



# Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

## Relatório Mensal Fevereiro de 2024



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SÃO PAULO**

Tel 0800-3226272  
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

**João Jorge**

1º Vice-Presidente

**Atílio Francisco**

2º Vice-Presidente

**Alessandro Guedes**

1º Secretário

**Marlon Luz**

2º Secretário

**Milton Ferreira**

1º Suplente

**George Hato**

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 Andreoli

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 .....	17
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 período entre **01/02/2024** a **29/02/2024** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou **118 manifestações**. A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo **E-mail**, totalizando **39%** das manifestações, seguida pelo **WhatsApp** com **31%**, **Presencial** com **13%**, **Portal do Cidadão** com **7%** e **Telefone** com **10%**.

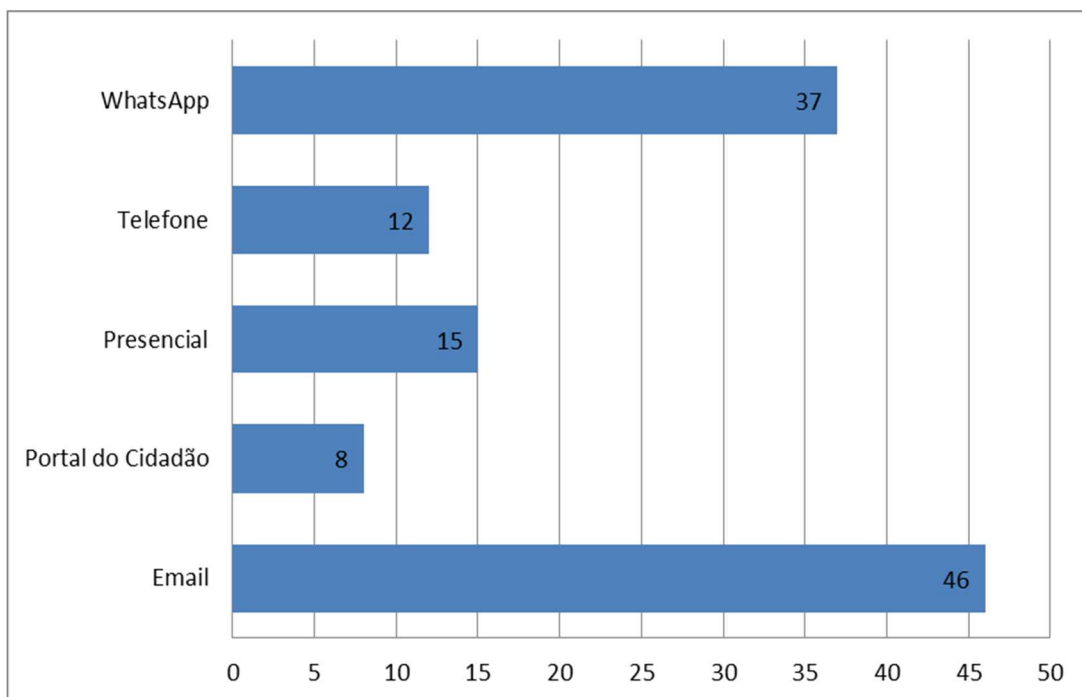


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

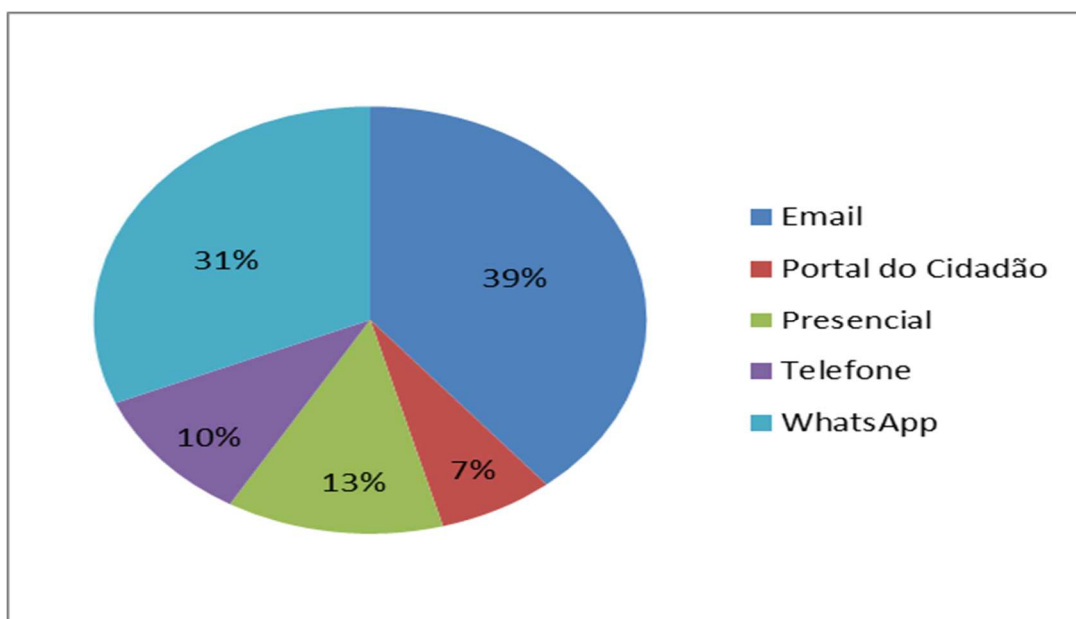


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em **fevereiro**, **50%** dos atendimentos foram realizados pelo gênero **Masculino**, **44%** pelo gênero **Feminino**, **Não Informados** com **5%**, podendo ser de **anônimos** ou **instituições** e **Outros** com **1%**.

