

## Relatório Mensal-SETEMBRO 2014



**Ouvidoria**  
Câmara Municipal de São Paulo

*SETEMBRO 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)

*SETEMBRO 2014*

---

*Equipe da Ouvidoria*

**Fábio Pierdomenico**

Ouvidor do Parlamento

**Wilson Roberto Thomazini**

Ouvidor Adjunto do Parlamento

**Danielle P. Stivanin**

Procuradora Legislativa

*Equipe Técnica*

Daiane Fernandes do Vale

Eliete Andreoli Padovani

Jaqueline Surrayla Alves

Fátima Fungaro

*Estagiários*

Andrezza Mieko Richter Lourenção (Ciências Sociais)

Ana Cristina Fernandes Alves Lamounier (Psicologia)

Barbara Alves Melo (Direito)

Claudia Antonia Briese (Psicologia)

Carolina Wolff Nunes (Ciências Sociais)

Diego Ferreira da Silva (Direito)

Edmo Marcelo Salazar Oliveira (Psicologia)

Jessica Barbosa Alves (Jornalismo)

Luana De Souza Silva Ribeiro Tiburcio (Serviço Social)

Monica Aparecida de Jesus Araújo (Jornalismo)

Reginaldo Alves dos Santos Filho (Psicologia)

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

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

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

## Sumário

1. Apresentação .....	5
2. Apresentação de dados .....	6
2.1. Caracterização do Atendimento ao Cidadão (Presencial).....	6
2.2. Caracterização geral .....	7
3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria.....	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) .....	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. Intersetorialidade.....	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 munícipes e seus vereadores, recepcionando, por meio de seus canais, informações destinadas a esclarecer as dúvidas dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os direitos humanos, promova a cidadania e a democracia participativa.

Acionando os vereadores como agentes fiscalizadores (contando com a ajuda dos demais órgãos do município do governo desta cidade) ou buscando diretamente as informações, a Ouvidoria do Parlamento Municipal busca atender, da forma mais efetiva, as manifestações dos cidadãos, sejam elogios, reclamações, insatisfações, dúvidas, denúncias ou outras solicitações.

Visando, com seus atendimentos, a melhoria permanente quanto à transparência e uma maior proximidade com os cidadãos, a Ouvidoria do Parlamento está buscando redesenhar seus processos e, também, implantar um sistema de monitoramento, de avaliação e um demonstrativo de suas atividades ao longo do mês. O objetivo é simplificar e agilizar o atendimento, bem como adotar, cada vez mais, uma linguagem que facilite a identificação com os cidadãos, suas necessidades e preocupações. Para promover tais mudanças é necessário redefinir categorias e atribuições dos serviços prestados pela Ouvidoria, processo que está em curso.

Observa-se, assim, a existência de três variáveis de atendimento que são gerenciadas pela Ouvidoria do Parlamento e que requerem diferentes tratativas: **SIC-Serviço de Informação ao Cidadão**, para a Lei de Acesso à Informação (LAI); **Atendimento ao Cidadão** e **Atendimento da Ouvidoria**.

Este relatório tem o foco na análise das categorias **Atendimento ao Cidadão** e **Atendimento da Ouvidoria**. Já o relatório mensal do SIC pode ser consultado [neste link](#).

## 2. Apresentação de dados

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal **364 manifestações** no período de 1 a 30 de Setembro de 2014, das quais 77% 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	Regimento Interno	Localização de Ruas	Lideranças partidárias	Assistência Jurídica gratuita
-	Revista Plano Diretor	Programas sociais	Localização de funcionários da CMSP	Fotos 3x 4
-	Constituição Federal	Endereço da junta militar	-	
-	-	2ª via do RG	-	
-	-	Consulta de CPF	-	

## 2.2. Caracterização geral

Tabela 1 - Tipo de atendimento Setembro

Tipo de Atendimento	Quant.
Pessoal	280
Telefônico	50
Eletrônico	33
Carta	1
<b>Total</b>	<b>364</b>

