

Relatório Mensal-JULHO 2016



Ouvidoria
Câmara Municipal de São Paulo

JULHO 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

JULHO 2016

3

OUVIDORIA

João Cláudio Silva de Quintal

Ouvidor do Parlamento

Wilson Roberto Thomazini

Ouvidor Adjunto do Parlamento

Equipe Técnica

Daiane Fernandes do Vale

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Ronaldo Prado Farias

Wilson Roberto Santos

Estagiários

Alan Gabriel Teixeira (Gestão de Políticas Públicas)

Caroline Alves Trindade (Serviço Social)

Cintia Kelly Sena da Silva (Psicologia)

Fernanda da Silva Santos (Jornalismo)

Jéssica Pereira dos Santos (Direito)

Jessica Barbagallo Camara (Serviço Social)

Juliana Aparecida Bispo Inácio (Psicologia)

Luis Phelipe Silva Lopes (Direito)

Lucas Brito dos Santos (Direito)

Mayara de Oliveira Brito (Jornalismo)

Maiara Santos de Oliveira (Serviço Social)

Rodolfo Coimbra Luciano (Direito)

Sumário

1. <i>Apresentação</i>	5
2. <i>Apresentação de dados</i>	6
2.1. Caracterização do Atendimento ao Cidadão (Presencial).....	6
2.2. Caracterização geral	7
3. <i>Manifestações do Atendimento da Ouvidoria</i>	11
3.1. Assuntos pertinentes a Prefeitura	11
3.2. Manifestações referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs).....	15
3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)	16
3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores	16
3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP.....	19
4. <i>Situação das Demandas</i>	20
4.1 Relação de protocolos Pendentes	23
5. Atendimento da Ouvidoria	23
5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão	24
5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria	24
6. <i>Canais de Comunicação da Ouvidoria</i>	25
6.1. Presencial	25
6.2. Eletrônico	25
6.3. Telefônico	26
6.4. Correspondência.....	26
7. <i>Atendimento e Equipe Ouvidoria</i>	27
7.1 Assistência/Auxílio	27
7.2 Informações Gerais	27
7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento	27

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, que busca atender às solicitações de informações dos cidadãos. Este relatório informa sobre o trabalho realizado pela Ouvidoria e visa fomentar a transparência pública.

2. Apresentação de dados

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal **857 manifestações** no período de 1 a 29 de JULHO de 2016, das quais 90 % 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 - JULHO

Ouvidoria Presencial				
Impressões	Retirada de material	Pesquisas em Sites	Informações	Assistência
Gerais			Gerais	Social
Lista de Vereadores	Estatuto do Idoso	Programas Sociais	Gabinetes de Vereadores	Procura por auxílio financeiro
Agenda de eventos da CMSP	Informativos Display	Localização órgãos PMSP	Setores da Casa	Relato pessoal
Pauta das Comissões	Preservativos	Localização de Ruas	Eventos internos	Assistência Jurídica gratuita
Documentos gerais	Revista Apartes	-	Localização de funcionários da CMSP	Vaga em albergue
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-

2.2. Caracterização geral

Tabela 1 - Tipo de atendimento JULHO

Tipo de Atendimento	Quant.
Presencial	766
Telefônico	37
E-mail	11
Carta	0
Formulário Portal	43
Total	857

