



Relatório Mensal-JUNHO 2016

BALANÇO SEMESTRAL



Ouvidoria
Câmara Municipal de São Paulo

JUNHO 2016



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



JUNHO 2016

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)

Cintia Kelly Sena da Silva (Psicologia)

Camila Pereira dos Santos (Serviço Social)

Edmo Marcelo Salazar Oliveira (Psicologia)

Fernanda da Silva Santos (Jornalismo)

Jéssica Pereira dos Santos (Direito)

Juliana Aparecida Bispo Inácio (Psicologia)

Luana Almeida Souza (Serviço Social)

Luis Phelipe Silva Lopes (Direito)

Lucas Brito dos Santos (Direito)

Mayara de Oliveira Brito (Jornalismo)

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)	14
3.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores.....	15
3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP.....	17
4. Situação das Demandas	20
4.1 Relação de protocolos Pendentes.....	21
5. Balanço Semestral- 1º semestre de 2016	22
6. Atendimento da Ouvidoria.....	28
6.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão	28
6.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria	29
7. Canais de Comunicação da Ouvidoria	30
7.1. Presencial	30
7.2. Eletrônico	30
7.3. Telefônico.....	30
7.4. Correspondência.....	30
8. Atendimento e Equipe Ouvidoria.....	35
8.1 Assistência/Auxílio.....	35
8.2 Informações Gerais.....	36
8.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento.....	36



1. Apresentação

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, instituída pela Lei 15.507/11, possui em sua incumbente missão ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e seus vereadores, recepcionando, por meio de seus canais, manifestações e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os direitos humanos, promova a cidadania e a democracia participativa. Acionando os vereadores como agentes fiscalizadores (contando com a ajuda dos demais órgãos municipais do governo da Cidade) ou através dos serviços próprios do setor, a Ouvidoria do Parlamento busca atender da forma mais efetiva, as manifestações dos cidadãos, sejam elogios, reclamações, insatisfações, dúvidas, denúncias ou outras solicitações.

Publica assim o Relatório de JUNHO e também o Balanço do primeiro semestre de 2016.

2. Apresentação de dados



Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal **1170 MANIFESTAÇÕES** no período de 1 a 30 de JUNHO de 2016 das quais 93% ocorreram junto ao nosso atendimento *Presencial*, que viabiliza o contato direto entre o munícipe e os agentes de atendimento.

2.1. Caracterização do Atendimento ao Cidadão (Presencial)

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

Quadro 1 - Destaques da Ouvidoria Presencial

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



2.2. Caracterização geral

Tabela 1 - Canal de atendimento JUNHO

Tipo de Atendimento	Quant.
Presencial	1085
Telefônico	25
E-mail	15
Carta	1
Formulário Portal	44
Total	1170

Gráfico 1 - Canal de atendimento JUNHO

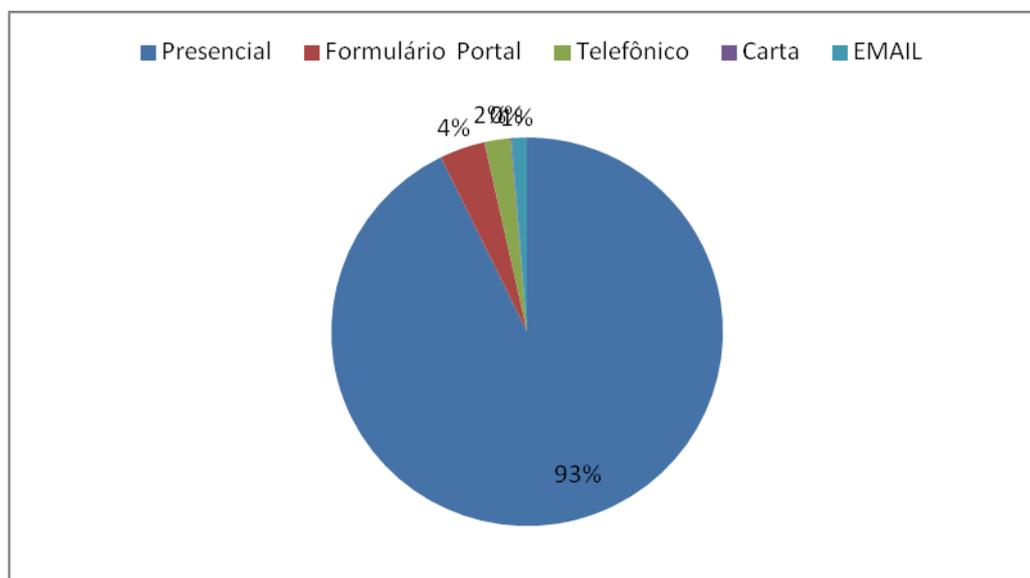




Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero do munícipe JUNHO

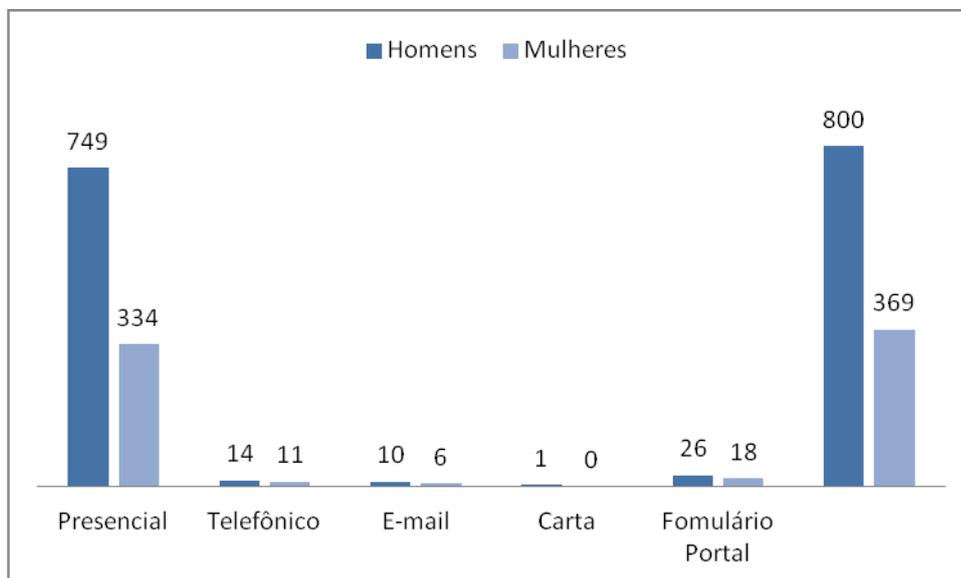


Gráfico 3 - Distribuição de manifestações de críticas e reclamações da PMSP por região JUNHO

