

## Relatório Mensal-NOVEMBRO 2014



**Ouvidoria**  
Câmara Municipal de São Paulo

*NOVEMBRO 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)

*NOVEMBRO 2014*

---

***Equipe da Ouvidoria***

**Fábio Pierdomenico**

Ouvidor do Parlamento

**Wilson Roberto Thomazini**

Ouvidor Adjunto do Parlamento

**Danielle P. Stivanin**

Procuradora Legislativa

***Equipe Técnica***

Daiane Fernandes do Vale

Eliete Andreoli Padovani

Jaqueline Surrayla Alves

Fátima Fungaro

***Estagiários***

Andrezza Mieko Richter Lourenção (Ciências Sociais)

Ana Cristina Fernandes Alves Lamounier (Psicologia)

Bárbara Alves Melo (Direito)

Cláudia Antônia Briese (Psicologia)

Carolina Wolff Nunes (Ciências Sociais)

Diego Ferreira da Silva (Direito)

Edmo Marcelo Salazar Oliveira (Psicologia)

Francisco Alencar Pimenta (Psicologia)

Jéssica Barbosa Alves (Jornalismo)

Luana de Souza Silva Ribeiro Tiburcio (Serviço Social)

Mônica 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.....	11
3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura .....	11
3.2. Manifestações referentes a leis e Projetos de Lei (PLs) .....	15
3.3. Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs) .....	16
3.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores.....	16
3.5. Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP.....	19
4. Situação das Demandas .....	20
4.1. Relação de protocolos Pendentes .....	23
5. Atendimento da Ouvidoria.....	24
5.1. Modalidade Atendimento ao Cidadão .....	24
5.2. Modalidade Atendimento da Ouvidoria .....	24
6. Canais de Comunicação da Ouvidoria.....	25
6.1. Presencial .....	25
6.2. Eletrônico .....	26
6.3. Telefônico .....	26
6.4. Correspondência.....	26
7. Atendimento e Equipe Ouvidoria.....	27
7.1. Assistência/Auxílio .....	27
7.2. Informações Gerais.....	28
7.3. Atividades da Ouvidoria do Parlamento .....	28
8. Intersectorialidade.....	29
8.1. Parceria com a Procuradoria da CMSP. ....	29
9. Anexos .....	30

## 1. Apresentação

---

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, instituída pela Lei 15.507/11, possui em sua incumbente missão ser a porta de entrada para o diálogo entre os 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 **400 manifestações** no período de 1 a 30 de NOVEMBRO de 2014, das quais 73% ocorreram junto ao nosso atendimento *Presencial*, que viabiliza o contato direto entre o munícipe e os agentes de atendimento.

### 2.1. Caracterização do Atendimento ao Cidadão (Presencial)

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

Quadro 1 - Destaques da Ouvidoria Presencial

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

## 2.2. Caracterização geral

Tabela 1 - Tipo de atendimento NOVEMBRO

Tipo de Atendimento	Quant.
Pessoal	293
Telefônico	42
Eletrônico	65
Carta	0
<b>Total</b>	<b>400</b>

