



**Ouvidoria**  
Câmara Municipal de São Paulo

# Relatório Mensal Fevereiro de 2023

---

## Mesa Diretora

**Milton Leite**

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

**Xexéu Tripoli**

1ª Vice-Presidente

**André Santos**

2º Vice-Presidente

**Alessandro Guedes**

1º Secretário

**Marlon Luz**

2º Secretário

**Milton Ferreira**

1º Suplente

**Isac Félix**

2º Suplente

**Rubinho Nunes**

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

Fátima Fungaro

Wilson Roberto Santos

## **Estagiários**

Ana Beatriz dos Santos Vieira (Serviço Social)

Angelo Oliveira Santos (Administração)

Bárbara Alves Araújo (Gestão de Políticas Públicas)

Felipe Siqueira Barros (Gestão de Políticas Públicas)

Guilherme Ricardo (Administração)

Guilherme Roberto Egídio Olímpio (Gestão de Políticas Públicas)

Sarah Ferreira da Silva (Direito)

---

# Sumário

Apresentação.....	1
Apresentação de Dados.....	3
Manifestações do Mês.....	9
Manifestações Pendentes.....	18
Modalidades de Atendimento .....	20
Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	22

## **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 **Fevereiro**, período compreendido entre os dias **01 e 28 de Fevereiro de 2023**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou **123 (cento e vinte e três)** manifestações, sendo **11 (onze)** remanescentes do mês anterior.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo WhatsApp com **41%**, seguido pelo E-mail com **26%**, Presencial com **20%**, Telefone com **11%**, e Portal do Cidadão com **2%**.

