



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Setembro de 2018



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

Microsoft

Tel 0800-322672

Site <http://www.camara.sp.gov.br>

Viaduto Jacareí, 100 – Bela Vista

São Paulo – SP | CEP 01319-900

Email:

ouvidoria@camara.sp.gov.br

Mesa Diretora

Milton Leite

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Rodrigo Goulart

1º Vice-Presidente

Soninha

2º Vice-Presidente

Arselino Tatto

1º Secretário

Celso Jatene

2º Secretário

Souza Santos

Corregedor Geral

George Hato

2º Suplente

Equipe da Ouvidoria

Claudio Castello de Campos Pereira

Ouvidor do Parlamento

David Santos

Ouvidor Adjunto do Parlamento

Equipe Técnica

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Rubens de Sousa Veiga

Vânia Gatti Miguel

Wilson Roberto Santos

Wilson Roberto Thomazini

Estagiários

André Luiz da Silva Pereira (Gestão de Políticas Públicas)

Ariovaldo Santa Cruz Caetano (Gestão de Políticas Públicas)

Bárbara Medina França (Serviço Social)

Carolina Helena Rodrigues (Gestão de Políticas Públicas)

Jhonny Grilo Pereira de Oliveira (Direito)

Letícia Gonçalves de Paula (Direito)

Marianna Membribes (Serviço Social)

Pedro Henrique Rodrigues da Silva (Serviço Social)

Ricardo Sanches Tomazoli (Gestão de Políticas Públicas)

Thais Brandão Ruffo (Serviço Social)

Vinícius Daniele (Direito)

Vivian Ramalho de Alcantara (Psicologia)

Sumário

Apresentação	1
Apresentação de Dados	2
Manifestações do Mês	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal	28
Manifestações Pendentes	29
Modalidades de Atendimento	32
Canais de Atendimento da Ouvidoria	34

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 30 de SETEMBRO de 2018** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 657 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 83% das manifestações, enquanto os demais canais 17%.

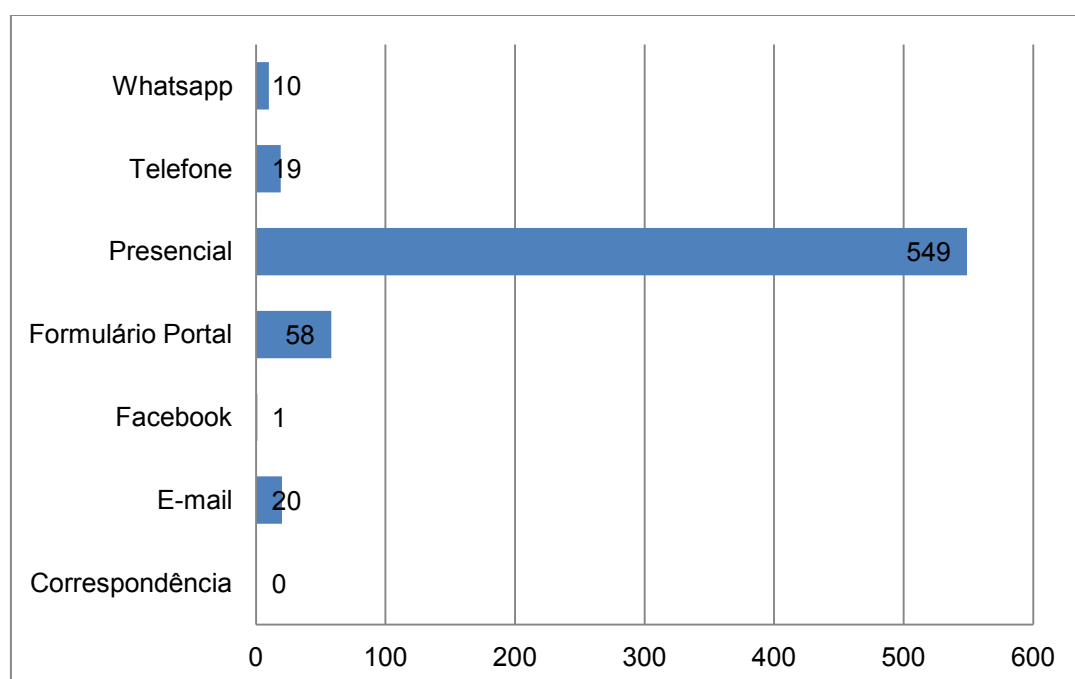


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

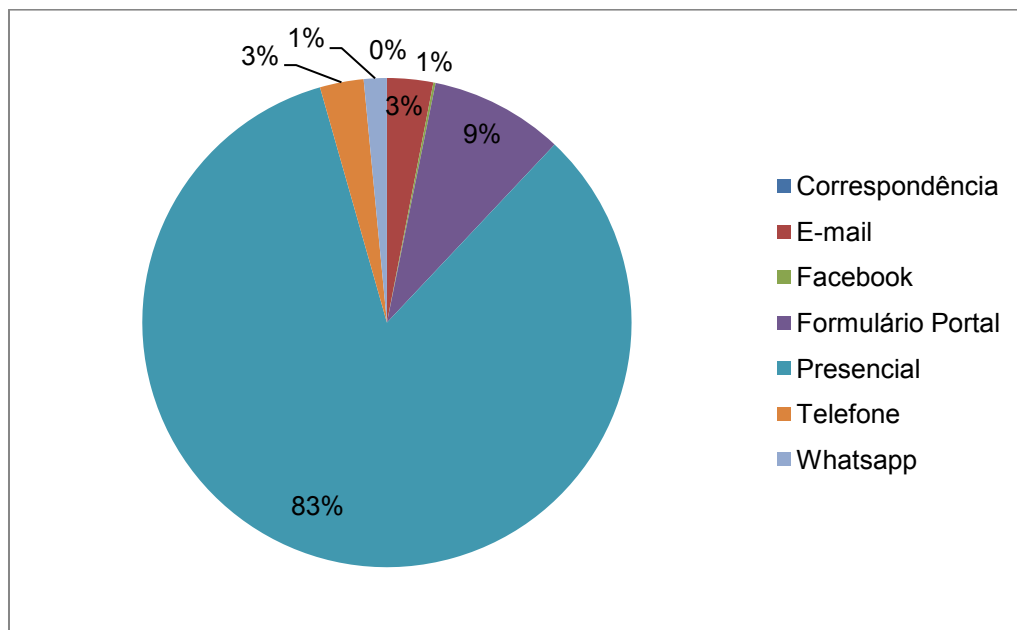


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em setembro, 60% dos atendimentos foram realizados para homens, 39% para mulheres e 1% indefinido, podendo ser de anônimos ou instituições.

