

Relatório Mensal-MAIO 2016



Ouvidoria
Câmara Municipal de São Paulo

MAIO 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

MAIO 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)

Cintia Kelly Sena da Silva (Psicologia)

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)

Luana de Souza Silva Ribeiro Tiburcio (Serviço Social)

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	11
3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura	11
3.2. Manifestações referentes a leis e Projetos de Lei (PLs)	14
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	19
4.1 Relação de protocolos Pendentes	22
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 **1011 manifestações** no período de 2 a 31 de MAIO de 2016, das quais 92 % 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 MAIO

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 MAIO

Tipo de Atendimento	Quant.
Presencial	931
Telefônico	22
E-mail	26
Carta	0
Formulário Portal	32
Total	1011

Gráfico 1 - Tipo de atendimento MAIO

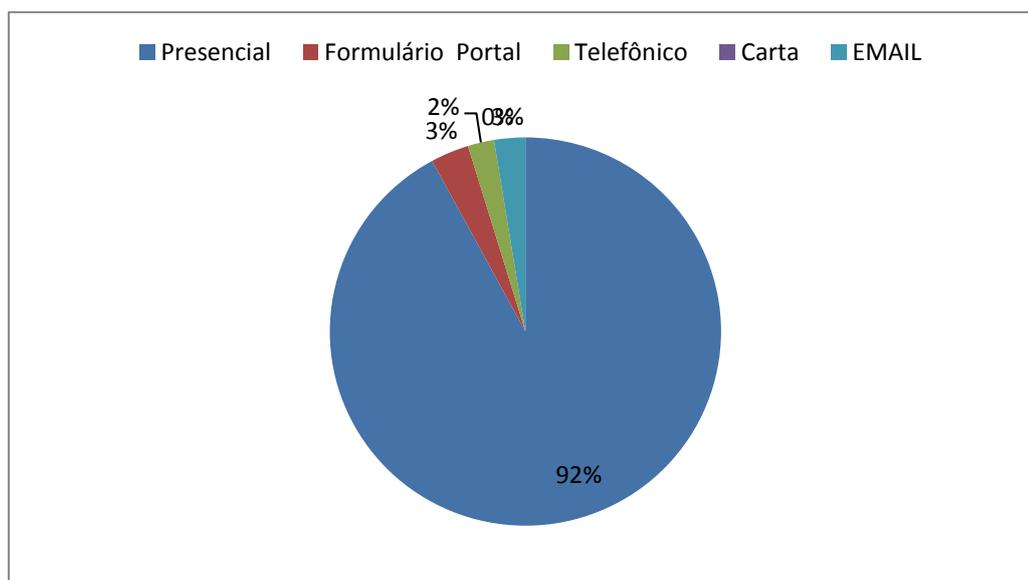


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero MAIO

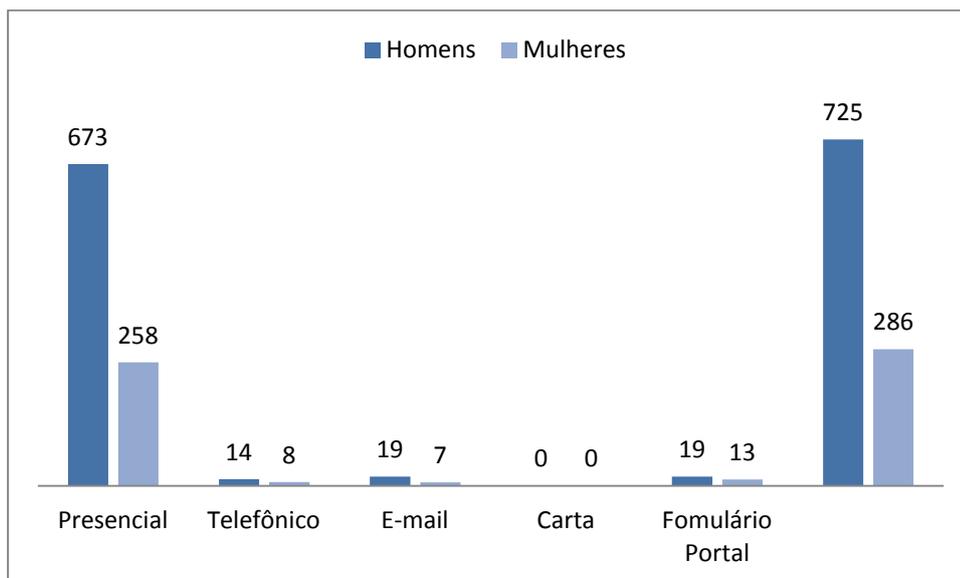


Gráfico 3 - Distribuição de manifestações de críticas e reclamações da PMSP por região MAIO

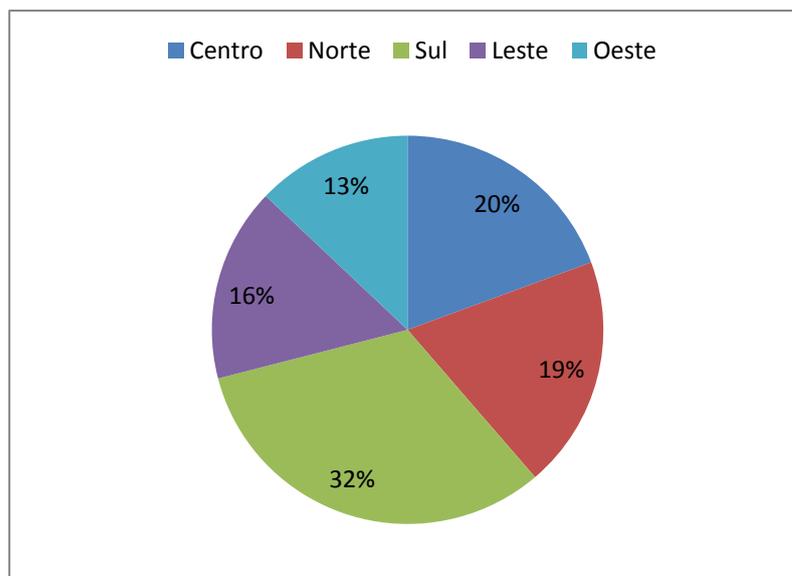


Tabela 2 - Tipo de Manifestação MAIO

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	252
Solicitação de providência (inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	657
Denúncia	2
Elogio	3
Crítica	4
Reclamação	59
Sugestão	9
Relato pessoal	16
Manifestação livre	9
Total	1011

