



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Março 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)

Letícia Cotrim de Oliveira (Gestão de Políticas Públicas)

Lucas Araújo Brasileiro (Gestão de Políticas Públicas)

Nathalia Amanda Batista Gonçalves (Serviço Social)

Patrícia Cruz da Silva (Gestão de Políticas Públicas)

Pedro Henrique Rodrigues da Silva (Serviço Social)

Thais Ferreira Martins (Serviço Social)

Yasmin de Sousa Pinheiro (Gestão de Políticas Públicas)

Sumário

Mesa Diretora	i
Equipe da Ouvidoria.....	ii
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 e controle mais ágeis, assim como dar mais rapidez às solicitações dos munícipes. 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 de 2018 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 Março de 2020** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 330 manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma ligeira vantagem para os atendimentos presenciais, totalizando 39% das manifestações, seguido pelo ZAP Câmara com 38% e pelo e-mail com 12%.

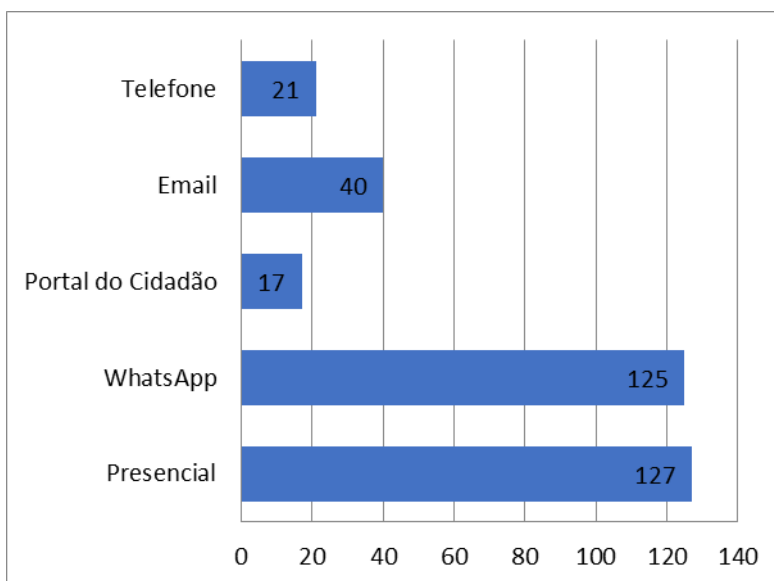


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

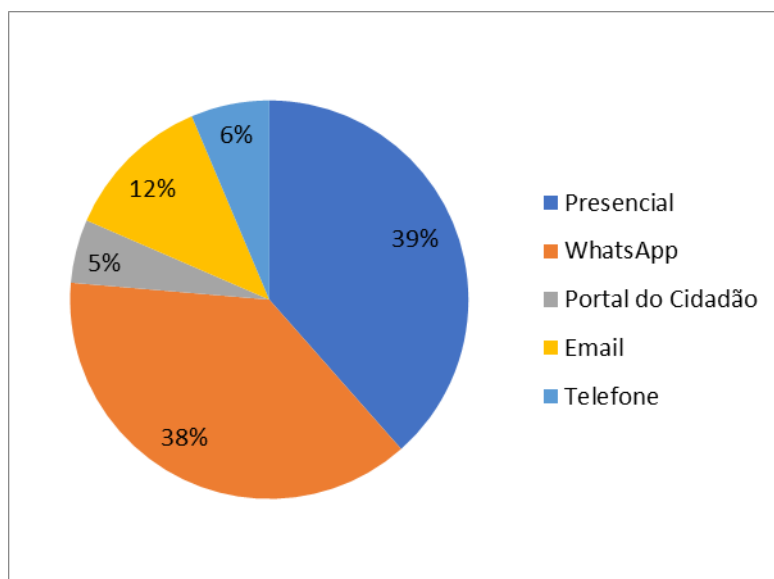


Gráfico 2 – Canais de Atendimento

Em Março, 59% dos atendimentos foram realizados para homens, 16% para mulheres, 13% não informaram podendo ser de anônimos ou instituições e 12% foram classificados como outros (dois casos).

