



# Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

## Relatório Mensal Setembro de 2022

## Mesa Diretora

***Milton Leite***

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

***Rute Costa***

1ª Vice-Presidente

***Atílio Francisco***

2º Vice-Presidente

***Alfredinho***

1º Secretário

***Fernando Holiday***

2º Secretário

***George Hato***

1º Suplente

***Milton Ferreira***

2º Suplente

***Gilberto Nascimento***

Corregedor Geral



**CÂMARA MUNICIPAL DE  
SÃO PAULO**

## 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**

Ana Beatriz dos Santos Vieira (Serviço Social)

Ângelo Oliveira Santos (Administração)

Bárbara Alves Araújo (Gestão de Políticas Públicas)

Camila Emy Watanabe Palmeira (Gestão de Políticas Públicas)

Felipe Siqueira Barros (Gestão de Políticas Públicas)

Flaviane da Silva Zeferino (Serviço Social)

Guilherme Ricardo (Administração)

Guilherme Roberto Egídio Olímpio (Gestão de Políticas Públicas)

Hiran Kaê Machado Santos (Direito)

Sarah Ferreira da Silva (Direito)

## Sumário

Apresentação.....	1
Apresentação de Dados.....	3
Manifestações do Mês.....	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal.....	18
Manifestações Pendentes.....	19
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 **Setembro**, período compreendido entre os dias **01 e 30 de Setembro de 2022**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 289 manifestações.

O canal com maior número de atendimentos foi o E-mail, totalizando 58% das manifestações, seguido pelo WhatsApp com 16%, Portal do Cidadão 15%, Telefone 6% e Presencial 5%.

