

## Relatório Mensal- Outubro 2013



**Ouvidoria**  
Câmara Municipal de São Paulo

*Outubro 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>

*Outubro 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)

Diego Ferreira da Silva (Direito)

Diogo Prado Cavalcanti de Oliveira (Ciências Sociais)

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)

## Sumário

---

1.	<i>Apresentação</i> .....	5
1.1.	Modalidade Atendimento ao Cidadão .....	6
1.2.	Modalidade Atendimento da Ouvidoria .....	6
2.	<i>Canais de Comunicação da Ouvidoria</i> .....	7
2.1.	Presencial .....	7
2.2.	Eletrônico .....	7
2.3.	Telefônico.....	8
2.4.	Correspondência .....	8
3.	<i>Atendimento e Equipe Ouvidoria</i> .....	9
3.1.	Assistência/Auxílio .....	9
3.2.	Informações Gerais .....	10
3.3.	Atividades Ouvidoria do Parlamento.....	10
4.	<i>Intersetorialidade</i> .....	11
4.1	Parceria com a Procuradoria da CMSP. ....	11
4.2	A Voz do Cidadão.....	11
5.	<i>Apresentação de dados</i> .....	13
5.1.	Caracterização Atendimento ao Cidadão (Presencial).....	13
5.2.	Caracterização geral .....	14
6	<i>Manifestações do Atendimento da Ouvidoria</i> .....	19
6.1.	Assuntos pertinentes à Prefeitura:.....	19
6.2.	Manifestações referentes aos Projetos de Lei (PLs).....	23
6.3.	Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs).....	24
6.4.	Manifestações referentes a setores internos da Câmara de Vereadores:.....	25
7	<i>Situação das Demandas</i> .....	28
7.1	Relação de protocolos Pendentes .....	29
8	<i>Anexos</i> .....	31

## 1. Apresentação

---

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, instituída pela Lei 15.507/11 possui em sua incumbente missão ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e seus vereadores, recepcionando, 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 no [neste link](#).

### 1.1. Modalidade Atendimento ao Cidadão

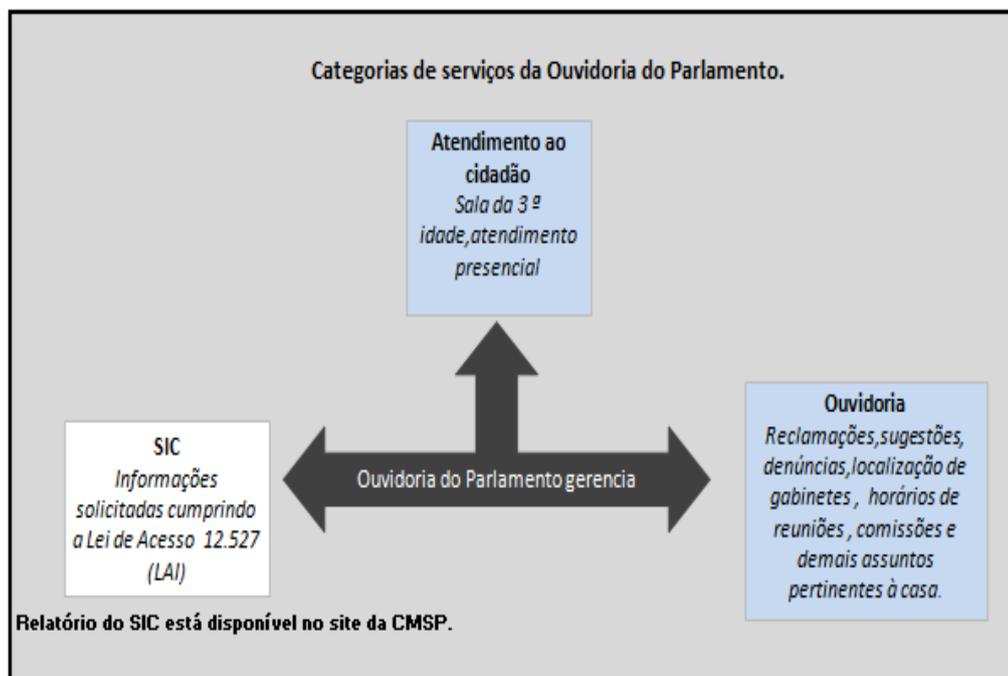
A modalidade **Atendimento ao Cidadão** pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa pública esta acaba, por vezes, recepcionando pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção 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 da 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 assim 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.

### 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](#).

Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP

CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000

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

Rede social: via Facebook  
([https://www.facebook.com/OuvidoriaParlamento/app\\_127087913984159](https://www.facebook.com/OuvidoriaParlamento/app_127087913984159)).



### 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, as quais são 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, como 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 Entidades 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 Outubro:



### Outubro

“John Souza, comerciante do entorno da Feira da Madrugada, no Brás, Zona Leste de São Paulo, reitera a reclamação feita em julho, junto à Ouvidoria, sobre a demora na sua reabertura. Isso faz com que os comerciantes da própria Feira e do entorno dispensem seus empregados, além de impedir a sua atividade. A Feira da Madrugada é assunto recorrente nos veículos de comunicação da Câmara. Exemplo recente é a [entrevista para a TV Câmara](#), concedida pelo vereador Adilson Amadeu (PTB), que disse que a Feirinha será reaberta em 15 de outubro.”

“Edson Alves de Figueiredo, morador de Guaianazes, na Zona Leste de São Paulo, reclama da demora e do mau atendimento no Serviço Funerário, para onde foi orientado a ir por conta de uma taxa de exumação. Para ele, seria mais razoável que os paulistanos pudessem pagar essa taxa por meio de boleto, como acontece com tantos outros serviços, taxas e impostos da própria Prefeitura. Evitaria aborrecimento para muita gente, diz ele.”

“Clóvis Cardoso dos Santos, morador de Guaianases, Zona Leste de São Paulo, fez uma reclamação por telefone no início de julho à Ouvidoria da Câmara sobre a falta de médicos psiquiatras nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) da região. Ele afirma que até agora a pessoa da sua família que precisa de consulta com o especialista continua aguardando atendimento.”

“Jumar Campos Gonçalves, morador do bairro Jova Rural, no Jaçanã, Zona Norte, reclama da retirada, há dois meses, do ponto de ônibus e do abrigo da Rua Ari da Rocha Miranda nº 1, próximo ao CDHU. Um abaixo assinado com 900 adesões já foi encaminhado à Subprefeitura e a outros órgãos, reivindicando a volta do ponto e do abrigo. A Ouvidoria da Câmara também encaminhou a reclamação à Ouvidoria da Prefeitura e à SPTrans. “Com os prédios do CDHU, veio muita gente para cá. E todo mundo sofre sob o sol forte ou a chuva”, explica Jumar Gonçalves.”