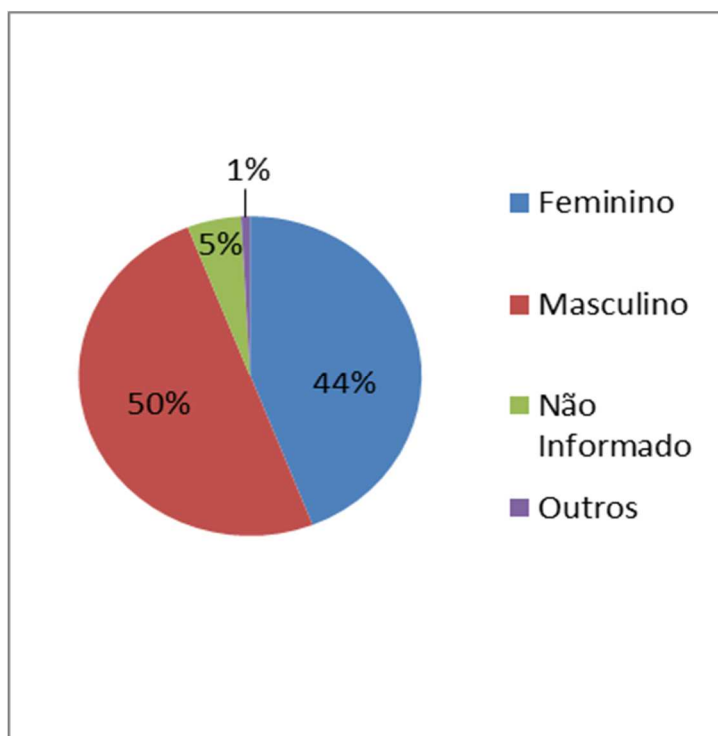


Gráfico 3 – Gêneros



Predominantemente, as manifestações são de regiões **Não Informadas** com 75%, seguida por 8% da **Zona Leste**, 6% da **Zona Oeste**, 4% da **Zona Central**, 3% de **Outras Cidades de SP**, 2% da **Zona Sul**, 1% da **Zona Norte** e 1% de **Outros Estados**.

