



# Ouvidoria

Câmara Municipal de São Paulo

## Relatório Mensal Fevereiro de 2017



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SÃO PAULO**

Tel 0800-322672  
Site <http://www.camara.sp.gov.br>

Viaduto Jacareí, 100 – Bela Vista  
São Paulo – SP | CEP 01319-900

Email:  
[ouvidoria@camara.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camara.sp.gov.br)

---

## Mesa Diretora

---

***Milton Leite***

Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

***Eduardo Tuma***

1º Vice Presidente

***Edir Sales***

2º Vice Presidente

***Arselino Tatto***

1º Secretário

***Celso Jatene***

2º Secretário

***Gilberto Nascimento***

1º Suplente

***Ota***

2º Suplente

***Souza Santos***

Corregedor Geral

## Equipe da Ouvidoria

---

**João Cláudio Silva de Quintal**

Ouvidor do Parlamento

**Wilson Roberto Thomazini**

Ouvidor Adjunto do Parlamento

### **Equipe Técnica**

Carmine Sposato

Eliete Andreoli Padovani

Fátima Fungaro

Gislene Tayuni dos Santos

Wilson Roberto Santos

### **Estagiários**

Alan Gabriel Teixeira (Gestão de Políticas Públicas)

Caroline Alves Trindade (Serviço Social)

Cíntia Kelly Sena da Silva (Psicologia)

Cristiane Teixeira dos Santos de Jesus (Direito)

Fernanda da Silva Santos (Jornalismo)

Jéssica Pereira dos Santos (Direito)

Jessica Barbagallo Camara (Serviço Social)

Juliana Aparecida Bispo Inácio (Psicologia)

Lucas Brito dos Santos (Direito)

Mayara de Oliveira Brito (Jornalismo)

Maiara Santos de Oliveira (Serviço Social)

Vivian Ramalho de Alcantara (Psicologia)

# Sumário

Apresentação .....	1
Apresentação de Dados .....	2
Manifestações do Mês .....	7
Boletim às Comissões Temáticas da Câmara Municipal .....	15
Manifestações Pendentes .....	20
Modalidades de Atendimento .....	22
Canais de Atendimento da Ouvidoria .....	24

## **Apresentação**

---

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo, instituída pela Lei 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.

## Apresentação de Dados

No período entre 1 e 28 de FEVEREIRO de 2017 a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo registrou 730 manifestações.

A Ouvidoria realiza principalmente atendimentos presenciais, totalizando 76% das manifestações, enquanto os demais canais 24%. A diferença, no entanto, ainda demonstra um crescimento do atendimento eletrônico, visto que em anos anteriores, o presencial era responsável por cerca de 90% das atividades da Ouvidoria. O Whatsapp, canal de atendimento implantado recentemente, ainda está se consolidando e pode vir a se transformar no instrumento de maior potencial devido a sua facilidade.

