

Relatório Mensal-DEZEMBRO 2014

Balanço Anual 2014



Ouvidoria
Câmara Municipal de São Paulo

DEZEMBRO 2014



2

Mesa Diretora

José Américo

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Marta Costa

1º Vice Presidente

George Hato

2º Vice Presidente

Claudinho de Souza

1º Secretário

Conte Lopes

2º Secretário

Gilson Barreto

1º Suplente

Dalton Silvano

2º Suplente

Corregedoria

Sandra Tadeu

Corregedora Geral

Demais membros:

Adilson Amadeu (PTB)

Rubens Calvo (PMDB)

Eduardo Tuma (PSDB)

José Police Neto (PSD)

Reis (PT)

Roberto Tripoli (PV)

DEZEMBRO 2014

Equipe da Ouvidoria

Fábio Pierdomenico

Ouvidor do Parlamento

Wilson Roberto Thomazini

Ouvidor Adjunto do Parlamento

Equipe Técnica

Daiane Fernandes do Vale

Eliete Andreoli Padovani

Jaqueline Surrayla Alves

Fátima Fungaro

Estagiários

Andrezza Mieko Richter Lourenção (Ciências Sociais)

Ana Cristina Fernandes Alves Lamounier (Psicologia)

Cláudia Antônia Briese (Psicologia)

Carolina Wolff Nunes (Ciências Sociais)

Diego Ferreira da Silva (Direito)

Edmo Marcelo Salazar Oliveira (Psicologia)

Francisco Alencar Pimenta (Psicologia)

Luana de Souza Silva Ribeiro Tiburcio (Serviço Social)

Mônica Aparecida de Jesus Araújo (Jornalismo)

Reginaldo Alves dos Santos Filho (Psicologia)

Sumário

1. Apresentação	5
2. Apresentação de dados	6
2.1. Caracterização do Atendimento ao Cidadão (Presencial).....	6
2.2. Caracterização geral	7
3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria.....	12
3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura	12
3.2. Manifestações referentes a leis e Projetos de Lei (PLs)	14
3.3. Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)	15
3.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores	15
3.5. Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP.....	18
4. Situação das Demandas	22
4.1. Relação de protocolos Pendentes	23
5. Balanço Anual.....	24
5.1. Apresentação dos dados de 2014.....	24
5.2. Ouvidoria do Cidadão.	29
5.3. Comparativo anual 2011 -2014.....	35
6. Atendimento da Ouvidoria.....	40
6.1. Modalidade Atendimento ao Cidadão	40
6.2. Modalidade Atendimento da Ouvidoria	40
7. Canais de Comunicação da Ouvidoria.....	41
7.1. Presencial	41
7.2. Eletrônico	42
7.3. Telefônico	42
7.4. Correspondência.....	42
8. Atendimento e Equipe Ouvidoria.....	43
8.1. Assistência/Auxílio	43
8.2. Informações Gerais.....	44
8.3. Atividades da Ouvidoria do Parlamento	44
9. Anexos	45

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, por meio 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 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](#).

2. Apresentação de dados

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal **324 manifestações** no período de 1 a 19 de DEZEMBRO de 2014, das quais 76% ocorreram junto ao nosso atendimento *Presencial*, que viabiliza o contato direto entre o munícipe e os agentes de atendimento.

2.1. 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 1 - 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)	Gabinetes de Vereadores	Procura por auxílio financeiro/Cesta Básica
Agenda de eventos da CMSP	Informativos Display	Inscrições/Informações (cursos)	Setores da Casa	Relato pessoal
Pauta das Comissões	Revista Apartes	Localização de Ruas	Lideranças partidárias	Assistência Jurídica gratuita
-	-	Programas sociais	Localização de funcionários da CMSP	Vaga em albergue
-	-	Endereço da junta militar	-	Material de construção
-	-	2ª via do RG	-	Elaboração de currículo
-	-	Acesso à email	-	Relato Pessoal
-	-	-	-	Vaga de trabalho

2.2. Caracterização geral

Tabela 1 - Tipo de atendimento DEZEMBRO

Tipo de Atendimento	Quant.
Pessoal	247
Telefônico	49
Eletrônico	28
Carta	0
Total	324

