

RELATÓRIO MENSAL DA OUVIDORIA DO PARLAMENTO

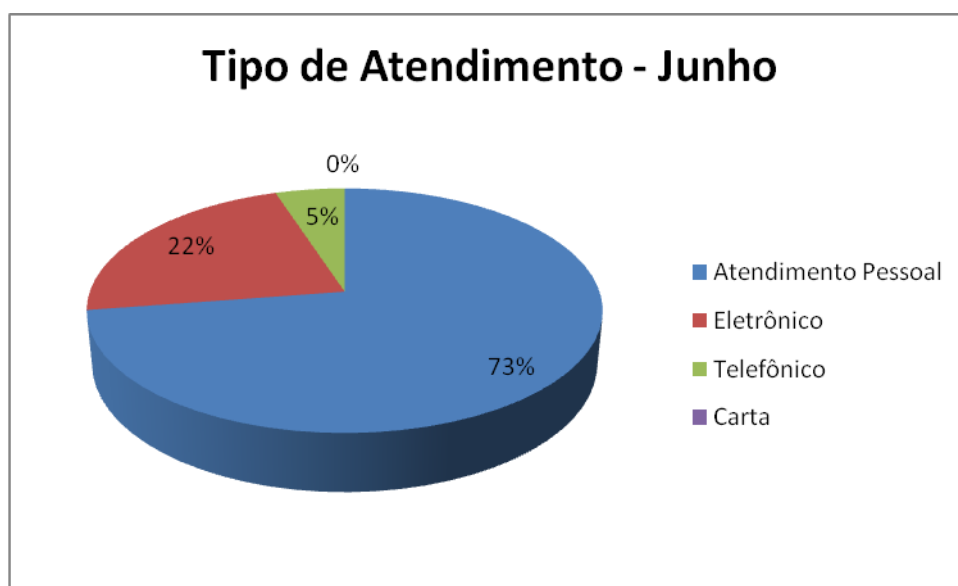
De 1 a 30 de junho de 2013

Foi registrado na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal de São Paulo, entre 1 e 30 de junho de 2013, o total de **415 MANIFESTAÇÕES**.

Tabela1

Meios de Comunicação	JUNHO 2013
Pessoal	302
Telefone	21
Eletrônico	92
Carta	-
Total	415

Gráfico 1



A partir deste mês também poderemos visualizar os tipos de atendimento por gênero e localidade, conforme demonstrado a seguir nos *gráficos 2 e 3*:

Gráfico 2

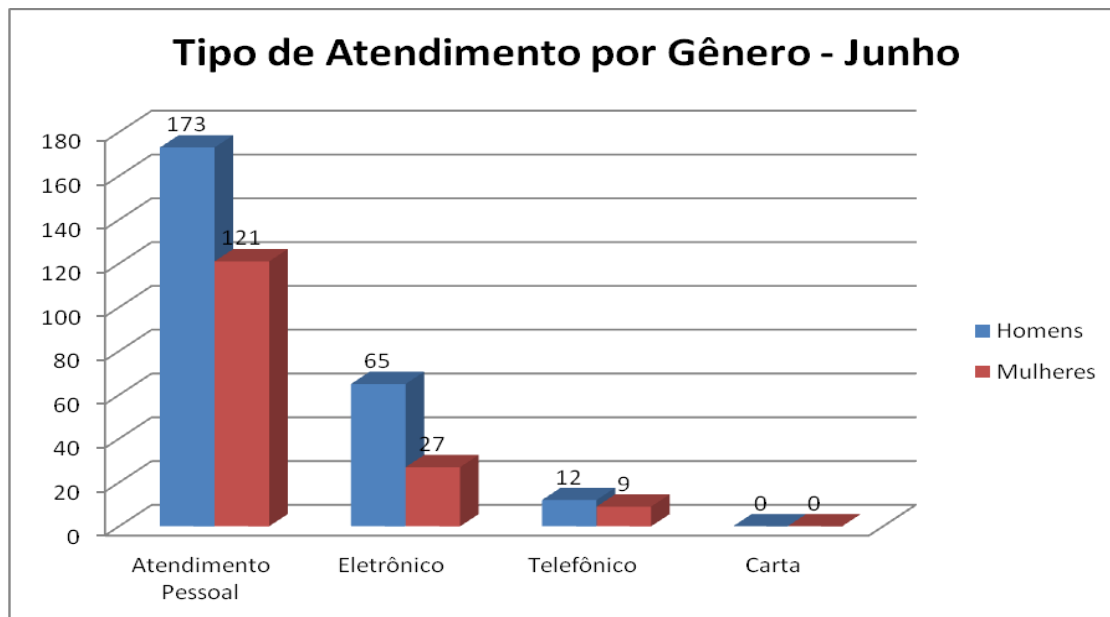
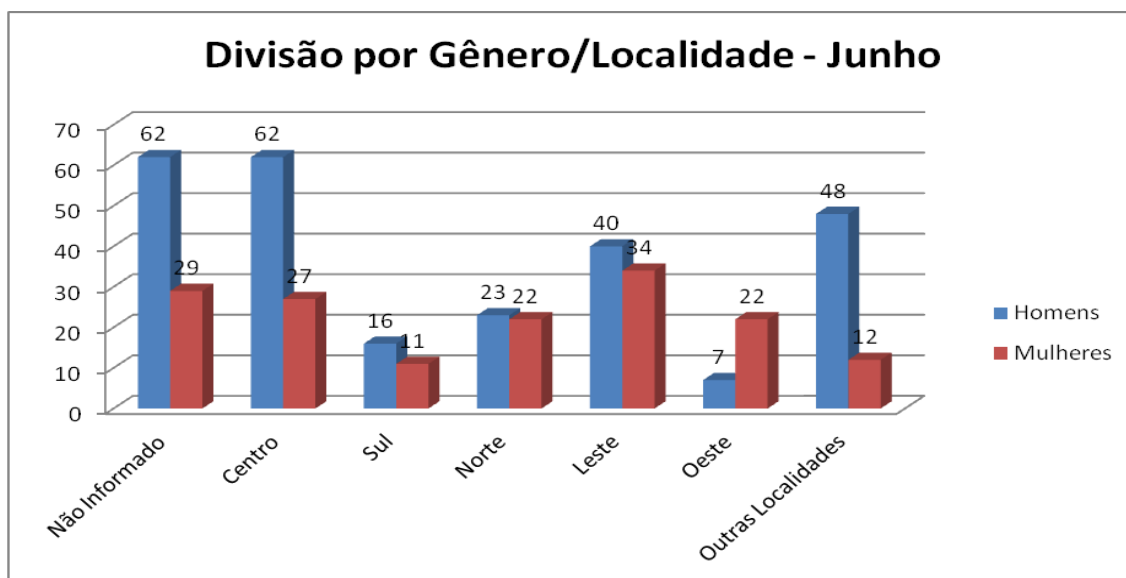


