

Relatório Mensal-JANEIRO 2015



JANEIRO 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

JANEIRO 2015

3

Equipe da Ouvidoria

Fábio Pierdomenico

Ouvidor do Parlamento

Wilson Roberto Thomazini

Ouvidor Adjunto do Parlamento

Equipe Técnica

Daiane Fernandes do Vale

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Estagiários

Andrezza Mieko 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

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

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

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

1. Apresentação	5
2. Apresentação de dados	6
2.1. Caracterização do Atendimento ao Cidadão (Presencial).....	6
2.2. Caracterização geral	7
3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria.....	12
3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura	12
3.2. Manifestações referentes a leis e Projetos de Lei (PLs)	16
3.3. Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)	17
3.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores.....	17
3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP.....	20
4. Situação das Demandas	21
4.1Relação de protocolos Pendentes	23
5. Atendimento da Ouvidoria.....	24
5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão	25
5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria	25
6. Canais de Comunicação da Ouvidoria	26
6.1. Presencial	26
6.2. Eletrônico	27
6.3. Telefônico	27
6.4. Correspondência.....	27
7. Atendimento e Equipe Ouvidoria.....	28
7.1 Assistência/Auxílio	28
7.2 Informações Gerais.....	29
7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento	29
8. Anexos	30



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 **353 manifestações** no período de 5 a 30 de JANEIRO de 2015, das quais 72% ocorreram junto ao nosso atendimento *Presencial*, que viabiliza o contato direto entre o munícipe e os agentes de atendimento.

2.1. Caracterização do Atendimento ao Cidadão (Presencial)

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

Quadro 1 - Destaques da Ouvidoria Presencial

Ouvidoria Presencial				
Impressões	Distribuição de exemplares	Pesquisas em Sites	Informações	Assistência
Gerais			Gerais	Social
Lista de Vereadores	Estatuto do Idoso	COHAB (Verificação de cadastro)	Gabinetes de Vereadores	Procura por auxílio financeiro
Agenda de eventos da CMSP	Informativos Display	Localização órgão PMSP	Setores da Casa	Relato pessoal
Pauta das Comissões	Revista Apartes	Localização de Ruas	Lideranças partidárias	Assistência Jurídica gratuita
-	-	Programas sociais	Localização de funcionários da CMSP	Vaga em albergue
-	-	Endereço da junta militar	-	Passagem
-	-	2ª via do RG	-	-
-	-	-	-	-

2.2. Caracterização geral

7

Tabela 1 - Tipo de atendimento JANEIRO

Tipo de Atendimento	Quant.
Pessoal	255
Telefônico	38
Eletrônico	60
Carta	0
Total	353

