



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Maio 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 Andreolli 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)

Sumário

| | |
|--|----|
| Mesa Diretora | i |
| Equipe da Ouvidoria | ii |
| Apresentação | 1 |
| Apresentação de Dados..... | 3 |
| Manifestações do Mês | 9 |
| 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 e 31 de maio de 2020** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 173 manifestações.

Para conter o avanço da pandemia da Covid-19 e por força dos Atos nºs 1461, 1462, 1463 e 1464/2020 o atendimento presencial foi suspenso.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo WhatsApp, totalizando 62% das manifestações, seguido pelo e-mail com 26%, pelo Portal do Cidadão com 11% e telefone com 1%.

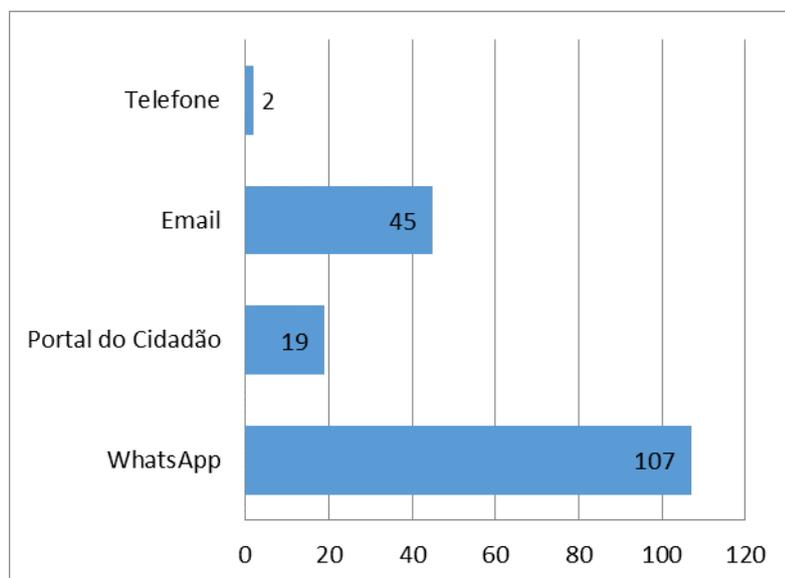


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

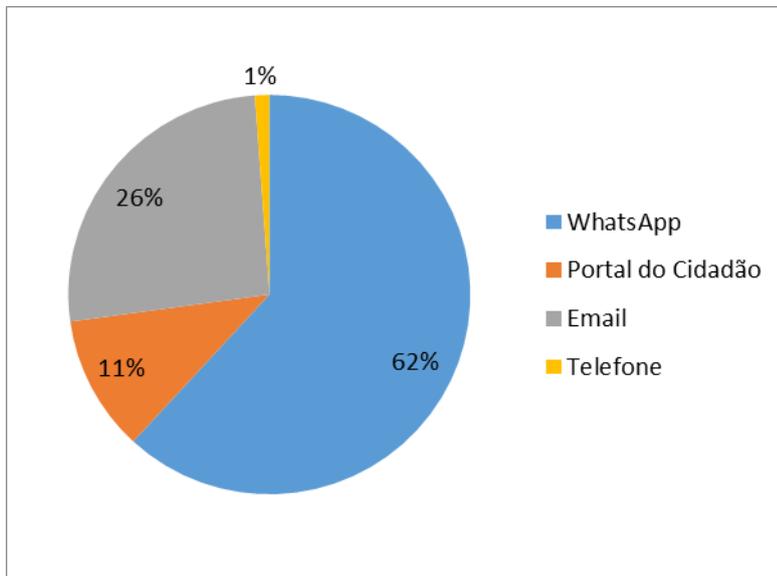


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em maio, 25% dos atendimentos foram realizados por mulheres, 26% por homens, 28% não informaram podendo ser de anônimos ou instituições e 21% foram classificados como outros.

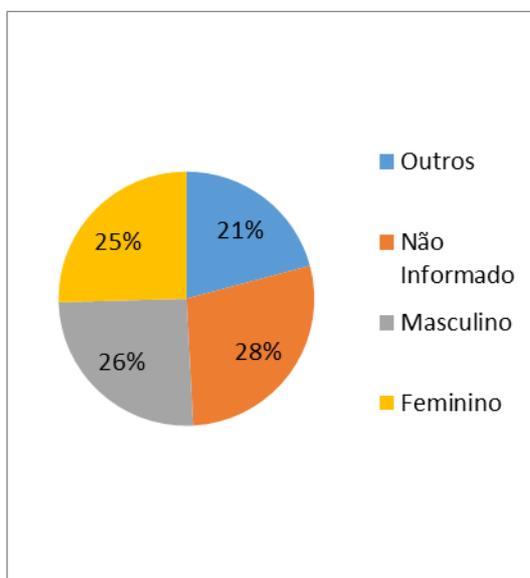


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Zona Norte e Zona Leste da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram o Zona Norte com 13%, na Zona Leste com 13% e Zona Sul com 11%, além de 54% que optaram por não informar a sua região.

