

## Relatório Mensal- Fevereiro 2014



## ***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

## FEVEREIRO 2014

---

### ***Equipe da Ouvidoria***

#### **Fábio Pierdomenico**

Ouvidor do Parlamento

#### **Francisca Ramos de Queiroz**

Ouvidora Adjunta do Parlamento

#### **Danielle P. Stivanin**

Procuradora Legislativa

### ***Equipe Técnica***

Daiane Fernandes do Vale

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Luiz Gabriel De Pieri

### ***Estagiários***

Andreza Mieko Richter Lourenção (Ciências Sociais)

Amanda Brito Rocha (Psicologia)

Anna Carolina Marçal (Psicologia)

Carolina Wolff Nunes (Ciências Sociais)

Diego Ferreira da Silva (Direito)

Francisco Alencar Pimenta (Psicologia)

Isadora Silva Teles de Menezes (Relações Públicas)

Jéssica Barbosa Alves (Jornalismo)

Kauane Karoline Mateus (Jornalismo)

Monica Aparecida de Jesus Araújo (Jornalismo)

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
1.1. Modalidade Atendimento ao Cidadão .....	6
1.2. Modalidade Atendimento da Ouvidoria .....	6
2. Canais de Comunicação da Ouvidoria .....	7
2.1. Presencial .....	7
2.2. Eletrônico .....	8
2.3. Telefônico.....	8
2.4. Correspondência .....	8
3. Atendimento e Equipe Ouvidoria .....	9
3.1. Assistência/Auxílio .....	9
3.2. Informações Gerais .....	10
3.3. Atividades da Ouvidoria do Parlamento.....	10
4. Intersetorialidade .....	11
4.1. Parceria com a Procuradoria da CMSP. ....	11
4.2. A Voz do Cidadão.....	11
5. Apresentação de dados .....	12
5.1. Caracterização do Atendimento ao Cidadão (Presencial).....	13
5.2. Caracterização geral .....	14
6. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria.....	19
6.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura.....	19
6.2. Manifestações referentes às leis e aos Projetos de Lei (PLs).....	24
6.3. Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs).....	25
6.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores .....	25
7. Situação das Demandas .....	27
7.1. Relação de protocolos Pendentes .....	28
8. Anexos .....	29

## 1. Apresentação

---

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, instituída pela Lei 15.507/11, possui em sua incumbente missão ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e seus vereadores, recepcionando, através de seus canais, informações destinadas a esclarecer as dúvidas dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os direitos humanos, promova a cidadania e a democracia participativa.

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

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

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

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

### 1.1. Modalidade Atendimento ao Cidadão



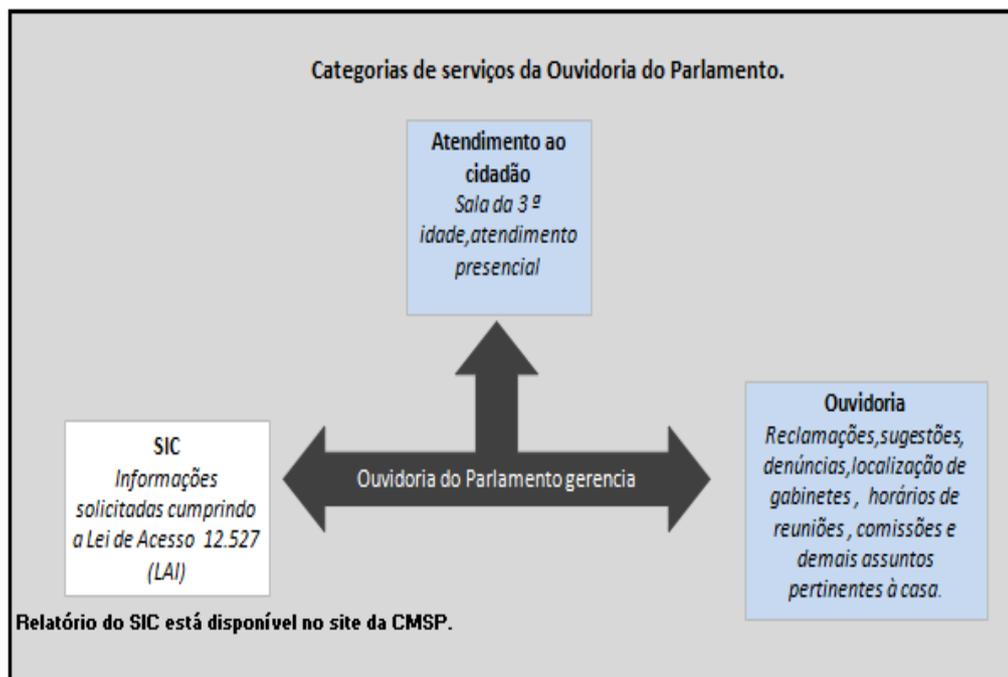
A modalidade **Atendimento ao Cidadão** pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa pública esta acaba, por vezes, recepcionando pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção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

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

### 1.2. Modalidade Atendimento da Ouvidoria

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

Quadro 1 Modalidades/categorias do atendimento da Ouvidoria do Parlamento



## 2. Canais de Comunicação da Ouvidoria

A Ouvidoria do Parlamento possui diferentes canais para o atendimento das demandas dos munícipes: presencial, eletrônico (e-mails, formulários disponíveis no site e rede social), telefônico e correspondência (carta).

### 2.1. Presencial

Caracterizado por viabilizar um maior contato e proximidade entre esta Casa de Leis e os cidadãos. Está situado no Palácio Anchieta, sede da Câmara Municipal de São Paulo, no Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900 - Térreo.

Horário de Funcionamento: de segunda a sexta, das 9:00 às 18:00 horas.

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

## 2.2. Eletrônico

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

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

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

## 2.3. Telefônico

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

## 2.4. Correspondência

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

### 3. Atendimento e Equipe Ouvidoria

---

A Ouvidoria do Parlamento conta com uma equipe preparada para atender as demandas dos munícipes, formada por profissionais de diversas áreas como Direito, Economia, Gestão Pública, Serviço Social e estagiários qualificados em áreas das relações sociais e humanas como Comunicação Social, Ciências Sociais, Direito, Jornalismo, Psicologia e Relações Públicas.

