

Relatório Mensal-FEVEREIRO 2016



Ouvidoria
Câmara Municipal de São Paulo

FEVEREIRO 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

FEVEREIRO 2016

3

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)

Cláudia Antônia Briese (Psicologia)

Edmo Marcelo Salazar Oliveira (Psicologia)

Jéssica Pereira dos Santos (Direito)

Luana Almeida Souza (Serviço Social)

Luis Phelipe Silva Lopes (Direito)

Luana de Souza Silva Ribeiro Tiburcio (Serviço Social)

Rodolfo Coimbra Luciano (Direito)

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)	15
3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs).....	16
3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores	16
3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP	20
4. Situação das Demandas.....	22
4.1 Relação de protocolos Pendentes	24
5. Atendimento da Ouvidoria	25
5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão	26
5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria	26
6. Canais de Comunicação da Ouvidoria	27
6.1. Presencial.....	27
6.2. Eletrônico	27
6.3. Telefônico	28
6.4. Correspondência.....	28
7. Atendimento e Equipe Ouvidoria	29
7.1 Assistência/Auxílio	29
7.2 Informações Gerais.....	30
7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento.....	30

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 **721 manifestações** no período de 1 a 29 de FEVEREIRO de 2016, das quais 86% 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 FEVEREIRO

Ouvidoria Presencial				
Impressões Gerais	Distribuição de exemplares	Pesquisas em Sites	Informações Gerais	Assistência 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 FEVEREIRO

Tipo de Atendimento	Quant.
Presencial	618
Telefônico	24
E-mail	18
Carta	4
Formulário Portal	57
Total	721

