



# Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

## Relatório Mensal

# Agosto 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***

1ª 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**

Ângelo Oliveira Santos (Administração)

Camila Emy Watanabe Palmeira (Gestão de Políticas Públicas)

Hiran Kaê Machado Santos (Direito)

Laura Cristo Vatlavic (Gestão de Políticas Públicas)

Larissa Albuquerque Cavalcante (Direito)

Milena Almeida Benfica (Serviço Social)

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 .....	9
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal .....	18
Manifestações Pendentes .....	19
Modalidades de Atendimento .....	23
Canais de Atendimento da Ouvidoria .....	25

## 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 **Agosto**, período compreendido entre os dias **01 e 31 de agosto de 2021**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 230 manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo E-mail, totalizando 22% das manifestações, seguido pelo com WhatsApp 13%, pelo Portal do Cidadão com 14% e presencial com 1%.

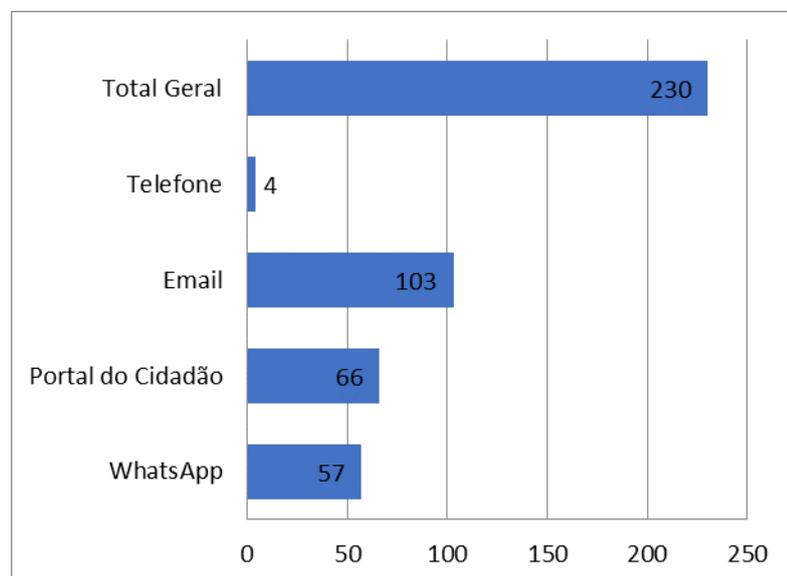


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

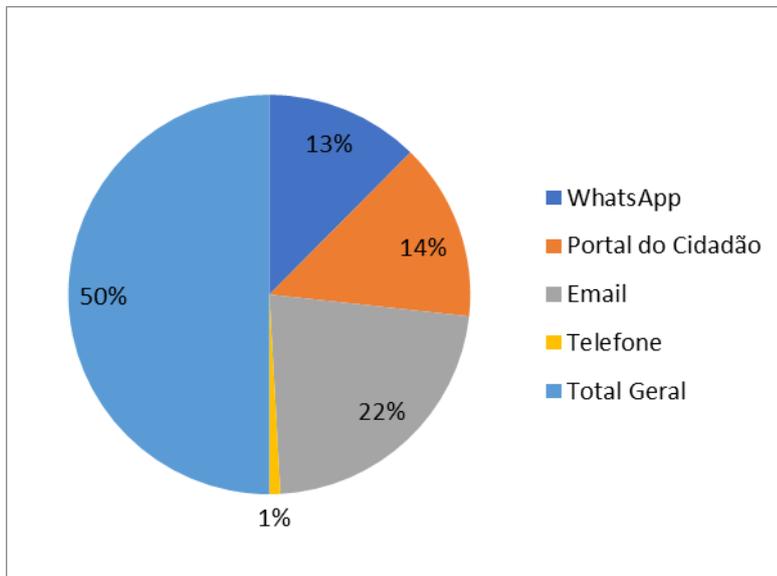


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em agosto, 64% dos atendimentos foram realizados por homens, 14% por mulheres, 22% não informaram podendo ser de anônimos ou instituições.

