

Relatório Mensal-ABRIL 2015



Ouvidoria
Câmara Municipal de São Paulo

ABRIL 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

ABRIL 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 Mieke Richter Lourenção (Ciências Sociais)

Ana Cristina Fernandes Alves Lamounier (Psicologia)

Bárbara Melo (Direito)

Camila Pereira dos Santos (Serviço Social)

Cláudia Antônia Brieze (Psicologia)

Carolina Wolff Nunes (Ciências Sociais)

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) | 16 |
| 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 | 23 |
| 4.1 Relação de protocolos Pendentes | 24 |
| 5. Atendimento da Ouvidoria..... | 25 |
| 5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão | 25 |
| 5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria | 25 |
| 6. Canais de Comunicação da Ouvidoria..... | 26 |
| 6.1. Presencial | 27 |
| 6.2. Eletrônico | 27 |
| 6.3. Telefônico | 27 |
| 6.4. Correspondência..... | 27 |
| 7. Atendimento e Equipe Ouvidoria..... | 28 |
| 7.1 Assistência/Auxílio | 28 |
| 7.2 Informações Gerais..... | 29 |
| 7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento | 29 |

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 **448 manifestações** no período de 1 a 30 de ABRIL de 2015, das quais 87 % 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 ABRIL

| 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 ABRIL

| Tipo de Atendimento | Quant. |
|---------------------|------------|
| Pessoal | 389 |
| Telefônico | 24 |
| E-mail | 22 |
| Carta | 6 |
| Formulário Portal | 7 |
| Total | 448 |