Gráfico 1 - Tipo de atendimento FEVEREIRO

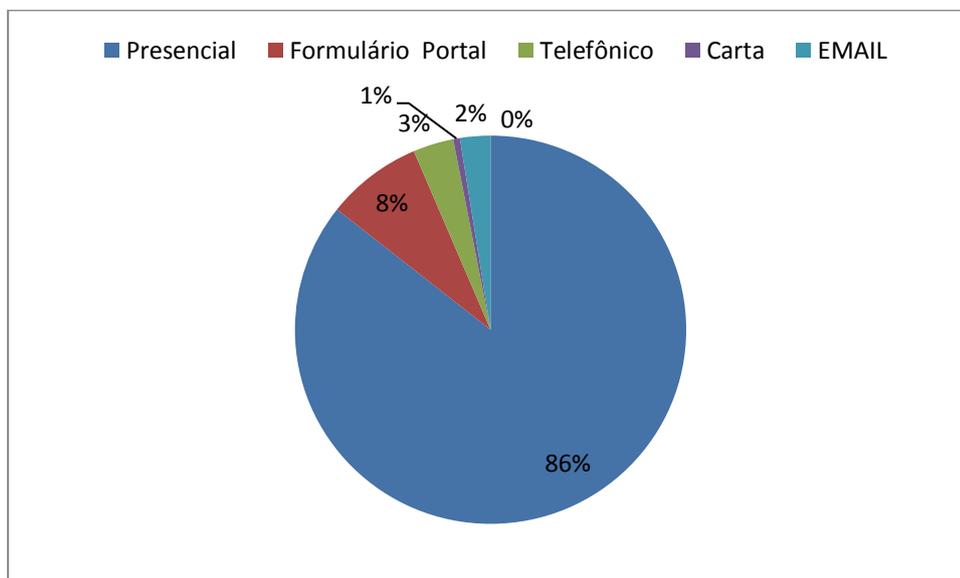


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero FEVEREIRO

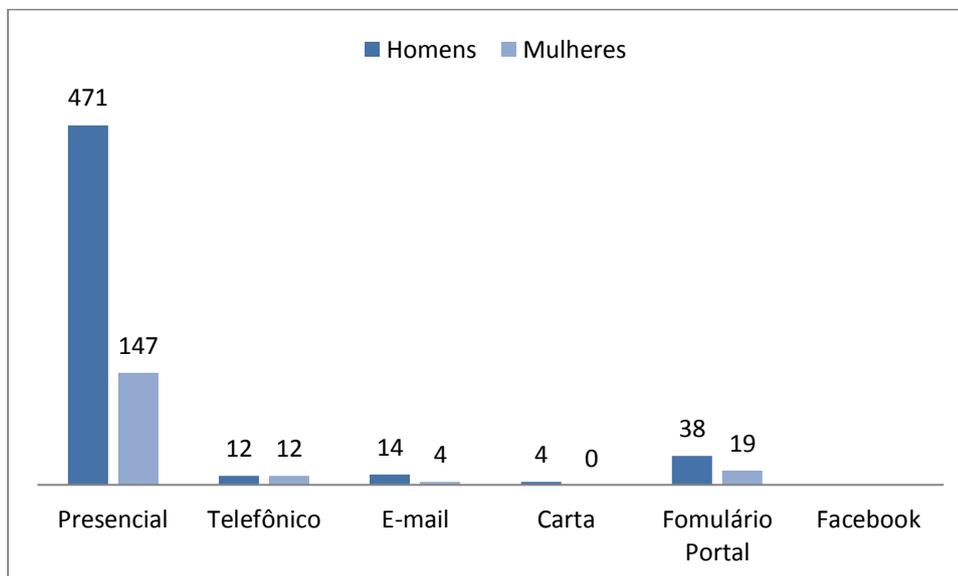


Gráfico 3 - Distribuição de manifestações de críticas e reclamações da PMSP por região FEVEREIRO

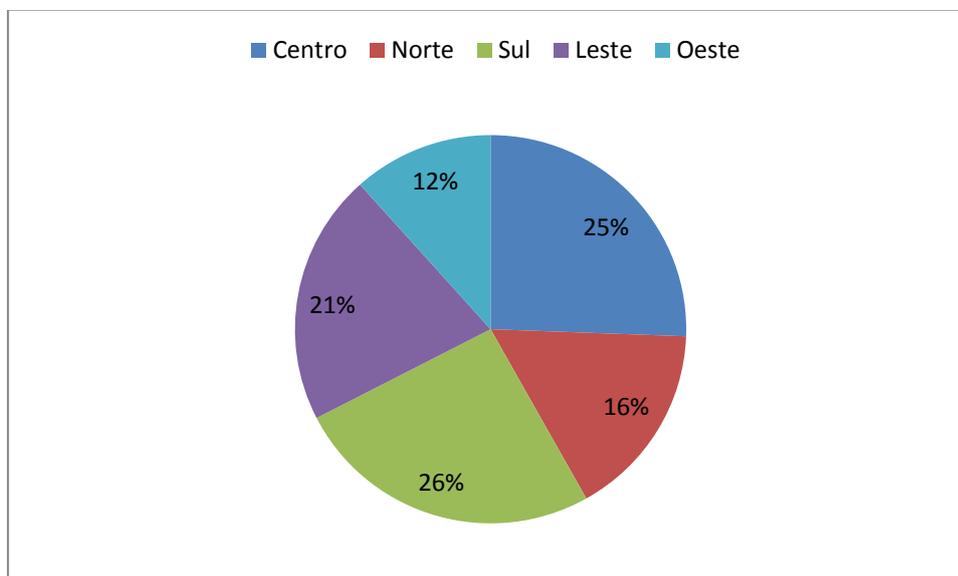


Tabela 2 - Tipo de Manifestação FEVEREIRO

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

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	222
Solicitação de providência (inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	377
Denúncia	4
Elogio	7
Crítica	8
Reclamação	65
Sugestão	17
Relato pessoal	19
Manifestação livre	2
Total	721

