

## Relatório Mensal-DEZEMBRO 2015

## Balanço Anual 2015



**Ouvidoria**  
Câmara Municipal de São Paulo

*DEZEMBRO 2015*

---



2

## ***Mesa Diretora***

***Antonio Donato***

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

***Edir Sales***

1º Vice Presidente

***Toninho Paiva***

2º Vice Presidente

***Aurélio Nomura***

1º Secretário

***Paulo Frange***

2º Secretário

***Eduardo Tuma***

1º Suplente

***Noemi Nonato***

2º Suplente

***Dalton Silvano***

Corregedoria

*DEZEMBRO 2015*

---

**OUVIDORIA**

**Marcelino Atanes Neto**

Ouvidor do Parlamento

**Wilson Roberto Thomazini**

Ouvidor Adjunto do Parlamento

***Equipe Técnica***

Daiane Fernandes do Vale

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Uderma Neves Nascimento

Wilson Roberto Santos

***Estagiários***

Andrezza Mieko Richter Lourenção (Ciências Sociais)

Ana Cristina Fernandes Alves Lamounier (Psicologia)

Bárbara Melo (Direito)

Camila Pereira dos Santos (Serviço Social)

Cláudia Antônia Briese (Psicologia)

Catharina Araújo Nogueira de Freitas (Direito)

Edmo Marcelo Salazar Oliveira (Psicologia)

Luana Almeida Souza (Serviço Social)

Luana de Souza Silva Ribeiro Tiburcio (Serviço Social)

Luis Phelipe Silva Lopes (Direito)

Reginaldo Alves dos Santos Filho (Psicologia)

Rodolfo Coimbra Luciano (Direito)

Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP

CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000

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

## Sumário

1. Apresentação .....	5
2. Apresentação de dados .....	6
2.1. Caracterização do Atendimento ao Cidadão (Presencial) .....	6
2.2. Caracterização geral .....	7
3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria .....	11
3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura .....	12
3.2. Manifestações referentes a leis e Projetos de Lei (PLs) .....	20
3.3. Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs) .....	20
3.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores .....	21
3.5. Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP .....	24
4. Situação das Demandas .....	26
4.1. Relação de protocolos Pendentes .....	27
5. Balanço Anual .....	28
5.1. Apresentação dos dados de 2015 .....	28
5.2. Ouvidoria do Cidadão .....	34
5.3. Comparativo anual 2011 -2015 .....	36
6. Atendimento da Ouvidoria .....	40
6.1. Modalidade Atendimento ao Cidadão .....	40
6.2. Modalidade Atendimento da Ouvidoria .....	40
7. Canais de Comunicação da Ouvidoria .....	41
7.1. Presencial .....	41
7.2. Eletrônico .....	42
7.3. Telefônico .....	42
7.4. Correspondência .....	42
8. Atendimento e Equipe Ouvidoria .....	43
8.1. Assistência/Auxílio .....	43
8.2. Informações Gerais .....	44
8.3. Atividades da Ouvidoria do Parlamento .....	44

## 1. *Apresentação*

---

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, instituída pela Lei 15.507/11, possui em sua incumbente missão 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, promova a cidadania e a democracia participativa. A Ouvidoria é o canal para o envio de denúncias, críticas, elogios e sugestões ao Parlamento assim como busca atender as solicitações de informações dos cidadãos. O relatório busca informar o trabalho realizado por esta Ouvidoria assim como fomentar a transparência pública. Este documento apresenta dados do mês de dezembro de 2015 e o balanço anual de 2015.

## 2. Apresentação de dados

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal **452 manifestações** no período de 1 a 21 de DEZEMBRO de 2015, das quais 83% ocorreram junto ao nosso atendimento *Presencial*, que viabiliza o contato direto entre o munícipe e os agentes de atendimento.

### 2.1. Caracterização do Atendimento ao Cidadão (Presencial)

Nos atendimentos presenciais é comum a procura por parte dos cidadãos de esclarecimentos e informações que os auxiliem na solução de problemas judiciais, tratamento odontológico, ajuda para tratamentos de saúde, auxílio para compra de passagens, doação de utensílios, vagas de empregos e procura por vagas em albergues.

Quadro 1 - Destaques da Ouvidoria Presencial

<b>Ouvidoria Presencial</b>				
<b>Impressões Gerais</b>	<b>Distribuição de exemplares/outros</b>	<b>Pesquisas em Sites</b>	<b>Informações Gerais</b>	<b>Assistência Social</b>
Lista de Vereadores	Estatuto do Idoso	COHAB (Verificação de cadastro)	Gabinetes de Vereadores	Procura por auxílio financeiro/Cesta Básica
Agenda de eventos da CMSP	Informativos Display	Inscrições/Informações (cursos)	Setores da Casa	Relato pessoal
Pauta das Comissões	Preservativos	Localização de Ruas	Lideranças partidárias	Assistência Jurídica gratuita
-	-	Programas sociais	Localização de funcionários da CMSP	Vaga em albergue
-	-	Endereço de Junta Militar	-	Passagem de ônibus
-	-	Acesso a e-mail	-	-

-	-	-	-	-
-	-	-	-	-



## 2.2. Caracterização geral

Tabela 1 - Canal de atendimento DEZEMBRO

Tipo de Atendimento	Quant.
Pessoal	375
Telefônico	23
Eletrônico	30
Carta	0
Formulário Portal	24
Total	452

Gráfico 1 - Canal de atendimento DEZEMBRO

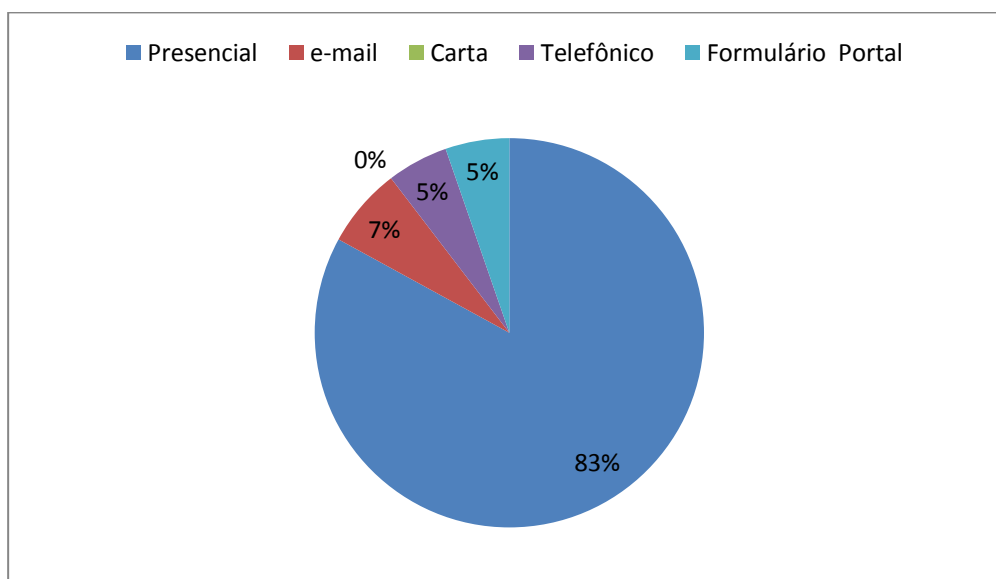


Gráfico 2 – Canal de atendimento por gênero DEZEMBRO

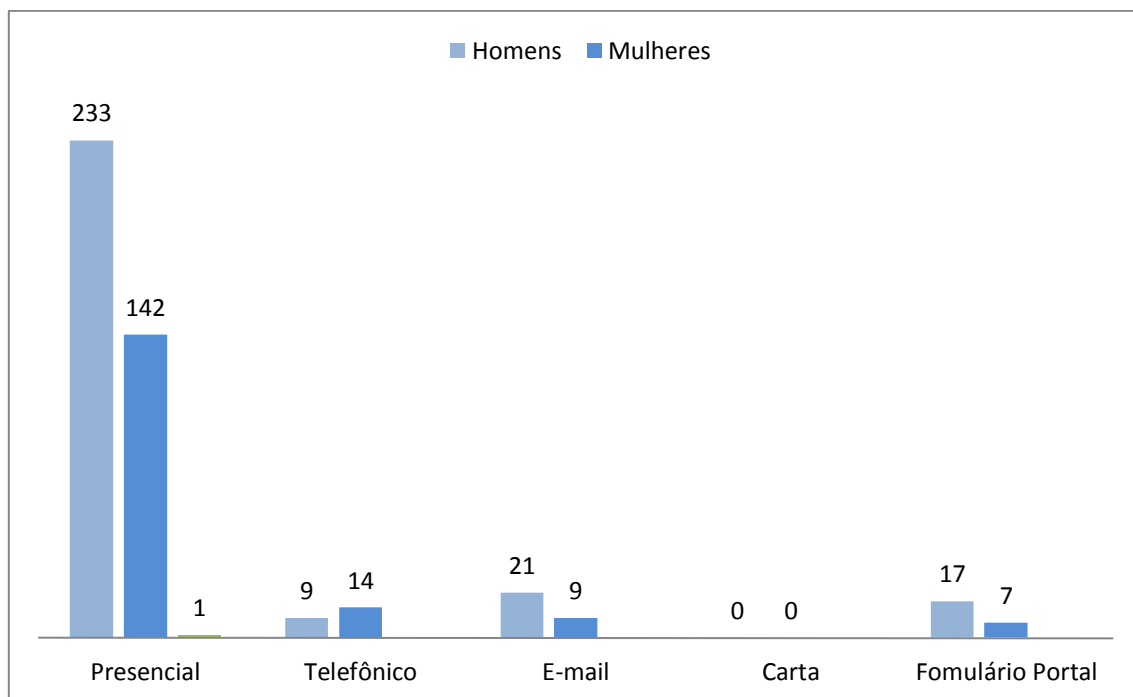


Gráfico 3 – Distribuição das manifestações da PMSP pela localidade DEZEMBRO



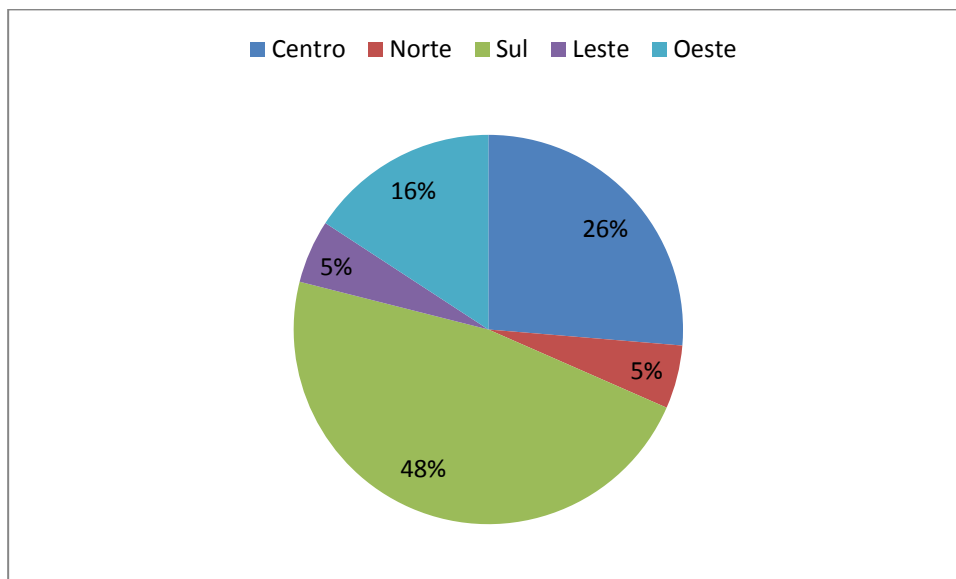


Tabela 2 - Tipo de Manifestação DEZEMBRO

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	120
Solicitação de providência (inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	237
Denúncia	7
Elogio	6
Crítica	4
Reclamação	53
Sugestão	11
Relato pessoal	12
Manifestação livre	2
<b>Total</b>	<b>452</b>

