



# Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

## Relatório Mensal

### Abril de 2017



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SÃO PAULO**

---

## Mesa Diretora

---

***Milton Leite***

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

***Eduardo Tuma***

1º Vice Presidente

***Edir Sales***

2º Vice Presidente

***Arselino Tatto***

1º Secretário

***Celso Jatene***

2º Secretário

***Gilberto Nascimento***

1º Suplente

***Ota***

2º Suplente

***Souza Santos***

Corregedor Geral

## **Equipe da Ouvidoria**

---

**Flávia Benedictini Sanches**

Ouvidora do Parlamento

**Wilson Roberto Thomazini**

Ouvidor Adjunto do Parlamento

### **Equipe Técnica**

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Gislene Tayuni dos Santos

Meire Regina Hernandez

Wilson Roberto Santos

### **Estagiários**

Alan Gabriel Teixeira (Gestão de Políticas Públicas)

Caroline Alves Trindade (Serviço Social)

Cíntia Kelly Sena da Silva (Psicologia)

Cristiane Teixeira dos Santos de Jesus (Direito)

Fernanda da Silva Santos (Jornalismo)

Jéssica Pereira dos Santos (Direito)

Jessica Barbagallo Camara (Serviço Social)

Juliana Aparecida Bispo Inácio (Psicologia)

Lucas Brito dos Santos (Direito)

Mayara de Oliveira Brito (Jornalismo)

Maiara Santos de Oliveira (Serviço Social)

Vivian Ramalho de Alcantara (Psicologia)

## Sumário

Apresentação .....	1
Apresentação de Dados .....	2
Manifestações do Mês .....	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal .....	24
Manifestações Pendentes .....	25
Modalidades de Atendimento .....	27
Canais de Atendimento da Ouvidoria .....	29

## Apresentação

---

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

## Apresentação de Dados

No período entre **01 e 30 de ABRIL de 2017** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 712 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 68% das manifestações, enquanto os demais canais 32%. É de se destacar que, mês após mês, a diferença de atendimentos presenciais e eletrônicos tem diminuído, demonstrando um possível apreço cada vez maior ao atendimento à distância, através de dispositivos eletrônicos. O Whatsapp ainda está se consolidando, mas tem apresentando um crescimento em comparação aos meses anteriores.

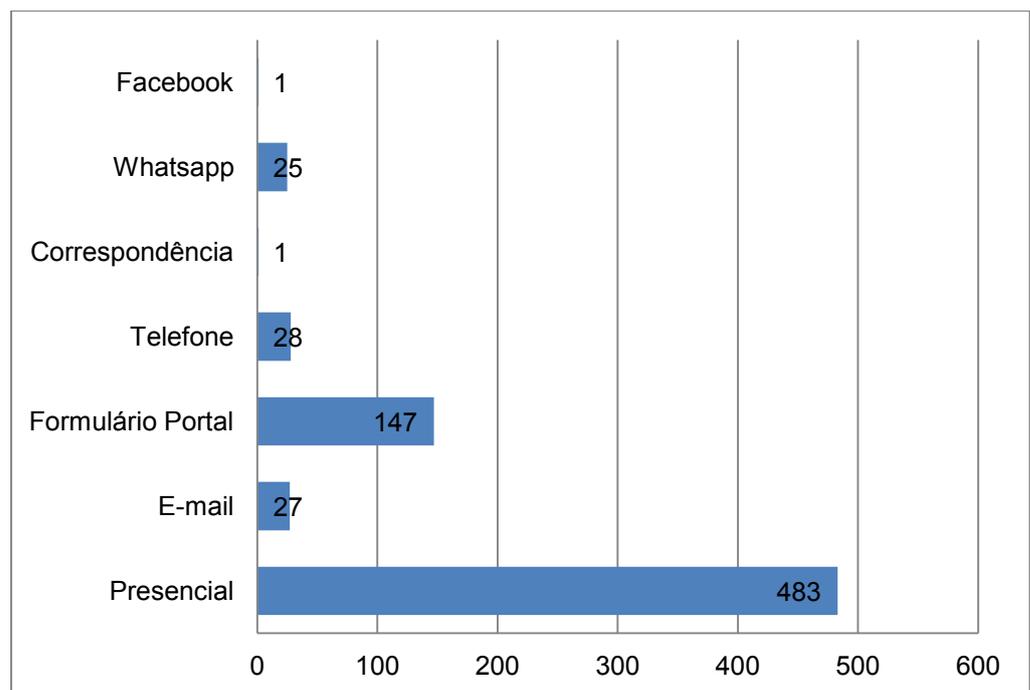


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

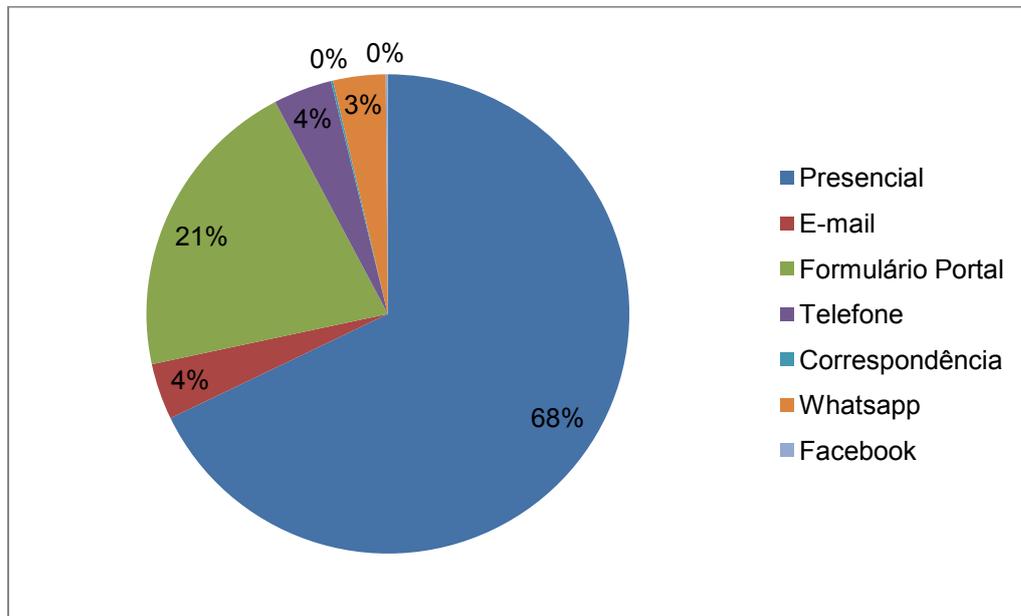


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em abril 62% dos atendimentos foram realizados para homens e 38% para mulheres.

