

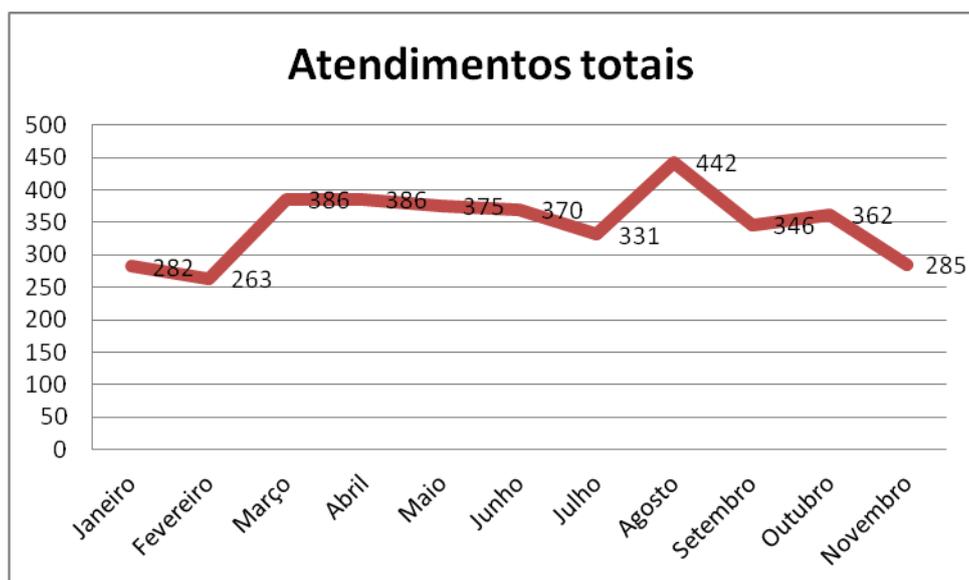


CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

RELATÓRIO MENSAL DA OUVIDORIA DO PARLAMENTO

De 01 a 30 de novembro de 2012

Foi registrado na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal de São Paulo entre 01 e 30 de novembro de 2012, o total de 285 manifestações, somando 3828 atendimentos no ano de 2012.



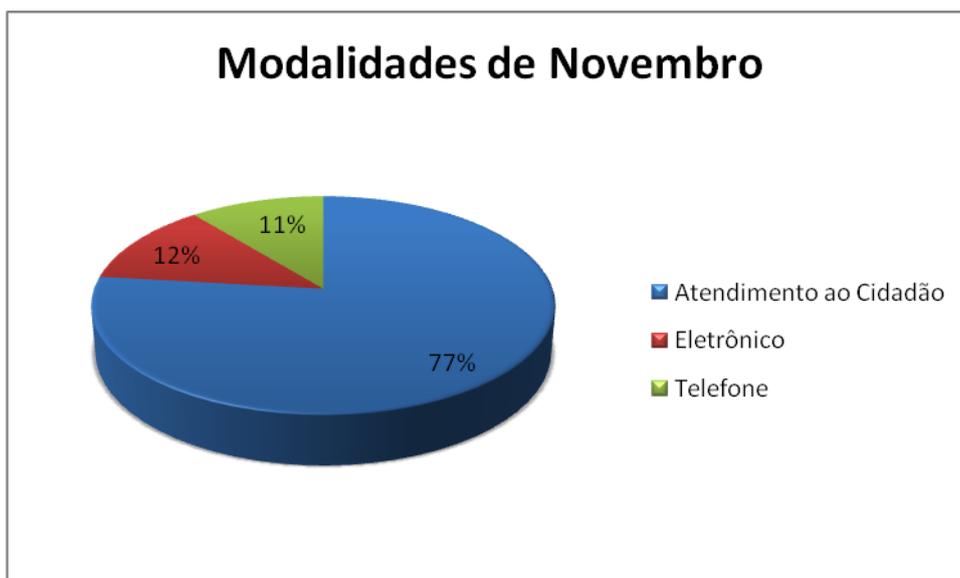
Os atendimentos realizados no mês de novembro tiveram as seguintes formas de registro:

Tipo de Mídia	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov	Total
Atendimento ao Cidadão (Pessoal)	129	152	246	273	277	281	250	349	279	306	219	2761
Telefone	83	61	76	54	42	30	18	47	40	32	31	514
Eletrônico	66	50	60	59	54	56	57	41	26	21	35	525
Carta	04	-	04	-	02	03	06	05	01	03	-	28
Total	282	263	386	386	375	370	331	442	346	362	285	3828

