

Relatório Mensal-OUTUBRO 2014



Ouvidoria
Câmara Municipal de São Paulo

OUTUBRO 2014



2

Mesa Diretora

José Américo

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Marta Costa

1º Vice Presidente

George Hato

2º Vice Presidente

Claudinho de Souza

1º Secretário

Conte Lopes

2º Secretário

Gilson Barreto

1º Suplente

Dalton Silvano

2º Suplente

Corregedoria

Sandra Tadeu

Corregedora Geral

Demais membros:

Adilson Amadeu (PTB)

Rubens Calvo (PMDB)

Eduardo Tuma (PSDB)

José Police Neto (PSD)

Reis (PT)

Roberto Tripoli (PV)

OUTUBRO 2014

Equipe da Ouvidoria

Fábio Pierdomenico

Ouvidor do Parlamento

Wilson Roberto Thomazini

Ouvidor Adjunto do Parlamento

Danielle P. Stivanin

Procuradora Legislativa

Equipe Técnica

Daiane Fernandes do Vale

Eliete Andreoli Padovani

Jaqueline Surrayla Alves

Fátima Fungaro

Estagiários

Andrezza Mieko Richter Lourenção (Ciências Sociais)

Ana Cristina Fernandes Alves Lamounier (Psicologia)

Barbara Alves Melo (Direito)

Cláudia Antônia Briese (Psicologia)

Carolina Wolff Nunes (Ciências Sociais)

Diego Ferreira da Silva (Direito)

Edmo Marcelo Salazar Oliveira (Psicologia)

Francisco Alencar Pimenta (Psicologia)

Jéssica Barbosa Alves (Jornalismo)

Luana de Souza Silva Ribeiro Tiburcio (Serviço Social)

Mônica Aparecida de Jesus Araújo (Jornalismo)

Reginaldo Alves dos Santos Filho (Psicologia)

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

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

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	18
4.1 Relação de protocolos Pendentes	21
5. Atendimento da Ouvidoria.....	22
5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão	22
5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria	22
6. Canais de Comunicação da Ouvidoria.....	23
6.1. Presencial	23
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.....	26
7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento	26
8. Intersetorialidade.....	27
8.1 Parceria com a Procuradoria da CMSP.	27
9. Anexos	28

1. Apresentação

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, instituída pela Lei 15.507/11, possui em sua incumbente missão ser a porta de entrada para o diálogo entre os municípios e seus vereadores, recepcionando, por meio de seus canais, informações destinadas a esclarecer as dúvidas 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.

Acionando os vereadores como agentes fiscalizadores (contando com a ajuda dos demais órgãos do município do governo desta cidade) ou buscando diretamente as informações, a Ouvidoria do Parlamento Municipal busca atender, da forma mais efetiva, as manifestações dos cidadãos, sejam elogios, reclamações, insatisfações, dúvidas, denúncias ou outras solicitações.

Visando, com seus atendimentos, a melhoria permanente quanto à transparência e uma maior proximidade com os cidadãos, a Ouvidoria do Parlamento está buscando redesenhar seus processos e, também, implantar um sistema de monitoramento, de avaliação e um demonstrativo de suas atividades ao longo do mês. O objetivo é simplificar e agilizar o atendimento, bem como adotar, cada vez mais, uma linguagem que facilite a identificação com os cidadãos, suas necessidades e preocupações. Para promover tais mudanças é necessário redefinir categorias e atribuições dos serviços prestados pela Ouvidoria, processo que está em curso.

Observa-se, assim, a existência de três variáveis de atendimento que são gerenciadas pela Ouvidoria do Parlamento e que requerem diferentes tratativas: **SIC-Serviço de Informação ao Cidadão**, para a Lei de Acesso à Informação (LAI); **Atendimento ao Cidadão** e **Atendimento da Ouvidoria**.

Este relatório tem o foco na análise das categorias **Atendimento ao Cidadão** e **Atendimento da Ouvidoria**. Já o relatório mensal do SIC pode ser consultado [neste link](#).

2. Apresentação de dados

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal **375 manifestações** no período de 1 a 31 de outubro de 2014, das quais 75% 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

Ouvidoria Presencial				
Impressões Gerais	Distribuição de exemplares	Pesquisas em Sites	Informações Gerais	Assistência Social
Lista de Vereadores	Estatuto do Idoso	COHAB (Verificação de cadastro)	Gabinetes de Vereadores	Procura por auxílio financeiro
Agenda de eventos da CMSP	Informativos Display	Inscrições/ Informações (cursos)	Setores da Casa	Relato pessoal
Pauta das Comissões	-	Localização de Ruas	Lideranças partidárias	Assistência Jurídica gratuita
-	-	Programas sociais	Localização de funcionários da CMSP	Vaga em albergue
-	-	Endereço da junta militar	-	Passagem
-	-	2ª via do RG	-	óculos
-	-	Consulta de CPF	-	-

2.2. Caracterização geral

Tabela 1 - Tipo de atendimento OUTUBRO

Tipo de Atendimento	Quant.
Pessoal	283
Telefônico	36
Eletrônico	56
Carta	0
Total	375

