

# Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

## Relatório Mensal

# Novembro de 2017



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SÃO PAULO**

---

## Mesa Diretora

---

***Milton Leite***

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

***Eduardo Tuma***

1º Vice Presidente

***Edir Sales***

2º Vice Presidente

***Arselino Tatto***

1º Secretário

***Celso Jatene***

2º Secretário

***Gilberto Nascimento***

1º Suplente

***Ota***

2º Suplente

***Souza Santos***

Corregedor Geral

## Equipe da Ouvidoria

---

**Flávia Benedictini Sanches**

Ouvidora do Parlamento

**David Santos**

Ouvidor Adjunto do Parlamento

### **Equipe Técnica**

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Rubens de Sousa Veiga

Vânia Gatti Miguel

Wilson Roberto Santos

Wilson Roberto Thomazini

### **Estagiários**

Alan Gabriel Teixeira (Gestão de Políticas Públicas)

Caroline Alves Trindade (Serviço Social)

Cíntia Kelly Sena da Silva (Psicologia)

Cristiane Teixeira dos Santos de Jesus (Direito)

Fernanda da Silva Santos (Jornalismo)

Jéssica Pereira dos Santos (Direito)

Jessica Barbagallo Camara (Serviço Social)

Juliana Aparecida Bispo Inácio (Psicologia)

Lucas Brito dos Santos (Direito)

Maiara Santos de Oliveira (Serviço Social)

Mayara de Oliveira Brito (Jornalismo)

Vivian Ramalho de Alcantara (Psicologia)

# Sumário

Apresentação .....	1
Apresentação de Dados .....	2
Manifestações do Mês .....	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal .....	25
Manifestações Pendentes .....	26
Modalidades de Atendimento .....	28
Canais de Atendimento da Ouvidoria .....	30

## 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.

## Apresentação de Dados

No período entre **01 e 30 de NOVEMBRO de 2017** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 727 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 64% das manifestações, enquanto os demais canais 36%.

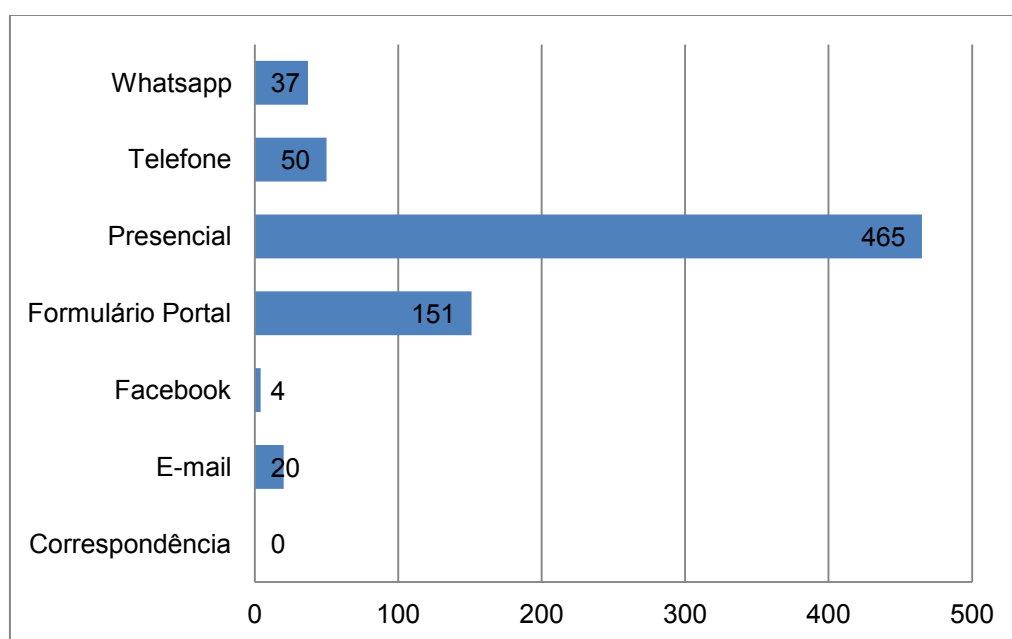


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

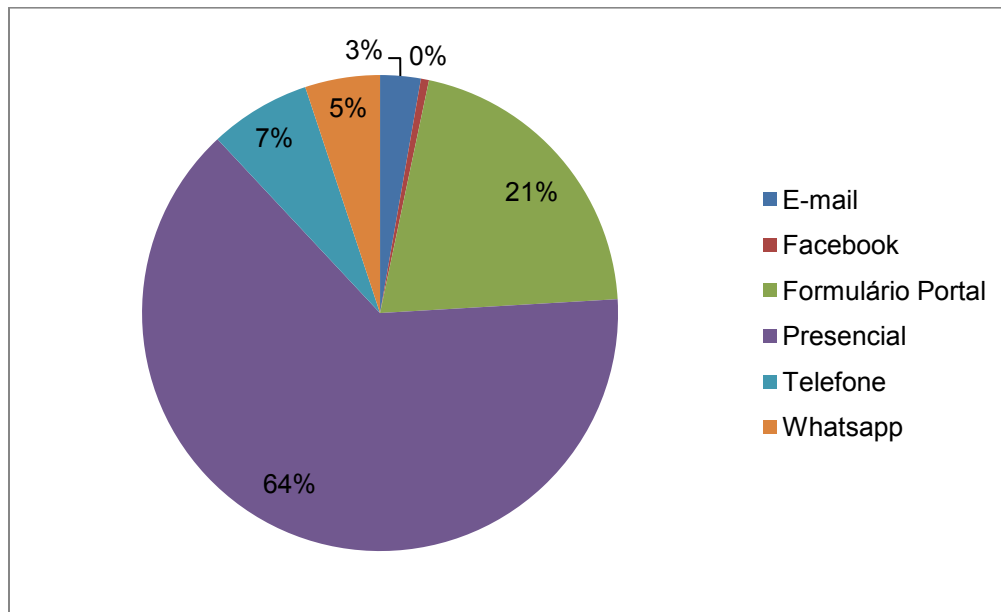


Gráfico 2 – Canais de Atendimento

Em novembro, 57% dos atendimentos foram realizados para homens, 41% para mulheres e 2% indefinido, podendo ser de anônimos ou instituições.

