

Relatório Mensal-MAIO 2014



Ouvidoria
Câmara Municipal de São Paulo

MAIO 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)

MAIO 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)

Amanda Brito Rocha (Psicologia)

Anna Carolina Marçal (Psicologia)

Ana Cristina Fernandes Alves Lamounier (Psicologia)

Claudia Antonio Briese (Psicologia)

Carolina Wolff Nunes (Ciências Sociais)

Diego Ferreira da Silva (Direito)

Isadora Silva Teles de Menezes (Relações Públicas)

Jéssica Barbosa Alves (Jornalismo)

Monica Aparecida de Jesus Araújo (Jornalismo)

Reginaldo Alves dos Santos Filho (Psicologia)

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

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

Sumário

1. Apresentação	5
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)	19
3.3. Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)	19
3.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores.....	20
3.5. Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP.....	22
4. Situação das Demandas	30
4.1 Relação de protocolos Pendentes	31
5. Atendimento da Ouvidoria.....	32
5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão	32
5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria	33
6. Canais de Comunicação da Ouvidoria.....	34
6.1. Presencial	34
6.2. Eletrônico	34
6.3. Telefônico	34
6.4. Correspondência.....	34
7. Atendimento e Equipe Ouvidoria.....	35
7.1 Assistência/Auxílio	35
7.2 Informações Gerais.....	36
7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento	36
8. Intersectorialidade.....	37
8.1 Parceria com a Procuradoria da CMSP.	37
9. Anexos	38

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 425 **MANIFESTAÇÕES** no período de 2 a 31 de Maio de 2014 das quais 78 % 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
-	-	-	-	Declaração de pobreza

2.2. Caracterização geral



Tabela 1 - Tipo de atendimento MAIO

Tipo de Atendimento	Quant.
Pessoal	331
Telefônico	19
Eletrônico	74
Carta	1
Total	425

Gráfico 1 - Tipo de atendimento.

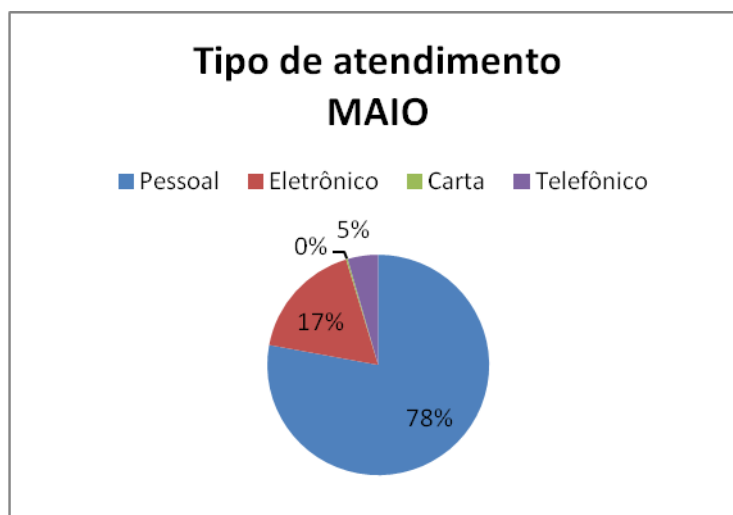


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero

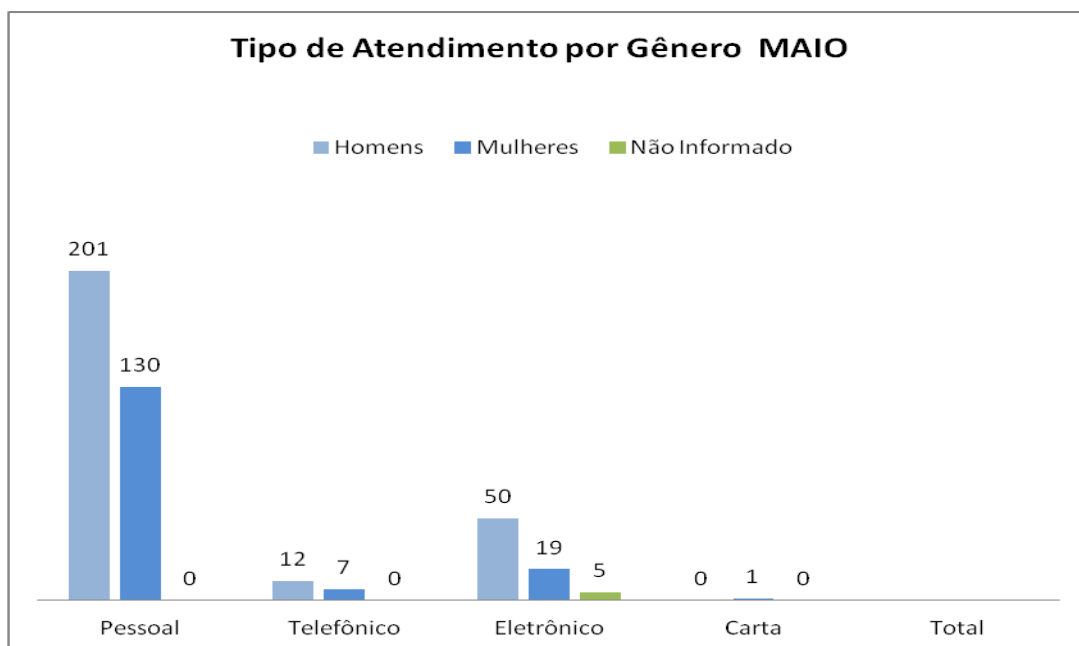


Gráfico 3 - Distribuição da localidade por gênero

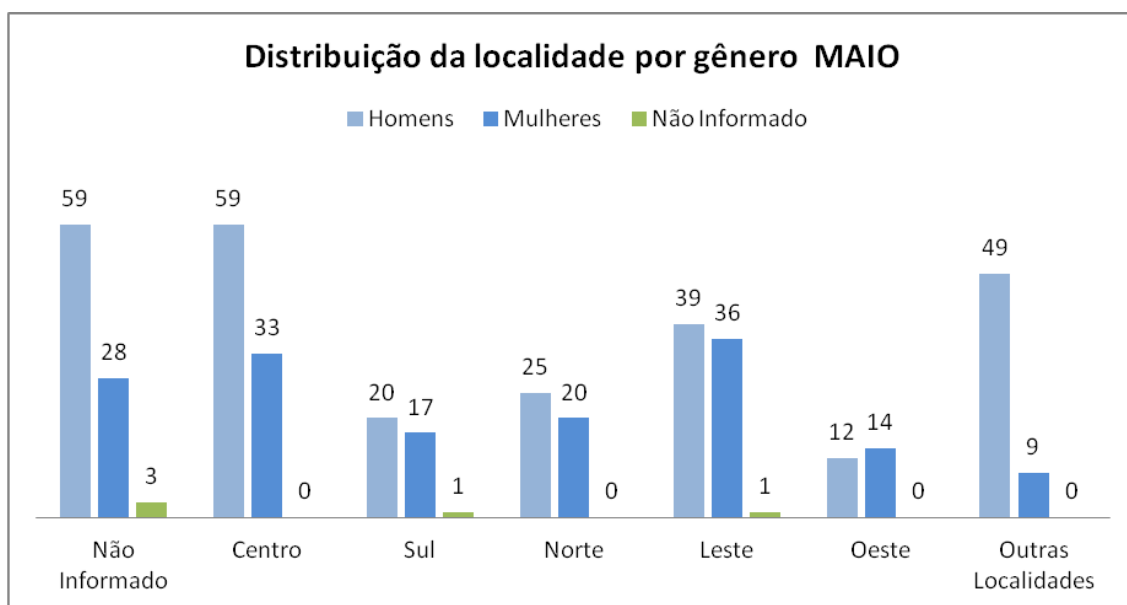


Tabela 2 - Tipo de Manifestação MAIO

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	132
Solicitação de providência (Inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	177
Denúncia	3
Elogio	4
Crítica	19
Reclamação	46
Sugestão	9
Envio de mídia/propaganda	0
Envio de informativos diversos	1
Relato pessoal	7
Manifestação livre	27
Total	425

