

Relatório Mensal-NOVEMBRO 2015



Ouvidoria
Câmara Municipal de São Paulo

NOVEMBRO 2015



Mesa Diretora

Antonio Donato

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Edir Sales

1º Vice Presidente

Toninho Paiva

2º Vice Presidente

Aurélio Nomura

1º Secretário

Paulo Frange

2º Secretário

Eduardo Tuma

1º Suplente

Noemi Nonato

2º Suplente

Dalton Silvano

Corregedoria

NOVEMBRO 2015

3

OUVIDORIA

Marcelino Atanes Neto

Ouvidor do Parlamento

Wilson Roberto Thomazini

Ouvidor Adjunto do Parlamento

Equipe Técnica

Daiane Fernandes do Vale

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Uderma Neves Nascimento

Wilson Roberto Santos

Estagiários

Andrezza Mieko Richter Lourenção (Ciências Sociais)

Ana Cristina Fernandes Alves Lamounier (Psicologia)

Bárbara Melo (Direito)

Camila Pereira dos Santos (Serviço Social)

Cláudia Antônia Brieze (Psicologia)

Catharina Araújo Nogueira de Freitas (Direito)

Edmo Marcelo Salazar Oliveira (Psicologia)

Luana Almeida Souza (Serviço Social)

Luana de Souza Silva Ribeiro Tiburcio (Serviço Social)

Luis Phelipe Silva Lopes (Direito)

Reginaldo Alves dos Santos Filho (Psicologia)

Rodolfo Coimbra Luciano (Direito)

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)	15
3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores	15
3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP.....	18
4. Situação das Demandas	19
4.1 Relação de protocolos Pendentes	21
5. Atendimento da Ouvidoria.....	22
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	25
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 **826 manifestações** no período de 2 a 30 de NOVEMBRO de 2015, 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 NOVEMBRO

Ouvidoria Presencial				
Impressões	Distribuição de exemplares	Pesquisas em Sites	Informações	Assistência
Gerais			Gerais	Social
Lista de Vereadores	Estatuto do Idoso	COHAB	Gabinetes de Vereadores	Procura por auxílio financeiro
Agenda de eventos da CMSP	Informativos Display	Localização órgãos PMSP	Setores da Casa	Relato pessoal
Pauta das Comissões	Preservativos	Localização de Ruas	Lideranças Partidárias	Assistência Jurídica gratuita
-	-	Programas Sociais	Localização de funcionários da CMSP	Vaga em albergue
-	-	Endereço de Junta Militar	-	Passagem
-	-	-	-	-

2.2. Caracterização geral

Tabela 1 - Tipo de atendimento NOVEMBRO

Tipo de Atendimento	Quant.
Presencial	763
Telefônico	20
E-mail	19
Carta	0
Formulário Portal	24
Total	826

