

Relatório Mensal-MARÇO 2014



Ouvidoria
Câmara Municipal de São Paulo

MARÇO 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

MARÇO 2014

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

Andreza Mieko Richter Lourenção (Ciências Sociais)

Amanda Brito Rocha (Psicologia)

Anna Carolina Marçal (Psicologia)

Carolina Wolff Nunes (Ciências Sociais)

Diego Ferreira da Silva (Direito)

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)

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

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. Intersectorialidade	11
4.1. Parceria com a Procuradoria da CMSP.	11
5. Apresentação de dados	12
5.1. Caracterização do Atendimento ao Cidadão (Presencial)	12
5.2. Caracterização geral	13
6. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria	18
6.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura	18
6.2. Manifestações referentes as leis e aos Projetos de Lei (PLs)	25
6.3. Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)	25
6.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores	26
6.5. Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP	29
7. Situação das Demandas	33
7.1. Relação de protocolos Pendentes	34
8. Anexos	36

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 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



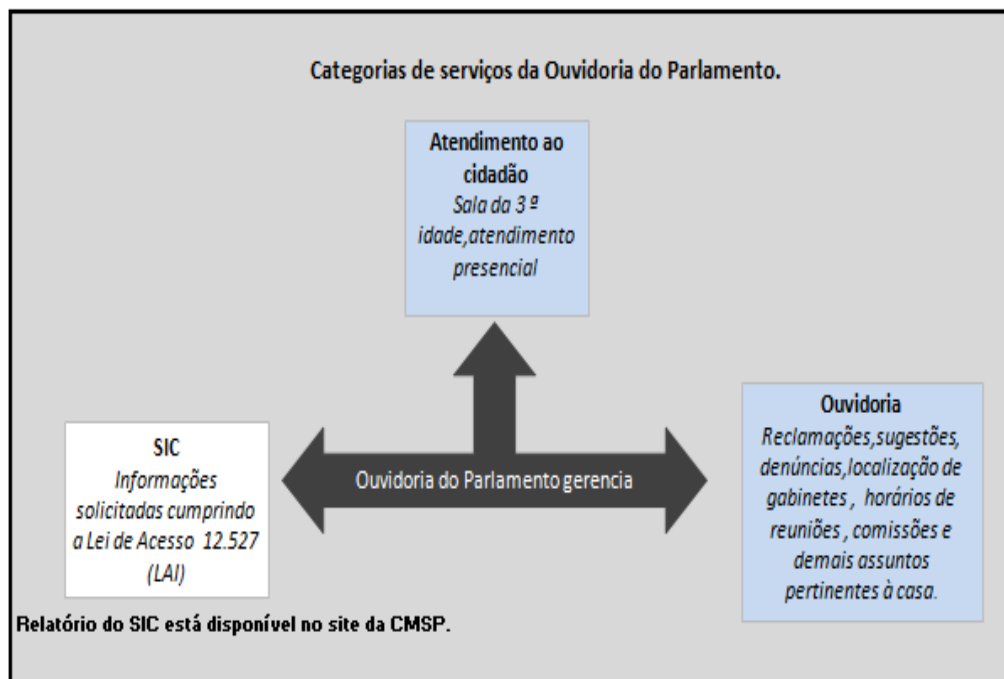
A modalidade **Atendimento ao Cidadão** pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa pública esta acaba, por vezes, recepcionando pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção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

5. Apresentação de dados

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal **525 MANIFESTAÇÕES** no período de 6 a 31 de março de 2014 das quais 59 % 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
Agenda de eventos da CMSP	Informativos Display	Inscrições/Informações (cursos)	Setores da Casa	Vagas em albergues
Pauta das comissões	Revista Apartes	Localização de Ruas	Ex-vereadores	Vagas de Emprego
-	-	Programas sociais	Localização de funcionários CMSP	Relato Pessoal
-	-	Endereço da junta militar	Visitas monitoradas à CMSP	Assistência jurídica gratuita
-	-	2ª via do RG	Lideranças partidárias	Passagem
-	-	-	Diretórios Partidários	-
-	-	-	Lideranças partidárias	-
-	-	-	-	-

5.2. Caracterização geral

Tabela 1 - Tipo de atendimento MARÇO

Tipo de Atendimento	Quant.
Pessoal	312
Telefônico	15
Eletrônico	198
Carta	0
Total	525

Gráfico 1 - Tipo de atendimento.

