

## Relatório Mensal- NOVEMBRO 2013



**Ouvidoria**  
Câmara Municipal de São Paulo

*NOVEMBRO 2013*

---



2

***Mesa Diretora***

**José Américo**

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

**Marco Aurélio Cunha**

1º Vice Presidente

**Aurélio Miguel**

2º Vice Presidente

**Claudinho de Souza**

1º Secretário

**Adilson Amadeu**

2º Secretário

**Gilson Barreto**

1º Suplente

**Dalton Silvano**

2º Suplente

***Corregedoria***

**Rubens Calvo**

Corregedor Geral

**Demais Integrantes:**

**Alfredinho**

**Mario Covas Neto**

**José Police Neto**

**Milton Leite**

**Roberto Tripoli**

**Paulo Frange**

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

**NOVEMBRO 2013**

---

***Equipe da Ouvidoria***

**Fábio Pierdomenico**

Ouvidor do Parlamento

**Francisca Ramos de Queiroz**

Ouvidora Adjunta do Parlamento

**Danielle P. Stivanin**

Procuradora Legislativa

***Equipe Técnica***

Daiane Fernandes do Vale

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Luiz Gabriel De Pieri

***Estagiários***

Amanda Brito Rocha (Psicologia)

Anna Carolina Marçal (Psicologia)

Carolina do Prado Puerta (Comunicação Social-Mercadológica)

Carolina Wolff Nunes (Ciências Sociais)

Diego Ferreira da Silva (Direito)

Francisco Alencar Pimenta (Psicologia)

Isadora Silva Teles de Menezes (Relações Públicas)

Jéssica Barbosa Alves (Jornalismo)

Kauane Karoline Mateus (Jornalismo)

Monica Aparecida de Jesus Araújo (Jornalismo)

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

## Sumário

---

4

1. Apresentação .....	5
1.1. Modalidade Atendimento ao Cidadão .....	6
1.2. Modalidade Atendimento da Ouvidoria .....	6
2. Canais de Comunicação da Ouvidoria .....	7
2.1. Presencial .....	7
2.2. Eletrônico .....	8
2.3. Telefônico .....	8
2.4. Correspondência .....	8
3. Atendimento e Equipe Ouvidoria .....	9
3.1. Assistência/Auxílio .....	9
3.2. Informações Gerais .....	10
3.3. Atividades Ouvidoria do Parlamento .....	10
4. Intersetorialidade .....	11
4.1. Parceria com a Procuradoria da CMSP .....	11
4.2. A Voz do Cidadão .....	11
5. Apresentação de dados .....	12
5.1. Caracterização Atendimento ao Cidadão (Presencial) .....	12
5.2. Caracterização geral .....	13
6 Manifestações do Atendimento da Ouvidoria .....	18
6.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura: .....	18
6.2. Manifestações referentes aos Projetos de Lei (PLs) .....	24
6.3. Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs) .....	25
6.4. Manifestações referentes a setores internos da Câmara de Vereadores: .....	26
7 Situação das Demandas .....	30
7.1. Relação de protocolos Pendentes .....	31
8 Anexos .....	34

## 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, através de seus canais, informações destinadas a esclarecer as dúvidas 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.

Acionando os vereadores como agentes fiscalizadores (contando com a ajuda dos demais órgãos do município do governo desta cidade) ou buscando diretamente as informações, a Ouvidoria do Parlamento Municipal busca atender, da forma mais efetiva, as manifestações dos cidadãos, sejam elas elogios, reclamações, insatisfações, dúvidas, denúncias ou outras solicitações.

Visando, com seus atendimentos, a melhoria permanente quanto à transparência e uma maior proximidade com os cidadãos, a Ouvidoria do Parlamento está buscando redesenhar seus processos e, também, implantar um sistema de monitoramento, de avaliação e um demonstrativo de suas atividades ao longo do mês. O objetivo é simplificar e agilizar o atendimento, bem como adotar, cada vez mais, uma linguagem que facilite a identificação com os cidadãos, suas necessidades e preocupações. Para promover tais mudanças é necessário redefinir categorias e atribuições dos serviços prestados pela Ouvidoria, processo que está em curso.

Observa-se, assim, a existência de três variáveis de atendimento que são gerenciadas pela Ouvidoria do Parlamento e que requerem diferentes tratativas: **SIC-Serviço de Informação ao Cidadão**, para a Lei de Acesso à Informação (LAI); **Atendimento ao Cidadão** e **Atendimento da Ouvidoria**.

Este relatório tem o foco na análise das categorias **Atendimento ao Cidadão** e **Atendimento da Ouvidoria**. Já o relatório mensal do SIC pode ser consultado [neste link](#).

### 1.1. Modalidade Atendimento ao Cidadão



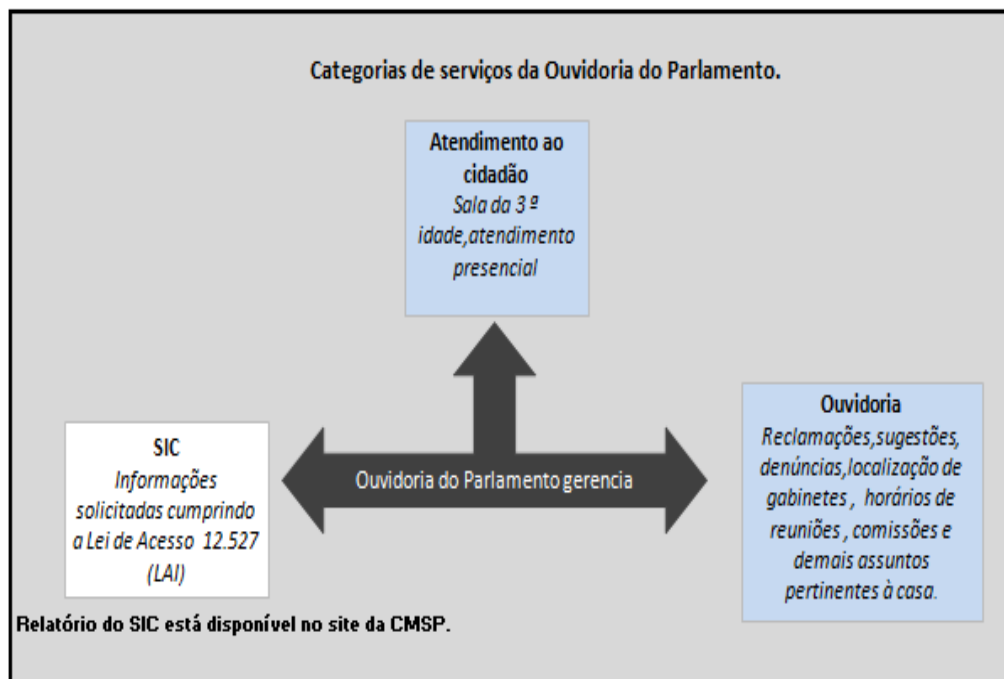
A modalidade **Atendimento ao Cidadão** pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa pública esta acaba, por vezes, recepcionando pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção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

Contamos também com a sala da 3ª Idade, provendo um atendimento humanizado para as pessoas que muitas vezes procuram a Casa com demandas delicadas, que necessitam de atenção diferenciada.

