



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal

Junho 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

Marcos Roberto Scalone

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	24
Manifestações Pendentes	25
Modalidades de Atendimento	27
Canais de Atendimento da Ouvidoria	29

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 30 de JUNHO de 2017** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 698 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 68% das manifestações, enquanto os demais canais 32%. A Ouvidoria passou a receber e atender recentemente manifestações via Facebook que, apesar do baixo número de atendimentos, representa mais uma flexibilidade para o munícipe.

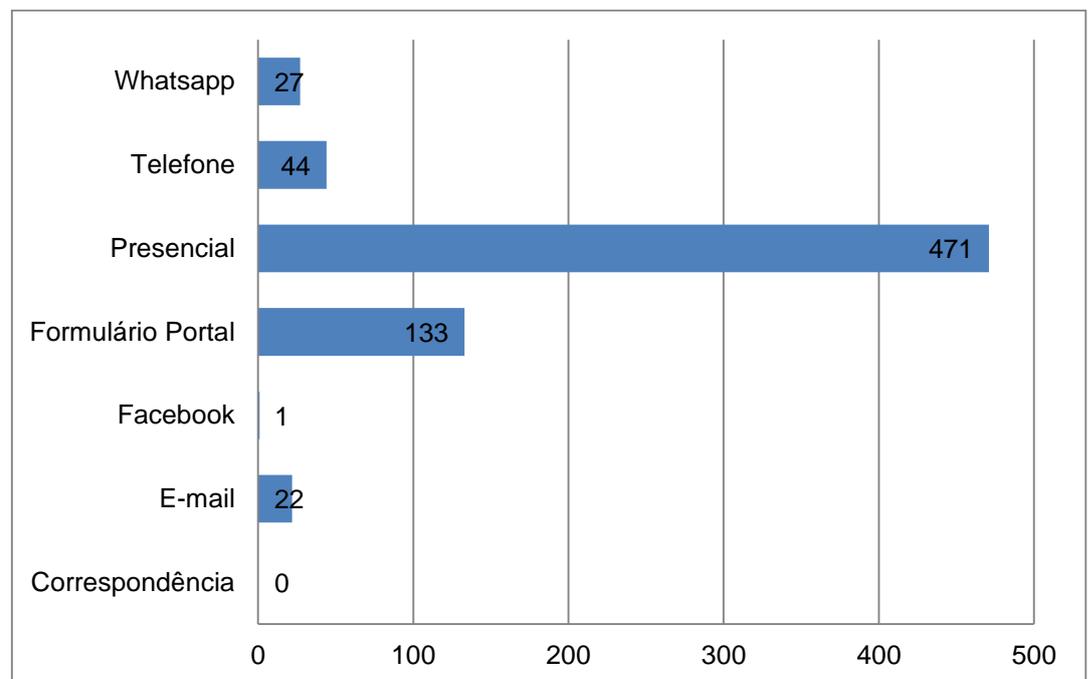


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

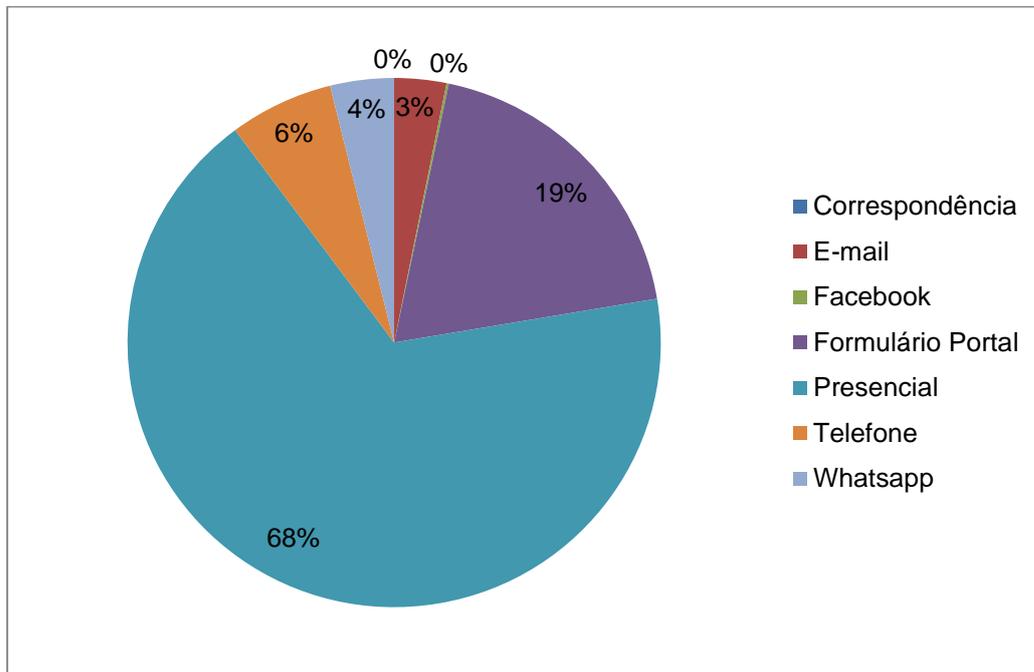


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em Junho 57% dos atendimentos foram realizados para homens e 43% para mulheres.

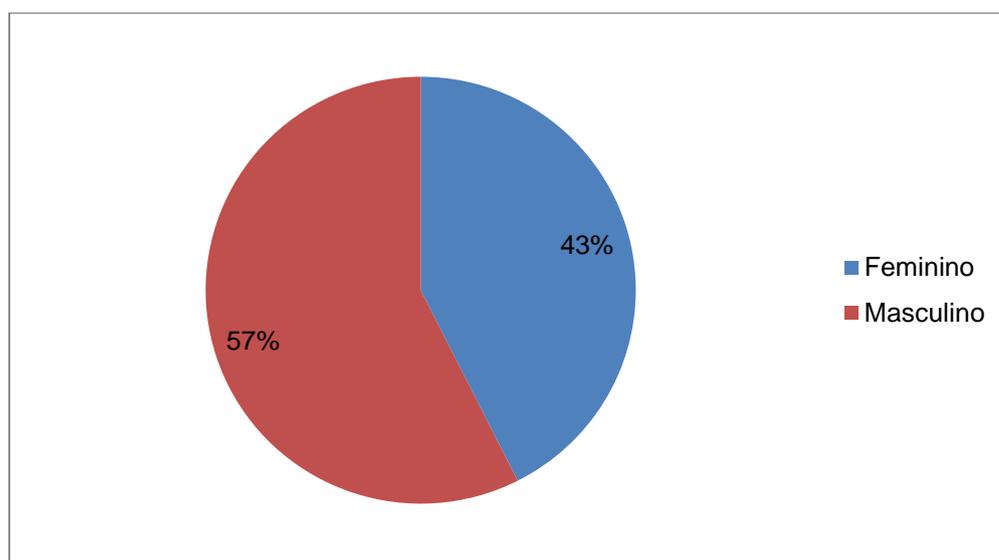


Gráfico 3 – Gêneros

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 32%, a Zona Leste com 16% e a Zona Sul com 15%.

