

## Relatório Mensal-AGOSTO 2014



**Ouvidoria**  
Câmara Municipal de São Paulo

*AGOSTO 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 (PTB)

Rubens Calvo (PMDB)

Eduardo Tuma (PSDB)

José Police Neto (PSD)

Reis (PT)

Roberto Tripoli (PV)

*AGOSTO 2014*

---

***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

Jaqueline Surrayla Alves

Fátima Fungaro

***Estagiários***

Andrezza Mieko Richter Lourenção (Ciências Sociais)

Ana Cristina Fernandes Alves Lamounier (Psicologia)

Barbara Alves Melo (Direito)

Claudia Antonia Briese (Psicologia)

Carolina Wolff Nunes (Ciências Sociais)

Diego Ferreira da Silva (Direito)

Edmo Marcelo Salazar Oliveira (Psicologia)

Jéssica Barbosa Alves (Jornalismo)

Luana De Souza Silva Ribeiro Tiburcio (Serviço Social)

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) .....	18
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.....	21
4. Situação das Demandas .....	22
4.1 Relação de protocolos Pendentes .....	25
5. Atendimento da Ouvidoria.....	26
5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão .....	26
5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria .....	26
6. Canais de Comunicação da Ouvidoria.....	27
6.1. Presencial .....	27
6.2. Eletrônico .....	28
6.3. Telefônico .....	28
6.4. Correspondência.....	28
7. Atendimento e Equipe Ouvidoria.....	29
7.1 Assistência/Auxílio .....	29
7.2 Informações Gerais.....	30
7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento .....	30
8. Intersectorialidade.....	31
8.1 Parceria com a Procuradoria da CMSP. ....	31
9. Anexos .....	32

## 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. Por meio dos seus canais de acesso, a Ouvidoria recepciona as demandas dos cidadãos e fornece, a estes, informações destinadas a esclarecer suas dúvidas. Colabora dessa forma para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os direitos humanos, promova a cidadania e a democracia participativa na cidade de São Paulo.

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

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

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

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

## 2. Apresentação de dados

No período de 1 a 31 de AGOSTO de 2014 foram registradas **485 MANIFESTAÇÕES** na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal. Deste total, 81% 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 de esclarecimentos e informações que auxiliem os cidadãos 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	Lideranças partidárias	Vagas de Emprego
-	Revista Plano Diretor	Programas sociais	Localização de funcionários CMSP	Relato pessoal
-	-	Endereço da junta militar	-	Assistência jurídica gratuita
-	-	2ª via do RG	-	Passagem/ Cesta básica
-	-	-	-	Medicação

## 2.2. Caracterização geral



Tabela 1 - Tipo de atendimento AGOSTO

Tipo de Atendimento	Quant.
Pessoal	394
Telefônico	33
Eletrônico	57
Carta	1
<b>Total</b>	<b>485</b>

