

## Relatório Mensal-JUNHO 2014

### BALANÇO SEMESTRAL



**Ouvidoria**  
Câmara Municipal de São Paulo

*JUNHO 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

*JUNHO 2014*

---

3

*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 Sorrayla 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)

Isadora Silva Teles de Menezes (Relações Públicas)

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) .....	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 .....	19
4. Situação das Demandas .....	23
4.1 Relação de protocolos Pendentes .....	24
5. Balanço Semestral- 1º semestre de 2014 .....	25
6. Atendimento da Ouvidoria .....	31
6.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão .....	31
6.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria .....	31
7. Canais de Comunicação da Ouvidoria .....	32
7.1. Presencial .....	32
7.2. Eletrônico .....	33
7.3. Telefônico .....	33
7.4. Correspondência .....	33
8. Atendimento e Equipe Ouvidoria .....	34
8.1 Assistência/Auxílio .....	34
8.2 Informações Gerais .....	35
8.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento .....	35
9. Intersectorialidade .....	36
9.1 Parceria com a Procuradoria da CMSP. ....	36
10. Anexos .....	37

## 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 **334 MANIFESTAÇÕES** no período de 2 a 30 de JUNHO de 2014 das quais 71% 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 Plano Diretor	Localização de Ruas	Lideranças partidárias	Vagas de Emprego
-	-	Programas sociais	Localização de funcionários CMSP	Relato pessoal
-	-	Endereço da junta militar	-	Passagem
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-

## 2.2. Caracterização geral

7

Tabela 1 - Tipo de atendimento JUNHO

Tipo de Atendimento	Quant.
Pessoal	239
Telefônico	16
Eletrônico	79
Carta	0
<b>Total</b>	<b>334</b>

Gráfico 1 - Tipo de atendimento.

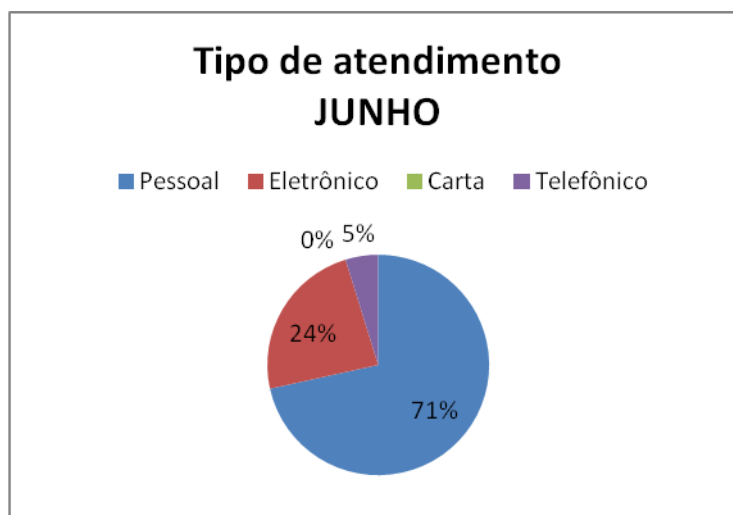


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero

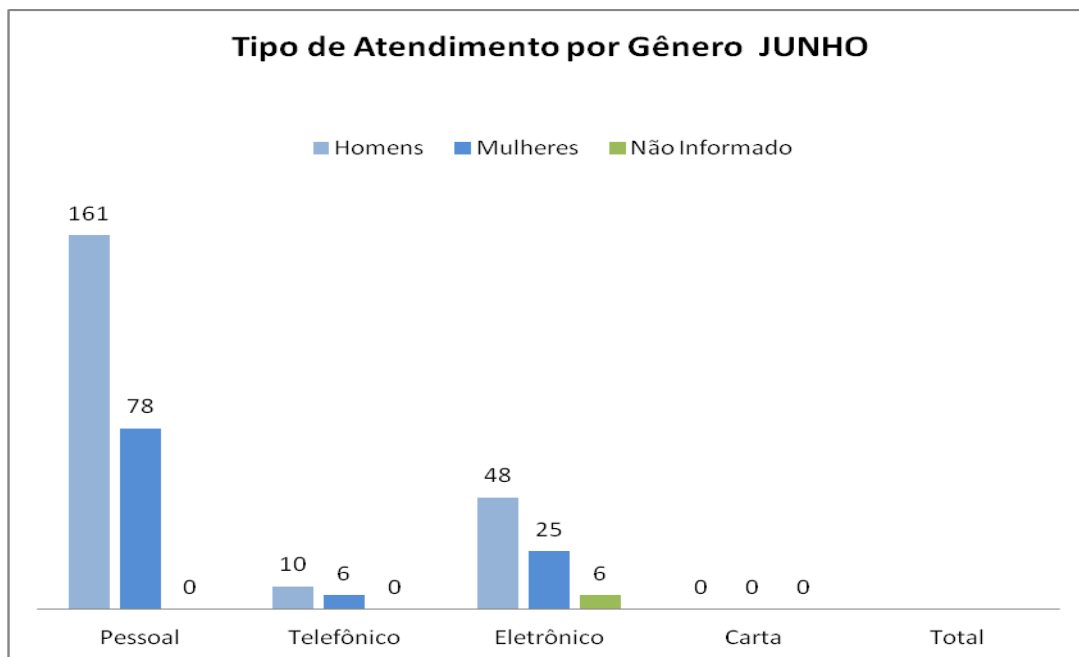


Gráfico 3 - Distribuição da localidade por gênero

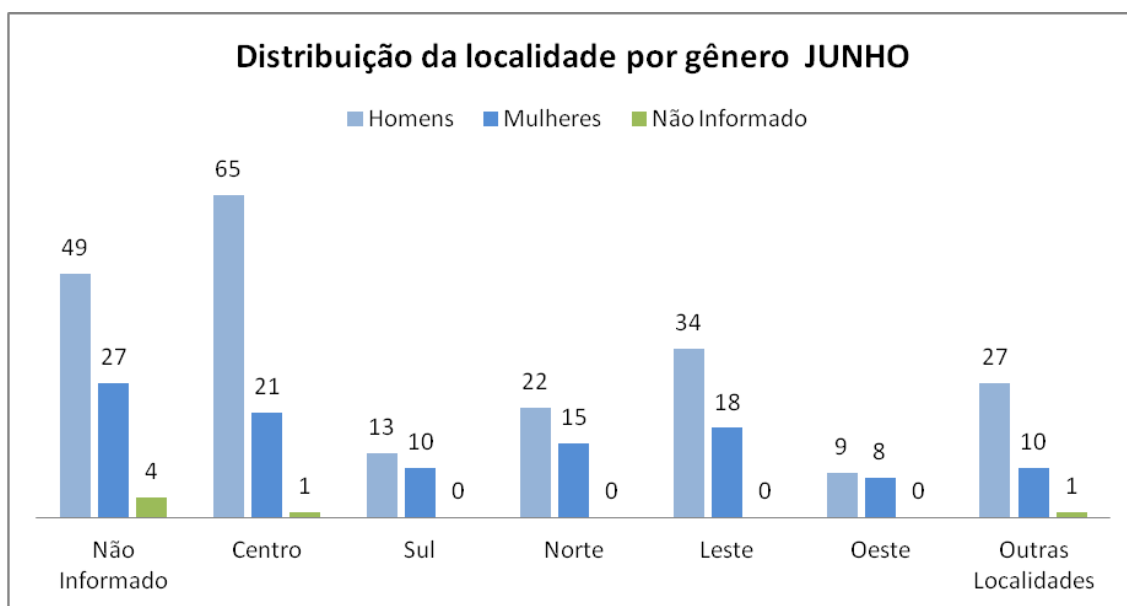




Tabela 2 - Tipo de Manifestação JUNHO

<b>Tipo de manifestação</b>	<b>Qtd</b>
Solicitação de informação	99
Solicitação de providência (Inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	136
Denúncia	0
Elogio	2
Crítica	33
Reclamação	23
Sugestão	6
Envio de mídia/propaganda	0
Envio de informativos diversos	4
Relato pessoal	5
Manifestação livre	26
<b>Total</b>	<b>334</b>

