



# Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

## Relatório Mensal

# Setembro 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

Apresentação .....	1
Apresentação de Dados .....	3
Manifestações do Mês.....	10
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal .....	20
Manifestações Pendentes .....	21
Modalidades de Atendimento .....	24
Canais de Atendimento da Ouvidoria .....	26

## 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 municípios 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 **Setembro**, período compreendido entre os dias **01 e 30 de setembro de 2021**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou **220** manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo E-mail, totalizando 49% das manifestações, seguido pelo com WhatsApp 38%, pelo Portal do Cidadão com 6%, pelo telefone 7% e presencial com 0.

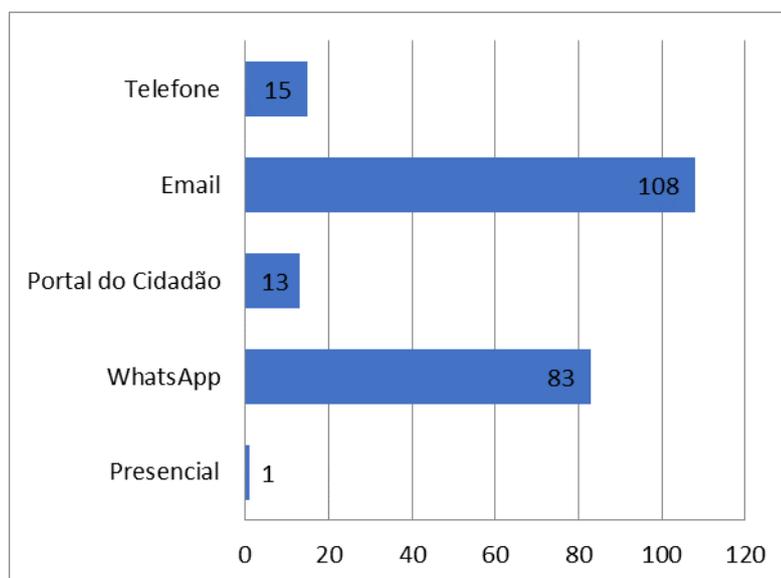


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

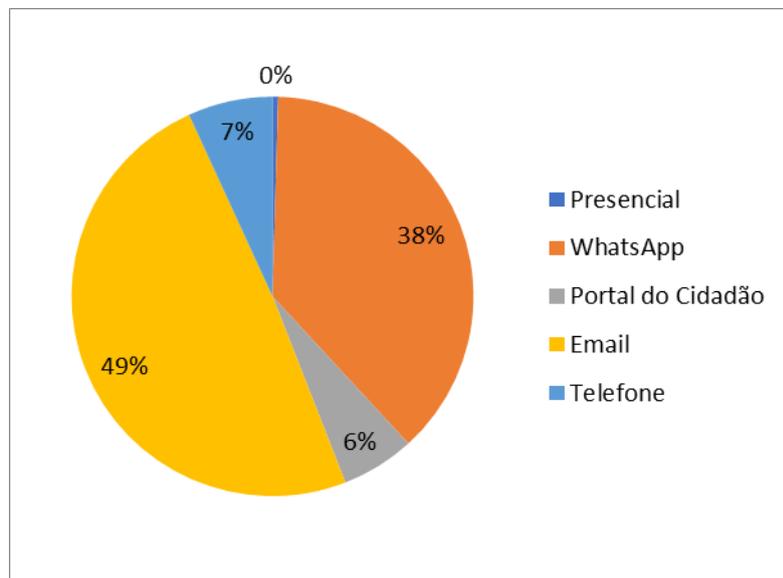


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em setembro, 39% dos atendimentos foram realizados por homens, 37% por mulheres, 24% não informaram podendo ser de anônimos ou instituições.

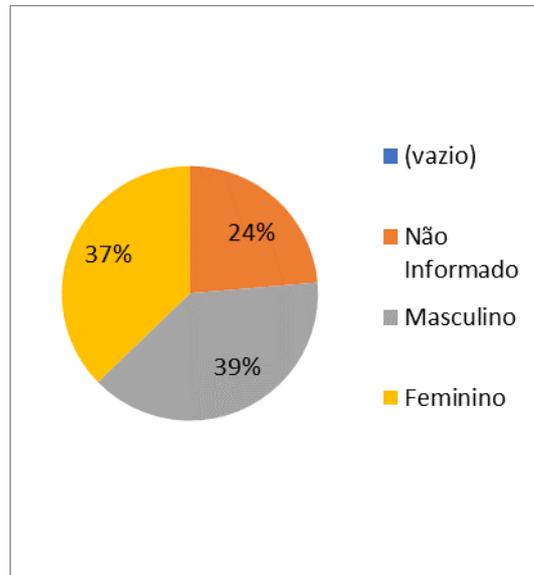


Gráfico 3 – Gêneros

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 34%, a Zona Sul com 6%, a Zona Oeste com 1%, a Zona Leste com 3%, além de 50% que optaram por não informar a sua região.