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

#### 3.1. Assistência/Auxílio

##### Atendimento **Presencial**

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

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

### 3.2. Informações Gerais

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

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

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

### 3.3. Atividades da Ouvidoria do Parlamento

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

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

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

## 4. *Intersectorialidade*

---

### 4.1 Parceria com a Procuradoria da CMSP.

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

### 4.2 A Voz do Cidadão.

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

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

#### [Edição nº 17 – 14 fev. 2014](#)

“Nei Rodrigues de Assunção, morador do Parque Independência (Zona Sul), entrou em contato com a Ouvidora da Câmara para reclamar da falta de informação aos munícipes em relação às obras de alargamento da Estrada do M’Boi Mirim e seus desdobramentos futuros, o que inclui a construção de uma estação do Metrô junto ao Terminal do Jardim Ângela. Disse que já foi à Subprefeitura da Capela do Socorro, mas não obteve as informações que necessitava: “Sequer me mostraram um mapa de como as coisas vão ficar”, disse. A Câmara encaminhou a reclamação do Sr. Nei à Ouvidoria Geral do Município.”

#### [Edição nº 18 – 14 fev. 2014](#)

“Paulo Fernando Borges, morador da Vila Mariana (Zona Sul) afirma que, antes de recorrer à Ouvidoria da Câmara, já enviou mais de 90 mensagens a vários órgãos públicos reclamando do que, a seu ver, é uma injustiça. O “Centro Esportivo de Lazer Modelódromo do Ibirapuera”, que era utilizado pelas pessoas para cortar caminho na ida do trabalho para casa, e vice-versa, teve este acesso fechado, prejudicando quem agora tem que dar uma volta enorme a pé, sob o sol ou chuva. Segundo ele, o critério utilizado é questionável e discriminatório: usuários que buscam o local para atividades de lazer e lá estacionam seus carros, têm o acesso autorizado. Mas pessoas pobres, que querem utilizar o mesmo espaço público como via para pedestres, não têm a mesma sorte. A reclamação foi enviada à Ouvidoria Geral da Prefeitura e também às lideranças partidárias da Câmara.”

#### [Edição nº 19 – 21 fev. 2014](#)

“Luiz Fernando Borges do Monte, morador do Jardim Capela (Comunidade do Bombeiro), na Zona Sul de São Paulo, reclama do lixo acumulado em um terreno situado na rua Enlevo, ao lado da casa nº 379. A mesma reclamação já foi feita à Subprefeitura, mas ainda sem um resultado concreto. Além do mau cheiro, o lixo atrai ratos, moscas e outros insetos, trazendo transtornos aos moradores. A reclamação foi encaminhada à Ouvidoria da Prefeitura.”

## 5. Apresentação dos dados

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal **484 MANIFESTAÇÕES** no período de 3 a 28 de fevereiro de 2014 das quais 77 % ocorreram junto ao nosso atendimento *Presencial*, no contato direto entre o munícipe e os agentes de atendimento.

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

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

Quadro 2 - Destaques da Ouvidoria Presencial

Ouvidoria Presencial				
Impressões Gerais	Distribuição de exemplares	Pesquisas em Sites	Informações Gerais	Assistência Social
Lista de vereadores	Estatuto do Idoso	COHAB (Verificação de cadastro)	Gabinete de vereadores	Procura por auxílio financeiro
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
Currículos	Revista Plano Diretor	Programas sociais	Localização de funcionários CMSP	Relato Pessoal
-	Revista 450 Anos de História	Novos endereços da Junta Militar	Visitas monitoradas à CMSP	Assistência jurídica gratuita
-	-	Postos do SPTtrans-	Lideranças partidárias	Alimento
-	-	-	Declaração Ex-Funcionários	-

## 5.2. Caracterização geral

Tabela 1 - Tipo de atendimento FEVEREIRO

Tipo de Atendimento	Quant.
Pessoal	372
Telefônico	13
Eletrônico	99
Carta	0
<b>Total</b>	<b>484</b>

Gráfico 1 - Tipo de atendimento.

