

RELATÓRIO MENSAL DA OUVIDORIA DO PARLAMENTO

De 01 a 31 de julho de 2013

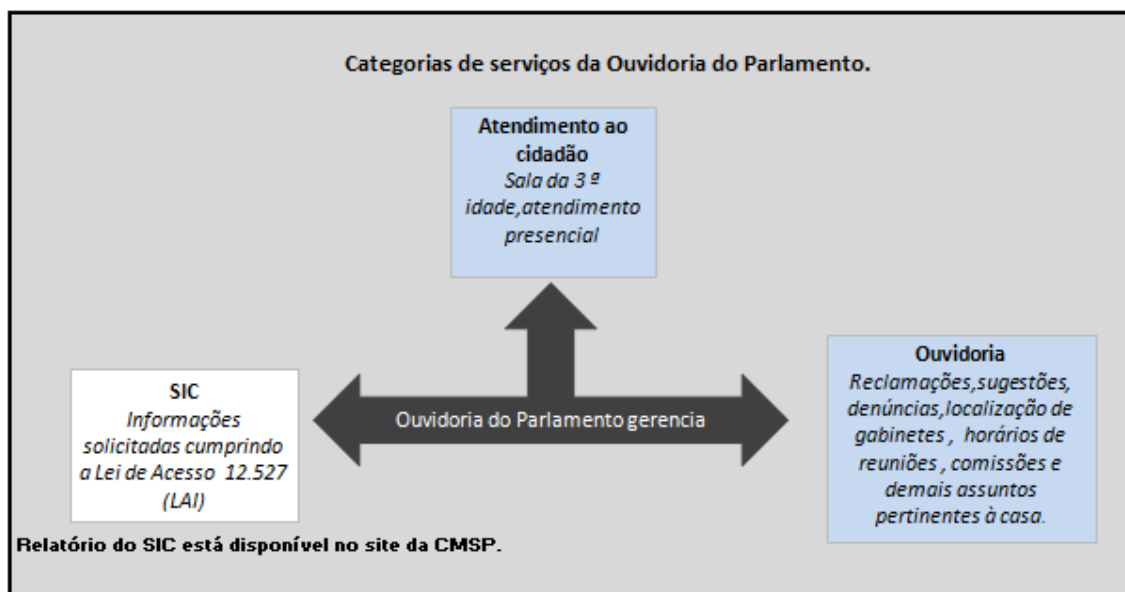
Instituída pela Lei 15.507/11, a Ouvidoria do Parlamento é um canal de comunicação entre o cidadão e a Câmara Municipal de São Paulo.

A missão da Ouvidoria é compartilhar informações do legislativo paulistano, colocando-as a serviço do interesse público, colaborando para a transparência das ações e para formação de uma cultura que respeite os direitos humanos, promova a cidadania e a democracia.

Por meio da Ouvidoria, as pessoas podem se manifestar e ajudar a manter o que está dando certo e a mudar o que pode ser melhorado ou aprimorado.

As sugestões, reclamações e observações podem ser encaminhadas pelo telefone 0800 322 62 72 (ligação gratuita), por carta, por meio do formulário na página da Câmara Municipal de São Paulo ou pessoalmente. O prazo máximo de resposta é de 10 dias.

Visando a melhoria do atendimento e da gestão interna, a Ouvidoria do Parlamento está buscando redesenhar seus processos assim como implantar um novo sistema de monitoramento e avaliação. Para atender essas mudanças foi necessário redefinir categorias e atribuições dos serviços prestados pela Ouvidoria. O quadro abaixo sintetiza essas categorizações de serviços:



Observa-se, portanto, que a Ouvidoria do Parlamento gerencia três formas de atendimento. Cada uma requer diferentes tratativas. Neste Relatório tratamos especificamente de duas dessas áreas: **ATENDIMENTO AO CIDADÃO** e **OUIDORIA**. Quanto à terceira área, da Lei de Acesso à Informação (LAI), as informações estão reunidas em outro relatório, também publicado neste Portal.

