



Relatório Mensal-JUNHO 2015

BALANÇO SEMESTRAL



Ouvidoria
Câmara Municipal de São Paulo

JUNHO 2015



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



JUNHO 2015

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)

Claudia Antonia Briese (Psicologia)

Edmo Marcelo Salazar Oliveira (Psicologia)

Francisco Alencar Pimenta (Psicologia)

Luana Almeida Souza (Serviço Social)

Luis Phelipe Silva Lopes (Direito)

Luana de Souza Silva Ribeiro Tiburcio (Serviço Social)

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.....	10
3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura	10
3.2. Manifestações referentes a leis e Projetos de Lei (PLs)	14
3.3. Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)	14
3.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores.....	15
3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP.....	17
4. Situação das Demandas	21
4.1 Relação de protocolos Pendentes.....	22
5. Balanço Semestral- 1º semestre de 2014	23
6. Atendimento da Ouvidoria.....	29
6.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão	29
6.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria	30
7. Canais de Comunicação da Ouvidoria	30
7.1. Presencial	31
7.2. Eletrônico	31
7.3. Telefônico.....	31
7.4. Correspondência	31
8. Atendimento e Equipe Ouvidoria.....	35
8.1 Assistência/Auxílio.....	35
8.2 Informações Gerais.....	36
8.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento.....	36



1. Apresentação



A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, instituída pela Lei 15.507/11, possui em sua incumbente missão ser a porta de entrada para o diálogo entre os municípios e seus vereadores, recepcionando, por meio de seus canais, informações destinadas a esclarecer as dúvidas dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os direitos humanos, promova a cidadania e a democracia participativa.

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

Publica assim o Relatório de JUNHO e também o Balanço do primeiro semestre de 2015.

2. Apresentação de dados



Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal 722 MANIFESTAÇÕES no período de 1 a 30 de JUNHO de 2015 das quais 91% ocorreram junto ao nosso atendimento *Presencial*, que viabiliza o contato direto entre o munícipe e os agentes de atendimento.

2.1. Caracterização do Atendimento ao Cidadão (Presencial)

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

Quadro 1 - Destaques da Ouvidoria Presencial

Ouvidoria Presencial				
Impressões Gerais	Distribuição de exemplares	Pesquisas em Sites	Informações Gerais	Assistência Social
Lista de vereadores	Estatuto do Idoso	COHAB (Verificação de cadastro)	Gabinetes de vereadores	Procura por auxílio financeiro
Agenda de eventos da CMSP	Informativos Display	Informações sobre atendimento de órgãos	Setores da Casa	Vagas em albergues
Pauta das Comissões	-	Localização de Ruas	Lideranças partidárias	Vagas de Emprego
-	-	Programas sociais	Localização de funcionários CMSP	Relato pessoal
-	-	Endereço de Junta Militar	-	Passagem
-	-	-	-	Assistência Jurídica gratuita
-	-	-	-	-



2.2. Caracterização geral

Tabela 1 - Canal de atendimento JUNHO

Tipo de Atendimento	Quant.
Presencial	638
Telefônico	34
E-mail	23
Carta	3
Formulário Portal	23
Facebook	1
Total	722

Gráfico 1 - Canal de atendimento JUNHO

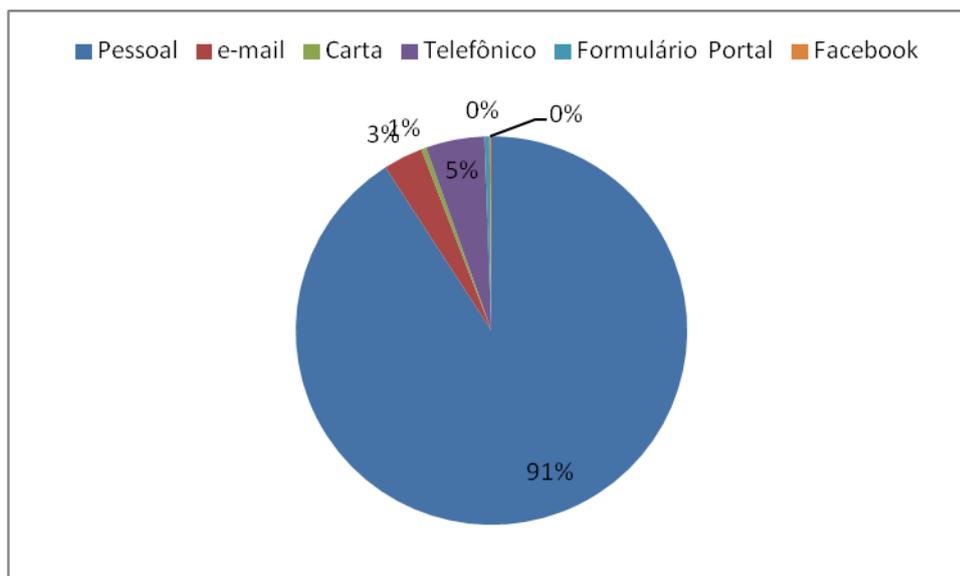




Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero JUNHO

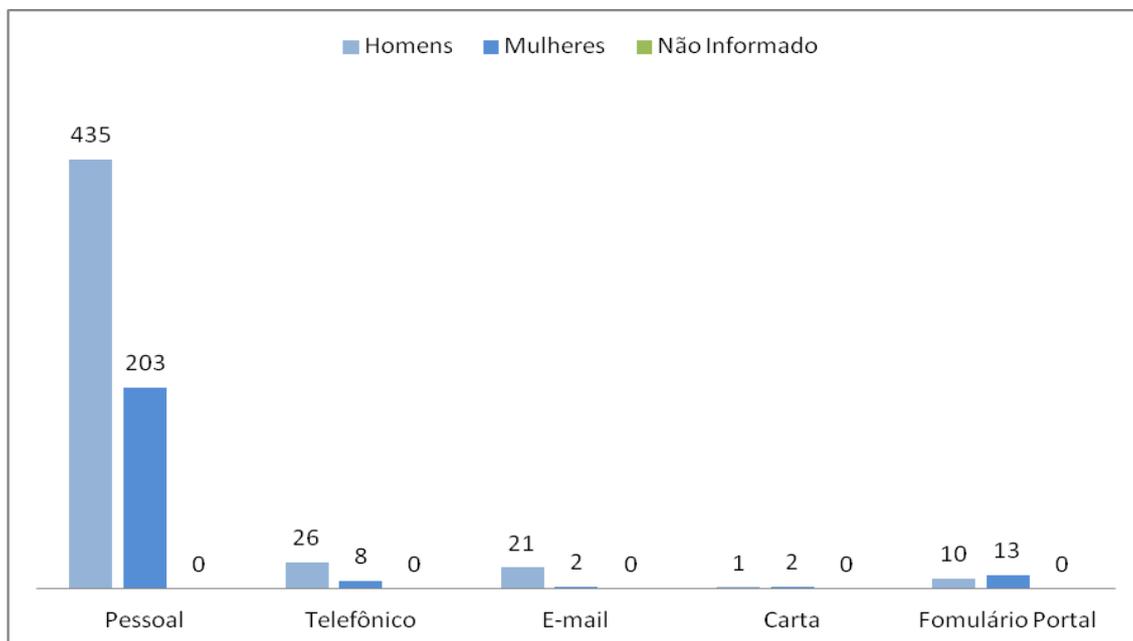


Gráfico 3 - Distribuição de manifestações de críticas e reclamações da PMSP por região JUNHO

