

Relatório Mensal-JANEIRO 2016



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

JANEIRO 2016

2

Mesa Diretora

Antonio Donato

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Milton Leite

1º Vice Presidente

Edir Sales

2º Vice Presidente

Adolfo Quintas

1º Secretário

Adilson Amadeu

2º Secretário

George Hato

1º Suplente

Eduardo Tuma

2º Suplente

Dalton Silvano

Corregedor geral

JANEIRO 2016

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

Ana Cristina Fernandes Alves Lamounier (Psicologia)

Bárbara Melo (Direito)

Camila Pereira dos Santos (Serviço Social)

Catharina Araújo Nogueira de Freitas (Direito)

Cláudia Antônia Briese (Psicologia)

Edmo Marcelo Salazar Oliveira (Psicologia)

Jéssica Pereira dos Santos (Psicologia)

Luana Almeida Souza (Serviço Social)

Luis Phelipe Silva Lopes (Direito)

Luana de Souza Silva Ribeiro Tiburcio (Serviço Social)

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	11
3.2. Manifestações referentes a leis e Projetos de Lei (PLs)	11
3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)	17
3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores	17
3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP	21
4. Situação das Demandas	23
4.1 Relação de protocolos Pendentes	25
5. Atendimento da Ouvidoria	26
5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão	26
5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria	27
6. Canais de Comunicação da Ouvidoria	28
6.1. Presencial	28
6.2. Eletrônico	28
6.3. Telefônico	29
6.4. Correspondência	29
7. Atendimento e Equipe Ouvidoria	30
7.1 Assistência/Auxílio	30
7.2 Informações Gerais	31
7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento	31

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.

2. Apresentação de dados

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal **559 manifestações** no período de 1 a 29 de JANEIRO de 2016, das quais 84% 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 JANEIRO

Ouvidoria Presencial				
Impressões	Distribuição de exemplares	Pesquisas em Sites	Informações	Assistência
Gerais			Gerais	Social
Lista de Vereadores	Estatuto do Idoso	COHAB	Gabinetes de Vereadores	Procura por auxílio financeiro
Agenda de eventos da CMSP	Informativos Display	Localização órgãos PMSP	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
-	-	-	-	Passagem
-	-	-	-	-

2.2. Caracterização geral

Tabela 1 - Tipo de atendimento JANEIRO

Tipo de Atendimento	Quant.
Presencial	469
Telefônico	31
E-mail	28
Carta	0
Formulário Portal	31
Total	559

Gráfico 1 - Tipo de atendimento JANEIRO

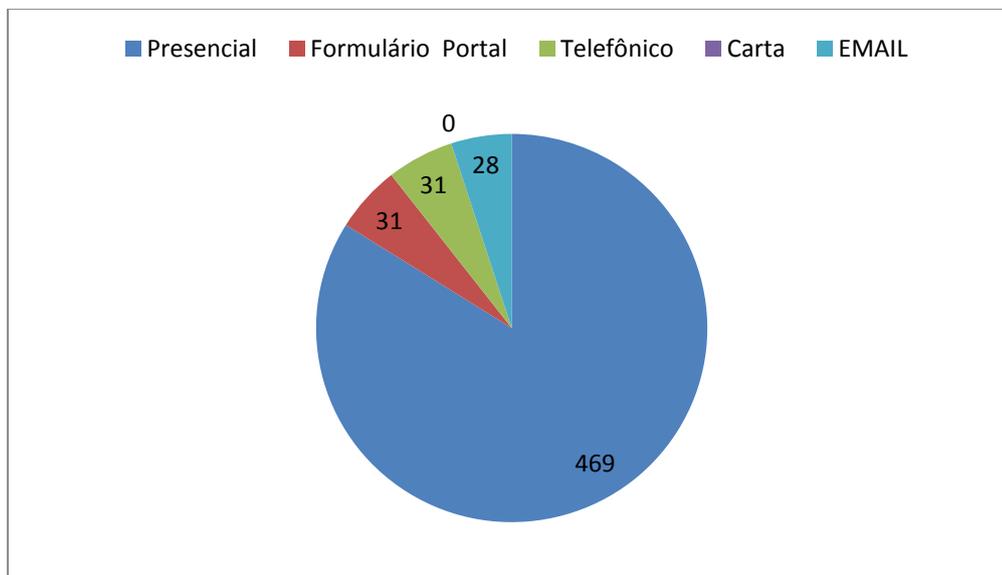


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero JANEIRO

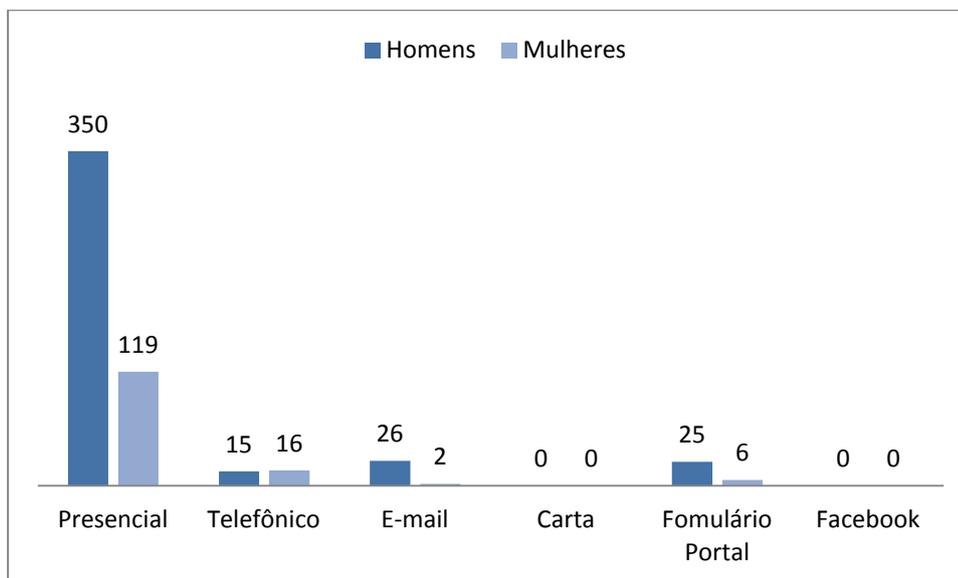


Gráfico 3 - Distribuição de manifestações de críticas e reclamações da PMSP por região JANEIRO