Gráfico 1 - Tipo de atendimento NOVEMBRO

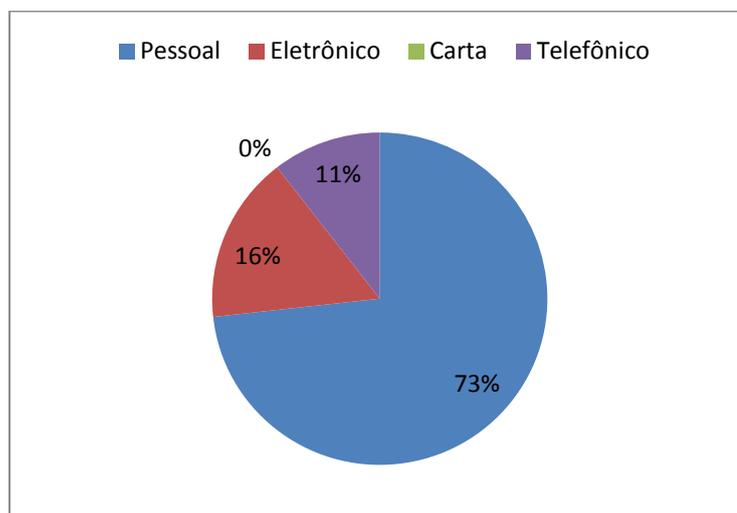


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero

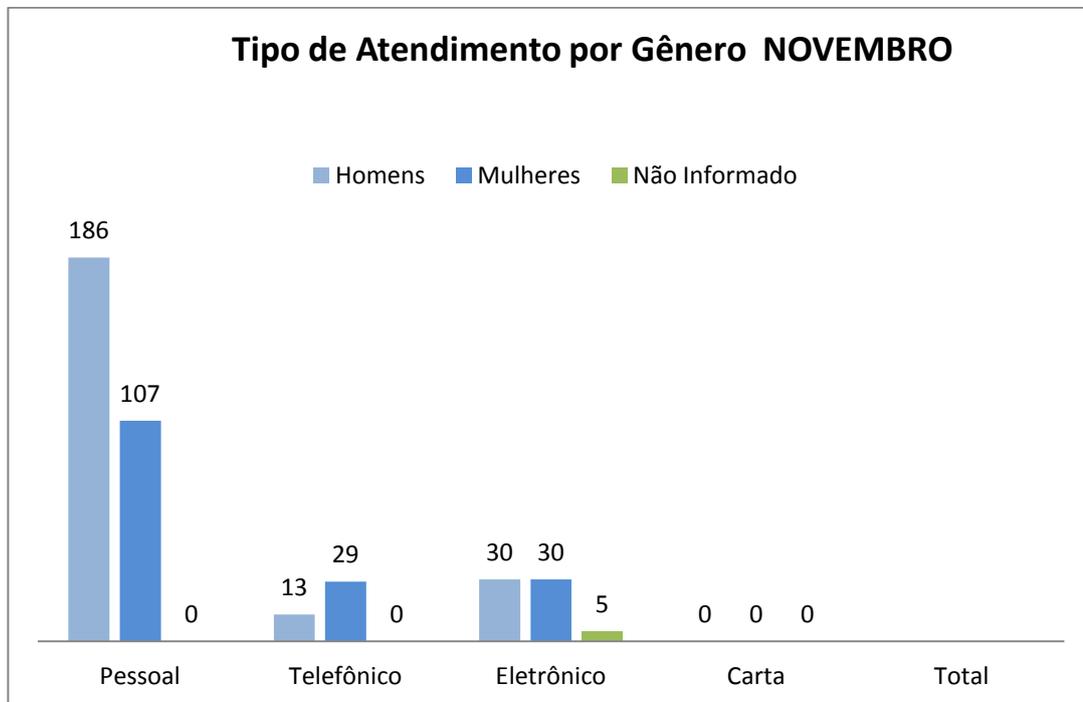


Gráfico 3 - Distribuição da localidade por gênero

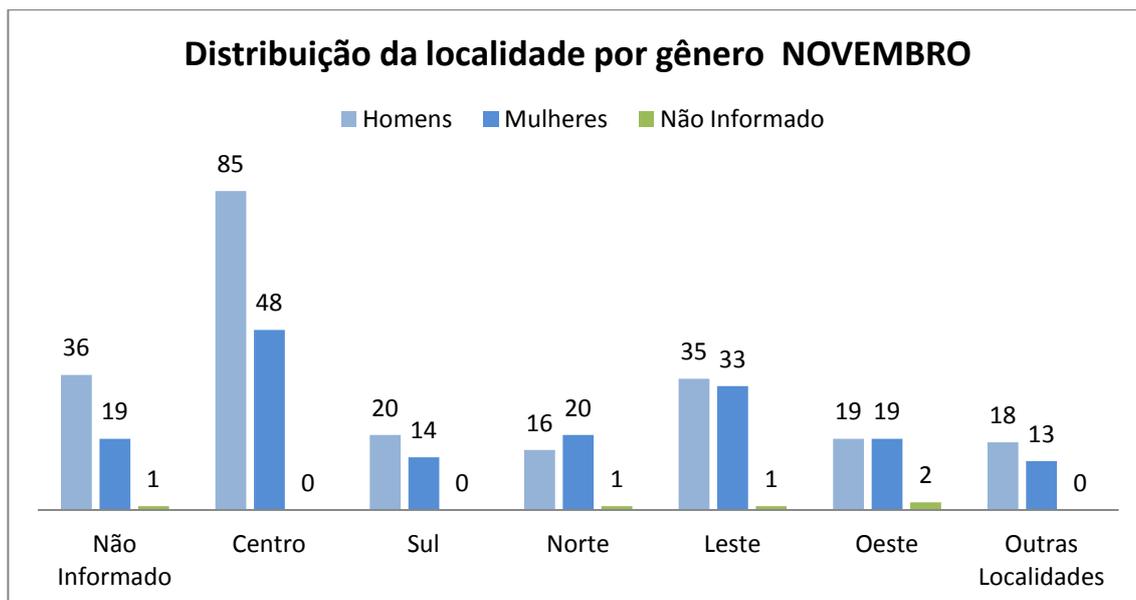


Tabela 2 - Tipo de Manifestação NOVEMBRO

<b>Tipo de manifestação</b>	<b>Qtd</b>
Solicitação de informação	148
Solicitação de providência (Inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	154
Denúncia	0
Elogio	4
Crítica	3
Reclamação	51
Sugestão	8
Envio de mídia/propaganda	0
Envio de informativos diversos	2
Relato pessoal	4
Manifestação livre	26
<b>Total</b>	<b>400</b>