Gráfico 4 - Tipo de manifestação MAIO

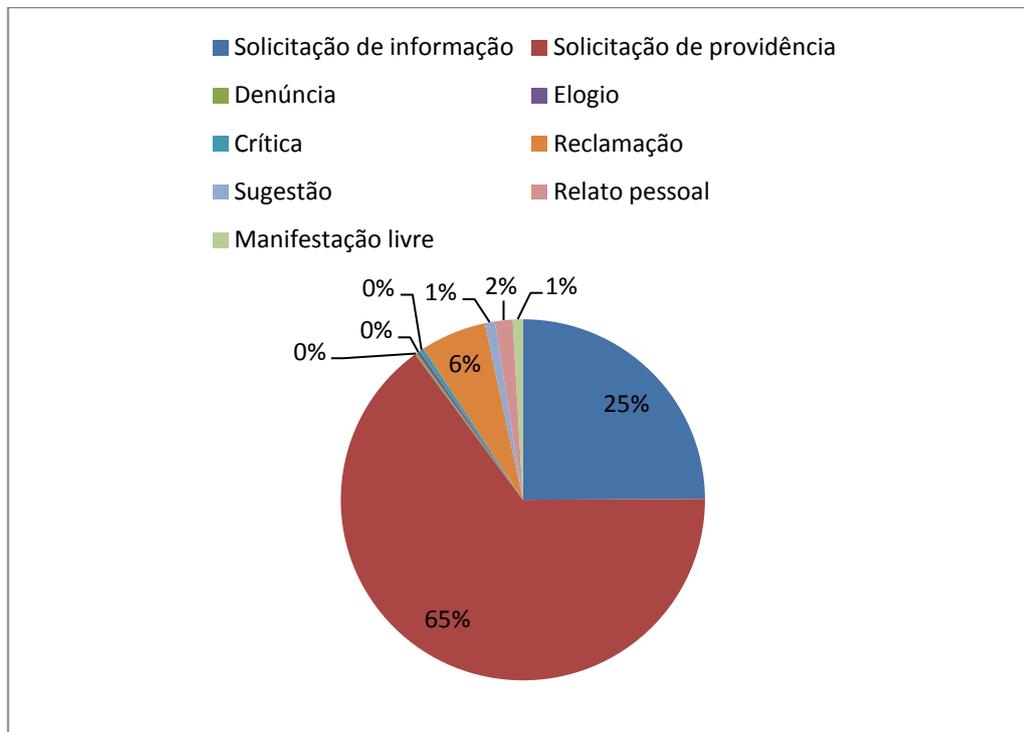
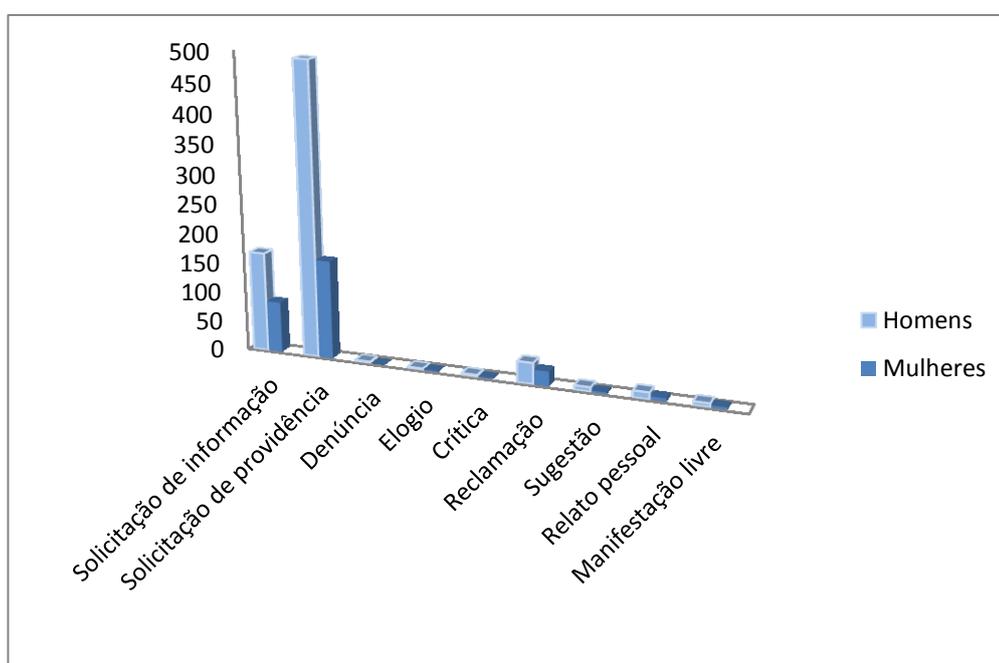


Gráfico 5 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero MAIO



3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das **1011** manifestações registradas no mês de MAIO de 2016, 210 foram relativas a demandas externas e 801 a demandas internas da CMSP, com destaque para:

3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Munícipe reclama de barulho acima do permitido, com o uso de paredes de som, no período das 16:00 Horas às 23:00 horas, na Rua Conselheiro Belisário, nº 48, Bairro do Brás.
- Munícipe reclama da SPTrans pelo encerramento da Linha 177 P-10, que ligava a Estação Santana ao Bairro do Butantã. Relata que essa linha atendia também ao Bairro de Perdizes, passando pela Rua Cardoso de Almeida, levando os passageiros até o Butantã. A mesma linha fazia o trajeto inverso, levando usuários do Butantã até a Rua Cardoso de Almeida, atendendo moradores e estudantes da PUC. Com a supressão da linha os usuários, com origem em Perdizes e com destino ao Butantã terão que pegar dois ônibus para ir e três para voltar. Uma viagem que demora agora uma hora para percorrer sete quilômetros.
- Munícipe denuncia ocupação irregular próximo a Avenida Doutor Guilherme de Abreu Sodré em frente ao número 75, na região de Cidade Tiradentes.
- Munícipe solicita reparos em calçadas, assim como manutenção de faixa de pedestre, no cruzamento na Avenida Junta Mizumoto, 531, no Jardim Peri Peri. Solicita retirada de árvore ou poda da mesma.
- Munícipe reclama de buracos em via entre o Jardim Varginha e Jardim Sabiá.
- Munícipe denuncia maus tratos em Asilo da PMSP.
- Munícipe reclama de ponto de ônibus em frente à guarita de condomínio na região de Santana.

- Munícipe solicita reparos em bueiro que fica na frente de seu estabelecimento na região do M' Boi Mirim. Relata que esse bueiro está se abrindo e formando um buraco. A solicitante diz ter entrado em contato com a Prefeitura e com a Sabesp, porém sem resultados.
- Munícipe solicita poda de árvore da região do M' Boi Mirim.
- Munícipe reclama do Pronto Socorro de Santana, localizado na Avenida Voluntários da Pátria. Alega que não há médicos e o atendimento está prejudicado. Tentou fazer uma reclamação no local e não lhe deram atenção.
- Munícipe é residente na Rua Marabá, 53, Bairro Jardim Manacá da Serra, região de Parelheiros. Pergunta se é um local que está em reconfiguração de zoneamento ou com algum impedimento de moradia, pois lá reside há 20 anos e não tem água instalada até hoje. Em contato com a Sabesp foi dito que para a instalação ser concluída eles estão aguardando autorização da Prefeitura.
- Munícipe relata que próximo à sua residência, na Rua da Consolação, ao lado da Praça Roosevelt, há uma pista de skate frequentada por muitos jovens, os quais fazem muito barulho e algazarra. Informa ainda que o local foi vandalizado e as árvores não recebem cuidado algum. Solicita que providências sejam tomadas no sentido da Prefeitura fiscalizar melhor esse espaço.
- Munícipe reclama da situação da Rua Marcelo Muller, no Jardim Independência, região de Vila Prudente. Alega que devido à proximidade de imensos galpões, que abrigam transportadoras, a circulação constante de caminhões de grande porte ocasiona transtornos a toda a comunidade. Ele e seus vizinhos alegam que seus imóveis diariamente são ameaçados por esses caminhões que manobram em frente às residências, quebrando calçadas, postes, fios elétricos.
- Munícipe solicita que em caso concreto de greve no transporte público haja acionamento do PAESE nas regiões de Vila Constança, Jaçanã, Parque Edu Chaves, Jardim Brasil, Vila Sabrina, Vila Medeiros e Vila Zilda, bairros que têm linhas em direção ao metrô Santana, Tucuruvi, Vila Maria e Centro.
- Munícipe solicita construção de pista de caminhada nas ruas do Abeto e Saul Borges, na região de Itaquera. Solicita também manutenção da limpeza do córrego - que hoje é um depósito clandestino de entulho e lixo. Pede esse espaço de convivência para prática de caminhada, pois beneficiará trabalhadores que utilizam ônibus, já que nas margens do córrego existem três pontos de ônibus.
- Munícipe solicita reparo da iluminação do quadrilátero das ruas Espírito Santo, Saturno e Paes de Andrade, no Centro.

