



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Junho de 2018



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

Microsoft

Tel 0800-322672

Site <http://www.camara.sp.gov.br>

Viaduto Jacareí, 100 – Bela Vista

São Paulo – SP | CEP 01319-900

Email:

ouvidoria@camara.sp.gov.br

Mesa Diretora

Milton Leite

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Rodrigo Goulart

1º Vice-Presidente

Soninha

2º Vice-Presidente

Arselino Tatto

1º Secretário

Celso Jatene

2º Secretário

Souza Santos

Corregedor Geral

George Hato

2º Suplente

Equipe da Ouvidoria

Cláudio Castello de Campos Pereira

Ouvidor 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)

André Luiz da Silva Pereira (Gestão de Políticas Públicas)

Ariovaldo Santa Cruz Caetano (Gestão de Políticas Públicas)

Caroline Alves Trindade (Serviço Social)

Jessica Barbagallo Camara (Serviço Social)

Jhonny Grilo Pereira de Oliveira (Direito)

Letícia Gonçalves de Paula (Direito)

Maiara Santos de Oliveira (Serviço Social)

Pedro Henrique Rodrigues da Silva (Serviço Social)

Ricardo Sanches Tomazoli (Gestão de Políticas Públicas)

Thais Brandão Ruffo (Serviço Social)

Vinícius Daniele (Direito)

Vivian Ramalho de Alcantara (Psicologia)

Sumário

Apresentação	1
Apresentação de Dados	2
Manifestações do Mês	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal	23
Manifestações Pendentes	24
Modalidades de Atendimento	27
Canais de Atendimento da Ouvidoria	29

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 29 de JUNHO de 2018** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 665 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 67% das manifestações, enquanto os demais canais 33%.

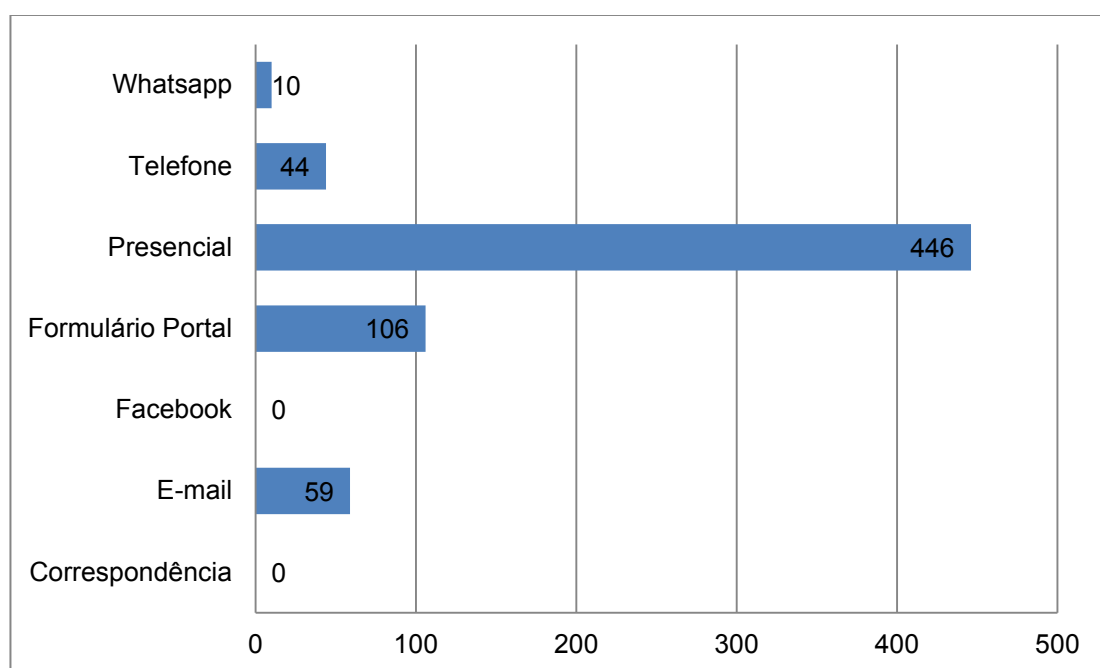


Gráfico 1 – Canais de Atendimento

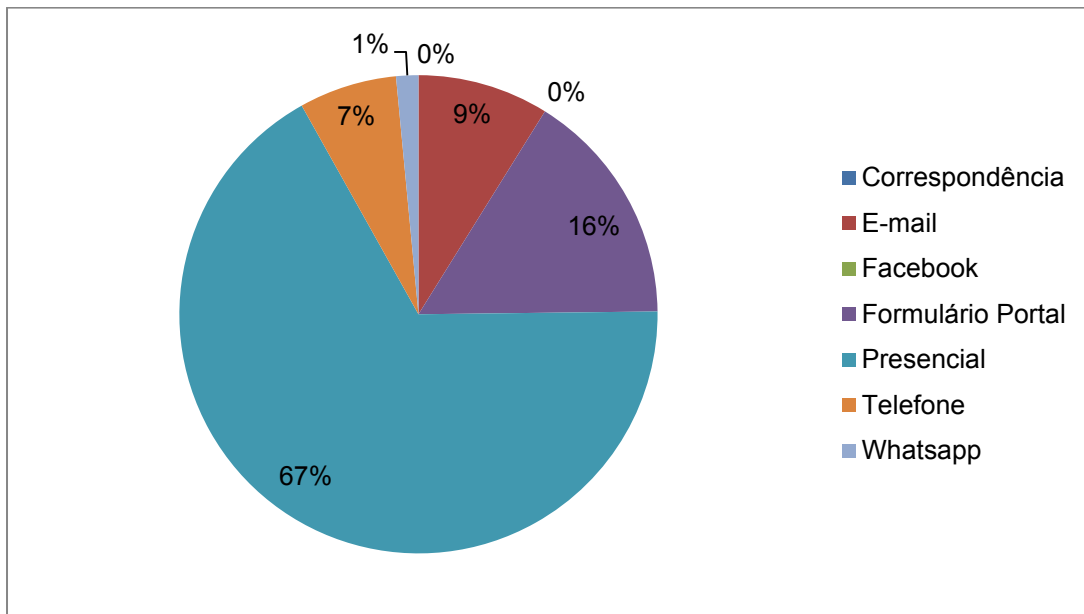


Gráfico 2 – Canais de Atendimento

Em Junho, 57% dos atendimentos foram realizados para homens, 42% para mulheres e 1% indefinido, podendo ser de anônimos ou instituições.

