



# Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

## Relatório Mensal Dezembro de 2021 Balanço Anual



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SÃO PAULO**

0800-322672

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

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

<http://www.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)

Antony Vieira dos Santos (Gestão de Políticas Públicas)

Bárbara Vieira dos Santos (Gestão de Políticas Públicas)

Camila Emy Watanabe Palmeira (Gestão de Políticas Públicas)

Felipe Siqueira Barros (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)

## **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 **Dezembro**, período compreendido entre os dias **01 e 31 de Dezembro de 2021**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 142 manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo E-mail, totalizando 50% das manifestações, seguido pelo Whatsapp com 25%, Portal do Cidadão 11%, Telefone 9% e presencial 8%.

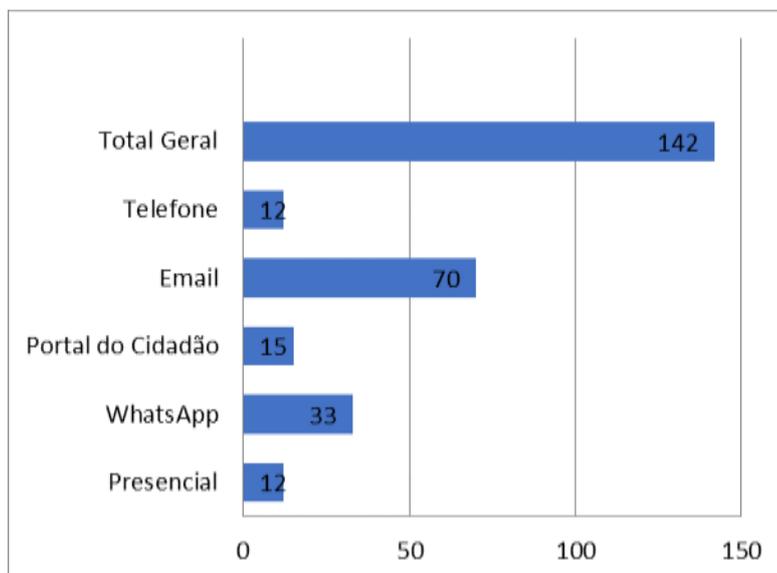


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

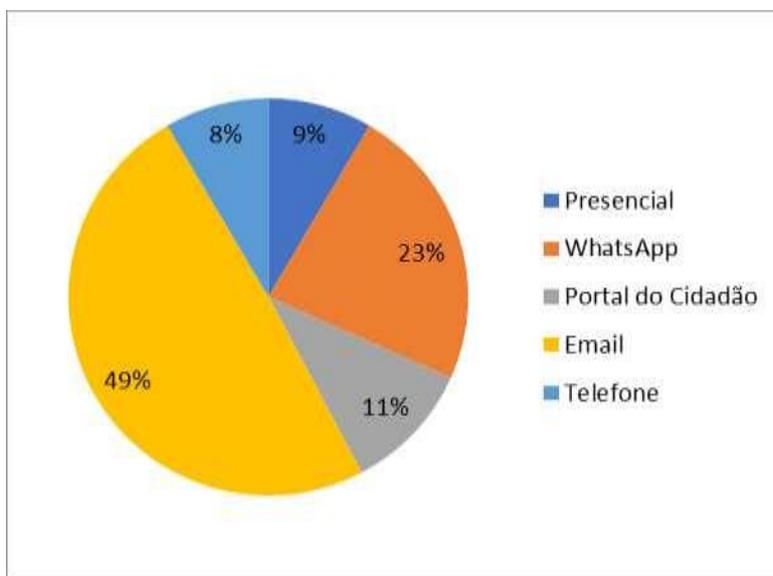


Gráfico 2 – Canais de Atendimento

Em dezembro, 43% foram do gênero masculino, em seguida 40% realizados pelo gênero feminino, e 17% optaram por não informar, podendo ser anônimos ou instituições.



Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de 48% que optaram por não informar a sua Região. Em seguida, outras Cidades de São Paulo 26%, Zona Sul 9%, Zona Central 7%, Zona Leste 4%, Zona Norte 3%, Zona Oeste 2% e Outros Estados 1%.