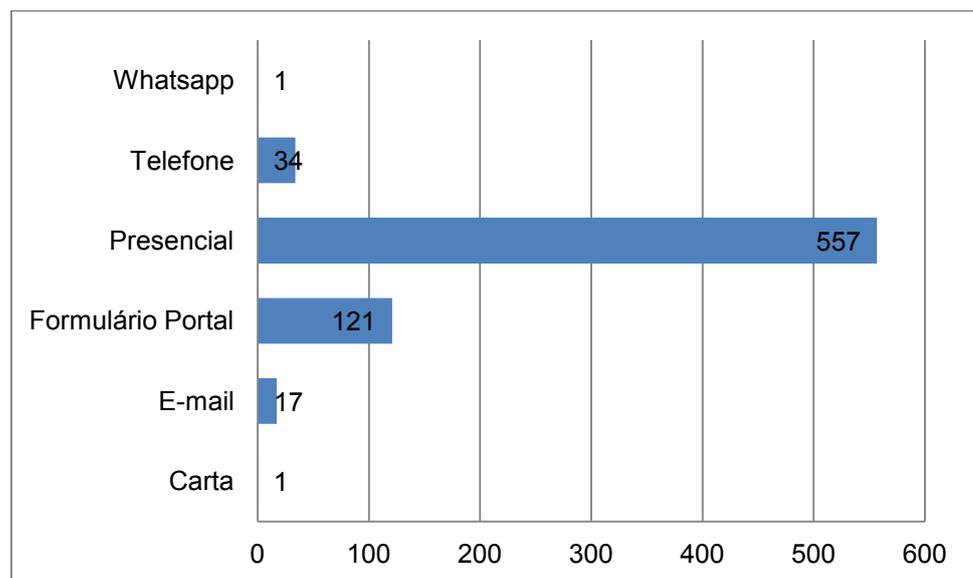


Gráfico 1 – Canais de Atendimentos de Fevereiro

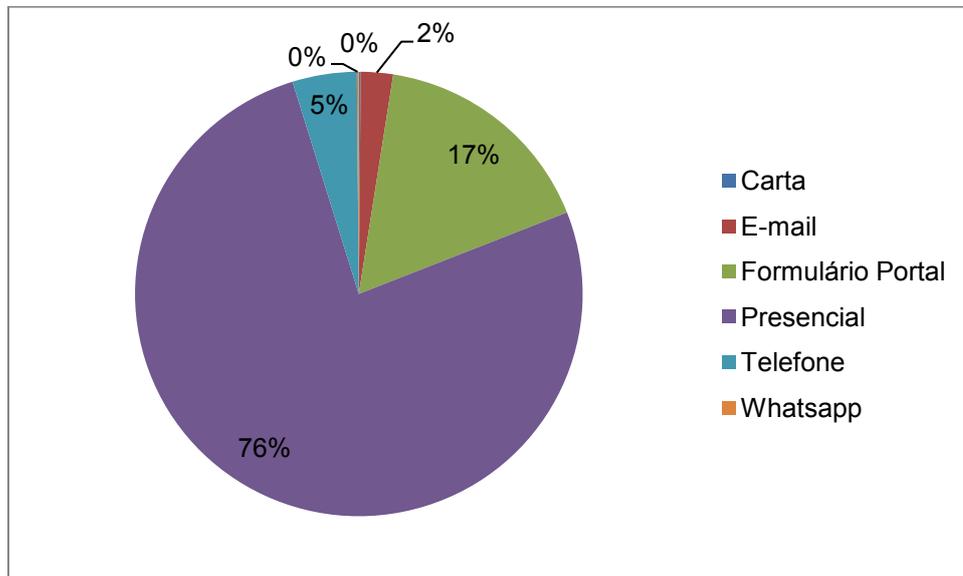


Gráfico 2 – Canais de Atendimentos de Fevereiro

Em fevereiro, 62% dos atendimentos foram realizados para homens e 38% para mulheres.

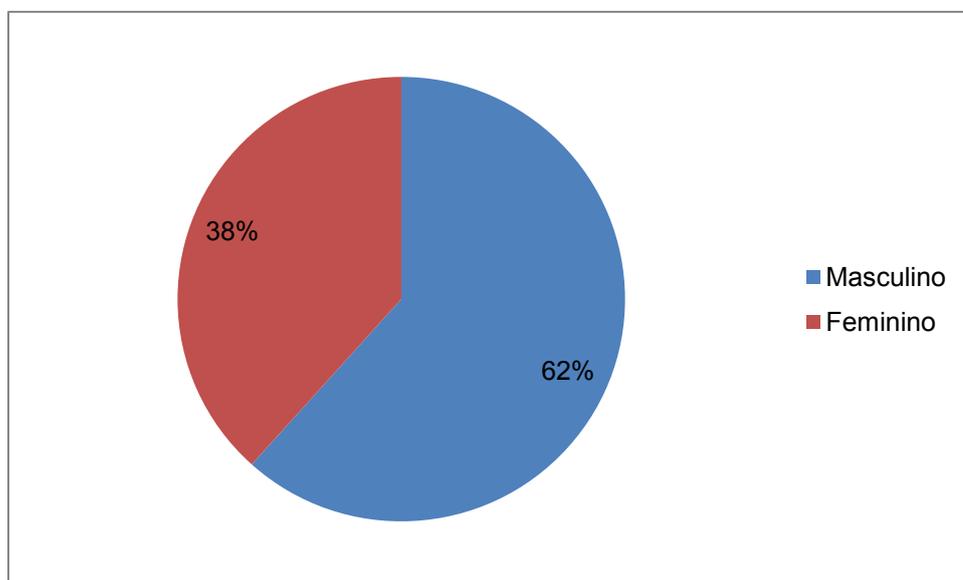


Gráfico 3 – Gêneros de Fevereiro

As manifestações ocorrem predominantemente oriundas da Região do Centro da Cidade. Entretanto o atendimento da Ouvidoria ainda tem dificuldades para captar essa informação, tendo em vista o grande número de solicitações em que a região não é conhecida.

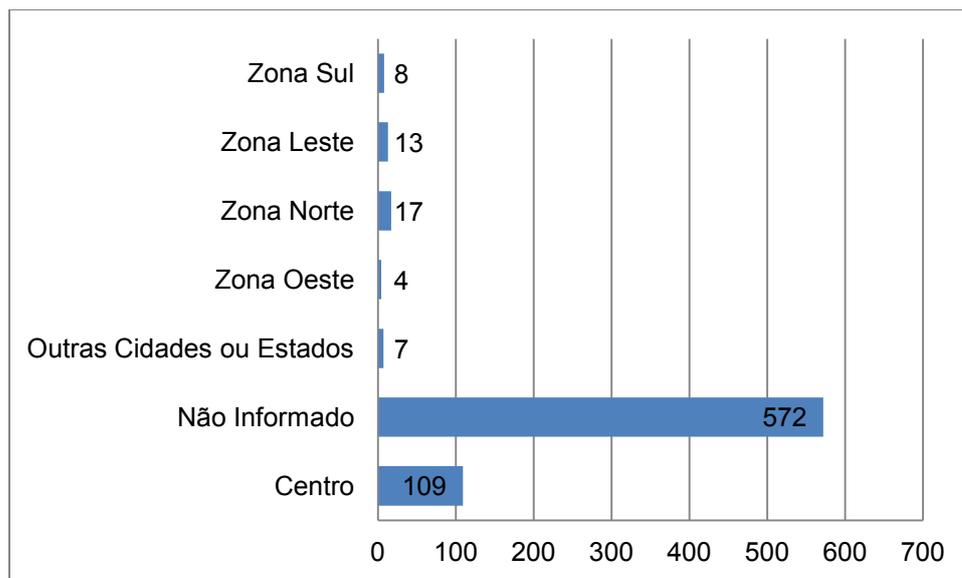


Gráfico 4 – Regiões de Manifestações de Fevereiro

As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de providências e solicitações de informações, correspondendo a 53% e 26%, respectivamente.