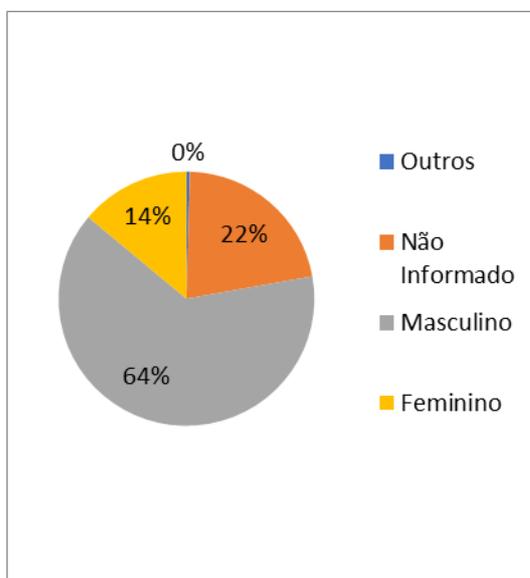


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas de outras cidades de São Paulo, cujos manifestantes optaram por não informar a sua região. As quatro principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram de fora da cidade de São Paulo com 31%, a Zona Sul com 4%, a Zona Oeste com 1%, a Zona Leste com 6%, além de 57% que optaram por não informar a sua região.

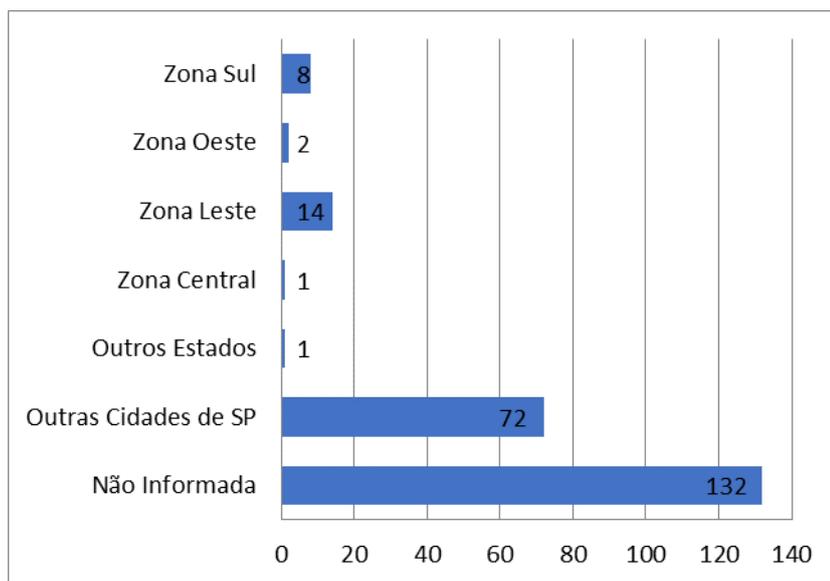


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

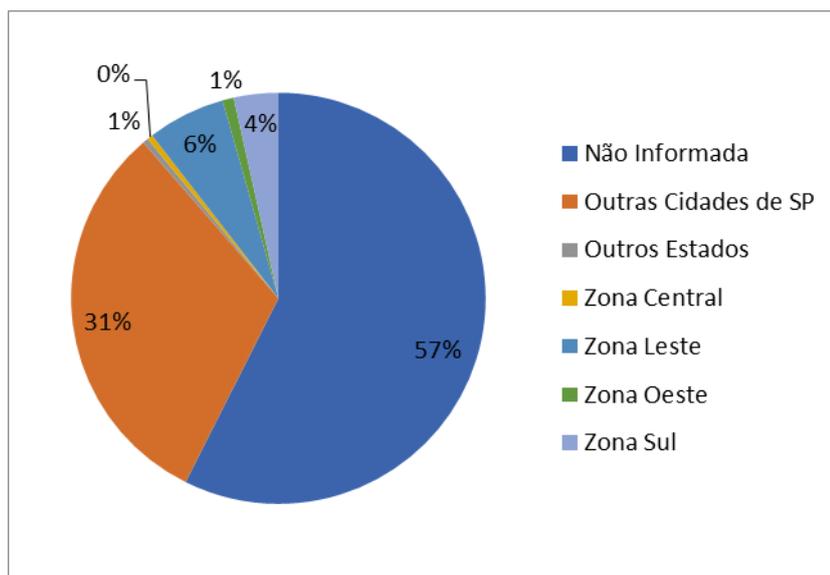


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria livres manifestações e solicitações de informação, correspondendo a 37 e 33%, respectivamente.

