



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Janeiro de 2020



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

Microsoft

Tel 0800-322672
Site <http://www.saopaulo.sp.leg.br>

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

Email:
ouvidoria@saopaulo.sp.leg.br

Mesa Diretora

Eduardo Tuma

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Milton Leite

1º Vice-Presidente

Celso Jatene

2º Vice-Presidente

Alessandro Guedes

1º Secretário

Souza Santos

2º Secretário

Eliseu Gabriel

Corregedor Geral

Soninha

1º Suplente

Claudinho de Souza

2º Suplente

Equipe da Ouvidoria

José Mauro da Silva

Ouvidor do Parlamento

Adriana Orsatti Scattone

Ouvidor Adjunto do Parlamento

Equipe Técnica

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Vânia Gatti Miguel

Wilson Roberto Santos

Estagiários

Amanda Tainá Correia da Silva (Direito)

Ariovaldo Santa Cruz Caetano (Gestão de Políticas Públicas)

Gabriel da Silva Benetti (Gestão de Políticas Públicas)

Hiran Kaê Machado Santos (Direito)

Letícia Cotrim de Oliveira (Gestão de Políticas Públicas)

Letícia Gonçalves de Paula (Direito)

Lucas Araújo Brasileiro (Gestão de Políticas Públicas)

Patrícia Cruz da Silva (Gestão de Políticas Públicas)

Pedro Henrique Rodrigues da Silva (Serviço Social)

Thais Brandão Ruffo (Serviço Social)

Thais Ferreira Martins (Serviço Social)

Yasmin de Sousa Pinheiro (Gestão de Políticas Públicas)

Sumário

Mesa Diretora	i
Equipe da Ouvidoria	
Apresentação	1
Apresentação de Dados.....	3
Manifestações do Mês	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal	17
Manifestações Pendentes	18
Modalidades de Atendimento	22
Canais de Atendimento da Ouvidoria	24

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 do Novo Sistema

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 replicar as solicitações dos munícipes mais rápidas. Ademais, o novo Portal do Cidadão permite que este também possa registrar suas demandas mais facilmente, além de adquirir a possibilidade de monitorar virtualmente e a qualquer momento os seus 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 funcionários passaram por um período de adaptação à nova ferramenta e os novos protocolos partiram de uma 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 pelos funcionários da Ouvidoria do Parlamento.

Apresentação de Dados

No período entre **01 a 31 de Janeiro de 2020** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 336 manifestações.

A Ouvidoria realizou principalmente atendimentos presenciais, totalizando 60% das manifestações, seguido por e-mail com 16% e ZAP Câmara com 14%.