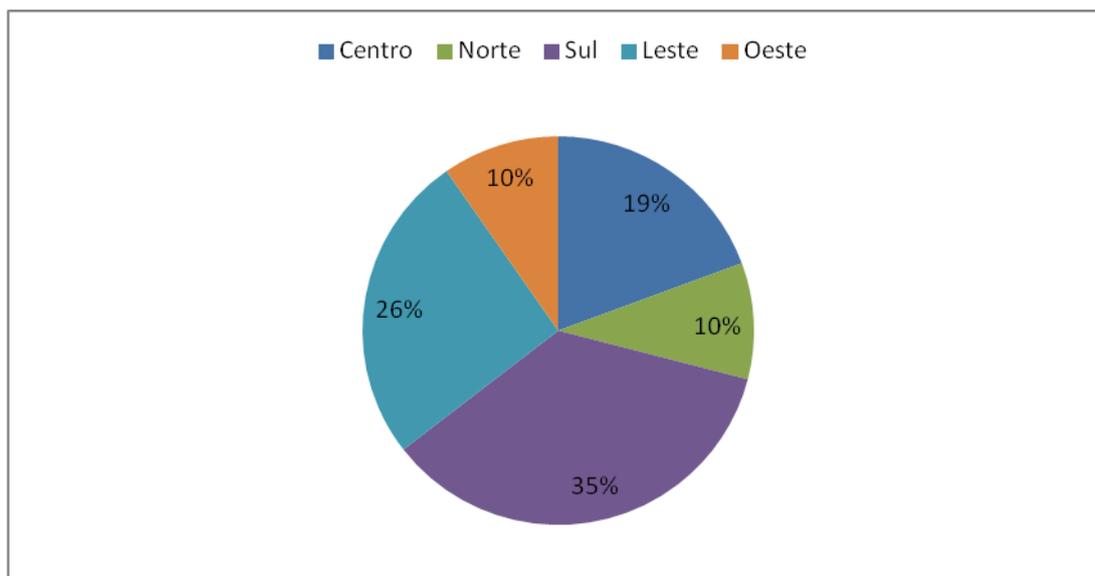


Tabela 2 - Tipo de manifestação JUNHO



Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	156
Solicitação de providência (inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	437
Denúncia	2
Elogio	7
Crítica	12
Reclamação	64
Sugestão	14
Relato pessoal	16
Manifestação livre	14
Total	722

Gráfico 4 - Tipo de manifestação JUNHO

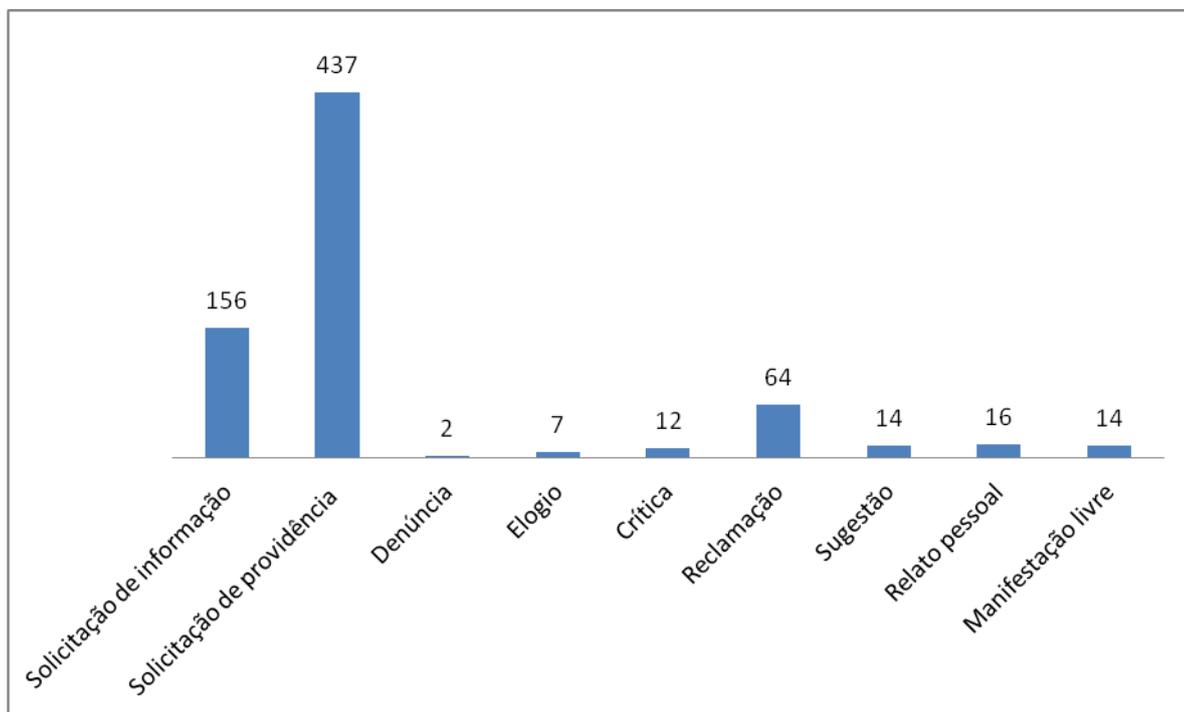
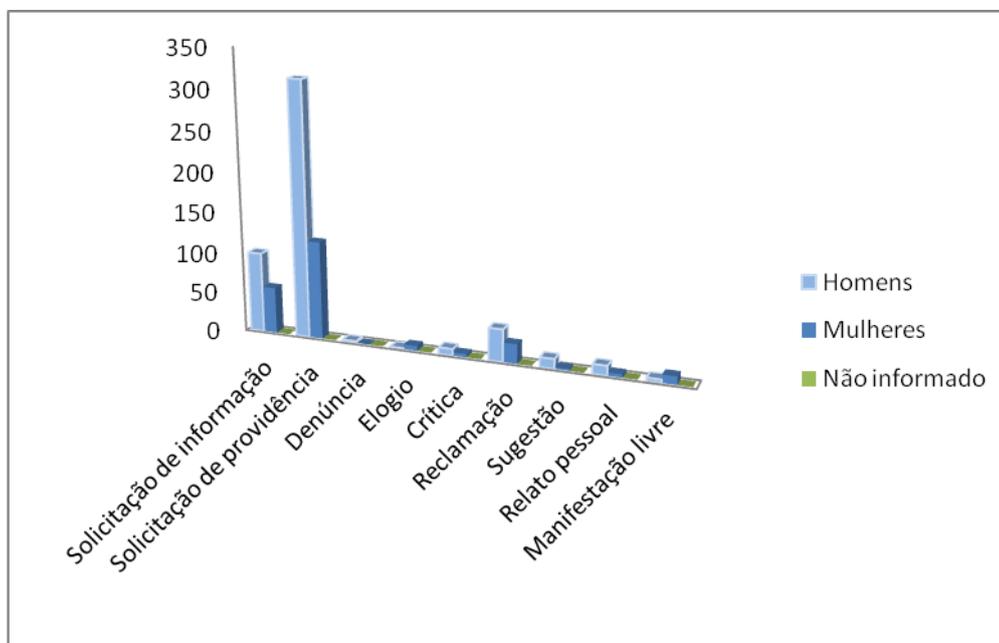