## 5. Apresentação de dados

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal **520 MANIFESTAÇÕES** no período de 1 a 30 de Outubro de 2013. 79% 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:

Ouvidoria Presencial				
Impressões Gerais	Distribuição de exemplares	Pesquisas em Sites	Informações Gerais	Assistência Social
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
Atestado de antecedentes criminais	CF	Inscrição vestibular	Visitas monitoradas à CMSP	Dinheiro
Reuniões das Comissões	Guia AS Eletropaulo	Ministério Público (Consulta)		Roubos em albergue
Audiências Públicas	-	Fuvest (Inscrição)	Diretórios Partidários	Relato Pessoal
Projetos de Lei/Leis/Decretos	-	-	Lideranças partidárias	Pedido de cadeira de rodas
Sessões plenárias	-	-		-

## 5.2. Caracterização geral

Tabela 1 - Tipo de atendimento

Tipo de Atendimento	Quant.
Pessoal	411
Telefônico	27
Eletrônico	80
Carta	2
<b>Total</b>	<b>520</b>

Gráfico 1 - Tipo de atendimento.

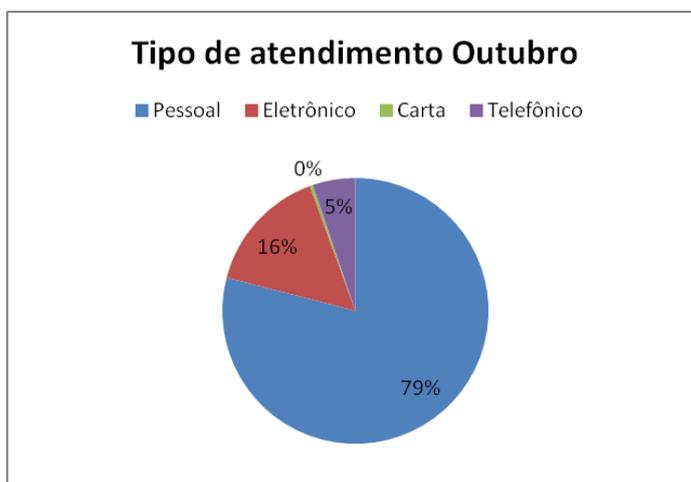


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero.

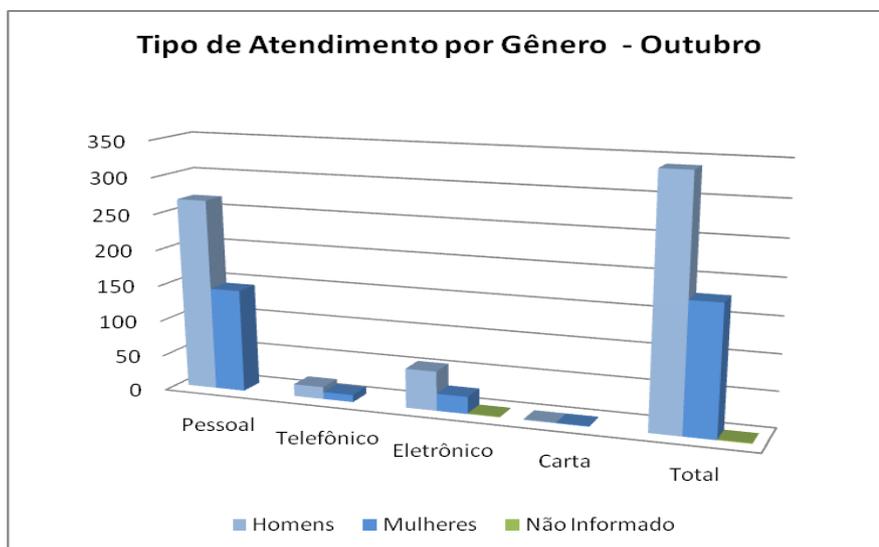


Gráfico 3 - Distribuição da localidade por gênero.

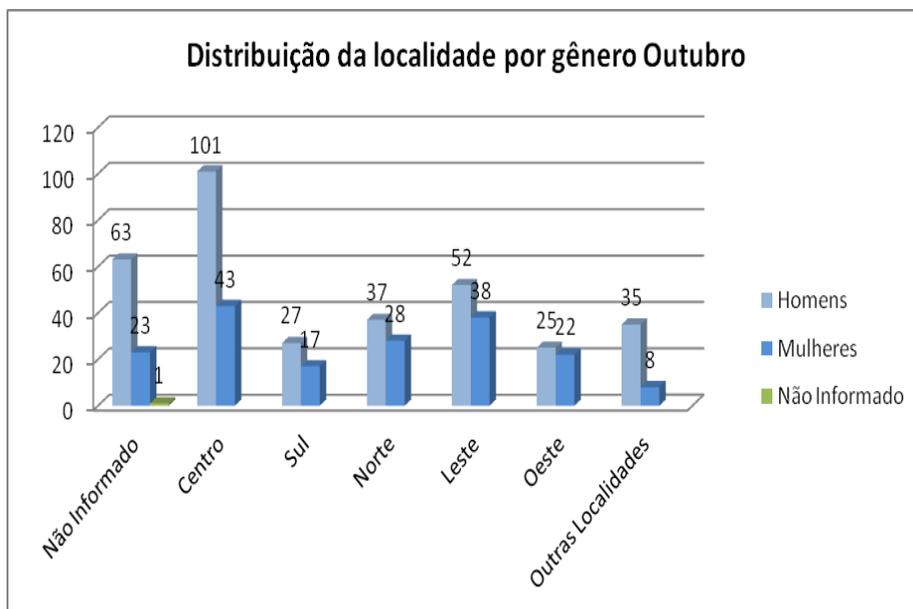


Tabela 2 - Tipo de Manifestação Outubro

<b>Tipo de manifestação</b>	<b>Qtd</b>
Solicitação de informação	175
<b>Solicitação de providência (Inclui impressões de listas, pautas , agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)</b>	<b>233</b>
Denúncia	7
Elogio	5
Crítica	48
Reclamação	40
Sugestão	4
Envio de mídia/propaganda	4
Envio de informativos diversos	1
Relato pessoal	3
<b>Total</b>	<b>520</b>

