

Relatório Mensal- Setembro 2013



Setembro 2013



2

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

Setembro 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)

Sumário

1.	<i>Apresentação</i>	5
1.1.	Modalidade Atendimento ao Cidadão	6
1.2.	Modalidade Atendimento da Ouvidoria	6
2.	<i>Canais de Comunicação da Ouvidoria</i>	7
2.1.	Presencial	7
2.2.	Eletrônico	8
2.3.	Telefônico.....	8
2.4.	Correspondência.....	8
3.	<i>Atendimento e Equipe Ouvidoria</i>	9
3.1.	Assistência/Auxílio.....	9
3.2.	Informações Gerais	10
3.3.	Atividades Ouvidoria do Parlamento	10
4.	<i>Intersetorialidade</i>	11
4.1	Parceria com a Procuradoria da CMSP.....	11
4.2	A Voz do Cidadão.....	11
5.	<i>Apresentação de dados</i>	13
5.1.	Caracterização Atendimento ao Cidadão (Presencial).....	13
5.2.	Caracterização geral	14
6	<i>Manifestações do Atendimento da Ouvidoria</i>	19
6.1.	Assuntos pertinentes à Prefeitura:.....	19
6.2.	Manifestações referentes aos Projetos de Lei (PLs)	21
6.3.	Propostas de criação de Projetos de Lei:	22
6.4.	Manifestações referentes a setores internos da Câmara de Vereadores:	22
7	<i>Situação das Demandas</i>	24
7.1	Relação de protocolos Pendentes.....	25
8	<i>Anexos</i>	28

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 destinadas a esclarecer as dúvidas 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.

Acionando os vereadores como agentes fiscalizadores (contando com a ajuda dos demais órgãos do município do governo desta cidade) ou buscando diretamente as informações, a Ouvidoria do Parlamento Municipal busca atender, da forma mais efetiva, as manifestações dos cidadãos, sejam elas elogios, reclamações, insatisfações, dúvidas, solicitações ou denúncias.

Visando constantemente a 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, de avaliação e um 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, a existência de três variáveis de atendimento que são gerenciadas pela Ouvidoria do Parlamento e que requerem diferentes tratativas: **SIC-Serviço de Informação ao Cidadão**, atendendo A Lei de Acesso à Informação (LAI); **Atendimento ao Cidadão** e **Atendimento da Ouvidoria**.

Este relatório tem o foco na análise das categorias **Atendimento ao Cidadão** e **Atendimento da Ouvidoria**. Já o relatório mensal do SIC pode ser consultado no endereço:

http://www.camara.sp.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=15757&Itemid=360

1.1. 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 esta acaba, por vezes, recepcionando 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 da 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 assim 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, 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 da Ouvidoria está em constante atualização do cadastro dos recursos disponíveis, tanto em nível Municipal (ex. COHAB, SMADS, ETC.), como Estadual (ex.: CDHU, Bolsa Família, etc.) e Federal (Ex.: Bilhete de Viagem do Idoso/Passe Livre – Viagens Interestaduais, Programa Minha Casa Minha Vida, etc.).

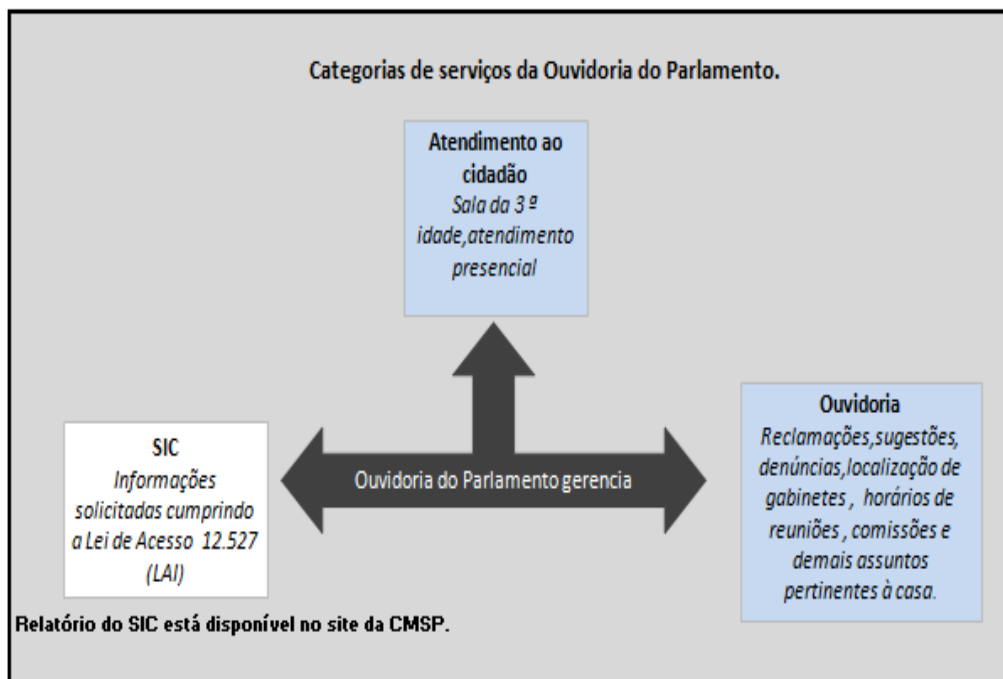
1.2. Modalidade Atendimento da Ouvidoria.

O **Atendimento da Ouvidoria** é a modalidade de atendimento que caracterizamos como próprio dos serviços típicos de uma Ouvidoria: receber e dar curso às denúncias, críticas e elogios relativos às atividades da Câmara Municipal 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 de que a Ouvidoria desta casa provê:



Quadro 1. Modalidades/categorias do atendimento da Ouvidoria do Parlamento.



