

Relatório Mensal-MAIO 2015



MAIO 2015

Mesa Diretora

Antonio Donato

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

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo



2

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

MAIO 2015

OUVIDORIA

Marcelino Atanes Neto

Ouvidor do Parlamento

Wilson Roberto Thomazini

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

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 Briese (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)

Reginaldo Alves dos Santos Filho (Psicologia)

Stefanny Papaiano (Direito)

Sumário

| | |
|---|----|
| 1 Apresentação | 4 |
| 2. Apresentação de dados..... | 5 |
| 2.1. Caracterização do Atendimento ao Cidadão (Presencial)..... | 5 |
| 2.2. Caracterização geral | 6 |
| 3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria..... | 10 |
| 3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura..... | 10 |

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

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

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

| | |
|---|----|
| 3.2. Manifestações referentes a leis e Projetos de Lei (PLs) | 16 |
| 3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs) | 16 |
| 3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores | 16 |
| 3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP | 19 |
| 4. <i>Situação das Demandas</i> | 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. <i>Canais de Comunicação da Ouvidoria</i> | 25 |
| 6.1. Presencial | 25 |
| 6.2. Eletrônico | 25 |
| 6.3. Telefônico | 25 |
| 6.4. Correspondência | 25 |
| 7. <i>Atendimento e Equipe Ouvidoria</i> | 26 |
| 7.1 Assistência/Auxílio | 26 |
| 7.2 Informações Gerais | 27 |
| 7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento | 27 |

1. *Apresentação*

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

Acionando os vereadores como agentes fiscalizadores (contando com a ajuda dos demais órgãos do município do governo desta cidade) ou buscando diretamente as informações a Ouvidoria do Parlamento Municipal busca atender, da forma mais

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

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

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

efetiva, as manifestações dos cidadãos, sejam elogios, reclamações, insatisfações, dúvidas, denúncias ou outras solicitações.

5

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

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

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

2. Apresentação de dados

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal **521 manifestações** no período de 4 a 29 de MAIO de 2015, das quais 88 % 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 MAIO

| Ouvidoria Presencial | | | | |
|------------------------------|---|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| Impressões Gerais | Distribuição de exemplares | Pesquisas em Sites | Informações Gerais | Assistência Social |
| Lista de Vereadores | Estatuto do Idoso | COHAB | Gabinetes de Vereadores | Procura por auxílio financeiro |
| Agenda de eventos da CMSP | Informativos Display | Localização órgãos PMSP | Setores da Casa | Relato pessoal |
| Pauta das Comissões | - | Localização de Ruas | Lideranças Partidárias | Assistência Jurídica gratuita |
| - | - | Programas Sociais | Localização de funcionários da CMSP | Vaga em albergue |
| - | - | Endereço de Junta Militar | - | Passagem |
| - | - | - | - | - |

2.2. Caracterização geral

Tabela 1 - Tipo de atendimento MAIO

| Tipo de Atendimento | Quant. |
|----------------------------|---------------|
| Pessoal | 459 |
| Telefônico | 19 |
| E-mail | 37 |
| Carta | 5 |
| Formulário Portal | 1 |
| Total | 521 |