Gráfico 5 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero JUNHO



3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das 722 manifestações registradas no mês de JUNHO de 2015, 113 foram relativas a demandas externas e 609 a demandas internas à CMSP.

3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Munícipe é idosa e reclama dos serviços de ônibus na Zona Norte, em especial no Jaçanã, Tremembé e Cachoeira. Ela afirma que os ônibus param, em geral, longe dos pontos e das guias, o que dificulta o acesso aos mesmos, principalmente pelos idosos.
- Munícipe relata que está fazendo o acompanhamento médico de seu filho tetraplégico na Assistência Médica Ambulatorial (AMA) Parelheiros. Anteriormente, eles recebiam 5 coletores de urina por mês para a higiene e cuidado de seu filho. Porém, a quantidade de coletores foi diminuindo gradualmente e agora eles recebem apenas 2 e precisam reutilizá-los, aumentando assim o risco de infecção. A munícipe também afirma que pararam de receber outros materiais como gazes, fita crepe e pomada Hipoglós para curativos.

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

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

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

- Munícipe relata a existência de árvore com cupim e perigo de queda sobre veículos em estacionamento, que poderá também causar acidentes de natureza grave em quem circule no local.
- Munícipe reclama de incômodos ocorridos no C.A.E., Centro de Acolhida de Idosos.
- Munícipe ratifica uma denúncia em relação a uma enfermeira da UBS República.
- Munícipe é deficiente físico e reclama que as calçadas da Avenida Rangel Pestana estão tomadas por camelôs que impedem a passagem de pedestres e principalmente de deficientes físicos e visuais. Afirma que ali passam muitos ônibus e veículos o que torna muito perigoso transitar pela via.
- O Munícipe informa ainda que camelôs debocham dele ao protestar e que eles o impedem de exercer seu direito de ir e vir. Evoca as Leis 13.478/2002 e 10.508/1988 para justificar seu pedido de que os vendedores ambulantes sejam retirados dali pela GCM. Relata que a Polícia Militar só os espanta eventualmente mas não fiscaliza a rua, permitindo o retorno dos ambulantes. Também reclama que já recorreu a Subprefeitura da Mooca mas a mesma não toma nenhuma providência.
- Munícipe acrescenta que a Subprefeitura da Mooca é negligente com a região do Brás, a deixando sem os devidos cuidados e pede que a região fique sob a responsabilidade de outra Subprefeitura.
- Munícipe entra em contato com a Ouvidoria do Parlamento para relatar que passou por 4 cirurgias recentemente e que faz o acompanhamento na UBS Geraldo Silva Ferreira, localizada na Avenida Engenheiro Armando de Arruda Pereira , 2944 - Jabaquara. A mesma reclama que a UBS encontra-se sem material para curativos, necessário para que sejam realizados os procedimentos de tratamento de suas cirurgias.
- Cidadão relata que desde quarta-feira, 03/06, tem procurado o Serviço Funerário da Rua Consolação, 247 5º andar e os funcionários dizem que estão sem sistema, o que dificulta o atendimento. O Serviço não dá prazo para os usuários quanto ao retorno do sistema.
- Cidadão solicita localizar o andamento de um precatório com a Prefeitura Municipal de São Paulo, pois segundo ele foi publicada uma lista em um jornal onde constavam os nomes das pessoas que já estão recebendo os pagamentos.
- Munícipe relata que a mãe faz tratamento e acompanhamento no Hospital São Paulo (aliás, muito bem atendida) e em sua última consulta, semana passada, o médico lhe entregou um pedido de exames de sangue e tireoide e a orientou a agendar ambos na UBS mais próxima. Ficou surpresa ao constatar na UBS que não poderia fazer os exames com o encaminhamento do Hospital São Paulo e ela teria que agendar uma consulta na UBS para solicitar os pedidos.



- Cidadão relata que em albergue da ABECAL os armários estão sujos e não dedetizados, os banheiros não funcionam e os chuveiros estão frios e sem torneiras. Diz também que há muito uso de drogas e álcool dentro daquele albergue da Associação Beneficente Caminho da Luz (ABECAL) que fica na Avenida Engenheiro Armando de Arruda Pereira, 1392, São Paulo - SP, telefone (11) 5015.2990, no Jabaquara. Quer saber por que é permitida a entrada de pessoas alcoolizadas e sob efeito de drogas que tiram a tranquilidade dos que estão na casa. Diz também que os colchões estão cheios de muquiranas, piolhos de roupa que transmitem sarna. Falta segurança no local, pois já viram até usuários serem ameaçados de morte e muitas vezes ocorrem agressões físicas e verbais.
- Munícipe solicita registrar reclamação sobre interrupção do atendimento de saúde a sua sogra. Munícipe informa que ela tem 99 anos, não anda e que fazia acompanhamento médico em casa. Reclama que desde novembro de 2014 foi interrompido o acompanhamento por seu caso ser considerado menos grave que outros. Munícipe informa que sua sogra não consegue se locomover e menciona que a residência tem escadas, dificultando a locomoção da paciente. Pede que seu acompanhamento seja retomado. Relata ainda que nos postos de Saúde dos Jardins Nélia e Camargo Novo o atendimento para idosos é precário.
- Cidadã relata que a mais de 1 mês não há médicos nas AMAs e hospitais dos bairros Iguatemi, Itaquera e Laranjeira. Diz que as consultas são demoradas para marcar e para serem realizadas. Munícipe solicita a remoção de veículos, já solicitada duas vezes.
- Munícipe relata que sua rua está suja e cheia de buracos. Há um albergue na rua, de onde parte um forte cheiro de urina e fezes.
- Munícipe se posiciona veementemente contra implantação da ciclovia na Avenida Carvalho Pinto (Tiquatira), pois afirma que a obra vai congestionar e muito o trânsito na região que já é caótico todos os dias no final de tarde e início da manhã. Pela manhã os congestionamentos se dão no sentido Marginal e a tarde no sentido Jacu-Pessego, em Itaquera.
- Munícipe reclama de bares que promovem shows de bandas, ao vivo, e com caixas de som voltadas para as casas ao redor, tirando o sossego de todos os moradores de domingo a domingo.
- Munícipe reclama da existência de buracos nas ruas do Parque Santo Antônio, Jardim São Luiz e imediações.
- Munícipe relata que sua filha é cadeirante e usuária do Serviço Atende da SPtrans. Informa está tendo dificuldades de acesso à entrada da na escola. Diz que o Programa CET no seu Bairro estava na região da sua residência onde fez uma reclamação sobre o problema e eles prometeram que tomariam providências. Hoje ao ligar para cobrar providências foi informada pela atendente que o relatório de seu protocolo OE-01/15-029 informava que não havia necessidade de sinalização na porta da Escola Municipal de Ensino Fundamental

