

Relatório Mensal-SETEMBRO 2015



SETEMBRO 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

SETEMBRO 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 Brieze (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)	18
3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)	19
3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores	19
3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP.....	22
4. Situação das Demandas	25
4.1 Relação de protocolos Pendentes	25
5. Atendimento da Ouvidoria.....	27
5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão	27
5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria	27
6. Canais de Comunicação da Ouvidoria.....	28
6.1. Presencial	28
6.2. Eletrônico	29
6.3. Telefônico	29
6.4. Correspondência.....	29
7. Atendimento e Equipe Ouvidoria.....	30
7.1 Assistência/Auxílio	30
7.2 Informações Gerais.....	31
7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento	31

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 **761 manifestações** no período de 1 a 30 de SETEMBRO de 2015, das quais 86% 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 SETEMBRO

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 SETEMBRO

Tipo de Atendimento	Quant.
Presencial	652
Telefônico	24
E-mail	33
Carta	0
Formulário Portal	52
Total	761

Gráfico 1 - Tipo de atendimento SETEMBRO

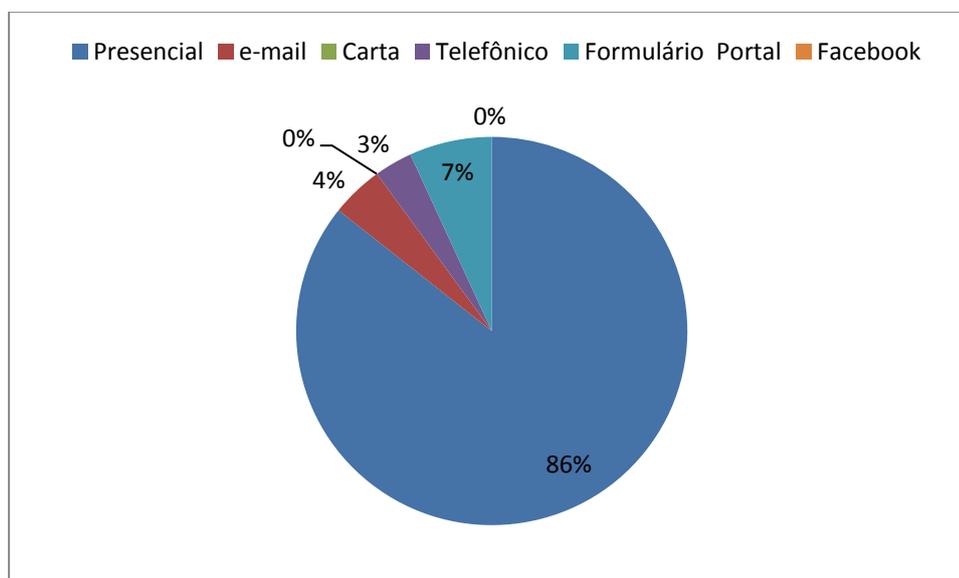


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero SETEMBRO

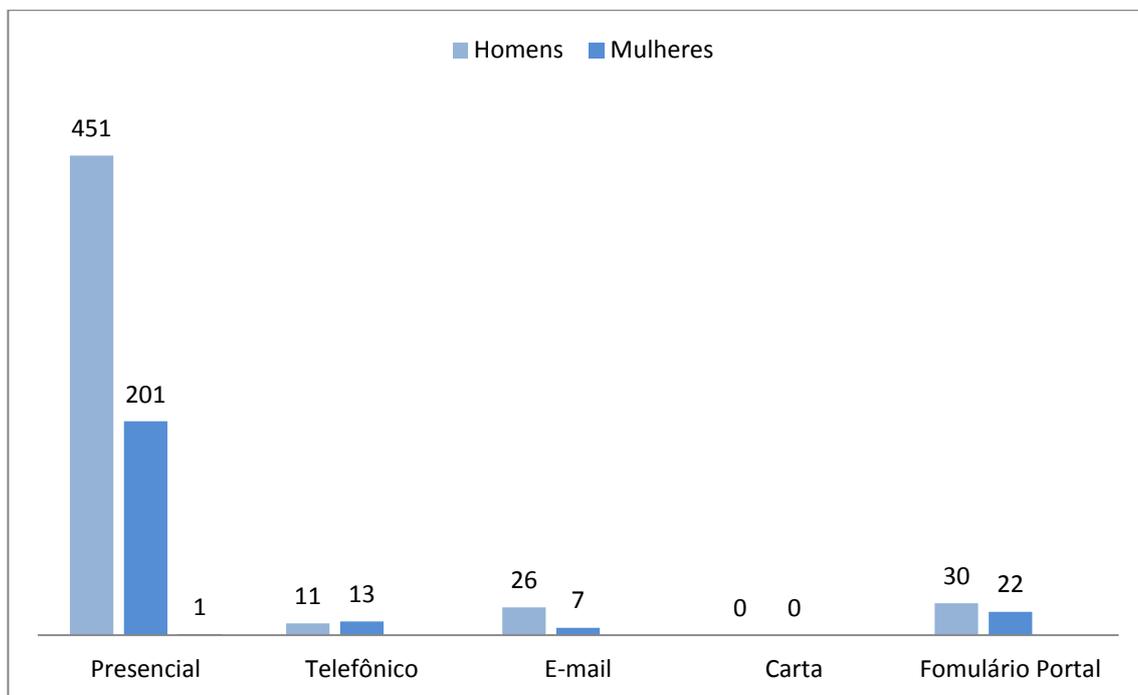


Gráfico 3 - Distribuição de manifestações de críticas e reclamações da PMSP por região SETEMBRO