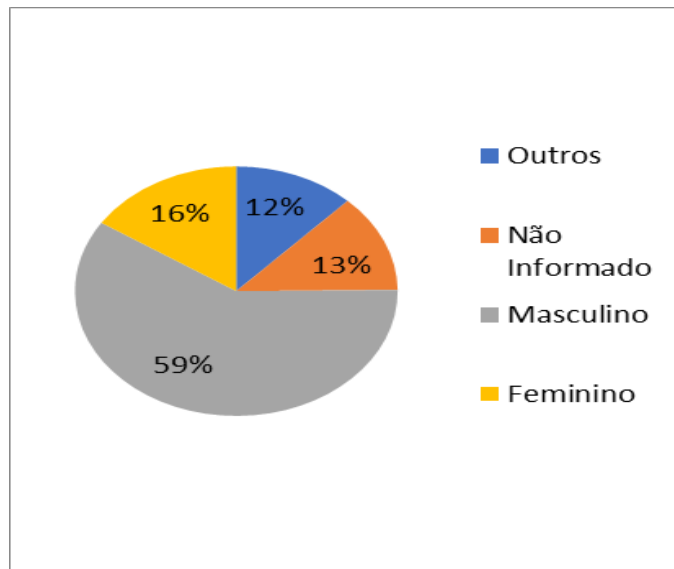


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Região do Centro da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram o Centro com 27%, na Zona Norte com 10% e Zona Leste com 9%, além de 37% que optaram por não informar a sua região.

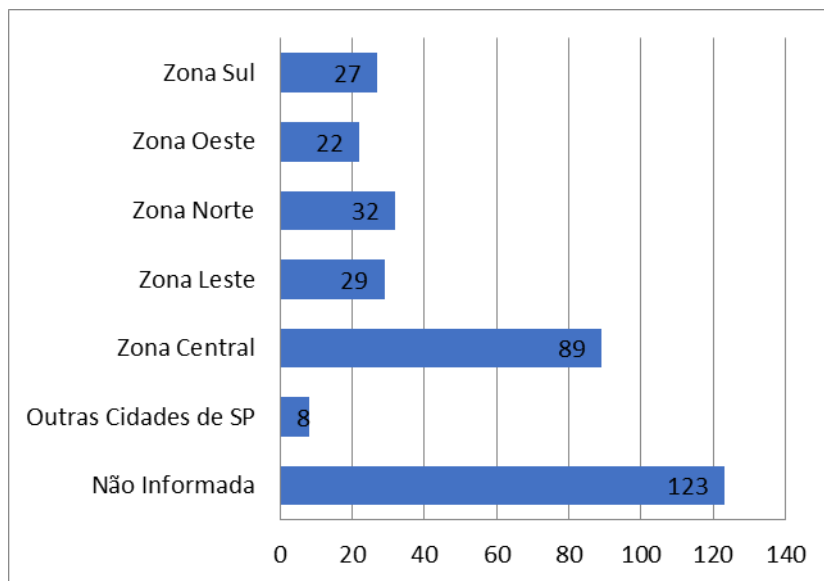


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

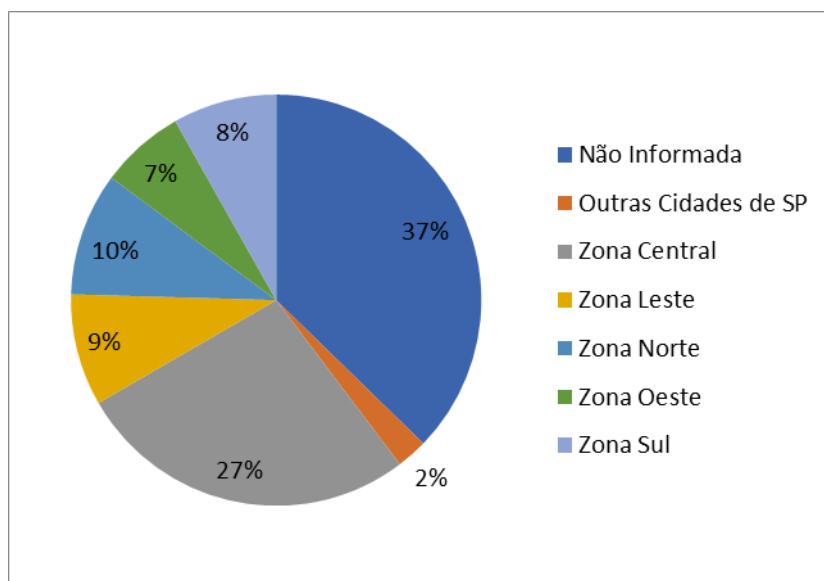


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de informações e solicitações de providências, correspondendo a 42% e 37%, respectivamente.