Gráfico 1 - Tipo de atendimento SETEMBRO

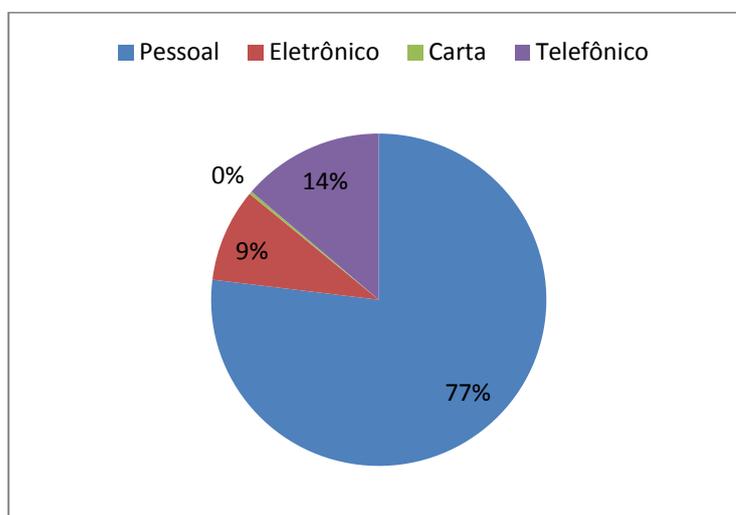


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero

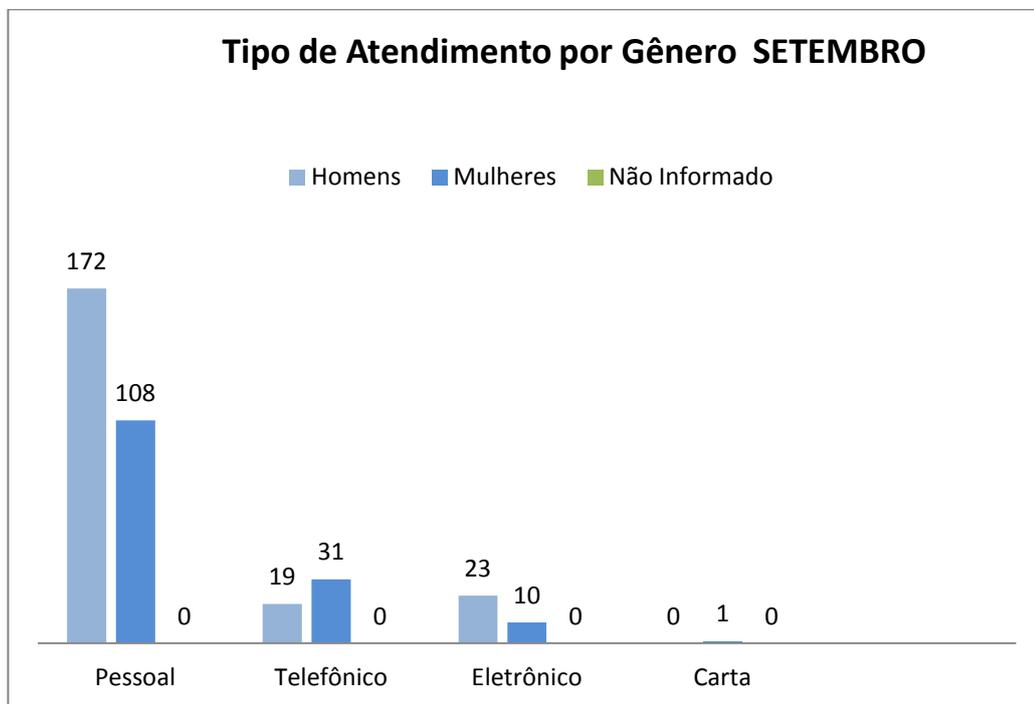


Gráfico 3 - Distribuição da localidade por gênero

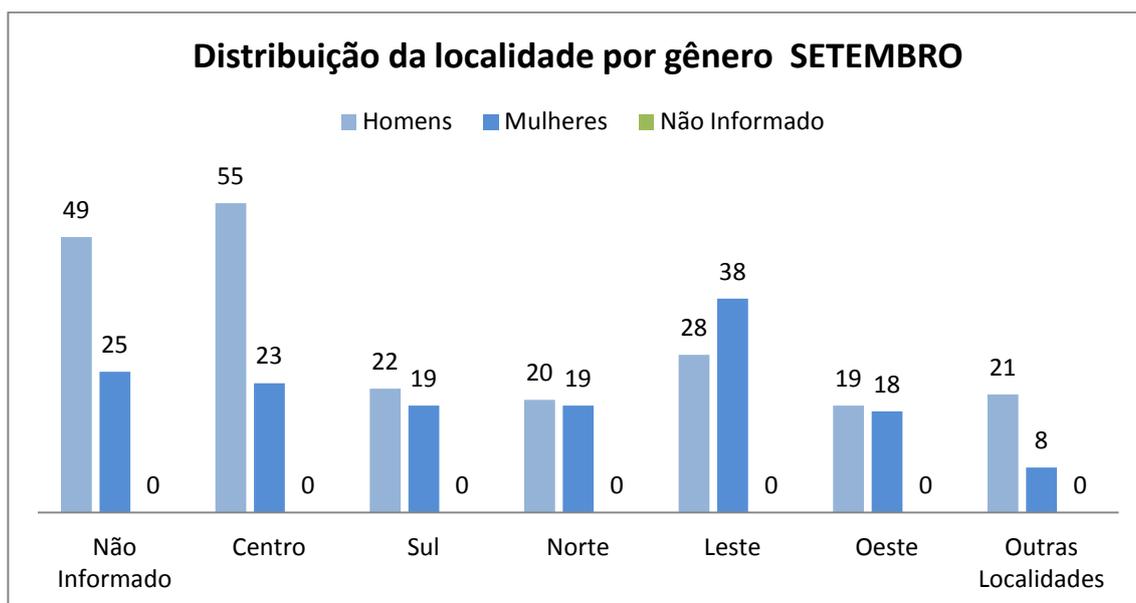


Tabela 2 - Tipo de Manifestação SETEMBRO

<b>Tipo de manifestação</b>	<b>Qtd</b>
Solicitação de informação	163
Solicitação de providência (Inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	147
Denúncia	7
Elogio	1
Crítica	5
Reclamação	32
Sugestão	2
Envio de mídia/propaganda	0
Envio de informativos diversos	0
Relato pessoal	3
Manifestação livre	4
<b>Total</b>	<b>364</b>

