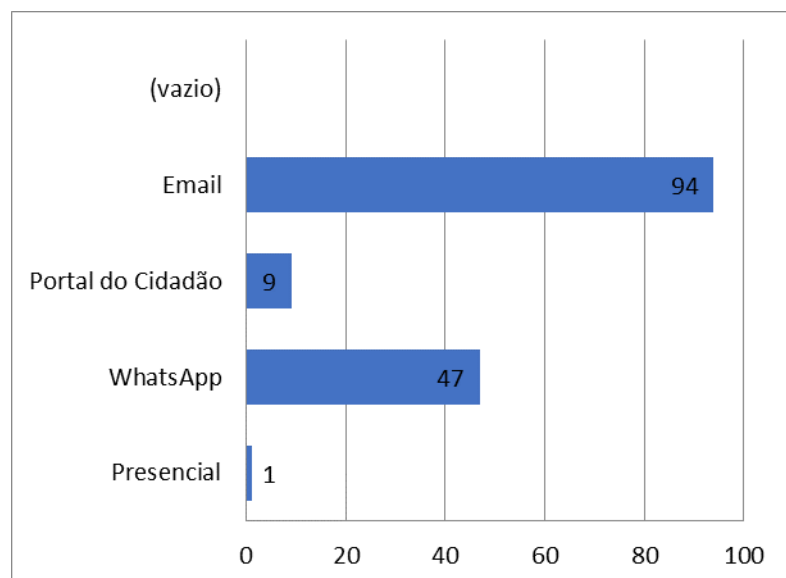


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

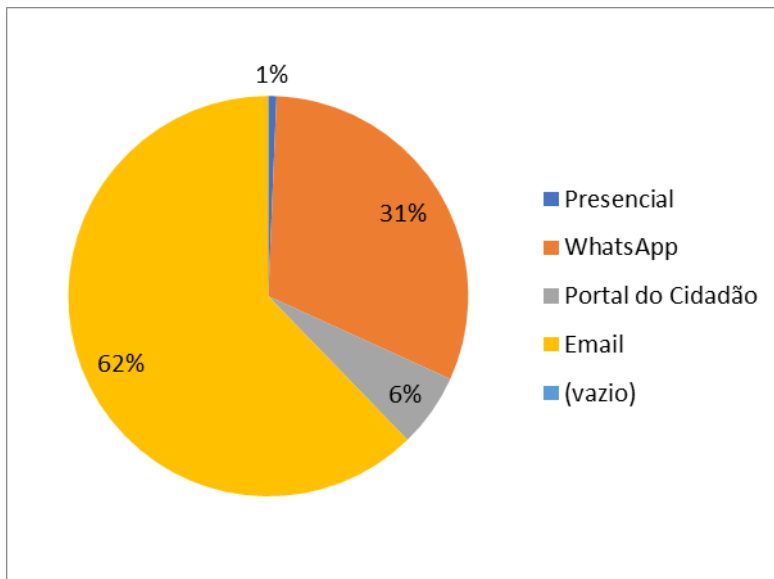


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em abril, 44% dos atendimentos foram realizados por homens, 21% por mulheres, 27% não informaram podendo ser de anônimos ou instituições.

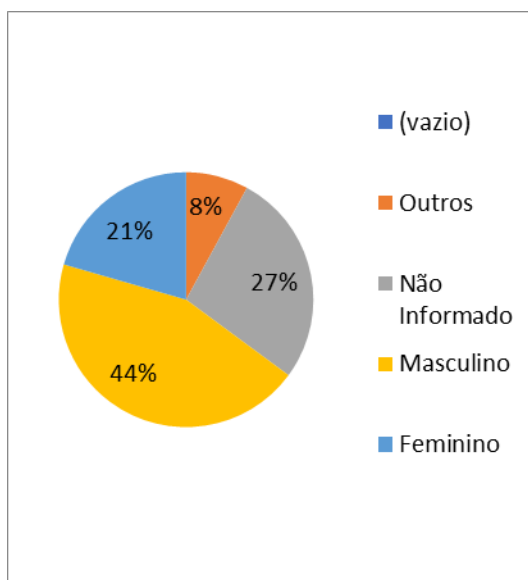


Gráfico 3 – Gêneros



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 10%, a Zona Sul com 8%, a Zona Norte com 3%, a Zona Central com 1%, além de 69% que optaram por não informar a sua região.

