

Relatório Mensal-OUTUBRO 2016



OUTUBRO 2016



2

Mesa Diretora

Antonio Donato

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Milton Leite

1º Vice Presidente

Edir Sales

2º Vice Presidente

Adolfo Quintas

1º Secretário

Adilson Amadeu

2º Secretário

George Hato

1º Suplente

Eduardo Tuma

2º Suplente

Dalton Silvano

Corregedor geral

OUTUBRO 2016

3

OUVIDORIA

João Cláudio Silva de Quintal

Ouvidor do Parlamento

Wilson Roberto Thomazini

Ouvidor Adjunto do Parlamento

Equipe Técnica

Daiane Fernandes do Vale

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Ronaldo Prado Farias

Wilson Roberto Santos

Estagiários

Alan Gabriel Teixeira (Gestão de Políticas Públicas)

Caroline Alves Trindade (Serviço Social)

Cintia Kelly Sena da Silva (Psicologia)

Fernanda da Silva Santos (Jornalismo)

Jéssica Pereira dos Santos (Direito)

Jéssica Barbagallo Câmara (Serviço Social)

Juliana Aparecida Bispo Inácio (Psicologia)

Luis Phelipe Silva Lopes (Direito)

Lucas Brito dos Santos (Direito)

Mayara de Oliveira Brito (Jornalismo)

Maiara Santos de Oliveira (Serviço Social)

Rodolfo Coimbra Luciano (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)	12
3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)	12
3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores	12
3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP.....	15
4. Situação das Demandas	16
4.1 Relação de protocolos Pendentes	18
5. Atendimento da Ouvidoria.....	19
5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão	19
5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria	20
6. Canais de Comunicação da Ouvidoria.....	21
6.1. Presencial	21
6.2. Eletrônico	21
6.3. Telefônico	21
6.4. Correspondência.....	21
7. Atendimento e Equipe Ouvidoria.....	22
7.1 Assistência/Auxílio	22
7.2 Informações Gerais.....	22
7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento	22

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 **535 manifestações** no período de 3 a 31 de OUTUBRO de 2016, das quais 83% 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	Retirada de material	Pesquisas em Sites	Informações	Assistência
Gerais			Gerais	Social
Lista de Vereadores	Estatuto do Idoso	Programas Sociais	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	Eventos internos	Assistência Jurídica gratuita
Documentos gerais	Revista Apartes	-	Localização de funcionários da CMSP	Vaga em albergue
-	-	-	-	Cesta Básica
-	-	-	-	-

2.2. Caracterização geral

Tabela 1 - Tipo de atendimento OUTUBRO

Tipo de Atendimento	Quant.
Presencial	445
Telefônico	23
E-mail	20
Formulário Portal	43
Carta	0
Whatsapp	4
Total	535

