CÂMARA MUNICIPAL DE ITAPEVI

E

FUNDAÇÃO ESCOLA DE SOCIOLOGIA E POLÍTICA DE SÃO PAULO

PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO 2015

Aula 7

OUVIDORIA PARLAMENTAR

Tipos de Manifestação – Registro e Classificação

Aula 7

Julho/ 2015

Manifestações

- Reclamação
- Informação
- Crítica
- Elogio
- Sugestão

Reclamações Sugestões Críticas Elogios Informações

Tipos de Manifestação

- **<u>Reclamação</u>**: é uma demonstração de descontentamento de um indivíduo com o propósito de fazer valer os direitos. A reclamação possibilita ao cidadão registrar uma ocorrência quando se sentir insatisfeito, lesado, quando sentir que o reclamado não cumpriu adequadamente suas obrigações. A reclamação é uma oportunidade de reparar erros ou distorções

Manifestação de Reclamação

- Srs. Vereadores respondam as mensagens eletrônicas enviadas aos Gabinetes;
- Tratamento inadequado a visitantes da casa pela PM e GCM;
- Reclamações sobre a falta de vagas nas escolas públicas e do critério de designação de escola.

Tipos de Manifestação

- **<u>Informação</u>:** um pedido de informação representa a necessidade de representação do conhecimento, comunicação, controle, dados, forma, instrução, significado, percepção.

Manifestação de Informação

- Lei 15.499/2011 – Institui o Auto de Licença de Funcionamento Condicionado: dúvidas a respeito de sua operacionalização e providências necessárias;
- Inscrições para Cursos oferecidos pela Escola do Parlamento / Cerimonial;
- Solicitação de requerimentos/ Votações 2012/ Instalação das CPIs;
- Sobre os serviços de zeladoria da cidade efetuados pelas Subprefeituras.

Tipos de Manifestação

- **<u>Crítica</u>:** Comentário de determinado tema, geralmente da esfera política propriamente dita, com o propósito de expressar sua opinião sob a forma de descontentamento com o encaminhamento adotado.

Manifestação de Crítica

- Crítica sobre a demora na votação de Projetos de lei;
- Crítica a Lei 15.422/2011 que exige a colocação de lixo com antecedência de 2 horas, pois as empresas não cumprem os horários.
- Carro da CMSP trafegando aos domingos;
- Crítica à Lei que eliminou sacolas plásticas dos SM;
- Críticas pela falta de atitude da Polícia Militar em relação as denúncias de abuso de som alto e de músicas com letras obscenas nas festas de bairro e nas ruas da periferia ,ferindo a Lei do Silêncio, na zona sul.

Tipos de Manifestação

- **Elogio**: enaltecimento de uma qualidade ou virtude de algo ou alguém. É uma ferramenta utilizada também para motivar outros, reconhecendo atos ou méritos de determinada ação, atuação ou desempenho.

Manifestação de Elogio

- Criação da Ouvidoria como contato com a população
- Aprovação do Projeto de lei Ficha Limpa para Executivo

Tipos de Manifestação

- **<u>Sugestão</u>**: Ação de sugerir; propor resultado, instigar uma ação, propor algo, influenciar, provocar ideias em outros.

Manifestação de Sugestão

- Proibição da venda de bebidas em embalagens descartáveis (só retornáveis);
- Benefícios para prédios que ajudarem a rebocar casas em favelas;
- Que a Corregedoria abra processo para apurar presença do Srs. Vereadores em sessões plenárias;
- Proposta que preveja a instalação de câmeras em pontos viciados de descarte de lixo com a finalidade de multar os responsáveis;

Prazos

(Sugestão – Prazos da Lei de Acesso à Informação – LAI)

- Máximo de 10 dias para resposta ao cidadão, a partir da data de registro da manifestação;
- Setores da Casa tem 5 dias para responder;
- Retorno ao Cidadão, - 5 dias;
- Os prazos poderão ser prorrogados por mais 10 dias, de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado
- O descumprimento dos prazos deverá ser comunicado ao Presidente da Casa.

Meios de Acesso à Ouvidoria do Parlamento

- Telefone de discagem gratuita;
- Atendimento Presencial;
- Correio
- Endereço eletrônico
- Site da Câmara
- Outros meios

Conclusão das Manifestações

- A conclusão deve ser preenchida somente por técnico devidamente qualificado, conforme disposto no item acima, Controle do Sistema, conforme os tipos abaixo descritos.

Tipos de Conclusão

Solucionada

- Manifestação que teve sua pretensão acolhida de modo integral;
- Manifestação que indique elogio, aprovação, concordância, apoio à situação ou ação efetiva;
- Manifestação que indique sugestão, proposta, alteração, inclusão, modificação de procedimento ação, providência, rotina ou forma de atuação devidamente encaminhada ao setor competente.

Tipos de Conclusão

Solucionada Parcialmente

(Ex. Instâncias de governo)

- Manifestação que teve sua pretensão acolhida de modo parcial ou que somente parte da manifestação pode ser encaminhada.

Tipos de Conclusão

Encerrada (Ex.carta sem remetente)

- Manifestação que perdeu o objeto antes do encaminhamento ou do retorno do setor;
- Manifestação que por circunstâncias teve sua situação alterada;
- Manifestação que não apresenta dados suficientes para o encaminhamento e não possibilita contato com o munícipe;
- Manifestação que não se enquadra nas atribuições e competências da CMSP e não possibilita contato com o munícipe com a finalidade de orientar;
- Munícipe discordou da resposta e não há possibilidade de novo encaminhamento;
- Manifestação que foi retirada por meio de pedido ou decisão do próprio munícipe;
- Manifestação em duplicidade;
- Conclusão de manifestação que não se encontra em outros códigos.

Tipos de Conclusão

Improcedente (Ex. Dinheiro)

- Manifestação que de modo fundamentado não pode ser encaminhada, nem fornecida orientação cabível;
- Manifestação que após apreciação, análise ou encaminhamento não teve a afirmação comprovada.

Tipos de Conclusão

Encaminhada a outro órgão

(Ex. Sabesp)

- Manifestação que foi orientada, no ato do contato ou após análise a procurar outro órgão / outra ouvidoria em razão de sua competência ou assunto.

Exemplo de Conclusões:

O encaminhamento das demandas recebidas no período teve a seguinte conclusão:

Conclusão	Quantidade
Encaminhada a outro órgão	124
Encerrada	16
Improcedente	07
Solucionada	316
Solucionada parcialmente	01
Em andamento	10
Total	474

- Cabe destacar que as manifestações relativas ao Projeto de lei 288/ 2011 que dispõe sobre a concessão de incentivos fiscais para construção de estádio na Zona Leste do Município foi a que gerou o maior número de críticas, com 2.068 registros e foi o assunto mais reclamado na Ouvidoria nesse período.
- No mês de agosto, porém, o maior número de manifestações foi relativo à aprovação do PL 294/2005 - Institui o Dia Municipal do Orgulho Heterossexual, com 16 registros, constatando-se ainda, pela primeira vez desde o início das atividades da Ouvidoria, que o número de demandas externas, ou seja, cuja manifestação não compete à Câmara Municipal de São Paulo, ultrapassou o número de demandas internas.