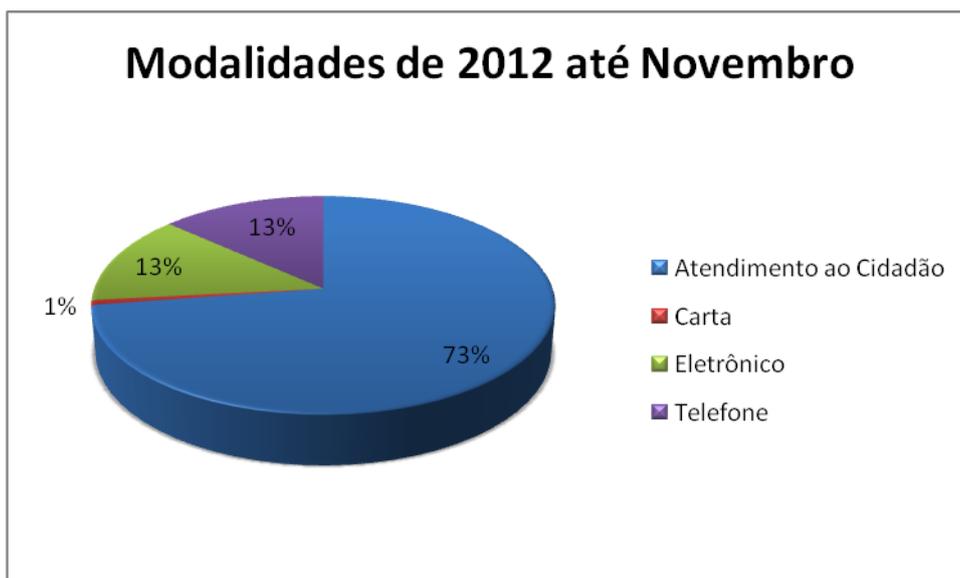


CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Representadas graficamente:



Das 3828 manifestações recebidas entre janeiro e novembro de 2012, foram utilizados os seguintes meios de comunicação:

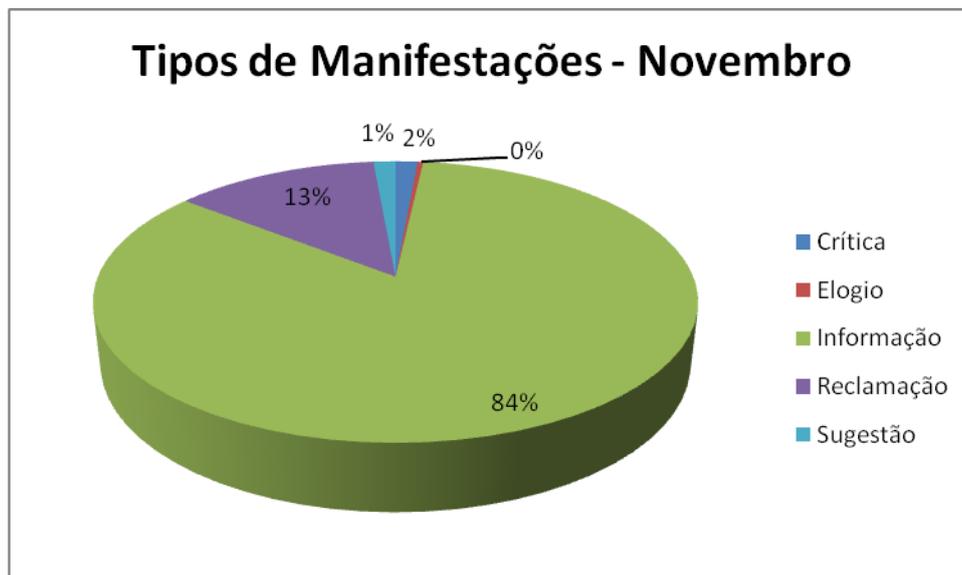




CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Registradas por tipo de manifestação:

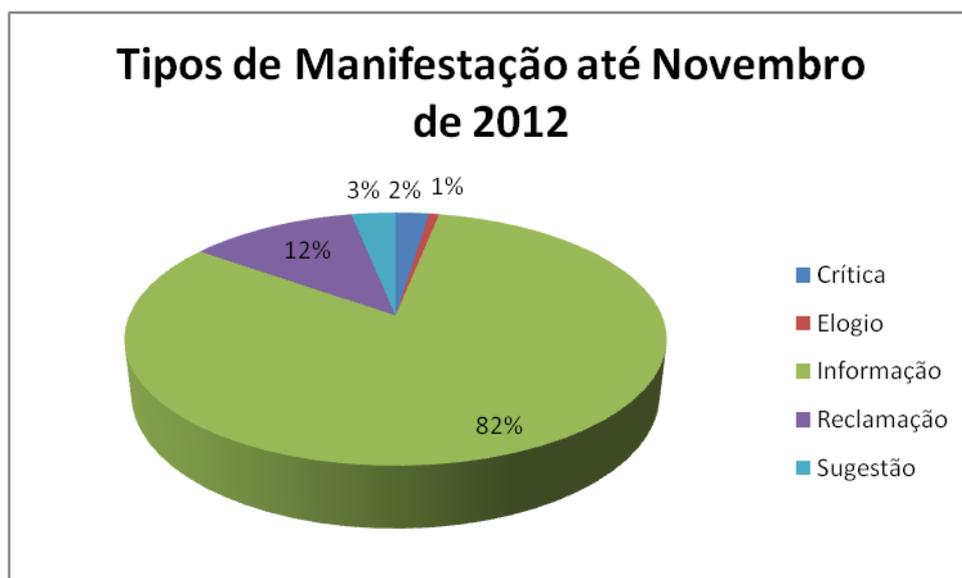
Tipos de Manifestação	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Total
Crítica	10	08	07	14	02	12	20	06	06	03	4	92
Elogio	02	00	08	03	04	02	00	02	03	02	1	27
Informação	200	197	310	310	315	315	273	376	288	306	239	3129
Reclamação	52	45	51	40	44	30	29	44	43	44	37	459
Sugestão	18	13	10	19	10	11	09	14	06	07	4	121
Total Geral	282	263	386	386	375	370	331	442	346	362	285	3828





CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

No ano de 2012 estão assim representadas:



Principais Manifestações

Das manifestações registradas no mês (285), destacam-se:

a) Tramitação de Projetos de lei

- PL 424/2012 - Estima a receita e fixa a despesa do Município de São Paulo para o exercício de 2013. Informações gerais sobre a tramitação da proposta que se encontra na Comissão de Finanças.
- PL 631/2006 - Dispõe sobre a proibição, no âmbito do Município de São Paulo, da prática de se empinar “pipas” ou “papagaios” nos locais que especifica, e dá outras providências.

b) Informações / Outros Assuntos

- Listagem de Vereadores / Vereadores por partido / Vereadores reeleitos / Novos Vereadores
- Material educativo - Estatuto do Idoso / Informativos em geral
- Agenda de eventos
- Legislação (federal, estadual e municipal)
- Comissões



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

- Audiências Públicas sobre Orçamento
- Visitas a Câmara
- Jornal Câmara Aberta
- Tabela de Temporalidade de Documentos da Câmara
- Trabalhos escolares – Informações gerais sobre atuação da Câmara
- Grupos que atuam acompanhando as atividades da Câmara

c) Manifestações

- Tratamento inadequado a funcionário e visitantes da casa.
- Utilização de sinal de internet nas galerias do Plenário
- Incluir no site a listagem de Vereadores reeleitos e novos Vereadores

d) Sugestões de Projetos de lei

- Alterar o Carnaval de São Paulo para que fique igual ao Carnaval de Salvador.

e) Elogios

- A funcionária da Biblioteca pelo apoio em trabalho escolar, contribuindo com informações fundamentais sobre as atividades da Câmara.

