

Relatório Mensal-ABRIL 2016



Ouvidoria
Câmara Municipal de São Paulo

ABRIL 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

ABRIL 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

Camila Pereira dos Santos (Serviço Social)

Cíntia Kelly Sena da Silva (Psicologia)

Edmo Marcelo Salazar Oliveira (Psicologia)

Fernanda da Silva Santos (Jornalismo)

Jéssica Pereira dos Santos (Direito)

Luana Almeida Souza (Serviço Social)

Lucas Brito (Direito)

Luis Phelipe Silva Lopes (Direito)

Luana de Souza Silva Ribeiro Tiburcio (Serviço Social)

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	11
3.1. Assuntos pertinentes a Prefeitura	11
3.2. Manifestações referentes a leis e Projetos de Lei (PLs)	13
3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)	15
3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores	15
3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP.....	18
4. Situação das Demandas	19
4.1 Relação de protocolos Pendentes	23
5. Atendimento da Ouvidoria	24
5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão	24
5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria	25
6. Canais de Comunicação da Ouvidoria	25
6.1. Presencial	26
6.2. Eletrônico	26
6.3. Telefônico	26
6.4. Correspondência.....	26
7. Atendimento e Equipe Ouvidoria	27
7.1 Assistência/Auxílio	27
7.2 Informações Gerais	28
7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento	28

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 **870 manifestações** no período de **1 a 29 de ABRIL de 2016**, das quais 88% ocorreram junto ao nosso atendimento *Presencial*, que viabiliza o contato direto entre o munícipe e os agentes de atendimento.

2.1. Caracterização do Atendimento ao Cidadão (Presencial)

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

Quadro 1 - Destaques da Ouvidoria Presencial ABRIL

Ouvidoria Presencial				
Impressões Gerais	Retirada de material	Pesquisas em Sites	Informações Gerais	Assistência 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	-	-	Localização de funcionários da CMSP	Vaga em albergue
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-

2.2. Caracterização geral



Tabela 1 - Tipo de atendimento ABRIL

Tipo de Atendimento	Quant.
Presencial	765
Telefônico	33
E-mail	18
Carta	1
Formulário Portal	53
Total	870