Gráfico 4 - Tipo de manifestação

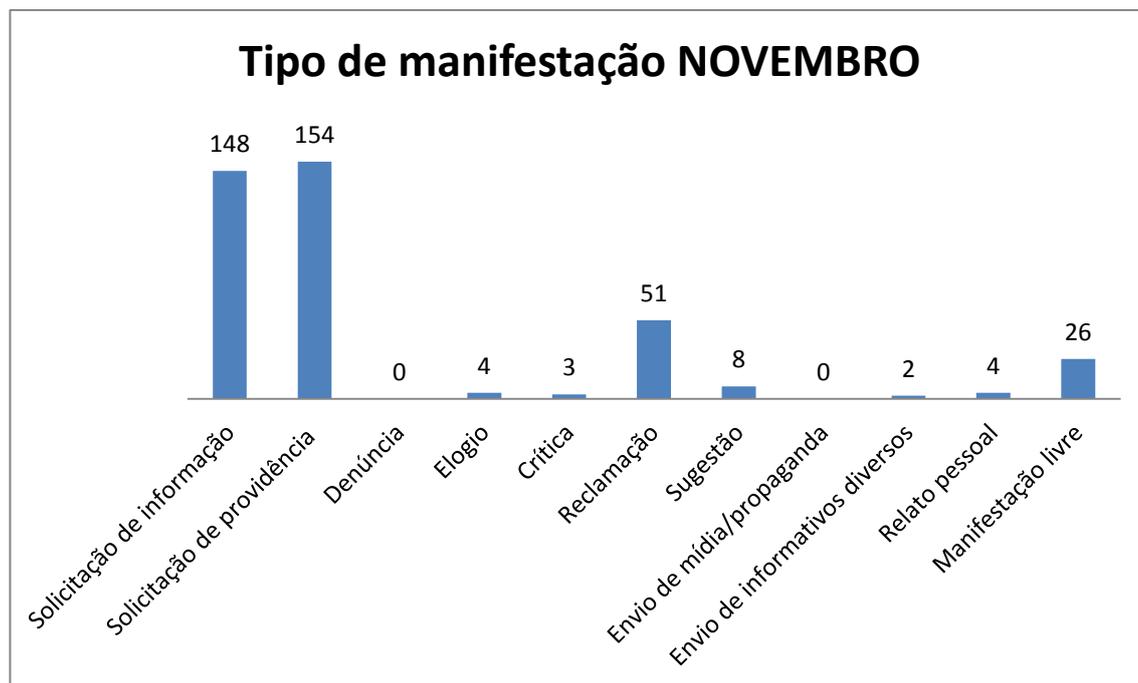


Tabela 3 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade -  
NOVEMBRO

Tipo de manifestação	Centro	Leste	Oeste	Norte	Sul	Não Informado	Outras localidades
Solicitação de informação	42	26	17	18	13	16	16
Solicitação de providência	70	34	8	11	14	6	11
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	2	0	1	0	0	1	0
Crítica	0	1	1	0	0	1	0
Reclamação	15	6	5	6	5	13	1
Sugestão	0	2	2	1	0	3	0
Envio de mídia/propaganda	0	0	0	0	0	0	0
Envio de informativos diversos	0	0	1	0	0	1	0
Relato pessoal	1	0	0	0	1	2	0
Manifestação livre	4	0	5	1	1	12	3
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>69</b>	<b>40</b>	<b>37</b>	<b>34</b>	<b>55</b>	<b>31</b>

Gráfico 5 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade

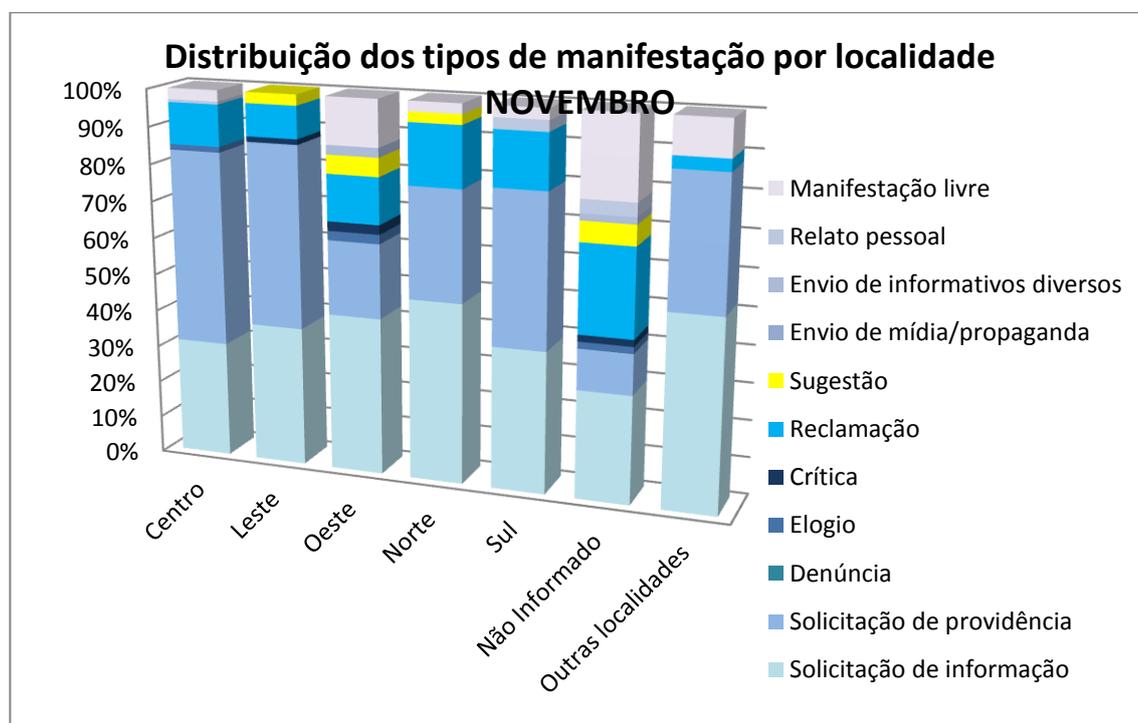
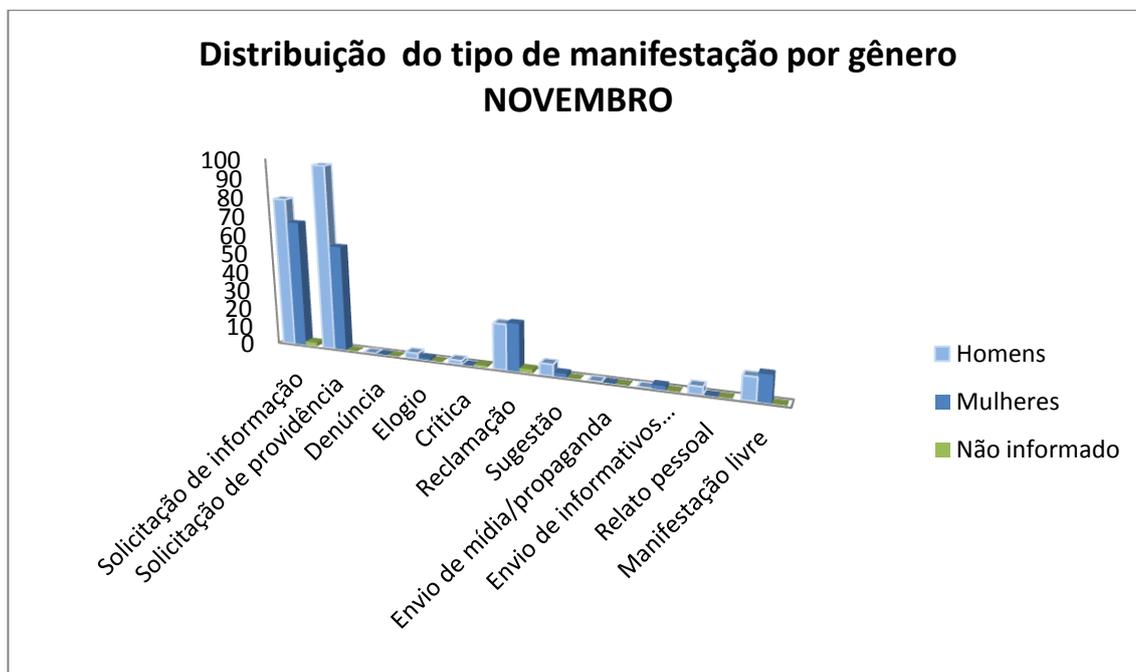


Gráfico 6 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero



### 3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das **400** manifestações registradas no mês de novembro de 2014, 174 foram relativas a demandas externas e 226 a demandas internas, conforme está no *anexo 1*, com destaque para:

#### 3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Munícipe pergunta a respeito da pavimentação da Travessa Quilaraíba, entre outras ruas próximas que há anos vem recebendo promessas. É moradora e sofre com o descaso. Neste ano mais uma vez receberam promessas, mas dessa vez quer mudança. Obs: no mapa mostra como se a Travessa Quilaraíba fosse asfaltada, mas não é a rua que aparece no mapa, na verdade é a rua Rubens de Oliveira.

