

## Relatório Mensal-MARÇO 2016



*MARÇO 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

MARÇO 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

Uderma Neves Nascimento

Wilson Roberto Santos

**Estagiários**

Ana Cristina Fernandes Alves Lamounier (Psicologia)

Camila Pereira dos Santos (Serviço Social)

Cláudia Antônia Briese (Psicologia)

Edmo Marcelo Salazar Oliveira (Psicologia)

Fernanda da Silva Santos (Jornalismo)

Jéssica Pereira dos Santos (Direito)

Luana Almeida Souza (Serviço Social)

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 à Prefeitura .....	11
3.2. Manifestações referentes a leis e Projetos de Lei (PLs) .....	13
3.3. Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs) .....	13
3.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores.....	13
3.5. Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP .....	17
4. Situação das Demandas .....	19
4.1. Relação de protocolos Pendentes .....	21
5. Atendimento da Ouvidoria .....	23
5.1. Modalidade Atendimento ao Cidadão .....	23
5.2. Modalidade Atendimento da Ouvidoria .....	23
6. Canais de Comunicação da Ouvidoria .....	24
6.1. Presencial .....	24
6.2. Eletrônico .....	24
6.3. Telefônico.....	25
6.4. Correspondência.....	25
7. Atendimento e Equipe Ouvidoria .....	26
7.1. Assistência/Auxílio .....	26
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 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 **1144 manifestações** no período de 1 a 31 de MARÇO 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 - MARÇO

<b>Ouvidoria Presencial</b>				
<b>Impressões</b>	<b>Retirada de material</b>	<b>Pesquisas em Sites</b>	<b>Informações</b>	<b>Assistência</b>
<b>Gerais</b>			<b>Gerais</b>	<b>Social</b>
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	Lideranças Partidárias	Assistência Jurídica gratuita
-	-	Eventos da área da saúde.	Localização de funcionários da CMSP	Vaga em albergue
-	-	-	Eventos internos	Passagem
-	-	-	-	-

## 2.2. Caracterização geral



Tabela 1 - Tipo de atendimento MARÇO

Tipo de Atendimento	Quant.
Presencial	1029
Telefônico	39
E-mail	14
Carta	4
Formulário Portal	58
<b>Total</b>	<b>1144</b>