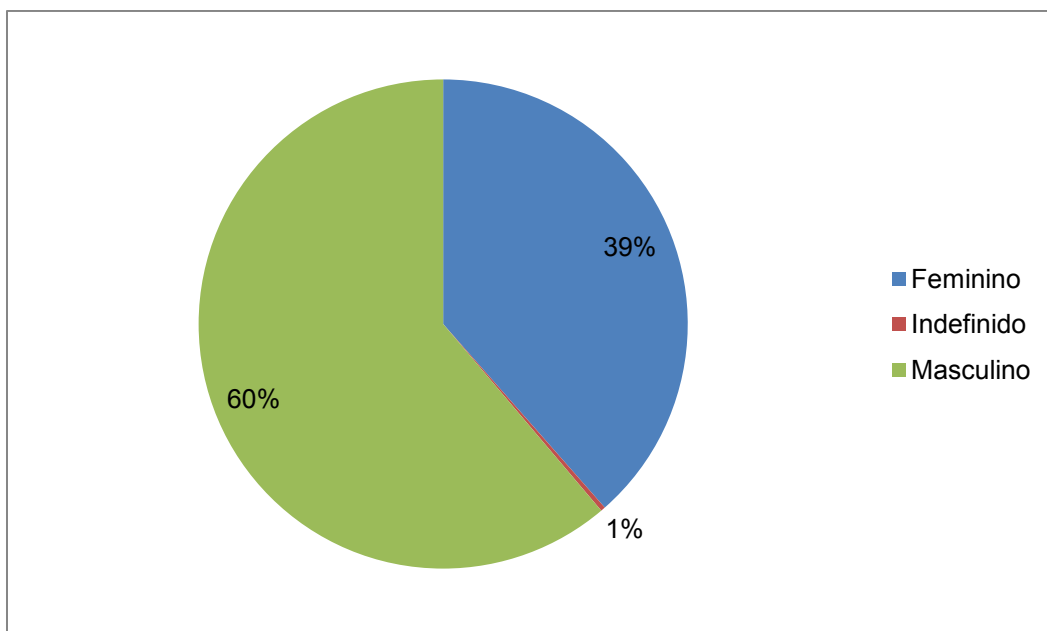


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Região do Centro da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram o Centro com 58%, a Zona Sul com 13% e a Zona Leste com 12%.

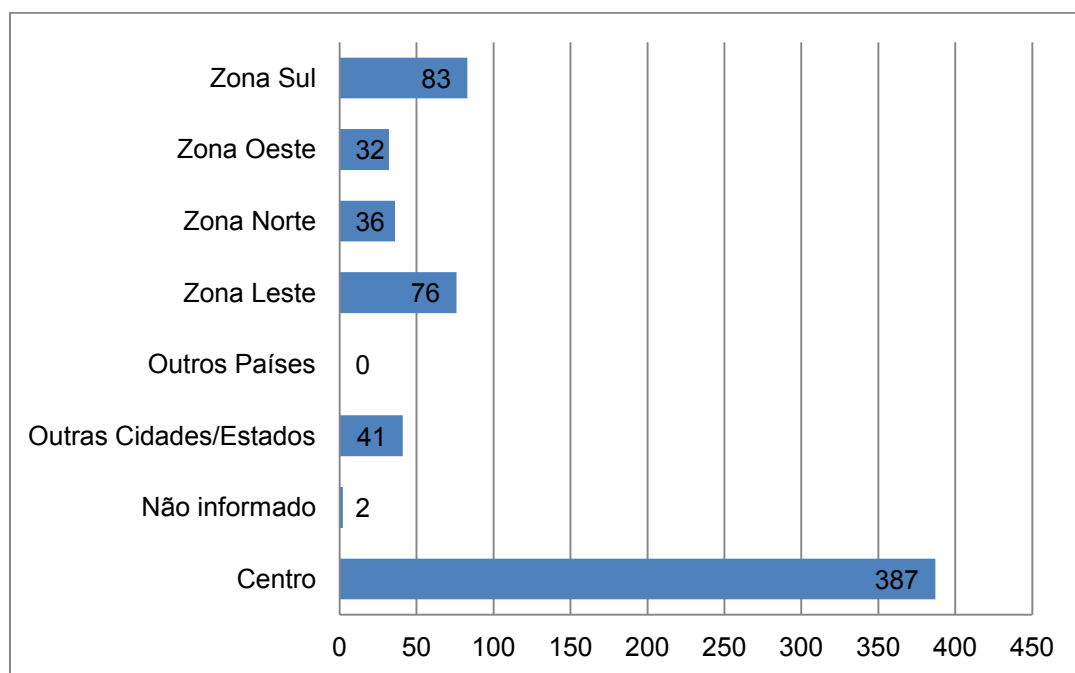


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

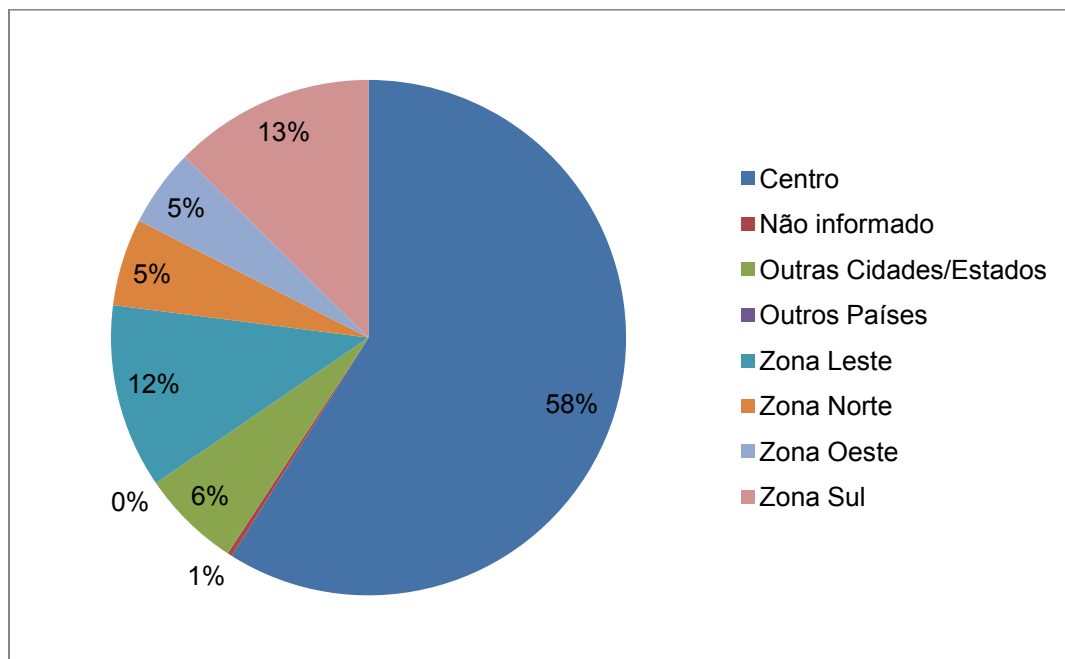


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 71% e 14%, respectivamente.

