



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Janeiro de 2019



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

Eduardo Tuma

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Milton Leite

1º Vice-Presidente

Rute Costa

2º Vice-Presidente

Reis

1º Secretário

Isac Felix

2º Secretário

Souza Santos

Corregedor Geral

Soninha

1º Suplente

Claudio de Souza

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.....	3
Manifestações do Mês	9
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal.....	28
Manifestações Pendentes	29
Modalidades de Atendimento	33
Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	35

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.

Modificações do Novo Sistema

No mês de novembro de 2018, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo passou a utilizar um novo sistema para registrar, administrar e responder as manifestações dos munícipes. Esse novo sistema surge com o intuito de otimizar os procedimentos, tornando as atividades de cadastro, controle e replicar as solicitações dos munícipes mais rápidas. O novo Portal do Cidadão permite que este também possa registrar suas demandas mais facilmente, além de adquirir a possibilidade de monitorar virtualmente e a qualquer momento os seus protocolos e as respostas podendo, ao final do atendimento, avaliar o serviço da Ouvidoria.

Uma vez que o mês de novembro foi o primeiro período de implementação da nova tecnologia de informação, os funcionários passaram por um período de adaptação à nova ferramenta e os novos protocolos partiram de uma nova contagem que se iniciou do número zero. Sendo assim, na tabela de “Protocolos em Andamento” deste relatório, será possível verificar protocolos com número de cinco dígitos, oriundos do antigo sistema, e protocolos de menor número de dígitos, provenientes da atual tecnologia utilizada pelos funcionários da Ouvidoria do Parlamento.

Apresentação de Dados

No período entre **01 e 31 de JANEIRO de 2019** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 539 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 84% das manifestações, enquanto os demais canais 16%.

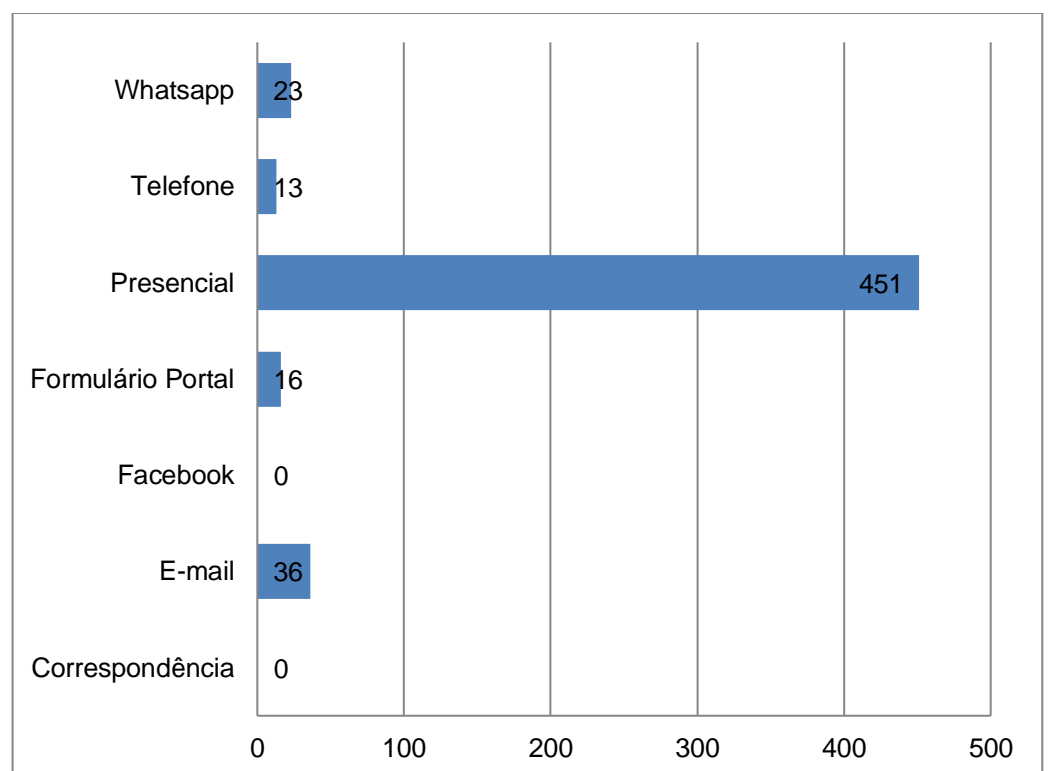


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

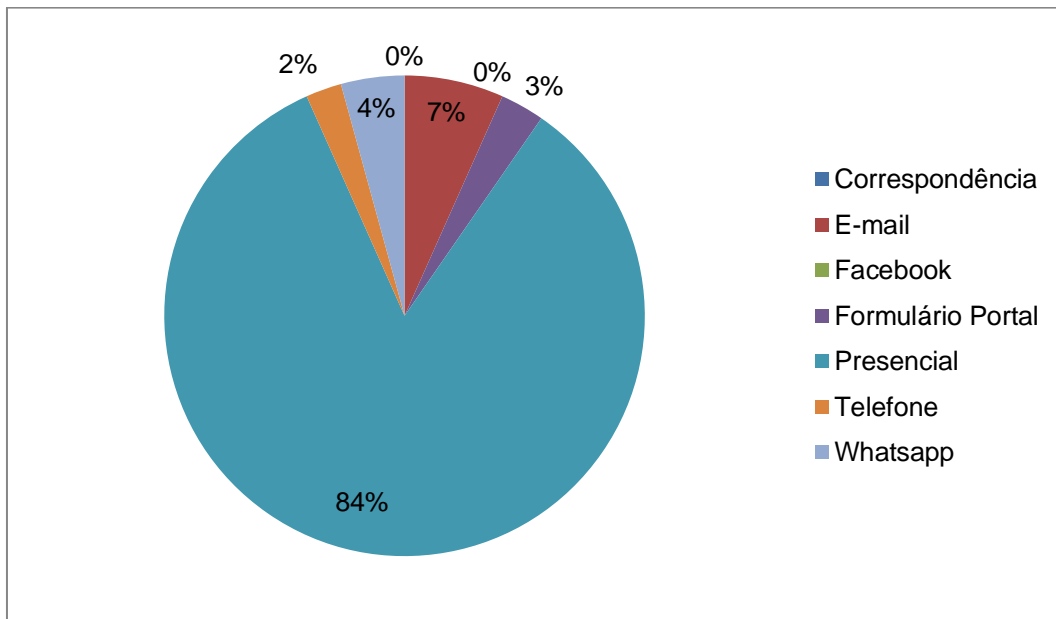


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em janeiro, 73% dos atendimentos foram realizados para homens, 26% para mulheres e 1% indefinido, podendo ser de anônimos ou instituições.