Gráfico 1 - Tipo de atendimento - MARÇO

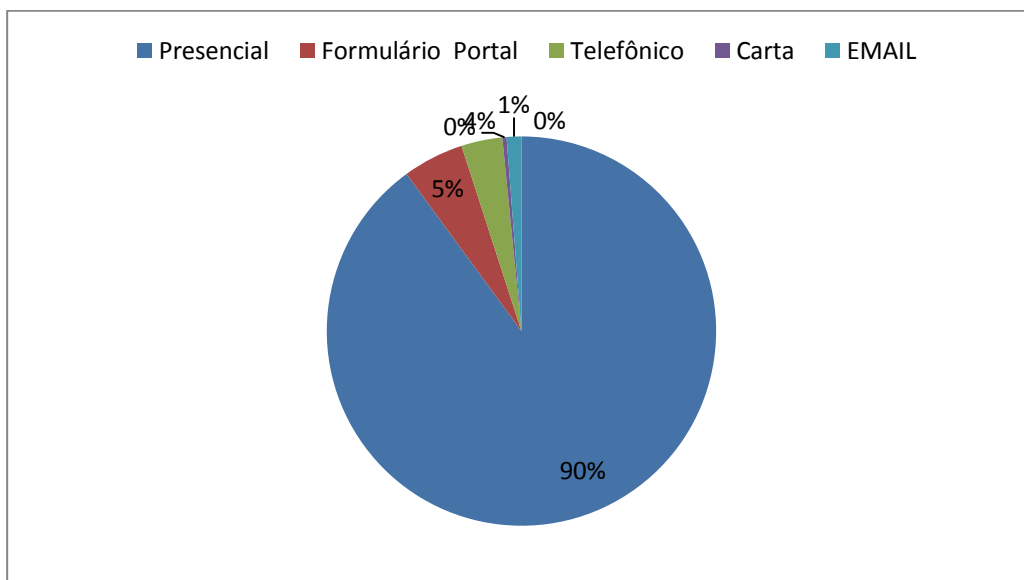


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero - MARÇO

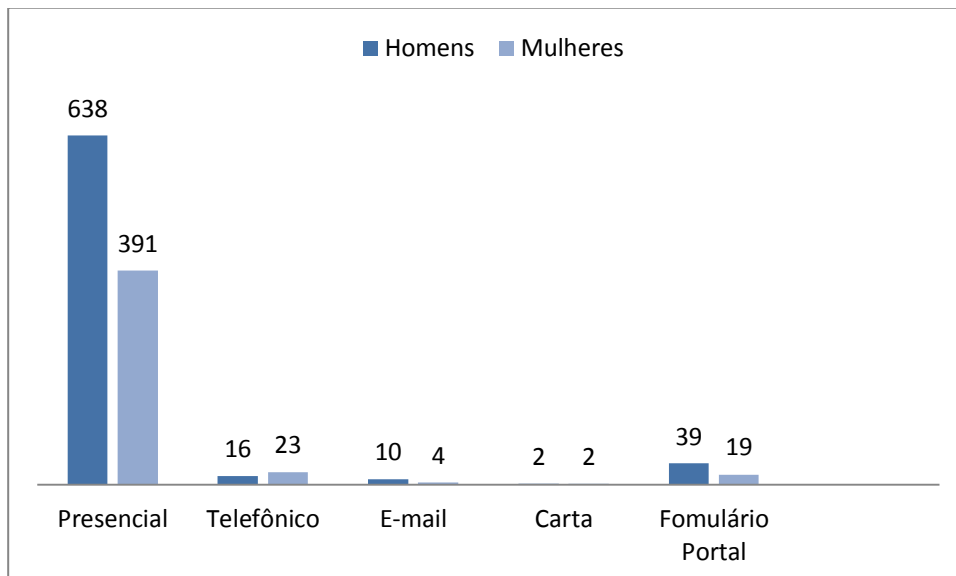


Gráfico 3 - Distribuição de manifestações de críticas e reclamações da PMSP por região - MARÇO

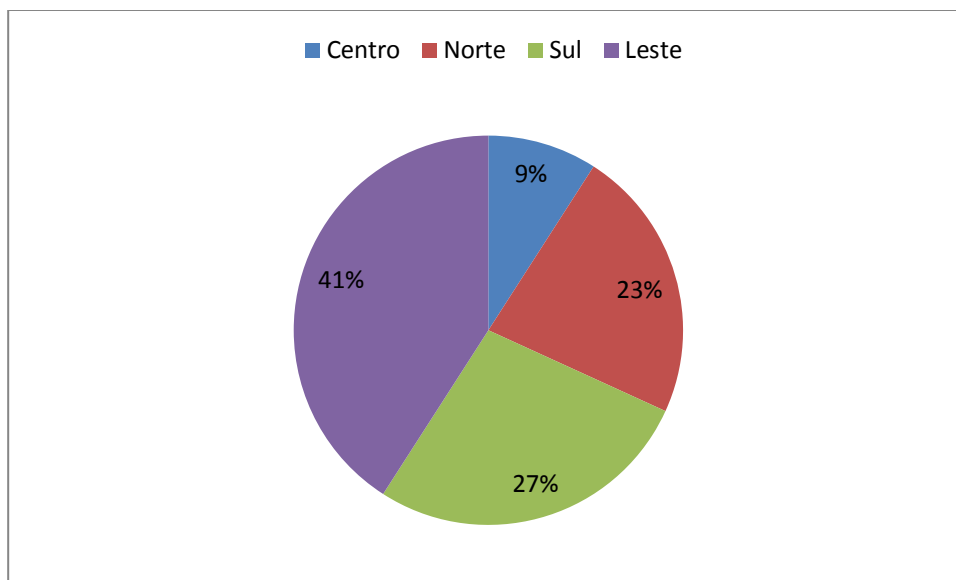




Tabela 2 - Tipo de Manifestação - MARÇO

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	296
Solicitação de providência (inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	735
Denúncia	3
Elogio	14
Crítica	4
Reclamação	62
Sugestão	11
Relato pessoal	15
Manifestação livre	4
<b>Total</b>	<b>1144</b>

