

Relatório Mensal- DEZEMBRO 2013

Balanço Anual 2013



Ouvidoria
Câmara Municipal de São Paulo

DEZEMBRO 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

DEZEMBRO 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)

Carolina Wolff Nunes (Ciências Sociais)

Diego Ferreira da Silva (Direito)

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)

Reginaldo Alves dos Santos Filho (Psicologia)

Sumário

1. Apresentação	5
1.1. Modalidade Atendimento ao Cidadão	6
1.2. Modalidade Atendimento da Ouvidoria	6
2. Canais de Comunicação da Ouvidoria	7
2.1. Presencial	7
2.2. Eletrônico	8
2.3. Telefônico.....	8
2.4. Correspondência	8
3. Atendimento e Equipe Ouvidoria	9
3.1. Assistência/Auxílio	9
3.2. Informações Gerais	10
3.3. Atividades da Ouvidoria do Parlamento.....	10
4. Intersetorialidade	11
4.1. Parceria com a Procuradoria da CMSP.	11
4.2. A Voz do Cidadão.....	11
5. Apresentação de dados	13
5.1. Caracterização do Atendimento ao Cidadão (Presencial).....	13
5.2. Caracterização geral	14
6. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria.....	19
6.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura.....	19
6.2. Manifestações referentes as leis e aos Projetos de Lei (PLs).....	26
6.3. Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs).....	27
6.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores	27
7. Situação das Demandas	30
7.1. Relação de protocolos Pendentes	31
8. Balanço anual 2013.....	33
8.1. Sobre a metodologia	33
8.2. Apresentação dos dados de 2013	34
8.3. Comparativos anuais 2011, 2012 e 2013.	39
8.4. Recomendações da Ouvidoria	44
9. Anexos	46

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, denúncias ou outras solicitações.

Visando, com seus atendimentos, a melhoria permanente quanto à transparência e uma maior proximidade com os cidadãos, 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. O objetivo é simplificar e agilizar o atendimento, bem como adotar, cada vez mais, uma linguagem que facilite a identificação com os cidadãos, suas necessidades e preocupações. Para promover tais mudanças é necessário redefinir categorias e atribuições dos serviços prestados pela Ouvidoria, processo que está em curso.

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**, para 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 [neste link](#).

1.1. Modalidade Atendimento ao Cidadão



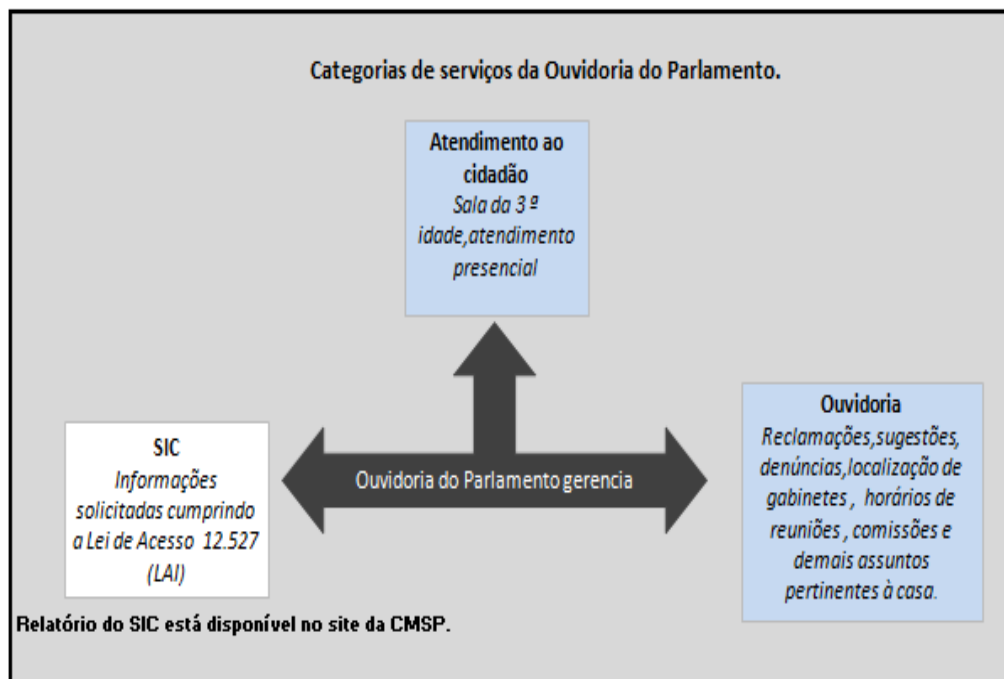
A modalidade **Atendimento ao Cidadão** pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa pública esta acaba, por vezes, recepcionando pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção 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 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 demandado.

Contamos também com a sala da 3ª Idade, provendo um atendimento humanizado para as pessoas que muitas vezes procuram a Casa com demandas delicadas, que necessitam de atenção diferenciada.

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 de 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: 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. Está situado no Palácio Anchieta, sede da Câmara Municipal de São Paulo, no Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900 - Térreo.

Horário de Funcionamento: de segunda a sexta, das 9:00 às 18:00 horas.

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

2.2. Eletrônico

E-mail: ouvidoria@camara.sp.gov.br;

Online: formulário a no Portal Da Câmara, [neste link](#).

Rede social: via Facebook, [neste link](#).

2.3. Telefônico

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

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, 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. Exemplos:

- **Auxílio para cadastro/envio de documentação por meio de sites, dentre os quais podemos destacar: CDHU; COHAB; CAT (o cidadão também recebe, após o atendimento à demanda trazida por ele, a orientação relativa ao órgão ao qual deve se dirigir para prosseguir na resolução dos seus problemas, além de outras informações pertinentes);**
- **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 aos serviços Tenda, CRAS e CREAS, assim como encaminhamento de pedidos de cadeira de rodas e medicação.**

3.2. Informações Gerais

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

Procuramos responder às questões e informações solicitadas da maneira mais completa possível. Não havendo uma resposta possível ao alcance da Ouvidoria, acionamos os demais órgãos da Casa, como:

- **Gabinete dos Vereadores;**
- **Funcionários da Casa responsáveis por serviços relacionados às demandas, como por exemplo as Secretarias e Departamentos responsáveis pela publicação ou pelo arquivamento de projetos de lei, leis, decretos e outros documentos legais;**
- **Verificação dos eventos programados na ou pela CMSP, pela Municipalidade ou pelo Governo do Estado;**
- **Endereços de empresas privadas e públicas;**
- **Vereadores e suas respectivas assessorias.**

3.3. Atividades da 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, 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 instituições e serviços do Município (hospitais, escolas, Serviço Funerário etc.);**
- **Reclamações sobre a Prefeitura de São Paulo e as 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 por meio de encontros periódicos para a discussão de casos de atendimento apresentados pelos membros da equipe. Dessa 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 ampliação e o aprofundamento do conhecimento, assim como o aprimoramento profissional de toda a equipe. Essa parceria auxilia, de forma geral, no debate da avaliação e no realinhamento permanente dos trabalhos realizados pela Ouvidoria. No mês de dezembro foi realizado 1 encontro de 3 horas com os estagiários, procuradoria, técnicos e ouvidores para a realização do balanço do ano de 2013, assim como buscou-se detectar expectativas e sugestões para o próximo ano de trabalho.

4.2 A 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 para 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 Assessoria de Comunicação e Imprensa da Câmara e os veículos de comunicação 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 de demandas pelo veículo de comunicação “Câmara Expressa”. Intitulado “Voz do Cidadão” esse espaço é reservado para publicação semanal de uma demanda, referente a algum serviço da Municipalidade ou da própria Câmara. A publicação de cada demanda é previamente autorizada pelo munícipe. Seguem abaixo as demandas veiculadas no “Câmara Expressa” em dezembro:



DEZEMBRO

“Andrea Cruz Pinto, moradora do bairro Vila Paiva, Zona Norte, sugere à Prefeitura que elabore e coloque à disposição dos munícipes uma cartilha educativa sobre a necessidade do respeito ao silêncio, conforme exemplo do que foi feito pelo Ministério Público no Estado de Pernambuco. O conteúdo desse material está disponível no site http://www.mp.pe.gov.br/index.pl/20090411_sonora. A Ouvidoria do Município recebeu a sugestão encaminhada pela Câmara.”

“Luiz Antônio Mendes, morador do Jardim Silva Teles, na Zona Leste, fala da sua indignação com a irresponsabilidade da empresa que quebrou a Rua Aricanga, no bairro em que reside. Ele conta que a companhia deixou um buraco aberto por vários dias, causando risco de acidente para os moradores, principalmente no final de semana. Dias depois voltaram para tapar o buraco mas o fizeram de tal forma que, em poucos dias, com a passagem dos carros, o piso já começou a afundar novamente. Quer saber quem fiscaliza as obras na cidade. Sua demanda foi encaminhada à Ouvidoria Geral do Município.”

5. Apresentação de dados

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal **295 MANIFESTAÇÕES** no período de 1 a 20 de dezembro de 2013 das quais 85 % ocorreram junto ao nosso atendimento *Presencial*, que viabiliza o contato direto entre o munícipe e os agentes de atendimento.

5.1. Caracterização do Atendimento ao Cidadão (Presencial)

Nos atendimentos presenciais é comum 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	Distribuição de exemplares	Pesquisas em Sites	Informações Gerais	Assistência Social
Lista de vereadores	Estatuto do Idoso	COHAB (Verificação de cadastro)	Gabinete de vereadores	Procura por auxílio financeiro
Lista com a composição das Comissões	Informativos Display	Inscrições/Informações (cursos)	Setores da Casa	Vagas em albergues
Pautas das Comissões	-	Localização de Ruas	Ex-vereadores	Vagas de Emprego
Agenda de eventos da CMSP	-	Programas sociais	Localização de funcionários CMSP	Relato Pessoal
Sessões plenárias	-	2ª Via do Certificado de Reservista	Visitas monitoradas à CMSP	Assistência jurídica gratuita
Reuniões das Comissões	-	-	Lideranças partidárias	Bolsa de estudo para deficiente visual
Audiências Públicas	-	-	Diretórios Partidários	-
Projetos de Lei/Leis/Decretos	-	-	Lideranças partidárias	-
Legislação diversas	-	-	-	-

5.2. Caracterização geral

Tabela 1 - Tipo de atendimento DEZEMBRO

Tipo de Atendimento	Quant.
Pessoal	252
Telefônico	5
Eletrônico	37
Carta	1
Total	295

Gráfico 1 - Tipo de atendimento.

