

Relatório Mensal-JULHO 2014



JULHO 2014



2

Mesa Diretora

José Américo

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Marta Costa

1º Vice Presidente

George Hato

2º Vice Presidente

Claudinho de Souza

1º Secretário

Conte Lopes

2º Secretário

Gilson Barreto

1º Suplente

Dalton Silvano

2º Suplente

Corregedoria

Sandra Tadeu

Corregedora Geral

Demais membros:

Adilson Amadeu (PTB)

Rubens Calvo (PMDB)

Eduardo Tuma (PSDB)

José Police Neto (PSD)

Reis (PT)

Roberto Tripoli (PV)

JULHO 2014

Equipe da Ouvidoria

Fábio Pierdomenico

Ouvidor do Parlamento

Wilson Roberto Thomazini

Ouvidor Adjunto do Parlamento

Danielle P. Stivanin

Procuradora Legislativa

Equipe Técnica

Daiane Fernandes do Vale

Eliete Andreoli Padovani

Jaqueline Surrayla Alves

Fátima Fungaro

Estagiários

Andrezza Mieko Richter Lourenção (Ciências Sociais)

Ana Cristina Fernandes Alves Lamounier (Psicologia)

Barbara Alves Melo (Direito)

Claudia Antonio Brieze (Psicologia)

Carolina Wolff Nunes (Ciências Sociais)

Diego Ferreira da Silva (Direito)

Jéssica Barbosa Alves (Jornalismo)

Luana De Souza Silva Ribeiro Tiburcio (Serviço Social)

Monica Aparecida de Jesus Araújo (Jornalismo)

Reginaldo Alves dos Santos Filho (Psicologia)

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

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

Sumário

1. Apresentação	5
2. Apresentação de dados	6
2.1. Caracterização do Atendimento ao Cidadão (Presencial).....	6
2.2. Caracterização geral	7
3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria.....	12
3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura	12
3.2. Manifestações referentes a leis e Projetos de Lei (PLs)	17
3.3. Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)	18
3.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores.....	18
3.5. Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP.....	20
4. Situação das Demandas	22
4.1 Relação de protocolos Pendentes	25
5. Atendimento da Ouvidoria.....	26
5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão	26
5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria	26
6. Canais de Comunicação da Ouvidoria.....	27
6.1. Presencial	27
6.2. Eletrônico	28
6.3. Telefônico	28
6.4. Correspondência.....	28
7. Atendimento e Equipe Ouvidoria.....	29
7.1 Assistência/Auxílio	29
7.2 Informações Gerais.....	30
7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento	30
8. Intersetorialidade.....	31
8.1 Parceria com a Procuradoria da CMSP.	31
9. Anexos	32

1. Apresentação

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, instituída pela Lei 15.507/11, possui em sua incumbente missão ser a porta de entrada para o diálogo entre os municípios 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 **380 MANIFESTAÇÕES** no período de 1 a 31 de JULHO de 2014, das quais 80% ocorreram junto ao nosso atendimento *Presencial*, que viabiliza o contato direto entre o munícipe e os agentes de atendimento.

2.1. Caracterização do Atendimento ao Cidadão (Presencial)

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

Quadro 1 - Destaques da Ouvidoria Presencial

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

2.2. Caracterização geral

7

Tabela 1 - Tipo de atendimento JULHO

Tipo de Atendimento	Quant.
Pessoal	302
Telefônico	28
Eletrônico	50
Carta	0
Total	380