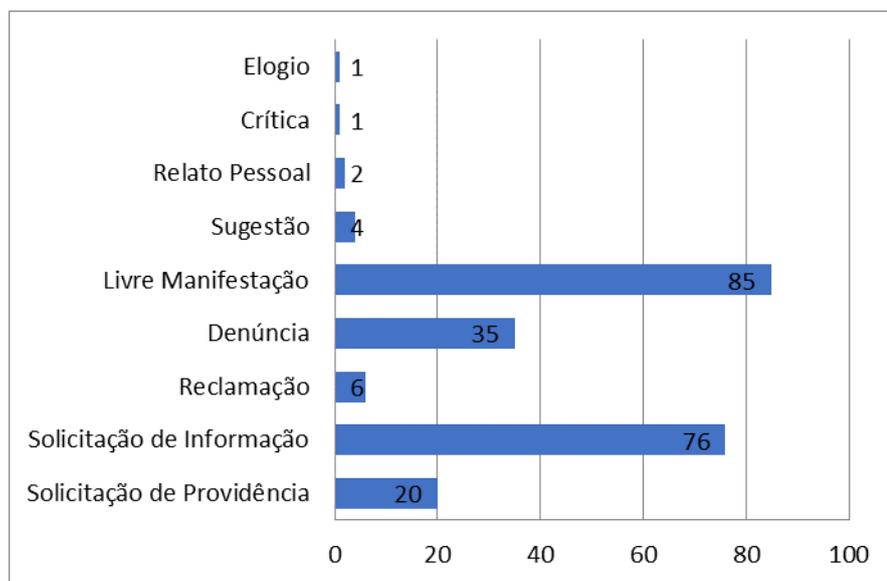


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

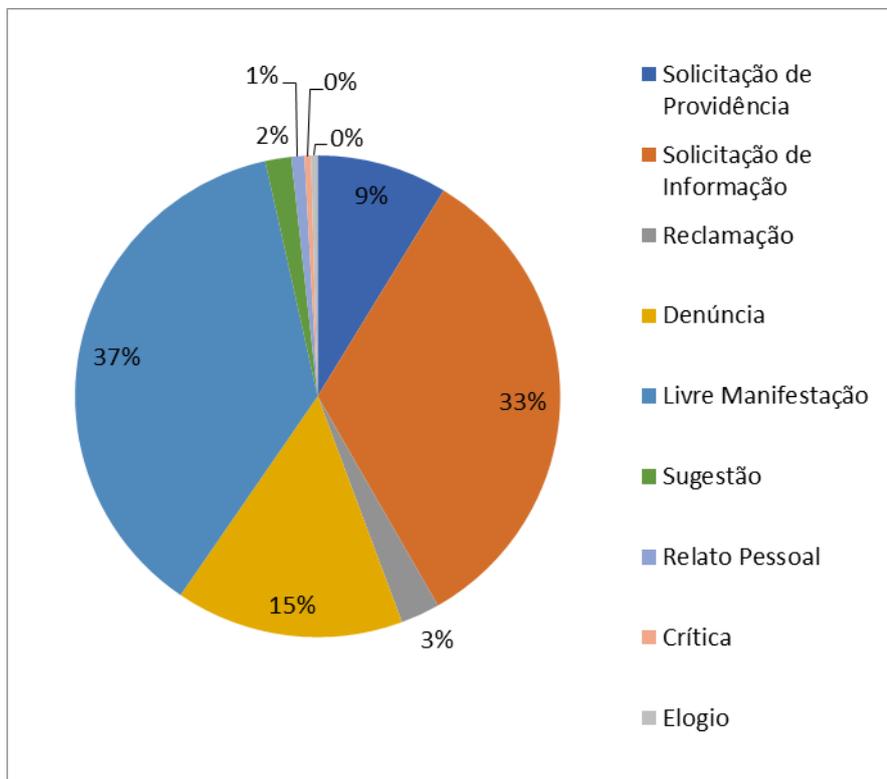


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à ASSUNTOS PRIVADOS com 116 e em seguida CMSP com 55. Destaca-se ainda que a sigla **PMSP** é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

