



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Outubro 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

Mesa Diretora

Milton Leite

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Eduardo Tuma

1º Vice Presidente

Edir Sales

2º Vice Presidente

Arselino Tatto

1º Secretário

Celso Jatene

2º Secretário

Gilberto Nascimento

1º Suplente

Ota

2º Suplente

Souza Santos

Corregedor Geral

Equipe da Ouvidoria

Flávia Benedictini Sanches

Ouvidora do Parlamento

David Santos

Ouvidor Adjunto do Parlamento

Equipe Técnica

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Rubens de Sousa Veiga

Vânia Gatti Miguel

Wilson Roberto Santos

Wilson Roberto Thomazini

Estagiários

Alan Gabriel Teixeira (Gestão de Políticas Públicas)

Caroline Alves Trindade (Serviço Social)

Cíntia Kelly Sena da Silva (Psicologia)

Cristiane Teixeira dos Santos de Jesus (Direito)

Fernanda da Silva Santos (Jornalismo)

Jéssica Pereira dos Santos (Direito)

Jessica Barbagallo Camara (Serviço Social)

Juliana Aparecida Bispo Inácio (Psicologia)

Lucas Brito dos Santos (Direito)

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	27
Manifestações Pendentes	28
Modalidades de Atendimento	31
Canais de Atendimento da Ouvidoria	33

Apresentação

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, instituída pela Lei 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 OUTUBRO de 2017** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 705 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 66% das manifestações, enquanto os demais canais 34%.

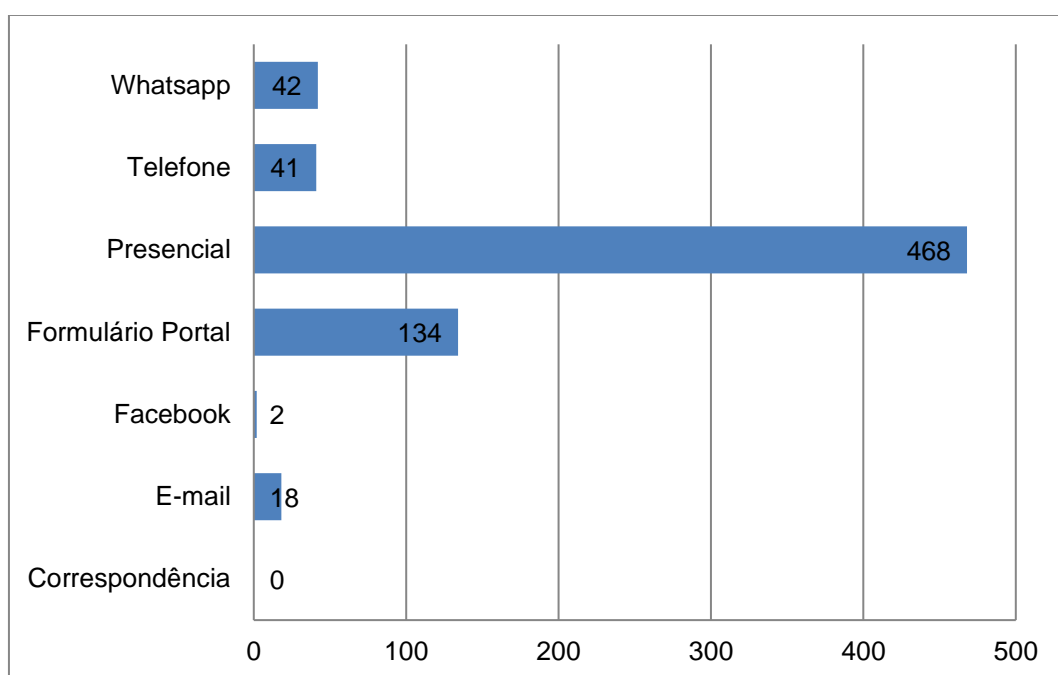


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

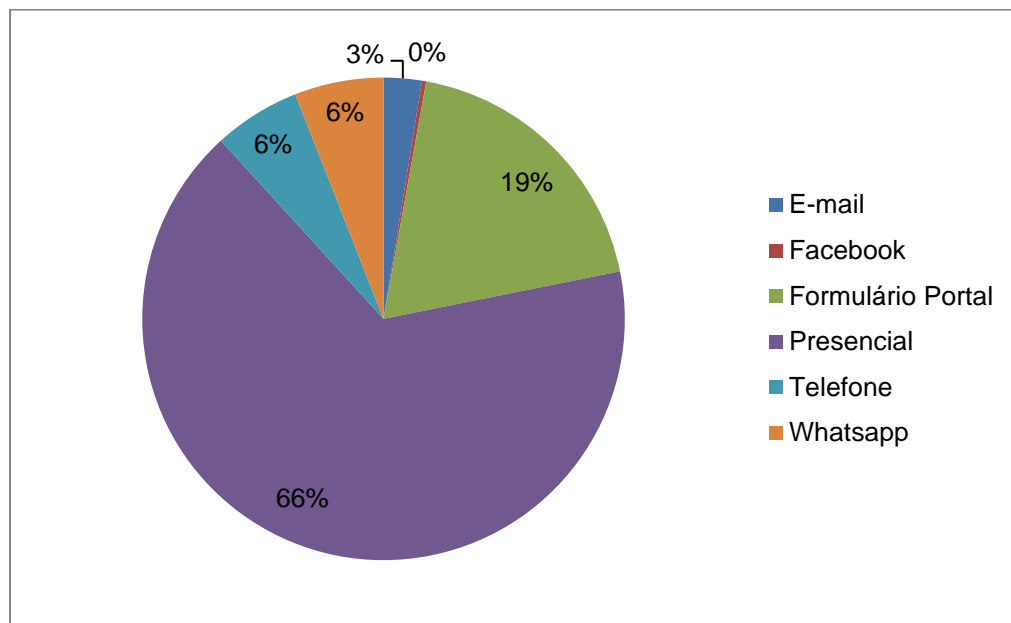


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em setembro, 50% dos atendimentos foram realizados para homens, 46% para mulheres e 4% indefinido, podendo ser de anônimos ou instituições.