Gráfico 1 - Tipo de atendimento ABRIL

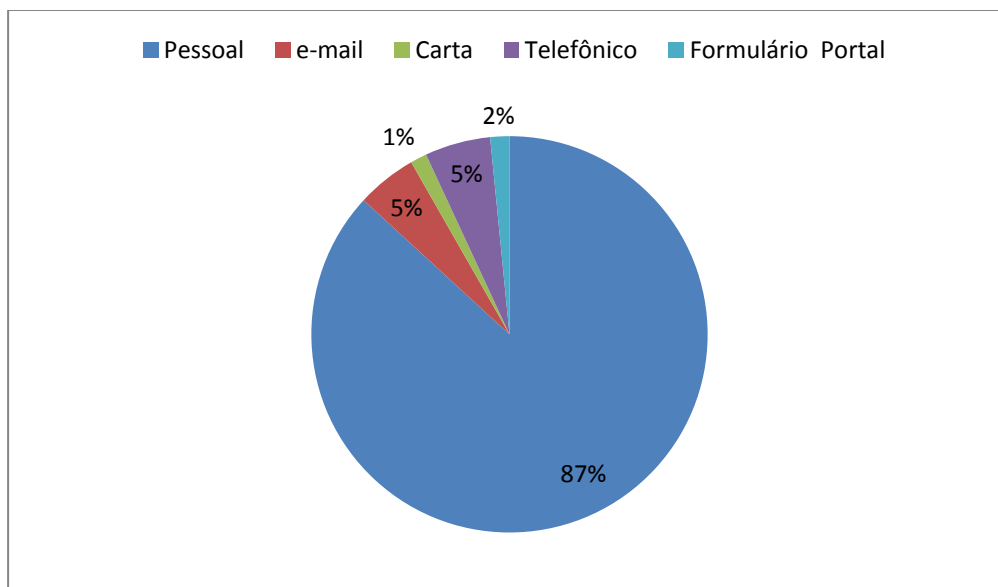


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero

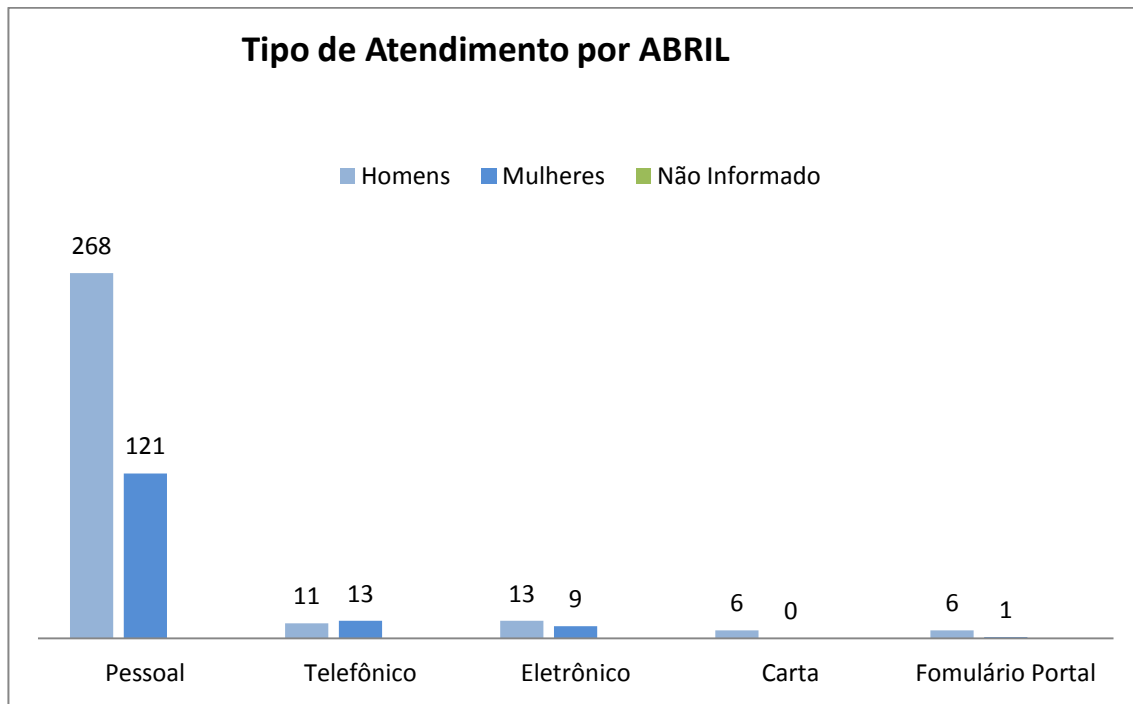


Gráfico 3 - Distribuição de manifestações de críticas e reclamações da PMSP por região ABRIL

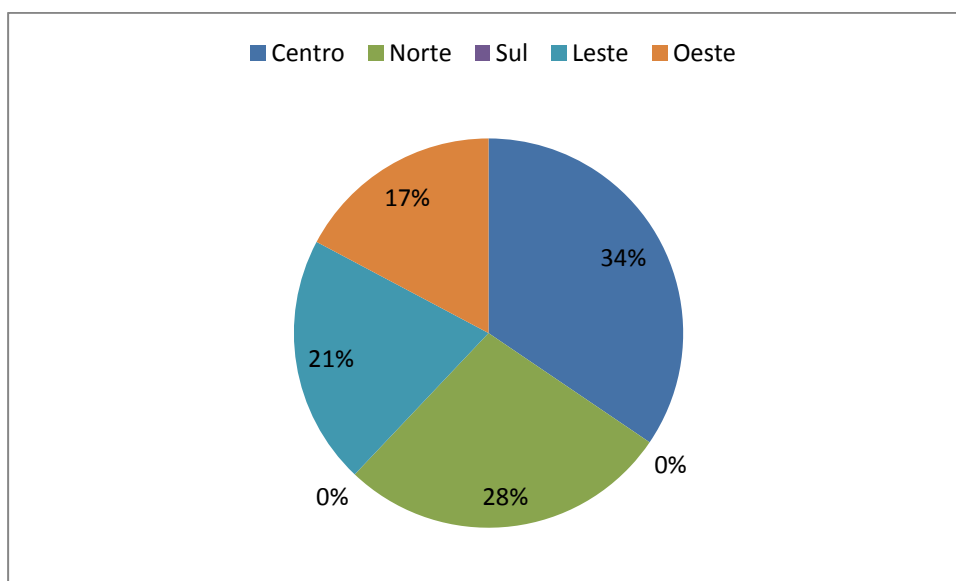


Tabela 2 - Tipo de Manifestação ABRIL

| Tipo de manifestação | Qtd |
|--|------------|
| Solicitação de informação | 118 |
| Solicitação de providência (inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações) | 245 |
| Denúncia | 3 |
| Elogio | 2 |
| Crítica | 2 |
| Reclamação | 2 |
| Sugestão | 2 |
| Relato pessoal | 9 |
| Manifestação livre | 11 |
| Total | 448 |

