



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Novembro de 2018



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

Microsoft

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

Rodrigo Goulart

1º Vice-Presidente

Soninha

2º Vice-Presidente

Arselino Tatto

1º Secretário

Celso Jatene

2º Secretário

Souza Santos

Corregedor-Geral

George Hato

2º Suplente

Equipe da Ouvidoria

Cláudio Castello de Campos Pereira

Ouvidor 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

André Luiz da Silva Pereira (Gestão de Políticas Públicas)

Ariovaldo Santa Cruz Caetano (Gestão de Políticas Públicas)

Bárbara Medina França (Serviço Social)

Carolina Helena Rodrigues (Gestão de Políticas Públicas)

Jhonny Grilo Pereira de Oliveira (Direito)

Letícia Gonçalves de Paula (Direito)

Marianna Membribes (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.....	3
Manifestações do Mês	9
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal.....	20
Manifestações Pendentes	21
Modalidades de Atendimento	25
Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	27

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.

Modificações no Sistema de Registros

No mês de Novembro de 2018, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo passou a utilizar um novo sistema para registrar, administrar e responder as manifestações dos munícipes. Esse novo sistema surge com o intuito de otimizar os procedimentos, tornando as atividades de cadastro, controle e respostas mais rápidas para as solicitações dos munícipes. Ademais, o novo Portal do Cidadão permite também registrar as demandas mais facilmente, além de oferecer a possibilidade de monitorar virtualmente e a qualquer momento os protocolos e respostas podendo, ao final do atendimento, avaliar o serviço da Ouvidoria.

Uma vez que o mês de novembro foi o primeiro período de implementação da nova tecnologia de informação, os servidores da Ouvidoria passaram por um período de adaptação à nova ferramenta e os novos protocolos partiram de nova contagem que se iniciou do número zero. Sendo assim, na tabela de “Protocolos em Andamento” deste relatório, será possível verificar protocolos com número de cinco dígitos, oriundos do antigo sistema, e protocolos de menor número de dígitos, provenientes da atual tecnologia utilizada pela Ouvidoria do Parlamento.

É importante destacar também que, na nova ferramenta tecnológica para registrar as demandas dos munícipes, fora removido o item “Assuntos das Manifestações”, uma vez que, durante o estudo feito para a elaboração do novo sistema, foi concluído que tal item era desnecessário para o preenchimento dos protocolos. Assim, esta categoria foi retirada dos relatórios mensais.

Apresentação de Dados

No período entre **01 e 30 de NOVEMBRO de 2018** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 573 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 80% das manifestações, enquanto os demais canais 20%.

