



# Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

## Relatório Mensal Dezembro de 2023



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

**Xexéu Trípoli**

1º 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

---

# **Equipe da Ouvidoria**

**José Mauro da Silva**

Ouvidor do Parlamento

**Adriana Orsatti Scattone**

Ouvidora Adjunta do Parlamento

## **Equipe Técnica**

Eliete Andreolli

Fátima Fungaro

Wilson Roberto Santos

## **Estagiários**

Guilherme Roberto Egidio Olimpio (Gestão de Políticas Públicas)

Jhonatan Santos (Gestão Empresarial)

Jéssica Cardoso Teixeira (Administração)

Júlia do Nascimento (Serviço Social)

Michele Rangel da Silva (Gestão Pública)

Laís Lima Nascimento (Serviço Social)

---

## Sumário

Mesa Diretora.....	i
Equipe da Ouvidoria.....	ii
Apresentação.....	1
Apresentação de Dados.....	3
Manifestações do Mês.....	9
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal.....	19
Manifestações Pendentes.....	20
Modalidades de Atendimento.....	25
Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	27

## **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 período entre **01/12/2023** a **31/12/2023** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou **109 manifestações**.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo **E-mail**, totalizando **34%** das manifestações, seguido pelo **WhatsApp** com **28%**, **Telefone** **16%**, **Presencial** **12%**, **Portal do Cidadão** **9%**, e **Carta** **1%**.

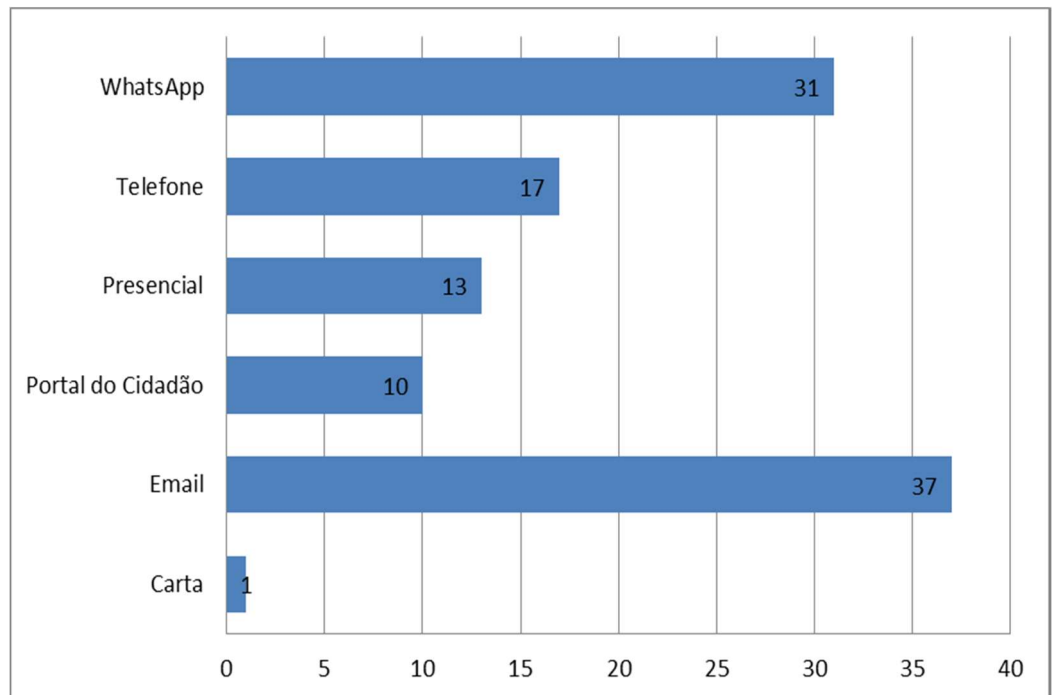


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

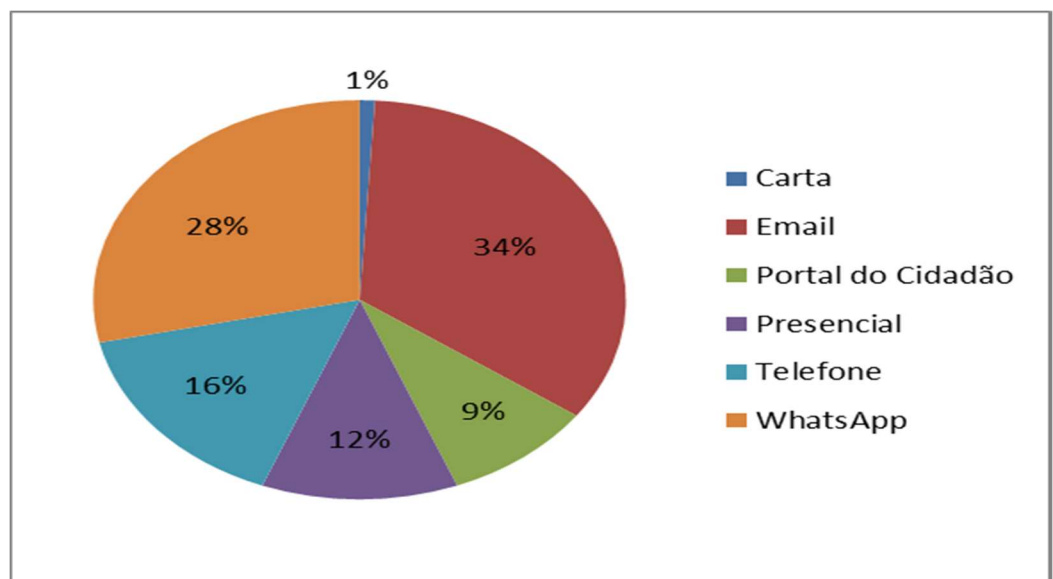


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em **Dezembro**, **50%** dos atendimentos foram realizados pelo gênero **masculino**, **39%** pelo gênero **feminino**, e **11%** não informaram podendo ser de **anônimos** ou **instituições**.