Gráfico 4 - Tipo de manifestação JUNHO

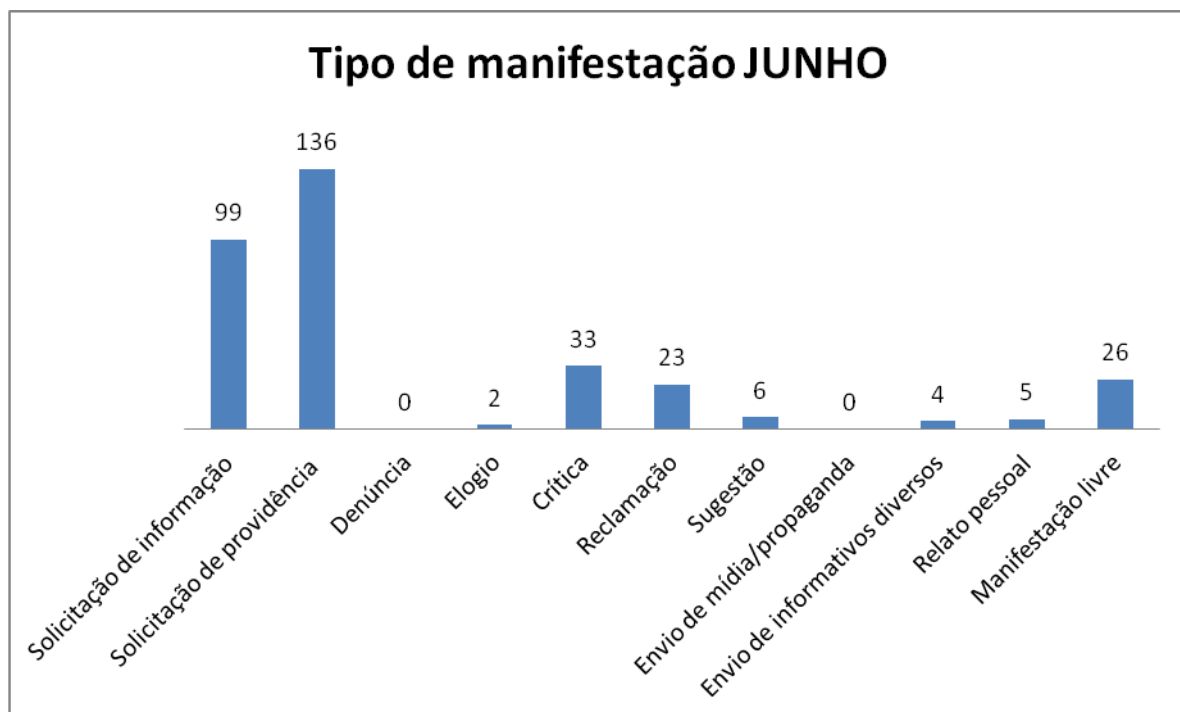


Tabela 3 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade-JUNHO

Tipo de manifestação	Centro	Leste	Oeste	Norte	Sul	Não Informado	Outras localidades
Solicitação de informação	26	14	8	16	6	13	16
Solicitação de providência	57	27	5	15	11	5	16
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	1	0	0	0	0	1	0
Crítica	2	7	3	0	0	20	1
Reclamação	0	4	1	5	3	7	3
Sugestão	0	0	0	0	1	5	0
Envio de mídia/propaganda	0	0	0	0	0	0	0
Envio de informativos diversos	0	0	0	0	0	3	1
Relato pessoal	0	0	0	0	2	2	1
Manifestação livre	1	0	0	1	0	24	0
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>52</b>	<b>17</b>	<b>37</b>	<b>23</b>	<b>80</b>	<b>38</b>

Gráfico 5 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade

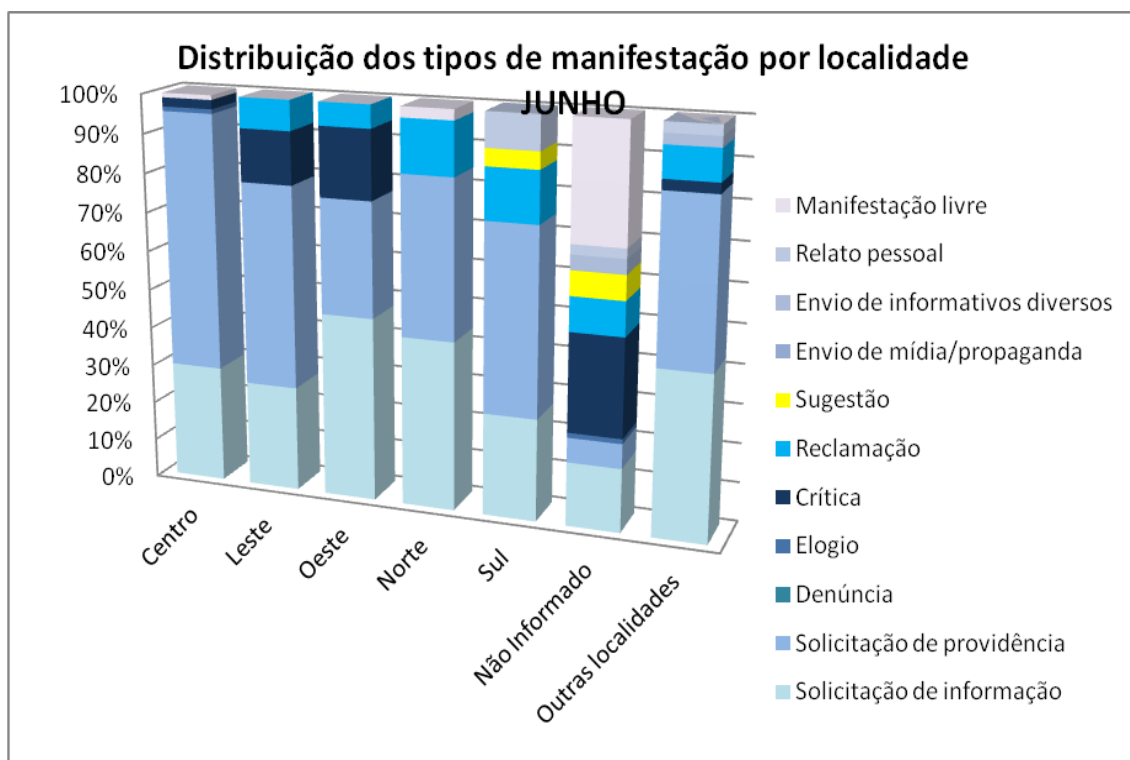
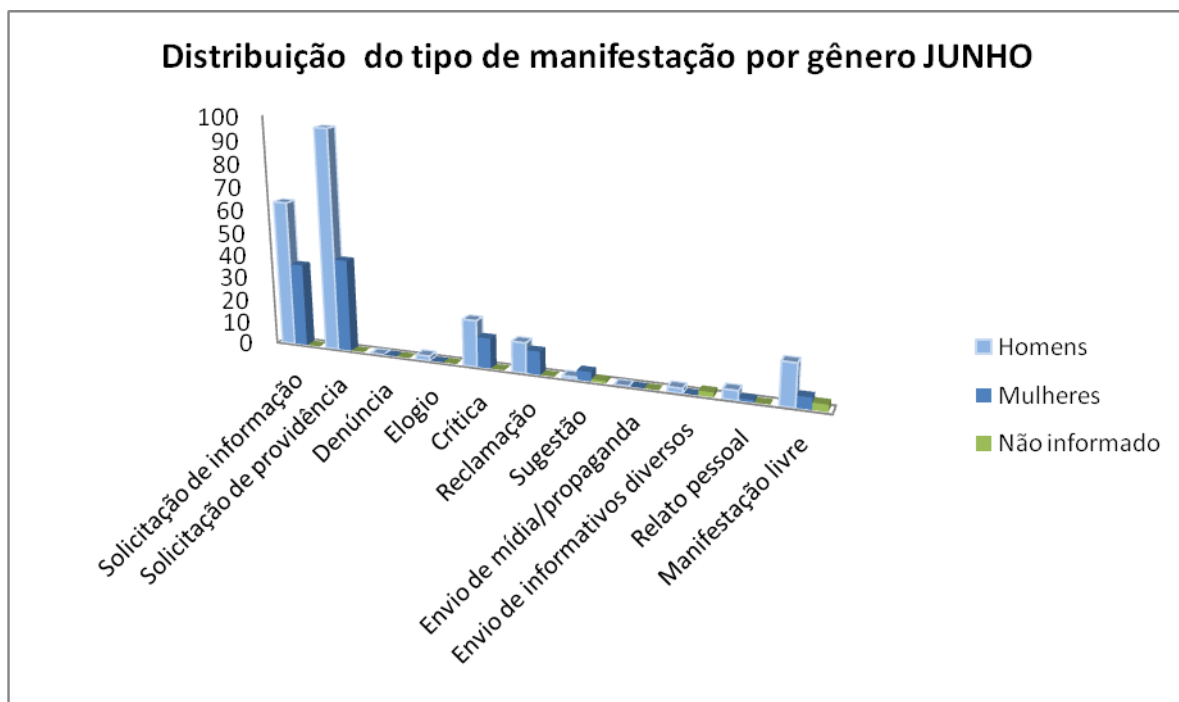