Gráfico 1 - Tipo de atendimento ABRIL

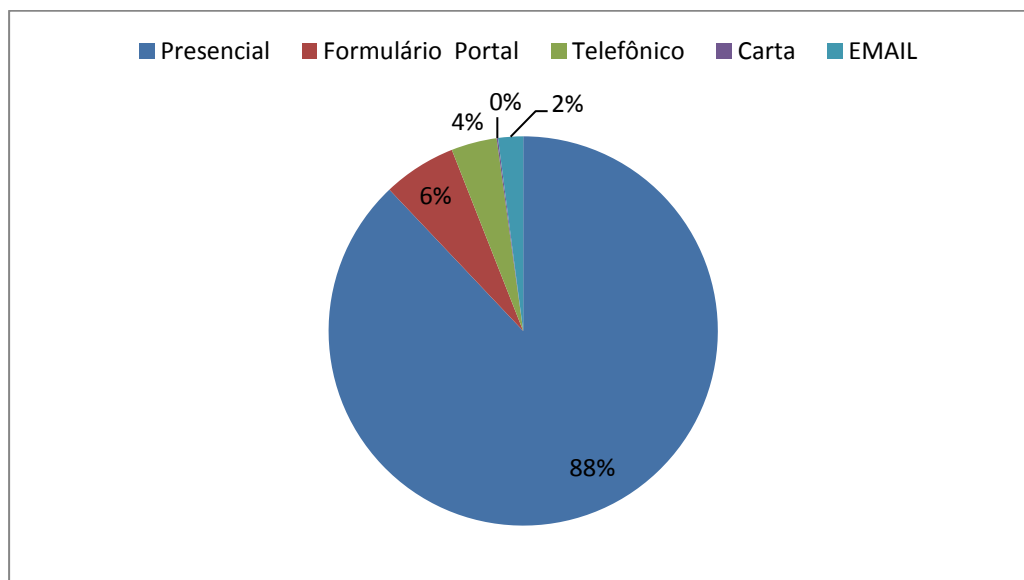


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero ABRIL

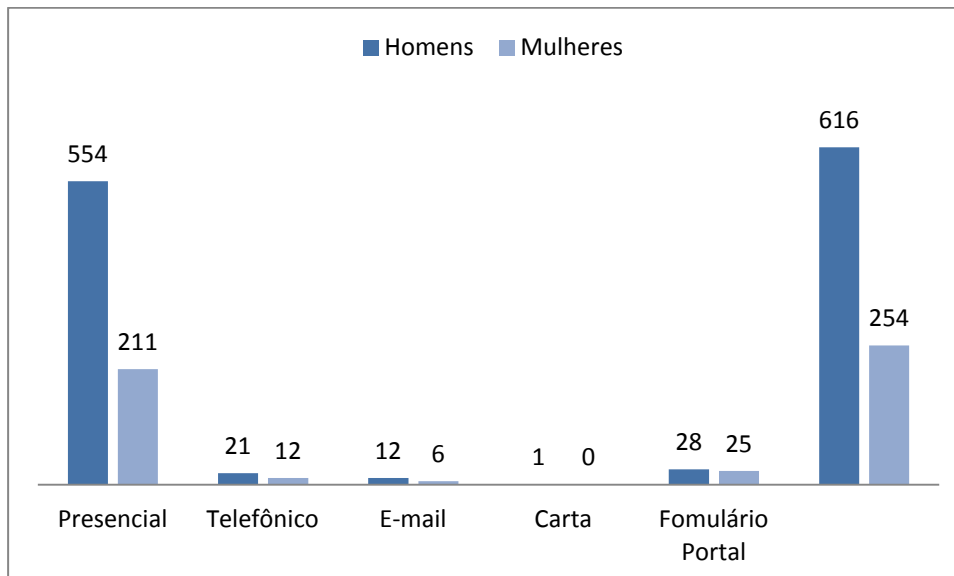


Gráfico 3 - Distribuição de manifestações de críticas e reclamações da PMSF por região ABRIL

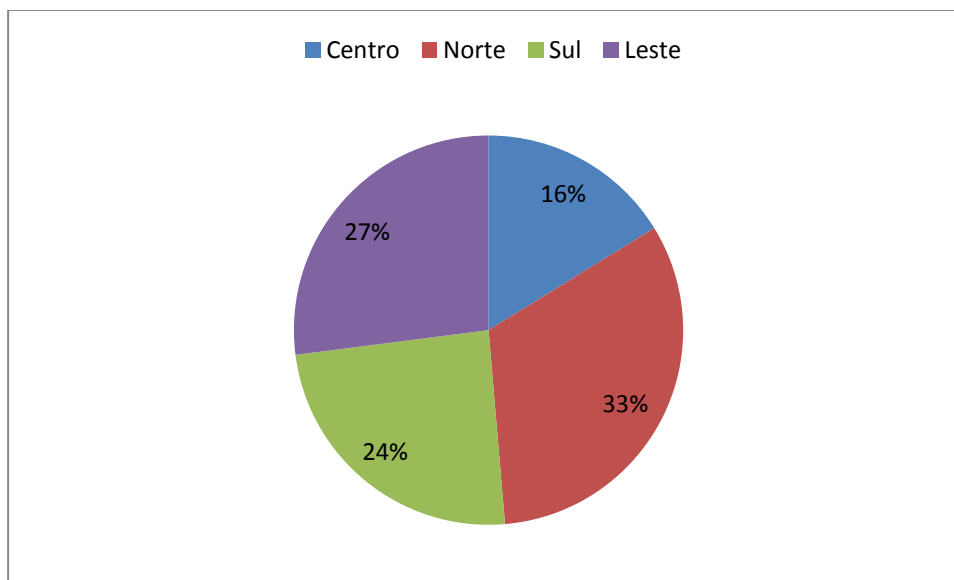


Tabela 2 - Tipo de Manifestação ABRIL

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	250
Solicitação de providência (inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	500
Denúncia	3
Elogio	7
Crítica	15
Reclamação	67
Sugestão	15
Relato pessoal	9
Manifestação livre	4
Total	870

