



# Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

## Relatório Mensal

### Maio 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

Marcos Roberto Scalone

Meire Regina Hernandez

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 .....	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 nº 15.507/11, possui o papel de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e seus vereadores, recepcionando por meio de seus canais, manifestações dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos e promova a Cidadania e a Democracia Participativa. A Ouvidoria é o canal de recebimento de solicitações, informações, reclamações, críticas, elogios e sugestões ao Parlamento assim como outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências desta entidade. O relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria assim como fomentar a transparência pública.

## Apresentação de Dados

No período entre **01 e 31 de MAIO de 2017** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 759 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 67% das manifestações, enquanto os demais canais 33%. É de se destacar que, mês após mês, a diferença de atendimentos presenciais e eletrônicos tem diminuído, demonstrando um possível apreço cada vez maior ao atendimento à distância através de dispositivos eletrônicos. A Ouvidoria passou a receber e atender manifestações via Facebook que, apesar do pequeno número de atendimentos, representa mais uma flexibilidade para o munícipe.

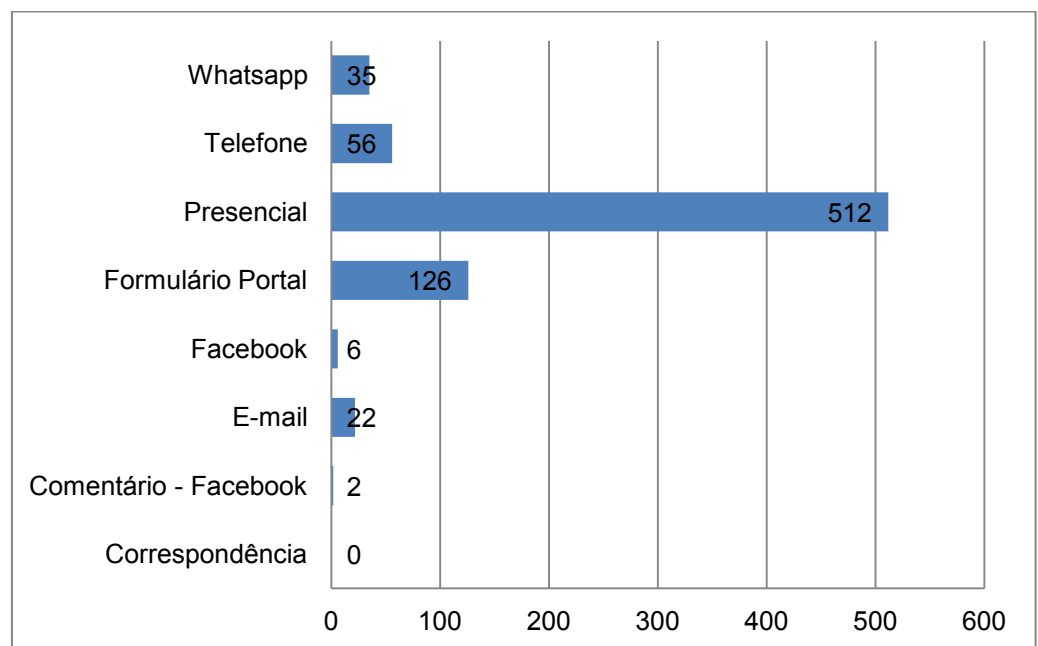


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

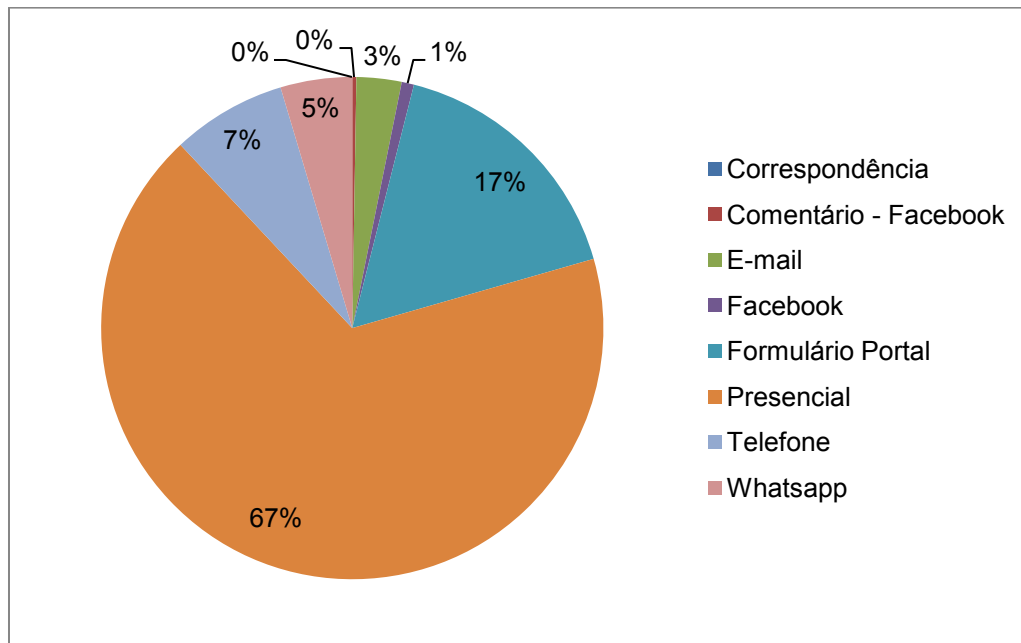


Gráfico 2 - Canais de Atendimentos

Em maio 60% dos atendimentos foram realizados para homens e 40% para mulheres.

