



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO



Ouvidoria
Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal- Agosto 2013



Ouvidoria
Câmara Municipal de São Paulo

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

Agosto 2013

Mesa Diretora

José Américo

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Marco Aurélio Cunha

1º Vice Presidente

Aurélio Miguel

2º Vice Presidente

Claudinho de Souza

1º Secretário

Adilson Amadeu

2º Secretário

Gilson Barreto

1º Suplente

Dalton Silvano

2º Suplente

Corregedoria

Rubens Calvo

Corregedor Geral

Demais Integrantes:

Alfredinho

Mario Covas Neto

José Police Neto

Milton Leite

Roberto Tripoli

Paulo Frange

Agosto 2013

Equipe da Ouvidoria

Fábio Pierdomenico

Ouvidor do Parlamento

Francisca Ramos de Queiroz

Ouvidora Adjunta do Parlamento

Danielle P Stivanin

Procuradora Legislativa

Equipe Técnica

Daiane Fernandes do Vale

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Luiz Gabriel de Pieri

Estagiários

Amanda Brito Rocha (Psicologia)

Anna Carolina Marçal (Psicologia)

Carolina do Prado Puerta (Comunicação Social-Mercadológica)

Diego Ferreira da Silva (Direito)

Diogo Prado Cavalcanti de Oliveira (Ciências Sociais)

Francisco Alencar Pimenta (Psicologia)

Isadora Silva Teles de Menezes (Relações Públicas)

Jéssica Barbosa Alves (Jornalismo)

Kauane Karoline Mateus (Jornalismo)

Monica Aparecida de Jesus Araújo (Jornalismo)

Tamas Istvar Agardi (Direito)

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

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

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

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, através de seus canais, informações para esclarecimentos dos cidadãos, colaborando dessa maneira para a transparência das ações e para formação de uma cultura que respeite os direitos humanos, promova a cidadania e a democracia participativa.

Procura assim, de forma direta ou indireta, os cidadãos, acionando os vereadores como agentes fiscalizadores (contando com a ajuda dos demais órgãos do município do governo desta cidade), atendendo da forma mais efetiva as manifestações realizadas por estes, sendo elas elogios, reclamações, insatisfações, dúvidas, solicitações ou denúncias.

Visando constantemente à melhoria quanto à transparência e proximidade junto aos cidadãos em seus atendimentos, a Ouvidoria do Parlamento está buscando redesenhar seus processos e também implantar um sistema de monitoramento, avaliação e demonstrativo de suas atividades ao longo do mês, com o objetivo de simplificar e cada vez mais buscar uma linguagem que se identifique com seus cidadãos. Para atender essas mudanças se faz necessário redefinir categorias e atribuições dos serviços prestados pela Ouvidoria.

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

Desta forma, este relatório foca-se na análise das categorias: **Atendimento ao Cidadão** e **Atendimento da Ouvidoria**, sendo possível consultar o relatório mensal do SIC no seguinte endereço eletrônico:
http://www.camara.sp.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=15757&Itemid=360.

1.1 O Atendimento ao Cidadão pode ser caracterizado como de “acolhida” aos cidadãos. A Ouvidoria do Parlamento, estando dentro de uma casa pública, acaba por vezes recepcionando pessoas com demandas divergentes ao que se propõe como competência da Casa, porém mantemos a convicção de que devemos fornecer o máximo de informação possível nesses casos. Assim, realiza-se também pela Ouvidoria do Parlamento o atendimento primário de pessoas que procuram por atendimento de 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 de sua demanda. Contamos, também, com a Sala da Terceira Idade, onde se busca um atendimento humanizado para as pessoas que, muitas vezes, procuram a Casa com demandas delicadas que necessitam de atenção diferenciada.

Tendo em vista as considerações acima, a equipe está em constante atualização do cadastro dos recursos disponíveis, tanto em nível municipal (ex.: Bolsa Família, COHAB, SMADS etc.), quanto no estadual (ex.: CDHU etc.) e federal (ex.: Bilhete de Viagem do Idoso/Passage Livre – viagens Interestaduais, Programa Minha Casa Minha Vida etc.).

Para tanto, também há a participação dos membros da equipe em atividades voltadas ao aprimoramento do atendimento, tais como:

1.2 Cursos:

- Capacitação e Certificação de Ouvidores/Ombudsman
- Brigada de Incêndio
- Formação de Capacitadores de Estagiários com Deficiência Intelectual
- Cerimonial Público
- Ouvidoria no Ambiente Legislativo Municipal

1.3 Seminários:

- Intersetorialidade e Políticas Sociais: Um Olhar sobre a Proteção Especial
- Gestão Pública: Planejamento, Processos, Sistemas de Informação e Pessoas