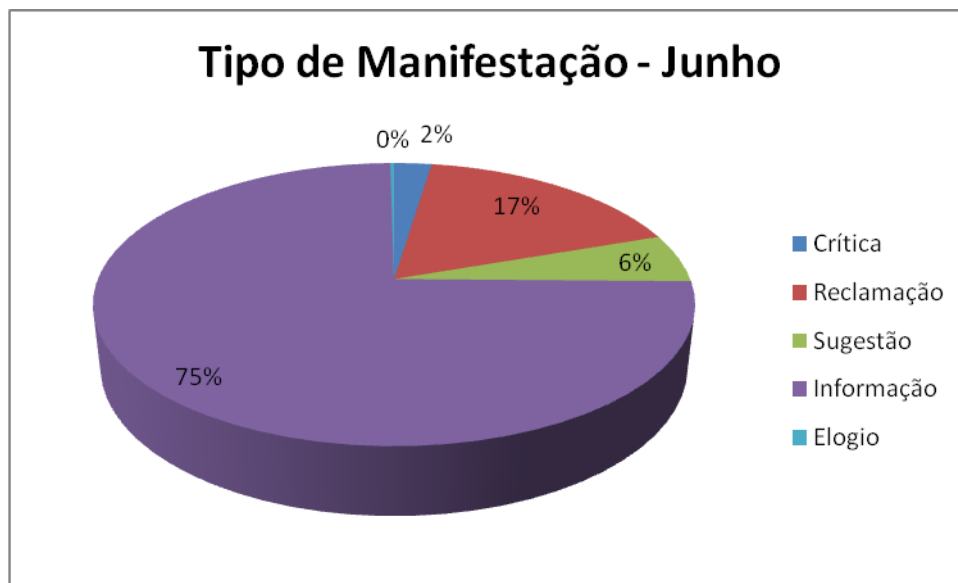
Gráfico 3



Sendo assim registradas:

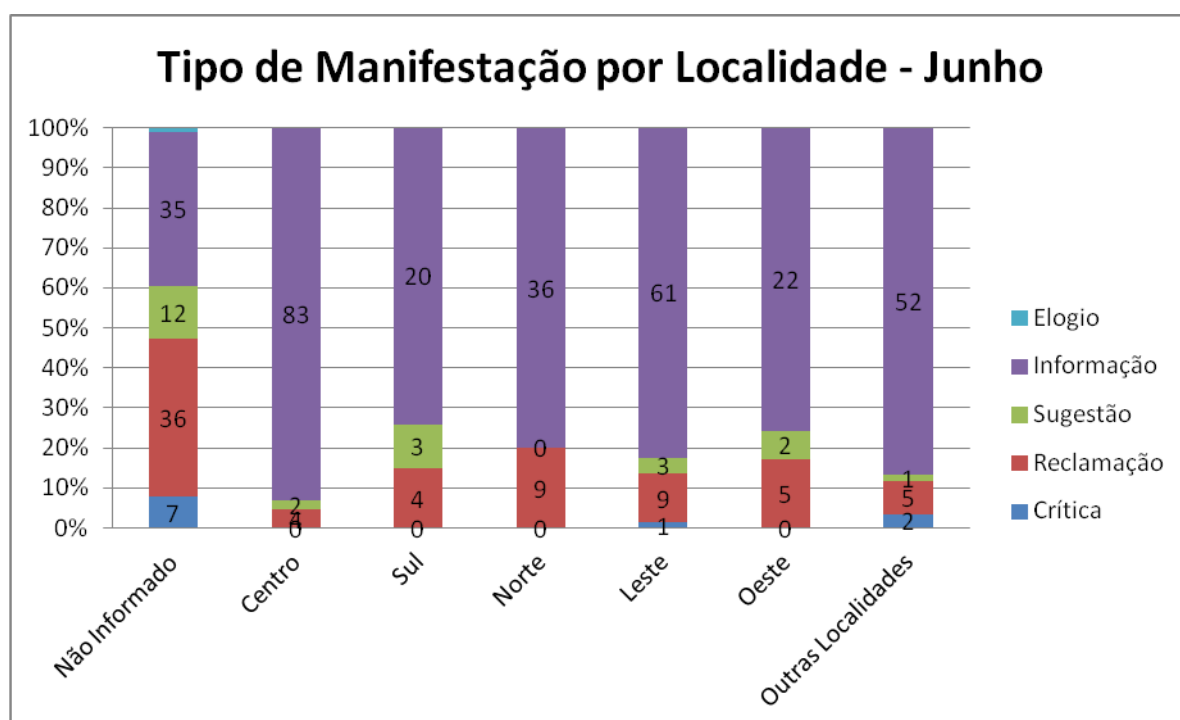
Tabela 2

Tipos de Manifestação	Quantidade
Crítica	10
Elogio	1
Informação	309
Reclamação	72
Sugestão	23
Total	415

