

Relatório Mensal-SETEMBRO 2016



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

SETEMBRO 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

SETEMBRO 2016

3

OUVIDORIA

João Cláudio Silva de Quintal

Ouvidor do Parlamento

Wilson Roberto Thomazini

Ouvidor Adjunto do Parlamento

Equipe Técnica

Daiane Fernandes do Vale

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Ronaldo Prado Farias

Wilson Roberto Santos

Estagiários

Alan Gabriel Teixeira (Gestão de Políticas Públicas)

Caroline Alves Trindade (Serviço Social)

Cintia Kelly Sena da Silva (Psicologia)

Fernanda da Silva Santos (Jornalismo)

Jéssica Pereira dos Santos (Direito)

Jéssica Barbagallo Camara (Serviço Social)

Juliana Aparecida Bispo Inácio (Psicologia)

Luis Phelipe Silva Lopes (Direito)

Lucas Brito dos Santos (Direito)

Mayara de Oliveira Brito (Jornalismo)

Maiara Santos de Oliveira (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	10
3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura	10
3.2. Manifestações referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs).....	12
3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)	12
3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores	12
3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP.....	16
4. Situação das Demandas	17
4.1 Relação de protocolos Pendentes	19
5. Atendimento da Ouvidoria	20
5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão	21
5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria	21
6. Canais de Comunicação da Ouvidoria	22
6.1. Presencial	22
6.2. Eletrônico	22
6.3. Telefônico	23
6.4. Correspondência.....	23
7. Atendimento e Equipe Ouvidoria	24
7.1 Assistência/Auxílio	24
7.2 Informações Gerais	24
7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento	24

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 **709 manifestações** no período de 1 a 30 de SETEMBRO 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 SETEMBRO

Ouvidoria Presencial				
Impressões	Retirada de material	Pesquisas em Sites	Informações	Assistência
Gerais			Gerais	Social
Lista de Vereadores	Estatuto do Idoso	Programas Sociais	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	Eventos internos	Assistência Jurídica gratuita
Documentos gerais	Revista Apartes	-	Localização de funcionários da CMSP	Vaga em albergue
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-

2.2. Caracterização geral

Tabela 1 - Tipo de atendimento SETEMBRO

Tipo de Atendimento	Quant.
Presencial	610
Telefônico	37
E-mail	31
Formulário Portal	28
Carta	1
Whatsapp	2
Total	709

