



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal

Março de 2018



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

Tel 0800-322672

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

Viaduto Jacareí, 100 – Bela Vista
São Paulo – SP | CEP 01319-900

Email:

ouvidoria@camara.sp.gov.br

Mesa Diretora

Milton Leite

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Eduardo Tuma

1º Vice Presidente

Rodrigo Goulart

2º Vice Presidente

Arselino Tatto

1º Secretário

Celso Jatene

2º Secretário

Soninha

1º Suplente

George Hato

2º Suplente

Souza Santos

Corregedor Geral

Equipe da Ouvidoria

Flávia Benedictini Sanches

Ouvidora do Parlamento

David Santos

Ouvidor Adjunto do Parlamento

Equipe Técnica

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Rubens de Sousa Veiga

Vânia Gatti Miguel

Wilson Roberto Santos

Wilson Roberto Thomazini

Estagiários

Alan Gabriel Teixeira (Gestão de Políticas Públicas)

Caroline Alves Trindade (Serviço Social)

Cíntia Kelly Sena da Silva (Psicologia)

Jessica Barbagallo Camara (Serviço Social)

Johnny Grilo Pereira de Oliveira (Direito)

Letícia Gonçalves de Paula (Direito)

Maiara Santos de Oliveira (Serviço Social)

Pedro Henrique Rodrigues da Silva (Serviço Social)

Ricardo Sanches Tomazoli (Gestão de Políticas Públicas)

Thais Brandão Ruffo (Serviço Social)

Vinícius Daniele (Direito)

Vivian Ramalho de Alcantara (Psicologia)

Sumário

Apresentação	1
Apresentação de Dados	2
Manifestações do Mês	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal	20
Manifestações Pendentes	21
Modalidades de Atendimento	24
Canais de Atendimento da Ouvidoria	26

Apresentação

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, instituída pela Lei nº 15.507/11, possui o papel de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e seus vereadores, recepcionando por meio de seus canais, manifestações dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos e promova a Cidadania e a Democracia Participativa. A Ouvidoria é o canal de recebimento de solicitações, informações, reclamações, críticas, elogios e sugestões ao Parlamento assim como outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências desta entidade. O relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria assim como fomentar a transparência pública.

Apresentação de Dados

No período entre **01 e 31 de MARÇO de 2018** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 653 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 56% das manifestações, enquanto os demais canais 44%.

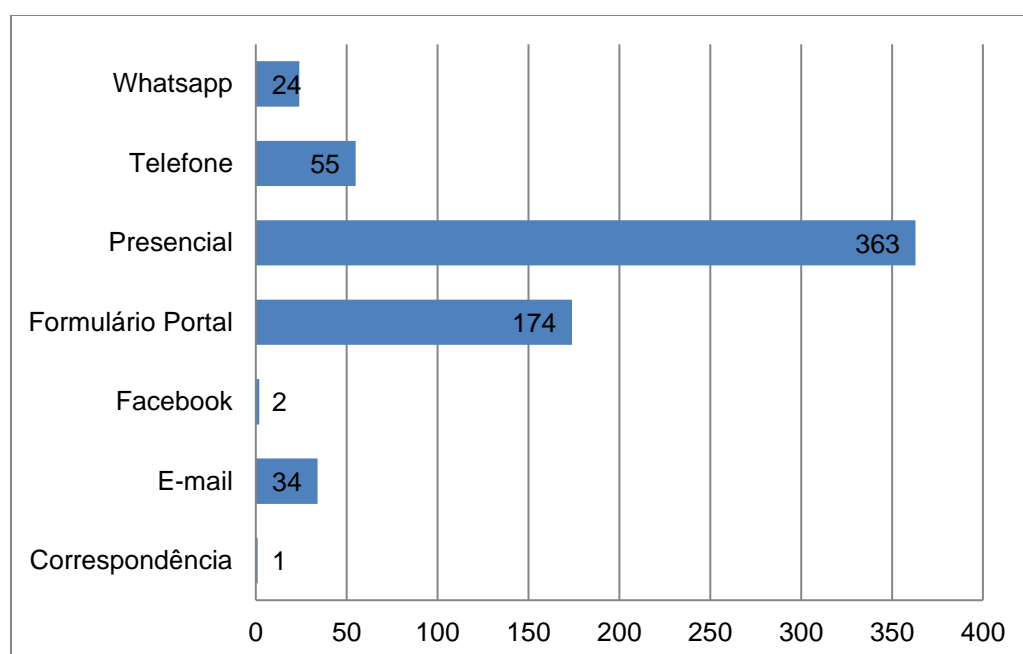


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

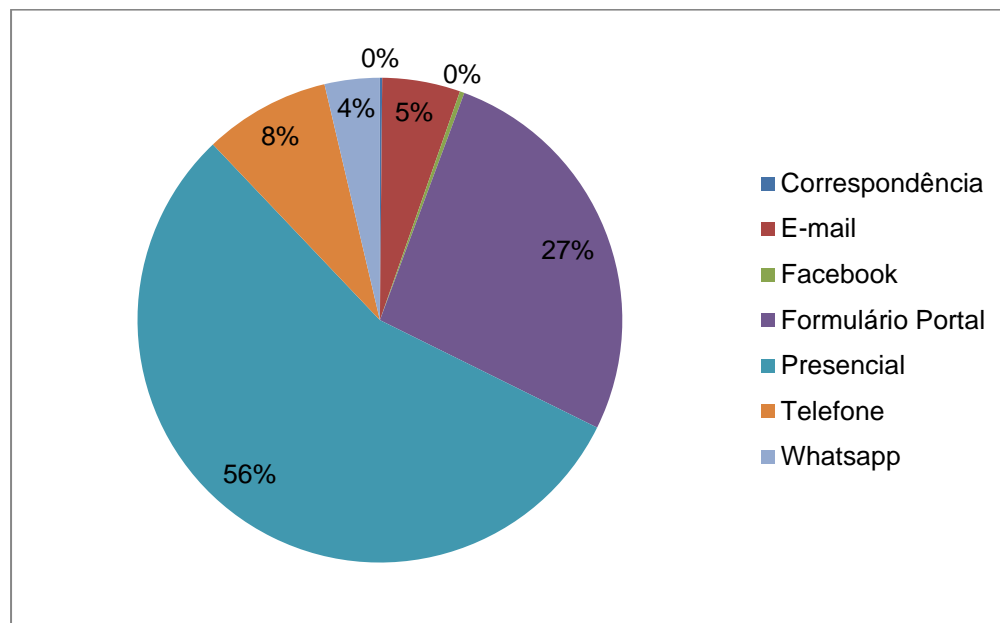


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em março, 51% dos atendimentos foram realizados para homens, 47% para mulheres e 2% indefinido, podendo ser de anônimos ou instituições.