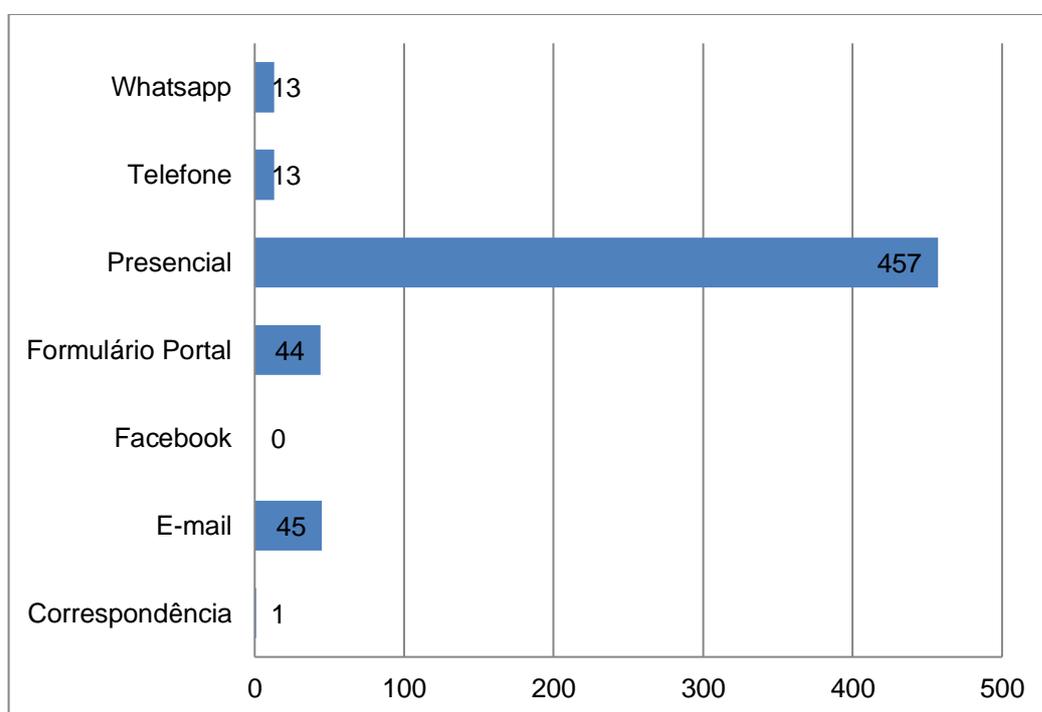


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

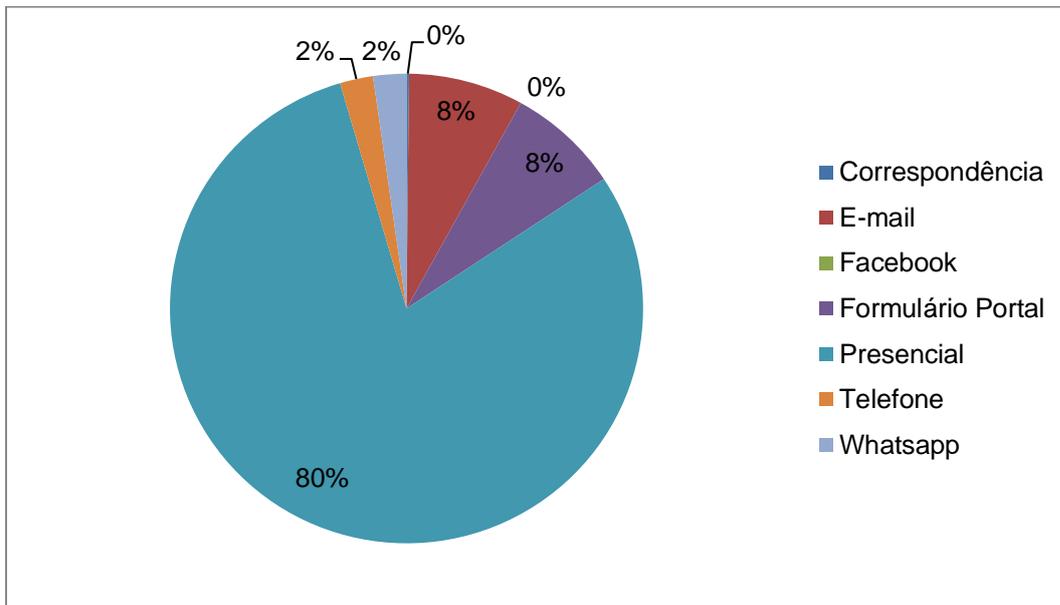


Gráfico 2 – Canais de Atendimento

Em novembro, 64% dos atendimentos foram realizados para homens, 35% para mulheres e 1% indefinido, podendo ser de anônimos ou instituições.

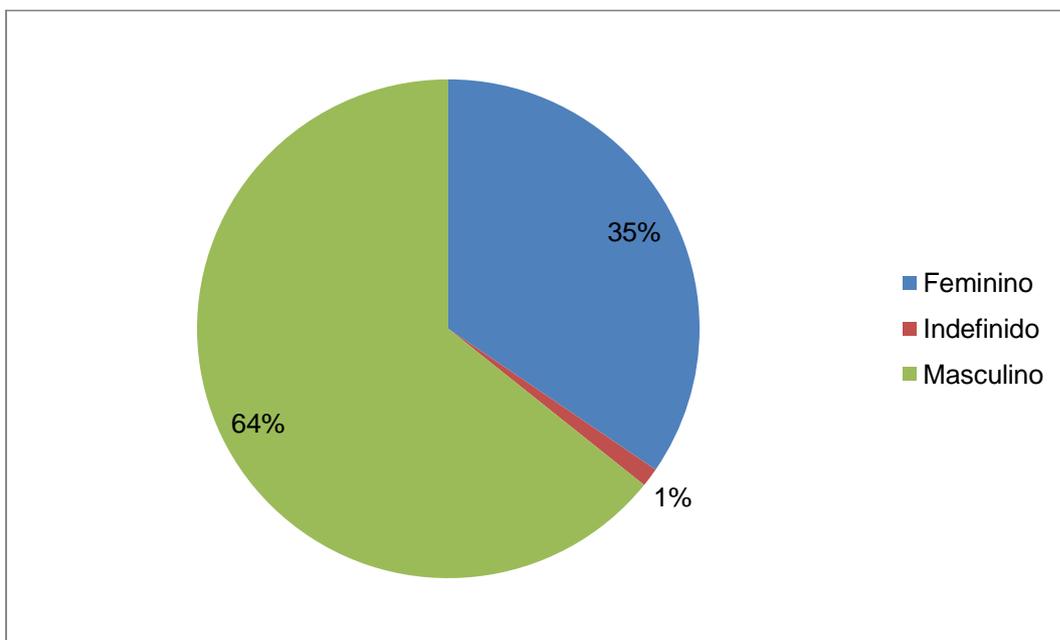


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Região do Centro da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram o Centro com 33%, a Zona Leste com 20% e a Zona Oeste com 17%.