Gráfico 4 - Tipo de manifestação DEZEMBRO

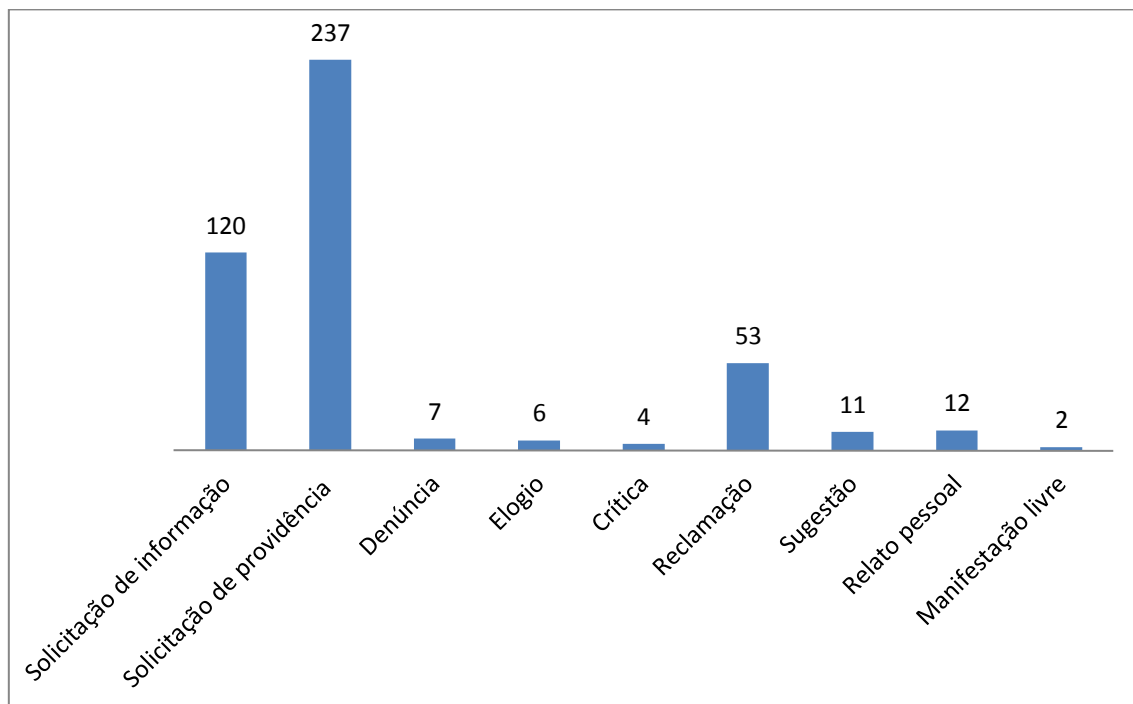
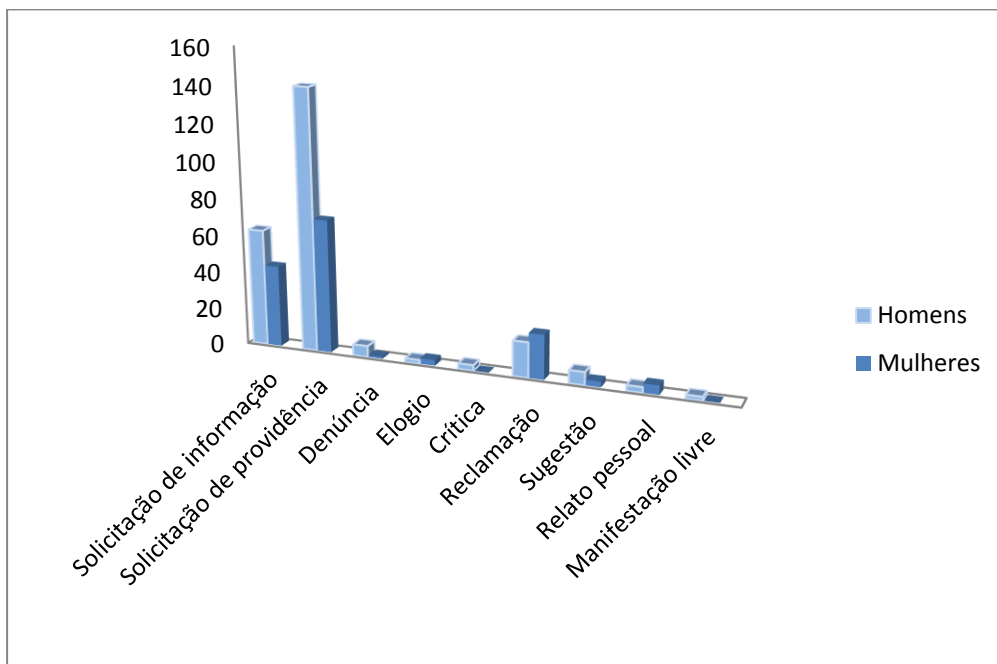


Gráfico 5 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero DEZEMBRO



### *3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria*

---

Das **452** manifestações registradas no mês de dezembro de 2015, 109 foram relativas a demandas externas e 343 a demandas internas, com destaque para:

12

### **3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura**

- Munícipe registra reclamação referente à Biblioteca Mário de Andrade. Relata que, com o projeto do local permanecer aberto 24 horas, foi até a biblioteca no dia 23/11/2015, por volta das 22h, onde pretendia passar a noite lendo. Segundo ele, por volta da meia noite, estava ouvindo música, fechou os olhos e foi abordado por um segurança do local, informando-o que não poderia dormir ali e se quisesse dormir deveria ir para um albergue, insinuando que era um morador de rua. Alega que não vê problema algum em ser morador de rua. Disse ainda que o segurança ameaçou chamar a polícia. Durante sua permanência no local, segundo o cidadão, o mesmo segurança, o qual diz se chamar Rogério, e outros que estavam no local abordaram-no outras vezes, até amanhecer o dia. O munícipe estava utilizando uma tomada para carregar seu celular (afirma que no local isso é permitido), mas os seguranças informaram que não poderia. Cidadão diz ter se sentido constrangido e intimidado e gostaria de providências a respeito do assunto.
- Munícipe encontra dificuldade em conseguir o transporte Atende SP para o seu filho que possui autismo e epilepsia, com dificuldade de locomoção. Deu entrada na solicitação em 24/06/2015 sem sucesso. Ele precisa do transporte todos os dias para ser levado a uma clínica de tratamento de segunda à sexta-feira das 8 às 16:00 horas .
- Munícipe fala sobre Projeto Guri e sugere que os CEUs disponibilizem alimentação às crianças participantes.
- Munícipe afirma ter solicitado, em 13/10/2015, à Subprefeitura Penha a capinação da Praça Enseada dos Marcos, localizada na Rua Doutor Fábio Montenegro, Vila Guilhermina, e nada foi providenciado até o momento.
- Munícipe critica o zoneamento proposto para o bairro de Vila Amélia.
- Munícipe encaminhou demandas, as quais foram respondidas pela Assessoria da “Câmara no seu Bairro”:
  - Instalação de CAPS Álcool e Drogas no bairro Pedreira. Faz parte do planejamento da Supervisão Regional um CAPS Álcool e Drogas para Pedreira e Cidade Ademar. Entretanto, até que o projeto seja autorizado, estamos com programa de Tabagismo em todas as unidades e temos referenciado os pacientes necessitados ao CAPS Álcool e Drogas de Santo Amaro.
  - Mais médicos para a região da Pedreira. Sofremos muito na região com a falta de médicos apesar de existirem vagas, como em toda a periferia da cidade de São Paulo. O problema foi minimizado com a vinda de médicos bolsistas do Programa

Mais Médicos para esta região, com perspectivas de abriremos mais vagas para bolsistas o ano que vem.

- Posto de saúde ajuda a sensibilizar a população sobre a dengue. Toda a Administração Central do Sistema de *Saúde* está orientada a abordar o assunto dengue nas visitas domiciliares. Ainda contamos com um projeto de orientação por território da região, que envolve o Programa *Saúde* da Família, os agentes de zoonoses, a Programação das Ações de Vigilância em *Saúde*, as OSSCs e as Subprefeituras na orientação, coleta e retirada de lixo das regiões. Proposta já foi efetuada na região do bairro São Jorge e agora esta sendo executada no Mata Virgem.

- Melhorias na saúde.

Estamos sempre buscando a melhoria do SUS na região. Sugerimos a contribuição da população através da participação nos conselhos gestores das unidades.

- Mais médicos na UBS Jardim Miriam e demais UBSs.

Sofremos muito na região com a falta de médicos apesar de existirem vagas, como toda a periferia da cidade de São Paulo. Tivemos este problema minimizado com a vinda de médicos bolsistas do Programa Mais Médicos para esta região, com perspectivas de abriremos mais vagas para bolsistas no ano que vem.

- Construção de um hospital no Jardim Miriam.

Não está prevista a construção de hospital no Jardim Miriam, pois temos as referências do Hospital Pedreira e agora o novo Hospital Vila Santa Catarina para Cidade Ademar. Na região Sul está sendo construído o Hospital de Parelheiros.

- Mais pediatras na UBS Vila Missionária, localizada na Rua Rainha das Missões: sofremos muito na região com a falta de médicos.

Tivemos este problema minimizado com a vinda de médicos bolsistas do Programa Mais Médicos para esta região, com perspectivas de abriremos mais vagas para bolsistas no ano que vem.

- Falta de cooperação e descaso dos postos de saúde na campanha de combate a dengue. Esta reclamação foi enviada por usuária envolvida com a associação comercial do Jardim Umuarama. A mesma associação solicitou a presença dos agentes de zoonoses junto ao movimento independente, de iniciativa da associação, para divulgar os cuidados com a dengue no território. Achamos muito válida esta iniciativa mas, infelizmente no dia desta ação, todos os agentes de zoonoses foram deslocados para outra ação na região do Campo Limpo que estava numa situação de risco e franca epidemia, o que impossibilitou nossa participação.

- Atendimento odontológico na UBS Jardim Novo Pantanal.

Esta implantação está no planejamento da Supervisão Regional, no aguardo de autorização para sua execução. Colocamo-nos a disposição para maiores informações se necessário.