Gráfico 1 - Tipo de atendimento AGOSTO

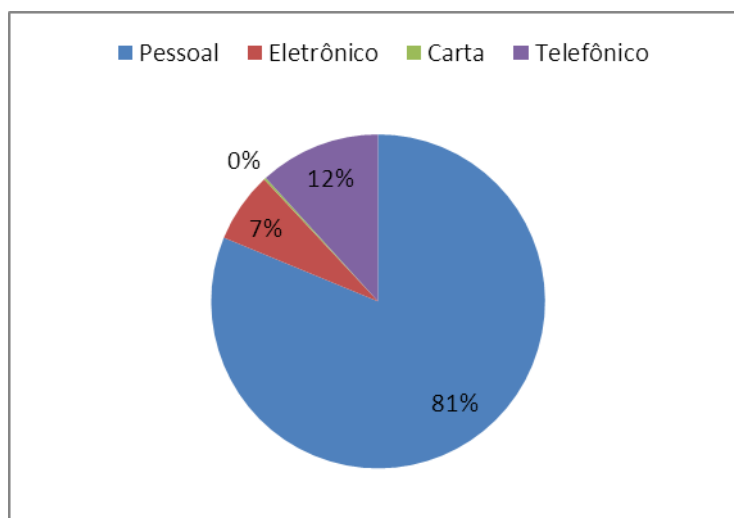


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero

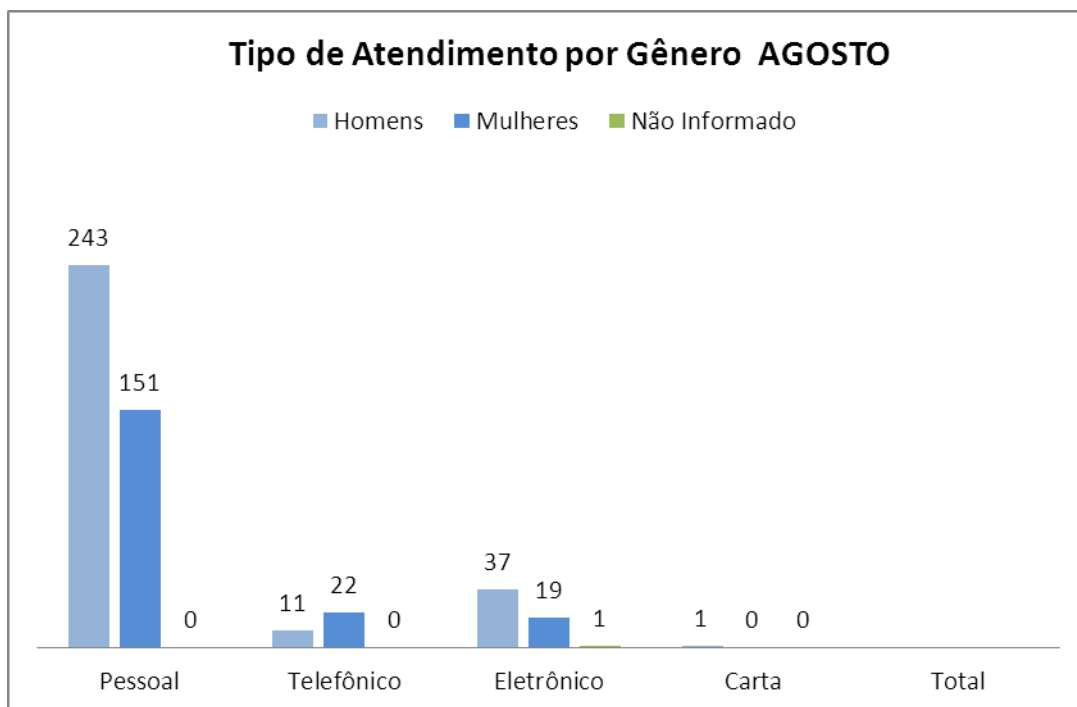


Gráfico 3 - Distribuição da localidade por gênero

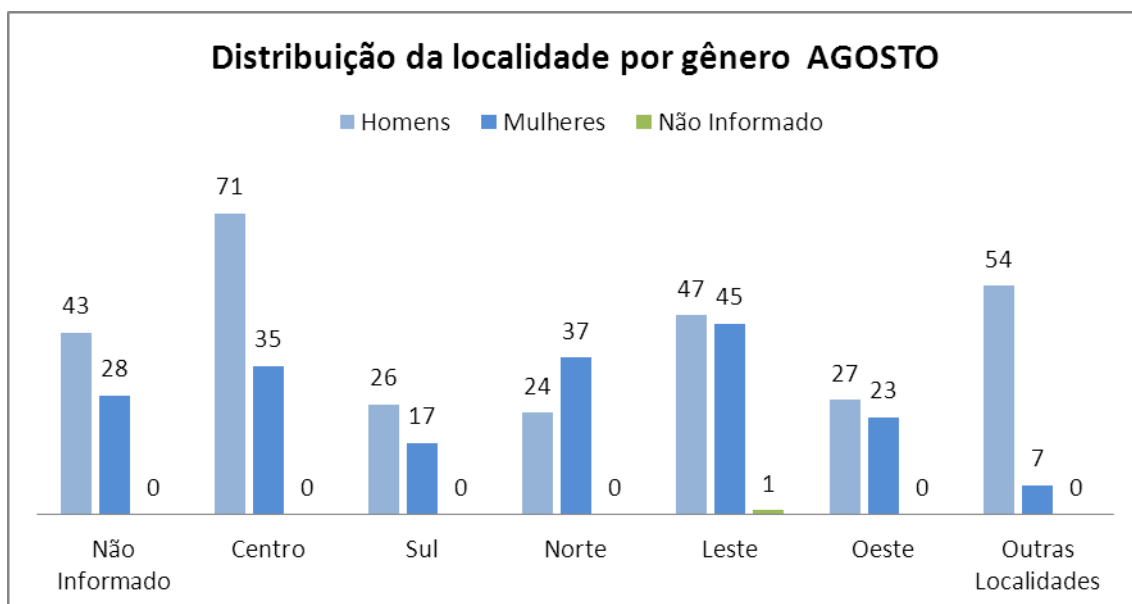




Tabela 2 - Tipo de Manifestação AGOSTO

<b>Tipo de manifestação</b>	<b>Qtd</b>
Solicitação de informação	222
Solicitação de providência (Inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	175
Denúncia	6
Elogio	4
Crítica	6
Reclamação	39
Sugestão	4
Envio de mídia/propaganda	1
Envio de informativos diversos	0
Relato pessoal	7
Manifestação livre	21
<b>Total</b>	<b>485</b>

Gráfico 4 - Tipo de manifestação



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

Tipo de manifestação	Centro	Leste	Oeste	Norte	Sul	Não Informado	Outras localidades
Solicitação de informação	41	46	24	32	28	20	31
Solicitação de providência	58	31	23	20	10	10	23
Denúncia	0	1	0	0	2	2	1
Elogio	2	2	0	0	0	0	0
Crítica	0	3	0	0	0	3	0
Reclamação	2	7	2	9	1	15	3
Sugestão	1	1	0	0	0	2	0
Envio de mídia/propaganda	0	0	0	0	0	1	0
Envio de informativos diversos	0	0	0	0	0	0	0
Relato pessoal	0	2	0	0	1	1	3
Manifestação livre	2	0	1	0	1	17	0