Gráfico 1 - Tipo de atendimento DEZEMBRO

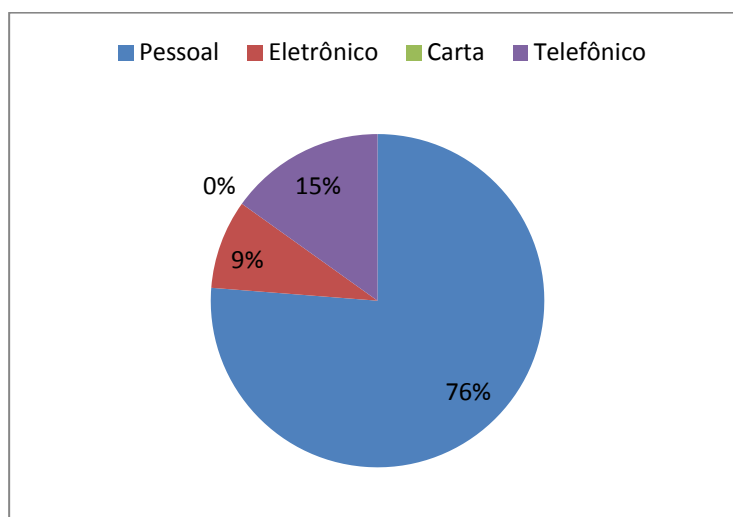


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero

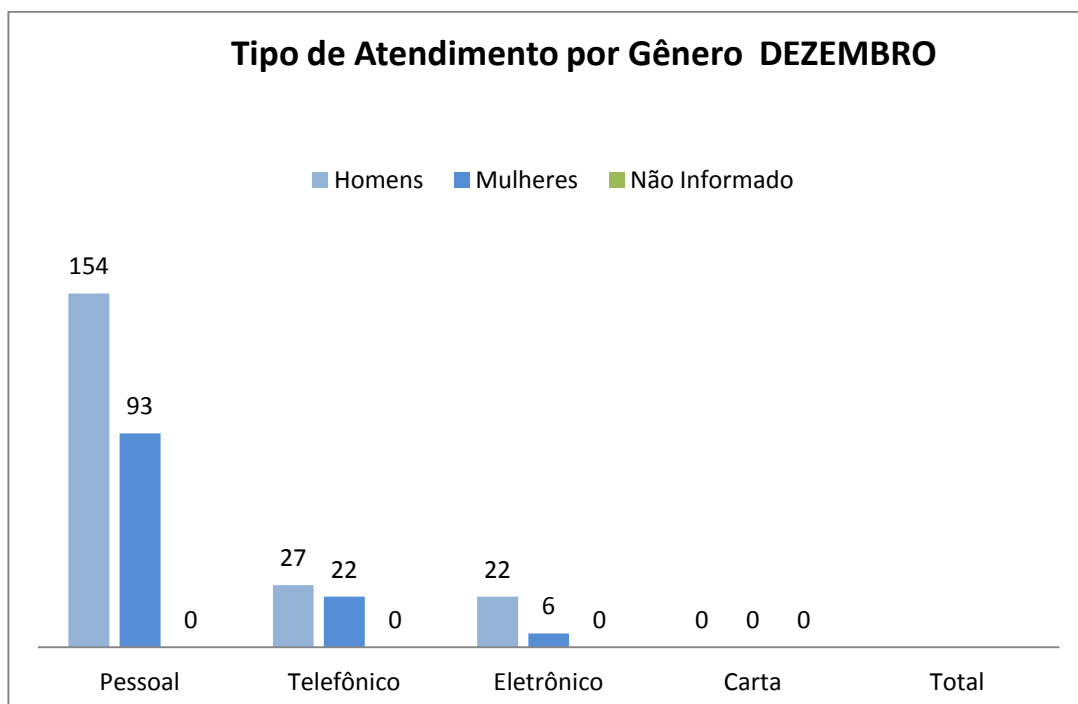


Gráfico 3 - Distribuição da localidade por gênero

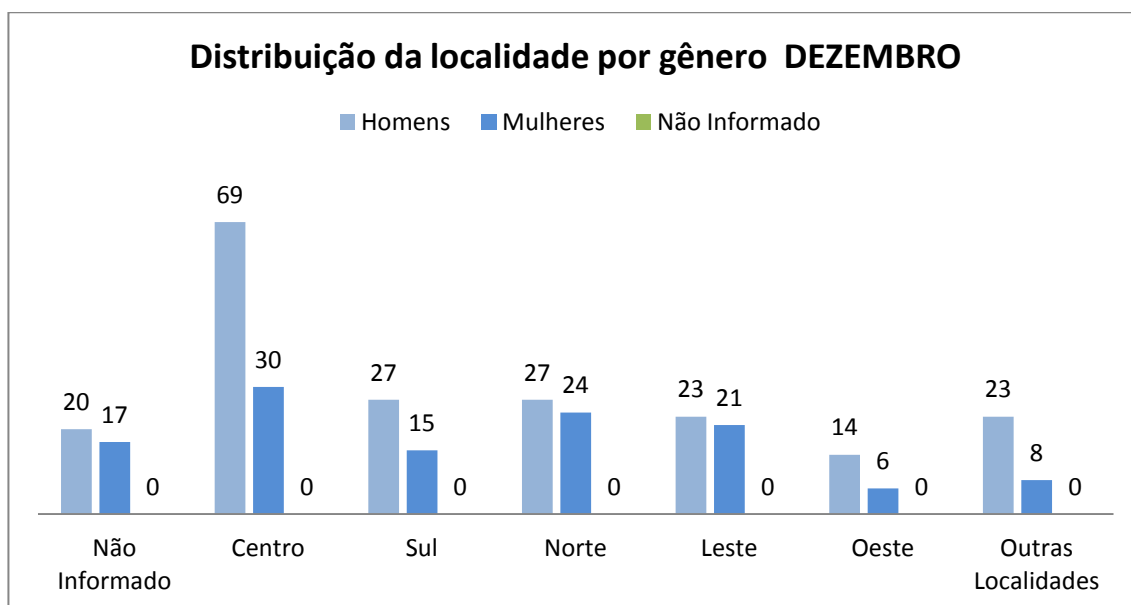


Tabela 2 - Tipo de Manifestação DEZEMBRO

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	134
Solicitação de providência (Inclui impressões de listas, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	143
Denúncia	2
Elogio	3
Crítica	4
Reclamação	21
Sugestão	4
Envio de mídia/propaganda	0
Envio de informativos diversos	1
Relato pessoal	7
Manifestação livre	5
Total	234

Gráfico 4 - Tipo de manifestação



Tabela 3 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade -
DEZEMBRO

Tipo de manifestação	Centro	Leste	Oeste	Norte	Sul	Não Informado	Outras localidades
Solicitação de informação	32	13	10	25	18	22	14
Solicitação de providência	57	28	10	16	16	5	11
Denúncia	0	0	0	1	0	1	0
Elogio	1	2	0	0	0	0	0
Crítica	0	0	0	2	1	0	1
Reclamação	5	1	0	5	4	3	3
Sugestão	0	0	0	1	1	2	0
Envio de mídia/propaganda	0	0	0	0	0	0	0
Envio de informativos diversos	0	0	0	0	0	1	0
Relato pessoal	3	0	0	0	2	0	2
Manifestação livre	1	0	0	1	0	3	0
Total	99	44	20	51	42	37	31

Gráfico 5 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade

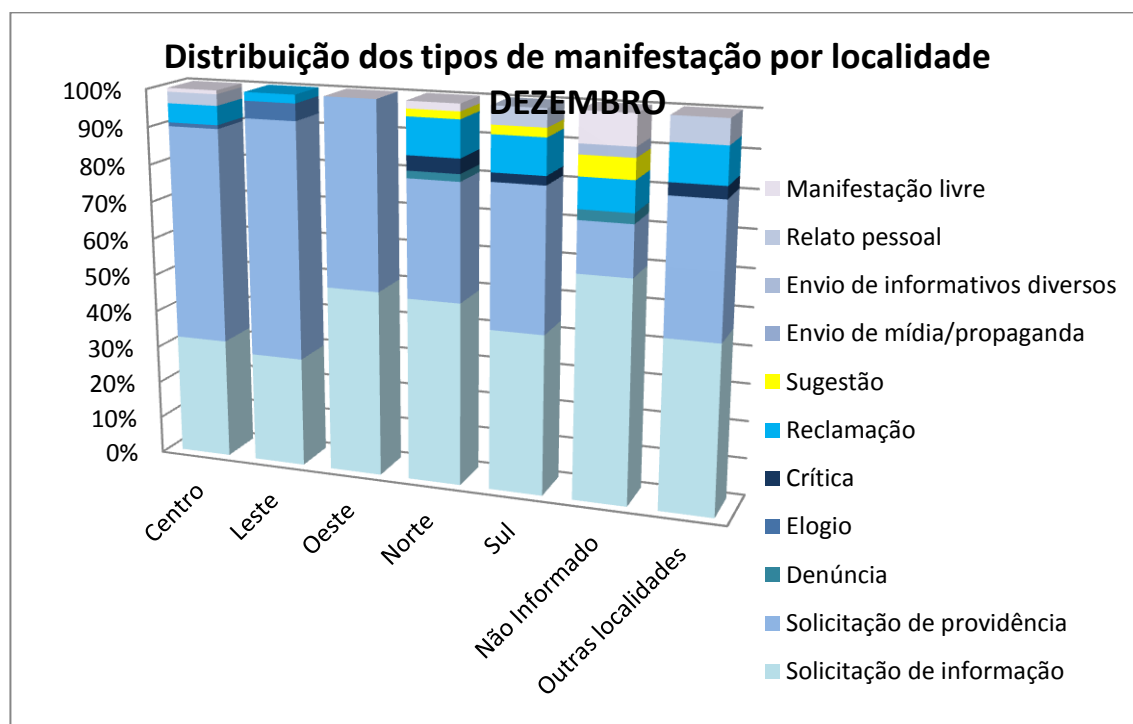


Gráfico 6 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero



3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das **324** manifestações registradas no mês de novembro de 2014, 131 foram relativas a demandas externas e 194 a demandas internas, conforme está no *anexo 1*, com destaque para:

3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Munícipe encaminha email em relação à desapropriação na Av. Dom João Reny. Ele gostaria de saber se já há uma parecer com relação à essas desapropriações.
- Munícipe entra em contato para fazer uma denúncia contra uma construção ilegal que está sendo feita em terreno da PMSP de 300 metros quadrados que margeia um córrego, na Rua Sinfonia Italiana, no Jardim São Bernardo, CEP 04844-610. Munícipe alega que faz esta denúncia na Subprefeitura Capela do Socorro desde o início das obras, mas, que esta não toma nenhuma providência e que atualmente, a construção do prédio já está quase concluída.
- Munícipe envia e-mail dizendo que precisa da polícia preventiva circulando diariamente pelas ruas de São Paulo pois os assaltos estão demais. Ele precisa de atitudes urgentes para combater os assaltos, violências e pede providências urgentes às autoridades.
- Cidadão solicita informação sobre como habilitar um automóvel para prestar serviço para a PMSP.
- Munícipe relata tentativa de agressão de motorista e cobrador de ônibus da Empresa Sambaíba.
- Munícipe encaminha manifestação a respeito de barulho excessivo na rua Dr. Gabriel Piza –Santana. Afirma haver ruído noturno gerado entre a ruas Ezequiel Freire e Dr. Zuquim, causado por estabelecimentos e automóveis, principalmente por um bar Karaokê.
- Munícipe indaga como a sua amiga que realiza palestras, passeios, viagens e atividades para idosos poderia receber ajuda da Prefeitura para continuar o trabalho que vem desenvolvendo.
- Munícipe solicita ajuda no pedido feito no SAC da PMSP, por que não obteve retorno conforme segue abaixo. A solicitação diz respeito à pavimentação de via pública.
- Munícipe faz crítica em relação à pratica de crianças em empinar pipa. Afirma que coloca em risco de lesões graves e até de vida, transeuntes,

ciclistas, motociclistas, que transitam pelas ruas da nossa cidade. “Há décadas que ouço políticos dizerem que vão tirar as crianças das ruas, mas nada fazem, ou muito pouco fazem para isso, lamentável. Aqui na zona têm vários locais que podem ser usados para empinar pipas, como: Autódromo, vários parques novos, campos de futebol, margens da represa Guarapiranga e Billings, porém a molecada insiste em empinar pipas nas ruas, debaixo da rede elétrica e de telefonia, invadem casas, sobem em telhados, tentando resgatar pipas perdidas.”

