



# Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

## Relatório Mensal de Outubro 2022



**Acesso à  
Informação**



**CÂMARA MUNICIPAL DE  
SÃO PAULO**

Tel 0800-3226272  
Site [www.saopaulo.sp.leg.br](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

***Alfredinho***

1º Secretário

***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**

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 de Almeida (Serviço Social)

Guilherme Roberto Egídio Olímpio (Gestão de Políticas Públicas)

Guilherme Ricardo (Administração)

Hiran Kaê Machado Santos (Direito)

Sarah Ferreira da Silva (Direito)

---

## Sumário

Mesa Diretora.....	i
Equipe da Ouvidoria .....	ii
Apresentação.....	1
Apresentação de Dados.....	3
Manifestações do Mês .....	6
Manifestações Pendentes .....	7
Lei de Acesso a Informação (LAI).....	10
Transparência Pública .....	12
Ouvidoria do Parlamento e a LAI .....	13
Modalidades de Atendimento .....	14
Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	16

## Apresentação

---

O presente relatório é o resultado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Parlamento no que tange ao cumprimento da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação (LAI). É norteado pelo princípio da publicidade garantido no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Busca também cumprir os requisitos do Programa de Dados Abertos instituído pelo Ato Legislativo nº 1.156/2011 da Câmara Municipal de São Paulo e regulamentado pelo Ato da Mesa Diretora nº 1.231/13.

Por meio da Ouvidoria Parlamentar e em conformidade com o Ato da Mesa Diretora nº 1231/13, a Câmara Municipal de São Paulo **PUBLICA O RELATÓRIO MENSAL DE OUTUBRO DE 2022**, o qual disponibiliza informações relativas às tratativas das demandas do mês citado, recepcionadas no Sistema de Informação ao Cidadão e no Sistema de Atendimento da própria Ouvidoria Parlamentar.

A Ouvidoria é, assim, a porta de entrada para as solicitações relativas à LAI, assumindo também o gerenciamento dessas demandas e as tratativas no seu fluxo de atendimento. Para tanto, buscar criar ferramentas que possam dar agilidade ao atendimento das demandas que chegam ao Parlamento. A ferramenta para solicitar informações está no Portal da CMSP. Por este Portal o cidadão pode tirar suas dúvidas sobre a implementação da LAI no Poder Legislativo, assim como requisitar dados.

---

## 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 **Outubro** de 2022, compreendido entre os dias **01/10/2022** e **31/10/2022**, foram registradas na Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo **46(quarenta e seis)** demandas relacionadas à **Lei de Acesso à Informação**. No mês de outubro não houve solicitação passível de **CLASSIFICAÇÃO SIGILOSA**, em conformidade com o artigo 23 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e com o Ato da Mesa Diretora nº 1.231/2013 da Câmara Municipal de São Paulo.

O gráfico abaixo demonstra que as solicitações com base na **LAI** foram realizadas por 2 (dois) manifestantes do gênero masculino.

