

Relatório Mensal-AGOSTO 2015



AGOSTO 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

AGOSTO 2015

3

OUVIDORIA

Marcelino Atanes Neto

Ouvidor do Parlamento

Wilson Roberto Thomazini

Ouvidor Adjunto do Parlamento

Equipe Técnica

Daiane Fernandes do Vale

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Uderma Neves Nascimento

Wilson Roberto Santos

Estagiários

Andrezza Mieko Richter Lourenção (Ciências Sociais)

Ana Cristina Fernandes Alves Lamounier (Psicologia)

Bárbara Melo (Direito)

Camila Pereira dos Santos (Serviço Social)

Cláudia Antônia Brieze (Psicologia)

Catharina Araújo Nogueira de Freitas (Direito)

Edmo Marcelo Salazar Oliveira (Psicologia)

Luana Almeida Souza (Serviço Social)

Luana de Souza Silva Ribeiro Tiburcio (Serviço Social)

Luis Phelipe Silva Lopes (Direito)

Reginaldo Alves dos Santos Filho (Psicologia)

Stefanny Papaiano (Direito)

Sumário

1 Apresentação	5
2. Apresentação de dados	6
2.1. Caracterização do Atendimento ao Cidadão (Presencial).....	6
2.2. Caracterização geral	7
3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria.....	11
3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura	11
3.2. Manifestações referentes a leis e Projetos de Lei (PLs)	16
3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)	17
3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores	17
3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP.....	19
4. Situação das Demandas	21
4.1 Relação de protocolos Pendentes	22
5. Atendimento da Ouvidoria.....	23
5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão	23
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

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, manifestações 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. A Ouvidoria é o canal para o envio de denúncias, críticas, elogios e sugestões ao Parlamento assim como busca atender as solicitações de informações dos cidadãos. O relatório busca informar o trabalho realizado por esta Ouvidoria assim como fomentar a transparência pública.

2. Apresentação de dados

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal **681 manifestações** no período de 3 a 31 de AGOSTO de 2015, das quais 86% 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 AGOSTO

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	Preservativos	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 AGOSTO

Tipo de Atendimento	Quant.
Presencial	587
Telefônico	40
E-mail	17
Carta	4
Formulário Portal	33
Total	681

