



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal

Outubro 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

Cláudio 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.....	24
Manifestações Pendentes	25
Modalidades de Atendimento	29
Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	31

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 OUTUBRO de 2018** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 738 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 85% das manifestações, enquanto os demais canais 15%.

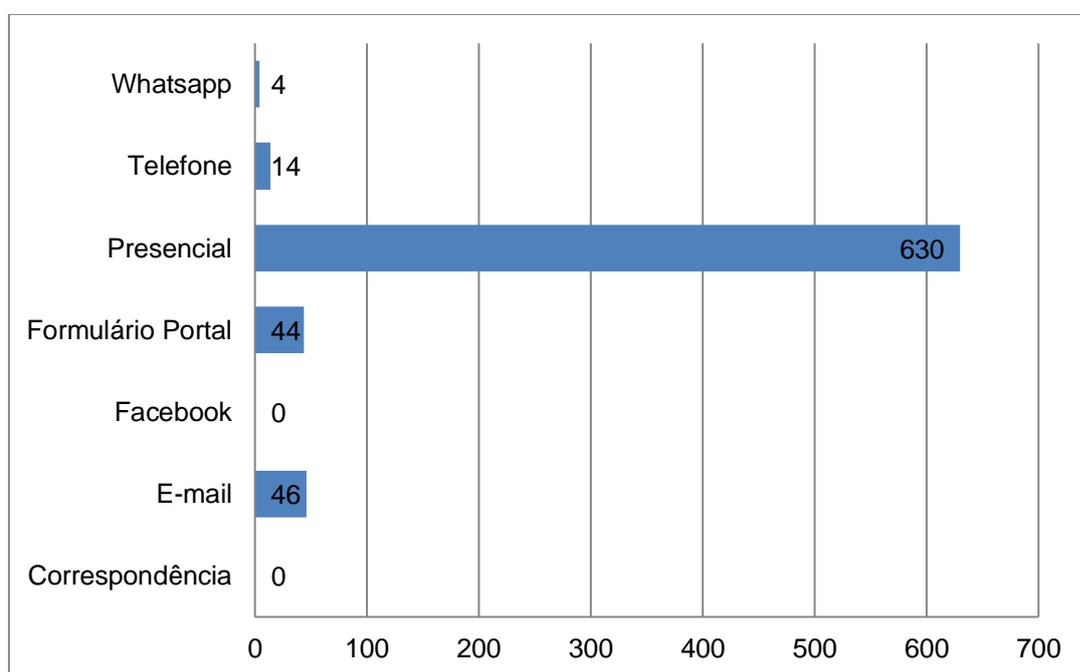


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

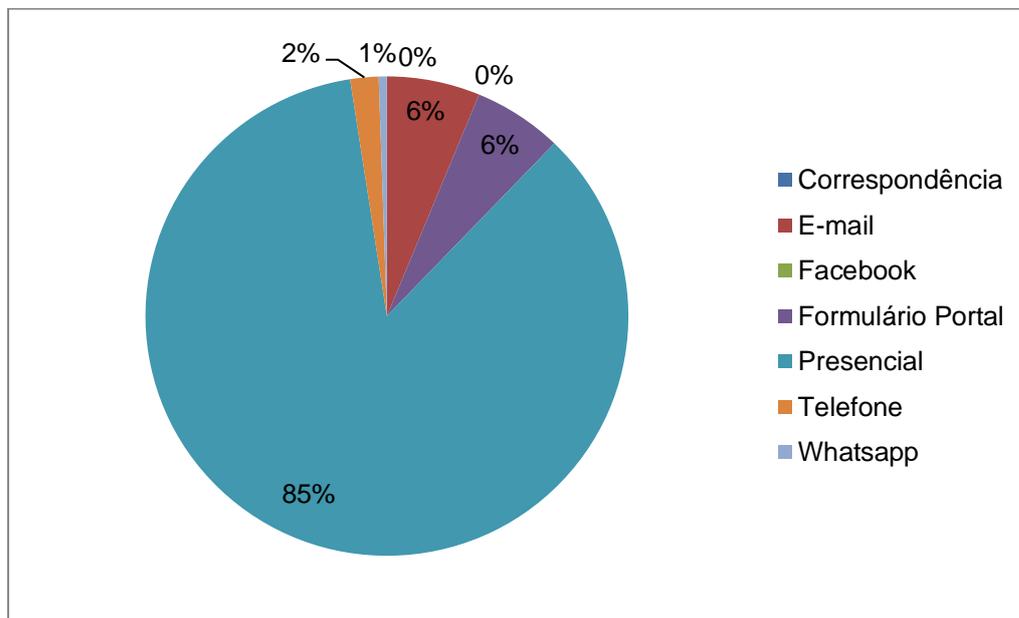


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em outubro, 66% dos atendimentos foram realizados para homens, 33% para mulheres e 1% indefinido, podendo ser de anônimos ou instituições.

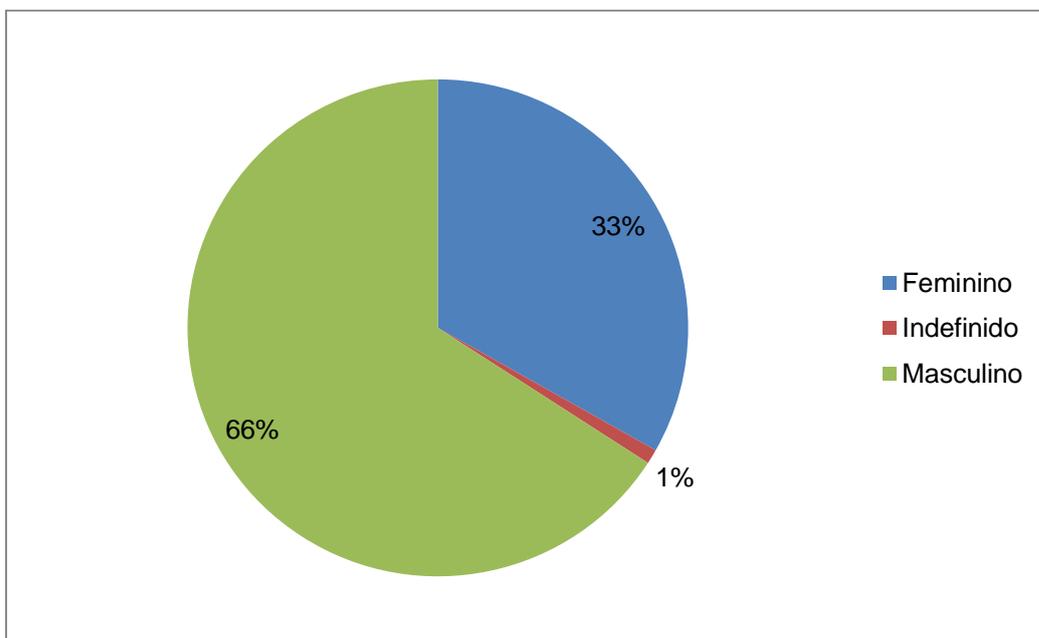


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Região do Centro da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram o Centro com 59%, a Zona Leste com 11% e a Zona Sul com 10%.