Gráfico 1 - Tipo de atendimento JULHO

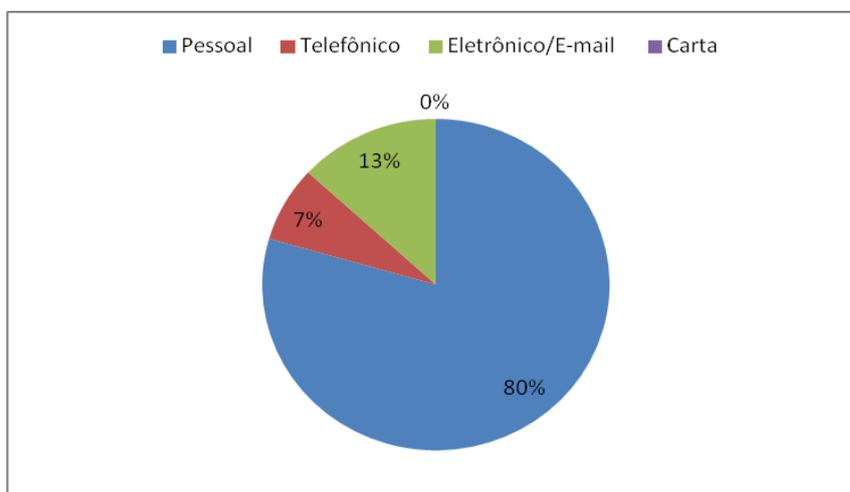


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero

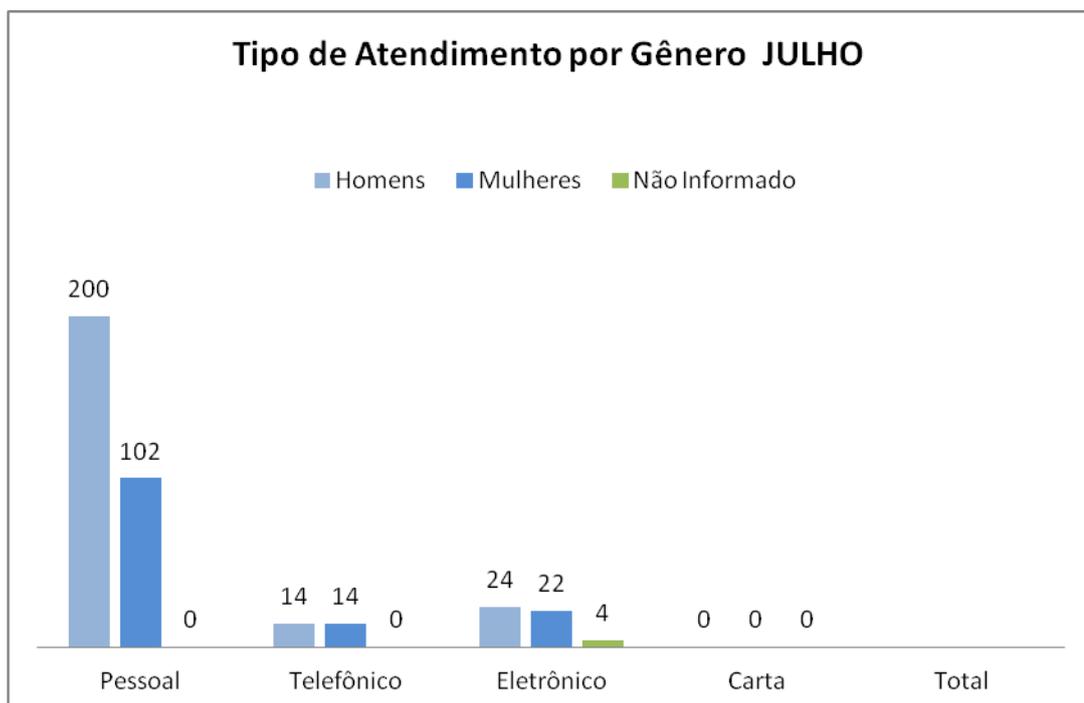


Gráfico 3 - Distribuição da localidade por gênero

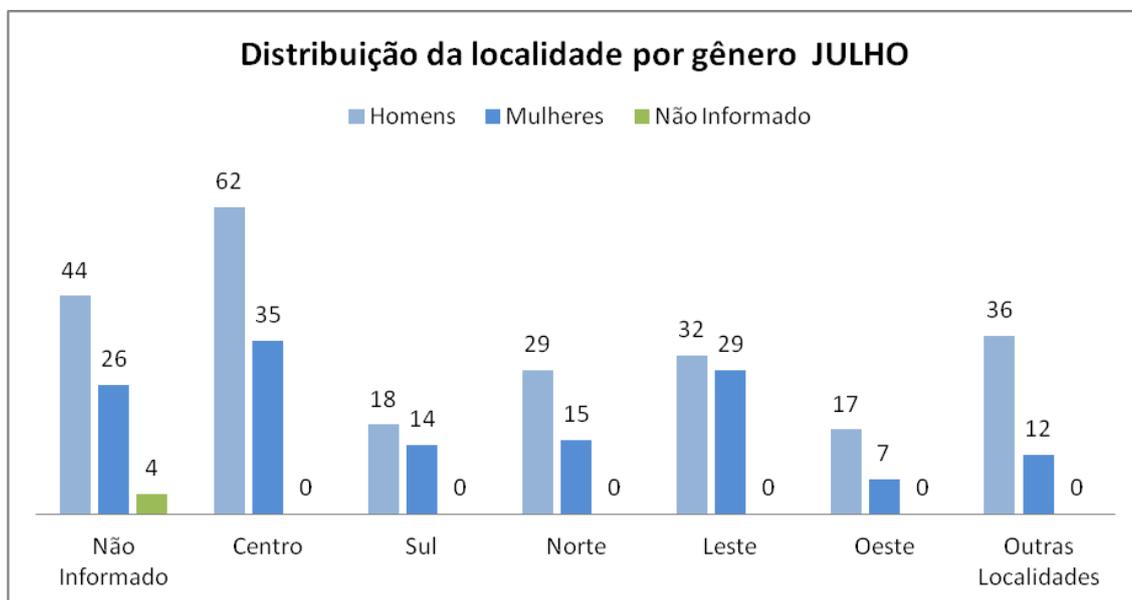


Tabela 2 - Tipo de Manifestação JULHO

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	172
Solicitação de providência (Inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	131
Denúncia	2
Elogio	0
Crítica	11
Reclamação	46
Sugestão	2
Envio de mídia/propaganda	3
Envio de informativos diversos	0
Relato pessoal	3
Manifestação livre	10
Total	380