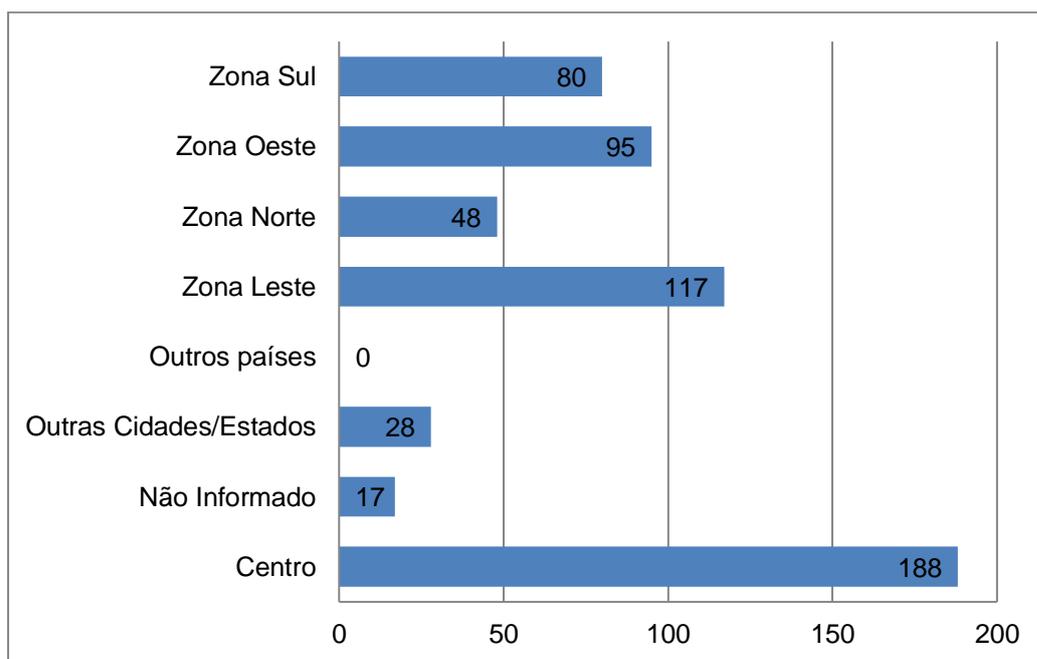


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

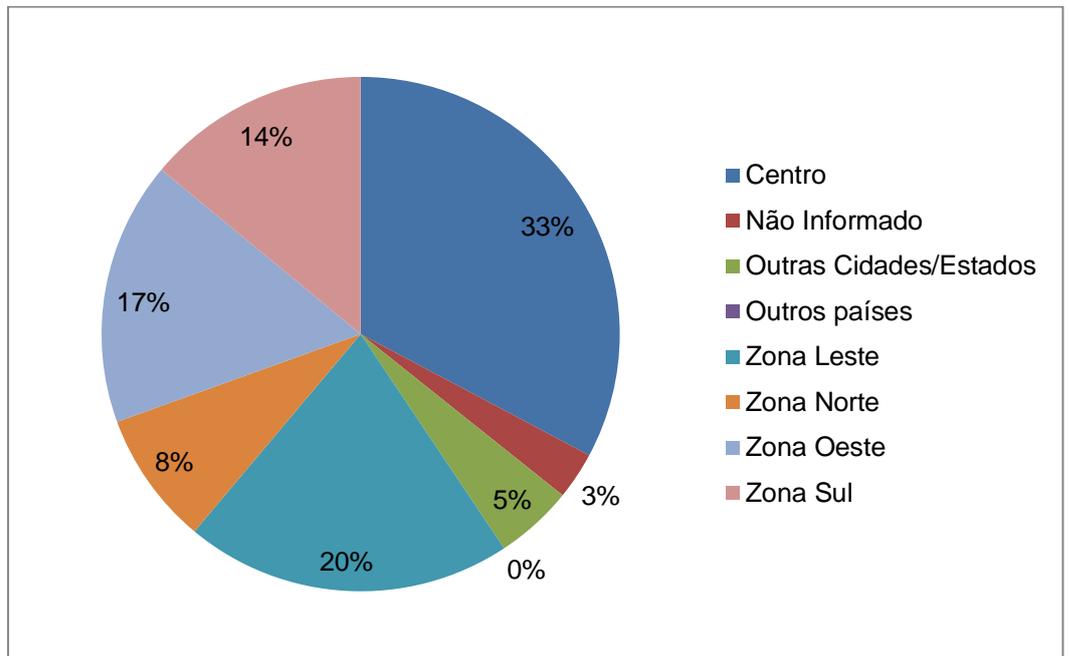


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 67% e 16%, respectivamente.