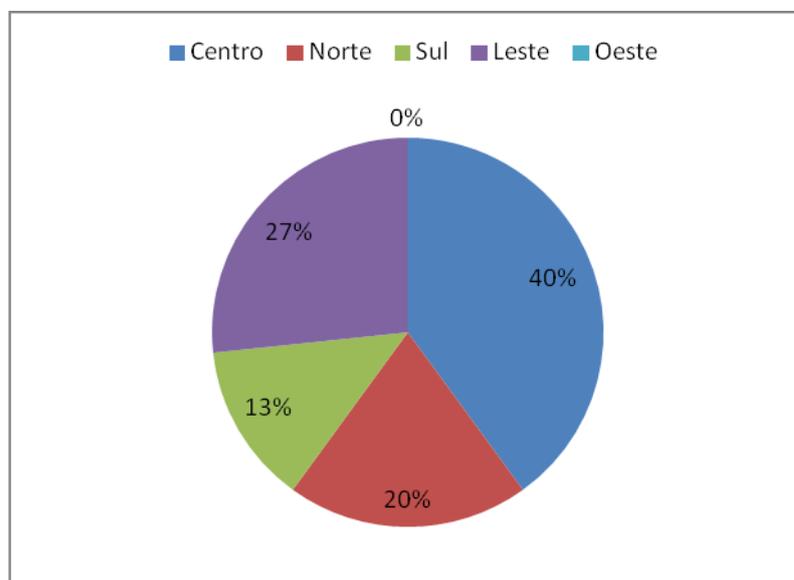


Tabela 2 - Tipo de manifestação JUNHO



Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	314
Solicitação de providência (inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	735
Denúncia	8
Elogio	9
Crítica	19
Reclamação	38
Sugestão	17
Relato pessoal	18
Manifestação livre	12
Total	1170

Gráfico 4 - Tipo de manifestação JUNHO

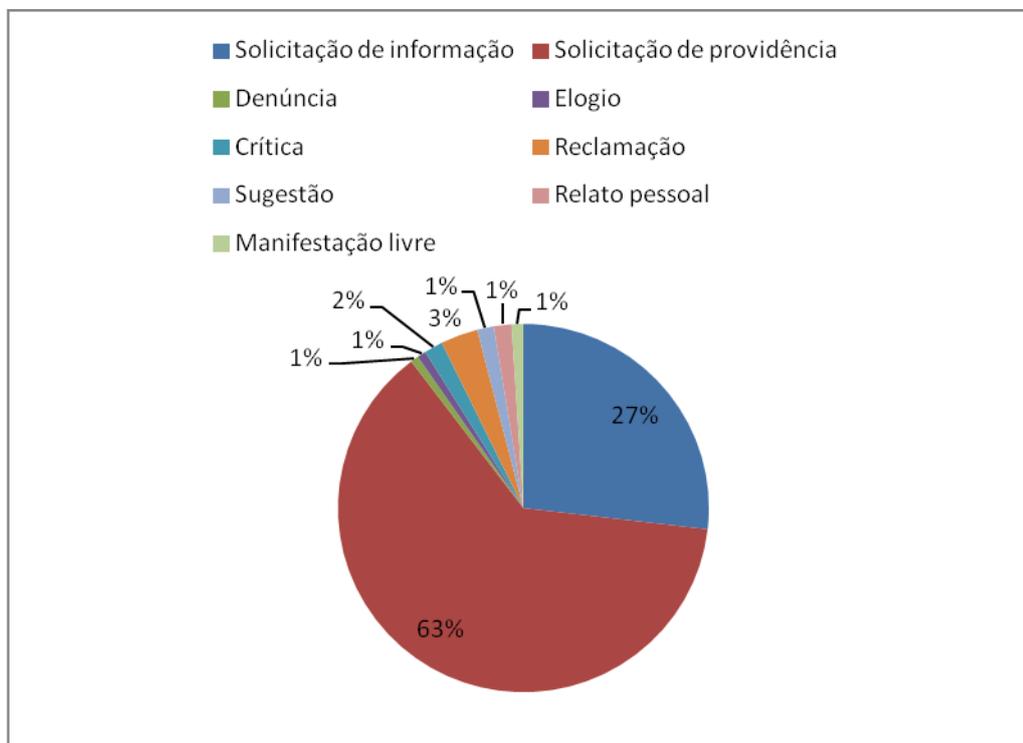
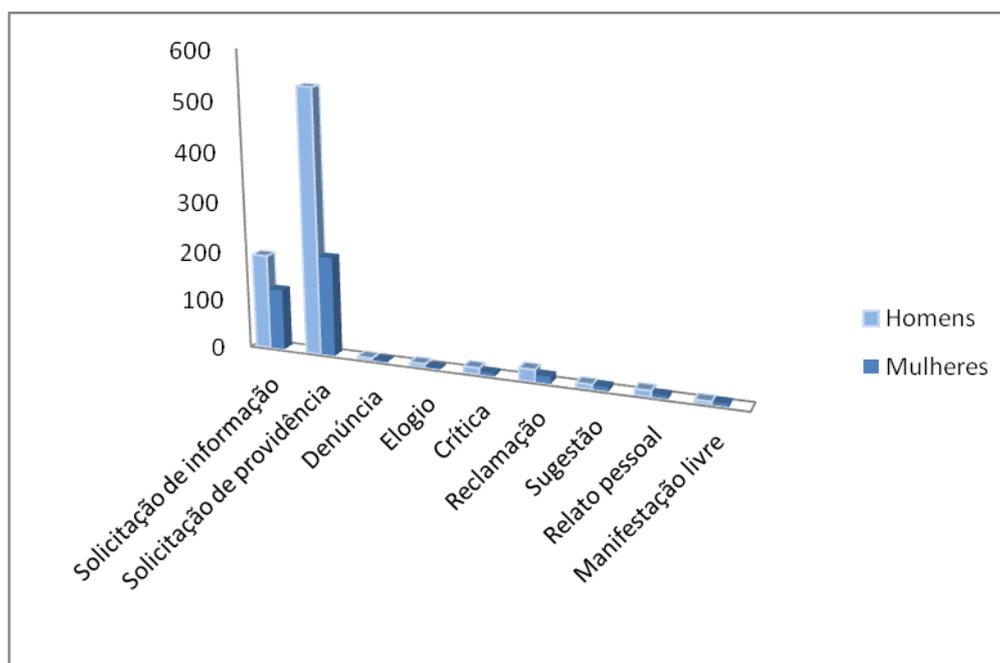




Gráfico 5 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero do munícipe JUNHO



3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das 1170 manifestações registradas no mês de JUNHO de 2016, 194 foram relativas a demandas externas e 976 a demandas internas à CMSP.

3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Munícipe reclama da UBS AMA do Jardim Etelvina, Rua Manuel Teodoro Xavier, 138 - Jardim Etelvina. Relata que a UBS está em situação precária e que a mesma precisa de reforma urgente, inclusive com manutenção das cadeiras.
- Munícipe faz relato pessoal informando que, no ano de 1991, ele e seu amigo José da Silva prestaram concurso para a Prefeitura de São Paulo para o cargo de Auxiliar de Radiologia, assumindo suas funções em 1992

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

até a presente data no Pronto Socorro de Santana. Questiona sua remuneração, pois foi registrado como categoria base e como são concursados para nível técnico gostariam de rever essa distorção.