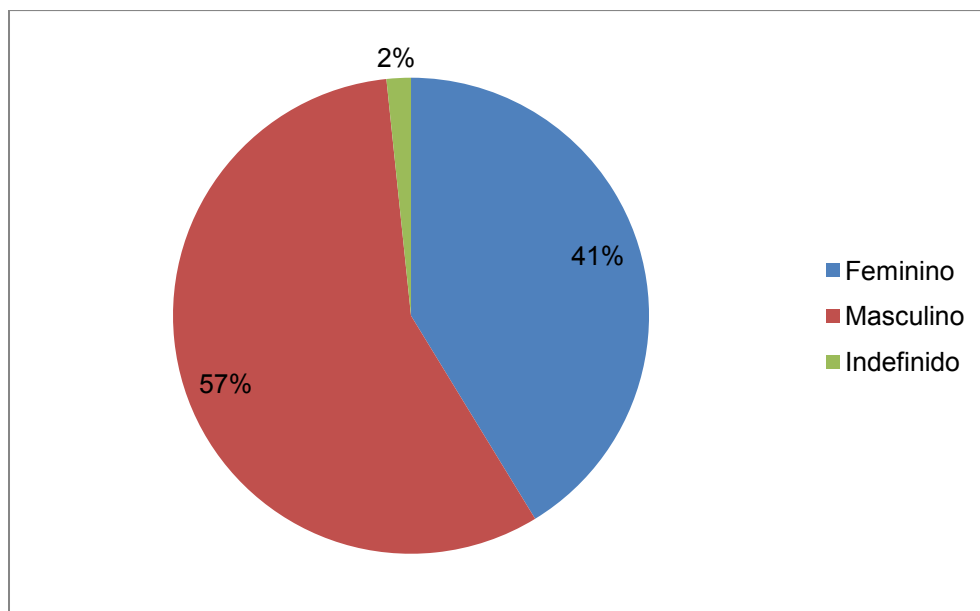


Gráfico 3 – Gêneros

As manifestações ocorrem predominantemente oriundas da região do Centro da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram, assim como nos meses anteriores, o Centro com 31%, a Zona Sul com 18% e a Zona Leste com 16%.

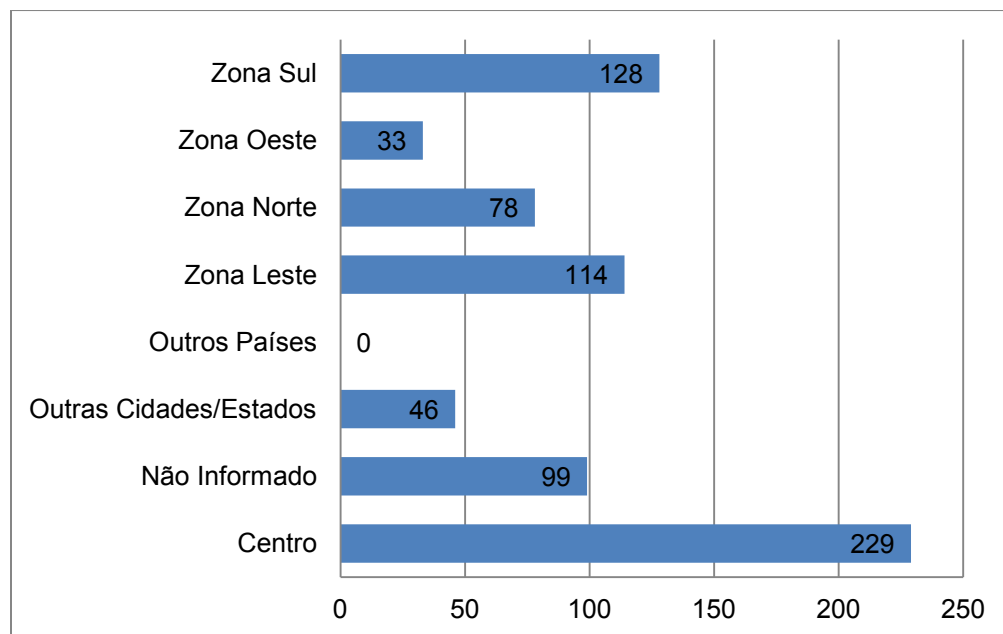


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações



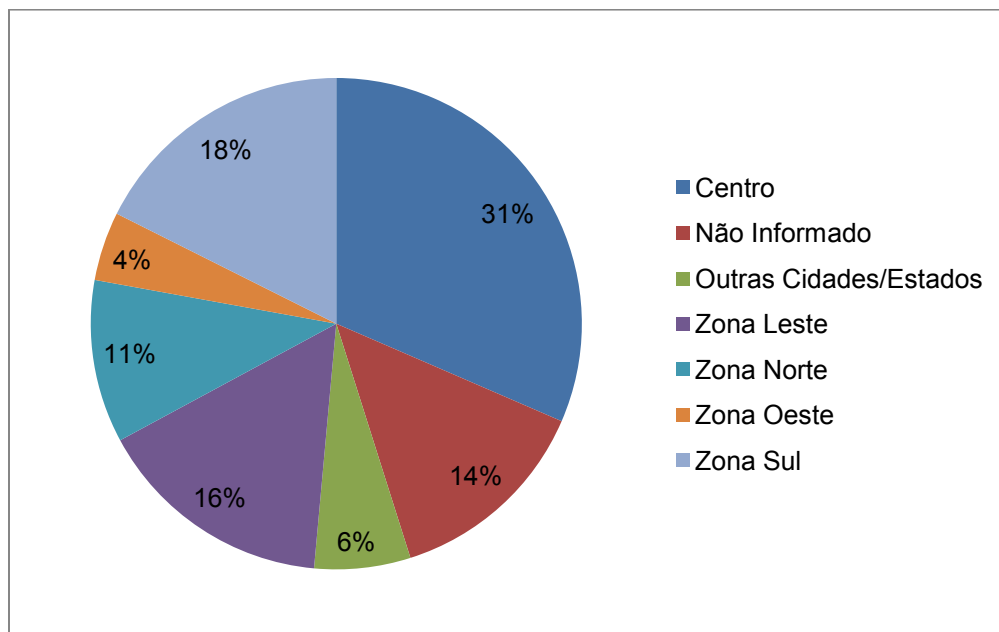


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 52% e 23%, respectivamente.