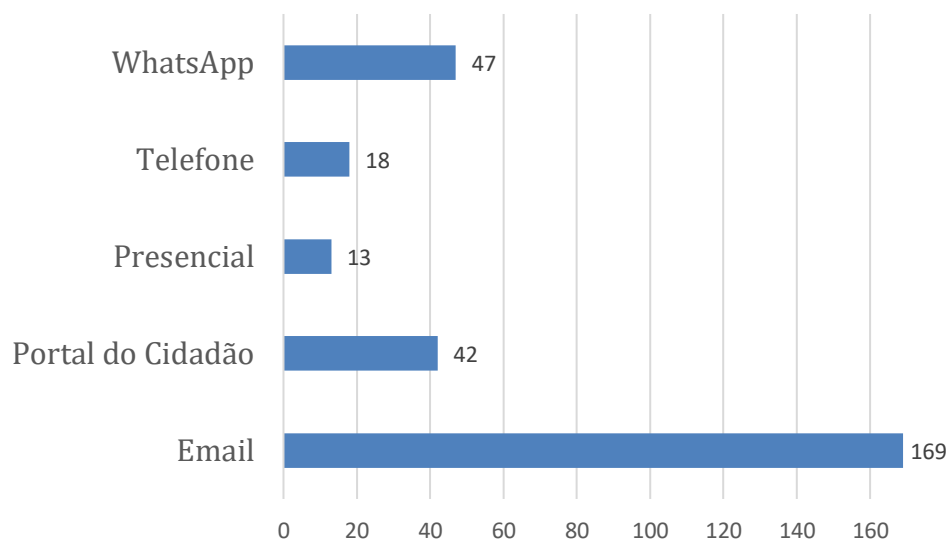


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

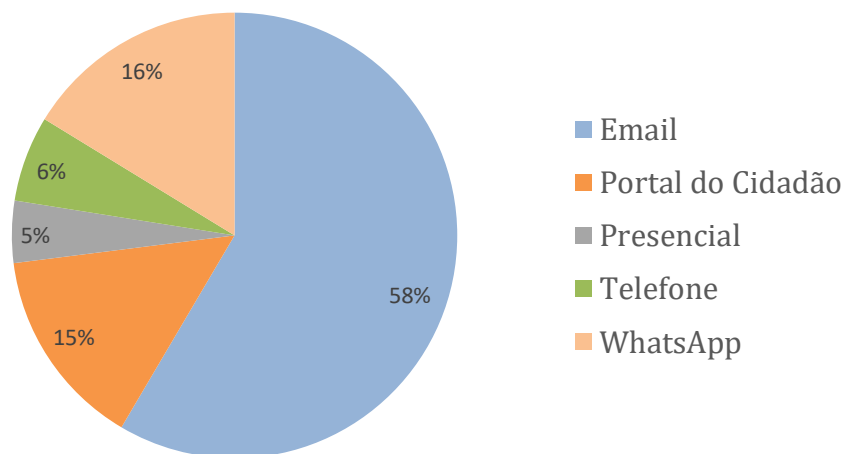


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em Setembro, 97 manifestantes foram do gênero feminino, enquanto 61 manifestantes foram do gênero masculino, 14 optaram por não informar, podendo ser anônimos ou instituições. Ao todo, 173 munícipes foram atendidos neste mês – alguns registraram mais de uma manifestação.

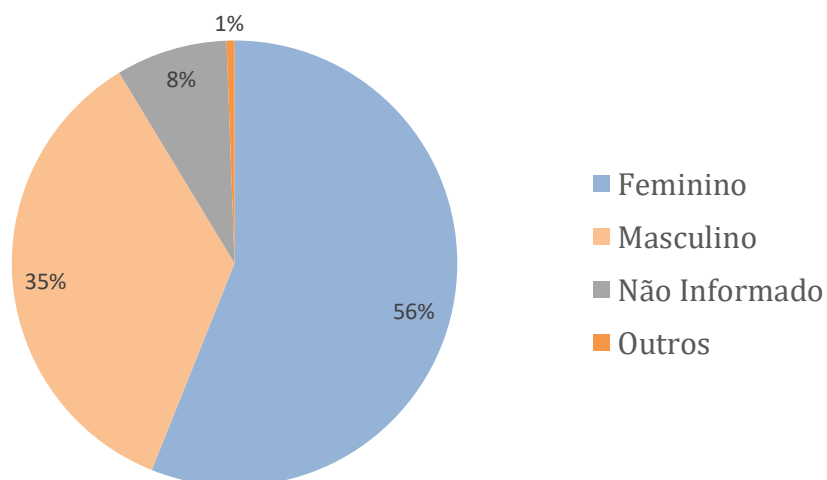


Gráfico 3 – Gêneros



Predominantemente, as manifestações são de regiões não informadas com 86%, seguida por 4% da Zona Central, 3% da Zona Sul, 3% de Outras Cidades de São Paulo, 2% da Zona Oeste, 1% para Zona Leste, 1% da Zona Norte.