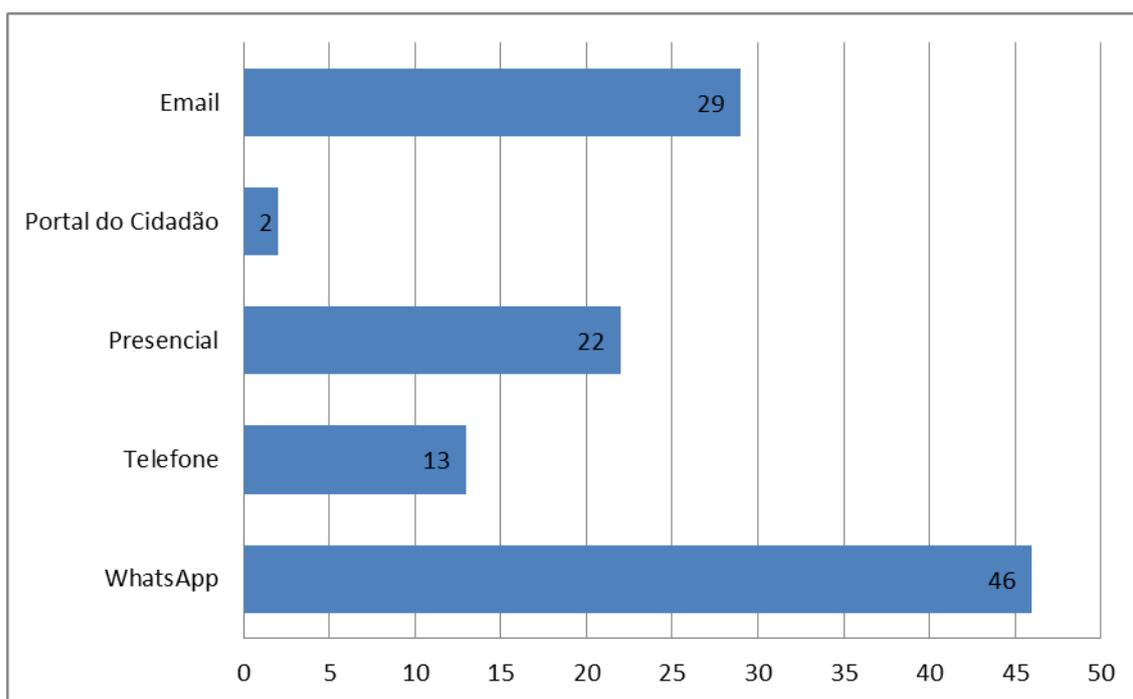


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

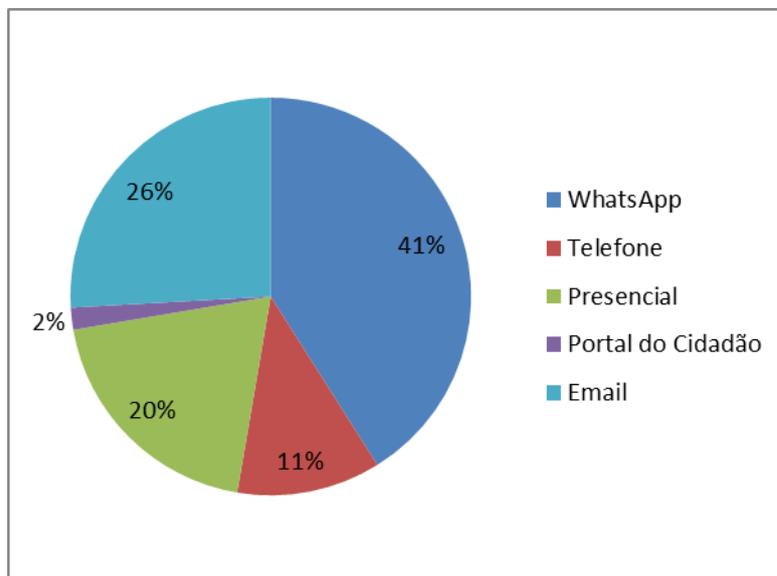


Gráfico 2 – Canais de Atendimento

Em Fevereiro, **53%** foram do gênero masculino, em seguida **38%** realizados pelo gênero feminino, **9%** optaram por não informar, podendo ser anônimos ou instituições.

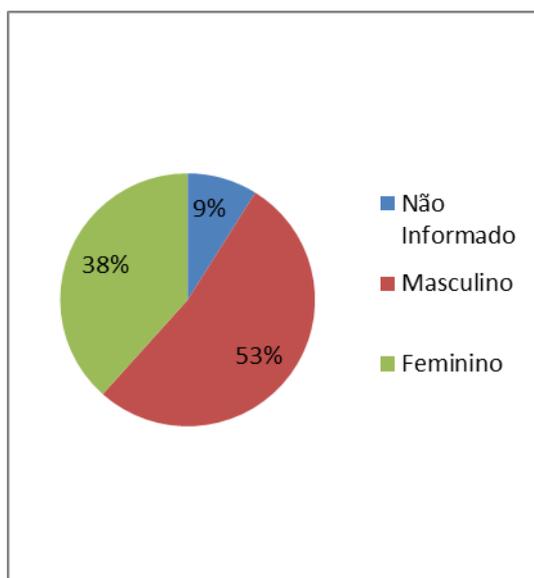


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são de regiões Não Informadas com **62%**, seguida pela Zona Leste com **17%**, Zona Norte com **5%**, Zona Central com **4%**, Zona Sul com **4%**, outras Cidades de São Paulo com **3%**, outros Estados com **3%** e Zona Oeste com **2%**.