Gráfico 1 - Tipo de atendimento JULHO

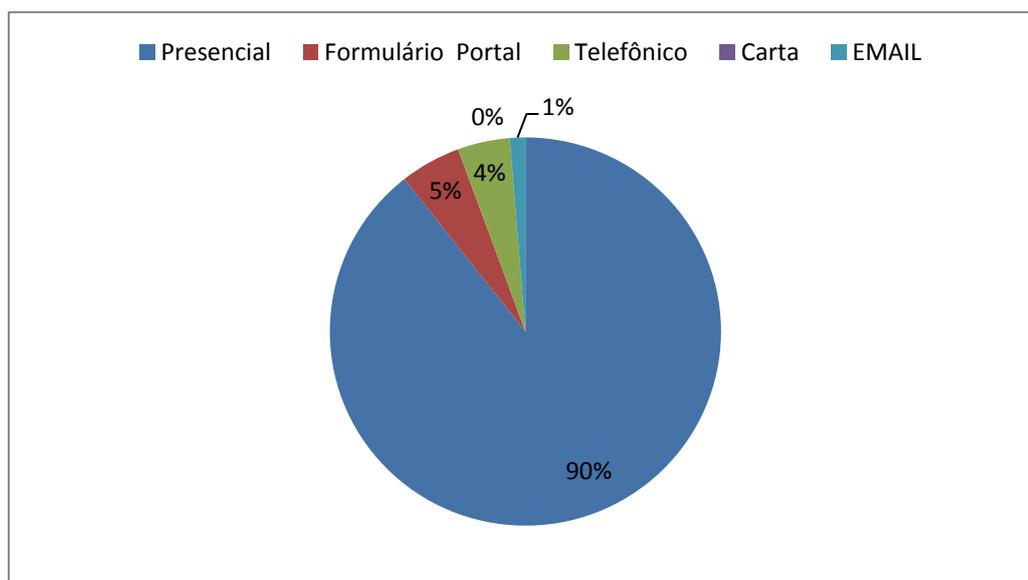


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero JULHO

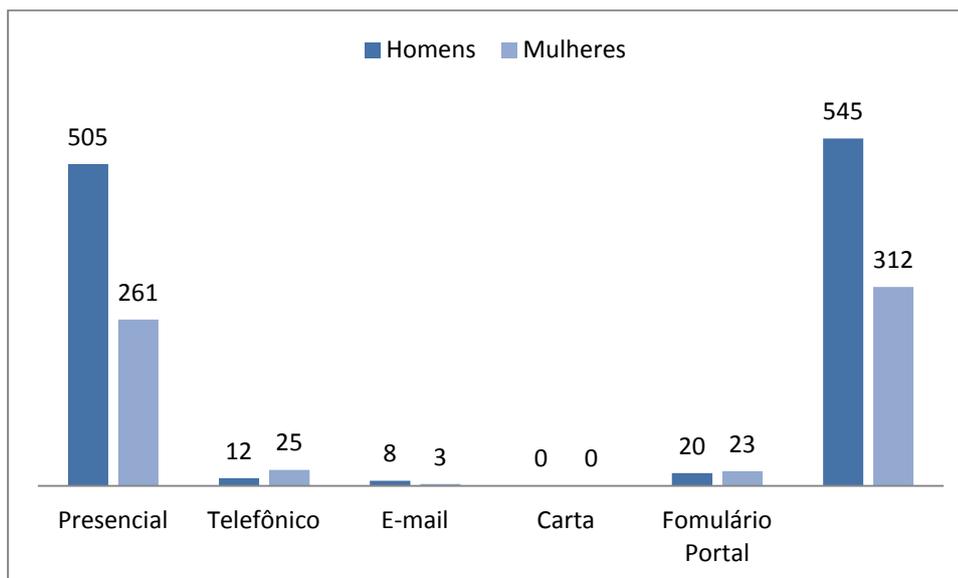


Gráfico 3 - Distribuição de manifestações de críticas e reclamações da PMSP por região JULHO

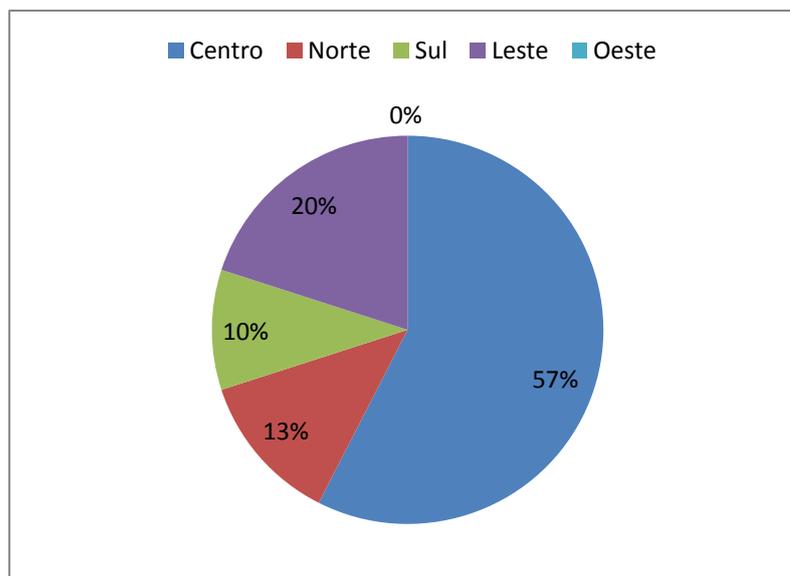


Tabela 2 - Tipo de Manifestação JULHO

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	317
Solicitação de providência (inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	409
Denúncia	12
Elogio	9
Crítica	1
Reclamação	59
Sugestão	14
Relato pessoal	19
Manifestação livre	17
Total	857

