



# Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

## Relatório Mensal Janeiro de 2021



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](mailto:ouvidoria@saopaulo.sp.leg.br)

## **Mesa Diretora**

***Milton Leite***

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

***Rute Costa***

1º Vice-Presidente

***Atílio Francisco***

2º Vice-Presidente

***Juliana Cardoso***

1º Secretária

***Fernando Holiday***

2º Secretário

***George Hato***

1º Suplente

***Milton Ferreira***

2º Suplente

***Gilberto Nascimento***

Corregedor Geral

## **Equipe da Ouvidoria**

---

**José Mauro da Silva**

Ouvidor do Parlamento

**Adriana Orsatti Scattone**

Ouvidora Adjunta do Parlamento

### **Equipe Técnica**

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Wilson Roberto Santos

### **Estagiários**

Amanda Tainá Correia da Silva (Direito)

Gabriel da Silva Benetti (Gestão de Políticas Públicas)

Hiran Kae Machado Santos (Direito)

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 .....	8
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal.....	18
Manifestações Pendentes .....	19
Modalidades de Atendimento .....	22
Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	24

## **Apresentação**

---

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, instituída pela Lei nº 15.507/11, possui o papel de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e seus vereadores, recepcionando por meio de seus canais, manifestações dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos e promova a Cidadania e a Democracia Participativa. A Ouvidoria é o canal de recebimento de solicitações, informações, reclamações, críticas, elogios e sugestões ao Parlamento assim como outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências desta entidade. O relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria assim como fomentar a transparência pública.

## Modificações do Novo Sistema

---

No mês de novembro de 2018, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo passou a utilizar um novo sistema para registrar, administrar e responder as manifestações dos munícipes. Esse novo sistema surge com o intuito de otimizar os procedimentos, tornando as atividades de cadastro, controle e 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 **JANEIRO**, no período compreendido entre os dias **01 a 31 de janeiro de 2021**, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou **231** manifestações.

A Ouvidoria apresentou uma preferência para os atendimentos pelo E-mail, totalizando 53% das manifestações, seguido pelo WhatsApp com 18%, pelo presencial com 15%, pelo Portal do Cidadão com 9% e telefone com 5%.

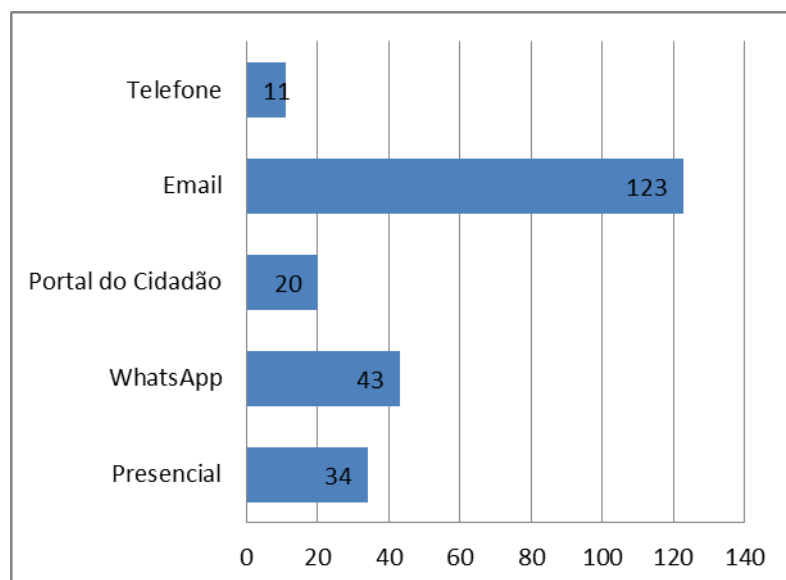


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

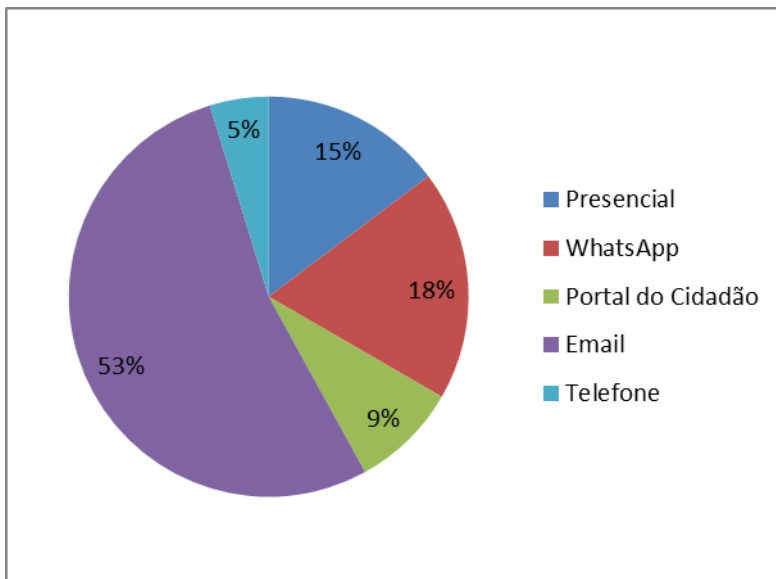


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em janeiro, 46% dos atendimentos foram realizados por homens, 26% por mulheres, 26% não informaram podendo ser de anônimos ou instituições.

