



# Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

## Relatório Mensal Fevereiro de 2018



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SÃO PAULO**

---

## Mesa Diretora

---

***Milton Leite***

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

***Eduardo Tuma***

1º Vice Presidente

***Rodrigo Goulart***

2º Vice Presidente

***Arselino Tatto***

1º Secretário

***Celso Jatene***

2º Secretário

***Soninha***

1º Suplente

***George Hato***

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)

Fernanda da Silva Santos (Jornalismo)

Jessica Barbagallo Camara (Serviço Social)

Johnny Grilo Pereira de Oliveira (Direito)

Letícia Gonçalves de Paula (Direito)

Lucas Brito dos Santos (Direito)

Maiara Santos de Oliveira (Serviço Social)

Mayara de Oliveira Brito (Jornalismo)

Vivian Ramalho de Alcantara (Psicologia)

Vinícius Daniele (Direito)

Thais Brandão Ruffo (Serviço Social)

# Sumário

Apresentação .....	1
Apresentação de Dados .....	2
Manifestações do Mês .....	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal .....	18
Manifestações Pendentes .....	19
Modalidades de Atendimento .....	21
Canais de Atendimento da Ouvidoria .....	23

## 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 28 de FEVEREIRO de 2018** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 441 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 59% das manifestações, enquanto os demais canais 41%.

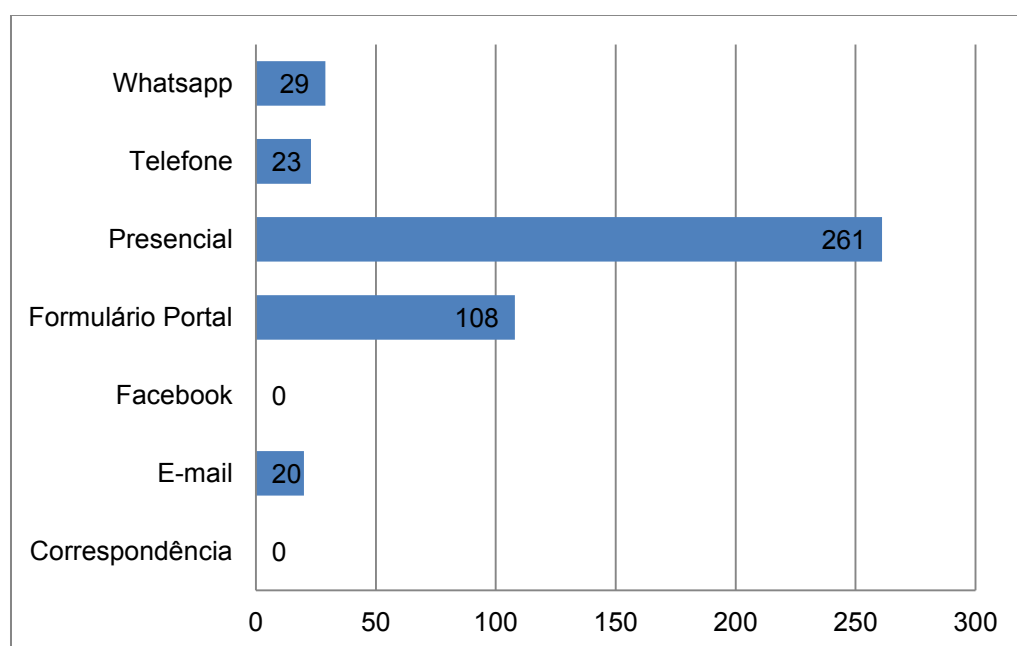


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

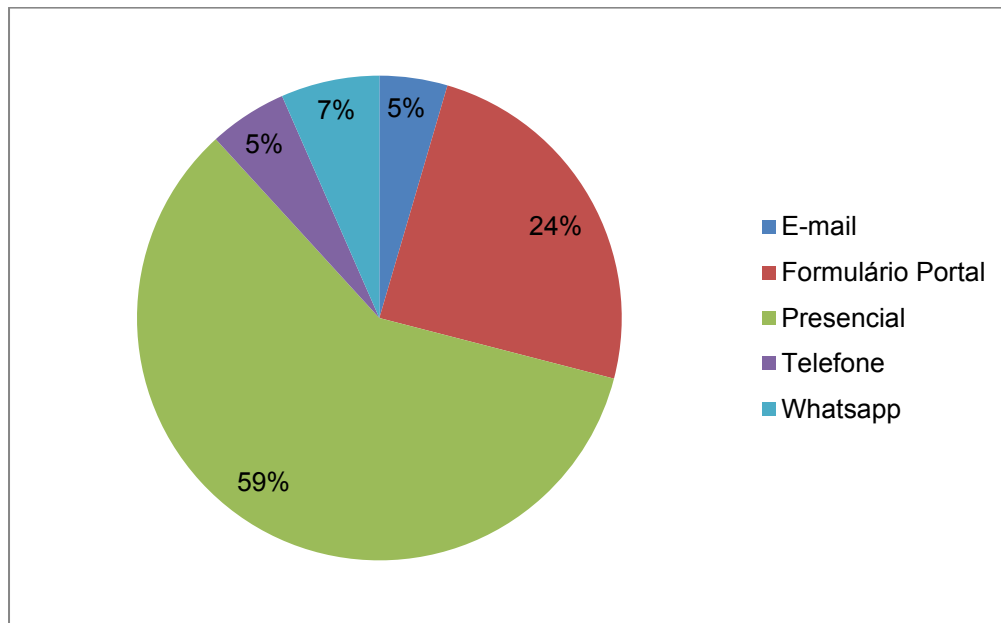


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em fevereiro, 52% dos atendimentos foram realizados para homens, 47% para mulheres e 1% indefinido, podendo ser de anônimos ou instituições.