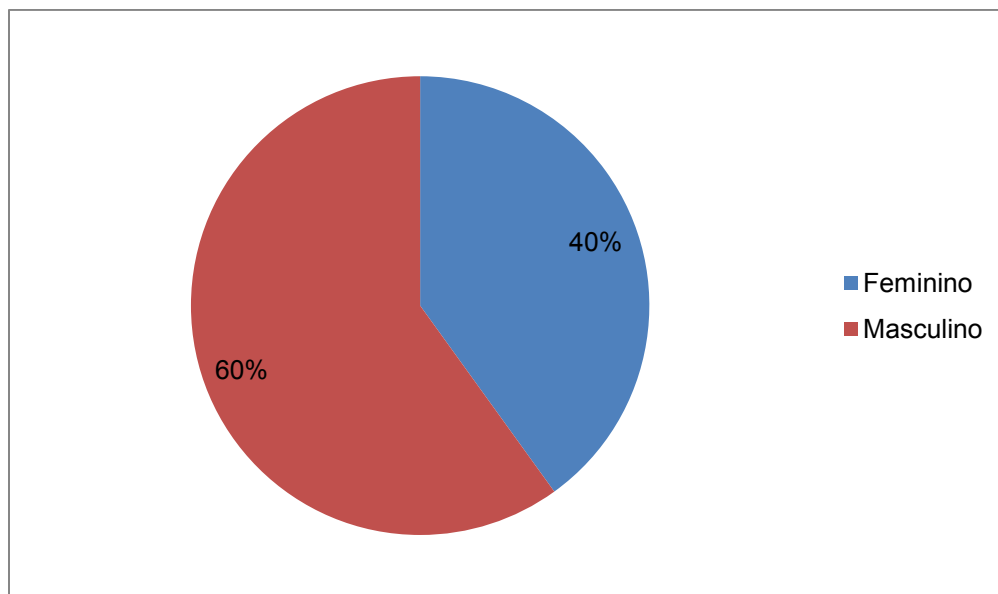


Gráfico 3 - Gêneros

As manifestações ocorrem predominantemente oriundas da Região do Centro da Cidade. As duas principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram, assim como nos meses anteriores, o Centro com 37% e a Zona Leste com 17%.

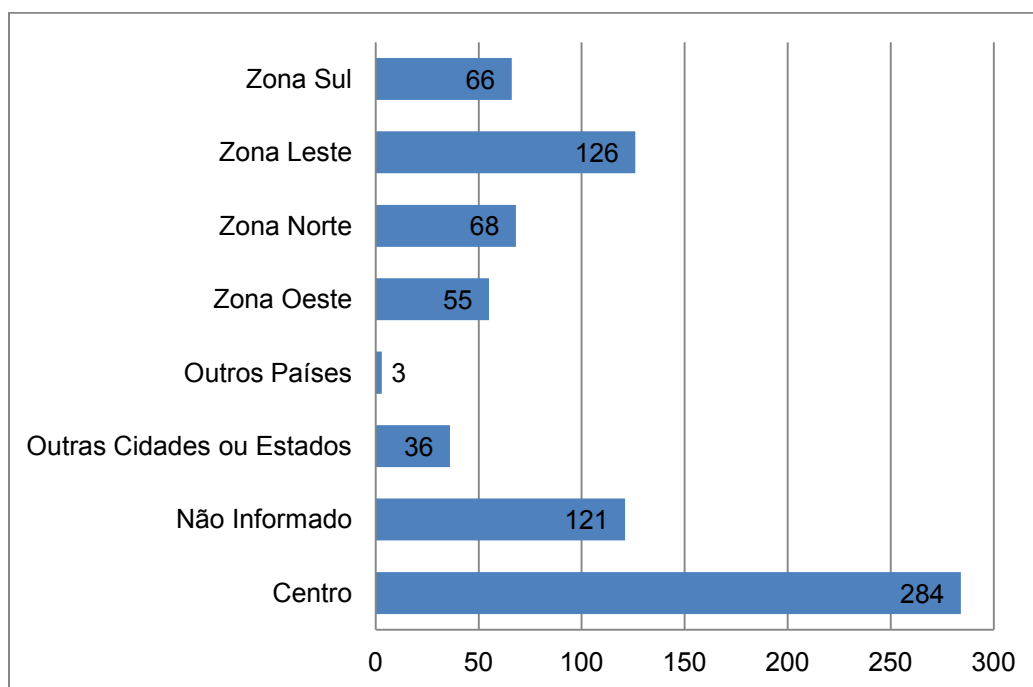


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações



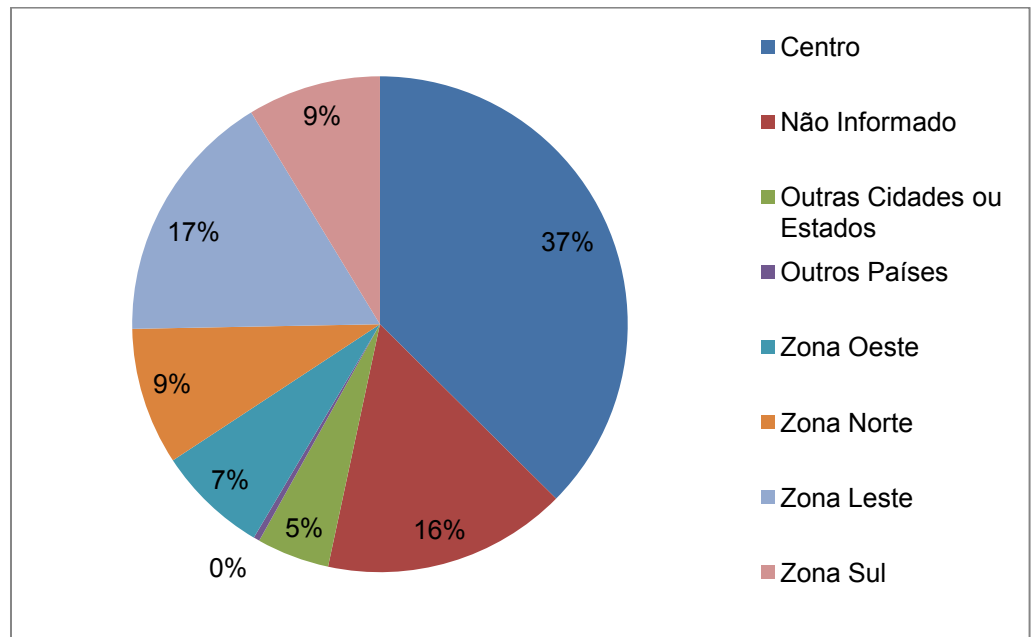


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 47% e 29%, respectivamente.