Gráfico 1 - Tipo de atendimento AGOSTO

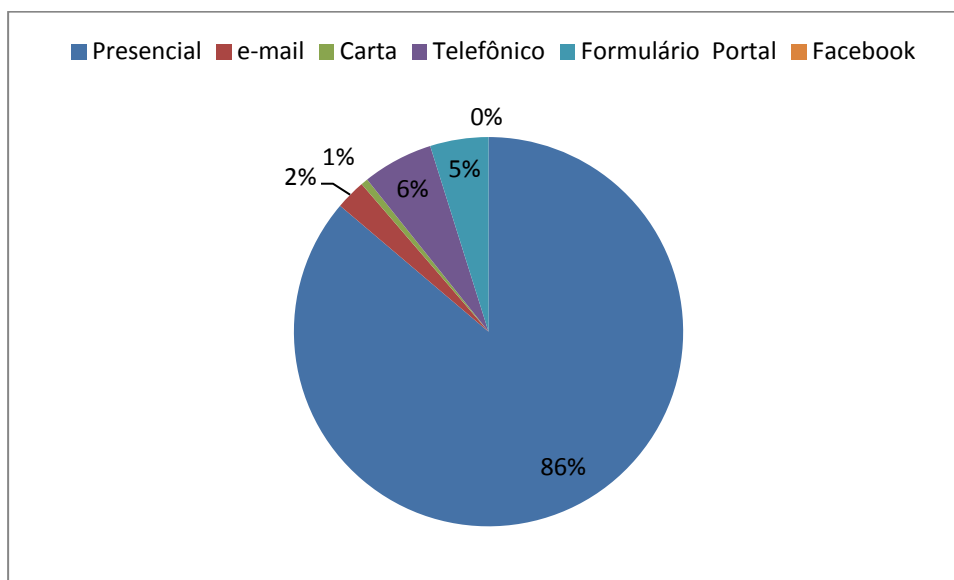


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero AGOSTO

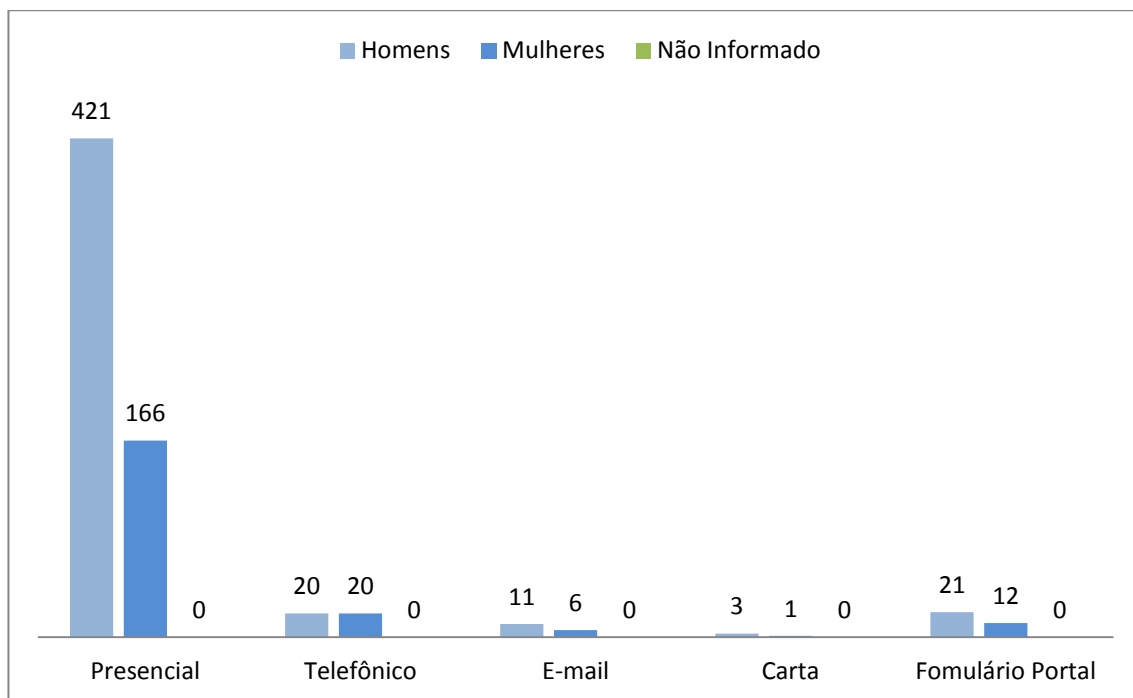


Gráfico 3 - Distribuição de manifestações de críticas e reclamações da PMSP por região AGOSTO

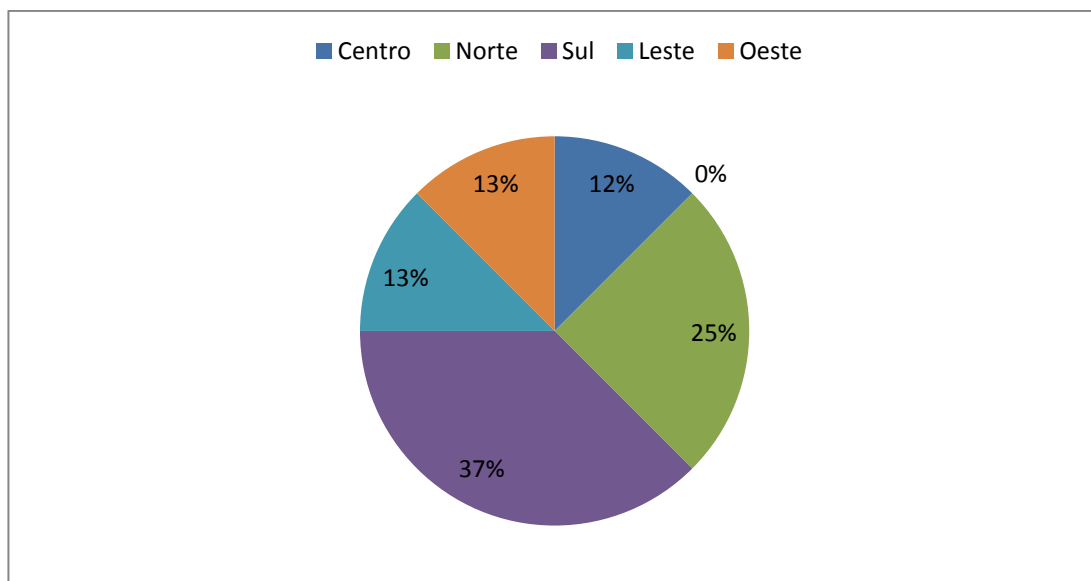


Tabela 2 - Tipo de Manifestação AGOSTO

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	201
Solicitação de providência (inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	380
Denúncia	5
Elogio	5
Crítica	18
Reclamação	47
Sugestão	5
Relato pessoal	10
Manifestação livre	8
Total	681