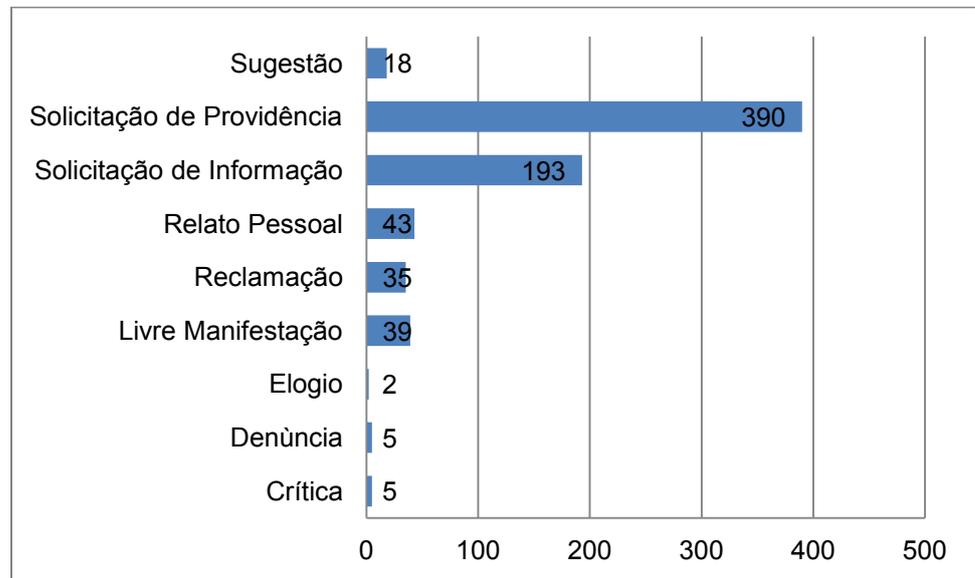


Gráfico 5 – Espécies de Manifestações de Fevereiro

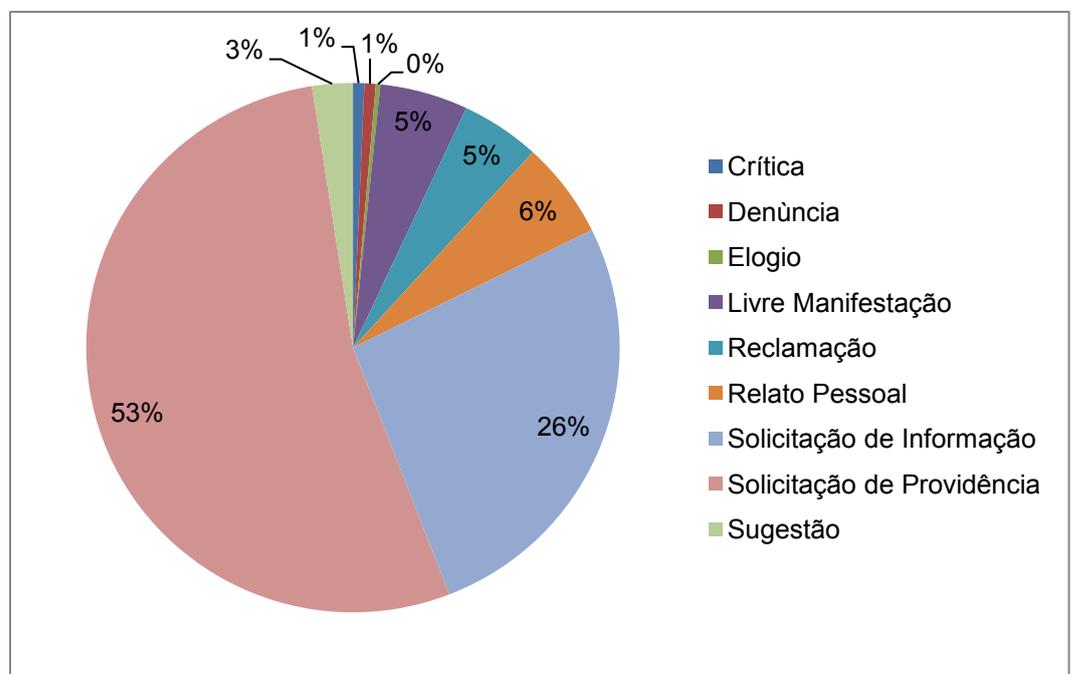


Gráfico 6 – Espécies de Manifestações de Fevereiro

Dentre os assuntos de maior incidência na Ouvidoria acesso à internet e retirada de publicações são destaques. A Ouvidoria disponibiliza exemplares do Estatuto do Idoso, correspondendo às 89 solicitações de retirada. 94 dos atendimentos foram de acesso à internet, o que pode ser explicado pelo alto número de munícipes da terceira idade, os quais apresentam dificuldade com novas tecnologias. Ademais, a Ouvidoria acolhe uma ampla diversidade de manifestações em que se torna difícil a classificação, sendo 151 atendimentos de assuntos diversos.