2. Canais de Comunicação da Ouvidoria

A Ouvidoria do Parlamento possui diferentes canais para o atendimento das demandas dos munícipes: o presencial, eletrônico (emails, 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 - CEP 01319-900 Térreo - 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>

Horário de Funcionamento: Segunda à Sexta das 9:00 as 18:00.



8

2.2. Eletrônico

ouvidoria@camara.sp.gov.br; ou Eletronicamente via formulário presentes 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: https://www.facebook.com/OuvidoriaParlamento/app_127087913984159

2.3. Telefônico

Telefone: **0800-322-62-72 (ligação gratuita)** Horário de Funcionamento: Segunda a sexta, das 9:00 às 19:00

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 Ouvidoria*

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

Os atendimentos são realizados pelos canais já mencionados e apresentam diferentes demandas, as quais são atendidas pela seguinte estrutura:

3.1. 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, como exemplos:

- **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 o fornecimento de endereços e contatos telefônicos;**
- **Auxílio de vagas para moradores de rua/desabrigados junto à Tenda; CRAS e CREAS;**

3.2. Informações Gerais

Atendimentos **Presencial, Eletrônico, Telefônico e Carta.**

Procuramos responder às questões e informações solicitadas de maneira mais completa no que for cabível ao setor, no caso da impossibilidade de haver uma resposta, acionamos os demais órgãos da casa. Exemplos:

- **Gabinete dos Vereadores;**
- **Localização de Funcionários da Casa;**
- **Verificação de Eventos da CMSP, do Município de São Paulo e do Estado de São Paulo;**
- **Endereços de Empresas Privadas e Governamentais;**
- **Vereadores e Assessores;**
- **Projetos de Lei, Leis e Decretos.**

3.3. Atividades 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 e Parlamentares do Município 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 Entidades do Município (Hospitais, Escolas, Serviço Funerário etc.);**
- **Reclamações sobre Prefeitura de São Paulo e de Subprefeituras.**

4. *Intersectorialidade*

4.1 Parceria com a Procuradoria da CMSP.

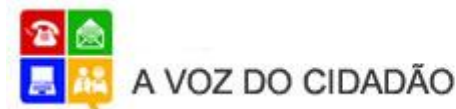
Buscando aperfeiçoar o serviço prestado pela Ouvidoria no que tange à qualidade dos atendimentos e às tratativas de processos, tem sido realizada uma valiosa parceria com a Procuradoria da Casa através de encontros periódicos para a discussão de casos de atendimento apresentados pelos membros da equipe. Desta forma é possível condensar muitas informações e dúvidas importantes que podem passar despercebidas no dia a dia. Além de discussão dos casos, a Procuradoria da Casa realiza também a apresentação de temas ligados à legislação e à gestão pública, com o objetivo de fomentar a reciclagem de conhecimento e o aprimoramento profissional de toda a equipe. Essa parceria de forma geral auxilia no debate da avaliação e alinhamento dos trabalhos realizados pela Ouvidoria.

4.2A Voz do Cidadão.

Desde a criação da Ouvidoria, em 2011, o maior desafio tem sido o fortalecimento de seu papel perante a sociedade. Sendo o elo entre o cidadão e o poder público, a casa tem trabalhado constantemente para ampliar a divulgação dos trabalhos assim como construir a visão de que a Ouvidoria do Parlamento é mais um dos instrumentos de controle social do Legislativo da cidade de São Paulo.

Buscando atingir esse desafio, foi selada uma parceria com a Comunicação e os veículos de imprensa da casa, com o objetivo de ampliar a divulgação dos canais da Ouvidoria para a manifestação dos cidadãos. Uma das consequências é a publicação semanal dessas demandas pelo veículo de comunicação “Câmara Expressa”. Intitulado “Voz do Cidadão” esse espaço é reservado para publicação

semanal de demanda pertinente ao que se propõe esta casa onde essas publicações são previamente autorizadas pelo cidadão. Seguem abaixo as demandas veiculadas no “Câmara Expressa” em setembro:



Setembro

“O senhor Francisco Santos, morador da Vila Mariana, Zona Sul, solicita intervenção da Câmara dos Vereadores, segundo dispositivos instituídos, para que esta tome providências no sentido de a municipalidade obter a restituição do terreno e a implantação de Polos de Lazer e Integração Social em área ocupada pelo Círculo Militar de São Paulo. O comodato foi rescindido pelo STJ e pelo STF em sentença cujo trânsito em julgado se deu há três anos”

“Francisca Velois da Silva, moradora da Bela Vista, na região central da cidade, reclama da falta de policiamento na Praça Paulo Kobayashi, ao lado da Câmara Municipal. Informa que durante a semana os policiais só estão presentes até às 21 horas e não aparecem nos finais de semana e feriados. Trata-se da reiteração de reclamação que já foi feita anteriormente, junto a diversos órgãos, mas que não surtiu efeito”

“Emília Vieira, moradora do Jardim Gaivotas, no Grajaú, Zona Sul de São Paulo, critica a má qualidade do sistema público de saúde. Para ela, um dos fatores da baixa qualidade é a terceirização. Dá o exemplo das UBSs da Zona Sul, em que o atendimento dos agentes de saúde foi substituído pelo atendimento da Associação de Saúde da Família e o que já não era bom ficou pior..”

“Demétrius Apolinário, morador do Jardim Brasil, na Zona Norte da cidade, sugere projeto de lei que amplie as atribuições e a autonomia da GCM e da PM de São Paulo na atuação contra o barulho em horas inapropriadas. Tal lei definiria, ainda, multas para as pessoas responsáveis pelo barulho pois, segundo ele, somente a coação de ordem monetária produziria o efeito desejado sobre essas pessoas.”

