



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal

Março de 2017



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

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

Wilson Roberto Thomazini

Ouvidor Adjunto do Parlamento

Equipe Técnica

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Gislene Tayuni dos Santos

Meire Regina Hernandes

Wilson Roberto Santos

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	29
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 MARÇO de 2017** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 1.044 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 74% das manifestações, enquanto os demais canais 26%. A diferença, no entanto, ainda demonstra um crescimento do atendimento eletrônico, visto que em anos anteriores, o presencial era responsável por cerca de 90% das atividades da Ouvidoria. O Whatsapp, canal de atendimento implantado recentemente, ainda está se consolidando e pode vir a se transformar no instrumento de maior potencial devido à sua facilidade.

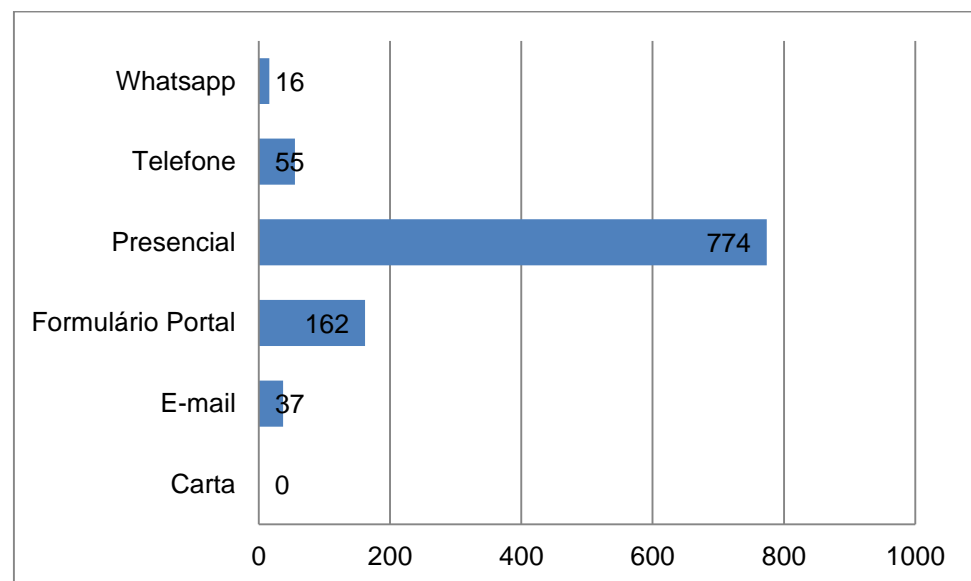


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos de Março

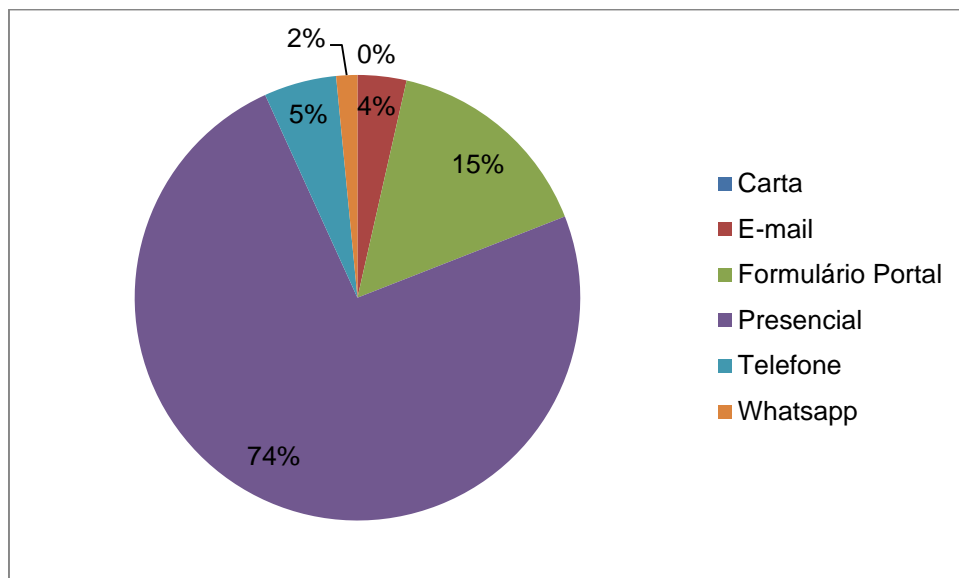


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos de Março

Em março 59% dos atendimentos foram realizados para homens e 41% para mulheres, demonstrando um ligeiro crescimento da participação feminina em relação ao mês anterior.

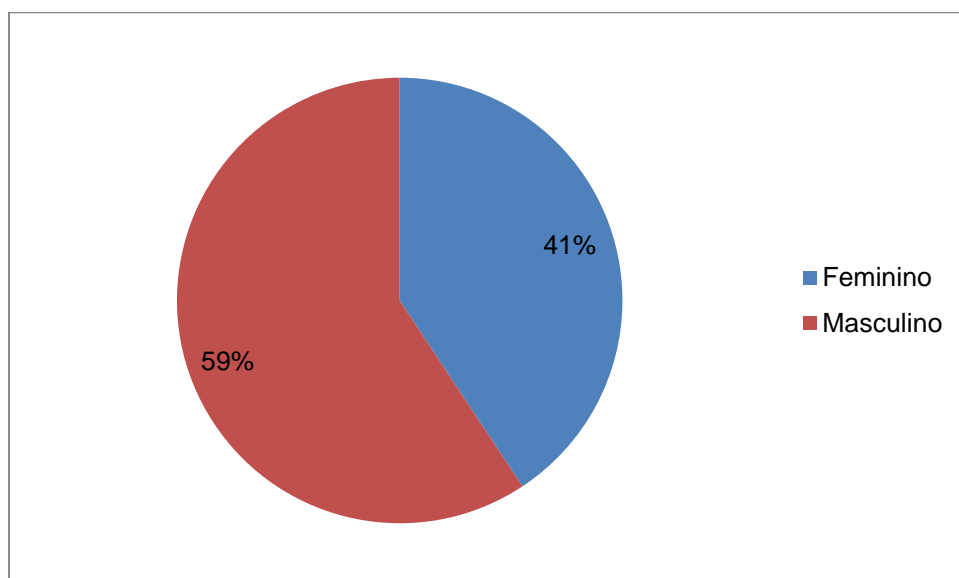


Gráfico 3 – Gêneros de Março

As manifestações ocorrem predominantemente oriundas da Região do Centro da Cidade. No mês anterior, muitas das manifestações não contavam com a localização informada, porém este mês a Ouvidoria reforçou as solicitações mediante a importância desses dados e o resultado foi uma imensa diminuição de regiões não informadas. As três principais regiões com manifestações registradas na Ouvidoria foram a do Centro com 35%, a Zona Leste com 18% e a Zona Sul com 10%.

