

## Relatório Mensal-JULHO 2015



*JULHO 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

*JULHO 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)

Barbára 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)

Luis Phelipe Silva Lopes (Direito)

Reginaldo Alves dos Santos Filho (Psicologia)

Stefanny Papaiano (Direito)

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) .....	17
3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores .....	17
3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP.....	20
4. Situação das Demandas .....	22
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 .....	25
6. Canais de Comunicação da Ouvidoria.....	26
6.1. Presencial .....	26
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 **506 manifestações** no período de 1 a 31 de JULHO de 2015, das quais 85% 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 JULHO

<b>Ouvidoria Presencial</b>				
<b>Impressões</b>	<b>Distribuição de exemplares</b>	<b>Pesquisas em Sites</b>	<b>Informações</b>	<b>Assistência</b>
<b>Gerais</b>			<b>Gerais</b>	<b>Social</b>
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 JULHO

Tipo de Atendimento	Quant.
Presencial	432
Telefônico	19
E-mail	20
Carta	0
Formulário Portal	35
<b>Total</b>	<b>506</b>

Gráfico 1 - Tipo de atendimento JULHO

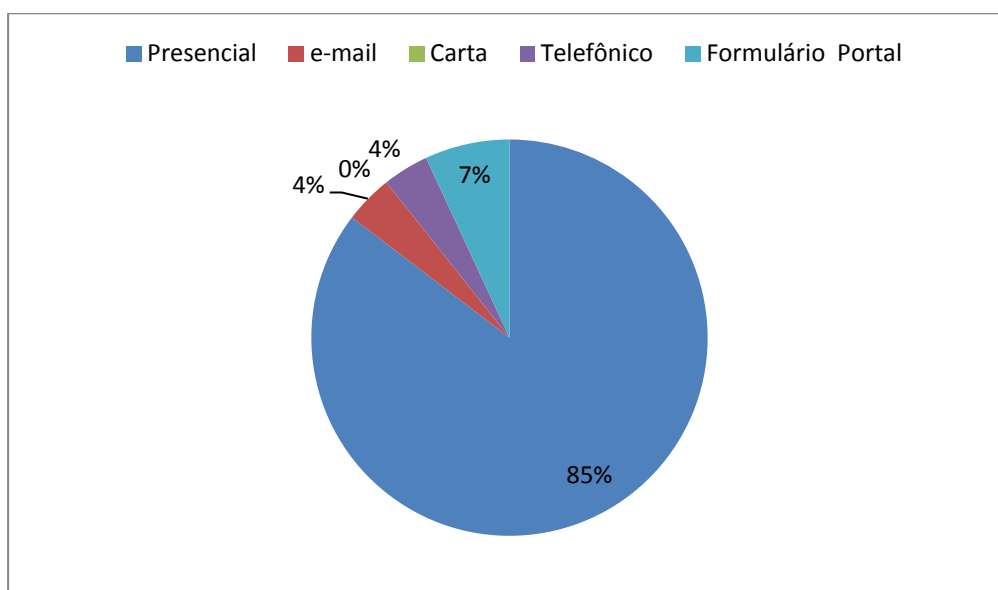


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero JULHO

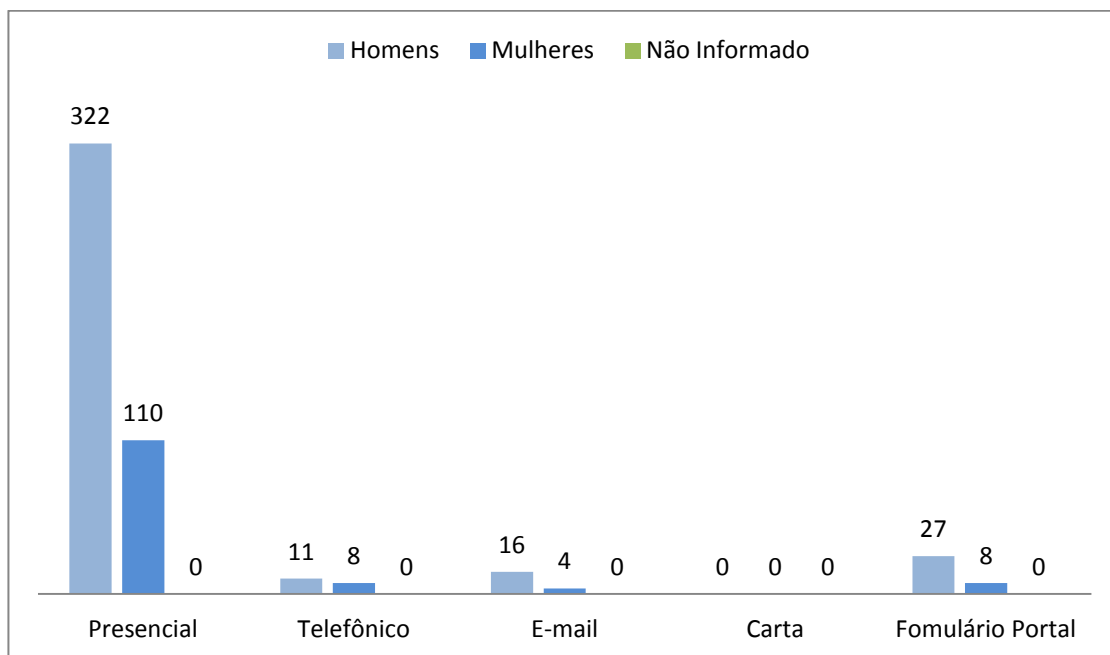


Gráfico 3 - Distribuição de manifestações de críticas e reclamações da PMSP por região JULHO