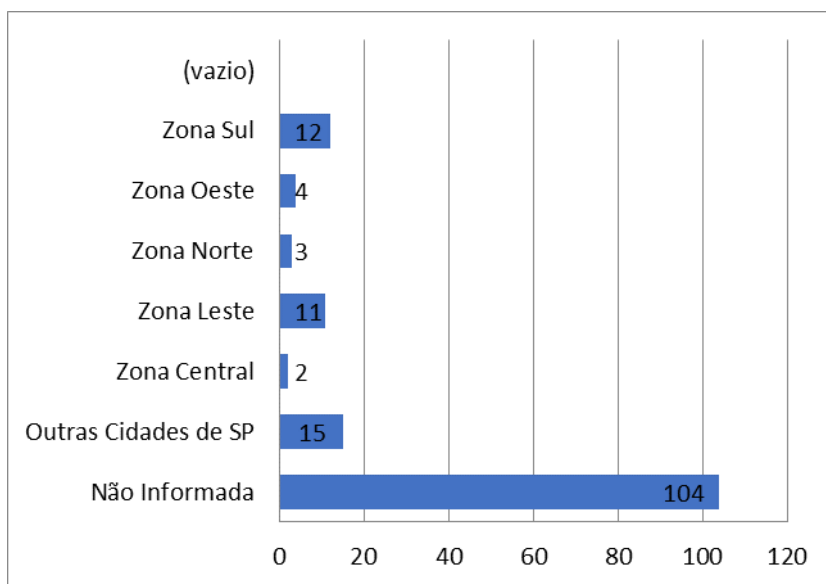


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

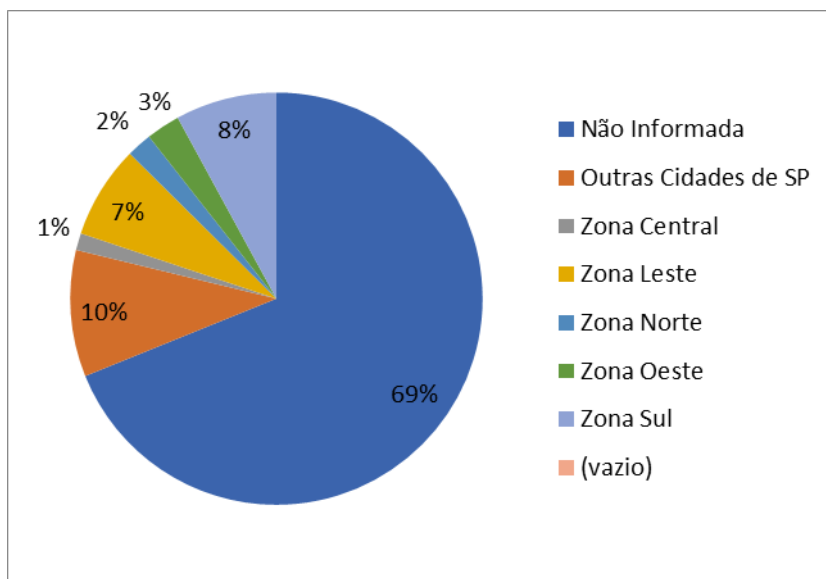


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Livre Manifestações e solicitação de informação, correspondendo a 37% e 34%, respectivamente.