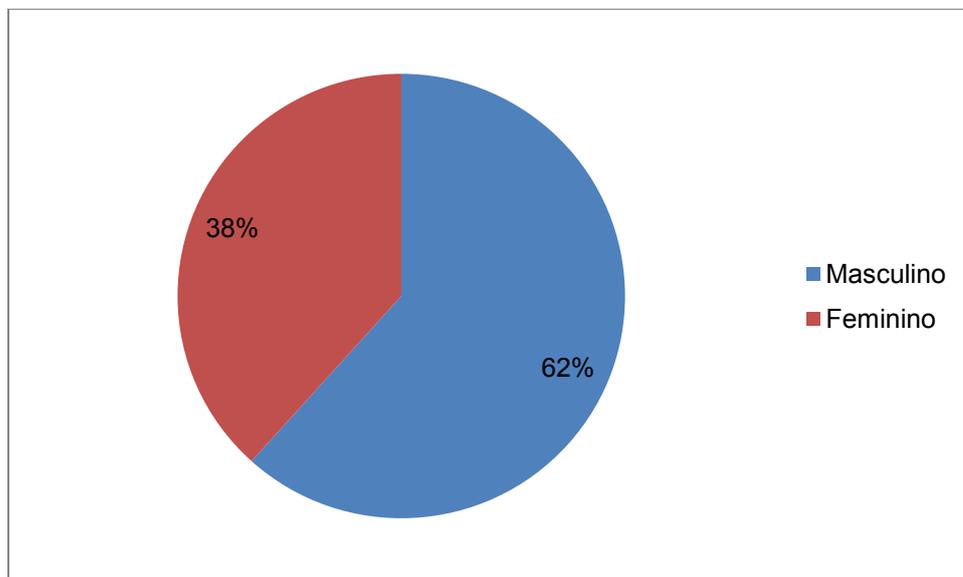


Gráfico 3 – Gêneros

As manifestações ocorrem predominantemente oriundas da Região do Centro da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram, assim como no mês anterior, o Centro com 32%, a Zona Leste com 19% e a Zona Sul com 15%.

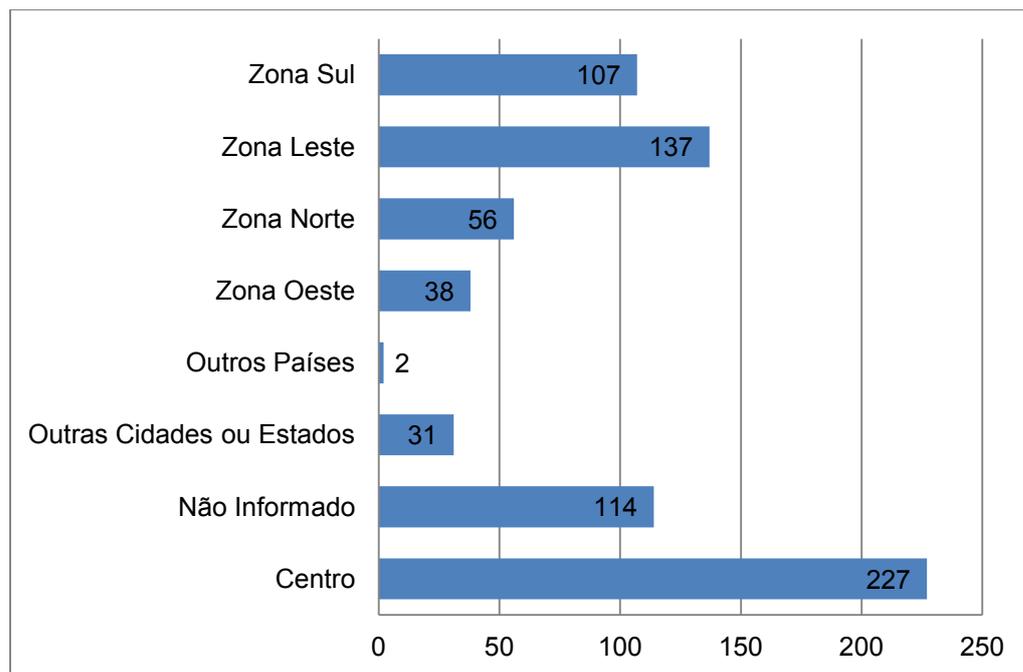


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

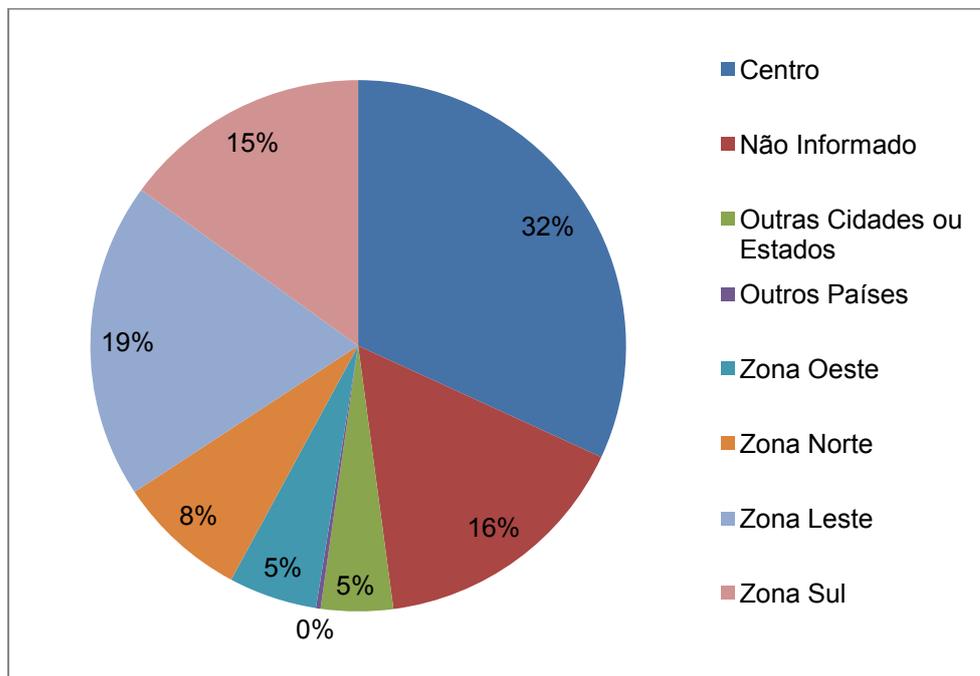


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 46% e 29%, respectivamente.