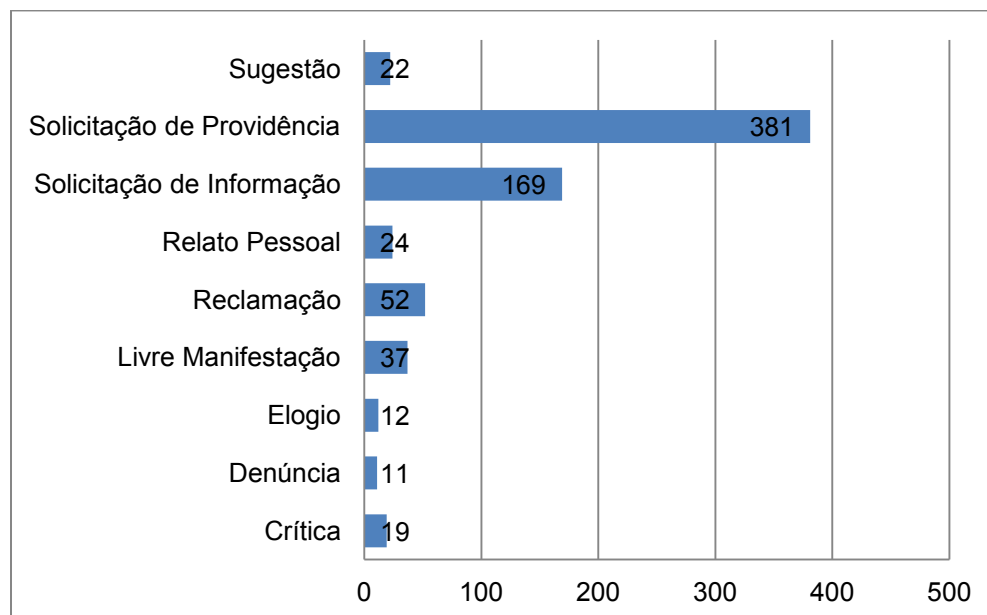


Gráfico 6 – Espécies de Manifestações

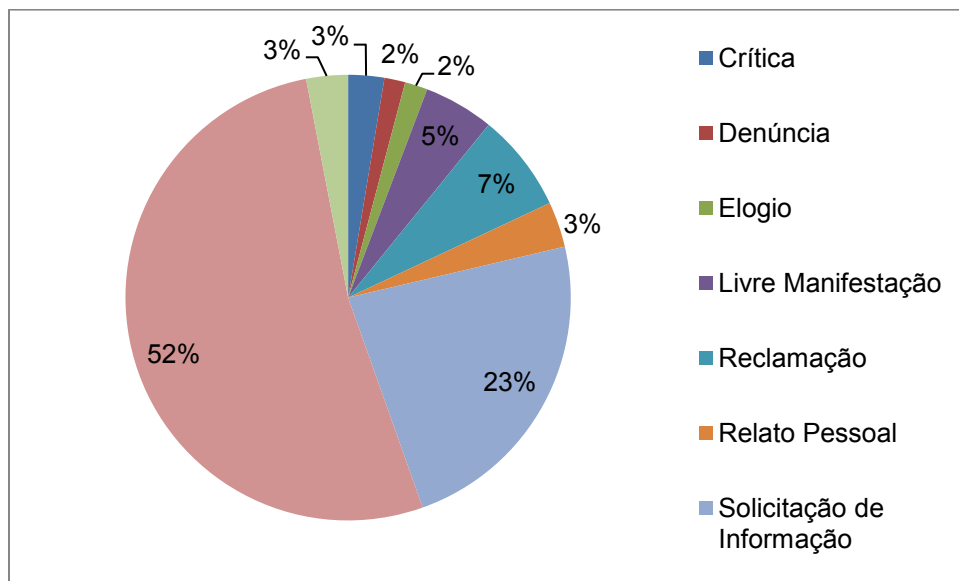


Gráfico 7 - Espécies de Manifestações

Nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 321, seguida de Assuntos Privados com 126. Destaca-se ainda que o termo PMSP é utilizado para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

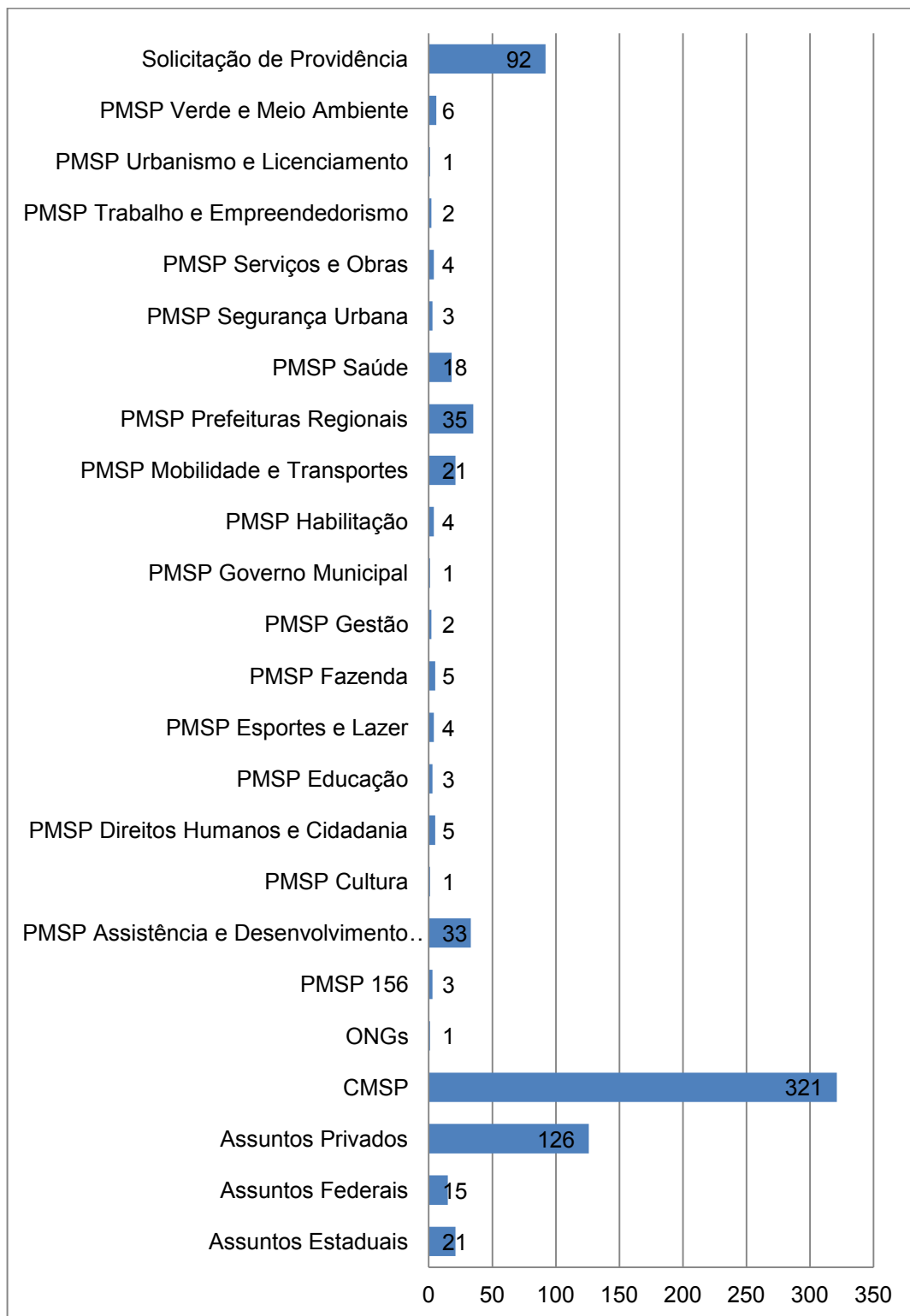


Gráfico 8 – Instituições Recorrentes

## Manifestações do Mês

A Ouvidoria trata de 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 novembro, 77% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 23% foram encaminhados ao externo.

