

Relatório Mensal-FEVEREIRO 2015



Ouvidoria
Câmara Municipal de São Paulo

FEVEREIRO 2015



2

Mesa Diretora

Antonio Donato

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Edir Sales

1º Vice Presidente

Toninho Paiva

2º Vice Presidente

Aurélio Nomura

1º Secretário

Paulo Frange

2º Secretário

Eduardo Tuma

1º Suplente

Noemi Nonato

2º Suplente

Dalton Silvano

Corregedoria

FEVEREIRO 2015

3

OUVIDORIA

Marcelino Atanes Neto

Ouvidor do Parlamento

Wilson Roberto Thomazini

Ouvidor Adjunto do Parlamento

Equipe Técnica

Daiane Fernandes do Vale

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Uderma Neves Nascimento

Estagiários

Andrezza Mieke Richter Lourenção (Ciências Sociais)

Ana Cristina Fernandes Alves Lamounier (Psicologia)

Camila Pereira dos Santos (Serviço Social)

Cláudia Antônia Briese (Psicologia)

Carolina Wolff Nunes (Ciências Sociais)

Diego Ferreira da Silva (Direito)

Edmo Marcelo Salazar Oliveira (Psicologia)

Francisco Alencar Pimenta (Psicologia)

Luana Almeida Souza (Serviço Social)

Luana de Souza Silva Ribeiro Tiburcio (Serviço Social)

Mônica Aparecida de Jesus Araújo (Jornalismo)

Reginaldo Alves dos Santos Filho (Psicologia)

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.....	11
3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura	11
3.2. Manifestações referentes a leis e Projetos de Lei (PLs)	18
3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)	18
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	25
4.1 Relação de protocolos Pendentes	26
5. Atendimento da Ouvidoria.....	27
5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão	27
5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria	27
6. Canais de Comunicação da Ouvidoria.....	28
6.1. Presencial	28
6.2. Eletrônico	29
6.3. Telefônico	29
6.4. Correspondência.....	29
7. Atendimento e Equipe Ouvidoria.....	30
7.1 Assistência/Auxílio	30
7.2 Informações Gerais.....	31
7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento	31

1. Apresentação

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, instituída pela Lei 15.507/11, possui em sua incumbente missão ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e seus vereadores, recepcionando, por meio 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 **330 manifestações** no período de 2 a 27 de FEVEREIRO de 2015, das quais 83 % ocorreram junto ao nosso atendimento *Presencial*, que viabiliza o contato direto entre o munícipe e os agentes de atendimento.

Em fevereiro iniciou-se a implantação do novo sistema de controle e gerenciamento de dados da Ouvidoria. Desta forma justificam-se as mudanças que ocorreram na apresentação de alguns dados do mês de fevereiro como extinção do anexo final que era gerado pelo antigo sistema e está sob análise de criação neste novo sistema. Alguns gráficos também foram alterados e novas classificações incorporadas, porém sem prejuízo à transparência.

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 FEVEREIRO

Ouvidoria Presencial				
Impressões	Distribuição de exemplares	Pesquisas em Sites	Informações	Assistência
Gerais			Gerais	Social
Lista de Vereadores	Estatuto do Idoso	COHAB	Gabinetes de Vereadores	Procura por auxílio financeiro
Agenda de eventos da CMSP	Informativos Display	Localização órgãos PMSP	Setores da Casa	Relato pessoal
Pauta das Comissões	-	Localização de Ruas	Lideranças partidárias	Assistência Jurídica gratuita
-	-	Programas	Localização de	Vaga em

		sociais	funcionários da CMSP	albergue
-		Endereço da junta militar	-	Passagem
-	-	BO	-	Computador



2.2. Caracterização geral

Tabela 1 - Tipo de atendimento FEVEREIRO

Tipo de Atendimento	Quant.
Pessoal	275
Telefônico	21
E-mail	26
Carta	1
Formulário Portal	7
Total	330