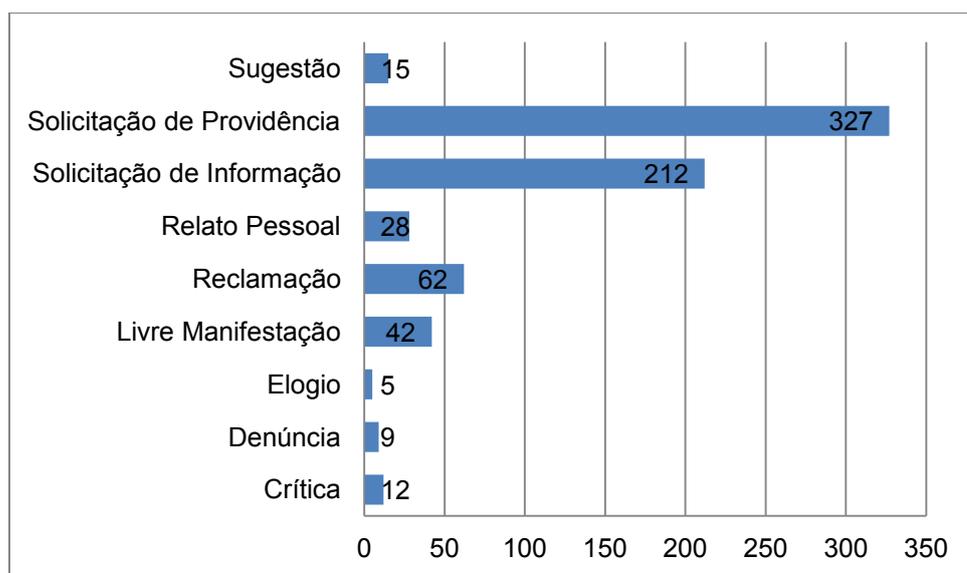


Gráfico 6 – Espécies de Manifestações

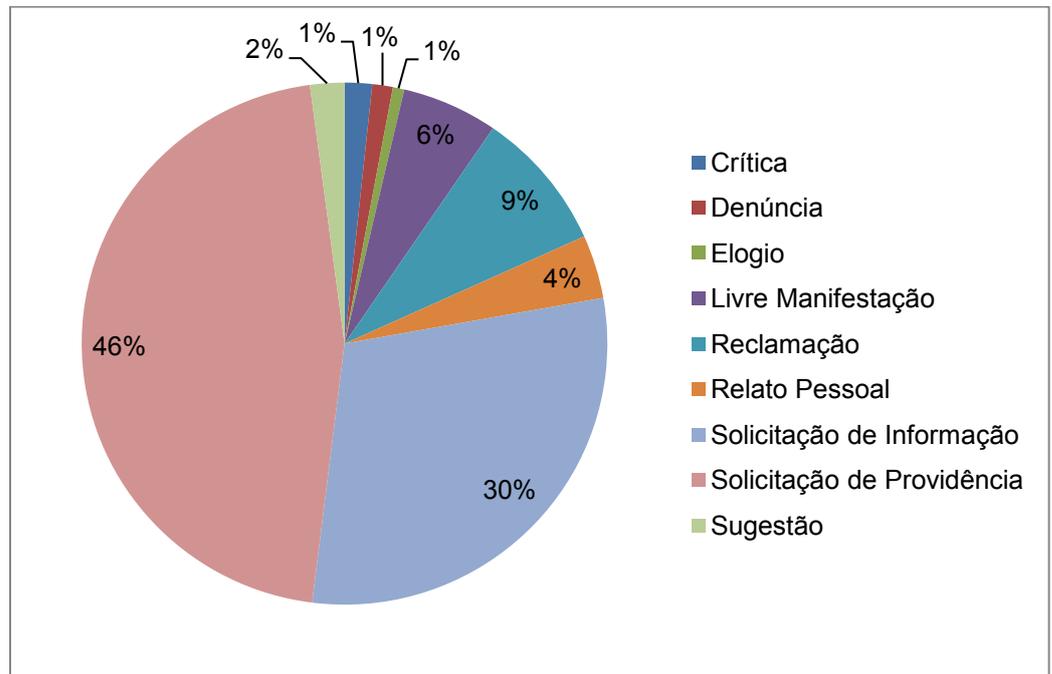


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

A Ouvidoria acolhe uma ampla diversidade de manifestações em que se torna difícil a classificação, sendo 146 atendimentos de assuntos diversos. Quanto aos demais assuntos constatamos a retirada de exemplares - 93 vezes no mês -, visto que a Ouvidoria disponibiliza exemplares do Estatuto do Idoso, variados informativos e a Revista Apartes. Assuntos relacionados aos gabinetes de vereadores, eventos e acesso à internet ficaram em um patamar muito similar correspondendo a, respectivamente, 50, 52 e 53.

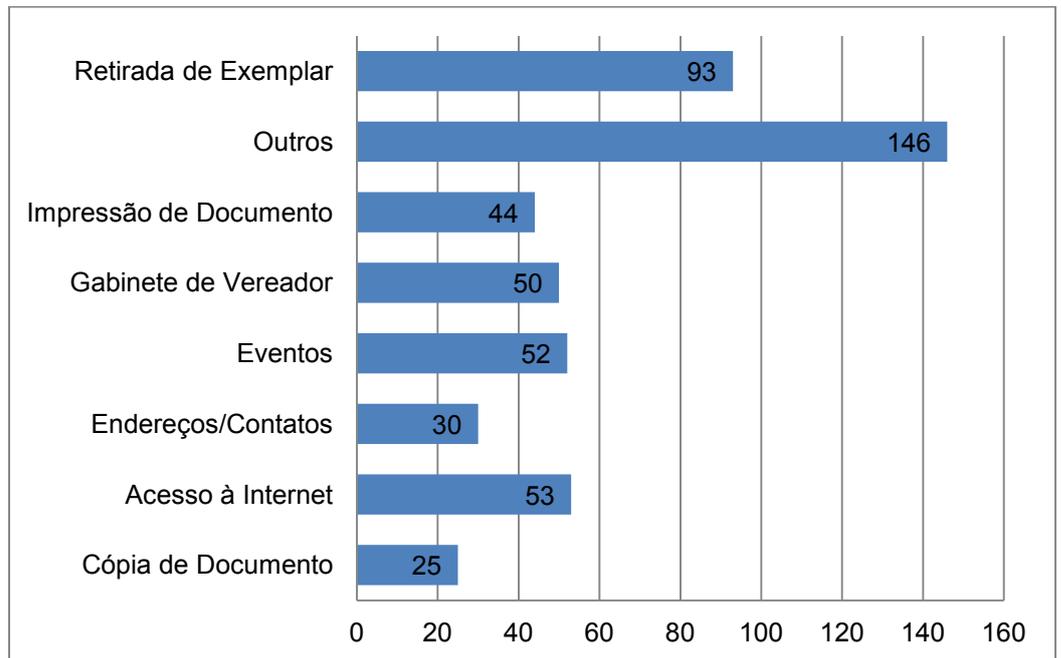


Gráfico 8 – Assuntos mais Recorrentes

## Manifestações do Mês

A Ouvidoria trata de solucionar a maior parte das manifestações no âmbito de suas competências, mas são muitos os encaminhamentos para as demais entidades públicas externas a Câmara Municipal de São Paulo, bem como para seus setores internos. Em abril, 78% das manifestações foram solucionados dentro da Câmara, enquanto 22% foram encaminhados a ambientes externos.