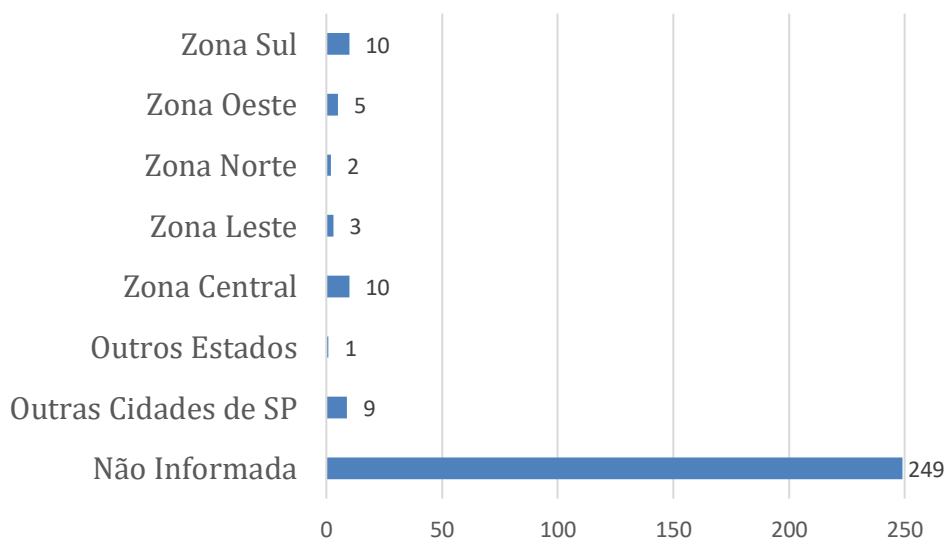


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

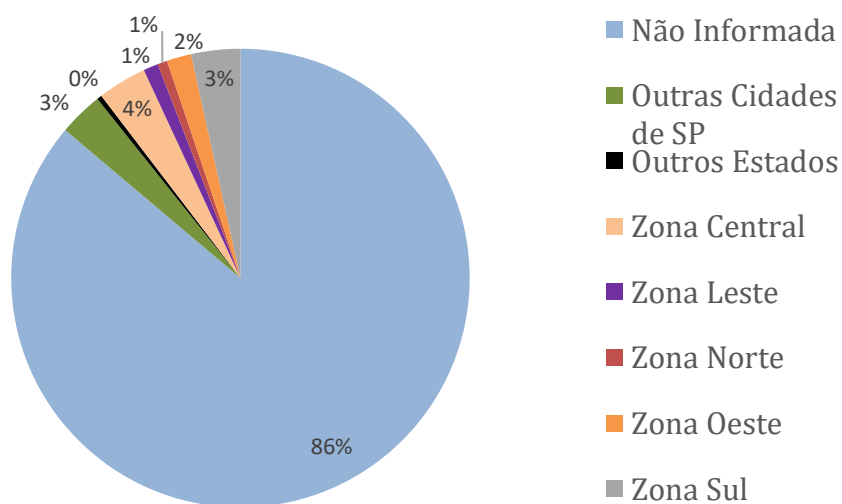


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Solicitação de Informação com 61%, Livre Manifestação com 30%, 5% de Solicitação de Providência, 2% de Reclamação, enquanto Relato Pessoal, Sugestão, Crítica e Denúncia somam aproximadamente 2%.