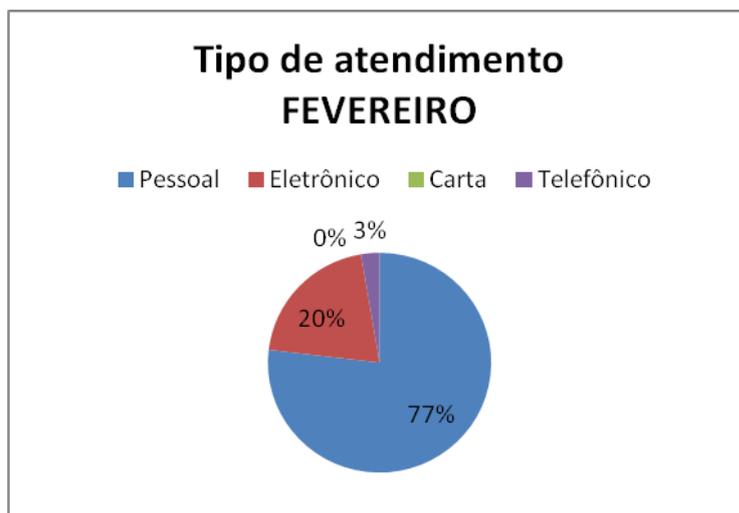


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero

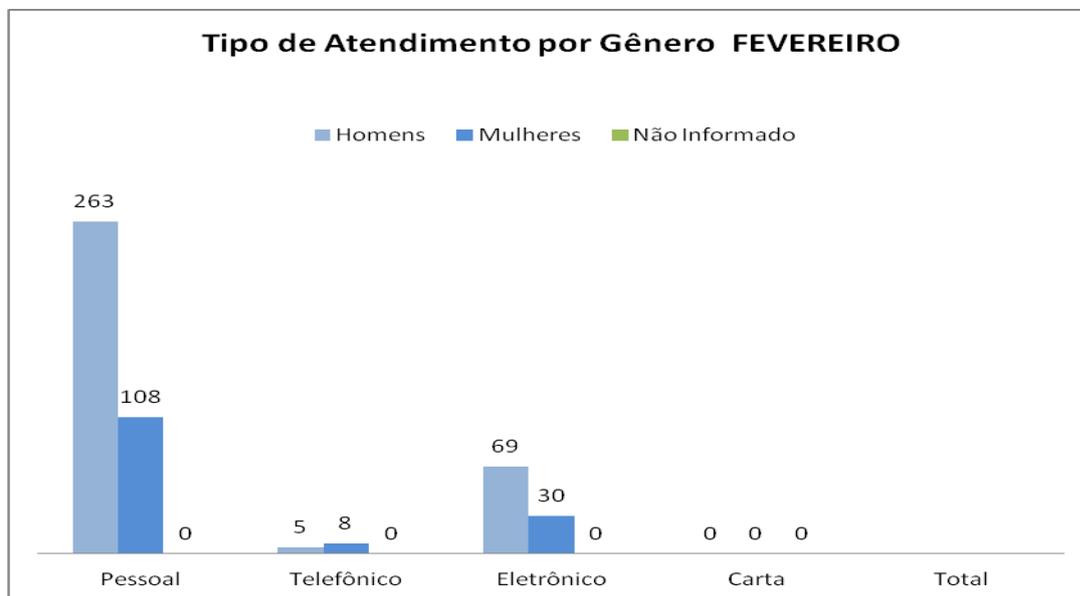


Gráfico 3 - Distribuição da localidade por gênero

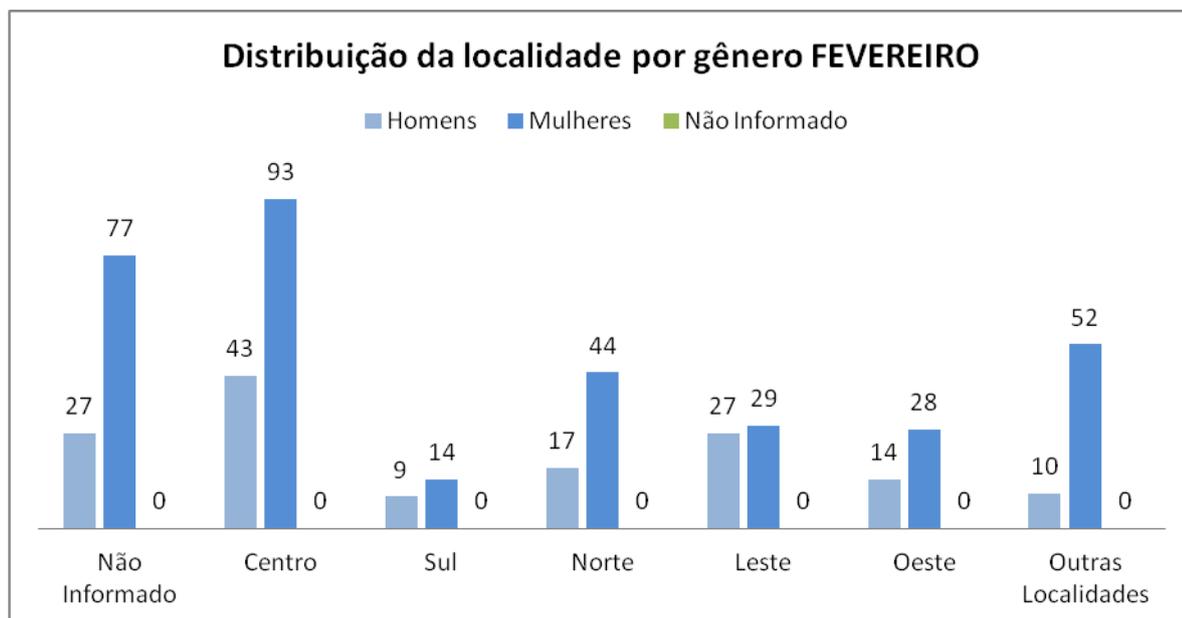


Tabela 2 - Tipo de Manifestação FEVEREIRO

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	196
Solicitação de providência (inclui impressões de listas, pautas , agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	175
Denúncia	6
Elogio	0
Crítica	44
Reclamação	41
Sugestão	5
Envio de mídia/propaganda	0
Envio de informativos diversos	0
Relato pessoal	2
Manifestação livre	15
<b>Total</b>	<b>484</b>

Gráfico 4 - Tipo de manifestação FEVEREIRO

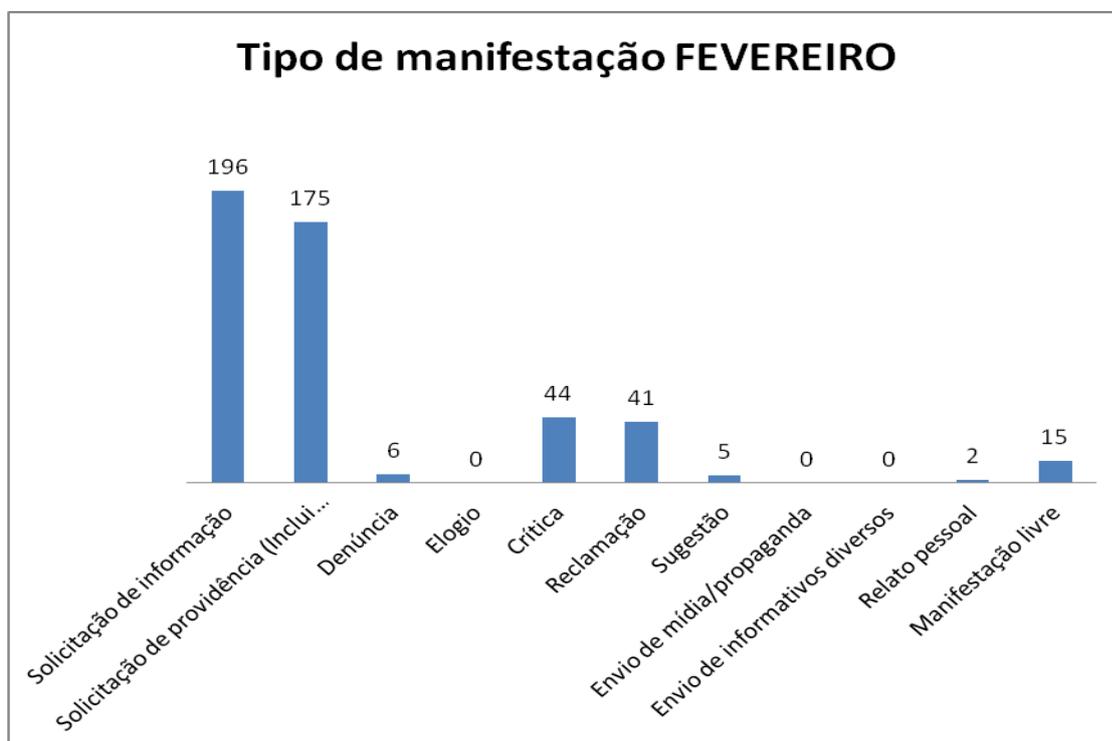


Tabela 3 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade

Tipo de manifestação	Centro	Leste	Oeste	Norte	Sul	Não Informado	Outras localidades	Total
Solicitação de informação	59	24	20	33	11	21	28	196
Solicitação de providência	64	30	17	20	8	5	31	175
Denúncia	1	0	0	0	2	1	2	6
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	0
Crítica	0	0	0	0	0	44	0	44
Reclamação	8	2	3	6	1	20	1	41
Sugestão	2	0	0	0	1	1	0	4
Envio de mídia/propaganda	0	0	0	0	0	0	0	0
Envio de informativos diversos	0	0	0	0	0	0	0	0
Relato pessoal	2	0	0	0	0	0	0	2
Manifestação livre	0	0	2	1	1	12	0	16
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>56</b>	<b>42</b>	<b>60</b>	<b>24</b>	<b>104</b>	<b>62</b>	<b>484</b>