- Munícipe é moradora do Morro do Índio na região do Jardim Ângela e informa que seu pai plantou várias árvores pequenas em uma área na

Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP

CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000

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

frente de sua casa. Após alguns anos esse espaço virou a Praça do Professorado. A Prefeitura reformou, colocou bancos e cercou com tijolinhos. O problema é que nunca avaliaram a profundidade das árvores e quando começam as chuvas de verão elas caem. Pede a retirada das árvores, pois não estão em condições de continuarem lá. Sugere a colocação de aparelhos de ginástica, a exemplo de outros que estão sendo implantados em praças públicas. Ademais, solicita um transporte público para a região, pois se houvesse uma perua circular iria ajudar muito a população.

- Munícipe reclama sobre violência em área de ocupação irregular. A mesma diz que se trata de favela na região de Pirituba. Informa que nesta região têm ocorrido assaltos no horário noturno e que moradores são frequentemente importunados.
- Munícipe informa que possui cadastro na COHAB há 28 anos e mantém seus dados atualizados. Recebeu comunicado para comparecer na sede da empresa na Avenida São João e que somente foi feita a atualização do cadastro. Informa que está na espera há muito tempo e que precisa de moradia.
- Munícipe pede que se comunique a Subprefeitura de Vila Mariana sobre a inoperância do serviço de varrição na rua onde reside. Alega que já faz seis meses que reclama e a sujeira está causando entupimento de bocas de lobos, pois existem muitas árvores no local e atualmente as folhas estão caindo e vão para os bueiros.
- Munícipe informa que a rua onde mora necessita de asfaltamento urgente, pois as peruas escolares estão com dificuldade em deixar as crianças, além dos transtornos para idosos e pessoas com deficiência.
- Munícipe relata que em frente ao seu condomínio, na Rua Dr. Nicolau Alberto Defina, há um clube de tênis cujo telhado está com acúmulo de água parada devido à grande quantidade de restos de calhas, situação que se torna propícia para a proliferação do mosquito da dengue. Solicita providências urgentes, uma vez que já fez reclamação junto a Subprefeitura do Ipiranga e nada ainda foi feito para resolução do problema.
- Munícipe relata que na frente de sua residência acidentes são constantes, chegando a quatro por dia. A localização é no cruzamento da Rua José Mascarenhas com a Avenida Melchert e Coronel Donato. Diz que já recorreu a vários canais de atendimento, inclusive na Ouvidoria Geral do Município, e não obteve nenhuma resposta.
- Cidadão faz reclamação sobre barulho que acontece nas adjacências de sua residência, localizada na Rua Peixoto Gomide, devido a dois bares - nos números 57 e 67 - que perturbam o silêncio na madrugada, colocando mesas e cadeiras nas calçadas para frequentadores. Segundo o cidadão esses locais não possuem Alvará de Licenciamento e funcionam na clandestinidade. Exige que sejam tomadas providências, pois tais estabelecimentos tiram o sossego de quem mora nas imediações e colocam a segurança das pessoas em risco.

- Munícipe relata que o CEU Dutra Interlagos está passando por uma crise no que diz respeito à alimentação escolar. Por conta do fim do contrato, segundo informações de mães e pais de vários alunos, a empresa fornecedora a partir de 07 de dezembro não fornecerá mais a merenda dos alunos e ainda há mais duas semanas de aulas. Cita a Legislação para registrar que “em 2001, a Medida Provisória 2178-36 estabelece critério para o repasse de recursos financeiros para a execução do PNAE. Em 2003, a Resolução nº 35 (1/10/2003) dá continuidade ao processo de repasse de recursos financeiros, incluindo os alunos de creches, estabelecendo o valor de R\$ 0,18 por criança. Em 23 de agosto de 2004, o Ministério da Educação, por meio do FNDE, publica a Resolução nº 38 que estabelece critérios para a execução do Programa Nacional de Alimentação Escolar. Esta Resolução detalha as formas de transferência legal de recursos financeiros do Governo Federal aos órgãos responsáveis pela aquisição de alimentos, bem como as normas para os participantes do PNAE e as formas de gestão. Essa Resolução determina, também, que o cardápio da alimentação escolar, sob a responsabilidade dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, seja elaborado por nutricionista habilitado, que deve assumir a responsabilidade técnica do programa, com o acompanhamento do Conselho de Alimentação Escolar (CAE). O cardápio deve ser programado de modo a suprir, no mínimo, 15% das necessidades nutricionais diárias dos alunos matriculados em creche, pré-escola e ensino fundamental e, no mínimo, 30% das necessidades nutricionais diárias dos alunos das escolas indígenas, durante sua permanência em sala de aula. Em maio de 2006, o FNDE aumenta os recursos destinados ao Programa Nacional de Alimentação Escolar – PNAE. O valor per capita/dia para alunos da creche, pré-escola e do ensino fundamental passa de R\$ 0,18 para R\$ 0,22 centavos e, para educação indígena e escolas quilombolas, de R\$ 0,34 para R\$ 0,44. Nesse mesmo ano, a Resolução nº 32 amplia a visão do Programa, inserindo os Princípios e Diretrizes do PNAE que visam garantir a alimentação escolar saudável, conforme previsto na Portaria Interministerial nº 1.010, de 8 de maio de 2006, do Ministério da Educação e do Ministério da Saúde. Em 2009, a sanção da Lei nº 11.947, de 16 de junho, traz novos avanços para o PNAE, reforçando o direito humano à alimentação escolar com uma alimentação adequada e saudável para todos os escolares. Estende o programa para toda a rede pública de educação básica e de jovens e adultos, e determina que 30% dos repasses do FNDE sejam investidos na aquisição de produtos da agricultura familiar. A Lei nº 11.947 também inclui a educação alimentar e nutricional no processo de ensino e aprendizagem, inserida no próprio currículo escolar, com enfoque no tema alimentação, nutrição e desenvolvimento de práticas saudáveis dentro do contexto da segurança alimentar e nutricional. Em 16 de julho de 2009, a Resolução CD/FNDE nº 38 normatiza o Programa de Alimentação Escolar à luz da Lei nº 11.947, propiciando um grande avanço na regulamentação do Programa. Em 26

de junho de 2013, a Resolução CD/FNDE nº 26 entra em vigor, revogando a Resolução CD/FNDE nº 38/09. Traz novas exigências à execução do PNAE, com destaque para o monitoramento e avaliação da execução do Programa e instruções para a prestação de contas, além de outra série de inserções relativas à Agricultura Familiar e à oferta da alimentação nas escolas”.

- Cidadã diz que funcionárias de concessionárias continuam sem fazer o serviço de varrição em sua calçada e ainda ficam zombando de suas reclamações.
- Munícipe relata péssimo atendimento dado ao seu pai em órgãos de saúde que, durante muitos anos, queixou-se de dores no joelho direito. Há cerca de dois anos e meio, julho de 2013, em consulta com ortopedista na UBS Jardim Guairacá - Rua Erva Imperial, 501 - foi diagnosticada artrose. Na mesma época, em meados de julho de 2013, passou por novos exames com Reumatologista e Cirurgião Ortopédico na mesma UBS, onde concluíram que seria necessário um procedimento cirúrgico para correção do problema. Passados dois anos e seis meses não obtiveram nenhuma evolução quanto à realização da cirurgia do seu pai, inclusive foram muitas as vezes que ele compareceu até a Unidade de Saúde Jardim Guairacá em busca de informações sobre sua cirurgia e em todas as ocasiões ele fora informado que seu nome continuava na fila de espera para cirurgia. “Atualmente meu pai possui muita dificuldade para caminhar, sente forte dores constantemente e só caminha utilizando uma tala ortopédica no joelho para amenizar o desconforto que ele sente no joelho”.
- Cidadão reclama de semáforos da Avenida São Luís, próximos a Praça Dom José Gaspar, que estão todos desligados, inclusive os dos pedestres. Informa que passou no local por volta das 13h30 do dia de hoje e não havia nenhum profissional da CET para orientar o trânsito. Relata que não é a primeira vez que isso acontece.
- Munícipe solicita manutenção da Praça Chico Mendes, abandonada, sem brinquedos para as crianças e com infestação de mosquitos. Mato alto, escorpiões, sujeira, sem lixeiras e sem manutenção. A praça fica localizada na Zona Sul, Jardim Primavera, e o pedido é de dezembro de 2012.
- Cidadã faz uma reclamação em relação ao Posto Humaitá por dois aspectos:
  - falta de tiras para medição de diabetes.
  - atendimento de uma funcionária chamada Maria José, que é rude e trata mal os pacientes.
- Munícipe denuncia irregularidades na implantação da Creche Alegrim, recentemente aberta e que fica na Rua Bartolomeu Rabelo, 345. Em dezembro de 2010 o bairro fez um abaixo assinado solicitando a Subprefeitura do Butantã que fizesse uma creche ou uma escola, já que o bairro era muito carente desses equipamentos. E como a Rua Bartolomeu Rabelo tinha um terreno baldio de grande espaço pediu-se que fizessem nesse local, já com a intenção de que arrumassem os

Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP

CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000

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



encanamentos do esgoto local. Depois de muitos anos, somente em novembro de 2015, foi inaugurada a creche para bebês de até quatro anos. Mas os moradores tem visto que o local está impróprio para ser uma creche, pois não existem encanamentos e nem esgoto, somente fossa. Constantemente vêm bastante lixo e larvas que podem ser do mosquito da dengue.

- Munícipe é funcionária da Prefeitura da área da Educação e sofre perseguição com diretora da escola. Ela afirma que esta diretora toma atitudes ditatoriais, além de faltar a maior parte do tempo e não ter desconto na folha de pagamento. Dentre as denúncias, afirma que não há Conselho na escola por vontade da diretora e que ela gasta dinheiro público com o que quer. Além de perseguir e dar falta injustificada para professores que trabalham, enquanto é ela que não vai trabalhar. A munícipe afirma que já formalizaram denúncia na Coordenadoria de Educação, mas a diretora é protegida e respaldada pelo órgão. Trata-se da Escola Municipal Angelina Maffei Vita, localizada na Casa Verde.
- Munícipe compareceu a esta Ouvidoria informando que a Lei nº 12.605 de 6 de maio de 1998, sancionada pelo prefeito Celso Pitta, onde em seu artigo 1º prevê que o Poder Executivo instalará cabinas sanitárias públicas, removíveis, nas feiras livres de alimentação do município de São Paulo e até a presente data ela não foi colocada em prática. Entende o munícipe que a referida lei seja regulamentada através de um decreto municipal exclusivamente da competência do prefeito. Diante disso requer que seu pleito seja encaminhado a Ouvidoria Geral do Município e a Secretaria Municipal do Desenvolvimento do Trabalho e Empreendedorismo para conhecimento e as providências pertinentes ao assunto.
- Munícipe relata que tem problema de pressão alta. Foi atendida na UBS da região de sua moradia na Vila Jacuí, teve assistência médica e elogia o médico que a atendeu, ótimo profissional, porém com precariedade na estrutura do atendimento. Ela está grávida de cinco meses e o médico prescreveu remédio para controlar sua pressão de seis em seis horas. Está insatisfeita com a Comissão de Saúde por não ter seu quadro diagnosticado como gestação de alto risco e quer reivindicar seus direitos, pois pode morrer se nada for feito com urgência.
- Munícipe faz reclamação sobre evento que vai ocorrer no próximo dia 13 de dezembro sem a autorização da Prefeitura, da CET e sem concordância dos moradores. Trata-se do fechamento de ruas no endereço também conhecido como "Beco do Batman". Quer saber como devem proceder, tendo em vista ser um final de semana, e quais as medidas necessárias para que isso não ocorra.
- Moradores do bairro Jardim Lourdes solicitam melhorias no córrego da Rua Renê Fernandes, pois foram informados que o mesmo não pode ser canalizado por tratar-se de área de manancial. "A Subprefeitura nos deu um prazo de quinze dias para ver se é possível nos ajudar. Porém, se não for possível, conto com a intervenção da Câmara, pois sabemos

Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP

CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000

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

- que a mesma pode liberar uma emenda parlamentar para realização da obra”.
- Munícipe relata descaso da Subprefeitura do Butantã com relação a divisória de pista existente na Avenida Corifeu de Azevedo Marques altura do número 1000. Alegação é de que não tem dinheiro pra reformar.
  - Munícipe reclama que tentou junto a ILUME a troca de uma lâmpada queimada em uma viela que começa na Rua Paramirim, 215, Vila Brasilândia, e não foi atendido.
  - Munícipe afirma que mora em uma viela onde muitas pessoas param à noite para usar drogas, falam sobre crimes, gritam, jogam lixo e garrafas de bebidas alcoólicas nas casas, praticam sexo e muito mais. De madrugada tentam arrombar casas que estão sem os moradores, quebram vidros das portas, roubam roupas, tênis. Roubam carros, tiram as rodas e depois levam o carro embora, pois aqui é mais fácil a fuga pela viela caso apareça alguma viatura da polícia. “De sábado para domingo é o desespero maior, pois os adolescentes que vão para o pancadão, ficam desafiando a polícia e correndo para a viela para despistar. Fazem um barulho insuportável, fora o lixo que eles retiram das lixeiras atiram na viela e saem correndo. Não aguentamos mais!”
  - Munícipe diz que tentou retirar diversas vezes passagem gratuita dentro do que prevê estatuto do idoso e não foi atendida pela empresa Breda Turismo.
  - Munícipe relata que vive em um condomínio e há do outro lado da rua uma transportadora e uma empresa chamada Asfáltica Potenza, contratada da Prefeitura, que funciona 24 horas com muito barulho de caminhões e funcionários gritando a noite toda.
  - Munícipe relata que a UBS Jardim Clipper não tem tiras reagentes de aferição glicêmica para diabéticos. Nas UBSs da Capela do Socorro a situação é a mesma. “Diabéticos, sejam crianças, adolescentes, adultos, idosos ou grávidas dependem destes insumos e a Prefeitura de São Paulo, cujo prefeito é o senhor Fernando Haddad, não faz a distribuição efetiva em pleno século vinte e um, com toda tecnologia em mãos, brinca com a saúde dessas pessoas, deixando faltar medicamento de essencial importância. Com isso a doença agrava levando a consequências graves até a morte.”
  - Munícipe relata ocorrência em uma escola: “A direção da escola forneceu aos pais e responsáveis ficha de inscrição na qual se deveria optar pelo período de atendimento durante o mês de janeiro 2016. Há dois períodos de atendimento: de 04/01/2016 a 15/01/2016 ou 18/01/2016 a 29/01/2016. Porém ao entregar a ficha de inscrição os pais são orientados a não optarem por nenhum período, já que a unidade não irá atender e que os dois polos da mesma entidade que presta serviço ao município já estão com as vagas para o período esgotadas. Quero compreender como a ficha para inscrição é entregue se, as vagas nas outras unidades já estão esgotadas segundo informações da direção da Unidade Bela Vista e o porquê de orientar os pais para que

Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP

CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000

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

não optem pelo período de atendimento. Há possibilidade de utilizar outra unidade? É preciso ressaltar que este problema teve início no ano de 2014, pois a direção anterior da unidade prestava atendimento durante o período sem problemas. Trata-se do CEI Indireto Bela Vista, entidade prestadora de serviço Associação Santo Agostinho”.

- Munícipe denuncia o Posto de Saúde - Ama localizado na Rua Frederico Alvarenga, 259- Sé. Relata que dia 10/12/2015 foi ao posto de saúde e que não tinha cadeira alguma para sentar, nem mesmo as grávidas tinham onde se acomodar. Ao ser medicada e receber soro na veia, sentou-se e constatou que a cadeira estava sem forro.
- Munícipe denuncia diretoria do Clube Desportivo Municipal Flor da Mocidade do Burgo Paulista. Ele afirma que o clube recebe verba pública, mas não tem água potável e está em péssimas condições. Afirma que a diretoria é irresponsável e desvia a verba que deveria ser investida em melhorias do espaço. O Clube fica na área da Subprefeitura de Ermelino Matarazzo
- Cidadã reclama sobre o Programa Assistencial Bolsa Aluguel da Secretaria da Habitação. Afirma que no mês de Julho de 2015 efetuou o cadastramento para ter direito ao benefício, porém ainda não foi contemplada. Solicita a tomada de providências pois não tem condições de arcar com o aluguel que paga atualmente.
- Descrição de manifestação de munícipe: “Moro no Jardim Paulistano - bairro da região de Vila Brasilândia, Zona Norte da Cidade - terra esquecida pelo poder público, onde não há saneamento básico, segurança, e respeito pelo próximo. Há meses venho reclamando de um estabelecimento irregular aqui na minha rua, que todas as sextas-feiras, sábados e domingos promove churrasco com o som ligado em volume insuportável e com uso de drogas fechando a rua e estacionando nas calçadas. Isso ocorre até o amanhecer. Já fiz reclamação na Polícia Militar, no Psiu, mas nada foi feito e não sei mais a onde recorrer. O bar em funcionamento fica na Rua Flores de Goiás, 11, Jardim Paulistano”.
- Munícipe sugere intervenção na sinalização viária em cruzamento da Capital. Trata-se do cruzamento da Rua Curuçá com a Rua Dias da Silva, na Vila Maria, Zona Norte. Este cruzamento é palco constante de colisões, atropelamentos e outros acidentes. Acredita que o principal motivo seja o fato de que no local não há sinalização por ser via de mão única e preferencial.
- Munícipe relata que sua filha é deficiente mental e que tem tido dificuldade para renovar o Bilhete Único Especial, tendo em vista que este venceu em 15/10/2015. Munícipe deu entrada com laudo médico e a SPTrans negou o pedido. O médico da requerente providenciou novamente o laudo para dar entrada na SPTrans e foi negado novamente. Diante disso pede auxílio para conseguir o benefício para sua filha, Maria dos Desterros dos Santos, pois afirma não ter condições financeiras de arcar com as passagens para levar sua filha a escola.

- Cidadão relata que na Avenida Nordeste há grande espaço nas suas calçadas para arborização ou mesmo a colocação de vasos de concreto com palmeiras e nada é feito pela prefeitura.
- Munícipe informa que seu filho estudava no CEU Quinta do Sol, na Avenida Luiz Imparato, 564 - Vila Cisper, e que fora transferido para a Escola Municipal de Ensino Fundamental Professor Henrique Pegado. Pede providências, pois afirma ser longe de sua residência e que dificultou muito a locomoção até a escola.
- Cidadão denuncia o Centro de Acolhida Especial para Idosos Morada São João, Avenida São João, 1214, Centro. Relata que todos os dias ele e os moradores constatam desperdício de alimentos. Se diz indignado com a má administração do local, pois deveria ao menos ter um bom gerenciamento para que a quantidade de alimento a ser preparado aos idosos fosse menor, sem desperdício como tem acontecido. Solicita fiscalização do local e providências.

### **3.2. Manifestações referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs)**

- Projeto de Lei nº 342 de 05/08/2015. Dispõe sobre o Passe Livre no transporte coletivo na Cidade de São Paulo. Solicita informação.
- Munícipe solicita informações sobre a tramitação do Projeto de Lei do vereador Gilberto Natalini, sobre multa a quem alimenta pombos.
- Lei municipal nº 13574/ 2003. Solicita informação.
- Lei Municipal nº 12.325 de 16 de Abril de 1997, sobre meia entrada para aposentados. Solicita informação.
- Projeto de Lei nº 189/2014. Revoga o inciso XXV do Artigo 19 da Lei nº 13530. Solicita atenção especial à votação.
- Projeto de Lei nº 272/2015. Disciplina o parcelamento, o uso e a ocupação do solo no Município de São Paulo. Solicita atenção especial à votação. Criticam a construção de prédios ao longo de eixos comerciais (avenidas) como a Avenida Francisco Morato.
- Projeto de Lei nº 484/2015. Trata da proibição de alimentar pombos nas ruas da cidade de São Paulo. Solicita informação.

### **3.3. Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)**

- Munícipe sugere Projeto de Lei referente às placas de trânsito, com o uso de material reciclável.

Munícipe sugere emenda parlamentar para a pavimentação/recapamento de Ruas e Avenidas do Jardim Guarani, Vila Brasilândia, Freguesia do Ó, considerando itinerário das Linhas de ônibus 978T e 8528; Alargamento e Pavimentação/Recapamento da Avenida Deputado Cantídio Sampaio; Implantação de Academia ao ar livre na área verde entre UBS Jardim Guarani e EMEI Alex Freua Neto; Reforma e término de construção da Associação de Moradores do Jardim Guarani; Implantação da CEI setor 1105 Brasilândia na Rua Santa Cruz da Conceição x Rua Itambé do Mato Dentro x Rua Júlio de Moura Lacerda x Rua José da Costa Pereira.

- Munícipe sugere prestar homenagem na CMSP para o senhor Élio, o qual plantou mais de 18 mil árvores na Grande São Paulo.
- Munícipe solicita ZMA para a Vila Amélia. Relata que o bairro nunca foi Parque Estadual para manter a proposta de ZEP para o bairro.

#### **3.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores**

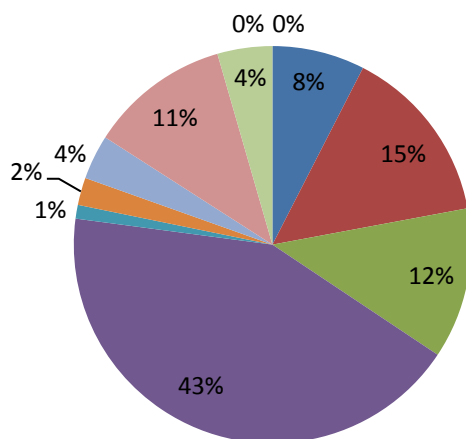
- Munícipes solicitam localizar respectivos vereadores, funcionários, estagiários e setores da Casa;
- Munícipes solicitam Informações sobre Sessões Plenárias (Horários/Dias/Localização);
- Munícipes solicitam informações sobre Eventos, Cursos, Reuniões e Palestras realizados na Casa (Secretaria de Assistência Social; Grande Conselho do Idoso; Atividades para 3ª Idade; Audiências Públicas e outros);
- Munícipes solicitam informações de registros de reclamação sobre protocolos seus em aberto junto à Ouvidoria da Casa.
- Munícipes solicitam lista atualizada dos vereadores da CMSP.
- Munícipe solicita informações sobre vagas de emprego/estágios na CMSP.
- Munícipes registram reclamações sobre funcionários da Casa.
- Munícipes registram reclamações sobre vereadores da Casa.
- Munícipes retornam à Ouvidoria do Parlamento para fazer elogios aos funcionários/estagiários por atendimentos anteriores e atuais.
- Munícipes solicitam retiradas de exemplares do Estatuto do Idoso/ Criança e do Adolescente/Informativos etc.
- Munícipes solicitam informações sobre visitas oficiais a CMSP.