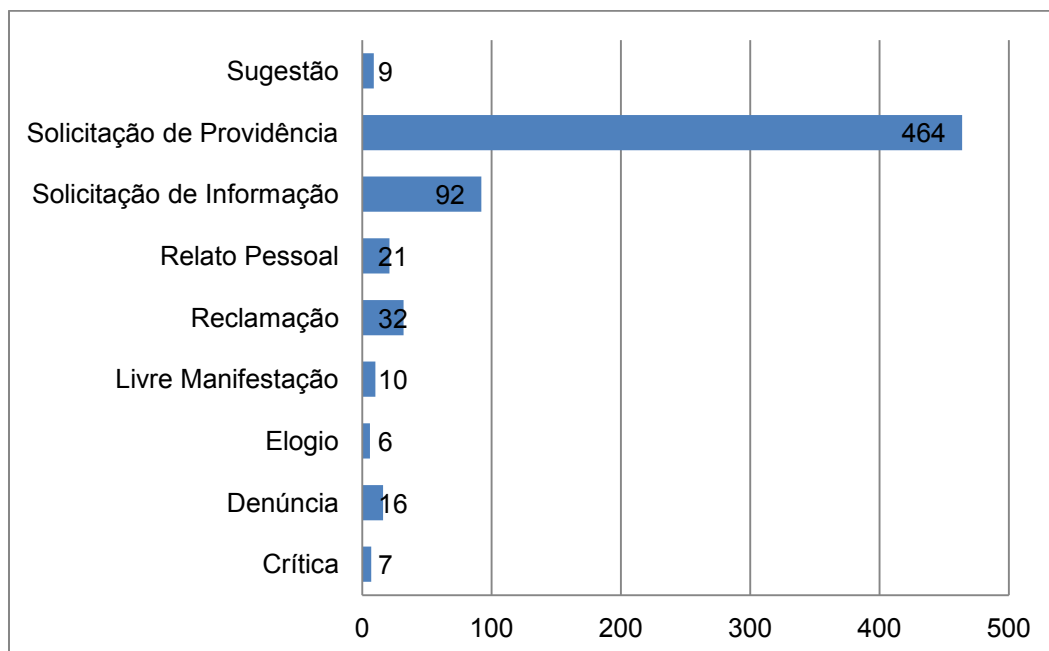


Gráfico 6 – Espécies de Manifestações

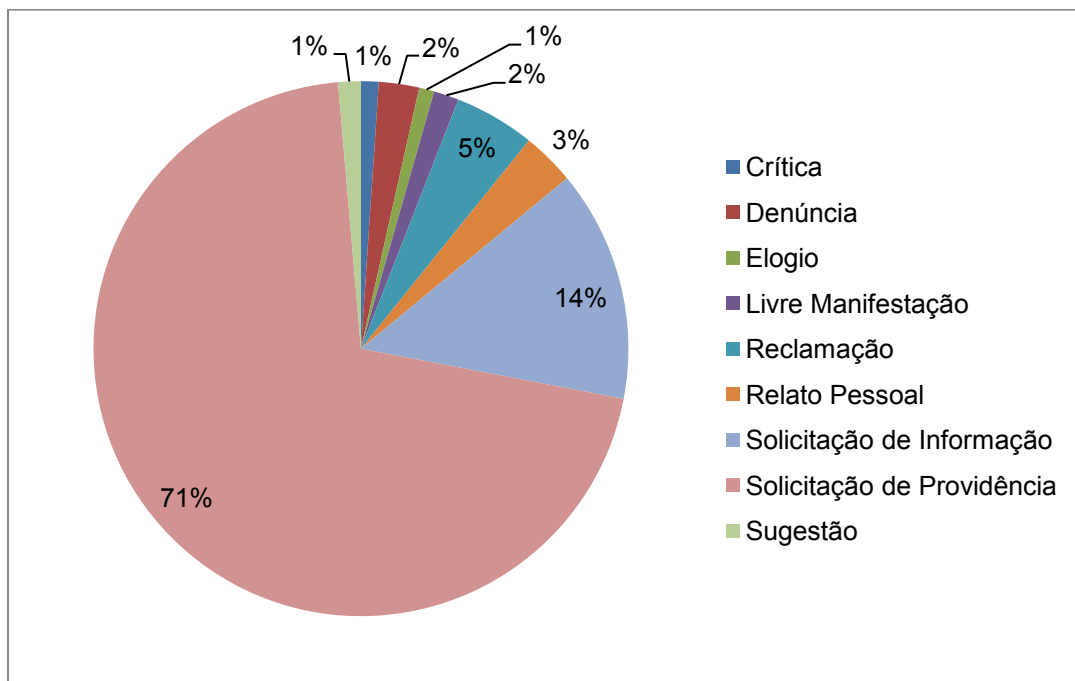


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

Nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 225 e em seguida Assuntos Privados com 145. Destaca-se ainda que a sigla PMSP é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

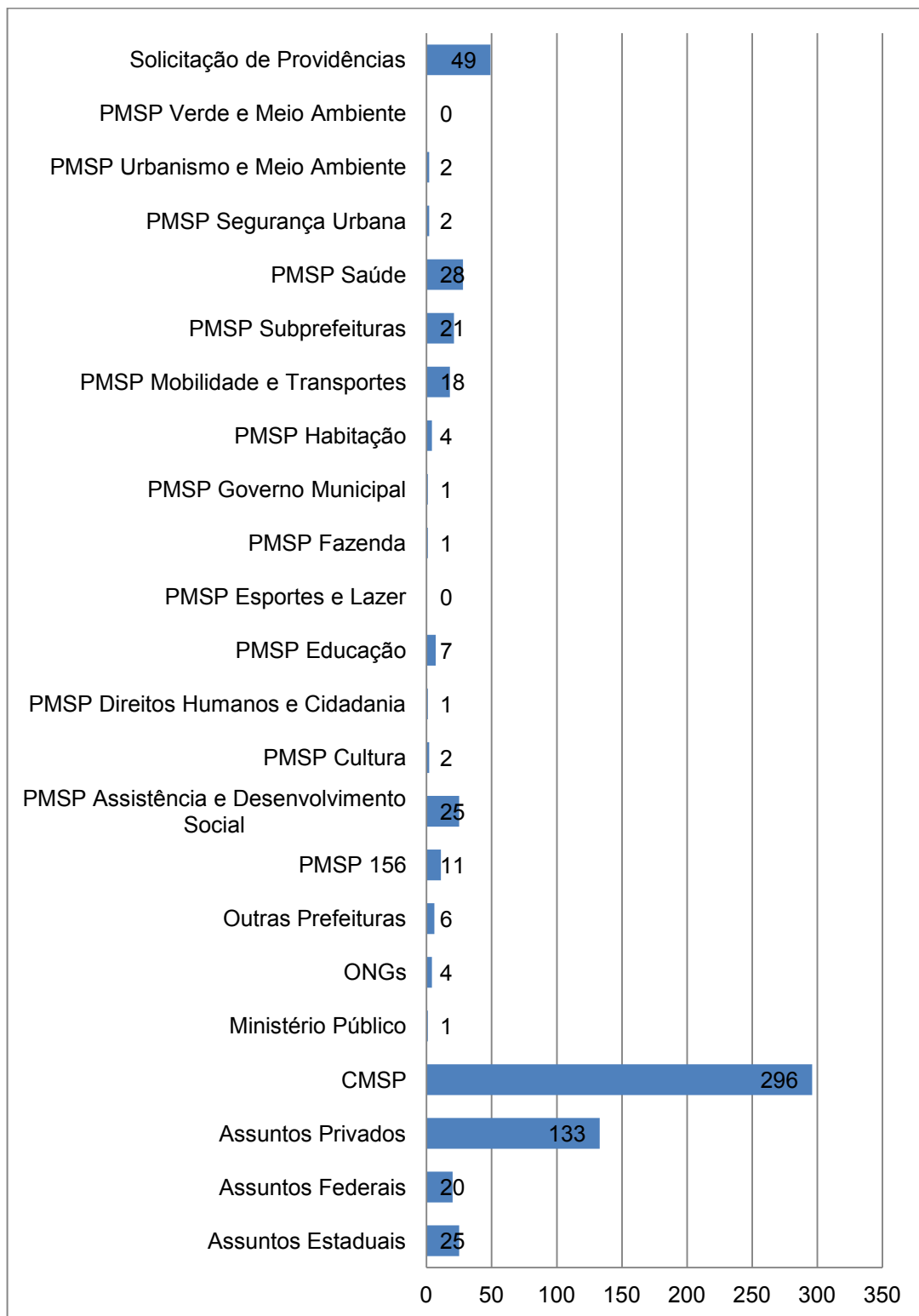


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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, 84% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 4% foram encaminhados ao externo.