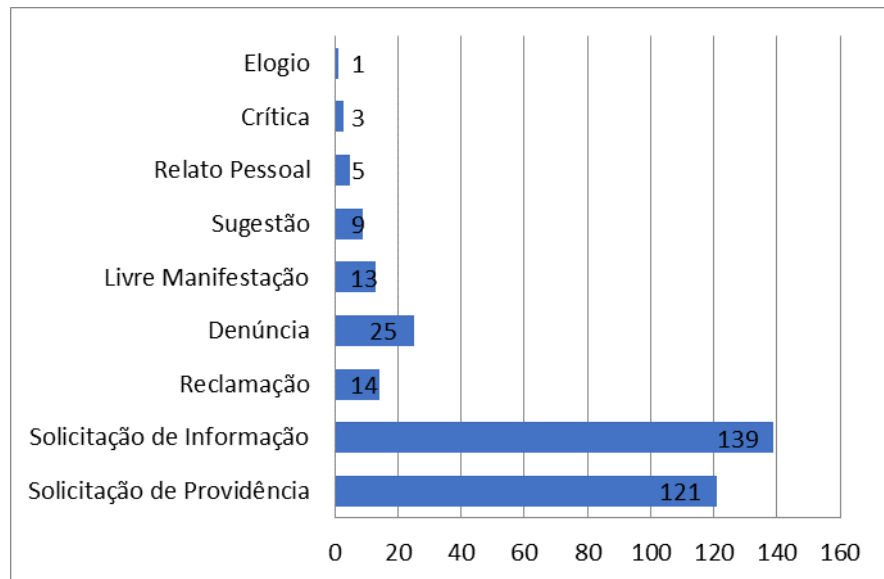


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

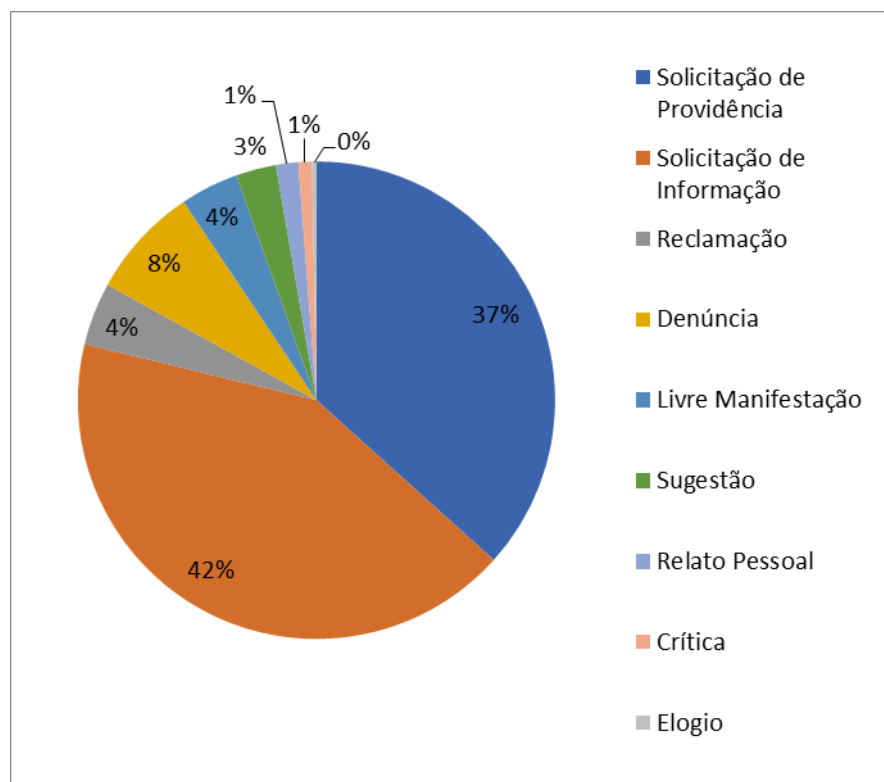


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 109 seguida de Assuntos Privados com 85. Destaca-se ainda que a