Gráfico 4 - Tipo de manifestação AGOSTO

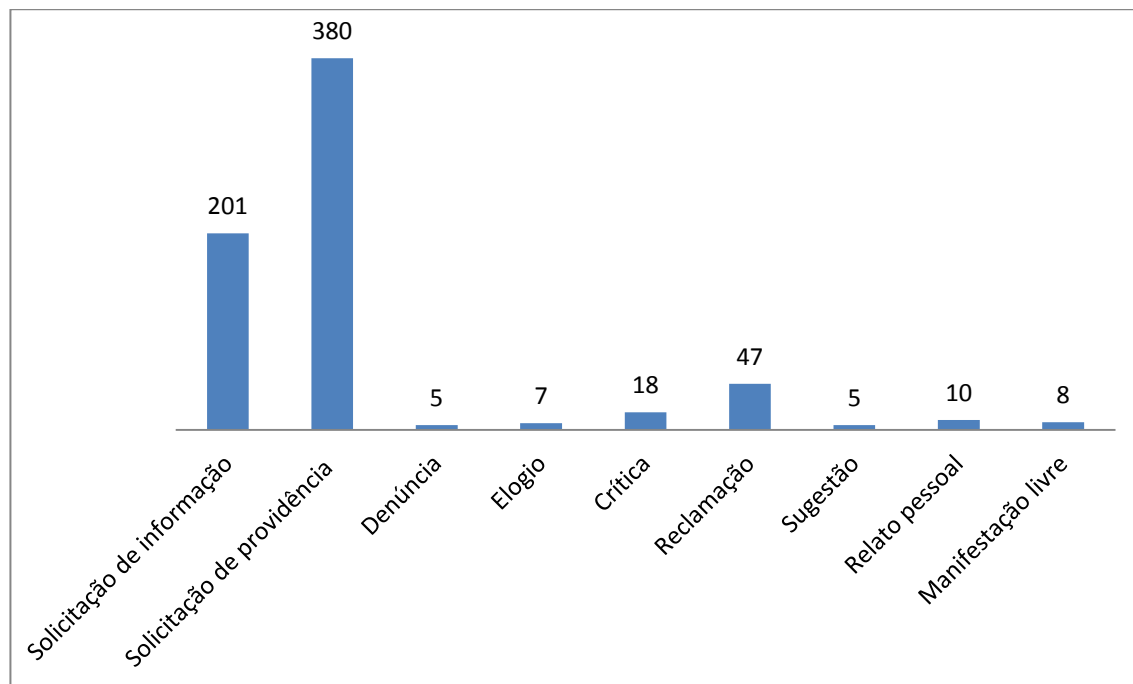
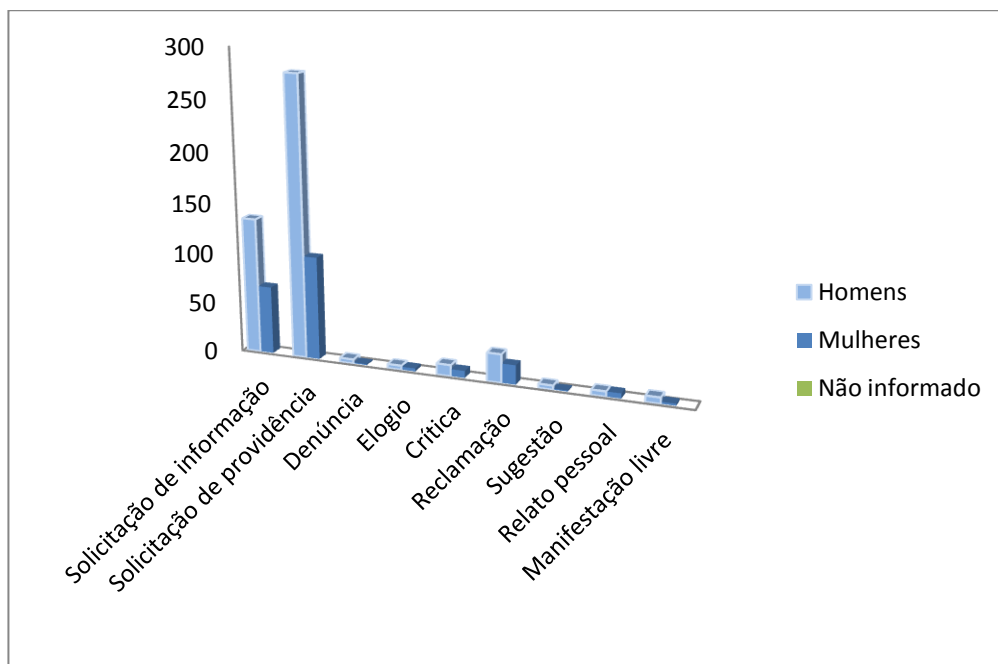


Gráfico 5 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero AGOSTO



3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das **681** manifestações registradas no mês de agosto de 2015, 123 foram relativas a demandas externas e 558 a demandas internas da CMSP, com destaque para:

3.1. Assuntos pertinentes a Prefeitura

- Munícipe afirma que é impossível fechar a Avenida Paulista aos domingos ou em qualquer dia da semana. O fato importante para que isso não aconteça é a existência de muitos hospitais na área, cujo acesso será muito dificultado. São eles: Hospital Oswaldo Cruz, Hospital do Coração, Hospital Santa Catarina, INCOR, Hospital 9 de Julho, Hospital Sírio Libanês, Hospital e Maternidade Pró-Matre Paulista, Hospital Beneficência Portuguesa, Hospital IGESP, Hospital TotalCor, Hospital das Clínicas. Ela relata que sua mãe morreu dentro do automóvel pois não conseguiu chegar ao Hospital 9 de Julho, devido a uma manifestação na Avenida Paulista. Chegou ao Hospital sem vida.
- Munícipe diz que próximo ao campo de futebol Vila das Belezas foram colocadas pesadas barras de ferro ao lado da Escola Municipal 22 de Março. Diz que há risco de queda das barras sobre as crianças que frequentam o local por terem acesso livre à área sem fiscalização ou supervisão de adultos. Não soube informar se o campo está em área pública ou privada.
- Em relação à velocidade marginais o munícipe pede que os vereadores verifiquem o quanto é difícil dirigir nas marginais com os novos limites e afirma que os usuários destas vias estão revoltados. Acrescenta que “somente uma administração desastrada como a atual para baixar uma determinação como esta que mais parece motivo para simples arrecadação de multas”.
- Munícipe reclama do fechamento da Avenida Paulista: “Sou idoso e me trato no Hospital das Clínicas, pois fui operado do coração, próstata, aneurismas na aorta. O caminho mais usado para chegar lá é Avenida Paulista e se for implantada uma via expressa para acesso a esses hospitais eu concordo com o fechamento da via nos finais de semana. A avenida é símbolo da cidade e torna fácil a locomoção para quem se dirige a Vila Madalena. Estou enviando modelo de protesto que fiz junto a Câmara de Vereadores de São Paulo, na tentativa de convencer alguns deles para que não permitam que a Paulista seja fechada aos domingos”.