Gráfico 1 - Tipo de atendimento SETEMBRO

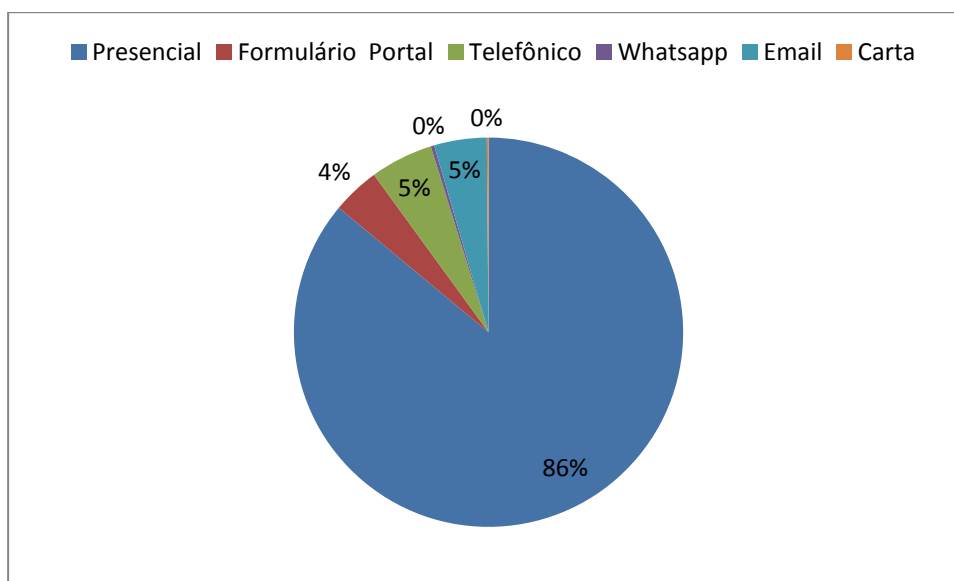


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero SETEMBRO

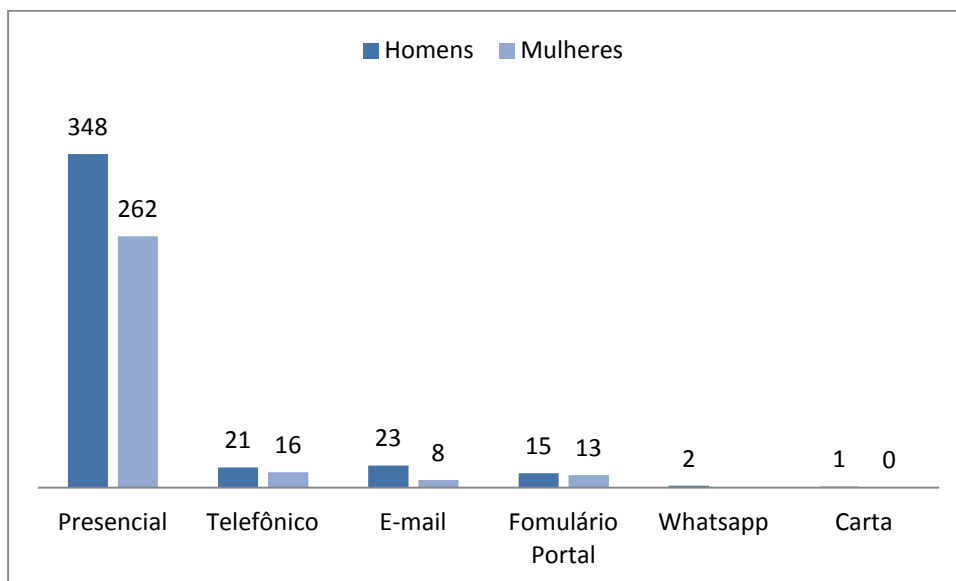


Gráfico 3 - Distribuição de manifestações de críticas e reclamações da PMSP por região SETEMBRO

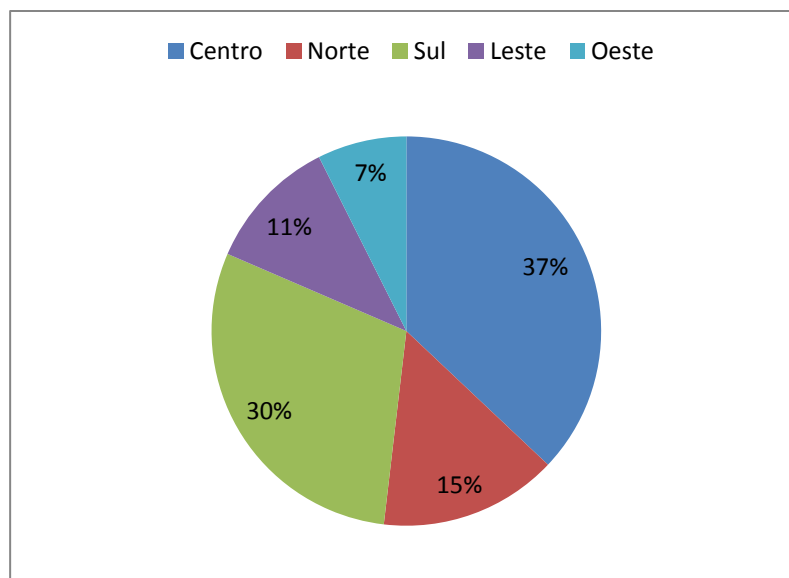


Tabela 2 - Tipo de Manifestação SETEMBRO

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	213
Solicitação de providência (inclui impressões de listas, retirada de exemplares, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	373
Denúncia	7
Elogio	9
Crítica	0
Reclamação	50
Sugestão	12
Relato pessoal	23
Manifestação livre	22
Total	709