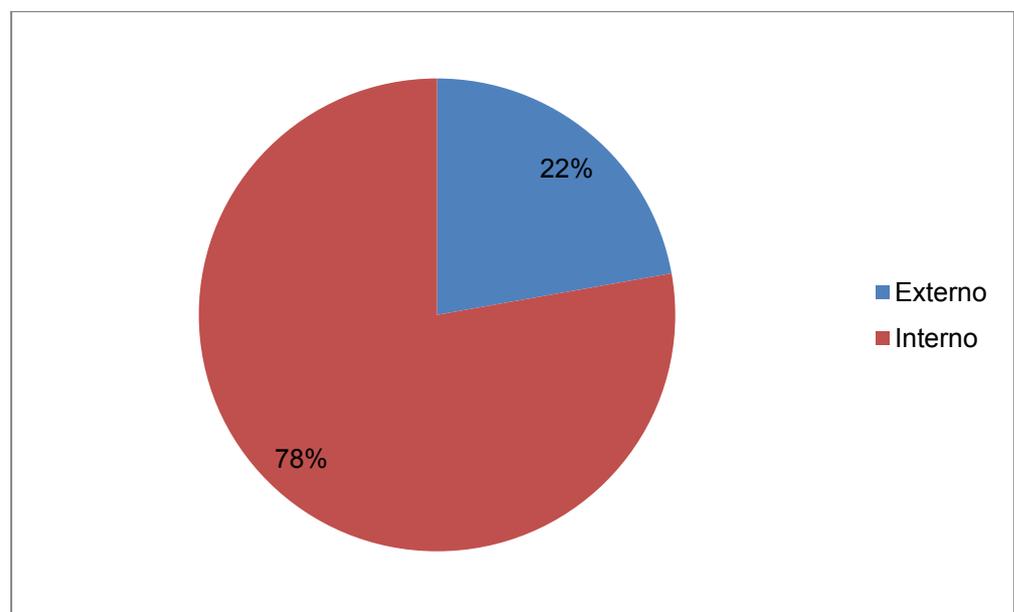


Gráfico 8 – Encaminhamentos

### Manifestações Pertinentes às Prefeituras Regionais

- Munícipe sugere cursos extracurriculares para a comunidade onde reside, Bairro Recanto Verde do Sol, em São Mateus. Informa ainda que se necessário poderá ceder sua casa como espaço para serem realizados os cursos.

- Munícipe reclama da falta de atendimento da Prefeitura Regional da Mooca com pedidos de serviços de corte de grama e jardinagem na Praça Rosa Laudelina de Carvalho, no Tatuapé.
- Munícipe sugere mais equipes da operação tapa buraco nas ruas da Zona Norte para que o serviço apresente melhores resultados.
- Munícipe solicita poda de árvore na Rua das Vertentes, altura do número 453, em Vila Nivi.
- Munícipe pergunta se o prefeito regional pode negar atendimento a munícipe.
- Munícipe relata que existe uma favela no meio da Avenida Dr. Sebastião Medeiros, Terceira Divisão, em Interlagos. Informa que o estado atual da avenida é deplorável.
- Munícipe solicita informações sobre o programa de gestão do prefeito João Dória e de audiência pública sobre regularização de imóveis na Zona Leste.
- Munícipe solicita providências para que sejam removidos veículos abandonados no Jardim Marisa, Zona Oeste.
- Munícipe pede informações históricas sobre o Bairro de Vila Constança que fica no Distrito do Jaçanã. A Associação de Moradores quer que o bairro seja reconhecido para entrarem no calendário oficial de festividades locais.
- Munícipe solicita recapeamento da Estrada de M'Boi Mirim. Informa que a via está com muitos buracos e danificada desde a gestão passada. Relata que já entrou em contato com a Prefeitura Regional, porém até o momento não obteve resposta.
- Munícipe solicita poda de árvore que está danificando a fiação em frente a sua residência, relatando também que as raízes destas estão

quebrando a calçada e prejudicando a passagem dos que transitam pelo local.

- Munícipe registra denúncia sobre a atuação do que chama de “máfia” dos funcionários e da administração do Cemitério do Jardim Vila Formosa. Segundo ele, os coveiros e jardineiros cobram uma taxa para realizar a manutenção dos jazigos.
- Munícipe solicita recapeamento da Rua Masatak Matsumoto.
- Munícipe solicita endereço da Prefeitura Regional da Penha.
- Munícipe pede informação sobre algum órgão no qual ela poderá solicitar fiscalização predial, pois o condomínio no qual reside em está em risco.
- Munícipe relata que a Rua Carlos Gomes paralela com a Avenida Coronel Sezefredo Fagundes está com buracos, falta de recapeamento e acúmulo de lixo. Segundo ele, o caminhão da Prefeitura que recolhe lixo não está passando.
- Munícipe registra reclamação sobre entulho descartado em frente a sua casa, localizada na Rua Joaquim Marra, 203, em Vila Matilde.
- Munícipe informa que as travessas da Avenida Sapopemba, na altura do número 28.528, não possuem encanamento de água, nomes e necessitam de guias nas calçadas, bem como o alargamento dessas vias. Diz ainda que os moradores da região já procuraram a Prefeitura Regional de São Mateus, porém até o momento não obtiveram respostas.
- Munícipe pede informações sobre mudança de nome de praça próxima à sua residência. Segundo ela, seu vizinho arrancou o poste e as placas para colocar o nome da esposa, que faleceu faz três anos, com a qualificação de santa junto com o nome. Relata ainda que a praça fica localizada na Rua Comendador Feiz Zarzur esquina com a Rua José da Silva Guimarães, antes denominada Praça Quatro de Setembro.

- Munícipe solicita urgentemente a presença de um fiscal da prefeitura no Bairro Jardim Peri Peri. Segundo ele, o seu vizinho voltou a realizar uma obra sem autorização da Prefeitura Regional do Butantã. Relata que já entrou em contato com a Prefeitura Regional local, porém foi informado pela atendente de que não teria nenhum fiscal disponível para o atendimento.
- Munícipe pergunta quem é o responsável por bueiro sem tampa e pelos buracos da Rua Acaricuara altura do número 380.
- Munícipe solicita o serviço de zeladoria na Praça 25 de Novembro que fica localizada na Vila Zatt. Relata que existem possíveis focos de dengue no local.
- Munícipe, proprietário de barracas de frutas em feiras livres, reclama da fiscalização realizada por uma empresa terceirizada da Prefeitura. Afirma que a empresa está agindo de forma incorreta. Conta que, ao chegar ao local onde ocorre a feira livre, os agentes não usam uniformes e nem identificação, só se apresentam como fiscais da Prefeitura e apreendem as mercadorias. Munícipe relata ainda que, após a apreensão das mercadorias, os agentes realizavam uma divisão da mercadoria em bom estado entre eles para benefício próprio, deixando assim, apenas uma parte da mercadoria para ser apresentada como objeto da apreensão.
- Munícipe reclama da falta de verba da prefeitura para obras em ponte no bairro em que reside.
- Munícipe solicita recapeamento da Rua Coronel Irineu de Castro.
- Munícipe solicita denominação da rua em que reside. Segundo ele, o local já foi urbanizado faz alguns anos, porém ainda não recebeu uma denominação fixa, estando seus moradores sem endereço.

