

## Relatório Mensal-NOVEMBRO 2016



**Ouvidoria**  
Câmara Municipal de São Paulo

*NOVEMBRO 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

*NOVEMBRO 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)

Jéssica Barbagallo Câmara (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 Apresentação .....  | 5  |
| 2. Apresentação de dados .....  | 6  |
| 2.1. Caracterização do Atendimento ao Cidadão (Presencial).....                 | 6  |
| 2.2. Caracterização geral .....   | 7  |
| 3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria .....                              | 10 |
| 3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura .....                                    | 10 |
| 3.2. Manifestações referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs).....               | 13 |
| 3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs) .....                         | 14 |
| 3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores ..... | 14 |
| 3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP.....                          | 17 |
| 4. Situação das Demandas .....  | 19 |
| 4.1 Relação de protocolos Pendentes .....                                       | 20 |
| 5. Atendimento da Ouvidoria .....   | 22 |
| 5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão .....                                     | 22 |
| 5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria .....                                   | 23 |
| 6. Canais de Comunicação da Ouvidoria .....                                     | 23 |
| 6.1. Presencial .....   | 24 |
| 6.2. Eletrônico .....   | 24 |
| 6.3. Telefônico .....   | 24 |
| 6.4. Correspondência.....   | 24 |
| 7. Atendimento e Equipe Ouvidoria .....   | 25 |
| 7.1 Assistência/Auxílio .....   | 25 |
| 7.2 Informações Gerais .....  | 25 |
| 7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento .....                                 | 25 |

## 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 **887 manifestações** no período de 1 a 30 de NOVEMBRO 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 NOVEMBRO

| <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       | Eventos internos                    | Assistência Jurídica gratuita  |
| Documentos gerais           | Revista Apartes             | -                         | Localização de funcionários da CMSP | Vaga em albergue               |
| -                           | -                           | -                         | -                                   | Cesta Básica                   |
| -                           | -                           | -                         | -                                   | -                              |

## 2.2. Caracterização geral

Tabela 1 - Tipo de atendimento NOVEMBRO

| Tipo de Atendimento | Quant.     |
|---------------------|------------|
| Presencial          | 794        |
| Telefônico          | 22         |
| E-mail              | 26         |
| Formulário Portal   | 36         |
| Carta               | 8          |
| Whatsapp            | 1          |
| <b>Total</b>        | <b>887</b> |