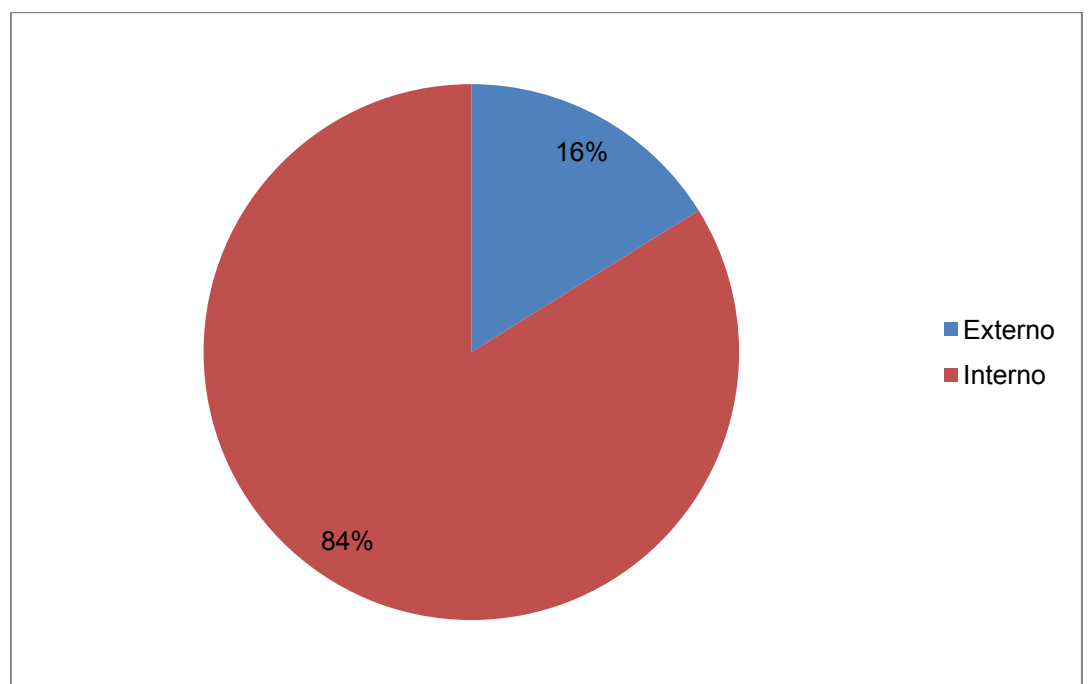


Gráfico 8 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Prefeituras Regionais

- Reclamação referente a uma construção irregular.
- Reclamação referente ao esgoto a céu aberto próximo às escolas E.E. Neiva e E.E. Afrânio.
- Reclamação de mau atendimento na Subprefeitura da Sé.

- Agradecimento pela implantação de parque público no Jardim Lídia. Sugere que sejam instalados mais escorregadores.
- Solicitação de encaminhamento de mensagem ao gabinete do prefeito.
- Duas solicitações de encaminhamento de mensagem para o órgão responsável pela limpeza urbana.
- Solicitação de recapeamento da Estrada do Caibro.
- Solicitação do nome do Subprefeito da Penha.
- Solicitação de pavimentação da Rua José de Sá Accioly, Bairro Cruz das Almas, Vila Brasilândia.
- Solicitação de fiscalização pelos técnicos da CET na Rua João Teixeira Álvares esquina com Estrada do Sabão, Vila Brasilândia.
- Reclamação sobre falta de fiscalização nas construções que vêm sendo feitas na Rua Antônio Magalhães Teixeira, próximo ao número 61.
- Reclamação da inoperância da escada rolante da Galeria Prestes Maia, que dá acesso à Praça do Patriarca;
- Solicitação de encaminhamento de mensagem à Subprefeitura de Santana sobre falta de varrição na Avenida Engenheiro Caetano Álvares.
- Reclamação dirigida à Subprefeitura de Santana sobre propaganda eleitoral irregular na rotatória da Rua Motta Paes e Rua Paumari.
- Reclamação do barulho e da desordem no Viaduto da Rua Galvão Bueno.
- Solicitação de varrição da Rua Feliciano de Mendonça.
- Reclamação de proliferação de mosquitos ao longo do Rio Pinheiros, próximo à Estação Santo Amaro da CPTM.
- Reclamação da colocação de grade e alambrado em mau estado de conservação em campo de futebol.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Munícipe solicita informações a respeito de site com conteúdo sobre impeachment do prefeito.
- Munícipe solicita informações a respeito da divulgação de seus dados pessoais pelas subprefeituras,
- Solicitação de providência para que a prefeitura envie uma equipe técnica na passarela Frederico Maia, localizada na Avenida do Estado, que liga o Bairro da Mooca ao do Cambuci, próxima da Igreja Deus é Amor.
- Solicitação de informação a respeito do atendimento do Portal 156.
- Solicitação de providência referente à retirada de entulho na Rua Rolando Curti na altura do número 1.119.
- Munícipe faz crítica ao prefeito de São Paulo pelo corte no programa que fornecia leite às famílias.
- Munícipe faz solicitação de informação em relação ao programa de parcelamento 2018 de multas de trânsito.
- Munícipe pede informação sobre documentos perdidos dentro da Câmara.
- Munícipe faz reclamação sobre o péssimo atendimento do Portal 156.
- Munícipe solicita informações de protocolos que registrou no Portal 156

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Munícipe faz uma denúncia referente a atitudes de caráter homofóbico de funcionários do Abrigo Portal do Futuro.
- Munícipe faz reclamação contra o CTA PRATES 1.

- Munícipe faz solicitação de carta de encaminhamento para o CENTRO POP BELA VISTA.
- Munícipe faz reclamação do atendimento no CRAS Cidade Líder.
- Três munícipes fazem denúncias referentes ao CAPS Adulto II.
- Dois munícipes solicitam vagas fixas no CTA Emergencial Alcântara Machado.
- Munícipe solicita informação sobre qual órgão deve procurar para atualizar o seu Cadastro no Programa Bolsa Família.
- Dois munícipes solicitam carta de encaminhamento para Centro de Acolhida.
- Munícipe solicita endereço do CREAS da Mooca.
- Munícipe solicita carta de encaminhamento para Centro de Acolhida Zaki Narchi.
- Munícipe faz denúncia sobre atendimento no CAE para Idosos Casa de Simeão.
- Munícipe solicita carta de encaminhamento para o Centro de Acolhida Cambuci.
- Munícipe faz reclamação do CTA VILA MARIA

PMSP Cultura

- Munícipe solicita consulta à Agenda Cultural da Biblioteca Mário de Andrade.
- Munícipe solicita impressão da Agenda Cultural da Biblioteca Mário de Andrade.

PMSP Direitos Humanos e Cidadania

- Munícipe solicita o endereço da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania.

PMSP Educação

- Munícipe solicita informação a respeito da distribuição de mudas feitas pela EE Júlio Ribeiro na Festa da Primavera.
- Munícipe solicita vaga em creche para criança de cinco anos.
- Munícipe solicita material sobre Orçamento Participativo na Educação em São Paulo.
- Munícipe faz reclamação quanto à falta de fiscalização da manutenção de creches da prefeitura.
- Munícipe solicita informação de quantas escolas municipais existem hoje em São Paulo.

PMSP Fazenda

- Munícipe solicita que seu protocolo seja enviado à Secretaria da Fazenda na tentativa de resolver seu problema com IPTU.

PMSP Governo Municipal

- Munícipe solicita informação do Parecer nº 1093 de 2018.

