



Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

Relatório Mensal Dezembro de 2019 Balanço Anual



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

Rute Costa

2º Vice-Presidente

Reis

1º Secretário

Isac Felix

2º Secretário

Soninha

1º Suplente

Claudinho de Souza

2º Suplente

Souza Santos

Corregedor Geral

Equipe da Ouvidoria

José Mauro da Silva

Ouvidor do Parlamento

Adriana Orsatti Scattone

Ouvidora Adjunta do Parlamento

Equipe Técnica

Eliete Andreolli

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)

Hiran Kaê Machado Santos (Direito)

Jhonny Grilo Pereira de Oliveira (Direito)

Letícia Cotrim de Oliveira (Gestão de Políticas Públicas)

Letícia Gonçalves de Paula (Direito)

Lucas Araújo Brasileiro (Gestão de Políticas Públicas)

Patrícia Cruz da Silva (Gestão de Políticas Públicas)

Pedro Henrique Rodrigues da Silva (Serviço Social)

Thais Brandão Ruffo (Serviço Social)

Thais Ferreira Martins (Serviço Social)

Sumário

Apresentação	1
Apresentação de Dados	3
Manifestações do Mês.....	8
Boletim às Comissões Temáticas da CâmaraMunicipal.....	15
Manifestações Pendentes.....	16
Balanço Anual de 2019	20
Modalidades de Atendimento.....	27
Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	29

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 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 31 de Dezembro de 2019** a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 174 manifestações. A Ouvidoria realizou principalmente atendimentos presenciais totalizando 62% das manifestações seguido pelo E-mail com 14%, WhatsApp com 11%, Telefone com 10% e Portal do Cidadão com 3%.

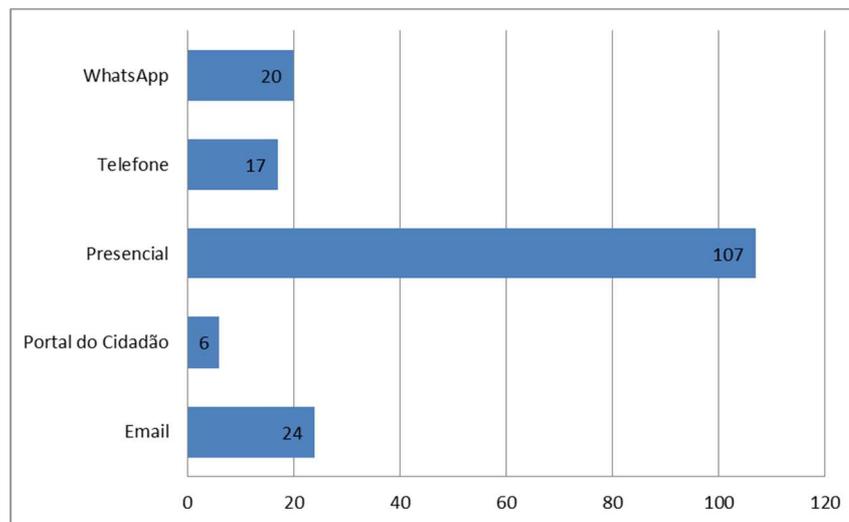


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos

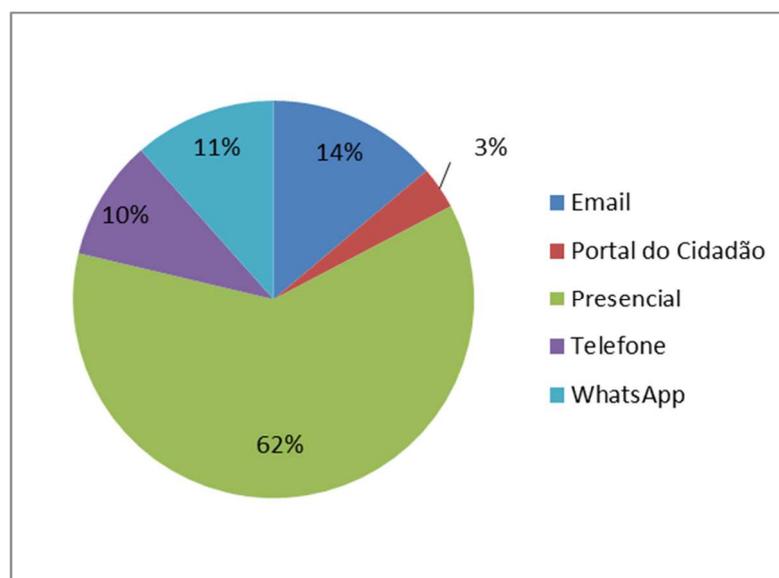


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos

Em Dezembro, 47% dos atendimentos foram realizados pelo gênero Masculino, 38% gênero Feminino, 13% Não Informados, podendo ser de anônimos ou instituições e Outros com 2%.

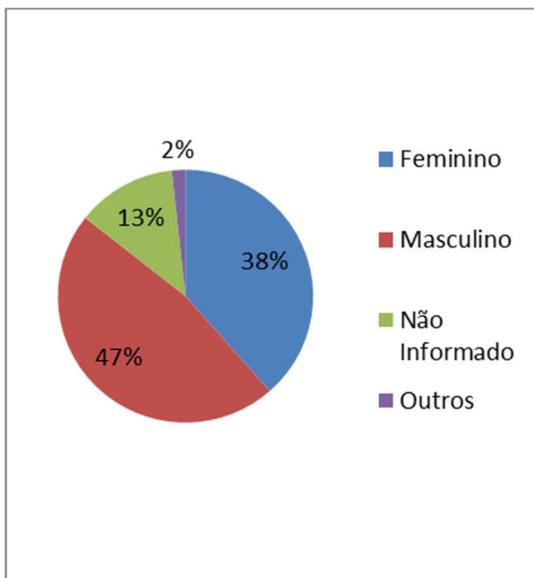


Gráfico 3 - Gêneros

Predominantemente, as manifestações são oriundas da Zona Central da Cidade com 35%, seguida da Zona Sul com 17%, não informadas com 16%, Zona Leste com 13%, Zona Norte com 9%, Zona Oeste com 9% e Outras Cidades de São Paulo com 1%.

