

## Relatório Mensal-ABRIL 2014



**Ouvidoria**  
Câmara Municipal de São Paulo

*ABRIL 2014*

---



2

## ***Mesa Diretora***

**José Américo**

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

**Marta Costa**

1º Vice Presidente

**George Hato**

2º Vice Presidente

**Claudinho de Souza**

1º Secretário

**Conte Lopes**

2º Secretário

**Gilson Barreto**

1º Suplente

**Dalton Silvano**

2º Suplente

## ***Corregedoria***

**Sandra Tadeu**

Corregedora Geral

Demais membros:

Adilson Amadeu  
Rubens Calvo  
Eduardo Tuma  
José Police Neto  
Reis  
Roberto Tripoli

*ABRIL 2014*

---

3

***Equipe da Ouvidoria***

**Fábio Pierdomenico**

Ouvidor do Parlamento

**Wilson Roberto Thomazini**

Ouvidor Adjunto do Parlamento

**Danielle P. Stivanin**

Procuradora Legislativa

***Equipe Técnica***

Daiane Fernandes do Vale

Eliete Andreoli Padovani

Eulísio Antonio da Cruz

Fátima Fungaro

***Estagiários***

Andrezza Mieko Richter Lourenção (Ciências Sociais)

Amanda Brito Rocha (Psicologia)

Anna Carolina Marçal (Psicologia)

Ana Cristina Fernandes Alves Lamounier (Psicologia)

Claudia Antonio Briese (Psicologia)

Carolina Wolff Nunes (Ciências Sociais)

Diego Ferreira da Silva (Direito)

Isadora Silva Teles de Menezes (Relações Públicas)

Jéssica Barbosa Alves (Jornalismo)

Monica Aparecida de Jesus Araújo (Jornalismo)

Reginaldo Alves dos Santos Filho (Psicologia)

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

## 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.....                               | 12 |
| 3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura .....                                    | 12 |
| 3.2. Manifestações referentes a leis e Projetos de Lei (PLs) .....              | 19 |
| 3.3. Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs) .....                        | 19 |
| 3.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores..... | 19 |
| 3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP.....                          | 23 |
| 4. Situação das Demandas .....  | 27 |
| 4.1Relação de protocolos Pendentes .....  | 28 |
| 5. Atendimento da Ouvidoria.....  | 30 |
| 5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão .....                                     | 30 |
| 5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria .....                                   | 30 |
| 6. Canais de Comunicação da Ouvidoria.....                                      | 32 |
| 6.1. Presencial .....   | 32 |
| 6.2. Eletrônico .....   | 32 |
| 6.3. Telefônico .....   | 32 |
| 6.4. Correspondência.....   | 32 |
| 7. Atendimento e Equipe Ouvidoria.....  | 33 |
| 7.1 Assistência/Auxílio .....   | 33 |
| 7.2 Informações Gerais.....   | 34 |
| 7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento .....                                 | 34 |
| 8. Intersetorialidade.....  | 35 |
| 8.1 Parceria com a Procuradoria da CMSP. ....                                   | 35 |
| 9. Anexos .....   | 36 |

## 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 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](#).

## 2. Apresentação de dados

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal 492 **MANIFESTAÇÕES** no período de 1 a 30 de abril de 2014 das quais 73 % 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

| Ouvidoria Presencial      |                            |                                 |                                     |                                |
|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| Impressões Gerais         | Distribuição de exemplares | Pesquisas em Sites              | Informações Gerais                  | Assistência Social             |
| Lista de vereadores       | Estatuto do Idoso          | COHAB (Verificação de cadastro) | Gabinetes de vereadores             | Procura por auxílio financeiro |
| Agenda de eventos da CMSP | Informativos - Display     | Inscrições/Informações (cursos) | Setores da Casa                     | Vagas em albergues             |
| Pauta das comissões       | Revista Apartes            | Localização de Ruas             | Ex-vereadores                       | Vagas de Emprego               |
| -                         | -                          | Programas sociais               | Localização de funcionários da CMSP | Relato pessoal                 |
| -                         | -                          | Endereço da junta militar       | Visitas monitoradas à CMSP          | Assistência jurídica gratuita  |
| -                         | -                          | 2ª via do RG                    | Lideranças partidárias              | Passagem                       |
| -                         | -                          | -                               | Diretórios Partidários              | Acesso à internet              |
| -                         | -                          | -                               | Lideranças partidárias              | -                              |
| -                         | -                          | -                               | -                                   | -                              |

## 2.2. Caracterização geral

Tabela 1 - Tipo de atendimento ABRIL

| Tipo de Atendimento | Quant.     |
|---------------------|------------|
| Pessoal             | 361        |
| Telefônico          | 19         |
| Eletrônico          | 112        |
| Carta               | 0          |
| <b>Total</b>        | <b>492</b> |

Gráfico 1 - Tipo de atendimento.