1.4 Palestras:

- Qualidade de Vida – DSTs/AIDS; Planejamento Familiar, Drogas Lícitas

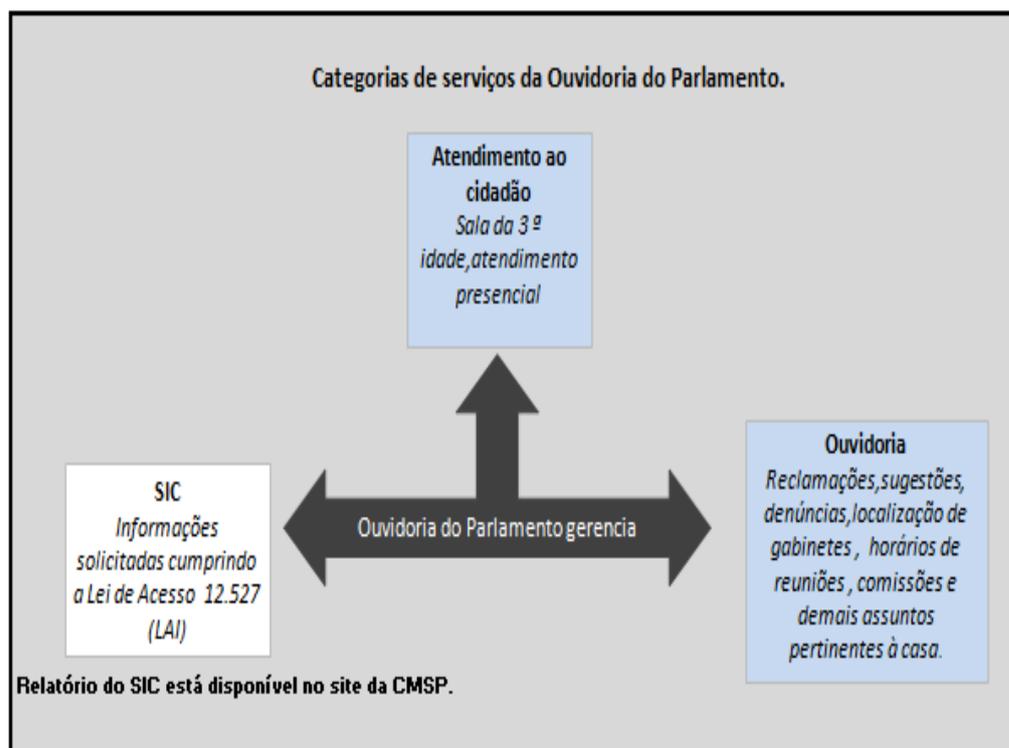
- Como fazer escolhas alimentares saudáveis em tempos atuais
- Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer (GRAAC)
- Alcoolismo: problemas relacionados ao consumo excessivo e consequências
- O que faz uma UBS?
- Hanseníase: O que é e como se trata?
- Princípios da Educação Ambiental: sociedade, consumos e usos da água; Conscientização ambiental e reciclagem; A importância da água; Aquecimento global e efeito estufa; Preservação do meio ambiente e alimentos desde a produção até o descarte
- A jornada de um líder
- Assédio moral
- A importância da atividade física, seus benefícios e avaliação dos fatores de risco à saúde
- Lei de Acesso à Informação – O papel das Ouvidorias
- Vida e carreira: um equilíbrio possível
- Inclusão de Deficientes Intelectuais – IDIs, apresentado pela Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE)
- Primeiros Socorros em Acidentes Domésticos
- DST e AIDS
- Esse tal de português: da sala de aula para o cotidiano
- O nosso acordo ortográfico
- Desperte o gigante que existe em você

Além do conteúdo exposto, ocorre à realização de reuniões periódicas, para discussão de “cases”, avaliação e alinhamento dos trabalhos realizados pela Ouvidoria do Parlamento.

1.5 O Atendimento da Ouvidoria é, assim, o atendimento que caracterizamos como próprio dos serviços típicos de uma Ouvidoria; neste caso, o de receber e dar tratativa às denúncias, críticas e elogios relativos às atividades da Câmara Municipal São Paulo e das pessoas que nela trabalham como fornecer aos cidadãos as informações da casa como

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

localização de gabinetes, vereadores, lideranças, horários de reuniões e Comissões e demais eventos.



2. 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).

2.1 Presencial

Caracterizado por viabilizar um maior contato e proximidade entre esta Casa de Leis e os cidadãos. Situado no Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo – SP – Térreo – Câmara Municipal de São Paulo.

Horário de funcionamento: segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.

2.2 Eletrônico

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

Pelo e-mail ouvidoria@camara.sp.gov.br ou eletronicamente via formulário presente no Portal da Câmara: http://www.camara.sp.gov.br/index.php?option=com_aicontactsafe&view=message&layout=message&pf=3&Itemid=213.

Rede social: www.facebook.com/OuvidoriaParlamento/app_127087913984159

2.3 Telefônico

Telefone: **0800-322-62-72 (ligação gratuita)**

Horário de funcionamento: segunda a sexta-feira, das 9h as 19h

2.4 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

3. Atendimento e Equipe da Ouvidoria

A Ouvidoria do Parlamento conta com uma equipe preparada para atender às demandas dos munícipes, formada por profissionais de diversas áreas, como Direito, Economia, Gestão Pública, Serviço Social e estagiário qualificados em áreas das relações sociais e humanas, como Ciências Sociais, Direito, Jornalismo, Psicologia e Relações Públicas.