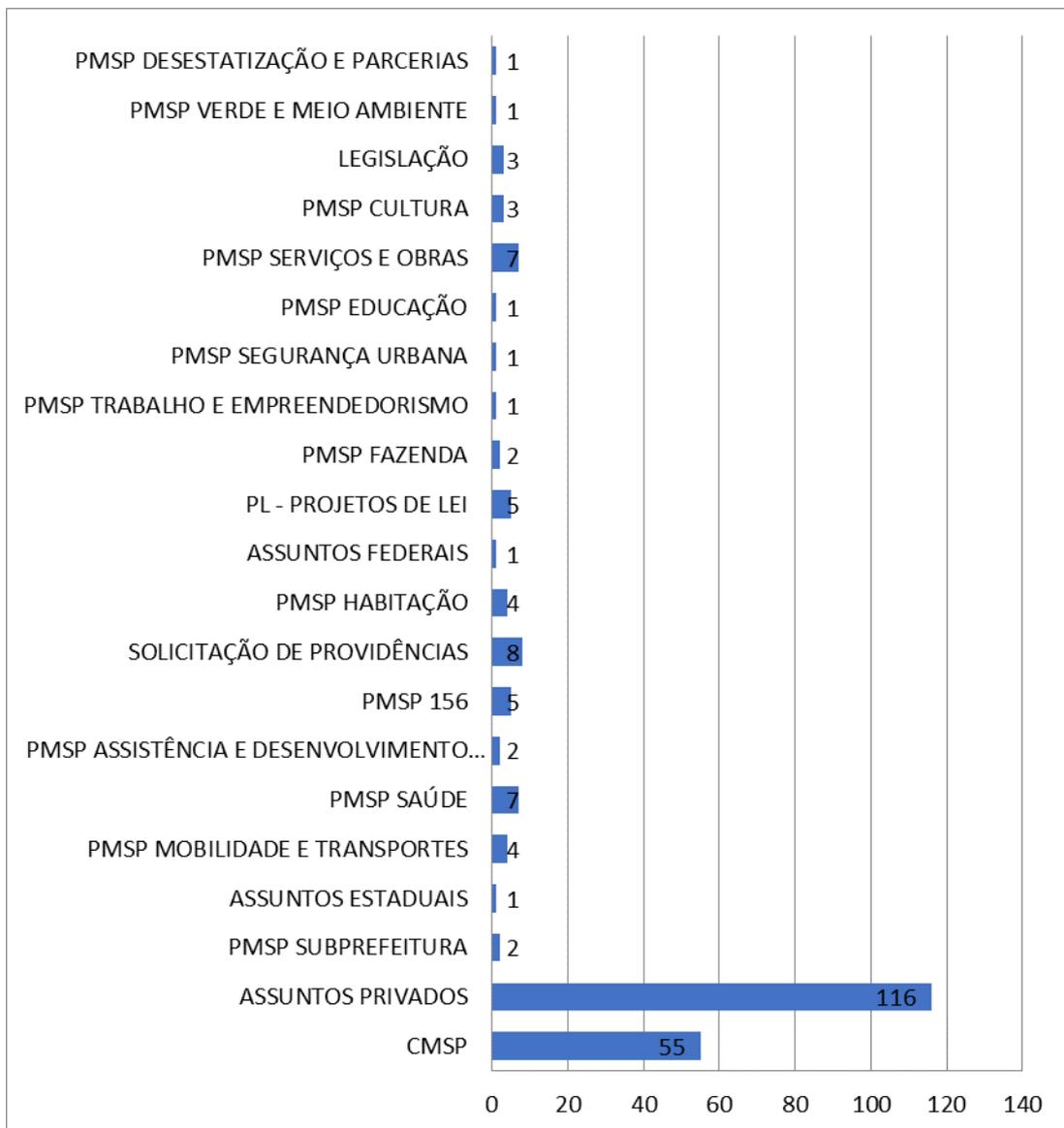


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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