Gráfico 4 - Tipo de manifestação ABRIL

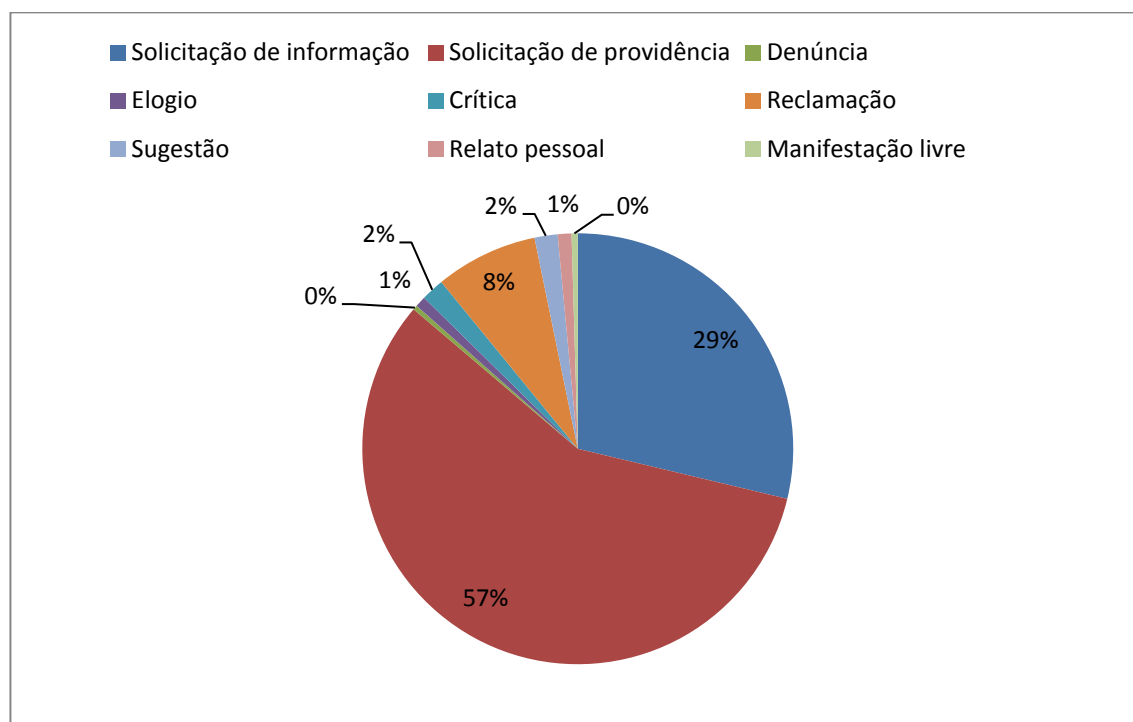
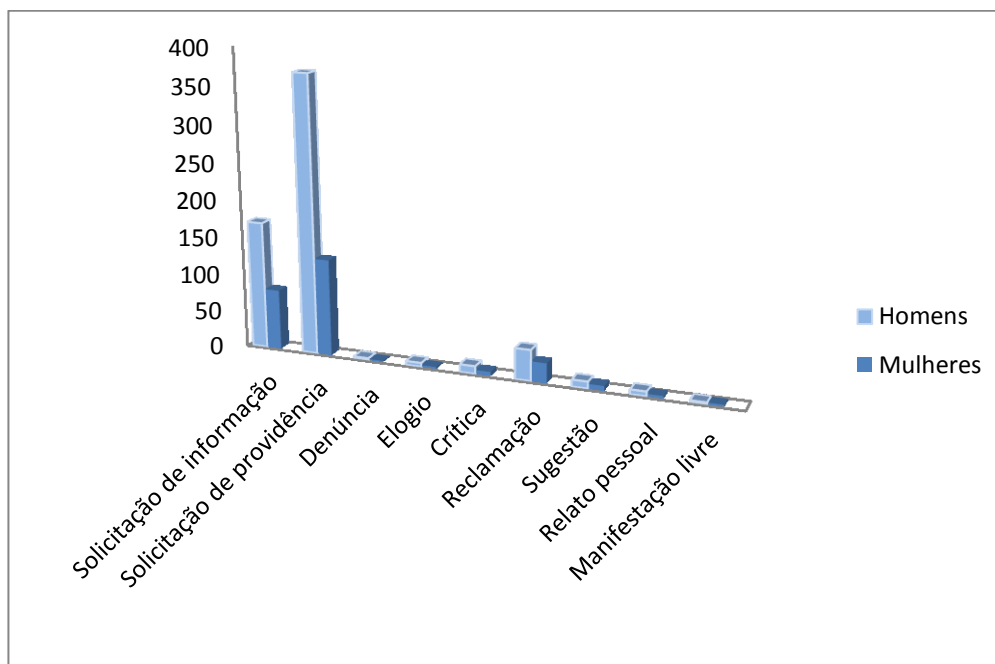


Gráfico 5 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero ABRIL



3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das **870** manifestações registradas no mês de ABRIL de 2016, 170 foram relativas a demandas externas e 700 a demandas internas da CMSP, com destaque para:

3.1. Assuntos pertinentes a Prefeitura

- Munícipe denuncia foco de dengue no terreno dos fundos da EMEI Alberto Oliveira, na praça Donatello, Bairro do Cambuci, no Centro da Cidade.
- Munícipe denuncia foco de dengue em terreno abandonado na Rua Palmumás, Vila Izolina Mazzei na Zona Norte.
- Munícipe reclama da distribuição de ingressos no CEU Campo Limpo.
- Munícipe solicita limpeza e fiscalização no acesso à SP 017, Avenida Jacu-Pêssego/Nova Trabalhadores, sentido Rodovia Ayrton Senna , alça de acesso de Mauá , exatamente na divisa de municípios, pois alega que caminhões basculantes estão despejando entulhos naquele local.
- Munícipe denuncia foco de dengue em terreno da região da Freguesia do Ó.
- Munícipe reclama que o Centro de Controle de Zoonoses não atende o telefone.
- Municípes reclamam da ocorrência de bailes funk na Rua São Miguel dos Milagres aos domingos com vários carros de som. Alegam que não conseguem dormir em virtude do barulho desses eventos, que se estendem até a madrugada.
- Munícipe reclama da falta do medicamento Sinvastatina e de agulhas na UBS Vila Galvão.
- Munícipe reclama de falta de recapeamento na Região do Ipiranga.
- Munícipe solicita implantação de lombada eletrônica na Rua Manuel Justiniano Quintão, 413, Vila Palmeiras. Informa que, após o recapeamento da via, o local se transformou em pista de corrida nos horários de pico. Informa que seu filho morreu atropelado e já teve sua casa atingida por veículo.
- Munícipe reclama da sujeira no quintal de uma casa na Região de Vila Prudente com surgimento de ratos e baratas.