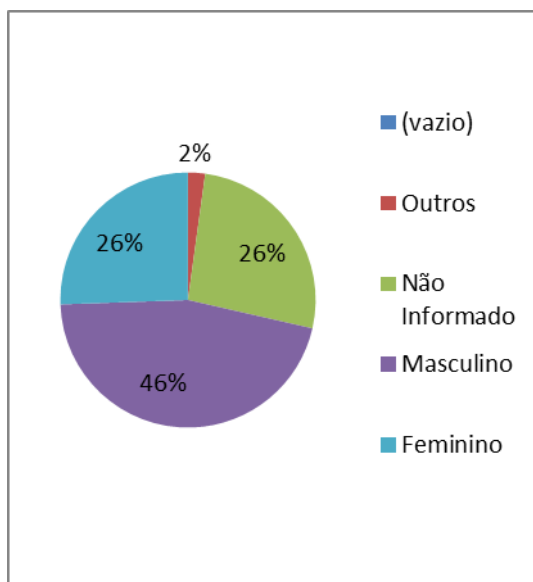


Gráfico 3 – Gêneros



Predominantemente, as manifestações são oriundas da Zona Central e da Zona Sul da Cidade. As quatro principais regiões manifestantes na Ouvidoria foram a Zona Central com 11%, a Zona Sul e Outras Cidades de SP com 9% e a Zona Leste com 8%, além de 56% que optaram por não informar a sua região.

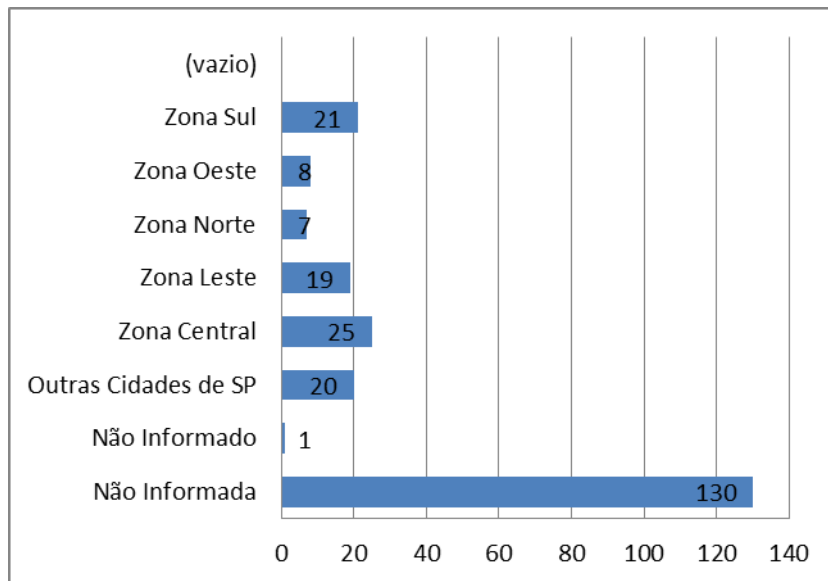


Gráfico 4 - Regiões de Manifestações

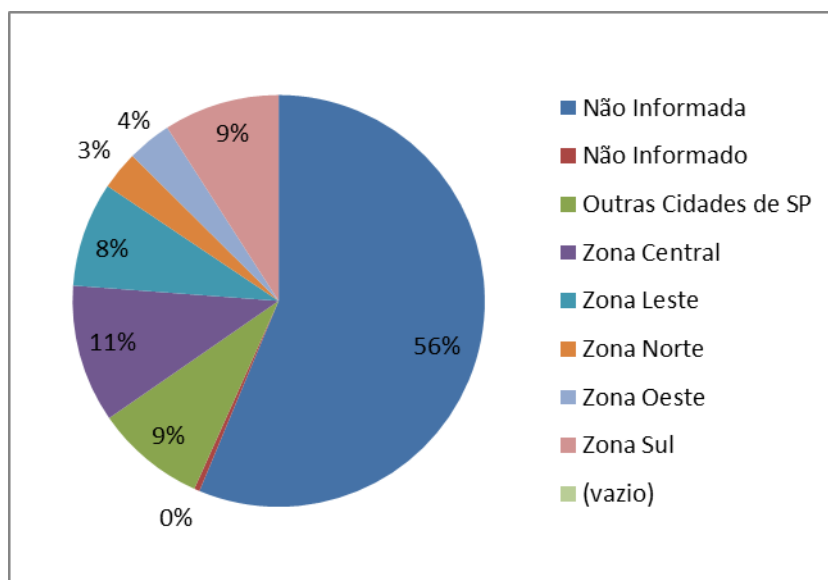


Gráfico 5 - Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria solicitações de informação e solicitação de providência, correspondendo a 36% e 24%, respectivamente.