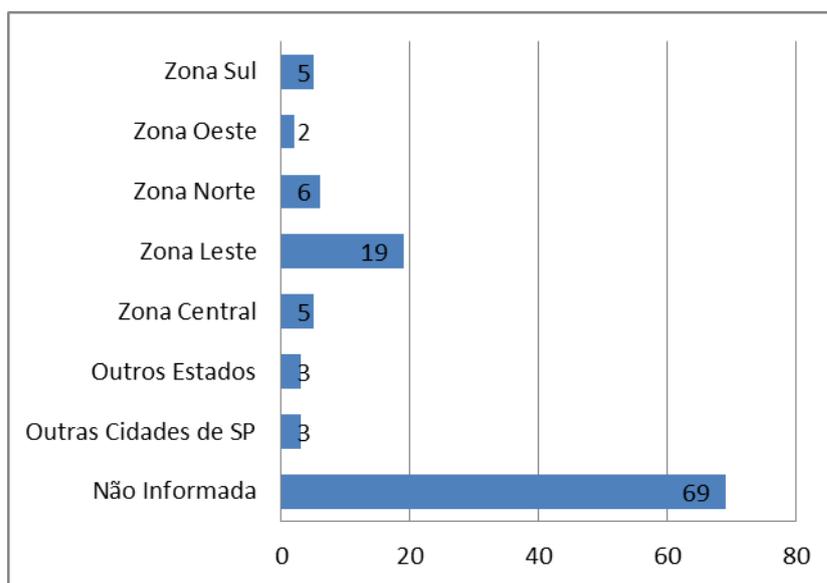


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

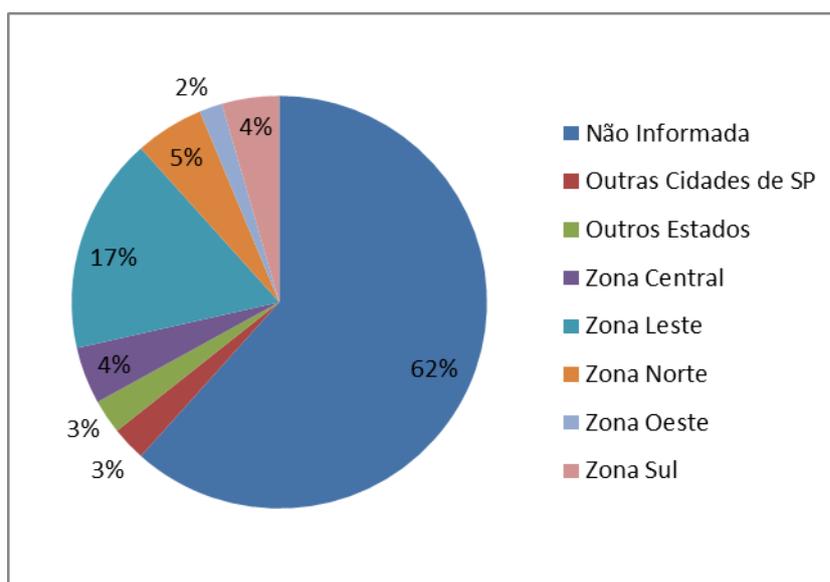


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Solicitação de Informação com **56%**, Solicitações de Providência com **20%**, Livre Manifestações com **12%**, Denúncia com **6%**, Reclamação com **3%**, Relato Pessoal com **1%**, Sugestão com **1%** e Crítica com **1%**.

