

Relatório Mensal-OUTUBRO 2015



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

OUTUBRO 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

OUTUBRO 2015

3

OUVIDORIA

Marcelino Atanes Neto

Ouvidor do Parlamento

Wilson Roberto Thomazini

Ouvidor Adjunto do Parlamento

Equipe Técnica

Daiane Fernandes do Vale

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Uderma Neves Nascimento

Wilson Roberto Santos

Estagiários

Andrezza Mieko Richter Lourenção (Ciências Sociais)

Ana Cristina Fernandes Alves Lamounier (Psicologia)

Bárbara Melo (Direito)

Camila Pereira dos Santos (Serviço Social)

Cláudia Antônia Briese (Psicologia)

Catharina Araújo Nogueira de Freitas (Direito)

Edmo Marcelo Salazar Oliveira (Psicologia)

Luana Almeida Souza (Serviço Social)

Luana de Souza Silva Ribeiro Tiburcio (Serviço Social)

Luis Phelipe Silva Lopes (Direito)

Reginaldo Alves dos Santos Filho (Psicologia)

Rodolfo Coimbra Luciano (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)	17
3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)	18
3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores	18
3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP.....	21
4. Situação das Demandas	23
4.1 Relação de protocolos Pendentes	25
5. Atendimento da Ouvidoria.....	26
5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão	26
5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria	26
6. Canais de Comunicação da Ouvidoria.....	27
6.1. Presencial	27
6.2. Eletrônico	28
6.3. Telefônico	28
6.4. Correspondência.....	28
7. Atendimento e Equipe Ouvidoria.....	29
7.1 Assistência/Auxílio	29
7.2 Informações Gerais.....	30
7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento	30

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 **885 manifestações** no período de 1 a 29 de OUTUBRO 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 OUTUBRO

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

2.2. Caracterização geral

Tabela 1 - Tipo de atendimento OUTUBRO

Tipo de Atendimento	Quant.
Presencial	779
Telefônico	23
E-mail	24
Carta	3
Formulário Portal	56
Total	885

Gráfico 1 - Tipo de atendimento OUTUBRO

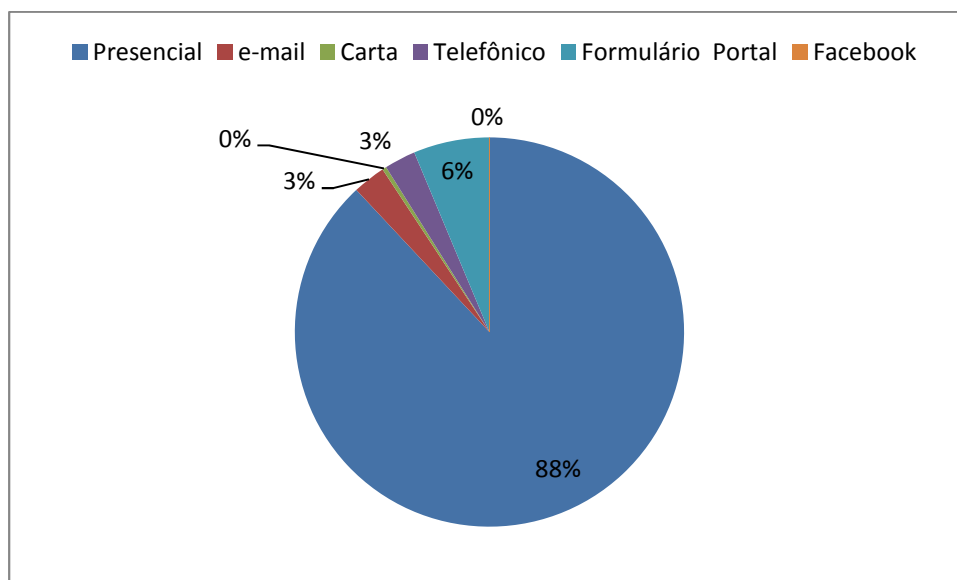


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero OUTUBRO

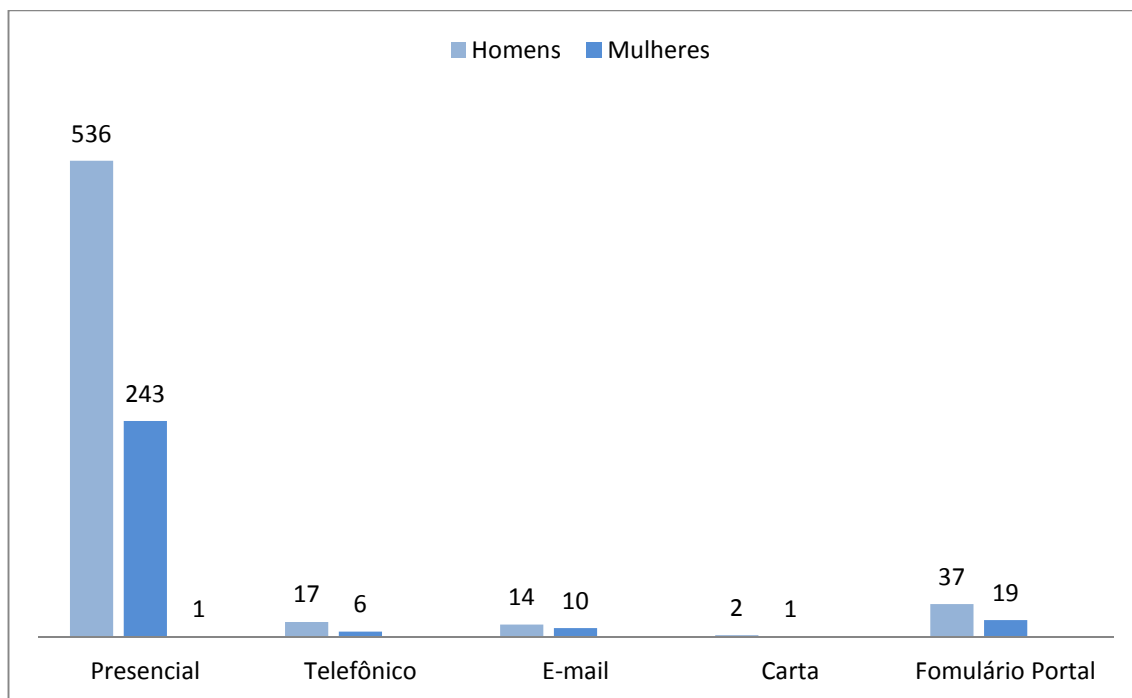


Gráfico 3 - Distribuição de manifestações de críticas e reclamações da PMSP por região OUTUBRO