- Munícipe faz reclamações referente ao Posto de Saúde Cidade Vargas. Alega que o ginecologista não tem material adequado para realizar o devido atendimento. Informa que o teto do posto está caindo e quando chove alaga por completo, além de ter somente um bebedouro que está quebrado.
- Munícipe sugere criação de linha de ônibus que ligue a Avenida Cerejeiras com a Avenida Conceição até a Estação do metrô Vila Prudente ou Tamanduateí, Linha Verde.
- Munícipe solicita poda de árvores da Rua Jacanga, principalmente em frente ao número 142, na Região da Vila Maria.
- Munícipe solicita medicamentos e insumos hospitalares para a mãe que é cadeirante e vive em situação precária.
- Munícipe reclama de despejo de lixo em toda a extensão do Viaduto Bresser.
- Munícipe solicita poda de árvore na Região do Ipiranga.
- Munícipe reclama do barulho emitido pelo Centro de Acolhida para Pessoas Adultas em Situação de Rua, localizado na Região da Casa Verde Alta. Relata que o barulho está perturbando a tranquilidade dos vizinhos.
- Munícipe solicita reforma na Praça Cataguarino, no Jardim IV Centenário. Solicita também equipamentos de ginástica e parquinho para as crianças.
- Munícipe relata que tem sofrido discriminação racial e humilhações públicas no Centro de Acolhida Maria Maria. Diz que constantemente tem refeições negadas e é hostilizada por funcionários do local.
- Cidadão faz reclamação sobre o Transporte Escolar Gratuito - TEG. Relata que após procurar a escola dos seus dois filhos para obter o transporte, foi informado pela direção que não poderia usar o serviço já que eles não se enquadravam nos critérios. Menciona que seus filhos estão tendo faltas frequentes devido à distância e não acha justo não poder utilizar o transporte.
- Munícipe solicita reforma das praças Cataguarino e Miguel Ramos de Moura. Solicita a instalação de playground, equipamentos de ginástica e bancos.
- Munícipe relata que na Rua Grisson, no Bairro Jardim Avenida, funciona informalmente uma oficina mecânica na rua, a qual está atualmente interditada pelo excesso de automóveis estacionados ao longo da via. Informa que essa quantidade de veículos parados causa transtornos aos moradores que ficam sem alguns serviços, a exemplo da coleta seletiva.
- Munícipe reclama da retirada de árvores na região da Chácara Santo Antônio.

- Munícipe solicita reforma no asfalto da Rua Guiricema, Jardim São Cristóvão.
- Munícipe reclama do atendimento no Equipamento Social Tenda Alcântara Machado. Alega que está em situação de saúde frágil, devido a cirurgia que realizou em março no Hospital Santa Marcelina, e foi-lhe negada vaga fixa até sua recuperação.
- Munícipe reclama de lixo na Região de São Mateus.
- Munícipe solicita reforma nos seguintes locais da Cidade: Viaduto Santa Ifigênia, passarelas do Terminal Bandeiras, Avenida Rangel Pestana e na Rua Vergueiro, altura do número 363.
- Munícipe solicita recapeamento do asfalto da Rua Mateus Campos, altura do número 160, no Jardim Joamar.
- Munícipe solicita a retirada de um ponto de ônibus em frente à sua casa. Alega que há risco de acidentes.
- Munícipe reclama de sujeira nas ruas da Mooca.
- Munícipe reclama do Programa de Braços Abertos pelo fato de não ter conseguido um emprego.
- Munícipe solicita poda de árvore que se encontra totalmente torta e com seus galhos caindo. Afirma que há casos de ferimentos em várias pessoas, inclusive idosos.
- Munícipe reclama de baile funk na Região de Guaianases.
- Munícipe reclama da UBS Jardim São Jorge. Relata que lhe foi negada a vacina H1N1. Relata que uma enfermeira informou que deveria ter pedido de um médico no qual declarasse sua condição de diabético. Argumenta que estava dentro de uma UBS e que para tanto bastava fazer o teste.
- Munícipe reclama de piso danificado em calçada da Região da Sé. Informa que o piso cedeu e há um buraco grande. Relata o acúmulo de água e o risco de queda para os pedestres.

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

- Projeto de Lei nº 421/2015. Regulamenta o compartilhamento de automóveis na Cidade de São Paulo. Munícipes solicitam aos vereadores da Câmara Municipal de São Paulo que votem a favor da legalização do aplicativo UBER.
- Projeto de Lei nº 421/2015. Regulamenta o compartilhamento de automóveis na Cidade de São Paulo. Munícipes solicitam aos vereadores da Câmara Municipal de São Paulo que votem contra a legalização do aplicativo UBER.