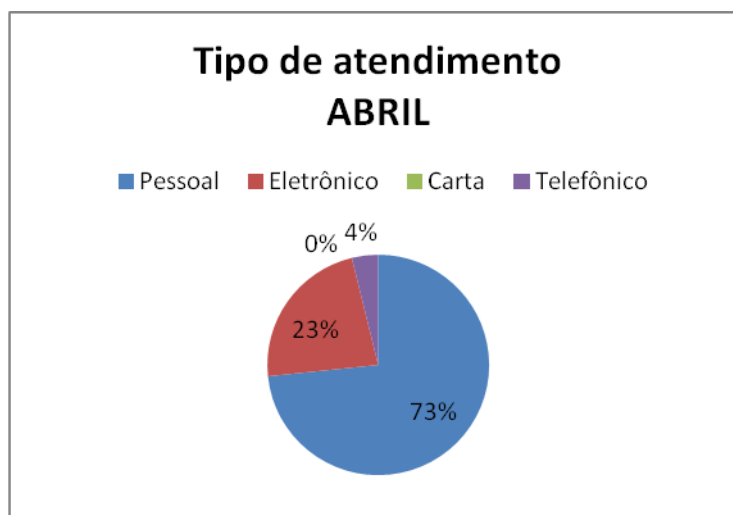


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero

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

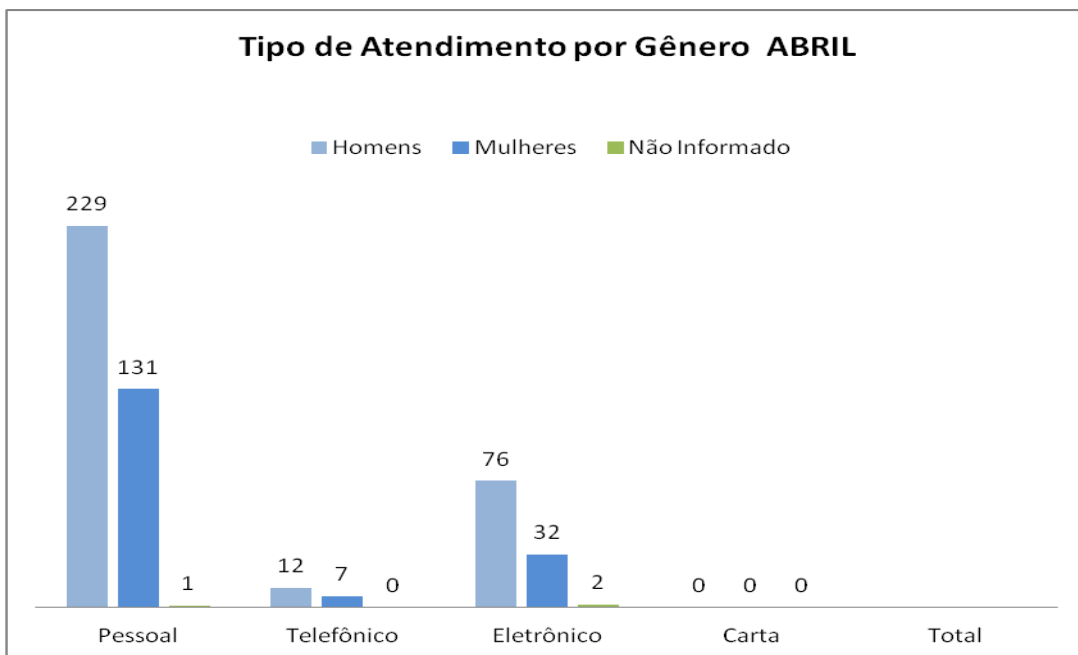


Gráfico 3 - Distribuição da localidade por gênero

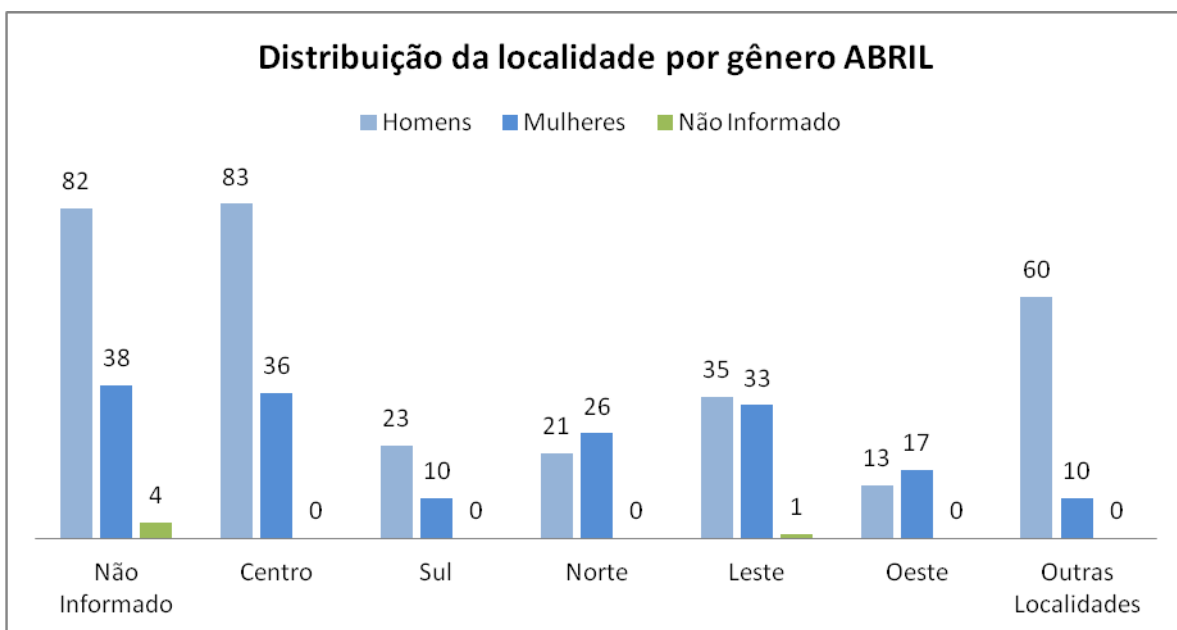




Tabela 2 - Tipo de Manifestação ABRIL

| <b>Tipo de manifestação</b>  | <b>Qtd</b> |
|--|------------|
| Solicitação de informação  | 169        |
| Solicitação de providência (inclui impressões de listas, pautas de sessões e reuniões da Câmara, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações) | 180        |
| Denúncia   | 2          |
| Elogio   | 2          |
| Crítica  | 38         |
| Reclamação   | 51         |
| Sugestão   | 6          |
| Envio de mídia/propaganda  | 4          |
| Envio de informativos diversos   | 3          |
| Relato pessoal   | 3          |
| Manifestação livre   | 34         |
| <b>Total</b>   | <b>492</b> |

Gráfico 4 - Tipo de manifestação ABRIL

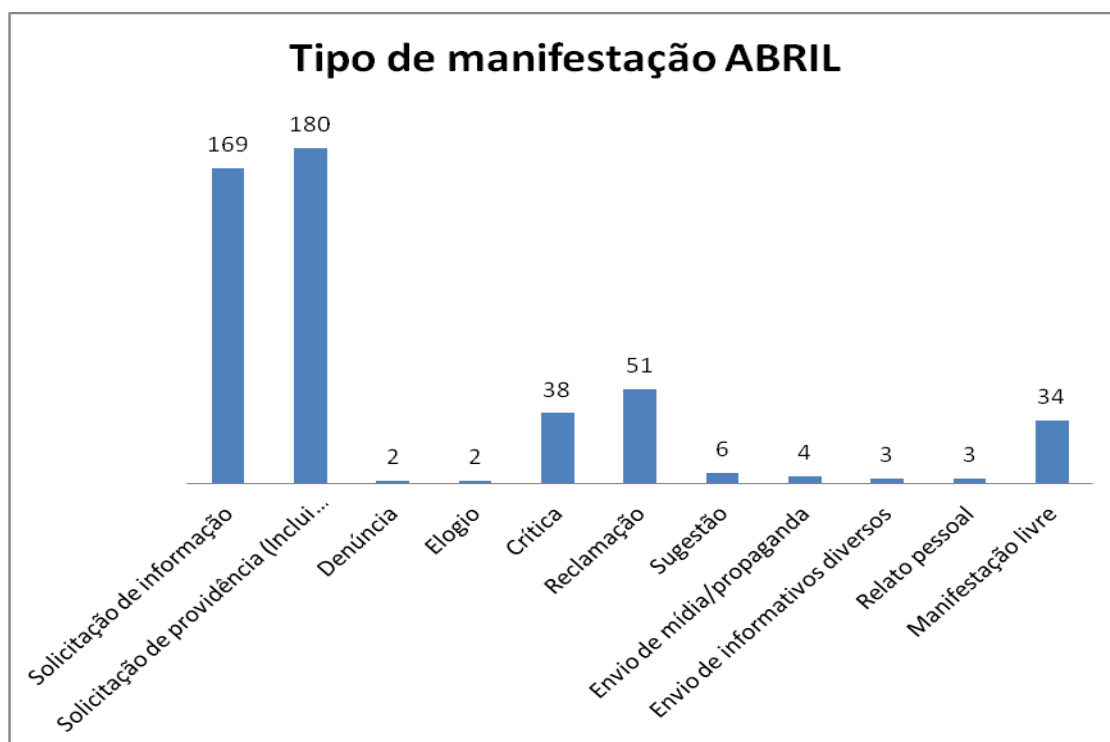


Tabela 3 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade- ABRIL

| Tipo de manifestação           | Centro     | Leste     | Oeste     | Norte     | Sul       | Não Informado | Outras localidades |
|--------------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|--------------------|
| Solicitação de informação      | 46         | 32        | 10        | 22        | 15        | 13            | 31                 |
| Solicitação de providência     | 62         | 29        | 14        | 21        | 14        | 9             | 31                 |
| Denúncia                       | 0          | 0         | 0         | 0         | 0         | 2             | 0                  |
| Elogio                         | 0          | 1         | 0         | 0         | 1         | 0             | 0                  |
| Crítica                        | 2          | 0         | 0         | 1         | 0         | 35            | 0                  |
| Reclamação                     | 7          | 6         | 3         | 1         | 3         | 24            | 7                  |
| Sugestão                       | 2          | 0         | 0         | 1         | 0         | 3             | 0                  |
| Envio de mídia/propaganda      | 0          | 0         | 0         | 0         | 0         | 3             | 1                  |
| Envio de informativos diversos | 0          | 0         | 0         | 1         | 0         | 2             | 0                  |
| Relato pessoal                 | 0          | 0         | 3         | 0         | 0         | 0             | 0                  |
| Manifestação livre             | 0          | 1         | 0         | 0         | 0         | 33            | 0                  |
| <b>Total</b>                   | <b>119</b> | <b>69</b> | <b>30</b> | <b>47</b> | <b>33</b> | <b>124</b>    | <b>70</b>          |