Gráfico 1 - Tipo de atendimento NOVEMBRO

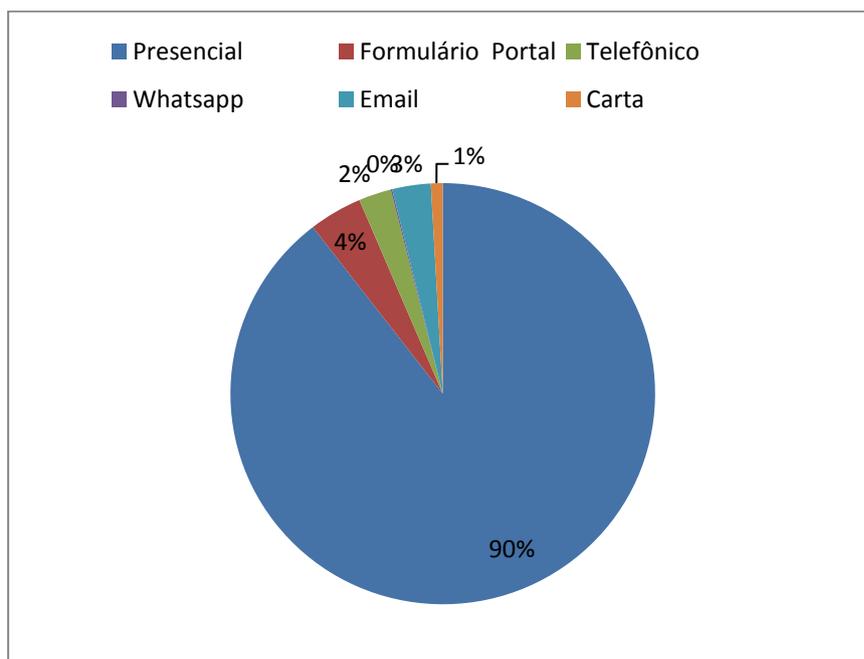


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero NOVEMBRO

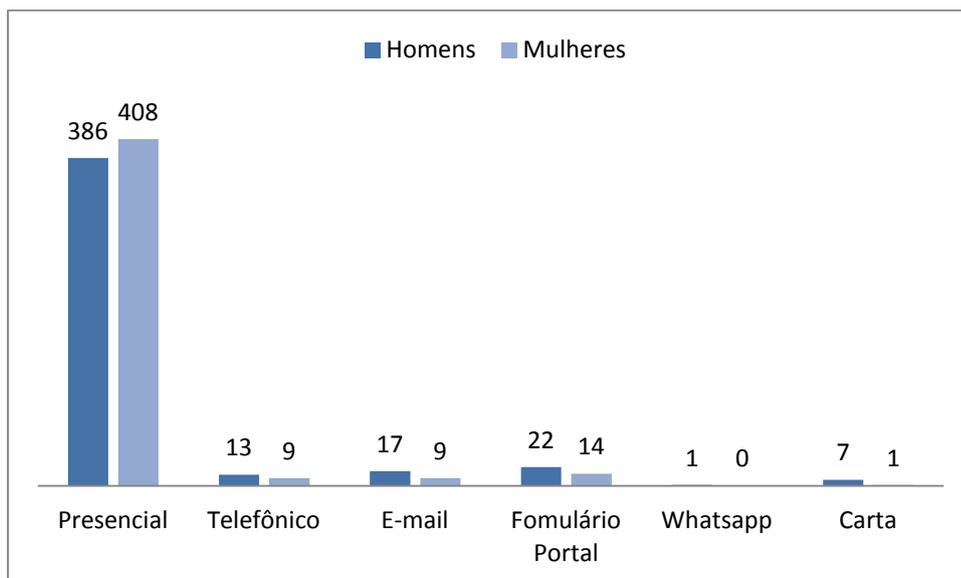


Gráfico 3 - Distribuição de manifestações de críticas e reclamações da PMSP por região NOVEMBRO

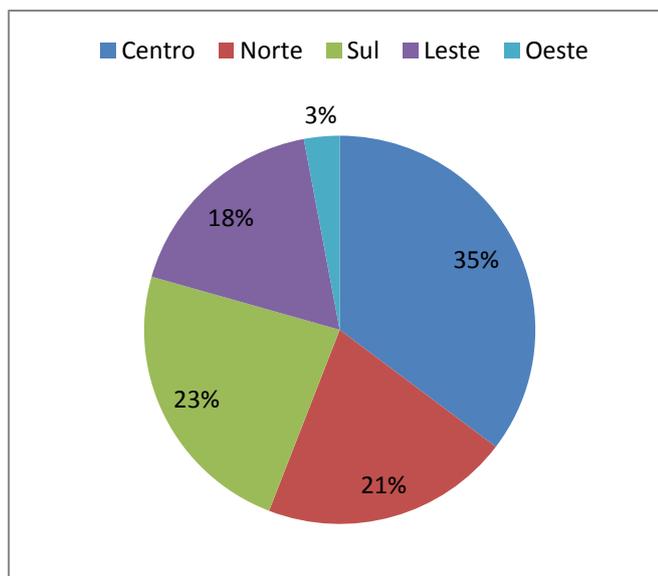


Tabela 2 - Tipo de Manifestação NOVEMBRO

| Tipo de manifestação   | Qtd        |
|--|------------|
| Solicitação de informação  | 212        |
| Solicitação de providência (inclui impressões de listas, retirada de exemplares, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações) | 524        |
| Denúncia   | 2          |
| Elogio   | 6          |
| Crítica  | 7          |
| Reclamação   | 53         |
| Sugestão   | 26         |
| Relato pessoal   | 42         |
| Manifestação livre   | 15         |
| <b>Total</b>   | <b>887</b> |