Gráfico 4 - Tipo de manifestação - MARÇO

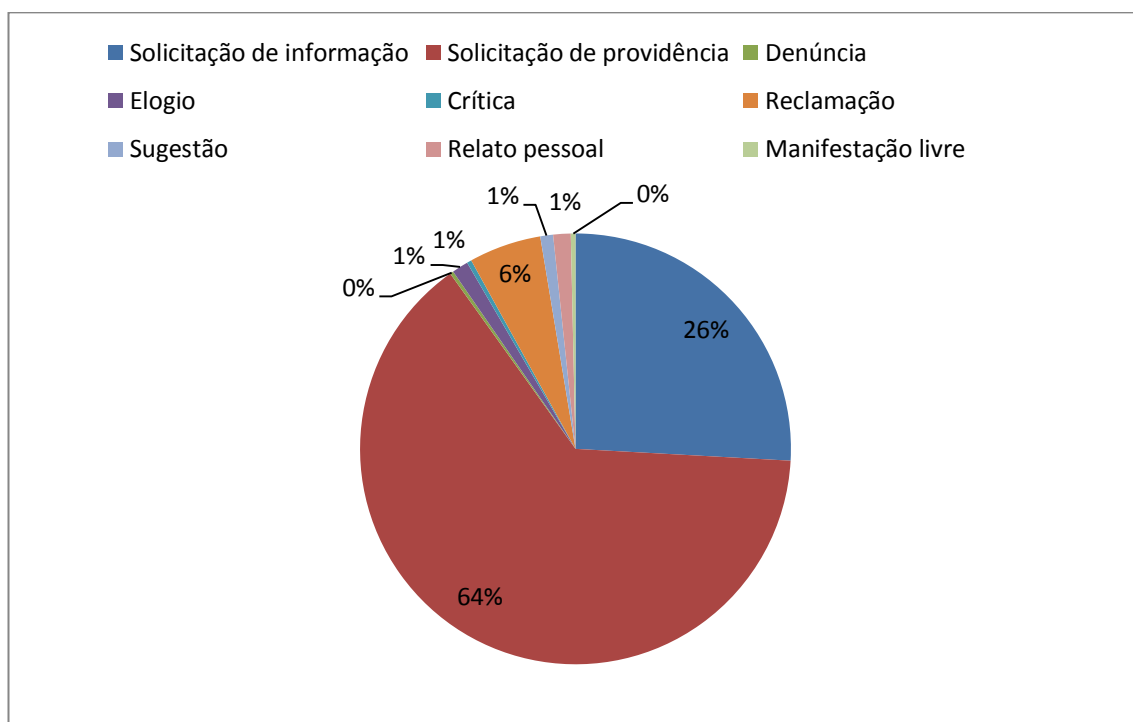
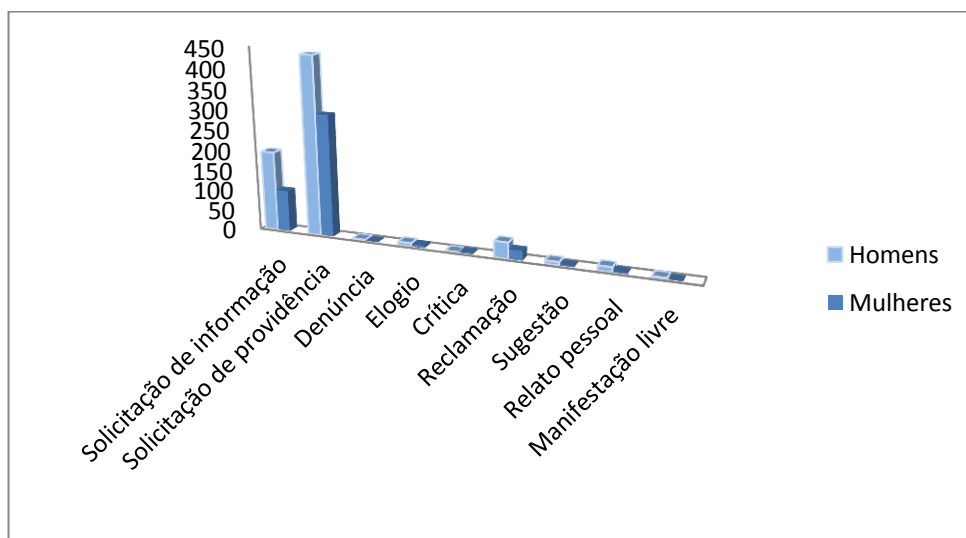


