



# Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

## Relatório Mensal

# Agosto de 2017



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SÃO PAULO**

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](mailto:ouvidoria@camara.sp.gov.br)

## 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**

Barbara Aparecida Diniz

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

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)

Mayara de Oliveira Brito (Jornalismo)

Maiara Santos de Oliveira (Serviço Social)

Vivian Ramalho de Alcantara (Psicologia)

## Sumário

Apresentação .....	1
Apresentação de Dados .....	2
Manifestações do Mês .....	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal .....	28
Manifestações Pendentes .....	30
Modalidades de Atendimento .....	32
Canais de Atendimento da Ouvidoria .....	34

## **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 31 de AGOSTO de 2017** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 827 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 75% das manifestações, enquanto os demais canais 25%.

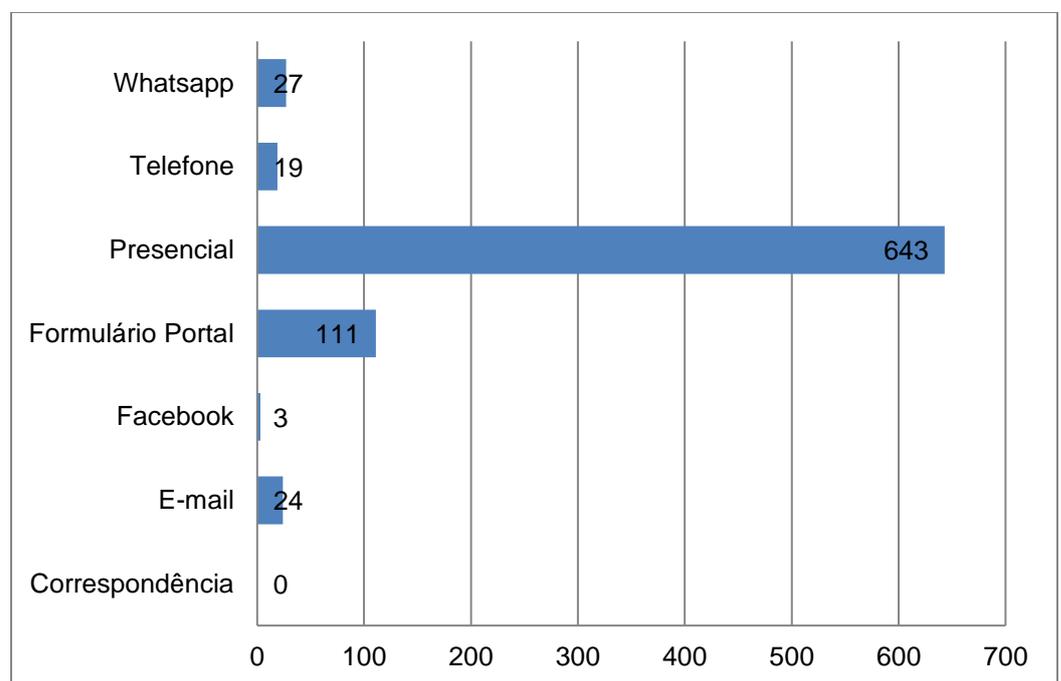


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

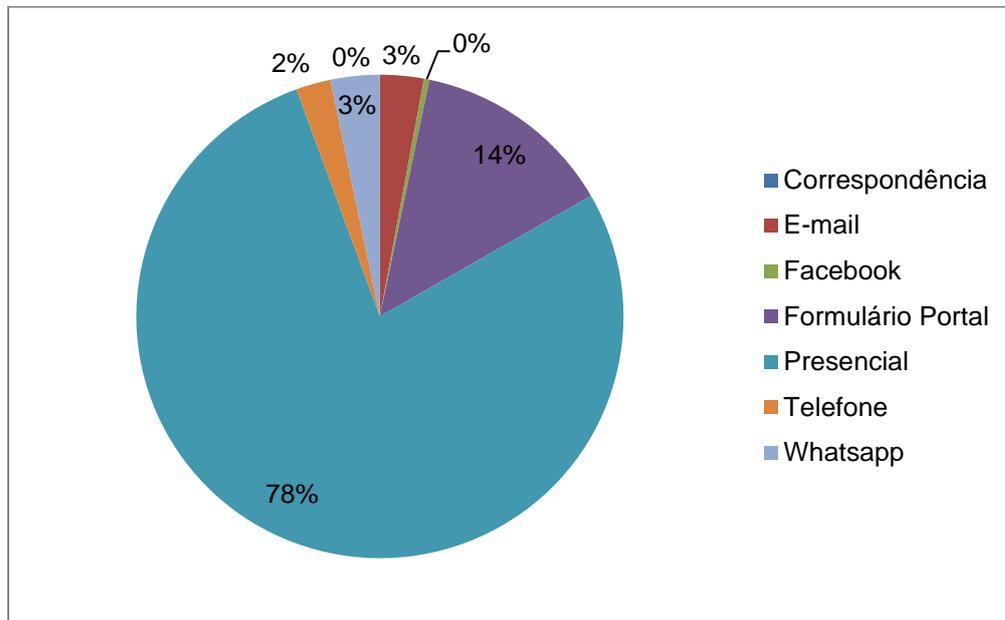


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em agosto 58% dos atendimentos foram realizados para homens, 40% para mulheres e 2% indefinido, podendo ser de anônimos ou instituições.

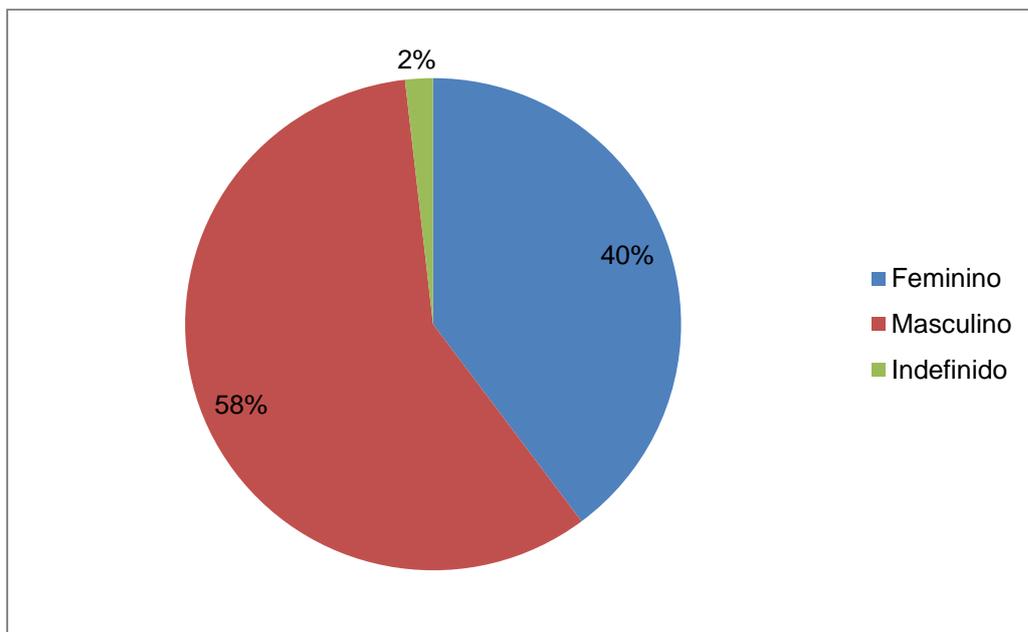


Gráfico 3 – Gêneros

As manifestações ocorreram predominantemente oriundas da região do Centro da cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram, assim como nos meses anteriores, o Centro com 38%, a Zona Leste com 18% e a Zona Sul com 15%.