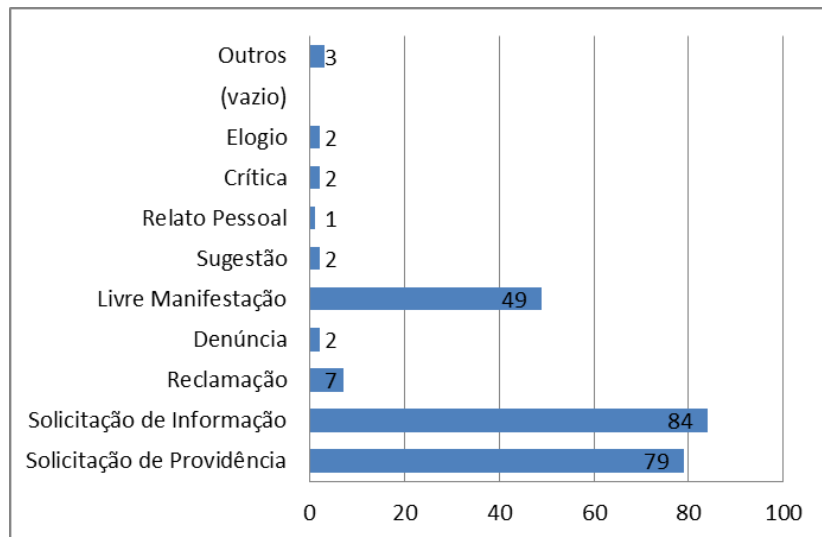


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

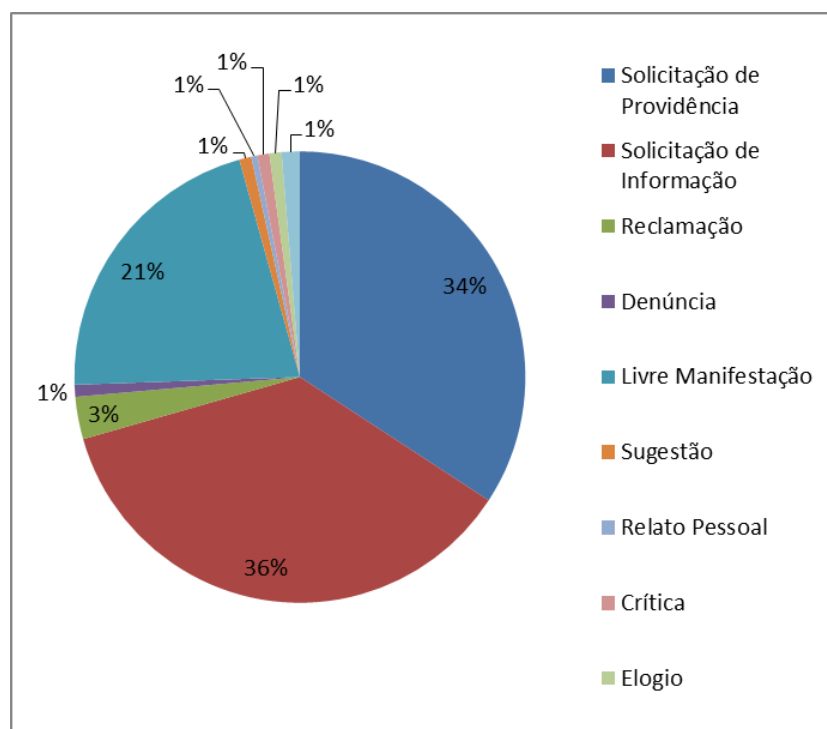


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 83 e em seguida Assuntos Privados com 33. Destaca-se ainda que a sigla **PMSP** é utilizada para retratar as Secretarias Municipais que são de responsabilidade da Prefeitura.