Gráfico 5 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade

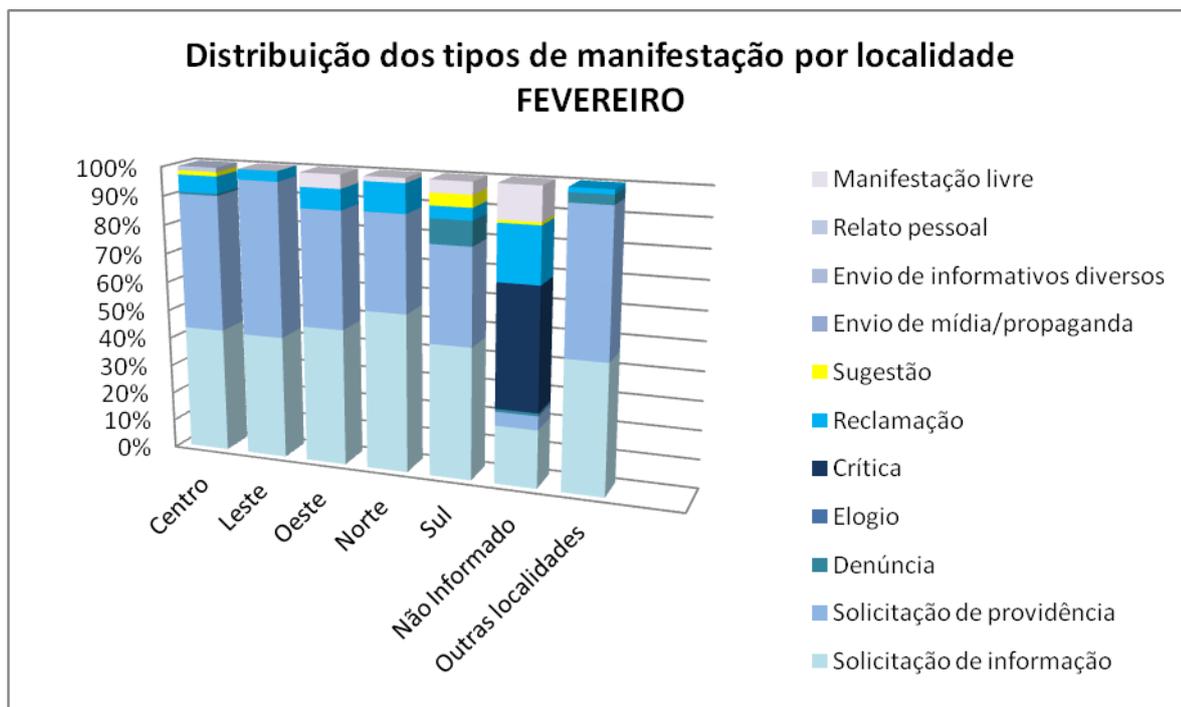
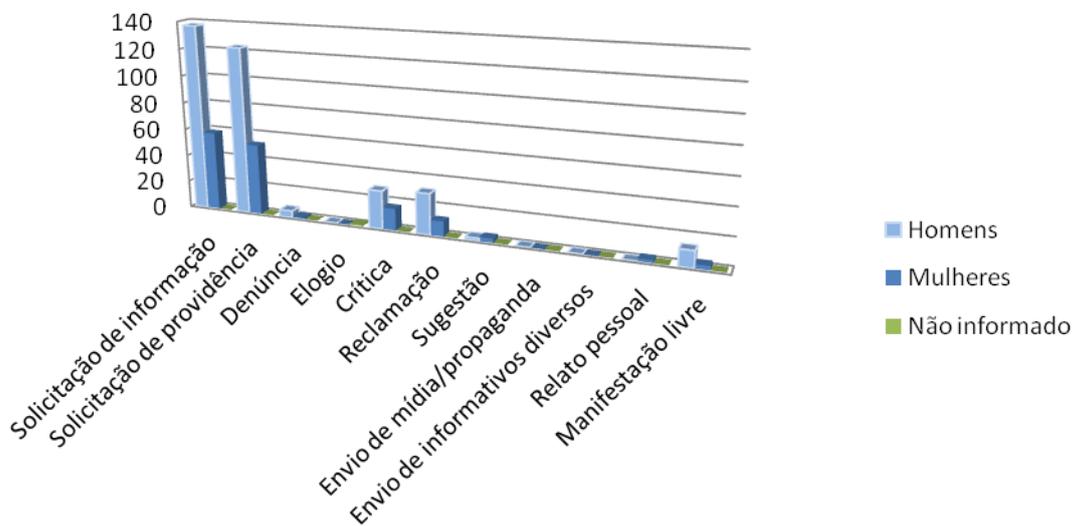


Gráfico 6 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero

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

**Distribuição do tipo de manifestação por gênero  
FEVEREIRO**



B

## 6. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

---

Das 484 manifestações registradas no mês de fevereiro de 2014, 232 foram relativas a demandas externas e 252 a demandas internas, conforme está no *anexo 1*, com destaque para:

### 6.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Munícipe reclama a respeito do banheiro do albergue Portal do Futuro. Segundo ele as pessoas que frequentam o albergue ficam usando drogas, o rádio fica ligado com som alto, a sala comum fica com a televisão ligada durante o dia todo, gastando muita energia; Ocorrem brigas dentro do albergue; Não há como dormir bem no local e nem há controle no horário das refeições.

- Munícipe informa que levou a filha de 18 anos para ser atendida na P.A Novo Osasco, mas o médico que estava de plantão levou cerca de 30 minutos para atendê-la e saiu do seu consultório com um travesseiro que guardou no carro que estava na vaga de uma ambulância. Quando atendeu a paciente levou um minuto para receitar um remédio.

- Munícipe envia sugestão sobre a legalidade do acúmulo de cargo de professor.

Gostaria que fosse feita uma Emenda Constitucional para que o professor tivesse o direito de acumular cargo. Se na escola onde é sua sede de frequência não houver vaga ou ( principal aspecto e parte crucial do processo) houver vaga só que coincide com algumas aulas em outro período, tal professor não será mais obrigado a exonerar de um cargo, mas sim escolher a quantidade de aula em outra escola da mesma rede de ensino (municipal ou estadual). Observa que a injustiça está no que se refere ao esforço e dedicação para chegar a este nível e por ocasião de incompatibilidade de algumas aulas o professor tenha sua vida profissional prejudicada, o que também fere os direitos do cidadão, pois a constituição reza que todo cidadão tem direito ao trabalho e a renda e sustentar a família com dignidade.