Os atendimentos são realizados pelos canais já mencionados. As demandas, que são as mais diferentes possíveis, são atendidas pela seguinte estrutura:

3.1. Assistência/Auxílio

Responsável pelo 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 os munícipes os caminhos viáveis para o atendimento das demandas de outros órgãos como, por exemplo:

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

- **Auxílio para cadastro/envio de documentação em sites, dentre os quais podemos destacar: CDHU; COHAB; CAT (os cidadãos também recebem, após o devido auxílio, a orientação quanto a qual órgão se direcionar para assuntos posteriores e demais informações)**
- **Acesso a sites de órgãos públicos e empresas privadas para fornecimento de endereço e contato telefônico**
- **Auxílio de vagas para moradores de rua/desabrigados junto à Tenda; CRAS e CREAS**

3.2. Informações Gerais

Responsável pelo atendimento: **Presencial, Eletrônico/Telefônico/Carta**

Procuramos responder as questões e informações solicitadas de maneira mais completa no que for cabível ao setor. No caso da não possibilidade de resposta, acionamos demais órgãos da Casa como, por exemplo:

- **Gabinete dos vereadores**
- **Localização de funcionários da Casa**
- **Verificação de eventos da CMSP/Município/Estado de São Paulo**
- **Endereços de Empresas Privadas/Governamentais**
- **Vereadores/assessores**
- **Projetos de Lei/Leis/Decretos**

3.3. Atividades da Ouvidoria do Parlamento

Responsável pelo atendimento: **Presencial, Eletrônico/Telefônico/Carta**

São muitas as solicitações de informações relativas às atividades desenvolvidas pelos vereadores da Câmara Municipal de São Paulo e parlamentares do Município de São Paulo, assim como dúvidas quanto às ações da Casa e de outros órgãos.

- Informações sobre processos parlamentares (ex.: andamento de Projetos de Lei)
- Reclamações sobre entidades do Município (Hospitais/Escolas/Serviço Funerário etc.)
- Reclamações sobre Prefeitura/subprefeituras

4. Relatório

Ao adentrar no conteúdo do Relatório Mensal deste mês, identificamos que foram registradas **400 MANIFESTAÇÕES**, dentro do período de 1 a 31 de Agosto de 2013, na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal.

Entre estas manifestações realizadas, **84%** aconteceram em nosso atendimento *Presencial*, que viabiliza o contato direto entre munícipe e os agentes de atendimento.

Nestes atendimentos presenciais, notamos a procura por parte dos cidadãos em esclarecimentos e informações de direcionamentos para problemas judiciais, tratamento odontológico, ajuda para tratamentos de saúde, auxílio para compra de passagens, doações de utensílios, vagas de empregos e procura por vagas em albergues.

4.1 Principais Manifestações

Destaques da Ouvidoria Presencial:

Ouvidoria Presencial				
Impressões Gerais	3ª Idade	Pesquisas em Sites	Informações Gerais	Assistência Social
Lista de vereadores	Distribuição Estatuto do Idoso	COHAB (Verificação de cadastro)	Gabinete de vereadores	Procura por auxílio financeiro
Lista de composição das Comissões	Divulgação de atividades/palestras/reuniões/Comissões	Inscrições/informações (cursos)	Setores da Casa	Vagas em albergue
Pautas das Comissões	-	Localização de ruas	Ex-vereadores	Vagas de emprego
Agenda de	-	Programas	Localização de	Procura por

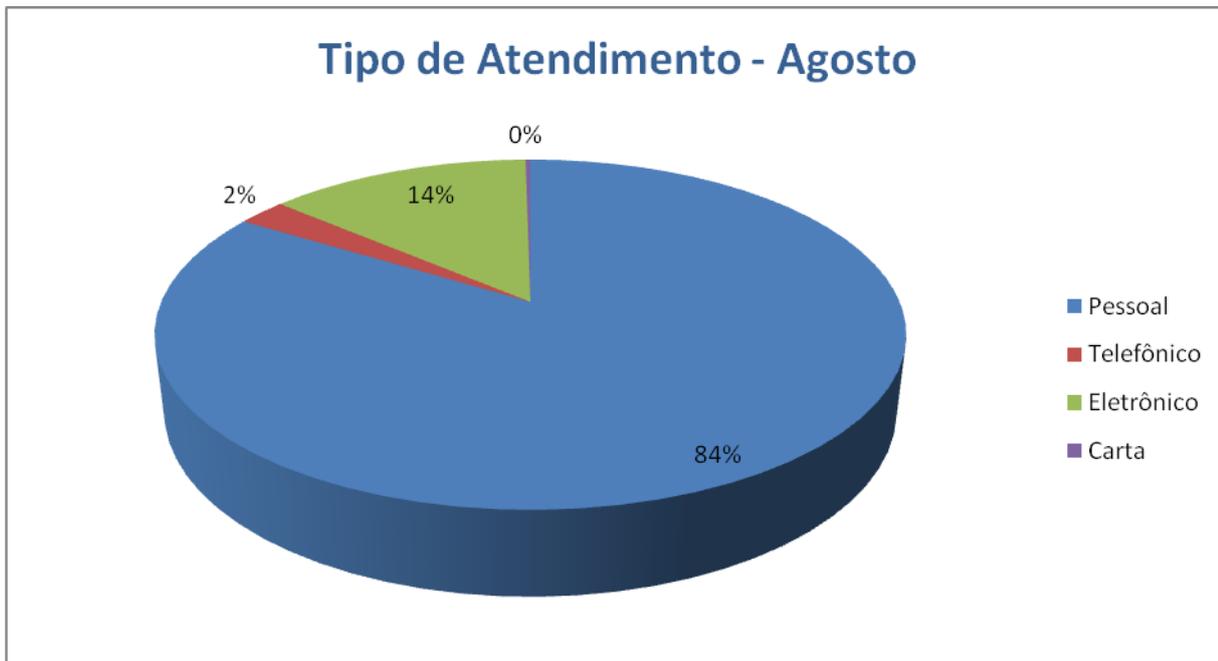
eventos CMSP		sociais	funcionários CMSP	cesta básica
Currículo	-	-	Visitas monitoradas à CMSP	Cidade natal (passagem)
Reuniões das Comissões	-	-	Distribuição de informativos (eventos diversos)	Atritos em albergue
Audiências públicas	-	-	Diretórios partidários	-
Projetos de Lei/Leis/Decretos	-	-	Lideranças partidárias	-
Sessões plenárias	-	-	Declaração ex-funcionários	-