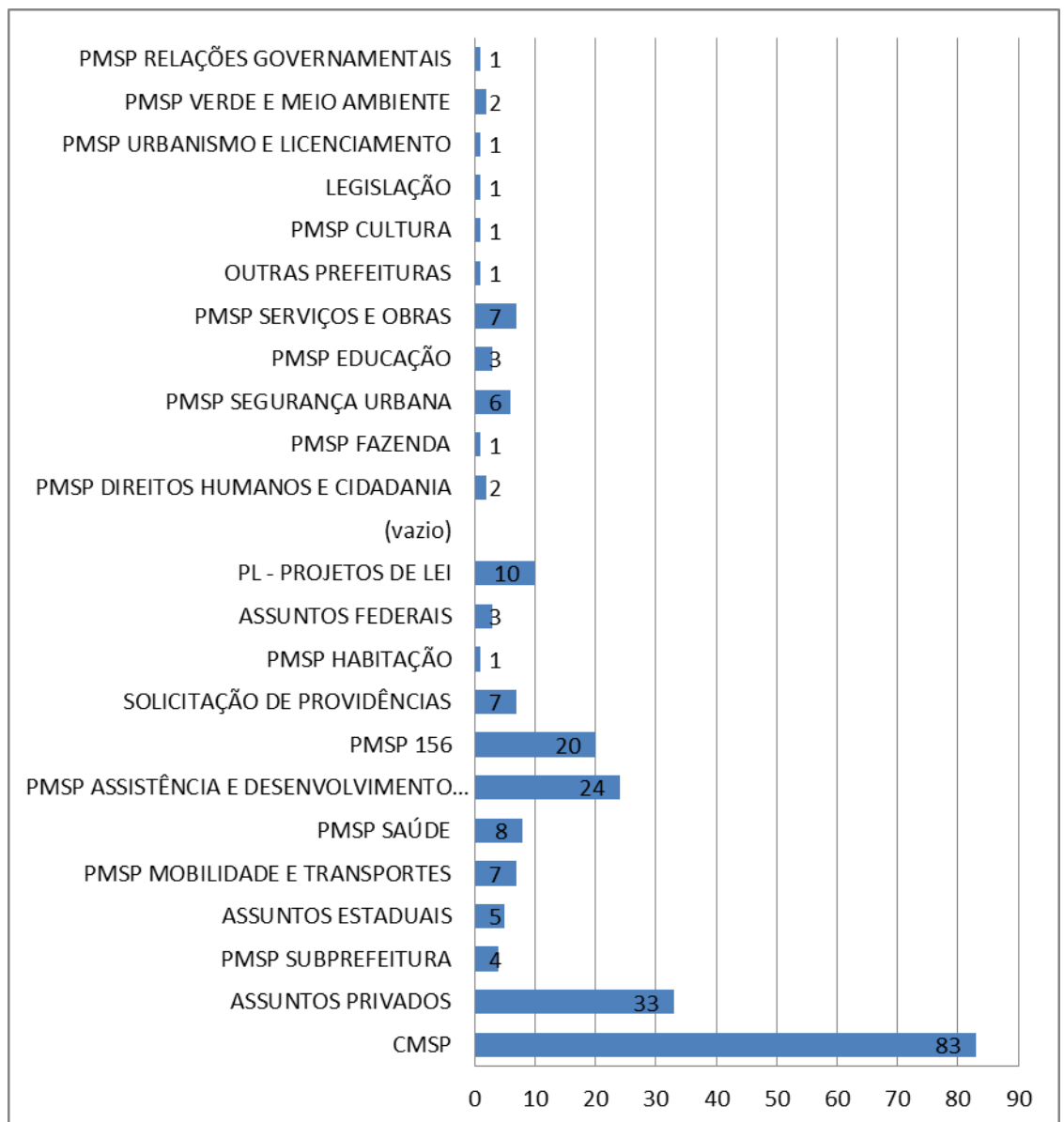


Gráfico 8 – Classificação de Competência

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

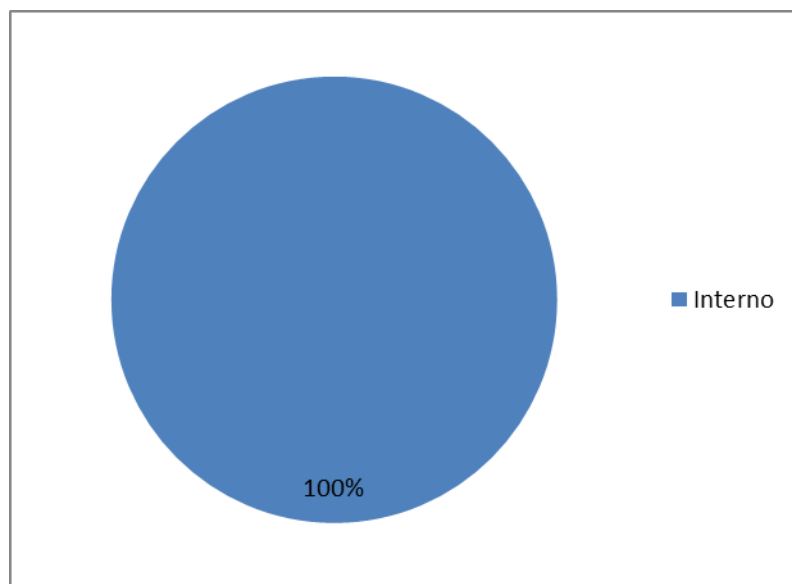


Gráfico 9 - Encaminhamentos

### Manifestações Pertinentes às Esferas Estaduais e Federal

#### ASSUNTOS ESTADUAIS

- Solicitação de registro de boletim de ocorrência no site da Delegacia Eletrônica da Polícia Civil do Estado de São Paulo.
- Crítica em virtude da falta de mapeamento do lixo na cidade de São Paulo e do problema sanitário no Rio Tietê.
- Solicitação de informação sobre antecedentes criminais.
- Solicitação de informação sobre reajuste salarial de servidores estaduais.
- Livre manifestação sobre crime de tortura em São Paulo.
- Solicitação de alimentação natural custeado pelo SUS.

### **ASSUNTOS FEDERAIS**

- Livre manifestação sobre a pandemia da Covid-19.
- Solicitação de atestado de antecedentes criminais da PF.
- Solicitação de autorização para ocupação de residência.