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

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

- Munícipe pede informações de como obter licença para vender alimentos no show ocorrido no Espaço das Américas em 21 de Agosto e como ela poderia conseguir a licença.
- Munícipe solicitou a Subprefeitura de seu bairro a construção de uma escadaria que até o momento não foi feita. Está muito incomodado com isso pois é contribuinte de impostos, os quais são cobrados todo início de ano, paga e não está tendo a retribuição. Gostaria que solucionassem o caso.
- O munícipe se manifesta sobre a possível redução da velocidade nas vias para 50 quilômetros por hora. Alega que a medida é inconstitucional, estraga os veículos e favorece assaltos à noite, colocando em risco a população.
- Munícipe solicita mudança do ponto final da linha 9701-10 - Hospital Cachoeirinha/Metrô Santana, localizado na rua Dr. Gabriel Piza, 319-360. Por se tratar de ponto final formam-se longas filas, o que causa grande transtorno para a vizinhança pelo trecho em questão ter guia rebaixada contínua para as residências. Minha sugestão é mudar o ponto final para a rua paralela e na mesma quadra, a Rua Leite de Moraes - aproximadamente na altura do número 370 - onde há um trecho (ao lado direito da via) com 50 metros de terreno murado, sem entradas de garagem. Um ponto final com extensão maior em guia alta vai facilitar em muito o trabalho dos fiscais e motoristas da referida linha, onde poderiam deixar os ônibus em fila sem incomodar a vizinhança. Atualmente os motoristas para não cair em infração de estacionar em guia rebaixada, precisam ficar dando voltas ou aguardando com pisca-alerta ligado até que o ponto final seja desocupado, fato que piora ainda mais o trânsito local. Em 2012 e 2013 enviei várias reclamações para a SPTTrans pois os ônibus eram deixados em fila, bloqueando a entrada da garagem de residências todos os dias. Reitero que esta é uma solicitação de mudança do ponto final da linha 9701-10 e não uma reclamação à conduta dos atuais funcionários da linha.
- Cidadão solicita que providenciem com a maior brevidade possível, os serviços de cascalhamento das ruas do bairro Nova Ferraz, na Cidade Tiradentes.
- Munícipe nos procurou para pedir informações sobre um jazigo comprado no Cemitério da Saudade.
- Munícipe nos ligou para fazer uma reclamação em relação a um Posto de Saúde no Jabaquara em virtude da demora no atendimento.
- Munícipe pergunta quantas unidades do Centro de Referência da Cidadania do Idoso (CRECI) existem no Município de São Paulo.

- Munícipe procurou a Ouvidoria do Parlamento para registrar a seguinte manifestação: “Gostaria que a Prefeitura deixasse as pessoas trabalharem como elas pudessem, pois estou sem trabalho há muito tempo e sempre que tento vender minhas coisas na rua os policiais me tomam e estou cansado desta situação. Eu estou tirando meu sustento como posso, honestamente, e não aceito que a Prefeitura fique forçando a segurança cumprir uma lei a qual ela não está cumprindo, tomando os produtos das pessoas que trabalham com vendas nas ruas. Não aceito que o prefeito veja isso e ache que está certo, em vez de trabalhar honesto, preferem roubar e matar os outros. Isso eu não aceito, mas que cada político tome posição de homens, seres humanos dispostos a cuidar com respeito e honestidade do País. Peço que cada doutor da lei tome vergonha, vamos deixar de vagabundagem, pois cada lei que cria trate em cumprir também. Respeitem o direito dos outros, respeitem seu próximo. Vocês andam todos presos com medo de andar livres, porque vocês querem ser serpentes e pai de serpentes. Não aceito drogas e nem criminoso administrando o País. Se é justiça, porque se dá as mãos para o crime?”.
- Munícipe solicita endereço da Prefeitura de São Paulo, pois deseja permissão para comércio ambulante.
- Munícipe solicita informações sobre um processo referente a desdobro de um imóvel localizado na Vila Bela – SP. Ele afirma que não consegue informação pelos telefones relacionados na página do SIMPROC – os telefones tocam, alguém atende, nada fala e transfere para ramais que nada tem a ver com o setor responsável. Ele afirma que são oito imóveis ao todo na mesma situação.
- Cidadão solicita confirmar o número de telefone da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e da Cidadania.
- Munícipe solicita informação sobre como fechar, legalmente, a rua onde reside no bairro Itaquera.
- Munícipe faz a seguinte reclamação: "Gostaria de registrar uma reclamação sobre a quantidade de moradores de rua na praça em frente a CEAGESP, que fica localizada na Avenida Doutor Gastão Vidigal. Isto tem aumentado o número de assaltos e roubos, além de tráfico de drogas e colocado os moradores da região em risco”.
- O munícipe informa que possui na unidade SS/SOREN/DCIM (Divisão do Cadastro de Imóveis) um processo de desdobro. Informa que está desde fevereiro de 2015 parado e gostaria de obter informações sobre o andamento, pois não consegue ver resultado no cadastro.