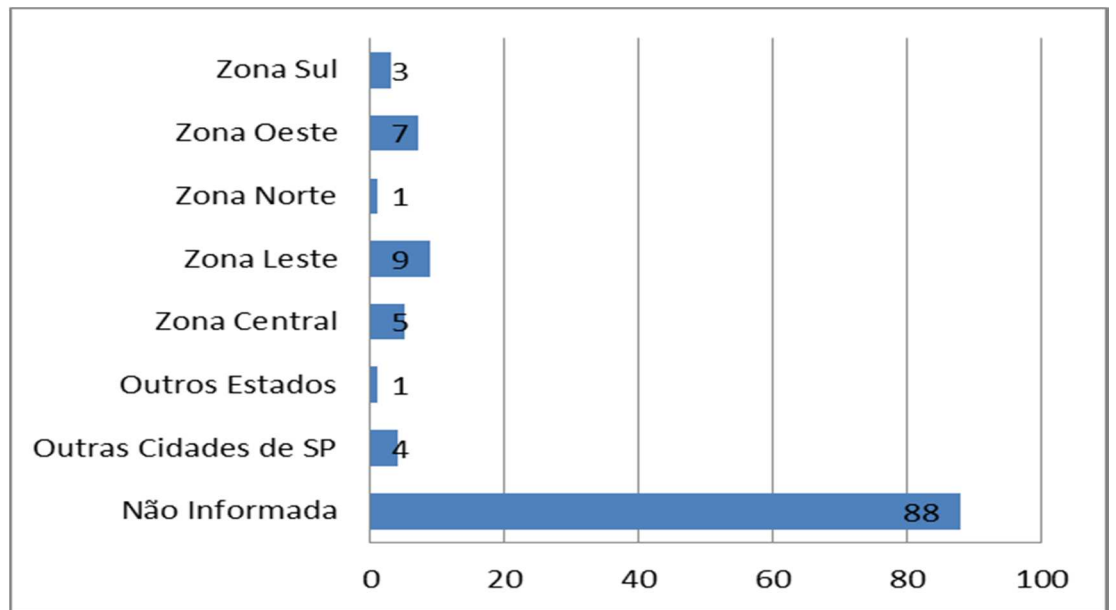


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

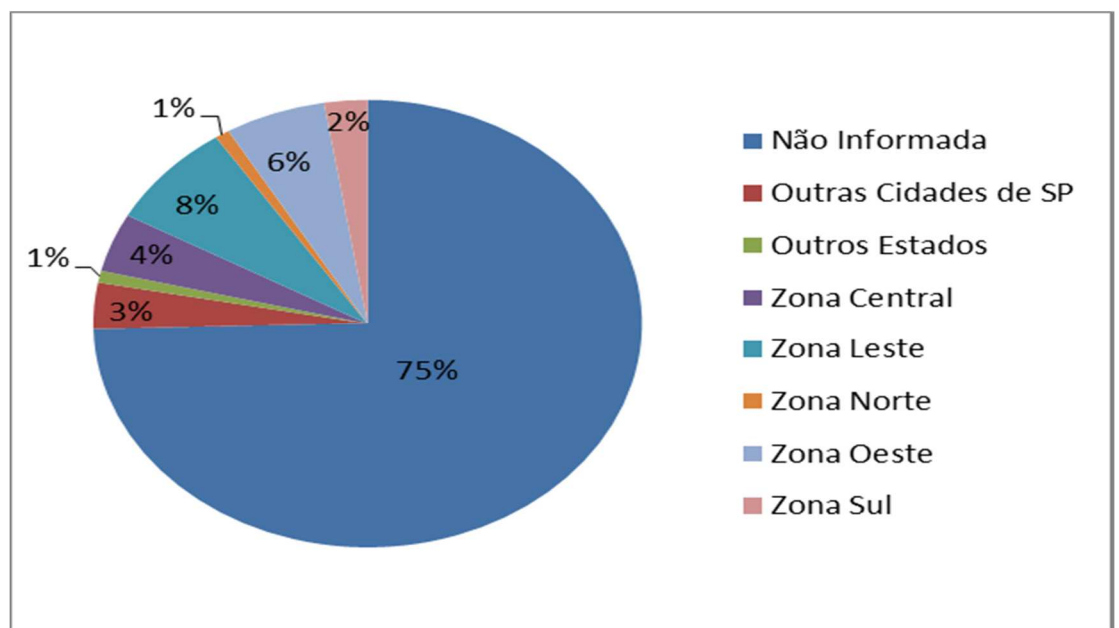


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria **Solicitação de Providência** com **40%**, seguidas por **Solicitação de Informação** com **34%**, **Livre Manifestação** com **11%**, **Reclamação** com **7%**, **Denúncia** com **4%**, **Sugestão** com **2%** e **Relato Pessoal** com **2%**.