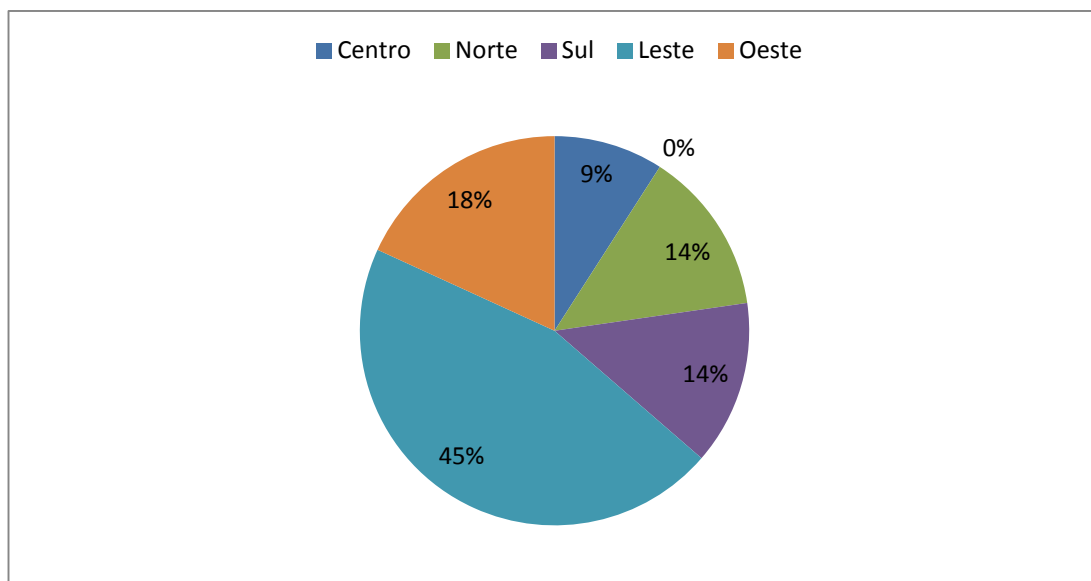


Tabela 2 - Tipo de Manifestação OUTUBRO

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	200
Solicitação de providência	561
Denúncia	3
Elogio	7
Crítica	3
Reclamação	66
Sugestão	23
Relato pessoal	11
Manifestação livre	11
Total	885

Gráfico 4 - Tipo de manifestação OUTUBRO

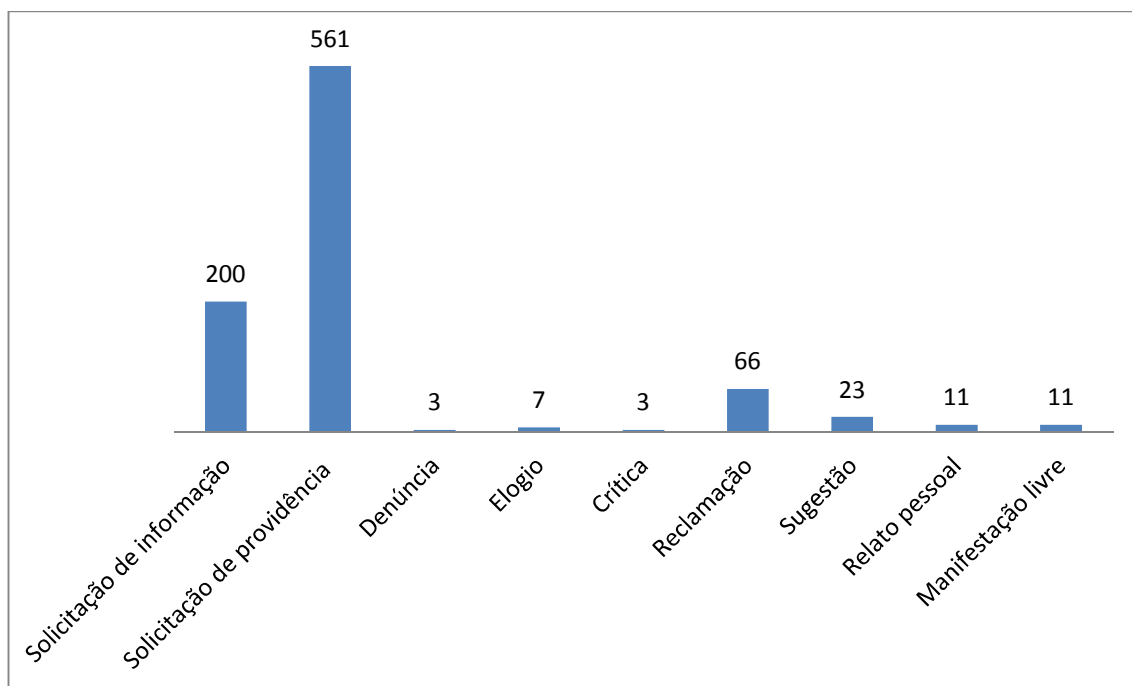
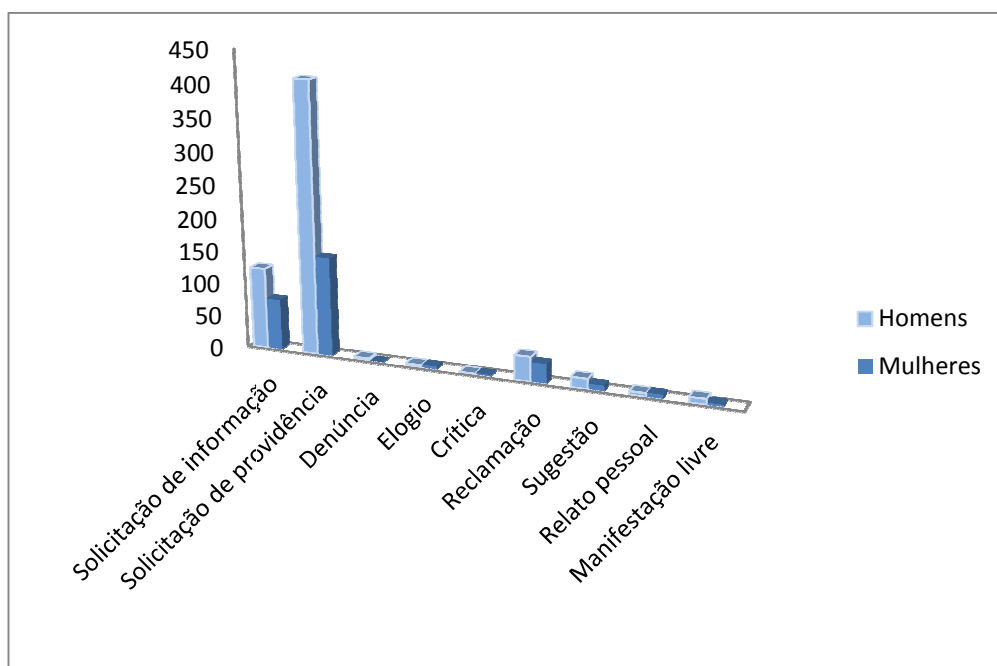