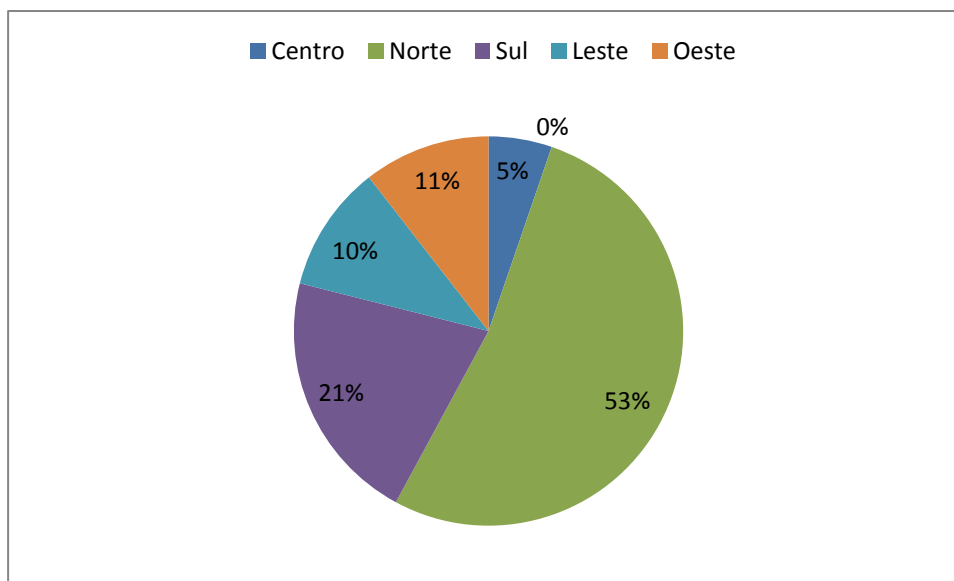




Tabela 2 - Tipo de Manifestação JULHO

<b>Tipo de manifestação</b>	<b>Qtd</b>
Solicitação de informação	141
Solicitação de providência (inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	269
Denúncia	6
Elogio	2
Crítica	16
Reclamação	39
Sugestão	10
Relato pessoal	15
Manifestação livre	8
<b>Total</b>	<b>506</b>