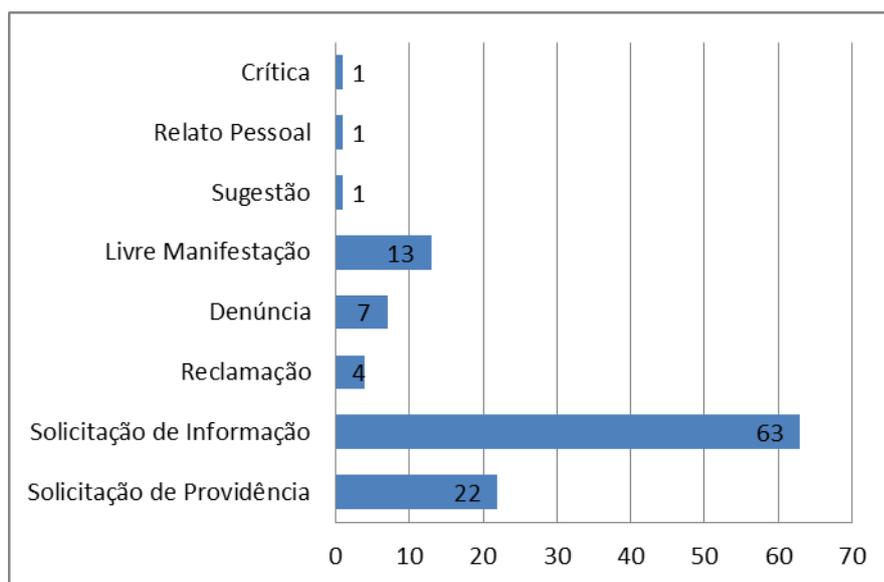


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

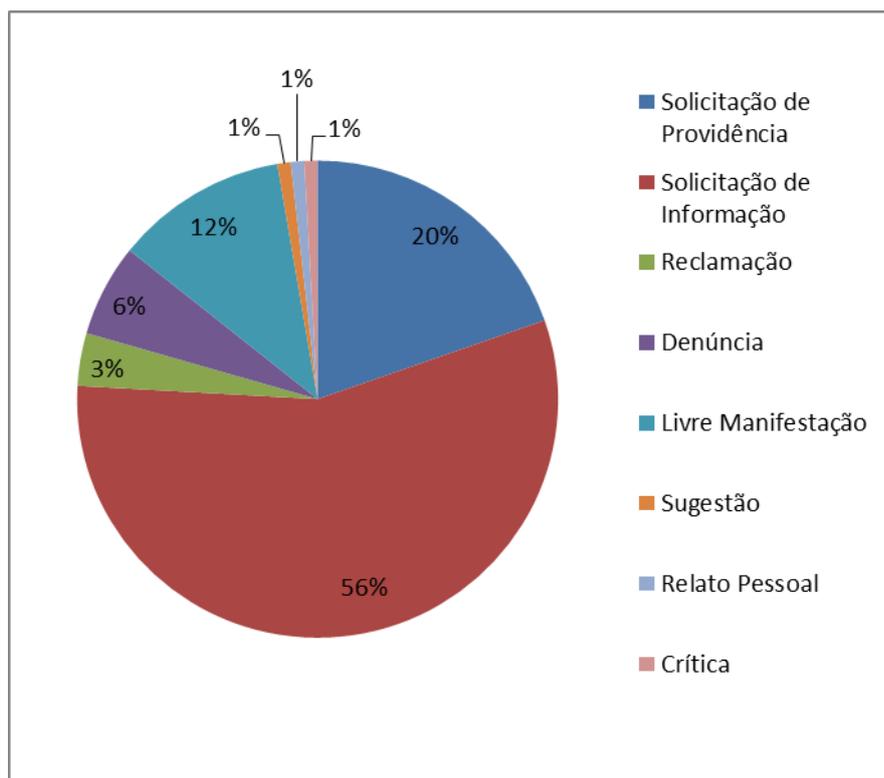


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à sigla **PMSP**, que é utilizada para retratar as Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura de São Paulo com **65**, seguida de Assuntos Privados com **22**. Os demais atendimentos referem-se a **CMSP** com **17**, Assuntos Federais com **3**, Projetos de Lei com **3** e Assuntos Estaduais com **2**.