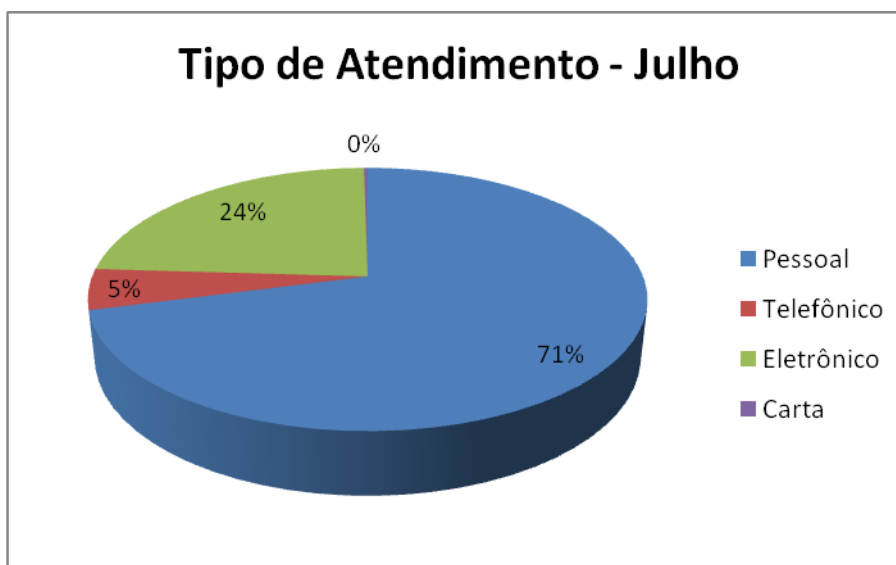
Leia, a seguir, o Relatório Mensal de Julho.

Foi registrado na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal de São Paulo entre 01 e 31 de julho de 2013, o total de **399 MANIFESTAÇÕES**, contra 331 manifestações no mesmo período do ano anterior.

Tabela1

Meios de Comunicação	JULHO 2013
Pessoal	283
Telefônico	20
Eletrônico	95
Carta	1
Total	399

Gráfico 1



Também poderemos visualizar os tipos de atendimento por gênero e localidade, conforme demonstrado abaixo nos *gráficos 2 e 3*:

Gráfico 2

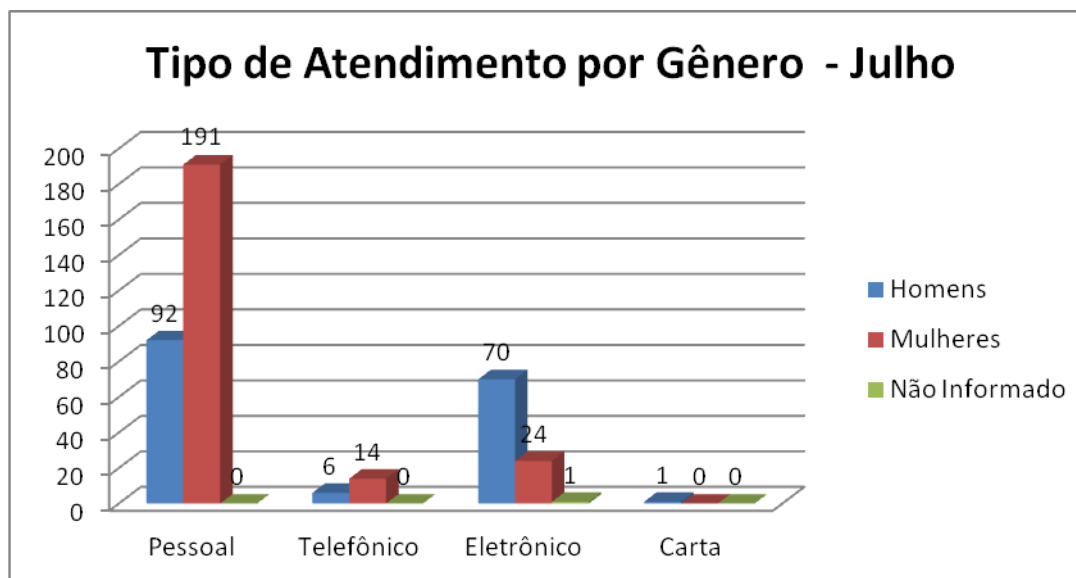
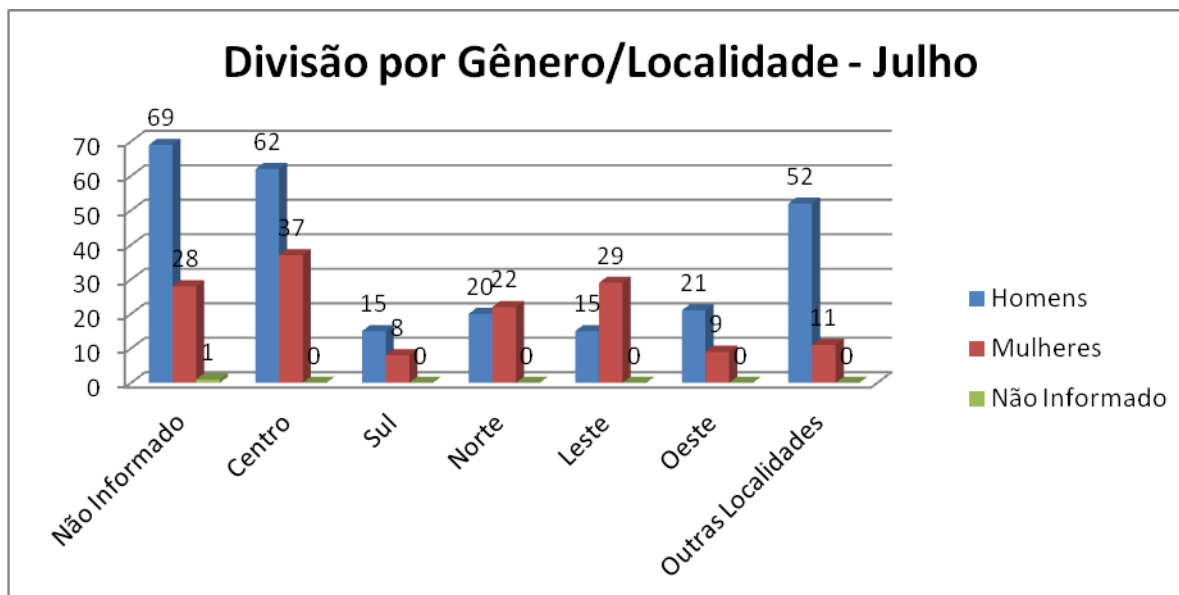