Gráfico 5 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero -  
MARÇO



## 3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

---

Das **1144** manifestações registradas no mês de MARÇO de 2016, foram relativas a 178 demandas externas e 966 a demandas internas da CMSP, com destaque para:

### 3.1. Assuntos pertinentes a Prefeitura

- Munícipe solicita poda de árvore na região da Vila Maria.
- Munícipe reclama que tem dificuldades de retirar o medicamento Sertralina (100 mg.) que utiliza para depressão. Afirma não ter condições financeiras de comprar o medicamento e a UBS Castro Alves informou que não tem previsão de quando receberão o medicamento. Ele faz uso contínuo por indicação psiquiátrica.
- Munícipe solicita corte de mato e serviço de remoção de lixo/entulho em calçada na Casa Verde.
  - Munícipe informa que é vizinho de fundos de um pesqueiro e alega no local estão ocorrendo eventos que infringem a Lei do Psiu, todos os domingos das 18hs até 01h da manhã. Reclama do barulho.
  - Munícipe solicita que todas as ruas da Vila Olimpia e Itaim Bibi tenham faixa exclusiva de ônibus.
  - Munícipe reclama de mato da praça em frente ao Colégio João Negrão e na Estrada do Jaguaré.
  - Munícipe alega que as ruas de Itaquera estão cheias de buracos.
  - Munícipe reclama da faixa implantada em fevereiro na Rua Marechal Hastimphilo de Moura. Alega que nessa rua passa somente uma linha de ônibus. A rua é estreita e o trânsito fica congestionado.
  - Munícipe solicita remoção de árvore (eucalipto) na Estrada da Baronesa, Parque Ecológico, sentido Parque do Lago.
  - Munícipe reclama da Feira-Livre que permanece montada até 14 horas na Rua Hécio da Silva, Bairro de Vila Terezinha - Distrito de Brasilândia. Ocorre que a via fica em cruzamento com duas avenidas - Deputado Cantídio Sampaio esquina com Manoel Bolívar - de grande fluxo de veículos e transporte coletivo.
  - Munícipe solicita espaço de lazer, com aparelhos de ginástica, em espaço que pertence a Prefeitura no Jardim Coimbra.
  - Munícipe relata que há um foco de dengue atrás de sua casa na Região de Pinheiros.
  - Munícipe pede urgência em poda de árvore na Escola Estadual Padre Manoel da Nóbrega (Matão).

- Munícipe reclama de foco de dengue na Rua Professor Rui Bloem e na Rua João Pereira de Andrade. Segundo ele, o foco está em terreno baldio com 1000 metros quadrados de área que serve para depósito de lixo.
- Munícipe faz reclamação de estabelecimento que funciona irregularmente, um Lava-Rápido. Alega que o mesmo faz muito barulho e causa incômodo em toda vizinhança das 8 às 19 horas. Segundo ele o local é impróprio para esse tipo de comércio.
- Munícipe solicita reparação da iluminação da Praça Roosevelt.
- Munícipe solicita colocação de placas indicativas de uso na Praça Roosevelt.
- Cidadão retorna a Ouvidoria do Parlamento para registrar nova reclamação contra a Subprefeitura do Butantã. Em protocolo anterior queixou-se da sujeira depositada na Praça João Negrão e também da Estrada do Jaraguá.
- Munícipe denuncia um foco de dengue na Praça Paulo Kobayashi.
- Munícipe reclama do contrato da Prefeitura de São Paulo com a empresa Call Tecnologia. Alega que o sistema está constantemente inoperante e faltam funcionários para operar a linha.
- Munícipe denuncia que nas Avenidas Brigadeiro Luiz Antônio, Treze de Maio e nas Ruas Arthur Prado e Martiniano de Carvalho funcionam vários pontos de drogas.
- Munícipe denuncia foco de dengue na Região do Itaim Bibi.
- Munícipe reclama de esgoto a céu aberto na Região de Parelheiros.
- Munícipe reclama de terreno baldio na Rua Dom Mateus onde há foco de dengue.
- Munícipe reclama do atendimento na Subprefeitura do Tucuruvi. Em dezembro de 2015 a cidadã esteve na sede da Subprefeitura e alega que se sentiu constrangida e desrespeitada ao ter seu acesso negado no órgão do Conselho Tutelar localizado naquele prédio. Diz ter se sentido uma criminoso com a coerção ocorrida.
- Munícipe reclama que enviou recurso de multa de trânsito ao DSV no dia 23/11/15, pelo correio, mas até hoje o recurso não está cadastrado no sistema da Prefeitura.
- Munícipe denuncia terreno com foco de dengue na região do Planalto Paulista.
- Munícipe reclama de empresa de ônibus.
- Munícipe solicita revitalização de praça pública no bairro Anália Franco.
- Munícipe denuncia imóvel abandonado com foco de dengue na Avenida Brigadeiro Luiz Antônio, altura do número 800, na Praça Pérola Byington, na parte de trás do Condomínio Yuma.
- Munícipe denuncia casa abandonada com foco de dengue no bairro São Judas.
- Munícipe solicita que a Prefeitura de SP disponibilize sacos plásticos adequados para os catadores de materiais recicláveis.