Gráfico 4 - Tipo de manifestação FEVEREIRO

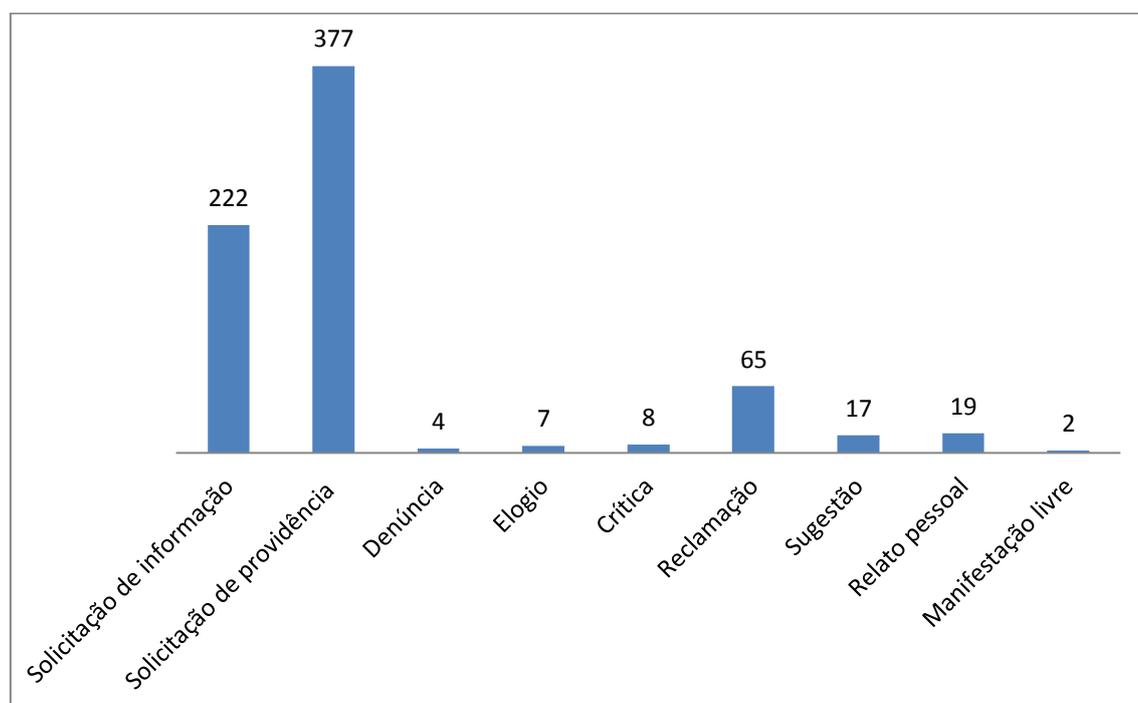
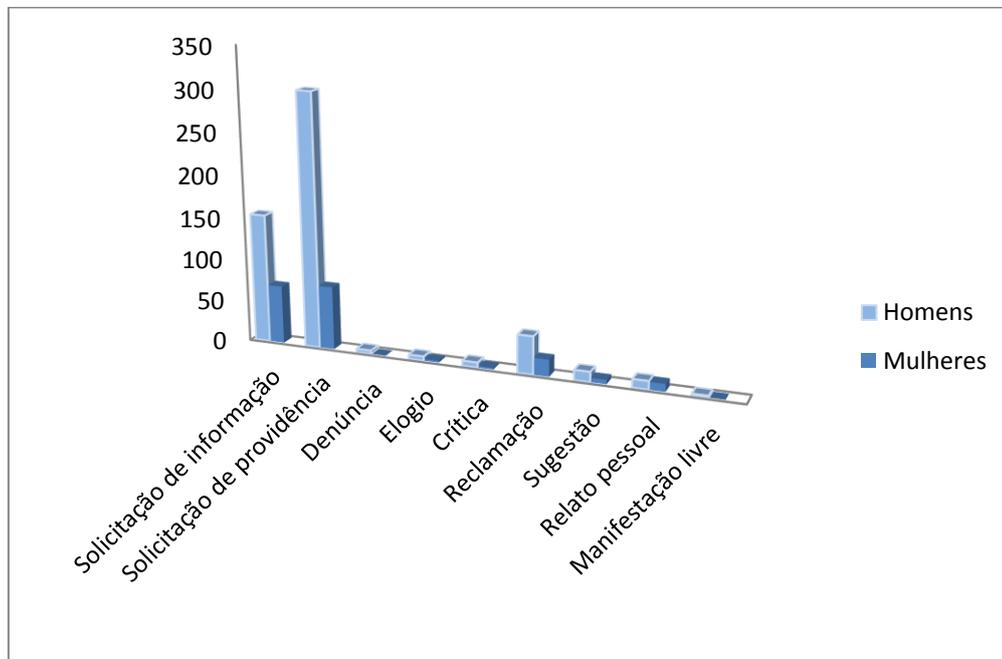


Gráfico 5 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero FEVEREIRO



3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das **721** manifestações registradas no mês de FEVEREIRO de 2016, 194 foram relativas a demandas externas e 527 a demandas internas da CMSP, com destaque para:

3.1. Assuntos pertinentes a Prefeitura

- Munícipe reclama da linha de ônibus Shopping Morumbi número 607 C-10. Relata que os ônibus não estão passando no horário devido e há uma demora de 25 minutos para passar.
- Munícipe reside no Largo Padre Péricles, números 07 e 11, no bairro da Barra Funda, questiona o Mapa Digital do Banco de Dados da Prefeitura São Paulo. Alega que o mapa é “dúbio e confunde o munícipe”.
- Munícipe reclama de interdições de ruas feitas para blocos de carnaval.
- Cidadã reclama que seu pedido de bilhete para uso em ônibus foi negado e não obteve informações sobre o motivo da negativa. Procurou a Câmara Municipal para obter esclarecimentos sobre o Decreto que instituiu o bilhete que necessita.
- Munícipe reclama de córrego poluído na Região do Jardim Indaiá, bairro do Itaim Paulista.
- Munícipe solicita canalização de córrego na Vila Nova Galvão.
- Munícipe reclama de vários buracos na região de Itaquera.
- Munícipe relata que tem aberto protocolos na Ouvidoria contra o Centro de Acolhida Barra Funda I, mas não tem visto melhorias no atendimento. Menciona que dois idosos foram agredidos. Um deles foi ameaçado de morte verbalmente na sexta-feira durante a refeição. O outro idoso foi abordado na rua e agredido, segundo ele, pelos conviventes do Centro de Acolhida. Está com hematomas graves no rosto e está atualmente na Ala C. A. E. Aconchego. Munícipe solicita que fiscalizem e tomem uma atitude contra esses fatos que têm ocorrido diariamente, pois os idosos estão correndo risco.