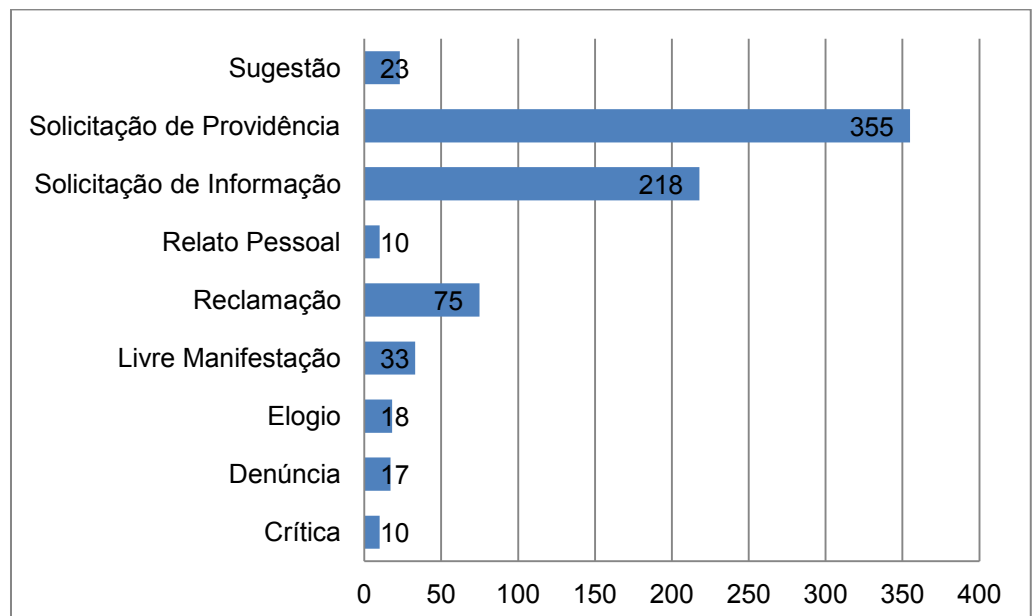


Gráfico 6 – Espécies de Manifestações

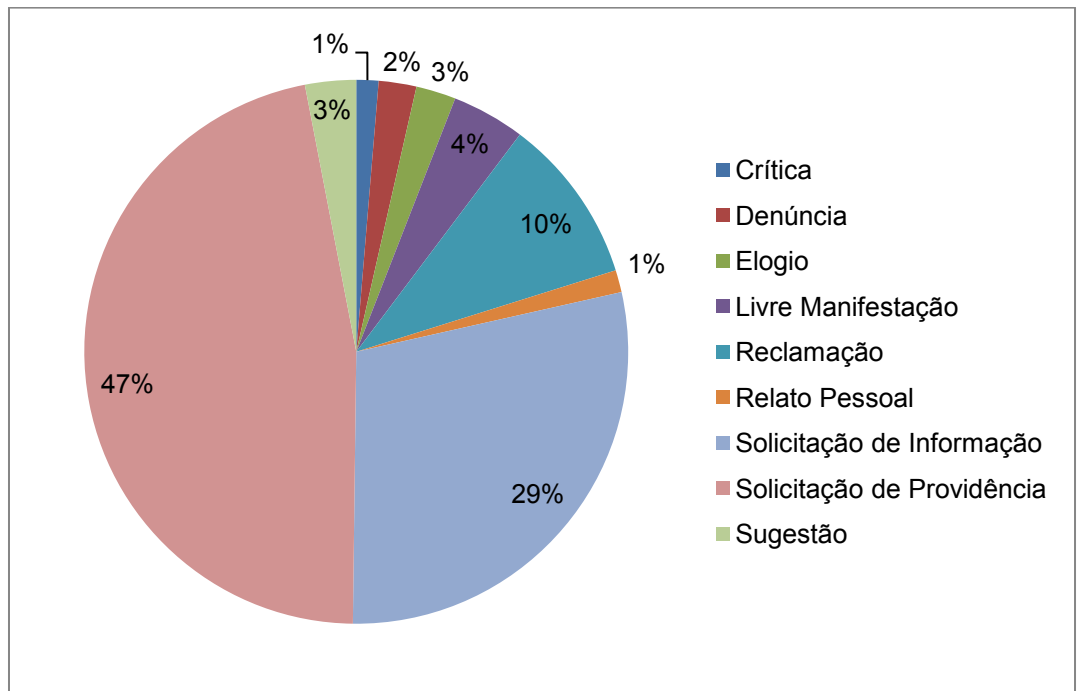


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

Buscando melhor transparecer nossas atividades, alteramos o gráfico para melhor explicitar as competências e atribuições das manifestações recebidas pela Ouvidoria. Nota-se que a maior parte dos atendimentos são relacionados à CMSP com 328, seguida de Assuntos Privados com 134 e Solicitação de Providências, manifestações realizadas e encerradas na Ouvidoria, com 94. Destaca-se ainda que a sigla PMSP é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