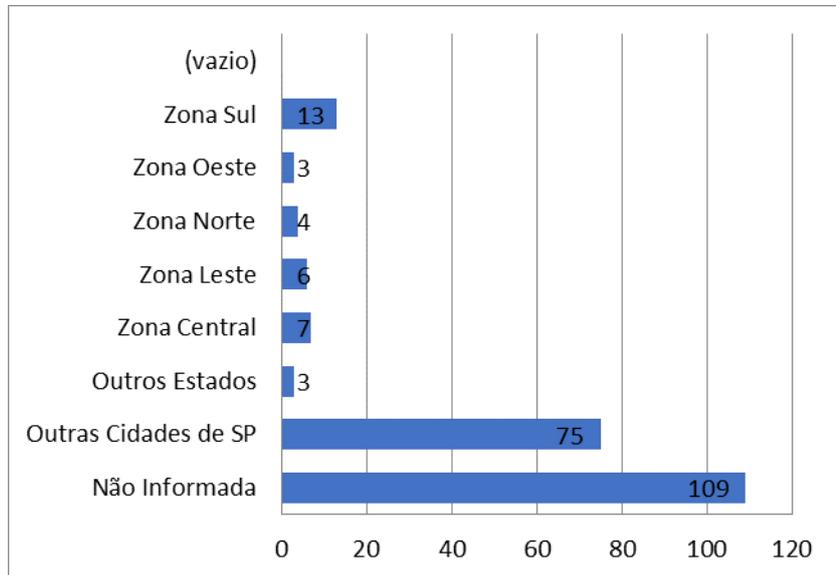


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

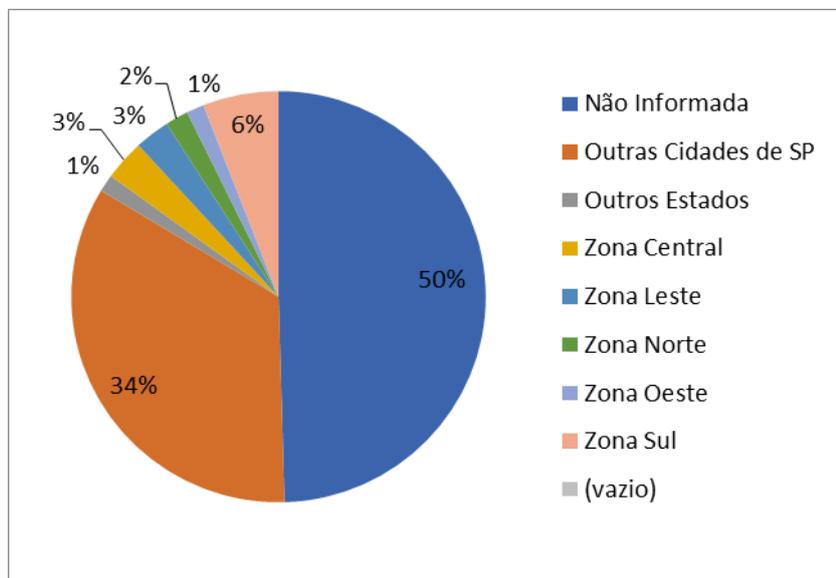


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Livre Manifestações, solicitação de providência e solicitação de informação, correspondendo a 42%, 12% e 35%, respectivamente.

