



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Outubro de 2020



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

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

Ouvidora Adjunta do Parlamento

Equipe Técnica

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Vânia Gatti Miguel

Wilson Roberto Santos

Estagiários

Amanda Tainá Correia da Silva (Direito)

Gabriel da Silva Benetti (Gestão de Políticas Públicas)

Hiran Kaê Machado Santos (Direito)

José Augusto de Oliveira (Administração)

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)

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	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 mês de **OUTUBRO**, no período compreendido entre os dias **01 a 31 de Outubro de 2020**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 159 manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo E-mail, totalizando 36% das manifestações, seguido pelo WhatsApp com 30%, pelo presencial com 24%, pelo Portal do Cidadão com 5% e telefone com 5%.

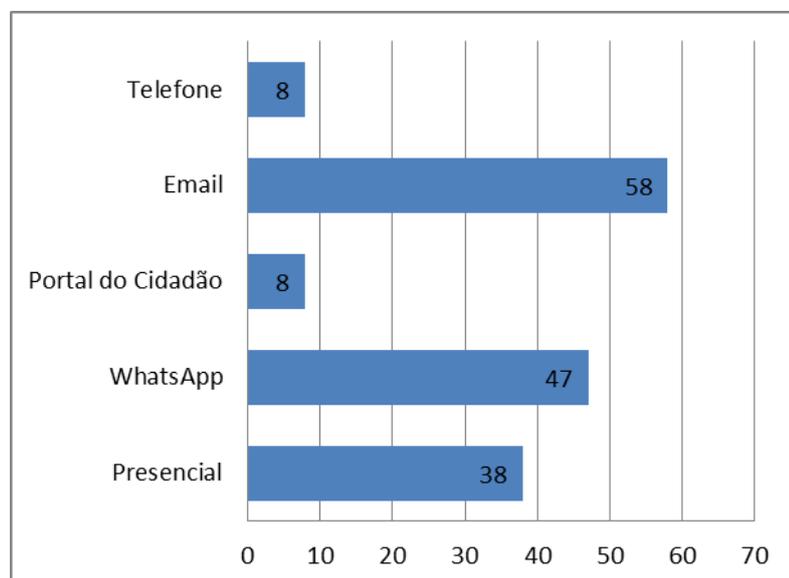


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

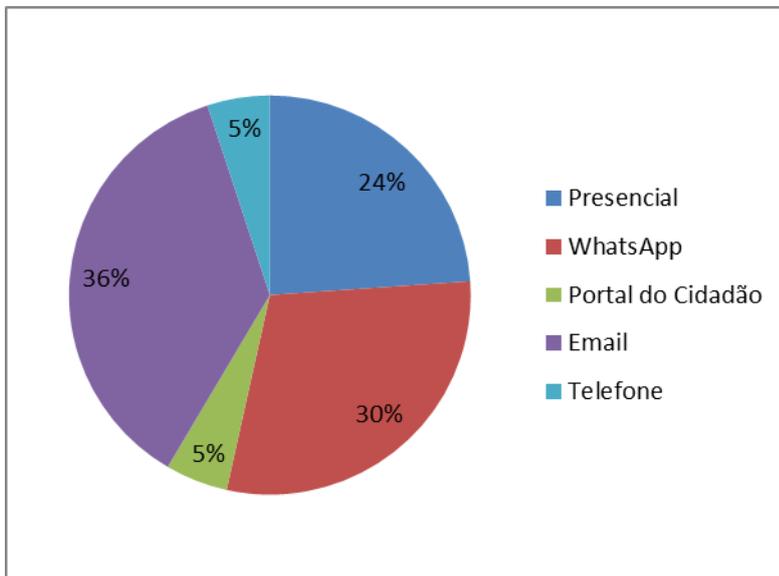


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em Outubro, 47% dos atendimentos foram realizados por homens, 19% por mulheres, 32% não informaram podendo ser de anônimos ou instituições e 2% foram classificados como outros.

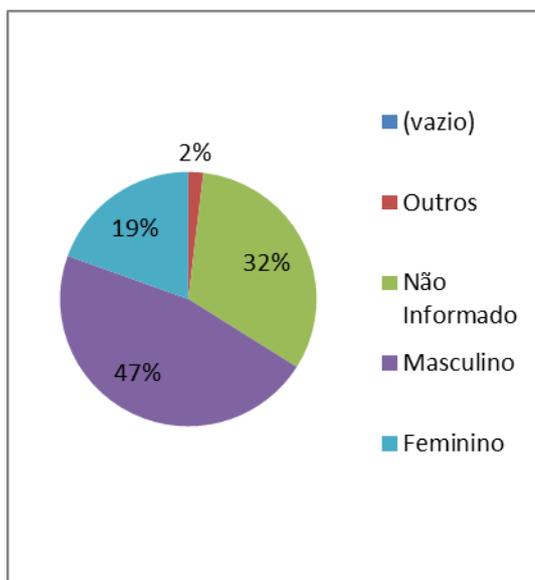


Gráfico 3 – Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Zona Central da Cidade. As três principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram a Zona Central com 11%, a Zona Leste e a Zona Oeste com 6%, além de 66% que optaram por não informar a sua região.