Gráfico 1 - Tipo de atendimento JANEIRO

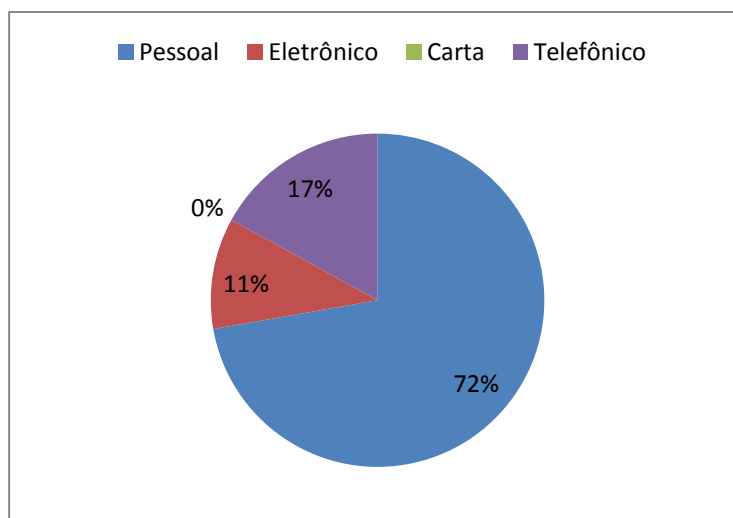


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero

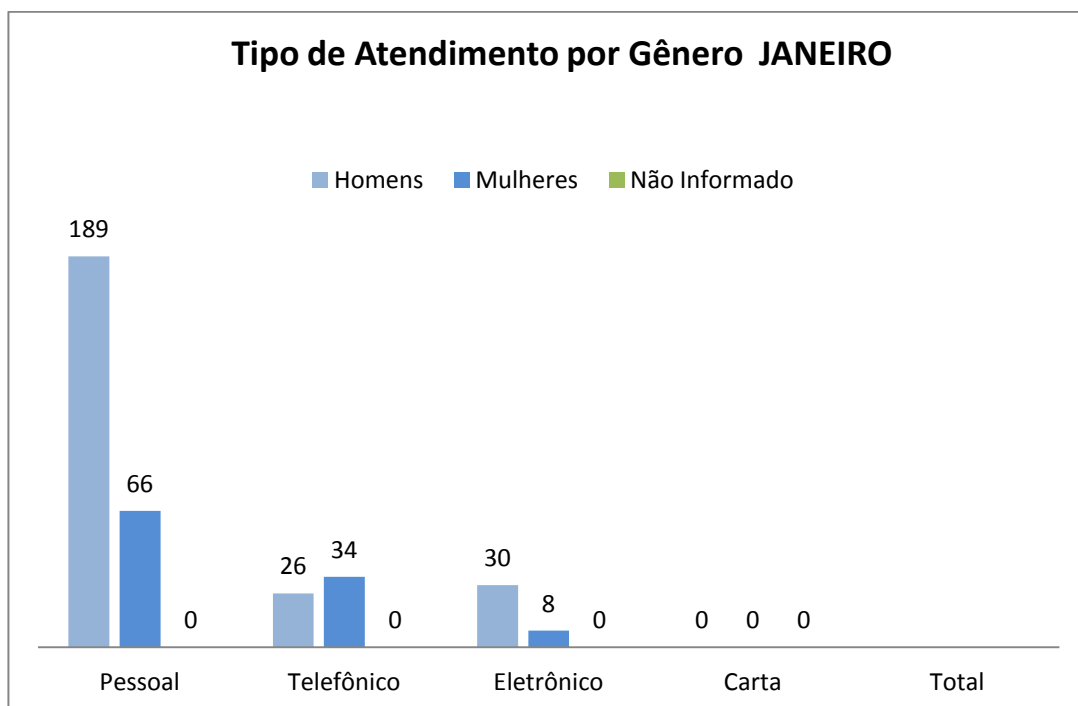


Gráfico 3 - Distribuição da localidade por gênero

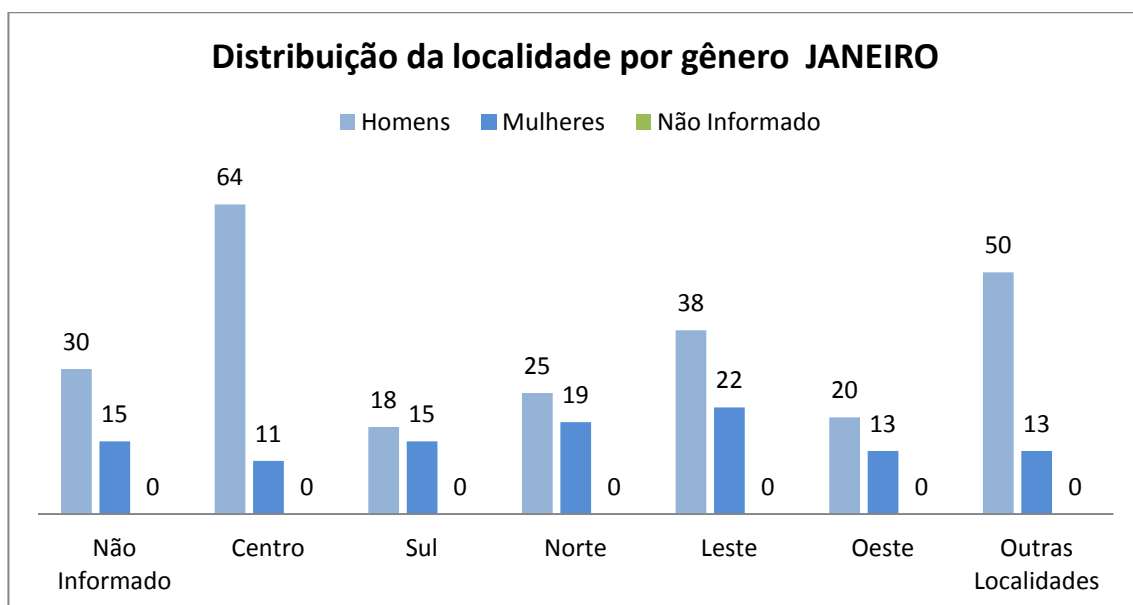


Tabela 2 - Tipo de Manifestação JANEIRO

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	188
Solicitação de providência (Inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	100
Denúncia	1
Elogio	0
Crítica	0
Reclamação	41
Sugestão	6
Envio de mídia/propaganda	0
Envio de informativos diversos	0
Relato pessoal	3
Manifestação livre	14
Total	353