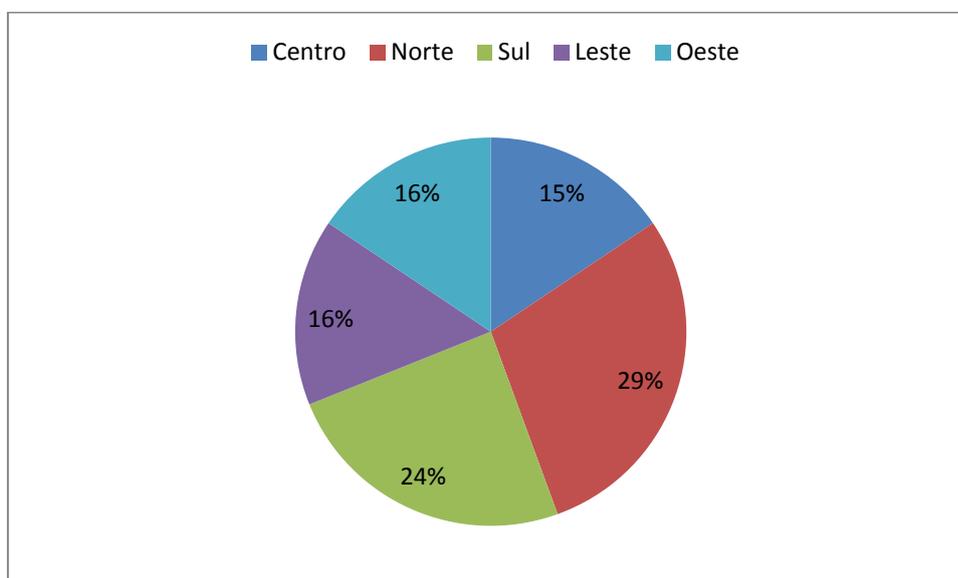


Tabela 2 - Tipo de Manifestação JANEIRO

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	156
Solicitação de providência (inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	290
Denúncia	5
Elogio	6
Crítica	9
Reclamação	52
Sugestão	15
Relato pessoal	16
Manifestação livre	10
Total	559

Gráfico 4 - Tipo de manifestação JANEIRO

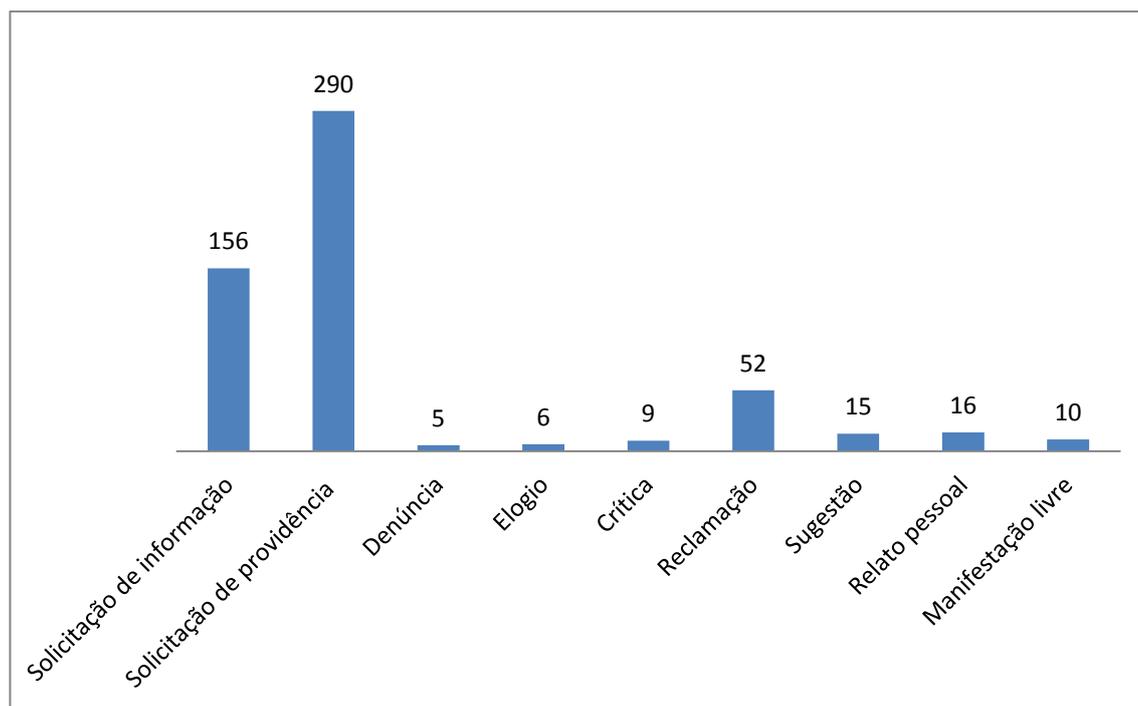
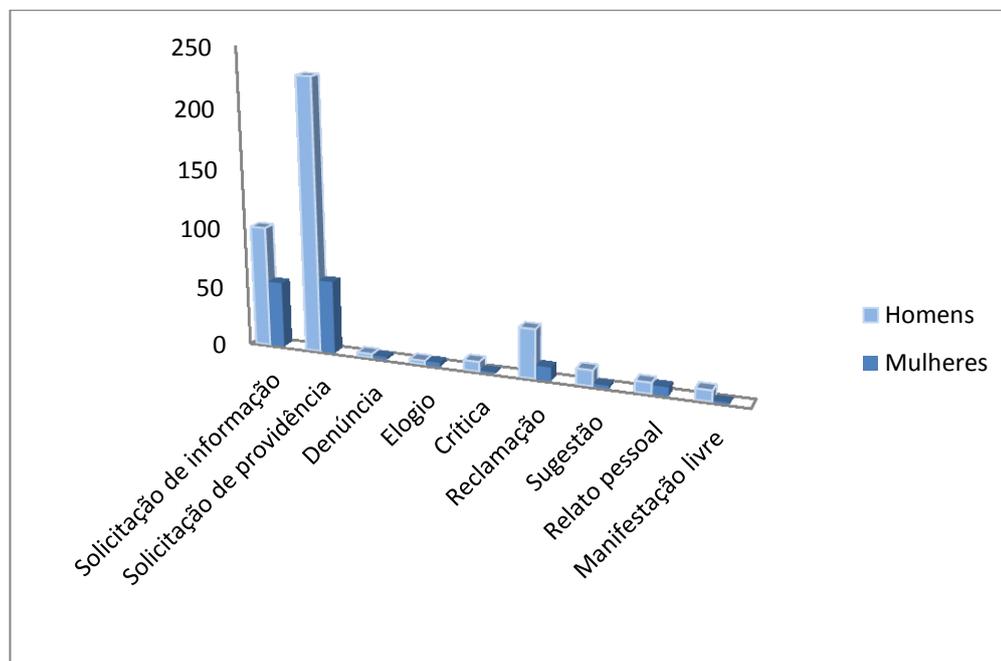