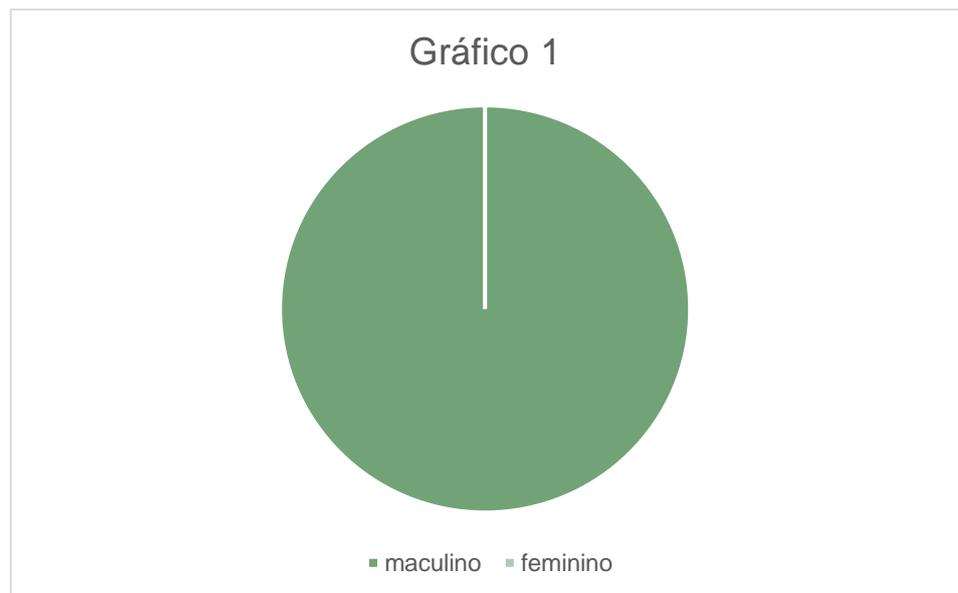


Gráfico 1 – Gênero dos Manifestantes

Nos canais de atendimento da Ouvidoria para manifestações LAI, constata-se preferência pelo Portal do Cidadão.