- Munícipe registra reclamação sobre o atendimento na entidade Bompar - Centro Social Nossa Senhora do Bom Parto. Ele informa que no local não há filas prioritárias para idosos e assim estes acabam, por vezes, sendo empurrados ou tendo o atendimento adiado ou prejudicado na instituição.
- Munícipe reclama da Tenda Bela Vista. Informa que há algumas vans que seriam para transporte de usuários de Centros de Acolhida se deslocarem, porém quando ele solicita o serviço na própria Tenda os funcionários informam não são obrigados a fazer os deslocamentos entre a Tenda e os Centros de Acolhida. Ele questiona então sobre a utilidade das vans.
- Munícipe reclama do atendimento no Centro de Acolhida Cambuci. Relata que mesmo levando carta de encaminhamento (a qual pediu para anexar ao protocolo) da Tenda Bela Vista para pernoite naquele local e chegando antes do horário final para entrada (20h-21h), foi impedido de entrar no local pelos seguranças. Mesmo após certo tempo na fila e na chuva. Cidadão pede esclarecimentos sobre o ocorrido, pois foi impedido de entrar tendo carta de encaminhamento e não teve qualquer possibilidade de falar com os responsáveis pelo plantão da noite. Menciona que solicitou um esclarecimento e uma assinatura alegando a não existência de vaga naquela noite e não obteve êxito, tendo que dormir sob chuva na rua.
- Munícipe reclama de ocupação irregular na Região de Santana.
- Munícipe solicita recapeamento na Região da Freguesia do Ó, no Parque Belém.
- Munícipe critica o entupimento do esgoto da Rua Comendador Vicente Lentini, altura do nº 407, na Região Central da Cidade. Alega que este fato prejudica 7 prédios e 30 casas com cerca de 6 alagamentos por dia.
- Munícipe alega ter sido maltratado e desrespeitado no Posto de Saúde Campos Elísios. Relata ter sido chamado de “merda” por um segurança do local. Segundo ele, isso ocorreu no dia 13 de Abril, no posto de referência de Infectologia Campos Elísios onde tinha consulta marcada para as 10 horas, para prosseguir seu tratamento de HIV. Acredita que foi desrespeitado por conta de sua condição sexual e por causa do HIV. Relata também que administradora do local lhe disse que iria tomar as devidas providências a respeito do ocorrido mas, segundo o cidadão, nada foi feito. Munícipe quer abrir processo contra a empresa de segurança e o Posto de Saúde, pois possui testemunhas.
- Munícipe idosa faz reclamação sobre população de rua na Praça Craveiro Lopes, em frente ao seu apartamento. Segundo ela, os indivíduos a perseguem assim como os demais moradores quando saem do prédio, fazendo barulho e bagunça de madrugada, incomodando as pessoas do

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

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

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



condomínio e impedindo que consigam dormir. Relata já ter reclamado na Subprefeitura da Sé, que alega já ter removido os moradores mas entretanto eles retornam ao local. Solicita a esta Ouvidoria que providências sejam tomadas.

- Munícipe reclama dos ônibus da linha Cemitério Pinheiros-Moooca. Alega que possuem o degrau muito alto o que dificulta o embarque e desembarque de pessoas com mobilidade reduzida.
- Munícipe sugere que os ônibus da cidade de São Paulo possam ter um fiscal presente nos meios de transporte público para prevenir situações de infrações de trânsito e evitar o descaso proveniente do péssimo atendimento para com os cidadãos, especialmente os idosos.
- Munícipe informa que na Rua Antônio Luís Sobral, 205, no Jardim Peri, há um defeito na iluminação pública no poste (lâmpada queimada). Informa que já protocolou reclamação no Departamento de Iluminação Pública e não atenderam a demanda. Relata que devido à escuridão há insegurança dos munícipes ali residentes, pois já ocorreram furtos e roubos.
- Munícipe reclama de pancadão na Região de Cidade Tiradentes.
- Munícipe relata situação que ocorreu em transporte público (lotação, Jardim Palmas - carro 85108 - motorista Jurandir Silva). Informa que embarcou na lotação e sem saber o motivo o motorista começou a lhe dizer palavras ofensivas. Ao chegar no Terminal de ônibus Hospital das Clínicas, ligou para a polícia que lhe orientou a aguardar no local. A cidadã diz que esperou por 4 horas e não houve atendimento da polícia.
- Munícipe informa que a Rua Visconde de Aguiar Toledo não suporta receber todo o trânsito da Avenida Washington Luís em frente ao Aeroporto de Congonhas. Essa pequena rua residencial com 3 quarteirões tem sido invadida por uma quantidade gigantesca de veículos, carros, caminhões e ônibus. Alega também que a rua está com o asfalto todo quebrado, rachado e já há danos nas estruturas das casas.
- Munícipe reclama da demora da construção do novo Terminal Parelheiros.
- Munícipe reclama que na rua em que mora na região do M'Boi Mirim, Rua Jacques Le Mercier, um buraco de 2 metros de diâmetro e 3 metros de profundidade surgiu e o órgão responsável pela manutenção fez os primeiros processos para o conserto. Entretanto faltou asfalto, a empresa não retornou até agora e já faz 8 dias.
- Munícipe reclama de atendimento na Subprefeitura da Vila Mariana.
- Munícipe reclama de falta de recapeamento de ruas na Região do Ipiranga.

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

- Munícipe solicita informação a respeito de Lei Orgânica Municipal que revoga a Lei nº 12.655, de 6 de Maio de 1998.

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

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





- Munícipe solicita informação sobre o Decreto nº 8.574/1969 que consolida e altera a legislação sobre moeda de pagamento de obrigações exequíveis no Brasil.
- Munícipe solicita informação a respeito da Lei de Zoneamento Municipal.
- Munícipe solicita informação a respeito da votação da Lei de Anistia para imóveis irregulares.
- Munícipe solicita informação sobre a tramitação do Projeto de Lei nº 0096/16. Trata-se de Projeto de Lei, de iniciativa do Prefeito, que visa aprovar melhoramentos viários para os Distritos de Brasilândia, Itaim Bibi, República, Anhanguera e Aricanduva.
- Munícipe solicita informação sobre a autoria (vereador responsável) do Projeto de Lei nº 0142/2016 que institui a política municipal para a população imigrante, dispõe sobre seus objetivos, princípios, diretrizes e ações prioritárias, bem como sobre o Conselho Municipal de Imigrantes.
- Munícipe solicita informação a respeito do número de propostas e aprovações de Projetos de Lei que nomeiam ruas.
- Munícipe solicita informação a respeito do encaminhamento do Projeto de Lei nº 348/2015 que dispõe sobre a criação do Centro de Diagnóstico, Acolhimento e Tratamento de Tuberculose na Cidade de São Paulo e dá outras providências.
- Munícipe solicita informação a respeito do número da Lei oriunda do Projeto de Lei nº 346/2010 que dispõe sobre coberturas em pontos de táxi, no Município de São Paulo, e dá outras providências.
- Munícipe solicita informação a respeito de toda lei que foi para votação no plenário e qual foi o voto de cada vereador e das bancadas.
- Munícipe solicita informação a respeito do encaminhamento do Projeto de Lei nº 161/2013 que altera a denominação da Rua Brejolândia para Rua Nair dos Santos, e dá outras providências.
- Munícipe solicita informação a respeito do Projeto de Lei nº 288/2014 que revoga em todos os seus termos o Decreto nº 8.574 de 19 de dezembro de 1969, para alterar a denominação do atual Elevado Presidente Costa e Silva para Elevado Presidente João Goulart.
- Munícipe solicita informação a respeito das Comissões que trataram o Projeto de Lei nº 01-00153/2016 que dispõe sobre a proibição da

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

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

comercialização de buzina de pressão à base de gás propano butano, envasado em tubo de aerossol a menores de dezoito anos e dá outras providências.