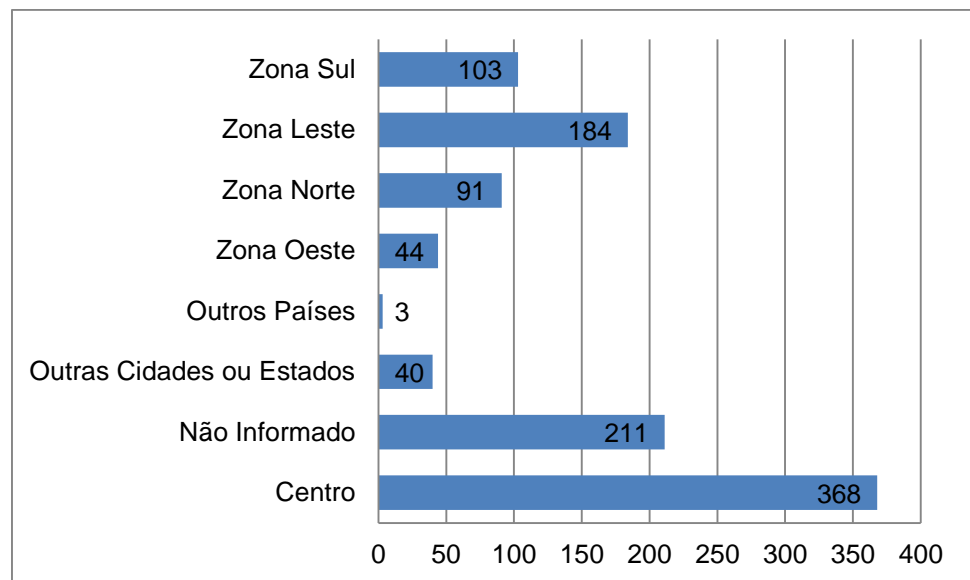


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações de Março

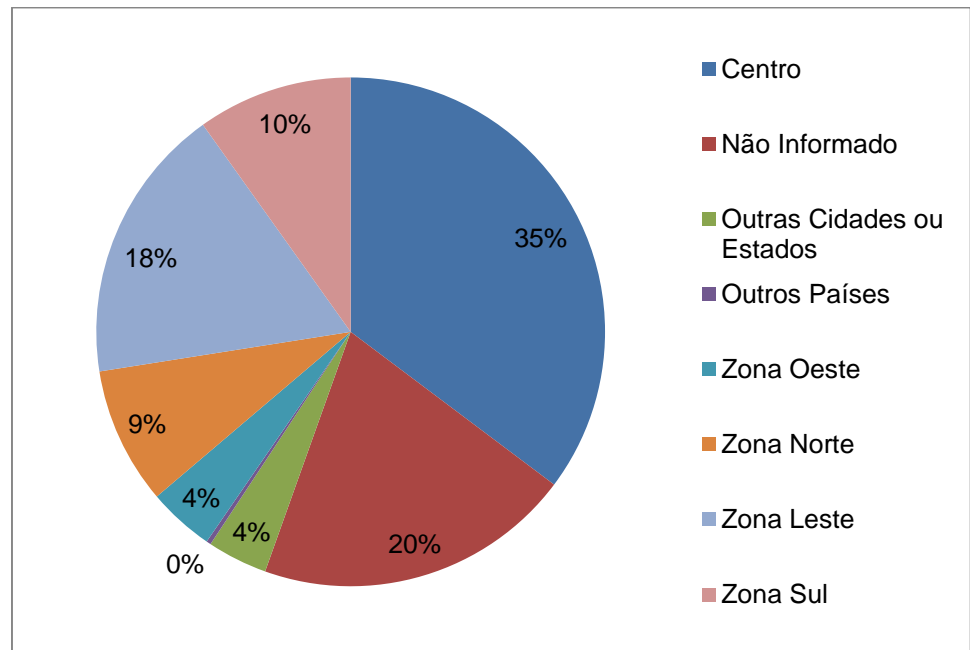


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações de Março

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 56% e 25%, respectivamente.