- Munícipe deseja fazer reclamações e denúncias a respeito do Centro de Acolhida Pedroso. Segundo ele tem dois senhores de idade que estão com tuberculose. O primeiro fica embaixo da cama 99, tem várias crises, está tomando remédio mas o caso dele é de internação. O segundo está em outro dormitório e a médica informou ao agente de saúde que ele está transmitindo a doença, e que era para as pessoas tomarem cuidado. A assistente social não toma nenhuma providência e não passa o caso deles adiante para providências.

- Munícipe encaminha email relatando problema de desapropriação e abandono de animais. Na segunda-feira (03.02.14) o Sr. Braz Pereira, residente no Jardim Jabaquara, Comunidade Alba/Beira Rio I e II informou que sua moradia vai ser desapropriada e não tem para onde levar seus animais. Só numa esquina havia 30 gatos desesperados perambulando com fome. Solicita providências, pois há muito tempo estão tentando

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

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

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

minimizar a situação, castrando, recolhendo, doando, mas já estão no nosso limite. O último mutirão foi na Escola Comenius em 26 e 27/out. 13. Está prevista a construção de apartamentos populares, mas sem destino para os animais.

- Munícipe relata que é taxista há muitos anos e vem registrar sua insatisfação, em relação à proibição dos taxis de usarem os corredores dos ônibus. Registra também a necessidade de maior velocidade aos veículos com assuntos emergenciais. Registra aqui sua opinião esperando uma ação positiva, de quem tem a responsabilidade de viabilizar velocidade nos assuntos de nossa cidade. Informa que vários usuários de taxi reclamam também.

- Munícipe solicita informações sobre locais na região central onde possa ter acesso à internet.

- Munícipe solicita que seja resolvido o problema referente aos buracos encontrados há mais de um ano na Rua Brasiluso Lopes altura do nº 92- antigo nº. 14, no Bairro Jardim Peri.

- Munícipe encaminha texto para o prefeito: “Senhor Prefeito, primeiramente gostaria de agradecer por este canal de comunicação que além de importante também é útil para nós cidadãos expor nossas opiniões. Tenho a consciência de que não é um trabalho simples e muito menos fácil. Sou motorista de táxi dessa cidade que é uma das maiores cidades do mundo e o motivo que vos escrevo é pedir que reavalie a decisão de proibir os táxis nos corredores de ônibus. Acredito que a proibição do táxi em serviço nesses corredores causará uma piora significativa no trânsito da nossa cidade. Senhor Prefeito, tenho conversado com meus clientes e passageiros e sem exceção todos se mostram insatisfeitos com essa medida, pois alegam fazer uso do táxi por certo percurso por ser possível o uso dos corredores onde estes estão economizando tempo e custos pessoais uma vez que não precisam utilizar seus veículos particulares. Esta forma de pensar pode ser ampliada até mesmo para àqueles que estão na cidade por motivo de trabalho os quais têm me dito que ficaria inviável por exemplo após uma reunião, também fazerem uma visita a uma feira de negócios em nossos centros de exposições. Percebo que pode ser mais amplo esta forma de pensar nas consequências dessa proibição porque quantas vezes os passageiros entram no meu táxi e perguntam se é possível chegar em algum local para que ele pudesse comprar uma lembrança para um familiar. Então digo muitas vezes que graças aos corredores será possível. Agora penso que sem os corredores isto se tornará muito difícil, ou seja, eu taxista ganho menos, os lojistas certamente também ou em outros setores da cidade devido ao tempo de deslocamento que será gasto. Senhor Prefeito não quero me estender mas aproveitando para dizer que meus clientes estão dispostos a se manifestarem contrário caso os táxis fiquem impossibilitados de usar tais corredores. Quero também deixar uma sugestão que além de manter os táxis nos corredores, também liberar as faixas que foram corretamente implantadas pelo Senhor aos táxis afim de diluir o fluxo por estas vias que hoje são evitadas trazendo um acúmulo de táxis nos corredores. Finalizo agradecendo pelo empenho demonstrado em resolver este assunto e certo que o Senhor cuidadosamente fará o melhor.

- Munícipe se manifesta contra a taxa cobrada para fazer o bilhete único mensal;

- Munícipe reclama de um restaurante que fica na Avenida Ipiranga com a Avenida Rio Branco. Ocupa a calçada com mesas e os munícipes não podem usar a calçada. Pede

para que a Ouvidoria repasse esta informação para o departamento responsável. Reclama que isso não pode acontecer e que a prefeitura não toma nenhuma atitude;

- Munícipe deseja fazer uma reclamação à Comissão Extraordinária Permanente de Defesa de Direitos Humanos, Cidadania e Relações Internacionais. Segundo ele, seu filho encontrava-se preso no Centro de Detenção Provisória Belém II há dois anos (mais tempo do que o permitido). Segundo o mesmo, ao pedir para o Coordenador da Unidade Prisional para ser transferido para outro presídio, por estar nessa instituição de natureza provisória, teve seu pedido de transferência respondido com ameaças de espaçamento, sendo em seguida conduzido ao "castigo", onde permaneceu por algum tempo. De acordo com o Sr. Geraldo, o Coordenador afirmou jogar no lixo os artigos de higiene, limpeza e alimentação que o munícipe havia enviado ao detento, como parte da represália. Então, o munícipe acionou a Corregedoria dos Presídios, fato que segundo ele, ocasionou a transferência do filho para a Penitenciária "Desembargador Adriano Marrey" - Guarulhos II e posteriormente para a Penitenciária de Lavínia III, que é considerada uma unidade de castigo para os presidiários, a 676 quilômetros de São Paulo, afastando-o de sua família e da possibilidade de investigação, propositalmente;

- Munícipe reclama do barulho muito alto na Rua Antonio de Godoy, 122, Centro, depois do horário permitido, atrapalhando assim a rotina e o descanso dos moradores do Condomínio Edifício Campanário. Solicita providências pertinentes ao excesso de barulho oriundo do Viaduto Santa Ifigênia. São músicos munidos de caixa de som e demais aparelhos, os quais fazem muito barulho, ultrapassando o nível tolerável que os condôminos possam tolerar. O mesmo ocorre eventualmente em relação às lojas no início do viaduto Santa Ifigênia e lojas da Rua do Seminário, que testam suas aparelhagens com volume muito elevado. Já fizeram reclamações junto à Polícia Militar, Prefeitura Municipal de São Paulo, Psu - Programa de Silêncio Urbano da Prefeitura de São Paulo, sem nenhum resultado.