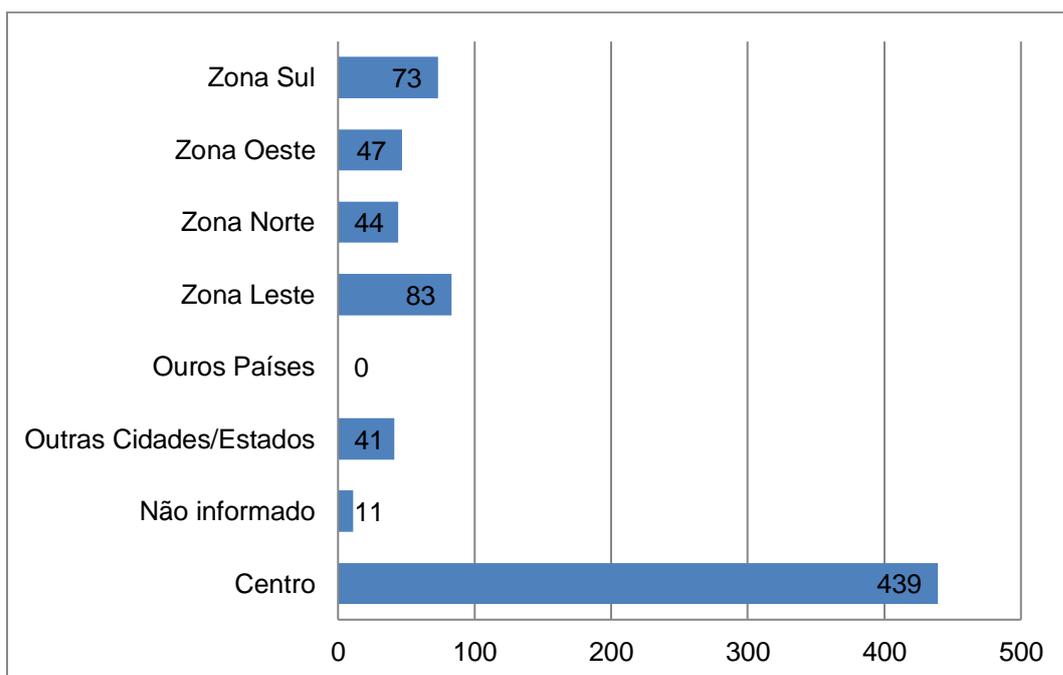


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

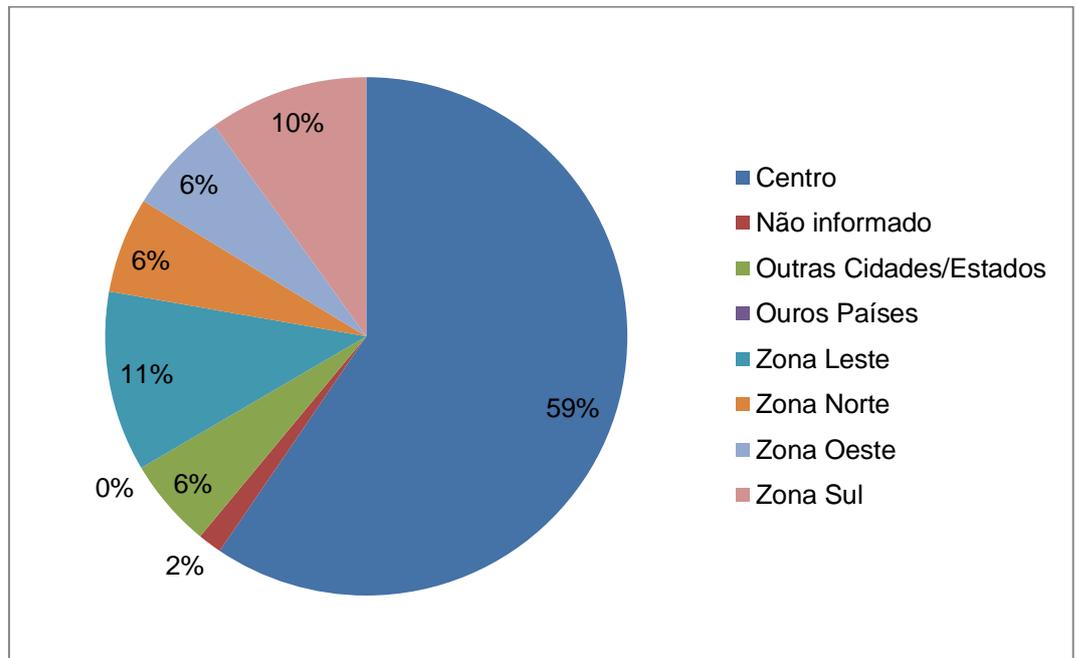


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 73% e 14%, respectivamente.