Gráfico 5 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade

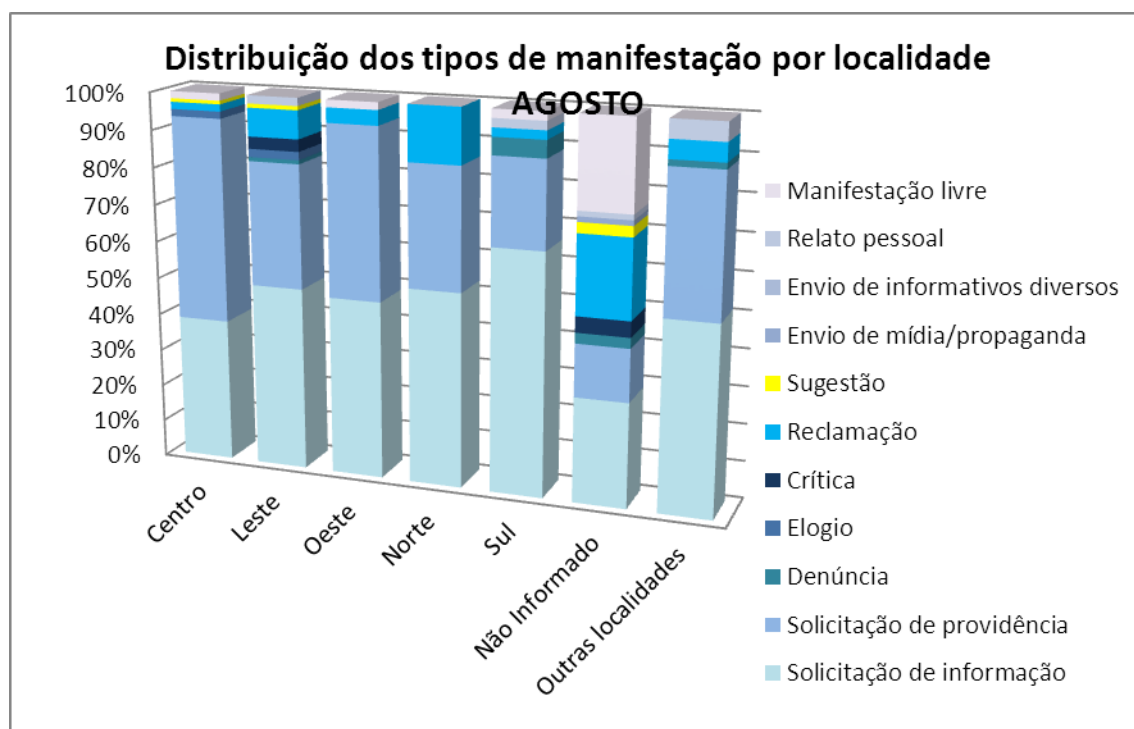
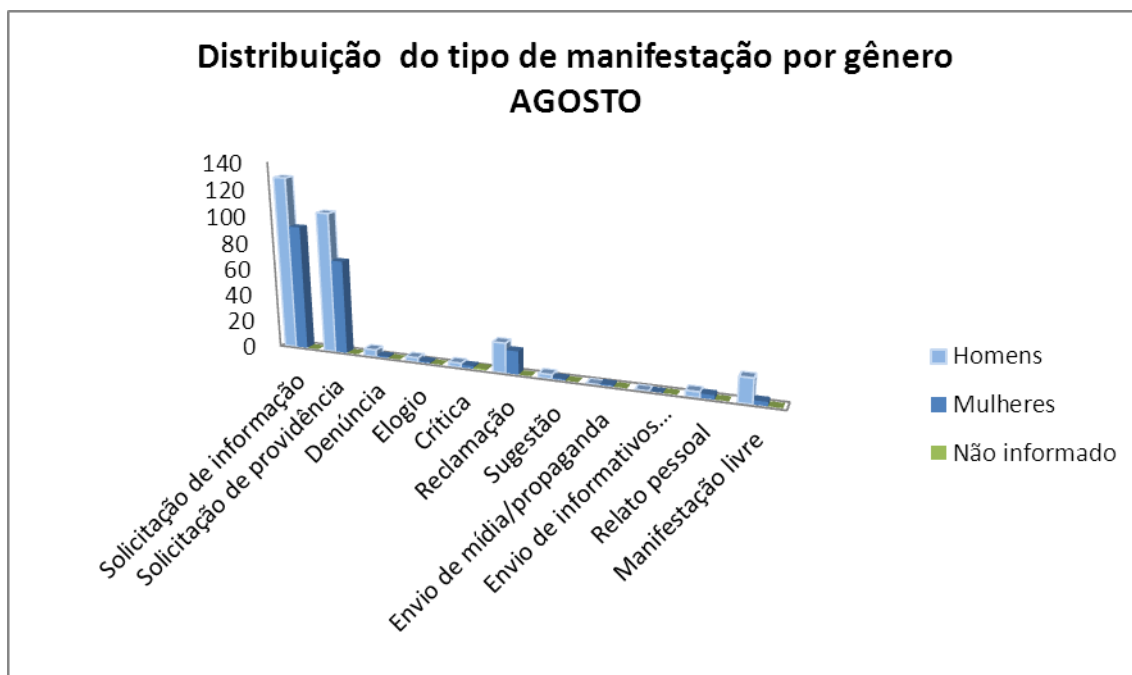


Gráfico 6 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero



### 3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

---

Das **485** manifestações registradas no mês de AGOSTO de 2014, 215 foram relativas a demandas externas e 270 a demandas internas, conforme está no *anexo 1* com destaque para:

#### 3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Munícipe entrou em contato com a Ouvidora da CMSP para reclamar da falta de infraestrutura na rua Pedro Ramazzini, região da Zona Leste. Solicita uma solução para o problema por parte do vereador e da Prefeitura.
- Munícipe entra em contato com a Ouvidoria da CMSP para relatar que o mesmo já veio pessoalmente abrir uma reclamação contra a Secretaria de Transporte. Segundo ele, foi atendido por um vereador, para a regularização do ponto de ônibus que fica localizado na Rua Humberto Bandine, Bairro Jd. Represa. Retrata também, que durante o período vespertino há uma movimentação de crianças no local, e duas lixeiras dificultando a visão dos motoristas, aumentando as possibilidades de acidentes. Solicita um parecer da Prefeitura, Secretaria do Transporte, a respeito do assunto.
- Cidadão informa que foi feito um contrato com a Prefeitura sobre o PPI (Programa de Parcelamento Incentivado) em 2010 e outro em 2011. Porém o cidadão ficou desempregado e atrasou algumas parcelas e, quando conseguiu emprego novamente, continuou pagando, sendo que o pagamento de algumas parcelas foi aceito e de outras foi negado.. O cidadão afirma ter ido ao Departamento Fiscal da Prefeitura, na Rua Maria Paula, 136, e que lá disseram que não seria possível aceitar seu pagamento, pois o contrato havia sido rompido e não poderia ser feito outro contrato.
- Munícipe solicita a implantação de um posto da CET com viaturas e guincho ao lado da portaria principal do clube Círculo Militar de São Paulo, na rua Abílio Soares, 1589, Ibirapuera, pelas dezenas de atrocidades que são cometidas 24 horas por dia no local contra o fluxo de automóveis e o trânsito. Entre outros problemas, cita o de diversos carros estacionados em diagonal, entupindo a via pública.
- Munícipe solicita que a Subprefeitura da Lapa seja questionada sobre a necessidade de instalar placas proibindo jogar entulho na rua Luis Alves

Pinto, nº 348 - Jardim Marisa, entre as ruas Avelino Ginjo e Adão Gonçalves. A consulta feita pela Ouvidoria no SAC dá o serviço como tendo sido efetuado, mas não há no local as placas solicitadas pelo munícipe.