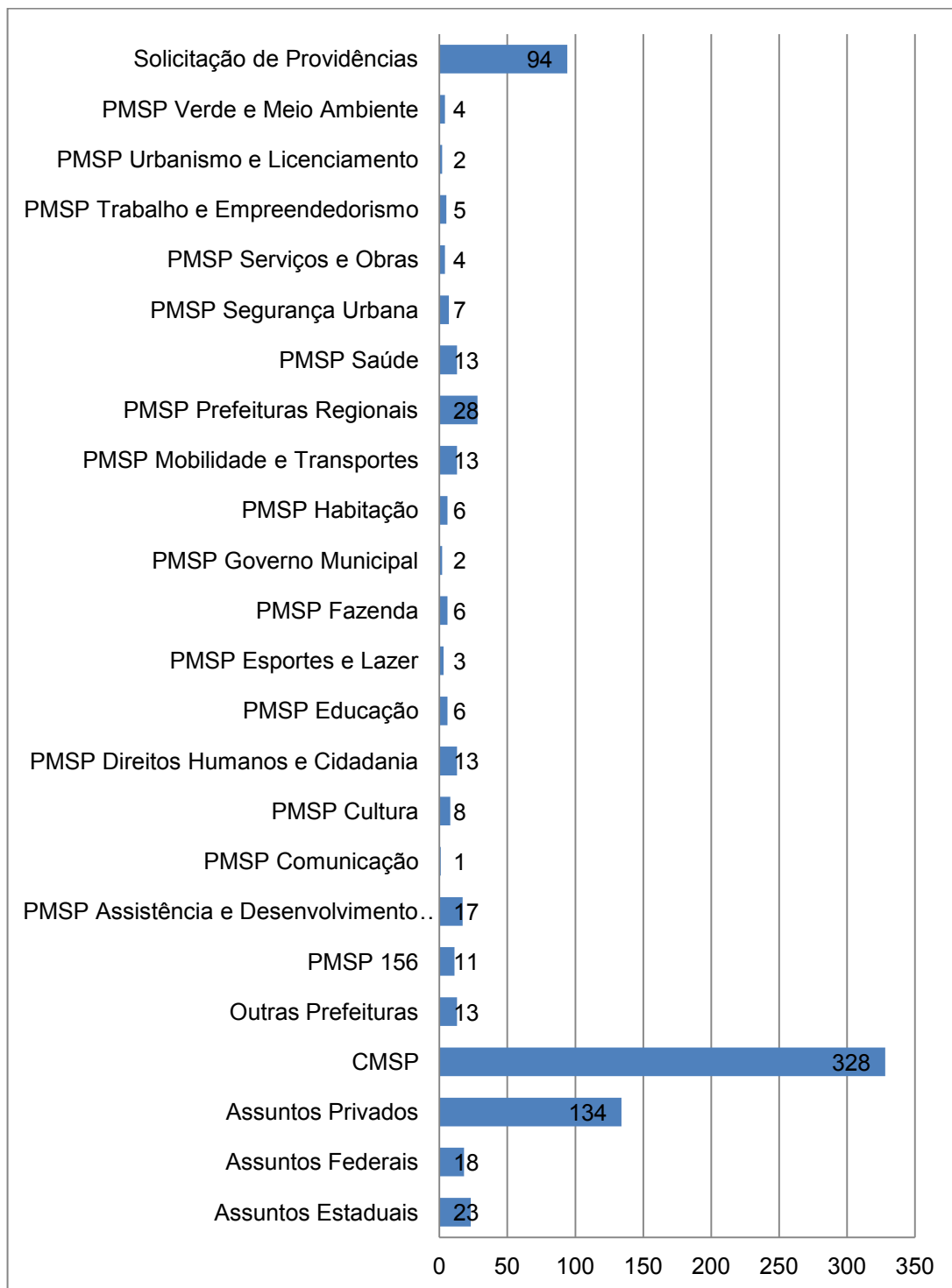


Gráfico 8 – Assuntos mais Recorrentes

## 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, bem como para seus setores internos. Em maio, 80% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 20% foram encaminhados ao externo.

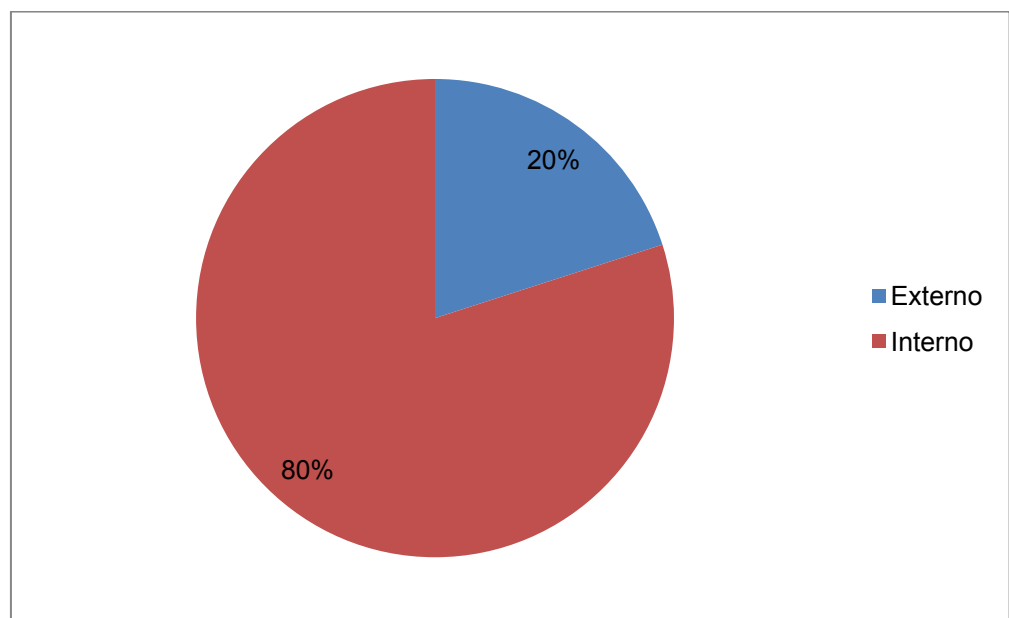


Gráfico 8 – Encaminhamentos

### Manifestações Pertinentes às Prefeituras Regionais

- Munícipe faz reclamação de calçadas na Região do Jardim Guanambu. Relata que comerciantes e moradores constroem os muros de suas casas, deixando apenas poucos centímetros de calçada para os pedestres transitarem. A Lei determina que a largura deve ter 1,20 metros de calçada.

- Munícipe solicita retirada de entulho na altura do número 340 da Rua Olímpio Tomás Fernandes, Piqueri, Zona Norte.
- Munícipe solicita informações de como obter a licença para ambulante. Segundo ele, é artesão e quer expor o seu trabalho na Praça da República.
- Munícipe solicita poda de árvore e iluminação na Praça 25 de Novembro, Vila Zatt.
- Munícipe registra reclamação contra a Prefeitura Regional de São Mateus. Segundo ela, até a presente data não obteve resposta sobre os protocolos 19.959, 19.962 e 20.143.
- Munícipe reitera encaminhamento do protocolo 19.469.
- Munícipe reclama que na Rua Francisco Bullutas, altura do número 19, há acúmulo muito grande de lixo e entulho. Informa que o caminhão da Prefeitura passa apenas a cada 15 dias.
- Munícipe reclama do atendimento da Prefeitura Regional de Pirituba. Segundo ele, as ruas do bairro do Jaraguá estão abandonadas, com mato chegando a mais de 2 metros de altura, buracos etc. Relata também que prefeitura regional simplesmente ignora as solicitações feitas pelos moradores da região.
- Munícipe solicita recapeamento da Rua do Lírio, em Parelheiros.
- Munícipe relata que em frente ao Bloco B do seu condomínio, número 167 da Rua Dr. Nicolau Alberto Defina, há uma caminhonete abandonada onde ficam usuários de drogas, além do local ter se tornado foco de dengue. Solicita que a caminhonete seja retirada.
- Munícipe solicita recapeamento na Avenida Edgard Ruzzant, 100.
- Munícipe reclama da algazarra promovida por estabelecimentos comerciais da Rua Bento Freitas (entre as Ruas Marques de Itu e General Jardim) de quarta-feira a domingo. Segundo ela, são bares, baladas

diurnas, balada de angolanos, travestis, motéis e estabelecimentos que recebem material para reciclagem e deixam esses materiais na rua e nas calçadas. Som alto após a meia noite, cheiro de lixo, ratos que proliferam, além de moradores de rua que frequentam a região e promovem gritaria e constantes brigas na rua.