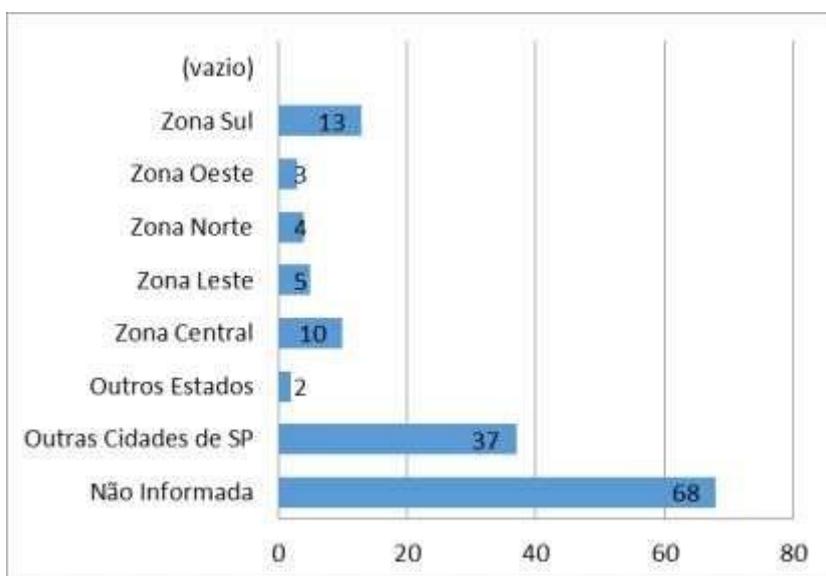


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

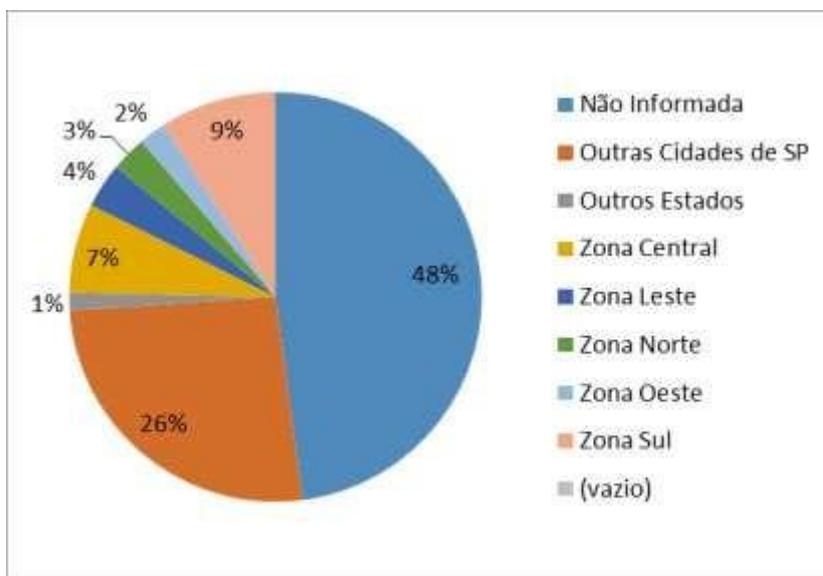


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Livres Manifestações com 48%, Solicitação de Informações 24%, Solicitação de Providências 18%, Reclamações 5%, Outros 2%, Relatos Pessoais 1%, Crítica 1% e Elogio 1%.



Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

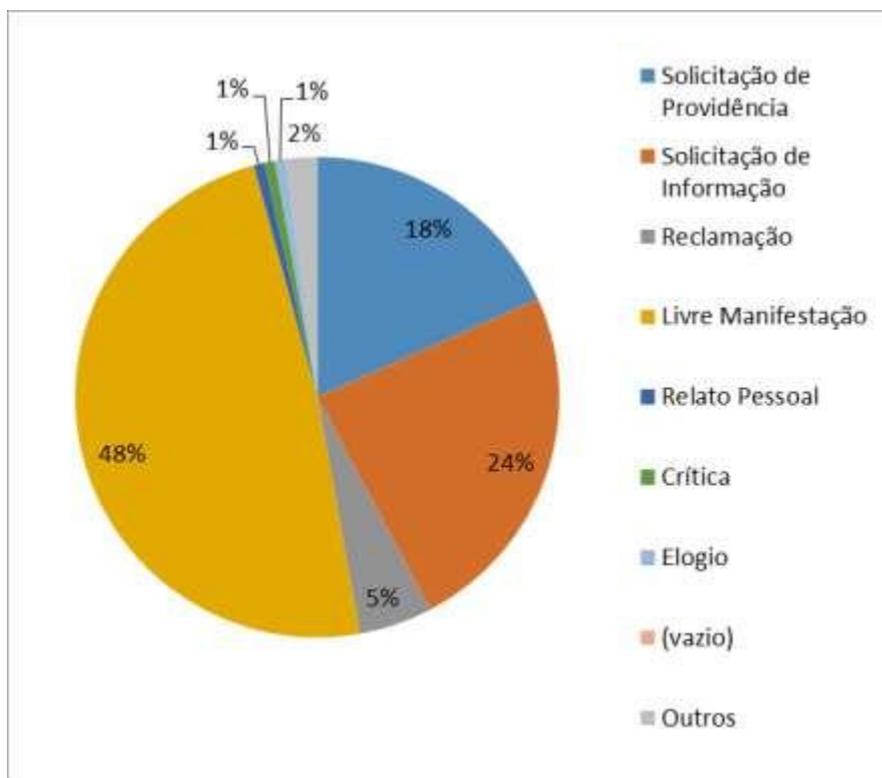


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada a Assuntos Privados com 52, relacionada à CMSP com 45, em seguida a sigla **PMSP** que é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura com 45.

