

Relatório Mensal- JANEIRO 2014



Ouvidoria
Câmara Municipal de São Paulo

JANEIRO 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

JANEIRO 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)

Francisco Alencar Pimenta (Psicologia)

Isadora Silva Teles de Menezes (Relações Públicas)

Jéssica Barbosa Alves (Jornalismo)

Kauane Karoline Mateus (Jornalismo)

Monica Aparecida de Jesus Araújo (Jornalismo)

Reginaldo Alves dos Santos Filho (Psicologia)

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. Intersetorialidade	11
4.1. Parceria com a Procuradoria da CMSP.	11
4.2. A Voz do Cidadão.....	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).....	26
6.3. Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs).....	27
6.4. Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores	27
7. Situação das Demandas	30
7.1. Relação de protocolos Pendentes	31
8. Anexos	34

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 governo do município) ou buscando diretamente as informações, a Ouvidoria do Parlamento Municipal busca atender, da forma mais efetiva, as manifestações dos cidadãos sejam elas elogios, reclamações, insatisfações, dúvidas, denúncias ou outras solicitações.

Visando, com seus atendimentos, a melhoria permanente quanto à transparência e uma maior proximidade com os cidadãos, a Ouvidoria do Parlamento está buscando redesenhar seus processos e implantar um sistema de monitoramento, de avaliação e um demonstrativo de suas atividades ao longo do mês. O objetivo é simplificar e agilizar o atendimento, bem como adotar, cada vez mais, uma linguagem que facilite a identificação com os cidadãos, suas necessidades e preocupações. Para promover tais mudanças é necessário redefinir categorias e atribuições dos serviços prestados pela Ouvidoria, processo que está em curso.

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

Este relatório tem o foco na análise das categorias **Atendimento ao Cidadão** e **Atendimento da Ouvidoria**. Já o relatório mensal do SIC pode ser consultado [neste link](#).

1.1. Modalidade Atendimento ao Cidadão



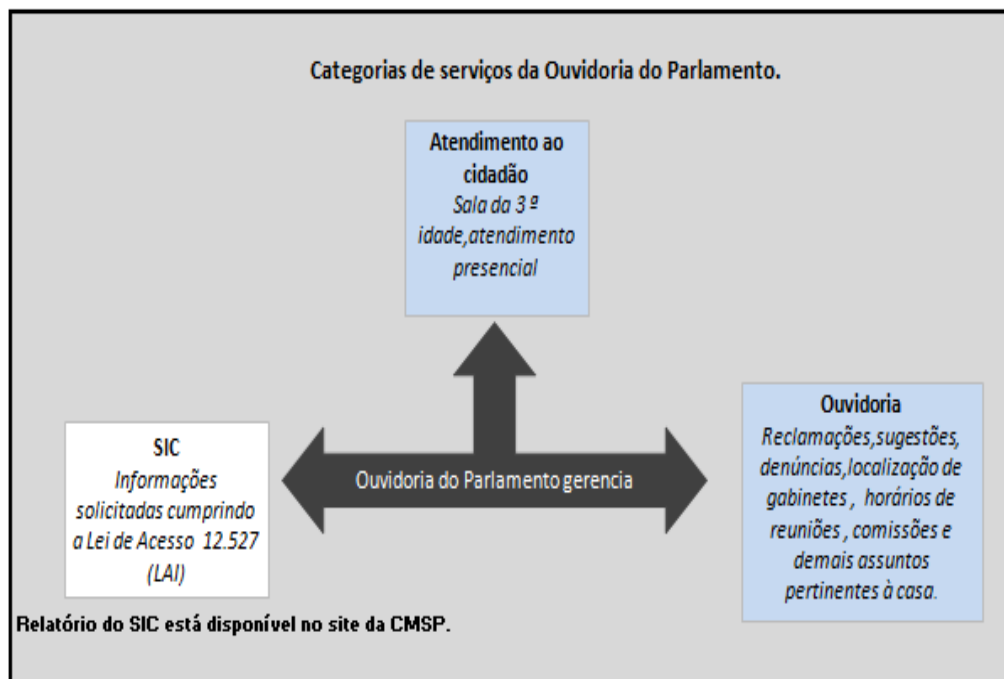
A modalidade **Atendimento ao Cidadão** pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa pública esta acaba, por vezes, recepcionando pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção de que devemos fornecer o máximo possível de informação também nesses casos. Ou seja, realiza-se também pela Ouvidoria do Parlamento o atendimento primário de pessoas que procuram outras casas de interesse público como a Prefeitura e suas Secretarias. Muitos estão à procura de atendimento da assistência social, atendimento psicológico ou informações de procedimentos diversos como, por exemplo, atendimentos jurídicos, cabendo-nos fornecer a essas pessoas as informações para que se dirijam aos locais mais apropriados para o atendimento demandado.

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

1.2. Modalidade Atendimento da Ouvidoria

O **Atendimento da Ouvidoria** é a modalidade de atendimento que caracterizamos como próprio dos serviços típicos de uma Ouvidoria: receber e dar curso às denúncias, críticas e elogios relativos às atividades da Câmara Municipal de São Paulo, assim como das pessoas que nela trabalham, bem como fornecer aos cidadãos as informações da casa como localização de gabinetes, vereadores, lideranças, horários de reuniões e Comissões e demais eventos. Por meio do quadro abaixo é possível visualizar as diferentes modalidades 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 às 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.

4.2 A Voz do Cidadão.

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

Buscando atingir esse desafio, foi selada uma parceria com a Assessoria de Comunicação e Imprensa da Câmara e os veículos de comunicação da Casa, com o objetivo de ampliar a divulgação dos canais da Ouvidoria para a manifestação dos cidadãos. Uma das consequências é a publicação semanal de demandas pelo veículo de comunicação “Câmara Expressa”. Intitulado “Voz do Cidadão” esse espaço é reservado para publicação semanal de uma demanda, referente a algum serviço da Municipalidade ou da própria Câmara. A publicação de cada demanda é previamente autorizada pelo munícipe.

Não há publicações do Câmara Expressa em janeiro devido ao recesso parlamentar.

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

5. Apresentação de dados

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal **359 MANIFESTAÇÕES** no período de 6 a 31 de janeiro de 2014, das quais 81% 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
-	Revista Apartes	Localização de Ruas	Ex-vereadores	Vagas de Emprego
-	Revista Plano Diretor	Programas sociais	Localização de funcionários CMSP	Relato Pessoal
-	Revista 450 Anos de História	Localização de cartórios	Visitas monitoradas à CMSP	Assistência jurídica gratuita
-	-	-	Lideranças partidárias	-
-	-	-	Diretórios Partidários	-
-	-	-	Lideranças partidárias	-
-	-	-	-	-

5.2. Caracterização geral

Tabela 1 - Tipo de atendimento JANEIRO

Tipo de Atendimento	Quant.
Pessoal	291
Telefônico	21
Eletrônico	47
Carta	0
Total	359

Gráfico 1 - Tipo de atendimento.