Gráfico 4 - Tipo de manifestação SETEMBRO

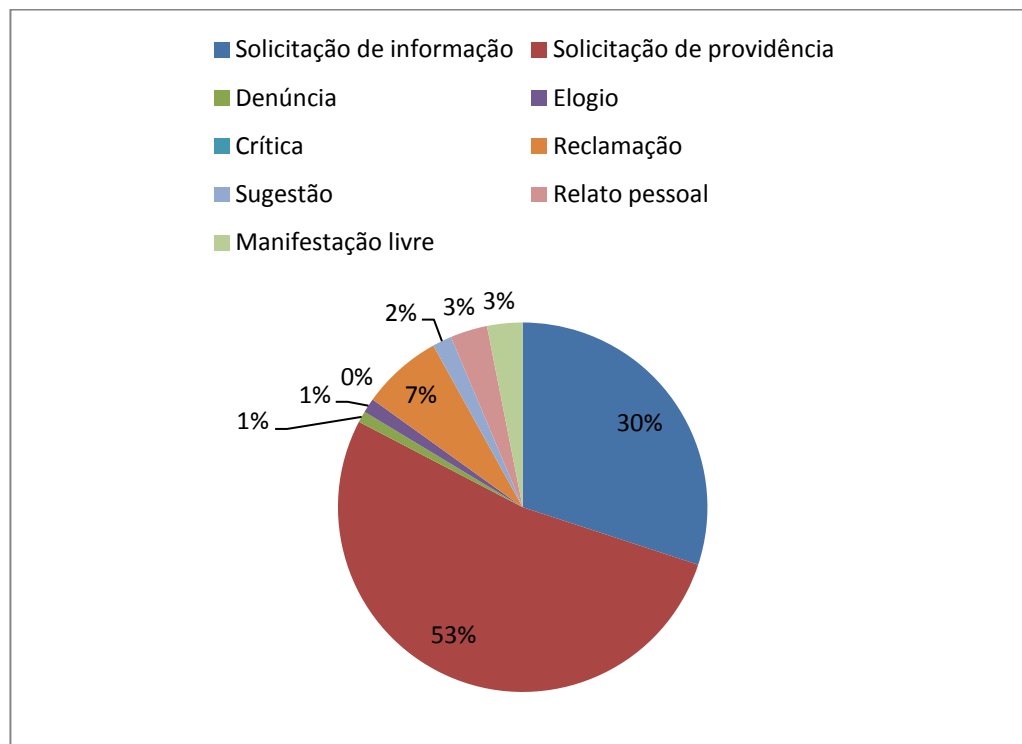
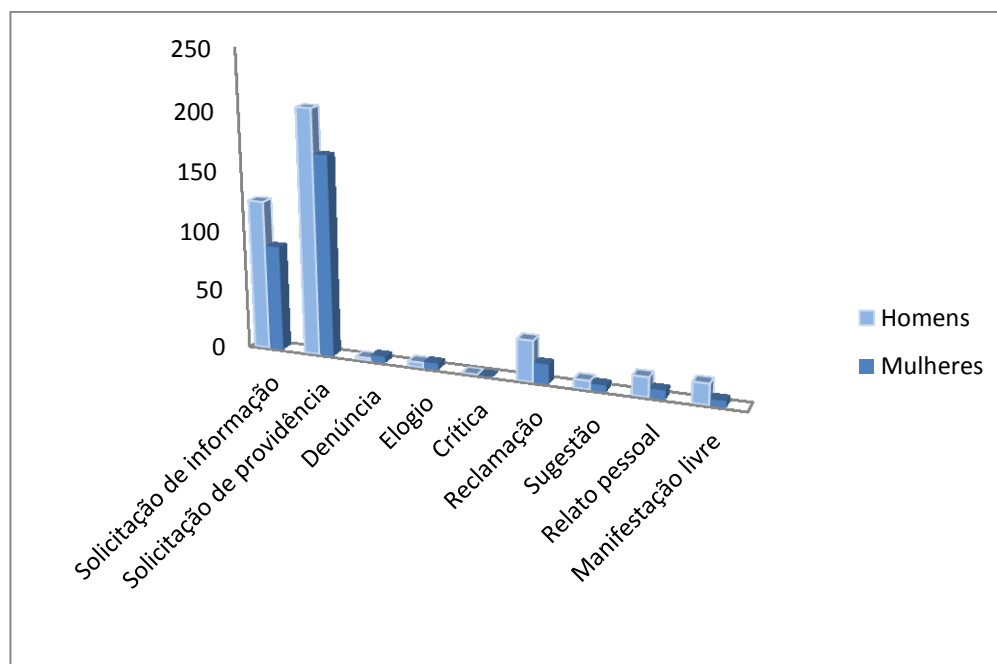