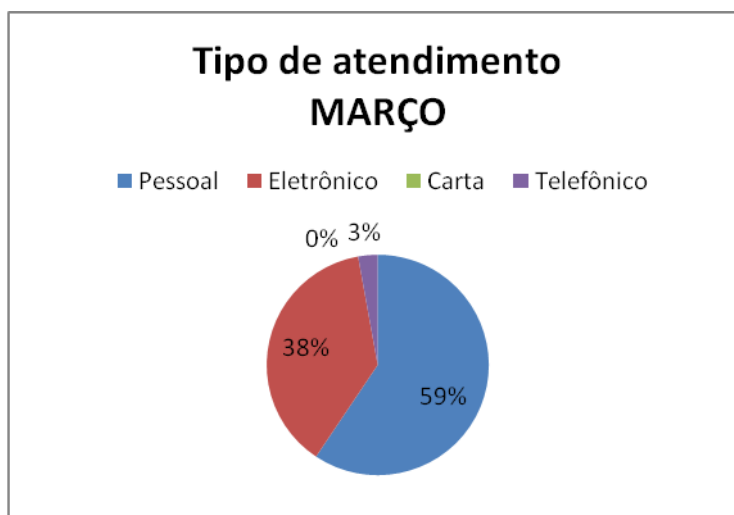


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero

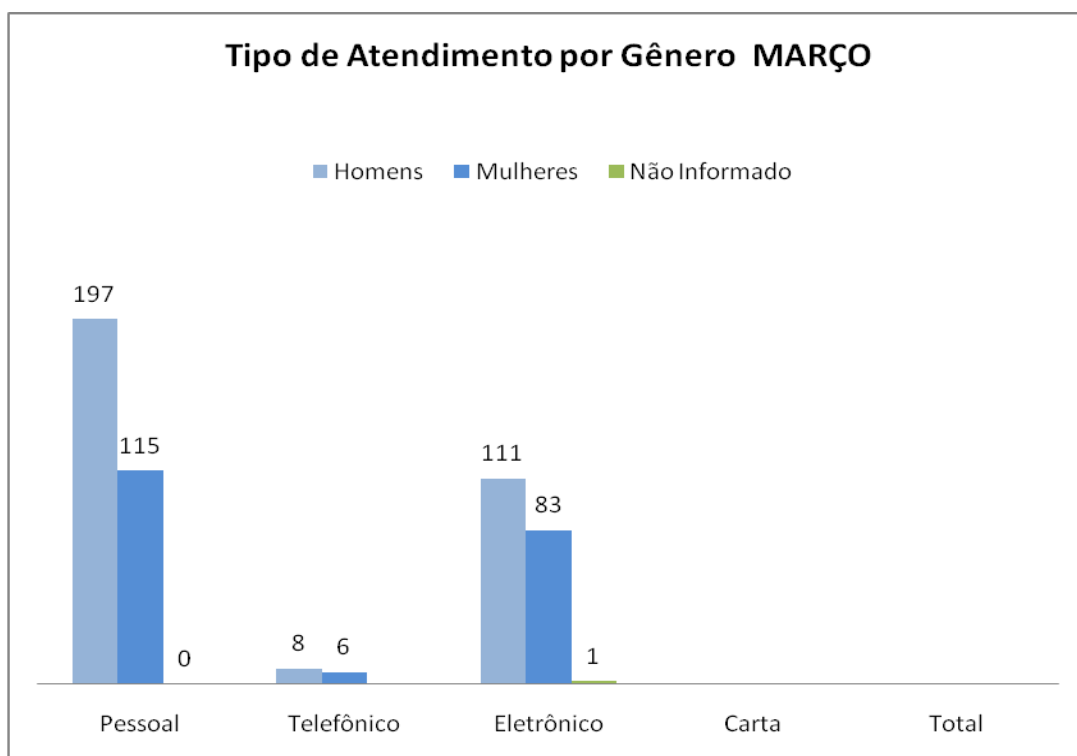


Gráfico 3 - Distribuição da localidade por gênero

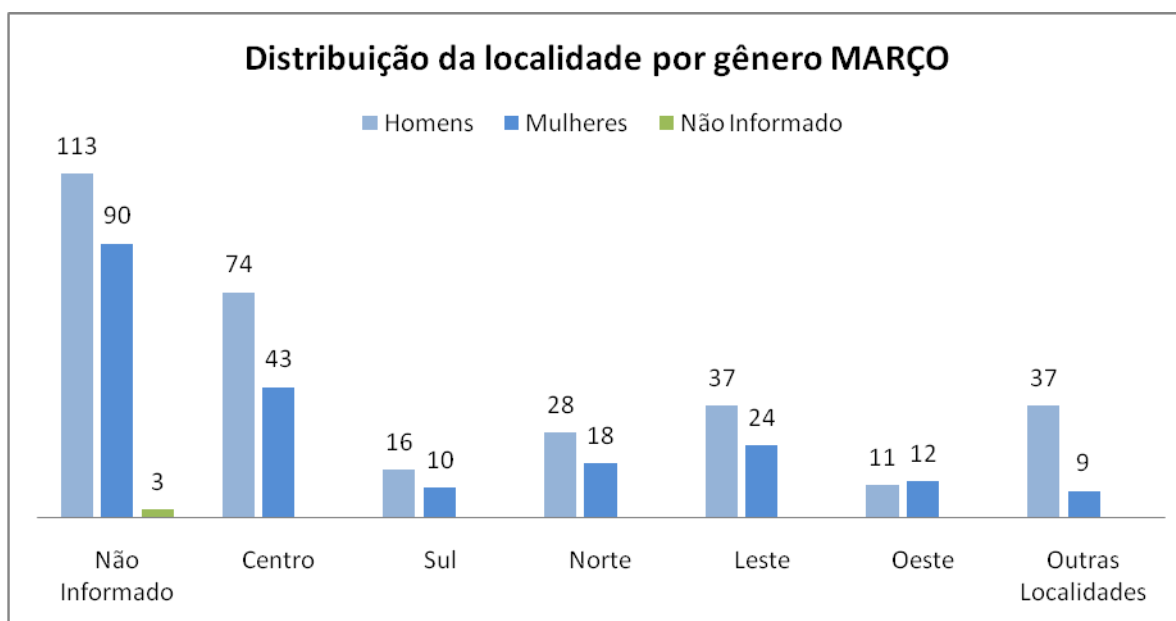


Tabela 2 - Tipo de Manifestação MARÇO

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	146
Solicitação de providência (Inclui impressões de listas, pautas , agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	164
Denúncia	2
Elogio	4
Crítica	146
Reclamação	37
Sugestão	8
Envio de mídia/propaganda	2
Envio de informativos diversos	4
Relato pessoal	2
Manifestação livre	10
Total	525

Gráfico 4 - Tipo de manifestação MARÇO

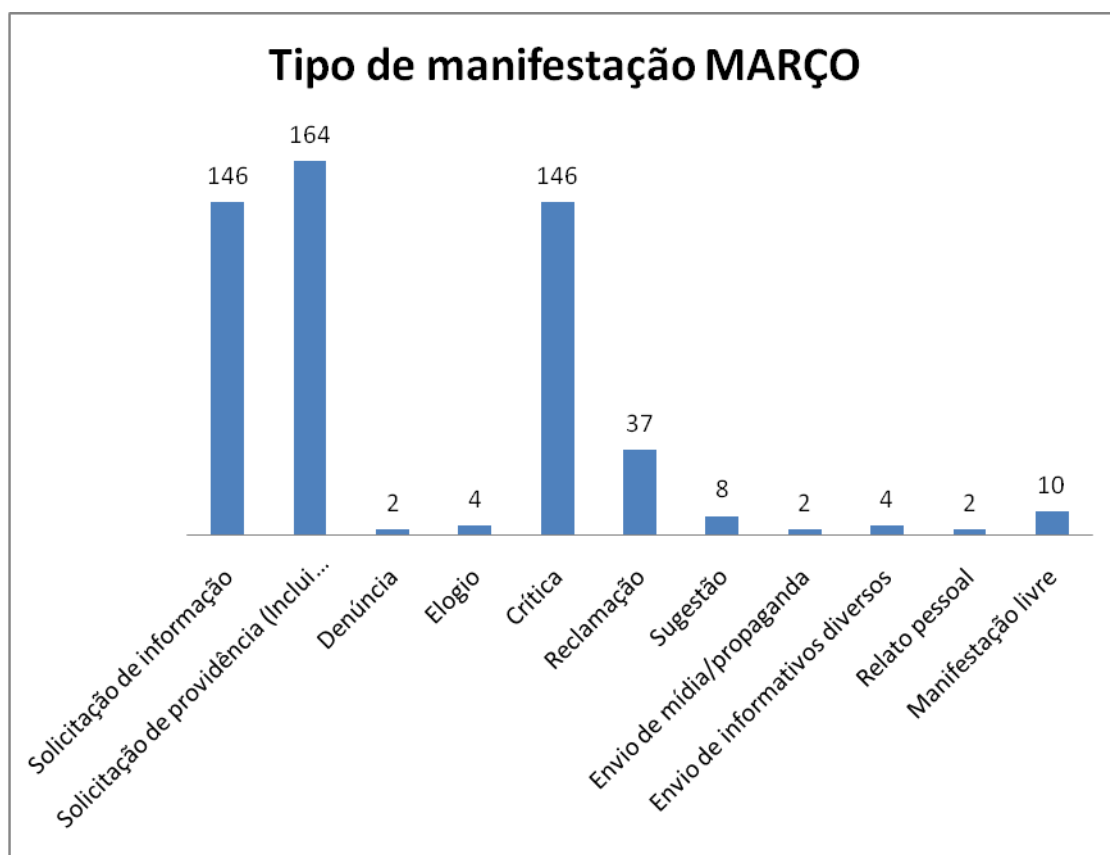


Tabela 3 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade- MARÇO

Tipo de manifestação	Centro	Leste	Oeste	Norte	Sul	Não Informado	Outras localidades	
Solicitação de informação	46	21	9	22	10	18	20	146
Solicitação de providência	68	29	12	18	15	5	17	164
Denúncia	0	2	0	0	0	0	0	2
Elogio	1	0	2	0	0	0	1	4
Crítica	0	0	0	0	0	146	0	146
Reclamação	2	5	0	4	1	20	5	37
Sugestão	0	1	0	0	0	6	1	8
Envio de mídia/propaganda	0	2	0	0	0	0	0	2
Envio de informativos diversos	0	0	0	0	0	4	0	4
Relato pessoal	0	0	0	0	0	1	1	2
Manifestação livre	0	1	0	0	0	8	1	10
Total	117	61	23	44	26	208	46	525