- Lei nº 12.408, de 25 de Maio de 2011. Lei Federal: Alterar o artigo 65 da Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998, para descriminalizar o ato de grafitar, e dispõe sobre a proibição de comercialização de tintas em embalagens do tipo aerossol a menores de 18 anos. Lei Estadual de São Paulo: Artigo 65. Município envia crítica.
- Projeto de Lei nº 47/2016. Dispõe sobre medidas de combate ao mosquito aedes aegypti e dá outras providências. Município critica o arquivamento do projeto.
- Projeto de Lei nº 189/2014. Revoga o inciso XXV do artigo 19 da Lei nº 13.530, de 14 de março de 2003, e dá outras providências. Município solicita aos vereadores da Câmara Municipal de São Paulo que votem a favor do Projeto de Lei nº 189/14, tendo em vista, ser um projeto de suma importância para toda a categoria da Guarda Civil Metropolitana.
- Municípios reclamam dos valores dos reajustes salariais estabelecidos em Projeto de Lei para funcionários da Câmara, aprovado pelos vereadores no Plenário.
- Projeto de Lei nº 484/2015. Dispõe sobre a proibição de se alimentar pombos urbanos no âmbito do Município de São Paulo e dá outras providências. Solicita informação.
- Projeto de Lei nº 624/2015. Lei de Fomento à Periferia. Solicita informação.
- Projeto de Lei nº 713/2015. Reenquadra cargos e funções de profissionais de Engenharia, Arquitetura, Agronomia e Geologia da Cidade de São Paulo. Solicita informação.
- Município questiona a Portaria nº 011/2016, de 22 de Janeiro de 2016 – DTP-GAB que suspende a Emissão de Certificado de Registro Municipal de Pessoas Físicas e Jurídicas para exploração da atividade econômica de transporte coletivo de escolares no âmbito do Município de São Paulo e dá outras providências.
- Município solicita saber a denominação correta da Rua Pejuçara.
- Cidadã solicita informações por e-mail sobre o Projeto de Lei de Financiamento de Habitação dos Servidores Municipais de São Paulo. Gostaria de saber quem são os vereadores responsáveis e o número do Projeto de Lei.
- Município questiona o zoneamento da Rua Jesuíno Maciel, Bairro do Campo Belo. Projeto de Lei nº 453/15. Solicita informações.

3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)

15

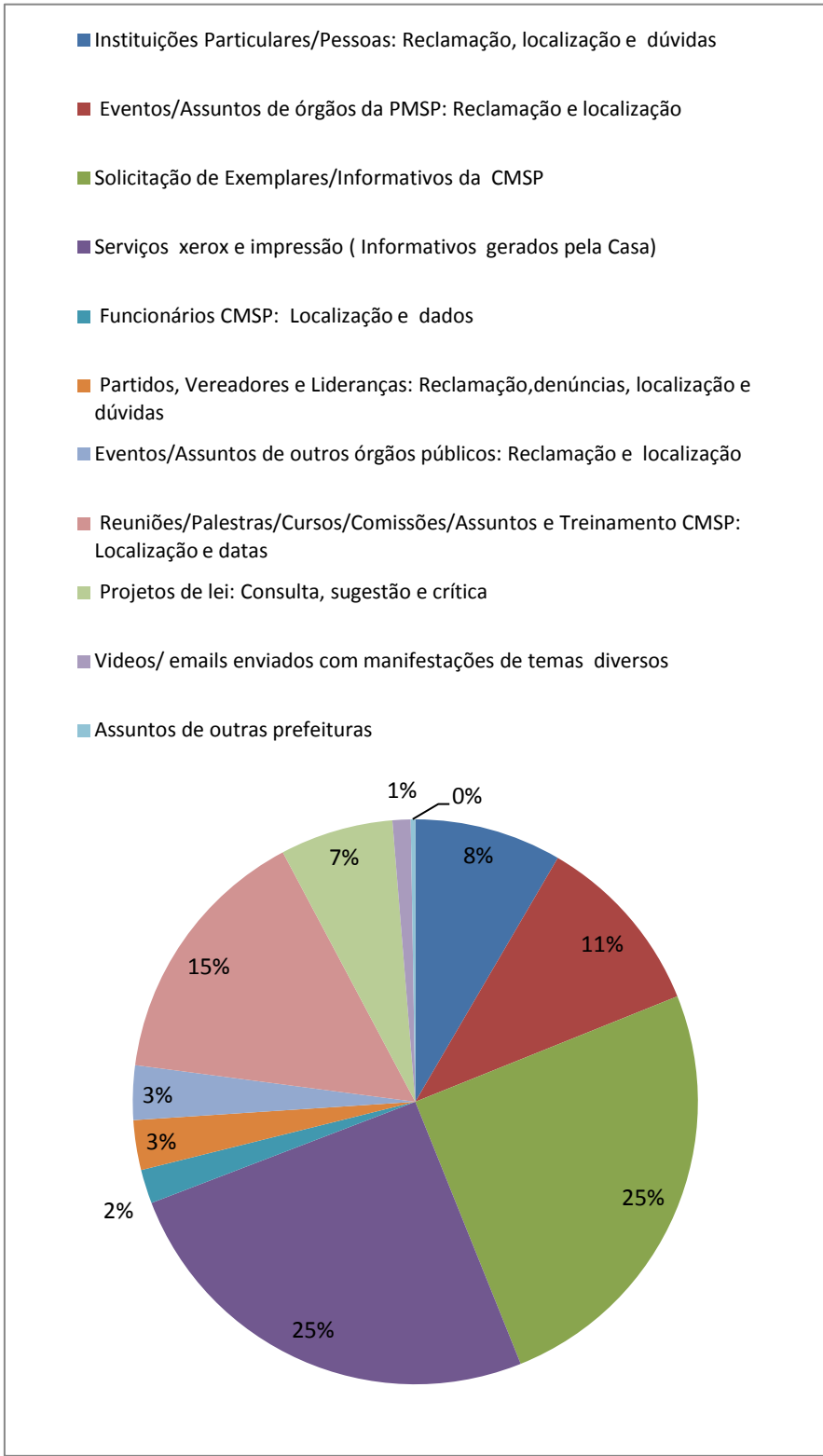
- Munícipe sugere a inclusão no sistema educacional brasileiro da disciplina Política na categoria obrigatória.
- Munícipe sugere que o teste de baliza não seja usado como punição no exame prático para obtenção da Carteira de Habilitação.