Gráfico 4 - Tipo de manifestação MAIO

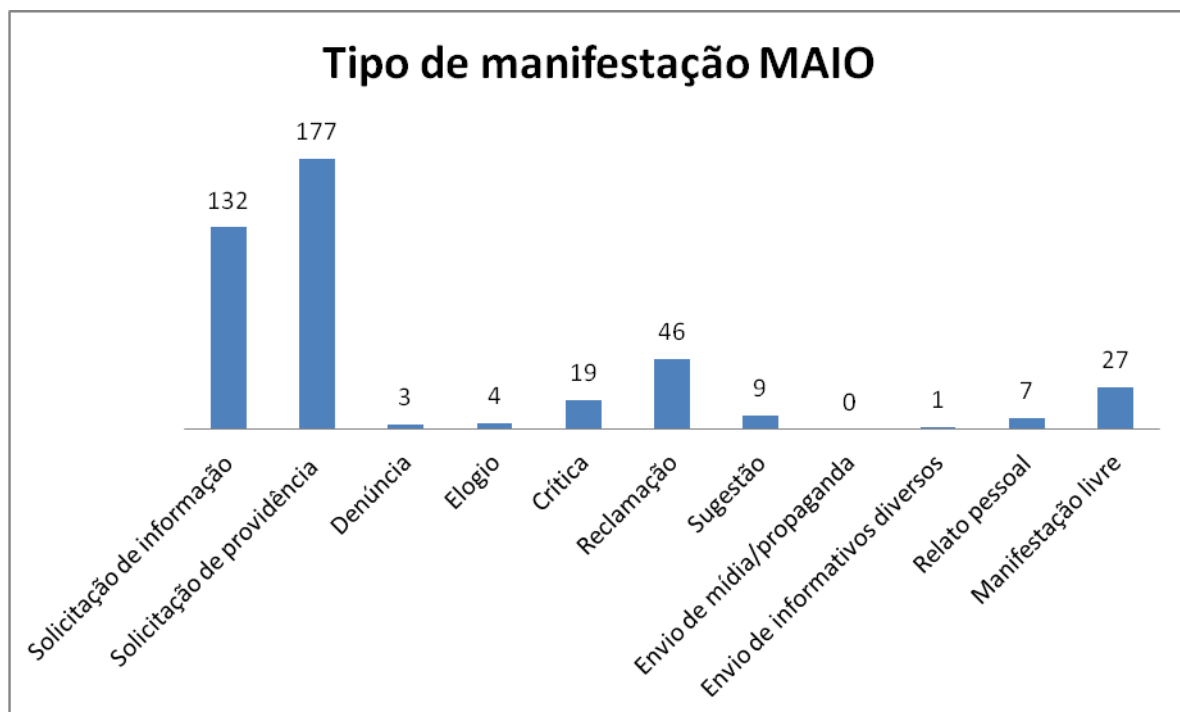


Tabela 3 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade- MAIO

Tipo de manifestação	Centro	Leste	Oeste	Norte	Sul	Não Informado	Outras localidades
Solicitação de informação	26	23	6	16	15	26	20
Solicitação de providência	56	38	15	17	19	3	29
Denúncia	0	0	0	0	1	1	1
Elogio	1	1	0	0	0	0	2
Crítica	1	3	1	1	0	13	0
Reclamação	5	10	4	8	1	14	4
Sugestão	1	0	0	3	0	5	0
Envio de mídia/propaganda	0	0	0	0	0	0	0
Envio de informativos diversos	0	0	0	0	0	1	0
Relato pessoal	2	0	0	0	2	1	2
Manifestação livre	0	1	0	0	0	26	0
Total	92	76	26	45	38	90	58

Gráfico 5 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade

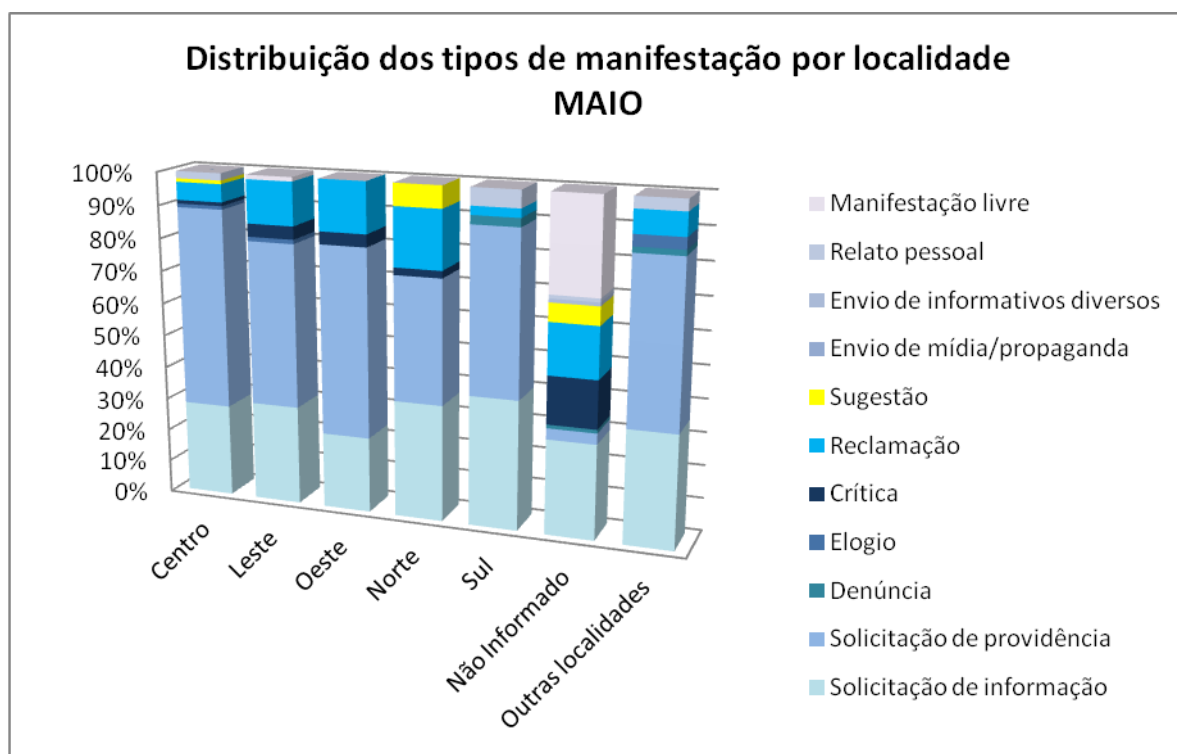
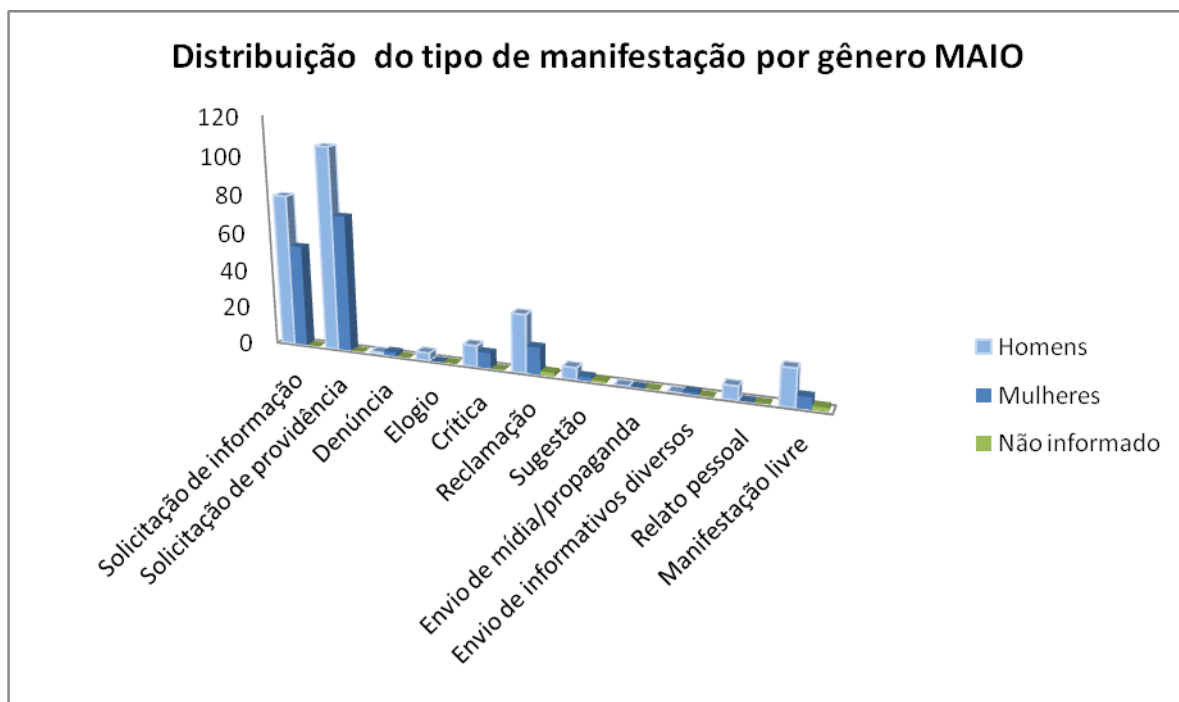