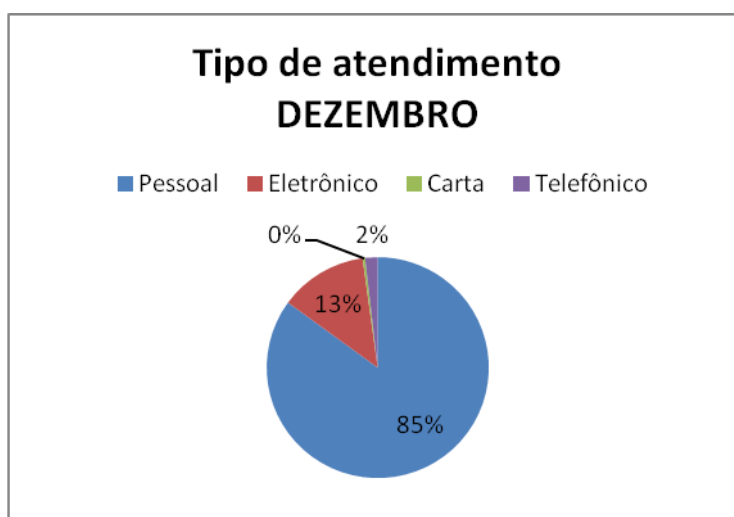


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero

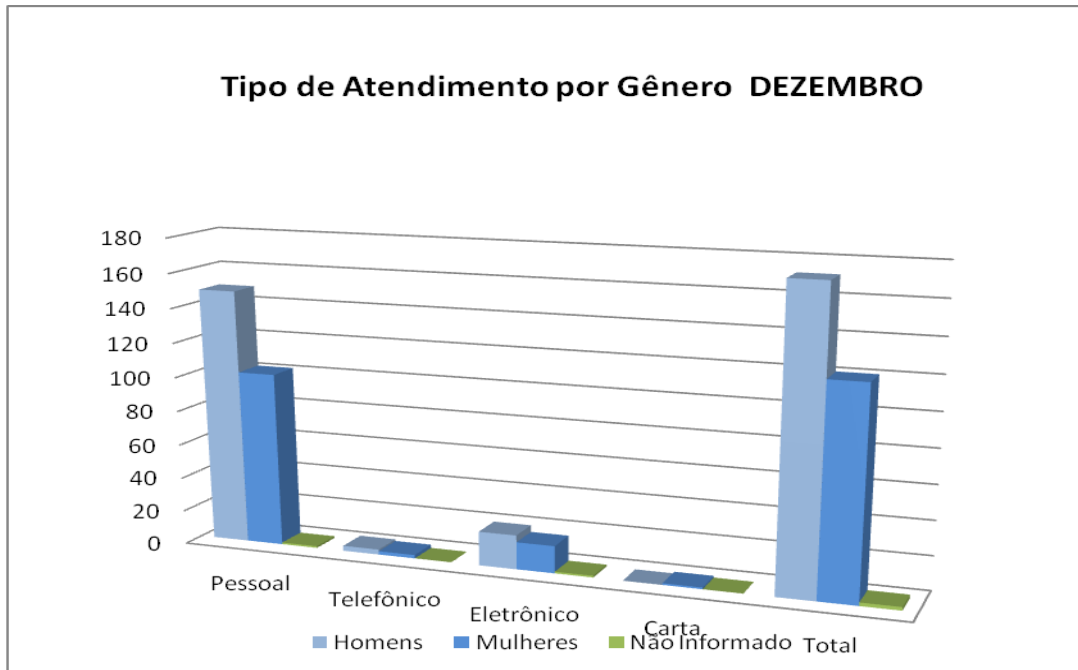


Gráfico 3 - Distribuição da localidade por gênero

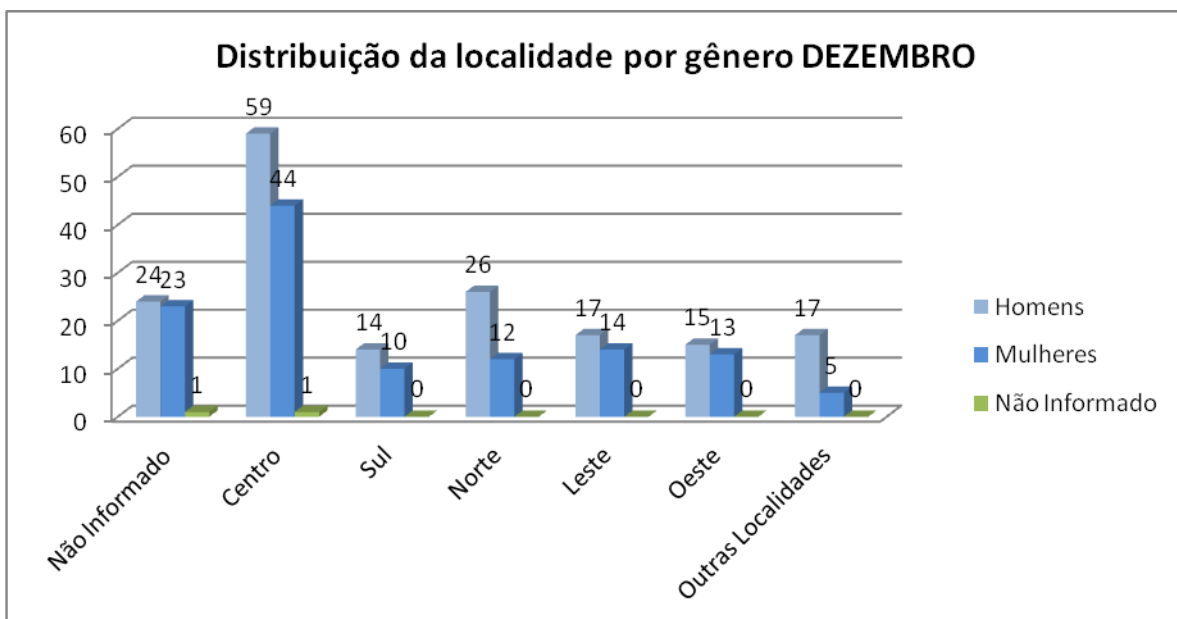


Tabela 2 - Tipo de Manifestação DEZEMBRO

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	116
Solicitação de providência (Inclui impressões de listas, pautas , agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	132
Denúncia	5
Elogio	2
Crítica	10
Reclamação	18
Sugestão	6
Envio de mídia/propaganda	0
Envio de informativos diversos	4
Relato pessoal	2
Total	295

Gráfico 4 - Tipo de manifestação DEZEMBRO

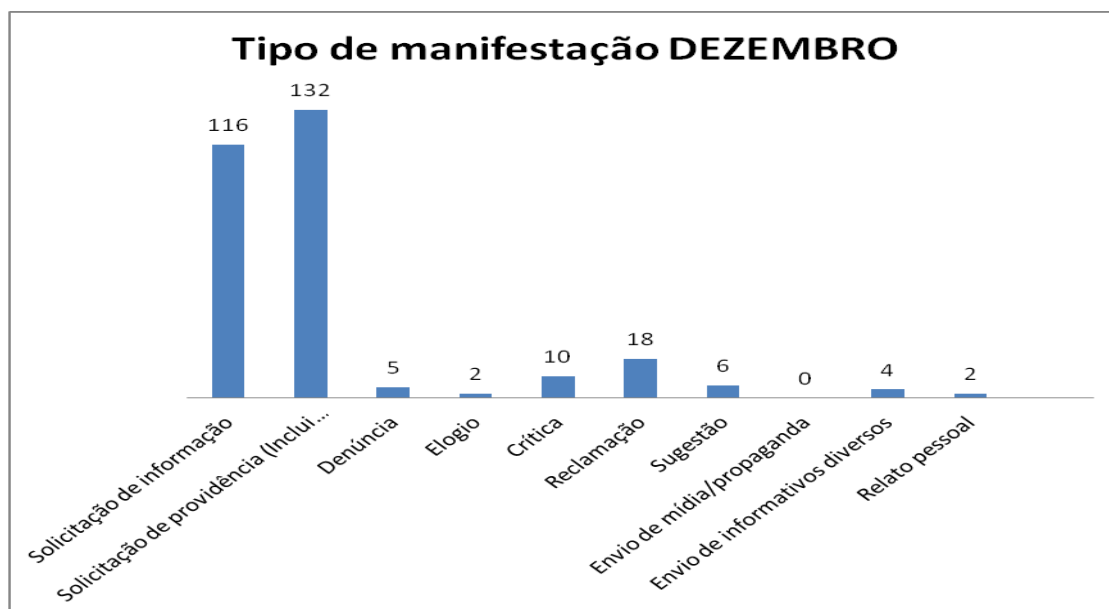


Tabela 3 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade

Tipo de manifestação	Centro	Leste	Oeste	Norte	Sul	Não Informado	Outras localidades	Total
Solicitação de informação	43	7	13	18	13	13	9	116
Solicitação de providência	61	22	9	17	10	2	11	132
Denúncia	0	0	2	0	0	3	0	5
Elogio	0	1	1	0	0	0	0	2
Crítica	0	1	1	0	0	9	0	11
Reclamação	0	1	1	1	1	12	2	18
Sugestão	0	0	0	2	0	4	0	6
Envio de mídia/propaganda	0	0	0	0	0	0	0	0
Envio de informativos diversos	1	0	0	0	0	2	0	3
Relato pessoal	0	0	0	0	0	2	0	2
Total								295