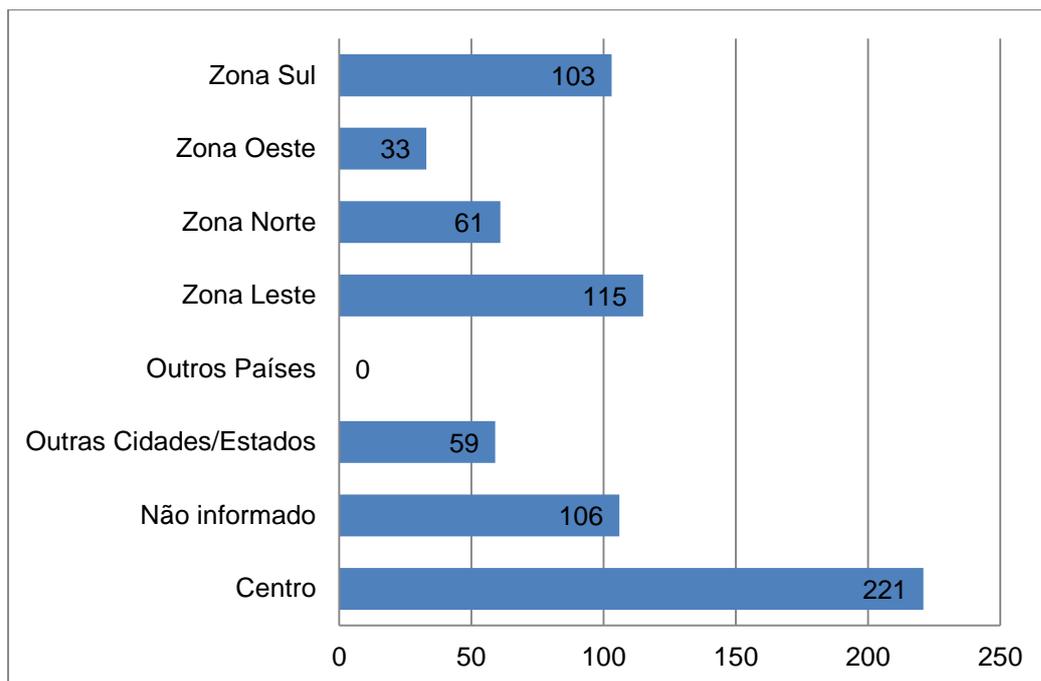


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

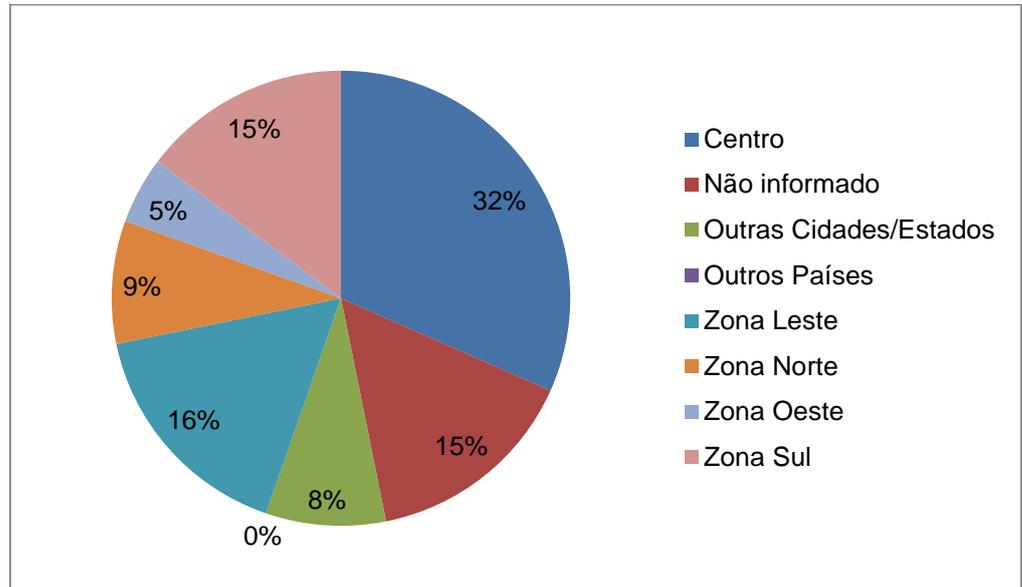


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 49% e 31%, respectivamente.