- Munícipe reclama que no Município de São Paulo não tem um local adequado para tratamento de pessoas com doenças em crise, (não infecciosas). Solicita que a Moradia São João se transforme em uma sede para apoio dessas doenças (Portadores de Alzheimer, doenças reumáticas, entre outras, etc.) Solicita uma providencia urgente da Prefeitura e da Secretária da Saúde.
- Munícipe critica as condições de atendimento do Setor de Protocolo do Serviço Funerário do Município de São Paulo (SFMSP - Rua da Consolação, 247; 5º andar). A munícipe reclama da lotação do Setor, afirmando que haviam várias pessoas esperando de pé e que as cadeiras estavam quebradas, muitas sem encosto. Afirma que apenas um guichê estava atendendo no dia da reclamação e que teve de esperar 2 horas para ser atendida. Também reclama de ter que pagar no ato por um serviço a ser realizado estimativamente três meses após o pagamento. Também critica ter que passar primeiro no cemitério para retirar o Requerimento de exumação e depois no Setor de Protocolo apenas para entregá-lo preenchido.
- Munícipe encaminha email de reclamação sobre um terreno ao lado da sua casa em que o mato estaria em uma altura que já ultrapassaria o muro de sua moradia. Munícipe menciona que já fez a reclamação anteriormente e solicita providências definitivas sobre a situação.
- Munícipe procurou a Ouvidoria do Parlamento para reclamar das pessoas do MTST (Movimentos dos Trabalhadores Sem Teto). Segundo ela, mora em albergue, sempre trabalhou e não tem condições de comprar um apartamento. Acha injusto que o Prefeito libere essas moradias para essas que considera "vagabundos".
- Munícipe está em um órgão de serviço funerário da Prefeitura, que oferece desconto para exumação, localizado na Rua da Consolação, e reclama da demora no atendimento, com previsão de 3h30 de espera. Tem apenas um funcionário para atender muitas pessoas.
- Munícipe foi multada pela a Lei o Psiu e solicita na Ouvidoria da CMSP ajuda para recorrer sobre o valor da multa.
- Munícipe critica casos de enchente em São Paulo.

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

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

- Munícipe reclama de um serviço incompleto da prefeitura em sua rua. A Prefeitura fez uma guia e a sarjeta, porém há buracos no asfalto que precisam de pavimentação. A obra seria realizada há 2 semanas, mas não ocorreu até agora.
- Munícipe é professor e trabalha em três lugares por dia. Usa carro todos os dias e com as ciclovias leva muito tempo no trânsito. É a favor da ciclovia, mas não concorda com a forma que está sendo implantada, sufocando os motoristas e, agora, as ruas do centro da cidade diminuíram a velocidade permitida atrapalhando mais. O motorista tem que respeitar a ciclovia, mas também não pode impor práticas que só aumentarão o estresse de quem sai do trânsito e pega uma rua onde o limite é de 40km/h, como a Avenida 9 de julho, entre outras. Aumentando o número de multas e confusão na cidade. "Diminuir a velocidade bruscamente não é a solução. O prefeito deveria olhar também para nós, motoristas, que dependem do carro para circular e somos obrigados a ficar parados no trânsito vendo raramente uma bicicleta passar e ônibus com corredores. As multas vão aumentar os cofres da prefeitura com certeza, o combustível vai ter um gasto maior, motoristas mais doentes e mais poluição na cidade. Volto a dizer: sou a favor da ciclovia, porém respeite o motorista! E a diminuição da velocidade nas ruas é um absurdo!".
- Cidadão gostaria de registrar uma reclamação referente à uma obra na Av. Jornalista Roberto Marinho do parque linear e o túnel, pois a mesma está demorando. Sendo assim, ligou na SPObras a qual a engenheira informou que as obras estão paradas até segunda ordem. Porém, cidadão informa divergência nas informações, pois ao ir até o local constata que tem pessoas trabalhando na obra. Cidadão gostaria de saber porque há essa divergência de informações e gostaria de um prazo para finalização de tal obra.

3.2. Manifestações referentes a leis e Projetos de Lei (PLs)

- Projeto de Lei 384/2014: que institui o Programa de Parcelamento Incentivado – munícipes solicitam informação e reclamam da demora na aprovação.
- Projeto de Lei 507/2014: dispõe sobre a criação do novo quadro da saúde da prefeitura do município de São Paulo e institui respectivo regime de remuneração por subsídio; altera o regime jurídico dos empregados públicos da autarquia hospitalar municipal – AHM e do hospital do Servidor Público Municipal – HSPM, bem como cria os respectivos quadros – munícipe solicita informação.

- Projeto de lei 538/2014: Concede Remissão dos créditos tributários o imposto predial territorial urbano-IPTU do exercício de 2014 nos casos que especifica e estabelece procedimentos relativos a esse imposto, em face do reconhecimento da constitucionalidade da lei 15889/13. Solicita informação.
- Lei 14.005/2005: revoga a Lei 8.935/1979. Melhoramento público – Brás – Abertura de logradouro – Rua de pedestre – Faustino de Lima, Capitão (Rua) – Figueira, da (Rua) – Imóvel Particular – Utilidade pública – Desapropriação – munícipe solicita informação.

3.3. Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)

- Munícipe sugere que todos os serviços referentes à exumação sejam centralizados no cemitério onde a mesma ocorrerá.

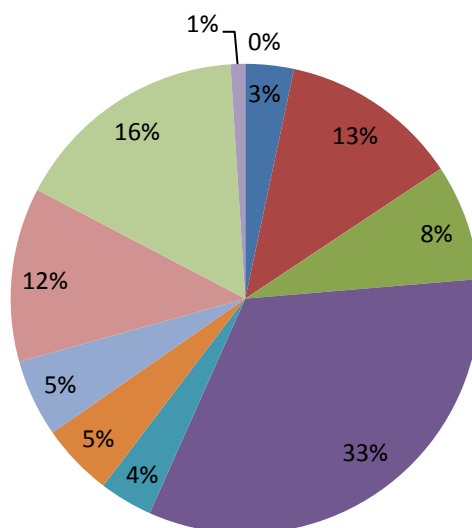
3.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores

- Municípes solicitam Informações sobre Sessões Plenárias (Horários/Dias/Localização).
- Municípes solicitam informações sobre Eventos, Cursos, Reuniões e Palestras realizados na Casa (Secretaria de Assistência Social; Grande Conselho do Idoso; Atividades para 3ª Idade; Audiências Públicas e outros).
- Municípes solicitam localizar respectivos Vereadores, funcionários, estagiários e setores da Casa.
- Munícipe solicita informação sobre a Escola do Parlamento.
- Municípes solicitam pautas de respectivas Comissões da CMSP.
- Municípes solicitam auxílio para atividades estudantis relativos à CMSP
- Municípes solicitam informações sobre protocolos seus em aberto.
- Munícipe elogia evento que homenageou a terceira idade.
- Munícipe faz reclamação sobre barulho excesso em Plenária na CMSP.

- Munícipe busca informações para deixar convite de sua igreja para orações pelas autoridades de São Paulo.
 - Munícipe gostaria de sugerir a criação de um departamento junto a Câmara que pudesse fazer a consolidação das normas municipais.
 - Munícipes elogia gabinetes de vereadores pela atenção prestada.
 - Munícipe faz uma sugestão ao novo site da Câmara: ao acessar o perfil do vereador, que ao lado esquerdo da tela esteja disponível o custo do mandato.
 - Munícipe busca informações sobre demandas da Ouvidoria da CMSP.
 - Munícipe reclama que no novo site da CMSP os partidos dos Vereadores que organizam os eventos não aparecem como no formato anterior e o rodapé da página corta as letras ao ser impresso.
 - Munícipe informa que se inscreveu para receber a Revista Apartes no começo do mês e até agora não recebeu seu exemplar.
 - Munícipes fazem reclamações sobre atendimento em gabinete de vereadores.
-

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 Exemplos/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



3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP

Buscando aprimorar o papel da Câmara Municipal de São Paulo como agente de fiscalização, provendo assim a transparência, a Ouvidoria, na sua incumbente atribuição como canal entre o cidadão e os vereadores, busca por meio dos boletins mensais informarem a Casa as demandas atribuídas ao Poder Executivo da Cidade de São Paulo, por temáticas de políticas públicas que foram recepcionadas pela Ouvidoria do Parlamento. Dessa forma, discorre neste informativo sobre as demandas pertinentes às diversas comissões temáticas da CMSP:

COMISSÃO DE POLÍTICA URBANA, METROPOLITANA E MEIO AMBIENTE.

Por meio de análise qualitativa das demandas enviadas por munícipes no mês de dezembro de 2014, percebe-se uma diversidade de demandas referentes à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Ao todo, foram relatadas 10 demandas da ouvidoria vindas da zona Norte e Sul, com 3 demandas cada região. Seguidos pela Zona Leste, com 1. Por último, há 3 demandas cuja região não foi identificada.

Os principais problemas relatados pelos munícipes foram as seguintes questões pertinentes ao Executivo Municipal:

- Uma denúncia de construção irregular no bairro da Capela do Socorro.
- Uma reclamação em relação ao possível aumento do IPTU.
- Uma reclamação referente à barulho excessivo vindo de um bar-Karaokê em Santana.
- Duas reclamações em relação ao Serviço Funerário da cidade de São Paulo.
- Uma denúncia de terreno abandonado com grama alta.

- Uma reclamação acerca de um serviço incompleto da prefeitura, em relação à pavimentação de uma rua no bairro Santo Amaro.
- Uma crítica em relação à forma como as ciclovias estão sendo implantadas. A demanda vem da Vila Guilherme.
- Uma reclamação referente à demora na conclusão de uma obra no Parque Jabaquara.