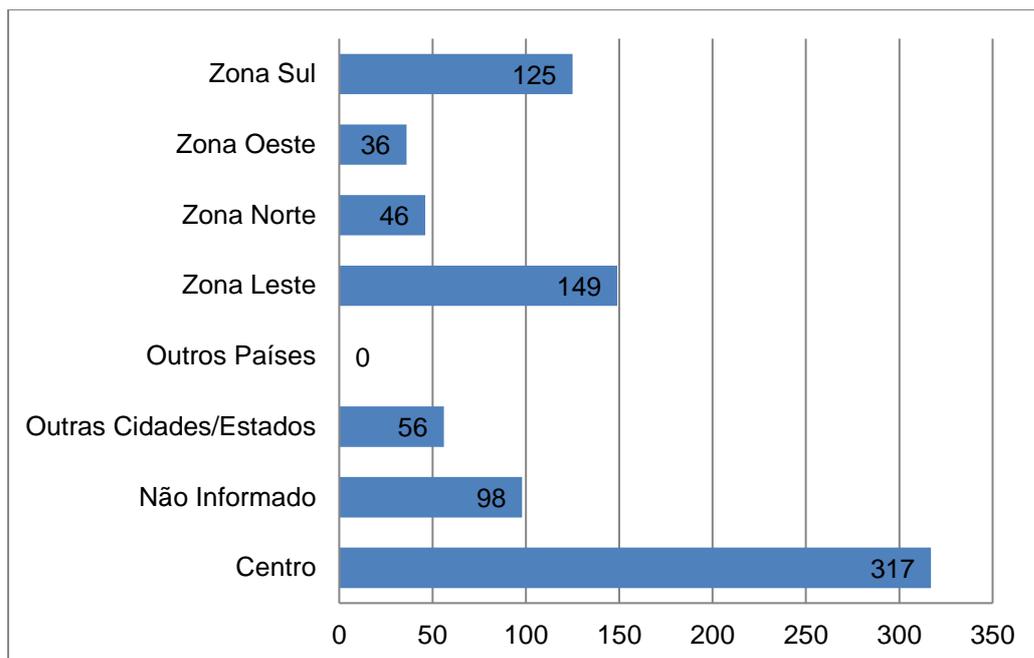


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

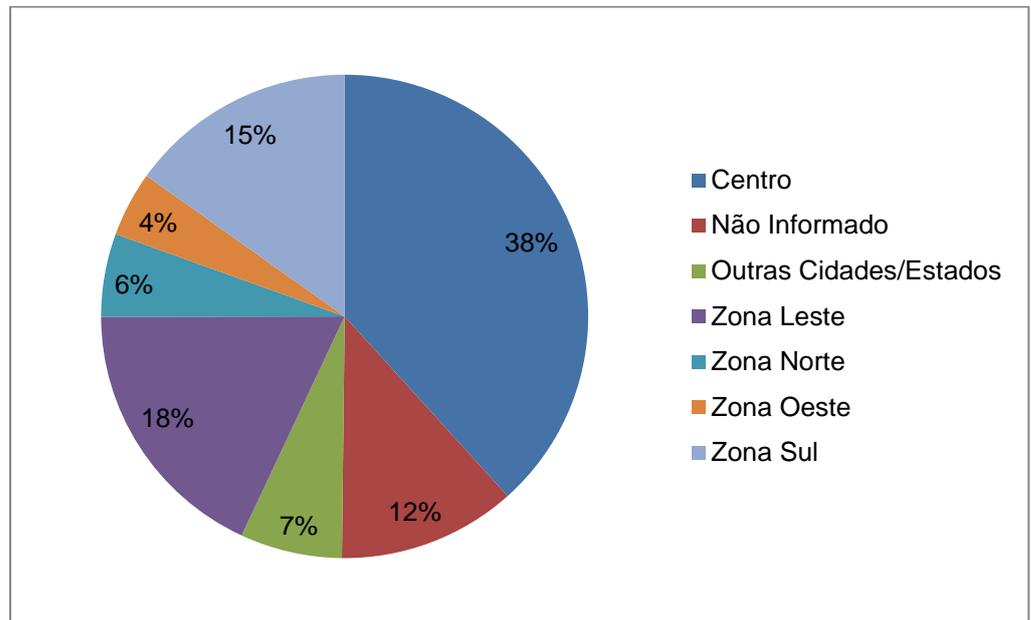


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 54% e 28%, respectivamente.