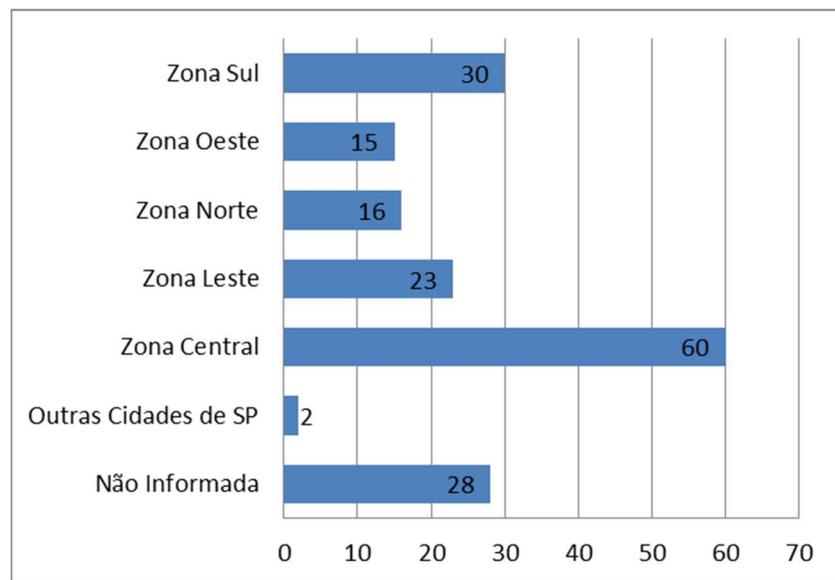


Gráfico 4 - Regiões de Manifestações

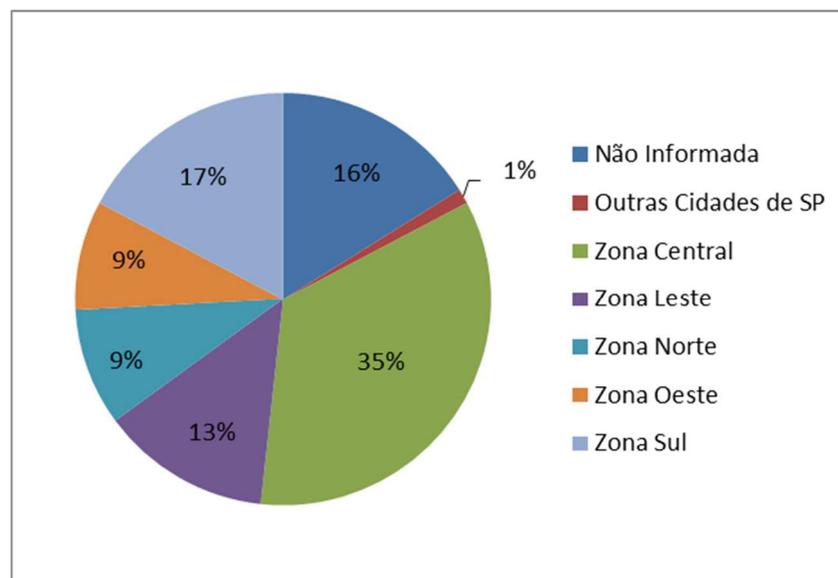


Gráfico 5 - Regiões de Manifestações

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitação de providências com 43,7% seguida por solicitação de informação com 23,0%, reclamação com 11,5%, livre manifestação com 6,9%, Sugestão 6,3%, Denúncia 4,3%, Relato pessoal 2,3%, Elogio 0,6, Crítica 0,6% e Outros com 0,6%.

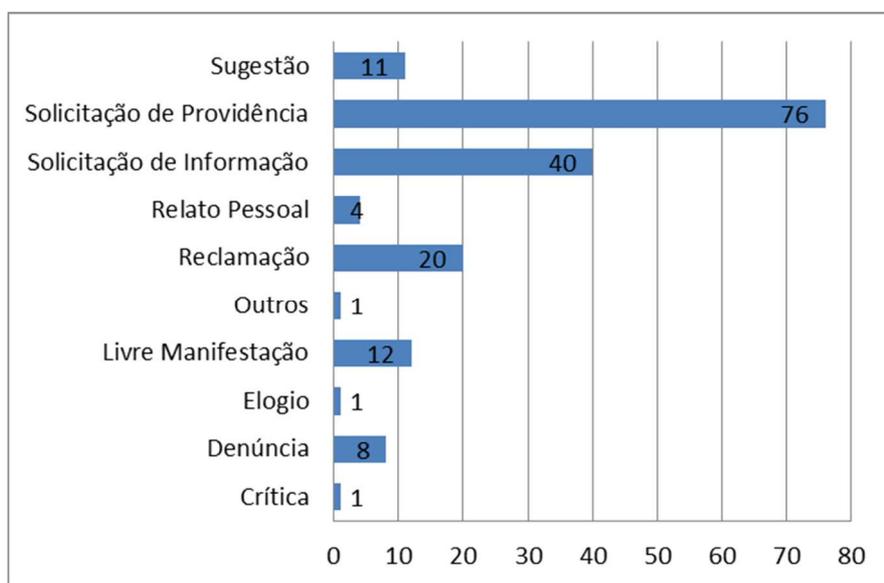


Gráfico 6 – Categorias de Manifestações

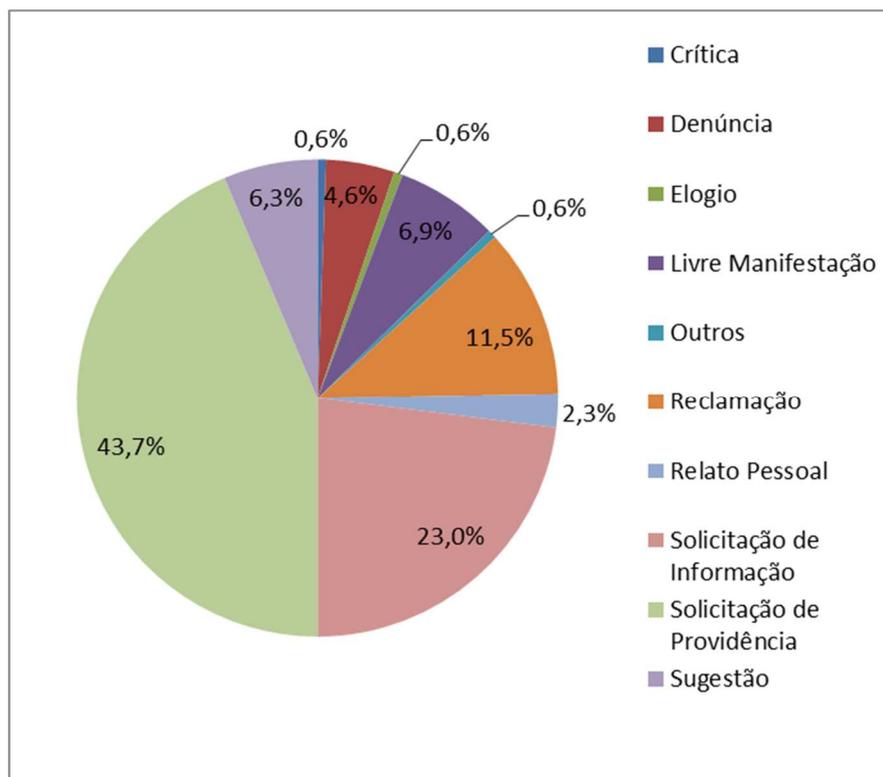


Gráfico 7 – Espécies de Manifestações

No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à CMSP com 89 seguido por Assuntos Privados com 41, PMSP com 34, Projetos de Leis com 4, Assuntos Federais com 4 e Assuntos Estaduais com 2.