Gráfico 4 - Tipo de manifestação JULHO

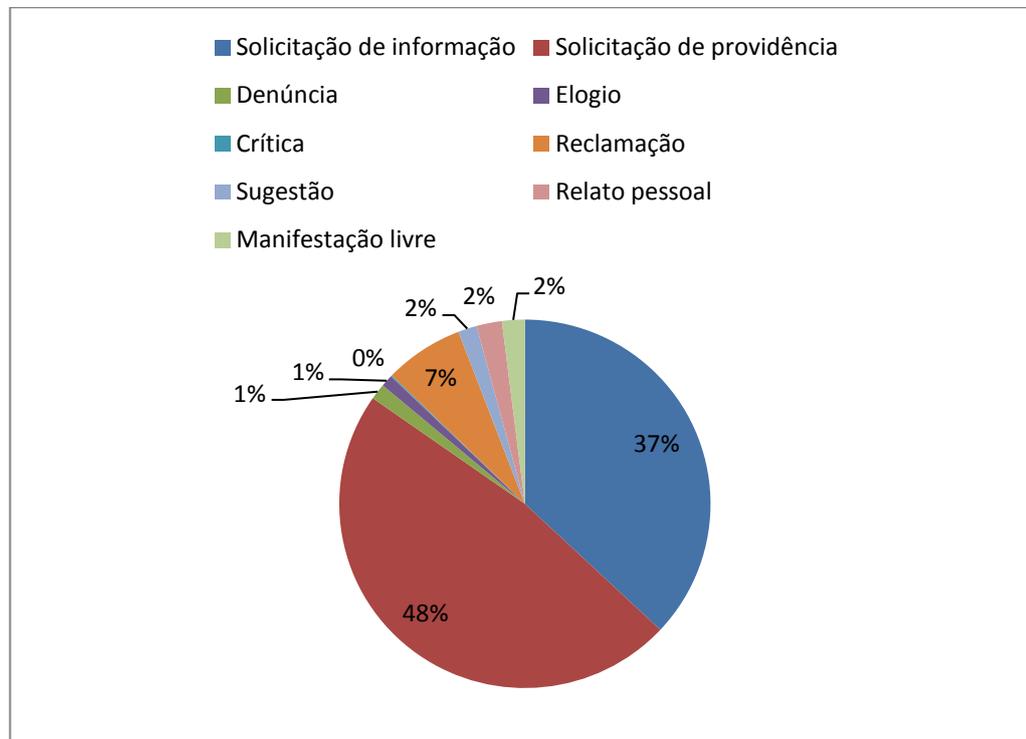
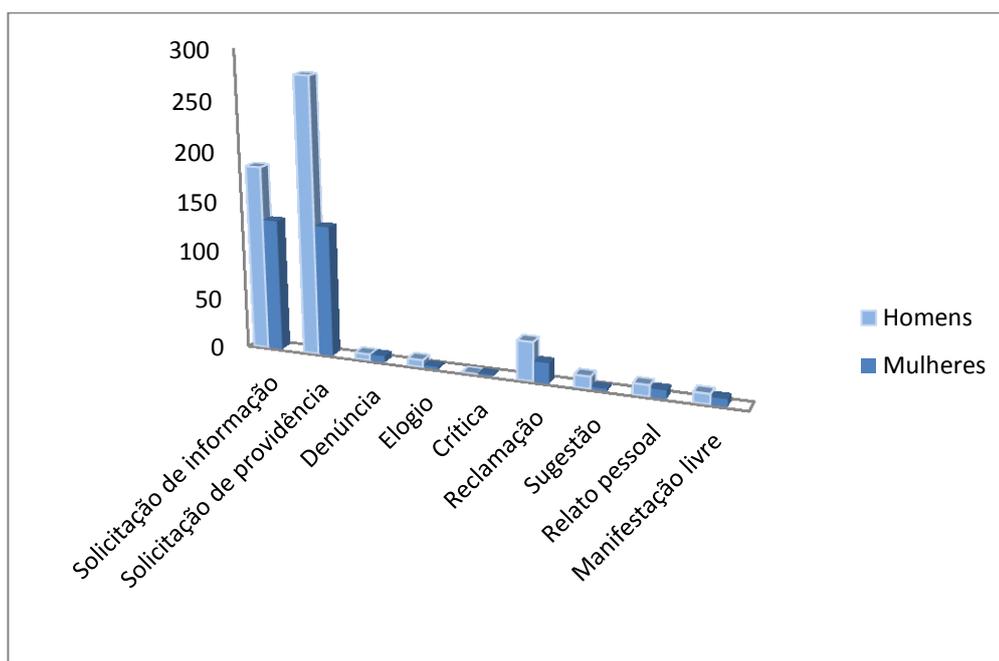


