CÂMARA MUNICIPAL DE ITAPEVI

E

FUNDAÇÃO ESCOLA DE SOCIOLOGIA E POLÍTICA DE SÃO PAULO

PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO 2015

Aula 9

OUVIDORIA PARLAMENTAR

Interface Profissional – Encaminhamento de Manifestações

Aula 9

Julho / 2015

Atuação da Ouvidoria

Recebimento da Manifestação

(presencialmente, telefone, carta, fax, email)

Solicitação de informações / Busca de Soluções

Retorno / Ações Preventivas e Corretivas

Contato com Órgãos Internos

- Antes da implantação da Ouvidoria é essencial elaborar atividades de sensibilização do público interno;
- Definir com os dirigentes quem será o elo do setor com a Ouvidoria;
- Estabelecer regras e procedimentos de trabalho com os setores internos;
- Alertar para o cumprimento de prazos;
- Recomendar respostas objetivas com vistas à solução das demandas apresentadas.

Contato com Órgãos Externos

- Relacionar todos os órgãos de contato como Ouvidoria Municipal, Órgão de Defesa do Consumidor, Juizado Especial Cível, Conselho Tutelar, Ouvidoria SUS, entre outros.
- Fazer contato com os órgãos mais demandados, estabelecer parcerias, especialmente entre ouvidorias.
- Ex.: Reunião com funcionários–chave designados de outros setores da Casa para se tornarem multiplicadores.

Encaminhamento para Órgãos do Executivo

- Se o munícipe manifestar que já recorreu à Ouvidoria do Município ou outro órgão não competente à Câmara Municipal e não obteve resultado, pode-se anotar o número do protocolo, se houver, e a data do atendimento com a finalidade de encaminhar a manifestação, por intermédio da Ouvidoria Parlamentar (esta é uma opção que pode ou não ser efetivada).
- Deve-se informar o munícipe que a manifestação será encaminhada ao órgão competente para que se tomem as devidas providências, pois o problema não é de competência da Ouvidoria do Parlamento.

Demandas Internas mais Frequentes

- Temas relacionados a Projetos de Lei em discussão na Câmara Municipal, assuntos polêmicos, onde não há consenso por parte da população.
- Ex.:
- PL 116/13 – Dispõe sobre a mudança do nome “Viaduto do Chá”, para “Viaduto do Chá Prefeito Mário Covas”
- PL 202/10 – Dispõe sobre a obrigatoriedade de se utilizar pulseira com sensor eletrônico sonoro para identificação e segurança de recém nascido, nos hospitais e nas maternidades públicas e privadas de S.P.

PLs. polêmicos

- Lei Estadual nº 13.541/2009: proíbe o consumo de cigarros, cigarrilhas, charutos, cachimbos ou de qualquer outro produto fumígeno, derivado ou não do tabaco nos recintos de uso coletivo, total ou parcialmente fechados onde haja permanência ou circulação de pessoas.
- Lei Municipal nº 15.741/2013: altera a Lei nº 14.485, de 19 de julho de 2007, para incluir no calendário oficial da cidade o Dia da Independência Corintiana, a ser comemorado anualmente no dia 04 de julho.
- PEC 21/2013 – Diminuição da maioridade penal de 18 para 15 anos

Demandas Externas mais Frequentes

- **Atendimento relacionado à prestação de serviços da Prefeitura Municipal, como saúde, educação e serviços de zeladoria.**
- **Ex.:** Munícipe encaminha e mail 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.

Demandas externas

- 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 Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP CEP 01319-900 - Telefone (PABX): 3396-4000 http://www.camara.sp.gov.br 19 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 esta todo quebrado de tanta pessoa se pendurar, bola bater, e por ai 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 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 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

Videos

- O poder da empatia (O urso e a raposa)
- O PACOTE DE BISCOITOS - Compreensão e Empatia
- A gallina o el huevo

- O Dilema do Bonde - A Briga da Razão com a Emoção
- A GIRAFA - Os 5 estágios do comportamento humano
- A Fábula da Corrupção
-

Estudo de Caso: Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo

- Discussão sobre atuação da Câmara Municipal de São Paulo, em comparação com a Câmara Municipal de Itapevi.
- Semelhanças e Diferenças
- Vantagens e Desvantagens
- Pontos fortes, pontos fracos.