Gráfico 1 - Tipo de atendimento OUTUBRO

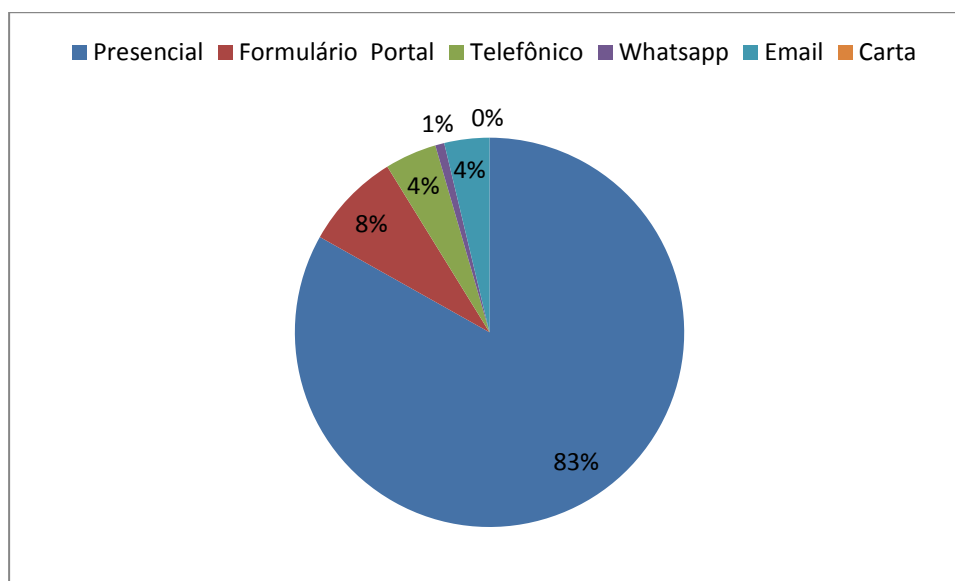


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero OUTUBRO

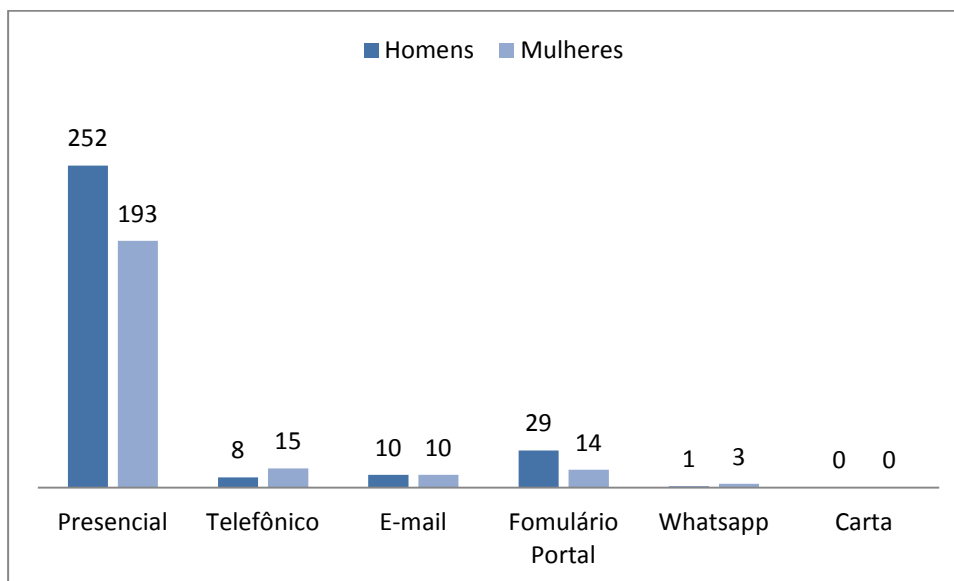


Gráfico 3 - Distribuição de manifestações de críticas e reclamações da PMSP por região OUTUBRO

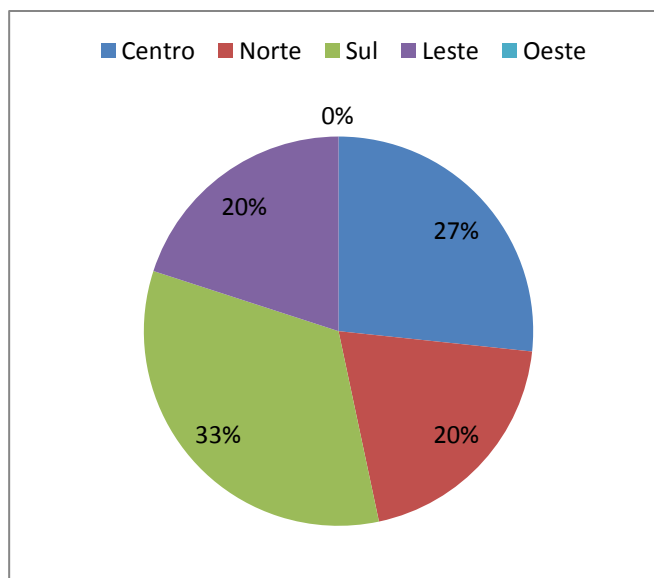


Tabela 2 - Tipo de Manifestação OUTUBRO

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	130
Solicitação de providência (inclui impressões de listas, retirada de exemplares, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	310
Denúncia	4
Elogio	5
Crítica	5
Reclamação	36
Sugestão	8
Relato pessoal	21
Manifestação livre	16
Total	535