Gráfico 4 - Tipo de manifestação NOVEMBRO

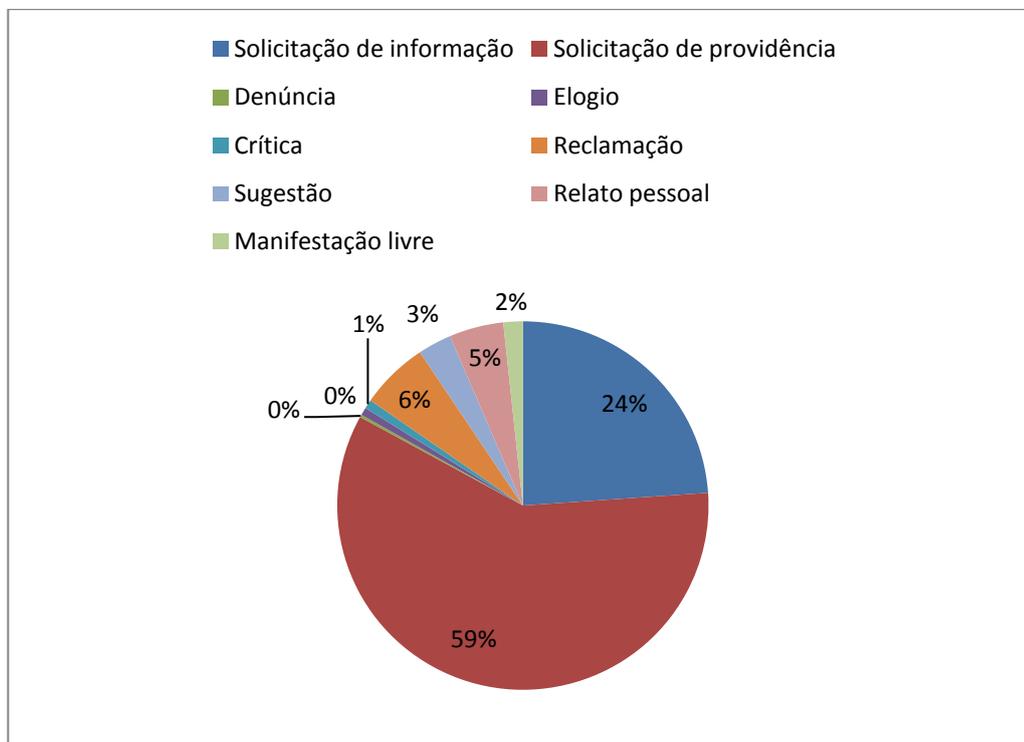
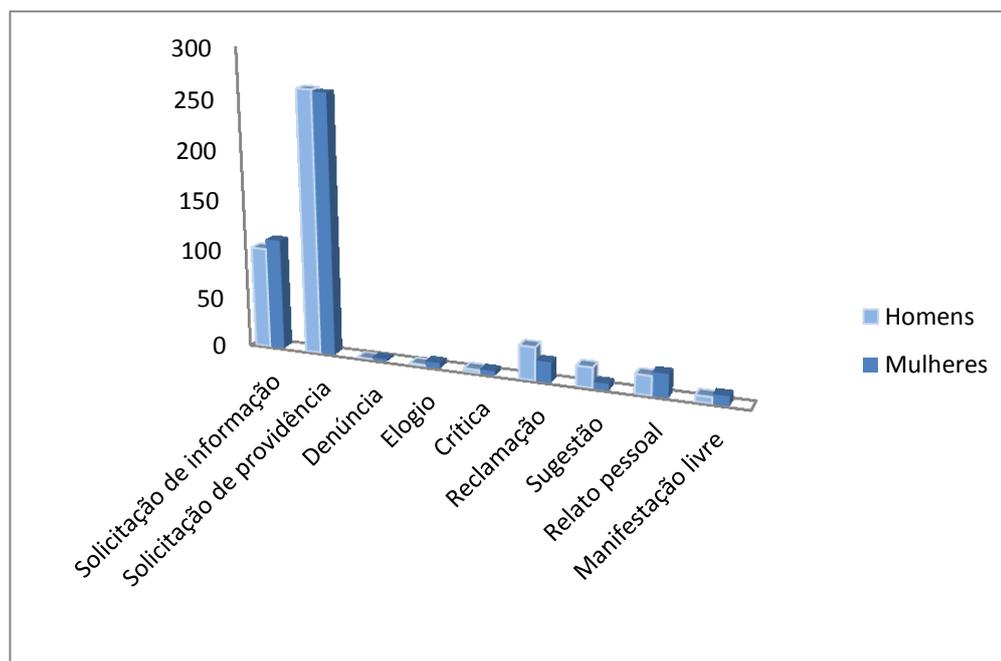


Gráfico 5 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero NOVEMBRO



### *3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria*

Das **887** manifestações registradas no mês de NOVEMBRO de 2016, 234 foram relativas a demandas externas e 653 a demandas internas da CMSP, com destaque para:

#### **3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura**

- Munícipe reclama da burocracia para marcação de consultas no Sistema Único de Saúde (SUS), por possuir um sistema fraco que fica devendo Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP  
CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000  
<http://www.camara.sp.gov.br>

um atendimento de qualidade aos cidadãos em geral. Em suas palavras a demora do atendimento para marcação de consultas e encaminhamentos de exames chega a ser “ridículo, absurdo e um verdadeiro descaso com a população”. Munícipe relata que possui um encaminhamento para consulta com Ortopedista, de urgência, e até o momento não recebeu nenhum posicionamento em relação à marcação da consulta ou de exames médicos. O mesmo acontece com o seu filho e sua neta que possuem encaminhamentos de exames e consultas médicas, porém sem marcações de datas.