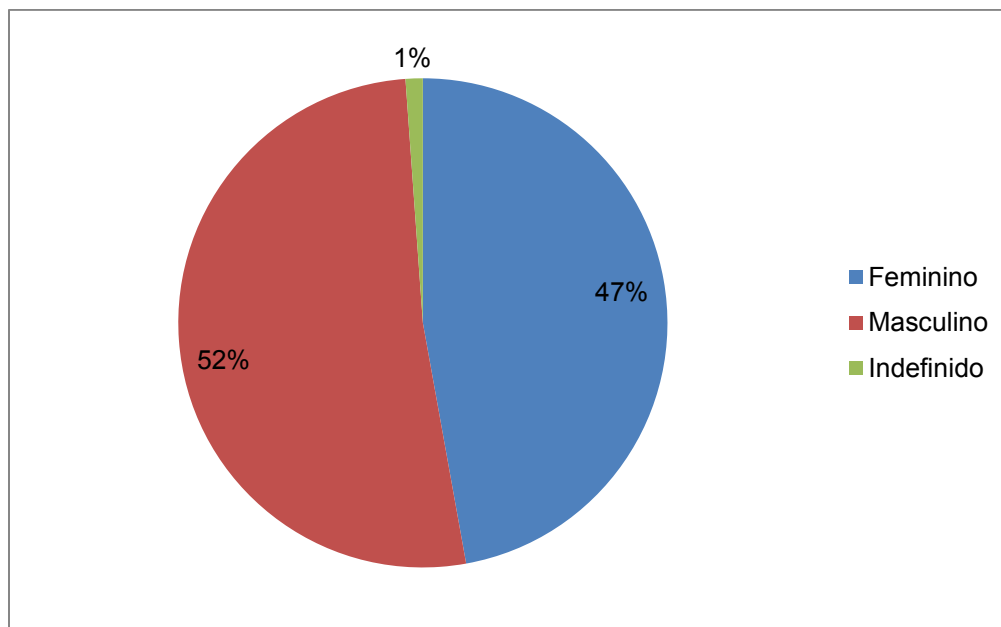


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são 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 Leste com 20% e a Zona Sul com 18%.