- Munícipe relata que na Avenida Dr. Sebastião Medeiros, no bairro Terceira Divisão de Interlagos, Subprefeitura da Capela do Socorro, existe uma ocupação total pela Favela 19. Alega que tal ocupação causa inúmeros problemas ao bairro, com adolescentes invadindo propriedades particulares, assaltos a mão armada a qualquer hora do dia e da noite, lixo nas ruas e na Praça Esportiva que fica no início daquela avenida, na esquina da Avenida Senador Teotônio Vilela e na praça vizinha.
- Munícipe reclama de dois protocolos abertos na Prefeitura referentes à sujeira, mato, pernilongos, ratos, baratos e obstrução de passagem devido a lixo acumulado na Região da Penha.
- Associação da Sociedade Civil local nos envia diversas demandas da região do Jardim Guarani, na Zona Norte.
- Munícipe informa que seu imóvel, localizado no Conjunto Habitacional Adventista, encontra-se quitado e necessitando de documento que comprove essa quitação para obtenção da escritura e transferência, uma vez que o mesmo está no nome de sua irmã, Maria de Lurdes Ramos da Silva. Dirigiu-se a Companhia Metropolitana de Habitação – COHAB - onde foi informada que seria agendada a data de 15/02/2016 para que ela pudesse efetuar tal solicitação. A cidadã questiona a necessidade do agendamento, uma vez que seu imóvel já está quitado há mais de um ano. Solicita que o agendamento e as providências em relação ao documento de quitação sejam mais rápidos.
- Munícipe reclama da linha de ônibus 516 N-10 (Sentido Itaim-Jardim Miriam). Alega os coletivos apresentam superlotação, sem possibilidade de entrar. Este fato ocorreu nesta segunda (15/02) às 16h45 no corredor da Avenida Santo Amaro, na Parada Eucaliptos. Esperou cerca 45 minutos e não conseguiu entrar.
- Munícipe solicita realização de canalização de esgoto na Rua São Severo e na Rua Jarauara.
- Munícipe reclama do atendimento no Centro de Acolhida Barra Funda I, da ONG Apoio. Afirma que foi hostilizado e ameaçado em ataques homofóbicos pelo fato de ser homossexual.
- Munícipe solicita limpeza das ruas do Jardim Marisa.
- Munícipe reclama da segurança pública na região do Jardim Encosta Norte. “Estamos sendo vítimas da violência e reféns do medo. Trabalhadores,

estudantes e donas de casa têm sofrido assaltos à mão armada, principalmente nos pontos de ônibus. Gostaria que algo fosse feito e já solicitei patrulhamento para a região, mas não é frequente. Acredito que a instalação de uma base da Polícia Militar inibiria a ação dos marginais.”

13

- Munícipe alega que desde o dia 10 de fevereiro tenta retirar medicamentos padrão na farmácia da UBS República e não consegue. Ao tentar retirar os medicamentos na farmácia da UBS Humaitá a atendente questionou o porquê dela não ter retirado na sua UBS de referência, sem atendimento.
- Munícipe relata que seu marido faz fisioterapia no bairro Jardim Morada do Sol e sempre há atraso no transporte dele, o qual é feito através de uma ambulância pública. Alega que no retorno do tratamento, no horário de 10h45, a ambulância sempre atrasa por volta de 2 horas e, por duas vezes, a mesma não chegou ao local para buscá-los.
- Munícipe envia e-mail protestando e indignado em relação ao caso de seu pai que aguarda há 2 anos e 6 meses por um procedimento cirúrgico no joelho.
- Munícipe discorda de prévia avaliação sobre área perimetral avaliada para permissão de documento de transferência do direito de construir.
- Cidadão relata que compareceu a Subprefeitura da Sé para solicitar o Termo de Permissão de Uso para vender alimento na rua, porém não conseguiu ter acesso à informação, pois foi barrado na portaria. Solicita ajuda para conseguir mais informações ou outra alternativa para conseguir o Termo.
- Munícipe solicita canalização no córrego da Rua Piraí do Sul, em Jardim Adelaide (Itaquera).
- Munícipe solicita implantação de lombada na altura do número 764 da Rua Virajuba, Vila Itaberaba.
- Munícipe relata que há muitos moradores em situação de rua nas proximidades do Viaduto Amaral Gurgel, na Rua Frederico Steidel, altura do número 10. Informa que ligou para o telefone 156 aproximadamente às 21 horas e solicitou vagas em Centro de Acolhida para as 16 pessoas que estavam no local. Ao retornar foi informado que a solicitação já havia sido encaminhada e que deveria aguardar. O serviço teria passado por lá às 2 horas da madrugada apenas buzinando e não parando para recolher as pessoas.