Gráfico 3



Sendo, assim registradas:

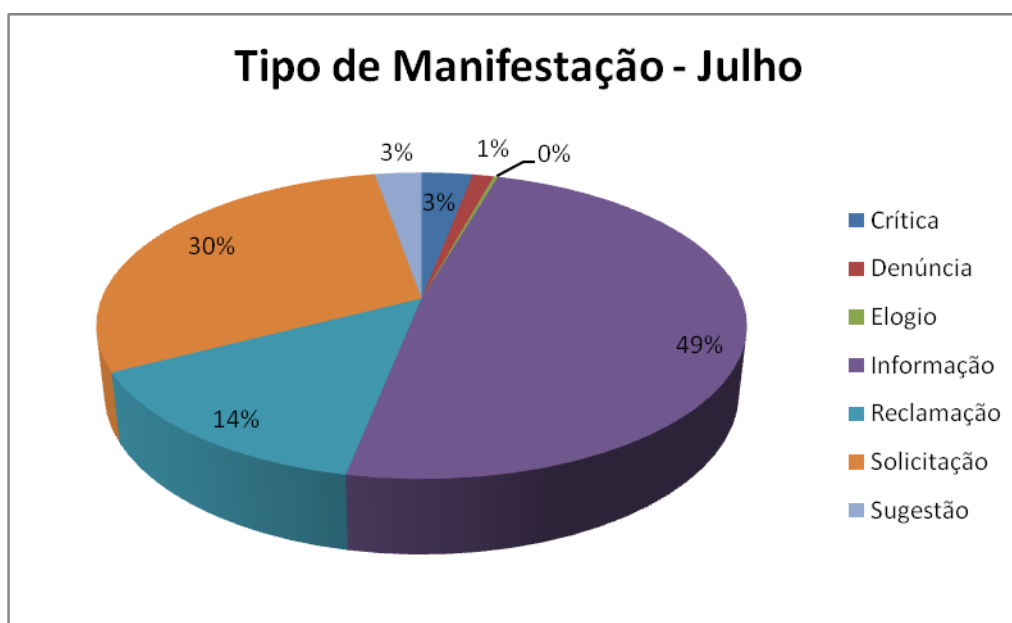
Tabela 2

Tipos de Manifestação	Quantidade
Crítica	12
Denúncia	05
Elogio	01
Solicitação de informação	194
Reclamação	57