Gráfico 1 - Tipo de atendimento FEVEREIRO

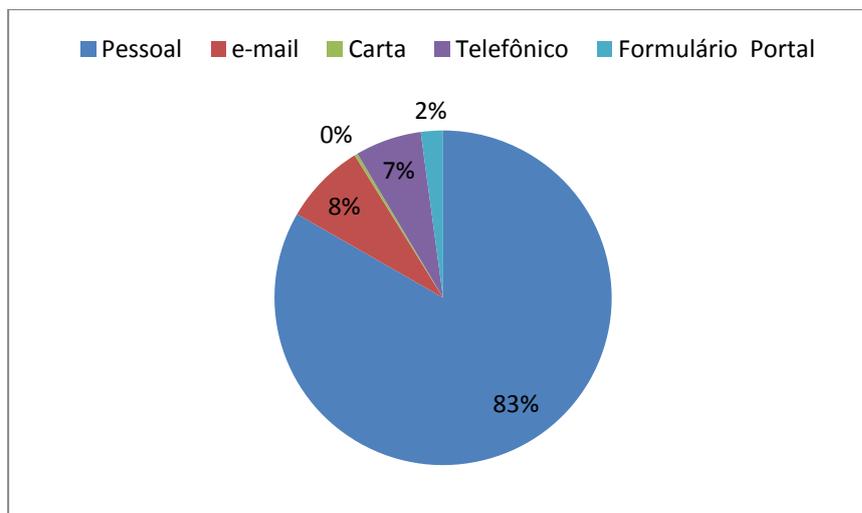


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero

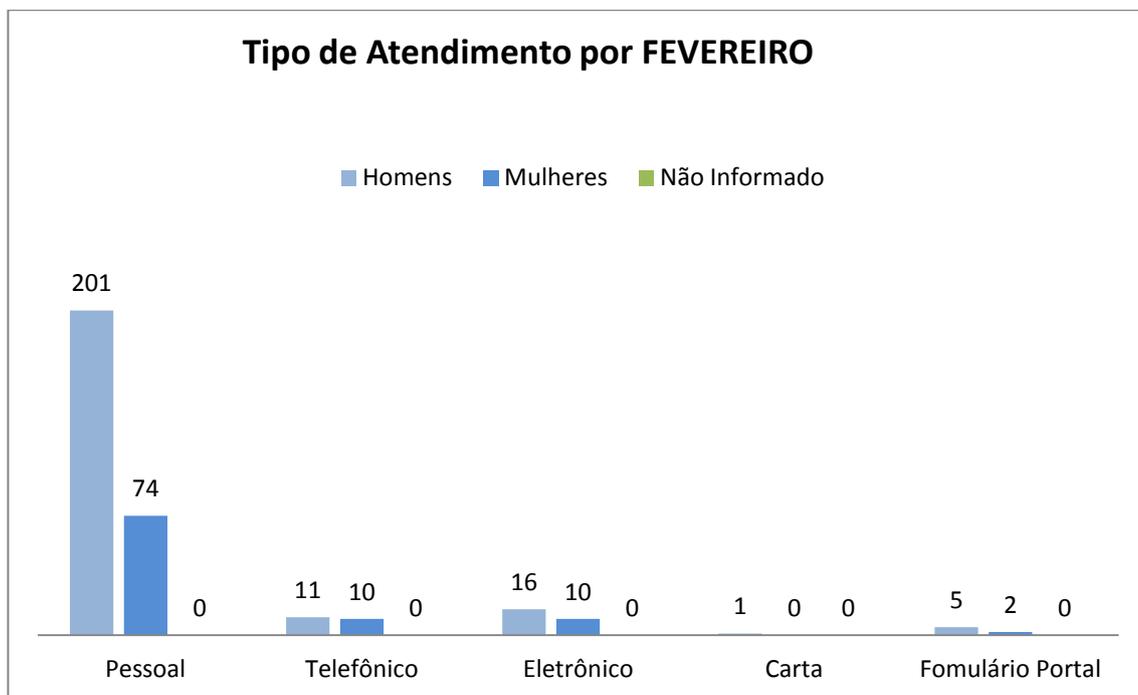


Gráfico 3 - Distribuição de manifestações de críticas/reclamações da PMSP por região.

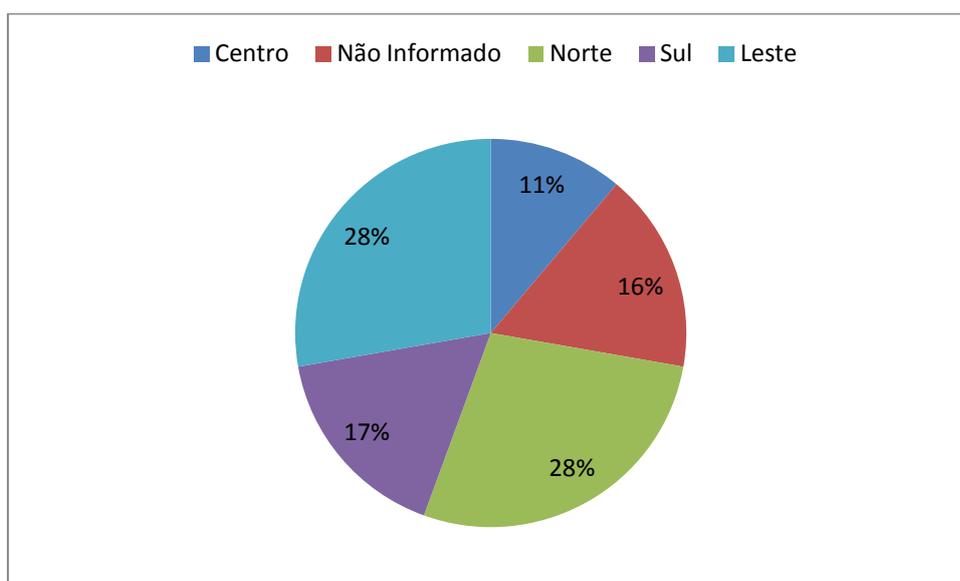


Tabela 2 - Tipo de Manifestação FEVEREIRO

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	10
Solicitação de providência (Inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	154
Denúncia	2
Elogio	4
Crítica	4
Reclamação	38
Sugestão	1
Relato pessoal	4
Manifestação livre	16
Total	330

Gráfico 4 - Tipo de manifestação

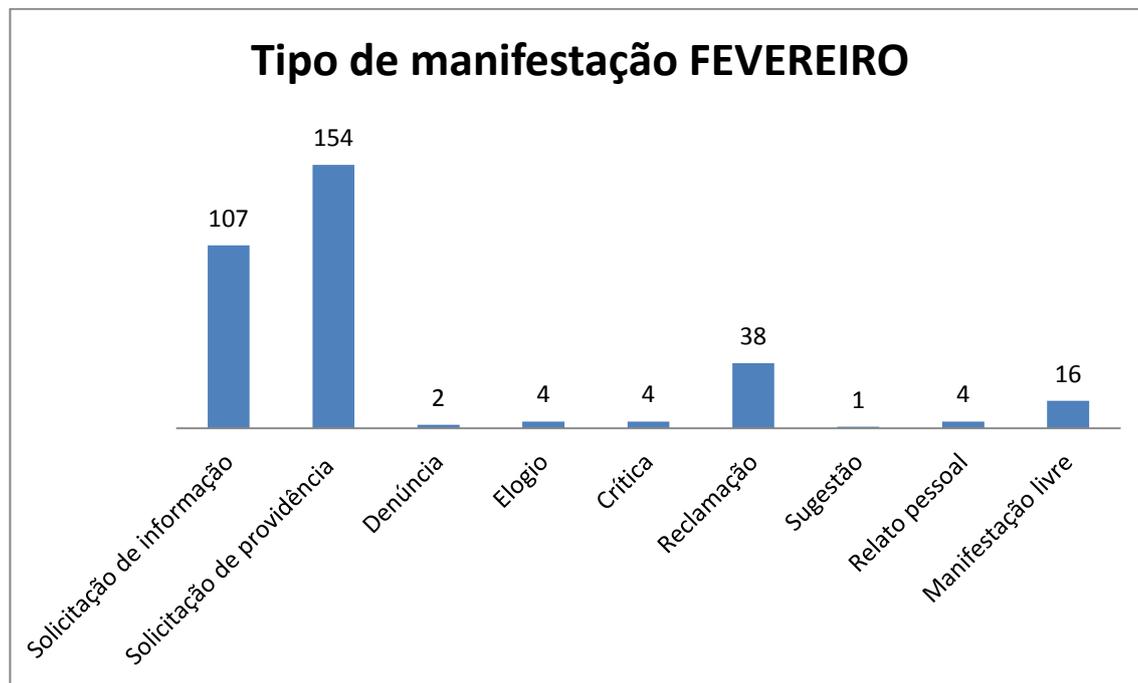
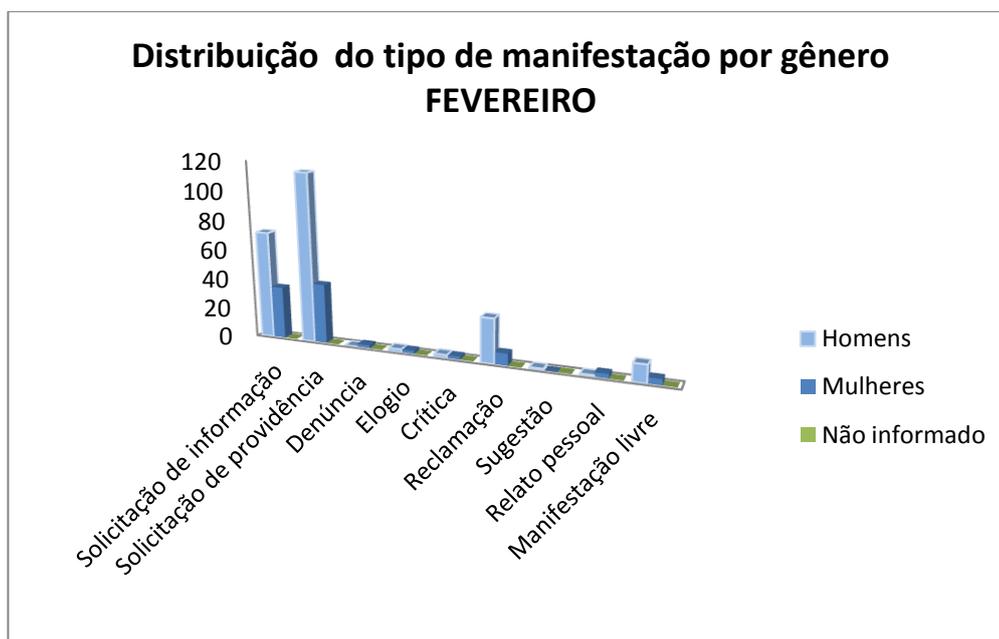