- Munícipe entrou em contato com a Ouvidoria da CMSP, para reclamar de uma construção na Rua Santo Antônio – Bela Vista. Segundo ela, as máquinas estão sendo ligadas antes da 7hrs da manhã, e devido ao barulho acaba perturbando o sono de todos os moradores da rua. Munícipe solicita uma fiscalização por parte da Prefeitura.
- Munícipe declara que há um desmanche de carros em sua rua e que o estabelecimento deixa as carcaças dos automóveis na rua, dificultando a vida dos moradores. Pede que os carros sejam removidos.
- Munícipe é moradora da região sul, bairro de Pedreira na Estrada do Alvarenga, e durante 20 anos não viu nenhuma melhoria na região. Afirma que a estrada está completamente congestionada, não há faróis funcionando, os ônibus que existiam para região do Itaim foram retirados e há apenas uma lotação que vai para o terminal Santo Amaro. Soube do projeto do terminal Pedreira, inclusive está no site da Prefeitura meta 99 implantação deste terminal, porém não tem nenhuma informação, o prefeito esteve lá quando era candidato e até agora nada foi feito.
- Cidadão solicita o endereço da Subprefeitura da Cidade Tiradentes, para verificar qual o procedimento para conseguir uma licença de vendedor ambulante.
- Munícipe solicita que sejam muito mais transparentes as oficinas e as propostas serem feitas por reais líderes comunitários ou entidades legalizadas ou vigentes. Quando as propostas nas oficinas ou reuniões das subprefeituras não tem este perfil, uma vez que a maioria dos participantes são assessores ou assistentes de gabinetes de vereadores ou funcionários públicos? Veja nas fotos disponíveis nas redes sociais e das subprefeituras que já realizaram as oficinas, o material distribuído é pouco esclarecedor e os mapas muito genérico na delimitação de ruas que no aparecem o zoneamento de cada bairro ou vila. Ninguém sabe ao certo onde começa ou termina. Pede para distribuir um mapa mais detalhado e esclarecedor por subprefeitura e divulgar a lista de presença e ata de cada reunião no site, de forma clara e transparente, evitando truculência e corrupção de terminar de destruir São Paulo.
- Munícipe reclama de falta de fiscalização em relação à lei da perturbação do sossego. Afirma ter feito uma ligação à PM, mas não foi enviada nenhuma viatura pra amenizar essa situação. “Aqui na rua não vejo passar uma ronda policial seja qualquer dia da semana e hora. Ficamos a mercê dos traficantes que encostam nos bares e veículos com som alto, pois a PM, não envia nenhuma viatura para amenizar essa situação.”
- Munícipe se manifesta contra a falta de cuidado da Prefeitura com a Praça Miguel Emílio Abella próximo a CMSP. Relata que na praça não é

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

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

realizada um serviço de limpeza frequente e também falta segurança, principalmente no período da noite, que não há iluminação para um passeio noturno, nem segurança pela quantidade de moradores de rua presente no local.

- Munícipe informa que, há 9 meses, foi à subprefeitura do M'Boi Mirim solicitar o abaixamento de 8 metros de guia de calçada, situada na Rua Lázaro Rodrigues. O serviço foi realizado, porém colocaram a guia deitada (o certo é em pé) e não fizeram a sarjeta. Já pediu para conversar com o engenheiro que nunca é localizado.
- Munícipe solicita informações referentes a um atraso em seu cadastro no programa social Bolsa Família.
- A Ouvidoria da Casa Civil do Estado de São Paulo encaminha um e-mail, que contém a reclamação de um munícipe sobre o barulho na Rua Antônio Godói, no Centro e viaduto Santa Ifigênia. Afirma já ter realizado 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 informa que no Centro de Acolhida Cambuci localizado na Rua Vicente de Carvalho, onde dorme, relata que uma funcionária agiu de forma inadequada, faltando com respeito ao munícipe criticando sua presença no Centro de Acolhida, elevando o tom de voz diante de todos os usuários, agredindo ele moralmente.
- Munícipe informa que é admitida estável há 28 anos na Prefeitura Municipal de São Paulo, sempre usou a camisa e afirma sentir-se prejudicada, pois, agora sabe a diferença de salário de quase mil reais da sua profissão que é técnica em saúde e nutrição. Fala que é triste saber que tem uma vida inteira para ser discriminada pelo salário. Solicita orientação para encontrar um advogado e resolver o seu caso, já que é a única técnica de nutrição da PMSP, e faz um convite para ver os seus diplomas de cursos e comprovantes.
- Munícipe informa que no viaduto Condensa São Joaquim há alguns cães que estão mordendo pedestres no local. Informa que já ligou na prefeitura no telefone 156 e que não consegue sucesso em suas ligações.
- Munícipe procurou a Ouvidoria do Parlamento para manifesta-se sobre uma praça que fica próximo da CMSP, informa que tem aparelhos de ginástica e não podem ser usados por conta de muito lixo.
- Munícipe envia fortes críticas à Subprefeitura da Vila – Vila Guilherme. Cita obra clandestina na Vila Medeiros. A comunidade denuncia e os fiscais ajeitam tudo e indicam. Arquiteto com CREASP inativo e várias publicações por desobediência e multa em Diário Oficial do Município de

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

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

SP. Fixam falsa placa na obra, além de ausência de alvarás, taxas, impostos, etc.