Gráfico 1 - Tipo de atendimento MAIO

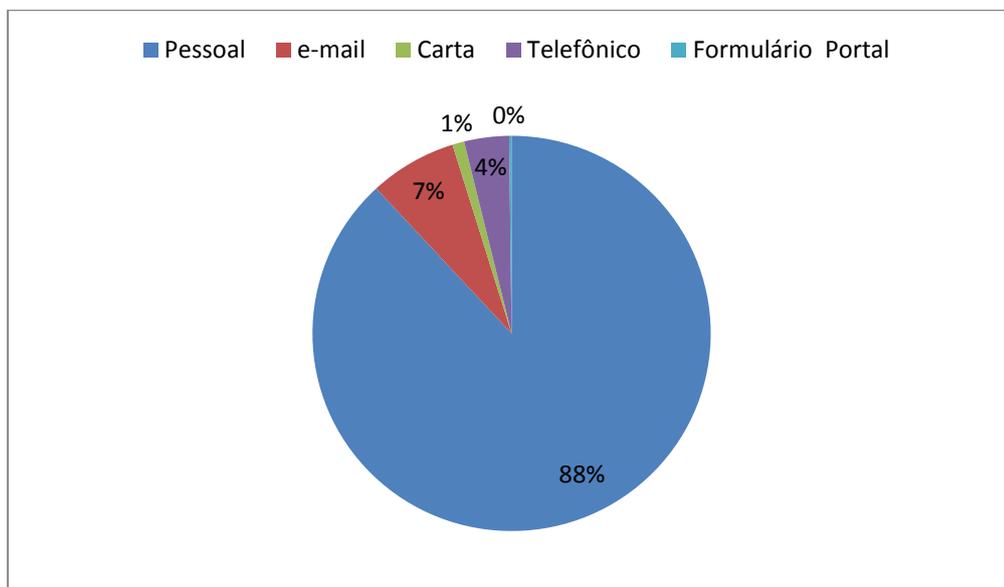


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero MAIO

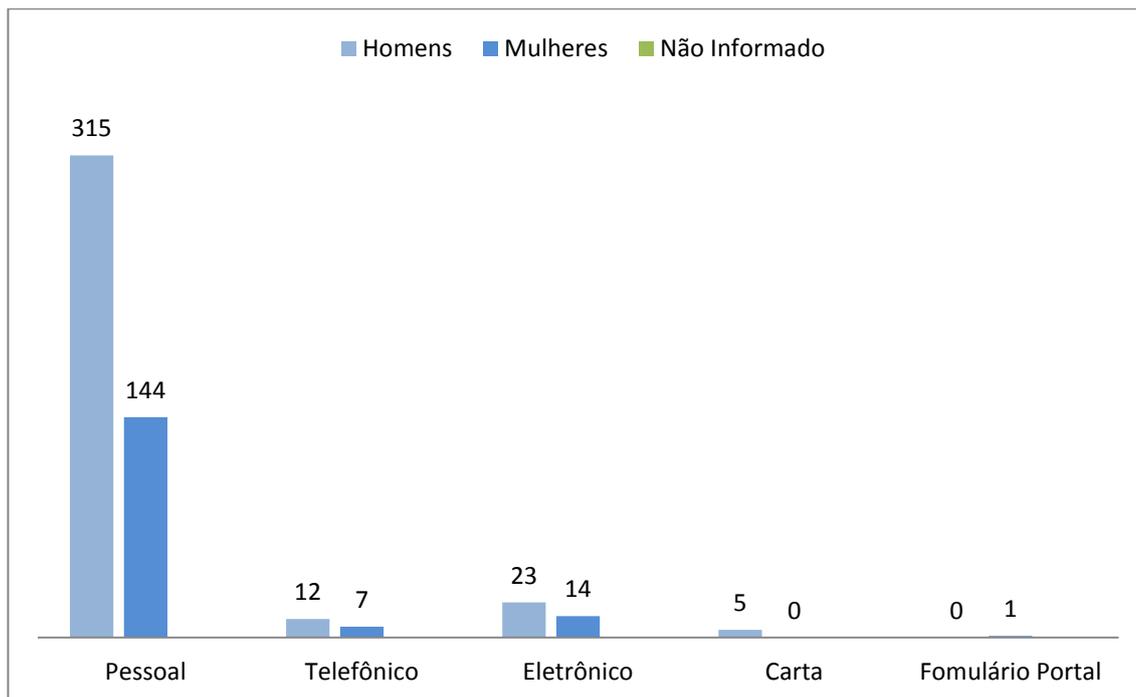


Gráfico 3 - Distribuição de manifestações de críticas e reclamações da PMSP por região MAIO

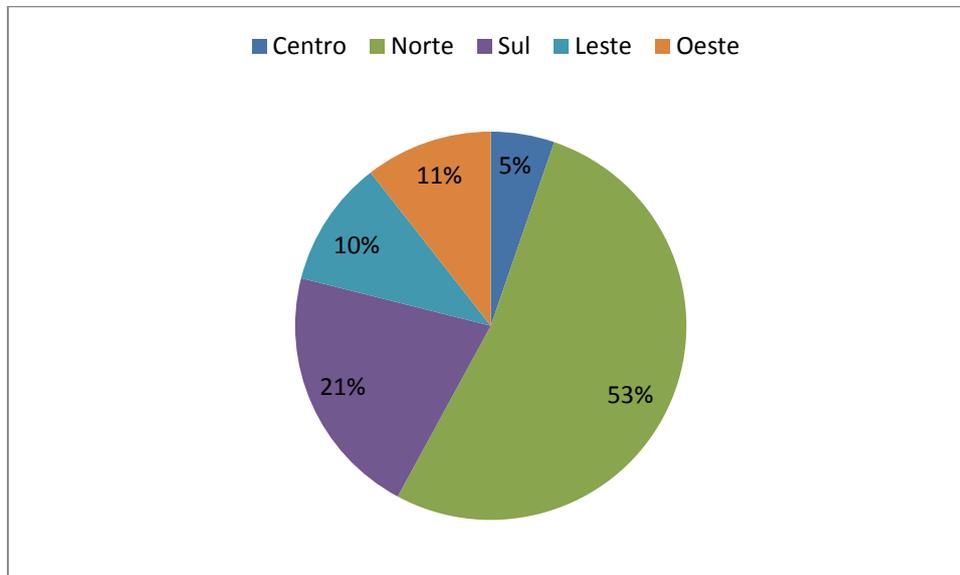


Tabela 2 - Tipo de Manifestação MAIO

| Tipo de manifestação | Qtd |
|----------------------|-----|
|----------------------|-----|

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

| | |
|--|------------|
| Solicitação de informação | 134 |
| Solicitação de providência (inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações) | 196 |
| Denúncia | 5 |
| Elogio | 9 |
| Crítica | 0 |
| Reclamação | 48 |
| Sugestão | 10 |
| Relato pessoal | 12 |
| Manifestação livre | 7 |
| Total | 521 |