Gráfico 6 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero



3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das **425** manifestações registradas no mês de MAIO de 2014, 193 foram relativas a demandas externas e 232 a demandas internas, conforme está no *anexo 1*, com destaque para:

3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Munícipe relata falta de postura e conduta de servidor do Executivo municipal .
- Munícipe afirmou que solicita à Subprefeitura da Penha que resolva os problemas que ocorrem em uma feira livre aos domingos na Rua Nilza, Vila Esperança - Penha - CEP 03651-120. Entre os problemas há a falta de placa de sinalização indicando dia e horário (início e término da feira); início da feira (montagem das barracas) em torno de 01h00min; término da feira (desmontagem das barracas) em torno de 16h30min; montagem de barracas na calçada; caixas nas calçadas; carros de feirantes estacionados na calçada; falta de fiscalização por parte da Subprefeitura da Penha. Afirma ainda que as irregularidades estão por toda a extensão da feira.
- Munícipe solicita que seja efetuada a poda da árvore ao lado de sua residência localizada na Rua João Gomes Batista; Nº 686 Jardim Cidália CEP 04651-110.
- Munícipe reclama da existência de catracas no Clube Círculo Militar de São Paulo, situado na Rua Abílio Soares 1589 - Ibirapuera, sendo que o terreno pertence à Prefeitura de São Paulo, e os sócios, além de pagarem altas contribuições mensais, são obrigados a pagar várias taxas extraordinárias para poderem ter acesso aos serviços do Clube. Tudo em nome do capitalismo e do lucro desenfreado. O local virou um verdadeiro centro comercial e mercantil. E ainda justificam que a finalidade de tudo isso é repassar dinheiro à Prefeitura mensalmente, para não perderem a posse do terreno. Com tudo o que está acontecendo, os associados são os mais prejudicados. Sugere que o Terreno com o Clube seja incorporado, integrado de volta ao Patrimônio Municipal de modo que a Prefeitura possa gerir o local e dar acesso amplo e irrestrito a todos os moradores de São Paulo

- Munícipe expõe demandas do bairro em que vive (Jardim Guanhembu) afirmando que o bairro está carente de uma praça, de lombadas nas ruas, de um lugar para o lazer. Há também córregos abertos com cheiro horrível e tráfico de drogas na região da Capela do Socorro. Solicita que se faça uma visita ao seu bairro.
- Munícipe reside nesse endereço há oito (8) anos e gostaria de saber porque não tem iluminação na rua.
- Munícipe informa que os professores do CEU Guarapiranga continuam em greve pois falta suporte para realizar os trabalhos como colocar notas e faltas no sistema (que continua lento), telefone que não funciona e a falta de segurança. Tudo isso faz com que os professores trabalhem sem motivação, consequentemente prejudicando os alunos que não serão preparados para o mercado. Pede para que resolva esse caso.
- Munícipe mora em rua que faz esquina com a Tabapuã e conta que, devido ao barulho do tráfego, instalará janelas antirruído. Contudo, ficará impossibilitada de abrir as janelas, assistir televisão ou dormir de janelas abertas. Por conseguinte, considerando a Lei do Silêncio, solicita medidas que possam minimizar o impacto sonoro como a proibição de ônibus articulados ou veículos que emitam barulho acima do permitido pela OMS, nos horários das 20h às 10h, e a proibição dos mesmos veículos durante o final de semana.
- Munícipe ratifica a reclamação do protocolo 22377 e 22493, que trata da falta de limpeza da Rua Santo Amaro, na altura do número 46, pois a questão não foi tratada. Munícipe deseja acrescentar que o responsável pela limpeza do local não a fazia pois estava de férias, mas que já retornou para suas atividades e que ainda assim a limpeza da rua ainda não está ocorrendo propriamente. Ainda declara que entrará em contato com a Imprensa caso o serviço de limpeza da Rua Santo Amaro não for efetuado dentro de 48 horas.
- Munícipe mora na Zona Oeste e reclama da condição atual das calçadas, já tão maltratadas e mal cuidadas pelos moradores (principalmente), apesar de já existir legislação disciplinadora sobre o tema. Escreve para saber se já existe, ou está em vias de existir, algum 'projeto de Lei' que discipline e até estabeleça multas para os donos de cães que, ao levarem seus animais de estimação para passear pela cidade, emporcalhem as calçadas como se estivessem 'acima do bem e do mal'.
- Munícipe relatou que parou de receber o benefício "Renda mínima", pois falaram que um dos filhos não está mais estudando. Porém, o que aconteceu é que ele mudou de escola. Ela gostaria de saber se e quando voltará a receber o benefício!