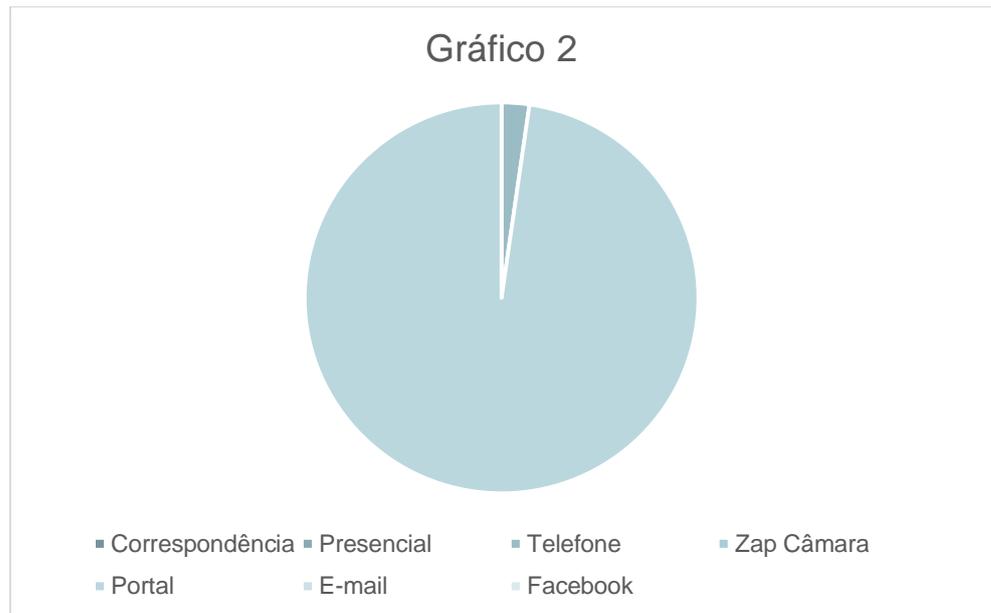


Gráfico 2 – Canais de Atendimento da LAI

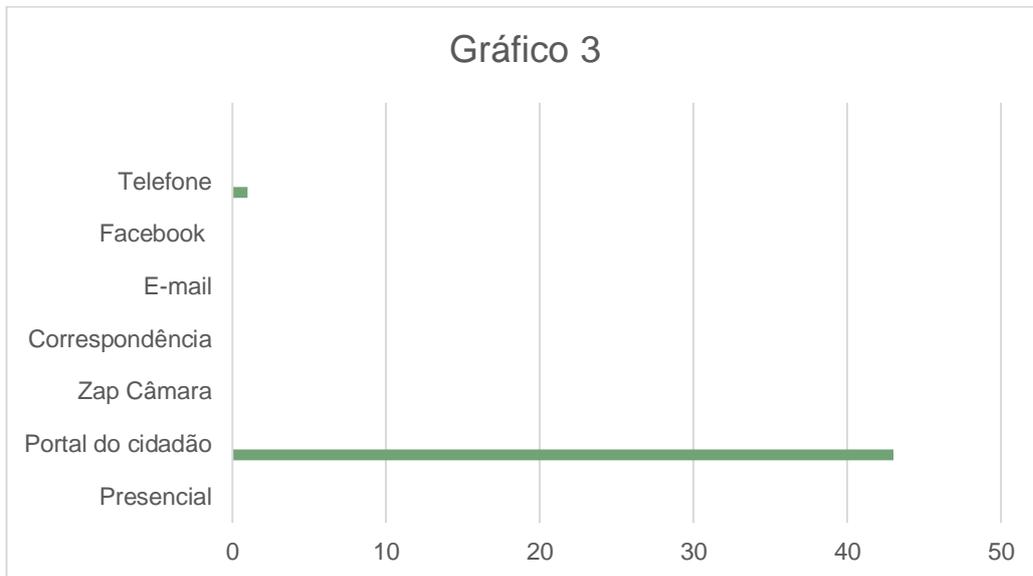


Gráfico 3 – Canais de Atendimento da LAI

## Manifestações do Mês

---

Em outubro registrou-se as seguintes manifestações em conformidade com a **LAI**:

- Recursos referentes a respostas apresentadas pela Ouvidoria CMSP.
- Solicitações de informações referentes à base de dados dos pedidos de informação SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) com permissão de publicidade da manifestação e manifestantes no período de 2011 a 2022.
- Solicitações de informações referente à folha de ponto e frequência de Agentes Públicos CMSP.
- Solicitações de informações referentes a Agentes Públicos cedidos pela Prefeitura de São Paulo para a CMSP.
- Solicitações de informações referente a Agentes Públicos da CMSP.
- Solicitações de informações referente à base de dados anonimizada do Sistema da Ouvidoria CMSP do ano 2021.
- Reclamação sobre o não cumprimento de prazo de resposta da Ouvidoria da CMSP.
- Solicitações de informações referente a dados de avaliação dos usuários e Conselho de Usuários dos Serviços Públicos a Ouvidoria CMSP SIC/e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) no período de 2018 a 2022.
- Reclamação e solicitação de informação referente a respostas apresentadas pela Escola do Parlamento para a Ouvidoria CMSP.
- Solicitação de informação referente ao funcionamento da Ouvidoria CMSP com relação a servidores e estagiários.

## Manifestações Pendentes

A LAI estabelece 20 dias como prazo, tendo ainda mais dez prorrogáveis, para o atendimento das solicitações dos cidadãos, prazo que a Ouvidoria, em conjunto com os demais setores da Casa, busca cumprir rigorosamente. A demanda pendente de **Outubro**, assim como as remanescentes dos meses anteriores, está em análise dos setores competentes e **45 (quarenta e cinco)** protocolos em andamento.

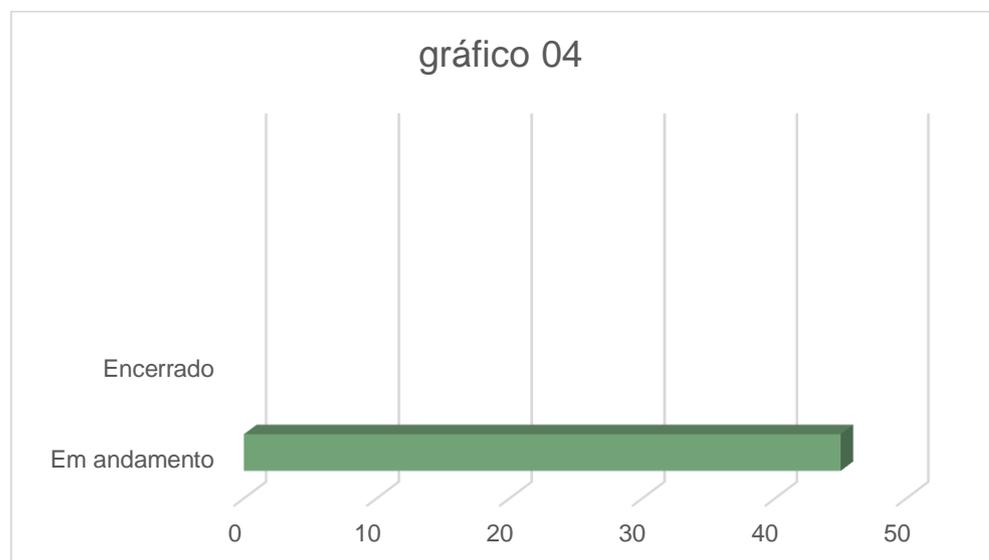


Gráfico 4 – Situação dos Protocolos de outubro.