Gráfico 5 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero



3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das **330** manifestações registradas no mês de fevereiro de 2015, 103 foram relativas às demandas externas e 227 às demandas internas da CMSP, com destaque para:

3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Munícipe solicita ver o site da Secretária Municipal de Desenvolvimento Urbano (SMDU) para saber se haverá uma nova Audiência Pública sobre a Lei de Zoneamento.
- Munícipe solicita informações sobre PPI [PROGRAMA DE PARCELAMENTO INCENTIVADO]. Projeto de Lei (PL) 384/2014.
- Cidadã informa que precisa de orientação para efetuar alteração de endereço de correspondência para receber a 2ª via do seu bilhete especial de Pessoa Com Deficiência PCD. Relata que foi ao Posto de atendimento central da SPTRANS, localizado na Rua Boa Vista, 128 e a atendente lhe disse que não poderia efetuar a mudança e que era para a cidadã ligar no 156, após várias tentativas de contato, outra atendente da central de atendimento lhe informou que esse procedimento tem que ser efetuado diretamente em um posto de atendimento físico.
- Cidadã solicita informações sobre como conseguir vaga na creche para o seu filho menor de dois anos de idade, a inscrição foi feita em março de 2014 na Creche Aconchego Rua Avanhandava, 814 Bela Vista, e ainda continua aguardando ser chamado, devido a isso não pode trabalhar e lhe garantir o seu sustento, está separada do pai da criança e ele não lhe ajuda financeiramente.
- Cidadão solicita a verificação de alguns documentos, que segundo ele, comprovam que a prefeitura lhe pagou a menos quando se aposentou uma vez que era funcionário da PMSP.
- Cidadã solicita saber como conseguir uma vaga em uma creche para seu filho de 1 ano e 8 meses e qual a creche mais próxima no Bairro Bela Vista.
- Munícipe diz que possui exames que constataram nódulos nos seios. A UBS de referência localizada no bairro de Cidade Tiradentes a encaminhou a outra UBS situada em Itaquera. Munícipe diz que foi examinada no local e o médico á dispensou sem encaminhamento para tratamento. Queixa-se de muitas dores e deseja posicionamento do que pode ser feito.
- Cidadão gostaria de registrar uma reclamação a respeito da construção na Rua Santo Amaro, ao lado da CMSP, na antiga Junta do Serviço Militar. Cidadão informa que deixaram uma torneira aberta jorrando água hoje, dia 04/02/15 e, quando estava tirando foto, diz que funcionários fecharam o portão para evitar o registro das fotos. Cidadão solicita uma providência urgente.

- Munícipe compareceu a Ouvidora do Parlamento para reclamar do Centro de Acolhida morada Nova Luz - Rua Libero Badaró, 561. Segundo ele o Centro de Acolhida recebe verba para compra de medicamentos quando não tem nas UBS. O Convivente diz que há dois meses procura o gerente do Centro de Acolhida entregando a receita dos medicamentos, e sempre é devolvido sem a medicação. O mesmo já procurou a UBS Júlio Prestes localizado na Rua Júlio Prestes, 22 – Jardim Luso onde também os remédios estão em falta e sem previsão para chegar. Solicita uma providencia urgente dos órgãos responsáveis.
- Munícipe entrou em contato com a Ouvidoria do Parlamento para falar aos Vereadores que é contra: “a ciclo faixa pelo fato dela oferecer risco para o ciclista e pelo veículo não ter motor, tornando sua manobra mais lenta do que uma motocicleta”. Outro fator importante é a ciclo faixa que estão construindo na Avenida Paulista é do lado esquerdo, o que torna mais perigoso a mobilidade do local. O asfalto contém uma série de irregularidades que dificultam o trânsito da bicicleta com o asfalto pesado para os pneus da mesma.
- Munícipe critica a multa em relação ao desperdício de água “Foi anunciado uma multa para quem lavar a calçada, não sou a favor, porque nunca faltou dinheiro para isso. Se eu uso a mangueira para lavar a calçada é porque está suja com esterco de cachorro e de passarinho, quem perde água é a Sabesp. São Paulo consome 3 trilhões de água por ano, um trilhão de litros é perdido no vazamento da rede, não sendo eu o causador desse desperdício, a água é muito cara, podendo buscar no aquífero Guarani e fazer usinas de dessalinização, tem chuvas artificiais que podem ser feita. Poderia contar também com a força área e o exercito brasileiro na busca de água, pode-se fazer também um canal do rio Parará até São Paulo.”
- Cidadão gostaria de registrar uma reclamação referente ao Hospital do Servidor Público Municipal, localizado na Rua Castro Alves, 60 - Aclimação. Diz que fez tratamento de fisioterapia no Hospital há 3 anos por um problema de saúde e finalizou o tratamento, porém diz que sua dor voltou por volta do mês de Novembro. Então cidadão foi ao Pronto Socorro do Hospital, no qual passou por um Clínico Geral que o instruiu a fazer um tratamento fisioterápico, mas ao tentar conseguir o encaminhamento e o tratamento foi informado de que não havia vagas e instruído de ligar no telefone 156 no qual também foi informado de que não havia vagas no momento e que deveria continuar a ligar neste número, mas não há previsão de surgimento de novas vagas. Sendo assim, cidadão gostaria de registrar uma reclamação, pois está sentindo muita dor no nervo da coluna e diz necessitar de um tratamento com urgência. Informa que, mesmo sendo instruído de que não há vagas, o Hospital sempre está vazio nas especialidades. Gostaria de saber o motivo de tal.
- Munícipe gostaria de verificar o procedimento para isenção fiscal de templo religioso, mais especificamente quanto ao IPTU.
- Munícipe solicita na Ouvidoria do Parlamento, atualização do seu cadastro no COHAB- (Companhia Metropolitana de Habitação).