Gráfico 5 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero JANEIRO



3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das **559** manifestações registradas no mês de JANEIRO de 2016, 152 foram relativas a demandas externas e 407 a demandas internas da CMSP, com destaque para:

3.1. Assuntos pertinentes a Prefeitura

- Munícipe reclama da iluminação em frente à sua residência, onde existe uma praça recém-inaugurada e sem iluminação.
- Munícipe reclama da morosidade no andamento de processos de obras do Município de São Paulo, muitos deles parados e, por consequência, oferecendo riscos aos cidadãos da Região da Vila Brasilândia em virtude das chuvas de verão que ocorrem nesta época do ano. Munícipe informa que já foram constatados vários transbordamentos na Avenida Deputado Cantídio Sampaio - situação recorrente a mais de 15 anos. Relata ainda que na Rua Angélico Bessone, travessa da Rua Caetano Desco, altura do número 212 - Casa Verde há muito entulho e relatos de animais mortos. Munícipe solicita a limpeza da rua.
- Munícipe faz uso de remédios controlados e necessita de receita médica para adquiri-los. O médico responsável pela Psiquiatria da UBS está em férias e só havia na unidade um pediatra, o qual se recusou a fornecer a receita. Questiona o porquê desse profissional não fazer a receita, tendo em vista que ele tem acesso ao seu prontuário.
- Munícipe relata que existem três postes de iluminação pública danificados na área central da Cidade. Conta que eles estão parcialmente fora de suas bases e que os buracos existentes são usados como lixeiras. Informa que são dois postes na Rua Coronel Xavier de Toledo, em frente ao Instituto Nacional Previdência Social, altura do número 288. O outro poste está no início da Rua da Consolação, número 93. Munícipe pede fiscalização e reparos nos postes e afirma que a cidade está abandonada. Não se sente satisfeita com a resposta anteriormente dada pela Prefeitura, pois nada foi feito até o momento. Solicita que providências sejam tomadas.
- Munícipe reclama do fato da escola vizinha ser aberta nos finais de semana. Ela afirma que há incômodo para os vizinhos, pois pessoas ocupam o espaço público, andam de skate e dormem nas imediações. Ela também alega que há usuários de drogas utilizando a escola para isso. A escola é EMEF Noé Azevedo.
- Munícipe procura a Ouvidoria para dizer que enviou uma reclamação para a Secretaria Municipal de Saúde e não obteve resposta. Ressalta que se diz indignado em receber várias cartas de Natal de vereadores,

mas os mesmos não tem feito nada para que sua demanda seja atendida. Solicita providências da parte dos vereadores para fazer um Exame Urodinâmico. Relata que precisa fazer este exame urgente, pois a última vez foi em 2006. Tentou em várias unidades de saúde, chegando a procurar até a AACD. Suas últimas solicitações de exame foram feitas na UBS Vila Santana da Rua Vítor José de Castro, 84, onde foi informado que seu nome estaria indo para a lista de espera. Entretanto ele alega que já está na lista desde junho de 2015. (Registro nº 49093, Data de Nascimento 22/07/1953, cartão SUS nº 8014341863430261).