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

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

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

Desembargador Paulo Colombo Pereira Queiroz para não atrapalhar os demais alunos, já que existe outra sinalização na parte de trás da escola. Munícipe diz estar indignada pois sofre com a distância de onde sua filha desce até a entrada da escola em dias normais, como também em dias de chuva. Pede que seu caso seja analisado de maneira especial como requer sua necessidade.

- Munícipe pergunta se as propagandas e anúncios em postes de luz são legais e por que a prefeitura não proíbe isso. Afirma que geram poluição visual e ninguém faz nada.
- Munícipe descobriu que foi inscrita na Dívida Ativa em função de inadimplência de ITPU e pergunta se é na Câmara que ela poderia se informar sobre o PPI.
- Cidadã reclama que existem carros estacionados abandonados há dias na Rua Traituba em frente aos números 240, 250 e 290 e ninguém toma providências para o recolhimento desses veículos que atualmente são depósitos de lixo, água parada e focos eminentes de mosquitos podendo aumentar o casos de pessoas com dengue. Solicita providências urgentes.
- Munícipe compareceu a Ouvidoria do Parlamento para reclamar da manutenção predial do Parque do Ipiranga. Segundo ele, o Parque precisa de manutenção nas escadas, iluminação e no banheiro.
- Moradores da Rua Guarizinho reclamam de um automóvel abandonado em frente ao número 609 (veículo azul Ford Verona Ghia, placas BZD0203). O mesmo está com os vidros quebrados e pneus murchos, colocando em risco a saúde dos moradores devido à proliferação do mosquito da dengue.
- Munícipe faz reclamação sobre atual estado físico do túnel Daher Elias Cutait, situado na Avenida 9 de Julho. Solicita pintura das fachadas das entradas e retirada de lixo na área do túnel. Menciona que já fez uma solicitação junto ao 156, com protocolo de atendimento junto à prefeitura.
- Munícipe registra reclamação de banca de jornal abandonada no bairro Campo Limpo. Solicita retirada da banca, que está na Estrada do Campo Limpo, altura do número 59, ao lado de uma UBS. Cidadão acredita que a banca está abandonada há anos e que a mesma estaria sendo empecilho de passagem e de possíveis danos à saúde pública local, além de ser um potencial esconderijo para situações de violência.
- Munícipe deixou na Ouvidoria do Parlamento uma carta endereçada ao prefeito Fernando Haddad, com críticas à sua Administração.
- Munícipe afirma que no último sábado, 27 de junho, estiveram no bairro Sete Praias equipes que realizaram cortes e podas de árvores em área de manancial, no entorno do Reservatório Billings.

- Munícipe reclama dos ônibus fretados nas proximidades do Aquário de São Paulo, que são estacionados de forma irregular em vias e logradouros públicos.
- Munícipe denuncia que a Fundação Vunesp vai remover uma árvore gigante no bairro de Perdizes (SP).
- Cidadão pede que seja registrada sua indignação para com as atitudes do prefeito de São Paulo.



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

- Projeto de Lei 249/2015 que dispõe sobre o Plano de Carreira da Guarda Civil de São Paulo. Munícipe sugere emenda.
- Projeto de Lei 272/2015 sobre as mudanças no Zoneamento da Cidade. Munícipes enviam críticas.
- Plano Municipal da Educação. Munícipes enviam críticas.
- Projeto de lei 537/2013 que dispõe sobre a proibição da comercialização do foie gras. Munícipe envia crítica.
- PL 55/2015 que dispõe sobre a proibição da utilização de cães por empresas de segurança patrimonial e de vigilância no Município de São Paulo. Munícipe envia crítica.

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

- Munícipe sugere projeto de lei para nomear a viela existente na rua Souza Filho 346, na Freguesia do Ó.
- Munícipe sugere projeto de lei que libere a água para região da Zona Norte localizada na Avenida Alexios Jafet. Perímetro de ZEPAM reduzido para viabilizar projeto de regularização fundiária de interesse social. Mudança dependente da aprovação do PL nº 688/2013.

- Munícipe sugere projeto de lei para criar espaço apropriado para que cães possam correr livremente e se exercitarem adequadamente.
- Munícipe sugere projeto de lei para proibir motocicletas com garupa.



3.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores

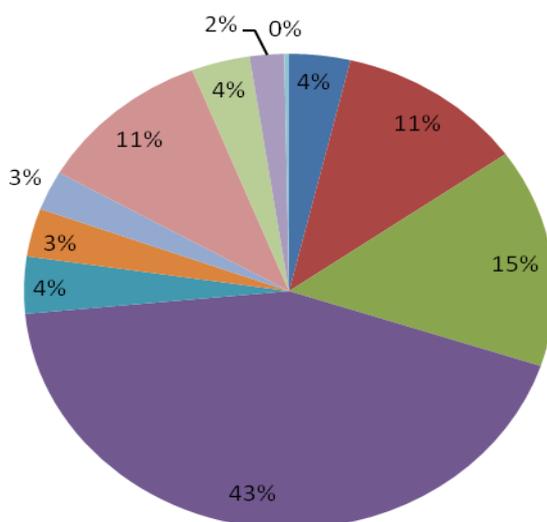
- Munícipes solicitam localizar vereadores, funcionários, estagiários e setores da Casa;
 - Munícipes solicitam Informações sobre Sessões Plenárias (Horários/Dias/Localização);
 - Munícipes solicitam informações sobre Eventos, Cursos, Reuniões e Palestras realizados na Casa (Grande Conselho do Idoso; Atividades para 3ª Idade; Audiências Públicas e outros);
 - Munícipes solicitam informações sobre protocolos seus em aberto.
- Munícipe solicita registrar nova reclamação sobre resposta de protocolo seu aberto junto à Ouvidoria do Parlamento.
 - Munícipe faz reclamação do chefe de gabinete de vereador.
 - Munícipe solicita 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 a Ouvidoria do Parlamento para fazer elogios sobre atendimentos anteriores.
 - Munícipes solicitam exemplares do Estatuto do Idoso/ Criança e do Adolescente e outros informativos.
 - Munícipes solicitam informações sobre visitas oficiais a CMSP.
 - Munícipe solicita informações sobre partidos da Casa.
 - Munícipe parabeniza curso de provido pela Escola do Parlamento.
 - Munícipe registra reclamação sobre a não liberação do espaço do Plenário para evento.
 - Munícipe registra reclamação sobre problemas no Formulário do Portal da Ouvidoria.