### 1.2. Modalidade Atendimento da Ouvidoria.

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

Quadro 1. Modalidades/categorias do atendimento da Ouvidoria do Parlamento.



## 2. 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).

### 2.1. 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 9:00 às 18:00 horas.

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

## 2.2. Eletrônico

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

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

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

## 2.3. Telefônico

Telefone: **0800-322-62-72 (ligação gratuita)**. Horário de Funcionamento: segunda a sexta, das 9:00 às 19:00 horas.

## 2.4. 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.



### 3. 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, Economia, Gestão Pública, Serviço Social e estagiários qualificados em áreas das relações sociais e humanas como Comunicação Social, Ciências Sociais, Direito, Jornalismo, Psicologia e Relações Públicas.

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

#### 3.1. 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 cadeira de rodas e medicação.**

### 3.2. 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.**

### 3.3. 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.**

## 4. *Intersectorialidade*

---

### 4.1 Parceria com a Procuradoria da CMSP.

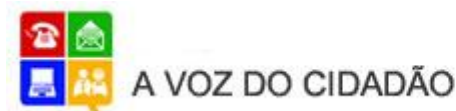
Buscando aperfeiçoar o serviço prestado pela Ouvidoria no que tange à qualidade dos atendimentos e às tratativas de processos, tem sido realizada uma valiosa parceria com a Procuradoria da Casa por meio de encontros periódicos para a discussão de casos de atendimento apresentados pelos membros da equipe. Dessa forma, é possível condensar muitas informações e dúvidas importantes que podem passar despercebidas no dia a dia. Além de discussão dos casos, a Procuradoria da Casa realiza também a apresentação de temas ligados à legislação e à gestão pública, com o objetivo de fomentar a ampliação e o aprofundamento do conhecimento, assim como o aprimoramento profissional de toda a equipe. Essa parceria auxilia, de forma geral, no debate da avaliação e no realinhamento permanente dos trabalhos realizados pela Ouvidoria.

### 4.2A Voz do Cidadão.

Desde a criação da Ouvidoria, em 2011, o maior desafio tem sido o fortalecimento de seu papel perante a sociedade. Sendo o elo entre o cidadão e o poder público, a Casa tem trabalhado constantemente para ampliar a divulgação dos trabalhos assim como para construir a visão de que a Ouvidoria do Parlamento é mais um dos instrumentos de controle social do Legislativo da cidade de São Paulo.

Buscando atingir esse desafio, foi selada uma parceria com a Assessoria de Comunicação e Imprensa da Câmara e os veículos de comunicação da Casa, com o objetivo de ampliar a divulgação dos canais da Ouvidoria para a manifestação dos cidadãos. Uma das consequências é a publicação semanal de demandas pelo veículo de comunicação “Câmara Expressa”. Intitulado “Voz do Cidadão” esse espaço é reservado para publicação semanal de uma demanda, referente a algum

serviço da Municipalidade ou da própria Câmara. A publicação de cada demanda é previamente autorizada pelo munícipe. Seguem abaixo as demandas veiculadas no “Câmara Expressa” em novembro:



## NOVEMBRO

*“André Martins, morador do Jardim São Luiz, Zona Sul de São Paulo, solicita da Prefeitura a transformação da área verde situada na confluência das ruas Antônio Ramos Rosa, João Gomes Carneiro e Inácio Lima em praça pública, com equipamentos para a terceira idade e posto ou base da Polícia Militar. Há entulhos jogados no local, que tem registrado vários casos de violência sendo utilizado também como ponto de encontro de usuários de drogas”*

## 5. Apresentação de dados

---

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal **494 MANIFESTAÇÕES** no período de 1 a 29 de novembro de 2013 das quais 81% aconteceram junto ao nosso atendimento *Presencial*, que viabiliza o contato direto entre o munícipe e os agentes de atendimento.

### 5.1. 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 2 - Destaques da Ouvidoria Presencial:

<b>Ouvidoria Presencial</b>				
<b>Impressões Gerais</b>	<b>Distribuição de exemplares</b>	<b>Pesquisas em Sites</b>	<b>Informações Gerais</b>	<b>Assistência Social</b>
Lista de vereadores	Estatuto do Idoso	COHAB (Verificação de cadastro)	Gabinete de vereadores	Procura por auxílio financeiro
Lista com a composição das Comissões	Revista Apartes	Inscrições/Informações (cursos)	Setores da Casa	Vagas em albergues
Pautas das Comissões	Revista –Plano Diretor	Localização de Ruas	Ex-vereadores	Vagas de Emprego
Agenda de eventos da CMSP	Informativos Display	Programas sociais	Localização de funcionários CMSP	Procura por Cesta Básica
Sessões plenárias	CF	-	Visitas monitoradas à CMSP	Vagas em AA
Reuniões das Comissões	-	-	Lideranças partidárias	Relato Pessoal
Audiências Públicas	-	-	Diretórios Partidários	Alimentos
Projetos de Lei/Leis/Decretos	-	-	Lideranças partidárias	Assistência jurídica gratuita
Legislação diversas	-	-		-

## 5.2. Caracterização geral

Tabela 1 - Tipo de atendimento NOVEMBRO

<b>Tipo de Atendimento</b>	<b>Quant.</b>
Pessoal	402
Telefônico	12
Eletrônico	80
Carta	0
<b>Total</b>	<b>494</b>

Gráfico 1 - Tipo de atendimento.

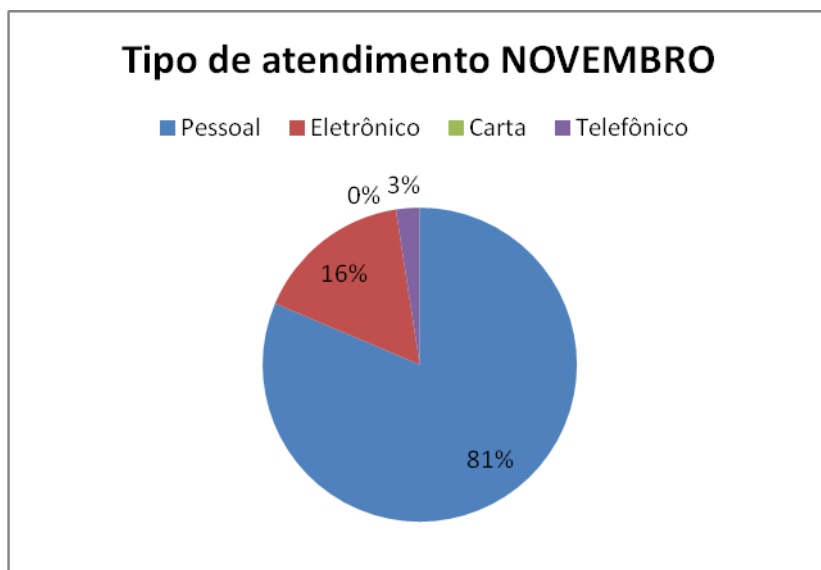


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero.