- Munícipe solicita informações sobre o serviço de bagageiro gratuito oferecido pela Prefeitura de São Paulo. Diz que por conta de sua limitação de saúde não consegue comparecer ao Centro de Acolhida entre 5 e 6 horas da manhã para conseguir um armário. Quer saber como proceder.
- Munícipe registra reclamação referente ao serviço 156. Informa que há alguns dias não conseguiu pernoite em Centro de Acolhida e ligou para o serviço, o qual tem a opção de Assistência Social, solicitando um local para permanecer à noite. Quando foi atendido, após espera de algumas horas, foi informado que não havia vagas e não seria possível encaminhá-lo a nenhum local. Diz que já aconteceu duas vezes. "Para que serve este serviço? Para informar a pessoa, neste caso já em vulnerabilidade tanto psíquica como social, que não tem lugar para ela? Senti-me muito mal." Pede que o serviço seja acompanhado de perto e melhor fiscalizado.
- Munícipe solicita um modelo de abaixo assinado para iniciativa de reclamação junto a Prefeitura de São Paulo e a SPTrans, sobre a falta de linhas circulares na região onde a mesma reside. Segundo ela, há vários moradores idosos, pessoas com mobilidade reduzida no seu bairro e os mesmos se sentem prejudicados pela falta de uma linha circular na região. Solicita também um ponto de ônibus devidamente equipado com bancos e uma proteção para quando houver chuva. A mesma ainda explica que já abriu reclamações no 156 mas não obteve sucesso. Solicita providência por parte da prefeitura e da SPTrans.
- Munícipe sugere que a Subprefeitura da Sé plante árvores e flores de várias espécies em toda a Rua Maria Paula até a Av. Brigadeiro Luís Antônio e que a avenida permaneça sempre bem conservada.
- Munícipe faz elogio para a assistente social Adriane e para um orientador socioeducativo do Centro de Convivência localizado na Avenida Nove de Julho, 871. Agradece o trabalho deles e relata que sempre lhe auxiliam a resolver suas dificuldades com prestatividade e cuidado.
- Cidadã registra reclamação informando que há cerca de um mês havia um ponto de ônibus na Rua Teixeira Leite, em frente ao número 93, Sé, onde passam duas linhas de ônibus - Liberdade e Praça João Mendes –

cuja demarcação foi retirada do local. Por este motivo, os ônibus não estão parando mais ali, mesmo quando um cidadão dá sinal. Relata ainda que mesmo quando havia a demarcação a espera pelo transporte era de uma hora a uma hora e meia. Solicita que a SPTrans tome uma providência quanto ao assunto. Sugere, se possível, que sejam colocados em circulação mais veículos na rota para que o tempo de espera diminua.

- Munícipe passa diariamente de carro na Avenida Professor Ascendino Reis esquina com a Rua Borges Lagoa sentido bairro e relata que a calçada, onde há uma rampa de acesso para deficientes, fica cheia de água em dias de chuva obrigando o pedestre a sair para a rua para atravessar, correndo risco de acidente. O mais grave é que esse ponto de travessia é muito utilizado por pessoas de idade em direção ao Hospital do Servidor Público e também por outras pessoas com filhos deficientes que procuram a AACD.
- Munícipe exige providências com relação a duas árvores com mais de 60 metros de altura que estão na iminência de cair, segundo informações do Corpo de Bombeiros. As árvores estão em uma propriedade particular. Informa que parte de uma dessas árvores caiu ontem, paralisando o trânsito local. Foram os próprios moradores da região que retiraram a árvore da rua. Disse que já entrou em contato com a Subprefeitura de M'Boi Mirim mas não obteve êxito em sua solicitação. Solicita urgência pois o que restou da árvore está próximo a residência do caseiro e em caso de queda atingirá a propriedade.
- Munícipe solicita manutenção de via pública na região da marginal Tietê com a marginal Pinheiros. Informa que no local há um buraco e que teve a roda do seu veículo danificada. Não soube informar o local exato do buraco, apenas dando informações da proximidade do local: antes da ponte de acesso à estrada de ferro, de quem vem da marginal Tietê para acessar a Avenida Engenheiro Billings. Pede providência para o serviço de tapa-buracos pois há risco de acidentes.
- Munícipe agradece pelos melhoramentos - iluminação, conserto das calçadas e colocação de grades - realizados nas praças e no CDM do Jardim Patente. E solicita à Subprefeitura do Ipiranga para que fiscalize um terreno sem portão cheio de lixo (pneus velhos, carcaças de carros) com sucata jogada na calçada, obrigando os pedestres trafegar pela via, correndo risco de atropelamento. O terreno fica na Estrada das Lágrimas.
- Moradora do Bairro de Perdizes relata que há um imóvel localizado na Rua Ministro Ferreira Alves de pessoa jurídica de direito privado que fez instalações de geradores e compressores que provocam barulho demasiado. Trata-se de um barulho contínuo e extremamente alto, provocado nas 24 horas do dia. Além do ruído essas máquinas provocam vibração no meu apartamento e tem gerado um superaquecimento do solo, o que leva a risco de incêndio. "Desde o dia em que esse ruído se iniciou eu estou em contato com o dono do estabelecimento que apenas pede paciência com o caso. No dia

22/10/2015 fiz uma denúncia no PSIU. Houve também manifestação junto à Ouvidoria do Município e o número do protocolo é 14369/2015. No entanto, não obtive nenhum retorno por parte dos órgãos competentes. Há também decisão liminar expedida no dia 26/11/15 que determina que o estabelecimento abstenha-se de promover o ruído acima dos padrões legais permitidos pelas Leis Municipal e Estadual, bem como promova o necessário isolamento acústico do empreendimento comercial, assim como foi solicitado vistoria por órgãos responsáveis da Prefeitura. Vale notar que essa queixa também é apresentada por outros moradores os quais organizaram um abaixo-assinado contra o estabelecimento. Meu apartamento está imediatamente acima do estabelecimento, logo é o mais afetado por tudo isso que acaba de ser descrito. Essa pessoa, no entanto, continua descumprindo uma decisão judicial e continua com as máquinas ligadas, provocando com isso: vibração, superaquecimento e excessivo ruído e colocando a vida de todos os moradores do prédio em risco. E isso porque seus interesses econômicos falam mais alto e a necessidade de manter os seus produtos refrigerados. Isso está acima do risco que ele está provocando para os moradores desse prédio. Liguei na Ouvidoria do Município e eles tinham até 17/12 para me apresentarem uma resposta. Simplesmente informaram que a questão foi encaminhada para a Subprefeitura, mas não houve qualquer retorno”.