- Munícipe sugere a revitalização da Praça Mário Câmara para que se torne área de lazer para idosos e crianças, colocando equipamentos de ginástica, bancos, melhorando a aparência e também a segurança. A praça fica localizada entre a Rua Asdrúbal do Nascimento e a Avenida 23 de Maio. No local as pessoas costumam estacionar carros, atrapalhando também os moradores. Sugere a colocação de placas de proibindo o estacionamento.
- Munícipe reclama da impossibilidade de transitar em calçada da Rua Helvétia. Segundo ela, a calçada serve de banheiro público.
- Munícipe reclama de invasões de moradores de rua e usuários de drogas no terreno vizinho ao Ecoponto da Vila Mariana, instalado em outubro de 2015. Segundo ela, a instalação do Ecoponto apenas deslocou a população de moradores de rua e usuários de droga para outra parte do terreno.
- Munícipe reclama da atuação da Prefeitura Regional da Penha em relação à falta de zeladoria no bairro da Penha.
- Munícipe sugere que placas de proibido depositar lixo e entulho deveriam indicar também a localização do Ecoponto mais próximo de onde são descartados.
- Munícipe reclama das constantes enchentes nas Ruas Eulálio da Costa Carvalho, Rua Mateus Mascarenhas, Avenida Nossa Senhora do Ó e todo o entorno. Segundo ela, essas localidades estão sofrendo com fortes enchentes há décadas. E o motivo disso estar acontecendo é a baixa vazão do córrego presente na Rua Mateus Mascarenhas devido a uma ocupação construída irregularmente sobre o córrego.
- Munícipe relata problema na Rua Pantojo, 616, no Bairro da Vila Regente Feijó. Segundo ele, no local há um grande buraco na sarjeta que está atrapalhando o estacionamento de veículos. Relata ainda que acionou a

Prefeitura Regional, mas até o momento não obteve nenhuma resposta em relação a sua demanda.

- Munícipe relata que próximo a sua residência existe uma quadra poliesportiva construída pela Prefeitura no início de 2006. Alega que no ano 2013 uma empresa chamada Construcap se apropriou da quadra para fazer canteiro de obras para a construção de piscinões do bairro. As obras terminaram em 2016, porém o espaço ainda continua ocupado com as barracas do canteiro de obras e até com uma família morando no local. Munícipe relata ainda que já procurou a Prefeitura Regional de Cidade Ademar para obter explicações, mas até o momento sem êxito.
- Munícipe reclama de constantes enchentes que acontecem na região da Casa Verde. Relata que sobre o córrego da Rua Mateus Mascarenhas existe uma construção de fábrica e comércios. Quando chove a água da chuva não consegue escoar e toda a região fica completamente alagada.
- Munícipe reclama da falta de atendimento das Prefeituras Regionais. Alega que já enviou diversas solicitações e não obteve resposta. Relata também que a Ouvidoria Geral do Município também não está tomando nenhuma medida em relação aos problemas.
- Munícipe solicita limpeza de bueiros entupidos.
- Munícipe entra em contato com a Ouvidoria do Parlamento para reclamar de problema de zeladoria na Ponte Octávio Frias de Oliveira.
- Munícipe entra em contato com a Ouvidoria do Parlamento para solicitar auxílio referente a um problema de falta de playground e de manutenção da academia ao ar livre instalados no Largo Nossa Senhora do Bom Parto.
- Munícipe solicita serviço de tapa buraco para a Rua Padre Landell de Moura, altura do número 39. Segundo ele, a área é da responsabilidade da Prefeitura Regional do Aricanduva.

- Munícipe reclama de obra sem autorização da prefeitura. Segundo ele, o quintal do local foi quebrado com um martelo no limite de onde passa rede de gás. Relata ainda que o laudo do engenheiro do condomínio informa que há risco de vazamento. O laudo da moradora também apresenta três erros estruturais na execução da obra.
- Munícipe solicita realização de serviços de drenagem e manejo de águas pluviais junto a córregos na Região da Brasilândia.
- Munícipe solicita intervenção em edifício feito pela DRM Engenharia ao lado de sua residência. Segundo ele a obra realizada causou vários danos em sua residência e a empresa responsável pela obra se nega a fazer os reparos.
- Munícipe denuncia a presença de duas pessoas que se apresentam como representantes da Prefeitura. Um deles atende por Gugu Barão e o outro atende por Nonato e se dizem funcionários da empresa Enpavi. Relata também que vêm ocorrendo constantemente humilhações, assédio moral e constrangimentos por parte dessas duas pessoas. Chegando a impor regras e solicitando vagas de pessoas que já trabalhavam para colocar parentes e conhecidos no lugar. Já houve a colocação de dois parentes de um deles na empresa Florestana, sob ameaça de trocar a equipe inteira e o mesmo vem ocorrendo na empresa Construrban. Alega também que as duas pessoas citadas acima realizaram reformas no canteiro sem a devida autorização e não havendo materiais disponíveis para a execução de obras prioritárias.
- Munícipe faz denúncia sobre invasão de logradouro na Estrada M'Boi Mirim nos números 9157/9889. Relata ser uma área pública com a construção de comércios no local.
- Munícipe solicita melhorias na faixa de pedestres das ruas Schilling esquina com Paulo Franco, que ficam localizadas no bairro da Vila

Leopoldina. Segundo ele, a situação é lamentável e os moradores já esperam por um posicionamento há sete meses e até o momento nada foi feito.

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

- Reclamação de falha no Serviço Funerário de São Paulo. Cita que houve uma alteração ou falsificação de documento onde se registra horário de sepultamento.
- Duas denúncias de irregularidades em obra, localizada na Avenida Guido Caloi, pertencente à área da Prefeitura Regional do M'Boi Mirim.
- Duas solicitações de ronda policial em ruas da Cidade.
- Reclamação ao programa Saúde da Família. Informa que o programa não está sendo colocado em prática.
- Reclamação da falta de atendimento na AMA e na UBS Castro Alves.
- Reclamação quanto a equipamentos quebrados e danificados no Hospital São Paulo.
- Solicitação de doação de cama hospitalar.
- Solicitação de informação para oferecer ou receber condecoração da missão de apoio à Secretaria da Saúde do Município de São Paulo no combate ao mosquito da dengue realizado no ano de 2015.
- Reclamação direcionada a farmácia da AMA SÉ. Alega que os atendentes não disponibilizaram os remédios de acordo com a quantidade descrita na receita.
- Solicitação de cadastramento no site da SPTRANS.
- Cinco reclamações de dificuldade para conseguir Bilhete Único Especial.
- Reclamação a respeito da construção do Terminal de Ônibus Tucuruvi. Informa que há sete anos a população espera pela construção.