- Munícipe critica que o comércio local entre as AV BARREIRA GRANDE X LUIZ PIRES DE MINAS, no Jardim Imperador, deixa para a via de pedestres menos de 1 metro para a passagem, fora os veículos que ali estacionam. A população tem que circular na rua entre os carros.
- Munícipe entrou em contato com a Ouvidoria do Parlamento para reclamar que não consegue contato com a Procuradoria, Prefeitura e a Ouvidoria Geral do Município, informa que ninguém atende. Deseja reclamar que as empresas Soma, LIMPURB e EMURB não fazem a limpeza e nem recolhem o lixo da Rua Travessa Gabriel Sealci. Informa que não sabe ao certo se estes são realmente os nomes corretos destas empresas, pois foi informado que eram estes nomes. Reclama que tem muito lixo em toda esta rua. Deseja providencias imediatas para esta situação.
- Munícipe manda e mail com duas reclamações em anexo, informando que uma tem ligação com a outra. Segue reclamação.
 - 1) Uma construção irregular que causou trincas e infiltração pontual em sua residência, devido à maneira em que foi feita.
 - 2) Há mais de um ano estão sendo vítimas de bullying infringido pelo(s) funcionário(s) do PARKING SANTANA ESTACIONAMENTO, através de ruído alto e excessivo gerado principalmente nas primeiras horas da manhã (das 6 às 8 horas - para perturbar o sono, o que caracteriza o bullying) em variadas formas: buzinas de automóvel; batidas em objetos com timbre diversos (baldes, latas, madeira);
- Munícipe reclama do atendimento no Serviço Funerário Municipal. A mesma afirma que o 5º andar não possui atendimento preferencial. A mesma diz que gostaria de saber sobre a obrigatoriedade se aplica a todos os andares.
- Munícipe pede auxilio para encontrar uma vaga de emprego. Já se dirigiu ao Centro de Apoio ao Trabalhador (CAT) Interlagos e não teve sucesso.
- Munícipe afirma que todos os moradores da região do Jardim Coimbra necessitam muito da ajuda de Vereadores tendo em vista que estão sendo totalmente prejudicados com o transporte coletivo junto a SPTRANS que extinguiu a linha de ônibus 2435-10 – Jardim Coimbra x Parque D. Pedro, e passou seu itinerário tão somente até o Aricanduva (Penha). Ao invés de tornar o transporte um meio de fácil acesso está cada vez mais nos dificultando o acesso ao trabalho e as escolas. Assim sendo, o que era difícil está se tornando doloroso e insuportável. “Como todos sabemos, o transporte é um direito constitucional, e, por sermos contribuintes e cidadãos, vimos reivindicar o retorno da linha Jardim Coimbra diretamente até o Parque D Pedro - Centro. Assim sendo, solicito o apoio dos nossos representantes, ou seja, dos Vereadores, para nos representar junto a esse dilema.”
- Munícipe deseja o telefone da Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos e o nome de seu Secretário.
- Munícipe reclama que esta com uma ferida e um problema no osso do dedo do pé esquerdo há muito tempo, relata que no Município onde reside (Ferraz de Vasconcelos) não há médicos especializados para o tratamento, e quando vem para São Paulo procura as UBS que não presta o

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

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

atendimento por não morar na Cidade, e os Hospitais apenas receitam remédios para o alívio da dor. Por orientação de um dos médicos que o atendeu, ele solicita nossa ajuda para achar um lugar onde ele realize uma cirurgia.

- Munícipe solicita informação sobre o andamento do protocolo 25982 do antigo sistema: "Munícipe relata que seu sogro está a um ano aguardando poder utilizar próteses dentárias.. Visita feita em 09/01/2014 por uma dentista foi gerado a eles um protocolo de inclusão na fila, de número 79498361, referente à UBS da Umirantes Marques Leão. Menciona que seu sogro precisa de próteses dentárias nos lados superior e inferior da boca. Já fez reclamação na UBS diz que pedem apenas que aguardem. Relata também que seu sogro possui também algumas doenças que prejudicam seu estado e aumentam a necessidade da utilização das próteses. Solicita providência com certa urgência".
- Munícipe compareceu a Ouvidoria do Parlamento para reclamar da UBS – Vila Granada, localizado na Rua Madalena Júlia, 60. Segundo ele, faz atividades físicas no SESC da Consolação e seu atestado de saúde está para vencer dia 18 de Fevereiro de 2015. O Sr. procura à UBS para atendimento e solicitação dos exames necessários para o atestado, e por falta de médico no local não teve seus exames realizados na data certa, por isso, está correndo o risco de perder sua vaga no SESC. Solicita uma providência urgente da Secretaria da Saúde junto a UBS- Vila Granada para que se tomem as devidas providências.
- Munícipe reclama do serviço prestado na SPTrans. Diz que antes do Prefeito era possível solicitar o bilhete único de estudante em qualquer terminal e que o mesmo era entregue na hora, após o pagamento da taxa. Declara que hoje, este serviço piorou muito, pois, é necessário deslocar-se até a SPTrans na Rua XV de novembro, pois, o site sempre dá erro: não aceita determinados provedores de e-mails, passa aleatoriamente a não aceitar a senha cadastrada pelo munícipe, não é possível mudar o e-mail cadastrado, sendo necessário se dirigir à SPTrans para qualquer alteração. Também alega que o posto na Rua Augusta só serve para retirada de bilhete, o que é um desperdício. Para a munícipe, o atendimento na SPTrans é principal problema, pois, a fila é quilométrica e se perde o dia inteiro esperando, o que significa perder um dia de trabalho, e ainda sai da instituição sem o cartão. Por último, ela afirma ter feito o cadastro há um mês e ainda não recebeu o bilhete, mas, muito embora a taxa seja recolhida sem demora.
- Munícipe reclama da falta de fiscalização da Prefeitura quanto a um bar irregular que tem o conhecimento da mesma, e em conseqüente há 3 anos realiza bailes funks, com som altíssimo, nos finais de semana, fazendo com que os moradores acionem o 190 frequentemente. Também reclamou na Subprefeitura. Segue abaixo o número do protocolo das reclamações realizadas na Prefeitura e não resolvidas: 12677245, 12798731 e 12677274.
- Munícipe há um ano alerta a Subprefeitura quanto à invasão de uma praça. Também informou a Prefeitura sobre a invasão e as árvores que