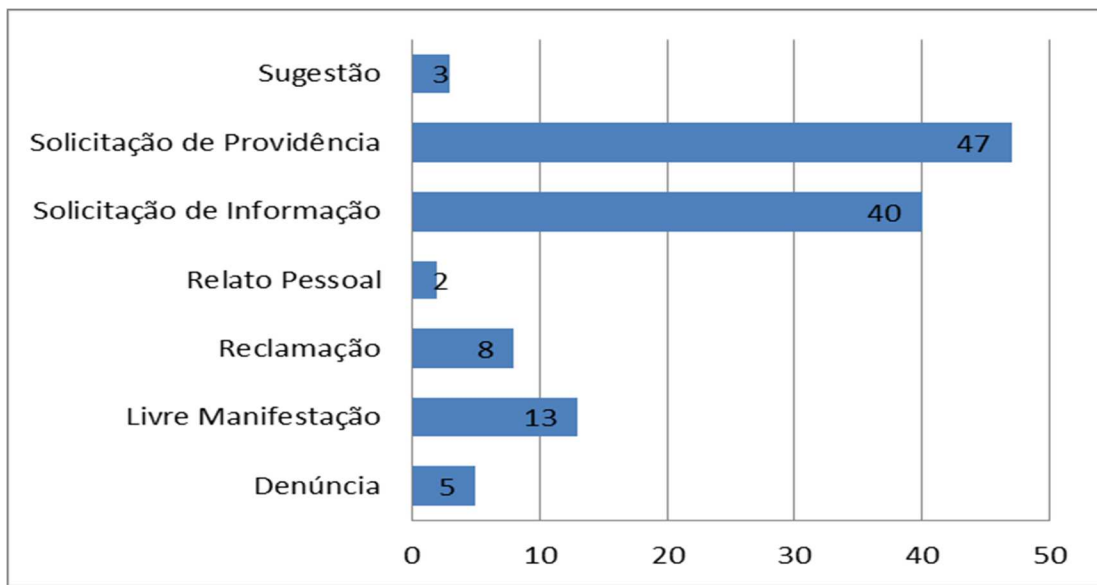


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

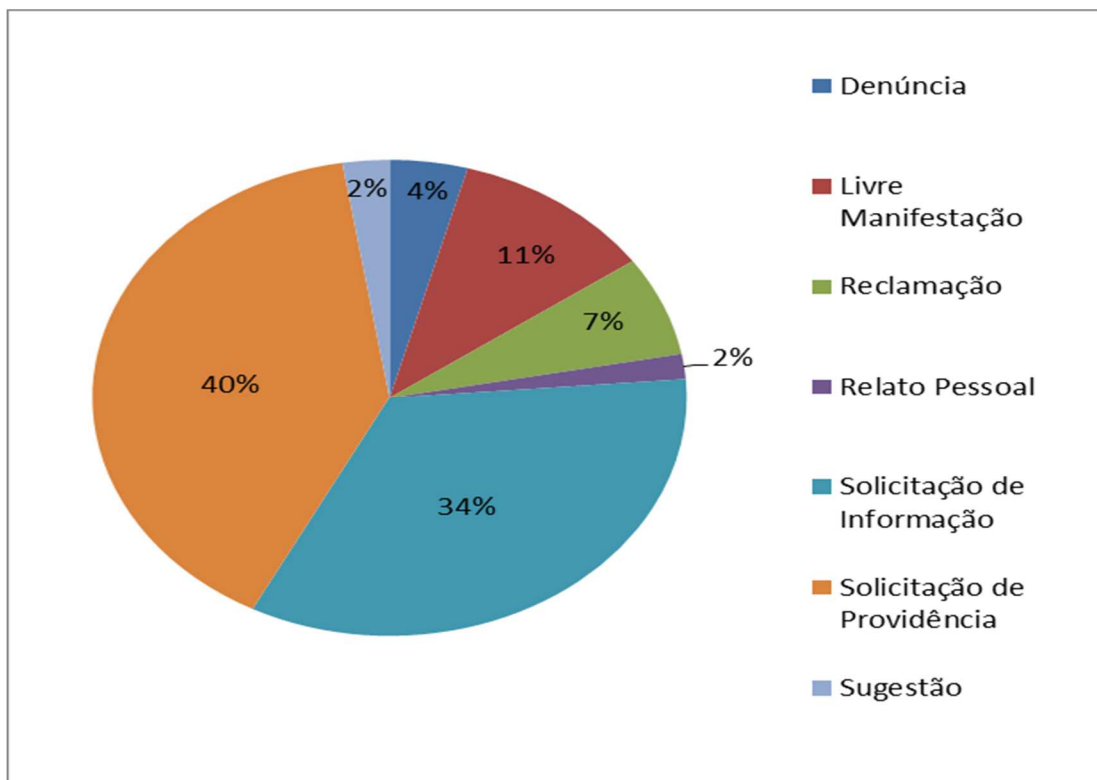


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à sigla **PMSP**, que é utilizada para retratar as **Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura**, com **55**, seguida de **CMSP** com **34**, **Assuntos Privados** com **16**. Os demais atendimentos referem a **Assuntos Estaduais** com **09**, **Assuntos Federais** com **03** e **Outras Prefeituras** com **01**.