- Munícipe informa que o AMA / UBS JARDIM HELENA de São Miguel Paulista, não está marcando alguns exames específicos, alegando alguns tipos de falhas no sistema. O endereço é: Av. Kumaki Aoki, 785;
- Munícipe deseja registrar um elogio pelo belo serviço de limpeza da Rua Santo Amaro, número 46, prestado pelo Gari Rubens da empresa INOVA, contratada da Prefeitura de São Paulo, após sua reclamação dos protocolos 22377, 22493 e 22610. Munícipe solicita três cópias do registro do elogio.
- Munícipe deseja agilizar seu Termo de Permissão de Uso (TPU) para comercialização de comida em vias públicas.
- Munícipe informa que desde janeiro não acontece a limpeza no Bairro onde reside, realizada por Garis.
- Munícipe solicita providências da CET (Companhia de Engenharia de Tráfego) em relação a um buraco em sua rua. Afirma que no dia 11 de maio apareceu um buraco no cruzamento da Rua Maria Paula com a Santo Amaro. Ligou e pediu um isolamento à CET, pelo menos uma fita amarela e preto ou um cavalete. Mas nada foi feito. Ao passar pelo local, o pneu de um carro caiu no buraco e o veículo ficou desgovernado, quase atingindo pessoas na calçada. Uma criança de 14 anos quebrou a perna e foi levada com urgência ao hospital das Clínicas. Ele sabe que não é responsabilidade da Câmara, mas assim mesmo pede um isolamento no local até que a Prefeitura e a Sabesp sejam avisadas.
- Munícipe é engenheiro civil desde 1977 e encaminha apontamentos a respeito de questões urbanísticas da cidade.
- Munícipe relata que entrou com um processo para devolver a concessão de terreno (túmulo dos pais), localizado no Cemitério quarta parada, para a prefeitura. A partir disso, realiza duas reclamações: A primeira referente ao próprio cemitério, que alegou que com a devolução da concessão a prefeitura pagaria 70% do valor para ele, informação desmentida pela prefeitura. A Segunda reclamação é direcionada ao atendimento recebido pela Prefeitura, que não cumpre os prazos e também passa informações contraditórias. O senhor Silvio relata que essas ocorrências causaram muitos transtornos em sua vida e pede providências.
- Munícipe critica a Prefeitura Municipal que, por meio da sua Secretaria de Esportes, determinou o cancelamento de feira de produtos orgânicos no Ibirapuera. Questiona ainda o que mais podemos esperar de uma Secretaria que fechou uma via de acesso para pedestres que existia há mais de quinze anos?

- Munícipe deixa a sugestão de que os vereadores façam uma visita para observar quais são as "atividades esportivas" que justificaram, segundo ofício em anexo, o fechamento da feira de produtos orgânicos que acontecia há mais de um ano naquele local. Ele afirma que essa Secretaria que se especializou em mentir para justificar seus mais tresloucados atos administrativos, não pode mais nos surpreender, sabendo que também haviam promovido o fechamento de uma vida de acesso para pedestres que beneficiava milhares de cidadãos paulistanos há mais de quinze anos.
- Munícipe reclama da poluição sonora de bares na Rua Agamenon Pereira Da Silva - Jardim Nakamura.
- Munícipe solicita informações referentes aos seis (6) feriados durante a Copa. Pergunta se já foram assinados pelo Prefeito Haddad e pede o envio das datas.
- Munícipe já entrou em contato com supervisor de obras da Subprefeitura de Cidade Ademar, com fins de obter resposta da solicitação de poda de árvore devido a excesso de folhas caindo e obstruindo o fluxo da água na calha, com risco iminente de proliferar casos de dengue. Continua aguardando uma resposta.
- Munícipe se manifesta contra o Serviço Funerário, com um péssimo atendimento aos munícipes, citando o Cemitério da Saudade e a Unidade da Consolação (Rua da Consolação, 1660 - Consolação 01302-001).
- Munícipe pergunta se é possível fazer algo em caráter de urgência na passarela em frente ao aeroporto de Congonhas, disfarçando a degradação. Sugere faixas de boas vindas, ou adesivos alusivos à Copa.
- Munícipe informa que há mais de um ano colocaram uma placa em sua rua que anunciava a implantação de várias lombadas, porém nada foi feito. Pede providência já que reside em área movimentada com escolas próximas.
- Munícipe se manifesta contra a falta de segurança pública e afirma estar acuada pelo medo. "Não saímos mais de nosso apartamento. Sábados e domingos são passados em casa; dias da semana, é chegar do trabalho e não sair. Festas de crianças, usa-se taxi. São muitos relatos, dia e noite – e vemos muitos deles – de constantes assaltos. No Domingo dia 11, 16:40 hs., Ponte Piqueri, mais um motorista morto". Reagir significa obedecer ao instinto de fugir, para não se entregar e ser morto. O Estado está pagando até R\$ 50.000,00 para quem entregar criminosos. Como isso afeta os menores de 16-20 anos, em motos e veículos roubados? Não vai resolver. A favela de Paraisópolis possui 12.000

crianças e apenas 3 creches. Multiplica-se todas as favelas pelo número de crianças e creches e temos um volume enorme de crianças sendo encaminhadas para o crime. Nosso povo não tem cultura e valores. Pesquisa mostra que 46% da população se preocupa com segurança pública, 12% com a educação e 12% com a saúde.

- Munícipe reclama do descaso de que foi vítima referindo-se a uma Consulta que não consegue marcar uma consulta no Posto de Saúde São Vicente. Ela já realizou todos os exames solicitados, porém não consegue retorno com o médico responsável pelo seu caso. Ela já procurou a Secretária da Saúde, porém nada foi resolvido. Pede ajuda, pois seu caso é diagnosticado como grave e necessita de atendimento.
- Munícipe pede auxílio para inscrição no Cadastro de Contribuintes Mobiliários (CCM).
- Munícipe pede auxílio para elaborar um documento pedindo à Subprefeitura Pirituba/Jaraguá que tampe um buraco na Praça da Rua Adele Zazur pois não possui acesso a um computador.
- Munícipe reclama que sua solicitação de troca de uma lâmpada, que está quebrada, não é atendida. O pedido MR/0259/2011, na Subprefeitura M'Boi Mirim, foi feito em 19 de agosto de 2011 e desde então vem reiterando o mesmo pedido, sem sucesso. Já registrou o pedido de número OSER09/02109 no Departamento de Iluminação Pública (ILUME), porém, também não obteve retorno.
- Munícipe denuncia descaso de funcionários públicos na UBS Ceo I - Santo Amaro. Era o último dia de vacina contra a gripe, vários idosos chegavam ao posto para serem vacinados e os funcionários demoravam muito tempo para atender. Alguns idosos em estado de saúde mais delicado, desistiam de serem vacinados. Ele viu vários deixando o posto sem ao menos ser perguntado o motivo.
- Munícipe relata que fez várias solicitações pelo 156, da Prefeitura, e não obtém resposta satisfatória. Não sabe mais onde reclamar sobre as seguintes ocorrências: 1) iluminação na Rua Bernardo de Matos - a luz fica acesa direto (prot. 16.623/2013); 2) retirada de ponto de ônibus na Estrada do Campo Limpo alt. 3.915 (prot. 4078/2014); 3) varrição - recolhem o lixo de qualquer jeito e jogam dentro da sua casa (prot. 5282/2014). Solicita providências e retorno de suas demandas através dos seus contatos (telefônico e eletrônico).
- Munícipe denuncia que há dezenas de idosos chorando e fazendo verdadeiras caminhadas atrás de remédio em postos e as subprefeituras não fazem nada, por estarem lotadas de assessores que nada fazem e dizem não ter dinheiro para nada. Afirma que o país faliu moralmente, e politicamente.

