

## Relatório Mensal-AGOSTO2016



**Ouvidoria**  
Câmara Municipal de São Paulo

*AGOSTO 2016*

---



2

***Mesa Diretora***

***Antonio Donato***

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

***Milton Leite***

1º Vice Presidente

***Edir Sales***

2º Vice Presidente

***Adolfo Quintas***

1º Secretário

***Adilson Amadeu***

2º Secretário

***George Hato***

1º Suplente

***Eduardo Tuma***

2º Suplente

***Dalton Silvano***

Corregedor geral

*AGOSTO 2016*

---

3

**OUVIDORIA**

**João Cláudio Silva de Quintal**

Ouvidor do Parlamento

**Wilson Roberto Thomazini**

Ouvidor Adjunto do Parlamento

**Equipe Técnica**

Daiane Fernandes do Vale

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Ronaldo Prado Farias

Wilson Roberto Santos

**Estagiários**

Alan Gabriel Teixeira (Gestão de Políticas Públicas)

Caroline Alves Trindade (Serviço Social)

Cintia Kelly Sena da Silva (Psicologia)

Fernanda da Silva Santos (Jornalismo)

Jéssica Pereira dos Santos (Direito)

Jessica Barbagallo Camara (Serviço Social)

Juliana Aparecida Bispo Inácio (Psicologia)

Luis Phelipe Silva Lopes (Direito)

Lucas Brito dos Santos (Direito)

Mayara de Oliveira Brito (Jornalismo)

Maiara Santos de Oliveira (Serviço Social)

Rodolfo Coimbra Luciano (Direito)

## Sumário

|   |    |
|---|----|
| 1 Apresentação .....  | 5  |
| 2. Apresentação de dados .....  | 6  |
| 2.1. Caracterização do Atendimento ao Cidadão (Presencial).....                 | 6  |
| 2.2. Caracterização geral .....   | 7  |
| 3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria .....                              | 11 |
| 3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura .....                                    | 11 |
| 3.2. Manifestações referentes a leis e Projetos de Lei (PLs) .....              | 12 |
| 3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs) .....                         | 13 |
| 3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores ..... | 13 |
| 3.5 Boletim mensal às comissões temáticas da CMSP .....                         | 15 |
| 4. Situação das Demandas .....  | 16 |
| 4.1 Relação de protocolos Pendentes .....                                       | 19 |
| 5. Atendimento da Ouvidoria .....   | 20 |
| 5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão .....                                     | 20 |
| 5.2 Modalidade Atendimento da Ouvidoria .....                                   | 20 |
| 6. Canais de Comunicação da Ouvidoria .....                                     | 21 |
| 6.1. Presencial .....   | 21 |
| 6.2. Eletrônico .....   | 21 |
| 6.3. Telefônico .....   | 22 |
| 6.4. Correspondência .....  | 22 |
| 7. Atendimento e Equipe Ouvidoria .....   | 23 |
| 7.1 Assistência/Auxílio .....   | 23 |
| 7.2 Informações Gerais .....  | 23 |
| 7.3 Atividades da Ouvidoria do Parlamento .....                                 | 23 |

## 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, 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, promova a cidadania e a democracia participativa. A Ouvidoria é o canal para o envio de denúncias, críticas, elogios e sugestões ao Parlamento assim como busca atender as solicitações de informações dos cidadãos. O relatório busca informar o trabalho realizado por esta Ouvidoria assim como fomentar a transparência pública.

## 2. Apresentação de dados

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal **867 manifestações** no período de 1 a 31 de AGOSTO de 2016, das quais 89% ocorreram junto ao nosso atendimento *Presencial*, que viabiliza o contato direto entre o munícipe e os agentes de atendimento.

### 2.1. 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 1 - Destaques da Ouvidoria Presencial AGOSTO

| <b>Ouvidoria Presencial</b> |                             |                           |                                     |                                |
|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Impressões</b>           | <b>Retirada de material</b> | <b>Pesquisas em Sites</b> | <b>Informações</b>                  | <b>Assistência Social</b>      |
| <b>Gerais</b>               |                             |                           | <b>Gerais</b>                       |                                |
| Lista de Vereadores         | Estatuto do Idoso           | Programas Sociais         | Gabinetes de Vereadores             | Procura por auxílio financeiro |
| Agenda de eventos da CMSP   | Informativos Display        | Localização órgãos PMSP   | Setores da Casa                     | Relato pessoal                 |
| Pauta das Comissões         | Preservativos               | Localização de Ruas       | Eventos internos                    | Assistência Jurídica gratuita  |
| Documentos gerais           | Revista Apartes             | -                         | Localização de funcionários da CMSP | Vaga em albergue               |
| -                           | -                           | -                         | -                                   | -                              |
| -                           | -                           | -                         | -                                   | -                              |