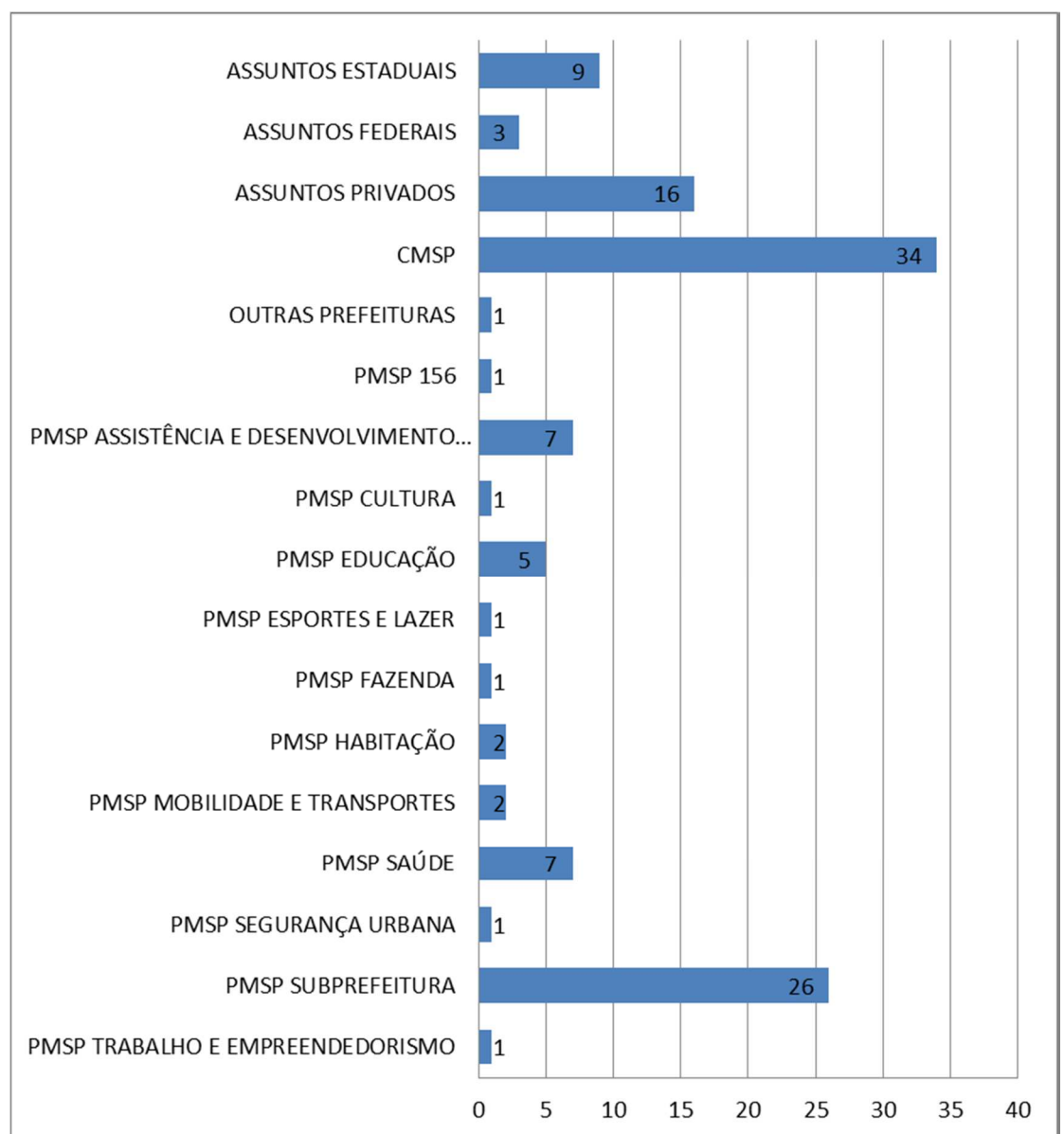


Gráfico 8 – Classificação de Competência

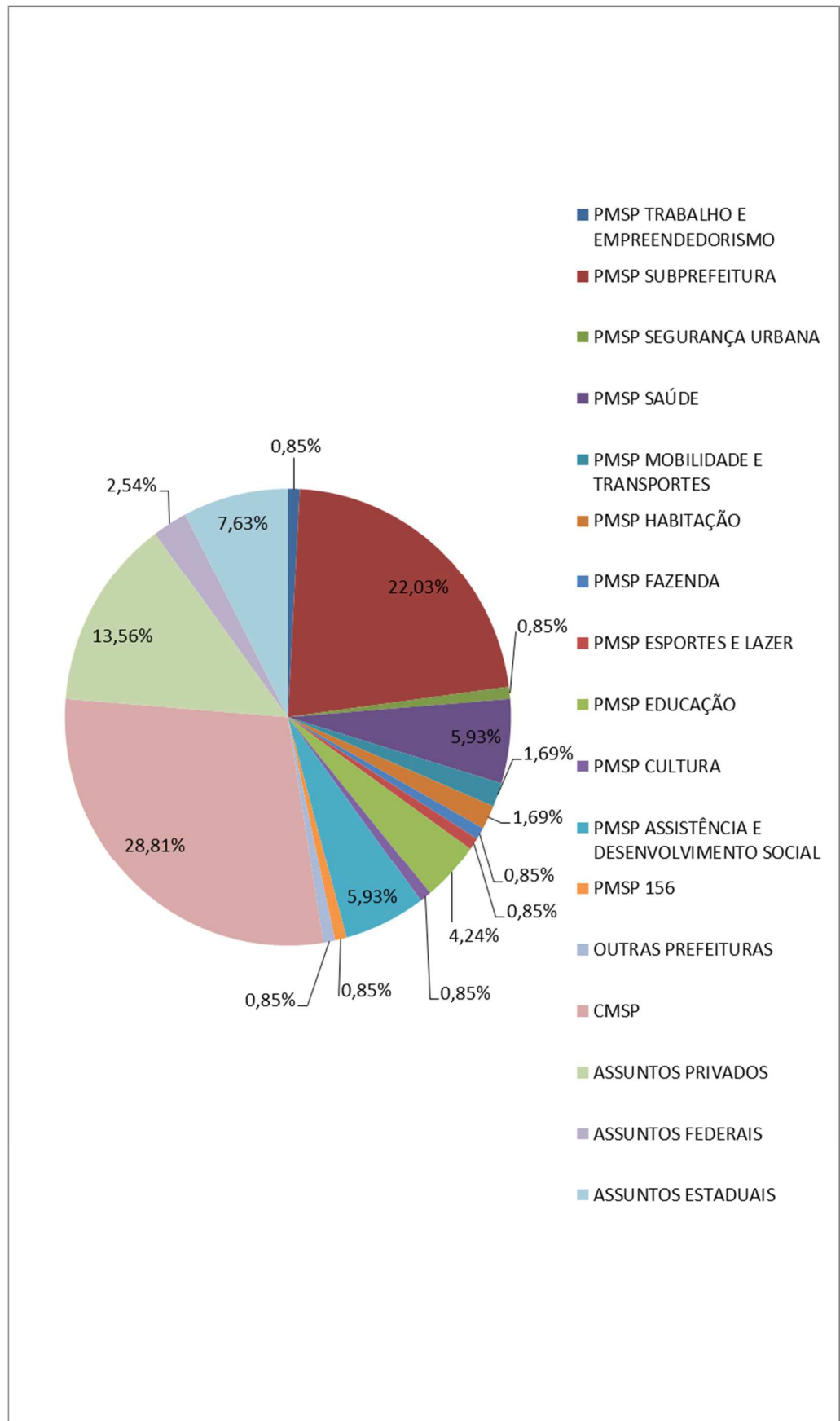


Gráfico 9 - Classificação de Competência

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

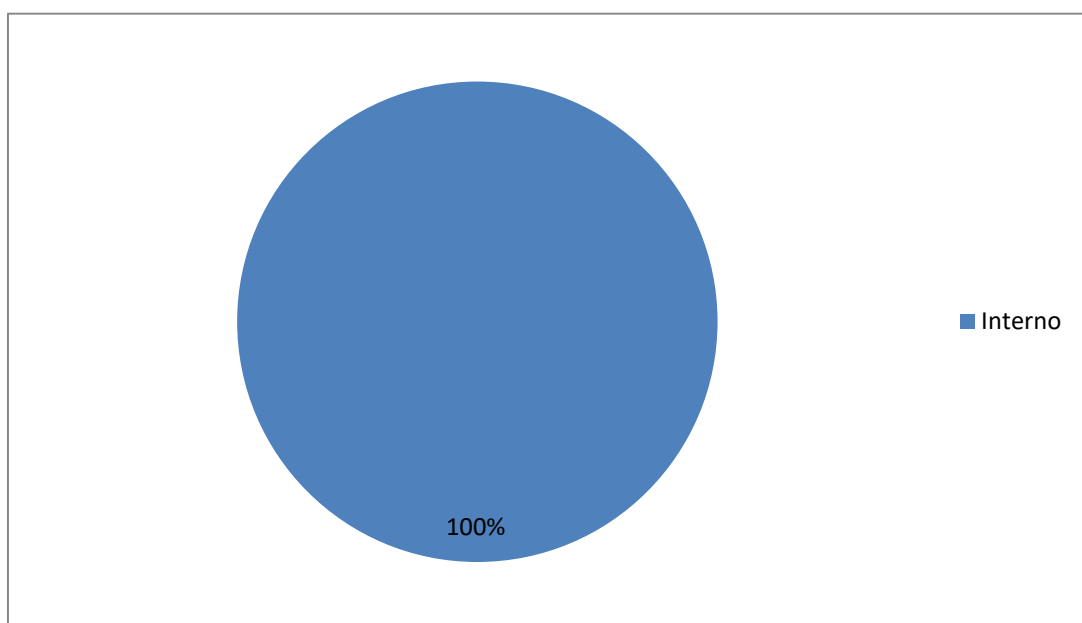


Gráfico 9 – Encaminhamentos

**MANIFESTAÇÕES PERTINENTES ÀS ESFERAS ESTADUAIS E FEDERAIS****ASSUNTOS ESTADUAIS**

- Livre manifestação sobre uma reunião agendada para o dia 07/02/2024 com a SABESP, Subprefeitura e os moradores da Região.
- Denúncia referente a negligência de uma loja para com o consumidor.
- Solicitação de providência referente a falta de atendimento humanizado na Defensoria Pública.
- Solicitação de providência sobre integração na estação Corinthians-Itaquera e Tatuapé em horário integral.
- Solicitação de informação sobre onde fazer a atualização do cadastro de VRE, que se encontra bloqueada.
- Duas solicitações de providência referente a penas mais graves para criminosos que atentam contra a vida dos policiais do Estado.
- Anexo referente ao protocolo nº 18753.
- Livre manifestação contra a privatização da SABESP.