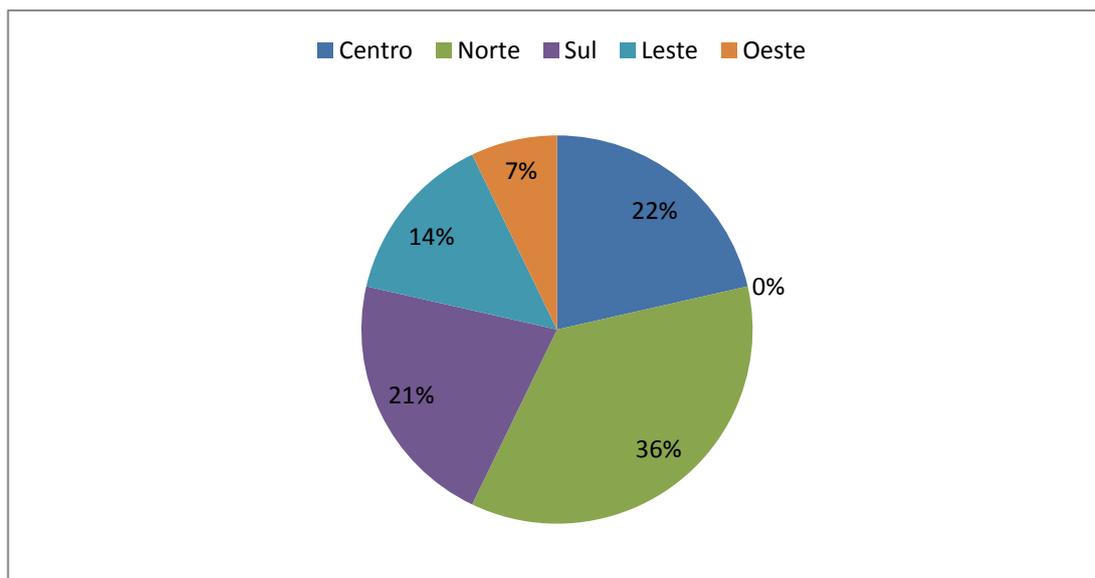


Tabela 2 - Tipo de Manifestação SETEMBRO

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	135
Solicitação de providência (inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	527
Denúncia	4
Elogio	3
Crítica	7
Reclamação	49
Sugestão	13
Relato pessoal	5
Manifestação livre	18
Total	761

Gráfico 4 - Tipo de manifestação SETEMBRO

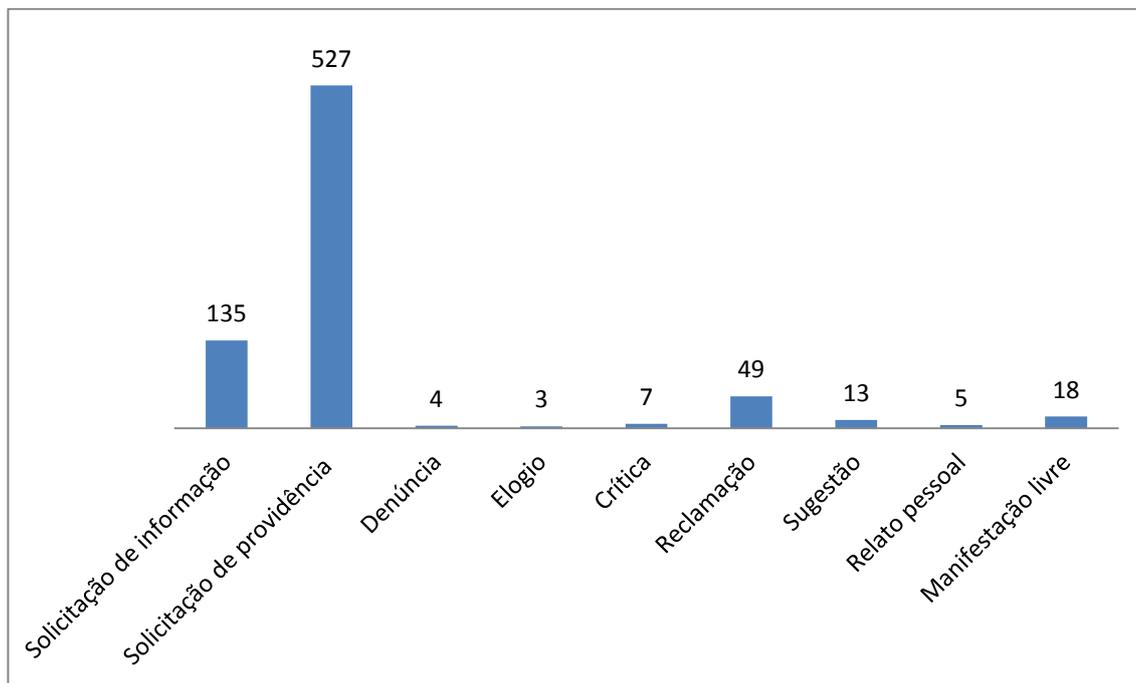
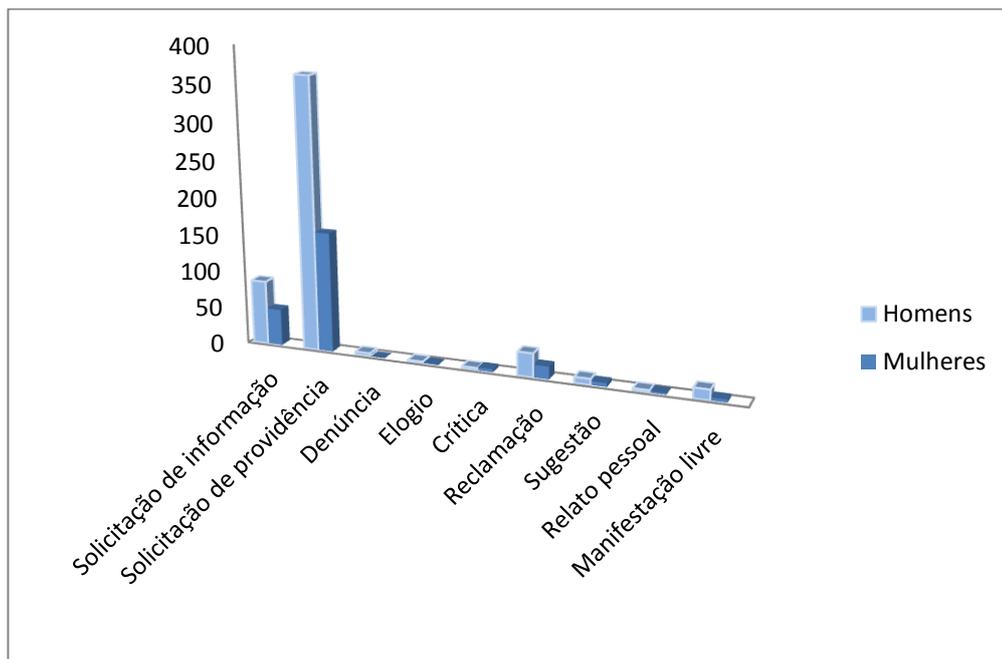