- Munícipe relata que é aposentada e está em tratamento de depressão grave interrompido devido à falta do medicamento Sertralina. Informa ainda que agora está com uma infecção e também não está cuidando devido à falta do medicamento Amoxicilina na UBS Castro Alves, de Cidade Tiradentes. Segundo ela, já entrou em contato com a Ouvidoria da UBS, mas não obteve êxito em sua solicitação.
- Munícipe reclama da Ciclovía da Rua Hugo Carotini, no Jardim Previdência, região do Butantã. Alega que a ciclovía estreita a via e impede, pela manhã, a livre circulação, tendo somente uma faixa de circulação de veículos e acarretando congestionamento no sentido Centro na Rodovia Raposo Tavares.
- Munícipe solicita asfalto em rua da região do M' Boi Mirim.
- Munícipe solicita reparo de poste de luz em rua da região de Santana.
- Munícipe denuncia motorista da linha de ônibus Vila Arapuá-Terminal Sacomã – 55143. Relata que por volta das 14 horas do dia 23 de maio encontrava-se em ponto de ônibus à espera do transporte a em direção ao Terminal Sacomã. Após ter dado sinal ao ônibus o motorista não parou para ela e outras quatro pessoas que estavam no ponto, sendo que duas destas eram idosas, assim como ela.
- Munícipe relata que foi agredida no Centro de Acolhida Lígia Jardine por sua colega de abrigo. Alega que é a terceira vez que ocorre o fato. Informa que já tinha denunciado e solicitado ajuda à assistente social.
- Munícipe critica sistema de atendimento adotado nos albergues da Cidade.
- Munícipe relata que um antigo Posto de Saúde, situado na Rua Ana de Barros, 79, no Parque Mandaqui, após ser fechado, foi doado pela Prefeitura aos moradores para abrigar a sede da Associação dos Moradores de Mandaqui e que agora o espaço é utilizado para festas. Além da desordem, informa que ocorrem até mesmo brigas e que o barulho é insuportável. Ela informa que já entrou em contato com a Subprefeitura de Tucuruvi, porém não obteve resultado.
- Munícipe solicita iluminação na Avenida Cidade Jardim no cruzamento com a Avenida Brigadeiro Faria Lima, altura do número 411.
- Munícipe reclama dos constantes intervalos excessivos na circulação de ônibus - linhas 6291-10 e 6818-10 no horário de pico da manhã em dias úteis.
- Munícipe critica troca do Hospital Sírio Libanês pelo IABAS - Instituto de Atenção Básica e Avançada à Saúde no equipamento de saúde do Bairro da Bela Vista.
- Munícipe solicita vistoria em terreno com foco de dengue na região da Barra Funda.
- Munícipe relata que casas estão desabando ao longo do Córrego Freitas, na Rua da Dança Cigana, Viela Sete.

- Munícipe denuncia ocorrências de rachas na Av Pujais Sabate.

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

- Munícipes solicitam aos vereadores que votem contra a regulamentação do aplicativo Uber.
- Munícipe solicita aos vereadores que votem em favor da regulamentação do aplicativo Uber.
- Projeto de Lei nº 368/13. Dispõe sobre a permissão de veículos do Serviço Funerário Municipal a trafegar pelos corredores. Solicita aprovação.
- Projeto de Lei nº 519/2014. Altera a Lei nº 10.726, de 8 de maio de 1989, e dá outras providências. Referente a licença-paternidade ao servidor municipal pelo prazo de 30 (trinta) dias. Solicita informações.
- Projeto de Lei nº 222/2014. Dispõe sobre a produção e comercialização de massas alimentícias nas feiras livres no âmbito do Município de São Paulo. Solicita informação.
- Munícipes solicitam informações sobre a Lei do Zoneamento.
- Munícipe pede informações sobre legislação que trate do uso de sanitários em estabelecimentos comerciais.

3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)

- Munícipe sugere aos vereadores projeto de Lei para a revitalização do Parque Linear de Cidade AE Carvalho.
- Munícipe sugere aos vereadores projeto de Lei para a liberação da faixa dos corredores de ônibus para o traslado de corpos pelo Serviço Funerário de São Paulo.
- Munícipe sugere aos vereadores projeto de Lei para que sejam instalados poços artesianos em comunidades carentes.
- Munícipe sugere aos vereadores projeto de Lei para que os motociclistas possam utilizar as faixas exclusivas para ônibus e táxi na Cidade.