Gráfico 4 - Tipo de manifestação Outubro

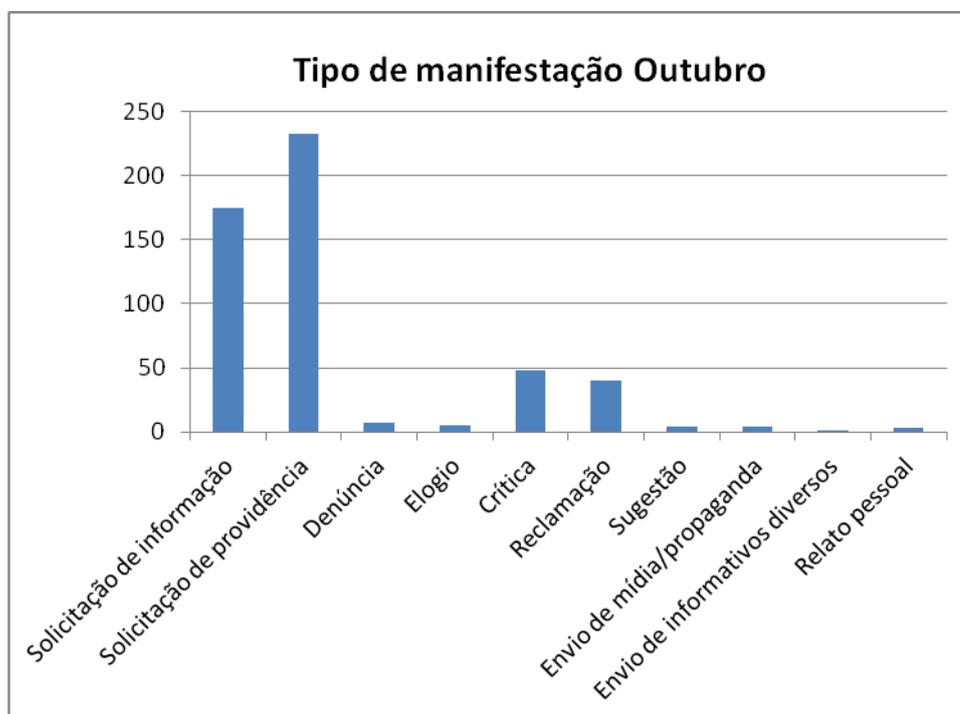


Tabela 3 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade.

Tipo de manifestação	Centro	Leste	Oeste	Norte	Sul	Não Informado	Outras localidades	Total
Solicitação de informação	43	32	18	27	18	19	18	175
Solicitação de providência	91	50	25	25	21	3	18	233
Denúncia	1	0	0	0	0	6	0	7
Elogio	1	1	0	0	0	2	1	5
Crítica	2	4	2	10	1	28	1	48
Reclamação	5	3	2	3	3	20	4	40
Sugestão	0	0	0	0	0	4	0	4
Envio de mídia/propaganda	0	0	0	0	0	4	0	4
Envio de informativos diversos	0	0	0	0	0	1	0	1
Relato pessoal	1	0	0	0	1	0	1	3
<b>Total</b>								<b>520</b>

Gráfico 5 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade.

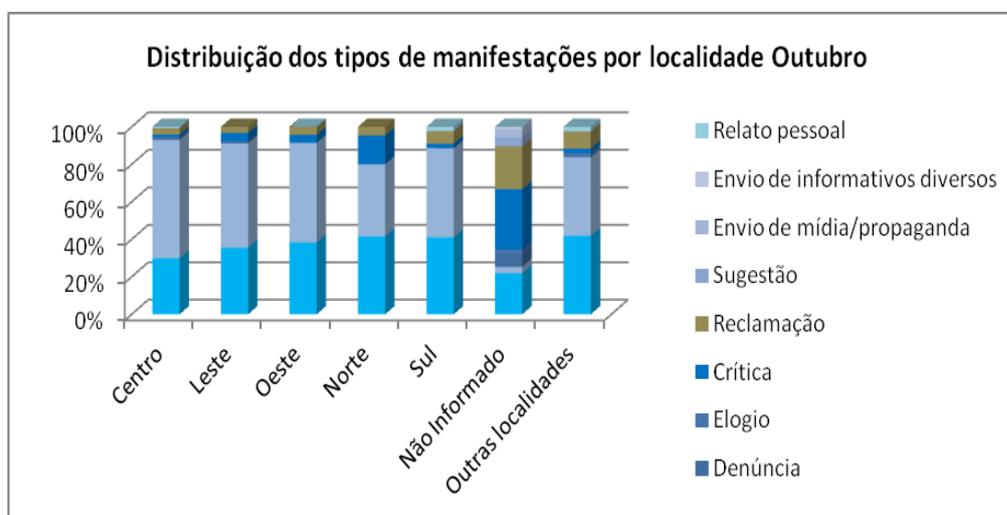
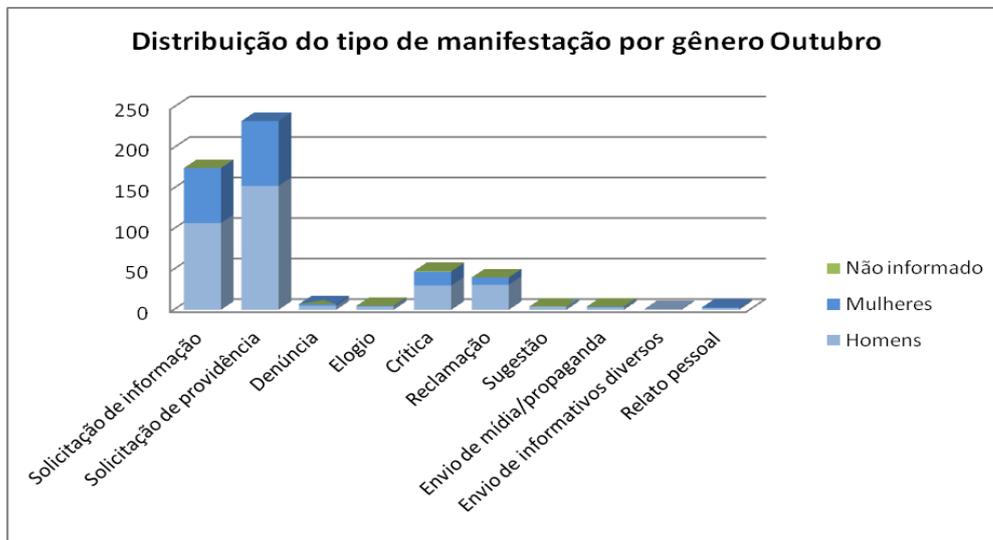


Gráfico 6 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero.