- Munícipe relata que recebeu uma notificação para que regularize a limpeza de um terreno que possui no Jabaquara mas contesta a forma em que está escrita a referida notificação (Lei 15.442) no que diz respeito ao prazo de execução e do recurso. Fez contato com a Subprefeitura do Jabaquara onde lhe informaram que teria infringido os prazos. Informa que a Lei 15.442/2011 em seu art. 11, fala da irregularidade de limpeza do terreno, alterada pela Lei 15.733 que estipula 60 dias para regularização. Porém, uma nova Lei 52.903/2012, art.17, fala em prazo de 30 dias. Gostaria de saber se há uma lei que obriga o munícipe a saber das alterações das leis, pois é fora de lógica e incomum a leitura de um Diário Oficial. A munícipe informa que a multa ocorreu dia 16/01, foi postada em 10/02 e publicada no dia 15/02/2014. Está indignada e questiona o porquê de constar, na notificação da multa, o prazo para o pagamento, mas não o prazo da execução e do recurso.
- Munícipe entrou em contato com a Ouvidora da CMSP para reclamar do AMA - Jardim Icaraí, localizado na rua são Roque de Paraguaçu. Segundo ele, a paciente, que é portadora de necessidade especial, tinha uma consulta marcada com a Neurologista no dia 21/07/2014, às 11:40 da manhã. A médica faltou no dia e até o momento não foi possível remarcar a consulta para a senhora. Solicita ajuda da Secretaria da Saúde, pois, se trata de um caso de urgência.
- Cidadã questiona por qual motivo a praça localizada ao lado da Câmara Municipal de São Paulo está passando por reforma, pois refere que há pouco tempo houve mudanças no local.
- Cidadã reclama que no cruzamento da Rua Asdrúbal Nascimento com a Santo Amaro, na Região da Bela Vista, tem uma pequena praça que é limpa todos os dias pela Prefeitura, porém na manhã seguinte reaparece a sujeira juntamente com entulhos. Sugere a colocação de cerca no local.
- Munícipe entrou em contato com a Ouvidoria da CMSP, para reclamar de um ponto de ônibus que foi removido no final do ano passado (2013), na estrada do Campo Limpo, altura do número 3.915. Segundo ele, já foram feitas várias reclamações da população para a Prefeitura implantar o ponto no mesmo local. A resposta da OGM (Ouvidoria Geral do Município) é que o ponto já foi recolocado, conforme a foto. Munícipe argumenta que o ponto não foi colocado no lugar onde ficava o antigo,

gerando um transtorno para com a população e solicita uma fiscalização da Secretaria de Transporte no local.

- Munícipe manifesta-se em desacordo com taxas extras na utilização de diversos serviços, além da mensalidade, cobradas aos associados do Clube Círculo Militar de São Paulo, no Ibirapuera. Pede providências do poder público uma vez que o clube está em terreno da municipalidade e que, por isso, deveria ser de utilização irrestrita e gratuita a toda a população de São Paulo.
- Munícipe reclama do descaso com a saúde da sua mãe que, depois de fraturar o pé em seu ambiente de trabalho, foi levada ao Hospital e Maternidade M'Boi Mirim e em seguida foi transferida para o Hospital Nossa Senhora do Pari. Lá a mãe da munícipe foi submetida a uma cirurgia. Dois meses depois surgem indícios preocupantes de rejeição do material utilizado na cirurgia pelo organismo da mãe do munícipe. Parte dos parafusos utilizados e inseridos em seu pé. Sob orientação de um médico tiveram a informação de que uma nova cirurgia seria possível apenas depois de fechamento do ferimento e que sua mãe deveria andar, mesmo forçando o ferimento, sem bengalas e cadeira de rodas. Após a prática das orientações o estado de saúde da mãe da munícipe teria piorado, apresentando secreções e coloração roxa, causando também sua impossibilidade de locomoção. Após voltarem ao hospital, o médico apenas teria receitado remédios para dor e inflamação. Munícipe se diz desesperada diante de tal situação e solicita ajuda para que não seja necessário, posteriormente, um procedimento de amputação.
- Munícipe relata que tem mais de 70 anos e mora sozinha, pois não tem família. Ela residia com outras três senhoras mas duas faleceram e a terceira mudou-se, de modo que só resta ela para arcar com o aluguel, que julga abusivo. Por isso, a munícipe deseja se inscrever em algum programa da Prefeitura para moradia.
- Munícipe questiona a instalação de ciclovias na cidade. Para ela as mesmas estão atrapalhando o comércio, a rotina de lares, escolas e o tráfego dos veículos. Menciona também que os moradores não foram comunicados previamente sobre as instalações.
- Munícipe solicita o tratamento adequado dos esgotos na cidade, particularmente no Campo Limpo onde há terrenos abandonados em que foram encontrados animais contaminados por materiais químicos. Parte da população teve câncer e morreu; os animais foram enterrados nos terrenos: cobras pretas, corais e albinas. Parte do lençol freático estaria contaminada com coliformes fecais e produtos químicos. Além de implantar sistemas de tratamento de esgotos e das águas, é preciso

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

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

fazer a reciclagem do lixo e ampliar a educação ambiental, entre outras medidas. Na região citada, o munícipe diz que as hortas são feitas em estufas e não no solo, por causa da contaminação.

- Mais uma vez, moradores do bairro Jardim São João, precisamente à Rua Mar de Espanha, CEP: 03558-080, na cidade de São Paulo, estão indignados com a pouca e/ou NULA colaboração diante da solicitação que fazem desde o dia 19/10/2011 e que, até o presente momento, NADA, absolutamente NADA fora realizado. O serviço prestado e oferecido à população é precário e esta vive à beira do caos. Há tempos pediram que fosse construída alguma obra beneficente para a população no "campinho" onde, quando utilizado, a bola bate com toda a força nas casas vizinhas, causando danos nas residências e provocando reclamações. O local existe há mais de 30 anos e nenhuma melhoria foi feita.
- Cidadã faz uma sugestão de que as linhas de ônibus com destino à Rodoviária do Tietê voltem a circular pela rua Rêgo Freitas, na Vila Buarque, pois agora passa apenas a linha de uma Viação; os ônibus são demorados e os degraus são altos, dificultando o embarque.
- Munícipe relata que embarcou na Avenida São Luís no ônibus 41817, placa EZL-1165 SP querendo desembarcar em frente ao Fórum João Mendes Junior. Porém, o motorista só o deixou desembarcar após o Parque da Aclimação, caracterizando assim cárcere privado. Munícipe afirma que o motorista ainda tirou uma fotografia sua sem autorização. O ocorrido se passou às 23h30 de 11 de agosto de 2014. Ainda afirma que foi censurado pelo cobrador que gritou para que calasse a boca, além de cobrar indevidamente a passagem. Segundo o munícipe, isto desrespeitou a Lei Federal 10.741/03, a Lei Estadual 15.179/03 e a Lei Municipal 15.912/13, pois, ele tem mais de 60 anos. Também se diz "PCD" (pessoa com deficiência), o que também lhe garantiria a gratuidade (ferindo a Lei Municipal 11.250/92), mas, o motorista recusou-se a verificar seu RG, alegando que não era funcionário da SPTrans e que não tinha essa obrigação. Afirma que foi um caso de preconceito racial (por ser negro), homofóbico (por ser homossexual), contra morador de rua, contra idoso e contra pessoa com deficiência. Munícipe ainda alega que houve intimidação verbal, psicológica e quase física.
- Cidadão solicita informações de como regularizar imóvel com IPTU atrasado em mais ou menos 10 anos.
- Munícipe diz sentir-se lesada, desrespeitada e humilhada após ter feito três tentativas de atendimento pediátrico para seu filho na UBS Jardim Colonial. Nas três ocorrências, o motivo do não atendimento foi a falta

