MENSAL

Julho de 2020

CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ

Ouvidoria da Câmara

Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André
Praça IV Centenário, nº 02 – Centro, CEP: 09040-905
Santo André – São Paulo
(11) 3429-5984
WhatsApp: (11) 3429-5901
ouvidoria@cmsandre.sp.gov.br

Relatório Mensal da Ouvidoria

Relatório referente aos atendimentos realizados no mês de Julho de 2020

CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

MEMBROS DA MESA

Vereador Pedrinho Botaro
Presidente

Vereadora Professora Bete Tonobohn Siraque
Vice-Presidente

Vereador Alemão Duarte
Primeiro Secretário

Vereador Ronaldo de Castro
Segundo Secretário

Vereador Luiz Alberto
Terceiro Secretário

OUVIDORIA LEGISLATIVA

Edson de Barros Oliveira
Ouvidor Legislativo

Apresentação

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André instituída pela Lei nº 10.281, de 13 de janeiro de 2020, e regulamentada pela Resolução nº 03, de 30 de junho de 2020, possui o papel de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e o Legislativo, 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 da Câmara iniciou os seus trabalhos em 02 de Julho de 2020 com o obejtivo de ser uma ferramenta de inclusão da população, sendo um canal de recebimento de solicitações, informações, reclamações, críticas, elogios e sugestões ao Parlamento, assim como outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências desta entidade.

No mês de Julho de 2020, a Ouvidoria da Câmara Municipal passou a utilizar um novo sistema para registrar e responder as manifestações dos munícipes. O Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) passou por algumas melhorias em sua plataforma e outras ferramentas para acesso direto à Ouvidoria foram implantadas, como por exemplo, o uso do aplicativo WhatsApp, para atender de forma simplificada os munícipes, e-mail, atendimento presencial, além de um formulário específico para receber as diversas solicitações, como reclamações, elogios, sugestões etc.

Esse novo sistema de atendimento ao público tem o intuito de aperfeiçoar os procedimentos, tornando as atividades de cadastro, controle e resposta mais rápidas. O novo portal permite que o cidadão registre sua demanda facilmente, além de possibilitar o monitorar através dos canais de atendimento e ao final, avaliar o serviço prestado.

O presente relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria assim como fomentar a transparência pública, abordando os seguintes itens:

Apresentação dos dados 4
Manifestações do Mês 9
Manifestações Pendentes 10
Avaliação do Atendimento da Ouvidoria da Câmara – Julho/2020 11
Modalidades de Atendimento 15
Canais de Atendimento da Ouvidoria 16

Apresentação dos dados

No período entre 02 a 31 de julho de 2020 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou **48 manifestações**.

Houve uma preferência para os atendimentos pelo Telefone e e-mail, totalizando 69% das manifestações, seguido pelo WhatsApp com 17%, pelo e-SIC com 8%, Formulário da Ouvidoria com 4% e atendimento presencial com 2%.