## 2.2. Caracterização geral



Tabela 1 - Tipo de atendimento AGOSTO

| Tipo de Atendimento | Quant.     |
|---------------------|------------|
| Presencial          | 771        |
| Telefônico          | 32         |
| E-mail              | 30         |
| Formulário Portal   | 34         |
| <b>Total</b>        | <b>867</b> |

Gráfico 1 - Tipo de atendimento AGOSTO

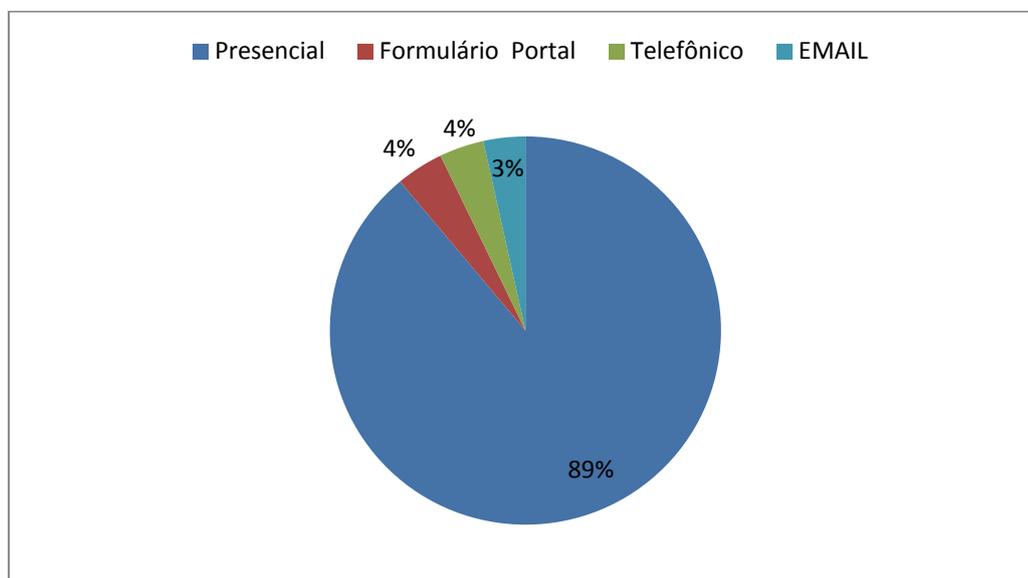


Gráfico 2 - Tipo de atendimento por gênero AGOSTO

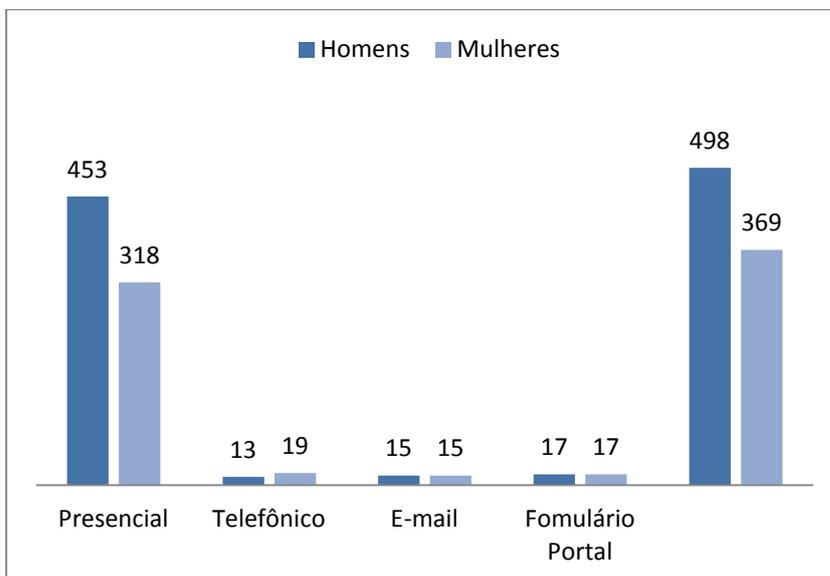


Gráfico 3 - Distribuição de manifestações de críticas e reclamações da PMSP por região AGOSTO