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

#### **PMSP 156**

- Livre manifestação sobre o aumento dos salários do vice-prefeito e do prefeito de São Paulo.
- Solicitação de retirada de árvores na Região da Lapa.
- Solicitação de providência sobre obras mal realizadas no Bairro Anhanguera.
- Duas solicitações de obras em ruas e fiscalização no local, pois estão ocorrendo alagamentos.
- Solicitação de reforma, revitalização e instalação de playground em área pública.
- Solicitação de instalação de iluminação em postes no Bairro São Matheus.
- Solicitação de informação referente ao auxílio emergencial.
- Reclamação sobre a gestão do prefeito Bruno Covas.
- Seis solicitações de informação sobre o benefício de renda básica emergencial.
- Solicitação de informação sobre obras em ruas da periferia para evitar alagamentos.
- Livre manifestação sobre o PL que determinou o fim da gratuidade no transporte público para pessoas idosas.
- Reclamação sobre usuários de ciclovias que não param para a travessia de pedestres.
- Solicitação de informação sobre competência de órgãos.
- Solicitação de providência para segurança em vielas perigosas no Bairro de Guaianazes.

### **PMSP Assistência Social**

- Solicitação de informação sobre ajuda beneficente a uma associação.
- Reclamação sobre atendimento em CTA no Centro de São Paulo.
- 17 solicitações de informação sobre o benefício de renda básica emergencial.
- Duas solicitações de informação sobre a conta digital da Caixa Econômica.
- Livre manifestação sobre promessas do prefeito Bruno Covas, ainda não cumpridas.

### **PMSP Cultura**

- Solicitação de informação sobre óculos inteligentes para deficientes visuais disponíveis no Centro Cultural de São Paulo.

### **PMSP Direitos Humanos e Cidadania**

- Denúncia sobre abuso infantil na Região da Sé.
- Livre manifestação sobre o colapso no sistema de saúde no País.

### **PMSP Educação**

- Solicitação de informação sobre inscrição para candidatos ao ingresso na Fatec.
- Reclamação contra diretor de escola municipal.
- Solicitação de informação sobre o cartão Alelo.

### **PMSP Mobilidade e Transporte**

- Solicitação de retirada de lixeira e sinalização em ponto de ônibus.
- Solicitação de isenção de rodízio no período da pandemia.
- Livre manifestação sobre a falta de empatia e respeito ao próximo no transporte público.
- Livre manifestação com relação à retirada da gratuidade dos idosos no transporte público.
- Reclamação sobre linhas de ônibus.

**PMSP Saúde**

- Solicitação de providência para obtenção de fraldas geriátricas.
- Sugestão de instalação de auditorias em hospitais.
- Sugestão de campanha em prol da saúde no Brasil.
- Solicitação de providência para resolver os problemas de saúde.
- Livre manifestação sobre a vacina Coronavac.
- Livre manifestação sobre crimes de tortura.

**PMSP Segurança Urbana**

- Livre manifestação sobre a detenção e morte, por um policial militar, de cidadão que estava trabalhando em comércio de rua.
- Cinco solicitações de segurança em bairro onde ocorrem bailes funk com consumo de bebidas e drogas.

**PMSP Serviços e Obras**

- Três solicitações de providência sobre grade que está produzindo barulho no Bairro 9 de julho.
- Solicitação de reparos em calçada reformado há um mês pela Prefeitura.
- Reclamação de barulho por obras em bairro.
- Solicitação de fiscalização em obras que deixaram postes em situação de risco para os moradores do bairro.
- Solicitação de limpeza e capinação em região da Cidade.
- Solicitação de poda de árvore.

**PMSP Subprefeitura**

- Solicitação de implementação da LOA/2021.
- Solicitação de retirada de barracas de comércio irregular.

**PMSP Urbanismo e Licenciamento**

- Solicitação de intermediação junto às secretarias municipais de Educação e Saúde.

**PMSP Verde e Meio Ambiente**

- Livre manifestação sobre desmatamento de áreas na Cidade.
- Solicitação de fiscalização por equipe da Guarda Florestal para região onde está ocorrendo a captura animais e colocando em gaiolas.

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

- Livre manifestação em que o munícipe declara sua razão social.
- Solicitação de informação referente aos cargos efetivos totais e os cargos vagos para analistas legislativos e consultores legislativos da CMSP.
- Cinco livres manifestações referentes ao reajuste dos salários do prefeito, vice e secretários municipais.
- Quatro solicitações de informação referente aos processos de contratação na CMSP.
- Três solicitações de providência referente ao fim da gratuidade para idosos de 60 a 65 anos no transporte público.
- Solicitação de informação sobre quando serão disponibilizados no site da CMSP os números dos telefones, e-mail, andar e números dos gabinetes dos vereadores empossados em 2021.
- Sugestão de projeto para a distribuição de máscaras descartáveis e realização de testes da Covid-19 em munícipes acima de 49 anos de idade.
- Sugestão de implantação de escola cívico militar na cidade de São Paulo.
- Duas solicitações do número do telefone do gabinete do vereador Delegado Palumbo.
- Duas solicitações de acesso aos canais de atendimento do gabinete do vereador Felipe Becari.
- Solicitação do número do telefone da Liderança do PSOL na CMSP.
- Solicitação de informação referente ao reajuste dos salários do prefeito, vice e secretários municipais.
- Solicitação de informação referente a protocolo registrado na Ouvidoria da CMSP.
- Solicitação de providência referente ao procedimento das funerárias municipais e particulares na realização dos sepultamentos de pessoas mortas por Covid-19.
- Reclamação referente ao reajuste dos salários do prefeito, vice e secretários municipais.