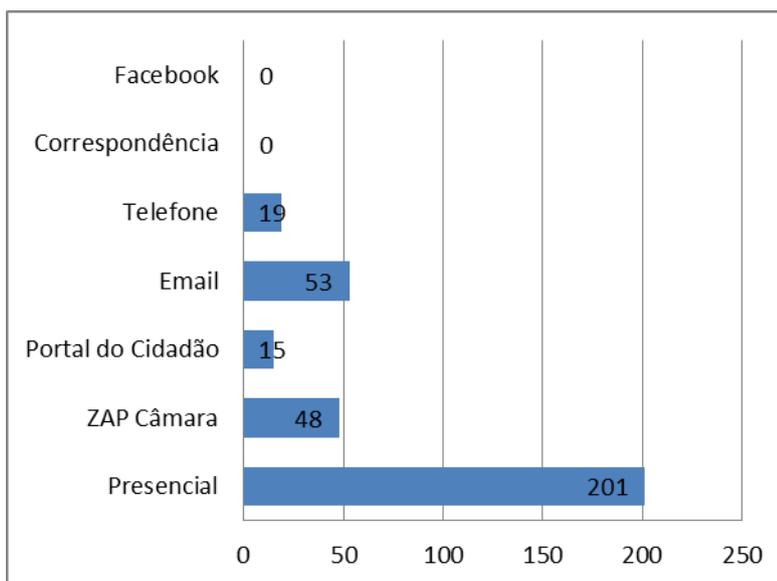


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

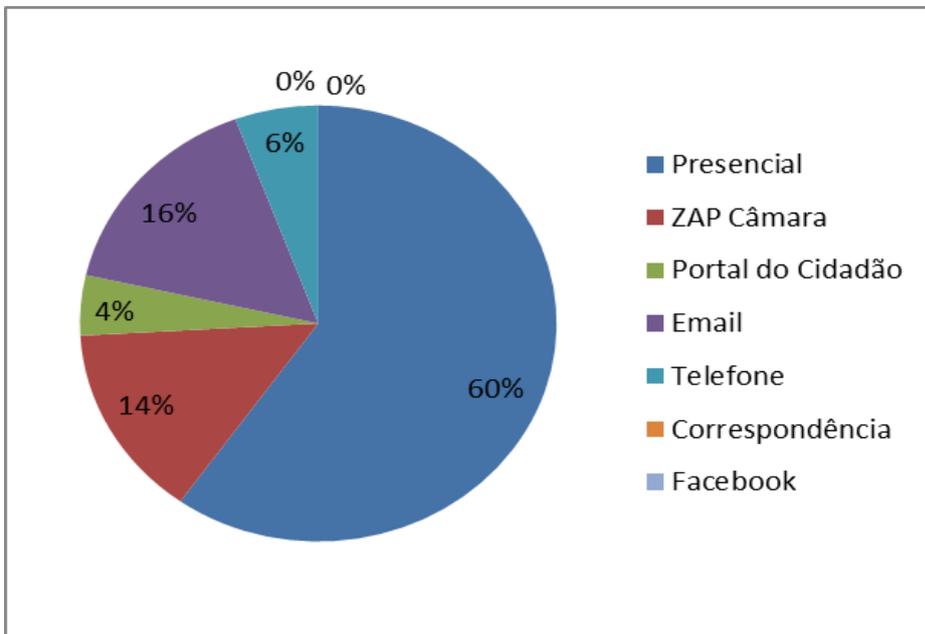


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em Janeiro, 62% dos atendimentos foram realizados para homens, 28% para mulheres, 10% não informaram podendo ser de anônimos ou instituições e uma pequena fração foi classificada como outros (dois casos).

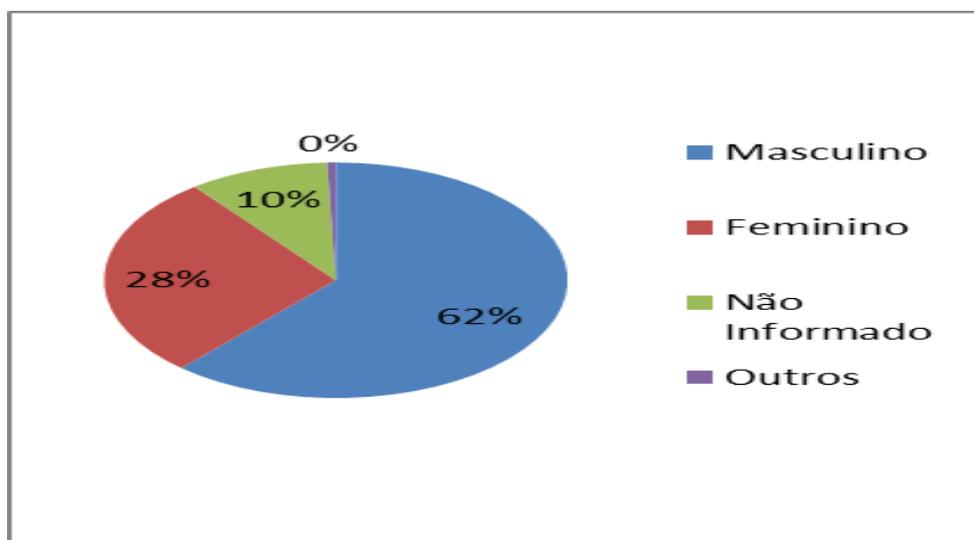


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Região do Centro da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram o Centro com 34%, na Zona Leste com 18% e Zona Sul com 15%, além de 24% que optaram por não informar a sua região.