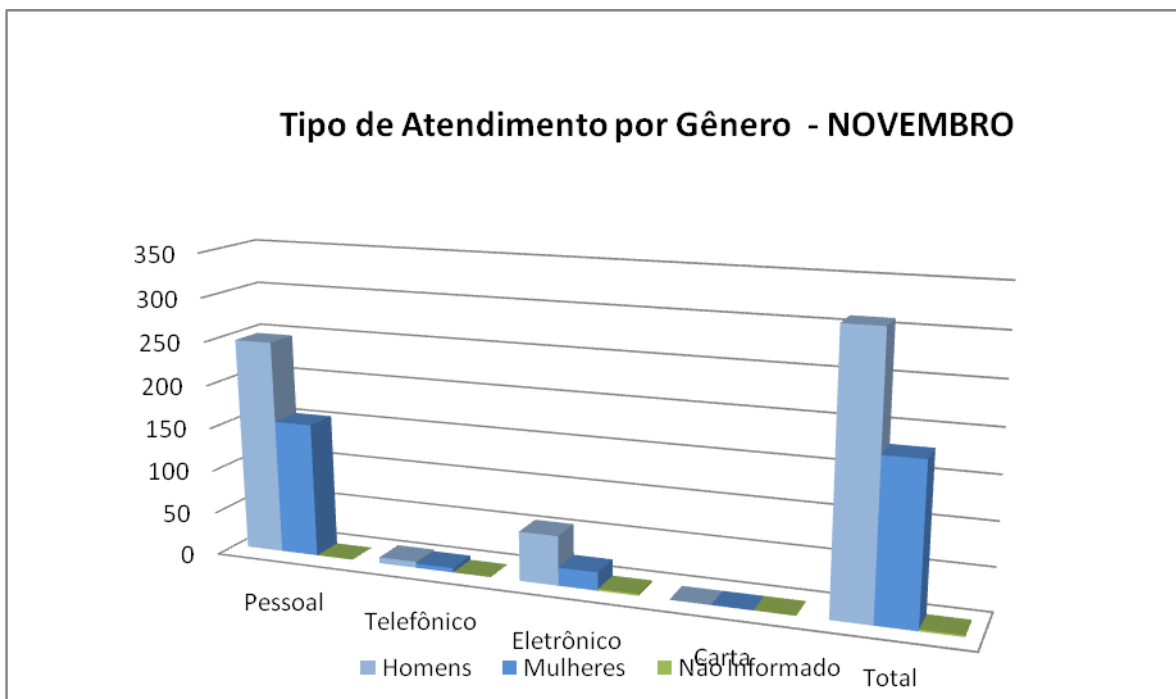


Gráfico 3 - Distribuição da localidade por gênero.

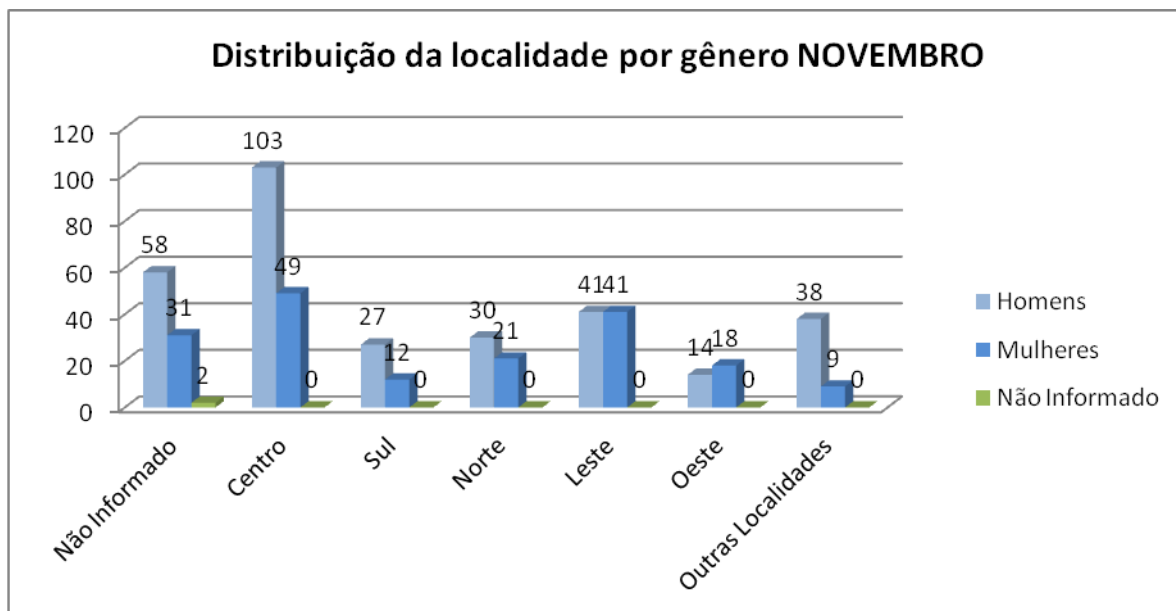


Tabela 2 - Tipo de Manifestação NOVEMBRO.

<b>Tipo de manifestação</b>	<b>Qtd</b>
Solicitação de informação	200
<b>Solicitação de providência (Inclui impressões de listas, pautas , agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)</b>	<b>207</b>
Denúncia	4
Elogio	2
Crítica	39
Reclamação	24
Sugestão	4
Envio de mídia/propaganda	1
Envio de informativos diversos	11
Relato pessoal	2
<b>Total</b>	<b>494</b>

Gráfico 4 - Tipo de manifestação NOVEMBRO



Tabela 3 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade.

Tipo de manifestação	Centro	Leste	Oeste	Norte	Sul	Não Informado	Outras localidades	Total
Solicitação de informação	71	35	15	22	13	23	21	200
Solicitação de providência	79	38	13	24	24	7	22	207
Denúncia	2	0	0	0	0	2	0	4
Elogio	0	0	1	0	0	1	0	2
Crítica	0	4	2	3	1	29	0	39
Reclamação	0	4	1	2	0	13	4	24
Sugestão	0	0	0	0	1	3	0	4
Envio de mídia/propaganda	0	0	0	0	0	1	0	1
Envio de informativos diversos	0	0	0	0	0	11	0	11
Relato pessoal	0	1	0	0	0	1	0	2
<b>Total</b>								<b>494</b>

Gráfico 5 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade.