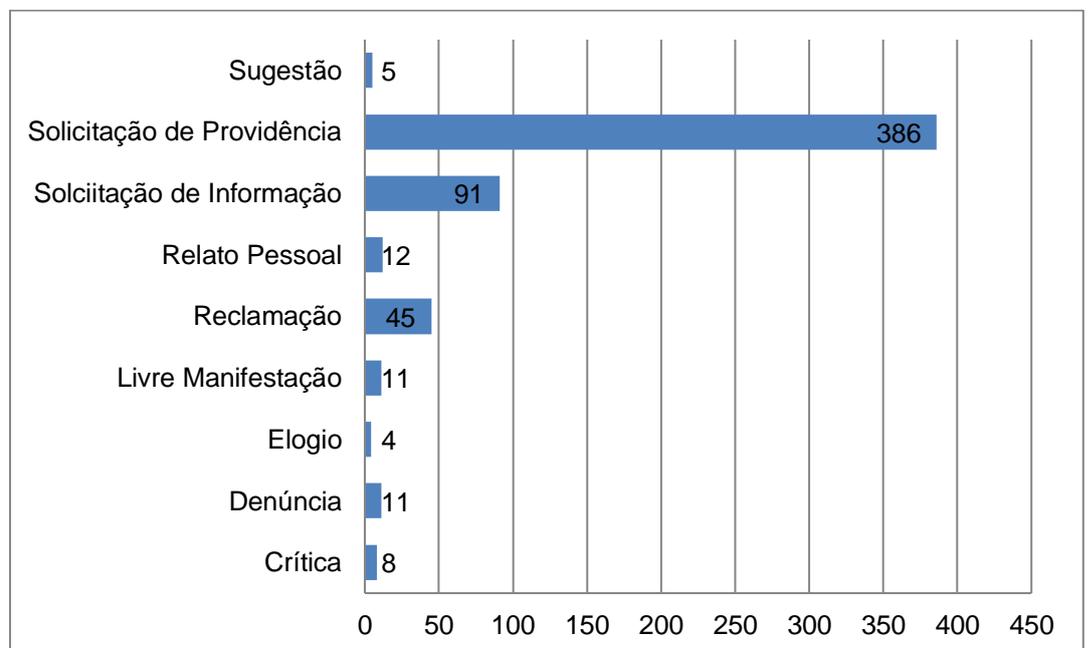


Gráfico 6 – Espécies de Manifestações

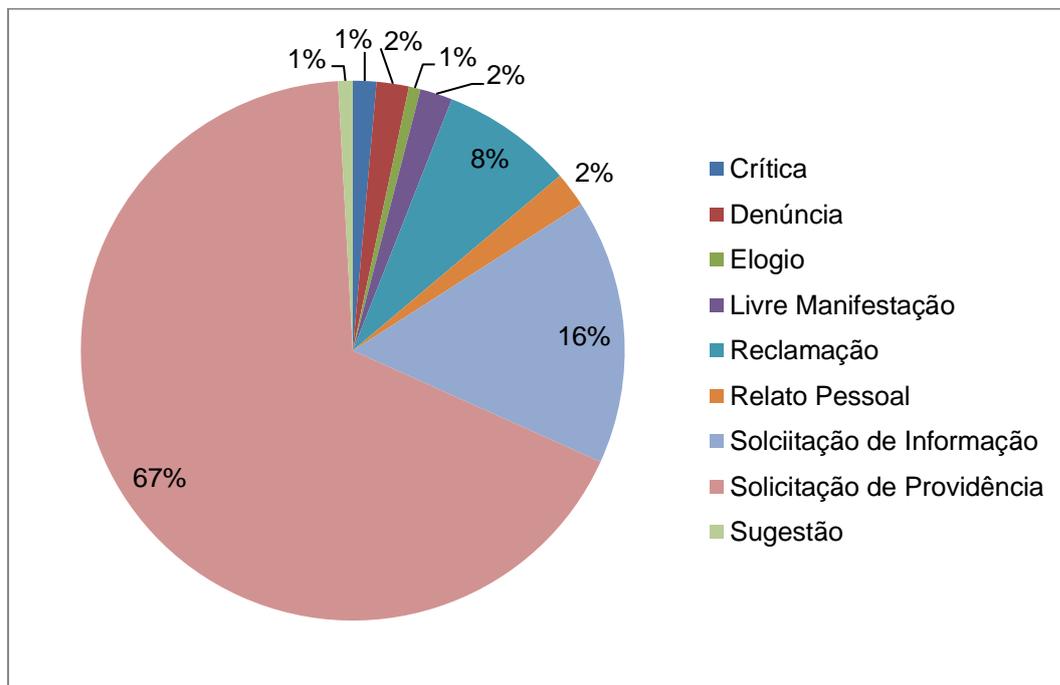


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

Nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 324 e em seguida Assuntos Privados com 175. Destaca-se ainda que a sigla PMSP é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

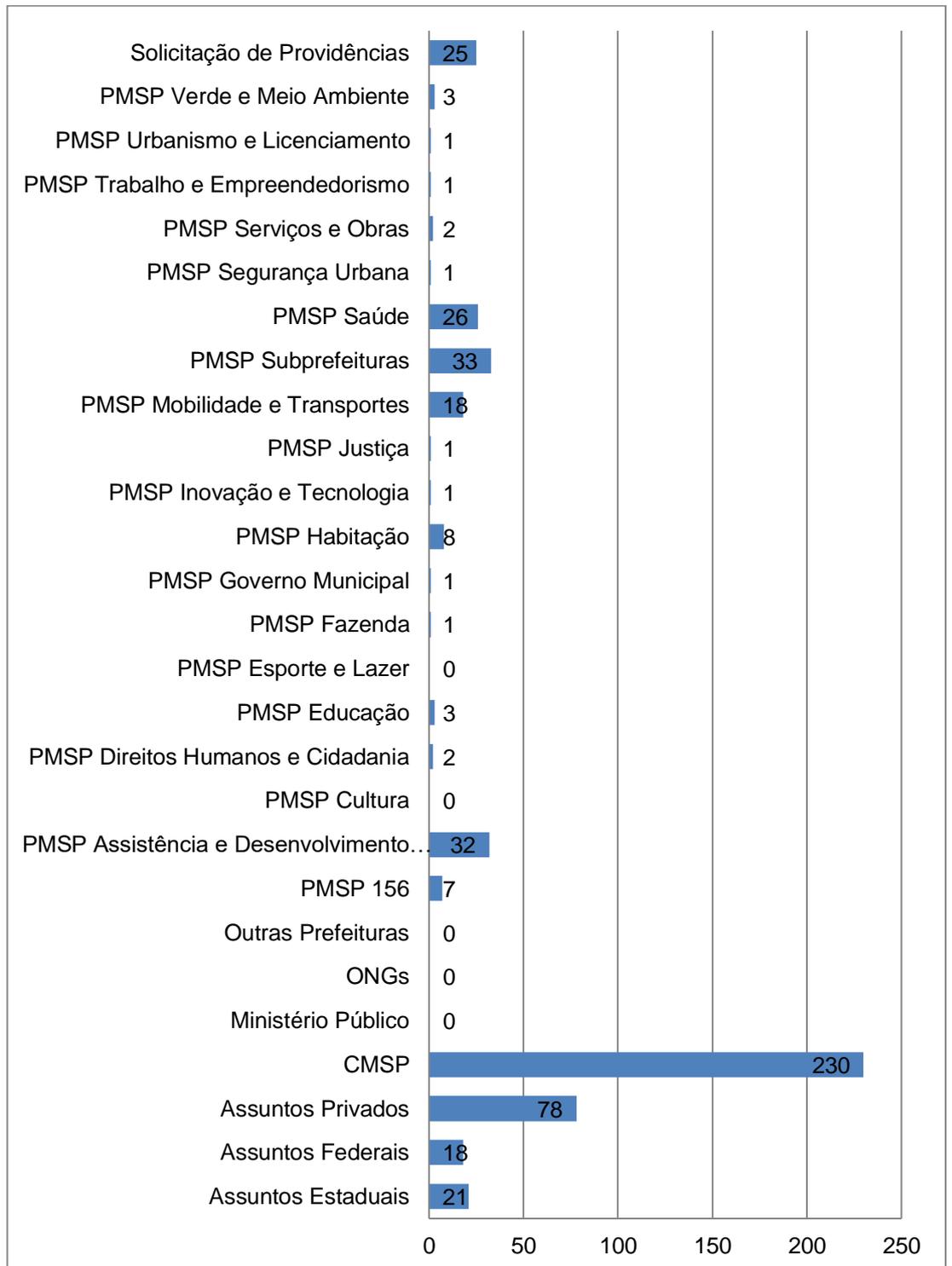


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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 Novembro, 77% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 23% foram encaminhados ao externo.