- Munícipe solicita ajuda para matricular a filha de três anos numa creche em São Paulo. Informa que ela está inscrita desde Janeiro e não obteve resposta.
- Munícipe pede que sejam tomadas providências dos órgãos competentes em relação à sujeira lançada na Rua Antônio Pinto Vieira por duas fábricas, uma metalúrgica e outra de brinquedos. Observa que ambas não possuem identificação em suas fachadas. Relata que as mesmas jogam seus resíduos na calçada e seus funcionários procedem da mesma maneira depositando restos de comida e outros detritos que se espalham na via. Informa que os moradores do local já fizeram várias reclamações junto a Subprefeitura da Casa Verde e não obtiveram nenhum retorno.
- Cidadão faz reclamação sobre o Centro de Acolhida Barra Funda II, localizado na Rua Norma Pieruccini Gianotti, 77C. Questiona o atendimento efetuado pelos funcionários e relata que é uma bagunça geral. Os horários não são respeitados e alguns usuários ficam com a televisão ligada depois das 22 horas, o que impede que as pessoas que trabalham consigam descansar de maneira adequada. A comida é péssima e até os chuveiros são frequentemente roubados.
- Munícipe relata que efetuou uma solicitação no SAC em 27/07/15, que foi direcionada a Subprefeitura de Cidade Ademar, e que em 19/08/15 não consta nenhuma providência registrada para solução do problema. Na Avenida Alda existe uma grande área, conhecida como Morro dos Macacos, que já foi invadida no passado e como resultado disso houve uma tragédia com vítimas fatais. A Defesa Civil desocupou e obras foram realizadas no local como medida de contenção. No início deste ano houve nova tentativa de ocupação frustrada pelo mesmo departamento. Na solicitação deixou claro que está em andamento nova invasão, com ligações de água e energia clandestinas, oferecendo riscos a toda região.
- Munícipe reclama de uma multa que lhe foi dada de maneira irregular e que se sente prejudicado pelas consequências. Ele afirma que parou o carro em uma rampa de loja. Porém, ao ir embora, o carro derrapou na rampa e fez um barulho no pneu. Ele foi seguido por dois policiais, que o multaram alegando que estava praticando racha. Com essa multa ele teve a carteira suspensa.
- Cidadã solicita informações sobre como obter insulina pelo Sistema Único de Saúde.
- Munícipe faz uma denúncia com relação a construções irregulares no final da Rua José Francisco de Freitas, no Jardim Orion/Jardim Maria Rita. Ele afirma que a Subprefeitura da Capela do Socorro está ciente da

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

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

situação e não toma nenhuma providência. O local é perto de mananciais e de linhas de transmissão.

- Munícipe pergunta como proceder para plantar uma árvore na calçada próxima à sua residência.
- Munícipe pergunta onde fica o Arquivo Histórico da Cidade de São Paulo (AHSP).
- Munícipe gostaria de saber como faz para que as ruas do bairro onde mora (Chácara Maria Trindade) tenham nomes e CEP. Já entrou em contato com a Subprefeitura, vereador e até agora nada. Tem muitas dificuldades para receber compras, chamar viaturas, ambulâncias, receber correspondências, até arrumar emprego é complicado pela falta de um comprovante de endereço. Só quer ter um endereço digno e pede ajuda.
- Munícipe pergunta como funciona a gratuidade do transporte público para pessoas desempregadas pois vai começar a trabalhar e ainda não recebeu seu vale-transporte.
- Munícipe reclama que a coleta de lixo não é realizada de maneira correta em sua rua, Rua Estado de Israel, entre as ruas Napoleão de Barros e Botucatu na Vila Clementino.
- Munícipe gostaria de manifestar descontentamento com a situação da Cidade onde mora e onde paga seus impostos. Reclama que as vias estão esburacadas, sem segurança e com redução da velocidade dos automóveis de forma totalmente desorganizada. Com relação às ciclovias considera que se trata de projeto que não dará certo e que poderiam funcionar nos finais de semana como lazer. O investimento deveria ser em transporte público de qualidade.
- Munícipe relata que sua comunidade necessita da construção da UBS Jardim São Nicolau em local próprio e com condições de ampliar os serviços na atenção básica de saúde.
- Munícipe demonstra insatisfação com a resposta da SPTrans a respeito do protocolo 2510. Menciona que a qualidade dos bancos das linhas 31.018 e 31.020 e outras estão piorando desde 2013 quando os assentos passaram a ser apenas parcialmente de espuma e não mais totalmente como antes. Solicita registro dessa discordância.
- Munícipe pede informações de como receber a Revista Apartes.
- Munícipe solicitou informações sobre a quantidade de ruas e bairros em São Paulo.
- Munícipe entra em contato com a Ouvidoria e informa que foi protocolizado junto a Subprefeitura de Capela do Socorro uma solicitação de corte de árvore com suspeita de cupim, localizada na rua

Aníbal dos Anjos, número 138, Cidade Dutra. Alega que foi efetuada uma vistoria no local e os funcionários à época informaram que não havia a necessidade de corte. O munícipe insiste na confirmação dos fatos narrados, pois no seu entender a árvore coloca em risco os que passam na via e moradores do seu entorno.