4.2 Manifestações Gerais Agosto:

Tabela 1

Tipo de Atendimento	AGOSTO 2013
Pessoal	335
Telefônico	10
Eletrônico	54
Carta	1
Total	400

Gráfico 1



4.3 Tipos de Atendimento Gênero e Localidade:

Gráfico 2

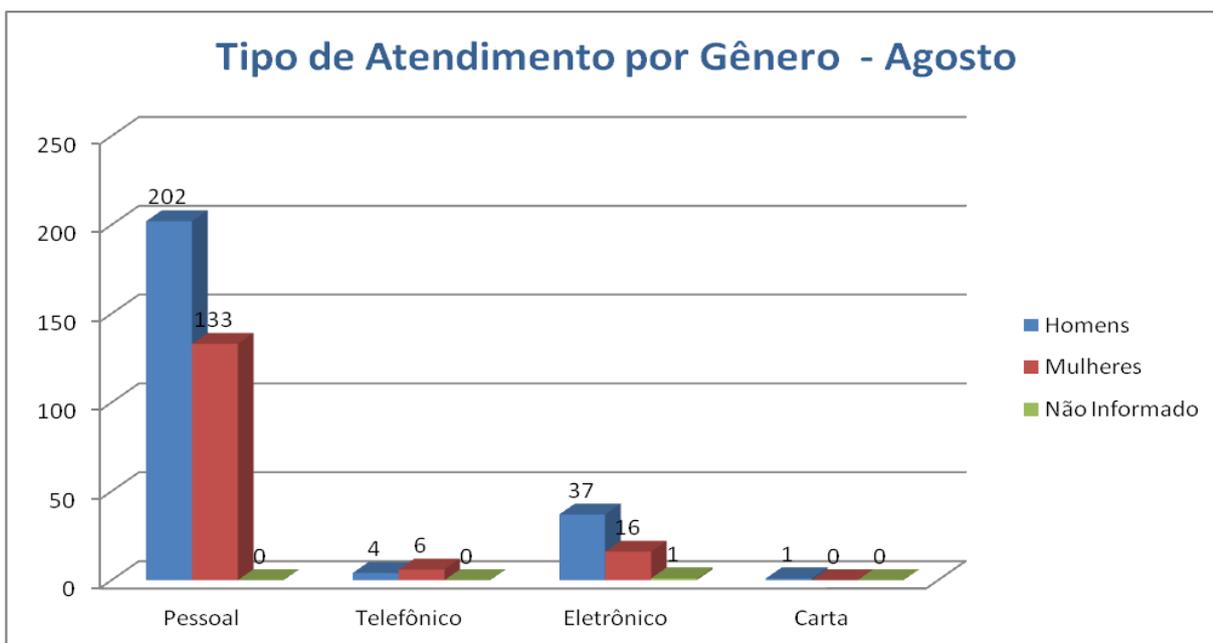
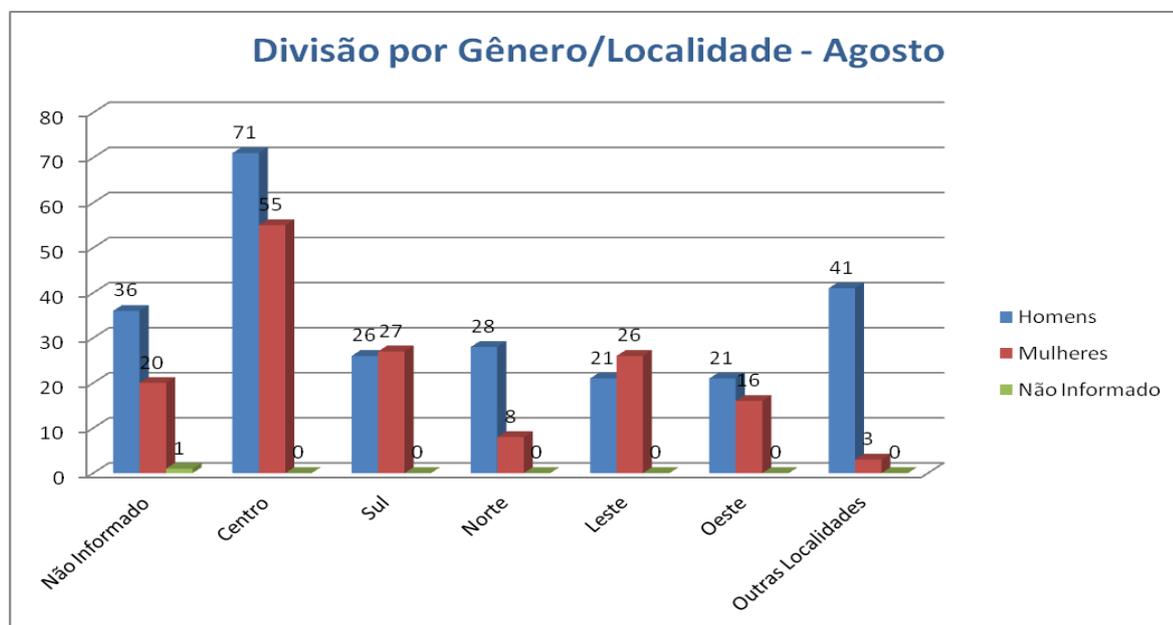