- Munícipe sugere criação de Lei municipal para conter algazarras, festas fora de hora e uso de aparelhos sonoros por vizinhos.
- Munícipe sugere projeto de Lei que atribua pontuação aos vereadores pelos projetos que criam, por inaugurações ou reformas de postos de saúde e escolas que sejam implantados por iniciativa deles junto a Prefeitura.

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 do Parlamento.
- Munícipe solicitam lista atualizada dos 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 e Revista Apartes.
- Munícipes buscam orientação judicial junto à Ouvidoria da CMSP.
- Munícipes registram reclamação sobre maus tratos e atendimentos ocorridos em gabinete de vereador da Casa.
- Munícipe registra reclamação sobre as equipes de segurança da Casa.
- Munícipe reclama do não cumprimento da Lei do Silêncio na CMSP após as 22 horas.
- Munícipes registram elogios sobre eventos realizados por vereadores da Casa.
- Munícipe pede informação sobre denúncia a respeito de ex-vereador.

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 MAIO 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. Elas se referem às demandas do Executivo e foram encaminhadas aos órgãos competentes. Ao todo, foram relatadas 16 (dezesesseis) demandas, sendo da Zona Oeste 05 (cinco) demandas; na Zona Norte 01 (uma) demanda; 02 (duas) demandas na região do Centro. E por fim, na região da Zona Sul, bem como na região da Zona Leste, 04 (quatro) demandas para cada região:

- Reclamação referente à perturbação do sossego público, na região da Zona Leste, Bairro do Brás;
- Solicitação referente à manutenção de via pública, na região da Zona Oeste, no Jardim Peri Peri;
- Denúncia sobre terreno invadido, bem como ações delituosas, na região da Zona Leste, Bairro de Guaianases;
- Solicitação de manutenção em via pública, na região da Zona Oeste, no Jardim das Flores;
- Solicitação referente à poda de árvore, na região da Zona Sul, Bairro Santa Margarida;

- Solicitação referente a zoneamento, na região da Zona Sul, no Jardim Manacá da Serra;
- Reclamação de falta de manutenção em praça pública e pedido de providências na região do Centro, em Vila Buarque;
- Reclamação referente ao funcionamento irregular de empresa em área residencial, na região da Zona Leste, no Jardim Independência.
- Reclamação referente a despejo de lixo e entulho, manutenção e zeladoria de via pública, na região da Zona Leste, Bairro de Itaquera.
- Solicitação referente à iluminação de via pública, na região do Centro, Bairro do Cambuci;
- Solicitação referente à pavimentação de via pública, na região da Zona Sul, no Jardim Marquesa;
- Solicitação referente à falta de energia, na região da Zona Norte, Bairro de Santana;
- Solicitação referente à iluminação de via pública, na região da Zona Oeste, no Jardim Europa;
- Denúncia referente a focos de dengue na região da Zona Oeste, Bairro Barra Funda;
- Denúncia referente a desabamentos de residências, na região da Zona Sul, no Jardim Boa Vista;
- Reclamação sobre perturbação do sossego público, bem como rachas de veículos e pancadões em via pública, na região da Zona Oeste, no Jardim Dinorá;

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 3 (três) manifestações pertinentes à Comissão de Saúde. As manifestações foram direcionadas à Ouvidoria da Secretaria da Saúde de São Paulo.

As manifestações são referentes às regiões da Zona Norte, da Zona Leste e do Centro, respectivamente. 2 (duas) das manifestações foram recebidas através do atendimento telefônico e 1 (uma) através do Formulário Portal.