- Munícipe reclama de entulho em via expressa da Avenida Jacu-Pêssego, no acesso a Rodovia Nova Trabalhadores.
- Munícipe alega que a Rua Eulálio da Costa Carvalho, a partir do nº 680, travessa da Av. Nossa Senhora do Ó, está passando por um crônico problema de drenagem da água das chuvas. Informa que além dos bueiros serem antigos eles estão em total estado de deterioração e a rede de águas pluviais está completamente assoreada.
- Munícipe solicita reparação de iluminação pública na Região de Santo Amaro.

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

- Munícipes fazem apelo para que todos os vereadores da Câmara votem a favor ao Projeto de Lei nº 713/2015.
- Munícipe solicita informação acerca do arquivamento do PL nº 47/2016.
- Munícipe pede a todos os vereadores da Câmara que votem favoráveis ao PL nº 343/2015.
- Munícipe pede a aplicação e fiscalização de das diretrizes do Novo Plano Diretor Estratégico (PDE) no Bairro Brooklin Paulista, para que se torne Zona Mista (ZM).
- Munícipes solicitam aos vereadores da Câmara que votem o Projeto de Lei nº 63/2016 antes do período eleitoral de forma a garantir o pagamento dos retroativos devido aos admitidos pelas Leis 16.119 e 16.122 de 2015.
- Munícipe reside na Vila Leopoldina e é contra a aprovação da nova Lei do Zoneamento, Projeto de Lei nº 272.
- Munícipe solicita informação do Projeto de Lei nº 453/2015.
- Munícipe solicita informação do Projeto de Lei nº 222/2014.
- Munícipe solicita informação do Projeto de Lei nº 466/2015.
- Munícipes pedem informações para entender a nova Lei do Zoneamento.

### **3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)**

- Munícipe sugere Projeto de Lei que permita a circulação de carros de deficientes e idosos nas faixas exclusivas de ônibus.

### **3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores**

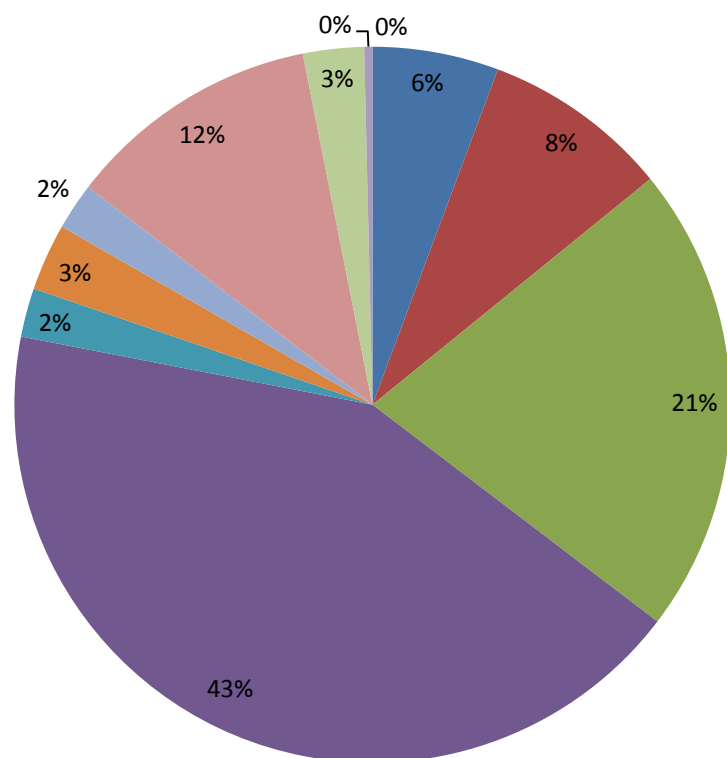
- Munícipes pedem informações para localizar vereadores, funcionários, estagiários e setores da Casa;