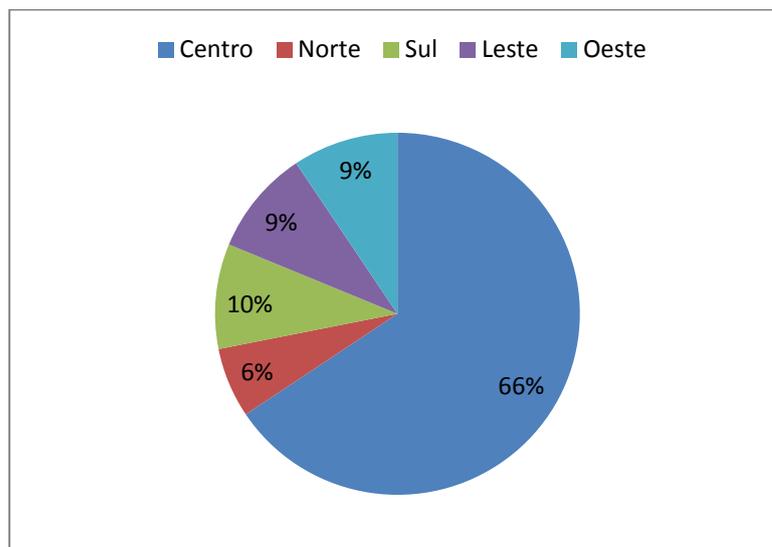


Tabela 2 - Tipo de Manifestação AGOSTO

| Tipo de manifestação   | Qtd        |
|--|------------|
| Solicitação de informação  | 252        |
| Solicitação de providência (inclui impressões de listas, retirada de exemplares, pautas de reuniões, agenda de eventos da Casa e pedidos de doações) | 456        |
| Denúncia   | 7          |
| Elogio   | 22         |
| Crítica  | 12         |
| Reclamação   | 46         |
| Sugestão   | 12         |
| Relato pessoal   | 36         |
| Manifestação livre   | 24         |
| <b>Total</b>   | <b>867</b> |

Gráfico 4 - Tipo de manifestação AGOSTO

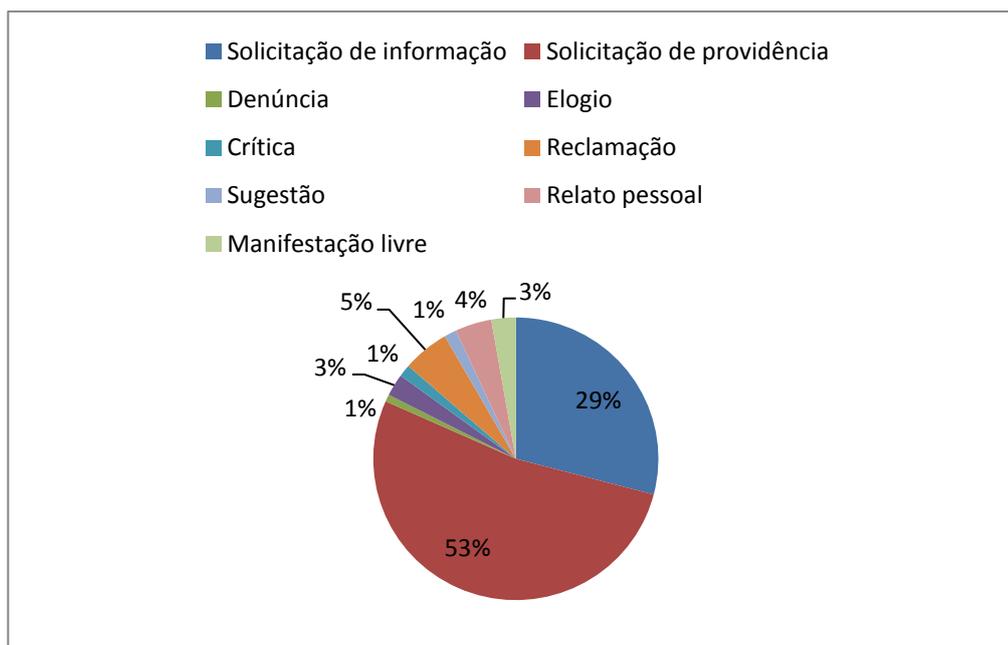
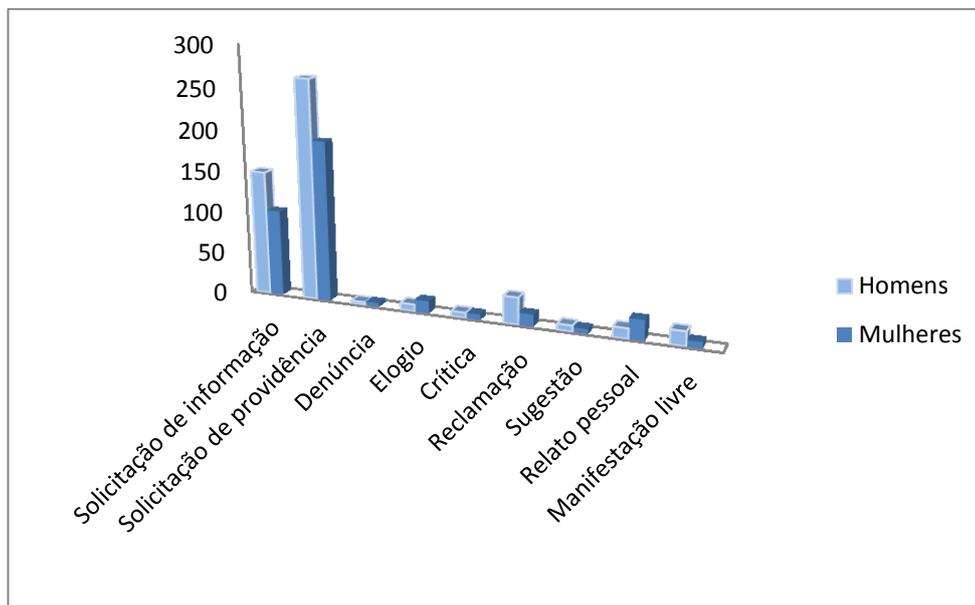