Gráfico 5 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade

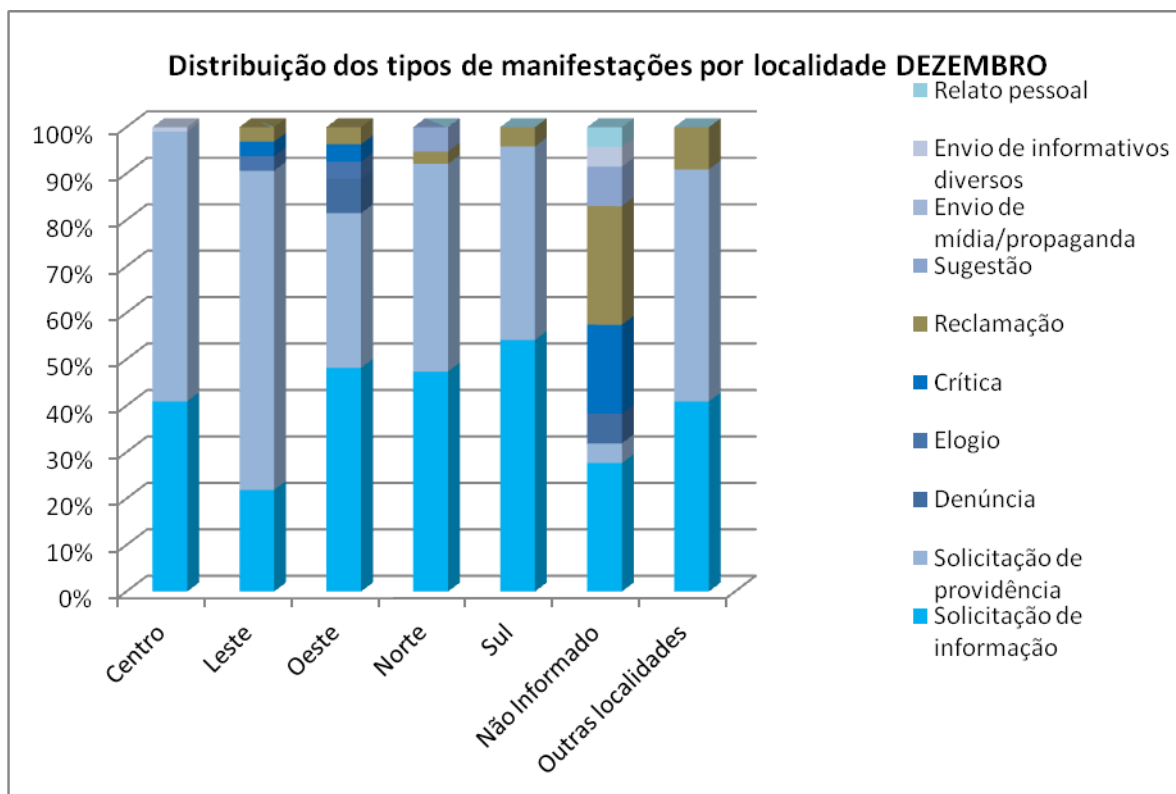


Gráfico 6 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero



6. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das 295 manifestações registradas no mês de dezembro de 2013, 92 foram relativas a demandas externas e 203 a demandas internas, conforme está no *anexo 1*, com destaque para:

6.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Munícipe compareceu à Ouvidoria Presencial da CMSP, para reclamar das palmeiras que estão localizadas no terreno vizinho a sua casa. Segundo ela, estas plantas estão atraindo ratos e insetos para seu quintal;
- Munícipe encaminha relato sobre a falta de segurança, policiamento e planejamento no evento Oktoberfest São Paulo realizado em 2012, evidenciando esses fatos para que haja uma melhoria para a realização do mesmo evento esse ano, que será realizado nos dias 30 e 31 /11 e 01/12 no espaço Genoveva, na av. Francisco Matarazzo. O mesmo relata que ano passado, trabalhou na equipe de logística de recepção dos convidados VIP e por esse evento tratar-se da maior "festa da cerveja" do Brasil, merece atenção da imprensa local. Conta que no ano de 2012 foi um caos na saída dos convidados pela Av. Olavo Fontoura, pois a festa aconteceu no Anhembi. Esse ano, será ao lado do Villa Country. A avenida é estreita, trata-se de um grande corredor de ônibus e veículos e são centenas de pessoas chegando de carro e saindo completamente embriagadas. Pede a atenção e devidas soluções para o acontecimento da festa;
- Munícipe critica o atendimento recebido no Fórum de Santo Amaro e na demora da tramitação do seu processo. Relata que tenta falar com um vereador desde 2010 e não consegue, exige que o mesmo entre em contato com ele através de seus contatos. nº processo: 000388910.2010.26.0002002.10.003889-3).

- Munícipe é deficiente visual e precisa utilizar o transporte público, é pobre, recebe benefício do alocas e paga aluguel. Pede ajuda com relação ao transporte público, onde deve ir e o que fazer, pois é difícil já que não enxerga e vai de um lado para o outro não conseguindo resolver esse impasse;
- Munícipe critica a isenção e/ou descontos no IPTU para aposentados e pensionistas. Alguns dos aposentados e pensionistas, inclusive ela, juntam tudo que é necessário para entrar com o pedido levando inclusive o extrato do INSS dos últimos doze meses, comprovando o benefício (ridículo) de R\$1.036,00, e pagando em 2013 R\$ 567,00 de IPTU ao mês. Funcionários do atendimento ao público alegam que nós não teremos direito ao desconto muito menos a isenção por que nossos imóveis tem valores altos (altos para eles um milhão de reais). Moramos todos em Moema. E a maior parte dessas pessoas tem suas casas a 30, 40 anos, nada a ver com a especulação imobiliária atual. Mas o que é imóvel com valor alto? Nas favelas de Heliópolis e Paraisópolis existem imobiliárias vendendo imóveis nessas favelas com valores de quinhentos e seiscentos mil reais? Se essa situação criada pela prefeitura não for corrigida e mantido o que foi anunciado pelo prefeito, a população deverá se unir e entrar com uma ação pública contra a prefeitura, ou se unir e deixar de pagar IPTU;
- Munícipe reclama e afirma sua total indignação com o 22º batalhão da Polícia Militar 4ª Cia que fica localizada na Av. Yervant Kissajikian, 2215 - Vila Joaniza. Informa que a partir das 14hs houve mais um domingo com baile funk na frente da sua casa na rua Delfino Fachinna, altura do número 900, regado a muita droga, bebidas alcoólicas e mais drogas. Não é de hoje que vem acontecendo este tipo de baile na região, só que neste domingo foi um dia especial com os organizadores do baile fazendo questão de anunciar com muita ênfase o aniversário de um traficante da região. Que maravilha não é mesmo? Incrivelmente desde que começou o baile neste dia a polícia estava muito atarefada, pois liguei para o 190 mais de dez vezes e liguei para o 5626-1666 (telefone da 4ª Cia) e uma moça atendeu dizendo que eu não poderia ter ligado direto para o batalhão e sim deveria ligar mais uma vez para 190. Cansei de esperar, fui ao batalhão onde se encontravam várias viaturas e uma

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

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

base estacionada. Conforme o policial que me atendeu, mesmo com aquelas viaturas paradas ali, todos os policiais estavam em ocorrência envolvendo vidas. Foi assim que ele descreveu e disse que teria que esperar o Copom 190 enviar uma viatura, que até às 22hs da noite nada ocorreu. Isto só leva a uma conclusão, os policiais que deveriam servir ao bem coletivo e a população esqueceram que na favela também mora gente, pessoas que contribuem para sociedade, que trabalham, pagam seus impostos e esperam que no mínimo a lei e a ordem sejam mantidas por estas autoridades que não ligam para a própria lei;

- Munícipe reclama da falta de policiamento em seu bairro. Informa que na rua Henriqueta Noguez Brieba ,Bairro Fazenda do Carmo - Cep 08421-530, em frente à Fábrica de Cultura, todos os finais de semana ocorrem festas com som alto atrapalhando a tranquilidade dos moradores, impedindo a circulação dos carros dos próprios moradores. Afirma ainda que no local ocorrem rachas e uso de drogas por menores de 18 anos;
- Munícipe encaminha e-mail pedindo a resolução do seu problema com relação à regularização do seu apartamento junto aos órgãos públicos. Informa que o Sr Agenor tinha várias casas em seu nome e inclusive o apartamento do reclamante, na Cohab. Informa que levou todos os documentos solicitados sob o protocolo de solicitação de serviço nº 14210/13 e não conseguiu solução. Pede ajuda para conseguir a regularização e a escritura;
- Munícipe encaminha uma manifestação com a intenção de alertar as autoridades que não ajudam os mais necessitados (moradores de rua) e que vem se agravando dia a dia. Informa que é preciso haver uma “integração social forte com organização social e envolvimento de todos”, senão nunca resolveremos essa questão social degradante;
- Munícipe afirma ter problemas nas pernas, devido à isso, solicitou pela SPTrans o bilhete único para deficiente, porém recebeu uma carta dizendo que seu pedido foi negado. Deseja uma explicação, pois possui o CID da sua doença;

- Munícipe se manifesta ao subprefeito de Jaçanã e pede para encaminhar ao SPTRANS. O ponto e abrigo foram retirados da rua Ari da Rocha Miranda nº1, próximo do prédio verde do CDHU no Jova Rural, próximo do Céu Jaçanã e do 73 DP. Os moradores do local gostariam de saber o motivo; porque foram retirados o ponto e o abrigo daqui. Até o dia 16-09-2013 tinha o ponto e o abrigo. Alega que os moradores do local precisam desse serviço. A linha do ônibus é Jova Rural Tiete nº1702 /10;
- Munícipe reclama dos atendimentos de todos os hospitais da cidade de São Paulo. Segundo ele, está com problema de saúde e não consegue uma consulta com especialista;
- Munícipe enviou uma denúncia de criança de 2 anos e 11 meses agredida pela professora dentro da CEI Vereador Benedito Rocha- Butantã. No dia 6/12/2013 foi buscar seus filhos na creche às 16h30 e após receber reclamação que a criança era “birrenta” e “chorona” e se jogava no chão. A criança veio ao seu encontro com marcas, hematomas, vermelhos/roxos (ou “roxeando”) em seus dois antebraços bem visíveis. Ligou para o 190 e recebeu a orientação de que deveria aguardar uma viatura no local da ocorrência. O PM nos encaminhou ao 75º DP, mas como este DP estava prestes a fechar, fomos encaminhados ao 89º DP Jardim Taboão. Antes de nos dirigirmos ao 89º DP, passamos (acompanhados da viatura) ao Pronto Socorro Municipal Dr. Caetano Virgílio Neto – Butantã para que passasse com um médico. O Dr. Daniel Chacon (CRM-SP 136821) examinou e fez uma declaração (em anexo) “Mãe traz filho a esta unidade com queixa de possível agressão durante período em que esteve na creche (07:00 às 16:30). Paciente em bom estado geral, clinicamente sem anormalidades, apresentando lesões (hematomas/equimoses) bilaterais nos antebraços, compatíveis por possível compressão por mão humana.” (Laudo em anexo); Saindo do PS fomos ao 89º DP. Lá, registramos B.O (anexo) de “Maus-tratos” com agravante por ser crime praticado contra pessoa menor de 14 anos. O Delegado expediu ainda uma requisição ao IML- Pessoa, de perícia para constatação de Lesão Corporal. Nossas famílias, amigos e nós (os pais) estamos indignados,

abismados, frustrados e com sede de justiça; Pede que o prefeito interceda no caso;