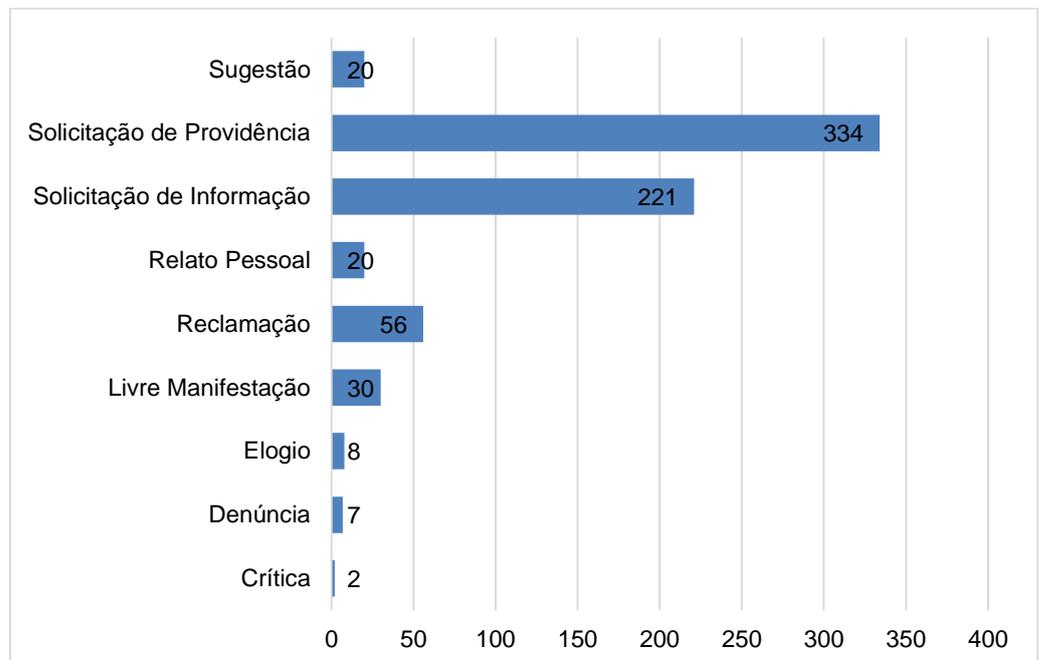


Gráfico 6 – Espécies de Manifestações

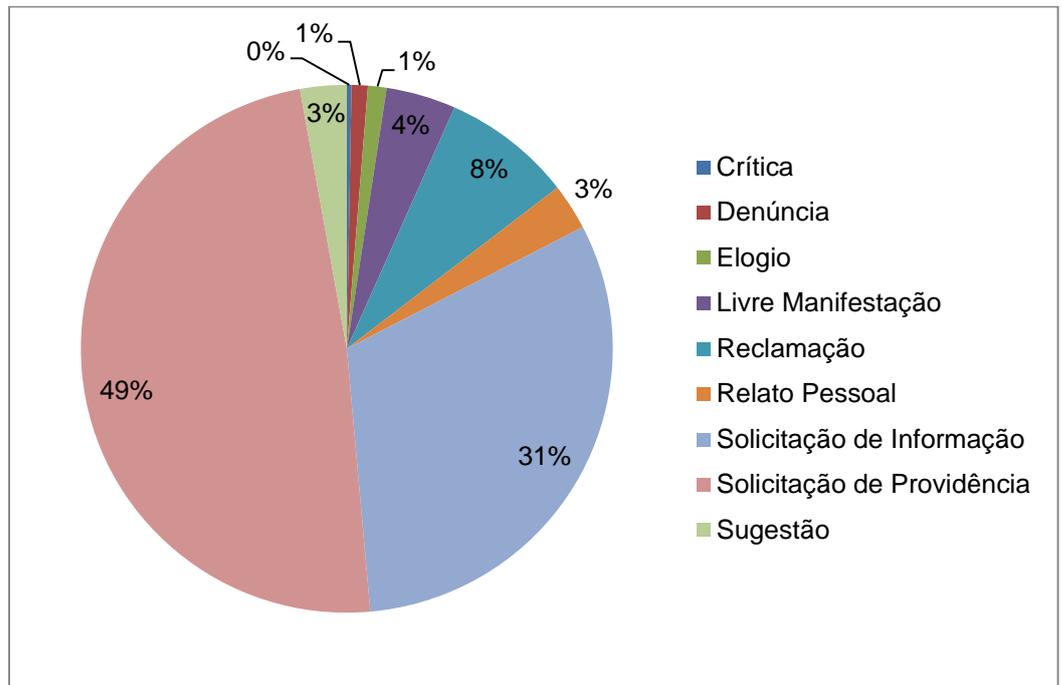


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

Nota-se que a maior parte dos atendimentos são relacionados à CMSP com 270, em seguida Assuntos Privados com 140 e Solicitação de Providências com 109. Destaca-se ainda que a sigla PMSP é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