Gráfico 5 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero SETEMBRO



3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das **761** manifestações registradas no mês de setembro de 2015, 132 foram relativas a demandas externas e 629 a demandas internas da CMSP, com destaque para:

3.1. Assuntos pertinentes a Prefeitura

- Munícipe afirma que houve um plantio sistemático da árvore *Ficus*, de origem indiana, na Cidade. Não se sabe ideia de quem, quem fez proliferar. Hoje a cidade está infestada sendo visível o prejuízo: quando nas calçadas, destruindo os pisos; quando em lugares abertos, dizimando as árvores vizinhas, porque suas raízes sufocam as raízes de outra vegetação. Ele afirma que tem por compromisso plantar árvores brasileiras em praças e jardins. Fez isto na Praça Celso Delmanto, no final da Avenida Henrique Schaumann. Foi em 25.01.2005, portanto, a dez anos. Um *Ficus*, plantado por alguém na época ou pouco depois, vicejou como tiririca e acobertou o *Mogno*, que tem altura de apenas três metros, quando deveria estar com seis metros, pela idade. A árvore *Ficus* é nociva. O cidadão observa que em várias cidades é proibido plantar esta árvore, como é permitido removê-la, quando já plantada. Ele faz este apelo porque há pelo menos três anos vem pedindo a Subprefeitura de Pinheiros para podar a *Ficus* e dar sol ao *Mogno* e não obtém sequer resposta.
- Munícipe pede providências em relação a um terreno baldio vizinho à sua casa que pertence a uma construtora e trata-se de um terreno murado, o que impede qualquer ação por parte dos agentes de zoonoses, os quais verificaram que há presença de materiais inservíveis, além de mato alto, favorecendo a proliferação de animais sinantrópicos. Assim, é necessário que o proprietário seja notificado para que realize a limpeza do imóvel. Pede a gentileza de verificarmos o que é possível fazer, pois se trata de um assunto de interesse público, visando à saúde e segurança daqueles que residem próximo ao terreno.
- Munícipe solicita que seja colocado um semáforo para pedestres no cruzamento das avenidas Inconfidência Mineira e dos Nacionalistas, no Bairro Vila Rica, pois é um cruzamento muito perigoso e com a inauguração de um supermercado próximo às duas avenidas é quase impossível atravessar.

- Na Rua Durval Soares da Silva, no Bairro Riviera Paulista, foram abertos três bares. Um chamado Marina, outro dentro do Clube Náutico Paulista, e um terceiro ainda na mesma rua em frente ao Marina. Ali, os carros fecham as saídas de garagem, a polícia não dá conta de fiscalizar e baderneiros fazem o que querem. Além disso, a área é de preservação ambiental (manancial). “Os baderneiros espalham lixo, urina e fezes na via. Já observamos sexo no meio da rua. Precisamos do poder público aqui”.
- Munícipe envia reclamações sobre irregularidades de bares situados na Avenida Elísio Cordeiro de Siqueira que colocam suas mesas na calçada impedindo a passagem de pedestres. São vários bares com a mesma situação sem delimitação entre o estabelecimento e a rua. Não há limites para estes bares. Gostaria se possível uma fiscalização mais rigorosa.
- Munícipe afirma estar indignada com o que está sendo feito com a mobilidade urbana na Cidade de São Paulo. A redução da velocidade limite nas principais vias da Cidade está prejudicando as pessoas que precisam se deslocar, seja de ônibus, de trem, metrô, automóvel, táxi ou de bicicleta. Um verdadeiro inferno! “É óbvia a voracidade na arrecadação pois, da noite para o dia, novas regras são implementadas em vias importantes e, na maioria das vezes, sem aviso prévio tal como ocorreu na Avenida Gastão Vidigal e Avenida Professor Fonseca Rodrigues, na Zona Oeste”.
- Munícipe solicita transporte público na Avenida do Cursino, altura do número do 3.800, trazendo trem, monotrilho ou metrô para a região, pois na avenida tem muito trânsito e este tipo de transporte facilitaria os deslocamentos e traria investimentos como comércio local, empreendimentos e valorização de imóveis.
- Munícipe solicita a colocação de lombada na Rua Artia e entre as ruas Marcelo Muller e Secundino Domingues.
- Munícipe é usuário de crack e passou onze meses internado até maio de 2015, quando retornou para a casa de sua irmã. Após uma recaída na madrugada de domingo para segunda-feira (dias 30 e 31 de agosto de 2015) a situação familiar ficou comprometida e ele acabou por sair da casa em 02 de setembro. Pede uma clínica para internar-se novamente.
- Cidadã reclama do barulho proveniente de pensão localizada na Rua Japurá, Bela Vista. Informa que dia e noite o barulho no local é constante, não respeitam a vizinhança e nos finais de semana o problema se agrava. Pede que sejam tomadas providências, pois já foram feitas diversas reclamações.
- Munícipe entrou em contato conosco novamente pedindo que a questão com a Subprefeitura da Casa Verde fosse resolvida.
- Munícipe registra reclamação de quatro semáforos que estão com problemas no cruzamento do Viaduto 9 de Julho com a Rua Santo

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

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

Antônio. Os semáforos ficam verde e vermelho ao mesmo tempo, causando riscos para pedestres e automóveis.