Gráfico 4 - Tipo de manifestação MAIO

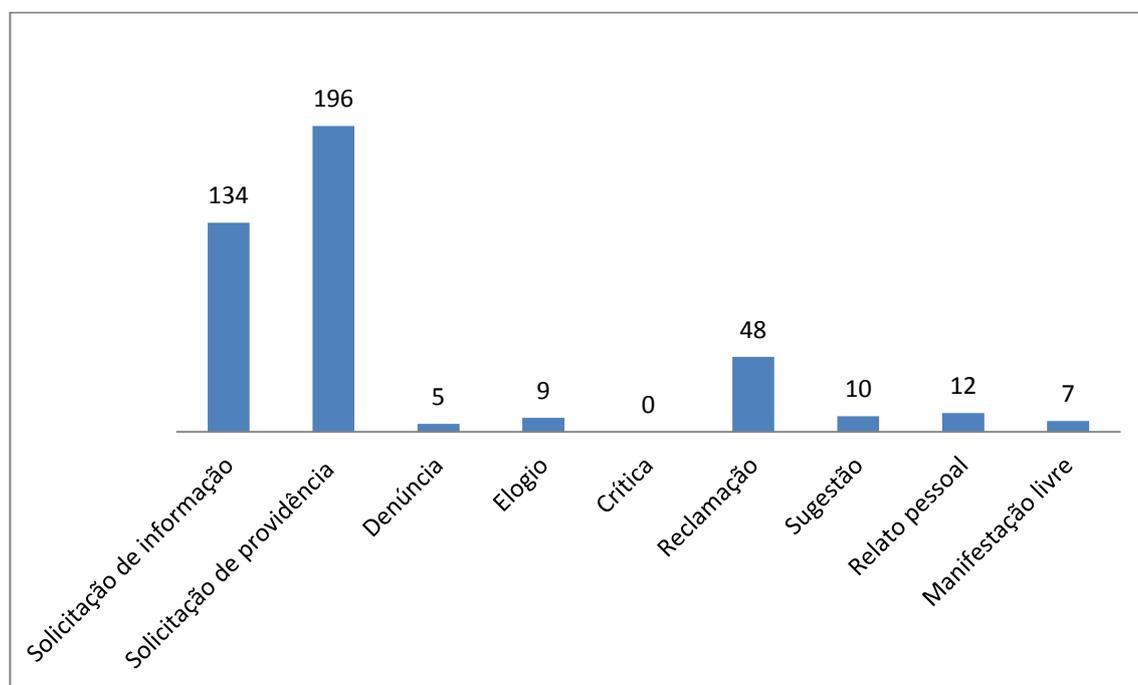
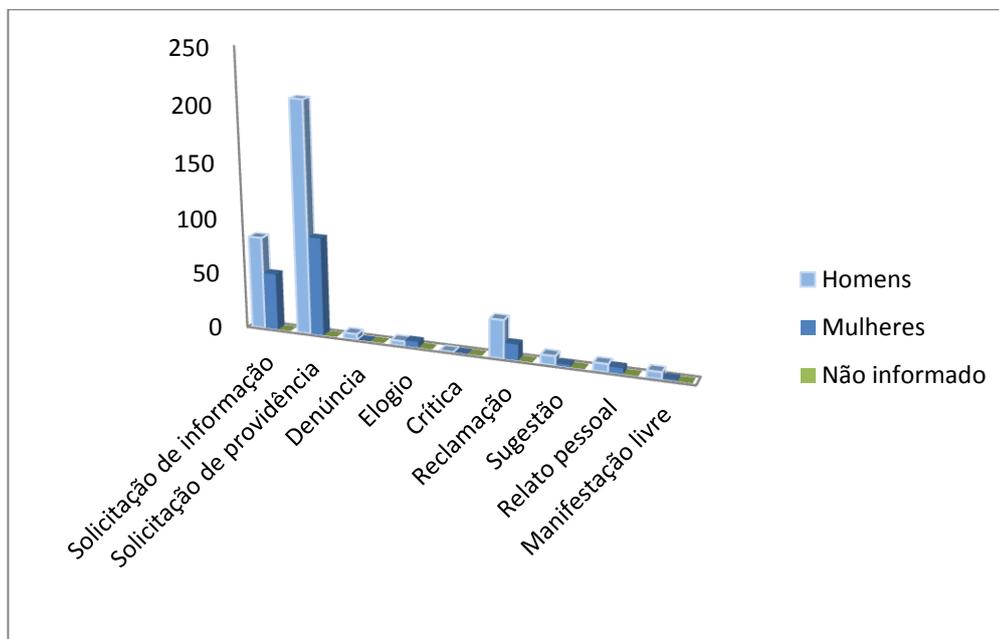


Gráfico 5 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero MAIO



3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das **521** manifestações registradas no mês de maio de 2015, 94 foram relativas a demandas externas e 427 a demandas internas da CMSP, com destaque para:

3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Munícipe afirma que sua rua já teve quatro nomes e até agora nenhum fixo.
- Munícipe relata que sua calçada possui um vazamento de esgoto há mais de 10 dias. Já abriu diversos protocolos na Sabesp, cada técnico que vêm fala uma coisa, porém ninguém resolve o problema, que é de responsabilidade da Sabesp. Conforme Lei Lei nº 12.300, de 16 de Março de 2006, não estão cumprindo seu papel, e conforme Lei do Sac no 8.078, de 11 de setembro de

1990, eles têm 5 dias úteis para resolver o problema. Seu imóvel está sofrendo infiltrações, correndo risco de trincas e desabamento.