Gráfico 5 - Distribuição do tipo de manifestação por gênero AGOSTO



### 3. Manifestações do Atendimento da Ouvidoria

---

Das **867** manifestações registradas no mês de AGOSTO de 2016, 190 foram relativas a demandas externas e 677 a demandas internas da CMSP, com destaque para:

#### 3.1. Assuntos pertinentes à Prefeitura

- Munícipe dirige-se a Ouvidoria do Parlamento para reclamar de conduta da Assistente Social que presta serviços no C.A.E. Aconchego.
- Munícipe reclama da má conservação do estofamento dos coletivos da empresa Himalaia Transportes, Linha 31.143, e de consórcio de ônibus Linhas 31.100 e 31.110. Afirma que a área de circulação interna dos ônibus é estreita, o que dificulta a circulação de indivíduos de maior estatura.
- Munícipe reclama que a tempos não há sorteio de vagas para pontos de táxi na Cidade de São Paulo.
- Munícipe reclama das disposições da ciclofaixa e faixa de ônibus na Região Oeste. A primeira é na Rua Hugo Carotini e a segunda refere-se à Rua Ari Aps.
- Munícipe reclama dos Centros de Acolhida e sugere que esses locais sejam considerados área de risco.
- Munícipe reclama de ameaças de alguns alunos da Escola Municipal de Ensino Fundamental Celso Leite, da Rua Humaitá, 480, nas proximidades do Metrô Brigadeiro.
- Munícipe registra incompatibilidade de informação sobre certificado de conclusão do Curso de Economia Solidária, realizado no Centro de Acolhida Zaki I - Avenida Zaki Narchi, 600. Ele fez o curso e não recebeu o certificado.
- Munícipe faz reclamação do atendimento da UBS Tranquilidade.
- Munícipe reclama da conduta desrespeitosa de Membro do Conselho da UBS Jardim Fernanda, localizada na Rua Ernesto Soares Filho, 301.
- Munícipe registra reclamação referente à manutenção do Parque da Independência, no Ipiranga.
- Munícipe reclama de transporte escolar da Rua Jacira Artacho.
- Munícipe procura a Ouvidoria do Parlamento para reclamar da qualidade das refeições servidas no Restaurante Comunitário para Adultos em Situação de Rua, localizado na Rua Dr. Penaforte Mendes, 56, Bela Vista.
- Munícipe registra reclamação sobre o atendimento na Biblioteca Mário de Andrade, Rua da Consolação, 94.

- Munícipe reclama do atendimento de Nutricionista do Restaurante Comunitário para Adultos em Situação de Rua, localizado na Rua Dr. Penaforte Mendes, 56, Bela Vista.
- Munícipe registra reclamação sobre a falta de banheiros públicos no Centro de São Paulo.
- Munícipe reclama de Hospital Municipal do Jabaquara, sob a acusação de violação do Estatuto do Idoso.
- Munícipe reclama de trabalhadores informais na Região Central de São Paulo.
- Munícipe registra reclamação sobre Iluminação Pública na Região de Parelheiros.
- Munícipe reclama da instalação de lombadas na região da Vila Prel, Região do Campo Limpo.
- Munícipe reclama do atendimento no Terminal Cachoeirinha.
- Munícipe solicita poda de árvore na região da Zona Norte, em Vila Maria.
- Munícipe solicita manutenção de parque público na região do Ipiranga.
- Munícipe solicita manutenção da iluminação pública no Jardim Aruan, Região de Parelheiros.