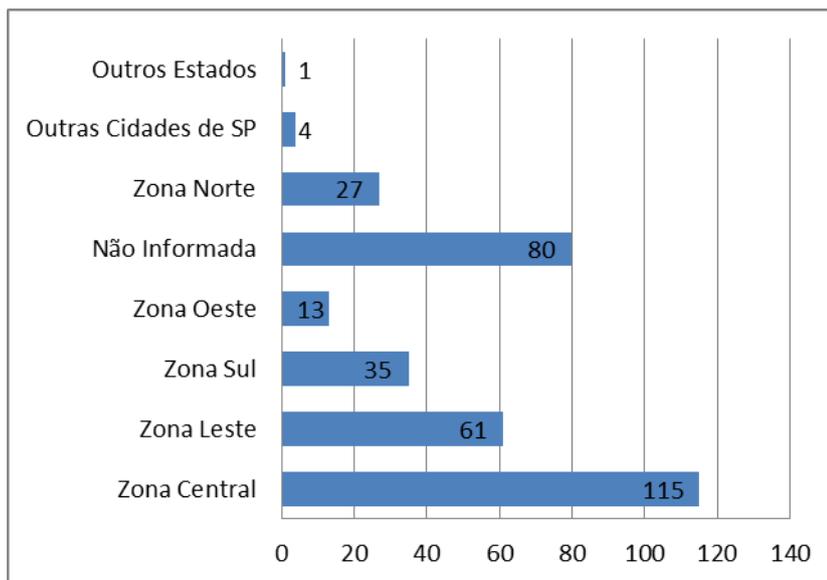


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

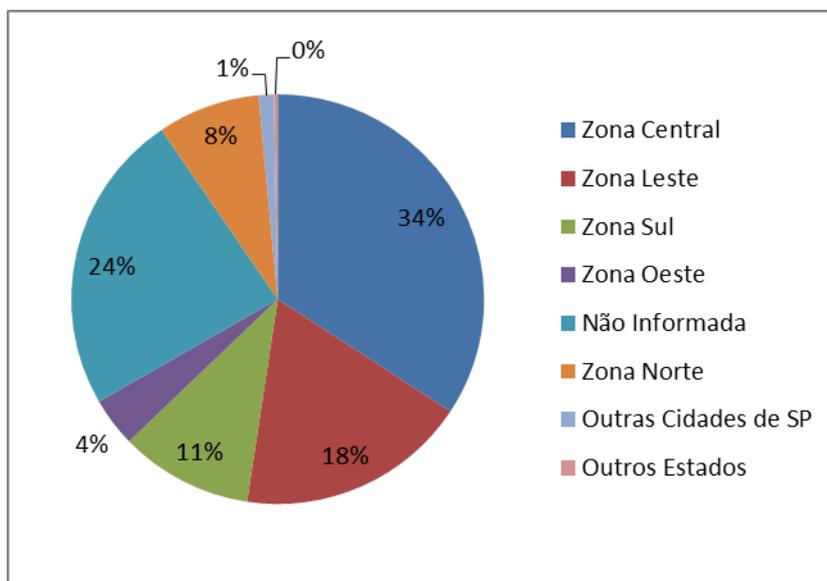


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 51% e 28%, respectivamente.

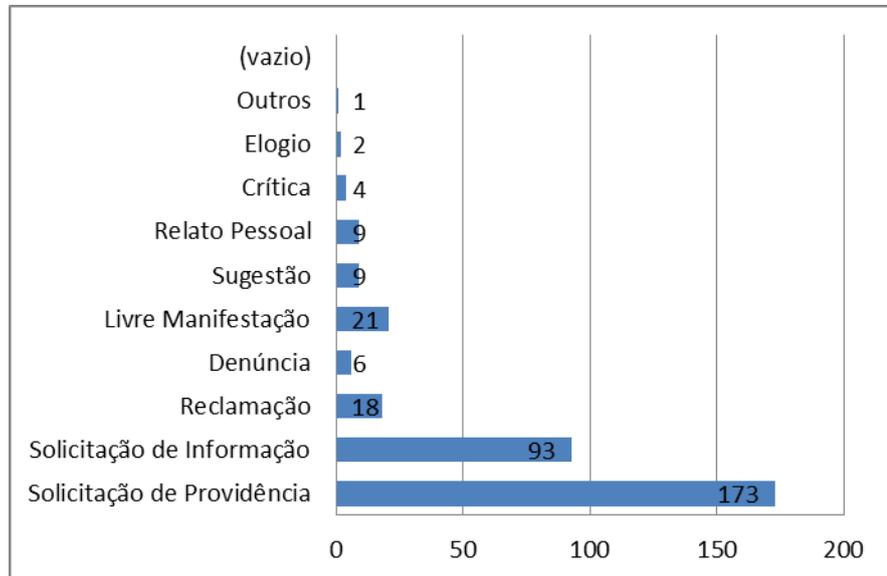


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

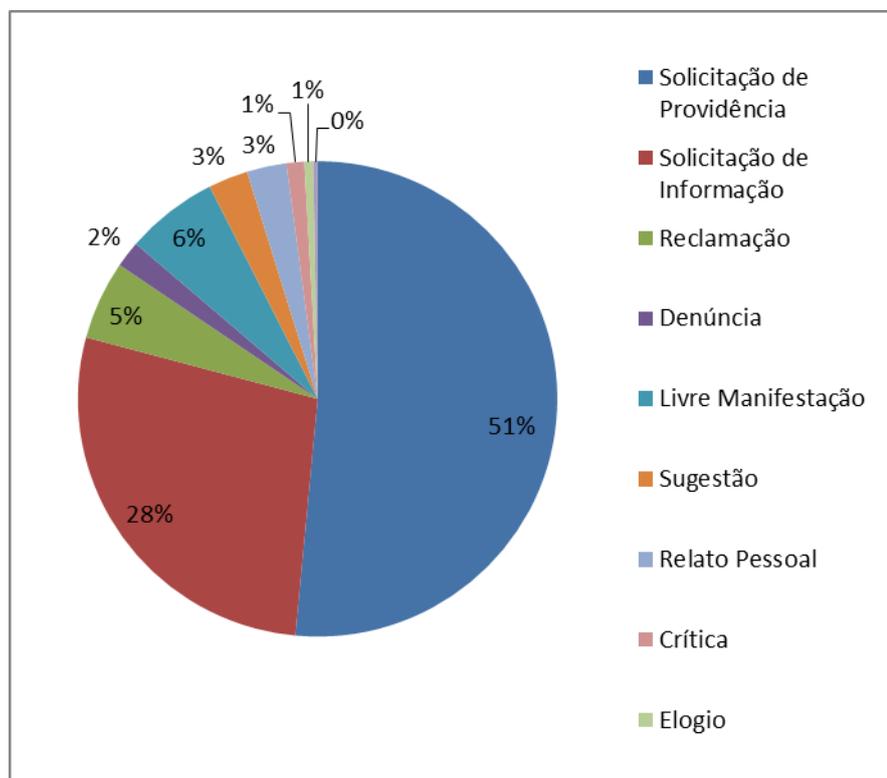


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 137 e em seguida Assuntos Privados com 83. Destaca-se ainda que a sigla **PMSP** é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