- Munícipe reclama do descaso das autoridades quanto à falta de iluminação das ruas do bairro da Bela Vista. Saindo da Avenida São Luiz, tudo é breu. Viadutos Major Quedinho, 9 de Julho, ruas Santo Antônio, Abolição, Japurá, Major Diogo e outras. Manutenção é mentira, falta de recursos também.
- Munícipe solicita telefone da Secretaria de Direitos Humanos e da Cidadania.
- Cidadão solicita informações sobre drogas. Indagamos sobre qual tipo de informação ele gostaria e ele não soube explicar.
- Os moradores das ruas Antônio Bezerra e Nossa Senhora da Saúde esperam que os vereadores eleitos tomem uma providência com urgência a respeito do tráfego de caminhões que passam nestas vias – o que é proibido e vem causando vários acidentes fatais. Até agora nenhuma providência foi tomada e os caminhões não conseguem subir e voltam contra as residências e veículos que passam ou estão estacionados nessas vias.
- Munícipe pede ajuda para tirar a si e sua família de sua situação de vulnerabilidade social.
- Cidadão solicita endereço da Secretária Municipal de Saúde.
- Munícipe relata problemas de seu bairro, o Belenzinho. As calçadas não tem piso rebaixado para cadeirantes e não tem áreas verdes. As construções estão abandonadas, há lixo na esquina da Rua Saldanha Marinho o que impede a passagem dos pedestres. É um perigo eminente e nada é cobrado dos proprietários que não cuidam dos seus imóveis.

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

- Munícipe sugere que seja revista a ZEIS-5 na quadra delimitada pelas ruas Pedro Bellegarde, Diamante Preto e Francisco Marengo.
- Municípes criticam a votação do Plano Municipal da Educação.
- Municípes criticam a iniciativa da Câmara Municipal de São Paulo que pretende mudar os nomes de logradouros que homenageiam militares da ditadura de 1964-1985.

3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)

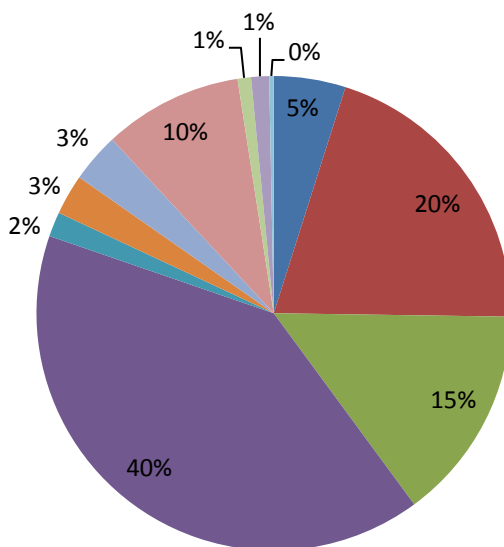
- Munícipes sugerem abertura da Avenida Paulista aos domingos somente para pedestres.
- Munícipe sugere a oficialização de praça pública (sem nome) localizada na Rua General Syzeno Sarmento entre os números 300 e 360, CEP 05366-220. Sugere o nome: Praça Vicente Guedes Ferreira.

3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores

- Munícipes solicitam localizar respectivos vereadores, funcionários, estagiários e setores da Casa;
- Munícipes solicitam Informações sobre Sessões Plenárias (Horários/Dias/Localização);
- Munícipes solicitam informações sobre Eventos, Cursos, Reuniões e Palestras realizados na Casa, Secretaria da Assistência Social, Grande Conselho do Idoso, Atividades para 3ª Idade, Audiências Públicas e outros.
- Munícipes solicitam informações sobre protocolos seus em aberto.
- Munícipe solicitam lista atualizada dos vereadores da Câmara Municipal de São Paulo.
- Munícipe solicita informações sobre vagas de emprego/estágios na Câmara Municipal de São Paulo.
- Munícipes registram reclamações sobre funcionários da Casa.
- Munícipes retornam à Ouvidoria do Parlamento para fazer elogios sobre aos funcionários/estagiários em atendimentos anteriores
- Munícipes solicitam retiradas de exemplares do Estatuto do Idoso, da Criança e do Adolescente e informativos.
- Munícipes solicitam informações sobre visitas oficiais à Câmara Municipal de São Paulo.
- Munícipe busca informação sobre como tornar-se vereador.
- Munícipe solicita informação sobre término de reforma de calçada nos arredores da Câmara Municipal de São Paulo.
- Munícipe reforça reclamação sobre a TV Câmara.
- Munícipes solicitam informações sobre ex-vereadores.
- Munícipes fazem questionamento e requisição a respeito do Câmara no Seu Bairro.