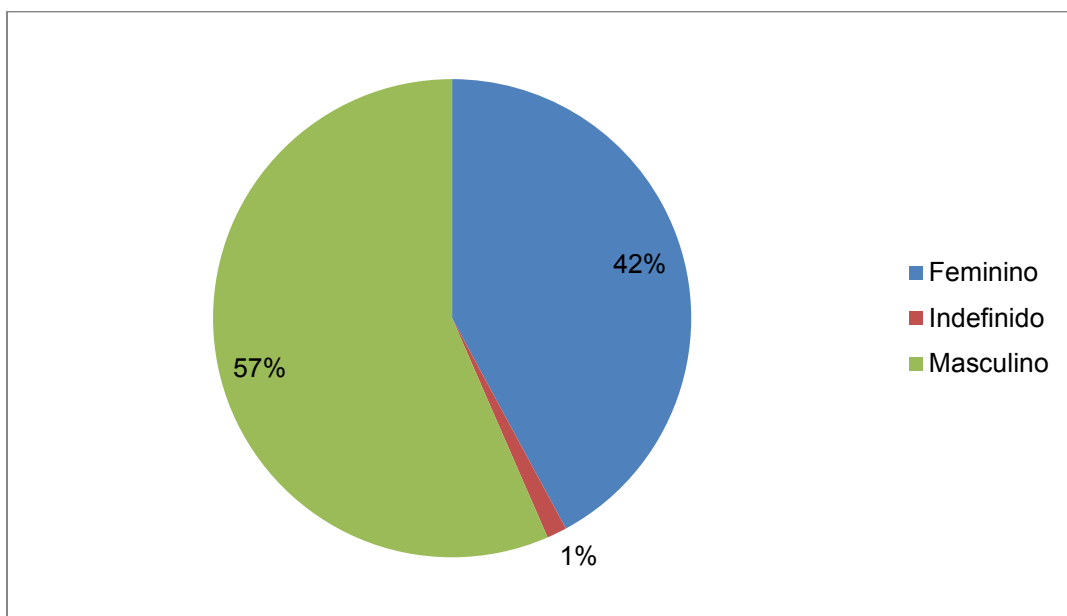


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da região do Centro da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram o Centro com 38%, a Zona Sul com 18% e a Zona Leste com 18%.

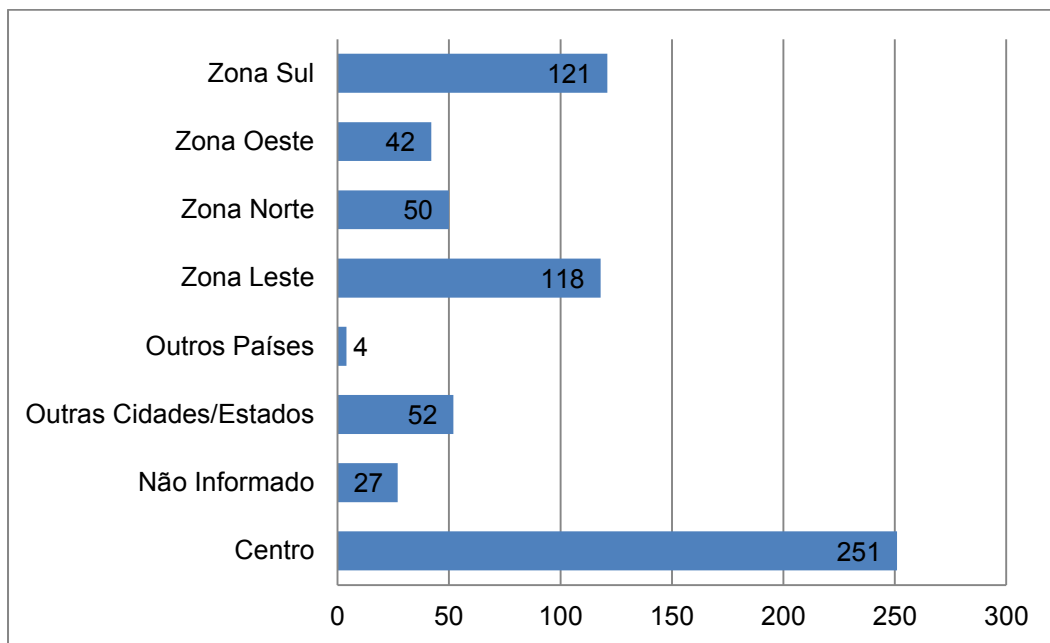


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

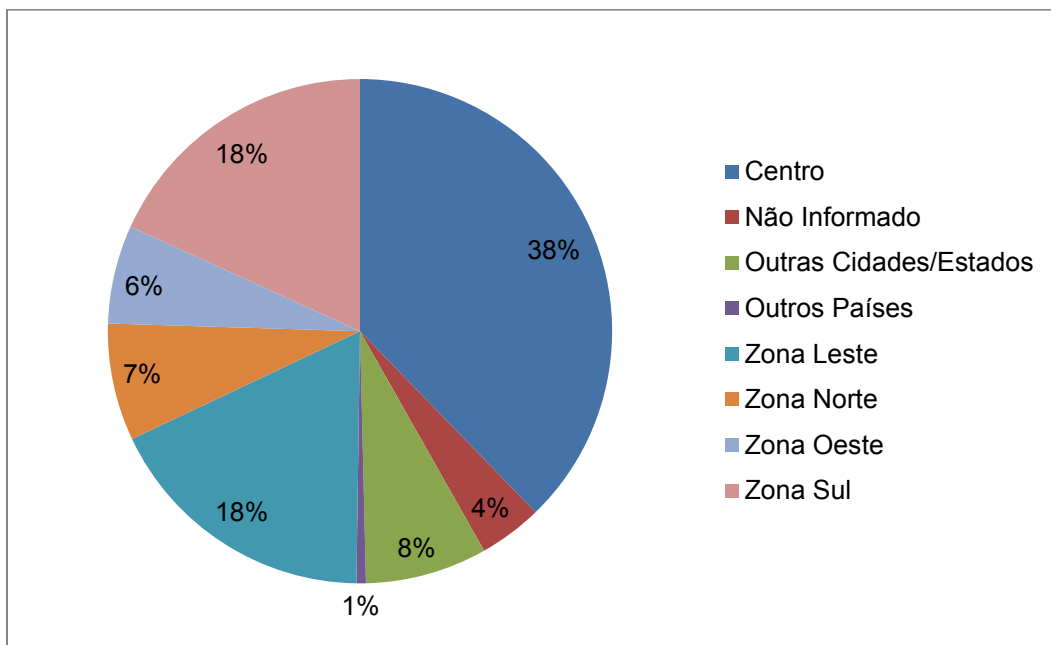


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 58% e 15%, respectivamente.