Gráfico 6 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero



## 3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

---

Das **334** manifestações registradas no mês de JUNHO de 2014, 150 foram relativas a demandas externas e 184 a demandas internas, conforme está no *anexo 1*, com destaque para:

### 3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Cidadã gostaria de registrar uma reclamação a respeito do albergue Bem Estar alegando falta de respeito, condições subumanas e falta de manutenção no local. Diz que as pessoas albergadas são despejadas juntamente com seus pertences, as vagas fixas não são respeitadas e que os pertences, como roupas, são roubados. Afirma que os responsáveis dizem que os moradores de rua que vão passar o dia lá roubam e não respeitam os pertences dos albergados e que registram as ocorrências no sistema para que os albergados não consigam vagas em outros albergues. Reclama também de uma gaiola que é utilizada como bagageiro, sem regulamentação, para guardar pertences que também são roubados. Afirma que os pertences que esquecem nos albergues e/ou que são roubados vão para o bazar de uma igreja como doação. A cidadã gostaria de resolver judicialmente, mas afirma que o Coordenador não quis, pois ele queria deixar as coisas "por baixo dos panos". Após isso, diz que o Coordenador a mandou sair de lá e procurar uma vaga em outro albergue. Sendo assim, a cidadã foi na Defensoria Pública e conseguiu uma declaração para permanecer no albergue o tempo necessário até conseguir se estabelecer. Diz também que o local não possui higiene e os funcionários manipulam refeições e utensílios sem utilização de luvas e o local é infestado por insetos inclusive nos quartos com proliferação de animais sinantrópicos colocando em risco a saúde de todos. Depois de todo ocorrido, diz que os responsáveis no local querem colocar todos os albergados contra a cidadã, informaram que as mulheres serão transferidas e permanecerão no albergue somente os homens e o Administrador afirmou que os albergados não têm direito de fazer boletim de ocorrência e nega a utilização da gaiola.
- Cidadã solicita registrar uma reclamação, pois afirma que onde mora há uma caixa de esgoto que está vazando na rua e exala um cheiro

horrível. Cidadã ligou na Sabesp que informou que o assunto não é referente a eles e sim à Prefeitura. Sendo assim, a cidadã ligou na Prefeitura e deram um período de 40 dias para resolver o assunto, sendo seu protocolo o número 12399731.

- Munícipe entrou em contato com a Ouvidora da Câmara Municipal de São Paulo, para manifestar sua opinião contra os seguintes itens: Impostos dos alimentos, passagem gratuito para o transporte público, rodízio de veículos, manutenção das calçadas por parte do cidadão e câmeras de monitoramento nas ruas.
- Cidadão deseja sugerir a colocação de aparelhos de ginástica na praça de onde reside.
- Munícipe pede para que os vereadores eleitos pelo voto popular votem a favor da incorporação do abono no salário de todos os funcionários da educação. Que eles pressionem o Prefeito a abrir uma negociação com os Sindicatos. Os funcionários da educação estão sofrendo com o descaso do prefeito e da maioria desses vereadores que estão contra a educação. Solicita o envio de uma lista com nome e email dos vereados que estão votando contra as negociações.
- Cidadão solicita o endereço da Subprefeitura da Mooca.
- Cidadã solicita se informar sobre como funciona e como fazer cadastro na COHAB.
- Cidadão reclama que já cadastrou várias solicitações junto a Subprefeitura de Santo Amaro sobre a remoção de uma árvore, que segundo ele está cheia de cupim, com perigo eminente de cair sobre os pedestres e carros estacionados na Rua Antonio de Macedo Soares no número 462 - Brooklin.
- Cidadão solicita fazer inscrição na Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB.
- Munícipe entrou em contato com a Ouvidora da CMSP, para reclamar dos Funcionários da Subprefeitura do M'Boi Mirim. Segundo ele, os assessores estão se negando a arrumar a Estrada do M'Boi Mirim, alegando que não podem fazer nada, pois, a estrada pertence a zona eleitoral de outro Vereador.
- Munícipe reclama do uso indevido das vagas de veículos para deficientes e a falta de sinalização no Departamento de Transporte Público da Cidade de São Paulo (DTP), localizado na Rua Joaquim Carlos, Bairro do Pari. Segundo ele, essas vagas está sendo utilizadas constantemente por taxistas e sem a identificação de deficiente.
- Munícipe crítica a ausência do Poder Público no Bairro Vargem Grande Paulista, extremo Sul da Cidade de São Paulo. Segundo ele, as escolas são depósitos de pessoas sem estruturas e sem condições para

aprendizagem. Relata também que no Bairro não existem obras feita pela a Prefeitura a não ser o Campo de Várzea, sendo uma vergonha e um descaso com a população da região.