- Munícipe registra reclamação de recebimento de multa indevida por "Passeio em mau estado de conservação".
- Munícipe solicita a Subprefeitura de Pirituba/Jaraguá que sejam instalados aparelhos de ginástica e de recreação infantil na praça Hilda dos Santos, confluência das ruas Vicente Antônio de Oliveira e Governador João da Silva de Sousa)
- Morador residente na Rua Zilda, próximo ao número 300 ligou informando que na esquina da rua Zilda com a rua Ouro Grosso, existe um ponto viciado de despejo de lixo onde foram jogados mais de dez pneus com água, colaborando com a proliferação do mosquito aedes aegyti e colocando em risco a saúde dos moradores do local. Pede que sejam retirados com urgência. A rua fica na área da Subprefeitura da Casa Verde.
- Munícipe relata que a Subprefeitura da Casa Verde retirou uma árvore com cupim na Rua Jabotão nº 561 e os funcionários ficaram de voltar para a retirada do toco e até agora não providenciaram a retirada. Os moradores vizinhos estão usando o local como depósito de sacos de lixo. Solicita com urgência a retirada do toco para que seja plantada outra árvore no local.
- Munícipe morador da Rua Jaguaretê ligou para pedir que Subprefeitura da Casa Verde faça reparos no pavimento onde existe uma valeta. Fica na esquina com a Rua Dr. César Castiglioni Jr.
- Munícipe acompanha as publicações do Diário Oficial e percebeu que não se comenta mais sobre a licitação da Central 156. Cobrando de sua chefia, em conjunto com outros operadores preocupados em perder o emprego, foram informados que não há motivo para preocupação pois a Call já havia renovado o contrato com a Prefeitura de São Paulo. Como cidadã ela gostaria de obter uma informação concreta e mais precisa sobre a situação do serviço que a Call Tecnologia presta e porque está sendo omitida ou ignorada a decisão da Câmara a respeito.
- Munícipe reclama que o Serviço ATENDE da Prefeitura de São Paulo quebrou sua cadeira de rodas num momento em que sua noiva estava doente e de cama. Ocorrido no dia 5 de abril.

- Cidadã deseja fazer uma reclamação referente à demolição de um prédio para a construção de novo imóvel, localizado na Rua Rêgo Freitas, 498, onde há três imóveis depois de sua residência. Afirma que estão demolindo o imóvel sem nenhuma segurança e não há fiscalização.
- Múncipe denuncia que a Subprefeitura de Itaquera estaria facilitando um loteamento irregular.
- Múncipe mora perto do Aquário de São Paulo e reclama do trânsito e do barulho constante na região. Afirma que há também desrespeito a Lei Municipal N°512/09 que dispõe sobre a atividade de fretamento no âmbito do Município de São Paulo, cujo Artigo 14 da Lei diz que “é vedado o uso de vias e logradouros públicos para o estacionamento de veículos que desempenham a atividade de fretamento, cabendo à operadora dispor de local próprio para tal finalidade”. Questiona se não seria equivocada a presença de um Parque Temático em área estritamente residencial como esta e pergunta quais foram os critérios de avaliação para concessão da licença.
- Múncipe deseja informação sobre uso e ocupação do solo no Bairro do Morumbi.
- Múncipe faz denúncia sobre um Centro de Acolhida para Idosos. Fala em assaltos recorrentes e de falta de segurança com idosos. Denuncia ainda situações ocorridas consigo como maus tratos, ameaças, constrangimento, humilhações e intimidações por parte de assistente social. Afirma que a funcionária teria dito que suas denúncias não teriam efeitos.
- Múncipe pede ajuda para que a Subprefeitura de São Mateus realize obra prometida para evitar reincidência de enchente. Em 16/01/2013 sua casa, junto com pelo menos outras duas residências, foram atingidas por uma enchente, com águas providas de um terreno (encosta de morro) de propriedade do Município. Com a água chegando a mais de um metro de altura eles perderam praticamente tudo e o dano causou traumas em crianças e adultos. Todos que visitaram o local (Defesa Civil, subprefeito de São Mateus e engenheiro da Prefeitura) concordaram que seria necessária uma obra para desviar o grande fluxo de águas para a rua paralela. O problema é que esta rua não tem saída de rede de esgoto. Foi prometida então a execução de uma obra para criar esta via fluvial e desviar o fluxo destas águas mas, até agora e dois anos depois, a obra foi sequer iniciada. Novo desastre só não ocorre devido ao

período de estiagem desde então. Pede atenção e agilidade para esta urgente e necessária obra.