Gráfico 1 - Tipo de atendimento NOVEMBRO

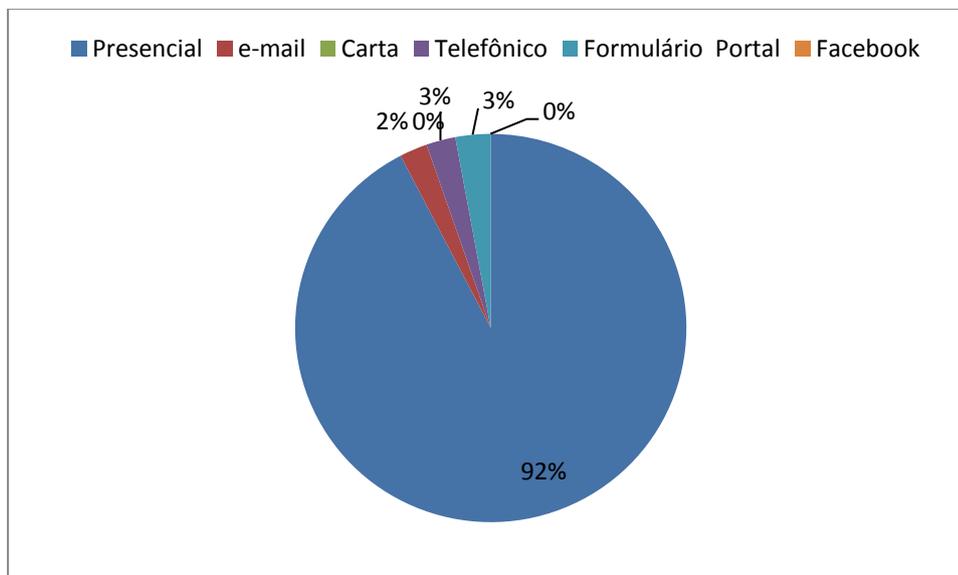


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero NOVEMBRO

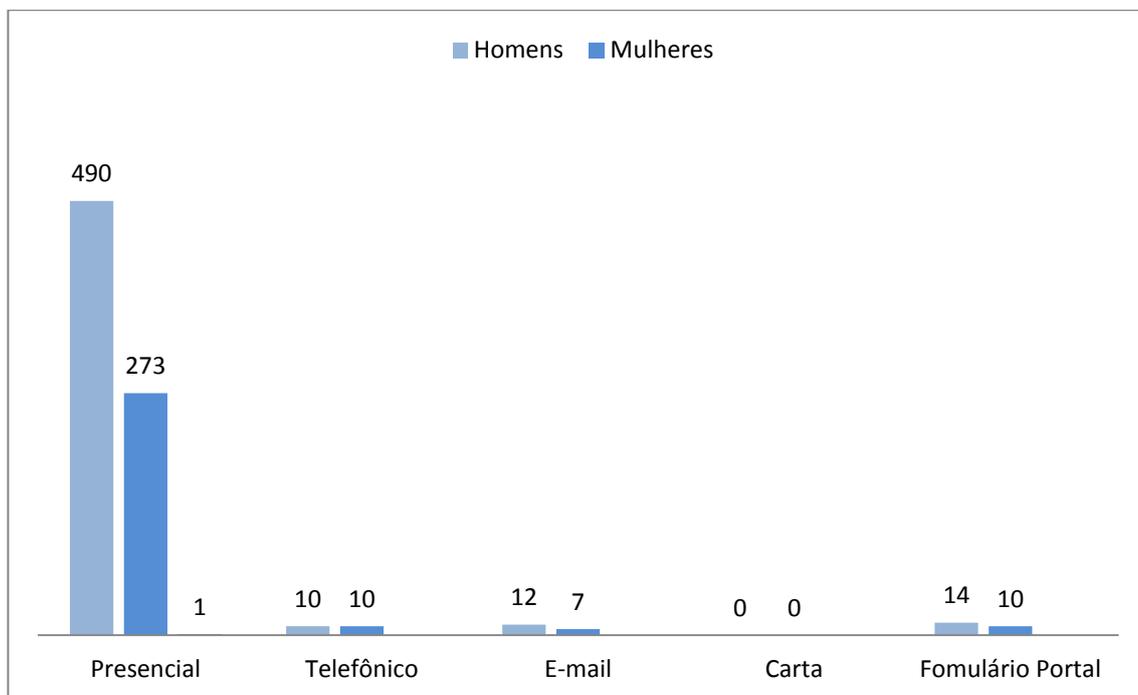


Gráfico 3 - Distribuição de manifestações de críticas e reclamações da PMSP por região NOVEMBRO

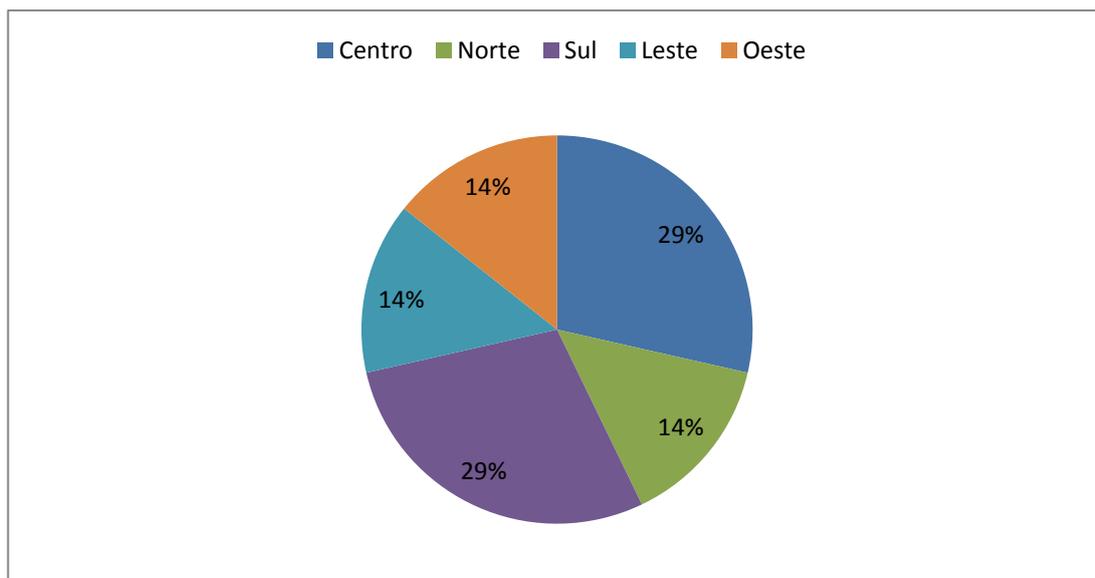


Tabela 2 - Tipo de Manifestação NOVEMBRO

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	239
Solicitação de providência (inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	514
Denúncia	4
Elogio	7
Crítica	0
Reclamação	36
Sugestão	12
Relato pessoal	10
Manifestação livre	4
Total	826