- Os moradores do bairro Bela Vista/liberdade sugerem aos órgãos competentes a remoção de grades em canteiro situado entre as ruas Maestro Cardim/Pedroso e acesso a 23 de Maio. O citado canteiro está cercado, e os moradores de rua que já romperam o gradil e se instalaram com seus pertences no local. A grade não tem nenhuma utilidade de proteção e obstrui a visibilidade do trânsito, que é intenso e acelerado e ainda facilita a ação de meliantes que se ocultam e se misturam aos moradores de rua. Pedem encarecidamente a remoção do gradil visando a melhoria da visibilidade no transito, a circulação de pessoas, e a segurança do local.
- Munícipe reclama do Evento Jardim Cristal (Praça, cujo o nome é LUIS CARLOS DAVANSO). Segundo ele, existe um acúmulo de motoqueiros com os escapamentos abertos, usuários de drogas em frente às casas de família, carros e motos com som altíssimos e estacionados em frente às garagens, além dos olheiros que ficam observando o movimento das casas para assaltarem com capuz para não serem reconhecidos, e os moradores não tem direito de reclamar para as autoridades. Munícipe gostaria de saber se o Evento tem apoio da Schin, pois, o marketing da marca está presente no local.
- Munícipe reclama da Prefeitura de São Paulo em ceder de mão beijada o terreno que pertence a população para os Militares por mais 100 anos, sendo um assalto a cidade de São Paulo. Segundo ele, o lugar se tornou lucrativo, uma verdadeira multinacional, sendo que todos os departamentos esportivos cobram taxas para utilização do local, uma empresa capitalista americana que só visa auferir lucro de todos os associados, colocando roletas de acesso em todos os cantos. Relata também que todos os Municípios querem um terreno da Prefeitura no Ibirapuera para tirarem proveito.
- Munícipe pede informações urgentes quanto ao projeto de ampliação da Avenida Itaquera, próximo ao Terminal Vila Carrão, visto a intenção de desapropriação de alguns imóveis em sua rua.
- Munícipe informa que ao chegar no DTP - Departamento de Transporte Público na (Rua Joaquim Carlos , 655 , Alto do Pari, São Paulo- SP), não houve o atendimento preferencial que deveria ser realizado.
- Cidadão solicita uma providência referente à Empresa Inova que faz a Varrição na Vila Jaguará - Zona Oeste - São Paulo, onde eles não estão fazendo o serviço de limpeza. Pede a gentileza de pedirem relatórios tomem as devidas providencias sobre este assunto.



- Munícipe vem reclamar do serviço oferecido na Unidade Básica de Saúde (UBS) Dr. Oswaldo Marasca Júnior (Avenida Dom Pedro I, número 594), pois segundo a mesma, as próteses dentárias são que são feitas lá são de péssima qualidade. A munícipe já foi à UBS quatro vezes sendo que a prótese nunca lhe servia. Ainda alega que os outros pacientes também tem muitas queixas e por estes motivos, solicita que a alguém faça algo para fiscalizar a qualidade do serviço prestado à população.
- Munícipe solicita aprovação da proposta do prefeito Fernando Haddad, que decreta feriado na cidade de São Paulo nos jogos da seleção Brasileira. Segundo ela, a questão não é trabalhar, o difícil é ficar preso no trânsito e no metrô.
- Munícipe solicita ajuda com algumas solicitações da CET: 12243068 / 12248012 / 12391692. Uma faixa de pedestre ou uma lombada de sinalização de trânsito avisando os motoristas que ali tem uma faixa de pedestre no ponto de ônibus.
- Munícipe solicita atuação dos Vereadores referente a pichações no Jardim Marisa, zona oeste de São Paulo. Segundo ele os imóveis estão sendo destruídos por pichadores que estão agindo à noite, e a dificuldade é a falta de viaturas no local. Pede que encaminhem ofícios para Polícia Militar, e revejam as Leis sobre este assunto, pois eles agem devido à impunidade sobre este crime.
- Munícipe envia um e-mail afirmando que acha um absurdo sair matéria na Folha de São Paulo dizendo que o desgaste com o prefeito se acentuou depois que a prefeitura enviou somente 18 ingressos para essa “cambada de vagabundo” que existe dentro da Câmara; Afirma que deveriam comprar ingressos por conta própria.
- Munícipe solicita um documento que comprove a numeração do seu endereço, pois, a AES Eletropaulo trocou a numeração após a última troca de relógio de luz, o que vem lhe causando problemas.
- Munícipe gostaria de registrar uma reclamação contra o Departamento de Limpeza Urbana (Limpurb). Segundo a munícipe, o Limpurb apreendeu, em 22 de setembro de 2010, dez caçambas pertencentes ao seu filho de um terreno alegando que estavam em local inapropriado e ainda impondo-lhe multa. Porém, a munícipe afirma que as caçambas encontravam-se em terreno particular da Imobiliária Savoy, conforme o acordo firmado com seu filho com esta empresa. Munícipe solicita auxílio contra o mau exercício empregado pela Limpurb de suas atribuições.
- Munícipe entrou em contato afirmando que compareceu na COHAB para atualizar os dados do programa Minha Casa Minha Vida e que foi

informado que ela deveria fazer isto pela internet, porém ao recadastrar o CPF, houve um problema pois consta que o CPF pertence a outra pessoa. Ela gostaria de saber como resolver a situação.

- Cidadã entrou em contato com a Ouvidoria da CMSP, para reclamar da falta de ônibus na Rua Tamandaré. Segundo ela, está com seu esposo e filha fazendo tratamento de Câncer no Hospital Ac. Camargo no Bairro da Liberdade, e ao sair, fica esperando por volta de duas horas para conseguir uma condução. Relata também a precariedade do ponto de ônibus e cobra fiscalização por parte da Prefeitura e da SPTrans.
- Munícipe solicita aos Vereados da CMSP uma fiscalização mais rígida junto a CET sobre a sinalização de trânsito na rua Eliseu Rodrigues nº 120, esquina com rua Avelino Ginjo - Jardim Marisa. Segundo ele, não existe no local placas de sinalização (Pare neste cruzamento), o mesmo problema ocorre na rua Avelino Ginjo nº 300, esquina com rua José Soerio de Vaz.
- Cidadão manifesta repúdio e insatisfação pela atitude da prefeitura em proibir a utilização de táxis com passageiros nos corredores de ônibus e em algumas faixas. Afirma que 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 a 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 perde-se muito tempo no trânsito.

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

- PL 688/2013 - Plano Diretor Estratégico. Solicita informações.
- Lei 01-00637/2013 – que dispõe sobre o direito aos serviços essenciais nas áreas informalmente ocupadas e assentamentos irregulares para fins de moradia no município de São Paulo. Solicita informações.
- Projeto de Lei 185/2014 – declara feriado municipal no dia 12 de Junho de 2014 e suspende a aplicação do disposto do artigo 1º da Lei 12.402, de 3 de Julho de 1997 e no artigo 1º da Lei 14.726, de 15 de Maio de 2008, nos dias de realização, em São Paulo, dos jogos da Copa do Mundo Fifa 2014. Críticas.



- Projeto de Lei 235/2014 – que dispõe os limites fixados para o abono complementar que especifica. Solicita informações.
- Projeto de Lei que cria cargos para Auditor Municipal de Controle Interno na Controladoria Geral do Município. Solicita informações.
- PL 122/2012- que dispões sobre o PPI. Solicita informações.
- 

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

- Munícipe sugere um projeto de emenda para escolas do governo incluir atividades esportivas para aqueles que estudam em período integral.