Gráfico 4 - Tipo de manifestação

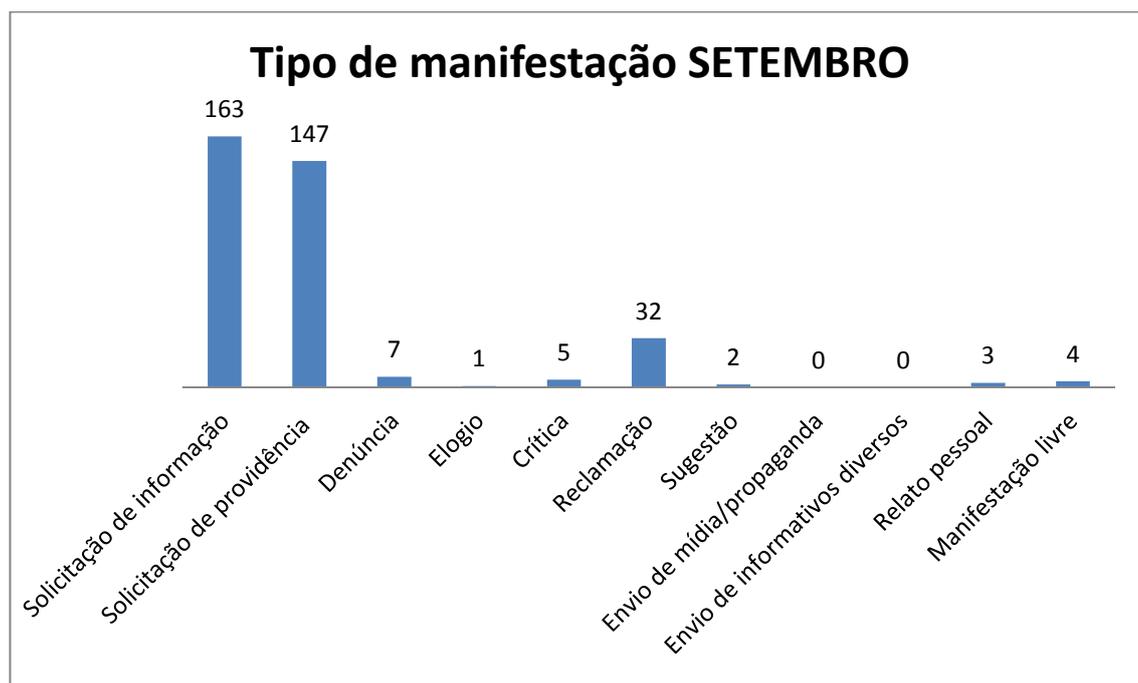


Tabela 3 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade - Setembro

Tipo de manifestação	Centro	Leste	Oeste	Norte	Sul	Não Informado	Outras localidades
Solicitação de informação	30	32	17	24	22	25	13
Solicitação de providência	45	28	15	10	15	23	11
Denúncia	0	1	1	0	0	3	2
Elogio	0	1	0	0	0	0	0
Crítica	0	0	1	0	0	3	1
Reclamação	3	4	3	5	3	14	0
Sugestão	0	0	0	0	0	2	0
Envio de mídia/propaganda	0	0	0	0	0	0	0
Envio de informativos diversos	0	0	0	0	0	0	0
Relato pessoal	0	0	0	0	1	0	2
Manifestação livre	0	0	0	0	0	4	0

Gráfico 5 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade

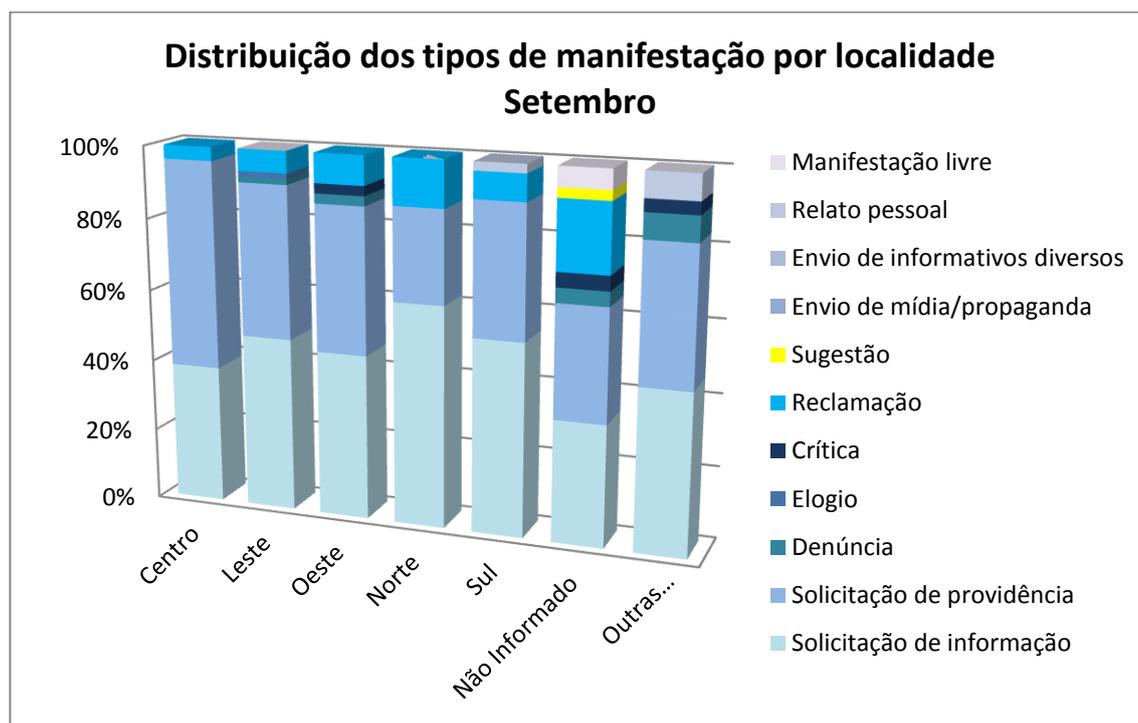
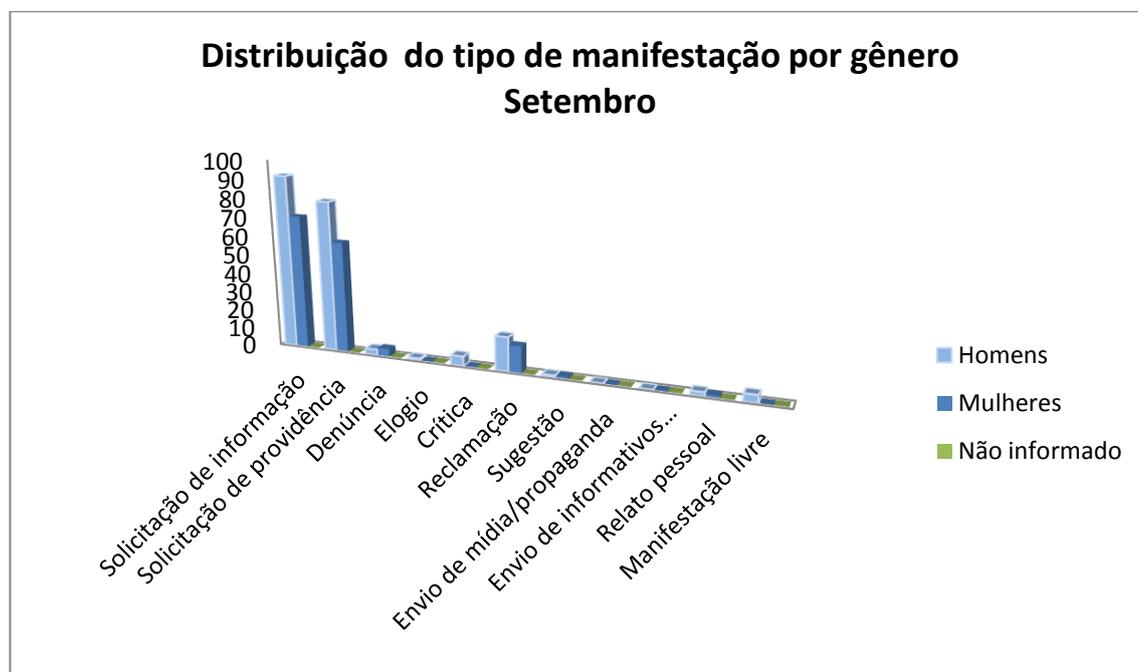