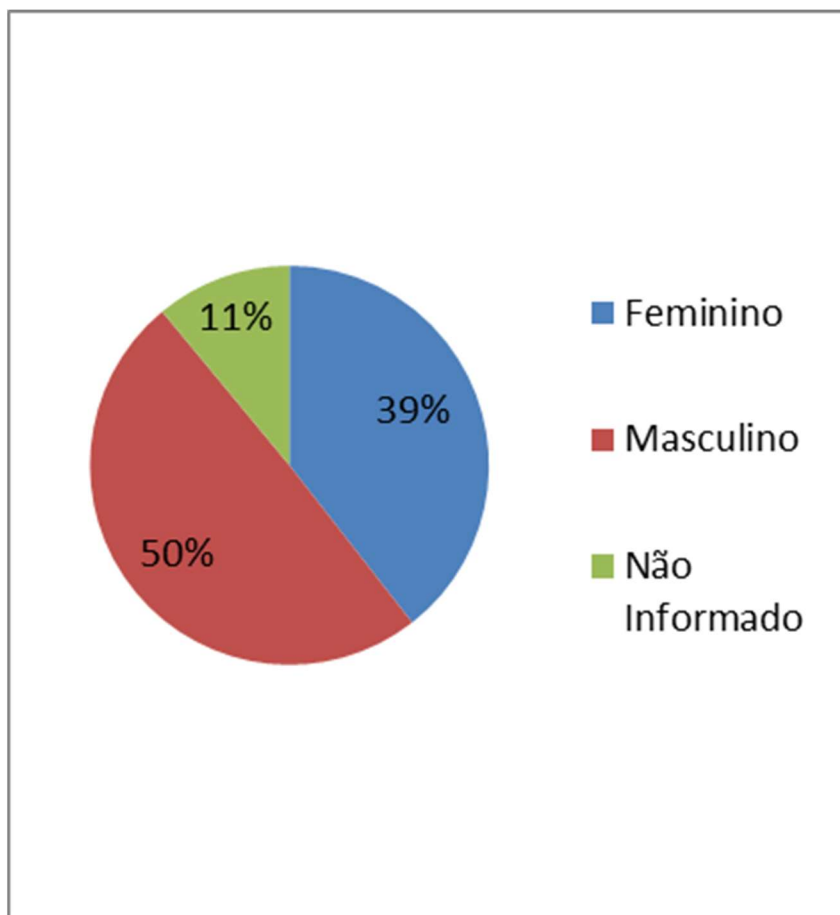


Gráfico 3 - Gêneros



Predominantemente, as manifestações são de regiões **Não Informadas** com 74%, seguida por 14% da **Zona Leste**, 5% da **Zona Sul**, 4% da **Zona Central**, 2% de **Outras Cidades do Estado de São Paulo** e 1% da **Zona Norte**.