Gráfico 4 - Tipo de manifestação

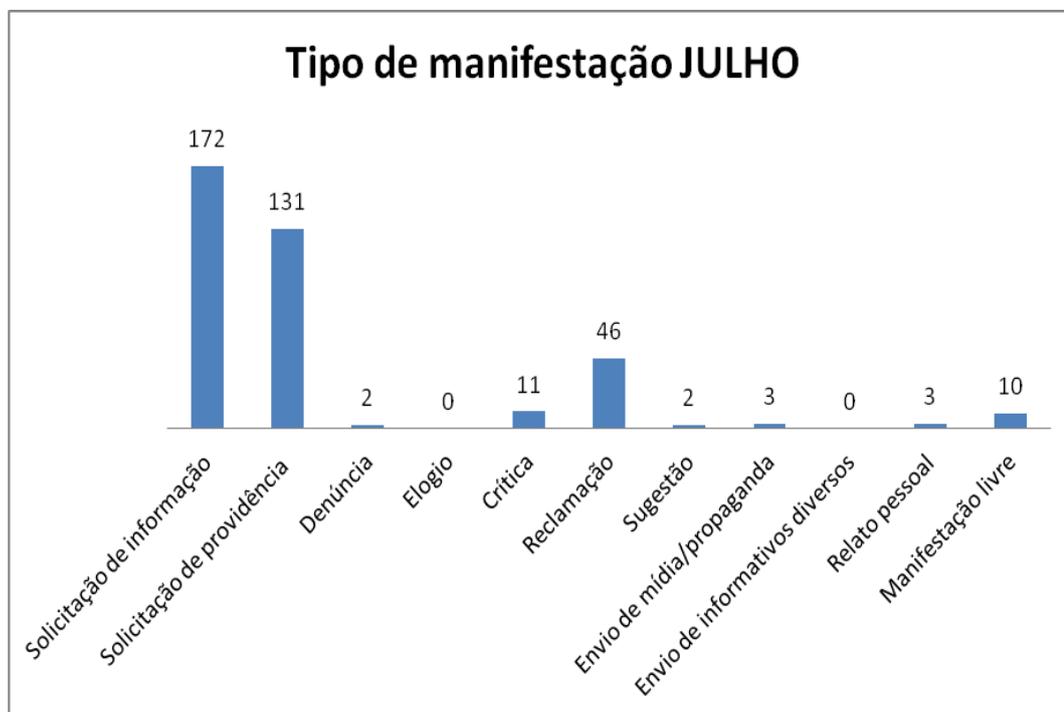


Tabela 3 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade- JULHO

Tipo de manifestação	Centro	Leste	Oeste	Norte	Sul	Não Informado	Outras localidades
Solicitação de informação	36	26	9	29	16	27	29
Solicitação de providência	51	22	10	10	12	9	17
Denúncia	0	0	0	0	0	2	0
Elogio	0	0	0	0	0	0	0
Crítica	0	2	0	1	0	8	0
Reclamação	9	10	4	4	2	15	2
Sugestão	0	0	1	0	0	1	0
Envio de mídia/propaganda	0	0	0	0	0	3	0
Envio de informativos diversos	0	0	0	0	0	0	0
Relato pessoal	1	1	0	0	0	1	0
Manifestação livre	0	0	0	0	2	8	0
Total	97	61	24	44	32	74	48

Gráfico 5 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade

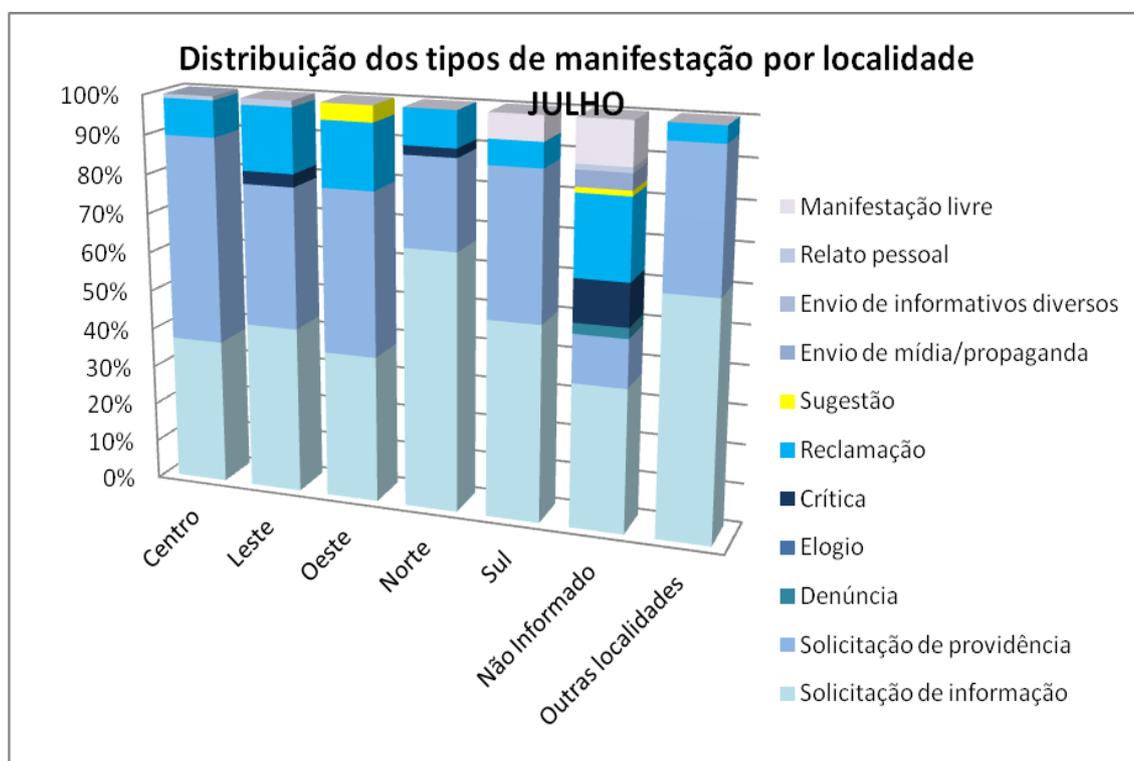
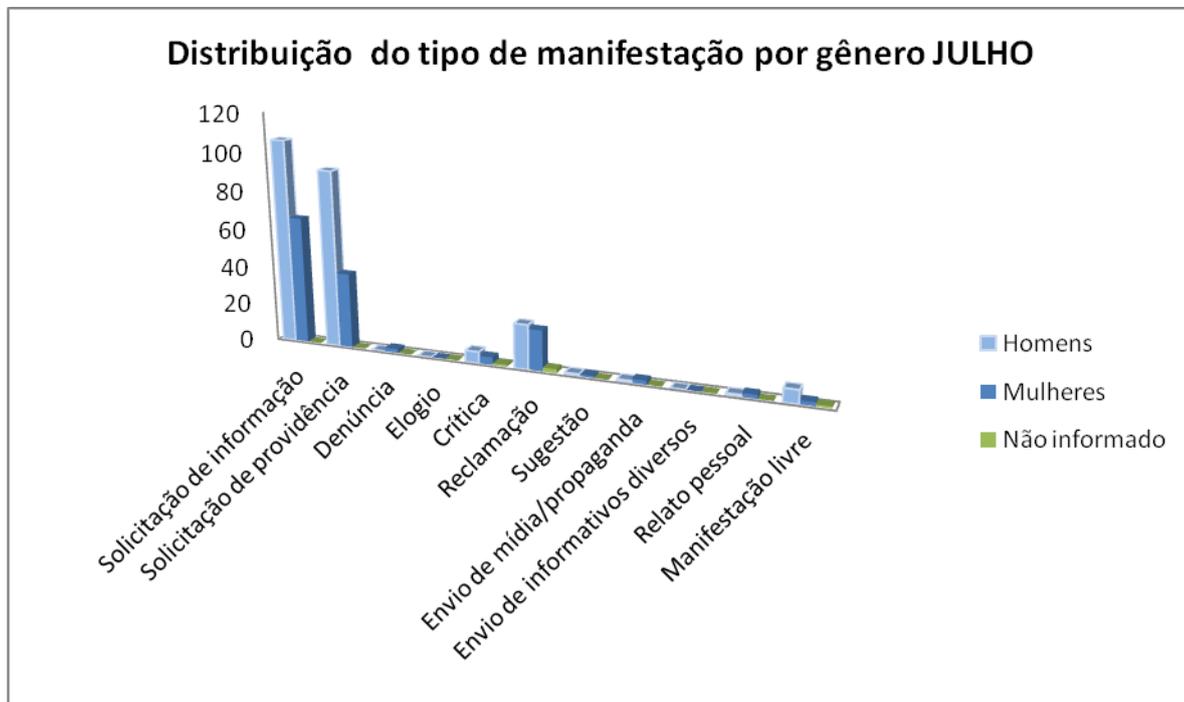