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

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

dos médicos agendados para as consultas marcadas no decorrer do período de novembro de 2013 a agosto de 2014. A munícipe também menciona que a pessoa que faz as anotações das consultas e retornos é um funcionário da segurança, o que ela considera alguém incapacitado para tal função.

- Munícipe reclamação a necessidade de instalação de lixeiras em seu bairro. Relata que já entrou em contato com a Prefeitura, porém sua solicitação não foi resolvida pois a instalação de lixeiras for negada sob a alegação de que não há mais lixeiras disponíveis na cidade de SP. Por isso a munícipe procurou a Ouvidoria, para que os vereadores exerçam seu papel de fiscalização da atuação do Executivo.
- Cidadão possui um grupo chamado Extreme Impact que trabalha com apresentações artísticas de hip hop, percussão, skate, entre outras modalidades artístico-esportivas. Afirma ter interesse em efetuar inscrição para apresentar-se no dia da reinauguração das obras da praça, localizada ao lado da Câmara Municipal de São Paulo. Informa que já se apresentou na mesma praça há algum tempo atrás e que agora solicita saber como proceder para uma nova apresentação.
- Munícipe solicita informações sobre como solicitar a implantação de iluminação pública na travessa situada à altura da Rua Benfica, 388. Afirma que tal solicitação já foi feita anteriormente, em 2009. Diz que engenheiros foram até o local, mas nada foi feito até agora. Informa que foi na Ilume - Departamento de Iluminação Pública e que lá informaram que o Projeto estava parado na CMSP.
- Munícipe dirigiu-se à Ouvidoria da CMSP para denunciar a pensão em que reside. Segundo ele, a caixa d'água encontra-se em situação precária, ou seja, nunca passou por uma higienização, provocando nos moradores algumas doenças como diarreias, coceiras e vômitos. Relata também a existência de ratos no local. Solicita uma fiscalização por parte da Prefeitura, especificamente da Secretaria da Saúde, uma vez que os donos do local nada fazem para implantar as melhorias ou para prover a higiene necessárias.
- Munícipe solicita aos vereadores uma Lei com definição de prazo para serviços realizados pela CET (Companhia de Engenharia de Tráfego). Afirma haver demora na realização de serviços de sinalização, implantação de faixas de pedestre e pontos de ônibus.
- Munícipe solicita poda de árvore na Rua Padre Carvalho, 775, em Pinheiros. Segundo ela a tal árvore atrapalha a fiação da rua e quando há ventania, gera curto circuito em boa parte das vezes. A mesma também cita que já tentou contato para fazer outras reclamações junto à Prefeitura, mas não houve sucesso.



- Munícipe solicita uma lista de reclamações contra as linhas Municipais e Intermunicipais de ônibus. A listagem deve ser categorizada por: nome, itinerário e tipo de reclamação.
- Munícipe entra em contato com a Ouvidoria da CMSP para reclamar de uma obra na rua em que reside. Segundo ela a movimentação mecânica e o material utilizado e entulhado já está há 1 ano e 6 meses no local, trazendo problemas para as condições de saúde e moradia da população. A mesma solicita providências por parte do órgão responsável.
- Cidadão solicita o imediato Impeachment do atual Prefeito por estar dando a todos militares terrenos que pertencem única e exclusivamente à população de São Paulo e exige uma consulta popular a todos municípios sobre a utilização gratuita, ampla e irrestrita de toda a coletividade de São Paulo do terreno localizado em frente ao Parque do Ibirapuera que pertence única e exclusivamente à população da cidade de São Paulo.
- Munícipe solicita providências para cumprimento de serviços a serem realizados pela CET. Questiona sobre demora na instalação de sinalizações e atraso de respostas vindas do SAC da empresa.
- Cidadão procurou a Ouvidoria do Parlamento para fazer a seguinte denúncia: "Estou aqui para fazer uma denúncia a respeito de um homem que recebe verbas da Prefeitura de São Paulo para utilização de equipamentos de treinamento de jovens em situação de rua".
- Munícipe reclama de uma assistente social.
- Munícipe reclama dos bebedouros (da marca IBBL) na UBS República - localizada na Praça da Bandeira, nº 15 - República. Não funcionam e as pessoas ficam com sede.
- Cidadão faz uma reclamação sobre esgoto em sua rua e pede solução imediata. Segue e-mail: "Estou escrevendo, em nome de uma rua inteira, para tentar alguma solução para um problema que temos na rua onde moro. Que deve ter mais de 20 anos. Rua Jurema Araújo Silveira, CEP 04913-030 (...) um órgão da Prefeitura veio e não tomou nenhuma providência. Precisaria ser feito uma canalização do esgoto na rua de cima, ou algo que resolva. Atualmente é uma rua com muitas crianças. O número de residências tem aumentado, agravando o problema."
- Munícipe inscreveu-se para conseguir um apartamento na Cohab Cidade Tiradentes - localizada na Rua Pedro Lucas 169, apto 43, 4º Contemplada. Soube por uma funcionária do órgão que o apartamento estava ocupado e não teria o como consegui-lo pois não tem nenhuma documentação que prove sua apropriação. Afirma também que o imóvel está desocupado e fechado pela justiça.