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

COMISSÃO DE POLÍTICA URBANA, METROPOLITANA E MEIO AMBIENTE.

Por meio de análise qualitativa das 17 demandas enviadas por munícipes no mês de junho de 2015 percebe-se uma diversidade de demandas referentes à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Os principais problemas relatados pelos munícipes, em questões pertinentes ao Executivo Municipal, foram os seguintes:

- 3 críticas e reclamações referentes ao Serviço Funerário Municipal.
- 3 solicitações de recapeamento de ruas e calçadas: uma na Mooca, uma no M'Boi Mirim e outra no Parque Santo Antônio.
- 2 denúncias de espaços abandonados: um terreno na Vila Guarani e uma banca de jornal na Zona Sul.
- 2 solicitações de retirada de árvores antigas: uma em Santo Amaro e outra na Zona Norte.
- 2 reclamações de excesso de barulho.

Além desses problemas houve reclamações devido à desigualdade na distribuição de água de acordo com os bairros; uma solicitação de retirada de veículo abandonado na Bela Vista; a denúncia de negligência de gestão da

Subprefeitura da Mooca em relação ao Brás; uma crítica a vizinho com clínica irregular na Vila Mariana e uma solicitação de pintura de viaduto no Centro. 

Ao todo foram relatadas 17 demandas na Ouvidoria, principalmente vindas do Centro, com 7 demandas e a Zona Sul com 5. Seguidos pela Zona Norte, com 2 demandas.

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 6 manifestações de denúncia e reclamações pertinentes à Comissão de Saúde. Todas direcionadas à Ouvidoria da Secretaria da Saúde.

As manifestações são de munícipes residentes nas regiões das zonas Centro, Sul e Leste de São Paulo. Os atendimentos foram realizados através dos setores presencial, telefônico e eletrônico. Os relatos citados em resumo descrevem-se de tal forma:

- Munícipe faz denúncia sobre furtos de materiais de UBS por parte de uma enfermeira.
- Munícipe registra reclamações sobre falta de coletores de urina na AMA de Pinheiros.
- Munícipe registra reclamação sobre falta de material para curativos na UBS do Jabaquara.
- Munícipe registra reclamação sobre rejeição de exames em UBS solicitados por encaminhamento do Hospital São Paulo.
- Munícipe registra reclamação sobre falta de médicos, atendimentos demorados e consultas em longo prazo nos bairros Iguatemi, Itaquera e Laranjeira.

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

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

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

Em junho de 2015 a Câmara Municipal de São Paulo recebeu através da Ouvidoria do Parlamento sete manifestações relacionadas aos temas tratados pela Comissão Permanente de Trânsito, Transporte, Atividade Econômica, Turismo, Lazer e Gastronomia. Três das manifestações são originárias da Zona Sul, duas da Zona Leste, uma da Zona Norte e a última da Zona Oeste. Três delas foram recebidas através de e-mail, duas foram feitas por telefone, uma presencialmente na sala da Ouvidoria e outra via carta. Todas as manifestações foram reclamações e foram encaminhadas à Secretaria Municipal de Transportes.



São as que seguem:

- Munícipe reclama da atuação de um agente da CET que, em duas ocasiões, bateu em sua porta para comunicar que a CET é a responsável por fiscalizar e atuar ônibus fretados que passem em sua rua. Munícipe alega que tal advertência deveria ser endereçada ao diretor do “Parque ‘Aquário de São Paulo’” (sic), atração turística que traz ônibus fretados que cometem as irregularidades de trânsito na rua. A reclamação também foi encaminhada à CET.
- Munícipe se identifica como idosa e reclama sobre os serviços de ônibus na Zona Norte, em especial no Jaçanã, Tremembé e Cachoeira. Ela afirma que os ônibus param, em geral, longe dos pontos e das guias, o que dificulta o acesso aos mesmos, principalmente pelos idosos.
- Dois munícipes reclamam da implantação de ciclovia na Avenida Governador Carvalho Pinto em conjunto com a faixa exclusiva de ônibus na mesma avenida, pois alegam que tal medida só piorará o já caótico trânsito na região nos horários de pico. Reclama que os veículos particulares estão acudados em duas faixas e que a atuação do prefeito tem caráter eleitoreiro. Munícipe reclama da análise feita pela CET sobre a necessidade de sinalização na porta da Escola Municipal de Ensino Fundamental Desembargador Paulo Colombo Pereira Queiroz. A filha da munícipe é cadeirante e, após solicitação à CET para sinalizar um acesso, teve como resposta que já havia a sinalização na parte de trás da escola. Munícipe está indignada com tal resposta e pede nova análise.
- Munícipe reclama que existem carros estacionados abandonados há dias na Rua Traituba (bairro da Saúde) em frente aos números

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

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

240, 250 e 290 e não foram tomadas as devidas providências quanto ao recolhimento desses veículos que atualmente são depósitos de lixo, água parada e focos eminentes de mosquitos podendo aumentar os casos de pessoas com dengue.

- Munícipe reclama da demora da CET para pintar faixas de pedestres e instalar placas de “Pare” na esquina da Rua José Soeiro Vaz com a Rua Avelino Ginjo. Reclama também do serviço constar como realizado e alega que o mesmo ainda não foi feito.

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DO IDOSO E ASSISTÊNCIA SOCIAL

Em junho de 2015 a Câmara Municipal de São Paulo recebeu através da Ouvidoria do Parlamento cinco manifestações relacionadas aos temas tratados pela Comissão do Idoso e Assistência Social.

- Uma ocorrência referente a mau cheiro, urina e fezes em frente a um Centro de Acolhida na Zona Leste de São Paulo.
- Uma ocorrência sobre mau atendimento ao munícipe em situação de rua no CREAS POP BELA VISTA.
- Três ocorrências reincidentes de munícipe que relata sofrer ameaças e perturbações de um usuário do serviço no C.A.E. - Centro de Acolhida Especial, localizado no bairro Barra Funda.