Gráfico 5 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero JULHO



3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das **857** manifestações registradas no mês de JULHO de 2016 ocorreram 251 relativas a demandas externas e 606 a demandas internas da CMSP, com destaque para:

3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Munícipe reclama do atendimento do Centro de Acolhida Santo Amaro.
- Munícipe reclama da retirada de linhas de ônibus do Bairro Jardim Três Marias. Reclama também que a linha Penha - Burgo Paulista tem apresentado intervalo de mais de uma hora entre uma lotação e outra.
- Munícipe relata que sua rua não possui CEP reconhecido pela Prefeitura e solicita providência. A rua se chama Décio Araújo e fica próxima a Rua Salmo de Davi, no Bairro Estância Jaraguá.
- Munícipe reclama que na Rua Cesário Alvim, 623/627, Bairro Belenzinho, há um comércio esquisito. Informa que em frente nota a presença de pessoas armadas e que outro dia roubaram essa empresa. Acredita que deve ser ponto de mercadorias contrabandeadas com risco de pegar fogo. Quer saber se é autorizado esse tipo de comércio na rua e pede vistoria.
- Munícipe relata que a dois anos fez uma solicitação de remoção de uma árvore na Região da Freguesia do Ó e nada foi feito.
- Munícipe solicita retificação de esgoto na Região do Jaçanã em virtude de a água do esgoto estar refluindo para o interior de sua casa, causando mau cheiro e conseqüente proliferação de doenças.
- Munícipe informa que fez solicitação de iluminação para ILUME no ano de 2012, porém sem sucesso. A solicitação refere-se à instalação de dois braços para iluminação com duas luminárias em postes

distintos na Rua Dragões da Independência, casa 2, no Bairro Vila Gustavo.

12

- Munícipe reclama das condições do estofamento de coletivos da Empresa Himalaia Transportes (31143) e do consórcio de ônibus números 31100 e 31110. Reclama ainda do fato de o ônibus ser estreito dificultando a circulação de pessoas com maior estatura.
- Munícipe solicita a implantação de lombadas na Rua Domenico Palma, Bairro Jardim Cupecê.
- Munícipe solicita container para depósito do lixo reciclável próximo de sua residência localizada na Rua Japurá, 74, Bairro Bela Vista. Alega que o caminhão de coleta não passa próximo deste local.
- Munícipe informa que realiza um curso pré-vestibular na Instituição Uneafro Brasil, localizada na Rua Abolição, 167 - Bela Vista, com horário de entrada às 19 horas. Foi encaminhado pela Tenda Bela Vista para o Centro de Acolhida Lygia Jardim, porém só consegue pernoitar nesse local se ficar numa fila que vai até as 20 horas. Ele diz que faz uso de medicamentos controlados. Pede para registrar reclamação do atendimento no Creas Bela Vista pois, segundo ele, os funcionários seguraram vagas no dia de ontem para privilegiar duas pessoas. Ele afirma também que as vagas foram disponibilizadas para indivíduos que não se encaixam no perfil de atendimento do Creas e que ele se encaixaria melhor. Munícipe alega que sendo assim não atrapalharia seus estudos. O munícipe está inscrito no Enem e diz também que tem entrevista agendada com na Defensoria Pública. Pede providências.
- Munícipe dirige-se à Ouvidoria para denunciar maus tratos e discriminação que sua família vem sofrendo no Centro de Acolhida da Região do Bom Retiro.
- Munícipe dirige-se à Ouvidoria para denunciar maus tratos no Centro de Acolhida da Região do Brás.
- Munícipe reclama de procedimento de funcionárias na Casa São Lázaro. Diz frequentar a Associação para prática de atividades artesanais, mas ao final do horário das atividades as Assistentes Sociais e Psicólogas determinam que faça tarefas de serviços gerais e limpeza.