Gráfico 6 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero



3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das **380** manifestações registradas no mês de JULHO de 2014, 196 foram relativas a demandas externas e 184 a demandas internas, conforme está no *anexo 1*, com destaque para:

3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Munícipe solicita uma fiscalização mais rígida junto à Companhia de Engenharia de Tráfego (CET) sobre a sinalização de trânsito na rua Eliseu Rodrigues nº 120, esquina com rua Avelino Ginjo - Jardim Marisa. Segundo ele, não existe placas de sinalização no local.
- Munícipe manifesta seu repúdio e insatisfação pela atitude da Prefeitura em proibir a utilização de táxis com passageiros nos corredores de ônibus e em algumas faixas. “Nosso trânsito é um caos e fica difícil circular de carro na cidade, pois compromete o horário de compromissos profissionais, nosso transporte público é da pior espécie e parece que as autoridades referentes à área não conseguem realizar um trabalho de qualidade. Com esta decisão o táxi ficou inviável, porque sem a utilização dos corredores e faixas a corrida fica bem mais cara, pois se perde muito tempo no trânsito”.
- Munícipe é da Associação de moradores da Capela do Socorro e solicita providências devido a diversos acidentes que ocorrem diariamente na Av. Atlântica, altura do número 1.000 até 5.000, por excesso de velocidade. Devido ao comércio de bebidas e à presença casas de shows, ele solicita que sejam instaladas algumas lombadas eletrônicas ao longo da avenida para que sejam evitados estes acidentes com vítimas.
- Munícipe entrou em contato para criticar a Central de Atendimento 156 e OGM. Afirma que ligou apenas para consultar o itinerário de um ônibus e teria que passar alguns dados para cadastro, mesmo contra sua vontade. Questiona qual é o objetivo de tal cadastro e pontua o despreparo dos funcionários que trabalham em tais órgãos. Gostaria que isso fosse encaminhado para o prefeito Fernando Haddad.
- Munícipe mora em frente à Câmara Municipal e reclama do barulho dos manifestantes que acontece até a madrugada. Já entrou em contato

com vários órgãos, foi mal atendido e não obteve resposta. Segundo ele, os moradores precisam descansar.

- Munícipe pergunta quando sai o PPI (Programa de Parcelamento Incentivado).
- Munícipe afirma que o portão de acesso para pedestres situado na Rua Marechal Maurício Cardoso nunca representou ameaça à segurança do centro esportivo e de seus frequentadores e usuários, pelo motivo de ser um portão utilizado por trabalhadores, estudantes, atletas amadores, aposentados, mães levando seus filhos à creche, funcionários do clube Círculo Militar. Enfim, pedestres, cidadãos paulistanos eram os verdadeiros proprietários daquele outrora espaço público, antes da secretaria de esportes implantar a atual gestão elitista e segregadora no local. Segundo o munícipe, a alegação e justificativa de que aquele acesso era usado em sua maioria por drogados, mendigos ou "casais suspeitos", é cínica e mentirosa!

“A verdade é que transformaram aquele local em um ‘clubinho particular’, onde uma minoria de privilegiados faz uso do espaço, podendo inclusive ali estacionar seus veículos. Os poucos donos de aeromodelos caríssimos e seus carrões importados, são muito bem vindos, além de alguns cachorros e seus donos, que também frequentam o local e recebem tratamento bastante diferente do que é oferecido pela secretaria, aos pedestres que encontravam ali, naquele espaço público, uma maneira de abreviar seu percurso diário.

Ora, em que, proibir que cidadãos utilizem o espaço como via de acesso para pedestres que sempre existiu, pode ajudar a desenvolver e massificar a prática de uma atividade esportiva no mínimo elitista e que todos sabem, não é acessível àqueles pobres coitados que usavam o espaço para ir ao trabalho, levar o filho à creche, ir ao médico. Além de, em sua imensa maioria, nem dispor de tempo e tampouco recursos e oportunidades, para trocar sua rotina de luta e trabalho, pela alternativa de brincar e se divertir com aeromodelos naquele local??!!

Chega a ser constrangedor. Justamente em uma época onde nunca se falou tanto em acessibilidade e mobilidade urbana, em época de Copa do Mundo padrão FIFA, uma secretaria municipal de esportes e lazer (assim mesmo, em minúsculas), prestar-se a promover tamanha segregação e aberração urbanística, além de seus autores demonstrarem com essa medida arrogante e preconceituosa, desconhecer os conceitos elementares de cidadania, e demonstrar desprezo por princípios básicos da democracia, igualdade social e respeito ao próximo, tão caros para nós, mas só para nós, cidadãos. Lamentável!”