Gráfico 5 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero SETEMBRO



3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das **709** manifestações registradas no mês de SETEMBRO de 2016, 210 foram relativas a demandas externas e 499 a demandas internas da CMSP, com destaque para:

3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Munícipe solicita limpeza da Praça Donatello, Região do Cambuci.

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

- Munícipe reclama de congestionamento devido à implantação de uma nova fase semafórica na Rua Capitão José Parada Gonçalves, Região do Mandaqui.
- Munícipe solicita recapeamento da rua Dr. Odilon, Região do Ipiranga.
- Munícipe reclama da falta do medicamento Ibuprofeno nas UBS próximas à Região da Penha, onde reside.
- Munícipe reclama dos carros com paredão de som que não respeitam o silêncio na Região de Cidade Ademar.
- Munícipe reclama de atuação de flanelinhas na Região do Butantã.
- Munícipe reclama de comércio sem higiene.
- Munícipe reclama de atendimento no Centro de Acolhida Especial Para Mulheres na Região da Bela Vista.
- Munícipe solicita instalação de poste de iluminação na Rua Emílio Lambert, Região da Brasilândia.
- Munícipe solicita recapeamento na Região de Santana.
- Munícipe reclama de critérios de atendimento de Centro de Acolhida. Relata que sua esposa é gestante e encontra-se num Centro de Acolhida, cujo local é outro onde ele fica. Relata que há momentos em que ela precisa de amparo para ser levada ao hospital e ele não pode ficar no mesmo CA.
- Munícipe solicita lavagem do chão da praça na Região do Centro. Relata que há cola de cor escura no piso, o que acaba sujando e estragando calçados e machucando as patas dos animais de estimação dos moradores.
- Munícipe solicita recapeamento na Região do M'Boi Mirim.
- Municípes reclamam de site da PMSP que divulga informações incompletas sobre o IPTU.
- Munícipe reclama de atendimento recebido no Centro de Acolhida Zaki Narchi.
- Munícipe solicita recapeamento de ruas na Região do Jaçanã.
- Munícipe relata que é deficiente visual desde 2007 e possuía o benefício especial do Bilhete Bom, mas este foi invalidado pela SPTrans no ano de 2012. Ela vem encontrando dificuldades para reativar o benefício, pois recebe informações de que possui documentações pendentes ou até mesmo que possui condições físicas para voltar a trabalhar.
- Munícipe reclama do Centro de Acolhida Especial Casa Brigadeiro.
- Munícipe reclama do Centro de Acolhida Lygia Jardim.
- Munícipe solicita poda de árvore da Região da Cidade Ademar.
- Munícipe alega que possui encaminhamento médico para realizar Fisioterapia, na AACD - Centro de Reabilitação Dr. Renato da Costa Bomfim. Segundo ele, este encaminhamento foi dado por médico da

Unidade Básica de Saúde próxima de sua residência, alegando que só a AACD realiza esse tratamento. Relata que compareceu no hospital indicado e o encaminhamento foi negado. Ele diz que a médica nem o examinou de forma adequada e apenas negou o atendimento, alegando que o munícipe possui condições físicas para andar e a Instituição só faz atendimento para pessoas incapazes de se locomover.

- Munícipe solicita limpeza de rio na Rua Imburana, Vila Progresso, em Itaquera.
- Munícipe reclama de vazamento de esgoto na Região de Parelheiros.
- Munícipe reclama da falta de segurança na Avenida Visconde do Rio Grande, Região do M'Boi Mirim.
- Munícipe critica a ocupação irregular na Avenida Dr. Sebastião Medeiros, Região de Interlagos.