- Munícipe reclama com relação aos seguranças do Hospital da Santa Casa. Informa que dia 10/12, às 22:29 o segurança que fica na porta para entrar para o atendimento usou da violência tanto nele quanto a uma outra cidadã que se encontrava no local;
- Munícipe solicita informações, sobre bolsas estudantis, pois tem um filho com deficiência visual e estou buscando referências em alguns sites para esclarecer algumas dúvidas como para obter material escolar, merenda escolar e bolsa de estudo;
- Munícipe mostra insatisfação com as vagas escolares, pois trabalha em período integral, e sua filha fará 4 anos no dia 02/01/2014, e ainda não surgiu nenhuma vaga em escola pública pra ela. Precisa urgente desta vaga, e gostaria de saber se pode contar com os vereadores que elegeu nas eleições e que estão na Câmara para nos representar, sem ter a necessidade de ir até a mídia para solicitar vaga;
- Munícipe espera que o prefeito não insista em questionar a decisão da Justiça em relação ao aumento do IPTU, que seja humilde e reconheça suas falhas, pedindo desculpas aos contribuintes;
- Munícipe encaminha fotos tiradas na Praça da República, na Praça da Sé, Av. Alcântara Machado (Mooca); fora a Praça João Mendes, Lgo. São Francisco e milhares de outros pontos, tanto em regiões nobres quanto na periferia, com referência aos moradores de rua, não se tratando apenas da sujeira dos locais, mas solicitando uma ação humana nesse país e governos;
- Munícipe encaminha reclamações sobre a Bolsa Família, alegando que o programa causa um mal estar na economia e sugerindo que haja uma mudança no sistema de previdência, para que haja uma melhoria na qualidade de vida dos aposentados;
- Munícipe usuário de ônibus, idoso e deficiente físico sugere ao Poder Municipal na área de Transporte Público viabilizar e adequar os veículos quanto a acessibilidade tanto no embarque quanto no desembarque, com os

estribos mais baixos facilitando a todos que carregam consigo a deficiência e até mesmo quem não a tem. Fica no aguardo de uma solução;

- Munícipe deseja reclamar/denunciar a tortura psicológica que, segundo seu relato vem sofrendo no ILPI - Butantã (Instituição de Longa Permanência Para Idosos). Refere que alguns idosos que lá permanecem sofrem maus tratos, como tentativa de agressão física e verbal. Segundo a mesma, produtos alimentícios destinados aos idosos, são levados pelos funcionários e somente as bolsas das faxineiras são revistadas e não dos cuidadores e educadores. Segundo ela lhe pediram a senha do cartão do banco. Enfim agora está com medo de represália em relação à sua pessoa, pois ficam lhe ameaçando que perderá a vaga naquela Instituição. Diz que toda essa perseguição teve início quando há mais ou menos uma semana atrás telefonou para SMADS e falou com a funcionária Sra. Edna reclamando que o local estava sem água para higiene dos idosos, já há uma semana. Relata que o Sr. Roberto (Gerente daquele Equipamento Social) afirma que "ela passou por cima dele". Em relação a água, imediatamente as providências foram tomadas e o problema foi solucionado. A munícipe relata ter muitos problemas de saúde e quando não está bem, após ela reclamar, acaba ligando para o SAMU de seu próprio aparelho celular. Faz tratamento no Hospital das Clínicas. Relata também que existe uma funcionária chamada Gisele que leva "pinga" dentro de uma garrafa Pet para dar aos idosos Sr. Jesus e Sr. Antonio. Solicita providências urgentes;
- Munícipe pede auxílio referente a uma denúncia de poluição sonora veicular / perturbação do sossego em área residencial. Informa que está com um problema com vizinhos, que param o veiculo em frente ou próximo a sua residência, com o som muito alto (chega a ser ensurdecador, tremendo as janelas e portas), com músicas de baixo calão e pornográficas. Sempre acontecem (com maior frequência) às sextas feiras e finais de semana, por volta de 1hs às 4hs da madrugada. Já foi feita a tentativa de conversa, muitas vezes pedimos educadamente para abaixar o som, (pois trabalho e estudo preciso/necessito descansar) mas os mesmos não respeitam, dão risadas da nossa cara, xingam, ameaçam. Recorremos à Policia Militar, só que a viatura

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

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

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

que vem prestar atendimento, muitas vezes são amigos/conhecidos dessas pessoas e ao invés de solucionar o problema, alguns acabam fazendo parte da bagunça, outros tratam como brincadeira dizendo que quem pediu a viatura "é vizinho chato" e falam para que eles aumentem o som após a viatura sair. Diz isso, pois conseguiu ouvir as conversas entre os policiais e os vizinhos que estão na rua, e já viu PMS com as viaturas paradas com cerveja na mão e conversando, ao invés de puni-los pelo som alto como foi solicitado. Já pensou em marcar o número da viatura e denunciar à Polícia Militar, mas como as pessoas sabem que quem aciona a PM na maioria das vezes sou eu, fico com medo de maiores ameaças, a mim e à minha família. Já pensei em esperar a viatura e seguir para a delegacia prestar boletim, mas da última vez que tentei fazer isso, e informei a eles que iria chamar a polícia e abrir boletim de ocorrência contra eles, essas pessoas me ameaçaram, caluniaram e eu acabei não saindo de casa por medo. Não sei mais o que fazer, a prefeitura diz que a Lei do PSIU só é válida para estabelecimentos, e não para veículos, me orientaram a procurar a Polícia Militar e a Polícia Civil. Peço Auxílio aos Órgãos responsáveis para que solucionem o meu problema, pois já faz anos que tenho essa luta com esses vizinhos, só que agora não estou mais aguentando, passando noites em claro com dor de cabeça, não conseguindo dormir para trabalhar, nem descansar em minhas folgas. Se existe alguma lei, algum processo, ou algum recurso que eu possa estar utilizando contra essas pessoas que perturbam a paz, peço que me auxiliem. Já pesquisei algumas leis e artigos, referente à perturbação do sossego (art. 42 da lei no. 3.688/41), Poluição Sonora Veicular (Art. 228 do CTB), só que não sei a qual órgão específico devo recorrer, e como posso denunciar.

- Munícipe relata que ao retornar à Instituição de Longa Permanência Para Idoso - ILPI Butantã encontrou seu quarto arrombado e as gavetas reviradas. Registrou Boletim de Ocorrência na Delegacia mais próxima, mas gostaria que ficasse também registrado em nosso sistema para o encaminhamento devido. Solicita ainda que o retorno da Ouvidoria do Parlamento deverá ser através de seu telefone móvel: 951504885 ou 992671029.

- Outras prefeituras: Munícipe mora em Ibiúna, onde o município está largado à traças devido a briga política de Prefeitos que assumem mas saem por ordem judicial, e outro que assume e não faz nada. Está indignado com os vereadores que esqueceram o município e ficam somente acompanhando este entrave político. O único hospital não oferece condições adequadas, sem transporte, a falta de respeito na acessibilidade para os portadores de deficiência e idosos. Solicita ajuda de nossos nobres vereadores para auxiliar nestes problemas que agravam o município, como podem proceder para que tenham um mínimo de dignidade por parte das pessoas aqui a qual foram escolhidas para assumir o poder público.

6.2. Manifestações referentes as leis e aos Projetos de Lei (PLs)

- Projeto de Lei n^o 122/2012, Dispõe sobre a reabertura do prazo para ingresso no programa de Parcelamento Incentivado – PPI - Munícipe deseja informações;
- Projeto de Lei n^o 246/2013, de autoria do Vereador Toninho Paiva, que regulamenta o estacionamento de veículos defronte padarias, confeitarias e estabelecimentos congêneres e dá outras providências. Munícipe solicita informações;
- Projeto de Lei n^o 824/2013, que “obriga os órgãos públicos e privados no âmbito do Município de São Paulo a usarem o termo “pessoas com deficiência” para se referir a pessoas com qualquer tipo de deficiência. Munícipe solicita informações;
- Lei 10.205/1985, relacionada ao Alvará de Licença Comercial. Munícipe solicita mais detalhes sobre essa lei;
- Lei 12.325/97- Munícipe informa que a rede de Cinemas Cinemark não está concedendo aos aposentados o benefício de meia- entrada nos seus estabelecimentos alegando que a Lei que dispõe sobre o assunto foi revogada. Munícipe solicita esclarecimentos;

6.3. Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs):

Não houve nenhuma proposta de criação de projeto de lei no mês de Dezembro.

