

Relatório Mensal-MARÇO 2015



Ouvidoria
Câmara Municipal de São Paulo

MARÇO 2015



2

Mesa Diretora

Antonio Donato

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Edir Sales

1º Vice Presidente

Toninho Paiva

2º Vice Presidente

Aurélio Nomura

1º Secretário

Paulo Frange

2º Secretário

Eduardo Tuma

1º Suplente

Noemi Nonato

2º Suplente

Dalton Silvano

Corregedoria

MARÇO 2015

3

OUVIDORIA

Marcelino Atanes Neto

Ouvidor do Parlamento

Wilson Roberto Thomazini

Ouvidor Adjunto do Parlamento

Equipe Técnica

Daiane Fernandes do Vale

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Uderma Neves Nascimento

Wilson Roberto Santos

Estagiários

Andrezza Mieko Richter Lourenção (Ciências Sociais)

Ana Cristina Fernandes Alves Lamounier (Psicologia)

Camila Pereira dos Santos (Serviço Social)

Cláudia Antônia Briese (Psicologia)

Carolina Wolff Nunes (Ciências Sociais)

Diego Ferreira da Silva (Direito)

Edmo Marcelo Salazar Oliveira (Psicologia)

Francisco Alencar Pimenta (Psicologia)

Luana Almeida Souza (Serviço Social)

Luana de Souza Silva Ribeiro Tiburcio (Serviço Social)

Mônica Aparecida de Jesus Araújo (Jornalismo)

Reginaldo Alves dos Santos Filho (Psicologia)

Sumário

1 Apresentação	5
2. Apresentação de dados	6
2.1. Caracterização do Atendimento ao Cidadão (Presencial).....	6
2.2. Caracterização geral	7
3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria.....	11
3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura	11
3.2. Manifestações referentes a leis e Projetos de Lei (PLs)	16
3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)	17
3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores	17
3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP.....	20
4. Situação das Demandas	24
4.1 Relação de protocolos Pendentes	25
5. Atendimento da Ouvidoria.....	25
5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão	26
5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria	26
6. Canais de Comunicação da Ouvidoria.....	27
6.1. Presencial	27
6.2. Eletrônico	28
6.3. Telefônico	28
6.4. Correspondência.....	28
7. Atendimento e Equipe Ouvidoria.....	29
7.1 Assistência/Auxílio	29
7.2 Informações Gerais.....	30
7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento	30

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 além de 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 **496 manifestações** no período de 2 a 31 de MARÇO de 2015, das quais 82 % 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 MARÇO

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

2.2. Caracterização geral



Tabela 1 - Tipo de atendimento MARÇO

Tipo de Atendimento	Quant.
Pessoal	405
Telefônico	32
E-mail	41
Carta	4
Formulário Portal	14
Total	496