Gráfico 5 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade

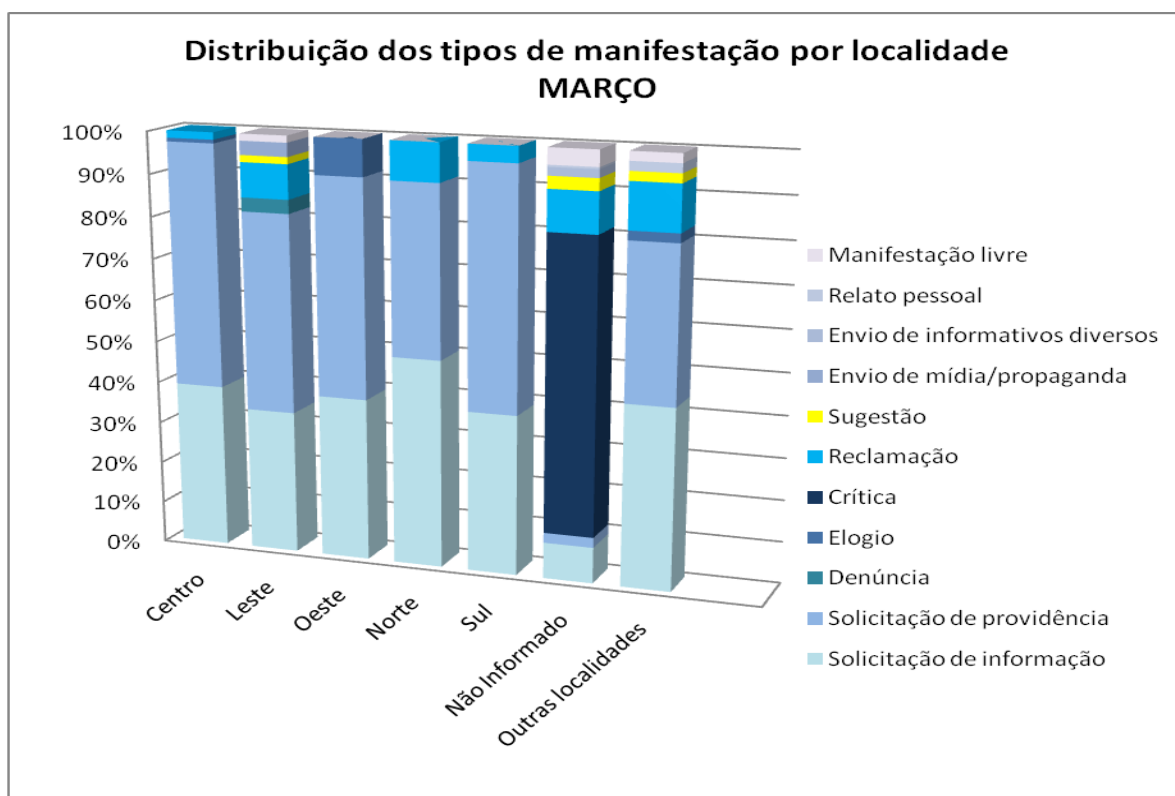
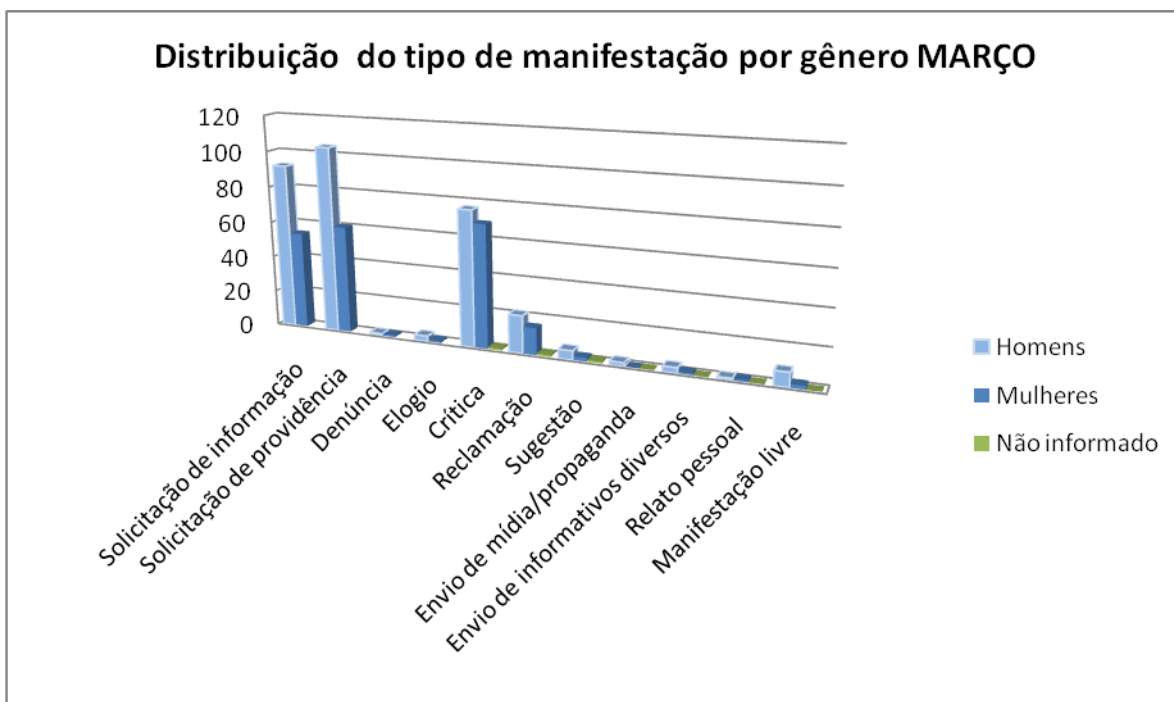


Gráfico 6 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero



6. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das 525 manifestações registradas no mês de MARÇO de 2014, 271 foram relativas a demandas externas e 254 a demandas internas, conforme está no *anexo 1*, com destaque para:

6.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Munícipe encaminha email reclamando das altas taxas cobradas no terreno público para a utilização da área como lazer. Ele afirma que há alguns anos puseram roletas de acesso e entrada em todos os setores esportivos do Clube Círculo Militar de São Paulo, situado na Rua Abílio Soares 1589, Ibirapuera. O terreno pertence à Prefeitura de São Paulo e os sócios, além de pagarem altas contribuições mensais, ao redor de mil reais cada família, ainda são obrigados a pagar várias taxas extraordinárias para poder jogar tênis ou fazer musculação, mais dezenas de taxas extras de tiro ao alvo, ginástica olímpica, natação, nado sincronizado, futebol, basquete, tudo em nome do Capitalismo e lucro desenfreado. O local virou um verdadeiro centro comercial e mercantil. Justificam que é para repassar à Prefeitura mensalmente para não perderem em definitivo a posse do Terreno. Com tudo isso os associados é quem são prejudicados. O terreno com o Clube deve ser incorporado, integrado de volta ao Patrimônio Municipal e a Prefeitura deve gerir imediatamente o local e dar acesso amplo e irrestrito a todos os moradores de São Paulo. Pede a solução imediata da questão.
- Munícipe afirma que como passageiro diário de táxis e não necessitando poluir com carro e ocupar espaço nas estradas melhorando locomoção de quem realmente necessita. Por enquanto pode usar taxi porque ônibus não tem condições para transporte com conforto para ele e seus filhos. Se retirarem a faixa pioram as condições de quem usa taxi tendo de voltar a fazer contas entre o táxi e o carro. Precisamos manter o que ocorre em outros países e continentes, onde o taxi é considerado transporte público e faixas são para transporte público. Vamos ser diferentes no melhor e não no pior. Se dá certo em outros países porque não funciona no Brasil? A alteração pode ser faixas tipo rodoanel.
- Munícipe informa que a rede de cinemas (Cinemark) não está cumprindo a Lei 12.325/1997 que dispõe sobre a meia-entrada para os aposentados nos cinemas (Shopping Santa Cruz), teatros, espetáculos e eventos esportivos. E

relata que ao ir ao cinema, a atendente não queria aceitar a meia-entrada da munícipe, que só conseguiu após muita insistência.