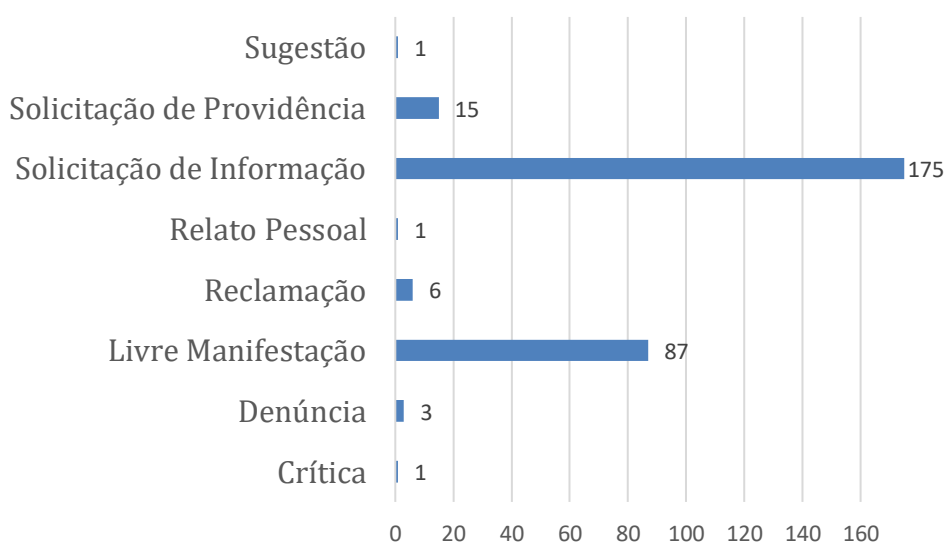


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

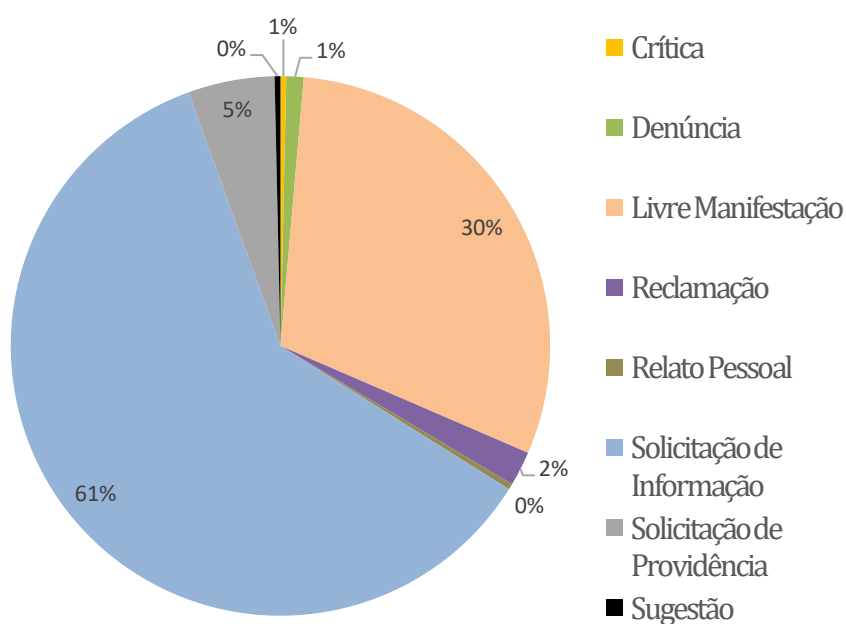


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à PMSP-Habitação com 86, em seguida Assuntos Privados com 78 e CMSP com 59. As demais manifestações com a sigla **PMSP**, que é utilizada para retratar as Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura, somam 44. Os demais atendimentos referem-se a Projetos de Lei com 3, Assuntos Federais com 7, Assuntos Estaduais com 4, Outras Prefeituras com 1 e ONG's com 1.