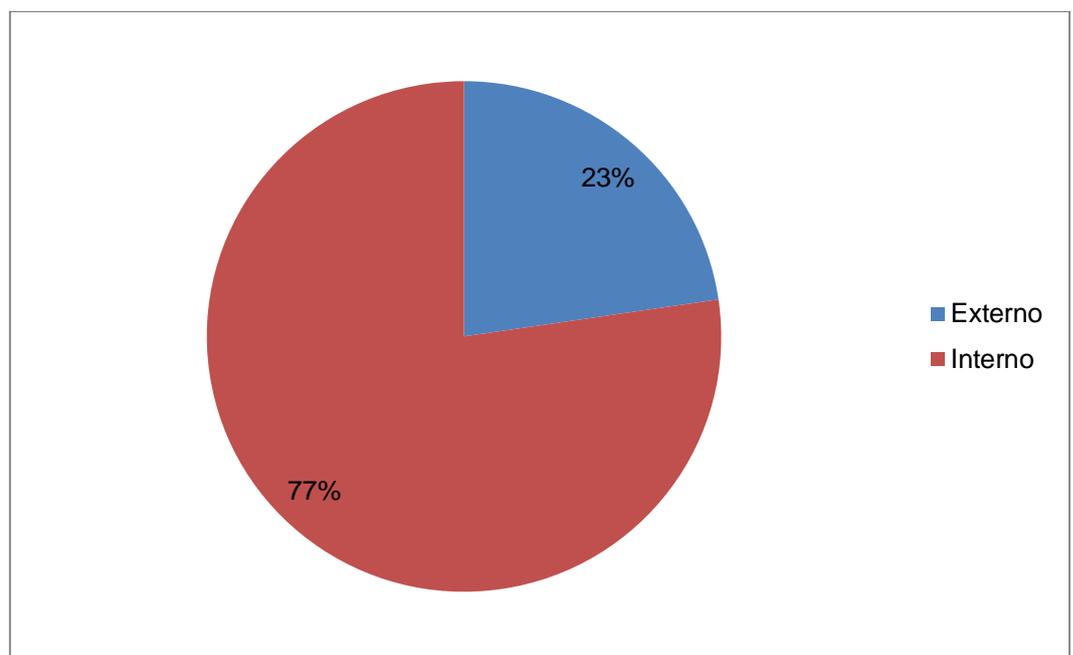


Gráfico 8 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Subprefeituras

- Múncipe solicita endereço da sede da Prefeitura de São Paulo e da Subprefeitura da Sé.
- Quatro múnícipes solicitam recapeamento de ruas em suas regiões.
- Múncipe solicita informações referente a gestão participativa relacionadas a praças.

- Dois munícipes fazem relatos sobre pancadões em suas ruas.
- Munícipe reclama que vizinhos têm descartado lixo de forma irregular.
- Munícipe solicita o endereço da Ouvidoria Geral do Município e da Subprefeitura da Sé.
- Munícipe solicita iluminação em sua região.
- Munícipe reclama que a Praça da Sé está muito suja.
- Munícipe vem à Ouvidoria para pedir informação sobre seu protocolo.
- Munícipe relata que o Parque da Luz está totalmente abandonado e sujo.
- Munícipe sugere reuniões na Subprefeitura de sua região de dois em dois meses para ouvir a população e que nestas reuniões esteja presente algum vereador.
- Munícipe questiona a Prefeitura de São Paulo, a Polícia Militar e a Guarda Civil Metropolitana com relação a denúncias que são encaminhadas.
- Munícipe solicita que seja reenviado o protocolo nº 32.501 para o órgão responsável.
- Munícipe faz reclamação do serviço prestado pela Subprefeitura da Casa Verde.
- Três munícipes fazem reclamações sobre a falta de manutenção nos pontos de ônibus da Região de Guaianases.
- Munícipe sugere que na Praça Vicentina de Carvalho, no Alto de Pinheiros, seja implantado um cachorródromo.

- Munícipe faz reclamação sobre a Subprefeitura do M'Boi Mirim.
- Munícipe reclama da falta de limpeza em sua rua.
- Munícipe pergunta sobre o andamento de seu protocolo.
- Munícipe solicita conserto nas instalações do ponto de ônibus da Rua da Consolação, altura do número 1.272.
- Munícipe solicita informação para conseguir licença para atuar como vendedora ambulante (carrinho de lanche) em frente ao Hospital da Mulher na Praça Pérola Byington.
- Munícipe entra em contato a Ouvidoria para reclamar da situação de uma calçada na Rua Pantojo, altura do número 587.
- Munícipe vem à Ouvidoria para perguntar sobre a legalidade de imóvel ao lado de sua casa.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Reclamação do atendimento do Portal 156.

PMSP Assistência e Desenvolvimento Social

- Dez solicitações de encaminhamento aos Centros de Acolhida.
- Reclamação contra o Centro de Acolhida Portal do Futuro. Cidadão relata que perdeu sua vaga após um acidente e ficar internado.
- Solicitação de informações sobre o Programa Renda Cidadã e pede o endereço da SMADS.

- Reclamação sobre o funcionamento do Programa Renda Cidadã e dos Postos de Atendimento do CRAS.
- Solicitação de endereço onde estejam realizando doações de roupas.
- Reclamação contra o CAPS Adulto SÉ II. Cidadão informa que uma funcionária o ameaçou para não realizar reclamações contra a unidade.
- Denúncia de supostos ilícitos sendo praticados por uma Pastora, a qual recebe leite da Prefeitura e revende aos usuários pelo valor de R\$ 10,00.
- Reclamação contra o CAPS Adulto SÉ II. Cidadão informa que uma funcionária esconde o molho das refeições quando são servidas.
- Solicitação de informação sobre a quantidade correta de alimentos que deve ser servida nos Restaurantes Bom Prato.
- Solicitação de informação sobre o Programa Bolsa Família.
- Reclamação contra o CAPS Adulto SÉ II. Cidadão informa que uma funcionária o obriga a sair rapidamente do banho, mesmo possuindo mobilidade reduzida.
- Solicitação de carta de encaminhamento ao CRAS para obtenção de Passagem de Ônibus.
- Denúncia de agressão física e verbal no CTA Gilza Peloso. Relata que seus documentos foram roubados no local. Acrescenta que ao repassar o ocorrido para a psicóloga Fernanda, a mesma tratou o caso com indiferença.
- Denúncia referente à um usuário do CTA Lygia Jardim. Relata que um usuário do órgão, ao utilizar o banheiro feminino do local, ejaculou no vaso sanitário.