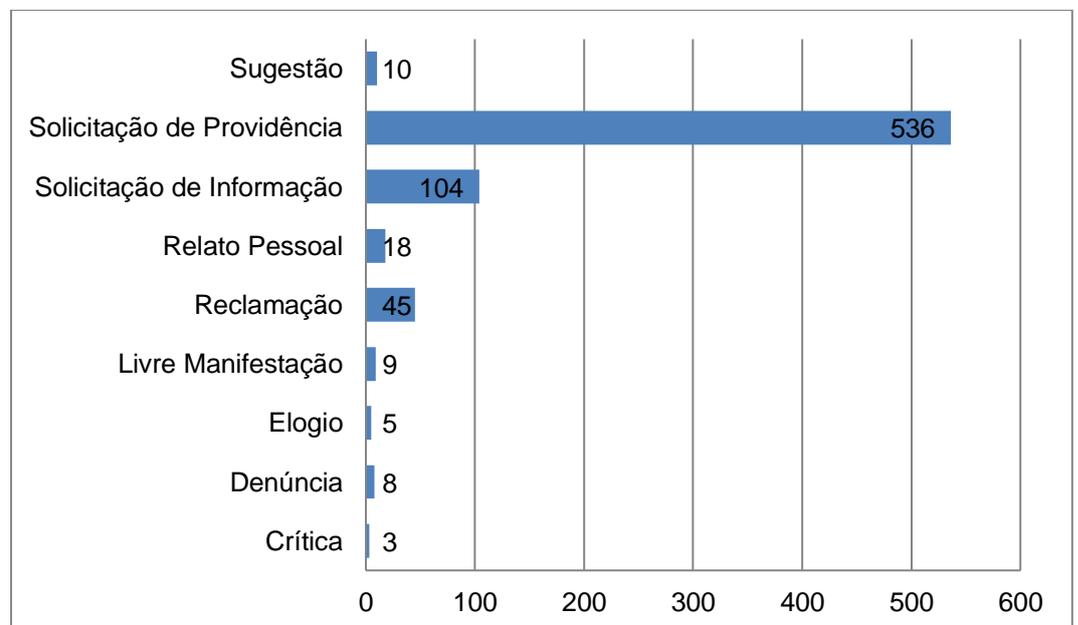


Gráfico 6 – Espécies de Manifestações

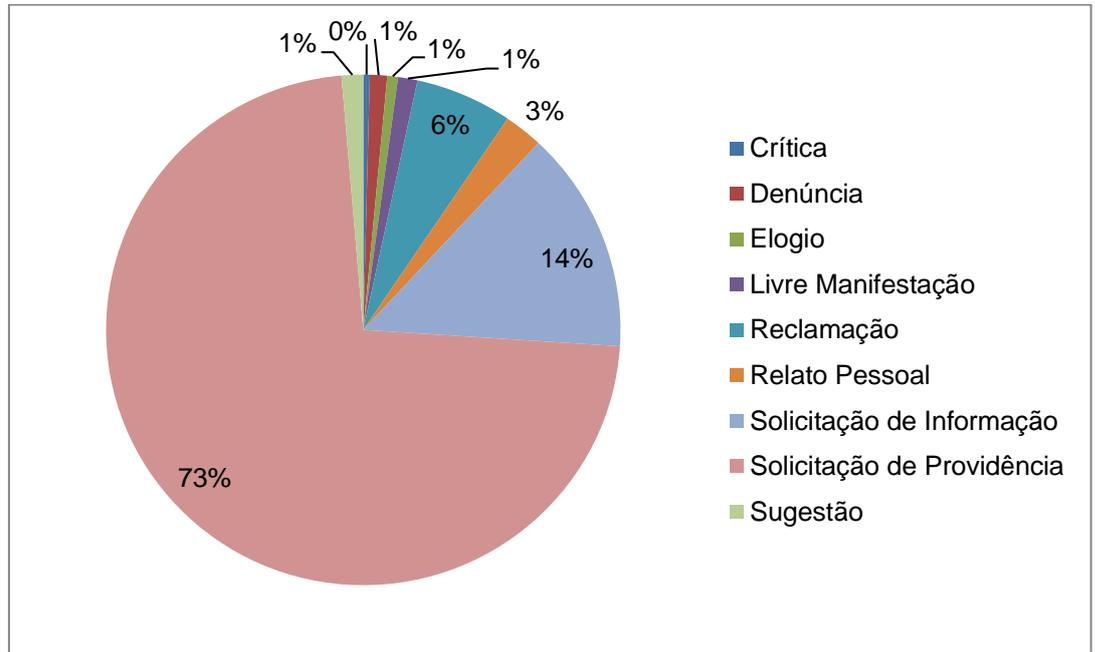


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

Nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 324 e em seguida Assuntos Privados com 175. Destaca-se ainda que a sigla PMSP é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