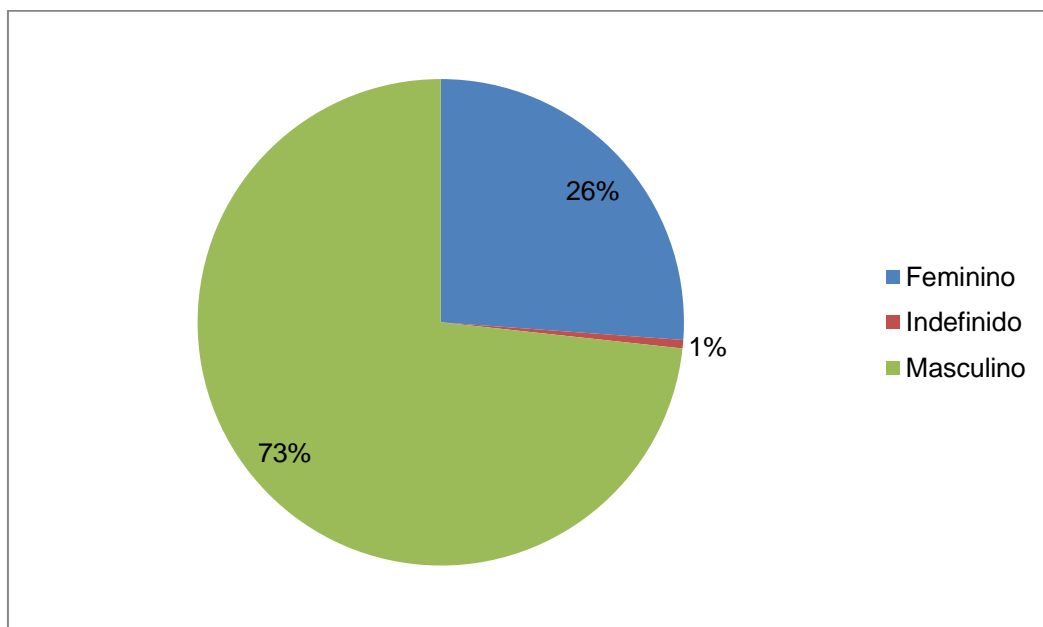


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Região do Centro da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram o Centro com 45%, a Zona Oeste com 19% e a Zona Leste com 10%.

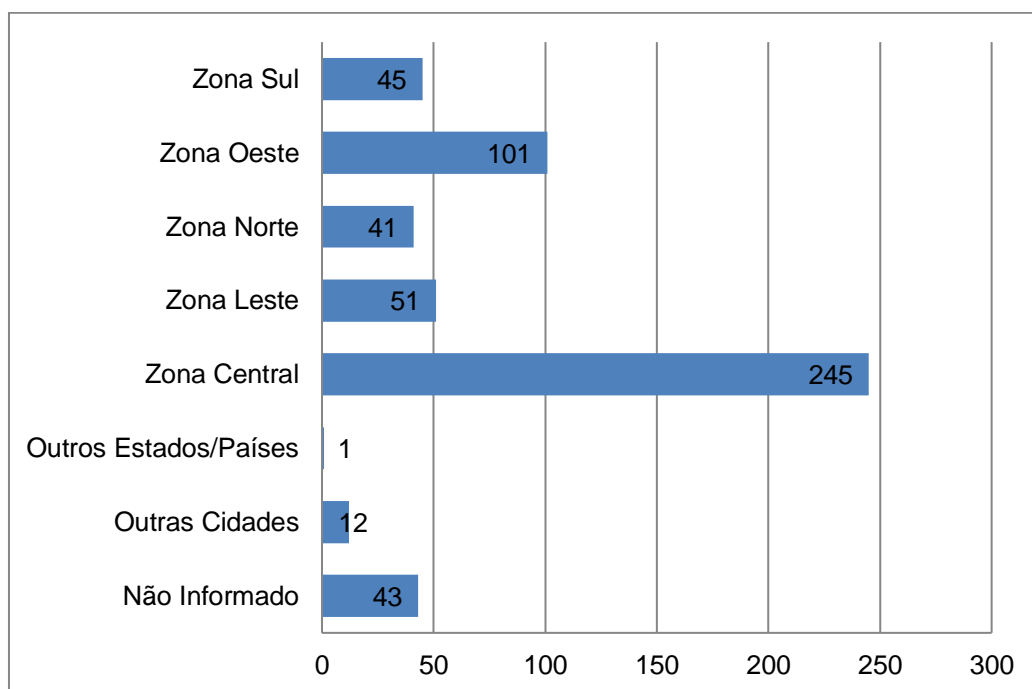


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

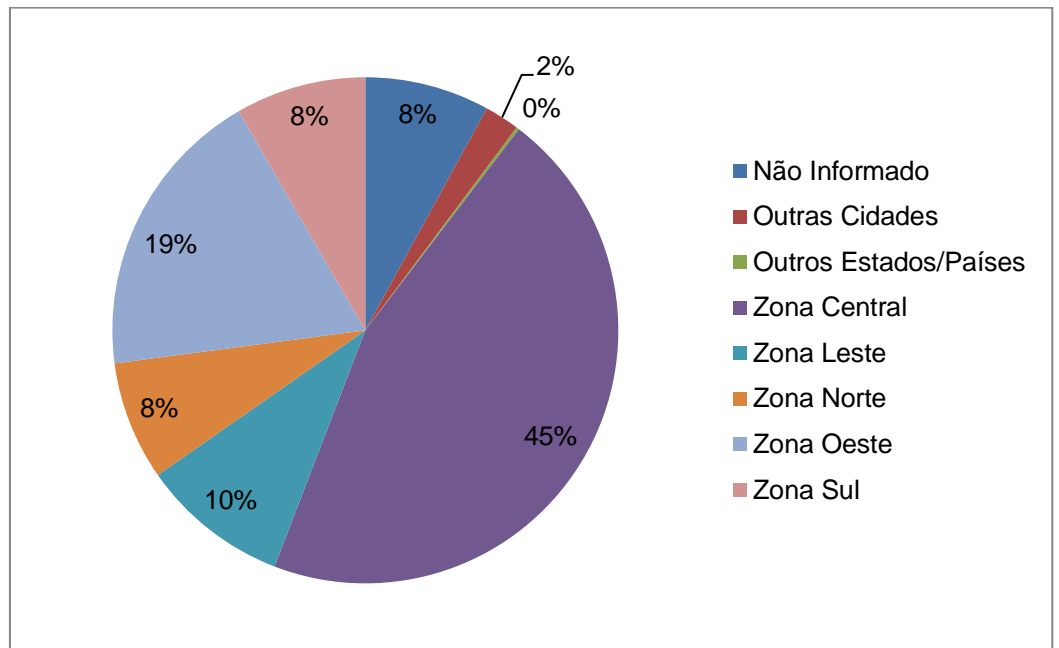


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 64% e 11%, respectivamente.

