



# Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

## Relatório Mensal Setembro 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**

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 .....	25
Manifestações Pendentes .....	26
Modalidades de Atendimento .....	29
Canais de Atendimento da Ouvidoria .....	31

## Apresentação

---

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, instituída pela Lei nº15.507/11, 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 SETEMBRO de 2017** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 764 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 70% das manifestações, enquanto os demais canais 30%.

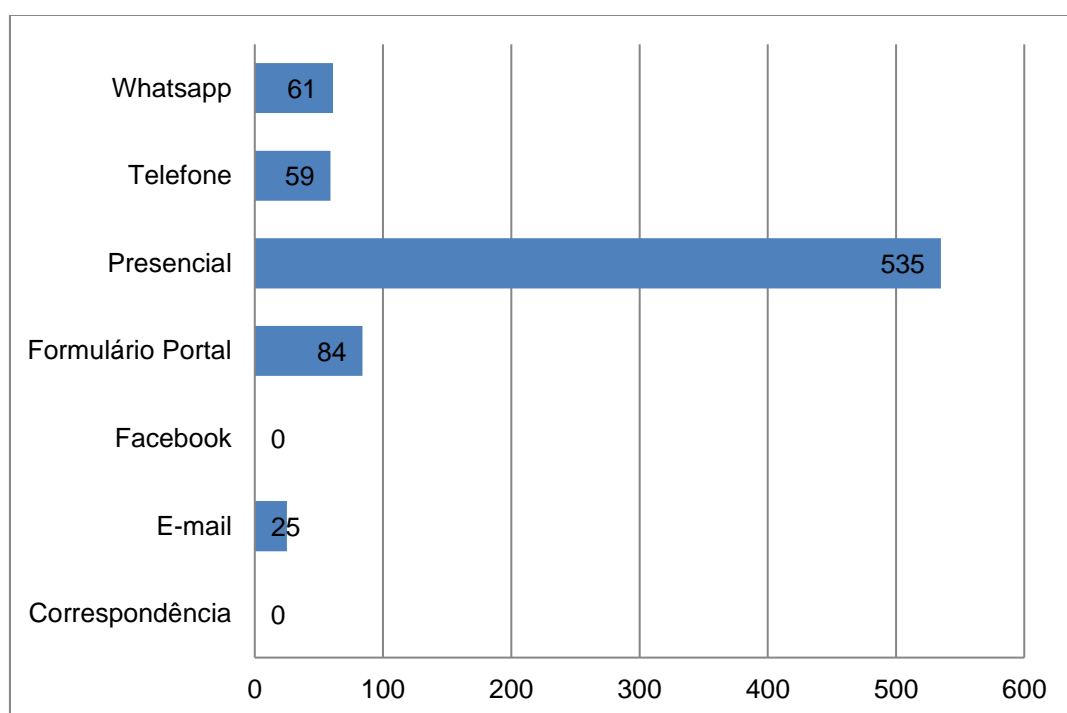


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

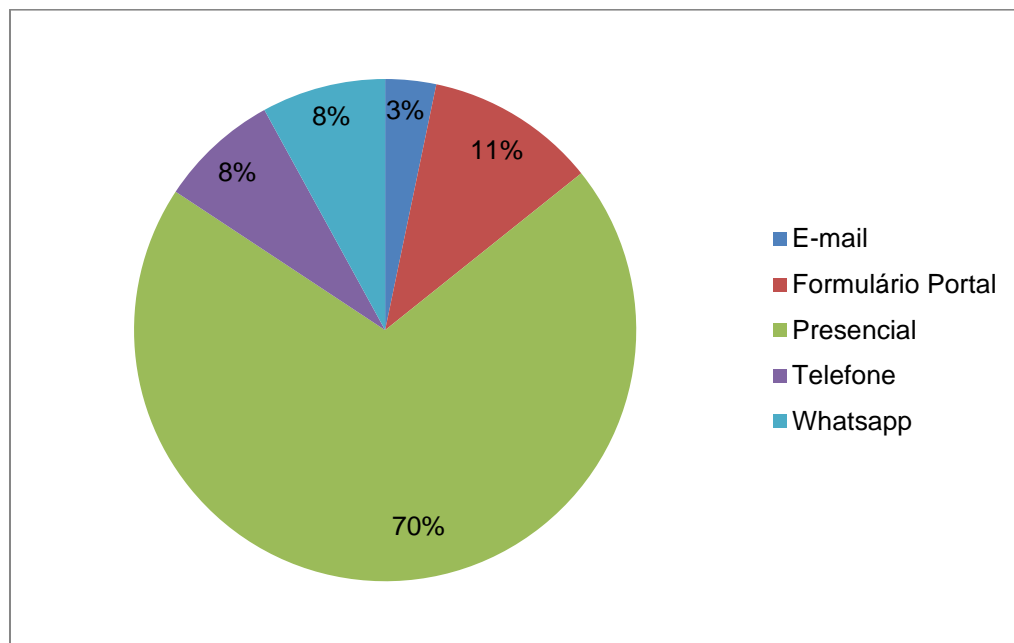


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em setembro, 49% dos atendimentos foram realizados para homens, 46% para mulheres e 5% indefinido, podendo ser de anônimos ou instituições.

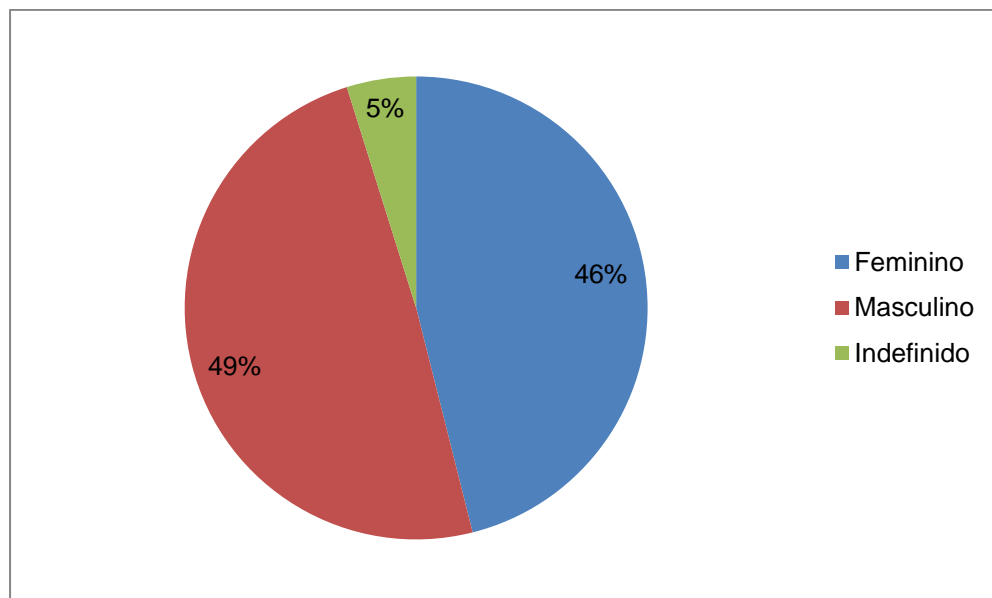


Gráfico 3 – Gêneros

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 37%, a Zona Sul com 15% e a Zona Leste com 13%.