sigla **PMSP** é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

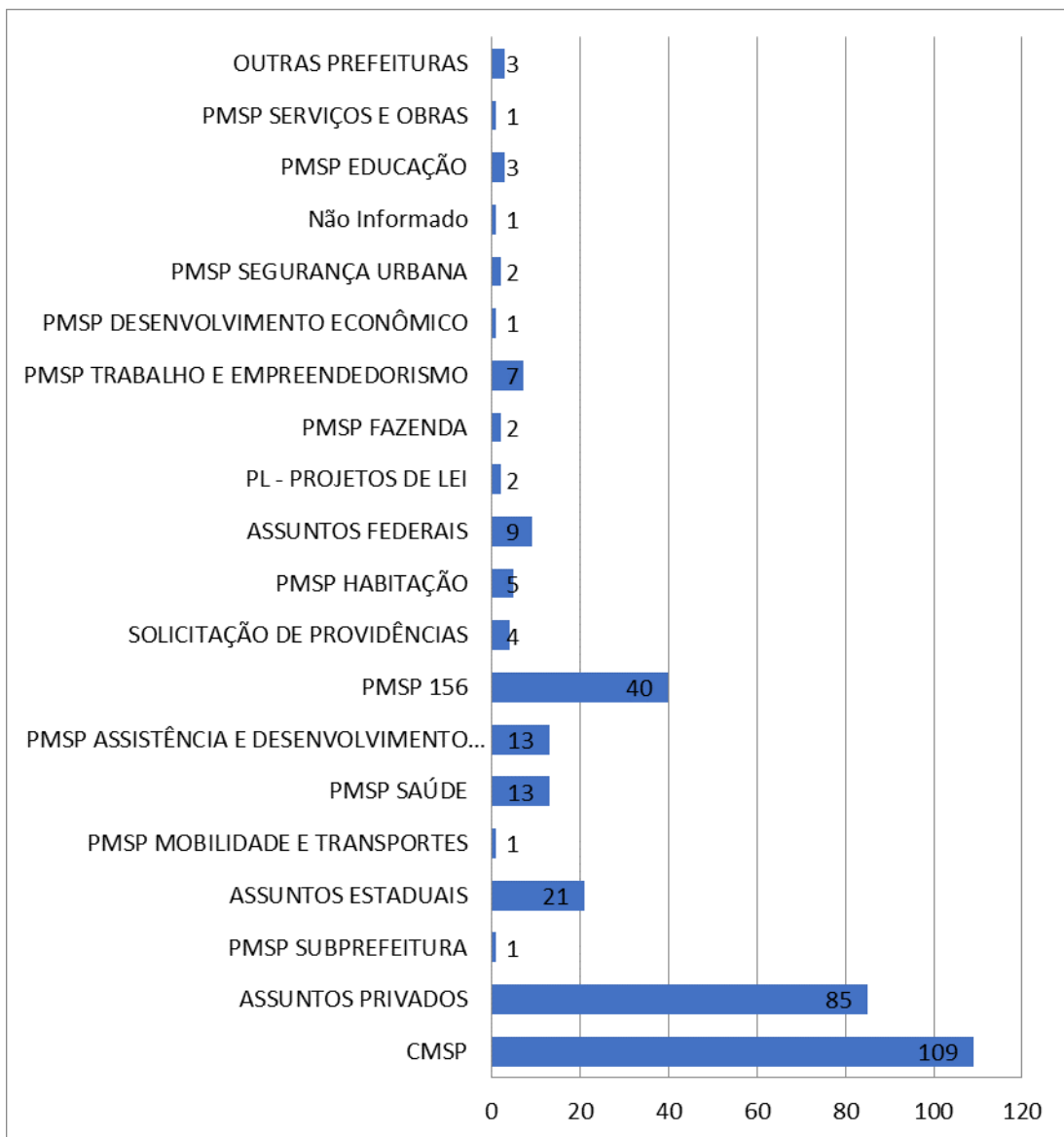


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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 Março, 92% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto as demais foram encaminhados para atendimento externo.

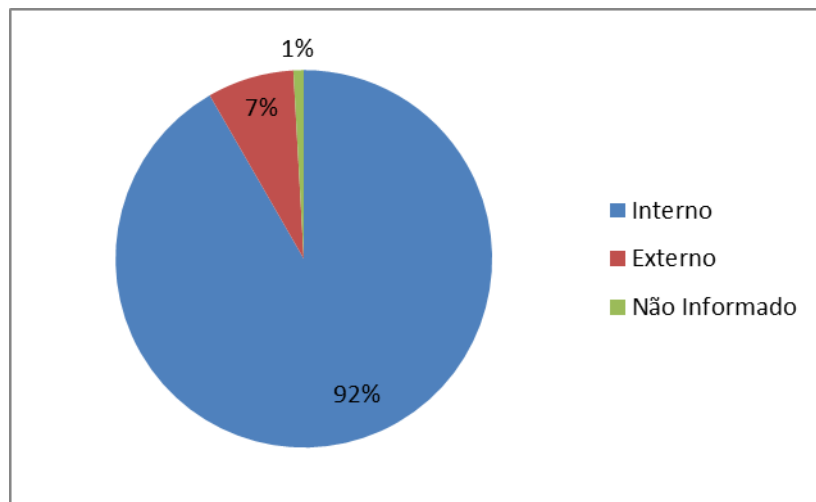


Gráfico 9 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federal

ASSUNTOS ESTADUAIS

- Denúncia de comércio com grande aglomeração de pessoas.
- Duas denúncias sobre funcionamento de um serviço não essencial.
- Denúncia referente a barulho em condomínio.
- Denúncia de falta de policiamento em um bairro.
- Denúncia sobre bullying e ameaças.
- Solicitação de providência para a falta de remédios em instituto de São Paulo.
- Solicitação de informação acerca de como ser voluntário no combate a COVID-19.
- Solicitação de informação sobre a disponibilidade de máscaras,