PMSP Habitação

- Três munícipes solicitam atualizações de cadastros junto à COHAB.
- Munícipe solicita informações sobre Parceria Público-Privada na área da Habitação.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Munícipe faz denúncia em relação aos seguranças do Terminal Parque Dom Pedro II.
- Munícipe registra reclamação sobre a SPTrans.
- Munícipe envio de ofício à Secretaria de Mobilidade e Transportes para que seja colocado semáforo Rua Mariana Caligiore Rochetti.
- Munícipe pede informações em virtude de a CET ter suspenso sua isenção do rodízio com base em norma interna.
- Munícipe reclama da SPTrans e da Empresa Sambaíba, referente ao ônibus da Linha 2029.
- Munícipe faz reclamação da SPTrans e da Empresa Spencer Transportes Rodoviários Ltda. que presta serviços na Linha 172U-10 - Cemitério Parque dos Pinheiros-Mooça.
- Munícipe faz crítica em relação a contratos firmados entre a prefeitura e empresas de ônibus.
- Munícipe solicita providências junto a SP Obras, responsável pela manutenção das paradas de ônibus da Avenida Ermano Marchetti, 420, Bairro da Lapa.

PMSP Saúde

- Munícipe reclama da proibição da utilização de chuveiro do CECCO - Centro de Convivência e Cooperativa Ermelino Matarazzo, que fica na Alameda Rodrigo de Brum, 36, Ermelino Matarazzo.
- Denúncia referente a servidor do SAE Paulo César Bonfim, localizado na Rua Tomé de Souza, 30, Bairro da Lapa.
- Munícipe solicita providências para realização, o mais breve possível, de cirurgia bariátrica solicitada em 09/12/2016.

- Munícipe solicita atendimento para retirada de medicamentos junto ao Sistema Único de Saúde.
- Munícipe pede informações referentes ao CAPS II Sé da Rua Frederico Alvarenga, 259.
- Munícipe solicita endereço da Ouvidoria da Saúde do Estado de São Paulo.
- Munícipe solicita endereço da UBS SÉ.
- Munícipe faz reclamação da enfermeira Ana Marcelina Trindade Frota de Meneses, COREN 343-817, funcionária da UBS Vila Isolina Mazzei, que fica na Rua Orlando Ribeiro Dantas, 154.
- Munícipe faz reclamação do CAPS Adulto II Sé da Rua Frederico Alvarenga, 259.
- Servidora pública faz reclamação do Hospital do Servidor Público Municipal.
- Munícipe solicita carta de encaminhamento para o Centro de Atenção Psicossocial.
- Munícipe, em atendimento presencial da Ouvidoria, afirma que aqui na CMSP é o local onde é atendida e assistida por Assistentes Sociais.
- Munícipe faz reclamação do Hospital Saboya, no Jabaquara, alegando que lá há falta de materiais hospitalares.
- Munícipe faz reclamação referente à farmácia do AMA Sé.
- Quatro municípios solicitam resposta do protocolo.
- Munícipe solicita uma consulta de pele. Informa que necessita de biópsia e não consegue encaminhamento.
- Munícipe solicita endereço da Ouvidoria da Saúde do Estado de São Paulo.
- Munícipe pede carta de encaminhamento para atendimento psicológico e social.

PMSP Segurança Urbana

- Munícipe solicita instalação de câmeras pela CET no cruzamento das Avenidas Elísio Teixeira Leite, Fuad Lutfalla e Tomás Rabelo e Silva, Morro Grande, Vila Monte Alegre.

PMSP Serviços e Obras

- Munícipe solicita pavimentação da Rua José de Sá Accioly, Bairro Cruz das Almas, Vila Brasilândia.

Manifestações Referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs)

- Munícipe pergunta se há alguma Legislação que regule a instalação de bicicletários.
- Dois munícipes fazem perguntas sobre a Lei de Acesso à Informação.
- Munícipe quer saber se há como receber notificações sobre modificações de leis.
- Munícipe pergunta quais vereadores votaram favoravelmente ao PL nº 320/2017.
- Munícipe questiona se cidadãos podem apresentar Projetos de Lei à Câmara.

Propostas de Criação de Projetos de Lei (PLs)

- Munícipe sugere Projeto de Lei que regulamente o uso de caçambas sem danificar o asfalto.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal

- 36 munícipes solicitam consulta à agenda de eventos da Câmara Municipal.
- 34 munícipes solicitam a impressão da agenda de eventos da Câmara Municipal.
- 11 munícipes solicitam respostas de protocolos.
- Munícipe solicita lista de vereadores da CMSP para buscar nomes ligados ao Partido dos Trabalhadores.
- Munícipe solicita endereço da ex vice-prefeita Alda Marco Antônio.
- 36 munícipes retiram informativos do display.
- Munícipe solicita acesso ao Portal do Candidato da Fuvest.
- Munícipe solicita informações a respeito de algum gabinete que fizesse doações para instituições de caridade.
- 30 munícipes solicitam lista de vereadores da CMSP.
- Três munícipes solicitam listas de Diretórios de partidos políticos.
- 40 munícipes solicitam a retirada de exemplares do Estatuto do Idoso.
- Munícipe solicita informações referentes ao setor de restituição de ISS da Câmara.
- 24 munícipes solicitam autorização para retirada de agasalhos na caixa de doação localizada no andar térreo da CMSP.
- Munícipe pede informações de como encaminhar uma demanda para a Ouvidoria.
- Munícipe vem à Ouvidoria buscar informações sobre bicicletários.
- Munícipe solicita ser atendido no gabinete do vereador Eduardo Suplicy.
- Quatro munícipes solicitam pesquisa de trajeto no Google Maps.
- Quatro munícipes solicitam impressão de página do Google Maps.
- 21 munícipes solicitam cópias de documentos pessoais.

- Dez munícipes solicitam lista das Comissões da Câmara Municipal de São Paulo.
- Munícipe solicita o número do WhatsApp da Ouvidoria.
- Munícipe pede informação sobre emissão de certificado de participação em evento no qual esteve presente na CMSP.
- Dez munícipes pedem alterações em seus currículos.
- 16 munícipes solicitam a impressão de seus currículos.
- Munícipe solicita resposta de protocolo para completar sua pesquisa.
- Munícipe pede lista de Diretórios de partidos políticos.
- Quatro munícipes solicitam impressão de protocolos.
- Dois vereadores solicitam a retirada de exemplares do Estatuto do Idoso.
- Munícipe pede informações sobre as funções de um vereador.
- Munícipe solicita informações a respeito do IV Congresso Nacional do Idoso, promovido pelo vereador Gilberto Natalini.
- Munícipe solicita inscrição no evento IV Congresso Nacional do Idoso.
- Três munícipes pedem respostas de seus protocolos.
- Sete munícipes solicitam acesso à internet.
- Munícipe pede informações sobre a forma de enviar currículo para todos os vereadores.
- Munícipe solicita auxílio jurídico.
- Munícipe pede informação sobre a localização do gabinete do vereador Ricardo Nunes.
- Munícipe solicita busca por vereadores do Partido Socialista Brasileiro.
- 15 munícipes solicitam uso do telefone da Ouvidoria da Câmara.
- Munícipe solicita inscrição no curso A Desigualdade e a Saúde Pública.
- Cidadão solicita alteração de e-mail pessoal.
- Dois cidadãos solicitam inscrição no vestibular da FUVEST.