- Solicita intervenção junto à Subprefeitura da Casa Verde para que a mesma venha a executar os serviços de reparo no pavimento da Rua Cachoeira dos Antunes, Jardim Peri, visto que a rua encontra-se totalmente esburacada, deixando difícil o acesso aos veículos particulares, aos transportes coletivos e pedestres.
- Munícipe é deficiente físico e faz reclamação dirigida à CET e à Prefeitura de São Paulo, além de sugerir projeto aos vereadores. “Para nós portadores de deficiência, não pagamos estacionamento nas clínicas quando necessitamos delas, pois algumas nem vaga especial têm e cobram estacionamento. Peço ao secretário municipal de Transportes e à CET que proibam a cobrança de estacionamento para deficientes nas clínicas médicas. É uma vergonha que São Paulo não tenha projeto que impeça a cobrança imposta aos deficientes físicos. Solicito a elaboração de decreto proibindo esse tipo de cobrança e que ofereçam vagas exclusivas especiais para todos que possuem mobilidade reduzida. Peço também aos vereadores que pensem um pouco e trabalhem mais para fazer jus ao que ganham, pois é uma vergonha nós deficientes sermos discriminados em todos os lugares que vamos. Solicito que algum vereador tome a iniciativa de apresentar um projeto decente que tenha utilidade de fato e que seja prioritário para a locomoção dos deficientes físicos”. Onde estão os nossos direitos?”.
- Munícipe reclama que na Avenida Parada Pinto, altura do número 99, há uma faixa de pedestres mas não tem semáforo, o que causa acidentes.
- Munícipe reclama de SAC feito para a Subprefeitura há seis meses sem resposta.

Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP
CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000

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

- Munícipe solicita recapeamento em via pública na região do M'Boi Mirim.
- Munícipe relata problemas referentes ao seu terreno que foi invadido por bandidos, bem como questões de IPTU. Na Subprefeitura do Jabaquara não consegue atendimento com o Subprefeito que desmarcou várias vezes a reunião. Dirigiu-se à Praça de Atendimento da Prefeitura, no Anhangabaú, e não obteve esclarecimentos do caso.
- Munícipe reclama do mau cheiro nas proximidades do Transbordo Vergueiro, localizado ao lado da estação do metrô Santos-Imigrantes. Relata que o cheiro emanado do local está cada dia pior. O tempo passa, reportagens de reclamações são divulgadas, inclusive da própria Câmara e absolutamente nada muda.
- Munícipe reitera o pedido feito no protocolo nº 7098 e pede urgência para a retirada da árvore em propriedade particular na Rua Antenor, 525. Informa que a árvore está se inclinando a cada dia e a Subprefeitura de M'Boi Mirim não toma providências.
- Munícipe é contra a nova regra de traje social para taxistas da Cidade.
- Cidadão informa que está atualmente morando no Centro de Acolhimento da Rua Comendador Nestor Pereira, 75-B, no Bairro do Pari. Está desempregado, já solicitou auxílio financeiro de transporte para fazer entrevistas de emprego e para despesas com documentação. Na semana passada foi, com encaminhamento dado pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social para População em Situação de Rua CREAS POP, ao Centro de Referência de Assistência Social CRAS Mooca, para pedir o bilhete único para procura de trabalho. Lá foi informado que o benefício só poderia ser liberado a partir do mês de fevereiro. Cidadão reclama da demora em função da burocracia para conseguir o benefício e afirma que não pode esperar. Solicita que a liberação seja feita o quanto antes.
- Munícipe solicita fiscalização de caminhões estacionados há mais de 15 dias sem sair do local na região da Lapa.
- Munícipe pede limpeza da Praça Doutor Milton Menezes.
- Munícipe pede limpeza de área verde no Jardim Marisa.
- Munícipe reclama do Centro de Acolhida Lígia Jardim. Relata que, faz dias, foi encaminhado pela Tenda para uma vaga fixa e conseguiu pernoite durante três dias. Quer falar com a assistente social do local, mas nos informa que a mesma não se encontra lá. Trouxe consigo carta de encaminhamento feito pela Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania a qual diz que se trata de pessoa que está há muito tempo em situação de rua e no momento está passando por tratamento de saúde no Hospital Santa Marcelina, especialidade de Cabeça e Pescoço, com avaliações pré-cirúrgicas. Por este motivo precisa de uma vaga fixa para ter repouso e alimentação. Cidadão informa que levou a carta, mas a assistente social não estava no local e foi informado que só poderia falar com ele dias depois. Cidadão diz que tem vários exames para fazer na quinta-feira e ainda não tem local fixo para ficar.