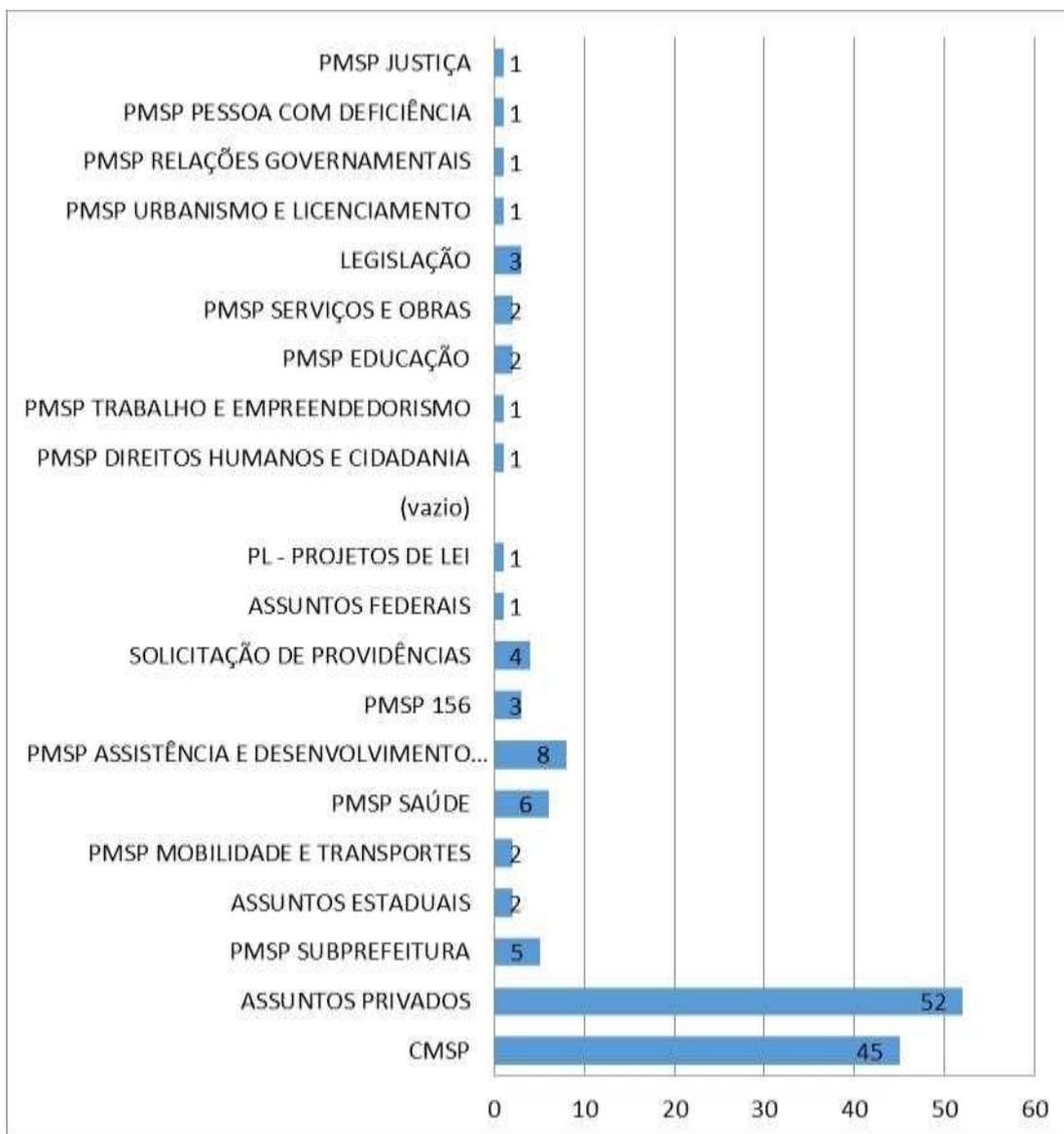


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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

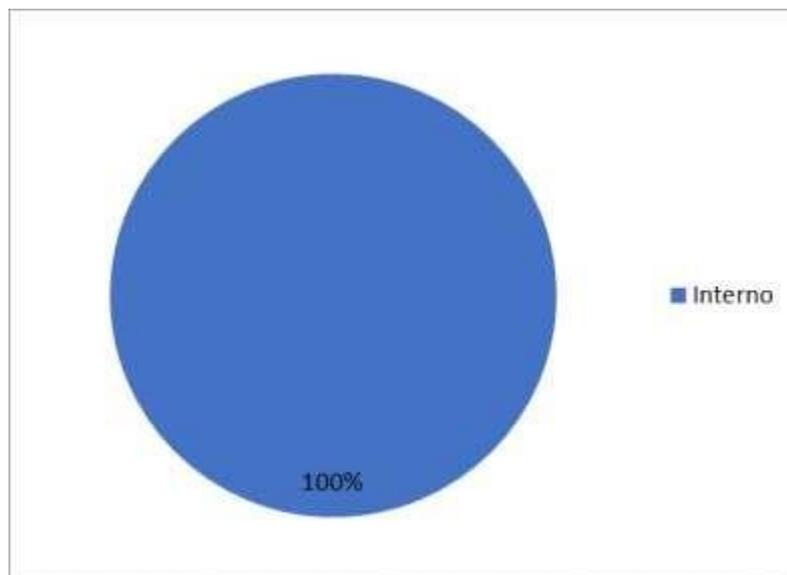


Gráfico 9 - Encaminhamentos

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

### **Assuntos Estaduais**

- Solicitação de informação sobre o procedimento para a emissão de 2ª via do RG.
- Solicitação de informação sobre o procedimento para ingressar num seminário online.
- Reclamação sobre o Programa Bolsa-Auxílio.

## **Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais**

### **PMSP 156:**

- Solicitação de providência sobre perturbação de sossego.
- Reclamação sobre entulho em via pública.
- Solicitação de informação sobre barulho de caminhão em via pública.

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

- Solicitação de informação para encontrar moradia.
- Solicitação de contato do Ministério da Cidadania.
- Solicitação de providência sobre denúncias não resolvidas em abrigo na Zona Norte.
- Solicitação de informação sobre vaga de emprego na Concessionária Loga.
- Solicitação de emprego.
- Solicitação de informação sobre processo do INSS.
- Solicitação de informação sobre Bolsa Empreendedor.
- Solicitação de elaboração de currículo para vaga na Controladoria Geral do Município.

- Livre manifestação sobre direitos fundamentais para garantia de saúde, alimentação e educação.

### **PMSP Educação**

- Solicitação de informação sobre chamada de concurso para professores de Educação Infantil.
- Solicitação de informação sobre crédito para aquisição de uniforme escolar da Prefeitura.

### **PMSP Justiça**

- Livre Manifestação sobre a “regra especial” relacionada a condomínios.

### **PMSP Mobilidade e Transportes**

- Solicitação de informação para obtenção de passagens gratuitas para idosos.
- Solicitação de informação referente a protocolo via LAI no Portal 156.

### **PMSP Pessoas com Deficiência**

- Solicitação de informação sobre o Núcleo Especializado de Direitos do Idoso e da Pessoa com Deficiência da Defensoria Pública.

### **Relações Governamentais**

- Solicitação do e-mail do vereador Marcelo Messias.

### **PMSP Saúde**

- Solicitação de providência por negativa de atendimento em clínica.

- Solicitação de providência para marcação de consulta para exame de catarata.
- Reclamação de negligência no atendimento presencial a pessoa idosa e com deficiência visual devido a diabetes.
- Solicitação de marcação de consulta médica.
- Livre manifestação sobre a vacina contra a Covid-19.
- Livre manifestação sobre logística na construções de UPA's.
- Livre manifestação referente à pandemia.
- Livre manifestação sobre falta de medicamentos.
- Reclamação sobre a transferência da gestão do CAPS São Mateus.
- Solicitação de informação sobre a posição da CMSP sobre a mudança de gestão no CAPS São Mateus.