- Munícipe solicita aos vereadores que cobrem explicações da Prefeitura do Município de São Paulo quanto à qualidade do asfalto da Avenida Aricanduva e suas adjacentes.
- Funcionário da Prefeitura de São Paulo, desde outubro de 1984, exerce o cargo de Técnico de Raios-X e pede providências quanto ao Tempo de Serviço dos Técnicos de Raios-X. “Nós recebemos insalubridade e temos o direito a aposentadoria aos 25 anos trabalhados. Por que a Prefeitura não cumpre a Legislação e aposenta os Técnicos de Raios X aos 25 anos trabalhados, se os professores e os funcionários da GCM têm aposentadoria antes dos 35 anos? Espero uma resposta desta Ouvidoria e também orientações de como proceder para me aposentar, pois tenho esse direito já que trabalho a mais de trinta anos”.
- Munícipe mora no Albergue Espaço Luz e, numa ocorrência, seus companheiros de quarto entregaram seus pertences - documentos, celular e dinheiro - para a assistente social no dia 08/09/2015. No dia seguinte foi retirar os pertences por volta das 16h15 mas o dinheiro não estava junto (ele alega que eram cerca de R\$ 440,00). Diz ainda que os funcionários do albergue teriam visto o dinheiro, mas ninguém sabe onde está.
- Munícipe reclama da quantidade de lixo nas ruas da Cidade. Diz que apesar de haver muitas lixeiras as pessoas jogam lixo ao lado delas e esse problema só pode ser resolvido com campanhas educativas para mostrar que não se deve proceder assim. As bitucas de cigarros também são em grande quantidade já que os fumantes não têm onde jogá-las. Pede a instalação de cinzeiros nos pontos de ônibus, pois é nesses locais que são atiradas a maioria dessas bitucas.
- Municípes afirmam que continuam aguardando providências do Poder Público em relação aos incômodos noturnos que causam os bares da Vila Pauliceia.
- Cidadão relata que na esquina da Rua João Francisco de Mello há uma praça com uma escola e uma creche. Essa praça não tem iluminação pública e não é feita a poda de árvores e a retirada do mato. Pedem a ação da Subprefeitura, já que à noite a escuridão atrai usuários de drogas, que acabam assaltando as pessoas nas imediações.
- Munícipe solicita uma solução para a situação escolar de sua filha que morava em Parelheiros e desde março mora com ele no Jabaquara. Pede a transferência dela para a escola mais próxima, cuja rua tem o CEP. 04351-070. “Fiz toda a tramitação para a transferência, solicitada através do Conselho Tutelar junto a Defensoria Pública e até agora não obtive êxito na inclusão de minha filha em sala de aula. À época sua inscrição junto ao sistema estava no número 35 da lista de espera e depois retrocedeu para o número 28 conforme venho acompanhando. Pelo que vi o sistema estava funcionando. Só que ao consultar na semana passada e nesta também verifiquei que a posição dela subiu para 85, fato este que gostaria que fosse

verificado. Quero saber se houve alguma falha para que isso tenha ocorrido. Se continuar assim, neste ano ela não vai conseguir estudar”.

- Munícipe relata abandono de carros na Avenida Tibúrcio de Souza, 879, onde os veículos estão atrapalhando a entrada e saída de seu estabelecimento comercial.
- Munícipe informa a existência de três postes de iluminação pública danificados no Centro as Cidade. Conta que eles estão parcialmente fora de suas bases e que os buracos resultantes são usados como depósitos de lixo. Informa que são dois postes na Rua Coronel Xavier de Toledo, em frente ao Instituto Nacional do Seguro Social, altura do número 288. O terceiro poste está no início da Rua Consolação, número 93. Munícipe pede fiscalização e reparos. Ele afirma que a cidade está abandonada.
- Munícipe propõe medida pra acabar com os pancadões que deixam muitas pessoas até doentes, pois além de perturbar o sossego alheio, o que se vê é um grande número de adolescentes usando drogas, consumindo bebidas alcoólicas, prática de prostituição, além da poluição sonora com músicas pornográficas. Pede a proibição desses carros de som grandes e do estacionamento de carros de passeio com som potente, utilizados para essas concentrações. Acredita que com essas medidas boa parte desse problema seria resolvida.
- Cidadã procurou a Ouvidoria do Parlamento solicitando informações se a Prefeitura fornece algum Salário Social. Informa ser responsável por uma associação de mulheres e gostaria de mais informações do benefício.
- Munícipe sugere a implantação de praça de lazer e esportes nos baixos do viaduto Jaceguai, na Bela Vista. O local está abandonado e sujo, virou ponto de desova de entulho, lixo e carcaças. Os moradores sentem falta de um local para brincar, jogar bola, tomar sol, enfim usufruir de um espaço público em condições para tanto.
- Munícipe pede a proibição de equipamentos sonoros instalados nas entradas de estabelecimentos comerciais (lojas, mercados, concessionárias e afins), os quais tocam músicas e outros sons em volumes exageradamente altos. Ele diz que a Cidade de São Paulo já sofre com poluição sonora em grande quantidade graças ao ruído de automóveis, motos, ônibus e de pessoas que utilizam equipamentos sonoros. A sugestão não se refere à música ambiente dentro dos estabelecimentos, mas somente às que tocam nas portas desses locais em decibéis altíssimos. Caminhar por essas regiões de comércio da cidade torna-se uma atividade estafante, desagradável e estressante em desacordo com o bem-estar, previsto na Constituição Federal. O pedido visa zelar pelo bem-estar da sociedade por meio da diminuição da poluição sonora, extinguindo o que é desnecessário.
- Munícipe pede vistoria em praça pública em frente à sua casa para implantação de área de lazer para crianças e aparelhos de ginástica para idosos que moram ao redor. Está localizada na Vila Formosa, Zona Leste, ao longo da Rua Dona Vitória Speers e chama-se Praça Pastor Arthur Melo Sá Silva.