Gráfico 1 - Tipo de atendimento OUTUBRO

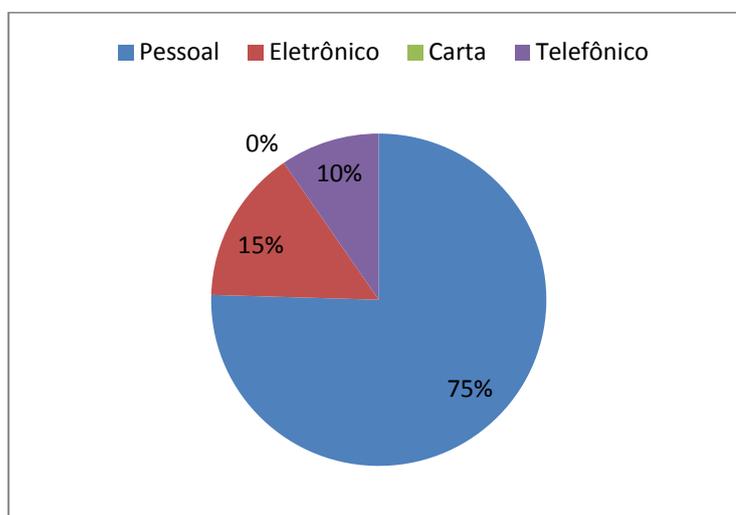


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero

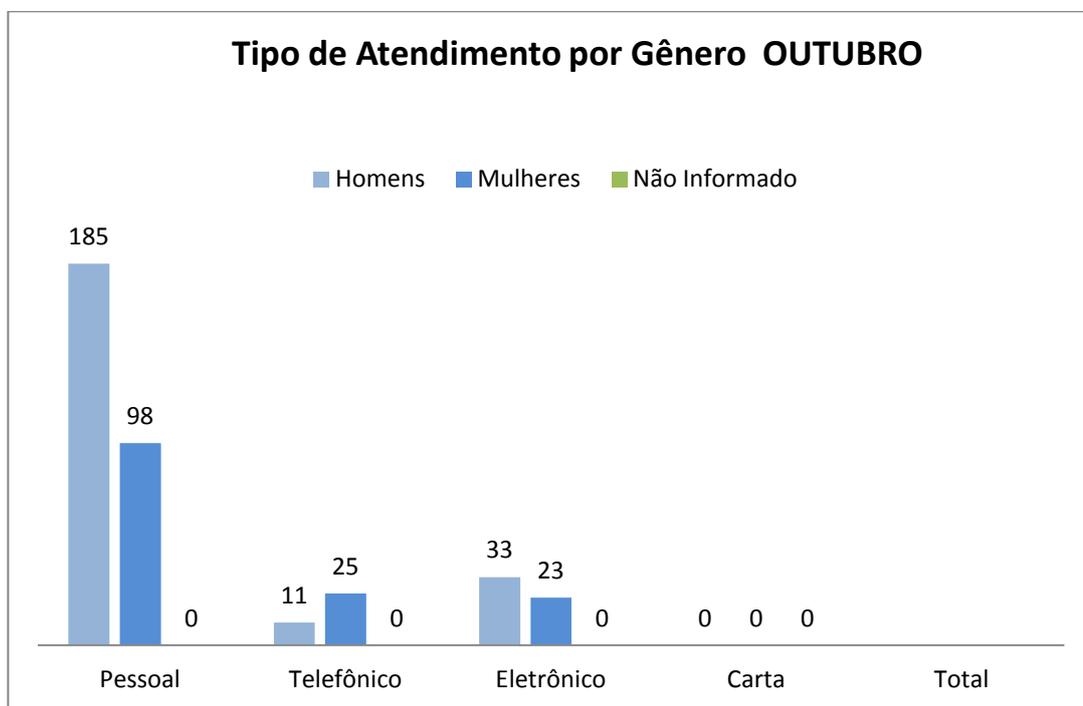


Gráfico 3 - Distribuição da localidade por gênero

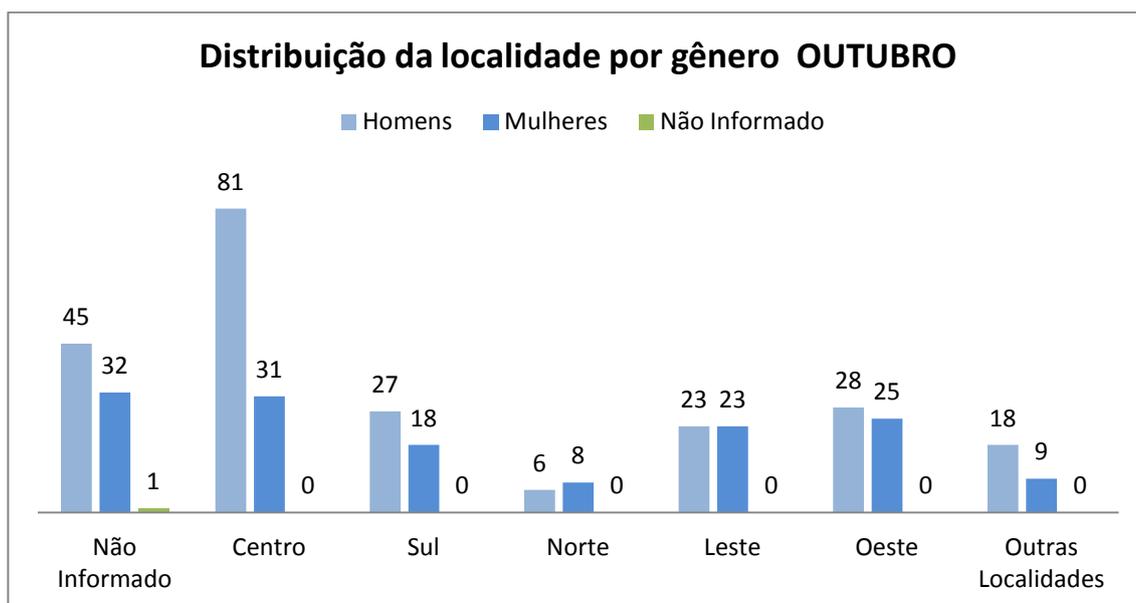


Tabela 2 - Tipo de Manifestação OUTUBRO

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	138
Solicitação de providência (Inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	165
Denúncia	3
Elogio	1
Crítica	6
Reclamação	30
Sugestão	4
Envio de mídia/propaganda	0
Envio de informativos diversos	1
Relato pessoal	5
Manifestação livre	22
Total	375