- Munícipe vem solicitar novamente a atenção referente ao descaso para com seu bairro. Há muitos anos nós, moradores, lutamos por melhoras que sempre nos prometem mas que nunca chegam e/ou acontecem. Enfim, por mais um ano peço que arrumem este lugar e deem atenção necessária e merecida para nós do bairro Jd. São João - São Paulo-SP. Este "campinho" ao lado do SAMU mais parece uma floresta de tanto mato ao seu lado, os roedores já aparecem a todo instante nas ruas e calçadas, o mato já ultrapassou meu muro. Não adianta apenas cortar o mato e daqui a 3 meses ter que voltar pelo fato do mato já ter ultrapassado novamente a altura do muro dos vizinhos. O muro de minha residência já está todo quebrado de tanta pessoa se pendurar, bola bater, e por aí vai. Porque não colocam uma tela de proteção bem próxima à trave que já existe ali e tirem do meu muro? Porque não colocam alguma coisa atrás do gol para este mato não crescer mais, para assim, não haver tantos roedores, insetos, pessoas se drogando à noite? Ainda na fé e esperança de que algum dia tenha alguém firme no comando, ficaremos mais uma vez no aguardo de providências.
- Munícipe solicita respostas da Prefeitura para os protocolos abertos desde 2005 (002518510/13; SPTRANS 107569; 107571; 107572 e 107574; PMSP/CET 002518510/13-32; 2013015302648; 11979309 protocolo; processo 002518510/13; 2014016515173; protocolo 12086465). Assunto: pedido de mudança de rota de TODAS as linhas de Ônibus 971V-10, 148P, 177 X, 138 Y. Rua Cesar Penha Ramos entre os números 450 a 200 (um único pedaço de quarteirão que passam), no bairro da Casa Verde Alta (VI Santa Maria), na cidade de São Paulo - Zona Norte. Como cidadãos em busca de nossos direitos, acusamos o não cumprimento da Lei Civil onde estremecem nossas casas, abalando nossas estruturas, devido o abuso da alta velocidade que passam e o peso além do barulho de seus motores. Em base aos direitos (Art. 42 do Decreto-lei 3688/41 - 42; Artigo 1.277 do código civil e a Lei 9605/98; lei dos crimes ambientais; art. 54, artigo 146 do CP) o novo Código Civil Brasileiro, que entrou em vigor em janeiro de 2003, garante o direito ao sossego ao dispor que o direito protege a todas as pessoas, sem escolher a quem, e sem determinar o lugar dessa tutela. A Prefeitura de São Paulo, a CET e o Governo tem que garantir aplicação de nossos direitos conforme as Leis acima ditas.
- Munícipe gostaria de ressaltar a reclamação, que foi feita em vários órgãos da prefeitura, sem qualquer tipo de resposta. A Rua Trevo no CEP: 04438-181 na Vila Castelo encontra-se sem pavimento quando na verdade os órgãos competentes dizem que é pavimentada. A pavimentação foi feita por moradores.

- Munícipe fez diversas reclamações no 156 sobre a poluição sonora e espera uma resposta há quase 1 ano. Quer saber quem é o responsável pelo PSIU, pois se ligar o som alto na madrugada vem um carro no mesmo minuto multar, mas como a reclamação é contra uma empresa o PSIU simplesmente ignora.
- Munícipe acha intolerável e aviltante o “pancadão” que se realiza a mando dos traficantes da área, impedindo os moradores de entrarem ou saírem de suas moradias, tornando nossa segurança muito frágil e vulnerável, exterminando com o sossego e expondo a uma multidão que bebe, se droga, prática voluptuosa na rua e calçadas em frente às casas, incluindo menores de idade. O evento começa às 20h do sábado e termina às 8h do domingo, sem contar que há um asilo de idosos neste mesmo local. Após o evento, um mar de lixo de toda espécie fica na rua, na praça, nas calçadas e nos quintais de nossas casas. Pedem toda a sorte de ajuda e intervenção para que possam tocar as vidas com dignidade e para continuar confiando nos políticos e autoridades. Não é possível conceber que estão abandonados e à mercê dos bandidos.
- Munícipe diz que em toda São Paulo falta água porque quando não chove na represa e a Sabesp não tem nenhum sistema de gerenciamento para captar água da chuva e transportar para as represas através de canalização ou caminhão pipa. Na França existe este sistema que aproveita água, quando chove na cidade, através de galerias armazena água ou reservatório que é transportada para as represas através de canalização como a Petrobras que transporta o petróleo através de canalização. Sugere que a Sabesp ou outro órgão que cuida de Saneamento Básico, faça estudo do solo ou geológico onde se encontra água da chuva debaixo do solo, no tempo de estiagem fazer bombeamento da água para o caminhão pipa ou canalização para não faltar água, porque o solo é como uma esponja que absorve tudo.
- Munícipe reclama do motorista de ônibus da linha 042 - Terminal Vila Carrão que há mais de dois meses ignora o sinal dos passageiros e não para o ônibus para que eles o tomem, fazendo com que cheguem atrasados nos seus respectivos empregos.
- Munícipe alega que está tendo problemas para conseguir uma vaga fixa no albergue Ligia Jardim. Ela e seu companheiro estão trabalhando e no CREAS na Bela Vista conseguiram uma vaga fixa no albergue Ligia Jardim, mas ao chegar no albergue foram mandados embora, alegando que não poderiam obter as vagas por terem restrições com o local. Munícipe pede que seja resolvido com urgência pois não têm onde passar a noite.
- Munícipe solicita com urgência reforço no policiamento na Ponte João Dias, zona sul de São Paulo, onde ocorrem assaltos todas as manhãs. Pediu para que se instale uma base da polícia militar no local.