4. Situação das Demandas



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

Tabela 3 - Situação das demandas JUNHO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	716
Em Andamento	6
Total	722

Gráfico 7 - Situação das demandas JUNHO



4.1 Relação de protocolos Pendentes



Tabela 4 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 30/06/2015

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto (dias úteis)
872	Reclamação	23/03	23/03 06/05 reenvio 12/06 reenvio	68 DIAS
1636	Denúncia	11/05	12/05	38 DIAS
1971	Reclamação	28/05	29/05	27 DIAS
2127	Reclamação	08/06	09/06	16 DIAS
2130	Sugestão	08/06	09/06	16 DIAS
2132	Sugestão	09/06	10/06	15 DIAS
2283	Informação	12/06	15/06	12 DIAS
2409	Sugestão	17/06	18/06	9 DIAS
2502	Informação	23/06	25/06	5 DIAS

Marcelino Atanes Neto

OUVIDOR

Ouvidoria do Parlamento, 30 de JUNHO de 2015

5. Balanço Semestral- 1^o semestre de 2015



Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal 2.870 MANIFESTAÇÕES no primeiro semestre de 2015, com média de 478 atendimentos mensais. A ferramenta mais acessada pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria foi o atendimento presencial, totalizando 84% dos atendimentos. A análise dos dados aponta que, em 2015, 76% das demandas são relativas a assuntos internos à CMSP contra 63% do ano de 2014. Quanto ao perfil dos cidadãos 69% são homens. Quanto às reclamações da PMSP observa-se que estão equilibradas pelas regiões. Os dados apresentam também a informação de que das reclamações e denúncias que chegaram a esta Ouvidoria, 80% e 62%, respectivamente, são da Prefeitura. Quanto à CMSP recebeu 92% dos elogios assim como 75% das sugestões e 59% das críticas. Analisando o primeiro semestre de 2015 em comparação ao de 2014, observa-se um aumento de quase 10% no número de atendimentos. Em relação a 2013 é de 12%.

A seguir, os dados e gráficos que corroboram a análise:

Gráfico 8 - Distribuição dos atendimentos mensais no primeiro semestre de 2015

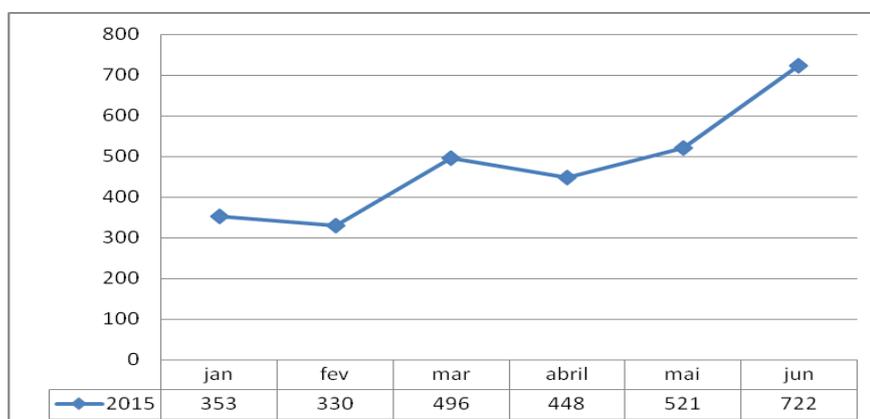




Gráfico 9 – Canal de comunicação usada pelo cidadão no primeiro semestre de 2015

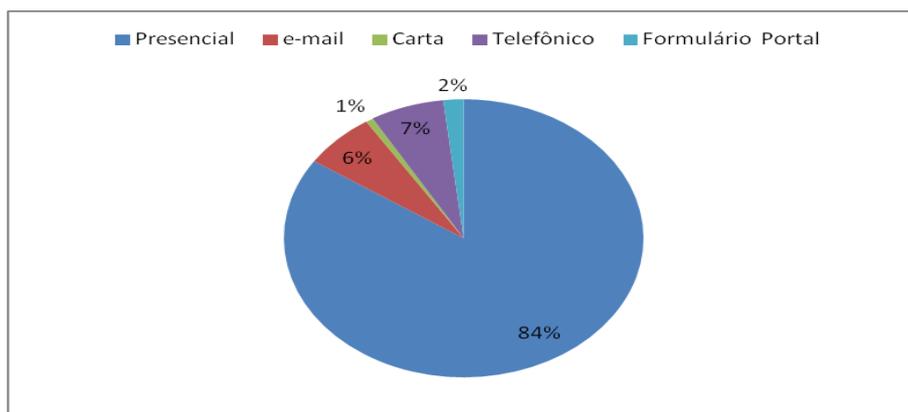
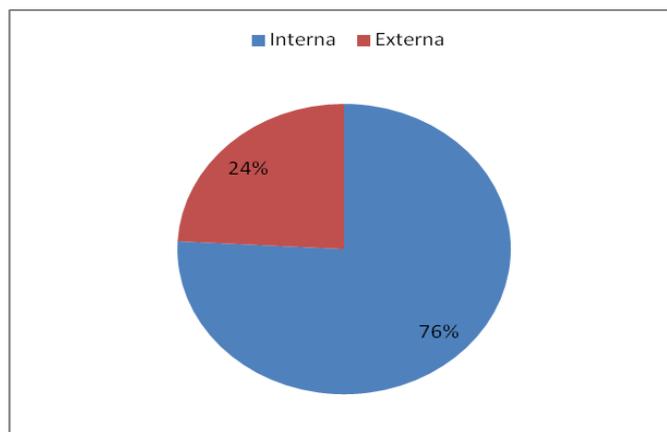


Gráfico 10 – Comparativo da Distribuição das demandas interna/externa à CMSP no 1º semestre de 2015 e 2014

2015



2014

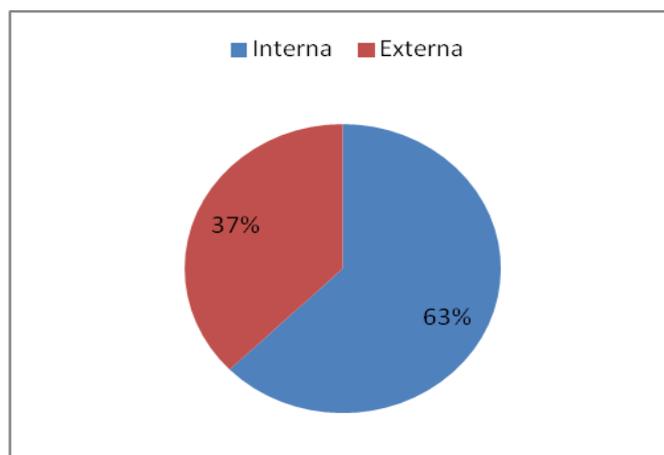


Tabela 5 – Tipos de solicitações / quantidade de atentimentos no primeiro semestre de 2015