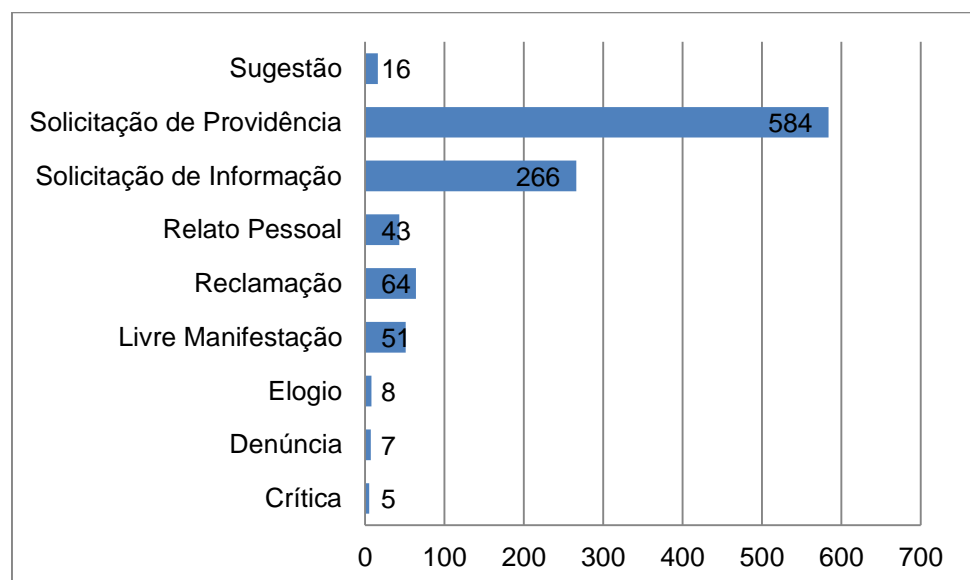


Gráfico 6 – Espécies de Manifestações de Março

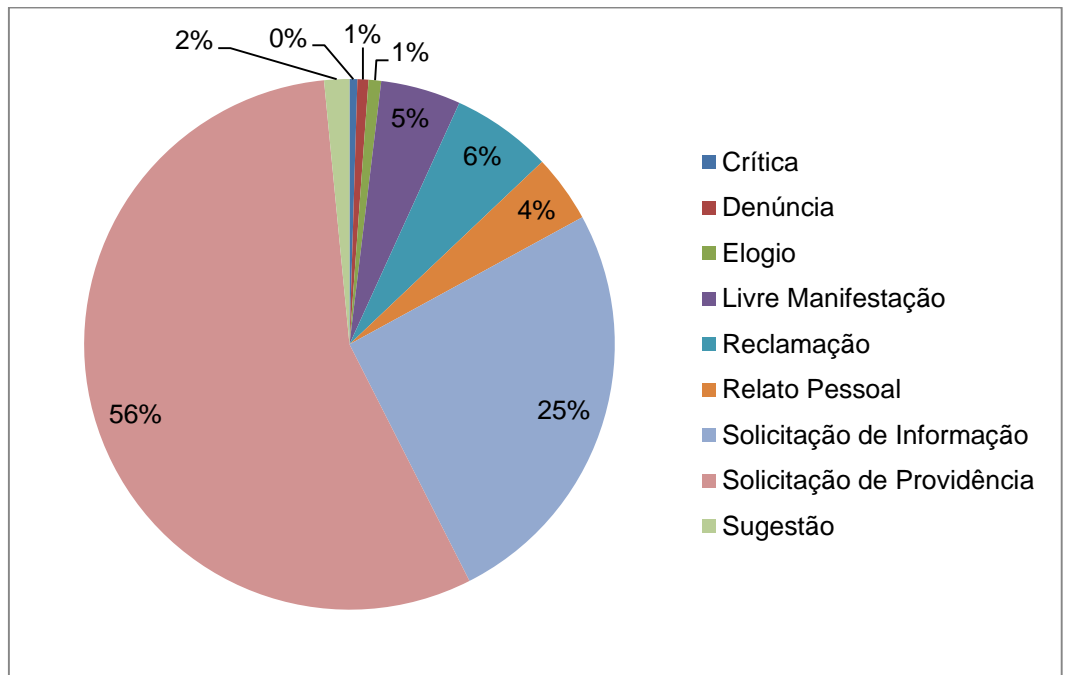


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações de Março

Dentre os assuntos de maior incidência na Ouvidoria o acesso à internet e a retirada de publicações são destaques. A Ouvidoria disponibiliza exemplares do Estatuto do Idoso e diversos informativos, correspondendo às 137 solicitações de retirada. 142 dos atendimentos foram de acesso à internet, o que pode ser explicado pelo alto número de munícipes da terceira idade, os quais muitos apresentam dificuldade com as novas tecnologias. Ademais, a Ouvidoria acolhe uma ampla diversidade de manifestações em que se torna difícil a classificação, sendo 198 atendimentos de assuntos diversos.

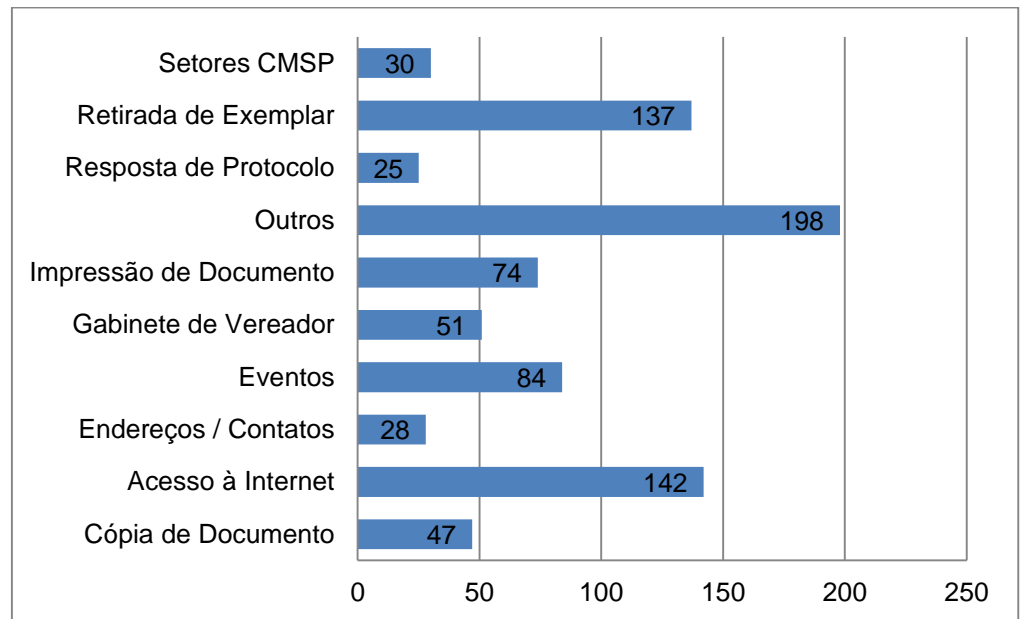


Gráfico 8 – Assuntos mais Recorrentes de Março

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, bem como para seus setores internos. Em março, 84% das manifestações foram solucionados dentro da Câmara, enquanto 16% foram encaminhados ao externo.

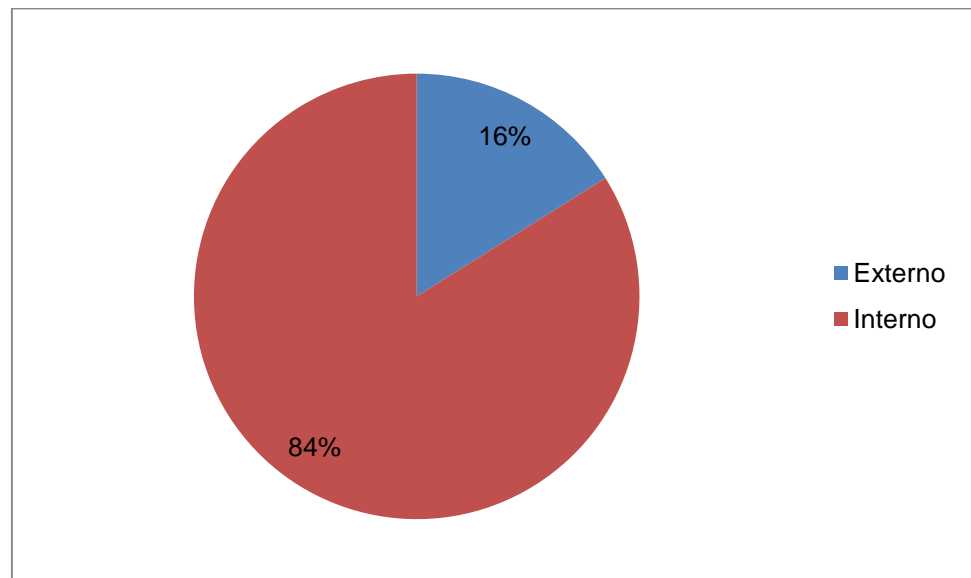


Gráfico 8 – Encaminhamentos de Março

Manifestações Pertinentes às Prefeituras Regionais

- Reclamação de enchentes na Avenida Nossa Senhora do Ó, Região do Bairro do Limão.
- Munícipe solicita recapeamento de rua na Zona Sul de São Paulo.
- Munícipe faz reclamação de uma carcaça de carro parada na Rua Magdeburgo esquina com a Rua Eduardo Barrios. Solicita que acionem a Defesa Civil para retirá-la do local.