**ASSUNTOS FEDERAIS**

- Solicitação de providência sobre irmã do munícipe que se encontra na Argentina, teve seus documentos furtados e está enfrentando dificuldades para retornar ao Brasil.
- Solicitação de informação para saber como denunciar um crime ambiental.
- Solicitação de informação referente a ingresso e permanência em ambientes de uso coletivo, acompanhado de cão de apoio emocional.

**MANIFESTAÇÕES PERTINENTES ÀS SECRETARIAS MUNICIPAIS****PMSP ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL**

- Solicitação de providência sobre vaga em centro de acolhida.
- Solicitação de providência sobre mau funcionamento do CAEM Brigadeiro e sobre discriminação que sofreu dos funcionários.

- Solicitação de providência sobre demora no agendamento para corrigir os dados do Cadastro Único.
- Solicitação de providência sobre a insatisfação dos moradores do Bairro do Limão com a abertura de um abrigo para pessoas em situação de rua.
- Denúncia por expulsão do CAEM Brigadeiro.
- Solicitação de providência sobre resposta a respeito da expulsão da munícipe do CAEM Brigadeiro.
- Livre manifestação sobre indignação em relação aos valores exorbitantes dos aluguéis na Cidade de São Paulo para pessoas vulneráveis.

#### **PMSP CULTURA**

- Relato pessoal sobre as redes sociais impedirem que a munícipe se comunique com pessoas de outros países sobre projeto cultural que está desenvolvendo.

#### **PMSP DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TRABALHO**

- Solicitação de informação sobre o programa POT.

#### **PMSP EDUCAÇÃO**

- Solicitação de informação sobre onde conseguir ajuda para obter vaga para seu filho em CEU mais próximo de sua residência.
- Solicitação de providência sobre a ausência do transporte público escolar.
- Solicitação de providência sobre a falta de uma auxiliar em sala para acompanhar criança autista.
- Solicitação de informação sobre quem é responsável por garantir que o aluno seja matriculado em escola próxima de sua residência.
- Solicitação de providência sobre a falta de vagas nas escolas próximas ao Bairro Jardim Amália, Capão Redondo.

**PMSP ESPORTES E LAZER**

- Solicitação de utilização de um Clube da Comunidade (CDC) pelos idosos para lazer em um determinado dia e horário.

**PMSP FAZENDA**

- Solicitação de informação sobre restituição do IPTU.

**PMSP HABITAÇÃO**

- Duas solicitações de cadastro no site da COHAB.

**PMSP MOBILIDADE E TRANSPORTE**

- Solicitação de informação sobre a quem recorrer por bloqueio de bilhete único especial.
- Solicitação de informação sobre acesso aos Decretos emitidos de 1990 a 1999 pela Cidade de São Paulo relativos à tarifa de transporte público.

**PMSP SAÚDE**

- Solicitação de providência sobre ajuda para consulta com hematologista.
- Solicitação de informação sobre qual a Lei que regulamenta as aplicações de vacina nas UBS's por CEP da região.
- Solicitação de providência sobre demora no agendamento de consulta oncológica no IAMSPE.
- Solicitação de providência sobre a demora para realizar uma cirurgia no Hospital Ipiranga.
- Solicitação de providência sobre a demora para realizar uma cirurgia para retirada de pedra na vesícula.
- Livre manifestação oferecendo instalações para atendimento odontológico da Prefeitura.
- Reclamação sobre o atendimento na UPA 26 de agosto, em Itaquera.



**PMSP SEGURANÇA URBANA**

- Solicitação de informação sobre quais providências tomar a respeito de uma agressão que aconteceu no Sambódromo do Anhembi.

**PMSP SUBPREFEITURAS**

- Solicitação de providência sobre rua que se encontra sem condições de locomoção, muito esburacada e com barro.
- Solicitação de providência sobre a medição do volume do som das festas de Carnaval organizadas pela Prefeitura.
- Quatro solicitações de providência para que seja resolvido o problema de uma rua sem pavimentação em Parelheiros, que impede ou dificulta a passagem de veículos em geral.
- Solicitação de providência relacionada à retirada de veículos que estão abandonados na rua.
- Reclamação sobre atraso no pagamento da outorga do táxi preto.
- Solicitação de providência sobre as péssimas condições da alça de acesso Educador Paulo Freire, na Marginal Tietê.
- Solicitação de informação sobre a indisponibilidade de horários para realizar inscrição do Cadastro Único.
- Solicitação de informação sobre qual a utilidade do PSIU e quem faz as concessões para os estabelecimentos funcionarem.
- Solicitação de informação sobre como verificar quais universidades têm dívida ativa de IPTU e ISS no Município de São Paulo.
- Solicitação de providência para a instalação de duas lombadas em rua de Vila Inglesa.
- Solicitação de informação sobre a Legislação de conservação das calçadas.
- Solicitação de recapeamento de via que está com muitos buracos.
- Solicitação de providência sobre veículos abandonados na região da Vila Prudente, acumulando lixo e água parada.
- Solicitação de informação referente a uma reforma de praça na Zona Leste