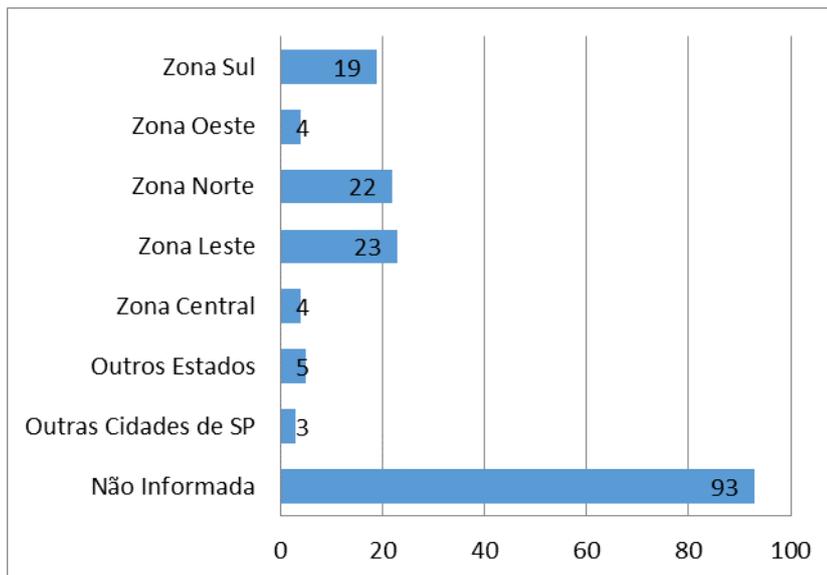


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

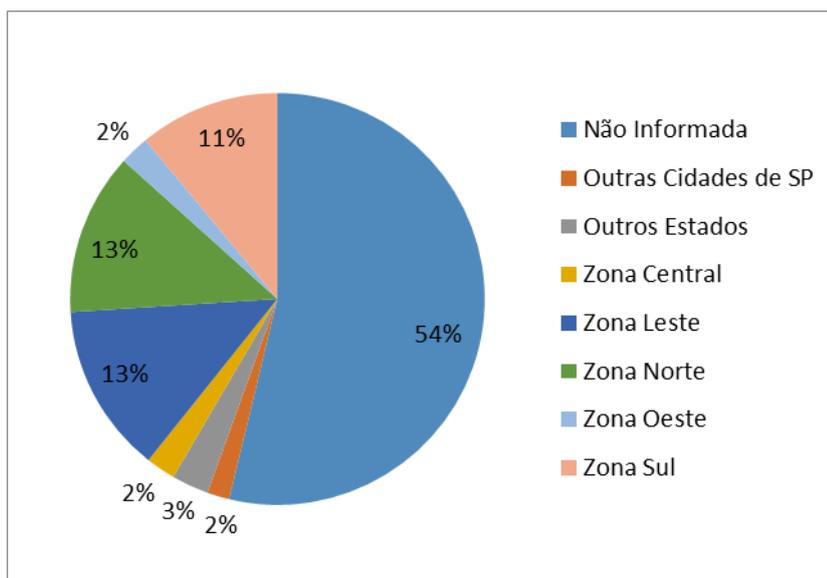


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de informações e solicitações de providências, correspondendo a 53% e 20%, respectivamente.