Gráfico 4 - Tipo de manifestação NOVEMBRO

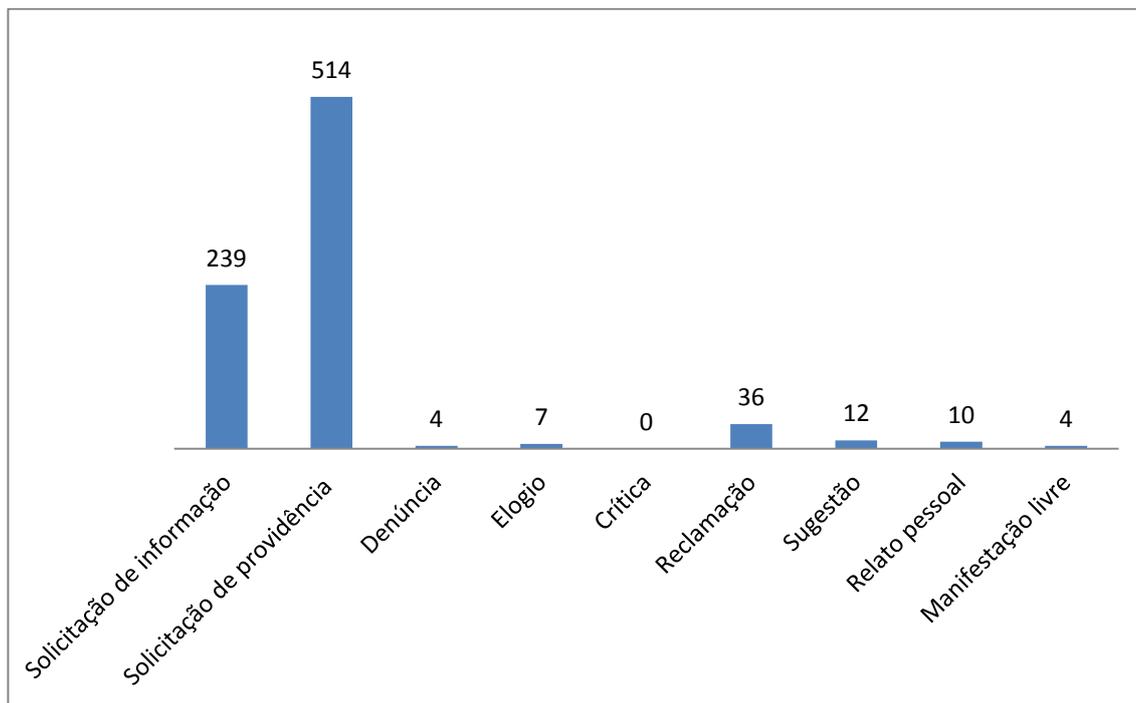
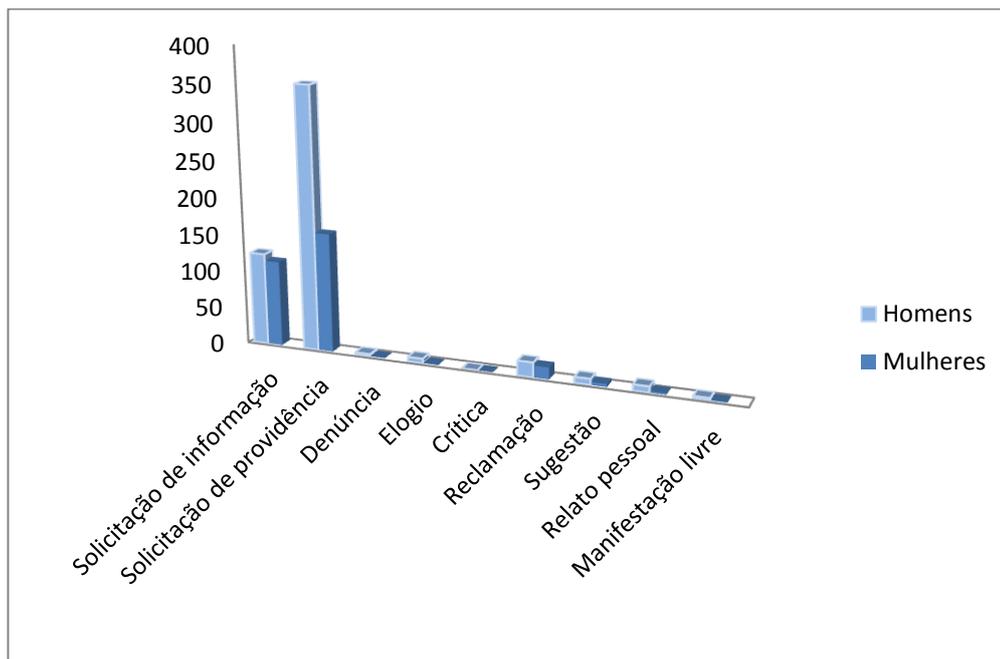