Demandas pertinentes às categorias de serviços próprios da Ouvidoria

- Instituições Particulares/Pessoas: Reclamação, localização e dúvidas
- Eventos/Assuntos de órgãos da PMSP: Reclamação e localização
- Solicitação de Exemplares/Informativos da CMSP
- Serviços de telefonia , impressão e xerox
- Funcionários CMSP: Localização e dados
- Partidos, Vereadores e Lideranças: Reclamação, denúncias, localização e dúvidas
- Eventos/Assuntos de outros órgãos públicos: Reclamação e localização
- Reuniões/Palestras/Cursos/Comissões/Assuntos e Treinamento CMSP: Localização e datas
- Projetos de lei: Consulta, sugestão e crítica
- Videos/ emails enviados com manifestações de temas diversos
- Assuntos de outras prefeituras



3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP

Buscando aprimorar o papel da Câmara Municipal de São Paulo como agente de fiscalização, provendo assim a transparência, a Ouvidoria, na sua incumbente atribuição como canal entre o cidadão e os vereadores, busca por meio dos boletins mensais informar a Casa sobre as demandas atribuídas ao Poder Executivo da Cidade de São Paulo, por temáticas de políticas públicas que foram recepcionadas pela Ouvidoria do Parlamento. Dessa forma, discorre neste informativo as demandas pertinentes às diversas comissões temáticas da CMSP:

COMISSÃO DE POLÍTICA URBANA, METROPOLITANA E MEIO AMBIENTE.

Por meio de análise qualitativa das demandas enviadas por munícipes no mês de agosto de 2015, percebe-se uma diversidade de demandas referentes à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Os principais problemas relatados pelos munícipes foram as seguintes questões pertinentes ao Executivo Municipal:

- Uma crítica em relação a pichações na cidade
- Uma solicitação de construção de escadaria na Casa Verde
- Solicitação de cascalhamento em rua na Cidade Tiradentes
- Reclamação sobre ruas sujas em rua na Casa Verde
- Um relato de problema com coleta de lixo na Vila Clemente
- Solicitação de poda de árvore
- Alerta para os riscos de ferimentos em crianças por conta de grades metálicas que foram colocadas próximas a uma escola municipal e a um campo de futebol, no Campo Limpo.

As demandas acima se referem às demandas do Executivo e foram encaminhadas aos órgãos responsáveis. Foram relatadas 7 demandas, principalmente vindas da Zona Sul, com 3 demandas, seguidas pela Zona Norte com 2, e Leste com 1. Por último, há 1 demanda cuja região não foi identificada.

COMISSÃO DE SAÚDE, PROMOÇÃO SOCIAL, TRABALHO E MULHER.

Após análise mensal dos registros de atendimentos efetuados pela Ouvidoria da CMSP, foi localizada uma manifestação de reclamação pertinente à Comissão de Saúde. Esta foi direcionada à Ouvidoria da Secretaria da Saúde, realizada por telefone, e refere-se ao longo período de espera para atendimento em um posto de saúde no bairro Jabaquara.

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

No mês de agosto de 2015 a Câmara Municipal de São Paulo recebeu através da Ouvidoria do Parlamento cinco manifestações relacionadas aos temas tratados pela Comissão Permanente de Trânsito, Transporte, Atividade Econômica, Turismo, Lazer e Gastronomia. Destas, quatro foram recebidas pelo nosso endereço eletrônico e a uma pelo nosso atendimento telefônico. Três das cinco manifestações caracterizam-se como críticas e duas como reclamações. As demandas são as que seguem:

- Munícipe critica fechamento da Avenida Paulista para carros aos domingos. Argumenta que esta é uma importante via de acesso aos hospitais da região e que seu fechamento implica em risco aos pacientes que necessitem de socorro imediato. A crítica foi encaminhada aos vereadores.
- Munícipe também reclama do fechamento da Avenida Paulista aos domingos para automóveis em função do alto número de hospitais acessíveis pela via. Relata que sua mãe veio a óbito dentro de seu

carro, pois uma manifestação a Avenida Paulista a impossibilitou de chegar ao Hospital Nove de Julho. A reclamação também foi encaminhada aos vereadores.

- Munícipe critica a diminuição do limite de velocidade nas marginais Pinheiros e Tietê alegando que uma medida como esta serve apenas para arrecadação de multas. Sua crítica também foi encaminhada aos vereadores.
- Munícipe critica a redução de velocidade em algumas vias para 50 quilômetros por hora, alegando que a medida é inconstitucional, estraga os veículos, favorece assaltos durante a noite e coloca a população em risco. Esta manifestação também foi encaminhada aos vereadores.
- Munícipe manifesta seu descontentamento ao observar que as vias públicas estão esburacadas, sem segurança e com alterações súbitas nos limites de velocidade. Sugere que talvez a medida tenha como propósito uma maior arrecadação de multas. Ainda reclama das ciclovias alegando que as mesmas foram feitas de qualquer jeito como se faltassem recursos para o projeto quando o gasto foi muito grande e poderia ter sido investido em transporte público.