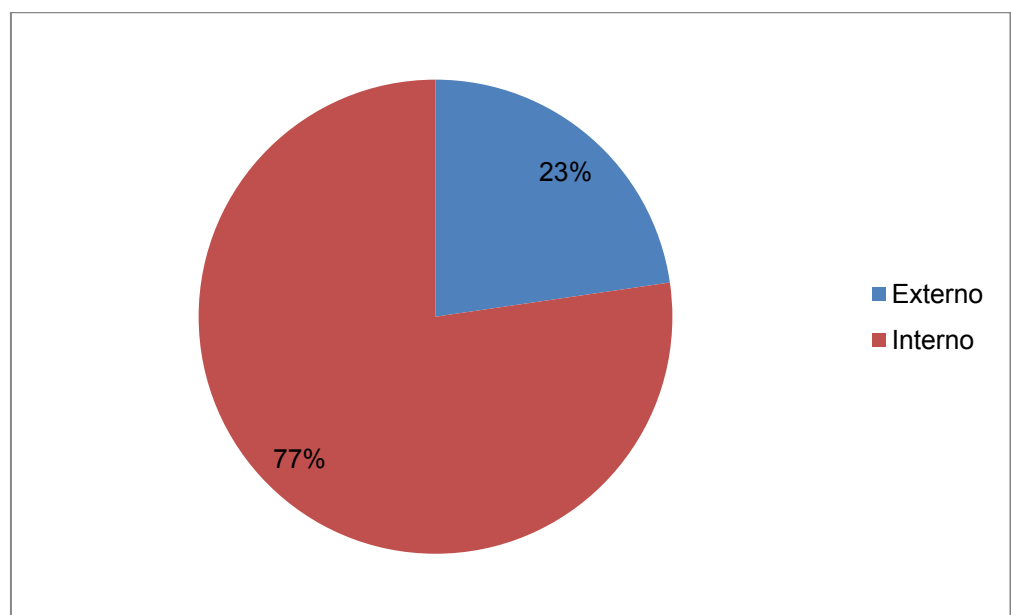


Gráfico 8 – Encaminhamentos

### Manifestações pertinentes às Prefeituras Regionais

- Solicitação do conserto de banco da Praça Professor Augusto Baillot.
- Solicitação do serviço de limpeza e pulverização para o combate aos pernilongos em toda extensão do Rio Guaraú.
- Solicitação de limpeza dos bueiros da Rua José Carlos Rodrigues, na Vila Continental.

- Solicitação do serviço de varrição em toda extensão da Rua Capitão Ulisses Soares de Campos.
- Solicitação de mudança da localização de barracas que ficam próximas ao Posto de Saúde do Bairro Jardim Peri.
- Solicitação do serviço de desratização e limpeza de terreno localizado na Rua Jani Penoy Arcuri, 133 (fundos da Igreja Batista Comunitária), no Bairro Jardim Peri.
- Solicitação de análise da qualidade do asfalto colocado nas ruas e fiscalização das empreiteiras que realizam o serviço de tapa buraco no Bairro Jardim Peri.
- Solicitação intervenção das autoridades competentes junto a um bar localizado na Rua Santo Amaro S/N, entre os números 331 e 341, no Bairro da Bela Vista.
- Reclamação sobre a Avenida Radial Leste com a Avenida Alcântara Machado. Cita que se encontra em estado de abandono total.
- Reclamação sobre cobrança de Imposto Predial e Territorial Urbano relativo a reparo de construção.
- Solicitação da fiscalização sobre a falta de limpeza e capinação na calçada na Avenida Vereador Abel Ferreira, próximo ao número 1.700.
- Solicitação da fiscalização de calçadas na Rua Imbo, 53, Vila Regente Feijó.
- Solicitação de agendamento da Operação Cata Bagulho e informação sobre a data em que ocorrerá na Rua Vista Alegre, 74, Bairro Cidade Mãe do Céu.
- Solicitação de colocação de lixeiras nos postes da Rua Nilo, Bairro da Aclimação.
- Solicitação de fiscalização de mesas de bares nas calçadas da Rua Serra de Japi na altura do número 1.250.

- Reclamação sobre baile funk que acontece na Rua Taquaraçu de Minas, Vila Nova Cachoeirinha.
- Solicitação de pavimentação e sinalização nas ruas dos bairros de Santana e Santa Terezinha.
- Solicitação da retirada de galhos e restos de podas na Rua Pantojo, 631.
- Denúncia referente ao estabelecimento Bar e Lanches Flor do Cajueiro, localizado no Bairro de Santana, Zona Norte, por realizar semanalmente um show acústico no qual o volume do som é muito alto.

### **Manifestações pertinentes às Secretarias Municipais**

#### **PMSP 156**

- Reclamação referente ao Córrego Ribeirão Jaguaré.
- Crítica à Lei que institui aplicação de multas para pessoas que defecarem e urinarem nas vias públicas.

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

- Solicitação de doação de fraldas infantis.
- Solicitação de passagem de São Paulo para Belém, no Estado do Pará.
- Duas solicitações de carta de encaminhamento para atendimento no CREAS POP Bela Vista.
- Solicitação de vaga em centro de acolhida com leito baixo.
- Reclamação sobre a conduta dos funcionários do Centro de Acolhida Zaki Narchi.
- Duas solicitações de carta de encaminhamento para obtenção de vagas em centro de acolhida.
- Reclamação sobre o Programa Social Trabalho Novo.

- Reclamação sobre a falta de higiene de um companheiro de quarto no Centro de Acolhida Morada São João.
- Solicitação de carta de encaminhamento para atendimento na Estação Rodoviária.
- Solicitação de passagem para retornar à cidade de origem.
- Reclamação sobre o Centro Temporário de Acolhimento Brigadeiro Galvão localizado na Avenida Brigadeiro Galvão, Bairro Barra Funda. Cita como um dos problemas as constantes brigas que acontecem no local.
- Solicitação de carta de encaminhamento para atendimento no CRAS Grajaú.
- Solicitação de carta de encaminhamento para atendimento no CREAS POP Barra Funda.
- Duas solicitações de auxílio cesta básica.
- Solicitação de carta de encaminhamento para atendimento no CRAS Butantã.
- Solicitação de informação sobre passagens de ônibus interestadual gratuita.
- Solicitação de inscrição para obter o direito da passagem interestadual gratuita.