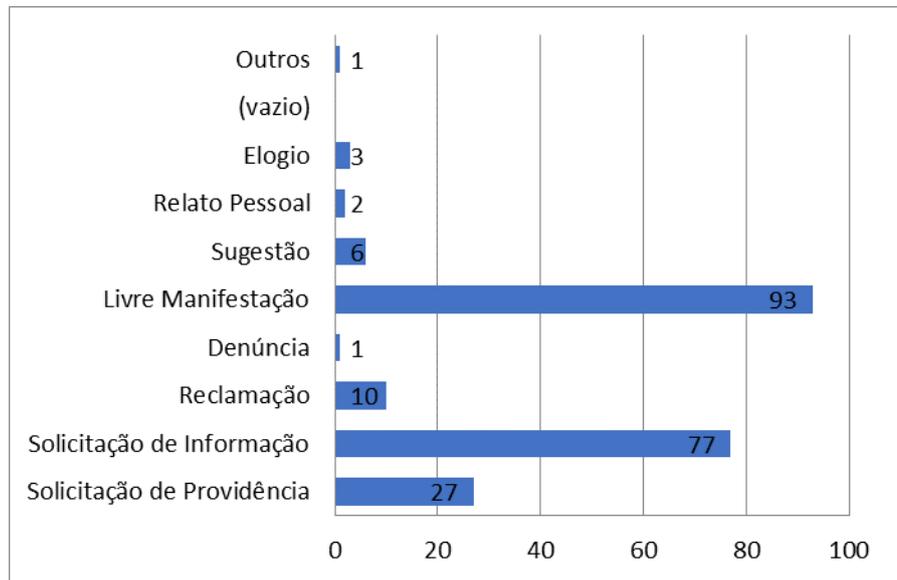


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

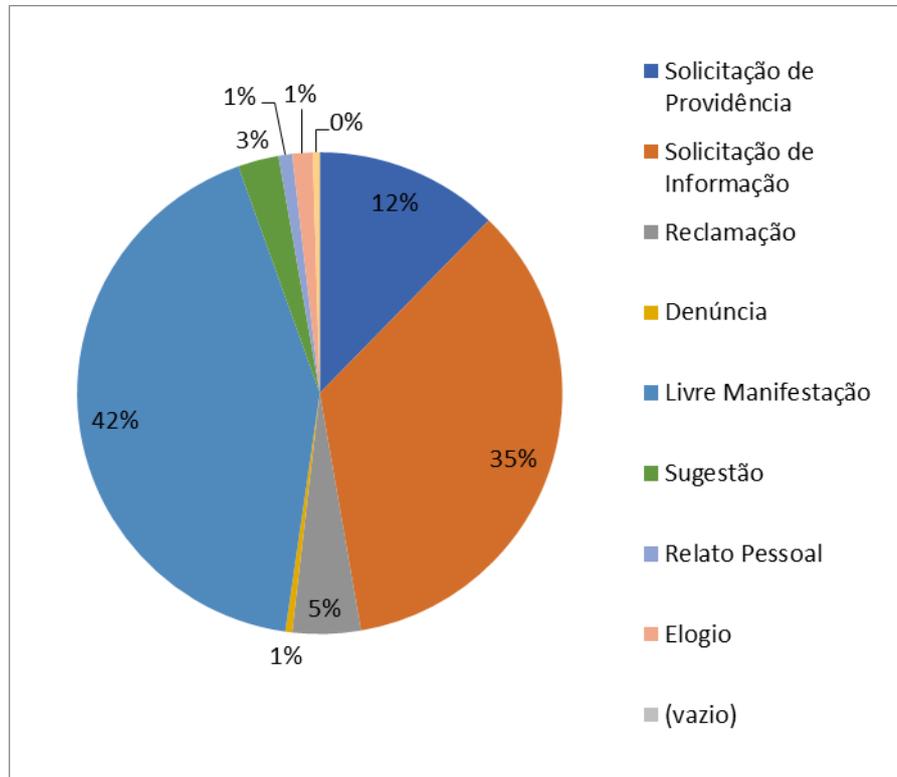


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada a ASSUNTOS PRIVADOS com 100 e em seguida a sigla **PMSP** que é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura com 83 e CMSP com 37.