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

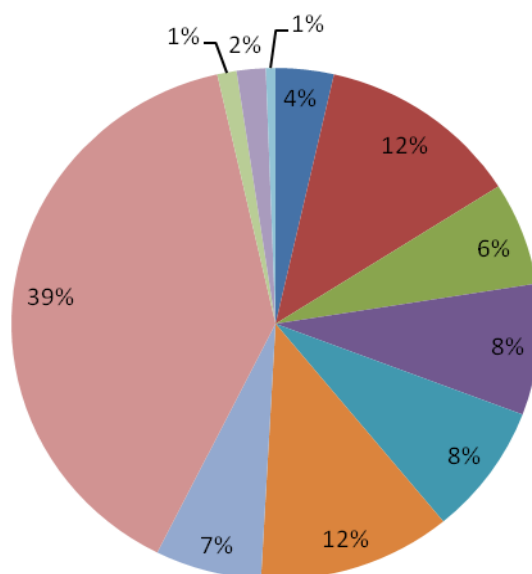
- Informações sobre Sessões Plenárias (Horários/Dias);
- Munícipe comenta que a Câmara Municipal, na qualidade de órgão fiscalizador do executivo, tem a obrigação de ser transparente nos seus atos, especialmente nos processos de licitação. Caso a comissão seja independente, sugere que deveria reabrir a licitação com as seguintes modificações:
 - Visita técnica desde a abertura do certame até o dia anterior à data prevista para entrega das propostas.
 - Abolir a caução de garantia de proposta - A caução de garantia de proposta é o maior facilitador para formação de cartel.Com as mudanças acima propostas, não haverá tempo hábil para as empresas unirem-se para formar cartel, fazendo com que cada empresa apresente sua proposta real de preço;
- Munícipe encaminha o link do Portal da CMSP no menu Orçamentos, informando que os dados estão desatualizados por constar apenas informações do Orçamento do ano de (2012);
- Munícipe sugere que no protocolo de atendimento da Ouvidoria houvesse a mensagem original. Como ela encaminhou várias manifestações, informa que não soube distinguir qual protocolo foi destinada a cada uma;
- Munícipe quer saber se a Câmara Municipal de São Paulo tem o programa Jovem Aprendiz. Caso tenha, gostaria de mais informações sobre como se candidatar;
- Munícipe solicita informação no que se refere a editais do concurso para provimento de cargos nesta Casa. Quer saber a data da eventual publicação e de algumas informações pertinentes, tais como: os cargos, funções, conteúdo programático a ser estudado, etc;
- Munícipe reclama do péssimo atendimento das atendentes da recepção (estagiárias tarde) da CMSP. Critica uma GCM, que segundo ele encontrava-se na principal porta de entrada desta Casa e dispensou péssimo atendimento, mas lhe devolveu o guarda chuva que havia perdido. Pergunta onde está o Portal transparência da Câmara?
- Munícipe sugere pela 2ª vez a colocação de corrimão bilateral na saída lateral do Auditório Prestes Maia (Plenarinho) no 1º andar da CMSP. Segundo ela nesta escada não possui corrimão;

- Múncipe funcionário público, técnico no Município de Penalva do Castelo, distrito de Viseu, Portugal solicita Galhardete / Guião / Pin / Brasão em Tecido ou Logotipo, dessa Casa.
- Eventos, Cursos, Reuniões e Palestras realizados na Casa (Secretaria de Assistência Social; Grande Conselho do Idoso; Atividades para 3ª Idade; Audiências Públicas e outros).

Gráfico 7 - Demandas pertinentes à Ouvidoria

Demandas pertinentes às categorias de serviços próprios 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 , impressão e xerox
- Funcionários CMSP: Localização e dados
- Partidos, Vereadores e Lideranças: Reclamação, denúncias, 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



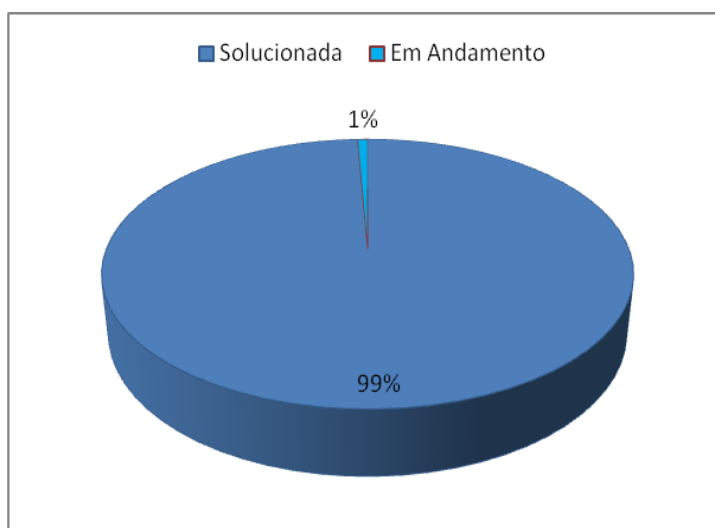
7. Situação das Demandas

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

Tabela 4 - Situação das demandas DEZEMBRO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	292
Em Andamento	3
Total	295

Gráfico 8 - Situação das demandas DEZEMBRO



7.1 Relação de protocolos Pendentes

Tabela 5 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 20/12/2013

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto
17622	Reclama de atendimento	18/06	30/07 Reenviado 27/11	6 meses e 2 dias
17732	Reclama do atendimento recebido	24/06	Reenviado 25/09 Reenviado 30/09	5 meses e 26 dias
17978	Reclama de falta de resposta ao email encaminhado	10/07	Reenviado 25/09	5 meses e 10 dias
18057	Reclama da insuficiência a resposta de protocolo.	16/07	Reenviado 26/08	5 meses e 4 dias
18681	Solicita reunião com representante da Ouvidoria.	29/08	Reenviado ao munícipe 14/10 Aguardando tratativa final	3 meses e 21 dias
19069	Reclama de cancelamento de	20/09	Reenviado 14/10	3 meses
19070	Reclama de atendimento em gabinete	20/09	Reenviado 14/10	3 meses
19160	Reclama do atendimento	26/09	Reenviado 14/10	2 meses e 24 dias

19197	Reclama da falta de políticas públicas no bairro prometidas em campanha	01/10	Reenviado 14/10	2 meses e 20 dias
19350	Denúncia	08/10	11/10	2 meses e 9 dias
19452	Solicita melhoria na disponibilização dos vídeos no portal da CMSP	14/10	29/11	2 meses e 6 dias
19475	Reclama de falta de acessibilidade em casa de show	15/10	15/10 Reenviado 29/11	1 mês e 5 dias
19688	Denúncia	29/10	30/10 29/11	1 mês 20 dias
19844	Reclama da fumaça de cigarro na entrada da CMSP	06/11	07/11 Reenviado 17/12	1 mês e 14 dias
20131	Solicita documento assinado pela CMSP à França	25/11	25/11 aguardando mais detalhes pelo cidadão	20 dias
20217	Solicita correção de data do calendário oficial da cidade	27/11	28/11 Reenviado 17/12	23 dias
20309	Denúncia	03/12	05/12	17 dias
20485	Reclama de descumprimento de lei	16/12	16/12	4 dias
20548	Reclama da Poluição sonora de carros	19/12	19/12	1 dia

*Do total de 19 demandas em aberto, as últimas 3 são referentes ao mês de dezembro e as demais referem-se a pendências de meses anteriores que aguardam retorno de outros setores da Casa.

8. Balanço anual 2013

8.1 Sobre a metodologia

A Ouvidoria do Parlamento recebeu em 2013 diferentes tipos de solicitações da sociedade como denúncias e reclamações do legislativo paulistano que necessitam de diferentes tratativas nos fluxos de informação. Desta forma houve no início de 2013 a readequação do gerenciamento dos fluxos de atendimento buscando atender prazos previstos em lei, assim como romper com possíveis barreiras de comunicação interna da Ouvidoria e com os demais setores acionados. Buscou-se também aprimorar os sistemas de controle e de forma gradativa foram sendo incorporados novas metodologias de análise e tabulação dos dados processados.

Sendo assim algumas variáveis acrescentadas neste ano podem não dialogar com variáveis de anos anteriores, contudo, o objetivo de tal mudança é aprimorar cada vez mais os relatórios para que possam ser mais informativos e cumprir o princípio de transparência desta Casa. Como consequência de uma Ouvidoria em amadurecimento notou-se a necessidade também do redesenho do sistema de gerenciamento para atender as demandas diferenciadas, e para tanto está sendo formulado um novo sistema de armazenamento e gerenciamento dos fluxos de dados que seja mais inteligível e ágil.

Justifica-se assim através dessa minuta possíveis disparidades de classificações de variáveis quando comparados a anos anteriores a este relatório, contudo, buscou-se contemplar nos comparativos anuais a maior quantidade possível de informação ao cidadão, refletindo assim a busca pela melhoria de todo o processo de trabalho que a Ouvidoria do Parlamento da cidade de São Paulo se propõe a realizar de forma transparente e comprometida com o cidadão.

8.2 Apresentação dos dados de 2013

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal **5157 MANIFESTAÇÕES** no ano de 2013, das quais 79 % ocorreram junto ao nosso atendimento *Presencial*, que viabiliza o contato direto entre o munícipe e os agentes de atendimento.

Quanto à equipe/ parceria obteve-se um balanço positivo em relação às reuniões em parceria com a Procuradoria da Casa , pois através delas foi possível fazer o levantamento de erros e acertos com o objetivo de produzir melhorias nos processos de trabalho assim como no ambiente organizacional da Ouvidoria. No ano de 2013 foram realizadas três reuniões de 3 horas com a participação de todos os envolvidos no processo. Soma-se também o acúmulo de informação e aprendizado que os estagiários puderam compartilhar com a equipe técnica resultando assim no aprimoramento do alinhamento dos trabalhos do cotidiano assim como a melhoria da comunicação interna. Gratificante também foi a parceria realizada com a assessoria de imprensa da Casa através do espaço intitulado “A Voz do Cidadão” publicada semanalmente no informativo Câmara Expressa. Foi veiculado o total de 11 demandas da Ouvidoria do cidadão buscando, assim, ressaltar o importante papel do cidadão ativo.

Quanto aos 5157 atendimentos do ano de 2013, 494 que representam 9,5 % do total são de atendimento que consideramos de orientação assistencial como os relatos pessoais, uso de telefone, impressões, orientação aos serviços sociais, solicitação de cesta básica e vagas em albergue. Do total de 1231 solicitações externas à CMSP , 732 (59 %) são pertinentes à Prefeitura. Os demais 41% representam demandas de outros órgãos públicos e particulares.

Destaca-se ainda o Centro liderando a região de moradia dos solicitantes e o sexo masculino com 62 % dos atendimentos totais. Do total de demandas que chegaram a esta Casa 10 % são reclamações interna e externas à CMSP.