- Munícipe solicita com urgência a extinção da faixa de acostamento na ponte Estaiada Octávio Frias de Oliveira, Brooklin – zona Sul. O trânsito na região é caótico, sobretudo na alça de acesso à Marginal Pinheiros, sentido Interlagos;
- Munícipe faz uma reclamação referente a uma árvore que está prejudicando sua residência. Informa que há dois anos está tentando uma solução.
- Munícipe dirigiu-se à Ouvidoria da CMSP para fazer o seguinte relato: "Venho sendo mal atendido pela Central de Atendimento 156 há muito tempo. Hoje, liguei novamente, às 10h35, e após uma longa e excessiva espera no atendimento remoto, que é burocrático, disfuncional e desumano, fui atendido pela funcionária Thaís. Ao pedir-lhe o endereço e telefone da ANVISA, a mesma disse que não passaria a informação, pois lá, eles não possuíam esse dado. Como um órgão de informação da Prefeitura não passa a informação de outro órgão? Após isto, liguei novamente e, após nova espera no atendimento remoto, fui atendido por um rapaz. Durante este segundo atendimento, pedi ao rapaz que aguardasse um instante, mas ao voltar ao telefone, este moço me redirecionou novamente para o atendimento eletrônico! Fiz questão de dizer que estava muito insatisfeito com o atendimento na avaliação ao fim da ligação. Em uma terceira tentativa, a atendente foi muito prestativa e me atendeu perfeitamente, mas, gostaria de deixar claro que o atendimento da Central 156 é nota zero, péssimo em todos os sentidos. O serviço 156 é apenas para inglês ver! Esse atendimento de máquina eletrônica fere os princípios humanitários. Também não tem como identificar a idade da pessoa, fugindo ao princípio legal do Estatuto do Idoso. "Todo idoso tem que ter atendimento prioritário, inclusive em local adequado." É claro que máquina não sabe disso, e também como cobrar dela tais princípios, se ela foi programada por alguém que talvez também não saiba disso. A máquina é fria e só sabe aquilo que a ela foi fornecida."
- Munícipe quer expressar indignação no que tange à trucidante demora para aprovação do pagamento dos precatórios aos munícipes. O recebimento desse direito foi assegurado por lei e sua protelação é uma nítida manobra de cunho político para poupar bilhões aos cofres públicos. Exige a inclusão desta matéria na pauta das plenárias, e convoca-os a assegurarem o pagamento dos precatórios. Quantos mais idosos, enfermos, pais de famílias, mães provedoras, e reles cidadãos terão de esperar para ter em mãos apenas o seu direito, negado e negligenciado pelas autoridades desde 1988? Onde está a bancada do PT, para apoiar o povo, ajudar os mais necessitados? Onde vão parar exorbitantes impostos? Onde foram parar os direitos? Onde está a Promotoria do Município? Onde está a boa vontade do Prefeito para sanar esta dívida história para e com o povo de São Paulo? Lembrem-se antes de mais nada que é esse mesmo povo que custeia a máquina pública e os privilégios. Portanto, saibam condignamente retribuir essa confiança.

- Munícipe diz que estão fazendo da lei aprovada do passe livre para maiores de 60 anos uma piada, a começar pelos postos da SPTrans - Bilhete Único Especial, que até então não se adequaram e dificultaram a obtenção deste. Toda Lei quando é sancionada e publicada em Diário Oficial, responsáveis superiores de setores públicos, devem comunicar de imediato a seus subalternos a existência da Lei que entrou em vigor. Cabe fiscalização dos vereadores nos postos de confecção. Pelo direito e cidadania!.
- Munícipe deseja reclamar sobre algumas questões que vem acontecendo no Seminário Qualidade de Vida para um Envelhecimento Saudável. Cidadã diz que a nutricionista da UBS - República é sempre a mesma para discursar sobre o mesmo tema. Eles não debatem sobre a questão da moradia do idoso e outros temas pertinentes à terceira idade. Também reclama a respeito do descaso, a seu ver com o cidadão em geral, pois antes as palestras do Seminário realizadas na Câmara ofereciam lanches, tendo em vista que são 3 horas de palestra. Desta forma pergunta: onde está a qualidade de vida e o respeito ao idoso?
- Munícipe deseja reclamar com relação ao Bom Prato localizado na Rua Dr. Zuquim, no bairro de Santana. Cidadã informa que há uma idosa que vende doces dentro do estabelecimento e está, o seu ver, fazendo algo errado, pois seu comércio é dentro do Bom Prato. Se ela realizasse sua atividade fora do Bom Prato, não haveria problema, mas a referida senhora está vinculando seu comércio de doces dentro de um espaço público.
- Munícipe residente na Rua Antonio Augusto Filho, sofrendo com os bailes funk, gostaria de saber como anda o projeto para levar esse barulho para longe de sua residência. Os moradores que trabalham a semana toda têm o direito ao sossego e silêncio que há 2 anos não têm. Precisa de um projeto que leve ou acabe com esse barulho infernal que não leva a nada, só às drogas e bebidas.
- Munícipe questiona uma empresa que deixou dois buracos na Avenida Dom João Nery, próximo à Rua Monte Cambarela e a quadra de futebol de salão;
- Munícipe solicita que seja feita uma intervenção da CMSP para que a Subprefeitura do M'Boi Mirim atenda seu SAC nº10687700, referente à vistoria de uma construção irregular na rua de trás de sua casa localizada na Rua Otoniel Felipe Marques, 66-Jd. Mazza.
- Munícipe perguntou sobre a previsão para anistia que regularizará imóveis irregulares. Informou que acontece de 10 em 10 anos e que a última foi 2003, não sabendo se houve em 2013.
- Munícipe precisa fazer uma cirurgia e reclama da demora para o agendamento.
- Munícipe informa que tem um estabelecimento comercial e deste 2007 entrou com um pedido de Alvará de Funcionamento, para o comércio de Fogos de

Artifícios. Até a presente data o mesmo se encontra em análise. Possui uma carta do departamento jurídico do Município que cita que a legislação de 1999 mesmo não regulamentada deve ser cumprida para análise e solturas dos referidos alvarás de funcionamento, mais infelizmente estou com meu comercio impossibilitado de trabalhar, pois os departamentos responsáveis pela analise e soltura do alvará não têm competência para seguir uma determinação do próprio departamento jurídico. O número do Protocolo de pedido é 2007-0.394.035-6.

- Munícipe vem requerer a reabertura do Eco ponto localizado na Rua Helvetia, 57, localizado nos Campos Elíseos. Seu fechamento está acarretando o descarte de resíduos por todas as ruas da Santa Ifigênia, Campos Elíseos, Bom Retiro e sobretudo nas ruas Dino Bueno, Alameda Glete e nas ruas do entorno da Praça Júlio Prestes, onde está localizada a Sala São Paulo. Aproveita o ensejo para requerer a fiscalização dos estabelecimentos que são grandes geradores, conforme a Lei 14.973/07 e o Decreto 45.668/2004.
- Munícipe se manifesta solicitando que seja feita a vistoria e a sinalização “adequada” na Rua Amparo da Serra - Pq. Dom João Neri/Zona Leste, CEP:08151300. Alega que no endereço citado ficam localizadas as Escolas “Mariza Moretti” e “Euzébio Rocha Filho”, e que mesmo com a passagem diária de crianças e veículos escolares, os motoristas dos carros que ali circulam não respeitam a falha sinalização existente no local, efetuando sem o menor pudor rachas que colocam em risco a vida das crianças. A única sinalização existente é uma faixa de pedestre que foi posicionada em uma “esquina” e não tem como as pessoas verificarem se está ou não vindo carro. Munícipe solicita que seja enviado ao local um representante da prefeitura para que ele (munícipe) possa lhe mostrar as falhas que se tornaram perigosas para a população. Aproveita a oportunidade para que seja feita uma melhoria na rua colocando mais bocas de lobo, pois quando chove não tem para onde a água escoar, levando mais um transtorno para quem reside nesta região.
- Munícipe denuncia a situação da comida do Albergue Pedroso. É malfeita, sem tempero e com dinheiro público. Todos comem de boca feia e jogam a comida fora porque é ruim demais. Por favor, investiguem onde está indo o dinheiro público que a Prefeitura investe, porque é desumano uma comida daquela.
- Munícipe pergunta como funciona a Fundação do Teatro Municipal de São Paulo e porque estão demitindo os músicos. O que ocorre é uma vergonha, e ninguém se manifesta.
- Munícipe questiona a estrutura do transporte público:
 - O layout interno dos ônibus é extremamente inadequado e desconfortável;

- Degraus e desníveis em que as pessoas ficam literalmente desconfortavelmente de cara com outras nádegas;
- Os corredores estreitos não permitem duas pessoas de costas e quando alguém precisa passar o aperto é inevitável;
- A forma como são fixados os bancos no chão: as pessoas ficam impossibilitadas de ficarem com os pés retos.