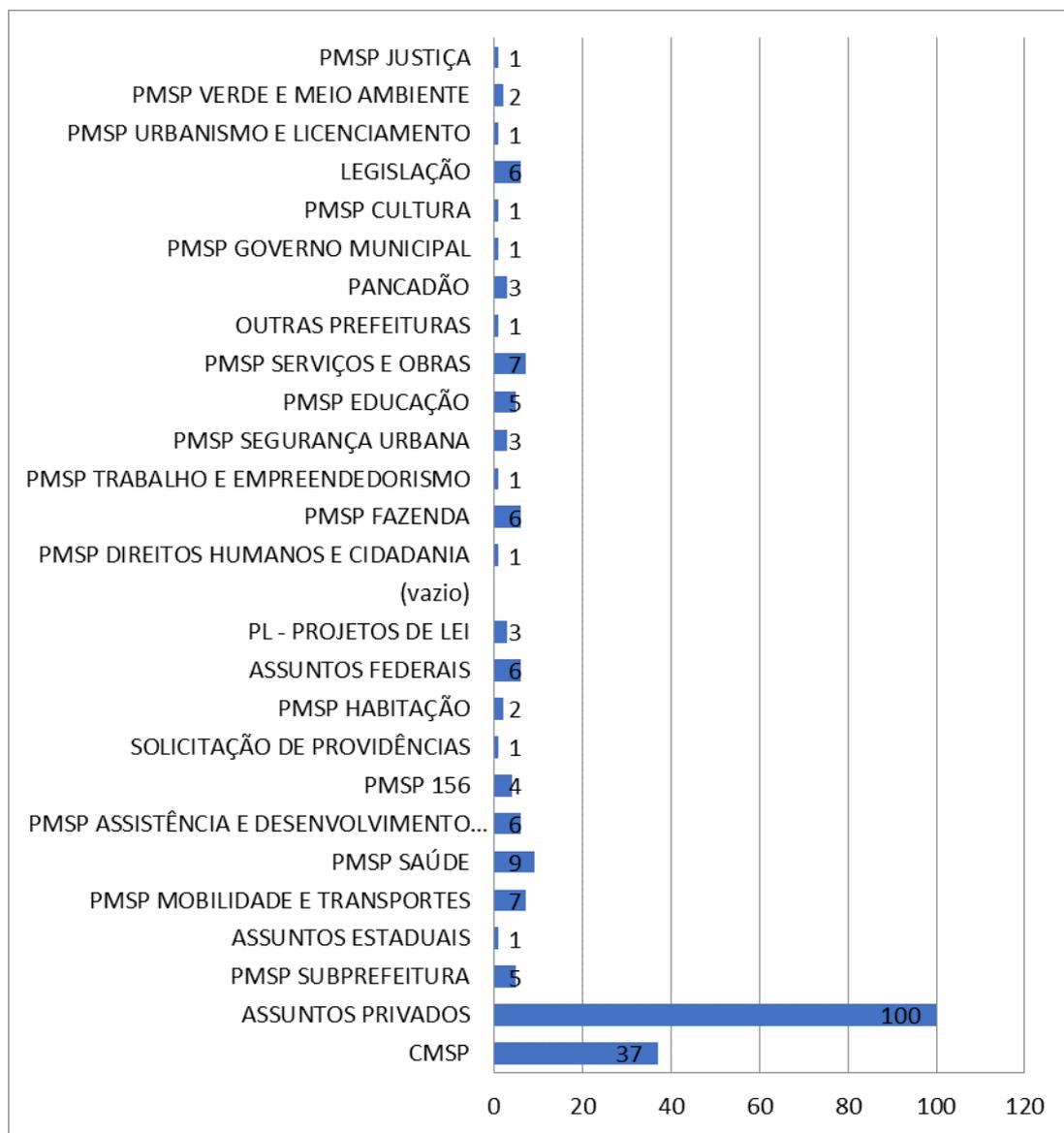


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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

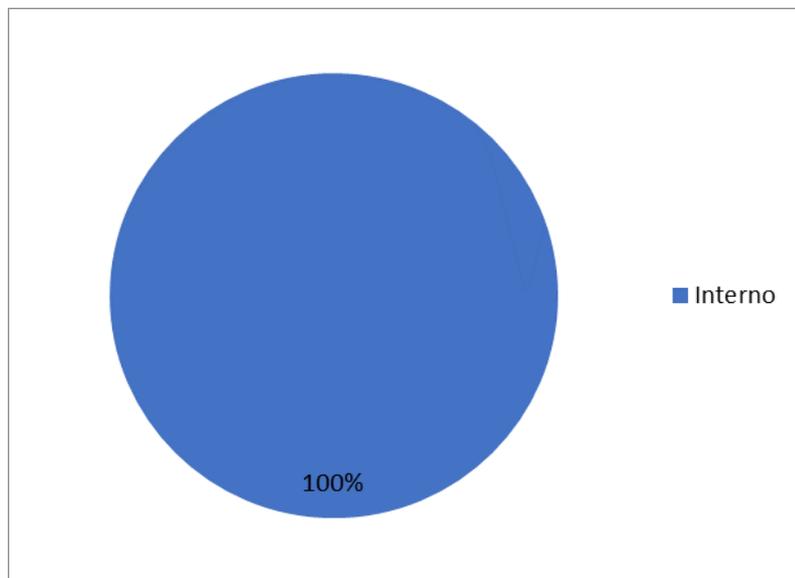


Gráfico 9 – Encaminhamentos

## **Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federais**

### **Assuntos Estaduais**

- Solicitação de informação sobre contato do Programa do Governo do Estado CMSP – Centro de Mídias SP.

