

## Relatório Mensal-JANEIRO 2017



**Ouvidoria**  
Câmara Municipal de São Paulo

*JANEIRO 2017*

---



2

***Mesa Diretora***

***Milton Leite***

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

***Eduardo Tuma***

1º Vice Presidente

***Edir Sales***

2º Vice Presidente

***Arselino Tatto***

1º Secretário

***Celso Jatene***

2º Secretário

***Gilberto Nascimento***

1º Suplente

***Ota***

2º Suplente

***Souza Santos***

Corregedor geral

*JANEIRO 2017*

---

**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)

Cristiane Teixeira dos Santos de Jesus (Direito)

Fernanda da Silva Santos (Jornalismo)

Jéssica Pereira dos Santos (Direito)

Jéssica Barbagallo Câmara (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)

## 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).....	11
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.....	13
4. Situação das Demandas .....	16
4.1 Relação de protocolos pendentes.....	17
5. Atendimento da Ouvidoria .....	19
5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão .....	19
5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria .....	20
6. Canais de Comunicação da Ouvidoria .....	21
6.1. Presencial .....	21
6.2. Eletrônico .....	21
6.3. Telefônico .....	21
6.4. Correspondência.....	21
7. Atendimento e Equipe Ouvidoria .....	22
7.1 Assistência/Auxílio .....	22
7.2 Informações Gerais .....	22
7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento .....	22

## 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 **662 manifestações** no período de **1 a 30 de JANEIRO de 2017**, das quais 74% ocorreram junto ao nosso atendimento *Presencial*, que viabiliza o contato direto entre o munícipe e os agentes de atendimento.

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

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

Quadro 1 - Destaques da Ouvidoria Presencial JANEIRO

<b>Ouvidoria Presencial</b>				
<b>Impressões</b>	<b>Distribuição de exemplares/ outros</b>	<b>Pesquisas em Sites</b>	<b>Informações</b>	<b>Assistência</b>
<b>Gerais</b>			<b>Gerais</b>	<b>Social</b>
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	Acesso ao e-mail	Localização de funcionários da CMSP	Vaga em albergue
-		-		Cesta básica

## 2.2. Caracterização geral



Tabela 1 - Tipo de atendimento JANEIRO

Tipo de Atendimento	Quant.
Presencial	486
Telefônico	33
E-mail	21
Formulário Portal	120
Carta	1
Whatsapp	1
<b>Total</b>	<b>662</b>