- Munícipe questiona a Câmara sobre a empresa responsável pela varrição da Vila Jaguara não estar realizando seu serviço. Pede que os vereadores tomem as devidas providências pois os moradores querem uma resposta.
- Munícipe solicita informações de onde pode fazer a inscrição para adquirir um box para trabalhar na feira da madrugada no Brás. Informa que possui o Termo de Permissão de Uso - Comércio Ambulante, está tudo em dia e que antes trabalhava, mas o local foi desativado e ele não sabe o motivo, que já faz dois anos que tenta resolver isso e não consegue.
- Cidadã faz reclamação em relação ao barulho de som muito alto na rua onde mora, nos feriados e finais de semana, entre os horários da meia noite e 7 horas da manhã. Ela reclama em relação ao fato de a Lei do PSIU não ser obedecida. Quando ligou para reclamar, disseram que teriam que identificá-la como a pessoa que estava denunciando o barulho. Sendo assim, ela não aceitou, pois já foi ameaçada e diz que isso tem que mudar. O serviço deveria aceitar denúncia anônima pelo risco que as pessoas correm.
- Munícipe diz que onde mora, na esquina da Rua Cincinato Braga com a Rua Pamplona, existe a construção do futuro Shopping Cidade de S. Paulo. Grande edifício, com mais de 10 andares, acredita-se uns 13 andares e parte de Shopping Center. A obra está em estágio avançado, só que trabalham de madrugada, infringindo a lei do silêncio. Quase todas as madrugadas os moradores acordam e têm o sono prejudicado, com o barulho de betoneiras e às vezes com os gritos dos peões. Afirma ser seu direito como cidadão descansar sendo que há meses está privado de tal direito. Apela para a Câmara, pois já entrou em contato com o Ministério Público e nada aconteceu. Enviará outro e-mail com o número do edifício para a Auditoria proceder a investigações no local.
- Munícipe gostaria de obter o endereço/telefone da Subprefeitura da Mooca e também expor problemas pessoais.
- Cidadã solicita informação sobre a posse do Conselho Municipal de Habitação de São Paulo.
- Munícipe entrou em contato para receber informações sobre seu benefício do Bolsa Aluguel que foi bloqueado. Já entrou em contato com a Prefeitura, mas nada foi resolvido.
- Munícipe reclama do descaso da Subprefeitura da Penha e da ineficiência da Ouvidoria Geral do Município (OGM), a respeito de sua queixa contra a feira livre que ocorre na Rua Nilza. Já reclamou diversas vezes tanto na Subprefeitura como na OGM, porém, só obtém respostas negando suas queixas de ambos os Órgãos Públicos. Segundo ele, a

Subprefeitura garante que fiscaliza a feira e que a mesma ocorre dentro das devidas especificações e repassa esta informação para a OGM, que por sua vez, reproduz tal mensagem para ele quando acionada pelo mesmo. Entretanto, o munícipe alega que os fiscais sequer aparecem na feira para verificar as irregularidades. Pede fiscalização por parte da Câmara Municipal de São Paulo sobre a Ouvidoria Geral do Município e, se possível, sobre a Subprefeitura da Penha, pois já tentou pelas vias do Poder Executivo sem sucesso, afirmando não ter mais esperanças de ser ouvido pelo Poder Executivo. Chegou até a registrar reclamação sobre a feira na Ouvidoria do Parlamento em 05/05/14 (vide protocolo 22548).

- Munícipe abriu um processo contra a SPTrans há 8 anos, pois não conseguiu fazer o Bilhete Único Especial. Foi aposentado por invalidez, entrou em contato com vários órgãos mas nada foi resolvido. Levou o caso para a Prefeitura que constatou que seu direito é “improcedente”. Tem vários problemas de saúde, dentre eles respiratório, diabetes tipo 2 e está com os dois membros inferiores, na parte muscular, comprometidos. Já veio para Ouvidoria Presencial outras vezes, com a mesma solicitação, já não sabe mais a quem recorrer e pede providências.
- Munícipe afirma que os leitores de bilhete único precisam ser colocados na entrada dos veículos, por que ficam longe das catracas o que dificulta a vida dos usuários de transporte. A distância entre a catraca e a leitora é muito grande. Todo dia os passageiros enfrentam transtornos dentro dos veículos, causando muita irritação.
- Munícipe solicita recapeamentos de algumas vias no bairro Vila Jaguara.
- Munícipe solicita faixa de pedestre ou uma lombada visando alertar os motoristas sobre a existência de uma faixa de pedestre num determinado ponto de ônibus.
- Munícipe mora no Jardim São Benedito, Zone Leste de São Paulo e reclama do descaso e abandono. Não aguenta mais tirar fotos, filmar e protocolar reclamações nos órgãos competentes. Gostaria que algum desses órgãos fosse vistoriar a região para que se encontre solução para o desrespeito e abandono. O mato alto, os esgotos entupidos e o lixo estão tomando conta do bairro; o ponto de ônibus improvisado não tem cobertura; moradores, incluindo um deficiente físico com problemas sérios de saúde e feridas pelo corpo, que precisam de uma simples travessia de pedestres sobre o córrego tem que se contentar com uma precária passarela feita pelos moradores.

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

Munícipes buscam informações sobre:

- Lei 15.947/2013, que dispõe sobre as regras para comercialização de alimentos em vias e áreas públicas - comida de rua - e dá outras providências, e o Decreto 55.085/2013 que regulamenta a Lei supracitada;
- PL 688/2013, Plano Diretor Estratégico;
- Lei de alteração de nome de rua;
- Lei 15.947/2013, que dispõe sobre as regras para comercialização de alimentos em vias e áreas públicas - comida de rua - e dá outras providências;
- Projeto de Anistia do IPTU.

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

- Munícipe sugere que os leitores de bilhete único devem ser colocados na entrada dos veículos, pois ficam longe das catracas e dificulta a vida dos usuários de transporte.
- Munícipe diz que é necessário que se vote urgentemente uma lei para que os supermercados da cidade de São Paulo mantenham empacotadores nos caixas. Em muitos lugares há leis que obrigam tal coisa e São Paulo não pode ficar de fora, pois é uma lei justa, que ajudaria os moradores da cidade e empregaria pessoas.
- Munícipe relata que os moradores do seu bairro sofrem com pequenos furtos, pichações e roubos de residências e carros. Por esse motivo a Polícia Militar de São Paulo não faz rondas preventivas, e nem Blitz no local. Pede mais policiamento.
- Munícipe sugere que veículos com final par circulem nos dias pares, e com final ímpar circulem nos dias ímpares.

- Munícipe sugere que sejam liberadas faixas/ corredores de ônibus 24 horas p/ táxis em São Paulo.

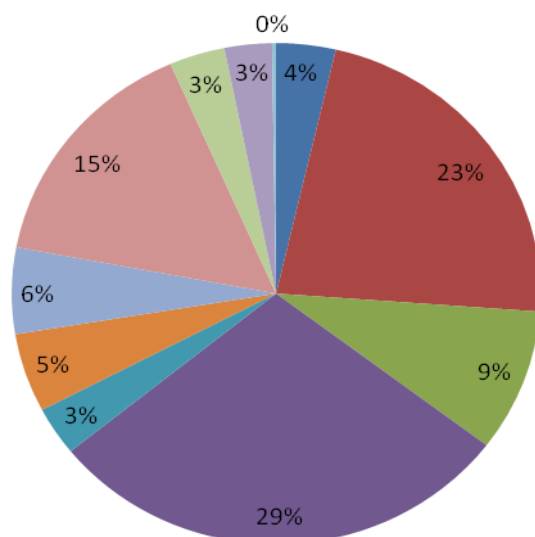
3.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores