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos, por canal

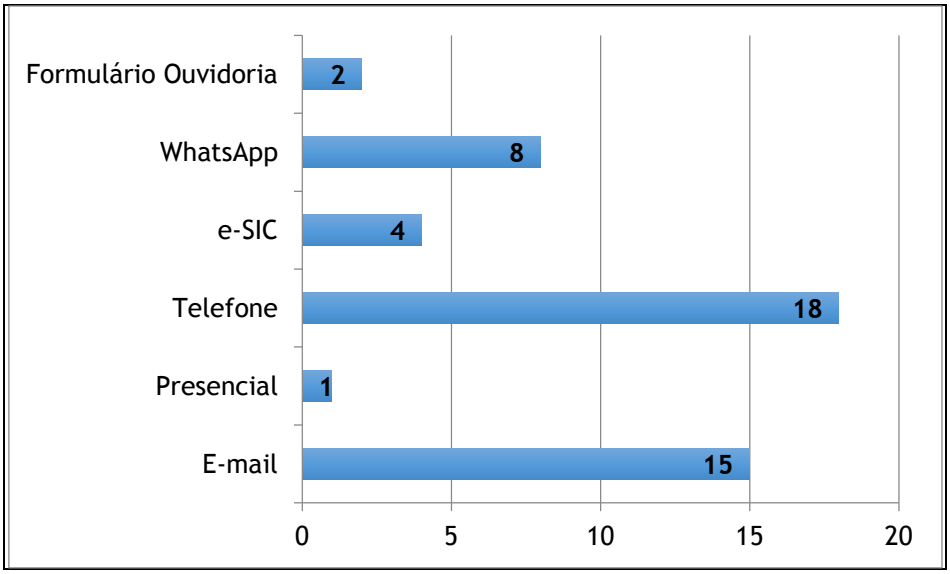
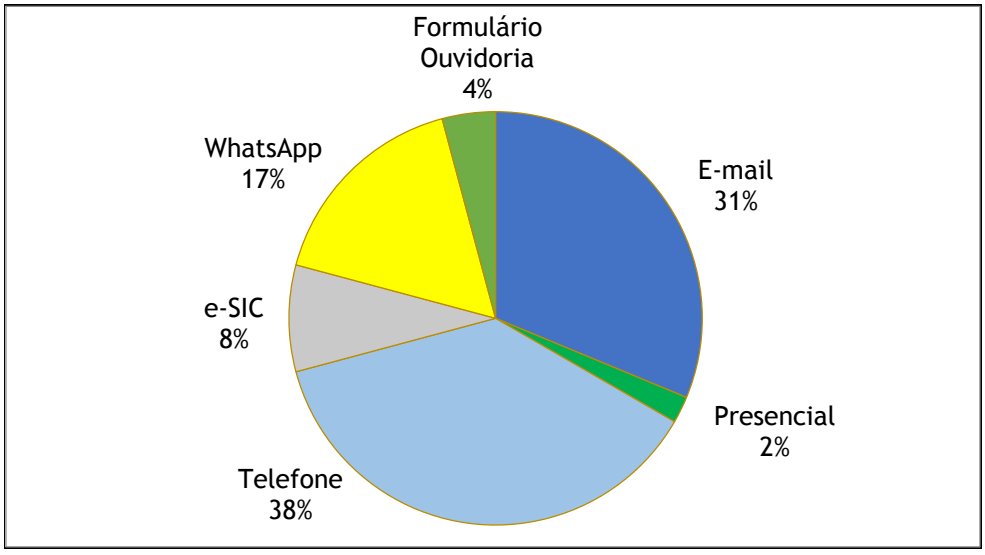


Gráfico 02. Canais de Atendimento



As demandas da Ouvidoria são em sua maioria solicitações de informações e sugestões, correspondendo a 71% e 11%, respectivamente.