Gráfico 1 - Tipo de atendimento Janeiro

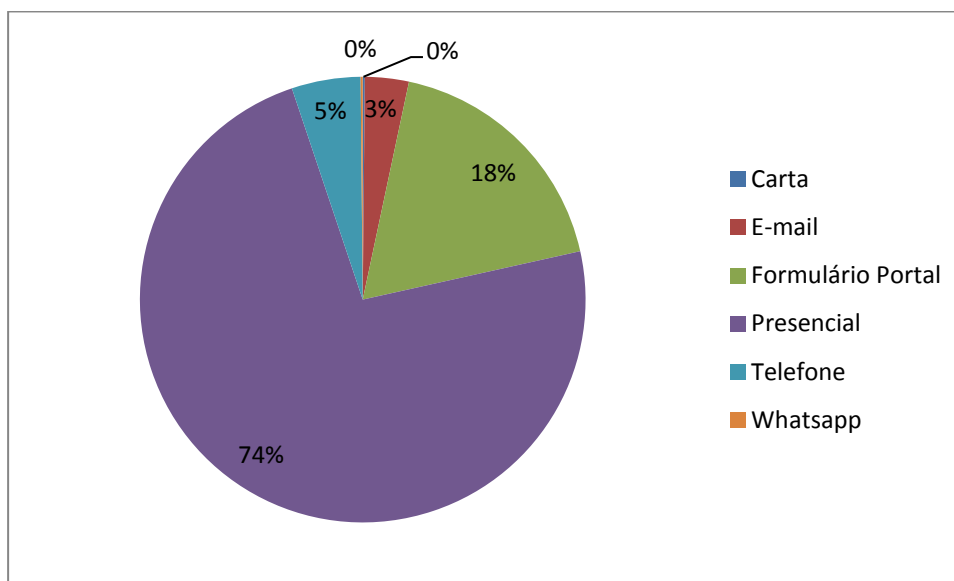


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero JANEIRO

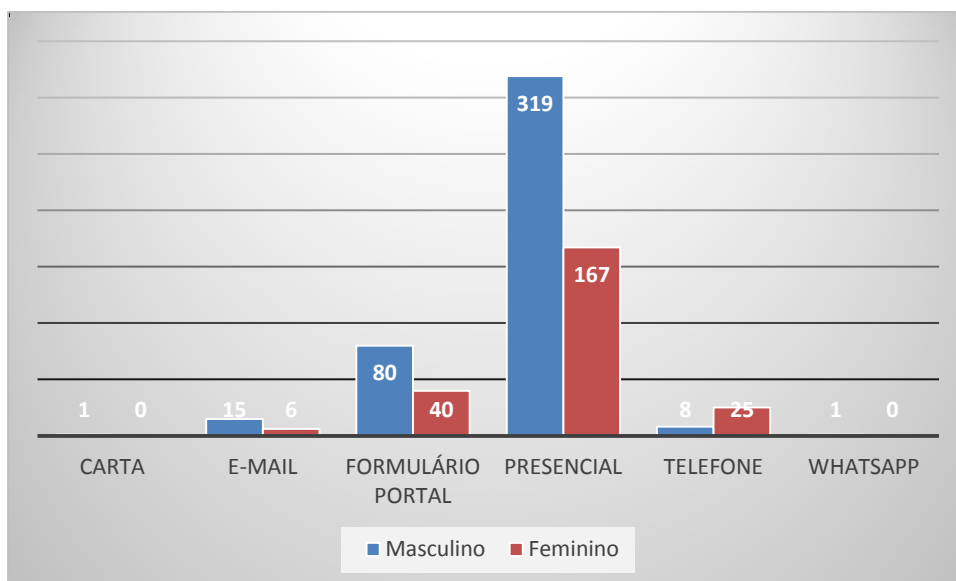


Gráfico 3 - Distribuição de manifestações de críticas e reclamações da PMSP por região JANEIRO

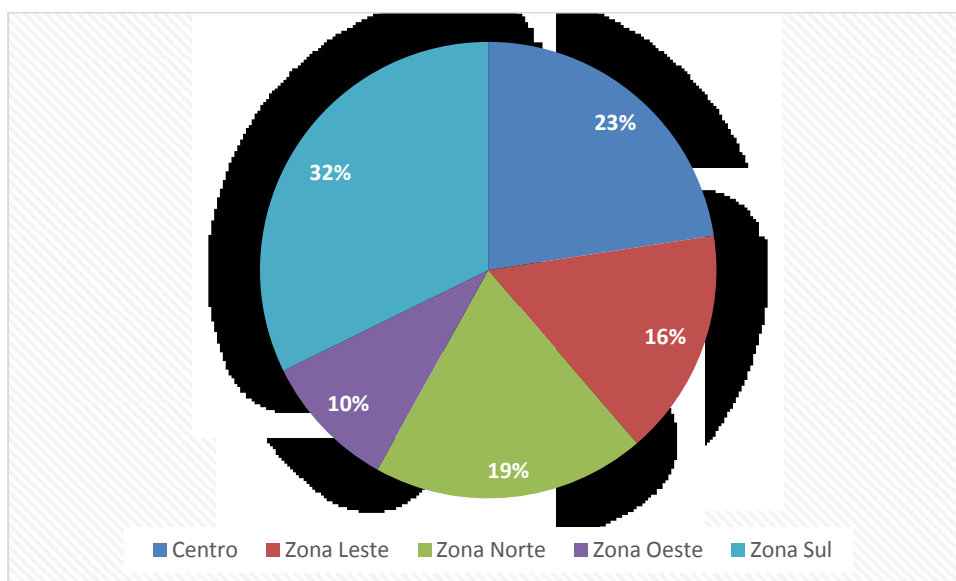




Tabela 2 - Tipo de Manifestação JANEIRO

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	207
Solicitação de providência (inclui impressões de listas, retirada de exemplares, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	241
Denúncia	4
Elogio	13
Crítica	58
Reclamação	44
Sugestão	20
Relato pessoal	46
Manifestação livre	29
<b>Total</b>	<b>662</b>