- Munícipes solicitam informações sobre Sessões Plenárias (Horários/Dias/Localização).
- Munícipes solicitam informações sobre eventos, cursos, reuniões e palestras realizados na Casa assim como audiências públicas.
- Munícipes solicitam ajuda para localizar vereadores na Casa.
- Cidadão elogiou os temas abordados no Seminário "Qualidade de Vida Para Um Envelhecimento Saudável" realizado hoje (05/05) na CMSP e organizado pelo vereador José Américo e sua equipe, mas lamentou o número reduzido de participantes o que, segundo a coordenação, ocorreu devido às últimas manifestações que ocorreram nas imediações da CMSP.
- Munícipe quer saber se ainda pode fazer comentários sobre o Plano Diretor Estratégico de São Paulo para os vereadores da CMSP.
- Cidadão compareceu à CMSP para elogiar e agradecer o atendimento recebido pelos atendentes da Ouvidoria do Parlamento, onde obteve êxito em suas solicitações.
- Munícipes solicitam informações de como trabalhar na Câmara Municipal de São Paulo.
- Munícipes solicitam lista dos vereadores ativos na 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 Exemplos/Informativos da CMSP
- Serviços de telefonia , impressão e xerox
- Funcionários CMSP: Localização e dados
- Partidos, Vereadores e Lideranças: Reclamação,denúncias, localização e dúvidas
- Eventos/Assuntos de outros órgãos públicos: Reclamação e localização
- Reuniões/Palestras/Cursos/Comissões/Assuntos e Treinamento CMSP: Localização e datas
- Projetos de lei: Consulta, sugestão e crítica
- 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 maio 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:

- Árvores que necessitam ser podadas: foram dois casos registrados.
- Problemas com iluminação: foram três ocorrências.
- Barulhos durante a noite: houve três demandas.
- Reclamações sobre a proibição da feira orgânica no Ibirapuera: três munícipes manifestaram-se contra a proibição.
- Falta de limpeza nas ruas: cinco reclamações.

Além desses problemas, a respeito dos quais houve maior incidência de reclamações, a procura pela Ouvidoria do Parlamento no que se refere à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, se deu devido a razões como uma solicitação de mais espaços de lazer no Jardim Guanambu; duas reclamações sobre serviços funerários defasados no Cemitério da Consolação;

um posicionamento contrário à colocação de catracas no Círculo Militar; duas solicitações de fiscalização de irregularidades em feiras livres na Penha; uma denúncia de invasão de propriedade; além de duas reclamações de buracos em calçadas e ruas e um pedido de ajuda em relação a um córrego. Houve também uma sugestão de enfeitar a passarela que existe na frente do aeroporto de Congonha com o tema da Copa, para não deixar transparecer aos turistas o abandono em que ela se encontra.

As demandas acima se referem àquelas relativas ao Executivo e foram encaminhadas à Ouvidoria Geral do Município. A única demanda cujo conteúdo se refere ao Legislativo Municipal tem relação com o projeto do novo Plano Diretor Estratégico da cidade de São Paulo. Nela, o munícipe encaminha uma série de sugestões que complementam o texto existente:

“Sou engenheiro civil, trabalho aprovando projetos na cidade de São Paulo desde 1977, portanto há 37 anos. Meu intuito é contribuir com a PMSP a fim de que possam acertar alguns pontos que considero fora da realidade, principalmente no que se refere à periferia de São Paulo, região onde desenvolvi meu trabalho.

Há alguns pontos que entendo terem sido muito positivos, como a acessibilidade das pessoas com deficiência ou dificuldades de se locomover, quanto à área permeável que tem o propósito de eliminar as enchentes e a transferência de responsabilidade para os profissionais no projeto do interior das edificações, deixando por conta da Prefeitura a implantação e a relação existente entre os imóveis.

A experiência negativa é o fato de a lei atual não atender as expectativas dos moradores, não permitir resolver problemas sociais existentes, como moradia e convívio social, uma vez que limita demais o aproveitamento dos (pequenos) lotes da forma que são adquiridos na periferia e ainda priva o morador mais simples de utilizar equipamentos

sociais próximos de suas residências (sem utilizar veículo para se locomover).

24

Há, também, uma restrição aos templos religiosos em geral, os quais têm fundamental importância na vida das pessoas, se não pela parte religiosa, mas pela parte social, onde as pessoas convivem, passam seu final de semana e que têm o objetivo de ajudar e aliviar as autoridades de problemas corriqueiros tão atuais, como insegurança, crime, desrespeito às autoridades e outras (em que pese a propaganda e generalização na mídia, incorreta, de objetivo principal de ganho de dinheiro fácil).

Assistimos, então, que a maioria executa suas edificações de forma irregular, a PMSP não tem capacidade de conter tais irregularidades e, continuando assim, com certeza as pessoas vão continuar construindo da forma que mais lhes convier, mas nunca de acordo com a lei imposta pela municipalidade.

Também, sem assistência técnica adequada, não têm estrutura. Inseguras, avançam recuos frontais e proporcionam péssimo aspecto visual à nossa cidade. Isto ocorre porque uma lei muito severa e disciplinadora, em relação ao aproveitamento do lote, torna-se a lei que incentiva a irregularidade (e não ao contrário, como devia ser).

Enfim, vou tentar, pontualmente, apontar alguns dos conceitos, totalmente incompatível com a realidade das pessoas.

Há, também, desde 1972 uma lei para loteamentos que exige do empreendedor executar obras como drenagem, guias, sarjetas, asfalto, água, esgoto, energia elétrica o que, pelo menos na minha área de trabalho, acaba contribuindo para não haver um único loteamento planejado e aprovado pela Prefeitura. O número de invasões cresceu,

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

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

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

não só por esta razão, mas é uma delas, o número de aproveitadores que deixaram suas glebas para que fossem invadidas – por ganharem mais com estas do que por investir na sua terra – foi causado por uma lei que não contribui para que se faça algo planejado. Se a Prefeitura cobra IPTU, taxa de asfalto, a Sabesp cobra água e esgoto (sem tratar) e a Eletropaulo cobra a energia, porque não continuam nos loteamentos, uma vez que nas áreas invadidas e sem planejamento acabam assumindo todos esses ônus.

Enfim, são fatos que concorrem para o estado caótico atuais. Alguns problemas:

1. Loteamento

Aprovar loteamentos obedecendo às técnicas de arruamentos e lotes, sem, no entanto, impor obras públicas ao loteador. O poder público faz as obras, porque hoje nos loteamentos clandestinos acaba fazendo.

2. Templos religiosos

Permitir construção de templos religiosos em vias locais e em zonas não estritamente residenciais, sem considerar largura de vias, com limite de área construída. Exigências complementares, como limites de ruído, incômodo da vizinhança podem complementar as execuções destas edificações. Não há porque solicitar nestes lugares áreas de estacionamento, visto que as pessoas, em geral, deverão se dirigir ao local em transporte público (objetivo atual do município) ou a pé, por estar perto de suas casas. São locais que ajudam a preservar a ordem, a disciplina, o respeito e aumenta o convívio local entre as pessoas.