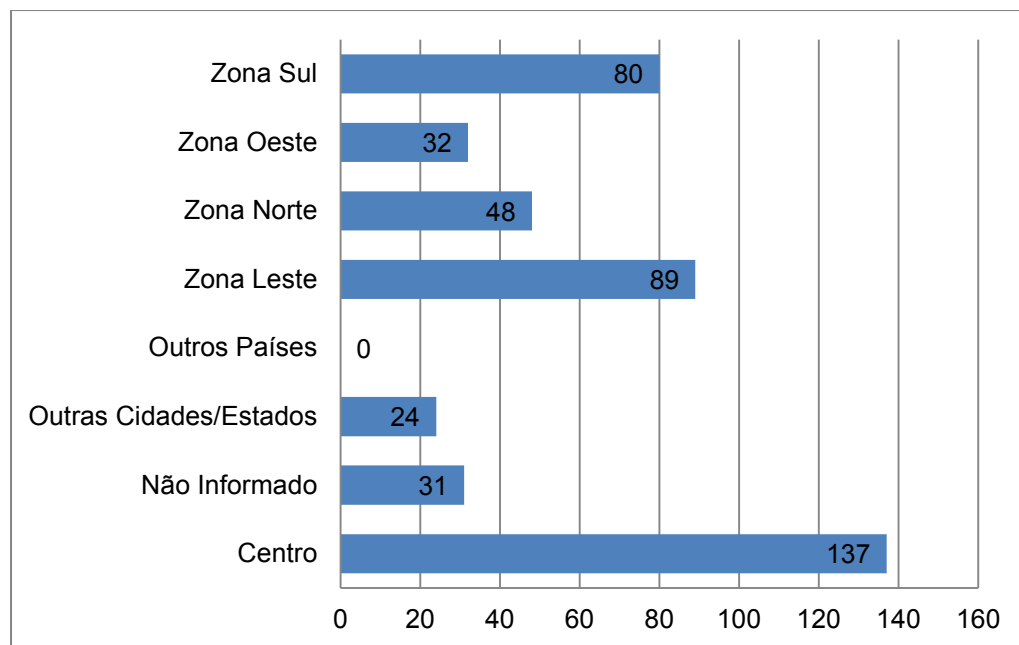


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações



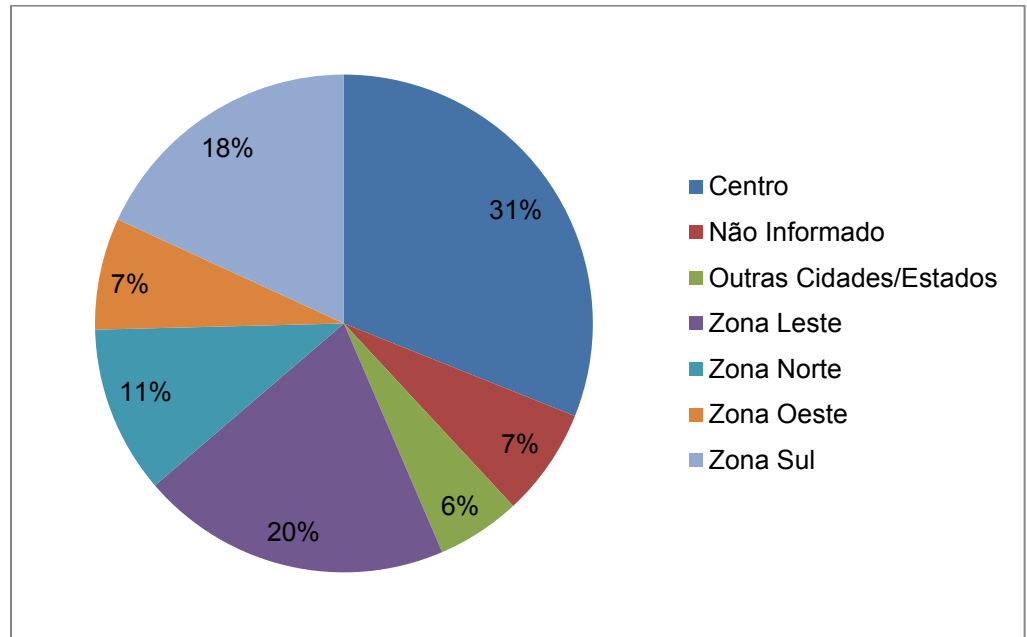


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 43% e 28%, respectivamente.

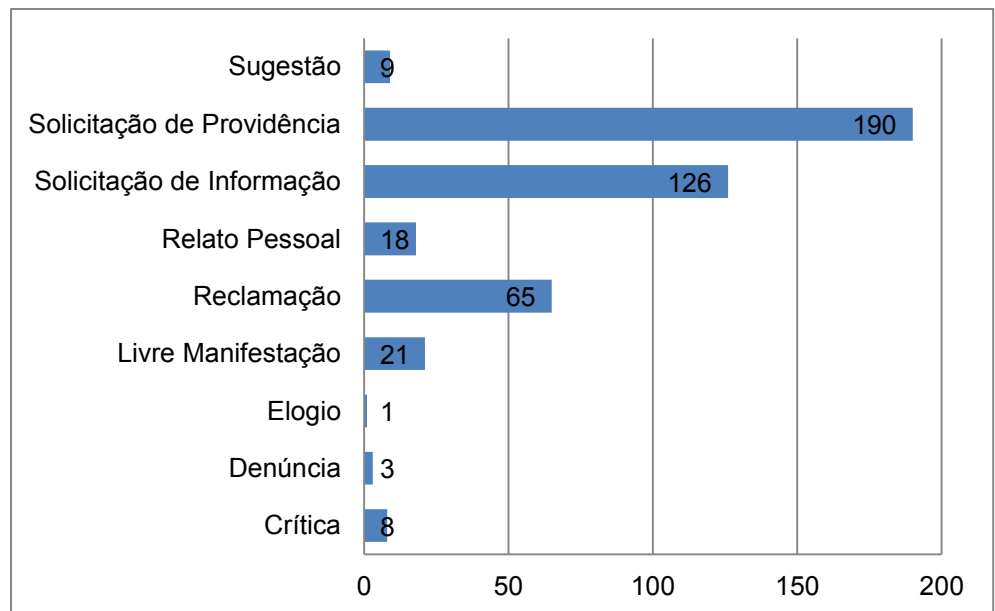


Gráfico 6 – Espécies de Manifestações

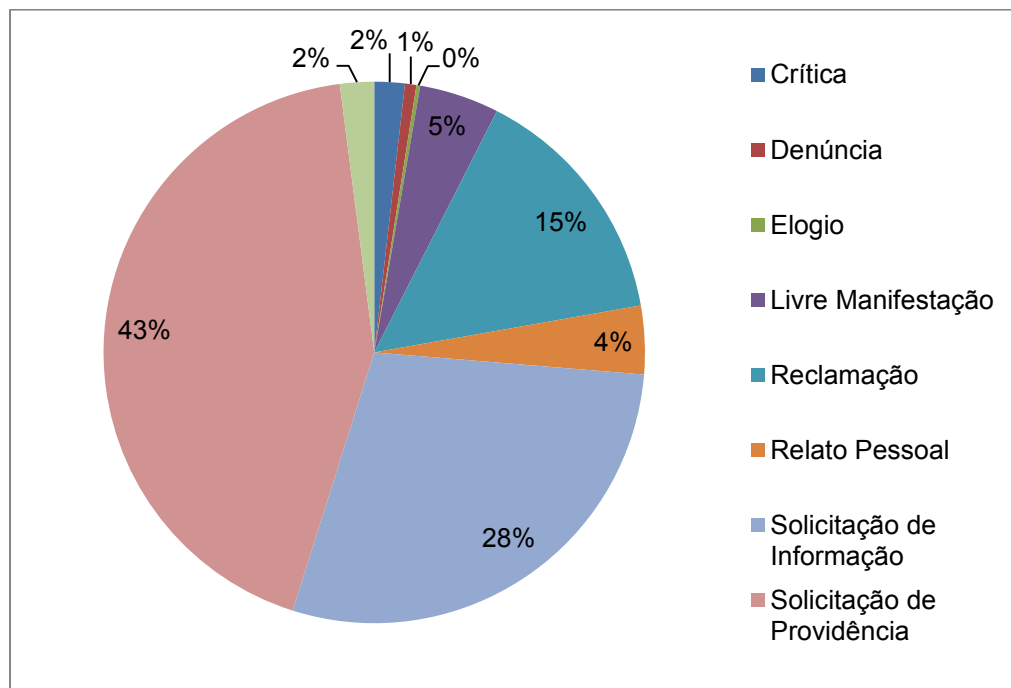


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

Nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 189 e em seguida Assuntos Privados com 76. Destaca-se ainda que a sigla PMSP é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