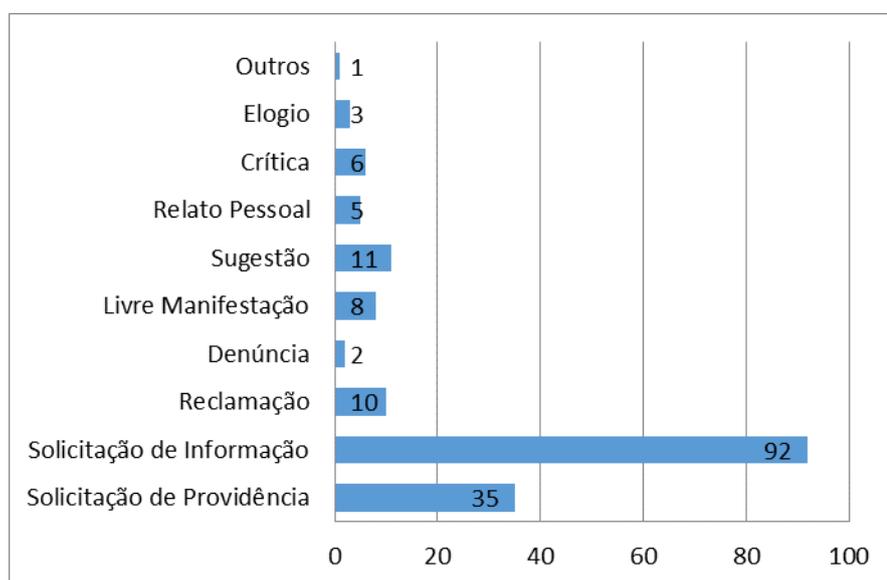


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

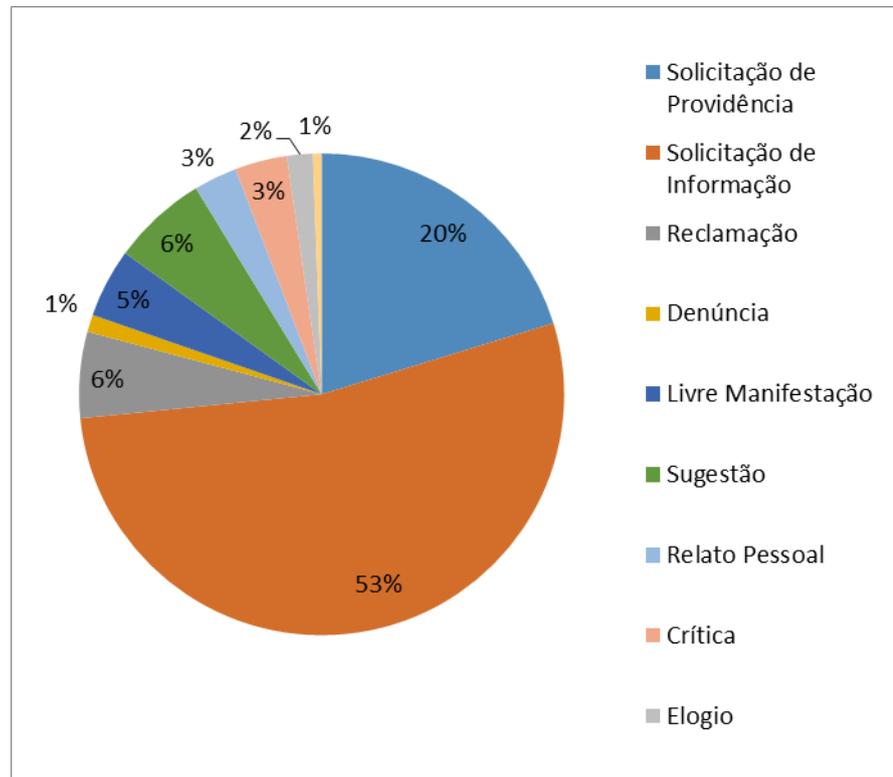


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 68 e em seguida Portal PMSP-156 com 33. Destaca-se ainda que a sigla **PMSP** é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