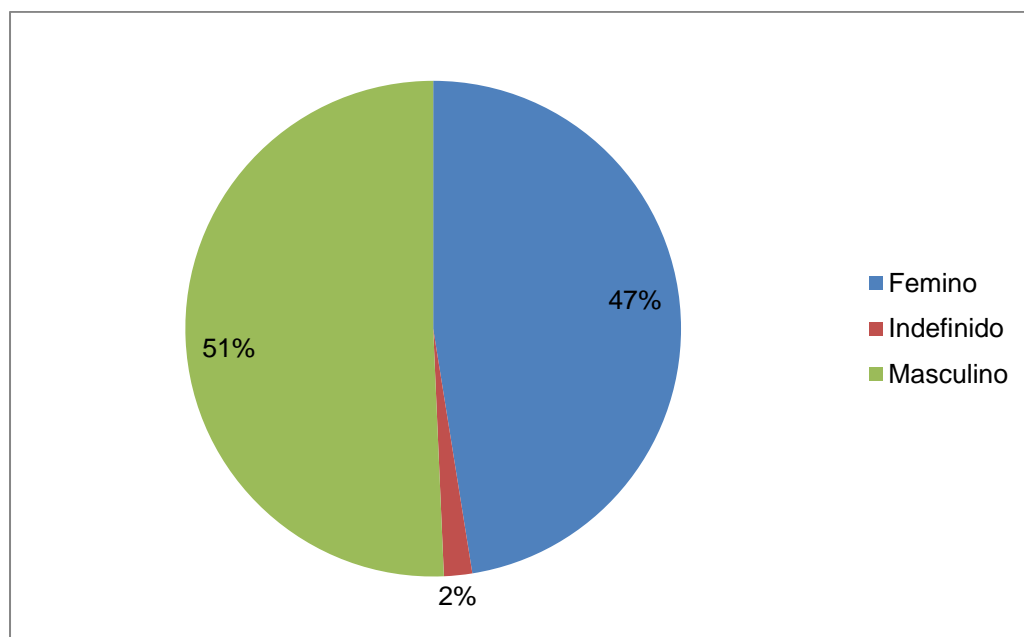


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da região do Centro da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram, assim como nos meses anteriores, o Centro com 40%, a Zona Leste com 18% e a Zona Sul com 16%.