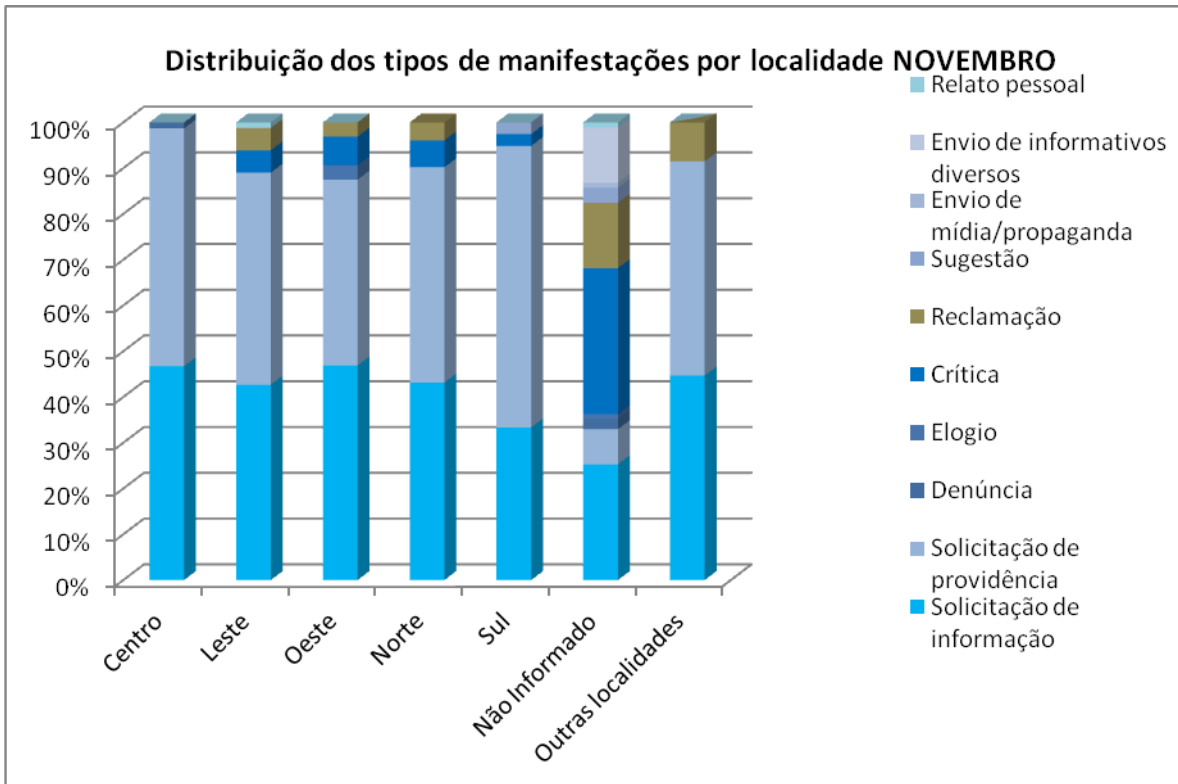
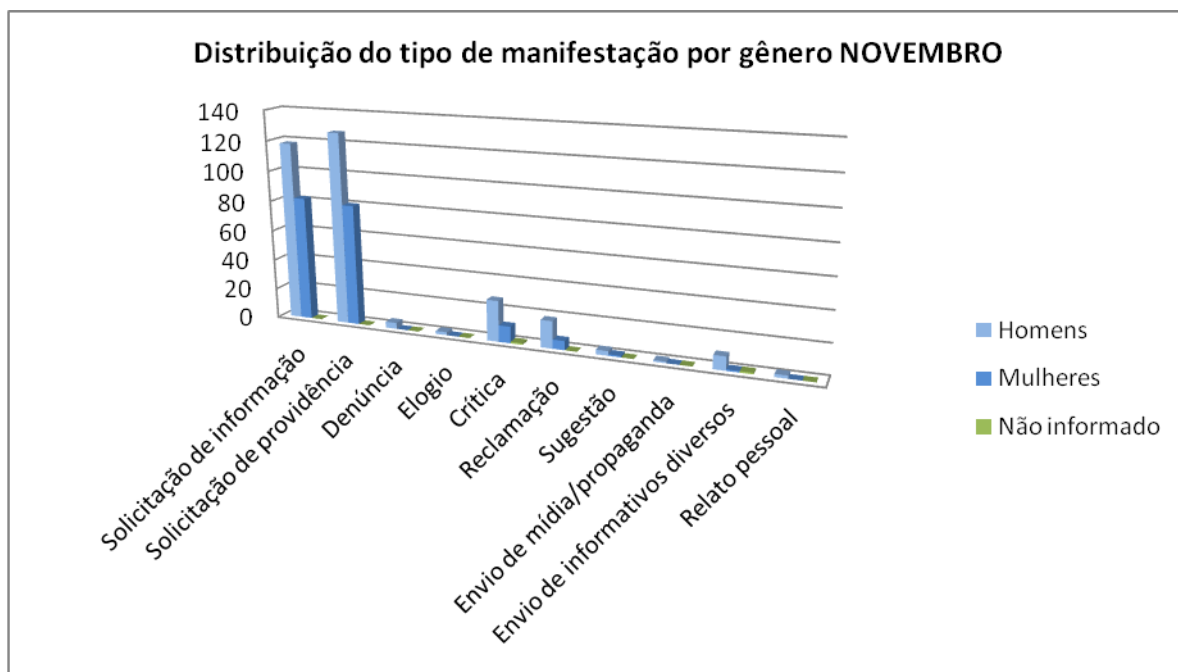


Gráfico 6 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero.



## 6 Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das manifestações registradas no mês de novembro de 2013, 189 foram relativas a demandas externas e 305 a demandas internas, conforme está no *anexo 1*, com destaque para:

### **6.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura:**

- Munícipe se manifesta contra o aumento do IPTU, e questiona o voto favorável dos 29 dizendo que não respeitaram a vontade popular. Encaminha em anexo um comunicado em que seria realizada a segunda fase da votação;
- Munícipe reclama que a CET colocou cones na Rua James Watt com Berrini, e não tem vagas para estacionar. Ele informa que já entrou em contato com a CET mas não deram nenhum parecer;
- Munícipe reclama contra a Prefeitura e SPTrans pela retirada da linha 3354-Jardim Colonial - Parque Dom Pedro II. Informa que é o único ônibus que atende a região até o Parque Dom Pedro II. Muitas pessoas usam inclusive para descer no Belém. É vergonhosa a inclusão da linha (que já existe) Terminal São Mateus para substituir, pois os moradores gastarão mais tempo para se locomoverem até os seus trabalhos, sem falar que esta medida vai fazer lotar os metrô (já ultralotados) do Tatuapé e Carrão. Conclui que colocar corredores de ônibus sem ônibus é fácil. Pede para que retornem com a linha;
- Munícipe é funcionário público Estadual da Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo, mora há 25 anos no mesmo bairro, que nunca teve uma agência do Banco do Brasil. Todos os moradores estavam contentes com a construção da agência, e simplesmente a obra parou no começo deste ano e não deram mais continuidade, ficando tudo abandonado. Os moradores do

bairro são obrigados a se deslocar para outros lugares para ir ao Banco do Brasil, o que é uma falta de consideração do banco com o bairro;