- Reclamação da Administração Pública no que diz respeito a congestionamentos e ruas esburacadas.
- Solicitação de informação sobre processo de devolução do montante do IPVA.
- Reclamação a respeito da alteração do sistema de tarifação da SPTRANS.
- Reclamação do tempo de espera da linha 475M/10 - Terminal Amaral Gurgel-Jardim da Saúde. Cita que o ônibus demora cerca de uma hora para passar no ponto.
- Motorista invade ciclo faixa na alça de acesso da ponte Vitorino Goulart, atropelando ciclista. Esta ciclo faixa não tem estrutura suficiente para a proteção da população.
- Reclamação sobre a remoção das ciclo faixas da Rua da Consolação sem antes implantar uma ciclovía.
- Solicitação de radares que mostrem a velocidade máxima.
- Solicitação de informação das multas da Zona Azul que são colocadas no para brisa ou enviadas eletronicamente.
- Solicitação de informação de cadastramento na COHAB.
- Duas solicitações de liberação de apartamento da COHAB- Zona Leste.
- Solicitação de consulta de inscrição na COHAB.
- Solicitação de cadastramento na COHAB.
- Reclamação sobre a dificuldade para proceder a liberação do termo administrativo de concessão de direito real de uso para fins de moradia.
- Solicitação de informações sobre Plano de Metas do Prefeito João Dória.
- Elogio à atual gestão da Prefeitura.
- Solicitação de informação de orçamento das seguintes Secretarias: Educação, Saúde e Assistência e Desenvolvimento Social.
- Solicitação de informação a respeito do imposto de CCM que vem sendo cobrado do cidadão que não possui estabelecimento comercial.

- Solicitação de informação sobre negociação de IPTU.
- Duas solicitações de informação sobre o leite suspenso das crianças da Rede Municipal de Ensino.
- Solicitação de bolsa de estudo em universidade.
- Sugestão da construção de mais Centros Culturais em regiões periféricas.
- Reclamação referente ao atendimento e estrutura da Biblioteca Mário de Andrade.
- Solicitação de auxílio da Secretaria de Cultura para a produção de um vídeo.
- Crítica referente ao fechamento noturno da Biblioteca Mário de Andrade.
- Solicitação encaminhada à Câmara Municipal para que, no mês de maio e em atenção ao dia 10 de Maio - Dia Internacional de Conscientização e Orientação sobre o Lúpus -, seja colocada a iluminação na cor roxa em homenagem as pessoas portadoras da doença.
- Solicitação de verba para a criação de uma escola de futsal para crianças e adolescentes.
- Três solicitações de auxílio para retornar a sua cidade natal.
- Solicitação de cesta básica.
- Solicitação de atendimento com Assistente Social.
- Solicitação de encaminhamento para o CREAS POP- Bela Vista.
- Reclamação referente o Centro de Acolhida São Miguel Paulista. Cidadão diz que ao chegar ao local para dormir o monitor da recepção tomou sua sacola plástica com seus pertences de higiene, alegando que é a regra do Equipamento.
- Seis solicitações de encaminhamento para vaga em Centro de Acolhida.
- Solicitação de vaga em casa de repouso para pessoa idosa e acamada.
- Solicitação de vaga no Programa Autonomia em Foco.
- Solicitação de encaminhamento para o CRAS Grajaú.

- Solicitação de informação sobre o benefício de transferência de renda Bolsa Família.
- Reclamação sobre o CRAS Capela do Socorro. Cidadão diz que documentos solicitados excederam o prazo de 90 dias para ficarem prontos.
- Solicitação de encaminhamento para o CRAS Jabaquara.
- Solicitação de informação de como fazer a retirada da carteirinha do Cadastro Único.
- Duas solicitações de encaminhamento para o CRAS Sé.
- Solicitação de providência ao alto índice de assaltos causados pela presença de população em situação de rua, nas imediações da Passarela das Noivas.

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

- Solicitação de Providência. Pede cópias das atas das audiências públicas referentes ao Projeto de Lei nº 751/2013.
- Crítica ao Projeto de Lei que visa substituir os cobradores de ônibus pelo Bilhete Único Exclusivo.
- Solicitação de informação sobre homologação dos nomes das ruas no Jardim das Perdizes.
- Solicitação de Providência. Pede impressão do Projeto de Lei nº 179/2017.
- Crítica ao Projeto de Lei nº 81/2017 em que busca a denominação de logradouro como Avenida Dona Marisa Letícia, situada na Chácara Santo Antônio.
- Solicitação de informação sobre o Calendário de Eventos da Cidade de São Paulo.

- Solicitação de informação sobre o Plano de Metas entregue pelo prefeito João Dória.
- Informação se os Procuradores Legislativos da Câmara podem exercer a advocacia privada.
- Solicitação de informação sobre a diferença entre Projeto de Resolução e Projeto de Lei.
- Solicitação de Informação ao contrato firmado entre a CMSP e o Centro de Estudos da Metrópole com relação a Assessoria para a Revisão do Plano Diretor entre 2013 e 2014.
- Acesso a Lei de criação da SP Parcerias.
- Solicitação de cópia do Decreto nº 57.377/16 e tabela de parâmetros de ocupação para ZEIS.
- Solicitação de exemplar da Constituição Federal.
- Solicitação de informação percentual e valor orçamentário das Secretarias da Educação, da Saúde e da SMADS.
- Crítica referente ao fechamento noturno da Biblioteca Mário de Andrade, na atual gestão da Prefeitura Municipal de São Paulo.

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

- Sugestão de Projeto de Lei que proíba a circulação de motocicletas nas vias expressas da Cidade de São Paulo.
- Sugestão de Projeto de Lei Ambutaxi.
- Sugestão de Projeto de Lei que libere os corredores de ônibus para tráfego de automóveis de pessoas com deficiência.
- Sugestão de Projeto de Lei que homenageie com nomes de ex-prefeitos espaços públicos da Cidade de São Paulo.

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

- 28 Solicitações de retirada de Estatutos do Idoso.
- Solicitação de informação do evento Saúde na Escola UBS Humaitá.
- Quatro solicitações de cópia de vídeo audiovisual.
- 19 Solicitações de lista de vereadores.
- Solicitação de informação sobre a utilização da quadra localizada ao lado da CMSP.
- Solicitação de informação sobre a localização da reunião do Grande Conselho Municipal do Idoso.
- Solicitação de informações a respeito do sarau que acontecia na CMSP.
- Solicitação da cópia do Decreto nº 57.377/16.
- Solicitação da tabela de parâmetros de ocupação para ZEIS.
- Duas solicitações de divulgação de bens e serviços dentro da CMSP.
- Solicitação de informação referente ao evento Reunião Ordinária com o Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente - CMDCA.
- Reclamação a respeito da Plataforma Fale com seu Vereador. Informa que não consta o e-mail dos vereadores.
- 12 Solicitações de informação referente a vagas de emprego na CMSP.
- Oito solicitações de retirada de exemplar da Revista Apartes.
- Quatro solicitações de informação referente a vagas de estágio na CMSP.
- Solicitação de informação referente ao Fórum de Educação Infantil (FEI).
- Cinco solicitações de informações sobre os cursos que acontecem na Câmara Municipal de São Paulo.
- Seis solicitações de informação do curso de Boas Práticas para Atenção à Pessoa Idosa.