Solicitação de providência	119
Sugestão	11
Total	399

Gráfico 4

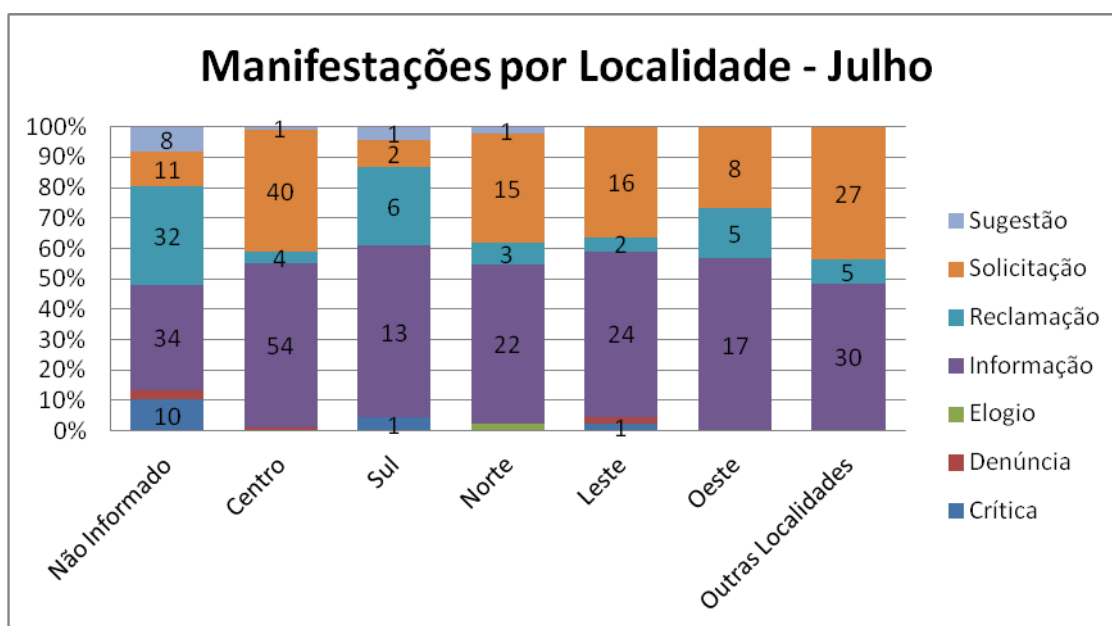


Sendo também demonstradas, conforme tabela e gráfico abaixo:

Tabela 3

	Crítica	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Não Informado	10	3		34	32	11	8	98
Centro		1		54	4	40	1	100
Sul	1			13	6	2	1	23
Norte			1	22	3	15	1	42
Leste	1	1		24	2	16		44
Oeste				17	5	8		30
Outras Localidades				30	5	27		62
Total	12	5	1	194	57	119	11	399

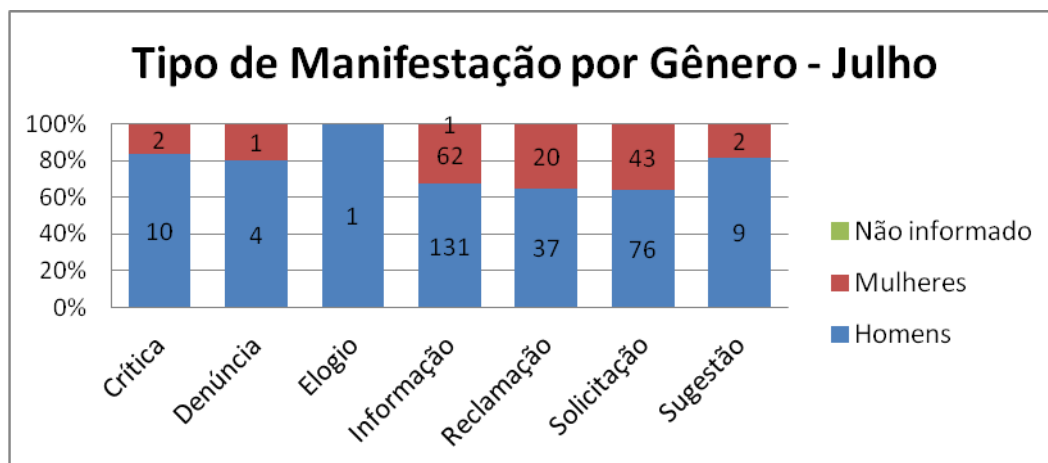
Gráfico 5



Compreendidos por Gênero abaixo da seguinte forma:

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

Gráfico 6



Principais Manifestações:

Das manifestações registradas no mês de julho de 2013, 130 foram relativas a demandas externas (assunto externo ao legislativo) e 269 a demandas internas (assuntos pertinentes ao funcionamento do legislativo), conforme **anexo 1**, com destaque para:

a) Assuntos pertinentes à Prefeitura:

- Munícipe reclama que fez uma solicitação na Companhia Metropolitana de Habitação (CMH) sobre a planilha do saldo devedor do seu apartamento no condomínio Bresser 5 bloco 3. Após aguardar 4 meses, recebeu como resposta que não são eles (CMH) que cuidam desse assunto;
- Munícipe reclama de possíveis irregularidades na COHAB - Vila Prudente que paga há 24 anos, faltando 13 meses para quitar a dívida: a construção foi feita de forma aperiódica; privatizaram uma praça que deveria ser de uso público; fecharam contrato com a empresa de gás que não prestou o serviço de instalar



o encanamento e, por fim que o terreno onde está a construção não consta no mapa da prefeitura e, ainda, que não recebeu a escritura;