Gráfico 5 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero OUTUBRO



3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das **885** manifestações registradas no mês de outubro de 2015, 165 foram relativas a demandas externas e 720 a demandas internas da CMSP, com destaque para:

3.1. Assuntos pertinentes a Prefeitura

- Munícipe está insatisfeito com o trabalho realizado pela Subprefeitura do Itaim Paulista, pelo descaso com os usuários que vão em busca de orientação e solução para suas solicitações. Ele comprou um terreno na região da Cidade Kemel a mais ou menos quatro anos e, após a quitação, deu início à construção da casa própria mas desconhecia que precisava procurar o serviço de fiscalização. Munícipe solicita informação sobre cobranças indevidas com o seu parcelamento do PPI.
- Munícipe traz sugestão para a Guarda Civil Metropolitana - GCM que, segundo ele, não deveria perder seus fundamentos históricos e fazer alterações no seu símbolo, com fontes em itálico, e no brasão deveriam ser postas grades (a exemplo daquelas de elevadores antigos), comparando a CGM à Polícia Militar.
- Munícipe reclama de fiscal que trabalha na região da Praça da Sé, afirmando que o mesmo não fiscaliza os garis há mais de dois meses.
- Munícipe é idoso com mais de 60 anos, atualmente está desempregado e deseja muito ver sua filha que mora em Uberaba – MG. Diz que não tem condições financeiras para comprar a passagem.
- Munícipe afirma que continua aguardando ação da polícia para que a lei seja respeitada e se faça presente em sua rua. Afirma que há bêbados aglomerados na rua e na porta de um bar, fazendo churrasco.
- Munícipe mais uma lixeira para a rua onde reside, pois trata-se de viela e apenas uma não está dando conta. Ou seja, quando a coleta semanal passa fica um rastro de sujeira. Reclamaram na empresa LOGA e foram informados que somente uma é suficiente e que, pelo fato de a comunidade ser de vielas, não há espaço para outra lixeira.
- Munícipe reclama da Subprefeitura de Ermelino Matarazzo. Diz que o bairro está sem pavimentação e o representante da subprefeitura, que participa das reuniões com os moradores, só dá desculpas ou faz promessa que não cumpre.

- Cidadão solicita informações da reabertura do Programa de Parcelamento Incentivado - PPI neste ano. Afirma ter ido a Secretaria de Finanças e ao Departamento Fiscal da Prefeitura e não obteve nenhuma informação. Só soube que estava prevista a reabertura do programa, mas sem previsão.
- Munícipe perdeu seu Bilhete Único Especial - Pessoa com Deficiência Física (PDF) e, ao tentar obter uma segunda via, marcaram-lhe uma avaliação médica para dezembro. Munícipe pergunta a razão disto, sendo que já tinha o benefício e alega não poder esperar até dezembro para obtê-lo novamente.
- Munícipe reclama de restaurante localizado na Avenida Deputado Emílio Carlos que há muitos anos utiliza a calçada, colocando mesas e obstruindo a passagem dos pedestres. Muitos moradores vêm reclamando sobre isso.
- Munícipe deseja informações sobre possíveis recursos jurídicos para pagamento de PPI. Após consulta feita no Portal da Prefeitura de São Paulo constatou que o parcelamento limite é de 36 vezes. Alega que está fora do seu alcance devido ao valor.
- Munícipe reclama que a rua onde reside encontra-se esburacada devido ao trânsito indevido de ônibus no local. Diz que o asfalto não suporta o peso dos veículos de transporte. Solicita providência. A rua é a Fernando Sarmiento, Jardim Alpino - Vila São José.
- Cidadão vem a Ouvidoria fazer uma reclamação da SPTrans que, segundo ele, nega-lhe o direito de obter o Bilhete Especial para Pessoa Inválida. Cidadão, que é aposentado, diz que entregou laudo médico e toda a documentação necessária para a SPTrans avaliar, mas não foi aprovado. Reafirma que estão negando seu direito e que a Ouvidoria tem que fazer algo, pois se estamos aqui trabalhando é para resolver o problema.
- Munícipe reclama de canteiro de obras situado na Avenida Sapopemba. Menciona que o local está abandonado há alguns anos, com árvores quebradas e lixo espalhado.
- Cidadão solicita o endereço do Departamento Fiscal para resolver questões relacionadas ao IPTU do seu imóvel.
- Municípes vêm solicitar a criação da Frente Parlamentar da Habitação Urbana e do Desenvolvimento Urbano - FPHUDU. Ressaltam a importância de estudos técnicos e das análises técnicas setoriais pendentes junto a esta Casa Legislativa.
- Munícipe reclama que sua rua, na Vila Prudente, foi asfaltada apenas uma vez e depois só houve remendo.
- Munícipe faz o seguinte relato: "Trabalho informalmente no Brás e sou usuário do serviço do Centro de Acolhida Nova Vida, localizado na Rua Francisca Miquelina, número 343, Bela Vista, onde venho pleiteando uma vaga fixa desde o dia 21 de setembro de 2015, para que eu possa organizar minha vida profissional e socialmente".