- Munícipe critica que o Centro Esportivo de Lazer "Modelódromo do Ibirapuera", que atendia a necessidade de trabalhadores que usavam seu acesso como trajeto para ir ao trabalho, ou voltar para casa, permanece fechado. Administrado pela Secretaria de Esportes e Lazer, que inexplicavelmente autoriza a entrada de usuários que buscam o local para atividades de lazer e lá estacionam seus carros, mas impede as pessoas pobres de utilizarem o "equipamento" como via de acesso para pedestres. Existe em sua opinião, além da injustiça social por si só, mas também uma total inversão dos valores urbanos, de acessibilidade e mobilidade aos usuários do transporte público defendidos pela atual administração municipal.

- Munícipe deseja registrar reclamação sobre a Delegacia de Polícia da Liberdade, que segundo ele, não toma providências sobre o Boletim de Ocorrência que registrou naquela DP.

- Munícipe reclama sobre um terreno que fica na Rua Enlevo nº379. Motivo: muito lixo, ratos, moscas, etc. Também comenta que as obras na Comunidade do Bombeiro estão paradas.

- Munícipe diz que atrás da sua casa passa um córrego a céu aberto que foi canalizado e fizeram um muro em uma parte. Pede para continuem a canalizar o córrego, já que com a onda forte de calor aumenta o mau cheiro, pernilongos e ratos. Sabe que

muitos passam por esse problema, mas pede encarecidamente para os vereadores intercederem.

- Munícipe critica os dias de terror que estão vivendo no bairro do Morumbi. Já faz tempo que solicitamos maior segurança, policiamento e soluções da Prefeitura e do Governo. Tudo em vão. Temos ocorrências diariamente. São assaltos, homicídios, arrastões, sequestros, pontos de venda de drogas. A situação está insustentável, vivemos com medo de sair nas ruas. Já foram feitas grandes manifestações, abaixo-assinado entregue ao governador e devidamente protocolado com 11.470 assinaturas, chamamos a atenção da mídia, mas nada foi feito.

- Munícipe reclama de um imóvel situado na Rua Santo Antônio quase esquina com o nº 594. A casa está em péssimo estado, antes era uma espécie de pensionato e depois ficou abandonado chamando a atenção dos usuários de drogas que se instalaram lá. Posteriormente a dona do imóvel resolveu levantar um muro para proteger o lugar, porém não limpou o ambiente e agora parece ser um local propício para a propagação do mosquito da dengue.

- Munícipe encaminha email reclamando do abandono do serviço de recolhimentos de corpos no município de São Paulo. O serviço funerário público do município de São Paulo entrou em colapso. Estão recolhendo corpos com uma Saveiro, o que é completamente inadequada. Este tipo de carro só pode recolher um corpo por vez e o serviço tem uma demanda média de 50 óbitos/dia, em um turno de 12 horas. Cada carro deste consegue recolher 7 corpos, portanto, pela conta, percebe-se que temos uma defasagem enorme o que faz com que o recolhimento chegue a demorar até 15 horas, deixando os munícipes em completo desalento e, nós funcionários, à beira de um infarto.

- Munícipe afirma que as solicitações cadastradas no SAC (via site da Prefeitura) raramente são atendidas com providências. Quando liga no atendimento via telefone (156), os atendentes dizem que não podem fazer nada, a não ser abrir novo chamado, ou seja, o pedido fica eternamente sem solução. Registrou recentemente (15/01/2014) uma solicitação para recapeamento da rua e até hoje (12/02/2014) nem sequer foi encaminhado para a subprefeitura do bairro (Itaquera).

- Munícipe pede que sejam retirados carros do seu vizinho que segundo ela ficam estacionados na frente de sua casa, atrapalhando assim a saída e o espaço destinado para o seu cachorro, afirmando que com isso o animal fica muito estressado, deixando ela cada dia mais nervosa. Já conversou com o vizinho que não tomou nenhuma atitude. Munícipe afirma que tem direito ao espaço, não havendo respeito por parte do vizinho.

- Munícipe reclama de praça invadida pelo crime, tráfico e uso de drogas, obras irregulares, falta de iluminação, muito lixo e entulho, sendo um descaso absoluto da subprefeitura de Guaianases. Os moradores em situação de perigo precisam de um posto policial urgente.

- Munícipe compareceu à Ouvidoria Presencial para reclamar de um automóvel abandonado há 100 dias. Segundo ele, o carro está sendo utilizado à noite para consumo de drogas, para a prática de sexo, como também depósito de lixo. Encontra-se na Avenida Cursino em frente ao Nº221. O munícipe solicita providências, uma vez que já reclamou na Subprefeitura do Ipiranga e o automóvel continua no mesmo lugar.

- Munícipe deseja registrar sua indignação com o Poder Executivo e com o Parlamento pela aprovação de uma multa de R\$ 550,00 para veículos sem a inspeção

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

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

veicular realizada. É uma Lei arbitrária e autoritária, pois foi aplicada a um veículo de 2012, que pela própria Inspeção realizada em 05/11/2013 foi aprovado. É injusto que um motorista que paga o IPTU e IPVA em dia, anda de bicicleta de um a dois dias na semana, utiliza transporte coletivo todas as semanas, seja multado por falta de uma Inspeção que o próprio prefeito está cancelando e alterando as regras para a nova Inspeção. Seu carro 2012 com 12.000 kms rodados, não precisaria ter feito a Inspeção com as regras atuais. Estão por que multar se esse carro não polui? E por que esse valor de 550,00, o mesmo aplicado a um motorista irresponsável realizando racha?

- Munícipe passou pelo vão livre do MASP e ficou com medo. Afirma que aquilo foi transformado em dormitório, e acha que se deve pensar em uma lei que proíba deitar e dormir em qualquer lugar e principalmente consumir drogas em locais públicos. O cidadão comum está perdendo a cidade. Não dá para passar livremente pela Praça da Sé, Rua 24 de Maio, região da Luz, 23 de Maio e agora Avenida Paulista. Está ciente do problema social e da dificuldade em resolvê-lo, mas acredita que alguma atitude deve ser tomada rapidamente e de forma radical para que essa ocupação do espaço público não continue.

- Munícipe reclama do caso da SPTRANS. As filas de atendimento estão dando uma demonstração de como as coisas andam em nosso país e em especial em nossa cidade. Na terça-feira ficou em uma fila por um período de duas horas e percebeu que não seria atendido. Foi embora e retornou no outro dia mais cedo. Ficou das 14:00 horas até às 18:30 para constatar que seu caso não seria resolvido ali, pois as carteirinhas não estavam sendo revalidadas nos guichês da SPTRANS e sim pelo telefone 3101-9551. Recentemente houve denúncias do descaso com os usuários da SPTRANS e uma rede de TV divulgou, mas ninguém fez nada. Durante o tempo em que esteve na fila ouviu reclamações; viu mães com crianças pequenas chorando; trabalhadores cansados; todo tipo de insatisfação. Conversou com um funcionário e ele disse que todos os dias o cenário era aquele e que não adiantava falar com a SPTRANS, pois muitos já reclamaram, mas não muda nada. O próprio funcionário indignado com o descaso da referida empresa sugeriu entrar em contato com as autoridades competentes e de preferência com a Câmara de Vereadores.