Gráfico 4 - Tipo de manifestação

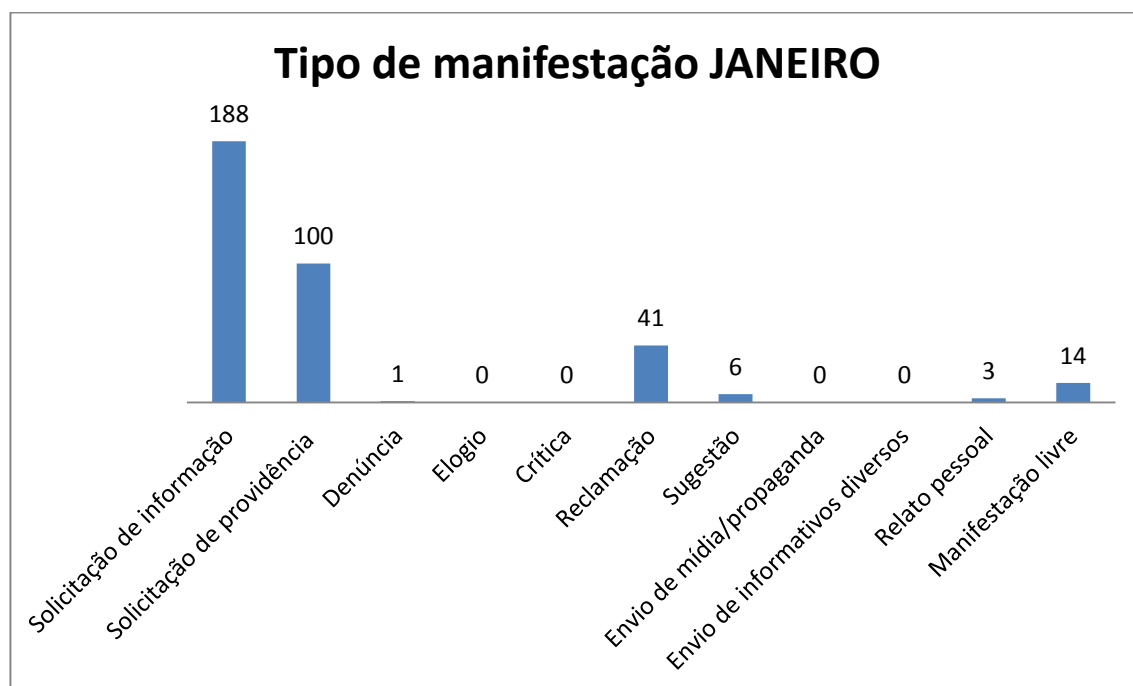


Tabela 3 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade -
JANEIRO

Tipo de manifestação	Centro	Leste	Oeste	Norte	Sul	Não Informado	Outras localidades
Solicitação de informação	35	37	24	25	19	20	28
Solicitação de providência	34	10	2	7	11	5	31
Denúncia	0	1	0	0	0	0	0
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Crítica	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	4	7	3	8	3	13	3
Sugestão	0	0	2	1	0	2	1
Envio de mídia/propaganda	0	0	0	0	0	0	0
Envio de informativos diversos	0	0	0	0	0	0	0
Relato pessoal	0	0	2	1	0	0	0
Manifestação livre	2	5	0	0	1	6	0
Total	75	60	33	42	34	46	63

Gráfico 5 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade

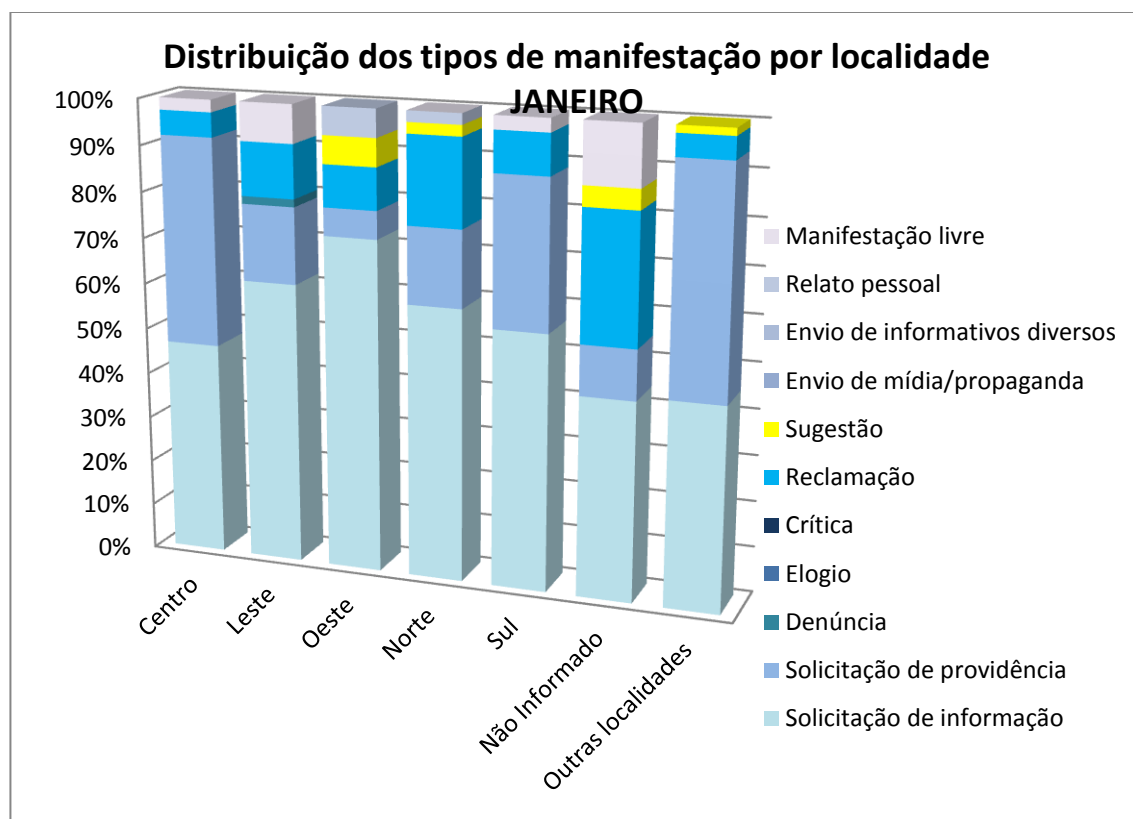
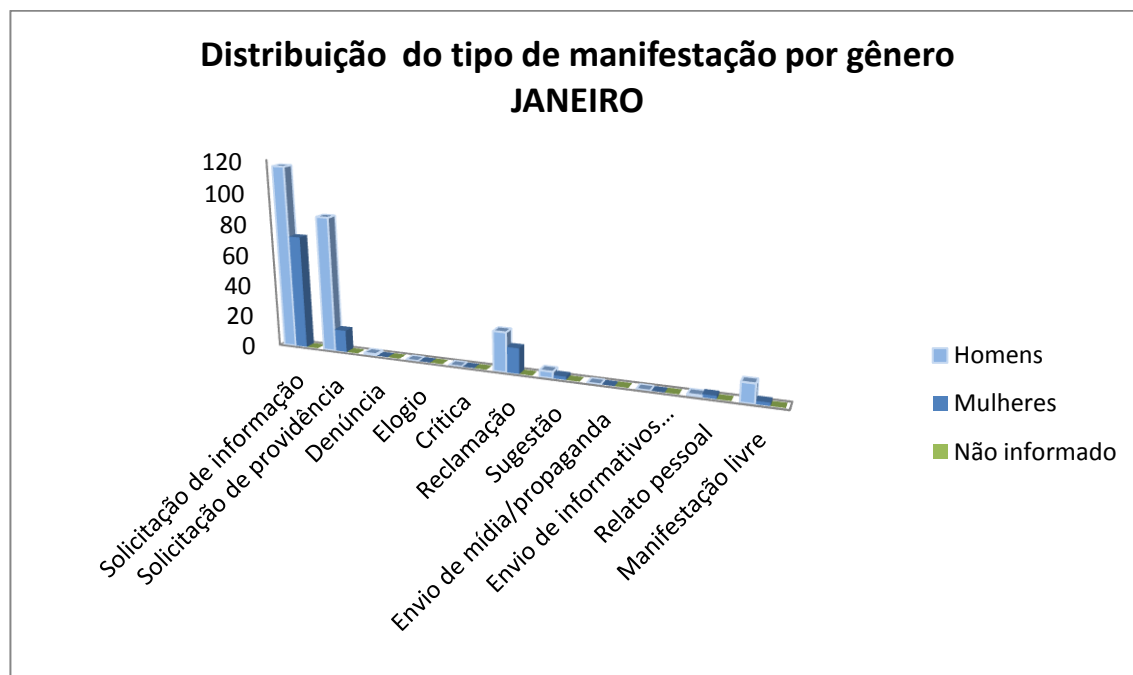