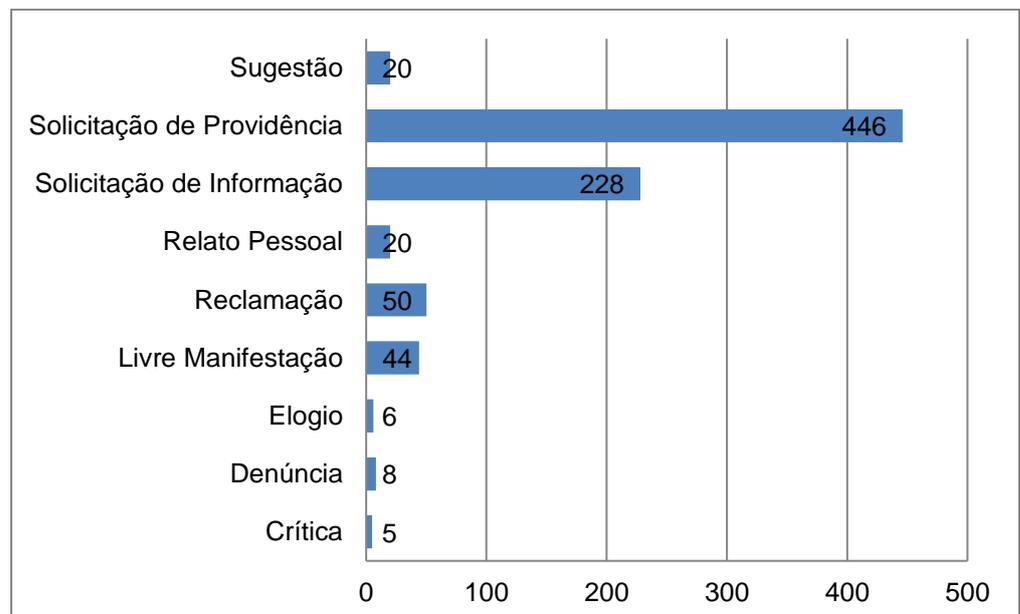


Gráfico 6 – Espécies de Manifestações

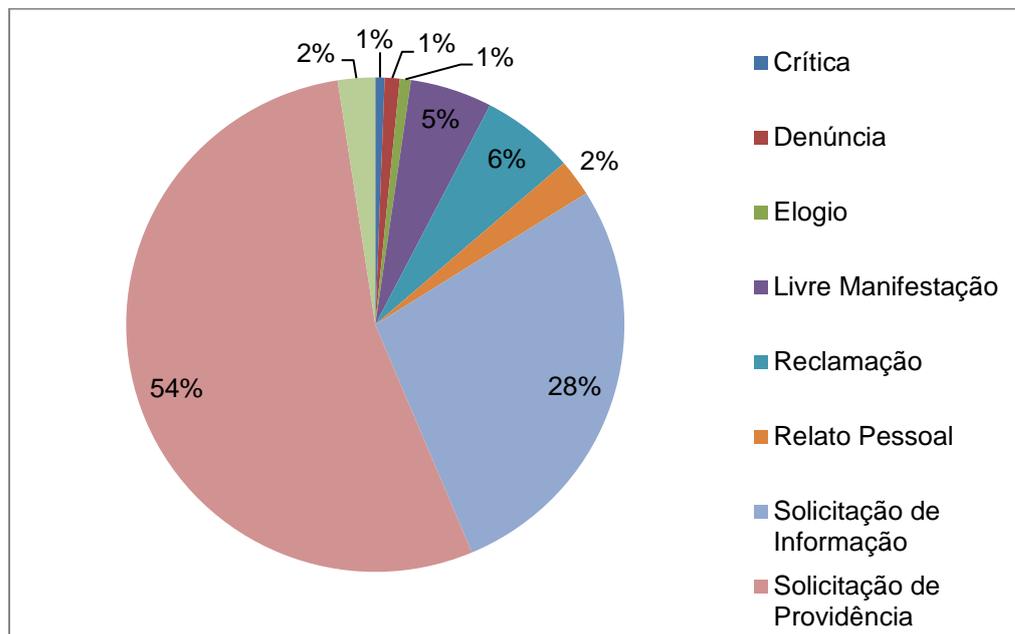


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

Nota-se que a maior parte dos atendimentos são relacionados à CMSP com 349, em seguida Assuntos Privados com 165. Destaca-se ainda que o termo 'PMSP' é utilizado para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

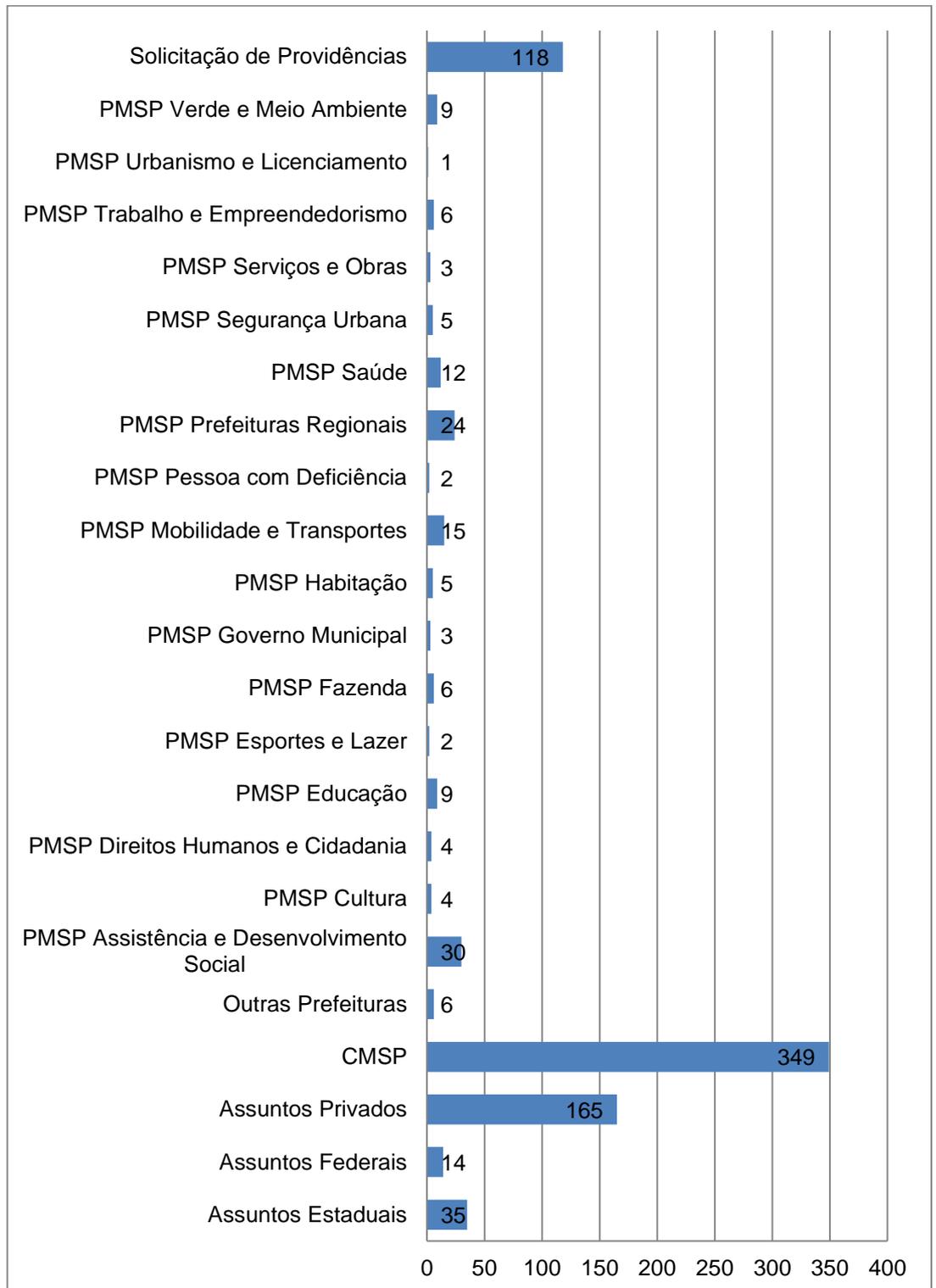


Gráfico 8 – Assuntos mais Recorrentes

## 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 agosto, 81% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 19% foram encaminhados ao externo.