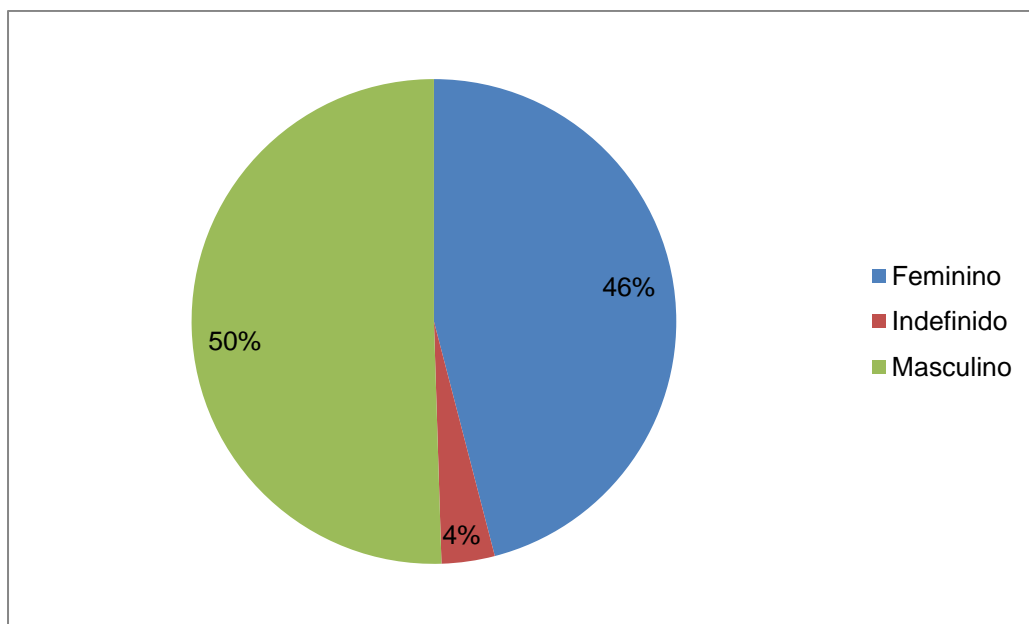


Gráfico 3 – Gêneros

As manifestações ocorrem predominantemente oriundas da região do Centro da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram, assim como nos meses anteriores, o Centro com 28%, a Zona Sul com 20% e a Zona Leste com 18%.

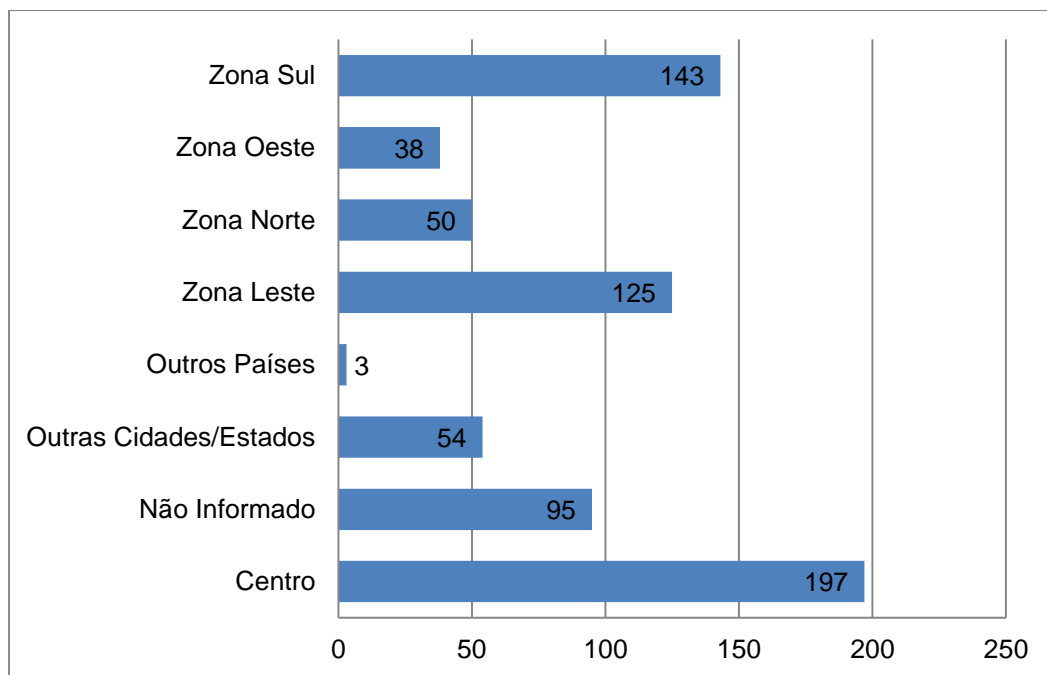


Gráfico 4 - Regiões de Manifestações

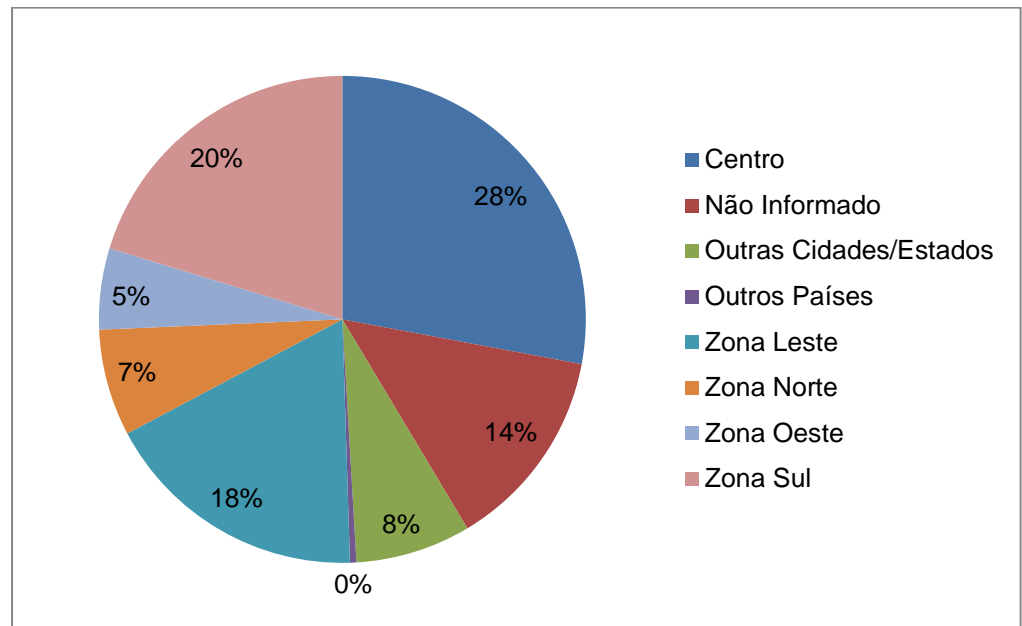


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 45% e 31%, respectivamente.