### **3.2. Manifestações referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs)**

- Munícipe crítica o não cumprimento da Lei de Meta Fiscal a exemplo do aumento dos salários de funcionários públicos.
- Munícipe solicita informações de como sugerir um Projeto de Lei.
- Munícipe solicita informações sobre a Lei nº 184/2014, que regulamenta jogos de azar.
- Munícipe solicita informações sobre a Lei nº 482/2011, que concede descontos e isenções nos preços de passagens do transporte rodoviário, aéreo, ferroviário e aquaviário.
- Munícipe solicita informações sobre um contrato municipal que permitiria a ocupação do Mirante da Avenida Nove de Julho.
- Munícipe solicita informações sobre a Lei nº 150/2015, referente ao contrato de trabalho doméstico.
- Munícipe reivindica tramitação do Projeto de Lei nº 484/2015 de autoria do vereador Natalini, que proíbe o ato de alimentar pombos nas vias públicas do município.
- Munícipe solicita informações contidas na Constituição de 1988 sobre ajuda e amparo a idosos.

- Munícipe solicita informações sobre a Lei Municipal nº 13.131/2001 e seu Decreto Regulamentador nº 41.685/2002 que disciplina a criação, propriedade, posse, guarda, uso e transporte de cães e gatos.
- Munícipe solicita informações sobre a Lei nº 11.438/2006, lei federal de incentivo ao esporte.

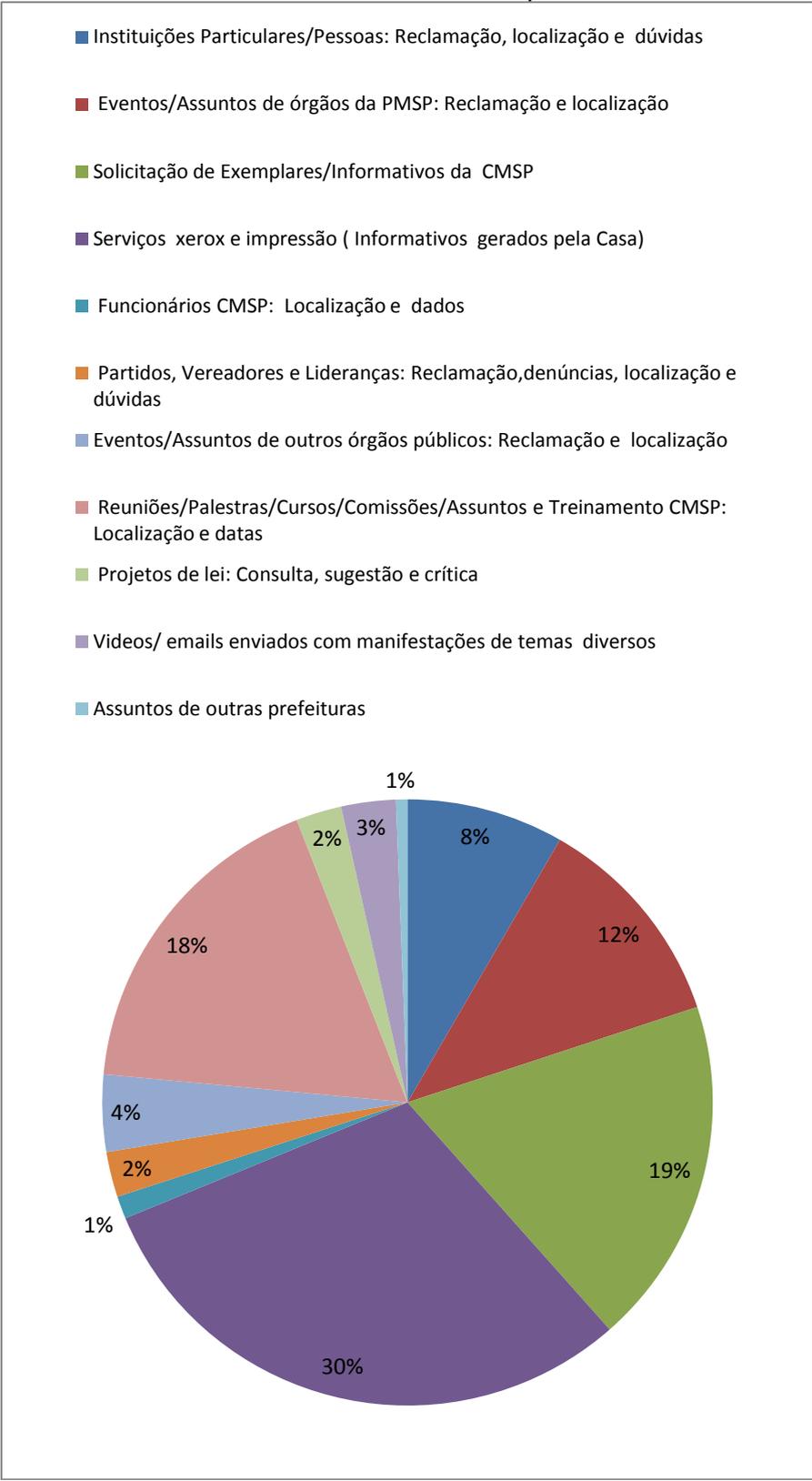
### **3.3 Propostas de criação de Projetos de Lei (PLs)**