- Munícipe crítica a Secretária Municipal de Gestão, alegando que a entidade não cumpriu com o pagamento da aposentadoria especial garantida pela Emenda nº 36/2013 e a Emenda nº 39/2015.
- Munícipe crítica o Projeto de Lei nº 505/2015 que dispõe sobre a isenção de profissionais da advocacia, que especifica, do Sistema de Rodízio Municipal de Veículos na Cidade, e dá outras providências.
- Munícipe crítica o armamento disponibilizado para os profissionais da Guarda Civil Metropolitana afirmando que o armamento é arcaico.

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

- Munícipe sugere que ocorra uma alteração municipal para que motoristas (categoria B) acumulem menos pontos na Carteira de Habilitação. A mudança se aplica para os que ultrapassem o limite de velocidade em 20% ou cometam delito de rodízio de automóveis.
- Munícipe sugere que motoristas que forem autuados por embriaguez sejam classificados em alcoólatras ou não alcoólatras. No primeiro caso, o infrator perde por definitivo a carteira e apenas pode refazer a habilitação se comprovar ter se afastado do consumo de álcool. No segundo caso, o infrator recebe uma segunda oportunidade sendo apenas advertido, mas caso seja reincidente o autuado é categorizado como o primeiro caso.
- Munícipe sugere que readaptados da GCM, físicos e psicológicos, possam usufruir o direito de porte de armas.
- Munícipe sugere a extinção do monopólio de empresas de ônibus.
- Munícipe sugere que readaptados psicológicos possam usufruir o direito de realizar estágios de qualificação profissional e testes psicológicos das mais diversas espécies.
- Munícipe sugere cooperação entre o Governo Estadual, a Prefeitura e entidades privadas para que o crescimento populacional seja atrelado ao transporte público. Havendo multas para as instituições que descumprirem a colaboração e precarizarem o transporte público.

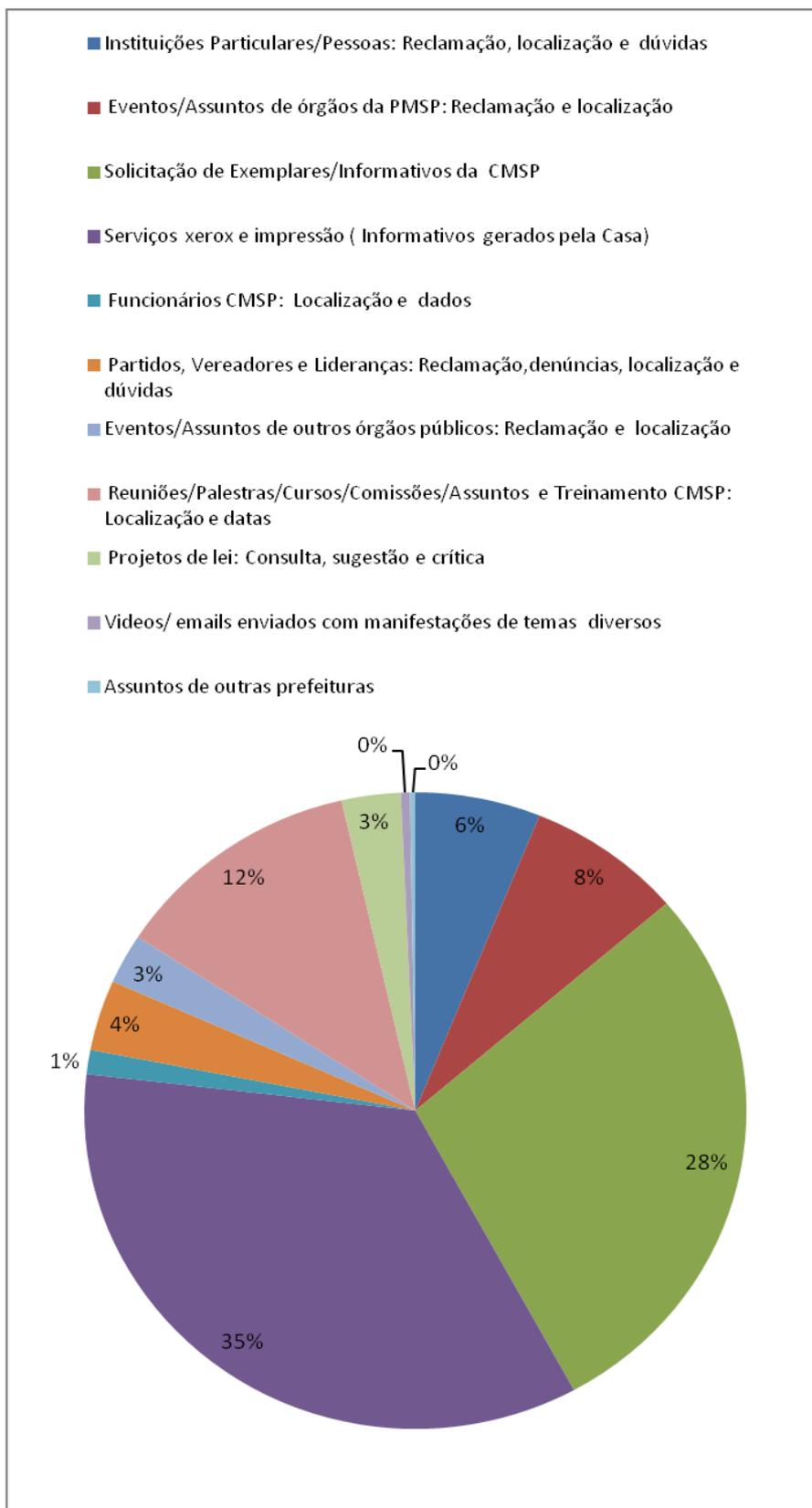
- Munícipe sugere a proibição do aplicativo Uber.