Gráfico 6 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero



3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das **353** manifestações registradas no mês de janeiro de 2015, 171 foram relativas à demandas externas e 182 à demandas internas, conforme está no *anexo 1*, com destaque para:

3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Munícipe é moradora do Jardim Marisa – zona Oeste de São Paulo, onde não passa viaturas. Não existe policiamento preventivo. Tiveram, no mês de dezembro, tentativa de assalto em uma residência da Rua José de Souza Aguiar, estouraram com bomba caseira uma caixinha do correio na noite de domingo (28/12/2014), por volta das 23h30. Ligaram para o 190 e nenhuma viatura do 49ª e 33ª BP apareceram no local.
No dia 24/12/2014 várias motos passando pelo bairro, sem placas, e com escapamentos barulhentos, menores dirigindo. Inclusive, eles, ficaram na Rua Campo Frio esquina com a Rua Baccio Dagnolo, por volta das 16h30 até as 19h00, empinando pipa e com motos e carros com som ligado, falando palavrões e pulando residências. Não vê viaturas pelo bairro e, quando tem, raramente ficam na Padaria de Ló, na Avenida Cândido Portinari. Poderiam alternar os lugares para inibir a presença dos menores. Os policiais devem orientar e fiscalizar locais do bairro que estão vendendo linha chilena e cerol para os menores. Não há proteção no bairro. Além dos pichadores que rondam as casas por volta das 1h30 até as 3h00 da manhã.
- Munícipe solicita informações de como proceder para ter um Termo de Permissão de Uso para Comércio Ambulante.
- Munícipe registra sua indignação com o serviço prestado pelo 156, informa que a atendente se recusou a passar informações porque ela não quis informar alguns dados como o endereço achando desnecessário tal informação.
- Munícipe solicita informações sobre Edital de chamamento para credenciamento de artistas orientadores, artistas educadores e coordenadores artístico-pedagógicos da divisão de formação artística e cultural, e se o evento ocorreu sábado 10/01/2015.
- Munícipe solicita informações sobre lista de documentos necessários para solicitar declaração de residente no município de São Paulo, para requerer envio de pensão por tempo de trabalho em outro país, Suíça.

- Munícipe pede que verifiquemos a agenda da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e da Subprefeitura da Sé.
- Munícipe acredita ser do conhecimento dos vereadores as violações e roubos contínuos de flores, portões, vasos e imagens de sepulturas que acontecem no Cemitério do Araçá. A deterioração deste Cemitério se agrava em todos os aspectos e os roubos vêm sendo realizados em quadras inteiras de uma só vez, sem que qualquer medida efetiva seja tomada para coibir a ação dos criminosos. Ao constatar que o portão da sepultura da sua família fora roubado no mês de dezembro de 2014, o munícipe dirigiu-se a um funcionário do cemitério para reclamar do fato e a clássica resposta que obteve foi que “não há pessoal suficiente para fazer a segurança” do local. Embora seja uma concessão, os preços cobrados para a concessão são significativos, sem contar que a construção das sepulturas e a manutenção das mesmas são financiadas pelos familiares e contribuintes que arcam os prejuízos ao ter que proceder aos reparos e com a insegurança pessoal ao visitarem o local de responsabilidade dessa Prefeitura.
- Munícipe faz reclamação referente à ruídos muito altos gerado por som automotivo de grande potência (pancadão, forró) vindo de veículos que ficam sempre estacionados em frente aos bares que ocupam a esquina da rua Dr. Gabriel Piza com a Rua Ezequiel Freire, no bairro de Santana, próximo ao terminal de ônibus homônimo: Bar e lanches Veloz Ltda, CNPJ:44.119.964/0001-29 (rua Ezequiel Freire, 460) e Lanches Rainha de Santana Ltda CNPJ:18.195.158/0001-20 (Rua Ezequiel Freire, 482). Os citados veículos costumam vir frequentemente nas noites das sextas-feiras (após as 21 horas) e nas noites dos sábados e domingos (após as 18 horas) como também, porém com menos assiduidade, no período da tarde dos finais de semana e nas noites dos dias úteis. Desde agosto de 2014 até a presente data efetuou vários registros de curta duração, (42 vídeos) mostrando o problema e que podem ser vistos no youtube: <http://goo.gl/tJD3hi>.
- Munícipe pergunta quando será fechado o transbordo Vergueiro. A população vizinha não aguenta mais ter baixa qualidade de vida por conta desta indústria operando num bairro residencial.
- Munícipe envia seguinte reclamação: Parque da represa Guarapiranga vira condomínio e infesta a cidade com água contaminada e fezesMorador da cidade que a ama e não deixará que qualquer incompetente a denigra.
- Munícipe procurou a Ouvidoria do Parlamento para fazer reclamação do seu vizinho Almiro Eloi Gonçalves da Silva. Segundo ela, o senhor Almiro tem um porão nos fundos de sua residência e quando chove acaba alagando sua casa. Já foi feita varias reclamações ao mesmo e até o momento não foi tomada nenhuma providência por parte dele. O imóvel está localizado na