- Munícipe necessita da vacina Zostovox (contra o Zoster) e afirma que Sistema Único de Saúde não tem.
- Munícipe relata que na Rua Gabus Mendes o Edifício Esther, tombado pelo patrimônio histórico, está sendo vilipendiado e a saúde e o bem-estar das pessoas que habitam ou trabalham no local estão sendo postos em risco. Informa que a Rua Gabus Mendes, única passagem entre a Basílio da Gama e a Sete de Abril, foi pela metade tomada por um estacionamento de motocicletas, e está repleta de moradores de rua, fazendo daquela calçada seu quarto de dormir, seu banheiro para todas as necessidades e por vezes, também o seu motel. Há também muito barulho, proporcionado, ao longo de oito horas por dia, pela empresa Car System, poluidora sonora e portanto infratora contumaz. O alarme ouvido pelos proprietários dos veículos é aquele que repete à exaustão com voz gravada o aviso: “Atenção, este veículo está sendo roubado e é monitorado pela Car System; ligue para 0800.772.7271, obrigado”. Quem mora ou trabalha nas redondezas está obrigado a escutar essa mesma mensagem em volume alto por cinco a seis vezes a cada três minutos ao longo de oito horas diárias, o que significa nada menos que 800 repetições diárias. Evidentemente, os veículos não estão sofrendo espécie alguma de atentado, pois não seria admissível a qualquer alma imbuída de razão acreditar que ladrões retornassem ao mesmo local todos os dias e ali persistissem ao longo de oito horas corridas diante dos aplausos dos mendigos, moradores e comerciantes para atingir seus intentos. Em suma, os alarmes são inúteis, nocivos, poluentes e danosos ao Município e aos munícipes, sem que as polícias estejam autorizadas a tomar nenhuma atitude. Obviamente, há pouquíssimas ações humanas que não derivem do egoísmo e do prazer. Assim, é de se imaginar que os abusos consistam em excelente propaganda de seus serviços para a empresa poluidora e uma satisfação a mais para seus clientes por saberem, oitocentas vezes por dia, que seus veículos estão mesmo nos locais em que os deixaram. Ocorre, porém, que já houve um projeto denominado “Revitalização do Centro” cujos objetivos incluíam atrair para o Centro da Cidade moradores e empreendimentos. A Avenida São Luís, ali ao lado do local das infrações, é considerada um dos pontos mais charmosos da Cidade e a Secretaria da Educação, instalada no prédio do antigo Colégio Caetano de Campos, assim como os edifícios Itália e Copan, são alguns de seus principais pontos turísticos. Os prédios da Avenida São Luís, muitos dos quais dão os fundos para a referida Rua Basílio da Gama, são todos tombados, sendo indubitável seu valor histórico, cultural e paisagístico para o Município. Na circunstância descrita, chega a ser estarrecedor que uma Administração ostensivamente preocupada com o bem-estar, a saúde, a ecologia, a preservação, o ambientalismo, os transportes, ao ponto de investir uma parcela considerável dos recursos públicos na instalação de ciclovias por toda a Cidade, permita que uma rua central seja abarrotada pelo referido estacionamento de motocicletas e as redondezas, degradadas pelos inconcebíveis, agressivos e completamente inúteis alarmes. Cumpre esclarecer que reclamação de igual teor e forma está sendo enviada por

carta à Prefeitura do Município, cuja Ouvidoria não disponibiliza e-mail, sendo que sua página na internet exige o fornecimento de um número de SAC para que se faça a reclamação, número que só é fornecido via o telefone 156, que só fornece o referido número se a reclamação já tiver sido feita (!). Fica, assim, este requerimento para que o Poder Executivo ou o Legislativo tomem providências urgentes para remover do local o referido estacionamento de motocicletas ou, o que seria mais certo ainda, aplicar multas consideráveis à empresa infratora e seus clientes em razão da poluição sonora e da desvalorização do patrimônio público.

- Município questiona porque os processos de legalização de loteamentos irregulares estão parados na SEHAB desde 2011. Alega que tal fato está atrapalhando a arrecadação da Prefeitura tendo em vista que são milhões de reais que deixam de ser arrecadados devido a grande quantidade de imóveis que deixam de pagar IPTU.
- Município afirma que a coleta do lixo na região próxima do Aeroporto de Congonhas, nas imediações da Avenida Miruna do lado do Planalto Paulista, é deplorável. A coleta é mal orientada e o município é mal educado! Ocorre que na coleta do orgânico pela manhã recolhem o reciclável e na do reciclável à noite retiram o lixo orgânico. Além disso, mesmo nos dias separados, por que não orientar o coletor, para não recolher o que não for da sua coleta? Certa vez indaguei ao coletor e ele disse que não podia deixar nada, fosse o que fosse, para não ser punido. O município precisa aprender a colaborar e colocar os resíduos certos nos dias e nas horas certas. “Gente, é lamentável tanto cuidado com as absurdas ciclovias, que em dias úteis não leva ninguém a lugar nenhum, enquanto a periferia está carente de providências urgentes e a coleta do lixo é lastimável”.
- Cidadão procura a Ouvidoria do Parlamento para fazer nova reclamação referente ao tratamento dado a sua solicitação por parte da Subprefeitura de São Mateus. Reclamação já registrada na Ouvidoria, sob o número de protocolo 2915. Informa que após sua reclamação ter sido registrada e encaminhada à Subprefeitura de São Mateus enviaram uma equipe para sinalizar o local a fim de evadir o tráfego de caminhões, porém as placas foram colocadas em um ponto incompatível não contribuindo para a resolução do problema na Rua Josué Alves do Amaral CEP 03936-1000, cruzamento com a rua Gaia. Primeiramente os veículos seguem pela Rua do Estado do Ceará e logo em seguida se deparam com a Rua Gaia. A Rua Josué Alves do Amaral, onde o cidadão reside, termina na Rua Gaia. Com o tráfego intenso no local todo o entorno está sendo prejudicado inclusive já está ocasionando o sedimentação do solo. Na semana passada uma equipe foi ao local e colocaram uma placa atrás de uma árvore e outra em um poste. O serviço realizado não auxiliou e tampouco contribuiu para a resolução do problema, pois além de os motoristas terem pouca visibilidade, a sinalização não foi colocada nos locais devidos. Município solicita que a sinalização seja refeita, pois o problema persiste.
- Município faz uma reclamação sobre as novas paradas de ônibus da cidade de São Paulo. Informa que agora não há mais lixeiras nas paradas de

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

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

ônibus, o que tem aumentado a sujeira. É certo que a população deveria ter consciência de não jogar lixo na rua, mas tirar as poucas lixeiras que tínhamos só contribui para acúmulo de mais lixo nas vias públicas.