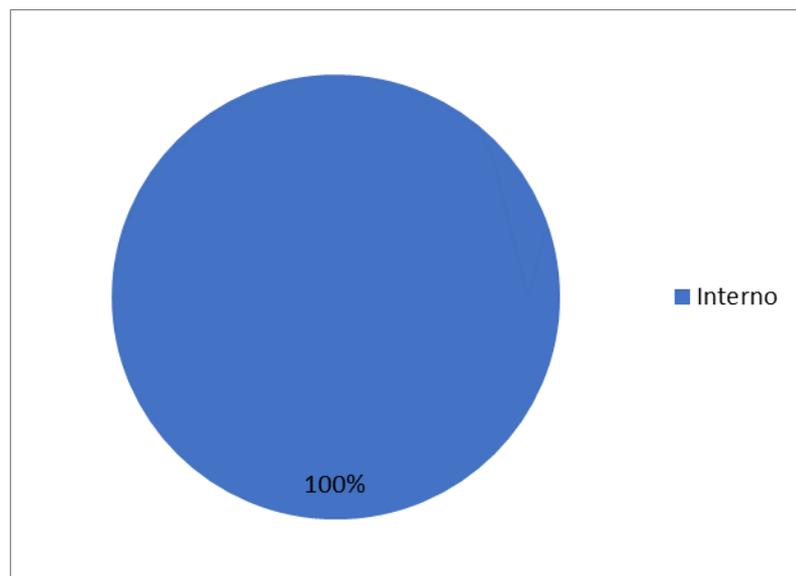


Gráfico 9 – Encaminhamentos

### Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais

#### Assuntos Estaduais

- Reclamação relacionada à Segurança Pública.

#### Assuntos Federais

- Livre manifestação sobre o Governo Federal e as fakes news.

## **Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais**

### **PMSP - 156**

- Livre manifestação de insatisfação com o estado de ponte pública.
- Livre manifestação relacionada à melhoria de vias públicas e às Leis do Estado.
- Solicitação dirigida à Administração Pública pedindo auxílio financeiro para comunidades de moradores que habitam à margem de rios.
- Solicitação de informação sobre formas de fiscalização de irregularidades em bairro.
- Solicitação de informação referente a vagas de trabalho nas escolas da Prefeitura.

### **PMSP - Assistência e Desenvolvimento Social**

- Reclamação relacionada a moradores em situação precária, morando em praças e ruas.
- Solicitação de informação sobre o Renda Básica.

### **PMSP - Educação**

- Solicitação de inscrição no Programa Prêmio Parlamento.

### **PMSP - Saúde**

- Solicitação de informação sobre aposentaria por invalidez.
- Sugestão de Projeto de Lei para saúde pública.
- Solicitação de informação sobre a disponibilidade de remédios em posto de saúde.
- Solicitação de informação sobre exames realizados pelo SUS.

- Relato pessoal sobre tratamento de saúde.
- Denúncia sobre distribuição de remédios.
- Solicitação de informação sobre hospital veterinário para animais abandonados nas ruas.

### **PMSP - Cultura**

- Livre manifestação com sugestão de investimentos na periferia dirigidos à cultura, parques e circos.
- Sugestão de jingle publicitário para incentivar a vacinação.
- Relato pessoal sobre incêndio do circo da família.

### **PMSP - Habitação**

- Solicitação de informação sobre regularização de imóveis e a Lei de Anistia.
- Solicitação de informação sobre inscrição no projeto de moradias para baixa renda.

### **PMSP - Desestatização e Parcerias**

- Livre manifestação sobre o simbolismo e a obsessão para privatização da Sabesp.

### **PMSP - Segurança Urbana**

- Solicitação de informação sobre Projeto de Lei relacionado à Segurança Pública.

### **PMSP - Serviços e Obras**

- Duas reclamações sobre barulho e limpeza de bueiros.
- Solicitação de informação sobre a construção da ponte Pirituba.
- Solicitação de providência para recapeamento asfáltico de vias públicas.
- Solicitação de manutenção da limpeza no bairro da Penha.
- Uma solicitação de providência sobre benfeitorias no bairro Vila Matilde.
- Reclamação sobre entulhos e lixos descartados na praça pública.