- Cidadão solicita que retirem uma lombada que está localizada na Rua Silvio Bonilha, alt. Nº 76, pois não foi removida na manutenção da rua e continua causando problemas com a estrutura das casas com o trepidamento quando passam automóveis. Faz 15 anos que o cidadão está pedindo para a retirada da lombada e já compareceu na Ouvidoria da Prefeitura de São Paulo, na Ouvidoria da Prefeitura de Pirituba e na CET de Pinheiros.
- Cidadão solicita matricular seu imóvel para regularização.
- Munícipe relata que no sábado dia 05/07 aconteceu mais um baile funk em sua rua e como já é de costume ele ligou no telefone 190 registrou habitual de reclamação de barulho, também entrou no site da polícia e registrou a queixa, totalmente sem sucesso. O baile funk como dizia o convite nas redes sociais aconteceu das 23h às 04h da manhã e ele teve que procurar um local para dormir.
- Munícipe pede que tomem uma providência referente à CET que não está cumprindo seu papel. Pede uma sinalização de faixa de pedestre há mais de um ano, por haver risco constante de atropelamento e acidentes graves e nenhuma providência foi tomada.
- Cidadã reclama da retirada das coberturas dos pontos de ônibus e dos assentos da rua Rego Freitas e adjacências, informando que as pessoas ficam expostas ao sol e à chuva e não têm onde se sentarem. A munícipe é uma pessoa idosa e sente-se muito mal quando precisa deste serviço.
- Munícipe entrou em contato, pois, mora na av. Paulista, próximo à av. Brigadeiro e afirma haver ali um prédio (antigo Tribunal de Justiça) cuja torre de iluminação está apagada, de modo a possibilitar eventuais acidentes com aviões e helicópteros. Pede fiscalização!
- Munícipe entra em contato para manifestar-se a respeito da segurança nos pontos de ônibus na região sul. Cita também sobre o atendimento do 156, que para ele foi insatisfatório. E expõe que houve troca de transportes na região, que antes eram ônibus e agora são micro-ônibus, e que há falta de respeito e profissionalismo por parte dos motoristas para com os usuários.
- Munícipe se manifesta por veículos abandonados em seu bairro (Rua Nova do Tuparoquera – Jardim Novo Santo Amaro) e pede providências da Prefeitura.
- Cidadão reclama da existência de tráfico de drogas na escola Municipal de Ensino Fundamental Caio Pompeu de Toledo, localizada na Cidade Tiradentes, bairro da Zona Leste da Capital. Informa que a direção da escola é omissa e conivente com os criminosos. Segundo ele, dentro do colégio já foram relatada várias tentativas de estupro e tiroteios. O

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

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

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

Diretor Carlos já ocupa o cargo há bastante tempo e já houve denúncias de desvio de verba por parte de um dos funcionários em 2005, que era vigilante do colégio.

- Cidadã idosa solicita fazer uma reclamação de um funcionário que trabalha na Unidade Básica de Saúde UBS/AMA Perus. Cidadã relata falta de respeito deste funcionário para com ela, que reside em frente à sua casa e diz também que ele invade sua privacidade apontando celular da janela em direção à sua casa como se estivesse tirando foto. Diz também que toda a família deste funcionário implica com a cidadã.
- Munícipe entrou em contato com a Ouvidoria da CMSP para reclamar de uma torre de transmissão desligada há aproximadamente dois anos na Avenida Paulista, 750 – Bela Vista, ao lado de um prédio residencial. Segundo ela, essa torre está ameaçando a vida das pessoas daquele local, devido ao grande numero de helicópteros que passam.
- Munícipe reclama da falta de fiscalização nas vendas de itens eletrônicos que ocorrem na Rua Santa Ifigênia. Segundo o próprio, os componentes eletrônicos lá comercializados são de segunda linha e não funcionam devidamente, dando prejuízo ao consumidor. Pede por maior cuidado dos políticos com esta questão, principalmente no conjunto de lojas do prédio 295 da rua supracitada, pois, este estabelecimento é um dos mais visados pelo público em geral.
- Munícipe deseja reclamar da AES Eletropaulo, pois, os postes da rua de sua casa estão sem energia há cinco meses. Segundo a mesma, a rua fica escura e no local se juntam assaltantes e usuários de drogas, o que torna a passagem perigosa, sendo que existe até um desmanche de automóveis no local. A munícipe ainda alega deixar a luz de sua garagem acesa para clarear a rua durante a noite, mas, que isto é responsabilidade do poder público.
- Munícipe reclama do “viaduto elevado” em cima das avenidas Amaral Gurgel e São João em São Paulo. “O Elevado Costa e Silva congestiona, atrapalha a movimentação dos veículos, se não em cima, em baixo das vias, das avenidas e do Elevado. O Minhocão não presta pra nada, inútil, deve ser demolido. Insulto o aproveitamento desse mastodonte. Inconcebível o Minhocão como área de lazer. Construir passarelas, jardins, etc., seria a repetição de um desastre.

A derrubada do Minhocão será benéfica aos comerciantes e moradores de toda a região. Sem Minhocão, o lugar se torna novamente eficiente, vivo. Certamente a aparência e o visual das Avenidas A.Gurgel e São João será bem melhor. Outros benefícios, vantagens:

- valorização imobiliária e impulso nos empreendimentos da região;
- redução da poluição sonora, atmosférica, a sujeiras, etc.;
- melhora no fluxo do trânsito, com a construção de mais vias nas duas avenidas;
- reconstrução da Pça.Marechal c/instalação de aparelhos p/esporte e, na extensão,
- interdição de uma via da Av.S.João nos fins de semana e feriados p/lazer.

A demolição do elevador é fácil, rápida e relativamente de baixo custo – implosão e remoção dos escombros; rápido, seguro, menores custos. É de curto prazo a conclusão dos serviços, poucos transtornos.”

- Munícipe afirma conhecer uma senhora idosa, sem familiares, que não tem condições de se cuidar, e indaga se há algo que o Poder Público possa fazer por ela.
- Munícipe entrou em contato com a Ouvidoria da CMSP, para reclamar das más condições da UBS – Engenheiro Trindade, localizado na Avenida Gabriela Mistral, 1168 - Penha. Segundo ela, a UBS encontra-se em condições precárias para atender a população. Faltam tubos para coleta de sangue, dermatologista, ginecologista e banheiro interno. Solicita uma posição da Prefeitura junto a Secretaria da Saúde.
- Munícipe pede para que façam alguma coisa relacionada à nova Cracolândia, que está sendo criada perto do Parque Dom Pedro. Está cada vez mais perigoso andar na região. Aguarda retorno e providências, se possível.
- Munícipe reclama da retirada da linha de ônibus Vila Natal - Morumbi. Lembra que terá eleições e se a linha não voltar, perderão muitos votos. Já fizeram abaixo assinado com 131 assinaturas, muitas pessoas querem ir para a Cidade Dutra e não consegue porque têm que fazer baldeações.
- Munícipe está indignada com a PM de São Paulo por não atender ocorrências da Lei do Silêncio, na data de 19/07/2014. Foram feitas sete chamadas, sem qualquer surgimento de pelo menos uma radiopatrulha, pois, onde mora todo sábado ocorre baile funk, no qual os frequentadores portam armas e o uso de drogas é livre.
- Munícipe questiona por que no domingo fazem uma ciclofaixa em frente ao Parque Villa Lobos se há uma ciclovia pelo canteiro central da Avenida Prof. Fonseca que faz exatamente o mesmo percurso da

ciclofaixa a poucos metros de distância? Não dá para entender mesmo. O trânsito fica completamente prejudicado até a Marginal Pinheiros. Todo domingo é assim. Demorou 50 minutos para andar 2 km.