- luvas e álcool em gel nas estações e terminais na CPTM e Metrô.
- Solicitação de informação sobre o fechamento dos estabelecimentos de banho e tosa para animais na quarentena.
 - Solicitação de informação sobre diminuição de valores das contas de água, luz e gás.
 - Reclamação sobre a decisão de suspensão da saída temporária dos presos que se encontram em regime semiaberto.
 - Reclamação sobre descaso com os protocolos básicos de saúde e de combate a COVID-19 em hospital de São Paulo.
 - Reclamação sobre segurança pública e saneamento em um bairro.
 - Reclamação sobre segurança pública no Centro velho.
 - Solicitação de informação sobre funcionamento do transporte escolar no período de quarentena.
 - Solicitação de consulta a endereço do juizado de pequenas causas.
 - Solicitação de informação sobre número de casos atualizados de COVID-19 em São Paulo.
 - Solicitação de informação sobre anistia nas contas de água e luz.
 - Solicitação de informação acerca da situação dos presídios em meio a COVID-19.

ASSUNTOS FEDERAIS

- Solicitação de informação sobre a Lei nº 13.465 de 2017.
- Solicitação de informação sobre auxílio financeiro a MEIs.
- Solicitação de informação sobre auxílio financeiro aos autônomos.
- Solicitação do número de telefone da ANVISA.
- Solicitação de encaminhamento de denúncia à ANVISA.
- Solicitação de contato com a Presidência da República.
- Solicitação de informação sobre aposentadoria.
- Solicitação de informação sobre auxílio emergencial.
- Solicitação de providência de ajuda com cesta básica e orientação sobre auxílio emergencial.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

- Solicitação de carta de encaminhamento para vaga fixa em CTAs.
- Solicitação de endereço.
- Solicitação de estadia em albergue.
- Solicitação de providência para agendamento no Cadastro Único.
- Reclamação sobre a perda de vaga fixa em albergue.
- Denúncia sobre CTAs.
- Quatro solicitações de informação sobre programas de auxílio financeiro.
- Três denúncias sobre o CAPS.

PMSP DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

- Solicitação de informação sobre o Projeto Telecentros Comunitários.

PMSP EDUCAÇÃO

- Denúncia sobre as condições de infraestrutura de uma EMEF.
- Relato pessoal referente ao programa Recreio nas Férias.
- Denúncia referente ao atendimento em ONG.

PMSP FAZENDA

- Solicitação de informação sobre o Recibo Provisório de Serviços (RPS).
- Solicitação de informação sobre o pagamento do IPTU em meio à crise do Corona Vírus.

PMSP HABITAÇÃO

- Solicitação de informação sobre os editais de chamamento da COHAB.
- Solicitação de informação sobre a anistia para regularização de imóveis.
- Solicitação de atualização no cadastro da COHAB.
- Solicitação de impressão do número de cadastro da COHAB.
- Solicitação de informação sobre o programa de habitação da CDHU.

PMSP MOBILIDADE E TRANSPORTES

- Sugestão de melhoria de rota de transportes coletivos.

PMSP SAÚDE

- Duas solicitações de informação referente à UBS.
- Solicitação de informação referente à remoção de paciente.
- Solicitação de auxílio para realização de tratamento médico.
- Solicitação de agendamento de exame.
- Solicitação de melhoria na limpeza dos hospitais públicos e maior atenção com os casos suspeitos de COVID-19.
- Duas reclamações referente à UBS.
- Sugestão para reforma de hospital público.
- Solicitação de informação referente ao contato com a Ouvidoria do SUS.
- Duas solicitações de informação referente ao programa de vacinação da gripe.
- Solicitação de informação sobre medicamentos nas farmácias dos postos de saúde.

PMSP SEGURANÇA URBANA

- Solicitação de providência referente a tumulto em via pública.
- Solicitação de providência referente à desordem causada devido à presença de baile funk em região.

PMSP SERVIÇOS E OBRAS

- Solicitação de providência para nivelamento e padronização das calçadas.

PMSP SUBPREFEITURA

- Solicitação de informação sobre o Programa de Trabalho POT implantado pela Prefeitura.

PMSP TRABALHO E EMPREENDEDORISMO

- Solicitação de informação sobre vagas de emprego.
- Três solicitações de informação sobre empresas e serviços não essenciais que continuam funcionando durante a pandemia do

COVID-19.

- Duas denúncias referentes a empresas não essenciais que continuam funcionando durante a vigência do período de isolamento em virtude da pandemia do COVID-19.
- Solicitação de cadastramento no CAT.