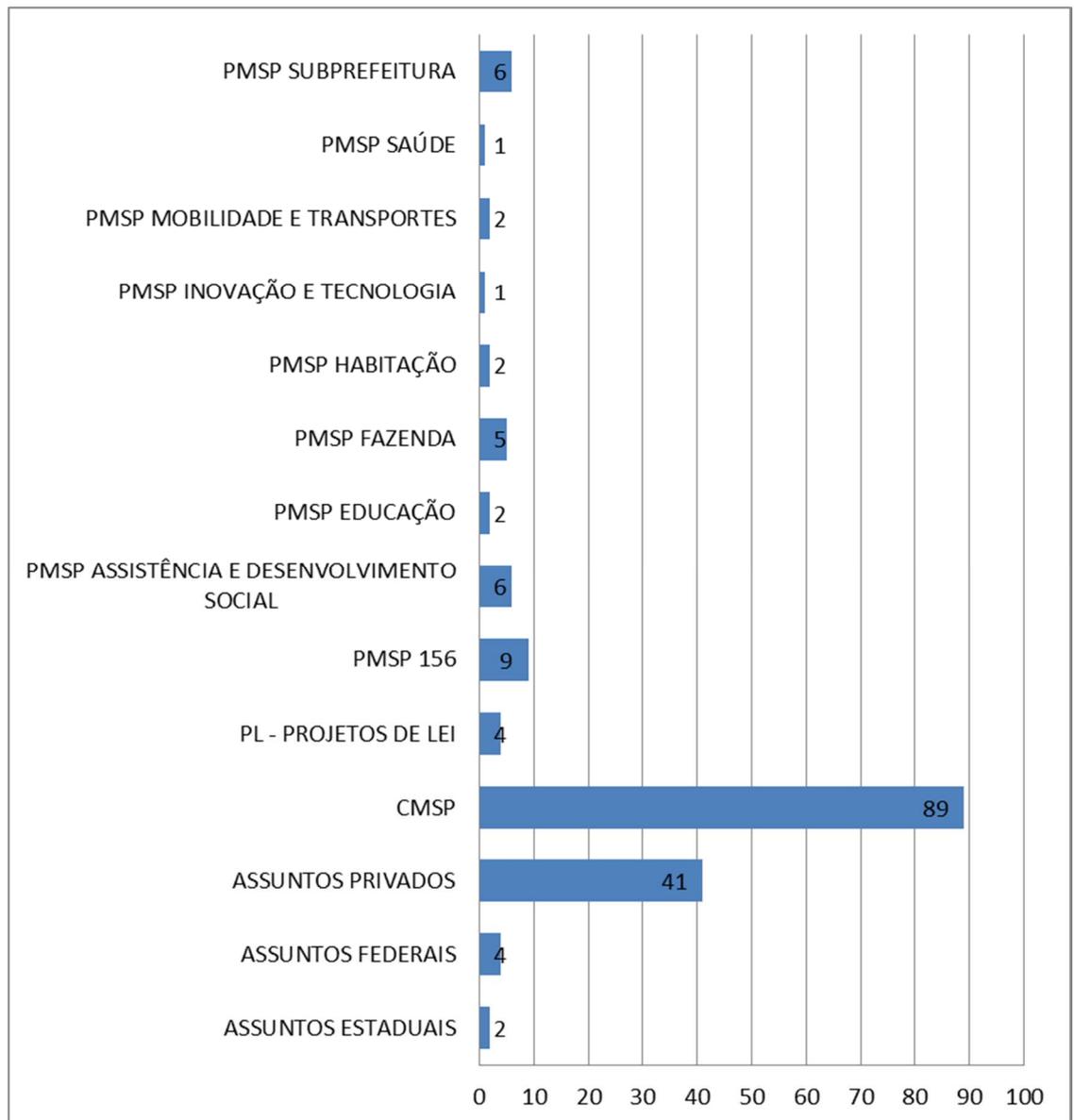


Gráfico 8 – Classificação de Competência

Manifestações do Mês

A Ouvidoria tratou de solucionar em Dezembro 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 Dezembro, todas manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara.

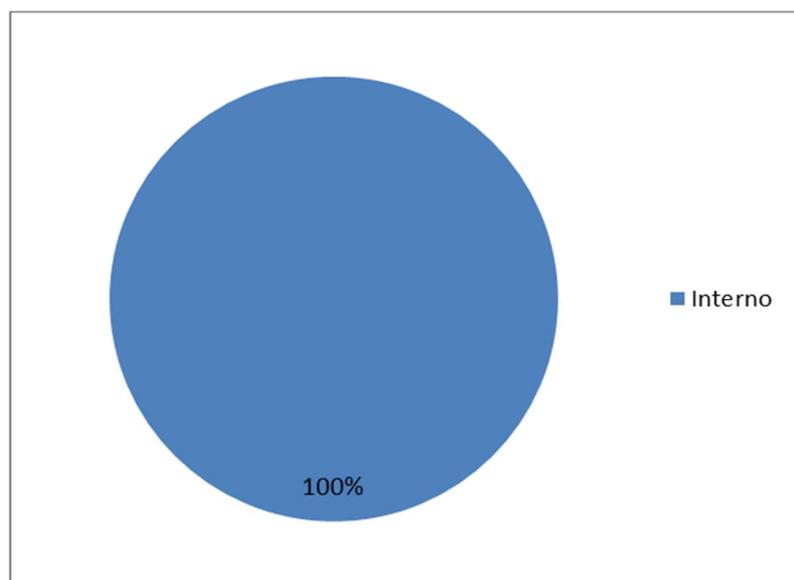


Gráfico 9 – Encaminhamentos

ASSUNTOS ESTADUAIS

- Solicitação de informação relativa a obtenção de endereço da Defensoria Pública de São Paulo.
- Solicitação de Informação relativa a obtenção de endereço da Secretaria de Estado da Educação.

ASSUNTOS FEDERAIS

- Solicitação de informação relativa a indeferimento de aposentadoria pelo INSS.
- Solicitação de providência relativa à consulta ao Portal Livre do Ministério da Infraestrutura.
- Solicitação de informação sobre transferência de título de eleitor.

Manifestações Pertinentes às Secretarias Municipais**PMSP 156**

- Solicitação de informação do número do telefone para reclamações sobre os funcionários da Prefeitura encarregados da varrição de folhas na calçada próxima a sua casa. A munícipe afirma que as folhas são adubo e não há necessidade de varrê-las.
- Reclamação do excesso de barulho na Rua Bento Freitas, na Região da República, assim como a presença de usuários de drogas, pessoas em situação de rua e prostitutas.
- Reclamação de pessoa em situação de rua que montou uma barraca em frente à entrada de seu prédio.
- Reclamação sobre o excesso de latidos de cachorros em apartamentos vizinhos na região do Jardim Paulista.
- Reclamação do atendimento do Portal 156, pois não consegue marcar consulta no Hospital Servidor Municipal. Relata que o atendente não a encaminha para a central solicitada.
- Reclamação do tempo de espera para receber atendimento no Portal 156.
- Encaminhamento para o 156.
- Reclamação de lixo nos pontos de ônibus da Av. Eusébio Matoso.
- Reclamação quanto a qualidade do serviço de Tapa Buraco da Prefeitura.
- Solicitação de providência quanto a restauro de passeio público.

PMSP ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

- Duas denúncias sobre a desorganização no funcionamento do CTA Mooca I. Reclama da alimentação servida, falta de material para higiene e móveis de uso comum.
- Denúncia referente às condições do Abrigo dos Idosos Morada São João, localizado na Avenida São João, 1214, Bairro de Campos Elíseos.
- Solicitação do histórico de equipamentos sociais disponíveis.
- Denúncia referente à ausência de zeladoria em CTA.
- Solicitação de informação de Bolsa Família.

PMSP EDUCAÇÃO

- Solicitação de informação sobre como obter uma vaga de professor nas escolas públicas municipais.
- Sugestão para que se transforme o espaço público das bibliotecas em espaço para o ensino gratuito de informática em parcerias com empresas privadas.

PMSP FAZENDA

- Três solicitações de informações sobre o Programa de Parcelamento Incentivado.
- Solicitação do endereço da Secretaria Municipal da Fazenda.
- Solicitação de análise quanto a valores e isenção de IPTU.

PMSP HABITAÇÃO

- Reclamação sobre a não reintegração de posse de prédio comercial no Bairro da Liberdade

PMSP INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

- Solicitação de informação sobre o Portal Descomplica.

PMSP MOBILIDADE E TRANSPORTE

- Sugestão de implantação de linha circular que facilite o deslocamento dos passageiros da Linha 1026/10 Vila Iara- Conexão Petrônio Portela.
- Sugestão de implantação de ponto de ônibus.

PMSP SUBPREFEITURA

- Reclamação sobre a realização de evento natalino, apoiado pela Subprefeitura do Butantã, no dia 14/12/2019, o qual poderia tornar-se um baile funk.
- Reclamação para que seja feita a zeladoria na Praça de Águas no Jardim Marisa.
- Relato sobre pessoas usando o nome de um vereador para obter “méritos”.
- Reclamação sobre o depósito de lixo na escadaria de seu prédio na Avenida Nove de Julho.
- Reclamação quanto à imóvel comercial em zona residencial.

MANIFESTAÇÕES REFERENTES A LEIS E PROJETOS DE LEI (PLS)

- Sugestão de Projeto de Lei.
- Duas solicitações para que seja agilizada a votação de Projeto de Lei.