- Munícipe informa que, devido a algumas obras na casa de seu vizinho, vem ocasionando algumas rachaduras em sua casa e que está com dificuldades para solicitar um Fiscal de Obras da Subprefeitura da Penha para fazer uma verificação em caráter de segurança.

- Munícipe diz que o asfalto da Rua Horácio no Parque São Luiz está bastante danificado com vários buracos, pede para que realizem um recapeamento pois só tem 100 metros.

- Munícipe solicita ajuda para os moradores do Jardim Capela, Comunidade do Bombeiro, Chácara Sonho Azul e Vila Calu para a organização da iluminação e adequação de acessibilidade das comunidades. Reside há 34 anos e luta por um bairro melhor.

- Munícipe se manifesta solicitando a coleta e limpeza da calçada da Escola Estadual Odair Martiniano da Silva Mandela, localizada na Rua Cachoeira Vida Nova, 378 - COHAB Raposo Tavares, que está completamente tomada pelo lixo jogado pela própria população. Relata também que devido ao excesso de sujeira e entulho uma professora já se machucou nesta mesma calçada, e que alunos, inclusive seu neto, foram vítimas de doenças transmitidas pelo lixo ali presente. Solicita providências o mais breve possível.

▪ Munícipe pede para que façam via de mão única na Rua Jatei no Bairro Tremembé - com isso o entorno sofreria consequências positivas dessa engenharia local -, com excesso de veículos, inclusive caminhões e ônibus todos os dias da semana, exceto domingos, trafegando com a finalidade de encurtar caminho para acessar vias principais. A rua está um verdadeiro caos urbano, gerando irritabilidade por parte dos moradores.

▪ Munícipe reclama da Subprefeitura de Parelheiros. Ele explica que mora em um bairro que está a 30 minutos de bicicleta da Subprefeitura de Parelheiros, mas todo bairro é mal administrado pela subprefeitura da Capela do Socorro que está 1h e 15 minutos distante, utilizando transporte coletivo (nada contra a D. Cleide Pandolfi, apenas exigência de serviço). Serviço público ali é raridade, principalmente o municipal. No bairro CHÁCARA SANTO AMARO, geograficamente dentro da região de Parelheiros, ele pergunta se alguém próximo ao prefeito poderia vistoriar urgente e se possível autorizar a nos ajudar? A filha está sem EMEI e alega que não tem sequer uma CEI. Isso porque a demanda oficial está nas mãos do pessoal do DRE-CS. Em Parelheiros ele procurou as EMEIs existentes e em 3 dias já foi chamado, mas acontece que mora do outro lado da velha linha de trem Colônia Paulista e teve que assinar um papel de desistência. Por que o pessoal do Jardim São Norberto (administrado pela Subprefeitura de Parelheiros) pode ser tratado pela UBS do nosso bairro (Capela do Socorro) e as crianças não podem estudar logo ali, a 10 minutos de casa.

▪ Munícipe encaminha reclamação referente à ocupação perto da Praça situada na Rua João Bodin, 296 - Jardim Moreno, Subprefeitura de Guaianases. Pede a gentileza de checarem os fatos.

Outras prefeituras:

- Munícipe reside em Francisco Morato e pede para que alguém da rede faça uma reportagem na Rua Francisco Mota. Explica que a rua está esquecida, não tendo como andar em tempo de chuva, muitos moradores ficam com os carros presos, e idosos não tem como sair de casa. Tem um vizinho que faz hemodiálise quatro vezes por semana e a ambulância que o busca encontra muita dificuldade para chegar ao local. Pede para a reportagem averiguar, já que o ex governador de São Paulo enviou a verba e os moradores ligam na prefeitura que informa que estão sem máquina porque estão arrumando o centro da cidade e não tem homens para trabalhar no local

## **6.2. Manifestações referentes as leis e aos Projetos de Lei (PLs)**

- Projeto de Lei 122/2012: Dispõe sobre a reabertura do prazo para ingresso no programa de Parcelamento Incentivado – PPI – Munícipe deseja informações;
- Lei 15.963/14: Lei que acrescenta referências à Escala de Padrões de Vencimentos do Quadro do Magistério Municipal, do Quadro dos Profissionais de Educação – QPE – munícipe se manifesta contra;

- Lei 15855/13: Munícipe questiona se entrou em vigor, e se a Lei 15499/11 foi prorrogada já que vence em março deste ano;
- Projeto de Lei 688/13: Munícipe deseja informações sobre o Plano Diretor Estratégico do Município de São Paulo;
- Lei 10.741/2003 – Dispõe sobre o Estatuto do Idoso - Munícipe solicita informações sobre Lei que aprovou o transporte público gratuito para idosos com 60 anos ou mais
  - Munícipe informa que a rede de Cinemas CINEMARK não concede o benefício da meia-entrada aos aposentados (com menos de 60 anos), alegando que a Lei 12.325/97 foi declarada inconstitucional pelo TSJ. Questiona inconstitucionalidade da lei.

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

- Não houve nenhuma proposta.

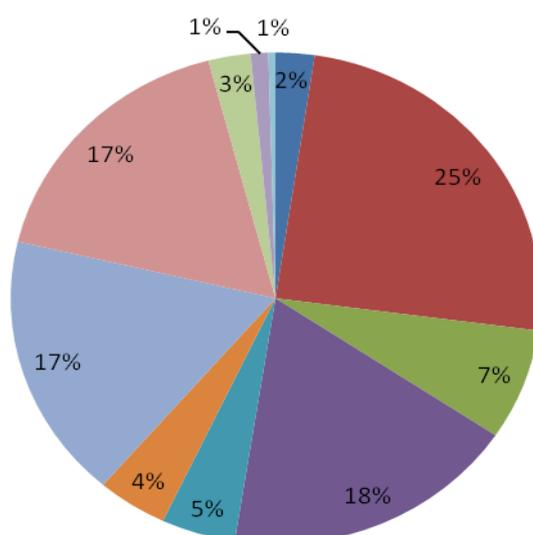
### **6.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores:**

- Informações sobre Sessões Plenárias e Comissões (Horários/Dias)
- Munícipe precisa comprovar, para efeito de aposentadoria por tempo de serviço junto ao INSS, o período em que foi funcionário de gabinete (1989-1990). Não encontrou no site as devidas orientações. Pede orientação para qual área responsável deve encaminhar;
  - Munícipe sugere que no Portal da CMSP seja disponibilizada informações sobre a região onde cada Vereador exerce seu mandato com mais afinco;
  - Eventos, Cursos, Reuniões e Palestras realizados na Casa (Secretaria de Assistência Social; Grande Conselho do Idoso; Atividades para 3ª Idade; Audiências Públicas e outros).