- Munícipes solicitam Informações sobre Sessões Plenárias (Horários/Dias/Localização);
- Munícipes solicitam informações sobre Eventos, Cursos, Reuniões e Palestras realizados na Casa relacionados a Secretaria de Desenvolvimento e 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 a Ouvidoria do Parlamento.
- Munícipe solicitam lista atualizada dos vereadores da CMSP.
- Munícipe solicita informações sobre vagas de emprego e estágios na CMSP.
- Munícipes registram reclamações sobre vereadores da Casa.
- Munícipes retornam a Ouvidoria do Parlamento para fazer elogios aos funcionários e estagiários por bons atendimentos.
- Munícipes solicitam exemplares do Estatuto do Idoso, da Criança e do Adolescente e informativos.
- Munícipe questiona como reservar salas de eventos da CMSP.
- Munícipe estudante pede entrevista com algum vereador da Casa.
- Munícipe reclama de barulho em obras nas dependências da CMSP, no térreo do prédio.
- Munícipe registra reclamação sobre o barulho resultante da retirada de entulho na obra da CMSP. Menciona que o barulho ocorre durante boa parte da madrugada.
- Munícipe solicita informação sobre comercialização de produtos para funcionários da Casa.
- Munícipe diz que fará denúncias sobre vereadores da Casa e questiona se devido a isso terá seu acesso impedido.
- Munícipe questiona se na CMSP há local pra descartar lixo eletrônico.
- Munícipe critica vereadores da Casa.
- Munícipe registra elogio ao vereador Gilberto Natalini.
- Munícipe elogia evento em homenagem ao Dia do Ouvidor.
- Munícipes reclamam do não recebimento de exemplar da Revista Apartes.
- Munícipe registra reclamação sobre estagiário e funcionários de setores da Casa.
- Munícipe registra denúncia contra assessoria de vereador.
- Munícipe sugere divulgação prévia em casos de alteração de horários de programas da TV Câmara.
- Munícipe solicita informação com detalhes sobre o quadro de funcionários da Casa.

- Múncipes solicitam informações sobre o projeto “Câmara no Seu Bairro”

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 Março de 2016, percebe-se uma diversidade de demandas referentes à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Os principais problemas relatados pelos munícipes foram as seguintes questões pertinentes ao Executivo Municipal:

- Solicitação de poda de árvore, na Região da Zona Norte, Carandiru;
- Solicitação de providência referente focos de dengue na região da Zona Oeste, Alto de Pinheiros;
- Solicitação de área de lazer para realização de atividades físicas, na Região da Zona Leste, M'Boi Mirim;
- Solicitação de manutenção em via pública, na região da Zona Norte, Jardim Carumbé;
- Solicitação de poda de árvore, na região da Zona Sul, Jardim Ângela;
- Solicitação de iluminação pública, na região da Zona Norte, Jaraguá;

- Reclamação de via pública com buracos. Solicitação de manutenção na Região da Zona Leste, Itaquera;
- Solicitação de retirada de lixo e eliminação de focos do mosquito da dengue em área pública, na Região da Zona Oeste, Butantã.
- Solicitação de providência, devido à infração cometida por estabelecimento, Lei do Psiu, na Região da Zona Leste, Itaim Paulista.
- Solicitação de limpeza e zeladoria de áreas verdes, na Região da Zona Norte, Casa Verde;
- Solicitação de poda de árvore, na Região da Zona Norte, Casa Verde;
- Solicitação de limpeza de via pública, na Região da Zona Norte, Freguesia do Ó;
- Solicitação de sinalização de uso de praça pública, na Região do Centro, Consolação;
- Reclamação de manutenção em iluminação pública, na Região do Centro, Consolação;
- Reclamação sobre direitos de vizinhança, na Região da Zona Norte, Santana;
- Reclamação sobre atendimento do Conselho Tutelar, na Região da Zona Norte, Tucuruvi;
- Reclamação de despejo de entulho em terreno baldio, na Região da Zona Sul – Vila Monumento;
- Solicitação de limpeza de praça pública, na Região da Zona Leste, Vila Formosa;
- Solicitação de limpeza e fiscalização de terreno particular com focos de dengue, na Região da Vila Mariana, Planalto Paulista;
- Solicitação de limpeza e varrição de via pública, na Região da Zona Norte, Jardim Rincão;
- Sugestão de combate ao mosquito da dengue e limpeza de área pública, na Região da Zona Leste, Vila Progresso;
- Denúncia de residência abandonada, juntando lixo e focos de mosquito da dengue bem como roedores, na Região do Centro – São Judas;