**MANIFESTAÇÕES REFERENTES AOS SETORES INTERNOS DA
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO**

- Sugestão sobre a lei de regularização de imóveis.
- Solicitação de informação relativa a protocolo da Ouvidoria da CMSP.
- 6 solicitações de providência relativas à obtenção de convite para evento da Terceira Idade na CMSP.
- 7 solicitações de providência relativas à consulta da Agenda da CMSP.
- 7 solicitações de providência relativas à impressão da Agenda da CMSP.
- Crítica à falta de cestas básica no CRAS.
- Solicitação de providência relativa à obtenção de endereço da Ouvidoria da Saúde do Estado de São Paulo.
- Sugestão de portal para acompanhamento de atualizações de PL's municipais.
- 4 solicitações de providência relativas à obtenção de Lista de Vereadores.
- Solicitação de providência relativa a retirada de nome de informativo do display.
- Solicitação de providência relativa à obtenção de endereço de Deputado Estadual.
- Reclamação sobre funcionamento de banheiro da CMSP.

- 9 solicitações de providência relativas à impressão de documentos.
- Solicitação de providência relativa à consulta processual.
- Reclamação quanto à escolha de servidores públicos.
- Solicitação de providência relativa à obtenção de CD.
- 2 solicitações de informação sobre software utilizado pela CMSP.
- 4 Relatos pessoais.
- Sugestão sobre adoção de hino para a cidade de São Paulo.
- Solicitação de providência relativa à informação sobre regularização fundiária.
- 2 solicitações de informação sobre a Anistia para regularização de Imóveis.
- Solicitação de informação sobre permissão de vendas de produtos aos servidores da CMSP.
- Solicitação de informação sobre Sessão Solene aos Cidadãos da Terceira Idade.
- Solicitação de informação sobre permissão para assistir presencialmente reuniões na CMSP.
- Reclamação sobre saneamento básico na região de São Mateus.
- Solicitação de Informação sobre regularização fundiária.
- Solicitação de informação sobre cadastro de serviços na CMSP.
- Solicitação de providência relativa à elaboração de Boletim de Ocorrência.
- Solicitação de providência relativa à impressão da Agenda de Eventos da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo.
- Reclamação sobre zeladoria de área pública de Campo Limpo.
- Solicitação de providência relativa à realização de inscrição em site do Instituto de Engenharia.
- Livre manifestação sobre ação do Governo Estadual
- 4 denúncias sobre pronunciamento de Vereador em Plenário da CMSP
- Solicitação de providência relativa a oferecimento de legislação municipal escrita em braile para deficientes visuais na CMSP.
- Sugestão de instalação de móveis para assento nos andares da CMSP.
- Solicitação de providência relativa à consulta em e-mail pessoal.
- Solicitação de providência relativa a encaminhamento de correspondência para a Presidência da CMSP.
- Solicitação de informação sobre conferência de processos em tramitação na Corregedoria da CMSP.

- Solicitação de providência relativa à zeladoria da cidade de São Paulo.
- Sugestão de utilização de uniforme por parte dos auxiliares da Comissão de Justiça da CMSP.
- Solicitação de providência relativa à zeladoria de via pública.
- Livre manifestação pessoal.
- Solicitação de providência relativa à obtenção da lista das Comissões da CMSP.
- Reclamação sobre encaminhamento de protocolo da Ouvidoria da Câmara Municipal.
- Elogio ao atendimento da Ouvidoria da CMSP.
- Solicitação de informação relativa ao recesso da CMSP em 2020.
- Sugestão sobre criação de site para animais perdidos.
- Denúncia sobre multa de trânsito indevida.
- Livre manifestação sobre diminuição de frota de carros para atendimento por aplicativo.
- Solicitação de informação sobre procedimento de participação em Sessões Plenárias da CMSP.
- Solicitação de informação sobre cursos ofertados pela Escola do Parlamento da CMSP.
- Livre manifestação sobre a CMSP.
- Solicitação de informação sobre sugestões populares para o Orçamento de 2020.

ASSUNTOS PRIVADOS

- Solicitação de providência relativa à informação do programa “Tô Legal”.
- 10 solicitações de providência relativas à impressão de documentos.
- Livre manifestação de solidariedade ao Prefeito de São Paulo.
- Livre manifestação sobre Iniciativas Brasileiras.
- Reclamação sobre atendimento no Poder Judiciário.
- Solicitação de informação sobre Regularização Fundiária.
- Solicitação de informação sobre o endereço da SMADS.
- Solicitação de providência relativa à inscrição em Evento de Engenharia.
- Solicitação de providência relativa ao CRAS da Sé.
- Solicitação de informação sobre endereço da Direcional Engenharia Minas Gerais e São Paulo.
- Solicitação de providência relativa a CNPJ.

- Solicitação de providência relativa a alterações na certidão de nascimento.
- Livre manifestação sobre baile funk.
- 2 reclamações sobre IPTU de Rio Claro.
- Solicitação de informação sobre liberação de paciente no Hospital do Tatuapé.
- Solicitação de informação sobre mudança de nome pessoal.
- Solicitação de informação sobre isenção de taxas cartoriais.
- Reclamação sobre procedimentos da Secretaria Municipal de Educação.
- Solicitação de providência relativa a auxílio financeiro.
- Solicitação de informação sobre certificado de conclusão de curso na CMSP.
- Reclamação sobre cobrança de telefonia celular.
- Solicitação de providência relativa à ligação telefônica interestadual.
- Relato pessoal.
- Solicitação de providência relativa a uso de telefone da Ouvidoria.
- Livre manifestação sobre o Governo Municipal.
- Livre manifestação relativa a desejo de melhoras a ex-prefeito da cidade de São Paulo.
- Solicitação de informação sobre união estável.
- Solicitação de providência relativa à consulta ao site da VUNESP.
- Solicitação de providência relativa à consulta ao site do INEP-ENEM.
- Livre manifestação relativa a voto.]
- Solicitação de informação sobre locais que ofertam cursos gratuitos de Libras.

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 DEZEMBRO de 2019**, 29 (vinte e nove) 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)
2850	Setores CMSP	07/12/2018	07/12/2018	278
4487	Setores CMSP	10/05/2019	20/08/2019	168
4521	Setores CMSP	27/06/2019	30/07/2019	134
5495	Setores CMSP	15/08/2019	15/08/2019	99
5776	Setores CMSP	12/09/2019	26/09/2019	79
5781	Setores CMSP	12/09/2019	12/09/2019	79
5834	Setores CMSP	16/09/2019	16/09/2019	77
6054	Setores CMSP	07/10/2019	19/10/2019	62
6080	Setores CMSP	08/10/2019	08/10/2019	61
6133	Setores CMSP	15/10/2019	15/10/2019	56
6344	Setores CMSP	05/11/2019	05/11/2019	41
6376	Setores CMSP	07/11/2019	28/02/2020	39
6389	Setores CMSP	11/11/2019	11/11/2019	37
6452	Setores CMSP	18/11/2019	18/11/2019	32
6476	Setores CMSP	19/11/2019	19/11/2019	31
6586	Setores CMSP	29/11/2019	29/11/2019	23
6613	Setores CMSP	03/12/2019	04/12/2019	21
6617	Setores CMSP	03/12/2019	03/12/2019	21
6685	Setores CMSP	12/12/2019	10/01/2020	14
6693	Setores CMSP	12/12/2019	10/01/2020	14
6704	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	13
6708	Setores CMSP	13/12/2019	13/12/2019	13
6715	Setores CMSP	16/12/2019	10/01/2020	12
6716	Setores CMSP	16/12/2019	14/11/2020	12

6745	Setores CMSP	19/12/2019	19/12/2019	9
6746	Setores CMSP	19/12/2019	20/12/2019	9
6764	Setores CMSP	20/12/2019	06/01/2020	8
6765	Setores CMSP	20/12/2019	20/12/2019	8
6766	Setores CMSP	23/12/2019	23/12/2019	7

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 31 de Dezembro de 2019

A Ouvidoria já solucionou 89% dos atendimentos gerados de Dezembro, tendo apenas 11% das manifestações que ainda estão em andamento.