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

- Solicitação de informações sobre o Projeto de Lei nº 272/2015, que define o zoneamento no Município.
- Solicitação de informações sobre a Lei nº 16.050/2014, que aprovou o Plano Diretor Estratégico da Cidade de São Paulo.
- Solicitação de impressão da Lei nº 15.507/2011, que instituiu a Ouvidoria do Parlamento.
- Solicitação de informações sobre o Projeto de Lei nº 6.833/2013, que obriga a instalação de circuito interno de filmagem em pet shops.
- Solicitação de informações sobre o Projeto de Lei nº 39/2011, que concede desconto no valor do IPTU para o cidadão que adotar medidas sustentáveis em sua residência.
- Solicitação de informações sobre como apresentar uma sugestão de Projeto de Lei.

3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)

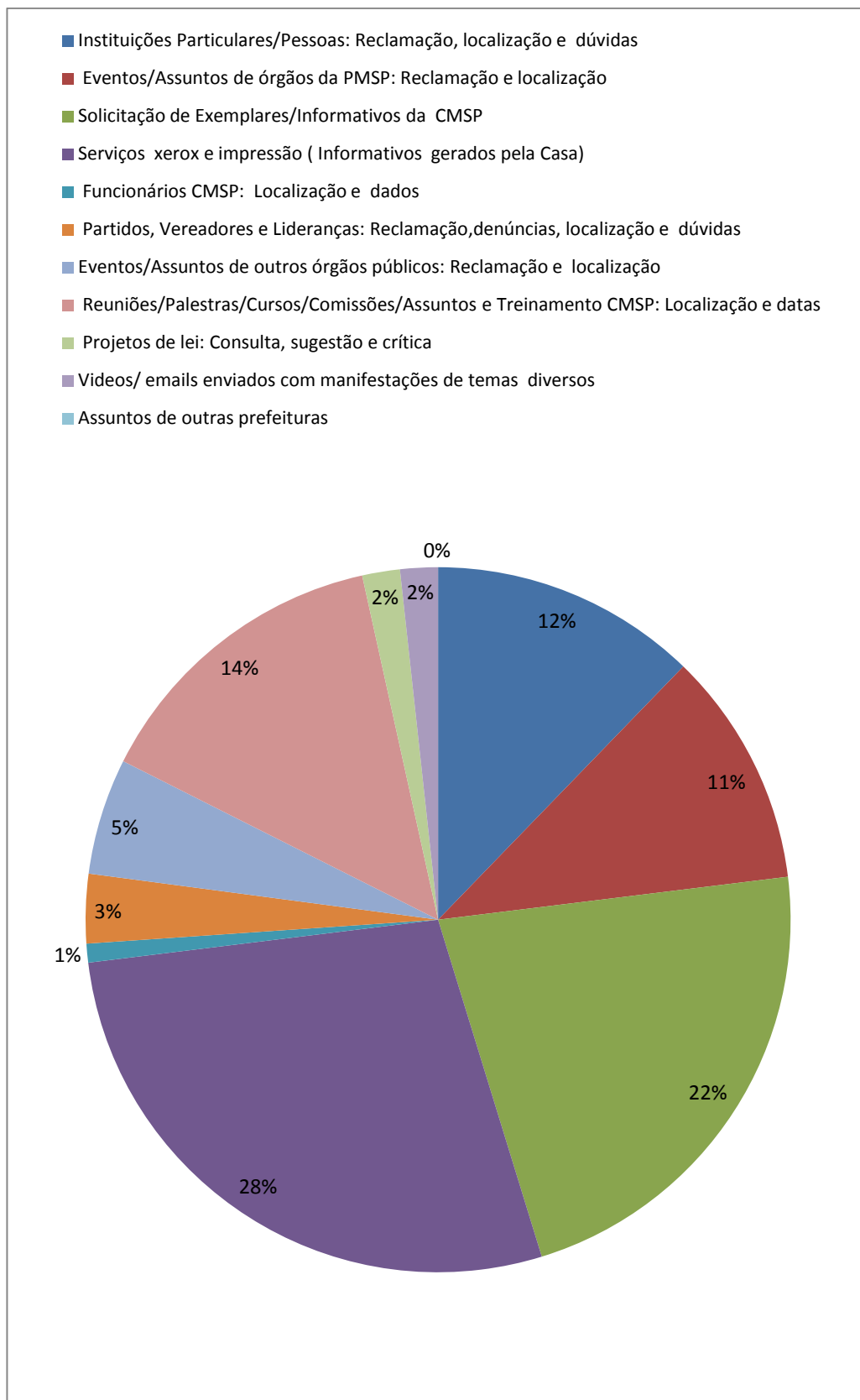
- Sugestão de construção de Unidade Básica de Saúde no Bairro Jardim Damasceno.
- Sugestão de inclusão de medidas de manutenção e alargamento de vias públicas no orçamento municipal para o Distrito de Brasilândia.
- Sugestão de privatização da área médica do Município.