### **PMSP Serviços e Obras**

- Reclamação referente a obra de captação de água da chuva, a qual causou queda de muro.
- Solicitação de providência para instalação de água.

### **Subprefeituras**

- Solicitação de contato da Ouvidoria Geral do Município.
- Reclamação sobre lixo na rua.
- Solicitação de providência relacionada ao Cemitério da Vila Nova Cachoeirinha e a tentativa de exumação de corpo.
- Solicitação de resposta de protocolos registrados no Portal 156.
- Reclamação referente a água no terreno na rua Doutor Jaci.

### **Trabalho e Empreendedorismo**

- Solicitação de informação para obtenção de licença para estrangeiro abrir um negócio.

### **Urbanismo e Licenciamento**

- Denúncia de irregularidade em obras.

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

- Solicitação de planta de perímetro reservado para construção de anel viário.
- Solicitação de instalação de postes em no Bairro Engenheiro Marsilac.
- Livre manifestação sobre a CPI da Pirataria.
- Solicitações de agendamento para visita ao gabinete do vereador Eduardo Suplicy.
- Reclamação sobre repasse de informação errada.
- Reclamação sobre o não recebimento do Boletim do Portal.
- Elogios ao atendimento dos estagiários da Ouvidoria da CMSP.
- Solicitação de agendamento para visita ao gabinete do vereador Fábio Rivas.
- Livres manifestações sobre atendimento da Ouvidoria da CMSP.
- Solicitação de informação sobre o orçamento de 2021.
- Solicitação de providência para construção de UPA no Bairro Itaim Paulista.
- Solicitação de inserção de informações no Portal da CMSP.
- Livre manifestação sobre a pobreza no Município.
- Solicitação de providência para obtenção do Auxílio Moradia.
- Solicitações de vídeo da Audiência Pública sobre Operação Urbana Consorciada.
- Solicitação de informação sobre PEG dos Transportes.
- Solicitação de orientação para entrar com pedido na Subprefeitura da Vila Mariana.

- Solicitação da agenda da CMSP.
- Solicitação de correção de assinatura em CTPS de ex-servidor.
- Livres manifestações para inclusão de informações e documentos ao protocolo de manifestação.
- Livre manifestação sobre andamento de solicitação realizada no mês de setembro.
- Solicitação de elaboração de currículo para a Prefeitura e pedido de contato telefônico.
- Solicitação de informação sobre o funcionamento de voto de bancada e votação não nominal para a aprovação de Projeto de Lei.
- Solicitação de informação sobre lista de chamada para cargo de Consultor Técnico Legislativo em Informática do concurso realizado em 2014.
- Reclamação de contrariedade pela aprovação do PL nº 787/21 que dispõe sobre a obrigatoriedade do passaporte sanitário.
- Solicitação de documento comprobatório de participação em palestra na Câmara Municipal sobre direitos fundamentais e individuais do ser humano em 1986.
- Relato pessoal de contrariedade quanto ao passaporte da vacina.
- Livre manifestação desejando boa tarde.
- Livres manifestações de contrariedade ao passaporte da vacina.
- Solicitação de informação sobre a regularização do pagamento de impostos para banca de jornal.
- Solicitação de informação referente ao andamento da tramitação de Projetos de Lei relacionados ao uso de jogos na educação - PL nº 410/2014.
- Solicitação de informação sobre a votação da obrigatoriedade do passaporte da vacina.

### **Assuntos Privados**

- Livres manifestações sobre o Ministério Público Federal.

- Livre manifestação sobre pagamento de impostos.
- Livre manifestação sobre a morte da cantora Marília Mendonça.
- Solicitação de impressão de currículo.
- Livres manifestações sobre a Rede Globo.
- Livre manifestação sobre mortes de pessoas das comunidades Japonesa e Chinesa no Brasil.
- Livre manifestação referente a doação de cestas básicas para projeto social.
- Livre manifestação referente a solicitação de ajuda em processos judiciais.
- Livre manifestação de desejo de ingressar na política.
- Livre manifestação de encaminhamento de ofício e de moção de repúdio ao governador João Dória.
- Livre manifestação sobre a presença de animais rurais na cidade.
- Solicitação de informação sobre o atendimento presencial da Ouvidoria.

### **Solicitações de Providências**

- Solicitação de providência em relação a limpeza, manutenção e revitalização do Bairro Campos Elíseos e reclamação sobre a cracolândia na região.
- Reclamação de barulho de bar irregular e embargado na Avenida do Cursino.
- Solicitação de envio de decisão liminar relacionada a processo de habeas corpus preventivo para depoente da CPI dos Aplicativos.
- Reclamação de barulho causado por bares irregulares.

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

#### **Projetos de Lei**

- Solicitação de informação sobre como apresentar um Projeto de Lei junto à Comissão da Juventude e na ALESP.

### **Legislação**

- Solicitação de informação referente ao código de posturas de São Paulo.
- Solicitação de informação referente a aprovação do PL nº 01-00065/2015
- Livre manifestação referente ao Projeto de Lei Complementar nº 38/2019 que trata sobre velório social.

## **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 meiodos 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 dezembro de 2021, 18 (dezoito)** protocolos pendentes, os quais já foram encaminhados e aguardam a devolutiva do órgão ou setor responsável. Não há registros de protocolos indeferidos pela Ouvidoria.