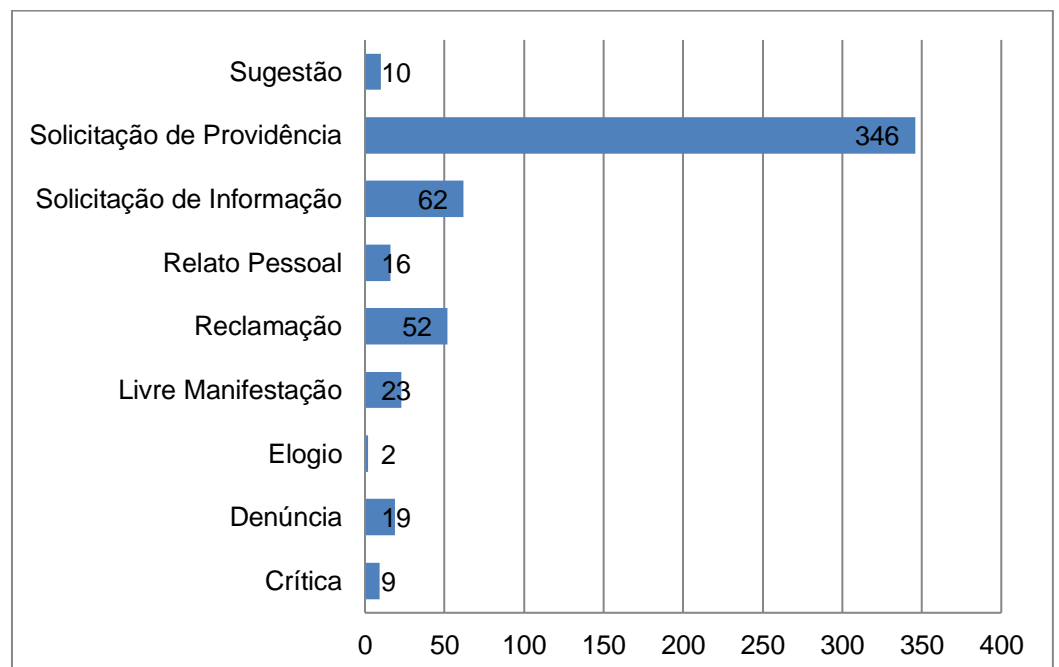


Gráfico 6 – Espécies de Manifestações

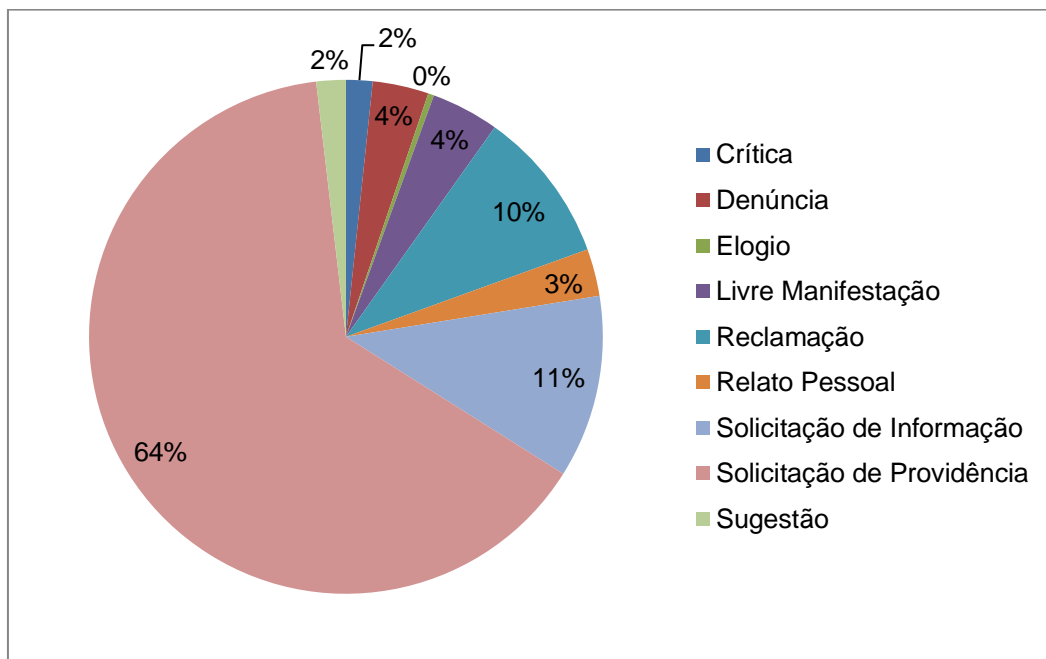


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

Nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 171 e em seguida Assuntos Privados com 72. Destaca-se ainda que a sigla PMSP é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

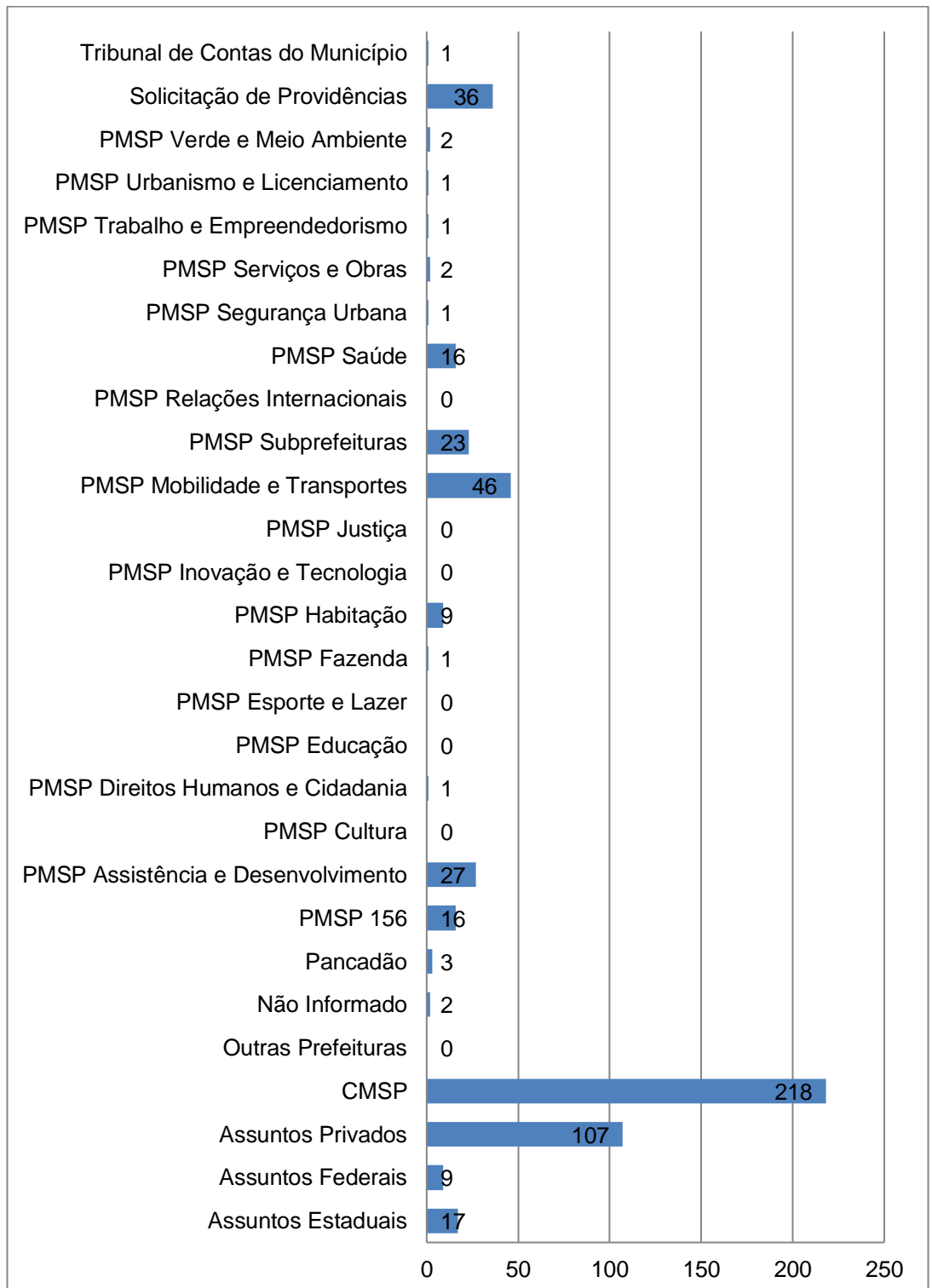


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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 janeiro, 79% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 21% foram encaminhados ao externo.