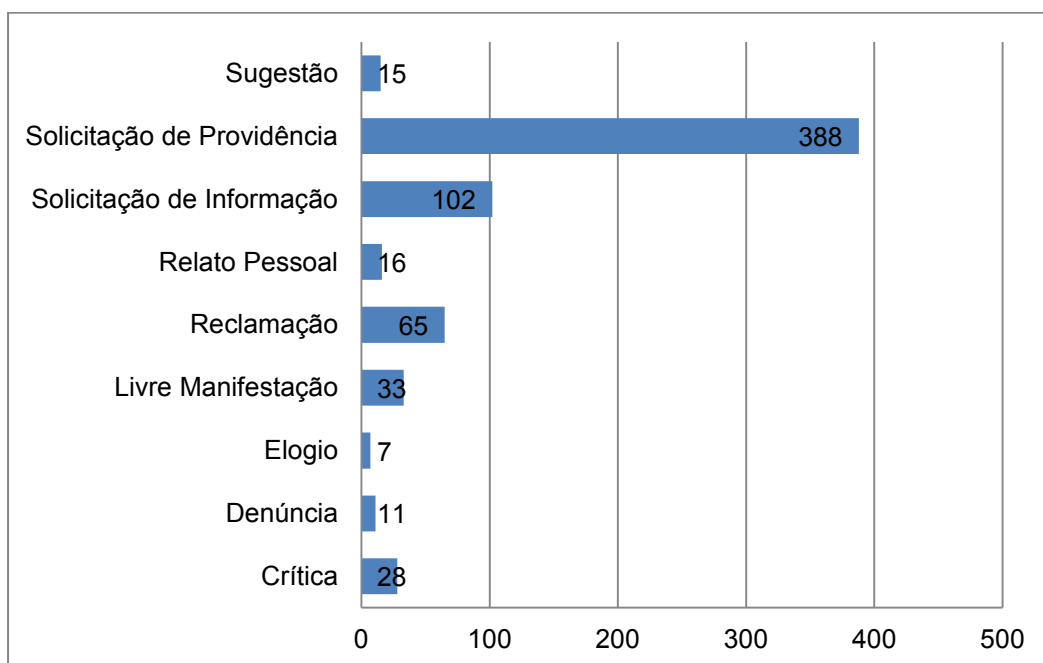


Gráfico 6 – Espécies de Manifestações

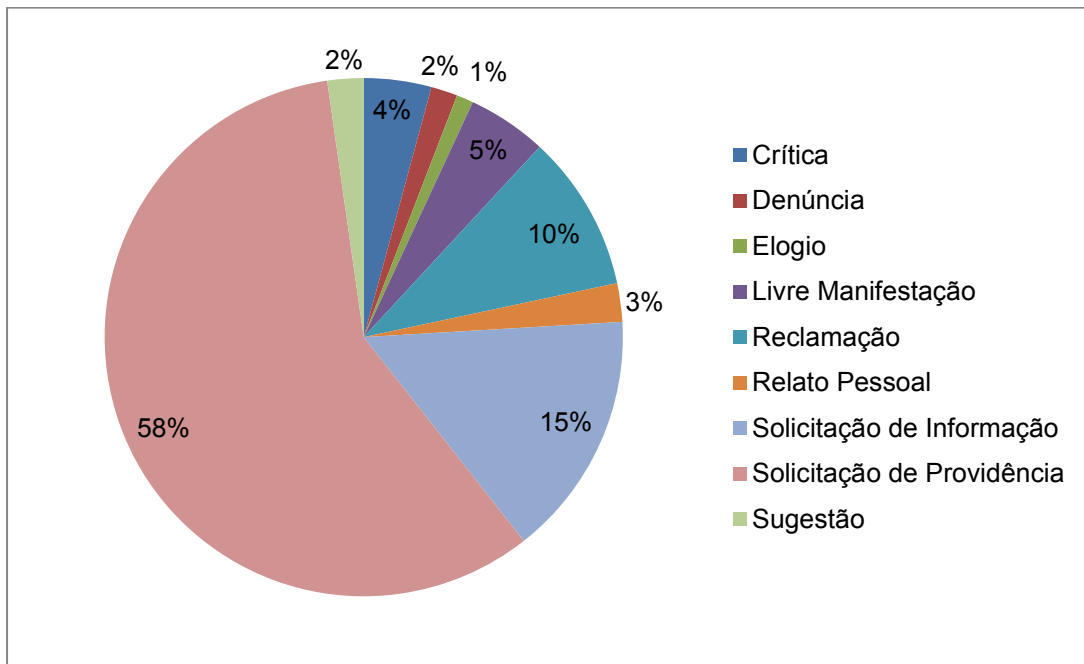


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

Nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 339 e em seguida Assuntos Privados com 163. Destaca-se ainda que a sigla PMSP é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