5. Apresentação de dados

Ao expor o conteúdo do Relatório Mensal deste mês de setembro de 2013, identificamos que foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal **470 MANIFESTAÇÕES**, no período de 1 a 30 de Setembro de 2013.

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

5.1. Caracterização Atendimento ao Cidadão (Presencial)

Nos atendimentos presenciais, notamos 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 2 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 Eventos CMSP	-	Programas Sociais	Localização de Funcionários CMSP	Procura por Cesta Básica
Currículo	-	Inscrição Vestibular	Visitas monitoradas à CMSP	Cidade Natal (Passagem)
Reuniões das Comissões	-	-	Distribuição de Informativos (Eventos Diversos)	Atritos em Albergue
Audiências Públicas	-	-	Diretórios Partidários	Relato Pessoal
Projetos de Lei/Leis/Decretos	-	-	Lideranças Partidárias	-
Sessões Plenárias	-	-	-	-

5.2. Caracterização geral

Tabela 1 - Tipo de atendimento

Tipo de Atendimento	Quant.
Pessoal	395
Telefônico	7
Eletrônico	68
Carta	0
Total	470

Gráfico 1 - Tipo de atendimento.

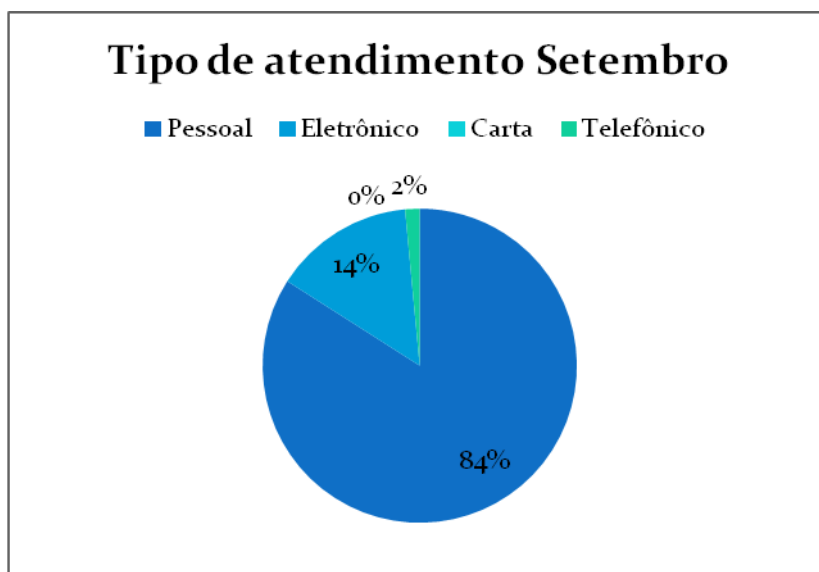


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero.

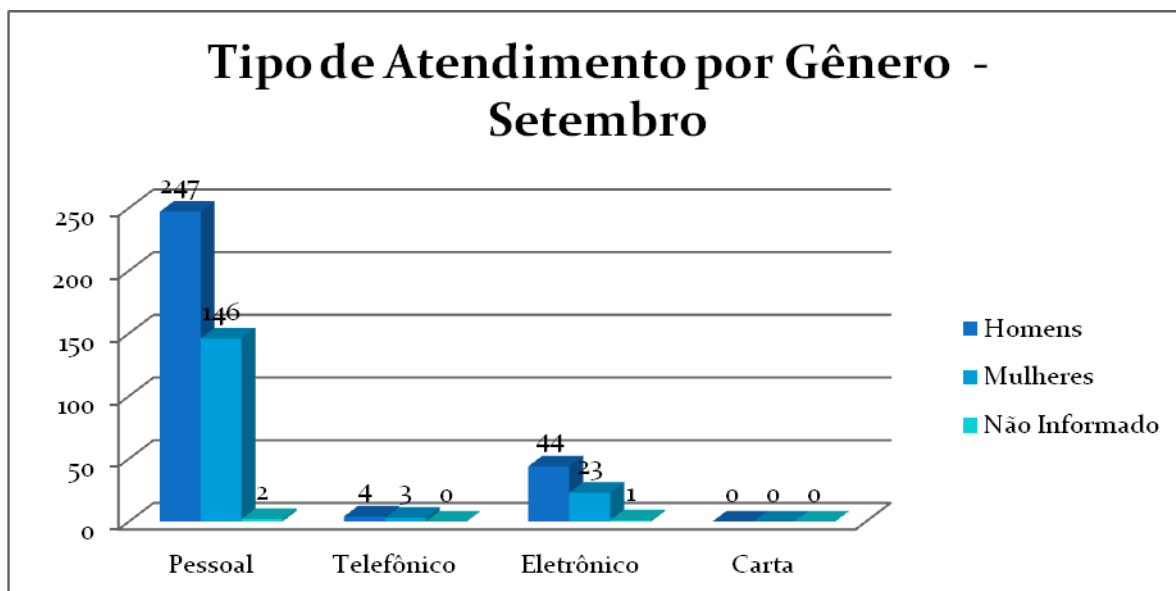


Gráfico 3 - Distribuição por gênero/localidade.