As demandas acima se referem às demandas do Executivo e foram encaminhadas à Ouvidoria Geral do Município.

Munícipe sugere o pode ser feito no espaço do “Minhocã”. Ela afirma que a ideia de desativarem o viaduto Elevado Costa e Silva é muito boa, mas não necessariamente ele precisa ser demolido. Existe a possibilidade de transformarem o Minhocão em um "Jardim Suspenso".

“Em Manhattan, transformaram o High Line - uma antiga linha do metro que é suspensa - em um jardim. A cidade ganhou mais verde, os moradores ganharam uma área de lazer.

COMISSÃO DE SAÚDE, PROMOÇÃO SOCIAL, TRABALHO E MULHER.

Após análise mensal dos registros de atendimentos presenciais, telefônicos e eletrônicos efetuados pela Ouvidoria da CMSP, foram localizadas *duas* manifestações pertinentes à Comissão de Saúde, sendo *reclamações* cujas mesmas são pertinentes e foram direcionadas à Ouvidoria da Secretaria da Saúde.

As reclamações são pertinentes aos munícipes residentes nas regiões Zona Sul e Norte de São Paulo, *ambos* os atendimentos foram efetuados no setor presencial. Entre os relatos estão as seguintes manifestações:

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

- Munícipe sugere que Cidadão relata que é usuário do Hospital do Servidor Público Municipal de São Paulo, e está com dificuldades de conseguir consulta com o Fisioterapeuta, pois sempre é informado de que não tem médico para atendimento. Descreve que é muito maltratado no local e que um atendente teria dito para não retornar mais lá, e, que ia chamá-lo quando fosse conveniente. Menciona sua indignação com a precariedade dos serviços prestados e questiona o motivo do Hospital que é do servidor público prestar serviços à população em geral? Dessa forma a qualidade do atendimento é negligenciada tornando o atendimento de péssima qualidade não satisfazendo ambos os usuários.
- Munícipe reclama que no município de São Paulo não tem um local adequado para tratamento de pessoas com doenças em crise, (não infecciosas). Solicita que a Moradia São João se transforme em uma sede para apoio dessas doenças (Portadores de Alzheimer, doenças reumáticas, entre outras, etc.) Solicita uma providência urgente da Prefeitura e da Secretária da Saúde.

COMISSÃO PERMANENTE DE TRÂNSITO, TRANSPORTE, ATIVIDADE ECONÔMICA, TURISMO, LAZER E GASTRONOMIA.

Em dezembro de 2014, a Câmara Municipal de São Paulo recebeu através de sua Ouvidoria apenas uma demanda referente aos assuntos tratados pela Comissão Permanente de Trânsito, Transporte, Atividade Econômica, Turismo, Lazer e Gastronomia.

Registrada com o número de protocolo 25696, a manifestação foi recebida por via email e caracteriza-se como uma reclamação a respeito das obras que estão acontecendo no terreno entre o Terminal de ônibus da Praça da Bandeira

e o Prédio da Câmara Municipal. O reclamante argumenta que tais obras afetam a passarela de acesso do terminal na Rua Santo Antônio, portanto, a passarela foi interditada e o único acesso disponível no local passou a ser a passarela em caracol, imprópria para o uso de idosos e outros portadores de dificuldades motoras. O munícipe ainda sugere a um acesso provisório pela entrada de acesso desativada do terminal.

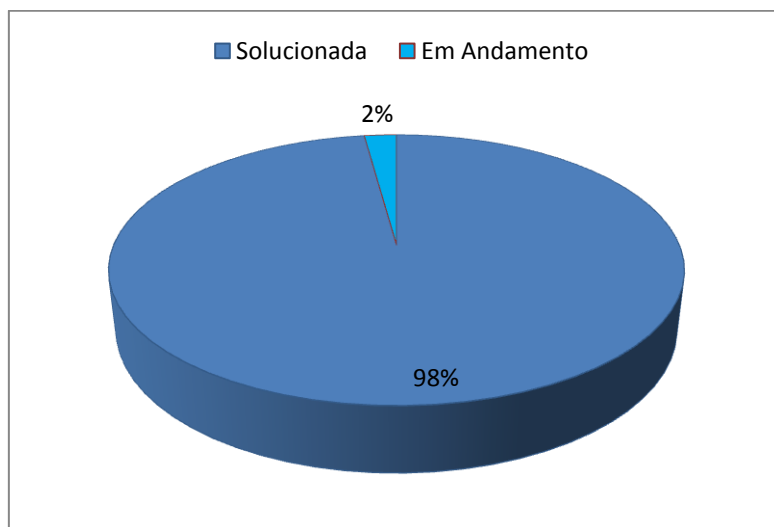
4. Situação das Demandas

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

Tabela 4 - Situação das demandas DEZEMBRO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	317
Em Andamento	7
Total	324

Gráfico 8 - Situação das demandas DEZEMBRO



4.1 Relação de protocolos Pendentes

Tabela 5 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 19/12/2014

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto (dias úteis)
25392	Reclamação	26/11	27/11	17 dias
25422	Informação	01/12	02/12	14 dias
25423	Reclamação	02/12	02/12	13 dias
25557	Denúncia	05/12	05/12	11 dias
25640	Informação	10/12	12/12	7 dias
25707	Sugestão	16/12	16/12	3 dias
25738	Reclamação	17/12	18/12	2 dias

5. Balanço Anual

5.1 Apresentação dos dados de 2014

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal **4947 MANIFESTAÇÕES** no ano de 2014, das quais 75 % ocorreram junto ao nosso atendimento *Presencial*, que viabiliza o contato direto entre o munícipe e os agentes de atendimento. Foram entregues na Ouvidoria presencial 12.743 Exemplares do estatuto do Idoso para aproximadamente 300 pessoas.

Quanto aos 4947 atendimentos do ano de 2014, 530 os quais representam 10,71 % do total, são de atendimento que são considerados de orientação assistencial, como os relatos pessoais, uso de telefone, impressões, orientação aos serviços sociais, solicitação de cesta básica e vagas em albergue. No ano de 2014, 21 pessoas procuraram a Ouvidoria solicitando vaga em albergues e 15 procuravam por vagas de emprego.

Destaca-se ainda o Centro liderando a região de moradia dos solicitantes e o sexo masculino com 62 % dos atendimentos totais.

Do total de atendimentos da Ouvidoria, 67 % são de competência interna e 33% externa à CMSP. Do total de 1621 solicitações externas à CMSP, incluindo solicitação de informação, denúncia e reclamações, 975 são pertinentes à Prefeitura.

Quanto a distribuição das demandas internas observa-se que 53% são solicitações de providência, o que inclui distribuição de exemplares, o atendimento assistencial, entre outros. Quanto às solicitações de informação representam 37 %, seguidos pelas reclamações e outras variáveis.

Quando analisado o total de atendimento em relação à competência interna/exetrna, observa-se que dos elogios 89 % são proferidos ao

atendimento da CMSP e outros 3% à órgãos/pessoas externas. Das reclamações feitas à essa Ouvidoria, 80% são referentes à órgãos externos, seguem também esse comportamento as críticas externas representando 82% e as denúncias com 31 % de sua totalidade referente à órgãos externos à CMSP.