3. Gabarito da obra, definição de pavimento térreo e perfil natural do terreno

a) Inicialmente devemos verificar que o Código de Edificações diz que o gabarito deve ser de 9,00m e a lei 13885/04 diz que o gabarito, sem Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP

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

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

recuo lateral, deve ser de 6,00m. A partir daí há que ter 3,00m de recuo lateral. A maioria dos terrenos tem 5,00m de largura e alguns tem 10,00m. Impossível alguém atender este gabarito de 6,00m. Não há como executar dois andares e telhado com mínimo declive sobre a edificação. Por que não permanecer o gabarito anterior, de 9,00m, como era antigamente?

b) Pavimento térreo

Considerando que o terreno de periferia tem acentuado declive ou aclave, o pavimento térreo deveria manter as regras da lei anterior à lei 13885/04, isto é, com terrenos em declive ter como referência um ponto da guia frontal (o que é realmente feito, hoje) e nos terrenos em aclave, nível médio no comprimento do terreno, por exemplo.

c) Perfil natural do terreno

Desconsiderar qualquer indicação de perfil natural de terreno para definir pavimentos na edificação, uma vez que as pessoas querem morar ou mesmo edificar comercialmente no nível da via frontal. E é o que realmente fazem hoje e sempre fizeram. A prefeitura veio utilizando os mapas do Geram para definir PNT e depois passou a usar o Mapa Digital da Cidade. Ambos não permitem definir estes perfis de forma precisa, portanto são falsos. O primeiro porque após arruamento e loteamento há perda dos níveis originais e o segundo porque o perfil não é o natural, além de que as curvas de nível são modificadas até por terrenos vizinhos. Logo, esta definição apenas serve de restrição "descabida" aos projetos.

4. Áreas computáveis, coeficiente de aproveitamento e área permeável.

a) Toda a edificação abaixo da linha do pavimento térreo (definido acima) deveria ser não computável. Não haveria caixões perdidos "falsos" para futuras regularizações, serviria para estoques dos imóveis comerciais, serviria em edificações residenciais para parentes próximos de famílias menos favorecidas, permitindo, por exemplo, residência para pais, filhos, sogras e outros, diminuindo o problema de moradia que

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

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

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

assola nossa sociedade. O conceito de unidade unifamiliar nestes casos não tem o menor sentido considerando os problemas sociais atuais. Portanto, deveriam ser apenas residências.

b) Nos terrenos em aclave, como as áreas abaixo de um nível da guia não sendo computável, vai permitir que mais pessoa pudesse morar de forma mais decente, porque o coeficiente de aproveitamento só seria utilizado deste nível para cima.

c) Deveriam ser permitidas as cisternas para depósito de água, com fundo permeável, substituindo, opcionalmente, as áreas permeáveis exigidas hoje. Ninguém deixa seu quintal com grama, pedrisco, ou qualquer outro revestimento permeável. Precisam de quintal para as crianças, para manter limpas as suas casas, para abrigo de veículos etc. A cisterna funciona como um "piscinão" e permite que a água filtre pelo fundo.

5. Áreas comerciais em ZM ou SMTP em via local (ver quadro 2/d da lei 13885/04)

Há um limite de 250,00m² para qualquer área de lote. Se, por exemplo, tiver um terreno de 1000m², portanto quatro vezes maior que 250,00m², podem construir apenas 250,00 m² como estivessem construindo num terreno de 250,00m².

O que ocorre nesses casos?

Se o lote tiver de 40m de frente por 25m de fundos, por exemplo, o proprietário vai desdobrar o lote em quatro terrenos de 250m² e construir quatro x 250m², portanto 1000m² de construção. Não pode, por exemplo, num único bloco construir quatro salões de 250m² em um lote de 1000m² (?). Se tiver menos frente, apesar de ter o terreno de 1000 m² sai prejudicado, apesar de ter mesma área de terreno que o primeiro.

Sendo assim, não há justificativa para se limitar a área construída em 250,00m². (Apenas deveriam limitar o uso, por exemplo, NR1) e eliminar esta exigência.

6. Pátio de carga e descarga para área construída acima de 100m² em ZCP e ZCL

a) A maior parte dos terrenos comerciais tem 250m². Onde colocar pátio interno de carga e descarga. Hoje todos estão construindo irregularmente por este motivo. Além disso, os setores de aprovação exigem vagas e manobras para caminhões médios, mesmo que a edificação seja para uma imobiliária, por exemplo.

b) Eliminando ou exigindo para área maior, por exemplo, 1000m², para alguns usos que não precisam de carga e descarga, não tem sentido exigir pátio de carga e descarga. Alguns casos, também não há sentido exigir que seja para manobra e estacionamento de caminhões. Poderia ser, por exemplo, para um veículo grande, como um Van ou Perua.

7. ZEIS

Deveriam ser competência de subprefeitura, pelo menos até certa área, por exemplo, 1500m² analisar processos inseridos em ZEIS, portanto próximo dos locais onde vão construir. Os problemas de trânsito, tempo para se locomover, são problemas enfrentados por profissionais que deixam de fazer essas aprovações.

8. Residências multifamiliares horizontais e verticais

Até certo limite deveriam ser de competência das subprefeituras, pelos motivos expostos no item sete.

9. Terrenos considerados urbanos, já classificados como ZPI, ZM e outros

Há muitos terrenos inseridos em zonas nobres da periferia, os quais ganharam um zoneamento favorável (?), principalmente em mãos de grandes proprietários, que não pagam o IPTU e sim o INCRA (que tem valor irrisório).

Ocorre que deixam os seus terrenos parados, não vendem, não edificam, portanto não permitem a geração de empregos para a população local, que tem que se locomover, utilizar transporte público, além de perder muito tempo com viagens durante o dia. As subprefeituras deveriam emitir relatórios informando e exigir da Secretaria de Finanças que lancem os referidos IPTUs, com valores progressivos, para pressionar os proprietários, que esperam vendê-las em época que lhes rendam mais lucros e disponibilizando quando melhor lhes convier. Caso fossem lançados os IPTUs, provavelmente iriam pensar em utilizar os terrenos e gerar empregos próximos das residências das pessoas que precisam trabalhar.

10. Taxa de ocupação e coeficiente de aproveitamento em empreendimentos horizontais multifamiliares

A taxa de ocupação para estas edificações é de 60% (poderia ser de 70%, como é para os outros usos) e o coeficiente de aproveitamento não é o dobro da taxa de ocupação. Sendo assim, não há como se colocar o pavimento superior com a mesma área do pavimento térreo, a não ser que use taxa de ocupação de 50% (subutilizando a área). Entendo que o coeficiente de aproveitamento deveria ser o dobro da taxa de ocupação. Simples e eficiente.

Ao todo, foram relatadas 28 demandas da ouvidoria relacionadas a Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, principalmente vindas da Zona Leste, com 7 demandas, depois, a zona Norte e Sul com 5 cada região. Seguidos pela Zona Oeste e o Centro, com 4 e 3, respectivamente. Por último, há 4 demandas cuja região não foi identificada.

Comissão de Saúde, Promoção Social, Trabalho e Mulher

30

Após análise mensal dos registros de atendimentos presencial, telefônico-eletrônicos efetuados pela Ouvidoria da CMSP, foram localizadas *três manifestações* pertinentes à Comissão de Saúde, Promoção Social, Trabalho e Mulher, sendo todas elas *reclamações*.

As *reclamações* partiram de munícipes residentes das Regiões Norte e Oeste de São Paulo, duas das manifestações foram efetuadas via telefone-eletrônico e apenas uma via presencial.

Entre os relatos estão: A indignação com os serviços prestados pela Prefeitura de São Paulo referente à temática aposentadoria; o descaso para agendamento de consultas consideradas urgentes em postos de saúde na Zona Sul; e o desrespeito com idosos na UBS CEU I Santo Amaro, referente à campanha de vacinação contra a gripe.