Gráfico 4 - Tipo de manifestação JANEIRO

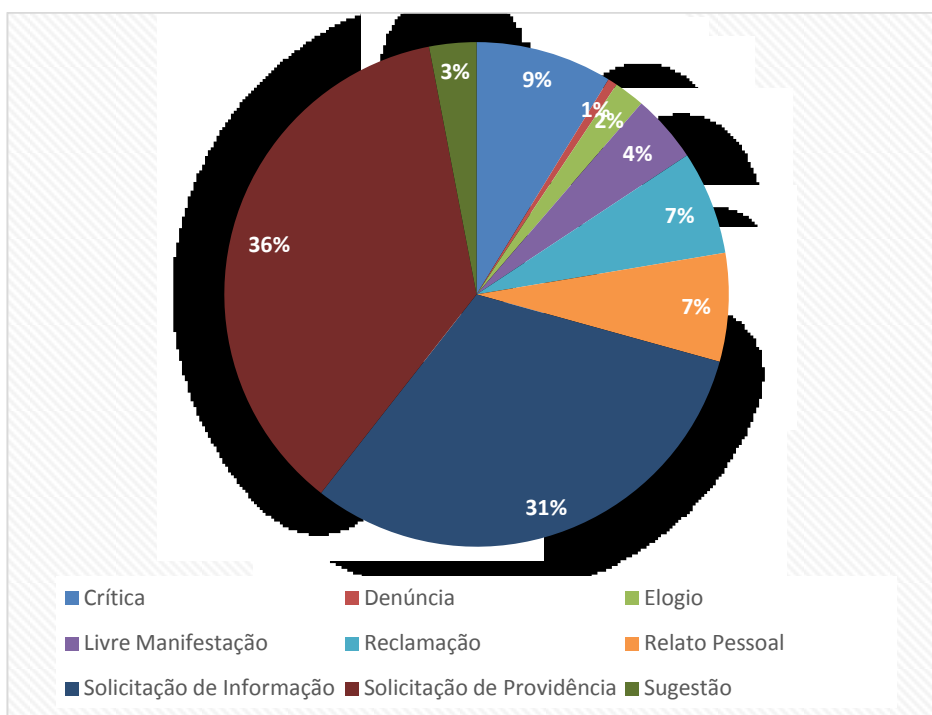
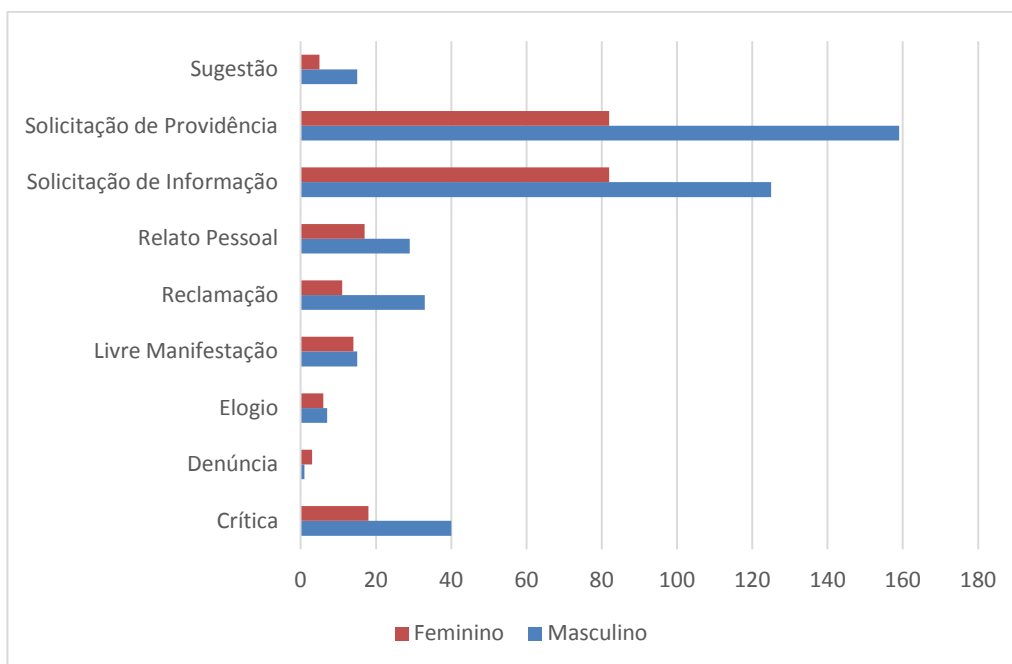


Gráfico 5 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero JANEIRO



### 3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das **662** manifestações registradas no mês de **JANEIRO de 2017**, 216 foram relativas a demandas externas e 446 a demandas internas da CMSP, com destaque para:

#### 3.1. Assuntos pertinentes a Prefeitura

- Munícipe reclama de enchentes na Vila Itaim, Região do Itaim Paulista. Relata que desde o início do período de chuvas intensas as ruas da região estão cheias e o equipamento utilizado para a retirada da água não resolve o problema.
- Munícipe solicita Operação Tapa-Buracos na Avenida Conselheiro Moreira de Barros, Bairro Lauzane Paulista.