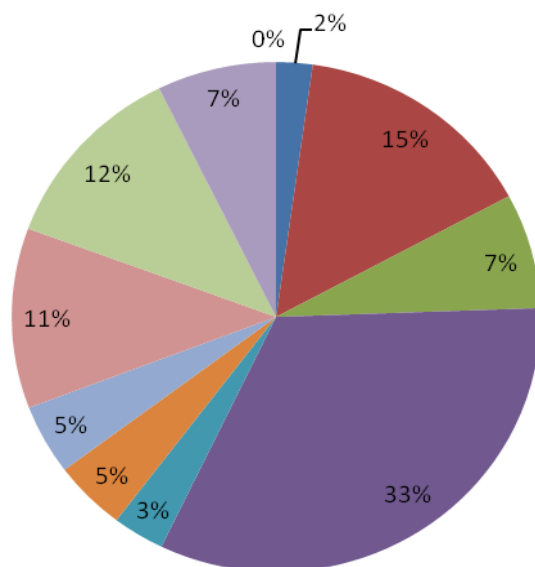
### **3.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores**

- 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;
- Munícipe solicita saber como funciona a Ouvidoria do Parlamento;
- Munícipe gostaria de saber se a TV Câmara São Paulo irá transmitir a Audiência Pública do dia 11/06;
- Cidadã solicita informação de como fazer para se candidatar à Vereadora ou filiar-se a um Partido Político para candidatar-se;

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 junho 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:

- Vazamento de esgoto
- Aumento de cães abandonados na rua
- Abandono do bairro Vargem Grande Paulista por parte do poder público: foram duas reclamações.
- Eventos e festas com barulho e falta de segurança Jardim Cristal.
- Varrição na Vila Jaguará
- Reclamação de ação irregular do Departamento de Limpeza Urbana (Limpurb)

As demandas acima se referem às demandas do Executivo e foram encaminhadas à Ouvidoria Geral do Município e aos órgão responsáveis.

Ao todo, foram relatadas 7 demandas da Ouvidoria relacionadas as Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, principalmente vindas das zonas Norte e Sul, com 2 demandas cada, depois, a zona Leste e Oeste com 1 procura de cada região. Por último, há 1 demanda cuja região não foi identificada.

*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 *quatro* 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.

As reclamações são pertinentes a munícipes residentes nas localidades das Zonas Sul, Norte e Leste, e uma não informada a nossos atendentes, *três* atendimentos foram efetuados via presencial e apenas *um* via eletrônico. Entre os relatos estão as seguintes manifestações:

- Cidadão realizou uma cirurgia há 15 anos e informa que de acordo com o médico se o problema retornasse ou agravasse ele deveria retornar para ser realizada outra cirurgia. Sendo assim, o problema voltou, o cidadão retornou ao Hospital das Clínicas e, desde então, não conseguiu realizar sua cirurgia. Afirma que não há médicos na região de Campo Limpo onde mora, já foi em diversos locais e não consegue resolver sua situação;
- Cidadão solicita e reclama da falta de prevenção contra a dengue na cidade de São Paulo;

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

- Cidadã pede que hospital mantenha seu filho que sofre de esquizofrenia internado até que ela consiga uma vaga em uma clínica residencial, onde possa dar a seu filho melhores condições, pois o Hospital São João de Deus quer manda-lo para casa dentro de um prazo de 15 dias, porém alega que não possui condições de cuida-lo sozinha e pede ajuda.
- Cidadã faz manifesto referente ao serviço oferecido na Unidade Básica de Saúde (UBS) Dr. Oswaldo Marasca Júnior (Avenida Dom Pedro I, número 594), pois segundo a mesma, as próteses dentárias que são feitas lá são de péssima qualidade. A munícipe já foi à UBS quatro vezes, sendo que a prótese nunca lhe servia. Ainda alega que os outros pacientes também tem muitas queixas e por estes motivos, solicita que a alguém faça algo para fiscalizar a qualidade do serviço prestado à população. Já em contrapartida elogia o serviço prestado na Unidade Básica de Saúde (UBS) Dr. Luiz Ernesto Mazzoni (Avenida Carlos Liviero, número 566), cujo atendimento é excelente.

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 à cima foram direcionadas ao órgão competente, no caso a Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde.

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

No mês de junho de 2014, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo recebeu cinco demandas relacionadas a assuntos pertinentes à Comissão Permanente de Trânsito, Transporte, Atividade Econômica, Turismo, Lazer e Gastronomia.

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

Das cinco demandas recebidas, não foi possível identificar a região de origem de duas delas. Uma é originária da região Sul de São Paulo e as duas restantes foram feitas por pessoas de outros municípios, a saber, São Bernardo do Campo e Santos.

Três demandas foram recebidas através do atendimento telefônico e duas por e-mail, sendo que os cidadãos não fizeram uso do atendimento presencial para questões de trânsito, transporte, atividade econômica, turismo, lazer e gastronomia no mês de junho.

Houve uma reclamação a respeito da falta de atendimento preferencial no Departamento de Transporte Público encaminhada à São Paulo Transporte (SPTrans).

Outra reclamação referia-se a gratuidade do Bilhete Bom, serviço relacionado ao transporte intermunicipal e que, portanto, é relevante para a Prefeitura de São Bernardo do Campo, município do reclamante.

Foi recebida uma crítica à atual política de uso dos corredores de ônibus por táxis . Tal manifestação foi devidamente encaminhada à Ouvidoria Geral do Município e à Secretaria Geral Parlamentar.

Uma reclamação quanto à falta de sinalização na Rua Ari da Rocha Miranda, na região de Jaçanã, pede a instalação de uma lombada ou de uma faixa de pedestres no local.

Já a última manifestação trata da falta de ônibus na Rua Tamandaré, no distrito Liberdade, causando excessiva espera. Também trata da precariedade do ponto de ônibus existente e pede por maior fiscalização.

## 4. Situação das Demandas

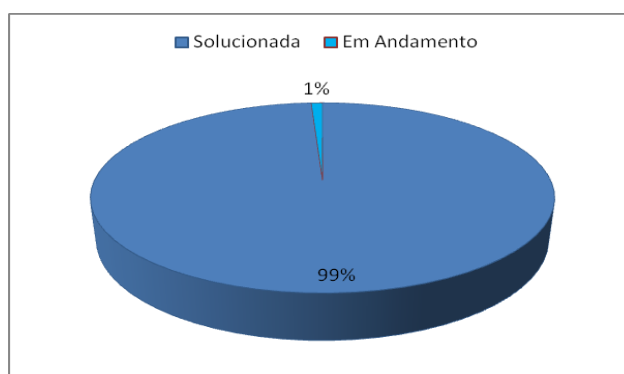
---

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

Tabela 4 - Situação das demandas JUNHO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	331
Em Andamento	3
<b>Total</b>	<b>334</b>

Gráfico 8 - Situação das demandas JUNHO



#### 4.1 Relação de protocolos Pendentes

24

*Tabela 5 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 30/06/2014*

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto
22175	Sugestão	08/04	08/04 20/06 REENVIO	54 dias
22465	Solicita informações sobre licitação	25/04	25/04 20/06 REENVIO	41 dias
23080	Reclamação	05/06	06/06	14 dias
23107	Reclamação	05/06	10/06	13 dias
23294	Sugestao	25/06	25/06	3 dias

*\*Do total de 5 demandas em aberto, as últimas 3 são referentes ao mês de junho. As demais referem-se a pendências de meses anteriores que aguardam retorno de outros setores da Casa.*

Fabio Pierdomenico

Ouvidoria do Parlamento, 30 de JUNHO de 2014



## *5. Balanço Semestral- 1º semestre de 2014*

---

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal **2619 MANIFESTAÇÕES** no primeiro semestre de 2014, com média de 430 atendimentos mensais. A ferramenta mais acessada pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria foi o atendimento presencial, totalizando 73 % dos atendimentos.