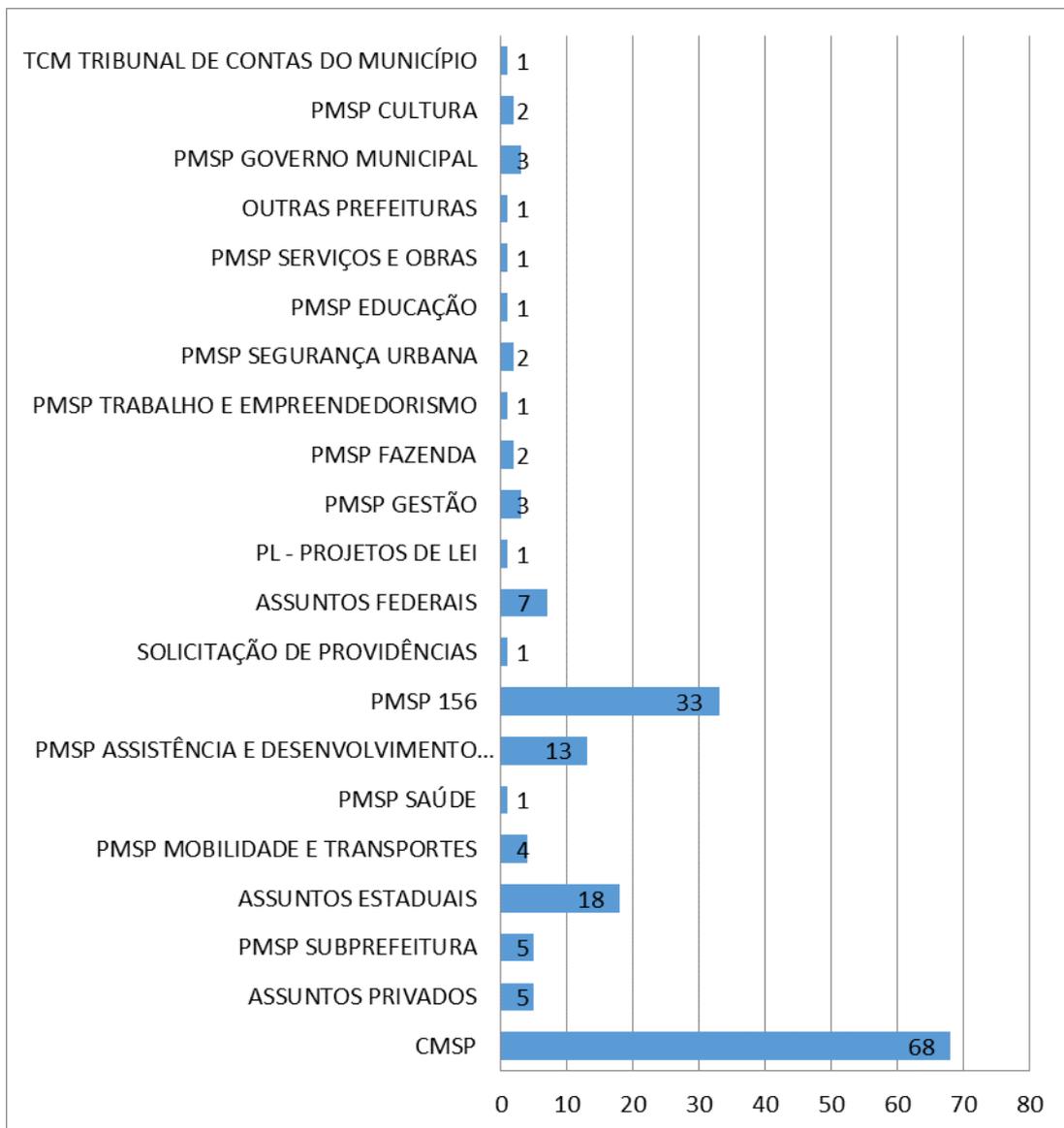


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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 maio, 85% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 15% foram encaminhados para atendimento externo.

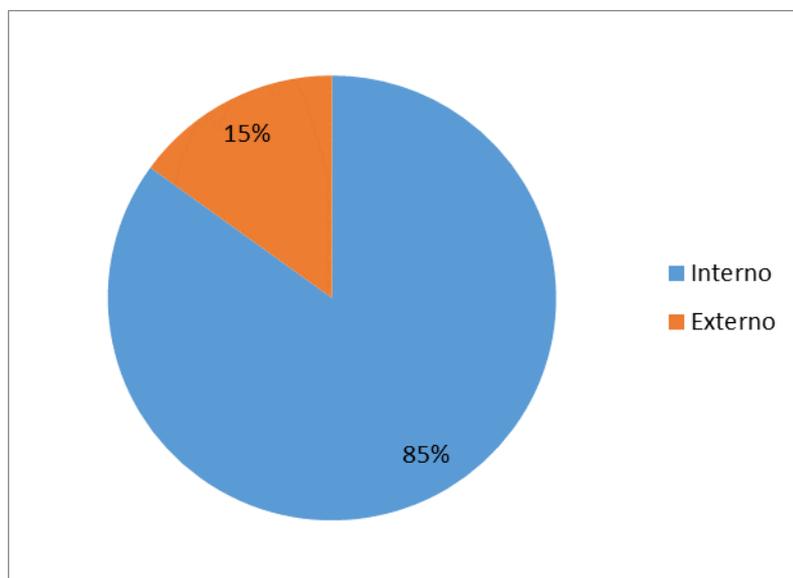


Gráfico 9 – Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federal

ASSUNTOS ESTADUAIS

- Sugestão de bloqueio das estradas para o combate da COVID-19.
- Crítica à decretação do super feriado de 21 a 25 de maio e a consequente ida de pessoas para o Litoral do Estado de São Paulo.
- Duas solicitações de providência referente a comércios não essenciais abertos durante o período de quarentena.
- Solicitação de informações referentes a flexibilização da quarentena em determinadas regiões do Estado de São Paulo.
- Solicitação de informação referente ao Projeto de Lei nº

203/2020 que trata de descontos nas mensalidades escolares em período de pandemia.

- Reclamação referente às aulas de Educação à Distância durante o período de pandemia e ao não recebimento do material didático completo.
- Livre manifestação referente a impeachment do governador do Estado de São Paulo.
- Solicitação de informação referente ao acesso às aulas no Centro de Mídia da Educação de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre a distribuição de cestas básicas pelo governo.
- Solicitação de informação sobre campanhas de doação de alimentos no Estado da Bahia.
- Sugestão referente ao combate da COVID-19.
- Solicitação de informação sobre vagas de emprego na Comlurb para ex-funcionário na Prefeitura do Estado do Rio de Janeiro.
- Reclamação sobre a realização de bailes funk e de tabacarias abertas durante a pandemia da COVID-19 em descumprimento ao Decreto nº 64.881/2020.
- Solicitação de informação sobre auxílio merenda.
- Duas solicitações de informação sobre a reabertura das igrejas para o período pós-quarentena no Estado de São Paulo.
- Relato pessoal sobre agressão e abuso sexual em presídio.
- Reclamação sobre o descumprimento do Decreto nº 64.881/2020 no bairro Chácara Santa Maria, na Zona Sul da Cidade.