## 6 Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das manifestações registradas no mês de outubro de 2013, 173 foram relativas a demandas externas e 347 a demandas internas, conforme está no *anexo 1*, com destaque para:

### 6.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura:

- Munícipe faz uma reclamação sobre o Complexo Esportivo Baby Barioni, na Rua Dona Germaine Burchard, 451 – Água Branca – São Paulo – SP (ao lado do Parque da Água Branca). Afirma que o equipamento público está abandonado há mais de dois anos e que no local existem materiais esportivos e educacionais em caixas, bicicletas novas abandonadas e que, por tudo isso, está indignado. É um desrespeito com o dinheiro público;
- Munícipe compareceu à Rua da Consolação, 247 - 5º andar, para pagar uma Taxa de Exumação, e reclama da demora e do mal atendimento do respectivo setor;
- Munícipe faz uma reclamação sobre o Plano do Prefeito em aumentar novamente os valores do IPTU, e pede aos senhores vereadores que não aprovem esta lei do prefeito Haddad, dando um excelente exemplo para a sociedade e mostrando que realmente estão com o povo;
- Munícipe questiona a precariedade do transporte público;
- Munícipe informa que está em uma situação complicada para conseguir uma transferência de alvará de táxi, que não tem ainda nenhum parecer da Prefeitura, e que entrou em contato com o DTP (Departamento de Transportes Públicos, responsável pela fiscalização de transporte), não tendo obtido nenhuma resposta até o momento. Solicita uma orientação sobre a possibilidade de entrar pessoalmente com alguma ação judicial, pelo transtorno que está tendo com essa situação;
- Munícipe reclama de acampamento de moradores de rua na calçada, na confluência das ruas Maestro Cardin com Pedrosa. Os moradores causam transtornos, dificultam a passagem de pedestres com roupas e colchões estendidos, esparramam lixo, etc. Pede providências dos serviços públicos municipais e em relação à segurança, responsabilidade do Governo do Estado, no que couber;
- Munícipe se manifesta informando que não existe sentido em tentar proibir a venda de bebidas em lojas de conveniência. Essa medida só geraria desemprego aos funcionários dessas lojas. Alega que este não é o melhor caminho para conscientizar as pessoas;
- Munícipe informa que em 2002 o antigo prefeito Serra desapropriou o Clube Circulo Militar de São Paulo, e que o caso permaneceu em juízo durante dez anos. Disse ainda que o STJ proferiu sentença ordenando a desapropriação e que o prazo final acabou em janeiro do ano retrasado, quando o Sr. Kassab ex-sócio e frequentador do Clube, interveio na situação e mandou para a Câmara de São Paulo um projeto de lei para ser votado com o qual pretendia renovar o comodato do local por mais

Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP

CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000

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

noventa anos. Ele manifesta ainda sua revolta pois o local deve ser devolvido imediatamente à população de São Paulo para que lá sejam feitos PÓLOS DE LAZER E INTEGRAÇÃO SOCIAL. Munícipe ainda cita a proposta do antigo Prefeito Serra, acolhida pelo Ministério Público, de que sejam feitos de imediato PÓLOS DE LAZER E INTEGRAÇÃO SOCIAL, abertos a toda a população, gerando a possibilidade de acesso para mais de trinta mil vagas. Diz ainda que o restante do terreno poderia ser integrado ao Clube Ibirapuera, que estaria disponível para a frequência gratuita de toda a População de São Paulo, sem distinção de nenhum tipo;

- Munícipe faz uma reclamação referente à falta de medicamentos para tratar os pacientes com diabetes no sistema público de saúde, dando ênfase a Zona Leste;
- Munícipe sugere que, por ser 8 de outubro (data em que foi feita a reclamação), o Dia do Nordeste, a Câmara poderia desenvolver projetos para amenizar preconceitos contra os nordestinos que vivem em São Paulo;
- Carta encaminhada pelo munícipe com o seguinte relato: na quinta-feira, dia 19 de setembro deste ano estive no Villa Country para assistir um show e por ser cadeirante fiquei decepcionado com a situação do local sem acessibilidade nenhuma, não consegui acessar o andar superior, os banheiros completamente sem condições de uso para as minhas necessidades. Um verdadeiro horror!!! Como essa casa está aberta e funcionando? Se ocorrer alguma situação de perigo como foi em Santa Maria-RS é bem provável que se tiver deficiente lá dentro vai morrer porque não vai conseguir sair de tão cheio que fica. Não vi documento nenhum falando sobre acessibilidade, se tiver alguma licença da Prefeitura é bem provável que alguma coisa aconteceu;
- Munícipe compareceu na Ouvidoria Presencial da CMSP para fazer reclamação da "UBS Jardim Aurora", localizada no bairro de Guaianases, Zona Leste de São Paulo. Segundo ele, o Posto de Saúde está sem médicos e sem medicamentos há mais de dois meses;
- Munícipe reclama da superlotação da linha de ônibus 3737-10 – Shopping Aricanduva – Metrô Guilhermina-Esperança e informa que já enviou diversas solicitações à SPTrans e à SMT, mas a situação só continua se agravando. Já foram registradas cerca de 20 ocorrências no site da SPTRANS comunicando principalmente a superlotação dos veículos, porém a SPTRANS informa que a fiscalização foi intensificada (o que não acontece) e o consórcio responsável foi autuado (o que pelo visto não resolveu também);
- Munícipe pede auxílio da Câmara dos Vereadores para obter informações da Prefeitura de São Paulo sobre o motivo pelo qual foi retirada uma árvore centenária do canteiro central da Avenida Santo Amaro, altura do nº 3700 - zona Sul de São Paulo;
- Munícipe é vizinha da "Escola Paulista de Medicina-Unifesp" (prédio da rua Três de Maio,100) e informa que está com problemas graves referentes à quebra da "lei do silêncio". Já contatou o serviço Psiu da Prefeitura (protocolo 11749400, de 25 de agosto).Contatou a Ouvidoria da Prefeitura e da Unifesp, mas não obteve respostas. Junto a outros moradores, depois de muita insistência, conseguiu uma resposta dos

fiscais da Prefeitura, que informaram que o prédio é de uma autarquia do Governo Federal e que portanto nada podem fazer;