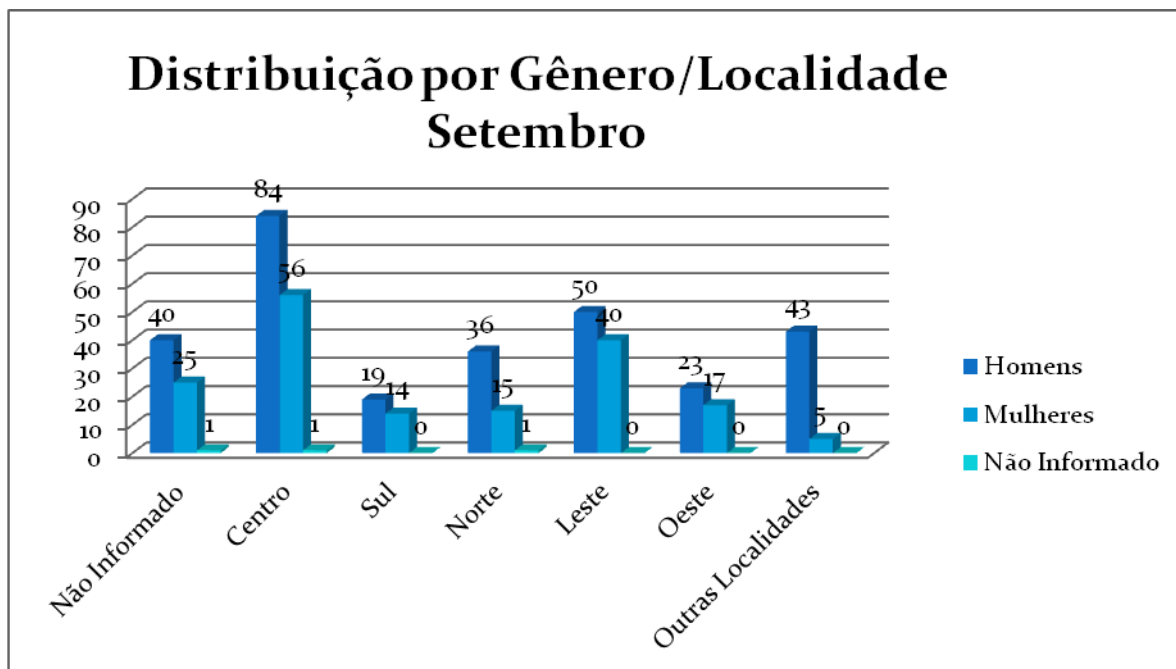


Tabela 2 - Tipo de Manifestação Setembro/13

Tipo de manifestação	Quantidade
Solicitação de informação	230
Solicitação de providência (Inclui impressões de listas e agenda de eventos da Casa)	158
Denúncia	7
Elogio	2
Crítica	3
Reclamação	33
Sugestão	16
Envio de mídia/propaganda	5
Envio de informativos diversos	5
Relato pessoal	11
Total	470