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

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

Avenida São Paulo, 365- Jardim Gaivota. Munícipe solicita uma fiscalização urgente por parte da Prefeitura, pois, sua casa está correndo risco de desmoronar.

- Munícipe pergunta como proceder para que a Prefeitura Municipal de São Paulo tome providências sobre os ratos que moram nas Praças Miguel Emílio Abelha e General Craveiro Lopes, próximas à CMSP.
- Munícipe perdeu sua vaga fixa no Centro de Acolhida Especial Casa Brigadeiro para mulheres (Avenida Birgadeiro Luis Antônio, 1645/1647 - Tel.: 3251-0402/3262-0765) e reclama que lhe foram dados apenas sete dias para retirar seus pertences do Centro de Acolhida, sendo que demoram em média seis dias para conseguir uma vaga permanente em outro Centro de Acolhida. Também reclama da comida servida, que afirma vir com pedaços de barata e lagartixa. Ainda, a munícipe declara que a funcionária Juliana, responsável pela instituição, trata mal as usuárias do serviço e que a Assistente Social Suellen dos Anjos é ausente e também deveria ser responsabilizada por a munícipe ter saído do Centro de Acolhida apenas com a roupa do corpo. Afirma que esse tratamento é desumano, pede providências e maior fiscalização sobre o Serviço de Assistência Social do Município.
- Munícipe compareceu a Ouvidoria do Parlamento para reclamar do funcionário do Albergue Morada do Sol (AMAS – Associação Metodista de Ação Social Comunidade Metodista do Povo de Rua), localizado na Rua Vicente de Carvalho, 80 – Cambuci. Segundo ele, está com (psoríase) e foi autorizado pela Psicóloga Ana Paula a ficar no Albergue sábado, domingo e segunda feira , quando passaria por uma consulta com a médica Carolina. Mesmo com autorização de permanecer no local o educador social barrou sua permanência.
- Munícipe entrou em contato com a Ouvidoria do Parlamento para manifestar-se quanto ao acúmulo de mato na Rua Rodrigo César, 122, Belenzinho. Informa que já tentou diversas vezes falar no 156 mas não teve sucesso e solicita o telefone da Subprefeitura da Moóca.
- Cidadã solicita informação sobre como proceder para participar do Programa de Parcelamento Incentivado de sua dívida junto a Prefeitura Municipal de São Paulo.
- Munícipe foi à Prefeitura na rua da Consolação para pagar a renovação do jazigo do cemitério da Vila Nova Cachoeirinha. Há um ano tentava resolver e não conseguia pagar a concessão do túmulo por mais cinco anos. Tentou por telefone resolver e foi orientado a falar com a Jussara indo até lá. Chegou as 13h20, não tinha ninguém para atende-la ou dar informação, pois a funcionária estava em horário de almoço. Após longo tempo de espera, foi mal atendida e com cinco minutos de atendimento, devido a pressa,

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

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

observou que a atendente escreveu tudo errado, nome, endereço. Quem estava ao lado dela que continuou o atendimento. E ainda ouvi da funcionária que seu horário de trabalho é até às 15h, quando na verdade seria as 16h30. Foi muita humilhada e acredita no respeito recíproco.

- Munícipe ouviu em algumas rádios reclamações de munícipes sobre todas as coletas. Os motoristas pensam que estão em Interlagos e correm muito, impedindo que os coletores peguem todos os sacos, deixando estes espalhados nas calçadas. Solicita providências urgentes.
- Munícipe deseja saber sobre a Frente de Trabalho Travessia Segura.
- Munícipe deseja denunciar a Subprefeitura de São Miguel Paulista. Segundo o munícipe, a Subprefeitura o persegue e abriu um processo contra ele com várias irregularidades e mentiras. Não possui o número do processo;
- Cidadão gostaria do telefone da Central de Telecentros para falar sobre a região onde mora na qual não há acesso à internet e o Telecentro que havia na região foi fechado no ano de 2014.
- Cidadão solicita informações sobre contratos de prestação de serviço da Companhia de Engenharia de Tráfego (CET);
- Munícipe solicita imediato impeachment do atual prefeito por estar dando a todos os militares terrenos que pertencem à população de São Paulo. Exigem uma consulta popular a todos os munícipes sobre o terreno em frente ao parque do Ibirapuera;
- Munícipe diz que na Rua Cabo Adão Pereira o asfalto cedeu 5 centímetros próximo a um ponto de ônibus em função do peso dos veículos que passam ali, colocando em risco os pedestres e motoristas da rua. No mesmo local, munícipe afirma haver uma praça com um buraco que precisa ser tapado ao menos com uma grade. Munícipe afirma já ter protocolado um pedido de providência na Subprefeitura de Pirituba, mas, não obteve retorno.
- Cidadã solicita agenda de programação de eventos referentes a comemoração do aniversário da cidade de São Paulo;
- Munícipe pede para ver a agenda do Secretário Fernando de Mello Franco da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano (SMDU) para o dia 26 de janeiro de 2015.
- Munícipe informa que na Rua Fraiburgo, travessa da Avenida Líder, há um aumento na comunidade existente às margens do córrego canalizado, atearam fogo na palmeira enorme que havia nas proximidades. Como contribuinte, sente-se lesado, seu imóvel está desvalorizado e tende a piorar. Sugere o plantio de mais árvores de grande porte, ou a implantação de uma praça ou parque linear, já que se trata de uma grande área. Pede providências, afinal não é justo com os moradores que pagam seus tributos ver seus imóveis desvalorizados.