- Munícipe reclama da falta de funcionários do CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) de Cidade Tiradentes;
- Munícipe solicita intervenção na restituição de terreno e implantação de Polos de Lazer e Integração Social do CMSP (Círculo Militar de São Paulo) à Prefeitura de São Paulo;
- Munícipe reclama da redução de 20 centavos no preço do ônibus, e que os 3,00 reais não justificam a qualidade que continua precária. Sugere que sejam criadas novas faixas de ônibus e adicionada mais uma nova faixa exclusiva aonde ela já exista;
- Munícipe reclama do tempo de reabertura da Feira da Madrugada no Brás. A demora faz com que os comerciantes dispensem seus empregados, não possuindo mais recursos para pagá-los. Além de impedir a atividade dos próprios comerciantes;
- Munícipe reclama da falta de médicos na UBS JAE (Joaquim Antônio Eirado) e a demora para marcar consultas médicas, além do fato de que não há dentistas na UBS;
- Munícipe reclama da falta de asfaltamento da Rua Henrique Reeimberg, em Novo Parelheiros. Como consequência, a rua fica toda esburacada. O fato é agravado ainda pois há uma unidade da instituição A.M.A. (Associação de Amigos de Autismo) cujas peruas que servem a organização são envolvidas em acidentes, afetando principalmente as crianças que acabam se machucando;
- Munícipe reclama da iluminação do Cemitério Vila Nova Cachoeirinha, afirmando que todas as lâmpadas estavam quebradas. Também reclama do atendimento da Ouvidoria do Serviço Funerário, onde ligou para fazer a reclamação que gerou um número de protocolo inexistente. Constatou o fato quando voltou ao local para confirmar se a sua reclamação foi atendida;

- Munícipe denuncia que algumas ações da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social estão violando o direito à proteção social básica de adolescentes e famílias usuárias do Centro para Juventude Cidade Dutra, serviço que era localizado na Av. Senador Teotônio Vilela, 83 e que foi fechado recentemente;
- Munícipe manifesta indignação quanto a duas situações que ocorrem em nossa cidade: 1 - CALÇADAS - A péssima situação das calçadas em vários pontos da cidade, muitas em estado precário e totalmente esburacadas, ocasionando quedas e fraturas nas pessoas, e que ao reclamar nas Subprefeituras, a fiscalização demora até 60 dias para ser realizada e 2 - Tem presenciado indivíduos descartando entulhos em vias públicas. Em certa ocasião imediatamente telefonou para a Guarda Civil Metropolitana 153, o atendente registrou a reclamação porém não presenciou nenhuma viatura da GCM para coibir tal ação;
- Munícipe reclama da ciclovia na Avenida Inajar de Souza, o percurso feito para as bicicletas foi realizado até a metade da avenida enquanto no restante do caminho, ônibus e carros disputam espaço com ciclistas, sendo muito difícil trafegar na avenida de bicicleta. Solicita que seja construída ciclovia até o final da avenida;
- Munícipe reclama da retirada de dois pontos de recarga eletrônica no Metrô Brás. Segundo afirma, a retirada é maléfica aos usuários do bilhete único que logo não possuirão muitas escolhas de locais para recarregar seus bilhetes, restringindo e não promovendo o atendimento ao direito dos cidadãos.

b) Manifestações referentes a setores internos da CMSP:

- Munícipe parabeniza a CMSP pela TRANSPARÊNCIA, cita que é um modelo do Poder Legislativo. Acredita que é muito mais ético e moral ser transparente, pois o poder legislativo não tem nada a esconder de seu povo;
- Munícipe gostaria de depositar produtos eletrônicos, pilhas e baterias no coletor da CMSP;
- Munícipe solicitou o email de contato de alguns vereadores que não constavam no site da Casa;

- Munícipe deseja saber como proceder para filiar-se em um partido;
- Inúmeras solicitações de datas e horários das Comissões Permanentes e dos Eventos em Geral da CMSP;

c) Manifestações de Informação ou Crítica referentes aos Projetos de lei:

- Informação/Crítica referente ao parecer de votação do PL 122/2012: Dispõe sobre a reabertura do prazo para ingresso no programa de Parcelamento Incentivado – PPI;
- Informações gerais do PL 505/2012: Estabelece novas diretrizes gerais, específicas e mecanismos para a implantação da Operação Urbana Consorciada Água Branca e define programa de intervenções para a área da Operação e revoga a Lei 11774/95;
- Informações quanto aos direitos instituídos pela Lei Federal 10741/03: Trata de garantir os direitos dos cidadãos com mais de 60 anos de idade e institui 1º de outubro como o dia da 3ª idade;
- Informações sobre a Lei Municipal: 15499/11 - Auto de Licença de Funcionamento Condicionado.