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

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

- Munícipe reclama da falta de fraldas geriátricas na UBS Jabaquara.
- Munícipe reclama do serviço desenvolvido pelos Telecentros da Cidade. Segundo ele, os funcionários estão sempre ocupados, não havendo disponibilidade para auxiliar as pessoas que não possuem conhecimento para navegação na internet.
- Munícipe idosa reclama de barulho excessivo de obra que está acontecendo no apartamento ao lado do seu na Região do Centro. Relata que não respeitam horários. Alega que já pediu pessoalmente para diminuir o barulho justificando o fato de ser idosa e necessitar de descanso. Informa também que não consegue realizar atividades como ver televisão ou ler.
- Munícipe vem à Ouvidoria do Parlamento para registrar reclamação sobre conservação e manutenção do Parque do Ipiranga. Relata que existem luminárias e bebedouros quebrados, escadarias e calçadas com defeitos e cobertos por lixo.
- Munícipe reclama que no seu endereço foi suspenso o Serviço de Coleta Seletiva até então realizado pela empresa LOGA. Segundo ela, já pediu providências junto a Prefeitura de São Paulo, através do telefone 156, onde foram registrados vários protocolos, e até o momento sem respostas.
- Munícipe dirige-se à Ouvidoria do Parlamento e reclama do atendimento da Ouvidoria Geral do Município de São Paulo. Segundo ela, solicitou informações e providências sobre a Coleta Seletiva, mas foi mal atendida e não houve registro de suas solicitações.
- Munícipe solicita fiscalização na limpeza de escada e da galeria subterrânea que ficam próximas da Câmara Municipal, na esquina da Rua Santo Amaro, onde existe uma base da CET.
- Munícipe reclama da alimentação que é servida no Hospital Samaritano. Segundo ele, não há diversidade de cardápio e as refeições são servidas – segundo ele estragadas. Disse também que o prefeito Fernando Haddad já visitou o local e nada foi feito para mudar a
Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP
CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000
<http://www.camara.sp.gov.br>

situação. A reclamação refere-se ao projeto social estabelecido em parceria do Hospital Samaritano com a Secretaria Municipal de Saúde.

14

- Munícipe solicita instalação de iluminação na Praça Celestino Bel Hono, Bairro Engenheiro Goulart, em virtude de assaltos cometidos na região.
- Munícipe solicita a retirada de quatro postes que estão indevidamente instalados no campo de futebol da Avenida Nova Paulista, s/nº, no Jardim Flor de Maio, Cep. 02323-000.
- Munícipe relata que vem sofrendo com sintomas característicos de tuberculose e, após realizar exames, os resultados foram dados como negativos para a suspeita. Compareceu à Coordenadoria de Saúde Centro Oeste Supervisão Técnica de Saúde Sé, na Rua Boracéa com queixas de febre, tosse e escarrando sangue mas não conseguiu atendimento.
- Munícipe vem a Ouvidoria do Parlamento fazer uma reclamação sobre negligência e mau atendimento da UBS Humaitá. Cita que foi à unidade para fazer curativo no pé, porém chegou 20 minutos atrasado e fez a solicitação do atendimento posterior ao horário habitual, o qual foi negado. Diz ter sido novamente mal atendido pela técnica de enfermagem que negou o material necessário para que o curativo fosse feito em sua residência.
- Munícipe reclama que fez o seu licenciamento ambiental pela Cetesb e agora precisa renovar o CNAE, o qual deve ser feito pela Prefeitura. Diz que não encontra um local que tenha um passo a passo para renovação.
- Munícipe solicita revitalização de mini quadra poliesportiva na Região do Butantã, entre as ruas Manoel João da Silva, Renato de Castro e Inácio Manuel Álvares. Alega que a revitalização desta quadra seria de grande valia para devolver o lazer à comunidade.
- Munícipe procura a Ouvidoria do Parlamento reclamando sobre a negligência no atendimento da UBS Humaitá. Segundo ele, passou por uma consulta onde foi diagnosticado com micose e fungos nos pés, começando a fazer o tratamento com Cetoconazol e Fluconazol durante um mês. Passado o tempo, sem nenhuma indicação de melhoria, consultou o dermatologista no Centro de Referência e Tratamento de

DST/Aids, localizado na Rua Santa Cruz, Vila Mariana, onde soube que seu diagnóstico estava errado.

- Munícipe solicita providências quanto aos problemas de Cep em sua rua. Segundo ele, todas as ruas ao redor tem o Cep idênticos ao da rua onde mora.
- Munícipe solicita providências quanto às reivindicações da população que mora na Rua General Jerônimo Furtado e imediações, Região do Jaçanã, a qual se encontra cheia de ondulações e buracos, causando diversos acidentes.
- Munícipe relata que próximo de sua residência, localizada na Rua Ébalo, em Itaquera, os moradores invadiram uma área verde e as árvores estão sendo cortadas. Alega que isso ocorre desde 2007. Diz também que há indícios de que existe corrupção entre funcionários públicos e vereadores da região, pois diz ter ido até a Subprefeitura de Itaquera para reclamar e não obteve resposta sobre o caso citado.
- Munícipe registra reclamação referente à Tenda POP Bela Vista, localizada na Avenida 9 de Julho. Segundo ela, não há cortinas nos banheiros disponíveis para a realização de higiene pessoal, resultando em constrangimentos.
- Munícipe registra reclamação sobre os Centros de Acolhida em geral. Segundo ela, mesmo com os seguranças nesses locais é constante os conviventes entrarem com facas e armas, pondo em risco a segurança dos demais.
- Munícipe reclama de atendimento negligente que teve na UBS República, localizada na Praça da Bandeira, Região do Centro. Segundo ela, sofreu discriminação por parte das enfermeiras e da assistente social do local.