#### **PMSP Comunicação**

- Crítica referente à retirada do ar do site Zelando pela Cidade, ocorrida nos últimos meses pela atual gestão da Prefeitura.

#### **PMSP Cultura**

- Sugestão para abertura dos teatros em dias úteis para escolas, com ônibus gratuito, com os artistas do Teatro Municipal de São Paulo ou outras peças de teatro gratuito.

**PMSP Esportes e Lazer**

- Sugestão para retirada da restrição da entrada de animais no Parque das Bicicletas.
- Solicitação de reparos nas calçadas ao redor do CDC Vila Jaguará, localizado na Rua Michel Haddad, 23, Vila Jaguará.
- Reclamação referente ao barulho feito pelos usuários da quadra do CDC Vila Jaguará, localizado na Rua Michel Haddad, 23, Vila Jaguará.
- Sugestão de construção de uma quadra e da colocação de equipamentos de ginástica no terreno baldio da Rua Francisco Usper.

**PMSP Fazenda**

- Sugestão de cobrança de impostos de instituições religiosas.
- Solicitação de informação sobre o PPI.
- Solicitação de informação sobre regularização de IPTU.
- Solicitação de informação sobre a isenção de IPTU para a pessoa idosa.

**PMSP Gestão**

- Reclamação sobre a excessiva aplicação de multas em veículos na Cidade de São Paulo.
- Reclamação sobre a especulação na privatização do Autódromo de Interlagos.

**PMSP Governo Municipal**

- Apoio à privatização do Autódromo de Interlagos.



**PMSP Habitação**

- Reclamação referente à falta de segurança das construções nos apartamentos da COHAB. Cita que foi contemplado com apartamento e o mesmo foi invadido. Solicita providências.
- Solicitação de atualização de cadastro junto à COHAB.
- Solicitação de providência na invasão que vem ocorrendo no prédio da antiga Padaria Amália, no Bairro de Vila Ema.
- Solicitação de providência em prédios ocupados pelos movimentos dos Sem Teto. Cita como causa de preocupação a falta de equipamentos de prevenção e combate em caso de incêndio.

**PMSP Mobilidade e Transporte**

- Solicitação do serviço de sinalização de chão nas ruas Peri Rochetti, Maria Antônia Martins e Caburés do Sol.
- Reclamação referente ao intervalo de tempo da circulação dos ônibus, depois das 20 horas, das linhas 1759-Jardim Peri e 1758-Jardim Antártica.
- Sugestão para a expansão da ciclovia da Avenida Engenheiro Caetano Álvares até a altura do número 55 para dar maior segurança aos ciclistas.
- Reclamação sobre solicitação de isenção de rodízio não atendida.
- Duas reclamações a respeito da falta de atendimento no Departamento de Operação do Sistema Viário – DSV.
- Solicitação de esclarecimentos do Departamento de Operação do Sistema Viário - DSV.
- Reclamação sobre a suspensão indevida de passe livre.

- Solicitação de itinerário de transporte público. Saída Metrô Palmeiras-Barra Funda para Avenida João Marcelino Branco, área da Prefeitura Regional Freguesia Brasilândia.
- Reclamação sobre solicitação do cartão de estacionamento para idoso não atendida.
- Reclamação a respeito de tratamento dado por motorista da linha 2740-10 Pedra Branca – Santana. Ônibus número 22918.
- Solicitação de cadastramento no site da SPTrans.
- Denúncia sobre o funcionário Ricardo Prado do setor financeiro do Departamento de Transportes Públicos da Prefeitura de São Paulo. Cita que o funcionário cobrou uma quantia em dinheiro para realizar a transferência de alvará.
- Sugestão referente à parceria das empresas SPTrans e EMTU.
- Sugestão para a implantação de uma linha de ônibus articulado para o percurso Jardim Peri - Terminal Pinheiros.

#### **PMSP Saúde**

- Sugestão para a contratação de mais médicos e enfermeiros no AMA Jardim Peri, localizado na Rua Peri Rochetti, 914.
- Reclamação sobre a demora em conseguir a marcação de consulta com neurocirurgião.
- Solicitação de informação sobre a falta de insulina no Posto de Distribuição de Remédios da Rua dos Italianos, Bairro do Bom Retiro.
- Reclamação referente à falta de pediatra na UBS do Bairro Cidade Patriarca.
- Reclamação sobre Funcionários do Pronto Socorro da Barra Funda, localizado na Rua Vitorino Carmillo, 717, Bairro Barra Funda.

- Solicitação de materiais necessários para aplicação de medicação em casa.
- Manifesta sua felicidade por ter adquirido aparelho auditivo através do Sistema Único de Saúde.
- Reclamação sobre Hospital Rede Dia Rede Hora Certa Capela do Socorro. Cita que os idosos sofrem constantes agressões verbais, psicológicas e físicas.
- Reclamação sobre a especulação do fechamento do AMA Vila Piauí.
- Reclamação sobre a demora em conseguir a marcação de consulta com fisioterapeuta.
- Duas solicitações de marcação de consulta com cardiologista.
- Solicitação de providência para obtenção de vaga para realização de biópsia.
- Solicitação de verba para elaboração de informativos que serão distribuídos a usuários do Hospital do Mandaqui e outros. A verba será destinada para cobrir as despesas de gráfica e será retribuído com a exposição ao nome do doador.

#### **PMSP Segurança Urbana**

- Denúncia sobre Guardas Civis Metropolitanos. Cita que estão mantendo relações sexuais dentro da Base da Guarda Civil.
- Denúncia sobre estabelecimentos diurnos e noturnos na Rua Bento Freitas, entre as ruas Marquês de Itu e General Jardim.
- Denúncia sobre baile funk que ocorre na Rua Taquaraçu de Minas e na Rua Ministro Lins de Barros, Vila Nova Cachoeirinha.

#### **PMSP Serviços e Obras**

- Solicitação da volta do serviço de reciclagem de lixo em São Paulo.

- Reclamação sobre a manutenção do Pronto Socorro da Barra Funda localizado na Rua Vitorino Carmillo, 717. Segundo o munícipe a pintura do local está muito suja e feia, dando a impressão de local abandonado.
- Reclamação sobre falta de resposta da SP Obras.
- Solicitação de averiguação na Ponte da Freguesia do Ó, Viaduto General Olímpio da Silveira e Viaduto Jânio Quadros.