A análise dos dados aponta também que 63 % das demandas são relativas a assuntos internos à CMSP. Da diversidade da demanda destaca-se 36 % dessas solicitações relativas à distribuição de exemplares e pautas de comissões e 35 % relativas às solicitações de informações (61 % internas).

Quanto ao perfil dos cidadãos, 64 % são homens e o local de residências em sua maioria é do centro da cidade.

Recebemos também nesse semestre devolutivas da Ouvidoria Geral do Município, foram 16 respostas a protocolos direcionados à CET. A partir dessa devolutiva constatamos que a tratativa dada foi a vitória em campo nos 16 casos e em 9 deles não houve respaldo legal na demanda, como no caso das solicitações de implantação de lombadas, dado que atualmente é proibido o uso de ondulações transversais visando controlar a velocidade, sendo assim outros fatores deverão ser analisados. Destaca-se também os 4 casos de instalação de placas e 3 de solicitações de fiscalização de carros estacionados irregularmente. Ambos tipos de solicitações foram deferidos, ocasionando 4 autuações e implantação das placas que eram necessárias.

A seguir, os dados e gráficos que corroboram a análise:

Gráfico 9 - Distribuição dos atendimentos mensais no primeiro semestre de 2014

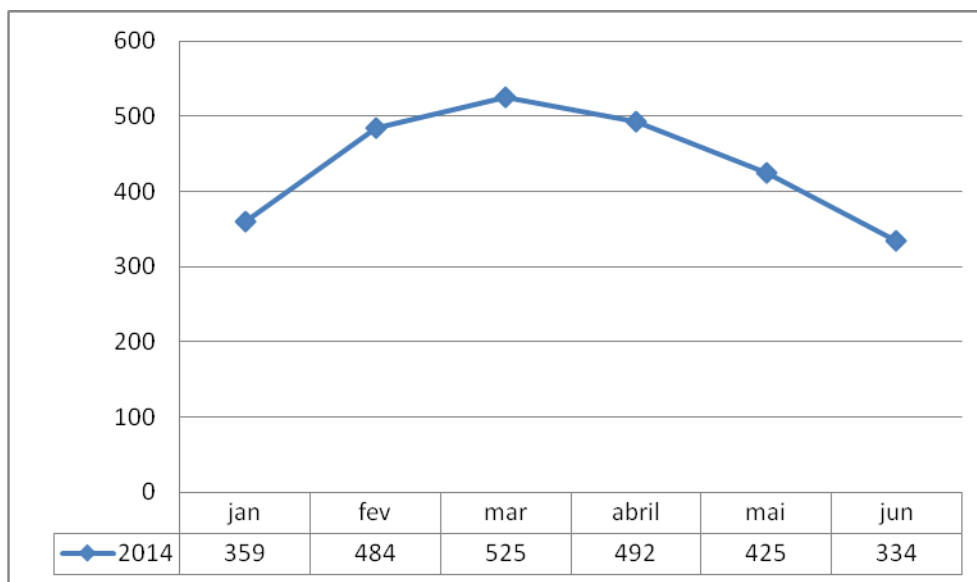
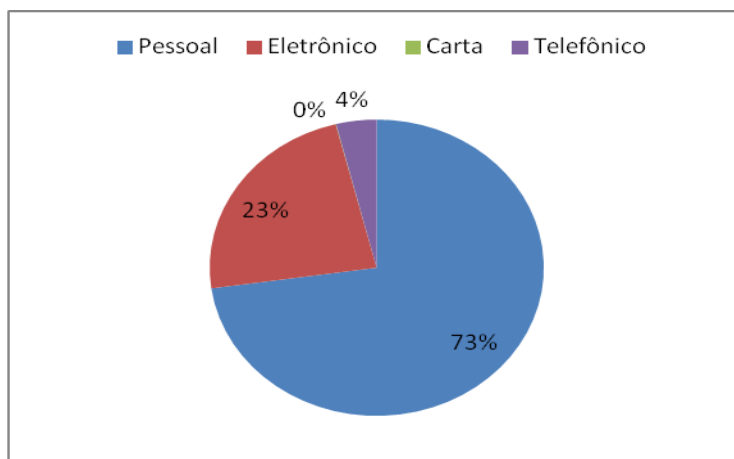


Gráfico 10 – Tipo de ferramenta de comunicação usada pelo cidadão no primeiro semestre de 2014



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

Gráfico 11 - Distribuição dos atendimentos por assunto interno/externo à CMSP no 1º semestre de 2014

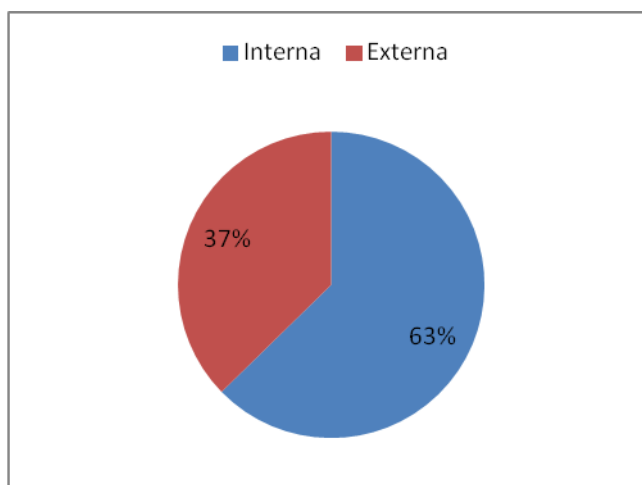


Tabela 6 – Tipos de solicitações / quantidade de atendimentos no primeiro semestre de 2014

Tipo de manifestação	Quantidade	Interna	%	Externa	%
Denúncias	19	3	15,79%	16	84,21%
Reclamação	233	40	17,17%	193	82,83%
Crítica	286	40	13,99%	246	86,01%
Sugestão	36	20	55,56%	16	44,44%
Relato Pessoal	27	27	100,00%	0	0,00%
Solicitação de informação	912	560	61,40%	352	38,60%
Solicitação de providência	950	903	95,05%	48	5,05%
Envio de mídia e propaganda	9	5	55,56%	3	33,33%
Envio de informativo diversos	19	9	47,37%	10	52,63%
Manifestação livre	112	23	20,54%	89	79,46%
Elogios	16	13	81,25%	3	18,75%
<b>Total</b>	<b>2619</b>	<b>1643</b>	<b>62,73%</b>	<b>976</b>	<b>37,27%</b>