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

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

derrubaram para construir casas (são 5 construídas no total) e comércios irregulares. Acha um absurdo no momento em que se vive uma crise água e luz as autoridades manter esse tipo de invasão. "As pessoas têm que pagar taxas, impostos e multas quando estão irregulares, enquanto outros invadem a praça e nada fazem". Números de protocolos das reclamações feitas na Prefeitura: 12798738, 12481330 e 12481312.

- Munícipe gostaria de saber quando será fechado o transbordo Vergueiro e afirma que a população vizinha não aguenta mais ter baixa qualidade de vida por conta desta indústria operando num bairro residencial. A prefeitura não toma nenhuma atitude para com o elevado ruído de maquinas e caminhões pesados trabalhando durante a madrugada. Sem falar do intenso e constante odor em toda a vizinhança, além de pombos transmissores de doenças sempre presentes.
- Munícipe sugere que nos dias de enchente, as Subprefeituras devem mandar uma retroescavadeira para remover os carros que travem o caminho, liberando a passagem das águas e evitando que pessoas sejam arrastadas pela correnteza.
- Munícipe critica a Prefeitura Municipal de São Paulo que está colocando a Guarda Civil Metropolitana para morrer ao perseguir criminosos ao invés de proteger os órgãos municipais e o patrimônio da PMSP. Ainda ressalta que o combate direto ao crime é função da Polícia Militar.
- Munícipe liga reclamando sobre lixo que é jogado diariamente na sua rua, afirma que até um soja está jogado na rua, e que não é feito a retirada pela prefeitura. Isso impede a passagens dos moradores nas calçadas e a retiradas de seus carros de suas casas.
Afirma que foi feito um a baixo assinado por mais de 30 famílias que residem nesse local pedindo a retirada mais nada foi feito.
- Munícipe deseja registrar uma queixa contra o Hospital Servidor Público Municipal (Rua Castro Alves, 60). Relata que há dois anos, foi internado com pneumonia. Diz que ficou alterado depois de uma injeção e que teve alucinações. Em seguida, afirma que um funcionário do hospital o socou no rim e o fez desmaiar. Ao acordar, se viu amarrado a um leito do hospital. Diz que os funcionários do turno noturno fizeram de tudo para matá-lo. Alega ter sido obrigado a segurar um tripé com uma sonda conectada a ele por vários dias, até que, depois de muita insistência sua, um urologista lhe visitou e deu alta. Já falou com a Ouvidoria do Hospital e lá registrou o protocolo 743/13, mas, revoltou-se com a resposta obtida de que "a contenção foi necessária para a saúde do paciente".
- Munícipe fez uma bateria de exames na UBS Parelheiros (Rua Mario Trapé, 100) em 20/01/15, quase um mês, e já foi quatro vezes buscar os resultados, mas, não consegue pegá-los. Na primeira e segunda vez, uma funcionária da UBS lhe disse que os resultados ainda estavam para chegar; na terceira, seu filho que foi buscar os resultados, mas, lhe disseram que os mesmos haviam sumido; na quarta vez, ainda estavam tentando achá-los. A munícipe precisa dos resultados para continuar seu tratamento sem maiores atrasos.

- Estudantes, que fizeram procedimento para revalidação de bilhete escolar na SPTRANS questionam o pagamento de taxa, equivalente a R\$24.50. Eles requerem os seguintes esclarecimentos:
"1) Essa taxa se refere a quê, exatamente, sendo que optamos por ficar com o mesmo cartão, tratando apenas de revalidação sistêmica?
2) Qual a legislação que cria e regulamenta, respectivamente, esse tipo de cobrança por parte da SPTRANS?
3) Por que somos forçados a optar por outro tipo de cartão junto a UNE, etc. para termos o direito de pagar meia entrada na condição de estudante? A simples condição de estudante não é suficiente, dentro do ordenamento jurídico, para que usufruamos do (s) benefício (s) de meio entrada, quando for o caso?"
- Cidadã deseja saber se existe algum programa no quais profissionais de saúde possam ir até sua casa para fazer acompanhamento médico.
- Munícipe compareceu a Ouvidoria do Parlamento para reclamar da superlotação na Casa de Convivência Porto Seguro, localizada na Rua Porto Seguro, 235. Segundo ele, o local está com as paredes danificadas e sem condições para morar. Solicita uma fiscalização por parte da Prefeitura.
- Cidadão solicita ajuda e providencias a respeito de um problema que já ocorre há muito tempo na Rua Jose Duran. Uma grande quantidade de lixo entulho, madeiras são depositados todos os dias, tanto por carros como carroceiros. Já não bastassem os problemas com lixo, percebemos uma grande quantidade de ratos aos redores de nossas casas e também a quantidade de carroceiros que passam a noite fazendo bagunça com som alto e usando drogas. A regional da PMSP Vila Maria/Vila Guilherme passa todas as segundas feiras com caminhão para recolher o lixo, exceto essas duas semanas que a coleta foi feita pela metade e que nem todo lixo foi recolhido e não sabemos o motivo. Um caminhão já não está mais adiantando, pois eles recolhem de manhã e a tarde a rua já está lotada de lixo. Já foram abertos vários protocolos na prefeitura desde 2010, inclusive visitas na própria prefeitura para resolver esses problemas, mas ninguém da atenção necessária ao assunto, pois existe assunto mais importante para resolver, só que na Vila Guilherme. Pede por gentileza para verificarem o que pode ser feito, pois segundo a regional poderiam colocar portões, mas no momento não temos condições financeiras.
- "Sou moradora da Rua Jose Duran, e venho por meio desta descrever todos os problemas que estamos encontrando na via publica. Desde o ano passado estamos recorrendo à subprefeitura de Vila Maria/Vila Guilherme para realização de limpezas e também o fechamento da Rua. Fomos informados que o fechamento só é realizado em caso de Rua sem saída. Estamos enfrentando problemas com moradores de rua e usuários de Drogas, que ficam circulando com lixo, drogas e praticando ações como atear fogo nesse terreno de propriedade particular e perturbando o descanso dos moradores altas horas da noite. Em anexo segue algumas

fotos de toda situação da via pública, lixo, terreno, rua estreita sem nenhuma condição e segurança. Há 15 dias que estamos sem energia na via pública e todas reclamações já foram encaminhadas para ouvidoria da Ilume e da AES Eletropaulo.”