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 realizadas 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 dos vereadores da CMSP.
- Munícipe solicita informações sobre vagas de emprego/estágios na CMSP.
- Munícipes registram reclamações de vereadores da Casa.
- Munícipes solicitam informações/sugerem/criticam Projetos de Lei.
- 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 reclamações de um vereador.
- Munícipe questiona o motivo do e-mail de vereador não ser do provedor da CMSP e sim do Portal Terra.
- Munícipe registra reclamação sobre, segundo ele, ter sido impedido pela Polícia Cível de participar de uma audiência pública.
- Munícipe reclama de constrangimento ao tentar pegar um copo de café na CMSP.
- Munícipes registram reclamação da segurança da CMSP.
- Munícipe reclama de, segundo ela, péssimas condições de banheiros para deficientes na CMSP.

- Munícipe solicita providência da CMSP a respeito da falta do Equipamento de Proteção Individual, que não foi fornecido a funcionário, que presta serviços terceirizados na Casa.
- Munícipe questiona o motivo da TV Câmara não ser exibida pela Operadora Vivo.
- Estagiária registra reclamação sobre uma soldada da Guarda Civil Metropolitana que presta serviços na Câmara.
- Munícipe questiona onde poderia verificar objetos perdidos na CMSP.

Gráfico 6 - Demandas pertinentes à 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 Abril de 2016, percebe-se uma diversidade de demandas referentes à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Ao todo, foram relatadas **21** (vinte e uma) demandas da Ouvidoria relacionadas à Comissão, sendo da Zona Norte 09 (nove) demandas; na Zona Oeste nenhuma demanda; 06 (seis) demandas na região da Zona Leste. E por fim, na região da Zona Sul, bem como na região do Centro, 03 (três) demandas para cada região. As manifestações referem-se às demandas do Executivo e foram encaminhadas aos órgãos responsáveis.

- Solicitação referente a lixo e entulho em terreno baldio, na região da Zona Norte, Vila Izolina Mazzei;
- Solicitação referente à saúde pública, focos de dengue, bem como limpeza e varrição de rua, na região do Centro, Bairro do Cambuci;
- Solicitação referente a despejo de entulhos, na região da Zona Leste, Estrada do Jacu-Pêssego;
- Solicitação referente a saúde pública, focos de dengue, na região da Zona Norte, Bairro de Vila Itaberaba;
- Solicitação referente à perturbação do sossego público, na região da Zona Norte, Bairro de Vila Brasilândia;

- Solicitação referente à perturbação do sossego público, na região da Zona Norte, Bairro de Vila Brasilândia;
- Solicitação referente à perturbação do sossego público, pancadão, na região da Zona Norte, Bairro de Vila Brasilândia;
- Solicitação referente à perturbação do sossego público, pancadão, na região da Zona Norte, Bairro de Vila Brasilândia;
- Solicitação de fiscalização em residência com lixo, que propiciou o aparecimento de insetos e roedores, na região da Zona Leste, Vila Alpina.
- Solicitação de poda de árvore, na região da Zona Norte, Vila Guilherme;
- Solicitação de manutenção de praça pública, na região da Zona Leste, Jardim Imperador;
- Solicitação de fechamento de via pública, na região do Centro, Pari;
- Solicitação de manutenção de praça pública, na região da Zona Leste, Cidade Centenário;
- Denúncia sobre funcionamento irregular de mecânica automotiva, na região da Zona Sul, Cidade Auxiliadora;
- Denúncia referente à retirada de árvores, na região da Zona Sul, Granja Julieta;
- Solicitação de recapeamento de via pública, na região da Zona Leste, Jardim São Cristovão;
- Solicitação de limpeza e conservação de áreas verdes, na região da Zona Norte, Parque Edu Chaves;
- Solicitação de manutenção de viaduto, na região do Centro, Bairro da Bela Vista;
- Solicitação de recapeamento de via pública, na região da Zona Norte, Jardim Joamar;
- Solicitação de limpeza e varrição de via pública, na região da Zona Leste, Bairro do Tatuapé;
- Solicitação de poda de árvore, na região da Zona Sul, Jabaquara;

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 **5** (cinco) manifestações pertinentes à Comissão de Saúde, Subprefeituras e Prefeitura de São Paulo. As manifestações foram direcionadas à Ouvidoria da Secretaria da Saúde, Subprefeitura do Ipiranga e Zoonoses.