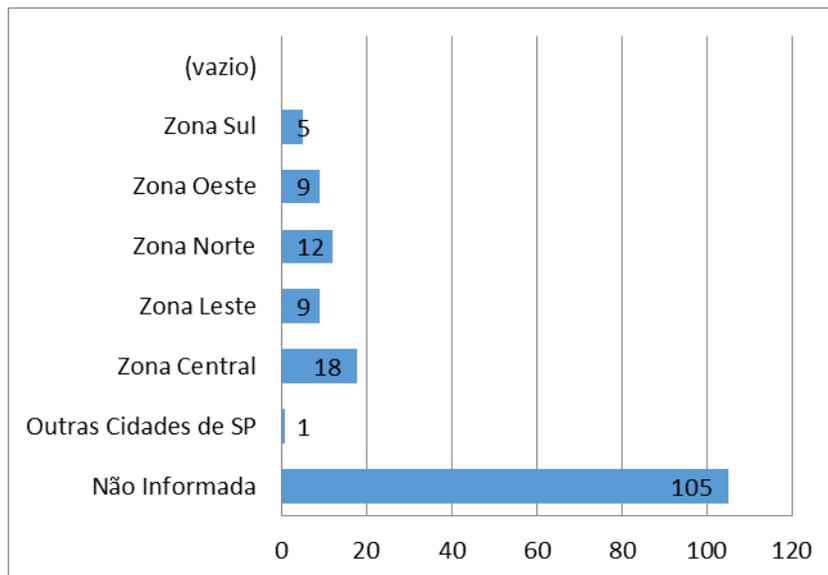


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações

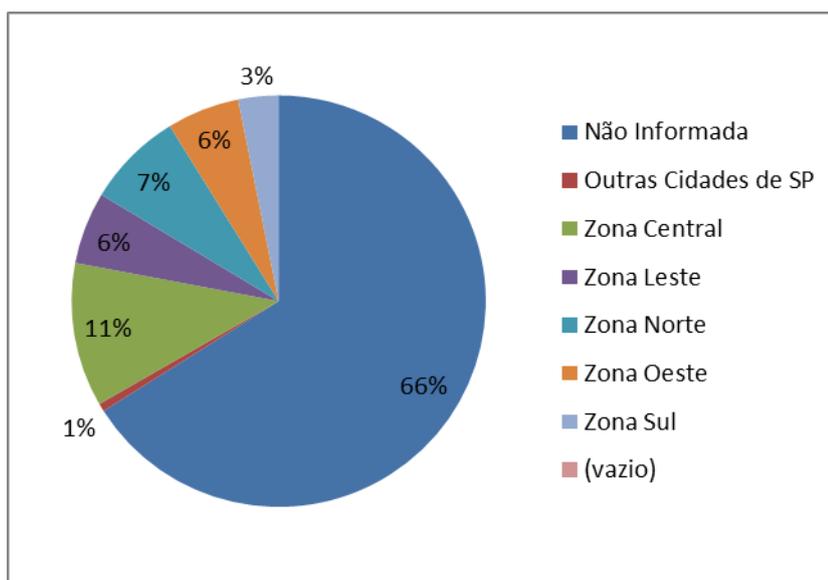


Gráfico 5 – Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria solicitação de informação e solicitação de providência, correspondendo a 40% e 27%, respectivamente.