- Munição solicita informação sobre o cadastro para a entrar na lista do PPI (programa de parcelamento incentivado).
- Munição mora em um condomínio de 3 prédios, e todos os dias sofre com barulhos e fumaças por causa dos caminhões que aproveitam a localização e fluxo de pessoas para estacionar em frente ao portão. E reclama dos ladrões que aproveitam para se esconder atrás das carrocerias dos carros. Pergunta se há algum vereador, projeto de lei em andamento ou qualquer informação que possa assessorá-los para a resolução desse enorme problema
- Munição relata que vizinhos da sua região, Travessa Gabriel Salce, esquina com a Av. Secondina, CEP 03225-040, estão sendo forçados a sair de casa por terem suas residências alvejadas por bombas por ações de bandidos. Relata também que sua residência estaria sendo vigiada por bandidos e que a polícia não estaria dando conta.
- Munição compareceu a Ouvidoria do Parlamento para reclamar da Escola Padre Nildo do Amaral Junior, localizada na Rua Antônio João de Medeiros, 1901- Itaim Paulista. Segundo ela, precisa de uma vaga para sua filha estudar e as funcionárias que lhe atenderam alega não ter vaga disponível para mesma. Além de ser destratada na escola, ouviu de alguns funcionários que a mesma só quer a vaga para a filha por conta do leite que é distribuído pela Prefeitura. Solicita uma providência urgente da Secretaria da Educação para que seja resolvido seu problema.
- Munição diz que não consegue emitir cartão para idosos para uso no seu veículo. Diz ter contatado a CET através do telefone 11.30302422 e não consegue atendimento. Relata inclusive mal estar devido ser hipertenso e se aborrecer em tentar solucionar o problema.
- Munição solicita a inclusão dos profissionais de fonoaudiologia e psicopedagogia, na APAE /SOBEI -INTERLAGOS. Já que o prefeito atual assinou em 2014, lei que dá direito a uma psicopedagoga nos estabelecimentos de ensino, e a APAE-SP, conta com a descentralização de núcleos no município, sem as devidas profissionais nestas bases. Os pais destes alunos em inclusão educacional, NÃO têm condições econômicas, nem mesmo estrutura, para tais modalidades externas (levar, trazer e adendos do dia-a dia).
- Cidadão solicita abrir um protocolo para fazer uma denúncia contra a Assistência Médica Ambulatorial (AMA) - Perus Praça do Samba. Relata estar na fila de espera há mais de 3 horas e ainda não obteve atendimento, se queixa também que está tendo obras no local, e da falta de respeito com os pacientes. Pede Providências.
- Munição morador e membro do conselho gestor do bairro, e com o trabalho e acompanhamento da CET no processo de oficialização e emplacements das quatro ruas do bairro conjunto habitacional parque Valo Velho II, (do novo conjunto de moradias) nos procura por

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

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

orientação do próprio funcionário da CET, para agilizar a parte burocrática e começar a execução do serviço em questão, segundo ele a parte deles já foi feita, faltando agora a boa vontade na execução do serviço. Cidadã solicita o endereço do Centro de Imigrantes de São Paulo.

- Munícipe reside no bairro de Guaianases há 7 meses e informa que se defronta com uma realidade cruel: a falta de incentivos culturais, falta de praças e acesso a cultura.
- Cidadão é de Minas Gerais e procurou a Ouvidoria do Parlamento para saber onde pode conseguir retirar um alvará de autorização para a realização de uma festa em São Paulo. Cidadão também solicitou conversar com os Vereadores para maiores informações sobre a realização do seu evento.
- Munícipe compareceu a Ouvidoria do Parlamento para Reclamar do Motorista que conduzia o Ônibus 5266, linha 2722-10 da empresa Cooperativa Paulistana, que faz o trajeto do Jardim Verona até Metrô Guilhermina. Segundo ele, estava no ponto de ônibus por volta das 8h:00 da Manhã no dia 26/02/2015 onde deu sinal de parada e quando o motorista percebeu que se tratava de uma pessoa da terceira idade foi embora sem parar no ponto. Solicita uma providência da Prefeitura junto à SPTRANS.
- Munícipe solicita informações de onde pode ir para conseguir passar o IPTU de uma casa que foi deixada por herança pela sua esposa falecida. Informa que mora há mais de 26 anos e uma das filhas da sua falecida esposa vendeu a metade da casa e agora quer que o mesmo passe a não morar mais no local.

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

- Projeto de Lei 502/2014: denomina hospital municipal Gilson de Cássia Marques de Carvalho, o hospital municipal localizado na Av. Santa Catarina, nº 2.785, distrito de Jabaquara, e dá outras providências – munícipe solicita informação.
- Projeto de Lei 287/2013: dispõe sobre a obrigatoriedade dos centros de compras “shopping centers” e clubes sociais e de diversões acerca da divulgação dos dados do brigadista responsável pela coordenação e execução das ações de emergência “chefe da edificação ou do turno” e da instalação de sinalizadores para as rotas de fuga, nas condições que especifica, e dá outras providências – munícipe solicita informação.
- Munícipe solicita informação sobre a existência de alguma lei municipal que permita aos motoristas atravessarem o sinal vermelho após a meia noite.

3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)

Não houve sugestão de criação de projeto de lei no mês de fevereiro.