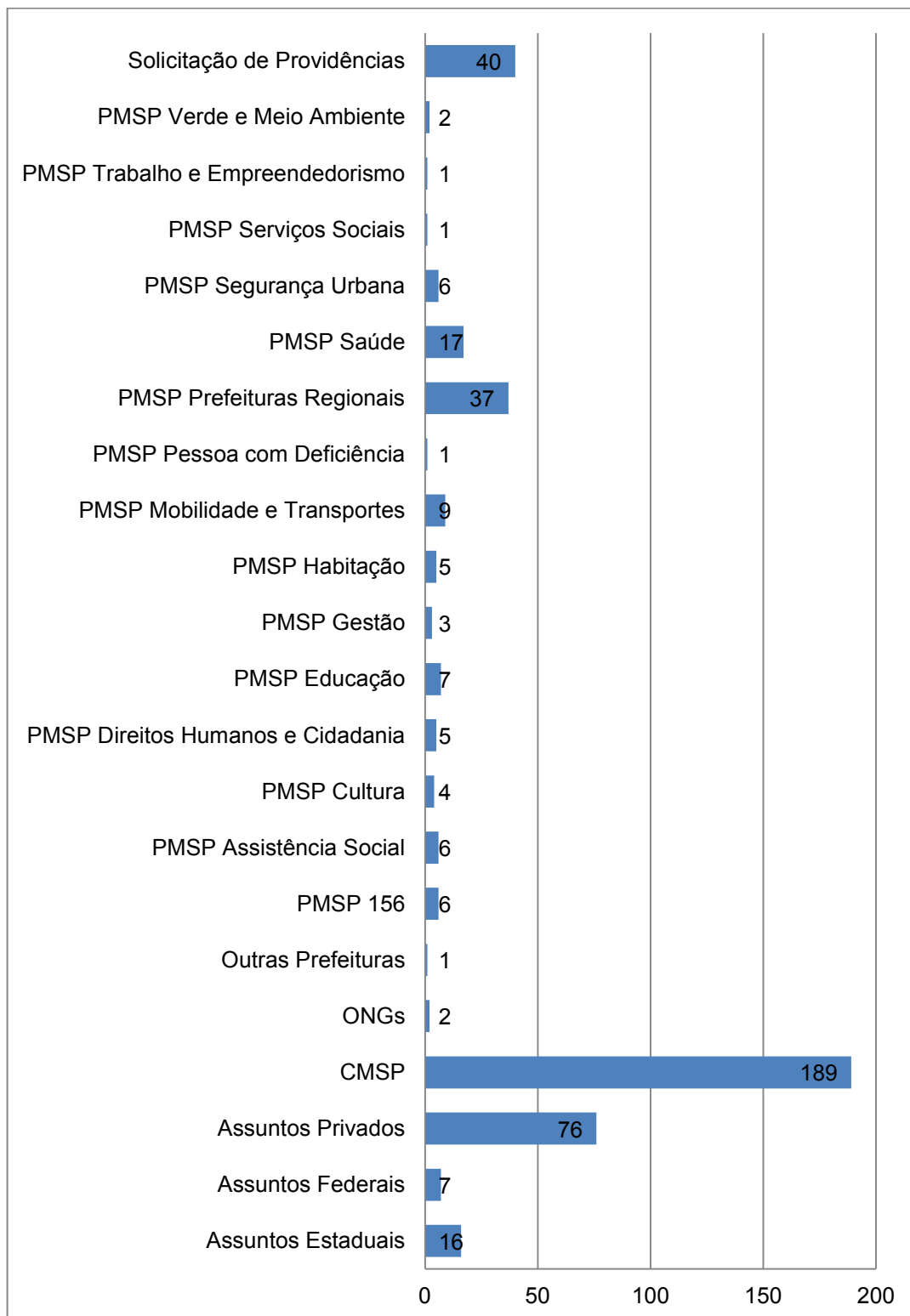


Gráfico 8 - Classificação de Competência

## 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 fevereiro, 77% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 23% foram encaminhados ao externo.