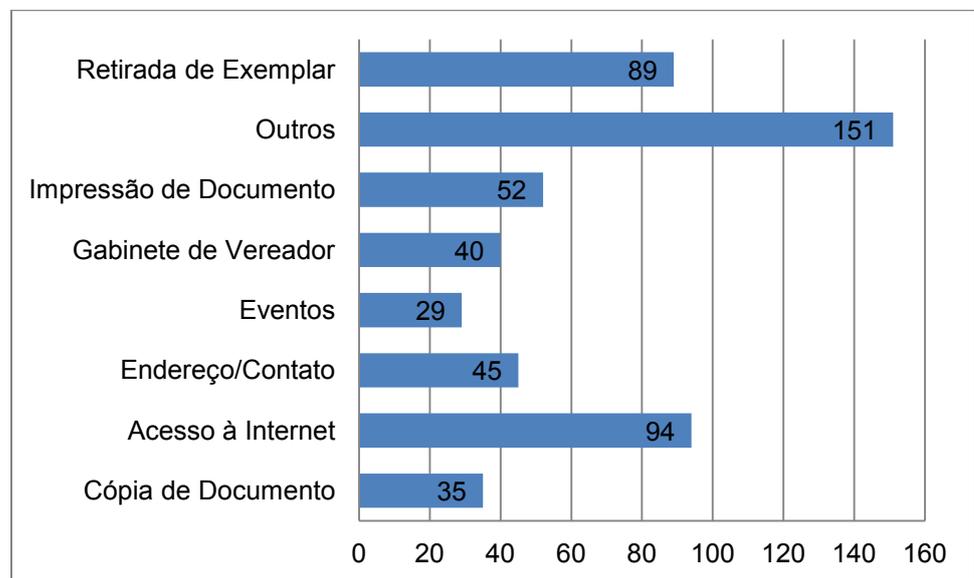


Gráfico 7 – Assuntos mais Recorrentes de Fevereiro

## Manifestações do Mês

A Ouvidoria trata de 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, bem como para seus setores internos. Em fevereiro, 84% das manifestações foram solucionados dentro da Câmara, enquanto 16% foram encaminhados ao externo.

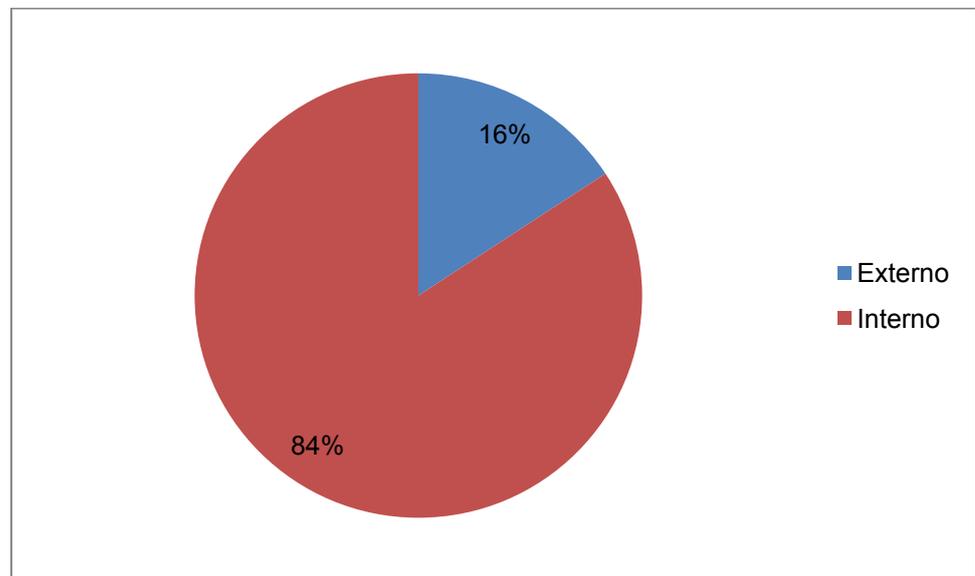


Gráfico 8 – Encaminhamentos de Fevereiro

### Manifestações Pertinentes às Prefeituras Regionais

- Munícipe reclama que Prefeitura Regional da Lapa não respondeu sua solicitação através de protocolo da Ouvidoria.
- Munícipe reclama da administração das Prefeituras Regionais no tocante a solicitações de asfalto, sinalizações, fiscalização e pontos de descarte de lixo.

- Cidadã solicita informação referente à anistia de débitos tributários.
- Munícipe reclama da retirada de um playground no Largo Nossa Senhora do Bom Parto. Solicita que a Prefeitura Regional da Mooca instale outro playground e equipamentos de ginástica no local.
- Munícipe reclama de interdição da Rua Tucuna, localizada na Vila Pompéia, sem consulta aos moradores.
- Munícipe faz reclamação de buracos na Avenida Coronel Sezefredo Fagundes, Zona Norte de São Paulo.
- Munícipe faz reclamação da retirada de telhas de ponto de ônibus em Santana, localizado na Avenida Coronel Sezefredo Fagundes, na altura do número 530.
- Munícipe solicita desmembrar terreno onde mora, localizado na Avenida Edgar Ruzzant, 550.
- Munícipe solicita informações referentes ao traçado do córrego que passa pela rua localizada no bairro do Jardim Pereira Leite e sobre a possibilidade de construções nas suas margens.
- Munícipe reclama de enchentes na Rua Eulálio da Costa Carvalho e arredores no bairro do Jardim Pereira Leite.
- Munícipe reclama de más condições de um imóvel localizado na Rua Bahia Negra, 263, na Vila Alpina.
- Cidadão reclama de entulhos na Avenida Engenheiro Thomaz Magalhães, Sítio da Figueira, Zona Leste.

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

- Munícipe reclama do que chama de “atos de corrupção” entre pastor da Igreja Assembleia de Deus junto aos funcionários da Rede TV! que comparecem ao local para realizar filmagens de cultos.