f) Lei de Acesso à Informação – Lei 12.527/11

- Não houve registros no mês

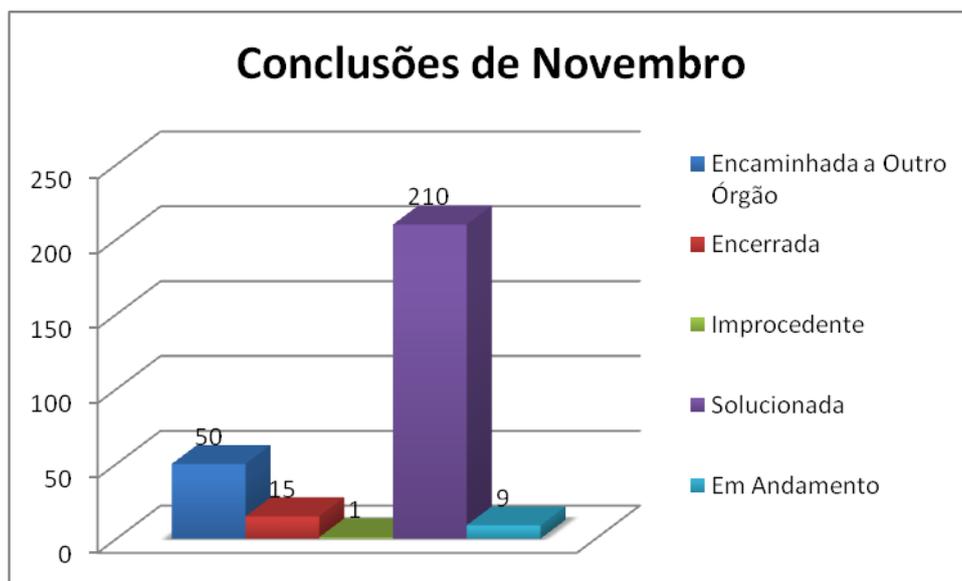
Conclusões

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

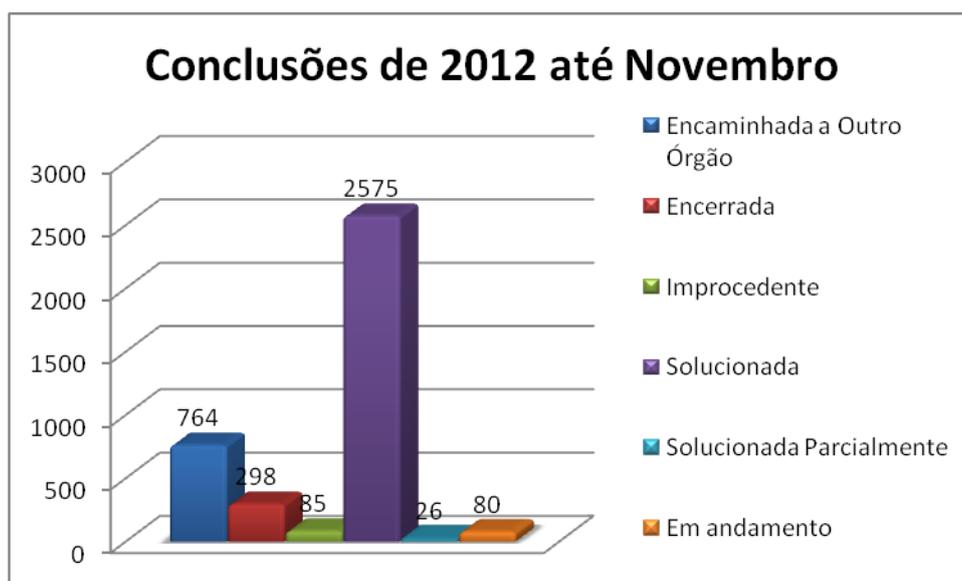
Conclusão	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Total
Encaminhada a outro órgão	76	77	87	64	74	83	70	51	73	59	50	764
Encerrada	14	12	11	63	42	52	31	64	30	28	15	362
Improcedente	04	00	03	02	01	03	02	00	02	03	01	21
Solucionada	179	166	271	249	232	223	227	323	235	260	210	2575
Solucionada parcialmente	09	01	03	02	01	02	00	01	04	03	00	26
Em andamento	00	07	11	06	25	07	01	03	02	09	09	80
Total	282	263	386	386	375	370	331	442	346	362	285	3828



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO



De janeiro a novembro de 2012:





CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Do total de registros (285) do mês de novembro, 178, ou seja, 62% estavam relacionadas às atividades desenvolvidas pela Câmara Municipal, denominados demandas internas e 107 demandas externas (38%).

Tipo de demanda	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Total
Interna	126	113	197	228	201	211	180	270	194	217	178	2104
Externa	156	150	189	158	174	159	151	172	152	145	107	1724
Total	282	263	386	386	375	370	331	442	346	362	285	3828

Assim, representadas:





CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

De janeiro a novembro de 2012:



No mês de novembro observamos severa redução no número de atendimentos motivada pelo grande número de feriados. Os atendimentos na modalidade presencial continuam a ser a forma de contato mais utilizada e informações o assunto mais demandado.

Neste mês também se intensificaram as demandas externas. Entre as mais solicitadas estão os serviços prestados pela Prefeitura Municipal, como os de assistência social, especialmente aqueles relacionados a vagas em albergue, saúde e asfalto. Reiteramos que essas demandas estão sendo encaminhadas com o apoio da Ouvidoria Geral do Município.