- Munícipe solicita com urgência que a Subprefeitura faça o recapeamento de viela localizada entre as ruas Hirozada Tamura e Gabriele Fatorine.
- Munícipe questiona o porquê das obras da Avenida Jornalista Roberto Marinho estarem paralisadas.
- Munícipe reclama de moradores de rua depositando lixo em uma praça, aumentando o risco de proliferação do mosquito da dengue, zika e chikungunya.
- Munícipe diz que a Capes não tem retirado pessoas em situação de rua e não tem feito o atendimento necessário. Diz que falta respeito, dignidade, interesse e disciplina na realização do serviço. Reclama também da falta de serviços para crianças.
- Cidadã solicita informações sobre a Reunião do Fórum Paulista de Travestis e Transexuais.
- Cidadão solicita listagem final da eleição para o Conselho Participativo Municipal.
- Munícipe faz reclamação da UBS AMA Jardim Etelvina da Rua Manuel Teodoro Xavier, 138, Zona Leste da Cidade. Relata que a UBS está em situação precária e que a mesma precisa de reforma urgente. Reclama ainda que já entrou em contato com a Prefeitura, através do telefone 156, e não obteve solução.
- Munícipe reclama de todas as Ouvidorias de Órgãos Públicos da Cidade. Ele generaliza e diz que sempre faz reclamações e nunca obtém solução.
- Organização da Sociedade Civil solicita fiscalização quanto aos SAC's da PMSP que não atendes solicitações da Zona Norte.
- Munícipe reclama do atendimento obtido na Tenda do CREAS POP da Rua Bela Vista.
- Munícipe reclama do péssimo estado das calçadas. Diz que as calçadas do Viaduto Maria Paula encontram-se em bom estado apenas em frente à Câmara Municipal. Também reclama da falta de segurança pública na Cidade.
- Munícipe pede ajuda para conseguir vaga para seu amigo no Centro de Acolhida da Rua Boracéia. Relata que seu amigo tem que deixar hoje o local onde tem passando as noites. Por ter uma ferida na perna e usar muletas para se locomover, a melhor opção seria o encaminhamento para aquele Centro de Acolhida, pois o local tem todo suporte, como cadeira de rodas e camas baixas (não beliches).
- Munícipe registra descaso com relação ao Estatuto do Idoso, a exemplo da Ama Especialidades Izolina Mazzei da Rua Orlando Ribeiro Dantas nº 154 - Vila Izolina Mazzei. Relata que seus pais contam com 95 e 93 anos e todas as vezes que vão a esse local as atendentes não dão prioridade ao atendimento a eles.

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

- Projeto de Lei 272/2015. Dispõe sobre a Lei de Parcelamento, Uso e Ocupação do Solo. Solicitam informações.
- Projeto de Lei 432/2014. Dispõe sobre a identidade e as características mínimas de qualidade de produtos cárneos. Apresenta críticas.
- Munícipe se manifesta contra a nova regra para taxistas, que obriga o uso de traje social.
- Munícipe pede texto de Lei sobre “Requisição de pequeno valor no Município de São Paulo”.

3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)

- Munícipe sugere aos vereadores da CMSP mais lixeiras nas ruas de São Paulo, maior contingente de garis, semáforos que funcionem e que sejam "à prova de chuva". Sugere direcionar maiores investimentos em arte de rua para tornar a Cidade menos cinzenta.
- Munícipe sugere que as pessoas deixem manifesto e por escrito o desejo de serem cremadas para a extinção de cemitérios.
- Munícipe sugere que mães ou pais de crianças com algum tipo de necessidade especial passem por atendimento público de saúde físico e mental para ter um tipo de trabalho com horário livre, a exemplo de obter prioridade nos sorteios de alvarás de táxi. Justifica que com esse tipo de trabalho podem levar e trazer seus filhos das terapias, de carro, e com horário livre.
- Munícipe sugere aos vereadores que apresentem projeto de lei para instalação nas ruas da Cidade de banheiros químicos, com base nas PPP's – Parcerias Público Privadas.

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

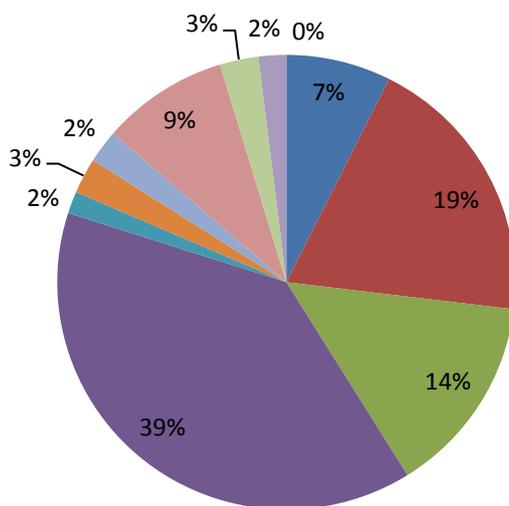
Conselho do Idoso; Atividades para 3ª Idade; Audiências Públicas e outros);