- Munícipe informa que caminhões teimam em estacionar em local proibido em praça próxima à Rua Francisco Soler. Tem duas kombis estacionadas há mais de dois anos em frente ao número 21. Já ligou para CET, Prefeitura, Ouvidoria... e nada;
- Munícipe está solicitando, em nome dos moradores do Bairro Jardim São Luiz, nas Ruas Antônio Ramos Rosa alt. 10, Rua João Gomes Carneiro alt. 27 e Rua Inácio Lima alt. 17, um posto ou base pequena da Polícia Militar. Também solicita reforma da Praça João Gomes Carneiro para utilização da 3ª Idade. O local citado tem registrado vários casos de violência. Os moradores fazem um apelo para que esses problemas sejam resolvidos. Foi postada um petição online pelos munícipes no seguinte link: <http://www.peticaopublica.com.br/?pi=P2013N43636>
- Munícipe informa que foi um erro tirar o ponto e o abrigo da Rua Ari da Rocha Miranda nº1, próximo do prédio verde do CDHU. Informa que tem um abaixo assinado com 900 assinaturas, e que os motoristas não gostam de parar no ponto de ônibus quando sobem e quando descem. Pede para que seja tomada alguma providencia. A linha do ônibus é a Jova Rural - Tietê;
- Munícipe reclama e diz que é urgente que tomem providências contra o barulho infernal que toma conta de nossa cidade. Não o barulho normal, de veículos, buzinas, sirenes, etc. Mas o excessivo barulho provocado por veículos (ninguém respeita e/ou fiscaliza o cumprimento da Lei 15.777) e, o pior, aquele produzido pela falta de educação, cultura, cidadania e outros adjetivos. Que direito tem um cidadão de colocar possante equipamento de som a pleno volume no quintal de sua casa para ouvir “coisas” das quais ele gosta? Entenda-se que esta é uma atitude de pessoa totalmente desprovida dos adjetivos mencionados, não só por sua atitude mas pelo nível da chamada “música”. Considera que tanto o autor, quanto o intérprete e o ouvinte devam sofrer de desvio genético. Diz que quem tem um mínimo de nível social, cultural e conhecimento de cidadania não ouve suas músicas através daquele funesto expediente. E que é histórica a falta de educação do povo brasileiro em todos os níveis, por “n” motivos. Mas já passou da hora das autoridades votadas – e constituídas – tomarem partido para a boa evolução do quadro. A Unesco coloca nosso vizinho Uruguai em 36ª posição no ranking mundial em educação. O Brasil está em 88ª posição. Pior, não nos sentimos envergonhados, simplesmente passivos. Porque poucos se dão ao trabalho de ler, de se instruir  
Meu vizinho perguntaria: Posso ouvir funk, pagode, pseudo-sertanejo, sambão? Sim claro que pode. Então eu pergunto a ele: Posso ouvir Tchaikovsky, Mozart, Beethoven ou simplesmente nada? Não. A atitude dele não me permite. Sobre estes “direitos”: Ele (generalizando) tem o direito de infernizar minha vida. Eu não tenho direito de ficar em casa, quieto, num domingo às 17:00 horas. Mexam-se, senhores. O Brasil está mil anos atrasado. Os senhores já estiveram na Áustria, Alemanha, Inglaterra, Itália? Eu já. Que diferença!!!
- Munícipe faz uma reclamação contra o CRAS, informa que tem dificuldade para ser atendido e quando é atendido é muito maltratado na Unidade Mooca.
- Munícipe já fez diversas reclamações junto à Subprefeitura da Freguesia do Ó a respeito de sujeira, lixo e entulho espalhado ao longo da ciclovia da Av. Inajar de

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

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

Souza, onde diariamente transitam trabalhadores, idosos, crianças e esportistas em geral. Já recebeu inclusive, uma ligação telefônica de uma empresa que audita os contratos de limpeza junto à Subprefeitura citada, mas até o momento nenhuma providência foi tomada. Pergunta por que não podem ter uma ciclovia decente como a da Av. Brás Leme.

- Munícipe denuncia o funcionamento de uma casa noturna às sextas-feiras nos horários das 23:00 às 5:00 da manhã. A mesma abriga um forte ponto de tráfico de cocaína, além de permitir menores em suas dependências. O recinto tem como público de adolescentes e menores dos quais cerca de 70% não possuem 18 anos. O local da boate é bem no centro de São Paulo, na Rua Bento Freitas 355, próximo ao Metrô República;
- Munícipe reclama da falta de providências da Prefeitura na retirada do lixo da rua. Reclama que as pessoas jogam o lixo em sua lixeira própria, mas não na lixeira instalada nos postes da cidade pela Prefeitura. Questiona também a Operação Cata-Bagulho, que não trabalha ao longo do mês em prol da limpeza da cidade (SIC);
- Munícipe pergunta o que os vereadores fazem para melhorar a poluição de São Paulo. Será que só os paulistanos poluem a cidade? Pergunta que projeto os senhores vereadores têm para mudar esse preconceito? Sejamos justos, os que poluem vem de outras regiões que não fazem inspeção. Ou faz para todas as cidades ou não faz para nenhuma. É uma hipocrisia achar que nós paulistanos sujamos as áreas da capital. Precisamos que os senhores tomem uma posição sobre esse assunto, que não aguentamos mais.
- Munícipe diz que o Presidente da Câmara de São Paulo tem que por mais ordem na cidade, como cobrar multas dos contribuintes e de pessoas que colocam lixo fora de hora nas ruas, onde os lixeiros passam nos dias certos. Deveriam ter horários de recolhimentos de lixos, para que os mendigos não revirem os lixos que ficam bem frente das casas. Incentivar os contribuintes a aprender a separar lixo comum do lixo reciclável e cobrar multa de quem joga lixo nas ruas. Incentivar a cidadania dos contribuintes para que respeitem os interesses políticos na hora de cobrar certos benefícios. E não deixar que os manifestantes destruam os patrimônios públicos, sendo crime com reclusão de dois a dez anos em regime fechado, para que estes manifestantes aprendam a não destruir o que eles não pagam e fazer consertarem;
- Morador do Estado do Paraná esteve na cidade de São Paulo para visitar familiares e foi surpreendido com uma multa por não poder transitar na cidade em determinado dia (rodízio de veículos). Tal rodízio é de total desconhecimento e a placa do veículo é do Paraná. Entende que não é justo multar veículos de outros Estados que porventura andem pelas vias públicas dessa cidade. Todos pagam licença para transitar e temos o direito de ir, vir e ficar em qualquer lugar, direito garantido pela Constituição Federal. Assim, respeitosamente, o resto do Brasil que está sendo multado indevidamente pela cidade de São Paulo requer que sejam inclusos nas exceções de isenção de multa de carros de outras cidades. "NÃO SOMOS OBRIGADOS A SABER DA RESTRIÇÃO IMPOSTA PELA CIDADE DE SÃO PAULO", diz.
- Munícipe pede ajuda para rever a situação e prejuízo causados pelas mudanças dos itinerários de linhas de ônibus. Solicita providências, pois muitas linhas do bairro

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

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

serão extintas como a 3129 - Nóbrega, 3222 - Parque Dom Pedro, Jardim Marília e a 3407- Inácio Monteiro. Os moradores andarão cerca de 20 minutos para pegar um micro-ônibus até a Avenida Itaquera, e lá pegar ônibus que já vêm lotados dos extremos. Essa viagem, que o ônibus Parque Dom Pedro fazia em média em 50 minutos, levará duas horas.