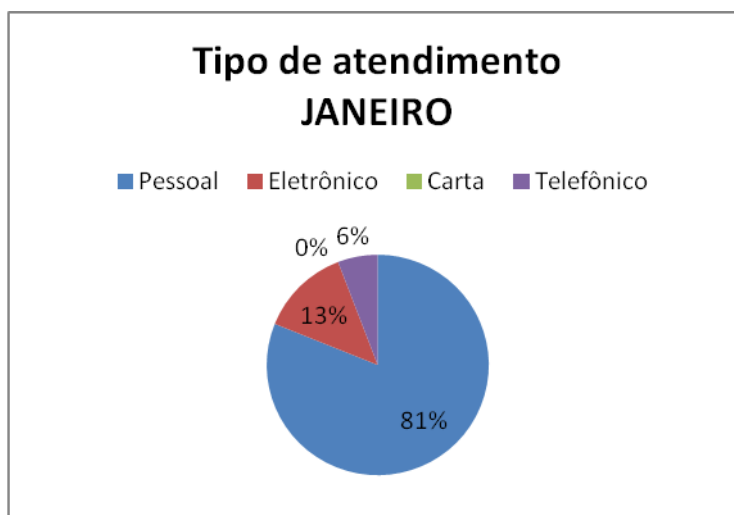


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero

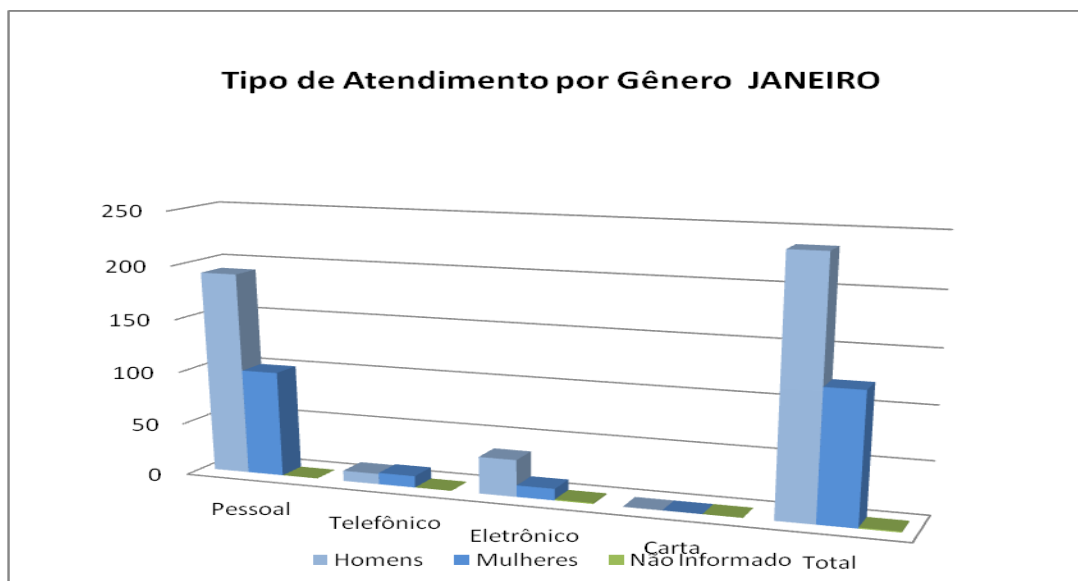


Gráfico 3 - Distribuição da localidade por gênero

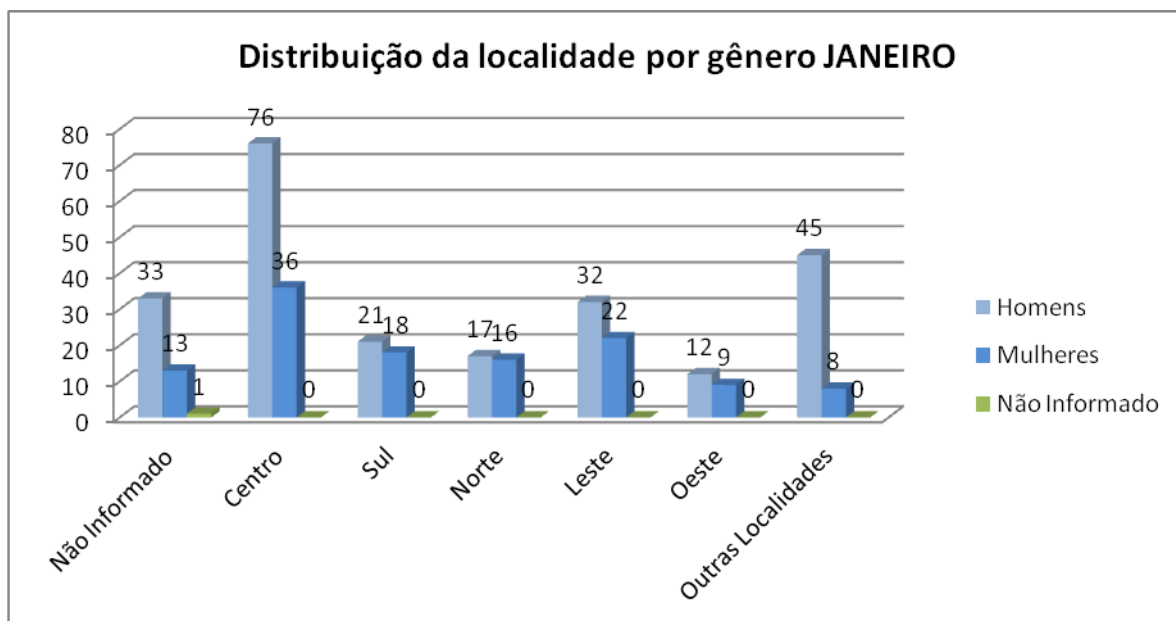


Tabela 2 - Tipo de Manifestação JANEIRO

Tipo de manifestação	Qtd
Solicitação de informação	171
Solicitação de providência (Inclui impressões de listas, pautas , agenda de eventos da Casa e pedidos de doações)	119
Denúncia	6
Elogio	4
Crítica	7
Reclamação	33
Sugestão	2
Envio de mídia/propaganda	5
Envio de informativos diversos	5
Relato pessoal	7
Total	359