- Munícipes solicitam informações sobre ex-vereadores/funcionários.
- Munícipe solicitam informações sobre setores internos da CMSP.
- Munícipes solicitam fazer pesquisa/inscrição/cadastro através de computadores da Ouvidoria da CMSP.
- Munícipes reclamam de barulho diurno e noturno resultante de eventos internos e manifestações na CMSP.
- Munícipe faz elogio a atendimento em gabinete do vereador Arselino Tatto.
- Munícipe reclama de frequentes cancelamentos de eventos na agenda da Casa.
- Munícipe elogia resposta de contato e atendimento dado pelo vereador Gilson Barreto.
- Munícipe questiona o motivo da retirada do recolhimento de lixo eletrônico na CMSP.

Gráfico 6 - Demandas pertinentes a Ouvidoria

## Demandas pertinentes às categorias de serviços próprios da Ouvidoria

- Instituições Particulares/Pessoas: Reclamação, localização e dúvidas
- Eventos/Assuntos de órgãos da PMSP: Reclamação e localização
- Solicitação de Exemplares/Informativos da CMSP
- Serviços xerox e impressão ( Informativos gerados pela Casa)
- Funcionários CMSP: Localização e dados
- Partidos, Vereadores e Lideranças: Reclamação, denúncias, localização e dúvidas
- Eventos/Assuntos de outros órgãos públicos: Reclamação e localização
- Reuniões/Palestras/Cursos/Comissões/Assuntos e Treinamento CMSP: Localização e datas
- Projetos de lei: Consulta, sugestão e crítica
- Vídeos/ emails enviados com manifestações de temas diversos
- Assuntos de outras prefeituras



### 3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP

Buscando aprimorar o papel da Câmara Municipal de São Paulo como agente de fiscalização, provendo assim a transparência, a Ouvidoria, na sua incumbente atribuição como canal entre o cidadão e os vereadores, busca por meio dos boletins mensais informar a Casa das 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 sobre as demandas pertinentes às diversas comissões temáticas da CMSP:

#### *COMISSÃO DE POLÍTICA URBANA, METROPOLITANA E MEIO AMBIENTE.*

Por meio de análise qualitativa das demandas enviadas por munícipes no mês de Dezembro de 2015, percebe-se uma diversidade de demandas referentes à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Os principais problemas relatados pelos munícipes foram as seguintes questões pertinentes ao Executivo Municipal:

- Solicitação de limpeza e conservação de praça na região da Zona Leste, Bairro da Penha;
- Sugestão atendimento avançando na área da Saúde UBS, na região da Zona Sul, Vila Prudência;
- Necessidade de poda de árvore e/ou remoção em praça, bem como reestruturação da praça para os munícipes, idosos e crianças, e verificação da iluminação na região da Zona Sul, Jardim Ângela;
- Solicitação do serviço de limpeza e conservação de via pública na região da Zona Sul, Vila Mariana;
- Reclamação de perturbação do sossego público, bem denúncia de estabelecimento clandestino, na região do Centro, Bela Vista;
- Solicitação de reestruturação de praça, bem como sua limpeza e conservação, na região da Zona Sul, Jardim Primavera;
- Denúncia do fechamento de via pública sem autorização do órgão competente, na região da Zona Oeste, Jardim das Bandeiras;



- Solicitação de limpeza e obra em córrego, local com risco de contaminação na região da Zona Sul, Vila Lourdes;
- Reclamação sobre infração diante da Lei do Psiu cometida por empresa privada na região da Zona Norte, Vila Guilherme.

As demandas acima se referem a competências do Executivo e foram encaminhadas aos órgãos responsáveis do município. Ao todo, foram relatadas 09 (nove) demandas, sendo da Zona Sul 05 (cinco) demandas para a região. E por fim, 01 (uma) demanda da Zona Norte, Oeste, Leste e 01 (uma) do Centro.

#### *COMISSÃO DE SAÚDE, PROMOÇÃO SOCIAL, TRABALHO E MULHER.*

Após análise mensal dos registros de atendimentos presenciais, telefônicos, eletrônicos e formulário portal efetuados pela Ouvidoria da CMSP, foram localizadas 3 (três) manifestações de reclamação pertinentes à Comissão de Saúde. Todas foram direcionadas à Ouvidoria da Secretaria da Saúde.

As manifestações são referentes às regiões das zonas Centro e Sul de São Paulo. 2 (dois) dos atendimentos foram realizados presencialmente e 1 (um) deles através do Formulário Portal.

- Munícipe reclama que no AMA de Parelheiros o medicamento "Seflamicina", do qual seu filho doente faz uso contínuo, não há mais disponível no posto há anos. Pede que uma medida seja tomada, pois nas farmácias o medicamento está cada vez mais caro e é sempre um estabelecimento com o valor mais alto que o outro. Cidadão acredita que isto deveria ser vistoriado.
- Munícipe reclama da falta de distribuição de insumos (fitas de aferição glicêmica) para diabetes na UBS Jardim Clipper.
- Munícipe denuncia o Posto de Saúde - Ama localizado na Rua Frederico Alvarenga, 259, na Sé. Relata que dia 10/12/2015 foi ao posto de saúde e que não haviam cadeiras para sentar, nem mesmo as grávidas tinham onde se acomodar. Após ser medicada e receber soro na veia, ao sentar se sentiu incomodada pois a cadeira estava sem forro. Pede providências urgentes.

## 4. Situação das Demandas

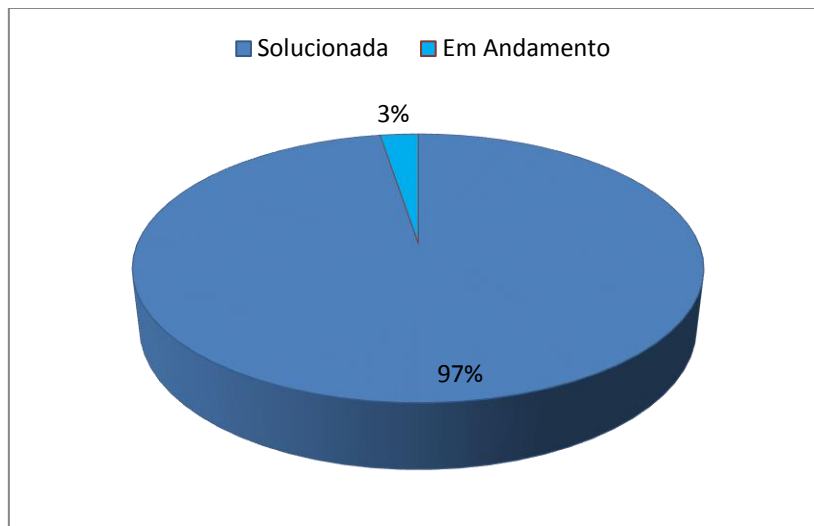
---

Os encaminhamentos das demandas recebidas no período tiveram as seguintes conclusões:

Tabela 3 - Situação das demandas DEZEMBRO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	439
Em Andamento	13
<b>Total</b>	<b>452</b>

Gráfico 7 - Situação das demandas DEZEMBRO



#### 4.1 Relação de protocolos Pendentes

27

*Tabela 4 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 21/12/2015*

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto (dias úteis)
5308	Sugestão	21/10	22/10	41 DIAS
5537	Reclamação	29/10	03/11	34 DIAS
5914	Sugestão	11/11	26/11	27 DIAS
5963	Reclamação	12/11	26/11	26 DIAS
6172	Denúncia	19/11	23/11	22 DIAS
6137	Informação	19/11	23/11	22 DIAS
6302	Informação	25/11	26/11	18 DIAS
6326	Reclamação	25/11	26/11	18 DIAS
6372	Reclamação	26/11	27/11	17 DIAS
6552	Reclamação	03/12	03/12	12 DIAS
6592	Informação	07/12	09/12	10 DIAS
6610	Informação	07/12	14/12	10 DIAS
6632	Informação	08/12	11/12	9 DIAS
6639	Informação	08/12	08/12	9 DIAS
6662	Informação	09/12	14/12	8 DIAS
6679	Reclamação	09/12	15/12	8 DIAS
6700	Informação	10/12	15/12	7 DIAS
6771	Informação	14/12	14/12	5 DIAS

6782	Reclamação	14/12	18/12	5 DIAS
6784	Informação	14/12	18/12	5 DIAS
6839	Reclamação	16/12	18/12	3 DIAS
6854	Reclamação	17/12	18/12	2 DIAS

## 5. Balanço Anual

---

### 5.1 Apresentação dos dados de 2015

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal **6681 MANIFESTAÇÕES** no ano de 2015, das quais 86% ocorreram junto ao nosso atendimento *Presencial*, que viabiliza o contato direto entre o munícipe e os agentes de atendimento. Foram entregues na Ouvidoria presencial 5499 Exemplares do Estatuto do Idoso para aproximadamente 189 pessoas.

Quanto aos 6681 atendimentos do ano de 2015, 2286 - os quais representam 25% do total - são atendimentos considerados de orientação assistencial, como relatos pessoais, uso de telefone, impressões, encaminhamentos aos serviços sociais, solicitações de cestas básicas e vagas em albergues. No ano de 2015, 40 pessoas procuraram a Ouvidoria solicitando vagas em albergues e 19 procuravam por vagas de emprego.

Quanto ao perfil dos usuários 71% foram do sexo masculino e cerca de 50% dos cidadãos que vem a Ouvidoria do Parlamento estão acima dos 50 anos.

Do total de atendimentos da Ouvidoria, 79% são de competência interna e 21% externa à CMSP. Do total de 1412 solicitações externas à CMSP, incluindo solicitação de informação, denúncia e reclamações, 772 são

pertinentes à Prefeitura. Destacam-se ainda o Centro e a Zona Leste liderando as regiões com maiores reclamações da Prefeitura.

29

Quanto a distribuição das demandas internas observa-se que 69% são solicitações de providência, o que inclui distribuição de exemplares, atendimento assistencial, entre outros. Quanto às solicitações de informação representam 22%, seguidos pelas reclamações e outras variáveis estando nos patamares de 1 a 3 % cada.

Quando analisado o total de atendimento em relação à competência interna/externa, observa-se que dos elogios 89,2% são proferidos ao atendimento da CMSP e outros 10,8% a órgãos/pessoas externas. Das reclamações feitas a esta Ouvidoria, 76% são referentes a órgãos externos. No ano de 2015 tivemos mais críticas internas (71%) do que externas (29%). Tal fato explica-se pelas críticas aos Projetos de Lei de caráter polêmico que foram debatidos nesta Casa, tal como a revisão do Zoneamento Urbano da Cidade. Quanto às denúncias, 70% de sua totalidade referem-se à órgãos externos à CMSP.