Gráfico 4 - Tipo de manifestação JULHO

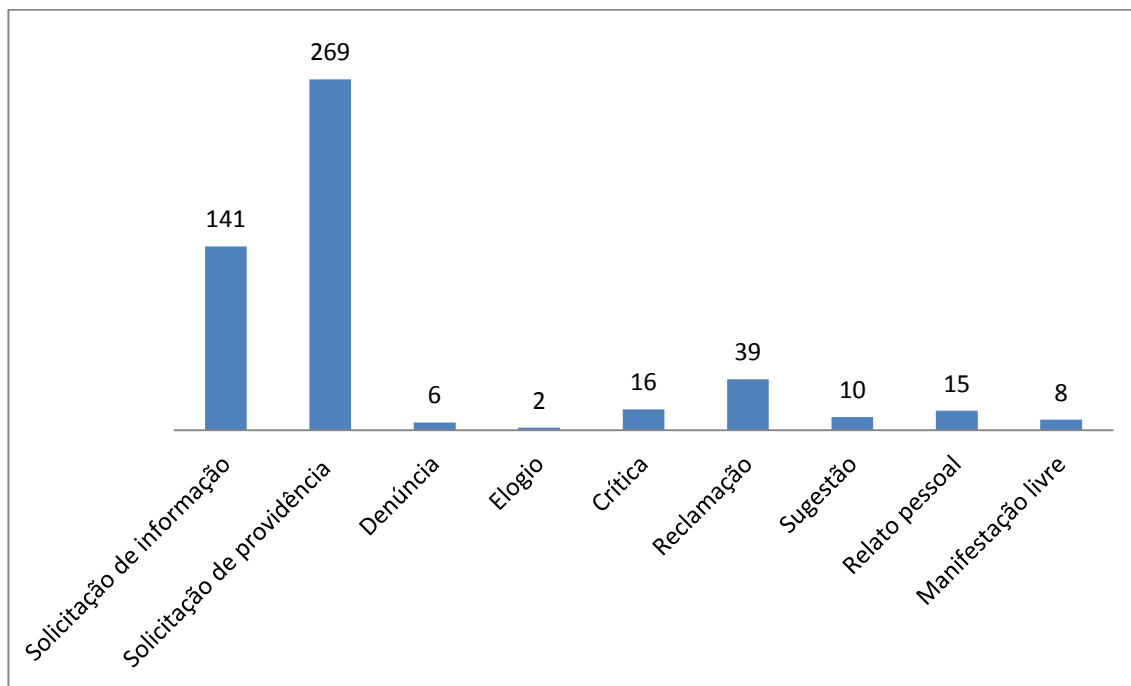
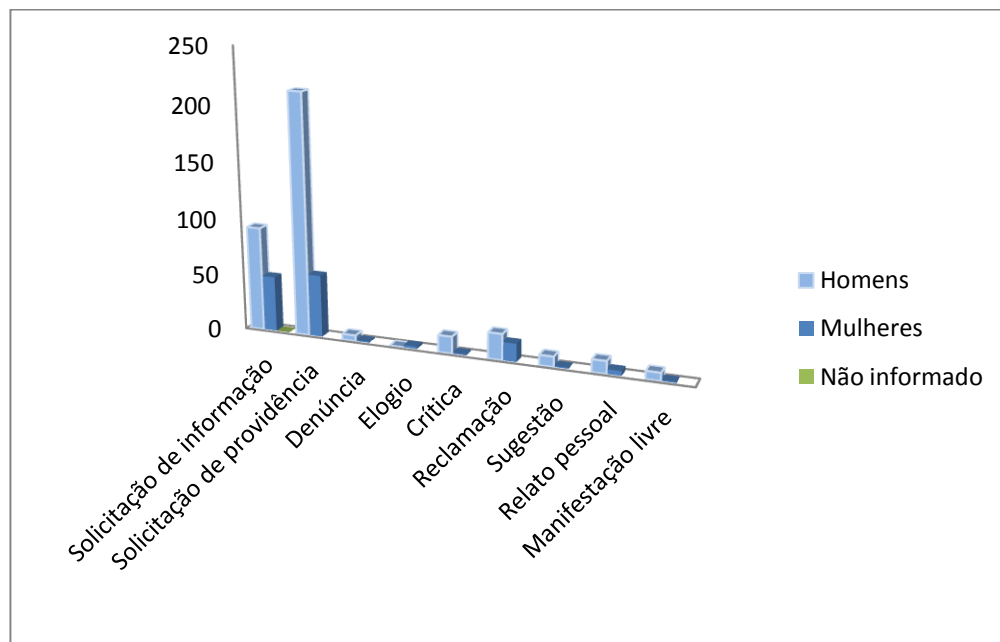


Gráfico 5 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero JULHO



## 3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

---

Das **506** manifestações registradas no mês de julho de 2015, 113 foram relativas a demandas externas e 392 a demandas internas da CMSP, com destaque para:

### 3.1. Assuntos pertinentes a Prefeitura

- Munícipe luta para que seu bairro tenha um novo hospital, o Hospital de Ermelino Matarazzo, onde há um estacionamento. A ideia é que em cada andar haja uma especialidade com centro cirúrgico e contratação de profissionais qualificados.
- Munícipe reclama de ônibus do Aquário de São Paulo parados em Vias e Logradouros públicos
- Munícipe denuncia que a Fundação VUNESP começou a remoção de um eucalipto de mais de 40 anos. Ele tem 30 metros de altura e o motivo da retirada é para melhorar o estacionamento que já existe no local.
- Cidadão solicita que seja registrada sua indignação para com as atitudes do Prefeito de São Paulo. Diz que o Prefeito está querendo parar avenidas importantes da Cidade para estimular o tráfego de bicicletas. Sendo assim, ele estaria prejudicando muito mais as pessoas do que ajudando. Como por exemplo, afetando os comerciantes e aqueles que precisam do carro para locomoção de várias de pessoas.
- Munícipe procurou a Ouvidoria do Parlamento para fazer uma reclamação do local em que está abrigado.
- A munícipe possui dois filhos, sendo que cada um estuda em escola diferente do outro. Ocorre que ela é portadora de um câncer que dificulta a sua locomoção e gostaria que o filho, que atualmente está matriculado na EMEI Porto Nacional, fosse transferido para o colégio que estuda a sua filha, a EMEI Céu Paulistano.
- Munícipe procurou a Ouvidoria do Parlamento pedindo ajuda para sua irmã de 55 anos. Cidadã nos informa que a irmã tem deficiência mental e está com um nódulo no seio e por ela se negar a ir ao hospital para tratamento o caso está se agravando cada dia que passa. Já procurou ajuda da UBS Cruz das Almas e os médicos foram até sua residência, mas a paciente não permitiu que a atendessem. A irmã, preocupada com a situação, resolveu buscar ajuda em outros órgãos na esperança de conseguir uma autorização para que uma ambulância possa pegar sua irmã e levá-la ao hospital com urgência.
- Munícipe registra reclamação quanto à diminuição do limite de velocidade nas marginais Pinheiros e Tietê. A Prefeitura alega que tal redução é para diminuir atropelamentos. Em se tratando de duas vias de trânsito rápido e se há trânsito de pedestres nessas vias cabe então ao

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

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

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

Executivo aumentar a fiscalização em vez reduzir velocidade dessas vias. Em sendo assim, entende o munícipe, o fluxo de veículos tenderá a ser maior em decorrência da diminuição da velocidade, aumentando congestionamentos e emissão de poluentes.