Gráfico 5 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade

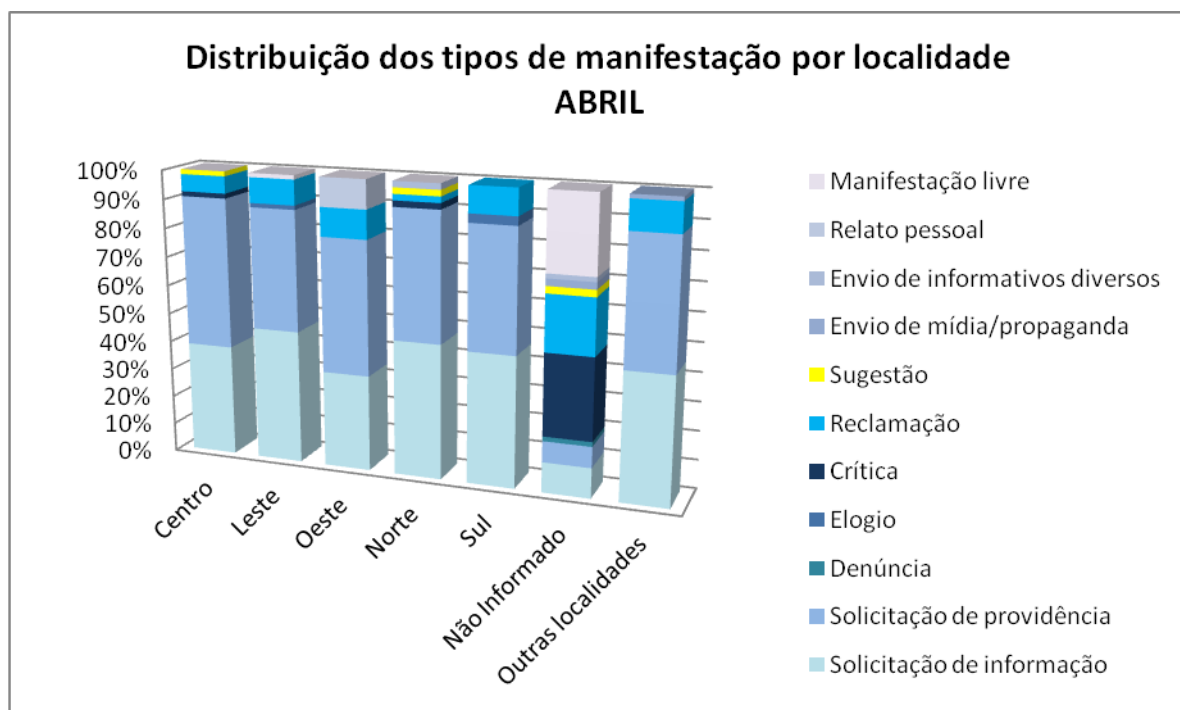
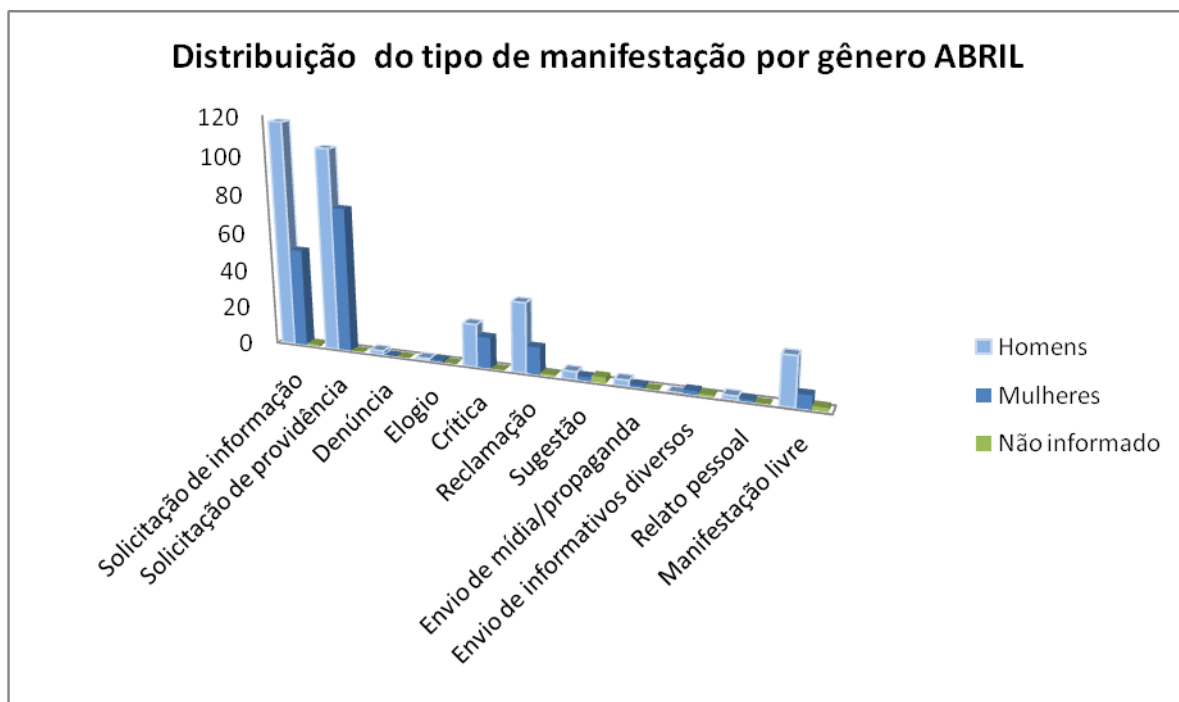


Gráfico 6 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero



## 3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

---

Das 492 manifestações registradas no mês de ABRIL de 2014, 231 foram relativas a demandas externas e 261 a demandas internas, conforme está no *anexo 1*, com destaque para:

### 3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Múncipe solicita informações e localização de Secretário Municipal.
- Múncipe gostaria de saber como solicitar um alvará para comercialização de alimentos em vias e áreas públicas de acordo com a Lei 15.947/13.
- Múncipe solicita que a proibição de taxis nos corredores de ônibus seja repensada. Ele é usuário de táxi, e considera que um dos maiores motivadores para deixar os carros na garagem (e assim colaborar com melhores condições no trânsito) é o preço acessível e a agilidade no percurso. Com a proibição dos corredores, os dois fatores seriam afetados, com uma solução que não lhe parece a mais inteligente.
- Múncipe manifesta apoio a favor da circulação dos taxis com passageiros nos corredores e faixas de ônibus na cidade de São Paulo. Ela é usuária tanto de ônibus quanto de taxis. E embora os ônibus evidentemente atendam a mais pessoas do que os taxis, é preciso ter esse meio de transporte individual também para, muitas vezes, chegar mais rapidamente ao destino. Os taxis têm a vantagem (sobre carros particulares) de não ocuparem vagas de estacionamento. Assim, acha que mais ajudam do que atrapalham o trânsito.
- Múncipe encaminha email solicitando a implantação de uma faixa de pedestre no seu bairro. O endereço é: Rua Ari da Rocha Miranda nº1, bairro Jova Rural Jaçanã. Cep: 02281-190 - zona norte de São Paulo -SP. Pessoas já foram acidentadas no local!
- Múncipe solicita um Termo de Permissão de Uso para Comércio Ambulante. O múnícipe já possui o pré-cadastro na Subprefeitura de Pirituba.
- Múncipe gostaria de manifestar seu repúdio às ações de proibição de Taxi nas faixas exclusivas. Ele vendeu seu segundo carro há mais de um ano atrás quando optou por usar Taxi como veículo principal de

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

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

deslocamento. Porém agora, com a proibição dos táxis e o aumento da zona de restrição de circulação, está pensando seriamente em comprar meu segundo carro novamente.

- Munícipe gostaria que a Prefeitura enviasse uma equipe para a retirada das traves de madeira e bancos que foram colocadas por crianças da Favela Jardim Autódromo na Praça Luiz Carlos Davanso. Afirma ter ciência de que o Poder Público, na gestão do ex-subprefeito (não declinou o nome) – e antes que a Praça tivesse recebido sua denominação oficial – fechou um acordo no sentido de que a mesma permaneceria somente como área verde, sem mesas, bancos, traves e sem eventos.

- Cidadã solicita informação sobre a existência de algum lugar que ajude jovens na área do Esporte.

- Cidadão solicita informação sobre o local em que pode ser feito o parcelamento de seu IPTU.

- Munícipe reclama que na Agência Funerária do Município, na Rua da Consolação, só havia um funcionário atendendo uma multidão de pessoas. Ele necessitava do serviço de exumação e estava em horário de serviço. O tempo de espera passava de 2 horas e seu número de atendimento era 12. A responsável pelo setor se chama Sandra.