### **PMSP - Mobilidade e Transportes**

- Solicitação de informação sobre fiscalização do trânsito.
- Solicitação de providência para colocação de abrigo em ponto de ônibus.
- Solicitação de informação sobre o cancelamento da gratuidade no transporte público para idosos.
- Livre manifestação sobre o rodízio de placas de veículos.

### **PMSP - Fazenda**

- Solicitação de informação sobre parcelas do PPI.
- Solicitação de informação sobre o déficit orçamentário de 2021.

### **PMSP - Trabalho e Empreendedorismo**

- Solicitação de informação sobre abertura de empresa.

### **PMSP - Subprefeitura**

- Solicitação de providência sobre asfaltamento.

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

- Livre manifestação para encaminhamento de texto para leitura no Plenário.
- Reclamação sobre falta de resposta a uma demanda.
- Duas solicitações de informações sobre controle de gastos públicos e auditorias para confirmar, verificar e fiscalizar a finalidade desses gastos.
- Quatro solicitações de informação sobre vagas de emprego na Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitação de auxílio para reforma de calçada de escola no Alto da Lapa.
- Solicitação de informação para contato com o vereador Paulo Reis.
- Sugestão de projeto para educação em saúde pública.
- Solicitações de informação sobre a vigência da Lei nº 17.202/2019.
- Reclamação relacionada à Comunicação da Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre prazo de resposta de demanda.
- Três solicitações de informação sobre a volta do atendimento presencial na Câmara Municipal de São Paulo.
- Reclamação sobre a não obtenção de resposta à solicitação de agenda com o vereador Bispo André Santos.
- Solicitação acesso às dependências da Câmara Municipal de São Paulo para fotografar murais de artistas brasileiros.
- Solicitação de informação sobre registros de frequência e ausência de funcionários da Câmara Municipal de São Paulo.

- Solicitação de informação sobre a distribuição de jornais feita pelos assessores do vereador Gilson Barreto.
- Solicitação de explicações sobre o motivo de omissão, recusa ou retardo de ofícios enviados ao gabinete do vereador Alfredinho pelo senhor Lourivaldo Delfino.
- Solicitação de informação sobre o nome do vereador que mais recebe verbas na Câmara Municipal de São Paulo e quais os valores.
- Solicitação de informação referente a temas e quantidade de processos que estão na Corregedoria da CMSP e quais foram as providências para denúncias feitas pelo cidadão Lourivaldo Delfino.
- Duas solicitações de informação sobre o conteúdo e a quantidade de denúncias recebidas pela Câmara Municipal de São Paulo por parte do cidadão Lourivaldo Delfino.
- Solicitação de informação sobre a permissão para participação nas Sessões Ordinárias, Extraordinárias e Audiências Públicas da Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre salários de chefes de gabinetes dos vereadores.
- Solicitação de informação para agendamento de reunião com vereadores.
- Solicitação de informação sobre nome, cargo, registro funcional, salário e data de admissão do Comandante Regional da GCM da Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitações de lista dos nomes, cargos, registros funcionais, salários, e data de admissão dos funcionários do Gabinete da Presidência da Câmara Municipal de São Paulo.

- Quatro reclamações relacionadas a ofícios sem resposta enviados pelo cidadão Lourivaldo Delfino aos gabinetes dos vereadores Milton Leite, Gilson Barreto, Toninho Vespoli e Juliana Cardoso.
- Solicitação de nota explicativa por parte do Presidente da CMSP a respeito de denúncia feita.
- Solicitação de informação dos números de telefones da Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitação dos números de telefones dos gabinetes dos vereadores Paulo Frange e Milton Ferreira.
- Solicitação de agenda com assessor do vereador Isac Felix.
- Solicitação de informação sobre banheiros químicos.
- Solicitação de informação para contato com o vereador Felipe Becari.
- Solicitação de informação sobre a adesão da CMSP ao PNPC do TCU, com data adesão e o nome do agente público responsável.
- Livre manifestação sobre a história do bandeirante Borba Gato e sua estátua recentemente vandalizada.