Tipo de manifestação	Quantidade	Interna	%	Externa	%
Denúncias	16	6	%	10	62,50%
Reclamação	293	58	19,80%	235	80,20%
Crítica	22	13	59,09%	9	40,91%
Sugestão	53	40	75,47%	13	24,53%
Relato Pessoal	53	0	0,00%	53	100,00%
Solicitação de informação	854	540	63,23%	314	36,77%
Solicitação de providência	1465	1465	100,00%	0	0,00%
Manifestação livre	89	38	42,70%	51	57,30%
Elogios	25	23	92,00%	2	8,00%
Total	2870	2183	76,06%	687	23,94%

Gráfico 11 – Tipos de solicitações no primeiro semestre de 2015

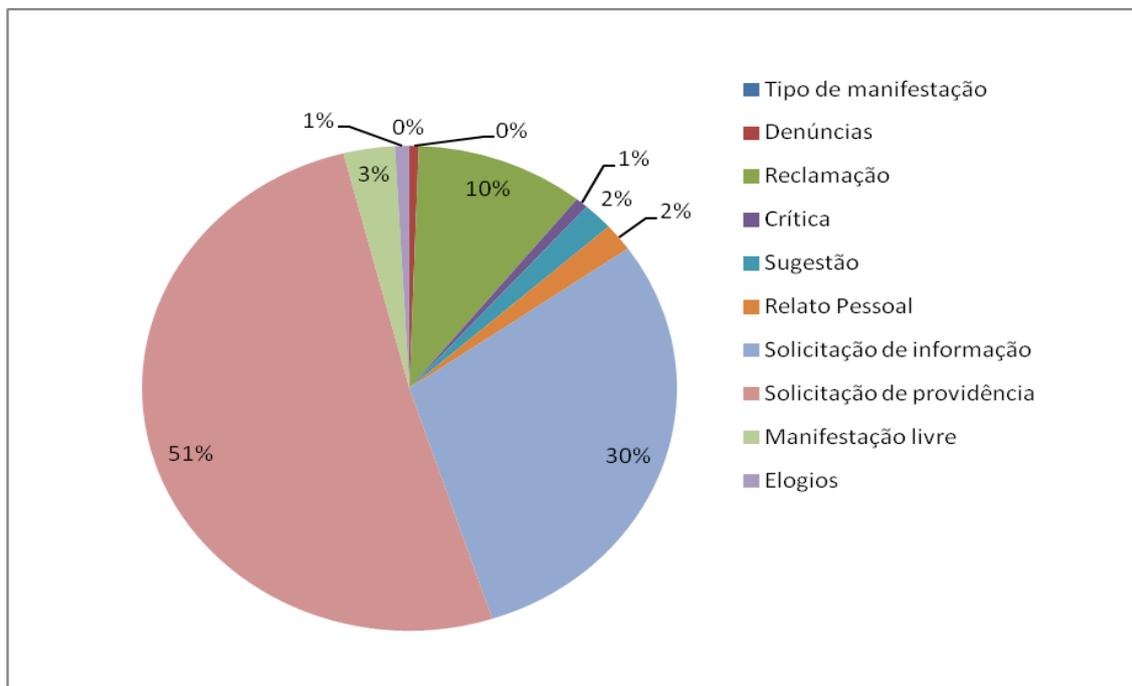


Tabela 6 - Sexo dos cidadãos atendidos/quantidade de atendimentos no primeiro semestre de 2015

SEXO	Qtd atendimentos
Masculino	1983
Feminino	887
Total	2870

Gráfico 12 - Sexo dos cidadãos atendidos no primeiro semestre de 2015

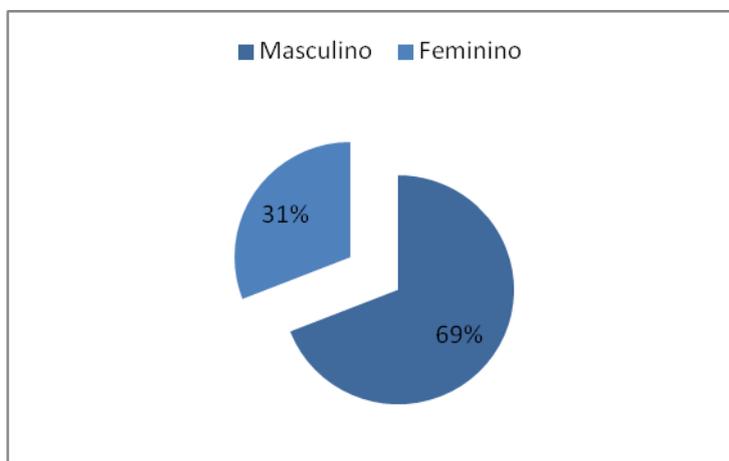


Gráfico 13 – Região de reclamação da PMSP no primeiro semestre de 2015

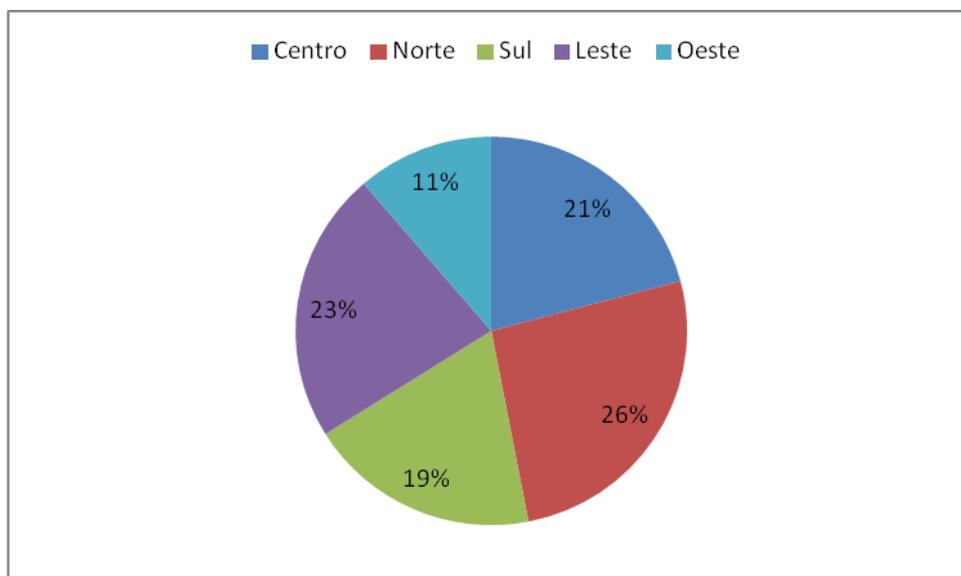




Gráfico 14 - Distribuição dos atendimentos nos primeiros semestres de 2011 a 2015.