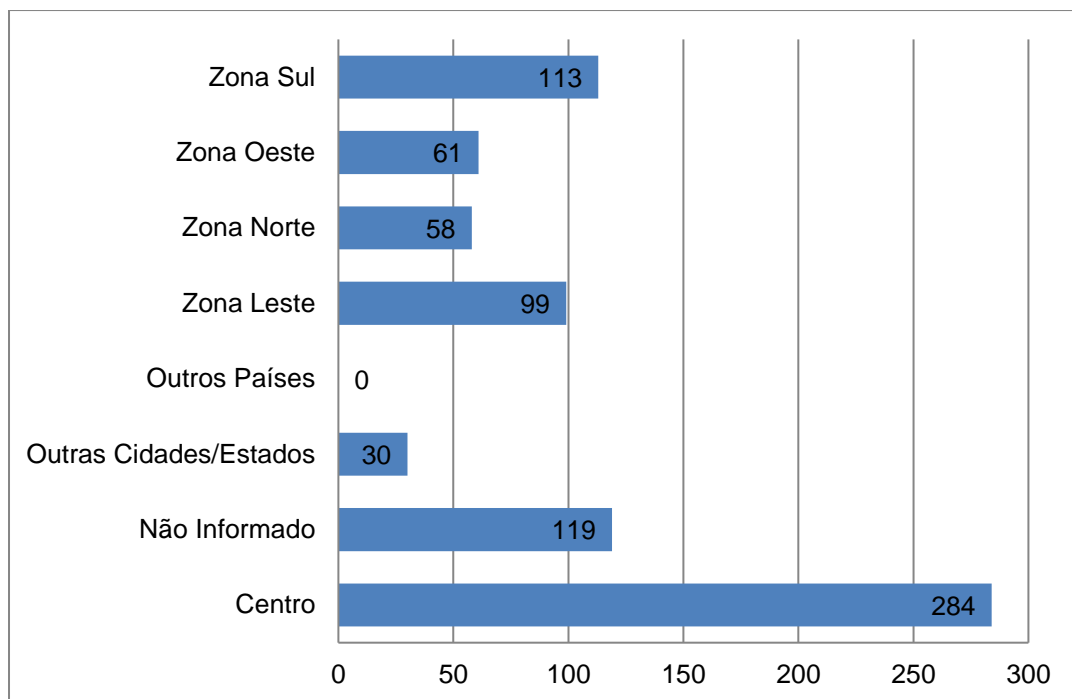


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações



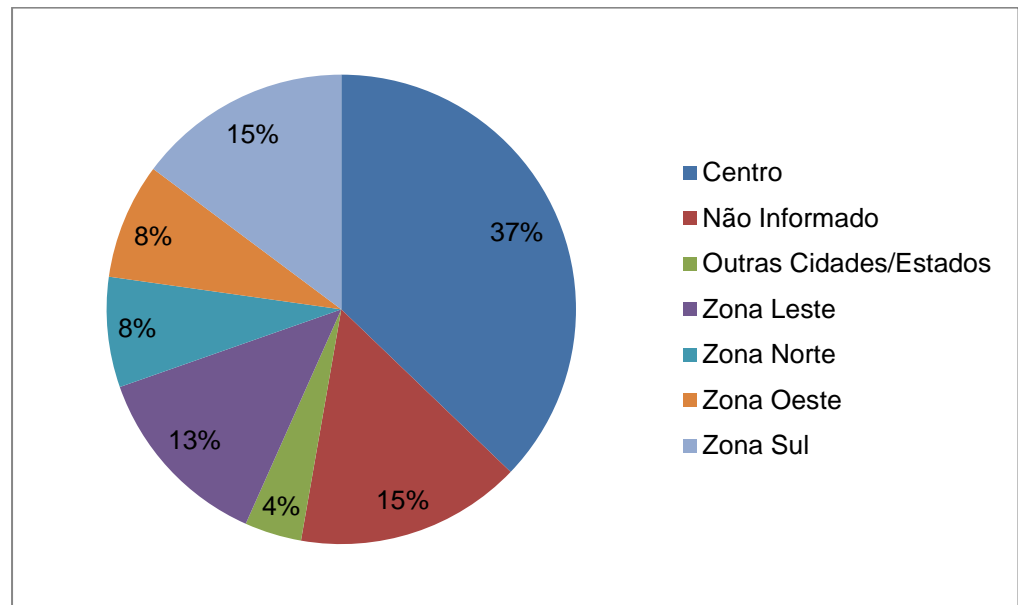


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 38% e 30%, respectivamente.