### **Assuntos Privados**

- Denúncia de assédio sexual no Estado de Minas Gerais.
- 69 livres manifestações referentes ao descontentamento com o Ministério Público Federal.
- Solicitação de pagamento por serviço prestado.
- Solicitação de informação sobre estágio na Câmara Municipal de São Paulo.
- Livre manifestação sobre o uso de máscaras.
- Solicitação de informação para entrar em contato com o vereador Thammy Miranda.

- Solicitação de informação sobre contato da Associação dos Aposentados da Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitação de resposta referente a uma entrevista de estágio.
- Solicitação de informação sobre a existência de mandato de co-vereador na Câmara Municipal de São Paulo e se co-vereador tem os mesmos direitos, deveres e responsabilidades dos vereadores eleitos.
- Solicitação de informação sobre o reconhecimento legal da CMSP de mandato coletivo.
- Solicitação de informação referente a providências legais que a CMSP adotou para coibir ações relativas a mandato coletivo.
- Solicitação de informação sobre quantos e quais os números dos processos que a CMSP vem respondendo ao Ministério Público de São Paulo e ao Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo como parte requerida no ano de 2021.
- Solicitação de informação sobre benefício do INSS.
- Solicitação de contato do deputado coronel Edson Ferrarini.
- Livre manifestação sobre o papel da CPI e as vacinas.
- Solicitação de número do WhatsApp da Junta Militar.
- Solicitação de providência por maus tratos de incapaz.
- Solicitação de informação sobre orações na Cidade.

### **Solicitação de providência**

- Denúncia de estabelecimentos que funcionam sem alvará, causando incômodo aos vizinhos.
- Solicitação de correção do nome de avenida na Vila Guilherme.
- Relato da ocupação do Centro de São Paulo por moradores em situação de rua.

- Relato com base na Lei nº 13.869 sob a alegação de que o presidente da CMSP comete abuso de autoridade.
- Reclamação sobre obra irregular.
- Sugestão de Lei para que deficientes sejam contemplados para receber cesta básica e incluídos no Programa Leve Leite.
- Duas reclamações de munícipes que alegam que não receberam respostas da PMSP, Portal 156, referentes a protocolos encaminhados.

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

- Livre manifestação referente ao Projeto de Lei nº 01-00047/2021 para que não seja aprovado.
- Solicitação da lista de vereadores que votaram no Projeto de Lei nº 441/2021.
- Solicitação de informação sobre o Projeto de Lei nº 274/19.
- Solicitação de informação sobre a tramitação do Projeto de Lei nº 337/2021.
- Elogio ao Projeto de Lei nº 0789/19, de autoria do vereador Aurélio Nomura, que tem por objetivo a preservação, a cultura e a tradição de 45 anos da Feira da Liberdade.
- Solicitação de prorrogação da vigência dos concursos de diretor e supervisor da Prefeitura do Município de São Paulo.
- Solicitação de apoio à Moção nº 025/2021.
- Solicitação de informação referente a Lei nº 17202/19, a qual trata da Regularização de Edificações.

## **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 agosto de 2021**, 60 (SESSENTA) 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)
9765	Setores CMSP	16/10/2020	16/10/2020	228
10423	Setores CMSP	20/01/2021	20/01/2021	160
10430	Setores CMSP	21/01/2021	21/01/2021	159
10541	Setores CMSP	02/02/2021	04/02/2021	149
10776	Setores CMSP	02/03/2021	02/03/2021	131
10878	Setores CMSP	17/03/2021	17/03/2021	120
10921	Setores CMSP	05/04/2021	05/03/2021	128
10972	Setores CMSP	09/04/2021	09/04/2021	103
10973	Setores CMSP	10/04/2021	12/04/2021	102
11238	Setores CMSP	01/06/2021	01/06/2021	66
11382	Setores CMSP	25/06/2021	25/06/2021	48
11341	Setores CMSP	21/06/2021	21/06/2021	52
11543	Setores CMSP	26/07/2021	26/07/2021	27
11800	Setores CMSP	30/08/2021	30/08/2021	2
11797	Setores CMSP	30/08/2021	30/08/2021	2
11782	Setores CMSP	30/08/2021	30/08/2021	2
11775	Setores CMSP	27/08/2021	27/08/2021	3
11773	Setores	27/08/2021	27/08/2021	3