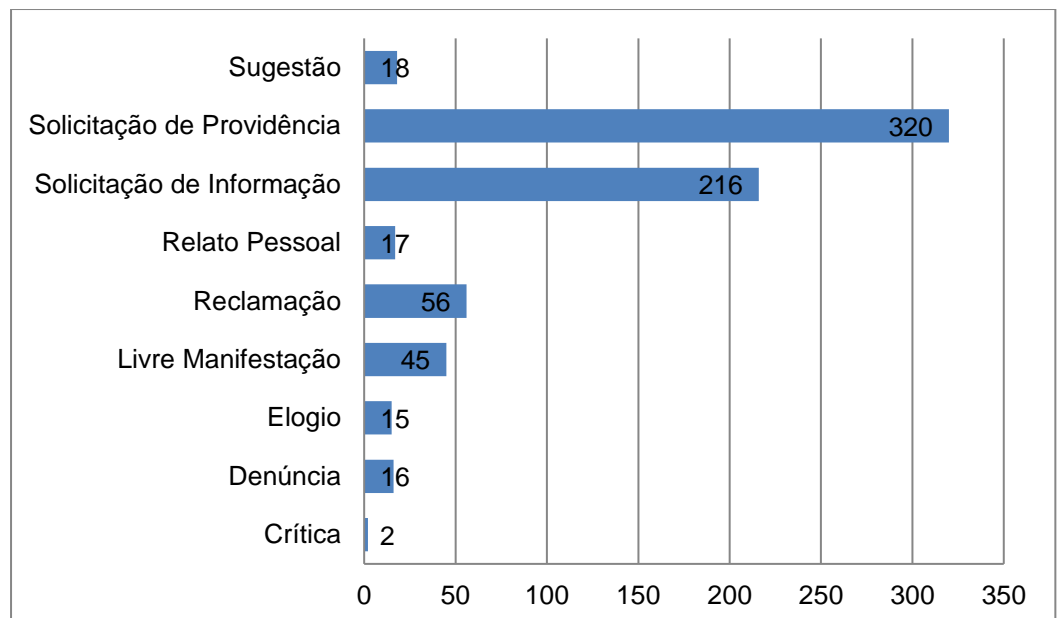


Gráfico 6 – Espécies de Manifestações

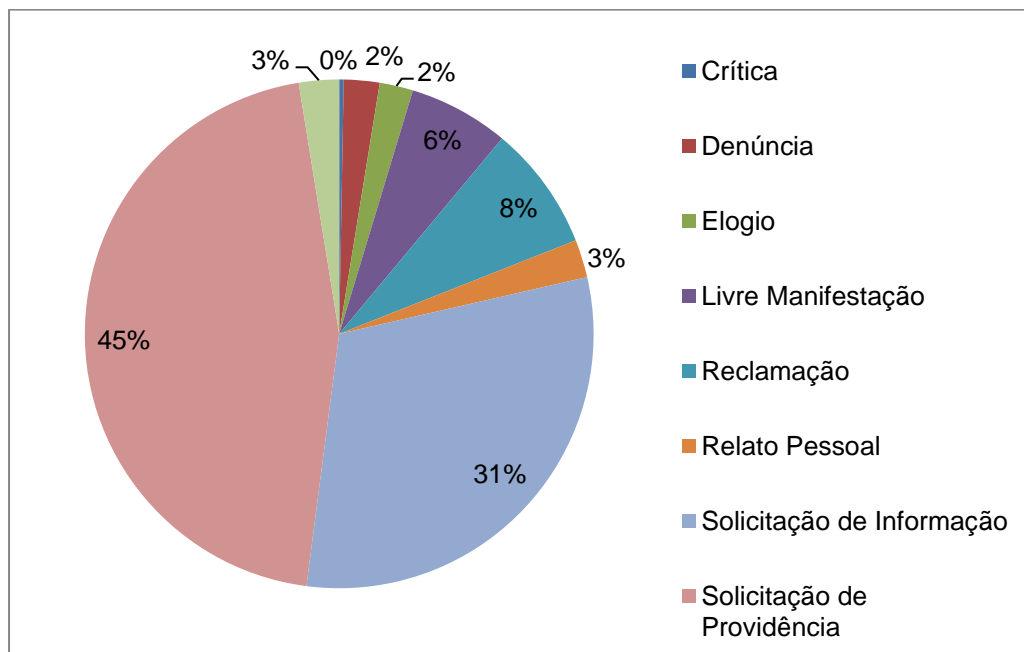


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

Nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 280, em seguida Assuntos Privados com 170. Destaca-se ainda que o termo PMSP é utilizado para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

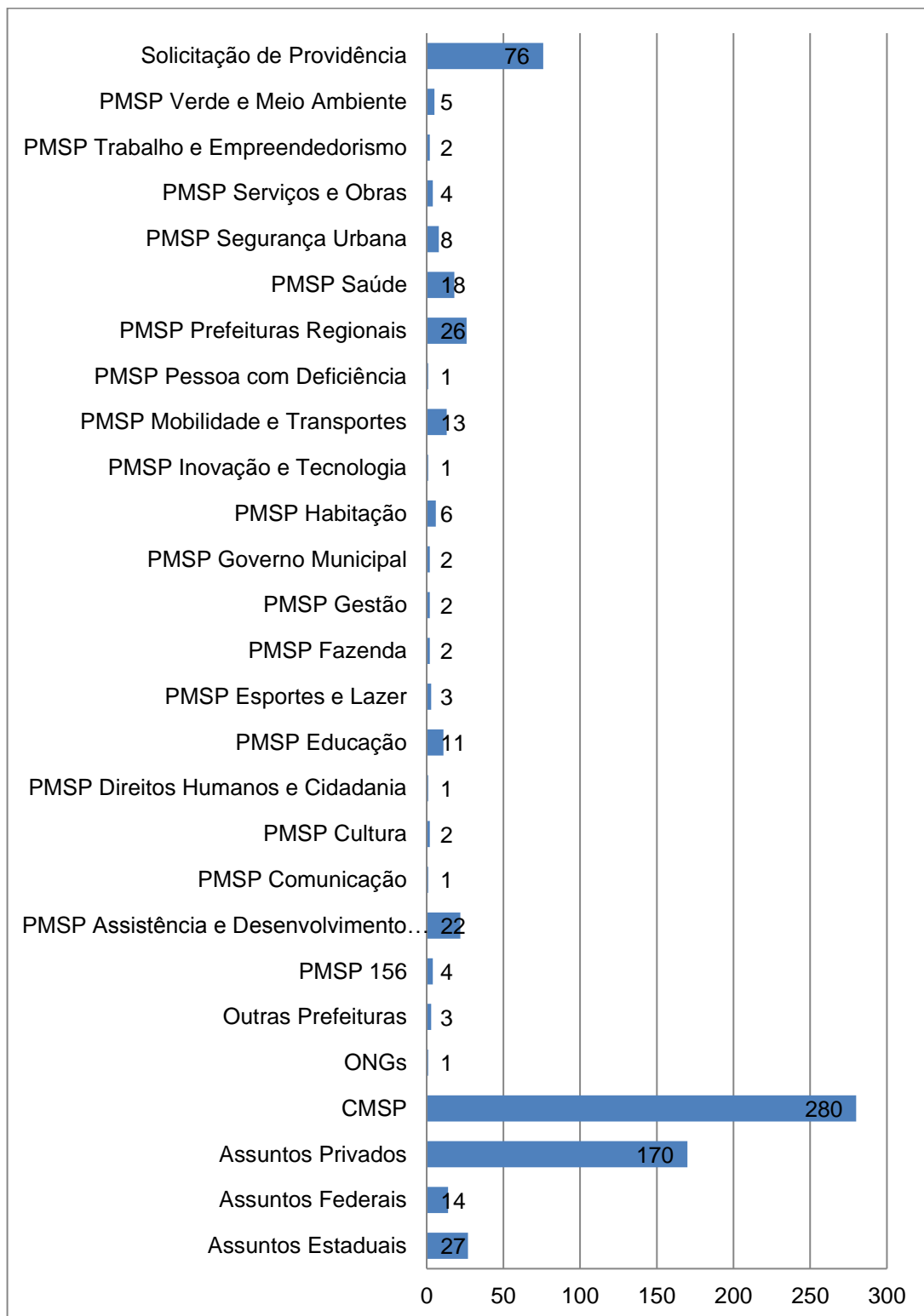


Gráfico 8 - Instituições Recorrentes

Manifestações do Mês

A Ouvidoria trata de solucionar a maior parte das manifestações no âmbito de suas competências, mas são muitos os encaminhamentos para as demais entidades públicas externas a Câmara Municipal de São Paulo. Em outubro, 77% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 23% foram encaminhados ao externo.