- Munícipe sugere instalação e difusão de pontos de coleta de lixo eletrônico em órgãos e estabelecimentos públicos, de forma permanente.
- Munícipe entra em contato com a Ouvidoria e relata: "Reclamo através deste da demora da Cohab para resolver ou ao menos responder a minha demanda e do atendimento ruim prestado. Enviei carta à mesma em março de 2015 esclarecendo minha situação: sou deficiente visual, idoso e aposentado. Já fui contemplado pela Cohab em 1984 mas, tive que desocupar o imóvel por motivos de saúde e familiares. Entretanto, quando retornei, o síndico me impediu de entrar, pois ele havia autorizado que outras pessoas ocupassem e usufríssem do apartamento que ainda estava em meu nome. Recebi uma ligação de uma moça chamada Aline que se identificou como funcionária da Cohab me pedindo para ir até lá com apenas uma informação que faltava para resolver a questão. Quando compareci não acharam a tal Aline. Retornei a Cohab quatro vezes e os funcionários da mesma riam e debochavam de mim. Como já disse, sou idoso e deficiente visual, portanto me locomover é um desgaste e um perigo; ainda mais inutilmente. Já aguardo uma resposta qualquer há vários meses e não a recebo, mesmo tendo direito a atendimento preferencial!"
- Os moradores da Rua Lagoa Verde, Vila Pauliceia, estão há vários meses implorando junto a Subprefeitura Santana/Tucuruvi para que a lei se faça valer em sua rua. Há quase um ano está funcionando em sua rua um bar que causa enorme incômodo aos moradores do entorno. Depois de muitas reclamações o máximo que conseguiram é que o bar ficasse fechado por alguns dias, contudo, ele já voltou a funcionar.
- Cidadã pergunta como seu filho, que mora na região do centro de São Paulo, pode ingressar no Programa Bolsa Família.
- Munícipe compareceu à Ouvidoria do Parlamento para reclamar da falta de manutenção da calçada em frente à Câmara Municipal de São Paulo. Segundo ela, sofreu queda devido aos buracos na calçada, onde teve ferimentos no seu corpo e perda do seu guarda chuva. Solicita fiscalização por parte da Prefeitura, pois é uma vergonha e um grande descaso com a população que paga seus impostos.
- Munícipe sugere a construção de túnel sobre o Minhocão para isolar ruídos. A superfície do túnel deveria ter arborização. Acha importante também que tenha um calçadão e uma ciclovia.
- Munícipe denuncia trânsito de caminhões em logradouro residencial, que danifica o asfalto da rua.
- Munícipe nos procura para falar sobre as calçadas da Cidade. Pelo que ele sabe, em São Paulo, as novas calçadas devem ter um canteiro de 0.70m, uma passagem para pedestre de no mínimo 1,20m e o restante

pode ser canteiro do imóvel. O que está acontecendo é que os empreendimentos observam as medidas dos canteiros (0,70m) e deixam somente o mínimo necessário para os pedestres. Ele afirma que 1,20m é uma medida desconfortável, pois anda pelas calçadas tendo que esquivar-se das outras pessoas, ou vive dando passagem para quem circula de mão dada com criança ou acompanhando um idoso ou para quem passeia com o cão. Nas ruas mais movimentadas nem tem como desviar dessas calçadas estreitas e é obrigado a caminhar pela rua, o que não pode acontecer por questão de segurança. Afirma que esse problema está tornando a cidade um local mais "frio", onde não se pode parar na rua para conversar com alguém, um vizinho ou conhecido, pois estaria obstruindo a passagem estreita de 1,20m. Nem sempre dá para ficar pisando no canteiro, pois vários edifícios plantam vegetação mais alta. E, por falar em plantas, existem prédios que decoram as fachadas com plantas de folhas longas que "caem" para o lado da calçada, tornando-a mais estreita ainda, fora os canteiros de plantas mais antigas, que se tornam mais densas com o passar dos anos e acabam ocupando um espaço "aéreo" da calçada, também estreitando a passagem. Gostaria que essas leis para as calçadas sejam revisadas, pois a Cidade vai se tornar um local de pessoas que apenas passam, andam, ninguém pode parar para conversar, ou passear com uma criança, um idoso ou um cachorro. Sei que os canteiros tem a função de deixar o solo mais permeável, mas acho que aqueles canteiros maiores ao redor de árvores já ajudam e não prejudicam tanto a circulação. Muitas vezes, as pessoas que fazem esses tipos de leis só andam de carro e não percebem a dificuldade dos que precisam ou gostam de caminhar.