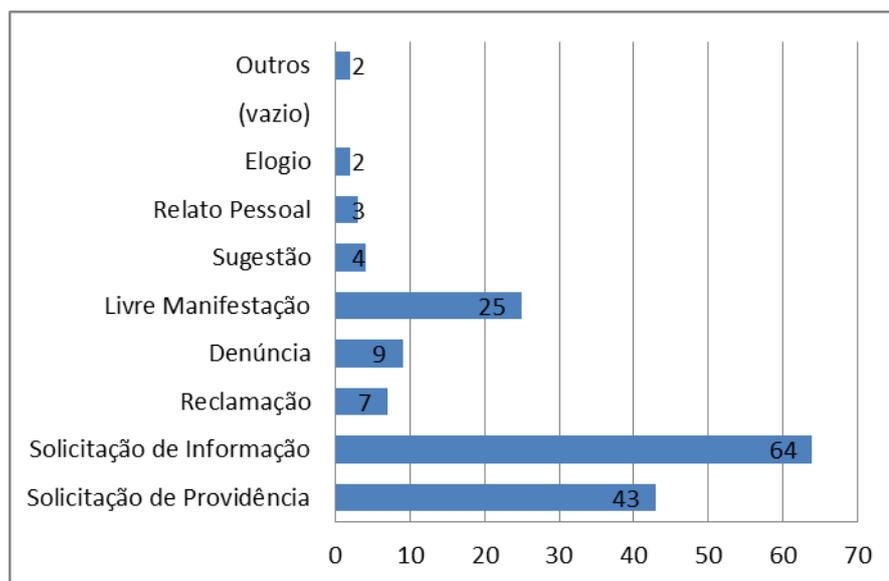


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

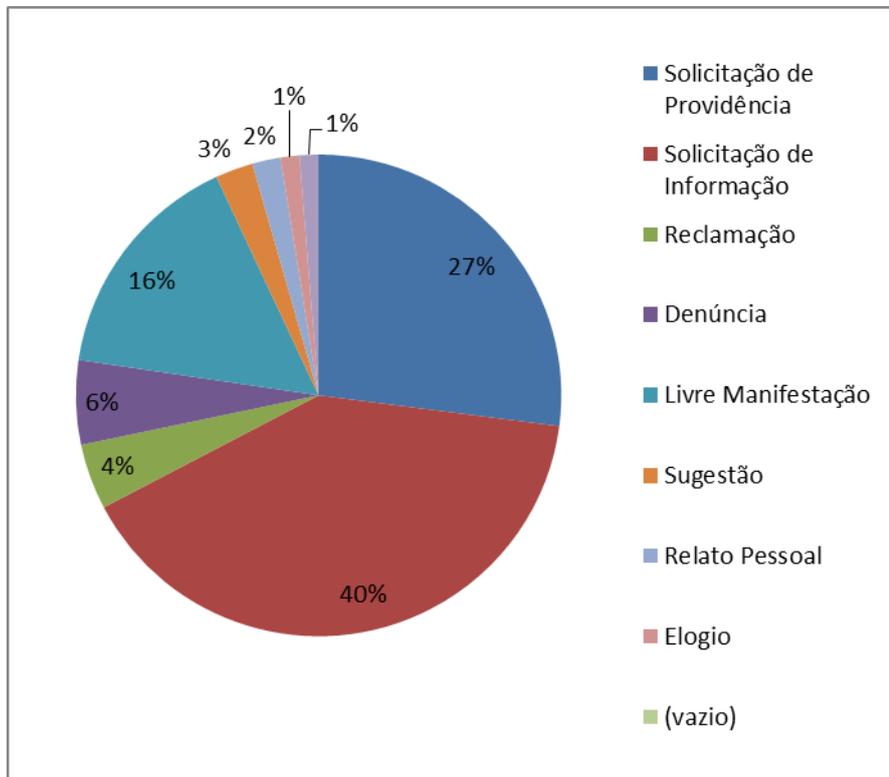


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 48 e em seguida Assuntos Privados com 25. Destaca-se ainda que a sigla **PMSP** é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