ASSUNTOS FEDERAIS

- Solicitação de informação sobre o motivo de o auxílio emergencial do Governo Federal ter sido negado.
- Reclamação sobre auxílio emergencial do Governo Federal constar “em análise” e sobre pedido de aposentadoria.
- Sugestão de auxílio emergencial de um salário mínimo.
- Sugestão de pulverização de ar quente nas ruas da Cidade de São Paulo visando o combate a COVID-19.
- Solicitação de informação para obtenção do auxílio emergencial do Governo Federal.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Solicitação de informação sobre reparo de asfalto no Bairro Vila Dalila.
- Solicitação de informação sobre o Auxílio Emergencial.
- Reclamação dirigida à Subprefeitura da Casa Verde/Cachoeirinha.
- Três manifestações sobre a falta de comprometimento, da população com o isolamento social.
- Três solicitações de informação sobre o PPI-2020 para pagamento do IPTU.
- Duas solicitações de providência sobre fechamento de comércios, como medida de prevenção.
- Solicitação de informação referente ao auxílio merenda das escolas.
- Sugestão de inclusão das autoescolas na reabertura dos comércios. Sugere também o retorno dos exames práticos e teóricos com restrição de quantidade de candidatos, a isenção ou redução do IPVA para veículos cadastrados no SAE do Detran de São Paulo.
- Duas solicitações de providência sobre pessoas em situação de rua no Bairro da Mooca.
- Nove solicitações de informação sobre o rodízio de veículos na Cidade.
- Solicitação de informação sobre pagamento de IPVA com a implantação do rodízio em dias alternados.
- Duas solicitações de providência sobre a falta de segurança na Região da Nova Luz.
- Seis solicitações de informações sobre programas sociais como o auxílio desemprego e sobre doações de cestas básicas.
- Solicitação de informação sobre lombadas em vias públicas construídas de forma irregular.
- Solicitação de informação sobre o imposto TRSS.
- Crítica sobre importunação no Centro de Acolhida Casa Florescer.

- Duas solicitações de providência sobre perturbação do sossego em virtude da existência de estabelecimentos abertos 24 horas com consumo excessivo de álcool, narguilé e usuários sem máscara de proteção.
- Solicitação de informação sobre maus-tratos de animais.
- Solicitação de providência para reparos em calçadas de condomínios na Vila Mariana. Informa que a empresa prestadora de serviços de recapeamento danificou algumas calçadas com piche.
- Solicitação de esclarecimento de dúvida sobre como proceder para encaminhamento de abaixo-assinado por importunação de sossego.
- Duas solicitações de providência em obra irregular.
- Solicitação de informação sobre abertura dos comércios.

PMSP Assistência Social

- Solicitação de informação para auxílio para busca de vaga de emprego.
- Solicitação de providência para ajuda à população vulnerável na Região de Santo Amaro, no Bairro Cidade Ipava.
- Duas solicitações de informação sobre telefones de contato do Cras.
- Cinco solicitações de informação sobre programas sociais do governo para obtenção de cestas básicas.
- Solicitação de providência para recolhimento de pessoas em situação de rua no Bairro da Mooca.
- Solicitação de informação sobre o Auxílio Bolsa Família.
- Relato pessoal sobre dificuldade com custos de locomoção e tratamento de pessoas idosas diante da pandemia.
- Solicitação de informação sobre uniforme escolar e cartão alimentação.

PMSP Cultura

- Relato pessoal sobre desenvolvimento de atividades culturais.
- Solicitação de informação sobre o Plano Municipal de Cultura.

PMSP Educação

- Solicitação de reforma na EMEI Dante Moreira Leite, localizada no Parque Fernanda, DRE Campo Limpo, que está interdita.

PMSP Fazenda

- Solicitação de informação sobre PPI para pagamento de IPTU em atraso.
- Solicitação de informação sobre IPTU adulterado.

PMSP Gestão

- Crítica à implantação do novo rodízio de veículos.
- Solicitação de intervenção contra o rodízio veicular em dias alternados.
- Solicitação de informação referente ao decreto de funcionamento das igrejas durante a quarentena.

PMSP Governo Municipal

- Denúncia encaminhada à Procuradoria Geral do Município.
- Solicitação de informação sobre consulta médica de gestante nos dias alternados do rodízio veicular, que impossibilita o automóvel de transitar pela cidade.
- Livre manifestação sobre afastamento do prefeito Bruno Covas de seu cargo.

PMSP Mobilidade e Transporte.

- Solicitação de informação sobre a restrição da circulação de veículos de carga e descarga durante o rodízio de veículos em dias alternados.
- Solicitação de informação sobre a circulação dos veículos de Pessoas com Deficiência durante o rodízio em dias alternados.
- Pedido de esclarecimento sobre a utilização do canal da Ouvidoria da CMSP para sugestões de trânsito.
- Solicitação de providência para a retirada de faixa de pedestre em frente a uma residência, que está impedindo a entrada e saída de veículo da proprietária.