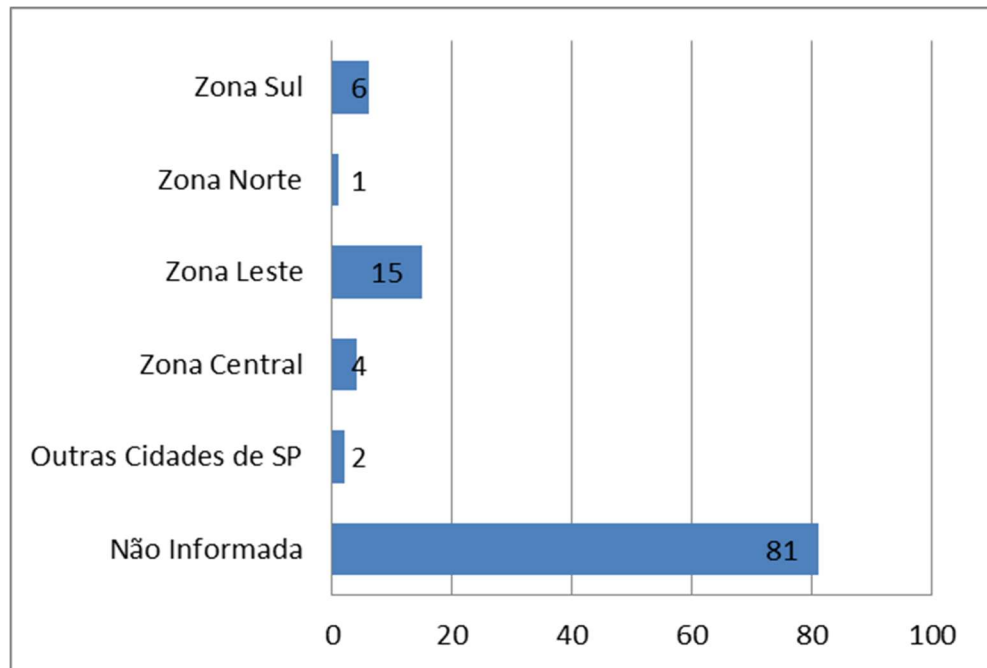


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

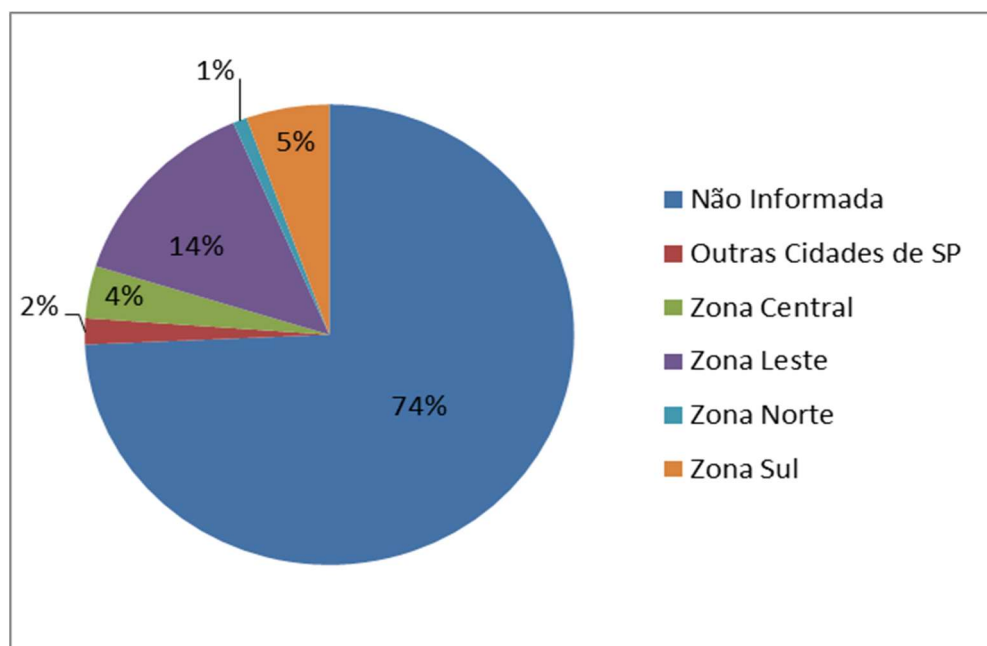


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria **Solicitação de Providência** com **36%**; seguidas por **Solicitação de Informação** com **20%**, **Reclamação** **18%**, **Livre Manifestação** **15%**, **Denúncia** **6%** e **Sugestão** **3%** e **Relato Pessoal** com **2%**.