- Cidadã solicita deixar na Ouvidoria uma Declaração para Representação sobre a Associação Brasileira "Superando o Lúpus", inscrita no CNPJ nº 11.389.743/0001-11, para representar os interesses dessa Associação na Audiência Pública sobre o Plano Diretor a ser realizada nos dias 5 e 6 de Abril, no Auditório Celso Furtado, no Anhembi. O principal interesse é que o imóvel em que fica tal Associação, localizado na Avenida Conselheiro Rodrigues Alves, 199, seja inserido como de interesse social, para que a Associação possa contar com uma Sede própria e, assim, consiga melhorar o atendimento de suas atividades com pessoas reumáticas e idosas.

- Munícipe reclama dos AMAs de São Paulo que não têm clínico geral e nem sistema para marcar exames. Alega ter levado a esposa, Edna Ramos Ferreira Nuna, ao AMA Jardim Nélia. Sem médicos, foi conduzida até a ambulância que levaria mais de 20 pessoas ao hospital Santa Marcelina, e também não foi atendida. Precisa de atendimento urgente e pede para que encaminhem médicos, pois os exames de sua esposa estão parados há mais de 15 dias, e sua taxa de glicose já chegou a 325 gramas de açúcar no sangue. Ele tem arritmia cardíaca e precisa de remédios controlados que ele não está encontrando tais remédios nos AMAs.

- Munícipe pergunta referente as obras de contenção, que estão paradas, material largado e desperdício do que já foi realizado. Essa obra será em toda a extensão do córrego, inclusive no trecho em frente a Rua Agreste de Itabaiana que sofre constantemente com enchentes.

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

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

- Munição ligou à Ouvidoria da CMSP para pedir auxílio em relação à uma árvore cujos frutos e galhos estão quebrando o teto de sua cozinha. A munição vem desde 2011 solicitando providências ao Engenheiro agrônomo Thiago da Subprefeitura da Penha, porém, não é atendida.

- Munição gostaria que registrar uma reclamação referente ao Departamento de Transportes Públicos (DTP), que possui dezesseis guichês de atendimento, porém só um deles operante. Desta forma, segundo o munição, não só o atendimento fica prejudicado, como também o funcionário que não deve gozar de um horário para almoço. Munição ainda diz que entrará com ação no Ministério Público.

- Cidadão reclama dos buracos na Alameda Dino Bueno. Refere que além de vários buracos os bueiros estão mal conservados causando estrago no asfalto, tornando a rua perigosa tanto para motoristas como aos pedestres. Solicita que seja consertada.

- Associação de munições encaminha a seguinte manifestação direcionada a um vereador: “Nós, moradores, tivemos uma noite insuportável, na nossa praça, a mesma que o senhor inaugurou foi tomada por baile funk, ligamos para 190 e nos direcionam para o site da Polícia Militar, impossível formalizar denúncia. Gostaríamos muito de seu empenho para este tipo de enfrentamento, precisamos nos manifestar nas reuniões do CONSEG LAJEADO, na verdade precisamos de um posto policial fixo por aqui, como havíamos mencionado em outros e-mails aqui constantemente tem: baile funk, destruição de patrimônio público e privado, furtos, tráfico. E uso de droga, adolescente circulando com motos roubadas, um verdadeiro inferno.”

- Munição informa que na rua de sua casa ocorrem festas de finais de semanas com jovens que não respeitam os moradores do bairro praticando atos ilícitos e constringendo os moradores.

- Cidadão questiona que havia um CRI - Centro de Referência do Idoso localizado na Rua Desembargador Pedro Augusto do Amaral, 118 - Cidade Kemel -, no Itaim Paulista. Informa que há uns dois anos o Centro não funciona mais e que o lugar está sendo alugado para a Feira da Madrugada e para Festas Particulares aos finais de semana.

- Munição informa que o Terminal Rodoviário de Sumaré desrespeitou a Lei n 15.179/2013 que garante às pessoas idosas, maiores de 60 anos, gratuidade no serviço intermunicipal de transporte coletivo de passageiros de característica rodoviária convencional e dá outras providências correlatas.

- Munição entrou em contato para formalizar uma reclamação contra o Departamento de Transporte Público da capital, localizado na rua Joaquim Carlos no bairro do Pari. O munição possui deficiência e afirma que o atendimento nos balcões foi feito de forma preferencial, porém no balcão para

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

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

retirada de documentos não havia essa opção preferencial. Segundo ele, o Dr. Lauro, promotor, recomendou que ele entrasse em contato com a Ouvidoria para formalizar a reclamação para que as medidas cabíveis sejam tomadas.

- Munição afirma que existe uma árvore ao lado de sua residência, que está mal cuidada e que por isso caem muitas folhas e galhos na calçada e na calha de sua casa. A situação é de alerta devido à sujeira que a árvore produz e também é real o perigoso do mosquito da dengue. Ele gostaria que a Prefeitura efetuasse a poda nesta árvore.

- Munição reclama do barulho ao lado da sua casa proveniente de uma igreja, que funciona sem alvará, não tem saída de emergência, extintores e isolamento acústico. Pede para que ajude a repassar a reclamação ao órgão competente.

- Munição afirma que o transporte público está absurdamente horrível, desumano e inaceitável. Além do mais, a cidade está á deriva, com lixo, entulho, carros velhos e desordem por toda a cidade. A cidade, principalmente no centro, parece ser um banheiro a céu aberto e um albergue também a céu aberto, pois ultimamente se veem até barracas armadas pelas áreas centrais: Praça da Sé, Lgo. São Francisco, Praça João Mendes, Praça da República etc. Há também o fato de que uma enormidade de edifícios está sendo invadida por uma tal de 'FLM', a qual já tomou posse de muitos edifícios, e inclusive o último foi em frente ao escritório onde trabalha, na rua Marquês de Itú, altura do nº 270. Ou seja, a cidade está desleixada, um lixo e ninguém faz nada... Questiona onde está o poder público, não somente a Prefeitura, mas o MP, a PM, o TJ, os Ministérios, e outros tantos.

- Munição solicita informação sobre o ano em que aconteceu o tombamento do seu imóvel, localizado na Rua Maria Paula, 279, Edifício Planalto.

- Munição diz que ao lado da sua casa aconteceu uma invasão dos "sem terras - sem tetos", que estão destruindo o pouco de verde e transformando a vida de todos os moradores. Pede apuração, verificação das providências necessárias que estão sendo tomadas para solucionar o problema, pois acha um absurdo. A invasão aconteceu na Rua Dr. Augusto do Amaral, uma travessa da Rua Parapuã, ao lado do prédio da Telefônica, na Regional Freguesia/Brasilândia.

- Munição solicita ao Sr. Secretário das Subprefeituras que cancele o pedido de afastamento feito pelo Subprefeito e chefe de gabinete, pois foram pressionados a tomarem essa atitude. Salienta que tanto a comunidade quanto as entidades e comerciantes da região estão de acordo com a permanência dos dois, não queremos mais a troca de Subprefeito a cada 6 meses.

- Munição informa que a entidade social CRAS Mooca, Centro de Referência de Assistente Social, localizada na Rua Henrique Sertório 175 no

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

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

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

Tatuapé está desviando verba pública. Solicita uma investigação rigorosa na entidade.

- Cidadão pede providências para sanar a necessidade de uma faixa de pedestre ou uma lombada e sinalização de trânsito num ponto de ônibus localizado na Rua Ari da Rocha Miranda, nº 1, bairro Jova Rural - Jaçanã CEP: 02281-190, Zona Norte de São Paulo-SP. Pessoas já sofreram acidentes no local e há iminente risco de acidente, dificuldade de circulação/travessia de pedestre, falta de placa de velocidade máxima permitida, entre outros problemas.

