



# Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

## Relatório Mensal Junho 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](mailto: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**

Ouvidora Adjunta 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)

## 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.....	18
Manifestações Pendentes .....	19
Modalidades de Atendimento.....	23
Canais de Atendimento da Ouvidoria .....	25

## **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 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 as respectivas 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 30 de junho de 2020** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 157 manifestações.

**Para conter o avanço da pandemia da Covid-19 e por força dos Atos nºs 1.461, 1.462, 1.463 e 1.464/2020 o Atendimento Presencial foi suspenso.**

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo WhatsApp, totalizando 50% das manifestações, seguido pelo e-mail com 27%, pelo Portal do Cidadão com 15% e telefone com 8%.

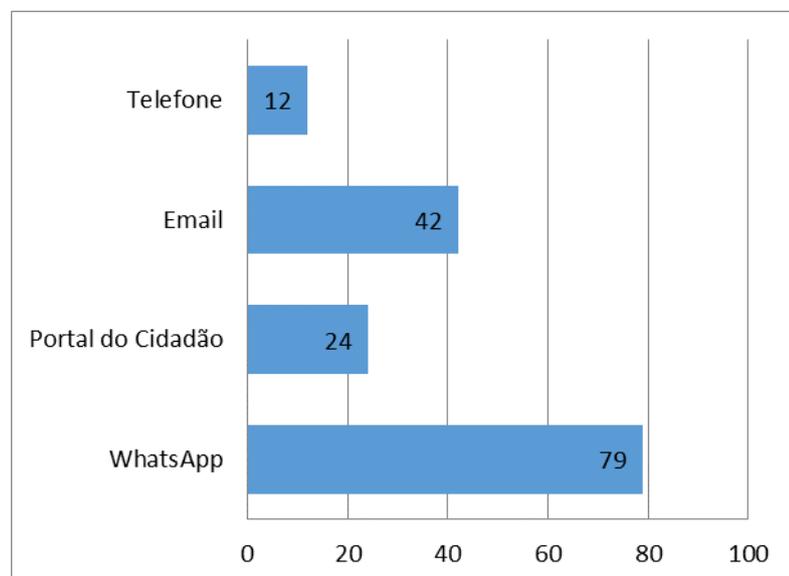


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

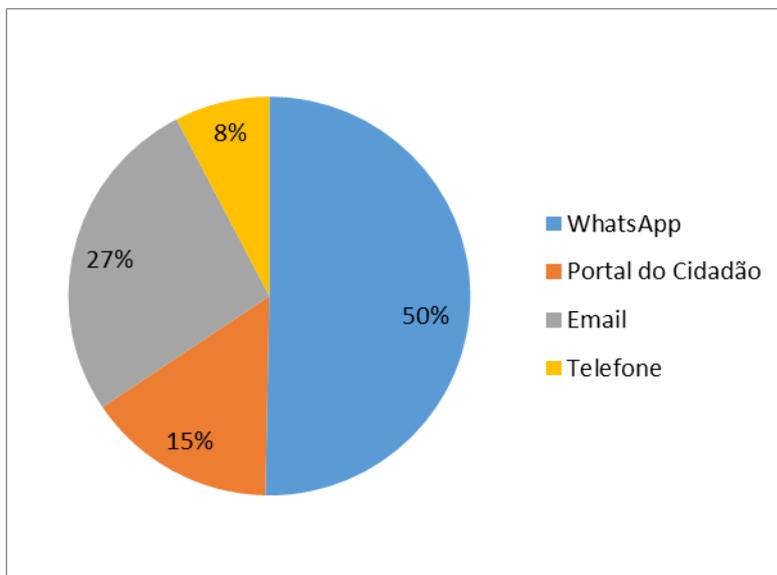


Gráfico 2 – Canais de Atendimento

Em junho, 42% dos atendimentos foram realizados por homens, 27% por mulheres, 25% não informaram podendo ser de anônimos ou instituições e 6% foram classificados como outros.

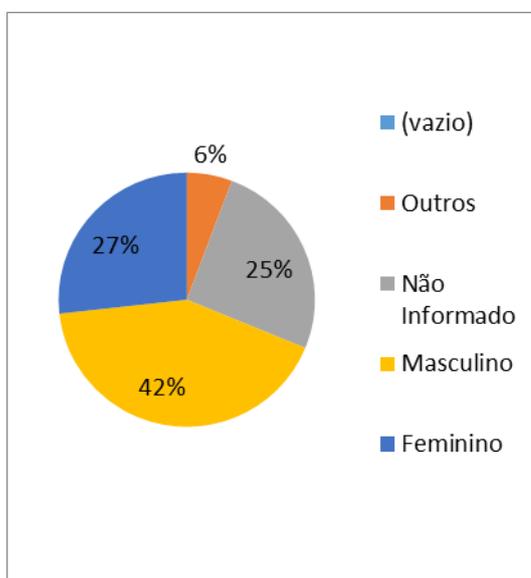


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações foram oriundas da Zona Oeste e Zona Leste da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram a Zona Oeste com 9%, na Zona Leste com 8% e Zona Sul com 6%, além de 61% que optaram por não informar a sua região.