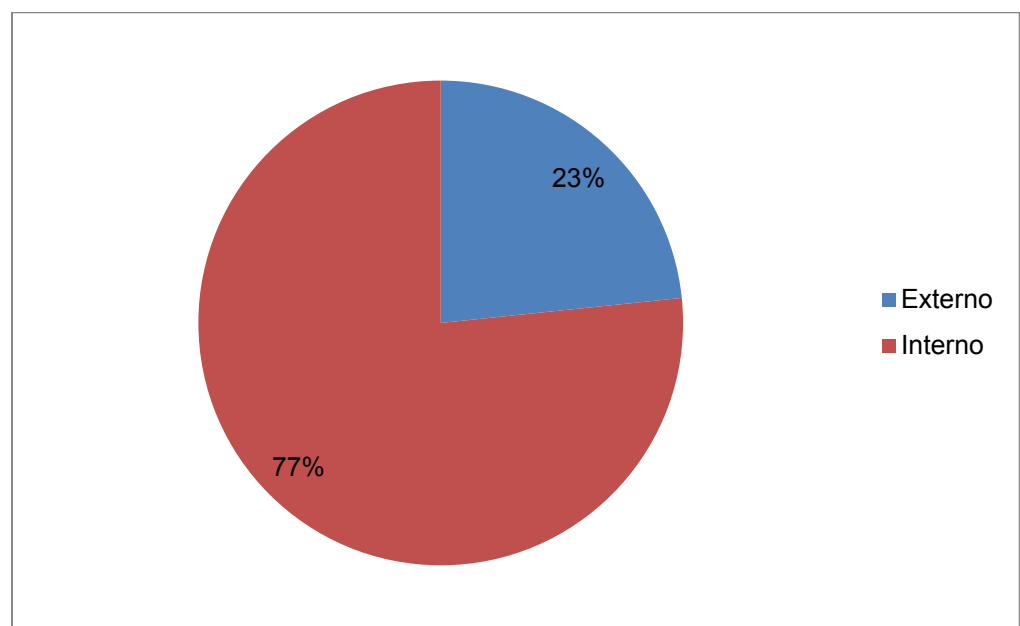


Gráfico 8 – Encaminhamentos

### Manifestações Pertinentes às Prefeituras Regionais

- Munícipe reclama de terreno abandonado, cujo patrimônio pertence à empresa Eletropaulo.
- Munícipe reclama de desordem e barulho em bares da capital paulista.
- Munícipe reclama de falta de limpeza pública no bairro de Guaianases, Zona Leste.

- Munícipe solicita informações sobre verbas destinadas aos blocos de carnaval.
- Munícipe denuncia a falta de coleta de lixo na Escola Municipal Professor Quirino Carneiro Renno, localizada na Rua Camargo e Leme, 78, Vila São Geraldo, em Guaianases, Zona Leste.
- Munícipe reclama do descarte irregular de lixo em vias públicas e em espaços que crianças transitam para ir à escola. Segundo ele, há proliferação de insetos que podem transmitir doenças.
- Munícipe sugere o envio de equipe técnica para constatar a necessidade de melhorias nas seguintes vias: Avenida Presidente Wilson, Avenida Arno, ambas na Mooca, Rua José Bento, Rua Freire da Silva, Rua Vicente de Carvalho, e Rua Clímaco Barbosa, estas no Cambuci.
- Munícipe registra reclamação sobre terreno abandonado na Rua Dr. Nicolau Alberto Defina, em frente aos números 81 e 167. Alega que o muro se encontra muito danificado e o mato muito alto, fazendo com que apareçam muitos ratos e insetos no local que se tornou um foco de dengue e outras doenças. Acrescenta que no fim de semana de carnaval, houve várias tentativas de invasão daquele terreno, sendo necessário chamar a polícia por diversas vezes. Informa também que já foi registrada uma reclamação junto a Prefeitura Regional do Ipiranga (protocolo nº 20930188) e até o presente momento não foram tomadas providências.
- Munícipe reclama de barulho na Rua do Oratório, 2547, na Mooca. Segundo ele, no local funciona a Tabacaria King Hookah Lounge, que abre por volta das 17h00 e fecha somente às 3h00 da madrugada.
- Munícipe reclama de calçada irregular na Rua Pantojo, ao lado do número 631, na Mooca.

- Munícipe solicita reparo de luminária que se encontra apagada no final da Rua Cachoeira dos Antunes, de frente ao nº 260, ao lado da EMEI Rosa Carolina Agassi. Segundo ele, com o início das aulas, o local fica muito escuro na saída dos alunos.
- Munícipe reclama de obra da prefeitura na Estrada de Poá, em Guaianases. Cita que a obra prejudicou sua calçada e até o momento nada foi feito.
- Munícipe reclama de árvore na Rua Lençóis, 407, Vila Baruel. Segundo ela, a árvore necessita de poda.
- Munícipe reclama do mau atendimento da Prefeitura Regional da Lapa. Segundo ele, possui um processo de desdobro de terreno há mais de dois anos e até o momento não obteve êxito em sua demanda.
- Munícipe relata que no bairro Jardim Joana D'Arc, especificamente ao lado do seu endereço, existe um terreno abandonado, sem que o dono seja acionado. Segundo ela, o bairro tem também praça abandonada, carros velhos e sucatas nas calçadas, com ratos entrando em todas as casas e nenhuma ação da prefeitura.

### **Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais**

#### **PMSP 156**

- Reclamação referente ao projeto Cidade Linda. Cita que não há nenhuma ação ao longo da Avenida Inajar de Souza, Zona Norte.
- Duas solicitações de recapeamento e instalação de caçamba de lixo.
- Solicitação de reajuste de salário para a categoria de bibliotecários concursados.
- Reclamação referente à implementação do projeto Cidade Linda no Bairro Jardim Peri, Zona Norte.

- Solicitação de informação sobre a data de pagamento dos trabalhos realizados em janeiro de 2018 no Programa Recreio nas Férias.