Gráfico 6 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero



### 3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das **364** manifestações registradas no mês de Setembro de 2014, 126 foram relativas a demandas externas e 238 a demandas internas, conforme está no *anexo 1*, com destaque para:

#### 3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Munícipe pede autorização para comercializar comida na rua.
- Munícipe solicita o endereço da Ouvidoria Geral do Município (OGM).
- Munícipe solicita ajuda na priorização de ações por parte da subprefeitura de Santo Amaro para impedir que a lei de zoneamento seja violentada por empresas que apenas objetivam lucro a qualquer preço. Há uma obra irregular na Rua Bolívar 327, CEP 04638-110 e o poder público não se manifesta a respeito. Foi levantado junto à subprefeitura de Santo Amaro que a Brasil Telecom entrou com a solicitação para construção da antena e como não houve liberação ou não questionamento no prazo de até 60 dias eles iniciaram a obra. O

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

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

subprefeito esta ciente do fato e se comprometeu em analisar o processo com agilidade.

- Munícipe entra em contato solicitando que seja retomada a ligação da iluminação da Rua Rodolfo Luques no bairro Paraisópolis, na Vila Andrade. A rua estaria em torno de um ano sem iluminação.
- Munícipe entrou em contato com a Ouvidoria da CMSP, para reclamar que trabalha na AMLURB - Autoridade Municipal de Limpeza - e está sendo perseguida pelos seus superiores por conta do horário de trabalho exercido, diz também que sofre destrato e humilhação pelos mesmos.
- Munícipe se manifesta com reclamação sobre a precariedade e possível irregularidade da empresa que realiza o atendimento do canal 156 da prefeitura. Sabe se que a mesma teve de sair da sua localidade na Bresser Mooca por questões irregulares. Hoje ela atua na Avenida Indianópolis, 2950 próximo ao metro Saúde, num dos andares que foi alugado da empresa Vega net. “A situação lá não é nada agradável além do teto ser todo aberto com ferros, caixas de ar condicionado tudo exposto acima dos operadores, tem sala que tem goteira por conta do ar condicionado que todos os dias estão muito fortes, prejudicando nossa saúde ainda mais no período da madrugada, é horrível (...) aquele local precisa urgente ser fiscalizado, devida algumas irregularidades. Por favor, pois estão fazendo pouco caso.”
- Munícipe faz desabafo e pede ajuda e/ou orientação sobre como reduzir seu IPTU, pois há 2 anos atrás era isenta, mas com a mudança de Prefeito e novas regras sobre o IPTU, houve um aumento muito abrupto, no qual a cidadã não consegue pagar.
- Munícipe procurou a Ouvidoria do Parlamento para fazer uma reclamação sobre uma festa junina no Jardim Julieta. A festa acontece há três meses, mas na verdade é um grande baile funk. Todos os traficantes que fazem aniversários comemoram lá de fim de semana com um baile. Esta situação já ocorre há três anos, além do barulho na madrugada e de não conseguir dormir, há sexo com menores e tráfico de todos os tipos de drogas. Por conta disso os moradores estão vendendo seus imóveis que sofreram uma grande desvalorização. Os policiais informaram que não vão ao local porque tem muita gente e não tem policiais suficientes para este caso o batalhão é responsável pela região do Parque Novo Mundo.
- Munícipe solicita uma resposta sobre o protocolo 30.009.264 da OGM. Ela tem osteonecrose CID:M87, na cabeça femoral do quadril, e desde 2001 obteve o uso do bilhete único especial pois tem dificuldade de locomoção e nunca pode trabalhar. Esteve na SPTrans da Penha no dia

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

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

18/07/14 para renovação do bilhete único especial com toda documentação solicitada, porém este foi indeferido (Uma vez já possuidora de um benefício pelo Estado). Necessita a concessão do benefício de isenção tarifária no transporte, para continuar o tratamento médico.