A seguir, os dados e gráficos que corroboram a análise:

Gráfico 9- Distribuição dos atendimentos mensais no ano de 2013

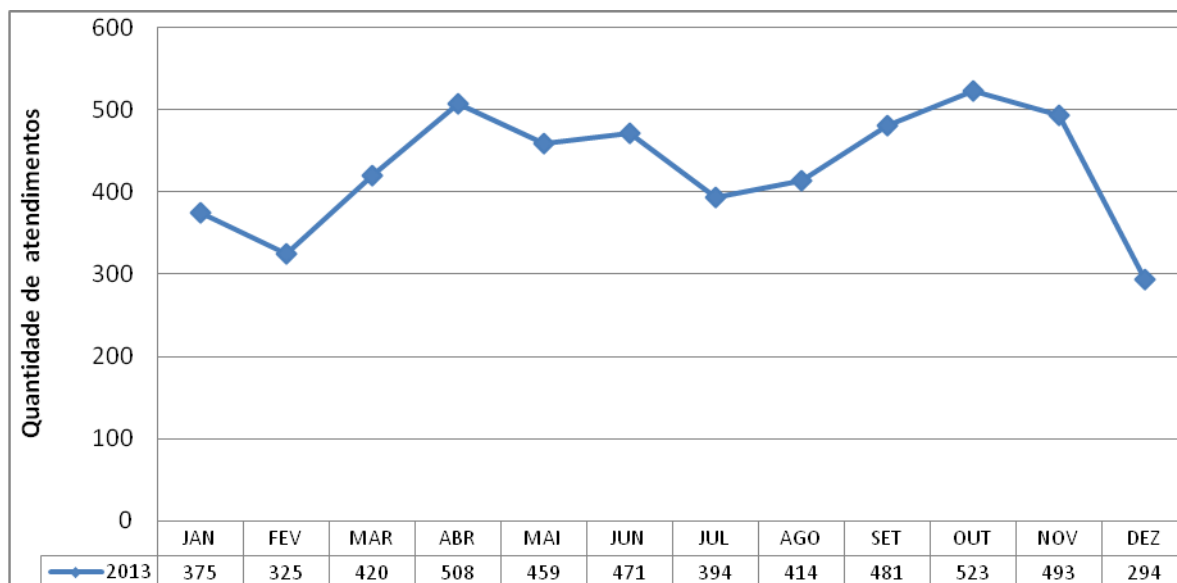


Gráfico 10 – Tipo de ferramenta de comunicação usada pelo cidadão

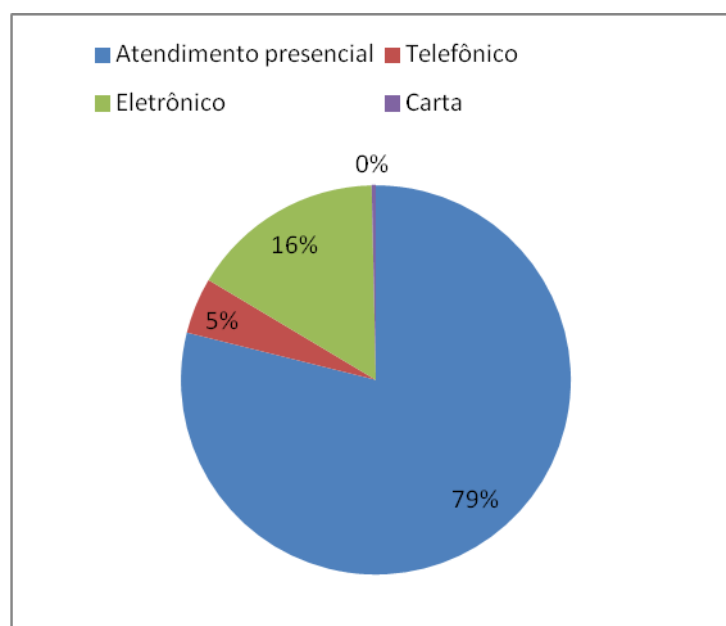


Gráfico 11- Situação dos atendimentos no ano de 2013

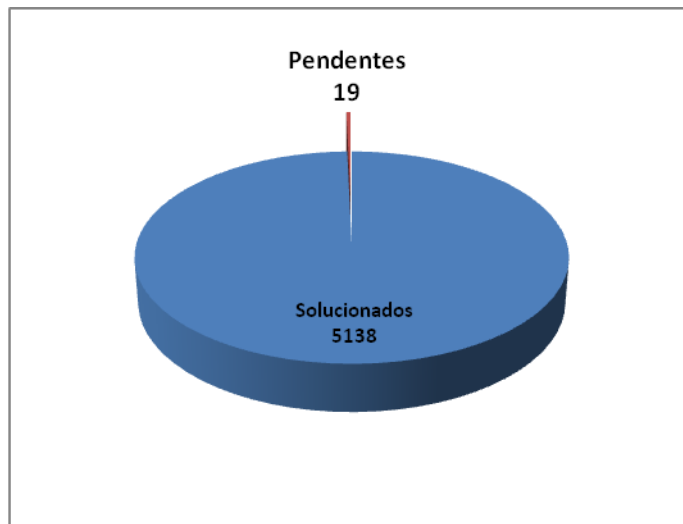


Gráfico 12 - Distribuição dos atendimentos por assunto interno/externo à CMSP no ano de 2013

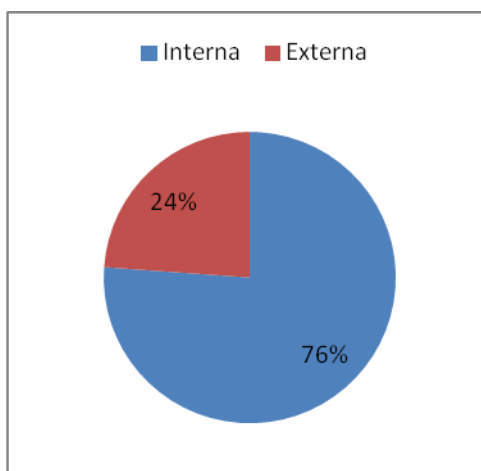


Gráfico 13 – Tipos de solicitações

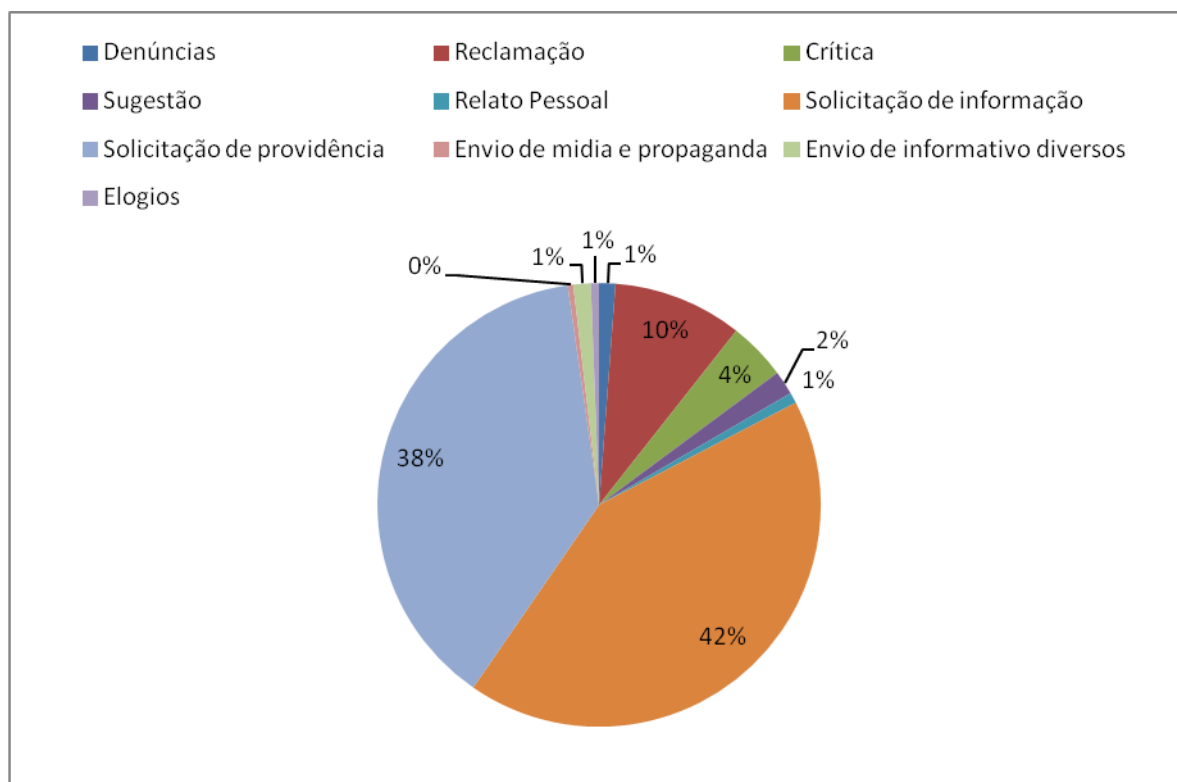


Tabela 6 – Tipos de solicitações / quantidade de atendimentos

Tipo de manifestação	Quantidade
Denúncias	61
Reclamação	487
Crítica	218
Sugestão	90
Relato Pessoal	40
Solicitação de informação	2178
Solicitação de providência	1966
Envio de mídia e propaganda	21
Envio de informativo diversos	65
Elogios	31
Total	5157

Tabela 7 - Sexo dos cidadãos atendidos / quantidade de atendimentos

SEXO	Qtd atendimentos
Masculino	3195
Feminino	1947
Não informado	15
Total	5157

Gráfico 14 - Sexo dos cidadãos atendidos

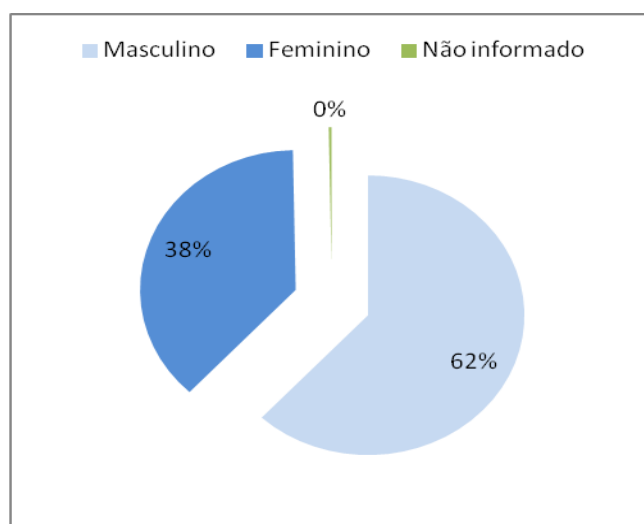
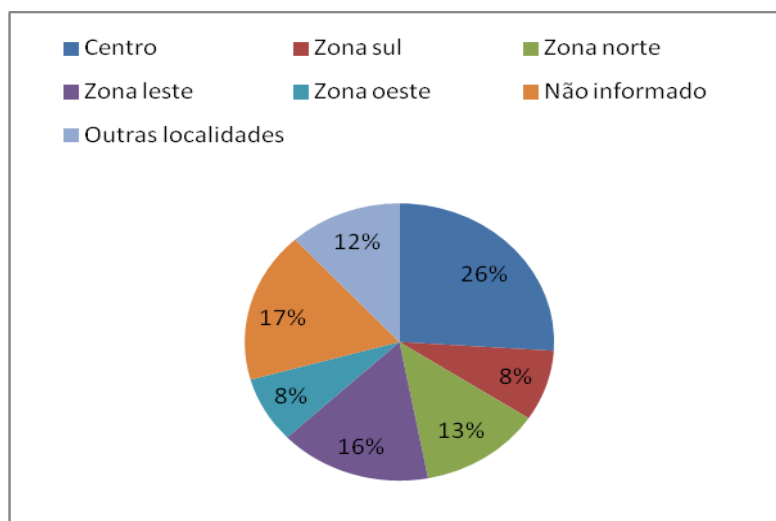