- Solicitação de providência sobre prédio da EMEF João Amós Comenius que está com risco de desabar.
- Solicitação de providência sobre festas realizadas na rua em que o munícipe reside.
- Reclamação por falta de atendimento da Prefeitura ao pedido de retirada de uma pedra na rua em que a munícipe reside.
- Solicitação de providência sobre a reforma de quadra poliesportiva.
- Solicitação de providência sobre a falta de asfalto na rua em que a munícipe reside.
- Solicitação de providência sobre uma obra em avenida, que não está contemplando o retorno em local adequado para entrada de moradores em conjunto residencial.
- Reclamação sobre a administração de São Paulo estar abandonada e sobre o atendimento do Portal 156.
- Solicitação de providência sobre avenida com quadra e brinquedos que está abandonada.
- Reclamação sobre capinação incompleta feita pela Prefeitura e recapeamento mal feito na Região do Mandaqui.

**PMSP 156**

- Reclamação pelo mau atendimento do Portal 156.

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

- Solicitação de informação referente à entrega de currículo.
- Solicitação de informação para agendamento de visita de um vereador, de Cidade de outro Estado, para conhecer os trabalhos da CMSP.
- Solicitação de informação referente a lista de e-mails dos chefes de gabinetes.
- Sugestão de criação de Projeto de Lei que ajude a população com moradia e emprego, em conjunto com empresas privadas.
- Solicitação de informação por parte de repórter sobre elaboração de reportagem.

- Solicitação de informação sobre pesquisa de materiais educativos disponibilizados pela Câmara.
- Solicitação de informação sobre como obter vídeo de evento realizado na Câmara.
- Solicitação de informação sobre cursos de pós-graduação oferecidos pela Câmara.
- Solicitação de informação sobre o tempo em que o munícipe trabalhou na CMSP.
- Solicitação de informação relativa à reportagem sobre o Parque das Àguas.
- Denúncia sobre conduta irregular praticada por Assistente Parlamentar em equipamento público da Prefeitura.
- Livre Manifestação oferecendo contratação para aquisição de aeronaves.
- Solicitação de informação sobre as Sessões Plenárias na Câmara.
- Reclamação dos copos da copa da CMSP.
- Solicitação de informação sobre a necessidade da privatização da SABESP.
- Sugestão aos vereadores para implantação de banheiros nas estações do metrô da Liberdade e do Brás.
- Sugestão de curso de inglês à distância ou presencial para Vereadores e pessoal do administrativo.
- Solicitação de assistência dos vereadores referente a um Projeto de Lei.
- Solicitação de informação de um ex-chefe de gabinete para solução de problema junto ao posto bancário da Câmara.
- Solicitação de informação sobre o andar e número da sala da Procuradoria da CMSP.
- Solicitação de contato do vereador Toninho Vespoli.
- Solicitação de informação sobre o fornecimento do Regimento Interno impresso.
- Solicitação de informação referente ao plano de carreira do cargo de Técnico Legislativo.
- Duas solicitações de informação sobre o Concurso Público da Câmara.

- Solicitação de informação sobre como fazer exposições de artes na Câmara.
- Livre manifestação sobre divulgação de curso sobre erros que resultam na rejeição das contas das Câmaras Municipais.
- Solicitação de impressão da agenda da Câmara e o contato do Diário Oficial.
- Solicitação de informação referente a uma ação judicial.
- Solicitação de informação sobre a Lei do Zoneamento.
- Solicitação de informação relativa a acompanhamento de projeto de lei sobre reestruturação de carreira.
- Solicitação de informação referente a participação de eventos da Câmara.
- Solicitação do contato do Departamento de Comunicação da CMSP.
- Solicitação de informação sobre a remuneração de um vereador da CMSP.

#### **ASSUNTOS PRIVADOS**

- Duas solicitações de impressão de documentos pessoais
- Livre manifestação sobre fraudes utilizando o PIX.
- Livre manifestação comunicando que sua solicitação anterior foi atendida.
- Livre manifestação do munícipe sobre a sua atual situação de vida.
- Solicitação de inscrição no Concurso Público Nacional Unificado.
- Livre manifestação a respeito da história do Banco BV Votorantim.
- Solicitação de providência sobre questões previdenciárias e digitalização de documentos.
- Livre manifestação sobre possíveis vulnerabilidades no site da CMSP.
- Solicitação de uso do telefone da Ouvidoria.
- Relato pessoal sobre processo em andamento na Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania.
- Duas livres manifestações sobre situação irregular de animais.
- Solicitação de informação referente a direitos trabalhistas.
- Livre manifestação sobre propaganda de empresa de uniformes de diversos segmentos: empresariais, escolares ou para eventos.
- Solicitação de informação referente ao atraso de resposta aos protocolos da Prefeitura sobre situação da Osc Croph.

## **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 **29 de fevereiro de 2024, 2 (dois)** protocolos pendentes, os quais já foram encaminhados e aguardam a devolutiva do órgão ou setor responsável.

<b>PROTOCOLO</b>	<b>SETOR</b>	<b>DATA DE REGISTRO</b>	<b>DATA DE ENCAMINHAMENTO</b>	<b>PERÍODO EM ABERTO (DIAS ÚTEIS)</b>
18677	Setores CMSP	08/02/2024	08/02/2024	13
18745	Setores CMSP	26/02/2024	26/02/2024	4

Tabela 1 – Protocolos pendentes até 29 de Fevereiro de 2024.