- Munícipe informa que efetuou duas reclamações no SAC nº 1281312, no qual um grupo de pessoas em situação de rua invadiu a praça e construíram casas. A subprefeitura de Itaquera esteve no local e nada foi feito, as pessoas continuam construindo e na praça invadida as árvores são arrancadas.
- Munícipe gostaria de registrar reclamação Subprefeitura M'Boi Mirim. Munícipe diz que fez pedido para rebaixamento da guia e instalação de sarjeta na entrada de sua casa, mas, após muito esforço e tendo muita dificuldade para falar com o engenheiro responsável, o serviço foi feito com baixa qualidade. Diz que a guia foi colocada "deitada, quando o correto era em pé" (sic), além de que a maioria dos 8 metros de guia foram substituídos por peças usadas, quando lhe prometeram peças novas. Uma das peças já veio quebrada e a sarjeta não foi feita. Munícipe se diz muito descontente com o serviço, ainda mais por ter pago uma taxa de R\$ 23 pelo serviço mais R\$ 138 (aproximadamente) pela guia. Munícipe também reclama de um funcionário da Subprefeitura do M'Boi Mirim, que, segundo o mesmo, o enrola e atrasa a resolução do seu problema.
- Munícipe manda email reclamando da falta de atuação da Subprefeitura de Pinheiros em relação à poda de arvores na sua rua, que devido as chuvas tem causado curto circuito e explosões na rede elétrica.
- Munícipe informa que houve ocupação em um terreno baldio, de 5.000 mt<sup>2</sup>, próximo a Jabaquara, no domingo. No começo 20 famílias ocupavam o local, hoje são 50. Precisam de uma intervenção imediata deste órgão para apurar o que está ocorrendo, pois a subprefeitura do Jabaquara está conivente com o fato. Já fizeram diversas queixas e nada aconteceu.
- Cidadão solicita esclarecimentos sobre o recebimento do cartão de benefício social do Renda Cidadã.
- Munícipe solicita ajuda por parte da Prefeitura. Segundo ela, há semanas está solicitando a remoção de veículo/carcaça que abandonaram na porta da sua casa e a Subprefeitura de Guaianases fecha as reclamações sem atendimento.
- Munícipe compareceu a Ouvidoria do Parlamento solicitando data, local, e horário das reuniões do Conselho Municipal de Habitação.
- Munícipe denuncia falta de manutenção em uma praça no Butantã.
- Munícipe procurou a Ouvidoria do Parlamento para fazer uma denúncia contra a Tenda da Avenida Nove de Julho. Informa que não está tendo uma organização dentro do local por parte da direção, como limpeza dos

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

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

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

banheiros, portas quebradas e chuveiros queimados. Torneiras não existem no local, todas estão quebradas. Informa que está tendo uso de drogas e bebidas no local. Manifesta-se também a favor dos moradores que estão nas ruas e não estão sendo recolhidos. A perua CAP não para na rua quando vê um morador, não se preocupa em parar e perguntar se a pessoa precisa ou quer ir para algum albergue. Não estão dando direito aos moradores de se manifestar.

- Munícipe entrou em contato com a Ouvidoria do Parlamento para reclamar do atendimento prestado pelo os funcionários do CRD (Centro de Referência da Diversidade). Segundo ele, foi convidado a fazer a entrevista de transgênero pelo o projeto Muriel, sendo impedido, alegando que o mesmo não estava dentro do perfil. Mesmo com declaração de acompanhamento psicológico e ambulatorial do CRT/DST (Centro de Referência e Treinamento/ DST). Solicita atitude por parte do Centro de Referência da Diversidade diante do ocorrido.
- Munícipe manda email com reclamação sobre empresas de recolocação de trabalho.
- Munícipe é funcionária de uma escola e soube que querem tirar o quadro de apoio da escola. Afirmou que “todos estão unidos ao prefeito, que não fazem nada para melhorar a vida dos abastados. Não falta muito para as eleições municipais”. Está pasma com a indiferença da presidente, governador e prefeito.

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

- Lei 12.527: Lei de Acesso à Informação – solicita informação.
- Projeto de Lei 105/2014: denomina-se Praça Pública Tcheca, o logradouro público inominado localizado no distrito de Vila Prudente, subprefeitura de Vila Prudente, e da outras providências (localizado no entroncamento da Rua Frei Antônio de Guadalupe com a Avenida Zelina) – solicita informação.
- Projeto de Lei 384/2014: que institui o Programa de Parcelamento Incentivado – solicita informação.
- Lei 14.223/2006: Dispõe sobre a ordenação dos elementos que compõem a paisagem urbana do Município de São Paulo – solicita informação.
- Lei 15889/2013: atualiza os valores unitários de metro quadrado de construção e de terreno previsto na Lei Nº 10.235, de 26 de dezembro de 1986; fixa, para efeitos fiscais, novos perímetros para a primeira e segunda subdivisões da zona urbana do Município e

dispõe sobre o Imposto Predial e Imposto Territorial Urbano (IPTU) – solicita informação.

- Projeto de lei: que equipara o vencimento do Auxiliar Técnico de Educação, designado para a função de Secretário Acadêmico na UAB, dentro da Secretaria Municipal de Educação, com os vencimentos dos Secretários de Escola – solicita informação.
- Lei 15997/2014: estabelece a política municipal de incentivo ao uso de carros elétricos ou movidos a hidrogênio, e dá outras providências – solicita informação.

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

- Munícipe sugere um projeto de lei que possa auxiliar no convívio social das pessoas das mais diversas culturas. Votar um projeto de lei que incentive a difusão social, exemplo: as Feiras Místicas do Parque da Água Branca poderiam se estender para outros lugares. Salientando a importância de todos conhecerem outras culturas e outros credos, para que assim possam viver com as diferenças. Está a disposição para cunhar o projeto, já que foi Parlamentar Jovem em 2007, para debater mais incentivo a cultura.
- Munícipe sugere aos Vereadores da Câmara Municipal de São Paulo que providenciem um Projeto de Lei para fazer a Companhia de Engenharia de Tráfego (CET) ter um prazo definido em Lei para realizar o serviço de sinalização de ruas.