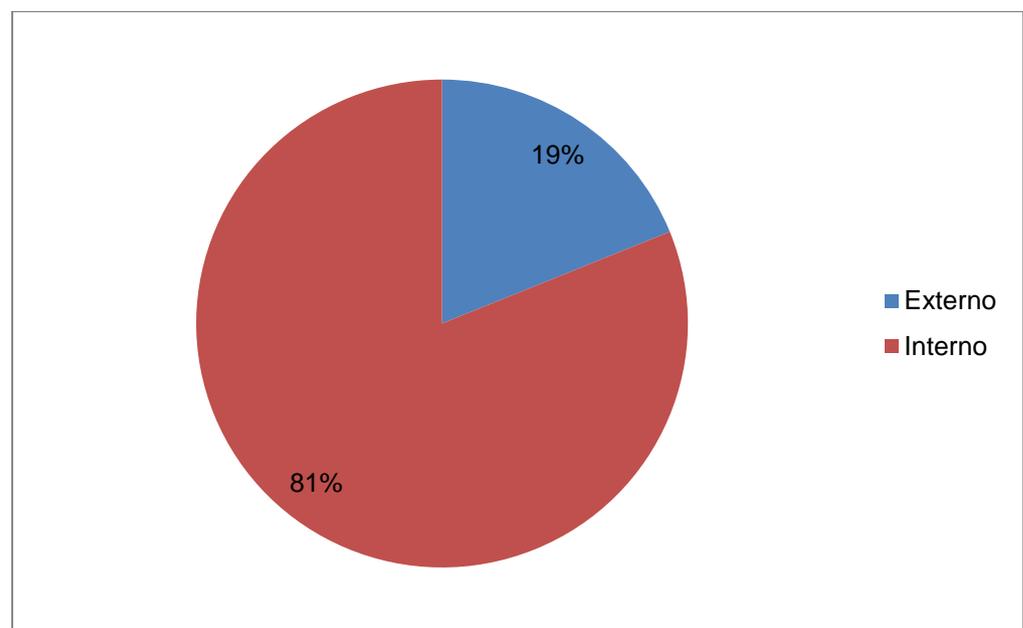


Gráfico 8 – Encaminhamentos

### Manifestações Pertinentes às Prefeituras Regionais

- Solicitação do corte de grama na Rua Mar de Espanha, ao lado do número 185, em Vila Matilde.
- Reclamação sobre a existência de bares e estabelecimentos que constantemente fazem a utilização de som amplificado com volume elevado. Além disso, cita o provável pagamento de propina a policiais.

- Reclamação referente às demandas encaminhadas as Prefeituras Regionais e ainda sem resposta.
- Reclamação referente ao abandono da parte de baixo do Largo do Arouche por parte da Prefeitura Regional.
- Reclamação sobre o abandono da Praça 14 Bis. Cita como principal problema a falta da presença da Assistência Social da PMSP.
- Duas reclamações sobre a quantidade de ambulantes no Viaduto Galvão Bueno, Bairro da Liberdade, aos domingos.
- Solicitação de informações sobre anistia de impostos para a regularização de imóveis.
- Solicitação de asfaltamento e colocação de guias na Rua Cittadela, Jardim Guarujá, Zona Sul.
- Solicitação de informações sobre documentação de imóveis.
- Reclamação sobre o tratamento diferenciado no Largo do Arouche. Cita que de um lado do local existe policiamento e é bem cuidado por parte da Prefeitura enquanto o outro lado está abandonado.
- Reclamação de córrego aberto no Bairro Vila União, Zona Leste.
- Três reclamações sobre calçada irregular na Rua da Mooca, altura do número 2917.
- Reclamação sobre agressão verbal por parte de um Guarda Civil Metropolitano, dentro da Secretaria Municipal das Prefeituras Regionais.
- Reclamação de carro abandonado.
- Solicitação de coleta de entulho depositado ao longo do muro da EMEI Rosa Carolina Agazzi, na Rua Cachoeira dos Antunes, Jardim Peri, Zona Norte.
- Reclamação sobre excesso de ambulantes no Terminal Grajaú.

- Reclamação sobre Veículo abandonado há cerca de 1 ano e meio - placas BUQ-1772, modelo Daihatsu Charade, cor azul. Informa que está na Rua África do Sul, altura do número 39.

## **Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais**

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

- Cinco solicitações de carta de encaminhamento para Centro de Acolhida.
- Duas solicitações de carta de encaminhamento para Centro de Acolhida Especial.
- Solicitação de transferência do Centro de Acolhida Cambuci para o Centro de Acolhida Lygia Jardim.
- Reclamação referente ao Complexo Canindé Samaritanos II, Vivenda da Cidadania. Cita o atendimento como negligente onde não foi possível estabelecer sequer contato com a Assistente Social do local.
- Duas solicitações de contato com o Serviço Especializado de Abordagem Social às Pessoas em Situação de Rua, para transportar os solicitantes até o Centro de Acolhida.
- Sugestão de distribuição gratuita de Bilhetes Únicos às pessoas em situação de rua. Sugere ainda que tais entregas sejam realizadas por meio das Assistentes Sociais da Prefeitura de São Paulo.
- Solicitação de informações sobre a possibilidade de aposentadoria para munícipe que recebe pensão por morte de companheiro falecido.
- Solicitação de encaminhamento para atendimento no Centro de Referência de Assistência Social, Unidade Sé.

- Solicitação do benefício de Cesta Básica.
- Solicitação de orientação para a regularização do benefício Bolsa Família.
- Solicitação de encaminhamento para atendimento no Centro de Referência de Assistência Social Unidade Butantã.
- Solicitação de informações referentes às verbas que a PMSP disponibiliza para ONG's.
- Solicitação de atendimento junto ao Serviço Especializado de Abordagem Social às Pessoas em Situação de Rua.
- Reclamação sobre a demora do atendimento do Serviço Especializado de Abordagem Social às Pessoas em Situação de Rua.
- Reclamação do Centro de Acolhida Prates. Cita que as Assistentes Sociais do local não estão permitindo sua entrada.
- Solicitação de carta de encaminhamento para atendimento nos Serviços Socioassistenciais da Cidade, com a finalidade de transferência para o Serviço de Acolhimento Autonomia em Foco ou República.

#### **PMSP Cultura**

- Duas solicitações da programação do Centro Cultural São Paulo.
- Reclamação sobre a Biblioteca Roberto Santos da Rua Cisplatina, 505, Ipiranga. Cita que os funcionários do local não permitem o acesso ao local com aparelhos eletrônico, bolsas, mochilas ou sacolas. Ressalta que isso dificulta os estudos das pessoas que frequentam o local.
- Reclamação sobre a Biblioteca Mario de Andrade Library, da Rua da Consolação, 94, Centro. Informa que foram retiradas as tomadas das mesas e agora instaladas em um único lugar, prejudicando as pessoas que frequentam o lugar para realizar suas pesquisas.

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

- Solicitação de consulta à Agenda de Cursos da Oficina Municipal da Cidade de São Paulo.
- Solicitação de impressão da Agenda de Cursos da Oficina Municipal da Cidade de São Paulo.
- Solicitação de auxílio da Prefeitura em projeto da área social.

### **PMSP Educação**

- Solicitação de vaga para criança de dois anos no CEI Ramsses II, que fica na Rua Franco Moreira, 143, Vila Barbosa, Zona Norte.
- Reclamação sobre o Externato São Paulo da Avenida Coronel Sezefredo Fagundes, 1716, Zona Norte. Informa que a escola não tem infraestrutura como degraus, corrimãos e nem acessibilidade.
- Solicitação de vaga em creche.
- Duas solicitações de vaga em escola.
- Reclamação sobre a falta de alimentos e transporte nas escolas da Rede Municipal de Ensino.
- Reclamação sobre vandalismo dos alunos da Escola Estadual Dona Pilar Garcia Vidal da Rua Pastor Agenor Caldeira Diniz, 48 - Jardim Imperador, Zona Leste.