PMSP Direitos Humanos e Cidadania

- Solicitação de informação sobre o curso que faz no Fab Lab, ligado ao Programa Bolsa Trabalho;
- Solicitação de informações para regularização de situação como imigrante.

PMSP Educação

- Reclamação contra a um funcionário alocado em cargo em comissão no CEU Jaçanã que, segundo a cidadã, utiliza-se de ameaças para constranger os demais funcionários.
- Solicitação de endereço de Escola que realizem Ensino de Jovens e Adultos (EJA) em São Paulo.
- Solicitação de vaga em creche.

PMSP Governo Municipal

- Solicitação de informação sobre data em que ocorrerá a Audiência Pública para discussão do Orçamento 2019 da PRODAM-SP.

PMSP Habitação

- Denúncia para Secretaria de Habitação. Cidadão informa que ao lado da Estação Belém do metrô um terreno foi invadido.
- Cidadão solicita o emplacamento na Rua Mauê-Guaçu, Vila Aimoré (CEP 08190-280).
- Solicitação de providência referente a um terreno localizado na Rua Toledo Barbosa, 202, no Bairro do Belém, supostamente invadido.

PMSP Inovação e Tecnologia

- Reclamação sobre funcionário do Telecentro Biblioteca Vicente Paulo Guimarães, localizado na Rua Jaguar, 225, Vila Curuçá. Afirma que o funcionário falta e chega atrasado constantemente.

PMSP Mobilidade e Transporte

- Reclamação contra a SP Trans referente a demora em obter resposta da perícia realizada para obter Carteira Especial.
- Reclamação contra motorista de ônibus. Relata que ao solicitar parada fora do ponto, mesmo possuindo mobilidade reduzida, a parada não foi realizada.
- Reclamação sobre as condições dos sanitários no Terminal Parque Dom Pedro II. Informa sobre interdições dos sanitários por mais de três dias.
- Reclamação sobre a falta de novos ônibus na região Vila das Mercês. Afirma que é discriminação pelo fato de o bairro ser periferia.
- Reclamação por desrespeito às leis de trânsito praticado por ciclistas.
- Munícipe reclama que no Terminal Tatuapé a linha de ônibus 172X -10 Parque Novo Mundo - Metrô Tatuapé tem o intervalo de saída muito grande causando reclamações e atraso nos compromissos dos usuários.
- Reclamação sobre cobrador de ônibus com sinais nítidos se embriaguez. Informa que embarcou no Terminal Jabaquara na linha 695X Terminal Jabaquara - Terminal Varginha e fez a constatação.
- Reclamação sobre a velocidade máxima de 50km por hora nas ruas da Cidade. Solicita que reestudem o limite e avaliem possíveis mudanças.

PMSP Saúde

- Solicitação de auxílio para agendamento de consulta médica.

- Duas reclamações contra a alimentação que o CAPS- SÉ fornece aos usuários e o mau atendimento por parte dos funcionários.
- Reclamação contra a Santa Casa da Misericórdia de São Paulo. Cidadão questiona o atendimento do médico que, segundo ele, não realizou os procedimentos corretamente.
- Quatro reclamações sobre falta de medicação nas UBS da Zona Leste de São Paulo.
- Reclamação sobre propaganda enganosa feita pela Secretaria Municipal da Saúde.
- Solicitação do endereço da Secretaria Municipal da Saúde;
- Solicitação de atendimentos médicos especiais para paciente que sofreu AVC e atualmente com necessidades especiais.
- Duas reclamações sobre a demora da Secretaria Municipal da Saúde em agendar consultas e exames.

PMSP Segurança Urbana

- Denúncia sobre a existência de suposto crime organizado dentro do CTA Bela Vista.

PMSP Serviços e Obras

- Reclamação sobre a falta de manutenção na Região de Guaianases. Solicita providências quanto a alagamentos.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Solicita auxílio para busca de vagas de emprego. Segundo o cidadão, o CAT informa que devido à crise, não podem ajudar.

PMSP Verde e Meio Ambiente

- Reclamação sobre a falta de transparência do Portal DECONT-2 para consulta de processos.

Manifestações Referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs)

- Município solicita os números e o teor de cada Projeto de Lei aprovado em 2018 pelo Plenário da Câmara Municipal.
- Município pergunta quando o Projeto de Lei nº 10.119 será aprovado.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal

- 34 solicitações de retirada de Estatuto do Idoso.
- 24 consultas à agenda de eventos.
- 24 impressões da agenda de eventos.
- 23 solicitações de retirada de convite para o evento Terceira Idade em Festa.
- 21 impressões de documentos.
- 20 solicitações de impressão.
- 17 solicitações de acesso à internet.
- 14 solicitações de uso do telefone.
- 11 retiradas de informativos do display.
- Nove solicitações de cópias de documentos.
- Nove solicitações da lista de vereadores.
- Sete relatos pessoais.
- Quatro pedidos de informação sobre protocolo anterior.
- Quatro consultas de endereço de órgão público.
- Quatro elogios ao atendimento da Ouvidoria

- Três solicitações de consulta aos cursos da Escola do Parlamento
- Três solicitações de acesso a e-mail pessoal.
- Três solicitações da lista das Comissões.
- Duas solicitações da composição histórica de todas as Comissões de Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente.
- Duas solicitações de informações sobre projetos de Lei.
- Duas solicitações de inclusão de documento em protocolo já aberto.
- Duas solicitações de indicação de vereador para Presidência da CMSP.
- Duas reclamações dos serviços da Copa da CMSP.
- Duas solicitações de informação sobre curso do Restaurante Escola.
- Dois pedidos de informações sobre vereador.
- Pesquisa de cursinho pré-vestibular gratuito pela USP.
- Consulta de endereço de empresa privada.
- Pedido de informações sobre o sistema prisional.
- Solicitação de atualização de currículo.
- Solicitação de auxílio jurídico.
- Solicitação de auxílio para inscrição em curso.
- Solicitação de carta de encaminhamento a Federação Espírita.
- Solicitação de informações de pessoa física.
- Consulta sobre curso realizado na CMSP.
- Solicitação de lista de vereadores.
- Solicitação de informação sobre benefício.
- Solicitação para participar das Audiências Públicas que ocorrem na Câmara.
- Solicitação de participação nas reuniões das Comissões realizadas na CMSP.
- Solicitação de orientação jurídica.
- Solicitação endereço de órgão público.