- Denúncia ao cargo de Presidente da CPI Migração, vereador Eduardo Suplicy. Relata que no ano passado como Secretário de Direitos Humanos e Cidadania de São Paulo ele não cumpriu com as metas previstas.
- Sugestão para que os vereadores compareçam aos bairros para que constatem as dificuldades que a população enfrenta.
- Solicitação de informação do Seminário Qualidade de Vida para um Envelhecimento Saudável.
- Solicitação informação sobre Pós-Graduação Legislativo e Democracia no Brasil.
- Solicitação informação sobre Audiência Pública que discute a Operação Carne Fraca: Consequências no Mercado e Sociedade Paulistana.
- Solicitação de informação sobre como participar de uma Audiência Pública na CMSP.
- Duas solicitações de retirada de exemplar da Revista Coquetel Dengue.
- Livre manifestação referente às Audiências Públicas e ao Programa de Metas 2017/2020.
- Solicitação da composição da CPI - Condição de Vulnerabilidade das Mulheres da CMSP.
- Sugestão de vídeo para que vereadores solucionem o problema do trânsito em São Paulo.
- Três reclamações a respeito da distribuição de verba.
- Solicitação de vaga de atendimento no SUS Beneficência Portuguesa.
- Reclamação sobre os anúncios feitos pela TV Câmara divulgando o número do Whatsapp da Ouvidoria do Parlamento.
- Solicitação de resposta às perguntas pertinentes a assuntos de setores da CMSP.
- Solicitação de bolsa de estudos em universidade.

- Solicitação de informação a respeito de Lei que anistia multas e juros para pagamento de IPTU.
- Solicitação de inscrição no curso Diálogos Consultivos – Outorga Onerosa e CEPACS como Instrumentos de Política Urbana.
- Solicitação de informação sobre a aprovação do PPI- 2017.
- Elogio sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria da CMSP.
- Solicitação de informação sobre como reservar um auditório da Câmara Municipal para realização de palestras.
- Solicitação de exemplares da Constituição Federal do Brasil.
- Solicitação de inscrição no curso de Boas Práticas para Atenção à Pessoa Idosa.
- Solicitação de informação a respeito das funções dos vereadores.
- Três solicitações de informação de como acessar a gravação da Audiência Pública sobre Mulher, Saúde e Promoção Social.
- Solicitação de informação sobre a Palestra Cuidados com a Pele.
- 16 Reclamações sobre a conduta do vereador Fernando Holliday, que realizou visitas em escolas para verificar o conteúdo das aulas.
- Solicitação de apuração da legitimidade das atitudes do vereador Fernando Holliday.
- Sugestão aos vereadores dizerem em qual região atuam de fato.
- Solicitação de informação sobre o Evento Palestra: Semana Marrom - Prevenção.
- Solicitação de informação sobre o Evento Congresso de Direito Penal e Processo Penal.
- Solicitação de informação a respeito dos procuradores legislativos da Câmara. Pergunta se eles podem exercer a advocacia privada.
- Solicitação de informação sobre Palestra Reforma do Ensino Médio na CMSP.

- Sugestão aos vereadores: nas páginas dos respectivos deveriam conter os nomes dos suplentes, orçamento e gastos mensais do vereador e equipe.
- Solicitação dos procedimentos regimentais e demais normas que regulamentam o funcionamento dos Congressos de Comissões.
- Solicitação de informação sobre os reparos e melhorias efetuados na infraestrutura do Município de São Paulo nos últimos 10 anos.
- Solicitação de informação sobre as formas de atendimento da Ouvidoria da CMSP.

## **Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal**

---

Buscando aprimorar o papel da Câmara Municipal de São Paulo como agente de fiscalização, provendo assim a transparência, a Ouvidoria, atuando como um canal entre o cidadão e os vereadores busca, por meio dos boletins mensais, informar a Casa sobre as demandas atribuídas ao Poder Executivo da Cidade de São Paulo por temáticas de políticas públicas que foram recepcionadas pela Ouvidoria do Parlamento. Dessa forma, discorre neste informativo as manifestações pertinentes às diversas Comissões Temáticas da CMSP.

### **Comissão Extraordinária Permanente do Idoso e de Assistência Social**

Houve 28 solicitações de retirada de exemplares do Estatuto do Idoso na Ouvidoria do Parlamento, 11 solicitações de vaga em Serviços de Acolhida e sete críticas ou reclamações referentes aos Centros de Acolhida.

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

Houve cinco manifestações referentes à gratuidade no transporte público.

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

Foram 16 manifestações referentes à busca por emprego.

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

Ocorreram sete solicitações de recapeamento de ruas, 10 reclamações referentes à obstrução de ruas e calçadas, com lixo, entulhos e enchentes e nove denúncias sobre possíveis irregularidades em obras.

## Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **30 de abril de 2017**, 22 protocolos pendentes, os quais já foram encaminhados e aguardam a devolutiva do órgão ou setor responsável.

Protocolo	Assunto	Data	Data de Encaminhamento	Período em Aberto
15208	CMSP	14/10/16	14/10/16 07/03/17 REENVIO	141 dias
18011	Plenária	07/02/17	08/02/17	67 dias
18071	Informação	09/02/17	09/02/17	65 dias
18079	Ex-vereador	09/02/17	09/02/17	65 dias
18124	Informação	10/02/17	10/02/17	64 dias
18350	Informação	17/02/17	21/02/17	56 dias
18728	Informação	06/03/17	07/03/17	43 dias
19019	Entrevista	13/03/17	14/03/17	36 dias
19108	Informação	15/03/17	16/03/17	34 dias
19189	Informação	17/03/17	20/03/17	32 dias
19230	Portal CMSP	20/03/17	22/03/17	29 dias
19324	TV Câmara	22/03/17	22/03/17	27 dias
19404	TV Câmara	24/03/17	24/03/17	25 dias
19559	Projeto de Lei	29/03/17	29/03/17	20 dias
19608	Projeto de Lei	30/03/17	05/04/17	19 dias
19647	GCM	31/03/17	20/04/17	18 dias
19968	Ex-vereador	11/04/17	12/04/17	12 dias
19984	Informação	11/04/17	12/04/17	12 dias
19990	Projeto de Lei	11/04/17	12/04/17	12 dias
20155	Informação	18/04/17	19/04/17	8 dias
20156	Informação	18/04/17	19/04/17	8 dias
20345	Informação	26/04/17	26/04/17	3 dias