Gráfico 12 – Tipos de solicitações no primeiro semestre de 2014

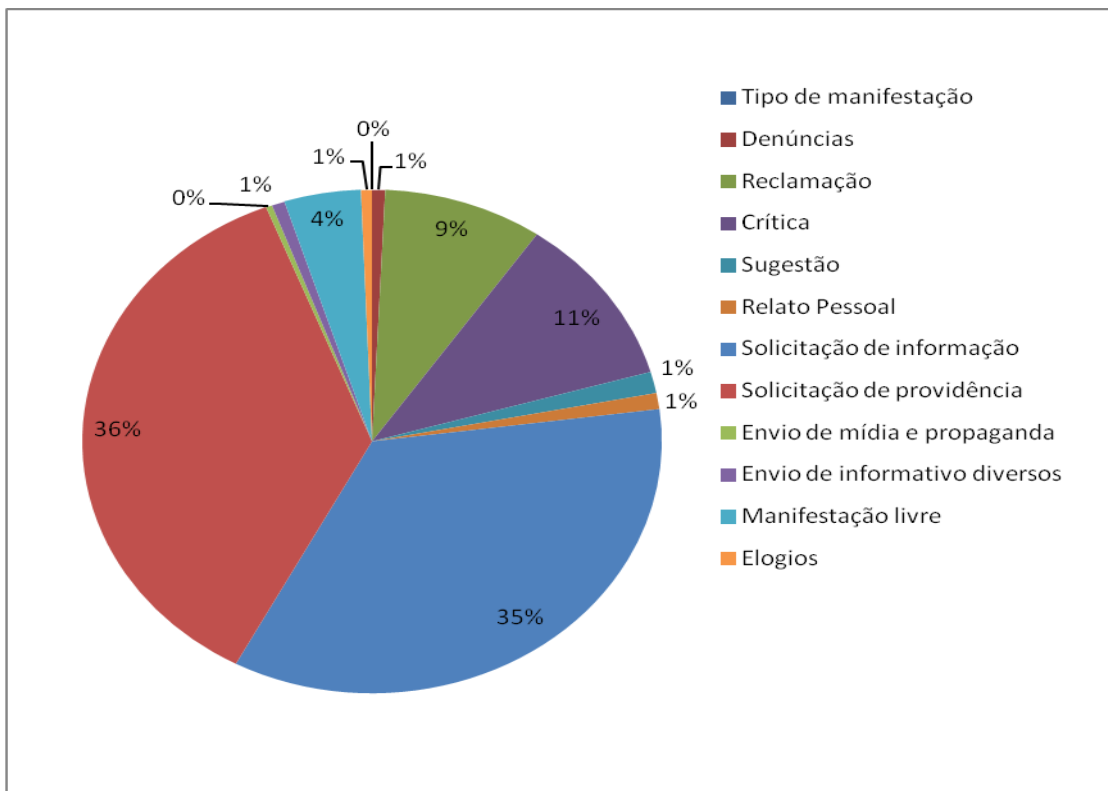


Tabela 7 - Sexo dos cidadãos atendidos / quantidade de atendimentos no primeiro semestre de 2014

SEXO	Qtd atendimentos
Masculino	1689
Feminino	911
Não informado	19
<b>Total</b>	<b>2619</b>

Gráfico 13 - Sexo dos cidadãos atendidos no primeiro semestre de 2014

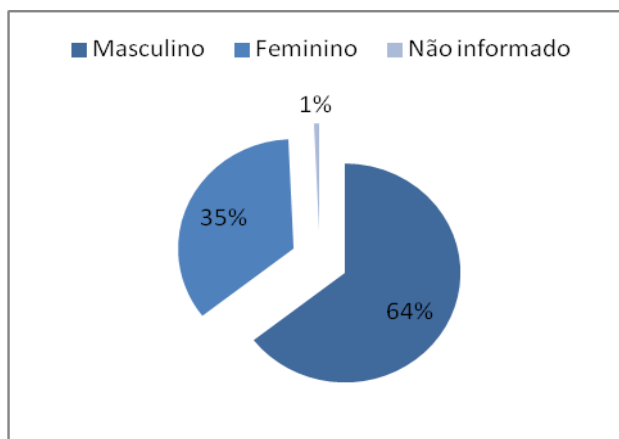


Gráfico 14 – Região de moradia dos cidadãos atendidos no primeiro semestre de 2014

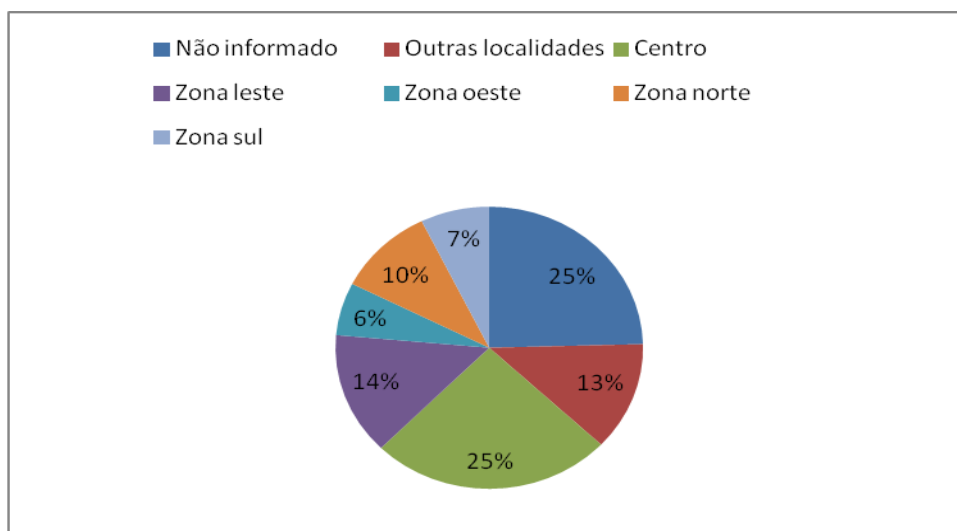


Gráfico 15- Distribuição dos atendimentos port mês e ano.

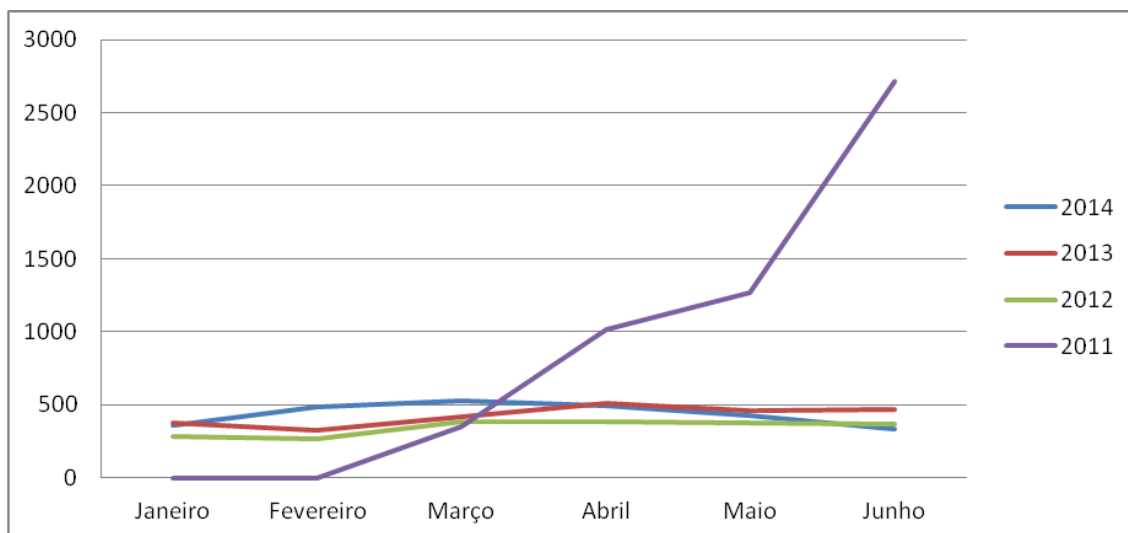


Tabela 8- Distribuição dos atendimentos port mês e ano

Mês	2014	2013	2012	2011
Janeiro	359	375	282	0
Fevereiro	484	325	263	0
Março	525	420	386	354
Abril	492	508	386	1014
Maio	425	459	375	1267
Junho	334	471	370	2714
<b>Total</b>	<b>2619</b>	<b>2558</b>	<b>2062</b>	<b>5349</b>