- Munícipe solicita inscrição no curso Como a Desigualdade afeta o Envelhecimento, promovido pela Escola do Parlamento.
- Munícipe solicita inscrição em cursos da Escola do Parlamento.
- 17 munícipes solicitam impressão de documentos.
- Munícipe, telefonista da Câmara, registra que recebeu um telefonema de cidadão alterado que lhe fez ofensas, transferindo-o para a Ouvidoria.
- Dois munícipes pedem informações sobre o estado de saúde do advogado e funcionário da Câmara Municipal, Wilson Roberto Thomazini.
- Munícipe faz livre manifestação sobre o comportamento dos políticos.
- Munícipe sugere que os números de protocolo de demandas da Ouvidoria lhes sejam enviados quando a solicitação ocorrer pelo aplicativo WhatsApp.
- Munícipe registra elogios às funcionárias Anita e Isabel do gabinete do vereador Rodrigo Goulart.
- Munícipe critica o fim da Tribuna Cidadã.
- Munícipe solicita informações sobre local exato onde localizar a vereadora Janaína Lima.
- Munícipe vem à Ouvidoria registrar reclamação contra a GCM que realiza patrulha na CMSP. Diz que foi abordado por estar descansando na praça ao lado da Câmara e foi convidado a se retirar do local sem nenhuma justificativa.
- Dois munícipes solicitam criação de um e-mail pessoal.
- Munícipe solicita inscrição no evento IV Congresso Municipal sobre envelhecimento ativo Cidade Amiga do Idoso.
- Munícipe solicita carta de encaminhamento para o Centro POP Santana.

- Munícipe solicita digitalização de material sobre Regularização Fundiária e Expansão dos Serviços de Bens e Consumos da Região de Parelheiros de Vargem Grande - Jardim Silveira.
- Cinco munícipes vêm em busca de emprego na CMSP.
- Munícipe questiona os motivos para o fim da Tribuna Cidadã.
- Munícipe solicita informação sobre o Fórum do Assistente Social.
- Munícipe vem à Ouvidoria solicitar informação sobre a localização do funcionário Gilmar Batista de Araújo Júnior.
- Munícipe solicita fotos em arquivo de mídia do evento ocorrido na Câmara em 11/09/2018 - Encontro em Comemoração aos 61 anos do Batalhão de Suez.
- Munícipe solicita a disponibilização do vídeo completo da audiência pública Cuidado Público com os nossos Mortos.
- Munícipe solicita informação sobre o ex-vereador Valdecir Cabrabom.
- Munícipe quer saber como votaram os vereadores no PL nº 320/2017, que diz respeito à Agenda 2030 da ONU.
- Munícipe quer trabalhar na TV Câmara.
- Munícipe solicita busca pelo PL nº 691/2017 e solicita a impressão do projeto.
- Munícipe solicita confirmação de sua inscrição no evento Prêmio Sabotage, realizado na Câmara Municipal.
- Munícipe, servidora da Casa, registra queixa por assédio moral nas dependências da CMSP.
- Munícipe solicita informação sobre desde qual época os vereadores começaram a perceber salários.
- Munícipe solicita informações sobre o IV Congresso Municipal sobre Envelhecimento Ativo.

- Munícipe solicita a colocação de informativos nos pontos de ônibus com as linhas e os itinerários.
- Quatro munícipes fazem elogio sobre o atendimento presencial prestado pela Ouvidoria.
- Munícipe faz denúncia sobre o uso indevido da verba de gabinete dos vereadores para promoção de suas campanhas.
- Munícipe sugere a criação de projeto de lei que impeça que caçambas sejam arrastadas pelo asfalto causando a danificação da via.
- Munícipe solicita informação sobre evento realizado no dia 21/09/2018.
- Munícipe solicita informação sobre qual vereador defende os interesses dos moradores do Itaim Paulista.
- Munícipe solicita informação de como acompanhar, através de um sistema push, alterações em leis.
- Munícipe solicita ligação para GCM pois, segundo ela, está sem documentos de identificação e precisa de alguém para acompanhá-la para o setor.
- Munícipe solicita o telefone do setor Assessoria da Polícia Militar da CMSP.
- Munícipe faz reclamação sobre ter sido impedida pelos funcionários da Copa do 1º andar de tomar café com leite.
- Cidadão solicita informações sobre os cursos do Restaurante Escola da CMSP.
- Munícipe solicita uma mochila.
- Munícipe solicita informação sobre as sessões plenárias. Quer saber se são abertas ao público e como faz para acompanhá-las.
- Munícipe informa que não está conseguindo acessar o PL nº 36/2017.
- Munícipe solicita informação sobre como os cidadãos podem apresentar projetos de lei para a Câmara.

- Munícipe solicita retirada de exemplar da revista Apartes.
- Munícipe solicita resposta mais completa para a demanda de seu protocolo.
- Dois municípios informam que alguns links do Portal SPLegis estão com problemas e inacessíveis.
- Munícipe solicita que seja redigido um documento pessoal e pede a impressão do mesmo.
- Munícipe solicita falar com o presidente da CMSP, vereador Milton Leite.
- Munícipe pede verificação para saber se houve algum erro na programação da Agenda de Eventos da CMSP, pois no dia 1º de outubro não consta nenhum evento agendado.
- Munícipe solicita cópia da carta anexa ao seu protocolo.
- Munícipe solicita auxílio financeiro para retornar ao Rio de Janeiro. Informa que o vereador Antônio Donato o encaminhou para a Ouvidoria.
- Munícipe elogia o trabalho prestado pela TV Câmara e solicita informações sobre o processo de criação do logotipo da TV Câmara.
- Munícipe pede informações adicionais à resposta dada por setor da CMSP. Se a reconfiguração da Tribuna Cidadã será de uma tribuna livre e como será na prática.
- Munícipe entrou em contato telefônico com a Ouvidoria para solicitar informações a respeito do Curso de Cuidador de Idosos.
- 24 municípios vêm à Ouvidoria para realizar relato pessoal.
- Munícipe faz reclamação com relação ao atendimento prestado pela recepção da CMSP. Diz que foi impedido de entrar por estar sem RG. Em outra ocasião, e no dia do relato, presenciou a entrada de outra pessoa sem documento.
- Dois municípios solicitam informações a respeito de cursos da Escola do Parlamento.

- Munícipe solicita informação sobre a ginástica Rádio Taissô.
- Munícipe faz denúncia por uso inadequado do espaço público. Relata que compareceu à CMSP para um curso e, na sala ao lado, ocorria um evento com muito barulho. Afirma que, por este motivo, a palestrante não conseguiu ministrar sua aula com qualidade e efetividade.
- Munícipe solicita informações referentes às denúncias feitas pela população usuária dos albergues e CTA'S da Cidade
- Munícipe solicita ligação para o setor de Odontologia da Faculdade UNIP. Alega que esse contatolhe daria direto à lista de espera do serviço oferecido.
- Munícipe solicita foto para atualizar sua rede social.
- Munícipe solicita auxílio para procurar tratamentos odontológicos gratuitos.
- Munícipe solicita acesso ao link, de conteúdo particular, de vídeo do seu celular no computador da Ouvidoria.
- Munícipe solicita inscrição no curso Participação Política Feminina na América Latina – Cadernos Adenauer, promovido pela Escola do Parlamento.
- Munícipe solicita impressão da sua ficha cadastral da CDHU.
- Munícipe vem à Ouvidoria perguntar sobre a resposta que recebeu em relação ao protocolo nº 27751, Relatório Social do CAE - Mulheres Santo Amaro. Relata que há coisas equivocadas e injustas descritas no Relatório Social.
- Munícipe sugere que nos locais de atendimento ao público atendentes tenham identificação da pessoa que está prestando serviço.
- Munícipe solicita falar com a ex-ouvidora da CMSP, Flávia Sanches.
- Munícipe pede providências em relação a um idoso que está necessitando de consulta com neurocirurgião ou psiquiatra.