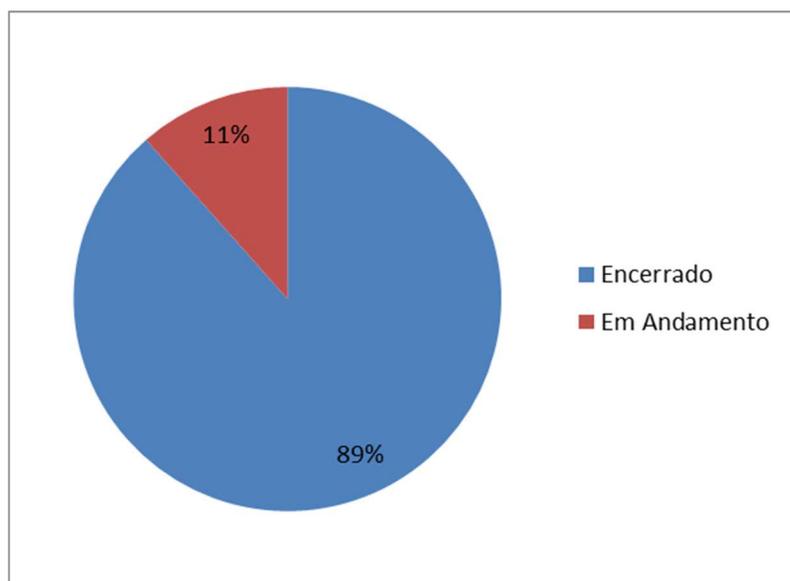


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Dezembro

José Mauro da Silva
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 31 de Dezembro de 2019

Balanço Anual de 2019

Foram registradas na Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal 5.529 manifestações no ano de 2019. Abaixo são descritos e representados o Balanço Anual das atividades da Ouvidoria em 2019.

Pode-se afirmar que fevereiro e abril foram os meses com os maiores números de manifestações com 657 cada um, enquanto dezembro foi o mês com menor número com 174 manifestações.

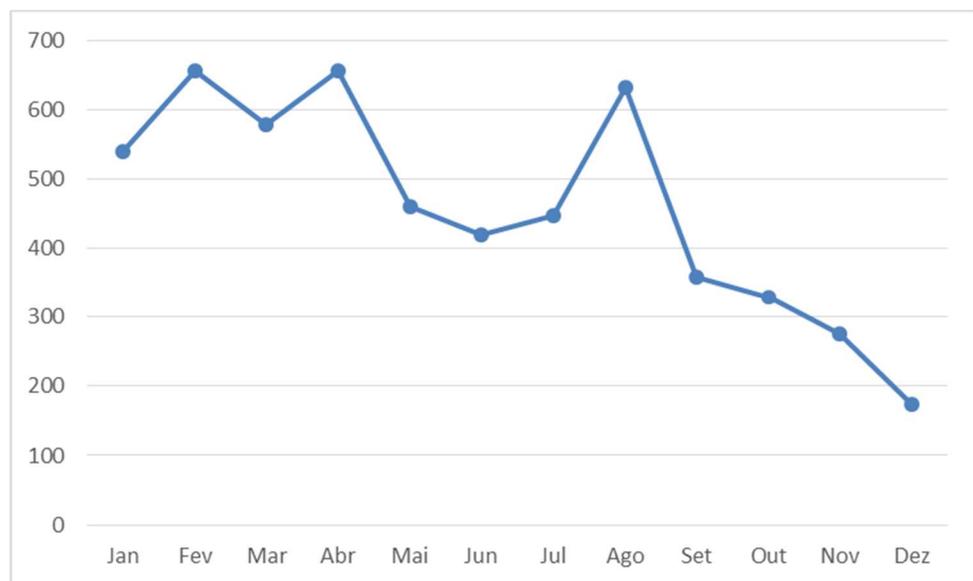


Gráfico 10 — Quantidade de Manifestações de 2019

Mês	Manifestações
Jan	539
Fev	657
Mar	578
Abr	657
Mai	461
Jun	419
Jul	448
Ago	632
Set	359
Out	330
Nov	275
Dez	174

Tabela 2 - Quantidade de Solicitações de 2019

O maior numero de manifestantes foi do gênero Masculino com 66%, seguido de 28% do gênero Feminino, 5% Não Informado, podendo ser manifestações de anônimos e instituições e Outros com 1%.

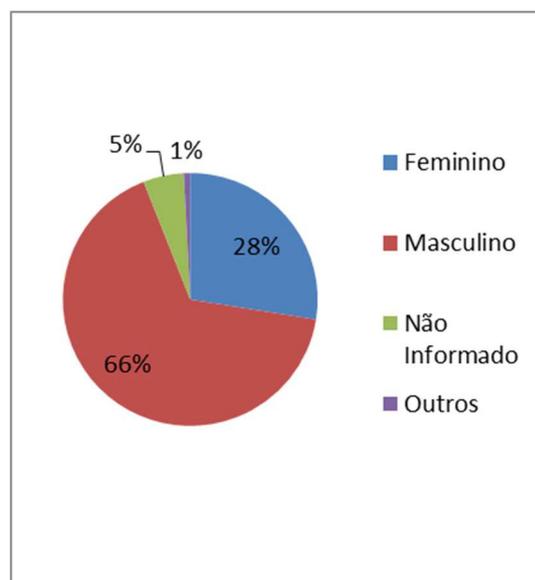


Gráfico 11 - Gênero dos Manifestantes

Os atendimentos foram predominantemente Presencial representando 75,82%. Os demais atendimentos foram realizados por WhatsApp 8,41%, E-mail com 7,78%, Telefone com 4,29%, Portal do Cidadão com 3,67% e Carta com 0,04%.