Gráfico 4 - Tipo de manifestação OUTUBRO

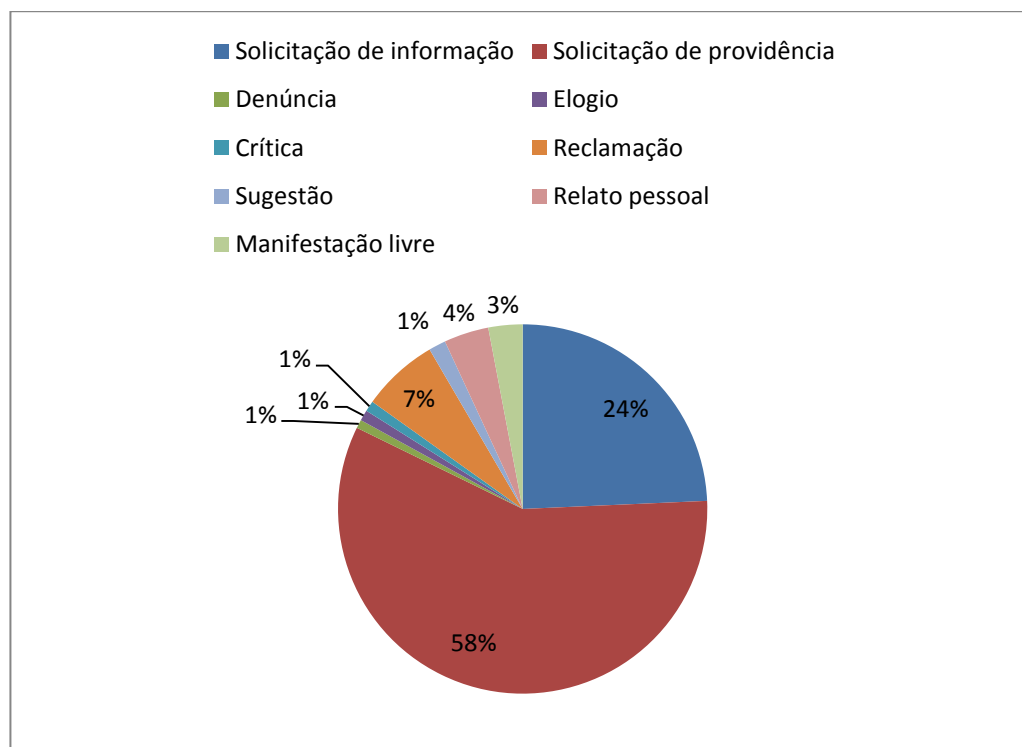
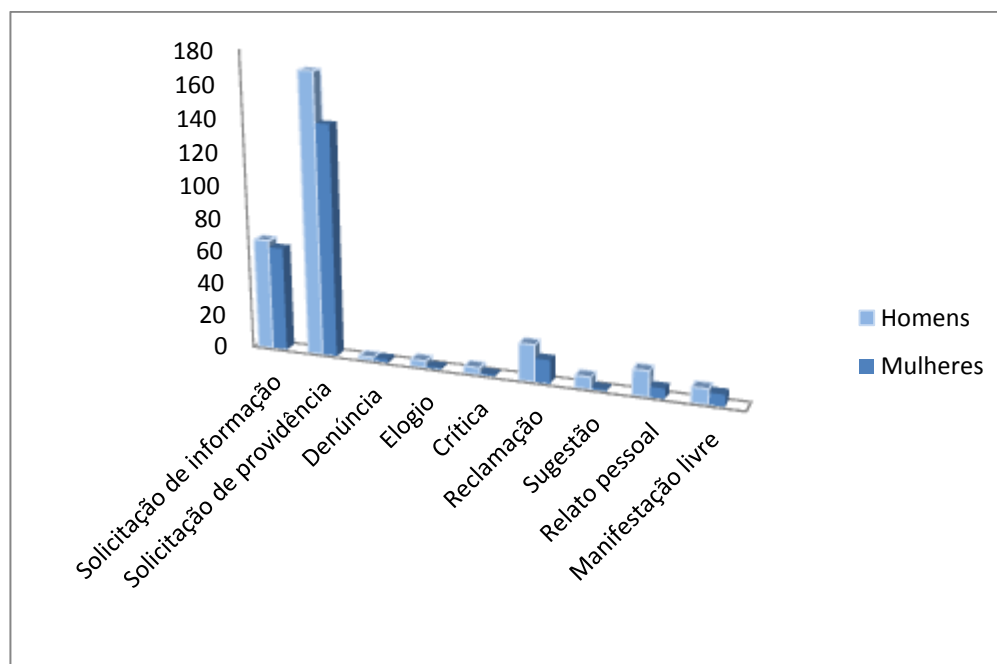