- Cidadão relata que em sua rua existem dois buracos, dificultando não apenas a circulação de moradores mas também de cadeirantes. Solicita providências.
- Cidadão solicita junto a Subprefeitura de Cidade Tiradentes a limpeza de um terreno que fica em torno de um campo de futebol, localizado na Rua José Benedito número 32. Munícipe relata que estão proliferando ratos, tornando o local intransitável. Pede ainda que seja encaminhada com urgência uma máquina retroescavadeira para realização da limpeza e que a Subprefeitura tome as providências cabíveis, tendo em vista que se trata de área municipal.
- Munícipe denuncia que teve seus exames médicos perdidos no Centro de Referência e Tratamento de DST/Aids-SP (CRT). Informa que no local não lhe deram nenhuma satisfação sobre o ocorrido nem tomaram providência alguma ou lhe deram orientação para resolver a situação. Acrescenta que se sentiu destrutada e ofendida com a falta de educação de funcionários.
- Munícipe denuncia um estabelecimento que não respeita a Lei Municipal que obriga o fechamento de bares a 01h00 da madrugada, tocando música em alto som mesmo após várias reclamações - situado em Santana. Segundo o site do Serviço de Atendimento ao Cidadão já foi feita a notificação, autuação por multa e autuação por fechamento administrativo, mas os abusos continuam.
- Os moradores do Jardim Elisa Maria utilizam diariamente a Linha de ônibus 971D – Jardim Damasceno-Center Norte para deslocamentos de ida e volta do trabalho. A empresa que explora a linha é a Sambaíba e seus usuários reclamam das condições vergonhas disponibilizadas pela empresa na utilização dos coletivos, sobretudo pela superlotação. Informam que já enviaram vários e-mails aos Subprefeitos de Casa Verde, Santana e Freguesia do Ó, bairros por onde transita o coletivo urbano. Além disso enviaram e-mail para a Ouvidoria Sambaíba. Também apresentaram reclamação na SPTrans e não obtiveram resposta, tampouco a melhoria dos serviços prestados pela empresa Sambaíba.
- Moradores usuários da Linha 971D – Jardim Damasceno-Center Norte reiteram a denúncia de superlotação dos ônibus, que impossibilita os deslocamentos para o trabalho e retorno para casa pois afirmam que não conseguem ingressar no interior do coletivo devido ao excesso de passageiros no período compreendido entre 06:00 às 9:00 da manhã e das 17:00 às 20:00. Reiteram

ainda que os carros disponibilizados pela empresa Sambaíba são insuficientes para o transporte dos passageiros pagantes que precisam utilizar esta linha de ônibus. “Lembramos a Vossas Excelências que o transporte é pago, teve a tarifa reajustada recentemente e mesmo assim ficamos nos pontos aguardando por mais de uma hora conseguir entrar em algum carro desta linha. Todos eles passam abarrotados de passageiros, tornando impossível o ingresso dos passageiros”. Desta forma, pedem providências urgentes para o aumento do número de carros principalmente nos horários de pico.

- Múncipe é microempreendedor individual e há mais de 10 dias tenta diariamente o desbloqueio da senha web na Subprefeitura da Penha. Segundo a informação que lhe passaram o sistema está indisponível e a previsão para a solução era para o dia 15/05 mas até agora não há solução. Nem previsão passam mais.
- Múncipe entra em contato com a Ouvidoria do Parlamento para fazer denúncia sobre invasão de moradores de rua que estão começando a construir moradias em um terreno público. Ele relata que era uma área de lazer da região e que está sendo perdida devido a este fato. O mesmo ainda relata que já fez denúncia na Ouvidoria Geral do Município, pedindo sigilo na denúncia, mas não foi atendido e isso acabou gerando um conflito entre os invasores e moradores do bairro. Solicita que a denúncia seja enviada novamente à OGM e que mantenham seu nome sob sigilo.
- Múncipe solicita informações de como proceder para obter isenção de seu IPTU dos anos de 2006 e 2007, pois alega que não tem condições de pagar e a Prefeitura informa que será mesmo necessário regularizar a situação.
- Múncipe apresenta um documento que trata de um acordo sobre o parcelamento de seu IPTU do ano passado, anterior à aprovação do Programa de Parcelamento Incentivado (PPI) 2014. O documento traz uma anotação feita por um funcionário da Procuradoria Geral do Município o orientando a entrar em contato com a CMSP para informar-se sobre o PPI.
- Múncipe denuncia uma construção irregular ao lado de sua casa, que está se transformando em cortiço. Ele reclama com a Subprefeitura da Capela do Socorro mas alega não obter êxito.
- Múncipe denuncia brinquedos quebrados, enferrujados, madeiramento podre e sucateados em praça, onde não há nem cerca nem barreira de proteção aos

carros que descem em seu sentido. Reclama também de sujeira e animais peçonhentos.