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

- Munícipe sugere que o Projeto de Lei nº 238/2012 seja posto novamente em votação no Plenário.
- Munícipe reclama do Projeto de Lei nº 447/2013, que trata de alteração de nome de rua.
- Munícipe solicita informações sobre a votação do Projeto de Lei nº 236/2016.
- Munícipe solicita informações relacionadas à tramitação da Lei de Diretrizes Orçamentárias para 2017, buscando observar as sugestões populares, emendas parlamentares e votação no Plenário.

- Munícipe solicita informações sobre todos os Projetos de Lei aprovados pela CMSP desde 1948.
- Munícipe solicita informações de quais foram os vereadores que compuseram a Frente Parlamentar para a implantação do Conselho de Representantes.
- Munícipe solicita informações sobre a Medida Provisória nº 699/2015, que aumenta a punição para veículos que bloquearem vias públicas.
- Munícipe solicita informações sobre o andamento do Projeto de Lei nº 348/2015.

3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)

- Munícipe sugere legislação punitiva com multa para imóveis que favoreçam o transporte de carga e descarga de forma irregular.
- Munícipe sugere que o uso de pipas seja regulamentado no Município, proibindo a atividade nas ruas.
- Munícipe sugere que sejam regulamentados os serviços de mototáxi no Município de São Paulo.
- Munícipe sugere legislação que proíba pintura de vias públicas durante os períodos de manhã e tarde.

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 e registros 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 e estágios na CMSP.
- Munícipes retornam à Ouvidoria do Parlamento para fazer elogios aos funcionários e estagiários por atendimentos anteriores e atuais.

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

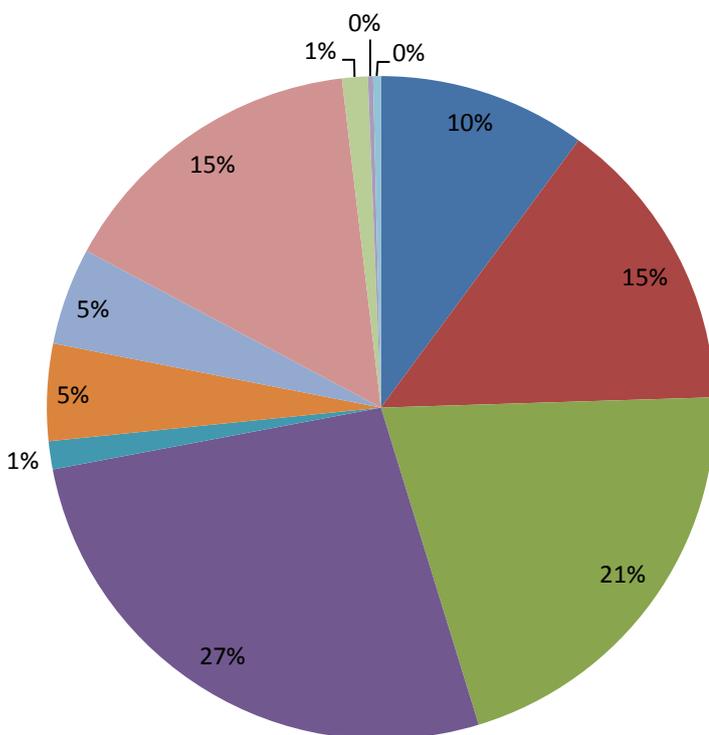
CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000

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

- Munícipes solicitam retiradas de exemplares do Estatuto do Idoso e Revista Apartes.
- Munícipes buscam orientação judicial junto à Ouvidoria da CMSP.
- Funcionário reclama que, no 7º andar da CMSP, há um caixa eletrônico causando ruído intenso e permanente.
- Munícipe reclama do bicicletário da CMSP, afirmando estar em local distante e com divisória pouco espaçada.
- Munícipe relata ter sido ofendido durante uma entrevista para a TV Câmara.
- Munícipe relata ter sido discriminado ao estacionar sua bicicleta na CMSP.
- Munícipe reclama do sabor do leite oferecido pela CMSP.
- Munícipe reclama de excesso de lixo acumulado em frente à CMSP.
- Munícipe reclama do Portal da Ouvidoria do Parlamento no site da CMSP, que não gera número de protocolo automaticamente.