- Munícipe solicita que sejam feitos canis nos terrenos da Prefeitura que estão abandonados. Relata que perto de sua residência vários animais estão sendo abandonados nas ruas e até mesmo de raças consideradas perigosas.
- Munícipe faz reclamação referente ao Centro de Acolhida Lygia Jardim.
- Munícipe reclama da demora para conseguir o serviço do Condutoxi.
- Municípes reclamam de vazamento que ocorre no Bairro de Santa Cecília. A água que vem de galeria e escorre para o esgoto provocando dificuldades na circulação das pessoas. O vazamento ocorre na esquina da Rua Doutor Cesário Mota Júnior com a Rua General Jardim.
- Munícipe relata ser Pessoa com Deficiência no CID - Classificação Internacional de Doenças 9 e 10. Segundo ele, era usuário do Benefício da Carteira Especial para o Transporte Público, porém após o vencimento em 2015, não conseguiu mais a renovação do cadastro junto a SPTrans.
- Munícipe reclama de veículo abandonado há mais de 30 dias em frente ao seu comércio de tintas na Avenida do Cursino, 79, Bairro do Ipiranga.
- Munícipe solicita alteração do horário da linha de ônibus 8047/41 Jaraguá-Vila Madalena para que possa transitar antes das 5 horas, sentido Vila Madalena, pois entra às 6 horas da manhã em seu trabalho, na Avenida Queiroz Filho, na Vila Leopoldina, e mora na Estrada Turística do Jaraguá.
- Municípe relata que estava alojado, como fixo, no Centro de Acolhida para Adultos I Lygia Jardim e foi transferido para outro equipamento sem nenhum motivo pela Assistente Social do local. Segundo ele, não houve nenhuma intervenção sobre sua saída da parte de outros funcionários ou até mesmo da Diretora. Nesse atual equipamento, o Centro de Acolhida para Adultos II Portal do Futuro, ele permanece com vaga fixa, porém reclama da distância e sobre constantes ameaças que recebe de outros conviventes. Alega ainda que sua transferência de equipamento tenha ocorrido por preconceito da parte dos funcionários do local anterior.

- Munícipe solicita a limpeza das galerias de águas fluviais e de esgoto na Rua Braz Dantas Magalhães, 57 com fundos para Rua João Vaz, 88, no Bairro de Santana.
- Munícipe relata que na altura do número 1.400 da Avenida Mazzei, na Zona Norte, há fios elétricos pendurados comprometendo a passagem da população por esse local, assim como calçadas quebradas que também colocam em risco o trânsito da população.
- Munícipe solicita reparo de calçada na Avenida Paula Ferreira entre os números 181 e 610, na Região da Freguesia do Ó.
- Munícipe relata que solicitou limpeza de bueiro e boca de lobo, ambos obstruídos na Rua Brigadeiro Tobias 780, em frente à estação do Metrô Luz, junto à Passarela de Pedestres Das Noivas e o asfaltamento do local. Adverte que há risco de enchente.
- Munícipe reclama de som muito alto que a Loja Marabraz - localizada na Rua Domingos Calheiros esquina com a Avenida Tucuruvi e em frente ao Supermercado Carrefour, no Bairro do Tucuruvi - faz em frente a um ponto de ônibus, causando perturbação com o barulho enorme e músicas com letras de baixo calão, causando constrangimento.
- Munícipe reclama que as lojas vizinhas Magazine Luiza e Marabraz - localizadas na Avenida Tucuruvi esquina com a Rua Monte D'Ouro, no Bairro do Tucuruvi - promovem um som muito alto ao expor as propagandas e músicas com letras de baixo calão, incomodando e causando constrangimento às pessoas que passam pelo local e aguardam o transporte público no ponto de ônibus que fica em frente aos estabelecimentos.
- Munícipe reclama que recebeu o IPTU complementar dos exercícios 2011 e 2016 por erro da Administração no lançamento e questiona o pagamento em 10 parcelas.
- Munícipe solicita que seja revista a implantação do Cartão da Zona Azul somente por meio eletrônico. Alega que o celular não é compatível com o uso do cartão virtual.
- Munícipe reclama de atendimento do CREAS POP Vila Mariana.
- Munícipe reclama de comércio localizado em sua rua. Relata que a calçada em frente é utilizada como estacionamento do comércio, fazendo com que os munícipes transitem no meio da rua ariscando sua integridade física, por ter que dividir o espaço com os automóveis.
- Munícipe reclama que na Avenida Conselheiro Rodrigues Alves, altura do número 239, no Bairro da Vila Mariana, há um semáforo que fecha muito rápido para os pedestres. Relata ter uma amiga que possui

necessidades especiais (cadeirante) que não consegue atravessar a rua de forma tranquila.

- Munícipe reclama do tempo estipulado para a passagem dos pedestres no semáforo da Avenida Conselheiro Rodrigues Alves esquina com a Rua Domingo de Morais, no Bairro da Vila Mariana. Ela alega que o tempo para a passagem dos pedestres é insuficiente para as pessoas que possuem limitações físicas.
- Munícipe reclama que na entrada do Supermercado Pão de Açúcar, localizado na Rua Domingos de Morais nº 486, no Bairro da Vila Mariana, existem mais de 10 pessoas em situação de rua que fazem da calçada em frente ao mercado o seu local de moradia. Acrescenta que o Poder Público precisa disponibilizar um local adequado de moradia para aquelas pessoas.
- Munícipe reclama que na São Benedito, Bairro de São Mateus, um morador fez uma construção em parte da rua por onde descia a água da chuva. Com a área fechada a rua transformou-se em um rio.
- Munícipe reclama de terreno cheio de mato, ratos e lixo na Região de Itaquera.
- Munícipe reclama do som alto emitido por igrejas na Região da Capela do Socorro.
- Munícipe solicita a recuperação da via de rolamento da Rua Pereira da Nóbrega na região da Aclimação.
- Munícipe reclama da invasão de seu terreno particular.
- Munícipe reclama de tombamento de seu imóvel.
- Munícipe reclama de rua com lombadas e faixa de pedestres mal sinalizadas na Região de Santo Amaro.