- Munícipe reclama da falta de medicamentos e seringas na UBS Vila Nova Galvão.
- Munícipe reclama da falta de vagas nas escolas municipais próximas a Vila Guarani, Zona Leste.
- Cidadão faz reclamação da Escola Municipal CEU Cidade Dutra, em Interlagos. Alega que não há uniformes, merenda, leite, material escolar e transporte gratuito.
- Munícipe faz reclamação do atendimento dos funcionários do CAPSAD - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas - localizado na Rua Jaibará, 251, Bairro da Mooca.
- Munícipe reclama da situação da Saúde Pública no Estado de São Paulo.
- Munícipe reclama do descarte de lixo, som alto após horário permitido e pessoas em situação de rua, na Rua Bento Freitas, Região Central, entre as ruas Marques de Itu e General Jardim.
- Munícipe reclama da Segurança Pública nas Escolas Municipais, Estaduais, Federais, inclusive em praças, Unidades de Saúde, parques e prédios.
- Munícipe reclama de furto no Centro de Acolhida Lygia Jardim, Região Central.
- Munícipe solicita informação sobre a construção do Terminal de ônibus na estação Tucuruvi do metrô.
- Munícipe sugere que linhas de ônibus tenham mais fiscalização e que os motoristas sejam remunerados pela quantidade de viagens feitas e não por horas trabalhadas.
- Cidadã reclama de motorista de ônibus que “cochilou” ao volante, da linha 106 A, Itaim Bibi-Santana.
- Munícipe faz reclamação sobre a organização das paradas de ônibus do Terminal Santana, Zona Norte de São Paulo.

- Munícipe reclama da acessibilidade do Terminal de ônibus Metrô Santana.
- Munícipe reclama do atendimento de Psicóloga do Centro de Acolhida Especial para Idosos – Casa Verde, localizado na Rua Antônio Vera Cruz, 213.
- Munícipe comparece a Ouvidoria para registrar em forma de sugestão que os ambientes culturais, assim como bibliotecas, museus e teatros voltem a fornecer folders com as programações dos eventos e atrações que lá acontecem.
- Munícipe faz reclamação da diminuição da distribuição do Programa Leve Leite.
- Cidadã relata más condições de CEI Valente de Deus, localizado na Rua Professor Leôncio Gurgel, 306.
- Munícipe reclama da demora em contemplação de vaga em Escolas de Educação Maternal, na qual realizou diversas inscrições e não obteve nenhuma resposta.
- Munícipe solicita auditoria sobre o Transporte Gratuito na EMEI Odileia Botta de Mattos, localizada na Rua Venâncio Poletti, 181, Jardim Floresta.
- Munícipe reclama de desmonte dos equipamentos de produção e transmissão de cultura do EMIA.
- Munícipe faz reclamação sobre espera de vaga em Centro de Educação Infantil.
- Munícipe reclama da falta de acesso ao Bilhete Único para pessoas portadoras de necessidades especiais.
- Munícipe reclama do uso de drogas em interior de uma Escola da Rede Municipal de Ensino.
- Munícipe reclama de baile funk na Avenida Engenheiro Armando de Arruda Pereira, altura do número 4.570.

- Munícipe reclama da falta de informações para conseguir vaga em creche na região onde mora.
- Cidadão faz reclamação sobre carros que estacionam e bloqueiam o acesso da escada Estevam Aparecido, localizado na Rua da Ventura, 296, Bairro Vila Nova Cachoeirinha.
- Munícipe reclama da falta de manutenção e materiais do Projeto Social de Esportes na Escola CEU Cidade Dutra.
- Munícipe reclama de cobrança equivocada sobre Imposto Predial Territorial Urbano (IPTU).

### **Manifestações Referentes a Leis e Projetos de Lei (PLs)**

- Solicitação de informação referente ao número do Projeto de Lei sobre o controle e combate a pichação.
- Crítica ao Projeto de Lei que propõe mudar o nome da Praça da Sé para Praça Dom Paulo Evaristo Arns.
- Solicitação de informação referente à apresentação de Projeto de Lei em Área Ambiental para acompanhamento, viabilidade e execução.
- Solicitação de informações sobre o número do Projeto de Lei Guardiões da Cidade e do controle de danos ao Patrimônio Público, vandalismos, depredações, pichações etc.
- Solicitação de informações referente à Lei de alteração da aposentadoria para os funcionários municipais e quando esta alteração poderá ser apreciada pela CMSP.
- Solicitação de informações sobre o Projeto de Lei nº 574/2016 que cria cargos de Supervisor Escolar no Magistério Municipal e está tramitando na Câmara Municipal.

- Solicitação de informações sobre a data prevista para a 2ª discussão do Projeto de Lei nº 56/2005, dos vereadores Adilson Amadeu (PTB) e David Soares (DEM).
- Município pede informações do Projeto de Lei para nome da rua onde mora há 35 anos.
- Solicitação de informações sobre o motivo que levou ao arquivamento do Projeto de Lei nº 517/2012, que inclui o § 4º do artigo 2º da Lei nº 13.194 de outubro de 2001.
- Solicitação de informações sobre o andamento da elaboração e votação do novo Código de Obras do Município.
- Solicitação de informações referente ao Projeto de Lei nº 276/2012 que institui a devolução de parte do IPVA de carros híbridos e elétricos.
- Solicitação de informações referente à aprovação do Projeto de Lei que instituí a meia entrada para doadores de sangue no Estado de São Paulo.
- Solicitação de informações referente ao Projeto de Lei nº 102/07 e da Lei nº 14.485, de 19 de julho de 2007.
- Solicitação de impressão do Projeto de Lei nº 102/07, Lei nº 14.485 de 19 de julho de 2007.
- Solicitação de informações referente às Leis Municipais de São Paulo que versam sobre fila preferencial.