Gráfico 4 - Tipo de manifestação ABRIL

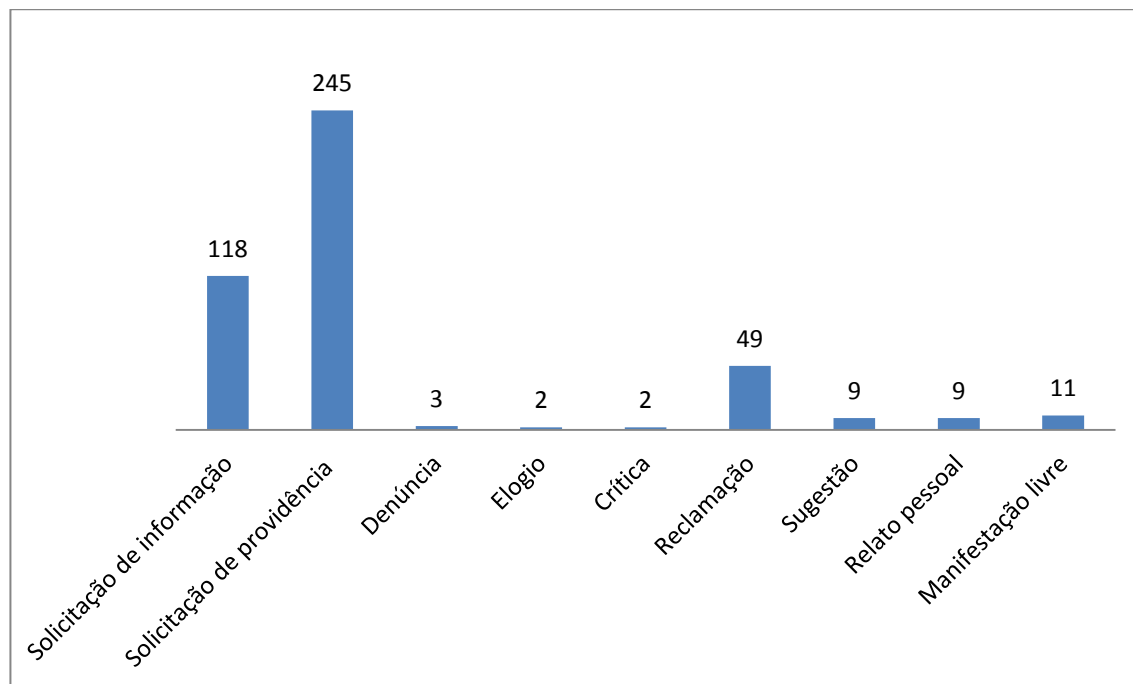
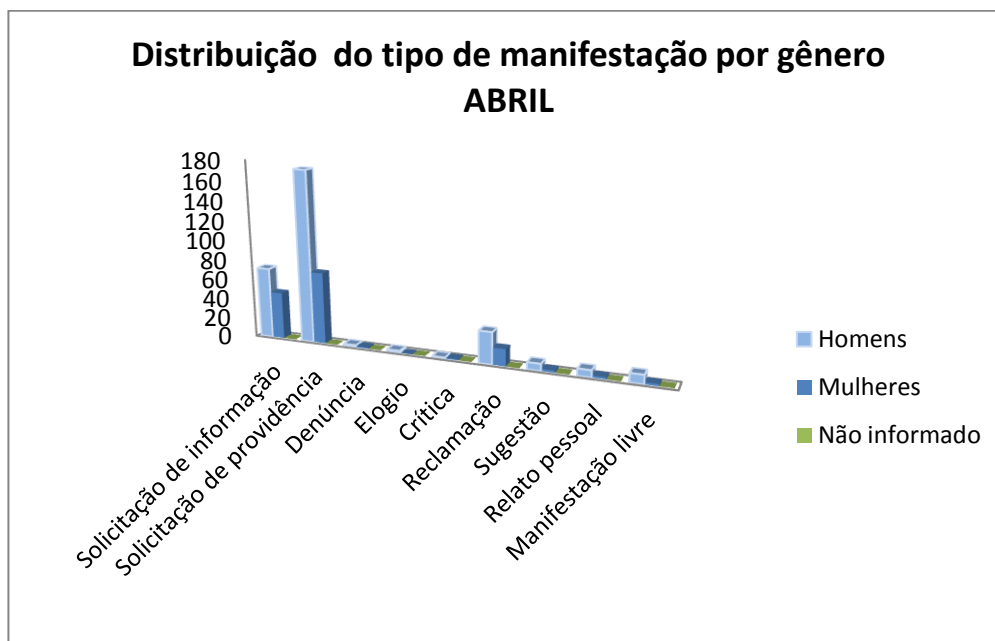


Gráfico 5 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero



3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das **448** manifestações registradas no mês de abril de 2015, 116 foram relativas a demandas externas e 332 a demandas internas da CMSP, com destaque para:

3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Munícipe solicita esclarecimentos em relação à verba parlamentar, liberada para Reforma do CDC Vila Jaguará, edital 2014-0146.143-0 ata nº 015 surb 14 fls. 53/60. Questiona por que a Subprefeitura da Lapa e a Secretaria de Esportes não esclarecem de forma transparente. Os moradores querem saber quando começa a obra e qual o projeto de reforma e engenheiro responsável.
- Munícipe procurou a Ouvidoria do Parlamento solicitando informações sobre isenção do IPTU. Informa que foi isenta a partir do ano de 2012, mas os anos de 2010 e 2011 não ficaram isentos e agora está devendo R\$ 2.000,00 e a Prefeitura informa que ela tem que pagar. Já procurou advogado e o Departamento Fiscal, mas foi informada que tem de quitar o débito ainda que parcelado. Diz não achar justo pagar esta dívida. Solicita falar com algum Vereador.
- Munícipe solicita registro de reclamação da Cohab, pois afirma ter perdido a casa em que residia, adquirida após contemplação e perda após furto dos documentos. Munícipe traz informações em carta.
- Munícipe envia reclamação sobre barulho gerado por bares que não respeitam a lei de fechamento à 1 hora da manhã (lei N.º 12.879 / 1999) e que costumam atrair automóveis com som "pancadão" nas noites e madrugadas. Os estabelecimentos localizam-se no bairro de Santana.
- Munícipe solicita ajuda à Câmara para ratificar um pedido realizado à PMSP, que ainda não foi atendido. A solicitação refere-se a manutenção de sinalização de trânsito.
- Cidadã solicita saber sobre programas de emprego e de benefício da Prefeitura de São Paulo.
- Munícipe solicita na Ouvidoria do Parlamento endereços e telefones de todas as Secretarias do Município de São Paulo.
- Munícipe solicita auxílio de informação para fazer curso de informática gratuito.
- Munícipe constata descaso da Subprefeitura de Pirituba, que não está cumprindo o Código de Defesa do Consumidor nos artigos 21, 22 e 23. Ele fez solicitações de Tapa Buraco e não foram atendidas no prazo.