Gráfico 5 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero OUTUBRO



3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das **535** manifestações registradas no mês de OUTUBRO de 2016, 163 foram relativas a demandas externas e 372 a demandas internas da CMSP, com destaque para:

3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Munícipe relata que tinha vaga pernoite no Centro de Acolhida Especial Para Mulheres Leda Esteves mas, por problemas de saúde, precisou Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP
CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000
<http://www.camara.sp.gov.br>

comparecer a Unidade Básica de Saúde Sé. Foi necessário faltar um dia no Centro de Acolhida e, quando retornou, foi informada pela Gerência e pelos Assistentes Sociais do local que sua vaga foi repassada a outro convivente fazendo com ela fosse desligada automaticamente por conta da falta que teve. Relata que retornou ao local junto com Assistentes Sociais do CREAS POP Bela Vista e que mesmo assim a vaga foi negada.

- Munícipe reclama dos incômodos que sofre em virtude do funcionamento de pizzaria localizada ao lado de sua residência no Parque Vila Prudente. Reclama que funcionários do estabelecimento colocam o lixo acumulado em cima de uma boca de lobo, na madrugada, sendo que a coleta é feita no dia seguinte às 12 horas. Esse acúmulo de lixo propicia o aparecimento de ratos.
- Munícipe solicita recapeamento na Região de São Mateus.
- Munícipe reclama de táxis parados em frente a sua residência, o que impede a livre circulação de idosos e deficientes.
- Munícipe reclama de confusão feita pela fiscalização da PMSP ao multar, segundo ele, indevidamente, seu bar na Região do Brás.
- Munícipe reclama de ocupação irregular próxima ao Viaduto Bresser.
- Munícipe reclama da situação que se encontra o Parque Praia do Sol. Relata a existência de lixo espalhado no local.
- Munícipe reclama da limpeza da Praça General Craveiro, na Região da Sé.
- Munícipe reclama que, ao término da ação emergencial de acolhimento às pessoas em situação de rua durante o inverno, teve sua vaga cancelada no Centro de Acolhida Casa Verde. Relata que não conseguiu vaga fixa e que outras pessoas que chegaram posteriormente, conseguiram.
- Munícipe reclama da demora enfrentada para realização de cateterismo na rede pública de saúde municipal.
- Munícipe reclama do atraso da entrega do leite em pó do programa Leve Leite.
- Munícipe reclama do atendimento de na AMA Vila Palmeiras. Alega que estava com uma tosse muito forte e ao procurar o atendimento naquele local foi desrespeitada pela recepcionista do local. Disse que preencheram sua ficha de atendimento, porém, outros pacientes passaram a sua frente. Alega não ter sido atendida naquele momento.
- Munícipe reclama de problemas em relação a sua multa de trânsito. Relata que recebeu a notificação e ao tentar efetuar o pagamento do documento no banco a multa constava como não cadastrada.
- Munícipe solicita com urgência poda ou remoção de árvore em frente a sua residência no Jardim Peri pois, segundo ela, pode acontecer um