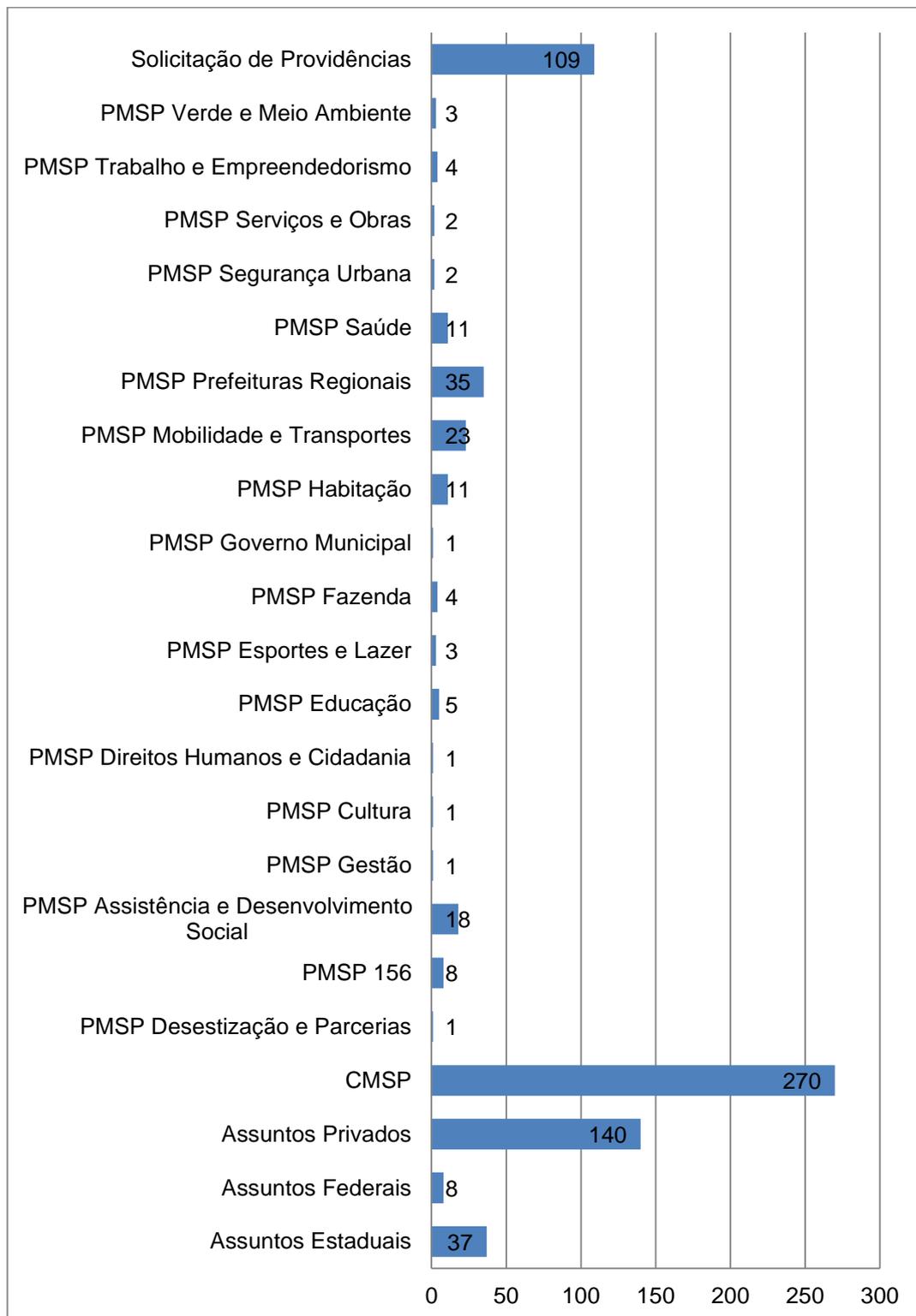


Gráfico 8 - Assuntos mais Recorrentes

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

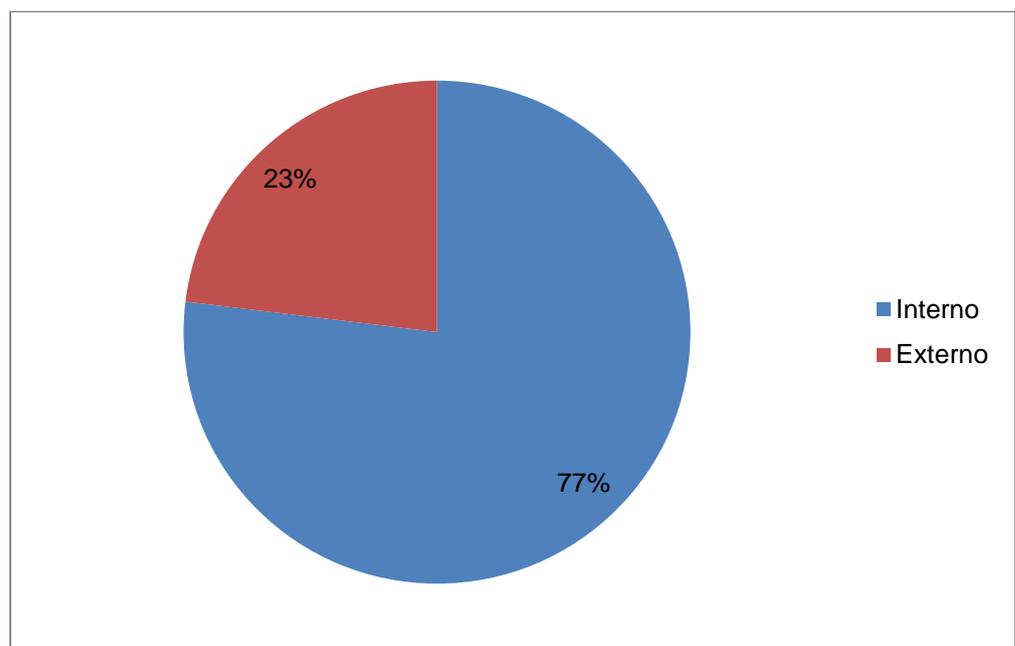


Gráfico 8 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Prefeituras Regionais

- Munícipe reclama de buracos na Rua Olímpio Thomaz Fernandes, em frente ao número 38 B. Relata que tais buracos são perigosos e podem causar acidentes.
- Munícipe reclama que próximo a sua residência existe um muro de arrimo construído há quase dez anos que é perigoso e apresenta risco de acidentes. Relata que já realizou reclamação junto a Defesa Civil do

Município de São Paulo e que esta repassou o caso a Prefeitura Regional de Pirituba. Munícipe obteve informações de que o caso está sendo tratado pelo servidor Severino, engenheiro e funcionário daquela Prefeitura Regional, porém até a presente data não recebeu informações sobre a sua reclamação.

- Munícipe relata que fez uma reclamação junto à Prefeitura Regional do Ipiranga sobre dois carros que estão parados na porta de sua casa na Rua Barrocos, na Vila Brasilina. Acrescenta que os veículos estão parados no local há anos com acúmulo de água e entulho, dificultando a passagem nas calçadas e na própria rua. Acrescenta que, por estar acumulando água parada, é possível o aparecimento de foco de dengue e outras doenças. Informa que foi feita uma visita do fiscal da prefeitura no local para averiguação da denúncia mas afirma que o dono dos veículos deve ter dado dinheiro ao fiscal para que o mesmo não o autuasasse.
- Munícipe relata que a quase duas semanas ocorreu a queda de árvore próxima a sua residência. Informa que fez um pedido de remoção junto ao Corpo de Bombeiros, porém até a presente data não obteve resposta com relação a sua demanda.
- Munícipe reclama de pancadões disfarçados de eventos automotivos na Região de Parelheiros. Segundo ele, tais eventos impedem que os moradores do entorno possam dormir.
- Munícipe reclama de falta de iluminação pública na Rua Deputado Salvador Julianelli, - Barra Funda próximo à estação do metrô.
- Munícipe reclama da construção de casas de forma irregular atrás de uma chácara próxima à Represa do Guarapiranga. As casas estão sendo construídas na Rua Antônio Carlos Monteiro Teixeira na altura do número 142, no Jardim Guanhembu.