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

Gráfico 9 - Distribuição dos atendimentos mensais no ano de 2014

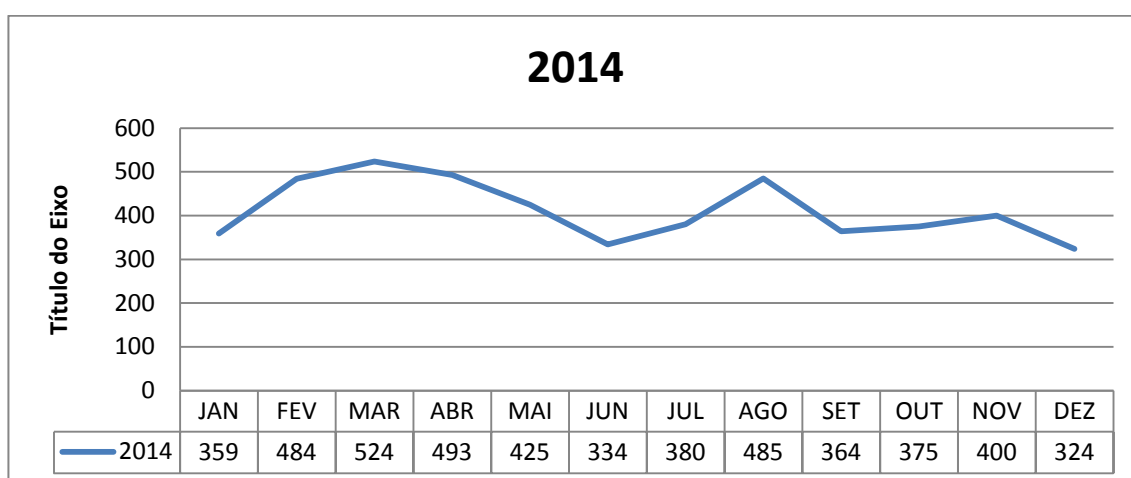


Gráfico 10 – Meio de acesso à Ouvidoria em 2014

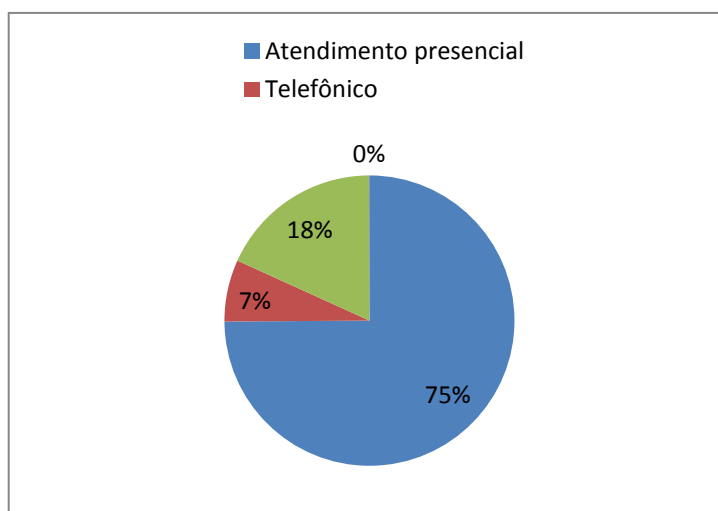


Gráfico 11 - Distribuição dos atendimentos por assunto interno/externo à CMSP no ano de 2014

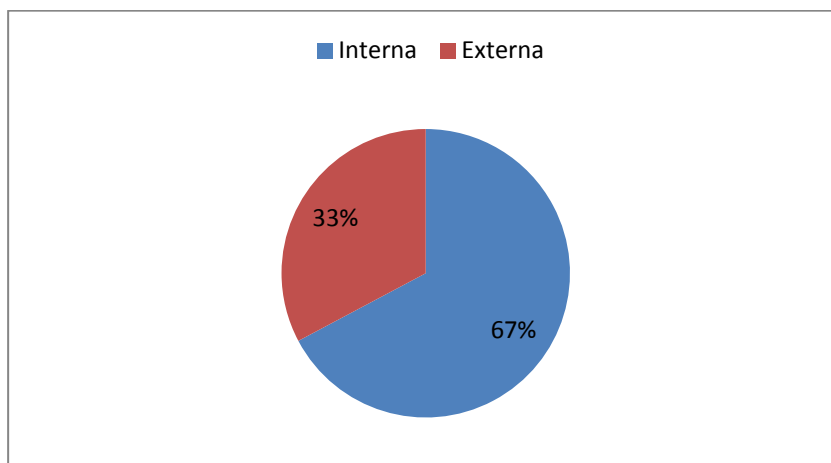


Gráfico 12 – Tipos de solicitações

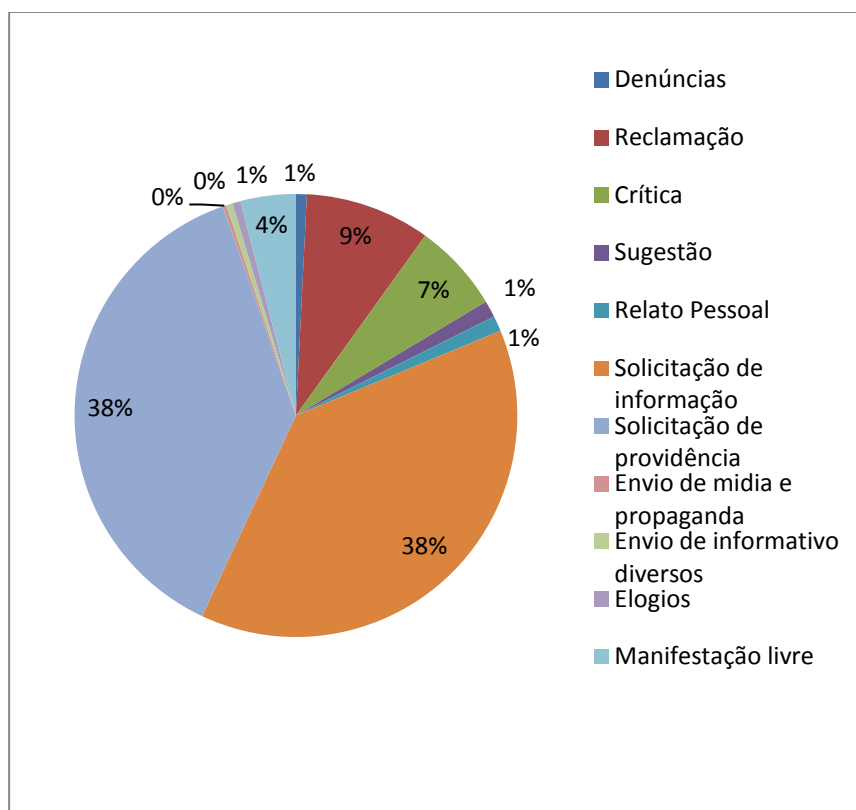


Tabela 6 – Tipos de solicitações / quantidade de atentimentos

Tipo de manifestação	Qtd. Total
Denúncias	39
Reclamação	452
Crítica	321
Sugestão	60
Relato Pessoal	56
Solicitação de informação	1890
Solicitação de providência	1864
Envio de mídia e propaganda	13
Envio de informativo diversos	23
Elogios	29
Manifestação livre	200

Tabela 7 - Distribuição em % dos tipos de demanda em relação à competência Interna/ Externa à CMSP

Tipo de manifestação	Qtd. Total	Qtd. Interno	Qtd. Externo	% Inter	%Exter
Denúncias	39	8	31	20,51%	79,49%
Reclamação	452	88	364	19,47%	80,53%
Crítica	321	57	264	17,76%	82,24%
Sugestão	60	40	20	66,67%	33,33%
Relato Pessoal	56	56	0	100,00%	0,00%
Solicitação de informação	1890	1221	669	64,60%	35,40%
Solicitação de providência	1864	1782	82	95,60%	4,40%
Envio de mídia e propaganda	13	7	6	53,85%	46,15%
Envio de informativo diversos	23	11	12	47,83%	52,17%
Elogios	29	26	3	89,66%	10,34%
Manifestação livre	200	30	170	15,00%	85,00%

Total 4947

Tabela 8- Distribuição dos tipos de demanda em relação à competência interna à CMSP

Tipos de demandas internas em 2014	Qtd	%
Denúncias	8	0%
Reclamação	88	3%
Crítica	57	2%
Sugestão	40	1%
Relato Pessoal	56	2%
Solicitação de informação	1221	37%
Solicitação de providência	1782	53%
Envio de mídia e propaganda	7	0%
Envio de informativo diversos	11	0%
Elogios	26	1%
Manifestação livre	30	1%

Gráfico 13 - Sexo dos cidadãos atendidos

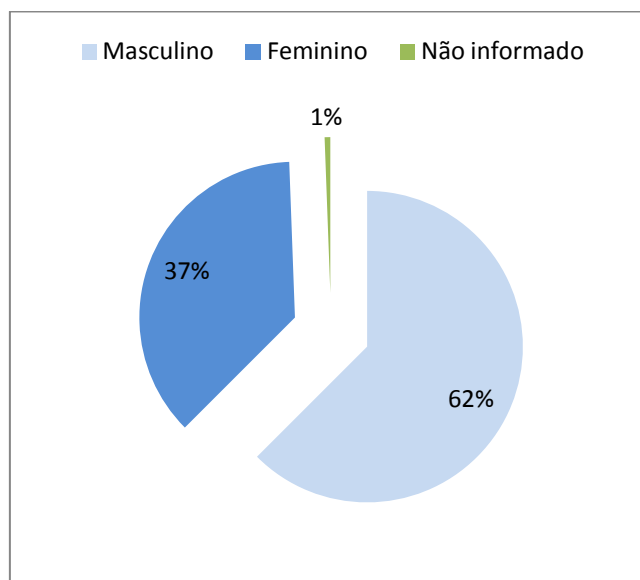
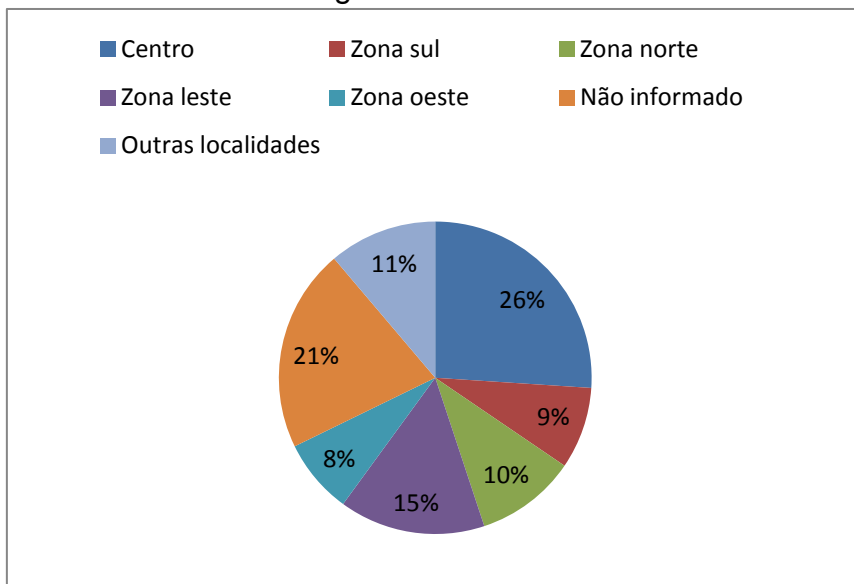