PROTOCOLO	SETOR	DATA DE REGISTRO	DATA DE ENCAMINHAMENTO	PERÍODO EM ABERTO (DIAS ÚTEIS)
9765	Setores CMSP	16/10/2020	16/10/2020	306
11341	Setores CMSP	21/06/2021	21/06/2021	130
12099	Setores CMSP	08/10/2021	08/10/2021	51
13240	Setores CMSP	26/10/2021	26/10/2021	39
13275	Setores CMSP	26/10/2021	26/10/2021	39
13330	Setores CMSP	27/10/2021	27/10/2021	38
13089	Setores CMSP	25/10/2021		
13378	Setores CMSP	04/11/2021	04/11/2021	32
13544	Setores CMSP	23/11/2021	23/11/2021	19
13422	Setores CMSP	11/11/2021		
13566	Setores CMSP	26/11/2021		
13607	Setores CMSP	02/12/2021	02/12/2021	12
13670	Setores CMSP	09/12/2021	09/12/2021	7
13688	Setores CMSP	13/12/2021	13/12/2021	5
13694	Setores CMSP	14/12/2021	14/12/2021	4
13714	Setores CMSP	15/12/2021	15/12/2021	3
13717	Setores CMSP	15/12/2021	15/12/2021	3

13725	Setores CMSP	16/12/2021		
-------	-----------------	------------	--	--

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 17 de dezembro de 2021

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

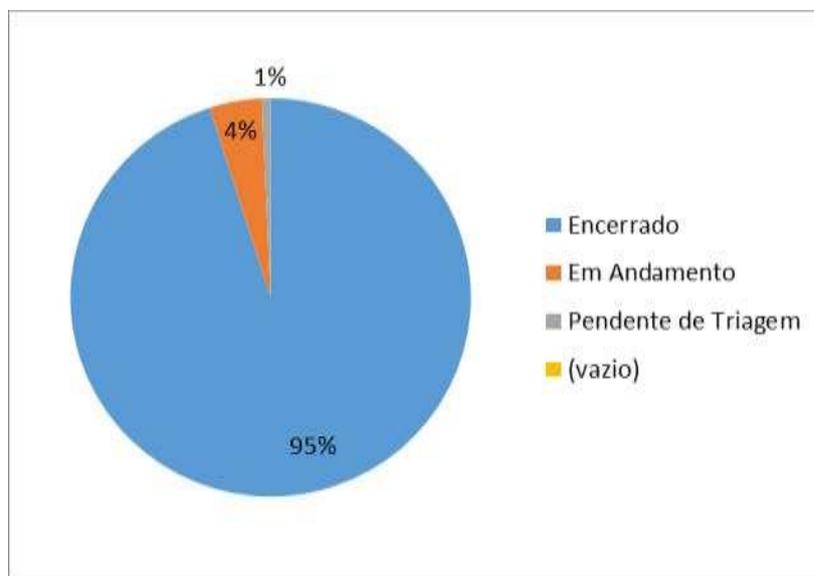


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Dezembro

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

## Balço Anual de 2021

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal 3.166 manifestações no ano de 2021. Abaixo estão descritos e representados o Balço Anual das atividades da Ouvidoria em 2021.

Pode-se afirmar que outubro foi o mês com o maior número de demandas, com 1.265, enquanto junho foi o de menor número, com 127 manifestações.

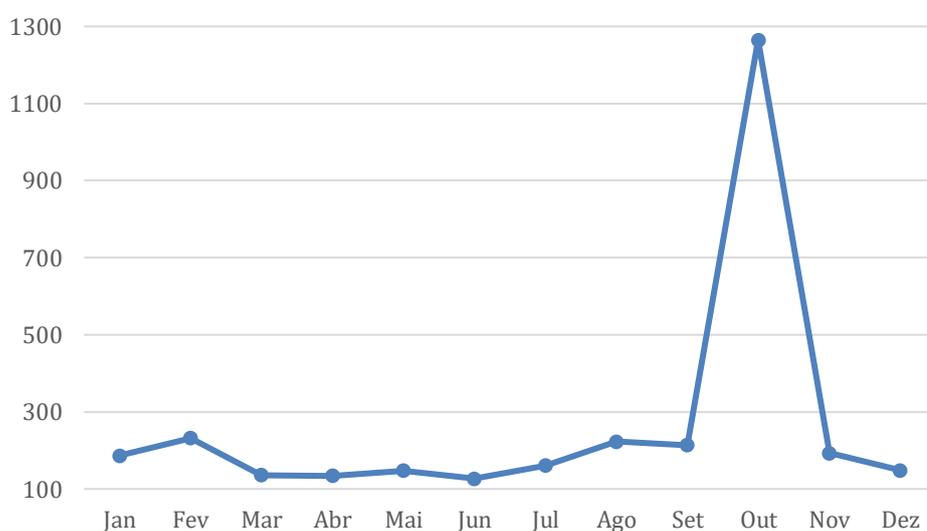


Gráfico 10 – Quantidade de Manifestações de 2021

Mês	Manifestações
Jan	186
Fev	232
Mar	136
Abr	134
Mai	147
Jun	127
Jul	161
Ago	223
Set	214
Out	1265
Nov	193
Dez	148

Tabela 02 - Quantidade de Manifestações de 2021

A maior participação foi de manifestantes do gênero feminino, que representa 51% dos participantes, contra 35% do gênero masculino. Do total, 14% do resultado é não informado, podendo ser manifestações de anônimos ou instituições.

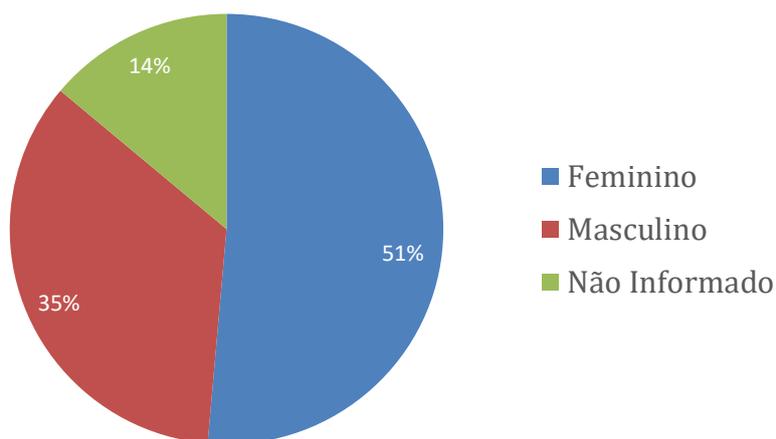


Gráfico 11 - Gênero dos Manifestantes

Os atendimentos foram predominantemente feitos via WhatsApp, representando 50%. Os demais atendimentos foram realizados por meios eletrônicos ou presenciais e correspondem a 50%.