Gráfico 4 - Tipo de manifestação setembro

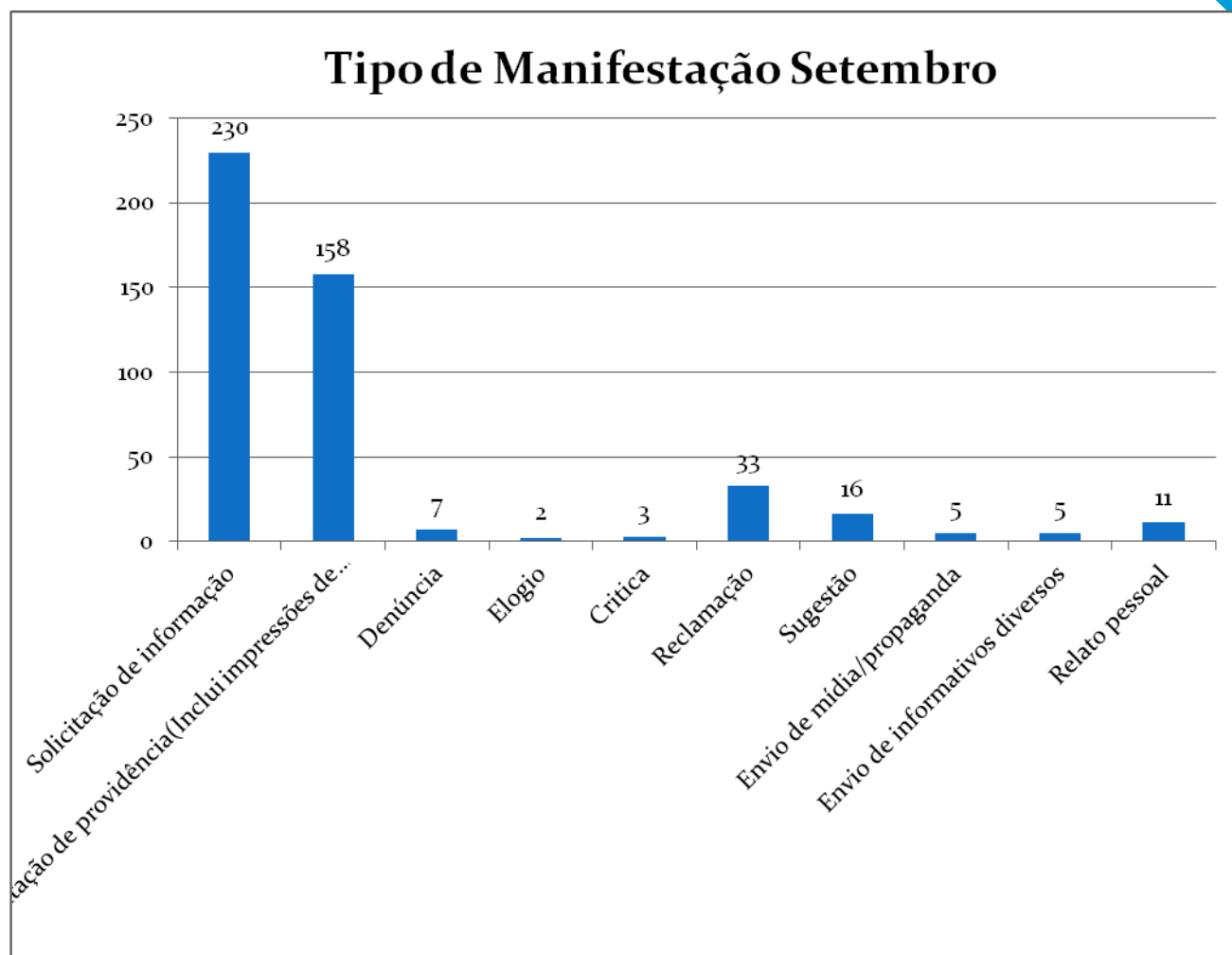


Tabela 3 - Tipo de manifestação por localidade - Setembro

Tipo de manifestação	Centro	Leste	Oeste	Norte	Sul	Não Informado	Outras localidades
Solicitação de informação	76	50	27	22	15	19	21
Solicitação de providência	52	32	12	22	11	9	20
Denúncia	1	0	0	1	0	4	0
Elogio	1	0	0	0	0	0	1
Crítica	1	0	0	0	1	2	1
Reclamação	7	4	0	1	2	18	1
Sugestão	0	2	1	5	0	7	1
Envio de mídia/propaganda	1	0	0	1	0	3	0
Envio de informativos diversos	0	0	0	0	0	3	1
Relato pessoal	3	2	0	0	3	1	2
Total 470	142	90	40	52	32	66	48

Gráfico 5 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade.

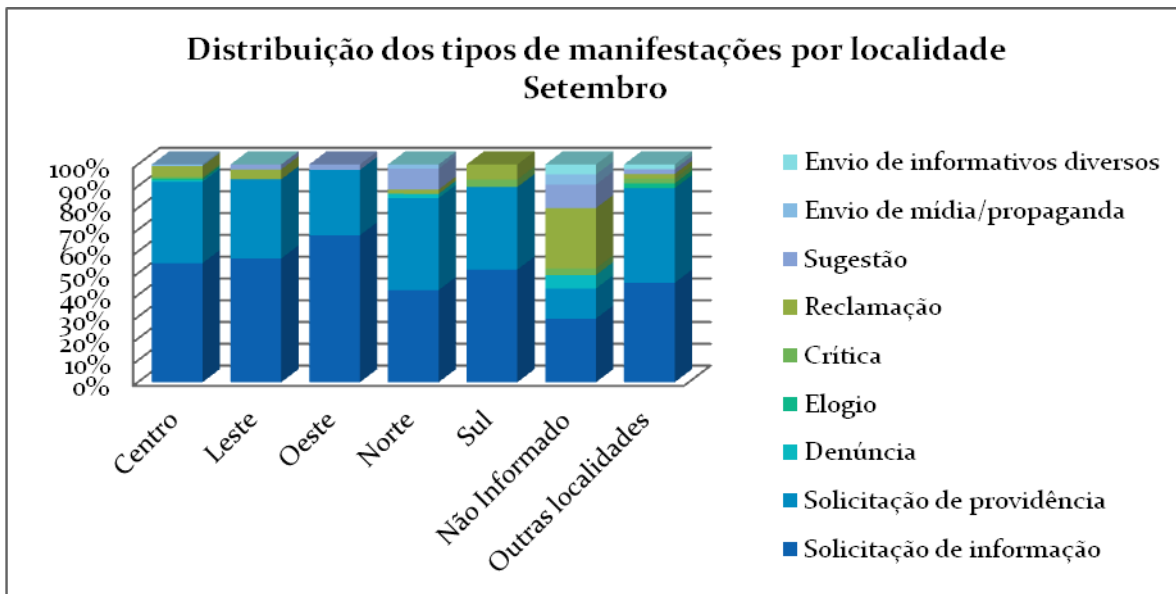
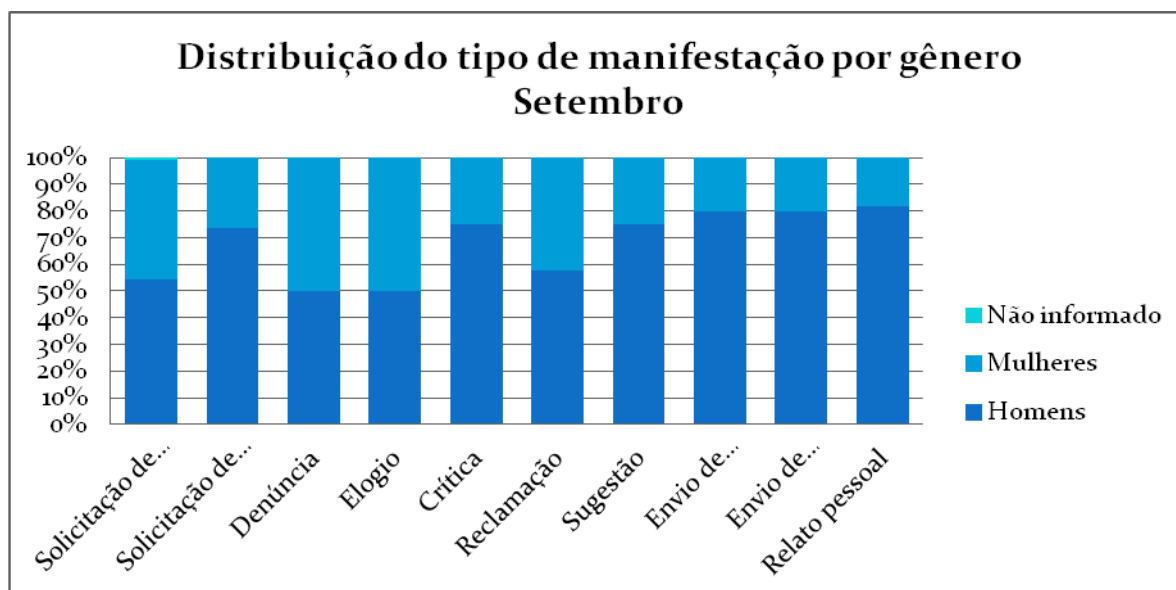


Gráfico 6 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero.