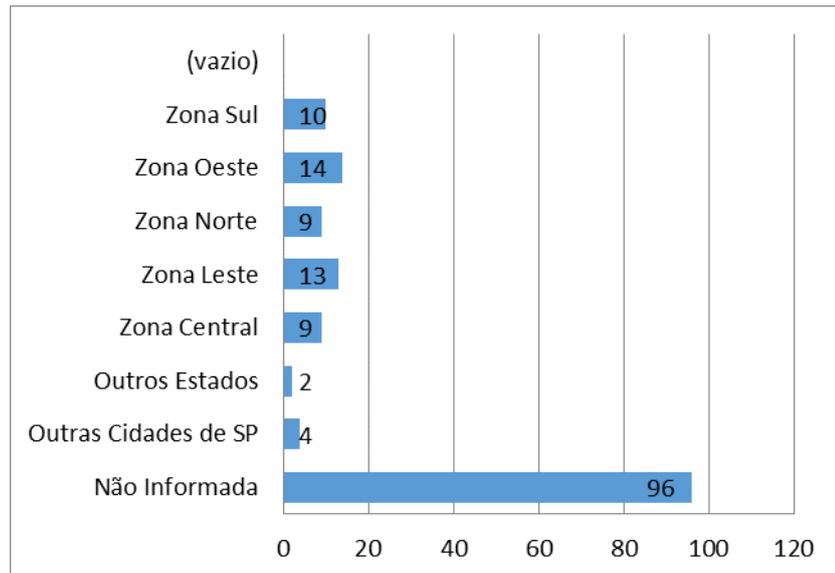


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

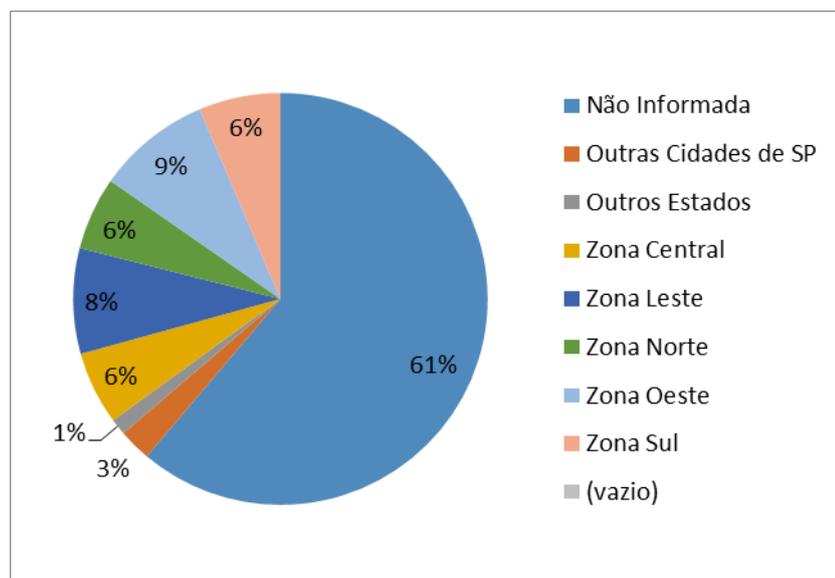


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de informações e solicitações de providências, correspondendo a 55% e 20%, respectivamente.