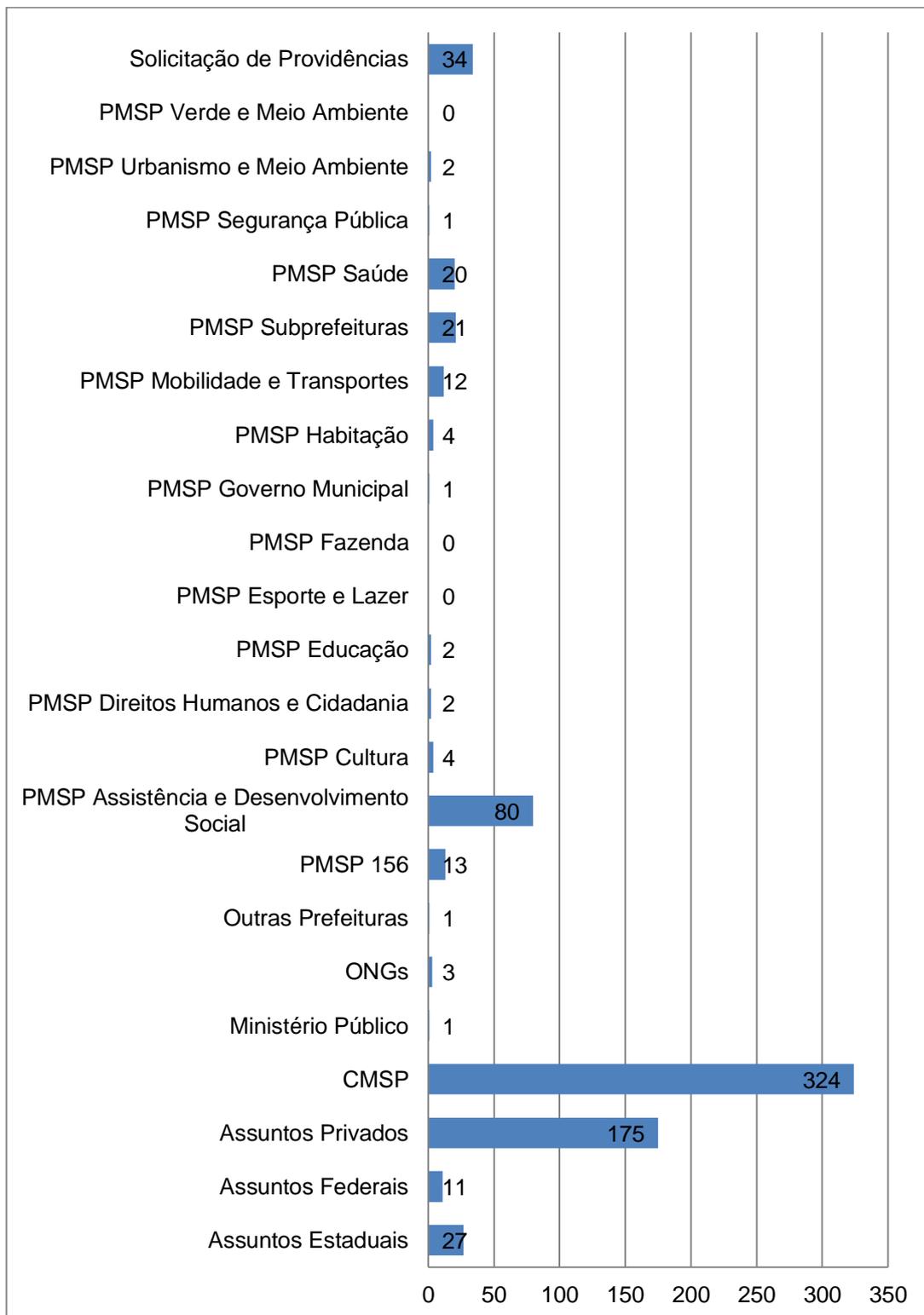


Gráfico 8 - Classificação de Competência

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 outubro, 87% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 13% foram encaminhados ao externo.

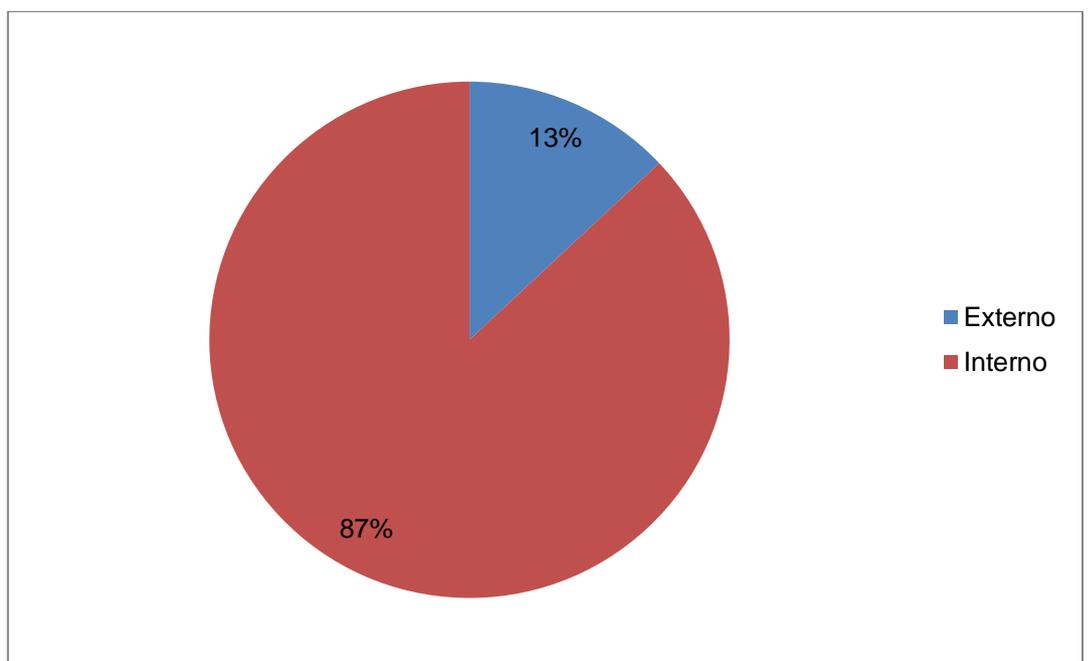


Gráfico 8 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Subprefeituras

- Munícipe solicita providências das Subprefeituras relacionadas às enchentes que ocorrem na Rua Eulálio da Costa Carvalho e arredores.
- Munícipe solicita reencaminhamento do Protocolo nº 26381, no qual informa que alguns imóveis localizados na rua Márcio Barreto de Toledo possuem a regularização do IPTU e outros não.

- Munícipe informa que há mais de um ano um córrego em Guaianases está sujo e entupido.
- Munícipe faz reclamação com relação a ruas e calçadas esburacadas e lixo acumulado na Avenida Parada Pinto esquina com a Rua Água Preta, Vila Nova Cachoeirinha.
- Dois munícipes fazem reclamações com relação a pancadões que vêm ocorrendo na Rua Taquaraçu de Minas, no Jardim Peri.
- Munícipe faz reclamação da desordem que acontece na Rua Ministro Lins de Barros.
- Munícipe faz reclamação com relação à demora para colocação de placa na Rua Francisco Polilo Neto.
- Munícipe faz denúncia com relação ao tráfico de drogas na Rua Bento Freitas. Afirma que os moradores não aguentam mais essa situação.
- Munícipe pede providências com relação aos problemas na passarela Frederico Maia, localizada na Avenida Estado, ligação entre os bairros da Mooca e Cambuci.
- Dois munícipes fazem reclamação do bar La Barca After Club, localizado na Rua Bento Freitas, 298. Moradores reclamam do consumo de drogas na calçada, brigas e tráfico permanente.
- Munícipe solicita endereço do órgão que fornece licença para trabalhar como ambulante.
- Munícipe pede o endereço da Subprefeitura Sé.
- Munícipe solicita auxílio para resolver sua dívida de Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU). Informa que parcelou sua dívida através do Programa de Parcelamento Incentivado (PPI), porém não está conseguindo pagar o acordo.
- Munícipe faz reclamação das condições precárias da Avenida Doutor Francisco de Paula Vicente, no Parque Continental. Além da falta de manutenção, informa que o local é perigoso.

- Munícipe faz reclamação de dois veículos abandonados na Rua Maragojipe, Vila Carrão.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Duas reclamações referentes aos pancadões que vêm ocorrendo na Rua Taquaraçu de Minas, no Jardim Peri.
- Reclamação com relação ao atendimento do sistema 156.
- Reclamação referente à coleta de lixo realizada no período da madrugada na Rua Malamir, Jardim Umuarama.
- Reclamação referente à ineficácia dos serviços públicos.
- Reclamação referente ao incômodo sonoro na Avenida 9 de Julho.
- Relato sobre a destinação de área anteriormente ocupada por moradores de rua para implantação de quadra de futebol
- Solicitação de carta de encaminhamento para conseguir marcar uma reunião com o prefeito.
- Solicitação de contato para atendimento de idosos.
- Solicitação de encaminhamento de carta ao prefeito.
- Solicitação de informação sobre o orçamento 2019 das secretarias municipais.
- Solicitação de informação referente a cancelamento de multa.
- Solicitação de orientação para realizar ligação para o 156.
- Solicitação de providência para envio de protocolo à Ouvidoria Geral do Estado.