### **Assuntos Federais**

- Duas livres manifestações convidando para o Ciclo de Palestras do Legislativo.
- Livre manifestação sobre utilização de recursos públicos.
- Solicitação de informação sobre a emissão do título de eleitor.
- Livre manifestação de insatisfação com o governo municipal de Fernandópolis.
- Reclamação relacionada a igrejas.

## **Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais**

### **PMSP 156:**

- Solicitação de informação sobre como se inscrever para o programa da Prefeitura que realiza doações de material de construção.
- Solicitação de informação sobre onde denunciar maus tratos em animais.
- Livre manifestação referente pessoas em situação de rua.
- Sugestão para que o prefeito realize uma vistoria em obras paradas na Cidade.

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

- Solicitação de providências referente a danos morais sofridos no Centro de Referência Luiz Roberto - Campi da Vila Virgínia - Ribeirão Preto-SP.
- Elogio à abertura da Casa das Mulheres Paulistanas.
- Livre manifestação referente ao cargo de Conselheira Tutelar.
- Solicitação de informação sobre a gratuidade de transportes de idosos.
- Solicitação de informação sobre renda básica.
- Solicitação de ajuda para retorno à cidade natal.

### **PMSP Educação**

- Reclamação referente a um CEU que está com sua inauguração atrasada.
- Solicitação de informação referente a kits de higiene distribuídos nas escolas.
- Solicitação de informação sobre o Programa Bolsa do Povo Educação.
- Solicitação de informação sobre a distribuição de absorventes higiênicos nas escolas municipais.
- Livre manifestação sobre ensino em tempo integral.

### **PMSP Saúde**

- Relato pessoal sobre senhora de 69 anos diagnosticada com câncer.
- Reclamação de barulho incessante em hospital de campanha para moradores de rua.
- Solicitação de auxílio para gestantes em situação de vulnerabilidade.
- Duas informações sobre o calendário de vacinação da 3ª dose da Covid-19.
- Relato pessoal de paciente portador de diabetes.

- Solicitação de providência sobre a fila de espera de atendimento do Hospital Geral de Taipas.
- Solicitação de providência sobre fila de espera para consulta psiquiátrica.

### **PMSP Cultura**

- Solicitação de informação sobre como obter autorização para utilização de espaços para exposição.

### **PMSP Habitação**

- Duas solicitações de informação sobre programa de moradia.

### **PMSP Segurança Urbana**

- Elogio a policiais da GCM, que ampararam e apoiaram munícipe por ocasião de mal estar por motivos de saúde.
- Solicitação de informação sobre apreensão de menores.
- Solicitação de providência para realocação de usuário de drogas.

### **PMSP Serviços e Obras**

- Solicitação de providência referente à obra no Parque Vila Maria.
- Reclamação de despejo entulhos deixados após obra da Prefeitura.
- Solicitação de retirada de grades em calçadas que interrompem o trânsito de pedestres.
- Três solicitações para instalação de postes e troca de lâmpadas.

### **PMSP Mobilidade e Transportes**

- Solicitação de informação para vistoria de van de transporte escolar.
- Solicitação de pavimentação na Avenida do Guacá.
- Solicitação de informação sobre legislação que permite o avanço no sinal vermelho durante a noite e madrugada.
- Solicitação de providência referente ao trânsito na rua Dr. Joviano Pacheco de Aguirre.
- Reclamação sobre os serviços prestados por empresa de ônibus.
- Solicitação de informação sobre alvará para taxistas.
- Solicitação de providência sobre tráfego de carretas e caminhões em bairros residenciais.

### **PMSP Fazenda**

- Solicitação de informação referente a imóvel que está com o processo parado e com dívida ascendente.
- Quatro solicitações de informação sobre a anistia de imóveis.
- Reclamação sobre reajuste de salários dos aposentados da Prefeitura.