Gráfico 4 - Tipo de manifestação JANEIRO

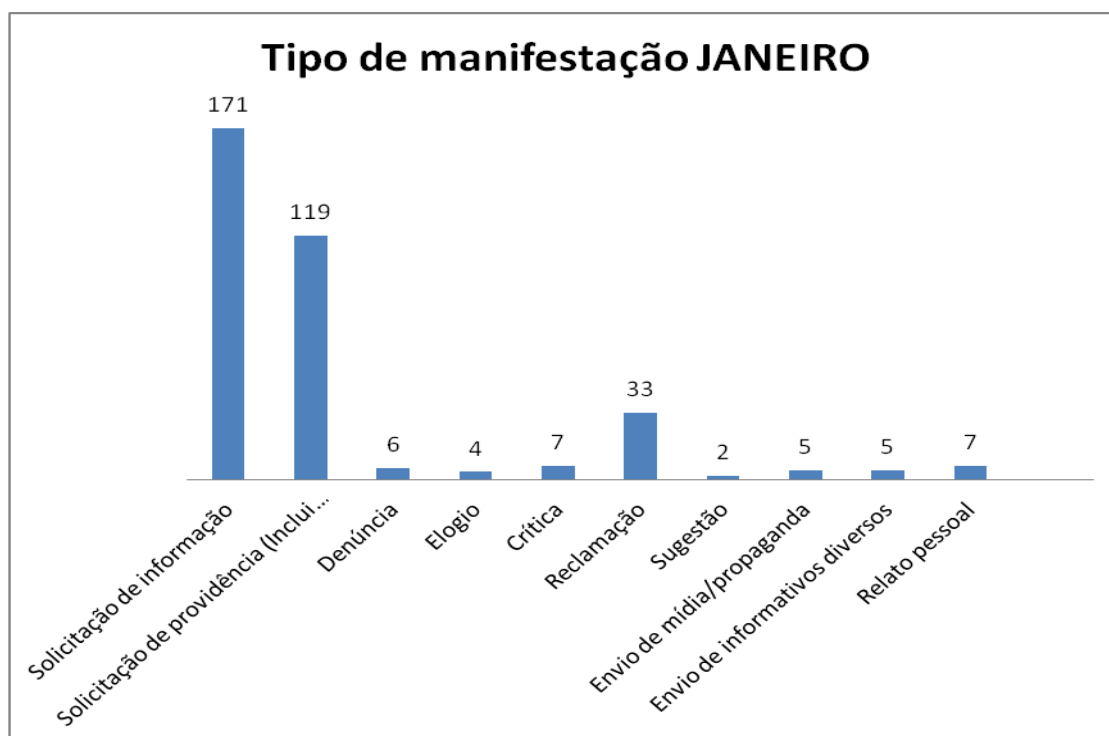


Tabela 3 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade

Tipo de manifestação	Centro	Leste	Oeste	Norte	Sul	Não Informado	Outras localidades	Total
Solicitação de informação	64	22	11	14	25	14	21	171
Solicitação de providência	40	24	6	14	9	2	24	119
Denúncia	1	1	2	0	0	1	1	6
Elogio	0	0	1	0	0	2	1	4
Crítica	1	0	0	1	0	5	0	7
Reclamação	4	5	0	2	4	15	3	33
Sugestão	0	0	0	0	0	2	0	2
Envio de mídia/propaganda	0	1	0	1	0	3	0	5
Envio de informativos diversos	1	1	1	0	0	2	0	5
Relato pessoal	1	0	0	1	1	1	3	7
Total								359

Gráfico 5 - Distribuição dos tipos de manifestações por localidade

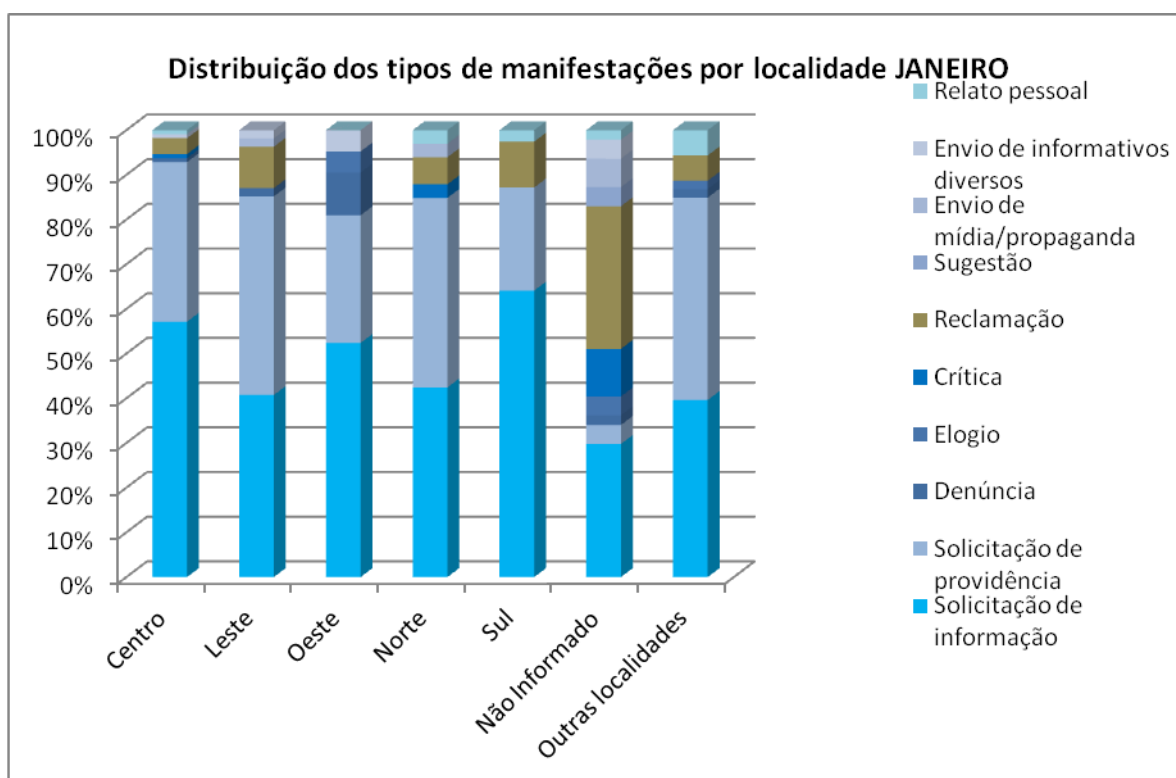
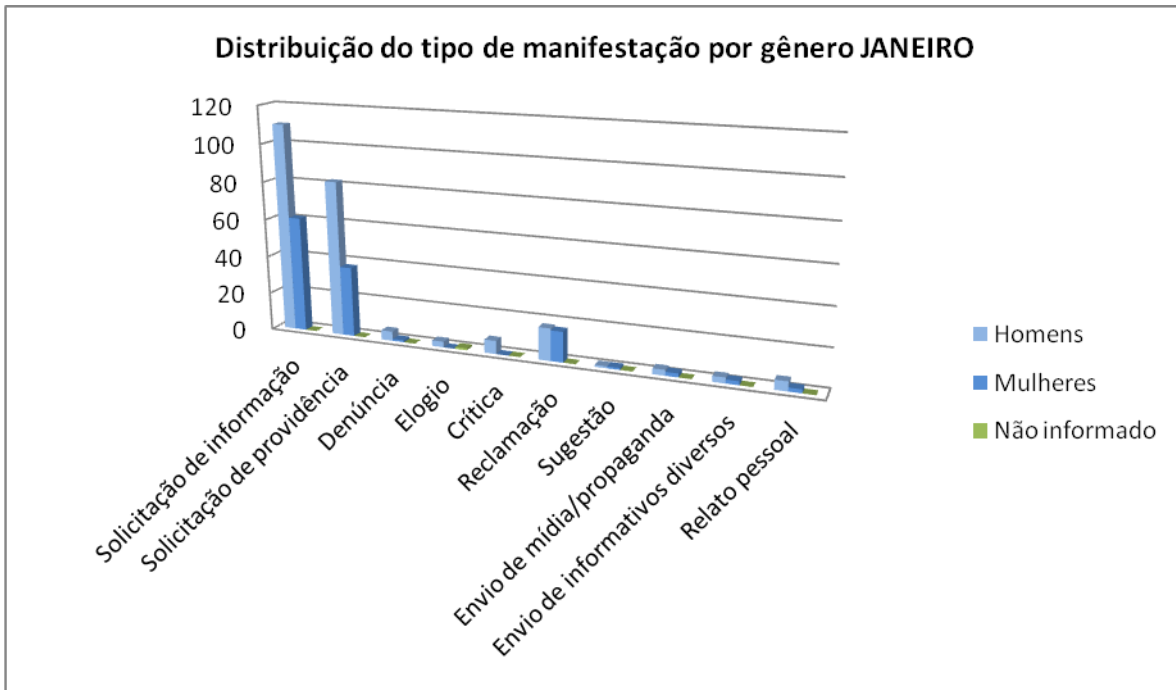