6 Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das manifestações registradas no mês de setembro de 2013, 160 foram relativas a demandas externas e 310 a demandas internas, conforme *anexo 1*, com destaque para:

6.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura:

- Munícipe se manifesta criticando a má qualidade do sistema público de saúde, afirmando que um dos fatores de sua baixa qualidade é a terceirização. Seu exemplo vem das UBS da Zona Sul em que o atendimento dos agentes de saúde foi substituído pelo atendimento realizado pela Associação de Saúde da Família, o que piorou a qualidade no atendimento, que já não tinha grande desempenho.
- Munícipe reclama que o Parque da Mooca (Rua Taquari, 549, sede da Subprefeitura Mooca), importante área de lazer e para atividades físicas, está mal cuidado. Além de não ter pista apropriada para caminhada/Cooper, ciclismo e aparelhos de ginásticas, enfrenta a falta de iluminação à noite e se depara com muitos usuários de droga nas dependências do parque. Munícipe afirma: Atividade física é saúde, mas no escuro pode ser problema. E informa que está na hora de terem esse espaço reformado para abrigar uma pista de Cooper desce e ciclovia, além de segurança para não permitir que o parque seja o que é hoje, ponto de uso de droga. Por isso ele pede que a Prefeitura dê manutenção e segurança adequada aos usuários do parque, principalmente à noite. Não vão esperar acontecer algo trágico para poderem agir;

- Munícipe solicita informação de locais em que existem Ecopontos na cidade de São Paulo;
- Munícipe reside há 38 anos na "Travessa Particular da Rua Alva", nome este dado pelos próprios moradores uma vez que oficialmente ela não existe. Pois bem, há quase 1 (um) ano deu entrada em um processo na Prefeitura de São Paulo para a denominação do logradouro. Processo vai, processo vem e até agora não tem uma resposta. Vale ressaltar que o bairro fica somente a 2 km do Jardim Anália Franco, um dos maiores preços por m² da cidade. Pois bem, o que queremos é simplesmente que este processo seja agilizado, uma vez que vem causando há anos e anos transtornos por conta de não existir um nome. Habitualmente estamos nos deparando com entrega de correspondências erradas e outras que simplesmente não chegam, o que gera um transtorno ainda maior, devido à cobrança por não recebimento das contas. O mais interessante é que o Imposto nunca atrasa. E espero sinceramente e entendo que: se a rua onde moro não existe, não há porque existir imposto. Outra necessidade é a colocação de placas indicativas e bueiros com guias assim como outras ruas próximas tem;
- Munícipes solicitam informações sobre o PPI 2013;
- Munícipe reclama da Rua Araguá CEP 02181-140 localizada no Parque Novo Mundo referente a uma empresa chamada Retífica Barreto. Está localizada em uma rua de 100 mts de comprimento por 8 de largura e é uma rua residencial onde consta apenas essa empresa que tem 2 portões, um para Rua Francisco Fanganiello e outra saída de frente para 2 residências na Rua Araguá. Com certeza devem existir mil reclamações dos moradores dessa rua contra tal empresa e muitas solicitações de que a rua receba uma placa PROIBIDO CAMINHÕES porque a rua está toda destruída e já foi reformada pela última vez há 13 dias. As casas sofrem abalos e os vizinhos e moradores da rua não podem estacionar seus carros porque os vários caminhões que circulam não deixam e batem nos carros etc;

- Munícipe se mostra indignado com a decisão tomada pela SPtrans com relação à linha de ônibus 2435/10, Jardim Coimbra, com destino ao Parque Dom Pedro II. Essa linha fica situada na Rua Silo Vitória – Jardim Coimbra – Zona Leste de São Paulo – SP, e desde 1960 encontra-se ativa, representando meio século de existência. Porém, dia 11 de setembro de 2013, os usuários ficaram sabendo que a partir do dia 14 de setembro de 2013, ela será extinta. E, esta notícia foi informada pelo motorista de ônibus da linha. Quer justificativas para esta atitude da SPTrans;
- Munícipe quer saber porque tiraram o ponto de ônibus e o abrigo localizado na Rua Ari Rocha Miranda nº1, próximo do prédio verde do CDHU no Jova Rural, do CEU Jaçanã e do 73ºDP. Tem um abaixo assinado com 900 assinaturas. Enviou fotos dos lugares que precisam de abrigos. Os motoristas da linha do ônibus Jova Rural - Tietê não gostam de parar no ponto quando estão subindo ou descendo a rua. Se tirar o ponto de embarque fica longe para ir ao centro e voltar para o bairro;
- Munícipe reclama de um poste que está quebrado no Centro de São Paulo, Bairro Bela Vista, que se encontra ao lado da Câmara Municipal;
- Municípes questionam vários aspectos negativos decorrentes da implantação de faixas exclusivas para ônibus na cidade de São Paulo;
- Informações sobre Sessões Plenárias (Horários/Dias);
- Eventos, cursos, reuniões e palestras realizadas na Casa (Movimento Afro; Atividades para 3ª Idade; Audiências Públicas;

6.2. Manifestações referentes aos Projetos de Lei (PLs)

- Projeto de Lei 122/2012: Dispõe sobre a reabertura do prazo para ingresso no programa de Parcelamento Incentivado – PPI;
- Projeto de Lei 311/13: Munícipe questiona o Projeto de Lei que foi aprovado, não concordando com o mesmo, que autoriza a venda de comida de rua em São Paulo. Citando Várias vertentes para fundamentar sua argumentação como segurança dos alimentos, ambulantes doentes etc.;