- Munícipe solicita providência por parte da Prefeitura sobre transporte para Deficientes Auditivos a pedido da comunidade surda. “Ocorre, que a Coordenadoria Nacional de Acessibilidade para Surdos da Feneis recebe frequentes reclamações e denúncias referentes à falta de um transporte público mais acessível e adequado da residência e ou do trabalho para a Escola Municipal Bilíngue para Surdos Helen Keller e vice-versa. Um entrave ao direito de estudar dos alunos trabalhadores do curso noturno na referida escola, cujo funcionamento é das 18h30 às 22h30min. O transporte público é uma ferramenta essencial para o acesso à escola desta parcela da população tão carente de incentivos e oportunidades.”
- Munícipe diz que a Prefeitura reajustará o preço da zona Azul pelo dobro da inflação do período. Gostaria de saber se o legislativo tem como coibir esse aumento abusivo e aplicar somente a correção justa.
- Munícipe diz que há mais de 3 anos sua mãe está no aguardo de uma cirurgia de catarata pelo SUS e até agora nada, ela já perdeu 70% da visão e com isso cai constantemente, não pode mais sair na rua sozinha, uma grande dificuldade. Necessita urgente de providências.

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

- Plano Diretor: Projeto de Lei 688/2013. Solicita informações.
- Projeto de Lei 122/2012: Que dispõe sobre a reabertura do prazo para o ingresso no Programa de Parcelamento Incentivado – PPI e dá outras providências. Solicita informações.
- Lei 13.756/2004: Dispõe sobre a instalação de Estação Rádio-Base – ERB, no Município de São Paulo, e dá outras providências. Solicita informações.
- Projeto de Lei 00311-2014: Que dispõe sobre a criação de 800 vagas para preenchimento por meio do concurso público, sendo 300 para o cargo de auditor municipal de controle interno e 500 para analista de políticas públicas e gestão governamental, e dá outras providências. Solicita informações.

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

18

Não houve sugestões para a criação de Projetos de Leis nesse mês.

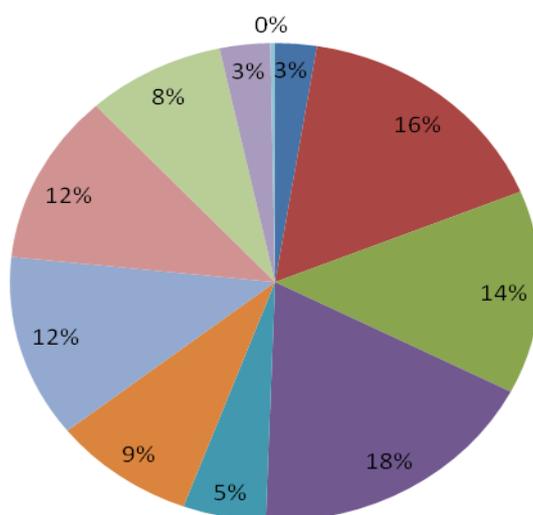
3.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores

- 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 da Casa;
- Munícipes solicitam informações sobre o Plano Diretor;
- Munícipe gostaria de saber a previsão para início das nomeações do atual Concurso da Câmara Municipal de São Paulo.

Gráfico 7 - Demandas pertinentes à Ouvidoria

Demandas pertinentes às categorias de serviços próprios da Ouvidoria

- Instituições Particulares/Pessoas: Reclamação, localização e dúvidas
- Eventos/Assuntos de órgãos da PMSP: Reclamação e localização
- Solicitação de Exemplares/Informativos da CMSP
- Serviços de telefonia , impressão e xerox
- Funcionários CMSP: Localização e dados
- Partidos, Vereadores e Lideranças: Reclamação, denúncias, localização e dúvidas
- Eventos/Assuntos de outros órgãos públicos: Reclamação e localização
- Reuniões/Palestras/Cursos/Comissões/Assuntos e Treinamento CMSP: Localização e datas
- Projetos de lei: Consulta, sugestão e crítica
- Videos/ emails enviados com manifestações de temas diversos
- Assuntos de outras prefeituras



3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP

Buscando aprimorar o papel da Câmara Municipal de São Paulo como agente de fiscalização, provendo assim a transparência, a Ouvidoria, na sua incumbente atribuição como canal entre o cidadão e os vereadores, busca por meio dos boletins mensais informar à Casa as demandas atribuídas ao Poder Executivo da Cidade de São Paulo, por temáticas de políticas públicas que foram recepcionadas pela Ouvidoria do Parlamento. Dessa forma, discorre neste informativo 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 julho de 2014, percebe-se uma diversidade de demandas referentes à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Os principais problemas relatados pelos munícipes foram as seguintes questões pertinentes ao Executivo Municipal:

- - 1 denúncia de ocupação territorial irregular.
- - Fechamento do Centro Esportivo e de lazer Modelódromo do Ibirapuera: foram 2 demandas.
- - Festas irregulares nas ruas: 1 reclamação.
- - 1 denúncia de irregularidade na ocupação Mauá.
- - Veículos abandonados: 1 reclamação.
- - Mau planejamento de ciclofaixa localizada na frente do parque Villa Lobos: 1 demanda
- - Falta de fiscalização na venda de itens eletrônicos: 1 reclamação.

Ao todo, foram relatadas *oito* demandas da Ouvidoria relacionadas à Comissão de Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, sendo uma proveniente da zona norte e uma da zona leste. As regiões das demais demandas não foram informadas pelos munícipes.