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

- Reclamação referente aos estrangeiros que estão sendo acolhidos no Brasil.
- Solicitação de carta de encaminhamento para vaga em Centro de Acolhida.
- Solicitação de passagem de ônibus para viagem gratuita.

#### **PMSP Cultura**

- Reclamação referente ao gasto com câmeras instaladas para o monitoramento de blocos carnavalescos.
- Reclamação referente a panfletos distribuídos na Galeria Olido. Informa que são panfletos vencidos e de divulgação de estabelecimentos particulares.
- Solicitações de informações referentes a assuntos relativos ao Carnaval na Cidade.
- Solicitação da Agenda Cultural da Prefeitura.

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

- Critica a omissão dos Conselhos Tutelares.
- Solicitação de informação sobre cursos e atividades dirigidas a idosos.
- Solicitação de informação sobre cursos voltados à atenção da criança e do adolescente.
- Solicitação de informação sobre reunião do Grande Conselho Municipal do Idoso.

**PMSP Educação**

- Duas reclamações referente à falta de vagas em EMEI's.
- Reclamação referente a uniformes escolares distribuídos com defeito.
- Solicitação de indicação para vaga de emprego.

**PMSP Gestão**

- Solicitação de apoio para o encontro entre o Movimento dos (as) Sem Trabalho, Teto e Terra (MTTT), Movimento em Defesa dos Migrantes e Refugiados (as) com autoridades governamentais para propor melhorias nas políticas públicas para a plena igualdade e inclusão política desses cidadãos.
- Reclamação sobre a Colônia de Férias da Associação dos Servidores Municipais de São Paulo (ASMUSP). Cita como principal problema a implantação de regras de permanência no local.

**PMSP Habitação**

- Solicitação de atualização de dados no cadastro da COHAB.
- Solicitação de consulta de cadastro em Programa de Parceria Público-Privada - Casa Paulista.
- Solicitação de informação sobre programas de moradia para idosos através da Prefeitura.
- Solicitação do benefício auxílio aluguel.

**PMSP Mobilidade e Transporte**

- Solicitação de cópia do contrato da empresa responsável pelos abrigos de ônibus.
- Reclamação sobre a conduta profissional dos motoristas de ônibus que fazem a linha 172U Mooca-Cemitério Parque dos Pinheiros.



- Reclamação referente ao CID H54.4 (cegueira em um olho e visão subnormal em outro) não ser reconhecido para gratuidade no transporte público pela SPTrans.
- Reclamação referente a mudança da Linha 736G - Shopping Morumbi-Jardim Ingá.
- Reclamação referente a falta de sinalização na Rua Mafalda.
- Denúncia referente a cobrança de taxas ilícitas dentro do Departamento de Transportes Públicos da Prefeitura.

#### **PMSP Pessoa com Deficiência**

- Solicitação de informação sobre programas para pessoas com deficiência.

#### **PMSP Saúde**

- Reclamação sobre UBS Brás pela recusa em preencher formulário de gratuidade bilhete único.
- Reclamação sobre UBS Parque D. Pedro II pela recusa em preencher formulário de gratuidade bilhete único.
- Reclamação sobre o Centro de Convivência e Cooperativa Eduardo Leite - CECCO Bacuri - da Avenida Sumaré, 67, Perdizes.
- Solicitação de vaga para consulta no Instituto Dante Pazzanese de Cardiologia.
- Duas reclamações sobre piscina com água parada e suja. Solicita fiscalização no local, que fica na Rua José Martí, 264, Bairro Jardim da Saúde, na mesma calçada do Colégio Ypê.
- Solicitação de preservativos femininos.
- Solicitação de gel íntimo lubrificante.
- Solicitação de encaminhamento médico.

- Solicitação do remédio Polimexina para continuidade de tratamento.
- Solicitação do remédio Combodart para continuidade de tratamento.
- Reclamação referente a falta de pediatra na UBS Cidade Patriarca.
- Solicitação de encaminhamento para UBS Humaitá.
- Solicitação de informação sobre distribuição de fraldas geriátricas.

#### **PMSP Segurança Urbana**

- Três reclamações referentes a bailes funk que são promovidos na Rua Taquaraçu de Minas.
- Duas solicitações de policiamento no Bairro Jardim Grimaldi, Zona Leste.

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

- Solicitação de informação sobre o Projeto Social Trabalho Novo.

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

- Reclamação referente à interdição do Parque Primavera-Jacuí, Zona Leste.

### **Manifestações Referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs)**

- Duas reclamações referentes ao Projeto de Lei que estabelece mudanças nos portões automáticos.
- Solicitação de informação sobre a localização da cópia física do PL nº 0087/1984.
- Reclamação referente a Projeto de Lei que proíbe caixas eletrônicos em locais de fácil acesso.
- Solicitação de informação sobre norma que regulamenta o uso da Avenida Paulista aos domingos, quando é fechada para automóveis.

- Munícipe questiona se há projeto de lei em São Paulo que regulamenta a fixação de tanques de lavar roupas em residência.
- Munícipe solicita informações sobre normas de cotas em concurso na CMSP e no TCMSP.
- Vereador de Rio Pomba solicita texto de Projeto de Lei que torna obrigatória a divulgação da agenda de prefeitos.
- Munícipe solicita informação sobre o Projeto de Lei nº 877/13 e seu substitutivo.