- Munícipe contactou pela madrugada o telefone 156 para solicitar vaga em Centro de Acolhida. Ele estava na Rua Toledo, altura do número 9, Estação Belém do metrô. O primeiro contato ocorreu às 21 horas. Ligou outras vezes e conversou com três atendentes. O último contato foi feito às 2h35 da madrugada quando o atendente Andrade informou que não tinham vagas. Ele pede que o ocorrido seja enviado a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social para verificação.
- Munícipe solicita limpeza em escadão no bairro do Jaçanã.
- Munícipe reclama de cobrança indevida por uso de quadra esportiva pública no bairro de Vila Gilda.
- Munícipe denuncia irregularidades em reforma da Praça Carlos Monteiro Brisola. Alega que a Subprefeitura de Pinheiros fez uma reforma no local e que três meses antes haviam colocado alguns conjuntos de mesa com bancos de concreto. Durante as obras demoliram os mesmos e colocaram outros.
- Munícipe solicita informação para solicitar o fechamento de um bar na sua rua.
- Munícipe reclama das obras de alargamento da Estrada do Alvarenga.
- Munícipe solicita poda de árvore.
- Munícipe informa que na manhã de 23 de fevereiro a Praça 14 Bis foi cercada pela Prefeitura de São Paulo e as pessoas em situação de rua que estavam abrigadas no local estão sem rumo e sem um encaminhamento da assistência social por parte da Prefeitura. Questiona o que será feito com essas pessoas e pede providências.
- Munícipe reclama da demora para a realização de cirurgia de próstata.
- Munícipe elogia enfermeira da UBS Humaitá, na Bela Vista. Relata que na sexta feira, dia 19 de fevereiro, foi ao posto de saúde buscar atendimento por um mal estar. Informa que ela foi a única que lhe deu atendimento adequado e respeitoso tanto como enfermeira quanto ao solicitar pronto atendimento de médico.

- Munícipe relata que fazia tratamento de tuberculose na UBS Humaitá, na Bela Vista. Comenta que no fim de semana recebeu alta, porém no mesmo dia, sexta-feira, dia 19 de fevereiro, passou mal novamente. Por ser paciente do local se dirigiu ao mesmo posto de saúde. Relata que foi surpreendido com a omissão de atendimento e descaso por parte das auxiliares de enfermagem.
- Munícipe é vizinho do transbordo Vergueiro, um lixão localizado ao lado da Estação Santos-Imigrantes do metrô. Reclama do odor extremo exalado no local. “Moro a uma distância de 500 metros e as janelas do meu apartamento não podem ficar abertas por conta do mau cheiro. Seja qual for o horário”.
- Munícipe reclama das obras paralisadas na ciclovia da Avenida Faria Lima.
- Munícipe informa que na Rua Sebastião Anunciato, Jardim Celeste, região do Butantã, há muito lixo, caçambas e muitos insetos. Disse que a Subprefeitura não soluciona. Deseja que seja encaminhado para providências.
- Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria do Parlamento para fazer uma reclamação contra a Subprefeitura de M'Boi Mirim. Relata que desde do dia 02/10/2015 entrou em contato com aquela Subprefeitura e informou que havia uma boca de lobo do lado da sua casa que estava com problemas. "Quando chove, a quantidade de água é tão grande e forte que a parede da minha casa está estourada e a minha casa está com muitas rachaduras. Tenho um salão de beleza que fica inundado toda vez que chove e tenho um veículo que também ficou danificado pela inundação". Ela informa que uma pessoa chamada Rodolfo, funcionário da Subprefeitura, veio até o local e na descrição do atendimento disse que será necessário trocar a tampa da boca de lobo. Cidadã informa que contratou um técnico para verificar o problema e foi constatado que não se trata de troca da tampa da boca do lobo, mas que há um cano rachado que necessita de reparos.

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

- Munícipe faz crítica ao Projeto de Lei 172/2014 - Trata da parada de ônibus fora dos pontos oficiais em horários de maior periculosidade. Relata que o projeto contém um erro crasso e que pode ser considerado inconstitucional. Nenhuma lei pode criar distinções ou privilégios em função do gênero do cidadão, sob pena de inconstitucionalidade”.
- Municípes solicitam a legalização do serviço UBER para que todos tenham as mesmas condições de direitos e deveres.