- Munícipe sugere um Projeto de Lei que regularize o serviço Uber.
- Munícipe sugere um Projeto de Lei que impeça a cobrança de impostos para serviços contratados que não sejam utilizados.

### **3.4 Manifestações referentes aos setores internos da Câmara de Vereadores**

- Munícipes solicitam localizar respectivos vereadores, ex-vereadores, funcionários, estagiários e setores da Casa.
- Munícipes solicitam informações sobre Sessões Plenárias (Horários/Dias/Localização).
- Munícipes solicitam informações sobre Eventos, Cursos, Reuniões e Palestras realizados na Casa - Secretaria de Assistência Social; Grande Conselho do Idoso; Atividades para 3ª Idade; Audiências Públicas e outros.
- Munícipe solicitam lista atualizada dos vereadores da CMSP.
- Munícipe solicita informações sobre vagas de emprego/estágios na CMSP.
- Munícipes retornam à Ouvidoria do Parlamento para fazer elogios aos funcionários/estagiários por atendimentos anteriores e atuais.
- Munícipes solicitam retiradas de exemplares do Estatuto do Idoso e da Revista Apartes.
- Munícipes buscam orientação judicial junto a Ouvidoria da CMSP.
- Munícipes reclamam de funcionários da CMSP.
- Munícipe reclama sobre fato ocorrido na Sessão Solene em Comemoração ao Dia do Economista.
- Munícipes reclamam quanto à mudança de local da Ouvidoria do Parlamento.
- Munícipe reclama de atendimento em gabinete de vereador.
- Munícipe reclama de problema no Portal.
- Munícipes criticam ato de homenagem a Fidel Castro

• Gráfico 6 - Demandas pertinentes à Ouvidoria



### 3.5 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 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 demandas pertinentes às diversas comissões temáticas da CMSP:

#### *COMISSÃO DE POLÍTICA URBANA, METROPOLITANA E MEIO AMBIENTE.*

Por meio de análise qualitativa das demandas enviadas por munícipes no mês de **AGOSTO de 2016** percebe-se uma diversidade de demandas referentes à Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente. Ao todo, foram relatadas 03 (três) demandas vindas da Zona Norte, do Centro e da Zona Sul. Os principais problemas relatados pelos munícipes foram:

- Solicitação referente à poda de árvore na Região da Zona Norte, Vila Maria.
- Solicitação referente à manutenção de parque público na Região do Ipiranga.
- Solicitação referente à manutenção de iluminação pública no Jardim Aruan, em Parelheiros.

#### *COMISSÃO DE SAÚDE, PROMOÇÃO SOCIAL, TRABALHO E MULHER.*

Após análise mensal dos registros de atendimentos presenciais, telefônicos, eletrônicos e formulário Portal efetuados pela Ouvidoria da CMSP, foram localizadas **03** (três) manifestações pertinentes à Comissão de Saúde. As manifestações foram direcionadas à Ouvidoria da Secretaria da Saúde.

Duas das manifestações são referentes a Região Central e uma na Região Sul. Dois dos atendimentos foram realizados através do setor presencial e um via formulário do Portal.

- Munícipe denuncia procedimentos inadequados ao para realizar exame ginecológico.
- Munícipe relata que é membro do Conselho Gestor de Saúde, responsável pela UBS Jardim Fernanda, e denuncia a forma desrespeitosa de como são tratadas as pessoas que frequentam aquela Unidade Básica de Saúde.
- Munícipe denuncia Hospital Municipal do Jabaquara quanto a mau atendimento de idoso.

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

Por meio de análise qualitativa das demandas enviadas por munícipes no mês de AGOSTO de 2016, percebe-se uma diversidade de regiões nas demandas referentes ao Transporte Público, sendo 01 (uma) demanda na Região do Centro; 02 (duas) na Região da Zona Oeste; 02 (duas) na Região da Zona Leste e uma na Região da Zona Norte.