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 *nove* manifestações pertinentes à Comissão de Saúde, Promoção Social, Trabalho e Mulher, sendo todas elas *reclamações*, cujas mesmas são pertinentes e foram direcionados à Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde e às Lideranças Partidárias.

As reclamações são provenientes de munícipes residentes nas localidades das Zonas Leste, Oeste, Centro e *duas* não informadas a nossos atendentes, *quatro* atendimentos foram efetuados via presencial e *cinco* via eletrônico/telefônico. Entre os relatos estão as seguintes manifestações:

- Cidadão denuncia o mau atendimento social realizado pelo Pronto Socorro da Lapa;
- Cidadão faz uma reclamação à Câmara sobre a “nova” Cracolândia no Parque Dom Pedro. E informa que a região está muito perigosa por conta disso;
- Cidadã faz uma reclamação do Hospital Cidade Tiradentes, informando que sua filha recém-nascida de 14 dias faleceu devido à negligência dos médicos que lhe atenderam arrogantemente e não deram a devida atenção que seu caso necessitava;
- Cidadã faz reclamação das más condições da UBS - Engenheiro Trindade, localizado na Avenida Gabriela Mistral, 1168 - Penha. Segundo a munícipe, a

UBS encontra-se em condições precárias para atender a população. Faltam tubos para coleta de sangue, Dermatologista, Ginecologista e banheiro interno;

- Cidadão diz que há mais de 3 anos sua mãe está no aguardo de uma cirurgia de catarata pelo SUS e até agora não conseguiu nenhum auxílio para solucionar este caso;
- Munícipe reclama que há meses tenta uma consulta com um ortopedista, pois, possui problema grave no pé, tendo fraturado o tendão de Aquiles e que mesmo assim não consegue uma consulta em nenhum hospital, pede que seja feita uma reclamação que seja levada até a secretaria estadual da saúde para que seu problema possa ser resolvido;
- Munícipe precisa de uma vaga de ortopedia no hospital da Santa Casa de Misericórdia - Santo Amaro para sua mãe que necessita trocar uma prótese.

A insatisfação populacional com o setor da saúde da cidade de São Paulo é notória, e os munícipes alegam que conhecem seus direitos e, por este motivo, registram suas reclamações aqui na CMSP aguardando providências e fiscalizações para os casos. Todas as manifestações citadas acima foram direcionadas ao órgão competente, no caso a Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde e às Lideranças Partidárias.

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

Em julho de 2014, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo recebeu 11 manifestações referentes a assuntos tratados pela Comissão Permanente de Trânsito, Transporte, Atividade Econômica, Turismo, Lazer e Gastronomia.

No que diz respeito à origem, recebemos três manifestações da região norte de São Paulo, duas da parte central e uma originária da porção oeste da

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

cidade. Não houve registros de manifestações na região sul, porém, não foi possível identificar a região de origem de cinco das manifestações recebidas.



23

É possível notar que os cidadãos com este tipo de demanda tiveram uma preferência pelas vias eletrônicas, já que seis dos 11 atendimentos foram através desta modalidade. Foram registrados mais três atendimentos presencialmente e os últimos dois por telefone.

Foram oito as manifestações pertinentes à Prefeitura de São Paulo: uma reclamação da Companhia de Engenharia de Tráfego e uma da São Paulo Transporte; reclamações a respeito da sinalização de trânsito na Rua Eliseu Rodrigues e de faixa de pedestre; outra a respeito de uma lombada na Rua Silvio Bonilha, uma reclamação acerca de segurança nos pontos de ônibus na região sul, outra reclamação sobre a retirada das coberturas dos pontos de ônibus e dos assentos da Rua Rego Freitas e a última sobre a retirada da linha de ônibus Vila Natal – Morumbi. Ainda foram registradas duas críticas a respeito da proibição do uso da faixa exclusiva de ônibus por táxis.

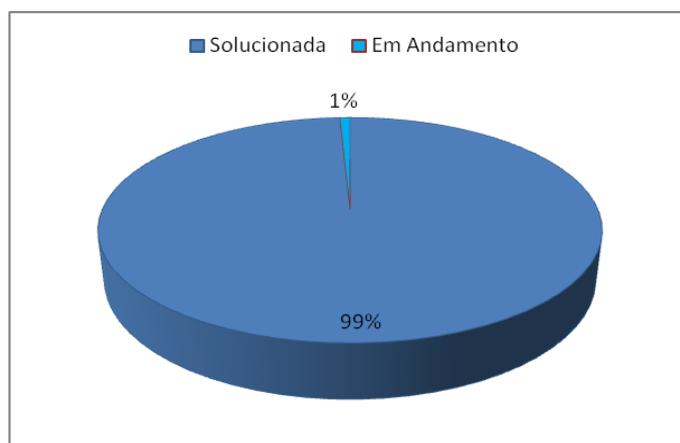
4. Situação das Demandas

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

Tabela 4 - Situação das demandas JULHO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	377
Em Andamento	3
Total	380

Gráfico 8 - Situação das demandas JULHO



4.1 Relação de protocolos Pendentes

Tabela 5 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 31/07/2014

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto
23331	Informações sobre evento	01/07	01/07 29/07	22 dias
23351	Reclamação	01/07	01/07 29/07	22 dias
23569	Informação sobre concurso	18/07	18/07 29/07	9 dias