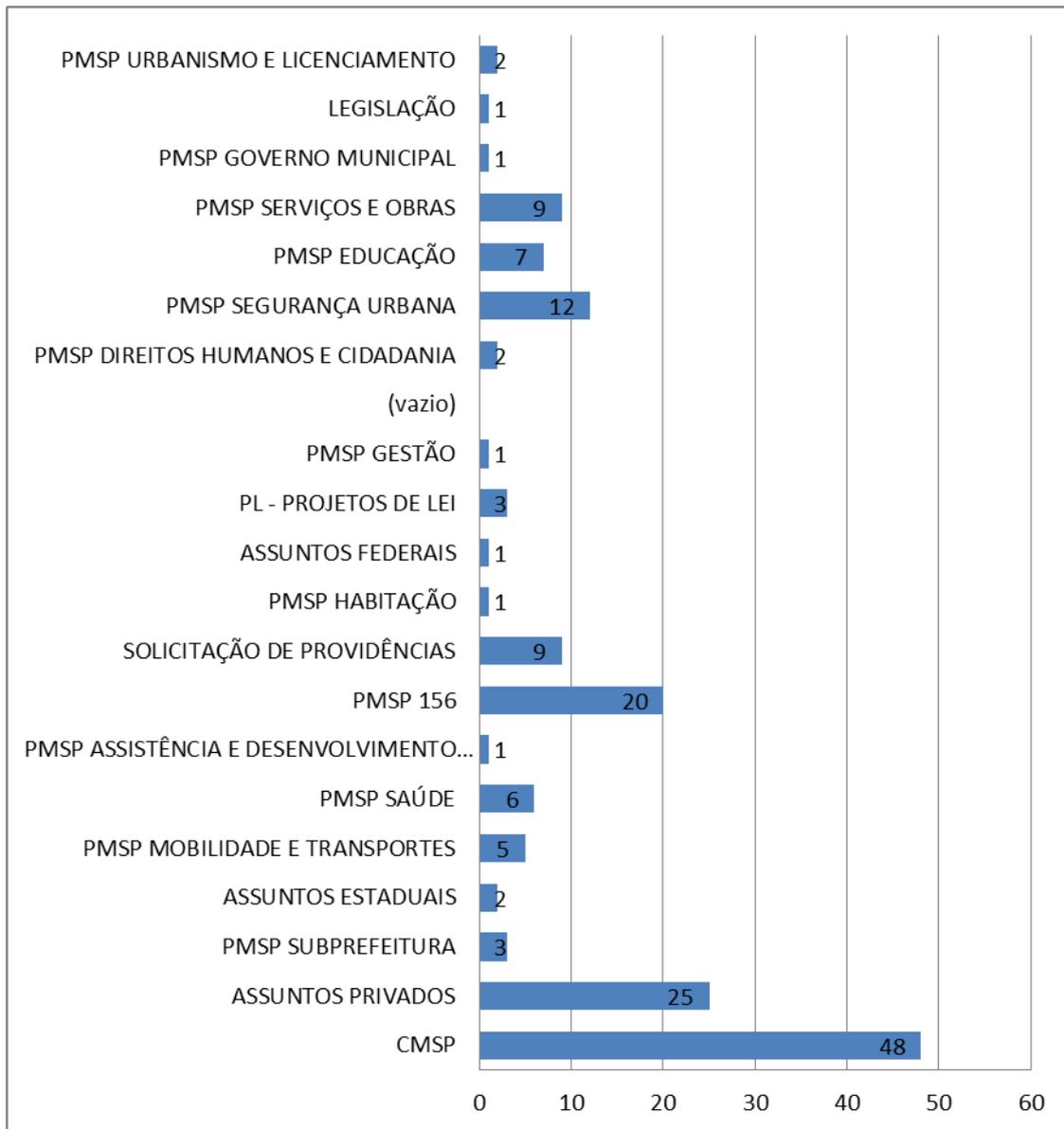


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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 Outubro, todas as manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara.

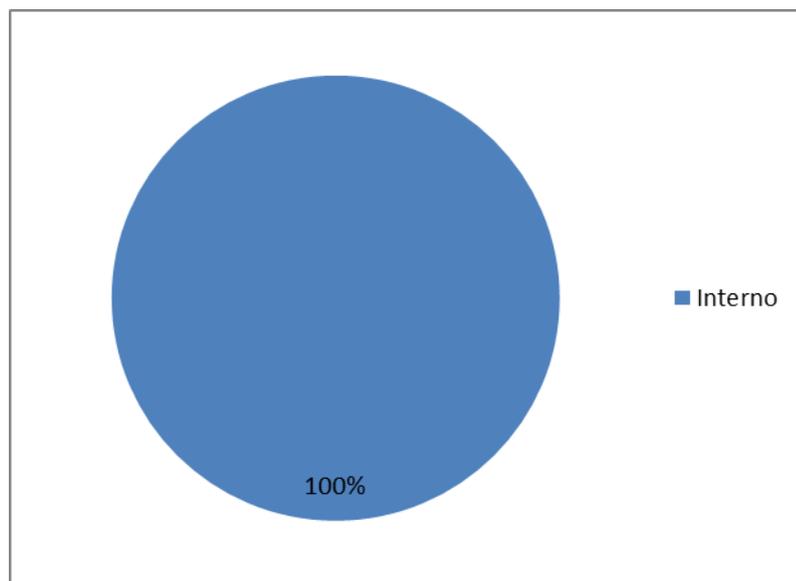


Gráfico 9 - Encaminhamentos

Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federal

ASSUNTOS ESTADUAIS

- Solicitação de informação sobre atuação como mesário nas Eleições 2020.
- Solicitação de informação sobre Delegacias Especializadas na Proteção ao Idoso.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais

PMSP 156

- Solicitação do endereço da Ouvidoria Geral do Município.
- Solicitação de providência para colocação de semáforo na Rua Guilherme Dumont Villares
- Solicitação de fiscalização e reintegração de posse do CDC Vila Jaraguá.
- Solicitação de informação referente à entrega de documentos para parceria com o Município e projeto social autônomo do Bairro Vila Santa Cruz.
- Solicitação de informação sobre a distribuição e plantio de mudas em praças da Cidade.
- Reclamação referente a entrega de material não aceito em Ecoponto.
- Reclamação referente a sirene de guarda noturno.
- Livre manifestação sobre reforma tributária;
- Solicitação de contato da CET.
- Solicitação de informação referente aos editais da Lei Aldir Blanc.
- Solicitação de fiscalização em fábrica que funciona de madrugada com máquinas, causando incômodo para a vizinhança com o barulho.
- Relato pessoal sobre auxílio emergencial bloqueado no mês de Agosto e o não recebimento de cesta básica fornecida pela Prefeitura de São Paulo.
- Reclamação referente à perturbação do sossego em comércio de jogos eletrônicos, situado na Rua Coelho Lisboa, 315, no Bairro Tatuapé.
- Solicitação de captura ou retirada de pássaro na região.
- Solicitação de reforma em asfalto e calçadas na rua Novembro.
- Solicitação de informação para realizar reclamação junto à Prefeitura.
- Livre manifestação sobre pancadão pelo barulho, desordem e também uso de drogas e bebidas alcoólicas.