Gráfico 3

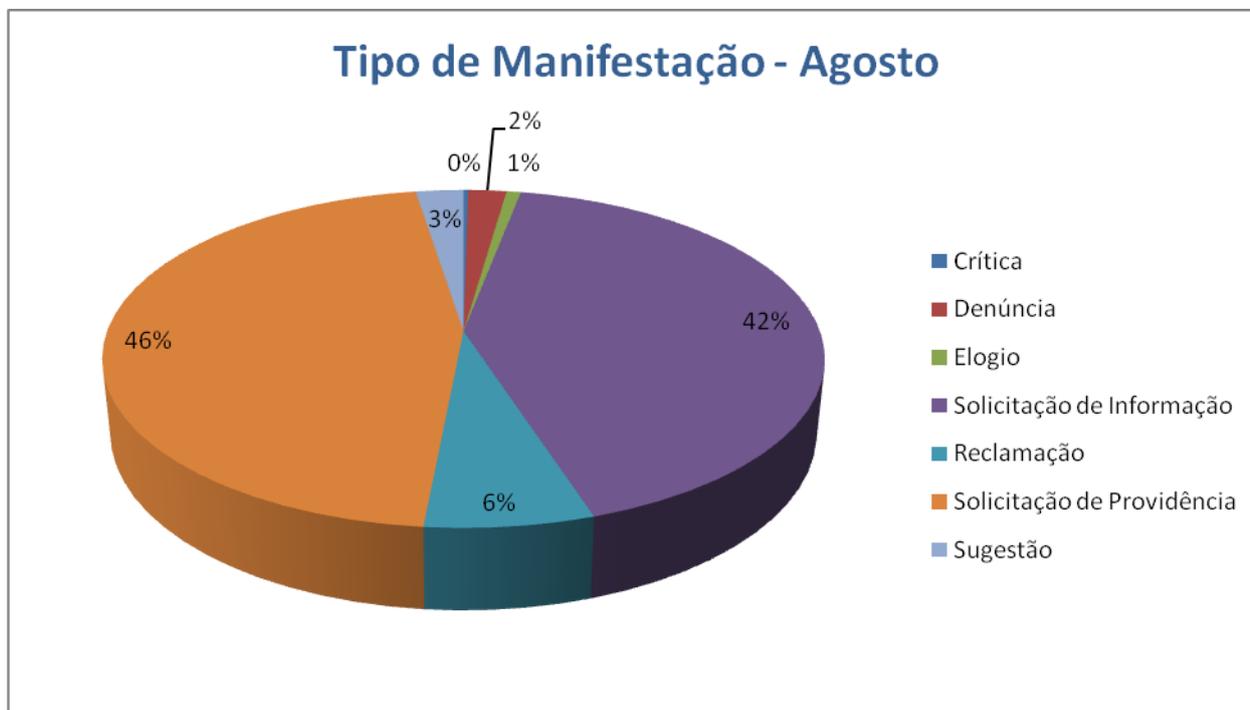


4.4 Manifestações/Modalidades:

Tabela 2

Tipos de Manifestação	Quantidade
Crítica	1
Denúncia	8
Elogio	3
Solicitação de informação	168
Reclamação	26
Solicitação de providência	184
Sugestão	10
Total	400

Gráfico 4



4.5 Manifestações/Modalidades-Localidade e Gênero:

Tabela 3

	Crítica	Denúncia	Elogio	Solicitação de informação	Reclamação	Solicitação de providência	Sugestão	Total
Não-informado	1	6	-	14	17	14	5	57
Centro	-	1	-	54	1	70	-	126
Sul	-	-	-	25	3	25	-	53
Norte	-	-	-	18	3	14	1	36
Leste	-	1	2	18	1	24	1	47
Oeste	-	-	-	17	-	19	1	37
Outras localidades	-	-	1	22	1	18	2	44
Total	1	8	3	168	26	184	10	400