Gráfico 6 - Demandas pertinentes à 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 JULHO de 2016, percebe-se uma diversidade de demandas referentes à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Foram relatadas 11 (onze) demandas da ouvidoria relacionadas à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, sendo da Zona Norte 04 (quatro) demandas; na Zona Oeste 01 (uma) demanda; 02 (duas) demandas na região da Zona Leste. E por fim, na região do Centro 04 (quatro) demandas. Todas referem-se ao Executivo e foram encaminhadas aos órgãos responsáveis.

- Denúncia referente a roubo e comércio irregular, na Região da Zona Leste, Belém;
- Solicitação referente à manutenção de via pública e poda de árvore na Região da Zona Norte, Freguesia do Ó;
- Solicitação referente à manutenção de esgoto na Região da Zona Norte, Vila Nova Mazzei;
- Solicitação referente à manutenção de iluminação pública na Região da Zona Norte, Tucuruvi;
- Solicitação referente a container de lixo residencial público na Região do Centro, Bela Vista;
- Reclamação sobre perturbação do sossego público, assim como ocupação de local público na Região da Zona Oeste, Vila Jaguara;

- Reclamação sobre atendimento de órgão público municipal, solicitação providências na Região da Zona Norte, Parada de Taipas;
- Reclamação sobre perturbação do sossego público na Região do Centro, República;
- Reclamação referente à manutenção de parque público na Região da Zona Leste, Ipiranga;
- Solicitação referente manutenção de via pública, assim como limpeza e varrição na Região do Centro, Bela Vista;
- Reclamação sobre lixo em terreno baldio na Região da Zona Leste, Mooca.

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 6 (seis) manifestações de reclamação pertinentes à comissão referida. As manifestações foram direcionadas à Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo.

Uma manifestação é pertinente à Região Sul da Cidade, quatro da Região Central e uma não informada. Cinco manifestações foram recebidas através do atendimento presencial.

- Munícipe registra reclamação sobre UBS Geraldo Silva Ferreira, localizada no Bairro do Jabaquara. Relata a falta de fraldas geriátricas, ocorrência de vazamentos no teto e médico psiquiatra de licença médica sem substituto.
- Munícipe reclama da alimentação que é servida no Hospital Samaritano.
- Munícipe reclama da Coordenadoria de Saúde Centro Oeste Supervisão Técnica de Saúde Sé. Possui sintomas característicos a tuberculose e não conseguiu atendimento.
- Munícipe vem a Ouvidoria duas vezes para reclamar sobre negligência e mau atendimento da UBS Humaitá.
- Munícipe relata atendimento negligente e discriminatório na UBS República, localizada na Praça da Bandeira, Região Central.

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

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

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 Região da Zona Sul; 02 (duas) na Região da Zona Leste.

- Munícipe relata ter ocorrido problemas nas linhas de ônibus do bairro Jardim Três Marias na Zona Leste;
- Munícipe relata que encontrou irregularidades no estofamento e no espaço para os passageiros de maior estatura nos coletivos da empresa Himalaia Transportes na Zona Leste;
- Munícipe solicita a instalação de lombadas de segurança na Rua Domenico Palma, Jardim Cupecê, Zona Sul.

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DO IDOSO E ASSISTÊNCIA SOCIAL

No período de julho de 2016 foi registrado na Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo o total de 5 (cinco) manifestações relacionadas à área de Assistência Social do Executivo Municipal, sendo 3 (três) denúncias e 2 (duas) reclamações:

- Munícipe denuncia abuso de autoridade do Creas e de Centro de Acolhida, ambos em Santo Amaro.
- Munícipe denuncia maus tratos e discriminação praticados por Assistentes Sociais do Programa Autonomia em Foco.
- Munícipe denuncia Centro de Acolhida Especial Para Mulheres Leda Esteves, localizado na Avenida Brigadeiro Luís Antônio, 1645, no Bairro da Bela Vista.
- Munícipe reclama que perdeu vaga no Centro de Acolhida para Adultos Casa São Lázaro, localizado na Rua Brigadeiro Machado, Bairro do Brás.
- Munícipe reclama sobre conduta inadequada de funcionários da Casa São Lázaro.