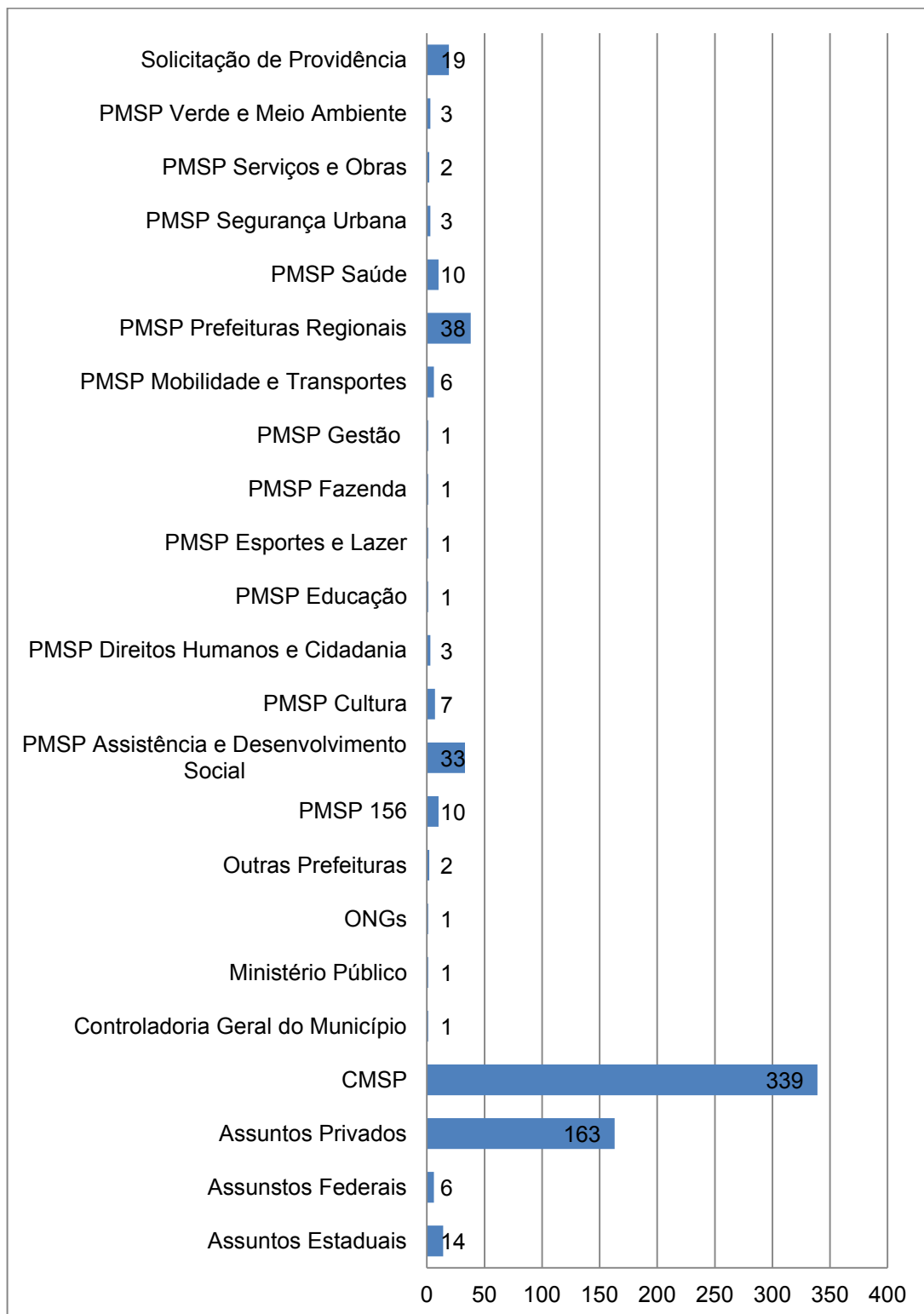


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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 junho, 86% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 14% foram encaminhados ao externo.

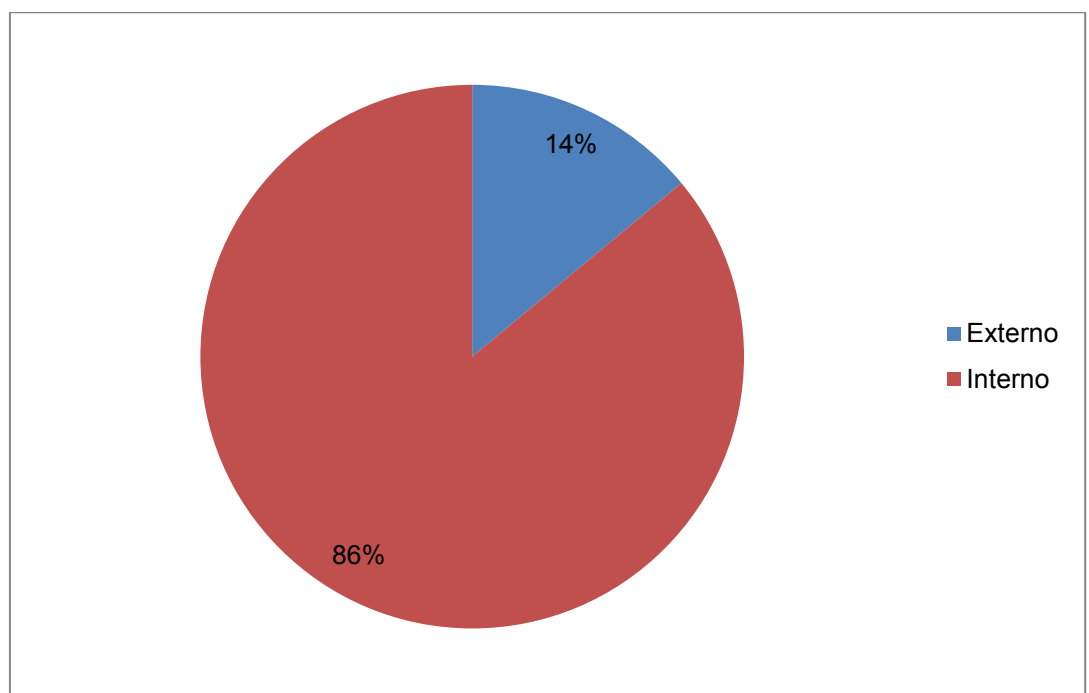


Gráfico 8 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Prefeituras Regionais

- Reclamação a respeito de um desnível de 45 cm entre a calçada e a via na Rua Cerro Corá, Região Pinheiros. Segundo o relato, há acidentes ocorrendo em razão desse fato.
- Reclamação sobre falta de limpeza na Rua Freire da Silva, Região da Sé, com acúmulo de entulho no local.

- Duas reclamações sobre deterioração de tampa de bueiro na Rua Otelo Augusto Ribeiro, Região de Guaianases.
- Reclamação a respeito de serviços não executados na Rua Antônio Silvestre Ferreira, Região de Guaianases.
- Duas reclamações sobre a construção ilegal de um parque de diversões na Praça João Tadeu Priolli, Região do Campo Limpo.
- Reclamação sobre perturbação causada por barulho promovido por vizinhos na Rua Facheiro Preto, Região Itaquera.
- Elogio e agradecimento pela realização do serviço de troca da tampa de bueiro na Rua Otelo Augusto Ribeiro, Região de Guaianases.
- Duas reclamações sobre perturbações e ilegalidades promovidas por estabelecimentos na Rua Bento Freitas, Região da Sé.
- Reclamação sobre falta de fiscalização em posto de gasolina localizado na Rua Votupoca, esquina com a Rua Mota Pais, na Vila Ipojuca, Região da Lapa.
- Sete reclamações sobre perturbação causada através de som alto e fechamento de rua promovido através de um baile na Vila Nova Cachoeirinha.
- Livre manifestação sobre a falta de serviços na Região Guaianases. Informa que já ocorreram mudanças na execução de serviços naquela região a partir do atendimento e encaminhamentos realizados por esta Ouvidoria.
- Reclamação sobre demora na instalação de placa de identificação da Rua Francisco Polilo Neto, Região de São Miguel Paulista.
- Reclamação sobre calçada irregular na Rua Abolição, altura do número 193, Bela Vista, Região da Sé.
- Solicitação de endereços e contatos das Prefeituras Regionais localizadas na Zona Sul da Cidade.