PMSP Saúde

- Solicitação de providência em virtude da falta e obtenção de

medicamentos de alto custo.

PMSP Segurança Urbana

- Denúncia sobre a falta de fiscalização em praças públicas durante o período de isolamento social.
- Solicitação de informação sobre como solicitar ronda policial em terreno da prefeitura.

PMSP Serviços e Obras

- Solicitação de construção bueiros.

PMSP Trabalho e Empreendedorismo

- Solicitação de informação para obtenção de emprego.

PMSP Subprefeituras

- Solicitação de melhorias nas ruas do Jardim Progresso, regularização fundiária e construção da Praça Palmeiras.
- Reclamação sobre falta de higiene em feira livre.
- Reclamação referente a destino de quadra esportiva para utilização de escola de samba.
- Solicitação de retirada de caçamba de lixo colocada pela Subprefeitura do Aricanduva em frente imóvel residencial.
- Solicitação de informação sobre cobrança para regularização fundiária no Bairro Jardim da Conquista II, em Perus.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação de informação sobre convocações e convites a membros do Poder Executivo que foram protocoladas.
- Denúncia contra vereadores que estariam se passando por prefeito e pedindo votos.
- Duas solicitações de informação sobre atividades na Escola do Parlamento sobre a Covid-19.
- Solicitação de informação sobre vaga de emprego na CMSP.
- Duas solicitações de informação sobre eventos online da CMSP.

- Solicitação de interferência dos vereadores junto ao prefeito para avaliar a implantação do rodízio em dias alternados na Cidade.
- Duas sugestões para reavaliação do rodízio de carros na Cidade.
- Solicitação de investigação no Hospital Municipal Brasilândia
- Sugestão da retirada por um ano das pessoas negativadas no sistema SPC Serasa.
- Três reclamações referentes a vereadores da CMSP.
- Solicitação de informação para participar de audiência online.
- Cinco solicitações de informação sobre Projetos de Lei.
- Elogio sobre os investimentos tributários arrecadados para o combate a COVID-19
- Solicitação de informação referente ao Auxílio Emergencial.
- Solicitação de providência para intervenção em ações do prefeito de São Paulo.
- Reclamação sobre o rodízio de veículos na Cidade.
- Elogio aos vereadores da CMSP pela diminuição de seus salários e verbas de gabinetes.
- Solicitação de implantação de saneamento básico em bairro.
- Solicitação de informação sobre o abatimento no valor do IPTU com base no Decreto nº 59.311.
- Solicitação de informação para obter o número de Projetos de Lei.
- Solicitação de informação sobre rompimento de contratos de PPI para pagamento do IPTU.
- Solicitação de verificação de problema em link institucional.
- Duas solicitações de contato com vereador.
- Sugestão referente ao Decreto nº 59.450.
- Reclamação referente ao Decreto nº 59.450.
- Três solicitações de informação sobre o Decreto nº 59.450.
- Livre manifestação referente a vereadores.
- Duas reclamações referentes a transmissão da TV Câmara.
- Reclamação referente a Projeto de Lei.
- Duas reclamações referentes ao não recebimento de resposta de protocolo.
- Duas solicitações de informações referentes aos gastos dos vereadores.
- Solicitação de informação referente a atividades da CMSP.

- Solicitação de informação referente aos salários dos vereadores.
- Solicitação de informação sobre descarte de documentos na CMSP.
- Solicitação de informação referente à quantidade de funcionários nos gabinetes dos vereadores
- Solicitação da relação de documentos para dar entrada no INSS.
- Solicitação de informação referente aos salários dos servidores da CMSP.
- Sugestão de Projeto de Lei.
- Solicitação de informação referente à diminuição da circulação de ônibus durante a quarentena na Cidade.
- Solicitação de informação referente a servidor da CMSP.
- Solicitação de informação sobre homenagem prestada pela CMSP.

Assuntos Privados

- Solicitação de informação sobre emprego nos serviços Atende ou Ligado.
- Solicitação de Wi-Fi gratuito em bairro.
- Três relatos pessoais.
- Pedido de doação.

Solicitação de Providência

- Solicitação de providência direcionada a vereador.

Manifestações Sugerindo Leis e Projetos de Lei

- Solicitação de informação sobre o PL nº 282, de 2020, aprovado pela Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo.