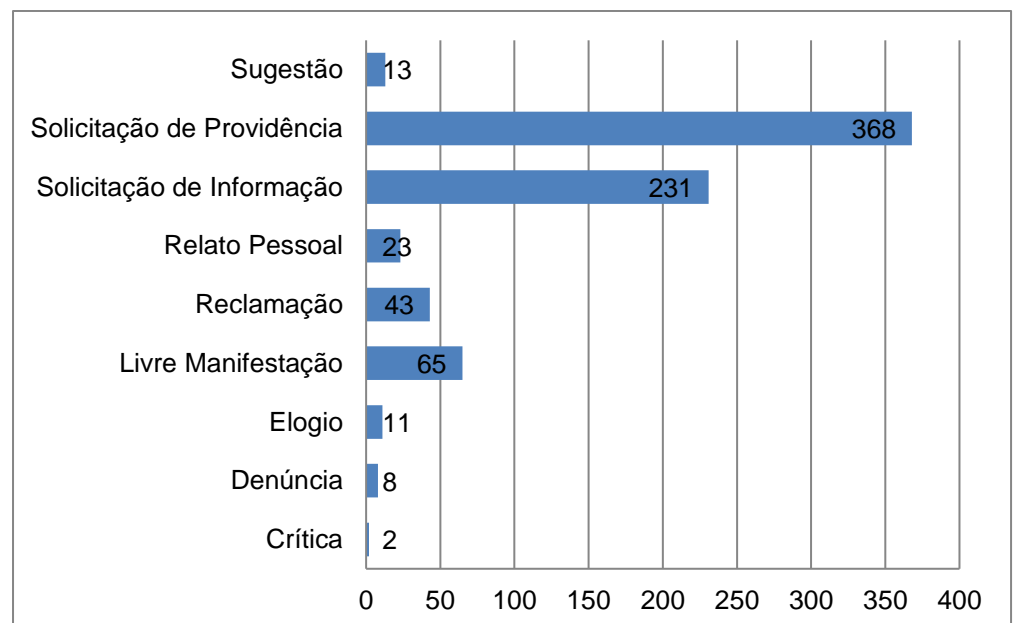


Gráfico 6 – Espécies de Manifestações

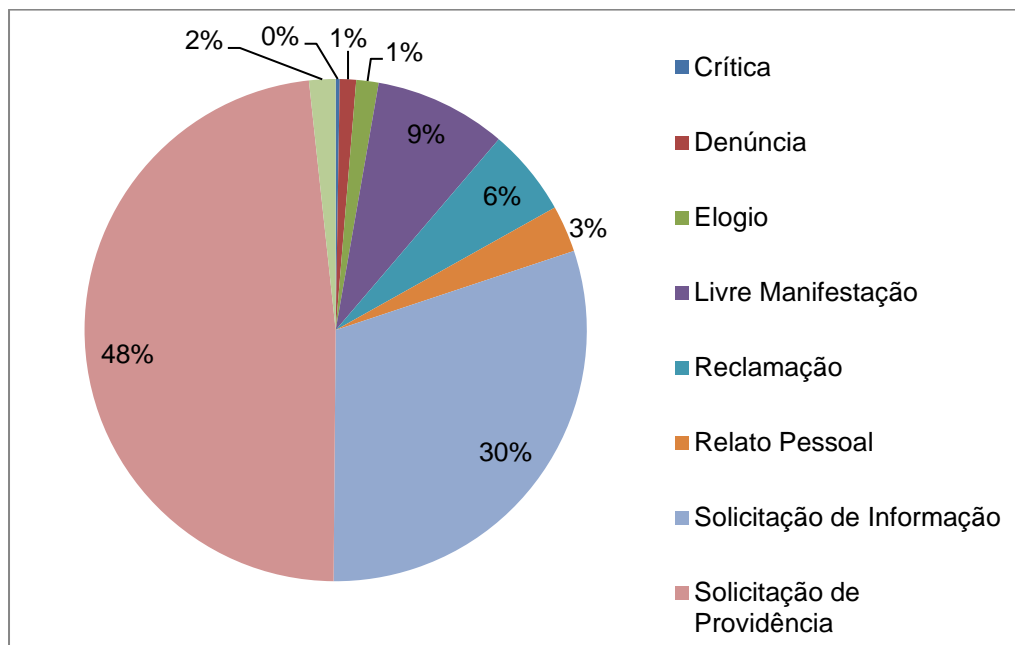


Gráfico 7 - Espécies de Manifestações

Nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 333, seguida de Assuntos Privados com 169. Destaca-se ainda que a sigla PMSP é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura de São Paulo.