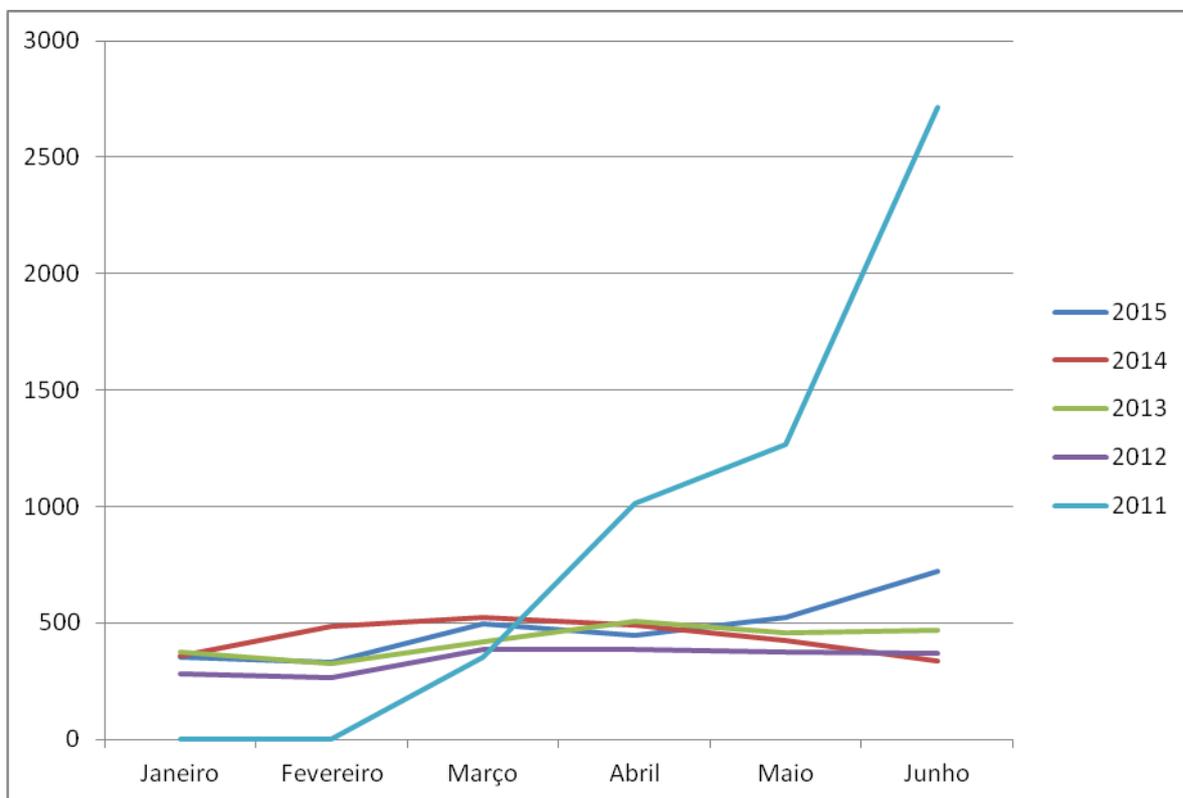


Tabela 7- Distribuição dos atendimentos nos primeiros semestres de 2011 a 2015.

Mês	2015	2014	2013	2012	2011
Janeiro	353	359	375	282	0
Fevereiro	330	484	325	263	0
Março	496	525	420	386	354
Abril	448	492	508	386	1014
Maio	521	425	459	375	1267
Junho	722	334	471	370	2714
Total	2870	2619	2558	2062	5349



Tabela 8 - Média de atendimentos nos primeiros semestres de 2011 a 2015

	2015	2014	2013	2012	2011
Média de atendimentos ao mês	478	436	426	343	891

6. Atendimento da Ouvidoria

6.1 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.

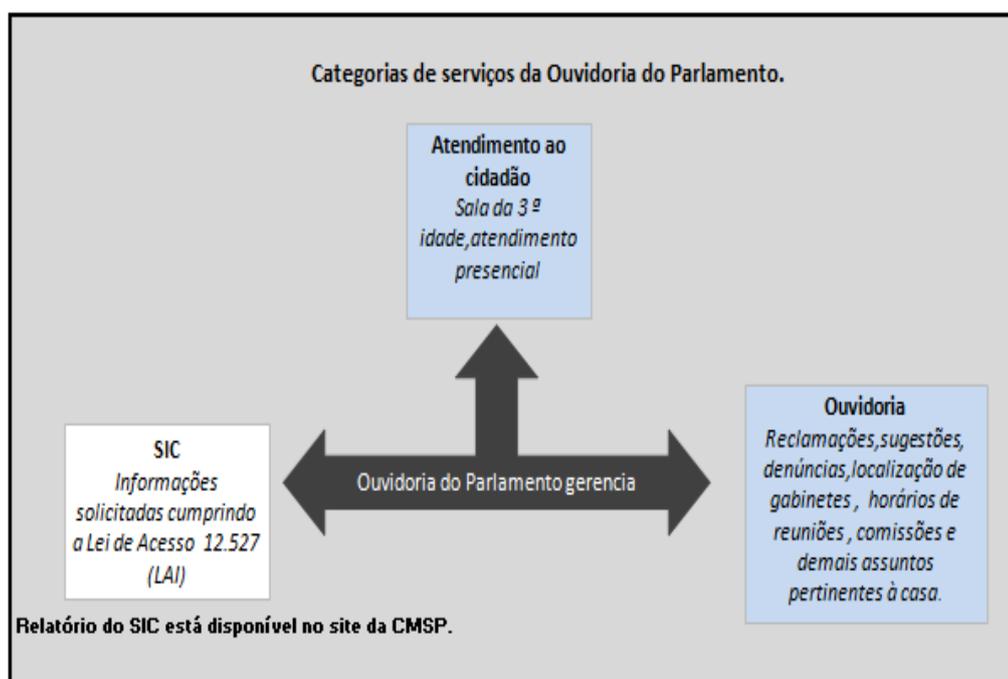
Contamos também com a sala da 3ª Idade, provendo um atendimento humanizado para as pessoas que muitas vezes procuram a Casa com demandas delicadas, que necessitam de atenção diferenciada.

6.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria



O Atendimento da Ouvidoria é a modalidade 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



7. 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).



7.1. 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.

7.2. Eletrônico

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

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

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

7.3. Telefônico

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

7.4. 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.

8. 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:

8.1 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.**



8.2 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.**

8.3 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 a Prefeitura de São Paulo.**