- Munícipe solicita recapeamento de ruas da Mooca: Juvenal Parada, Guaimbé, Padre Raposo e outras. Relata que com as chuvas ficarão esburacadas e difíceis de transitar.
- Dois munícipes solicitam informações para realizar inscrição do Programa Social Bolsa Aluguel.
- Munícipe solicita texto do Decreto da mudança de Subprefeituras para Prefeituras Regionais.
- Munícipe faz reclamação sobre carcaça de carro que encontra-se cheia de escorpiões precisando ser retirada rapidamente de logradouro da Zona Sul. Informa que parte da rua pertence a Prefeitura Regional Cidade Ademar e outra a Prefeitura Regional do Jabaquara
- Munícipe demanda Prefeitura Regional de Campo Limpo sobre recapeamento de rua na Zona Sul relatando que o fim da rua está com mato alto, atrapalhando o trânsito de moradores.
- Munícipe sugere que as placas indicativas, com a proibição de descarte de lixo em locais públicos, tenham informações sobre o Ecoponto mais próximo. Pede que elas sejam colocadas em locais acessíveis para melhor visualização.
- Munícipe solicita poda de árvore que interfere na fiação em frente à sua residência. Relata também que as raízes da mesma estão danificando a calçada e prejudicando a passagem dos munícipes.
- Munícipe solicita recapeamento de buraco na Rua Pantojo, localizada no bairro de Vila Regente Feijó.
- Munícipe elogia atendimento sobre serviço de tapa buraco na Rua Butiá.
- Munícipe faz denúncia sobre quadra poliesportiva localizada na Zona Sul.
- Munícipe solicita limpeza de calçadas no Centro da cidade.
- Munícipe solicita poda de árvore na Zona Norte do município.

- Munícipe reitera reclamação anterior. Afirma que nenhuma providência foi tomada referente à zeladoria em praça na Zona Oeste.
- Munícipe sugere a revitalização da Praça Mário Câmara na região Central.
- Munícipe registra reclamação referente a entulho descartado em frente sua casa, na Zona Leste.
- Munícipe solicita endereço da Prefeitura Regional da Penha.
- Munícipe faz reclamação de fiscalização indevida e apreensão das mercadorias de feirantes na Região Central.
- Munícipe solicita zeladoria em Praça na Zona Norte.
- Munícipe solicita recapeamento de estrada na Zona Sul.
- Munícipe relata a existência de bueiros sem tampas em rua na Zona Norte do município.
- Munícipe faz solicitação de retirada de veículo abandonado na Zona Oeste do município.
- Munícipe solicita providências da Prefeitura Regional no tocante à zeladoria, iluminação e coleta de lixo na Zona Norte.
- Munícipe reclama da falta de corte e limpeza de mato em praça.
- Munícipe faz reclamação de árvore que está danificando calçada em frente de UBS, prejudicando pacientes idosos e pessoas que transitam o local.
- Munícipe faz denúncia de obra irregular na Zona Oeste do município.
- Munícipe faz reclamação sobre queda de ponte devido mato que cresceu na construção.
- Munícipe faz reclamação sobre dano em sua casa devido à construção de prédio de empresa vizinha.
- Munícipe solicita contato com órgão no qual ela pode solicitar uma fiscalização predial.

- Munícipe solicita providências em relação à invasão e depredação de Ecoporto, localizado na Zona Sul do município, tomado por moradores de rua.
- Munícipe solicita auxílio para atendimento na Prefeitura Regional da Mooca.
- Munícipe reclama de acúmulo de lixo em rua da Zona Oeste do município.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

- Munícipe reclama que seu Bilhete Único Especial foi negado e solicita ajuda para ter o benefício novamente.
- Reclamação referente ao aumento da idade para o direito à gratuidade do idoso no Transporte Público
- Duas reclamações referentes a multas de infração de trânsito.
- Solicitação de mudança da mão de direção para automóveis na Rua Inácio Coelho Ramos, Vila Aimoré.
- Reclamação sobre pagamento de aluguel de alvarás de pontos de táxis no metrô Barra Funda.
- Solicitação de informações sobre projetos feitos pelos vereadores em favor dos taxistas.
- Reclamação sobre superlotação de Transporte Público no horário das 06h30 na Vila Mangalot.
- Solicitação de providências referente a semáforo com lâmpada vermelha queimada na Avenida Abel Ferreira com a Rua Guandu na Vila Regente Feijó.
- Reclamação referente à retirada de projetos sociais e esportivos nos CEU's.

- Munícipe pede informação sobre localização de Centro de Acolhida na cidade de São Paulo que disponha de quartos individuais aos conviventes.
- Munícipe reclama que foi tratado com discriminação e descaso pelos funcionários do CAPE.
- Reclamação referente ao cancelamento de vaga para pernoite de idoso no Centro de Acolhida Vivenda da Cidadania, localizado no Canindé.
- Solicitação de informações e contato referente a serviços de Abordagem Social.
- Relato de perda de vaga 24 horas no Centro de Acolhida Vivenda da Cidadania.
- Três solicitações de cartas de encaminhamento para vagas em Centro de Acolhida.
- Munícipe solicita auxílio para comprar passagem de ônibus interestadual.
- Munícipe solicita o benefício de Auxílio Aluguel.
- Reclamação referente à ocupação da Praça do Povo Húngaro por moradores de rua.
- Duas reclamações referentes ao Centro de Acolhida Zaki Narchi III.
- Munícipe solicita vaga em Lar de Idosos.
- Munícipe solicita ajuda para projeto social da Oficina dos Menestréis.
- Seis municípios solicitam a agenda de eventos do Centro Cultural São Paulo.
- Solicitação de informações referente a denúncias de violações dos Direitos Humanos entre os anos de 2013 e 2016.
- Reclamação referente à falta de merenda, uniformes, materiais escolares e transporte público gratuito para as crianças matriculadas nos CEU's de São Paulo.