- Munícipe reclama da enorme quantidade de buracos na Rua Eugênio Egas, Bairro Jardim Clímax.
- Munícipe reclama de obra inacabada na Rua Alice Bastide na Região de Parelheiros. Relata que após dois meses do início das obras o serviço foi paralisado e a rua continua com esgoto a céu aberto.
- Munícipe reclama sobre a inexistência de Hospital e Pronto Socorro na região dos Bairros Penha e Cangaíba. Relata que o Pronto Socorro localizado no Tatuapé é o mais próximo, distante para um caso de emergência.
- Munícipe reclama sobre a falta de máquinas de autoatendimento para recarga do Bilhete Único no Terminal da Lapa.
- Munícipe reclama de árvore localizada em calçada na frente de sua residência. Relata que a residência está em risco de ser atingida por queda da árvore que está em processo de deterioração.

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

- 55 munícipes criticaram o Projeto de Resolução 12/2016 que institui o reajuste de 26,3% dos salários dos vereadores de São Paulo.
- Crítica ao Projeto de Lei nº 97/2016 que altera a denominação da Praça Coronel Pires de Andrade para Praça Jorge José Proushan.
- Solicitação de informação do andamento do Projeto de Lei nº 574/2016 que dispõe sobre a criação de cargos de Supervisor Escolar no Magistério Municipal.
- Solicitação de informação sobre o Projeto de Lei nº 101/1967 que modifica o plano de abertura da Avenida 23 de Maio.
- Solicitação de informação sobre o Projeto de Lei nº 466/2015 que aprova o Código de Obras e Edificações do Município de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre o Projeto de Lei nº 56/2005 que prevê a criação de um disque denúncia que promova o combate à prática de pichações.
- Crítica à ineficiência das Leis no Brasil.
- Solicitação de informação sobre Código Civil e a Lei de Contravenção Penal (LCP) no tocante a gritarias e algazarras na vizinhança.

- Solicitação de informação para a possibilidade de revogação da Lei nº 13.479/2002 obriga o Município de São Paulo a contribuir para o custeio da iluminação pública.

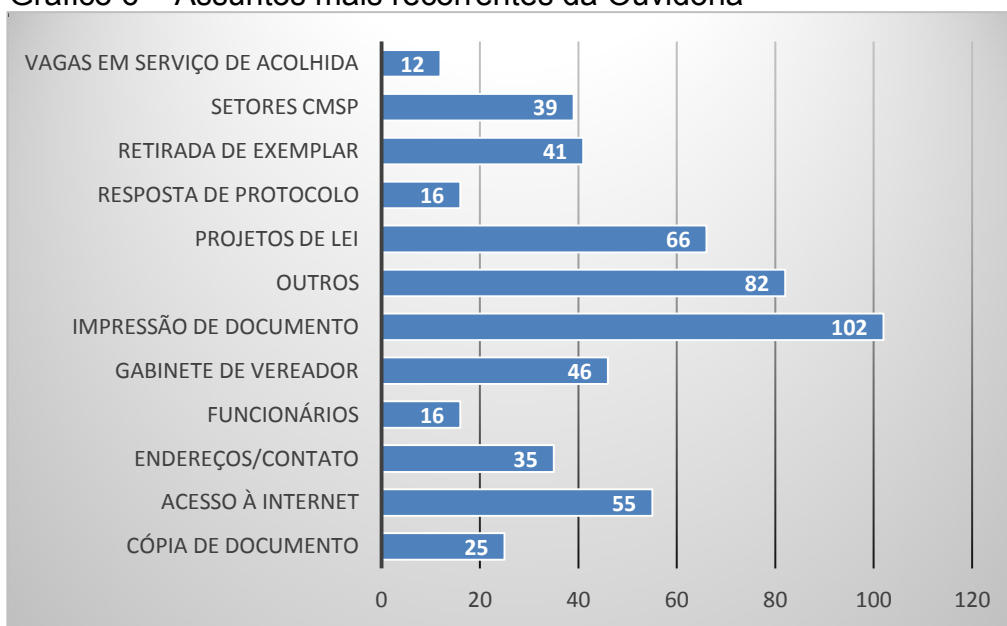
### **3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)**