- Solicitação de informação referente ao Aplicativo Agenda Fácil.

PMSP Assistência Social

- Solicitação de informação sobre local para retirada de exemplares do Estatuto do Idoso.

PMSP Direitos Humanos e Cidadania

- Solicitação de contato da Secretaria de Direitos Humanos e Cidadania.

PMSP Educação

- Solicitação de informação sobre o Programa Leve Leite da Prefeitura de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre mensalidade escolar.
- Duas solicitações de informação referente aos testes sorológicos da Covid-19 nas escolas da Rede Municipal de São Paulo.
- Solicitação de informação pelo não recebimento do Auxílio Merenda.

PMSP Gestão

- Solicitação de informação sobre o ISS.

PMSP Governo Municipal

- Solicitação de informação sobre a Lei nº 13.460, de 26/6/2017.

PMSP Habitação

- Solicitação de contatos da COHAB.

PMSP Mobilidade e Transporte.

- Reclamação de fechamento de rua.
- Solicitação de providência para agendamento de exame médico no Detran.
- Livre manifestação sobre o trânsito caótico na Marginal Tietê.
- Solicitação de ampliação do itinerário das linhas 271-A e 2715-10 e retomada dos serviços da linha Terminal Casa Verde - Terminal Cidade Tiradentes.

PMSP Saúde

- Solicitação de contato com a Ouvidoria SUS.
- Reclamação sobre pessoa acumuladora de resíduos de reciclagem, acumulando lixo nas calçadas causando mau cheiro e proliferação de insetos, com riscos à saúde da vizinhança.
- Reclamação sobre erro médico com pedido de reparação da condição que a família se encontra.
- Livre manifestação contra a possibilidade de privatização de UBS.

PMSP Segurança Urbana

- Solicitação de providência contra a venda de bebidas alcoólicas em karaokê.
- Livre manifestação contra invasão na Serra da Cantareira.
- Denúncia sobre falta de policiamento na Avenida Gonçalo de Paiva Gomes.
- Solicitação de providência para uma ação mais eficaz da Polícia Militar em festas de rua no Bairro Jardim Peri.
- Duas livres manifestações sobre tráfico de drogas e pancadão na região do Bairro Jardim Peri.
- Livre manifestação contra invasão na região do Bairro Jardim Peri.

PMSP Serviços e Obras

- Denúncia contra lombada clandestina na Avenida Engenheiro Heitor Antônio Eiras Garcia.
- Solicitação de reparos em ruas esburacadas.
- Solicitação de asfaltamento de rua.
- Solicitação de remoção de árvore no Bairro Imirim.
- Denúncia contra obra irregular no Bairro Jardim Cristal.
- Denúncia de obra irregular situada na Rua Professor Filadelfo Azevedo, 193.
- Duas solicitações de providência referentes a ponto de ônibus, retirada de entulhos, reforma do ponto de ônibus e desobstrução de calçada para deficientes físicos.

PMSP Subprefeitura

- Reclamação referente a Subprefeitura Capela do Socorro.
- Reclamação referente a barulho no Bairro Jardim Peri.
- Solicitação de informação sobre emendas parlamentares destinadas a Subprefeitura Freguesia do Ó/Brasilândia.
- Solicitação de informação sobre servidores de subprefeituras e atuação em campanha eleitoral.
- Solicitação de limpeza de córregos na Vila Mazzei.

PMSP Urbanismo e Licenciamento

- Solicitação de informação sobre construção de arranha-céus na Cidade.

Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal de São Paulo

- Solicitação de entrega de documento no gabinete do vereador Eduardo Suplicy.
- Quatro solicitações de informação referente à frequência dos vereadores na CMSP.
- Solicitação de informação sobre procedimento para a realização de Tribuna Popular na Câmara Municipal de São Paulo.
- Oito solicitações de contato telefônico de gabinete de vereador.
- Solicitação de informação sobre tramitação do PL nº 34/1989.
- Solicitação de informação referente aos cursos da Escola do Parlamento.
- Elogio ao serviço prestado pela Guarda Civil Metropolitana, destacamento do Parque do Carmo.
- Denúncia relatando agressão verbal de assessores parlamentares para com munícipes.
- Solicitação de informação referente ao Projeto de Lei que denominou a Rua Doutor Agenor Fernandes Barbosa na região do Butantã.
- Solicitação de informação referente ao Diário Oficial do Poder Legislativo no âmbito do Município de São Paulo.
- Solicitação da lista de vereadores da CMSP.