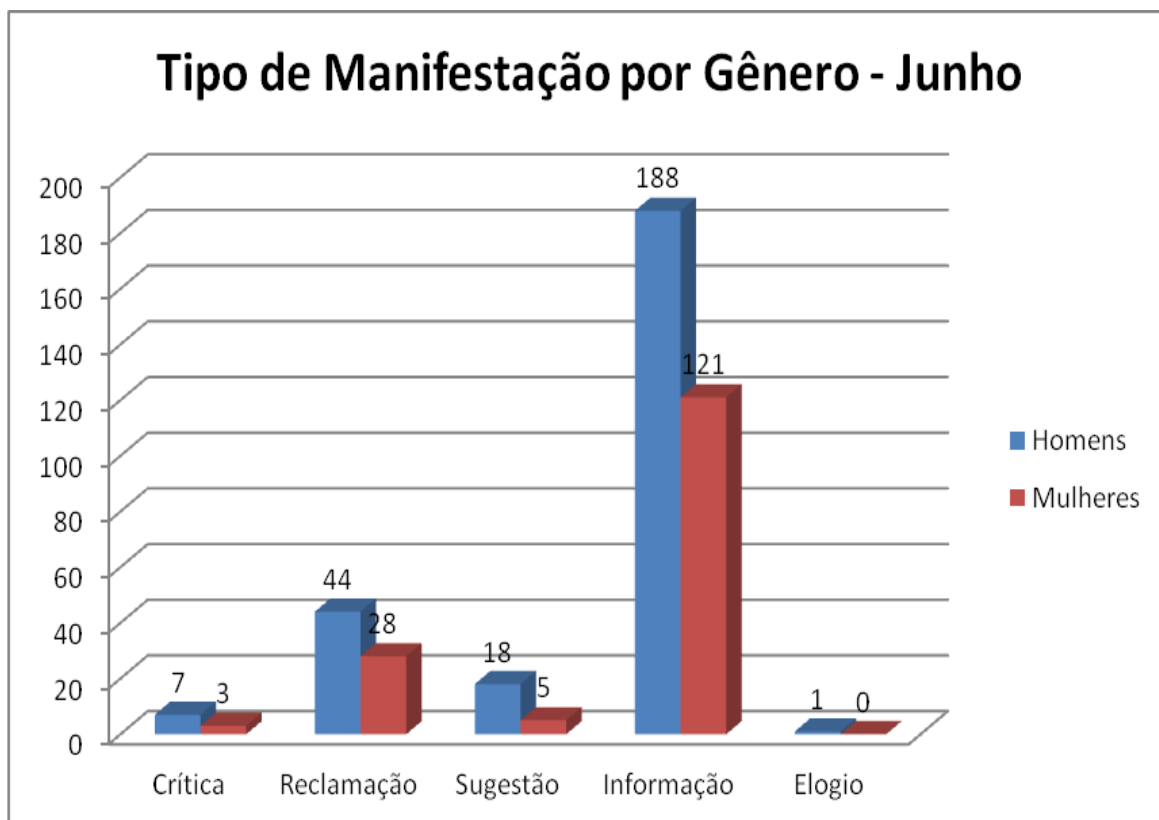


Sendo também demonstradas, conforme tabela e gráfico a seguir:

	Crítica	Reclamação	Sugestão	Informação	Elogio	Total
Não Informado	7	36	12	35	1	91
Centro	0	4	2	83	0	89
Sul	0	4	3	20	0	27
Norte	0	9	0	36	0	45
Leste	1	9	3	61	0	74
Oeste	0	5	2	22	0	29
Outras Localidades	2	5	1	52	0	60
Total	10	72	23	309	1	415



Compreendidos por gênero da seguinte forma:



Principais Manifestações:

Das manifestações registradas no mês de junho, 134 foram relativas a demandas externas (relacionadas a atividades de órgãos externos) e 281 a demandas internas (atividades próprias da Câmara Municipal de São Paulo), conforme anexo 1, com destaque para:

Assuntos pertinentes à Prefeitura (externas):

- Cidadão exige que seja feita a construção de um escadão para a travessia de crianças que vão para o CEU Jaçanã. Com a reforma, o mesmo exige que seja colocada uma placa de "Proibido jogar lixo. Sujeito à multa";
- Cidadão reclama dos problemas de vagas nas escolas, principalmente no CEI Pingo de Ouro. Saíram vagas para 80 crianças, mas por problemas no sistema voltaram para a fila de espera;
- Cidadão reclama de obra de recapeamento feita na área onde reside, pois os servidores removeram o asfalto, mas não preencheram a área. Esta área, sem cobertura de asfalto, gera problema aos moradores, devido à sujeira provocada;
- Cidadão solicita intervenção na restituição de terreno e implantação de Polos de Lazer e Integração Social do CMSP (Clube Militar de São Paulo) à Prefeitura de São Paulo;
- Cidadão reclama do aumento da passagem de ônibus de R\$3,00 para R\$3,20, pede então para que sejam tomadas providências quanto ao assunto pelo prefeito de São Paulo;
- Cidadão reclama sobre fato da Praça Luís Carlos Davanso, no Bairro Jardim Cristal, ser utilizada para eventos. O som produzido durante os eventos não respeita o horário e limites de intensidade, além de prejudicar os moradores em seu entorno. Não há esquema policial, gerando insegurança;
- Cidadão reclama sobre o atendimento do Serviço Funerário da Prefeitura, localizado na Rua da Consolação, nº 247, 5º andar. O atendimento dura em média 20 minutos por senha. No horário de almoço, muitos cidadãos utilizam do período para usar os serviços do órgão, porém não recebem atendimento digno, esperando muito tempo nas filas;
- Cidadão afirma estar incomodado devido à poluição visual posta em vários lugares de São Paulo, provocada pela Prefeitura de São Paulo, incluindo Av. Paulista, Ibirapuera, Av. Brasil, entre outras avenidas importantes da região. Segundo o mesmo, a Prefeitura autorizou uma empresa a instalar relógios com painéis de anúncios por toda cidade, provocando a poluição visual. Os anúncios tiram a atenção dos condutores de veículos e também dos pedestres, aumentando assim o risco de acidentes. Afirmou também que não são apenas esses painéis postos nos canteiros centrais, mas também nos novos abrigos de ônibus, onde os painéis de anúncios são expostos, podendo trazer risco à população e também fazer desviar a atenção do motorista, provocando