- Munícipe relata que encontrou irregularidades no estofamento e no espaço para os passageiros de maior estatura nos coletivos da empresa Himalaia Transportes, empresa que serve a Zona Leste;
- Munícipe reclama que não está acontecendo sorteio de vagas para pontos de táxi na Cidade de São Paulo (Centro);
- Munícipe reclama da instalação de faixa exclusiva de ônibus na Rua Ari Aps e de ciclo faixa na Rua Hugo Carotini, Região da Zona Oeste;
- Munícipe reclama de Transporte Escolar na Rua Jacira Artacho, alegando que os motoristas estacionam em local proibido e fazem muito barulho, na Região da Zona Leste;
- Munícipe reclama que não foram instaladas lombadas na Rua Antônio Carneiro, na Região da Zona Oeste;
- Munícipe reclama do atendimento no Terminal Cachoeirinha, Região da Zona Norte.

**COMISSÃO EXTRAORDINÁRIA DO IDOSO E ASSISTÊNCIA SOCIAL**

No período de Agosto de 2016 foi registrado na Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo o total de 9 (nove) manifestações relacionadas à área de Assistência Social do Executivo Municipal, sendo 2 (duas) denúncias e 7 (sete) reclamações:

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

- Munícipe procura a Ouvidoria do Parlamento para registrar denúncia, redigida por ele através de carta, sobre o Centro de Acolhida - ABECALAV, na qual reclama da limpeza nos espaços de uso, da alimentação e da falta de respeito das funcionárias. Solicita fiscalização da SMADS, Secretaria dos Direitos Humanos ou outro órgão competente.
- Munícipe dirige-se à Ouvidoria do Parlamento com uma reclamação sobre a conduta da Assistente Social que presta serviço no C.A.E. Aconchego. O cidadão solicita também que sua reclamação seja encaminhada para o Grande Conselho Municipal do Idoso.
- Munícipe reclama de mau atendimento dos funcionários do Restaurante Comunitário para Adultos em Situação de Rua, localizado na Rua Dr. Penaforte Mendes, 56, no Bairro Bela Vista.
- Munícipe denuncia que é vítima de falsários e que pessoas em situação de rua estão lhe ofendendo frequentemente.
- Munícipe faz reclamação de Centros de Acolhida e pede para que esses locais sejam considerados áreas de risco.
- Munícipe reclama do Centro de Acolhida Zaki II, localizado na Avenida Zaki Narchi, Bairro do Carandiru.
- Munícipe registra incompatibilidade de informação sobre certificado de conclusão do Curso de Economia Solidária, realizado no Centro de Acolhida Zaki I, localizado na Avenida Zaki Narchi. Alega que fez o curso e não recebeu seu certificado.
- Munícipe procura a Ouvidoria do Parlamento para registrar reclamação referente à refeição que é servida no Restaurante Comunitário para Adultos em Situação de Rua, localizado na Rua Dr. Penaforte Mendes, 56, Bairro Bela Vista.
- Munícipe registra reclamação referente ao atendimento de Nutricionista do Restaurante Comunitário para Adultos em Situação de Rua, localizado na Rua Dr. Penaforte Mendes, 56, Bairro Bela Vista.

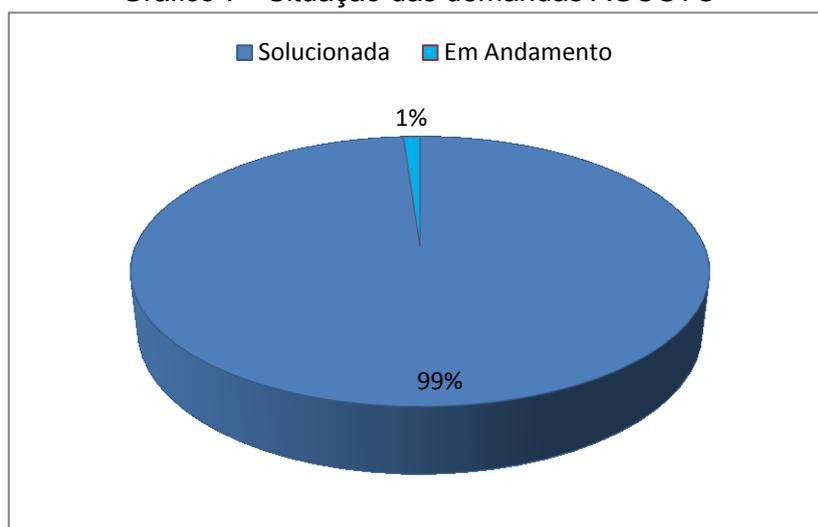
## 4. Situação das Demandas

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

Tabela 3 - Situação das demandas AGOSTO

| Tramitações  | Quantidade |
|--------------|------------|
| Solucionadas | 862        |
| Em Andamento | 5          |
| <b>Total</b> | <b>867</b> |