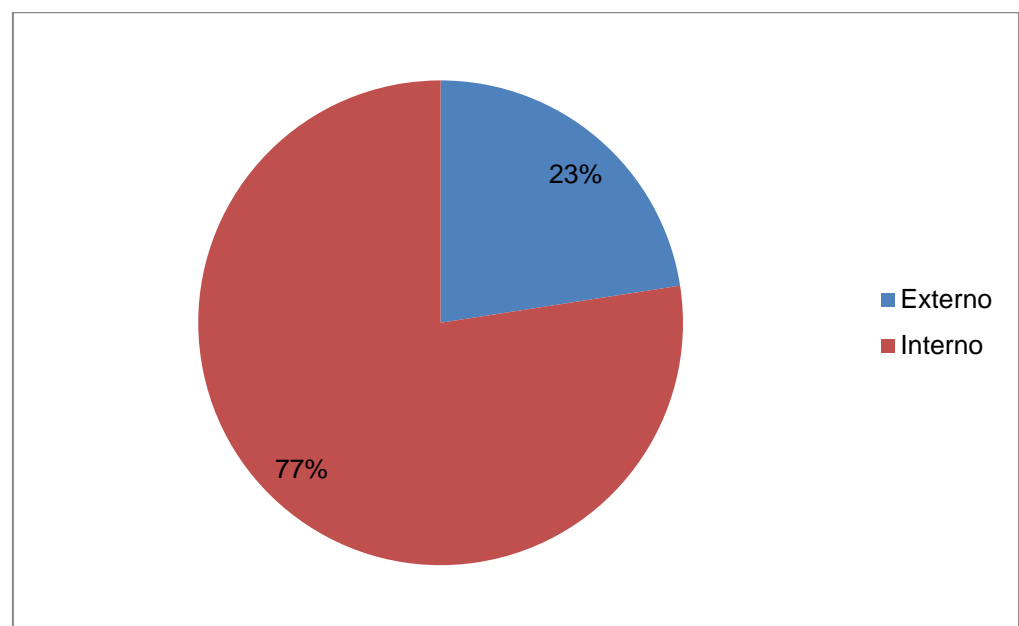


Gráfico 8 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Prefeituras Regionais

- Reclamação sobre a falta de varrição no Jardim Peri.
- Reclamação dirigida a Dorival e Osório Silva, da Comissão de Ética de Arte e Artesanato da Feira da Praça da República, que acontece todos domingos naquela praça. Segundo o reclamante, está doente e Dorival e Osório se recusaram a preencher o formulário de afastamento para obtenção de licença.

- Reclamação dirigida a Cecílio Pereira Pinto Neto, sob a alegação de que o mesmo fica provocando confusões na Feira de Artesanato da Praça da República e causando constrangimento para as pessoas que trabalham naquele local.
- Solicitação para que a Prefeitura Regional Aricanduva realize ação de fiscalização contra panfletagem na Rua Lucília de Queiroz próximo ao nº 47.
- Solicitação de remodelação na iluminação pública na Rua Florestan, no Jardim Itapura, Zona Sul.
- Reclamação de barulho excessivo em casa localizada na Rua Conde de Itu, 503, Bairro Alto da Boa Vista.
- Reclamação sobre a discriminação que estaria ocorrendo no Largo do Arouche. Cita que um lado é elitizado e bem cuidado pela prefeitura e o outro lado está totalmente abandonado.
- Reclamação de barulho excessivo na Rua Conde de Itaguaí, 321, Real Parque.
- Reclamação dos alagamentos na Avenida Cursino, altura do número 2976, Bairro da Água Funda.
- Reclamação sobre a falta de material para o serviço de tapa buraco.
- Solicitação de tapa buraco.
- Reclamação relativa à construção de quadra na Rua Oratório. Cita que no local acontecem jogos e shows ao vivo, com música amplificada, incomodando os moradores da região.
- Reclamação de serviço mal feito de tapa buraco.
- Reclamação de barulho excessivo na Avenida Jaguaré, nº1485.
- Denúncia sobre som alto e utilização de água irregular nas ruas Alexandre Calame e Kenkiti Shimomoto, Bairro do Jaguaré, Zona Oeste.

- Sugestão para reabertura de acesso à Marginal do Rio Pinheiros, sentido Pinheiros, pela Avenida Roque Petroni Jr., no cruzamento com a Avenida Chucri Zaidan.
- Solicitação da retirada de árvore deteriorada e a plantação de uma nova árvore na Rua Dr. Augusto de Miranda, 630, Bairro Pompéia.
- Solicitação de providência no Parque da Luz. Cita que o parque necessita de reformas e reparos.
- Solicitação de reparos no asfalto das Ruas Maria Antônia Martins e Rua Caburés-do-Sol, Jardim Peri.
- Reclamação sobre a falta do serviço de jardinagem e corte de grama na Praça Professor Augusto Baillot, Vila Regente Feijó.
- Reclamação e pedido de providências para a Prefeitura Regional da Mooca relacionadas à falta de limpeza de terreno particular na rua Pantojo nº 452, Vila Regente Feijó.
- Solicitação de asfalto novo nas ruas Gaspar José Raposo, Marciano da Silva e Augusto Filipe Simões, localizadas no Bairro Jardim Maria Rita.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Solicitação de informações sobre Lei que proíbe barulho após 22 horas.
- Solicitação de informações sobre a utilização de aquecimento solar em prédios.

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Solicitação de passagem de ônibus para retornar à cidade natal.
- Solicitação de encaminhamento para atendimento no Centro de Referência de Assistência Social da Sé.

- Solicitação de encaminhamento para atendimento no Centro de Referência de Assistência Social do Butantã.
- Solicitação de encaminhamento para atendimento no Centro de Referência de Assistência Social da Mooca.
- Cinco solicitações de vagas em Centro de Acolhida.
- Múncipe solicita informações sobre o benefício de transferência de renda do Bolsa Família.
- Reclamação sobre as regras estabelecidas no Centro de Acolhida Boraceia. Informa que exerce atividade remunerada e precisa se ausentar do equipamento em alguns dias da semana. Porém, toda semana é necessário pegar uma declaração com o Assistente Social do local, o que demanda tempo e atrapalha sua rotina.
- Denúncia de mal atendimento no equipamento social Tenda Pop da Bela Vista. Reclama de maus tratos dos assistentes sociais às pessoas em situação de rua.
- Solicitação de auxílio moradia.
- Reclamação da insuficiência de Centros de Acolhida Especial para Idosos no Município de São Paulo.
- Reclamação sobre o programa social Trabalho Novo.
- Solicitação de cesta básica.
- Reclamação do Centro Pop localizado na Avenida José Maria Whitaker nº 200. Cita que estão exigindo solicitação de entrada, a qual deve ser retirada no Centro Pop Vila Mariana.