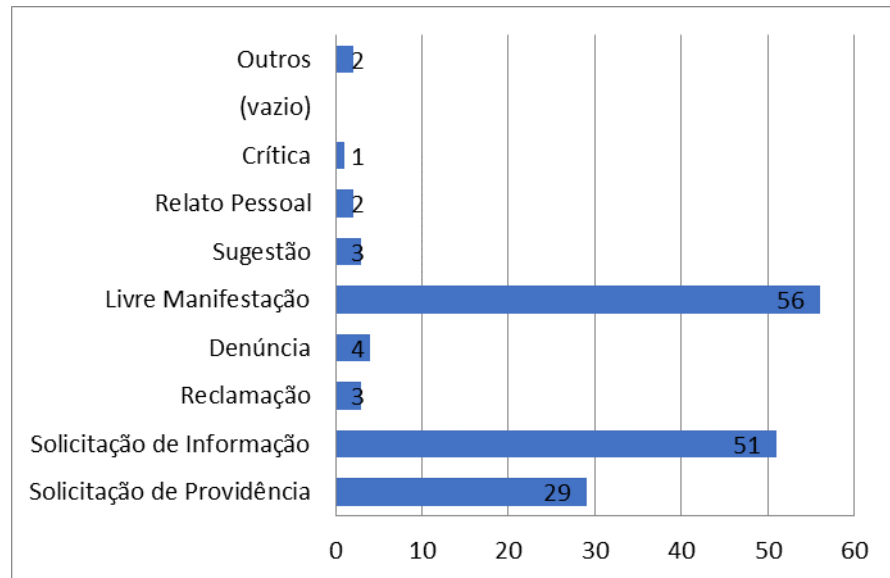


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

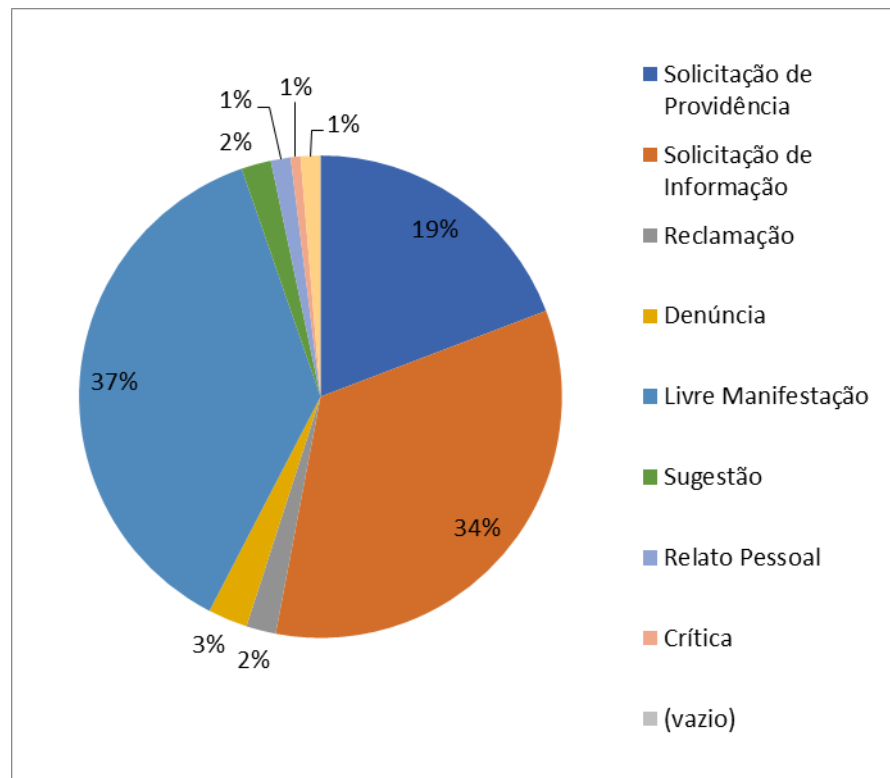


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada a ASSUNTOS PRIVADOS com 41 e em seguida à CMSP com 37. Destaca-se ainda que a sigla **PMSP** é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