Gráfico 7 - Situação das demandas AGOSTO



#### 4.1 Relações de protocolos Pendentes

*Tabela 4 - Relação de protocolos pendentes e suas respectivas demandas até 31/08/2016*

| <b>Protocolo</b> | <b>Assunto</b> | <b>Data</b> | <b>Data do encaminhamento para o setor</b> | <b>Período em aberto (dias úteis)</b> |
|------------------|----------------|-------------|--|---------------------------------------|
| <b>11508</b>     | Reclamação     | 06/06       | 06/06                                      | 62 DIAS                               |
| <b>12494</b>     | Informação     | 30/06       | 01/07                                      | 44 DIAS                               |
| <b>12584</b>     | Sugestão       | 04/07       | 05/07                                      | 42 DIAS                               |
| <b>13305</b>     | Reclamação     | 27/07       | 27/07                                      | 25 DIAS                               |
| <b>13662</b>     | Reclamação     | 11/08       | 11/08                                      | 14 DIAS                               |
| <b>13664</b>     | Reclamação     | 11/08       | 11/08                                      | 14 DIAS                               |
| <b>13850</b>     | Reclamação     | 17/08       | 18/08                                      | 10 DIAS                               |
| <b>13869</b>     | Reclamação     | 18/08       | 22/08                                      | 9 DIAS                                |
| <b>14086</b>     | Reclamação     | 25/08       | 26/08                                      | 2 DIAS                                |

João Cláudio Silva de Quintal  
OUVIDOR

Ouvidoria do Parlamento, 31 de AGOSTO de 2016.

## 5. Atendimento da Ouvidoria

---

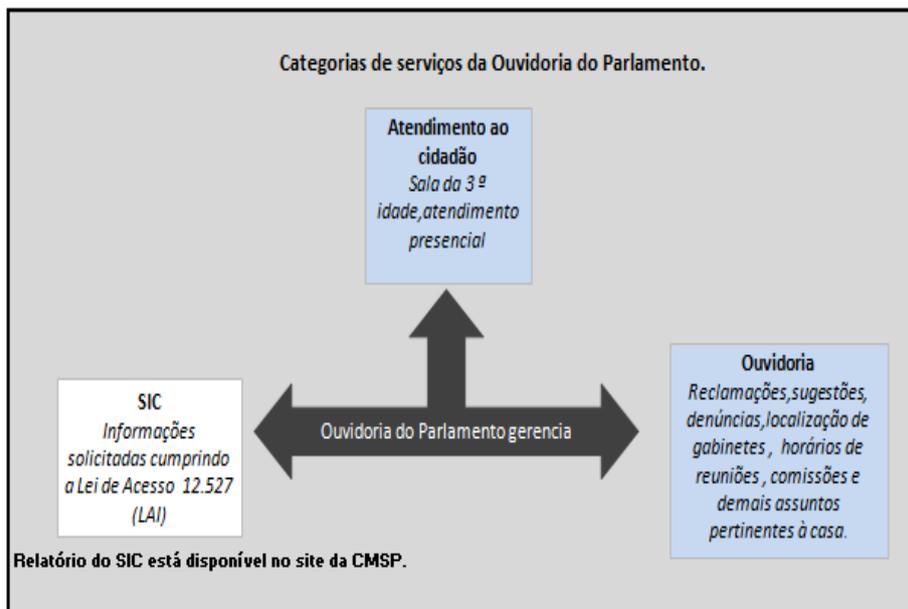
### 5.1 Modalidade Atendimento ao Cidadão

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

### 5.2 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 que a Ouvidoria desta Casa provê:

Quadro 2. Modalidades/categorias do atendimento da Ouvidoria do Parlamento



## 6. 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 Portal e rede social), telefônico e correspondência (carta).

### 6.1. 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 – 1º Subsolo, sala 29.

Horário de Funcionamento: de segunda a sexta, das 9 às 18 horas.

### 6.2. Eletrônico

E-mail: [ouvidoria@camara.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camara.sp.gov.br);

Online: formulário a no Portal da Câmara, [neste link](#).

### 6.3. Telefônico

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

### 6.4. 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.

## 7. *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, Gestão Pública, Serviço Social, Jornalismo e estagiários qualificados em áreas das relações sociais e humanas como, Direito, Jornalismo, Gestão de Políticas Públicas, Psicologia e Serviço Social

Os atendimentos são realizados pelos canais já mencionados e apresentam diferentes demandas atendidas pela seguinte estrutura:

### 7.1 Assistência/Auxílio

#### **Atendimento Presencial**

Colaborando de forma direta com a solicitação 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.

### 7.2 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 ou de outras esferas de Governo.

### **7.3 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 e são também, eventualmente, recepcionadas denúncias de atos impróprios de parlamentares.