- Sugestão da adoção de coletas alternativas no Município, como a coleta seletiva de recicláveis e a coleta de orgânicos.
- Sugestão de reajuste salarial de servidores públicos.
- Sugestão da adoção de banheiros no Município que atendam as necessidades especiais de indivíduos que realizaram ostomia.
- Sugestão de Projeto de Lei que multe automóveis que promovam sons de forma exagerada.
- Sugestão de Projeto de Lei que obrigue o indivíduo a corrigir danos causados por atos de vandalismo.
- Sugestão de Projeto de Lei que proíbam atos sexuais em locais públicos.

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

- Munícipe elogia o atendimento prestado pela Ouvidoria do Parlamento
- Munícipes solicitam localizar respectivos vereadores, ex-vereadores, funcionários, estagiários e setores da Casa.
- Munícipes solicitam informações sobre vagas de emprego/estágio na CMSP.
- Munícipe solicita informações sobre o atendimento da Ouvidoria.
- Munícipe pede informações sobre a abertura de Concursos Públicos.
- Munícipes solicitam informações sobre Eventos, Cursos, Reuniões e Palestras realizados na Casa.

Gráfico 6 – Assuntos mais recorrentes da 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 JANEIRO de 2017 percebe-se uma diversidade de demandas referentes à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Ao todo, foram relatadas 10 demandas.

- Munícipe solicita endereço e número da Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente.
- Cidadã solicita carta de encaminhamento para o Instituto de Longa Permanência para Idosos Residencial Vila dos Idosos. Informa que já fez o cadastro junto à COHAB (Companhia Metropolitana de Habitação) conforme solicitação feita pelo Instituto, porém até a presente data não obteve êxito em relação a sua demanda. Relata também que faz tratamento médico de glaucoma, diabetes, depressão e que já teve câncer, porém suas consultas são apenas para acompanhamentos médicos. Relata ainda que é aposentada e mora só em local que não a agrada.
- Cidadão relata que é representante de um time de idosos que jogam futebol aos domingos pela manhã no Campo do Clube da Comunidade Waldemar Moreno, localizado na Rua Azevedo e Brito, na Vila Formosa. Reclama que em maio de 2016 firmaram acordo com a Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação determinando o horário de revezamento entre o time representado pelo munícipe e outro time identificado como Clube do Flor. Segundo ele o acordo não está sendo respeitado, pois o time joga além do horário estabelecido, prejudicando portanto o jogo de seu time. Dessa forma, solicita que a reclamação seja registrada a fim de garantir o respeito aos direitos dos idosos.
- Munícipe solicita o número do telefone da Secretaria do Verde e Meio Ambiente.
- Munícipe solicita que seja registrada em denúncia anônima a cobrança de taxas provavelmente ilegais cobradas em eventos do Baile da Terceira Idade promovidos no Parque da Água Branca, localizado na Avenida Francisco Matarazzo.
- Munícipe solicita o endereço da Secretaria do Verde e Meio Ambiente.
- Munícipe pede agendamento de reunião com o Secretário Municipal do Verde e Meio Ambiente, Gilberto Natalini.

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

Após análise mensal dos registros de atendimentos presenciais, telefônicos, eletrônicos e formulário Portal efetuados pela Ouvidoria da CMSP, foram registradas 07 manifestações pertinentes à Comissão de Saúde. As manifestações foram encaminhadas à Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde. A maioria delas foram referentes à Região Central da Cidade e realizadas no atendimento Presencial.

- Múncipe solicita informação sobre agendamento de reuniões sobre orçamento na área da Saúde (LDO).
- Múncipe solicita a lista dos medicamentos disponibilizados pelo Sistema Único de Saúde.
- Múncipe solicita o contato das Unidades Básicas de Saúde República e Humaitá.
- Cidadão reclama da falta de medicação no Centro de Referência e Treinamento DST/Aids que fica localizado na Rua Santa Cruz, na Vila Mariana. Segundo ele é um verdadeiro descaso para com ele e com a população que necessita da distribuição gratuita de medicamentos, comprometendo o tratamento médico. Relata ainda que faz meses que não há a distribuição dos medicamentos Acetato de Ciproterona e Primogyna. Solicita a demissão do Diretor da Farmácia do Centro de Referência.
- Múncipe solicita o endereço da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde.
- O Conselho Gestor da UBS Jaçanã solicita reunião com o vereador Fábio Rivas, juntamente com a Comissão formada por Conselheiros Gestores do segmento usuário daquela UBS dia 07/02/2017, para levar um manifesto sobre o que vem ocorrendo no Setor da Saúde.
- Cidadão pede a manutenção do limite de velocidade de 50 quilômetros por hora nas marginais. De acordo com ele há uma recomendação da OMS para a manutenção dessa velocidade.