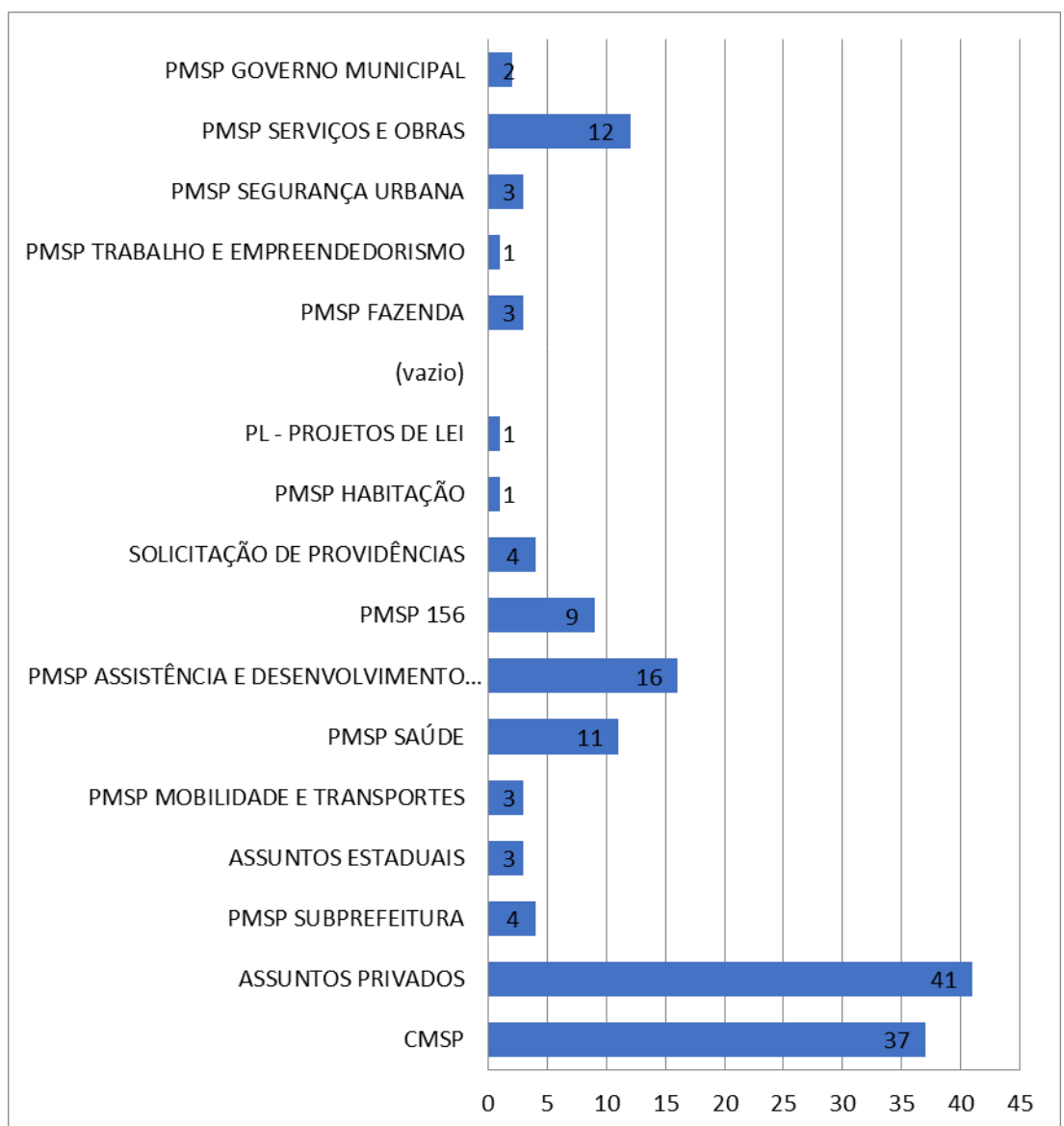


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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

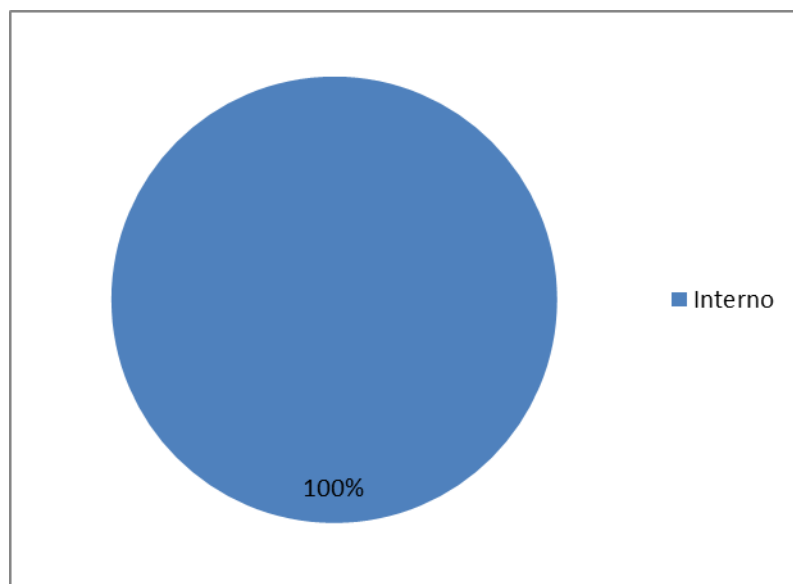


Gráfico 9 - Encaminhamentos

### Manifestações Pertinentes às Esferas Estadual e Federal

#### ASSUNTOS ESTADUAIS

- Livre manifestação referente ao corte da gratuidade para idosos no transporte público e o aumento de salário do prefeito e assessores.
- Solicitação de informação referente a alteração de placa de veículo.
- Sugestão de convite para audiência pública na ALESP.