- Munícipe reclama do que considera desarrazoada aberração urbanística e social promovida pela Secretaria Municipal de Esportes e Lazer – e encaminha imagem anexada à mensagem para comprovar seu ponto de vista –, a quem acusa de demonstrar, através dessa medida arbitrária e preconceituosa, desconhecer princípios de cidadania, acessibilidade e mobilidade urbana, tão cara a nós cidadãos, além de desprezar conceitos básicos de democracia e igualdade social. Isto porque, com o fechamento de um dos portões do "Centro Esportivo e de Lazer Modelódromo do Ibirapuera", os munícipes que nos últimos quinze (15) anos se utilizaram dessa passagem de servidão, que lhes abreviava consideravelmente o percurso, agora são obrigados a contornar por fora toda a área cercada por grades. Sendo importante ressaltar que os mais atingidos por esta medida da municipalidade são exatamente os mais pobres, que após horas chacoalhando em um deficiente e deficitário transporte público, ao descerem nos arredores desse outrora espaço público, se veem agora obrigados a caminhar, sob sol e chuva, o triplo do percurso que antes percorriam quando podiam utilizar a passagem então existente na referida praça. A alegação de falta de segurança adotada pela Municipalidade para fundamentar o fechamento do portão não afasta ou elimina a necessidade e utilidade pública da passagem. Se a questão cinge-se à segurança, seria mais condizente à Municipalidade – e conveniente aos munícipes – que, ao invés de proibir a passagem, aquela proporcionasse, através de agentes da guarda municipal, a necessária segurança aos transeuntes. Digno de nota que, com essa medida, a municipalidade acaba por privilegiar alguns poucos cidadãos, associados dos clubes ali existentes, que continuarão a gozar da área pública (podendo inclusive estacionar seus veículos), como se fosse particular, implicando a destinação particular e reservada de área pública, em detrimento de sua utilidade, ou seja, tratando os iguais, de modo desigual.

- Munícipe critica o mau atendimento da Unidade do Serviço Funerário na Consolação (Rua da Consolação, 1660 – Consolação 01302-001) e pede providências para melhorar tal atendimento.



- Cidadão fala a respeito das reformas que fazem na região da Praça da República e sugere a colocação de grades para que não aconteçam invasões de vândalos que estragam tudo. Além de melhorar a iluminação da Praça como também das ruas no entorno.

- Munícipe relata que estava albergado no Centro de Acolhida Pedroso porém foi desligado do mesmo e veio à Câmara Municipal de São Paulo para reclamar que sumiram com todos os seus pertences. Apenas seus documentos foram devolvidos. O mesmo informa que tem depressão e problemas com alcoolismo e que faz tratamento psiquiátrico e não possui ninguém aqui em São Paulo, além de que não entende porque foi desligado do albergue. Não entende porque aconteceu isso sendo que junto com os seus pertences havia um caderno contendo vários números de telefones e que ninguém entrou em contato para avisar o desligamento e para onde iriam levar suas coisas.

- Munícipe é morador da Vila Jaguará. Segundo ele, o subprefeito da Lapa informou que o grande problema (para solucionar os problemas existentes) é com o orçamento da subprefeitura, é contratar equipes. Pergunta aos vereadores o que pode ser feito nessa questão. Pede também maior atenção com o bairro, que tem vários problemas de ruas que nunca foram recapeadas.

- Munícipe alega que é um dos muitos jovens que confiaram o voto a essa gestão, e nesse sentido sente-se no direito de cobrar. Os hospitais municipais situados na Zona Leste estão um caos, não há médicos. O munícipe precisou ir a um hospital municipal e presenciou cenas horrendas, com dezenas de mães com filhos doentes aguardando atendimento por horas, sem a mínima humanidade no hospital de Ermelino Matarazzo. Em toda região leste era o único hospital que tinha esse especialista, obrigando pais de crianças enfermas a fazerem romaria até o local.

- Munícipe sugere que seja diminuída a luminosidade durante o dia de alguns locais públicos. Não especificou os locais.

- Munícipe pede ajuda para o bairro do Itaim Paulista, ZL da cidade de São Paulo. Afirma que estão abandonados em termos de saúde pública – as AMAs dos Jardins Romano e Oliveira, e o Pronto Atendimento Atualpa Girão Rabelo – estão há mais de 2 meses sem médico clínicos e até pediatras para atender a população. Os que procuram atendimento são dispensados e até orientados a buscar outra cidade, como Itaquaquecetuba. Pede que intervenham contra esse abandono e descaso e adverte que, diante de casos de dengue que estamos vendo, a falta de médicos poderá resultar em mortes.

- Munícipe deseja retirar formulários relativos à movimentação de terra para dar andamento ao seu processo junto ao SISACOE (Sistema de Administração do Código de Obras e Edificações) da Secretaria Municipal de

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

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

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

Gestão. Munícipe relata não saber quem o encaminhou à CMSP para conseguir tais documentos.

- Munícipe se manifesta contra o Sistema de Saúde Municipal, fazendo referência especificamente à falta de medicamentos essenciais.

- Munícipe pede para que seja instalado no Terminal Bandeira um sanitário com exclusividade para os idosos, motoristas, cobradores e fiscais que atuam lá dentro. Não acha correto ter um banheiro exclusivo somente para os funcionários da linha Terminal Bandeira/Terminal Varginha. Como as plataformas 14, 15, 16, 17, 18, 19 e 20 são do outro lado do Terminal, a distância não favorece os usuários e funcionários da linha Terminal Bandeira/Terminal Jardim Jaqueline, Terminal Bandeira/Terminal Socorro. Ao lado do terminal 6 as linhas de ônibus realizam o embarque de passageiros que corresponde: Terminal Bandeira/João Paulo VI (8610-10) e Terminal Bandeira/Ceasa (6262-10).

- Munícipe pergunta por que o bairro Jardim Ester Yolanda - Rio Pequeno, está abandonado pelo Regional do Butantã. Falta capinação de vias e das calçadas, limpeza de vielas e um grande matagal próximo do Jardim Sarah, uma área da Prefeitura.

- Munícipe gostaria que fosse repensada a permissão de se fumar em parques como Parque PET (antigo Ceret), Parque do Piquiri, Parque do Carmo e Parque Vila Lobos. Mesmo sendo considerados locais abertos, de área livre, as pessoas frequentam os parques para fazer exercícios, caminhadas, ter uma vida um pouco mais saudável, o que não combina com a permissão para fumar nesses locais. Ele gostaria que o órgão competente analisasse e alterasse a lei no que diz respeito aos parques, já que os fumantes não respeitam quem está buscando uma vida mais saudável e fumam próximos das pessoas que estão caminhando. Fumantes dentro de um parque não combina com árvores, pássaros, natureza. Os parques são fechados e o munícipe acha que deveria ser proibido fumar dentro deles.

- Munícipe manifesta incômodo em relação a guardas noturnos e suas sirenes com sons semelhantes aos das ambulâncias e som até mais elevado durante suas rondas na madrugada. Várias pessoas reclamam em conversas com vizinhos, mas não o fazem junto aos órgãos públicos temendo estar lidando com pessoas desconhecidas e até de má índole, pois não se sabe a origem dessas empresas de segurança. O munícipe já procurou Associação do Bairro, o "Psiu" da prefeitura de São Paulo, a Delegacia do Bairro, a Polícia Militar, a Polícia Civil e nenhuma resposta foi obtida.

- Munícipe afirma que a cidade de São Paulo está um verdadeiro lixo. Ele trabalha na região da Praça da República e afirma que, além do "LIXO HUMANO", moradores de rua, prostituição e muita sujeira, a quantidade de edifícios de vários bairros da região central (Sé, República, Luz, Santas Cecília,

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

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

Consolação, Bela Vista etc.), que está sendo invadida pelo movimento F.L.M é um absurdo. Afirma que a cidade está largada, e isto são apenas exemplos mínimos desta cidade que vive o caos na segurança, na saúde, na educação e no transporte. Portanto, exige uma providência dos Órgãos Competentes, e principalmente do Ministério Público.

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

- Lei 15.499/2011 – Institui o Auto de Licença de Funcionamento Condicionado e dá providências - Munícipe solicita informações;
- Projeto de lei 122/2008: PPI - Programa de Parcelamento Incentivado – Munícipe deseja informações;
- Lei 15.884/2013 – que dispõe sobre o porte, utilização e armazenamento de artefatos destinados a produzir fagulha ou fogo em locais de reunião em eventos públicos – Munícipe busca informação;
- Projeto de lei 688/2013 – Plano Diretor – Munícipe solicita informação.

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

- Munícipe sugere que proprietários de residências na Capital sejam obrigados, sob pena de multa, a instalar suporte com altura mínima para que o lixo descartado não fique na calçada, sujeito a ser rasgado ou espalhado por ação de terceiros ou da natureza (chuva, ventania etc.), acabando por parar nos esgotos.

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

- Múncipes solicitam Informações sobre Sessões Plenárias (Horários/Dias/Localização);
- Múncipes 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, entre outros).