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

Por meio de análise qualitativa das demandas enviadas por munícipes no mês de JANEIRO de 2017 percebe-se uma diversidade de regiões nas demandas referentes ao Transporte Público, sendo 06 (seis) da Zona Sul, 01 (uma) da Zona Norte, 01 (uma) na Região do Centro e 02 (duas) em região não informada.

- Munícipe reclama sobre a falta de comprometimento dos vereadores em resolver problemas referentes aos transtornos sofridos em sua rua com falta de sinalização e trânsito contínuo de caminhões, causando acidentes e danificando a rua (Zona Sul).
- Munícipe sugere Projeto de Lei que proíba o transporte de alunos em veículos particulares para a melhoria do trânsito de São Paulo.
- Munícipe procura a Ouvidoria para localização de um advogado indicado para atendê-lo a fim da anulação de uma infração de trânsito cometida (Zona Sul).
- Munícipe reclama de carros que perturbam moradores com o som em extremo volume durante a noite e sugere que os vereadores criem mais leis para combater esse tipo de problema (Zona Sul).
- Munícipe relata ser portadora de deficiência mental e reclama que não consegue a renovação de seu benefício do Bilhete Especial, que já lhe foi negado 3 vezes (Zona Sul).
- Munícipe reclama da dificuldade com diversas máquinas quebradas para recarregar seu Bilhete Único no Centro da Cidade.
- Munícipe reclama na rua onde reside estão acontecendo muitos acidentes envolvendo caminhões e carros, que transitam em alta velocidade livremente por conta de uma lombada eletrônica que foi derrubada em acidente e não foi recolocada (Zona Sul).
- Munícipe pede a volta do limite de velocidade nas marginais.



- Munícipe reclama que já fez diversos pedidos para colocação de lombadas em sua rua e até a presente data nada foi feito. (Zona Sul).
- Munícipe sugere a retirada de semáforo que a seu ver só atrapalha o trânsito na Avenida Deputado Emílio Carlos, 464 (Zona Norte).

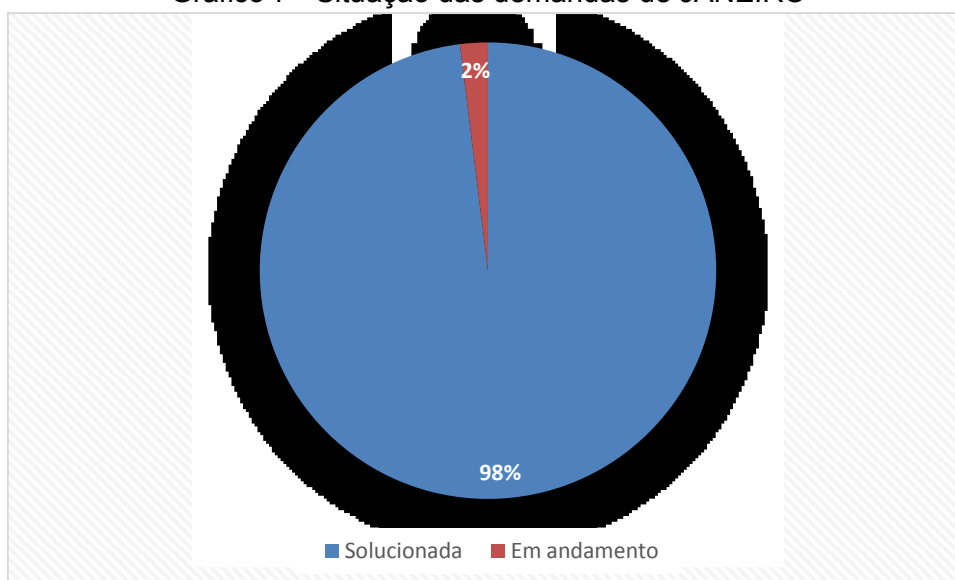
## 4. Situação das Demandas

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

Tabela 3 - Situação das demandas JANEIRO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	649
Em Andamento	13
<b>Total</b>	<b>662</b>