- Munícipe alega que solicitou a retirada de casa de marimbondos, em endereço cadastrado, junto a Subprefeitura do Butantã e também junto a Supervisão de Vigilância em Saúde de Butantã (SUVIS). No primeiro protocolo aberto em meados de Maio foi informado que, no máximo em 30 dias, a SUVIS faria o serviço. Porém, passados os 30 dias, não ocorreu a retirada. O segundo protocolo foi em meados do mês de Julho no qual foi informado novamente o mesmo prazo de 30 dias e não compareceram. E por fim foi aberto em meados de Agosto o terceiro protocolo onde solicitou a informação da não execução do serviço. Foi informado que o segundo protocolo gerado foi anulado, pois só poderia haver apenas um protocolo por endereço, e para fazer uma reclamação pelo serviço não realizado esta deveria ser feita somente pela pessoa que realizou a primeira solicitação.
- Munícipe apresenta o projeto sobre a Avenida Engenheiro Caetano Álvares, existente há 80 anos em seu bairro, a qual teve canalização iniciada e não concluída. A canalização foi realizada até metade dos quilômetros da avenida, porém deixado de lado bem na divisa dos Bairros Imirim e Casa Verde sem conclusão. “Nossa proposta de projeto, já que existem estruturas deixadas no córrego para receber o fechamento, é poder ter uma área verde e saudável. A ideia é que se concluam as obras para canalização do restante do córrego aberto com o plantio de árvores e grama, aparelhos de ginástica, pistas para caminhada e bicicletas. E assim trazer uma melhoria em nosso bairro, que este ano completou 102 anos, e que é muito esquecido por nossos representantes vereadores e deputados.”
- Munícipe veio em busca de ajuda para conseguir aparelho auditivo para uma idosa de sua responsabilidade.
- Munícipe reclama da existência de terreno abandonado em seu bairro e que se sente prejudicado com a quantidade de sujeira que vem-se acumulando neste terreno, além da presença de usuários de drogas. Sugere que se transforme a área em praça ou área de lazer para as crianças do bairro. Já fizeram várias solicitações para limpar o terreno e nada acontece. Ao lado do terreno há um posto de saúde.
- Cidadão faz reclamação dos postos de saúde da Cidade Tiradentes. Relata que ficaram 20 dias sem marcar consultas, alegando que havia ordem da Prefeitura do Município de São Paulo para isso.
- Cidadão registra reclamação do Hospital Cidade Tiradentes. Relata que no dia 11/10 compareceu ao hospital e foi à recepção para pedir informações a respeito do tempo de espera para atendimento e o quadro de médicos para saber se estava faltando algum. Foi informado de que não havia Pediatra, Ortopedista e Clínico Geral e somente estava funcionando o Pronto Socorro. Então o cidadão dirigiu-se ao Pronto Socorro e diz que lá estava faltando Dentista. Também informa que o tempo de espera para atendimento no PS era de 4 a 5 horas, tendo registrado reclamação no PS.
- Cidadão reclama do Caps Adulto II Cidade Tiradentes, localizado na Rua Juá Mirim, 366 - Cidade Tiradentes - Telefone: 2056-6262. Informa

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

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

que o Caps funciona das 07 às 19 horas e no primeiro ano de funcionamento havia dois psiquiatras para atendimento, mas no segundo ano, um foi cortado e somente um ficou atendendo. No ano seguinte relata que foi contratado mais um profissional psiquiatra para ficar de plantão 12 horas uma vez por semana, às sextas-feiras. Pede a contratação de mais profissionais para atendimento, pois apenas um de segunda a quinta-feira é pouco.

- Cidadão solicita ainda que no Caps Adulto II Cidade Tirandentes, localizado na Rua Juá Mirim, 366 - Cidade Tiradentes, tenha um jardineiro ou que a Prefeitura esteja regularmente cuidando da área verde do local que, segundo cidadão, está abandonada.
- Munícipe reclama do evento cultural ocorrido na Pompéia, “Deu Jazz na Pompéia.” Questiona se isso é pago com dinheiro da Prefeitura. “Se eu fosse advogado proibia essa festa. Isso é roubo de nosso dinheiro e é improbidade administrativa da Prefeitura autorizar isso aí”.
- Munícipe reclama do Instituto de Previdência Municipal de São Paulo (IPREM).
- Munícipe solicita ação pública perante a situação dos haitianos na Baixada do Glicério.
- Cidadão registra sua indignação em relação às câmeras de vigilância que estão sendo instaladas na Cidade. Diz que de acordo com o Art. 5º da Constituição, parágrafo 10, este ato é ilegal. Diz que esse sistema foi usado por Hitler e nunca foi utilizado após o fim da guerra. Se o Estado quiser segurança deve aumentar o Efetivo Policial nas ruas. Dinheiro gasto com equipamento ilegal deveria ser investido no salário dos policiais. Reclama também das ciclovias, acrescentando que elas são ruins e que não levam a lugar nenhum. Além de o piso ser irregular para uso de bicicleta só atrapalham o trânsito de automóveis.
- Munícipe reclama do baile funk que ocorre na Rua Japichaua todos os domingos. Termina tarde, há acúmulo de lixo, garrafas e urina no local. Diz ter feito diversas denúncias através do telefone da Polícia Militar e não houve resultado. Diz que viaturas não vão ao local fazer verificação. Há comércio de drogas no local facilmente visível. Uso de lança-perfume por menores de idade. Os moradores estão assustados.
- Munícipe mora na Avenida Paulista e relata que o prédio em que mora oferece perigo por conta de janelas pesadas, cujas roldanas estão enferrujadas. Ela entrou em contato com a Defesa Civil e eles ficaram reticentes em relação à fiscalização. As janelas em questão são de madeira pesada, dos anos 50 e há iminente risco de cair nas pessoas que caminham nas calçadas da avenida. O prédio em questão é o Edifício Nações Unidas – Avenida Paulista, 648 e 620.
- Munícipe reclama do atendimento do SUS.
- Cidadã procurou a Ouvidoria do Parlamento para reclamar do CAPS, situado na Rua Frederico Alvarenga, 259 - Parque D. Pedro II: “Gostaria de fazer uma reclamação contra uma funcionária, cozinheira deste local. Pedi um copo e a mesma me chamou de folgada e me ameaçou, dizendo que depois do horário de expediente iria me pegar lá fora,