acidentes. Além disso, algum assaltante pode se esconder atrás desses painéis. Por fim, as propagandas incitam o consumo de bebida alcoólica, sendo que se está atualmente lutando contra a mistura de volante e bebida alcoólica;

- Munícipe solicitou o telefone da Secretaria do Verde e Meio Ambiente para reclamar da poda de uma árvore não realizada no dia 19/6. Informou que a equipe da Subprefeitura da Penha esteve no local e, por causa de uma pessoa que ficou ao redor da árvore, a poda não foi realizada. Diz ainda que dois assaltos ocorreram por causa da escuridão causada pela copa espessa da árvore.

a) Manifestações referentes a setores internos da CMSP (internas):

- Munícipe solicita a lista de vereadores da Casa, com apontamento para aqueles que fazem parte da Comissão Permanente de Meio Ambiente;
- Munícipe deseja saber se houve aumento do valor da bolsa dos estagiários da CMSP de nível médio;
- Munícipe gostaria de saber o motivo da existência dos vários partidos políticos;
- Munícipe entrou no site do Parlamento Jovem e solicita saber mais informações sobre o edital que foi separado por ciclos (fundamental I e II) e quer saber se o município de São Paulo vai participar desta manifestação de cidadania escolar;
- Munícipe solicita informações sobre a segunda audiência pública da Lei de Diretrizes Orçamentárias. Informou que não consegue visualizar a informação no site da Câmara;
- Munícipe gostaria de receber exemplar da revista "Apartes", lançada dia 24/6 na CMSP;
- Munícipe gostaria de saber quem o presidente da Comissão de Constituição e Justiça indicou como relator do PL 592/2011, que estabelece diretrizes para a execução da política municipal de saúde voltada para a prevenção e tratamento da dor e dá outras providências, que foi elaborado pelo Movimento Voto Consciente e entregue à Comissão de Saúde, Promoção Social, Trabalho e Mulher;
- Munícipe solicita informações sobre o ofício que entregou na Câmara Municipal de São Paulo no dia 12/6, com questionamentos sobre o PL 224/2012, proposto pelo vereador Adilson Amadeu, que dispõe sobre a obrigatoriedade de licenciamento e emplacamento de bicicletas que trafegam pelas vias públicas do município e que foi encaminhado às Comissões de Transporte e Trânsito, Constituição e Justiça, Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, Administração Pública e ao gabinete do vereador;

- Inúmeras solicitações de datas e horários das Comissões Permanentes e dos eventos em geral da CMSP.

b) Manifestações de informação ou crítica referentes aos projetos de lei:

- PL 122/2012: Dispõe sobre a reabertura do prazo para ingresso no Programa de Parcelamento Incentivado – PPI;
- PL 313/2009: Dispõe sobre a proibição do uso de aparelhos de som, portáteis ou instalados em veículos automotores estacionados, nas vias e logradouros públicos, nos horários e nas condições que estabelece;
- Lei Municipal 15.741/2013: Altera a Lei nº 14.485, de 19 de julho de 2007, para incluir o Dia da Independência Corintiana, a ser comemorado anualmente no dia 4 de julho;
- Lei Municipal: 15.215/2010: Dispõe sobre o reajustamento das Escalas de Padrões de Vencimentos do Quadro dos Profissionais da Educação, especifica e introduz alterações na Lei nº 14.244/2006.

c) Propostas de criação de projetos de leis:

- Município sugere a troca dos agentes da CET (Companhia de Engenharia de Tráfego) pelos Policiais Militares, para fiscalizar rodízios e leis de trânsito e, ao mesmo tempo, proteger a população;
- Município sugere seja inserido artigo que torne obrigatório a reserva de área destinada à carga e descarga aos prestadores de serviço na lei que institui a obrigatoriedade do estacionamento para bicicletas nos edifícios;
- Municípios de uma ONG sugerem projeto de lei proibindo que pessoas morem em ruas, praças, viadutos, entre outros, alegando que apesar do direito de ir e vir elas sejam compulsoriamente recolhidas pela ação social para encaminhamento às suas cidades de origem e recebam o necessário atendimento médico, social e internação nos casos necessários;
- Município sugere a criação de projeto de lei que incentive aos empresários a criação de atividades executadas por seus funcionários em suas próprias

residências com a finalidade de diminuir o tráfego de veículos nas ruas de São Paulo;