Gráfico 5 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero NOVEMBRO



3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das **826** manifestações registradas no mês de NOVEMBRO de 2015, 120 foram relativas a demandas externas e 706 a demandas internas da CMSP, com destaque para:

3.1. Assuntos pertinentes a Prefeitura

- Munícipe solicita informação sobre a possibilidade de pagar dívida referente à imóvel junto a COHAB, que está em nome de sua mãe falecida, sendo ela o espólio da mesma, com inventário concluído. Quer saber também se, havendo quitação desta dívida, a COHAB irá fornecer o termo de quitação e a escritura em seu nome. Informa que há uma pessoa ocupando o imóvel havendo necessidade de entrar com medida judicial para retirar a mesma de lá, através da Defensoria Pública.
- Munícipe, em nome da população de sua região, pede que em audiência pública, para a qual foi convocado o secretário de Transportes, sejam colocados na pauta os cortes das linhas de ônibus da Zona Norte, as quais são 174M/10, 1732/10, 701A/10, 2161/10, 2127/10, 2123/10, 351F/10, 107T/10. Quer pedir para que as linhas não sejam modificadas. Cita artigo de Lei que diz que as autoridades tem que informar a população antes de executar qualquer modificação. Diz que os usuários do transporte público da Zona Norte não querem mudanças nas linhas.
- Munícipe solicita ajuda para matricular seus três filhos na escola. Ela precisa que eles estudem no caminho de seu emprego e em escola integral.
- Munícipe quer saber se existe algum processo em trâmite na Prefeitura de São Paulo referente ao Programa de Parcelamento de Débitos em 2015.
- Munícipe relata que divide há muitos anos um terreno com seu vizinho. Ambos construíram casas neste terreno, mas o vizinho não quer pagar sua parte do IPTU e a Prefeitura não aceita o pagamento parcial que ela tentou realizar. Diz que precisa pagar o imposto para dividir a escritura do local em duas e assim poder vender seu imóvel. Pede orientações.
- Cidadã registra reclamação referente a AMA Especialidades Santa Cecília Dr. Humberto Pascale, localizada na rua Vitorino Carmilo, 599, Campos Elíseos. Relata que tinha consulta agendada para o dia 07 de novembro às 10h40 nessa AMA e que deveria comparecer obrigatoriamente às 10h10 para consulta com médica da especialidade Endocrinologia/ Metabologia. Diz que no dia compareceu ao local com 2

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

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

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

minutos de atraso, chegando às 10h12, e foi informada que não poderia ser atendida. Ela reclama que, ainda que tivesse chegado ao local sem atraso, não seria atendida com a médica com a qual de costume se consulta e que não foi previamente informada.

- **Cidadã solicita** saber como cadastrar projetos pessoais na área de literatura (diz que é poetisa e gostaria de divulgar seu material) nos CEUs.
- Munícipe procurou a Ouvidoria do Parlamento solicitando informações de oportunidade de trabalho para deficientes, informa que tem deficiência auditiva.
- Munícipe procurou a Ouvidoria do Parlamento para falar sobre sua insatisfação contra uma denúncia que foi feita contra os comerciantes do Brás, informa que o dinheiro está preso nos bancos e os mesmos estão sem saída.
- Munícipe procurou a Ouvidoria do parlamento para manifestar-se sobre insatisfação com a saúde pública, informa que já fez reclamação no posto de saúde, agora na Ouvidoria do Parlamento e já falou com os Vereados. Informa que precisa fazer um estudo Huro dinâmico e precisa de um encaminhamento e os postos de saúde informam que ele precisa ficar na lista de espera, o enviando para diversos postos de saúde, mas ninguém resolve o problema. Gostaria que o Secretário da Saúde resolvesse esta situação da saúde pública. A Câmara Municipal tem vários Vereadores, mas ninguém resolve nada.
- Munícipe pede auxílio de um Assistente Social para que ela consiga uma nova via de sua Certidão de Nascimento, pois, precisa deste documento. Munícipe alega já ter ido ao Centro de Referência em Assistência Social (CRAS) Sé e não teve sucesso.
- Munícipe diz que realizou inscrição para receber auxílio aluguel há mais de um ano , e ao ir na secretaria da habitação na região central não foi atendida.
- Cidadã gostaria de registrar uma reclamação referente a UBS AMERICANÓPOLIS localizada na Rua Cidade de Santos, 46 - Americanópolis. Informa que passava na UBS com um clínico por ter problemas de pressão alta, mas parou de ir, pois diz não aguentar as visitas da Agente de Saúde que faz o setor da Mario de Campos e a rua dela (SIC). Relata que essa Agente, fica indo em sua residência dizendo que a cidadã não pode morar e nem sair sozinha, que precisa ir ao médico e querendo saber os locais que a cidadã frequenta. Aponta ainda que sua vizinha, usuária de bebida alcoólica, fica enchendo a cabeça da Agente (SIC) e diz ainda que trabalha com panfletagem, no qual a Agente, segundo a cidadã, questiona o motivo dela trabalhar com isso e que ela não deveria fazê-lo. Cidadã diz que não aguenta que tal Agente tome conta de sua vida e solicita uma providência para que não receba mais visitas.
- Munícipe solicita ajuda para providenciar o corte de árvores que põe o cidadão e as pessoas da localidade em risco.