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- 14 solicitações de cartas de encaminhamento para Centros de Acolhida.
- 24 solicitações de cartas de encaminhamento para o Centro de Acolhida 6 da Brigadeiro Galvão.
- Duas reclamações referentes ao atendimento do CAPS II Sé.
- Duas solicitações de cartas de encaminhamento para o Centro Temporário de Acolhimento Anhangabaú.
- Duas solicitações de cartas de encaminhamento para o Centro de Acolhida Emergencial Alcântara Machado.
- Duas solicitações de informação referente a andamento de protocolo.
- Quatro solicitações de cartas de encaminhamento para vaga pernoite no CTA 9.
- Reclamação referente à carteira de identificação do CAPS II SÉ. Informa que está sem a carteira.
- Reclamação referente ao atendimento no Centro de Acolhida Portal do Futuro.
- Reclamação sobre a funcionária operacional de serviço Gerlaine Maria da Silva do CAPS II SÉ.
- Relato de munícipe que possui vaga de pernoite no Centro de Acolhimento Temporário CTA 9. Pede carta de encaminhamento para conseguir vaga fixa.
- Solicitação de emprego.
- Solicitação carta de encaminhamento para Centro de Apoio ao Trabalhador de Campo Limpo.
- Solicitação carta de encaminhamento para Centro de Referência de Assistência Social.
- Solicitação de acompanhamento de protocolo.
- Solicitação de auxílio financeiro.

- Solicitação de auxílio financeiro para compra de passagem de ônibus.
- Solicitação de auxílio para conseguir vaga fixa em centro de acolhida
- Solicitação de auxílio para conseguir uma vaga na Associação Franciscana de Solidariedade.
- Solicitação de auxílio para entrar em contato com Conselho Tutelar do Jabaquara.
- Solicitação de carta de encaminhamento ao CTA Portal do Futuro solicitando vaga de pernoite.
- Solicitação de carta de encaminhamento para o Centro de Acolhida Lygia Jardim.
- Solicitação de carta de encaminhamento para o Centro de Acolhida Espaço Luz da Praça Princesa Isabel.
- Solicitação de carta de encaminhamento para o Centro Temporário de Atendimento Liberdade.
- Solicitação de carta de encaminhamento para o CREAS 13 de Maio
- Solicitação de carta de encaminhamento para vaga fixa em Centro de Acolhida
- Solicitação de encaminhamento de mensagem para a Secretaria Municipal de Assistência Social, Secretaria Municipal de Saúde e Subprefeitura da Mooca.
- Solicitação de encaminhamento de demandas para o órgão responsável pelo Auxílio Moradia.
- Solicitação de endereço do CRAS-SÉ.
- Solicitação do endereço da AMA SÉ.
- Solicitação de informação quanto ao procedimento para obtenção de vagas em Centros de Acolhida.
- Solicitação de informações sobre como obter Vale Transporte gratuitamente.

- Solicitação de passagem de ônibus para retorno ao Estado de Minas Gerais.
- Solicitação de contato telefônico com a SMADS.
- Solicitação de vaga fixa em Centro de Acolhida no Centro da Cidade.
- Solicitação de vaga fixa na Casa de Apoio Maria Maria.
- Solicitação de carta de encaminhamento ao Centro de Acolhida para Adultos Pousada da Esperança.

PMSP Cultura

- Duas solicitações de consulta à agenda de eventos da CMSP.
- Duas solicitações de impressão da agenda de eventos da CMSP.
- Solicitação de informação sobre possibilidade de um grupo de sarau se apresentar no Teatro Municipal.

PMSP Direitos Humanos e Cidadania

- Solicitação de contato com o Conselho Tutelar do Jabaquara.
- Solicitação do endereço do Conselho Tutelar da Sé.

PMSP Educação

- Reclamação referente ao processo seletivo de Auxiliar Técnico de Educação (temporários) da Secretaria Municipal da Educação.
- Solicitação de informação sobre o resultado no concurso público para agente escolar da Secretaria de Estadual de Educação
- Solicitação do endereço do Conselho Tutelar do Jabaquara.
- Solicitação do endereço do Conselho Tutelar Sé.

PMSP Governo Municipal

- Manifestação sobre a carreira de bibliotecário.

PMSP Habitação

- Solicitação de informação sobre processo de regularização habitacional.
- Três solicitações de alteração e atualização de cadastro na COHAB.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Denúncia referente às ameaças proferidas por funcionário da limpeza no Terminal Parque Dom Pedro II.
- Denúncia referente a atos de vandalismo em um orelhão no Terminal Parque Dom Pedro II.
- Reclamação referente à falta de fiscalização das linhas Vila Mara e Terminal Penha no Terminal Parque Dom Pedro II.
- Reclamação referente às condições de higiene do banheiro da Plataforma Zero do Terminal Parque Dom Pedro II.
- Reclamação referente ao painel de informação de horários de funcionamento das linhas no Terminal Parque Dom Pedro II.
- Solicitação de consulta ao itinerário de ônibus com saída do Viaduto Jacaré com destino a Rua Mauá.

- Sugestão para que as câmeras de segurança do Terminal Parque Dom Pedro II funcionem 24 horas.
- Sugestão para que o Balcão de Informações do Terminal Parque Dom Pedro II funcione 24 horas.
- Sugestão para que o banheiro preferencial do Terminal Parque Dom Pedro II funcione durante 24 horas.

PMSP Saúde

- Atualização de protocolo anterior referente à Auditoria Médica da SP Trans.
- Reclamação contra a Secretaria Municipal da Saúde e sua administração.
- Reclamação referente ao atendimento e forma de agendamento de consulta no Ama Especialidades Parque Peruche.
- Reclamação referente ao atendimento em UBS.
- Reclamação sobre a inoperância da máquina de raio-x da Santa Casa de Misericórdia de São Paulo.
- Relato de não comparecimento às Auditorias Médicas na SP Trans devido à falta de informação com relação a datas.
- Solicitação de consulta sobre disponibilidade de medicações que necessita no Sistema Único de Saúde.
- Solicitação de informação do endereço e contato da Rede Hora Certa Ipiranga Flávio Giannotti.
- Solicitação de esclarecimentos para marcação de consulta.
- Solicitação de informações sobre como fazer interdição de familiar.
- Solicitação de informações sobre como obter medicamentos de alto custo.
- Solicitação de ligação telefônica para o CIES - Unidade de Saúde Móvel.
- Solicitação de providência para apoio e encaminhamento para cirurgia.