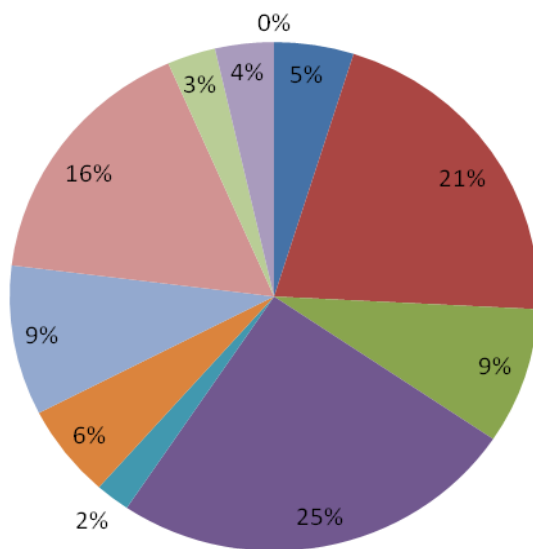
- Muniçipe gostaria de receber o certificado de uma palestra sobre o meio ambiente realizada por ela no ano passado (2013).
- Muniçipes solicitam localizar respectivos Vereadores da Casa.
- Muniçipe solicita informações sobre o Concurso Público para Procurador Legislativo que houve para a Câmara Municipal de São Paulo.
- Muniçipe deseja saber como faz para reservar uma sala para realizar uma "Reunião para os Estudantes de Angola".
- Muniçipe deseja uma declaração que comprove que ela esteve na CMSP, em uma reunião de Vereadores com o MTST (Movimento dos Trabalhadores Sem-Teto) que, segundo ela, havia sido agendada para a votação do Plano Diretor, mas não ocorreu.
- Muniçipe denuncia a empresa responsável pela limpeza da CMSP. Relata que os funcionários desse setor diluem todos os produtos com água.
- Muniçipe gostaria de saber qual Vereador é responsável pelas questões de habitação;
- Muniçipe solicita informações sobre Partidos que tenham uma ideologia política "de direita".
- Muniçipe deseja saber como encaminhar uma sugestão aos 55 Vereadores da Câmara Municipal de São Paulo.
- Muniçipe relata ter visto rapidamente o anúncio sobre o Plano Diretor nos monitores dos trens do metrô, e sugere que os anúncios sejam reprisados mais vezes e mais devagar (cronômetro).
- Muniçipe compareceu à Ouvidoria para reclamar do atendimento aos deficientes visuais na CMSP.
- Muniçipe sugere que a entrada e saída da CMSP sejam revertidas, porque já era hábito ser ao contrário. Seria lógico que fosse como era antes da reforma;
- Muniçipes solicitam informações sobre como trabalhar e/ou realizar estágio na CMSP;
- Muniçipe solicita saber onde ocorrerá a 2ª Pré-conferência da 13ª Conferência Produção mais Limpa (P + L) e Mudanças Climáticas da Cidade de São Paulo.
- Muniçipes fazem reclamações do serviço de recepção da CMSP e pede verificação.
- Muniçipe deseja fazer uma reclamação referente à falta de containers de recolhimento de lixo eletrônico na CMSP, pois antes havia no andar térreo.
- Muniçipe critica Fundação que realizou Concurso da CMSP.

- Munícipe solicita exemplar da Revista Plano Diretor Estratégico oferecida pela CMSP;
- Munícipe reclama do horário de abertura da CMSP.
- Munícipe elogia o atendimento recebido na Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo referente ao protocolo 22111, bem como as providências tomadas pela Prefeitura do Município de São Paulo para atender sua solicitação.
- Munícipe deseja saber quando o diretor da Sabesp será convidado para vir a Câmara.

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 , impressão 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
- Videos/ emails enviados com manifestações de temas diversos
- Assuntos de outras prefeituras



### 3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP

Buscando aprimorar o papel da Câmara Municipal de São Paulo como agente de fiscalização, provendo assim a transparência, a Ouvidoria, na sua incumbente atribuição como canal entre o cidadão e os vereadores, busca por meio dos boletins mensais informar à casa 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 TRÂNSITO, TRANSPORTE, ATIVIDADE ECONÔMICA, TURISMO, LAZER E GASTRONOMIA.*

No mês de abril, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo recebeu um número considerável de manifestações referentes a assuntos tratados pela Comissão Permanente de Trânsito, Transporte, Atividade Econômica, Turismo, Lazer e Gastronomia.

Das trinta e seis manifestações recebidas, trinta não foram possíveis de identificar de qual região são originárias. A Zona Sul e o Centro empatam com duas demandas cada. A Zona Oeste e a Zona Norte registraram uma manifestação.

Observa-se uma predominância de manifestações feitas via e-mail, somando ao todo trinta e três registros, contra duas feitas via telefone e apenas uma utilizando a Ouvidoria Presencial.

Quanto ao conteúdo, a população se manifestou largamente a respeito das novas políticas que regulam a utilização das faixas exclusivas para ônibus por táxis. Foram trinta críticas ao todo, que dão notícia da importância e delicadeza da discussão. Outros quatro registros referiam-se a reclamações variadas como a solicitação de uma faixa de pedestre. O munícipe solicitou novamente uma faixa de pedestre ou lombada e melhor sinalização no seu

bairro no dia 14 de abril, treze dias após seu primeiro contato com a Ouvidoria do Parlamento. Também houve reclamações sobre a falta de atendentes no Departamento de Transportes Públicos e a falta de atendimento preferencial para retirada de documentos no mesmo órgão, desta vez feitas por diferentes munícipes. Foi registrada ainda uma sugestão para a inclusão de banheiro exclusivo para idoso, motoristas, cobradores e fiscais que atuam no Terminal Bandeira e uma solicitação de informação a respeito do Bilhete Único Especial do Idoso.

### *COMISSÃO DE POLÍTICA URBANA, METROPOLITANA E MEIO AMBIENTE.*

Por meio de análise qualitativa das demandas enviadas por munícipes no mês de abril de 2014, percebe-se uma diversidade de demandas referentes à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Os principais problemas relatados pelos munícipes foram as seguintes questões pertinentes ao Executivo Municipal:

- Barulho em espaços públicos com festas irregulares - bailes funk - na Zona Leste e na Zona Sul, regiões do Parque Santo Antônio e do Capão Redondo. Além de uma igreja irregular, que causa incômodos aos moradores na região de Lajeado .

- Árvores que necessitam ser podadas: foram duas demandas neste mês, sendo uma no bairro de Vila Granada e a outra em local não informado pelo munícipe.

Além desses problemas, com maior incidência de manifestações, no que se refere à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente a procura pela Ouvidoria do Parlamento se deu devido a razões como traves de madeira e bancos que precisam ser retiradas de um parque, serviços funerários defasados, obras paradas e enchentes, ocupações de movimentos sociais e falhas nos serviços urbanos como coleta de lixo, pavimentação, iluminação etc.



Houve também demandas solicitando mais verbas para subprefeituras específicas e questionamentos quanto a processos administrativos e políticas urbanas.

Há ainda uma solicitação em que o munícipe sugere a revogação de lei que permite o fumo em parques públicos.

Ao todo foram relatadas 20 demandas na ouvidoria relacionadas à Comissão de Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, principalmente vindas da zona Leste – com 5 demandas –, depois a zona Norte, com 4, seguidos pela Zona Sul e o centro, com 3 cada região. A região Oeste teve 2 manifestações e, por último, há 3 demandas cujas regiões não foram identificadas.

### *Comissão Extraordinária Permanente de Idoso e Assistência Social*

Por meio do levantamento das demandas de Abril de 2014 junto à Ouvidoria do Parlamento municipal identificou-se algumas referentes à Comissão Extraordinária Permanente do Idoso e Assistência Social. Destacamos as manifestações que são pertinentes ao Executivo Municipal:

- Reclamação relacionada ao Centro de Referência do Idoso - CRI, localizado na Rua Desembargador Pedro Augusto do Amaral, 118, em Cidade Kemel, no Itaim Paulista. O reclamante afirma que o CRI está desativado há dois anos e que o local vem sendo utilizado para festas particulares e para a feira da madrugada.
- Reclamação referente ao Centro de Acolhida para Adultos II – Oficina Boracea. Segundo o cidadão, a funcionária do local pediu seus documentos, posteriormente não devolveu ao munícipe e solicitou que o mesmo fosse ao banco com ela.