- Município está pedindo providências com relação às obras realizadas na esquina das ruas Campo Florido com Av. Barreira Grande, onde fizeram uma substituição de tubulação e os buracos, cascalhos e muita sujeira permaneceram no local. Inclusive este trecho da Av. Barreira Grande está interminada, sem ilha, sem pavimentação lateral e com ponto de despejo de entulho, lixo e muita sujeira. Na esquina da R. Campo Florido com R. Rochedo de Minas, a rua é esburacada e tem água corrente. Os ônibus que trafegam pelo local precisam subir na calçada, quebrando-a e aumentando os buracos.



## 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;

Projeto de Lei 711/2013

O mês de Outubro foi o mês em que o legislativo paulistano discutiu e aprovou a revisão da Planta Genérica de Valores (PGV) da cidade (PL 711/2013), com mudanças dos valores do IPTU para os próximos anos em relação ao que os contribuintes pagam em 2013. Foi grande o trabalho da Ouvidoria recebendo as reclamações dos cidadãos contra a aprovação do referido Projeto de Lei. Recebemos na Ouvidoria cerca de 32 e-mails/telefonemas manifestando a preocupação dos munícipes com essa revisão tributária.

A seguir, alguns e-mails selecionados entre os que foram recebidos pela Ouvidoria, relativos à PGV e a outros temas:

- Projeto de Lei 711/2013: Município reclama que o prefeito Fernando Haddad enviou para a Câmara Municipal de São Paulo o projeto de aumento de 20% do IPTU. Afirma que a população da cidade de São Paulo não suporta mais nenhum tipo de aumento de impostos e pede para que NOSSOS REPRESENTANTES não aprovem tamanho abuso;
- Projeto de Lei 711/2013: Município espera sinceramente que os vereadores não votem nesse aumento abusivo que está previsto para o IPTU 2014. Será que o prefeito desconhece que muitas pessoas às vezes residem em imóveis bons herdados por seus familiares, e que muitas vezes ganham o salário mínimo e olhe

Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP

CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000

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

lá? Onde vem a dificuldade em honrar com nossos compromissos e a inadimplência. A própria munícipe diz ter passado por situações assim, não sendo aposentada, viúva e nem recebendo aposentadoria do falecido. Tem que fazer bicos para viver. Se os encargos públicos forem aumentados desta forma, todos serão prejudicados pois não terão dinheiro pra pagar. Sem contar que a saúde pública está um problema, temos que pagar à parte um plano de saúde e somando tudo isso de onde vamos tirar dinheiro para tantas despesas? Pede mais uma vez para que os vereadores não votem neste aumento, se estão aqui é por causa dos cidadãos que os elegeram;

- Projeto de Lei 311/2013: Jorge é assessor de um Vereador do Município de Garapari-ES e solicitou informação sobre como consultar o Projeto de Lei referente à comercialização de alimentos em vias públicas, porque o município em questão enfrenta o mesmo dilema.
- Projeto de Lei 122/2012: Munícipe gostaria de saber como está a tramitação desse Projeto de Lei.
- 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.

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

- Munícipe sugere Projeto de Lei para flexibilizar, parcial e controladamente, as restrições para veículos leves nos casos do rodízio e dos corredores de ônibus, fazendo com que cada veículo possa circular pela cidade pelo menos uma vez por semana, utilizando o “RODÍZIO INVERTIDO”. Valeria para todos os veículos leves, incluindo taxistas. Na prática, poderia ser implantado inicialmente nos corredores, onde a via possua poucas faixas de fluxo (apenas duas ou três), onde o corredor afetou a fluidez, com mais intensidade. O “RODÍZIO INVERTIDO” garante que uma vez por semana, o cidadão possa se deslocar com conforto e comodidade de veículo automotor leve, compondo integralmente seu trajeto, utilizando alguns trechos dos corredores. Trechos com essa permissão seriam definidos pela engenharia de tráfego. Funcionaria inversamente ao rodízio existente, ou seja, na segunda-feira carros com placas de finais 3 e 4 poderiam circular; na terça-feira, placas finais 5 e 6; na quarta-feira, placas finais 7 e 8; e na sexta-feira, placas finais 9 e 0 ficariam isentos do rodízio tradicional. A proposta amenizaria o efeito inevitavelmente autoritário das deliberações recentemente impostas. Sendo então uma medida popular, que poderia melhorar a qualidade de vida e eliminaria essa impressão de

Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP

CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000

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

regra ditatorial que o sistema atual possui. Essa proposta pode ainda ser melhorada e ganharia força pela clareza em relação aos benefícios que podem ser alcançados;