- Munícipe reclama de algazarra promovida por estabelecimentos comerciais da Rua Bento Freitas, entre as Ruas Marques de Itu e General Jardim, de quarta-feira a domingo. Segundo ele, são bares e baladas que ocorrem durante o dia.
- Munícipe faz reclamação de barulho, após horário permitido por lei, na Rua Serra de Luís Gomes, altura do número 409, Vila Itaim. Relata já ter feito uma reclamação na Prefeitura Regional de Vila Maria e não houve providências.
- Munícipe solicita reparos em buracos do corredor de ônibus Rua Brigadeiro Tobias, 780, em frente a Estação Luz do metrô.
- Munícipe sugere a criação da Prefeitura Regional do Tatuapé. Segundo ele é de extrema importância para o bairro, já que é subdividido entre as Prefeituras Regionais da Mooca e do Aricanduva.
- Munícipe solicita informações de como obter licença de ambulante.
- Munícipe reclama do mau atendimento da Prefeitura Regional Sé.
- Munícipe elogia o atendimento da Ouvidoria do Parlamento.
- Munícipe reclama sobre buraco enorme localizado na Rua Domingo Costa na altura do número 9, no Jardim das Rosas.
- Munícipe solicita recapeamento na Rua Professor João de Oliveira Torres, na altura do número 154.
- Munícipe reclama de ataques frequentes de abelhas em sua residência. Segundo ele, os ataques originam-se de uma colmeia que está situada no piso superior de sua residência.
- Munícipe relata que está lotado na Procuradoria Geral do Município e solicita transferência para a Prefeitura Regional de Sapopemba.
- Munícipe reclama que em sua região há bueiros entupidos, árvores sem poda e sem corte de grama. Segundo ele, há algum tempo a prefeitura esteve no bairro prestando serviços de limpeza, porém saíram de lá

deixando todo o serviço incompleto. Relata ainda que devido ao mato alto alguns indivíduos usam o local para consumo de drogas e prática de atos sexuais.

- Munícipe solicita ao Prefeito Regional da Mooca a execução do serviço de tapa buracos na Rua Oiti, altura do nº 10, na Vila Regente Feijó. Relata ainda que há um buraco localizado no meio da rua, causando transtorno aos motoristas que por ali passam.
- Munícipe denuncia a existência de um food truck irregular na região de Santo Amaro. Segundo ela, alguns crimes estão acontecendo e acusa favorecimento de alguém da Prefeitura Regional de Santo Amaro com pagamento de propina a fiscais. Denuncia ainda roubo de energia elétrica de poste de iluminação pública.
- Munícipe solicita reparo em calçadas localizadas na Rua Pamplona, nº 825.
- Munícipe relata problemas com árvore em frente à sua residência. Segundo ela, as raízes estão se alastrando causando danos e prejuízos aos moradores.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- 14 Solicitações de informação sobre o andamento da votação do PPI

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Nove solicitações de carta de encaminhamento para vaga fixa em Centro de Acolhida.
- Solicitação de informação sobre Centro de Acolhida.
- Munícipe solicita carta de encaminhamento para o CRAS Arthur Alvim.

- Solicitação de informação sobre benefícios para idosos.
- Solicitação de auxílio para passagem de ônibus.
- Reclamação sobre o Centro de Acolhida Olarias. Cita que funcionários destratam e agridem os usuários.
- Reclamação referente ao Centro de Acolhida Portal do Futuro.

PMSP Educação

- Reclamação sobre falta de creches prometidas na campanha do Prefeito João Dória.
- Sugestão sobre a inclusão LIBRAS- Língua Brasileira de Sinais na grade curricular das escolas da Cidade de São Paulo.
- Questionamento sobre a possibilidade de somar pontos para poder exercer a carreira como professora na Cidade de São Paulo

PMSP Esporte e Lazer

- Denúncia referente à administração, especificamente Presidente e Vice do Clube da Comunidade, CDC Jardim São Bernardo, situado na Rua Doutor Armando Fajardo nº 20. Alega que a gestão é realizada de forma autoritária, decisões são tomadas sem o conhecimento do restante da diretoria, que é composta por 10 membros.

PMSP Gestão

- Solicitação de informação sobre o não aumento de benefícios para aposentados da Prefeitura de São Paulo.

PMSP Habitação

- Solicitação de resposta de protocolo encaminhado a COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo.
- Duas solicitações de inscrição na COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo.
- Solicitação de atualização de cadastro junto a COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo.
- Reclamação sobre mau atendimento da funcionária Milenna da COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo. Informa que ela trabalha no 13º andar, sala 405, na Rua Líbero Badaró.
- Solicitação de providência. Possui cadastro há 12 anos na CDHU e ainda não foi contemplada.
- Solicitação de moradia para uma senhora de 55 anos.
- Solicitação de informações referente à inscrição feita em programa de moradia.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Duas solicitações de reparo em sinalização de via.
- Reclamação sobre a estrutura das ciclo faixas da Cidade de São Paulo.
- Sugestão a respeito da acessibilidade e qualidade dos transportes públicos.
- Denúncia sobre estacionamento irregular em frente a residência particular.
- Solicitação de vaga de emprego em garagem de ônibus.
- Solicitação de cadastro em site da SPTrans.
- Solicitação de providência para que a linha 8548/10, Terminal Lapa-Jardim Cunhas, não seja retirada da circulação.

- Solicitação de providência para que a linha 675V não seja retirada da circulação.
- Solicitação de informação sobre transporte escolar gratuito.
- Reclamação sobre o comportamento de motorista da linha 172U/10 Mooca/Brás-Cemitério dos Pinheiros, ônibus nº 25053. Afirma que a motorista é negligente.
- Sugestão de mudança na regulamentação de estacionamento em ruas da cidade de SP.
- Solicitação de providências referente a um portão de acesso para pessoas com deficiência, ao lado das escadarias na estação da CPTM Vila Clarice. Cita que o portão permanece fechado até que alguém comunique algum funcionário, tendo que aguardar do lado de fora até mesmo em dias de chuva.
- Sugestão da construção de um ponto de um ponto de ônibus coberto e com sinalização na Rua Campo Largo.
- Solicitação de informação sobre o prazo de entrega da 2ª via do Bilhete Único.
- Solicitação de providência para que a linha 4010/10, Jardim Nossa Senhora do Carmo-Metrô Tatuapé, volte a fazer o mesmo itinerário para atender as necessidades de deficientes físicos e ao restante da população que utiliza este transporte.
- Reclamação de multa aplicada por falta de sinalização na Avenida Vital Brasil.
- Reclamação sobre falta de estacionamentos próximos ao Fórum Butantã.
- Reclamação de multa aplicada de forma indevida em frente ao Fórum Butantã.