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

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

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

afirmando que é ex-drogada. Conversei com a gerente e ela não tomou providências, apenas um pedido de desculpas, que não aceitei. Agora estou com medo de comer no local, pois ela pode locar alguma coisa na minha comida. Fui à delegacia fazer um Boletim de Ocorrência mas, quando a gente fala que é de CAPS, não fazem o Boletim, pedindo para a gerência do local tomar providências e para nos tratar bem”.

- Munícipe solicita tirar a quadra da Praça Fernando Bujones e colocar no lugar uma quadra só para crianças.
- Cidadão faz reclamação da COHAB. Diz que foi ao endereço Avenida São João, 299 - Centro, São Paulo solicitar um termo de quitação do terreno em que reside e foi orientado a aguardar, pois seria encaminhada para sua residência uma correspondência informando o dia de retirada do documento. No entanto, um ano depois o cidadão decidiu ir novamente a COHAB para solicitar o termo, dia 19/10/15. Chegando ao local foi informado que seu atendimento foi reagendado para o dia 22/10/15. Novamente o cidadão retornou na data indicada para atendimento, dirigiu-se à mesa 109 e, segundo ele, foi mal atendido por um funcionário moreno, escuro, às 15 horas, no qual foi entregue um protocolo de solicitação de serviço - requerimento nº17323/15, sendo novamente informado que seria encaminhada para sua residência uma correspondência informando o dia de retirada do documento no prazo de três a quatro meses. Cidadão gostaria de registrar sua insatisfação com o serviço, ressaltando o pouco caso que estão fazendo por não solucionarem sua demanda.
- Munícipe afirma que precisa fazer poda de árvore em seu quintal e alega que há risco de a mesma cair sobre a casa de vizinhos, carros e transeuntes. A engenheira agrônoma da Subprefeitura do Tucuruvi até o momento não foi ao local.
- Munícipe sugere que a Guarda Civil Metropolitana e a Polícia Militar fiscalizem e multem infrações de trânsito assim como os agentes da Companhia de Engenharia de Trânsito, a CET, em toda a Cidade. Essa ideia se originou observando a ação de fiscalização de agentes da CET em bairros da periferia e a impressão é de que os agentes da CET ficam intimidados, preferindo eles pela prevaricação.
- Cidadã registra reclamação quanto ao atendimento da COHAB. Diz que foi contemplada com um apartamento na Cidade Tiradentes em 2013, mas ao chegar no local viu que o conjunto estava invadido. Entrou em contato com a COHAB, mas não teve êxito. Veio à Ouvidoria do Parlamento registrar uma reclamação. Logo após contactou novamente a COHAB, foi atendida e informada que o apartamento estava em um processo jurídico. Em seguida, a cidadã entrou diversas vezes em contato pedindo informações sobre o apartamento e soube que a pessoa que colocou o imóvel no processo perdeu a causa e o apartamento foi para reintegração de posse. Relata então que levou toda a documentação exigida para tomar posse do imóvel mas foi informada que estão verificando os valores e será solicitada uma entrada. Ainda não tinham o valor específico. Cidadã diz que é

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

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

aposentada e não tem dinheiro para dar entrada no imóvel e que tenta entrar em contato com a COHAB, mas não consegue maiores informações para a resolução para o problema.

- Munícipe relata que no Balneário São Francisco tem um lugar de lazer maravilhoso, bem arborizado e ao lado da represa. Porém, o lugar está sujo e sem condições para crianças ou até mesmo adultos. É o único parque que há no bairro e reivindicam a melhoria.
- Munícipe afirma que após a saída da creche do Jardim Itapemirim a antiga administradora da creche levou pertences das crianças. Levaram brinquedos, botijões, estrutura do telhado, privadas e deixaram a creche no estado lamentável.
- Munícipe denuncia o descaso com as solicitações de pavimentação de um trecho de 200 metros de rua, localizada na região da Subprefeitura do Campo Limpo. Recentemente participou de uma audiência pública referente ao assunto e informou ao subprefeito sobre as condições precárias do logradouro no Jardim Amália (Capão Redondo) e não obteve êxito na execução dos serviços. “Nós, munícipes do logradouro, gostaríamos da atenção do Executivo e dos vereadores da Câmara Municipal para a execução de projeto para melhorias na infraestrutura local como a instalação de lâmpadas e braços de luz nos postes, finalização das obras de pavimentação, inclusão de placas que identifiquem o logradouro e a manutenção da área verde preservada com nascente de água entre Rua Candal e Praça São José da Bela Vista (praça não existente para os órgãos públicos e SVMA, mas preservada por iniciativa própria).
- Munícipe relata que há uma escolinha de futebol em São Mateus, atrás do Mercado Comercial Esperança da Avenida Sapopemba, no Parque Zilda Arns, que faz um trabalho com as crianças da comunidade e região, sem fins lucrativos. Informa que tem uma média de 70 alunos, de 10 a 17 anos, e precisa de manutenção do campinho de futebol, onde acontecem os treinos.
- Munícipe reclama do agendamento da Prefeitura de São Paulo, Praça de Atendimento do Vale do Anhangabaú, Centro. “Quando vamos fazer o agendamento on line no site nunca tem dia nem horário disponível. Quando consegui fazer o agendamento fui e perguntei da demora em agendar no site. A funcionária me informou que estão faltando funcionários no local. Não é possível que um lugar que tanta gente precisa para levar documentos esteja defasado de funcionários, porque o movimento é intenso e os documentos só têm validade de 30 dias”.
- Munícipe relata o crescimento desenfreado de uma favela no bairro do Capão Redondo, periferia da Zona Sul de São Paulo.
- Munícipe esteve no Centro de São Paulo, no prédio dos Correios, na Avenida São João, e afirma que está lastimável. Acrescenta que “parece um campo de concentração”. Declara que “o Centro é tão lindo, com construções que mereciam ser preservadas ao invés de destruídas. O lugar é sujo, cheira mal, as pessoas que lá estão são de intimidar. Existem espaços maravilhosos, largos, escadarias, acessos, calçadas