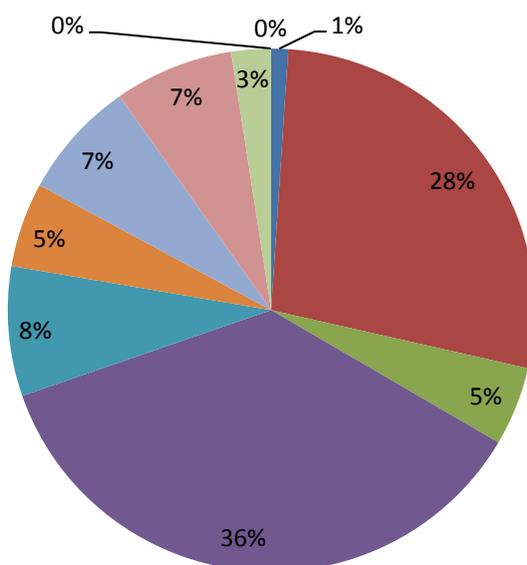
3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores

19

- Munícipes solicitam localizar respectivos Vereadores, funcionários, estagiários e setores da Casa;
- Munícipes solicitam pautas de respectivas Comissões da CMSP;
- 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 informações sobre protocolos seus em aberto.
- Múncipe fazem reclamações sobre atendimento em gabinete de vereadores.
- Múncipe solicitam informações sobre a Revista Apartes.
- Múncipe solicita informação sobre ex-vereador. (a)
- Múncipe solicita endereço da Associação dos Servidores da CMSP.
- Múncipe solicitam Lista dos Vereadores da CMSP.
- Munícipes solicitam informações sobre estágios na CMSP.
- Múncipe solicita informações sobre vagas de emprego na CMSP.
- Múncipe registra reclamação sobre corrimão da escada que estaria sujo ao fazer uso dele.
- Múncipe agradece e elogia atendimento recebido em dado momento na Ouvidoria da CMSP.
- Múncipe solicita informações sobre lideranças partidárias na Casa.
- Múncipe faz reclamação sobre notícia de uso indevido de verbas de gabinete utilizadas por vereador em campanha eleitoral.
- Múncipe faz questionamentos sobre controle de gastos internos da CMSP.
- Múncipe solicita informações sobre utilização de vaga de estacionamento na Casa.

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 informarem a 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.

Por meio de análise qualitativa das demandas enviadas por munícipes no mês de fevereiro de 2015, 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:

- Três denúncias de despejo irregular e falta de limpeza de ruas: uma na Vila Guilherme, uma na Vila Prudente e outra na Vila Ema.
- 1 denúncia de irregularidade em obras e ausência de fiscalização da subprefeitura de Capela do Socorro.
- um alerta de desperdício de água numa construção próxima à Câmara Municipal.
- 1 Crítica a festas irregulares que sujaram as ruas em Santana e também 1 demanda em relação à falta de fiscalização da Prefeitura quanto a um bar irregular que realiza bailes funks no Jd. Nossa Sra do Carmo.

Além desses problemas cuja procura possui maior incidência, a procura pela Ouvidoria do Parlamento no que se refere à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, se deu devido a razões como uma denúncia em relação à falta de higiene e cuidados sanitários de um estabelecimento na região da 25 de março; calçadas obstruídas que impedem circulação de pedestres no Jardim Imperador; reclamação em relação ao sistema funerário; denuncia de ocupação de uma praça pública e uma crítica de trabalho não-realizado pela ILUME no Parque São Rafael. Houve também uma critica a barulhos e má-qualidade de vida devido ao transbordo Vergueiro.

Ao todo, foram relatadas 15 demandas da ouvidoria relacionadas às Políticas Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, principalmente vindas da zona leste, com 8 demandas, depois, o centro com 3 demandas na região. Seguidos pela Zona Norte e Sul, com 2 em cada.

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 6 (*seis*) manifestações pertinentes à Comissão de Saúde, sendo 5 (*cinco*) *reclamações* e 1 (*uma*) *denúncia* cujas mesmas são pertinentes e foram direcionados à Ouvidoria da Secretaria da Saúde.

As reclamações são pertinente aos munícipes residentes nas regiões Norte, Sul e Centro de São Paulo e três não informadas, 5 (*cinco*) atendimentos foram efetuados via atendimento presencial e 1 (*um*) via telefônico. Nos relatos estão as seguintes manifestações:

- Munícipe diz que possui exames que constataram nódulos nos seios. A UBS de referência localizada no bairro de Cidade Tiradentes a encaminhou a outra UBS situada em Itaquera. Munícipe diz que foi examinada no local e o médico á dispensou sem encaminhamento para tratamento. Queixa-se de muitas dores e deseja posicionamento do que pode ser feito.

- Muniçipe relata ter voltado a sentir fortes dores na coluna depois de um tratamento realizado no Hospital do Servidor Público Municipal na região central de São Paulo. Diz que ao tentar retomar um novo tratamento não teria tido êxito por falta de vagas. Muniçipe tentou por alguns meios obtê-la a não teve sucesso. Questiona do porque dessa falta de vagas se para ele o hospital sempre está vazio nas especialidades.

- Muniçipe compareceu a Ouvidoria do Parlamento para reclamar da UBS – Vila Granada, localizado na Rua Madalena Júlia, 60. Segundo ele, faz atividades físicas no SESC da Consolação e seu atestado de saúde está para vencer dia 18 de Fevereiro de 2015. O Sr. Osmar procura à UBS para atendimento e solicitação dos exames necessários para o atestado, e por falta de médico no local não teve seus exames realizados na data certa, por isso, está correndo o risco de perder sua vaga no SESC. Solicita uma providência urgente da Secretaria da Saúde junto a UBS- Vila Granada para que se tomem as devidas providências.

- Muniçipe deseja registrar uma queixa contra o Hospital Servidor Público Municipal (Rua Castro Alves, 60). Relata que há dois anos, foi internado com pneumonia. Diz que ficou alterado depois de uma injeção e que teve alucinações. Em seguida, afirma que um funcionário do hospital o socou no rim e o fez desmaiar. Ao acordar, se viu amarrado a um leito do hospital. Diz que os funcionários do turno noturno fizeram de tudo para matá-lo. Alega ter sido obrigado a segurar um tripé com uma sonda conectada a ele por vários dias, até que, depois de muita insistência sua, um urologista lhe visitou e deu alta. Já falou com a Ouvidoria do Hospital e lá registrou o protocolo 743/13, mas, revoltou-se com a resposta obtida de que "a contenção foi necessária para a saúde do paciente".

- Muniçipe fez uma bateria de exames na UBS Parelheiros (Rua Mario Trapé, 100) em 20/01/15, quase um mês, e já foi quatro vezes buscar os resultados, mas, não consegue pegá-los. Na primeira e segunda vez, uma funcionária da UBS lhe disse que os resultados ainda estavam para chegar; na terceira, seu filho que foi buscar os resultados, mas, lhe disseram que os mesmos haviam sumido; na quarta vez, ainda estavam tentando achá-los. A muniçipe precisa dos resultados para continuar seu tratamento sem maiores atrasos.

- Cidadão faz uma denúncia contra a Assistência Média Ambulatorial (AMA) - Perus Praça do Samba. Relata estar na fila de espera há mais de 3 horas e ainda não obteve atendimento, se queixa também que está tendo obras no local, e da falta de respeito com os pacientes. Pede Providencias.