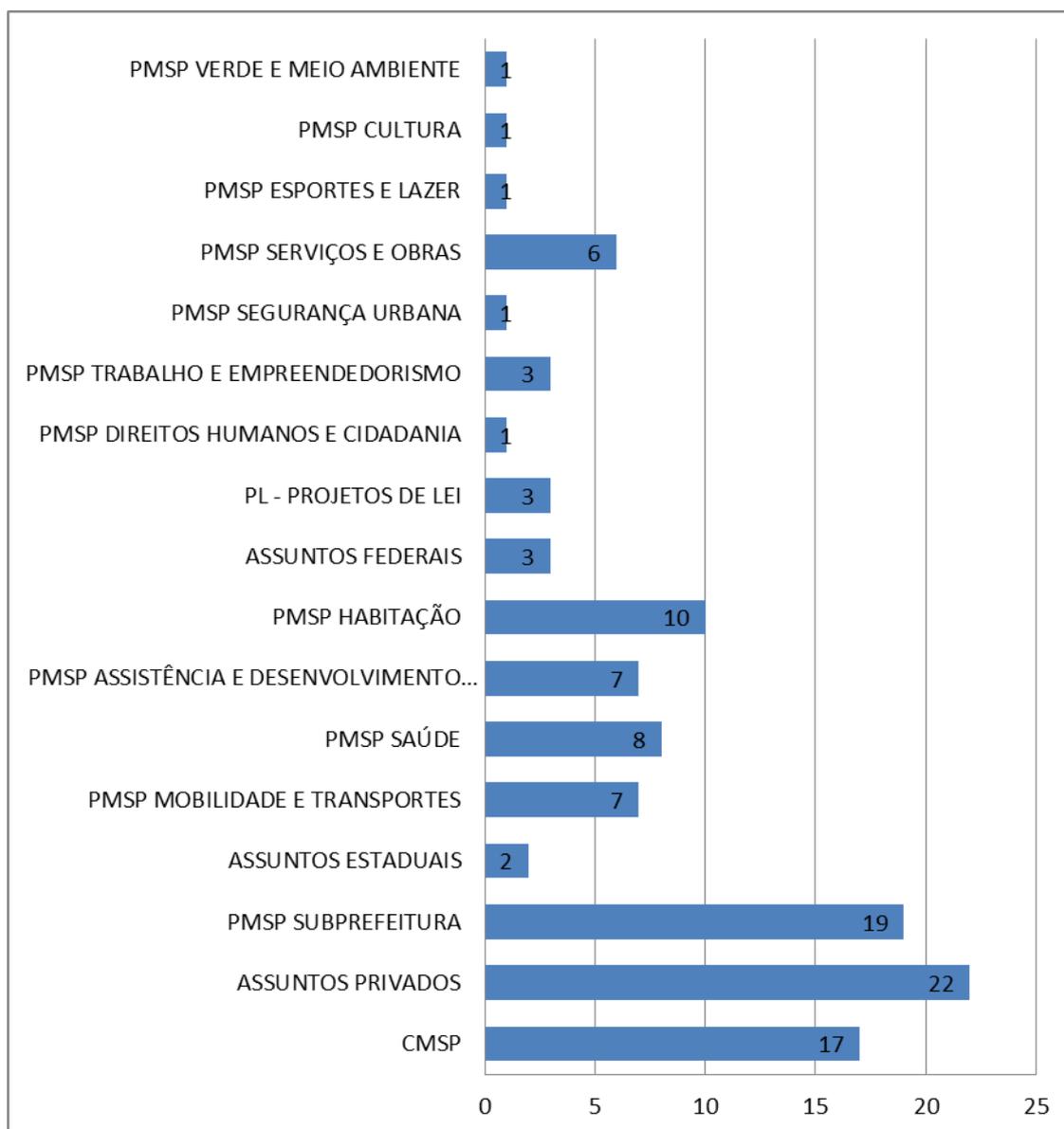


Gráfico 8 – Classificação de Competência

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à sigla **PMSP**, que é utilizada para retratar as Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura de São Paulo com **58,2%**, seguida de Assuntos Privados com **19,6%**. Os demais atendimentos referem-se a **CMSP** com **15,2%**, Assuntos Federais com **2,7%**, Projetos de Lei com **2,7%** e Assuntos Estaduais com **1,8%**.