#### **PMSP Trabalho e Empreendedorismo**

- Reclamação referente ao Programa Social POT - Programa Operação Trabalho. Cita que no Centro de Acolhida onde reside não aparecem vagas com o seu perfil.

#### **PMSP Urbanismo e Licenciamento**

- Solicitação de estudo sobre a construção de prédios na Cidade.

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

- Sugestão da aplicação de multas para donos de cachorros que latem.
- Reclamação sobre o abandono do Parque da Luz.
- Reclamação sobre o abandono da Praça Vila Carrão.

#### **PMSP Educação**

- Solicitação de esclarecimentos sobre a ideologia de gênero que pretendem implantar nas escolas.
- Relato sobre a conduta das escolas quanto às faltas dos alunos. Cita que deveriam entrar em contato com os responsáveis para ciência do problema.

**Manifestações referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs)**

- Solicitação de informação se o Projeto de Lei nº 01-00513/2017 do vereador Camilo Cristófaró foi aprovado.
- Solicitação de informação sobre o PL nº 522/2014. O projeto dispõe sobre o exercício das atribuições de pregoeiro e institui gratificação a ser concedida aos servidores e empregados públicos designados para o seu desempenho.
- Solicitação de informação sobre o fato de os vereadores de São Paulo não terem votado a Lei de Anistia de Imóveis.
- Três solicitações da Exposição de Motivos do Projeto de Lei do Executivo nº 630/2017.
- Solicitação de cópia do PL de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade.
- Duas solicitações de informação sobre PL nº 528/2016.

**Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)**

- Cidadão comparece à Ouvidoria da CMSP para sugerir Projeto de Lei (Lei da Igualdade) para fortalecer a participação popular através da AME-SP - Associação Municipalista Evangélica e CSU - Conselho Social Urbano. Esse PL visa fortalecer o Mercosul e a Cooperação Nacional/Internacional.
- Munícipe solicita criação de projeto que preveja a manutenção de placas de identificação de rua.

## **Manifestações referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal**

- Solicitação de informação se as viagens dos vereadores da CMSP são pagas com dinheiro próprio ou com verba de representação.
- Solicitação de informação de quantas vereadoras mulheres tem na CMSP.
- Crítica referente ao projeto que cobra taxas de descarga de vídeos na internet e fiscalização de igrejas.
- 15 solicitações de lista de vereadores da CMSP.
- Solicitação de informação sobre o curso Políticas Públicas de Alfabetização e Formação para a Cidadania.
- Solicitação de informação sobre a aprovação do Projeto de Lei nº 01-00513/2017.
- Solicitação de inscrição no curso de Políticas Públicas de Alfabetização e Formação para a Cidadania.
- Solicitação de link do Diário Oficial com a publicação da decisão da Reunião da Mesa Diretora, que aconteceu no dia 17/10/2017 na Sala Tiradentes, no horário das 12 às 13horas.
- Solicitação de informação sobre o protocolo nº 24.839.
- Seis solicitações de retirada de informativos do display da Ouvidoria.
- Solicitação de informação sobre reunião de Hip Hop 2018 na CMSP.
- Solicitação de informação sobre PL nº 522/2014 que dispõe sobre o exercício das atribuições de pregoeiro e institui a gratificação a ser concedida aos servidores e empregados públicos designados para o seu desempenho.
- Solicitação de informação sobre os motivos da não votação da Lei de Anistia de Imóveis.
- Reclamação referente à copa da CMSP, a qual estaria negando café em copo grande.

- Solicitação de informação sobre a data de realização do Evento Terceira Idade em Festa, o qual é realizado no final de ano na CMSP.
- Crítica referente à resposta recebida através do protocolo nº 24.731.
- Duas solicitações de inscrição no Curso de Boas Práticas Para Atenção à Pessoa Idosa.
- Solicitação de informação sobre onde retirar Guia de Visitas da CMSP.
- Nove solicitações de vaga de emprego na CMSP.
- Solicitação de informação sobre quais vereadores atuam na região do Bairro Real Parque.
- Solicitação de Ata da Sessão que concedeu o Título de Cidadão Paulistano a Carlos Marighella, realizada em 04 de novembro de 2009.
- 21 solicitações para obtenção de exemplares do Estatuto do Idoso.
- Sugestão pauta para a TV Câmara. Propõe matéria sobre o Projeto Café Terapêutico, um grupo de pais, alunos e amigos em busca de uma sociedade realmente inclusiva.
- Quatro solicitações para retirada de exemplares da Revista Apartes.
- Solicitação de cópia do PL de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade.
- Duas solicitações para inscrição em curso da Escola do Parlamento por ocasião do tema - Educação, Cidade e Patrimônio: Reflexões Acerca do Cotidiano Escolar.
- Duas solicitações de informação sobre a tramitação do Projeto de Lei nº 360/2017.
- Solicitação de cópia do registro do protocolo nº 25.438.
- Solicitação de resposta do protocolo nº 24.695.
- Solicitação de resposta do protocolo nº 24.759.
- Duas solicitações de inscrição no curso Ajuste Fiscal e o Impacto da PEC do Teto dos Gastos nas Políticas de Saúde e Educação.
- Nove elogios ao atendimento prestado pela Ouvidoria da CMSP.

- Solicitação de cópia dos protocolos nºs 25.490 e 25.491.
- Solicitação de resposta do protocolo nº 21.831.
- Elogio ao funcionário David, funcionário da Copa do 7º andar.
- Solicitação de informação sobre a realização de eventos na CMSP, relacionados à campanha de prevenção do câncer da próstata - Novembro Azul.
- 35 solicitações para retirada de convites para o Evento Terceira Idade em Festa a ser realizado na CMSP.
- Solicitação de cópia em mídia digital da gravação da Sessão Solene de Instalação da 16ª Edição do Parlamento Jovem Paulistano que aconteceu no dia 10/11/2017 no Plenário 1º de Maio.
- Solicitação de resposta ao protocolo nº 25.055.
- Solicitação de impressão do protocolo nº 25.552.
- Solicitação de contato com o responsável pela Área de Comunicação na divulgação das campanhas publicitárias da CMSP.
- Solicitação de resposta ao protocolo nº 24.510.
- Solicitação de informação sobre a gravação da Sessão do Parlamento Jovem 2017, ocorrida no dia 10 de novembro, e se está disponível na internet.
- Solicitação de reenvio do protocolo nº 24.839, para Prefeitura Regional Butantã.
- Solicitação de resposta ao protocolo nº 23.300.
- Solicitação de cópia do Ato nº 1.231/2013.
- Denúncia de cidadão que compareceu ao gabinete do vereador Eduardo Suplicy, em 18/11/2017, para solicitar um benefício e quase foi agredido no local.
- Solicitação de informação sobre a composição das equipes que trabalham na TV Câmara.