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

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

acidente com pedestres e veículos que passam pelo local. Informa que as raízes da árvore já estouraram o piso da calçada e está encostada na altura dos fios da rede elétrica. Relata ainda que a aparência da árvore é deteriorada e ainda tem um buraco cheio de insetos. Munícipe afirma que a remoção pode garantir a segurança de todos, evitando futuros transtornos.

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

- Solicita informação sobre a Lei nº 6.530/1978 referente à regulamentação da profissão de corretor de imóveis.
- Sugere votação para a Lei Complementar nº 142/2013 que reduz a contribuição previdenciária para deficientes físicos e psicológicos.
- Critica a obstrução que vereador teria feito durante a votação do Projeto de Lei nº 393/2016, que cria o Sistema Municipal de Participação Social.
- Solicita informação do andamento do Projeto de Lei nº 196/2015 que dispõe sobre a criação e implantação do Projeto Semeando Artes.
- Solicita informação sobre o Projeto de Lei que institui a Lei Orçamentária Anual para 2017.
- Solicita informação sobre o Projeto de Lei nº 416/2011 referente à renomeação de vias públicas.
- Solicita informação sobre o Projeto de Lei nº 276/2012 que incentiva o uso de carros elétricos ou movidos a gás hidrogênio.

3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)

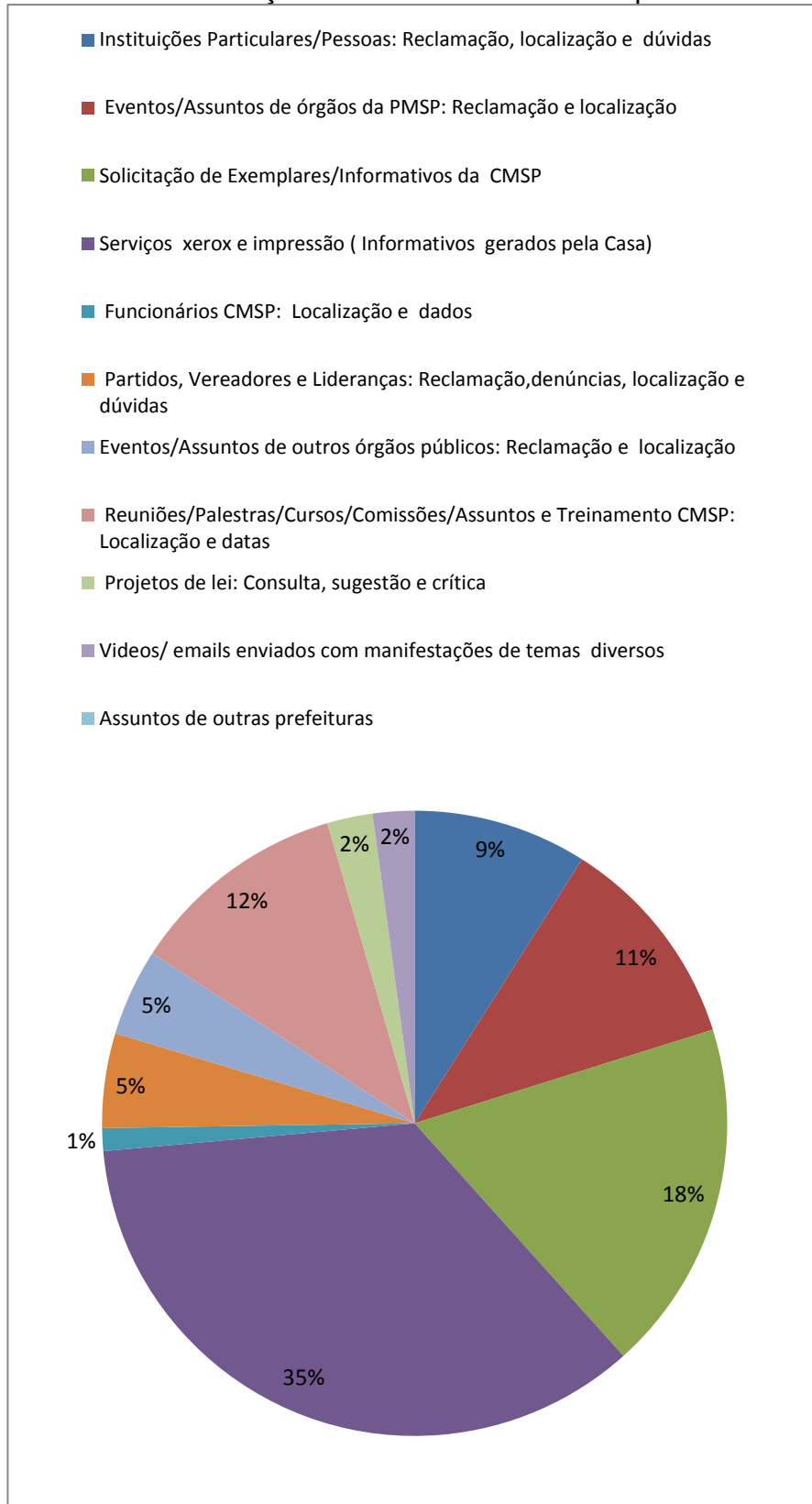
- Sugestão de Projeto de Lei que incentive a criação de áreas verdes em topos de edifícios.
- Sugestão de Projeto de Lei que crie punições pela pichação de lugares públicos.
- Sugestão de Projeto de Lei que proíba motociclistas entregadores de buzinares para anunciar a entrega.