Gráfico 4 - Tipo de manifestação

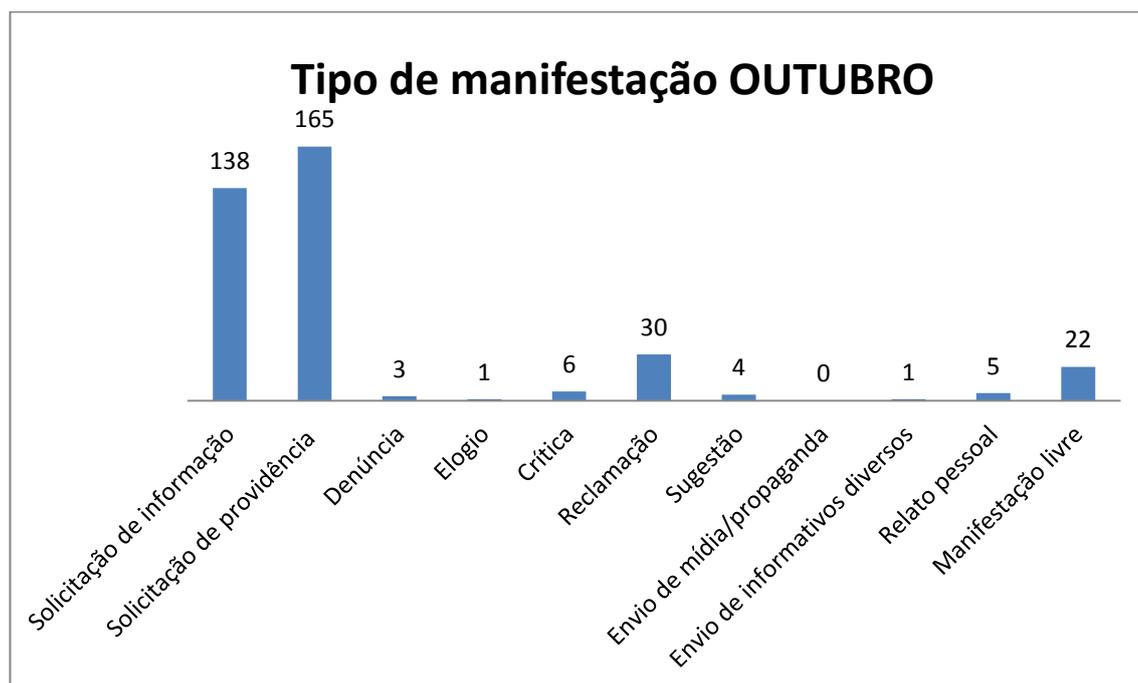


Tabela 3 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade -
OUTUBRO

Tipo de manifestação	Centro	Leste	Oeste	Norte	Sul	Não Informado	Outras localidades
Solicitação de informação	28	22	20	8	21	29	10
Solicitação de providência	72	20	30	4	16	9	14
Denúncia	1	1	0	0	0	1	0
Elogio	1	0	0	0	0	0	0
Crítica	1	0	0	0	1	4	0
Reclamação	5	3	1	2	5	13	1
Sugestão	0	0	0	0	1	3	0
Envio de mídia/propaganda	0	0	0	0	0	0	0
Envio de informativos diversos	1	0	0	0	0	0	0
Relato pessoal	1	0	0	0	0	2	2
Manifestação livre	3	0	2	0	1	16	0