Gráfico 6 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero



6. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

Das 359 manifestações registradas no mês de janeiro de 2014, 177 foram relativas a demandas externas e 182 a demandas internas, conforme está no *anexo 1*, com destaque para:

6.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Munícipe denuncia que vem por muito tempo estudando os trabalhadores em obras na cidade de São Paulo. Infelizmente, o caso é crítico lamentável, repugnante, sombrio e desumano. Temos a Constituição Federal, CLT, Normas e agora a Frente Parlamentar de Segurança, mas tudo isto sem ações definitivas e punições aos senhores de engenho atuais, nada mudará o cenário de escravidão em que se encontram os operários. Sofri muito e sou penalizado e penalizo minha família, pois, ao querer fazer o correto e tentar de uma forma de formiga ajudar e querer justiça, sou caçado e humilhado. Muitas vezes as portas de emprego se fecham, pois, a marcação é acirrada, não sou solitário nesta luta em favor da prevenção e de boas condições humanas de trabalho. Infiltramos neste meio para que de forma empírica e não burocrática legislativa, assim entendemos melhor os porquês e os não porquês deste conflito, que, porém, estamos em um mundo que se diz democrático, ainda temos escravidão dentro dos próprios órgãos públicos (HC-SP). Esta pesquisa vem provar o que é falácia em nosso Brasil, quando se fala em luta por trabalho escravo. As autoridades somente aparecem nos holofotes das câmeras de TV, para ver e serem vistos, como atores de uma grande comédia sem graça, ou seja, a desgraça dos trabalhadores, que se transforma em bandeira fascista dos mesmos em busca de votos. Passada a tempestade, tudo volta a seu estado atual de conflitos de desumanidade aos operários. O atual patrão da Empresa, que amplia e constrói o HC-Radiologia, só falta pedir para limpar suas botas sujas, de víbora exploradora, pois xingamentos e humilhações não faltam, ao ponto de demitir um operário, por estar com dor de dente. Até mesmo os chefes (engenheiro e mestre de obra) são tratados ao pão que o diabo amassou, eu estou dentro desta. Por várias vezes humilhado. O Itaquerão e outras obras e grifes desta [construção-escravização] é fruto do descaso das autoridades, que não fiscalizam e nem querem enxergar os fatos. Tenho vários processos contra várias empreiteiras e construtoras, e todas agem da mesma forma. Recomendo uma CPI e

investigação pelo MPT, para saber mais deste sistema camuflado de CLT. Nas construtoras e seus pseudos empreiteiros escravagistas de mão de obra temporária. Sofro de depressão por esta causa há quase muito tempo, vivo de remédios e engolindo este projeto de transformação em nome dos operários que se calam vítimas da escravidão atualizada e disfarçada de emprego nas obras de SP. O TAC (Termo Ajustamento Conduta) é píffio e uma piada, frente à escravidão, o mesmo é a forma de legitimar a sequência e aceitação do sistema que escraviza e humilha, mas não pune o patrão. Assinar um documento fascista e falácio é concordar com a escravidão. A obra teve fiscalização, mas naqueles moldes (?). Estilo Brasil jeitosinho, enraizado na tradição in-cultural (?). Uma piada, solicitaram placa de proibido fumar em cores, estavam preocupados com os pulmões dos escravos. Uma obra, que qualquer leigo embargaria no ato e sem conhecimentos técnicos preventivos, ou seja, logo na frente da mesma já dá para ver os riscos graves e iminentes. Crime está previsto nos artigos 203 e 207 do Código Penal. Proposta, já apresentadas ao Sindicato da Construção Civil, Técnicos Seg Trabalho, TEM, Federação dos Técnicos Seg Trabalho e agora à Comissão Segurança Trabalho, ou melhor, à Frente Parlamentar.

- Munícipe gostaria de saber por que a polícia e prefeitura permitem a venda e uso das bombas “batom”. Além de perturbar o sossego dos moradores, pode provocar sérios acidentes, destruir casas e carros. O efeito dessas bombas é muito forte, pois a explosão é muito devastadora, atingindo uma área enorme, dando para ouvir de muito longe. Peço que o prefeito, junto com polícia, proíba e fiscalize essas bombas.
- Munícipe reclama que dia 18/02/13, devido à chuva forte, várias árvores caíram na Cidade de São Paulo, danificando casas, carros, machucando pessoas. Pela segunda vez vem solicitar a poda da árvore já mencionada no protocolo 11220222, e gostaria de obter uma resposta positiva da prefeitura, pois, paga impostos altíssimos e não tem o retorno. Observou que caso essa árvore velha venha a cair o prejuízo não será somente material, pois nessa rua na quinta-feira tem uma feira livre. Após a autoescola Dayse, na rua João Gomes Batista, Jardim Cidália, ao lado da casa numero 667, existe uma árvore que já está encostando nos fios de alta tensão prejudicando a visão dos veículos (ônibus e caminhões), sendo assim necessário efetuar a poda urgente. Observa-se que já ocorreram danos ao transformador do poste ao lado da árvore. Numero de solicitação 11220222 no SAC serviço de atendimento ao cidadão no site da prefeitura de São Paulo.
- Munícipe solicita a atenção das autoridades, com relação à falta de creches pelo município. Necessitamos cumprir a Constituição e seus adendos. A questão educacional é ponto chave. Vamos utilizar o que já temos para o momento, que seria a parte física e estrutural, ou seja, nossas escolas

municipais. Sugere em Projeto: Anexar às escolas municipais, salas para CEI's emergenciais. Com todos os aparatos burocráticos e físico-estruturais. Nota-se que pelo menos 90%, das escolas pode ceder este espaço físico. Teríamos em um ano de pós-obras, uma resposta para quase 80 mil pequeninos de até 04 anos matriculados. Ou seja, 50% da demanda em creches respondidos aos anseios dos munícipes de São Paulo. Licitações e projetos arquitetônicos e estruturais são de menos importância, pois as empresas podem nos dar subsídios suficientes nesta área. Temos um ano de 2014, para pensar e mãos na massa. Ou o município estará sobre um crime de responsabilidade, ao não cumprir a proposta educacional constitucional e seus adendos e por deixar crianças abandonadas, o que fere o estatuto delas.