- Munícipe envia uma reclamação referente ao fato de bares não estarem respeitando a lei de fechamento a 1h da madrugada na rua onde reside, em Santana, zona norte de São Paulo: Rua Dr. Gabriel Piza Geralmente fica impossível dormir quando as algazarras e músicas ocorrem nas madrugadas de quinta, sexta, sábado, domingo e até mesmo da segunda (noite de domingo, madrugada de segunda-feira). Há a presença tanto de música de aparelho de som vinda de dentro de um dos bares (com o graves muito forte) como da música feita pelos clientes sentados nas calçadas com violões e instrumentos de percussão. Além é claro das costumeiras algazarras.
- Munícipe estava com dor lombar e foi ao pronto socorro Hosp. Sta. Maggiore Paraiso em 02-11-15,então médico mandou aplicar 2 injeções, Profenid, outra com Coltrix e Depirono. Acontece que o Profenid ,ficou roxo e formou um caroço tamanho de um milho. “Eu só sei dos nomes dos remédios porque pedi para enfermeira q. aplicou colocar num papel, se eu não perguntasse, não saberia.” Portanto gostaria que todo Pronto Socorro, ao dar a Medicação, desse uma cópia para os pacientes ou familiares, pois as pessoas saem de lá, passam mal e não sabem o que tomou. Devia ser uma Lei para q. todos Hospitais e Pronto Socorros
- Munícipe reclama da eleição do conselho tutelar. Ontem tentou 2 vezes votar no CEU Parque Bristol, mas estava impossível devido a desorganização e pessoas sem nenhuma noção para dar informação. Questiona como uma eleição pode ser por cédula e apenas em uma sala
- Munícipe vem pedir ajuda dos Vereadores para reforma da praça da rua Anga, 870 na Vila Formosa . Situada na rua Anga com rua São Valentim. A mesma encontra-se totalmente abandonada, muito suja, cheia de entulho e com calçada totalmente quebrada.Precisa gramar a praça e podar árvores.
- Munícipe relata que a emef José Américo de Almeida no Jardim Helena queria que o aluno da sétima serie fosse expulso por não saber ler e escrever. A partir da resistência da mãe a escola cometeu muitos abusos contra a família e contra o aluno.O relatórios foram enviados com o pedido de socorro para Prefeitura Municipal de SP Ouvidoria Geral Diretoria Regional de São Miguel Paulista CMDCA Conselho Tutelar do Jardim HELENA Promotorias: Geduc e Interesses Difusos e COLETIVOS A escola deu um tempo depois que recebeu um documento do advogado pedindo uma série de informações. Agora volta a carga, com tudo. A ponto de temerem pela integridade física do aluno. Quando um aluno comete um deslize, ele é imediatamente punido.
- Munícipe solicita telefone da Central de Atendimento da Prefeitura de São Paulo para receber orientação quanto aos problemas com seu vizinho.
- Munícipe atesta a existência de um salão de cabeleireiros clandestino, onde deveria haver apenas uma loja de roupas. Pede fiscalização, pois

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

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

afirma que, além de clandestino, o local é muito sujo. O salão é localizado na: Av Imperatriz Leopoldina.

- Munícipe tinha consulta médica clínico geral, agendada para data de hoje na UBS BORACEA AS 07:45 HRS. Afirma ter chego dentro do horário e não ter sido atendido.Sem esclarecimentos teve a consulta remarcada para 10.12.2015 no endereço da Alameda Cleveland,374 estação Júlio Prestes.O mesmo quer posicionamento pois agendou esta consulta desde agosto/2015.
- Munícipe solicita a Subprefeitura de M' Boi Mirim à realizar poda de uma árvore que se localiza-se na Rua: Emília Morgado Munhoz Garcia, Vila Brasil, SP- capital.
- Munícipe solicita que haja o encaminhamento de uma solicitação à subprefeitura responsável:
- Troca de tampa de um bueiro na calçada, onde transeuntes podem cair. O endereço é Rua Teresa Mouco de Oliveira – Vila Maracanã
- cidadão solicita informações sobre o UNICEU, programa da Prefeitura que oferece cursos de graduação e pós graduação nas Unidades dos CEU
- Munícipe procurou a Ouvidoria do Parlamento para falar que está no Albergue Arsenal da Esperança há 1 ano e dois meses e foi informado que será transferido para outro local ainda esta semana. Informa que não gostou da maneira que foi avisado, uma vez que ele já prestou serviços para a instituição, não é usuário de drogas, tem um bom relacionamento com todos, inclusive os funcionários. Durante este período não conseguiu trabalho, mas é por falta de encaminhamento do Albergue. Cidadão fala que não sabe para onde vai, se o outro espaço é digno e acredita que não se sentirá à vontade neste outro local. Gostaria de saber o que pode fazer para ficar mais tempo neste local ou até o final do ano, pois precisa se organizar para isso,
- Munícipe gostaria de saber como faz pra pedir asfalto para uma rua, sendo ela rua oficial e dada como asfaltada, porém nunca houve asfalto.