- Múncipe sugere que seja criada uma Lei para que idosos consigam tirar todos seus documentos nos Poupatempos sem a necessidade de apresentar documentos auxiliares além de cópia simples pois, segundo ela, não se pode exigir que idosos em situação de vulnerabilidade cumpram os muitos e desnecessários requisitos exigidos. Argumenta ainda que, como os registros são todos digitais, é possível obter os dados no sistema e fazer um documento original sem grandes problemas.
- Múncipe faz uma sugestão de Lei, Decreto ou norma da Prefeitura que sejam válidas para deficiente físico que more em terreno que seja hipotecado, com vários moradores, para que vizinhos não invadam o espaço uns dos outros. O instrumento legal a ser criado preveria multa ou outra pena até que saia o usucapião. Sugere ainda que haja uma Assistente Social disponibilizada para verificar o local e auxiliar nesses casos. Cidadã informa que seu vizinho construiu um muro na frente da janela de sua casa, sem alicerce, sendo o muro construído apenas pela parte de cima invadindo a passagem e impedindo a abertura completa de sua janela, além de prejudicar a ventilação do local. Por esse motivo sugere a Lei.
- Cidadã denuncia o incômodo causado por estabelecimento denominado “Boate” no começo da Avenida Imperador, conhecida como Estrada Velha de Mogi das Cruzes, onde ocorrem festas todas as noites, impossibilitando a mesma de dormir.
- Múncipe pede atenção a uma região da Zona Leste que está sofrendo constantes roubos e furtos, localizada na esquina da rua Doutor Flamiano Costa com a rua Itapiruna, bairro do Jardim Penha. Uma gangue às vezes age a pé e às vezes com motos, ficam ali nas proximidades e já fizeram muitas vítimas no local. “Eu entendo que o cidadão tem a obrigação de fazer boletim de ocorrência para que as autoridades tomem alguma atitude, mas talvez por motivo cultural os cidadãos não fazem o boletim de ocorrência, às vezes até por medo que de alguma forma o bandido possa voltar para se vingar”. Informa que essa região está ficando cada vez mais perigosa.
- Múncipe solicita resposta sobre a solução para a solicitação de mudança de rota das linhas de ônibus 971V-10, 148P, 177 X, 138 Y.

Prefeitura de Embu das Artes

- Munícipe entrou em contato com a Ouvidoria do Parlamento, para fazer reclamação sobre um buraco que há na rua informada no protocolo. Segundo ele o problema persiste há 2 ou 3 semanas.

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

- Resolução 55 de 2015. Institui especificações técnicas das sacolas bioplásticas reutilizáveis a serem distribuídas pelos estabelecimentos comerciais no Município de São Paulo. Solicita informação.
- Projeto de Lei 371/2008. Revoga a Lei 6862/66. Solicita informação.
- Lei 15442/2011. Dispõe sobre a limpeza de imóveis, o fechamento de terrenos não edificados e a construção e manutenção de passeios, bem como cria o Disque-Calçadas. Solicita informação.

3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)

Munícipe sugere a criação de PL para a denominação da praça localizada na Avenida Industrial, na altura entre os números 140 e 180, na confluência das ruas Fernando Leger e Vítor Hess.

3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores

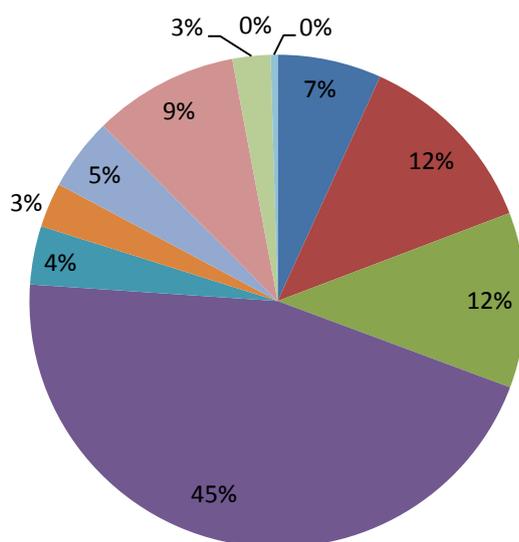
- Múncipes solicitam localizar respectivos Vereadores, funcionários, estagiários e setores da Casa;
- Múncipes solicitam Informações sobre Sessões Plenárias (Horários/Dias/Localização);
- Múncipes solicitam informações sobre Eventos, Cursos, Reuniões e Palestras realizados na Casa (Secretaria de Assistência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

- Munícipe registra reclamação sobre resposta de protocolo seu aberto junto à Ouvidoria do Parlamento;
- Munícipes fazem reclamações sobre assessoria de vereadores;
- Munícipe solicita informação sobre ex-vereadores;
- Munícipes solicitam Lista atualizada dos Vereadores da CMSP;
- Munícipes registram reclamações sobre funcionários da Casa;
- Munícipe registra reclamação sobre problemas no site da CMSP;
- Munícipe solicita informações sobre volume 3 da Revista Consultoria, Técnico - Legislativa - SGP.5;
- Munícipes retornam à Ouvidoria do Parlamento para fazer elogios sobre atendimentos anteriores;
- Munícipe busca informação sobre como se tornar um vereador na Casa;
- Munícipe registra reclamações sobre defeitos na iluminação dos banheiros da CMSP;
- Munícipe sugere a atualização das edições do Regimento Interno da CMSP e da Lei Orgânica do Município;
- Munícipes solicitam informações sobre visitas oficiais à CMSP;
- Munícipe solicita de nome em endereço de recebimento da revista Apartes;
- Munícipe solicita registrar elogio sobre edição Março-Abril/2015 da Revista Apartes;
- Munícipes solicitam localizar respectivos Vereadores, funcionários.