Descrição/síntese/integra das manifestações:

- Munícipe reclama do Pronto Socorro de Santana, localizado na Avenida Voluntários da Pátria. Relata que não estão atendendo corretamente, alegando falta de médicos para atendimento.
- Munícipe relata que é aposentada e está com seu tratamento de depressão grave interrompido devido a falta do medicamento Sertralina. Informa também que agora está com uma infecção e também não está cuidando devido a falta do medicamento Amoxicilina, ambos na UBS Castro Alves, de Cidade Tiradentes. Segundo ela, já entrou em contato com a Ouvidoria da UBS, mas não obteve êxito em sua solicitação e pede auxílio.
- Munícipe critica a troca de gestor de equipamento de saúde na região do Centro: “Não consigo entender a troca de um gestor como o Hospital Sírio Libanês pelo IABAS – Instituto de Atenção Básica e Avançada à Saúde na Bela Vista”.

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

Por meio de análise qualitativa das demandas enviadas por munícipes no mês de MAIO de 2016, percebe-se uma diversidade de demandas referentes à Comissão acima. Os problemas relatados pelos munícipes foram encaminhados à Secretaria Municipal de Transportes. Ao todo, foram relatadas 05 (cinco) demandas sendo 02 (duas) demandas na Zona Oeste; 02 (Duas) demandas na região da Zona Sul e uma (01) na região do Centro.

- Reclamação do cancelamento da linha 177P-10, na região da Zona Oeste, no Butantã;
- Reclamação referente a dificuldade para retirada de documento(CRM) para trabalhar com transporte escolar, na região do Centro;
- Reclamação referente ao transtorno causado por ciclovia, na região da Zona Oeste, no Butantã;
- Reclamação sobre o comportamento de motorista do ônibus na Zona Sul por não ter atendido sinal de parada, no momento em que munícipe se encontrava junto com outras quatro pessoas na espera do coletivo;
- Reclamação referente aos intervalos excessivos nos horários de pico nas linhas 6291-10 e 6818-10, na região da Zona Sul.

COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DO IDOSO E ASSISTÊNCIA SOCIAL

Através de análise qualitativa das demandas apresentadas pelos munícipes em MAIO de 2016 identificamos seis (06) ocorrências referentes à Comissão Extraordinária do Idoso e Assistência Social, sendo 1 (uma) ocorrência na Zona Norte, 1 (uma) na Zona Oeste, 1 (uma) no Centro e 3 (três) generalizando por toda a Cidade:

- Munícipe faz reclama do Serviço Social da PMSP, especificamente dos Centros de Acolhida, que estão situação em precária, e dos profissionais de Serviço Social que considera arrogantes e se negam a fazer os devidos encaminhamentos.
- Munícipe reclama dos funcionários do Asilo em que reside na Zona Oeste. Menciona que os dormitórios estão em situação precária e que os funcionários a agrirem.
- Munícipe denuncia Centro de Acolhida da Zona Norte. Relata que os colchões das camas são finos e machucam os usuários. Menciona ainda estar passando constrangimentos no local, pois necessita tomar leite junto com remédios, e ao solicitar leite é destratado na cozinha e também é questionado pela assistente social.
- Munícipe alega ser representante de organização social e pede informações de como obter recursos para projetos sociais.
- Munícipe solicita que os vereadores tomem providências quanto aos serviços de acolhida de São Paulo, para que as vagas sejam fornecidas somente para as pessoas que se dispõem a trabalhar. E que sejam oferecidas passagens para os migrantes voltarem às suas cidades de origem.
- Munícipe relata estar sendo agredida por sua colega de quarto em Centro de Acolhida no Centro. Diz que já conversou com a assistente social do local e que o casos de agressão ainda persistem.