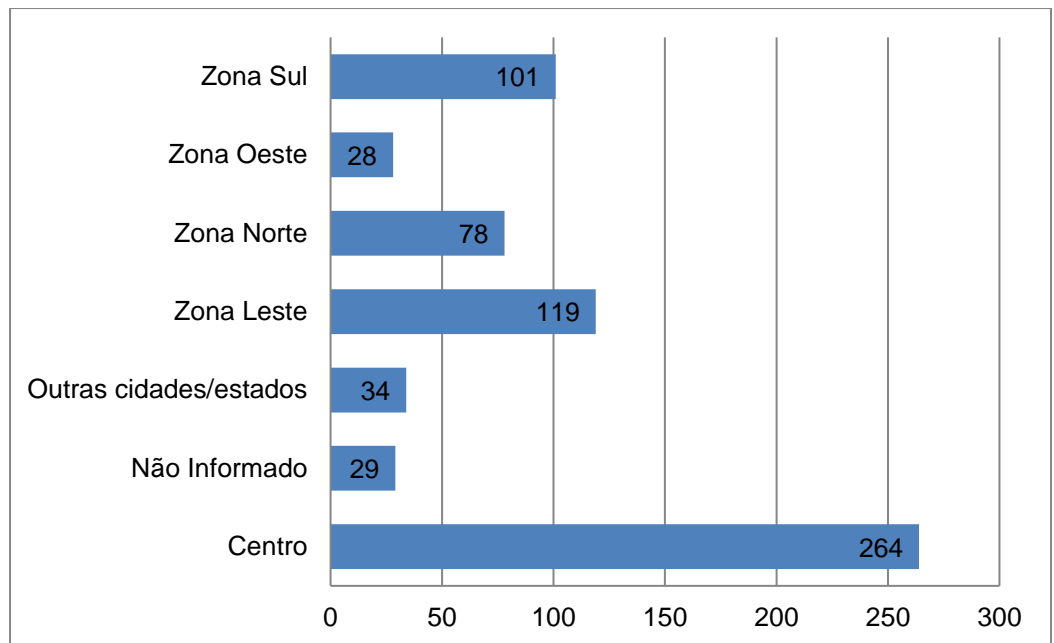


Gráfico 4 - Regiões de Manifestações

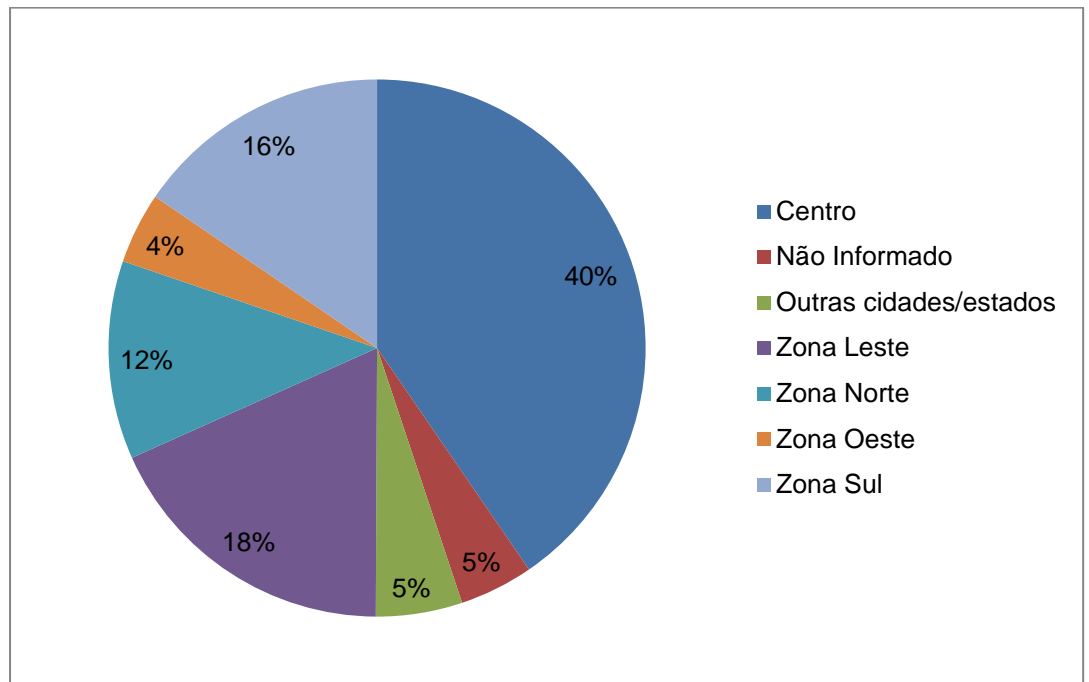


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 43% e 23%, respectivamente.

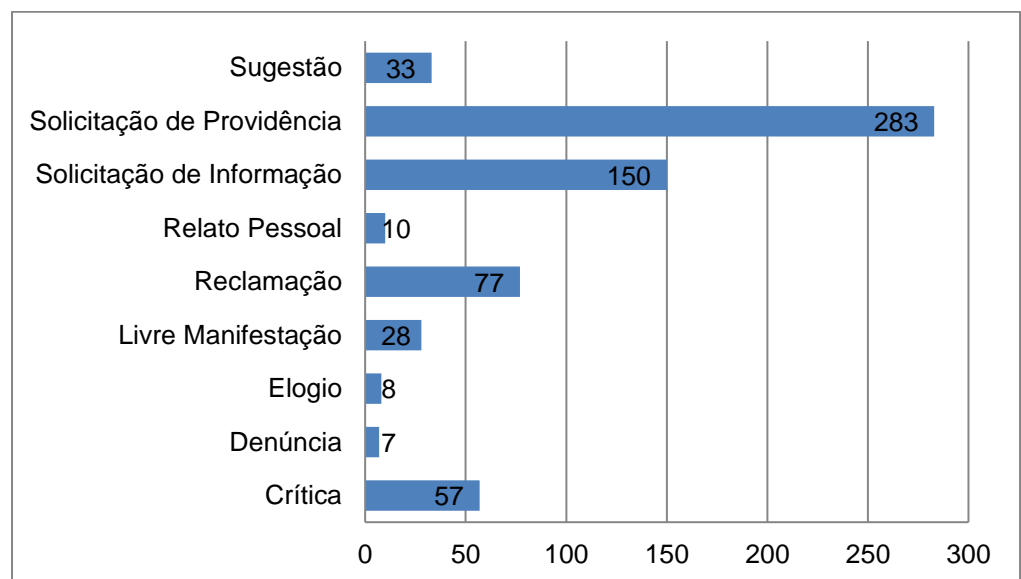


Gráfico 6 – Espécies de Manifestações

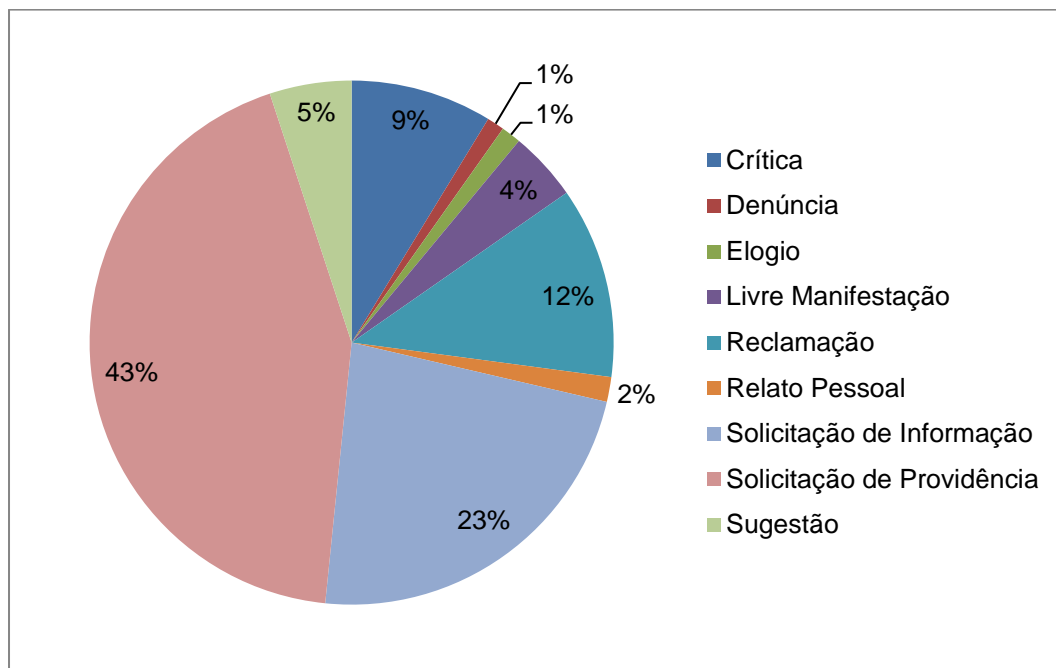


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

Nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP, com 300, seguida de assuntos privados com 112. Destaca-se ainda que a sigla PMSP é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