## **Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais**

### **PMSP- 156**

- Solicitação de providência referente a fiscalização de aglomeração.
- Solicitação de providência referente à remoção de muretas que prejudicam a locomoção no local.
- Duas solicitações de informação sobre a liberação de cestas básicas.
- Solicitação de informação referente a uma vaga no Hospital das Clínicas.
- Solicitação de informação referente ao auxílio emergencial da prefeitura.
- Solicitação de informação referente a dedetização e fiscalização em um terreno alvo de insetos.
- Livre manifestação referente à prioridade dos idosos no atendimento em hospitais públicos e privados.

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

- Sete solicitações de informação referente à renda básica.
- Quatro solicitações de informação referente ao bolsa família.
- Livre manifestação sobre a candidatura de imigrantes nas eleições.
- Solicitação de informação referente a parcelas atrasadas do IPTU.
- Solicitação de informação sobre a contratação das empresas terceirizadas pela CMSP.

### **PMSP - Fazenda**

- Solicitação de informação referente a juros e multas por atraso no pagamento do IPTU de 2020.
- Livre manifestação referente a falta de aumento salarial na PMSP.

### **PMSP - Habitação**

- Livre manifestação referente à presença de usuários de drogas na região da Avenida Paulista.

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

- Solicitação de informação referente a uma lombada na Cidade Tiradentes que atrapalha a circulação e causa acidentes.
- Livre manifestação referente a problema de locomoção de pedestres na região do Jardim Marisa.

### **PMSP - Saúde**

- Livre manifestação referente ao tempo de espera nos postos de saúde e nas UBS.
- Solicitação de informação referente à vacinação contra a Covid-19.
- Solicitação de informação sobre os grupos prioritários na vacinação.
- Solicitação de fornecimento de insumos para uma criança portadora de microcefalia.
- Solicitação de informação sobre a falta de vacina para funcionários da Saúde.

### **PMSP – Segurança Urbana**

- Relato pessoal referente a festas e bailes sem fiscalização.
- Solicitação de providência referente a festas que ocorrem frequentemente na região de Guaianases.

### **PMSP – Serviços e Obras**

- Solicitação de remoção de sarjeta na Avenida Cândido Portinari.
- Solicitação de manutenção na rede de energia elétrica.
- Solicitação de limpeza de córrego na região do Limoeiro.
- Solicitação de reparos no asfalto na Rua da Saudade.
- Livre manifestação referente a uma cratera no asfalto por problemas na tubulação.

### **PMSP - Subprefeituras**

- Solicitação de providência referente a limpeza e manutenção de praças.
- Reclamação referente ao atraso das obras na região de Santo Amaro.
- Solicitação de providência referente a melhorias nas ruas do bairro do Jardim do Progresso.

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

- Solicitação de informação sobre o Projeto Costurando por uma Vida.

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

- Solicitação de informação sobre a opinião dos vereadores com relação à vacinação da Covid-19.
- Solicitação de informação sobre o andamento de protocolo aberto nesta Ouvidoria.

- Solicitação de participação em audiência pública da Comissão de Educação.
- Duas livres manifestações sobre o trabalho da Comissão de Verde e Meio Ambiente.
- Solicitação de disponibilização de parecer em autos de processo legislativo.
- Entrega de documentos pessoais perdidos por funcionário da CMSP.
- Solicitação de disponibilização de vídeo de audiência pública.
- Duas solicitações de acesso ao acervo da TV Câmara.
- Solicitação de informação sobre o início de obra na Rua Cândido Portinari, no bairro Vila Jaraguá.
- Solicitação de providência sobre atraso de pagamento à funcionários de empresa prestadora de serviços na CMSP.
- Solicitação de informação sobre gastos de gabinetes com serviços dos Correios.
- Livre manifestação sobre amortização de juros IPTU.
- Solicitação de informação sobre rendimentos relativos à 2020.
- Solicitação de informação sobre matrículas de funcionários CMSP.
- Solicitação de informação sobre envio de propaganda por parte de vereadores.
- Reclamação sobre a não inclusão no benefício da renda básica mesmo inscrito no Cadastro Único.
- Solicitação de dados de colaboradores e funcionários da Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre funcionamento do Programa de Estágio na Câmara Municipal de São Paulo.
- Duas solicitações de informação sobre protocolos registrados anteriormente.