- Denúncia pertinente ao CRAS – Centro de Referência de Assistência Social, localizado na Rua Henrique Sertório 175 – Tatuapé. Cidadão diz que há desvio de verba pública e solicita investigação.
- Duas reclamações em relação ao Centro de Acolhida Pedroso, feitas pelo mesmo munícipe. Diz ter sido desligado do albergue e que “sumiram” com seus pertences, inclusive com seu remédio controlado, pois tem depressão e sofre de alcoolismo. Diz ainda que devolveram apenas seus documentos.

## Comissão de Saúde, Promoção Social, Trabalho e Mulher

Após análise mensal dos registros de atendimentos presenciais, telefônicos e eletrônicos efetuados pela Ouvidoria da CMSP, foram localizadas *quatro manifestações* pertinentes à Comissão de Saúde, Promoção Social, Trabalho e Mulher, sendo todas elas *reclamações*.

As *reclamações* partiram de munícipes residentes em localidades não informadas a nossos atendentes. Entre os relatos estão o mau atendimento no sistema AMA e a falta de médicos, tanto na AMA como nos Hospitais Municipais da Região Leste de São Paulo que concentram grande parte dos munícipes que necessitam destes serviços, principalmente no setor de pediatria e clínica geral.

A insatisfação populacional com o setor da saúde da cidade de São Paulo é notória, e os munícipes alegam que conhecem seus direitos e por este motivo registra as reclamações aqui na CMSP aguardando providências para os casos.

## 4. Situação das Demandas

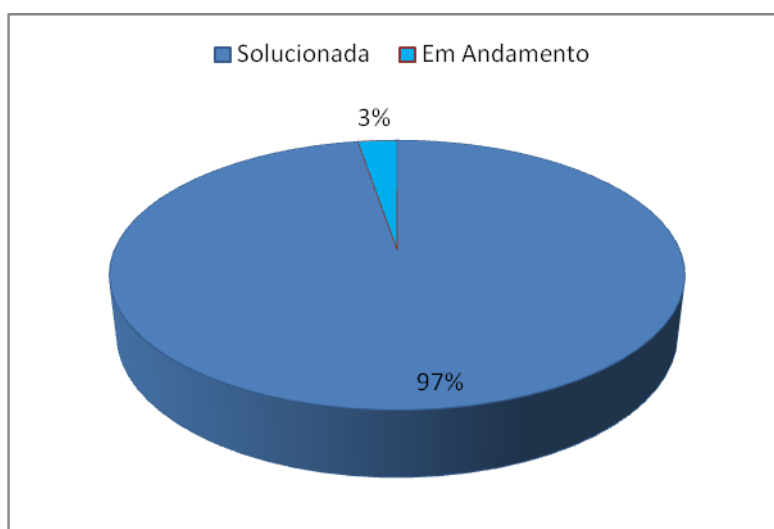
---

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

Tabela 4 - Situação das demandas ABRIL

| Tramitações  | Quantidade |
|--------------|------------|
| Solucionadas | 478        |
| Em Andamento | 14         |
| <b>Total</b> | <b>492</b> |

Gráfico 8 - Situação das demandas ABRIL



#### 4.1 Relação de protocolos Pendentes

*Tabela 5 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 30/04/2014*

| <b>Protocolo</b> | <b>Assunto</b>                                   | <b>Data</b> | <b>Data do encaminhamento para o setor</b> | <b>Período em aberto</b> |
|------------------|--|-------------|--|--------------------------|
| 21156            | Denúncia   | 11/02       | 11/02                                      | 52 dias                  |
| 21855            | Reclama da reforma da CMSP                       | 21/03       | 25/03                                      | 26 dias                  |
| 21925            | Solicita informações sobre projeto de lei        | 26/03       | 27/03                                      | 23 dias                  |
| 22058            | Crítica  | 02/04       | 04/04                                      | 18 dias                  |
| 22072            | Denúncia   | 02/04       | 03/04                                      | 18 dias                  |
| 21113            | Reclamação                                       | 04/04       | 07/04                                      | 16 dias                  |
| 22124            | Reclamação                                       | 04/04       | 07/04                                      | 16 dias                  |
| 22175            | Sugestão   | 08/04       | 08/04                                      | 14 dias                  |
| 22230            | Reclamação                                       | 08/04       | 16/04                                      | 14 dias                  |
| 22272            | Denúncia   | 14/04       | 17/04                                      | 10 dias                  |
| 22366            | Solicitação de informações                       | 17/04       | Em tratativa                               | 7 dias                   |
| 22388            | Solicita informações sobre atividade legislativa | 22/04       | 22/04                                      | 6 dias                   |
| 22405            | Sugestão   | 22/04       | 22/04                                      | 6 dias                   |
| 22443            | Solicita informações sobre atividade legislativa | 24/04       | 24/04                                      | 4 dias                   |

|              |  |       |              |        |
|--------------|--|-------|--------------|--------|
| <b>22459</b> | Solicita informações sobre protocolo interno     | 24/04 | Em tratativa | 4 dias |
| <b>22465</b> | Solicita informações sobre licitação             | 25/04 | 25/04        | 3 dias |
| <b>22476</b> | Solicita informações sobre atividade legislativa | 25/04 | 28/04        | 3 dias |

\*Do total de 17 demandas em aberto, as últimas 14 são referentes ao mês de abril. As demais referem-se a pendências de meses anteriores que aguardam retorno de outros setores da Casa.

Fabio Pierdomenico

Ouvidoria do Parlamento, 30 de ABRIL de 2014

## 5. Atendimento da Ouvidoria

---

### 5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão

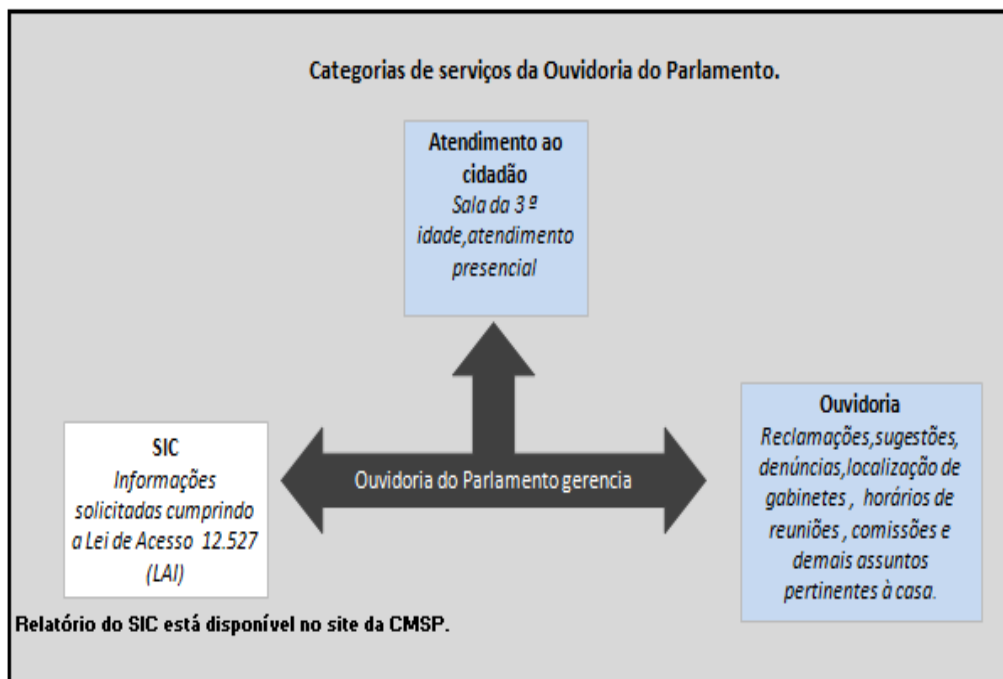
A modalidade **Atendimento ao Cidadão** pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa pública esta acaba, por vezes, recepcionando pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção 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 fornecer a essas pessoas as informações para que se dirijam aos locais mais apropriados para o atendimento demandado.

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

### 5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria

O **Atendimento da Ouvidoria** é a modalidade de atendimento que caracterizamos típico 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 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

É um atendimento que se caracteriza 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.

### 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](#).

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

### 6.3. Telefônico

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

### 6.4. Correspondência

Carta endereçada à Câmara Municipal de São Paulo, A/c Ouvidoria do Parlamento: Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900.