Gráfico 1 - Tipo de atendimento MARÇO

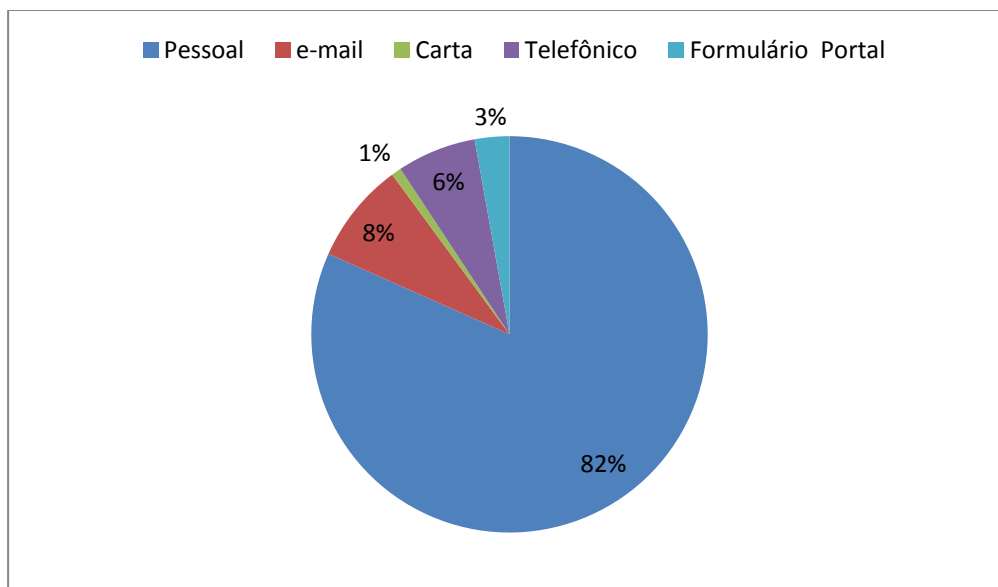


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero

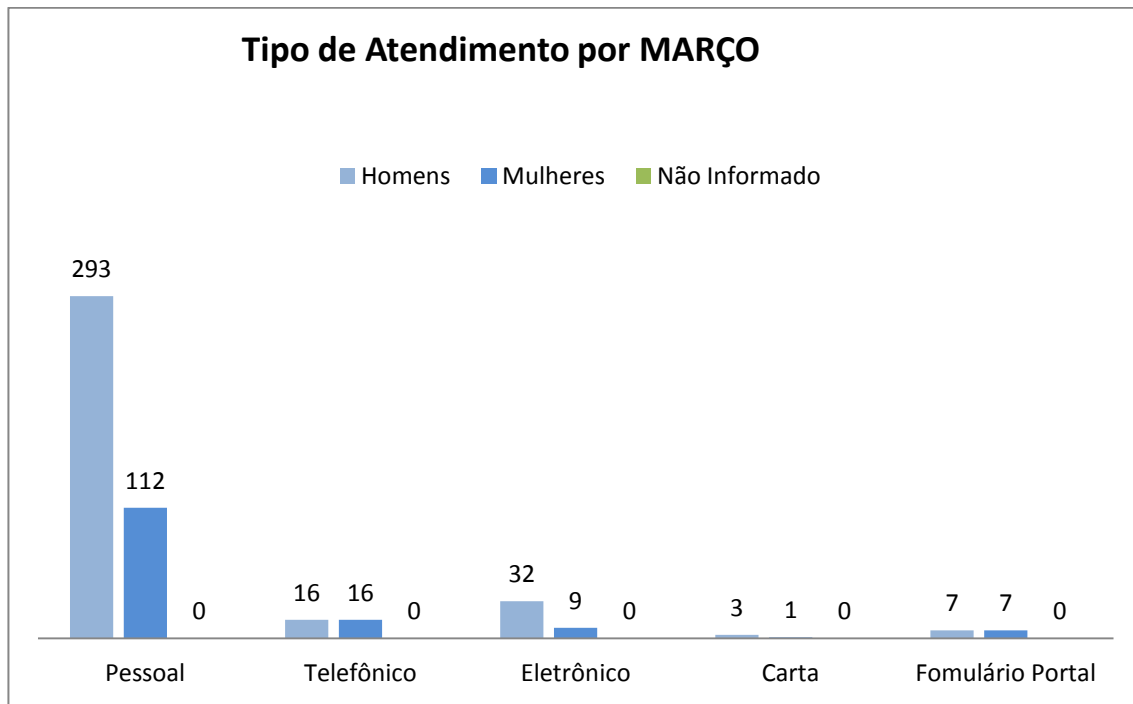


Gráfico 3 - Distribuição de manifestações, críticas e reclamações da PMSP por região.

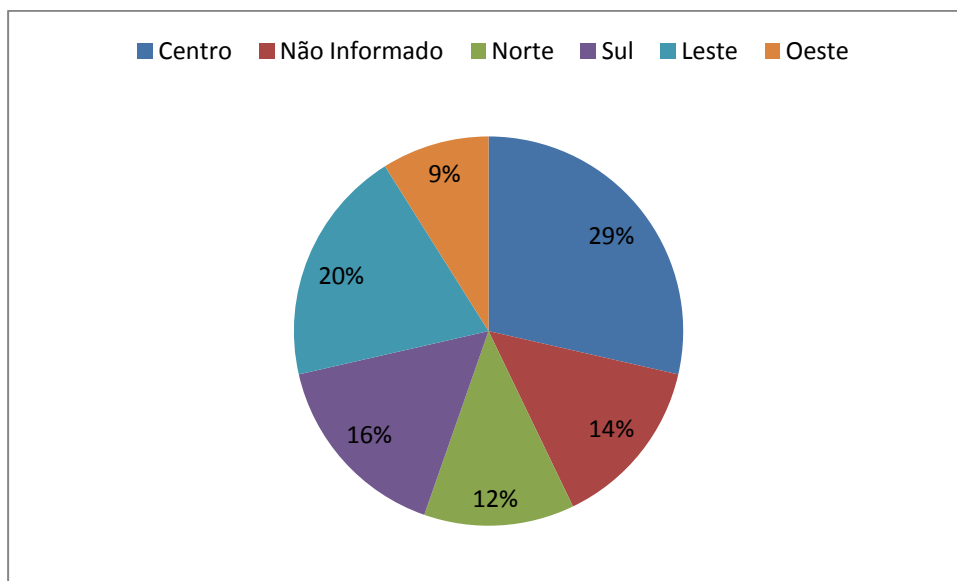


Tabela 2 - Tipo de Manifestação MARÇO

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	151
Solicitação de providência (inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	233
Denúncia	3
Elogio	3
Crítica	4
Reclamação	53
Sugestão	13
Relato pessoal	9
Manifestação livre	27
Total	496