- Múncipe busca informação referente à posição decrescente de seu filho em solicitação de vaga para creche.
- Múncipe reitera que preferência de intenção de vaga para filha e sobrinha seja na EMEF Professor Nelson Pimentel Queiroz.
- Reclamação referente à Lei que impede eleição para eleger membros do Conselho Escolar.
- Solicitação referente à publicação legal que obriga e fundamenta a exigência de publicações de editais de cursos, formações e treinamentos em todas as instâncias.
- Reclamação sobre a falta de vagas de emprego na Rede de Ensino Municipal.
- Solicitação de vaga no 8º ano do Ensino Fundamental no EMEF Celso Leite Ribeiro Filho.
- Múncipe solicita esclarecimentos sobre a inclusão de secretários de escola da Rede Municipal, de acordo com a Lei nº 16.418 de 02/04/2016.
- Múncipe tem interesse em participar do Programa de Parcelamento Incentivado – PPI - e pergunta se está em vigor.
- Solicitação de informações sobre a destinação da arrecadação do ISSQN. Quer saber quanto o município de São Paulo arrecada e onde é utilizado o dinheiro.
- Solicitação de orientação para cancelamento do CCM - Cadastro de Contribuintes Mobiliários.
- Solicitação de atendimento para cancelamento online do CCM - Cadastro de Contribuintes Mobiliários.
- Solicitação de elaboração de carta para atendimento junto à Secretaria Municipal da Fazenda - Subdivisão de Cadastramento – SUBCA.

- Solicitação de agendamento para atendimento na Secretaria Municipal da Fazenda com vistas à elaboração do Requerimento de Cancelamento do CCM.
- Solicitação de informações sobre o Programa de Parcelamento Incentivado (PPI) da Prefeitura de São Paulo.
- Solicitação do e-mail do prefeito João Dória.
- Denúncia sobre invasão de prédio interditado pela Prefeitura Municipal de São Paulo situado na Rua Pacarana, nº 190.
- Denúncia sobre casa construída indevidamente no meio da Rua Marrecas no Parque Guaianases.
- Reclamação referente ao aumento das mensalidades de apartamento da COHAB.
- Denúncia referente à pressão sofrida por moradores da Rua Peirópolis para venderem suas casas.
- Reclamação sobre impedimento da entrada de munícipe na Secretaria Municipal da Habitação por funcionários da recepção do prédio.
- Reclamação sobre demora de contemplação no programa Minha Casa Minha Vida.
- Reclamação referente à falta de medicamentos nas farmácias dos UBS de São Paulo, em especial a UBS Vila Caiuba na Rua Presidente Vargas 540, Perus.
- Três solicitações de agendamento de retorno médico para acompanhamento de munícipe junto ao Hospital Monumento.
- Relato sobre a atual situação da Área da Saúde na cidade.
- Reclamação sobre a falta de tiras para medição dos níveis de glicose em pacientes diabéticos na UBS Campo Grande.

- Solicitação de providências da Vigilância Sanitária referente à infestação de baratas e outros insetos na Rua Marechal Barbacena, altura do nº 1.075 e Rua Meação.
- Relato sobre a falta de vagas para atendimento médico nas especialidades de Ortopedia e Fisioterapia.
- Relato sobre mal atendimento ao munícipe por parte dos médicos do SUS e pela equipe do Sindicato.
- Solicitação de informações sobre entrega e encaminhamento de abaixo assinado contra o fechamento das Farmácias Populares.
- Solicitação de informações sobre a possibilidade de encaminhamento para sessões de Fisioterapia em equipamento do SUS destinado a pessoa em tratamento de câncer.
- Reclamação sobre normas implantadas pela nova gestão da Secretaria da Saúde.
- Solicitação de informações referente a telefone e endereço da Ouvidoria da Secretaria da Saúde.
- Sugestão para que Polícia Militar seja cobrada e intervenha para coibir a realização de bailes funk.
- Solicitação de apoio das autoridades para combater criminalidade no Parque da Juventude localizado no Carandiru.
- Reclamação sobre buracos na Rua Butiá próximo a Avenida Regente Feijó.
- Solicitação do Projeto Cidade Linda no Bairro do Jaraguá.
- Solicitação de ajuda para que os guardas municipais readaptados possam evoluir na carreira.
- Solicitação para que em todos os cursos da Guarda Civil Metropolitana e indicações de medalhas da corporação sejam reservadas vagas para readaptados tanto físicos quanto psicológicos.

- Solicitação de endereço mais próximo da Região Central do Centro de Apoio ao Trabalhador do CAT.
- Solicitação de endereço da Secretaria Municipal de Trabalho e Empreendedorismo.
- Solicitação de informações sobre o vereador Gilberto Natalini e sua atuação com os animais.
- Munícipe solicita informações sobre vagas de emprego oferecidas pelo McDonald's em parceria anunciada pelo prefeito João Dória.
- Munícipe faz denúncia anônima contra o Centro de Acolhida Especial para Idosos - Casa de Simeão, localizado na Rua Assunção, 480.
- Solicitação de contato da secretária de Direitos Humanos e Cidadania da Prefeitura de São Paulo, Patrícia Bezerra.
- Solicitação de informações referentes à utilização de cotas raciais em concurso de acesso do Edital nº 02/2015, promovido pela Secretaria Municipal da Educação.
- Solicitação de informações sobre o andamento da inscrição de vaga em creche da Legião da Boa Vontade.
- Reclamação referente ao desaparecimento de cadastro de aluna do sistema da EMEF Arthur Whitaker, na Vila Sonia.
- Solicitação de vaga em Centro de Atletismo para criança, próximo ao Bairro Vila Mirante, em Pirituba.
- Solicitação de informações referente ao Programa de Parcelamento Incentivado – PPI para o ano de 2017.
- Reclamação referente a passe livre de ônibus e trem negado para munícipe desempregada pela SPTRANS.
- Solicitação de troca de placas do nome da Rua Padre Landell de Moura em diversos pontos da via.
- Elogio ao Centro de Referência e Treinamento DST/AIDS.

- Solicitação de Informações sobre data prevista para que UBS no Jardim São Nicolau funcione em sua plenitude.
- Denúncia sobre algazarra promovida pelos estabelecimentos comerciais da Rua Bento Freitas, entre as Ruas Marques de Itu e General Jardim.
- Solicitação de vagas de empregos para moradores de rua.
- Duas solicitações de endereço da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente.
- Sugestão para que seja providenciada a desratização da região do Parque Dom Pedro II e Praça da Sé e a conscientização da população através de campanhas junto a Prefeitura para não jogar lixo nas ruas.
- Duas solicitações de carta de encaminhamento para o CREAS Bela Vista.
- Solicitação de vaga para internação de munícipe usuário de substâncias químicas em Instituição.
- Solicitação de informações sobre como retirar pagamento sem o cartão do Programa Bolsa Família.
- Solicitação de atendimento em Serviço Social.
- Solicitação de vaga fixa em Centro de Acolhida na Região Central de São Paulo.
- Solicitação de consulta ao edital da Secretaria Municipal de Cultura, publicado no Diário Oficial da Cidade.
- Reclamação de aposentada referente a barulho de vizinhos próximo à sua residência no bairro do Sumarezinho.
- Solicitação de auxílio para contemplação de vaga em creche para criança de dois anos de idade.
- Solicitação para que seja realizada uma auditoria na EMEI Odileia Botta de Mattos, situada na Rua Venâncio Poletti, 181, no Jardim Floresta, sobre o Transporte Escolar Gratuito.