d) Propostas de criação de Projetos de Lei:

- Munícipe sugere **Projeto de Lei** que crie albergues para estudantes, desde o primeiro grau ao nível superior;
- Munícipe sugere novo **Projeto de Lei** aos vereadores que isentem de IPTU os moradores e comerciantes que tenham feiras livres acontecendo semanalmente, em suas respectivas ruas. O argumento para tal pedido é o transtorno que esse tipo de comércio causa;

- Munícipe sugere que seja criado **Projeto de Lei** que institua a instalação de placas com mensagens positivas contra o suicídio em lugares em que sua incidência seja alta;
- Munícipe sugere que os números de carros em rodízio deveriam ser aumentados, adicionando outros dois finais de placa por dia, ou seja, carros com finais de placa com qualquer um dos quatro números em rodízio não poderão trafegar na capital em determinado horário. Por exemplo: SEGUNDA: 1/2/3/4, TERÇA: 5/6/7/8, QUARTA: 9/0/1/2, QUINTA: 3/4/5/6, SEXTA: 7/8/9/0;
- Munícipe propõe **Projeto de Lei** que obriga cada vereador fazer visitas semanais à subprefeitura ou zona em que servem.

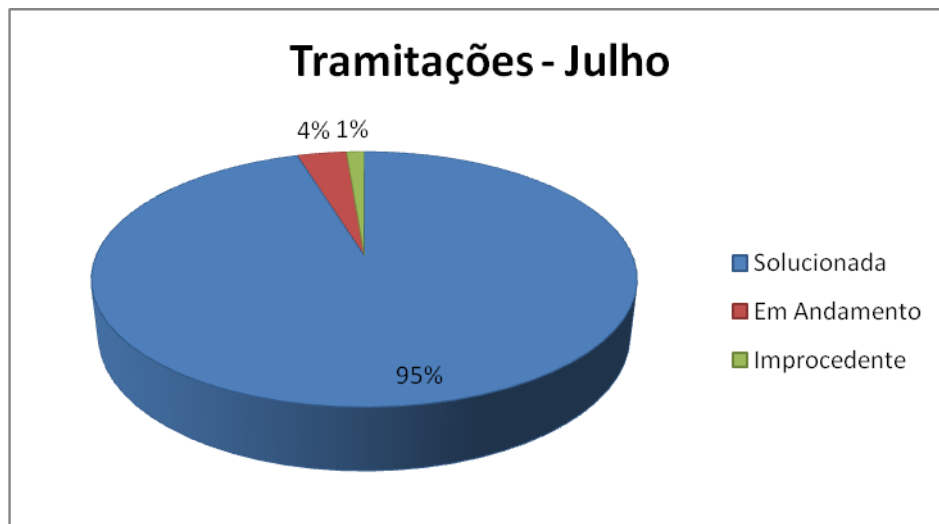
Situação das Demandas

O encaminhamento das demandas recebidas no período teve a seguinte conclusão:

Tabela 4

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	380
Em andamento	14
Improcedentes	05
Total	399

Gráfico 7



Abaixo relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas:

Protocolo	Assunto	Data	Classificação : Ouvidoria	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto
17622	Reclama de atendimento.	18-06	OUVIDORIA	15/07	1 mês e 12 dias.
17664	Solicita informação sobre reforma tributária, quando ela entrará em pauta de discussão.	20-06	OUVIDORIA	16/07	1 mês e 10 dias.
17732	Reclama do	24-06	OUVIDORIA	27-06	1 mês 3



	atendimento recebido.				dias.
17841	Reclama da insuficiência de dados quanto ao gasto dos vereadores no portal da CMSP.	01/07	OUVIDORIA	07/07 enviado ao portal 16/07 reenviado ao Portal. 19/07 reenviado ao Portal	30 dias
17851	Reclama de ter recebido correspondência indevida.	01/07	OUVIDORIA	04/07	30 dias
17899	Reclama do canal publicitário do legislativo.	03/07	OUVIDORIA	16/07 enviado ao Portal. 29/07 reenviado ao Portal.	27 dias.
17978	Reclama da falta de resposta a email encaminhado.	10/07	OUVIDORIA	15/07	20 dias.
18008	Denuncia Campanha Eleitoral Ilegal.	11/07	OUVIDORIA	12/07	19 dias.
18026	Solicita informações de sua situação perante a cobrança do IPTU.	12/07	OUVIDORIA	15/07	18 dias.
18057	Reclama da insuficiência a resposta de protocolo.	16/07	OUVIDORIA	30/07	14 dias.
18108	Solicita saber autores do assassinato do soldado do exército brasileiro Mário Kozel Filho.	19/07	OUVIDORIA	19/07	11 dias.
18122	Denuncia fraude no Processo 880/2012 CMSP.	19/07	OUVIDORIA	30/07	11 dias.