- Solicitação de providência para obtenção de medicamentos.
- Solicitação de auxílio na marcação de uma consulta.
- Solicitação de providência referente à procedimentos na Secretaria Municipal da Saúde.

PMSP Serviços e Obras

- Reclamação sobre calçadas e bocas de lobo que ficam próximas ao Setor de Ortopedia da Santa Casa de Misericórdia de São Paulo, na Rua Dr. Cesário Mota Júnior, 112, Vila Buarque.
- Reclamação sobre uma obra de saneamento básico na Viela Santo Antônio

Manifestações Referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs)

- Munícipe solicita os nomes dos legisladores que estiveram presentes na votação simbólica do Projeto de Resolução nº 22/11, aprovado por unanimidade por 46 vereadores presentes na sessão.
- Munícipe solicita informação sobre a tramitação do PL nº 497/2018 de autoria da vereadora Soninha Francine.
- Munícipe solicita revisão da Lei na qual o idoso tem gratuidade nos ônibus municipais e intermunicipais.
- Munícipe solicita acesso à Lei nº 9.455 / 97.
- Munícipe afirma que ao consultar o Portal da Câmara verificou constar quadro com matrícula, cargo, função e remuneração sem informações quanto ao nome de cada funcionário e respectivo vencimento. Cita a Lei nº 12.527/11.

Propostas de Criação de Projetos de Lei (PLs)

- Munícipe sugere que os vereadores criem uma Lei que obrigue pais de alunos a pagar por danos causados nas escolas por seus filhos.
- Munícipe sugere a criação de uma Lei onde animais possam ser transportados nos trens da CPTM e no metrô.
- Munícipe sugere a criação de Lei para impedir que supermercados e drogarias coloquem dois preços em seus produtos, sendo um para pessoas cadastradas e outro para pessoas não cadastradas.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal

- Munícipe vem a Ouvidoria solicitar os registros de todos os gastos diários de deputados federais, deputados estaduais, vereadores e Presidente da República.
- Munícipe solicita a relação de salários de todos os funcionários da Câmara Municipal.
- Munícipe solicita os dados das solicitações recebidas pela Ouvidoria nos últimos 12 meses e o número de funcionários da Câmara, com os respectivos cargos em comissão, de carreira e estagiários.
- Munícipe solicita informação sobre quais vereadores tentaram as eleições de 2018 para deputado e senador e quais conseguiram se eleger.
- Munícipe solicita a relação dos vereadores reeleitos em 2016.
- 19 munícipes solicitam a impressão de documentos.
- Munícipe solicita digitalização de documento.
- Seis munícipes solicitam o uso do telefone.
- 17 munícipes solicitam acesso à internet.
- Dois munícipes solicitam acesso a e-mails.

- Seis munícipes buscam orientação para deslocamento urbano.
- Três munícipes solicitam endereço e contato de instituição pública.
- Seis munícipes solicitam endereço e contato de instituição privada.
- Munícipe faz reclamação sobre maus tratos sofridos.
- Dois munícipes solicitam ajuda financeira.
- Munícipe solicita informações sobre emprego.
- Quatro munícipes fazem relatos pessoais.
- Munícipe solicita retirar roupas na caixa de doações da CMSP.
- Três munícipes solicitam cartas de encaminhamento para pernoite em CTA.
- Munícipe faz reclamação referente ao atendimento da Santa Casa de Misericórdia de São Paulo.
- Munícipe solicita auxílio para encontrar espaços gratuitos de acolhida para dependentes químicos.
- Munícipe solicita informações de como se filiar ao Partido dos Trabalhadores.
- Munícipe solicita auxílio para conseguir passagem de volta para sua cidade.
- Dois munícipes fazem denúncias contra instituição privada.
- Munícipe solicita informações sobre locais que façam exame oftalmológico gratuito.
- Munícipe solicita a criação de um e-mail pessoal.
- Munícipe solicita o telefone da advogada Damaris Moura.
- Munícipe solicita a todos os vereadores ajuda para resolver uma cobrança de empréstimo do seu salário que ela não fez.
- Nove munícipes solicitam a retirada de informativos do display.
- Treze munícipes solicitam retirada de exemplares do Estatuto do Idoso.
- Munícipe pede informações sobre a atualização do Estatuto do Idoso.

- Munícipe solicita lista de Diretórios de Partidos Políticos.
- Munícipe solicita informações sobre rota de chegada até endereço específico.
- Munícipe solicita retirada de peças da caixa de doação de roupas.
- Dois munícipes pedem informações sobre andamento de protocolos.
- Munícipe solicita vaga pernoite em CTA.
- Sete munícipes solicitam auxílio para retirar roupas na caixa de doações da CMSP.
- 14 munícipes solicitam lista de vereadores.
- 24 munícipes solicitam consulta a Agenda de Eventos da CMSP.
- 22 munícipes solicitam impressão da Agenda de Eventos da CMSP.
- Oito munícipes pedem informações sobre andamento de protocolos.
- Sete munícipes solicitam impressão de protocolos.
- Dois munícipes solicitam informações sobre o regulamento de evento
- Treze munícipes retiraram panfleto informativo da Ouvidoria.
- Munícipe faz reclamação referente ao atendimento prestado pela recepção da CMSP.
- 60 munícipes solicitam exemplares do Estatuto do Idoso.
- Oito munícipes solicitam a Lista de Composição das Comissões Extraordinárias Permanente e Temporárias da CMSP.
- Munícipe faz relato pessoal e solicita providências da Comissão de Direitos Humanos e Cidadania e da Comissão de Saúde.
- Munícipe solicita consulta do trajeto de transporte público
- Munícipe solicita impressão do trajeto de transporte público.
- Três munícipes solicitam consulta de trajeto no Google Maps.
- Três munícipes solicitam impressão do trajeto consultado no Google Maps.
- Seis munícipes fazem relatos pessoais.