Gráfico 3. Categoria de Manifestações

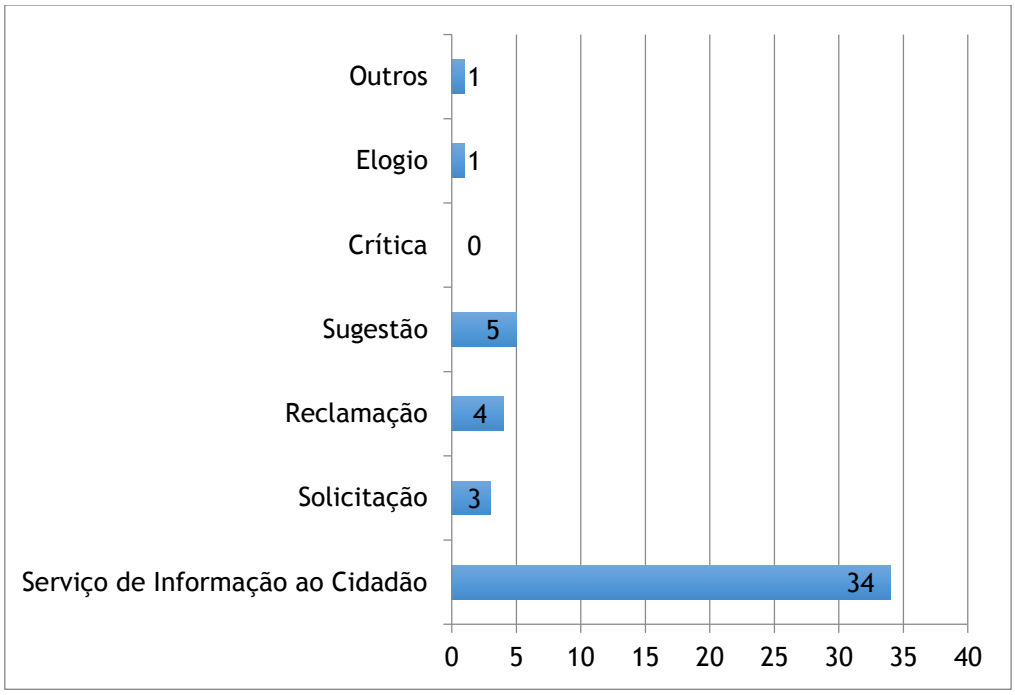
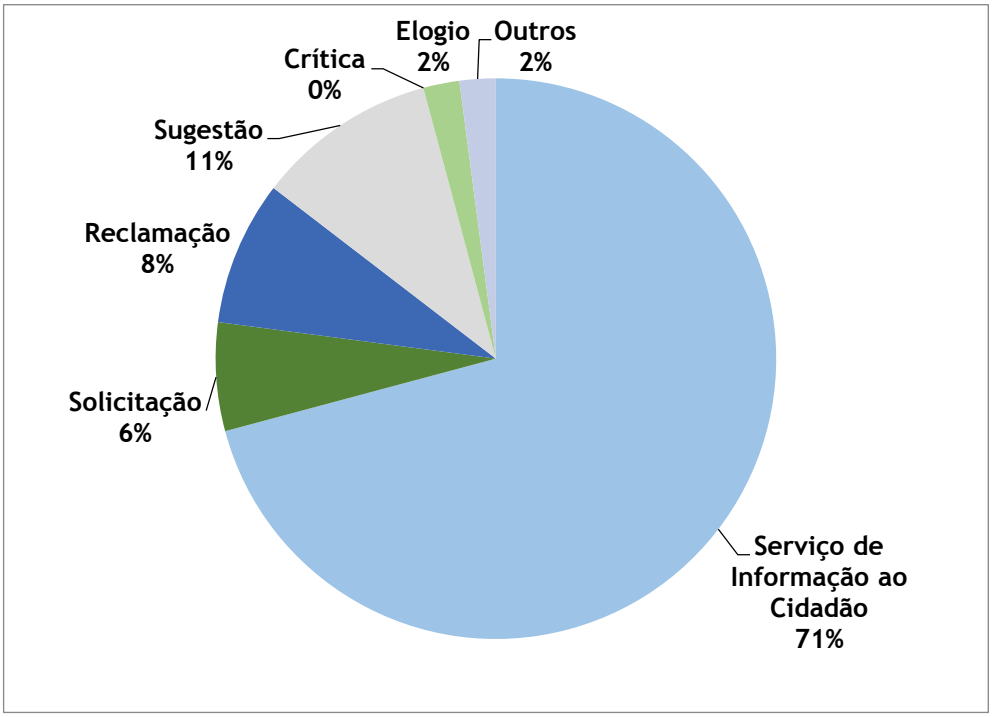
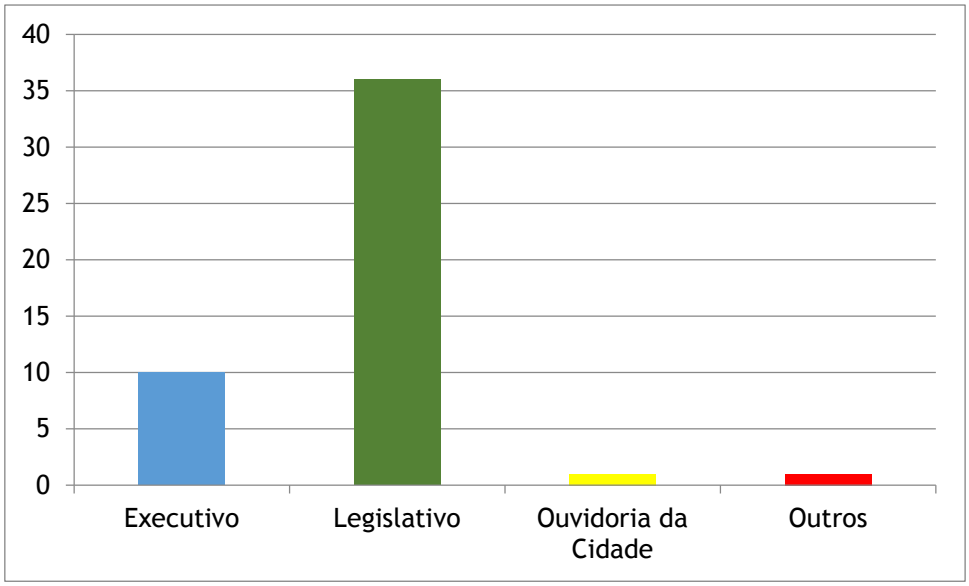