- Reclamação sobre falta de limpeza e policiamento nas imediações da escola municipal situada na Rua Isidoro de Laet, Região de Santana.
- Seis reclamações sobre perturbações causadas por estabelecimento localizado na Avenida Líder, 1866, Região de Itaquera. Segundo relatos, a Prefeitura Regional Itaquera não toma as devidas providências.
- Solicitação de carta de encaminhamento destinada ao prefeito regional da Sé, Eduardo Odloak.
- Reclamação sobre ocupação e falta de serviços de limpeza e manutenção em terreno público na Rua Integrada, Região do Campo Limpo.
- Reclamação sobre falta de vagas reservadas na Prefeitura Regional Guaianases.
- Reclamação sobre demora na execução de serviços de manutenção na Praça Evaldo Gomes da Silva, Região do Ipiranga.
- Reclamação sobre a realização de feira pública realizada na Rua Manuel Gaya, Região Jaçanã-Tremembé. Segundo relato, o incômodo se dá em razão do horário e da falta de limpeza no local.
- Reclamação sobre inexistência de asfalto e iluminação pública na Travessa Maria Flauzina da Silva, Região de Itaquera.
- Reclamação quanto à ineficiência da fiscalização de estabelecimentos na Rua Bento Freitas, Região da Sé. Segundo relato, mesmo após a visita de fiscal, os estabelecimentos se mantêm em funcionamento.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Munícipe faz reclamação da Subprefeitura de Parelheiros, pois já fez reclamações sobre buracos e não foi atendida.

- Munícipe denuncia a ocorrência de comércio irregular (camelôs) na Região da Lapa, especificamente na Rua Doze de Outubro em frente a Lojas Americanas e próximo à rodoviária. O posicionamento das barracas tem dificultado o trânsito livre dos pedestres.
- Munícipe informa não ter tido resposta de ouvidorias.
- Munícipe solicita informações sobre como regularizar a venda de alimentos na rua.

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Munícipe solicita anexar carta escrita de próprio punho sobre sua reclamação em relação ao Bom Prato.
- Munícipe registra reclamação sobre Centro de Acolhida.
- Munícipe solicita endereço do CRAS Mooca.
- Munícipe solicita informações sobre recadastramento de Benefício Assistencial ao Idoso e à Pessoa com Deficiência.
- Munícipe relata que teve problemas com o atendimento no Centro POP.
- Munícipe vem à Ouvidoria reclamar do CTA 8 da Lapa. Informa que no local estão servindo alimentos deteriorados para as pessoas.
- Munícipe solicita que os acolhidos de 24 e 16 horas fixos com pernoite possam assistir a abertura e jogos do Brasil na Copa, pois não podem ter acesso à restaurantes e bares para ver as partidas.
- Munícipe solicita que o Projeto Trabalho Novo, criado pelo ex-prefeito João Dória, seja implantado no CTA-8.
- Munícipe vem à Ouvidoria fazer reclamação referente ao atendimento no Centro de Acolhida para Adultos II - Estação Bem-Estar, localizado na Avenida Tancredo Neves, 270.
- Munícipe registra reclamação referente ao CTA Vila Mariana, localizado na Rua José Maria Whitaker, 2.000.

- Munícipe solicita carta de encaminhamento ao CTA Galvão.
- Munícipe vem à Ouvidoria para registrar reclamação referente ao CAPS AD Vila Mariana e ao CTA Vila Mariana.
- Dois munícipes vêm à Ouvidoria registrar reclamação referente ao Programa Autonomia em Foco, implantado no Bairro da Liberdade.
- Munícipe relata ter perdido o cartão que utiliza para acessar o benefício do Bolsa-Família e que precisa de um endereço de referência para que possa receber novo cartão.
- Munícipe vem à Ouvidoria registrar denúncia contra o CTA Atende 3 localizado na Rua General Rondon, 50, Bairro de Campos Elíseos.
- Munícipe solicita carta de encaminhamento para vaga fixa em Centro de Acolhida.
- Munícipe vem à Ouvidoria para reclamar das condições higiênicas e sanitárias do CTA- Brigadeiro Galvão.
- Munícipe faz crítica a Associação Nossa Senhora do Pari.
- Munícipe solicita informação sobre concessão de passagem gratuita para outros Estados.
- Munícipe comparece à Ouvidoria para registrar reclamação sobre o Albergue Jabaquara, localizado à Avenida Engenheiro Armando de Arruda Pereira, 1392, Bairro do Jabaquara.
- Munícipe solicita endereço e contato do Centro de Referência de Assistência Social do Jabaquara.
- Munícipe solicita carta de encaminhamento para o Atende III – Atendimento Diário Emergencial.
- Munícipe solicita encaminhamento para vaga fixa em centro de acolhida para mulheres.
- Munícipe registra reclamação referente à Associação Beneficente Caminho de Luz - Abecal.

- Munícipe solicita carta de encaminhamento à assistente social do CTA Liberdade.
- Munícipe vem a esta Ouvidoria para informar que é usuário do Centro de Acolhida Arsenal da Esperança - Associação Assindes Sermig e que a assistente social Tábata o chamou para lhe dizer que ele deveria deixar o local até 15/07/2018.
- Munícipe solicita carta de encaminhamento ao CTA Mooca.

PMSP Cultura

- Quatro munícipes solicitam consulta à Agenda Cultural da Biblioteca Mário de Andrade.
- Munícipe sugere que os espaços de cultura e educação sejam realocados para bairros mais periféricos, para que a população mais carente tenha acesso aos serviços.
- Munícipe solicita avaliação para reforma de pistas de skate, nas regiões da Zona Leste e da Zona Norte.
- Munícipe solicita endereço da Secretaria Municipal de Cultura.

PMSP Desestatização e Parcerias

- Munícipe relata que marcou reunião com o secretário municipal de Desestatização e Parcerias, Wilson Martins Poit. Acrescentou que estava representando a empresa Lanik Brasil e a reunião foi mediada por Ana, conselheira econômica do Consulado-Geral da Espanha em São Paulo.

PMSP Direitos Humanos e Cidadania

- Munícipe solicita endereço da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania.

- Munícipe solicita cópia de informação sobre as eleições para o Grande Conselho Municipal do Idoso.

PMSP Educação

- Munícipe relata falta de ética no comportamento de alguns dos funcionários do CEU Vila Formosa, o que tem gerado problemas no funcionamento do mesmo.

PMSP Esporte e Lazer

- Munícipe faz reclamação sobre a falta de quadra de futebol society no Parque Raposo Tavares, observando que os parques Villa Lobos e Ibirapuera possuem vários desses equipamentos.