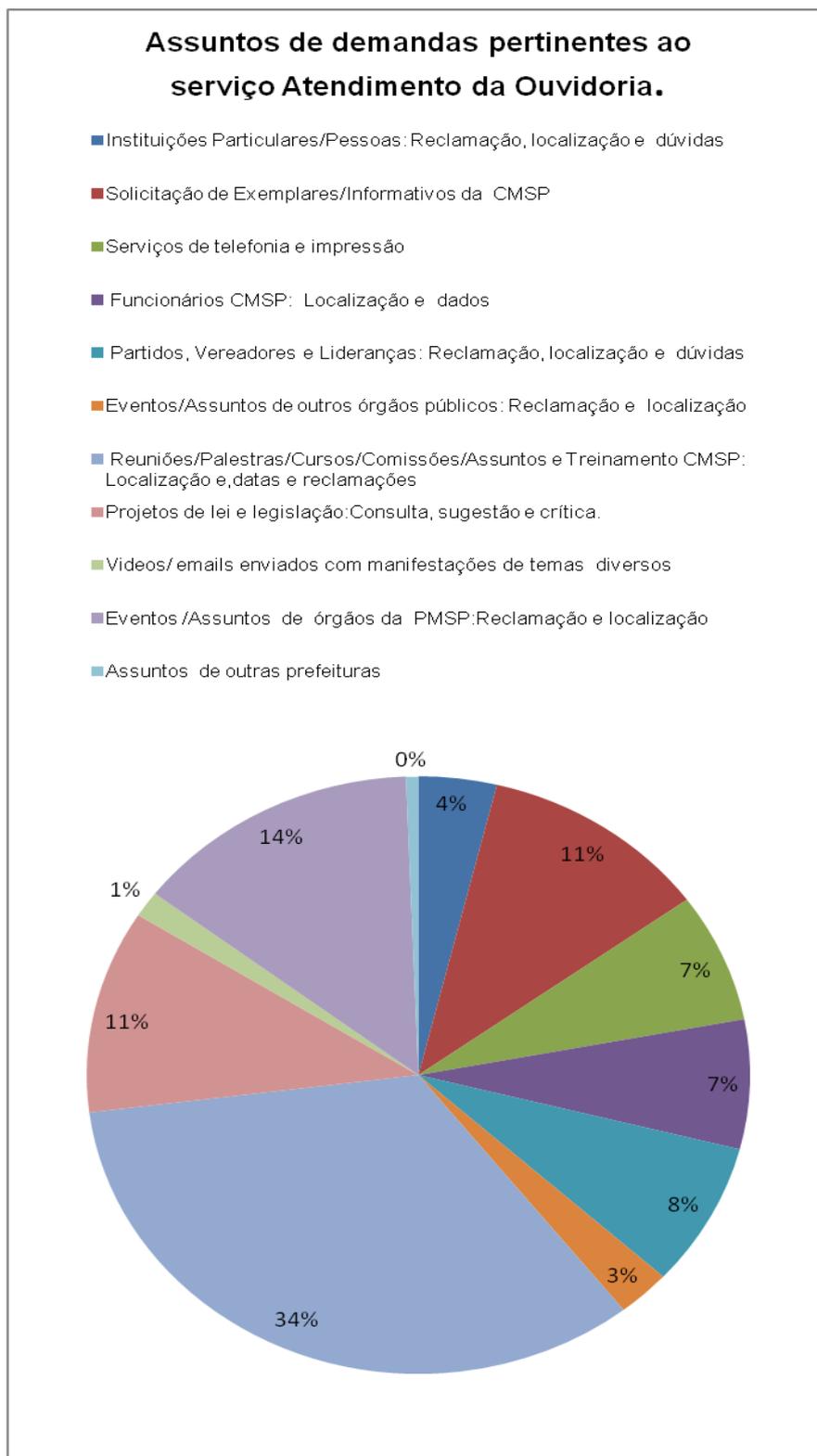
- Munícipe gostaria de apresentar um Projeto de Lei referente à preservação do meio ambiente nos dias atuais. O projeto trata da reciclagem de óleos e gorduras, produtos utilizados diariamente e em grande escala. Foi encaminhado também o projeto distribuído com a demanda abaixo: a questão ambiental assume um papel fundamental no desenvolvimento de sociedades sustentáveis. Os óleos e gorduras – de origem vegetal ou animal – são itens de grande utilização no preparo de alimentos. Seu descarte, realizado de forma desordenada, vem comprometendo a estrutura de esgotos e a preservação dos recursos naturais. Entre os objetivos deste projeto de lei podemos destacar:
  - I - preservar a rede de esgotos e mananciais;
  - II - conscientizar a população quanto à preservação do meio ambiente através de campanhas educativas;
  - III - incentivar a prática da reciclagem de óleos e gorduras de origem vegetal ou animal e de uso culinário, doméstico, comercial ou industrial, mediante suporte técnico, incentivo fiscal e concessão de linhas de crédito para pequenas empresas, que operem na área de coleta e reciclagem pertinentes;
  - IV - favorecer a atividade econômica da exploração da reciclagem de óleos e gorduras de origem animal ou vegetal e de uso culinário, desde a coleta, transporte e revenda, até os processos industriais de transformação, de maneira a gerar empregos e renda a pequenas empresas e cooperativas;

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

- Informações sobre Sessões Plenárias (Horários/Dias)
- Munícipe é aluno da Escola do Parlamento e faz parte do Conselho Participativo, solicita a melhora do site da Câmara com relação aos vídeos de cursos que não têm acesso direto (não têm link). Pede pra reformular essa parte do site para facilitar o acesso através de links;
- Munícipe está desenvolvendo uma extensa pesquisa de doutorado sobre mecanismos de transparência no Legislativo. Resolveu acompanhar a TV Câmara São Paulo. Percebeu que este ano houve uma renovação de contrato e os valores são muito altos para o que é oferecido. Qual audiência da TV para tanto investimento? Numa coletiva foi prometida uma programação diferenciada, mas há diversas reprises em todos os horários, quase nada de novo. E o que passa não condiz com o que está na grade apresentada pelo site. No site está tudo errado ou a TV que está errada. Deseja saber quantas pessoas trabalham nessa TV e quem coordena. Reclama que não achou no site o responsável e nem nos salários abertos. Considera que é desperdiçar dinheiro público assim. Se não houver respostas claras vai denunciar ao MP;

- Munícipe pergunta se o container para descarte de aparelhos eletrônicos, vídeo cassetes e lâmpadas que havia em frente a Câmara está dentro da Casa. Onde pode descartar esses tipos de aparelhos?;
- Munícipe sentiu-se despejada, uma sem teto, com a notícia de que não poderíamos usar o estacionamento por motivo de reforma. Por ser uma Casa considerada do povo, penso que no mínimo nós funcionários deveríamos ter uma posição diferente, através de uma notificação, como por exemplo: 'O estacionamento ficará fechado no período de (1ª data) a (2ª data), por motivo de reforma, e estamos dando alguma sugestão e/ou parceria com alguns estacionamentos'. Alguma outra forma que não fosse esse desrespeito, como se estivessem dizendo: 'se virem, não é problema nosso aonde vocês vão deixar seus veículos, qual o risco que vocês vão correr no percurso da CMPS e na volta pra casa'. Pensa que, se com os funcionários da Casa é assim, imagina com os demais munícipes. E está triste com a postura da Câmara.
- 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