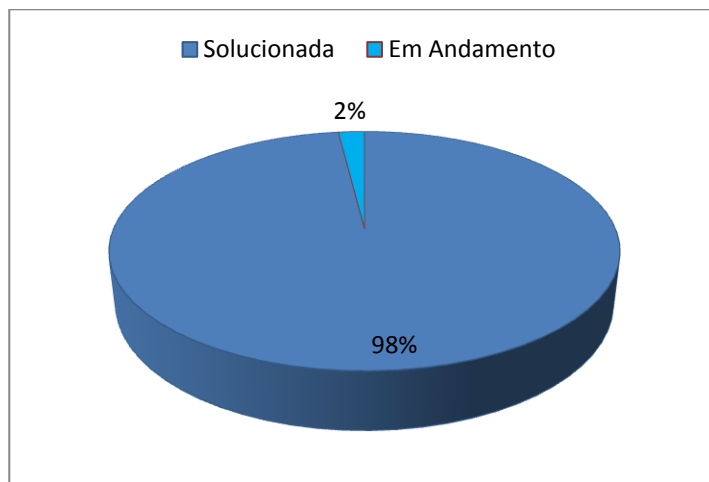
4. Situação das Demandas

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

Tabela 3 - Situação das demandas AGOSTO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	666
Em Andamento	15
Total	681

Gráfico 7 - Situação das demandas AGOSTO



4.1 Relações de protocolos Pendentes

Tabela 4 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 31/08/2015

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto (dias úteis)
2770	Informação	02/07	03/07	42 dias
2907	Sugestão	08/07	08/07	39 dias
3226	Reclamação	29/07	31/07	24 dias
3284	Reclamação	01/08	05/08	21 dias
3230	Reclamação	01/08	31/07	21 dias
3294	Informação	03/08	06/08	20 dias
3412	Reclamação	06/08	12/08	17 dias
3439	Reclamação	07/08	12/08	16 dias

3451	Reclamação	07/08	14/08	16 dias
3467	Reclamação	10/08	14/18	15 dias
3519	Reclamação	11/08	12/08	15 dias
3504	Reclamação	11/08	12/08	15 dias
3538	Reclamação	12/08	12/08	13 dias
3676	Informação	18/08	18/08	9 dias
3731	Reclamação	20/08	20/08	7 dias
3736	Sugestão	20/08	20/08	7 dias
3898	Informação	28/08	31/08	1 dia
3936	Informação	31/08	31/08	0 dias

Marcelino Atanes Neto
OUVIDOR

Ouvidoria do Parlamento, 31 de AGOSTO de 2015.

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

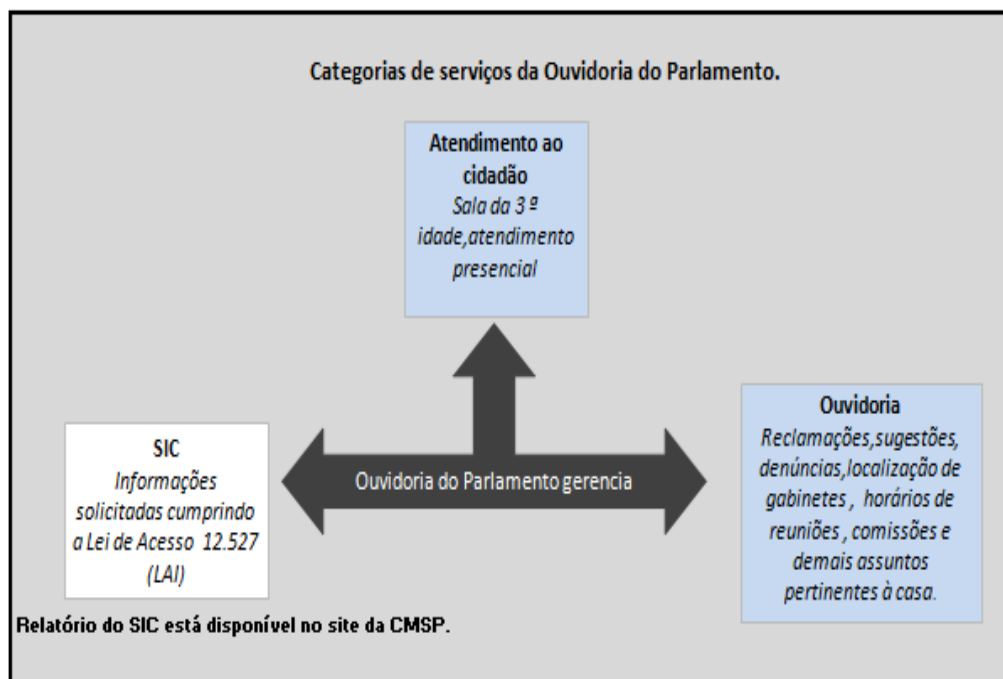
Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP
CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000
<http://www.camara.sp.gov.br>

procuram outras casas de interesse público como a Prefeitura e suas Secretarias. Muitos estão à procura de atendimento da assistência social, atendimento psicológico, ou informações de procedimentos diversos como, por exemplo, atendimentos jurídicos, cabendo-nos fornecer a essas pessoas as informações para que se dirijam aos locais mais apropriados para o atendimento demandado. Contamos também com a sala da 3ª Idade, provendo um atendimento humanizado para as pessoas que muitas vezes procuram a Casa com demandas delicadas, que necessitam de atenção diferenciada.

5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria

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

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



6. Canais de Comunicação da Ouvidoria

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

6.1. Presencial

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

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

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

6.2. Eletrônico

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

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

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

6.3. Telefônico

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

6.4. Correspondência

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

7. Atendimento e Equipe Ouvidoria

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