- Solicitação de informações sobre a previsão do Programa de Anistia em 2017.
- Reclamação sobre Assistente Social da Ouvidoria da COHAB.
- Duas solicitações de atualização de cadastro junto a COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo.
- Solicitação de inscrição na Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano – CDHU.
- Reclamação sobre o metrô da Praça Marechal Deodoro.
- Solicitação de informações sobre como fazer transferência de multa de trânsito.
- Solicitação de informações referente a formulário de laudo para fazer carteira de ônibus e metrô para deficiente.
- Reclamação referente a elevador quebrado no Posto de Saúde Samuel Pessoa localizado na Avenida Doutor Vital Brasil, no bairro do Butantã.
- Solicitação de informações sobre como trabalhar na divulgação dos caminhões de mamografia, vascular e oftalmologista no bairro de Itaquera.
- Solicitação do telefone da Ouvidoria da Saúde.
- Reclamação referente aos assaltos que ocorrem à noite no Viaduto Jacaré.
- Reclamação referente à falta de policiamento na Rua Bento Freitas no bairro de Higienópolis.
- Sugestão para que a rua identificada como Travessa 2 da Avenida Professor Araújo Lima receba o nome de José Carlos da Silva.

Manifestações Referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs)

- Solicitação de informação sobre Lei que pune pichação no Município de São Paulo.
- Solicitação de informações sobre publicação em edital sobre os cursos, formações e treinamentos em todas as instâncias, secretarias e diretorias da Rede Municipal de Ensino.
- Munícipe solicita informações sobre o Imposto ISSQN.
- Munícipe não acha justo pagar uma fortuna ao IPREM durante 26 anos e não ter mais o direito de se aposentar integral após 30 anos de contribuição.
- Solicitação de informação sobre a data em que foi apresentado o Projeto de Lei nº 0-00621/2016.
- Solicitação de informação sobre o Projeto Lei nº 574/2016 que cria cargos de Supervisor Escolar no Magistério Municipal e está tramitando na Câmara Municipal.
- Solicitação de informação se existe alguma lei ou projeto de lei que autorize o uso de bermuda e camiseta pelos condutores de ônibus.
- Solicitação de providência no sentido de encaminhar ao Plenário da Câmara Municipal o Projeto de Lei nº 161/2013 para votação. Trata-se de projeto sem maior complexidade por se tratar da mudança da denominação de Rua Brejolândia para Rua Nair dos Santos.
- Munícipe questiona se a lei que libera os benefícios de cota de PIS referente à doenças graves, contagiosas ou incuráveis se estende para a hepatite C.
- Solicitação de informações sobre Projeto de Lei nº 545/2006
- Solicitação de informação Projeto de Lei referente a Plano Diretor de manutenção de vias que está parado desde 1999.

- Solicitação da minuta do Projeto de Lei que institui o Programa de Parcelamento Incentivado - PPI.
- Município solicita impressão do Projeto de Lei nº 003/2016
- Solicitação de informação se o Projeto de Lei de podas de árvores foi aprovado ou não.
- Solicitação de informação sobre o Projeto Creche para idosos.
- Informações sobre Projeto de Lei nº 271/2016.
- Informações sobre Projeto de Lei nº 415/2014.
- Informações sobre o andamento do PL nº 01-00722/2015.

Propostas de Criação de Projetos de Lei (PLs)

- Sugestão de um projeto de lei para fiscalizar os agentes que registram o consumo de energia das casas, a título de se evitar desperdício.
- Sugestão de criação de um projeto de lei que estabeleça cotas para estudantes acima de 60 anos até 70 anos de idade. Sugere que 1% das vagas de emprego fosse destinada às pessoas acima desta faixa etária. Tal medida faria com que as pessoas idosas retornem aos estudos, aumentando o número de alunos nas faculdades e contribuindo da geração de empregos.
- Sugestão da legalização do nome da Avenida Professor Araújo Lima.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal

- Munícipe elogia o atendimento da Ouvidoria da CMSP.
- Treze munícipes solicitam a agenda de eventos da CMSP.
- Munícipe solicita o número de telefone da Ouvidoria do Parlamento.
- Munícipe relata que instalou o aplicativo da Câmara Municipal de São Paulo em seu smartphone, porém encontra dificuldade de explorar a página.
- Seis munícipes solicitam a lista de vereadores da CMSP.
- Munícipe solicita inscrição no curso de Boas Práticas para Atenção à Pessoa Idosa.
- Munícipe solicita informação sobre os cursos que acontecem na Câmara Municipal de São Paulo.
- Munícipe solicita informações sobre a Escola do Parlamento.
- Munícipe solicita informação sobre o vereador responsável pelo bem público dos munícipes no bairro de Vila Mazzei, Zona Norte.
- Munícipe sugere pauta para discussão na Comissão de Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente com o assunto relacionado aos painéis verdes da Avenida 23 de Maio.
- Munícipe solicita a correção do seu nome que consta na matéria sobre a Sessão Solene em homenagem ao Dia do Rotaract.
- Munícipe solicita informações sobre data das Reuniões da Comissão de Saúde, Promoção Social, Trabalho, Idoso e Mulher.
- Munícipe faz reclamação do atendimento dado aos eleitores no gabinete do vereador Caio Miranda Carneiro.

- Munícipe solicita informações sobre votação ou Audiência Pública para Projeto de Lei que dispõe sobre o Programa de Parcelamento Incentivado - PPI.
- Munícipe questiona se o Projeto de Lei de podas de árvores foi aprovado ou não.
- Munícipe solicita expor o seu trabalho junto a CMSP.
- Munícipe solicita informação referente ao Evento Encontro de Promotoras Legais, promovido pelo mandato da vereadora Juliana Cardoso. Solicita que o gabinete da vereadora entre em contato para fornecer informações sobre próximas datas do evento.
- Munícipe solicita informação sobre os Eventos da Câmara Municipal de São Paulo.
- Munícipe solicita resposta de protocolo.
- Munícipe solicita informações sobre o Projeto Creche para idosos.
- Munícipe solicita contato da Ouvidoria do Parlamento.
- Munícipe solicita localização de funcionário da CMSP.
- Munícipe solicita pauta da reunião da Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa.
- Munícipe solicita a retirada de exemplar da Revista Apartes.
- Munícipe solicita localização do CTI.
- Munícipe solicita a lista da composição das Comissões da CMSP.
- Munícipe solicita informações de como poder exibir, por meio da TV Câmara, o documentário **O ano novo chinês** de produção própria. Segundo ele, sem nenhum interesse financeiro.
- Munícipe solicita informações sobre visita formal a CMSP.
- Munícipe questiona se há Legislação que libera o comércio do gás GLP, de cozinha, em postos de combustíveis.
- Munícipe solicita informação sobre ingresso de estágio na CMSP.