3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores

- Munícipes solicitam localizar respectivos Vereadores, ex-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 lista atualizada dos vereadores da CMSP.
- Munícipe solicita informações sobre vagas de emprego/estágios na CMSP.
- 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 e Revista Apartes.
- Munícipes reclamam de funcionários da CMSP.
- Munícipe faz reclamação sobre acesso ao Regulamento Interno no site da CMSP.
- Munícipe solicita informações sobre as atribuições da Ouvidoria.
- Munícipe solicita o edital do concurso que será aberto na CMSP.
- Munícipe solicita informações sobre a comemoração do Dia do Idoso na CMSP.
- Munícipe pergunta se é possível retirar algumas publicações da Câmara. Tem interesse nos temas relacionados à História da Casa, principalmente dos relatórios da Comissão da Verdade da Prefeitura de São Paulo.
- Munícipe solicita o número de telefone do Atendimento da Ouvidoria do Parlamento.
- Munícipe solicitou contato com a Equipe de Cerimonial da CMSP para informar-se sobre um evento promovido pelo vereador Gilson Barreto.
- Munícipe solicita um exemplar do Diário Oficial do Município de 24 de Abril de 1993.
- Munícipe solicita esclarecimento sobre o Atendimento em Libras disponibilizado pela Ouvidoria do Parlamento.

- Munícipe relata que recebeu a informação, no 12º andar da CMSP, que a Ouvidoria do Parlamento disponibiliza lanches aos munícipes e questiona a veracidade da informação.
- Munícipe elogia o atendimento prestado pela Ouvidoria do Parlamento.
- Munícipe solicita número do whatsapp da Ouvidoria do Parlamento.
- Munícipe retorna a Ouvidoria do Parlamento e relata que não conseguiu auxílio financeiro junto aos vereadores desta Casa para adquirir um instrumento musical.
- Munícipe relata que é representante de uma empresa de lâmpadas de LED e pergunta sobre a possibilidade apresentar seus produtos. Pretende encaminhar orçamento para a CMSP.
- Munícipe retorna a Ouvidoria do Parlamento para agradecer as providências realizadas sobre o protocolo número 14.139.

Gráfico 6 - Demandas pertinentes à Ouvidoria



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 **SETEMBRO de 2016** percebe-se uma diversidade de demandas referentes à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Ao todo, foram relatadas 17 (dezesete) demandas da Ouvidoria, sendo na Zona Sul 08 (oito) demandas, na Zona Oeste 02 (duas) demandas, na Zona Leste 01 (uma) demanda, e por fim no Centro e na Zona Norte 03 (três) demandas para cada região.

- Solicitação de limpeza e varrição de via pública, na Região do Centro, Bairro Cambuci.
- Solicitação de manutenção de via pública, na Região da Zona Sul, em Vila Brasilina.
- Reclamação de pancadão e perturbação do sossego na Região da Zona Sul, Jardim Orly.
- Solicitação referente à zeladoria de área pública, na Região do Centro, Bairro Bela Vista.