- Munícipe solicita informações sobre o andamento de sua solicitação que segundo ele foi encaminhada a Prefeitura Regional de Mooca, porém até a presente data não obteve nenhuma resposta.
- Munícipe reclama de veículo abandonado a mais de dois anos na Rua Humberto Albuquerque Câmara Neto, número 45, Jardim Guanhembu.
- Munícipe reclama de falta de fiscalização na Rua Campos Salles, 31 no Bairro do Brás. Segundo ela, há um grande número de camelôs às terças, aos sábados e domingos.
- Munícipe relata que reside há mais de dez anos em um terreno da EMAE, localizado na Estrada do Alvarenga, Bairro Pedreira. Segundo ele, obteve informações de que irão urbanizar a área para melhorias da represa que fica ao redor. Pergunta se existem projetos ou propostas inclusas para os atuais moradores daquela região.
- Munícipe relata que lojistas da Avenida Conde Rosália Lannini, Parque Primavera, estão construindo nas calçadas. Segundo o munícipe, os lojistas estão aumentando o espaço de suas lojas e tirando o espaço para o trânsito de pedestres. Solicita que sejam tomadas as devidas providências.
- Munícipe reclama de buraco enorme localizado na Rua Domingo Costa, 9, Jardim das Rosas.
- Munícipe reclama que vizinho trocou (por conta própria) o nome de uma praça próxima à sua residência, retirando a placa e também o poste que

a sustentava. Segundo ela, até a presente data não houve nenhuma fiscalização vinda prefeitura para corrigir a ação do vizinho.

- Munícipe solicita providências da Prefeitura Regional da Casa Verde para que sejam colocadas placas de identificação da Rua Cachoeira dos Antunes, Jardim Peri. Segundo ele, já foi solicitado ao SAC da prefeitura, porém até o momento nada foi feito.
- Munícipe reclama do movimento frequente de ambulantes na Rua Galvão Bueno que fica entre a Associação Comercial e o 1º Distrito Policial.
- Munícipe reclama do mau atendimento que teve ao se dirigir à Prefeitura Regional Sé, no dia 29/05/2017.

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

#### **PMSP 156**

- Reclamação sobre buraco em avenida que danificou pneu do carro. Cidadão deseja ser informado se a Prefeitura irá indenizar o dano causado.
- Reclamações respeito de demandas enviadas à Prefeitura e que não são respondidas.
- Duas sugestões a respeito da marcação dos assentos preferenciais. Cita que os cidadãos deveriam respeitar os lugares destinados a esse fim, ainda que estejam sentados em assentos comuns.
- Solicitação de informação sobre bloqueio de Bilhete Único Especial.
- Solicitação de reparo em buraco em frente à sarjeta da Rua Pantojo, 616.
- Reclamação sobre a ação de retirada dos moradores da Região da Luz. Cita que agora eles estão por toda cidade causando medo e receio à população.
- Solicitação de informação sobre PPI - Programa de Parcelamento Incentivado.

- Denúncia contra lojistas da Avenida Conde Rosália Lannini, Parque Primavera. Cita que os lojistas estão construindo nas calçadas atrapalhando a passagem dos pedestres.

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

- Oito solicitações de encaminhamento para vaga em Centro de Acolhida.
- Solicitação de informação sobre Certificado do Curso do Programa Trabalho Novo.
- Solicitação de encaminhamento para tenda com a finalidade de se inscrever no Programa Social Trabalho Novo.
- Apoio à Ação do prefeito João Dória na Região da Luz (Cracolândia).
- Crítica ao Programa de Braços Abertos da Prefeitura de São Paulo.
- Reclamação referente aos usuários do Centro de Acolhida Lygia Jardim.
- Duas denúncias referentes ao Centro de Acolhida Vivenda da Cidadania.

#### **PMSP Comunicação**

- Reclamação referente à página do Facebook da Prefeitura de São Paulo. Cita que comentários críticos da população não são publicados.

#### **PMSP Cultura**

- Sugestão sobre espaço de venda e criação de peças artísticas.
- Solicitação da divulgação de projetos e eventos culturais.
- Quatro solicitações da programação do Centro Cultural São Paulo.
- Crítica às ameaças de agressão feitas pelo secretário de Cultura a agentes culturais de Ermelino Matarazzo.



**PMSP Direitos Humanos e Cidadania**

- Reclamação contra os Seguranças do Terminal Rodoviário Tietê, período noturno. Alega que eles agridem as pessoas em situação de rua que utilizam o local para se protegerem do frio.
- Duas solicitações de informação a respeito dos Conselhos Tutelares da Cidade de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre prazo de validade do Programa Social Transcidadania.
- Duas denúncias de agressão a idosas.

**PMSP Educação**

- Solicitação de informação sobre as inscrições para as Conferências Regionais da CONAE - Conferência Nacional de Educação 2018.
- Solicitação da relação de escolas de jovens e adultos (supletivo), de ensino médio, da Região Leste da cidade.
- Informação sobre escolas que disponibilizam inscrições para conclusão do ensino fundamental/médio.
- Denúncia de uma professora que sofre agressões verbais e até tentativas físicas de aluna da EMEF Leonel França, Jardim Rincão, Parada de Taipas.

**PMSP Esportes e Lazer**

- Denúncia a respeito da quantidade de funcionários para fazer manutenção em campo de futebol, localizado em frente ao SESC Interlagos.
- Duas solicitações de aparelhos de ginástica em ruas e praças.

**PMSP Fazenda**

- Solicitação de informação sobre o projeto de Parcelamento de Tributos Municipais de São Paulo”.

- Dois interessados em participar do programa da Prefeitura PPI (Programa de Parcelamento Incentivado).

#### **PMSP Governo Municipal**

- Elogio à ação do atual governo do prefeito João Dória em relação aos usuários de crack da Região da Luz.

#### **PMSP Habitação**

- Solicitação de cadastro no programa de habitação COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo.
- Duas solicitações de liberação de apartamento.
- Reclamação sobre o prazo de análise de renegociação da COHAB.
- Denúncia contra Manoel Del Rio, candidato a vereador em 2016. Cita que o ex-candidato encaminha pessoas que moram em ocupações para fazerem cadastro no auxílio aluguel e cobra uma taxa para manter o benefício ativo. Além disso, paga propina a advogados para tirar manifestantes do MTST do sistema carcerário.