### **Propostas de Criação de Projetos de Lei (PLs)**

- Sugestão de Projeto de Lei que proíba o sexo em locais públicos.
- Sugestão para que Projetos de Leis sejam estudados e analisados pensando unicamente em soluções dos problemas da população.
- Sugestão de Projeto Lei que diminua o peso do pão francês.

- Sugestão para que alguns Projetos de Leis sejam destinados à região de Itaquera.
- Sugestão de Projeto de Lei Municipal e Estadual no âmbito do transporte público de passageiros.
- Munícipe sugere que Projeto de Lei sobre a pichação seja aplicado com rigor.
- Sugestão de Projeto de Lei para a implantação de creches em conjuntos habitacionais da Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo – CDHU.

### **Manifestações Referentes aos Setores Internos da Câmara Municipal**

- Munícipes elogiam o atendimento prestado pela Ouvidoria do Parlamento.
- Munícipes solicitam contatos e localização dos respectivos vereadores, ex-vereadores, funcionários, estagiários e setores da Casa.
- Munícipes solicitam informações sobre vagas de emprego/estágio na CMSP.
- Munícipes solicitam informações sobre a abertura de Concursos Públicos na CMSP.
- Munícipes solicitam informações sobre Eventos, Cursos, Reuniões e Palestras realizados na Casa.
- Munícipes solicitam informações e sugestões referentes a Projetos de Leis.
- Munícipes solicitam informações referentes a cursos e apresentações da Escola do Parlamento.

- Munícipe reclama de tratamento rude de funcionária da CMSP.
- Munícipe solicita informação sobre o programa “Câmara no seu Bairro” promovido pela CMSP.
- Munícipe reclama do conteúdo recente exibido na pela TV Câmara.
- Munícipe solicita informações referentes ao “Parlamento Jovem”.
- Munícipe reclama do tratamento rude de Guardas Civis Metropolitanos com o público frequente das Solenidades de Entrega de Título de Cidadão Paulistano.
- Munícipe sugere que o espaço vazio presente no térreo da CMSP poderia se tornar um local de espera para os frequentadores da Casa.
- Munícipe reclama da taxa cobrada para retirada da Lei Orgânica do Município e Regimento Interno da CMSP.

## **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.

### **Comissão Permanente de Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente**

- Munícipe solicita endereço e número do telefone da Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente.
- Cidadã solicita carta de encaminhamento para o Instituto de Longa Permanência para Idosos Residencial Vila dos Idosos. Informa que já fez o cadastro junto a Companhia Metropolitana de Habitação – COHAB - conforme solicitação feita pelo Instituto, porém até a presente data não obteve êxito em relação à sua demanda. Relata também que faz tratamento médico de glaucoma, diabetes, depressão e que já teve câncer, porém suas consultas são apenas para acompanhamentos médicos. Relata ainda que é aposentada e mora só em local que não a agrada.
- Cidadão relata que é representante de um time de idosos que joga futebol aos domingos pela manhã no Campo do Clube da Comunidade Waldemar Moreno, localizado na Rua Azevedo e Brito na Vila Formosa. Reclama que em maio de 2016 firmaram acordo com a Secretaria

Municipal de Esportes, Lazer e Recreação determinando o horário de revezamento entre o time representado pelo munícipe e outro time identificado como Clube do Flor. Segundo ele o acordo não está sendo respeitado, pois o time joga além do horário estabelecido, prejudicando, portanto o jogo de seu time. Dessa forma, solicita que a reclamação seja registrada a fim de garantir o respeito aos direitos dos idosos.

- Munícipe solicita o número do telefone da Secretaria do Verde e Meio Ambiente.
- Munícipe solicita que seja registrada em denúncia anônima a cobrança de taxas provavelmente ilegais cobradas em eventos do Baile da Terceira Idade promovidos no Parque da Água Branca, localizado na Avenida Francisco Matarazzo.
- Senhor faz reclamação sobre carros que estacionam e bloqueiam o acesso à escada Estevam Aparecido localizada na Rua da Ventura, 296, Bairro Vila Nova Cachoeirinha.
- Munícipes relatam já estarem cansados da bagunça promovida pelos estabelecimentos comerciais da Rua Bento Freitas (entre as ruas Marques de Itu e General Jardim) de quarta-feira a domingo.

### **Comissão Permanente de Saúde, Promoção Social, Trabalho e Mulher**

- Munícipe solicita informações sobre o andamento do protocolo nº 7382. Diz que sua esposa Maria José Matias, em 2007, deu entrada no Hospital Municipal do Campo Limpo Dr. Fernando Mauro Pires da Rocha e ficou sem andar e sem falar até a presente data. Alegaram em exames que a cidadã está com gaze ou algodão dentro da cabeça. Isso aconteceu devido

cirurgia realizada naquele hospital e que o nome do responsável é o médico Jair Urbano da Silva, cirurgião que cometeu tal erro gravíssimo.