- Solicitação de informação referente ao Zap Câmara.
- Duas solicitações de fiscalização pelos vereadores em obras realizadas pela Prefeitura Municipal.
- Solicitação de informação referente ao programa Mandato Participativo.
- Solicitação de informação referente a seleção de docentes para a Escola do Parlamento da CMSP.
- Solicitação de informação referente a empresas que foram selecionadas em pregão da CMSP.
- Solicitação de informação referente aos eventos da CMSP.
- Solicitação de informação referente à agenda da CMSP.
- Solicitação de informação referente a evento presencial na CMSP.
- Solicitação de todos os registros da Sessão Plenária na qual foi aprovada a Lei nº 17.542, em 22 de dezembro de 2020.
- Reclamação referente a fiscalização do sistema de táxis na cidade de São Paulo.
- Solicitação de disponibilização no site da CMSP dos e-mails dos vereadores empossados em 2021.
- Solicitação de informação referente à participação política dos nipo-brasileiros no Brasil.
- Solicitação da relação dos vereadores que votaram o Projeto de Lei nº 173/2018 convertido na Lei nº 17.543, de 23 de dezembro de 2020.
- Solicitação de informação referente aos cursos da Escola do Parlamento da CMSP.
- Solicitação dos canais de atendimento do gabinete do vereador Eliseu Gabriel.
- Livre manifestação referente às medidas de combate ao desemprego.
- Solicitação dos canais de atendimento do gabinete do vereador Eduardo Suplicy.
- Solicitação de limpeza de galerias pluviais, limpeza de córregos de vazão inexpressiva do Rio Pinheiros e a construção incompatível de edificação aterrada do empreendimento residencial da empresa Cury.
- Livre manifestação referente ao chefe do gabinete do vereador

Thamy Miranda.

- Solicitação de reunião com o presidente da Câmara Municipal de São Paulo.
- Solicitação de providência referente a irregularidades que ocorreram nas eleições de 2020.
- Solicitação de informação sobre os horários de atendimento do gabinete do vereador Gilson Barreto.
- Solicitação da Legislação da Corregedoria e Lei da Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo.
- Livre manifestação referente à nova composição da Mesa Diretora da Câmara Municipal de Pedreira.
- Elogio a Vereadora Juliana Cardoso por sua atuação.
- Solicitação de vaga de emprego na CMSP.
- Solicitação de e-mails dos vereadores.
- Solicitação de e-mail do vereador Suplicy.
- Solicitação de vaga de emprego.
- Solicitação de uma folha de sulfite.
- Solicitação de providência para entrar em contato com o gabinete do vereador Ricardo Teixeira
- Solicitação de informação referente a documentos da Comissão Especial de Inquérito sobre as empresas que formam o grupo Itaú.
- Solicitação de orientação de navegação no site da FATEC.
- Solicitação de cópias de documento pessoal.
- Solicitação de jornais velhos.
- Solicitação de providência para anexar documento pessoal em relatório.
- Município solicita que os vereadores reconsiderem o corte do bilhete único para pessoas portadoras de HIV.
- Solicitação de informação sobre remetente de mensagem.
- Solicitação de informação sobre os canais de atendimento do gabinete do vereador Milton Leite.
- Envio de mensagem para a Presidência referente a Ofício Circular.
- Solicitação de inscrição em curso da Escola do Parlamento.
- Solicitação de informação sobre o vereador Eli Corrêa.
- Solicitação de instalação de lâmpadas na Rua Antônio Ayrosa.

- Livre manifestação para parabenizar o Município pelo aniversário.
- Solicitação de mobília para doação.
- Solicitação de informação referente ao PPI para 2021.
- Solicitação de providência referente a saúde pública
- Solicitação de informação dirigida à Subprefeitura de Itaquera sobre protocolo encerrados.
- Solicitação de informação sobre vagas de estágio no CIEE.
- Solicitação de informação sobre acesso a CMSP.
- Solicitação de providência referente a CREAS que não está realizando atendimento.
- Solicitação de informação referente ligação recebida.
- Munícipe solicita que inclua em protocolo seu diagnóstico médico.
- Solicitação de contato do vereador Danilo do Posto de Saúde.
- Reclamação referente ao gênero atribuído a Erika Hilton no site da CMSP.