Gráfico 14 – Região de moradia dos cidadãos atendidos



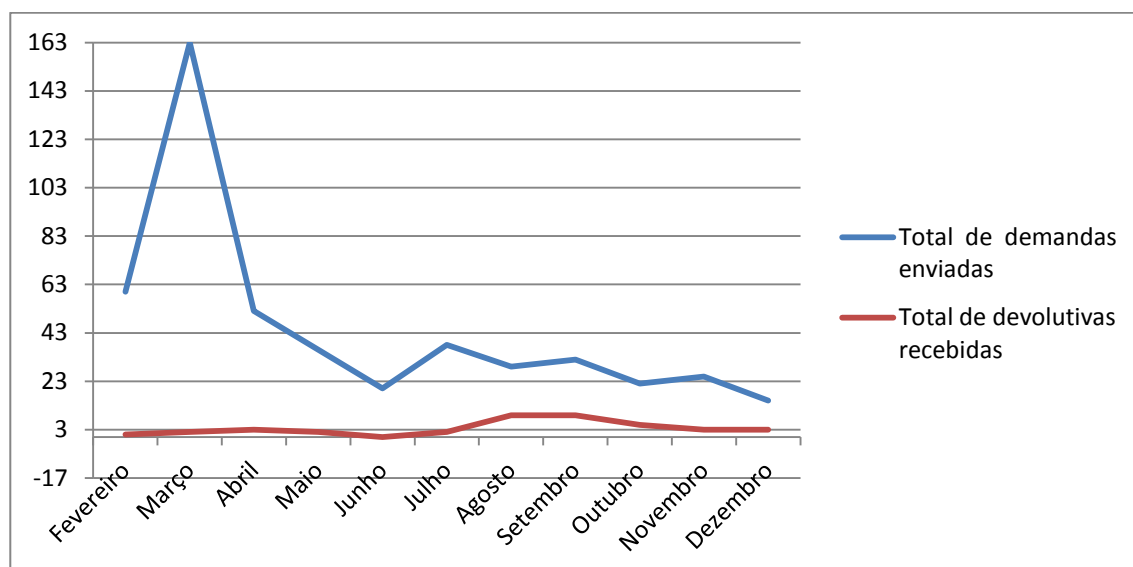
5.2 Ouvidoria do Cidadão.

Dentre as competências legais da Câmara Municipal de São Paulo cabe a de fiscalizar e controlar diretamente os atos do Poder Executivo, incluídos os da administração indireta. Ao Legislativo municipal cabe o acompanhamento da gestão e a avaliação do resultado operacional dos órgãos da administração direta e indireta, assim como a fiscalização financeira, orçamentária e patrimonial do Município.

Como parte do Legislativo e buscando aprimorar a sua gestão, desde maio de 2014 a Ouvidoria do Parlamento estabeleceu que as demandas referentes aos serviços públicos fossem enviadas diretamente aos setores responsáveis. Tal mudança de diretriz resultou em um melhor vínculo do papel do Legislativo no que tange a suas competências fiscalizatórias.

Do total de 4947 demandas recebidas na Ouvidoria do Parlamento no ano de 2014, 492 foram reclamações enviadas à Prefeitura de São Paulo, representando 9,9 % do total de demandas.

Gráfico 15- Comparativo das demandas enviadas à PMSP/ devolutivas recebidas.



Através da tabela abaixo é possível conferir o ranking de setores da Prefeitura contemplados nas manifestações:

Tabela 9-Ranking dos setores da PMSP com reclamações em 2014

Posição	SETORES	QTD.
1º	TRANSPORTE	240
2º	SUBPREFEITURA	76
3º	SAÚDE	34
4º	ASSISTÊNCIA SOCIAL	28
5º	CET	21
6º	LIMPEZA URBANA	17
7º	POLUIÇÃO SONORA	11
8º	ILUMINAÇÃO PÚBLICA	8
9º	SERVIÇO FUNERARIO	7
10º	SEGURANÇA	6
11º	HABITAÇÃO	5

12 º	EDUCAÇÃO	4
13 º	ATENDIMENTO DO 156	4
14 º	MEIO AMBIENTE	3
15 º	CULTURA	1
16 º	ESPORTE	1
17 º	PLANEJAMENTO	1
18 º	OUTROS	21

Disponibilizamos também o ranking dos maiores problemas relacionados à Prefeitura:

Tabela 10 – Ranking das reclamações da PMSP em 2014

Posição	Assunto
1 º	Proibição da veiculação de táxis em faixas de ônibus
2 º	Falta de médicos e demora na marcação de consultas
3 º	Problemas com limpeza de lixo nas ruas
4 º	Reclamações de Albergues e Centros de Acolhida
5 º	Reclamações de barulho relacionado à Baile Funk
6 º	Problemas com iluminação Pública
7 º	Reclamações do atendimento do Serviço Funerário
8 º	Demora na poda de árvores
9 º	problemas com sinalização nas ruas
10 º	Problemas em cadastro da COHAB

Por fim selecionados alguns casos que possam elucidar ao leitor desse relatório o aspecto qualitativo das manifestações e de possibilidade de soluções para essas.

Subprefeituras:

Munícipe denuncia obra na zona leste para construção de uma antena, o que causa muito barulho no período noturno.

A subprefeitura responsável informou que já existe processo aberto para a paralisação da obra, porém a mesma está sob proteção de uma liminar deferida para a empresa.

Munícipe solicita rebaixamento de via pois está causando danos aos carros.

A subprefeitura responsável informou que obras de rebaixamento não resultariam em melhorias significativas pois as dificuldades dão-se pela topografia desfavorável que resultou na inclinação acentuada da pista.

Munícipe solicita a regulamentação pertinente à mudança no nome de rua.

A subprefeitura responsável informou que já existe regulamentação e envia cópia para munícipe.

Munícipe solicita a implantação de faróis e faixas de pedestres em seu bairro.

A subprefeitura responsável esclarece assim que elaborou projeto de pintura de faixas de pedestres contudo o pedido de implantação de semáforo é inviável devido à baixa travessia de pedestres o que causaria esperas desnecessárias.

Munícipe denuncia invasão de terreno baldio próximo à sua residência.

A subprefeitura responsável informou que já estava acompanhando o caso e que os proprietários já haviam sido notificados.

Munícipe reclama de baile funk que por se estender até longos períodos noturnos causa transtornos às pessoas que moram em torno.

A subprefeitura responsável esclarece que já existe processo de ação fiscal e dará andamento no mesmo.

Munícipe reclama do mato que está crescendo no terreno ao lado de sua casa e já estaria ultrapassando o muro.

A subprefeitura responsável informou que já foi programado o corte do mato.

Transporte e mobilidade.

33

Munícipe reclama da remoção de ponto de ônibus na região da zona sul.

A CET informou que o ponto de parada foi remanejado devido a maior demanda para embarque e desembarque ser no local atual.

Munícipe reclama da construção de cicloviás na cidade. Segundo ela estão atrapalhando o comércio, a rotina de lares e escolas.

A CET esclareceu a importância da rede de 400 km de vias cicláveis assim como todas as diretrizes adotadas para definição de vias.

Munícipe reclama da demora nas instalações de sinalizações em seu bairro.

A CET respondeu que as implantações estão programadas para o início do mês de dezembro.

Munícipe reclama da mudança do Itinerário de linha de ônibus na zona sul.

A CET esclareceu que as linhas são dimensionadas conforme a demanda. Relacionou ainda 5 opções de itinerários para a referida linha.

Munícipe reclama da implantação de ciclovia em frente a sua casa.