- Munícipe solicita retirada de bar que desrespeita a lei do Psiu em Santana.
- Munícipe pede mais uma inspeção no Hospital Municipal São Luiz Gonzaga, tendo a última sido feita em Maio de 2015, entretanto só em dois setores. Mas parece que em vez de melhorar piorou o atendimento e por isto eu e outros conselheiros pedimos nova inspeção, mas desta vez que não ocorra reunião que serve para ter tempo para maquiagem as coisas erradas como ocorreu da outra vez. É preciso inspecionar, sem prévio aviso, os PSA, PSI e o setor de Clínica Médica.
- Munícipe requer providências administrativas com relação ao gerenciamento do Posto de Saúde da Rua Ibiajara, Parada XV de Novembro, em Itaquera, diante do descaso com as crianças que ficaram sem vacinação, pelos fatos e fundamentos a seguir: “Às 9 horas da manhã do dia de hoje busquei o posto supracitado para dar em minha filha, Lúcia Wendell do Nascimento Silva, de dois meses de idade, as respectivas vacinas. Fui informado pela funcionária da recepção que não era possível o atendimento, pois as funcionárias do respectivo departamento não foram trabalhar por motivos particulares. O que mais me deixa abismado não é a ausência das funcionárias, que costumeiramente faltam, mas sim o fato de não haver profissional substituto. Todavia, não podem as crianças ficar sem receber as vacinas fundamentais para o seu desenvolvimento. A saúde é um estado de bem-estar inerente a todo ser humano; essencial para a execução de outros direitos, como por exemplo, no que diz respeito a efetivação de uma vida digna. O direito à saúde é um direito fundamental, positivado em nossa Carta Republicana. O Mandado de Segurança é um instrumento constitucional e importante aliado para combater, inclusive, descaso de administradores que permitem buracos em seu quadro funcional e não se preocupam em substituir funcionários que são substituíveis, deixando as crianças sem vacinação. Convém fixar que a Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente), em seu artigo 3º nos diz que criança e o adolescente gozam de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, assegurando-lhes todas as oportunidades e facilidades, a fim de lhes facultar o desenvolvimento físico, mental, moral, espiritual e social, em condições de liberdade e de dignidade. É dever da família, da comunidade, da sociedade em geral e do Poder Público assegurar, com absoluta prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao esporte, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária. A garantia de prioridade compreende, dentre outros precedência de atendimento nos serviços públicos ou de relevância pública. Nenhuma criança ou adolescente será objeto de qualquer forma de negligência, punido na forma da lei qualquer atentado, por ação ou omissão, aos seus direitos fundamentais. A criança e o adolescente têm direito a proteção à vida e à saúde, mediante a efetivação de políticas sociais públicas que permitam o nascimento e o

desenvolvimento sadio e harmonioso, em condições dignas de existência. Diante do exposto requero que Vossa Ilustríssima se digne determinar que providências sejam tomadas no sentido de não serem violados os direitos das crianças por causa de falta de profissional”.

- Munícipe sugere investirmos na captação de água através do asfalto das ruas e avenidas da Cidade. “Minha rua, por exemplo, é de paralelepípedo e está toda danificada e remendada. A cada novo mês temos um novo buraco e nunca existiu a possibilidade de recapear a rua. Essa é uma boa oportunidade para pensar nesse tipo de asfalto aderente”.
- Munícipe reclama da péssima qualidade do transporte público na Zona Norte. “Domingo, 27/09 às 20h30, ponto final da Lotação 9004 (Jardim Elisa Maria - Terminal Cachoeirinha), localizado na Rua Clara Nunes. Após mais de trinta minutos de espera, finalmente chega a lotação que nos transportaria ao Terminal VI Nova Cachoeirinha. De início o leitor dos bilhetes de usuários não validava os bilhetes especiais, acumulando todos os portadores de bilhetes especiais na pequena parte dianteira do veículo, tornando extremamente difícil o embarque de novos passageiros. Mais a frente o carro da linha 9004 – quebrou definitivamente - culminando com o desembarque de todos os passageiros para esperar uma nova lotação, que não se sabia quando passaria. Episódios como o acima citado não são raros nesta linha de lotação. A SPTrans, por sua vez, não registra reclamação de lotação em seu site deixando o usuário sem saber a quem relatar tais fatos. Em contrapartida não existe fiscalização ou pelo menos se existir deve ser na madrugada ou virtual”.
- Municípes não concordam com o que foi incluído no projeto de lei. Não ao aumento do IPTU pois não têm nenhum benefício que justifique. Só rodízio, ruas fechadas, barulho, lixo, moradores de rua em sua porta, ambulantes em frente a nossas lojas. No link, a notícia veiculada pelo Estadão: <http://sao-paulo.estadao.com.br/noticias/geral,haddad-quer-aumentar-iptu-de-irregulares>.
- Munícipe reclama do uso de celular nas escolas. Diz que viu uma reportagem na televisão na qual a professora toma o celular do aluno e recebe crítica da mídia. Quer entender por que a lei proposta pelos vereadores a respeito desse assunto não é respeitada.

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

- Municípes criticam a proibição do aplicativo UBER na Capital.
- Munícipe envia sugestões para a audiência municipal da Lei de Zoneamento da Cidade de São Paulo.
Sugere a desburocratização do processo jurídico de desocupação.
Indenização de cinco salários mínimos para famílias deslocadas de áreas de construções de metrô e de reintegração de posse de terrenos e imóveis privados.

Sugere também que sejam proibidas a construção de prédios altos em bairros residenciais. Com relação as ZEIS sugere prioridade da Prefeitura com ampliação de planos de moradia e construções de hospitais, AMAs, UBS, postos de saúde.

- PL 319 de 24/06/2015. Cria a patrulha do silêncio. Munícipe elogia porém critica as manifestações referente ao PME.
- Munícipe pergunta se há alguma previsão de lei para a proibição ou restrição a latidos de cachorro.
- Munícipe solicita informações sobre projetos de moradia popular em tramitação na CMSP.
- Munícipe solicita a Lei que instituiu a Ouvidoria da CMSP.