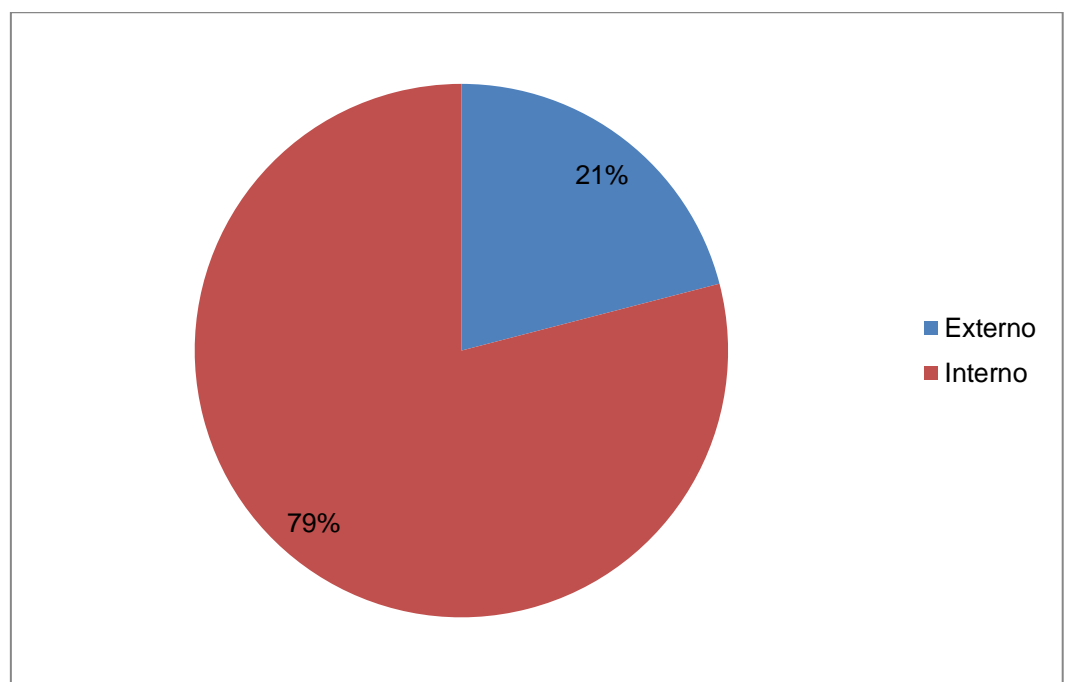


Gráfico 8 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Subprefeituras

- Reclamação referente a camelôs e trabalhadores informais que atuam na Avenida Paulista.
- Reclamação sobre o desnivelamento de ruas, guias e sarjetas localizadas na Região de Pinheiros.

- Solicitação de instalação de papeleiras verdes no Bairro do Cambuci.
- Reclamação sobre a rede de esgoto do Shopping Mooca Plaza.
- Reclamação sobre boca de lobo localizada em frente a Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitação de informação para disponibilização de licença para comércio ambulante na região da Santa Cecília.
- Solicitação de manutenção do laguinho de Interlagos.
- Solicitação de instalação de brinquedos em espaço público localizado na Região do Bairro Peri Alto.
- Reclamação referente à venda de cachorros na porta do Carrefour Express localizado na Rua Santo Antônio, Bela Vista.
- Reclamação referente ao escadão localizado no bairro Cidade Ademar.
- Reclamação referente à invasão de terreno no Bairro do Ipiranga.
- Solicitação de providência referente a recapeamento no Bairro Lapa.
- Solicitação de providência na fiscalização da Estrada de Poá no Bairro de Guaianases.
- Solicitação de providência referente a acúmulo de lixo, capinação e falta de iluminação no Bairro de Itaquera.
- Reclamação sobre a falta de retorno de e-mails e cartas enviados anteriormente, com reclamações referentes aos bairros Jardim Miriam, Americanópolis e Vila Missionária.

- Solicitação de informação referente ao órgão responsável pelo licenciamento para comércio de rua.
- Reclamação referente a som alto no Bairro do Belenzinho.
- Reclamação referente a animal de estimação no Bairro de Pinheiros.
- Solicitação de informação referente às verbas destinadas ao Bairro da Casa Verde.
- Reclamação referente a demolições clandestinas de casas no Bairro de Vila Mariana.
- Solicitação de providência referente ao horário de funcionamento da piscina do Parque Distrital no Bairro da Mooca.
- Reclamação dirigida à Subprefeitura de Cidade Ademar sobre a falta de zeladoria na região.
- Solicitação de providência referente a qualidade das ruas do Bairro do Butantã.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Denúncia referente a um imóvel localizado na Rua Sebastião Pereira, 157. O imóvel está com inúmeras irregularidades, a exemplo de débitos junto à Sabesp, obra não aprovada pela prefeitura, falta de relógio de luz e instalação de gás irregular.
- Solicitação do endereço da Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes de São Paulo.

- Solicitação de ajuda para relatar ao Canal de Atendimento 156 sobre a queda eventual no sistema dos painéis de informações do Terminal Parque Dom Pedro II.
- Reclamação sobre o Canal de Atendimento 156. Segundo o munícipe, mesmo após várias tentativas, não conseguiu acessar o serviço de acolhida.
- Manifestação contra o aumento da passagem no transporte público.
- Reclamação da má gestão do Canal de Atendimento 156. Segundo o manifestante, muitas reclamações que são registradas não recebem atendimento. Solicita que a Prefeitura tome medidas para melhorar a qualidade do serviço.
- Relato de que a máquina 12 do ACESSA SP do Polo Poupatempo Sé apresenta problemas técnicos no teclado.
- Solicitação de informações sobre a suspensão do PPI -Programa de Parcelamento Incentivado.
- Solicitação de auxílio para agendamento no site da Prefeitura.
- Relato acerca do telefone público de número 2092-1945, localizado dentro do Hospital Dia no Bairro da Penha, que não está funcionando. Solicita que sejam tomadas providências.

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Denúncia contra o presidente da ONG Apoio por maus tratos e mau atendimento à população.
- Solicitação de carta de encaminhamento para o Centro de Referência e Assistência Social para a possibilidade de obter uma cesta básica.
- Solicitação de informações acerca de vaga em Centro de Acolhida.
- Quatro solicitações de vaga pernoite em CTA.

- Solicitação de informações referentes ao orçamento anual destinado à Assistência Social do Município e qual o custo diário das pessoas albergadas. Solicita ainda o número de CTA's existentes na Cidade de São Paulo e qual o número de pessoas atendidas mensalmente.
- Solicitação de auxílio financeiro para mudança de cidade.
- Solicitação de ação emergencial dirigida a Secretaria de Desenvolvimento Social para os moradores de Vargem Grande, que sofrem com o desemprego e a falta de condições de locomoção aos serviços sociais.
- Solicitação de mudança de CTA. O munícipe possui vaga fixa no CTA Santana e solicitou uma mudança para o CTA Lygia Jardim.
- Solicitação da lista de CTA's - Centro Temporário de Acolhida que constam no site da Prefeitura.
- Reclamação referente aos Agentes do SUAS. Relata que há indiferença e descaso no atendimento da maioria dos Agentes, como se estivessem perseguindo-o. Pede tratamento decente e igualitário.
- Reclamação referente ao CTA 5 Butantã localizado na Rua Telmo Coelho Filho, 210. Segundo o cidadão, não há uma organização em relação aos leitos, ocorrem casos de privilégios para alguns usuários e há lixo do lado de fora do local com sacolas de plástico cheias de restos de comida.
- Elogio aos funcionários do CAPS AD VIDA - Morumbi localizado na Rua Morishigue Akagui, 77, em Vila Progredior. Ressalta que o psiquiatra Francisco Almeida Prado realizou um ótimo atendimento e que foi muito benéfico em relação ao seu tratamento.
- Denúncia contra um morador do CTA 5 - Butantã localizado na Rua Telmo Coelho Filho, 210, no Jardim Olympia. Segundo o cidadão, um dos moradores do CTA com nome de Salvador, 40 anos, tentou abusar sexualmente dele.