Duas das manifestações são referentes à região da Zona Norte e 3 (três) sem localização da região. Dois dos atendimentos foram realizados através do setor Presencial e três via e-mail.

20

- Munícipe, idoso, diabético e hipertenso reclama da falta de medicamentos básicos e utensílios médicos para tratamento de hipertensão e diabetes em todas as UBS da Cidade de São Paulo.
- Munícipe registra reclamação referente a Prefeitura: Menciona que o Centro de Controle de Zoonoses não atende o telefone não prestando devido atendimento às suas solicitações.
- Munícipe registra reclamação a respeito do atendimento do líder da farmácia da UBS Vila Nova Galvão, o servidor público Celso. Cidadão diz ter sido tratado com arrogância e autoritarismo pelo funcionário.
- Munícipe faz reclamações referente ao Posto de Saúde Cidade Vargas, da Rua dos Comercários, 236, em Cidade Vargas. Alega que o ginecologista não tem material adequado para realizar o devido atendimento, diz que o teto do posto está caindo e quando chove alaga por completo e conta apenas com um bebedouro, porém quebrado. Cidadã relata que a maioria dos munícipes que frequentam aquele posto são idosos, cujos bancos lá existentes estão quebrados e, por consequência, os idosos tem que ficar em pé na fila de espera. Ela informa que já fez diversas reclamações através do número 156, serviço da Prefeitura de São Paulo, mais não obteve resposta.
- Munícipe faz um apelo. “Me chamo Adriano Eduardo Yamane.Tenho uma doença chamada Síndrome de Arnold Chiari Tipo I (uma doença pouco conhecida e pouco estudada aqui no Brasil). É uma má formação no cérebro que acarreta em várias complicações: dor cervical, dor de cabeça intensa, fraqueza muscular, dormência ou alteração da sensibilidade nos membros, dificuldade de equilíbrio e alguns outros também. Há casos que levam à morte súbita. Existe uma cirurgia alternativa que é feita em Instituto localizado na Cidade de Barcelona, na Espanha, mas custa 18 mil euros. Gostaria de saber se há possibilidade de ajuda financeira ou informações sobre a quem devo procurar. Desde já agradeço conto com sua ajuda”.

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

21

Após análise mensal dos registros de atendimentos efetuados pela Ouvidoria da CMSP foram localizadas **2** manifestações de reclamação pertinentes à Secretaria Municipal de Transportes de São Paulo. As manifestações são relativas às zonas Sul e Leste de São Paulo. Os atendimentos foram recebidos através do Formulário Portal.

- Munícipe reclama que a Rua Manuel Justiniano Quintão, altura do número 413 em Vila Palmeiras, foi recapeada e ficou muito boa, porém virou uma pista de corrida muito perigosa nos horários de pico. Relata que em dezembro de 2014 perdeu seu filho atropelado em frente ao número 430, onde havia uma placa com a frase “Cuidado Escola”. Um motorista já perdeu o controle e afundou seu carro na parede da casa dela, que até foi interditada pela Defesa Civil à época. Solicita assim a instalação de radar de velocidade na via.
- Munícipe solicita a aprovação da circulação de uma nova linha de ônibus que ligue a Avenida Cerejeiras com a Avenida Conceição até a Estação do metrô Vila Prudente ou Tamanduateí, Linha Verde.

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DO IDOSO E ASSISTÊNCIA SOCIAL

Através de análise qualitativa das demandas apresentadas pelos munícipes em Abril de 2016 identificamos **três** ocorrências referentes à Comissão Extraordinária do Idoso e Assistência Social, sendo duas ocorrências na Zona Norte e uma ocorrência na Zona Leste.

- Munícipe queixa-se das pessoas em situação de rua que utilizam o equipamento de acolhimento no Bairro da Casa Verde. Diz que os usuários ameaçam a tranquilidade dos moradores das imediações, fazendo barulho na porta do local.
- Munícipe usuário de unidade de acolhimento na Zona Norte, Bairro do Canindé denuncia injúria racial e maus tratos por parte dos funcionários do Centro de Acolhida Maria Maria.

- Munícipe em situação de rua relata mal atendimento por parte dos profissionais do Serviço Social na Tenda Alcântara Machado no Brás. Solicita vaga fixa em centro de acolhida por questões de saúde e disse que houve descaso no atendimento e negativa da vaga.