- Munícipe é contra a mudança de zoneamento da Rua São Benedito, em Santo Amaro.
- Munícipe reclama sobre o não cumprimento do Decreto nº 56.585, de 9 de Novembro de 2015 que institui, no Sistema de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros na Cidade de São Paulo, o Bilhete Único Especial do Trabalhador Desempregado.

3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)

- Munícipe sugere que seja proibida qualquer tipo de ocupação embaixo de pontes e viadutos na Cidade de São Paulo.
- Munícipe sugere que seja proibido fumar em pontos de ônibus.
- Munícipe solicita a proibição de uso de cavalos como transporte de carga.
- Munícipe propõe uma distância de até 800 metros o direito ao uso da TEG.
- Munícipe sugere que os donos de cães que passeiam em dias quentes, sem proteção nas patas do animal, recebam multa e também a orientação “de colocar os pés no chão para sentir o quão quente está o chão”.
- Munícipe sugere que seja obrigatório que uma via pública tenha a mesma denominação do início ao fim.
- Munícipe sugere que haja uma determinação que mantenha os bares distantes de qualquer escola a uma distância de pelo menos 500 metros.
- Munícipe sugere identificação de capacete para motociclista e micro chip para placa de automóveis.
- Munícipe sugere projeto de lei que determine flagrante para pessoas jogando qualquer coisa na rua e que sejam condenadas a seis meses de serviço de limpeza da cidade. Caso estejam empregadas a penalidade seria de um ano trabalhando aos sábados, domingos e feriados.
- Munícipe sugere que haja fiscalização na cobrança absurda de taxa de personal nas academias.

3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores

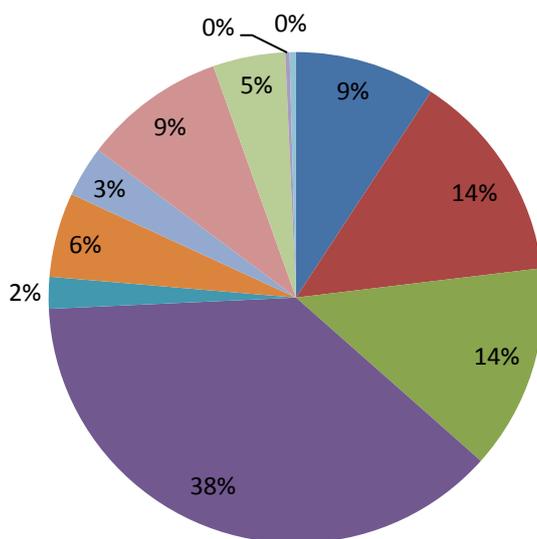
- Múncipes solicitam localizar respectivos vereadores, funcionários, estagiários e setores da Casa;

- 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.
- Munícipes solicitam informações sobre vagas de emprego/estágios na CMSP.
- Munícipes registram reclamações sobre funcionários da Casa.
- Munícipes registram reclamações sobre vereadores da Casa.
- Munícipes retornam a 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 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 pede informação sobre como reservar salas de eventos na CMSP.
- Munícipe registra reclamação sobre tratamento da Guarda Civil na CMSP.
- Munícipe busca informações sobre a nova garagem da CMSP.

- Munícipe estudante pergunta como fazer para entrevistar algum vereador da Casa.
- Munícipe sugere melhor manutenção dos banheiros da CMSP.
- Munícipe elogia iniciativa do Programa Escola do Parlamento.
- Munícipe reclama de lentidão nos elevadores da Casa.

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
- 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 Fevereiro de 2016, 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:

- Reclamação sobre segurança pública na região da Zona Sul – Terceira Divisão de Interlagos;
- Solicitação de providência referente a via pública na região da Zona Norte – Vila Amélia;
- Solicitação de saneamento e segurança pública, na região da Zona Leste – Jardim Reni;
- Solicitação de manutenção em via pública na região da Zona Leste - Itaquera;
- Reclamação sobre saneamento, bem como solicitação de obras, na região da Zona Norte- Vila Nova Galvão;
- Reclamação referente ao Plano Diretor, na região da Zona Oeste – Barra Funda;
- Reclamação de via pública com lixo, mosquitos e roedores, na região da Zona Leste – Penha;
- Reclamação sobre construção urbana e limite perimetral, na região da Zona Sul – Ipiranga;