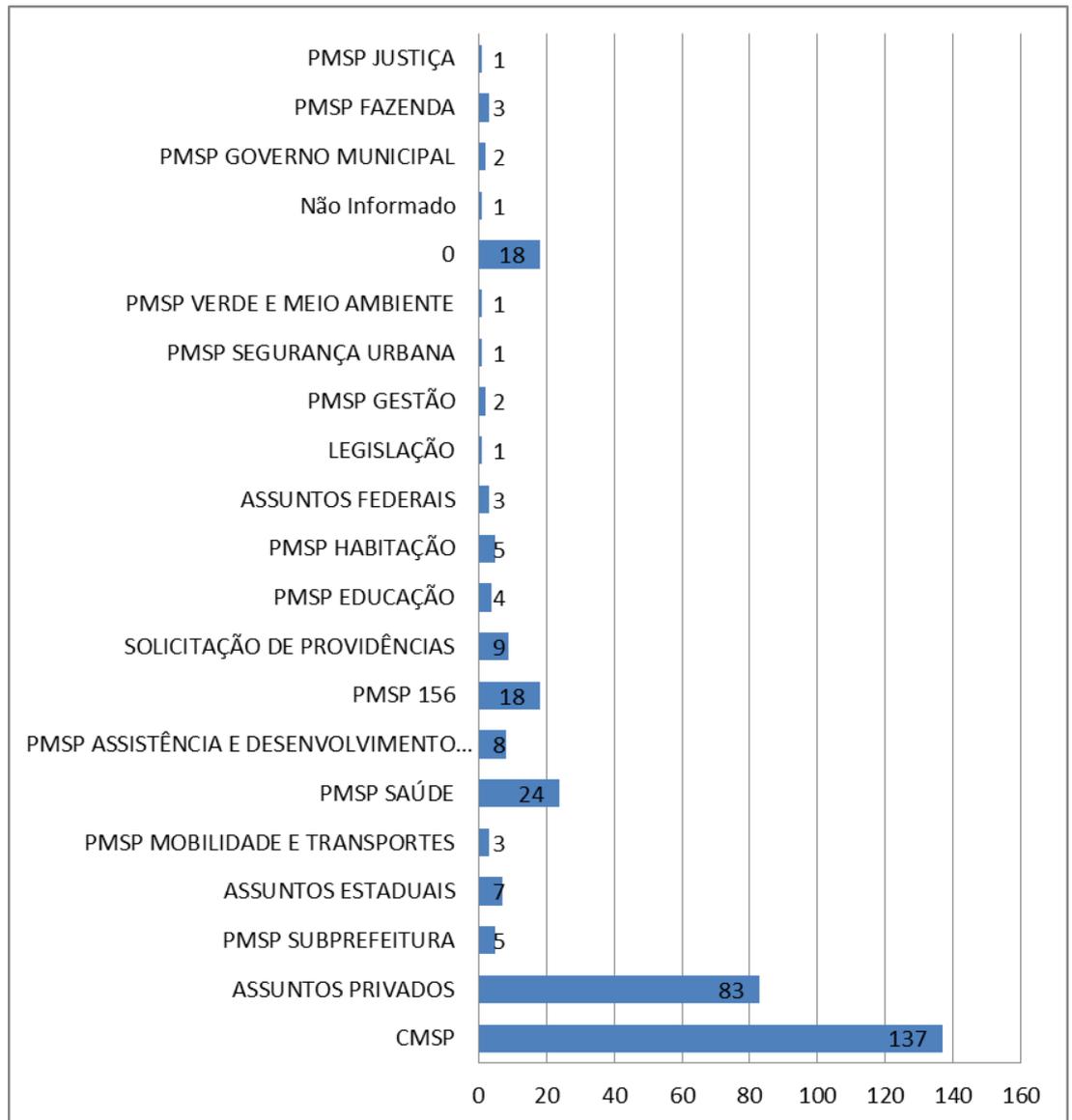


Gráfico 8 – Classificação de Competência

Manifestações do Mês

A Ouvidoria busca 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 Janeiro, 92% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 7% foram encaminhados ao externo e 1% ainda estão em análise.

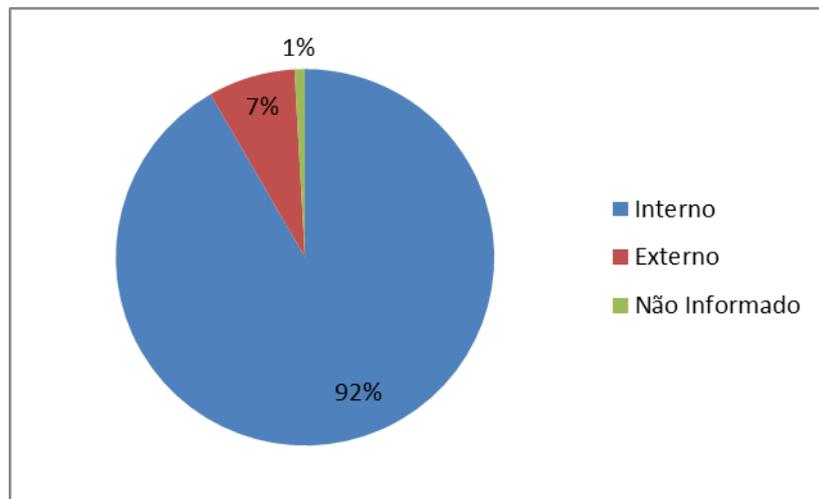


Gráfico 9 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

- Solicitação de informação sobre posto de distribuição, fornecimento e abastecimento do Leite Especial de Alto Custo.
- Queixa referente a funcionário do CTA VI Brigadeiro Galvão. Funcionário colocou o munícipe em situação constrangedora e restringiu o acesso ao CTA.
- Solicitação de informação do endereço do órgão responsável pela Administração dos CTA.
- Solicitação de auxílio financeiro para pagamento de despesas com

aluguel e gás. Os residentes da casa encontram-se desempregados e sem recursos para despesas.