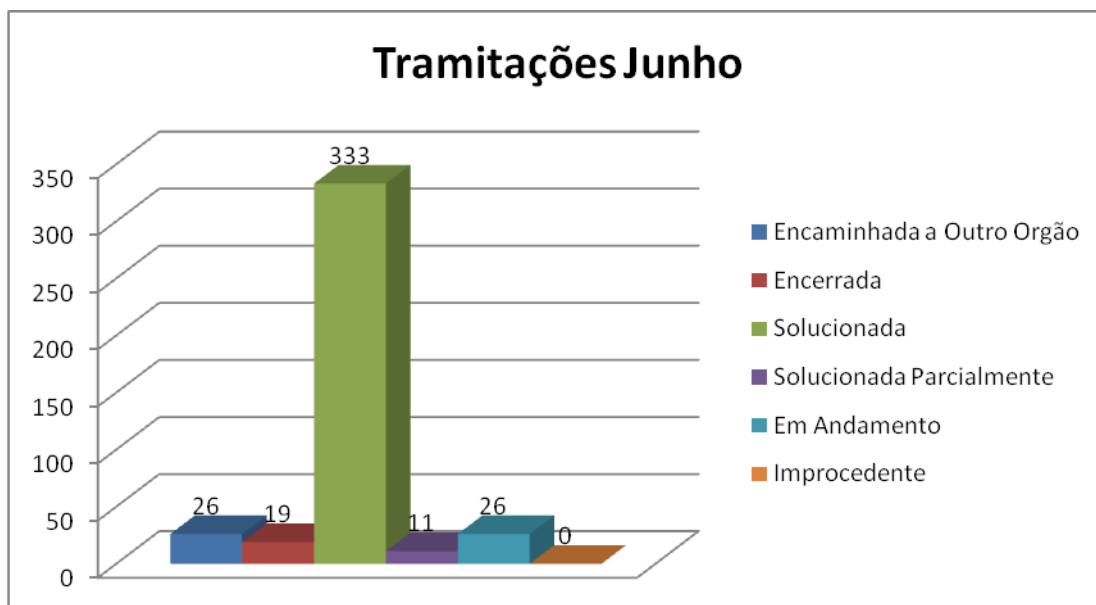
- Município sugere aos vereadores a criação de lei que proíba o uso de celulares no interior de meios de transporte coletivos;
- Município sugere que sejam zerados os impostos da tarifa de ônibus, suprindo o valor que não será arrecado pelo controle dos altos salários dos servidores públicos, pela demissão de funcionários em cargos que não fazem nada;
- Município sugere que reverta o aumento da passagem para o investimento de aluguéis de imóveis abandonados para o comércio do Parque Dom Pedro e que coloque mais postos de saúde nos bairros;
- Municípios de uma ONG sugerem a criação de lei proibindo a execução, em ruas, avenidas, viadutos e demais locais públicos, de megaeventos, shows musicais, viradas culturais, paradas no intuito de se evitar atos de violência, mortes, acidentes, degradação ambiental, crime ambiental de poluição com parceria pública privada (PPP). E que as verbas despendidas sejam redirecionadas para área social, tais como escolas, educação, melhorias no atendimento médico.

Situação das demandas

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

Tabela 3

Conclusão	Quantidade
Encaminhada a outro órgão	26
Encerrada	19
Solucionada	333
Solucionada parcialmente	11
Em Andamento	26
Improcedente	-
Total	415



Com relação aos dados estatísticos, a demanda mais requisitada no mês de junho de 2013 foi em relação ao Decreto 53.935, de 24/5/13, que autoriza o aumento das tarifas do transporte público, e cujas manifestações populares nas vias públicas reivindicavam a diminuição da tarifa de ônibus e procuravam o diálogo com as lideranças do governo.

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 313/2009, que dispõe sobre a proibição do uso de aparelhos de som, portáteis ou instalados em veículos automotores estacionados, nas vias e logradouros públicos, nos horários e nas condições que estabelece. Nesse caso, a Ouvidoria passou a fornecer informações sobre a lei: quais são os critérios de votação, interpretação de prazos, interpretação da lei etc.

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

órgãos públicos, municipais, estaduais e federais, solicitação de emprego, obtenção de segunda via de documentos entre outros.

Dados semestrais – 2013

O semestre de 2013 foi altamente positivo, com um resultado de 2.480 atendimentos. Atingimos um acréscimo de 20,27% em comparação ao mesmo período de 2012. Em uma apertada análise, observamos três fatores que contribuíram para o desempenho positivo deste ano. A primeira é, sem dúvida, a consolidação do órgão, que cada vez mais se coloca como um órgão da sociedade. A segunda é a nova administração que assumiu em janeiro deste ano, que movimentou o Legislativo com diversos Projetos de Lei. A terceira é pela própria atividade do Legislativo, que carrou para a sociedade paulistana um semestre extremamente ativo.

Desta forma podemos verificar os dados a seguir:

Tabela. Distribuição do número de solicitações gerais no 1º semestre de 2012 e 2013

Mês	2012	2013	Variação %
Janeiro	282	381	35,11%
Fevereiro	263	329	25,10%
Março	386	429	11,14%
Abril	386	511	32,38%
Maio	375	415	10,67%
junho	370	415	12,16%
Total	2.062	2.480	20,27%
Média	343,6	413,3	20,29%