- Reclamação referente a documentos protocolados para entrada no processo de aposentadoria e não devolvidos.
- Sete solicitações de informação sobre as modalidades de contratação de funcionários na Câmara Municipal de São Paulo.
- Duas livres manifestações sobre o encerramento do ano letivo 2020 devido a situação decorrente da pandemia da Covid-19.
- Solicitação de Informação sobre declaração de pobreza para isenção de taxas bancárias referente a alvarás e certificados para obtenção de habite-se e endereço da Ouvidoria Geral do Município.
- Livre manifestação solicitando um espaço na Subprefeitura da Sé, para realização de uma atividade denominada Sociopsicomédia, que consiste na demarcação de tabuleiro de xadrez grande no qual as peças são pessoas.
- Solicitação de informação sobre vereadores candidatos que defendem a causa animal e lista dos vereadores candidatos em 2020.
- Elogio ao atendimento recebido na Ouvidoria.
- Solicitação de informação referente a formas de parcerias em serviços.
- Solicitação de informação de todos os pedidos baseados na Lei de Acesso à Informação feitos à Câmara Municipal de 2018 a 2020, bem como as respectivas respostas aos pedidos, aos recursos, as respostas aos recursos e a todos os arquivos anexos eventualmente relacionados a cada uma dessas etapas.
- Solicitação de informação sobre vereadores que utilizam veículos com placa cinza e com placa preta no deslocamento da Câmara para suas respectivas residências.
- Solicitação de informação referente a audiência pública.
- Solicitação de informação sobre transmissão da CPI das Concessionárias pela TV.
- Sugestão de Projetos de Lei para retirada de postes e placas, retirada de ciclovias e extinção da Zona Azul no Município de São Paulo.

- Solicitação de informação referente ao Projeto de Lei que denominou a Avenida Engenheiro Eduardo Vianna Dom e a Avenida Professor Dutra de Moraes.
- Solicitação de informação referente aos dados biográficos dos antigos vereadores e abolicionistas, integrantes dos Caifazes, Abílio Soares, Major Manuel Nunes Quedinho e Doutor Carlos Augusto Garcia Ferreira, no período 1892/1895.
- Reclamação sobre a realização da Sessão Solene para entrega da Medalha Anchieta no dia 23/10/2020.
- Reclamação contra a existência de caixas eletrônicos e posto de correio para uso exclusivo dos funcionários da CMSP.
- Solicitação de pesquisa na internet.
- Solicitação de cópia de documento pessoal.
- Solicitação de consulta à resposta do protocolo nº 9752.
- Solicitação de impressão de documento da internet.

Assuntos Privados

- Solicitação de atualização do cadastro da COHAB-SP.
- Sugestão para alteração de sinalização de trânsito e retirada de Zona Azul no Bairro Vila Gomes Cardim, Região do Tatuapé.
- Seis solicitações de impressão de documento pessoal.
- Livre manifestação comparando a situação atual com o inferno.
- Solicitação de cartazes eleitorais de candidata a vereadora.
- Relato pessoal sobre situação de perturbação da ordem pública no Bairro Jardim Peri.
- Solicitação de doação de jornais antigos.
- Duas solicitações de orientação jurídica.
- Solicitação de contato telefônico da Ouvidoria do SUS, da Ouvidoria do Município de São Paulo e da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.
- Solicitação de criação de e-mail para comunicação com parlamentar.
- Denúncia de candidato a vereador por ameaças de morte.
- Solicitação de colocação de um poste em frente a uma residência na Cidade de Guaratinguetá.
- Quatro livres manifestações sobre situação de perturbação da

ordem pública no Bairro Jardim Peri.

- Solicitação de informação de como se candidatar a deputada federal.
- Solicitação de informação sobre o Auxílio Emergencial.

Solicitação de Providência

- Três solicitações de impressão de documentos pessoais.
- Solicitação de atualização de currículo.
- Solicitação de oficialização de logradouro.
- Solicitação de providência para que o Artigo nº 42 do Código Penal seja cumprido.

Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei

- Solicitação de informação sobre Lei que proíbe criação de galos em cativeiros.
- Sugestão de Lei para diminuir a poluição sonora de veículos.
- Livre manifestação em apoio ao PL nº 0789/19 de autoria do vereador Aurélio Nomura.