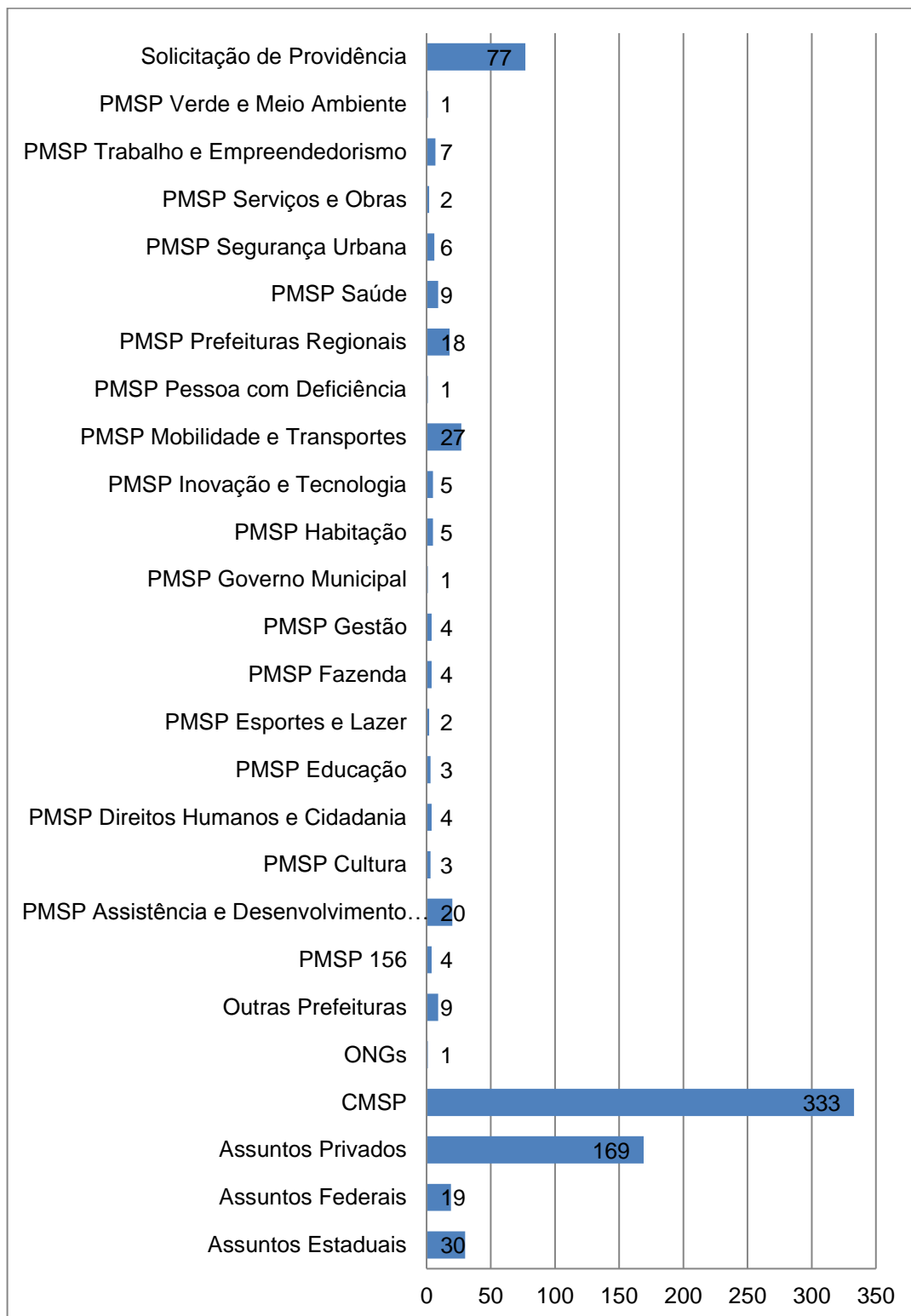


Gráfico 8 – Assuntos mais Recorrentes

## 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 setembro, 80% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 20% foram encaminhados ao externo.

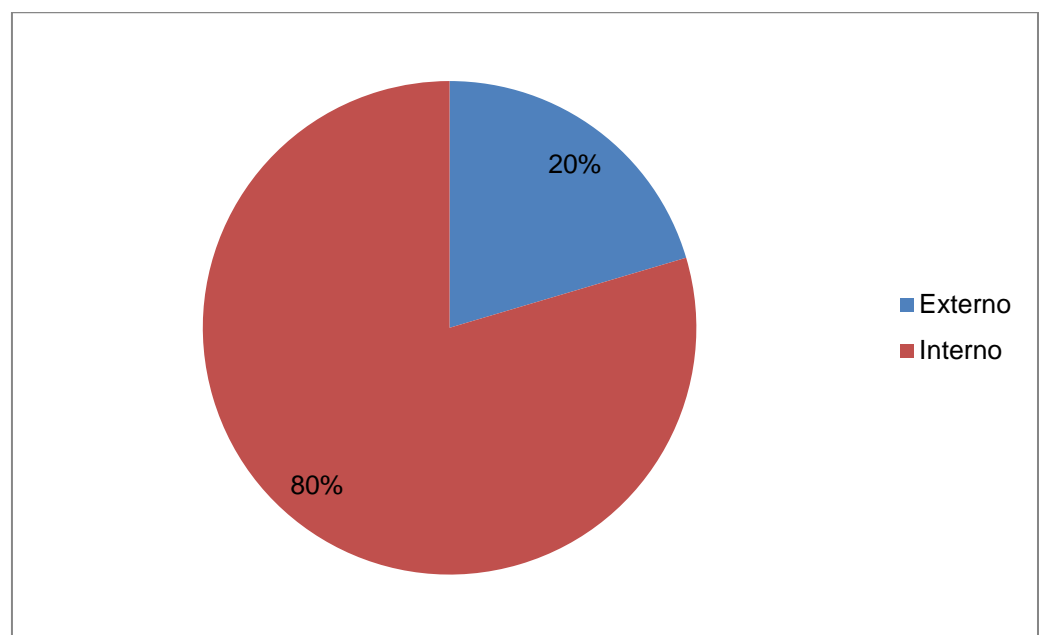


Gráfico 8 – Encaminhamentos

### Manifestações Pertinentes às Prefeituras Regionais

- Solicitação dos serviços da Operação Cata Bagulho.
- Reclamação sobre calçada alta construída por vizinho.
- Solicitação de vistoria de árvore na Rua Vale da Mangueira, 36, Bairro Americanópolis.
- Reclamação sobre a falta de iluminação na Rua Monsenhor Jerônimo Rodrigues, no Jardim Clímax.

- Reclamação referente a buraco na Rua Guandu, 26, Vila Regente Feijó.
- Reclamação de esgoto ao céu aberto na Avenida Barão de Monte-Mor, 308, Bairro Real Parque.
- Solicitação de informação sobre licença de trabalho ambulante.
- Reclamação referente a evento ocorrido no Viaduto da Rua Galvão Bueno, Bairro da Liberdade. Cita que o local não é adequado para esse tipo de evento, dada sua proximidade com um hospital.
- Denúncia sobre carros abandonados na Avenida Interlagos, altura do número 5111.
- Reclamação referente ao encerramento repentino das obras que estavam em execução na Praça Rosa Laudelina de Carvalho, Bairro do Tatuapé.
- Solicitação de Operação Tapa Buraco na Rua Professor Almeida Porto, Jardim Maria Estela.
- Solicitação do plantio de mudas de ipês na Rua Cachoeira dos Antunes, Jardim Peri.

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

#### **PMSP 156**

- Solicitação da retirada de árvore.
- Solicitação de renovação da permissão de circulação de veículo nos dias de rodízio, necessária para comparecimento a sessões de hemodiálise.

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

- Reclamação referente ao atendimento da psicóloga Keize e do gerente Marcos do Centro Temporário de Acolhimento localizado na Avenida Alcântara Machado, 725, Brás.

- Solicitação de encaminhamento para vaga fixa no Centro de Acolhida Lygia Jardim.
- Solicitação de providência para se locomover até Centro Temporário de Acolhimento.
- Quatro solicitações de vaga em Centro de Acolhida.
- Três reclamações referente ao Projeto Social Trabalho Novo.
- Reclamação referente ao atendimento de Assistente Social do Centro de Acolhida Barra Funda. Afirma que a responsável pelo local se recusou a auxiliá-lo em sua questão de horário, pois estava trabalhando e o horário não condizia com a entrada no Centro de Convivência. Por esta razão acabou perdendo o emprego por falta de ter onde residir.
- Munícipe elogia funcionária do gabinete do vereador Eduardo Suplicy, Sra. Luísa, a qual fez diversos encaminhamentos para equipamentos sociais, conforme solicitado.
- Solicitação de vaga fixa no Centro Temporário de Acolhimento da Mooca.
- Duas solicitações de cestas básicas.
- Solicitação de encaminhamento para atendimento no Centro de Referência de Assistência Social da Sé.
- Solicitação de encaminhamento para o Centro de Referência de Assistência Social Bela Vista.
- Reclamação de conduta da Assistente Social Lúcia e dos funcionários do Centro de Acolhida do Cambuci.