3.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores

- 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 informações/registro de reclamação sobre protocolos seus em aberto junto à Ouvidoria da Casa.
- Munícipe solicitam Lista atualizada de vereadores da CMSP.
- Munícipe solicita informações sobre vagas de emprego/estágios na CMSP.
- Munícipes registram reclamações sobre vereadores da Casa.
- Munícipes retornam à Ouvidoria do Parlamento para fazer elogios aos funcionários/estagiários por atendimentos anteriores e atuais.
- Munícipes solicitam retiradas de exemplares do Estatuto do Idoso/ Criança e do Adolescente, informativos etc.
- Munícipes registram reclamação sobre maus tratos e atendimentos ocorridos em gabinete de vereador da Casa.
- Munícipe solicita falar com a Comissão de Direitos Humanos da Casa.
- Munícipes solicitam cópia da lista de presença de audiência pública.
- Munícipe reclama de não recebimento da Revista Apartes em sua residência.
- Munícipe registra reclamação sobre questões técnicas no site da CMSP.
- Munícipes reclamam de não poderem retirar café junto à copa da Casa.
- Munícipe sugere disponibilização de computadores para navegação em sites internos da Casa.
- Munícipe solicita informação sobre possíveis doações de equipamentos eletrônicos usados na Casa.
- Munícipe reclama de atendimento realizado na Biblioteca.
- Munícipe questiona falta de falta de acessibilidade para o 13º andar da Casa.
- Munícipe reclama de atendimento na garagem de acesso na Casa.

Gráfico 6 - Demandas pertinentes à Ouvidoria





3.5 Boletim mensal referente 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 sobre as demandas pertinentes aos assuntos das 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 JUNHO de 2016, percebe-se uma diversidade delas referentes a Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Ao todo, foram relatadas 10 (dez) demandas, sendo da Zona Sul 04 (quatro); na Zona Leste 01 (uma) demanda; 02 (duas) demandas na Região do Centro. E por fim, na Região da Zona Norte 03 (três).

Os principais problemas relatados pelos munícipes foram as seguintes questões pertinentes ao Executivo Municipal:

- Denúncia referente à ocupação de terreno da Prefeitura, na Região da Zona Norte – Mandaqui;
- Solicitação de manutenção de via pública, na Região da Zona Norte – Parque Belém;
- Solicitação de manutenção de esgoto, na Região do Centro – Cambuci;
- Reclamação sobre perturbação do sossego público, na Região do Centro – Bela Vista;

- Solicitação de manutenção de iluminação pública, na Região da Zona Norte – Jardim Peri;
- Reclamação sobre perturbação do sossego público, assim como pancadão, na Região da Zona Leste – Cidade Tiradentes;
- Reclamação sobre trânsito em via pública de área residencial, solicitação providências de manutenção da via, na Região da Zona Sul – Campo Belo;
- Solicitação de manutenção de via pública, na Região da Zona Sul – Jardim Ângela.
- Denúncia sobre cobrança irregular de IPTU, na Região da Zona Sul – Chácara Inglesa;
- Solicitação de manutenção de via pública, assim como limpeza e varrição, na Região da Zona Sul – Cidade Nova Heliópolis;



COMISSÃO DE SAÚDE, PROMOÇÃO SOCIAL, TRABALHO E MULHER.

Após análise mensal dos registros de atendimentos presenciais, telefônicos, eletrônicos e formulário Portal efetuados pela Ouvidoria da CMSP, foram localizadas 2 (duas) manifestações de reclamação pertinentes à comissão referida. As manifestações foram direcionadas à Ouvidoria da Secretaria da Saúde de São Paulo.

Uma manifestação é pertinente à Região central da Cidade e a outra não foi informada. As 2 (duas) manifestações foram recebidas através do atendimento presencial.

- Cidadão registra reclamação, pois alega ter sido maltratado e desrespeitado no Posto de Saúde Campos Elísios.
- Múncipe registra reclamação sobre UBS AMA Jardim Etelvina, no bairro de mesmo nome. Relata que a UBS está em situação precária e que a

mesma precisa de uma reforma urgente, especialmente nas cadeiras do local.



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

Por meio de análise qualitativa das demandas enviadas por munícipes no mês de JUNHO de 2016, percebe-se uma diversidade de regiões nas demandas referentes ao Transporte Público, sendo 01 (uma) demanda na Zona Oeste; 01 (uma) demanda na Região da Zona Sul; 02 (duas) na Região da Zona Leste; 01 (uma) na Região do Centro.

Os problemas relatados pelos munícipes foram:

- Solicitação de informação referente a registro de reclamação a ser direcionado a SP Trans, proveniente da Zona Leste.
- Munícipe sugere que os ônibus da Cidade de São Paulo possam ter um fiscal presente nos meios de transportes, na Região da Zona Leste.
- Munícipe denuncia que foi ofendida por um motorista do transporte público na Região da Zona Oeste e ao procurar a polícia foi tratada com descaso pelos mesmos.
- Munícipe reclama que em 2015 foi anunciada a construção de um novo Terminal Pareilheiros e até hoje o projeto não foi iniciado, na Zona Sul.
- Munícipe solicita que voltem a circular os ônibus de 2 (dois) andares nas linhas estruturais e de transporte de passageiros no Centro de São Paulo.

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DO IDOSO E ASSISTÊNCIA SOCIAL

No período de Junho de 2016, foi registrado na Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo o total de 4 (QUATRO) reclamações relacionadas à área de Assistência Social do Executivo Municipal:

- Munícipe registra reclamação contra o Centro Social Nossa Senhora do Bom Parto - Bompar. Relata que no local não existem filas prioritárias para os idosos, conforme dispõe o Estatuto do Idoso.
- Munícipe abre reclamação contra Centro de Acolhida. Menciona ter sido impedido de entrar no local para passar a noite mesmo antes do horário limite estabelecido e estar com a carta de encaminhamento em mãos para pernoite.
- Munícipe faz reclamações sobre os serviços prestados pela Tenda, relatando que as vans que seriam para os usuários não estão sendo utilizadas por eles quando solicitado. Reclama também que não há organização nas filas para as entregas de senhas para conseguir o pernoite nos Centros de Acolhida.
- Munícipe relata que após ter perdido sua casa no incêndio da Comunidade Paraisópolis, no ano de 2015, ele tem buscado auxílio em diversos órgãos e não conseguiu ainda nenhuma ajuda.



4. Situação das Demandas

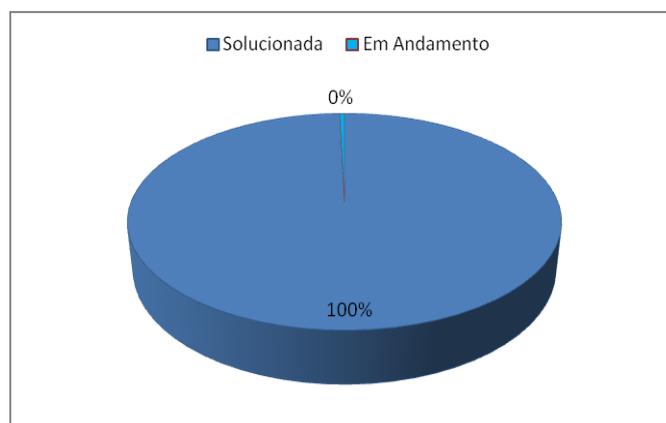
Os encaminhamentos das demandas recebidas no período tiveram as seguintes conclusões:

Tabela 3 - Situação das demandas JUNHO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	1164
Em Andamento	6
Total	1170



Gráfico 7 - Situação das demandas JUNHO



4.1 Relação de protocolos Pendentes

Tabela 4 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 30/06/2016

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto (dias úteis)
10479	Informação	05/05	24/05 15/06	41 dias
11358	Informação	01/06	03/06	21 dias
11360	Informação	01/06	03/06	21 dias
11508	Reclamação	06/06	06/06	18 dias
12078	Informação	20/06	20/06	8 dias
12087	Reclamação	20/06	20/06	8 dias
12494	Informação	30/06	30/06	0 dias

João Cláudio Silva de Quintal

Ouvidor do Parlamento

5. Balanço Semestral- 1^o semestre de 2016

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal 5475 MANIFESTAÇÕES no primeiro semestre de 2016, com média de 912 atendimentos mensais. A ferramenta mais acessada pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria foi o atendimento presencial, totalizando 90% dos atendimentos. A análise dos dados aponta que, em 2016, 80% das demandas são relativas a assuntos internos da CMSP contra 76% de 2015 e 63% de 2014.

Quanto ao perfil dos cidadãos, 69% são homens. Quanto às reclamações da PMSP, observa-se que 27% são da Zona Sul e 8 % da Zona Oeste, as demais regiões apresentam-se em aproximadas proporções. Os dados apresentam também a informação de que das reclamações e denúncias que chegaram a esta Ouvidoria, 78% e 88%, respectivamente, são da Prefeitura. Quanto à CMSP, recebeu 89% dos elogios assim como 84% das sugestões e 59% das críticas. Analisando o primeiro semestre de 2016 em comparação ao de 2015, observa-se um aumento de 90% no número de atendimentos o que nos sugere que a Ouvidoria do Parlamento vem a cada ano sendo mais reconhecida pelos munícipes como meio de participação e controle social.

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



Gráfico 8 - Distribuição dos atendimentos mensais no primeiro semestre de 2016

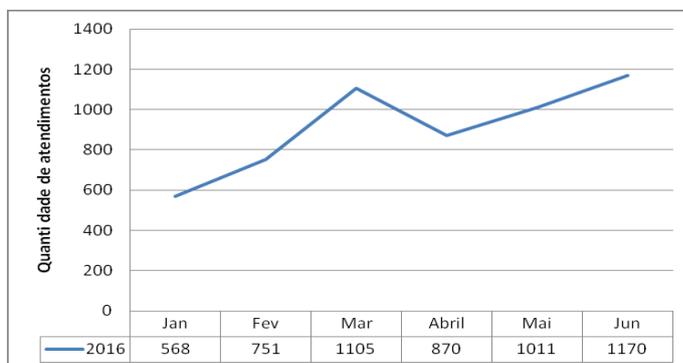


Gráfico 9 - Canal de comunicação usado pelo munícipe no primeiro semestre de 2016

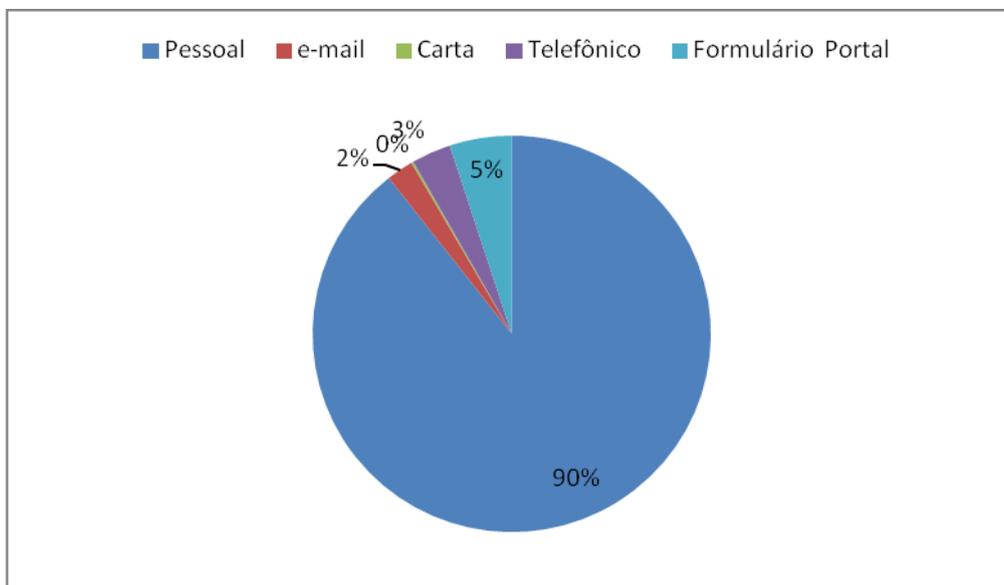
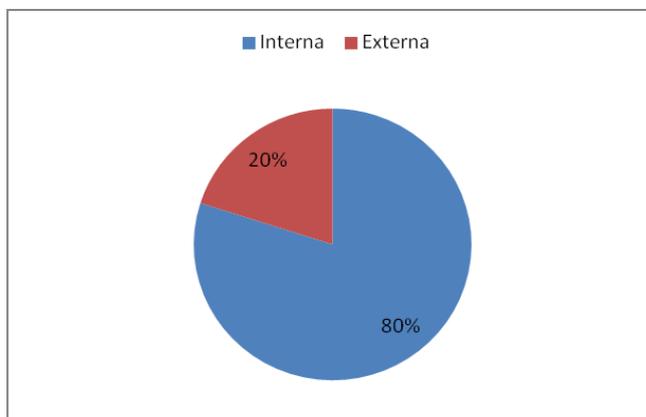


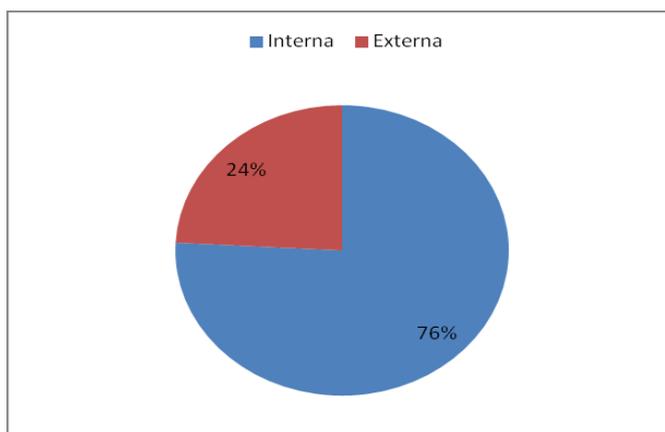
Gráfico 10 – Comparativo da distribuição das demandas interna/externa relativas a CMSP no 1º semestre de 2016, 2015 e 2014.