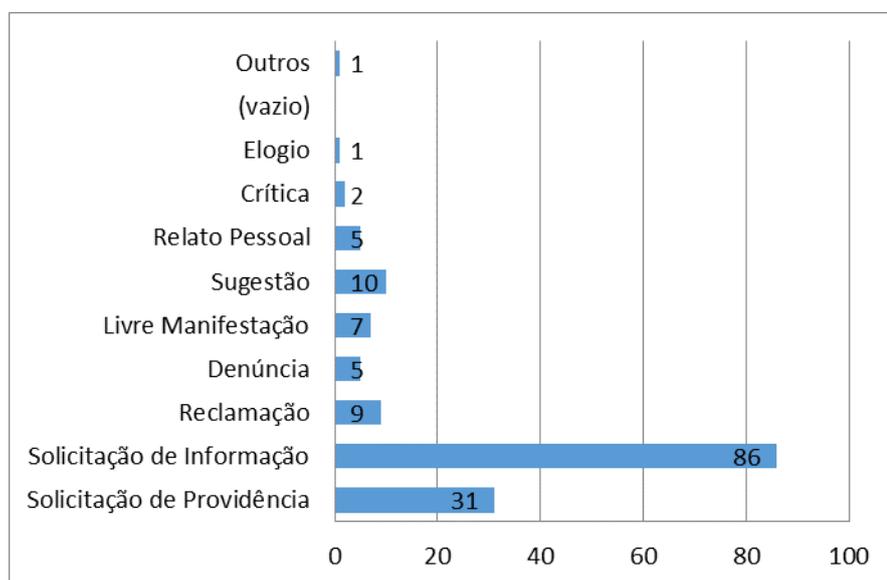


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

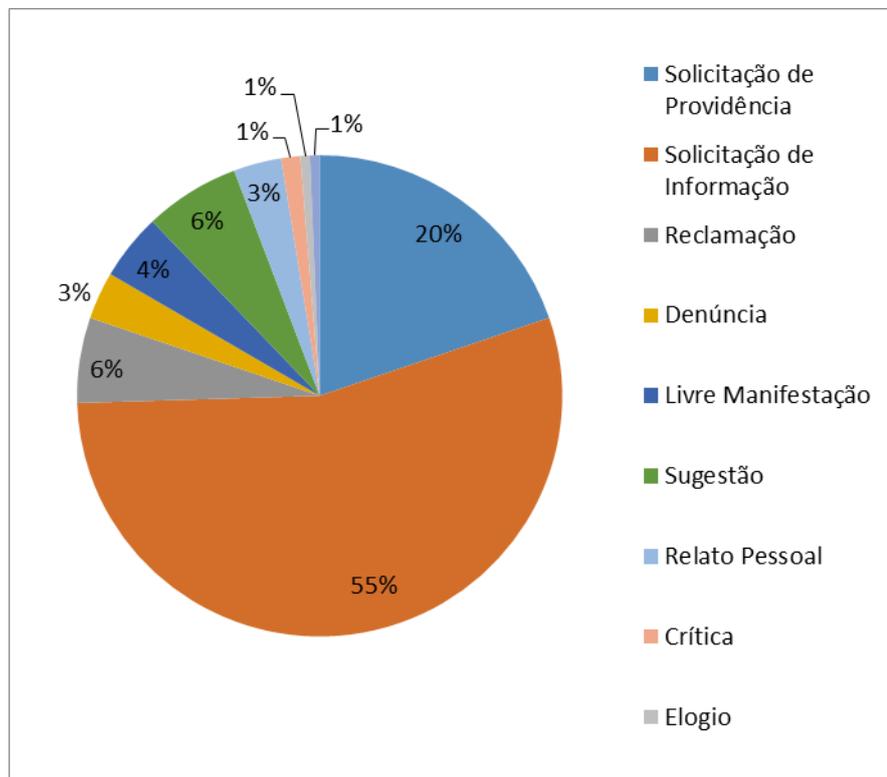


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 63 e em seguida PMSP 156 com 26. Destaca-se ainda que a sigla **PMSP** é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