- Munícipe questiona se a Casa realiza palestras gratuitas.
- Munícipe se apresenta como Oficial de Justiça e solicita a localização do funcionário, João Luiz Feitosa.
- Munícipe solicita duas caixas de preservativos (totalizando 288 unidades) para distribuição no AMA Sé.
- Munícipe relata estar indignado com a violência de alunos para com os professores na Rede Municipal de Ensino. Sugere que quando ocorra esse tipo de situação os pais sofram as consequências dos atos de seus filhos infratores.
- Munícipe solicita contato com o gabinete da vereadora Aline Cardoso.
- Munícipe solicita contato com o gabinete do vereador Aurélio Nomura.
- Munícipe solicita ajuda em seu TCC.
- Munícipe solicita realizar pesquisa junto ao Centro de Memória da CMSP.
- Munícipe solicita informações sobre o evento Seminário Científico sobre Extraterrestres no nosso Passado, ocorrido em 25/03/17.
- Munícipe reclama do atendimento da Ouvidoria do Parlamento.
- Munícipe solicita informações sobre vagas de emprego na CMSP.
- Munícipe elogia o atendimento prestado pela Ouvidoria do Parlamento, pois relata que ao registrar uma denúncia foi muito bem ouvido e atendido.
- Munícipe solicita informações sobre as inscrições no curso Novos Desafios para a Garantia e Efetivação do Direito à Convivência Familiar e Comunitária, oferecido pela Escola do Parlamento.
- Munícipe solicita a retirada de informativos do display da Ouvidoria.
- Munícipe pergunta se a Casa possui um setor responsável para agendar a utilização da quadra recém-inaugurada, que fica ao lado do prédio da Câmara, na Praça Paulo Kobayashi.

- Munícipe solicita informações sobre a Lei que obriga a divulgação da remuneração dos servidores em sítio eletrônico. Relata que sabe da existência, porém não conseguiu localizá-la no site da Câmara Municipal de São Paulo.
- Munícipe solicita atendimento com o vereador Adilson Amadeu.
- Munícipe solicita informações sobre o valor do salário do cargo de chefe de Gabinete no início da carreira.
- Munícipe solicita informações sobre os períodos exatos (data de início e término do exercício) de todos os mandatos em que o vereador Quito Formiga exerceu o mandato.
- Munícipe solicita informações sobre vagas de emprego como recepcionista bilíngue na CMSP.
- Munícipe solicita informação sobre vereador que atue na região da Bela Vista.
- Munícipe solicita a impressão de Projeto de Lei.
- Munícipe reclama que devido a uma obra de um edifício ao lado sua residência vem ocasionando danos em seu imóvel e a empresa responsável pela obra se recusa em repará-los.
- Munícipe solicita contato do vereador Eduardo Suplicy.
- Munícipe solicita Lista da Composição das Comissões da CMSP.
- Munícipe relata que se inscreveu para a palestra Diálogos Consultivos - Segurança Alimentar e Nutricional e Alimentação Escolar Orgânica, porém alega que não recebeu e-mail de confirmação. Sendo assim, realizou novamente a inscrição e mais uma não obteve confirmação.
- Munícipe solicita informações sobre a reunião com o Conselho Gestor da UBS República.

- Munícipe sugere que o prefeito João Dória legalize o nome da Travessa nº 2, que fica na altura do nº 26 da Avenida Professor Araújo Lima Parque Primavera, no Bairro de Santo Amaro.
- Munícipe faz Livre Manifestação com imagem pelo whatsapp.
- Munícipe solicita contato do vereador Gilberto Nascimento Jr.
- Munícipe solicita informação referente à vaga de emprego para os serviços terceirizados da CMSP.
- Munícipe solicita informações sobre Projeto de Lei que trata da regularização de imóveis ou sobre anistia a imóveis irregulares.
- Munícipe reclama a respeito de uma agente da Guarda Civil Metropolitana, que a repreendeu por estar em pé na Galeria do Plenário no dia 28/03/17, por volta de 15h30. A cidadã alega que estava se acomodando para poder sentar.
- Munícipe solicita informações sobre a quantidade de Projetos apresentado desde o início do ano de 2017. Solicita também do mesmo período do ano de 2016, para efeito de comparação.
- Munícipe questiona se os eventos disponibilizados no Portal da Câmara são abertos ao público.
- Munícipe se apresenta como funcionária da Casa e solicita informação sobre como realizar uma reclamação relacionada ao setor que trabalha.
- Munícipe solicita a localização da Presidência da Casa.
- Munícipe solicita o formulário de coleta de assinatura para projeto de lei de iniciativa popular.
- Munícipe solicita informações sobre empresa especializada na prestação de serviços de tradução simultânea para a Linguagem Brasileira de Sinais (LIBRAS), com ou sem câmera, para sessões ordinárias e extraordinárias.

- Munícipe relata que é servidor efetivo com fixação de lotação na Secretaria Municipal de Cultura e questiona sobre a possibilidade de transferência para Câmara Municipal de São Paulo.
- Munícipe solicita a localização da Secretaria Geral Administrativa - SGA-3.
- Munícipe solicita informações sobre a localização do Gabinete do vereador Reginaldo Trípoli.
- Munícipe solicita esclarecimentos sobre as atribuições da Ouvidoria do Parlamento.
- Munícipe registra elogio ao vereador Toninho Paiva. Relata que sempre foi bem tratada em seu gabinete pelos funcionários e pelo vereador. Relata que o vereador não engana seus eleitores e que cumpre com a sua palavra.
- Munícipe solicita receber a Pauta das Comissões e os Projetos de Lei que serão votados diariamente em seu e-mail pessoal.
- Munícipe relata que compareceu ao gabinete do vereador Caio Miranda Carneiro e que foi destrutada e desrespeitada por funcionários.
- Munícipe relata estar indignada com projeto que denomina uma rua da cidade com o nome da ex-primeira dama do País, senhora Marisa Letícia.
- Munícipe relata que trabalha como ambulante, porém não possui o documento necessário para regularizar o seu trabalho.

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

Houve 40 solicitações de retirada de exemplares do Estatuto do Idoso na Ouvidoria do Parlamento, oito solicitações de vaga em Serviços de Acolhida e sete críticas ou reclamações referentes aos Centros de Acolhida.

Comissão de Trânsito, Transporte, Atividade Econômica, Turismo, Lazer e Gastronomia

Houve seis manifestações referentes à gratuidade no transporte público e três manifestações sobre multas.

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

Foram seis manifestações referentes à busca por emprego, três referentes à falta de medicamento e cinco sobre agendamento de consultas médicas.