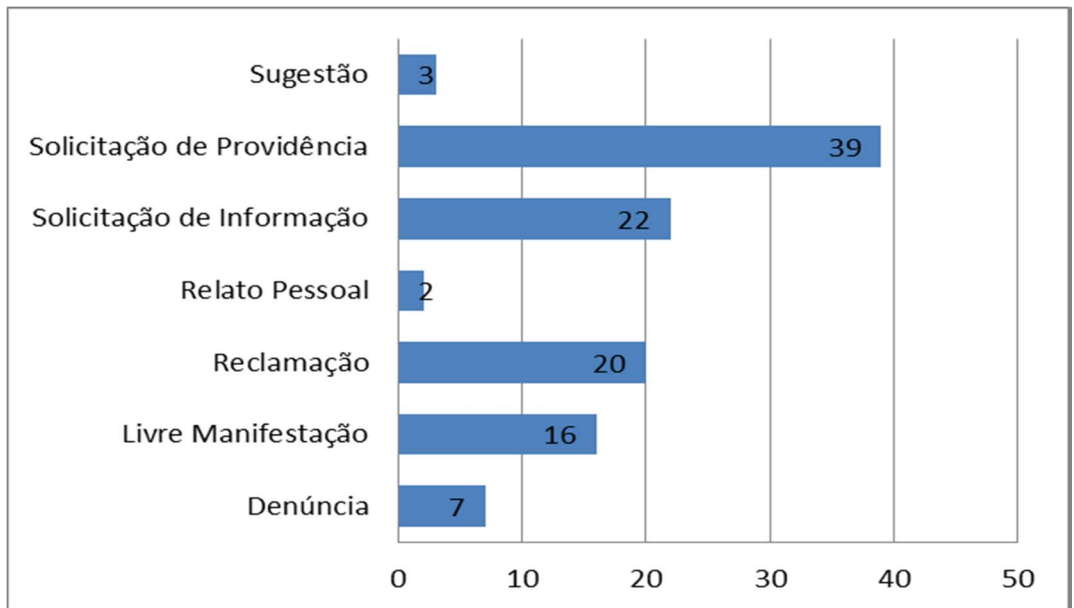


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

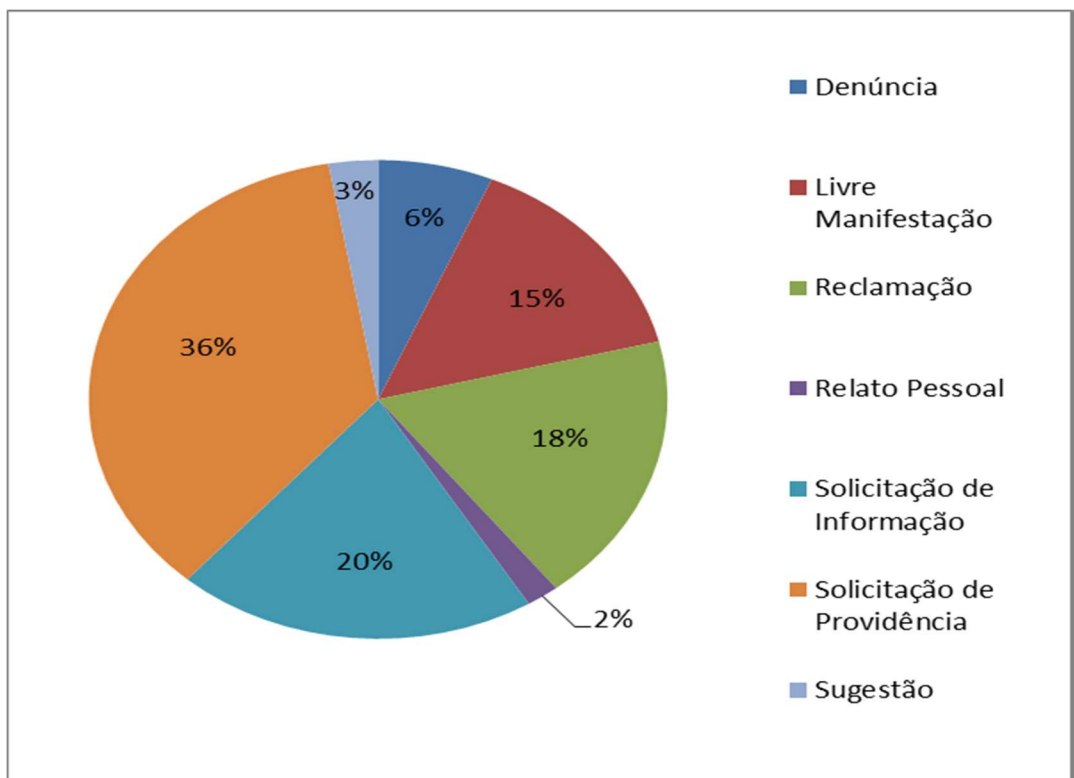


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à **CMSP** com **52**, seguida da sigla **PMSP**, que é utilizada para retratar as **Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura**, com **35** e em seguida **Assuntos Privados** com **12**. Os demais atendimentos referem-se a **Assuntos Estaduais** com **04**, **Assuntos Federais** com **03** e **Outras Prefeituras** com **03**.