Gráfico 5

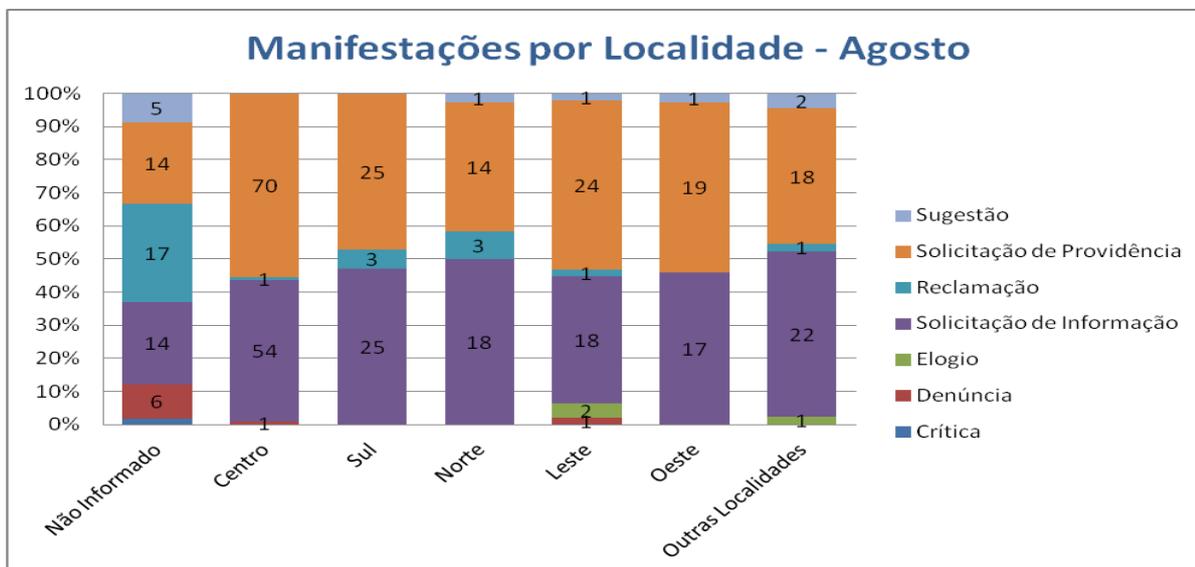
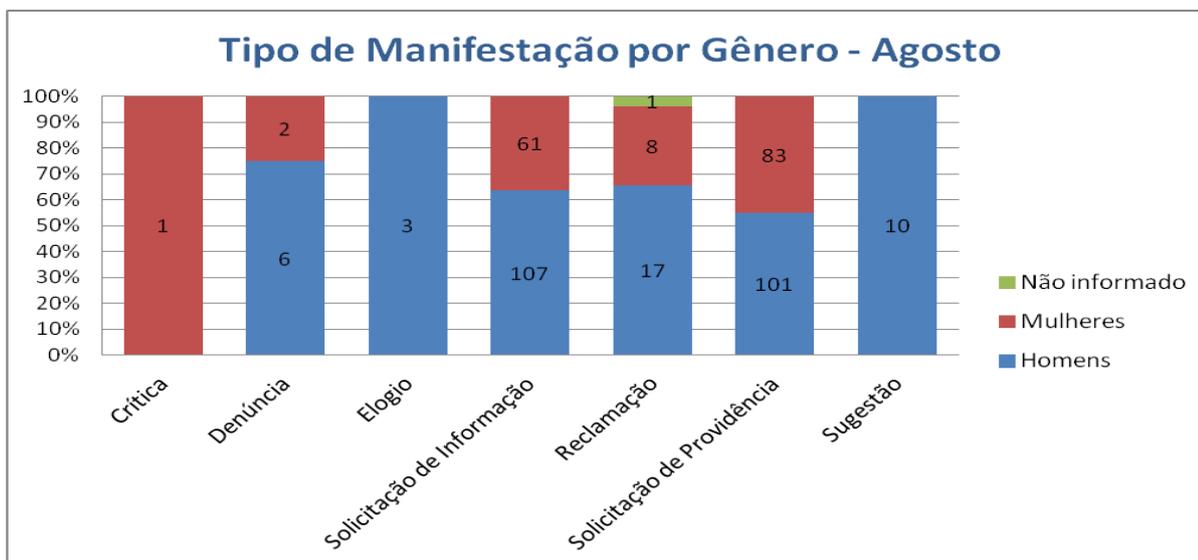


Gráfico 6



5. Manifestações

Das manifestações registradas no mês de agosto de 2013, 94 foram relativas a demandas externas e 306 a demandas internas, conforme *anexo 1*, com destaque para:

5.1 Assuntos pertinentes à Prefeitura:

- Munícipe solicita intermediação junto à CET para que melhore o trânsito da região da Vila Olímpia. *Recentemente, a CET inverteu a mão das ruas Fidêncio Ramos e Raja Rabaglia (da Ramos Batista para a Gomes de Carvalho), criando ainda um novo semáforo na Rua do Rócio. Essa modificação vem causando um congestionamento diário, a qualquer hora do dia, na região. Atualmente, a Rua do Rócio é a única que sobe, pois a Funchal/Pequetita, além de ter hoje a megaobra da Camargo Correia, com caminhões ocupando todo espaço, só conduz até a Juscelino.* Solicita que seja revertido o sentido de mão das ruas Fidêncio Ramos e Raja Rabaglia e que possibilitem o acesso da Rua Pequetita, através da Rua Ramos Batista, até a Rua Min. Jesuíno Cardoso (não somente até a Rua Helena);
- Munícipe reclama que mora em casa situada em rua sem saída e que seus vizinhos, por não possuírem garagem ou não acharem vaga para seus carros, estacionam em frente de sua casa bloqueando a sua passagem de veículos. Há uma pessoa enferma em sua casa e a qualquer hora pode acontecer algum tipo de emergência, o serviço de guincho na CET demora em atender o chamado e os vizinhos tomam tal atitude frequentemente, mesmo após diálogo;
- Munícipe solicita limpeza de escadão próximo ao CEU Jaçanã e do 73º DP na Rua Ari da Rocha Miranda nº1. São depositados entulho e lixo no escadão, por moradores da região, que devem ser recolhidos e o mato tem de ser aparado. Pede pela instalação de placa no local referido acima de "Proibido jogar lixo e entulho";
- 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 questiona a precariedade do transporte público. Mesmo após protestos e abertura da CPI, a qualidade continua a mesma. Na área onde mora, na Cidade Ademar, o serviço de transporte de passageiros por ônibus é feito pela empresa Auto