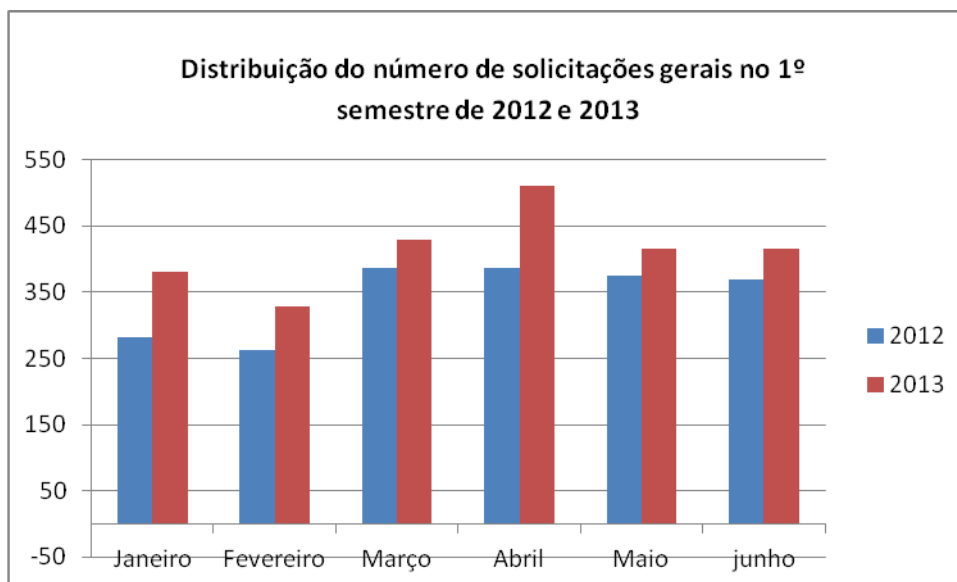


Tabela. Distribuição das solicitações por tipo de atendimento no 1º semestre de 2013.

ANO 2013							
Tipo de atendimento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Atendimento presencial	316	246	347	380	305	302	1896
Telefônico	21	31	28	103	19	21	223
Eletrônico	39	51	53	26	89	92	350
Carta	5	1	1	2	2	0	11
Total	381	329	429	511	415	415	2480

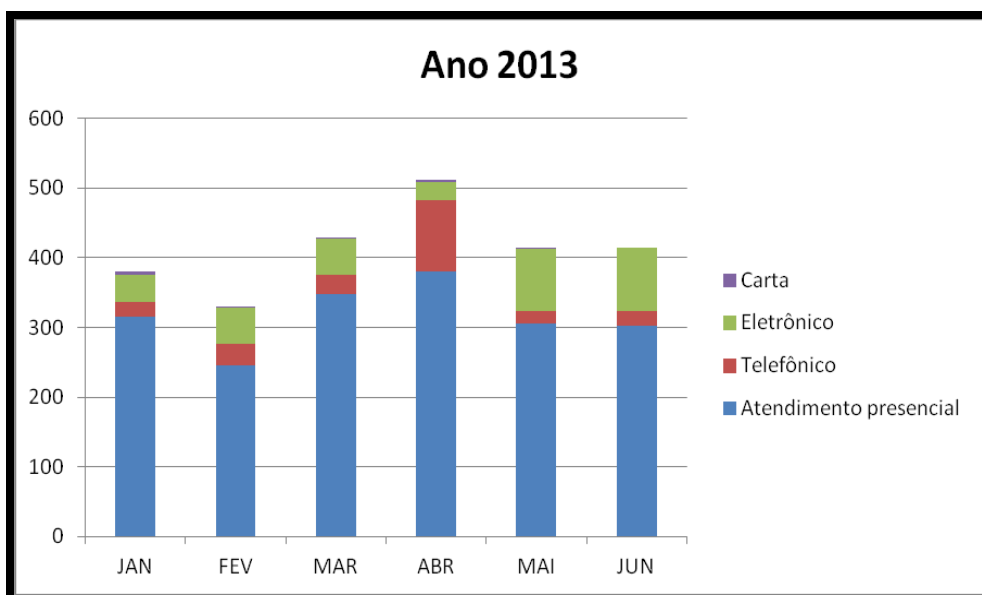


Tabela. Distribuição das solicitações por tipo de atendimento no 1º semestre de 2012

ANO 2012							
Tipo de atendimento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Atendimento presencial	129	152	246	273	277	281	1358
Telefônico	83	61	76	54	42	30	346
Eletrônico	66	50	60	59	54	56	345
Carta	4	0	4	0	2	3	13
Total	282	263	386	386	375	370	2062

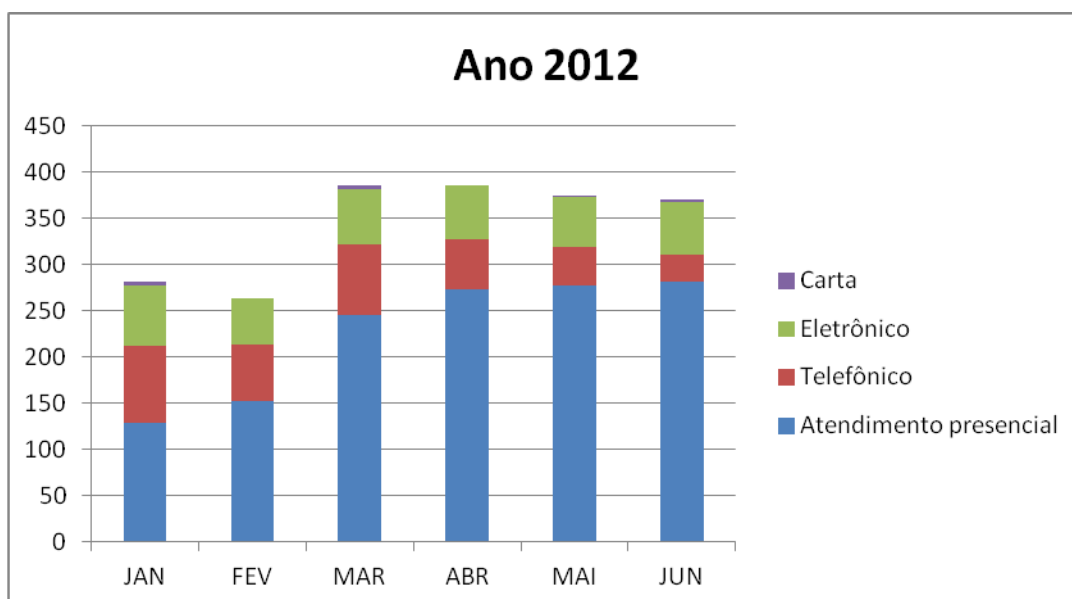


Tabela. Comparativo mensal do número de solicitações por tipo de atendimento.