PMSP 156

- Duas solicitações de endereço da Ouvidoria Geral do Município.
- Denúncia referente a local transformado em foco de mosquitos da dengue.
- Solicitação de providência para a dedetização de áreas públicas.
- Solicitação de providência referente à transparência nos gastos da Prefeitura.
- Denúncia referente à legitimidade de registro de matrículas de imóveis em cartório.
- Solicitação de providência em relação a queima de vegetação.
- Denúncia referente a ocupação irregular em via pública.
- Três solicitações de providência sobre buracos em via.
- Reclamação sobre alagamento em via.
- Solicitação de informação sobre pedido realizado em subprefeitura.
- Sete solicitações de informação sobre empresas e serviços não essenciais que continuam funcionando durante a pandemia do COVID-19.
- Sugestão para o atendimento da população nos hospitais públicos durante a pandemia do COVID-19.
- Três solicitações de providência relacionadas a empresas e serviços não essenciais que continuam funcionando durante a pandemia do COVID-19.
- Sugestão para que durante a pandemia do COVID-19 imóveis tenham isenção do IPTU.
- Crítica em relação a vacinação da gripe dos grupos de risco durante a pandemia do COVID-19.
- Solicitação de providência sobre a ausência de equipamentos de proteção em hospital público durante a pandemia do COVID-19.
- Três denúncias de empresa que não presta serviços essenciais e

continua funcionando durante a pandemia do COVID-19.

- Solicitação de providência em relação a limpeza nos transportes públicos.
- Solicitação de informação sobre o cadastro em programas voluntários durante a pandemia do COVID-19.
- Denúncia referente a ocorrência de baile funk.
- Solicitação para revisão de decreto de lei sobre a distribuição de folhetos.
- Duas solicitações de informação sobre o programa Bolsa Família.
- Sugestão para que o comércio funcione normalmente durante a pandemia do COVID-19.
- Solicitação de informação sobre programas de doações durante a pandemia do COVID-19.
- Denúncia referente a desvio de dinheiro público.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Elogio ao atendimento da Ouvidoria da CMSP.
- Reclamação sobre atividades presenciais em escolas do município em tempos de Covid-19.
- Solicitação de informação sobre contas do gabinete de vereador.
- Reclamação sobre abordagem da Guarda Municipal na CMSP.
- Denúncia anônima com solicitação para que seja encaminhada ao presidente da CMSP.
- Denúncia anônima contra vereadora.
- Livre manifestação sobre socialização dos prejuízos da Covid-19 com as famílias ricas.
- Livre manifestação sobre cancelamento de cursos.
- Livre manifestação sobre reportagem a ser feita em escola invadida.
- Livre manifestação para que bares permaneçam fechados, assim como os restaurantes, durante a pandemia de Covid-19.
- Livre manifestação sobre a necessidade de mais seriedade para evitar o uso da imagem de idosos como palanque político.
- Livre manifestação pedindo a suspensão de feiras livres em São

Paulo visto que na China a pandemia iniciou-se nesses locais.

- Livre manifestação sobre inutilidade da CMSP.
- Livre manifestação sobre a pandemia sob a alegação de tratar-se de questão espiritual.
- Nove solicitações de cópias de protocolo.
- Reclamação sobre funcionário da copa.
- Nove solicitações de impressão da agenda da CMSP
- Três solicitações de impressão da lista de vereadores da CMSP.
- Três solicitações de informação sobre andamento de protocolo.
- Quatro solicitações de consulta da agenda da Câmara.
- Solicitação de impressão da lista das Comissões da CMSP.
- Nove solicitações de informação sobre anistia do IPTU devido a pandemia Covid-19.
- Solicitação de emprego para o Programa Jovem Aprendiz.
- Solicitação de modificação em protocolo.
- Solicitação do link de Sessão Plenária.
- Solicitação de exemplar do Estatuto do Idoso.
- Solicitação de impressão de comprovante de inscrição em curso da Escola do Parlamento da CMSP.
- Solicitação de informação sobre as razões do veto da Lei nº 17.335/2020 pela da Prefeitura de São Paulo.
- Solicitação de divulgação de curso para vereadores.
- Solicitação de dados de vereadores para fins de pesquisa.
- Três solicitações de informação sobre o funcionamento da CMSP nesse período da Covid-19.
- Solicitação de informação sobre órgãos públicos que sejam responsáveis pela entrega de cestas básicas a população.
- Solicitação de informação sobre o auxílio emergencial de 600 reais aprovado pelo Senado em decorrência da pandemia da Covid-19.
- Solicitação de informação sobre veracidade de link para trabalho voluntário no combate à Covid-19.
- Solicitação de providência para divulgação no Youtube do Congresso Luso-Brasileiro de Logística.
- Solicitação de pesquisa histórica sobre Praça Possidônio Joaquim de Oliveira.