- Munícipe solicita informações sobre o endereço da subprefeitura da Sé.
- Munícipe se manifesta contra uma ciclovia na frente de sua casa e afirma que sua residência é na beirada da calçada, não tem recuo, tem 74 anos e está com Distúrbio do Sono por causa disso, alega que só tem melhora no domingo, e até isso querem tirar dele. Afirma que no quarteirão todos iam votar no PT e mudaram o voto ao saberem disso. Afirma que colocará na faixa, bastões, madeira e outros objetos se isso acontecer. “Eu e meus vizinhos, temos o direito de dormir em paz ao menos no domingo.”
- Munícipe entrou em contato com a Ouvidoria da CMSP através de email, para relatar que há uma grande gentileza por parte dos funcionários (auxiliares da enfermagem, e enfermeiros) da UBS do Jardim São Carlos para com seus pais, que realizam acompanhamento preventivo de hipertensão, diabetes entre outros, mas que, no entanto há uma precariedade de médicos para no local.
- Munícipe se manifesta para reclamar do descaso por parte do atendimento da prefeitura em relação a sua solicitação, informando que é beneficiada pelo auxílio aluguel da prefeitura, porém até hoje ela não recebeu nenhum posicionamento do órgão sobre o benefício que tem direito.
- Munícipe salienta e pede ajuda para que todos os aprovados e já homologados no concurso para contratação de profissionais da área da saúde da Autarquia Hospitalar de São Paulo, sejam empossados em seus cargos, pois há funcionários da área da saúde trabalhando nos hospitais e prontos-socorros do município de São Paulo sem concurso, e de que a prefeitura continua fazendo contratações via Organizações Sociais, apesar de haver candidatos aprovados em concurso realizado em 2014 ainda esperando nomeação. Os aprovados estão sendo convocados e orientados a aguardarem o surgimento de vagas e da autorização do Prefeito de São Paulo, o número de empossados ainda não supre a demanda real do município. Quando já é fato público e vinculado pela imprensa e o conselho da classe de enfermagem que o número de profissionais atuando nos hospitais do município é insuficiente, há sobrecarga de trabalho, e a população está pagando por essa carência.

- Munícipe é aposentado e solicita informações de como requerer a isenção de IPTU.
- Munícipe entrou em contato com a Ouvidoria da CMSP para pedir informação de como solicitar o Cartão Cidadão. Munícipe cita que já foi pessoalmente a uma agência da Caixa Econômica Federal, mas lhe forneceram um número para contato, que segundo ela estava errado, tentou contatar uma segunda vez o mesmo número e diz que encerraram a ligação antes de fornecerem qualquer informação.
- Munícipe entrou em contato com a Ouvidoria da CMSP, para fazer reclamação sobre a falta de coleta do lixo na sua rua. Solicita providência por parte do setor competente.
- Munícipe reclama de tratamento recebido em albergue e alega estar sofrendo de racismo por parte de assistente social do local. É chamado de macaco por um psicólogo e afirma haver uma preferência nas escolhas de brancos para pernoitar nos albergues.
- Munícipe vem à Ouvidoria do Parlamento reclamar da falta de cuidados com a praça da esquina da Rua Santo Antônio com o Viaduto 9 de Julho. Munícipe afirma que lá fica um casal de moradores de rua que apresentam atividades impróprias, além de vários outros casais durante a noite que usam o espaço da praça. Segundo a munícipe, os bancos estão sem pintura, plantas sem poda 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 logo, principalmente, a respeito do casal de moradores de rua que ali residem.
- Munícipe solicita a reinstalação de uma peça – uma espécie de suporte-chamada por ele de “braços de luz” em 2 postes que foram danificados após a colisão de um caminhão, impossibilitando a iluminação de uma praça na Estrada do Alvarenga, situada no Balneário São Francisco, Pedreiras\Santo Amaro. A solicitação também é feita para outros três postes de luz na Rua Delfim do Prata, 261, que fica na Viela Maria José\Pedreiras, localizada no Refúgio Santa Terezinha em Santo Amaro.
- Munícipe se manifesta contra a proibição do acesso de pedestres ao Centro Esportivo e de Lazer Modelódromo do Ibirapuera.
- Munícipe entrou em contato para pedir o número da Ouvidoria da OGM.
- Munícipe entrou em contato com a Ouvidoria da CMSP, para relatar que em 2012 fez sua primeira reclamação para a OGM, e deste então vem contatando sempre, e até mesmo indo pessoalmente à Prefeitura de São Paulo, e até cita que conversou com um encarregado do local pedindo algum retorno para o seu caso. O mesmo explica que o problema é a respeito da rua na qual o munícipe reside, e que está com

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

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

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

o asfalto muito danificado, ao ponto de causar infiltração na sua residência, que tem uma parte subterrânea. Solicita providência com urgência, ao setor competente.