18142	Pede contato de vereador.	23/07	OUVIDORIA	25/07	7 dias.
18172	Solicita informações sobre o precatório que ele tem ou teria de receber de seu falecido pai.	25/07	OUVIDORIA	Em encaminhamento	5 dias.
18187	Reclama de maus tratos por parte da Polícia Civil.	26/07	OUVIDORIA	Em encaminhamento	4 dias.
18189	Deseja processar responsável pelo Centro Cultural Santa Cecília.	26/07	OUVIDORIA	Em encaminhamento	4 dias.
18211	Solicita 100 Exemplares do Estatuto do Idoso.	29/07	OUVIDORIA	Em encaminhamento	1 dia.
18234	Reclama de contrato feito pela CMSP com agência de publicidade.	30/07	OUVIDORIA	Em encaminhamento	0 dias.

Com relação aos dados estatísticos, a maior demanda do mês de julho de 2013 foi pela implantação de novas ciclovias, ciclofaixas e meios de transporte alternativos, bem como a melhoria do transporte coletivo em sua totalidade.

Orientação aos cidadãos

A Câmara Municipal de São Paulo atua também como um veículo de informação e orientação à população da Cidade de São Paulo.

Nas demandas denominadas internas surgem principalmente questões relacionadas à tramitação e sanção de projetos de lei como no caso específico do PL 122/2012, que dispõe sobre a reabertura do prazo para ingresso no Programa de Parcelamento

Incentivado – PPI em que a Ouvidoria passou a fornecer informações sobre a lei: quais são os critérios de votação, interpretação da Lei, prazos etc.

Segue abaixo Tabela 4 e Gráfico 8, que sintetizam a distribuição dos nossos serviços no mês de Julho:

Tabela 5 – Solicitações:

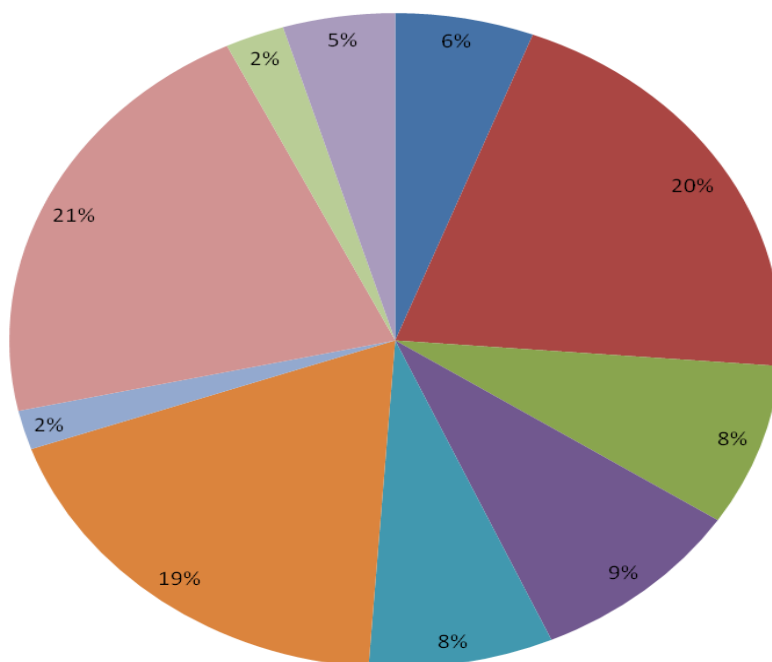
	Assistência	Auxílio	Doação	Vagas
Alcoólico Anônimo		1		
Albergue				7
Móveis			1	
Emprego				6
Financeiro		1		
Jurídica	2			
Odontológica	7			
Passagem		4		

Gráfico 8



Demandas pertinentes às categorias de serviços próprios da Ouvidoria

- Instituições Particulares/Pessoas: Reclamação, localização e dúvidas
- Eventos de órgãos da PMSP: Reclamação e localização
- Solicitação de Exemplares/Informativos da CMSP
- Serviços de telefonia e xerox
- Funcionários CMSP: Localização e dados
- Partidos, Vereadores e Lideranças: Reclamação, localização e dúvidas
- Eventos de outros órgãos públicos: Reclamação e localização
- Reuniões/Palestras/Cursos/Comissões e Treinamento CMSP: Localização e datas
- Projetos de lei: Consulta, sugestão e crítica
- Vídeos/ emails enviados com manifestações de temas diversos



Com relação às demandas externas, a Ouvidoria do Parlamento já é reconhecida como canal de comunicação com a população, informando endereços e formas de

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

recorrer a órgãos públicos municipais, estaduais e federais, assim como na busca de emprego e segundas vias de documentos, entre outros eventos.