PMSP Saúde

- Denúncia relacionada ao CAPS Adulto II SÉ, situado na Rua Frederico Alvarenga, 259 - 4º andar, Parque Dom Pedro II. Cita que os profissionais fazem torturas psicológicas com os usuários do equipamento social.
- Solicitação de encaminhamento para Unidade Básica de Saúde.
- Duas reclamações de mau atendimento da funcionária Irani Santiago de O. Silva, Técnica de Farmácia da Assistência Médica Ambulatorial - AMA SÉ. Cita que o atendimento se dá de forma desrespeitosa.
- Reclamação referente à falta de acompanhamento de profissional na AMA-SÉ.
- Solicitação de vaga no Hospital Brigadeiro para a realização de cirurgia.
- Solicitação de consulta com otorrinolaringologista.
- Três solicitações de providência quanto a precarização do Hospital Instituto do Câncer Dr. Arnaldo Vieira de Carvalho.
- Solicitação de vaga em hospital para realização de cirurgia. Solicitante aguarda desde 2014.

PMSP Segurança Urbana

- Denúncia referente aos acontecimentos que vêm ocorrendo por conta de festas no entorno da Praça Luís Carlos Davanso, no Jardim Cristal, Cidade Dutra.
- Sugestão para que aconteça o aumento de rondas da Guarda Civil Metropolitana no Parque CERET, no Jardim Anália Franco, situado na Rua Canuto Abreu.

PMSP Serviços e Obras

- Solicitação de sepultura no Cemitério Chora Menino para a mãe falecida do munícipe.
- Solicitação de providência em construção paralisada de EMEI Marechal Tito esquina com a rua Jorge Santos.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Duas sugestões de projeto de empregabilidade entre os setores público e privado.
- Reclamação direcionada ao secretário municipal de Trabalho e Empreendedorismo, Eliseu Gabriel de Pieri. Cita que o secretário não presta o atendimento que a população necessita.

Manifestações Referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs)

- Oito solicitações de informação referentes aos trâmites do Projeto de Lei nº 277/2017, do Executivo, que institui o PPI - Programa de Parcelamento Incentivado.
- Solicitação de informação sobre projetos em votação na CMSP.
- Solicitação de informação da possível data para a segunda votação do Projeto de Lei nº 574, que trata da criação de cargos de Supervisores Escolares da Secretaria Municipal de Educação.
- Solicitação de informação do local onde acontecerá a Audiência Pública na qual será discutido o Projeto de Lei nº 127/2014.
- Solicitação de informação sobre acesso ao acompanhamento do Projeto de Lei nº 196/2015
- Solicitação de informação sobre as audiências públicas e demais tramitações do Projeto de Lei nº 93/2012

- Solicitação de informação sobre projeto de incentivo a novos escritores brasileiros, denominado PAINEB – Projeto de Lei nº 3199/12.
- Solicitação de informação sobre os Projetos de Lei e Emendas que foram votados na CMSP.
- Solicitação de informação sobre o andamento do Projeto de Lei nº 316/2017 para reajustes de servidor público.
- Solicitação de informação sobre evento de castração de gatos na CMSP
- Solicitação de providência impressão do Projeto de Lei nº 364/17.
- Solicitação de acesso à gravação do auditório online de evento ocorrido em 26/06, realizado pela vereadora Sâmia Bonfim.
- Solicitação de informação da aprovação do Projeto de Emenda à Lei Orgânica nº 04-00001/2015, da Comissão de Finanças e Orçamento, que dispõe sobre acrescentar parágrafos ao art. 138 da LOMSP.
- Solicitação de informação onde conseguir legislações impressas: Constituição de 1988; Estatuto da Pessoa com Deficiência; Legislação da Saúde; Estatuto da Igualdade Racial; Estatuto da Cidade; Loas; Lei Maria da Penha e Guarda Compartilhada 11698/2014.

Propostas de Criação de Projetos de Lei (PLs)

- Sugestão para que Projeto de Lei Sistema Alerta Luminosa Visual passe a vigorar na Cidade de São Paulo.
- Sugestão da criação de uma Prefeitura Regional no Tatuapé, embasada no Projeto de Lei nº 389 -16/11/2004.
- Sugestão de Projeto de Lei: Contratação de fiscais para aplicação de multas a aqueles que jogarem lixo nas ruas e em locais proibidos.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal

- Cinco solicitações de caródromo dos secretários municipais que tomaram posse em 2017.
- Solicitação de liberação da entrada dos participantes do Conselho Municipal do Idoso e da Saúde, que possuem o crachá da Secretaria Municipal de Saúde.
- 11 Solicitações de informativos disponíveis no display.
- Solicitação de informação sobre suplente do Elizeu Gabriel.
- 13 solicitações de informação sobre o andamento do PPI.
- Solicitação de informação do número do Projeto de Lei do PPI.
- Solicitação da Pauta da Sessão Plenária de 1 de junho de 2017.
- Solicitação de cópia em vídeo da Audiência Pública da Saúde realizada no dia 31/05/2017.
- Solicitação de informação sobre Parlamento Jovem.
- 604 Exemplares distribuídos do Estatuto do Idoso.
- Solicitação de informação sobre Lei de Zoneamento.
- Reclamação de cidadã que foi hostilizada no Evento 1º Hack In Sampa, realizado na CMSP.
- Relato de cidadão morador em área de risco, sem asfalto e saneamento básico.
- Solicitação de informação sobre a aprovação do Projeto de Emenda à Lei Orgânica 04-00001/2015, da Comissão de Finanças e Orçamento, que dispõe sobre acrescentar parágrafos ao art. 138 da LOMSP.
- Três solicitações de vaga para emprego.
- Reclamação sobre a programação da TV Câmara.
- Solicitação de informação sobre mandato dos vereadores.

- Solicitação de informação sobre o Prêmio Ambiental.
- Solicitação de informação da data para a segunda votação do Projeto de Lei nº 574 , que trata da criação de cargos de Supervisores Escolares da Secretaria Municipal de Educação. E se há disposição por parte do atual prefeito para sancionar essa lei.
- Solicitação de doações de livros.
- Solicitação de informação sobre o local da realização da Audiência Pública na qual será discutida o Projeto de Lei nº 127/2014.
- Município sugere a viabilização da locomoção da população entre as Cidades da Baixada Santista, São Paulo e Parati – RJ. Pede que seja construído metrô de superfície para serviços e turismo, realizando transporte de ida e volta.
- Sugestão para que a CMSP disponha de Psicólogos e Assistentes Sociais para o pronto atendimento de pessoas em situação de vulnerabilidade.
- Solicitação de informação sobre Evento do MSE, Medida Socioeducativa, na CMSP.
- Solicitação de informação sobre cursos disponibilizados pela Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre Reunião do Fórum da Assistência Social.
- Solicitação de informação da disponibilidade do Auditório Prestes Maia para realização de eventos externos.
- Município solicita que retirem seus dados pessoais do Portal da Transparência.
- Solicitação de informação sobre a previsão da votação do Projeto de Lei nº 01-00277/2017 do Executivo.
- Solicitação de informação sobre a Lei Municipal das Calçadas.
- Solicitação de informação sobre um possível Seminário do SEDIN - Sindicato dos Educadores da Infância.