- Munícipe morador da rua Benjamim Lima, travessa da rua Barrânia, no Bairro Vila Babilônia, Jabaquara, reclama que não aguentam mais a quantidade de assaltos sem punição da polícia. Afirma que não tem nenhum tipo de policiamento e que o tráfico de drogas coloca a população em risco diário. Não tem iluminação em 3 postes e a rua fica totalmente escura. Em algumas noites ouvem-se gritos de pessoas sendo assaltadas. A 35ª DP demora mais de 20 minutos em atender. Informa que 70% dos moradores são idosos. Há mais de 4 anos solicita iluminação no local. Reclama que falta resposta da Prefeitura e da subprefeitura do Jabaquara.
- Munícipe reside há dois anos no Residencial Vila Verde e não consegue mudar seu cadastro para o endereço atual. Já foi na subprefeitura de Pirituba e na Cohab, mas falaram que só dá para fazer pela internet, porém, não consegue pois o sistema não grava.
- Munícipe reclama do alagamento da Estrada do M'Boi Mirim devido à mudança do terminal Jd. Ângela e da futura estação do metrô no local. Até agora, nada foi passado para os moradores da região de M'Boi Mirim.
- Munícipe parabeniza o Prefeito pela aprovação da criação do Parque Municipal Augusta, localizada entre as ruas Augusta, Cai Prado e Marquês de Paranaguá, na Consolação. Os moradores da região vão poder usufruir desse importante espaço para convivência social e praticar atividades físicas.
- Munícipe afirma que os moradores da Rua Ouro Grosso e José Rangel de Camargo não aguentam mais o barulho de carros de funk que vêm ocorrendo há quase 2 meses, todos sábados e domingos à partir das 15h. Som muito alto, aglomeração, depredação, diversos "motoqueiros" sem capacete, tráfico e uso de drogas e álcool por menores de idade e muito lixo. Apesar disso tudo ser denunciado por vários vizinhos há mais de um mês, foram ignorados pela polícia e governo. São várias pessoas solicitando ajuda e nada. Não adianta entrar em contato via 190. Ele pede ajuda aos representantes da população.

- Munícipe faz uma crítica, relatando que foi ao cemitério São Luiz para realizar a exumação do corpo da sogra e de lá emitiram uma certidão para pagar na Av. Consolação, 247. Porém, neste local havia somente uma pessoa atendendo enquanto a outra brincava no celular!!!! Foi uma demora de aproximadamente 40 minutos para pagar uma taxa... Já pagamos impostos demais e ainda somos feitos de "palhaços". Temos mais o que fazer além de perder um dia de serviço, estacionamento, tempo e paciência.
- Munícipe denuncia o descaso que a AMA - Três Marias está fazendo com os moradores da Vila.São Francisco. Munícipe relata que foi à AMA e não pode ser atendida devido à falta de médicos. Ela informa que procurou saber por que nenhum médico compareceu ao plantão, sendo que são pagos para trabalhar e atender à população. Devido às fraudes médicas envolvendo o não comparecimento dos funcionários em seus turnos, munícipe resolveu denunciar para que este caso seja averiguado.
- Munícipe se manifesta com a seguinte reclamação: “Estamos com um enorme problema na rua da minha casa (Rua Conquista do Povão Colorado, travessa da Rua Anísio de Abreu no Parque Cispar – Ermelino Matarazzo), é o maldito Funk nos carros e até em algumas residências de pessoas que não conhecem o respeito a seus semelhantes e acham que podem passar a noite toda ouvindo este tipo de música de péssima qualidade, e com um volume que, sequer, conseguimos conversar dentro de nossas casas. A questão é a seguinte, ligamos para a polícia (190), que a gente acredita que existe para defender o cidadão, mas a polícia em sua gravação informa que esta não é uma urgência policial e pede que você fique na linha para um atendente te orientar. Você fica na linha ouvindo uma gravação que diz o tempo todo para você registrar a sua ocorrência pela Internet, mas como não tenho Internet em casa fiquei 40 minutos aguardando para fazer uma ocorrência que nem sei se fui atendida, porque fui vencida pelo cansaço e dormi. Quando acordei às 03:40 da manhã ainda tinha algum barulho, menos do que estava às 00:50. Preciso saber a quem recorrer, já que o Funk em via pública é problema das autoridades que existem para cuidar dos problemas da cidade e este com certeza é um problema da cidade. Trabalhamos a semana toda, quando vem o final de semana, que você acredita que vai descansar, vem um maldito “pancadão” como chamam e chega gente de onde você nem imagina, porque esses eventos são marcados através da internet. Neste final de semana levei um susto porque estas porcarias sempre começam após as 23hs, mas neste sábado por volta da 20:30 hs a rua já estava tomada de gente, com alguns carros que apareciam e iam embora cada um com uma música pior que a outra e num volume absurdamente alto. Os últimos “pancadões” foram nos dias 24 e 25/12 e outro em 11/01. Com exceção do dia 24/12 que era Natal não liguei para a polícia, mas nos outros

dias liguei e não fui atendida, já que apesar de ficarmos uma eternidade na linha aguardando para ser atendida e o atendente dizer “agora é só aguardar” a impressão é que o barulho só acaba quando realmente a maioria dos frequentadores desse tipo de evento se cansa e vai embora, às vezes são 09:00 da manhã do dia seguinte e ainda restam alguns gatos pingados. Além do barulho, a rua amanhece cheia de garrafas de bebidas vazias e restos de todo tipo de droga que rola nesses eventos onde a maioria dos frequentadores é menor de idade e os organizadores são bandidos que estão pouco se importando com a vizinhança. Na rua da minha casa, por exemplo, esses eventos sempre acontecem em frente à casa de um travesti que é ex-presidiário e dizem que o irmão dele (que foi embora da rua há uns três meses) é um grande traficante de drogas. Eu, por exemplo, não tenho como me mudar deste local e só nos resta ligar para a polícia, afinal de contas, não sabemos com quem estamos lidando não podemos nem sair na rua durante estes eventos. Temos medo até de sair no quintal de casa, então entendo que as autoridades precisam fazer alguma coisa. Precisamos de ajuda!”

- Munícipe quer transferir o filho para uma escola próxima ao seu trabalho, na Parada de Taipas, mas não consegue porque as escolas não passam informações concisas.
- Munícipe solicita que seja resolvido seu problema de barulho com seu vizinho, alegando que sua mulher está grávida causando transtornos para sua família. Já fez reclamações no SAC da Prefeitura, mas até agora não obteve resposta. Segue os protocolos obtidos. No. Do SAC: 12024698 - Programa de Silêncio Urbano (Sub Lapa). Nº. do SAC: 12024265 - Coordenações de Vigilância em Saúde - SUVIS_LA.
- Munícipe informa que tem um buraco na Av. Imirim e que já entrou em contato com a Prefeitura e o problema ainda não foi solucionado. Informa que o buraco fica em frente a um ponto de ônibus, o que aumenta o risco de alguma pessoa se machucar.
- Munícipe compareceu à Ouvidoria da CMSP (Atendimento Presencial), para reclamar de uma funcionária do Centro Cirúrgico do Hospital Municipal Doutor Alexandre Zaiio. Segundo ele, precisa fazer uma cirurgia da vesícula. No dia 16/01/2014 foi destratado pela funcionária dentro do Hospital, que relatou que não tinha vaga no momento e que deveria aguardar dois anos para fazer o procedimento.
- Munícipe diz que seu marido está com um problema na perna e necessita de internação. Mostrou uma guia médica solicitando o procedimento no Hospital Santa Casa, mas os médicos o mandaram de volta para sua residência. Deseja fazer uma reclamação com relação ao Hospital.
- Munícipe deseja fazer uma reclamação com relação ao Hospital Público Municipal. A mãe do munícipe é dependente dele na questão da saúde.