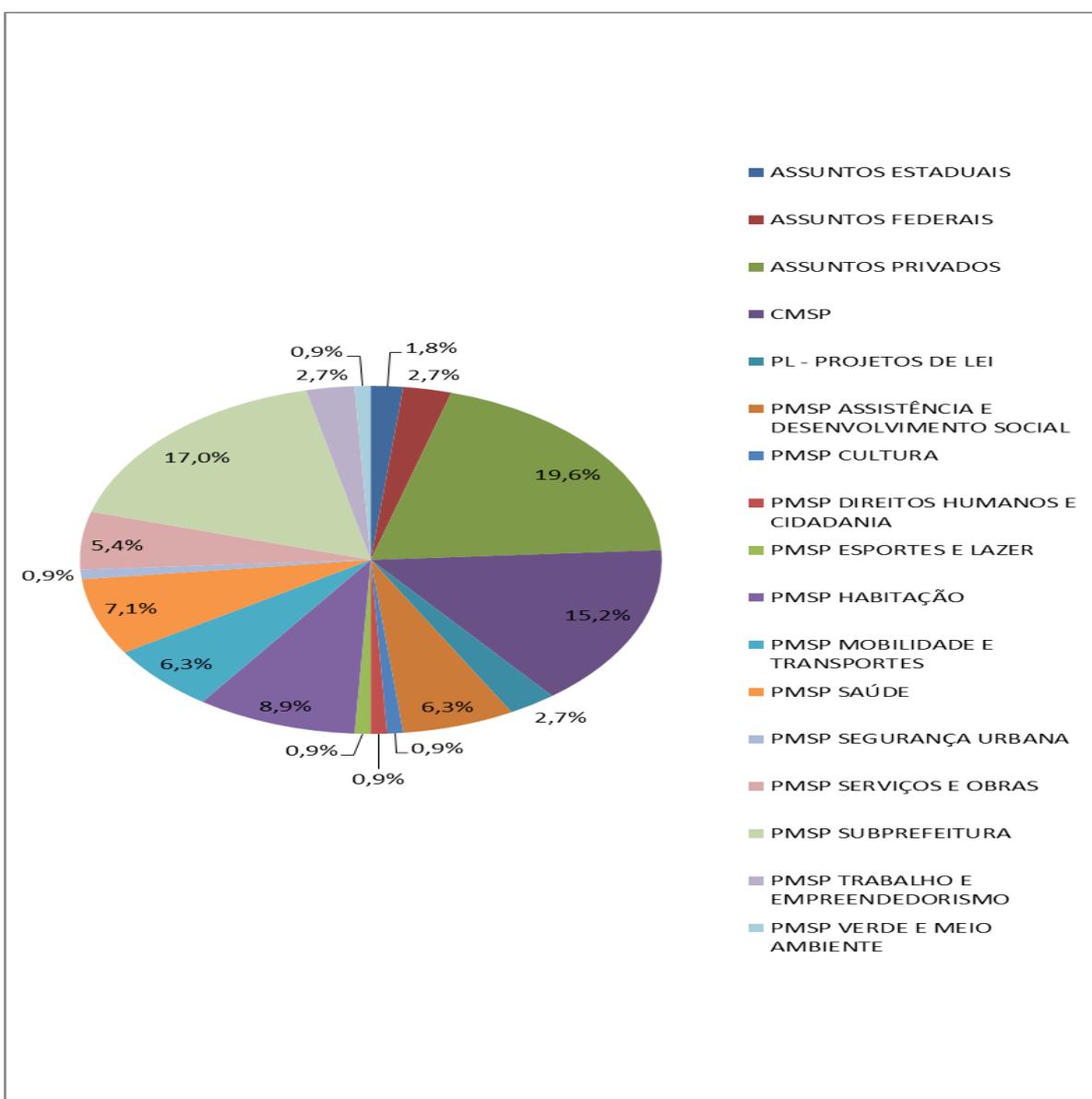


Gráfico 9 - Classificação de Competência

## 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 à Câmara Municipal de São Paulo. Em **Fevereiro**, todas as manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara.

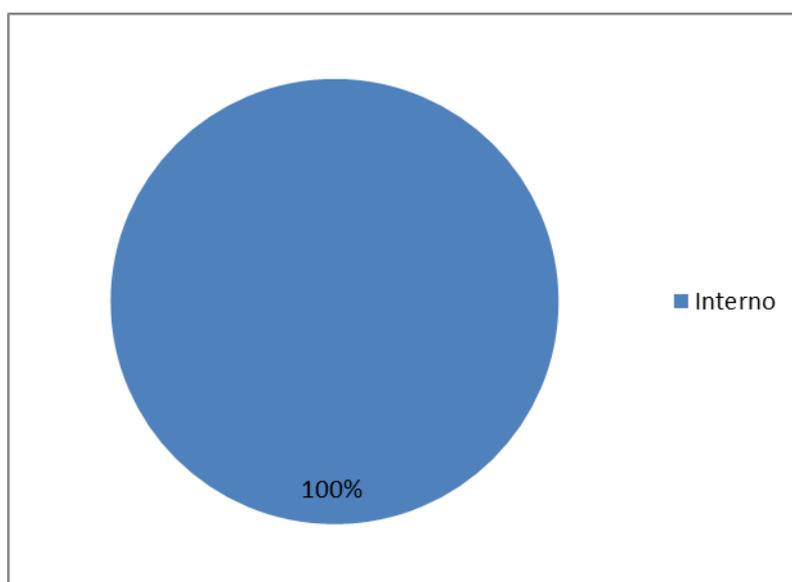


Gráfico 10 - Encaminhamentos

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

### **Assuntos Estaduais**

- Solicitação de informação para obtenção do Bilhete Top Idoso.

### **Assuntos Federais**

- Livre manifestação sobre os deputados Marcel Van Hattem e Arthur Lira.
- Livre manifestação contrária à reeleição de Rodrigo Pacheco à Presidência do Senado.
- Livre manifestação sobre as ações realizadas pela Ouvidoria Parlamentar.

## **Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais**

### **PMSP Assistência e Desenvolvimento social**

- Solicitação de providência para obtenção de Auxílio Social.
- Solicitação de encaminhamento para albergue.
- Solicitação de informação para vaga em abrigo.
- Solicitação de encaminhamento para Assistência Social.
- Solicitação de informação sobre permanência em abrigo.

### **PMSP Cultura**

- Solicitação de informação sobre a Casa de Cultura localizada na Vila Guilherme.

### **PMSP Direitos Humanos e Cidadania**

- Solicitação de informação e impressão do Estatuto do Idoso.

### **PMSP Esportes e Lazer**

- Solicitação de informação sobre o Clube Municipal Jorge Bruder, localizado em Santo Amaro.