- Município reclama do atendimento dos postos de saúde, hospitais, Amas e Ames. Afirma que é péssimo o atendimento no Sistema de Saúde da maior capital do País.
- Município se posiciona contra a construção do aeródromo em Parelheiros devido ao impacto ambiental na região de manancial que é a de Guarapiranga.
- Município compareceu na Ouvidoria do Parlamento para reclamar de multa recebida.
- Cidadã solicita informação sobre assistência jurídica. Segundo ela, paga aluguel e a proprietária do imóvel está com ação de despejo.
- Cidadão faz reclamação da assessoria do Secretário Municipal da Habitação.
- Município sugere que seja construída uma biblioteca no bairro Ipiranga. Informa que num terreno vazio da Rua Bom Pastor seria viável essa construção. Ele trouxe imagens do local e uma carta: "O terreno onde podemos ter biblioteca completa está na Rua Bom Pastor na altura do

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

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

número 445 a 537; mas o terreno está no lado do número par. Agradecemos o apoio de todos os vereadores”.

- Munícipe reclama de barulho excessivo ao fundo de sua residência. Apesar de ser outra residência as paredes são geminadas e como as pessoas estão usando máquinas industriais geram todo esse barulho chegando a tremer sua residência. Relata ainda que os ruídos começam geralmente às 8 horas e vão até às 20 horas. Os imóveis estão localizados próximos a Avenida Nossa Senhora Sabará. Questiona se não há leis que proibam a existência de estabelecimentos com máquinas barulhentas como estas ao lado de uma moradia. Cidadã relata ainda que faz um ano que reclama sobre tal incômodo junto à prefeitura e nenhuma providência foi tomada. Diz que o incômodo vem trazendo problemas emocionais e está tomando calmante.
- Munícipe busca auxílio para encontrar um novo emprego. É aposentado recente da área da saúde, com salário defasado, e por ter um filho deficiente precisa de aumentar sua renda atual.
- Munícipe afirma que o SAC da Prefeitura deveria ser mais interativo. É frustrante para o cidadão solicitar, por exemplo, uma visita de agente vistor para constatar uma irregularidade qualquer e só recebe a informação: "serviço concluído em...". Mas o cidadão não sabe o que foi encontrado pelo agente ou é informado que "a nossa fiscalização periódica vai passar pelo local". Igualmente, deveria ter nome e endereço do órgão do agente que atendeu a reclamação para futuras consultas.
- Munícipe solicita informação sobre curso de Jardinagem.
- Munícipe reclama da Cohab, pois relata que em 2009 fez seu cadastro para adquirir sua casa e desde então não recebeu informação alguma referente ao andamento desse cadastro. Exige que sua moradia se localize na Zona Norte. Pede para ser posto em observação e que precisa morar na região do Tucuruvi/Jaçanã, em moradia no andar térreo devido à sua dificuldade de locomoção.
- Cidadã pede registro de denúncia contra uma gerente administrativa da Cohab, na Avenida São João, 299. Relata que a mesma a destratou, quando fez uma pergunta sobre a forma de pagamento do imóvel, querendo saber se ela poderia quitar parcelas com o Fundo de Garantia. A gerente teria respondido "que não tinha nada com os problemas dela, e era pra ela se virar e pagar com dinheiro".
- Munícipe envia sua crítica: “A redução de velocidade nas marginais foi imposta e não teve uma consulta popular, ou pelo menos não divulgaram como se deveria por se tratar de uma via utilizada por muitos. Com o tamanho de nossa frota de automóveis não podemos ser apenas por imprudência ou negligência de uma pequena amostra retirada de um todo. Solicito por gentileza que se cuide com carinho desse assunto, pois é inviável transitar na marginal com essa velocidade. Peço, por favor, a apreciação do tema, pois vocês representam a população da cidade de São Paulo, privilégio de poucos, e podemos chegar a um bem comum”.