- Solicitação de consulta a protocolo.
- Solicitação do contato da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social-SMADS.
- Solicitação de contato com assistente social. Múncipe se encontra em situação de rua e deseja morar em uma república pública.
- Reclamação sobre atendimento no Centro POP Bela Vista.
- Solicitação de informação sobre vagas em albergue.

PMSP EDUCAÇÃO

- Solicitação de informação sobre aulas de inglês em escolas públicas.
- Solicitação de informação sobre vagas para professores distribuídas pela Prefeitura de São Paulo.
- Solicitação de vagas no transporte escolar gratuito.
- Solicitação de acesso a todas as crianças que necessitam e tem o direito de utilizar o transporte escolar gratuito. Governo de João Dória inseriu obstáculos, retirando grande parcela de usuários que necessitam do transporte.

PMSP FAZENDA

- Duas solicitações de informação sobre o PPI do IPTU em 2020 para o Município de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre IPTU no Município de São Paulo.

PMSP GESTÃO

- Solicitação de informação sobre o contrato de concessão do Parque Ibirapuera.

- Solicitação da publicação do Edital do Concurso para o cargo de Professor Adjunto do dia 25/01/1994.

PMSP GOVERNO MUNICIPAL

- Solicitação de revisão do Decreto nº 59.172, de 13 de Janeiro de 2020 que regulamenta o artigo 26 da Lei nº 14.517, de 16 de outubro de 2007, que proíbe, nas vias e logradouros públicos, a distribuição de folhetos, panfletos ou qualquer tipo de material impresso com mensagens publicitárias.
- Solicitação de Informação sobre o Programa Agentes de Governo, aberto em 2020 pela PMSP.

PMSP JUSTIÇA

- Reclamação sobre descaso relacionado ao ressarcimento e indenização referente às enchentes da Foz do Esgoto Pirajussara do ano de 1992.

PMSP MOBILIDADE E TRANSPORTES

- Solicitação de instalação de semáforo e faixa de pedestres em frente a colégio por questão de segurança e o monitoramento dos alunos.
- Solicitação de aumento da fiscalização de veículos na Avenida Cupecê.
- Solicitação de impressão de informação do Portal 156.

PMSP 156

- Denúncia de perturbação de ordem (baile funk) e falta de policiamento em área residencial.
- Cinco reclamações sobre obstrução de vias públicas por moradores do local, impedindo o acesso de carros, veículos de transporte escolar, coleta de lixo e passagem de pedestre.
- Três solicitações para a construção de praça pública em espaço particular.
- Reclamação de omissão do 9º Batalhão da 4ª Companhia da

Polícia Militar em atendimento a munícipe.

- Duas solicitações de zeladoria em de via pública.
- Solicitação de providências em terreno que está desmoronando e com terra e entulho invadindo calçada, impossibilitando a passagem de pedestres.
- Reclamação de perturbação da ordem pública.
- Informação para sanar dúvida sobre encaminhamento de reclamação referente ao prefeito de São Paulo.
- Crítica ao serviço de reparo das vias públicas, asfalto, cobertura de buracos realizados pelas companhias prestadoras de serviços Sabesp, Comgás e Vivo.
- Reclamação sobre falha dos canais de atendimento do 156.

PMSP SAÚDE

- Duas solicitações de providências sobre a falta de médico e demora no agendamento de consultas e retornos médicos na UBS Iaçape, no Parque Santa Madalena, Zona Leste da cidade.
- Solicitação de informação para internação compulsória de usuário de drogas.
- Solicitação do endereço da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo.
- Duas solicitações de informação para aquisição de cadeira de rodas para idosos.
- 14 solicitações de informação sobre cirurgia de marca-passo em idosos.
- Crítica quanto à demora na implantação do Sistema de Prontuários Eletrônicos nas Autarquias Hospitalares. A Prodam continua recebendo para manutenção e implantação do Sistema de Gestão Hospitalar (SGH) e os trabalhos estão parados.
- Solicitação de informação para marcação e realização de exames.
- Reclamação referente à área da saúde.

PMSP SEGURANÇA URBANA

- Reclamações referentes à atuação da Guarda Civil Municipais por abuso de poder.