## 7. Atendimento e Equipe Ouvidoria

---

A Ouvidoria do Parlamento conta com uma equipe preparada para atender as demandas dos munícipes, formada por profissionais de diversas áreas como Direito, 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:

### 7.1 Assistência/Auxílio

#### Atendimento **Presencial**

Colaborando de forma direta com a solicitação efetuada ou em parceria com os órgãos correspondentes ao assunto tratado, o atendimento presencial busca informar aos munícipes os caminhos viáveis para o atendimento das demandas de outros órgãos.

Exemplos:

- **Auxílio para cadastro/envio de documentação por meio de sites, dentre os quais podemos destacar: CDHU; COHAB; CAT (o cidadão também recebe, após o atendimento à demanda trazida por ele, a orientação relativa ao órgão ao qual deve se dirigir para prosseguir na resolução dos seus problemas, além de outras informações pertinentes);**
- **Acesso a sites de órgãos públicos e empresas privadas para o fornecimento de endereços e contatos telefônicos;**
- **Auxílio na identificação de vagas para moradores de rua/desabrigados junto aos serviços Tenda, CRAS e CREAS, assim como para o encaminhamento de pedidos de cadeira de rodas e medicação.**

## 7.2 Informações Gerais

Atendimentos **Presencial, Eletrônico, Telefônico** e por **Carta**.

Procuramos responder às questões e informações solicitadas da maneira mais completa possível. Não havendo uma resposta possível ao alcance da Ouvidoria, acionamos os demais órgãos da Casa, como:

- **Gabinete dos Vereadores;**
- **Funcionários da Casa responsáveis por serviços relacionados às demandas, como, por exemplo, as Secretarias e Departamentos responsáveis pela publicação ou pelo arquivamento de projetos de lei, leis, decretos e outros documentos legais;**
- **Verificação dos eventos programados na ou pela CMSP, pela Municipalidade ou pelo Governo do Estado;**
- **Endereços de empresas privadas e públicas;**
- **Vereadores e suas respectivas assessorias.**

## 7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento

Atendimento **Presencial, Eletrônico, Telefônico** e por **Carta**

São muitas as solicitações de informações relativas às atividades desenvolvidas pelos vereadores da Câmara Municipal de São Paulo, assim como denúncias de atos impróprios, tanto da Casa quanto de outros órgãos. Exemplos:

- **Informações sobre processos parlamentares (ex.: andamento de projetos de lei);**
- **Reclamações sobre instituições e serviços do Município (hospitais, escolas, Serviço Funerário etc.);**
- **Reclamações sobre a Prefeitura de São Paulo e as Subprefeituras.**

## 8. *Intersectorialidade*

---

### 8.1 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.

## 9. Anexos

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

| DEMANDA ABRIL |                             |  |                        |       |
|---------------|-----------------------------|--|------------------------|-------|
| Providência   | Agrupamento                 | Demanda  | Modalidade             | Total |
| Externa       | Alimentação                 | Refeição   | Atendimento ao Cidadão | 1     |
|               | Assistência Jurídica        | Assistência Jurídica                               | Atendimento ao Cidadão | 2     |
|               | Assistência Social          | Albergue   | Atendimento ao Cidadão | 7     |
|               |                             | Assistência Social                                 | Atendimento ao Cidadão | 5     |
|               |                             | Previdência Social                                 | Atendimento ao Cidadão | 1     |
|               |                             | Retorno para a cidade de origem                    | Atendimento ao Cidadão | 3     |
|               | Documentos                  | Certificado de Reservista                          | Atendimento ao Cidadão | 7     |
|               |                             | RG   | Atendimento ao Cidadão | 1     |
|               | Educação                    | Cursos   | Atendimento ao Cidadão | 8     |
|               | Emprego                     | Emprego  | Atendimento ao Cidadão | 3     |
|               | Internet                    | Acesso à Internet                                  | Atendimento ao Cidadão | 1     |
|               | Moradia                     | COHAB/ CDHU  | Atendimento ao Cidadão | 4     |
|               | Órgãos Municipais/Estaduais | Assuntos pertinentes à Prefeitura                  | Atendimento ao Cidadão | 18    |
|               |                             |  | Eletrônico             | 26    |
|               |                             |  | Telefone               | 6     |
|               |                             | Assuntos pertinentes ao Governo do Estado          | Atendimento ao Cidadão | 2     |
|               |                             |  | Eletrônico             | 1     |
|               |                             | Secretarias Estaduais                              | Atendimento ao Cidadão | 1     |
|               |                             | Secretarias Municipais                             | Atendimento ao Cidadão | 2     |
|               |                             |  | Eletrônico             | 1     |
|               |                             |  | Telefone               | 1     |
|               |                             | Trânsito   | Eletrônico             | 23    |
|               | Outros                      | Endereços / Contatos de Outros Órgãos              | Atendimento ao Cidadão | 17    |
|               |                             |  | Telefone               | 1     |
|               |                             | Outros   | Atendimento ao Cidadão | 76    |
|               | Saúde                       | Remédios   | Atendimento ao Cidadão | 1     |
|               |                             | UBSs / AMAs  | Telefone               | 1     |
|               | Terceira Idade              | Cursos, atividades e eventos para a terceira idade | Atendimento ao Cidadão | 2     |
|               |                             | GCMi / GARMIC                                      | Atendimento ao Cidadão | 1     |
|               | Transporte                  | Bilhete de viagem do idoso                         | Atendimento ao Cidadão | 1     |
|               |                             | Bilhete Único                                      | Atendimento ao Cidadão | 2     |

| EXTERNA - TOTAL                               |   |   |                        | 231                    |
|---|---|---|------------------------|------------------------|
| Interna                                       | Atividade Legislativa                     | Lei                                       | Atendimento ao Cidadão | 7                      |
|   |   |   | Eletrônico             | 1                      |
|   |   |   | Telefone               | 1                      |
|   |   | Projeto de Lei                            | Atendimento ao Cidadão | 9                      |
|   |   |   | Eletrônico             | 1                      |
|   |   |   | Sessão Plenária        | Atendimento ao Cidadão |
|   | Comissões                                 | Audiência Pública                         | Atendimento ao Cidadão | 9                      |
|   |   |   | Telefone               | 1                      |
|   |   | Comissões                                 | Atendimento ao Cidadão | 23                     |
|   |   |   | Eletrônico             | 2                      |
|   | Comunicação                               | Site                                      | Eletrônico             | 1                      |
|   | Informações Gerais                        | Agenda de eventos                         | Atendimento ao Cidadão | 73                     |
|   |   | Dados básicos da Câmara                   | Atendimento ao Cidadão | 25                     |
|   |   |   | Telefone               | 1                      |
|   |   | Diário Oficial do Município               | Atendimento ao Cidadão | 1                      |
|   |   | Ex-vereadores                             | Atendimento ao Cidadão | 1                      |
|   |   | Gabinete de vereador                      | Atendimento ao Cidadão | 7                      |
|   |   |   | Telefone               | 1                      |
|   |   | Partidos                                  | Atendimento ao Cidadão | 3                      |
|   |   |   | Eletrônico             | 1                      |
|   | Vereadores - Lista                        | Atendimento ao Cidadão                    | 19                     |                        |
|   | Material Educativo                        | Informativos                              | Atendimento ao Cidadão | 5                      |
|   |   |   | Eletrônico             | 1                      |
|   | Não Pertinente à Sala                     | Dinheiro/ Ajuda material                  | Atendimento ao Cidadão | 2                      |
|   |   | Utilizar o telefone                       | Atendimento ao Cidadão | 24                     |
|   | Reclamações                               | Assuntos relativos a funcionários da CMSP | Atendimento ao Cidadão | 1                      |
|   |   |   | Telefone               | 1                      |
| Assuntos relativos a funcionários de gabinete |   | Atendimento ao Cidadão                    | 1                      |                        |
| Terceira Idade                                | Estatuto do Idoso- Mais de 10 exemplares  | Atendimento ao Cidadão                    | 16                     |                        |
|   | Estatuto do Idoso- Menos de 10 exemplares | Atendimento ao Cidadão                    | 20                     |                        |
| <b>INTERNA - TOTAL</b>                        |   |   |                        | <b>261</b>             |
| <b>TOTAL GERAL</b>                            |   |   |                        | <b>492</b>             |