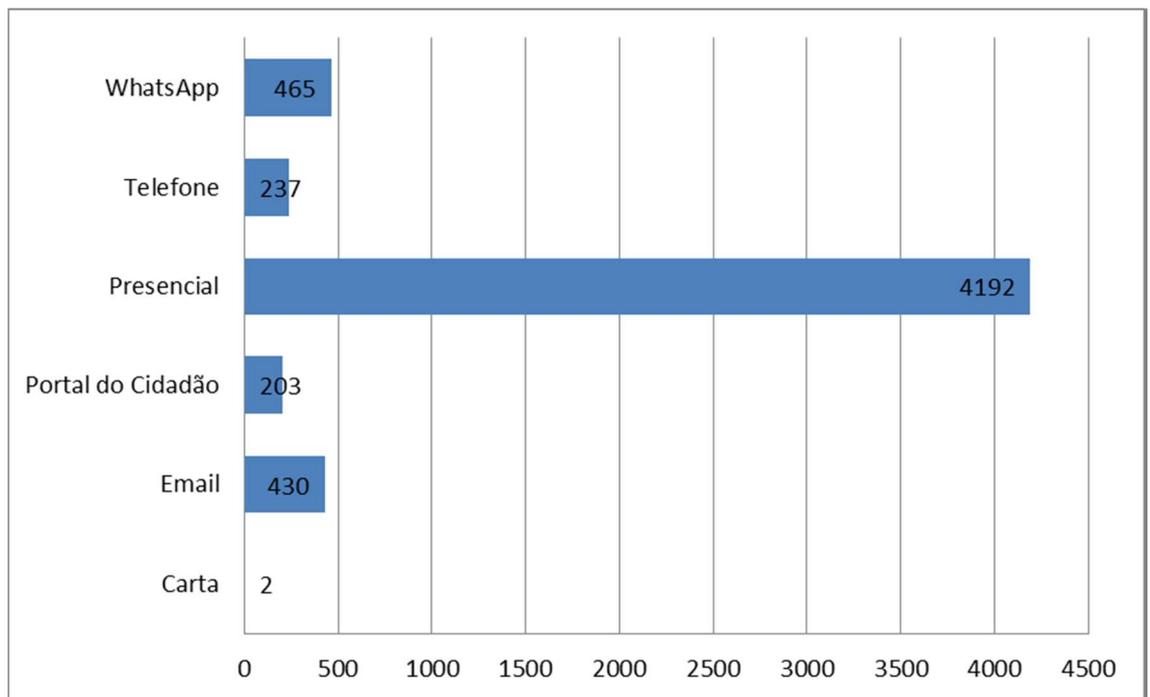


Gráfico 12 – Canais de Atendimento de 2019

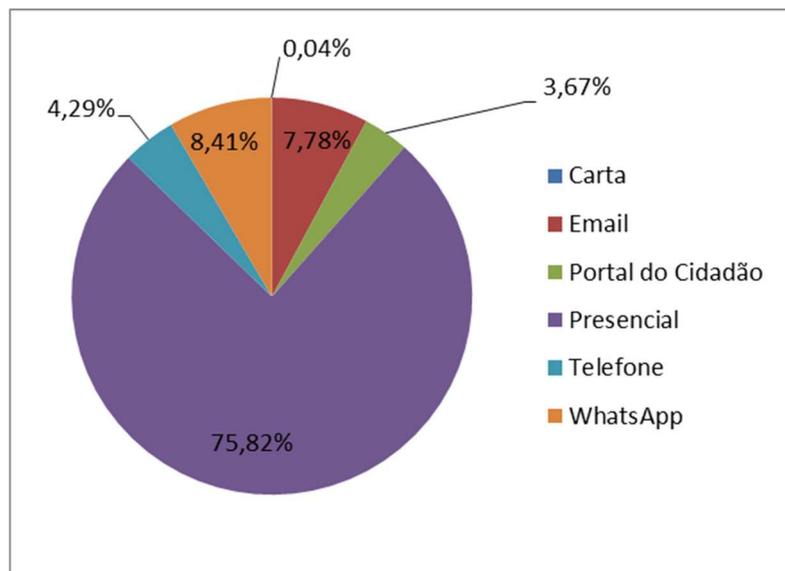


Gráfico 13 – Canais de Atendimento de 2019

As demandas da Ouvidoria foram em sua maioria Solicitação de Providência com 64,6% seguida de Solicitação de Informação com 13,5%, Reclamação com 7,9%, Livre manifestação com 4,1%, Denúncia com 3,0%, Relato Pessoal com 2,6%, Sugestão com 1,9%, Crítica com 1,0%, Elogio com 0,9% e Outros com 0,4%.

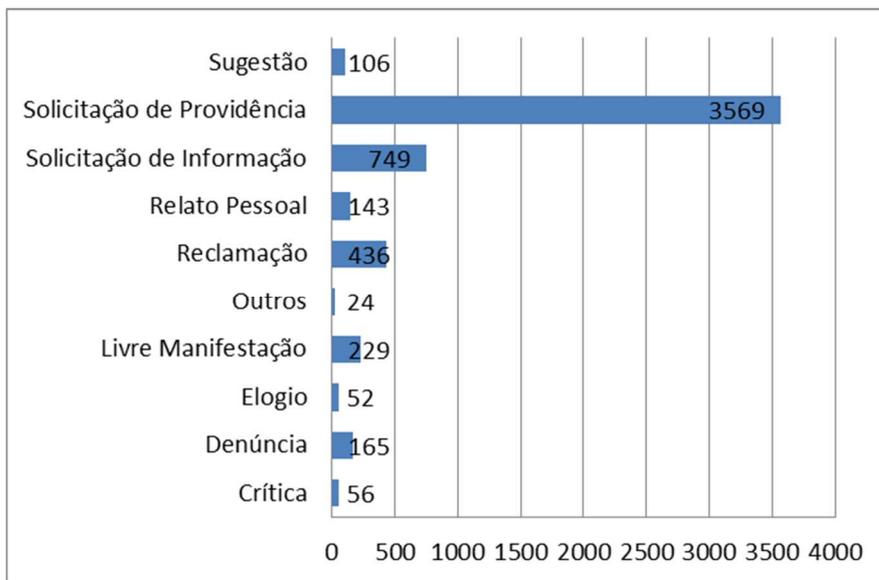


Gráfico 14 – Forma de Manifestação de 2019

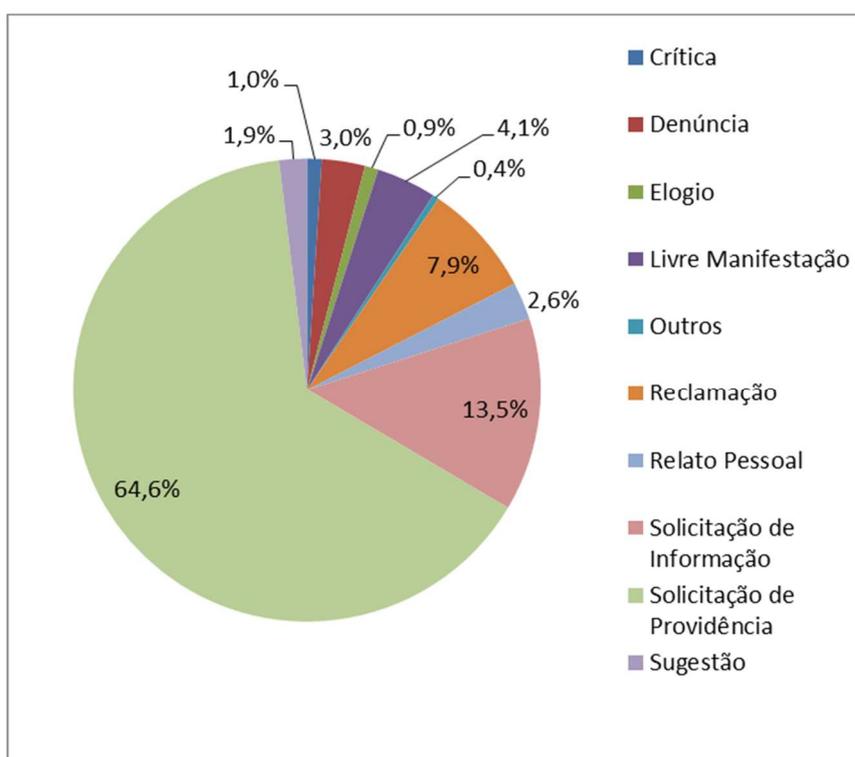


Gráfico 15 – Forma de Manifestação de 2019

As manifestações predominantes foram da Zona Central com 37,3%, seguida pela Zona Oeste com 15,5%, Zona Leste com 13,6%, Zona Sul com 11,9%, Não Informado com 10,8%, Zona Norte com 7,9%, Outras Cidades de São Paulo com 2,6% e Outros Estados com 0,4%.