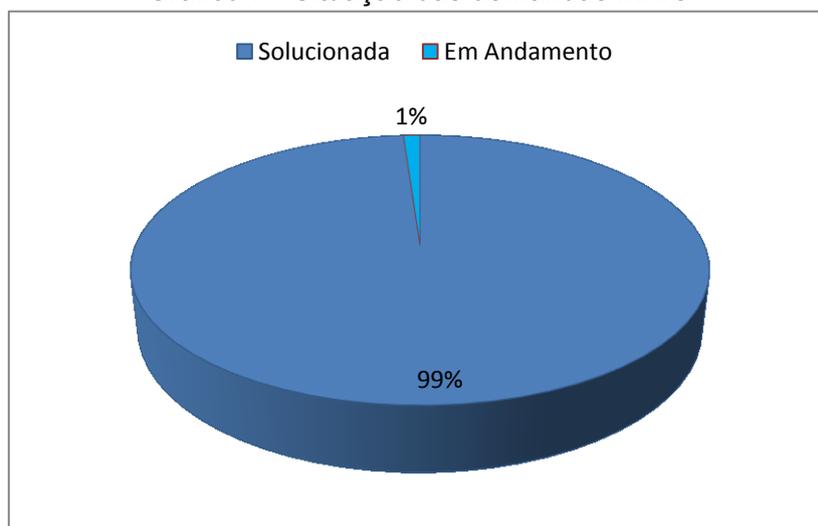
4. Situação das Demandas

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

Tabela 3 - Situação das demandas- MAIO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	1007
Em Andamento	4
Total	1011

Gráfico 7 - Situação das demandas MAIO



4.1 Relações de protocolos Pendentes

Tabela 4 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 31/05/2016

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto (dias úteis)
8262	Reclamação	01/03	01/03 18/05 24/05	59 DIAS
9574	Reclamação	06/04	07/04 16/05 24/05	34 DIAS
10133	Informação	26/04	26/04 27/04 24/05	22 DIAS
10479	Informação	05/05	05/05 24/05	16 DIAS
10931	Informação	18/05	19/05	7 DIAS
11229	Reclamação	30/05	30/05	1 DIA
11248	Sugestão	30/05	30/05	1 DIA

João Cláudio Silva de Quintal
OUVIDOR

5. Atendimento da Ouvidoria

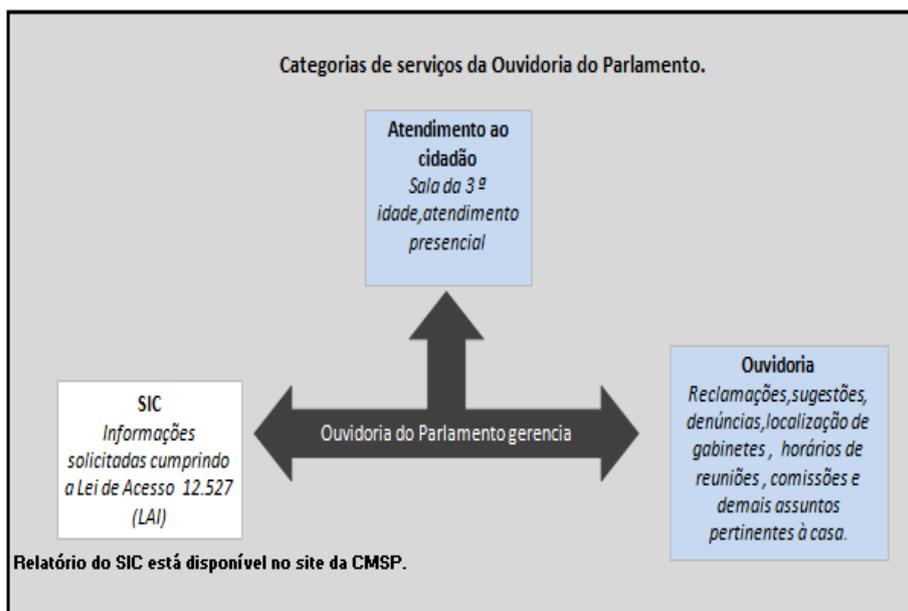
5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão

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;

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, Ciências Sociais, Direito e Psicologia.

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

7.1 Assistência/Auxílio

Atendimento **Presencial**

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

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

7.2 Informações Gerais

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

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

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

7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento

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

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

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