<b>Protocolo</b>	<b>Assunto</b>	<b>Data</b>	<b>Data de Encaminhamento</b>	<b>Período em Aberto (Dias)</b>
15910	Setores CMSP	05/10/2022	06/10/2022	26
15911	Setores CMSP	05/10/2022	06/10/2022	26
15969	Setores CMSP	18/10/2022	18/10/2022	13
15970	Setores CMSP	18/10/2022	18/10/2022	13
15971	Setores CMSP	18/10/2022	18/10/2022	13
15972	Setores CMSP	18/10/2022	18/10/2022	13
15973	Setores CMSP	18/10/2022	18/10/2022	13
15974	Setores CMSP	18/10/2022	18/10/2022	13
15975	Setores CMSP	18/10/2022	18/10/2022	13
15976	Setores CMSP	18/10/2022	18/10/2022	13
15977	Setores CMSP	18/10/2022	18/10/2022	13
15978	Setores CMSP	18/10/2022	18/10/2022	13
15979	Setores CMSP	18/10/2022	18/10/2022	13
15980	Setores CMSP	18/10/2022	18/10/2022	13
15981	Setores CMSP	18/10/2022	18/10/2022	13
15982	Setores CMSP	18/10/2022	18/10/2022	13
15983	Setores CMSP	18/10/2022	18/10/2022	13
15984	Setores CMSP	18/10/2022	18/10/2022	13
15985	Setores CMSP	18/10/2022	18/10/2022	13
15986	Setores CMSP	18/10/2022	18/10/2022	13
15987	Setores CMSP	18/10/2022	18/10/2022	13
15988	Setores CMSP	18/10/2022	18/10/2022	13
15989	Setores CMSP	18/10/2022	18/10/2022	13
16004	Setores CMSP	22/10/2022	24/10/2022	09
16005	Setores CMSP	22/10/2022	24/10/2022	09
16006	Setores CMSP	22/10/2022	24/10/2022	09
16007	Setores CMSP	22/10/2022	24/10/2022	09
16008	Setores CMSP	22/10/2022	24/10/2022	09
16012	Setores CMSP	23/10/2022	23/10/2022	08
16013	Setores CMSP	23/10/2022	23/10/2022	08
16014	Setores CMSP	23/10/2022	23/10/2022	08
16019	Setores CMSP	24/10/2022	24/10/2022	07
16020	Setores CMSP	24/10/2022	24/10/2022	07
16021	Setores CMSP	24/10/2022	24/10/2022	07
16022	Setores CMSP	24/10/2022	24/10/2022	07
16023	Setores CMSP	24/10/2022	24/10/2022	07
16024	Setores CMSP	24/10/2022	24/10/2022	07
16025	Setores CMSP	24/10/2022	24/10/2022	07
16026	Setores CMSP	24/10/2022	24/10/2022	07
16027	Setores CMSP	24/10/2022	24/10/2022	07
16028	Setores CMSP	24/10/2022	24/10/2022	07

16037	Setores CMSP	25/10/2022	25/10/2022	06
16041	Setores CMSP	26/10/2022	26/10/2022	05
16057	Setores CMSP	28/10/2022	28/10/2022	03

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de outubro de 2022

**Adriana Orsatti Scattone**  
**Ouvidora Adjunta do Parlamento**  
**São Paulo, 31 de outubro de 2022.**

## **Lei de Acesso à Informação (LAI)**

---

Sancionada em novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI) obriga Municípios, Estados e União a tornarem público seus dados, admitindo o sigilo apenas como exceção. Com isso, ficou estabelecido que os órgãos públicos dos três poderes e das diferentes esferas governamentais, assim como órgãos da administração indireta e organizações que recebam verbas públicas, têm a obrigação de divulgar integralmente as informações de interesse público pela internet, cumprindo o princípio da transparência ativa.