#### **PMSP Mobilidade e Transportes**

- Reclamação sobre a Rua Alba. Cita que a via é muito estreita para estacionar e circular carros, sobretudo por ser uma ladeira.
- Solicitação de áreas para carga e descarga nos comércios.
- Reclamação referente aos transportes públicos, lotações e ônibus. Relata que a ausência do cobrador interfere na atenção dos motoristas.
- Duas solicitações de providências sobre as vias que ainda não mudaram a velocidade. Cita que isso era uma forma que o ex-prefeito utilizava para multar veículos.

- Solicitação de providência na Estação do Metrô Anhangabaú e o Terminal Bandeira. Cita que não dispõem de acesso e elevadores a pessoas com deficiência física e idosas.
- Reclamação sobre a altura dos degraus de alguns ônibus da cidade.
- Solicitação de construção de lombada em frente à Escola Municipal de Educação Infantil Professora Suzana Evangelina Felipe.
- Reclamação sobre a dificuldade de renovação do Bilhete Único Especial.
- Reclamação sobre a aplicação de multas em uma faixa de canalização não sinalizada.
- Solicitação de providência nos Terminais de Ônibus de Santana e Tucuruvi. Cita que não dispõem de acesso a pessoas com deficiência física e idosas.
- Reclamação sobre a falta de assistência nos contatos informados pela Companhia de Engenharia de Tráfego.

#### **PMSP Segurança Urbana**

- Reclamação sobre barracos na Rua Michele Príncipe, Cidade Nova Heliópolis. Informa que nessas construções pessoas utilizam drogas e colocam música em som alto, perturbando a população do entorno.
- Reclamação sobre a Guarda Civil Metropolitana que fica nos arredores do Pátio do Colégio.
- Duas reclamações sobre o som alto produzido pelos ambulantes aos domingos no Bairro da Liberdade.
- Denúncia a Guarda Civil Metropolitana, acusando agressão a pessoa em situação de rua na Zona Sul da Cidade.
- Reclamação referente às câmeras de vigilâncias em vias públicas e em trens.
- Denúncia a respeito da presença de usuários de drogas no Bairro Jardim Conquista, Travessa Sonho de Um Carnaval.

### **PMSP Serviços e Obras**

- Reclamação referente às obras inacabadas na Cidade.
- Reclamação sobre a iluminação pública da Rua Maria Paula, Viaduto Jacareí e Praça General Craveiro Lopes, no Centro de São Paulo, Bela Vista. Cita que as luzes ficam ligadas 24 horas.

### **PMSP Urbanismo e Licenciamento**

- Solicitação da pintura de uma lombada na Rua Eleonora Cintra, 424.
- Quatro reclamações sobre o Projeto Social Trabalho Novo. Alegam que após os cursos não estão sendo direcionados a vagas de emprego.

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

- Reclamação sobre a possível privatização dos parques públicos.
- Reclamação sobre o valor cobrado em exames passados por Hospitais Públicos Veterinários.

### **PMSP Saúde**

- Reclamação referente ao mau funcionamento da UBS no Jardim São Nicolau.
- Munícipe solicita informações sobre como obter o medicamento "Keppra" para tratamento de convulsões.
- Solicitação de endereços de Unidades Básicas de Saúde.
- Solicitação de informação sobre o nome do atual Secretário Municipal da Saúde.
- Solicitação de informação sobre o endereço e telefone da Secretaria Municipal da Saúde.
- Solicitação de informação sobre a localização da Ouvidoria Central da Saúde.

- Reclamação referente à UBS Boni Três, Jardim Bonifácio, devido ao desfalque no quadro clínico gerando uma deficiência na quantidade e na qualidade do atendimento à saúde da mulher na região. Solicita que liberem a verba necessária para que o Hospital Santa Marcelina possa realizar as contratações necessárias e solucionar a situação.
- Solicitação de informação sobre como obter uma ambulância para um evento de futebol a ser promovido em Taboão da Serra no dia 14/05/2017.
- Munícipe relata que estão usando seu cartão do SUS para fazer a retirada de medicamentos de uso controlado. Munícipe solicita informações sobre as últimas retiradas feitas com o seu cartão.
- Munícipe registra reclamação sobre o atendimento médico que recebeu na AMA Sé.
- Solicitação de vaga para pernoite em Centro de Acolhida para ele e sua esposa.

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

- Munícipe solicita impressão da Lei nº 9.615/98.
- Solicitação de providência para receber projetos de leis, proposições e moções para ajudar a comunidade.
- Solicitação de informação referente ao processo no Arquivo Geral.
- Solicitação de informação sobre o Decreto nº41.778/02.
- Solicitação de informação Decreto Lei que dá nome a Rua Potunduva, na Vila Mariana.
- Solicitação da versão impressa do Plano Diretor e do Novo Código de Obras.
- Solicitação de publicação no Diário Oficial do Calendário de Eventos Comemorativos, com suas respectivas datas.

- Solicitação da Lei Municipal que proíba o uso de bebida alcoólica dentro do Parque Chácara do Jockey.
- Solicitação de informação sobre quais são as frentes parlamentares atualmente ativas na Câmara
- Solicitação de informação sobre o projeto inicial da Lei de Regularização do aplicativo UBER.
- Solicitação de informação sobre por quantos votos foi aprovada Emenda nº 37 do PL nº179/2017.
- Informação se já foi aprovado o PPI 2017.
- Informação sobre o andamento do PL que cria o Conselho Municipal de Transparência e Controle Social.
- Solicitação de mudança da velocidade nas avenidas Tancredo Neves, Juntas Provisórias, Salim Farah Maluf, 23 de Maio, Moreira Guimarães, Washington Luiz, Interlagos, Radial Leste e Jacu-Pêssego.
- Solicitação de informação do PL nº 277/2017. No Portal da Câmara consta que ainda não houve qualquer deliberação em plenário.
- Crítica em relação ao PL nº 4238/12, que regulamenta a atuação das empresas de segurança privada e de transporte de valores e disciplina detalhes da segurança em bancos.
- Solicitação de providência referente ao Projeto de Lei nº 161/2013 de autoria da vereadora Juliana Cardoso, mudando a denominação da Rua Brejolândia para Rua Nair dos Santos.
- Solicitação de informação sobre quais Frentes Parlamentares estão ativas.
- Reclamação referente ao descumprimento da Lei Municipal nº 12.325/1997 que trata da venda de meia entrada para aposentados.