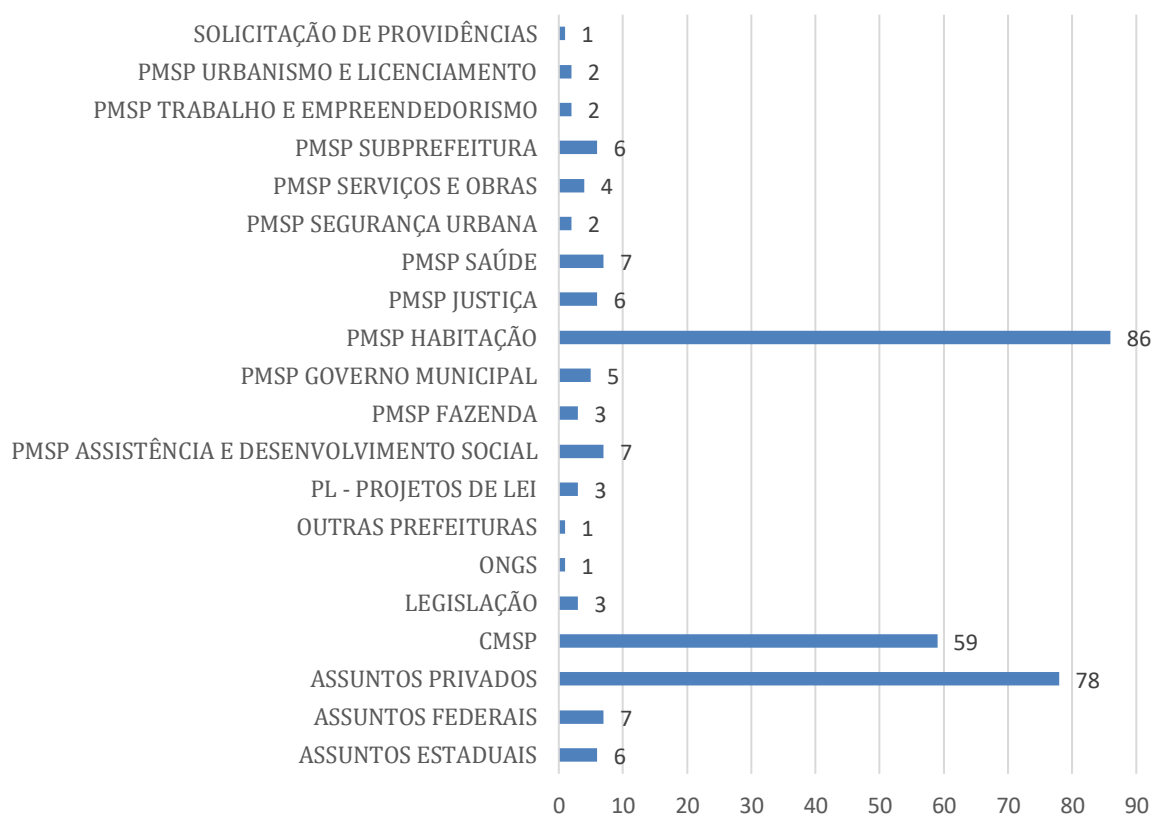


Gráfico 8 – Classificação de Competência

## **Manifestações do Mês**

A Ouvidoria busca solucionar a maior parte das manifestações no âmbito de suas competências, mas são muitas as sugestões de encaminhamentos da manifestação para as demais entidades públicas externas à Câmara Municipal de São Paulo. Em Setembro, todas as manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara.

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

### **Assuntos Federais**

- Livre manifestação solicitando impeachment do atual presidente Jair Bolsonaro.
- Solicitação de informação referente a bloqueio de Auxílio Taxista.
- Solicitação de informação para obtenção de exemplares da Constituição Federal.
- Livre manifestação referente a evento na Câmara dos Deputados para celebrar o Centenário do Rádio no Brasil.
- Solicitação de providência sobre equipe de trabalho do candidato Saulo Pedroso.
- Livre manifestação sobre o horário político.
- Livre manifestação referente à má distribuição do orçamento do Ministério da Saúde .
- Livres manifestações sobre mudanças no País.

### **Assuntos Estaduais**

- Denúncia sobre compra de votos na Zona Leste de São Paulo.
- Questionamento por telefone sobre distribuição de materiais de construção por deputados estaduais.
- Reclamação de falta de energia elétrica a mais de 24 horas.

## **Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais**

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

- Solicitação de informação referente a Centros de Acolhida, albergues e pedido de impressão de documentos.
- Sugestão para que cada funcionário público forneça uma porcentagem do seu salário para criar um fundo para pobreza destinado aos mais vulneráveis.
- Solicitação de informação relacionada aos repasses que são feitos pela Secretaria Municipal de Assistência Social para os CTA's.
- Solicitação de providência referente à qualidade de vida e garantia de direitos.
- Solicitação de contato telefônico com o Fundo Social de São Paulo.
- Livre manifestação referente a trabalho em um hotel.
- Livre manifestação referente a segurança alimentar.

**PMSP Habitação**

- Solicitações de informações referentes ao Programa Pode Entrar.
- Solicitação de informação sobre alvará de terreno.
- Solicitação de informação para cadastro na COHAB.
- Solicitação de informação sobre contratação de Assistentes Sociais para realização de cadastros.
- Solicitação de contato telefônico com a Secretaria da Habitação.
- Solicitação de informação para inscrição em Programas Habitacionais
- Solicitação de informação para regularização de moradia.
- Solicitação de informação do endereço de um lote.
- Solicitação de informação referente ao atendimento da COHAB.

**PMSP Fazenda**

- Solicitação de providência referente a isenção do IPTU.
- Solicitação de informação sobre IPTU.
- Solicitação de informação relacionada ao aumento das parcelas do IPTU.

**PMSP Governo Municipal**

- Livre manifestação referente ao desrespeito com os aposentados da Prefeitura.
- Livre manifestação referente ao Vale Gás.
- Solicitação de informação para contato com a Ouvidoria Geral do Município.

**PMSP Saúde**

- Solicitação de informação sobre tratamento de pessoas com perda de audição unilateral.
- Solicitação de informação para obtenção de uma cadeira de rodas e reclamação sobre pavimentação de rua.
- Solicitação de consulta com um cardiologista e realização de ecocardiograma.
- Solicitação de informação para obtenção de aparelho auditivo
- Solicitação de informação referente à vacinação de gatos e cachorros
- Solicitação de providência referente ao Serviço de Saúde do Município.



**PMSP Segurança Urbana**

- Livre manifestação referente às ruas perigosas e pontos de drogas.