- Munícipe solicita endereço da Secretaria Municipal de Finanças.
- Munícipe solicita atendimento para uma familiar. Segundo ele, sua neta é usuária de Drogas e precisa de atendimento com urgência.
- Munícipe afirma que é impossível sair ou entrar na Avenida Vila Ema para a Rua Protágoras sem ralar a frente ou traseira do carro. Gostaria de uma solução para o problema.
- Munícipe envia reclamação referente a buracos encontrados nas ruas nos bairros da Mooca, Vila Mariana e Ipiranga.
- Cidadão veio até a Ouvidoria do Parlamento para fazer uma denúncia sobre um terreno na altura do número 98, na Rua Doutor Cícero de Alencar. Desde julho de 2012 eles invadiram este terreno, e construíram uma obra clandestina. Não sabe o que eles fazem ali, mas chega um caminhão quase todos os dias descarregando coisas estranhas que parecem barulhos de armas pesadas, espingardas e também eles usam muitas bombas de ar de aquecedor, começa com cheiro de fumaça e óleo diesel, cheiro forte de maconha e outros tipos de drogas. Produtos químicos estranhos que fazem até mal para quem mora lá. Já contatou a prefeitura do Butantã, o Serviço Público, a GCM, a Delegacia 51 e a Polícia 190, mas ninguém tomou providências nenhuma a respeito deste caso. Afirma que são bandidos de obras irregulares, porque tem muitas lojas clandestinas neste mesmo local, têm casas invadidas que são pontos de drogas, armas, roubo de carros, desmanche de motos, quadrilhas e bandidos.
- Munícipe informa que seu bairro teve duas residências assaltadas neste mês. Roubaram dois imóveis da Rua Baccio Dagnolo nº 286 e 300 - Jardim Marisa. Pede novamente uma atenção maior com o bairro, e se possível venham conversar com os moradores para explicar o que está sendo feito para inibir estas ações.
- Munícipe encaminha email reclamando de carro que está abandonado na sua rua.
- Munícipe entrou em contato para fazer reclamação sobre o atendimento de agendamento de serviço funerário disponibilizado pela Prefeitura.
- Munícipe encaminha email reclamando do corte de árvores no seu bairro. Afirma que estão cortando, arrancando as árvores, para dar lugar aos pontos de ônibus.

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

- Projeto de Lei 384/2014: Que institui o PPI - solicita informação.
- Lei 14.668/08: que regula a Política Municipal de Inclusão digital – Solicita informações.
- Projeto de Lei 312/2012: Dispõe sobre obrigatoriedade da informação dos valores dos imóveis nos anúncios de classificados de jornais, revistas, periódicos ou outros meios de divulgação - Solicita informações.
- Projeto de Lei 311/2014: Dispõe sobre a criação do quadro dos profissionais de gestão governamental – QPGG e das carreiras de auditor municipal de controle interno – AMCI e de analista de políticas públicas e gestão governamental – APPGG, bem como institui o respectivo regime de remuneração por subsídio. - Solicita informações.
- Projeto de Lei 151/2009: Que determina a adoção de medidas de proteção às vítimas e testemunhas nos boletins de ocorrência e inquéritos policiais - Solicita informações.
- Projeto de Lei 512/2011: Que inclui no Calendário Turístico do Estado o “Ribeirão Rodeo Music”, em Ribeirão Preto – Solicita informações.
- Projeto de Lei 10/2014: Responsável pela denominação de “Priscila Fernandes da Rocha” à Escola Estadual Jardim Amanda, em Hortolândia – Solicita informações.
- Lei 12.527/2011 – Lei de acesso a informações Públicas – Solicita informações.

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

Não houve sugestões para o respectivo mês.

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

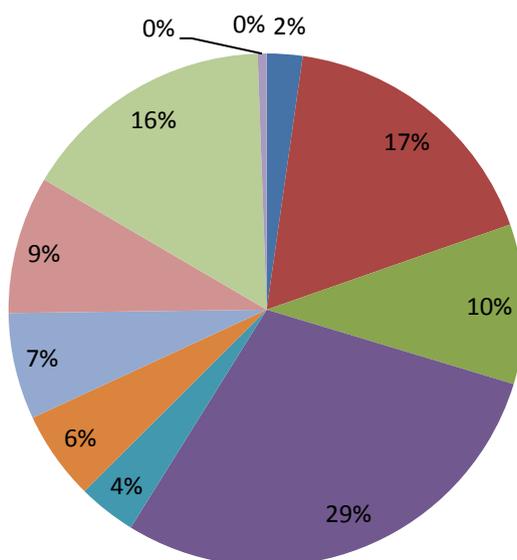
- Munícipes solicitam Informações sobre Sessões Plenárias (Horários/Dias/Localização).
- Munícipes solicitam informações sobre Eventos, Cursos, Reuniões e Palestras realizados na Casa (Secretaria de Assistência Social; Grande Conselho do Idoso; Atividades para 3ª Idade; Audiências Públicas e outros).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

- Munícipe retorna à Ouvidoria Presencial da CMSP para exclusivamente elogiar e agradecer o atendimento que recebeu da Ouvidoria.
- Munícipe reclama de possível desatualização de vídeos no portal da CMSP.
- Munícipe reclama do crucifixo que se encontra em plenário.
- Munícipe reclama de comissão.
- Munícipe solicita informações sobre obras de praça realizada pela CMSP
- Munícipe critica policiamento em Sessão Solene.
- Munícipe faz crítica a curso da CMSP.

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 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.*

Em setembro 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:

- *Dois* críticas à privatização do terreno do Modelódromo no bairro do Ibirapuera;
- *Dois* reclamações acerca do excesso de carros na rua devido a uma oficina mecânica. Ambas de V. Clementino;
- *Dois* reclamações referentes à festas irregulares: uma no Jardim Julieta e outra no Butantã.

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 a falta da coleta de lixo na Vila Leopoldina; falta de cuidados com uma praça no centro; *Dois* postes danificados em Santo Amaro e problemas de iluminação no bairro do Paraisópolis; reclamação de buracos nas ruas dos bairros: Mooca, Vila Mariana, Ipiranga e Vila Maria; *uma* denúncia da existência de um terreno invadido com práticas ilícitas no local; críticas referente ao corte de algumas árvores da Av. Berrini ; um relato com problemas com energia elétrica e

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

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

sinalização das ruas do Jardim Nova São Paulo; além de críticas gerais ao sistema funerário municipal.

Houve também reclamações referente ao trânsito por conta de problemas do planejamento da Avenida Ema, uma crítica à implementação de ciclovia na Vila Clementino e asfalto danificado no Jardim São Luis.