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 maio de 2020**, 63 (SESSENTE E TRÊS) 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 | 705 |
| 25326 | Vandalismo | 07/11/2017 | 07/11/2017 | 669 |
| 25435 | Setores CMSP | 06/03/2018 | 06/03/2018 | 584 |
| 28170 | Setores CMSP | 27/03/2018 | 27/03/2018 | 569 |
| 28946 | Mídia | 02/05/2018 | 04/05/2018 | 541 |
| 30217 | Setores CMSP | 26/06/2018 | 28/06/2018 | 502 |
| 32257 | Setores CMSP | 27/09/2018 | 01/10/2018 | 435 |
| 766 | Setores CMSP | 07/12/2018 | 07/12/2018 | 386 |
| 4521 | Setores CMSP | 01/07/2019 | 01/07/2019 | 240 |
| 4845 | Setores CMSP | 24/07/2019 | 14/08/2019 | 208 |
| 4634 | Setores CMSP | 05/07/2019 | 20/08/2019 | 204 |
| 5706 | Setores CMSP | 09/09/2019 | 09/09/2019 | 190 |
| 5777 | Setores CMSP | 12/09/2019 | 12/09/2019 | 187 |
| 5828 | Setores CMSP | 16/09/2019 | 16/09/2019 | 185 |
| 5953 | Setores CMSP | 27/09/2019 | 27/09/2019 | 176 |
| 6019 | Setores CMSP | 07/10/2019 | 07/10/2019 | 170 |
| 6096 | Setores CMSP | 14/10/2019 | 16/10/2019 | 163 |
| 6376 | Setores CMSP | 07/11/2019 | 07/11/2019 | 147 |

| | | | | |
|------|-----------------|------------|------------|-----|
| 6389 | Setores CMSP | 11/11/2019 | 11/11/2019 | 145 |
| 6453 | Setores CMSP | 18/11/2019 | 18/11/2019 | 140 |
| 6518 | Setores CMSP | 25/11/2019 | 25/11/2019 | 135 |
| 6539 | Setores CMSP | 27/11/2019 | 28/11/2019 | 132 |
| 6540 | Setores CMSP | 27/11/2019 | 28/11/2019 | 132 |
| 6541 | Setores CMSP | 27/11/2019 | 28/11/2019 | 132 |
| 6542 | Setores CMSP | 27/11/2019 | 28/11/2019 | 132 |
| 6543 | Setores CMSP | 27/11/2019 | 28/11/2019 | 132 |
| 6544 | Setores CMSP | 27/11/2019 | 28/11/2019 | 132 |
| 6545 | Setores CMSP | 27/11/2019 | 28/11/2019 | 132 |
| 6702 | Setores CMSP | 13/12/2019 | 13/12/2019 | 121 |
| 6703 | Setores CMSP | 13/12/2019 | 13/12/2019 | 121 |
| 6706 | Setores CMSP | 13/12/2019 | 13/12/2019 | 121 |
| 6722 | Setores CMSP | 17/12/2019 | 17/12/2019 | 119 |
| 7206 | Setores CMSP | 06/02/2020 | 06/02/2020 | 82 |
| 7278 | Setores CMSP | 11/02/2020 | 11/02/2020 | 79 |
| 7499 | Setores CMSP | 02/03/2020 | 02/03/2020 | 65 |
| 7553 | Setores CMSP | 05/03/2020 | 05/03/2020 | 62 |
| 7585 | Setores CMSP | 09/03/2020 | 09/03/2020 | 60 |
| 7591 | Setores CMSP | 09/03/2020 | 09/03/2020 | 60 |
| 7598 | Setores CMSP | 09/03/2020 | 09/03/2020 | 60 |
| 7608 | Setores CMSP | 10/03/2020 | 10/03/2020 | 59 |
| 7618 | Setores CMSP | 10/03/2020 | 10/03/2020 | 59 |
| 7635 | Setores | 11/03/2020 | 11/03/2020 | 58 |

| | | | | |
|------|-----------------|------------|------------|----|
| | CMSP | | | |
| 7668 | Setores CMSP | 13/03/2020 | 13/03/2020 | 56 |
| 7695 | Setores CMSP | 18/03/2020 | 18/03/2020 | 53 |
| 7718 | Setores CMSP | 20/03/2020 | 20/03/2020 | 51 |
| 7743 | Setores CMSP | 23/03/2020 | 23/03/2020 | 50 |
| 7744 | Setores CMSP | 23/03/2020 | 23/03/2020 | 50 |
| 7755 | Setores CMSP | 24/03/2020 | 24/03/2020 | 49 |
| 7766 | Setores CMSP | 24/03/2020 | 24/03/2020 | 49 |
| 7780 | Setores CMSP | 25/03/2020 | 25/03/2020 | 48 |
| 7807 | Setores CMSP | 28/03/2020 | 28/03/2020 | 45 |
| 7809 | Setores CMSP | 29/03/2020 | 29/03/2020 | 45 |
| 7826 | Setores CMSP | 30/03/2020 | 30/03/2020 | 45 |
| 7855 | Setores CMSP | 03/04/2020 | 03/04/2020 | 41 |
| 7904 | Setores CMSP | 14/04/2020 | 14/04/2020 | 34 |
| 7915 | Setores CMSP | 15/04/2020 | 15/04/2020 | 33 |
| 7917 | Setores CMSP | 15/04/2020 | 15/04/2020 | 33 |
| 7924 | Setores CMSP | 17/04/2020 | 17/04/2020 | 31 |
| 7925 | Setores CMSP | 17/04/2020 | 17/04/2020 | 31 |
| 7961 | Setores CMSP | 27/04/2020 | 27/04/2020 | 25 |
| 8011 | Setores CMSP | 06/05/2020 | 07/05/2020 | 17 |
| 8026 | Setores CMSP | 07/05/2020 | 11/05/2020 | 15 |