- Solicitação de informação se existe lei que obrigue bancos disponibilizarem estacionamento para seus clientes em especial PCD e Idosos.

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

- Sugestão de Projeto de Lei que obrigue todos os veículos de transporte coletivos a estarem equipados com tacógrafos.
- Sugestão de projeto de Lei que mapeie áreas onde existam bailes funk ou qualquer festa que causem transtornos aos moradores.
- Sugestão de Projeto de Lei que inclua um RETP - Regime Especial de Trabalho Policial para enquadrar na Corporação da Polícia Civil.
- Sugestão de fiscalização para vagas de deficientes e idosos nos estabelecimentos comerciais.

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

- Solicitação de pesquisa no Arquivo Geral da Câmara em busca de imagens e informações sobre o teatro.
- Cinco solicitações de informação referente à vaga de emprego na CMSP.
- Duas solicitações de informação referente à vaga de estágio na CMSP.
- Cinco solicitações de informação referente à vaga de emprego na empresa Liderança e Serviços.
- Solicitação de informação referente à palestra Vizinhança Solidária.
- Solicitação de informação referente a audiência pública.
- Elogio ao atendimento prestado pela Ouvidoria.
- Reclamação a respeito do áudio dos televisores que ficam no hall dos andares dos gabinetes.

- Reclamação sobre o modo que os garçons tratam a população.
- Vinte solicitações de lista de vereadores.
- Solicitação de acesso ao orçamento da Câmara referente ao exercício 2016.
- Solicitação de acesso ao Programa de Metas.
- 28 Solicitações de retirada de Estatuto do Idoso.
- Quatro solicitações de retirada de exemplar da Revista Apartes.
- Reclamação referente ao limite de cópias disponibilizadas por esta Ouvidoria.
- Duas solicitações de informação sobre aprovação de PPI.
- Solicitação de um espaço na Câmara Municipal de São Paulo para ser feito um debate sobre a elaboração e lançamento do livro Educar a Lembrar: Estado Democrático de Direito, Constituição Cidadã e Soberania - Um por Todos e Todos por Um.
- Solicitação de exemplar da Constituição Federal.
- Solicitação de tabela de Temporalidade dos Documentos da Câmara de Vereadores.
- Solicitação de exemplar do Breve Histórico da Câmara Municipal de São Paulo.
- Nove solicitações de informação do curso de Boas Práticas para Atenção à Pessoa Idosa.
- Solicitação da transcrição da Reunião Ordinária do Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente de São Paulo (CMDCA).
- Cinco solicitações de lista da composição das Comissões da CMSP.
- Três solicitações de exemplar do Estatuto da Criança e do Adolescente.
- Solicitação de informação sobre a composição da Comissão Extraordinária do Idoso e Assistência Social.



- Solicitação de informação sobre o Evento Encontro de Promotoras Legais.
- Solicitação de informação sobre reunião referente ao PL nº 77/2017.
- Solicitação de informação sobre a Audiência Pública da Comissão de Trânsito e Transporte.
- Reclamação sobre a sonoridade da sala de rádio que fica localizada ao lado da biblioteca.
- Sugestão sobre o controle do acesso as dependências da CMSP. Pede que seja feita por profissionais diferenciados para o atendimento em recepção, focando na identificação e orientação dos cidadãos para os assuntos a serem tratados na Casa.
- Solicitação de informação sobre a Sessão Solene em Comemoração aos 129 Anos de Abolição - Lutas e Avanços da Comunidade Afro-Brasileira.
- Quatro solicitações de inscrição no curso de Boas Práticas para Atenção à Pessoa Idosa.
- Solicitação de informação sobre evento Mesa Redonda - Soluções Econômicas para o Brasil.
- Três reclamações a respeito das goteiras e do mau cheiro na biblioteca da CMSP.
- Solicitação de informação sobre novas regras da CMSP, referentes aos visitantes.
- Nove elogios ao atendimento presencial da Ouvidoria do Parlamento.
- Reclamação sobre a programação da TV Câmara.
- Sugestão a respeito da agenda de eventos da CMSP. Deseja que seja feita em PDF para poder ter um acesso facilitado.
- Reclamação sobre a falta de divulgação sobre a implantação do sistema de identificação.
- Sugestão para a extinção da GCM.

- Solicitação de entrevista de cunho acadêmico junto à Procuradoria da CMSP.
- Informações sobre concursos na CMSP.
- Solicitação de informação sobre o II Seminário - A interdisciplinaridade no cuidado com a família.
- Solicitação da pauta da Reunião Ordinária da Comissão Permanente de Finanças e Orçamento.
- Solicitação de exemplares da Revista Coquetel.
- Reclamação referente à segurança durante as aulas da Escola do Parlamento.
- Sugestão sobre o tamanho das letras nos informes distribuídos pela CMSP.
- Solicita providências em relação à manutenção e pintura dos prédios da Cidade de São Paulo.
- Elogio referente à iniciativa da CMSP em identificar eletronicamente, os cidadãos que transitam pela Casa Legislativa.
- Duas solicitações de informação a respeito dos canais de atendimento da Ouvidoria.
- Sugestão sobre a forma que são respondidos os protocolos via e-mail.
- Duas reclamações referentes à iniciativa da CMSP em identificar eletronicamente os cidadãos que transitam pela Casa Legislativa.
- Solicitação de informação sobre a Reunião Ordinária da Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) da 'Condição de Vulnerabilidade das Mulheres'.
- Sugestão a respeito dos cidadãos que vivem na Região da Luz conhecida como Cracolândia.
- Solicitação de acesso ao conteúdo do Concurso Público 01/2013.
- Solicitação da versão impressa do Plano Diretor de São Paulo.

- Crítica a discurso da vereadora Edir Sales na Sessão Plenária da Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitação de informação a respeito dos salários dos funcionários.
- Divulgação de aplicativo chamado MOLI Monitoramento de Terrenos Baldios.
- Elogio ao atendimento eletrônico da Ouvidoria do Parlamento.
- Solicitação de alteração da sua identificação junto à recepção da CMSP.
- Sugestão de um atendimento apartidário por parte dos funcionários da copa.
- Sugestão da implantação de biometria no acesso a CMSP.