- Solicitação de informação sobre vagas de emprego na Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitação de contato do gabinete do vereador Thammy Miranda.
- Solicitação de contato do gabinete do vereador Alfredinho.
- Solicitação de informação sobre o Zap Câmara.
- Solicitação de informação sobre os atendimentos não solucionados pela Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitação de providência para que seja encaminhado novamente aos vereadores um protocolo feito anteriormente.
- Denúncia com documento em anexo no protocolo nº 11032.
- Solicitação de informação sobre funcionamento da Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitação de contato do gabinete do vereador André Santos.
- Solicitação de informação sobre aprovação do PPI 2021.
- Solicitação de informações sobre rendimento relativo à diferença salarial do ano de 2019, para declaração do Imposto de Renda.
- Solicitação de informação sobre contato do RH da Câmara Municipal de São Paulo.

### **Assuntos Privados**

- 34 livres manifestações sobre o Conselho Nacional do Ministério Público.
- Solicitação de informação para conseguir vaga de emprego.
- Relato pessoal sobre vacinação da Covid-19.
- Livre manifestação com carta endereçada ao STJ.
- Solicitação de informação sobre Título de Cidadão Paulistano.

### **Solicitação de providência**

- Solicitação de aprovação de aumento de salário para aposentados inativos.
- Solicitação para obtenção de benefícios como Bilhete Único e liberação de atendimento em UBS para menor deficiente.
- Solicitação de providência para melhorias no bairro de Parelheiros.
- Solicitação de providência propondo novo orçamento para o saneamento básico.

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

- Uma solicitação de informação sobre o PL nº 00132/2018. Munícipe pergunta se já está em vigor e qual a forma para a contratação das empresas.

## **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 **30 de abril de 2021**, 54 (CINQUENTA E QUATRO) 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	380
7206	Setores CMSP	06/02/2020	06/02/2020	322
7278	Setores CMSP	11/02/2020	11/02/2020	319
7591	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	300
8502	Setores CMSP	04/08/2020	11/08/2020	189
9759	Setores CMSP	15/10/2020	05/11/2020	127
9765	Setores CMSP	16/10/2020	16/10/2020	141
9821	Setores CMSP	27/10/2020	27/10/2020	134
9856	Setores CMSP	03/11/2020	30/11/2020	110
9947	Setores CMSP	17/11/2020		
9963	Setores CMSP	19/11/2020	19/11/2020	117
9987	Setores CMSP	24/11/2020		
10115	Setores CMSP	14/12/2020	14/12/2020	100
10126	Setores CMSP	15/12/2020	21/12/2020	95
10147	Setores CMSP	17/12/2020	17/12/2020	97
10269	Setores CMSP	05/01/2021	09/02/2021	59
10285	Setores	05/01/2021	26/01/2021	69

	CMSP			
10473	Setores CMSP	26/01/2021	26/01/2021	69
10423	Setores CMSP	20/01/2021	20/01/2021	73
10430	Setores CMSP	21/01/2021	21/01/2021	72
10742	Setores CMSP	26/02/2021		
10527	Setores CMSP	01/02/2021	01/02/2021	65
10541	Setores CMSP	02/02/2021	04/02/2021	62
10581	Setores CMSP	07/02/2021	08/02/2021	60
10597	Setores CMSP	09/02/2021		
10700	Setores CMSP	23/02/2021	25/02/2021	47
10703	Setores CMSP	23/02/2021		
10712	Setores CMSP	24/02/2021		
10714	Setores CMSP	24/02/2021	25/02/2021	47
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	44
10770	Setores CMSP	02/03/2021	02/03/2021	44
10834	Setores CMSP	09/03/2021	09/03/2021	39
10847	Setores CMSP	10/03/2021		
10851	Setores CMSP	11/03/2021	11/03/2021	37
10878	Setores CMSP	17/03/2021	17/03/2021	33
10915	Setores CMSP	25/03/2021		
10918	Setores CMSP	25/03/2021		
10921	Setores	05/04/2021		