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

- Solicitação de providência, devido à infração cometida por comerciante, conforme código do consumidor, na região da Zona Norte – Vila Maria Alta.
- Denúncia de crimes e invasão de áreas verdes na região do Centro – Bela Vista;
- Reclamação sobre vizinhança na região da Zona Oeste – Perus;
- Solicitação de providência referente área de lazer na região da Zona Sul - Vila Gilda;
- Solicitação de retirada de lixo e focos do mosquito da dengue em área pública na região da Zona Norte – Jova Rural;
- Reclamação de limpeza e conservação na região da Zona Leste – Vila Prudente;
- Solicitação de providência poda de árvores em via pública na região do Centro – Brás;
- Reclamação sobre construção, direito de vizinhança, na região da Zona Leste – Vila Independência;
- Reclamação de desperdício de materiais em obra pública na região da Zona Sul – Vila Madalena;
- Reclamação sobre iluminação em via pública na região da Zona Leste – Itaim Paulista;
- Solicitação de providência referente à manutenção de via pública na região da Zona Sul – M'Boi Mirim;
- Solicitação de retirada de lixo e focos do mosquito da dengue em área pública na região da Zona Oeste – Butantã;
- Reclamação sobre esgoto, mau cheiro, bem como de limpeza da área pública, na região da Zona Sul – Vila Firmiano Pinto.

As demandas acima se referem à competência do Poder Executivo e foram encaminhadas aos órgãos responsáveis. Ao todo foram relatadas 21 (vinte e uma) demandas registradas na Ouvidoria relacionadas à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, sendo da Zona Leste e Sul 06 (seis) demandas em cada região e na Zona Norte 04 (quatro) demandas. E por fim 03 (três) demandas na região da Zona Oeste e 02 (duas) demandas na região do Centro.

COMISSÃO DE SAÚDE, PROMOÇÃO SOCIAL, TRABALHO E MULHER.

22

Após análise mensal dos registros de atendimentos presenciais, telefônicos, eletrônicos e formulário do Portal efetuados pela Ouvidoria da CMSP foram registradas 04 (quatro) manifestações de reclamação pertinentes à Comissão de Saúde. Todas foram direcionadas a Ouvidoria da Secretaria da Saúde.

As manifestações são referentes às regiões Centro e Norte de São Paulo. Os quatro atendimentos se referem a 1 (um) em cada setor da Ouvidoria: presencial, eletrônico, telefônico e formulário Portal.

- Munícipe registra reclamação sobre falta de atendimento para seu pai, idoso com 67 anos, na UBS Jardim Guairacá.
- Munícipe relata que seu marido, Romilson Lopes, faz fisioterapia no Bairro Jardim Morada do Sol. O transporte dele é feito através de ambulância no horário marcado para 9h30 juntamente com a munícipe. Porém na saída do tratamento, no horário de 10h45, a ambulância sempre atrasa, por volta de 2 horas e por duas vezes a mesma não chegou ao local para buscá-los.
- Munícipe reclama de demora na fila de espera do SUS para uma consulta no ICESP, da qual necessita tratamento de próstata, acompanhamento médico e a retirada de medicamentos. Menciona que está na fila desde o dia 06/01/2016. Diz que foi encaminhado para o CRI Zona Norte.
- Munícipe diz que desde o dia 10/02/2016 tenta retirar medicamentos padrão na farmácia da UBS República e não consegue. Ao tentar retirar os medicamentos na farmácia da UBS Humaitá a atendente questionou o porquê de ela não ter retirado na sua UBS de referência e não a atendeu. A mesma pede que a reclamação seja encaminhada para Secretaria da Saúde para verificar o motivo desses problemas.

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DO IDOSO E ASSISTÊNCIA SOCIAL.

Através de análise qualitativa das demandas apresentadas pelos munícipes em Fevereiro de 2016 identificamos seis ocorrências referentes à Comissão Extraordinária do Idoso e Assistência Social. Nota-se falta de segurança e

descaso por parte de funcionários em Centros de Acolhida Municipais. Duas Ocorrências na Zona Oeste, três na Região Central e uma na Zona Leste.

23

Os principais problemas relatados foram:

- Denúncia referente ao Centro de Acolhida Barra Funda I, onde dois idosos foram agredidos por outros usuários do local.
- Denúncia referente ao Centro de Acolhida Barra Funda I, onde munícipe relata agressões físicas e verbais por outros usuários do local por ser gay, sem qualquer intervenção por parte dos funcionários.
- Denúncia referente solicitação de vaga em Centro de Acolhida através do 156, chamado feito por munícipe em situação de rua na Região Leste.
- Denúncia referente retirada de população em situação de rua de praça pública localizada na Região Central sem encaminhamento para Centro de Acolhida.
- Denúncia sobre solicitação de vaga fixa em Centro de Acolhida por pessoa idosa em situação de rua não atendida.
- Denúncia sobre solicitação de vaga em Centro de Acolhida através do 156, chamado feito na Região Central por munícipe em situação de rua, sem atendimento.