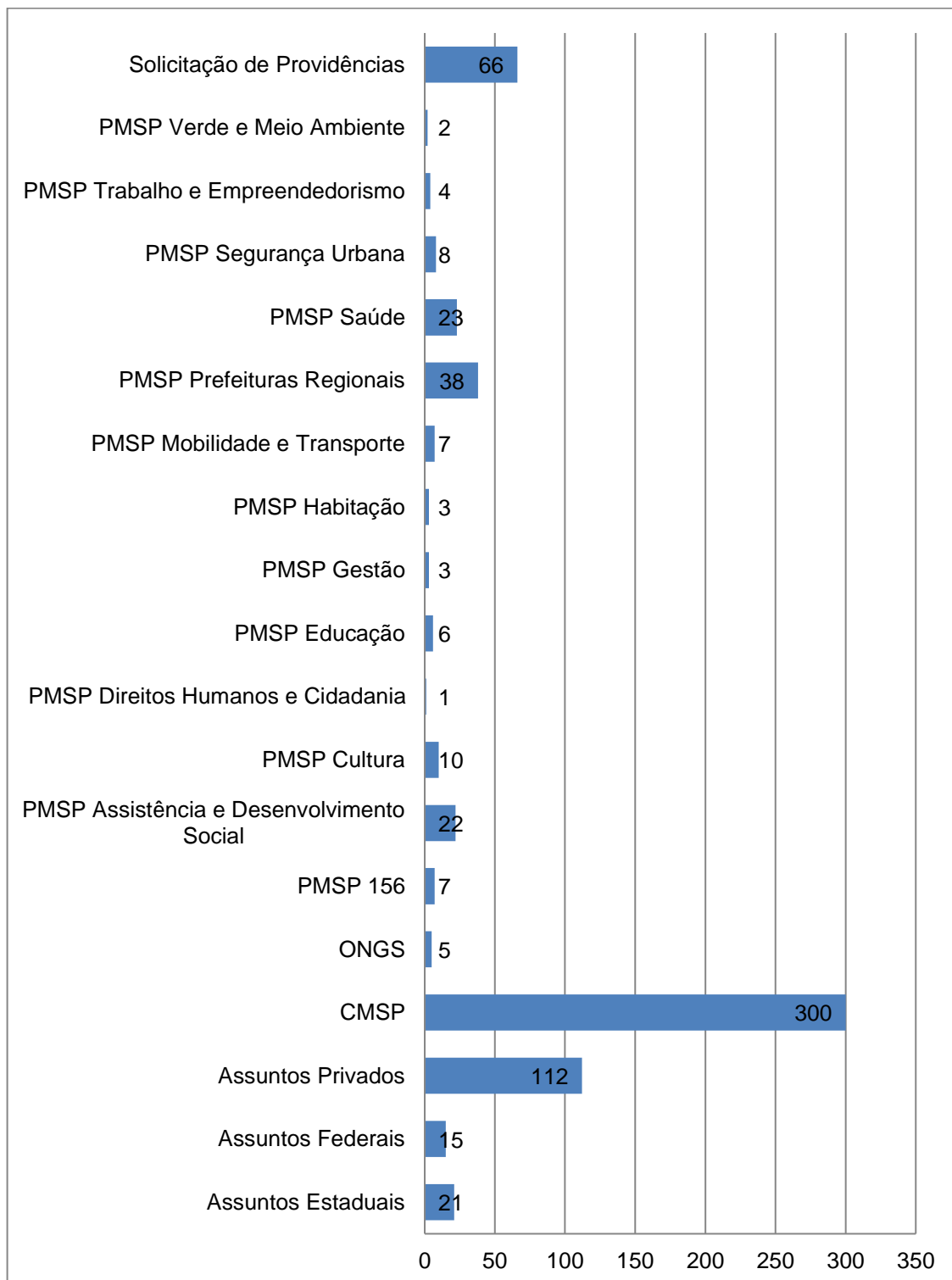


Gráfico 8 - Classificação de Competência

Manifestações do Mês

A Ouvidoria trata de solucionar a maior parte das manifestações no âmbito de suas competências, mas são muitos os encaminhamentos para as demais entidades públicas externas a Câmara Municipal de São Paulo. Em março, 77% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 23% foram encaminhados ao externo.

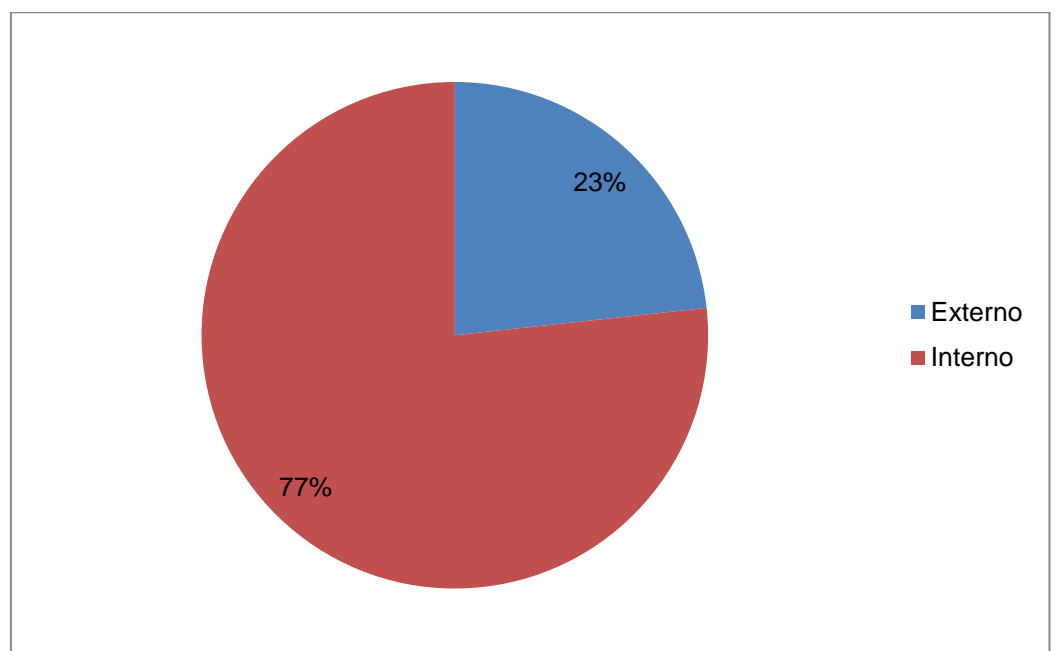


Gráfico 8 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Prefeituras Regionais

- Solicitação de intervenção da Prefeitura de São Paulo, Ouvidoria da Polícia Militar e Vigilância Sanitária em relação ao excesso de lixo, à presença de moradores de rua e à violência destes, e ao tráfico de drogas na Rua Apinajés, Vila Pompeia.
- Solicitação de ajuda e fiscalização dos órgãos municipais quanto a reclamações que não foram respondidas no prazo definido por Lei.