- Munícipe solicita um atendimento para diagnóstico de sua esposa e uma solução para punir o responsável pelo dano físico. E gostaria que seu relato tornar-se exemplo para que não ocorra mais esse tipo de falha.
- Munícipe solicita auxílio para inserir jovem de 17 anos no mercado de trabalho, relatando que ela acaba de concluir o ensino médio necessitando de uma vaga como menor aprendiz ou em outro programa de estágio que possa auxiliar a adolescente.
- Munícipe faz relato pessoal. Diz que há três anos sofreu um acidente de automóvel, que lhe causou perda total da visão. Informa que sua única experiência profissional foi como pedreiro e a cegueira o fez ficar incapacitado para essa atividade. Atualmente recebe aposentadoria de um salário mínimo, o que não supre as necessidades básicas de sua família uma vez que sua moradia é alugada comprometendo grande parte de sua renda.

### **Comissão Permanente de Trânsito, Transporte, Atividade Econômica, Turismo, Lazer e Gastronomia**

- Solicitação de Bilhete Único Especial para munícipe que sofre de grave doença.
- Reclamação sobre agressões verbais nos trens, metrô, e ônibus municipais da cidade de SP.
- Reclamação sobre a falta de passagens de São Paulo ao Guarujá, para pessoas que possuem o Bilhete de Viagem do Idoso.
- Informações sobre como obter transporte gratuito para criança deslocar-se de sua residência até hospitais para tratamento médico.

- Solicitação de providências sobre a presença de ambulantes e pedintes em trens da CPTM e nos ônibus do Terminal Campo Limpo.
- Reclamação referente à falta de escadas rolantes, rampas de acesso e elevadores no Terminal de ônibus no metrô Santana.
- Sugestão de elevadores e escadas rolantes para melhor acessibilidade de pessoas idosas e com deficiências no Terminal de ônibus metrô Santana.
- Reclamação referente a linhas de ônibus na Zona Norte de São Paulo.
- Solicitação de informações sobre quando irão construir o Terminal de ônibus da estação Tucuruvi do metrô.
- Reclamação de buracos na Avenida Coronel Sezefredo Fagundes.
- Reclamação sobre rua que foi bloqueada para desfile de bloco de carnaval. CET e Polícia Militar não souberam informar à munícipe se tal bloqueio foi autorizado ou não.
- Reclamação sobre a CET ter fechado a rua para baile de carnaval, sem consulta aos moradores.
- Munícipe solicita endereço da Secretaria Municipal de Esportes e Lazer.
- Munícipe reclama sobre a má qualidade do asfalto e placas de sinalizações de trânsito apagadas na cidade de São Paulo.
- Reclamação sobre motorista de ônibus, linha 106-A (Itaim Bibi - Santana).
- Munícipe sugere que linhas de ônibus tenham fiscalização e que os motoristas sejam remunerados pela quantidade de viagens feitas e não por horas trabalhadas.
- Munícipe relata ser portadora de doença grave e teve seu Bilhete Único Especial negado. Solicita ajuda para que tenha o bilhete novamente.
- Reclamação de Munícipe referente a agressões verbais feitas por Agente de CET.

- Munícipe solicita endereço e contato da Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação.

### **Comissão Extraordinária Permanente do Idoso e Assistência Social**

- Munícipes solicitam retiradas de exemplares do Estatuto do Idoso.
- Idosos solicitam informações sobre cursos e palestras para Idosos na CMSP.
- Idoso reclama que sua solicitação de aposentadoria encontra-se em análise há quase um ano.
- Idoso solicita providências quanto à retirada do Bilhete de Viagem do Idoso no Terminal Rodoviário do Jabaquara para retornar à sua cidade.
- Munícipe reclama que após três anos estando fixo no Centro de Acolhida Especial para Idosos da Casa Verde foi informado que será desligado. Relata que tem problemas de saúde e que não pode ficar em situação de rua devido o seu tratamento.
- Munícipe reclama da falta de segurança no Centro de Acolhida Lygia Jardim. Relata que furtaram seu celular e ao buscar providências junto à administração foi informado que eles não se responsabilizam por objetos pessoais dos frequentadores.

## Manifestações Pendentes

A Ouvidoria do Parlamento registra, até o dia 24 de fevereiro de 2017, 23 protocolos pendentes, os quais já foram encaminhados e aguardam a devolutiva do órgão ou setor responsável.

Protocolo	Assunto	Data	Data de Encaminhamento	Período em Aberto
12494	Informação	30/06/16	01/07/16	166 dias
15139	CMSP	10/10/16	11/10/16	95 dias
15208	CMSP	14/10/16	14/10/16	92 dias
15874	Informação	11/11/16	11/11/16	73 dias
17573	Legislação	20/01/17	23/01/17	35 dias
17693	Projeto de Lei	27/01/17	27/01/17	28 dias
17727	Informação	30/01/17	30/01/17	25 dias
17733	Informação	30/01/17	30/01/17	25 dias
17769	Comunicação	31/01/17	31/01/17	24 dias
17924	Legislação	06/02/17	07/02/17	19 dias
17950	Materiais	06/02/17	07/02/17	19 dias
17955	Visita	06/02/17	07/02/17	19 dias
18011	Plenária	07/02/17	08/02/17	18 dias
18071	Informação	09/02/17	09/02/17	16 dias
18079	Ex Vereador	09/02/17	09/02/17	16 dias
18124	Informação	10/02/17	10/02/17	15 dias
18350	Informação	17/02/17	21/02/17	7 dias
18465	Reclamação	22/02/17	23/02/17	2 dias
18471	Informação	22/02/17	22/02/17	2 dias
18511	Escola	23/02/17	23/02/17	1 dia
18512	Reclamação	23/02/17	23/02/17	1 dia
18531	Medicação	23/02/17	23/02/17	1 dia
18537	Comércio	23/02/17	24/02/17	1 dia

Tabela 1 – Protocolos Pendentes até 24 de Fevereiro de 2017

A Ouvidoria já solucionou 97% dos atendimentos de fevereiro, tendo apenas 3% das manifestações que ainda estão em andamento.