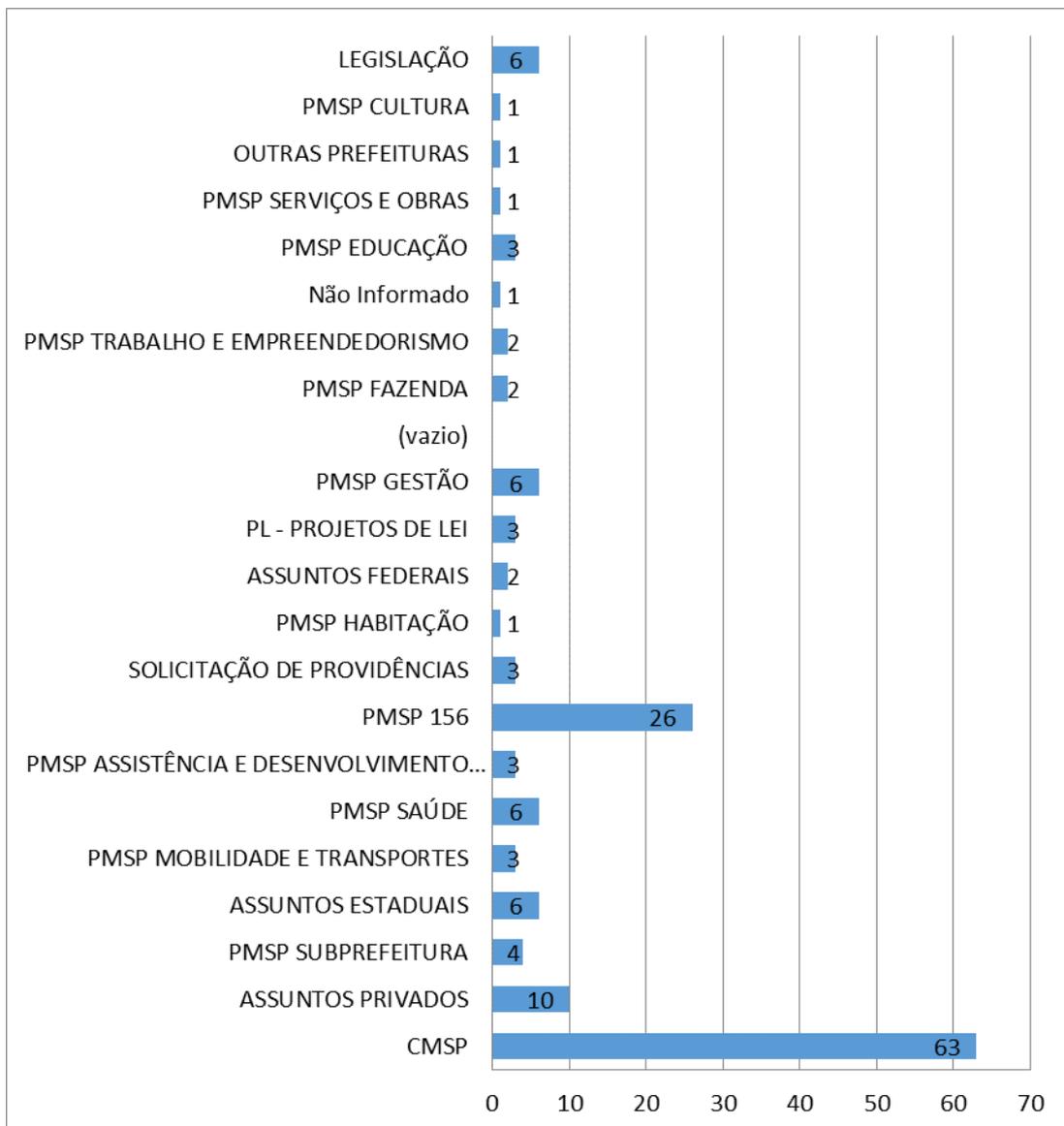


Gráfico 8 – Classificação de Competência

## 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 junho, 95% das manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara, enquanto 3% foram encaminhados para atendimento externo.

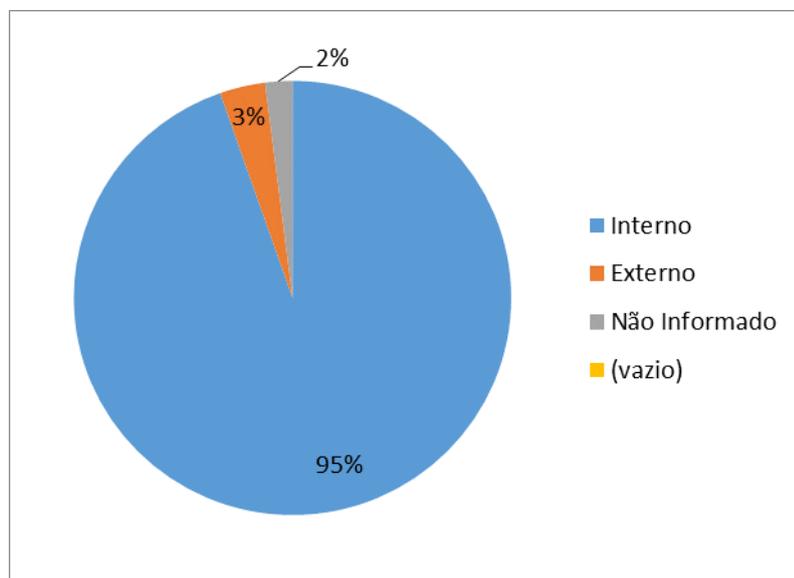


Gráfico 9 – Encaminhamentos

### Manifestações Pertinentes às Esferas Estadual e Federal

#### ASSUNTOS ESTADUAIS

- Solicitação de informação sobre testes da vacina contra a Covid-19.
- Reclamação sobre problemas de infraestrutura na Escola Estadual Paulo Nogueira.
- Solicitação de informação sobre auxílio merenda da rede estadual de ensino.
- Solicitação de informação sobre o Programa Prato Cheio.
- Solicitação de informação sobre a CDHU.

- Livre manifestação sobre o canal 180 - Disque Denúncia.

#### **ASSUNTOS FEDERAIS**

- Solicitação de informação sobre auxílio emergencial.
- Solicitação de informação referente a contato do Centro de Atenção Psicossocial - CAPS.

#### **Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais**

##### **PMSP 156**

- Solicitação de recapeamento de asfalto e fiscalização do tráfego de caminhões e carretas que passam em local proibido, danificando ruas do Bairro do Mandaqui.
- Solicitação de informação sobre descarte irregular de lixo em rio.
- Solicitação de informação sobre a retomada das atividades de trabalho em escritórios para pessoas do grupo de risco.
- Solicitação de informação sobre a liberação da Estação Rodoviária de São Paulo.
- Sugestão de internação compulsória para dependentes químicos em situação de rua em locais com cursos profissionalizantes custeados pelo Sistema S.
- Duas solicitações de informação para contato com a Ouvidoria Geral do Município.
- Solicitação de informação sobre auxílio merenda.
- Solicitação de limpeza de rua onde ocorre feira livre logo após o desmonte das barracas.
- Solicitação de pavimentação de ruas do Bairro de Parelheiros que ficam danificadas em tempos de chuva.
- Reclamação sobre piscinão cheio de água parada.
- Solicitação de providência sobre descarte irregular de lixo em praça pública no Bairro do Butantã.
- Solicitação de informação sobre pagamento de IPTU.
- Solicitação de retirada de ponto de ônibus em frente a uma residência.
- Solicitação de informação sobre a reabertura do comércio no Centro da Cidade.