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

- Munícipe solicita informação de como fazer a mudança de nome de Logradouro: Praça Pública.
- Projeto de Lei 272/2015. Revisão da Lei de Zoneamento.Munícipe solicita informação sobre a data e o local da próxima etapa da tramitação.

- PL 842/2013.Cria o bilhete especial do desempregado.Munícipe solicita informação.
- Munícipe solicita informação sobre lei municipal que exija a construção de banheiros para deficientes em edifício industrial (Indústria de confecção), mas sem visitação pública.
- Munícipe solicita informação sobre as leis municipais que regem o funcionamento dos condomínios particulares residenciais.
- Munícipe solicita informação sobre legislação da implantação das ciclovias e o fechamento da Avenida Paulista aos domingos.

3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)

- Munícipe sugere projeto de lei para que haja multa para pessoa jurídica e pessoa física que descartar lâmpadas fluorescentes em vias públicas da cidade de São Paulo.
- Munícipe sugere projeto de lei para que ao nascer uma criança, a mesma só possa sair da maternidade na presença dos pais, após ser feita a triagem sanguínea dos três, mãe, pai e filho. Além da filiação, na certidão de nascimento, RG e nos documentos futuro, deverá constar os tipos sanguíneos de ambos; essas amostras deverão ficar em um banco de dados do Governo Federal. Sendo assim evitara o desaparecimento de criança e falsificação de documento.
- Munícipe sugere projeto de lei sobre a regulamentação do trânsito de vans escolares no momento de embarque e desembarque de estudantes.Sugere que haja permissão de estacionamento de vans na frente de garagens por tempo limitado para garantir que ao carregar e descarregar dos estudantes o procedimento seja mais seguro.
- Munícipe sugere tornar a Bienal do Livro um evento oficial da cidade de São Paulo.

3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores

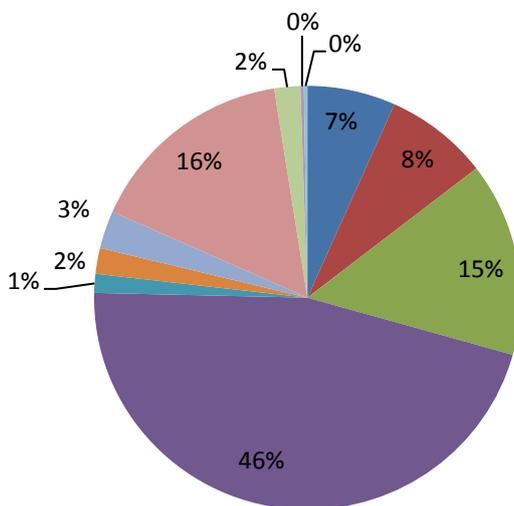
- Municípes solicitam localizar respectivos Vereadores, funcionários, estagiários e setores da Casa;

- 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 da Casa.
- Munícipe solicitam Lista atualizada dos Vereadores da CMSP.
- Munícipe solicita informações sobre vagas de emprego/estágios na CMSP.
- Munícipes registram reclamações sobre funcionários da Casa.
- Munícipes registram reclamações sobre vereadores da Casa.
- Munícipes retornam à Ouvidoria do Parlamento para fazer elogios sobre aos funcionários/estagiários atendimentos anteriores.
- Munícipes solicitam retiradas de exemplares do Estatuto do Idoso/ Criança e do Adolescente/informativos, etc.
- Munícipes solicitam informações sobre visitas oficiais à CMSP.
- Munícipes solicitam informações sobre ex-vereadores/funcionários.
- Munícipe solicitam informações sobre setores internos da CMSP.
- Munícipes solicitam fazer pesquisa/inscrição/cadastro através de computadores da Ouvidoria da CMSP.
- Munícipes reclamam de serviços/acessos internos da CMSP: indisponibilidade de banheiros.
- Munícipes buscam orientação judicial junto à Ouvidoria da CMSP.
- Munícipes reclamam de estado/fazem sugestão de áreas em torno da CMSP.