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 outubro de 2020**, 110 (CENTO E DEZ) 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	814
25326	Vandalismo	07/11/2017	07/11/2017	778
25435	Setores CMSP	06/03/2018	06/03/2018	693
28170	Setores CMSP	27/03/2018	27/03/2018	678
28946	Mídia	02/05/2018	04/05/2018	650
30217	Setores CMSP	26/06/2018	28/06/2018	611
32257	Setores CMSP	27/09/2018	01/10/2018	544
766	Setores CMSP	07/12/2018	07/12/2018	495
4521	Setores CMSP	01/07/2019	01/07/2019	349
4634	Setores CMSP	05/07/2019	20/08/2019	313
5706	Setores CMSP	09/09/2019	09/09/2019	299
5777	Setores CMSP	12/09/2019	12/09/2019	296
5828	Setores CMSP	16/09/2019	16/09/2019	294
5953	Setores CMSP	27/09/2019	27/09/2019	285
6019	Setores CMSP	07/10/2019	07/10/2019	279
6022	Setores CMSP	07/10/2019	07/10/2019	279
6096	Setores CMSP	14/10/2019	16/10/2019	272
6376	Setores CMSP	07/11/2019	07/11/2019	256
6389	Setores CMSP	11/11/2019	11/11/2019	254
6453	Setores CMSP	18/11/2019	18/11/2019	249
6518	Setores CMSP	25/11/2019	25/11/2019	244
6539	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	241
6540	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	241
6541	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	241
6542	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	241
6543	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	241

6544	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	241
6545	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	241
6702	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	230
6703	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	230
6706	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	230
6722	Setores CMSP	17/12/2019	17/12/2019	228
6807	Setores CMSP	07/01/2020	08/01/2020	212
6820	Setores CMSP	08/01/2020	08/01/2020	212
7005	Setores CMSP	23/01/2020	28/02/2020	175
7206	Setores CMSP	06/02/2020	06/02/2020	191
7278	Setores CMSP	11/02/2020	11/02/2020	188
7448	Ministério Público	21/02/2020		
7449	PMSP Habitação	21/02/2020		
7450	PMSP SMADS	21/02/2020		
7451	OGM	21/02/2020		
7585	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	169
7591	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	169
7598	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	169
7603	Setores CMSP	09/03/2020		
7608	Setores CMSP	10/03/2020	10/03/2020	168
7618	Setores CMSP	10/03/2020	10/03/2020	168
7635	Setores CMSP	11/03/2020	11/03/2020	167
7643	Setores CMSP	11/03/2020		
7665	Setores CMSP	13/03/2020		
7668	Setores CMSP	13/03/2020	13/03/2020	165
7695	Setores CMSP	18/03/2020	18/03/2020	162
7709	Setores CMSP	18/03/2020		
7718	Setores CMSP	20/03/2020	20/03/2020	160
7743	Setores CMSP	23/03/2020	23/03/2020	159
7744	Setores CMSP	23/03/2020	23/03/2020	159
7755	Setores CMSP	24/03/2020	24/03/2020	158
7766	Setores CMSP	24/03/2020	24/03/2020	158
7780	Setores CMSP	25/03/2020	25/03/2020	157
7801	Setores CMSP	27/03/2020		
7809	Setores CMSP	29/03/2020	29/03/2020	154

7833	Setores CMSP	31/03/2020	01/04/2020	152
7855	Setores CMSP	03/04/2020	03/04/2020	150
7904	Setores CMSP	14/04/2020	14/04/2020	143
7915	Setores CMSP	15/04/2020	15/04/2020	142
7924	Setores CMSP	17/04/2020	17/04/2020	140
7925	Setores CMSP	17/04/2020	17/04/2020	140
7961	Setores CMSP	27/04/2020	27/04/2020	134
8026	Setores CMSP	07/05/2020	11/05/2020	124
8141	Setores CMSP	27/05/2020	30/09/2020	22
8211	Setores CMSP	08/06/2020		
8224	Setores CMSP	10/06/2020	10/06/2020	102
8226	Setores CMSP	10/06/2020		
8232	Setores CMSP	10/06/2020	15/06/2020	99
8242	Setores CMSP	12/06/2020	15/06/2020	99
8253	Setores CMSP	16/06/2020	18/06/2020	96
8286	Setores CMSP	23/06/2020	25/06/2020	91
8343	Setores CMSP	07/07/2020	07/07/2020	83
8347	Setores CMSP	07/07/2020	23/07/2020	71
8352	Setores CMSP	08/07/2020	08/07/2020	82
8411	Setores CMSP	22/07/2020	22/07/2020	72
8474	Setores CMSP	29/07/2020	29/07/2020	67
8476	Setores CMSP	29/07/2020	29/07/2020	67
8478	Setores CMSP	29/07/2020	29/07/2020	67
8499	Setores CMSP	03/08/2020	03/08/2020	64
8502	Setores CMSP	04/08/2020	11/08/2020	58
8508	Setores CMSP	04/08/2020		
8596	Setores CMSP	11/08/2020	26/08/2020	47
8713	Setores CMSP	13/08/2020	17/08/2020	54
9066	Setores CMSP	22/08/2020	25/08/2020	48
9480	Setores CMSP	28/08/2020		
9483	Setores CMSP	28/08/2020		
9495	Setores CMSP	01/09/2020		
9541	Setores CMSP	10/09/2020	11/09/2020	35
9631	Setores CMSP	23/09/2020		
9638	Setores CMSP	23/09/2020		
9652	Setores CMSP	24/09/2020	24/09/2020	26