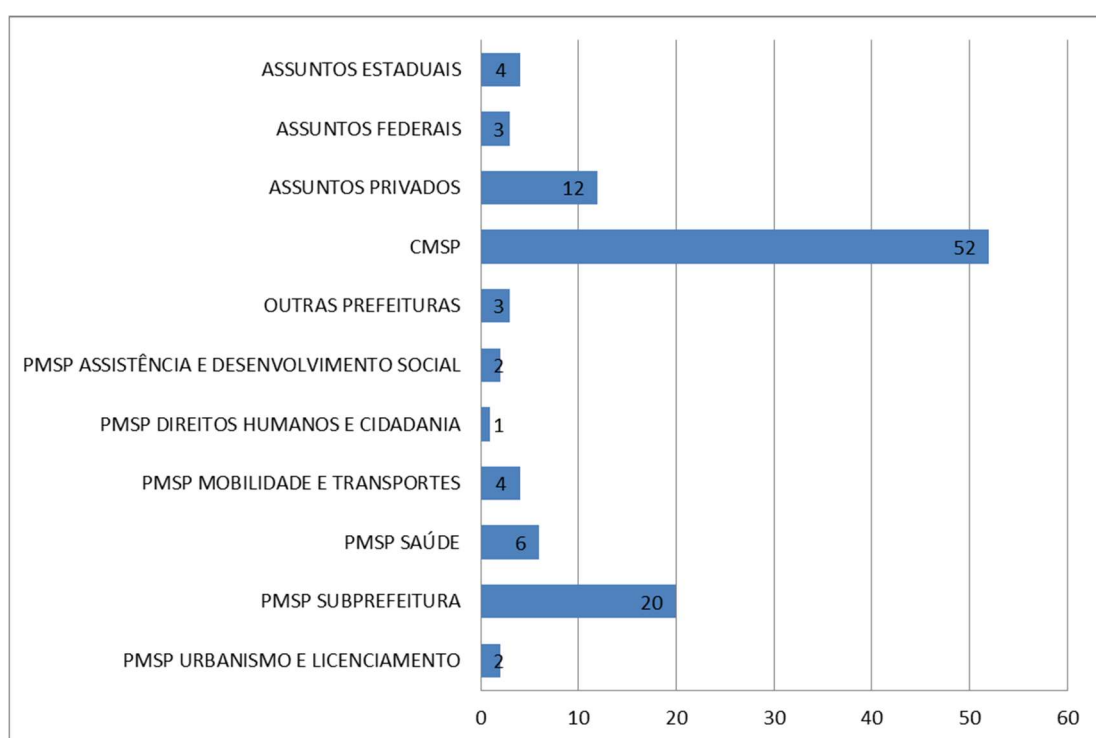


Gráfico 8 – Classificação de Competência

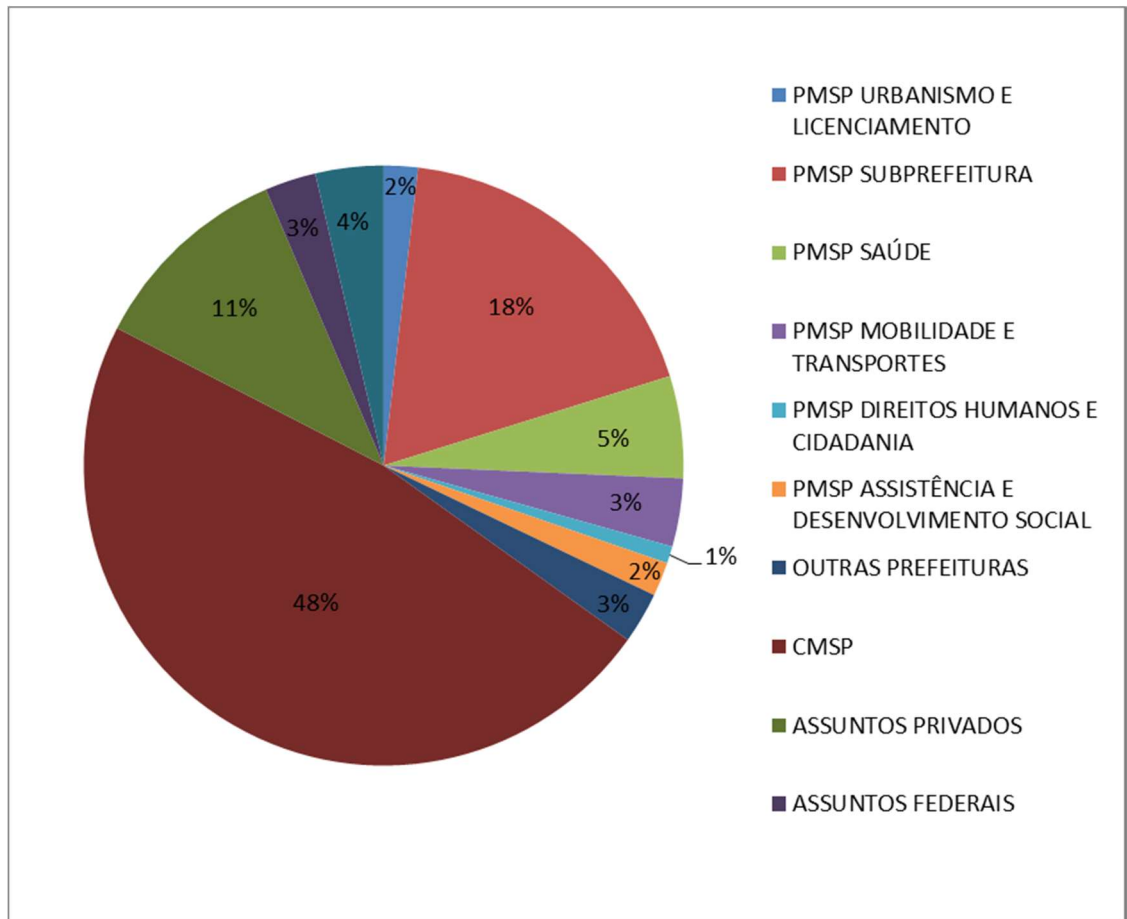


Gráfico 9 – Classificação de Competência

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

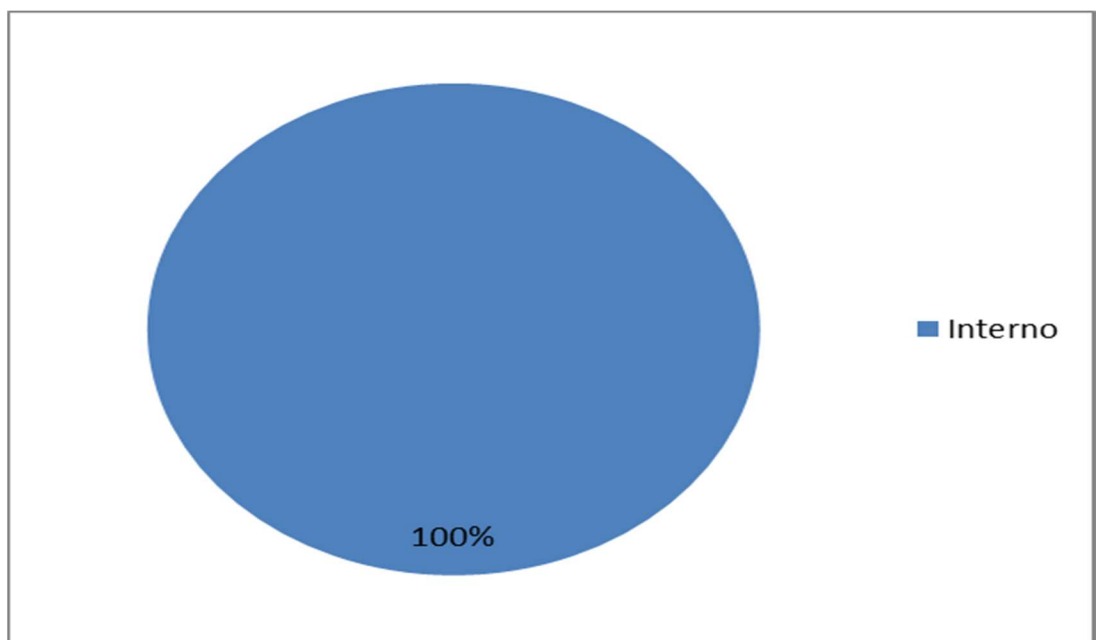


Gráfico 9 – Encaminhamentos

## **MANIFESTAÇÕES PERTINENTES ÀS ESFERAS ESTADUAIS E FEDERAL**

### **ASSUNTOS ESTADUAIS**

- Livre manifestação referente a documentação do Poder Judiciário.
- Solicitação de providência sobre rondas extras da Polícia Militar nos finais de semana.
- Livre manifestação sobre a privatização da SABESP.
- Solicitação de informação sobre onde obter a autorização para conduzir ciclomotor (ACC).

### **ASSUNTOS FEDERAIS**

- Livre manifestação sobre a colocação do Brasil no ranking do PISA em Matemática.
- Solicitação de providência sobre leis obrigando aos comerciantes e prestadores de serviços que possibilitem ao consumidor responder e proibir determinados e-mails.
- Denúncia de adulteração no volume de combustível em um posto na região da Mooca.

## **MANIFESTAÇÕES PERTINENTES ÀS SECRETARIAS MUNICIPAIS**

### **PMSP ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL**

- Livre manifestação referente a moradores de rua: munícipe alega que eles estão tomando conta das ruas, de tudo e não aceitam a abordagem do Serviço Social.
- Solicitação de providência sobre tratamento preconceituoso no âmbito de Centro de Acolhida para Mulheres - CAEM e CROPH.

### **PMSP DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA**

- Solicitação de providência referente ao atendimento do Procon.

### **PMSP MOBILIDADE E TRANSPORTE**

- Reclamação sobre o programa Atende.

- Solicitação de providência referente ao coletivo urbano da EMTU.
- Livre manifestação referente a um pequeno acidente ocorrido no transporte coletivo.
- Solicitação de providência sobre frota de ônibus.

#### **PMSP SAÚDE**

- Solicitação de informação referente a aparelhos auditivos.
- Solicitação de informação sobre uma cirurgia.
- Solicitação de providência sobre a infraestrutura de um hospital.
- Reclamação sobre a falta de tratamento no HSPM.
- Solicitação de providência referente a uma consulta com neurologista.
- Solicitação de aparelho auditivo e atendimento médico através do SUS.

#### **PMSP SUBPREFEITURAS**

- Solicitação de providência sobre diversas demandas da cidade.
- Solicitação de informação sobre o local onde ocorrem as denúncias sobre funcionários dos CEUS.
- Livre manifestação sobre prestação de serviços da Prefeitura.