Gráfico 6 - 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 xerox e impressão (Informativos gerados pela Casa)
- Funcionários CMSP: Localização e dados
- Partidos, Vereadores e Lideranças: Reclamação, denúncias, localização e dúvidas
- Eventos/Assuntos de outros órgãos públicos: Reclamação e localização
- Reuniões/Palestras/Cursos/Comissões/Assuntos e Treinamento CMSP: Localização e datas
- Projetos de lei: Consulta, sugestão e crítica
- Videos/ emails enviados com manifestações de temas diversos
- Assuntos de outras prefeituras



3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP

Buscando aprimorar o papel da Câmara Municipal de São Paulo como agente de fiscalização, provendo assim a transparência, a Ouvidoria, na sua incumbente atribuição como canal entre o cidadão e os vereadores, busca por meio dos boletins mensais informar a Casa sobre as demandas atribuídas ao Poder Executivo da Cidade de São Paulo, por temáticas de políticas públicas que foram recepcionadas pela Ouvidoria do Parlamento. Dessa forma, discorre neste informativo as demandas pertinentes às diversas comissões temáticas da CMSP:

COMISSÃO DE POLÍTICA URBANA, METROPOLITANA E MEIO AMBIENTE.

Por meio de análise qualitativa das demandas enviadas por munícipes no mês de Novembro de 2015, percebe-se que foram relatadas 05 (cinco) demandas da ouvidoria relacionadas à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, sendo da zona sul e oeste 02 (duas) demandas para cada região. E por fim, 01 (uma) demanda da zona norte. Os principais problemas relatados pelos munícipes foram as seguintes questões pertinentes ao Executivo Municipal:

- Reclamação sobre desrespeito à lei do Psiu em Santana.
- Denúncia de estabelecimento clandestino na região da Zona Oeste – Lapa.
- Necessidade de poda de árvore na região da Zona Sul – Vila Brasil.
- Solicitação de uma tampa para bueiro na região da Zona Sul - Vila Maracanã.
- Solicitação de providências ao término de obras referente ao piso de calçada e gramado, na região da Zona Oeste - Barra Funda.

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 localizado 4 (quatro) manifestações de reclamação pertinentes à Comissão de Saúde. Todas foram direcionadas à Ouvidoria da Secretaria da Saúde.

19

As manifestações são pertinentes aos munícipes residentes: 1 (um) na região Sul de São Paulo, 1 (um) na região da zona Leste e 2 (dois) não identificados.

Descrição/síntese das solicitações:

- Cidadã solicita registrar uma reclamação referente ao AMA Especialidades Santa Cecília. Relata que teve um atendimento seu agendado cancelado devido a um atraso de apenas 2 minutos. Menciona ainda que sua médica habitual foi trocada sem aviso prévio.
- Munícipe solicita registro de reclamação, pois diz que precisa fazer um estudo Huro dinâmico e precisa de um encaminhamento e os postos de saúde informam que ele precisa ficar na lista de espera, o enviando para diversos postos de saúde, mas ninguém resolve o problema.
- Cidadão solicita registro de reclamação referente a UBS Americanópolis. Relata que uma agente de saúde, que faz o setor da Mario de Campos, a tem perseguido insistentemente com questionamentos, indicações e colocações pessoais que tem lhe incomodado.
- Munícipe solicita registro de reclamação referente à UBS Boracea, pois teve um agendamento com um clínico geral cancelado sem aviso prévio e apenas foi notificado quando se fez presente para o atendimento.

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

No mês de novembro de 2015 a Câmara Municipal de São Paulo recebeu através da Ouvidoria do Parlamento apenas uma manifestação relacionada aos temas tratados pela Comissão Permanente de Trânsito, Transporte, Atividade Econômica, Turismo, Lazer e Gastronomia. A mesma foi recebida através do formulário eletrônico disponível no portal da Câmara e direcionada diretamente

à Comissão. A manifestação caracteriza-se como uma reclamação. A demanda é como que segue:



20

- Munícipe solicita aos Vereadores da Comissão Permanente de Trânsito, Transporte, Atividade Econômica, Turismo, Lazer e Gastronomia que coloquem na pauta da audiência para a qual o Secretario Municipal dos Transportes foi convidado o corte das linhas de ônibus “174M/10,1732/10,701A/10,2161/10,2127/10,2123/10,351F/10,107 T/10”. Argumenta que estas são linhas importantes para toda a população da Zona Norte. Ainda pede que os Vereadores verifiquem pessoalmente a importância das linhas em questão. A reclamação foi encaminhada aos Vereadores da Câmara Municipal de São Paulo.