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 30 de Abril de 2017

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

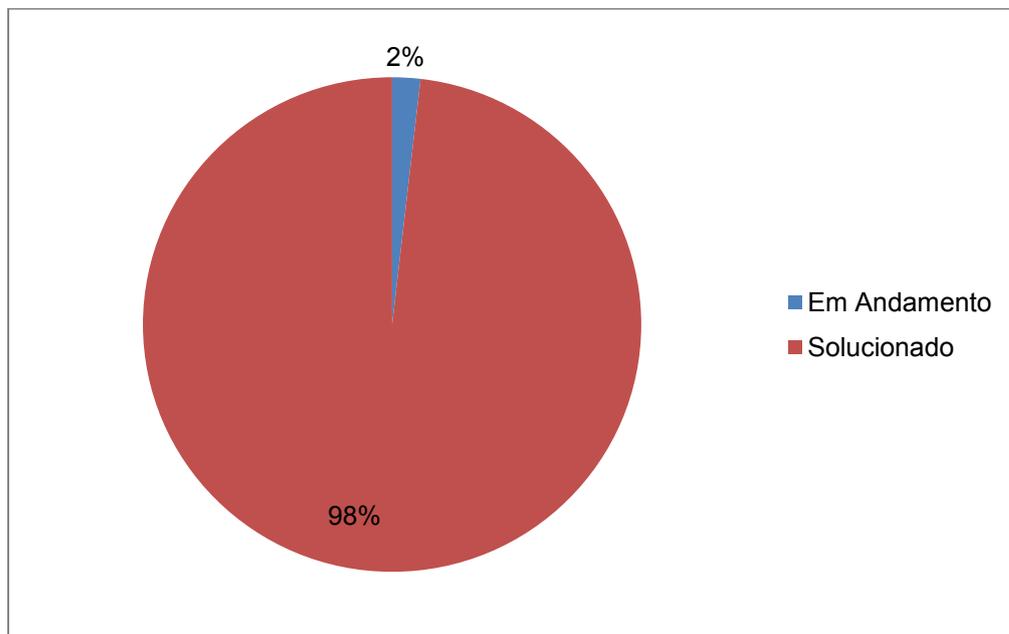


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos

**Flávia Benedictini Sanches**  
**Ouvidoria do Parlamento**  
**São Paulo, 02 de maio de 2017**

## **Modalidades de Atendimento**

---

A modalidade **Atendimento ao Cidadão** pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa pública ela recebe, por vezes, pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção de que devemos fornecer o máximo possível de informação também nesses casos. Ou seja, realiza-se também pela Ouvidoria do Parlamento o atendimento primário de pessoas que procuram outras casas de interesse público como a Prefeitura e suas Secretarias. Muitos estão à procura de atendimento da assistência social, atendimento psicológico, ou informações de procedimentos diversos como, por exemplo, atendimentos jurídicos, cabendo-nos fornecer a essas pessoas as informações para que se dirijam aos locais mais apropriados para o atendimento demandado. Contamos também com a sala da 3ª Idade, provendo um atendimento humanizado para as pessoas que muitas vezes procuram a Casa com demandas delicadas, que necessitam de atenção diferenciada.

O **Atendimento da Ouvidoria** é a modalidade de atendimento que caracterizamos como própria dos serviços típicos de uma Ouvidoria: receber e dar curso às denúncias, críticas, elogios e solicitações relativos às atividades da Câmara Municipal de São Paulo, assim como das pessoas que nela trabalham, bem como fornecer aos cidadãos as informações da Casa como localização de gabinetes, vereadores, lideranças, horários de reuniões e Comissões e demais eventos. Por meio do quadro abaixo é possível visualizar as modalidades de diferentes tipos que a Ouvidoria desta Casa provê:

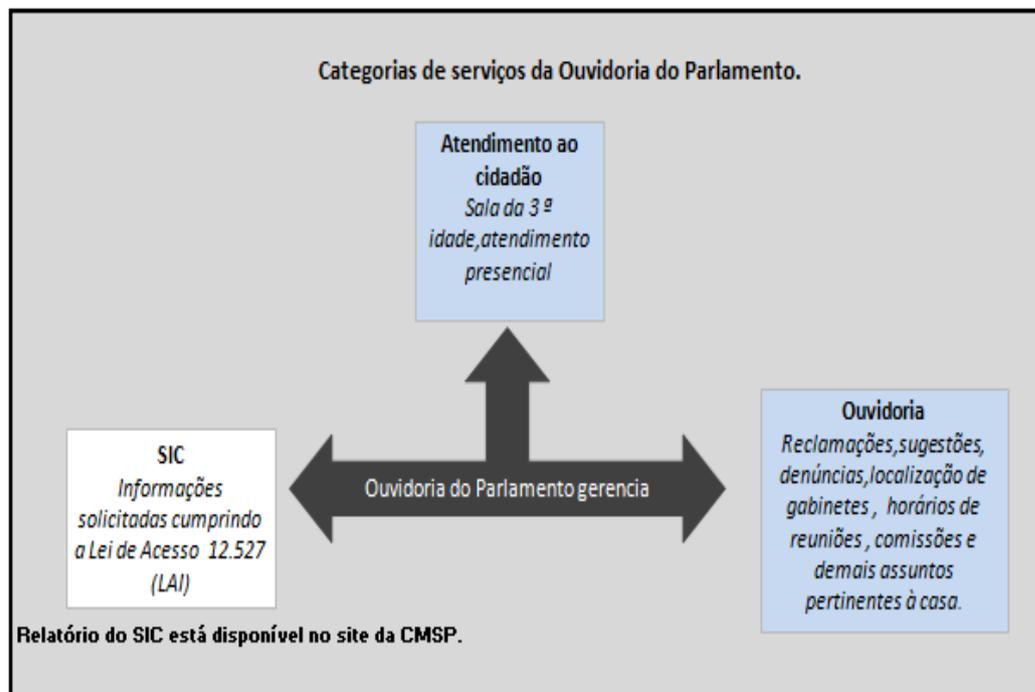


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

## Canais de Atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria do Parlamento possui diferentes canais para o atendimento das demandas dos munícipes: presencial, eletrônico (e-mails, formulários disponíveis no site e rede social), telefônico e correspondência (carta).

O atendimento **PRESENCIAL** é realizado no Palácio Anchieta, sede da Câmara Municipal de São Paulo, no Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900 - 1º Subsolo, sala 29. Horário de Funcionamento: de segunda a sexta, das 9 às 18 horas.

**E-MAIL:** [ouvidoria@camara.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camara.sp.gov.br).

**FORMULÁRIO DO PORTAL** da CMSP: <http://www.camara.sp.gov.br/fale-conosco/ouvidoria/>.

**TELEFONE:** 0800-322-62-72 (ligação gratuita). Horário de Funcionamento: segunda a sexta, das 8 às 19 horas.

**CORRESPONDÊNCIA:** carta endereçada à Câmara Municipal de São Paulo, A/c Ouvidoria do Parlamento: Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900.

**WHATSAPP:** (11) 94153-3277