- Munícipe trabalhou durante um ano na Escola Osvaldo Aranha Bandeira de Melo, no Bairro Cidade Tiradentes. Solicita uma declaração da Prefeitura que comprove o tempo de trabalho para conseguir aposentadoria.
- Munícipe solicita registro de informações sobre estado de terminais de atendimentos da SPTrans.
- Cidadão solicita informações sobre Concursos Públicos em aberto na Cidade de São Paulo.
- Munícipe informa que ligou algumas vezes para reclamar da falta de limpeza da Praça João Rudge e de sua dedetização. Solicita à subprefeitura além dessas providências a implantação de aparelhos para a Terceira Idade na praça.
- Cidadão solicita informações sobre qual o procedimento para colocar o seu filho de 2 anos de idade em um Centro de Educação Infantil. Informa que já efetuou o cadastramento em uma creche pública próxima de sua residência, mas a convocação está sendo demorada.
- Munícipe pede o número de contato da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania.
- Munícipe pede informações sobre os encontros com a população que serão promovidos pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano para discussão da Lei do Zoneamento.
- Munícipe compareceu a Ouvidoria do Parlamento para reclamar do condutor do ônibus da Secretaria Municipal de Cultura, placas CLJ-5695 de cor amarela com o logo da Prefeitura de São Paulo (Ônibus Biblioteca). Alega ter sido impedida de continuar a travessia da faixa de pedestre que fica em frente à Câmara Municipal, pois o ônibus estava estacionado e dificultando a circulação das pessoas na calçada. Outra falta que considera gravíssima é que o veículo veio na contramão, guiado por um agente da CET. Solicita providências por parte da Prefeitura.
- Munícipe registra reclamação de um terreno baldio, do qual suspeita que estaria favorecendo a proliferação de dengue em sua rua.
- Munícipe entrou em contato com a Ouvidoria da CMSP para solicitar número dos telefones da Ouvidoria do Geral do Município. O mesmo informa que gostaria de tratar sobre assuntos de saúde e relatou que estão ocorrendo muitos casos de dengue na região em que reside.
- Munícipe faz reclamação por não conseguir contato com a Ouvidoria Geral do Município, via telefone.
- Munícipe faz parte da Associação Comunitária da Vila Minerva e Adjacências e diz que sua comunidade sofre todo ano com enchentes que fazem seus moradores perderem todos os bens que possuem, pois o rio Itaquera Mirim transborda e alaga as ruas Tristão Gago, Amâncio de Mora, Professor Alexandre Monat e Professor Francisco Russo. Diz já ter solicitado providências da Subprefeitura de Guaianases várias vezes e pede que os vereadores reforcem seu pedido junto à Subprefeitura através de um ofício ou outra forma adequada pois se vê

desesperançado e afirma que os moradores da região não merecem passar por esta situação.

- Munícipe é secretária do Conselho Comunitário de Segurança (CONSEG) do M'Boi Mirim e vem a Ouvidoria do Parlamento relatar o descaso da Subprefeitura local. A munícipe informa que a Subprefeitura nega os diversos pedidos que o CONSEG e a comunidade fazem sobre poda de árvores, alegando não ter o equipamento ou que a poda é desnecessária.
- Cidadão solicita o telefone da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania do Estado de São Paulo.
- Munícipe faz críticas a Prefeitura pois afirma que o bairro Campos Elíseos foi abandonado pelo poder público
- Munícipe diz estar em um Conselho Participativo da Subprefeitura da Penha, onde foi informado que haverá um curso de formação de Conselheiros Tutelares ministrado pela Secretaria Municipal de Segurança Urbana. Quer fazer o curso e pede informações de como se inscrever
- Cidadã registra reclamação pois há duas semanas que vem ligando para a Subprefeitura de M'Boi Mirim (telefone 3396-8400) e ninguém atende.
- Munícipe informa que há uma serralheria na rua de sua casa. Reclama do barulho excessivo que interfere em sua qualidade de vida. Informa também que o barulho acontece no período da manhã. Observa também que há um vigia dentro da fábrica que avisa em caso de chegada de fiscalização. Solicita providências.
- Munícipe entrou em contato com a Ouvidoria da CMSP para reclamar de uma empresa que segundo ela está constantemente fazendo barulho que incomoda a vizinhança diariamente.
- Munícipe solicita informação de telefone 0800 da Secretaria Municipal de Direitos Humanos de São Paulo.
- Munícipe reclama dos Centros de Referência Especializados de Assistência Social para População em Situação de Rua. Ele alega que é falta de respeito fazer a população em situação de rua esperar várias horas para serem encaminhados ou atendidos. Segundo o mesmo, a ordem de chegada nestes Centros é um critério adotado para conseguir uma vaga e normalmente o atendimento, que deveria começar cedo, só é feito por volta das 20h ou 21h. Diz que isto é um complicador na vida desta população que tem que esperar muito tempo para garantir alimentação e tentar resolver seus problemas ou arranjar um trabalho/emprego. O munícipe diz que todos deveriam ser atendidos até por volta das 18h para melhorar o serviço e sair da situação de rua.
- Munícipe retorna à Ouvidoria do Parlamento, após já ter registrado conosco o protocolo 1287, para fazer nova reclamação referente à Ouvidoria Geral do Município, órgão para o qual ele havia sido encaminhado.