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

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

Pam, os motoristas da empresa falam ao celular conduzindo o veículo, fazem rachas para obter mais passageiros, não possuem horários precisos e dirigem de maneira irresponsável e só param nos pontos quando assim os apetece. Anotar o número do veículo também não é possível, pois os cidadãos não carregam com si caneta e papel para anotar os números;

- Munícipe solicita informação de como proceder para efetuar a reforma de seu apartamento, sendo que o lote do mesmo não possui alvará de funcionamento, nem documentação constando o numero de matrícula do lote na prefeitura de Itapevi. Munícipe alega ter entrado em contato com a secretaria da COHAB, e os mesmos lhe informaram que o caso não seria tratado com eles;
- Munícipe reclama que alguns albergues estão sendo fechados. O albergue que contém no nome Gonzaga, perto do Hospital das Clínicas. Outro albergue perto do bairro do Butantã, perto de uma igreja católica.
- Munícipe reclama que a rua em questão, Rua Engenheiro José Bueno Bicalho, está suja, com lama, entulho e lixo e pede para que seja limpa. Há uma casa, em cima de uma elevação, quando chove escoar lama, lixo para a rua, pois a casa não é murada. Pede providências em relação à casa e à limpeza. Já registrou reclamação na subprefeitura de Ipiranga e não foi atendido. O descaso com seu pedido acrescenta descrédito ao trabalho da Prefeitura;
- Munícipe pede que se investigue a invasão indevida da mata ciliar da represa Billings - Grajaú - SP. Que está provocando destruição das espécies de vegetais e animais silvestres;
- Munícipe solicita saber sobre novo Conselho implantado em todas as Subprefeituras;
- Munícipe sugere que seja criado um cargo público, visando ao controle mais rígido sobre as condições da cidade. Este cargo é o fiscal urbano – uma pessoa com foco em relatar ao controle da Prefeitura as seguintes situações: buracos, trânsito, acidentes, roubos, inflações entre outros. De modo que este agente esteja preparado e equipado para relatar em tempo real onde devem ocorrer as mudanças. Os agentes fiscais poderiam atuar nos transportes públicos, em bancas de informação e cruzamentos perigosos etc.;
- Informações sobre sessões plenárias (horários/dias);
- Munícipe sugere que tomem como exemplo o vereador e prefeito de Londres, retirando o carro oficial dos vereadores, substituindo-o por vale-transporte;
- Munícipe deseja saber qual o andamento da Lei de Anistia na Câmara;

- Município solicita saber quais Comissões foram designadas para o Projeto de Lei 122/2012 - PPI (Programa de Parcelamento Incentivado);
- Eventos, cursos, reuniões e palestras realizados na Casa (Movimento Afro; atividades para Terceira Idade; audiências públicas).

5.2 Manifestações referentes aos Projetos de Lei (PLs)

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 501/2013: Município reclama acerca do Projeto de Lei que dispõe sobre o consumo, a produção e comercialização de carvão vegetal. De acordo com o município, projeto de lei da matéria já foi vetado pelo Governo do Estado de São Paulo e União por possuírem vício em sua essência, pois irá beneficiar apenas uma parcela específica da população, no caso os produtores de eucalipto, enquanto trará prejuízos a outra;
- PL 631/2006: Município critica a demora na votação do PL que dispõe sobre a proibição, no âmbito do município de São Paulo, da prática de se empinar "pipas" ou "papagaios" nos locais que especifica;
- PL 505/2012: Município solicita saber informações se a Operação Urbana Água Branca foi aprovada;
- PL 244/2013: Município solicita mais informações sobre o parecer desse Projeto;
- Lei 11.376/93: Município solicitou uma cópia do projeto lei que a originou;
- Município deseja saber se existe realmente na CMSP um Projeto de Lei que trata da gratuidade no transporte público para homens a partir de 60 anos.

5.3 Propostas de criação de PLs:

- Município sugere Projeto de Lei que amplie as atribuições e autonomia da GCM e PM de São Paulo em relação ao barulho feito por pessoas que perturbem a ordem em horas inapropriadas. Tal Projeto de Lei deveria multar as pessoas que provocam barulho, possuindo como sanção algum valor monetário, pois somente a coação de ordem monetária produz efeito sobre as pessoas;
- Município sugere mudanças no IPVA com o fim de diminuir o trânsito em São Paulo:
 - 1) Carros com mais de 10 anos devem pagar mais taxas, por produzirem mais poluição.
 - 2) IPVA deveria ser calculado pelo tamanho do veículo.
 - 3) Quem possui mais de 2 carros em seu nome deve pagar maior imposto.
 - 4) As pessoas que dão carona recebem um incentivo: desconto no IPVA. O sistema de fiscalização deste tipo de serviço ocorre através de sistema similar ao Bilhete Único.
 - 5) Carros que não circulam diariamente devem possuir isenção parcial da taxa.
 - 6) IPVA deve ser vinculado a um CNH ou empresa.
 - 7) Carros de outros municípios pagariam estacionamento e pedágios mais caros ao permanecer por mais de 60 dias em São Paulo;
- Município propõe que sejam criados, no município, instituições de assistência social para que os estudantes do ensino técnico, ao completar seus estudos, aos 18 anos, tenham formação profissional;
- Município 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;
- Município sugere que os números de carros em rodízio deveria ser aumentado, 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;
- Município propõe PL que obriga cada vereador fazer visitas semanais à subprefeitura ou zona em que servem.