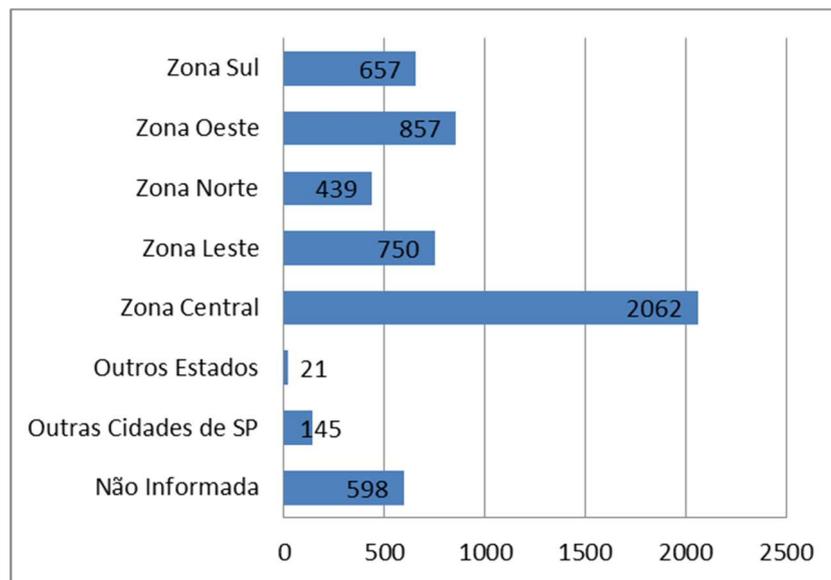


Gráfico 16 – Regiões dos Manifestantes de 2019

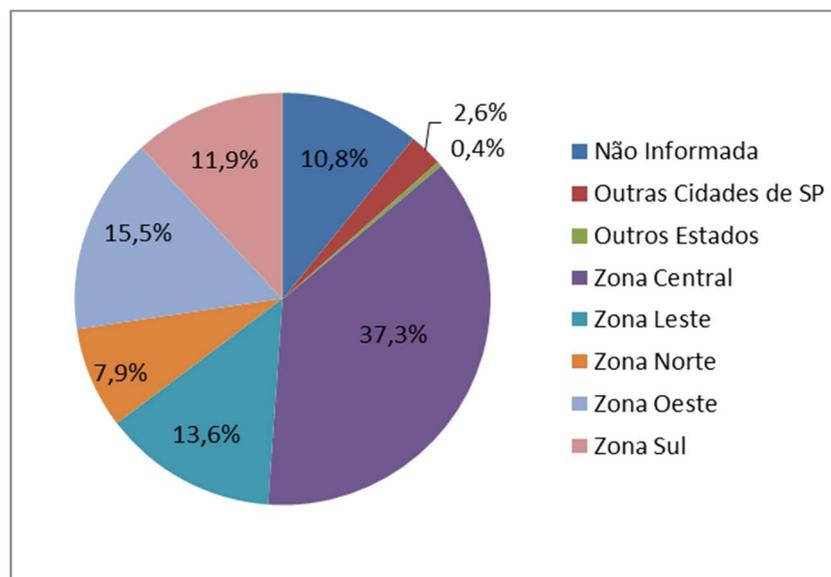


Gráfico 17 – Regiões dos Manifestantes de 2019

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 à Câmara Municipal de São Paulo. Todas as manifestações foram ou serão solucionadas nas instâncias da Câmara.

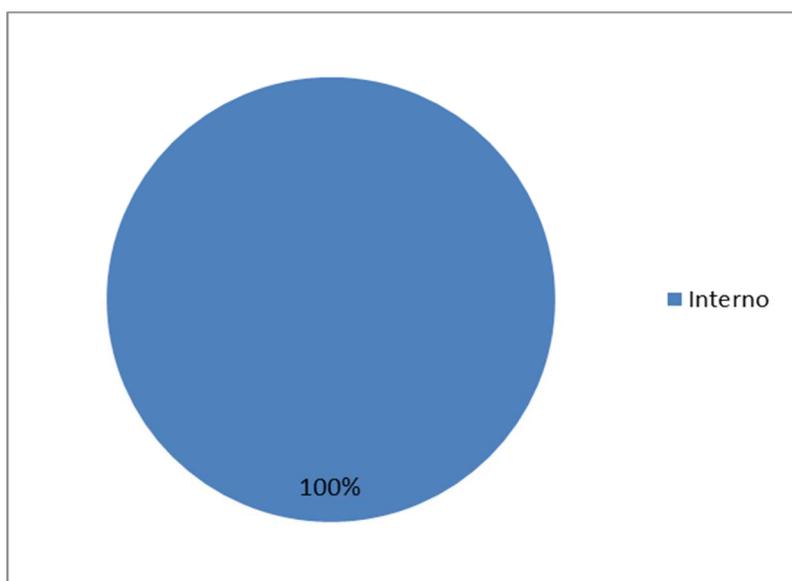


Gráfico 18 - Encaminhamentos

No gráfico abaixo, nota-se que a maior parte dos atendimentos estão relacionados à CMSP com 2.621 manifestações, seguida de Assuntos Privados com 1.440, PMSP - a sigla que é utilizada para retratar as Secretarias Municipais de responsabilidade da Prefeitura - somam 1.149. Os demais atendimentos referem-se a Assuntos Estaduais com 164, Assuntos Federais com 95, Projetos de Lei com 46, Outras Prefeituras com 13 e Tribunal de Contas do Município com 1.

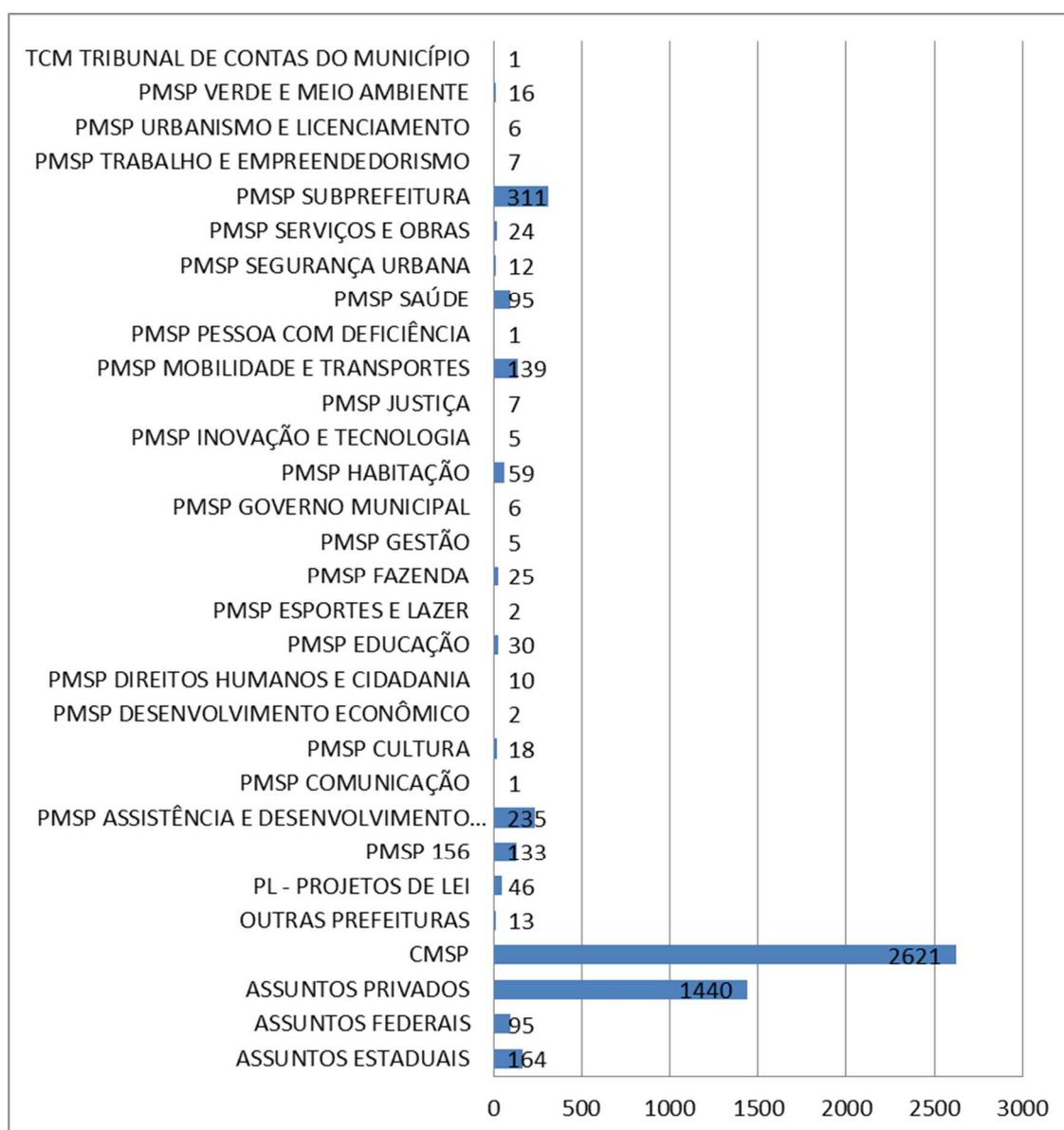


Gráfico 19 – Categoria de Assunto

Comparativo com os demais anos

Através da compilação de dados é possível fazer um comparativo entre os anos de atividade da Ouvidoria entre 2015 e 2019.