- Reclamação para retirada de árvore comprometida.
- Solicitação de informação sobre regularização do terreno.
- Solicitação de encaminhamento para o Portal 156.
- Solicitação de informação sobre auxílio de funerário da Prefeitura de São Paulo.
- Reclamação sobre o Portal da Prefeitura.
- Denúncia sobre carro da Prefeitura.
- Solicitação de informação sobre entrega de leite.
- Livre manifestação sobre a saúde pública, educação pública e limpeza das áreas de lazer.
- Solicitação de informação sobre agendamento de horário no Consulado alemão.

#### **PMSP Assistência Social**

- Relato pessoal sobre o descaso da população com o distanciamento social e a reabertura de shoppings. Solicitação de cesta básica.
- Solicitação de informação sobre a cesta básica entregue como auxílio merenda das escolas.
- Denúncia sobre desligamento do CTA

#### **PMSP Cultura**

- Solicitação de informação sobre plano de benefício para a Cultura.

#### **PMSP Educação**

- Solicitação de informação sobre a cesta básica entregue como auxílio merenda das escolas.
- Solicitação de informação sobre concurso público para cargo de diretor.

#### **PMSP Fazenda**

- Solicitação de atualização de senha Web do site da Secretaria da Fazenda.
- Solicitação de providência sobre fatura com valor abusivo.

#### **PMSP Gestão**

- Solicitação de informação sobre recadastramento anual e

agendamento de prova de vida de aposentado.

- Sugestão sobre a obrigatoriedade de empresas em manter idosos e pessoas do grupo de risco em trabalho no sistema home office.
- Solicitação de informação sobre a retomada das feiras de artesanatos.
- Solicitação de informação sobre a reabertura do comércio.
- Crítica sobre a falta de limpeza urbana no Centro de São Paulo, devido ao aumento da população em situação de rua, sem banheiros, e sobre o aumento do consumo e tráfico de drogas na região.
- Sugestão sobre o uso opcional da máscara.

#### **PMSP Habitação**

- Solicitação de vistoria em imóvel.

#### **PMSP Mobilidade e Transporte.**

- Solicitação de informação sobre a retirada de linhas da EMTU.
- Solicitação de informação sobre retirada de três linhas de ônibus que atendiam a Região de parreiros.
- Reclamação sobre os longos intervalos de circulação dos ônibus na região de São Mateus.

#### **PMSP Saúde**

- Denúncia sobre a falta de equipamentos e condições precárias de hospitais públicos de Pirituba e Taipas.
- Reclamação sobre a falta e a baixa qualidade das fraldas geriátricas fornecidas pela rede pública.
- Solicitação de remarcação de consulta e retirada de medicamento de uso contínuo para tratamento de epilepsia.
- Relato pessoal sobre cirurgia no canal da bexiga.
- Reclamação sobre UBS.
- Solicitação de providência para teste gratuito da Covid-19 no Estado de São Paulo.

#### **PMSP Serviços e Obras**

- Solicitação para a finalização de obras de regularização mecânica iniciadas em ruas do Bairro Engenheiro Marsilac.

**PMSP Trabalho e Empreendedorismo**

- Relato pessoal referente à vaga de emprego.
- Solicitação de informação sobre empresas que mantêm colaboradores afastados mesmo após a liberação de retomada das atividades de determinadas áreas.

**PMSP Subprefeituras**

- Solicitação de reparos em rachaduras e trincas em residência.
- Solicitação de informação sobre a quantidade de feiras livres na Vila Carrão.
- Solicitação de providências sobre perturbação do sossego e invasão de via pública por pessoas em situação de rua no endereço Rua Guaianases, 1003.
- Reclamação sobre perturbação do sossego na Região da Zona Leste, Bairro Jardim Iguatemi. Uma empresa emite barulho excessivo causando perturbação aos moradores do entorno, sendo a área residencial.

**Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo**

- Duas livres manifestações de discordância quanto a ações realizadas pelos vereadores.
- Solicitação de informação referente a curso de Segurança Parlamentar.
- Solicitação de informação referente ao processo de implantação da Visita Virtual no site da CMSP.
- Sugestão para encaminhamento de ofício aos gabinetes dos vereadores.
- Solicitação de providência sobre o funcionamento do canal da TV Câmara.
- Solicitação de informação referente ao atendimento da Ouvidoria Geral do Município.
- Solicitação de informação para acompanhamento das reuniões virtuais realizadas no site da CMSP.
- Duas solicitações de informação sobre os canais de atendimento

do setor de Recursos Humanos da CMSP.