- Munícipe informa que, relacionado á crise hídrica, não há necessidade de criar uma lei que puna aos munícipes quanto ao desperdício de água, se já existe uma lei municipal de 2002 com a mesma função.
- Munícipe sugere que o telefone 0800 175717, canal de atendimento da Ouvidoria Geral do Município, também atenda as solicitações do 156, haja vista a ineficácia deste último número, já que têm uma solicitação por escrito e telefone, a longa data, que não enviaram respostas e, quando o público é atendido não tem retorno!.
- Cidadã veio se informar como proceder para transferir o seu o pagamento do Bolsa Aluguel pago pela Prefeitura de São Paulo, para o estado de Pernambuco, onde pretende morar com a família. Informa também que tem cadastro na Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano CDHU a sete anos e que sua casa ainda não saiu, e diante disso que o dinheiro do valor do imóvel para comprar sua casa em outro lugar.
- Cidadão solicita registrar uma reclamação, pois está há 7 anos tentando conseguir o Bilhete Especial de transporte público e não consegue. Cidadão já foi na justiça, perdeu a causa, mas possui laudo médico do dia 24/11/2014 mostrando que sua deficiência física se agravou e tem muita dificuldade para locomover-se.

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

- Munícipe solicita informação sobre a Lei do Perímetro Urbano.
- Projeto de Lei 384/2012: que institui o Programa de Parcelamento Incentivado- Munícipe solicita informação.
- Projeto de Lei 358/2014: institui o fundo municipal de segurança urbana e dá outras providências – solicita informação.
- LOA : Lei orçamentária anual – solicita informação.
- Lei 16.097/2014: instituiu o Programa de Parcelamento Incentivado de 2014 – solicita informação.
- Projeto de Lei 727/2013: dispõe sobre a proibição de comercialização de bebidas para crianças com forma de apresentação semelhante a de bebidas

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

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

alcóolicas. No âmbito do município de São Paulo, e dá outras providências – solicita informação.

17

- Projeto de Lei 131/2013: dispõe sobre a autorização do poder executivo disciplinar transporte de animais domésticos no serviço municipal de transporte coletivo de passageiros do município de São Paulo – solicita informação.
- Cidadão portador de deficiência física deseja registrar uma reclamação à respeito de um Projeto de Lei referente à acessibilidade no qual os Vereadores estão querendo vetar. Diz que é contra esse veto, porém não se recorda qual projeto é e nem o autor.

3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)

- Munícipe sugere um projeto de lei que puna quem faz pichação por meio da obrigatoriedade em pagar o dano causado.

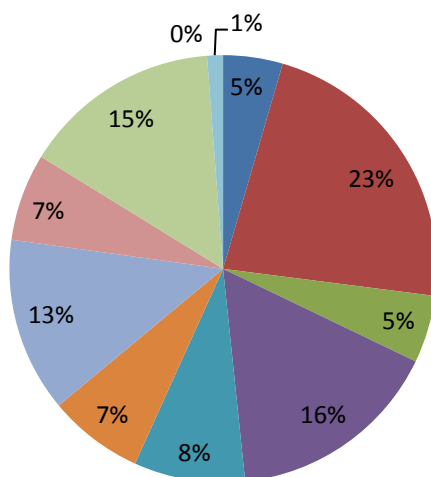
3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores

- Munícipes solicitam Informações sobre Sessões Plenárias (Horários/Dias/Localização).
- Munícipes solicitam informações sobre Eventos, Cursos, Reuniões e Palestras realizados na Casa (Secretaria de Assistência Social; Grande Conselho do Idoso; Atividades para 3ª Idade; Audiências Públicas e outros).
- Munícipes solicitam localizar respectivos Vereadores, funcionários, estagiários e setores da Casa.
- Munícipes solicitam pautas de respectivas Comissões da CMSP.
- Munícipes solicitam informações sobre protocolos seus em aberto.
- Munícipes fazem reclamações sobre atendimento em gabinete de vereadores.
- Munícipes solicitam informações sobre a Revista Apartes.
- Munícipe solicita informação sobre ex-vereador.
- Munícipe solicita informação sobre posse de vereador suplente.
- Munícipe solicita saber quando se iniciará o período para agendamento de visitação monitorada na CMSP.
- Munícipe gostaria de saber onde está localizado o berçário da Casa.

- Munícipe solicita endereço da Associação dos Servidores da CMSP
 - Munícipes solicitam Lista dos Vereadores da CMSP.
 - Munícipes solicitam informações sobre estágios na CMSP.
 - Munícipe solicita informações sobre vagas de emprego na CMSP.
-

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 janeiro de 2015, percebe-se uma diversidade de demandas referentes à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Ao todo, foram relatadas 10 demandas da ouvidoria vindas de todas as regiões de São Paulo. Sendo 2 das zonas Norte e Sul e uma das zonas Leste e Oeste. Por último, houve 4 demandas cuja região não foi informada. 8 atendimentos via eletrônico (e-mail), um via telefone e um no setor presencial.