### **PMSP Esporte e Lazer**

- Denúncia referente a irregularidades na utilização do CDC Vila Jaguará.

### **PMSP Fazenda**

- Solicitação de orientações sobre Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU).
- Duas solicitações de informação sobre o Programa de Parcelamento Incentivado 2017.
- Solicitação da cópia do relatório final apresentado pelo Grupo de Trabalho da Portaria nº 70/2009, da Secretaria de Finanças, sobre o art. 4º daquela portaria.
- Solicitação de esclarecimentos sobre a Lei nº 16.272/15 e orientação.
- Reclamação referente ao Programa de Parcelamento Incentivado 2017.
- Solicitação da alteração do número de parcelas do Programa de Parcelamento Incentivado 2017.

### **PMSP Governo Municipal**

- Solicitação de reunião com o prefeito João Dória Jr. Segundo o solicitante, a reunião seria para tratar do Projeto Alerta à População de São Paulo, de sua autoria, referindo-se aos maus hábitos dos paulistanos com a própria saúde.
- Solicitação de informações sobre a agenda do prefeito João Dória Jr.

### **PMSP Habitação**

- Pedido de liberação de apartamento em São Paulo.
- Solicitação de informação sobre como conseguir o auxílio aluguel.
- Solicitação de informação sobre o andamento do Projeto Renova SP.
- Solicitação de atualização de cadastro no Programa Parceria Público-Privada.
- Solicitação de providência por parte da COHAB para regularização de dívida do próprio solicitante.

#### **PMSP Pessoa com Deficiência**

- Solicitação da agenda do XXVII Encontro Paulistano de Pessoas com Deficiência a ser promovido pelo Conselho Municipal da Pessoa com Deficiência.
- Solicitação de impressão do Calendário de Eventos de 2017 do Conselho Municipal da Pessoa com Deficiência.

#### **PMSP Mobilidade e Transporte**

- Reclamação contra a Companhia de Engenharia de Tráfego. Segundo o reclamante ele vem recebendo multas de forma indevida. Relata ainda que há um tempo esteve hospitalizado, ou seja, não fazia uso do veículo e mesmo assim continuava a receber infrações de trânsito.
- Reclamação referente às tarifas cobradas nos transportes públicos. Cita a ação do prefeito João Dória Jr. como sórdida, lesando os direitos conquistados pela população da Cidade.

- Reclamação sobre multa indevida.
- Solicitação da criação de novas linhas de ônibus no Jardim Guanhembu, Zona Sul.
- Reclamação sobre a retirada de linha de ônibus metrô Jabaquara-Terminal Capelinha.
- Reclamação sobre empresa de ônibus Anhanguera, Linha 086 Lapa-Osasco, Jardim Veloso. Cita que não autoriza os passageiros idosos a aguardar o cobrador no ponto inicial sentido Lapa-Osasco, Praça José Antunes-Lapa no interior do veículo.
- Solicitação de fiscalização da CET na periferia de São Paulo.
- Solicitação da criação de uma linha de ônibus com o itinerário Terminal Itaquera União de Vila Nova- São Miguel Paulista.
- Reclamação sobre ponto de ônibus sem cobertura na Rua Tamandaré, altura do número 600, Bairro da Liberdade.
- Solicitação de construção de passarela para deficientes físicos que saem do Metrô Anhangabaú, ao lado da Ladeira da Memória, até a passarela do Terminal Bandeira.
- Solicitação de informação sobre quantos terminais de ônibus existem no Município de São Paulo.

#### **PMSP Saúde**

- Solicitação de agenda da 1ª Conferência Municipal de Vigilância em Saúde da Cidade de São Paulo.
- Sugestão para a área da Saúde. Cita que todas as praças que possuem policiamento fixo passem a ter também ambulâncias de emergência de prontidão.

- Solicitação da retirada de informativos sobre os Efeitos do Clima na Saúde - Ar Seco, para serem distribuídos na Unidade Básica de Saúde do Jardim Líder.
- Duas solicitações de encaminhamento para atendimento na UBS Maria Domitila para agendamento de consulta com o Oftalmologista numa Unidade do CEMA.
- Solicitações de materiais para a manutenção de curativos em sua própria residência. Informa que não consegue se locomover até a UBS mais próxima.
- Solicitação de informações sobre o local onde será realizada a I Conferência Municipal de Vigilância em Saúde promovido pela Secretaria Municipal de Saúde e Conselho Municipal de Saúde de São Paulo.
- Reclamação sobre a falta do medicamento vitamina Complexo D/Cálcio nos Postos de Saúde.
- Solicitação de informações sobre serviço de fonoaudiologia infantil gratuita para a população de SP, especialmente para moradores da Vila Formosa e região.

#### **PMSP Segurança Urbana**

- Reclamação de algazarra promovida por estabelecimentos comerciais da Rua Bento Freitas, entre as Ruas Marquês de Itu e General Jardim, de quarta-feira a domingo.
- Denúncia sobre Guardas Civis Metropolitanos. Cita que estavam na Favela da Vila Nhocuné entregando munições e armas. Ressalta que eles são da base de Cidade Tiradentes.
- Solicitação da instalação de câmeras de segurança na Praça Anna dos Santos Figueiredo, localizada na altura do número 1.296 da Avenida

Regente Feijó. Cita que a praça poderia entrar no programa City Câmeras.

- Reclamação sobre a falta de segurança no Bairro da União de Vila Nova Itaquera e São Miguel Paulista.

#### **PMSP Serviços e Obras**

- Sugestão para coleta de lixo na Cidade.
- Solicitação da troca de lâmpada de iluminação pública na Rua Doutor Augusto Gomes de Matos, altura do número 36, Jardim Clímax.
- Sugestão de frases educativas em banheiros públicos.

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

- Solicitação de atendimento para emissão de Carteira de Trabalho e Previdência Social.
- Solicitação da presença de Guarda Civil Metropolitana nas feiras livres da Cidade a fim de prevenir roubos e furtos que acontecem.
- Reclamação sobre trabalhos oferecidos pelo Projeto Trabalho Novo da Prefeitura de São Paulo.

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

- Sugestão para a Praça Dr. Mário Saraiva de Andrade. Pede que a praça seja cercada por alambrado para fins de preservação e segurança. Ressalta que frequentemente a praça se torna ponto de usuários de drogas e vandalismo.

- Duas solicitações de reunião com o secretário Gilberto Natalini. Segundo o solicitante a pauta seria para tratar de seu projeto Alerta à População de São Paulo, referindo-se aos maus hábitos dos paulistanos com sua saúde.
- Solicitação de aparelhos de academia na Praça Dr. Mário Saraiva de Andrade, localizada entre as ruas Diogo Azevedo Sampaio, Bartolomeu dos Santos e Antônio Saraiva. Reivindica também que seja colocado um alambrado com grades de ferro semelhante ao que existe no Parque Ibirapuera, bem como orelhões e a presença da Guarda Civil Metropolitana.