Gráfico 5 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade

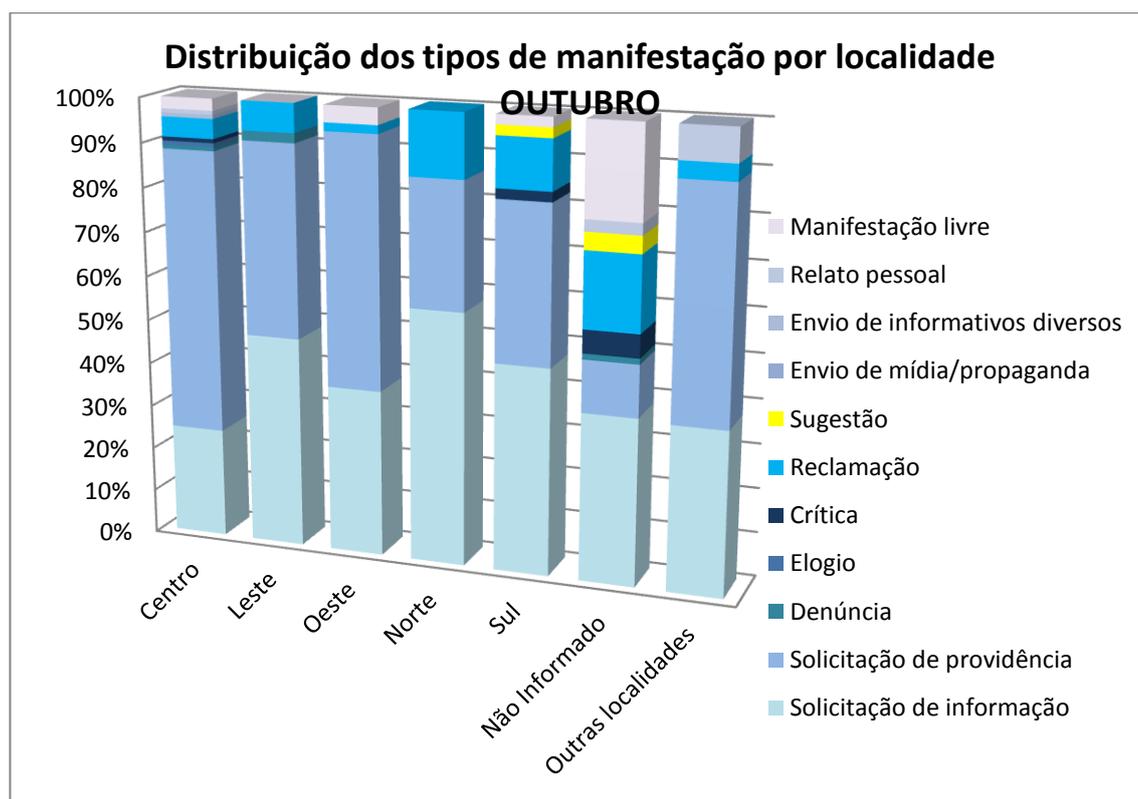
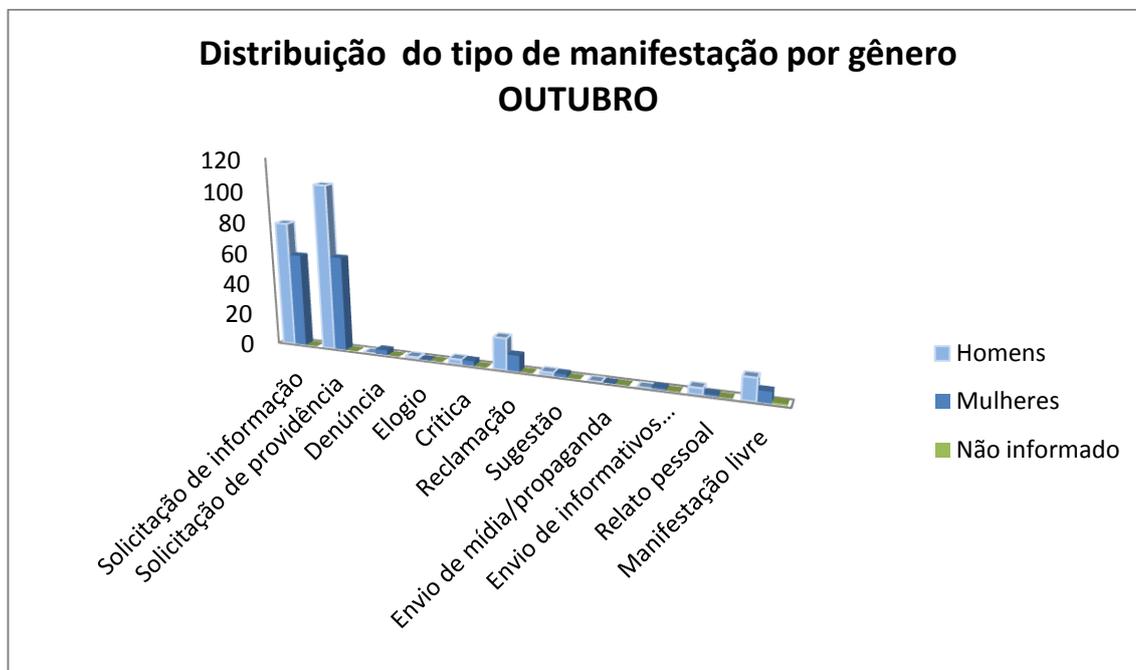


Gráfico 6 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero



3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das **375** manifestações registradas no mês de Setembro de 2014, 163 foram relativas a demandas externas e 212 a demandas internas, conforme está no *anexo 1*, com destaque para:

3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Munícipe entrou em contato para fazer reclamação sobre a construção irregular de um edifício, no endereço fornecido nos dados do protocolo, ele diz que mora na mesma rua, e que a construção além de ser irregular, incomoda os moradores. Solicita providência por parte do setor competente.
- Munícipe deseja saber em que ano e qual Prefeito deu início as obras do "Piscinão" no Pacaembu.

- Munícipe afirma que na cidade de São Paulo, bairro de Campos Elíseos (distrito de Santa Cecília) ao lado da Estação Julio Prestes, atualmente com maior volume na Alameda Cleveland e Alameda Helvétia a crise do Crack está cada vez mais sem controle e a cada dia é maior o número de pessoas em situação de rua na região. As ações do governo e prefeitura são visivelmente nulas, pois a cada dia o volume de "moradores de rua usuários de Crack" cresce. Cita também roubos, ataques infundados por usuários na rua a própria sorte por nossos ricos governantes. Todo bairro clama por uma resposta!

O lixo e a venda de drogas aumentam a céu aberto. Há anos convivemos com esta situação e a resposta é lenta e é totalmente nítido que existe um despreparo para atuar com esse caos em nosso bairro.