Mês	2015	2016	2017	2018	2019
Jan	353	559	662	512	539
Fev	330	721	730	441	657
Mar	496	1144	1044	653	578
Abr	448	870	712	665	657
Mai	521	1011	759	835	461
Jun	722	1170	698	665	419
Jul	506	857	792	532	448
Ago	681	867	827	575	632
Set	761	709	764	657	359
Out	885	535	705	738	330
Nov	826	887	727	573	275
Dez	452	661	434	384	174

Tabela 3 - Quantidade de Manifestações Mês a Mês

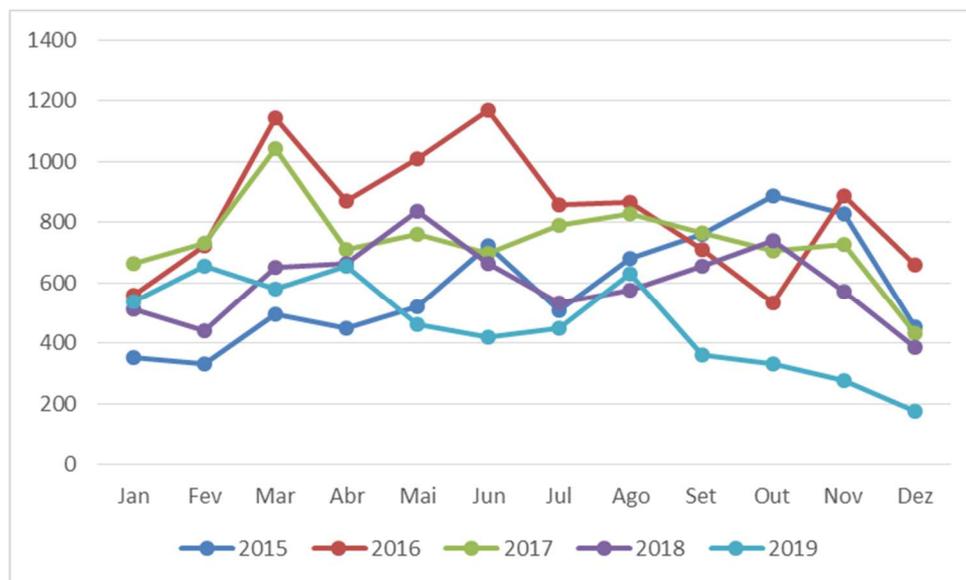


Gráfico 20 - Quantidade de Manifestações Mês a Mês

A média de manifestações de 2019 foi de 460, a menor dos últimos 5 anos.

Ano	2015	2016	2017	2018	2019
Média	581	832	737	602	460

Tabela 4 - Média de Solicitações por mês ao Longo dos Anos

José Mauro da Silva
Ouvidor do Parlamento
São Paulo, 31 de Dezembro de 2019

Modalidades de Atendimento

A modalidade **Atendimento ao Cidadão** pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria do Parlamento dentro de uma casa pública ela recebe, por vezes, pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção de que devemos fornecer o máximo possível de informação também nesses casos. Ou seja, realiza-se também pela Ouvidoria do Parlamento o atendimento primário de pessoas que procuram outras casas de interesse público como a Prefeitura e suas Secretarias. Muitos estão à procura de atendimento da assistência social, atendimento psicológico, ou informações de procedimentos diversos como, por exemplo, atendimentos jurídicos, cabendo-nos fornecer a essas pessoas as informações para que se dirijam aos locais mais apropriados para o atendimento demandado. Contamos também com a sala da 3ª Idade, provendo um atendimento humanizado para as pessoas que muitas vezes procuram a Casa com demandas delicadas, que necessitam de atenção diferenciada.

O **Atendimento da Ouvidoria** é a modalidade de atendimento que caracterizamos como própria dos serviços típicos de uma Ouvidoria: receber e dar curso às denúncias, críticas, elogios e solicitações relativos às atividades da Câmara Municipal de São Paulo, assim como das pessoas que nela trabalham, bem como fornecer aos cidadãos as informações da Casa como localização de gabinetes, vereadores, lideranças, horários de reuniões e Comissões e demais eventos. Por meio do quadro abaixo é possível visualizar as modalidades de diferentes tipos que a Ouvidoria desta Casa provê:

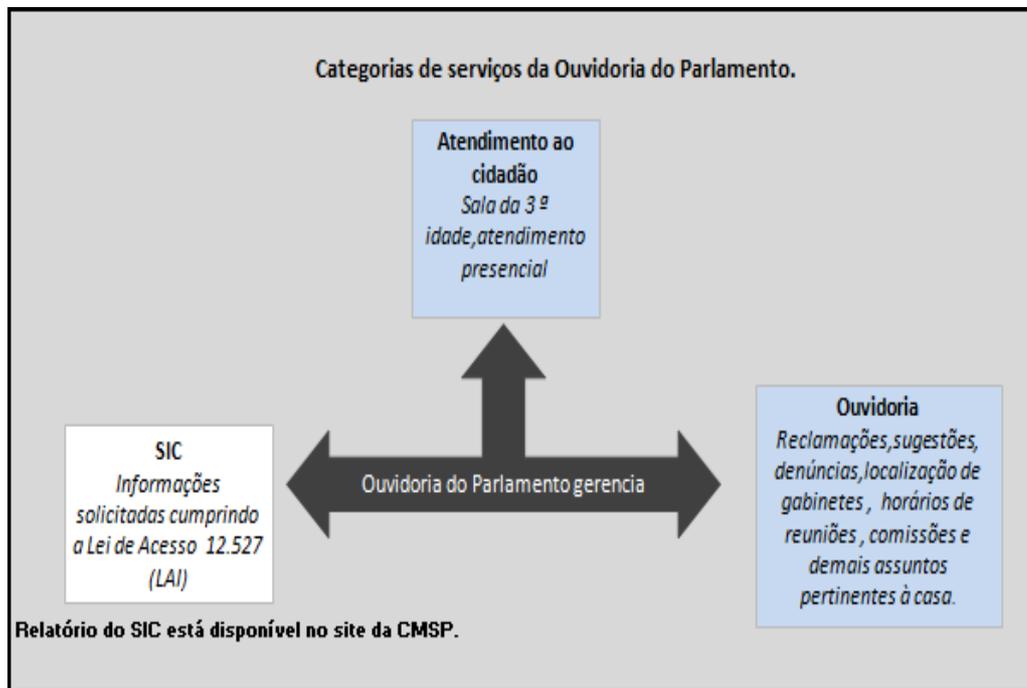


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

Canais de Atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria do Parlamento possui diferentes canais para o atendimento das demandas dos munícipes: presencial, eletrônico (e-mails, formulários disponíveis no site e rede social), telefônico e correspondência (carta).

O atendimento **PRESENCIAL** é realizado no Palácio Anchieta, sede da Câmara Municipal de São Paulo, no Viaduto Jacareí, 100, 2º andar, Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900. Horário de Funcionamento: de segunda a sexta, das 9 às 18 horas.

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

FACEBOOK:

<https://www.facebook.com/camarsaopaulo/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 - Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900.

ZAP CÂMARA (WhatsApp da Câmara): +55 11 3396-4000