- Solicitação de pesquisa histórica sobre Clube da Comunidade Kalil Alle Mamede.
- Solicitação de informação sobre o Imposto sobre Serviço.
- Solicitação de informação sobre o andamento do Projeto de Lei nº 00154/2020.
- Solicitação de providência para limpeza das ruas em meio a Covid-19.
- Solicitação de informação sobre auxílios emergenciais além do fornecimento de cestas básicas.
- Solicitação de informação sobre aplicativo ou página que notifique sobre Projetos de Lei em tramitação.
- Solicitação de informação sobre curso de acolhimento para população LGBT.
- Solicitação de informação sobre possível contaminação de Covid-19 em funcionários da CMSP.
- Solicitação de informação sobre atendimento presencial dos gabinetes.
- Solicitação de informação sobre workshop agendado para março.
- Solicitação de informação sobre Sessão homenageando do Dia do Maçom.
- Solicitação de informação sobre afastamento remunerado.
- Reclamação sobre falta de empenho dos gabinetes no combate ao trabalho análogo ao escravo presente no Município.
- Solicitação de providência para agilidade na produção do material legislativo escrito em braile.
- Solicitação de informação sobre as atividades desenvolvidas pelos vereadores.
- Solicitação de informação do endereço do Diretório do Partido Republicano.
- Solicitação de cópia do contrato de prestação de serviço entre empresa e vereadora.
- Solicitação de informação sobre a continuidade das obras na Avenida Roberto Marinho.
- Solicitação de informação sobre andamento do Projeto de Lei nº 641/2017.
- Solicitação de informação de telefone do gabinete de vereador.

- Solicitação de informação sobre presença de munícipes nas reuniões da CMSP.
- Duas solicitações de informação sobre cursos no Restaurante Escola da CMSP.
- Duas solicitações de impressão da ementa de curso da Escola do Parlamento.
- Solicitação de inscrição em curso da Escola do Parlamento.
- Solicitação de informação sobre vereador e número do gabinete.
- Solicitação de cópia de currículo profissional.
- Solicitação de providência para retirada de nome em reportagem feita pela CMSP.
- Solicitação de envio de documentos para e-mail pessoal.
- Solicitação de cópia de protocolo do INSS.
- Solicitação de informação sobre ensino de idiomas em escolas públicas.
- Solicitação de informação sobre logradouros de São Paulo.
- Solicitação de poda de árvores.
- Solicitação de confirmação de telefone de vereador.
- Solicitação de informação sobre normalidade do canal do TV Câmara.

Manifestações Sugerindo Leis e Projetos de Lei

- Sugestão de Projeto de Lei para obtenção de descontos em boletos que sejam pagos antes da data de vencimento.
- Sugestão de Projeto de Lei para que as faixas em vias públicas sejam bem sinalizadas e visíveis.

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 Março de 2020**, 55 (Cinquenta e Cinco) 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	646
25326	Vandalismo	07/11/2017	07/11/2017	610
25435	Setores CMSP	06/03/2018	06/03/2018	525
28170	Setores CMSP	27/03/2018	27/03/2018	510
28946	Mídia	02/05/2018	04/05/2018	482
30217	Setores CMSP	26/06/2018	28/06/2018	443
32257	Setores CMSP	27/09/2018	01/10/2018	348
766	Setores CMSP	07/12/2018	07/12/2018	307
4521	Setores CMSP	01/07/2019	01/07/2019	181
4845	Setores CMSP	24/07/2019	14/08/2019	149
4634	Setores CMSP	05/07/2019	20/08/2019	145
5706	Setores CMSP	09/09/2019	09/09/2019	131
5777	Setores CMSP	12/09/2019	12/09/2019	128
5828	Setores CMSP	16/09/2019	16/09/2019	126
5953	Setores CMSP	27/09/2019	27/09/2019	117
6019	Setores CMSP	07/10/2019	07/10/2019	110
6096	Setores CMSP	14/10/2019	16/10/2019	103

6376	Setores CMSP	07/11/2019	07/11/2019	88
6389	Setores CMSP	11/11/2019	11/11/2019	86
6453	Setores CMSP	18/11/2019	18/11/2019	82
6518	Setores CMSP	25/11/2019	25/11/2019	78
6539	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	76
6540	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	76
6541	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	76
6542	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	76
6543	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	76
6544	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	76
6545	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	76
6702	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	64
6703	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	64
6706	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	64
6722	Setores CMSP	17/12/2019	17/12/2019	62
7206	Setores CMSP	06/02/2020	06/02/2020	35
7278	Setores CMSP	11/02/2020	11/02/2020	32
7499	Setores CMSP	02/03/2020	02/03/2020	22
7553	Setores CMSP	05/03/2020	05/03/2020	19
7585	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	17
7591	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	17
7598	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	17
7608	Setores CMSP	10/03/2020	10/03/2020	16
7618	Setores	10/03/2020	10/03/2020	16

	CMSP			
7635	Setores CMSP	11/03/2020	11/03/2020	15
7668	Setores CMSP	13/03/2020	13/03/2020	13
7682	Setores CMSP	16/03/2020	16/03/2020	12
7695	Setores CMSP	18/03/2020	18/03/2020	10
7718	Setores CMSP	20/03/2020	20/03/2020	8
7743	Setores CMSP	23/03/2020	23/03/2020	7
7744	Setores CMSP	23/03/2020	23/03/2020	7
7755	Setores CMSP	24/03/2020	24/03/2020	6
7766	Setores CMSP	24/03/2020	24/03/2020	6
7780	Setores CMSP	25/03/2020	25/03/2020	5
7807	Setores CMSP	28/03/2020	28/03/2020	2
7808	Setores CMSP	28/03/2020	28/03/2020	2
7809	Setores CMSP	29/03/2020	29/03/2020	2
7826	Setores CMSP	30/03/2020	30/03/2020	2

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Março de 2020.