**PMSP Serviços e Obras**

- Reclamação referente a reforma de túnel do Bairro da Lapa.
- Livre manifestação relacionada à limpeza da Cidade de São Paulo.
- Solicitação de providência relacionada a falta de garis no bairro.

**PMSP Subprefeituras**

- Livres manifestações relacionadas a casa noturna.
- Solicitação de informação referente a um curso de segurança alimentar.
- Solicitação dos números de telefones das Subprefeituras de São Paulo.
- Livre manifestação referente a uma festa.
- Solicitação de providência relacionada a latidos de cachorros.
- Reclamação referente a buraco em rua.
- Solicitação de informação sobre capinação de ruas na Zona Leste.
- Reclamação referente a uma feira livre.
- Três pedidos de orientação para munícipe entrar em contato com o Portal 156 para reclamar sobre poluição sonora (Psiu).

**PMSP Trabalho e Empreendedorismo**

- Solicitação de informação para abrir um food truck.
- Solicitação de informação sobre vagas de trabalho no Poupatempo.

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

- Livres manifestações relacionadas à insatisfação com a gestão da Presidência atual.
- Solicitação de número de ramal telefônico de uma funcionária.
- Livre msobre divulgação de uma revista de propaganda.

- Solicitação de informação para obtenção de brinquedos para doação no Dia da Criança.
- Solicitação de informação sobre as restrições vigentes em relação à Covid-19 e o contato da Ouvidoria Geral do Município.
- Livre manifestação para divulgação de empresa de manutenção comercial.
- Livre manifestação convidando o Ouvidor do Parlamento para o Seminário de Encontro com Ouvidores.
- Livre manifestação sobre noticiais de candidato à Presidência.
- Livre manifestação divulgando empresa do ramo de Marketing Digital.
- Solicitação de providência em relação ao funcionamento da Ouvidoria.
- Solicitação da folha de ponto da Ouvidora Adjunta do Parlamento.
- Solicitação da folha de ponto do Ouvidor do Parlamento.
- Solicitação de auxílio para elaboração de currículo.
- Reclamação sobre dificuldades para auxiliar taxistas.
- Solicitação de informação requerendo declaração funcional de servidor.
- Solicitação de dois ingressos para a audiência pública do dia 4 e pedido de envio com urgência ao vereador Eduardo Suplicy.
- Solicitação de informação sobre nome de rua.
- Solicitação de informação sobre telefones de vereadores.
- Crítica sobre votação realizada na CMSP.
- Solicitação de informação sobre uma Lei.
- Solicitação de informação sobre o Programa Pode Entrar.
- Solicitação de informação sobre um convite ao Ouvidor.
- Livre manifestação sobre tratamento dos idosos no Brasil.
- Solicitação de informação sobre os mandatos dos vereadores
- Livre manifestação sobre vereadores.
- Solicitação de informação para acesso à Agenda da Câmara Municipal e disponibilidade de cursos promovidos pelo TCM.
- Solicitação de informação sobre cassação de prefeitos.
- Solicitação de cópia dos Relatórios de Acesso à Informação registrados na Ouvidoria.
- Solicitação da base de dados, em forma de planilha, dos pedidos de Acesso à Informação da Ouvidoria.
- Solicitação de informação sobre protocolos.

- Solicitação de informação sobre o evento Jovem Liderança.
- Solicitação dos números dos telefones da Ouvidoria.
- Solicitação de providência sobre resposta de protocolo.
- Solicitação de informações sobre a Câmara Municipal.
- Solicitação de informação sobre o evento 4º Prêmio e Fórum São Paulo de Empreendedorismo.
- Solicitação de informação sobre a agenda da CMSP e da ALESP e cursos disponíveis.
- Reclamação sobre os horários de visita na CMSP.
- Solicitação de informação sobre fornecedores da Câmara Municipal.
- Denúncia sobre o presidente da Câmara e sobre vereadores.
- Solicitação de endereço eletrônico para solicitar imagens da Câmara dos Municipais.
- Solicitação de informação sobre Certificado do Curso Mestre de Cerimônia.
- Solicitação de informação sobre Lei do PIU – Projetos de Intervenção Urbana.
- Solicitação de Informação sobre o atendimento automático do WhatsApp da Câmara Municipal.