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

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

- Munícipe entrou em contato com a Ouvidoria da CMSP para pedir ajuda. O mesmo relata que sua esposa precisa de alguns remédios manipulados, porém eles não têm condições de custear tais remédios. Solicita ajuda da Prefeitura para obter a medicação.
- Munícipe solicita informações de como se faz para doar seu cachorro pois ele está mordendo-a. Informa que ele é grande e não consegue levá-lo para lugar algum para fazer a doação.
- Munícipe reclama do descarte de entulhos que há décadas vem ocorrendo na Rua Baltazar de Quadros (em frente à quadra de futebol), em um terreno baldio. A Prefeitura já construiu um muro de retenção em torno do terreno, mas o lixo continua a ser descartado, agora na via pública, causando proliferação de ratos e insetos, atrapalhando o trânsito de pedestres e veículos. Solicita uma solução para acabar de uma vez por todas com essa situação degradante para todos os cidadãos e também para o meio ambiente.
- Munícipe solicita saber quem é o Subprefeito da Sé e a qual partido ele pertence.
- Cidadão faz reclamação sobre o posto de saúde na região em que reside em que não há médicos para o atendimento. Pergunta se há a possibilidade de enviar um e-mail para a Ouvidoria, de tal forma que a reclamação seja encaminhada para algum órgão que resolva o assunto.

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

- Plano Diretor: Projeto de Lei 688/2013. Solicita Informações.
- Projeto de Lei da Anistia. Solicita Informações.
- Projeto de Lei da Câmara 13/2013: Caracteriza como essenciais e exclusivas de Estado as atividades exercidas por Engenheiros, Arquitetos e Engenheiros-Agrônomos ocupantes de cargo efetivo no serviço público federal, estadual e municipal. Solicita Informações.
- Projeto de Lei 311/2014: Dispõe sobre a criação do quadro dos profissionais de gestão governamental – QPGG e das carreiras de auditor municipal de controle interno – AMCI e de analista de políticas públicas e gestão governamental – APPGG, bem como institui o respectivo regime de remuneração por subsídio. Solicita informações.
- Projeto de Lei 382/2014 – Dispõe sobre a criação do Programa Vou de Bicicleta e institui o selo Empresa Amigo do Ciclista no âmbito do município de São Paulo, e dá outras providências.

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

- Munícipe sugere:

1 - Que todas as calçadas sejam ecológicas. Por exemplo, que todas as empresas que tenham mais de 1,50 metros de calçada sejam obrigadas a plantar árvores a cada 3 metros de distância;

2 – A implantação de sistemas de captação de água da chuva em todos os prédios municipais (escolas, hospitais);

3 - Preservar todas as ruas de paralelepípedo – que ajudam a escoar a água – proibindo passar piche para qualquer fim, inclusive ciclovias;

4 - Que os munícipes possam escolher em que será gasto o dinheiro público.

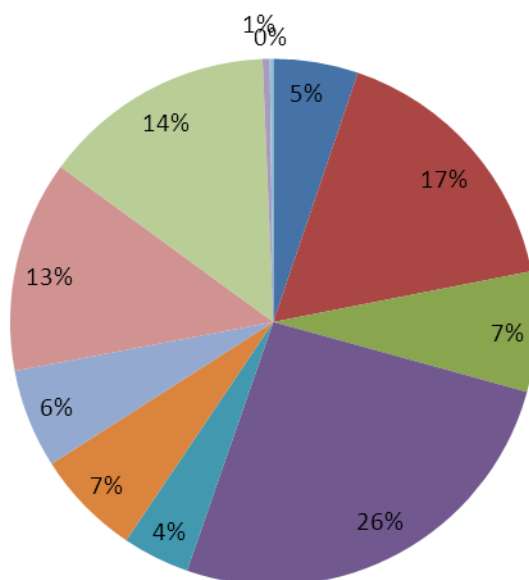
### 3.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores

- Munícipes solicitam Informações sobre Sessões Plenárias (Horários/Dias/Localização);
- Munícipes solicitam informações sobre Eventos, Cursos, Reuniões e Palestras realizados na Casa (Secretaria de Assistência Social; Grande Conselho do Idoso; Atividades para 3ª Idade; Audiências Públicas e outros);
- Munícipes solicitam orientações sobre como localizar vereadores na Casa;
- Munícipe gostaria de saber a previsão para início das nomeações de aprovados em concurso da Câmara Municipal de São Paulo.
- Cidadão solicita dois pacotes de revista do Plano Diretor Estratégico (PDE).
- Munícipe gostaria de saber quais são os procedimentos para estagiar na CMSP.

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 Exemplos/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 sobre as demandas pertinentes às diversas comissões temáticas da CMSP:

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

A análise qualitativa das demandas dos munícipes no mês de agosto de 2014 revela a diversidade das questões relacionadas com a atuação da Comissão de Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Os principais problemas relatados pelos munícipes foram as seguintes questões pertinentes ao Executivo Municipal:

- Reclamações referentes à falta de infraestrutura nos bairros e questões como violência e problemas do dia-a-dia: 2 demandas
- Demandas relatando problemas com esgoto: 2 casos.
- Denúncias relacionadas à sujeira e entulhos: 1 em uma praça e 1 num campo de futebol.

Além desses problemas, que concentraram o maior número de demandas, a procura pela Ouvidoria do Parlamento no que se refere à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, se deu devido a razões como uma

crítica à privatização do Circulo Militar; uma reclamação referente á demora na fiscalização de um terreno em cemitério; uma crítica em relação à instalação de ciclovias; uma solicitação de reforma e recuperação de um campo de futebol em uma praça; uma solicitação de implantação de iluminação pública em uma rua; uma solicitação de implantação de lixeiras públicas em alguns pontos da cidade; uma reclamação referente à demora na poda de uma árvore; uma reclamação referente há uma obra parada. Além dessas, houve demandas relacionadas à COHAB, sendo uma denúncia referente à COHAB Cidade Tiradentes e um pedido de ajuda por conta da impossibilidade de pagamento de uma dívida com a instituição.

O atendimento às demandas acima compete ao Executivo municipal e, por esta razão, foram encaminhadas à Ouvidoria Geral do Município. Não houve demanda com o conteúdo voltado ao Legislativo Municipal.