Se prontifica a acompanhar algum responsável do poder público para mostrar melhor as dificuldades no transporte, mas de qualquer forma deseja que alguma providência seja tomada.

- Munícipe solicita poda da árvore já mencionada no protocolo 11220222 da OGM. Gostaria de obter uma resposta positiva da Prefeitura e argumenta que todos pagam impostos altíssimos e não têm o retorno.
- Munícipe aluna da faculdade Carlos Drummond de Andrade, precisa fazer um trabalho e pede algumas informações sobre o Departamento Fiscal da Prefeitura: Média de Funcionários, Cargos e Atribuições.
- Munícipe critica o sistema criado para modificar o antigo que utilizava para o bilhete único. Como podem criar um sistema para trocar o bilhete único e não ter toda a rede de recarga atualizada? Quando vai recarregar o bilhete fica bloqueado, porque nem todas as redes de recarga da CPTM estão autorizadas a fazer recarga. Não podem recarregar em posto do metrô e nas máquinas da CPTM, somente em postos e terminais da SPTrans. Essa informação não é passada para os trabalhadores e estudantes que infelizmente dependem deste péssimo transporte público de São Paulo. Teve que fazer a troca do bilhete já que o outro está bloqueado, e terá que esperar 15 dias para recebê-lo. Pergunta como vai trabalhar e ir para a faculdade sem os valores que estavam no outro bilhete. Alega lentidão nos postos de atendimento.
- Munícipe foi ao Hospital Municipal do Tatuapé, para uma emergência com o oftalmologista. Foi bem atendida, mas durante o tempo de espera pode observar a situação deplorável de 14 pacientes em macas no saguão e corredor, alguns acompanhados, outros "ao Deus dará", sem nenhum tipo de atendimento, expostos à humilhação de ter suas partes íntimas quase descobertas. A falta de atendimento digno, o desrespeito por suas desgraças são fatores graves que precisam ser resolvidos urgentemente. Pede para que façam alguma coisa.
- Munícipe diz que não adianta fazer reclamação, pois os buracos na Avenida Dom João Nery em frente ao número 462 ainda estão lá. Garante que a população lembrará disso na próxima eleição e agradece pelo descaso.

Outras prefeituras:

- Guarulhos: Munícipe relata que seu filho adquiriu o benefício do transporte escolar, porém, ontem ele foi encontrado na rua por uma desconhecida que o encaminhou de volta à escola. A coordenadoria informou que é comum acontecer esse tipo de situação em que o motorista do transporte escolar acaba "perdendo" algumas crianças. A senhora Raimunda disse que tem duas gravações, uma em que o filho conta o que houve e a outra sobre o "depoimento" da coordenadora. Pede providências pois está muito preocupada e não deixou seu filho ir a escola hoje por medo que o fato se repita.

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

- Projeto de Lei 122/2012: Dispõe sobre a reabertura do prazo para ingresso no programa de Parcelamento Incentivado – PPI – Munícipe deseja informações.
- Lei 15.580, que trata da questão da moradia – Munícipe solicita informações.
- Lei 15912/2014 - isenção da tarifa de ônibus para pessoas com sessenta anos – munícipe solicita informações.
- Projeto de Lei 688/13: Munícipe deseja informações sobre o Plano Diretor Estratégico do Município de São Paulo.
- Lei 10.741/2003 – Dispõe sobre o Estatuto do Idoso - Munícipe solicita informações sobre Lei que aprovou o transporte público gratuito para idosos com 60 anos ou mais.

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

- Munícipe sugere aos vereadores de São Paulo a apresentação de um projeto de lei que obrigue a todos os estabelecimentos comerciais que tenham portas abertas para as ruas a manterem lixeiras móveis nas portas, independente da atividade comercial. Sabe que as lixeiras fixas só trazem prejuízo ao município, dado a ação dos vândalos. Na sua opinião, essa seria a solução para evitar a imundície que se encontra nas ruas, avenidas e praças. Notou que aumentou assustadoramente o número de “bitucas” e maços de cigarros jogados nas portas dos bares, lojas, bancos e prestadores de serviços.
- Munícipe sugeriu que houvesse mudanças na lei que diz que é antiético que funcionários da prefeitura (no caso, arquitetos) não possam fazer trabalhos particulares caso haja demanda de clientes. A munícipe se sentiu

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

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

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

prejudicada, pois gostaria de contratar um arquiteto da prefeitura, mas com a proibição, teve que contratar um arquiteto autônomo e este não cumpriu o contrato. Seu argumento foi o de que a população tem o direito de escolher quem quer como arquiteto particular, da mesma forma que os arquitetos que trabalham para a prefeitura têm direito a trabalhar para quem eles quiserem nas horas livres. Além disso, ela elogiou espontaneamente o prefeito e os funcionários da prefeitura.

- Munícipe parabeniza pela decisão de ampliar o número e a distância percorridas pelos corredores de ônibus, porém aproveita para se manifestar contra a avaliação de não permitir que os taxis circulem nas mesmas. O trânsito de SP é um caos e o uso do corredor pelos ônibus e pelos taxis agiliza o processo. Sugere criar faixas para carros com "carona solidária" (mais de uma pessoa dentro) na marginal.
- Munícipe sugere a criação de uma lei municipal que proíba a comercialização de vegetais e legumes com agrotóxicos dentro da cidade de São Paulo.

6.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores

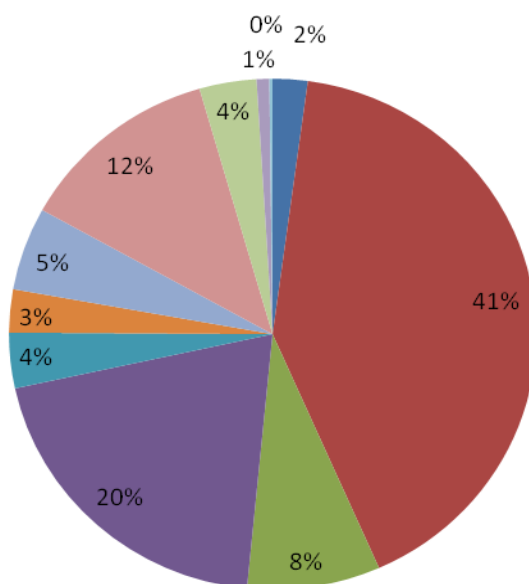
- Informações sobre Sessões Plenárias e Comissões (Horários/Dias)
- Munícipe questiona uma duplicidade na organização da Palestra sobre Horticultura Orgânica & "Organopônica" nos Centros Urbanos, e gostaria de saber qual vereador está organizando o evento.
- Munícipe elogiou a forma com que os palestrantes abordaram diferentes temas no Seminário "Qualidade de Vida Para Um Envelhecimento Saudável".
- Munícipe informa que há um erro na matéria que informa que o Premio Nobel é atribuído ao conjunto da obra de um autor, e solicita que seja comunicado ao jornalista.
- Munícipe quer saber como proceder para oficializar duas ruas próximas à comunidade em que reside.
- Munícipe agradece e elogia o atendimento prestado pela Ouvidoria referente ao protocolo número 21462, pois, após o encaminhamento recebido, conseguiu uma vaga fixa no Centro de Acolhida Arsenal da Esperança, na rua Dr. Almeida Lima, número 900 - telefone 2292-0977.
- Munícipe pergunta se o número de vagas para o cargo de Técnico Administrativo (12) ainda é o mesmo ou se já preveem mais. Após comparar a lista de classificação prévia do concurso em andamento, viu que o seu nome está próximo ao número de vagas divulgado.
- Munícipe solicita informações sobre como conseguir uma Credencial na CMSP, para tirar fotos da Casa e das Comissões.