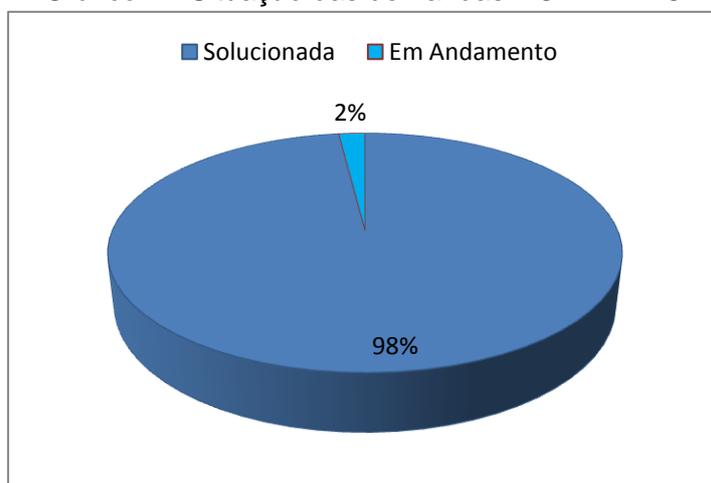
4. Situação das Demandas

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

Tabela 3 - Situação das demandas NOVEMBRO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	813
Em Andamento	13
Total	826

Gráfico 7 - Situação das demandas NOVEMBRO



4.1 Relações de protocolos Pendentes

Tabela 4 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 30/11/2015

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto (dias úteis)
4319	Reclamação	16/09	30/09	50 DIAS
5308	Sugestão	21/10	22/10	26 DIAS
5536	Reclamação	29/10	03/11	19 DIAS

5537	Reclamação	29/10	03/11	19 DIAS
5914	Sugestão	11/11	26/11	12 DIAS
5963	Reclamação	12/11	26/11	11 DIAS
6008	Reclamação	13/11	24/11	10 DIAS
6056	Sugestão	16/11	24/11	9 DIAS
6154	Informação	18/11	19/11	8 DIAS
6172	Denúncia	19/11	23/11	7 DIAS
6169	Sugestão	19/11	23/11	7 DIAS
6137	Informação	19/11	23/11	7 DIAS
6301	Reclamação	25/11	26/11	3 DIAS
6302	Informação	25/11	26/11	3 DIAS
6316	Informação	25/11	26/11	3 DIAS
6326	Reclamação	25/11	26/11	3 DIAS
6372	Reclamação	26/11	27/11	2 DIAS

Marcelino Atanes Neto
OUVIDOR

Ouvidoria do Parlamento, 30 de NOVEMBRO de 2015.

5. Atendimento da Ouvidoria

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

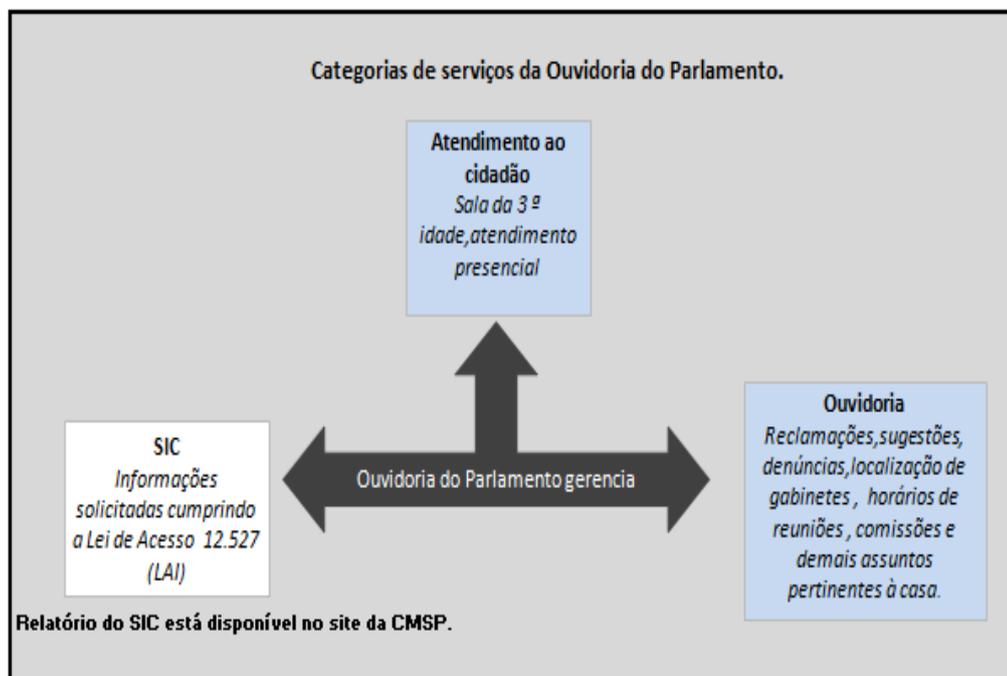
5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão

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.

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

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 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.**