3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)

- Munícipe sugere projeto de lei onde todas as Escolas Públicas venham a ter a captação de água de chuva.
- Munícipe sugere projeto de lei para proibir a presença de equipamentos sonoros postos nas entradas de estabelecimentos comerciais.
- Munícipe sugere projeto de lei para que seja instalado relógio de parede (digital ou analógico) acima da lousa em todas as salas de aula de universidades, faculdades, escolas de ensino fundamental, médio e técnico utilizadas para a realização de concursos públicos.
- Munícipe sugere projeto de lei que proíba carros de circularem com equipamentos de som que emitam volumes absurdos de decibéis.

3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores

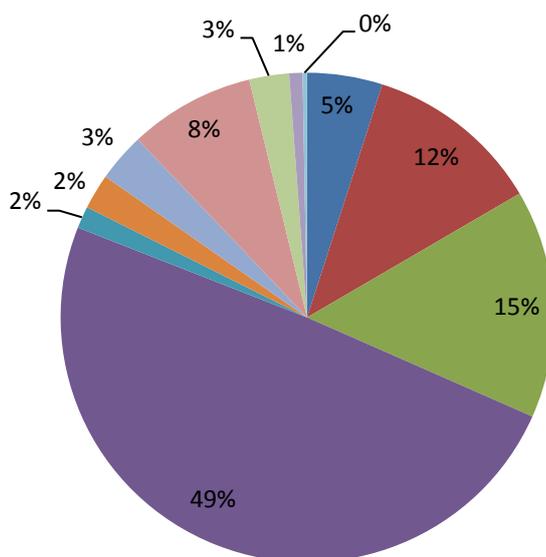
- Munícipes solicitam localizar respectivos vereadores, funcionários, estagiários e setores da Casa;
- Munícipes solicitam Informações sobre Sessões Plenárias (Horários/Dias/Localização);
- Munícipes solicitam informações sobre Eventos, Cursos, Reuniões e Palestras realizados na Casa (Secretaria de Assistência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

- Munícipes solicitam informações/registro de reclamação sobre protocolos seus em aberto junto à Ouvidoria.
- Munícipe solicitam lista atualizada dos vereadores da CMSP.
- Munícipe solicita informações sobre vagas de emprego/estágios na CMSP.
- Munícipes registram reclamações sobre funcionários da Casa.
- Munícipes registram reclamações sobre vereadores da Casa.
- Munícipes retornam à Ouvidoria do Parlamento para fazer elogios sobre aos funcionários/estagiários atendimentos anteriores
- Munícipes solicitam retiradas de exemplares do Estatuto do Idoso/ Criança e do Adolescente/Informativos, etc.
- Munícipes solicitam informações sobre visitas oficiais à CMSP.
- Munícipe busca informação sobre como tornar-se vereador.
- Munícipes solicitam informações sobre ex-vereadores/funcionários.
- Munícipe faz denúncia sobre setor interno da CMSP.
- Munícipe critica execução das funções dos vereadores da Casa.
- Munícipe questiona funções exercidas pela Ouvidoria da CMSP.
- Munícipes solicitam fazer pesquisa/inscrição/cadastro através de computadores da Ouvidoria da CMSP.
- Munícipe sugere alteração da localização da CMSP para uma área não residencial, pois considera que as manifestações causam incômodo.

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 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 Setembro de 2015 percebe-se uma diversidade no que se refere à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Os principais problemas relatados pelos munícipes foram as seguintes questões pertinentes ao Executivo Municipal:

- 2 reclamações sobre desrespeito à lei do Psiu em Santana e 1 sobre poluição sonora no Centro.
- 3 solicitações sobre manutenção de ruas: 1 solicitação de recapeamento de ruas em bairro não informado, 1 solicitação de implantação de lombadas no Jardim Independência e 1 solicitação de recapeamento em Aricanduva.
- 2 reclamações sobre atendimento em Subprefeituras: 1 de São Mateus e 1 na da Casa Verde.

Além desses problemas cuja procura possui maior incidência, a procura pela Ouvidoria do Parlamento no que se refere à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente se deu devido a razões como uma reclamação sobre a ausência de manutenção de uma praça na Zona Sul, uma reclamação sobre postes danificados na região da Consolação, uma crítica sobre serviço de coleta de lixo no bairro Planalto Paulista, sugestão de poda da árvore nociva “Ficus” em Pinheiros e sugestões acerca da manutenção da limpeza nas ruas.

As demandas acima são dirigidas ao Poder Executivo e foram encaminhadas à Ouvidoria Geral do Município. Ao todo, foram relatadas 13 demandas da Ouvidoria relacionadas a Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, principalmente vindas da Zonas Leste e Norte, com 3 demandas cada, depois, a Zona Sul com 2 e o Centro também com 2, seguidos pela Zona Oeste com 1. Por último há 2 demandas cuja região não foi identificada.

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 localizada 1 reclamação pertinente à Comissão de Saúde. Esta foi direcionada à Ouvidoria da Secretaria da Saúde. O atendimento foi recebido através do Formulário Portal e trata-se de reclamação da UBS da Rua Ibiajara, XV de Novembro em Itaquera.

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

No mês de setembro 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. Destas, duas foram reclamações recebidas pelo nosso endereço eletrônico (ouvidoria@camara.sp.gov.br) e outras duas através do formulário eletrônico disponível no portal da Câmara Municipal (<http://www.camara.sp.gov.br/fale-conosco/ouvidoria/>). Uma das manifestações é originária da Zona Norte e outra da Zona Oeste da cidade de São Paulo. Das duas remanescentes não foi possível determinar a origem.

- ✓ Múncipe dirige reclamação aos vereadores sobre as Políticas de Mobilidade Urbana do prefeito Fernando Haddad e sobre a fiscalização

dos parlamentares sobre o tema. A manifestação foi encaminhada diretamente aos gabinetes dos vereadores.