	CMSP			
11770	Setores CMSP	26/08/2021	26/08/2021	4
11747	Setores CMSP	23/08/2021	23/08/2021	7
11741	Setores CMSP	19/08/2021	19/08/2021	9
11726	Setores CMSP	19/08/2021	19/08/2021	9
11721	Setores CMSP	19/08/2021	19/08/2021	9
11709	Setores CMSP	19/08/2021	19/08/2021	9
11699	Setores CMSP	17/08/2021	17/08/2021	11
11591	Setores CMSP	02/08/2021	02/08/2021	22
11585	Setores CMSP	02/08/2021	02/08/2021	22
11805	Setores CMSP	30/08/2021		
11667	Setores CMSP	11/08/2021		
11666	Setores CMSP	11/08/2021		
11665	Setores CMSP	11/08/2021		
11664	Setores CMSP	11/08/2021		
11663	Setores CMSP	11/08/2021		
11662	Setores CMSP	11/08/2021		
11661	Setores CMSP	11/08/2021		
11660	Setores CMSP	11/08/2021		
11659	Setores CMSP	11/08/2021		
11658	Setores CMSP	11/08/2021		
11657	Setores CMSP	11/08/2021		
11656	Setores CMSP	11/08/2021		
11655	Setores CMSP	11/08/2021		
11654	Setores	11/08/2021		

	CMSP			
11653	Setores CMSP	11/08/2021		
11652	Setores CMSP	11/08/2021		
11651	Setores CMSP	11/08/2021		
11650	Setores CMSP	11/08/2021		
11649	Setores CMSP	11/08/2021		
11648	Setores CMSP	11/08/2021		
11647	Setores CMSP	11/08/2021		
11646	Setores CMSP	11/08/2021		
11645	Setores CMSP	11/08/2021		
11644	Setores CMSP	11/08/2021		
11643	Setores CMSP	11/08/2021		
11642	Setores CMSP	11/08/2021		
11641	Setores CMSP	11/08/2021		
11640	Setores CMSP	11/08/2021		
11639	Setores CMSP	11/08/2021		
11638	Setores CMSP	11/08/2021		
11637	Setores CMSP	11/08/2021		
11636	Setores CMSP	11/08/2021		

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de agosto de 2021

A Ouvidoria já solucionou 80% dos atendimentos gerados em agosto, tendo apenas 6% das manifestações que ainda estão em andamento e 14% encontram-se pendentes de triagem.

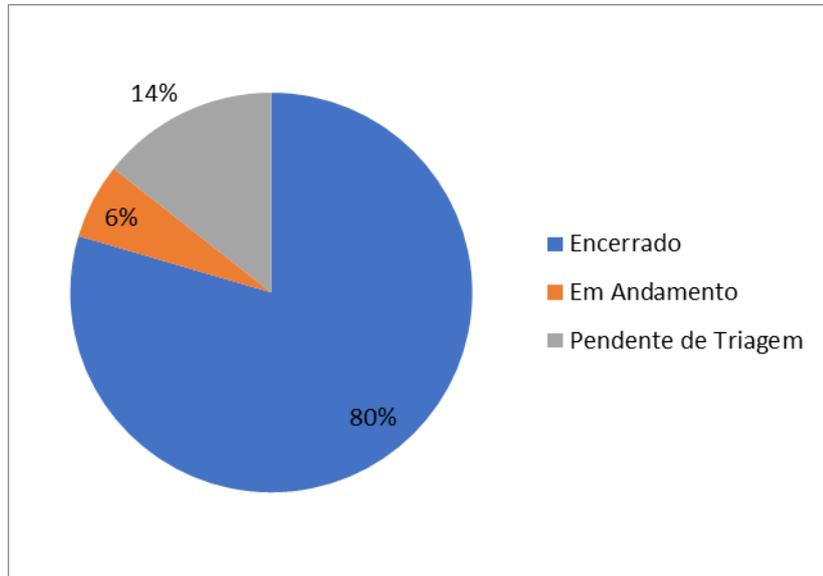


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de agosto

**José Mauro da Silva**  
**Ouvidor do Parlamento**  
**São Paulo, 31 de agosto 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