- Munícipe habilitado no concurso de seleção para o cargo Consultor Técnico Informática, gostaria de saber se há informação sobre a ampliação do número de vagas desse cargo.
- Munícipe gostaria de saber se existe alguma lei que garante a gratuidade de retirada de postes de iluminação, uma vez que atrapalha a entrada da garagem.
- Munícipe gostaria de saber como pode alterar o nome de uma escola municipal para homenagear um professor falecido;
- 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
- Vídeos/ emails enviados com manifestações de temas diversos
- Assuntos de outras prefeituras



6.5 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 informar à 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 as demandas pertinentes às diversas comissões temáticas da CMSP:

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

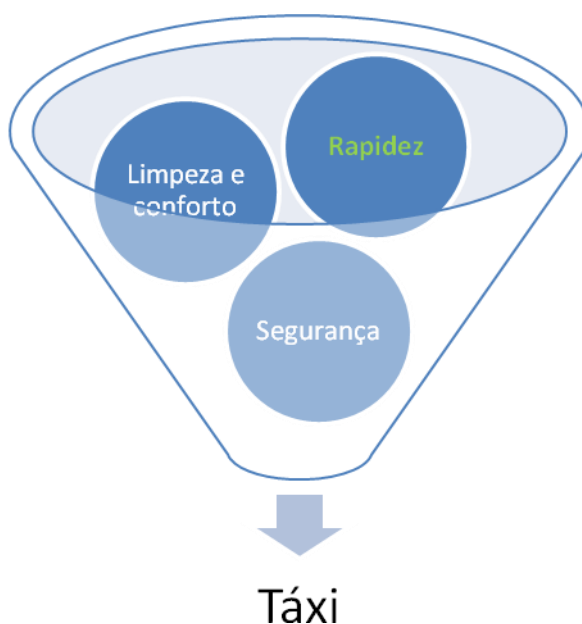
A Ouvidoria recebeu, no começo de 2014, 179 críticas à proibição dos táxis nos corredores de ônibus, sendo, 100% delas enviadas por email, 40 em fevereiro e 139 referentes em março. Dos cidadãos que procuraram a Ouvidora, 53% são homens e 47% são mulheres. Não foi possível identificar as regiões de moradia dos cidadãos.

O fluxo intensificou-se no mês de março, o que demonstra o crescimento do descontentamento dos usuários de táxi com a medida adotada pela Prefeitura de São Paulo. Das 179 manifestações recebidas pela Ouvidoria, apenas 1 foi a favor da proibição.

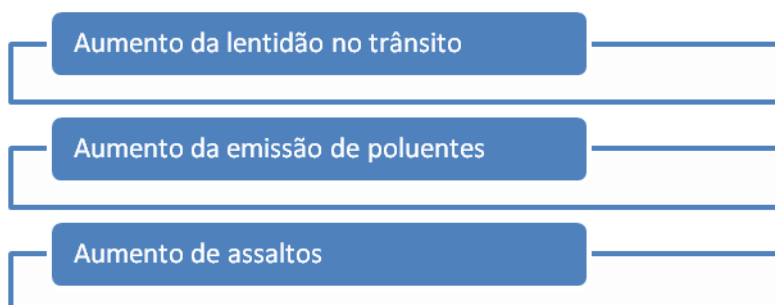
Da diversidade dos atores que recorreram à Ouvidoria, 13,9% foram taxistas, 35,7% usuários e 50,2 % cidadãos comuns. As demandas se caracterizam por diferentes críticas e argumentos.

Dentre os taxistas as queixas são de diminuição do volume de corridas, devido ao engessamento da velocidade fora do corredor, levando a um aumento de tempo por corrida, gerando assim encarecimento do serviço.

Dentre os usuários de táxi, em suma são identificados os argumentos favoráveis à permanência dos táxis nos corredores dados sua importância como “transporte público” assim definido pelos usuários. Transporte esse que teria benefícios em relação ao transporte coletivo em relação à limpeza, conforto, segurança e, em esmagadora recorrência, o fator rapidez:



Em sua maioria, as críticas usam o argumento de que, para cada táxi tirado do corredor, há um carro a mais na rua pois esses usuários alegam não usufruir do transporte coletivo por o considerarem de má qualidade e insuficiente diante da demanda da cidade. Sendo assim devem, com essa decisão, retomar o uso do carro particular, o que traria os seguintes impactos:



Dentre os argumentos foi identificado o fator TEMPO como maior preocupação, mostrando destinos como hospitais e aeroportos em que esse fator se torna o uso do táxi imprescindível.

O fator turismo também teve uma importância em relação aos argumentos apresentados.

Como contrapartida aos argumentos já apresentados segue a opinião de um cidadão contra a circulação dos táxis nos corredores:

“São Paulo tem um trânsito difícil e para aliviar esse problema o transporte coletivo deve ser estimulado. Corredores de ônibus servem a essa função. 40 passageiros em um ônibus levam a um ônibus a mais nas ruas e 40 carros a menos. 1 passageiro em um taxi leva a um carro a menos na rua e um taxi a mais, ou seja, não muda nada.”

COMISSÃO DE POLÍTICA URBANA, METROPOLITANA E MEIO AMBIENTE

Por meio de análise qualitativa das demandas enviadas por munícipes no mês de março de 2013, percebe-se uma diversidade de demandas referentes à Política Urbana, Metropolitana e meio Ambiente. Os principais problemas relatados pelos munícipes foram as seguintes questões pertinentes ao Executivo Municipal:

- Ruas e calçadas defasadas na região da Vila Castelo e Itaim Paulista. Esta última solicitação foi ratificada pelo munícipe, após a primeira solicitação não ser atendida;
- Árvores que necessitam ser podadas. Foram duas demandas neste mês, sendo uma do bairro de Moema e a outra não foi informada pelo munícipe.

Além desses problemas cuja procura possui maior incidência, a procura pela Ouvidoria do Parlamento no que se refere à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente se deu devido a razões como poluição sonora no Jardim Jabaquara; dificuldade em usufruir espaço público do Circulo Militar, na região do Ibirapuera devido a cobranças para a utilização do mesmo; uma solicitação de vistoria de uma construção irregular, no M'boi Mirim; solicitação de reabertura do Ecoponto de

Campos Elísios e fiscalização nas empresas geradoras de resíduos; uma ratificação do pedido de alvará de funcionamento do comércio do município, na Vila Medeiros e um pedido de uma munícipe para que não haja desapropriação para construção de corredores e terminais de ônibus no bairro Jardim Pedreira.