- O munícipe relata que tentou formalizar reclamação na Ouvidoria Geral do Município mas os funcionários da mesma disseram que não sabiam o que era a "Tenda" (os Espaços de Convivência para população em situação de rua, alvos da reclamação 1287) e que aquela Ouvidoria não trata deste tipo de questão. O munícipe ainda declarou que uma atendente da OGM o orientou a se dirigir à Avenida Tiradentes, 749 – endereço do Centro de Referência de Assistência Social, Unidade Sé (CRAS Sé).
- Munícipe traz várias sugestões para as Subprefeituras das regiões mais periféricas da Cidade:
 - 1º Criar algum tipo de bônus para que elas façam um trabalho melhor nas suas regiões.
 - 2º As pessoas trabalham de 2ª a 6ª feira região Central da Cidade e aos sábados e domingos e feriados fazem construções irregulares por falta de fiscalização nesses locais. O telefone 156 não resolve as esses problemas instantaneamente.
 - 3º Fiscalizar mais os depósitos de material de construção nas periferias. Eles colocam os materiais nas calçadas como pedras e areia deixando a sobra no local que é levada pela chuva para bueiros e rios, prejudicando o meio ambiente e sujando ainda mais os rios.
 - 4º A Guarda Civil Metropolitana foi criada no Governo Jânio Quadros para cuidar do patrimônio da Cidade e não para outras finalidades.
 - 5º A GCM deveria ter mais bases comunitárias nas periferias para ajudar na fiscalização.
 - 6º Nos parques públicos da Cidade há comerciantes explorando os frequentadores nos bares, quiosques e com locações de bicicletas.
 - 7º Maior fiscalização nos terminais de ônibus pois ocorrem irregularidades como a venda de produtos piratas. No Terminal Grajaú, os vendedores ambulantes tomaram conta.
 - 8º Os Centros Desportivos Municipais, locais de esporte e lazer para a população nos finais de semana, estão com lanchonetes vendendo bebidas alcoólicas para motoristas. Falta fiscalização da CET.
 - 9º O CRAS Vila Prudente-Sapopemba não tem atendimento preferencial.
 - 10º O Programa Leve Leite deveria funcionar nos postos de saúde aos finais de semana para que as mães não percam dias de serviço ou fiquem sem o leite para seus filhos.
 - 11º As Subprefeituras deveriam dar mais atenção para os moradores de periferia.
- Munícipe solicita a construção de calçadas na Vila Jaguará.
- Munícipe solicita o telefone da Subprefeitura de Casa Verde.
- Munícipe informa que um grupo de moradores da região Central já entrou com ação na Justiça contestando o uso do hotel na rua Barão de Limeira pelo Programa De Braços Abertos da Prefeitura.

- Munícipe compareceu a Ouvidora do Parlamento para denunciar as quadrilhas que comandam a Feira da Madrugada localizada na região Central de São Paulo, no bairro do Brás.
- Munícipe faz reclamação sobre os atendentes e assistentes sociais de todos os Centros de Acolhida e Centros de Referência Especializados de Assistência Social. Relata que toda vez que procura atendimento em qualquer um destes equipamentos os funcionários não se identificam nem dão informações sobre sua formação ou qualificação. Alega que os funcionários não passam confiança nem credibilidade e que duvida da formação dos mesmos; o que mina as possibilidades de um bom atendimento e de uma prática profissional ética. Munícipe acrescenta que, embora existam nesses locais alguns profissionais competentes, este é um problema de todo o sistema de Assistência Social e não de um ou outro equipamento. Por esses motivos estende sua reclamação para todos os locais que prestam estes serviços.
- Cidadão solicita endereço da Delegacia do Idoso localizada no Metrô República.
- Munícipe solicita ajuda com marcação de consulta, com urgência, na UBS República. Munícipe tem 96 anos e precisa urgentemente de uma consulta com um oftalmologista naquela UBS. Menciona a necessidade de agilidade em sua solicitação, devido à idade avançada do idoso em questão, pois não consegue marcar com prontidão a consulta pretendida.
- Cidadã relata que desde dezembro de 2014 não recebe auxílio aluguel. Informa que telefona diariamente na tentativa de voltar a receber o benefício e também se informar da listagem de pagamento mas que uma atendente chamada Daniela a atende mal e sempre diz que o nome dela não está na listagem. Se diz indignada pois em março soube que não teria mais o benefício por não ter comparecido na prefeitura. Ela demonstra indignação em perder o auxílio e pede providências.
- Munícipe procura a Ouvidoria do Parlamento para fazer denúncia sobre um veículo modelo Renault, que se encontra abandonado na rua Benigno. Segundo relata o cidadão, o automóvel já tem larvas do mosquito da dengue no seu interior, oferecendo sério risco à população.
- Munícipe reclama da cobrança pelos supermercados de sacolas plásticas biodegradáveis obrigatórias. A mesma diz discordar da cobrança pois leu que a lei não prevê cobrança, uma vez que o custo está inserido no valor final da compra. Exige fiscalização por parte da prefeitura. Afirma não poder pagar pelas sacolas, pelo fato de ser aposentada e ter gastos extras com medicamentos de uso contínuo.
- Cidadão solicita informações sobre como participar do programa da Secretaria Municipal de Habitação, Bolsa Aluguel. Declara ser beneficiário da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e que não tem condições de pagar aluguel.
- Munícipe entrou em contato com a Ouvidoria do Parlamento solicitando meio de contato ou endereço da COHAB. A mesma relata que está com uma dívida habitacional pendente e precisa resolver o quanto antes.