- Reclamação postulada pelo Conselho Participativo sobre área de lazer e esporte, na Região da Zona Norte, Freguesia do Ó / Brasilândia;
- Solicitação de manutenção de via pública, recapeamento, na Região da Zona Sul, Parelheiros;
- Solicitação de retirada de entulho, na Região da Zona Leste, Vila Jacuí;
- Solicitação de limpeza e varrição de via pública, na região da Zona Norte, Freguesia do Ó;
- Solicitação de reparos de iluminação pública e reclamação sobre a segurança pública, na Região da Zona Sul – Jardim Souza.

As demandas acima se referem a demandas do Executivo e foram encaminhadas aos órgãos responsáveis. Ao todo, foram relatadas 27 (vinte e sete) demandas da Ouvidoria relacionadas à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, sendo da Zona Norte 11 (onze) demandas; na Zona Oeste 02 (duas) demandas; 06 (seis) demandas na Região da Zona Leste. E por fim, na Região da Zona Sul, bem como na Região do Centro, 04 (quatro) demandas para cada região.

#### *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, foi localizada 1 (uma) reclamação pertinente à Comissão de Saúde. A manifestação foi direcionada a Ouvidoria da Secretaria da Saúde.

A manifestação é referente à Região da Zona Leste de São Paulo. O atendimento foi realizado no setor eletrônico via telefone.

- Munícipe diz que UBS Castro Alves tem encontrado dificuldades para retirar o medicamento Sertralina de 100 mg, utilizado para depressão.

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

Após análise mensal dos registros de atendimentos presenciais, telefônicos, eletrônicos e formulário portal efetuados pela Ouvidoria da CMSP, foram localizadas 3 (três) reclamações pertinentes à Secretaria Municipal de Transportes de São Paulo.

As manifestações são referentes a Região Sul de São Paulo. Todos os atendimentos foram recebidos através do Formulário Portal.

- Munícipe registra reclamação sobre instalação de uma faixa exclusiva de ônibus na Rua Marechal Hastimphilo de Moura. Considera que a faixa é desnecessária e dificulta o acesso pela via que ela considera estreita demais.
- Munícipe, em nome de usuários de ônibus, solicita que todas as ruas da Vila Olimpia e Itaim Bibi tenham faixa exclusiva de ônibus. Alega que as ruas possuem estrutura para a implantação das faixas.
- Munícipe, funcionário da empresa Vip Transportes Urbano de São Paulo, reclama de corte de benefícios trabalhistas, em especial do seu plano de saúde. Relata que sofreu um acidente enquanto trabalhava. Diz que precisa fazer uma perícia médica, mas está sem possibilidades devido à falta do plano de saúde.