A CET esclarece assim a importância em melhorar os deslocamentos de boa parte da população da cidade que usa bicicletas como meio de transporte.

Munícipe reclama de carro abandonado em sua rua

A CET informou que já foi afixada notificação.

Munícipe reclama do remanejamento de ponto de parada de ônibus.

A CET esclareceu que o ponto foi remanejado visando a melhoria na fluidez e segurança do trânsito local, uma vez que o ponto anterior ficava em uma curva.

Munícipe reclama das faixas de ciclovia que estão na porta de sua casa.

A CET esclarece que o estacionamento costuma ser permitido enquanto não há demanda de circulação, neste caso a função prioritária da via é esta.

Limpeza Urbana:

Munícipe reclama da falta de lixeiras em seu bairro

A AMLURB informou que foram implantadas lixeiras em toda extensão da área citada.

Outros:

Munícipe solicita que a prefeitura forneça o medicamento óleo de prímula gratuitamente.

A Ouvidoria do SUS informou que tal medicamento não possui indicação para alívio ou cura de doenças, sendo assim não fornecidos pelo SUS.

Munícipe reclama da proibição do acesso no espaço Modelódromo do Ibirapuera.

A secretaria responsável respondeu que o acesso à pedestres é restrito devido à segurança pois o local não é praça ou parque e possui o tráfego de muitos carros.

5.3 Comparativo anual 2011 -2014.

Através da compilação dos dados processados nesses quatro anos de trabalho chega-se ao final de 2014 com o total de 22.140 atendimentos realizados pela Ouvidoria do Parlamento. Analisando as médias mensais de atendimento nos anos observa-se que 2011 e 2013, alcançou-se as maiores médias, seguidos do ano de 2014 e 2012. Houve queda de 4,7 % no número de atendimentos realizados pela Ouvidoria no ano de 2014 comparado ao ano de 2013. Tal queda pode ser explicado pela quantidade de *emails* que foi recebido com manifestações referentes ao movimento popular nas ruas de junho do ano de 2013, contudo, quando comparado ao ano de 2012, aumentou-se em 20,36 % o número de atendimentos.

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 para todos os anos 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, há um grande volume de atendimentos devido ao processo de implantação e ao impacto de projeto de lei relacionado à construção do estádio em Itaquera. Percebe-se também que as curvas também denotam aumento de manifestações em 2013, o que significa o reconhecimento da atuação da Ouvidoria junto à população, mantendo em 2014 um número de atendimentos considerável.

Quanto ao meio de acesso utilizado pelos munícipes para entrar em contato com a Ouvidoria, evidencia-se que em 2011 as ferramentas telefonia e

eletrônico se destacaram, já em 2012 apresentou-se um equilíbrio entre a telefonia e o eletrônico. Já em 2013 e 2014 nota-se a preferência por um atendimento presencial a partir de 2012, seguido pelo uso email e o telefone, ficam assim as cartas em última opção usada pelo munícipe. Observa-se também que em 2012 o uso de email e telefone eram equiparados em percentual e a partir de 2013 nota-se que há disparidades e oscilações entre si do uso de ambos os meios de comunicação.

A Ouvidoria, em sua missão, busca também aumentar as demandas internas em relação às externas, através de um intenso trabalho de conscientização do papel do legislativo junto a população. Através da tabela 14 é possível visualizar o aumento progressivo da proporção da entrada de demandas internas à CMSP em relação às externas em 2012 representavam 56 % , chegando em 2014 com 67 % dos atendimentos.

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

Gráfico 16 - Comparativo anual por quantidade de atendimentos mensais

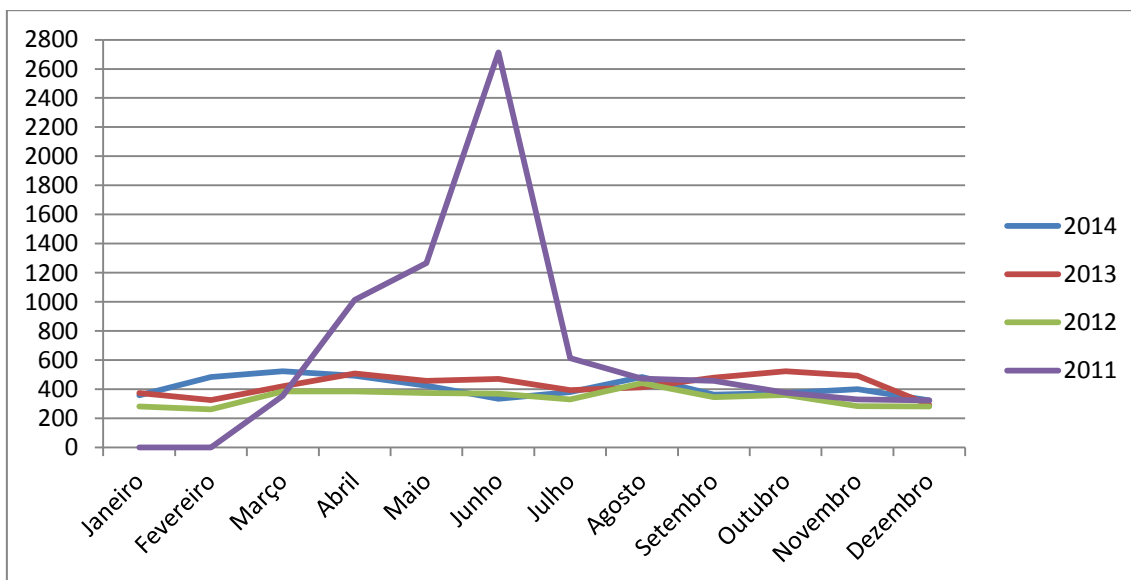


Gráfico 17 - Comparativo anual por quantidade de atendimentos mensais sem considerar o ano de 2011

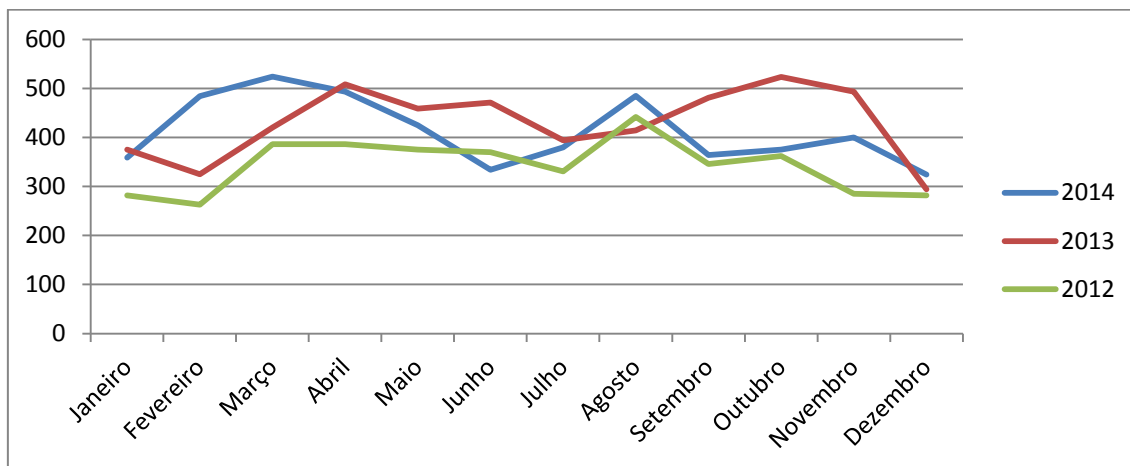


Tabela 11 - Distribuição anual por quantidade de atendimentos mensais

Mês	2014	2013	2012	2011
Janeiro	359	375	282	0
Fevereiro	484	325	263	0
Março	524	420	386	354
Abril	493	508	386	1014
Maio	425	459	375	1267
Junho	334	471	370	2714
Julho	380	394	331	614
Agosto	485	414	442	474
Setembro	364	481	346	458
Outubro	375	523	362	377
Novembro	400	493	285	330
Dezembro	324	294	282	324
Total	4947	5157	4110	7926

Tabela 12 - comparativo anual % do total de atendimento

Variação % entre 2014/2013	-4,7
Variação % entre 2014/2012	20,36
Variação % entre 2014/2011	-37,59
Variação % entre 2013/2012	24,47
Variação % entre 2012/2011	-48,15

Tabela 13 – Média de atendimento mensal por ano

	2014	2013	2012	2011
Média de atendimentos ao mês	412	429	342	660

Gráfico 18 - Comparativo anual da proporção das ferramentas de comunicação utilizadas pelo cidadão por ano de 2014