- Solicitação de cópias de documentos.
- Denúncia de fraude em órgão público.
- Acessar e-mail.
- Solicitação de mapa de deslocamento entre locais.
- Solicitação de acesso à internet.
- Informação sobre projeto de Lei.
- Informação sobre localização de sala na CMSP.
- Solicitação folder com os contatos da Ouvidoria do Parlamento.
- Solicitação da agenda da CMSP.
- Solicitação de auxílio para contatar operadora de telefonia.
- Solicitação de dados sobre o Relatório Mensal da Ouvidoria da CMSP.
- Solicitação de informações de como visitar a CMSP.
- Solicitação de uso do auditório.
- Entrega de item pessoal para funcionário da CMSP.
- Solicitação de informação sobre Sessão Plenária.
- Solicita cópia em mídia digital de evento ocorrido na CMSP.
- Solicita ajuda para enviar e-mail.
- Solicitação de endereço de Diretório de partido político.
- Solicitação da lista com os líderes das comissões da CMSP.
- Reclamação sobre comissão Permanente Saúde, Promoção Social, Trabalho e Mulher.
- Relato de furto em CTA.
- Parabeniza vereador por eleição para deputado federal.
- Solicitação de endereços para retirada de exemplares da Constituição Federal.
- Solicitação da lista das Comissões Extraordinárias Permanentes e Temporárias.
- Solicitação de informações sobre salário dos vereadores.

- Solicitação de informações sobre vereadores para entrega de abaixo assinado.
- Município faz elogio ao atendimento da Ouvidoria.
- Solicitação de informação sobre evento interno.
- Solicitação de ajuda financeira.
- Solicitação de informações sobre nome de logradouro.
- Solicitação de informações sobre cursos oferecidos pela CMSP.
- Solicitação da lista de senadores e deputados eleitos.
- Solicitação de informações sobre audiência pública.
- Cobrança de resposta a protocolo.
- Solicitação de auxílio para inscrição online em curso.
- Solicitação de orientação jurídica.
- Solicitação de informações sobre candidato a deputado estadual.
- Solicitação de anexação de carta ao protocolo.
- Solicitação de informações sobre a Escola do Parlamento.
- Solicitação de ajuda para inscrição em curso da Escola do Parlamento.
- Sugestão de abrir um curso na CMSP Sobre o manuseio de computadores e celulares voltados à Terceira Idade.
- Solicitação de informação sobre o Curso de Cuidador de Idosos.

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

Foram solicitados 1.509 exemplares do Estatuto do Idoso na Ouvidoria do Parlamento.

Foram solicitadas 11 cartas de encaminhamento para Centros de Acolhida.

Comissão de Saúde, Promoção Social, Trabalho e Mulher

Houve quatro reclamações acerca da falta de abastecimento de medicamentos em UBS localizadas na Zona Leste de São Paulo.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **30 de NOVEMBRO de 2018**, 13 (TREZE) 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
21880	Funcionário	28/06/17	28/06/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	373 dias
22049	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	367 dias
22056	CMSP	04/07/17	06/07/17 12/09/17 REENVIO 19/04/18 REENVIO	367 dias
24001	Copeira	14/09/17	14/09/17 19/04/18 REENVIO	317 dias
24052	Divulgação	15/09/17	18/09/17 19/04/18 REENVIO	315 dias
24709	Divulgação	09/10/17	09/10/17	300 dias
25211	Copeira	30/10/17	01/11/17 19/04/18 REENVIO	283 dias
25326	Vandalismo	07/11/17	07/11/17 19/04/18 REENVIO	279 dias
25435	Emprego	13/11/17	13/11/17 19/04/18 REENVIO	275 dias
27623	Setores CMSP	06/03/18	06/03/18 19/04/18 REENVIO	194 dias
27686	Funcionário	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	192 dias
27701	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	192 dias
27702	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	192 dias
27703	Setores CMSP	08/03/18	08/03/18 19/04/18 REENVIO	192 dias
28170	Setores CMSP	27/03/18	27/03/18 19/04/18 REENVIO	179 dias
28324	Licitação	05/04/18	05/04/18	172 dias
28619	CMSP	17/04/18	17/04/18	164 dias
28743	CMSP	23/04/18	02/05/18	153 dias
28946	Mídia	02/05/18	04/05/18	151 dias
29257	Comissões	14/05/18	18/05/18	141 dias
29458	TV Câmara	18/05/18	18/05/18	141 dias
30217	CMSP	12/06/18	28/06/18	112 dias