- Munícipe solicita lista de vereadores presentes em votação.
- Munícipe solicita informação sobre achados e perdidos.
- Sete munícipes retiram informativos do display.
- Munícipe faz reclamação de vereador.
- Dois munícipes retornam à Ouvidoria para deixar agradecimentos à estagiária Thais Brandão Ruffo.
- Munícipe faz reclamação de funcionário da Copa.
- Munícipe solicita informações sobre ex-funcionário de gabinete.
- Munícipe questiona indicação de vereador para cargo comissionado.
- Dois munícipes registram elogios sobre o Atendimento Presencial da Ouvidoria.
- Munícipe faz convite para evento.
- Seis munícipes solicitam informações sobre vaga de emprego na Câmara.
- Munícipe reclama de obstáculos na calçada lateral do prédio da Câmara.
- Dois munícipes solicitam acesso a gabinete de vereador.
- Munícipe solicita consulta sobre projeto de lei.
- Três munícipes solicitam consulta sobre funcionário.
- Munícipe pede contato com o Cerimonial da Casa.
- Munícipe solicita a impressão da lista de candidatos a deputado federal eleitos no Estado de São Paulo.
- Munícipe solicita impressão da lista de candidatos a deputado estadual eleitos no Estado de São Paulo.
- Munícipe solicita informações sobre salários dos funcionários da Casa.
- Munícipe consulta sobre o local onde irá prestar o ENEM 2018.
- Munícipe solicita ajuda aos vereadores.
- Três munícipes solicitam cópia de documento pessoal.
- Munícipe pede informações referentes a atuação do setor da Saúde na Região da Favela do Moinho.

- Munícipe solicita informações referentes à discussão sobre o processo de desocupação da Favela do Moinho.
- Munícipe solicita informações referente à auxílio jurídico.
- Munícipe solicita impressão de currículo.
- Munícipe solicita a prestação de contas de todos os parlamentares da CMSP.
- Quatro munícipes solicitam inscrição no Curso de Boas Práticas para Atenção à Pessoa Idosa.
- Munícipe solicita que mala direta em nome de seu pai seja cancelada.
- Munícipe solicita cópia da moção de aplausos ao senhor Sebastião Francisco - O Negro, feita pela ex-prefeita Luiza Erundina no seu mandato de 1988 a 1992.
- Munícipe solicita que o Protocolo nº 20992 seja reencaminhado para os vereadores e deputados da Assembleia Legislativa, prefeito, governador do Estado, deputados federais e Presidência da República.
- Munícipe solicita informações de como participar de audiências públicas na CMSP.
- Munícipe solicita relação de vereadores reeleitos em 2016.
- Munícipe questiona quais benefícios vereadores não reeleitos continuam tendo.
- Munícipe solicita informações de quais vereadores são membros da Comissão do Meio Ambiente.
- Munícipe sugere que a CMSP tenha um push que notifique as atualizações legislativas.
- Munícipe solicita informações sobre estágio na CMSP.
- Munícipe alega ter dificuldades para entrar em contato com a Ouvidoria via telefone.
- Munícipe registra reclamação referente ao Restaurante Escola.

- Munícipe solicita telefone de gabinete que doa urna para quem faleceu.
- Munícipe solicita informação sobre local onde poderia obter comprovante de comparecimento à CMSP.
- Munícipe solicita a retirada de um exemplar da Revista Apartes.
- Munícipe solicita informações sobre como proceder para concorrer uma vaga de vereador.
- Munícipe faz reclamação sobre UBS de sua região e pergunta qual vereador pode ajudá-lo.
- Munícipe reclama da falta de resposta do gabinete da vereadora Patrícia Bezerra.
- Munícipe solicita impressão da Lei 9.455 / 97.
- Munícipe questiona sobre estabelecimentos que expõe os valores dos produtos de forma diferente para quem é ou não é cadastrado e pede orientação a respeito.
- Munícipe relata atendimento precário nas DREs.
- Munícipe relata que a Carta de Encaminhamento da Ouvidoria não foi aceita no CTA 9.
- Três munícipes solicitam informações sobre cursos oferecidos na CMSP.
- Munícipe solicita inscrição em dois cursos oferecidos pela Escola do Parlamento.
- Munícipe mostra sua indignação com vereadores que dão auxílio a ONGS que ajudam animais e esquecem da população.
- Munícipe pede informação sobre seu certificado do IV Congresso Municipal sobre o Envelhecimento Ativo.
- Munícipe solicita encaminhamento para um Centro de Acolhida no Centro.
- Munícipe solicita o fornecimento de envelopes plásticos.
- Munícipe solicita consulta à sua Página do Participante do ENEM.

- Munícipe solicita impressão do seu Cartão do Participante do ENEM.
- Munícipe reclama de bloqueio na calçada da Câmara, lateral da rua Santo Antônio.
- Munícipe questiona sobre como é a atuação de um engenheiro em órgão público.
- Munícipe questiona o trabalho do RH da CMSP.
- Munícipe pede aos vereadores da Cidade que se manifestem junto ao metrô para que não desistam do Projeto Arco Norte.
- Três munícipes perguntam se é possível assistir às sessões da Câmara Municipal.

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 1.509 exemplares do Estatuto do Idoso na Ouvidoria do Parlamento.

Foram solicitadas 57 cartas de encaminhamento para Centros de Acolhida.

Comissão Extraordinária Permanente de Segurança Pública

Houve dez manifestações referentes a questões de Segurança Pública, reclamações voltadas aos pancadões, tráfico de drogas e violência nas ruas paulistanas.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **31 de OUTUBRO de 2018**, 5 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
21880	Funcionário	28/06/17	28/06/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	351 dias
22049	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	345 dias
22056	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	345 dias
24001	Copeira	14/09/17	14/09/17 19/04/18 REENVIO	295 dias
24052	Divulgação	15/09/17	18/09/17 19/04/18 REENVIO	293 dias
24709	Divulgação	09/10/17	09/10/17	278 dias
25211	Copeira	30/10/17	01/11/17 19/04/18 REENVIO	261 dias
25326	Vandalismo	07/11/17	07/11/17 19/04/18 REENVIO	257 dias
25435	Emprego	13/11/17	13/11/17 19/04/18 REENVIO	253 dias
27622	Site Comissões	06/03/18	06/03/18 19/04/18 REENVIO	172 dias
27623	Setores CMSP	06/03/18	06/03/18 19/04/18 REENVIO	172 dias
27686	Funcionário	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	170 dias
27701	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	170 dias
27702	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	170 dias
27703	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	170 dias
27895	Mídia	15/03/18	15/03/18 19/04/18 REENVIO	165 dias
28170	Setores CMSP	27/03/18	27/03/18 19/04/18 REENVIO	157 dias
28324	Licitação	05/04/18	05/04/18	150 dias
28619	CMSP	17/04/18	17/04/18	142 dias
28743	CMSP	23/04/18	02/05/18	131 dias