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

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

que deveriam ser revitalizados para a o uso da população. Durante todo o tempo não avistei nenhum policiamento na região. Ideias como fechar avenidas como a Paulista, aos domingos, são bem legais. Mas essa atitude não é urgente. O que é urgente é a revitalização do Centro, que é guardião de toda a história dessa Cidade”.

- Munícipe afirma há a necessidade de duas lombadas na Rua Domenico Palma (Casa Palma), Zona Sul de São Paulo, onde já ocorreram diversos acidentes.
- Munícipe denuncia a péssima administração do terminal Vila Nova Cachoeirinha. “ALÉM DE PAGARMOS UMA TARIFA EXTREMAMENTE CARA, somos tratados pela SOCICAM com total descaso pela administração daquele terminal. Convivemos com cães, ratos, sujeira e imundície e ainda pagamos por este serviço E A SECRETARIA DOS TRANSPORTES FINGE QUE ESTÁ TUDO BEM E OS USUÁRIOS QUE SE DANEM!”.
- “E as filas de embarque aos sábados e domingos? Os usuários ficam MOFANDO nas filas que só aumentam devido aos intervalos dos ônibus serem extremamente longos nos finais de semana e novamente OS USUÁRIOS QUE SE DANEM!”.
- Munícipe denuncia anonimamente e pede providências a respeito de invasão e retirada de 20 árvores em área pública da região da Zona Norte. Informa que os invasores intimidaram os moradores da região impedindo-os de utilizar o celular na rua para não fotografar o local. Travessa Miquerinos - Parque Edu Chaves.

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

- Munícipe solicita informação quanto à regulamentação e legislação de trânsito escolar em vans.
- Munícipe solicita informações sobre a Lei Orgânica do Município.
- Munícipe quer saber qual é o prazo para regulamentação específica do artigo 335 do Plano Diretor.
- Projeto de Lei PL. 502/2014. Denomina Hospital Municipal Gílson de Cássia Marques de Carvalho. Solicita informação.

Munícipes enviam proposições em relação ao projeto de lei que altera a Lei de Zoneamento:

- “Eu e meus vizinhos do bairro gostaríamos que o trecho da Rua Pio XII entre a Avenida Morumbi e a Rua 31 de março fosse Zona Corredor 2, trazendo além de segurança ao bairro, serviços de apoio ao setor estritamente residencial, de onde é fronteiro e onde eu inclusive resido”.

- “Gostaria que impedissem na proposição da Lei de Zoneamento a possibilidade de autorizar prestação de serviços em bairros Zona Z-1 como a Vila Leopoldina”.
- “Solicito alteração de categoria da Lei de Zoneamento para a Rua Professor Benedito Montenegro-Fazenda Morumbi.”

3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)

- Sugiro aos Senhores Vereadores que legislem sobre a poluição sonora emitida por comércios veiculares, como caminhões de gás, food trucks e vendedores ambulantes, pois, atualmente a Lei do Ruído fala apenas de locais de reunião e não dá conta desses poluidores sonoros ambulantes que circulam pelos bairros. Como a rua é um espaço cada vez mais explorado por estas formas de comércio, é importante que haja regulamentação sobre o uso do espaço público.
- Solicito a Vossas Excelências projeto no sentido de dar o nome do Marechal Henrique Teixeira Lott a algum logradouro deste Município, considerando a figura ímpar de democrata que foi aquele militar.
- Como sugestão para São Paulo ter um ar mais puro e uma temperatura mais agradável deveriam ser criados os jardins verticais nas laterais dos edifícios, dando um desconto no IPTU dos mesmos.
- Solicito legislação que traga a obrigatoriedade em relação à dedetização de instalações prediais, condomínios, academias, etc.

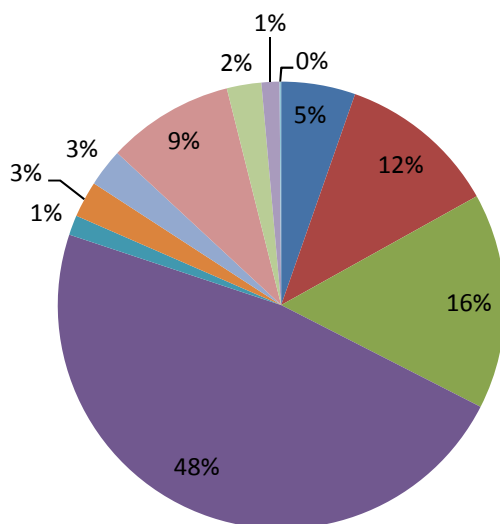
3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores

- 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 (Secretaria do Desenvolvimento e Assistência Social; Grande Conselho do Idoso; Atividades para 3ª Idade; Audiências Públicas e outros);
- Munícipes solicitam informações/registro de reclamação sobre protocolos seus em aberto junto à Ouvidoria da Casa.
- Munícipes solicitam lista atualizada dos vereadores da CMSP.
- Munícipes solicitam informações sobre vagas de emprego/estágios na CMSP.