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 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 maio de 2015 percebe-se uma diversidade de 9 demandas referentes à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Os principais problemas relatados pelos munícipes foram as seguintes questões pertinentes ao Executivo Municipal vindas da Zona Sul, com 3 demandas, depois a Zona Norte com 2 e seguidos pelas Zonas Oeste, Leste e o Centro, com 1 solicitação cada.

- Uma reclamação referente à indefinição do nome de uma rua. A mesma possui quatro nomes diferentes em Parelheiros.
- Uma solicitação implementação de aparelhos de ginástica e de recreação infantil em praça no Jaraguá.
- Uma demanda referente a entulhos no Butantã.
- Uma reclamação referente à demolição de prédio sem respeito às normas de segurança.
- Uma solicitação de recapeamento de buracos em rua na Vila Maria.
- Uma denúncia de falta de limpeza de terreno na Cidade Tiradentes.
- Uma reclamação sobre bar que não respeita a Lei do Psiu em Santana.
- Denúncia de construção irregular na Capela do Socorro.
- Denúncia de brinquedos danificados em praça de Interlagos.

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

No mês de maio de 2015 a Câmara Municipal de São Paulo recebeu através da Ouvidoria do Parlamento quatro manifestações relacionadas aos temas tratados pela Comissão Permanente de Trânsito, Transporte, Atividade Econômica, Turismo, Lazer e Gastronomia. Todas as quatro foram reclamações recebidas pelo nosso endereço eletrônico (ouvidoria@camara.sp.gov.br). Duas delas são originárias da Zona Norte da cidade e das outras duas não foi possível determinar a origem. As quatro manifestações foram encaminhadas à Secretaria Municipal de Transportes:

- Munícipe exige reparos na Avenida dos Remédios e na Rua Inácio Luís da Costa. Ainda reclama que o responsável vai até os locais para fins de fiscalização mas não toma nenhuma atitude sobre o estado precário das vias.
- Munícipe reclama em nome dos usuários do transporte coletivo do Jardim Elisa Maria sobre a superlotação da linha de ônibus 971D – Jardim Damasceno – Center Norte.
- Munícipe reclama da sinalização de trânsito na esquina da Rua José Soeiro de Vaz com a Rua Avelino Ginjo e na Rua Avelino Ginjo, altura do número 350 e da atenção à questão dispensada pela Companhia de Engenharia de Tráfego (CET). Alega que as placas de trânsito estão quebradas, amassadas, sujas e enferrujadas e já encaminhou ambas as solicitações de manutenção para a CET há mais de dois meses. Reclama que uma das solicitações ainda está em análise e a segunda foi dada como efetuada, sendo que a placa continua na mesma situação.
- Munícipe reclama da falta de providência quanto a solicitação de mudança de rota das linhas de ônibus 971V-10, 148P, 177 X e 138.

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DO IDOSO E ASSISTÊNCIA SOCIAL

Relatada uma demanda na Ouvidoria referente ao Serviço da Assistência Social ocorrida na Zona Oeste de São Paulo, Bairro Barra Funda. Munícipe relata situações de maus tratos, furtos e ameaças. Algumas teriam sido causadas pela profissional do Serviço Social de Centro de acolhida para Idosos.

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, foi localizada 1 (*uma*) manifestação pertinente à Comissão de Saúde. Sendo que a reclamação foi direcionada a Ouvidoria da Secretaria da Saúde.

A manifestação refere-se a munícipe residente na Região Central de São Paulo. O atendimento foi realizado através do setor presencial. O relato resume-se na seguinte descrição:

Munícipe registra reclamação sobre o Centro de Referência e Tratamento de DST/Aids-SP (CRT). Alega que teriam perdido um importante exame seu e que na busca por uma solução teria sido ofendida e tratada com má educação por funcionária. Menciona também que seu benefício de vale-transporte concedido por este CRT foi cortado e isso estaria prejudicando suas idas ao tratamento que há anos ela faz no local.