A Ouvidoria já solucionou **98%** dos atendimentos gerados em **fevereiro**. **2%** das manifestações estão em andamento, as quais já foram encaminhadas e aguardam a devolutiva do órgão ou setor responsável.

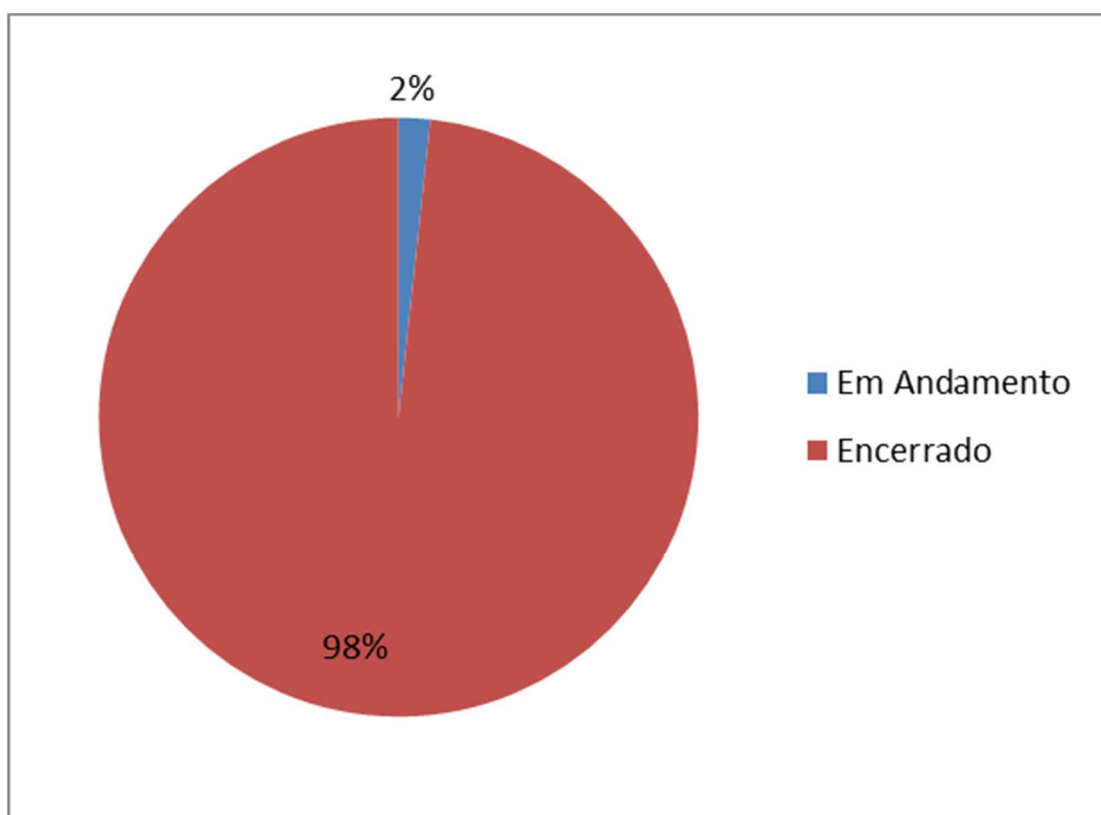


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Fevereiro

**José Mauro da Silva**  
**Ouvidor do Parlamento**  
**São Paulo, 29 de Fevereiro 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:



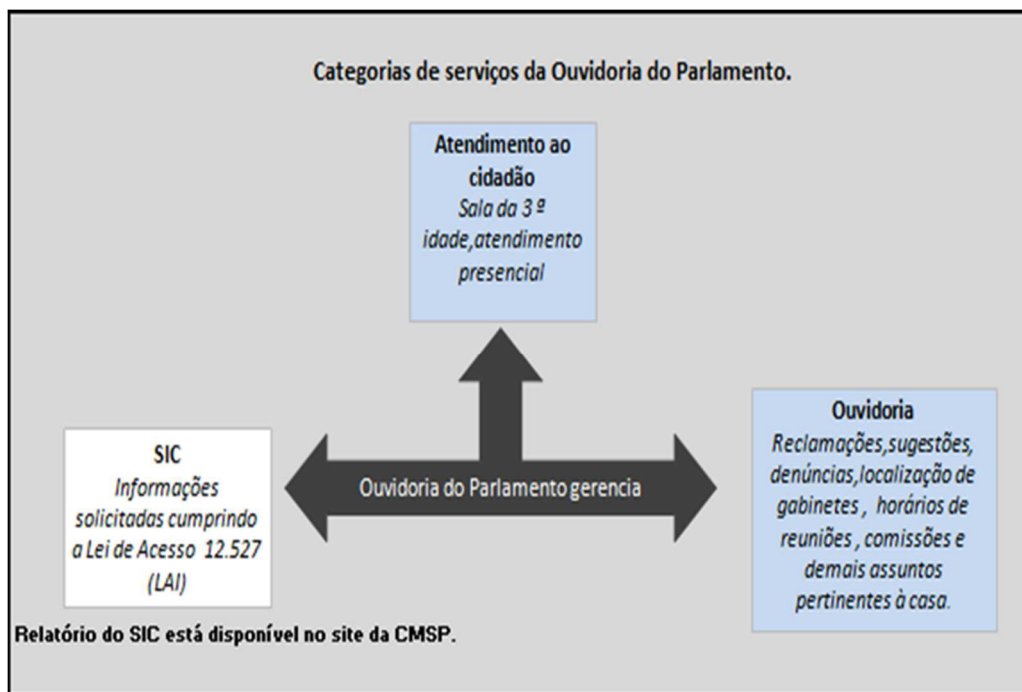


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

## **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/camaraasaopaulo/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