2016



2015



2014

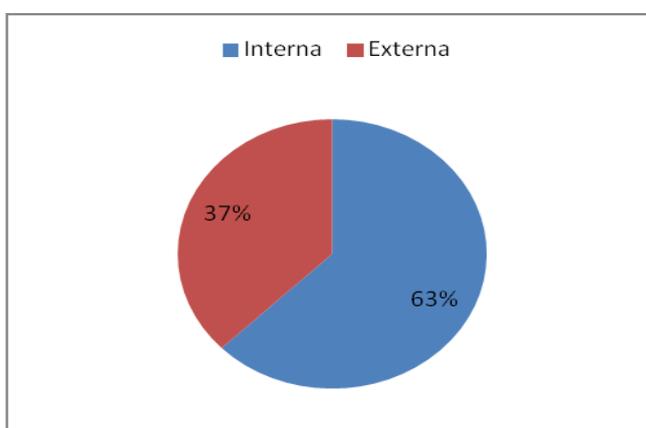




Tabela 5 – Valores de variações dos tipos de solicitações quanto ao assunto interno/externo a CMSP no primeiro semestre de 2016

Tipo de manifestação	Quantidade	Interna	%	Externa	%
Denúncia	25	3	12,00%	22	88,00%
Reclamação	343	74	21,57%	269	78,43%
Crítica	59	54	91,53%	5	8,47%
Sugestão	84	64	76,19%	20	23,81%
Relato Pessoal	93	26	27,96%	67	72,04%
Solicitação de informação	1490	904	60,67%	586	39,33%
Solicitação de providência	3294	3294	100,00%	0	0,00%
Manifestação livre	41	13	31,71%	28	68,29%
Elogio	46	41	89,13%	5	10,87%
Total	5475	4473	81,70%	1002	18,30%

Gráfico 11 – Tipos de solicitações no primeiro semestre de 2016

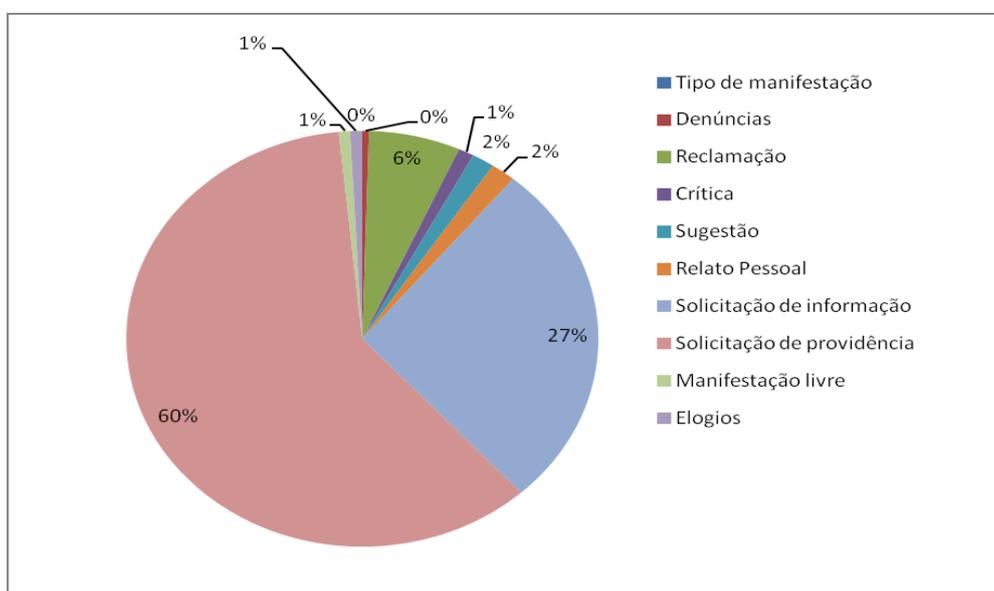


Tabela 6 – Quantidade de munícipes atendidos, por gênero, no primeiro semestre de 2016



Gênero	Qtd atendimentos
Masculino	3802
Feminino	1673
Total	5475

Gráfico 12 – Porcentagem dos munícipes atendidos segundo o gênero no primeiro semestre de 2016

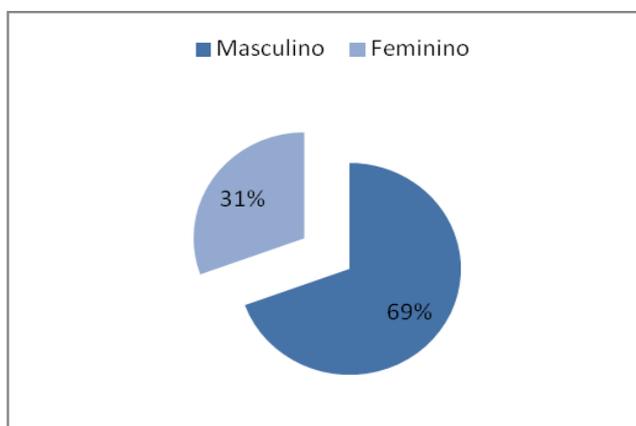


Gráfico 13 – Região de origem de reclamações da PMSP no primeiro semestre de 2016

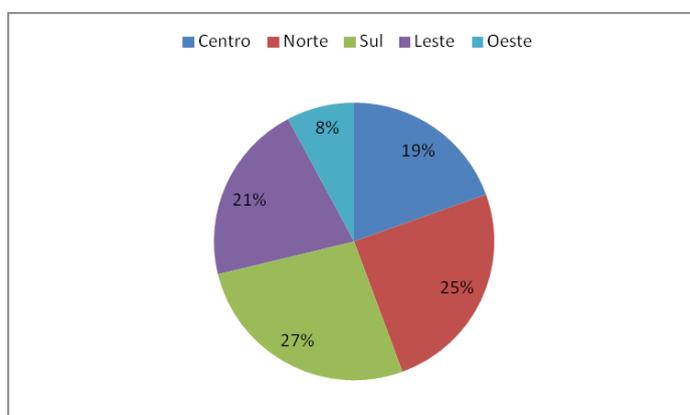




Gráfico 14 - Distribuição dos atendimentos nos primeiros semestres de 2011 a 2016.

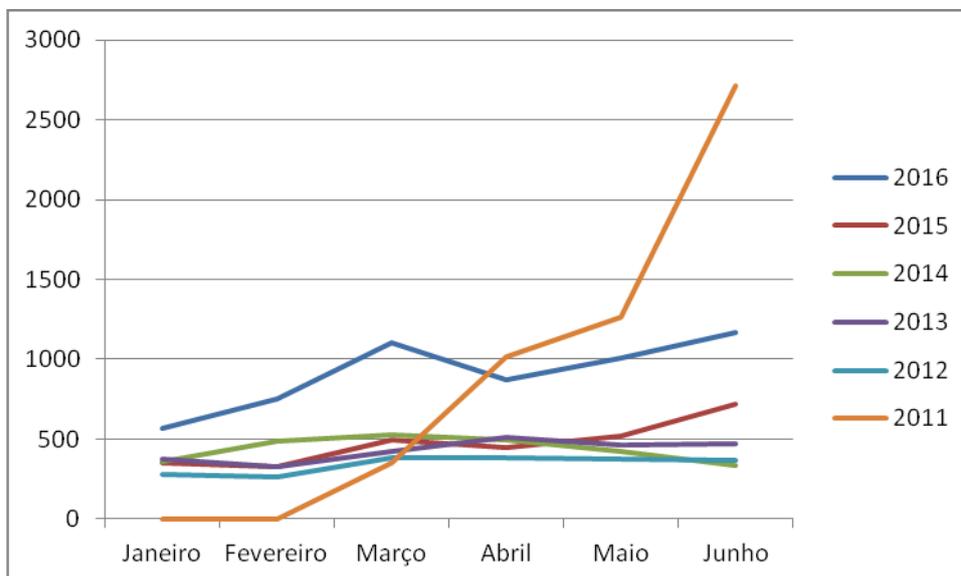


Tabela 7- Distribuição dos atendimentos nos primeiros semestres de 2011 a 2016.