- Denúncia sobre vigilância sanitária em estabelecimento comercial na Região da Zona Oeste, Bairro do Butantã.

- Denúncia de serviço irregular de flanelinha na Região da Zona Oeste, Bairro do Butantã.
- Solicitação de atendimento de zeladoria, na Região da Zona Norte, Vila Brasilândia.
- Solicitação referente à manutenção de via pública na Região da Zona Norte, Tucuruvi/ Santana.
- Solicitação referente à limpeza e varrição de praça pública na região do Centro, Bairro Bela Vista.
- Solicitação referente à manutenção de via pública na Região da Zona Sul, Parque do Otero.
- Reclamação referente à gestão da Subprefeitura do Jaçanã, na Região da Zona Norte, Bairro Jaçanã.
- Solicitação referente à poda de árvore na Região da Zona Sul, Jardim Cidália.
- Solicitação referente à zeladoria, limpeza de córrego na Região da Zona Leste, em Itaquera.
- Solicitação referente à limpeza de esgoto, na Região da Zona Sul, em Parelheiros.
- Solicitação referente à segurança pública, na Região da Zona Sul, Jardim Fraternidade.
- Reclamação referente à ocupação na Região da Zona Sul, Jardim Satélite.

COMISSÃO DE SAÚDE, PROMOÇÃO SOCIAL, TRABALHO E MULHER.

COMISSÃO DE TRÂNSITO, TRANSPORTE, ATIVIDADE ECONÔMICA, TURISMO, LAZER E GASTRONOMIA.

Por meio de análise qualitativa das demandas enviadas por munícipes no mês de Setembro de 2016, aponta-se 01 (uma) da Zona Norte, sendo as outras duas relativas a problemas gerais da Cidade.

- Municípe solicita a retirada dos novos semáforos instalados no cruzamento das avenidas Luís Carlos de Laet e Santa Inês.

- Munícipe relata que os ônibus movidos a diesel estão poluindo muito o ar da Cidade e sugere que sejam substituídos o quanto antes por outros movidos à energia elétrica.
- Munícipe reclama por não ter seu benefício especial do Bilhete Bom renovado.

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DO IDOSO E ASSISTÊNCIA SOCIAL

No período de Setembro de 2016 foi registrado na Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo o total de 5 (cinco) reclamações relacionadas à área de Assistência Social do Executivo Municipal:

- Munícipe reclama de negligência da Psicóloga do Centro de Acolhida Especial Para Mulheres 'Leda Esteves', localizado na Avenida Brigadeiro Luís Antônio, nº 1645, Bairro da Bela Vista.
- Munícipe reclama de procedimento do Projeto Família em Foco, no CREAS POP Bela Vista, sobre acesso às vagas em Centro de Acolhida.
- Munícipe reclama do tratamento de funcionário do Centro de Acolhida Zaki Narchi II, localizado na Avenida Zaki Narchi, nº 600, em Santana.
- Munícipe reclama do Centro de Acolhida Especial Casa Brigadeiro para Mulheres.
- Munícipe reclama do atendimento no Centro de Acolhida Lygia Jardim.

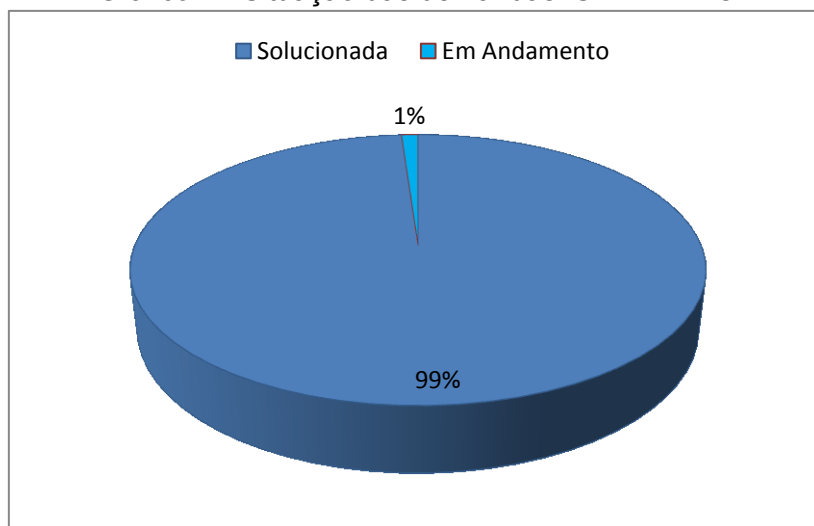
4. Situação das Demandas

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

Tabela 3 - Situação das demandas SETEMBRO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	702
Em Andamento	7
Total	709