Ao mesmo tempo em que prevê que os gestores publiquem seus dados de forma a facilitar o acesso a tais informações por parte da Sociedade Civil, a LAI criou mecanismos de transparência passiva, facultando a todo cidadão a solicitação de dados adicionais. Nesses casos, o prazo máximo estipulado pela LAI para que o cidadão obtenha a resposta desejada – ou para que o mesmo seja instruído a respeito da forma como poderá obtê-la – é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias. A Lei garante ainda ao cidadão recursos em 1ª e 2ª instância.

A Câmara Municipal de São Paulo é pioneira entre as Casas Legislativas do País na implementação de uma política de transparência. O Portal da Transparência do Legislativo paulistano oferece amplo acesso a documentos sobre contratos, despesas e atividades parlamentares, assim como a possibilidade de os cidadãos requisitarem informações adicionais que não estejam sob sigilo.

Dessa forma, o interessado pode solicitar ao Parlamento toda informação que esteja sujeita a publicidade como: informações produzidas ou acumuladas por órgãos e entidades públicas; informações produzidas ou mantidas por pessoas físicas ou privadas que possuam vínculos com órgãos e entidades públicas; informações sobre atividades de órgãos e entidades, inclusive suas políticas organizacionais e serviços; informações pertinentes ao patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitações e contratos administrativos;

informações sobre políticas públicas, inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas.

O Ato Legislativo nº 1.156/11 da mesa da CMSP dispõe sobre os padrões técnicos do formato aberto em que os dados devem ser entregues, segundo as definições adotadas pela Open Knowledge Foundation e pelo Consórcio W3C (World Wide Web Consortium, fundado por Tim Bernes Lee em 1994, que desenvolve recomendações para a produção de informação via web), instituições que são referências internacionais em dados abertos.

## **Transparência Pública**

---

Falar de dados abertos tem se tornado cada vez mais comum no que tange à promoção da transparência pública, seja ela passiva ou ativa, pois para que haja a efetivação do controle social é preciso que se divulguem as formas pelas quais a sociedade pode exercer tal controle. Ter acesso à informação é, assim, uma das condições básicas para se exercer o controle social. Segundo a Constituição Federal, todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Sendo assim, o Programa de Dados Abertos, instituído pelo Ato Legislativo nº 1.156/2011 da CMSP vem ao encontro da implementação da LAI ao determinar que os dados apareçam de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, além de estipular formatos abertos e que facilitem a análise. Os metadados (úteis para identificar, localizar, compreender e gerenciar os dados) também devem estar disponíveis, assumindo, assim, a CMSP a responsabilidade de garantir o princípio da publicidade das informações de interesse público, entregando aos cidadãos dados em formatos abertos.

## **Ouvidoria do Parlamento e a LAI**

---

A Câmara Municipal de São Paulo instituiu por meio da Lei nº 15.507/11, a Ouvidoria do Parlamento, com a missão de ser o canal de comunicação permanente e universal entre o cidadão e a Casa. Colocada a serviço do interesse público, a Ouvidoria colabora para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos, promova a Cidadania e a Democracia.

Por meio da Ouvidoria as pessoas podem se manifestar, ajudando a manter o que está dando certo e sugestionando o que pode ser melhorado e aprimorado. Dessa forma, a Ouvidoria foi escolhida pela Casa para gerenciar o SIC-Serviço de Informação ao Cidadão, garantindo a qualquer interessado o acesso às informações, conforme o Artigo 5º do Ato da Mesa Diretora nº 1.231/13 da Mesa da Câmara Municipal de São Paulo.

Consequentemente, em conformidade com o § 1º e § 2º do Artigo 30 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, fica à disposição da sociedade a consulta pública dos dados na sede do Legislativo paulistano por meio da Ouvidoria do Parlamento.

## 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).

**FORMULÁRIO DO PORTAL** da CMSP: <http://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