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

- Convite para conhecer a história do Projeto Censo Inclusão.
- Solicitação de informação sobre a aprovação de Projeto de Lei do vereador Celso Giannazi.
- Solicitação de informação referente ao Projeto de Lei sobre fechamento de ruas.
- Solicitação de consulta na Biblioteca da Câmara do livro da Constituição Federal.
- Solicitação de informação referente a motoristas 5 estrelas da Cidade.
- Solicitação de informação sobre a Lei que denominou a Rua Antônio Bicudo, em Pinheiros.

## **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 2022, 34 (trinta e quatro)** protocolos pendentes, os quais já foram encaminhados e aguardam a devolutiva do órgão ou setor responsável.

Protocolo	Data de Registro	Data de Encaminhamento (setores internos CMSP)	Período em Aberto (dias úteis)
9765	16/10/2020	16/10/2020	497
14687	05/05/2022	05/05/2022	107
15390	04/08/2022	04/08/2022	42
15467	12/08/2022	12/08/2022	36
15596	30/08/2022	30/08/2022	24
15698	13/09/2022	13/09/2022	14
15699	13/09/2022	13/09/2022	14
15810	22/09/2022	22/09/2022	7
15834	26/09/2022	26/09/2022	4
15835	26/09/2022	26/09/2022	4
15836	26/09/2022	26/09/2022	4
15837	26/09/2022	26/09/2022	4
15838	26/09/2022	26/09/2022	4
15839	26/09/2022	26/09/2022	4
15840	26/09/2022	26/09/2022	4
15841	26/09/2022	26/09/2022	4
15842	26/09/2022	26/09/2022	4
15843	26/09/2022	26/09/2022	4
15844	26/09/2022	26/09/2022	4
15845	26/09/2022	26/09/2022	4
15846	26/09/2022	26/09/2022	4
15847	26/09/2022	26/09/2022	4
15848	26/09/2022	26/09/2022	4
15849	26/09/2022	26/09/2022	4
15850	26/09/2022	26/09/2022	4
15851	26/09/2022	26/09/2022	4
15852	26/09/2022	26/09/2022	4
15853	26/09/2022	26/09/2022	4
15854	26/09/2022	26/09/2022	4
15855	26/09/2022	26/09/2022	4
15877	28/09/2022	28/09/2022	2
15891	29/09/2022	29/09/2022	1
15894	29/09/2022	29/09/2022	1

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 30 de Setembro de 2022

A Ouvidoria já solucionou 90% dos atendimentos gerados em setembro, 10% das manifestações estão em andamento.

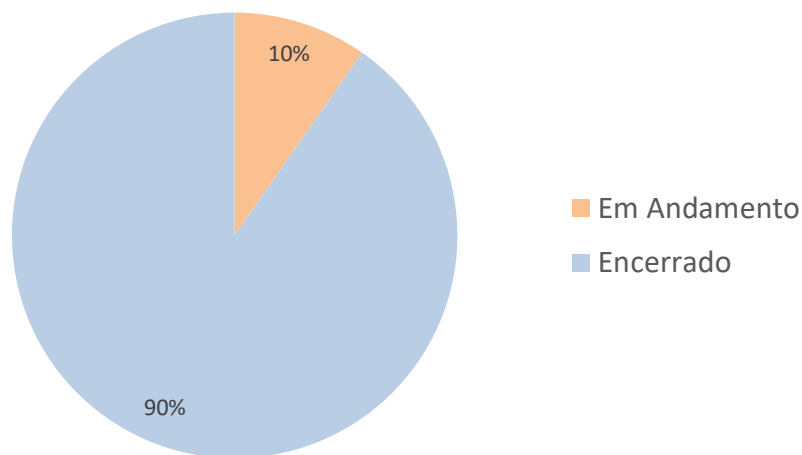


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Setembro

**José Mauro da Silva**  
**Ouvidor do Parlamento**  
São Paulo, 30 de Setembro de 2022

## 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): +5511 3396-4000