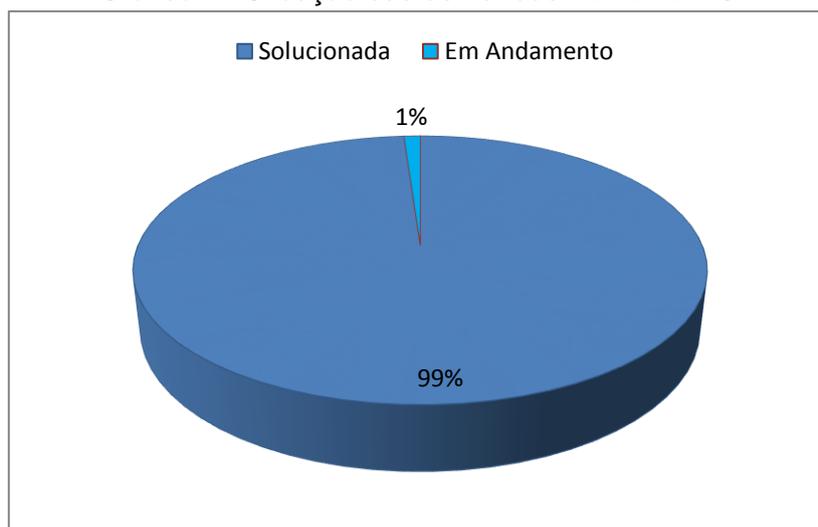
4. Situação das Demandas

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

Tabela 3 - Situação das demandas FEVEREIRO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	713
Em Andamento	8
Total	721

Gráfico 7 - Situação das demandas FEVEREIRO



4.1 Relações de protocolos Pendentes

Tabela 4 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 29/02/2016

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto (dias úteis)
6172	Denúncia	19/11	23/11	62 DIAS
6552	Reclamação	03/12	03/12	52 DIAS
6592	Informação	07/12	09/12	50 DIAS
6679	Reclamação	09/12	15/12	41 DIAS
6854	Reclamação	17/12	18/12	42 DIAS
6940	Crítica	04/01	12/01	39 DIAS

6936	Sugestão	04/01	12/01	39 DIAS
6941	Informação	04/01	12/01	39 DIAS
6955	Reclamação	04/01	12/01	39 DIAS
6956	Reclamação	04/01	12/01	39 DIAS
7357	Sugestão	22/01	22/01	26 DIAS
7518	Reclamação	01/02	01/02	20 DIAS
7522	Crítica	01/02	04/02	20 DIAS
7515	Informação	01/02	04/02	20 DIAS
7561	Reclamação	02/02	05/02	19 DIAS
7623	Denúncia	04/02	05/02	18 DIAS
7823	Reclamação	15/02	22/02	10 DIAS
7879	Reclamação	17/02	22/02	8 DIAS
8210	Informação	29/02	29/02	1 DIA

Marcelino Atanes Neto
OUVIDOR

Ouvidoria do Parlamento, 29 de FEVEREIRO de 2016.

5. Atendimento da Ouvidoria

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

5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão

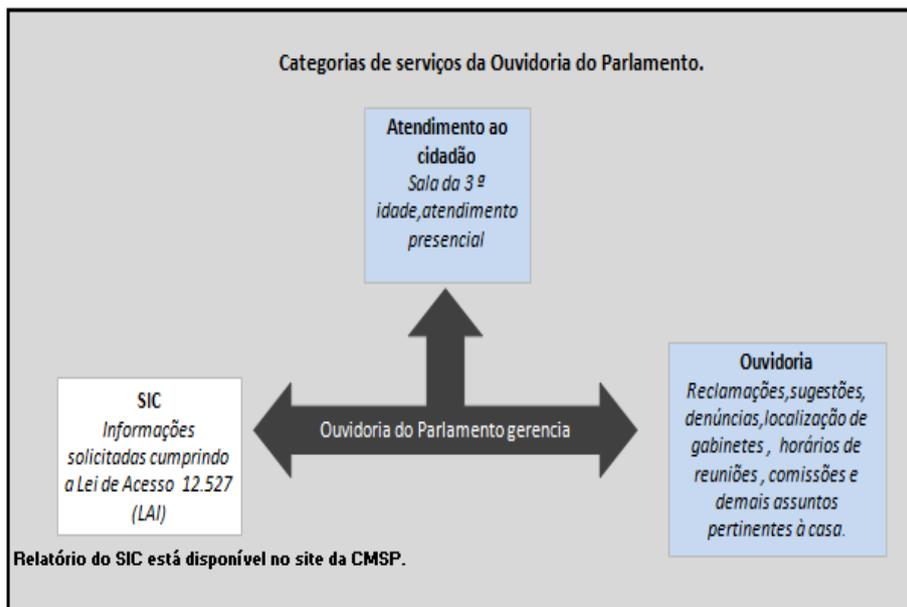
26

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

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](#).



28

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.**