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

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

- Munícipe solicita contato da COHAB, segundo o mesmo precisa abrir uma reclamação e tirar dúvidas.
- Munícipe reclama da demora na sinalização da rua Avelino Ginjo 185 - Jardim Marisa.
- Munícipe solicita sinalização com placas de “Pare” e se possível faixa de pedestres da rua José Soeiro de Vaz com a rua Avelino Ginjo 350, no Jardim Marisa
- Munícipe faz reclamação sobre usuários de drogas na Cracolândia.
- Munícipe reclama de calçadas danificadas na rua Almirante Marques de Leão e de problemas de segurança pública na Praça 14 Bis e na rua Penaforte Mendes.
- Munícipe faz reclamação de vizinhos. Menciona que eles costumam jogar lixo numa escadaria que fica na travessa da Ventura, altura 296, bairro Cachoeirinha, Travessa Antônia Aparício. Pede a limpeza e solicita auxílio da prefeitura para que os moradores sejam orientados a não jogar lixo no local. Solicita resolução de imediato.
- Munícipe afirma que é lamentável a situação da criminalidade nos bairros da Bela Vista e Consolação e nas imediações das ruas Frei Caneca, Paim, Penaforte Mendes e Herculano de Freitas. Afirma que “estes elementos criminosos” são oriundos da região da Praça da República, Vale do Anhangabaú, Parque Dom Pedro, Praça da Sé, Liberdade e Baixada do Glicério.

Prefeitura de Guarulhos

- Cidadão faz reclamação contra o Posto de Saúde Continental II - Guarulhos. Relata que não tem médico a mais de duas semanas e está sem atendimento. Diz que o posto tem apenas a recepcionista.

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

- Solicita informações sobre competência dos vereadores de alterarem e denominarem logradouros.
- Solicita informação norma legal que estipula o registro de presença dos vereadores na Casa.

3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)

- Munícipe sugere Projeto de Lei que aumente a pena criminal para um período de 50 anos de prisão.
- Munícipe sugere um Projeto de Lei de isenção do IPTU automático para as micro e pequenas empresas de agrupações culturais.

3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores

17

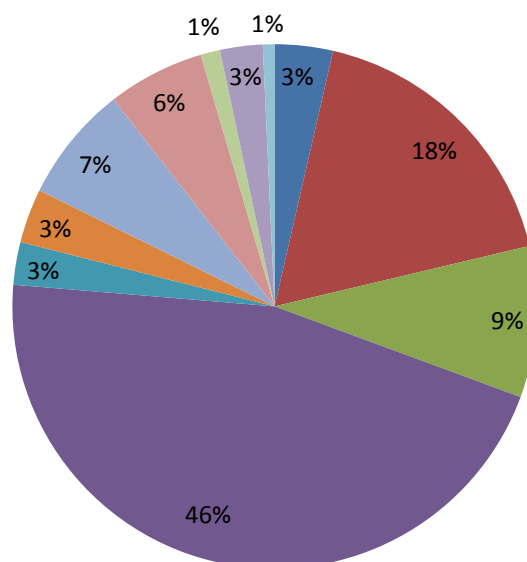
- Munícipes solicitam localizar vereadores, funcionários, estagiários e setores da Casa;
- Munícipes solicitam Informações sobre as Sessões Plenárias (Horários/Dias/Localização);
- Munícipes solicitam informações sobre Eventos, Cursos, Reuniões e Palestras realizados na Casa (Secretaria de Assistência Social; Grande Conselho do Idoso; Atividades para 3ª Idade; Audiências Públicas e outros);
- Munícipes solicitam informações sobre protocolos seus em aberto.
- Munícipe fazem reclamações sobre atendimento em gabinetes de vereadores.
- Munícipe solicita informação sobre ex-vereadores
- Munícipe solicita lista atualizada dos vereadores da CMSP.
- Munícipe solicita informações sobre vagas de emprego/estágios na CMSP.
- Munícipe registra reclamação sobre funcionários da Casa.
- Cidadã reclama que esse mês não recebeu o exemplar da Revista Apartes da Câmara Municipal de São Paulo em sua residência.
- Munícipe retornou a Ouvidoria para agradecer atendimento anterior.
- Munícipes solicitam exemplares do Estatuto do Idoso e da Criança e do Adolescente.
- Cadeirante registra reclamação sobre vaso sanitário não adaptado para seu uso nas dependências da Casa.
- Munícipe solicita informação sobre chamadas do concurso público da CMSP ocorrido em 2013.
- Munícipe veio à Ouvidoria entregar convite para a Sessão Solene em comemoração ao dia da Assistente Social.
- Munícipe busca informação sobre Emenda Parlamentar feita ao Orçamento Municipal de 2014.
- Munícipe pede informações para entregar um documento referente ao Prêmio Milton Santos.
- Munícipe sugere que seja disponibilizado na internet o acervo da Biblioteca da CMSP.
- Munícipes reclamam sobre acúmulo de lixo, com potencial de proliferação da dengue, em construção ao lado da CMSP.
- Munícipe faz busca de possíveis documentos perdidos na CMSP.
- Munícipe pede informação sobre visita monitorada na Casa.