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

Ao todo, foram registradas na Ouvidoria da Câmara Municipal 18 demandas relacionadas à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, manifestações vindas da zona Sul, com *nove* demandas, Zona Oeste Com *três*, seguidos com *duas* na zona leste e Zona Norte e o Centro, com *uma* demanda cada. Por último, há *duas* demandas cujas regiões não foram identificadas.

#### *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 *três* manifestações pertinentes à Comissão de Saúde, Promoção Social, Trabalho e Mulher, sendo duas delas *reclamações e uma solicitação de informação*, cujas mesmas são pertinentes e foram direcionados à Central de atendimento da Prefeitura e para a Ouvidoria da Secretaria da Saúde.

As reclamações são pertinentes a munícipes residentes nas localidades da Zona Norte de São Paulo, e *duas* não informadas a nossos atendentes, os *três* atendimentos foram efetuados via eletrônico/telefônico. Entre os relatos estão as seguintes manifestações:

- Solicitação de informação sobre a disponibilidade de um serviço de transporte para locomoção de sua residência para um AMA;

- Múncipe faz manifestação em seu nome e no dos demais moradores dos bairros Jardim São Carlos e Americanópolis, pois a unidade básica do Jardim São Carlos encontra-se com falta de médicos para acompanhamento das famílias que necessitam de atendimento, essa função é realizada por auxiliares de enfermagem e enfermeiros que mostram grande iniciativa e boa vontade, porém só é possível fazer acompanhamento preventivo de doenças como hipertensão, diabetes, há falta de médicos para acompanhamento das famílias, e o problema já é recorrente visto que nesta UBS Jardim São Carlos a falta de médicos é constante.
- Múncipe salienta e pede ajuda para que todos os aprovados e já homologados no concurso para contratação de profissionais da saúde da Autarquia Hospitalar de SP, sejam empossados em seus cargos.

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

Em setembro de 2014, a Câmara Municipal de São Paulo recebeu através de sua Ouvidoria duas manifestações cujo conteúdo seria pertinente à Comissão Permanente de Trânsito, Transporte, Atividade Econômica, Turismo, Lazer e Gastronomia e à Prefeitura Municipal de São Paulo.

Registrada sobre o número de protocolo 24305, a manifestação é sobre uma reclamação sobre a troca de itinerário de uma linha de ônibus na zona leste da cidade. Já na demanda de protocolo 24340, a múncipe reclama sobre seu Bilhete Único Especial ter sido indeferido e o pedido de um novo ter sido recusado, uma vez que ela ainda tem a necessidade deste.

A primeira demanda foi recebida através do atendimento presencial da Ouvidoria, enquanto a segunda foi recebida por carta. Ambas são originárias da região leste da cidade.

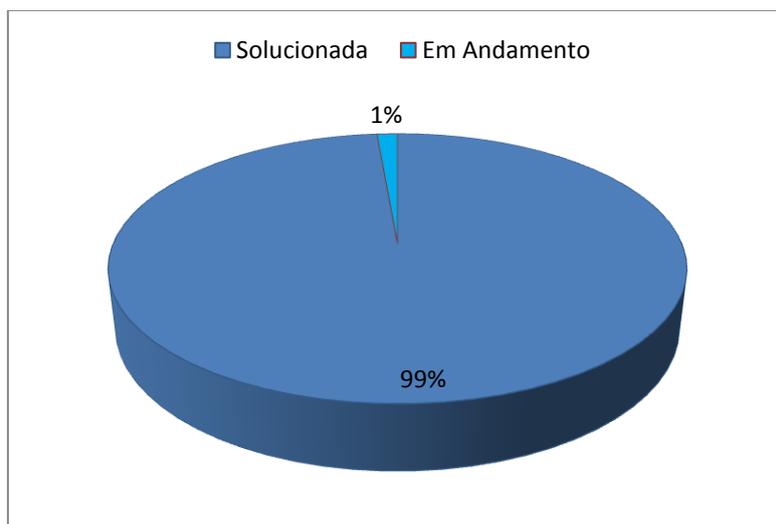
## 4. Situação das Demandas

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

Tabela 4 - Situação das demandas SETEMBRO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	361
Em Andamento	3
<b>Total</b>	<b>364</b>

Gráfico 8 - Situação das demandas SETEMBRO



#### 4.1 Relação de protocolos Pendentes

*Tabela 5 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 30/09/2014*

<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>23833</b>	Denúncia	05/08	06/08 Reenvio 10/09	37 dias
<b>23914</b>	Informação	08/08	08/08	34 dias
<b>23996</b>	Informação	14/08	15/08	28 dias
<b>24022</b>	Crítica	18/08	18/08	24 dias
<b>24455</b>	Reclamação	15/09	15/09	11 dias
<b>24546</b>	Reclamação	24/09	24/09	4 dias
<b>24595</b>	Reclamação	26/09	29/09	2 dias

Fabio Pierdomenico

Ouvidoria do Parlamento, 30 de Setembro 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.