A seguir, os dados e gráficos que corroboram a análise:

Gráfico 8 - Distribuição dos atendimentos mensais no ano de 2015

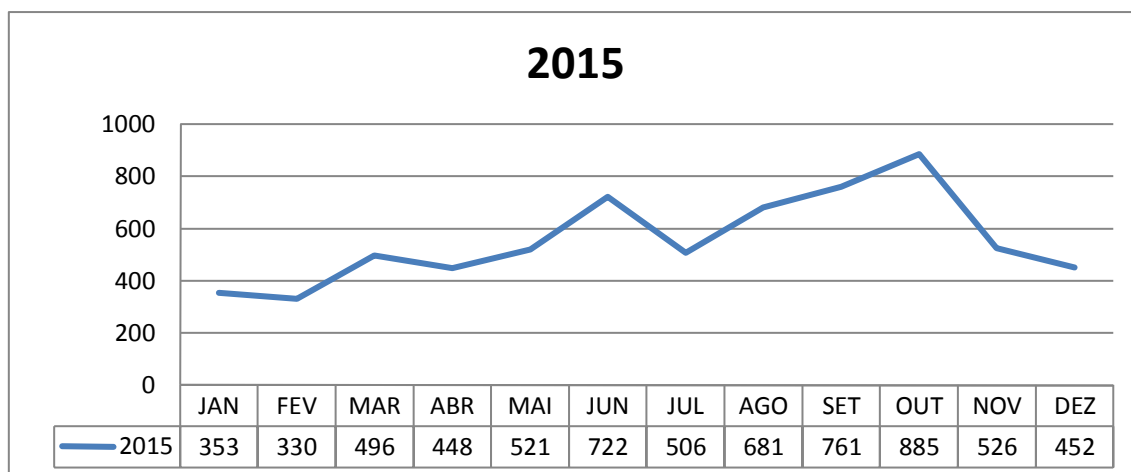


Gráfico 9 – Meio de acesso à Ouvidoria em 2015

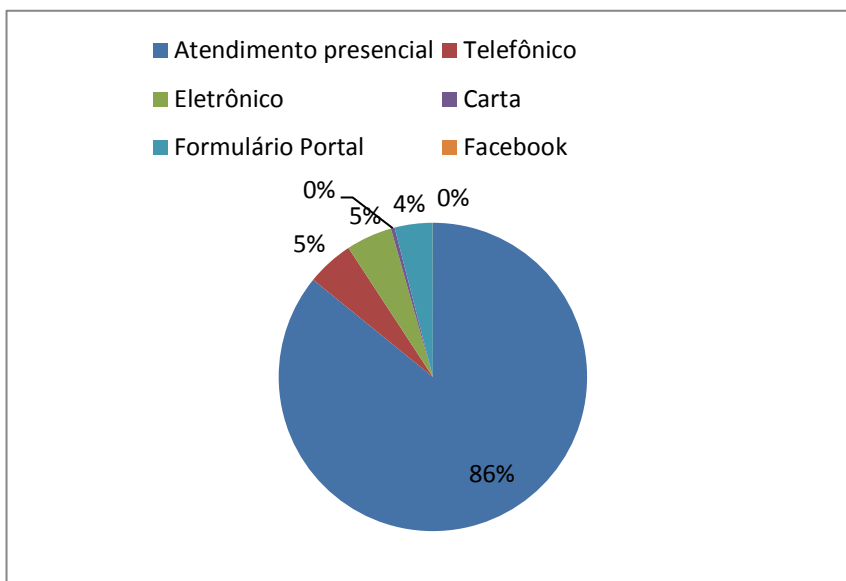


Gráfico 10 - Distribuição dos atendimentos por assunto interno/externo à CMSP no ano de 2015

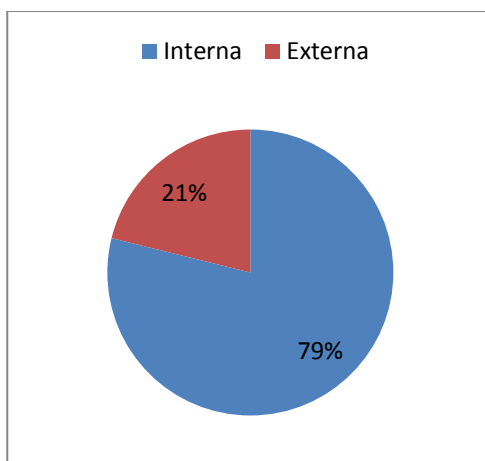


Gráfico 11 – Tipo de manifestação no ano de 2015

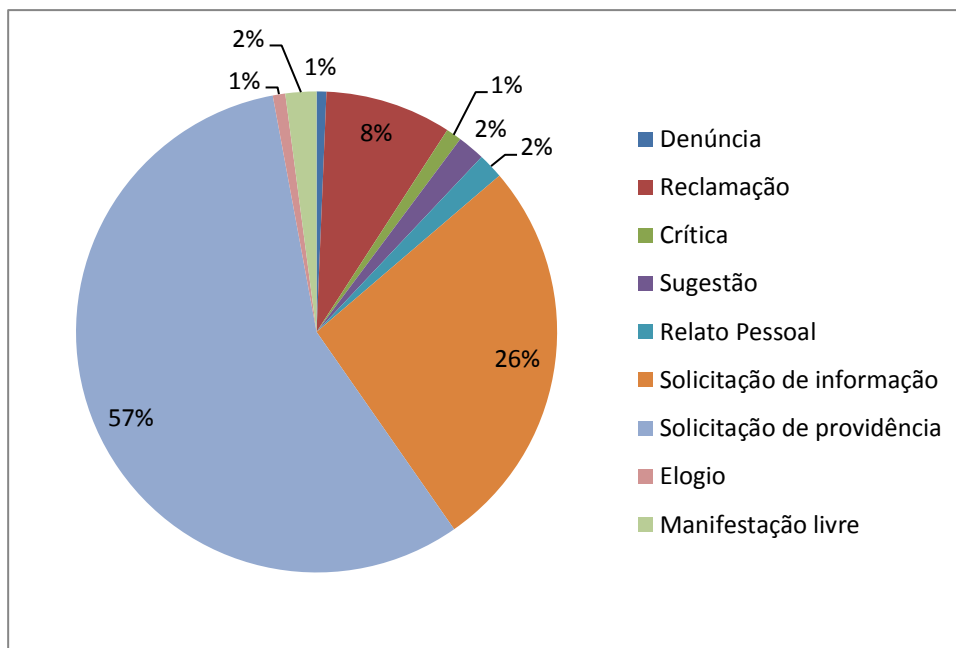


Tabela 6 – Tipos de manifestação / quantidade de atendimentos em 2015

Tipo de manifestação	Qtd. Total
Denúncia	44
Reclamação	567
Crítica	70
Sugestão	123
Relato Pessoal	114
Solicitação de informação	1775
Solicitação de providência	3793
Elogio	56
Manifestação livre	139

Tabela 7 – Distribuição em % dos tipos de demanda em relação à competência Interna/Externa da CMSP em 2015

Tipo de manifestação	Qtd. Total	Qtd. Interno	Qtd. Externo	% Inter	%Exter
Denúncias	<b>44</b>	13	31	29,55%	70,45%
Reclamação	<b>567</b>	136	431	23,99%	76,01%
Crítica	<b>70</b>	50	20	71,43%	28,57%
Sugestão	<b>123</b>	81	42	65,85%	34,15%
Relato Pessoal	<b>114</b>	83	31	72,81%	27,19%
Solicitação de informação	<b>1775</b>	1140	635	64,23%	35,77%
Solicitação de providência	<b>3793</b>	3646	147	96,12%	3,88%
Elogios	<b>56</b>	50	6	89,29%	10,71%
Manifestação livre	<b>139</b>	69	70	49,64%	50,36%

Tabela 8- Distribuição dos tipos de demanda em relação à competência interna da CMSP em 2015

Tipos de demandas internas em 2015	Qtd	%
Denúncias	13	0%
Reclamação	136	3%
Crítica	50	1%
Sugestão	81	1%
Relato Pessoal	83	2%
Solicitação de informação	1140	22%
Solicitação de providência	3646	69%
Elogios	50	1%
Manifestação livre	69	1%