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

- Solicitação de informação sobre a votação do Projeto de Lei nº 196/2015.
- Solicitação de informação sobre PL de alargamento e requalificação da Avenida Santo Amaro.
- Solicitação de informação sobre mudanças na Lei nº 14.223/2006 (Lei Cidade Limpa).
- Solicitação de informação sobre projetos voltados para as periferias, entidades sociais e ONG's.
- Solicitação de informação sobre a Lei de 7 de Outubro de 1987, que regulamenta a proibição de botijão gás dentro das edificações.
- Solicitação de informação sobre a Lei nº 11.438/2006 (Lei de Incentivo ao Esporte).
- Solicitação de pesquisa sobre a Lei nº 10.048, de 8 de Novembro de 2000.
- Solicitação de cartilha ou informativo sobre o Programa de Silêncio Urbano (PSIU) da Prefeitura.

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

- Munícipe sugere criação de projeto em parceria com produtores de tubérculos, raízes e demais legumes. Vê a possibilidade da distribuição desses alimentos a pessoas menos favorecidas da Cidade. Sugere que a distribuição seja realizada via kit a cada 15 dias.
- Munícipe solicita criação de Projeto que beneficie a Classe de Auxiliares de Administração do Ensino, efetivando esses servidores ou transformando os cargos em Auxiliares Técnicos de Educação.
- Munícipe solicita colocar em pauta, para aprovação da Câmara Municipal de São Paulo, do projeto que permite usar vale transporte no pagamento do aplicativo UBER na Cidade.

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

- Solicitação de lista dos carros oficiais da CMSP.
- Duas solicitações para retirada do informativo sobre o Seminário Qualidade de Vida para um Envelhecimento Saudável.
- Solicitação de inscrição no Seminário Poder Legislativo Sob Múltiplos Olhares.
- Duas solicitações de inscrição no curso Direitos Humanos e o Eca no Cotidiano das Escolas.
- Quatro solicitações de informação sobre o curso Democracia e Criatividade - Como Inovar e Tornar a Política mais Atraente.
- 29 solicitações de retirada de exemplares do Estatuto do Idoso.
- 22 solicitações de lista dos vereadores da CMSP.

- Solicitação de informação se existe projeto de lei referente a anistia de impostos para regularização de imóvel.
- Solicitação do endereço eletrônico do Setor de Recursos Humanos da CMSP.
- Elogio feito ao atendimento da equipe da Ouvidoria do Parlamento.
- Nove solicitações de retirada de informativos do display da Ouvidoria.
- Solicitação de informação sobre contratação de estagiários.
- Pedido de inscrição no curso da Escola do Parlamento, cujo tema é Legislativo em Debate.
- Solicitação de impressão de Regimento Interno no capítulo da Tribuna Popular da CMSP.
- Quatro solicitações de informação para obter o certificado de conclusão de curso da Escola do Parlamento.
- Três solicitações de informação sobre os cursos oferecidos pela Escola do Parlamento.
- Solicitação de inscrição para o Curso de Boas Práticas para a Pessoa Idosa.
- Solicitação de informação sobre a conclusão da votação do Projeto de Lei nº 196/2015.
- Reclamação do assessor do vereador Ricardo Nunes.
- Solicitação de informação do PL de alargamento e requalificação da Avenida Santo Amaro.
- Crítica ao vereador Eduardo Suplicy.
- Solicitação de senha de acesso à rede da CMSP para utilização de computador no Plenário 1º de Maio.
- Solicitação dos modelos e placas dos veículos dos 513 parlamentares da Câmara Federal, além dos que servem a Presidência da República e são

utilizados pela Segurança. Pede informação de quais são os veículos, marcas, modelos e ano de fabricação.

- 16 Solicitações de inscrição no curso Boas Práticas para Atenção à Pessoa Idosa.
- Solicitação de informação sobre o protocolo nº 22690.
- Pedido de entrevista com vereadores da CMSP.
- Solicitação de agenda de cursos da Escola do Parlamento.
- Solicitação de informação sobre a Lei de 7 de outubro de 1987 referente à proibição de botijão gás dentro das edificações.
- Solicitação de link da gravação da Audiência Pública da CPI da Feira da Madrugada, ocorrida em 01/08/2018.
- Solicitação de informação sobre todos os ofícios expedidos por vereadores e vereadoras da CMSP que tratem de ciclovias ou ciclo faixas e que foram enviados a Prefeitura, Secretaria de Transportes ou CET.
- Solicitação de informação sobre o período de inscrições nos cursos da Escola do Parlamento da CMSP.
- Solicitação de informação sobre a Sessão Solene em Comemoração aos 50 Anos da Alonso, Barreto e Cia. Auditores Independentes.
- Cinco solicitações da composição das Comissões Permanentes do Processo Legislativo.
- Duas reclamações por ausência dos vereadores na reunião do Conselho Municipal do Idoso, a qual foi suspensa.
- Reclamação de falta de respeito ao atendimento preferencial a idosos.
- Pedido de visita ao gabinete do vereador Eduardo Suplicy.
- Solicitação de visita ao gabinete do presidente da Câmara Municipal, vereador Milton Leite.
- Solicitação de assistência jurídica para município.
- Solicitação de informação para alteração de nome de rua.

- Solicitação de informação se na CMSP existem somente funcionários concursados ou se há também cargos regidos pela CLT.
- Solicitação de informação sobre o Curso Mulheres na Política - Entre os Estudos e a Prática.
- Solicitação de inscrição no Curso de Pós-Graduação da Escola do Parlamento.
- Solicitação de informação sobre a existência de vagas para estágio em Gestão Pública.
- Duas solicitações de retirada de exemplar da Revista Apartes.
- Solicitação de impressão da grade e do cronograma do Curso da Escola do Parlamento Democracia e Criatividade - Como inovar e tornar a Política mais Atraente.
- Solicitação de informação sobre Reunião Ordinária da Comissão Extraordinária Permanente de Defesa de Direitos Humanos, Cidadania e Relações Internacionais.
- Solicitação de informação dos protocolos de números 19294 e 19295.
- Solicitação de informação sobre mudanças na Lei nº 14.223/2006, a Lei Cidade Limpa.
- Solicitação de impressão do PL nº 489/2017.
- Solicitação de informação sobre alteração do nome do Viaduto do Chá.
- Solicitação de informação sobre a resposta ao protocolo nº 22677.
- Reclamação referente à falta de continuidade do Projeto de Coleta Seletiva.
- Reclamação referente à ocupação do Plenário 1º de Maio.
- Duas solicitações de informação sobre vagas de emprego na CMSP.
- Solicitação de providência para aumentar a velocidade na Cidade de 50 quilômetros para 60.
- Solicitação de agendar visita à biblioteca da CMSP.