Ao todo, foram relatadas 16 demandas da ouvidoria relacionadas à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, vindas da Zona Leste, com 3 demandas, depois das zonas Oeste e Norte, com 2 demandas para cada região. A Zona Sul e o Centro tiveram 1 demanda cada. Por último, há 7 demandas cujas regiões não foram identificadas.

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

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo recebeu de seus munícipes, em agosto de 2014, três demandas cujos assuntos relacionavam-se à Comissão Permanente de Trânsito, Transporte, Atividade Econômica, Turismo, Lazer e Gastronomia e ao Poder Executivo Municipal.

Uma delas, a manifestação registrada com o número de protocolo 24074, é uma reclamação a respeito dos serviços prestados pela Companhia de Engenharia de Tráfego (CET). Questiona a demora nas instalações de

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

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

sinalizações e atraso de respostas vindas do SAC (Sistema de Atendimento ao Cidadão) da empresa.



23

Já a manifestação de número 24.071 critica os novos corredores de ônibus assim como as mudanças que estão sendo feitas nos trajetos das linhas de ônibus e as consequências dessas.

De forma similar, a manifestação 23.839 reclama da retirada de um ponto de ônibus. A população local pediu pela reimplantação do ponto, mas o mesmo não foi colocado no lugar onde ficava o antigo, trazendo transtorno aos munícipes.

Deste total, duas manifestações foram feitas por e-mail e apenas uma por telefone, sendo que não houve cartas ou registros feitos presencialmente neste mês.

Nota-se que duas das demandas ocorreram no período vespertino e que não foi possível discriminar o seu local de origem. Já a manifestação restante, feita no período matutino, é originária da Zona Norte de São Paulo.

## 4. Situação das Demandas

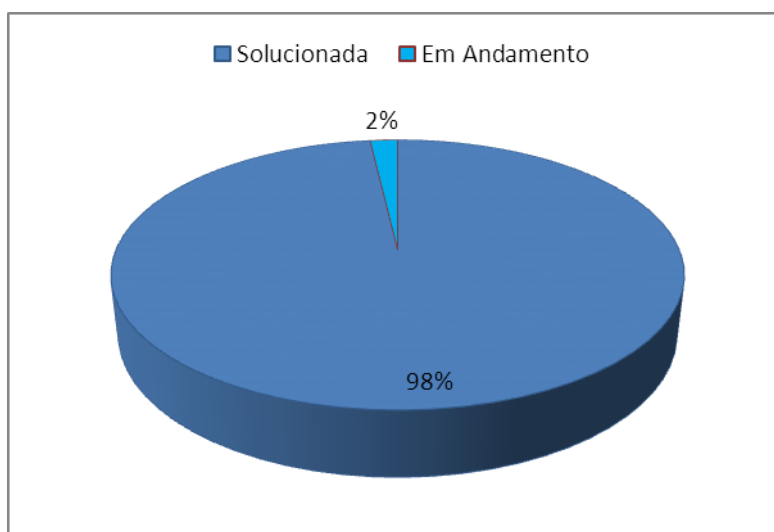
---

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

Tabela 4 - Situação das demandas AGOSTO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	476
Em Andamento	9
<b>Total</b>	<b>485</b>

Gráfico 8 - Situação das demandas AGOSTO





#### 4.1 Relação de protocolos Pendentes

*Tabela 5 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 31/08/2014*

<b>Protocolo</b>	<b>Assunto</b>	<b>Data</b>	<b>Data do encaminhamento para o setor</b>	<b>Período em aberto</b>
<b>23833</b>	Denúncia	05/08	06/08	17 dias
<b>23838</b>	Informação	06/08	08/08	16 dias
<b>23914</b>	Informação	08/08	08/08	15 dias
<b>23939</b>	Reclamação	11/08	12/08	14 dias
<b>23996</b>	Informação	14/08	15/08	10 dias
<b>24022</b>	Crítica	18/08	18/08	8 dias
<b>24120</b>	Denúncia	21/08	23/08	5 dias
<b>24146</b>	Informação	22/08	28/08	4 dias
<b>24209</b>	Sugestão	27/08	28/08	1 dia

Fabio Pierdomenico

Ouvidoria do Parlamento, 31 de agosto de 2014.

## 5. Atendimento da Ouvidoria

---

### 5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão

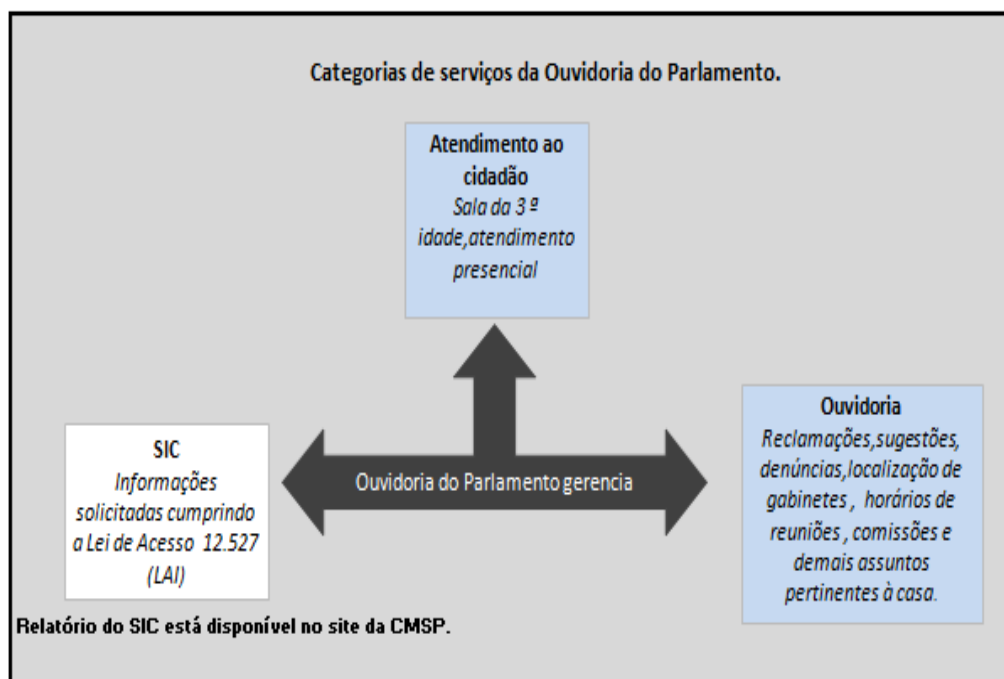
A modalidade **Atendimento ao Cidadão** pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa pública esta acaba, por vezes, recepcionando pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção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

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

### 5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria

O **Atendimento da Ouvidoria** é a modalidade de atendimento que caracterizamos como própria dos serviços típicos de uma Ouvidoria: receber e dar curso às denúncias, críticas e elogios relativos às atividades da Câmara Municipal de São Paulo, assim como das pessoas que nela trabalham, bem como fornecer aos cidadãos as informações da casa como localização de gabinetes, vereadores, lideranças, horários de reuniões, atividades das Comissões da Casa 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 por correspondência (carta).