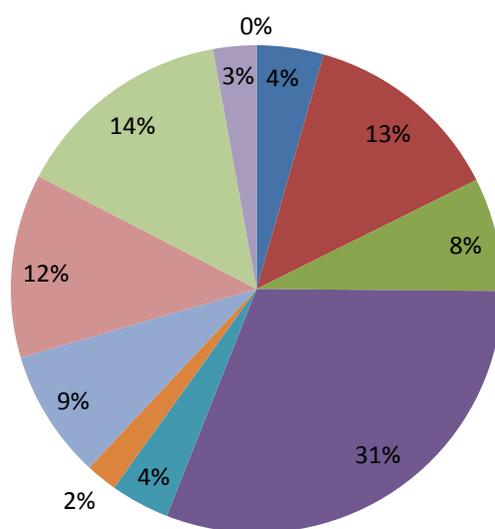
### **3.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores**

- Munícipes solicitam Informações sobre Sessões Plenárias (Horários/Dias/Localização).
- Munícipes solicitam informações sobre Eventos, Cursos, Reuniões e Palestras realizados na Casa (Secretaria de Assistência Social; Grande Conselho do Idoso; Atividades para 3ª Idade; Audiências Públicas e outros).
- Munícipes solicitam localizar respectivos Vereadores, funcionários, estagiários e setores da Casa.

- Munícipe gostaria de saber a previsão para início das nomeações do atual Concurso da Câmara Municipal de São Paulo.
- Munícipe solicita informação sobre a Escola do Parlamento.
- Munícipes solicitam pautas de respectivas Comissões da CMSP.
- Munícipe sugere a instalação de um elevador de acesso até o 13º andar a fim de melhorar a acessibilidade.
- Munícipe solicita Composição da Comissão Permanente de Educação, Cultura e Esporte.
- Munícipe faz crítica ao atendimento da recepção da CMSP.
- Munícipe sugere que o site da CMSP possa ter acessibilidade total para pessoas com deficiências visuais.
- Munícipe questiona sobre suposto recesso expandido do feriado do servidor público na CMSP.
- Munícipe sugere que na entrada da CMSP tenha mais lixeiras e coletoras de cigarros.
- Munícipe sugere que a Agenda da Câmara Municipal de São Paulo seja mais amplamente divulgada.
- Cidadão solicita saber o endereço da empresa de limpeza da CMSP - TB Serviços.
- Munícipe deseja localizar o setor Jurídico Administrativo da CMSP.
- Munícipes registram reclamação sobre o que consideram ter havido desorganização na audiência pública sobre a plenária PL 311/ 312 e 507.

### 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 informarem a Casa as demandas atribuídas ao Poder Executivo da Cidade de São Paulo, por temáticas de políticas públicas que foram recepcionadas pela Ouvidoria do Parlamento. Dessa forma, discorre neste informativo sobre as demandas pertinentes às diversas comissões temáticas da CMSP:

#### *COMISSÃO DE POLÍTICA URBANA, METROPOLITANA E MEIO AMBIENTE.*

Por meio de análise qualitativa das demandas enviadas por munícipes no mês de novembro de 2014, percebe-se uma diversidade de demandas referentes à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Os problemas mais recorrentes relatados pelos munícipes foram as seguintes questões pertinentes ao Executivo Municipal:

- 2 reclamações referentes às praças que necessitam limpeza e cuidados no Centro e 1 demanda do mesmo tipo no Butantã.
- 2 denúncias de invasão de propriedade, sendo 1 de uma praça no Jd. Nossa Senhora do Carmo e outra em um terreno na Vila Campestre.
- 2 denúncias de carros abandonados de forma indevida em via pública (uma na zona Sul e outra na zona Leste).
- 1 solicitação de fiscalização por parte da prefeitura em: 1 construção irregular na Bela Vista..

Além desses problemas cuja procura possui maior incidência, 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

pavimentação em uma rua no Jd. Toca, uma solicitação de colocação de poste no bairro Ipiranga, uma crítica a um serviço prestado pela subprefeitura do M'Boi Mirim e um pedido de transparência em atividades realizadas por líderes comunitários.

20

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

Ao todo, foram relatadas 12 demandas da ouvidoria relacionadas as Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, principalmente vindas da zona Norte e Centro, com 3 demandas cada. Seguida pela Zona Oeste e Leste com 2 demandas cada. Por último, há 1 demanda da zona Sul e 1 demanda cuja região não foi identificada.

#### *COMISSÃO DE SAÚDE, PROMOÇÃO SOCIAL, TRABALHO E MULHER.*

Após análise mensal dos registros de atendimentos presenciais, telefônicos e eletrônicos efetuados pela Ouvidoria da CMSP, foram localizadas *quatro* manifestações pertinentes à Comissão de Saúde, Promoção Social, Trabalho e Mulher, sendo *reclamações* cujas mesmas são pertinentes e foram direcionados à Ouvidoria da Secretaria da Saúde e para a Coordenação de Vigilância em Saúde (COVISA).

As reclamações são pertinentes aos munícipes residentes das regiões Zona Sul, Leste e Norte de São Paulo, e *uma* não informada a nossos atendentes, *dois* atendimentos foram efetuados via eletrônico/telefônico e dois presenciais. Entre os relatos estão as seguintes manifestações:

- Munícipe reclama que está sendo distribuídos medicamentos reprovados em testes de eficácia na UBS de Capela do Socorro onde faz tratamento.

- Munícipe reclama que não consegue encaminhamento médico para operar suas varizes através da UBS ou do AMA do Belenzinho, onde se alega falta de clínicos gerais.
- Munícipe faz manifestação de reclamação devido à falta de medicamentos nos postos de saúde da Zona Sul.
- Munícipe pede ajuda para conter cães que estariam mordendo pedestres no viaduto Condensa São Joaquim.

Os munícipes registram suas manifestações na ouvidoria da CMSP, por confiança e a partir daí aguardam providências e fiscalizações para os casos. Todas as manifestações citadas à cima foram direcionadas ao seu devido órgão competentes.

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

Em novembro de 2014, duas manifestações relacionadas a assuntos pertinentes à Comissão Permanente de Trânsito, Transporte, Atividade Econômica, Turismo, Lazer e Gastronomia foram encaminhadas à Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo.