- Munícipe que tem um vizinho muito barulhento e sugere a elaboração e fornecimento de cartilha educativa para os munícipes em relação ao respeito ao silêncio;
- Munícipe informa que o ônibus Vila Progresso, número 2523 não está fazendo parada na Estação da Luz para pegar passageiros. Solicita que tomem uma providência sobre o caso, pois necessita utilizar esse ônibus;
- Munícipe afirma que o ônibus 309 T, que saía da Princesa Isabel e ia até a Cidade Tiradentes, não circula mais para transportar os passageiros. Solicita uma providência, pois agora sem esse ônibus necessita pegar duas conduções para chegar a sua residência;
- Munícipe reclama que há mais ou menos trinta dias algumas pessoas do Movimento Sem Teto invadiram o Morro da Lua, um local de declive, impróprio para montar fundações de casa, ao lado do seu condomínio. Já foi solicitada a ajuda do CONSEG e da Sub Prefeitura do Campo Limpo sem obter as devidas soluções. Afirma que, devido a essa invasão, houve o desmatamento dessa região, podendo ocasionar o desmoronamento do terreno. Afirma também que com a invasão os furtos na região aumentaram consideravelmente. Também relatou que na data de ontem, essas pessoas que dizem ser do Movimento Sem Teto, tentaram invadir um terreno ao lado do condomínio (Rua Clodomiro de Oliveira, ao lado do nº 200 x Rua Carajuva, S/Nº), onde há muito tempo estão lutando para que este terreno vire uma área de lazer para atender as crianças e idosos da região. Pede que estas famílias sejam transferidas para um local adequado e também o apoio para que seja montada logo a área de lazer na Rua Carajuva, S/Nº;
- Munícipe reclama que em frente a sua residência há fios podres em postes que já caíram em seu carro. Informa que entrou em contato com a Eletropaulo e que informaram que o problema não seria resolvido por eles, e encaminhando para a SPTrans, que também não ofereceu solução. Pede que o problema seja resolvido o quando antes, pois há possibilidade desses fios serem de alta tensão podendo gerar acidentes;

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

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

- Munícipe informa que foi feita uma solicitação em 2012 para a instalação de iluminação na Rua Delfim da Prata - Pedreira, mas ainda não obteve nenhuma resposta a respeito;
- Munícipe mora no bairro há mais de 20 anos e não aguenta mais as enchentes. Afirma que a Prefeitura nunca visita o local, só durante a campanha política. Pessoas já morreram afogadas, outras morreram de leptospirose, muitos perderam o que tinham, outras têm carro mas não podem fazer garagem por causa do esgoto a céu aberto. Há ratos por todo lado entrando nas casas. Não aguentam mais e sabem que enviaram verbas para esses fins;
- Munícipe sugere que haja a proibição do uso de animais em teste de cosméticos.
- Munícipe encaminha email reclamando da falta de durabilidade das caixas coletoras de lixo instaladas nos postes de toda grande São Paulo. Afirma que muitas delas já foram destruídas e reclama do dinheiro publico gasto nessas instalações. Pede que haja uma investigação para apurar o uso desse dinheiro;
- Munícipe entra em contato para denunciar construção irregular na Rua Jardim dos Álamos, onde ocorre uma feira todas as terças feiras. Pede que a Subprefeitura de Parelheiros faça uma fiscalização no local. Não soube informar o número onde se encontra essa construção, mas pede que a denúncia se faça em condição de anonimato.
- Munícipe informa que já entrou em contato com a Prefeitura por meio da Central 156, no dia 09/08/2013 (11704016 e 11704027), referente a dois veículos abandonados em via pública (carro da marca GMB, Modelo Chevy, Placa BFE-1405, São Paulo/SP, abandonado na Praça Eng. Raphael José Bicudo Pereira, 80, e carro da marca FIAT, modelo Elba, Placa BGL-5615, São Paulo/SP, abandonado na Rua João Scatamacchia, ambos no bairro VI. Campo Grande). Foi informado pela Ouvidoria da Prefeitura (8640/2013 e 8641/2013), contatada em 20/08/2013, que o prazo para retirada dos veículos é de 40 dias.

Munícipe informa ainda que foram realizadas as mesmas reclamações via SAC, Serviço de Atendimento ao Cidadão, da Prefeitura, em 07/10/2013 (n 11843898 e 11843953), porém os veículos ainda se encontram no local. Retomou o contato com a Ouvidoria do Município de São Paulo, em 01/10/2013, porém não obteve retorno. Os veículos continuam em via pública, apesar de inúmeros contatos e perigos quanto à segurança das pessoas (lugar propício para assalto), proliferação de pragas e risco de acidentes a crianças.

- Munícipe reclama do barulho que acontece na praça onde reside, todos os finais de semana (sexta, sábado e domingo) vários jovens se reúnem e fazem “conexão pancadão”. Abrem seus veículos e ligam o som que estronda nas casas, usam drogas, bebidas até a madrugada. Nessa rua tem muitas pessoas idosas, crianças e bebês, quando não dá para suportar a única alternativa é ligar para a Polícia, que faz o seu papel e dispersa a multidão com bomba de efeito moral, inclusive de gás pimenta que entram nas residências causando mal estar em todos, diariamente. Pede para que façam um projeto (caráter de urgência) para substituir a praça por uma creche, escola infantil, posto de saúde ou centro de lazer nos campos de futebol, com objetivo de reunir as pessoas e acabar com o problema, assim não serão obrigados a mudar de bairro;
- Munícipe que mora no albergue "Reciclazaro" (casa São Lázaro) informa que está há vinte e um dias sem água nas torneiras para tomar banho ou beber. Só mora lá porque ainda tem comida. Os quartos, as camas são grudadas uma com a outra, o mau cheiro é terrível. Tem muitas pessoas doentes com tuberculose e os assistentes sociais não dão a mínima. Tem certeza que a verba da prefeitura está sendo desviada pelos coordenadores da ONG. Não dão descarga nos banheiros e fica o maior odor. Se reclamam, os monitores falam que são da Polícia e vão descer a “porrada”. Está com muito medo pois não tem a quem recorrer. Não tem cobertor nas camas e os colchões estão com percevejos e todos se coçam. Algumas vezes servem comida azeda. Pede providências;

- Munícipe mora na comunidade do Parque Vila Maria e por razões de segurança, vai se manter anônimo. Gostaria de comunicar aos senhores desta casa, em especial o vereador da Vila Maria, que as pessoas desta comunidade vêm sofrendo já há alguns anos com o tráfico de drogas nesta região (tráfico de drogas pesado, com membros atuantes do PCC).