- Munícipes solicitam informações/registro 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 solicitam informações, sugerem e criticam Projetos de lei.
- Munícipes retornam à Ouvidoria do Parlamento para fazer elogios aos funcionários e estagiários por atendimentos anteriores e atuais.
- Munícipes solicitam retiradas de exemplares do Estatuto do Idoso, da Criança e do Adolescente, informativos etc.
- Munícipe solicitam informações sobre setores internos da CMSP.
- Munícipes solicitam fazer pesquisa/inscrição/cadastro através de computadores da Ouvidoria da CMSP.
- Munícipes buscam orientação judicial junto à Ouvidoria da CMSP.
- Munícipe reclama da iluminação interna da Casa, escadaria e corredores, que ficam acesas ininterruptamente em época da necessidade de economia de energia.
- Munícipe registra reclamação sobre a falta de copos descartáveis no bebedouro do andar térreo da CMSP. Diz que por várias vezes vem à Casa e verifica que o bebedouro está sempre sem copos plásticos para beber água.
- Munícipe questiona como reservar Salas de Eventos da CMSP.
- Munícipe sugere à Ouvidoria da CMSP a criação de um canal de atendimento via whatsapp.
- Munícipe registra reclamação sobre tratamento de Guarda Civil Metropolitana (GCM).
- Munícipe registra reclamação sobre suposta situação de preconceito sofrido na biblioteca da CMSP.
- Munícipe critica a CMSP e diz que a mesma deveria imediatamente ter emitido uma nota de repúdio às ações da Polícia Militar e da Tropa de Choque quando estas agiram de maneira truculenta, agressiva, opressora e desnecessária durante a manifestação na Praça do Ciclista ocorrida no dia 12 de janeiro de 2016.
- Munícipe solicita informações e esclarecimentos sobre algumas emendas parlamentares.

- Munícipe busca informações sobre o novo estacionamento da CMSP.
- Munícipe envia sugestões para a TV Câmara.
- Munícipe sugere a construção de uma capela nos arredores da CMSP.

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 Exemplos/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
- Videos/ 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 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 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 Janeiro de 2016 percebe-se uma diversidade de demandas referentes à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Os principais problemas relatados pelos munícipes foram os seguintes, pertinentes ao Executivo Municipal:

- Solicitação de providência de iluminação de via pública na região da Zona Leste – Vila Nova Curuçá;
- Solicitação de providência de limpeza em área pública na região da Zona Leste – Vila Matilde;
- Solicitação de providência de limpeza de via pública na região da Zona Norte – Casa Verde;
- Solicitação de providência de iluminação de via pública na região do Centro - Consolação;
- Reclamação de queda de árvore, bem como solicitação da poda de outra árvore com risco de queda, na região da Zona Sul - Santo Amaro;
- Solicitação de manutenção em via pública devido a buraco, na região da Zona Oeste - Jaguaré;

- Denúncia de terreno com lixo e entulhos e elogio de outras demandas atendidas, na região da Zona Sul – Ipiranga;
- Reclamação sobre infração diante da Lei do Psiu cometida por empresa privada, na região da Zona Oeste – Perdizes;
- Solicitação de manutenção em via pública, devido obra de pavimentação, na região da Zona Norte – Jardim Peri.
- Denúncia de crimes e perturbação do sossego público, na região da Zona Leste – Cidade Tiradentes;
- Reclamação sobre atendimento SAC da Subprefeitura Santo Amaro, na região da Zona Sul – Santo Amaro;
- Solicitação de providência poda e retirada de árvore, na região da Zona Sul – M’Boi Mirim;
- Solicitação de operação cata-bagulho, na região da Zona Sul – Jardim Boa Vista;
- Reclamação de limpeza e conservação, bem como mau cheiro de esgoto, na região da Zona Sul – Vila Firmiano Pinto;
- Solicitação de providência para pavimentação de via pública, na região da Zona Sul – M’Boi Mirim;
- Solicitação de limpeza e conservação de área pública, na região da Zona Oeste – Jardim Marisa;
- Reclamação de veículos estacionados em via pública, na região da Zona Oeste – Jardim Marisa;
- Solicitação de pavimentação em via pública, na região da Zona Norte – Pirituba;
- Reclamação da limpeza e conservação de praças, na região do Centro – Bairro Bela Vista;
- Reclamação de atendimento do SAC municipal, na região da Zona Norte – Vila Brasilândia;
- Relato Pessoal sobre passeio público (calçadas), em mau estado de conservação, bem como falta de segurança pública, na região do Centro – Bairro Bela Vista.

As demandas acima se referem a demandas do Executivo e foram encaminhadas aos órgãos responsáveis. Ao todo, foram relatadas 21 (vinte e uma) demandas da Ouvidoria relacionadas à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, sendo da Zona Sul 07 (sete) demandas; e na Zona Norte e Oeste 04 (quatro) demandas em cada região. E por fim, 03 (três) demandas na região da Zona Leste, e 03 (três) demandas na região do Centro.

COMISSÃO DE SAÚDE, PROMOÇÃO SOCIAL, TRABALHO E MULHER.

Após análise mensal de registros dos atendimentos presenciais, telefônicos, eletrônicos e formulário do Portal, efetuados pela Ouvidoria da CMSP, foram localizadas 3 (três) manifestações de reclamação pertinentes à Comissão de Saúde. 2 (duas) delas foram direcionadas à Ouvidoria da Secretaria da Saúde.

As manifestações são referentes às regiões das Zonas Leste e Norte da Cidade. 2 (dois) dos atendimentos foram recebidos e realizados presencialmente e 1 (um) deles através do atendimento eletrônico, via e-mail.

- Munícipe registra reclamação sobre o protocolo nº 5922. Diz que sua reclamação encaminhada para a Secretaria Municipal de Saúde ainda não teve resposta.
- Munícipe faz reclamação da UBS AMA Jardim Etelvina da Rua Manuel Teodoro Xavier, 138 - Jardim Etelvina. Relata que a UBS está em situações precárias e que a mesma precisa de reforma urgente. Ele reclama que já entrou em contato com a Prefeitura, através do telefone 156, e não obteve solução.
- Registro do descaso de alguns departamentos com relação ao Estatuto do Idoso, a exemplo do posto de saúde situado na Rua Orlando Ribeiro Dantas nº 154 - Vila Izolina Mazzei. "Meus pais têm 95 e 93 anos e

todas as vezes que vão a esse local minhas irmãs são obrigadas a dirigir-se diretamente aos médicos pois as atendedoras não dão prioridade ao atendimento a eles.”