- Solicitação de providência referente a mudanças nos bairros por problemas estruturais.
- Reclamação sobre muro caído.
- Reclamação sobre rua que se tornou intransitável.
- Solicitação de providência referente a buracos nas vias.
- Relato pessoal sobre calçadas danificadas e inexistentes.
- Solicitação de providência sobre a limpeza dos córregos de São Bernardo do Campo e de Piraporinha – SP.
- Solicitação de providência sobre a sujeira do córrego Três Pontes.
- Solicitação de informação sobre estabelecimentos que fazem o uso indevido de calçadas.
- Solicitação de providência sobre perigo e outras questões em avenida da região de município.
- Reclamação sobre o descarte de entulho no bairro.
- Solicitação de providência referente a raves e festas com som alto no bairro.

- Solicitação de providência referente à recuperação de pertences colocados em saco de lixo, indevidamente, para coleta de lixo doméstico.
- Solicitação de manutenção, limpeza e conservação de um polo esportivo.
- Reclamação sobre ocupação de uma calçada por moradores de rua.
- Reclamação sobre a administração do Cemitério da Vila Formosa.
- Solicitação de providência devido a instalação de caixas de lixo na rua que causam forte odor.
- Solicitação de fiscalização por perturbação de sossego, quebra de leis e mais algumas queixas em relação a maus-tratos de animais.

#### **PMSP URBANISMO E LICENCIAMENTO**

- Livre manifestação sobre as áreas verdes da cidade.
- Denúncia referente aos fatos relevantes e contrários sobre a Operação Urbana Consorciada Faria Lima (OUCFL).

#### **MANIFESTAÇÕES REFERENTES AOS SETORES INTERNOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO**

- Solicitação de informação sobre o edital do 26º Prêmio São Paulo Capital Mundial da Gastronomia realizado na CMSP.
- Sugestão para criação de clínica especializada no lugar da UBS da região do Itaim Paulista.
- Solicitação de informação sobre auxílios e benefícios concedidos aos funcionários da CMSP.
- Solicitação de providência sobre ajuda à comunidade no bairro de Sapopemba.
- Solicitação de providência referente ao órgão que fiscaliza a Prefeitura e as reclamações feitas por munícipes.
- Solicitação de informação sobre o atual quadro de funcionários na Ouvidoria da CMSP.
- Livre manifestação acerca de currículo de munícipe.
- Solicitação de informação sobre a revisão da Lei de Zoneamento de 2023.
- Solicitação de contato de vereador da CMSP.
- Solicitação de informação sobre os Bancos e Caixas Eletrônicos da Câmara Municipal não serem acessíveis ao público em geral.