Os pontos de venda (biqueiras) estão por toda parte, e existe um dono em cada quarteirão e por conta disso a segurança está cada vez pior. As noites são dos traficantes e viciados consumidores de drogas – crack, cocaína, maconha, lança perfume – que ficam andando pelas ruas pedindo dinheiro às pessoas, e muitas vezes praticando pequenos furtos. A população é obrigada a conviver também com bailes FUNK promovidos pelo tráfico para ajudar nas vendas. Nessas ocasiões juntam-se jovens e até crianças de 8 a 10 anos! Geralmente as festas, com som insuportavelmente alto, varam a madrugada tirando o sossego dos moradores. A Polícia Militar, através do número 190, não atende aos chamados por perturbação do silêncio e a partir das 22h00minh, não se vê uma única viatura patrulhando a comunidade. O fato da PM não atender aos inúmeros chamados causa estranheza, pois próximo à comunidade há o 19º Distrito Policial, uma base da PM na Praça Santo Eduardo, na Vila Maria, outra na Praça Novo Mundo, a 90ª também no Parque Novo Mundo e outra delegacia atrás do hospital Nippo Brasileiro. A sensação que todos nós moradores temos é que quem manda é o tráfico de drogas, pois o Estado não está presente. A população dessa área – Parque Vila Maria, Cidade Nova e Jardim Andaraí –, precisa ser cuidada, com mais responsabilidade!!! Gostaria muito de ter atendido o meu pedido, pois a meu ver esta é uma obrigação do Estado, que vem falhando de forma miserável com esta comunidade. Coloco-me ao dispor para quaisquer esclarecimentos. Iremos à imprensa, se necessário, para ver atendidos nossos direitos!! Senhores vereadores, em especial o vereador da Vila Maria, pedimos sua ajuda nesse sentido. Essa é uma comunidade de pessoas boas e que não merece o descaso com que vem sendo tratada;

- Munícipe cadeirante com 38 anos, com distrofia muscular e tetraplégica, reclama que há 15 anos aproximadamente foi criada pela própria SPTrans Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP  
CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000  
<http://www.camara.sp.gov.br>



uma linha de ônibus para atender as necessidades dos cadeirantes e demais passageiros, trabalho e lazer, em que a acessibilidade era total!!! Todas as empresas que aqui passaram deram total apoio, tanto com os operadores qualificados e com os carros adaptados, em ótimas condições! Hoje, com as ditas "reorganizações de linhas" feita pela SPTrans, a linha que a munícipe utiliza foi mudada totalmente de itinerário, dificultando sua vida diária para até mesmo ir ao supermercado. Deixou de trabalhar por não ter acesso. Reclama que por viver na periferia onde as pessoas veem o cadeirante como pessoas que tem q ficar em casa, é tudo mais difícil. Não nos deixam entrar em um metrô quanto mais em um ônibus que vem lotado. Ao procurar a SPTRANS a resposta que ouviu do encarregado do planejamento Sr. Wanderley Pezzota foi que há outros ônibus que poderei está utilizando. Infelizmente a maioria das pessoas pensam que o cadeirante tem que ficar em casa e não facilitam o embarque dos cadeirantes imagine um ônibus lotado em uma via publica com pessoas cansadas em horário de pico. Não há obstruções das vias do itinerário. Simplesmente mudaram sem comunicar e sem o motivo por qual aquela linha opera somente com 2 carros. Munícipe informa que procurou a empresa Itaquera Brasil Unidade Pêssego e o responsável do planejamento, Sr. Aguinaldo, deu total apoio. Hoje a linha é a 3760/42 Jardim Nossa Senhora do Carmo até o metrô Tatuapé. A partir do dia 26/10/2013 será 4010/10 Jardim Nossa Senhora do Carmo até o metrô Carrão. Totalmente fora do itinerário que existiu ao longo de toda uma vida, sendo que não há objeção ou impedimento para que permaneça o mesmo itinerário!!! Solicita urgência no pedido. Esta reorganização vai contra a um decreto lei sobre "ACESSIBILIDADE" – Lei 10.098/00 – regulamentada por meio dos decretos 5.296/04 e 10.048/00.

- Munícipe encaminha email solicitando adesão a um abaixo assinado já montado na internet pedindo o retorno das linhas desativadas pela PMSP :1 - Sacomã-Butantã/USP e 2 - JD S. Savério-Metrô Sta. Cruz.
- Munícipe encaminha fotos tiradas na Praça da República, na Praça da Sé, Av. Alcântara Machado (Mooca); fora a Praça João Mendes, Lgo. São Francisco e milhares de outros pontos, tanto em regiões nobres quanto na periferia, com Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP  
CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000  
<http://www.camara.sp.gov.br>

referência aos moradores de rua. Não se tratando apenas da sujeira dos locais, mas de uma Ação humana que falta neste País e nestes governos.

- Munícipe pede sigilo pois informa que houve vinganças a sua família usando como alvo a árvore ou o pouco que restou dela, que está na sua calçada. Informa que mais um evento está para se realizar na Praça Luis Carlos Davanso, esquina com a rua Porto do Tejo, CEP 04777140, com banheiros químicos e com certeza não haverá policiamento. Será celebrado o Dia da Consciência Negra.
- Munícipe entra em contato para manifestar sua indignação com a saúde pública, que nos hospitais não tem leitos para atender os que mais necessitam. Pede que essa manifestação seja encaminhada ao Vereador Ricardo Teixeira;

## 6.2. Manifestações referentes aos Projetos de Lei (PLs)

- PL 122/2012 - Dispõe sobre a reabertura do prazo para ingresso no programa de Parcelamento Incentivado – PPI. Munícipe deseja informações;
- Projeto de Lei 723/2013 – Estabelece os componentes municipais do Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional – SISAN, criado pela lei federal 11.346 de setembro de 2006. .
- Projeto de Lei 711/2013 - Munícipe sugere repassar 5% da arrecadação do IPTU para moradia popular.
- Lei 15.855 de 16/09/2013 - Munícipe deseja saber se já foi regulamentada.
- Lei 6.424/1963 - A lei aprova o plano de abertura de avenida ao longo do Córrego Itararé, com 38,00 metros de largura e extensão aproximada de 1.6400,00 metros, no trecho compreendido entre a Av. Pirajussara e o ponto situado 45 metros ao sul da Avenida II, do arruamento 754, nos 13º e 30º Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP  
CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000  
<http://www.camara.sp.gov.br>



subdistritos, Butantã e Ibirapuera, respectivamente. Munícipe solicita a impressão, para uma pesquisa.

- LEI 505/2012 - Estabelece novas diretrizes gerais, específicas e mecanismos para a implantação da Operação Urbana Consorciada Água Branca e define programa de intervenções para a área da operação; revoga a lei n<sup>o</sup>11.774 de 18 de Maio de 1995. Munícipe solicita a Lei impressa;
- Lei 15.681/2013 - Munícipe gostaria de saber se essa Lei promulgada pelo excelentíssimo Presidente da Câmara Municipal de São Paulo, sr. José Américo, que trata sobre a prática de atividade física e esportiva nas academias, publicado no Diário Oficial da Cidade de São Paulo, está valendo, ou seja, se está em vigência e se as academias são obrigadas a observá-la;
- Lei n<sup>o</sup>8211 de 06/03/75 - Estabelece condições de localização, aproveitamento, ocupação e recuos para edificações destinadas a estabelecimentos de ensino pertencentes ao Sistema Educacional do Estado de São Paulo e aos estabelecimentos de Educação Infantil. Munícipe solicita cópia na íntegra;

### **6.3. Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs):**

- Munícipe sugere que todos os vereadores deveriam trabalhar de graça, para justificar assim o trabalho que fazem, e que deviam enviar um projeto assim para ser votado. Reclama que é quem paga o salário dos vereadores e quer o melhor para a cidade. Diz que o que é feito pela Prefeitura e pela Câmara é pouco.