Abaixo

Assinado

:

<http://www.peticaopublica.com.br/pview.aspx?pi=BR75251>

- Munícipe pergunta sobre as medidas tomadas em relação aos bailes funks que acontecem todo fim de semana na Rua Antônio Augusto Filho, número 191 - no domingo das 17h até às 3h da madrugada de segunda. O 190 não consegue mais dar conta das ligações, a perturbação com o som alto nos carros e motos acelerando deixam os moradores loucos. A última notícia falando sobre algo foi no dia 12/12/2013.
- Trata-se de uma reclamação contra ratos de um terreno baldio, e no site consta que foram no endereço e fizeram aplicação de produto químico. Mas munícipe afirma que isto não ocorreu de fato. Protocolo OGM: 12609892
- Munícipe encaminha email referente à reclamação de estacionamento privado em parques públicos como o ginásio do Ibirapuera, que é um local público, mas possui estacionamento terceirizado, o Maxipark. Acontece que considero abusivo o valor para estacionar no local: R\$ 50,00. Questiona se existe alguma legislação ou agência que avalia cobrança de preços acima do Mercado?
- Munícipe solicita saber se existe alguma cartilha com o título: Caderno de propostas para a revisão do zoneamento.
- Munícipe reclama da coleta de lixo no seu bairro, afirma que não está sendo cumprida e quando liga no centro de coleta pelo telefone 0800-7777-56 é mal atendido e quando informa sua localização, além do problema não ser resolvido, ainda sofre maus tratos.
- Cidadão deseja fazer seu cadastro no Evento I Semana Municipal de Ciência, Tecnologia, Inovação e Desenvolvimento do Município de São Paulo através do site da Prefeitura da cidade de São Paulo para participar amanhã, dia 17/10/14.

- Munícipe diz que há um mês abriu um chamado na SPtrans sob remanejamento e instalação de ponto/abrigo de ônibus, e até agora nada foi feito. O ponto foi remanejado sem prévio aviso há 6 meses, e agora ele foi arrancado. Os motoristas que não conhecem a região não estão parando no ponto. Os passageiros andam cerca de 1 km a mais para chegarem na residência. Protocolos abertos na SPTrans: 174251-Implantação de abrigo 09/09/14 09:41; 174250-Remanejamento de ponto 09/09/14 09:39
- Munícipe informa que o imóvel da rua Barros Ávila, esquina com a avenida Tenente Sotomano, é um terreno da prefeitura, porém este local já foi um estacionamento e agora está sendo transformado em terreno de obras para a construção de casas. Fato interessante, pois no final de 2013 foi liberada uma verba para a canalização do córrego da Paciência, teve sua obra iniciada em junho de 2014 e a obra está ficando cada dia mais esquisita, pois a enchente provém de locais alto e fizeram as obras em outro trecho da rua Marcondes Buarque. Acreditam que se for feito do jeito que está sendo executado terá que ser refeito ou adaptado. Gostaria que fosse feita uma consideração a respeito disto, pois como contribuinte acha que poderiam ajudar muito mais do que apenas com dinheiro.
- Munícipe plantou algumas árvores nas calçadas da rua Brasília de Minas até a esquina com a avenida Luis Matheus, porém, alguma delas morreram, foram arrancadas pelos vizinhos ou decorrente a batida de carro. Das árvores plantadas sobrou só uma. Foi até a subprefeitura de Guaianases solicitando a implantação das árvores, pois tem espaço nas calçadas para isso, ligou para 156. Assim como a sua vizinha também solicitou, e nunca tiveram respostas. Pediu também a colocação de faróis e faixas de pedestres já que é difícil andar na rua com tanto movimento de carros.
- Munícipe gostaria de fazer uma reclamação contra uma enfermeira e um funcionário da Unidade Básica de Saúde (UBS) Vila Pirituba. Munícipe diz ter 70 anos e que a UBS deixa a população abandonada, pois, ela fez uma cirurgia no Hospital das Clínicas no dia 7, mas no posto, negam artigos de limpeza como gaze e etc. Ou só os dão após humilhar os pacientes.
- Munícipe diz que as faixas de ciclovias que pintaram no bairro de Vila Mariana ficaram uma porcaria. As faixas ficam na frente das casas residenciais impedem que os moradores parem em frente das próprias casas, estão mal sinalizadas. Foi atravessar a rua e quase foi atropelado por um ciclista (o único que viu passar por ali na semana) que vinha na contra mão, e afirmou que os ciclistas andam nas duas mãos.

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

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

- Cidadã solicita ajuda para poder realizar um exame de Estudo Urodinâmico. Informa que foi à AMA Especialidades Santa Cecília, localizada na Rua Vitorino Carmilo, 599 - Santa Cecília no dia 04/09, mas lhe deram uma guia na qual a cidadã foi informada que não tem previsão para realização do exame e que ficará em uma lista de espera para ser chamada. Cidadã relata que sente dor e que seu clínico foi remarcado para dia 04/12, sendo que não há previsão para fazer seu exame para obter os resultados para o retorno ao médico. Sendo assim, cidadã solicita alguma providência para poder fazer seu exame o mais breve possível.
- Cidadão está adquirindo um terreno na divisa entre os Municípios de Osasco e São Paulo. Solicita na Ouvidoria da Câmara Municipal, endereço onde ele deve obter assinatura por parte da Prefeitura, para dar continuidade no processo de compra.