- Solicitação de informação sobre a Secretaria de Assistência à Saúde da CMSP ser aberta ao público para atendimento médico.
- Doze reclamações sobre a música vinda da árvore de Natal da CMSP.
- Solicitação de providência sobre o Córrego do Espanhol.
- Solicitação de informação sobre qual vereador é atuante no Bairro Jaguaré.
- Duas denúncias sobre uso indevido de bens públicos por vereador da Casa.
- Solicitação de informação sobre a existência de Legislação sobre jogar lixo na calçada e sobre tutores que permitem que o animal faça necessidades nas calçadas.
- Reclamação sobre um protocolo desta Ouvidoria que não obteve a resposta dada dentro do prazo.
- Solicitação para que manifestação seja encaminhada ao vereador da Casa. Município sugere que a Sabesp não seja privatizada e que sejam contratados mais estudantes para trabalhar.
- Solicitação de providência sobre a Tarifa Zero e a volta dos cobradores nos ônibus de São Paulo e grande ABC.
- Solicitação de providência para que medidas sejam tomadas sobre as disrupturas iníquas das normas eleitorais, cíveis, criminais e da própria conduta de um vereador da Casa.
- Dois protocolos em duplicidade ao 18456.
- Reclamação sobre a opinião do município ter sido citada de forma errada em matéria publicada no site da CMSP.
- Solicitação de providência sobre empresa de ônibus utilizar a rua do município como estacionamento.
- Reclamação sobre a qualidade do atendimento da Ouvidoria da Secretaria dos Direitos Humanos e Cidadania e sobre a dificuldade em conseguir uma passagem de ônibus interestadual.
- Sugestão para mães com filhos e seus animais trabalharem próximos às suas casas.
- Solicitação de informação sobre o motivo da Tribuna Livre não estar funcionando.
- Solicitação de providência sobre trabalhos irregulares realizados no POT e sobre a falta de providência de um vereador da Casa após receber a denúncia do município.

- Solicitação de providência sobre o pagamento retroativo do piso salarial da enfermagem.
- Reclamação sobre a Subprefeitura de Jaçanã-Tremembé se negar a fazer a poda de uma árvore.
- Duas solicitações de providência sobre a incongruência na Lei de Revisão de Zoneamento.
- Sugestão sobre a divulgação de uma matéria de utilidade pública aos vereadores da Casa.
- Solicitação de anexação de foto a protocolo em andamento na Ouvidoria da CMSP.
- Solicitação de impressão da agenda semanal da CMSP e informações sobre cursos disponíveis fornecidos pela EMASP, TCE-SP e TCM-SP. Munícipe solicitou ainda informações sobre o réveillon na paulista.
- Reclamação sobre falta de iluminação pública na rua do munícipe.
- Solicitação a vereador para que o filho retorne ao cargo anteriormente ocupado.
- Reclamação sobre munícipe ter sido tratado com desrespeito por funcionária de um vereador da Casa.
- Denúncia referente a fato relatado por munícipe sobre situação de servidor da Casa.
- Livre manifestação onde munícipe faz um relato pessoal.

#### **ASSUNTOS PRIVADOS**

- Solicitação de providência de um munícipe que alega ter tido diversos problemas com o inquilino e a imobiliária contratada para locação de sua casa.
- Livre manifestação sobre como realizar uma doação.
- Livre manifestação sobre animais soltos na rua com saúde e integridade física preservadas, violência contra mulher, entre outras reivindicações.
- Livre manifestação sobre repassar currículo para as OSC'S.
- Livre manifestação sobre as ações humanas.
- Solicitação de informação sobre onde poderia entender e atestar a veracidade de processos da Procuradoria Geral que estavam em seu nome.
- Solicitação de impressão de um documento pessoal.
- Solicitação de impressão de um documento pessoal e da agenda da Câmara.
- Solicitação do número telefônico do Sindicato dos Aposentados e Pensionistas.

- Solicitação de informação sobre em qual Secretaria Municipal entregar semestralmente a relação dos clientes que utilizam o endereço ou serviços prestados pelo município de acordo com Lei Municipal nº 16898/18.
- Livre manifestação concordando com a 114ª colaboração – Jornal OESP e informando diversos pontos relacionados à sua opinião política.
- Livre manifestação sobre a confirmação de recebimento de um e-mail do Gabinete da Defensoria Pública Geral

**OUTRAS PREFEITURAS**

- Solicitação de informação sobre casa de repouso em Mogi das Cruzes.
- Solicitação de informação sobre como se candidatar na cidade do Guarujá.
- Solicitação do contato da Câmara Municipal de Jacareí.

## **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 **31 de Dezembro de 2023**, **03 (três)** protocolos pendentes, os quais já foram encaminhados e aguardam a devolutiva do órgão ou setor responsável.