Gráfico 4 - Tipo de manifestação

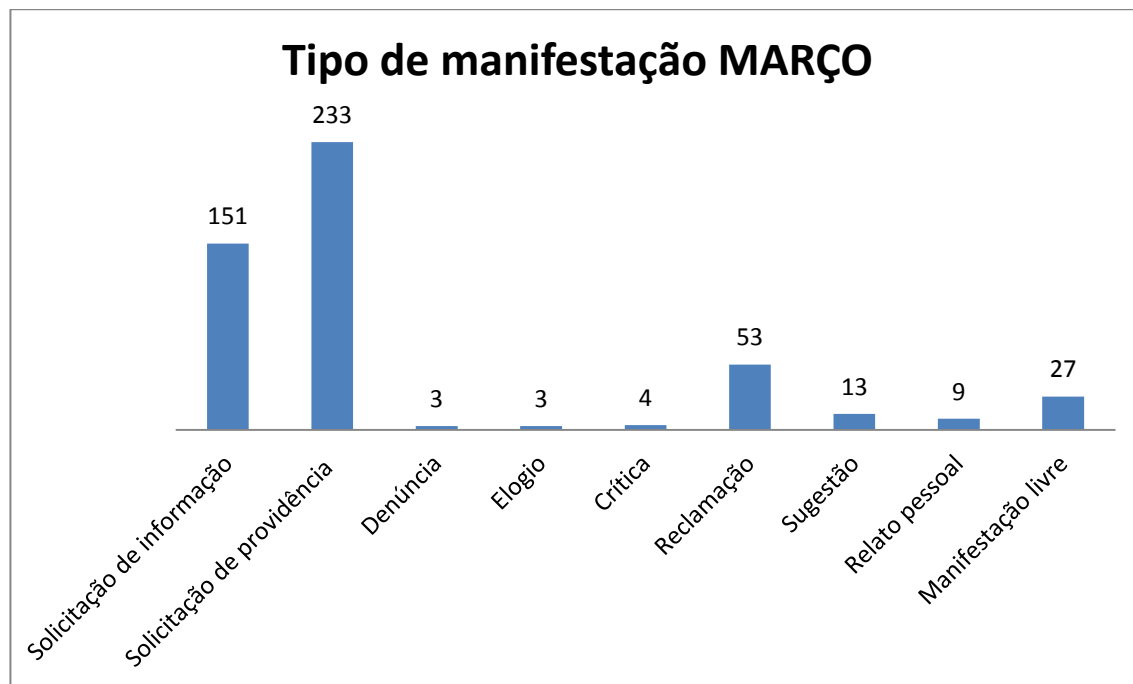
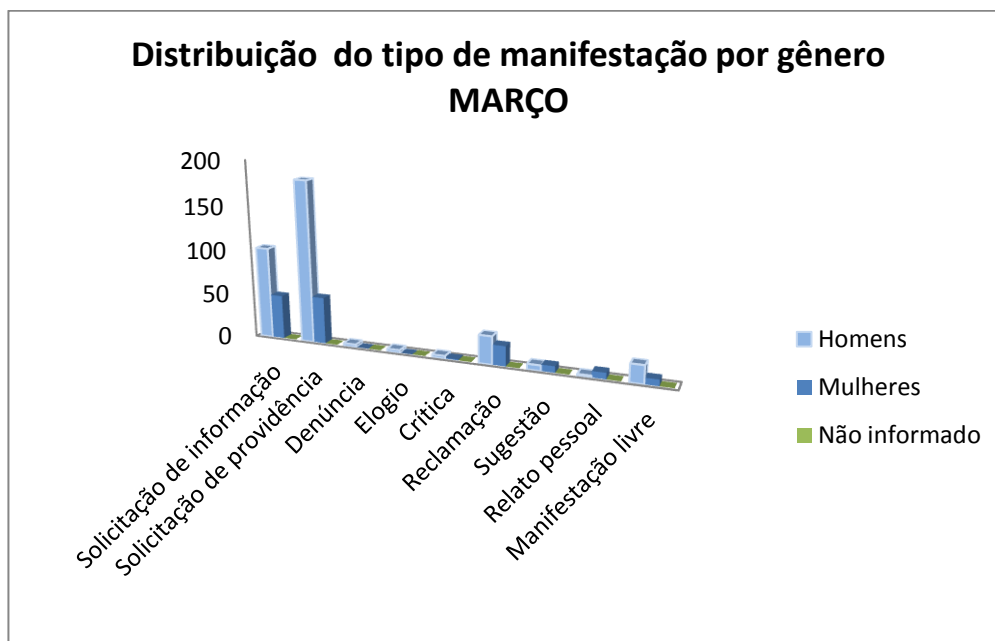


Gráfico 5 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero



3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das **496** manifestações registradas no mês de março de 2015, 116 foram relativas a demandas externas e 380 a demandas internas da CMSP, com destaque para:

3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Munícipe solicita providências com relação ao excesso de barulho oriundo do viaduto Santa Ifigênia, em frente ao Hotel São Paulo Inn, INSS e Igreja de Santa Ifigênia, ao lado do mencionado prédio. São músicos munidos de caixa de som e demais aparelhos, os quais fazem muito barulho, bem como ultrapassam o nível tolerável que os condôminos deste prédio possam aceitar (realmente muito alto). O mesmo ocorre eventualmente em relação às lojas no início do viaduto Santa Ifigênia e lojas da Rua do Seminário, que comercializam instrumentos musicais e aparelhos de amplificação de som e os testam com volume muito elevado. Já fizeram reclamações junto a Polícia Militar, Prefeitura Municipal de São Paulo, bem como ao Psiu - Programa de Silêncio Urbano, da Prefeitura de São Paulo, porém, sem nenhum resultado.
- Munícipe afirma que motorista de veículo da Limpurb estaciona o mesmo na sua calçada e que isso ocasionou a quebra do passeio. A mesma disse que devido aos danos e rachaduras sua residência passou a ter infiltração de água da chuva. Deseja posicionamento sobre o que pode ser feito para solucionar.
- Munícipe reclama do Sistema Único de Saúde (SUS), pois precisa fazer um exame urológico há mais de sete meses e está na fila de espera desde então. Relata que a Unidade Básica de Saúde (UBS) da República (Praça da Bandeira, 15) a encaminhou para a AMA Santa Cecília (Rua Vitorino Carmilo, 599) e está aguardando a vaga por todo esse tempo. Também afirma que UBS República lhe deu um papel dizendo que ela precisava fazer uma consulta para exames de vista mas não foi marcado sob a alegação de que não tinham os recursos para isso. A demora é tanta que a munícipe está considerando sair do Estado de São Paulo para tentar realizar o exame em outro local.
- Munícipe deseja matricular-se no Centro de Acolhida Espaço Luz (localizado na Praça Princesa Isabel, 75/77 - Tel.: 3221-2835).
- Munícipe compareceu a Ouvidoria do Parlamento para reclamar do descaso por parte da Subprefeitura do Bairro Cidade Tiradentes com o acúmulo de lixo em área municipal, na rua onde mora. Segundo ele,

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

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

esse terreno tem uma quadra e um campo de futebol construídos pela própria Prefeitura com verba de emenda parlamentar. Faz dois anos que a população vem sofrendo com a sujeira e o cheiro forte causados pelo lixo lá depositado por moradores e até mesmo pela Subprefeitura. Já foram feitas várias reclamações e até o momento não foi tomada nenhuma providência.