Ressalte-se que a baixa porcentagem de atendimentos presenciais (3%) está relacionada diretamente às determinações dos Atos 1469/2020 e 1504/2021, os quais determinaram a suspensão de atendimentos presenciais considerando o momento da crise sanitária da pandemia de Covid-19.

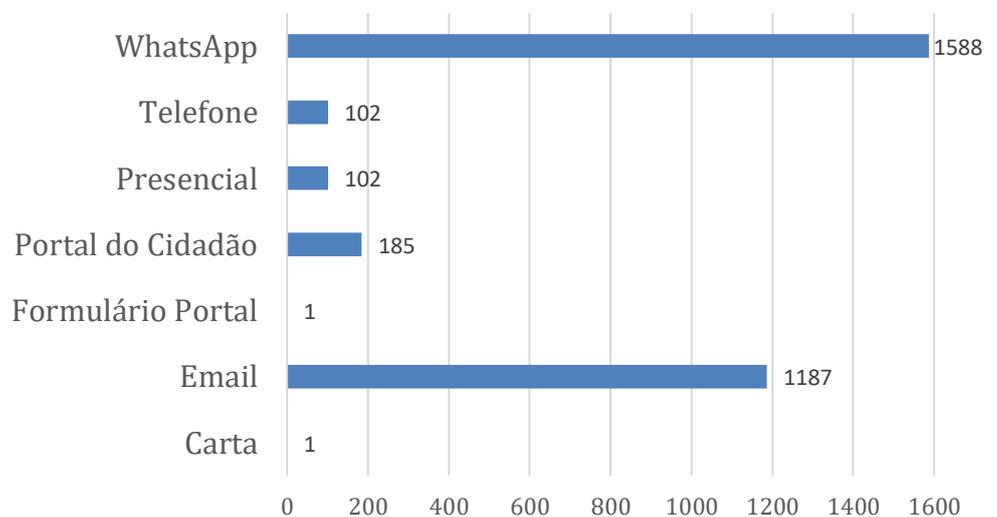


Gráfico 12 – Canais de Atendimento de 2021

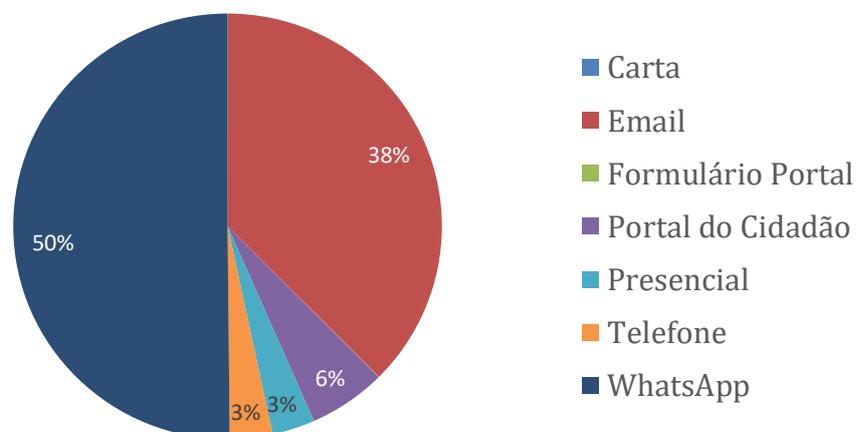


Gráfico 13 – Canais de Atendimento de 2021

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Solicitação de Providência com 41%, Livre Manifestação com 30%, 20% de Solicitação de Informação, 3% de Reclamação, enquanto Relato Pessoal, Sugestão, Crítica e Denúncia somam 6%.