Dentre os principais problemas relatados pelos munícipes foram as seguintes questões pertinentes ao Executivo Municipal:

- Munícipe registra reclamação sobre o fato de não haver policiamento preventivo, como viaturas, em sua região no Jardim Marisa. Relatar estar havendo crimes e incômodos onde reside.
- Munícipe questiona se há como haver uma construção de uma estação de CPTM em sua região com subsídios de construtoras operantes onde mora. E questiona também sobre como será a estação João Dias pela Brookfield.
- Munícipe faz reclamação sobre falta de segurança, e suas consequências em eventos criminosos, no Cemitério de Araçá.

- Munícipe reclama de grandes barulhos gerados por som automotivos em sua região, ocorrendo continuamente nos fins de semana e noites semanais.
- Munícipe registra reclamação sobre o transbordo Vergueiro. Enfatiza o transtorno gerado pelo barulho das máquinas até na madrugada, incidência de transmissores de doenças, odor persistente, etc. Questiona sobre o fechamento do transbordo.
- Munícipe registra reclamação sobre acúmulo de mato em sua região, no Belenzinho. Informa estar tendo dificuldades até de entrar em contato com a prefeitura.
- Munícipe registra reclamação de péssimo atendimento que teria tido ao tentar renovação de jazigo do cemitério da Vila Nova Cachoeirinha. Questiona também sobre o horário da atendente que teria saído 30 minutos antes do que considera ser o correto.
- Munícipe registra reclamação sobre asfalto cedido e buracos na sua região em Pirituba. Menciona já ter registrado reclamação junto à subprefeitura.
- Munícipe registra reclamação sobre aumento gradativo de comunidade existente às margens do córrego canalizado na em sua região. Menciona que houve queima de árvore no local e sugere a plantação para reposição do plantio na área.

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 *duas* manifestações pertinentes à Comissão de Saúde, sendo *reclamações* cujas mesmas são pertinentes e foram direcionados à Ouvidoria da Secretaria da Saúde.

As reclamações são pertinente aos munícipes residentes nas regiões Norte de São Paulo e uma não informada, *ambos* os atendimentos foram efetuados via atendimento telefônico. Nos relatos estão as seguintes manifestações:

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

- Munícipe reclama da UBS Vila Constância, relata a falta de energia elétrica desde os dias que antecederam o natal e conseqüentemente as crianças estão sem poder tomar a vacina. Já foi no local diversas vezes e sempre dão a mesma informação; não conseguiram entrar em contato com a Eletropaulo.
- Munícipe relata que seu sogro, Leonel Caetano da Silva está há 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 e 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.

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

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo recebeu no mês de janeiro de 2015 apenas uma manifestação pertinente à Comissão Permanente de Trânsito, Transporte, Atividade Econômica, Turismo, Lazer e Gastronomia.

A demanda foi recebida presencialmente na última semana do mês de um cidadão residente da zona Sul da cidade. Sua declaração consiste em uma reclamação para a São Paulo Transporte (SPTrans), pois, o reclamante solicita há sete anos um Bilhete Único Especial - Pessoa com Deficiência sem sucesso. O munícipe já tentou abrir um processo na Justiça, mas, perdeu a causa.

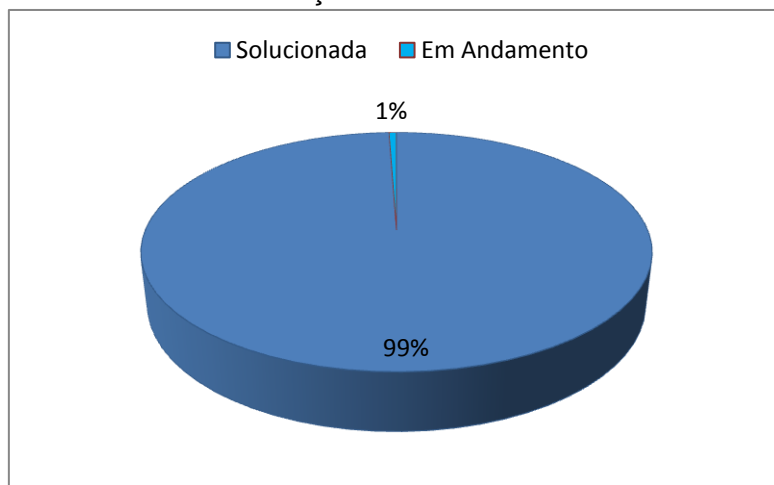
4. Situação das Demandas

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

Tabela 4 - Situação das demandas JANEIRO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	351
Em Andamento	2
Total	353

Gráfico 8 - Situação das demandas JANEIRO



4.1 Relação de protocolos Pendentes

Tabela 5 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 30/01/2015

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	31 dias
25640	Informação	10/12	12/12/2014 Reenvio 14/01/2015	27 dias
25985	Informação	19/01	19/01	9 dias
26126	Informação	29/01	29/01	1 dia

Fabio Pierdomenico

Ouvidoria do Parlamento, 30 de janeiro de 2015.