PMSP Comunicação

- Crítica referente à recente retirada do ar do site Zelando pela Cidade pela atual gestão.

PMSP Cultura

- Crítica dirigida à Secretaria Municipal de Cultura, devido à falta de respostas à demanda anteriormente encaminhada.
- Sugestão de samba ao vivo para comunidade com vistas à divulgação de trabalho artístico.

PMSP Direitos Humanos e Cidadania

- Solicitação de informações referente a programas de apoio e acompanhamento de imigrantes.

PMSP Esporte e Lazer

- Quatro sugestões de apoio à continuação dos esportes de artes marciais e outras modalidades dentro dos CEUs.
- Sugestão de implantação de bicicletários equipados com banheiros e chuveiros.
- Sugestão da implantação de bicicletários nos estacionamentos da Cidade.
- Sugestão de Projeto de Lei que obrigue o uso de capacetes e equipamentos de segurança em ciclistas. Sugere ainda a criação de registro do ciclista.

PMSP Fazenda

- Solicitação de entrada no Programa de Parcelamento Incentivado de Dívida Ativa da PMSP.

PMSP Gestão

- Reclamação sobre a gestão do atual prefeito.
- Solicitação de informação sobre a destinação das verbas arrecadadas com os impostos relacionados ao saneamento básico da Cidade.

PMSP Governo Municipal

- Reclamação sobre banheiros públicos da Cidade. Informa que esses equipamentos estão deteriorados e sem condições de uso.
- Reclamação referente à ação conjunta da Guarda Civil Metropolitana, fiscais da PMSP e Polícia Militar do Estado, realizada em 22/10/2017 no período matutino, ação onde as equipes confiscaram os materiais que estavam sendo comercializados na tradicional Feirinha do Bexiga, na Rua 13 de Maio.

PMSP Habitação

- Solicitação de pintura em três prédios da Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano - CDHU.
- Solicitação de informação sobre prioridades de contemplação em programas de habitação para pessoas com deficiência.
- Solicitação de averiguação em casa localizada na Rua Vale da Nogueira, 36, Bairro Americanópolis. Cita que a casa foi interditada por se tratar de área de risco, entretanto o proprietário continua alugando o imóvel.
- Solicitação de informação sobre auxílio moradia.

PMSP Inovação e Tecnologia

- Solicitação de wi-fi livre para a praça da Rua Raimundo de Paulo Freitas, Jardim Robru.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Solicitação de implantação de faixas de sinalização.

- Denúncia sobre cobrador de ônibus que permitiu a passagem de um homem para pedir esmolas dentro do transporte. Cita que uma passageira se negou a dar e ele a agrediu.
- Sugestão de implantação de Zona Azul para carga, descarga e fretamento em trechos de guia alta na Rua Dr. Gabriel Piza, entre as ruas Ezequiel Freire e Dr. Zuquim.
- Solicitação da implantação de semáforo entre as ruas Major Basílio e João Borba.
- Solicitação de informações sobre a implantação de bicicletas compartilhadas na Cidade São Paulo.
- Reclamação sobre linha de ônibus recentemente implantada, que está causando transtornos para os moradores. Alegam o aparecimento de rachaduras em suas casas por conta dos ônibus.
- Reclamação referente aos contatos informados pelo Departamento de Operação do Sistema Viário - DSV. Segundo ele, não obtém sucesso em ligações e até mesmo em e-mails que são destinados àquele Departamento.
- Solicitação de informações sobre o andamento do Cartão de Estacionamento para Idoso.
- Solicitação de esclarecimentos sobre o andamento do Cartão Defis destinado a Vagas de Estacionamento para Pessoa com Deficiência.
- Denúncia com relação a desvio de conduta de funcionários administrativos da CET e DSV.
- Reclamação sobre a aplicação de multas no desembarque de crianças em frente à escola.

PMSP Saúde

- Três reclamações sobre a fila de espera para exames solicitados com urgência.
- Solicitação da averiguação da Vigilância Sanitária nas feiras livres da Rua das Palmeiras, no Bairro de Santa Cecília, e na Rua Mato Grosso, no Bairro Consolação.
- Reclamação sobre uma médica chamada Fátima que trabalha na Unidade Básica de Saúde Belenzinho, localizada na Avenida Celso Garcia, 1749, Bairro do Belém.
- Reclamação referente à organização das filas na Unidade Básica de Saúde Vila Borges. Cita que as senhas preferenciais não são respeitadas da forma correta.
- Reclamação referente a demora para marcação dos exames de ressonância magnética.
- Sugestão de distribuição de camisinhas femininas em conjunto com as masculinas, tendo em vista que os públicos LGBT e feminino precisam buscar formas de se proteger tanto quanto homens cisgêneros.
- Solicitação de agendamento de consulta com neurocirurgião. Cita que está aguardando desde 2015.

PMSP Segurança Urbana

- Sugestão para que sejam colocados Agentes da Guarda Civil Metropolitana nas feiras livres para coibir roubos.
- Reclamação referente à falta de Agentes de Segurança no Bairro de Santa Cecília.
- Reclamação sobre a falta de atenção do policiamento militar no evento Brooklin Fest 2017.

- Reclamação sobre as ciclovias das avenidas Inajar de Souza e Engenheiro Caetano Álvares. Cita o alto índice de assaltos.
- Reclamação sobre homens fantasiados que fazem muito barulho nas ruas.

PMSP Serviços e Obras

- Reclamação sobre o serviço solicitado e não realizado na Rua Florestan.
- Reclamação sobre o horário do início dos trabalhos da Construtora Atua, em obra na Rua Intendência, 177, Bairro do Belém.
- Reclamação sobre obra irregular em frente ao rodoanel.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Solicitação de informação sobre a transferência do Ceagesp para o Bairro de Perus, conforme aprovado na gestão do prefeito Fernando Haddad.

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Sugestão sobre a construção de uma praça próxima a Avenida Águia de Haia.
- Solicitação da implantação da Coleta Seletiva em São Paulo para diminuir o descarte de materiais plásticos e outros resíduos jogados nos rios.

PMSP Educação

- Reclamação referente aos climatizadores das piscinas dos CEUs da Cidade.
- Reclamação referente a suspensão das aulas de hidroginástica no CEU Vila Formosa, em virtude de os climatizadores estarem quebrados.
- Denúncia referente à gestão da DRE Itaquera. Relata que a supervisora Patrícia Cantanessa tem atitudes inadequadas impossibilitando qualquer tipo de contato entre munícipes e os serviços daquela DRE.
- Denúncia sobre cancelamento de aulas do CEU Vila Formosa.

- Denúncia sobre a conduta da professora Alessandra, funcionária da EMEF Constelação do Índio.
- Reclamação sobre o horário de funcionamento do Telecentro da Biblioteca Vicente Paulo Guimarães. Cita que as funcionárias abrem após o horário.
- Reclamação referente ao tratamento dado pelas funcionárias do Telecentro da Biblioteca Vicente Paulo Guimarães.
- Solicitação de informação sobre a implantação de banheiros unissex na Escola Infantil CEI- Alegria, situada na Rua Poli.
- Reclamação da falta de professores no berçário da CEI Diret Jacob Salvador Zveibil Vereador, localizada na Rua Dr. José Pachêco e Silva, na Vila Inácio. Informa que já faz duas semanas que não há aulas na unidade.
- Solicitação de construção de SENAIs na Zona Sul.