- Munícipe informa que seus pertences (que incluíam roupas, objetos e um envelope com 900 reais em dinheiro) foram tirados do guarda volume do Parque Dom Pedro II e transferidos para outro da Estação Armênia, quando fez uso do serviço, por não ter espaço para guardá-los na época em que estava no albergue da Rua Maria Paula, em 2006.
- Munícipe informa que a praça localizada na Rua João Rudge nº 116, Casa Verde, está em uma situação de descaso cheia de mato, sujeira, animais e insetos indesejados.
- Cidadão quer saber qual é o Órgão responsável pelas novas faixas de ônibus que estão sendo construídas, pois está para adquirir um imóvel na Avenida Celso Garcia e necessita saber se tal imóvel será afetado pela desapropriação que ocorre por conta dessas novas faixas de ônibus. Cidadão diz que já foi na Subprefeitura da Penha para obter maiores informações e não souberam lhe informar.
- Munícipe nos procura para saber o prazo de fiscalização de uma obra irregular, cuja denúncia já foi feita anteriormente junto a Subprefeitura da Capela do Socorro.
- Munícipe informa que há uma fábrica em frente a sua casa que produz ferro. Os caminhões, que já destruíram toda a rua, são estacionados em frente à sua casa e o estabelecimento emite grande quantidade de gases poluentes. Por esse motivo sua casa vive empoeirada e todos os residentes sofrem com problemas respiratórios. Já ligou para reclamar na prefeitura várias vezes, inclusive retornou contato para solicitar informações sobre o protocolo 1284111 e lhe disseram que esse número de atendimento não existe.
- Munícipe diz que gostaria de formalizar reclamação sobre os atendimentos telefônicos nos telefones 156 e 158. Afirma que os mesmos são insatisfatórios e não consegue ter as solicitações atendidas. Diz que nos contactou outras duas vezes. Porém, feita a pesquisa, não foram localizados atendimentos.
- Cidadão relata que já estava fazendo acompanhamento psiquiátrico em uma ONG, que foi fechada. Solicita encaminhamento para atendimento psiquiátrico na UBS de Vila Nova Cachoeirinha.
- Munícipe relata que recentemente houve dois casos de dengue em sua rua e solicita telefone para o qual deve ligar para ter visita de um Agente de Saúde em sua residência.

- Munícipe relata que mora próximo a um terreno localizado na Rua Padre Virgílio de Campelo, Itaim Paulista, Zona Leste de São Paulo. Neste endereço existe um terreno baldio que, segundo ele, pertence a Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo (CDHU) e diz que no local estão depositados inúmeros pneus, que há muito lixo, entulho e o mato está alto. Teme que possa ocorrer uma epidemia de dengue em seu bairro, pois a proliferação de sujeira e água parada no local está cada dia maior. Informa que se dirigiu à Subprefeitura do bairro com a mesma queixa por volta de outubro do ano passado, mas não foram tomadas providências e a situação está se agravando. Pede urgentemente providências.
- Relata que a linha de ônibus número 2780, Jardim Camargo Novo-Calmon Viana, que presta serviços na região Leste da cidade de São Paulo, está em péssimas condições de higiene, os assentos do coletivo são demasiadamente sujos, juntamente com o assoalho.
- Solicita informações sobre como orientar uma senhora que mora na Favela do Moinho que, segundo ela, é analfabeta e não possui documentos.
- Munícipe faz manifestação livre sobre desvios de dinheiro na Saúde. Segue e-mail: “Onde foi parar o dinheiro pago pela Prefeitura de São Paulo a uma ONG, que terceiriza os funcionários do SAMU, 192 e despacho de ambulâncias para pagamento dos mesmos?”
- Munícipe pede que olhemos pelos Funcionários do SAMU, terceirizados, que foram comunicados de sua demissão em 09/03/2015, VERBALMENTE e orientados que procurassem seus direitos na Justiça, sendo que a prefeitura pagou essa ONG, que desviou esses recursos repassando aos funcionários todo o prejuízo. .
- Munícipe aponta que há na Rua Humberto Bárbaro, nº 10, uma quadra poliesportiva e um campo de futebol, construídos pela subprefeitura, a pedido da Associação Esporte Clube Comunitário Cidade Tiradentes. Ele denuncia que presenciou a ação de um pedreiro e ajudante derrubando um muro de um prédio. Sabendo que eles iam jogar os entulhos no terreno em questão ligou para a fiscalização da Subprefeitura da Cidade Tiradentes às 11h55m e o chefe da fiscalização não estava, porém comunicou o que estava acontecendo e até as 15h45, horário que foi concluído o ato, não houve fiscalização.
- Munícipe solicita ajuda pois, devido a situações adversas em sua vida, está quase em situação de rua, residindo em uma pensão no qual possui um atraso no aluguel de 5 meses. Sendo assim, busca orientação de onde conseguir emprego ou auxílio da Prefeitura do Município de São Paulo.