Gráfico 4. Categoria de Manifestações



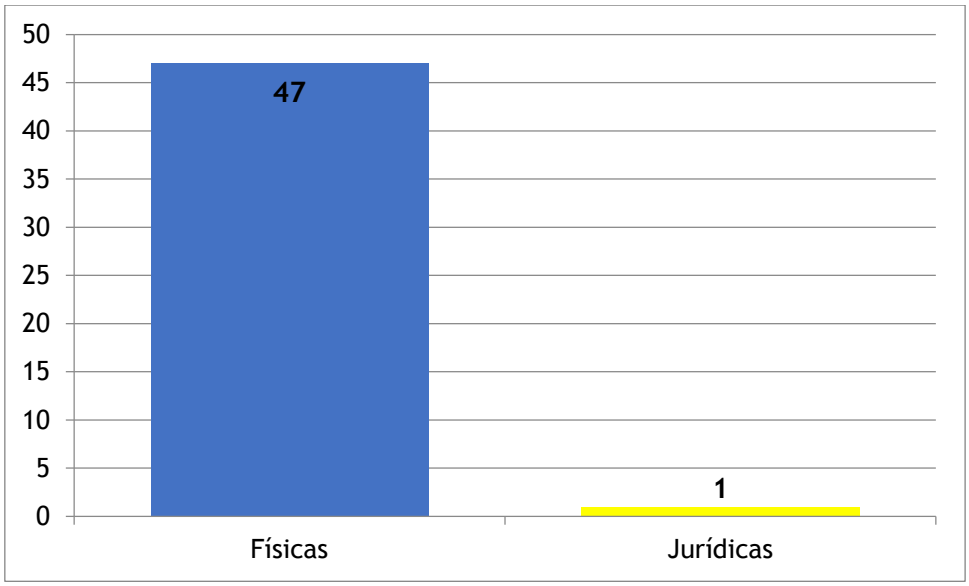
No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos são relacionados à Câmara Municipal de Santo André, com 36 pedidos, e em seguida relacionados à Prefeitura Municipal, com 10 solicitações.

Gráfico 5. Classificação das Competências (destino correto das solicitações)



No mês de Julho de 2020, 47 pedidos foram realizados por pessoas físicas e 01 pedido por pessoa jurídica.