Os dois manifestantes optaram entrar em contato com a Ouvidoria por meio eletrônico. A primeira, originária do bairro da Pedreira na zona sul da cidade, reclama da falta de melhorias na região no que diz respeito a transporte público. A munícipe relata que a região Estrada do Alvarenga passa por intensos congestionamentos, seus semáforos não funcionam propriamente e acidentes são costumeiros, pois a via não é duplicada. Também afirma que o acesso a outras regiões ficou prejudicado com a retirada de várias linhas e indaga sobre a implantação do Terminal Pedreira, uma das metas da Prefeitura desde o início do atual mandato, mas que até o momento não foi iniciada.

O segundo manifestante morador do bairro Vila Lúcia na zona leste da cidade, faz uma crítica à falta de planejamento na estação Tamanduateí. O munícipe diz que a área de embarque e desembarque na estação é muito menor do que a demanda levando-se em conta o fluxo de pessoas e carros que passa no local. Em função disso, motoristas são multados por estacionarem para embarque e desembarque de passageiros fora da área destinada para esta finalidade. Por este motivo, o munícipe afirma que os cidadãos estão sendo lesionados indevidamente.

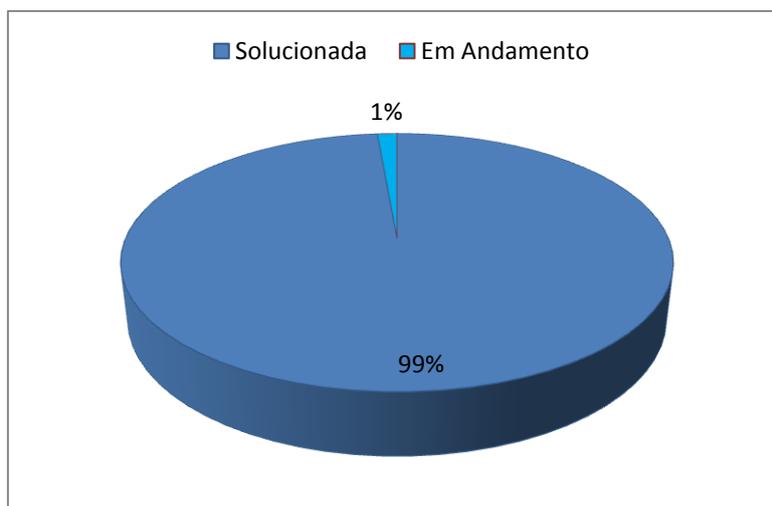
## 4. Situação das Demandas

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

Tabela 4 - Situação das demandas NOVEMBRO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	394
Em Andamento	6
<b>Total</b>	<b>400</b>

Gráfico 8 - Situação das demandas NOVEMBRO



#### 4.1 Relação de protocolos Pendentes

*Tabela 5 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 30/11/2014*

<b>Protocolo</b>	<b>Assunto</b>	<b>Data</b>	<b>Data do encaminhamento para o setor</b>	<b>Período em aberto (dias úteis)</b>
<b>23996</b>	Informação	14/08	15/08	67 dias
<b>24637</b>	Crítica	01/10	07/10	44 dias
<b>24785</b>	Solicitação	15/10	17/10	39 dias
<b>24858</b>	Crítica	21/10	24/10	35 dias
<b>25097</b>	Sugestão	06/11	07/11	14 dias
<b>25203</b>	Sugestão	13/11	13/11	9 dias
<b>25300</b>	Sugestão	18/11	24/11	6 dias
<b>25335</b>	Informação	24/11	25/11	4 dias
<b>25392</b>	Reclamação	26/11	27/11	2 dias
<b>25412</b>	Crítica	27/11	27/11	1 dia

Fabio Pierdomenico

Ouvidoria do Parlamento, 30 de novembro de 2014.

## 5. Atendimento da Ouvidoria

---

### 5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão

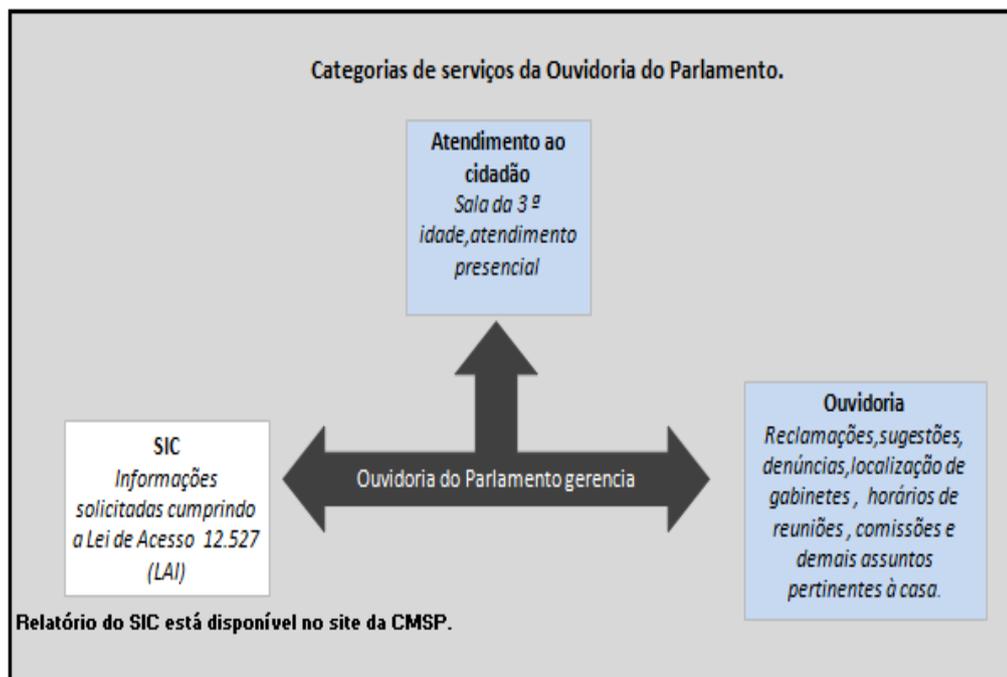
A modalidade **Atendimento ao Cidadão** pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa pública esta acaba, por vezes, recepcionando pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção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

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

### 5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria

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

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



## 6. Canais de Comunicação da Ouvidoria

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

### 6.1. Presencial

Caracterizado por viabilizar um maior contato e proximidade entre esta Casa de Leis e os cidadãos. Está situado no Palácio Anchieta, sede da Câmara Municipal de

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

São Paulo, no Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900 -  
Térreo.