## 7 Situação das Demandas

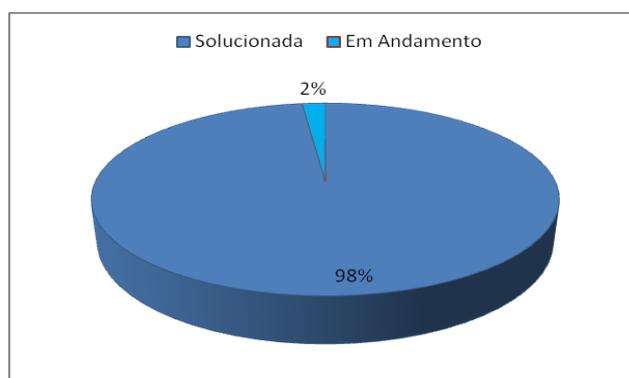
---

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

Tabela 4 Situação das demandas Outubro

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	511
Em Andamento	9
<b>Total</b>	<b>520</b>

Gráfico 8 Situação das demandas Outubro



## 7.1 Relação de protocolos Pendentes

Tabela 5 Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 31/10:

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto
17622	Reclama de atendimento	18/06	30/07	4 meses e 13 dias.
17732	Reclama do atendimento recebido	24/06	Reenviado 25/09	4 meses e 7 dias.
17978	Reclama de falta de resposta ao email encaminhado	10/07	Reenviado 25/09	3 meses e 21 dias
18057	Reclama da insuficiência a resposta de protocolo.	16/07	Reenviado 26/08	3 meses e 13 dias.
18681	Solicita reunião com representante da Ouvidoria.	29/08	Reenviado ao munícipe 14/10	2 meses e 2 dias.
19069	Reclama de cancelamento de	20/09	Reenviado 14/10	1 mês e 11 dias.
19070	Reclama de atendimento em gabinete	20/09	Reenviado 14/10	1 mês e 11 dias.
19160	Reclama do atendimento	26/09	Reenviado 14/10	1 mês e 11 dias.
19197	Reclama da falta de políticas públicas no bairro prometidas em campanha	01/10	Reenviado 14/10	30 dias.
19350	Denúncia	08/10	11/10	23 dias.
19421	Sugestões para aprimorar a transparência da CMSP	11/10	21/10	20 dias.

19452	Solicita melhoria na disponibilização dos vídeos no portal da CMSP	14/10	15/10	17 dias
19475	Reclama de falta de acessibilidade em casa de show	15/10	15/10	16 dias
19505	Reclama de constrangimento dentro do elevador da CMSP	16/10	22/10	15 dias
19512	Solicita informações sobre descarte de aparelhos eletrônicos na CMSP	16/10	17/10	15 dias
19602	Solicita informações sobre poda de árvore	23/10	24/10	8 dias
19715	Solicita nomeação de praça pública	30/10	30/10	1 dia

**Fabio Pierdomenico**

**Ouvidoria do Parlamento, 01 de Outubro de 2013.**

## 8 Anexos

### Anexo 1 - Relatório do Sistema da Ouvidoria - Dados Brutos.

Demandas de Outubro					
Providência	Agrupamentos	Demanda	Modalidade	Total	
Externa	Assistência Social	Albergue	Atendimento ao Cidadão	5	
		Assistência Social	Atendimento ao Cidadão	6	
			Telefone	1	
	Documentos	Bolsa Família	Atendimento ao Cidadão	1	
		Atestado de Antecedentes Criminais	Atendimento ao Cidadão	1	
		Certificado de Reservista	Atendimento ao Cidadão	2	
	Educação	Título de Eleitor	Atendimento ao Cidadão	1	
		Creche/ Escola	Atendimento ao Cidadão	1	
	Moradia	Cursos	Atendimento ao Cidadão	4	
		COHAB/ CDHU	Atendimento ao Cidadão	6	
		IPTU	Eletrônico	30	
			Telefone	4	
	Órgãos Municipais/Estaduais	Assuntos pertinentes à Prefeitura	Atendimento ao Cidadão	7	
			Carta	1	
			Eletrônico	10	
			Telefone	5	
		Assuntos pertinentes ao Gov. Estadual	Atendimento ao Cidadão	2	
		Secretarias Municipais	Atendimento ao Cidadão	5	
	Outros	Subprefeituras	Atendimento ao Cidadão	4	
			Eletrônico	2	
		Endereços / Contatos de Outros Órgãos	Atendimento ao Cidadão	18	
			Outros	Atendimento ao Cidadão	17
				Carta	1
	Terceira Idade	Cursos, Atividades, Eventos para a Terceira idade	Eletrônico	22	
			Telefone	10	
	Transporte	GCMi / GARMIC	Atendimento ao Cidadão	3	
		Bilhete BOM	Telefone	1	
	Bilhete de Viagem do Idoso		Atendimento ao Cidadão	1	
<b>Externa</b>				<b>173</b>	

<b>Total</b>				
<b>Interna</b>	Atividade Legislativa	Lei	Atendimento ao Cidadão	4
			Eletrônico	1
		Projeto de Lei	Atendimento ao Cidadão	2
			Eletrônico	2
			Telefone	2
	Comissões	Sessão Plenária	Atendimento ao Cidadão	3
		Audiência Pública	Atendimento ao Cidadão	2
	Informações Gerais	Comissões	Atendimento ao Cidadão	27
		Agenda de Eventos	Atendimento ao Cidadão	106
		Dados básicos da Câmara	Atendimento ao Cidadão	41
		Ex-Vereadores	Atendimento ao Cidadão	1
		Gabinete de Vereador	Atendimento ao Cidadão	10
		Partidos	Atendimento ao Cidadão	1
		Pregão	Atendimento ao Cidadão	14
			Telefone	3
		Vereadores - Lista	Atendimento ao Cidadão	28
		Visita à Câmara	Atendimento ao Cidadão	3
	Material Educativo	Informativos	Atendimento ao Cidadão	25
	Não Pertinente à Sala	Dinheiro/ Ajuda Material	Atendimento ao Cidadão	2
		Utilizar o Telefone	Atendimento ao Cidadão	30
	Reclamações	Assuntos relativos a Funcionários da CMSP	Atendimento ao Cidadão	3
		Reclamações Gerais	Atendimento ao Cidadão	1
			Eletrônico	2
Terceira Idade	Estatuto do Idoso- Mais de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	15	
		Estatuto do Idoso- Menos de 10 exemplares	18	
	<b>Interna Total</b>			<b>347</b>
<b>Total Geral</b>			<b>520</b>	