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

- Projeto de Lei nº 416/08, que proíbe a cobrança de tarifas nos estacionamentos localizados em hospitais, unidades básicas de saúde e escolas integrantes do patrimônio da municipalidade de São Paulo e dá outras providências. Solicita informações.
- Projeto de Lei nº 271/16, que define a omissão de receita como infração à legislação tributária, bem como dispõe sobre a sua caracterização e a aplicação de multa aos infratores. Solicita informações.
- Projeto de Lei nº 376/15, que denomina como José Lucas Maia, o espaço público inominado situado na travessa localizada na Avenida Edgard Ruzzant, nº 550, no Jardim Brasil e dá outras providências. Solicita informações.
- Solicita informação das possíveis alterações feitas à Lei nº 14.933/2009 (Política de Mudança do Clima no Município de São Paulo).

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

14

- Munícipe sugere criação de Projeto de Lei que puna o responsável pelo som alto.
- Munícipe sugere emendas para serem inseridas na Lei Orçamentária Municipal de 2017, apontadas em reunião ordinária do CPM FÓ/BRA no dia 17/11/2016 na Casa de Cultura da Freguesia do Ó.
- Munícipe sugere emendas orçamentárias para o Distrito da Vila Brasilândia.
- Munícipe sugere a elaboração de um programa de gratuidade no Transporte Público para que os pais possam levar seus filhos em idade pré-escolar, para os Centros de Educação Infantil. Em sua sugestão relata que tal programa seja incluído no Projeto Passe Livre.
- Munícipe sugere emendas orçamentárias para Habitação popular na região do Centro/Bela Vista.
- Munícipe sugere que sejam realizadas alterações na Lei Orgânica do Município ou em lei específica, proibindo vereadores eleitos a comporem o Poder Executivo em cargos nas secretarias municipais.
- Munícipe sugere emendas orçamentárias para Habitação Popular para Idosos, portadores de deficiências, gestantes, famílias com menores de 15 anos e outras situações precárias econômicas.
- Munícipe sugere aumento no salário de 10% para todos os funcionários públicos e não apenas para vereadores e prefeito.
- Munícipe sugere que a Prefeitura de São Paulo implante o Bilhete Único para dar gratuidade nos ônibus aos pais que possuem filhos estudantes e que moram distantes da escola. Sugere a mesma medida para quem faz uso contínuo dos equipamentos do Sistema Único de Saúde (SUS) e que precisa ir até as consultas ou exames médicos marcados.

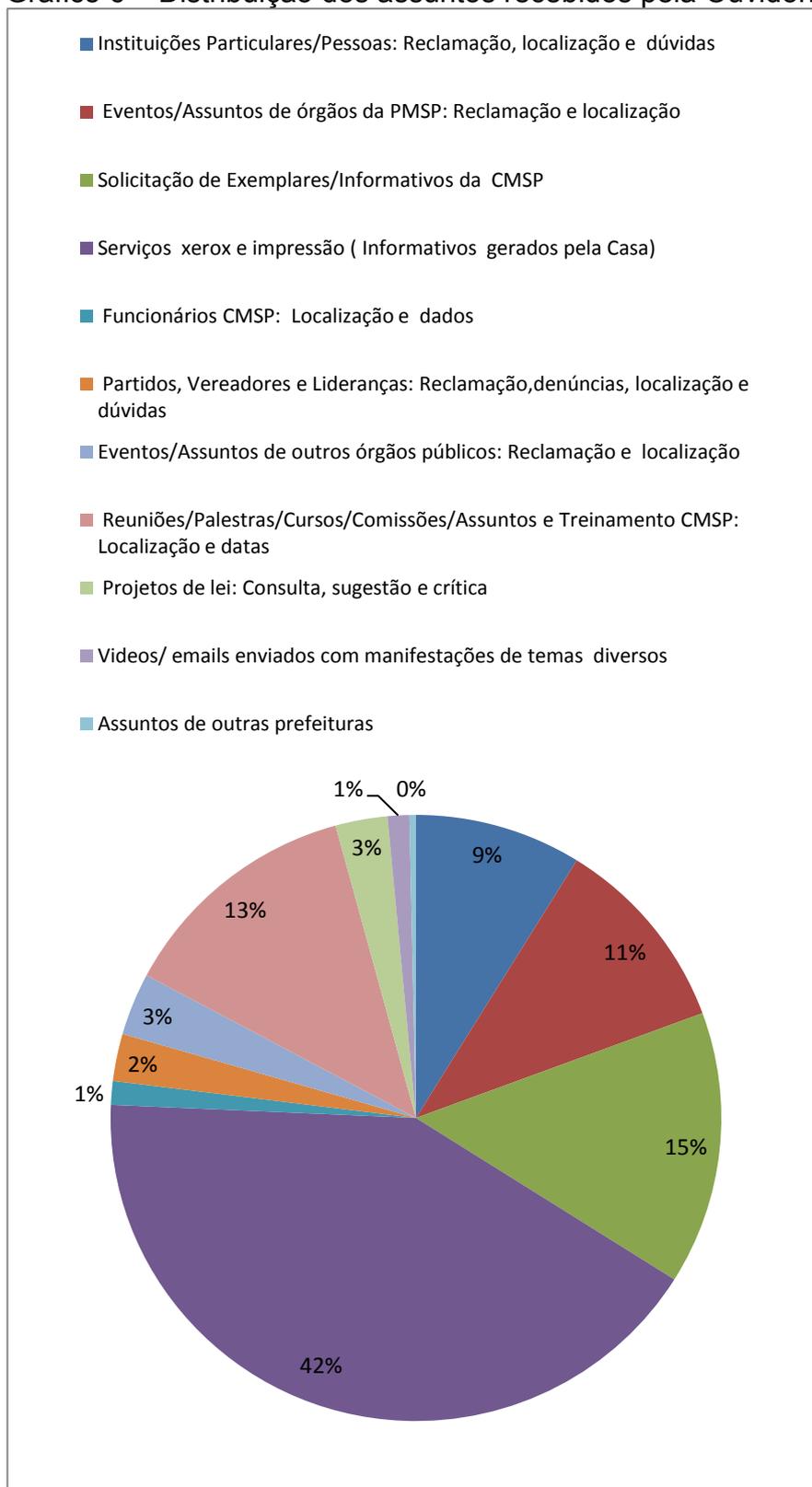
### 3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores

- 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 lista atualizada dos vereadores da CMSP.

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

- Munícipe solicita informações sobre vagas de emprego e estágios na CMSP.
- Munícipes solicitam retiradas de exemplares do Estatuto do Idoso e da Revista Apartes.
  - Munícipe elogia o atendimento prestado pela Ouvidoria do Parlamento.
  - Munícipe faz reclamação de funcionários da CMSP.
  - Munícipe reclama do procedimento de identificação dos funcionários.
  - Munícipe faz reclamação referente às Sessões Plenárias realizadas na CMSP.
  - Munícipe solicita a manutenção das bandeiras que ficam hasteadas em frente a CMSP.

Gráfico 6 – Distribuição dos assuntos recebidos pela 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 NOVEMBRO de 2016 percebe-se uma diversidade de demandas referentes à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Ao todo foram relatadas 17 (dezessete) demandas, sendo 03 (três) do Centro, 05 (cinco) da Zona Leste, 04 (quatro) da Zona Sul e 05 (cinco) da Zona Norte:

- Sugestão referente à criação de canis em terrenos do Município, na Região da Zona Sul, Chácara Bosque do Sol;
- Reclamação referente a esgoto em córrego, na Região da Zona Leste, Mooca;
- Solicitação referente a vazamento de água junto a esgoto, na Região do Centro, Santa Cecília;
- Reclamação referente a veículo abandonado em via pública, na Região da Zona Sul, Ipiranga;
- Solicitação referente à manutenção de esgoto, na Região da Zona Norte, Parque Mandaqui;
- Solicitação referente à rede elétrica em via pública, na Região da Zona Norte, Tucuruvi;
- Solicitação referente à manutenção e zeladoria de via pública, na Região da Zona Norte, Freguesia do Ó;
- Solicitação referente a bueiros - manutenção e limpeza -, na Região do Centro, Bairro da Luz.

- Reclamação referente a som alto em estabelecimento comercial, na Região da Zona Norte, Tucuruvi;
- Reclamação referente a som alto em estabelecimento comercial, na Região da Zona Norte, Tucuruvi;
- Solicitação referente a pagamento de IPTU, na Região da Zona Leste, Mooca.
- Reclamação referente a esgoto e manutenção de via pública, na Região da Zona Leste, São Mateus;
- Reclamação referente à limpeza de terreno baldio, assim como reclamação do atendimento na Subprefeitura, na Região da Zona Leste, Itaquera;
- Reclamação referente à perturbação do sossego público, igrejas com som alto e gritaria, Região da Zona Sul, Capela do Socorro;
- Reclamação referente à manutenção de via pública, recapeamento, na Região da Zona Sul, Vila Monumento;
- Reclamação referente à ocupação de terreno baldio, supostamente particular, na Região da Zona Leste, Jardim Itapemirim;
- Solicitação referente a tombamento de imóvel, na Região do Centro, Brás.

#### *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) manifestação pertinente à Comissão de Saúde. A manifestação foi direcionada à Ouvidoria da Secretaria da Saúde de São Paulo. Trata-se de manifestação referente à Região do Centro do Município, realizada no atendimento Presencial.