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

- Lei 311/2014: dispõe sobre a criação do Quadro dos Profissionais de Gestão Governamental - QPGG e das carreiras de Auditor Municipal de Controle Interno – AMCI e de Analista de Políticas Públicas e Gestão Governamental – APPGG, bem como institui o respectivo regime por subsídio – Solicita informação.
- Projeto de Lei 384/2014: que institui o PPI – solicita informação.
- Projeto de Lei 512/2011: institui no município de São Paulo a “Semana Municipal de Conscientização do Autismo”, a ser comemorado anualmente, na primeira semana do mês de abril, e dá outras providências – busca informação.
- Projeto de Lei 151/2009: dispõe sobre a realização da campanha de conscientização do município sobre a síndrome de asperger – pede informação.
- Projeto de Lei 688/2013: aprova o plano diretor estratégico do município de São Paulo – solicita informação.

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

- Município sugere uma lei de censura às músicas com conteúdos lascivos.

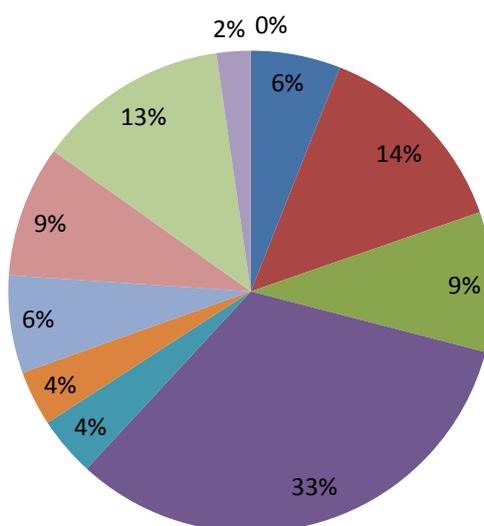
3.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores

- 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 localizar respectivos Vereadores da Casa.
- Munícipes solicitam informações sobre o Plano Diretor.
- Munícipe gostaria de saber a previsão para início das nomeações do atual Concurso da Câmara Municipal de São Paulo.
- Munícipe solicita informação sobre a Escola do Parlamento.
- Munícipes solicitam pautas de respectivas Comissões da CMSP.
- Munícipe se manifesta referente à imparcialidade da Revista Apartes.
- Munícipe se manifesta sugerindo que as obras literárias disponibilizadas pela biblioteca da CMSP sejam digitalizadas, e de fácil acesso da população.
- Munícipe aproveitou a vinda à Ouvidoria da CMSP para elogiar o atendimento que sempre recebe e declara que aqui é realmente ouvido.

Gráfico 7 - Demandas pertinentes à Ouvidoria

Demandas pertinentes às categorias de serviços próprios da Ouvidoria

- Instituições Particulares/Pessoas: Reclamação, localização e dúvidas
- Eventos/Assuntos de órgãos da PMSP: Reclamação e localização
- Solicitação de Exemplares/Informativos da CMSP
- Serviços de telefonia , impressão e xerox
- 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 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 sobre 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 outubro de 2014, percebe-se uma diversidade de demandas referentes à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Os problemas mais recorrentes relatados pelos munícipes foram as seguintes questões pertinentes ao Executivo Municipal:

- Em relação às árvores, uma demanda põe em questão a carência de árvores em seu bairro (Interlagos). Há também um relato de árvores que atrapalham as calçadas em Guaianazes.
- Uma reclamação sobre festas irregulares à noite, no bairro Rio Pequenos.
- Uma crítica em relação ao estacionamento do parque do Ibirapuera.
- Uma denúncia referente à utilização irregular de uma praça pública no Jardim Marisa. Além de duas denúncias de construções irregulares: ambas na zona Norte.

Além desses problemas cuja procura possui maior incidência, a procura pela Ouvidoria do Parlamento no que se refere à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, se deu devido a razões problemas com a CET; problemas

com a COHAB; falta de coleta de lixo na zona Sul; carga e descarga em espaços irregulares. Houve também uma denúncia em relação a desvios de funções e cargos no serviço funerário.

18

Ao todo, foram relatadas 12 demandas da ouvidoria relacionadas as Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, principalmente vindas da zona Oeste e Norte, com 3 demandas cada. Seguida pela Zona Sul e Leste com 2 demandas cada. Por último, há 2 demandas cuja região não foi identificada.

COMISSÃO DE SAÚDE, PROMOÇÃO SOCIAL, TRABALHO E MULHER.

Após análise mensal dos registros de atendimentos presenciais, telefônicos e eletrônicos efetuados pela Ouvidoria da CMSP, foram localizadas seis manifestações pertinentes à Comissão de Saúde, Promoção Social, Trabalho e Mulher, sendo todas *reclamações*, cujas mesmas são pertinentes e foram direcionados à Central de atendimento da Prefeitura e para a Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde.

As reclamações são pertinentes a munícipes residentes nas localidades da Zona Leste, Sul e Centro de São Paulo, e *três* não informadas a nossos atendentes, *cinco* atendimentos foram efetuados via eletrônico/telefônico, e apenas *um* via Atendimento presencial ao cidadão. Entre os relatos estão as seguintes manifestações:

- Munícipe faz crítica sobre a espera na fila do SUS na UBS Chabilândia, Zona Leste de São Paulo;
- Munícipe faz manifestação contra a UBS da Rua Ribeirão Vermelho, 501. Mencionando que efetuou um agendamento de consulta com determinada médica, e no dia do exame não era a médica que ele havia solicitado no dia do agendamento, informa que ocorreu erro de funcionários, e falta de atenção;

- Munícipe entrou em contato para fazer denúncia sobre uma obra de reforma em um ambulatório de especialidades do Jardim Peri-peri, que fica localizado na Rua João Guerra, N° 247, Bairro Butantã;
- Munícipe faz denúncia de negligência que ocorreu com sua mãe dentro da UBS da Rua Ribeirão vermelho, 501;
- Munícipe efetua reclamação de dois funcionários da Unidade Básica de Saúde (UBS) Vila Pirituba;
- Munícipe solicita alguma providência para poder fazer seu exame o mais breve possível, devido a gravidade de seu problema.