PMSP VERDE E MEIO AMBIENTE

- Solicitação de informação para realização de reclamação sobre descarte irregular em terreno da ENEL.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação de informação sobre a Lei de regularização de edificações.
- Reclamação do atendimento de funcionário da Copa da CMSP.
- Solicitação de informação para obtenção do certificado de conclusão do curso realizado na CMSP.
- Solicitação de informação sobre a Lei de Regulação Predial.
- Solicitação de conteúdo do site da CMSP em XML.
- Quatro solicitações de exemplares do Estatuto do Idoso.
- Solicitação de informação sobre os horários das sessões da CMSP.
- Encaminhamento ao Centro de Apoio ao Trabalhador.
- Solicitação de envio de carta aos vereadores.
- Solicitação de informação referente à execução orçamentária.
- Sugestão de alteração da Lei de Anistia de Imóveis.
- Duas reclamações de frequentadores da CMSP.
- Reclamação de frequentadores da Praça Vladimir Herzog.
- Solicitação de dados e documentos (ordem, expedição, tramitação e registros) da emenda de nº 3323/2010, nº 3324/2010 e nº 3325/2020 do PL nº 444/2010.
- Duas solicitações de confirmação de eventos a serem realizados na CMSP.
- Três solicitações de cópia da agenda de eventos da CMSP.
- Solicitação de informação sobre a data do fim do recesso da CMSP.
- Cinco solicitações de informações sobre o curso de Cuidador de Idosos.
- Solicitação de informação de como participar das sessões da CMSP.
- Solicitação de informação para a realização de atividade lúdica na CMSP.
- Solicitação de informação sobre o processo de atribuição do nome

de Marcelino Simões à Rua na Vila Cruz das Almas.

- Solicitação de revogação do decreto que instituiu a censura aos meios de comunicação.
- Reclamação sobre o Projeto Paulista Aberta.
- Solicitação de consulta ao site da Escola do Parlamento.
- Solicitação dos contatos da TV Câmara.
- Dois elogios ao atendimento da equipe da Ouvidoria.
- Solicitação de vaga de estágio.
- Reclamação de falta de asfalto em rua.
- Solicitação de informação sobre a forma de registro das votações de emendas parlamentares.
- Reclamação referente à limpeza dos corrimões das escadas da CMSP.
- Solicitação de informação sobre as funções dos vereadores.
- Solicitação de contato com Gabinete de Liderança.
- Duas livres manifestações para que os políticos olhem para a periferia da Cidade.
- Solicitação de juntada de documento a um protocolo.
- Solicitação do número do andar de gabinete de vereador.
- Solicitação de informação sobre a existência do sistema e-sic na CMSP.
- Solicitação de informação sobre vereador.
- Solicitação de informação sobre a existência de um Plano de Dados Abertos (PDA) na CMSP.
- Livre manifestação sobre a importância de trabalho solidário realizado nas escolas.
- Solicitação de informação sobre o andar e número da sala da SGA.
- Solicitação de informação dos nomes dos vereadores e votos a favor e contra a criação do PL que denomina a Praça Marielle Franco na Vila Brasilândia.
- Solicitação das gravações e imagens de fatos ocorridos na CMSP.
- Solicitação de contato de vereador.
- Relato pessoal de fato ocorrido nas dependências da CMSP.
- Pergunta sobre o significado da expressão *persona non grata*.
- Livre manifestação sobre pessoas de seu relacionamento.
- Solicitação de reenvio de resposta de protocolo.

- Solicitação de busca do PL nº 904/2003 sobre o Dr. Israel Vieira Ferreira.
- Solicitação de consulta ao site da CMSP.
- Solicitação de informação de como utilizar o espaço para exposição da CMSP.
- Uma solicitação de compilação das Emendas Parlamentares e Projetos de Lei tratados pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho do ano de 2017 ao ano de 2019.
- Solicitação de relatório sobre a remuneração dos parlamentares da CMSP.
- Solicitação de informação sobre a ementa dos processos em tramitação e dos processos concluídos na Corregedoria Geral da Câmara dos Vereadores de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre dados dos funcionários de gabinete da CMSP, juntamente com nome, cargo e registros.
- Duas solicitações de informação sobre o salário dos procuradores da CMSP.
- Solicitação de informação de todas as leis que a CMSP aprovou referente a empréstimos tomados pelo Poder Executivo, durante os mandatos de João Dória e Bruno Covas.
- Solicitação de vaga para oncologista.
- Solicitação de informação sobre o nome do Plenário.
- Solicitação de informação de como se tornar um Juiz de Paz.
- 13 solicitações de impressões do registro de atendimento.
- Duas solicitações de consulta a endereços.
- Solicitação do número dos telefones para a realização de denúncia sobre limpeza e descartes de entulho em espaços públicos.
- Reclamação do fechamento da área de leitura.
- Denúncia sobre a má postura de um policial na entrada da CMSP.
- Solicitação de consulta ao site da Anatel.
- Livre manifestação sobre caso ocorrido no Terminal de ônibus Casa Verde.
- Solicitação de localização dos vereadores integrantes do Partido Trabalhista Brasileiro.
- 12 solicitações da lista dos vereadores da CMSP.