### **PMSP Trabalho e Empreendedorismo**

- Solicitação de vagas de emprego.

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

- Solicitação de providência referente à manutenção do Parque Guarapiranga.
- Livre manifestação referente a pessoas que moram em abrigos e causam sujeira e desconforto às demais pessoas que passam por ali.

### **PMSP Subprefeitura**

- Duas solicitações de informação sobre eventos em vias públicas.
- Solicitação de providência para fiscalização e limpeza de feira livre.
- Solicitação de fiscalização de comércio sem alvará de funcionamento.
- Solicitação de poda de árvores.

### **PMSP Secretaria de Direitos Humanos e Cidadania**

- Denúncia sobre um parente que veio para São Paulo e está sofrendo diversos tipos de agressões por parte da sogra do mesmo.

### **PMSP Secretaria do Governo Municipal**

- Sugestão de realização de concurso público para cargos que administram Parques Municipais.

### **PMSP Secretaria de Justiça**

- Livre manifestação sobre fóruns comunitários.

### **PMSP Secretaria de Urbanismo e Licenciamento**

- Solicitação de providência para denominação de ruas e avenidas.

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

- Duas solicitações de informação sobre visita do público na Câmara Municipal.
- Sete solicitações de informação sobre contato de vereadores.
- Solicitação de informação sobre o projeto de aposentadoria dos servidores.
- Solicitação de informação sobre projeto de aumento salarial dos funcionários públicos.
- Solicitação de informação sobre o curso Renda Básica Cidadã.
- Três solicitações de informação sobre audiências públicas.
- Livre manifestação sobre integração do Poder Legislativo.
- Solicitação de informação sobre o Prêmio Parlamento Jovem Ensino Médio 2021.
- Solicitação de informação sobre o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da Câmara.
- Solicitação de informação sobre Sessão Extraordinária.
- Solicitação de providência sobre anistia de impostos para construções na Cidade.
- Solicitação de informação sobre as atribuições do Procurador do Poder Legislativo Municipal.
- Solicitação de informação sobre frequência e ausência dos funcionários da Câmara Municipal.
- Solicitação de informação sobre PPA da Câmara Municipal.
- Reclamação sobre protocolo não respondido.
- Solicitação de informação sobre a distribuição de absorventes higiênicos.

- Solicitação de informação sobre cancelamento do relatório da Câmara Municipal.
- Solicitação de informação sobre denominação de praça pública.
- Solicitação de informação sobre vagas no Programa Jovem Aprendiz ou estágio.
- Sugestão para capacitação de funcionários públicos.
- Solicitação de informação sobre candidatura para vereador.
- Solicitação de informação sobre passaporte da vacina.
- Solicitação de informação sobre serviço tapa buraco.
- Solicitação de informação sobre a biblioteca virtual da CMSP e busca de Projeto de Lei.
- Duas solicitações de informação sobre o cargo Assessor Parlamentar da Mesa e suas atribuições.

### **Assuntos Privados**

- 73 livres manifestações referentes a descontentamento com o Ministério Público Federal.
- Livre manifestação sobre licitação.
- Duas solicitações de informação para contato com vereador.
- Solicitação de informação referente a direitos trabalhistas.
- Duas solicitações de informação sobre desconto em aposentadoria.
- Livre manifestação sobre recursos do município.
- Duas solicitações de informação sobre emprego.
- Solicitação de informação sobre denúncia de maus tratos a animais.
- Livre manifestação sobre filiação a partidos.
- Livre manifestação sobre o cenário da pandemia.

- Solicitação de informação sobre o Parlamento Jovem.
- Solicitação de informação sobre candidatura a deputado.
- Três livres manifestações sobre o Governo Federal.
- Solicitação de fiscalização na área da Saúde.
- Solicitação de informação sobre pessoas desaparecidas.
- Solicitação de informação sobre anistia de impostos para construções.
- Reclamação sobre falta de fiscalização de obras.
- Reclamação sobre segurança pública.
- Solicitação de informação sobre o Curso Bolsa do Povo.
- Sugestão sobre hospital veterinário público.
- Solicitação de informação a doença da depressão.

### **Solicitação de providência**

- Solicitação de providência sobre um protocolo registrado com base na LAI e sem resposta.