- Solicitação de informação sobre o andamento dos protocolos nºs 24.818 e 24.821.
- Reclamação sobre as condições do Auditório Prestes Maia localizado no 1º Andar da CMSP. Alega que as cadeiras estão danificadas, causando desconforto para as pessoas que utilizam o espaço.
- Solicitação de inscrição no evento de lançamento da obra História das Legislaturas Contemporâneas - volumes 2, 3 e 4.
- Solicitação de informação sobre Reunião de Comissão de Saúde.
- Reclamação de cidadão que reitera o protocolo nº 21.562 e questiona a falta de providências quanto à sua demanda.
- Solicitação de respostas aos protocolos nºs 21.562 e 21.880.
- Solicitação de resposta ao protocolo nº 24.865.
- 19 críticas ao aumento de 26% dos salários dos vereadores da CMSP.
- Solicitação de informação sobre o evento Partido Republicano Brasileiro.
- Solicitação de informação dos protocolos nºs 24.821 e 25.711.
- Solicitação de vídeo da audiência Impacto dos Agrotóxicos realizada na Sala Franco Montoro em 27/06/2017.
- Sugestão para que sejam criados Centros de Acolhida para as pessoas que sofrem de obesidade mórbida.
- Solicitação de informação sobre a possibilidade e como seriam as providências para protocolar emenda parlamentar fisicamente na CMSP.
- Solicitação de resposta ao protocolo nº 25.791.
- Cidadão sugere a criação de Centro Cultural da Câmara Municipal, para integração da CMSP com a população.
- Solicitação de informação sobre o canal de recebimento de manifestações relativas à Câmara Municipal de São Paulo no tocante à Lei de Acesso à Informação.

- Solicitação de informação sobre audiência pública ocorrida em 19/06, da Comissão de Trânsito, Transporte, Atividade Econômica, Turismo, Lazer e Gastronomia.
- Solicitação de informação sobre a data da próxima reunião com a UBS República na CMSP.
- Solicitação de informação sobre o protocolo nº 25. 403.
- Reclamação sobre atendimento prestado pela biblioteca da CMSP.
- Solicitação de lista da Composição da Comissão Extraordinária Permanente do Idoso e de Assistência Social.
- Solicitação de informação sobre os cursos com inscrições abertas da Escola do Parlamento.
- Solicitação de resposta ao protocolo nº 25.904.

### **Manifestações realizadas na Página do Facebook da Câmara Municipal de São Paulo**

- Munícipe pergunta sobre a possibilidade de usar o whatsapp da Ouvidoria do Parlamento para realizar reclamações relacionados a deputados estaduais.
- Munícipe relata que realizou o cadastro junto à COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo e ainda não recebeu nenhum posicionamento relacionado à sua demanda.
- Munícipe relata estar indignado com o aumento do salário dos vereadores da CMSP.
- Munícipe reclama da manutenção diferenciada nos Terminais de Ônibus Guaianases e Cidade Tiradentes. Segundo ele, o Terminal de Ônibus Guaianases é totalmente desorganizado e o da Cidade Tiradentes possui iluminação e uma boa organização.
- Munícipe critica projeto que privatiza o Autódromo de Interlagos.

- Munícipe reclama da falta de transporte escolar. Segundo ele, o benefício de locomoção não vem sendo oferecido da forma devida para crianças de baixa renda.
- Munícipe critica projeto que oferece seguro de vida aos Guardas Civis Metropolitanos. Segundo ele dinheiro não traz a vida de volta. O ideal seria investir mais na segurança dos guardas municipais.
- Munícipe pergunta em quantos candidatos poderá votar na eleição para o Conselho Participativo Municipal.
- Munícipe solicita informação sobre a Campanha Novembro Azul.
- Munícipe critica vereadores da CMSP que votaram favorável ao aumento de salário.
- Munícipe relata ser favorável ao aumento de salário dos vereadores da CMSP. Segundo ele, preferiria que dobrassem os salários dos representantes políticos para uma melhor atuação junto ao povo.
- Munícipe elogia vereadores da CMSP que votaram contra o aumento de salário.
- Munícipe sugere horários flexíveis para cidadãos poderem acompanhar de uma melhor forma as audiências públicas da CMSP.
- Munícipe critica a composição da Subcomissão de Política de Drogas da CMSP.
- Munícipe questiona quais são as rádios comunitárias contempladas em São Paulo. Questiona ainda se existe uma lista de fácil acesso à população.

### **Manifestações realizadas no Twitter da Câmara Municipal de São Paulo**

- Munícipe critica vereadores da CMSP que votaram favorável ao aumento de salário.
- Munícipe elogia a Sabesp e o quadro de Especialistas da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo. Segundo ele, fizeram centenas de fiscalizações com milhares de não conformidades levantadas e competentemente sanadas pela Sabesp. Relata ainda que a agência cumpriu o seu papel.
- Munícipe questiona sobre o custo para a Prefeitura de São Paulo com o recebimento, depósito e descarte de medicamentos vencidos.
- Munícipe pergunta sobre a existência de uma das casas mais antigas do Centro paulistano, localizada na Rua Bento Freitas e erguida em 1897.
- Munícipe relata não ter encontrado nenhum Eco ponto que pudesse fazer descarte de telhas de amianto. Pergunta como proceder com o descarte.
- Munícipe reclama de queda de árvore em praça da capital.
- Munícipe pergunta se haverá sessão na véspera do feriado da Proclamação da República.
- Munícipe reclama de falta de iluminação pública em becos e vielas.

## **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.

### **Comissão de Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente**

Houve seis pedidos relacionados à limpeza urbana.

### **Comissão Extraordinária Permanente do Idoso e de Assistência Social**

A Ouvidoria registrou 21 solicitações de exemplares do Estatuto do Idoso. Houve ainda oito solicitações de vagas em Serviços de Acolhida.

### **Comissão de Saúde, Promoção Social, Trabalho, Idoso e Mulher**

Foram nove manifestações à procura de emprego ou estágio e seis reclamações relacionadas às filas e aos atendimentos prestados nas UBS.

## Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **30 de NOVEMBRO de 2017**, 25 protocolos pendentes, os quais já foram encaminhados e aguardam a devolutiva do órgão ou setor responsável.