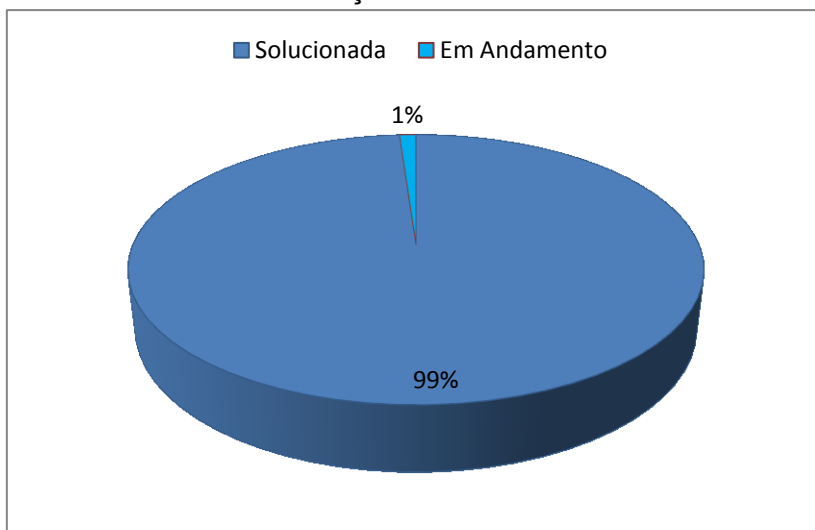
4. Situação das Demandas

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

Tabela 3 - Situação das demandas

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	859
Em Andamento	11
Total	870

Gráfico 7 - Situação das demandas ABRIL



4.1 Relações de protocolos Pendentes

Tabela 4 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 29/04/2016

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto (dias úteis)
7879	Reclamação	17/02	22/02	49 DIAS
8262	Reclamação	01/03	01/03	40 DIAS
9166	Informação	28/03	29/03 25/04 reenvio	22 DIAS
9437	Informação	01/04	01/04	19 DIAS
9574	Reclamação	06/04	07/04	15 DIAS
9682	Informação	11/04	11/04	12 DIAS

9688	Informação	11/04	11/04	12 DIAS
9744	Informação	12/04	12/04	11 DIAS
9794	Reclamação	14/04	14/04	9 DIAS
10037	Reclamação	20/04	20/04	5 DIAS
10008	Informação	25/04	24/04	4 DIAS
10133	Informação	26/04	26/04	3 DIAS
10195	Informação	27/04	27/04	2 DIAS
10255	Informação	29/04	29/04	0

João Cláudio Silva de Quintal
OUVIDOR

Ouvidoria do Parlamento, 29 de ABRIL de 2016.

5. Atendimento da Ouvidoria

5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão

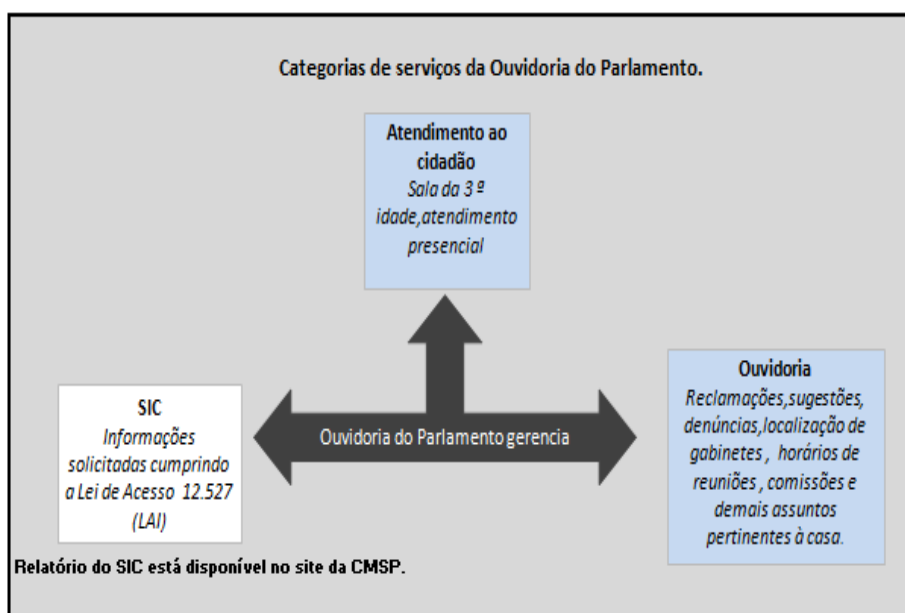
A modalidade **Atendimento ao Cidadão** pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa pública ela recebe, por vezes, pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção de que devemos fornecer o máximo possível de informação também nesses casos. Ou seja, realiza-se também 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

25

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).

26

6.1. Presencial

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

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

6.2. Eletrônico

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

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

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

6.3. Telefônico

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

6.4. Correspondência

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

7. Atendimento e Equipe Ouvidoria

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

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

7.1 Assistência/Auxílio

Atendimento **Presencial**

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

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

7.2 Informações Gerais

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

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

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

7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento

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

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

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