Manifestações Referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs)

- Solicitação de cópias dos Projetos de Lei nºs 427, 415, 401, 360, 235, 230, 123, 24, 426. Todos de 2017.
- Denúncia de que suposta equipe do gabinete do vereador Eduardo Suplicy estaria preparando um Projeto de Lei cujo conteúdo já existe em Portaria do Serviço Social da Prefeitura.
- Dez solicitações de cópia do PL nº 630/2017 em tramitação na CMSP e que trata do ISSQN na Cidade.
- Solicitação de informação cópia PL nº 28.
- Solicitação de impressão da Lei nº 14.732/2008 que dispõe sobre a obrigatoriedade de instalação de selo de garantia nas embalagens de alimentos para pronta entrega no Município.

- Solicitação de informações sobre a Lei nº 12.325 de 16/04/1997 sobre meia entrada para aposentados nos cinemas, teatros, espetáculos e eventos esportivos.
- Solicitação de cópia de anexos da Portaria Decont SP Nº 03 de 07 de outubro de 2017.
- Solicitação de informação sobre a Lei nº 13.250 de 27/12/2001.
- Solicitação de impressão da Lei nº 13.466 de Julho de 2017.
- Solicitação de informação sobre o Decreto que denominou as seguintes ruas: Júlio Felipe Guedes, Cristóforo Mantegazza e Luís Olímpio de Meneses, localizadas em Vila das Mercês, Bairro do Ipiranga.

Propostas de Criação de Projetos de Lei (PLs)

- Município sugere criação de lei que obrigue prefeitos eleitos a cumprirem mandatos, não podendo se candidatar a outros cargos enquanto seus mandatos não estiverem encerrados.
- Município apresenta projeto para moradias populares na Cidade, solicitando que seja encaminhado para as Comissões pertinentes da CMSP que tratam sobre o assunto.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal

- Sete solicitações de informativos do display.
- 16 solicitações de cópias da lista de vereadores.
- Três solicitações de cópias da relação e composição das Comissões da CMSP.
- Solicitação das listas com a porcentagem de votos que cada vereador eleito recebeu nas eleições de 2016.
- Solicitação de informação resposta do protocolo nº 24336.

- Solicitação de informação sobre como expor determinada situação em plenário da CMSP.
- Solicitação de informação informações dos protocolos nº 23473 e nº 24452.
- Solicitação de impressão da programação do curso IX Fórum da Cidade, promovido pela Escola do Parlamento.
- Solicitação de cópias da Agenda de Eventos da Escola do Parlamento.
- Solicitação de informação referente ao protocolo nº 23511.
- Solicitação de implantação de faixa para travessia de pedestres na Rua Emília Marengo, na altura do número 565.
- Solicitação de informação referente ao protocolo nº 23473.
- Sugestão que os salários divulgados no Portal da Transparência possam ser encontrados em arquivo Excel.
- Solicitação de informação referente ao protocolo nº 23701.
- 12 elogios sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria da CMSP.
- Quatro solicitações de informação sobre o Curso de Cuidador de Idosos.
- Solicitação de endereços eletrônicos dos servidores e vereadores da CMSP.
- Munícipe faz crítica e solicita que as estagiárias da recepção da CMSP tenham mais informações sobre os eventos que ocorrem na Casa.
- Solicitação de impressão da Lei nº 14.732/2008 que dispõe sobre a obrigatoriedade de instalação de selo de garantia nas embalagens de alimentos para pronta entrega no Município.
- Sugestão da presença do prefeito João Dória em evento a ser realizado no dia 10 de novembro de 2017, às 10 horas, na Câmara Municipal de São Paulo, denominado Parlamento Jovem Paulistano.
- 12 solicitações de retirada de exemplares do Estatuto do Idoso.
- Solicitação de informação referente ao protocolo nº 23425.

- Reclamação relativa aos links de Auditórios Online do Portal da Câmara. Informa que estão indisponíveis impossibilitando o acompanhamento das sessões.
- Solicitação de contato com a Assessoria de Imprensa da CMSP.
- Solicitação de informação sobre a Lei nº 12.325 de 16/04/1997.
- Solicitação de identificação do responsável pela área de Gestão de Patrimônio da CMSP.
- Solicitação de informação sobre vagas de estágio na CMSP.
- Solicitação da relação dos livros disponíveis na Biblioteca da CMSP, de autoria do escritor e advogado Nelson Câmara.
- Solicitação de cópias dos projetos de Lei nºs 427, 415, 401, 360, 235, 230, 123, 24, 426. Todos do ano de 2017.
- Solicitação de informação anexos citados na norma Portaria Decont SP nº 03, de 07 de outubro de 2017.
- Solicitação de informação sobre a possibilidade de divulgar uma mídia da Audiência Pública Conjunta da Comissão Permanente de Constituição, Justiça e Legislação Participativa e da Comissão Permanente de Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, quando da discussão do PL nº 582/17.
- Denúncia sobre suposta equipe do gabinete do vereador Eduardo Suplicy que estaria agindo com má fé, querendo se aproveitar das pessoas que estão dormindo nas calçadas e embaixo dos viadutos, prometendo coisas com intenção de conseguir verbas para serem distribuídas entre a própria equipe.
- Solicitação de cópia do PL nº 630/2017, em tramitação, que trata do ISSQN na Cidade.
- Solicitação de informação sobre a tramitação do Projeto de Lei nº 630/2017.

- Solicitação de impressão de protocolo nº 24737.
- Solicitação de impressão do protocolo nº 24751
- Solicitação de informação sobre a Lei nº 13.250 de 27/12/2001
- Elogio ao Vereador Camilo Cristófar.
- Solicitação de informação sobre o teor do texto do Projeto de Lei nº 630/2017.
- Três solicitações de informação sobre vagas de emprego
- Solicitação de informação sobre Reunião da Comissão de Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente.
- Reclamação referente ao protocolo nº 24665, cujo munícipe está insatisfeito com a resposta.
- Solicitação de informação sobre se a CMSP possui container para descarte de resíduos eletrônicos.
- Solicitação de informação do e-mail oficial do vereador Toninho Paiva.
- Solicitação de informação de quanto foi gasto por mês entre agosto e setembro de 2017 com todas as refeições e lanches servidos para os vereadores.
- Reclamação referente a uma enquete do vereador Ricardo Teixeira sobre as ciclofaixas da Avenida Paes de Barros.
- Solicitação de informação protocolo nº 24074.
- Solicitação de informação sobre a resposta do protocolo nº 24709.
- Solicitação de informação sobre a resposta ao protocolo nº 24717.
- Solicitação de informação para receber o certificado das palestras: a Psicologia Rompendo Fronteiras e Construindo Novas Alianças.
- Solicitação de informação para visitas a CMSP.
- Duas solicitações de exemplares da Revista Apartes.