- Solicitação da lista de Comissões Temporários e Permanentes da CMSP.
- Reclamação sobre o Programa Paçoca Road Movie.
- Solicitação de informação sobre encomenda no Setor de Protocolos da CMSP.
- Reclamação sobre a quantidade de lixo na Região Central de SP.
- Solicitação de envio de mensagem aos vereadores da CMSP.
- Solicitação de informações para obtenção do certificado do curso de Boas Práticas à Pessoa Idosa.
- Reclamação sobre a falta de assistência a idosos.
- Solicitação de correção do sistema.
- Solicitação de informação sobre criação de uma CPI.
- Solicitação do uso do telefone na Ouvidoria.
- Sugestão para o fim do IPTU.
- Três solicitações de impressão de documento.
- Solicitação de envio de mensagem ao presidente da CMSP.
- Oito solicitações de consulta à agenda da CMSP.
- Reclamação de excesso do barulho em evento da CMSP.
- Reclamação da nova atualização do bilhete único especial da SPTrans.
- Solicitação de informação para inscrição no curso oferecido pelo Restaurante Escola.
- Solicitação de informação sobre a forma de denominações de ruas e decretos.
- Livre manifestação sobre segurança pública.
- Solicitação de informação sobre os alimentos que os hotéis jogam no lixo ao fim do expediente.
- Solicitação de auxílio para inscrição em concurso público.
- Solicitação de auxílio para envio de documentos para redução de taxa em concurso público.
- Solicitação de busca por apostila online.
- 21 solicitações para impressões de documentos.
- Solicitação de auxílio para utilização do e-mail.
- Solicitação de consulta a cursos técnicos.
- Solicitação de consulta aos cursos com inscrições abertas no Senac.

- Cinco solicitações de busca de endereços.
- Duas solicitações para elaboração de currículos.
- Solicitação de informação sobre o vestibular da USP.
- Solicitação de providência sobre aposentadoria com valor incorreto.
- Solicitação de auxílio no preenchimento de documento para ser entregue na Defensoria Pública.
- Solicitação de impressão do conteúdo programático do Edital do TJM.
- Duas livres manifestações de apresentação de kit educativo.
- Solicitação de consulta sobre vagas em Concursos Públicos.
- Solicitação de consulta ao INSS.
- Relato pessoal sobre difamação.
- Solicitação de letra de música.
- Duas solicitações de orientação jurídica.
- Três solicitações para impressão de currículos.
- Solicitação de consulta processual.
- Solicitação de pesquisa sobre o Diretório Político do Partido Liberal.
- Solicitação de um exemplar do Estatuto do Idoso.
- Solicitação de cadastro no INSS.
- Solicitação do número do telefone do Palácio do Planalto.
- Solicitação de informação sobre História do Black Charme do Brasil.

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.

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **31 de Janeiro de 2020**, 57 (CINQUENTA E SETE) protocolos pendentes, os quais já foram encaminhados e aguardam a devolutiva do órgão ou setor responsável.

PROTOCOLO	SETOR	DATA DE REGISTRO	DATA DE ENCAMINHAMENTO	PERÍODO EM ABERTO (DIAS ÚTEIS)
24052	Divulgação	15/09/2017	18/09/2017	607
25326	Vandalismo	07/11/2017	07/11/2017	571
25435	Setores CMSP	06/03/2018	06/03/2018	486
28170	Setores CMSP	27/03/2018	27/03/2018	471
28946	Mídia	02/05/2018	04/05/2018	443
30222	Setores CMSP	12/06/2018	21/06/2018	409
30372	Setores CMSP	18/06/2018	26/06/2018	406
30217	Setores CMSP	26/06/2018	28/06/2018	404
31650	Setores CMSP	04/09/2018	10/09/2018	324
31970	Setores CMSP	17/09/2018	17/09/2018	319
32257	Setores CMSP	27/09/2018	01/10/2018	309
32861	Setores CMSP	23/10/2018	26/10/2018	290
33003	Setores CMSP	29/10/2018	29/10/2018	287
766	Setores CMSP	07/12/2018	07/12/2018	268
4521	Setores CMSP	01/07/2019	01/07/2019	142
4845	Setores CMSP	24/07/2019	14/08/2019	110
4634	Setores CMSP	05/07/2019	20/08/2019	106
5706	Setores CMSP	09/09/2019	09/09/2019	92

5777	Setores CMSP	12/09/2019	12/09/2019	89
5828	Setores CMSP	16/09/2019	16/09/2019	87
5953	Setores CMSP	27/09/2019	27/09/2019	78
6019	Setores CMSP	07/10/2019	07/10/2019	71
6096	Setores CMSP	14/10/2019	16/10/2019	64
6376	Setores CMSP	07/11/2019	07/11/2019	49
6389	Setores CMSP	11/11/2019	11/11/2019	47
6453	Setores CMSP	18/11/2019	18/11/2019	43
6518	Setores CMSP	25/11/2019	25/11/2019	39
6539	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	37
6540	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	37
6541	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	37
6542	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	37
6543	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	37
6544	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	37
6545	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	37
6702	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	25
6703	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	25
6706	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	25
6722	Setores CMSP	17/12/2019	17/12/2019	23
6807	Setores CMSP	07/01/2020	08/01/2020	17
6820	Setores CMSP	08/01/2020	08/01/2020	17
6845	Setores CMSP	10/01/2020	28/01/2020	3
6861	Setores CMSP	14/01/2020	14/01/2020	13