- Reclamação do bloqueio de ruas na área da Operação Cracolândia.
- Solicitação de informação referente à Comissão Parlamentar de Inquérito - CPI Feira da Madrugada.
- Solicitação de informação sobre a composição da Mesa Diretora.
- Sete solicitações de retirada da lista de vereadores da CMSP.
- Solicitação de informações a respeito da Medalha Tiradentes.
- Solicitação de acesso ao Projeto de Lei nº 196/2015.
- Reclamação sobre a diferença de salário dos servidores efetivos e de funcionários públicos.
- Duas denúncias sobre a funcionária da recepção da CMSP. Cita que a funcionária negligencia o atendimento às pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.
- Solicitação de informação sobre vereador que integra o processo nº 2013 0322275 9.
- Município solicita providências em relação à Pancadão que ocorre no Bairro Vila Liviero.
- Reclamação sobre o atendimento dado por uma recepcionista da Presidência ente da CMSP. Cita que a secretária tratou de forma desrespeitosa e exaltada.
- Três críticas sobre a conduta do vereador Camilo Cristófarro ao agredir um assessor dentro da CMSP.
- Solicitação de informação sobre Projetos de Lei.
- Reclamação sobre falha no Portal da CMSP.
- Solicitação de informação sobre audiências públicas e demais tramitações referente ao Projeto de Lei nº 93/2012.
- Solicitação de autorização para realizar visitas a CMSP.
- Reclamação sobre a forma que foi tratado por funcionária da CMSP.

- Reclamação sobre banheiro destinado a pessoas com deficiência, localizado no 2º andar da CMSP. Cita que está sem iluminação, as placas do forro desorganizadas e com a fiação elétrica exposta.
- Solicitação de providência para agendamento de entrevista com vereador Eduardo Suplicy.
- Munícipe solicita declaração de comparecimento de visita a CMSP.
- Solicitação de informação sobre newsletter ou sistema de push para acompanhamento de leis e projetos.
- Reclamação sobre interrupções durante a transmissão de cursos da Escola do Parlamento.
- Solicitação de informação sobre o andamento do Projeto de Lei nº 0316 de 2017.
- Solicitação de informação sobre evento de castração que seria realizado na Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitação da mídia kit dos meios de comunicação.
- Solicitação de informação sobre os dados de transparência.
- Solicitação de informação se na CMSP há serviço itinerante aos colaboradores como exposição e venda de produtos com preços e formas de pagamentos diferenciados.
- Solicitação de informação de como obter vídeo completo da Audiência Pública da Comissão Permanente de Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Sobre a Feira da Madrugada que aconteceu na Casa, em 26/05/2017.
- Solicitação da pauta da Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa.
- Reclamação sobre a falta de comprometimento e organização das pessoas que trabalham no setor de eventos da CMSP.
- Solicitação de impressão de Projeto de Lei nº 364/17.

- Solicitação de informação sobre quando acontecerá a Reunião com o Conselho Gestor da UBS República.
- Três solicitações de inscrição no curso da Escola do Parlamento. Tema: “Nova Lei de Migração e Acolhida e Integração de Refugiados na Cidade de São Paulo”
- Duas solicitações de inscrição no curso da Escola do Parlamento. Tema: “Cidades Inteligentes e Sustentáveis”
- Solicitação de inscrição no curso de “Boas Práticas para Atenção à Pessoa Idosa”.
- Solicitação de acesso a edição do Diário Oficial do ano de 1999.
- Solicitação de informação referente aos cursos promovidos pela CMSP através da Escola do Parlamento.
- Solicitação de informação sobre o curso de “Boas Práticas para Atenção à Pessoa Idosa”.
- Três solicitações de inscrição no curso “Cultura Gastronômica na Cidade de São Paulo”.
- Solicitação de informação sobre evento “Sessão Solene para a Entrega do Prêmio Chico Xavier de Reconhecimento Humanitário”.
- Solicitação de acesso à gravação do auditório online de evento ocorrido dia 26/06, realizado pela vereadora Sâmia Bonfim.
- Solicitação de visita técnica à CMSP.
- Reclamação sobre a falta de informação dos setores: Secretaria Geral Administrativa, Comunicação Social e Telefonista sobre o curso de “Boas Práticas para Atenção à Pessoa Idosa”, que ocorre na CMSP.
- Munícipe sugere atualização do link de Audiências Públicas localizado no Portal da CMSP.
- Solicitação de informação sobre horário do curso de “Boas Práticas para Atenção à Pessoa Idosa”, que aconteceu no dia 29/06/2017.

- Reclamação sobre o que ocorreu na Reunião da Comissão de Saúde em que o vereador Fernando Holiday estava presidindo, ferindo o direito das pessoas falarem na audiência pública.
- Solicitação de acesso a Lei nº 15.507 de 13 de Dezembro de 2011, referente à criação e atribuições da Ouvidoria do Parlamento.

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 distribuiu cerca de 604 Estatutos do Idoso. Houve ainda 10 solicitações de vaga em Serviços de Acolhida.

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

Foram cinco manifestações referentes à busca por emprego, quatro solicitações de agendamento de consultas médicas e sete reclamações de unidades de saúde públicas.

Comissão de Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente

Ocorreram sete solicitações de recapeamento de ruas e cinco reclamações referentes à obstrução de ruas e calçadas com lixo, entulhos e enchentes. Houve ainda seis solicitações de moradia relacionadas a COHAB e CDHU.