5. Atendimento da Ouvidoria

5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão

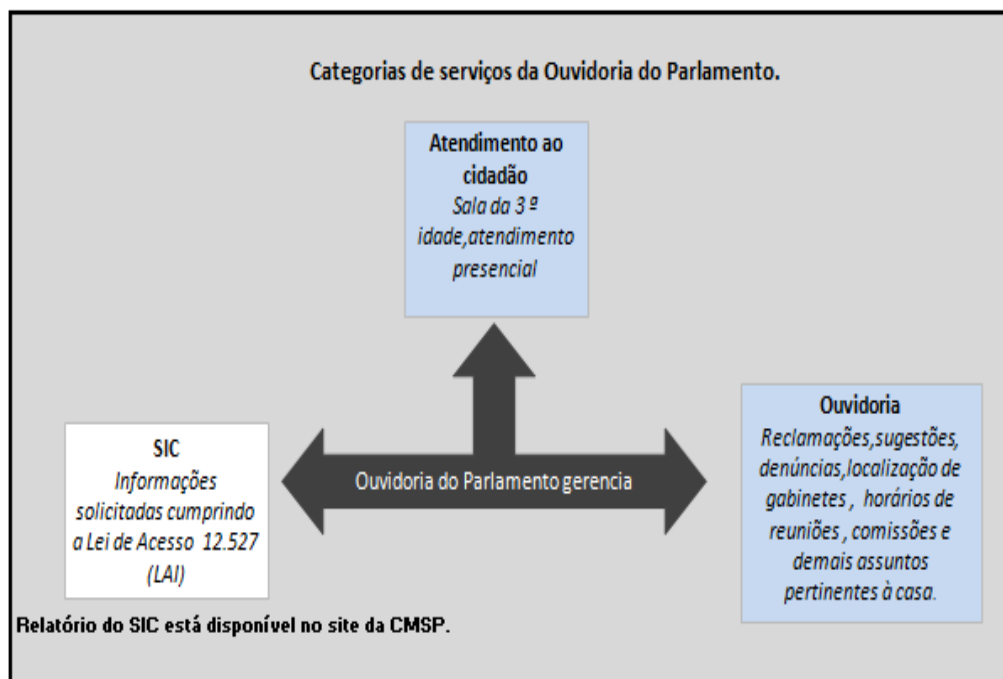
A modalidade **Atendimento ao Cidadão** pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa pública esta acaba, por vezes, recepcionando pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção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

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

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

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 9 às 18 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.**

8. Anexos

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

DEMANDA JANEIRO				
Providência	Agrupamento	Demanda	Modalidade	Total
EXTERNA	Assistência Social	Albergue	Atendimento ao Cidadão	8
		Assistência Social	Atendimento ao Cidadão	7
			Eletrônico	1
			Telefone	2
		Bolsa Família	Atendimento ao Cidadão	1
		Previdência Social	Atendimento ao Cidadão	2
	Retorno para a cidade de origem	Atendimento ao Cidadão	5	
	Documentos	Certificado de Reservista	Atendimento ao Cidadão	3
	Educação	Cursos	Atendimento ao Cidadão	2
	Emprego	Emprego	Atendimento ao Cidadão	4
			Eletrônico	3
	Internet	Acesso à Internet	Atendimento ao Cidadão	2
	Moradia	COHAB/ CDHU	Atendimento ao Cidadão	3
			Telefone	3
		IPTU	Atendimento ao Cidadão	4
	Órgãos Municipais/Estaduais	Assuntos pertinentes à Prefeitura	Atendimento ao Cidadão	15
			Eletrônico	10
			Telefone	5
		Assuntos pertinentes ao Gov. Estadual	Atendimento ao Cidadão	3
			Telefone	3
		Secretarias Municipais	Telefone	1
		Subprefeituras	Atendimento ao Cidadão	1
			Eletrônico	3
			Telefone	1
	Outros	Deputados Federais/Senadores	Atendimento ao Cidadão	1
		Endereços / Contatos de Outros Órgãos	Atendimento ao Cidadão	18
			Telefone	2
		Outros	Atendimento ao Cidadão	51
			Telefone	3
	Saúde	UBSs / AMAs	Atendimento ao Cidadão	2
Telefone			1	

	Terceira Idade	Cursos, Atividades, Eventos para a Terceira idade	Telefone	1	
EXTERNA TOTAL				171	
Interna	Atividade Legislativa	Lei	Atendimento ao Cidadão	4	
			Eletrônico	1	
			Telefone	2	
		Projeto de Lei	Atendimento ao Cidadão	8	
			Eletrônico	4	
			Telefone	31	
		Comissões	Sessão Plenária	Atendimento ao Cidadão	1
			Audiência Pública	Atendimento ao Cidadão	2
			Comissões	Atendimento ao Cidadão	2
	Informações Gerais	CPIs	Eletrônico	1	
		Agenda de Eventos	Atendimento ao Cidadão	10	
		Dados básicos da Câmara	Atendimento ao Cidadão	16	
			Telefone	1	
		Diário Oficial do Município	Atendimento ao Cidadão	1	
		Ex-Vereadores	Atendimento ao Cidadão	1	
			Telefone	1	
		Gabinete de Vereador	Atendimento ao Cidadão	10	
		Partidos	Atendimento ao Cidadão	3	
		SIC	Eletrônico	1	
		Vereadores - Lista	Atendimento ao Cidadão	11	
			Eletrônico	1	
	Visita à Câmara	Atendimento ao Cidadão	1		
	Material Educativo	Informativos	Atendimento ao Cidadão	8	
	Não Pertinente à Sala	Dinheiro/ Ajuda Material	Atendimento ao Cidadão	3	
		Utilizar o Telefone	Atendimento ao Cidadão	16	
	Reclamações	Assuntos relativos a Funcionários da CMSP	Atendimento ao Cidadão	5	
			Eletrônico	2	
Assuntos relativos a Funcionários de Gabinete		Atendimento ao Cidadão	21		
		Eletrônico	1		
		Telefone	2		
Vereadores - Denúncia	Eletrônico	1			
Terceira Idade	Estatuto do Idoso- Mais de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	7		
	Estatuto do Idoso- Menos de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	3		
INTERNA TOTAL				182	
TOTAL GERAL				353	