### **Propostas de Criação de Projetos de Lei (PLs)**

- Sugestão para consumo de bebidas alcoólicas somente em locais fechados.
- Câmeras que vigiem e multem proprietários de cães que incomodem a vizinhança com seus latidos.
- Munícipe sugere que carnaval passe a ser feriado municipal e não ponto facultativo.
- Munícipe alega ter projeto de lei que poderia auxiliar na prevenção de alagamentos e enchentes.
- Munícipe sugere que seja criado projeto de lei que proíba os funcionários públicos a usarem redes sociais no local de trabalho.

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

- Duas solicitações de informações referentes ao Programa de Estágio da CMSP.
- 22 solicitações de exemplares do Estatuto do Idoso.
- Duas solicitações de informações sobre vagas de emprego na CMSP.
- Reclamação sobre contemplação de imóvel da COHAB/SP.

- 19 solicitações da agenda de eventos da CMSP.
- Solicitação de informação referente a vagas de emprego na TV Câmara.
- Solicitação de informação sobre projetos sociais e quais vereadores os apoiam.
- Solicitação de visitas e acompanhamento dos trabalhos da CMSP.
- Reclamação sobre conflito de denominação de logradouros. Informa que existem duas ruas como mesmo nome: Rua das Mansardas, Vila Andes.
- Duas reclamações sobre possível conduta desrespeitosa do vereador Alessandro Guedes.
- 13 solicitações da lista de vereadores da CMSP.
- Cidadão informa ser ex-funcionário da CMSP e veio retirar seus pertences, porém foi impedido pela GCM, que vetou seu acesso.
- Solicitação de informações sobre abertura de Concurso Público para CMSP.
- Munícipe faz críticas à atual gestão da Cidade.
- Solicitação de informações sobre a reunião do CRECI-SP.
- Três solicitações de exemplares da Revista Coquetel.
- Cinco solicitações de vídeo de Sessão Plenária da CMSP.
- Solicitação de localização de setores da CMSP.
- Seis solicitações da lista com a Composição das Comissões da CMSP.
- Solicitação de fiscalização em vídeos para dono de cães, devido a constante incômodo causado por latidos.
- Solicitação de mídia kit da TV Câmara.
- Solicitação de informações sobre o fechamento da praça no espaço interno da Câmara.
- Solicitação de informações sobre a creche da CMSP.
- Informações sobre o espaço localizado atrás da Praça Paulo Kobayashi.
- Quatro retiradas de informativos da CMSP.

- Dificuldade de acesso à TV Câmara.
- Solicitação de preservativos.
- Solicitação de exemplares da Revista Apartes.
- Solicitação de registros fotográficos de Sessão Plenária.
- Reclamação sobre listas desatualizadas em Gabinetes.
- Solicitação do número do CNPJ da CMSP.
- Reclamação sobre a conduta de vereador não especificado.
- Solicitação encaminhamento de solicitação a vereadores.
- Solicitação de informação sobre acesso em Sessão Solene.
- Três reclamações sobre discurso do vereador Adilson Amadeu que foi contra os motoristas de aplicativos.
- Duas solicitações de lista da composição e o horário da Comissão Extraordinária de Defesa de Direitos Humanos, Cidadania e Relações Internacionais.
- Solicitação de informação sobre evento voltado à Terceira Idade - Seminário Qualidade de Vida Para Um Envelhecimento Saudável.
- Sugestão para TV Câmara.
- Solicitação de informação sobre reunião da Bancada do PT.
- Reclamação sobre atividades da Câmara não terem sido transmitidas pela internet.
- Reclamação de ex-funcionário da CMSP. Informa que veio até o setor responsável buscar seu holerite e não estava disponível.

## **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 do Idoso e de Assistência Social**

Houve 22 solicitações de exemplares do Estatuto do Idoso na Ouvidoria do Parlamento.

## Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **28 de FEVEREIRO de 2018**, 33 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	205 dias
21562	CMSP	14/06/17	19/06/17 12/09/17 REENVIO	183 dias
21880	Funcionário	28/06/17	28/06/17 12/09/17 REENVIO	176 dias
22049	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO	170 dias
22056	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO	170 dias
22573	Rádio CMSP	20/07/17	20/07/17 28/09/17 REENVIO	160 dias
22825	Rádio CMSP	02/08/17	02/08/17	151 dias
23303	Portal CMSP	21/08/17	21/08/17 14/09/17 REENVIO 17/10/17 REENVIO	138 dias
23670	TV Câmara	31/08/17	04/09/17	128 dias
23872	Concurso	11/09/17	11/09/17	123 dias
24001	Copeira	14/09/17	14/09/17	120 dias
24052	Divulgação	15/09/17	18/09/17	118 dias
24709	Divulgação	09/10/17	09/10/17	103 dias
24710	Divulgação	09/10/17	09/10/17	103 dias
25132	Portal CMSP	25/10/17	27/10/17	89 dias
25211	Copeira	30/10/17	01/11/17	86 dias
25326	Vandalismo	07/11/17	07/11/17	82 dias
25435	Emprego	13/11/17	13/11/17	78 dias
26134	Mídia	05/12/17	06/12/17	61 dias
26192	Votação	07/12/17	07/12/17	60 dias
26312	Votação	12/12/17	13/12/17	56 dias
26392	PPI	14/12/17	14/12/17	55 dias
26476	Sessão Plenária	19/12/17	09/01/18	37 dias