#### 6.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores:

- Informações sobre Sessões Plenárias (Horários/Dias)
- Munícipe sugere que todos os Vereadores da CMSP disponibilizem uma Agenda com o dia e horário de cada um deles na Casa, para atendimento ao Público.
- Munícipe gostaria de saber por que as caminhadas da Câmara Municipal foram extintas sem motivo aparente. As caminhadas eram realizadas todo último Domingo do mês e era um meio da população manter contato com a Câmara e ainda conhecer a cidade.
- Munícipe sugere a inclusão dos links que dão acesso ao Auditório Online e a Galeria de Vídeos no menu do site que fica à esquerda. O único lugar que dá pra ter acesso é através da página principal, caso esteja em uma página interna, tem que voltar à página principal para acessar estes links. Acredita que assim ficará mais fácil a navegação do site da CMSP. Eles poderiam ser um sublink do item Transparência ou Atividade Legislativa;
- Munícipe pede ao Presidente da Câmara e para que a cidade de São Paulo seja mais controlada; que as subprefeituras olhem pelos seus bairros, administrando melhor com as suas populações. Que os vereadores fiscalizem as subprefeituras. Que não haja desvios de verbas públicas e que estas sejam usadas para melhorar os seus bairros de acessos, vias públicas e jardins com iluminação, passarelas e travessias de pedestres;
- Munícipe se manifesta da seguinte maneira: Gostaria de uma informação. Se os representantes do povo, nobres vereadores, já estão cientes do Projeto de Lei do senador Paulo Paim, com apoio da secretária dos Direitos Humanos da Presidência da República, Maria do Rosário, em que a proposta, segundo informações do jornalista Luís Nassif, “retira o direito igualitário de nossas crianças com deficiência especial e dificuldade de aprendizagem de serem incluídas em escolas públicas”? Se não houver uma ação firme por parte do governo Dilma, os interesses paroquiais de Paim, da Ministra-Chefe da Casa Civil, Gleise Hoffmann, e da Ministra-Chefe da Secretaria de Direitos Humanos, Maria do Rosário, comprometerão um dos grandes feitos civilizatórios do próprio governo petista. Para que exista uma verdadeira

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

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

inclusão social de crianças e jovens com deficiência especial, que a ouvidoria da Câmara Municipal reenvie para nossos representantes (vereadores) esse comunicado.

- Munícipe está indignado com irresponsabilidade da empresa que quebrou a Rua Aricanga, no Jardim Silva Teles, para manutenção. Não se preocuparam em fechar, o que provoca risco de acidentes no final de semana. Quer saber quem fiscaliza as obras;
- Munícipe solicita uma pequena manutenção no campo de futebol do CDC - Jardim Itália, que está sem condição nenhuma para a prática de esportes, com muita lama e entulho proveniente do muro que caiu. Já entrou em contato com a PMSP, Vereadores e Imprensa, mas nada foi resolvido. Gostaria que a mensagem fosse repassada ao vereador Adilson Amadeu, pois a grande maioria dos usuários do local é integrada por seus eleitores;
- Munícipe deseja fazer uma denúncia sobre o albergue Lígia Jardim situado no bairro Bela Vista. Munícipe diz que estava albergado e havia conseguido um emprego perto do local do albergue. Diz também que seu patrão até realizou uma ligação para o albergue pedindo que o munícipe ficasse no centro de acolhida por pelo menos dois dias, para não perder o dia de emprego pois necessitava dele. Porém, a assistente social do local não acatou o pedido e não prolongou os dias para que o munícipe pudesse trabalhar. Com isso o cidadão alega ter perdido o emprego e agora não tem onde passar a noite, encontrando-se em situação de rua.
- Munícipe se manifesta dizendo que o "Controlar" utiliza frases automáticas, e não se preocupa em sanar os problemas e dúvidas dos Cidadãos.
- Munícipe está fazendo uma reportagem sobre os estacionamentos em São Paulo e analisou que em novembro deveria sair um relatório da CPI criada para fiscalizar os locais irregulares. Ela gostaria de falar com o Relator Laércio Benko e ao menos dois dos 101 auditores que ficaram responsáveis de fiscalizar os locais. Informa que também está indo pessoalmente nos estacionamentos para entender onde colocam os carros, saber quais são os problemas de trabalhar de forma irregular para o consumidor, etc. Como o jornal é estrangeiro e a matéria tem foco no público da América Latina, o

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

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

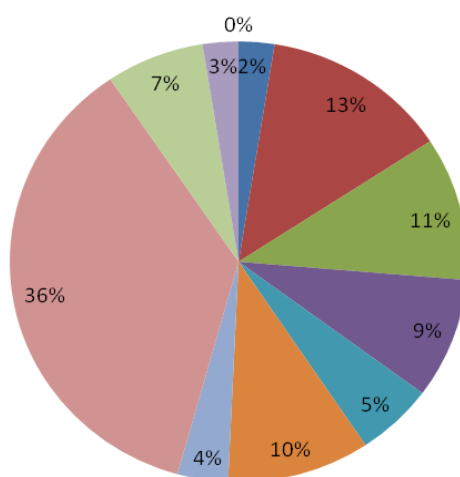
interesse não é centrar a pauta na CPI, mas contar ao leitor que virá à Copa as dificuldades de encontrar um local seguro para estacionar o carro em São Paulo. Os dados da CPI só ajudarão a fazer um panorama genérico da situação crítica que existe na cidade;

- Municípios 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).

Gráfico 7 - Demandas pertinentes à Ouvidoria

### Demandas pertinentes às categorias de serviços próprios da Ouvidoria

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



## 7 Situação das Demandas

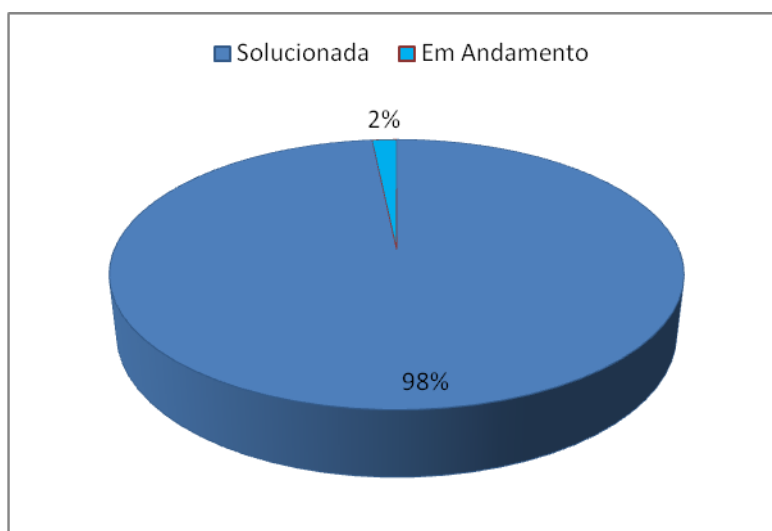
---

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

Tabela 4 - Situação das demandas NOVEMBRO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	486
Em Andamento	8
<b>Total</b>	<b>494</b>