Gráfico 15 – Região de moradia dos cidadãos atendidos

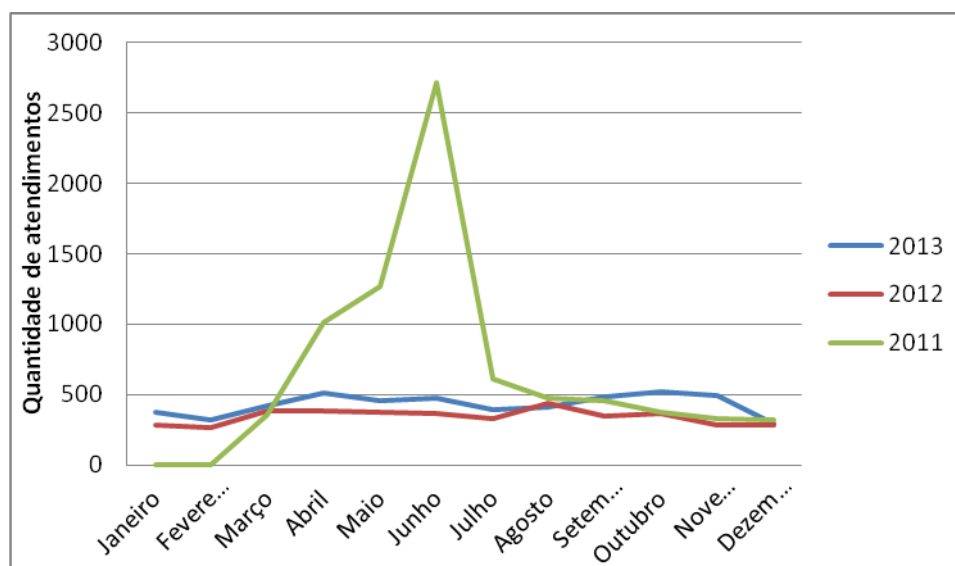


8.3 Comparativos anuais 2011, 2012 e 2013

Através da compilação dos dados processados nesses três anos de trabalho chega-se ao final de 2013 com o total de 17.193 atendimentos realizados pela Ouvidoria do Parlamento. Através do trabalho de controle e monitoramento foi possível construir um rico quadro comparativo demonstrando resultados que estão apresentados a seguir.

Observa-se que nos primeiros meses de 2012 e 2013 houve um equilíbrio na quantidade de atendimentos, porém com sensível aumento no ano de 2013. A partir de setembro a curva ascendente demonstra acelerado crescimento e, após o término das atividades legislativas, estagna o resultado. Vale salientar que em 2011, ano de implantação da Ouvidoria, a curva toma outro aspecto devido ao impacto gerado por projetos de lei abordando o aspecto qualitativo percebe-se que as curvas também denotam aumento de manifestações em 2013, o que significa o reconhecimento da atuação da Ouvidoria junto à população.

Gráfico 16 - Comparativo anual por quantidade de atendimentos mensais



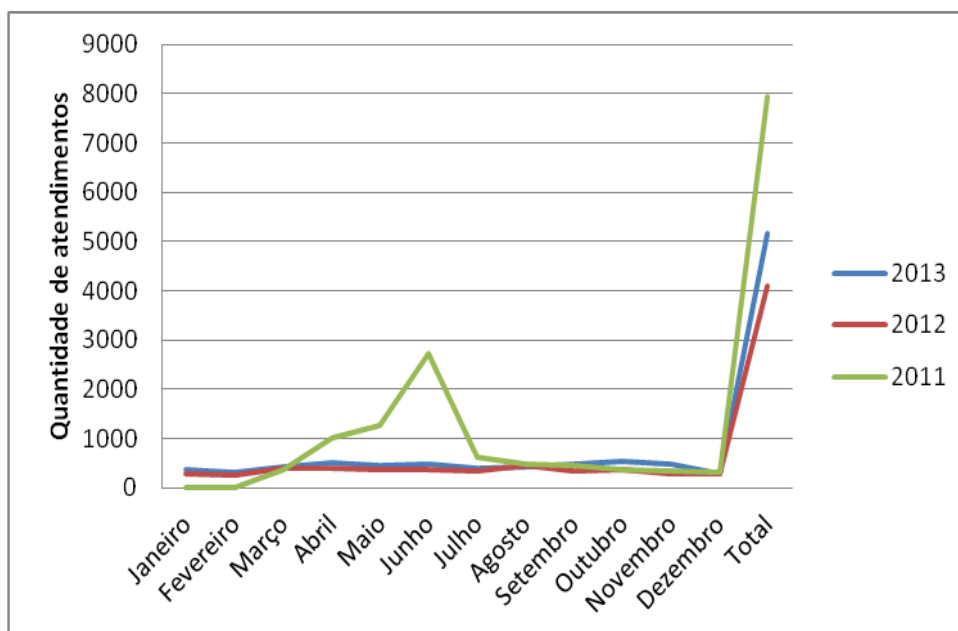
A tabela apresenta aumento em todos os meses do ano, inclusive no período de recesso parlamentar, o que demonstra o interesse da população em registrar suas manifestações. Em 2011 o registro é diferenciado devido ao processo de implantação e ao impacto de projeto de lei relacionado a construção do estádio em Itaquera.

Tabela 8 - Distribuição anual por quantidade de atendimentos mensais

MÊS	2013	2012	2011
Janeiro	375	282	0
Fevereiro	325	263	0
Março	420	386	354
Abril	508	386	1014
Maio	459	375	1267
Junho	471	370	2714
Julho	394	331	614
Agosto	414	442	474
Setembro	481	346	458
Outubro	523	362	377
Novembro	493	285	330
Dezembro	294	282	324
Total	5157	4110	7926

Com foco na estabilização do sistema de Ouvidoria visualiza-se que 2013 apresenta um aumento progressivo e estável em relação ao ano anterior e satisfatório se comparado ao ano de 2011. Nos meses de maio e junho a tendência tem sido aumentar as manifestações significativamente devido as votações de projetos de lei que impactam a vida do cidadão.

Gráfico 17 – Comparativo entre os anos dos totais de atendimentos



A Ouvidoria logrou aumentar substancialmente as demandas internas em relação às externas, através de um intenso trabalho de conscientização do papel do legislativo junto a população. Esta passou a entender melhor que os problemas urbanos são da alçada do executivo.

Tabela 9 – Distribuição dos atendimentos por assunto interno/externo à CMSP

Assunto	2012	2013	variação %
Interno	2297	3926	70,92%
Externo	1813	1231	-32,10%
Total	4110	5157	25,47%

Na apresentação abaixo se visualiza nitidamente um resultado positivo de aumento das demandas internas, ou seja as que realmente são de pertinência do legislativo.

Gráfico 18 - Comparativo do ano de 2012 e 2013, quesito competência em relação aos atendimentos

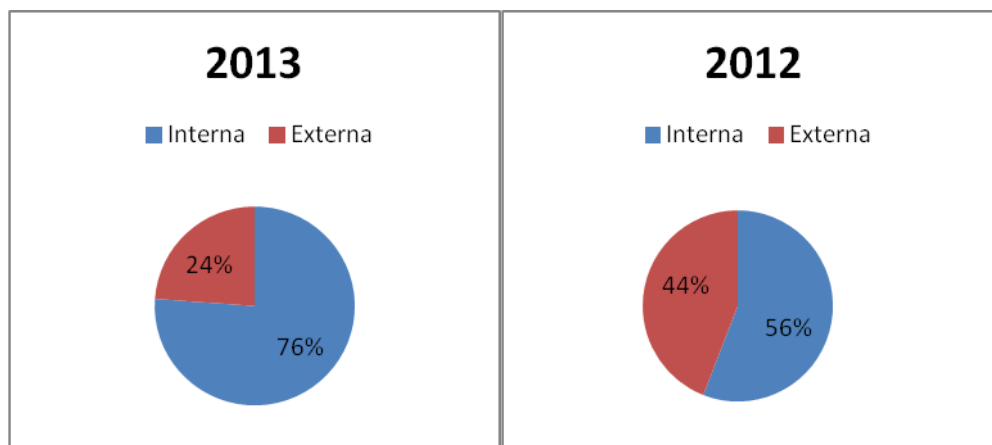


Tabela 10 – Média de atendimento mensal por ano

	2013	2012	2011
Média de atendimentos ao mês	429,3	342,5	660,5

Os gráficos evidenciam que a preferência por um atendimento presencial são os mais executados seguidos dos eletrônicos. Seguramente é o resultado das tendências atuais de dois públicos. Um com problemas pontuais, e que portanto busca a solução imediata, vindo pessoalmente ao atendimento e um público mais politizado que tem no atendimento eletrônico um meio mais rápido e eficaz de se expressar. Observa-se que a ferramenta ‘carta’ perdeu seu espaço em todos os anos. Em 2011 as ferramentas telefonia e eletrônico se destacaram e em 2012 apresentou-se um equilíbrio entre a telefonia e o eletrônico. Já em 2013 o atendimento presencial foi o destaque absoluto.