A Ouvidoria já solucionou 92% dos atendimentos gerados em Março, tendo apenas 6% das manifestações ainda em andamento e 2% pendentes de triagem.

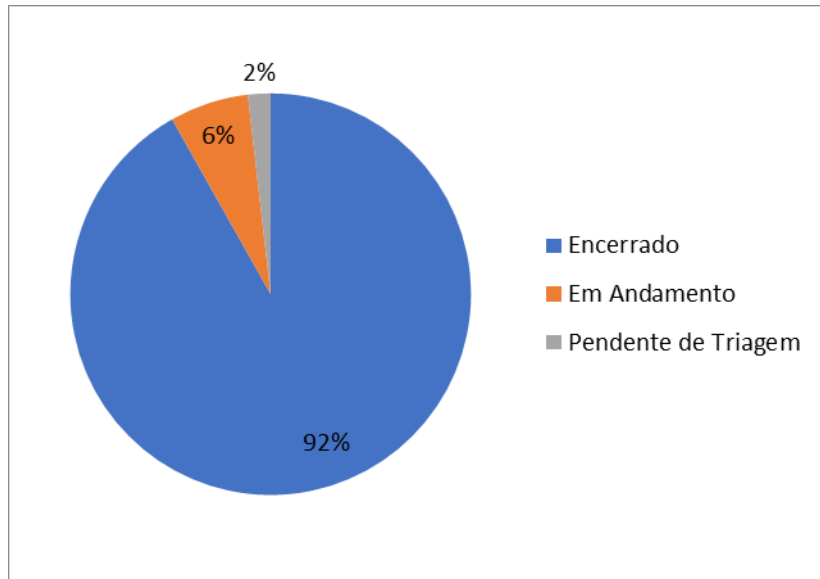


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Dezembro

José Mauro da Silva
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 31 de Março 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:

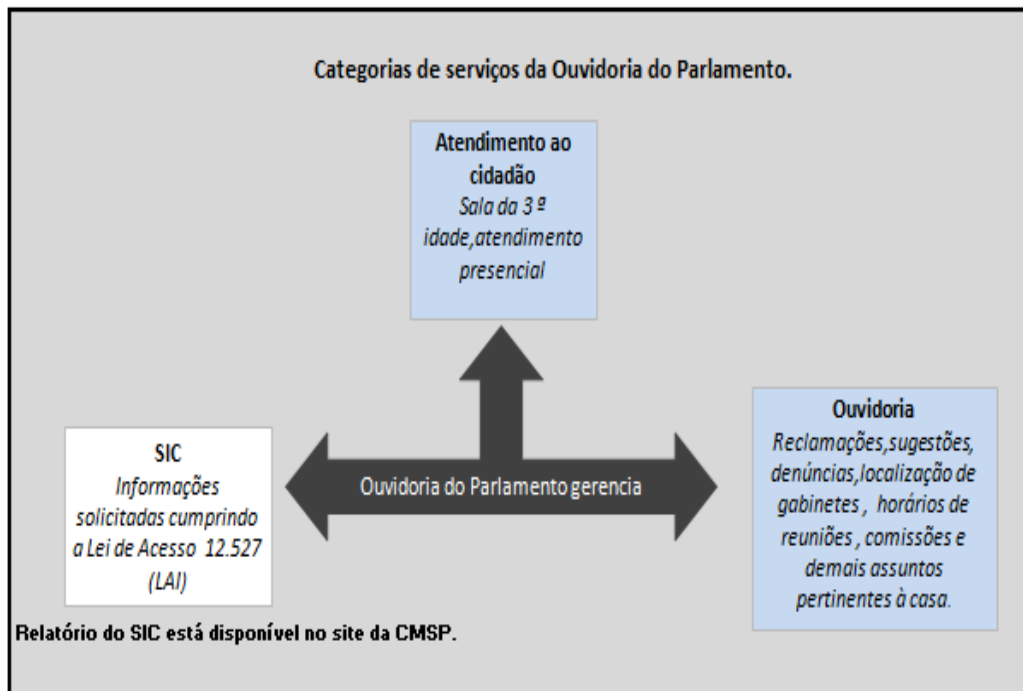


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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