- Sugestão de um novo Programa de Parcelamento Incentivado para 2017.

3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara Municipal

13

- Munícipes solicitam localizar respectivos vereadores, ex-vereadores, funcionários, estagiários e setores da Casa.
- Munícipes solicitam informações sobre Sessões Plenárias (Horários/Dias/Localização).
- Munícipes solicitam informações sobre Eventos, Cursos, Reuniões e Palestras realizados na Casa (Secretaria de Assistência Social; Grande Conselho do Idoso; Atividades para 3ª Idade; Audiências Públicas e outros).
- Munícipes solicitam lista atualizada de vereadores da CMSP.
- Munícipe solicita informações sobre vagas de emprego/estágios na CMSP.
- Munícipes solicitam exemplares do Estatuto do Idoso e da Revista Apartes.
 - Solicitação de informações sobre as funções do vereador.
 - Munícipe elogia o atendimento prestado pela Ouvidoria do Parlamento.
 - Munícipe faz reclamação de funcionário da CMSP.
 - Munícipe faz reclamação sobre a mudança de sala da Ouvidoria do Parlamento da CMSP.
 - Munícipe elogia o atendimento prestado pela funcionária da CMSP.
 - Munícipe solicita informações sobre as atribuições da Ouvidoria.
 - Munícipe sugere que a presença da Guarda Civil Metropolitana seja reforçada nos eventos realizados na CMSP.
 - Munícipe quer saber se na Ouvidoria da Câmara disponibilizamos o Manual do Cuidador assim como é disponibilizado o Estatuto do Idoso.
 - Munícipe solicita lista de requerimentos necessários para ingressar na CMSP - Cargo em Comissão.
 - Munícipe solicita informações referentes ao projeto social Restaurante Escola.
 - Munícipe solicita informação sobre o Grêmio dos Servidores Públicos da CMSP.