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

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



- Munícipe reclama do atendimento do Centro de Acolhida ABECAL, que se localiza na Avenida Engenheiro Armando de Arruda Pereira, 1392 - Jabaquara -SP.
- Munícipe solicita endereço de Unidades Básicas de Saúde da região central de São Paulo
- Munícipe nos procurou para criticar o mau atendimento da Subprefeitura do Jaçanã, onde foi desrespeitada e agredida verbalmente.
- Munícipe solicita ajuda em relação a um problema crônico de buraco na Avenida João Dias, altura do número 1089, sentido bairro-centro, na faixa da direita, próximo a Rua Barão do Rio Branco. Informa que a Subprefeitura de Santo Amaro não conserta e cancela os pedidos de conserto deste buraco no SAC da Prefeitura.
- Munícipe questiona quando é que as periferias terão unidades do Psiu lá instaladas. Não aguentam mais, afirma que ninguém faz nada e a lei já entrou em vigor, porém ninguém fiscaliza. Se a lei for aplicada com rigor, isto é, as multas sendo aplicadas no momento da autuação, acha que reduzirá e muito o barulho. Mas para isso tem que haver órgãos fiscalizadores funcionando principalmente nos finais de semana e feriados nos bairros, não só na Zona Central. Reclama que as subprefeituras só funcionam de segunda a sexta feira e no final de semana não existe fiscalização.
- Munícipe quer saber quem pode analisar as condições de uma avenida muito movimentada na Zona Sul, a Avenida Dona Belmira Marin, no Grajaú, que teve o seu alargamento na atual gestão.
- Munícipe reclama que querem gastar milhões para descartar área externa do calçadão que cerca o Parque Ibirapuera, que poderia ser aproveitada como ciclovia externa - que funciona mesmo com o parque fechado. “Com essa obra ignorante, não haverá espaço para ciclovia de trabalho que contorna o parque. Pode?”
- Munícipe reclama dos “pancadões” e relata que por várias vezes os vizinhos têm ligado para PM no telefone 190 ou 156 e nada acontece. Diz que ninguém aguenta mais, motos passam a todo o momento com motoristas sem capacete e as músicas são de uma total falta de respeito.
- Cidadã relata que sua casa estava registrada com o número 11 e chegavam algumas correspondências com o seu endereço, mas no nome de outra pessoa. Informa que recentemente o número mudou para 310 e ainda sim continuam chegando correspondências com o seu endereço, mas no nome de outra pessoa. Diz também que algumas casas em sua rua foram invadidas e acredita que tais pessoas possam ter dado o endereço da cidadã para correspondências. Sendo assim, solicita que isso seja corrigido.
- Munícipe diz discordar que uma UPA – Unidade de Pronto Atendimento - seja construída na área da Praça Doutor Pedro Conte, no bairro Vila Nhocuné, Zona Leste. A área é utilizada pelos moradores para lazer, esportes e socialização. Logo compreende ser interessante verificar a

possibilidade de uso de outra área comum nas imediações. Diz que há um hospital a menos de 1 km do local e que a obra visa interesses políticos.

- Munícipe relata que não há médicos na região da UBS Jardim Novo Horizonte. Faz meses que solicitou um pneumologista para seu filho, pois ele sofre de problemas respiratórios e precisa fazer uns exames de fígado, mas não tem médicos nessa unidade há bastante tempo.
- Cidadã gostaria de saber onde pode retirar o acordo de precatório para assinar. Seu advogado orientou a cidadã dirigir-se ao setor de Finanças da Prefeitura Municipal de São Paulo.
- Munícipe nos procurou para relatar que sua esposa fez um tratamento no AME Vila Maria (Divisão de Psiquiatria) e foi encaminhada a uma UBS, após esse período, para fazer acompanhamento, local onde um médico passasse a receitar o remédio psicotrópico necessário à paciente. O munícipe afirma que eles têm passado por dificuldades na UBS, pois em algumas das vezes o médico, que é clínico geral, afirma que não tem obrigação de passar a receita do remédio porque não é psiquiatra. O fato é que a AME encaminhou-a para a UBS para que a receita fosse passada periodicamente. Ele afirma que a direção do posto também acha que o médico não tem obrigação de dar essa receita e ele não sabe o que fazer, pois a paciente precisa dar continuidade ao tratamento.
- Cidadã registra reclamação referente a uma ciclo faixa que foi implantada em cima de uma faixa de pedestres na Rua dos Patriotas. Ela relata que tal feito está infringindo a lei, pelo fato de ter sido implantada em área tombada pelo patrimônio histórico. Gostaria de ressaltar ainda que esqueceram de reformar as grades divisórias de proteção ao pedestre do local, pois todas necessitam de reparos.

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

- Lei 16.050/2014. Plano Diretor. Solicita informações.
- Projeto de Lei PL. 268/15. Institui o Programa de Regularização de Débitos relativos ao Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza no Município de São Paulo. Solicita informações.
- Projeto de Lei 277/2015. Revisão da Lei do Zoneamento. Solicita informações.
- Recebemos 1128 e-mails de munícipes atrelados à petição online da Rede Nossas Cidades pedindo o veto ao PL. 308/2015, que altera o número de assessores da CMSP.
- PL. 308/2015. Altera número de assessores na CMSP. Munícipes criticam proposta.



- PL. 114/2011. Reduz pontuação na CNH para doadores de sangue. Munícipe critica.

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

- Munícipe sugere projeto de lei que obrigue restaurantes, bares, lanchonetes, confeitarias e congêneres a informarem aos consumidores sobre a presença de glúten nos alimentos que comercializem.
- Munícipe sugere projeto de lei para oficializar o logradouro Rua B como Rua Francis, que os próprios moradores denominaram no ano de 1986 em homenagem a um dos engenheiros que fizeram o projeto de loteamento da região - primeiro núcleo do Educandário.