### 6.1. Presencial

Caracteriza-se por permitir um maior contato e proximidade dos cidadãos com esta Casa de Leis. Está situado no Palácio Anchieta, sede da Câmara Municipal de São Paulo, no Viaduto Jacareí, 100, piso Térreo, bairro de Bela Vista, São Paulo/SP, CEP 01319-900.

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

Horário de Funcionamento: de segunda a sexta, das 9 às 18 horas.



28

## 6.2. Eletrônico

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

Online: formulário 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 às 19 horas.

## 6.4. Correspondência

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

## 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 para o atendimento da solicitação do cidadão – ou em parceria com os órgãos voltados para o assunto tratado, o atendimento presencial busca informar aos munícipes os caminhos viáveis para o atendimento das demandas de outros órgãos. Exemplos:

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

## 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 Vereador;**
- **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 da 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, na avaliação das demandas e no realinhamento permanente dos trabalhos realizados pela Ouvidoria.

## 9. Anexos

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

DEMANDA AGOSTO					
Providência	Agrupamento	Demanda	Modalidade	Total	
Externa	Assistência Jurídica	Assistência Jurídica	Atendimento ao Cidadão	3	
	Assistência Social	Albergue	Atendimento ao Cidadão	7	
		Assistência Social	Assistência Social	Atendimento ao Cidadão	3
			Telefone		1
			Retorno para a cidade de origem	Atendimento ao Cidadão	3
	Documentos	Certificado de Reservista	Atendimento ao Cidadão	1	
	Educação	Creche/ Escola	Atendimento ao Cidadão	1	
		Cursos	Atendimento ao Cidadão	9	
			Eletrônico		2
	Emprego	Emprego	Atendimento ao Cidadão	3	
	Internet	Acesso à Internet	Atendimento ao Cidadão	8	
	Moradia	COHAB/ CDHU	Atendimento ao Cidadão	4	
			Atendimento ao Cidadão	8	
		IPTU	Atendimento ao Cidadão	18	
	Órgãos Municipais/Estaduais	Assuntos pertinentes à Prefeitura	Atendimento ao Cidadão	11	
			Eletrônico	9	
			Telefone	2	
		Assuntos pertinentes ao Gov. Estadual	Atendimento ao Cidadão	2	
			Eletrônico	2	
			Telefone	1	
		Assuntos pertinentes ao Gov. Federal	Eletrônico	1	
		Deputados Estaduais/Assembleia	Atendimento ao Cidadão	1	
			Eletrônico	1	
		Secretarias Estaduais	Telefone	1	
		Secretarias Municipais	Atendimento ao Cidadão	1	
			Eletrônico	1	
			Telefone	2	
		Subprefeituras	Eletrônico	1	
	Trânsito	Eletrônico	5		
	Outros	Deputados Federais/Senadores	Atendimento ao Cidadão	1	
			Atendimento ao Cidadão	22	
		Endereços / Contatos de Outros Órgãos	Telefone	4	
			Atendimento ao Cidadão	43	
	Outros		Eletrônico	22	
	Saúde	UBSs / AMAs	Atendimento ao Cidadão	1	
			Eletrônico	1	
	Terceira Idade	Cursos, Atividades, Eventos para a Terceira idade	Atendimento ao Cidadão	4	
		GCMi / GARMIC	Atendimento ao Cidadão	2	
	Transporte	Bilhete de Viagem do Idoso	Atendimento ao Cidadão	1	
			Bilhete Único	Atendimento ao Cidadão	4
	<b>EXTERNA TOTAL</b>				<b>215</b>



<b>Interna</b>	Atividade Legislativa	Lei	Atendimento ao Cidadão	10	
			Telefone	1	
			Eletrônico	2	
			Telefone	5	
	Comissões	Sessão Plenária	Audiência Pública	Atendimento ao Cidadão	1
				Eletrônico	1
				Telefone	24
	Informações Gerais	Ex-Vereadores	Gabinete de Vereador	Atendimento ao Cidadão	51
				Atendimento ao Cidadão	38
				Telefone	4
				Atendimento ao Cidadão	3
				Atendimento ao Cidadão	14
				Eletrônico	1
				Telefone	1
				Atendimento ao Cidadão	1
				Atendimento ao Cidadão	7
				Atendimento ao Cidadão	1
	Material Educativo	Informativos	Vereadores - Lista	Atendimento ao Cidadão	21
				Eletrônico	1
				Atendimento ao Cidadão	15
	Não Pertinente à Sala	Dinheiro/ Ajuda Material	Utilizar o Telefone	Atendimento ao Cidadão	1
				Atendimento ao Cidadão	3
	Reclamações	Assuntos relativos a Funcionários da CMSP	Assuntos relativos a Funcionários de Gabinete	Atendimento ao Cidadão	1
				Telefone	1
				Atendimento ao Cidadão	2
				Atendimento ao Cidadão	1
				Eletrônico	1
Telefone				2	
Atendimento ao Cidadão				2	
Carta				1	
Eletrônico	3				
Terceira Idade	Estatuto do Idoso- Mais de 10 exemplares	Estatuto do Idoso- Menos de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	1	
			Atendimento ao Cidadão	12	
			Atendimento ao Cidadão	6	
<b>INTERNA TOTAL</b>				<b>270</b>	
<b>TOTAL GERAL</b>				<b>485</b>	