Dando, portanto, cumprimento à Lei 15.507, de 03 de dezembro de 2011, a Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal de São Paulo, divulga assim o seu relatório mensal recomendando a reflexão sobre as manifestações apresentadas, com vistas ao aperfeiçoamento da interlocução entre o cidadão e essa Casa de Leis.

Fabio Pierdomenico

Ouvidoria do Parlamento, 01 de agosto de 2013.

Anexo 1

Demandas de Julho					
Providência	Agrupamentos	Demanda	Modalidade	Total	
Externa	Assistência Social	Albergue	Atendimento ao Cidadão	7	
		Assistência Social	Atendimento ao Cidadão	4	
			Eletrônico	1	
		Bolsa Família	Atendimento ao Cidadão	1	
		Retorno para a cidade de origem	Atendimento ao Cidadão	2	
	Documentos	Título de Eleitor	Atendimento ao Cidadão	1	
	Educação	Creche/ Escola	Telefone	1	
			Cursos	Atendimento ao Cidadão	1
				Eletrônico	1
	Emprego	Emprego	Atendimento ao Cidadão	3	
	Internet	Acesso à Internet	Atendimento ao Cidadão	1	
	Moradia	COHAB/ CDHU	Atendimento ao Cidadão	6	
			Telefone	2	
	Órgãos Municipais/Estaduais	Assuntos pertinentes à Prefeitura	Atendimento ao Cidadão	4	
			Eletrônico	5	
			Telefone	3	
		Assuntos pertinentes ao Gov. Federal	Atendimento ao Cidadão	3	



			Eletrônico	1	
		Secretarias Municipais	Atendimento ao Cidadão	2	
			Eletrônico	1	
		Subprefeituras	Atendimento ao Cidadão	1	
	Outros	Deputados Federais/Senadores	Atendimento ao Cidadão	1	
			Eletrônico	1	
		Endereços / Contatos de Outros Órgãos	Atendimento ao Cidadão	21	
		Outros	Atendimento ao Cidadão	17	
			Eletrônico	31	
			Telefone	2	
	Saúde	UBSs / AMAs	Eletrônico	3	
			Telefone	1	
	Terceira Idade	Cursos, Atividades, Eventos para a Terceira idade	Atendimento ao Cidadão	1	
		GCMi / GARMIC	Atendimento ao Cidadão	1	
Externa Total				130	
Interna	Atividade Legislativa	Lei	Atendimento ao Cidadão	3	
			Telefone	1	
		Projeto de Lei	Atendimento ao Cidadão	2	
			Eletrônico	6	
			Telefone	2	
			Sessão Plenária	Atendimento ao Cidadão	2
		Comissões	Comissões	Atendimento ao Cidadão	3
			CPIs	Atendimento ao Cidadão	1
	Telefone			1	
	Comunicação	Site	Eletrônico	1	
	Informações Gerais	Agenda de Eventos	Atendimento ao Cidadão	46	
			Telefone	1	
		Dados básicos da Câmara	Atendimento ao Cidadão	54	
			Telefone	1	
		Ex-Vereadores	Atendimento ao Cidadão	1	
		Gabinete de Vereador	Atendimento ao Cidadão	6	
			Carta	1	
			Eletrônico	1	
		Partidos	Atendimento ao Cidadão	3	
		SIC	Eletrônico	5	
Vereadores – Lista	Atendimento ao Cidadão	20			
	Eletrônico	2			



	Visita à Câmara	Atendimento ao Cidadão	1
Material Educativo	Informativos	Atendimento ao Cidadão	12
		Eletrônico	3
		Telefone	1
Não Pertinente à Sala	Dinheiro/ Ajuda Material	Atendimento ao Cidadão	4
	Utilizar o Telefone	Atendimento ao Cidadão	31
Reclamações	Assuntos relativos a Funcionários da CMSP	Eletrônico	1
	Reclamações Gerais	Eletrônico	29
		Telefone	3
Terceira Idade	Estatuto do Idoso- Mais de 10 exemplares	Eletrônico	1
		Atendimento ao Cidadão	8
		Telefone	2
	Estatuto do Idoso- Menos de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	10
Interna Total			269
Total geral			399