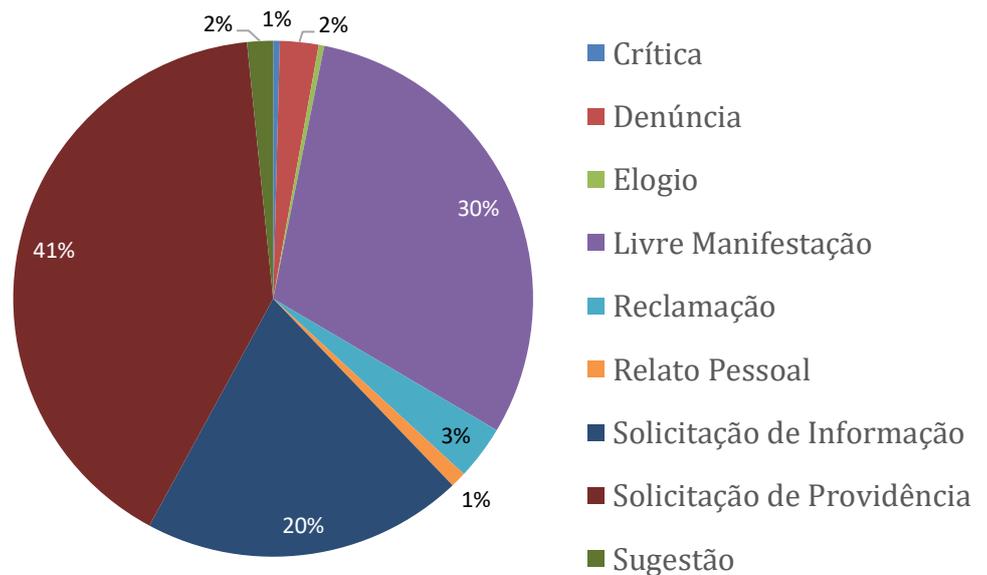


Gráfico 14 – Forma de Manifestação de 2021

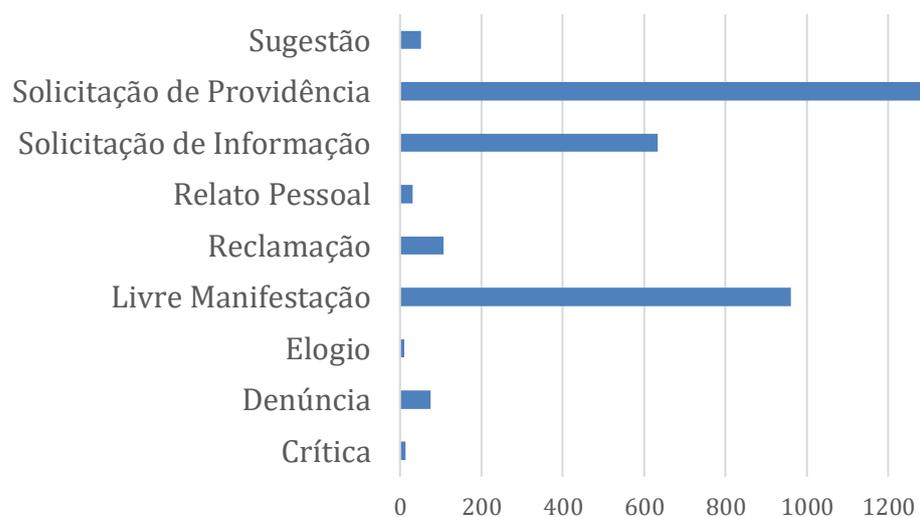


Gráfico 15 – Forma de Manifestação de 2021

Predominantemente, as manifestações são de regiões não informadas com 61%, seguida por 19% de outras cidades de SP, 6% da Zona Leste, 6% da Zona Sul, seguidos da Zona Central e Norte com 3% e Zona Oeste, com 2%.

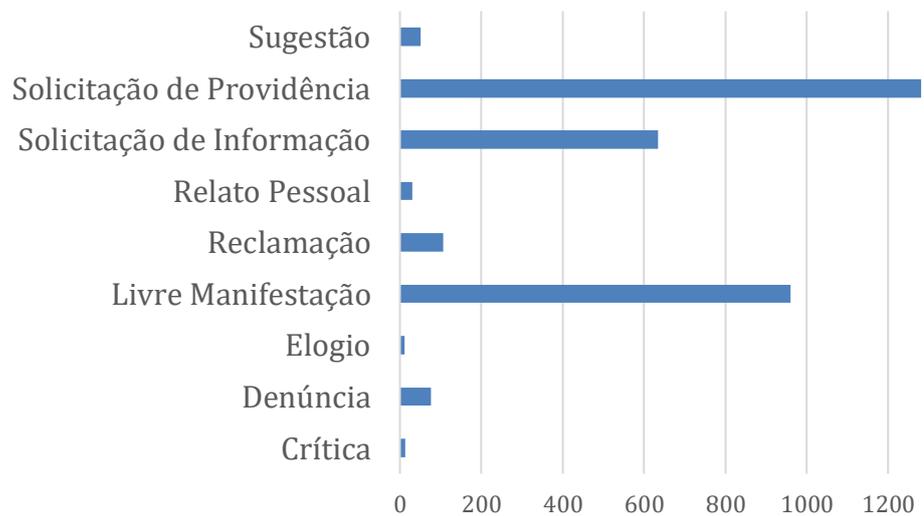


Gráfico 16 – Regiões dos Manifestantes de 2021

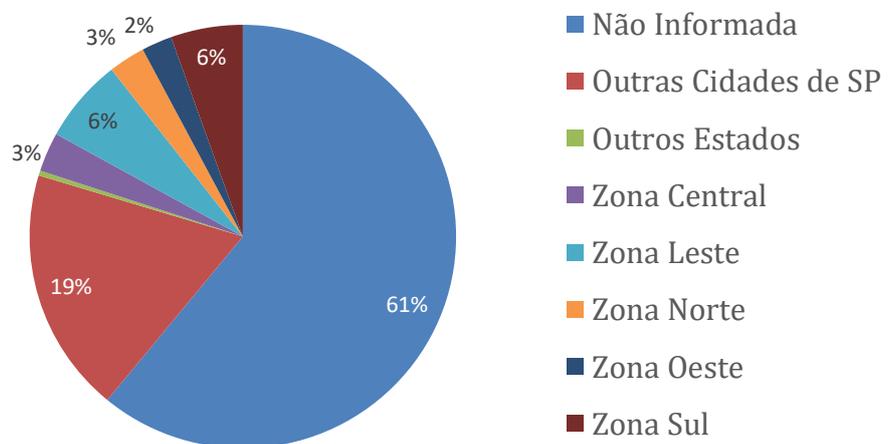


Gráfico 17 – Regiões dos Manifestantes de 2021

Desde o ano de 2020, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo não realiza mais encaminhamentos externos. Para questões não relacionadas à Câmara Municipal, foram realizadas sugestões de encaminhamento. Nesse sentido, no ano de 2021, todas as manifestações foram solucionadas nas instâncias da Câmara.

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à CMSP com 1.673 manifestações, em seguida os Assuntos Privados com 730. As manifestações com a sigla PMSP, assuntos relacionados às Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura, somam 587. Em seguida, Projetos de Lei e Legislação com 59, Solicitações de Providência com 52. Os demais atendimentos referem-se a Assuntos Estaduais com 33, Assuntos Federais com 20, Outras Prefeituras com 5 e Pancadão com 4.