30222	CMSP	18/06/18	21/06/18	117 dias
30372	CMSP	26/06/18	26/06/18	114 dias
30930	CMSP	26/07/18	30/07/18	90 dias
31206	Setores CMSP	09/08/18	09/08/18	82 dias
31650	Setores CMSP	04/09/18	10/09/18	60 dias
32162	Setores CMSP	24/09/18	24/09/18	47 dias
32240	Setores CMSP	26/09/18	28/09/18	46 dias
32257	Setores CMSP	27/09/18	01/10/18	45 dias
32861	Setores CMSP	23/10/18	26/10/18	26 dias
32977	Setores CMSP	29/10/18	29/10/18	25 dias
36	Setores CMSP	05/11/18	23/11/18	6 dias
301	Comissões	14/11/18	26/11/18	5 dias
304	Mesa Diretora	14/11/18	26/11/18	5 dias
305	Funcionário	14/11/18	23/11/18	6 dias
306	Comissões	14/11/18	26/11/18	5 dias
360	Audiência Pública	22/11/18	26/11/18	5 dias
379	Setores CMSP	22/11/18	26/11/18	5 dias
397	CMSP	22/11/18	26/11/18	5 dias
419	Funcionário	23/11/18	27/11/18	4 dias
450	CMSP	26/11/18	30/11/18	1 dia
465	Funcionário	26/11/18	27/11/18	4 dias
481	Eventos	27/11/18	27/11/18	4 dias
494	Setores CMSP	27/11/18	28/11/18	3 dias

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Novembro de 2018

A Ouvidoria já solucionou 98% dos atendimentos de Novembro, tendo apenas 2% das manifestações que ainda estão em andamento.

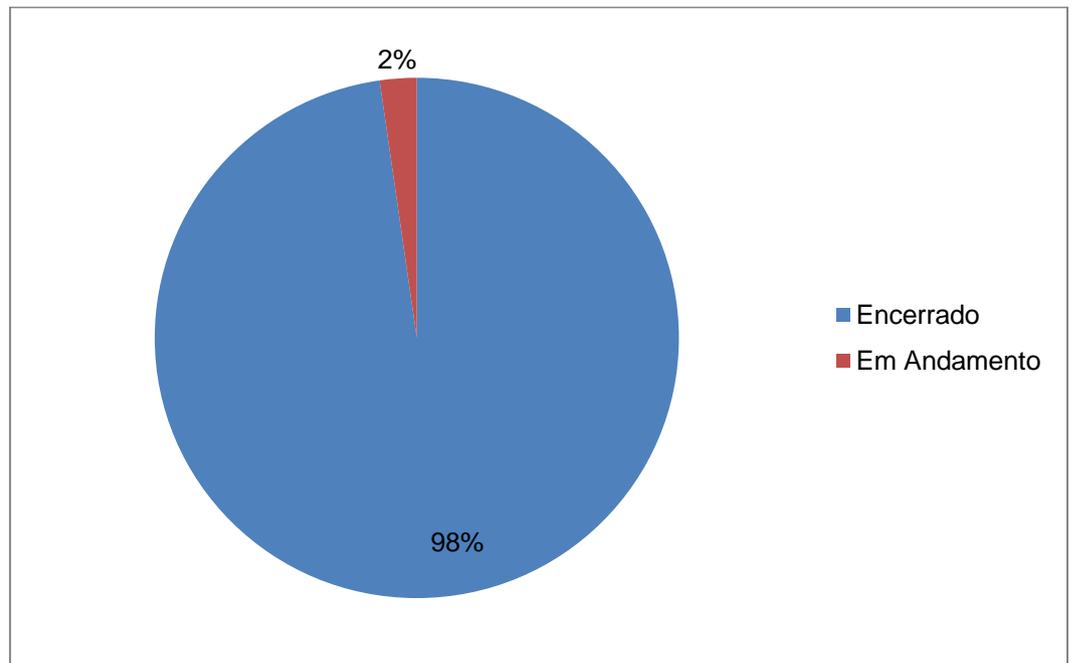


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Novembro

Cláudio Castello de Campos Pereira
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 03 de dezembro 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:

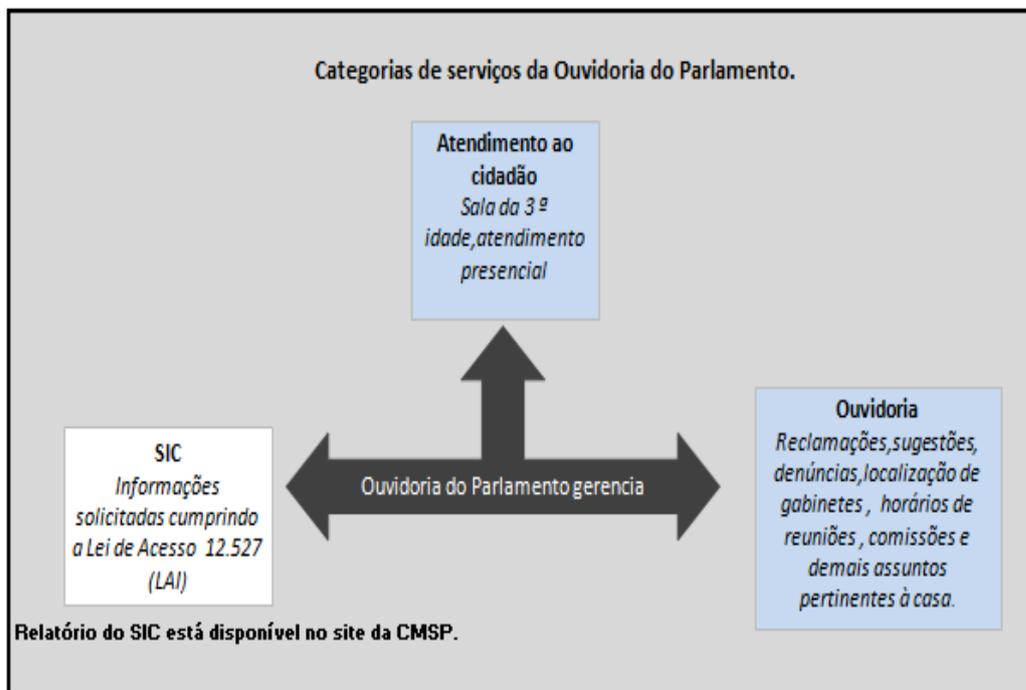


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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@saopaulo.sp.leg.br.

FACEBOOK:

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

FORMULÁRIO DO PORTAL da CMSP: <https://www.saopaulo.sp.leg.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