- Reclamação em relação ao excesso de lixo e entulho na Rua do Canal, Vila Guilherme.
- Reclamação em relação ao volume alto do baile Cingapura, localizado no Parque Edu Chaves, em horário indevido.
- Reclamação sobre a falta de iluminação pública nas imediações do Viaduto Santa Efigênia.
- Reclamação em relação ao volume alto e cadeiras colocadas na calçada de bar localizado na Rua Pires da Mota, Aclimação.
- Reclamação quanto a presença de animal morto na Rua Otelo Augusto Ribeiro, Guaianases.
- Reclamação sobre falta de segurança e excesso de lixo na passarela localizada sobre a avenida José Higino Neves, Guaianases.
- Reclamação sobre a falta de segurança e consumo de drogas na Região da Aclimação e proximidades da Estação Vergueiro do metrô.
- Reclamação pela descontinuidade do Programa Asfalto Novo em via não especificada.
- Reclamação sobre a falta de sinalização durante o processo de recapeamento de via não especificada e dos acidentes lá ocorridos por esse motivo.
- Solicitação de providência quanto a qualidade baixa do recapeamento das ruas Antonieta Ferraz Diniz e José Dias da Costa, ambas no bairro Paraisópolis.
- Solicitação de providência em relação ao excesso de sujeira na Praça Dona Belmira Marin, Grajaú.
- Solicitação de providência pelo abandono do Programa de Criação e Revitalização da Praça das Palmeiras localizada na Rua Sônia, em Vila Roschel.
- Solicitação de retirada do lixo na Estrada de Poá, em Guaianases.

- Três reclamações sobre perturbação noturna do estabelecimento situado na Rua Santa Silveira, Jardim Penha.
- Reclamação quanto a falta de limpeza de bueiro localizado na Rua Altinópolis, Água Fria.
- Solicitação de providência para corte de grama e retirada de lixo na Praça Antônio Giaquinto, situada na Rua Professor Jerônimo Azevedo, Jardim Anália Franco.
- Reclamação sobre a falta de atuação dos vereadores e do prefeito regional em relação a segurança das mulheres em Guaianases.
- Denúncia de foco de febre amarela na Rua Coutinha e travessas, na Vila ABC.
- Crítica em relação ao abandono das áreas verdes na área da Prefeitura Regional de Guaianases.
- Reclamação quanto à impossibilidade de vacinação de munícipe devido a greve dos funcionários da UBS Vila Gumercindo, situada na Rua Dom Lúcio de Sousa.
- Solicitação de providência quanto à falta de manutenção do Parque Anhanguera, localizado na Avenida Fortunata Tadiello Natucci, Bairro de Perus.
- Reclamação sobre a falta de atuação da Prefeitura Regional de Guaianases e do Conselho Tutelar em relação aos estudantes, aos moradores de rua e aos portadores de deficiência.
- Reclamação de falta de retorno em tentativa de contato com a Prefeitura Regional da Lapa.
- Solicitação de providência em relação à a manutenção de calçadas no Bairro de Pirituba.
- Solicitação de providência quanto ao excesso de lixo nas ruas nos bairros de Guaianases e Lajeado.

- Reclamação sobre a utilização de vagas de estacionamento para deficientes por pessoas que não são portadoras de deficiência, no Bairro de Guaianases.
- Reclamação sobre excesso de lixo na Rua Antônio Pimentel, Jardim Soares.
- Três reclamações pela presença de ambulante que incomoda moradores da Rua Galvão Bueno, no Bairro da Liberdade, em virtude do volume alto da caixa de som que ele utiliza.
- Reclamação sobre latidos de cães do bairro.
- Solicitação de providência quanto ao processo de pavimentação, falta de iluminação e falta de segurança na viela próxima à Rua Francisco Soares, Parque Regina.
- Solicitação de providência para fiscalização das irregularidades cometidas por condutores que estacionam veículos na calçada da Rua Salles Gomes, Vila Perus, causando a obstrução da via e dificultando a passagem de pedestres.
- Solicitação de informação sobre a existência de processo de futuro recapeamento da Rua Rosa de Vênus, Jardim Zilda.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Solicitação de remoção de carro estacionado em local proibido.
- Reclamação de mau atendimento e das informações dadas através do 156.
- Solicitação dos registros de ligações e solicitações feitas através do número 156 ao PSIU - Programa de Silêncio Urbano – durante o período de carnaval, desde o primeiro até o último desfile de escolas de samba.
- Solicitação de iluminação pública.
- Solicitação de orientação para acesso ao Portal SP 156.

- Solicitação da remoção de árvore que ameaça cair.
- Sugestão da inclusão do caratê no Centro Cultural do Grajaú.

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Reclamação sobre falta de fiscalização da SAS Guaianases.
- Duas reclamações de problemas no Centro Comunitário São Martinho de Lima.
- Reclamação sobre funcionárias do ATENDE III- Atendimento Diário Emergencial, localizado na Rua General Rondon, 50, Bairro de Campos Elíseos.
- Reclamação referente ao desligamento do Abrigo CAE-MULHERES, da Rua Carmo do Rio Verde, 553, Jardim Caravelas, Santo Amaro.
- Reclamação sobre funcionárias da Prefeitura Municipal de São Paulo.
- Reclamação de albergues que estão oferecendo cobertores sujos aos usuários.
- Denúncia referente à SMADS. Acusação de corrupção e irresponsabilidade de funcionários de Centro de Acolhida.
- Solicitação de Cesta Básica.
- Reclamação referente ao Centro Comunitário São Martinho Lima 2, localizado na Rua Siqueira Cardoso, 277, Bairro do Belenzinho.
- Solicitação de informação sobre lavanderia no Centro Comunitário São Martinho de Lima, Rua Siqueira Cardoso, 277, Bairro do Belenzinho.
- Solicitação de esclarecimentos sobre como obter cesta básica pelo CRAS SÉ.
- Solicitação de desligamento do CTA Butantã.