Durante dois anos ela usufruiu da assistência à saúde, mas depois desse período ao fazer a renovação foi indeferida. Não deram nenhuma explicação e solicitaram ao munícipe que procurasse a Ouvidoria para esclarecer o assunto.

- Munícipe declara que a Praça General Craveiro Lopes na Rua Santo Antônio, em frente à CMSP, está sem cuidados, pois moradores de rua passam a noite deitados no mato alto, onde deixam acumular papéis, bem como urina e suas fezes. O odor é muito forte e incômodo, além de mostrar que não há um serviço de limpeza apropriado.
- Munícipe se manifesta da seguinte maneira: “Na sexta-feira dia 10/01/2014 durante uma chuva forte houve um curto-circuito nas fiações elétricas devido à árvore que se encontra em frente a minha casa. Resultado: uma televisão queimada e o aparelho da net. Hoje 17/01/2013, após a grande chuva aqui em São Miguel Paulista dois galhos caíram um em cima da minha laje e outro na rua onde quase atingiu um carro que trafegava na rua. Há alguns anos venho lutando para retirada desta árvore antes que ocorra uma tragédia, porém a Engenheira Agrônoma responsável pela área São Miguel Paulista por duas vezes vetou a retirada da árvore solicitando apenas poda. Vejam os resultados ocasionados na sexta (fotos) e na segunda (fotos). Solicito auxílio de alguém já que mantive contato com Secretário do Verde que conseguiu a avaliação da mesma, porém, a Engenheira vem recusando a retirada da árvore”.
- Munícipe envia e-mail com o seguinte pedido: “Solicitamos uma ajuda da Câmara junto a subprefeitura da Capela do Socorro para remoção de um trailer de lanche estacionado na Rua José Portolano 57, (em frente ao Hospital Veterinário UNISA) Jardim das Imbuías – SPO número desta solicitação no SAC da Prefeitura é: 12055430. “
- Munícipe solicita que seja encaminhada a reclamação aos órgãos competentes, pois o mesmo deu entrada no INSS e não recebeu sua documentação original até a presente data. Alega que a Previdência Social não sabe onde esta sua documentação (suspeita de perda).
- Munícipe deseja fazer uma reclamação com relação às Tendas. “É complicado ficar o dia todo na fila de espera para conseguir uma vaga no albergue e no final não conseguir, pois, os albergues ficaram lotados. Gostaria que um dia um político ficasse ao menos um dia no albergue para ver como funciona. As pessoas ficam na fila de espera sem ter a certeza de conseguir uma vaga, só um lugar para dormir.”
- Munícipe gostaria de registrar uma reclamação. Sua mãe, Nanci Marisa do Rosário, residia na Rua Nazaré Menezes nº 36. A casa, devido à chuva, demoliu e a prefeitura nem foi no local para retirar os entulhos e lixo, todas as

peças que moravam neste endereço estão em estado de calamidade e as autoridades estão preocupadas com a Copa do Mundo. Deveria fazer vistoria nas casas dos brasileiros pra ver se este país tem esta condição de ter Copa. É chocante a situação, pois, salvou as crianças pela janela, porque o piscinão que nunca passa por manutenção não suportou a chuva e inundou as casas. A Defesa Civil do Taboão interditou as casas. Deseja saber onde essas pessoas vão morar. “As autoridades só sabem cobrar impostos, mas fazer a parte deles não fazem. É um absurdo que a Prefeitura de São Paulo e a Subprefeitura do Campo Limpo não tenham se manifestado em ajudar a população. Minha mãe está desabrigada e pessoas morreram. Onde estão os direitos da população?” Já publicou nas redes sociais.

- Munícipe reclama das péssimas condições das barracas das feiras livres próximas a sua casa na Rua Engenheiro Caetano Álvares, altura 2.400. Tem que passar com cuidado para não bater a cabeça nas varetas muito baixas. Sugere uma lei que obrigue uma altura das barracas superior às pessoas. “A situação é péssima.”
- Munícipe pede providências quanto aos pancadões que ocorrem todos domingos na sua rua, começa por volta das 16h00 e vai até a manhã da segunda-feira, com carros de som no último volume, músicas pornográficas e motos com escapamentos abertos. Usam drogas e consome bebidas alcoólicas. Depois deixam a sujeira para os moradores limpar. Pagam taxa de iluminação, IPTU, mil impostos, tem que sair cedo de casa para trabalhar para manter a máquina governamental, enquanto estes desocupados tomam conta da rua (vivem de quê?). Sugere câmeras de segurança na rua para monitorar o que acontece, quem sabe assim os contribuintes passem a ter um pouco de paz. Não adianta chamar a polícia (eles não vem mais), pois, não existe nenhuma lei para punir. Que o Projeto de Lei 02/2013 vetada na íntegra pelo Prefeito seja aprovada com urgência!.
- Munícipe encaminha reclamações sobre a bolsa família, alegando que o programa causa um mal estar na economia e sugerindo que haja uma mudança no sistema de previdência, para que haja uma melhoria na qualidade de vida dos aposentados.
- Munícipe encaminha e-mail reclamando sobre altas taxas cobradas no terreno público para a utilização desta área como lazer. Ele afirma que do ano passado para cá puseram roletas de acesso e entrada em todos os setores esportivos do Clube Circulo Militar de São Paulo situado na Rua Abilio 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 (R\$ 350 por mês), musculação (R\$ 50 por mês), aeróbica (R\$ 200 por mês), mais dezenas de taxas extras de tiro ao alvo, ginástica olímpica,

natação, nado sincronizado, futebol, basquete, e inúmeras outras tudo em nome do Capitalismo e lucro desenfreado, o local virou um verdadeiro centro comercial e mercantil, tudo só visa lucro ainda justificam que é para repassar à Prefeitura mensalmente para não perderem em definitivo a posse do Terreno, com tudo isto os Associados é quem são prejudicados, o Terreno com o Clube deve ser incorporado, integrado de volta ao Patrimônio Municipal e a Prefeitura de gerir imediatamente o local e dar acesso amplo e irrestrito a todos os moradores de São Paulo. Pede a solução imediata da questão.