Tipo de atendimento	JANEIRO		Var.%
	2012	2013	
Atendimento presencial	129	316	144,96%
Telefônico	83	21	-74,70%
Eletrônico	66	39	-40,91%
Carta	4	5	25%
Total	282	381	35,11%



Tipo de atendimento	FEVEREIRO		Var.%
	2012	2013	
Atendimento presencial	152	246	61,84%
Telefônico	61	31	-49,18%
Eletrônico	50	51	2%
Carta	0	1	100%
Total	263	329	25,10%

Tipo de atendimento	MARÇO		Var.%
	2012	2013	
Atendimento presencial	246	347	41,06%
Telefônico	76	28	-63,16%
Eletrônico	60	53	-11,67%
Carta	4	1	-75%
Total	386	429	11,14%



Tipo de atendimento	ABRIL		Var.%
	2012	2013	
Atendimento presencial	273	380	39,19%
Telefônico	54	103	90,74%
Eletrônico	59	26	-55,93%
Carta	0	2	200%
Total	386	511	32,38%

Tipo de atendimento	MAIO		Var.%
	2012	2013	
Atendimento presencial	277	305	10,11%
Telefônico	42	19	-54,76%
Eletrônico	54	89	64,81%
Carta	2	2	0
Total	375	415	10,67%



Tipo de atendimento	JUNHO		Var.%
	2012	2013	
Atendimento presencial	281	302	7,47%
Telefônico	30	21	-30%
Eletrônico	56	92	64,29%
Carta	3	0	-100%
Total	370	415	12,16%

Abaixo relação de protocolos pendentes, no semestre de 2013 e suas respectivas demandas abaixo:

PROTOCOLOS PENDENTES DE RESPOSTA NO SEMESTRE/2013 – OUVIDORIA							
Protocolo	Assunto	Data	Classificação	Setor encaminhado e responsável	Data do encaminhamento para o setor	Encaminhamento pendente	Período em aberto



17307	Reclama da não disponibilidade dos vídeos da Comissão de Educação	29/mai	OUVIDORIA	SGP-1	5/6 - encaminhado para SGP-1 18/6 - reenviado a municípe	Enviado email ao municípe com orientação de SGP-1 perguntando qual seria o vídeo pois segundo SGP1 tudo está disponibilizado	27 dias
17523	Denúncia sobre maus tratos da praça próxima da sua casa assim como atos ilícitos	13/jun	OUVIDORIA	OGM	13/jun	Aguardando confecção de carta resposta para municípe	14 dias
17606	Desabafo sobre a sua descrença nos políticos e está revoltado com o arquivamento de processo de vereador na Corregedoria da CMSP	18/jun	OUVIDORIA	Liderança e Corregedoria CMSP	18/6- Encaminhado para Liderança e 19/6 encaminhado para Corregedoria CMSP	Aguardando Resposta	9 dias



17622	Reclamação do atendimento e humilhação no Restaurante Escola.	18/jun	OUVIDORIA	Em Processamento			9 dias
17664	Solicitação de informação sobre reforma tributária, quando ela entrará em pauta de discussão.	20/jun	OUVIDORIA	SGP-1	20/jun	Aguardando Resposta	7 dias
17699	Reclamação sobre a escola EMEF Professor Levy de Azevedo Sodré	21/jun	OUVIDORIA	Em 24/6 encaminhado para a OGM.	24/jun	Tentando contato com munícipe	6 dias
17715	Denúncia da existência de um funcionário fantasma	24/jun	OUVIDORIA	RH	24/jun	Aguardando Resposta	3 dias



17717	Solicitação que contratos relativos ao transporte público de São Paulo sofram auditoria pela Controladoria Geral do Município	24/jun	OUVIDORIA	Comissões Lideranças, OGM e Controladoria (Dr. Mário Spinelli)	27/jun	Resposta em confecção	3 dias
17732	Assuntos de gabinete do vereador	24/jun	OUVIDORIA	gabinete do vereador	27/jun	Aguardando resposta	3 dias
17737	Reclamação da demora para a CMSP informar a data da audiência da LDO	25/jun	OUVIDORIA	SGP-1 e Portal da Câmara	25/jun	Resposta em confecção	2 dias



17739	Reclamação da falta de transparência do site da CMSP quanto à audiência da LDO	25/jun	OUVIDORIA	SGP-1 e Portal da Câmara	25/jun	Resposta em confecção	2 dias
17745	Manifestação a favor das manifestações e contra a aprovação da PEC 37	25/jun	OUVIDORIA	Comissões e Lideranças. Aguardando Eliete encerrar	27/jun	Resposta em confecção	2 dias
17753	Reclamação de que foi impedido de entrar na CMSP pois estava usando bermuda; solicita a fixação de placa avisando a proibição	25/jun	OUVIDORIA	Presidência	27/jun	Aguardando resposta	2 dias
17758	Reclamação da Loja C&C da região do Brás	25/jun	OUVIDORIA	OGM	27/jun	Resposta em confecção	2 dias



17759	Solicitação de informações sobre o ofício que entregou na Câmara Municipal de São Paulo no dia 12/6/2013, com questionamentos sobre o PL 224/2012	25/jun	OUVIDORIA	SGP-1	27/jun	Aguardando resposta	2 dias
17764	Reclamação de enchentes que acontecem nos meses de chuva na Rua Lino Coutinho	25/jun	OUVIDORIA	Em processamento			2 dias
17765	Reclamação dos serviços públicos ofertados pela Prefeitura de SP	25/jun	OUVIDORIA	Em processamento			2 dias
17769	Reclama do fato de um membro menor de idade do Movimento Passe Livre ter tido voz na reunião das Lideranças Partidárias.	26/jun	OUVIDORIA	Em processamento			1 dia