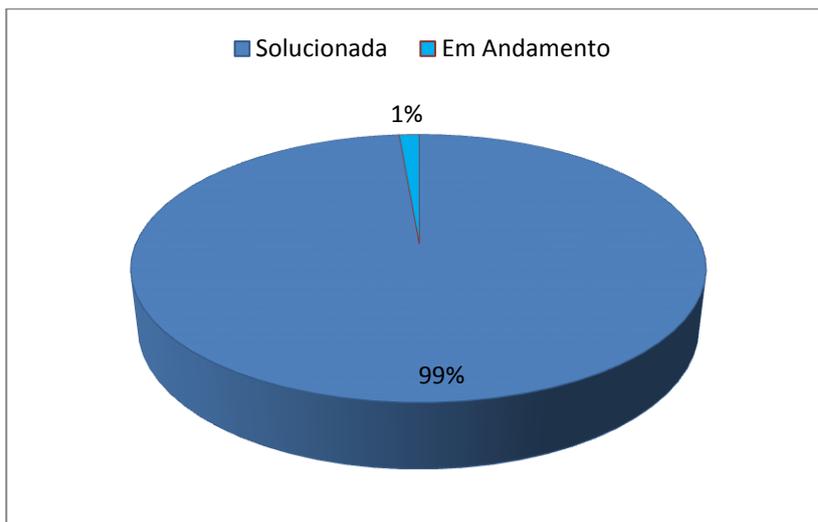
4. Situação das Demandas

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

Tabela 3 - Situação das demandas MAIO

| Tramitações | Quantidade |
|--------------|------------|
| Solucionadas | 514 |
| Em Andamento | 7 |
| Total | 521 |

Gráfico 7 - Situação das demandas MAIO



4.1 Relações de protocolos Pendentes

Tabela 4 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 29/05/2015

| Protocolo | Assunto | Data | Data do encaminhamento para o setor | Período em aberto (dias úteis) |
|-----------|------------|-------|-------------------------------------|--------------------------------|
| 872 | Reclamação | 23/03 | 23/03 06/05 reenvio | 41 DIAS |
| 1198 | Informação | 10/04 | 10/04 15/05 reenvio | 30 DIAS |
| 1554 | Reclamação | 06/05 | 07/05 | 15 DIAS |

| | | | 19/05 reenvio | |
|------|------------|-------|---------------|---------|
| 1577 | Denúncia | 07/05 | 07/05 | 14 DIAS |
| 1323 | Reclamação | 11/05 | 11/05 | 12 DIAS |
| 1636 | Denúncia | 11/05 | 12/05 | 12 DIAS |
| 1795 | Sugestão | 19/05 | 21/05 | 8 DIAS |
| 1837 | Reclamação | 21/05 | 21/05 | 6 DIAS |
| 1971 | Reclamação | 28/05 | 29/05 | 1 DIA |

Marcelino Atanes Neto
OUVIDOR

Ouvidoria do Parlamento, 29 de maio 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.

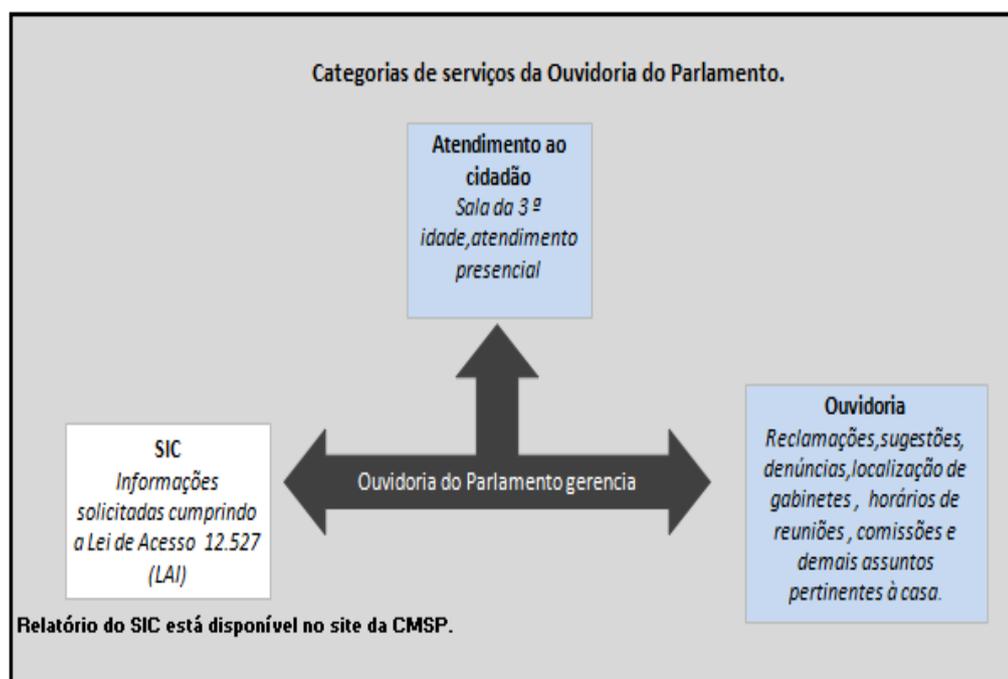
Contamos também com a sala da 3ª Idade, provendo um atendimento humanizado para as pessoas que muitas vezes procuram a Casa com demandas delicadas, que necessitam de atenção diferenciada.

24

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.

6.2. Eletrônico

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

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

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

6.3. Telefônico

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

6.4. Correspondência

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

7. Atendimento e Equipe Ouvidoria

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

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

7.1 Assistência/Auxílio

Atendimento **Presencial**

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

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

7.2 Informações Gerais

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

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

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

7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento

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

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

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