As demandas acima se referem às demandas do Executivo e foram encaminhadas à Ouvidoria Geral do Município. A única demanda cujo conteúdo se refere a um Projeto de lei é a de protocolo número 21839.

O projeto de lei em questão se refere à criação do Parque Municipal da Brasilândia/Damasceno. Os munícipes propositores denunciam a invasão do local para construção de moradias irregulares, de modo que prejudica a fauna e a flora local, enquanto o projeto tramita na Câmara.

Os autores do projeto cobram a abertura do diálogo para maior participação da população, prestações de contas do Executivo e Legislativo e a criação de um GT para pensarem, coletivamente, a criação do parque e a recuperação da área devastada.

Ao todo, foram relatadas 12 demandas da ouvidoria relacionadas à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente, principalmente vindas da zona Sul, com 6 demandas, depois, da zona Norte com 2 e Leste com 2. Já o Centro teve apenas 1 demanda. Por último, há uma demanda cuja região não foi identificada.

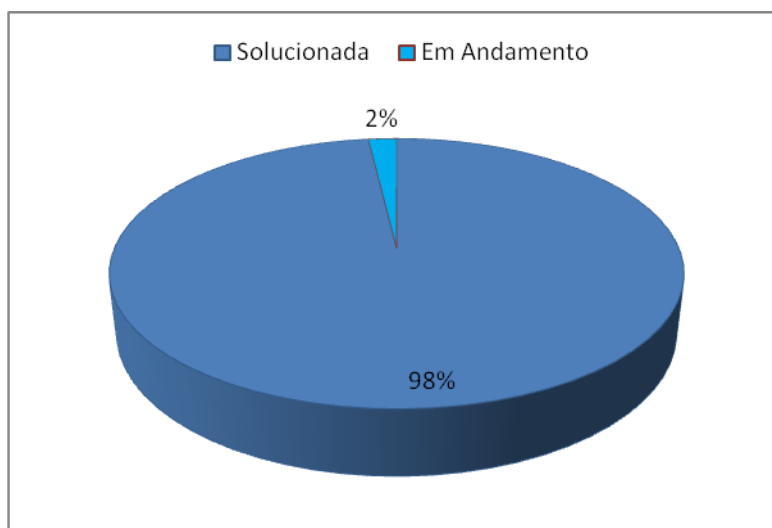
7. Situação das Demandas

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

Tabela 4 - Situação das demandas MARÇO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	515
Em Andamento	10
Total	525

Gráfico 8 - Situação das demandas MARÇO



7.1 Relação de protocolos Pendentes

Tabela 5 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 31/03/2014

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto
20757	Denúncia	16/01	20/01	2 meses 14 dias
21156	Denúncia	11/02	21/02	31 dias
21432	Denúncia	26/02	Em tratativa	23 dias
21457	Contato de vereador	06/03	06/03	17 dias
21508	Esclarecimento sobre projeto de lei	07/03	07/03 Aguardando finalização	16 dias
21769	Solicita informações sobre regularização de imóveis	18/03	Em tratativa	9 dias
21854	Solicita informação de atividade legislativa	21/03	25/03	6 dias
21855	Reclama da reforma da CMSP	21/03	25/03	6 dias
21859	Denúncia	21/03	25/03	6 dias
21880	Solicita contato vereadores	24/03	Em tratativa	5 dias
21908	Reclamação	25/03	26/03	4 dias
21925	Solicita informações sobre projeto de lei	26/03	27/03	3 dias
21941	Solicita informações sobre legislação	26/03	Em tratativa	3 dias

*Do total de 13 demandas em aberto, as últimas 10 são referentes ao mês de março. As demais referem-se a pendências de meses anteriores que aguardam retorno de outros setores da Casa.



35

Fabio Pierdomenico

Ouvidoria do Parlamento, 31 de MARÇO de 2014

8. Anexos

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

DEMANDAS MARÇO					
Providência	Agrupamento	Demanda	Modalidade	Total	
Externa	Assistência Jurídica	Assistência Jurídica	Atendimento ao Cidadão	2	
			Eletrônico	1	
	Assistência Social	Assistência Social	Albergue	Atendimento ao Cidadão	4
			Assistência Social	Atendimento ao Cidadão	8
				Telefone	2
			Retorno para a cidade de origem	Atendimento ao Cidadão	3
	Documentos	Documentos	Certificado de Reservista	Atendimento ao Cidadão	8
			RG	Atendimento ao Cidadão	1
	Educação	Educação	Cursos	Atendimento ao Cidadão	1
	Emprego	Emprego	Emprego	Atendimento ao Cidadão	1
	Moradia	Moradia	COHAB/ CDHU	Atendimento ao Cidadão	4
	Órgãos Municipais/Estaduais	Órgãos Municipais/Estaduais	Assuntos pertinentes à Prefeitura	Atendimento ao Cidadão	6
				Eletrônico	65
				Telefone	6
			Assuntos pertinentes ao Gov. Estadual	Atendimento ao Cidadão	1
				Eletrônico	2
			Secretarias Municipais	Atendimento ao Cidadão	2
				Eletrônico	1
			Subprefeituras	Atendimento ao Cidadão	1
				Telefone	1
			Trânsito	Trânsito	Trânsito
	Outros	Outros	Deputados Federais/Senadores	Atendimento ao Cidadão	1
				Endereços / Contatos de Outros Órgãos	Atendimento ao Cidadão
Outros			Atendimento ao Cidadão	16	
			Eletrônico	27	
Telefone	3				
Saúde	Saúde	Remédios	Atendimento ao Cidadão	1	

	Terceira Idade	Cursos, Atividades, Eventos para a Terceira idade	Atendimento ao Cidadão	5
		GCMi / GARMIC	Atendimento ao Cidadão	1
	Transporte	Bilhete Único	Atendimento ao Cidadão	1
			Eletrônico	2
EXTERNA TOTAL				271
Interna	Atividade Legislativa	Lei	Atendimento ao Cidadão	10
			Telefone	2
		Pedido de Intervenção	Eletrônico	1
		Projeto de Lei	Atendimento ao Cidadão	4
			Eletrônico	2
	Sessão Plenária	Atendimento ao Cidadão	3	
	Comissões	Comissão de Direitos Humanos	Atendimento ao Cidadão	3
		Comissões	Atendimento ao Cidadão	14
			Eletrônico	5
		CPIs	Eletrônico	1
	Comunicação	Site	Eletrônico	2
	Informações Gerais	Agenda de Eventos	Atendimento ao Cidadão	60
			Eletrônico	1
		Dados básicos da Câmara	Atendimento ao Cidadão	30
		Ex-Vereadores	Atendimento ao Cidadão	1
		Gabinete de Vereador	Atendimento ao Cidadão	3
		Partidos	Atendimento ao Cidadão	2
			Eletrônico	1
		Vereadores - Lista	Atendimento ao Cidadão	29
	Eletrônico	1		
	Visita à Câmara	Atendimento ao Cidadão	2	
	Material Educativo	Informativos	Atendimento ao Cidadão	7
	Não Pertinente à Sala	Dinheiro/ Ajuda Material	Atendimento ao Cidadão	2
Utilizar o Telefone		Atendimento ao Cidadão	30	
Terceira Idade	Estatuto do Idoso- Mais de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	16	
	Estatuto do Idoso- Menos de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	22	
INTERNA TOTAL				254
TOTAL GERAL				525