9655	Setores CMSP	25/09/2020		
9658	Setores CMSP	28/09/2020	28/09/2020	24
9710	Setores CMSP	05/10/2020	05/10/2020	19
9723	Setores CMSP	08/10/2020	09/10/2020	15
9745	Setores CMSP	14/10/2020	15/10/2020	11
9759	Setores CMSP	15/10/2020		
9762	Setores CMSP	16/10/2020	19/10/2020	9
9765	Setores CMSP	16/10/2020		
9782	Setores CMSP	20/10/2020	27/10/2020	3
9785	Setores CMSP	21/10/2020	22/10/2020	6
9819	Setores CMSP	27/10/2020	27/10/2020	3
9820	Setores CMSP	27/10/2020	27/10/2020	3
9821	Setores CMSP	27/10/2020	27/10/2020	3

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de outubro de 2020

A Ouvidoria já solucionou 93% dos atendimentos gerados em outubro, tendo apenas 6% das manifestações ainda em andamento e 1% encontra-se pendente de triagem.

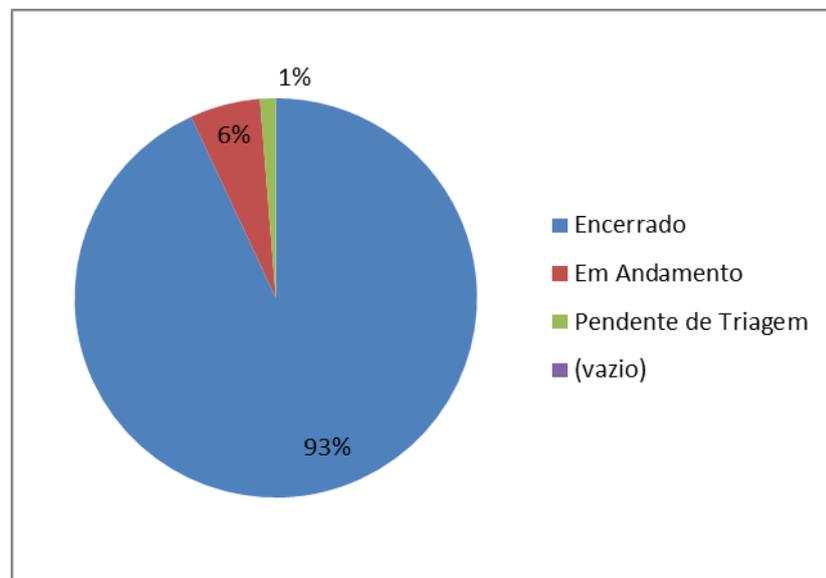


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de outubro

José Mauro da Silva

Ouvidor do Parlamento

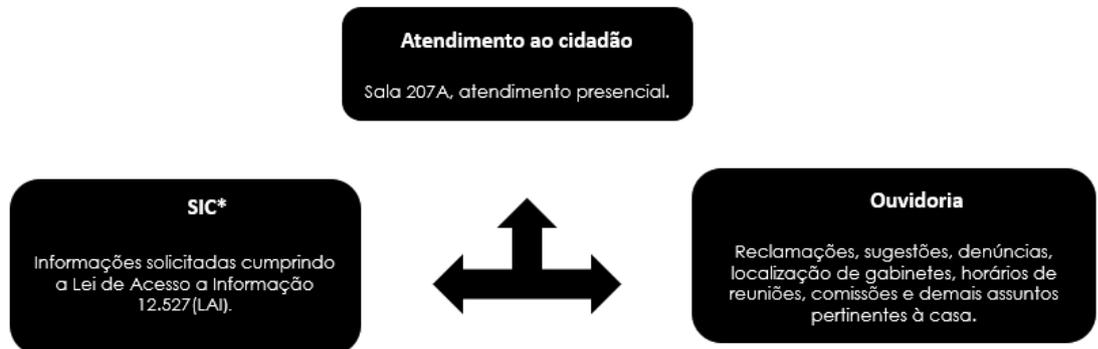
São Paulo, 31 de Outubro de 2020.

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:

Categorias de serviços da Ouvidoria do Parlamento



*Relatório da SIC está disponível no site da CMSP.

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. **Excepcionalmente, em virtude da pandemia ocasionada pela Covid-19, o horário de funcionamento da Ouvidoria está alterado: segunda a sexta, das 10 às 18 horas.**

E-MAIL: ouvidoria@saopaulo.sp.leg.br.

FACEBOOK:

<https://www.facebook.com/camaraasaopaulo/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