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de maio de 2020

A Ouvidoria já solucionou 94% dos atendimentos gerados em maio, tendo apenas 5% das manifestações que ainda estão em andamento e 1% encontram-se pendentes de triagem.

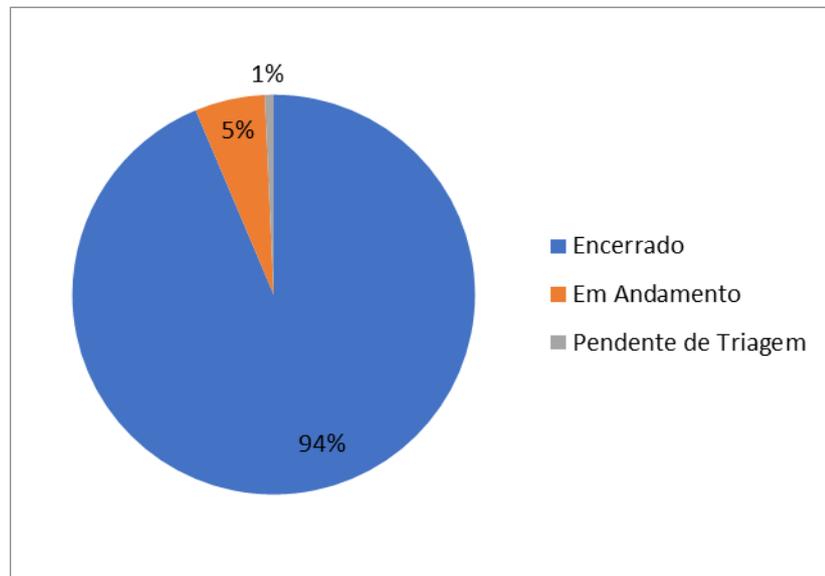


Gráfico 9 - Situação dos Atendimentos de Dezembro

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

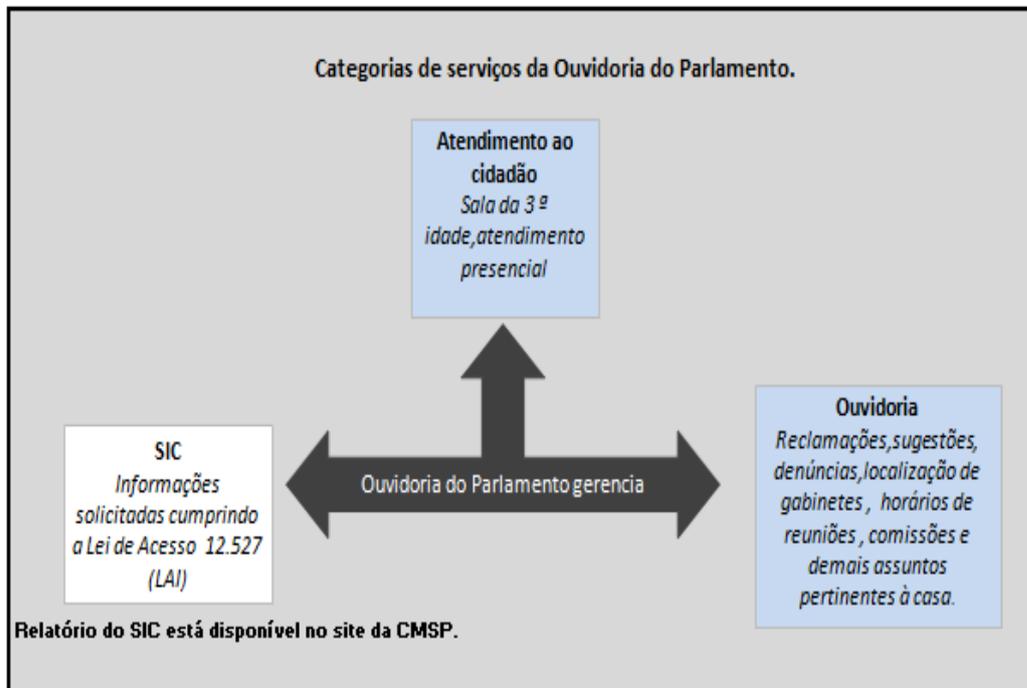


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

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, localizado no Viaduto Jacareí, 100, 2º andar, Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900. Horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira, 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-feira, 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