Tabela 9- Média de atendimentos no 1º semestre de 2014

	2014	2013	2012	2011
<b>Média de atendimentos ao mês</b>	436	426	343	891

## 6. *Atendimento da Ouvidoria*

---

### 6.1 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.

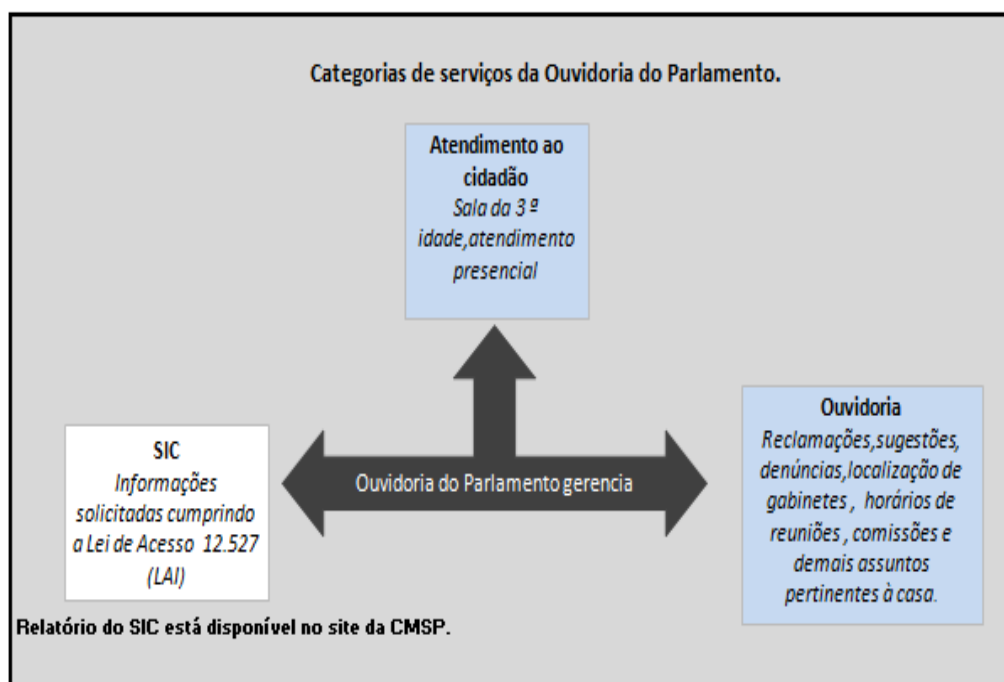
### 6.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria

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:

32

Quadro 2. Modalidades/categorias do atendimento da Ouvidoria do Parlamento



## 7. 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).

### 7.1. Presencial

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



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.

33

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

## 7.2. Eletrônico

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

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

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

## 7.3. Telefônico

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

## 7.4. 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.

## 8. 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:

### 8.1 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.**

## 8.2 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.**

## 8.3 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.**

## 9. *Intersetorialidade*

---

### 9.1 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.

## 10. Anexos

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

DEMANDAS JUNHO					
Providência	Agrupamento	Demanda	Modalidade	Total	
Externa	Assistência Jurídica	Assistência Jurídica	Atendimento ao Cidadão	1	
	Assistência Social	Albergue	Atendimento ao Cidadão	1	
		Assistência Social	Atendimento ao Cidadão	1	
		Retorno para a cidade de origem	Atendimento ao Cidadão	2	
	Documentos	Certificado de Reservista	Atendimento ao Cidadão	2	
	Educação	Creche/ Escola	Atendimento ao Cidadão	1	
	Emprego	Emprego	Atendimento ao Cidadão	1	
	Internet	Acesso à Internet	Atendimento ao Cidadão	3	
	Moradia	COHAB/ CDHU	Atendimento ao Cidadão	4	
			Telefone	1	
		IPTU	Eletrônico	1	
	Órgãos Municipais/Estaduais	Assuntos pertinentes à Prefeitura	Atendimento ao Cidadão	14	
			Eletrônico	12	
			Telefone	6	
		Assuntos pertinentes ao Gov. Federal	Eletrônico	1	
			Subprefeituras	Atendimento ao Cidadão	2
				Telefone	1
	Trânsito	Eletrônico	1		
	Outros	Endereços / Contatos de Outros Órgãos	Atendimento ao Cidadão	11	
			Atendimento ao Cidadão	34	
		Outros	Eletrônico	45	
	Saúde	UBSs / AMAs	Atendimento ao Cidadão	1	
	Terceira Idade	GCMi / GARMIC	Atendimento ao Cidadão	1	
Transporte	Bilhete BOM	Telefone	1		
	Passagem para transporte público	Atendimento ao Cidadão	2		
<b>EXTERNA TOTAL</b>				<b>150</b>	
Interna	Atividade Legislativa	Lei	Atendimento ao Cidadão	1	
			Eletrônico	1	
			Telefone	1	
		Projeto de Lei	Atendimento ao Cidadão	4	
			Eletrônico	4	
		Sessão Plenária	Atendimento ao Cidadão	2	
Telefone	1				

	Comissões	Audiência Pública	Eletrônico	1
		Comissão de Direitos Humanos	Atendimento ao Cidadão	1
		Comissões	Atendimento ao Cidadão	23
			Eletrônico	1
	Comunicação	CPIs	Atendimento ao Cidadão	1
		Site	Eletrônico	1
	Informações Gerais	Agenda de Eventos	Atendimento ao Cidadão	55
			Telefone	1
		Dados básicos da Câmara	Atendimento ao Cidadão	11
			Eletrônico	1
		Gabinete de Vereador	Atendimento ao Cidadão	8
			Partidos	Atendimento ao Cidadão
		Vereadores - Lista	Atendimento ao Cidadão	17
			Eletrônico	4
	Visita à Câmara	Atendimento ao Cidadão	3	
	Material Educativo	Informativos	Atendimento ao Cidadão	1
			Eletrônico	2
	Não Pertinente à Sala	Dinheiro/ Ajuda Material	Atendimento ao Cidadão	1
		Utilizar o Telefone	Atendimento ao Cidadão	5
	Reclamações	Assuntos relativos a Funcionários da CMSP	Eletrônico	3
		Assuntos relativos a Funcionários de Gabinete	Eletrônico	1
		Reclamações Gerais	Atendimento ao Cidadão	2
		Vereadores - Denúncia	Telefone	1
Terceira Idade	Estatuto do Idoso- Mais de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	12	
	Estatuto do Idoso- Menos de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	11	
<b>INTERNA TOTAL</b>			<b>184</b>	
<b>TOTAL GERAL</b>			<b>334</b>	