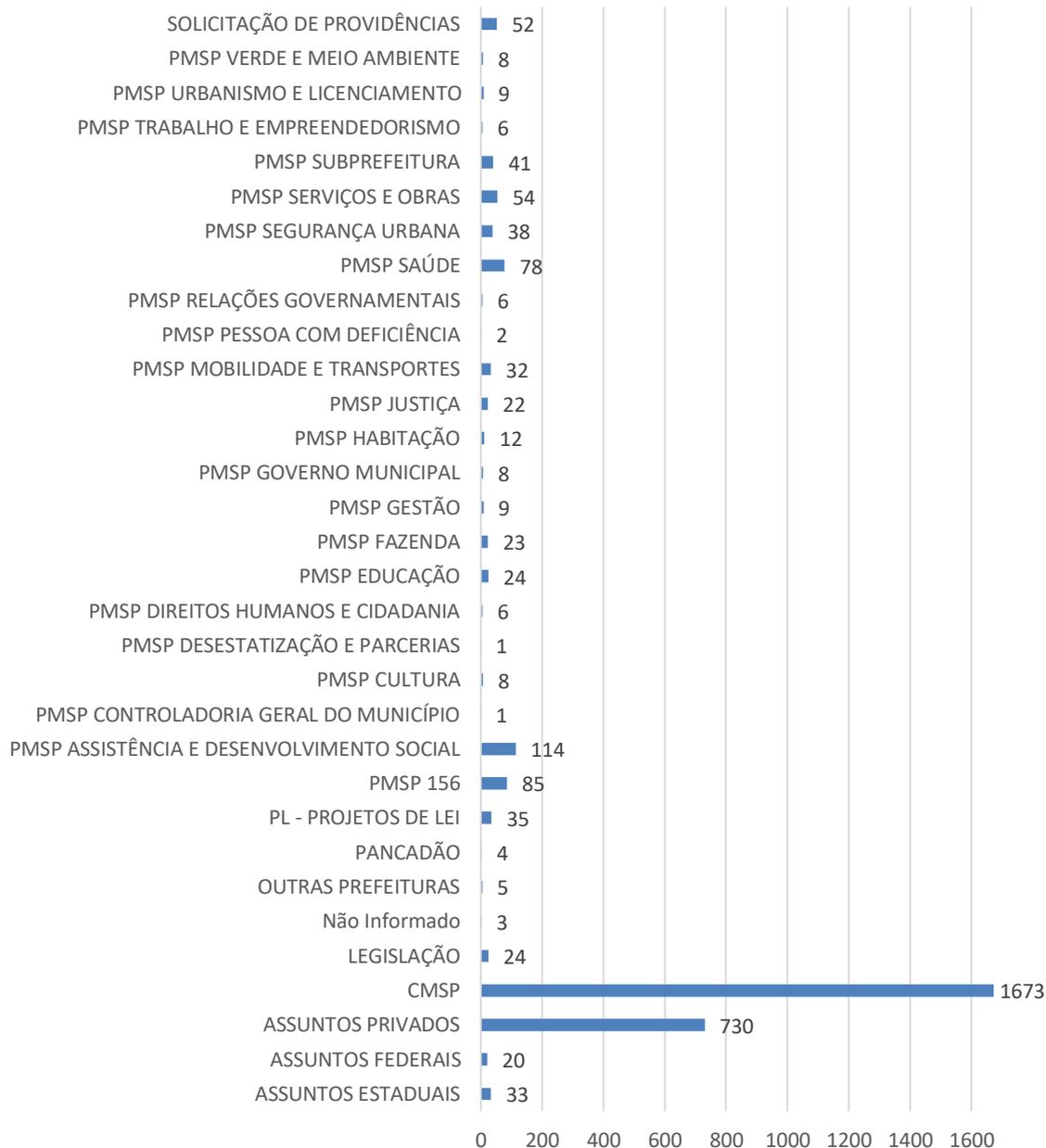


Gráfico 18 – Categoria de Assunto

## Comparativo com os demais anos

Através da compilação de dados é possível fazer um comparativo entre os anos de atividade da Ouvidoria entre 2017 e 2021.

Mês	2017	2018	2019	2020	2021
Jan	662	512	580	335	186
Fev	730	441	697	219	232
Mar	1044	653	630	240	136
Abr	712	665	428	148	134
Mai	759	835	468	173	147
Jun	698	665	375	108	127
Jul	792	532	157	95	161
Ago	827	575	422	987	223
Set	764	657	238	149	214
Out	705	738	213	118	1265
Nov	727	573	153	138	193
Dez	434	384	61	192	148

Tabela 03 - Quantidade de manifestações mês a mês

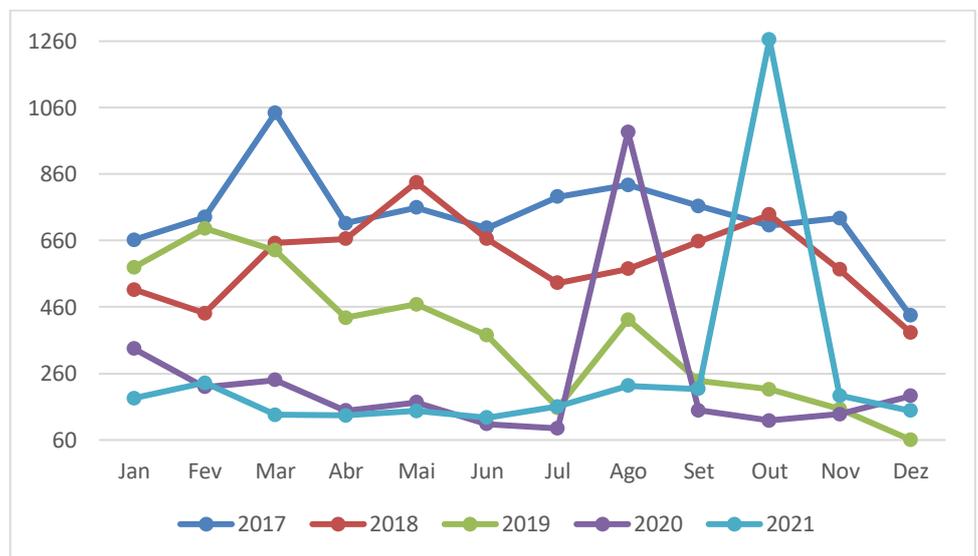


Gráfico 19 - Quantidade de Manifestações Mês a Mês

A média de manifestações de 2021 foi de 264, número pouco superior ao ano de 2020.

Ano	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Média</b>	738	603	369	242	264

Tabela 04 - Média de Solicitações por Mês ao Longo dos Anos

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