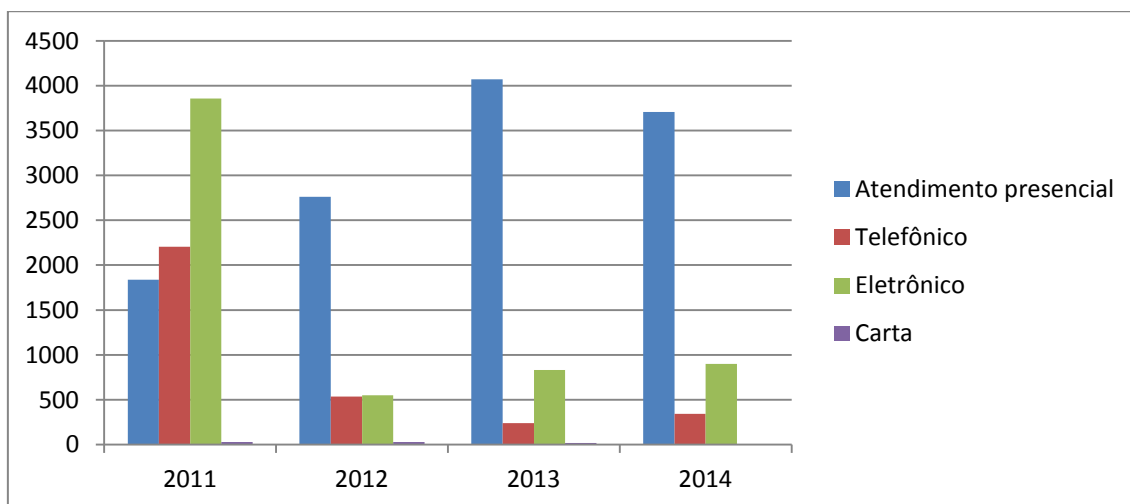


Tabela 14- Comparativo anual 2012,2013 e 2014 da relação entre competência interna/externa à CMSP



39

Mês	Interna	Externa
2012	56%	44%
2013	76%	24%
2014	67%	33%

Fabio Pierdomenico

Ouvidoria do Parlamento, 19 de dezembro de 2014

6. *Atendimento da Ouvidoria*

6.1 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.

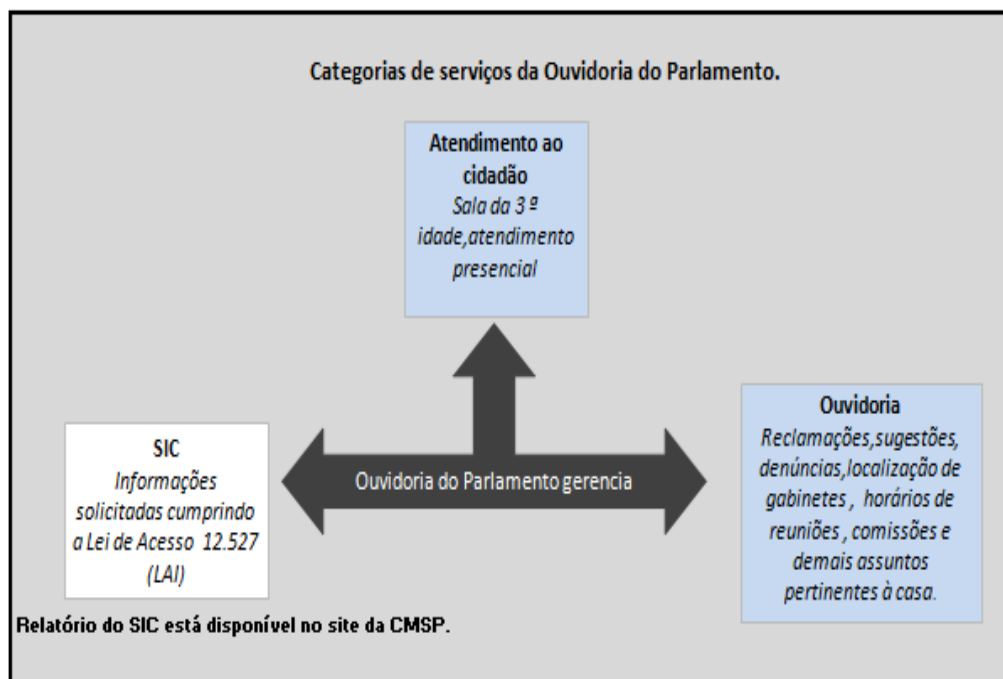
Contamos também com a sala da 3ª Idade, provendo um atendimento humanizado para as pessoas que muitas vezes procuram a Casa com demandas delicadas, que necessitam de atenção diferenciada.

6.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria

O **Atendimento da Ouvidoria** é a modalidade de atendimento que caracterizamos como própria 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 2. Modalidades/categorias do atendimento da Ouvidoria do Parlamento

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



7. 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).

7.1. 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 às 18 horas.

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

7.2. Eletrônico

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

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

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

7.3. Telefônico

Telefone: **0800-322-62-72 (ligação gratuita)**. Horário de Funcionamento: segunda a sexta, das 9 às 18 horas.

7.4. 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.

8. 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 Serviço Social, Ciências Sociais, Direito, Jornalismo e Psicologia.

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

8.1 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.**

8.2 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.**

8.3 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.**

9. Anexos

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

DEMANDA DEZEMBRO					
Providência	Agrupamento	Demanda	Modalidade	Total	
Externa	Assistência Jurídica	Assistência Jurídica	Atendimento ao Cidadão	2	
			Telefone	1	
	Assistência Social	Assistência Social	Albergue	Atendimento ao Cidadão	4
			Assistência Social	Atendimento ao Cidadão	5
				Eletrônico	1
				Telefone	1
			Previdência Social	Telefone	1
	Retorno para a cidade de origem	Atendimento ao Cidadão	3		
	Documentos	Documentos	Certificado de Reservista	Atendimento ao Cidadão	2
			RG	Atendimento ao Cidadão	1
	Educação	Educação	Creche/ Escola	Eletrônico	1
			Cursos	Atendimento ao Cidadão	3
	Telefone	1			
	Emprego	Emprego	Emprego	Atendimento ao Cidadão	1
	Internet	Internet	Acesso à Internet	Atendimento ao Cidadão	9
	Moradia	Moradia	COHAB/ CDHU	Atendimento ao Cidadão	2
	Órgãos Municipais/Estaduais	Órgãos Municipais/Estaduais	Assuntos pertinentes à Prefeitura	Atendimento ao Cidadão	5
				Eletrônico	9
				Telefone	4
			Assuntos pertinentes ao Gov. Federal	Atendimento ao Cidadão	1
			Deputados Estaduais/Assembleia	Atendimento ao Cidadão	2
			Secretarias Municipais	Telefone	1
	Subprefeituras	Atendimento ao Cidadão	1		
	Outros	Outros	Deputados Federais/Senadores	Atendimento ao Cidadão	1
				Atendimento ao Cidadão	10
			Endereços / Contatos de Outros Órgãos	Eletrônico	1
				Telefone	2
Outros			Atendimento ao Cidadão	36	
Eletrônico	6				

			Telefone	3	
	Terceira Idade	Cursos, Atividades, Eventos para a Terceira idade	Atendimento ao Cidadão	9	
		GCM / GARMIC	Atendimento ao Cidadão	2	
EXTERNA TOTAL				131	
Interna	Atividade Legislativa	Lei	Atendimento ao Cidadão	2	
			Eletrônico	1	
		Projeto de Lei	Atendimento ao Cidadão	10	
			Eletrônico	6	
			Telefone	30	
	Sessão Plenária	Atendimento ao Cidadão	3		
	Comissões	Audiência Pública	Atendimento ao Cidadão	2	
			Telefone	1	
		Comissões	Atendimento ao Cidadão	10	
	CPIs	Eletrônico	2		
		Comunicação	Site	Atendimento ao Cidadão	1
	Informações Gerais	Agenda de Eventos	Atendimento ao Cidadão	44	
			Dados básicos da Câmara	Atendimento ao Cidadão	18
				Telefone	2
		Gabinete de Vereador	Atendimento ao Cidadão	4	
			Eletrônico	1	
			Telefone	2	
		Partidos	Atendimento ao Cidadão	1	
		Pregão	Atendimento ao Cidadão	1	
		SIC	Atendimento ao Cidadão	1	
		Vereadores - Lista	Atendimento ao Cidadão	14	
		Visita à Câmara	Atendimento ao Cidadão	1	
	Material Educativo	Informativos	Atendimento ao Cidadão	12	
	Não Pertinente à Sala	Dinheiro/ Ajuda Material	Atendimento ao Cidadão	3	
		Utilizar o Telefone	Atendimento ao Cidadão	7	
	Reclamações	Reclamações Gerais	Atendimento ao Cidadão	1	
		Vereadores - Denúncia	Atendimento ao Cidadão	1	
Terceira Idade	Estatuto do Idoso- Mais de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	7		
	Estatuto do Idoso- Menos de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	5		
INTERNA GERAL				193	
TOTAL GERAL				324	