- Dois munícipes solicitam carta para pernoite em Centros de Acolhida.
- Três munícipes solicitam auxílio para efetuar inscrição para o Curso de Cuidador de Idosos.
- Munícipe solicita impressão de página sobre curso da Escola do Parlamento.
- Munícipe solicita informação sobre o curso de Formação Básica de Conselheiros Tutelares de São Paulo.
- Munícipe solicita acesso ao gabarito do concurso do Tribunal Regional do Trabalho 2ª Região de São Paulo.
- Munícipe solicita impressão de gabarito de concurso.
- Munícipe solicita informação sobre reunião do Conselho do Idoso, programado para 07/08/18. Informa que compareceu no local indicado e não tinha nenhum responsável naquele momento.
- Munícipe solicita acessar informações básicas sobre como fundar uma associação de caráter social ou cultural.
- Dois munícipes solicitam acesso ao site <http://apoiosaudebemestar.com.br/> para verificar curso.
- Munícipe solicita pesquisa de CEP.
- Munícipe solicita acesso à sua nota no portal do Enem.
- Seis munícipes solicitam acesso aos seus e-mails pessoais.
- Munícipe relata sobre acidentes constantes que ocorrem na Avenida Nicolau Jacinto. Informa que há dificuldades de tráfego de veículos que se encontram nesse cruzamento, o que evidencia perigo principalmente às escolas do bairro.
- Munícipe solicita ajuda para se inscrever no Curso Técnico de Mecânica no site do SENAI.

- Município solicita consulta e impressão do Calendário de Eventos e Feiras 2018 de São Paulo, que acontece no período de 20/08/2018 a 15/09/2018.
- Município solicita informação do ex-deputado Francisco Macena.
- Município solicita informação sobre CADIN, pois recebeu uma intimação através de carta.
- Município solicita pesquisa de espaços que façam doações de móveis.
- Município solicita endereço e telefone da TV Cultura.
- Município solicita endereço e telefone da Defensoria Pública de São Paulo.
- Município solicita impressão da Agenda de Eventos da Alesp.
- Município solicita busca de endereço da Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos.
- Município solicita endereço da unidade da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo, que realiza o abastecimento na Região de Parelheiros.
- Município solicita endereço de Eletropaulo, Unidade de Parelheiros.
- Município solicita um volume da Lei Orgânica do Município de São Paulo.
- Município solicita auxílio financeiro para pagar sua alimentação na viagem que realizará para Macaé, no Rio de Janeiro. Informa que o motivo de sua viagem é a realização de prova.
- Município solicita reiterar seu protocolo.
- Município solicita consulta e impressão da agenda de eventos do Centro Integração Empresa-Escola.
- Município solicita telefones das empresas JRA Empreendimentos e Engenharia, Corrente Engenharia, Qualing Engenharia, Engemar Engenharia e Lacon Engenharia.
- Município solicita ajuda do vereador Adilson Amadeu para resolver abuso no financiamento do FAT.

- Munícipe solicita auxílio para se defender, pois segundo ela, está sendo perseguida nas redes sociais e sendo espionada quando realiza determinadas buscas na internet.
- Munícipe solicita endereço da Defensoria Pública.
- Munícipe alega não ter acesso à internet e solicita busca por Manual dos Centros de Atenção Psicossocial.
- Munícipe solicita que o cadastro de seu filho, menor de idade, seja atualizado sob o nosso auxílio no site do CIEE.
- Munícipe solicita informações sobre onde tirar a segunda via do RG.
- Munícipe solicita busca por rodeios na internet.
- Munícipe faz denúncia de empresa que não libera seu PIS.
- Munícipe solicita carta modelo para enviar para o prefeito da cidade de Borebi.
- Munícipe solicita auxílio para criação e impressão de um crachá com dados pessoais.
- Munícipe solicita busca por cursos gratuitos.
- Munícipe solicita endereço do Consulado Geral da Itália.
- Munícipe solicita endereço do Consulado Geral dos Países Baixos.
- Dois munícipes solicitam busca do endereço do Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo.
- Munícipe solicita endereço do CRAS SÉ.
- Munícipe solicita informações sobre locais onde conseguir assistência jurídica gratuita.
- Munícipe solicita impressão do Manual de Programa Restaurante Popular.
- Munícipe solicita informações referente ao Prêmio Sabotage que é realizado na Câmara Municipal.
- Munícipe solicita auxílio na busca de vagas como voluntário em ONGS.

- Munícipe solicita informações sobre evento que aconteceria na Subprefeitura da Sé sobre alimentação saudável.
- Munícipe solicita ajuda financeira para comprar passagem de metrô e ônibus para voltar para sua terra natal.
- Munícipe solicita consulta telefone do Grupo Belga.
- Munícipe solicita acesso a vagas de emprego em sites da internet.
- Munícipe solicita inscrição no evento Como cuidar do seu Coração, que ocorrerá no Centro de Convenções Rebouças nos dias 01 e 02/10/18.
- Munícipe solicita a impressão de dez páginas do Manual de Saúde Mental no SUS: Centros de Atenção Psicossocial.
- Munícipe solicita endereço e contato por telefone do Projeto CIES.
- Munícipe solicita busca por telefone da Ordem dos Músicos do Brasil.
- Munícipe solicita auxílio para acessar o portal do Diário Oficial.
- Munícipe solicita informação da data de início Curso Oficial de Violinista da EMESP Tom Jobim.
- Munícipe em situação de rua faz reclamação sobre local onde mora. Afirma que está sendo perseguido pelo PT.
- Munícipe solicita auxílio para buscar locais para realizar trabalho voluntário.
- Munícipe solicita ligação para o gabinete do prefeito Bruno Covas para ser atendida por ele.
- Dois munícipes solicitam lista de Diretórios de partidos políticos.
- Munícipe faz reclamação referente ao tempo de espera para fazer um Raio X na Santa Casa de Misericórdia de SP.
- Munícipe solicita auxílio para se inscrever no curso Boas Práticas para a Atenção à Pessoa Idosa.
- Munícipe solicita informações sobre agendamento para retirada do kit Seja Digital.

- Múncipe solicita consulta de processo judicial.
- Múncipe solicita informação referente a inscrição para o Curso Oficial de Violinista da EMESP Tom Jobim.
- Múncipe relata que suas solicitações feitas em outro protocolo estão resolvidas.

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 do Idoso e de Assistência Social

Foram solicitados 913 exemplares do Estatuto do Idoso na Ouvidoria do Parlamento.

Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa

Houve 11 manifestações solicitando resposta de protocolos de setores internos e externos.

Comissão de Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente

Houve quatro manifestações demandando recapeamento de vias e quatro manifestações referentes à limpeza urbana.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **30 de SETEMBRO de 2018**, 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
20853	Portal CMSP	17/05/17	18/05/17 14/09/17 REENVIO 17/10/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	358 dias
21880	Funcionário	28/06/17	28/06/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	329 dias
22049	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	323 dias
22056	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	323 dias
24001	Copeira	14/09/17	14/09/17 19/04/18 REENVIO	273 dias
24052	Divulgação	15/09/17	18/09/17 19/04/18 REENVIO	271 dias
24709	Divulgação	09/10/17	09/10/17	256 dias
25211	Copeira	30/10/17	01/11/17 19/04/18 REENVIO	239 dias
25326	Vandalismo	07/11/17	07/11/17 19/04/18 REENVIO	235 dias
25435	Emprego	13/11/17	13/11/17 19/04/18 REENVIO	231 dias
27622	Site Comissões	06/03/18	06/03/18 19/04/18 REENVIO	150 dias
27623	Setores CMSP	06/03/18	06/03/18 19/04/18 REENVIO	150 dias
27686	Funcionário	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	148 dias
27701	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	148 dias