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

Em fevereiro, a Câmara Municipal de São Paulo recebeu através de sua Ouvidoria seis demandas relacionadas aos temas tratados pela Comissão Permanente de Trânsito, Transporte, Atividade Econômica, Turismo, Lazer e Gastronomia. Três delas foram recebidas por e-mail, duas por telefone e a última foi feita presencialmente na sala da Ouvidoria. Duas das manifestações são originárias da zona Leste da cidade, uma da zona Norte, uma da região central e as duas restantes não informaram seus locais de origem.

São as que seguem:

- Munícipe critica a implantação das ciclofaixas na cidade por colocarem os ciclistas em risco. Dá destaque para ciclofaixa que estará localizada na Avenida Paulista, pois, será instalada no lado esquerdo, o que torna mais perigosa a mobilidade no local.
 - Munícipe reclama sobre a extinção da linha de ônibus 2435-10 – Jardim Coimbra x Parque D. Pedro e a sua substituição por uma linha não vai até o centro da cidade.
 - Munícipe reclama do serviço prestado pela SPTRANS. Reclama da centralização do serviço de solicitação do bilhete em um único posto de atendimento, o que ocasionam grandes filas.
 - Munícipe reclama que não consegue emitir o bilhete único especial para idosos.
 - Um grupo de estudantes universitários questiona a taxa para a revalidação de bilhete escolar já emitido da SPTRANS.
 - Munícipe afirma que quatro ruas de seu bairro (conjunto habitacional parque valo velho II) estão sem as placas com o nome das ruas e que os moradores sofrem muitos problemas em função disto. Solicita o auxílio da CMSP para agilizar o processo burocrático e, assim, começar a execução do serviço.

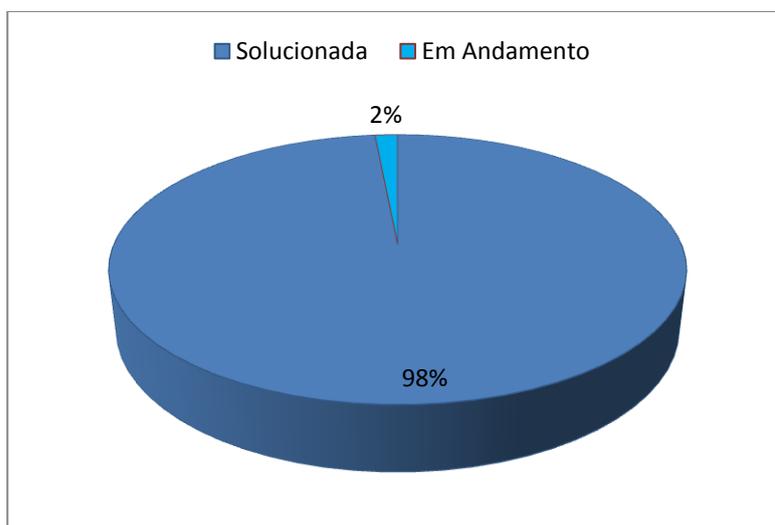
4. Situação das Demandas

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

Tabela 3 - Situação das demandas FEVEREIRO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	325
Em Andamento	5
Total	330

Gráfico 7 - Situação das demandas FEVEREIRO



4.1 Relação de protocolos Pendentes

Tabela 4 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 27/02/2015

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto (dias úteis)
25557	Denúncia	05/12	05/12/2014 Reenvio 14/01/2015	50 dias
25640	Informação	10/12	12/12/2014 Reenvio 14/01/2015	47 dias
26126	Informação	29/01	29/01	21 dias
297	Crítica	10/02	10/02	13 dias
373	Informação	19/02	19/02	6 dias
407	Informação	20/02	23/02	5 dias
431	Informação	23/02	23/02	4 dias
434	Reclamação	23/02	24/02	4 dias

Marcelino Atanes Neto
OUVIDOR

Ouvidoria do Parlamento, 27 de fevereiro de 2015.

5. Atendimento da Ouvidoria

5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão

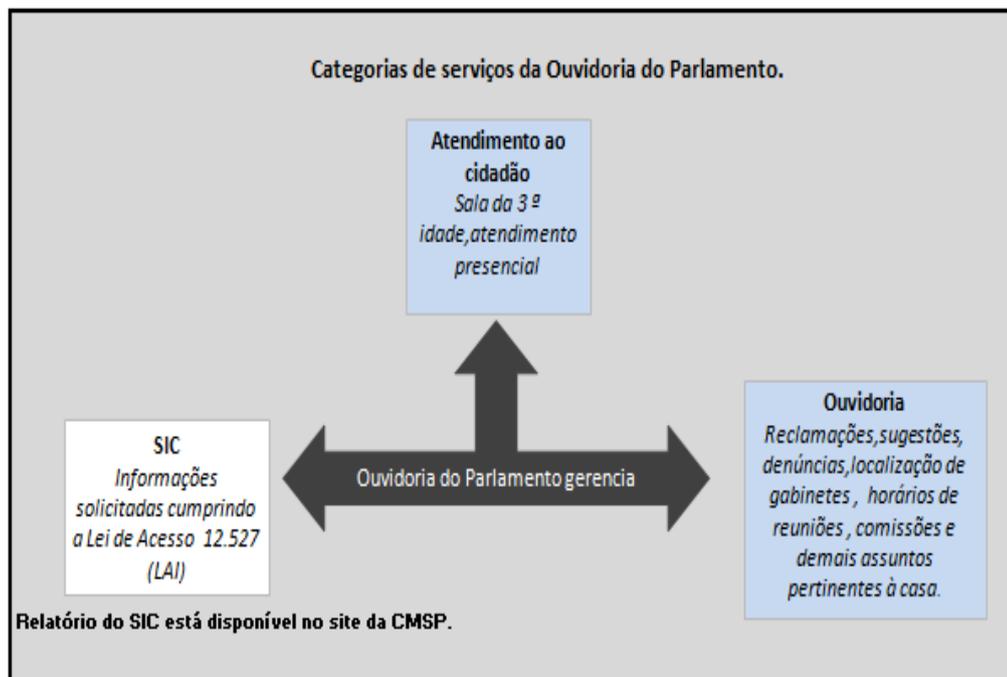
A modalidade **Atendimento ao Cidadão** pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa pública esta acaba, por vezes, recepcionando pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção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

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.

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.



29

6.2. Eletrônico

E-mail: 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 8 às 19 horas.

6.4. Correspondência

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

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 Serviço Social, Ciências Sociais, Direito, Jornalismo e Psicologia.

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 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 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.**