PMSP Cultura

- Cinco solicitações de consulta ao Diário Oficial da Cidade de São Paulo.

- Solicitação da Agenda Cultural da Biblioteca Mário de Andrade.
- Solicitação da Agenda Cultural da Prefeitura da Cidade.
- Reclamação referente a Biblioteca Cora Coralina de Guaianases. Cita que o espaço está repleto de insetos.

PMSP Educação

- Solicitação de vaga em CCA.
- Reclamação referente à falta de pagamento de salário dos professores do CEI dos Anjos Jardim Marisa.
- Reclamação referente à paralização dos professores.
- Solicitação de vaga na EMEF Levy De Azevedo Sodré.

PMSP Gestão

- Solicitação de aumento salarial com data-base de 1º de maio desse ano, para os bibliotecários concursados e bibliotecários admitidos e aposentados da PMSP.
- Crítica a projeto do prefeito João Dória o qual transformaria diversas áreas do Parque Ibirapuera em praças de alimentação, restaurantes e desativaria o Viveiro Manequinho Lopes.
- Reclamação do atendimento da servidora Francisca, funcionária da Galeria Prestes Maia, Piso Anhangabaú.

PMSP Habitação

- Solicitação de atualização de dados no cadastro da COHAB.
- Solicitação de informação de como obter auxílio aluguel.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Crítica a suposto projeto de lei que irá alterar linhas de ônibus na Cidade.

- Sugestão de implantação da Estação Luiz Gama/Leopoldo Miguez na Baixada do Glicério.
- Reclamação sobre falta de semáforo na Rua Humberto Marçal, Vila Calu, divisa de São Paulo com Itapeverica da Serra.
- Solicitação de informações sobre Processo de Defesa da Autuação.
- Crítica sobre conduta dos motoristas de ônibus da Região Central da Cidade.
- Reclamação referente à falta de ponto preferencial na Estação da CPTM de Guaianases.

PMSP Saúde

- Reclamação referente à demora para marcação de consultas na UBS Emílio Santiago.
- Reclamação sobre a má prestação de serviços na Farmácia de Medicamentos Especializados NGA Várzea do Carmo, da Rua Leopoldo Miguez, 327, na Baixada do Glicério.
- Reclamação do atendimento dos Agentes Comunitários de Saúde do AMA SÉ.
- Duas solicitações de informações sobre a 19ª Conferência Municipal de Saúde 2018.
- Reclamação do mau atendimento na Unidade SAE DST/AIDS de Campos Elíseos da Alameda Cleveland, 374. Informa que o local está inadequado para uso.
- Solicitação de providência e agilidade em relação a pedido de prótese dentária.
- Solicitação de medidas para evitar a presença de baratas na rua Marechal Barbacena em frente ao número 1075.

- Solicitação do remédio Fingolimode para continuidade de tratamento de esclerose múltipla.
- Solicitação da medicação Olanzapina para continuidade de tratamento.
- Solicitação de informações sobre unidades onde seja possível a retirada de preservativos e géis de forma gratuita e em grande quantidade.
- Reclamação sobre as dificuldades e demora do agendamento de cirurgia.
- Duas reclamações referentes ao atendimento recebido no Hospital Municipal Vereador José Storópolli.
- Solicitação de averiguação da Vigilância Sanitária na Rua Antônio Camacho, números 305 e 59.

PMSP Segurança Urbana

- Duas solicitações de policiamento na Estrada de Poá-Guaianases.
- Três reclamações referentes a criminalidade na Rua Bento Freitas.
- Reclamação referente as condições precárias da Polícia Militar e GCM.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Solicitação de vaga de emprego em serviços urbanos ou atendimentos em repartições públicas.

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Reclamação de irregularidades no pagamento de direitos garantidos aos funcionários do hospital público veterinário da Zona Norte.

Manifestações Referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs)

- 68 reclamações referentes ao Projeto de Lei nº 621/2016

- Munícipe solicita informação sobre vereador autor do projeto de lei que institui a Bengala Verde.

Propostas de Criação de Projetos de Lei (PLs)

- Munícipe sugere projeto que poderá auxiliar nas questões de enchentes.
- Munícipe propõe criação de projeto de lei que dê passagem livre a idosos em todos os lugares.
- Munícipe sugere projeto de lei cujo texto permita que o idoso e o deficiente possam estacionar nas vagas a eles destinadas, por duas horas gratuitas, colocando no para brisa um tíquete a ser fornecido pela ENDURB, Empresa Municipal de Desenvolvimento Urbano e Rural de Bauru.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal

- Solicitação de informações para realização de estágio nas Comissões da CMSP.
- Oito solicitações de resposta de protocolos registrados na Ouvidoria da CMSP.
- 514 solicitações de exemplares do Estatuto do Idoso.
- 12 solicitações da agenda semanal da CMSP.
- Sugere algo semelhante a força tarefa por parte dos vereadores, a fim de fiscalizar os serviços prestados pela SABESP.
- Solicitação de informações para obter acesso ao Planejamento Estratégico Institucional da CMSP.
- Solicita que os vereadores realizem visitas no Jardim São Norberto, Bairro de Parelheiros.