Gráfico 12 - Gênero dos cidadãos atendidos em 2015

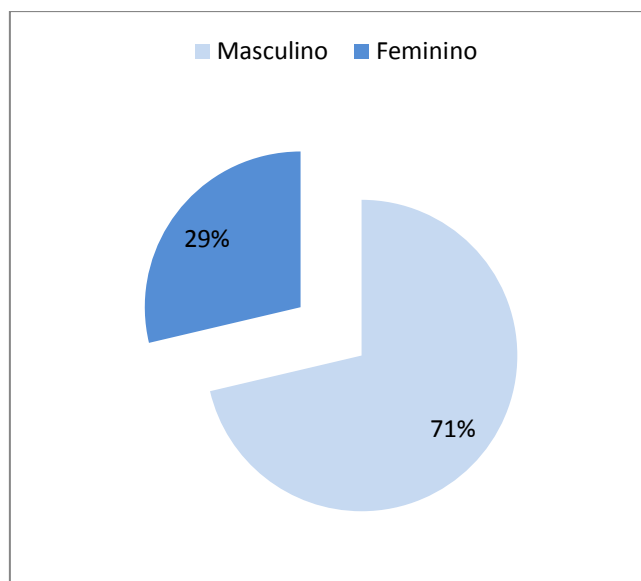


Gráfico 13 – Distribuição das manifestações da PMSP pela localidade em 2015

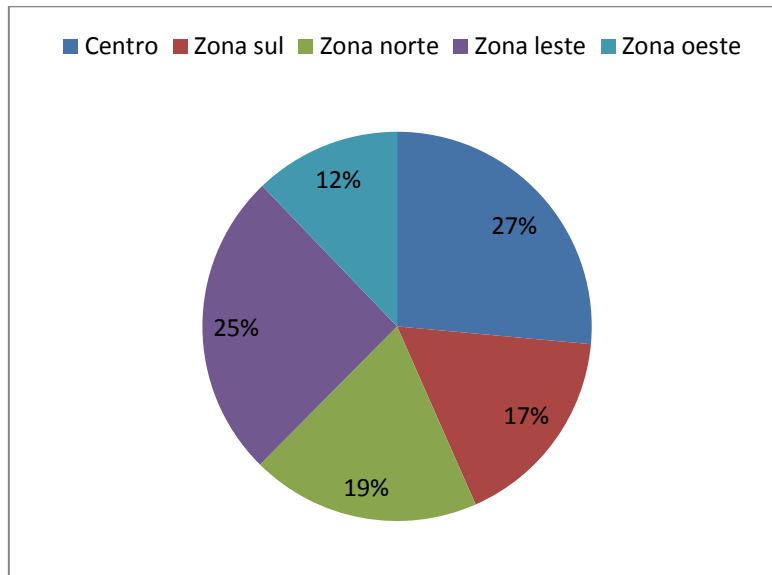
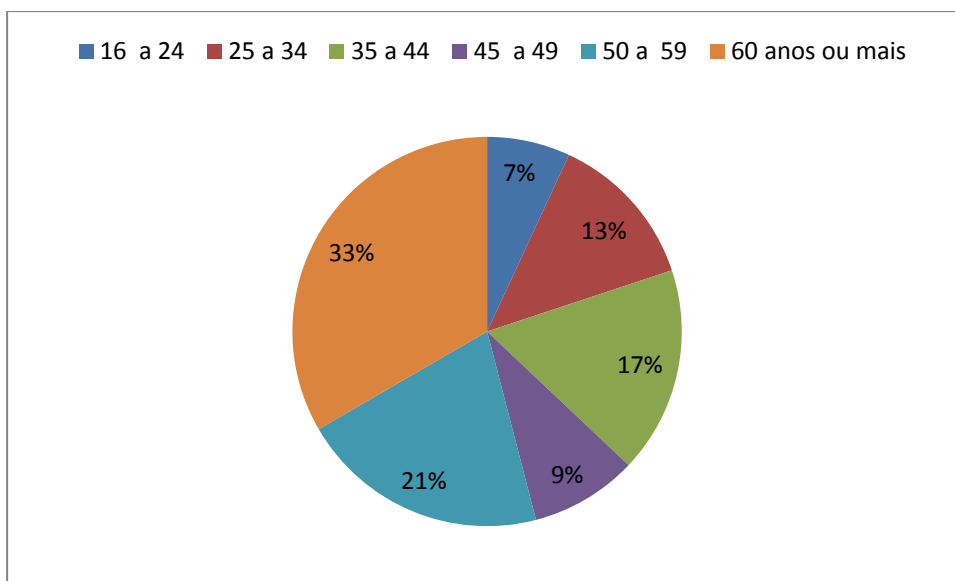


Gráfico 14 - Perfil etário dos munícipes que frequentam a ouvidoria.

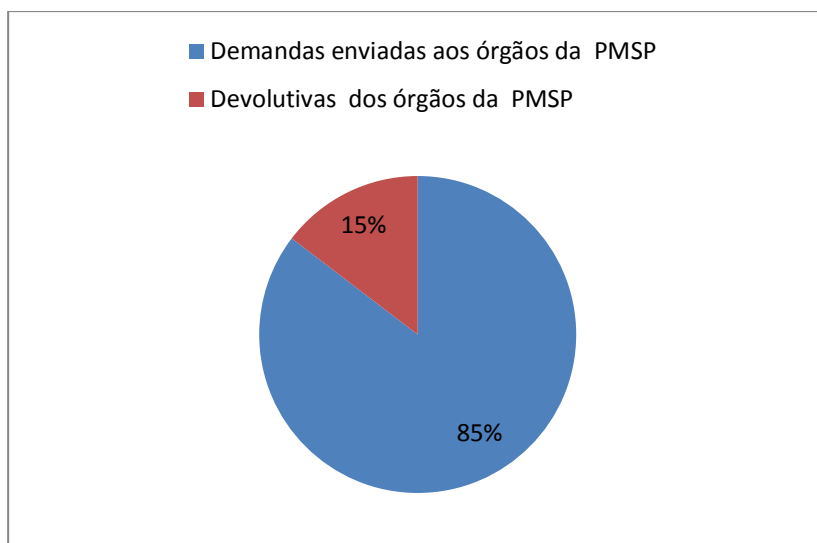


## 5.2 Ouvidoria do Cidadão.

Dentre as competências legais da Câmara Municipal de São Paulo cabe a de fiscalizar e controlar diretamente os atos do Poder Executivo, incluídos os da administração indireta. Ao Legislativo Municipal cabe o acompanhamento da gestão e a avaliação do resultado operacional dos órgãos da administração direta e indireta, assim como a fiscalização financeira, orçamentária e patrimonial do Município.

Como parte do Legislativo e buscando aprimorar a sua gestão, a Ouvidoria do Parlamento estabelece que as demandas referentes aos serviços públicos sejam enviadas diretamente aos setores responsáveis. Em 2015 foram enviadas 256 manifestações à Prefeitura, representando 4% do total de demandas da Ouvidoria. Do total de protocolos enviados, 15% obtiveram devolutiva por parte dos órgãos do executivo municipal.

Gráfico 15- Comparativo das demandas enviadas à PMSP/ devolutivas recebidas em 2015



Através da tabela abaixo é possível conferir o ranking de setores da Prefeitura contemplados nas manifestações:

Tabela 9 - Ranking dos setores da PMSP com reclamações em 2015

Posição	SETORES	QTD.
1º	SERVIÇOS DE ZELADORIA	67
2º	SUBPREFEITURA	41
3º	TRANSPORTE	33
4º	SAÚDE	32
5º	ASSISTÊNCIA SOCIAL	25
6º	POLUIÇÃO SONORA	11
7º	SERVIÇO FUNERÁRIO	9
8º	SEGURANÇA	9
9º	OUTROS	9
10º	MEIO AMBIENTE	7
11º	HABITAÇÃO	5
12º	EDUCAÇÃO	4
13º	ILUMINAÇÃO PÚBLICA	2
14º	ATENDIMENTO DO 156	2

### 5.3 Comparativo anual 2011 - 2015.

Através da compilação dos dados processados nesses cinco anos de trabalho chega-se ao final de 2015 com o total de 28.821 atendimentos realizados pela Ouvidoria do Parlamento. Analisando as médias mensais de atendimento nos anos observa-se que em 2011, 2013 e 2015 alcançaram-se as maiores médias, seguidos dos anos de 2014 e 2012. No ano de 2015 houve aumento de 35% no número de atendimentos realizados pela Ouvidoria quando comparado ao ano de 2014.

Quanto ao meio de acesso utilizado pelos munícipes para entrar em contato com a Ouvidoria, em 2015 foi criada nova categoria de formulário do Portal e Facebook, sendo os dois juntos responsáveis por 4% do total dos meios de acesso. O presencial mantém-se ao longo dos anos sendo a principal forma dos cidadãos acessarem a Ouvidoria. Evidencia-se que em 2011 as ferramentas telefonia e eletrônico se destacaram, já em 2012 apresentou-se um equilíbrio entre a telefonia e o eletrônico. Em 2013 e 2014 nota-se a preferência por um atendimento presencial ocorrido a partir de 2012, seguido pelo uso de e-mail e do telefone. Ficam assim as cartas como última opção utilizada pelo munícipe. Observa-se também que em 2012 o uso de e-mail e telefone eram equiparados em percentual e a partir de 2013 nota-se que há disparidades e oscilações entre si do uso de ambos os meios de comunicação. Em 2015, o uso do e-mail caiu o que pode ser explicado pela reformulação do formulário do Portal.

A Ouvidoria, em sua missão, busca também aumentar as demandas internas em relação às externas, através de um intenso trabalho de conscientização do papel do Legislativo junto à população. Através da tabela 13 é possível visualizar o aumento progressivo da proporção da entrada de demandas internas à CMSP em relação às externas. Em 2012 representavam 56% , em 2014 com 67% e chegando em 2015 com 79% dos atendimentos.

A seguir, os dados e gráficos que corroboram a análise:

Gráfico 16 - Comparativo anual por quantidade de atendimentos mensais

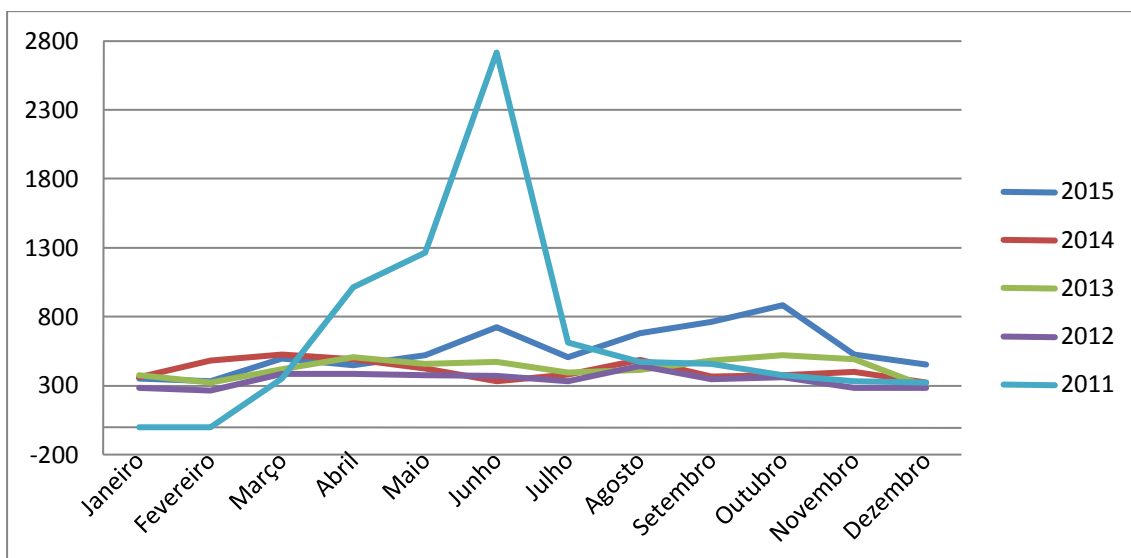


Gráfico 17 - Comparativo anual por quantidade de atendimentos mensais sem considerar o ano de 2011

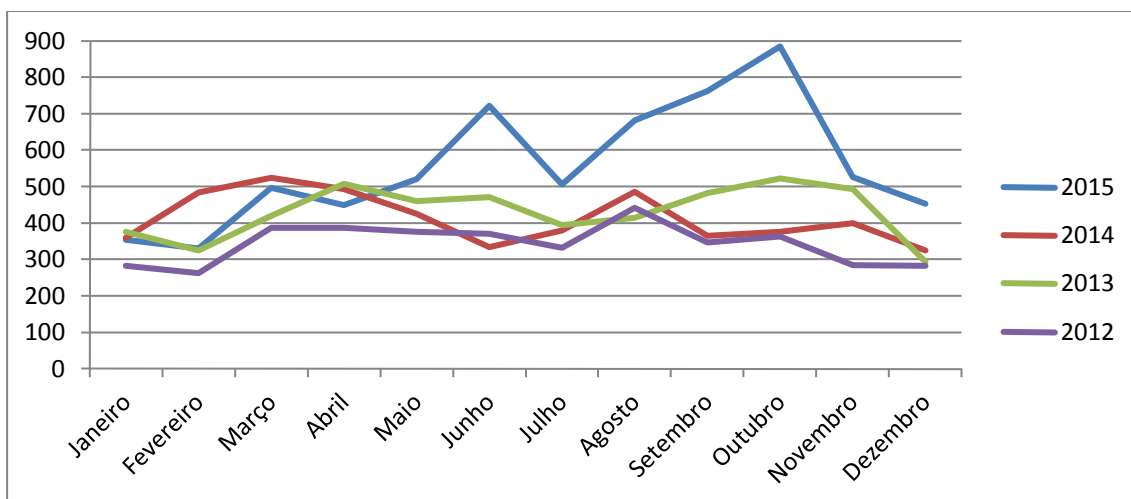


Tabela 10 - Distribuição anual por quantidade de atendimentos mensais

Mês	2015	2014	2013	2012	2011
Janeiro	353	359	375	282	0
Fevereiro	330	484	325	263	0
Março	496	524	420	386	354
Abril	448	493	508	386	1014
Maio	521	425	459	375	1267
Junho	722	334	471	370	2714
Julho	506	380	394	331	614
Agosto	681	485	414	442	474
Setembro	761	364	481	346	458
Outubro	885	375	523	362	377
Novembro	526	400	493	285	330
Dezembro	452	324	294	282	324
<b>Total</b>	<b>6681</b>	<b>4947</b>	<b>5157</b>	<b>4110</b>	<b>7926</b>