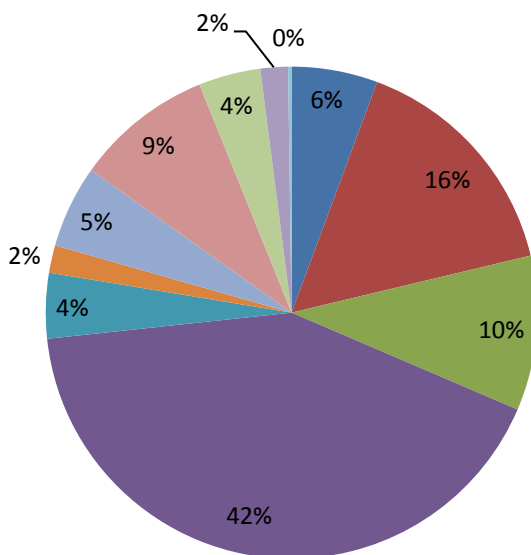
### **3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores**

- Munícipes solicitam localizar respectivos vereadores, funcionários, estagiários e setores da Casa;
- Munícipes solicitam Informações sobre Sessões Plenárias (Horários/Dias/Localização);
- Munícipes solicitam informações sobre Eventos, Cursos, Reuniões e Palestras realizados na Casa (Secretaria de Assistência Social; Grande Conselho do Idoso; Atividades para 3ª Idade; Audiências Públicas e outros);
- Munícipes solicitam informações sobre protocolos seus em aberto.
- Munícipe solicitam lista atualizada dos vereadores da CMSP.
- Munícipe solicita informações sobre vagas de emprego/estágios na CMSP.
- Munícipes registram reclamações sobre funcionários da Casa.
- Munícipe registra reclamação sobre problemas no site da CMSP.
- Munícipes retornam à Ouvidoria do Parlamento para fazer elogios a funcionários/estagiários em atendimentos anteriores.
- Munícipes solicitam o uso o telefone da Ouvidoria da CMSP.
- Munícipes solicitam retiradas de exemplares do Estatuto do Idoso/ Criança e do Adolescente/informativos, etc.
- Munícipes solicitam informações sobre visitas oficiais a CMSP.
- Munícipes registram reclamações sobre aumento do número de assessores dos vereadores.

- Munícipes registram reclamação sobre o aumento de assessores e funcionários da CMSP.
- Munícipes solicitam informações sobre determinados consumos internos da CMSP.
- Munícipe busca informação sobre como tornar-se vereador.
- Munícipe registra reclamação sobre buracos na calçada da CMSP. Relata que teria se acidentado no local.
- Munícipe registra reclamação sobre TV Câmara.

### 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
- 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.*

Ao todo, foram relatadas nove demandas da Ouvidoria relacionadas a Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, principalmente vindas da Zona Sul, com 5 demandas, depois a Zona Norte com 2, seguidos pelo Centro, com uma solicitação. Por último, há uma demanda cuja região não foi identificada. Por meio de análise qualitativa das demandas enviadas por munícipes no mês de julho de 2015 percebe-se uma diversidade de demandas referentes à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Os principais problemas relatados pelos munícipes foram os seguintes, pertinentes ao Executivo Municipal:

- 4 reclamações referentes a estabelecimentos que produzem muito barulho durante a noite: duas em Santana, uma em Santo Amaro e uma na Zona Sul.
- 1 reclamação relacionada a buracos em rua do Centro.
- 1 manifestação contra a retirada de parte da área externa que circunda o Parque Ibirapuera.
- 1 relato de confusão de correspondências em rua no Jardim Marabá.
- 1 reclamação referente a uma ciclo faixa que foi construída em cima de uma faixa de pedestres na Mooca.
- 1 solicitação de implantação de unidades do Psiu nas periferias.

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

No mês de julho de 2015 a Câmara Municipal de São Paulo recebeu através da Ouvidoria do Parlamento cinco manifestações relacionadas aos temas tratados pela Comissão. Duas delas são originárias da Zona Sul da Cidade e uma da Zona Leste. Das duas restantes não foi possível determinar a origem. As demandas são as que seguem:

- Munícipe reclama da presença de ônibus estacionados na Rua do Aquário de São Paulo. Sua reclamação foi encaminhada a SPTrans e a Secretaria Municipal de Transportes.
- Munícipe reclama da diminuição do limite de velocidade nas marginais Pinheiros e Tietê. Alega que cabe ao Poder Executivo da Cidade aumentar a fiscalização de acesso indevido de pedestres nas marginais para diminuir o número de atropelamentos em vez de diminuir o limite de velocidade. Afirma ainda que tal decisão acarretará aumento de congestionamentos e da emissão de poluentes. A reclamação foi enviada a SPTrans e a Secretaria Municipal de Transportes.
- Munícipe reclama do trânsito de carretas e caminhões em sua rua. Ele alerta que os veículos passam pela rua de pequeno porte para evitar a fiscalização na Avenida Aricanduva e que este fato está desgastando o asfalto, além do incômodo das carretas passando constantemente em uma rua residencial. A reclamação foi encaminhada a Subprefeitura de São Mateus.
- Munícipe primeiramente elogia as melhorias no transporte que vêm sendo feitas, a exemplo da diminuição do tempo de viagem no transporte coletivo, mas alerta e reclama do excesso de velocidade que os veículos leves e pesados têm alcançado em consequência do alargamento da pista da Avenida Belmira Marin, no bairro do Grajaú. O munícipe afirma que a avenida é muito movimentada, sendo o principal acesso à região, e com este excesso de velocidade os veículos colocam os pedestres em perigo. Pede fiscalização fotográfica da

velocidade. Sua solicitação foi enviada à Companhia de Engenharia e Tráfego (CET).