- Solicitação de vaga fixa em Centro de Acolhida para pessoa com deficiência.
- Solicitação de endereço de local para realizar uma refeição.
- Denúncia sobre o CTA Liberdade da Avenida Prefeito Passos, 198, no Bairro da Liberdade. O local está com o ambiente precário: há falta de água constantemente e está muito sujo. Pede uma inspeção de rotina para comprovação dos fatos citados.
- Solicitação de informações referentes a lares gratuitos para idosos.
- Reclamação referente ao albergue localizado no Vale do Anhangabaú. Afirma que tentaram agredi-lo.
- Solicitação de carta de encaminhamento para acolhida no Instituto Lygia Jardim.
- Reclamação referente ao CTA 9 Anhangabaú, na Praça da Bandeira, 15. Alega que o local está abandonado: falta alimentação, os banheiros estão sujos e nada é feito a respeito. Solicita que medidas adequadas sejam aplicadas.
- Denúncia contra os Assistentes Sociais que atuam no Albergue Morada São João, na Avenida São João, 1.214. Informa que há má alocação dos usuários e que a alimentação do local é inadequada, com fornecimento de comida de má qualidade.
- Solicitação de auxílio para tratamento de dependência de substâncias psicoativas.

PMSP Direitos Humanos e Cidadania

- Solicitação de endereço e contato da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania.

PMSP Fazenda

- Solicitação de informações sobre Programa de Parcelamento Incentivado - PPI.

PMSP Habitação

- Solicitação de informações sobre cadastro na CDHU.
- Solicitação de informações dos procedimentos necessários para efetuar a compra de um imóvel de propriedade da Prefeitura.
- Solicitação de endereço e contato da Secretaria da Habitação para reclamar sobre as informações que, segundo a cidadã, são omitidas pelos funcionários da COHAB.
- Solicitação de auxílio para atualização de cadastro no site da COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo.
- Solicitação de impressão de ficha cadastral do site da COHAB.
- Solicitação de auxílio para elaboração de carta ao secretário municipal de Habitação Aloísio Barbosa Pinheiro
- Solicitação de impressão da carta elaborada para o secretário municipal de Habitação Aloísio Barbosa Pinheiro.
- Denúncia de irregularidade numa construção localizada na Rua Sebastião Pereira, 157.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Relato de que informação no verso de painel do Terminal Parque Dom Pedro II está incompleta.
- Solicitação de conserto de telefone público localizado no Terminal Parque Dom Pedro II.
- Denúncia sobre o banheiro preferencial do Terminal Parque Dom Pedro II. Afirma está sendo usado por pessoas sem deficiência.
- Solicitação de informação sobre a obrigatoriedade de acompanhamento por parte de um agente da administração quando se vai ao banheiro preferencial.

- Solicitação de informações quanto à Linha de Ônibus nº 2290/10 - Terminal Parque Dom Pedro II - Terminal São Mateus. Segundo o munícipe após tentar embarcar no ônibus foi informado pelo motorista que não poderia embarcar pois esse ônibus só fazia baldeação.
- Reclamação referente ao alarme sonoro do interruptor que não funciona normalmente no ônibus da Linha 2290/10 - Prefixo 41599. Munícipe informa que antes de desembarcar acionou o alarme sonoro e não funcionou.
- Denúncia contra os funcionários do Terminal Parque Dom Pedro II. Segundo o munícipe, os funcionários estavam ameaçando-o. Solicita prevenção por parte da Administração daquele Terminal.
- Denúncia referente à Socicam e funcionários da SPTrans que trabalham nos terminais: Pirituba, Lapa e Casa Verde. Alega que as pessoas estão atravessando fora da faixa e os funcionários responsáveis pela fiscalização não tomam providências.
- Solicitação do número de telefone da Socicam.
- Solicitação de informação em relação às obras que estão acontecendo no Terminal Parque Dom Pedro II. Quer saber que tipo de obra está sendo realizada, como está alterando a operação das linhas, onde está ocorrendo essa obra e a previsão para sua conclusão.
- Reclamação referente ao sinal sonoro dos ônibus: 930P/10, 3301/10, 4113/10, 2290/10. Munícipe informa que quando é acionado o sinal para descida, só funciona o sinal visual, sem sinal sonoro. Solicita que seja feita a manutenção dos ônibus dessas linhas.
- Sugestão para que os fiscais do Terminal de Ônibus Parque Dom Pedro II busquem se informar melhor sobre os ônibus do Terminal, para que possam orientar os usuários.

- Reclamação referente à funcionária do balcão de informações do Terminal de Ônibus Parque Dom Pedro II. Informa que ao solicitar a chave do banheiro preferencial, a funcionária informou que a chave não estava com ela, uma atribuição dela.
- Reclamação referente ao sinal sonoro dos seguintes ônibus: 408A/10 (41811), 2767/10 (32811), 2678/10 (31896), 702C/10 (81188). Solicita que seja feita a manutenção dos ônibus dessas linhas.
- Reclamação sobre a demora na implantação de sistemas de compartilhamento de bicicletas, tanto com pontos fixos como o Bike Sampa quanto sistemas que não possui ponto.
- Reclamação referente ao sinal sonoro dos seguintes ônibus: 2002/10 (41517), 3301/10 (33122 e 33120). Solicita que seja feita a manutenção dos ônibus dessas linhas.
- Reclamação referente à zeladoria do Terminal Parque Dom Pedro II. Segundo o munícipe, os painéis eletrônicos dos pontos 2S até o 4L, na parte traseira, não estão informando o nome das linhas.
- Reclamação referente ao painel eletrônico da parada 26 do Terminal Parque Dom Pedro II. Segundo o munícipe, a previsão de partida está errada.
- Reclamação sobre funcionário da Socicam do balcão de informações do Terminal Parque Dom Pedro II. Alega que solicitou o uso do banheiro para pessoas com deficiência, mas o acesso foi negado.
- Reclamação referente a três linhas de ônibus - Linha 2290-10 prefixo 41555, Linha 2582-10 prefixo 33098, Linha 390E-10 prefixo 39427. Afirma que estão com o sinal sonoro quebrado.
- Reclamação referente ao ônibus de prefixo 31020 da Linha 2626/10 - Jardim Nazaré - Terminal Parque Dom Pedro II. Informa que o ônibus não possui adesivo frontal informando as principais paradas.