### **Assuntos Privados**

- Quatro solicitações de impressão de documentos.
- Solicitação de orientação jurídica.
- Solicitação de providência para consulta de local de prova do ENEM.
- Solicitação de informação referente ao local e data da prova do ENEM e calendário da FATEC.
- Solicitação de impressão do local de prova do ENEM 2020.
- Solicitação de registro de boletim de ocorrência devido à perda de documentos pessoais.
- Solicitação de consulta processual.
- Solicitação de informação referente ao recadastramento de pensionistas.
- Solicitação de impressão.
- Solicitação de informação sobre emprego
- Solicitação de dez cópias de documentos.
- Seis livres manifestações para a Procuradoria Geral da República.
- Livre manifestação dirigida a deputados federais.
- Livre manifestação dirigida à Procuradoria Geral da República do

Conselho Nacional do Ministério Público.

- Livre manifestação dirigida a deputados federais.
- Livre manifestação sobre investigador que trabalhava como Chefe de Operações no Estado de Pará.
- Reclamação de abuso de poder.
- Livre manifestação referente à revisão de publicações acadêmicas.
- Livre manifestação referente à entidade filantrópica Recanto Luz Divina.
- Livre manifestação dirigida ao Conselho Nacional do Ministério Público.
- Três livres manifestações dirigidas à Procuradoria Geral da República.
- Reclamação referente a situação da pandemia no Brasil e ação do presidente da República.

### **Solicitação de Providência**

- Solicitação de providência referente à remoção ou poda de árvore.
- Solicitação de impressão de documento.
- Solicitação de cópia de documento pessoal.
- Solicitação para utilização do telefone da Ouvidoria
- Duas solicitações de providência dirigidas à Procuradoria Geral da República.
- Solicitação de providências referente à retirada do direito à gratuidade no transporte público de pessoas de 60 a 64 anos.

### **Manifestações Relacionadas a Leis e Projetos de Lei**

- Solicitação de cópia de Lei referente ao direito à moradia.
- Solicitação de informação sobre PPI 2021.
- Solicitação de providência para PL sobre instalação de antenas 5G.
- Reclamação de revogação da gratuidade da passagem de idosos entre 60 e 64 anos.
- Livre manifestação sobre pacote anticrime.
- Solicitação de informação sobre o PL nº211/19.
- Solicitação de cópias digitais e integral dos processos que deram

origem à Lei nº 13.939, ao Decreto nº 57.557 e ao ato da Câmara nº 1.453 de 2019.

- Duas solicitações de providência para o cancelamento da aprovação do PL nº 0089/2020.

## **Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal**

---

Buscando aprimorar o papel da Câmara Municipal de São Paulo como agente de fiscalização, provendo assim a transparência, a Ouvidoria, atuando como um canal entre o cidadão e os vereadores busca, por meio dos boletins mensais, informar a Casa sobre as demandas atribuídas ao Poder Executivo da Cidade de São Paulo por temáticas de políticas públicas que foram recepcionadas pela Ouvidoria do Parlamento. Dessa forma, discorre neste informativo as manifestações pertinentes às diversas Comissões Temáticas da CMSP.

## Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia **31 de janeiro de 2021**, 73 (SETENTA 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)
6453	Setores CMSP	18/11/2019	18/11/2019	315
6539	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	307
6540	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	307
6541	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	307
6542	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	307
6543	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	307
6544	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	307
6545	Setores CMSP	27/11/2019	28/11/2019	307
7206	Setores CMSP	06/02/2020	06/02/2020	257
7278	Setores CMSP	11/02/2020	11/02/2020	254
7591	Setores CMSP	09/03/2020	09/03/2020	235
8502	Setores CMSP	04/08/2020	11/08/2020	124
9710	Setores CMSP	05/10/2020	05/10/2020	85
9723	Setores CMSP	08/10/2020	09/10/2020	81
9759	Setores CMSP	15/10/2020	05/11/2020	62
9765	Setores CMSP	16/10/2020	16/10/2020	76
9821	Setores CMSP	27/10/2020	27/10/2020	69
9856	Setores CMSP	03/11/2020	30/11/2020	45
9947	Setores CMSP	17/11/2020		
9963	Setores CMSP	19/11/2020	19/11/2020	52
9987	Setores CMSP	24/11/2020		
10000	Setores CMSP	25/11/2020	14/12/2020	35
10003	Setores CMSP	25/11/2020		
10071	Setores CMSP	04/12/2020	14/12/2020	35
10115	Setores CMSP	14/12/2020	14/12/2020	35
10126	Setores CMSP	15/12/2020	21/12/2020	30