PMSP Fazenda

- Munícipe relata que foi lesado com cobrança indevida de seu IPTU pela PMSP.

PMSP Gestão

- Munícipe relata sua indignação com salários de servidores públicos.

PMSP Habitação

- Munícipe solicita contatar a responsável pela realização do cadastro de moradores que habitavam o prédio que desabou no Largo do Paissandu, sra. Gislaine.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Munícipe solicita informações sobre como regularizar suas multas de 2016.

- Munícipe solicita ajuda para a transferência de seu DTP.
- Munícipe relata problemas com carros estacionados em locais que impedem a circulação de linhas de ônibus.
- Munícipe faz reclamação quanto a tarifa cobrada para utilização do transporte público, afirmando que são valores muitos altos.
- Munícipe faz sugestão de mudança nos corredores de ônibus da Zona Sul de São Paulo.
- Munícipe vem a Ouvidoria relatar que na travessa Baiporó com a Rua Nicolau Jacinto, Bairro Arthur Alvim, há uma creche da prefeitura e que carros escolares em vez de trafegarem pela rua estão circulando pela travessa, oferecendo o risco de machucar pessoas e crianças.
- Munícipe solicita informação sobre gratuidade no transporte, pois realiza um tratamento de saúde e não possui recursos financeiros para se locomover do CTA Boraceia até o local do tratamento.

PMSP Saúde

- Munícipe relata problema dentário e pede ajuda.
- Munícipe solicita endereço da Coordenadoria Regional de Saúde Centro.
- Munícipe se identifica como observador social e solicita tratamento ginecológico para outra munícipe.
- Munícipe relata que vem enfrentando problemas em conseguir tratamento para sua filha que está com problemas nos rins.
- Munícipe relata que sua avó vem enfrentando problemas em conseguir tratamento para o ombro esquerdo.
- Munícipe solicita endereço da Coordenadoria Regional de Saúde de Vila Mariana.

- Munícipe afirma que os postos de saúde localizados na Região do Grajaú têm poucos médicos e dentistas e acrescenta que poucos cidadãos são atendidos. Relata que há necessidade de maior fiscalização dos serviços públicos de saúde.
- Munícipe faz reclamação sobre o secretário da saúde do Município, pois alega que nas unidades básicas de saúde tem faltado remédios.
- Munícipe solicita ajuda para conseguir tratamento ginecológico a outra munícipe.
- Munícipe faz reclamação referente a falta de higiene de um canil que fica próximo da sua residência.

PMSP Segurança Urbana

- Cinco municípios relatam a ocorrência de pancadões recorrentes em seus bairros.
- Munícipe relata que em razão da interdição, por desabamento de prédio ocupado na região do Anhangabaú, há pessoas extorquindo empresários da região.
- Munícipe relata que sofreu agressões de usuários de drogas no Vale do Anhangabaú, à luz do dia, e nenhum policial militar tomou qualquer atitude.

PMSP Serviços e Obras

- Munícipe relata que o asfalto do Cemitério da Vila Formosa precisa de reparos.
- Munícipe relata que uma quadra e a rua Durval Martins Siqueira, na altura do número 1.754 estão sem iluminação, Bairro do Grajaú.

- Munícipe relata que fez reclamação referente a iluminação pública e até o momento não teve resposta.

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Munícipe solicita receber tabela com valores de multas de resíduos sólidos.
- Munícipe solicita manutenção do Parque Gabriel Chucre.
- Munícipe relata desmatamento em sua região, Zona Sul, e pede ajuda, pela ameaça ao meio ambiente.

Manifestações Referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs)

- Solicitação de informações sistematizadas referentes ao Regimento Interno da Câmara Municipal de São Paulo e da Lei Orgânica do Município.
- Reiteração de solicitação de informação a respeito do processo legislativo e demais processos das seguintes leis nºs 13.430/02 e 13.885/04.
- 26 críticas referentes à aprovação de Projetos de Lei que garantem o aumento da gratificação a determinados servidores e que concedem auxílio-saúde e auxílio-alimentação a servidores e vereadores.
- Solicitação de informação sobre Projeto de Lei em tramitação no Senado, referente ao novo prazo de licença-maternidade para trabalhadoras (es) regidas (os) pela Consolidação das Leis do Trabalho.
- Cinco solicitações de informação sobre a aprovação do Projeto de Lei que concede auxílio-saúde e auxílio-refeição aos servidores e vereadores da Câmara Municipal.

- Solicitação de informação a respeito do acesso ao benefício da Lei nº 16547/16 que institui o Programa Bike SP no âmbito do Município.
- Solicitação de acesso ao texto do Projeto de Lei nº 243/2015.
- Duas solicitações de informação a respeito da votação do PL nº 484/15 que foi sancionado através da Lei nº 16914/18.
- Reclamação sobre o arquivamento do PL nº 533/17 que diz respeito à denominação de via pública na Região Parelheiros.
- Solicitação de informação dos ofícios encaminhados por todos (as) vereadores (as) que tratam sobre ciclovias, ciclo faixas, ciclorrotas ou bicicletas e que foram enviados à Prefeitura, à Secretaria de Mobilidade e Transportes ou à CET entre os anos de 2015 a 2018.
- Solicitação de acesso ao texto integral do Decreto nº 58.275 de 18 de junho de 2018 que regulamenta a Lei nº 16.809/18, que dispõe sobre o funcionamento dos portões e cancelas automáticas no Município.
- Reclamação sobre a aprovação e regulamentação da Lei nº 16.809/18.
- Solicitação de informação sobre normativa que supostamente autorizou a construção de uma calçada na Rua Jerônimo da Veiga, Região do Itaim Bibi.
- Crítica sobre a aprovação do PL nº 278/2015, o qual autoriza a correção monetária do salário-esposa dos servidores públicos do Tribunal de Contas do Município.
- Solicitação de informação referente a Projetos de Leis apresentados por mulheres vereadoras desde o ano 2000.
- Solicitação de informação sobre acesso ao relatório completo da Comissão Parlamentar de Inquérito da Vala de Perus.