	CMSP			
10933	Setores CMSP	05/04/2021	17/04/2021	10
10969	Setores CMSP	07/04/2021		
10972	Setores CMSP	09/04/2021	09/04/2021	16
10973	Setores CMSP	10/04/2021	12/04/2021	15
10986	Setores CMSP	13/04/2021		
11001	Setores CMSP	16/04/2021		
11004	Setores CMSP	16/04/2021	19/04/2021	10
11019	Setores CMSP	19/04/2021	20/04/2021	9
11025	Setores CMSP	22/04/2021		
11031	Setores CMSP	26/04/2021		
11032	Setores CMSP	26/04/2021		
11057	Setores CMSP	28/04/2021	28/04/2021	3
11069	Setores CMSP	30/04/2021	30/04/2021	1

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 30 de abril de 2021

A Ouvidoria já solucionou 88% dos atendimentos gerados em abril, tendo apenas 8% das manifestações que ainda estão em andamento e 4% encontram-se pendentes de triagem.

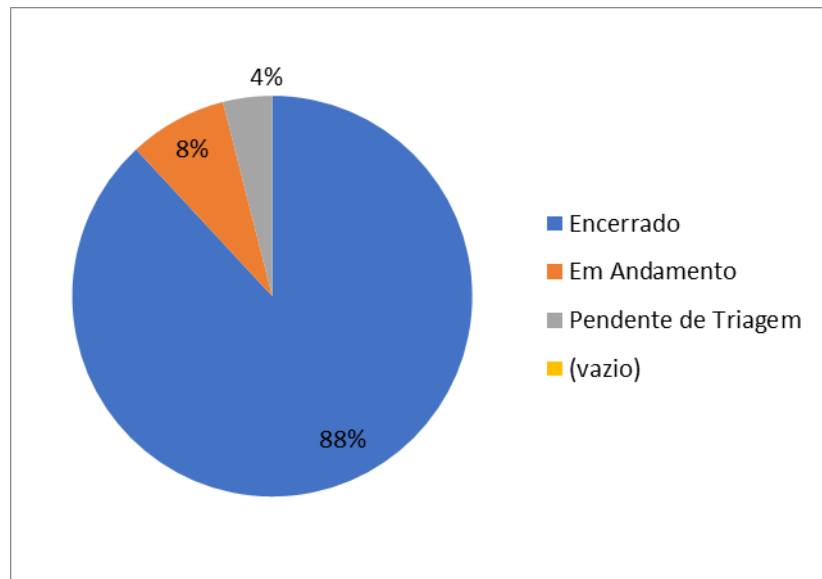


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Março

**José Mauro da Silva**  
**Ouvidor do Parlamento**  
**São Paulo, 30 de abril de 2021.**

## Modalidades de Atendimento

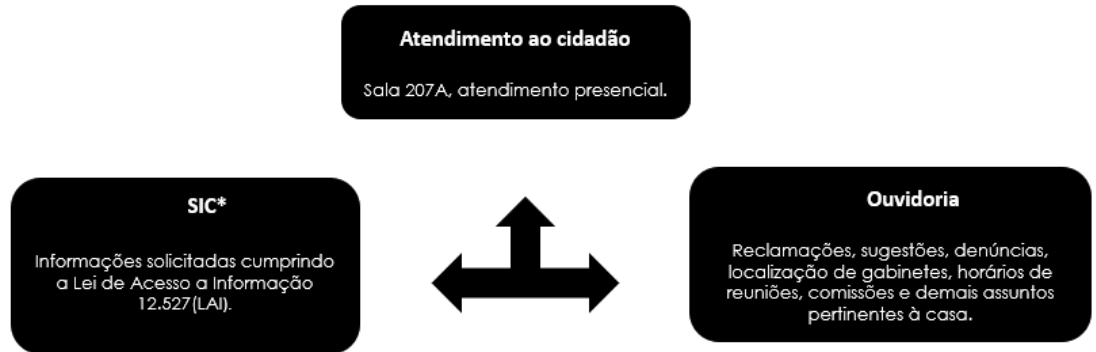
---

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