- Reclamação referente ao Terminal de Ônibus Parque Dom Pedro II. Informa que o painel informativo da Plataforma 3, Linha 2552/10 - Vila Mara - Terminal Parque Dom Pedro II, não está variando as informações.
- Reclamação referente ao Terminal Parque Dom Pedro II. Munícipe informa que a funcionária da Socicam não soube informar onde ficava o banheiro preferencial sul. Alega que teve que orientar a funcionária a respeito dessa informação.
- Reclamação acerca do aumento da tarifa dos transportes públicos e a falta de qualidade dos mesmos.
- Reclamação referente à Linha 2678/10, prefixo 31470 - Terminal Parque Dom Pedro II. Segundo o cidadão, o transporte público não possui adesivo no para-brisa para informar o ponto de desembarque dos passageiros.
- Reclamação referente a Linha 266/10 com prefixo 31883 - Terminal Parque Dom Pedro II. Segundo o cidadão, o transporte público não possui adesivo no para-brisa para informar o ponto de desembarque dos passageiros e não emite sinal sonoro ao ser acionado o interruptor.
- Reclamação referente a Linha 3301/10 com prefixo 33109 do Terminal Parque Dom Pedro II. Segundo o cidadão, não emite sinal sonoro ao ser acionado o interruptor.
- Reclamação referente a linha de ônibus Vila Mara-Parque. Dom Pedro II, Linha 255210, prefixo 33456. Alega que as campainhas não estão funcionando.
- Reclamação referente ao Terminal Parque Dom Pedro II. Afirma que a Plataforma 6 apresenta pontos sem adesivos, como os pontos 53, 54, 55, 56, 57 e 60. Ademais, a Plataforma 4 também apresenta pontos sem adesivos, a exemplo dos pontos 33, 34, 35, 37, 38, 39.

- Reclamação referente aos ônibus da Linha 2626/10, prefixo 31878, Jardim Nazaré-Parque Dom Pedro II. Munícipe afirma que não apresenta adesivo no para-brisa do veículo que indica em quais pontos o ônibus fazem paradas para embarque dos passageiros.
- Reclamação referente ao ônibus 2290/10, prefixo 41586, afirmando que ao dar sinal no ponto que se encontra na Rua Maria Paula, altura do número 53, o motorista não parou para que o cidadão pudesse embarcar.
- Denúncia contra a funcionária Valéria do Balcão de Informações da Socicam. Munícipe afirma que a mesma recusou-se a fornecer a chave do banheiro preferencial norte.
- Reclamação referente ao Terminal Parque Dom Pedro II. Afirma que as Plataformas 2, 3, 4 e 5 apresentam pontos que estão sem adesivos em seus versos para informar as linhas de ônibus.
- Reclamação contra funcionária da Socicam. Segundo o munícipe, foi agredido por ela para que acordasse.
- Sugestão de troca da placa informativa no Terminal Parque Dom Pedro II. Afirma que estão faltando algumas letras. A placa está pendurada no ponto 45, Plataforma 5.
- Reclamação sobre os alarmes sonoros dos ônibus das Linhas 930P/10 prefixo 39881 e 2290/10 prefixo 41581 do Terminal Parque Dom Pedro II. Afirma que não estão funcionando.
- Reclamação sobre a linha 2525/10 prefixo 33096. Munícipe afirma que o sinal sonoro não está funcionando.
- Sugestão sobre a criação de um documento oficial com as informações e regras completas do Terminal Parque Dom Pedro II.
- Solicitação de informações relacionadas ao sorteio de alvarás de táxi.

- Reclamação dirigida à SPTrans sobre as novas regras do Bilhete Único. Cidadão afirma que perdeu seu saldo do bilhete antigo e que acha injusta a taxa para emissão de um novo.
- Denúncia referente a um munícipe que fica no Terminal Parque Dom Pedro II. Informa que o indivíduo estragou sua muleta.
- Reclamação referente às linhas de ônibus 408A/10 - Cardoso de Almeida-Machado de Assis, 2002/10 prefixo 41574) - Terminal Parque Dom Pedro II-Terminal Bandeira (circular). Alega que necessita de manutenção, pois as campainhas não estão funcionando.
- Denúncia de omissão de informação para defesa de direitos e improbidade por negar publicidade de documentos por parte da SPTrans.
- Denúncia de agressão no Terminal Parque Dom Pedro II por parte de um funcionário da Socicam.
- Reclamação referente a linha de ônibus 2290/10 prefixo 41540 - Linha Terminal Parque Dom Pedro II-Terminal São Matheus. Alega que deu sinal para que o ônibus parasse e este não parou.

PMSP Saúde

- Denúncia de falta do medicamento Hipoclorito na farmácia do Hospital Dia.
- Solicitação de ajuda para realização de exame nas pernas. Munícipe afirma está aguardando há mais de dois anos para tratar uma neuropatia periférica nos nervos.
- Reclamação acerca dos prazos para realizar exames nos hospitais da Prefeitura.

- Solicitação de auxílio para tratamento de Apneia Obstrutiva do Sono. Munícipe afirma que o aparelho necessário para o tratamento não está disponível em sua região.
- Reclamação referente ao Hemocentro da Santa Casa de São Paulo, localizado no endereço Rua Marques de Itu, 579, em Vila Buarque. Segundo o munícipe, compareceu ao local e este estava fechado sem sinalização alguma sobre o motivo.
- Reclamação contra o Hospital Dia da Rede Hora Certa de Vila Maria/Vila Guilherme, pois encontra dificuldades. Desde o mês de dezembro tenta agendar consultas.
- Reclamação acerca da falta de insumos no Posto de Saúde do Jardim Vista Alegre.
- Reclamação referente a dois telefones públicos do Hospital Dia da Praça Nossa Senhora da Penha, 55, no Bairro da Penha. Alega que próximo a sala dos enfermeiros e próximo a sala da supervisão existem dois orelhões que não funcionam.
- Reclamação referente ao Hospital Dia da Rua Nossa Senhora da Penha, 55, Bairro da Penha, afirmando que um bebedouro não funciona e outro não possui pressão suficiente para que os cidadãos possam utilizá-lo.
- Solicitação de doação de cadeira de rodas.
- Denúncia sobre o excesso de anestesistas no Hospital Arthur Ribeiro de Saboya.
- Reclamação referente ao CAPS 1 - Saúde Mental do Butantã. Alega que seu tratamento iria começar nesse CAPS e, ao chegar no local, foi informado por funcionários que seu caso não era de CAPS e sim de UBS. Afirma que foi dispensado sem providência alguma.

- Denúncia contra a UBS Santa Catarina da Rua Belmiro Zanetti Esteves, 181, no Bairro do Jabaquara. Munícipe relata dificuldade para realizar tratamentos adequados a sua enfermidade.
- Solicitação, com urgência, de tratamento com médico vascular. Munícipe afirma que possui uma enfermidade grave que está progredindo rapidamente.

PMSP Segurança Urbana

- Alerta para a questão da segurança viária em torno das creches, visto que o ano letivo está próximo de se iniciar.

PMSP Serviços e Obras

- Reclamação referente a uma boca de lobo que está aberta na calçada ao lado da faixa de pedestre. Fica na mesma calçada da SP Escola de Teatro da Avenida Rangel Pestana, 2401, no Bairro do Brás. Munícipe solicita a manutenção devido ao perigo que representa.
- Solicitação de recapeamento da Avenida Brigadeiro Luís Antônio, na Região da Bela Vista. Afirma que há muitos anos não é realizado o recapeamento e salienta que a avenida mencionada é o cartão de visita da Cidade assim como a Avenida Paulista.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Solicitação do endereço do CAT - Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo mais próximo.

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Denúncia referente a uma obra da Empresa EZTEC na Rua Doutor Diogo de Faria, 356, na Vila Clementino. Solicita uma vistoria no local.