Propostas de Criação de Projetos de Lei (PLs)

- Sugestão para criação de Projeto de Lei que dê proteção e regularidade aos carroceiros da Cidade. Sugere que a coleta seletiva seja realizada por esses trabalhadores.
- Sugestão de análise e correção do texto de justificativa do Projeto de Decreto Legislativo nº 53/2012, correspondente à família Hessel.
- Sugestão de mudança de nome da Avenida Santa Inês para Avenida Maria Esther Bueno, em homenagem à atleta.
- Sugestão de mudança na forma de cobrança das taxas dos cartões de crédito. Segundo a sugestão, o ideal seria substituir as taxas mensais por percentuais equivalentes a cada item comprado com o cartão.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal

- Descrição da manifestação
- 45 solicitações da agenda de eventos da CMSP.
- 37 solicitações de exemplares do Estatuto do Idoso.
- 26 solicitações de listas dos vereadores da CMSP.
- 12 Solicitações de impressão/cópia de documentos.
- 11 solicitações de informação referentes ao Curso de Cuidador de Idosos.
- Sete solicitações de retiradas de informativos do display.
- Sete solicitações de informação acerca das formas de contratação da CMSP.
- Seis solicitações de acesso à internet.
- Cinco solicitações de encaminhamento de mensagem aos vereadores.
- Quatro solicitações de informativos dos canais de atendimento da Ouvidoria da CMSP.

- Quatro solicitações de informação referentes à localização de servidor específico da CMSP.
- Três solicitações de declaração de presença na CMSP.
- Três críticas referentes aos gastos da CMSP.
- Cinco elogios referentes ao atendimento da Ouvidoria da CMSP.
- Nove solicitações de informação referentes à lista da composição das comissões permanentes.
- Duas solicitações de informação referentes a concursos públicos da CMSP.
- Dois relatos pessoais.
- Duas solicitações de informação referente à localização de gabinete de vereador.
- Relato pessoal acerca de sua trajetória como membro de diversos conselhos.
- Solicitação acerca de um levantamento sobre a Prefeitura.
- Solicitação de informação sobre interdição do Museu da Diversidade.
- Solicitação de informação acerca de publicação realizada no DO.
- Solicitação de impressão do protocolo.
- Reclamação sobre a má conservação das calçadas do Bairro Capão Redondo.
- Solicitação de um exemplar da Revista Apartes.
- Crítica referente à homenagem realizada pela CMSP.
- Solicitação referente à alteração de informações cadastrais no sistema da Ouvidoria da CMSP.
- Solicitação de informação acerca do número de telefone de gabinetes de alguns vereadores.
- Solicitação de inclusão de pauta nas comissões.
- Sugestão de criação de um Projeto de Lei.

- Solicitação de informação a respeito da realização das sessões plenárias.
- Solicitação de ajuda financeira.
- Solicitação de orientação jurídica.
- Solicitação de uso do telefone da CMSP.
- Relato de indignação levando à decisão de contatar o Presidente da Comissão de Direitos Humanos.
- Solicitação de informação de cadastro no site para recebimento de atualização de tramitação de PL.
- Solicitação acerca do recebimento de licitações.
- Solicitação de informação referentes a emprego.
- Solicitação de consulta processual.
- Solicitação de informação referente à localização de local específico da CMSP.
- Solicitação de informação referente à publicação de notícias no site da CMSP.
- Solicitação de informação acerca de benefícios pagos a servidores da CMSP.
- Solicitação de encaminhamento de protocolo.
- Solicitação de informação sobre a região de atuação de determinado vereador.
- Sugestão de correção de texto do Portal da CMSP.
- Solicitação de informação referente à realização de evento já ocorrido.
- Solicitação de informação sobre o andamento do processo de cassação do mandato do vereador Camilo Cristófaru.
- Solicitação de informação sobre como obter um agasalho doado à Campanha do Agasalho na CMSP.
- Sugestão de publicação das notícias em texto daquelas que estão em áudio no Portal da CMSP.

- Solicitação de informação referente à possibilidade de contato direto com algum vereador.
- Solicitação de publicação de evento do Conselho Gestor do SUS na TV Câmara.
- Solicitação de informação sobre o expediente, atribuições, regime de contratação e estabilidade dos servidores de jornalismo concursados da CMSP.
- Solicitação de informação referente à atuação como palestrante na Ouvidoria da CMSP.
- Solicitação de informação referente à entrega de documentação para o Prêmio Betinho.
- Solicitação de declaração de insuficiência de recursos.
- Solicitação de informação sobre atendimento da vereadora Janaína Lima.
- Solicitação de informação a respeito de visitas internas na CMSP.
- Solicitação de informação sobre a liderança na CMSP do partido do deputado estadual Antônio Salim Curiati.
- Solicitação de consulta aos cursos da Escola do Parlamento.
- Reclamação referente ao papel higiênico fornecido no banheiro masculino do 12º andar da CMSP.
- Solicitação de informação referente às inscrições do curso ministrado no Restaurante Escola.
- Solicitação de encaminhamento para a retirada de uma cesta básica na Federação Espírita, Sub Sede de Santo Amaro.
- Solicitação de informação sobre como ocorrem as votações em plenário.
- Reclamação referente à demora de resposta de protocolos externos.
- Solicitação de cópia do Relatório da CPI da Política de Migração.

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 2948 exemplares do Estatuto do Idoso solicitados na Ouvidoria do Parlamento.

Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa

Houve 26 reclamações e 5 solicitações de informação a respeito do Projeto de Lei nº 152, de 26 de março de 2013.

Comissão de Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente

Houve 13 reclamações referentes à falta de manutenção de vias públicas, sendo citada a existência de buracos nas ruas, falta de iluminação e falta de limpeza.

Comissão Extraordinária de Segurança Pública

Houve 21 manifestações relacionadas à perturbação sonora e quatro relacionadas à criminalidade.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **29 de JUNHO de 2018**, 39 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 19/04/18 REENVIO	292 dias
21880	Funcionário	28/06/17	28/06/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	263 dias
22049	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	257 dias
22056	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	257 dias
22573	Rádio CMSP	20/07/17	20/07/17 28/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	247 dias
22825	Rádio CMSP	02/08/17	02/08/17 19/04/18 REENVIO	238 dias
23303	Portal CMSP	21/08/17	21/08/17 14/09/17 REENVIO 17/10/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	225 dias
23670	TV Câmara	31/08/17	04/09/17 19/04/18 REENVIO	215 dias
24001	Copeira	14/09/17	14/09/17 19/04/18 REENVIO	207 dias
24052	Divulgação	15/09/17	18/09/17 19/04/18 REENVIO	183 dias
24709	Divulgação	09/10/17	09/10/17	190 dias
25132	Portal CMSP	25/10/17	27/10/17 19/04/18 REENVIO	176 dias
25211	Copeira	30/10/17	01/11/17	173 dias