Gráfico 6 – Distribuição dos assuntos recebidos pela Ouvidoria



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 2016 percebe-se uma diversidade de demandas referentes à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Ao todo, foram relatadas 9 (nove) demandas, sendo 4 do Centro, 3 da Zona Leste, 1 da Zona Sul e 1 da Zona Norte:

- Solicitação de recapeamento asfáltico na Região da Zona Leste, em São Mateus;
- Reclamação de estabelecimento comercial que deposita lixo em via pública e provoca perturbação do sossego público na Região da Zona Leste, em Vila Prudente;
- Reclamação de estabelecimento comercial que vem provocando perturbação do sossego público na Região do Centro, Bairro do Brás;
- Reclamação referente a crescimento irregular de ocupações em via pública na Região da Zona Leste, Viaduto Bresser;
- Solicitação referente à manutenção e zeladoria de via pública na Região da Zona Sul, no Jardim Santa Helena;
- Solicitação de instalação de pontos de coleta seletiva de lixo, na Região do Centro, Bairro da Bela Vista;
- Solicitação de manutenção e zeladoria de via pública na Região do Centro, Bairro da Bela Vista;
- Sugestão de reembolso no valor do imposto de carros híbridos, Região do Centro, Bairro da Bela Vista.

- Solicitação de poda de árvore na região do Jardim Peri.

COMISSÃO DE SAÚDE, PROMOÇÃO SOCIAL, TRABALHO E MULHER.

Após análise mensal dos registros de atendimentos efetuados pela Ouvidoria da CMSP, foram localizadas 3 (três) manifestações pertinentes à área de Saúde. As manifestações foram direcionadas à Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo.

Uma das manifestações é referente à Zona Leste, a segunda referente à Zona Norte, ambas enviadas por e-mail, e a terceira do Centro, realizada no atendimento presencial da Ouvidoria.

- Munícipe faz reclamação sobre tempo de espera para agendamento de exame no Centro de Estudos do Hospital Monumento de São Paulo.
- Munícipe solicita ajuda para fazer um cateterismo de câmaras esquerdas e com vistas à cirurgia de câncer na próstata.
- Munícipe registra reclamação do atendimento de recepcionista da AMA Vila Palmeiras. Alega que preencheram sua ficha de atendimento e outros pacientes passaram na sua frente. Informa que não foi atendida naquele momento.

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

Por meio de análise qualitativa das demandas enviadas por munícipes no mês de Outubro de 2016 constatam-se 3 (três) demandas referentes ao Transporte Público, sendo 02 da Zona Sul. Há também uma denúncia de armazenamento impróprio de alimentos em restaurante do Centro da Cidade.

- Munícipe reclama de táxi abandonado em frente a sua garagem na Zona Sul.
- Munícipe reclama das lombadas da Rua Antônio Carneiro, na Zona Sul.
- Munícipe relata dificuldade para efetuar pagamento da multa de seu veículo.

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DO IDOSO E ASSISTÊNCIA SOCIAL

No período de Outubro de 2016 foi registrado na Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo o total de 2 (duas) reclamações relacionadas à área de Assistência Social:

- Munícipe reclama do procedimento do Centro de Acolhida Especial Para Mulheres Leda Esteves no Bairro da Bela Vista. Relata que teve sua vaga cancelada por motivo de falta para ir ao médico.
- Munícipe reclama que obteve sua vaga cancelada no Centro de Acolhida Casa Verde da Rua Zilda, 420.