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

- Solicitação de 100 exemplares do Estatuto do Idoso.
- Sugestão de alteração da Lei do uso de motos.
- Sugestão sobre a Lei que instituiu a Ouvidoria Legislativa.
- Duas solicitações de informação referentes à prorrogação da anistia de impostos.
- Sugestão de homenagem ao dia do Médico Veterinário pela Lei Municipal nº 15.467/2011.

- Solicitação de informação sobre um Projeto de Lei referente ao parcelamento de multas de veículos.
- Solicitação de informação sobre quando será votado o projeto que revisará IPTU e a Ecotaxa do lixo.
- Solicitação de informação sobre a existência de algum Projeto de Lei de regulamentação sobre motos para que as mesmas não façam tanto barulho.

## **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 setembro de 2021**, 28 (Vinte e Oito) 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	250
10423	Setores CMSP	20/01/2021	20/01/2021	182
10430	Setores CMSP	21/01/2021	21/01/2021	181
10541	Setores CMSP	02/02/2021	04/02/2021	171
10776	Setores CMSP	02/03/2021	02/03/2021	153
10878	Setores CMSP	17/03/2021	17/03/2021	142
10921	Setores CMSP	05/04/2021	05/03/2021	150
10972	Setores CMSP	09/04/2021	09/04/2021	125
10973	Setores CMSP	10/04/2021	12/04/2021	124
11382	Setores CMSP	25/06/2021	25/06/2021	70
11341	Setores CMSP	21/06/2021	21/06/2021	74
11800	Setores CMSP	30/08/2021	30/08/2021	24
11773	Setores CMSP	27/08/2021	27/08/2021	25
11770	Setores CMSP	26/08/2021	26/08/2021	26
11699	Setores CMSP	17/08/2021	17/08/2021	33
11591	Setores CMSP	02/08/2021	02/08/2021	44

11585	Setores CMSP	02/08/2021	02/08/2021	44
11805	Setores CMSP	30/08/2021		
11858	Setores CMSP	08/09/2021		
11866	Setores CMSP	09/09/2021		
11932	Setores CMSP	17/09/2021		
11876	Setores CMSP	11/09/2021	11/09/2021	14
11886	Setores CMSP	13/09/2021	13/09/2021	14
11887	Setores CMSP	13/09/2021	13/09/2021	14
11897	Setores CMSP	14/09/2021	14/09/2021	13
11962	Setores CMSP	21/09/2021	21/09/2021	8
11986	Setores CMSP	24/09/2021	24/09/2021	5
12005	Setores CMSP	27/09/2021	27/09/2021	4

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 30 de setembro de 2021

A Ouvidoria já solucionou 95% dos atendimentos gerados em setembro, tendo apenas 4% das manifestações que ainda estão em andamento e 1% encontram-se pendente de triagem.

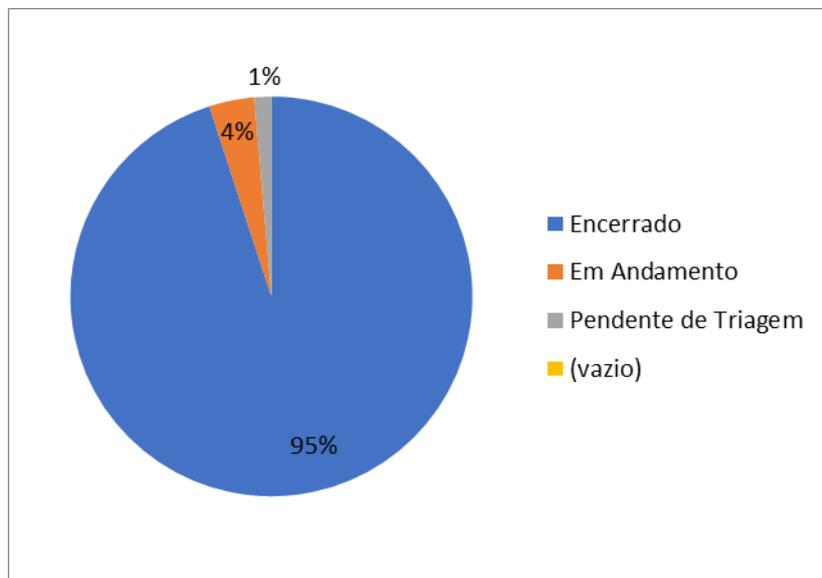


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de setembro

**José Mauro da Silva**

**Ouvidor do Parlamento**

**São Paulo, 30 de setembro 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