24

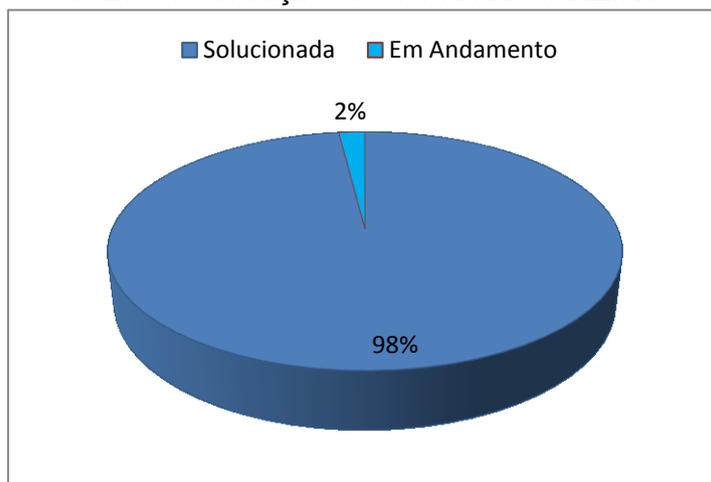
4. Situação das Demandas

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

Tabela 3 - Situação das demandas JANEIRO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	549
Em Andamento	10
Total	559

Gráfico 7 - Situação das demandas JANEIRO



4.1 Relações de protocolos Pendentes

Tabela 4 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 29/01/2016

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto (dias úteis)
5308	Sugestão	21/10	22/10	60 DIAS
5537	Reclamação	29/10	03/11	53 DIAS
5914	Sugestão	11/11	26/11	49 DIAS
5963	Reclamação	12/11	26/11	50 DIAS
6172	Denúncia	19/11	23/11	41 DIAS
6137	Informação	19/11	23/11	41DIAS
6372	Reclamação	26/11	27/11	36 DIAS
6552	Reclamação	03/12	03/12	31 DIAS
6592	Informação	07/12	09/12	29 DIAS
6639	Informação	08/12	08/12	28 DIAS
6679	Reclamação	09/12	15/12	30 DIAS
6700	Informação	10/12	15/12	26 DIAS
6854	Reclamação	17/12	18/12	21 DIAS

6940	Crítica	04/01	12/01	18 DIAS
6936	Sugestão	04/01	12/01	18 DIAS
6941	Informação	04/01	12/01	18 DIAS
6942	Crítica	04/01	12/01	18 DIAS
6955	Reclamação	04/01	12/01	18 DIAS
6956	Reclamação	04/01	12/01	18 DIAS
7267	Reclamação	19/01	19/01	7 DIAS
7263	Informação	19/01	19/01	7 DIAS
7357	Sugestão	22/01	22/01	5 DIAS
7473	Informação	29/01	29/01	0

Marcelino Atanes Neto
OUVIDOR

Ouvidoria do Parlamento, 29 de JANEIRO de 2016.

5. Atendimento da Ouvidoria

5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão

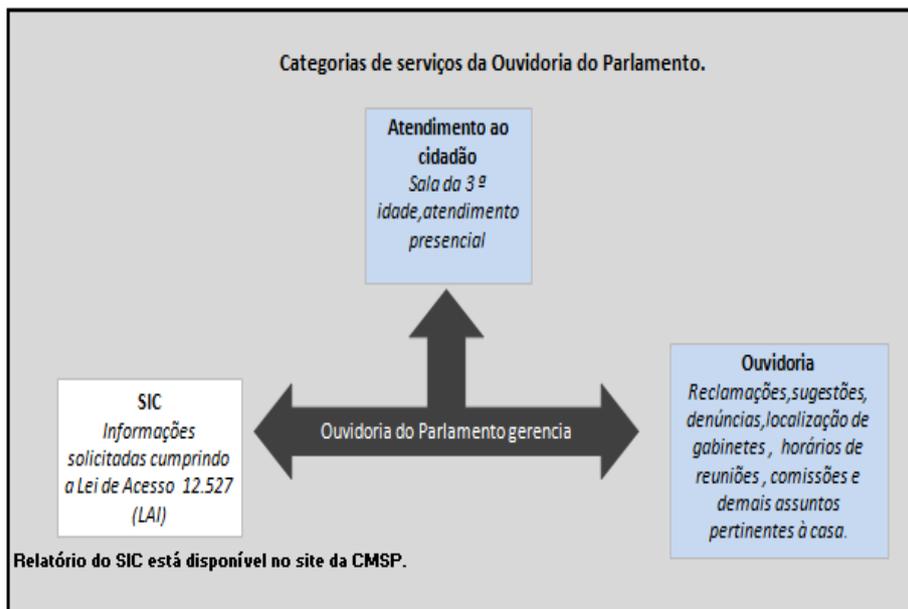
A modalidade **Atendimento ao Cidadão** pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP
CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000
<http://www.camara.sp.gov.br>

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.

5.2 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 que a Ouvidoria desta Casa provê:

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



6. 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).

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

Horário de Funcionamento: de segunda a sexta, das 9 às 18 horas.

6.2. Eletrônico

E-mail: ouvidoria@camara.sp.gov.br;

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

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

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



29

6.3. Telefônico

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

6.4. 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.

7. 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 Direito, Jornalismo, 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:

7.1 Assistência/Auxílio

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 cadeiras de rodas e medicação.**

7.2 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 privadas e públicas;**
- **Vereadores e suas respectivas assessorias.**

7.3 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.**