PROTOCOLO	DATA DE REGISTRO	DATA DE ENCAMINHAMENTO	PERÍODO EM ABERTO (DIAS ÚTEIS)
18419	07/12/2023	07/12/2023	10
18487	18/12/2023	18/12/2023	03
18499	20/12/2023	21/12/2023	01

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Dezembro de 2023.

A Ouvidoria já solucionou **97%** dos atendimentos gerados em **Dezembro** e **3%** das manifestações estão **em Andamento**.

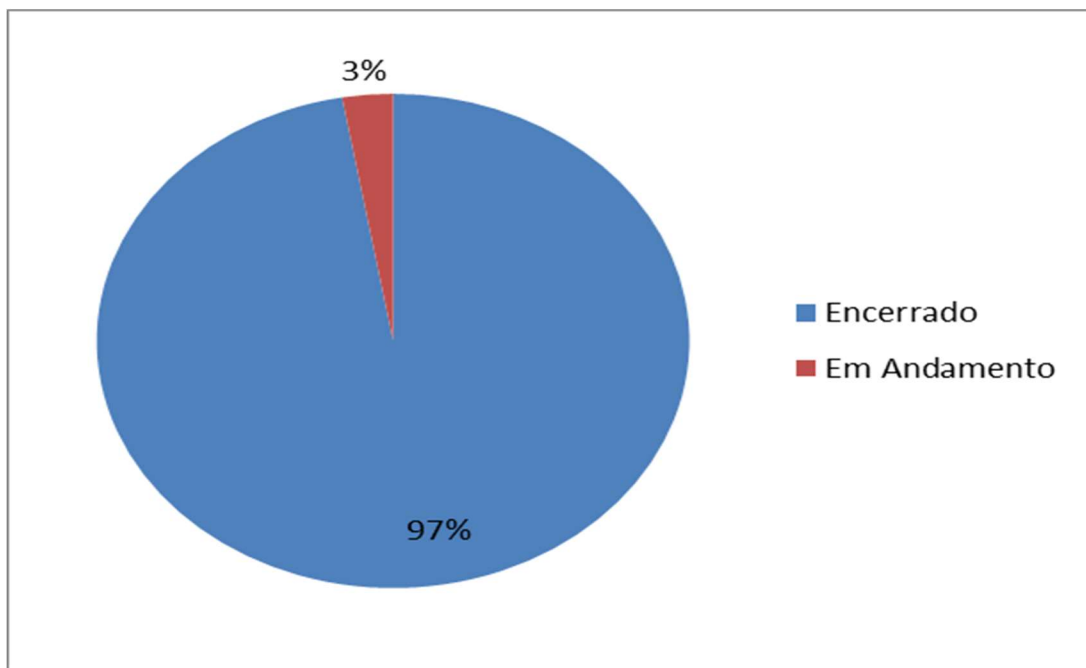


Gráfico 9 - Situação dos Atendimentos de Dezembro

**Adriana Orsatti Scattone**  
**Ouvidora-Adjunta do Parlamento**  
**São Paulo, 08 de Janeiro de 2024**

## **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:

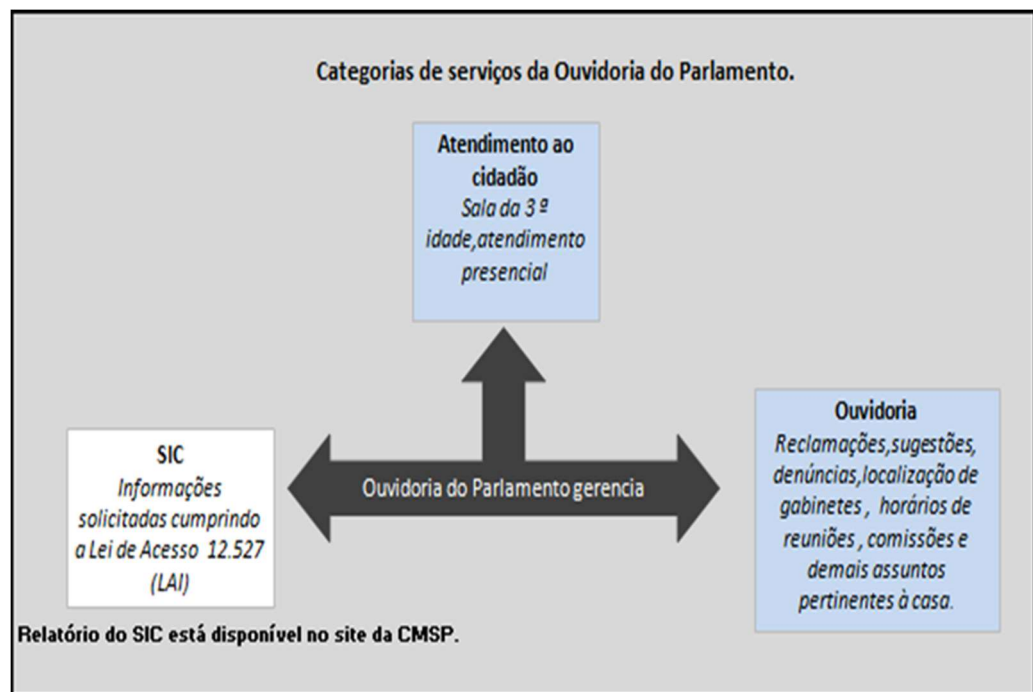


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria



## **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.

**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