- Munícipes registram reclamações sobre funcionários da Casa.
- Munícipes registram reclamações sobre vereadores da Casa.
- Munícipes retornam à Ouvidoria do Parlamento para fazer elogios aos funcionários/estagiários em atendimentos anteriores.
- Munícipes solicitam retiradas de exemplares do Estatuto do Idoso/ Criança e do Adolescente/Informativos, etc.
- Munícipes solicitam informações sobre visitas oficiais a CMSP.
- Munícipes solicitam informações sobre ex-vereadores/funcionários.
- Munícipe faz denúncia sobre setor interno da CMSP.
- Munícipe critica comportamento na execução de funções dos vereadores da Casa.
- Munícipe sugere alteração da localização da CMSP para uma área não residencial, pois considera que as manifestações causam incômodo.
- Munícipe elogia vereadores por participação em evento no dia 23/10/15: Audiência Pública do Programa Câmara no Seu Bairro na Região da Penha, que foi realizada na própria Subprefeitura da Penha.
- Munícipe solicita informação sobre disponibilidade de conteúdo já exibido pela TV Câmara.
- Munícipes reclamam de serviços/acessos internos da CMSP, como lotação de elevadores, má limpeza de corrimão de escadarias e desperdício de água nos bebedores.
- Munícipes buscam orientação judicial junto à Ouvidoria da CMSP.
- Munícipes reclamam de estado físico de construções/reformas em torno da CMSP.
- Munícipes fazem questionamento sobre funcionamentos internos da Casa.
- Munícipe registra reclamação do site da CMSP

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 xerox e impressão (Informativos gerados pela Casa)
- 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 outubro de 2015, percebe-se uma diversidade de demandas referentes à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Os principais problemas relatados pelos munícipes foram as seguintes questões pertinentes ao Executivo Municipal:

- Problemas com construção em um terreno e fiscalização no Itaim Paulista;
- Reclamação sobre desrespeito à Lei do Psiu em Santana;
- Solicitação de implantação de lixeiras em rua no Butantã;
- Necessidade de pavimentação em Ermelino Matarazzo;
- Necessidade de pavimentação na Vila São José;
- Denúncia de canteiro de obras abandonado em Sapopemba;
- Solicitação de retirada de casa de marimbondos no Butantã;
- Solicitação de visita da Vigilância Sanitária numa pensão do Centro;
- Denúncia de terreno abandonado com sujeira em Itaquera;
- Questionamento sobre legitimidade de evento de jazz no bairro da Pompeia;
- Relato de risco de queda de janelas em um prédio antigo na Avenida Paulista;
- Solicitação uma quadra para crianças em Pirituba;

- Solicitação de poda de árvore em Santana;
- Denúncia de construções irregulares em área de manancial de Interlagos;

Os itens acima se referem a demandas do Executivo e foram encaminhadas aos órgãos responsáveis. Ao todo foram relatadas 14 demandas da Ouvidoria relacionadas a Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, principalmente vindas da Zona Sul, com 5 demandas, depois as Zonas Leste e Oeste, com 3 cada região. Seguidos pelo centro com 2 demandas, e 1 da Zona Norte.

COMISSÃO DE SAÚDE, PROMOÇÃO SOCIAL, TRABALHO E MULHER.

Após análise mensal dos registros de atendimentos presenciais, telefônicos, eletrônicos e Formulário do Portal efetuados pela Ouvidoria da CMSP, foi localizado o total de 5 (cinco) manifestações de reclamação pertinentes à Comissão de Saúde. Todas foram direcionadas à Ouvidoria da Secretaria da Saúde.

As manifestações são pertinentes aos munícipes residentes: 1 (um) na Região Central de São Paulo, 3 (três) na Zona Leste e 1 (um) não identificado. Quatro dos atendimentos foram realizados através do setor Presencial da Ouvidoria e 1 atendimento foi recebido através do Formulário Portal.

- Cidadão registra reclamação referente aos postos de saúde do bairro de Cidade Tiradentes. Relata que estes ficaram 20 dias sem marcar consultas, sendo alegado que havia uma ordem da Prefeitura do Município de São Paulo para isso.
- Cidadão registra reclamação referente ao Hospital Cidade Tiradentes.
- Cidadão registra reclamação referente ao CAPS Adulto II da Cidade Tiradentes, localizado na Rua Juá Mirim, 366 - Cidade Tiradentes. Solicita que sejam contratados mais profissionais para atendimento, pois apenas um de segunda a quinta-feira é pouco.
- Munícipe registra reclamação a respeito de dificuldades para realizar agendamentos e exames na UBS República.

- Cidadã procurou a Ouvidoria do Parlamento para fazer uma reclamação contra o CAPS situado na Rua Frederico Alvarenga, 259 - Parque D. Pedro II. Reclama de um funcionário que o teria ofendido e lhe ameaçado.

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

- No mês de outubro de 2015 a Câmara Municipal de São Paulo recebeu através da Ouvidoria do Parlamento duas manifestações relacionadas aos temas tratados pela Comissão Permanente de Trânsito, Transporte, Atividade Econômica, Turismo, Lazer e Gastronomia. Uma delas foi caracterizada como livre manifestação e a outra como reclamação. A primeira das manifestações é originária da Zona Leste e a segunda não foi possível identificar a origem. Ambas foram encaminhadas à Secretaria Municipal de Transportes/SPTTrans.