	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Janeiro	568	353	359	375	282	0
Fevereiro	751	330	484	325	263	0
Março	1105	496	525	420	386	354
Abril	870	448	492	508	386	1014
Maio	1011	521	425	459	375	1267
Junho	1170	722	334	471	370	2714
Total	5475	2870	2619	2558	2062	5349

Tabela 8 - Média de atendimentos nos primeiros semestres de 2011 a 2016

	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Média de atendimentos ao mês	912	478	436	426	343	891

Tabela 9 - Valores das variações dos totais de atendimento semestrais no ano de 2011 a 2016



Ano	2015	2016	Var.%
Qtd de solicitações	2870	5475	90,77%

Ano	2014	2015	Var.%
Qtd de solicitações	2619	2870	9,58%

Ano	2013	2014	Var.%
Qtd de solicitações	2558	2619	2,38%

Ano	2012	2013	Var.%
Qtd de solicitações	2062	2558	24,05%

Ano	2011	2012	Var.%
Qtd de solicitações	5349	2062	-61,45%

6. Atendimento da Ouvidoria

6.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão

A modalidade Atendimento ao Cidadão pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa pública ela recebe, por vezes, pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção de que devemos fornecer o máximo possível de informação também nesses casos. Ou seja, realiza-se também pela Ouvidoria do Parlamento o atendimento primário de pessoas que procuram outras casas de interesse público como a Prefeitura e suas Secretarias. Muitos estão à procura de atendimento da assistência social, atendimento psicológico, ou informações de procedimentos diversos como, por exemplo, atendimentos jurídicos, cabendo-nos fornecer a essas pessoas as informações para que se dirijam aos locais mais apropriados para o atendimento demandado.

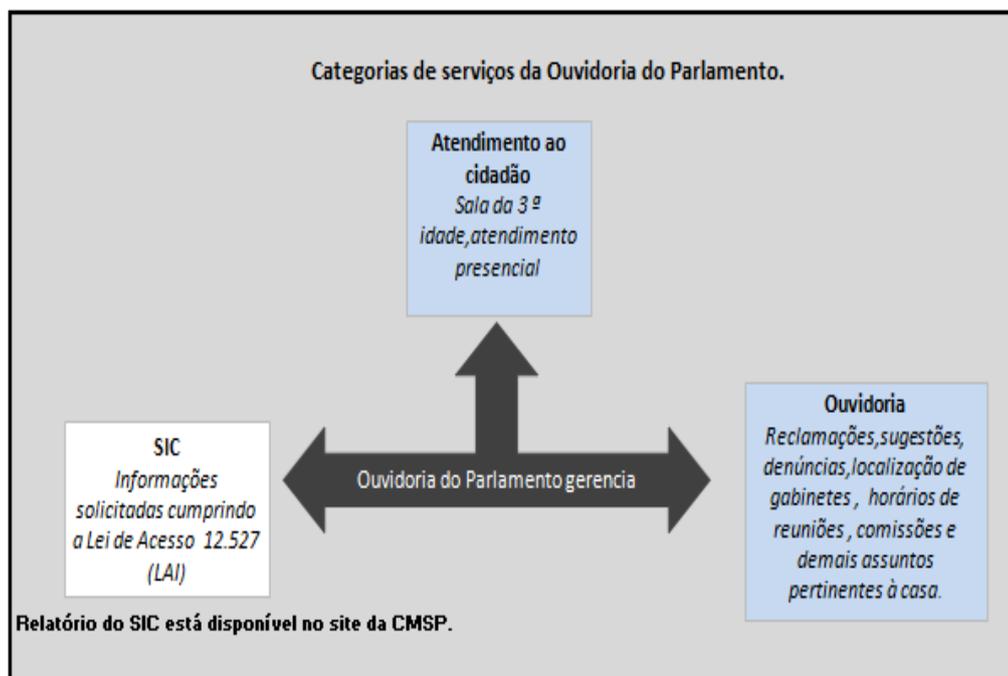
Contamos também com a sala da 3ª Idade, provendo um atendimento humanizado para as pessoas que muitas vezes procuram a Casa com demandas delicadas, que necessitam de atenção diferenciada.



6.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria

O Atendimento da Ouvidoria é a modalidade que caracterizamos como própria dos serviços típicos de uma Ouvidoria: receber e dar curso às denúncias, críticas e elogios relativos às atividades da Câmara Municipal de São Paulo, assim como das pessoas que nela trabalham, bem como fornecer aos cidadãos as informações da casa como localização de gabinetes, vereadores, lideranças, horários de reuniões e Comissões e demais eventos. Por meio do quadro abaixo é possível visualizar as modalidades de diferentes tipos de atendimento que a Ouvidoria desta casa provê:

Quadro 2. Modalidades/categorias do atendimento da Ouvidoria do Parlamento





7. Canais de Comunicação da Ouvidoria

A Ouvidoria do Parlamento possui diferentes canais para o atendimento das demandas dos munícipes: presencial, eletrônico (e-mails, formulários disponíveis no Portal e rede social), telefônico e correspondência (carta).

7.1. Presencial

Caracterizado por viabilizar um maior contato e proximidade entre esta Casa de Leis e os cidadãos. Está situado no Palácio Anchieta, sede da Câmara Municipal de São Paulo, no Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900 - Térreo.

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

7.2. Eletrônico

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

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

7.3. Telefônico

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

7.4. Correspondência

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

8. Atendimento e Equipe Ouvidoria



A Ouvidoria do Parlamento conta com uma equipe preparada para atender as demandas dos munícipes, formada por profissionais de diversas áreas como Direito, 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:

8.1 Assistência/Auxílio

Atendimento Presencial

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

8.2 Informações Gerais

Atendimentos Presencial, Eletrônico, Telefônico e por Carta.

Procuramos responder às questões e informações solicitadas da maneira mais completa possível. Não havendo uma resposta possível ao alcance da Ouvidoria, acionamos os demais órgãos da Casa ou de outras esferas de governo.

8.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento

Atendimento Presencial, Eletrônico, Telefônico e por Carta.

São muitas as solicitações de informações relativas às atividades desenvolvidas pelos vereadores da Câmara Municipal de São Paulo e são também, eventualmente, recepcionadas denúncias de atos impróprios de parlamentares.