#### **PMSP Cultura**

- Solicitação de disponibilidade de espaço na região do Centro de São Paulo para apresentações no mês de novembro de 2017.
- Solicitação de informação para exposição de quadros na CMSP.

- Solicitação da programação do Centro Cultural de São Paulo do mês de Setembro.
- Seis críticas ao PL nº 582/17, que trata da privatização da São Paulo Turismo.

#### **PMSP Direitos Humanos**

- Solicitação da lista dos Conselhos Tutelares.

#### **PMSP Esporte e Lazer**

- Reclamação sobre a especulação do fim de projeto social realizado no CDM Ermelino Matarazzo, onde são realizados, duas vezes por semana, treinamento de diversas modalidades esportivas.

#### **PMSP Fazenda**

- Solicitação de informação sobre adesão ao Programa de Parcelamento Incentivado para pessoas físicas.
- Solicitação de informação sobre consulta de IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano.

#### **PMSP Gestão**

- Solicitação de localização do cronograma de convocação para o concurso de AGPP.
- Reclamação referente às mudanças da Guarda Civil Metropolitana. Considera ser um gasto desnecessário.

**PMSP Habitação**

- Solicitação de inscrição no Programa Parceria Público Privada da Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano - CDHU.
- Pedido de liberação de apartamento na Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo – COHAB-SP.
- Solicitação da reintegração de posse de quadra poliesportiva. Cita que o espaço está sendo tomado por barracos.
- Solicitação de informação sobre idoneidade de Associação localizada em seu bairro, a qual pertence ao Programa Minha Casa, Minha Vida.

**PMSP Inovação e Tecnologia**

- Três reclamações sobre o funcionamento do Telecentro da Biblioteca Vicente Paulo Guimarães. Informam que as impressoras estão sem cartuchos de tinta, inviabilizando a utilização das máquinas.

**PMSP Mobilidade e Transporte**

- Reclamação referente aos guardas do Terminal de Ônibus Itaquera.
- Sugestão do aumento da frota de ônibus no Bairro União de Vila Nova, São Miguel Paulista.
- Solicitação de transporte gratuito para fins de tratamento médico.
- Reclamação referente a problemas na linha 8548/10, Terminal Lapa/Jardim Cunhas. Sugere que seja disponibilizada uma linha que atenda a região e vá até o Terminal Barra Funda.
- Três solicitações de informações sobre como obter Cartão DeFis, para utilização de vagas de estacionamento para pessoas com deficiência física.
- Solicitação de renovação da permissão de circulação de veículo nos dias de rodízio, necessária para tratamento em sessões de hemodiálise.



- Reclamação referente ao percurso feito pelos ônibus da linha 6039/21 Terminal Capelinha - Jardim São Bento. Cita que não atende toda a população que necessita.
- Solicitação de encaminhamento para gratuidade no transporte público.
- Sugestão de implantação de lombadas na Rua Doutor Cassio Mota, a fim de evitar acidentes por conta da velocidade em que os veículos transitam naquela via.
- Reclamação sobre a falta de fiscalização da CET nas vias do Jardim Marisa.
- Sugestão de implantação de pontos de ônibus em locais onde não existam obstáculos nas calçadas.
- Duas reclamações sobre o tráfego de caminhões nas vias localizadas nas ruas Antônio Bezerra e Nossa Senhora da Saúde.

#### **PMSP Saúde**

- Solicitação de materiais necessários para curativos. Idosa cita que não tem condições de se locomover até a Unidade Básica de Saúde.
- Reclamação sobre consulta desmarcada em unidade Hora Certa do Bairro da Penha.
- Reclamação referente ao desabamento do reboco do teto da UBS/ESF Jardim São Nicolau.
- Denúncia de assédio moral feito pela gerente Izabel Aparecida Nerging e outros funcionários da Unidade do Ambulatório de Especialidade de Perus.

#### **PMSP Segurança Urbana**

- Denúncia sobre a conduta de Guardas Civis Metropolitanos. Cita que estão mantendo relações sexuais dentro da Base da Guarda Civil.

- Denúncia sobre estabelecimentos diurnos e noturnos na Rua Bento Freitas, entre as Ruas Marquês de Itu e General Jardim.
- Reclamação sobre o trabalho da GCM no Parque do Carmo.
- Elogio para a nova denominação da Guarda Civil Metropolitana que agora passa a ser chamada de Polícia Municipal.

#### **PMSP Serviços e Obras**

- Elogio ao trabalho do Departamento Ilume na Praça Professor Augusto Baillot, Vila Regente Feijó.
- Solicitação de informação sobre alvará de publicidade em veículos.

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

- Reclamação referente ao Programa Social Trabalho Novo.
- Duas solicitações de informação a respeito dos processos para legalização de atividade comercial em vias públicas.

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

- Sugestão de canteiros de frutas em praças, a serem semanalmente regados pela Prefeitura, para que os munícipes possam plantar nesses locais.

#### **PMSP Educação**

- Solicitação de informação referente a Bolsa Permanência em universidades.
- Solicitação de apoio à manutenção de contrato da modalidade esportiva, de caráter social, educacional, cultural e cidadania.

- Reclamação sobre o mau atendimento prestado no DRE Capela do Socorro.

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

- Solicitação de informação se o Município de São Paulo possui alguma Legislação ou outra normativa que verse sobre atas de reuniões, assembleias e afins. Pergunta se elas devem ser registradas ou não, digitadas ou exclusivamente a mão, obrigatoriamente em livro próprio ou se podem compor uma encadernação.
- Solicitação de informação sobre Lei que garanta ao consumidor o direito a duas sacolas em suas compras.
- Solicitação de providência com relação a Lei Municipal nº 16.612 de 20/02/2017. Afirma que comerciantes não estão respeitando a Legislação.
- Solicitação de providência de atualização do ISSQN para atendimento da Lei Complementar Federal nº 157/2016
- Solicitação de impressão do Projeto de Lei nº 364/2017 que diz respeito à Concessão do Estádio do Pacaembu.
- Solicitação de informação sobre a alteração da denominação da Rua Manuel Vanique para Rua Gondarem, Bairro Vila Matilde.
- Solicitação de informação referente ao Projeto de Lei nº 374/2015, referente à idade máxima dos veículos e sua utilização por um período mais longo, com aprovação em vistorias. Quer saber se o projeto já foi aprovado ou não. Pergunta ainda, em caso de aprovação, quando poderá entrar em vigor.
- Solicitação de acesso ao Projeto de Lei do Imposto Sobre Serviços – ISS.
- Três solicitações cópia do Projeto de Lei do Executivo nº 630/2017.