Gráfico 8 - Situação das demandas NOVEMBRO



## 7.1 Relação de protocolos Pendentes

Tabela 5 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 29/11\*:

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto
17622	Reclama de atendimento	18/06	30/07 27/11	5 meses e 8 dias
17732	Reclama do atendimento recebido	24/06	Reenviado 25/09	5 meses e 2 dias.
17978	Reclama de falta de resposta ao email encaminhado	10/07	Reenviado 25/09	4 meses e 16 dias
18057	Reclama da insuficiência a resposta de protocolo.	16/07	Reenviado 26/08	4 meses e 10 dias
18681	Solicita reunião com representante da Ouvidoria.	29/08	Reenviado ao munícipe 14/10	2 meses e 27 dias.
19069	Reclama de cancelamento de	20/09	Reenviado 14/10	12 meses e 6 dias
19070	Reclama de atendimento em gabinete	20/09	Reenviado 14/10	2 meses e 6 dias
19160	Reclama do atendimento	26/09	Reenviado 14/10	2 meses
19197	Reclama da falta de políticas públicas no bairro prometidas em campanha	01/10	Reenviado 14/10	1 mês e 25 dias.

19350	Denúncia	08/10	11/10	1 mês e 17 dias
19421	Sugestões para aprimorar a transparência da CMSP	11/10	21/10 29/11	1 mês e 14 dias
19452	Solicita melhoria na disponibilização dos vídeos no portal da CMSP	14/10	29/11	1 mês e 12 dias
19475	Reclama de falta de acessibilidade em casa de show	15/10	15/10 29/11	1 mês e 11 dias
19512	Solicita informações sobre descarte de aparelhos eletrônicos na CMSP	16/10	17/10 29/11	1 mês e 10 dias
19688	Denúncia	29/10	30/10 29/11	1 mês
19844	Reclama da fumaça de cigarro na entrada da CMSP	06/11	07/11	23 dias.
19947	Solicita reunião com relator da CPI estacionamentos	12/11	12/11	17 dias.
20036	Solicita reunião com vereador	18/11	21/11	11 dias.
20131	Solicita documento assinado pela CMSP à França	25/11	25/11 aguardando mais detalhes pelo cidadão	4 dias.
20148	Solicita manutenção de Praça Pública	25/11	28/11	4 dias.
20215	Solicita informações sobre audiência pública já realizada	27/11	28/11	2 dias.



20217	Solicita correção de data do calendário oficial da cidade	27/11	28/11	2 dias.
20229	Solicita correção de informação veiculada no do Portal da CMSP	28/11	28/11	1 dia.



\*Do total de 22 demandas em aberto, as últimas 8 são referentes ao mês de novembro e as demais referem-se a pendências de meses anteriores que aguardam retorno de outros setores da Casa.

**Fabio Pierdomenico**

**Ouvidoria do Parlamento, 02 de dezembro de 2013.**

## 2 Anexos

### Anexo - Relatório do Sistema da Ouvidoria - Dados Brutos.

Demandas de NOVEMBRO						
Providência	Agrupamentos	Demanda	Modalidade	Total		
Externa	Alimentação	Refeição	Atendimento ao Cidadão	1		
	Assistência Jurídica	Assistência Jurídica	Atendimento ao Cidadão	5		
	Assistência Social	Assistência Social	Albergue	Atendimento ao Cidadão	2	
			Assistência Social	Atendimento ao Cidadão	7	
			Telefone		1	
			Previdência Social	Atendimento ao Cidadão	4	
	Educação	Educação	Retorno para a cidade de origem	Atendimento ao Cidadão	1	
			Creche/ Escola	Atendimento ao Cidadão	1	
	Emprego	Emprego	Cursos	Atendimento ao Cidadão	2	
			Emprego	Atendimento ao Cidadão	3	
	Moradia	Moradia	COHAB/ CDHU	Atendimento ao Cidadão	5	
			Eletrônico		1	
			IPTU	Eletrônico	15	
	Órgãos Municipais/Estaduais	Órgãos Municipais/Estaduais	Assuntos pertinentes à Prefeitura	Telefone	1	
				Atendimento ao Cidadão	4	
				Eletrônico	14	
			Assuntos pertinentes ao Gov. Estadual	Atendimento ao Cidadão	1	
			Assuntos pertinentes ao Gov. Federal	Atendimento ao Cidadão	1	
			Deputados Estaduais/Assembleia	Atendimento ao Cidadão	2	
			Secretarias Estaduais	Atendimento ao Cidadão	1	
			Secretarias Municipais	Atendimento ao Cidadão	2	
			Subprefeituras	Subprefeituras	Atendimento ao Cidadão	1
					Eletrônico	5
					Telefone	1
			Trânsito	Telefone	1	
	Outros	Outros	Deputados Federais/Senadores	Atendimento ao Cidadão	1	
			Endereços / Contatos de Outros Órgãos	Atendimento ao Cidadão	15	
			Outros	Atendimento ao Cidadão	13	
			Outros	Eletrônico	32	
	Terceira Idade	Terceira Idade	Outros	Telefone	1	
			Cursos, Atividades, Eventos para a Terceira idade	Atendimento ao Cidadão	40	

	Transporte	Bilhete de Viagem do Idoso	Atendimento ao Cidadão	2
<b>Externa total</b>				<b>189</b>
<b>Interna</b>	Atividade Legislativa	Transporte para Desempregados	Atendimento ao Cidadão	1
		Lei	Atendimento ao Cidadão	4
			Eletrônico	1
	Comissões	Projeto de Lei	Atendimento ao Cidadão	5
		Audiência Pública	Atendimento ao Cidadão	3
	Informações Gerais	Comissões	Atendimento ao Cidadão	23
		Agenda de Eventos	Atendimento ao Cidadão	79
		Dados básicos da Câmara	Atendimento ao Cidadão	36
		Ex-Vereadores	Atendimento ao Cidadão	2
		Gabinete de Vereador	Atendimento ao Cidadão	8
		Partidos	Atendimento ao Cidadão	13
			Telefone	2
		Vereadores - Lista	Atendimento ao Cidadão	31
	Material Educativo	Informativos	Atendimento ao Cidadão	6
	Não Pertinente à Sala	Dinheiro/ Ajuda Material	Atendimento ao Cidadão	4
		Utilizar o Telefone	Atendimento ao Cidadão	38
	Reclamações	Assuntos relativos a Funcionários da CMSP	Atendimento ao Cidadão	2
			Telefone	1
		Assuntos relativos a Funcionários de Gabinete	Telefone	1
			Eletrônico	1
Terceira Idade	Vereadores - Denúncia	Telefone	1	
		Estatuto do Idoso- Mais de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	26
		Estatuto do Idoso- Menos de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	18
<b>Interna total</b>				<b>305</b>
<b>Total geral</b>				<b>494</b>