- Munícipe retornou à Ouvidoria do Parlamento para saber se tínhamos informações se a Subprefeitura da Sé estava com vagas abertas para quem deseja trabalhar como camelô legalizado.
- Munícipe solicita ajuda da Ouvidoria do Parlamento pois, segundo ela, seus filhos são músicos e foram proibidos pela a Prefeitura de tocar nas ruas da cidade de São Paulo.
- Munícipe compareceu a Ouvidoria do Parlamento para reclamar do Centro de Acolhida Barra Funda I, localizado na Rua Norma Pieruccini Giannotti, 77. Segundo ele há um morador que o perturba em seu leito todos os dias. Solicita uma providência urgente por parte do Centro de Acolhida e dos órgãos competentes.
- Munícipe reclama da falta de manutenção e limpeza da Passarela Frederico Maia, na Avenida do Estado, região da Mooca, e solicita providências.
- Munícipe vem a Ouvidoria para sugerir melhor uso de espaços públicos no centro de SP e solicita um local para os artesãos e pequenos comerciantes nos subterrâneos, bem como nos locais de maior movimento de pessoas. Serão shoppings mais modernos para feiras de artesanato. Para as ruas ficarem mais limpas solicita toaletes para os ambulantes. Solicita também a revitalização do centro e espaços para turistas transitarem: espaços ecológicos e centros de esportes, saúde no centro de São Paulo.
- Munícipe solicita relação de cursos na área do Serviço Social para que possa ampliar seus conhecimentos na área.
- Munícipe vem à Ouvidoria do Parlamento reiterar a reclamação referente ao Protocolo 24449 (Sistema antigo) a respeito da falta de cuidados com a praça da esquina da Rua Santo Antônio com o Viaduto 9 de Julho. Munícipe afirma que ali permanecem vários moradores de rua que fazem suas necessidades no local e, com a falta de higiene e o mau cheiro, a praça está infestada de ratos. Segundo a munícipe, os bancos estão sem pintar, as plantas sem podar causando a proliferação de pragas e os aparelhos de exercício não podem ser usados por causa das más condições em que a praça está. Munícipe pede que sejam tomadas providências urgentemente, pois nada foi feito até o momento.
- Munícipe relata que, em 19/03/2015, chegou na Administração do Serviço Funerário (Rua da Consolação, 247 - 5º andar) às 09 horas da manhã e após um tempo de espera foi questionar a demora, sendo informado que a atendente não havia chegado por conta do trânsito. Após duas horas de espera ainda não tinha sido chamado e novamente ao questionar soube de um funcionário que a mesma atendente não iria trabalhar nesse dia pois estaria frequentando um curso. Solicita registrar

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

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

a falta de respeito por ninguém ter informado sobre a ausência da atendente e de outro funcionário que estava destratando uma senhora.

- Munícipe relata que está com dengue e está indignada em ver que a vizinhança não permite a entrada de Agentes Comunitários de Saúde em suas residências. Sugere que seja criado um Projeto de Lei para que o Agente Comunitário de Saúde possa ter uma autorização que permita a entrada no quintal de qualquer cidadão e multar aqueles que tiverem com água parada em sua residência.
- Munícipe solicita atenção junto a espaço do SAMU. Informa que não consegue ver o muro de sua residência pois o mato já cobre uma grande parte. Em tempos de ameaça de epidemia de dengue em algumas regiões nos deparamos com este descaso com o nosso bairro. Afirma que os gastos com os quais são realizados os cortes deste mato são maiores do que se fossem colocados cimento, asfalto ou qualquer outro produto que inibisse o crescimento desta praga.
- Munícipe solicita endereços de Creches no Bairro da Bela Vista.
- Munícipe estava na Rua da Consolação, 247, no 5º andar, para pagar uma taxa de exumação e reclama da demora no atendimento. Ficou aguardando por 30 minutos e não chamaram nenhum número de senha. O lugar tem três balcões e apenas 1 pessoa atendendo.
- Munícipe reclama que já solicitou diversas vezes poda de árvore em frente sua residência a qual causa danos. A folhagem entra nas calhas e encanamentos da mesma. Solicita posicionamento. Diz já ter formalizado reclamação junto a Subprefeitura da Mooca.
- Munícipe solicita providencias da subprefeitura, no sentido de ser retirado lixo em pontos viciados localizados no final da Rua Ouro Grosso e também com a esquina da Rua Zilda; no final da Rua Juca Floriano, onde há uma torre de telefonia celular, e na Rua Galileia. (além de acúmulo de lixo, também existem pneus velhos, propiciando criadouro do mosquito da dengue).
- O munícipe informa que foi construída uma ilha na esquina da Avenida Baruel com a Avenida Casa Verde, altura do nº 2160, e que não há ali nenhuma sinalização. Já ocorreram vários acidentes com veículos, inclusive que chocaram-se com a ilha. Pede com urgência a instalação de sinalização ou de cones.
- Munícipe solicita registro de reclamação sobre iluminação pública.
- Munícipe procurou a Ouvidoria do Parlamento para reclamar do serviço no CREAS POP Bela Vista que fica na Rua Santo Antônio, 800, Bela Vista, e foi mal atendido pela recepcionista.

- Munícipe compareceu a Ouvidoria do Parlamento para fazer reclamação do proprietário de uma loja na Rua Piratininga 554, Brás. Segundo ele, tem um cachorro da raça pitbull solto dentro da loja ameaçando a integridade física das pessoas.
- Munícipe reclama da falta de ação da prefeitura diante da epidemia de dengue no seu bairro. O seu filho está em casa com suspeita de dengue e já têm mais 4 casos confirmados entre a vizinhança. Entrou em contato com a prefeitura e informaram que dentro de 30 dias mandariam uma equipe para dedetizar. Também solicita telefone do gabinete do vereador Ricardo Nunes.
- Munícipe reclama de solicitação não resolvida junto à CET. Nada foi feito e os acidentes continuam a acontecer. Motos sem documento, sem capacete, geralmente roubadas, passam pela via o dia todo, em alta velocidade e fazendo manobras arriscadas (empinando). Há uma escola na rua e nenhuma providência foi tomada. Ainda que a rua não tenha mais de 15 graus de inclinação não constitui motivo para não se instalar lombadas.
- Munícipe reclama do incômodo e do barulho causados por diversas igrejas evangélicas em seu bairro.