Gráfico 7 - Situação das demandas SETEMBRO



4.1 Relações de protocolos Pendentes

Tabela 4 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 30/09/2016

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto (dias úteis)
11508	Reclamação	06/06	06/06	83 DIAS
12494	Informação	30/06	01/07	65 DIAS
12584	Sugestão	04/07	05/07	63 DIAS
13305	Reclamação	27/07	27/07	46 DIAS
13662	Reclamação	11/08	11/08	35 DIAS
13664	Reclamação	11/08	11/08	35 DIAS
13850	Reclamação	17/08	18/08	30 DIAS
14086	Reclamação	25/08	26/08	25 DIAS
14319	Sugestão	05/09	05/09	18 DIAS
14502	Reclamação	12/09	13/09	14 DIAS
14519	Reclamação	13/09	13/09	13 DIAS
14706	Denúncia	20/09	20/09	8 DIAS
14793	Sugestão	23/09	23/09	5 DIAS
14829	Informação	26/09	27/09	4 DIAS
14908	Informação	29/09	29/09	1 DIA

João Cláudio Silva de Quintal
OUVIDOR

Ouvidoria do Parlamento, 30 de SETEMBRO 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

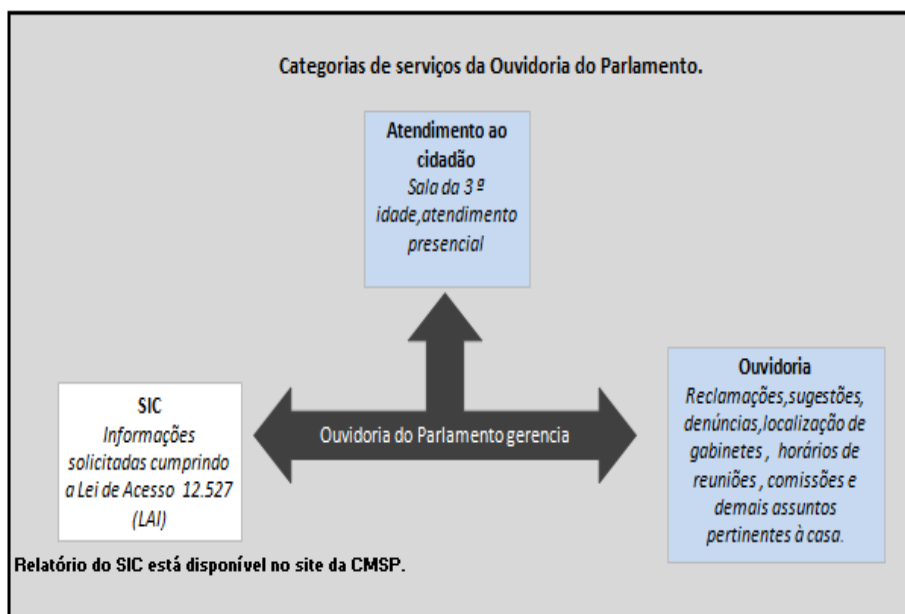
21

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 – 1º Subsolo, sala 29.

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](#).



23

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.

6.5 Whatsapp

Número : 11 9.4153.3277

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, Gestão Pública, Serviço Social e Jornalismo além de estagiários qualificados em áreas das relações sociais e humanas como Direito, Jornalismo, Gestão de Políticas Públicas, Psicologia e Serviço Social

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 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.

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 ou de outras esferas de governo.

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 e são também, eventualmente, recepcionadas denúncias de atos impróprios de parlamentares.