4. Situação das Demandas

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

Tabela 3 - Situação das demandas OUTUBRO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	525
Em Andamento	10
Total	535

Gráfico 7 - Situação das demandas OUTUBRO



4.1 Relações de protocolos Pendentes

Tabela 4 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 31/10/2016

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto (dias úteis)
12494	Informação	30/06	01/07	83 DIAS
12584	Sugestão	04/07	05/07	81 DIAS
13662	Reclamação	11/08	11/08	53 DIAS
13664	Reclamação	11/08	11/08	53 DIAS
14086	Reclamação	25/08	26/08	43 DIAS
14502	Reclamação	12/09	13/09	32 DIAS
14519	Reclamação	13/09	13/09	31 DIAS

14706	Denúncia	20/09	20/09	26 DIAS
14829	Informação	26/09	27/09	22 DIAS
14908	Informação	29/09	29/09	19 DIAS
14969	Denúncia	03/10	04/10	18 DIAS
15111	Informação	10/10	10/10	13 DIAS
15139	Informação	10/10	10/10	13 DIAS
15224	Informação	17/10	19/10	8 DIAS
15273	Informação	19/10	19/10	6 DIAS
15295	Reclamação	19/10	20/10	6 DIAS
15436	Informação	25/10	26/10	2 DIAS
15499	Informação	31/10	31/10	0 DIAS
15502	Informação	31/10	31/10	0 DIAS
15503	Denúncia	31/10	31/10	0 DIAS

João Cláudio Silva de Quintal
OUVIDOR

Ouvidoria do Parlamento, 31 de OUTUBRO de 2016.

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

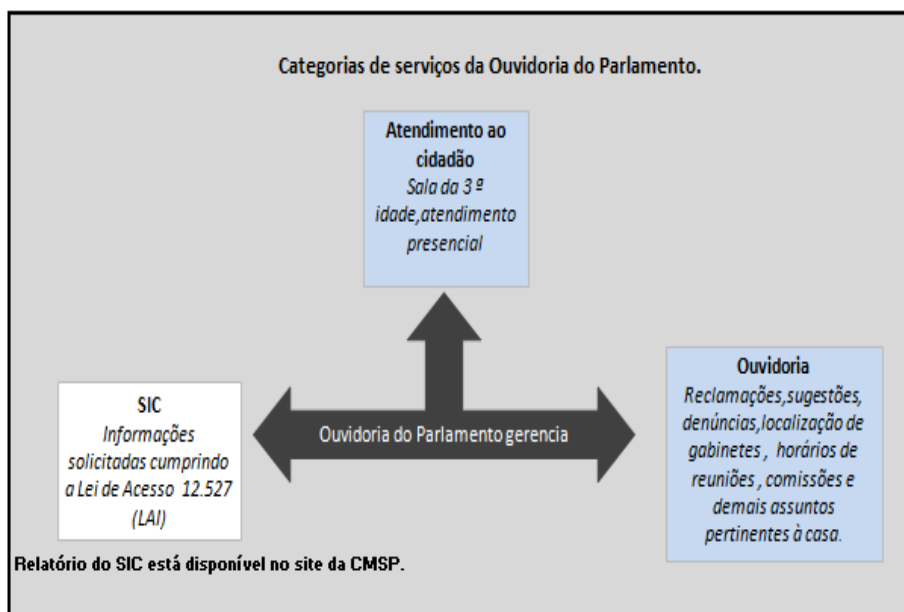
Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP
CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000
<http://www.camara.sp.gov.br>

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 – 1º Subsolo, sala 29.

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

6.2. Eletrônico

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

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

6.3. Telefônico

Telefone: **0800-322.6272 (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 da Ouvidoria do Parlamento. Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900.

6.5 Whatsapp

Número: 11 94153.3277

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, Gestão Pública, Serviço Social, Jornalismo e estagiários qualificados em áreas das relações sociais e humanas como Direito, Jornalismo, Gestão de Políticas Públicas, Psicologia e Serviço Social.

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 ou em parceria com os órgãos correspondentes ao assunto tratado o atendimento presencial busca informar aos munícipes os caminhos viáveis para a recepção e atendimento das demandas de outros órgãos.

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 ou de outras esferas de governo.

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 e são também, eventualmente, recepcionadas denúncias de atos impróprios de parlamentares.