Gráfico 19 – Comparativo anual das médias de atendimento mensal

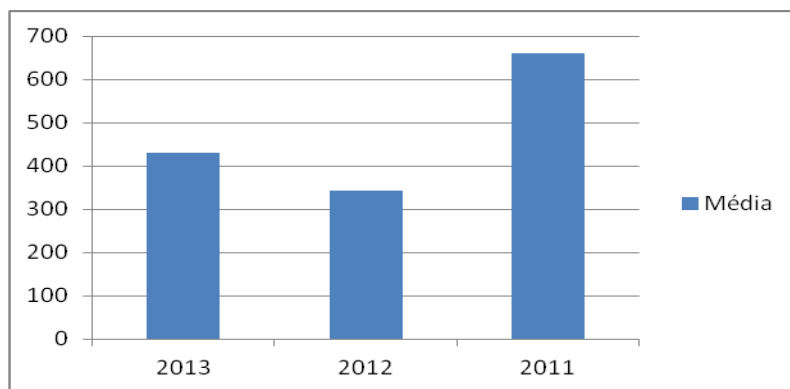


Gráfico 20 - Comparativo das ferramentas de comunicação utilizadas pelo cidadão por ano

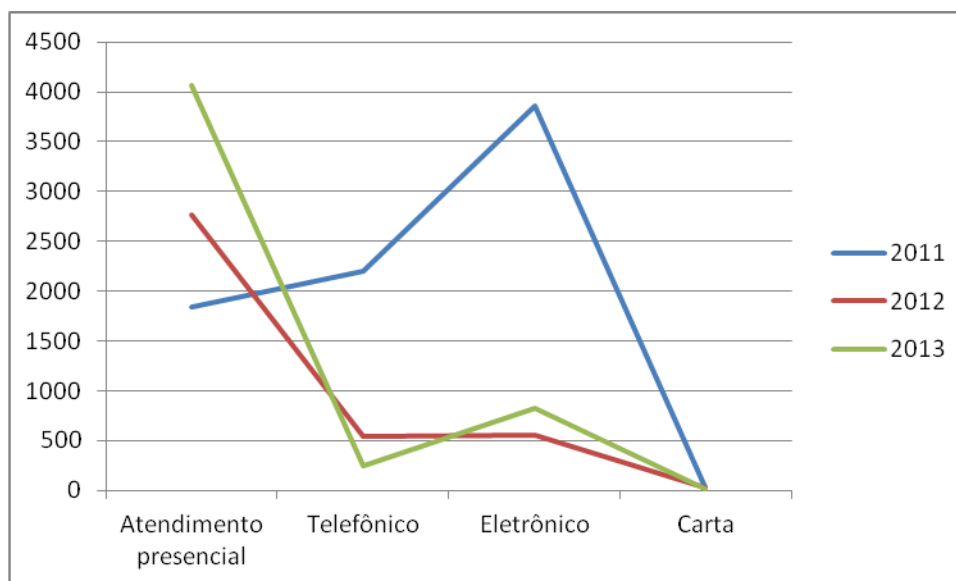
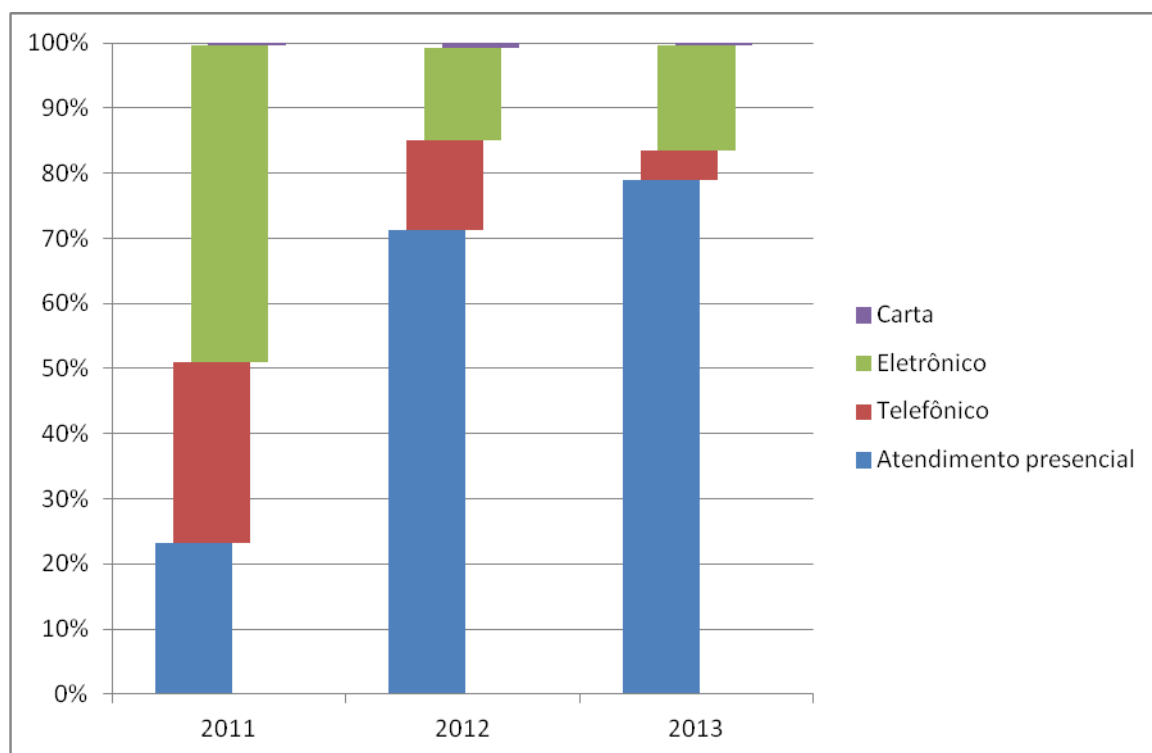


Gráfico 21 - Comparativo em porcentual das ferramentas de comunicação utilizadas pelo cidadão por ano



8.4 Recomendações da Ouvidoria

A Ouvidoria do Parlamento tem como papel primordial a interlocução entre o legislativo e a população e tem se esmerado em aproximar cada vez mais um do outro.

Considerando que a maioria das manifestações são relativas aos problemas ligados à vida em sociedade e seus problemas urbanos, está patente que esta relação tende a se aproximar cada vez mais e visualizar as inquietudes de uma população que hoje saber melhor o que quer e o que precisa.

Temos em cena um cidadão mais exigente, mais participativo e consciente do seu papel na política e na busca de seus direitos. Temos instalado um sistema em

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

contínua expansão, preparado para recepcionar o cidadão e orientá-lo ou conduzi-lo para a solução de suas dúvidas, reclamações ou busca de informações. Sendo assim a Ouvidoria permite identificar os pontos de estrangulamento de sua atuação e corrigi-los, estabelecendo um direcionamento ao que realmente a sociedade clama.

Baseada em dados do ano de 2013, sugerimos que os relatórios gerados mês a mês sejam interpretados e assimilados como um sinalizador dos maiores problemas e dúvidas existentes no contexto urbano. As manifestações relativas diretamente a missão da Casa se tornam uma porta aberta para a participação popular através do escutar da reivindicação e da reclamação e se tornam um valioso guia de recomendações para a melhoria do serviço público e do respeito ao cidadão. A partir da experiência positiva com os setores internos regularmente consultados, sugerimos que os demais setores iniciem uma interação maior com a Ouvidoria, consultando e utilizando nossos relatórios mensais. Seria estimulador que os setores da casa programassem visitas à Ouvidoria para entender melhor o andamento das atividades realizadas e iniciando uma leitura diferente dessa atuação. Devido ao relacionamento estabelecido com os cidadãos será de extrema valia aprimorar o alcance territorial das demandas através dos processamentos dos dados de 2014.

Fabio Pierdomenico

Ouvidoria do Parlamento, 20 de Dezembro de 2013.

9. Anexos

Anexo 1 - Relatório do Sistema da Ouvidoria - Dados Brutos.

Demandas DEZEMBRO				
Providência	Agrupamentos	Demanda	Modalidade	Total
Externa	Assistência Jurídica	Assistência Jurídica	Atendimento ao Cidadão	1
	Assistência Social	Assistência Social	Atendimento ao Cidadão	6
			Eletrônico	2
		Bolsa Família	Atendimento ao Cidadão	1
		Retorno para a cidade de origem	Atendimento ao Cidadão	3
	Documentos	Certificado de Reservista	Atendimento ao Cidadão	4
	Educação	Creche/ Escola	Eletrônico	2
	Emprego	Emprego	Atendimento ao Cidadão	1
	Moradia	COHAB/ CDHU	Atendimento ao Cidadão	1
			Eletrônico	1
		IPTU	Eletrônico	2
	Órgãos Municipais/Estaduais	Assuntos pertinentes à Prefeitura	Atendimento ao Cidadão	8
			Eletrônico	7
			Telefone	2
		Assuntos pertinentes ao Gov. Estadual	Atendimento ao Cidadão	3
		Assuntos pertinentes ao Gov. Federal	Atendimento ao Cidadão	1
		Secretarias Municipais	Atendimento ao Cidadão	2
		Subprefeituras	Eletrônico	1
	Outros	Endereços / Contatos de Outros Órgãos	Atendimento ao Cidadão	11
			Atendimento ao Cidadão	9
		Outros	Eletrônico	12
	Saúde	Remédios	Atendimento ao Cidadão	1
	Terceira Idade	Cursos, Atividades, Eventos para a Terceira idade	Atendimento ao Cidadão	8
Transporte	Bilhete Único	Atendimento ao Cidadão	1	
	Metrô	Eletrônico	1	
Externa total				92
Interna	Atividade Legislativa	Projeto de Lei	Atendimento ao Cidadão	2
			Eletrônico	1

		Telefone	1
	Sessão Plenária	Atendimento ao Cidadão	1
Comissões	Audiência Pública	Atendimento ao Cidadão	4
		Eletrônico	1
	Comissões	Atendimento ao Cidadão	16
		Eletrônico	1
CPIs	Eletrônico	1	
Informações Gerais	Agenda de Eventos	Atendimento ao Cidadão	76
	Dados básicos da Câmara	Atendimento ao Cidadão	30
		Eletrônico	1
	Gabinete de Vereador	Atendimento ao Cidadão	10
		Eletrônico	1
	Partidos	Atendimento ao Cidadão	2
	Vereadores - Lista	Atendimento ao Cidadão	21
Visita à Câmara	Atendimento ao Cidadão	1	
Material Educativo	Informativos	Atendimento ao Cidadão	2
Não Pertinente à Sala	Utilizar o Telefone	Atendimento ao Cidadão	11
Reclamações	Assuntos relativos a Funcionários da CMSP	Carta	1
Terceira Idade	Estatuto do Idoso- Mais de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	13
	Estatuto do Idoso- Menos de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	6
Interna total			203
Total geral			295