28899	Mídia	02/05/18	02/05/18	131 dias
28946	Mídia	02/05/18	04/05/18	129 dias
28972	Mídia	03/05/18	04/05/18	129 dias
29257	Comissões	14/05/18	18/05/18	119 dias
29458	TV Câmara	18/05/18	18/05/18	119 dias
30217	CMSP	12/06/18	28/06/18	90 dias
30222	CMSP	18/06/18	21/06/18	95 dias
30372	CMSP	26/06/18	26/06/18	92 dias
30930	CMSP	26/07/18	30/07/18	68 dias
31206	Setores CMSP	09/08/18	09/08/18	60 dias
31650	Setores CMSP	04/09/18	10/09/18	38 dias
32162	Setores CMSP	24/09/18	24/09/18	28 dias
32204	TV Câmara	25/09/18	28/09/18	24 dias
32240	Setores CMSP	26/09/18	28/09/18	24 dias
32257	Setores CMSP	27/09/18	01/10/18	23 dias
32295	Setores CMSP	28/09/18	01/10/18	23 dias
32664	Setores CMSP	17/10/18	17/10/18	11 dias
32694	Setores CMSP	17/10/18	17/10/18	11 dias
32788	Setores CMSP	19/10/18	22/10/18	8 dias
32861	Setores CMSP	23/10/18	26/10/18	4 dias
32977	Setores CMSP	29/10/18	29/10/18	3 dias

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Outubro de 2018

A Ouvidoria já solucionou 99% dos atendimentos de Outubro, tendo apenas 1% das manifestações que ainda estão em andamento.

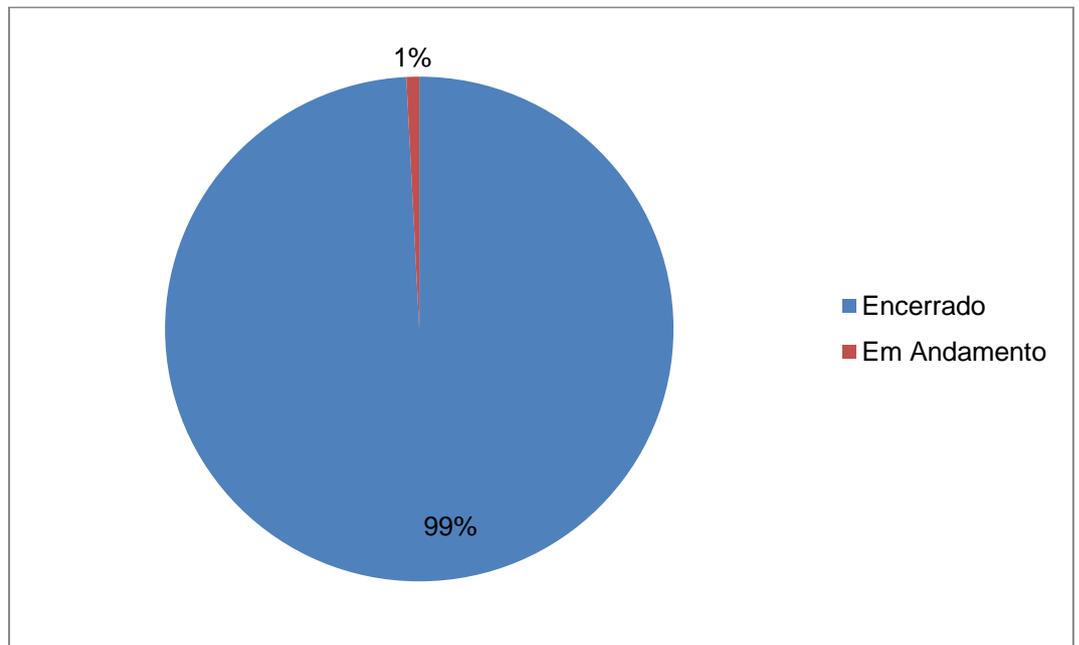


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Outubro

Cláudio Castello de Campos Pereira
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 01 de novembro 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:

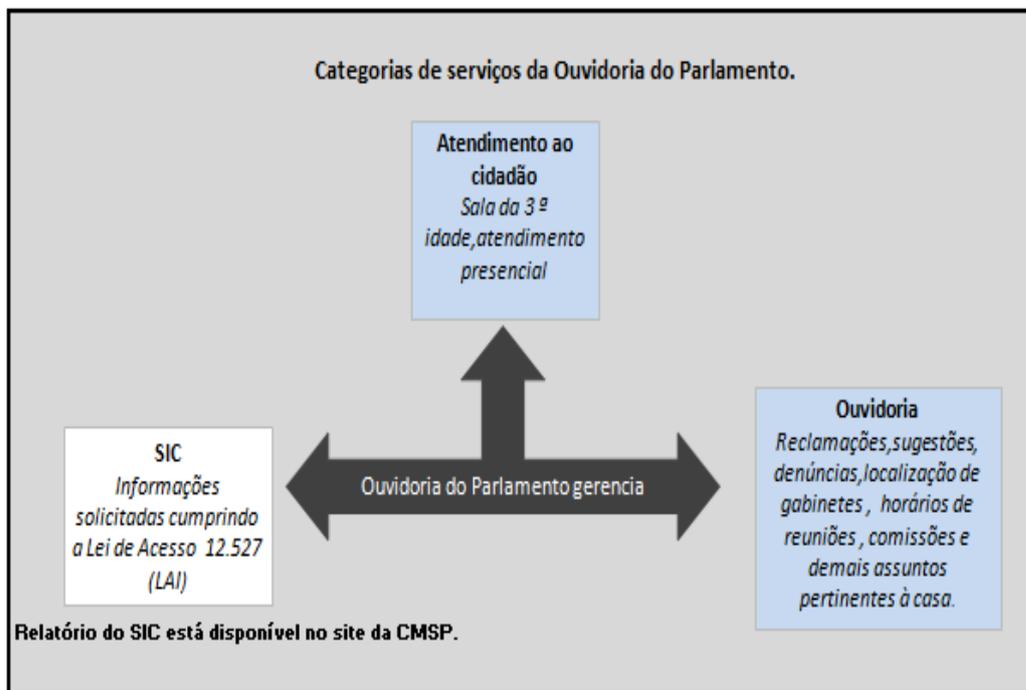


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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