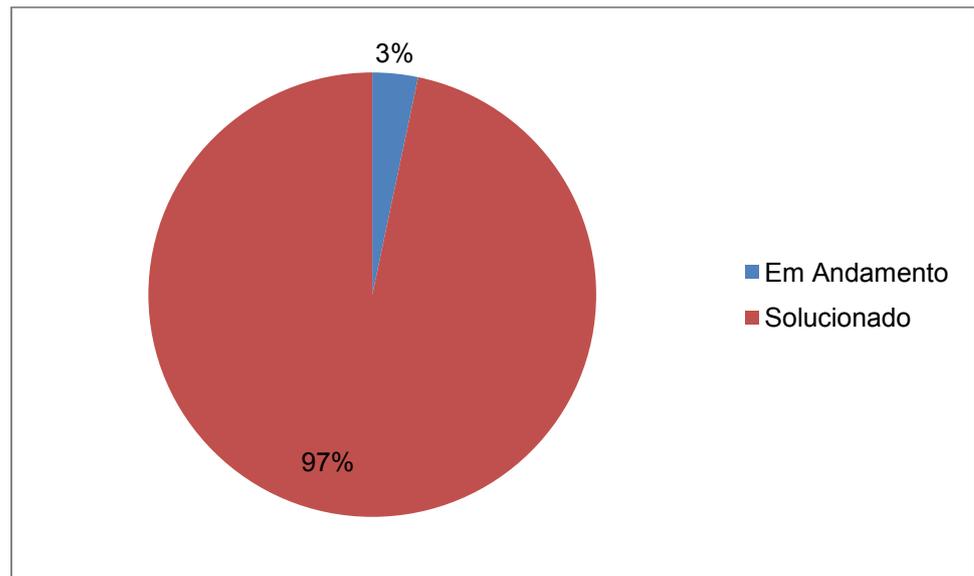


Gráfico 9 – Situação dos Atendimentos de Fevereiro

**João Cláudio Silva de Quintal**  
**Ouvidoria do Parlamento**  
**São Paulo, 2 de março de 2017**

## **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:

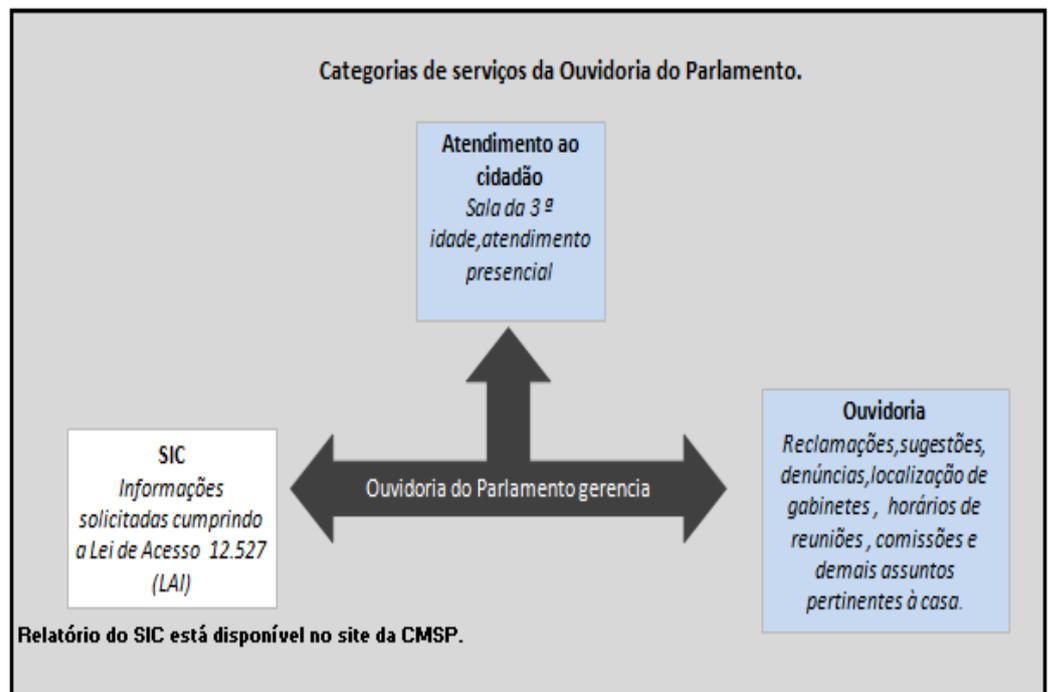


Imagem 1 – Serviços da Ouvidoria

## 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 - Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01319-900 - 1º Subsolo, sala 29. Horário de Funcionamento: de segunda a sexta, das 9 às 18 horas.

**E-MAIL:** [ouvidoria@camara.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camara.sp.gov.br).

**FORMULÁRIO DO PORTAL** da CMSP: <http://www.camara.sp.gov.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.

**WHATSAPP:** (11) 94153-3277