- Município informa que foi aberto pelo sistema SAC no dia 22/02/2013 um pedido de reforma da Praça Armênia que fica ao lado da estação do metrô onde trabalha, a praça está totalmente abandonada e fica no centro da cidade outra solicitação foi aberta no dia 18/01/2014 com o protocolo 11350321;
- Município reclama do Atendimento da Tenda - Bela Vista. Relata que as Assistentes Sociais dizem que os Albergues não possuem vagas fixas, somente pernoites, escolhendo ainda para quem encaminhar as vagas e que costumam omitir que não existem vagas.
- Município denuncia que no Paraíso, próximo à Assembleia Legislativa e Av. Pedro Álvares Cabral, em frente ao Parque Ibirapuera, localiza-se a Praça Eisenhower, onde funciona há muitos anos um "Clube Escola de Modelismo". Além dos usuários esporádicos desse "Clube" e outros que buscam o local para atividades de lazer, essa praça era também frequentada por desafortunados cidadãos pedestres, que a utilizavam como passagem para ir ao trabalho, ir à escola, hospitais, creches, etc. Ocorre que essa praça possuía desde sempre dois acessos: um situado na Rua Curitiba (ao lado do Clube Círculo Militar) e outro na Rua Marechal Maurício Cardoso. Através do decreto municipal 54.352 de 13/09/13, que transformou o "Clube da Comunidade Modelódromo do Ibirapuera", no atual "Centro Esportivo e de Lazer Modelódromo do Ibirapuera", desde o último dia 16/12 (Ver foto anexada), por ordem expressa do Sr. Paulo Pavan (Coordenador de Gestão Estratégica dos Equipamentos) da Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação; que é quem "administra" hoje o local e que arbitrariamente decidiu fechar um dos acessos, prejudicando milhares de cidadãos que utilizavam a praça como percurso diário para ir ao trabalho, obrigando-os agora a contornar toda a área externa da praça e impedindo-os dessa forma de "cortar" caminho e utilizar esse "atalho" por dentro do "equipamento" para ir ao seu destino. Meu Deus! Quanta maldade e falta de sensibilidade!! Impossível aceitar que por nenhuma ou incompreensíveis justificativas, determinarem o fechamento de um dos dois acessos da praça, não beneficiando com isso ninguém, mas prejudicando todas as pessoas que por uma infeliz coincidência, utilizavam o atalho porque ao lado de um dos acessos (Rua Marechal Maurício Cardoso), está localizado um terminal de

ônibus de várias linhas que atendem aos confins da nossa famigerada Zona Sul. Ou seja, gente pobre! Permitem que pessoas ricas entrem e estacionem seus carros dentro da praça para passearem com seus cachorros ou “brincarem” com seus aerodelos, mas proíbem que “gente diferenciada”, ou seja, gente pobre use o espaço como trajeto para ir ao trabalho ou voltar para casa!! Cômico e ridículo, se não fosse trágico. Curioso e triste ver uma cidade onde sua Prefeitura, que é quem deveria preocupar-se ao máximo em humanizar as relações, preservar o convívio urbano e pacífico e convidar seus moradores a ocuparem os espaços públicos; tratar tão mal seus cidadãos! Justamente em um momento em que nunca se falou tanto em acessibilidade, inclusão e mobilidade urbana; uma Secretaria de Esportes, Lazer e Recreação resolve de maneira arbitrária e arrogante, penalizar justamente seus frequentadores mais carentes. O Coordenador Sr. Pavan, justificou tal decisão, afirmando que a medida visa coibir o consumo de drogas no local e dessa forma proporcionar mais segurança aos seus frequentadores. Ora, alguém precisa ensinar ao Sr. Coordenador Pavan, que para proteger e oferecer segurança em um espaço público e a seus usuários, basta mantê-lo limpo, iluminado e policiado, ao invés de impedir que usem esse espaço como trajeto para ir e vir. Triste a cidade que tranca suas portas aos seus cidadãos. Lamentável!;

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

- Projeto de Lei 122/2012: Dispõe sobre a reabertura do prazo para ingresso no programa de Parcelamento Incentivado – PPI – Município solicita informações.
- Projeto de Lei 542/12: Município gostaria de obter cópia do Decreto que regulamenta o Projeto de Lei Nº542/2012 do Vereador David Soares.
- Projeto de Lei 242/2012: Denomina Babalorixá José Carlos de Ibualamo a atual Rua Savério de Simone, no Jardim Varginha – Subprefeitura da capela do Socorro - Município solicita saber a tramitação.
- Lei 15.777/13 Município gostaria de receber e-mail contendo uma cópia da Lei aprovada recentemente sobre a questão de multa carros com som alto no município de São Paulo, e junto com a Lei, gostaria que fosse enviado o decreto que regulamenta a mesma lei.
- Lei 15179/13: Município gostaria de saber sobre Lei que reduz a idade de 65 para 60 para idosos poderem utilizar o transporte público gratuitamente;

- Lei 10.205/1985 – Dispõe sobre o Alvará de Licença Comercial - Munícipe solicita mais detalhes sobre essa lei;
- Lei 15.855/13 – Ementa: Dispõe sobre a obtenção de Auto de Licença de Funcionamento, bem como altera a Lei nº 15.499, de 7 de dezembro de 2011, que instituiu o Auto de Licença de Funcionamento Condicionado - Munícipe solicita a regulamentação do decreto dessa Lei;
- 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;
- Decretos (Executivo): 54318/13 54384/13 54455/13 54509/13 54597/13 54763/14 – Munícipe solicita informação referente ao comércio de rua – feira da madrugada – circuito de rua;

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

- Munícipe sugere ao Prefeito criar uma lei – já existente no Rio de Janeiro e Bahia -, que oficialize o carnaval como feriado não facultativo, já que lotéricas, bancos e prefeituras não funcionam nessa época e muitos se prejudicam;

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

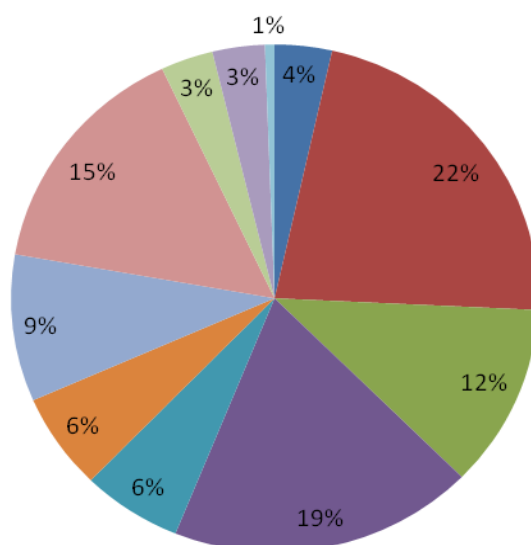
- Informações sobre Sessões Plenárias e Comissões (Horários/Dias)
- Munícipe sugere a mudança da data do Concurso da Câmara Municipal de São Paulo - Edital nº. 01/2013, pois, nessa mesma data haverá a reaplicação das provas do INSS. Portanto, ficará inviável aos candidatos que pretendem realizar as duas provas. Enviou esta semana sugestão à Fundação Carlos Chagas - responsável pela realização da prova que se manifestou dizendo que encaminharia a sugestão ao setor competente, porém a decisão fica à cargo do órgão responsável. Portanto, encaminha a sugestão para retificação da data da prova, assim poderá efetuar a inscrição;
- Munícipe solicita informação sobre o Concurso Público da CMSP com inscrições abertas;

- Munícipe solicita ajuda na Ouvidoria Presencial. Segundo ele, trabalhou na Casa no ano de 2000 e está com dificuldade para receber benefício do INSS. Solicita Certidão do Tempo em que trabalhou na CMSP;