- Reclamação sobre exclusividade do atendimento bancário do Banco do Brasil, restrito a funcionários da CMSP.
- Solicitação de imagens ou vídeos da Cerimônia de Entrega do Título de Cidadão Paulistano, ocorrido em 25/03/1983, para o senhor Farnésio Dutra e Silva.
- Solicitação de informações sobre os eventos em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, realizados na Câmara Municipal de São Paulo no dia 08 de Março.
- Solicitação de declaração ou certidão negativa informando que foi demitido ou cassado, quando era comissionado na CMSP.
- Solicitação de informação para participação nas Audiências Públicas da CMSP.
- Reclamação dirigida a Secretaria Geral Administrativa da CMSP por não ter disponibilizado lista dos vereadores e seus respectivos contatos.
- Reclamação sobre impossibilidade de acesso a Sessão Solene em Comemoração ao Dia Internacional da Mulher no Plenário 1º de Maio em 08/03/2018.
- Sugestão aos vereadores de aumento salarial para bibliotecários concursados, admitidos e aposentados da PMSP.
- Solicitação de agendamento para realização de visita supervisionada para escola na CMSP.
- Reclamação sobre o modo em que os funcionários da CMSP realizam a entrega do café.
- Solicitação de restauração da tela do ex-presidente Paulo Rui de Oliveira, que se encontra danificada.
- Reiteração de protocolo a fim de reafirmar reclamação feita do atendimento oferecido por funcionários (as) da CMSP.

- Solicitação de cópia digital de vídeos disponibilizados no Portal da CMSP em 03/08/2017.
- Solicitação de recapeamento em rua da Cidade.
- Sugestão para realização de concurso público para ingresso no IPREM.
- Solicitação de imagens das câmeras de segurança do Plenário nos dias 14 e 15 de Março entre 13 horas e 15h30.
- Crítica ao vereador Fernando Holiday, o qual, segundo descrição de manifestante, se dirigiu aos professores com palavras ofensivas.
- Solicitação de informação sobre funcionamento do Parlamento Jovem da Câmara de São Paulo;
- Reclamação sobre não atualização das informações constante em <http://www.camara.sp.gov.br/institucional/recursoshumanos/funcionarios/>.
- Solicitação da lista de Comissões da CMSP.
- Solicita informações para trabalhar ou estagiar na CMSP.
- Reclamação sobre conduta de Vinícius Lazzer Poit, o qual tem feito postagens de informações inexistentes referentes aos salários dos professores.
- Reclamação sobre o fechamento dos portões da Câmara Municipal de São Paulo no dia 20 de Março a partir das 15 horas.
- Solicitação de informações sobre sistema eletrônico de abaixo assinado da CMSP.
- Reclamação sobre lanche servido aos vereadores da CMSP. Muniícipe crítica o uso desnecessário de verbas públicas.
- Solicitação de informação sobre o funcionamento da Ouvidoria do Parlamento.
- Solicitação de informações a respeito da Reunião do Conselho Municipal de Assistência Social, que estaria ocorrendo dia 29/03na CMSP.

- Sugestão de mudanças no modo de identificação dos visitantes da CMSP. Em vez de invés de etiquetas autocolantes, que não fixam direito e se perdem facilmente, o munícipe pede que sejam disponibilizados crachás provisórios.

Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal

Buscando aprimorar o papel da Câmara Municipal de São Paulo como agente de fiscalização, provendo assim a transparência, a Ouvidoria, atuando como um canal entre o cidadão e os vereadores busca, por meio dos boletins mensais, informar a Casa sobre 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 manifestações pertinentes às diversas Comissões Temáticas da CMSP.

Comissão do Idoso e de Assistência Social

Houve 514 solicitações de exemplares do Estatuto do Idoso na Ouvidoria do Parlamento.

Comissão de Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente

Houve dez reclamações referentes à limpeza urbana e oito quanto a som alto.

Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa / Comissão de Finanças e Orçamento

Houve 68 críticas contra o PL. nº 621/2016.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **28 de MARÇO de 2018**, 39 protocolos pendentes, os quais já foram encaminhados e aguardam a devolutiva do órgão ou setor responsável.

Protocolo	Assunto	Data	Data de Encaminhamento	Período em Aberto
20853	Portal CMSP	17/05/17	18/05/17 14/09/17 REENVIO 17/10/17 REENVIO	225 dias
21880	Funcionário	28/06/17	28/06/17 12/09/17 REENVIO	196 dias
22049	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO	190 dias
22056	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO	190 dias
22573	Rádio CMSP	20/07/17	20/07/17 28/09/17 REENVIO	180 dias
22825	Rádio CMSP	02/08/17	02/08/17	171 dias
23303	Portal CMSP	21/08/17	21/08/17 14/09/17 REENVIO 17/10/17 REENVIO	158 dias
23670	TV Câmara	31/08/17	04/09/17	148 dias
23872	Concurso	11/09/17	11/09/17	143 dias
24001	Copeira	14/09/17	14/09/17	140 dias
24052	Divulgação	15/09/17	18/09/17	138 dias
24709	Divulgação	09/10/17	09/10/17	123 dias
24710	Divulgação	09/10/17	09/10/17	123 dias
25132	Portal CMSP	25/10/17	27/10/17	109 dias
25211	Copeira	30/10/17	01/11/17	106 dias
25326	Vandalismo	07/11/17	07/11/17	102 dias
25435	Emprego	13/11/17	13/11/17	98 dias
26134	Mídia	05/12/17	06/12/17	81 dias
26192	Votação	07/12/17	07/12/17	80 dias
26312	Votação	12/12/17	13/12/17	76 dias
26392	PPI	14/12/17	14/12/17	75 dias
26873	TV Câmara	23/01/18	24/01/18	46 dias
27199	TV Câmara	07/02/18	08/02/18	35 dias
27222	TV Câmara	08/02/18	09/02/18	34 dias
27461	Legislação	26/02/18	26/02/18	23 dias
27622	Site Comissões	06/03/18	06/03/18	17 dias
27647	Mídia	06/03/18	06/03/18	17 dias
27686	Funcionário	08/03/18	08/03/18	15 dias
27696	Portal	08/03/18	08/03/18	15 dias
27700	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18	15 dias

27701	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18	15 dias
27702	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18	15 dias
27703	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18	15 dias
27827	Projeto de Lei	13/03/18	13/03/18	12 dias
27832	Projeto de Lei	13/03/18	13/03/18	12 dias
27895	Mídia	15/03/18	15/03/18	10 dias
27926	Informação	16/03/18	16/03/18	9 dias
27931	Setores CMSP	16/03/18	16/03/18	9 dias
27996	Mídia	20/03/18	20/03/18	7 dias
28170	Setores CMSP	27/03/18	27/03/18	2 dias

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 28 de Março de 2018

A Ouvidoria já solucionou 96% dos atendimentos de Março, tendo apenas 4% das manifestações ainda em andamento.