- Munícipe pergunta sobre o prazo de finalização de obra nas laterais da CMSP.
- Servidor público aposentado busca auxílio para verificação da documentação por serviços prestados.
- Munícipe pede informações sobre carteira para resguardo de documentos de idosos.
- Munícipe busca informação sobre retirada de pilhas e baterias descartadas na CMSP.
- Munícipe solicita informação sobre certificação de presença na Casa.
- Munícipe busca informações sobre prática de tai chi chuan nas dependências da CMSP.

- 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
- Vídeos/ 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 demandas enviadas por munícipes no mês de abril de 2014 percebe-se uma diversidade de demandas referentes a Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Os principais problemas relatados pelos munícipes foram as seguintes questões pertinentes ao Executivo Municipal:

- Problemas estruturais e de saneamento básico em São Mateus.
- Solicitação de pavimentação em Ermelino Matarazzo.
- Reclamação de barulho em bares em Santana.
- Solicitação de manutenção de sinalização de trânsito no bairro de Socorro.
- Solicitação de recapeamento em rua de Pirituba
- Denúncia de terreno baldio com foco de dengue na Zona Norte.
- Denúncia de veículo abandonado com foco de dengue no Bairro do Limão.
- Reclamação de depósito indevido de lixo em Vila Nova Cachoeirinha.

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

Em abril 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 através de e-mail. Uma das manifestações é originária da região central da cidade, outra da Zona Oeste e a terceira não foi possível localizar a origem da mensagem. Todas as manifestações foram encaminhadas à Secretaria Municipal de Transportes e a SPTrans.

São as que seguem:

- Munícipe reclama sobre a Companhia de Engenharia de Tráfego (CET). Pediu à CET sinalização de placas de “Pare” e faixas de pedestre no cruzamento da Rua José Soeiro de Vaz com a Rua Avelino Ginjo em junho de 2014 e até o momento de sua reclamação, os pedidos não haviam sido atendidos. Reclama da falta de cumprimento dos prazos do Serviço de Atendimento ao Cliente. A reclamação também foi encaminhada à CET, para ciência.
- Munícipe reclama do condutor do ônibus-biblioteca da Secretaria Municipal de Cultura que estava estacionado impedindo a travessia sobre a faixa de pedestres em 10/04/2015, próximo à Câmara Municipal de São Paulo, no Viaduto Jacareí. Também reclama que o mesmo ônibus-biblioteca subiu a via na contramão sendo guiado por um agente da CET.
- Munícipe reclama a respeito do sistema de recarga e atendimento dos terminais do transporte público. Reclama sobre os equipamentos de autoatendimento para recarga de Bilhete Único estarem frequentemente danificados ou inacessíveis e de não haverem tantos atendentes nas cabines quanto necessários.

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DO IDOSO E ASSISTÊNCIA SOCIAL

Foram relatados no período 2 demandas da Ouvidoria relacionadas à Assistência Social sendo ambas na região central . Os principais problemas

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

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

relatados pelo munícipe reincidente nas ocasiões que procurou o atendimento na Ouvidoria foram :

22

- 1 denúncia referente a morosidade no atendimento prestado no CREAS POP BELA VISTA para obter vaga em Centros de Acolhida.
- 1 denúncia referente o trâmite necessário para que o munícipe possa ingressar o Centro de Acolhida Lygia Jardim localizado na Bela Vista região central.

Nas duas ocasiões o munícipe esteve no atendimento presencial da Ouvidoria para formalizar insatisfação referente o atendimento prestado pelo CREAS POP BELA VISTA.

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 relativas à Comissão de Saúde. Sendo uma reclamação e um relato pessoal, em que ambos os assuntos são pertinentes, e foram direcionados a Ouvidoria da Secretaria da Saúde.

As reclamações são provêm de munícipes residentes. Ambas na região central de São Paulo. Os 2 (*dois*) atendimentos foram efetuados através do setor presencial. Nos relatos estão as seguintes manifestações:

- Munícipe informa que foi atendido no Hospital do Servidor Municipal e o médico não teria fornecido um “laudo” do seu atendimento.
- Munícipe solicita ajuda com marcação de consulta, com urgência, na UBS República. Menciona a necessidade de agilidade em sua solicitação devido à idade avançada do idoso em questão e à dificuldade encontrada para marcar com prontidão a consulta. Munícipe tem 96 anos e precisa urgentemente de uma consulta com um oftalmologista naquela UBS.