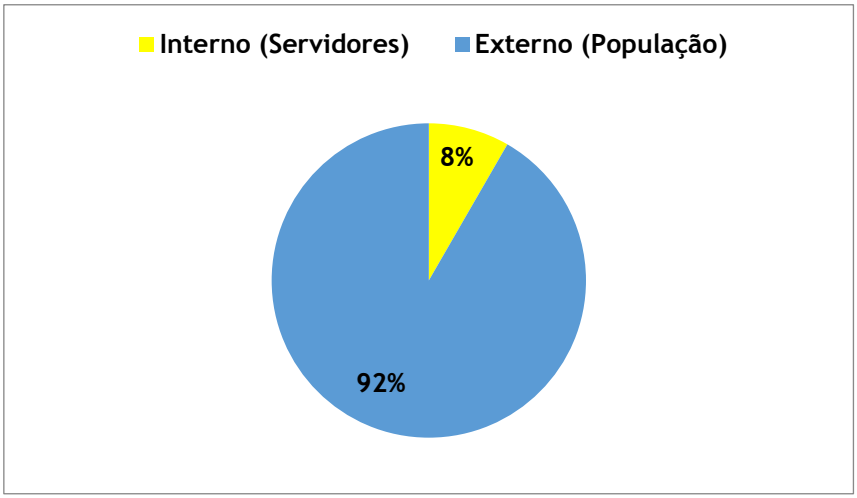
Gráfico 6. Solicitações de pessoas físicas e jurídicas



A Ouvidoria da Câmara de Santo André possui um diferencial de não somente atender a demanda dos munícipes, mas também está disponível para ser um canal para os servidores da Casa, buscando desta forma alinhar as expectativas dos agentes públicos com a execução do serviço prestado no Legislativo.

No período analisado, 8% das demandas da Ouvidoria foram solicitadas por servidores da Casa, conforme demonstrado abaixo:

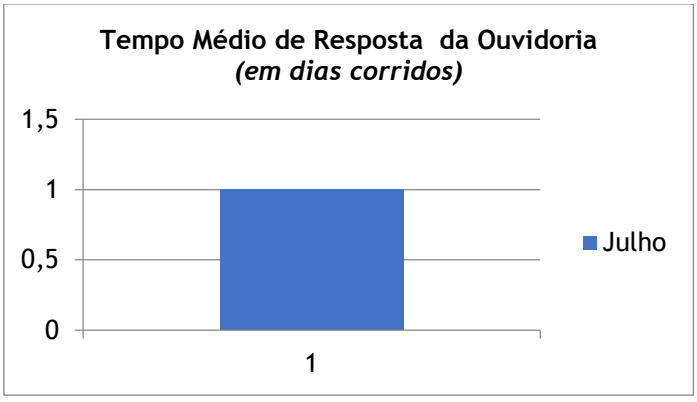
Gráfico 7. Solicitações do público interno e externo



O tempo de resposta da Ouvidoria varia de acordo com o tipo da manifestação e sua complexidade, mas o setor trabalha para que todos sejam respondidos dentro do menor tempo possível.