Gráfico 7 - Situação das demandas de JANEIRO



#### 4.1 Relações de protocolos pendentes

*Tabela 4 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 30/01/2017*

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto (dias úteis)
12494	Informação	30/06	01/07	141 DIAS
12584	Sugestão	04/07	05/07	139 DIAS
14519	Reclamação	13/09	13/09	89 DIAS
15139	Informação	10/10	10/10	70 DIAS
15295	Reclamação	19/10	20/10	64 DIAS
15567	Reclamação	01/11	07/11	55 DIAS
15640	Reclamação	03/11	07/11	54 DIAS
15874	Informação	11/11	11/11	48 DIAS
16026	Reclamação	18/11	18/11	44 DIAS
16093	Reclamação	21/11	23/11	43 DIAS
15145	Reclamação	22/11	23/11	42 DIAS
16311	Sugestão	28/11	29/11	38 DIAS
16641	Reclamação	07/12	07/12	31 DIAS
16646	Reclamação	07/12	07/12	31 DIAS
17397	Informação	12/01	12/01	14 DIAS
17539	Reclamação	18/01	19/01	10 DIAS
17547	Reclamação	18/01	19/01	10 DIAS
17556	Informação	19/01	19/01	9 DIAS
17573	Informação	20/01	23/01	8 DIAS

17645	Reclamação	24/01	24/01	6 DIAS
17662	Informação	26/01	26/01	4 DIAS
17664	Informação	26/01	26/01	4 DIAS
17693	Informação	27/01	27/01	3 DIAS
17727	Informação	30/01	30/01	2 DIAS
17733	Informação	30/01	30/01	2 DIAS

**João Cláudio Silva de Quintal**  
**OUVIDOR**

**Ouvidoria do Parlamento, 30 de JANEIRO de 2017.**

## 5. Atendimento da Ouvidoria

---

### 5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão

A modalidade **Atendimento ao Cidadão** pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa 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

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

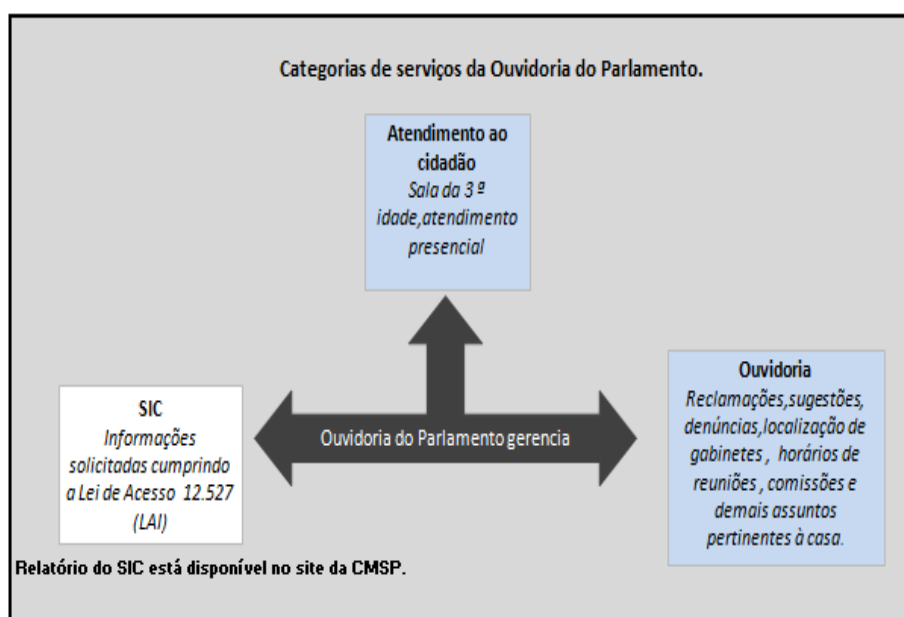
mais apropriados para o atendimento demandado. Contamos também com a sala da 3ª Idade, provendo um atendimento humanizado para as pessoas que muitas vezes procuram a Casa com demandas delicadas, que necessitam de atenção diferenciada.

20

## 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](mailto:ouvidoria@camara.sp.gov.br);

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

### 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: 11941533277

## 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, Jornalismo e 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 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.