10140	Setores CMSP	16/12/2020		
10141	Setores CMSP	16/12/2020		
10147	Setores CMSP	17/12/2020	17/12/2020	32
10148	Setores CMSP	17/12/2020	17/12/2020	32
10169	Setores CMSP	21/12/2020	21/12/2020	30
10174	Setores CMSP	21/12/2020		
10192	Setores CMSP	22/12/2020		
10252	Setores CMSP	23/12/2020		
10253	Setores CMSP	23/12/2020		
10258	Setores CMSP	23/12/2020		
10259	Setores CMSP	23/12/2020		
10496	Setores CMSP	29/01/2021		
10484	Setores CMSP	28/01/2021		
10470	Setores CMSP	26/01/2021		
10465	Setores CMSP	26/01/2021		
10462	Setores CMSP	26/01/2021		
10458	Setores CMSP	26/01/2021		
10448	Setores CMSP	25/01/2021		
10440	Setores CMSP	22/01/2021		
10439	Setores CMSP	22/01/2021		
10435	Setores CMSP	22/01/2021		
10407	Setores CMSP	19/01/2021		
10345	Setores CMSP	08/01/2021		
10341	Setores CMSP	08/01/2021		
10335	Setores CMSP	08/01/2021		
10311	Setores CMSP	06/01/2021		
10310	Setores CMSP	06/01/2021		
10306	Setores CMSP	06/01/2021		
10290	Setores CMSP	05/01/2021		
10288	Setores CMSP	05/01/2021		
10279	Setores CMSP	05/01/2021		
10277	Setores CMSP	05/01/2021		
10274	Setores CMSP	05/01/2021		
10273	Setores CMSP	05/01/2021		
10269	Setores CMSP	05/01/2021		
10285	Setores CMSP	05/01/2021	26/01/2021	4



10312	Setores CMSP	06/01/2021	06/01/2021	18
10314	Setores CMSP	06/01/2021	07/01/2021	17
10383	Setores CMSP	15/01/2021	15/01/2021	11
10388	Setores CMSP	15/01/2021	15/01/2021	11
10447	Setores CMSP	24/01/2021	29/01/2021	1
10466	Setores CMSP	26/01/2021	26/01/2021	4
10468	Setores CMSP	26/01/2021	26/01/2021	4
10473	Setores CMSP	26/01/2021	26/01/2021	4
10423	Setores CMSP	20/01/2021	20/01/2021	8
10424	Setores CMSP	20/01/2021		
10430	Setores CMSP	21/01/2021	21/01/2021	7

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de janeiro de 2021

A Ouvidoria já solucionou 85% dos atendimentos gerados em janeiro, tendo apenas 10% das manifestações que ainda estão em andamento e 5% encontram-se pendentes de triagem.

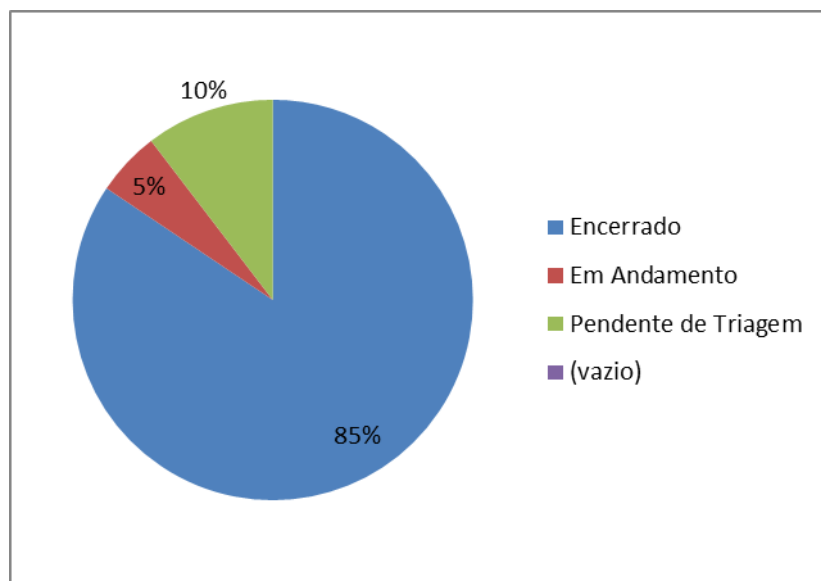


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de janeiro

**José Mauro da Silva**  
**Ouvidor do Parlamento**  
**São Paulo, 31 de janeiro de 2021.**

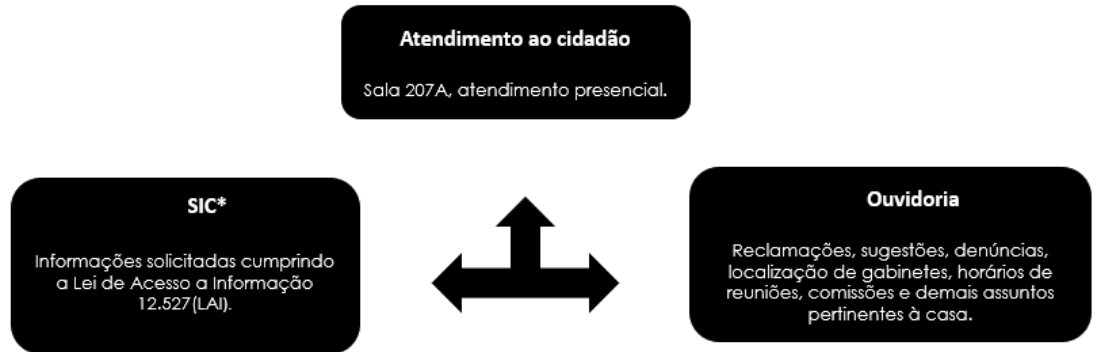
## Modalidades de Atendimento

---

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. 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