Chamam a atenção também manifestações relativas à demora no atendimento do Serviço Funerário da Agência Consolação, sobre a dificuldade na recarga do bilhete único e sobre a violência na Cidade de São Paulo, para as quais os munícipes pedem a atenção dos Senhores Vereadores

Assim, em cumprimento à Lei 15.507, de 03 de dezembro de 2011, a Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal de São Paulo, divulga o seu relatório mensal, referente ao mês de maio de 2012, recomendando a reflexão sobre as manifestações apresentadas, com vistas ao aperfeiçoamento da interlocução entre o cidadão e essa Casa de Leis.



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Maria Inês Fornazaro
Ouvidoria do Parlamento, 03 de dezembro de 2012.

Anexo 1

Demandas de Novembro					
Providência:	Agrupamentos:	Demanda:	Modalidade:	Total	
Externa	Alimentação	Refeição	Atendimento ao Cidadão	1	
	Assistência Jurídica	Assistência Jurídica	Atendimento ao Cidadão	4	
			Telefone	1	
	Assistência Social	Albergue	Atendimento ao Cidadão	6	
			Assistência Social	Atendimento ao Cidadão	6
				Bolsa Família	Atendimento ao Cidadão
			Telefone	2	
	Retorno para a cidade de origem	Atendimento ao Cidadão	1		
	Educação	Creche/ Escola	Atendimento ao Cidadão	1	
			Eletrônico	1	
	Emprego	Emprego	Atendimento ao Cidadão	2	
			Telefone	1	
	Internet	Acesso à Internet	Eletrônico	1	
	Moradia	COHAB/ CDHU	Atendimento ao Cidadão	2	
			Telefone	7	
		IPTU	Atendimento ao Cidadão	1	
	Órgãos Municipais/Estaduais	Assuntos pertinentes à Prefeitura	Atendimento ao Cidadão	2	
			Eletrônico	10	
			Telefone	7	
			Terceira Idade	3	
			Assuntos pertinentes ao Gov. Estadual	Eletrônico	1
				Telefone	1
	Deputados Estaduais/Assembleia	Terceira Idade	1		
	Secretarias Municipais	Eletrônico	1		
		Telefone	1		
	Subprefeituras	Eletrônico	1		
	Outros	Endereços / Contatos de Outros Órgãos	Atendimento ao Cidadão	12	
Terceira Idade			1		
Outros		Atendimento ao Cidadão	15		
	Eletrônico	5			



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

		Terceira Idade	2	
	Proteção ao Consumidor	Telefone	1	
Saúde	Remédios	Terceira Idade	1	
Terceira Idade	Cursos, Atividades, Eventos para a Terceira idade	Atendimento ao Cidadão	2	
		Terceira Idade	1	
Transporte	Metrô	Telefone	1	
Externa Total			107	
Interna	Atividade Legislativa	Lei	Eletrônico	2
		Projeto de Lei	Atendimento ao Cidadão	3
			Eletrônico	2
			Telefone	1
			Terceira Idade	3
	Comissões	Audiência Pública	Telefone	1
		Comissão de Direitos Humanos	Atendimento ao Cidadão	1
		Comissões	Atendimento ao Cidadão	4
	Eletrônico		2	
	Terceira Idade		1	
	Informações Gerais	Agenda de Eventos	Atendimento ao Cidadão	25
			Terceira Idade	21
		Dados básicos da Câmara	Atendimento ao Cidadão	23
			Eletrônico	1
			Terceira Idade	2
		Diário Oficial do Município	Terceira Idade	1
		Gabinete de Vereador	Eletrônico	1
			Telefone	6
			Terceira Idade	1
		Partidos	Atendimento ao Cidadão	2
	SIC	Eletrônico	1	
	Vereadores - Lista	Atendimento ao Cidadão	11	
		Eletrônico	1	
Terceira Idade		1		
Visita à Câmara	Eletrônico	2		
Material Educativo	Informativos	Atendimento ao Cidadão	5	
		Eletrônico	1	
		Telefone	1	
		Terceira Idade	6	
Não Pertinente à Sala	Dinheiro/ Ajuda Material	Atendimento ao Cidadão	2	
	Utilizar o Telefone	Atendimento ao Cidadão	25	
		Terceira Idade	3	
Reclamações	Assuntos relativos a Funcionários da CMSP	Eletrônico	2	



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

			Telefone	
			Terceira Idade	1
	Terceira Idade	Estatuto do Idoso- Mais de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	2
		Estatuto do Idoso- Menos de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	6
			Terceira Idade	5
Interna Total				178
Total geral				285