- Solicitação de informação sobre prestação de contas dos vereadores.
- Pedido de doação de óculos.
- Duas reclamações do serviço da copa do 5º andar da CMSP.
- Três elogios aos serviços prestados pela Ouvidoria do Parlamento.
- Solicitação de informação referente ao valor total repassado anualmente pela Prefeitura a CMSP.
- Solicitação de informação como participar das licitações públicas.
- Solicitação de informação do número do telefone da Ouvidoria do Parlamento.
- Solicitação de impressão de protocolo nº 21584.
- Solicitação de providência referente ao protocolo nº 21765.
- Pedido de informação do endereço eletrônico do vereador Eduardo Suplicy.
- Solicitação do vídeo da Audiência Pública de Saúde realizada em 16/08/2017.
- Solicitação de informação sobre vereadores que atuam na Área da Educação.
- Solicitação de biografias dos vereadores que compõem a Comissão de Educação, Cultura e Esportes.
- Solicitação de lista da composição das Comissões da CMSP.
- Cinco críticas referentes a verba usada para lanches dos vereadores da CMSP.
- Reclamação referente ao gerador da CMSP sob o argumento de que o equipamento faz muito barulho.
- Duas solicitações de vagas de emprego.
- Solicitação de gravação completa da Audiência Pública do PL nº 300/2017.
- Solicitação de informação sobre doação de livros.

- Solicitação de informação referente ao protocolo nº 21022.
- Solicitação de publicações mais recentes sobre pareceres emitidos pela Procuradoria da Câmara de São Paulo.
- Duas solicitações de exemplares da Lei Orgânica do Estado.
- Solicitação de cópia em vídeo da Sessão Solene da entrega de Título de Cidadão Paulistano, ocorrida em 18/04/2016.
- Reclamação referente à forma de tratamento dos frequentadores do Restaurante Escola da CMSP.
- Solicitação de implantação de linha de ônibus para os moradores da Região do Jardim Jaraguá.
- Solicitação de abertura de novas vagas para o evento Mulheres na Política.
- Solicitação dos e-mails dos vereadores.
- Solicitação da lista com os nomes de todos os vereadores da CMSP.
- Reclamação referente à iluminação da galeria no 2º andar.
- Reclamação referente à limpeza das mesas da biblioteca da CMSP.
- Sugestão que a CMSP tenha banheiros unissex.
- Solicitação de cópia DVD da gravação da palestra Alimentação Vegana - Mitos e Curiosidades, realizada em 01/11/2016.
- Solicitação de lista da composição dos vereadores da Comissão Permanente de Políticas Urbanas, Metropolitana e Meio Ambiente.
- Pedido de visita de vereadores da CMSP a Prefeitura Regional São Miguel.
- Solicitação de informações sobre projetos voltados para as periferias, entidades sociais e ONG's.
- Solicitação de resposta protocolo nº 23365.
- Solicitação de inscrição na Oficina Minha SP- Descubram quais são as regras que movem a sua Cidade.

- Solicitação de inscrição na Oficina Governo Aberto nas Mídias Sociais, promovida pela Escola do Parlamento.
- Solicitação de informação do por quê os serviços de dedetização da Câmara ocorrem durante o expediente legislativo e não aos finais de semana.
- Solicitação de informação sobre qual o horário de funcionamento da CMSP.
- Solicitação de informação visita a CMSP.
- Pedido de reparo no asfalto da Avenida Carlos Caldeira Filho, oposto ao número 2.000, sentido Centro-Vila Andrade.
- Solicitação de informação onde estão detalhadas as prestações de contas de cada vereador no Portal da CMSP.
- Reclamação sobre a falta de participação popular na Tribuna da CMSP.

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

- Munícipe pergunta sobre a data de nova abertura do licenciamento eletrônico para empresas.
- Munícipe questiona teor do PL nº 213/2017 sobre veículos.
- Munícipe questiona se com o início das concessões haveria a possibilidade de acabar com as catracas de cobranças nos terminais.
- Munícipe relata que se sente lesado. Segundo ele, ao impor entrada franca às mulheres em casas noturnas o mesmo direito também teria de ser oferecido a homens.
- Munícipe relata que a pasta da Habitação na Cidade não produz há anos. Relata ainda que o Brasil está atolado na corrupção.

- Munícipe sugere que imóveis abandonados no Centro sejam transformados em moradias populares.
- Munícipe questiona qual ação efetiva estaria sendo preparada para obras paralisadas em escolas na Zona Sul. Relata que a gestão anterior fez 15 creches na Região do Grajaú. Questiona ainda se a gestão atual irá terminar as vinte nove obras da região, ainda em andamento.
- Munícipe questiona se há medidas nas políticas públicas e sociais para acomodar e amparar pessoas sem fazer da Cidade um grande camping a céu aberto.
- Munícipe critica concessão do Estádio do Pacaembu.

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

- Munícipe reclama da falta de visitas regulares dos governantes à população.
- Munícipe faz apelo para que as escolas públicas tenham mais direitos sociais, a exemplo da segurança, saúde e câmeras de segurança.
- Munícipe critica concessão do Estádio do Pacaembu.
- Munícipe critica reserva de gastos que a Câmara Municipal de São Paulo separa para o lanche dos vereadores.
- Munícipe critica escolas municipais que marcaram crianças pra não repetirem merenda escolar.
- Munícipe reclama de empresas que ficam sem atividades por ocasião da morte de parentes de funcionários.
- Munícipe critica paralização da atividade parlamentar na CMSP. Segundo ele, custa caro manter cada vereador.

- Munícipe relata que não adianta reclamar na Justiça da falta de Educação, Saúde e Segurança se o eleitor não identificar melhor em quem votar.
- Munícipe relata que se as pessoas soubessem quão bem faz ter um amigo nenhum cão ou gato sofreria abandono.
- Munícipe solicita informações sobre a Campanha de Vacinação Contra Raiva. Segundo ela acessou o site e não conseguiu acompanhar as datas e postos na Região de Santo Amaro.
- Munícipe critica projetos que só propõem trocas de nomes de ruas.
- Munícipe critica Projeto de Lei que obriga os restaurantes informar as calorias dos pratos no cardápio. Afirma que informar calorias não é o mais adequado. Segundo ela, contar calorias desencadeia outras doenças como anorexia e bulimia.

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

A Ouvidoria registrou 29 solicitações de exemplares do Estatuto do Idoso. Houve ainda 11 solicitações de vaga em Serviços de Acolhida.

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

Foram oito manifestações referentes à busca por emprego.

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

Ocorreram cinco solicitações de recapeamento de ruas e cinco reclamações referentes à obstrução de ruas e calçadas, com lixo, entulhos e enchentes. Houve ainda três reclamações sobre a presença excessiva de ambulantes.

### **Comissão de Trânsito, Transporte, Atividade Econômico, Turismo, Lazer e Gastronomia**

Ocorreram quatro reclamações referentes a ônibus e pontos de ônibus e duas solicitações de novas linhas de ônibus.

## Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **31 de AGOSTO de 2017**, 26 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
15208	CMSP	14/10/16	14/10/16 07/03/17 REENVIO 05/05/17 REENVIO 27/06/17 REENVIO	218 dias
19647	GCM	31/03/17	03/04/17 20/04/17	96 dias
20853	Portal CMSP	17/05/17	18/05/17	76 dias
21365	Vereadores	07/06/17	07/06/17	62 dias
21562	CMSP	14/06/17	19/06/17	54 dias
21573	Portal	19/06/17	19/06/17	54 dias
21646	CPI	21/06/17	21/06/17	52 dias
21647	Comissão	21/06/17	21/06/17	52 dias
21739	CMSP	23/06/17	26/06/17	49 dias
21801	Informação	27/06/17	27/06/17	48 dias
21880	Funcionário	28/06/17	28/06/17	47 dias
21954	CMSP	30/06/17	04/07/17	43 dias
22015	CMSP	04/07/17	06/07/17	41 dias
22049	CMSP	04/07/17	06/07/17	41 dias
22056	CMSP	04/07/17	06/07/17	41 dias
22081	Curso CMSP	05/07/17	10/07/17	39 dias
22141	CMSP	06/07/17	10/07/17	39 dias
22227	Legislação	10/07/17	12/07/17	37 dias
22309	CMSP	12/07/17	17/07/17	34 dias
22573	Rádio CMSP	20/07/17	20/07/17	31 dias
22758	Audiência P.	31/07/17	31/07/17	24 dias
22769	Reclamação	31/07/17	01/08/17	24 dias
22825	Rádio CMSP	02/08/17	02/08/17	23 dias
22917	CPI	07/08/17	07/08/17	19 dias
23162	Licitação	15/08/17	21/08/17	9 dias
23303	Portal CMSP	21/08/17	21/08/17	9 dias

23309	Informação	21/08/17	21/08/17	9 dias
23311	Informação	21/08/17	21/08/17	9 dias
23330	CMSP	21/08/17	21/08/17	9 dias
23419	Informação	23/08/17	23/08/17	7 dias
23441	Reclamação	24/08/17	25/08/17	5 dias
23502	CMSP	25/08/17	28/08/17	4 dias
23514	Informação	28/08/17	28/08/17	4 dias
23597	CMSP	29/08/17	31/08/17	1 dia
23612	TV Câmara	30/08/17	31/08/17	1 dia

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Agosto de 2017

A Ouvidoria já solucionou 97% dos atendimentos de agosto, tendo apenas 3% das manifestações que ainda estão em andamento.

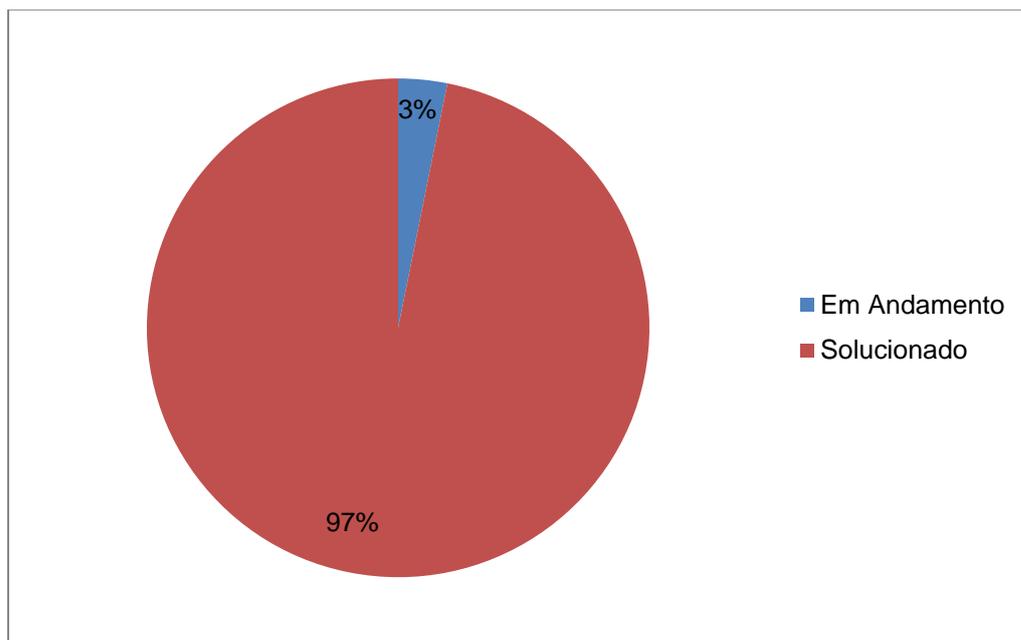


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos

**Flávia Benedictini Sanches**  
**Ouvidoria do Parlamento**  
**São Paulo, 01 de setembro 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:

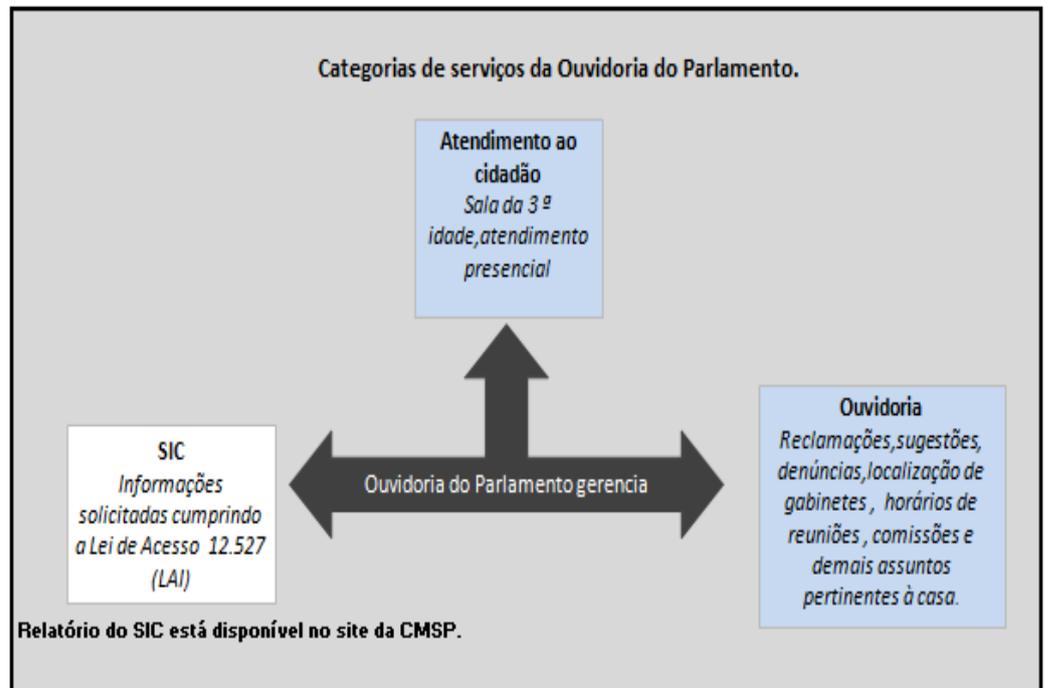


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

## 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, 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