17771	Manifestação apontando, através de lista, os deputados federais que votaram a favor da PEC 37	26/jun	OUVIDORIA	Em processamento			1 dia
17772	Manifestação através de imagem a favor da redução da maioria penal	26/jun	OUVIDORIA	Em processamento			1 dia
17782	Denuncia os problemas encontrados na Av. Raimundo Pereira de Magalhães	26/jun	OUVIDORIA	Em processamento			1 dia
17783	Reclamação da alteração da legislação quanto à mudança de procedimentos para adquirir o bilhete especial para deficientes visuais	26/jun	OUVIDORIA	Em processamento			1 dia



17785	Reclamação das despesas do setor público com estádios para a Copa	26/jun	OUVIDORIA	Em processamento			1 dia
17791	Solicitação de vaga de emprego	27/jun	OUVIDORIA	Em processamento			0 dias
17792	Solicitação de telefone da SVMA para reclamar da poda de uma árvore não realizada no dia 19/6	27/jun	OUVIDORIA	OGM	27/jun	Resposta em confecção	0 dias
17793	Reclamação das obras paralisadas na Comunidade de Heliópolis após o período eleitoral	27/jun	OUVIDORIA	Em processamento			0 dias



17795	Acusa políticos de ladrões	27/jun	OUVIDORIA	Em processamento		0 dias
17796	Manifestação apoiando a abertura da CPI dos Transportes	27/jun	OUVIDORIA	Em processamento		0 dias

Dando, portanto, cumprimento à Lei 15.507, de 3 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, 1 de julho de 2013.

Anexo 1

Demandas de Junho				
Providência	Agrupamentos	Demanda	Modalidade	Total



Externa	Assistência Jurídica	Assistência Jurídica	Atendimento ao Cidadão	5	
	Assistência Social	Albergue	Atendimento ao Cidadão	5	
		Assistência Social		Atendimento ao Cidadão	3
				Eletrônico	1
				Telefone	1
		Bolsa Família	Atendimento ao Cidadão	1	
		Retorno para a cidade de origem	Atendimento ao Cidadão	1	
	Educação	Creche/ Escola	Eletrônico	1	
		Cursos	Atendimento ao Cidadão	6	
	Emprego	Emprego	Atendimento ao Cidadão	4	
	Internet	Acesso à Internet	Atendimento ao Cidadão	1	
			Eletrônico	1	
	Moradia	COHAB/ CDHU	Atendimento ao Cidadão	6	
	Órgãos Municipais/Estaduais	Assuntos pertinentes à Prefeitura	Atendimento ao Cidadão	10	
			Eletrônico	7	
			Telefone	4	
		Assuntos pertinentes ao Gov. Estadual	Atendimento ao Cidadão	1	
			Eletrônico	1	
		Assuntos pertinentes ao Gov. Federal	Atendimento ao Cidadão	1	
			Eletrônico	2	
		Secretarias Estaduais	Eletrônico	1	
		Secretarias Municipais	Eletrônico	9	
			Telefone	3	
	Subprefeituras	Eletrônico	1		
	Outros	Endereços / Contatos de Outros Órgãos	Atendimento ao Cidadão	23	
		Outros	Atendimento ao Cidadão	8	
			Eletrônico	18	



		Proteção ao Consumidor	Eletrônico	1
			Telefone	1
	Terceira Idade	GCMI / GARMIC	Atendimento ao Cidadão	2
			Telefone	1
	Transporte	Bilhete de Viagem do Idoso	Atendimento ao Cidadão	1
		Passagem para transporte público	Atendimento ao Cidadão	3
Externa Total				134
Interna	Atividade Legislativa	Lei	Atendimento ao Cidadão	4
			Eletrônico	1
		Pedido de Intervenção	Eletrônico	2
		Projeto de Lei	Atendimento ao Cidadão	3
			Eletrônico	6
			Telefone	2
	Comissões	Audiência Pública	Atendimento ao Cidadão	3
		Comissões	Atendimento ao Cidadão	19
			Eletrônico	2
			Telefone	1
		CPIs	Atendimento ao Cidadão	1
	Comunicação	Site	Eletrônico	2
	Informações Gerais	Agenda de Eventos	Atendimento ao Cidadão	75
		Dados básicos da Câmara	Atendimento ao Cidadão	40
		Ex-Vereadores	Atendimento ao Cidadão	1
		Gabinete de Vereador	Atendimento ao Cidadão	9
			Telefone	1
Partidos		Atendimento ao Cidadão	1	
Pregão		Atendimento ao Cidadão	1	
SIC	Eletrônico	5		



		Telefone	1
	Vereadores - Lista	Atendimento ao Cidadão	23
		Eletrônico	1
Material Educativo	Informativos	Atendimento ao Cidadão	4
		Eletrônico	1
		Telefone	1
Não Pertinente à Sala	Dinheiro/ Ajuda Material	Atendimento ao Cidadão	3
		Eletrônico	1
	Utilizar o Telefone	Atendimento ao Cidadão	22
Reclamações	Assuntos relativos a Funcionários da CMSP	Atendimento ao Cidadão	1
	Assuntos relativos a Funcionários de Gabinete	Eletrônico	1
	Reclamações Gerais	Atendimento ao Cidadão	1
		Eletrônico	27
		Telefone	3
	Vereadores - Denúncia	Eletrônico	3
Terceira Idade	Estatuto do Idoso - Mais de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	7
	Estatuto do Idoso - Menos de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	2
Interna Total			281
Total geral			415