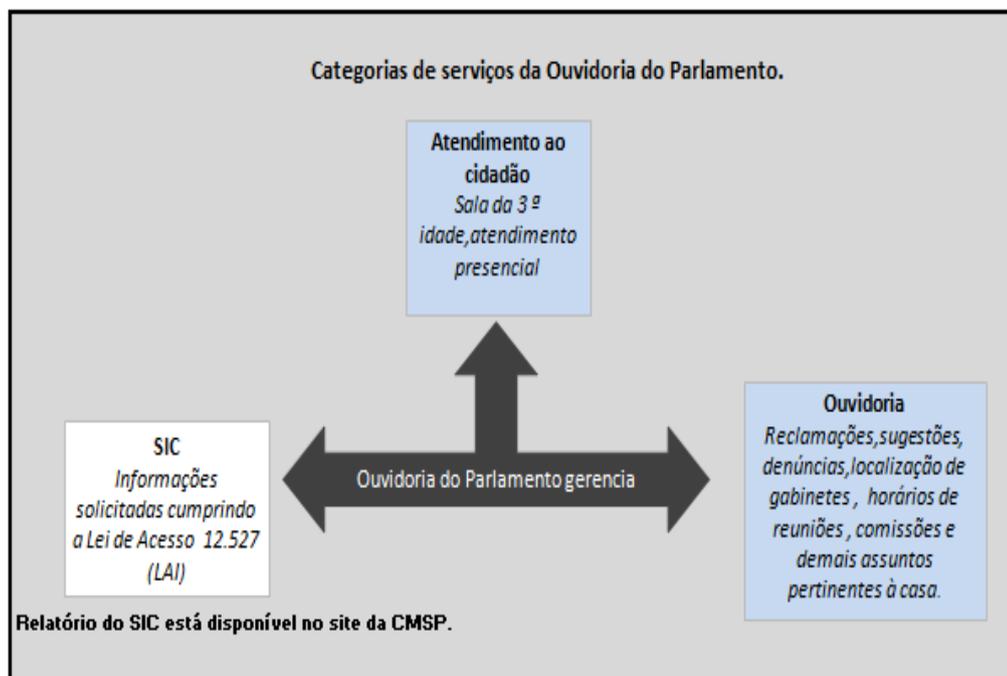
Contamos também com a sala da 3ª Idade, provendo um atendimento humanizado para as pessoas que muitas vezes procuram a Casa com demandas delicadas, que necessitam de atenção diferenciada.

### 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

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



## 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](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 19 horas.

## 6.4. Correspondência

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

## 7. Atendimento e Equipe Ouvidoria

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

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

### 7.1 Assistência/Auxílio

#### Atendimento **Presencial**

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

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

## 7.2 Informações Gerais

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

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

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

## 7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento

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

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

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

## 8. *Intersectorialidade*

---

### 8.1 Parceria com a Procuradoria da CMSP.

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

## 9. Anexos

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

DEMANDA SETEMBRO					
Providência	Agrupamento	Demanda	Modalidade	Total	
Externa	Assistência Jurídica	Assistência Jurídica	Atendimento ao Cidadão	5	
	Assistência Social	Albergue	Atendimento ao Cidadão	2	
		Assistência Social	Assistência Social	Atendimento ao Cidadão	5
			Telefone	1	
		Bolsa Família	Atendimento ao Cidadão	1	
		Previdência Social	Atendimento ao Cidadão	1	
	Documentos	Certificado de Reservista	Atendimento ao Cidadão	1	
	Educação	Cursos	Atendimento ao Cidadão	4	
	Emprego	Emprego	Atendimento ao Cidadão	8	
	Internet	Acesso à Internet	Atendimento ao Cidadão	2	
	Moradia	COHAB/ CDHU	Atendimento ao Cidadão	2	
		IPTU	Atendimento ao Cidadão	4	
			Telefone	1	
	Órgãos Municipais/Estaduais	Assuntos pertinentes à Prefeitura	Atendimento ao Cidadão	7	
			Carta	1	
			Eletrônico	10	
			Telefone	9	
			(vazio)	1	
		Assuntos pertinentes ao Gov. Federal	Atendimento ao Cidadão	1	
		Secretarias Estaduais	Atendimento ao Cidadão	1	
		Secretarias Municipais	Atendimento ao Cidadão	1	
		Subprefeituras	Atendimento ao Cidadão	1	
			Eletrônico	1	
	Trânsito	Eletrônico	1		
		Telefone	1		
	Outros	Endereços / Contatos de Outros Órgãos	Atendimento ao Cidadão	13	
			Telefone	1	
Outros		Atendimento ao Cidadão	17		
		Eletrônico	16		
Transporte	Bilhete Único	Atendimento ao Cidadão	5		
		Telefone	1		
<b>EXTERNA TOTAL</b>				<b>126</b>	
Interna	Atividade Legislativa	Lei	Atendimento ao Cidadão	6	

			Eletrônico	1
			Telefone	1
	Pedido de Intervenção		Eletrônico	1
	Projeto de Lei		Atendimento ao Cidadão	18
		Telefone	23	
Comissões	Comissões		Atendimento ao Cidadão	20
Informações Gerais	Agenda de Eventos		Atendimento ao Cidadão	41
	Dados básicos da Câmara		Atendimento ao Cidadão	18
			Telefone	2
	Ex-Vereadores		Atendimento ao Cidadão	3
	Gabinete de Vereador		Atendimento ao Cidadão	5
			Eletrônico	2
			Telefone	1
	Partidos		Atendimento ao Cidadão	4
Pregão		Atendimento ao Cidadão	1	
Vereadores - Lista		Atendimento ao Cidadão	14	
		Eletrônico	1	
Material Educativo	Informativos		Atendimento ao Cidadão	8
Não Pertinente à Sala	Utilizar o Telefone		Atendimento ao Cidadão	32
Reclamações	Assuntos relativos a Funcionários da CMSP		Atendimento ao Cidadão	1
			Eletrônico	1
			Telefone	1
			(vazio)	1
	Reclamações Gerais		Atendimento ao Cidadão	2
		Telefone	2	
Terceira Idade	Estatuto do Idoso- Mais de 10 exemplares		Atendimento ao Cidadão	13
	Estatuto do Idoso- Menos de 10 exemplares		Atendimento ao Cidadão	15
<b>INTERNA TOTAL</b>				<b>238</b>
<b>TOTAL GERAL</b>				<b>364</b>