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

- Lei 14.454/2007: Consolida a legislação municipal sobre a denominação e a alteração da denominação de vias, logradouros e próprios municipais, e dá outras providências – munícipe solicita informação.
- Projeto de Lei 172/2014: Dispõe sobre o desembarque de mulheres usuárias do Sistema de Transporte Coletivo e dá outras providências – munícipe solicita informação.
- Lei 12.527/2011: Lei de Acesso à Informação – munícipe solicita informação.
- Projeto de Lei 888/2013: Dispõe sobre incentivos fiscais a teatros e espaços culturais, cuja finalidade seja a apresentação de espetáculos de artes cênicas abertos ao público - munícipe solicita informação.

3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)

- Munícipe sugere um Projeto de Lei onde todos os funcionários da Casa, incluindo estagiários e componentes de gabinetes, sejam concursados para exercer tais funções.
- Munícipe sugere projeto de lei para revitalização do Centro.
- Munícipe sugere projetos que incentivem o Desenvolvimento Urbano.
- Munícipe sugere um projeto de lei chamado “Semeando Artes”, com a proposta de transformar as casas de longa permanência para idosos no aparelho cultural, buscando exercer seus direitos à informação e à cultura.

3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores

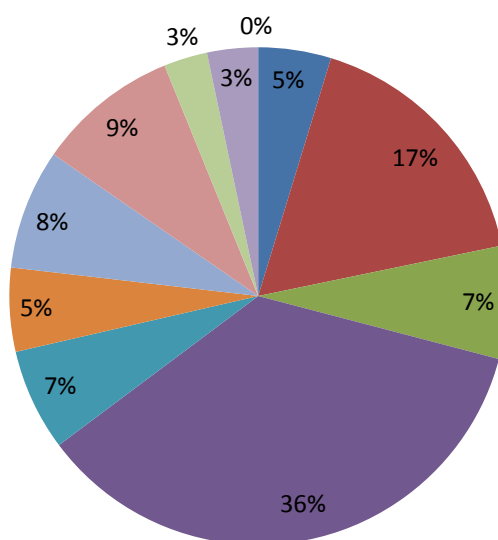
- Munícipes solicitam localizar respectivos Vereadores, funcionários, estagiários e setores da Casa;
- Munícipes solicitam informações sobre Sessões Plenárias (Horários/Dias/Localização);
- Munícipes solicitam informações sobre Eventos, Cursos, Reuniões e Palestras realizados na Casa (Secretaria de Assistência Social; Grande Conselho do Idoso; Atividades para 3ª Idade; Audiências Públicas e outros);
- Munícipes solicitam informações sobre protocolos seus em aberto.
- Munícipes fazem reclamações sobre gabinetes de vereadores.
- Munícipes solicitam informações sobre a Revista Apartes.
- Munícipe solicita informação sobre ex-vereadores.
- Munícipe solicita informações sobre vagas de emprego/estágios na CMSP.
- Munícipes registram reclamações sobre funcionários da Casa.
- Munícipe solicita informações sobre lideranças partidárias na Casa.
- Munícipe busca informações sobre troca de nome de rua.
- Munícipe envia sugestão para alterar o local da audiência "Câmara no seu Bairro" da região de Santana/Tucuruvi, que tem data marcada para o dia 18 de Abril de 2015 no auditório da Subprefeitura Santana/Tucuruvi.

- Munícipes elogiam eventos ocorridos na CMSP.
- Munícipes reclamam do não recebimento de exemplar da revista Apartes em sua residência.
- Munícipe vem à Ouvidoria para sugerir a disponibilidade da rede Wi-fi para a população visitante em geral na Casa.
- Munícipe sugere que a Câmara disponha de bicicletário para os visitantes.
- Munícipe solicita entrevista com área de Comunicação da CMSP.
- Munícipe retornou à Ouvidoria para agradecer pelos atendimentos que recebeu em 2014.
- Assessoria Policial Militar do Parlamento solicita informação.
- Munícipe sugere que quando os horários dos programas da TV Câmara forem alterados que se divulgue antecipadamente.
- Munícipes, ex-funcionários da CMSP buscam informações pertinentes ao RH, referentes a seu período de trabalho na Casa.
- Munícipe solicita na Ouvidoria do Parlamento adesivo "Câmara no seu Bairro".
- Munícipes solicitam exemplares do Estatuto do Idoso e Do Estatuto Criança e do Adolescente.

- Gráfico 6 - 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 a Casa sobre 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 as demandas pertinentes às diversas comissões temáticas da CMSP:

COMISSÃO DE POLÍTICA URBANA, METROPOLITANA E MEIO AMBIENTE.

Por meio de análise qualitativa das 30 demandas enviadas por munícipes no mês de março 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:

- Duas reclamações de danos em calçadas causadas por caminhões da prefeitura no Parque Figueira Grande.
- Duas solicitações de recapeamento: uma rua em Santo Amaro e outra no Jaraguá.
- Duas reclamações de acúmulo de lixo: uma na Cidade Tiradentes e outra Casa Verde.
- Em relação a praças, há dois relatos de falta de cuidados: na Casa Verde e no Centro.
- Duas reclamações sobre o serviço funerário do Centro.

Além desses problemas, cuja procura possui maior incidência, a busca pela Ouvidoria do Parlamento no que se refere à Política Urbana, Metropolitana

e Meio Ambiente se deu devido a razões como poluição sonora no viaduto Santa Ifigênia; denúncia de uma obra irregular no Centro; reclamação sobre uma fábrica que emite poluição física e sonora; denúncia de terreno público abandonado cheio de lixo e focos de dengue na Zona Leste; uma solicitação de capinação de uma praça em Itaquera; uma solicitação de poda de árvore na Mooca e uma denúncia de epidemia de dengue na Capela do Socorro.