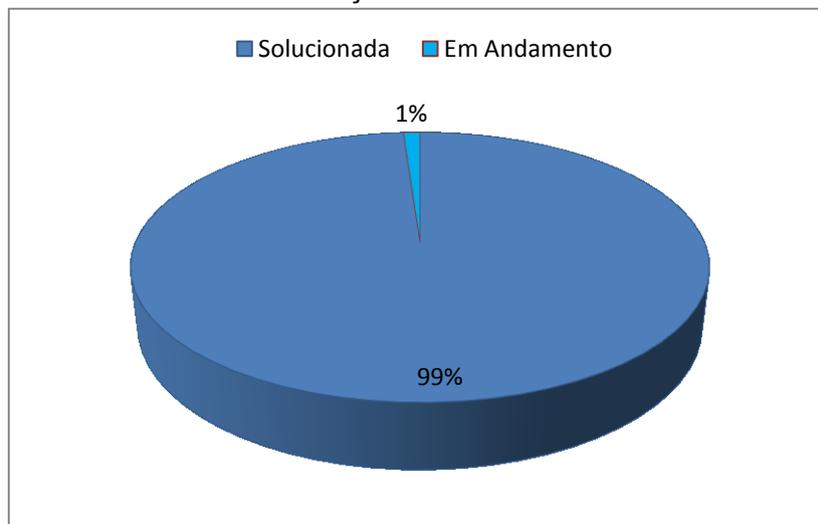
4. Situação das Demandas

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

Tabela 3 - Situação das demandas- JULHO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	850
Em Andamento	7
Total	857

Gráfico 7 - Situação das demandas JULHO



4.1 Relações de protocolos Pendentes

23

Tabela 4 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 29/07/2016

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto (dias úteis)
10479	Informação	05/05	05/05 24/05	62 DIAS
11508	Reclamação	06/06	06/06	39 DIAS
12494	Informação	30/06	01/07	21 DIAS
12584	Sugestão	04/07	05/07	19 DIAS
12962	Reclamação	15/07	15/07	10 DIAS
13276	Reclamação	26/07	27/07	3 DIAS
13305	Reclamação	27/07	27/07	2 DIAS
13314	Reclamação	28/07	28/07	1 DIA
13315	Reclamação	28/07	28/07	1 DIA
13346	Informação	29/07	29/07	0

João Cláudio Silva de Quintal
OUVIDOR

Ouvidoria do Parlamento, 29 de JULHO de 2016.

5. Atendimento da Ouvidoria

5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão

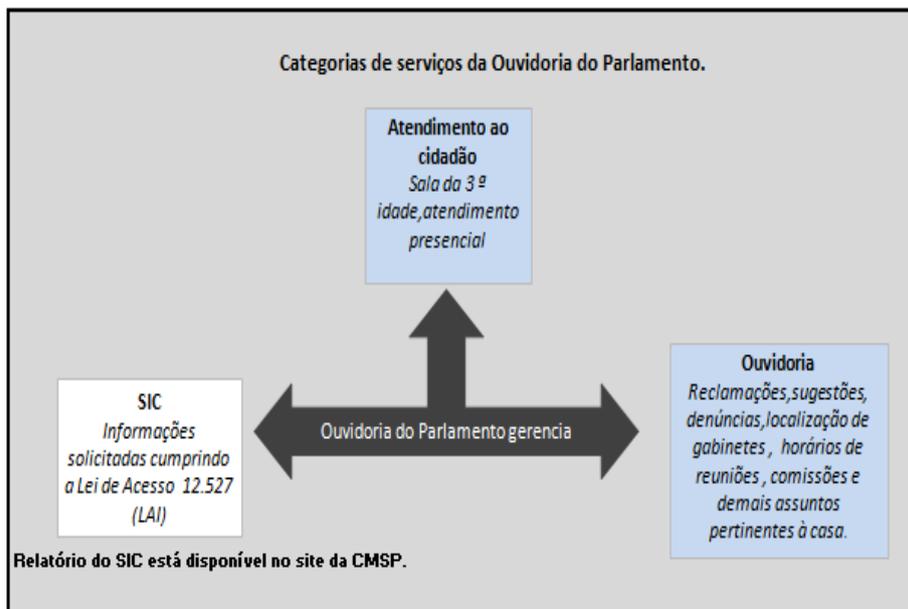
24

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 – 1º Subsolo, sala 29..

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

6.2. Eletrônico

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

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

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



26

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

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

7.1 Assistência/Auxílio

Atendimento Presencial

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

7.2 Informações Gerais

Atendimentos Presencial, Eletrônico, Telefônico e por Carta.

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

7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento Atendimento Presencial, Eletrônico, Telefônico e por Carta.

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