Os munícipes registram suas manifestações aqui na CMSP aguardando providências e fiscalizações para os casos. Todas as manifestações citadas à cima foram direcionadas ao órgão competente.

COMISSÃO PERMANENTE DE TRÂNSITO, TRANSPORTE, ATIVIDADE ECONÔMICA, TURISMO, LAZER E GASTRÔNOMIA.

No mês de outubro de 2014, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo recebeu três demandas relacionadas a assuntos pertinentes à Comissão Permanente de Trânsito, Transporte, Atividade Econômica, Turismo, Lazer e Gastronomia.

Todas as três foram recebidas por vias eletrônicas e no período vespertino. Uma delas, originária da zona Norte da cidade, reclama a respeito da conduta de alguns motoristas de ônibus em seu bairro. Outra manifestação trata sobre sua reclamação junto à Companhia de Engenharia de Tráfego (CET) a acerca da remoção de um ponto de ônibus. Já a última critica as novas faixas para ciclistas implantadas na região da Vila Mariana, na zona Sul da cidade. Para o munícipe, além de mal sinalizadas, as faixas atrapalham a vida rotineira dos moradores.

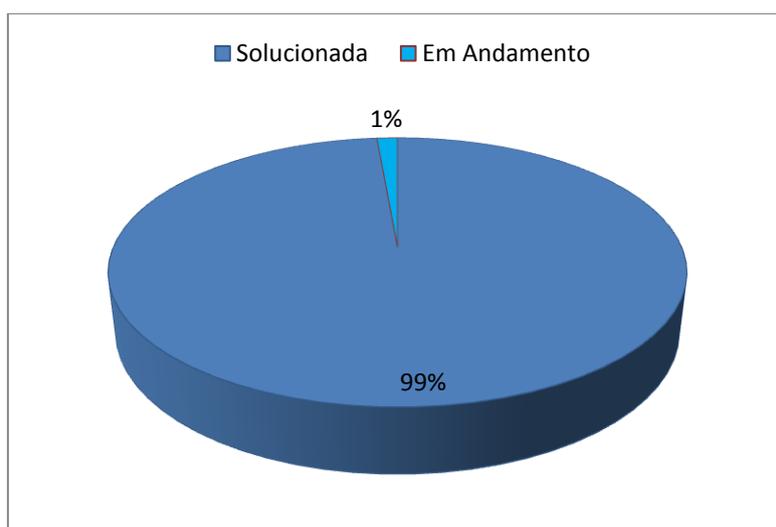
4. Situação das Demandas

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

Tabela 4 - Situação das demandas OUTUBRO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	371
Em Andamento	4
Total	375

Gráfico 8 - Situação das demandas OUTUBRO



4.1 Relação de protocolos Pendentes

Tabela 5 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 31/10/2014

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto (dias úteis)
23914	Informação	08/08	08/08	55 dias
23996	Informação	14/08	15/08	49 dias
24022	Crítica	18/08	18/08	45 dias
24455	Reclamação	15/09	15/09	32 dias
24637	Crítica	01/10	07/10	20 dias
24769	Denúncia	14/10	17/10	11 dias
24785	Solicitação	15/10	17/10	10 dias
24858	Crítica	21/10	24/10	6 dias

Fabio Pierdomenico

Ouvidoria do Parlamento, 31 de Outubro de 2014.

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 esta acaba, por vezes, recepcionando 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.

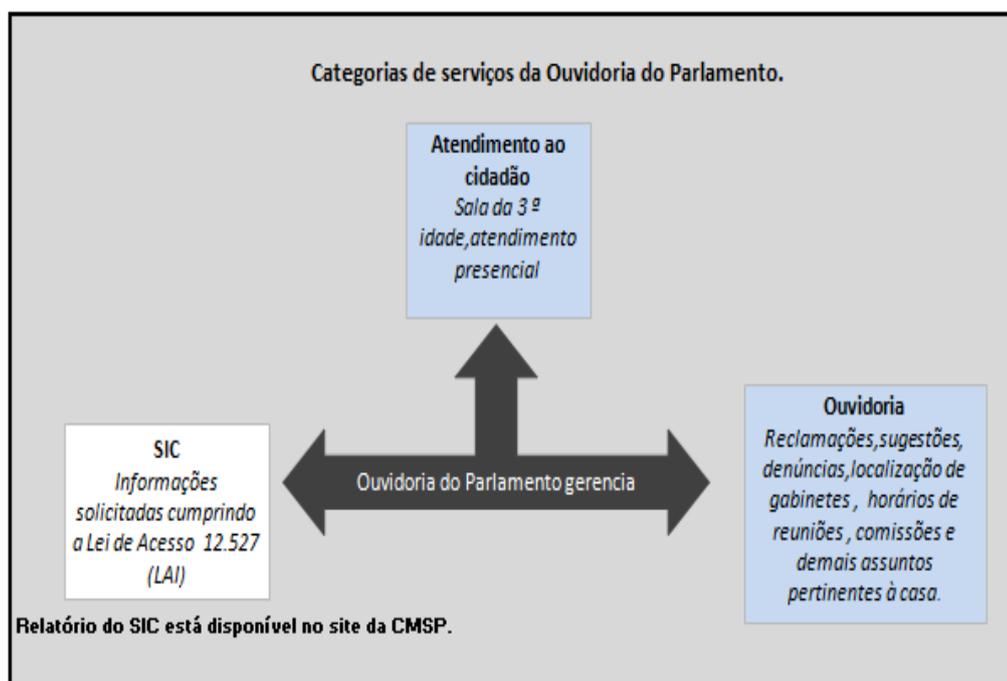
5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria

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 de que a Ouvidoria desta casa provê:

23

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

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

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.