## *4. Situação das Demandas*

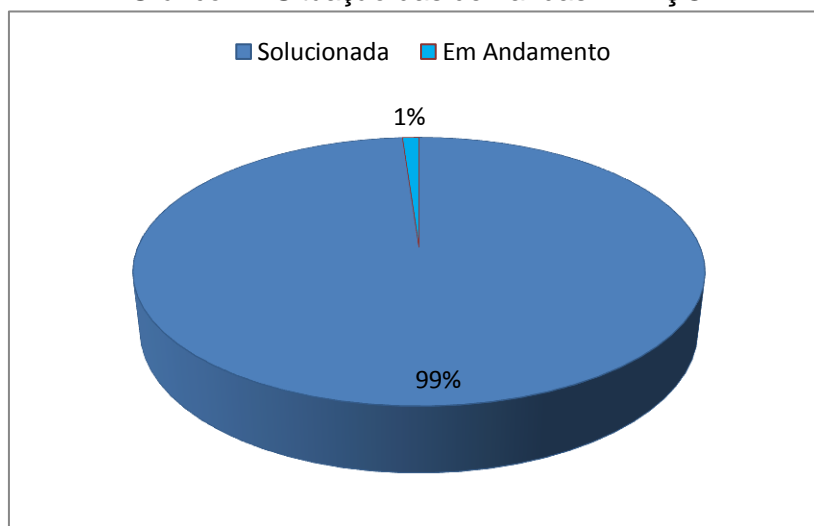
---

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

Tabela 3 - Situação das demandas

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	1133
Em Andamento	11
<b>Total</b>	<b>1144</b>

Gráfico 7 - Situação das demandas MARÇO



#### 4.1 Relações de protocolos Pendentes

Tabela 4 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 31/03/2016



Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto (dias úteis)
6679	Reclamação	09/12	15/12	70 DIAS
6854	Reclamação	17/12	18/12	64 DIAS
6940	Crítica	04/01	12/01	61 DIAS
6936	Sugestão	04/01	12/01	61 DIAS
7518	Reclamação	01/02	01/02	42 DIAS
7623	Denúncia	04/02	05/02	40 DIAS
7879	Reclamação	17/02	22/02	30 DIAS
8262	Reclamação	01/03	01/03	21 DIAS
8612	Informação	09/03	11/03	15 DIAS
8661	Informação	11/03	11/03	13 DIAS
8882	Informação	16/03	16/03	10 DIAS
8977	Informação	21/03	21/03	7 DIAS
8946	Informação	21/03	21/03	7 DIAS
9166	Informação	28/03	29/03	3 DIAS
9170	Denúncia	28/03	30/03	3 DIAS
9287	Informação	30/03	30/03	1 DIA
9330	Informação	30/03	31/03	1 DIA
9385	Reclamação	31/03	31/03	0

João Cláudio Silva de Quintal  
OUVIDOR

Ouvidoria do Parlamento, 31 de MARÇO de 2016.

## 5. Atendimento da Ouvidoria

---

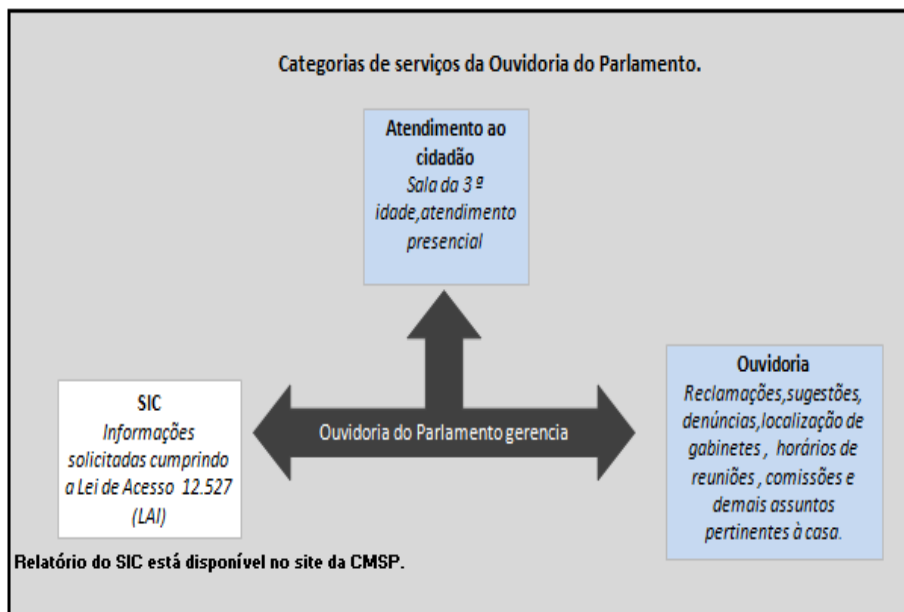
### 5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão

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

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

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



## 6. Canais de Comunicação da Ouvidoria

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

### 6.1. Presencial

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

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

### 6.2. Eletrônico

E-mail: [ouvidoria@camara.sp.gov.br](mailto: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](#).

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



25

### 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, 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.**