- Reclamação quanto as ruas do bairro Recanto das Gaivotas, em especial na Rua Texas Kid. Afirma que a rua não é asfaltada e que a comunidade fica constantemente sem água.

Manifestações Referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs)

- Município solicita informações sobre tramitação do Projeto de Lei nº 691/2017.
- Quatro 4 críticas ao Projeto de Lei nº 621/2016.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal

- Duas solicitações de informação sobre lugar que faça emissão de fotos 3x4 gratuitamente.
- Quatro solicitações de cópias de documentos pessoais.
- Três solicitações de cópias de currículos.
- Seis solicitações de impressão de documentos pessoais.
- 25 solicitações de autorização para utilizar o telefone da Ouvidoria.
- Solicita telefone do deputado Arnaldo Faria de Sá, dados que constam como público no Google.
- Cinco relatos pessoais.
- Dez solicitações de acesso à internet.
- Duas solicitações de acesso à internet para pesquisa de itinerários de ônibus.
- Sete solicitações de impressões de páginas da internet.
- Solicitação para realização de inscrição em vestibular.
- Três solicitações de pesquisa no Google.
- Cinco solicitações de acesso a e-mails pessoais.

- Solicitação de acesso a cadastro do site do Passe Livre.
- Munícipe alega que está sendo perseguida com anúncios na Rádio Nativa contra sua pessoa.
- Reclamação referente ao banheiro preferencial do Ambulatório de Ortopedia da Santa Casa de Misericórdia de São Paulo, que necessita de manutenção.
- Duas solicitações de orientação jurídica.
- Solicitação de retirada de informativos da Ouvidoria.
- Duas solicitações de endereço de empresa privada.
- Munícipe relata que a família de Dom Pedro I a está perseguindo.
- Munícipe traz um caderno na Ouvidoria onde segundo ele constariam provas de que a prefeita do Município de Santa Isabel estaria "roubando e comprando com o dinheiro público uma mansão de 4 milhões". O caderno continha apenas atividades escolares.
- Solicitação de endereço de instituição privada de ensino.
- Quatro solicitações de retirada de informativos do display.
- Munícipe questiona a legitimidade do Programa de Prevenção e Riscos Ambientais, pois há conflito entre o obtido na prefeitura e obtido no Ministério Público do Trabalho.
- Munícipe questiona a postura ética e o comportamento do vereador Fernando Holiday durante a manifestação da população em frente à CMSP.
- Solicitação de uso do telefone da Ouvidoria da CMSP.
- Munícipe pede acesso ao relatório do Vereador Fernando Holiday como relator da Comissão de Estudos do Projeto de Lei nº 621/16.
- Crítica ao sistema de consulta dos atendimentos na área do cidadão no Portal Cidadão da Câmara Municipal.

- Crítica aos vereadores por abandonar o povo e somente fazer o que lhes interessam em momentos de voto.
- Crítica aos funcionários da Copa no serviço de café.
- Denúncia contra funcionários da CMSP por perseguições e represálias.
- Reclamação contra a conduta do vereador Fernando Holiday em votação do Sampaprev.
- Duas reclamações sobre ausência de copos descartáveis na CMSP
- Reclamação sobre o controle de acesso da CMSP com críticas à distribuição de etiquetas com código de barras.
- Solicita que documento sobre moradores que ocupam prédio da rua do Ouvidor, 63 sejam entregues para a vereadora Soninha Francine e para o vereador Eduardo Suplicy.
- Três solicitações de cópias de documentos pessoais.
- Três solicitações de cópias de currículos.
- Munícipe manifesta indignação por julgarem quem atropela um cachorro e não o dono do cachorro que deixa o mesmo solto.
- Reclamação sobre a programação da TV Câmara.
- Nove solicitações de lista dos vereadores da CMSP.
- Solicitação do endereço da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.
- Solicitação de relação de todos os funcionários que são da Prefeitura, estão emprestados para a Câmara e onde estão lotados.
- Solicita os nomes dos vereadores conforme o gabinete que ocupam.
- Solicitação de pedido para a vereadora Janaína Lima.
- Três solicitações de inscrição no Curso de Cuidador de Idosos.
- Dez solicitações para uso do telefone da Ouvidoria da CMSP.
- Duas reclamações sobre bebedouros na CMSP.
- Um relato pessoal.
- Três solicitações de declaração de hipossuficiência.

- Solicitação para a retirada de informativos do display.
- Solicitação para que seja feito o abastecimento de sabonete líquido nos banheiros da CMSP.
- Solicitação de impressão da Agenda de Eventos da CMSP.
- Solicitação de retirada de informativos do display.
- Sete solicitações de exemplares do Estatuto do Idoso.
- Solicitação de informações sobre os cursos da Escola do Parlamento.
- Munícipe relata que foi abordado de maneira truculenta pela Guarda Civil Metropolitana dentro da CMSP no 1º andar.
- Reclamação do valor do IPTU.
- Reclama da falta de resposta de vereador.
- Duas solicitações de impressão da lista das comissões.
- Solicitação de endereço e contato da Secretaria Municipal de Habitação.
- Solicitação de impressão da Agenda de Eventos da Escola do Parlamento.
- Solicitação de consulta à Agenda de Eventos da Escola do Parlamento.
- Solicitação de cópia do Regimento Interno da Câmara Municipal.
- Oito questionamentos sobre a postura ética e o comportamento do vereador Fernando Holiday durante a manifestação da população em frente à CMSP.
- Solicitação de impressão de manifestações registradas junto a Anatel.
- Munícipe comparece à Ouvidoria para obter mais informações sobre o Programa de Parcelamento Incentivado - Projeto de Lei nº 277/2017.
- Munícipe solicita informações quanto a previsão para a realização de concurso público, neste ano de 2019, para a Câmara Municipal de São Paulo para os cargos de Consultor Legislativo e Procurador.
- Solicitação de debate sobre o tema violência contra a mulher e o feminicídio nas sessões da CMSP.
- Munícipe e servidora pública municipal se manifesta contra o Sampaprev.

- Munícipe sugere a instalação de uma lanchonete na CMSP, pois reclama que o Restaurante Escola é caro.
- Duas reclamações sobre a aprovação do Projeto de Lei nº 621/2016.
- Reclamação sobre o tratamento dado aos manifestantes durante a votação do Projeto de Lei nº 621/2016.
- Munícipe alega que o prefeito e sua equipe estão ameaçando e comprando vereadores para aprovar o Projeto de Lei nº 621/2016.
- Nove solicitações de impressões de protocolos anteriores.
- Munícipe questiona resposta obtida em protocolo anterior.
- Solicitação de informações de como conseguir junto à Câmara ou Prefeitura a doação de um terreno para construção de sede de associação na Zona Norte.
- Munícipe comparece à Câmara Municipal de São Paulo para saber notícias do estado de saúde do funcionário Wilson Roberto Thomazini.
- Munícipe consulta sobre a viabilidade de um projeto de lei que determine que as escolas públicas municipais sejam isentas de tarifas bancárias.

Manifestações Referentes aos Projetos de Lei

- Demonstração de apoio ao Projeto de Lei nº 5/2017.

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 229 exemplares do Estatuto do Idoso na Ouvidoria do Parlamento.

Foram realizadas 14 manifestações referentes a Centros de Acolhida.