- ✓ Munícipe critica as Políticas de Mobilidade Urbana do prefeito Haddad, especificamente a redução do limite de velocidade em várias vias da Cidade, da voracidade da arrecadação por meio de multas e da implantação de novas regras de trânsito sem aviso prévio. Afirma que isto ocorreu na Avenida Gastão Vidigal e Avenida Professor Fonseca Rodrigues como exemplo. Pergunta o que os vereadores pretendem fazer contra estas atitudes do Executivo Municipal. A manifestação foi encaminhada diretamente aos gabinetes dos vereadores.
- ✓ Munícipe reclama das novas paradas de ônibus da Cidade de São Paulo. Afirma que nelas não há mais lixeiras, o que aumenta a sujeira nas ruas. Sua reclamação foi encaminhada à Autoridade Municipal de Limpeza Urbana (AMLURB) e a São Paulo Transportes (SPTrans).
- ✓ Munícipe reclama qualidade do transporte público na Zona Norte, especificamente da linha 9004 - Jardim Elisa Maria - Terminal Cachoeirinha. Relata que tem problemas recorrentes nesta linha como tempo de espera aumentado entre os veículos que a atendem, mau funcionamento do aparelho que valida os bilhetes e quebra de veículo. Afirma ainda que a SPTrans não registra reclamação em seu site e deixa o usuário sem saber a quem relatar tais ocorrências. Sua reclamação foi encaminhada a SPTrans para ciência e possível providência.

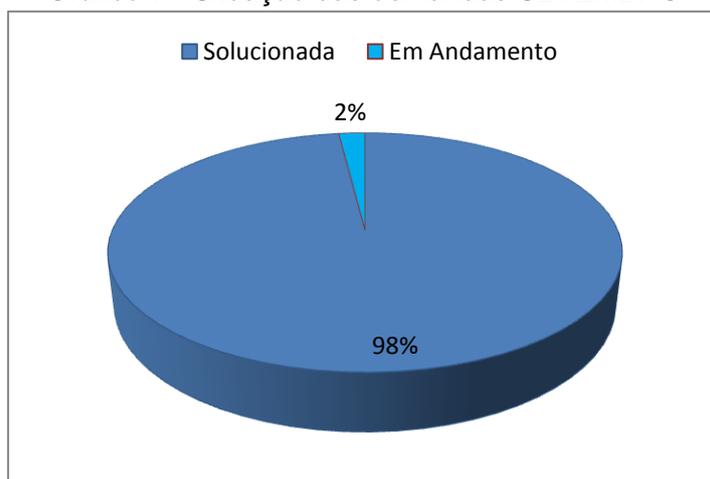
4. Situação das Demandas

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

Tabela 3 - Situação das demandas SETEMBRO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	747
Em Andamento	14
Total	761

Gráfico 7 - Situação das demandas SETEMBRO



4.1 Relações de protocolos Pendentes

Tabela 4 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 30/09/2015

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto (dias úteis)
3226	Reclamação	29/07	31/07	45 dias



3284	Reclamação	01/08	05/08	42 dias
3538	Reclamação	12/08	12/08	34 dias
3731	Reclamação	20/08	20/08	28 dias
3736	Sugestão	20/08	20/08	28 dias
3898	Informação	28/08	31/08	22 dias
3936	Informação	31/08	31/08	21 dias
4049	Informação	03/09	03/09	18 dias
4154	Reclamação	09/09	25/09	15 dias
4319	Reclamação	16/09	30/09	10 dias
4471	Reclamação	22/09	30/09	6 dias
4503	Reclamação	22/09	30/09	6 dias
4540	Crítica	24/09	30/09	4 dias
4553	Crítica	24/09	30/09	4 dias
4563	Reclamação	24/09	30/09	4 dias
4611	Informação	25/09	30/09	3 dias
4618	Sugestão	28/09	30/09	2 dias
4626	Sugestão	28/09	30/09	2 dias
4631	Informação	28/09	30/09	2 dias
4644	Denúncia	28/09	30/09	2 dias
4673	Reclamação	29/09	30/09	1 dia

Marcelino Atanes Neto
OUVIDOR

Ouvidoria do Parlamento, 30 de SETEMBRO de 2015.

5. Atendimento da Ouvidoria

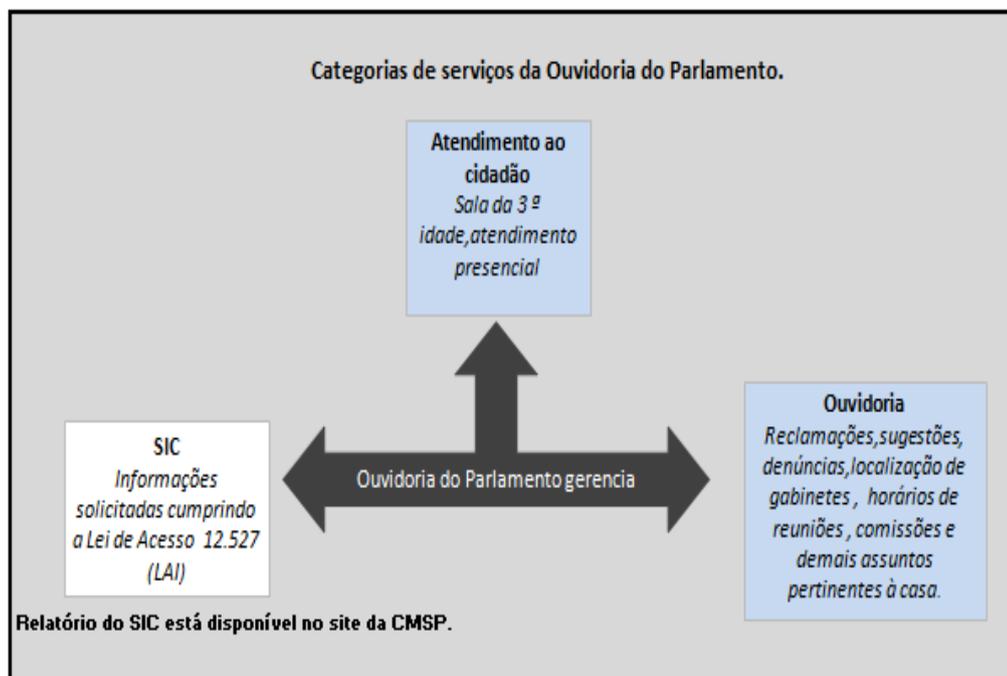
5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão

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.

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

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

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

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.**