6917	Setores CMSP	17/01/2020	17/01/2020	10
6929	Setores CMSP	20/01/2020	21/01/2020	8
6975	Setores CMSP	21/01/2020	21/01/2020	8
6989	Setores CMSP	22/01/2020	23/01/2020	6
7005	Setores CMSP	23/01/2020	23/01/2020	6
7017	Setores CMSP	24/01/2020	24/01/2020	5
7024	Setores CMSP	27/01/2020	31/01/2020	1
7043	Setores CMSP	28/01/2020	30/01/2020	2
7054	Setores CMSP	28/01/2020	28/01/2020	4
7055	Setores CMSP	28/01/2020	28/01/2020	4
7057	Setores CMSP	28/01/2020	30/01/2020	2
7063	Setores CMSP	29/01/2020	29/01/2020	3
7068	Setores CMSP	29/01/2020	31/01/2020	1
7091	Setores CMSP	30/01/2020	30/01/2020	2
7095	Setores CMSP	31/01/2020	31/01/2020	1

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Janeiro de 2020

A Ouvidoria já solucionou 91% dos atendimentos gerados em Janeiro, tendo apenas 6% das manifestações que ainda estão em andamento e 3% encontram-se pendentes de triagem.

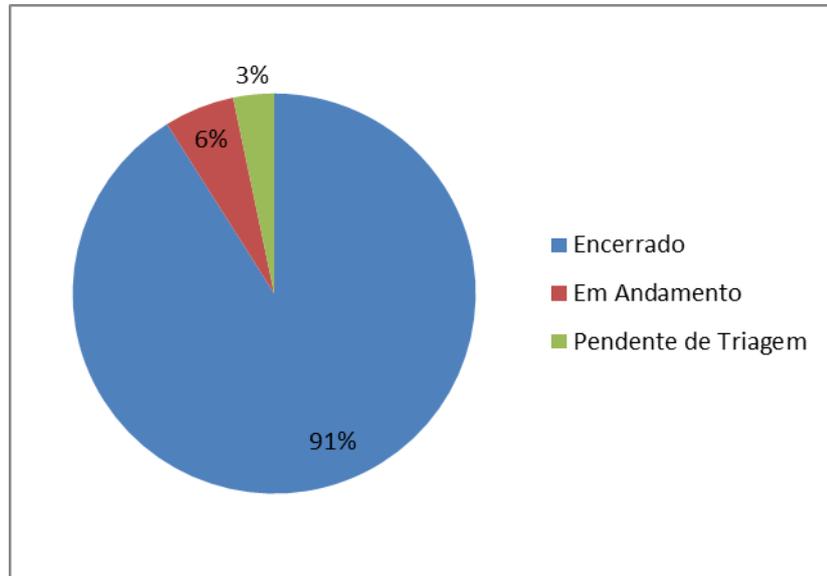


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Dezembro

José Mauro da Silva
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 31 de Janeiro de 2020.

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:

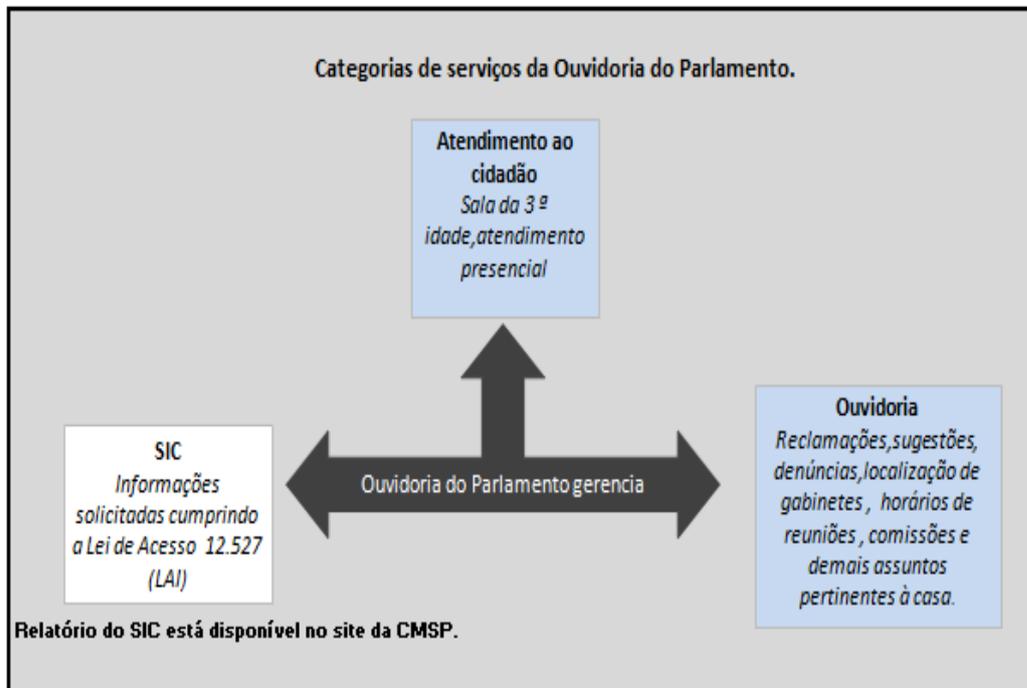


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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 - 2º andar, sala 208. 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, 2º andar, Bela Vista, São Paulo - SP - CEP 01319-900.

ZAP CÂMARA (WhatsApp da Câmara): +55 11 3396-4000