Protocolo	Assunto	Data	Data de Encaminhamento	Período em Aberto
20853	Portal CMSP	17/05/17	18/05/17 14/09/17 REENVIO 17/10/17 REENVIO	141 dias
21562	CMSP	14/06/17	19/06/17 12/09/17 REENVIO	119 dias
21880	Funcionário	28/06/17	28/06/17 12/09/17 REENVIO	112 dias
22049	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO	106 dias
22056	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO	106 dias
22573	Rádio CMSP	20/07/17	20/07/17 28/09/17 REENVIO	96 dias
22825	Rádio CMSP	02/08/17	02/08/17	87 dias
23303	Portal CMSP	21/08/17	21/08/17 14/09/17 REENVIO 17/10/17 REENVIO	74 dias
23670	TV Câmara	31/08/17	04/09/17	64 dias
23872	Concurso	11/09/17	11/09/17	59 dias
24001	Copeira	14/09/17	14/09/17	56 dias
24052	Divulgação	15/09/17	18/09/17	54 dias
24709	Divulgação	09/10/17	09/10/17	39 dias
24710	Divulgação	09/10/17	09/10/17	39 dias
25132	Portal CMSP	25/10/17	27/10/17	25 dias
25183	Biblioteca	30/10/17	30/10/17	24 dias
25211	Copeira	30/10/17	01/11/17	22 dias
25326	Vandalismo	07/11/17	07/11/17	18 dias
25372	Ofício	09/11/17	09/11/17	16 dias
25435	Emprego	13/11/17	13/11/17	14 dias
25623	Carro	21/11/17	21/11/17	8 dias
25712	Propaganda	23/11/17	24/11/17	5 dias
25859	Propaganda	27/11/17	30/11/17	1 dia

25921	Portal CMSP	28/11/17	29/11/17	2 dias
25945	Biblioteca	29/11/17	30/11/17	1 dia

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 30 de Novembro de 2017

A Ouvidoria já solucionou 98% dos atendimentos de novembro, tendo apenas 2% das manifestações que ainda estão em andamento.

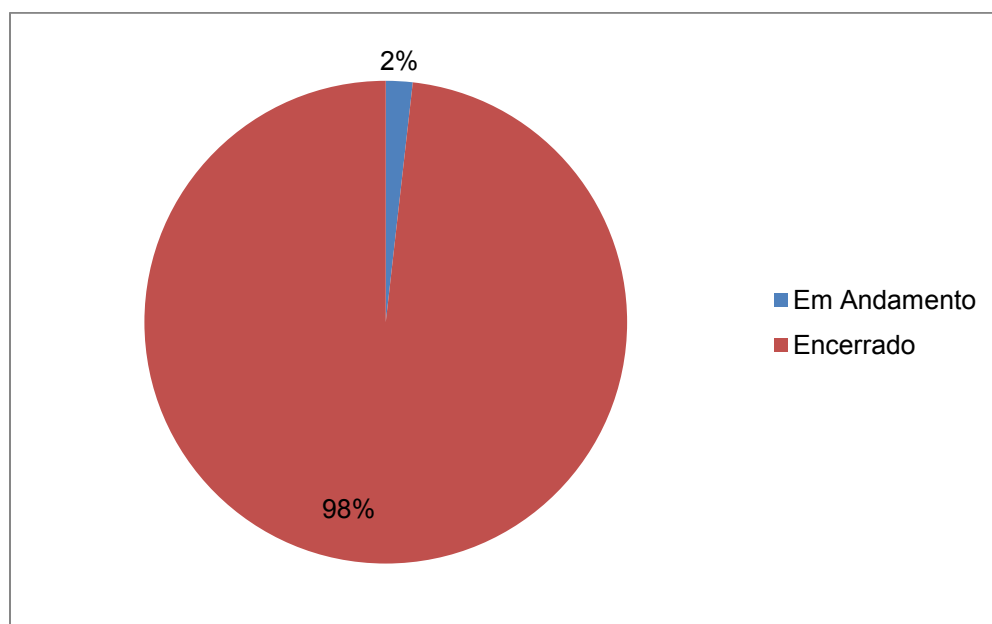


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos

**Flávia Benedictini Sanches**  
**Ouvidora do Parlamento**  
**São Paulo, 01 de dezembro de 2017**

## 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:



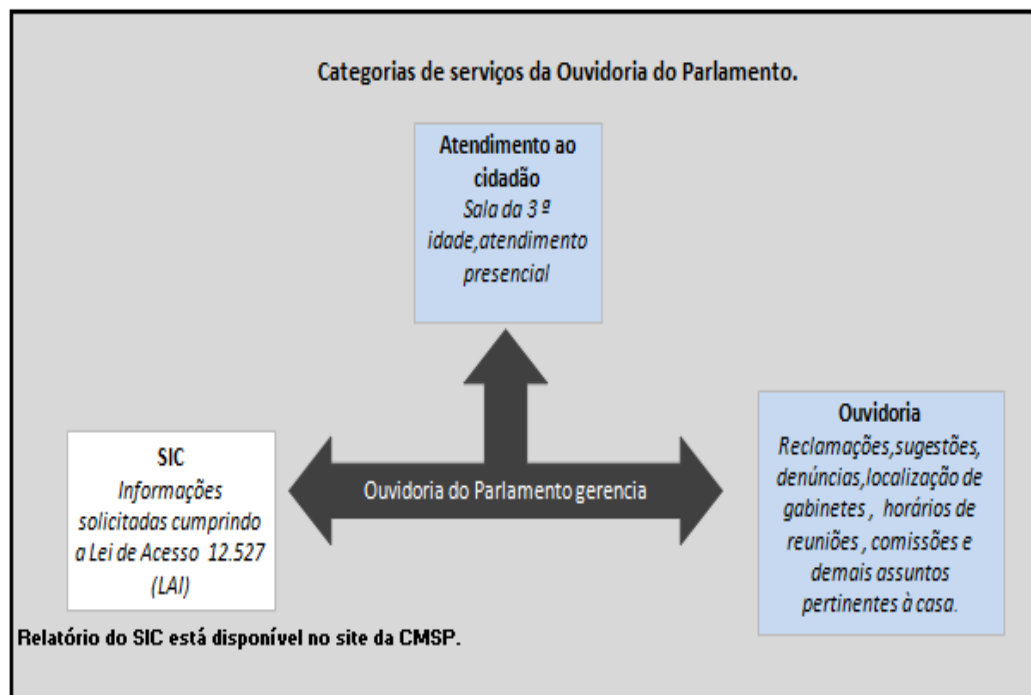


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

## 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 - Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900 - 1º Subsolo, sala 29. Horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 9 às 18 horas.

**E-MAIL:** [ouvidoria@camara.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camara.sp.gov.br).

**FACEBOOK:**

<https://www.facebook.com/camarsaopaulo/app/206429986046631/>.

**FORMULÁRIO DO PORTAL** da CMSP: <http://www.camara.sp.gov.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 - Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900.

**WHATSAPP:** (11) 94153-3277