24

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

6.2. Eletrônico

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

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

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

6.3. Telefônico

Telefone: **0800-322-62-72 (ligação gratuita)**. Horário de Funcionamento: segunda a sexta, das 9 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, Economia, Gestão Pública, Serviço Social e estagiários qualificados em áreas das relações sociais e humanas como Comunicação Social, Ciências Sociais, Direito, Jornalismo, Psicologia e Relações Públicas.

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 cadeira 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.**

8. *Intersectorialidade*

8.1 Parceria com a Procuradoria da CMSP.

Buscando aperfeiçoar o serviço prestado pela Ouvidoria no que tange à qualidade dos atendimentos e às tratativas de processos, tem sido realizada uma valiosa parceria com a Procuradoria da Casa por meio de encontros periódicos para a discussão de casos de atendimento apresentados pelos membros da equipe. Dessa forma, é possível condensar muitas informações e dúvidas importantes que podem passar despercebidas no dia a dia. Além de discussão dos casos, a Procuradoria da Casa realiza também a apresentação de temas ligados à legislação e à gestão pública, com o objetivo de fomentar a ampliação e o aprofundamento do conhecimento, assim como o aprimoramento profissional de toda a equipe. Essa parceria auxilia, de forma geral, no debate da avaliação e no realinhamento permanente dos trabalhos realizados pela Ouvidoria.

9. Anexos

Anexo 1 - Relatório do Sistema da Ouvidoria - Dados Brutos.

DEMANDA OUTUBRO					
Providência	Agrupamentos	Demanda	Modalidade	Total	
EXTERNA	Assistência Social	Albergue	Atendimento ao Cidadão	4	
		Assistência Social	Atendimento ao Cidadão	4	
			Telefone	1	
	Documentos	Certificado de Reservista	Atendimento ao Cidadão	2	
		Título de Eleitor	Atendimento ao Cidadão	1	
	Educação	Cursos	Atendimento ao Cidadão	5	
			Eletrônico	1	
	Emprego	Emprego	Atendimento ao Cidadão	4	
	Internet	Acesso à Internet	Atendimento ao Cidadão	3	
	Moradia	COHAB/ CDHU	Atendimento ao Cidadão	2	
		IPTU	Atendimento ao Cidadão	4	
	Órgãos Municipais/Estaduais	Assuntos pertinentes à Prefeitura	Atendimento ao Cidadão	5	
			Eletrônico	7	
				4	
		Assuntos pertinentes ao Gov. Estadual	Eletrônico	5	
			Telefone	2	
			Trânsito	Eletrônico	3
	Outros	Deputados Federais/Senadores	Atendimento ao Cidadão	2	
		Endereços / Contatos de Outros Órgãos	Atendimento ao Cidadão	13	
			Telefone	1	
		Outros	Outros	Atendimento ao Cidadão	51
				Eletrônico	24
				Fac-símile	1
	Telefone			6	
	Saúde	UBSs / AMAs	Telefone	2	
	Terceira Idade	Cursos, Atividades, Eventos para a Terceira idade	Atendimento ao Cidadão	3	
			Telefone	1	
Transporte	Bilhete Único	Atendimento ao Cidadão	1		
	Metrô	Eletrônico	1		
EXTERNA TOTAL				163	
INTERNA	Atividade Legislativa	Lei	Atendimento ao Cidadão	1	
			Eletrônico	2	
			Telefone	1	
		Projeto de Lei	Atendimento ao Cidadão	16	

		Eletrônico	8
		Telefone	13
	Sessão Plenária	Atendimento ao Cidadão	3
Comissões	Audiência Pública	Atendimento ao Cidadão	1
	Comissões	Atendimento ao Cidadão	28
		Eletrônico	1
Informações Gerais	Agenda de Eventos	Atendimento ao Cidadão	30
	Dados básicos da Câmara	Atendimento ao Cidadão	13
	Ex-Vereadores	Atendimento ao Cidadão	2
	Gabinete de Vereador	Atendimento ao Cidadão	6
	Partidos	Atendimento ao Cidadão	3
	Pregão	Atendimento ao Cidadão	1
	SIC	Atendimento ao Cidadão	1
	Vereadores - Lista	Atendimento ao Cidadão	19
	Visita à Câmara	Atendimento ao Cidadão	2
Material Educativo	Informativos	Atendimento ao Cidadão	8
		Eletrônico	1
		Telefone	1
Não Pertinente à Sala	Utilizar o Telefone	Atendimento ao Cidadão	11
Reclamações	Assuntos relativos a Funcionários da CMSP	Atendimento ao Cidadão	2
		Telefone	1
	Assuntos relativos a Funcionários de Gabinete	Telefone	1
	Reclamações Gerais	Atendimento ao Cidadão	1
	Vereadores - Denúncia	Eletrônico	1
Terceira Idade	Estatuto do Idoso- Mais de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	11
		Telefone	1
	Estatuto do Idoso- Menos de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	22
INTERNA TOTAL			212
TOTAL GERAL			375