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

Foram realizadas 36 reclamações referentes aos ônibus da Cidade.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **31 de Janeiro de 2019, 10 (DEZ)** 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	417 dias
22049	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	411 dias
22056	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	411 dias
24001	Copeira	14/09/17	14/09/17 19/04/18 REENVIO	361 dias
24052	Divulgação	15/09/17	18/09/17 19/04/18 REENVIO	359 dias
24709	Divulgação	09/10/17	09/10/17	344 dias
25211	Copeira	30/10/17	01/11/17 19/04/18 REENVIO	327 dias
25326	Vandalismo	07/11/17	07/11/17 19/04/18 REENVIO	323 dias
25435	Emprego	13/11/17	13/11/17 19/04/18 REENVIO	319 dias
27623	Setores CMSP	06/03/18	06/03/18 19/04/18 REENVIO	238 dias
27686	Funcionário	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	236 dias
27701	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	236 dias
27702	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	236 dias
27703	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	236 dias
28170	Setores CMSP	27/03/18	27/03/18 19/04/18 REENVIO	223 dias
28324	Licitação	05/04/18	05/04/18	216 dias
28619	CMSP	17/04/18	17/04/18	208 dias
28743	CMSP	23/04/18	02/05/18	197 dias
28946	Mídia	02/05/18	04/05/18	195 dias
29257	Comissões	14/05/18	18/05/18	185 dias
29458	TV Câmara	18/05/18	18/05/18	185 dias
30217	CMSP	12/06/18	28/06/18	156 dias

30222	CMSP	18/06/18	21/06/18	161 dias
30372	CMSP	26/06/18	26/06/18	158 dias
30930	CMSP	26/07/18	30/07/18	134 dias
31206	Setores CMSP	09/08/18	09/08/18	126 dias
31650	Setores CMSP	04/09/18	10/09/18	104 dias
32162	Setores CMSP	24/09/18	24/09/18	91 dias
32240	Setores CMSP	26/09/18	28/09/18	90 dias
32257	Setores CMSP	27/09/18	01/10/18	89 dias
32861	Setores CMSP	23/10/18	26/10/18	70 dias
1080	Setores CMSP	8/01/19	17/01/19	11 dias
1392	Setores CMSP	22/01/19	22/01/19	8 dias
1401	Setores CMSP	23/01/19	23/01/19	7 dias
1409	Setores CMSP	23/01/19	24/01/19	6 dias
1429	Setores CMSP	24/01/19	24/01/19	6 dias
1438	Setores CMSP	24/01/19	24/01/19	6 dias
1457	Setores CMSP	28/01/19	29/01/19	3 dias
1479	Setores CMSP	28/01/19	28/01/19	4 dias
1555	Setores CMSP	30/01/19	31/01/19	1 dia
1565	Setores CMSP	30/01/19	31/01/19	1 dia

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Janeiro de 2019

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

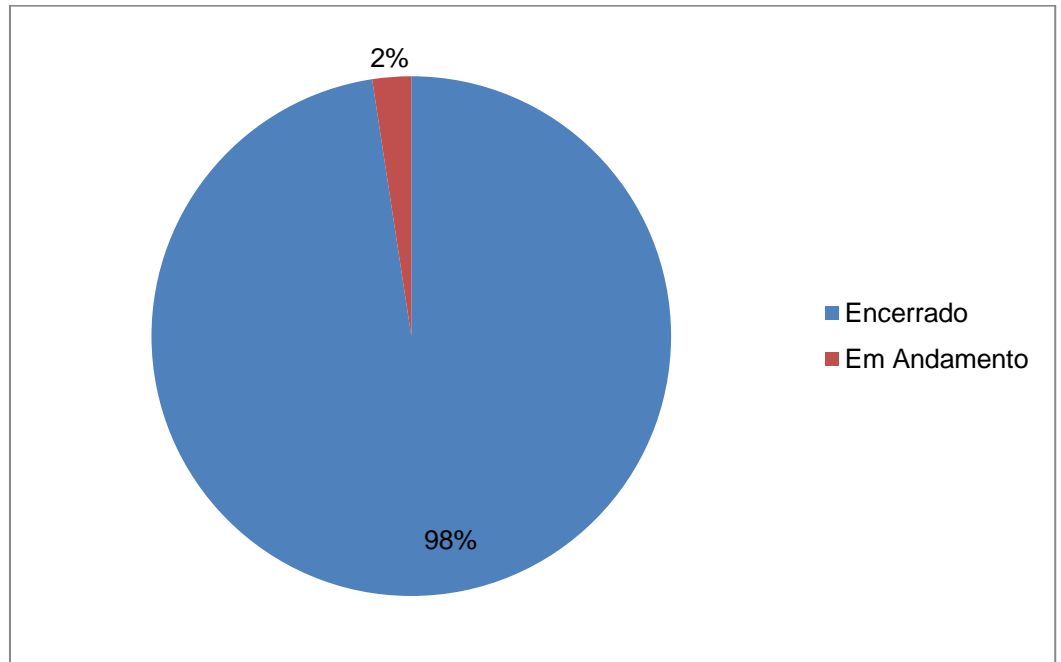


Gráfico 9 - Situação dos Atendimentos de Dezembro

Cláudio Castello de Campos Pereira
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 04 de fevereiro de 2019

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:

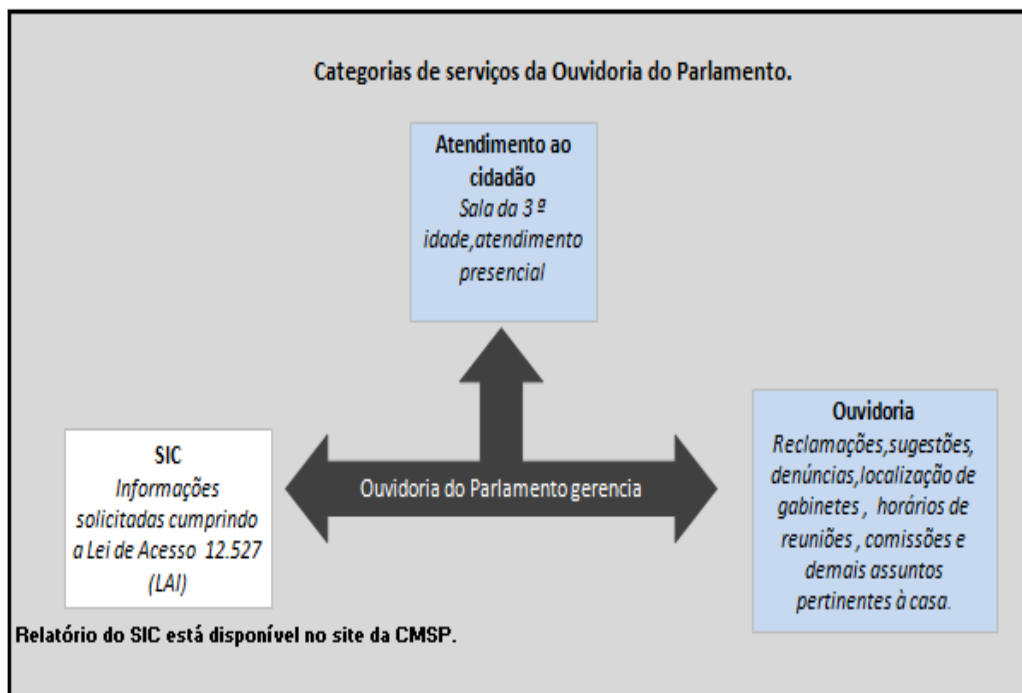


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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