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

- Munícipe propõe lei que torne anônimas as denúncias realizadas no Programa de Silêncio Urbano – Psiu.
- Munícipe faz sugestão da renomeação de praça localizada em São Miguel Paulista para Vereador Aurelino Soares de Andrade.

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

- Nove solicitações de inscrição no Curso de Boas Práticas para Atenção à Pessoa Idosa.
- Solicitação de colocação de estande da Ouvidoria do Parlamento durante a realização do evento Brooklin Fest 2017
- Solicitação de informação se a Ouvidoria se dispõe a receber e realizar doações e realizar encaminhamentos para agendamento de exames em UBS.
- 14 Solicitações de informativos do display da Ouvidoria.
- Solicitação de informação sobre como obter o Regimento Interno atual da CMSP.
- Reclamação de uso indevido de carro privativo da CMSP para fins particulares.
- Solicitação de providência impressão de protocolo nº 23733.
- Seis elogios ao atendimento da CMSP.
- Duas solicitações de informação sobre vagas de estágio na CMSP.
- Solicitação de gravação da Audiência Pública da Comissão de Política Urbana do dia 06/05.
- Solicitação de informação sobre o cargo de Suplente na CMSP.
- 24 solicitações de retirada de exemplares do Estatuto do Idoso.

- 22 solicitações de lista de vereadores da CMSP.
- Três solicitações de retirada de exemplares da Revista Apartes.
- Solicitação de impressão do Projeto de Lei nº 364/2017 de Concessão do Estádio do Pacaembu.
- Solicitação de caródromo dos Secretários Municipais.
- Quatro solicitações de informação sobre visitas à CMSP.
- Solicitação de informação sobre a Lei que instituiu o nome das ruas Júlio Felipe Guedes, Luís Olímpio de Meneses e Cristóforo Mantegazza.
- Solicitação de resposta aos protocolos nºs 23352 e 23373
- Solicitação de providência relativa à instalação de Posto de Saúde para o Bairro Jardim Laura
- Solicitação de retirada de exemplares da Revista Coquetel-Passatempo Dengue.
- Solicitação da gravação do 5º Encontro dos Servidores Admitidos.
- Sugestão atualização do Estatuto do Idoso.
- Solicitação de informação sobre alteração da Rua Manuel Vanique para Rua Gondarem, Bairro Vila Matilde.
- Solicitação de informação sobre quais são os vereadores que representam a Região da Penha.
- Solicitação de informação protocolo nº23847.
- Solicitação de informação protocolo nº23874.
- Solicitação de informação gravação da Palestra Esclerose Múltipla.
- Solicitação de lista de Diretórios Partidários.
- Reclamação referente à forma de tratamento de funcionária da copa da CMSP.
- Solicitação de informação sobre andamento referente ao protocolo nº23540.
- Solicitação de informação sobre o direito de vistas ao processo licitatório.

- Solicitação de informação sobre certificação das Audiências Públicas.
- Solicitação de impressão do Título IX do Regimento Interno da CMSP que trata sobre a Tramitação Especial e Urgente de Proposituras de Iniciativa dos Cidadãos.
- Reclamação do sinal transmitido pela TV Câmara.
- Solicitação de resposta ao protocolo nº23446.
- Quatro solicitações da Lista de Composição das Comissões da CMSP.
- Duas reclamações referentes ao café servido pela CMSP.
- Sugestão de instalação de sinal sonoro nos elevadores da CMSP.
- Solicitação de informação sobre Projeto de Lei nº 374/2015.
- Solicitação de inscrição em Cursos da Escola do Parlamento.
- Solicitação de indicação de vereador para apresentar um Projeto de Lei voltado à inclusão social através do esporte.
- Solicitação de informação sobre autorização para utilizar foto do Palácio Anchieta.
- Solicitação de informação se o Município de São Paulo possui alguma legislação ou outra normativa que verse sobre atas de reuniões, assembleias e afins. Pergunta se elas devem ser registradas ou não, digitadas ou exclusivamente a mão, obrigatoriamente em livro próprio ou se podem compor uma encadernação.
- Oito solicitações de informação sobre vagas de emprego na CMSP.
- Solicitação de informação sobre o número de munícipes que usaram a Tribuna da Câmara em Sessões Ordinárias no período de janeiro a julho de 2017.
- Duas solicitações de informativo com as formas de atendimento da Ouvidoria do Parlamento.
- Solicitação de informação para solicitar audiência pública para tratar das dificuldades na contratação de professores intérpretes.

- Sugestão para a criação de um novo cargo chamado Zelador Urbano Voluntário. Sua função seria ficar responsável por canteiros, praças, parques, viadutos, calçadas e bairros centrais.
- Solicitação de autorização para entrevistar um dos responsáveis pelo evento Hackathons, promovido pela CMSP.
- Solicitação do endereço eletrônico da Ouvidoria do Parlamento.
- Solicitação de resposta ao protocolo nº24025.
- Solicitação de convite para participar do evento 7º Encontro Nacional de Vereadores, a ser realizado em Brasília, nos dias 04, 05 e 06 de outubro, cujas inscrições se encerram dia 29 deste mês.
- Solicitação de informação sobre o andamento do protocolo nº23863.
- Solicitação de impressão do protocolo nº24128.
- Solicitação de informação sobre o andamento do protocolo nº24080.
- Solicitação de impressão dos protocolos nºs 24080 e 24132.
- Solicitação de resposta ao protocolo nº23707.
- Crítica ao vereador João Jorge por querer mudar a Bandeira da Cidade de São Paulo.
- Solicitação de autorização para a utilização da quadra da CMSP para evento esportivo da escola do bairro.
- Sugestão de criação de serviço de resgate de cachorros abandonados nos bairros da Cidade.
- Sugestão de criação de cemitérios para cachorros na cidade de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre a existência de serviço de coleta de lixo eletrônico na Câmara para entrega desse material para descarte.
- Solicitação de informação sobre local e data de evento a ser realizado na CMSP, referente ao Conselho Regional de Corretores de Imóveis - CRECI.