27702	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	148 dias
27703	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	148 dias
27895	Mídia	15/03/18	15/03/18 19/04/18 REENVIO	143 dias
28170	Setores CMSP	27/03/18	27/03/18 19/04/18 REENVIO	135 dias
28324	Licitação	05/04/18	05/04/18	128 dias
28619	CMSP	17/04/18	17/04/18	120 dias
28743	CMSP	23/04/18	02/05/18	109 dias
28899	Mídia	02/05/18	02/05/18	109 dias
28946	Mídia	02/05/18	04/05/18	107 dias
28972	Mídia	03/05/18	04/05/18	107 dias
29257	Comissões	14/05/18	18/05/18	97 dias
29458	TV Câmara	18/05/18	18/05/18	97 dias
30217	CMSP	12/06/18	28/06/18	68 dias
30222	CMSP	18/06/18	21/06/18	73 dias
30325	Portal CMSP	22/06/18	22/06/18	72 dias
30372	CMSP	26/06/18	26/06/18	70 dias
30930	CMSP	26/07/18	30/07/18	46 dias
31206	Setores CMSP	09/08/18	09/08/18	38 dias
31360	Setores CMSP	17/08/18	17/08/18	32 dias
31431	TV Câmara	22/08/18	22/08/18	29 dias
31506	Setores CMSP	27/08/18	03/09/18	21 dias
31650	Setores CMSP	04/09/18	10/09/18	16 dias
31666	Setores CMSP	04/09/18	05/09/18	19 dias
31745	Setores CMSP	06/09/18	28/09/18	2 dias
31897	Setores CMSP	14/09/18	17/09/18	11 dias
31940	Setores CMSP	17/09/18	24/09/18	6 dias
31970	Setores CMSP	17/09/18	19/09/18	9 dias
31978	Setores CMSP	17/09/18	18/09/18	10 dias
31999	Setores CMSP	18/09/18	18/09/18	10 dias
32082	Setores CMSP	20/09/18	20/09/18	8 dias
32101	Setores CMSP	20/09/18	20/09/18	8 dias
32141	Setores CMSP	21/09/18	27/09/18	3 dias
32145	Setores CMSP	24/09/18	24/09/18	6 dias
32162	Setores CMSP	24/09/18	24/09/18	6 dias
32163	Setores CMSP	24/09/18	27/29/18	3 dias
32204	TV Câmara	25/09/18	28/09/18	2 dias
32222	TV Câmara	25/09/18	28/09/18	2 dias

32240	Setores CMSP	26/09/18	28/09/18	2 dias
32257	Setores CMSP	27/09/18	01/10/18	1 dia
32274	Setores CMSP	27/09/18	28/09/18	2 dias

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 30 de Setembro de 2018

A Ouvidoria já solucionou 97% dos atendimentos de Setembro, tendo apenas 3% das manifestações que ainda estão em andamento.

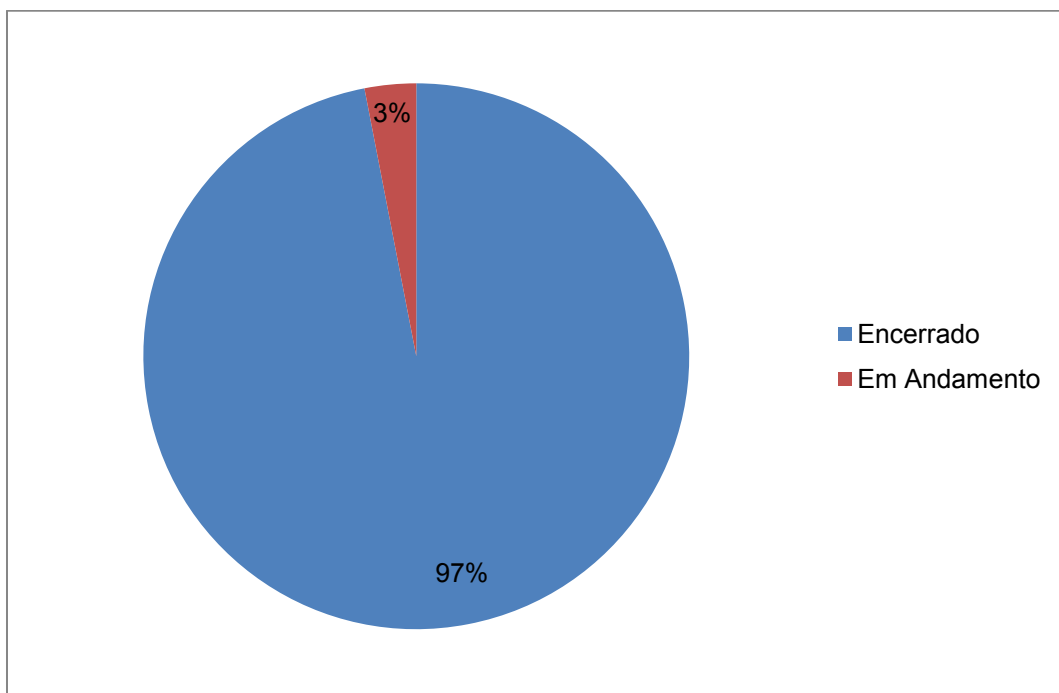


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Setembro

Claudio Castello de Campos Pereira
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 01 de outubro de 2018

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:

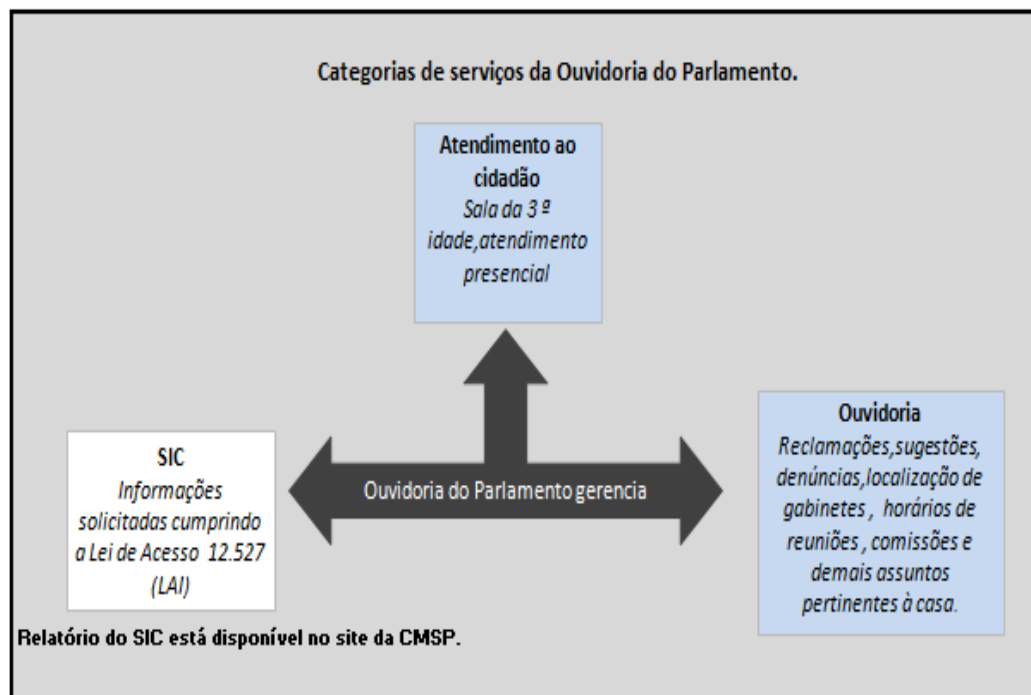


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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@saopaulo.sp.leg.br.

FACEBOOK:

<https://www.facebook.com/camarasaopaulo/app/206429986046631/>.

FORMULÁRIO DO PORTAL da CMSP: <https://www.saopaulo.sp.leg.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