Comissão de Finanças e Orçamento

Foram feitas 22 manifestações relacionadas ao PPI.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **30 de JUNHO de 2017**, 28 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	181 dias
19108	Informação	15/03/17	16/03/17	75 dias
19608	Projeto de Lei	30/03/17	05/04/17	64 dias
19647	GCM	31/03/17	03/04/17 20/04/17	63 dias
20846	Orçamento	17/05/17	18/05/17 27/06/17 REENVIO	33 dias
20853	Portal CMSP	17/05/17	18/05/17	33 dias
21173	CMSP	30/05/17	31/05/17 27/06/17 REENVIO	24 dias
21176	CMSP	30/05/17	31/05/17 27/06/17 REENVIO	24 dias
21312	Informação	05/06/17	05/06/17 27/06/17 REENVIO	20 dias
21335	CMSP	05/06/17	06/06/17	20 dias
21365	Vereadores	07/06/17	07/06/17	18 dias
21462	Medalha	12/06/17	12/06/17	15 dias
21544	Informação	14/06/17	14/06/17	13 dias
21547	Projeto de Lei	14/06/17	19/06/17	13 dias
21562	CMSP	14/06/17	19/06/17	13 dias
21573	Portal	19/06/17	19/06/17	10 dias
21599	Informação	20/06/17	20/06/17	9 dias
21604	Informação	20/06/17	20/06/17	9 dias
21605	Projeto de Lei	20/06/17	20/06/17	9 dias
21608	Informação	20/06/17	21/06/17	9 dias
21625	Informação	20/06/17	20/06/17	9 dias
21646	CPI	21/06/17	21/06/17	8 dias

21647	Comissão	21/06/17	21/06/17	8 dias
21656	Vereadores	21/06/17	21/06/17	8 dias
21711	CMSP	23/06/17	23/06/17	6 dias
21713	CMSP	23/06/17	23/06/17	6 dias
21716	CMSP	23/06/17	23/06/17	6 dias
21739	CMSP	23/06/17	26/06/17	6 dias
21782	CMSP	26/06/17	26/06/17	5 dias
21801	Informação	27/06/17	27/06/17	4 dias
21829	CMSP	27/06/17	28/06/17	4 dias

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 30 de Junho de 2017

A Ouvidoria já solucionou 95% dos atendimentos de junho, tendo apenas 5% de manifestações em andamento.

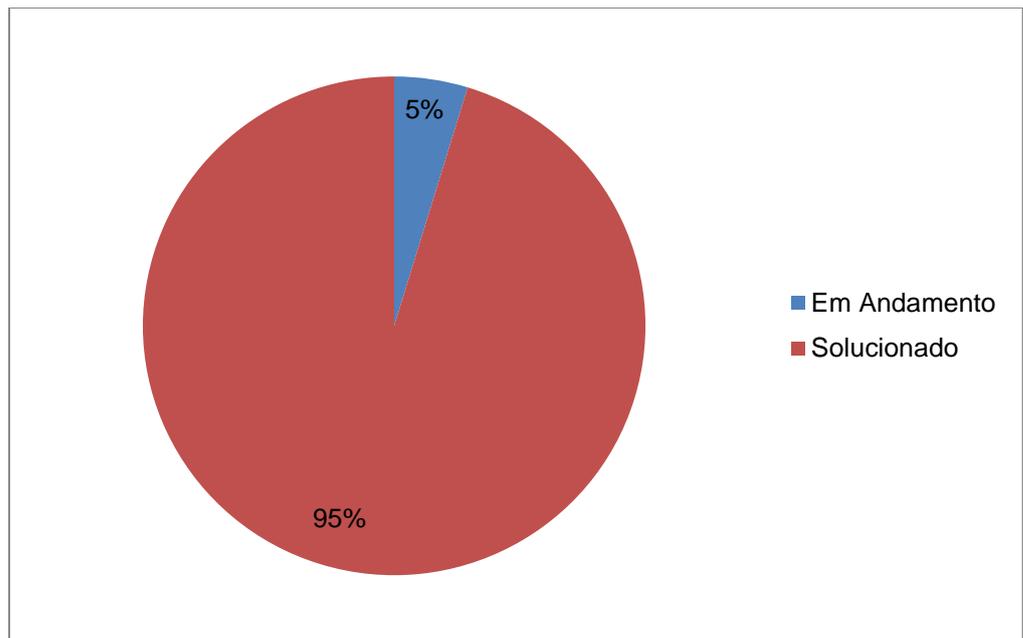


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos

Flávia Benedictini Sanches
Ouvidoria do Parlamento
São Paulo, 03 de julho 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:

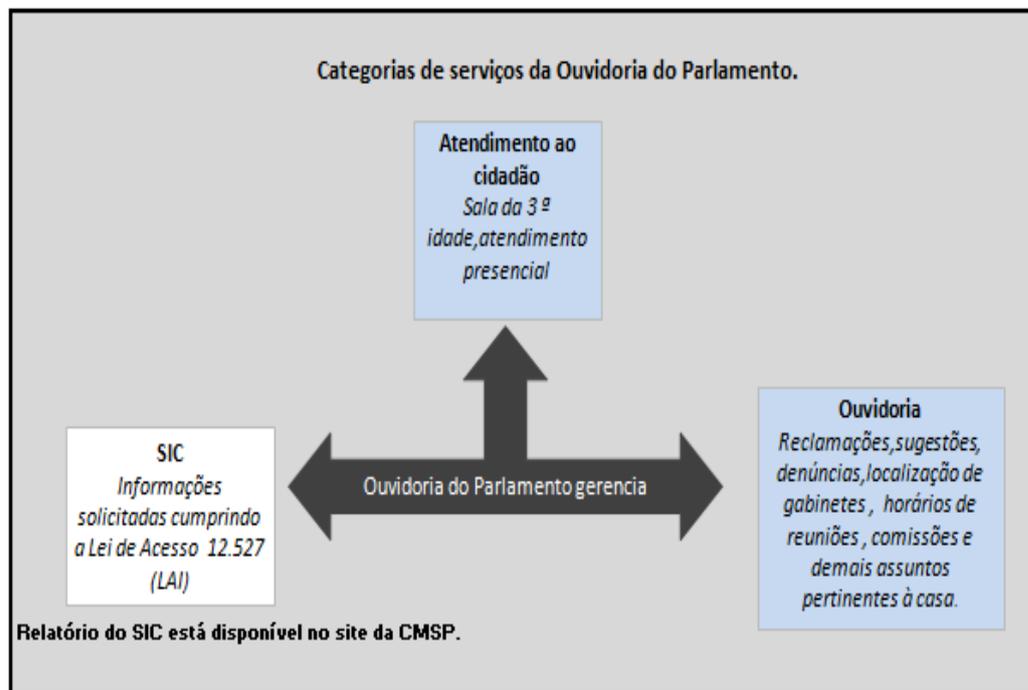


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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/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