- Munícipe reclama do procedimento burocrático para marcação de consultas no Sistema Único de Saúde (SUS). Em suas palavras a demora no atendimento para marcação de consultas e encaminhamentos de exames chega a ser “ridícula, absurda e um verdadeiro descaso com a população”. Munícipe relata que possui encaminhamento para uma consulta com Ortopedista, de urgência, e até o momento não recebeu nenhum posicionamento em relação à marcação da consulta ou exames médicos. O mesmo acontece com o seu filho e sua neta que possuem encaminhamentos de exames e consultas médicas, porém sem marcações definidas.

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

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

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

Por meio de análise qualitativa das demandas enviadas por munícipes no mês de NOVEMBRO de 2016, percebe-se uma diversidade de regiões nas demandas referentes ao Transporte Público, sendo 04 (quatro) Região da Zona Sul, 01 (uma) na Região da Zona Oeste, 01 (uma) na Região do Centro e 01 (uma) não informada.

- Munícipe solicita informação sobre DTP 3;
- Munícipe reclama não conseguir renovar seu benefício da Carteira Especial para o Transporte Público. Região de Centro;
- Munícipe solicita que a linha de ônibus nº 8047/41 funcione a partir das 5 horas da manhã. Zona Oeste;
- Munícipe reclama que um comércio localizado em sua rua usa a calçada como estacionamento, dificultando a passagem de pedestres. Zona Sul;
- Munícipe reclama que na Avenida Conselheiro Rodrigues Alves no Bairro de Vila Mariana há um semáforo para pedestres que fecha muito rápido, dificultando a passagem de pessoas com necessidades especiais. Zona Sul;
- Munícipe reclama que na Avenida Conselheiro Rodrigues Alves esquina com a Rua Domingos de Moraes existe um semáforo que fecha muito rápido para os pedestres atravessarem. Zona Sul;
- Munícipe reclama que sua rua está mal sinalizada e tem um grande movimento de carros e pessoas. Zona Sul.

*COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DO IDOSO E ASSISTÊNCIA SOCIAL*

No período de Novembro de 2016 foi registrado na Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo o total de 5 (cinco) reclamações relacionadas à área de Assistência Social do Executivo Municipal:

- Munícipe reclama do atendimento no Centro de Acolhida Lygia Jardim.

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

- Munícipe reclama que foi transferido do Centro de Acolhida Lydia Jardim, alegando possível preconceito. Relata que no Centro de Acolhida onde está atualmente recebe constantes ameaças.
- Munícipe reclama que o CREAS POP Mooca e o CREAS Vila Mariana negam constantemente a inclusão dele nestes Centros de Acolhida.
- Munícipe informa que na entrada do Supermercado Pão de Açúcar, localizado na Rua Domingos de Morais, nº 486, há mais de 10 pessoas em situação de rua.
- Munícipe reclama que na calçada da Avenida Radial Leste, que dá acesso às estações Belém e Bresser, um grupo de pessoas em estado de vulnerabilidade social estaria comprometendo a passagem.

## 4. Situação das Demandas

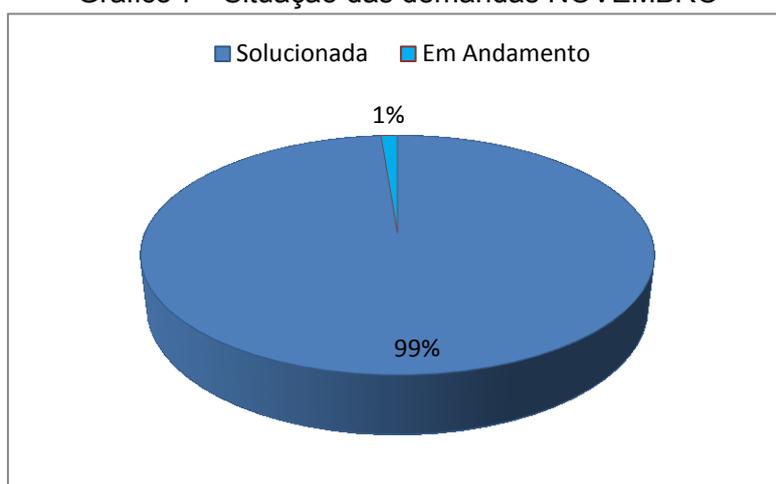
---

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

Tabela 3 - Situação das demandas NOVEMBRO

| Tramitações  | Quantidade |
|--------------|------------|
| Solucionadas | 876        |
| Em Andamento | 11         |
| <b>Total</b> | <b>887</b> |