- Duas solicitações de providência referentes ao pagamento do IPTU em período da pandemia da Covid-19. Solicitam que os vereadores votem o PL nº 515/18 em caráter de urgência.
- Solicitação de informação referente à ocorrência de proposições de iniciativa popular entre os anos de 1988 e 2020 na CMSP.
- Solicitação de informação referente aos registros armazenados na biblioteca da CMSP.
- Duas solicitações de informação referente à aprovação da Lei de Regularização Imobiliária.
- Solicitação de informação sobre a presença virtual dos vereadores nas Sessões Ordinárias e Extraordinárias.
- Uma solicitação de informação sobre a biografia de Júlio Rebollo Perez, homenageado pelo prefeito Faria Lima na década de 1960.
- Uma reclamação referente à matéria exibida pela TV Câmara sobre poluição.
- Solicitação de informação referente ao salário e o nome dos assessores do vereador Fernando Holiday.
- Solicitação de informação e acesso a arquivos audiovisuais armazenados pela TV Câmara.
- Reclamação sobre o PL nº 713/2019 sobre a mudança do nome de praça.
- Livre manifestação sobre o prefeito Bruno Covas e vereadores da Câmara Municipal com relação à apreensão de mercadoria de vendedores irregulares.
- Solicitação de informação da nova CPI sobre violência contra mulheres.
- Solicitação para pesquisa de mestrado sobre a agenda dos parlamentares.
- Solicitação para pesquisa de mestrado sobre audiências públicas ocorridas no período de 2013 a 2020.
- Sugestão de criação de um grupo de whatsapp sobre boas práticas contábeis exclusivos para contadores de Câmaras Legislativas.
- Solicitação de informação sobre votação de Projeto de Lei.
- Solicitação de informação sobre horário de votação da CCJ.
- Solicitação de informação sobre a redução dos subsídios dos

vereadores para auxílio nas despesas públicas com a pandemia.

- Solicitação de informação sobre subsídio de vereador.
- Solicitação de informação sobre Projetos de Lei relativos a PPI, IPTU e Imposto Predial.
- Solicitação do número de telefones de vereadores.
- Solicitação do número do telefone da Procuradoria Geral do Município.
- Solicitação de providências em rua com inúmeros acidentes de carro.
- Livre manifestação sobre os vereadores da CMSP.
- Reclamação sobre o mau funcionamento do site da CMSP.
- Elogio ao PL nº 749/2019.
- Sugestão de autonomia administrativa para as Escolas de Gestão e do Parlamento.
- Solicitação de informação sobre empresa vencedora em pregão.
- Solicitação de informação sobre funcionário responsável pelo marketing da CMSP.
- Solicitação de informação para participação em audiência pública online.
- Solicitação de informação sobre a possibilidade de comparecimento de funcionário do Centro de Memória da CMSP para proposta pedagógica.
- Solicitação de informação sobre o PL nº 130/2019.
- Solicitação de informação sobre equívoco do Portal da CMSP relacionado ao Decreto nº 59.511.
- Solicitação de informação sobre vagas de emprego na CMSP.
- Sugestão da criação de um arquivo que informe sobre as votações dos parlamentares na CMSP.
- Sugestão da criação de Programa de Dados Abertos tal como existe no Governo Federal.
- Solicitação de informação sobre quais os vereadores estiveram ausentes em votações nominais.
- Solicitação de informação sobre funcionário acusado de improbidade, empregado na CMSP.
- Solicitação de informação sobre o PL nº 749/2019.
- Solicitação de providência contra poluição sonora em bairro.

- Duas solicitações de informação sobre como enviar currículos para CMSP.
- Solicitação de informação sobre os PL's de nºs 196 e 197 de 2019.

### **Assuntos Privados**

- Relato pessoal referente a documento entregue pelo munícipe à Subprefeitura Freguesia-Brasilândia.
- Livre manifestação em que o munícipe envia saudações ao prefeito da cidade de São Paulo e ao governador do Estado de São Paulo.
- Solicitação do número do telefone da CPTM.
- Solicitação de providência referente às cabines de desinfecção instaladas nas estações de metrô e trem da cidade de São Paulo.
- Solicitação de informação referente ao procedimento necessário para receber benefícios de cesta básica e auxílio-creche.
- Solicitação de informação sobre os canais de atendimento do CRAS ou da assistência social do Bairro Vila Nova Cachoeirinha.
- Solicitação do número do telefone da Ouvidoria de Ribeirão Pires.
- Solicitação de informação referente ao procedimento necessário para receber seguro-desemprego.

### **Solicitação de Providência**

- Três solicitações de providência referentes ao pagamento do IPTU em período da pandemia da Covid-19. Os munícipes solicitam que os vereadores votem o PL nº 515/18 em caráter de urgência.

### **Manifestações Sugerindo Leis e Projetos de Lei**

- Três solicitações de votação do PL nº 515/2018.
- Elogio ao PL nº 462/2018 e solicitação de informação sobre sua fase de tramitação.
- Solicitação de informação sobre os PL's nºs 197/2019 e 196/2019.
- Solicitação de proteção ao idoso durante a abertura gradual do comércio durante a crise da Covid-19
- Solicitação de legislação para a proteção dos direitos dos profissionais de entrega com aplicativos.
- Solicitação de informação sobre o PL nº 263/2020.