			19/04/18 REENVIO	
25326	Vandalismo	07/11/17	07/11/17 19/04/18 REENVIO	169 dias
25435	Emprego	13/11/17	13/11/17 19/04/18 REENVIO	165 dias
27622	Site Comissões	06/03/18	06/03/18 19/04/18 REENVIO	84 dias
27623	Setores CMSP	06/03/18	06/03/18 19/04/18 REENVIO	84 dias
27686	Funcionário	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	82 dias
27700	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	82 dias
27701	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	82 dias
27702	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	82 dias
27703	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	82 dias
27895	Mídia	15/03/18	15/03/18 19/04/18 REENVIO	77 dias
28170	Setores CMSP	27/03/18	27/03/18 19/04/18 REENVIO	69 dias
28324	Licitação	05/04/18	05/04/18	62 dias
28619	CMSP	17/04/18	17/04/18	54 dias
28743	CMSP	23/04/18	02/05/18	43 dias
28899	Mídia	02/05/18	02/05/18	43 dias
28946	Mídia	02/05/18	04/05/18	41 dias
28972	Mídia	03/05/18	04/05/18	41 dias
29247	TV Câmara	14/05/18	15/05/18	34 dias
29257	Comissões	14/05/18	18/05/18	31 dias
29458	TV Câmara	18/05/18	18/05/18	31 dias
29460	Portal CMSP	18/05/18	18/05/18	31 dias
29469	Portal CMSP	21/05/18	22/05/18	29 dias
29832	CMSP	04/06/18	04/06/18	20 dias
30063	Portal CMSP	12/06/18	12/06/18	14 dias
30217	CMSP	12/06/18	28/06/18	2 dias
30222	CMSP	18/06/18	21/06/18	7 dias
30280	CMSP	20/06/18	28/06/18	2 dias
30285	CMSP	20/06/18	21/06/18	7 dias
30325	Portal CMSP	22/06/18	22/06/18	6 dias

30372	CMSP	26/06/18	26/06/18	4 dias
-------	------	----------	----------	--------

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 29 de Junho de 2018

A Ouvidoria já solucionou 99% dos atendimentos de junho, tendo apenas 1% das manifestações que ainda estão em andamento.

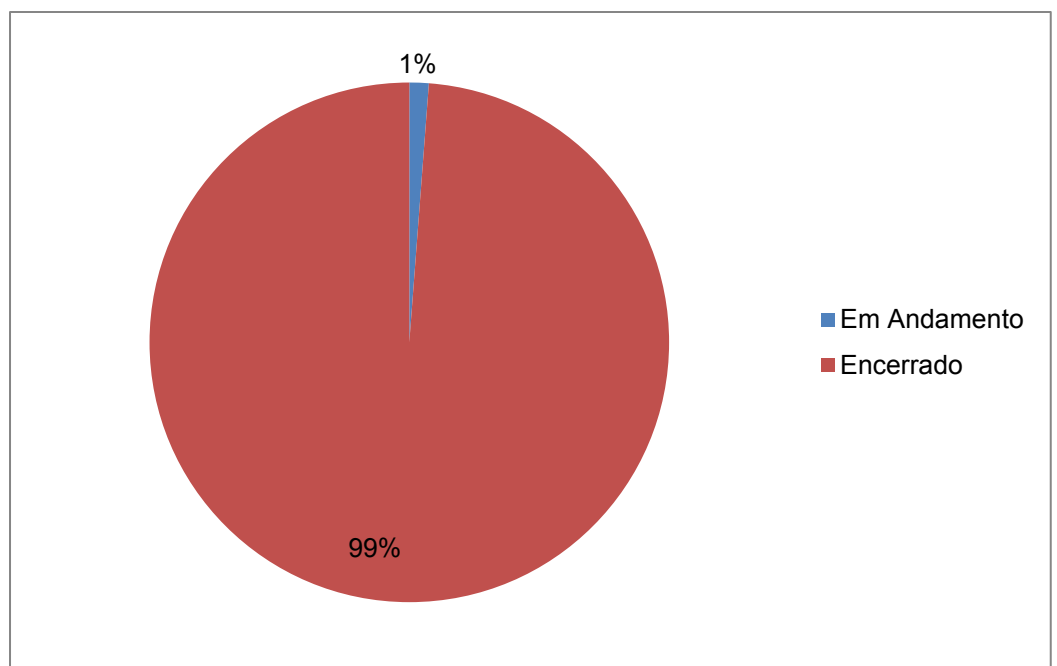


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Junho

Cláudio Castello de Campos Pereira

Ouvidor do Parlamento

São Paulo, 02 de julho 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:

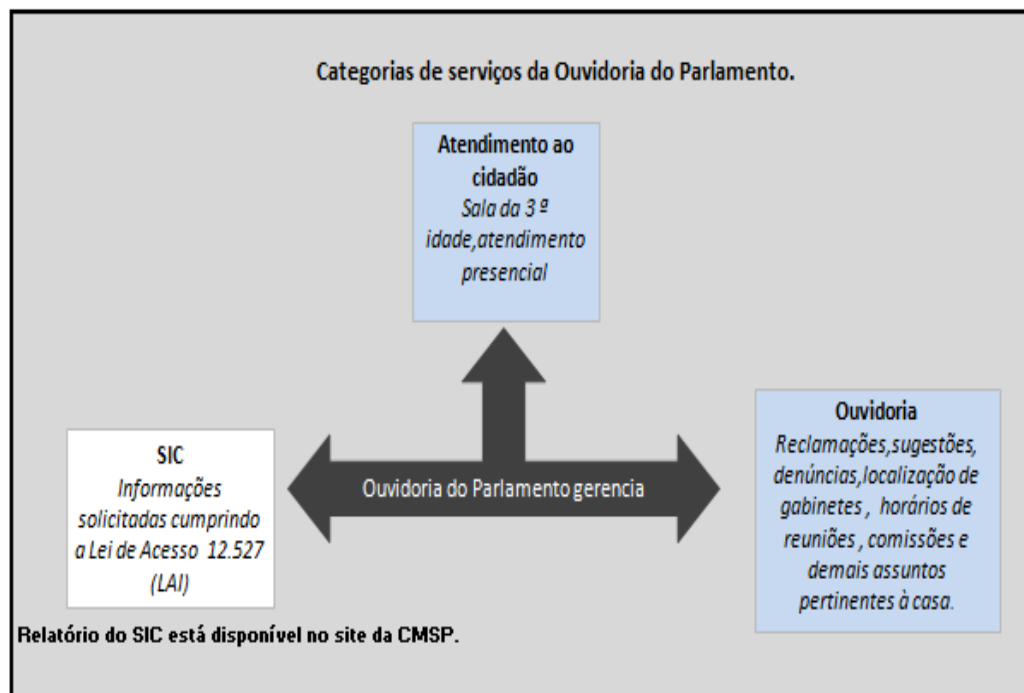


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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.

FACEBOOK:

<https://www.facebook.com/camarasaopaulo/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