Ao todo, foram relatadas 30 demandas na ouvidoria relacionadas as Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, principalmente vindas do Centro - 6 demandas, depois, a zona sul com 5. Seguidos pela Zona Leste e Norte, com 4 e 3, respectivamente. Por último, há 1 da Zona Oeste e 1 demanda cuja região não foi identificada.

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

No terceiro mês de 2015 a Câmara Municipal de São Paulo recebeu através da Ouvidoria do Parlamento três manifestações relacionadas aos temas tratados pela Comissão Permanente de Trânsito, Transporte, Atividade Econômica, Turismo, Lazer e Gastronomia. Duas foram feitas presencialmente na sala da Ouvidoria e a terceira foi recebida por telefone. Duas das manifestações são originárias da Zona Leste da cidade e uma da Zona Norte. Todas as manifestações foram encaminhadas à Secretaria Municipal de Transportes.

São as que seguem:

- Munícipe alega ter sido indevidamente multado por um agente de trânsito que abusou de sua autoridade.
- Munícipe reclama sobre as condições de higiene dos veículos de ônibus servindo na linha 2780/10 – Jardim Camargo Novo - Calmon Viana.
- Munícipe solicita uma linha de ônibus entre o Pico do Jaraguá e o Shopping Tietê Plaza e a pintura de faixas de pedestre.

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DO IDOSO E ASSISTÊNCIA SOCIAL

Após análise da demanda referente Março de 2015 evidencia-se recorrente insatisfação sobre o atendimento prestado em Centros de Acolhida e em unidades CREAS- CENTROS DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL. Foram relatadas no período 5 demandas da Ouvidoria relacionadas à Assistência Social , sendo 4 ocorridas na região Central de São Paulo e uma na região da zona Oeste .

Os principais problemas relatados pelos munícipes foram os seguintes, todos pertinentes a gestão municipal:

- 1 denúncia referente ao Centro de Acolhida Espaço Luz localizado região Central de São Paulo.
- 1 denúncia referente à perturbação ocasionada por outro usuário ao munícipe ocorrida durante sua permanência no Centro de Acolhida Barra Funda I.
- 2 denúncias referente ao atendimento prestado na Tenda Espaço de Convivência CREAS POP RUA localizado na Avenida 9 de Julho 871, Bela Vista, Centro.
- 1 reclamação referente a transferência de objetos pessoais incluso valores em espécie, do guarda volumes localizado no Parque Dom Pedro II, região Central, para uma unidade na Estação Armênia .Fato ocorrido durante permanência em Casa de Acolhimento localizada na Rua Maria Paula, Bela Vista, Centro.

COMISSÃO DE SAÚDE, PROMOÇÃO SOCIAL, TRABALHO E MULHER

Após análise mensal dos registros de atendimentos presenciais, telefônicos, eletrônicos e formulário portal efetuados pela Ouvidoria da CMSP

foram localizadas 2 (*duas*) manifestações pertinentes à Comissão de Saúde, sendo ambas as reclamações procedentes, que foram direcionados à Ouvidoria da Secretaria da Saúde.

23

As reclamações são pertinentes aos munícipes residentes. Uma delas na região Centro e outra não informada. Destes, 1 (*um*) atendimento foi efetuado via atendimento presencial e 1 (*um*) via formulário portal. Nos relatos estão as seguintes manifestações:

- Munícipe reclama do Sistema Único de Saúde (SUS), pois precisa fazer um exame urológico há mais de sete meses e está na fila de espera desde então. Relata que a Unidade Básica de Saúde (UBS) da República (Praça da Bandeira, 15) a encaminhou para a AMA Santa Cecília (Rua Vitorino Carmilo, 599) e prossegue aguardando vaga. Também afirma que UBS República lhe deu um papel dizendo que ela precisava fazer uma consulta e exames de vista, que não foi marcada sob a alegação de que não tinham os recursos para tanto. A demora é tanta, que a munícipe está considerando sair do Estado de São Paulo para tentar realizar o exame em outro local.
- Munícipe reclama do Hospital Maternidade Interlagos e Hospital de Referência no Bairro Grajaú. Informa que estão em péssimas condições.

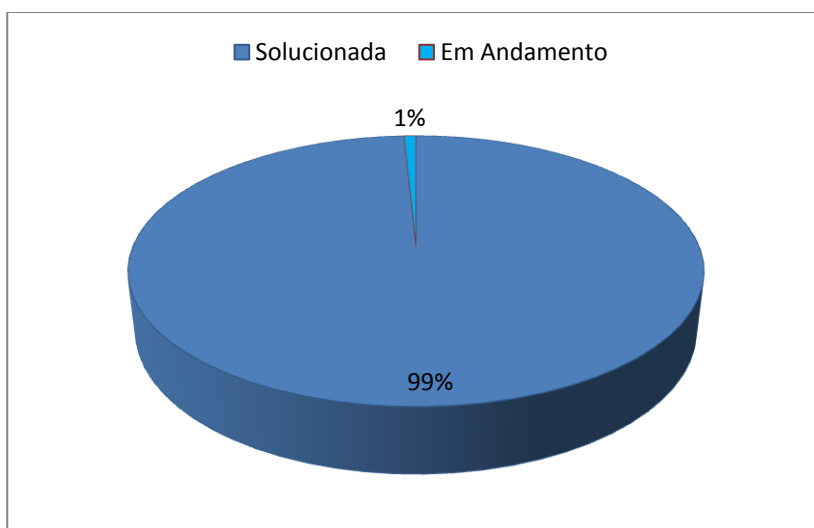
4. Situação das Demandas

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

Tabela 3 - Situação das demandas MARÇO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	492
Em Andamento	4
Total	496

Gráfico 7 - Situação das demandas MARÇO



4.1 Relações de protocolos Pendentes

Tabela 4 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 31/03/2015

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto (dias úteis)
25557	Denúncia	05/12	05/12/2014 Reenvio 14/01/2015 16/03/2015	71 dias
431	Informação	23/02	23/02	25 dias
537	Reclamação	02/03	02/03	20 dias
695	Reclamação	11/03	11/03	13 dias
791	Reclamação	17/03	18/03	9 dias
782	Reclamação	23/03	23/03	5 dias

Marcelino Atanes Neto
OUVIDOR

Ouvidoria do Parlamento, 31 de março de 2015.