- Solicitação de informação sobre quem foi o Major Dantas Cortez, homenageado em logradouro do Bairro do Tucuruvi.

## **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 **30 de junho 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	727
25326	Vandalismo	07/11/2017	07/11/2017	691
25435	Setores CMSP	06/03/2018	06/03/2018	606
28170	Setores CMSP	27/03/2018	27/03/2018	591
28946	Mídia	02/05/2018	04/05/2018	563
30217	Setores CMSP	26/06/2018	28/06/2018	524
32257	Setores CMSP	27/09/2018	01/10/2018	457
766	Setores CMSP	07/12/2018	07/12/2018	408
4521	Setores CMSP	01/07/2019	01/07/2019	262
4845	Setores CMSP	24/07/2019	14/08/2019	230
4634	Setores CMSP	05/07/2019	20/08/2019	226
5706	Setores CMSP	09/09/2019	09/09/2019	212
5777	Setores CMSP	12/09/2019	12/09/2019	209
5828	Setores CMSP	16/09/2019	16/09/2019	207
5953	Setores CMSP	27/09/2019	27/09/2019	198
6019	Setores CMSP	07/10/2019	07/10/2019	192
6022	Setores CMSP	07/10/2019	07/10/2019	192
6096	Setores CMSP	14/10/2019	16/10/2019	185
6376	Setores CMSP	07/11/2019	07/11/2019	169
6389	Setores CMSP	11/11/2019	11/11/2019	167
6453	Setores CMSP	18/11/2019	18/11/2019	162
6518	Setores CMSP	25/11/2019	25/11/2019	157
6539	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	154
6540	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	154
6541	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	154
6542	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	154

6543	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	154
6544	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	154
6545	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	154
6702	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	143
6703	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	143
6706	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	143
6722	Setores CMSP	17/12/2019	17/12/2019	141
6807	Setores CMSP	07/01/2020	08/01/2020	125
6820	Setores CMSP	08/01/2020	08/01/2020	125
6861	Setores CMSP	14/01/2020	14/01/2020	121
7005	Setores CMSP	23/01/2020	28/02/2020	88
7206	Setores CMSP	06/02/2020	06/02/2020	104
7278	Setores CMSP	11/02/2020	11/02/2020	101
7282	Setores CMSP	11/02/2020	06/03/2020	83
7448	Ministério Público	21/02/2020		
7449	PMSP Habitação	21/02/2020		
7450	PMSP SMADS	21/02/2020		
7451	OGM	21/02/2020		
7499	Setores CMSP	02/03/2020	02/03/2020	87
7553	Setores CMSP	05/03/2020	05/03/2020	84
7585	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	82
7591	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	82
7598	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	82
7603	Setores CMSP	09/03/2020		
7608	Setores CMSP	10/03/2020	10/03/2020	81
7618	Setores CMSP	10/03/2020	10/03/2020	81
7635	Setores CMSP	11/03/2020	11/03/2020	80
7643	Setores CMSP	11/03/2020		
7665	Setores CMSP	13/03/2020		
7668	Setores CMSP	13/03/2020	13/03/2020	78
7695	Setores CMSP	18/03/2020	18/03/2020	75
7709	Setores CMSP	18/03/2020		
7718	Setores CMSP	20/03/2020	20/03/2020	73
7743	Setores CMSP	23/03/2020	23/03/2020	72
7744	Setores CMSP	23/03/2020	23/03/2020	72
7755	Setores CMSP	24/03/2020	24/03/2020	71

7766	Setores CMSP	24/03/2020	24/03/2020	71
7780	Setores CMSP	25/03/2020	25/03/2020	70
7801	Setores CMSP	27/03/2020		
7807	Setores CMSP	28/03/2020	28/03/2020	67
7809	Setores CMSP	29/03/2020	29/03/2020	67
7826	Setores CMSP	30/03/2020	30/03/2020	67
7833	Setores CMSP	31/03/2020	01/04/2020	65
7855	Setores CMSP	03/04/2020	03/04/2020	63
7904	Setores CMSP	14/04/2020	14/04/2020	56
7915	Setores CMSP	15/04/2020	15/04/2020	55
7917	Setores CMSP	15/04/2020	15/04/2020	55
7924	Setores CMSP	17/04/2020	17/04/2020	53
7925	Setores CMSP	17/04/2020	17/04/2020	53
7961	Setores CMSP	27/04/2020	27/04/2020	47
8011	Setores CMSP	06/05/2020	07/05/2020	39
8026	Setores CMSP	07/05/2020	11/05/2020	37
8105	Setores CMSP	19/05/2020	02/06/2020	21
8141	Setores CMSP	27/05/2020		
8155	Setores CMSP	29/05/2020		
8211	Setores CMSP	08/06/2020		
8224	Setores CMSP	10/06/2020	10/06/2020	15
8225	Setores CMSP	10/06/2020	17/06/2020	10
8226	Setores CMSP	10/06/2020		
8232	Setores CMSP	10/06/2020	15/06/2020	12
8242	Setores CMSP	12/06/2020	15/06/2020	12
8246	Setores CMSP	15/06/2020	18/06/2020	9
8253	Setores CMSP	16/06/2020	18/06/2020	9
8256	Setores CMSP	16/06/2020	18/06/2020	9
8263	Setores CMSP	17/06/2020	18/06/2020	9
8286	Setores CMSP	23/06/2020	25/06/2020	5
8297	Setores CMSP	24/06/2020	25/06/2020	5
8300	Setores CMSP	26/06/2020	26/06/2020	4
8306	Setores CMSP	29/06/2020	29/06/2020	1
8307	Setores CMSP	29/06/2020	30/06/2020	0
8309	Setores CMSP	29/06/2020	30/06/2020	0
8315	Setores CMSP	30/06/2020		