26873	TV Câmara	23/01/18	24/01/18	26 dias
26891	Legislação	23/01/18	31/01/18	21 dias
26942	Legislação	29/01/18	01/02/18	20 dias
26955	Legislação	29/01/18	02/02/18	19 dias
26989	Ex-Vereador	29/01/18	05/02/18	18 dias
27147	Projeto de Lei	06/02/18	15/02/18	10 dias
27199	TV Câmara	07/02/18	08/02/18	15 dias
27208	Setor CMSP	08/02/18	08/02/18	15 dias
27211	Setor CMSP	08/02/18	08/02/18	15 dias
27222	TV Câmara	08/02/18	09/02/18	14 dias
27298	Recepção	15/02/18	15/02/18	10 dias
27461	Legislação	26/02/18	26/02/18	3 dias

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 28 de Fevereiro de 2018

A Ouvidoria já solucionou 95% dos atendimentos de fevereiro, tendo apenas 5% das manifestações que ainda estão em andamento.

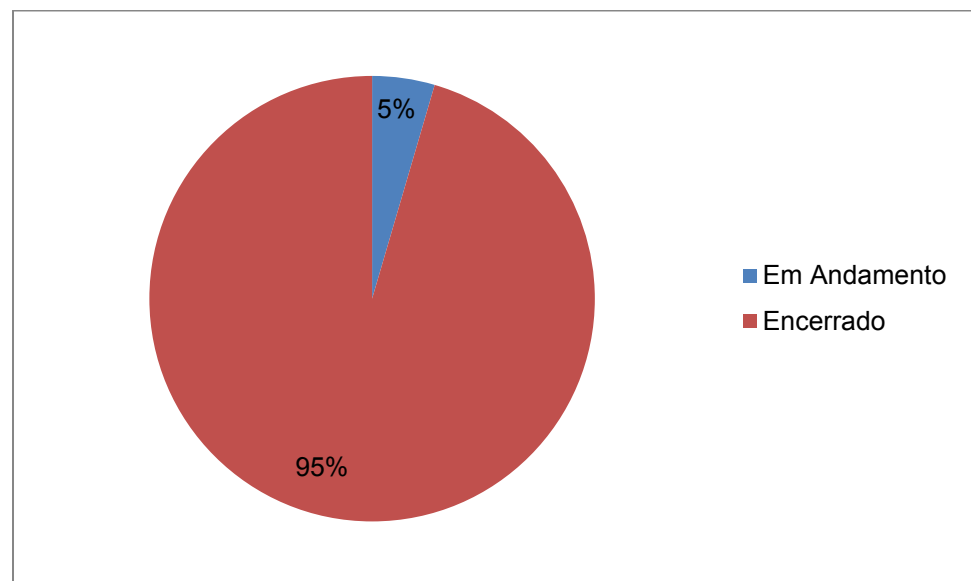


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Fevereiro

**Flávia Benedictini Sanches**  
**Ouvidora do Parlamento**  
**São Paulo, 01 de março de 2018**



## 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:

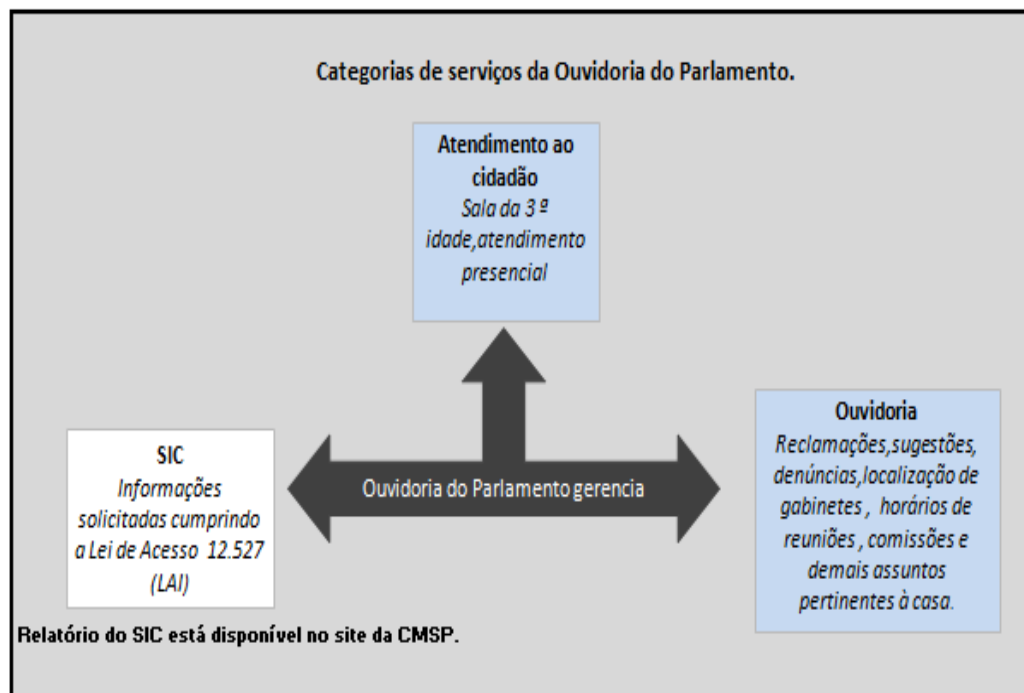


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

## 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, 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