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



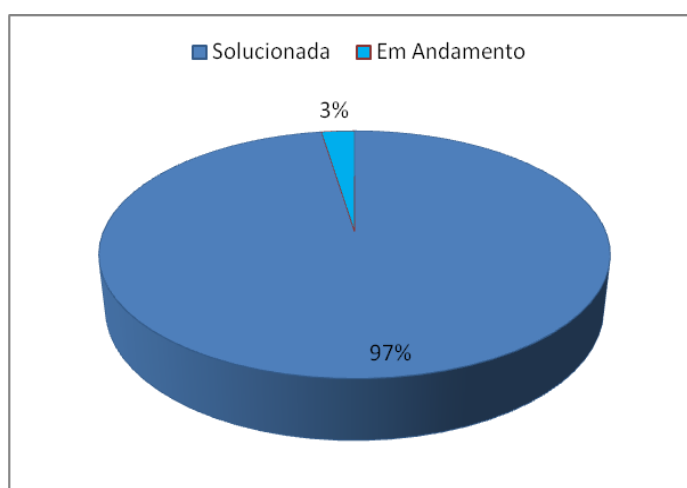
7. Situação das Demandas

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

Tabela 4 - Situação das demandas JANEIRO

Tramitações	Quantidade
Solucionadas	350
Em Andamento	9
Total	359

Gráfico 8 - Situação das demandas JANEIRO



7.1 Relação de protocolos Pendentes

Tabela 5 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 31/01/2014

Protocolo	Assunto	Data	Data do encaminhamento para o setor	Período em aberto
17622	Reclama de atendimento	18/06	30/07 Reenviado 27/11	7 meses e 13 dias
17732	Reclama do atendimento recebido	24/06	Reenviado 25/09 Reenviado 30/09	7 meses e 6 dias
17978	Reclama de falta de resposta ao email encaminhado	10/07	Reenviado 25/09	6 meses e 21 dias
18057	Reclama da insuficiência a resposta de protocolo.	16/07	Reenviado 26/08	6 meses e 15 dias
18681	Solicita reunião com representante da Ouvidoria.	29/08	Reenviado ao munícipe 14/10 Aguardando tratativa final	5 meses e 2 dias
19069	Reclama de cancelamento de	20/09	Reenviado 14/10	4 meses e 11 dias
19070	Reclama de atendimento em gabinete	20/09	Reenviado 14/10	4 meses e 11 dias
19160	Reclama do atendimento	26/09	Reenviado 14/10	4 meses e 5 dias

19197	Reclama da falta de políticas públicas no bairro prometidas em campanha	01/10	Reenviado 14/10	3 meses e 30 dias
19350	Denúncia	08/10	11/10	3 meses e 23 dias
19475	Reclama de falta de acessibilidade em casa de show	15/10	15/10 Reenviado 29/11	3 meses e 16 dias
19688	Denúncia	29/10	30/10 29/11	3 meses e 2 dias
19844	Reclama da fumaça de cigarro na entrada da CMSP	06/11	07/11 Reenviado 17/12	2 meses e 25 dias
20309	Denúncia	03/12	05/12	1 mês e 26 dias
20590	Contato com gabinete	06/01	06/01	25 dias
20595	Reclama da segurança pública	06/01	06/01	25 dias
20600	Crítica à projeto de lei	06/01	06/01 Enviado a outro dp 16/01	25 dias.
20672	Crítica ao não recebimento de troféu	09/01	09/01 Resposta recebida aguardando tratativa.	22 dias.
20692	Contato com gabinete Idem 20590	13/01	14/01	18 dias
20725	Reclama de atendimento em gabinete	14/01	15/01	16 dias
20757	Denúncia	16/01	20/01	15 dias

20772	Crítica a vereadores	17/01	20/01	14 dias
20869	Solicita contato com comissão	27/01	28/01	4 dias



*Do total de 23 demandas em aberto, as últimas 9 são referentes ao mês de janeiro e as demais referem-se a pendências de meses anteriores que aguardam retorno de outros setores da Casa.

Fabio Pierdomenico

Ouvidoria do Parlamento, 31 de JANEIRO de 2014

8. Anexos

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

Demandas JANEIRO					
Providência	Agrupamentos	Demanda	Modalidade	Total	
	Assistência Social	Albergue	Atendimento ao Cidadão	7	
		Assistência Social	Assistência Social	Atendimento ao Cidadão	8
				Eletrônico	1
		Bolsa Família	Atendimento ao Cidadão	1	
		Previdência Social	Telefone	1	
	Documentos	Retorno para a cidade de origem	Atendimento ao Cidadão	4	
		Certificado de Reservista	Atendimento ao Cidadão	5	
	Educação	Título de Eleitor	Atendimento ao Cidadão	2	
		Creche/ Escola	Telefone	2	
	Emprego	Emprego	Atendimento ao Cidadão	3	
			Telefone	2	
	Internet	Acesso à Internet	Atendimento ao Cidadão	1	
	Moradia	COHAB/ CDHU	Atendimento ao Cidadão	2	
		IPTU	Atendimento ao Cidadão	3	
		Órgãos Municipais/Estaduais	Assuntos pertinentes à Prefeitura	Atendimento ao Cidadão	1
	Eletrônico			25	
	Telefone			21	
	Assuntos pertinentes ao Gov. Estadual		Atendimento ao Cidadão	10	
	Secretarias Municipais		Atendimento ao Cidadão	1	
	Outros	Subprefeituras	Atendimento ao Cidadão	1	
			Endereços / Contatos de Outros Órgãos	Atendimento ao Cidadão	1
		Outros	Outros	Atendimento ao Cidadão	24
				Eletrônico	33
	Saúde	UBSs / AMAs	Telefone	10	
	Terceira Idade	GCMi / GARMIC	Telefone	1	
	Transporte	Bilhete Único	Telefone	2	
	Interna geral			177	
Interna	Atividade Legislativa	Lei	Eletrônico	4	
			Telefone	2	
		Projeto de Lei	Atendimento ao Cidadão	2	
			Telefone	1	

Comissões	Comissões	Atendimento ao Cidadão	1
		Telefone	1
Informações Gerais	Agenda de Eventos	Atendimento ao Cidadão	15
	Dados básicos da Câmara	Atendimento ao Cidadão	38
		Eletrônico	2
	Gabinete de Vereador	Atendimento ao Cidadão	11
	Vereadores - Lista	Atendimento ao Cidadão	32
Material Educativo	Informativos	Atendimento ao Cidadão	7
		Eletrônico	1
Não Pertinente à Sala	Dinheiro/ Ajuda Material	Atendimento ao Cidadão	4
	Utilizar o Telefone	Atendimento ao Cidadão	24
Reclamações	Assuntos relativos a Funcionários da CMSP	Atendimento ao Cidadão	2
	Reclamações Gerais	Eletrônico	1
	Vereadores - Denúncia	Eletrônico	1
Terceira Idade	Estatuto do Idoso- Mais de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	7
	Estatuto do Idoso- Menos de 10 exemplares	Atendimento ao Cidadão	11
Interna Total			182
Total geral			359