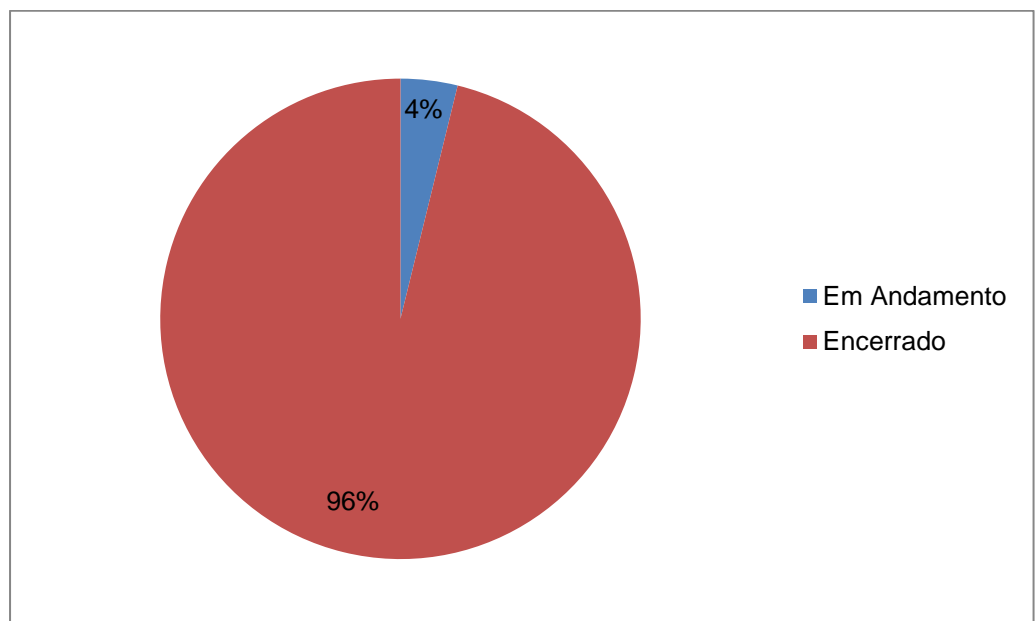


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Março

Flávia Benedictini Sanches

Ouvidora do Parlamento

São Paulo, 02 de abril de 2018

Modalidades de Atendimento

A modalidade **Atendimento ao Cidadão** pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa pública ela recebe, por vezes, 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.

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, elogios e solicitações 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 que a Ouvidoria desta Casa provê:

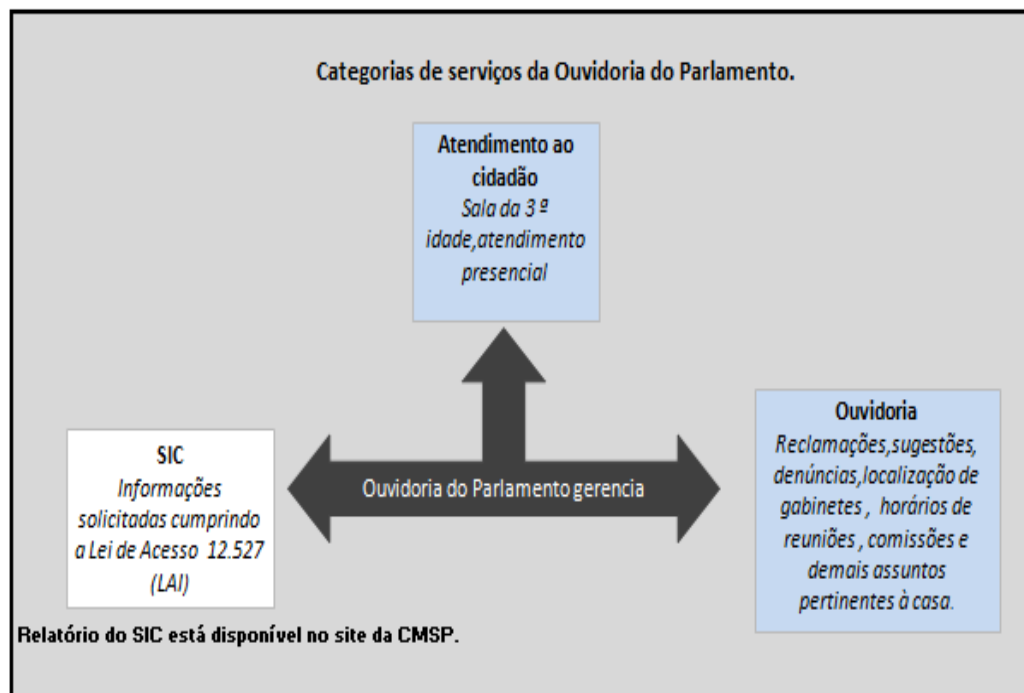


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

Canais de Atendimento 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).

O atendimento **PRESENCIAL** é realizado no Palácio Anchieta, sede da Câmara Municipal de São Paulo, no Viaduto Jacareí, 100 - Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900 - 1º Subsolo, sala 29. Horário de Funcionamento: de segunda a sexta, das 9 às 18 horas.

E-MAIL: ouvidoria@camara.sp.gov.br.

FACEBOOK:

<https://www.facebook.com/camaraSaoPaulo/app/206429986046631/>.

FORMULÁRIO DO PORTAL da CMSP: <http://www.camara.sp.gov.br/fale-conosco/ouvidoria/>.

TELEFONE: 0800-322-62-72 (ligação gratuita). Horário de Funcionamento: segunda a sexta, das 8 às 19 horas.

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.

WHATSAPP: (11) 94153-3277