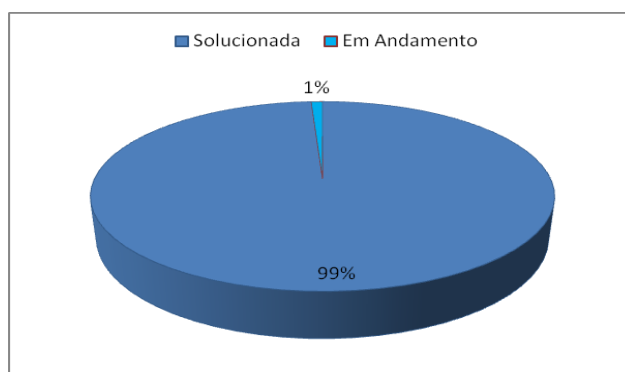
4. Situação das Demandas

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

Tabela 4 - Situação das demandas MAIO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	421
Em Andamento	4
Total	425

Gráfico 8 - Situação das demandas MAIO



4.1 Relação de protocolos Pendentes

Tabela 5 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 31/05/2014

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto
21855	Reclama da reforma da CMSP	21/03	25/03	47 dias
22072	Denúncia	02/04	03/04	38 dias
22175	Sugestão	08/04	08/04	34 dias
22230	Reclamação	08/04	16/04	28 dias
22272	Denúncia	14/04	17/04	27 dias
22405	Sugestão	22/04	22/04	26 dias
22443	Solicita informações sobre atividade legislativa	24/04	24/04	23 dias
22465	Solicita informações sobre licitação	25/04	25/04	22 dias
22529	Reclamação	05/05	05/05	19 dias

22705	Reclamação	13/05	13/05	13 dias
22771	Sugestão	16/05	20/05	10 dias
22905	Reclamação	26/05	28/05	4 dias

*Do total de 12 demandas em aberto, as últimas 4 são referentes ao mês de maio. As demais referem-se a pendências de meses anteriores que aguardam retorno de outros setores da Casa.

Fabio Pierdomenico

Ouvidoria do Parlamento, 31 de MAIO 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.

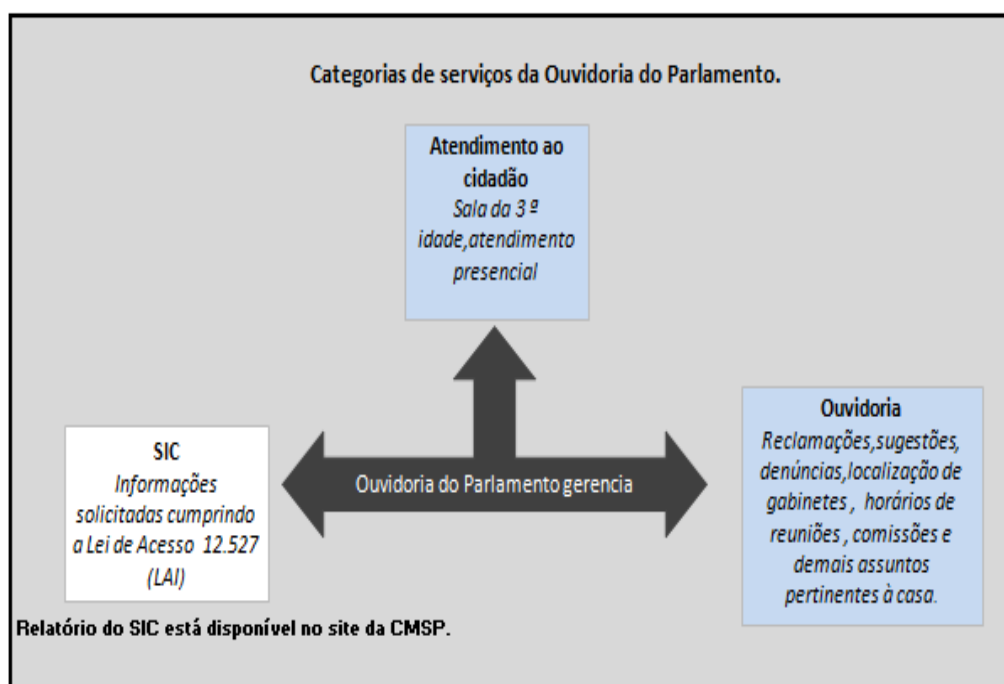
Contamos também com a sala da 3ª Idade, provendo um atendimento humanizado para as pessoas que muitas vezes procuram a Casa com demandas delicadas, que necessitam de atenção diferenciada.

5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria

33

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 9:00 às 18:00 horas.

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 9:00 às 19:00 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 MAIO					
Providência	Agrupamento	Demanda	Modalidade	Total	
Externa	Assistência Jurídica	Assistência Jurídica	Atendimento ao Cidadão	2	
			Telefone	1	
	Assistência Social		Albergue	Atendimento ao Cidadão	13
			Assistência Social	Atendimento ao Cidadão	2
			Bolsa Família	Atendimento ao Cidadão	1
			Previdência Social	Atendimento ao Cidadão	1
			Retorno para a cidade de origem	Atendimento ao Cidadão	2
	Documentos		Certificado de Reservista	Atendimento ao Cidadão	3
	Educação		Cursos	Atendimento ao Cidadão	11
	Emprego		Emprego	Atendimento ao Cidadão	3
	Internet		Acesso à Internet	Atendimento ao Cidadão	4
	Órgãos Municipais/Estaduais		Assuntos pertinentes à Prefeitura	Atendimento ao Cidadão	10
				Carta	1
				Eletrônico	18
				Telefone	9
			Assuntos pertinentes ao Gov. Estadual	Eletrônico	1
				Telefone	1
			Assuntos pertinentes ao Gov. Federal	Atendimento ao Cidadão	1
				Deputados Estaduais/Assembleia	Atendimento ao Cidadão
			Secretarias Municipais	Telefone	1
				Subprefeituras	Atendimento ao Cidadão
		Trânsito	Eletrônico	1	
			Eletrônico	9	
	Outros	Endereços / Contatos de Outros Órgãos	Atendimento ao Cidadão	9	
			Atendimento ao Cidadão	37	
		Outros	Eletrônico	38	
			Telefone	5	
(vazio)			1		
Saúde		UBSs / AMAs	Eletrônico	1	
Terceira Idade		Cursos, Atividades, Eventos para a Terceira idade	Atendimento ao Cidadão	2	
Transporte		Bilhete Único	Atendimento ao Cidadão	1	
EXTERNA TOTAL				193	

Interna	Atividade Legislativa	Lei	Atendimento ao Cidadão	7
		Projeto de Lei	Atendimento ao Cidadão	8
			Eletrônico	1
			Telefone	2
Comissões		Audiência Pública	Atendimento ao Cidadão	4
		Comissões	Atendimento ao Cidadão	26
			Eletrônico	2
Comunicação		Site	Atendimento ao Cidadão	1
Informações Gerais		Agenda de Eventos	Atendimento ao Cidadão	65
		Dados básicos da Câmara	Atendimento ao Cidadão	22
		Gabinete de Vereador	Atendimento ao Cidadão	11
			Eletrônico	2
		Partidos	Atendimento ao Cidadão	3
		Vereadores - Lista	Atendimento ao Cidadão	11
			Eletrônico	1
Visita à Câmara	Atendimento ao Cidadão	1		
Material Educativo		Informativos	Atendimento ao Cidadão	7
Não Pertinente à Sala		Dinheiro/ Ajuda Material	Atendimento ao Cidadão	2
		Utilizar o Telefone	Atendimento ao Cidadão	18
Reclamações		Assuntos relativos a Funcionários da CMSP	Atendimento ao Cidadão	2
		Reclamações Gerais	Atendimento ao Cidadão	4
Terceira Idade		Estatuto do Idoso- Mais de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	13
		Estatuto do Idoso- Menos de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	19
INTERNA TOTAL				232
TOTAL GERAL				425