São as que seguem:

- Munícipe manifesta-se contra câmeras de vigilância na Cidade e aproveita a oportunidade para posicionar-se sobre as ciclovias em São Paulo, afirmando que as mesmas são ruins, atrapalham o trânsito, possuem o piso irregular para o uso de bicicletas e não levam a lugar algum. Sua manifestação também foi encaminhada à Companhia de Engenharia de Tráfego – CET.
- Munícipe reclama da administração do Terminal Vila Nova Cachoeirinha pela Socicam – empresa de gestão integrada no apoio ao transporte – e sobre o descaso da Secretaria Municipal de Transportes frente esta má administração. O munícipe relata um caso em que presenciou um rato saindo do sanitário feminino do terminal, que foi mais tarde perseguido e morto por uma matilha de cães que moram no terminal. Ainda relata que a funcionária da

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

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

limpeza do local não tomou nenhuma providência quanto aos restos mortais do roedor. Reclama da absoluta falta de higiene dos sanitários e do terminal como um todo que chega ao ponto de abrigar grande quantidade de ratos. Ainda reclama do valor alto da tarifa que é cobrada no transporte público para que seja devolvido um serviço de péssima qualidade tal qual o que descreveu.

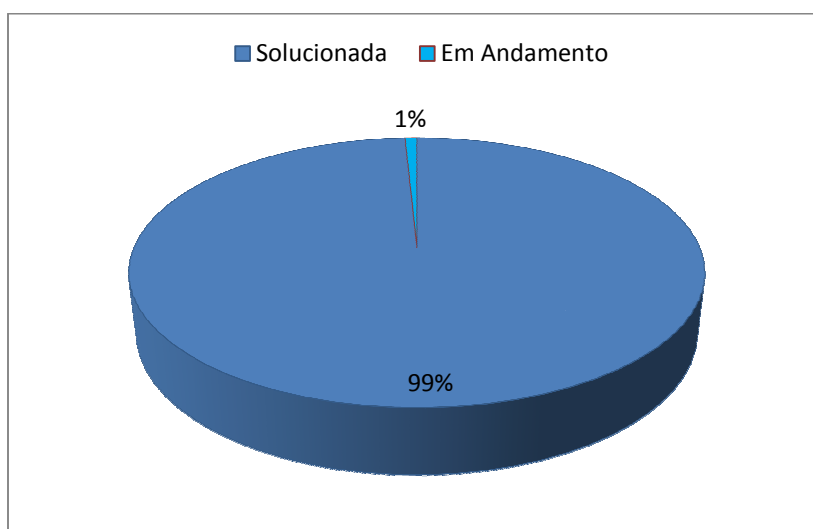
4. Situação das Demandas

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

Tabela 3 - Situação das demandas OUTUBRO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	878
Em Andamento	7
Total	885

Gráfico 7 - Situação das demandas OUTUBRO



4.1 Relações de protocolos Pendentes

Tabela 4 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 29/10/2015

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto (dias úteis)
4319	Reclamação	16/09	30/09	30 dias
4553	Crítica	24/09	30/09	24 dias
4563	Reclamação	24/09	30/09	24 dias
4673	Reclamação	29/09	30/09	21 dias
5151	Informação	15/10	19/10	10 dias
5308	Sugestão	21/10	22/10	6 dias
5406	Sugestão	26/10	27/10	3 dias
5482	Informação	28/10	29/10	1 dia
5536	Reclamação	28/10	03/11	0 dias
5537	Reclamação	29/10	03/11	0 dias
5549	Reclamação	29/10	03/11	0 dias

Marcelino Atanes Neto
OUVIDOR

Ouvidoria do Parlamento, 29 de OUTUBRO de 2015.

5. Atendimento da Ouvidoria

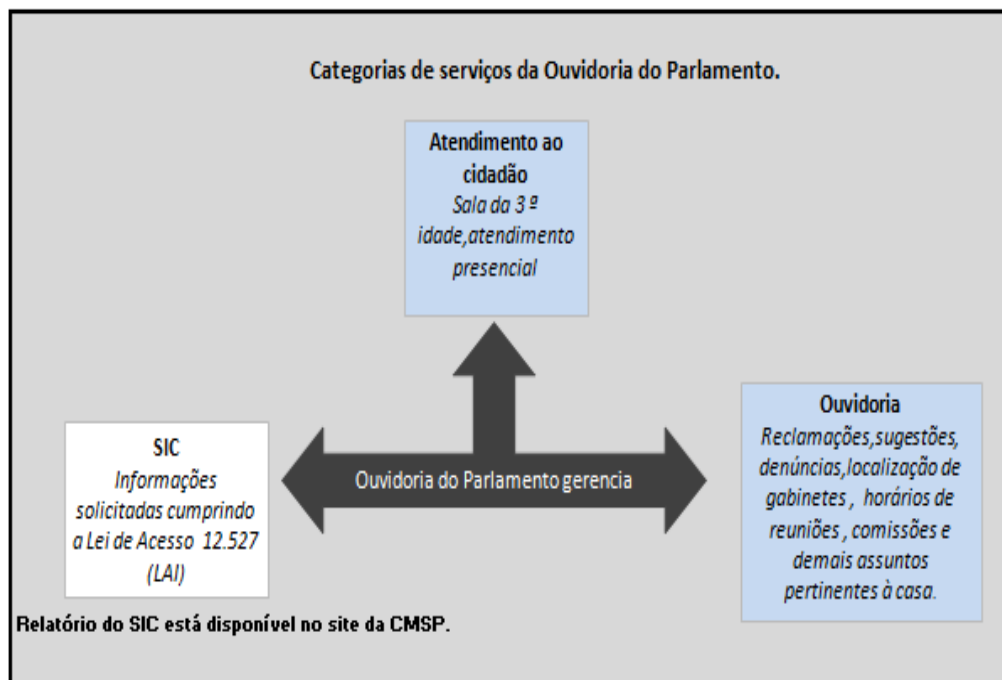
5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão

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

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.

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

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



28

6.2. Eletrônico

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

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

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

6.3. Telefônico

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

6.4. Correspondência

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

7. Atendimento e Equipe Ouvidoria

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

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

7.1 Assistência/Auxílio

Atendimento **Presencial**

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

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

7.2 Informações Gerais

30

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.**