6.3. Propostas de criação de Projetos de Lei:

- Munícipe sugere Projeto de Lei que, devido à falta de professores nas redes municipal e estadual, se permita o acúmulo lícito de cargos de nível básico com o cargo de professor;
- Munícipe sugere Projeto de Lei obrigando a colocação de adesivos nas portas de todos os veículos que são alugados para o uso dos mandatos dos vereadores ou para o uso de quaisquer servidores da Casa. A colocação dos adesivos facilita a identificação dos veículos pelos munícipes quando estacionados ou transitando pela cidade. Entende que é direito dos cidadãos ter esses veículos identificados;
- Munícipe sugere a criação de Projeto de Lei que apresente sanção aos carros em movimento ou não que produzam som elevado. Os veículos com alto volume incomodam transeuntes e moradores em suas casas durante o dia e à noite;

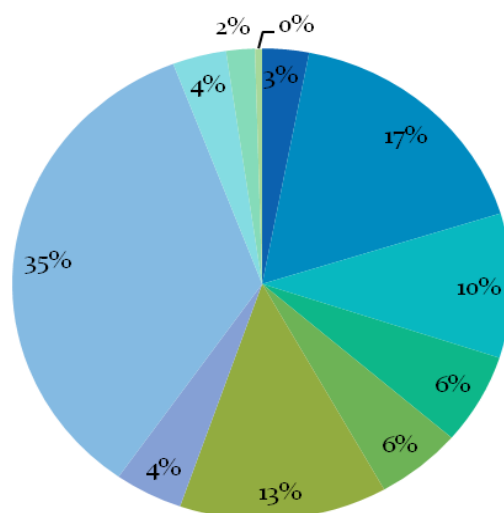
6.4. Manifestações referentes a setores internos da Câmara de Vereadores:

- Munícipe deseja saber se a Câmara tem algum clipping ou sistema *push* quanto ao acompanhamento dos projetos, pois gostaria de se manter informado quanto à tramitação de alguns projetos da Casa.
- Munícipe sugere a inclusão do link para os Auditórios Online na página da Agenda da Câmara. Quando um dos eventos for em um dos locais onde a câmara dos Auditórios Online estiver disponível, teria um link direto para o respectivo. Hoje temos que mudar de página para acessar o Auditórios Online. O munícipe acredita que isso facilitaria a navegação pelo site;
- Munícipe solicitou o e-mail de contato de alguns vereadores;
- Houve inúmeras solicitações referentes a datas e horários de reuniões das Comissões Permanentes e dos Eventos em Geral da CMSP.

Gráfico 7 - Demandas pertinentes à Ouvidoria

**Assuntos de demandas pertinentes ao serviço
Atendimento 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 de telefonia e xerox
- Funcionários CMSP: Localização e dados
- Partidos, Vereadores e Lideranças: Reclamação, 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



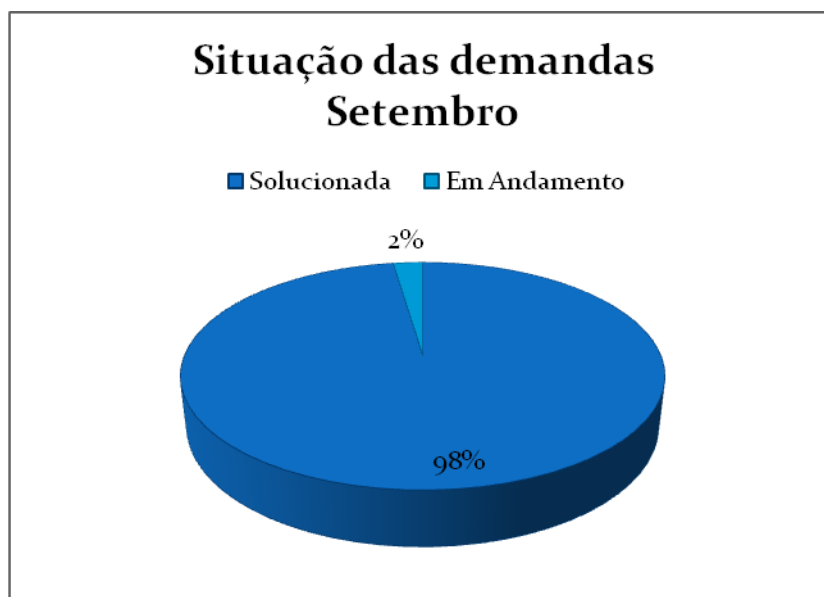
7 Situação das Demandas

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

Tabela 4 Situação das demandas Setembro

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	459
Em Andamento	11
Improcedentes	-
Total	470

Gráfico 8 Situação das demandas Setembro



7.1 Relação de protocolos Pendentes

Tabela 5 Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 30/09:

Protocolo	Assunto	Data	Classificação: Ouvidoria	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto
17622	Reclama de atendimento	18/06	OUVIDORIA	30/07	3 meses e 9 dias.
17732	Reclama do atendimento recebido	24/06	OUVIDORIA	Reenviado 25/09	3 meses e 3 dias.
17978	Reclama de falta de resposta ao email encaminhado	10/07	OUVIDORIA	Reenviado 25/09	2 meses e 17 dias
L18008	Denúncia Campanha Eleitoral Ilegal	11/07	OUVIDORIA	Reenviado 25/09	2 meses e 16 dias.
18057	Reclama da insuficiência a resposta de protocolo.	16/07	OUVIDORIA	Reenviado 26/08	2 meses e 11 dias.
18259	.Informação referente a uma denúncia em seu nome.	01/08	OUVIDORIA	Reenviado 25/09	1 mês e 27 dias.
18275	Solicita informações referentes a um evento da Câmara.	02/08	OUVIDORIA	02/08	1 mês e 25 dias.
18417	Reclamação de Projeto de Lei	13/08	OUVIDORIA	Reenviado 25/09	1 mês e 24 dias.
18545	Denúncia CDC	21/08	OUVIDORIA	Reenviado ao munícipe 04/09	1 mês e 6 dias.
18642	Solicita informações referentes a TV Câmara.	27/08	OUVIDORIA	Reenviado 24/09	1 mês
18681	Solicita reunião com representante da Ouvidoria.	29/08	OUVIDORIA	Reenviado ao munícipe 30/08	27 dias
18720	Sugere mudanças da lei de cargos da	02/09	OUVIDORIA	03/09	25 dias.