## **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 28 solicitações de retirada de exemplares do Estatuto do Idoso na Ouvidoria do Parlamento, oito solicitações de vaga em Serviços de Acolhida, três críticas ou reclamações referentes aos Centros de Acolhida e nove solicitações de informações sobre o curso de Boas Práticas para Atenção à Pessoa Idosa.

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

Foram 12 manifestações referentes à busca por emprego.

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

Ocorreram cinco solicitações de recapeamento de ruas e 10 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 MAIO de 2017**, 19 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	155 dias
18079	Ex-vereador	09/02/17	09/02/17 05/05/17 REENVIO	75 dias
18350	Informação	17/02/17	21/02/17 05/05/17 REENVIO	69 dias
19108	Informação	15/03/17	16/03/17	53 dias
19608	Projeto de Lei	30/03/17	05/04/17	42 dias
19647	GCM	31/03/17	03/04/17 20/04/17	41 dias
19984	Informação	11/04/17	12/04/17	34 dias
19990	Projeto de Lei	11/04/17	12/04/17	34 dias
20156	Informação	18/04/17	19/04/17	30 dias
20763	Projeto de Lei	16/05/17	16/05/17	12 dias
20766	Legislação	16/05/17	16/05/17	12 dias
20837	Comissão	17/05/17	17/05/17	11 dias
20846	Orçamento	17/05/17	18/05/17	11 dias
20853	Portal CMSP	17/05/17	18/05/17	11 dias
20933	CMSP	22/05/17	22/05/17	8 dias
21102	CMSP	26/05/17	29/05/17	4 dias
21114	CMSP	29/05/17	29/05/17	2 dias
21122	CMSP	29/05/17	29/05/17	2 dias
21128	CMSP	29/05/17	29/05/17	2 dias

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Maio de 2017

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

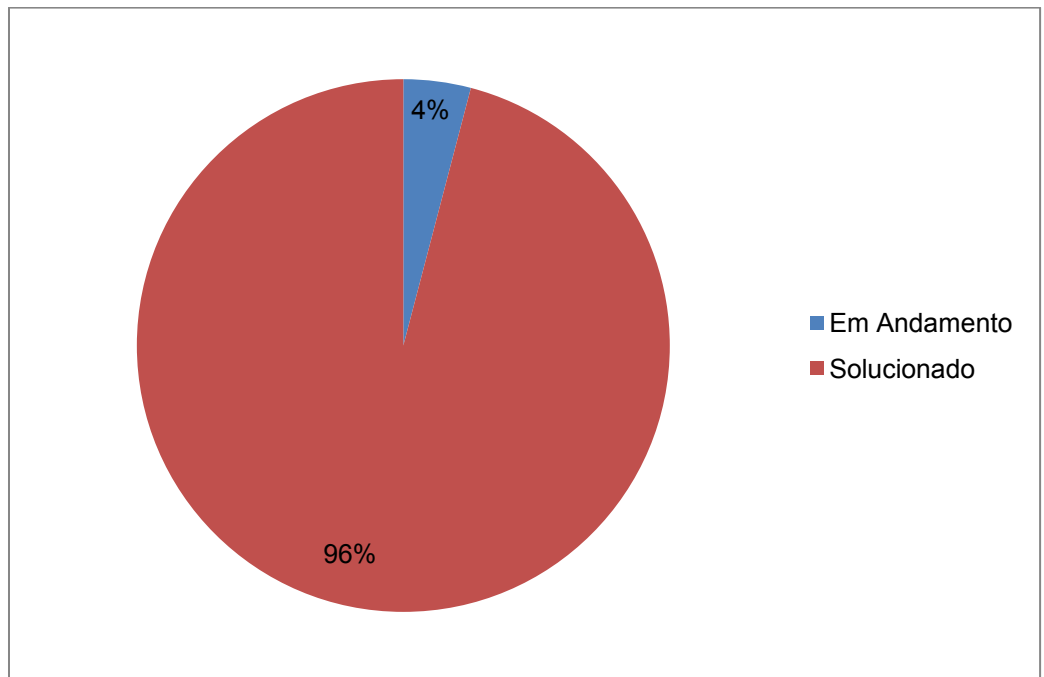


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos

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

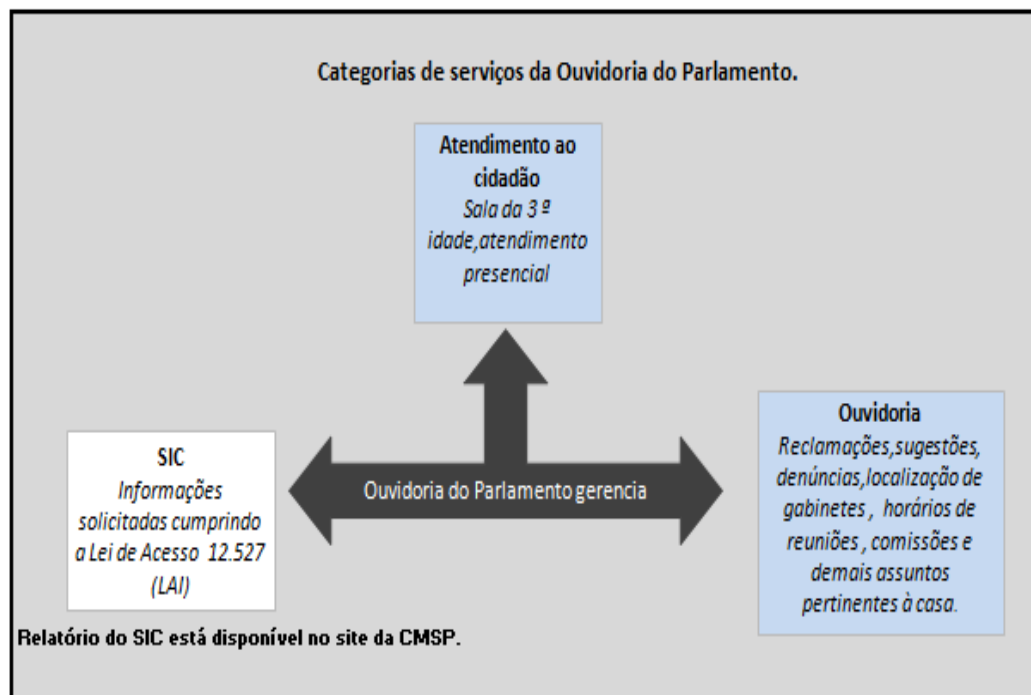


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria



## 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