Gráfico 7 - Demandas pertinentes à Ouvidoria

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

- Instituições Particulares/Pessoas: Reclamação, localização e dúvidas
- Eventos/Assuntos de órgãos da PMSP: Reclamação e localização
- Solicitação de 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
- Vídeos/ emails enviados com manifestações de temas diversos
- Assuntos de outras prefeituras



## 7. Situação das Demandas

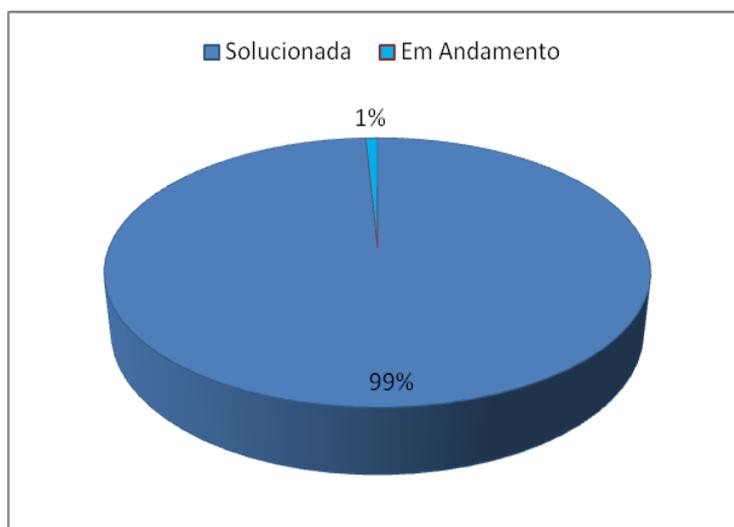
---

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

Tabela 4 - Situação das demandas FEVEREIRO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	480
Em Andamento	4
<b>Total</b>	<b>484</b>

Gráfico 8 - Situação das demandas FEVEREIRO



## 7.1 Relação de protocolos Pendentes

28

Tabela 5 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 28/02/2014

*Retificação: os períodos em aberto foram alterados devido à correção do prazo legal que deve ser contado a partir de dias úteis.*

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto
18681	Solicita reunião com representante da Ouvidoria.	29/08	Reenviado ao munícipe 14/10  Aguardando data com munícipe	4 meses e 11 dias
19350	Denúncia	08/10	11/10	3 meses e 10 dias
19475	Reclama de falta de acessibilidade em casa de show	15/10	15/10  Reenviado 29/11  24/02	3 meses e 5 dias
19688	Denúncia	29/10	30/10  29/11	2 meses e 25 dias
20757	Denúncia	16/01	20/01	1 mês
20772	Crítica	17/01	20/01	29 dias
21156	Reclama de protocolos anteriores	11/02	11/02	12 dias
21368	Reclamação	24/02	24/02	2 dias
21432	Reclamação	26/02	Em tratativa	2 dias
21434	Reclamação	27/02	Em tratativa	1 dia

*\*Do total de 10 demandas em aberto, as últimas 4 são referentes ao mês de fevereiro e as demais referem-se a pendências de meses anteriores que aguardam retorno de outros setores da Casa.*

Fabio Pierdomenico

Ouvidoria do Parlamento, 28 de FEVEREIRO de 2014

## 8. Anexos

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

Demandas FEVEREIRO				
Providência	Agrupamento	Demanda	Modalidade	Total
Externa	Assistência Jurídica	Assistência Jurídica	Atendimento ao Cidadão	4
	Assistência Social	Albergue	Atendimento ao Cidadão	9
		Assistência Social	Atendimento ao Cidadão	12
		Previdência Social	Atendimento ao Cidadão	3
		Retorno para a cidade de origem	Atendimento ao Cidadão	4
	Documentos	Certificado de Reservista	Atendimento ao Cidadão	30
		RG	Atendimento ao Cidadão	1
	Educação	Cursos	Atendimento ao Cidadão	5
			Eletrônico	3
	Emprego	Emprego	Atendimento ao Cidadão	2
	Internet	Acesso à Internet	Atendimento ao Cidadão	2
	Moradia	COHAB/ CDHU	Atendimento ao Cidadão	1
	Órgãos Municipais/Estaduais	Assuntos pertinentes à Prefeitura	Atendimento ao Cidadão	14
			Eletrônico	25
			Telefone	5
		Assuntos pertinentes ao Gov. Estadual	Atendimento ao Cidadão	6
		Secretarias Estaduais	Atendimento ao Cidadão	1
			Telefone	1
		Secretarias Municipais	Atendimento ao Cidadão	1
		Subprefeituras	Atendimento ao Cidadão	2
			Eletrônico	3
		Trânsito	Eletrônico	33
	Outros	Endereços / Contatos de Outros Órgãos	Atendimento ao Cidadão	32
			Atendimento ao Cidadão	15
		Outros	Eletrônico	30
			Telefone	3
	Terceira Idade	GCMÍ / GARMIC	Atendimento ao Cidadão	3
Transporte	Bilhete Único	Atendimento ao Cidadão	1	
		Telefone	1	
<b>Total Externa</b>				<b>252</b>
Interna	Atividade Legislativa	Lei	Atendimento ao Cidadão	4
			Eletrônico	3
			Telefone	1
		Pedido de Intervenção	Telefone	1

	Projeto de Lei	Atendimento ao Cidadão	2
	Sessão Plenária	Atendimento ao Cidadão	4
Comissões	Comissões	Atendimento ao Cidadão	11
	CPIs	Atendimento ao Cidadão	3
Comunicação	Site	Atendimento ao Cidadão	1
Informações Gerais	Agenda de Eventos	Atendimento ao Cidadão	51
	Dados básicos da Câmara	Atendimento ao Cidadão	40
		Eletrônico	1
	Ex-Vereadores	Atendimento ao Cidadão	1
	Gabinete de Vereador	Atendimento ao Cidadão	6
	Vereadores - Lista	Atendimento ao Cidadão	28
		Eletrônico	1
Visita à Câmara	Atendimento ao Cidadão	1	
Material Educativo	Informativos	Atendimento ao Cidadão	7
Não Pertinente à Sala	Dinheiro/ Ajuda Material	Atendimento ao Cidadão	1
	Utilizar o Telefone	Atendimento ao Cidadão	33
	Reclamações Gerais	Atendimento ao Cidadão	1
Terceira Idade	Estatuto do Idoso- Mais de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	17
		Telefone	1
	Estatuto do Idoso- Menos de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	13
<b>Total Interna</b>			<b>232</b>
<b>Total Geral</b>			<b>484</b>