Tabela 11 - Comparativo anual em % do total de atendimento

Variação % entre 2015/2014	35 %
Variação % entre 2014/2013	-4,7 %
Variação % entre 2013/2012	24,47 %
Variação % entre 2012/2011	-48,15 %

Tabela 12 – Média de atendimento mensal por ano

	2015	2014	2013	2012	2011
<b>Média de atendimentos ao mês</b>	556	412	429	342	660

Gráfico 18 - Comparativo anual da proporção das ferramentas de comunicação utilizadas pelo cidadão no período de 2011-2015

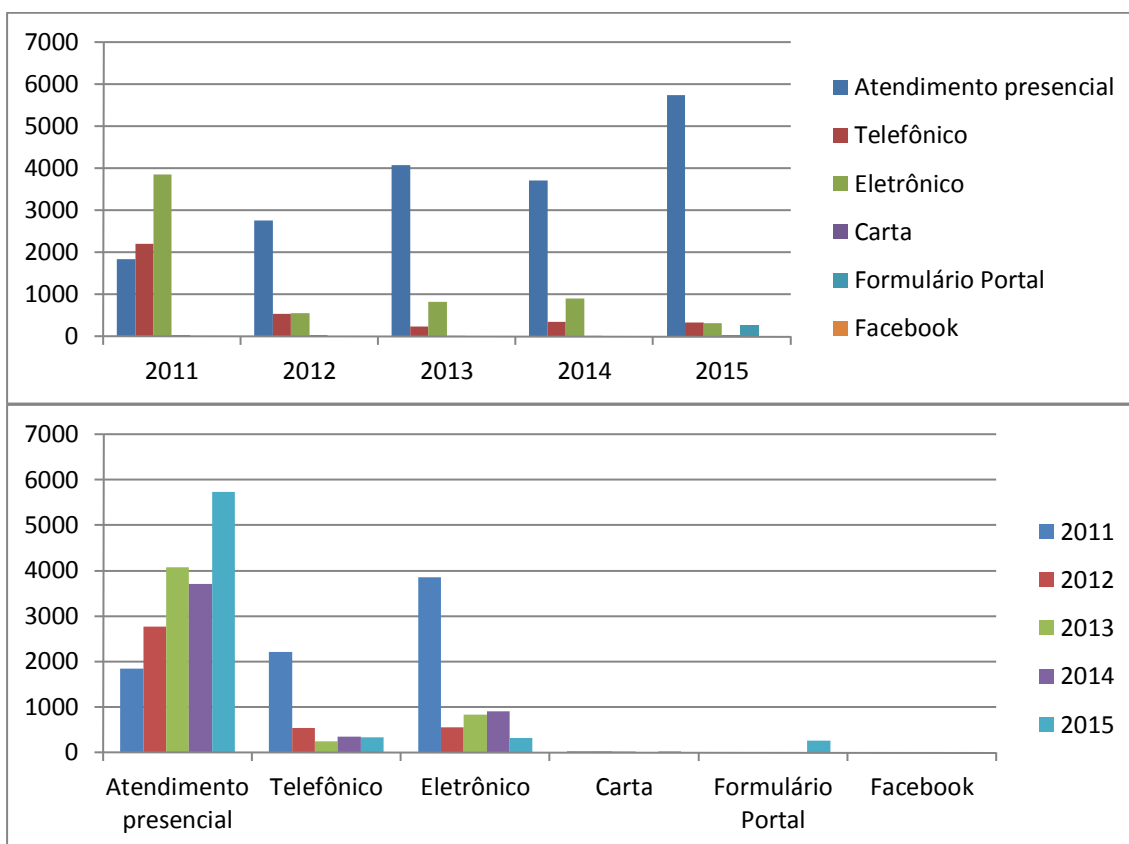


Tabela 13- Comparativo anual 2012, 2013, 2014 e 2015 da relação entre competência interna/externa à CMSP

ANO	Interna	Externa
2012	56%	44%
2013	76%	24%
2014	67%	33%
2015	79%	21%

Marcelino Atanes Neto  
Ouvidor

Ouvidoria do Parlamento, 21 de dezembro de 2015

## 6. Atendimento da Ouvidoria

---

### 6.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão

A modalidade **Atendimento ao Cidadão** pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa pública esta acaba, por vezes, recepcionando 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.

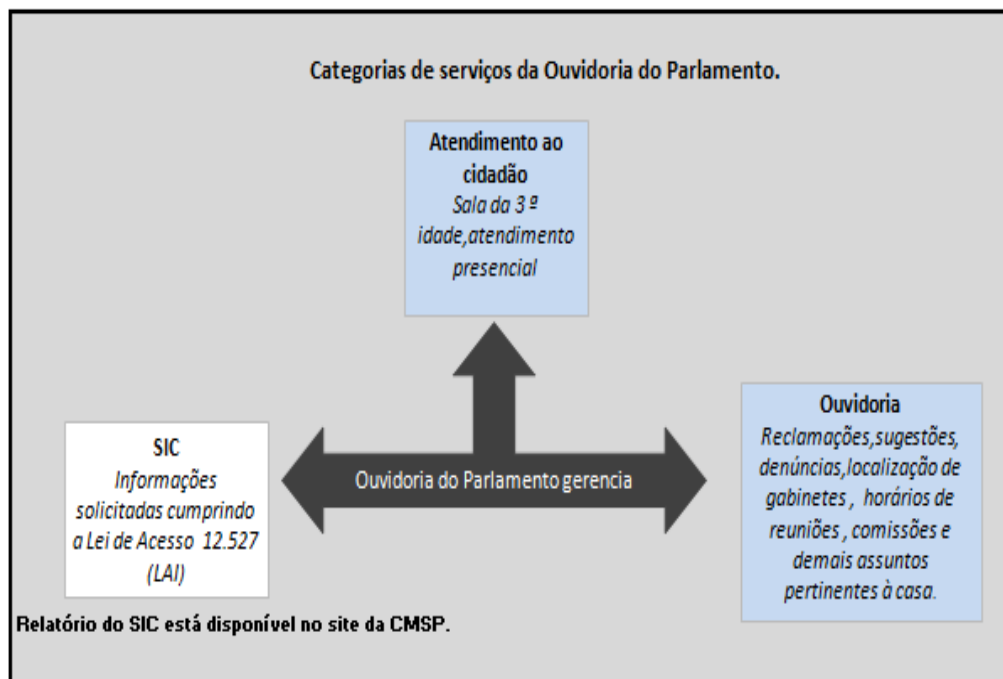
### 6.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria

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 e elogios 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 de que a Ouvidoria desta casa provê:

Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP  
CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000  
<http://www.camara.sp.gov.br>



Quadro 2. Modalidades/categorias do atendimento da Ouvidoria do Parlamento



## 7. Canais de Comunicação 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).

### 7.1. Presencial

Caracterizado por viabilizar um maior contato e proximidade entre esta Casa de Leis e os cidadãos. Está situado no Palácio Anchieta, sede da Câmara Municipal de

Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP  
CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000  
<http://www.camara.sp.gov.br>

São Paulo, no Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900 -  
Térreo.



42

Horário de Funcionamento: de segunda a sexta, das 8 às 19 horas.

## 7.2. Eletrônico

E-mail: [ouvidoria@camara.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camara.sp.gov.br);

Online: formulário no Portal da Câmara, [neste link](#).

Rede social: via Facebook, [neste link](#).

## 7.3. Telefônico

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

## 7.4. 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.

## 8. Atendimento e Equipe Ouvidoria

---

A Ouvidoria do Parlamento conta com uma equipe preparada para atender as demandas dos munícipes, formada por profissionais de diversas áreas como Jornalismo, Direito, Gestão Pública, Serviço Social e estagiários qualificados em áreas das relações sociais e humanas como Serviço Social, Ciências Sociais, Direito e Psicologia.

Os atendimentos são realizados pelos canais já mencionados e apresentam diferentes demandas, atendidas pela seguinte estrutura:

### 8.1 SAC

#### Atendimento **Presencial**

Colaborando de forma direta com a solicitação efetuada ou em parceria com os órgãos correspondentes ao assunto tratado, o atendimento presencial busca informar aos munícipes os caminhos viáveis para o atendimento das demandas de outros órgãos. Exemplos:

- **Auxílio para cadastro/envio de documentação por meio de sites, dentre os quais podemos destacar: CDHU; COHAB; CAT (*o cidadão também recebe, após o atendimento à demanda trazida por ele, a orientação relativa ao órgão ao qual deve se dirigir para prosseguir na resolução dos seus problemas, além de outras informações pertinentes*);**
- **Acesso a sites de órgãos públicos e empresas privadas para o fornecimento de endereços e contatos telefônicos;**
- **Auxílio de vagas para moradores de rua/desabrigados junto aos serviços Tenda, CRAS e CREAS, assim como encaminhamento de pedidos de cadeira de rodas e medicação.**

## 8.2 Informações Gerais

Atendimentos **Presencial, Eletrônico, Telefônico** e por **Carta**.

Procuramos responder às questões e informações solicitadas da maneira mais completa possível. Não havendo uma resposta possível ao alcance da Ouvidoria, acionamos os demais órgãos da Casa, como:

- **Gabinete dos Vereadores;**
- **Funcionários da Casa responsáveis por serviços relacionados às demandas, como, por exemplo, as Secretarias e Departamentos responsáveis pela publicação ou pelo arquivamento de projetos de lei, leis, decretos e outros documentos legais;**
- **Verificação dos eventos programados na ou pela CMSP, pela Municipalidade ou pelo Governo do Estado;**
- **Endereços de empresas públicas;**
- **Vereadores e suas respectivas assessorias.**

## 8.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento

Atendimento **Presencial, Eletrônico, Telefônico** e por **Carta**.

São muitas as solicitações de informações relativas às atividades desenvolvidas pelos vereadores da Câmara Municipal de São Paulo, assim como denúncias de atos impróprios, tanto da Casa quanto de outros órgãos. Exemplos:

- **Informações sobre processos parlamentares (ex.: andamento de projetos de lei);**
- **Reclamações sobre instituições e serviços do Município (hospitais, escolas, Serviço Funerário etc.);**
- **Reclamações sobre a Prefeitura de São Paulo e as Subprefeituras.**