5. Atendimento da Ouvidoria

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

5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão

26

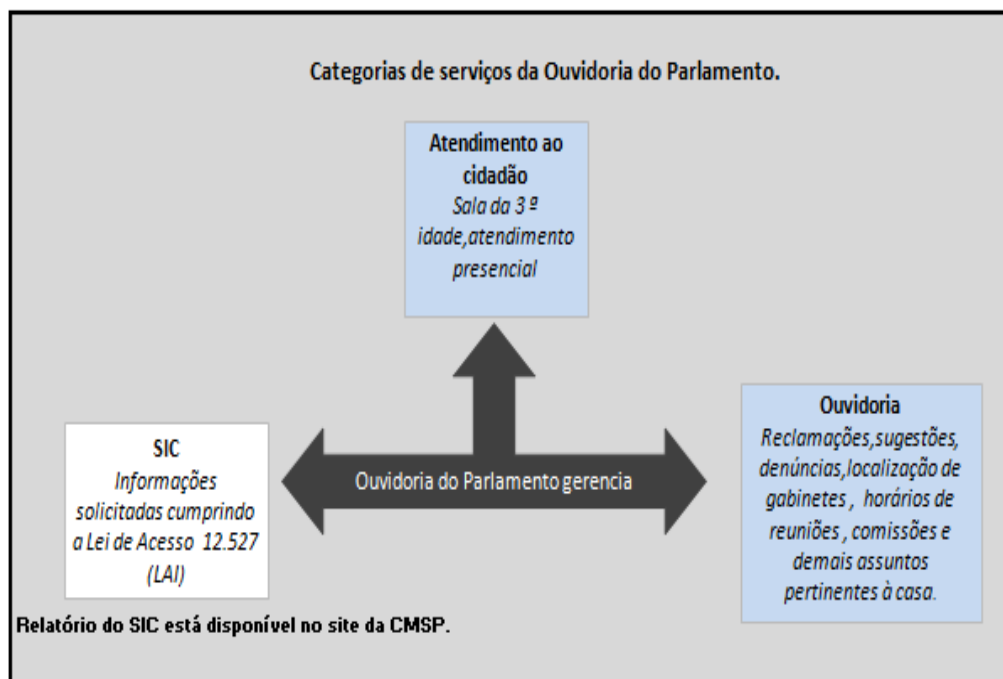
A modalidade **Atendimento ao Cidadão** pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa pública ela recebe, por vezes, pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção de que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

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

5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria

O **Atendimento da Ouvidoria** é a modalidade de atendimento que caracterizamos como própria dos serviços típicos de uma Ouvidoria: receber e dar curso às denúncias, críticas e elogios relativos às atividades da Câmara Municipal de São Paulo, assim como das pessoas que nela trabalham, bem como fornecer aos cidadãos as informações da casa como localização de gabinetes, vereadores, lideranças, horários de reuniões e Comissões e demais eventos. Por meio do quadro abaixo é possível visualizar as modalidades de diferentes tipos que a Ouvidoria desta casa provê:

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



6. Canais de Comunicação da Ouvidoria

A Ouvidoria do Parlamento possui diferentes canais para o atendimento das demandas dos munícipes: presencial, eletrônico (e-mails, formulários disponíveis no site e rede social), telefônico e correspondência (carta).

6.1. Presencial

Caracterizado por viabilizar um maior contato e proximidade entre esta Casa de Leis e os cidadãos. Está situado no Palácio Anchieta, sede da Câmara Municipal de São Paulo, no Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900 - Térreo.

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

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

6.2. Eletrônico

E-mail: ouvidoria@camara.sp.gov.br;

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

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

6.3. Telefônico

Telefone: **0800-322-62-72 (ligação gratuita)**. Horário de Funcionamento: segunda a sexta, das 8 às 19 horas.

6.4. Correspondência

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

7. Atendimento e Equipe Ouvidoria

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

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

7.1 Assistência/Auxílio

Atendimento **Presencial**

Colaborando de forma direta com a solicitação efetuada ou em parceria com os órgãos correspondentes ao assunto tratado, o atendimento presencial busca informar aos munícipes os caminhos viáveis para o atendimento das demandas de outros órgãos. Exemplos:

- **Auxílio para cadastro/envio de documentação por meio de sites, dentre os quais podemos destacar: CDHU; COHAB; CAT (o cidadão também recebe, após o atendimento à demanda trazida por ele, a orientação relativa ao órgão ao qual deve se dirigir para prosseguir na resolução dos seus problemas, além de outras informações pertinentes);**
- **Acesso a sites de órgãos públicos e empresas privadas para o fornecimento de endereços e contatos telefônicos;**
- **Auxílio de vagas para moradores de rua/desabrigados junto aos serviços Tenda, CRAS e CREAS, assim como encaminhamento de pedidos de cadeiras 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.**