- Solicitação de inscrição em palestra da Escola do Parlamento, cujo tema será Privatizações e Concessões na Cidade de São Paulo: Controvérsias e Desafios.
- Solicitação de acesso ao Projeto de Lei referente ao Imposto Sobre Serviços – ISS.
- Solicitação de informação sobre evento Privatizações e Concessões na Cidade de São Paulo: Controvérsias e Desafios.
- Duas solicitações de cópia do Projeto de Lei do Executivo nº 630/2017.
- Solicitação de informação referente aos protocolos nºs 23870 e 24165.
- Solicitação de homenagem ao Capitão Camasano e sua Equipe da Polícia Militar de São Paulo.
- Solicitação de autorização para fixar nas dependências da CMSP o Edital de Convocação para Eleição da 252ª Zona Eleitoral Penha da França, em nome do Partido da Social Democracia Brasileira - PSDB.
- Solicitação de devolutiva referente ao protocolo nº 24165.
- Solicitação de informação sobre a palestra Saúde da Mulher.
- Duas reclamações sobre o comportamento da munícipe que atende pelo nome de Nina Duarte, a qual comparece aos cursos da Escola do Parlamento e importuna os demais interessados, pois fala alto, discute com participantes e palestrantes.
- Reclamação referente à falta de organização da Agenda de Eventos da CMSP.
- Três solicitações de informação do local onde será realizado o Curso IX Fórum da Cidade.
- Solicitação de informação sobre a reunião da Associação dos Professores do Estado de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre a Audiência Pública da Comissão Permanente de Saúde, Promoção Social, Trabalho e Mulher - Prestação de



Contas das Ações e da Execução Orçamentária da Secretaria Municipal de Saúde.

- Solicitação de informação sobre acompanhamento por e-mail da tramitação de projetos de lei.
- Solicitação de informação sobre os cursos oferecidos pela Escola do Parlamento.
- Solicitação de acesso ao Projeto da Arquitetura da CMSP, bem como a planta e o corte.
- Solicitação de informação referente ao protocolo nº 24074.
- Solicitação de entrevista com a Ouvidora da CMSP.
- Duas solicitações de informação referente ao protocolo nº23743.
- Solicitação de informação. Munícipe afirma ser funcionária da Prefeitura e comissionada na CMSP entre 2005 e 2006. Alega ter trabalhado como copeira da presidência, porém sem receber salário. Quer saber se há a possibilidade de receber os salários desses dois anos trabalhados.
- Reclamação do tratamento recebido por parte da assessoria do gabinete do vereador Camilo Cristófaru.

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

- Munícipe pergunta sobre o andamento da votação do Projeto de Lei nº 367.

- Munícipe pede informação sobre a origem dos recursos para a manutenção de um novo parque. Quer saber também sobre o investimento necessário para transformar uma área em parque.
- Munícipe solicita informações sobre o andamento do PL nº 384/2017 que cria a Prefeitura Regional do Jaraguá/Taipas.
- Munícipe pede informações sobre o andamento do Projeto de Lei nº 55/2010.
- Munícipe pergunta quais são os equipamentos de segurança para uma escada rolante.

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

- Munícipe critica Projeto de Lei que prevê a isenção do IPTU e ISS a igrejas.
- Munícipe pede informações sobre como proceder quando estabelecimentos comerciais oferecem balas e chicletes como troco.
- Munícipe relata ser contra as novas regras que impõem normas de segurança e de manutenção em brinquedos de parques infantis. Relata que já existe um engenheiro para cada parque e é o suficiente. Diz ainda que a cada coisa errada apontada o engenheiro se torna único responsável.
- Munícipe quer saber quando vai ocorrer a volta dos cobradores em linhas de ônibus na Cidade. Relata que há muitos desempregados por causa do corte da função.
- Munícipe se manifesta não ser contrário a privatizações para que haja um ganho extra para a Cidade e igualmente aos cidadãos. Mas observa que entregar por entregar não é o ideal.

- Munícipe reclama da falta de recapeamento asfáltico na Avenida Radial Leste. Segundo ele, há buracos que prejudicam veículos que trafegam pela via.
- Munícipe reclama da favela Jaguaré, localizada na Marginal Pinheiros. Segundo ele, a favela está prestes a fechar a pista lateral da Marginal.
- Munícipe elogia o trabalho da atual gestão da Prefeitura.
- Munícipe sugere projetos de médio e longo prazo para pavimentação de ruas e estradas. Segundo ele, é vital para mudar a cara da Cidade.
- Munícipe solicita mais atenção da Prefeitura para com a comunidade localizada no Jardim Panorama, na Zona Oeste.
- Munícipe reclama da demora da reabertura de hospital, no Bairro de Vila Carrão, Zona Leste.
- Munícipe relata que a proposta de privatização do Parque Anhembi será melhor para a Cidade. Segundo ele, os custos são muito altos e a Prefeitura deve focar em áreas sociais.
- Munícipe sugere a criação de Prefeitura Regional no Bairro do Morumbi, que deverá ser independente e autônoma, pois atualmente falta competência.
- Munícipe se diz insatisfeito com a Operação Tapa Buraco em alguns pontos isolados. Afirma que os serviços realizados não são suficientes para resolver o problema.
- Munícipe critica as 32 Prefeituras Regionais da Cidade. Relata que todos os serviços são centralizados no Anhangabaú. Segundo ele, tais órgãos recebem documentos e enviam para o Centro e mais nada.
- Munícipe reclama da falta de assistência da Prefeitura para com os bairros Jardim Guairacá, Panorama e Parque São Lucas. Segundo ele, faltam cuidados com praças, ruas e buracos.

- Munícipe alega que era cobrador em uma determinada linha de ônibus e, devido aos cortes, acabou perdendo o emprego. Com isso ainda permanece desempregado. Critica a extinção da função.

## **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 seis críticas em relação ao PL nº 582/2017.

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

A Ouvidoria registrou 24 solicitações de exemplares do Estatuto do Idoso. Houve ainda nove solicitações de vaga em Serviços de Acolhida.

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

Foram dez as manifestações referentes à busca por emprego ou estágio. Houve ainda três reclamações referentes ao Programa Trabalho Novo.

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

Ocorreram seis reclamações referentes à obstrução de ruas e calçadas, lixo e entulhos nas ruas e enchentes.