Comissão de Educação, Cultura e Esportes

Nesta Comissão foram seis solicitações de agendas do Centro Cultural São Paulo e seis sobre busca de vagas ou melhorias em Escola Públicas Municipais.

Comissão de Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente

Ocorreram sete solicitações de recapeamento de ruas e 12 reclamações referentes à obstrução de ruas e calçadas, com lixo, entulhos e enchentes.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **31 de março de 2017**, 17 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
12494	Informação	30/06/16	01/07/16 07/03/17 REENVIO	197 dias
15208	CMSP	14/10/16	14/10/16 07/03/17 REENVIO	123 dias
15874	Informação	11/11/16	11/11/16 07/03/17 REENVIO	104 dias
18011	Plenária	07/02/17	08/02/17	49 dias
18071	Informação	09/02/17	09/02/17	47 dias
18079	Ex-vereador	09/02/17	09/02/17	47 dias
18124	Informação	10/02/17	10/02/17	46 dias
18350	Informação	17/02/17	21/02/17	38 dias
18471	Informação	22/02/17	22/02/17	33 dias
18728	Informação	06/03/17	07/03/17	25 dias
18739	Legislação	07/03/17	07/03/17	24 dias
18887	Informação	09/03/17	10/03/17	22 dias
18893	Legislação	09/03/17	10/03/17	22 dias
18956	Documentação	10/03/17	15/03/17	21 dias
18976	Projeto de Lei	13/03/17	13/03/17	18 dias
19108	Informação	15/03/17	16/03/17	16 dias
19189	Informação	17/03/17	20/03/17	14 dias
19230	Portal CMSP	20/03/17	22/03/17	11 dias
19324	TV Câmara	22/03/17	22/03/17	9 dias
19326	Legislação	22/03/17	22/03/17	9 dias
19369	Projeto de Lei	23/03/17	23/03/17	8 dias
19404	TV Câmara	24/03/17	24/03/17	7 dias
19421	Informação	24/03/17	27/03/17	7 dias
19431	Legislação	27/03/17	27/03/17	4 dias
19437	Salário	27/03/17	28/03/17	4 dias
19559	Projeto de Lei	29/03/17	29/03/17	2 dias

19563	Informação	29/03/17	29/03/17	2 dias
19566	Informação	29/03/17	29/03/17	2 dias

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Março de 2017

A Ouvidoria já solucionou 96% dos atendimentos de fevereiro, tendo apenas 4% das manifestações que ainda estão em andamento.

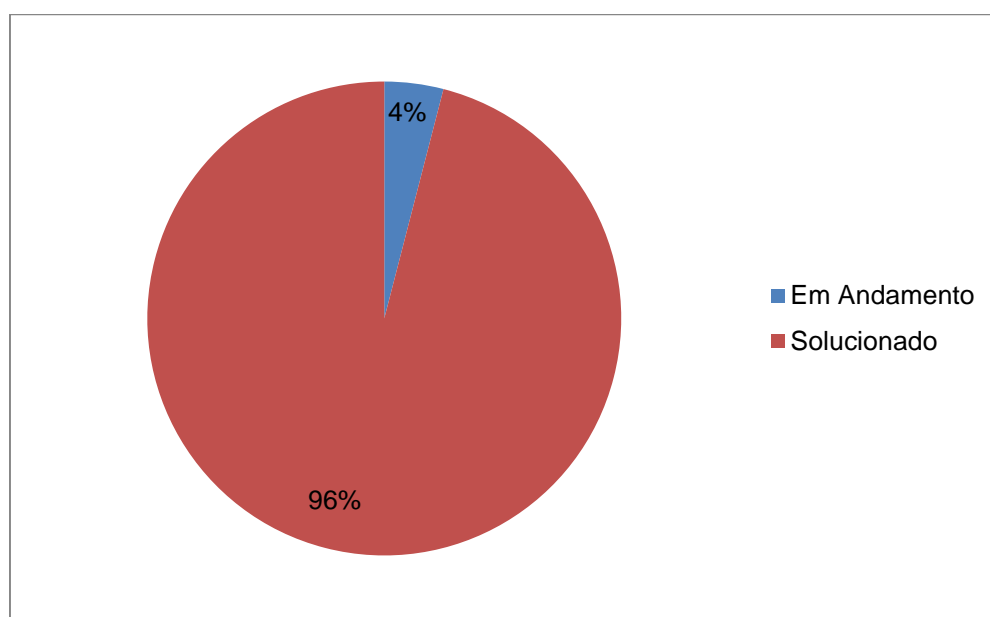


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Março

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

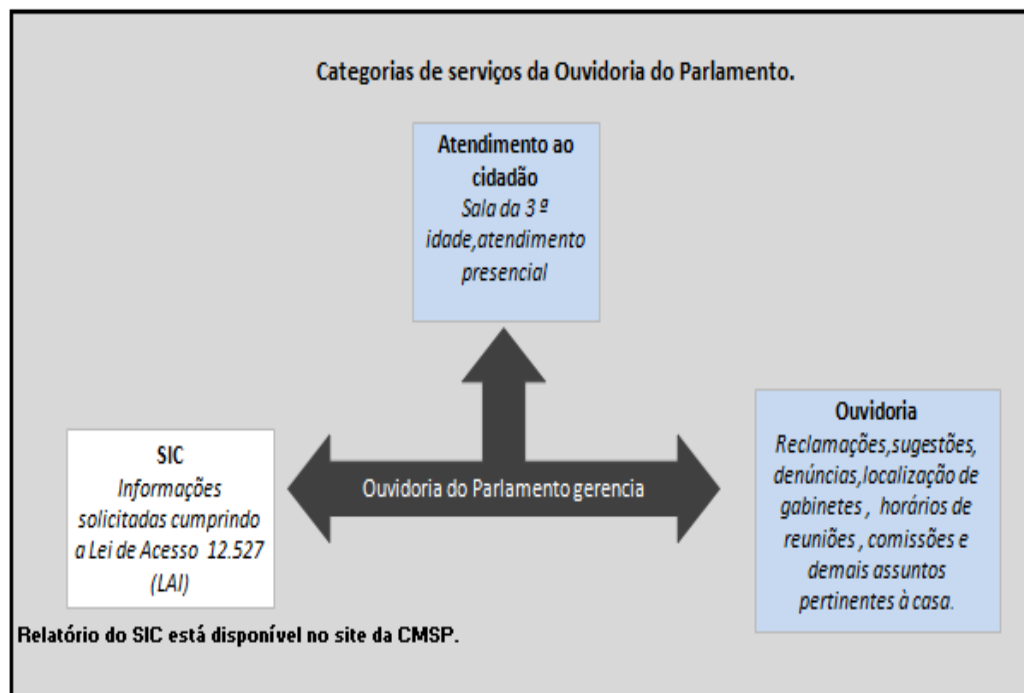


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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.

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