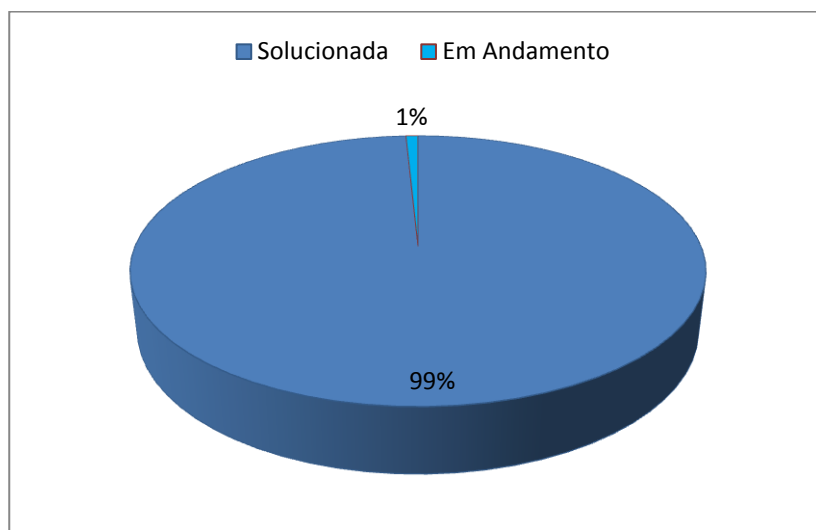
4. Situação das Demandas

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

Tabela 3 - Situação das demandas ABRIL

| Tramitações | Quantidade |
|--------------|------------|
| Solucionadas | 442 |
| Em Andamento | 6 |
| Total | 448 |

Gráfico 7 - Situação das demandas ABRIL



4.1 Relações de protocolos Pendentes

Tabela 4 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 30/04/2015

| Protocolo | Assunto | Data | Data do encaminhamento para o setor | Período em aberto (dias úteis) |
|-----------|------------|-------|-------------------------------------|--------------------------------|
| 872 | Reclamação | 23/03 | 23/03 | 24 dias |
| 1031 | Sugestão | 31/03 | 31/03 | 19 dias |
| 1039 | Reclamação | 31/03 | 31/03 | 19 dias |
| 1041 | Sugestão | 31/03 | 31/03 | 19 dias |
| 1165 | Informação | 09/04 | 10/04 | 13 dias |
| 1198 | Informação | 10/04 | 10/04 | 12 dias |
| 1246 | Reclamação | 16/04 | 16/04 | 8 dias |
| 1347 | Sugestão | 23/04 | 23/04 | 5 dias |
| 1447 | Reclamação | 29/04 | 30/04 | 1 dia |
| 1461 | Informação | 29/04 | 30/04 | 1 dia |

Marcelino Atanes Neto
OUVIDOR

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 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.

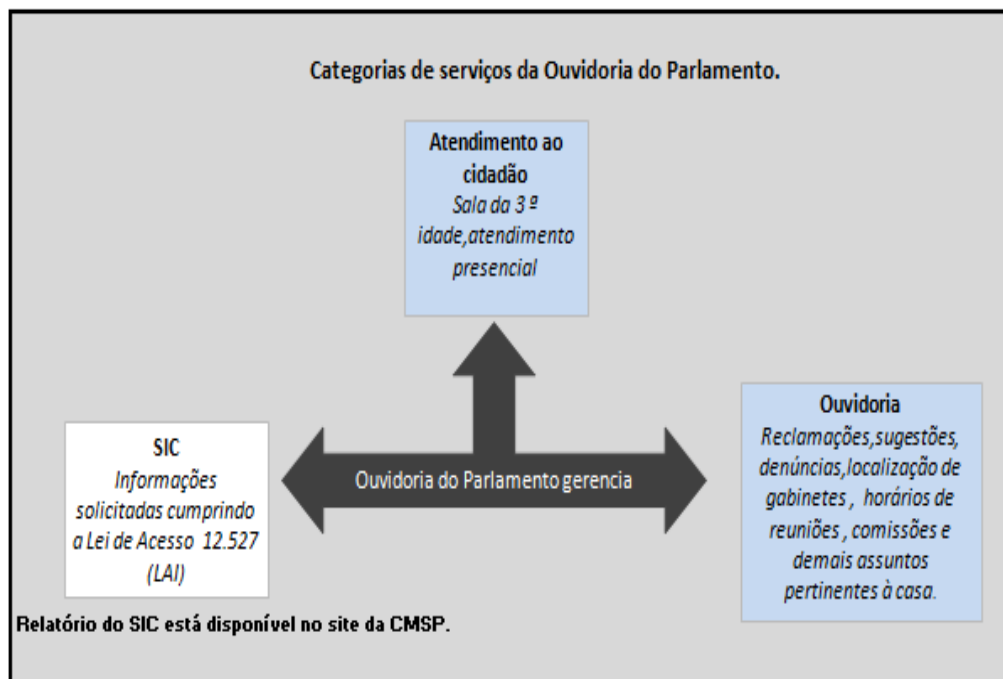
5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria

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:

26

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).

27

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.

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.**