6. *Situação das Demandas*

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

Tabela 4

Tramitações	Quantidade
Solucionada	391
Em Andamento	9
Improcedente	-
Total	400

Gráfico 7



6.1 Relação de protocolos pendentes

Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 31/8:

Tabela 5

Protocolo	Assunto	Data	Classificação: Ouvidoria	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto
17622	Reclama de atendimento	18/6	OUVIDORIA	15/7	2 meses e 12 dias
17732	Reclama do atendimento recebido	24/6	OUVIDORIA	27/6	1 mês e 3 dias
17978	Reclama de falta de resposta ao e-mail encaminhado	10/7	OUVIDORIA	15/7	20 dias
18008	Denúncia campanha eleitoral ilegal	11/7	OUVIDORIA	12/7	19 dias
18057	Reclama da insuficiência à resposta de protocolo	16/7	OUVIDORIA	30/7	14 dias
18259	.Informação referente a uma denúncia em seu nome	1/8	OUVIDORIA	26/8	1 mês
18275	Solicita informações referentes a um evento da Câmara	2/8	OUVIDORIA	2/8	29 dias
18284	Solicita doação de uma caixa do Estatuto do Idoso	2/8	OUVIDORIA	-	29 dias
18417	Reclamação de Projeto de Lei	13/8	OUVIDORIA	26/8	18 dias
18543	Informação referente ao material enviado	21/8	SIC	23/8	10 dias
18608	Informação referente às atas das reuniões	26/8	OUVIDORIA	27/8	4 dias

18631	Reclamação referente ao transporte público	26/8	OUVIDORIA	28/8	3 dias.
18642	Solicita informações referente à TV Câmara	27/8	OUVIDORIA	-	4 dias
18652	Reclamação referente ao EMEI	28/8	OUVIDORIA	-	3 dias
18681	Solicita reunião com representante da Ouvidoria	29/8	OUVIDORIA	29/9	2 dias
18682	Reclamação referente ao sistema público de saúde	29/8	OUVIDORIA	-	2 dias

Fábio Pierdomenico

Ouvidoria do Parlamento, 2 de setembro de 2013.

6.2 Tabela Anexo 1

Anexo 1

Demandas de Agosto					
Providência	Agrupamentos	Demanda	Modalidade	Total	
Externa	Assistência Social	Albergue	Atendimento ao Cidadão	7	
		Assistência Social	Atendimento ao Cidadão	8	
		Bolsa Família	Atendimento ao Cidadão	1	
			Telefone	1	
		Previdência Social	Atendimento ao Cidadão	1	
	Educação	Cursos	Atendimento ao Cidadão	4	
	Emprego	Emprego	Atendimento ao Cidadão	7	
	Moradia	COHAB/ CDHU	Atendimento ao Cidadão	1	
			Telefone	2	
	Órgãos Municipais/Estaduais	Assuntos pertinentes à Prefeitura	Atendimento ao Cidadão	5	
			Carta	1	
			Eletrônico	1	
			Assuntos pertinentes ao Gov. Estadual	Atendimento ao Cidadão	3
		Assuntos pertinentes ao Gov. Federal	Atendimento ao Cidadão	1	
			Eletrônico	2	
			Secretarias Estaduais	Atendimento ao Cidadão	2
			Secretarias Municipais	Atendimento ao Cidadão	1
	Outros	Endereços / Contatos de Outros Órgãos	Atendimento ao Cidadão	14	
			Outros	Atendimento ao Cidadão	20
			Eletrônico	9	
			Telefone	1	
	Terceira Idade	Cursos, Atividades, Eventos para a Terceira Idade	Atendimento ao Cidadão	1	
	Transporte	Passagem para transporte público	Atendimento ao Cidadão	1	
Externa Total				94	
Interna	Atividade Legislativa	Lei	Atendimento ao Cidadão	4	
			Eletrônico	3	
		Projeto de Lei	Atendimento ao Cidadão	7	



		Eletrônico	9
		Telefone	2
	Sessão Plenária	Atendimento ao Cidadão	2
Comissões	Audiência Pública	Atendimento ao Cidadão	3
	Comissões	Atendimento ao Cidadão	25
	CPIs	Atendimento ao Cidadão	1
Informações Gerais	Agenda de Eventos	Atendimento ao Cidadão	80
	Dados básicos da Câmara	Atendimento ao Cidadão	56
	Ex-Vereadores	Atendimento ao Cidadão	3
	Gabinete de Vereador	Atendimento ao Cidadão	1
	Parlamento Jovem	Atendimento ao Cidadão	1
	Partidos	Atendimento ao Cidadão	3
	*E-mail (SIC)	Eletrônico	10
	Vereadores – Lista	Atendimento ao Cidadão	23
	Visita à Câmara	Atendimento ao Cidadão	1
	Material Educativo	Informativos	Atendimento ao Cidadão
Eletrônico			1
Não Pertinente à Sala	Dinheiro/ Ajuda Material	Atendimento ao Cidadão	5
	Utilizar o Telefone	Atendimento ao Cidadão	23
Reclamações	Reclamações Gerais	Eletrônico	15
		Telefone	3
	Vereadores – Denúncia	Eletrônico	1
Terceira Idade	Estatuto do Idoso- Mais de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	7
		Eletrônico	3
	Estatuto do Idoso- Menos de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	5
Interna Total			306
Total geral			400

**E-mail (SIC) – Refere-se às manifestações que tiveram como meio de entrada o canal de e-mail destinado ao SIC – Serviço de Informações ao Cidadão – mas não podem ser classificadas como tal.*