	educação.				
18787	Reclama de audiência pública.	04/09	OUVIDORIA	09/09	23 dias.
18805	Solicita informações do regimento interno	04/09	OUVIDORIA	05/09	23 dias.
18947	Reclama do atendimento no gabinete de vereador	12/09	OUVIDORIA	17/09	15 dias.
19043	Solicita informações referente a restrição de circulação da casa.	19/09	OUVIDORIA	18/09	8 dias.
19052	Reclama de funcionários de parque.	19/09	OUVIDORIA	24/09	8 dias.
19069	Reclama de cancelamento de	20/09	OUVIDORIA	25/09	7 dias.
19070	Reclama de atendimento em gabinete	20/09	OUVIDORIA	26/09	7 dias.
19076	Reclama do atendimento	20/09	OUVIDORIA	27/09	7 dias.
19160	Reclama do atendimento	26/09	OUVIDORIA	27/09	7 dias.
191709	Reclama das festas com som alto da vizinhança.	27/09	19179	Sem tratativa	0 dias.

Fabio Pierdomenico

Ouvidoria do Parlamento, 01 de Outubro de 2013.

8 Anexos

Anexo 1 Relatório do Sistema da Ouvidoria- Dados Brutos.

Demandas Setembro				
Providência:	Agrupamentos	Demanda	Modalidade	Total
Externa	Assistência Jurídica	Assistência Jurídica	Atendimento ao Cidadão	2
	Assistência Social	Albergue	Atendimento ao Cidadão	6
		Assistência Social	Atendimento ao Cidadão	11
		Bolsa Família	Atendimento ao Cidadão	1
		Retorno para a cidade de origem	Atendimento ao Cidadão	4
	Documentos	RG	Atendimento ao Cidadão	2
	Educação	Cursos	Atendimento ao Cidadão	11
	Emprego	Emprego	Atendimento ao Cidadão	8
	Moradia	COHAB/ CDHU	Atendimento ao Cidadão	4
		IPTU	Atendimento ao Cidadão	1
	Órgãos Municipais/Estaduais	Assuntos pertinentes à Prefeitura	Atendimento ao Cidadão	8
			Eletrônico	10
			Telefone	1
		Assuntos pertinentes ao Gov. Estadual	Atendimento ao Cidadão	3
		Assuntos pertinentes ao Gov. Federal	Atendimento ao Cidadão	5
			Eletrônico	1
		Secretarias Municipais	Atendimento ao Cidadão	2
	Subprefeituras	Atendimento ao Cidadão	4	
	Outros	Deputados Federais/Senadores	Atendimento ao Cidadão	1
		Endereços / Contatos de Outros Órgãos	Atendimento ao Cidadão	15
			Atendimento ao Cidadão	33
		Outros	Eletrônico	16
			Telefone	2
	Saúde	UBSs / AMAs	Telefone	1
	Terceira Idade	Cursos, Atividades, Eventos para a Terceira idade	Atendimento ao Cidadão	3
			Atendimento ao Cidadão	4
	Transporte	GCMi / GARMIC	Atendimento ao Cidadão	4
		Bilhete Único	Atendimento ao Cidadão	1
Externa Total				160
Interna	Atividade Legislativa	Lei	Eletrônico	1

		Projeto de Lei	Telefone	1
			Atendimento ao Cidadão	2
			Eletrônico	6
		Sessão Plenária	Telefone	1
			Atendimento ao Cidadão	5
			Eletrônico	1
	Comissões	Audiência Pública	Atendimento ao Cidadão	5
		Comissões	Atendimento ao Cidadão	22
		CPIs	Atendimento ao Cidadão	1
	Comunicação	Site	Eletrônico	2
	Informações Gerais	Agenda de Eventos	Atendimento ao Cidadão	83
		Dados básicos da Câmara	Atendimento ao Cidadão	26
		Diário Oficial do Município	Atendimento ao Cidadão	1
		Ex-Vereadores	Atendimento ao Cidadão	3
		Gabinete de Vereador	Atendimento ao Cidadão	9
			Eletrônico	2
		Partidos	Atendimento ao Cidadão	2
		SIC	Eletrônico	17
			Telefone	1
		Vereadores - Lista	Atendimento ao Cidadão	27
		Visita à Câmara	Atendimento ao Cidadão	1
	Eletrônico		2	
Material Educativo	Informativos	Atendimento ao Cidadão	12	
		Eletrônico	1	
Não Pertinente à Sala	Dinheiro/ Ajuda Material	Atendimento ao Cidadão	3	
	Utilizar o Telefone	Atendimento ao Cidadão	28	
Reclamações	Assuntos relativos a Funcionários da CMSP	Atendimento ao Cidadão	4	
		Eletrônico	1	
	Assuntos relativos a Funcionários de Gabinete	Eletrônico	1	
		Atendimento ao Cidadão	1	
		Eletrônico	7	
Terceira Idade	Estatuto do Idoso- Mais de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	9	
	Estatuto do Idoso- Menos de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	22	
Interna Total			310	
Total geral			470	