- Reclamação dirigida à Liderança do Partido Humanista da Solidariedade (PHS). Relata que é filiado desde 2005 e as últimas três tentativas de entrar em contato com este setor na CMSP não obteve sucesso.
- Sugestão que se prolongue a contribuição previdenciária para além da aposentadoria.
- Solicitação de informação número de whatsapp da Ouvidoria do Parlamento.
- Solicitação de cópia em mídia digital da gravação do áudio da Reunião da Mesa Diretora da Câmara Municipal.
- Solicitação de informação sobre o projeto que discute a cobrança de ISS para os serviços de streaming como Netflix e Spotify.
- Reclamação pela falta de comunicação entre Órgãos na Agenda da Câmara com relação às datas das Audiências Públicas Temáticas referentes ao PL nº 686/2017.
- Solicitação de informação para saber quais vereadores atuam na Região de São Miguel.
- Solicitação de informação andamento protocolo nº 24839.
- Solicitação de providência referente ao atendimento da Copa do 8º andar da CMSP.
- Solicitação de informação para acessar a íntegra do Projeto de Lei nº 630/2017, do Executivo, que altera a Legislação do ISS no Município de São Paulo.
- Sugestão de construção de um andar em área térrea para estacionamento de caminhões dos produtores rurais e clientes do hortifrúti a título de resolução de conflito entre Consórcio da Feira da Madrugada e Feira de Hortifrúti.
- Solicitação de informação resposta do protocolo nº 24839.
- Solicitação de informação sobre protocolo nº 24908.

- Duas solicitações de informação sobre o Projeto de Lei nº 630/2017.
- Solicitação de informação dos contatos da Equipe de Controle do Processo Legislativo da Secretaria Geral Parlamentar da CMSP.
- Cinco solicitações de flyer dos contatos da Ouvidoria do Parlamento.
- Solicitação de informação sobre o texto da Lei Municipal que institui as Diretrizes para a Política Municipal de Erradicação da Fome e a Promoção Social dos Alimentos.
- Solicitação de informação sobre educação inclusiva. Afirma que faltam esclarecimentos sobre a Política Pública de Educação Especial.
- Sugere que a CMSP ofereça palestras, eventos e interlocuções entre as secretarias municipais.
- Solicitação de informação quanto à resposta do protocolo nº 24839.
- Solicitação de impressão do protocolo nº 25055.
- Município solicita que o protocolo nº 24428 seja reencaminhado para o vereador Fernando Holiday e para a Presidência da CMSP.
- Solicitação de impressão do protocolo nº 24395.
- Solicitação de informação sobre os Cursos oferecidos pela Escola do Parlamento.
- Solicitação de providência para inscrição no Curso de Boas Práticas Para Atenção à Pessoa Idosa.
- Solicitação de providência para inscrição no Curso Sustentabilidade e Desenvolvimento Social: O Papel da Família.
- Solicitação de informação sobre participação de munícipes na condição de ouvintes no Curso de Pós-Graduação da Escola do Parlamento.
- Solicitação de informação sobre o número da Lei do Plano de Saúde Preventiva Escolar - Programa Leve Leite.
- Solicitação de informação andamento do protocolo nº 25014.

- Solicitação de informação das datas das reuniões do Grande Conselho Municipal do Idoso.
- Denúncia que o prefeito regional de Aricanduva tem perseguido de todas as formas os servidores daquela unidade.
- Solicitação de informação sobre quais são os vereadores atuantes no Bairro Vila Nova Cachoeirinha.
- Solicitação de cópia do PL nº 630/2017 que está em fase de aprovação na Câmara.
- Reclamação referente ao Serviço Médico da CMSP que impediu funcionária de entrar no consultório com acompanhante.
- Solicitação de informação sobre o Decreto que denominou as ruas: Júlio Felipe Guedes, Cristoforo Mantegazza e Luís Olímpio de Meneses, localizadas em Vila das Mercês, Bairro do Ipiranga.
- Solicitação de informação cópia física do Relatório Final da Comissão Municipal da Verdade Vladimir Herzog.
- Solicitação de que o protocolo nº 24392 seja reencaminhado para o Órgão responsável.
- Duas reclamações de munícipe que afirma ter sofrido discriminação pelo servidor Pedro Paulo, funcionário da Copa do 5º andar da CMSP.
- Sugestão de instalação de ar condicionado nos banheiros do segundo andar da CMSP.

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

- Munícipe relata estar insatisfeita com a falta de atendimento de vereadores para com os munícipes.

- Munícipe elogia o Programa Amor em Mechas, que recebe cabelos para posterior confecção e doação de perucas à mulheres em tratamento de câncer de mama.
- Munícipe elogia os cursos oferecidos pela Câmara Municipal de São Paulo.
- Munícipe reclama dos serviços do aplicativo Uber. Segundo ele, a frota de carros velhos tem aumentado. Relata ainda que os motoristas mal sabem dirigir, não conhecem rotas sem o uso do aplicativo Waze e também são inseguros.
- Munícipe relata indignação com a Prefeitura Regional de Parelheiros.
- Munícipe relata que a Campanha Outubro Rosa não atende todas as mulheres para a realização de exames de mamografia. Segundo ele, faltam mamógrafos, médicos para atender as pacientes e algumas máquinas que realizam os exames se encontram quebradas.
- Munícipe solicita informações sobre cortes que houve na área da Cultura.
- Munícipe faz elogio ao espaço na página do Facebook da CMSP que se dedica a apresentar cada um dos vereadores em exercício na Casa.

Manifestações Realizadas no Twitter da Câmara Municipal de São Paulo

- Munícipe crítica Projeto de Lei que acaba com os aplicativos de mobilidade.
- Munícipe sugere campanhas de divulgação das Leis boas e eficientes que são aprovadas na CMSP.
- Munícipe sugere documentar bicicletas pelos números das notas fiscais ou do quadro. Ele crê que, com placas e as tirando da informalidade, pode se evitar assaltos.

- Munícipe pede garantia das calçadas aos pedestres. Relata também que já existem leis suficientes para multar motoristas que infringem normas de trânsito.
- Munícipe crítica ação da Prefeitura. Segundo ele, é absurdo querer servir resto de comida processado nas escolas.
- Munícipe relata que o mais importante é combater a prostituição infantil. Segundo ela, Museu vai quem quer. Há uma programação prévia e conhecida.
- Munícipe crítica ação que prevê Ensino de Lei Maria da Penha em escolas.
- Munícipe relata que enfrenta problemas com falta de recapeamento há quase um mês. Segundo ela, o local possui buraco coberto com chapa de aço e segue cercado por cavaletes.
- Munícipe sugere que vereadores da CMSP passem a visitar setores de hospitais e ouvir pacientes para comprovação de irregularidades.
- Munícipe sugere que verbas públicas sejam ampliadas para merenda, uniforme e material escolar. Crítica o Projeto de Lei que prevê colocar chip em uniformes escolares.
- Munícipe crítica nova gestão pela falta de melhorias nas vias públicas. Segundo ela, a Cidade continua com as vias intransitáveis.
- Munícipe relata que quebrou mais uma vez a bieleta de seu automóvel. Segundo ela, devido à enorme quantidade de buracos na Cidade.
- Munícipe critica a circulação de motos em vias expressas. Relata que é inaceitável devido aos riscos que esse tipo de veículo oferece.

Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal

Buscando aprimorar o papel da Câmara Municipal de São Paulo como agente de fiscalização, provendo assim a transparência, a Ouvidoria, atuando como um canal entre o cidadão e os vereadores busca, por meio dos boletins mensais, informar a Casa sobre as demandas atribuídas ao Poder Executivo da Cidade de São Paulo por temáticas de políticas públicas que foram recepcionadas pela Ouvidoria do Parlamento. Dessa forma, discorre neste informativo as manifestações pertinentes às diversas Comissões Temáticas da CMSP.

Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa

Foram registradas 16 solicitações de acesso ao PL nº 630/2017.

Comissão Extraordinária Permanente do Idoso e de Assistência Social

A Ouvidoria registrou 12 solicitações de exemplares do Estatuto do Idoso. Houve ainda oito solicitações de vagas em Serviços de Acolhida.

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

Foram quatro manifestações referentes à busca por emprego ou estágio e cinco reclamações relacionadas à filas e atendimentos prestados nas UBS.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **31 de OUTUBRO de 2017**, 20 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	119 dias
21562	CMSP	14/06/17	19/06/17 12/09/17 REENVIO	97 dias
21880	Funcionário	28/06/17	28/06/17 12/09/17 REENVIO	90 dias
22049	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO	84 dias
22056	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO	84 dias
22573	Rádio CMSP	20/07/17	20/07/17 28/09/17 REENVIO	74 dias
22825	Rádio CMSP	02/08/17	02/08/17	65 dias
23303	Portal CMSP	21/08/17	21/08/17 14/09/17 REENVIO 17/10/17 REENVIO	52 dias
23670	TV Câmara	31/08/17	04/09/17	42 dias
23872	Concurso	11/09/17	11/09/17	37 dias
24001	Copa	14/09/17	14/09/17	34 dias
24052	Divulgação	15/09/17	18/09/17	32 dias
24399	Portal CMSP	27/09/17	28/09/17	24 dias
24615	Recepção CMSP	04/10/17	05/10/17	19 dias
24709	Divulgação	09/10/17	09/10/17	17 dias
24710	Divulgação	09/10/17	09/10/17	17 dias
25132	Portal CMSP	25/10/17	27/10/17	3 dias
25162	Audiência	27/10/17	30/10/17	2 dias
25163	Saúde - CMSP	27/10/17	30/10/17	2 dias
25183	Biblioteca	30/10/17	30/10/17	2 dias

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Outubro de 2017

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

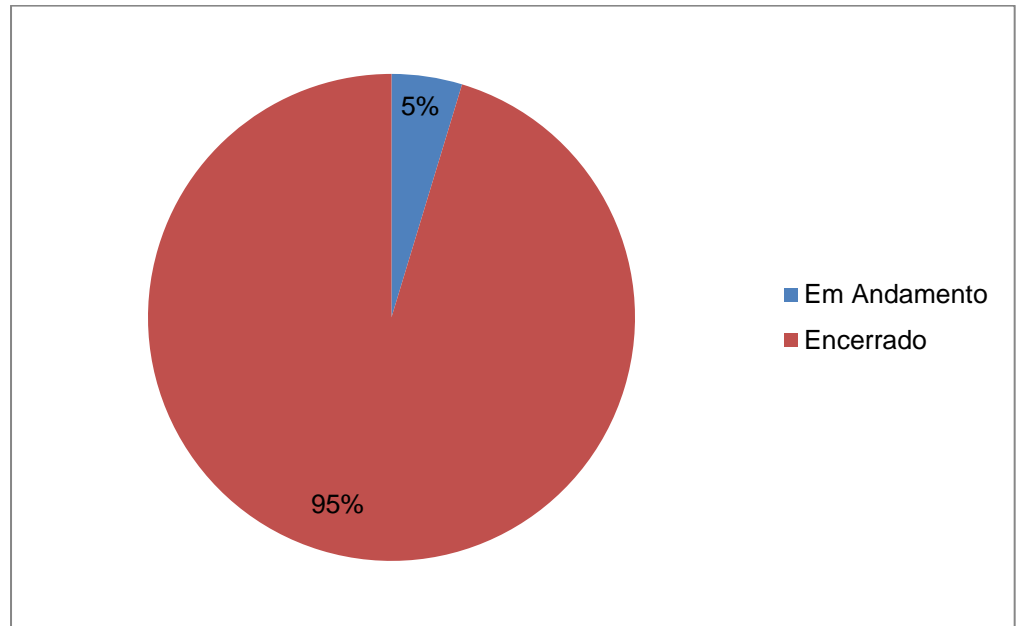


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos

Flávia Benedictini Sanches
Ouvidora do Parlamento
São Paulo, 01 de novembro 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:

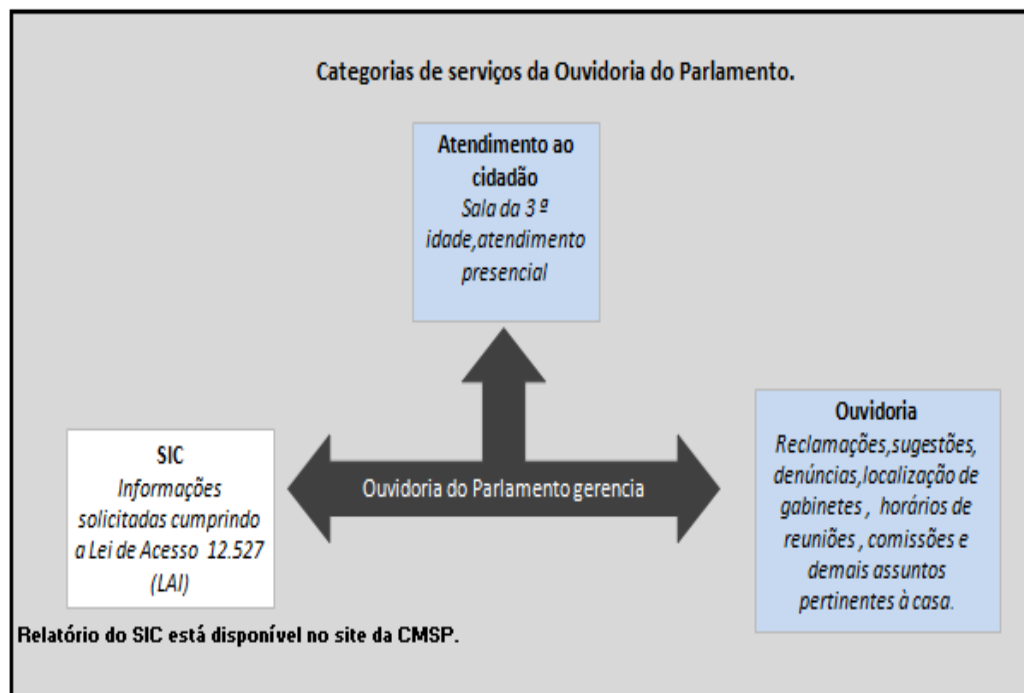


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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.

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