Fabio Pierdomenico

Ouvidoria do Parlamento, 31 de JULHO de 2014

5. Atendimento da Ouvidoria

5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão

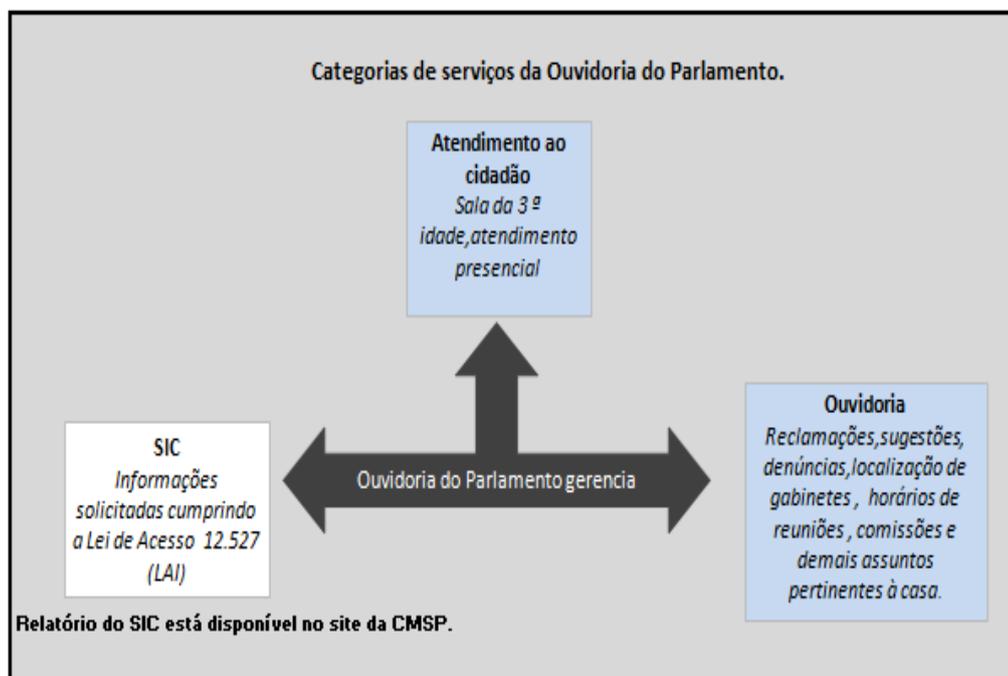
A modalidade **Atendimento ao Cidadão** pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa pública esta acaba, por vezes, recepcionando pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção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

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

5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria

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



28

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 19 horas.

6.4. Correspondência

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

7. Atendimento e Equipe Ouvidoria

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

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

7.1 Assistência/Auxílio

Atendimento **Presencial**

Colaborando de forma direta 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. *Intersectorialidade*

8.1 Parceria com a Procuradoria da CMSP.

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

9. Anexos

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

DEMANDA JULHO				
Providência	Agrupamento	Demanda	Modalidade	Total
EXTERNA	Assistência Social	Albergue	Atendimento ao Cidadão	6
		Assistência Social	Atendimento ao Cidadão	8
		Bolsa Família	Atendimento ao Cidadão	1
		Previdência Social	Atendimento ao Cidadão	2
		Retorno para a cidade de origem	Atendimento ao Cidadão	3
	Documentos	Atestado de Antecedentes Criminais	Atendimento ao Cidadão	1
		Certificado de Reservista	Atendimento ao Cidadão	5
		RG	Atendimento ao Cidadão	1
	Educação	Cursos	Atendimento ao Cidadão	6
	Emprego	Emprego	Atendimento ao Cidadão	1
	Internet	Acesso à Internet	Atendimento ao Cidadão	2
	Moradia	COHAB/ CDHU	Atendimento ao Cidadão	2
		IPTU	Atendimento ao Cidadão	6
			Telefone	1
	Órgãos Municipais/Estaduais	Assuntos pertinentes à Prefeitura	Atendimento ao Cidadão	6
			Eletrônico	16
			Telefone	9
		Assuntos pertinentes ao Gov. Estadual	Atendimento ao Cidadão	1
		Assuntos pertinentes ao Gov. Federal	Eletrônico	2
			Telefone	1
		Deputados Estaduais/Assembleia	Atendimento ao Cidadão	1
		Secretarias Estaduais	Atendimento ao Cidadão	1
			Eletrônico	1
		Secretarias Municipais	Telefone	1
		Subprefeituras	Atendimento ao Cidadão	1
		Trânsito	Eletrônico	2
	Telefone		1	
	Outros	Deputados Federais/Senadores	Atendimento ao Cidadão	2
			Eletrônico	1
		Endereços / Contatos de Outros Órgãos	Atendimento ao Cidadão	12
			Telefone	1
		Outros	Atendimento ao Cidadão	58

			Eletrônico	21
			Telefone	2
	Saúde	UBSs / AMAs	Atendimento ao Cidadão	2
	Terceira Idade	Cursos, Atividades, Eventos para a Terceira idade	Atendimento ao Cidadão	1
		GCMi / GARMIC	Atendimento ao Cidadão	2
	Transporte	Bilhete de Viagem do Idoso	Atendimento ao Cidadão	2
			Telefone	1
Bilhete Único		Atendimento ao Cidadão	1	
		Telefone	1	
	Metrô	Eletrônico	1	
EXTERNA TOTAL				196
Interna	Atividade Legislativa	Lei	Atendimento ao Cidadão	6
		Pedido de Intervenção	Eletrônico	1
		Projeto de Lei	Atendimento ao Cidadão	7
			Telefone	3
	Comissões	Sessão Plenária	Atendimento ao Cidadão	1
		Audiência Pública	Atendimento ao Cidadão	1
		Comissões	Atendimento ao Cidadão	2
	Eletrônico		1	
	Informações Gerais	Agenda de Eventos	Atendimento ao Cidadão	21
		Dados básicos da Câmara	Atendimento ao Cidadão	20
			Eletrônico	1
			Telefone	3
		Diário Oficial do Município	Atendimento ao Cidadão	2
		Ex-Vereadores	Atendimento ao Cidadão	2
		Gabinete de Vereador	Atendimento ao Cidadão	22
		IPTU Inscrição	Atendimento ao Cidadão	1
		SIC	Eletrônico	3
		Vereadores - Lista	Atendimento ao Cidadão	22
			Telefone	1
	Visita à Câmara	Atendimento ao Cidadão	2	
	Material Educativo	Informativos	Atendimento ao Cidadão	22
	Não Pertinente à Sala	Dinheiro/ Ajuda Material	Atendimento ao Cidadão	4
		Utilizar o Telefone	Atendimento ao Cidadão	5
	Reclamações	Assuntos relativos a Funcionários da CMSP	Atendimento ao Cidadão	3
			Telefone	1
		Reclamações Gerais	Atendimento ao Cidadão	1
	Terceira Idade	Estatuto do Idoso- Mais de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	6
Estatuto do Idoso- Menos de 10 exemplares		Atendimento ao Cidadão	20	
INTERNA TOTAL				184
TOTAL GERAL				380