Gráfico 7 - Situação das demandas NOVEMBRO



#### 4.1 Relações de protocolos pendentes

*Tabela 4 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 30/11/2016*

| <b>Protocolo</b> | <b>Assunto</b> | <b>Data</b> | <b>Data do encaminhamento para o setor</b> | <b>Período em aberto (dias úteis)</b> |
|------------------|----------------|-------------|--|---------------------------------------|
| 12494            | Informação     | 30/06       | 01/07                                      | 102 DIAS                              |
| 12584            | Sugestão       | 04/07       | 05/07                                      | 100 DIAS                              |
| 13662            | Reclamação     | 11/08       | 11/08                                      | 72 DIAS                               |
| 13664            | Reclamação     | 11/08       | 11/08                                      | 72 DIAS                               |
| 14086            | Reclamação     | 25/08       | 26/08                                      | 62 DIAS                               |
| 14502            | Reclamação     | 12/09       | 13/09                                      | 51 DIAS                               |
| 14519            | Reclamação     | 13/09       | 13/09                                      | 50 DIAS                               |
| 15111            | Informação     | 10/10       | 10/10                                      | 32 DIAS                               |
| 15139            | Informação     | 10/10       | 10/10                                      | 32 DIAS                               |
| 15224            | Informação     | 17/10       | 19/10                                      | 27 DIAS                               |
| 15273            | Informação     | 19/10       | 19/10                                      | 25 DIAS                               |
| 15295            | Reclamação     | 19/10       | 20/10                                      | 25 DIAS                               |
| 15436            | Informação     | 25/10       | 26/10                                      | 22 DIAS                               |
| 15502            | Informação     | 31/10       | 31/10                                      | 20 DIAS                               |
| 15503            | Denúncia       | 31/10       | 31/10                                      | 20 DIAS                               |
| 15567            | Reclamação     | 01/11       | 07/11                                      | 19 DIAS                               |
| 15640            | Reclamação     | 03/11       | 07/11                                      | 17 DIAS                               |
| 15874            | Informação     | 11/11       | 11/11                                      | 11 DIAS                               |
| 15995            | Informação     | 17/11       | 17/11                                      | 9 DIAS                                |

|       |            |       |       |        |
|-------|------------|-------|-------|--------|
| 16026 | Reclamação | 18/11 | 18/11 | 8 DIAS |
| 16093 | Reclamação | 21/11 | 23/11 | 7 DIAS |
| 15145 | Reclamação | 22/11 | 23/11 | 6 DIAS |
| 15168 | Reclamação | 22/11 | 23/11 | 6 DIAS |
| 16180 | Informação | 23/11 | 24/11 | 5 DIAS |
| 16288 | Informação | 28/11 | 29/11 | 2 DIAS |
| 16311 | Sugestão   | 28/11 | 29/11 | 2 DIAS |

**João Cláudio Silva de Quintal**  
**OUIDOR**

Ouvidoria do Parlamento, 30 de NOVEMBRO de 2016.

## 5. Atendimento da Ouvidoria

---

### 5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão

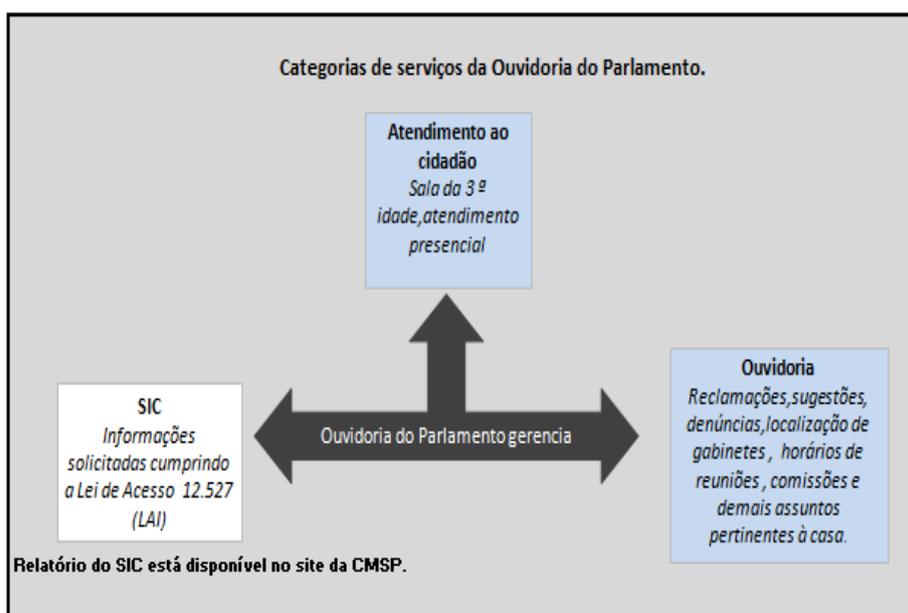
A modalidade **Atendimento ao Cidadão** pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa pública ela recebe, por vezes, pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção de que 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

23

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).

24

### 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](mailto:ouvidoria@camara.sp.gov.br);

Online: formulário a no Portal da Câmara, [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.

### 6.5 Whatsapp

Número: (11) 9.4153.3277

## 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.