## **Manifestações Pendentes**

---

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **29 de SETEMBRO 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
19647	GCM	31/03/17	03/04/17 20/04/17 13/09/17 REENVIO	130 dias
20853	Portal CMSP	17/05/17	18/05/17 14/09/17 REENVIO	97 dias
21562	CMSP	14/06/17	19/06/17 12/09/17 REENVIO	75 dias
21880	Funcionário	28/06/17	28/06/17 12/09/17 REENVIO	68 dias
22049	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO	62 dias
22056	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO	62 dias
22573	Rádio CMSP	20/07/17	20/07/17 28/09/17 REENVIO	52 dias
22769	Reclamação	31/07/17	01/08/17 28/09/17 REENVIO	44 dias
22825	Rádio CMSP	02/08/17	02/08/17	43 dias
23303	Portal CMSP	21/08/17	21/08/17	30 dias
23309	Informação	21/08/17	21/08/17	30 dias
23311	Informação	21/08/17	21/08/17	30 dias
23514	Informação	28/08/17	28/08/17	25 dias
23670	TV Câmara	31/08/17	04/09/17	20 dias
23872	Concurso	11/09/17	11/09/17	15 dias
24001	Copeira	14/09/17	14/09/17	12 dias
24005	Informação	14/09/17	14/09/17	12 dias
24052	Divulgação	15/09/17	18/09/17	10 dias
24173	Lixo	20/09/17	21/09/17	7 dias
24230	Legislação	21/09/17	25/09/17	5 dias
24232	Legislação	21/09/17	25/09/17	5 dias
24399	Portal CMSP	27/09/17	28/09/17	2 dias
24415	Legislação	28/09/17	28/09/17	2 dias
24416	Legislação	28/09/17	28/09/17	2 dias

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 29 de Setembro de 2017

A Ouvidoria já solucionou 98% dos atendimentos de setembro, tendo apenas 2% das manifestações que ainda estão em andamento.

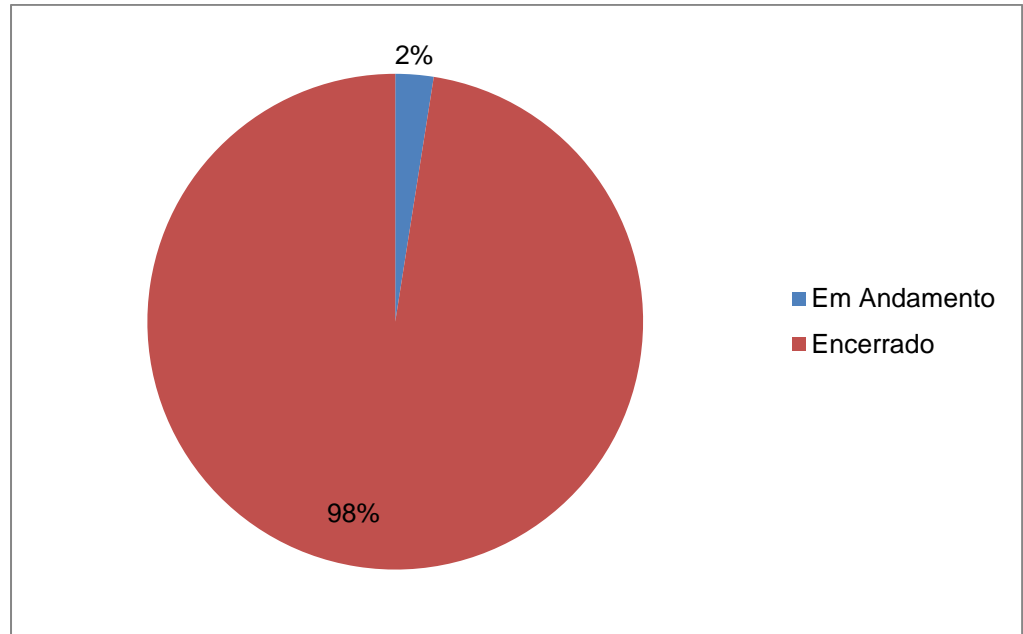


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos

**Flávia Benedictini Sanches**  
**Ouvidora do Parlamento**  
**São Paulo, 02 de outubro 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:

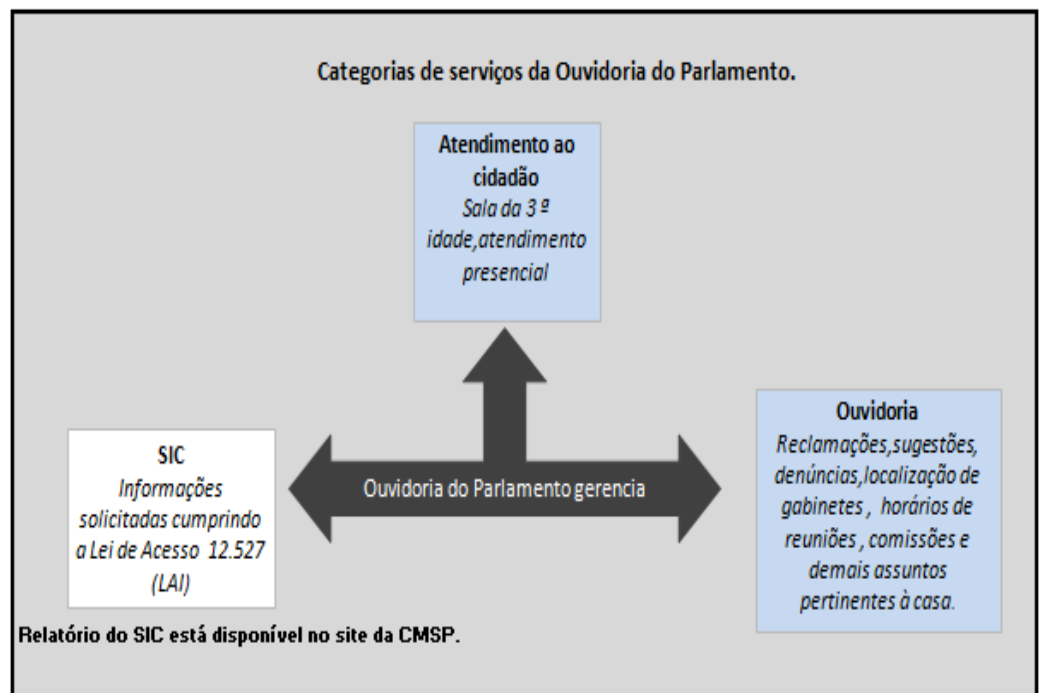


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

## 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/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