### **PMSP Habitação**

- Solicitação de informação sobre possível apoio da Câmara para solução de enchentes em sua rua.
- Solicitação de informação para acesso a hotel social.
- Solicitação de informação sobre indenização de acidente em moradia localizada em área de risco.
- Solicitação de informação referente à Lei nº 35/2022.
- Solicitação de assistência jurídica para moradia.
- Solicitação de providência referente a habitação na região do Jaçanã.
- Solicitação de informação sobre cadastro na COHAB.
- Solicitação de informação para acesso à programa de moradia popular.
- Solicitação de contato dos vereadores da CMSP para resolução de problema de barulho próximo à residência.

### **PMSP Mobilidade e Transporte**

- Solicitação de cadastro para obtenção do Passe Livre.
- Solicitação de providência para colocação de cobertura em ponto de ônibus.
- Solicitação de informação sobre o Bilhete Único de transporte de idoso.
- Solicitação de informação sobre a Legislação de implantação da faixa azul para motocicletas em São Paulo.
- Relato pessoal sobre alagamento em via pública.
- Reclamação sobre atendimento do Portal 156 referente a vaga em Zona Azul.

### **PMSP Saúde**

- Solicitação de assistência psiquiátrica.
- Solicitação de informação sobre hospital onde munícipe faz tratamento.
- Denúncia sobre mau atendimento em posto de saúde.
- Livre manifestação sobre o atendimento nas unidades básicas de Saúde do Município.
- Reclamação sobre atendimento no Hospital Municipal de Santo Amaro.
- Solicitação de informação para abertura de cooperativa de saúde.
- Solicitação de informação sobre vacinação contra Covid-19/Bivalente.

### **PMSP Segurança Urbana**

- Denúncia sobre atos ilícitos ocorrendo em via pública.

### **PMSP Serviços e Obras**

- Solicitação de informação sobre enchente na região do Tucuruvi.
- Solicitação de informação sobre asfaltamento.
- Solicitação de informação sobre coleta de lixo.
- Solicitação de manutenção em rodovia.
- Solicitação de informação sobre operação tapa buraco.

### **PMSP Subprefeitura**

- Denúncia sobre a CPI da Poluição.
- Solicitação de providência para região insalubre.
- Reclamação sobre baile funk.
- Solicitação de providência dos vereadores na região onde munícipe reside.
- Crítica sobre atendimento do Portal 156.
- Reclamação de falta de diálogo com Subprefeitura para solução de problema em residência.
- Munícipe solicita Operação Cata Bagulho.
- Reclamação sobre lixo acumulado na Avenida Cruzeiro do Sul.
- Solicitação de Cartão Vale Gás.
- Solicitação de prótese e cadastramento no Programa Bolsa Família.
- Munícipe solicita providências sobre o fluxo de veículos em rua do Bairro Cidade Tiradentes.

- Múncipe solicita fiscalização em clínica irregular na região da Subprefeitura de Campo Limpo.
- Múncipe reclama de falta de zeladoria em ruas, com lixo acumulado e grama alta.
- Reclamação sobre invasão de terreno, com barulhos e pessoas armadas.

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

- Solicitação de providência sobre cachorros abandonados.

### **PMSP Trabalho e Empreendedorismo**

- Solicitação de informação para abertura de empresa.
- Solicitação de informação sobre vaga de estágio pelo CIEE.
- Solicitação de informação sobre a Fundação Jovem Profissional.

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

- Solicitação de auxílio de vereadores para obtenção de Bilhete Único Especial.
- Múncipe pede para abrir investigação sobre um vereador.
- Múncipe relata que prestou serviços no gabinete de vereadora e reclama das condições de trabalho no local.
- Múncipe pede para falar em Sessões Plenárias.

- Solicitação de informação sobre vencimentos de vereador em Minas Gerais.
- Pedido de agenda com o presidente Milton Leite.
- Solicitação do telefone do gabinete de vereador.
- Solicitação de informação para cadastramento de ONG.
- Munícipe pede visita às dependências da CMSP.
- Solicitação do telefone do Departamento de Recursos Humanos da CMSP.
- Munícipe solicita contato com o chefe de gabinete do vereador Isac Félix.
- Solicitação da localização de funcionário da Câmara no Palácio Anchieta.
- Munícipe pede o telefone do gabinete do deputado Eduardo Suplicy.
- Munícipe solicita os nomes dos vereadores da Câmara.