- Munícipe critica a diminuição do limite de velocidade nas marginais do Tietê e Pinheiros e pede para saber qual foi o vereador responsável. Sua manifestação foi encaminhada aos vereadores da Câmara de São Paulo.

## 4. Situação das Demandas

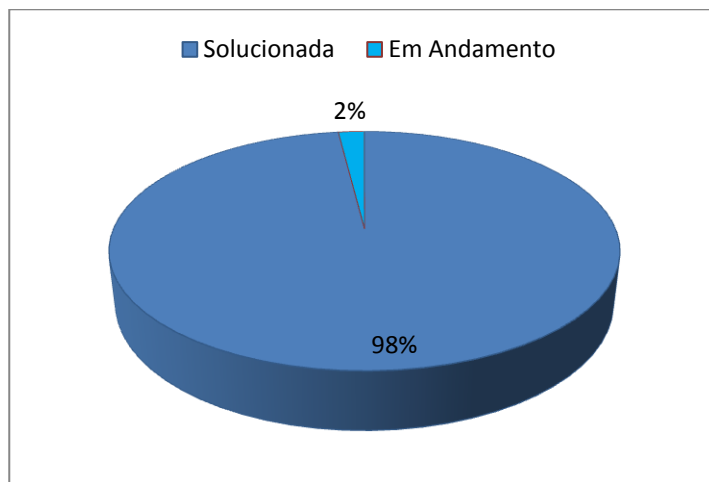
---

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

Tabela 3 - Situação das demandas JULHO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	497
Em Andamento	9
<b>Total</b>	<b>506</b>

Gráfico 7 - Situação das demandas JULHO



#### 4.1 Relações de protocolos Pendentes

*Tabela 4 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 31/07/2015*

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto (dias úteis)
2770	Informação	02/07	03/07	20 dias
2896	Informação	08/07	08/07	17 dias
2907	Sugestão	08/07	08/07	17 dias
2921	Informação	14/07	14/07	13 dias
2982	Informação	15/07	16/07	12 dias
2993	Informação	15/07	15/07	12 dias
3082	Informação	21/07	21/07	8 dias
3213	Denúncia	27/07	31/07	3 dias
3226	Reclamação	29/07	31/07	2 dias

Marcelino Atanes Neto  
OUVIDOR

Ouvidoria do Parlamento, 31 de julho 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 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.

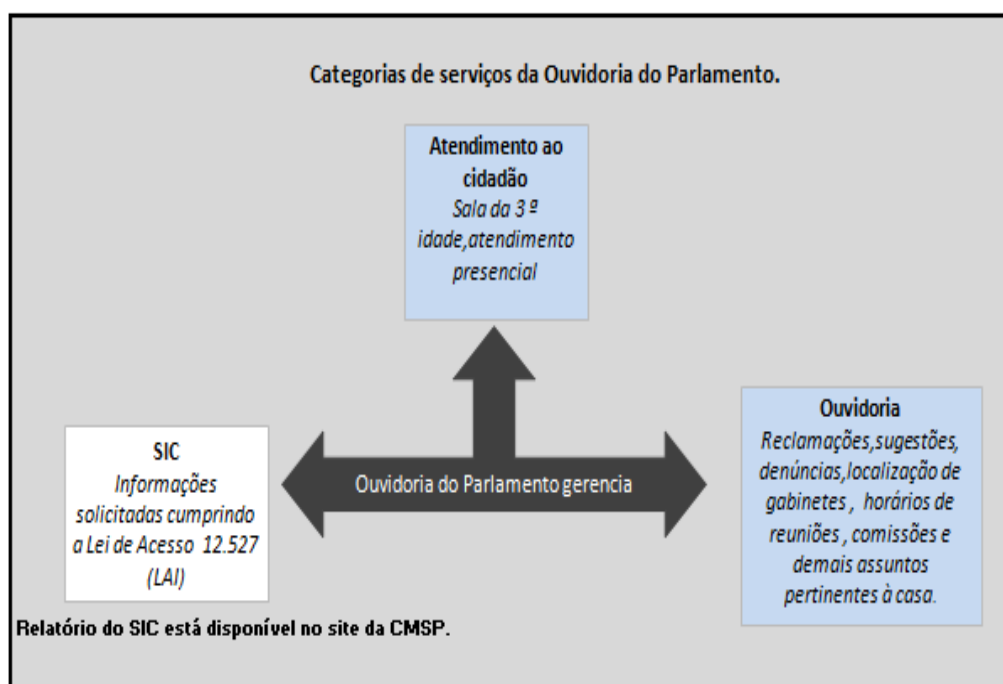


## 5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria

25

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.

### 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 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.**