26

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

## 6.2. Eletrônico

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

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

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

## 6.3. Telefônico

Telefone: **0800-322-62-72 (ligação gratuita)**. Horário de Funcionamento:  
segunda a sexta, das 9 às 18 horas.

## 6.4. Correspondência

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

## 7. Atendimento e Equipe Ouvidoria

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

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

### 7.1 Assistência/Auxílio

#### Atendimento **Presencial**

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

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

## 7.2 Informações Gerais

Atendimentos **Presencial, Eletrônico, Telefônico** e por **Carta**.

Procuramos responder às questões e informações solicitadas da maneira mais completa possível. Não havendo uma resposta possível ao alcance da Ouvidoria, acionamos os demais órgãos da Casa, como:

- **Gabinete dos Vereadores;**
- **Funcionários da Casa responsáveis por serviços relacionados às demandas, como, por exemplo, as Secretarias e Departamentos responsáveis pela publicação ou pelo arquivamento de projetos de lei, leis, decretos e outros documentos legais;**
- **Verificação dos eventos programados na ou pela CMSP, pela Municipalidade ou pelo Governo do Estado;**
- **Endereços de empresas privadas e públicas;**
- **Vereadores e suas respectivas assessorias.**

## 7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento

Atendimento **Presencial, Eletrônico, Telefônico** e por **Carta**.

São muitas as solicitações de informações relativas às atividades desenvolvidas pelos vereadores da Câmara Municipal de São Paulo, assim como denúncias de atos impróprios, tanto da Casa quanto de outros órgãos. Exemplos:

- **Informações sobre processos parlamentares (ex.: andamento de projetos de lei);**
- **Reclamações sobre instituições e serviços do Município (hospitais, escolas, Serviço Funerário etc.);**
- **Reclamações sobre a Prefeitura de São Paulo e as Subprefeituras.**

## 8. *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 NOVEMBRO				
Providência	Agrupamento	Demanda	Modalidade	Total
EXTERNA			Telefone	1
	Assistência Social	Albergue	Atendimento ao Cidadão	2
		Assistência Social	Atendimento ao Cidadão	2
		Bolsa Família	Atendimento ao Cidadão	2
		Retorno para a cidade de origem	Atendimento ao Cidadão	1
	Documentos	Certificado de Reservista	Atendimento ao Cidadão	1
		RG	Atendimento ao Cidadão	2
	Educação	Creche/ Escola	Eletrônico	1
		Cursos	Atendimento ao Cidadão	2
	Internet	Acesso à Internet	Atendimento ao Cidadão	8
			Telefone	1
	Moradia	COHAB/ CDHU	Atendimento ao Cidadão	4
		IPTU	Eletrônico	1
	Órgãos Municipais/Estaduais	Assuntos pertinentes à Prefeitura	Atendimento ao Cidadão	1
			Eletrônico	9
			Telefone	4
		Assuntos pertinentes ao Gov. Estadual	Atendimento ao Cidadão	1
			Eletrônico	1
			Telefone	3
		Assuntos pertinentes ao Gov. Federal	Atendimento ao Cidadão	1
			Telefone	1
			Deputados Estaduais/Assembleia	Atendimento ao Cidadão
		Subprefeituras	Eletrônico	3
			Telefone	2
			Trânsito	Eletrônico
	Outros	Deputados Federais/Senadores	Atendimento ao Cidadão	2
			Endereços / Contatos de Outros Órgãos	Atendimento ao Cidadão
		Outros	Telefone	1
			Atendimento ao Cidadão	50
			Eletrônico	25
			Telefone	4
		(vazio)	1	
Saúde	Remédios	Atendimento ao Cidadão	1	
	UBSs / AMAs	Atendimento ao Cidadão	1	

	Terceira Idade	Cursos, Atividades, Eventos para a Terceira idade	Atendimento ao Cidadão	8	
		GCMi / GARMIC	Atendimento ao Cidadão	2	
<b>EXTERNA TOTAL</b>				<b>174</b>	
<b>INTERNA</b>	Atividade Legislativa	Lei	Atendimento ao Cidadão	6	
			Telefone	1	
		Projeto de Lei	Atendimento ao Cidadão	14	
			Eletrônico	13	
			Telefone	16	
	Comissões	Sessão Plenária	Atendimento ao Cidadão	2	
		Audiência Pública	Atendimento ao Cidadão	10	
			Telefone	1	
		Comissão de Direitos Humanos	Telefone	1	
	Comunicação	Comissões	Atendimento ao Cidadão	14	
	Informações Gerais	Comunicação	Site	Eletrônico	1
			Agenda de Eventos	Atendimento ao Cidadão	60
		Dados básicos da Câmara	Atendimento ao Cidadão	18	
			Telefone	2	
			Ex-Vereadores	Atendimento ao Cidadão	1
		Gabinete de Vereador	Atendimento ao Cidadão	2	
		Partidos	Atendimento ao Cidadão	1	
	Vereadores - Lista	Atendimento ao Cidadão	17		
		Eletrônico	2		
	Material Educativo	Informativos	Atendimento ao Cidadão	20	
	Não Pertinente à Sala	Utilizar o Telefone	Atendimento ao Cidadão	8	
	Reclamações	Assuntos relativos a Funcionários da CMSP	Atendimento ao Cidadão	1	
			Eletrônico	2	
Reclamações Gerais		Atendimento ao Cidadão	1		
Vereadores - Denúncia		Telefone	1		
Terceira Idade	Estatuto do Idoso- Mais de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	2		
	Estatuto do Idoso- Menos de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	9		
<b>INTERNA TOTAL</b>				<b>226</b>	
<b>TOTAL GERAL</b>				<b>400</b>	