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 30 de junho de 2020

A Ouvidoria já solucionou 87% dos atendimentos gerados em junho, tendo apenas 11% das manifestações que ainda estão em andamento e 2% encontram-se pendentes de triagem.

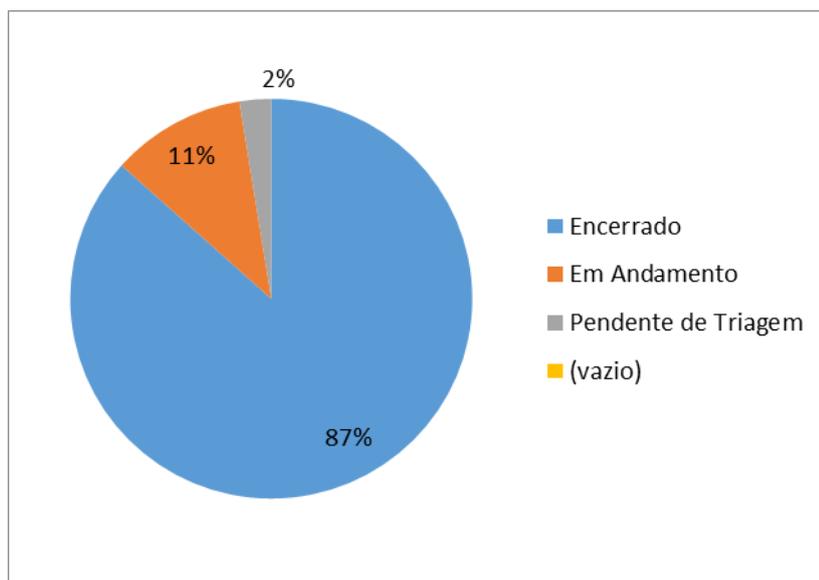


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Junho

**José Mauro da Silva**  
**Ouvidor do Parlamento**  
São Paulo, 30 de JUNHO 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:

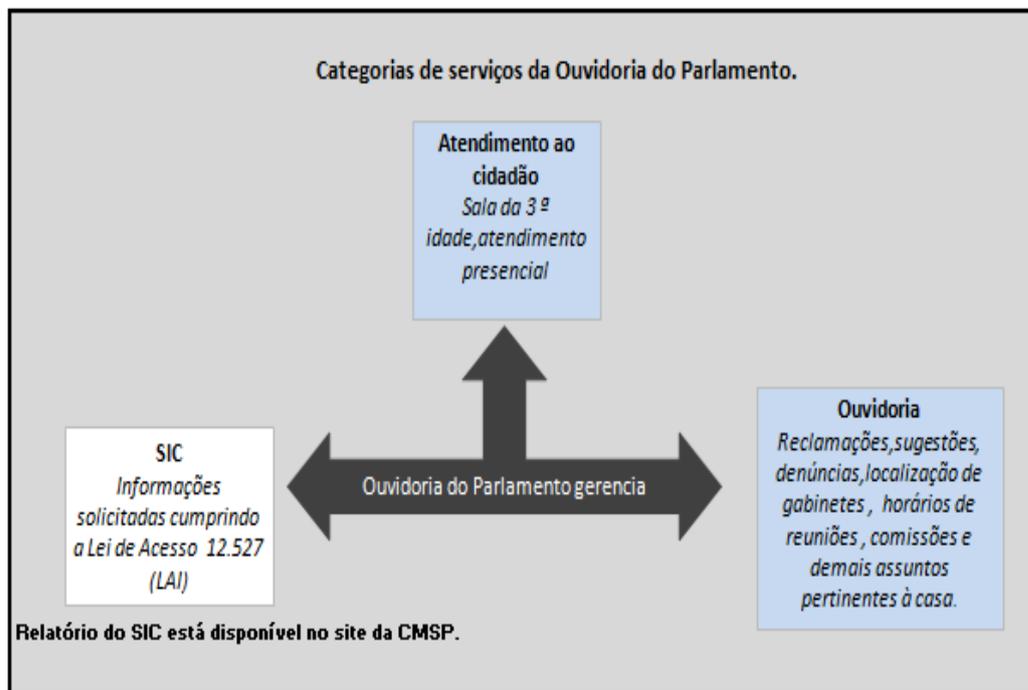


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

## 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](mailto: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