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

- Solicitação de informação sobre Projeto de Lei nº 645/2022.
- Solicitação de informação sobre a votação do Projeto de Lei nº 58/18.
- Solicitação de informação e impressão do sobre o Projeto de Lei nº 290/2016.

### **Assuntos Privados**

- Munícipe alega não conseguir ver sua neta porque filha não quer contato com a família.
- Pedido de vaga de estágio.

- Munícipe pede um Certificado de Participação em evento da Câmara.
- Munícipe reclama da falta de atendimento e de vagas em abrigos.
- Munícipe reclama do prefeito por elevação da contribuição previdenciária dos aposentados.
- Solicitação de auxílio para cadastro na Cohab.
- Reclamação de cancelamento de agenda na Defensoria Pública.
- Relato pessoal sobre o atual presidente da República.
- Relato pessoal sobre a importância do monitoramento das redes sociais.
- Munícipe solicita informações sobre rendimentos de servidor da Câmara.
- Reclamação sobre o Portal 156 que tem enviado respostas iguais para suas demandas.
- Munícipe reclama do desligamento no Cras de Vila Nova Cachoeirinha.
- Solicitação de auxílio para reconhecimento de procuração.
- Solicitação do endereço da Justiça Federal.
- Solicitação de impressão de Boletim de Ocorrência pela delegacia eletrônica.
- Munícipe pede auxílio para acesso a um processo na Defensoria Pública.
- Munícipe faz relato sobre o semáforo para travessia de pedestres.
- Sugestão de palestras sobre noções básicas de primeiros socorros.

## **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 **28 de Fevereiro de 2023, 7 (sete)** protocolos pendentes, os quais já foram encaminhados e aguardam devolutiva do órgão ou setor responsável.

PROTOCOLO	SETOR	DATA DE REGISTRO	DATA DE ENCAMINHAMENTO	PERÍODO EM ABERTO (DIAS ÚTEIS)
15907	Setores CMSP	05/10/2022	05/10/2022	87
16033	Setores CMSP	25/10/2022	25/10/2022	74
16830	Setores CMSP	01/12/2022	01/12/2022	50
16908	Setores CMSP	15/12/2022	16/12/2022	40
16945	Setores CMSP	09/01/2023	09/01/2023	35
17024	Setores CMSP	20/01/2023	20/01/2023	28
17213	Setores CMSP	24/02/2023	24/02/2023	3

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 28 de Fevereiro de 2023

A Ouvidoria já solucionou **99%** dos atendimentos gerados em Fevereiro, **1%** das manifestações estão em andamento

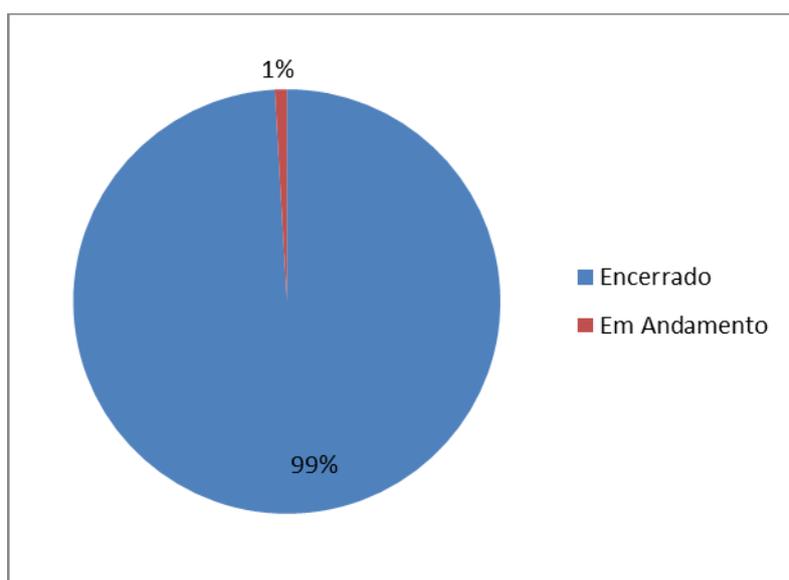


Gráfico 11 – Situação dos Atendimentos de Fevereiro

**José Mauro da Silva**

**Ouvidor do Parlamento**

**São Paulo, 28 de Fevereiro de 2023**

## **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):  
+55113396-4000