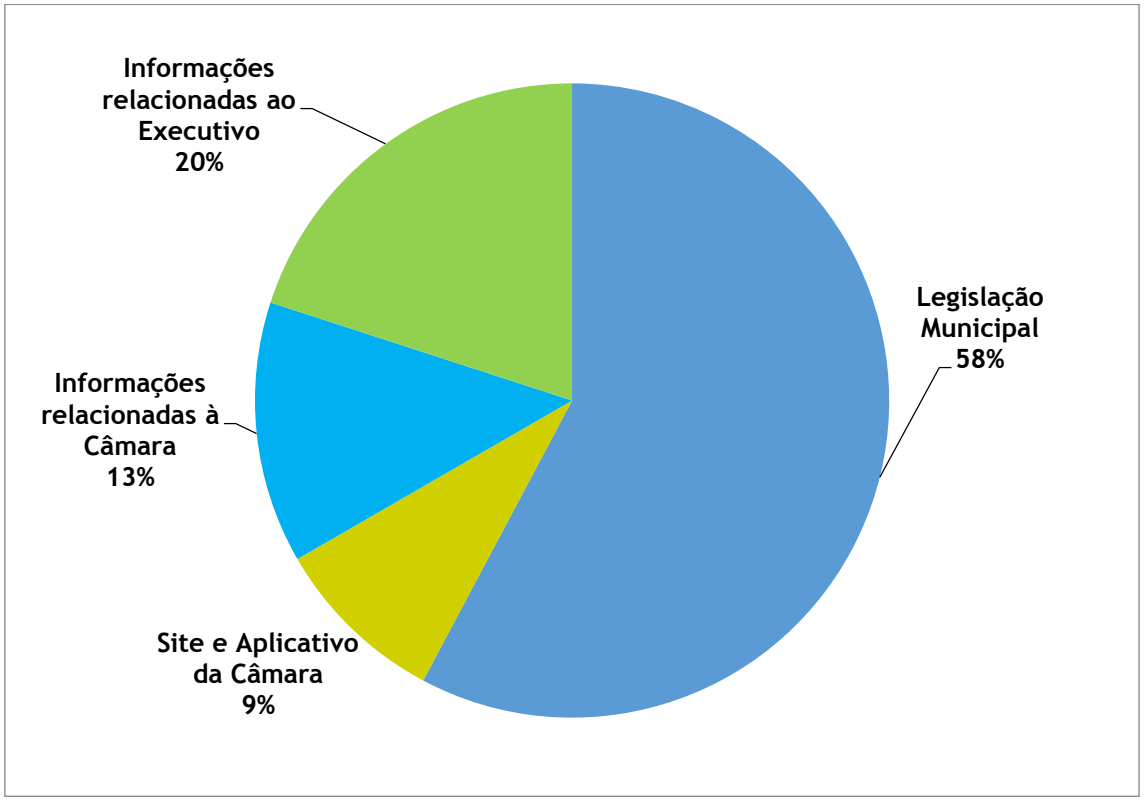
O prazo médio de atendimento das manifestações da Ouvidoria ao longo do mês de Julho ficou em 01 dia. Em muitos casos o atendimento é concluído no mesmo dia, ou imediatamente, quando as informações já estão disponíveis. Para a resolução dos chamados do mês não houve a necessidade de prorrogação.

Gráfico 8. Média do tempo de respostas da Ouvidoria



Os assuntos das manifestações são, em sua maioria, relacionados à legislação municipal, correspondendo a 58% dos chamados do mês de Julho. Esse dado é importante, pois vem ao encontro das últimas melhorias implantadas pela Casa, como o novo Sistema de Legislação, disponível no site da Câmara.

Gráfico 9. Divisão das manifestações por assunto



Manifestações do Mês

No mês de julho de 2020 recebemos 48 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

Pedido de informações (34 pedidos)

- Pedido relacionado a agentes públicos e seus respectivos salários (01);
- Pedidos referentes à Legislação Municipal (25);
- Informações sobre acesso ao Executivo Municipal (03);
- Pedido solicitando o contato dos Correios (01);
- Solicita informações sobre andamento de processo aberto no Executivo (01);
- Informações sobre audiências realizadas na Câmara (01);
- Solicita informações sobre como realizar um pedido de melhoria em bairro (01);
- Informações sobre construção de praça (01).

Reclamações (04 pedidos)

- Informa erro ao acessar o sistema eletrônico de acesso à informação e-SIC (01);
- Informa erro ao acessar o aplicativo da Câmara (01);
- Encaminha reclamação relacionada à iluminação pública (01);
- Apresenta reclamação relacionada ao desconto de IPTU para aposentados (01).

Elogio (01 pedido)

- Apresenta elogio à Ouvidoria da Câmara (01).

Sugestão (05 pedidos)

- Sugestão de aperfeiçoamento na apresentação e divulgação do Sistema Eletrônico no site da Câmara (01);
- Apresenta sugestão de ruas a serem asfaltadas (01);
- Encaminha sugestão de atualização de lei (01);
- Sugestão visando padronizar o e-mail dos servidores da Casa (01);
- Sugestão de melhorias no aplicativo da Câmara (01).

Solicitação (03 pedidos)

- Solicita avaliação de risco de e-mail enviado pela Câmara (01);
- Solicita melhorias em sinalização de rua (01);
- Solicita realizar reclamação na Ouvidoria da Cidade (01).

Outros (1 pedido)

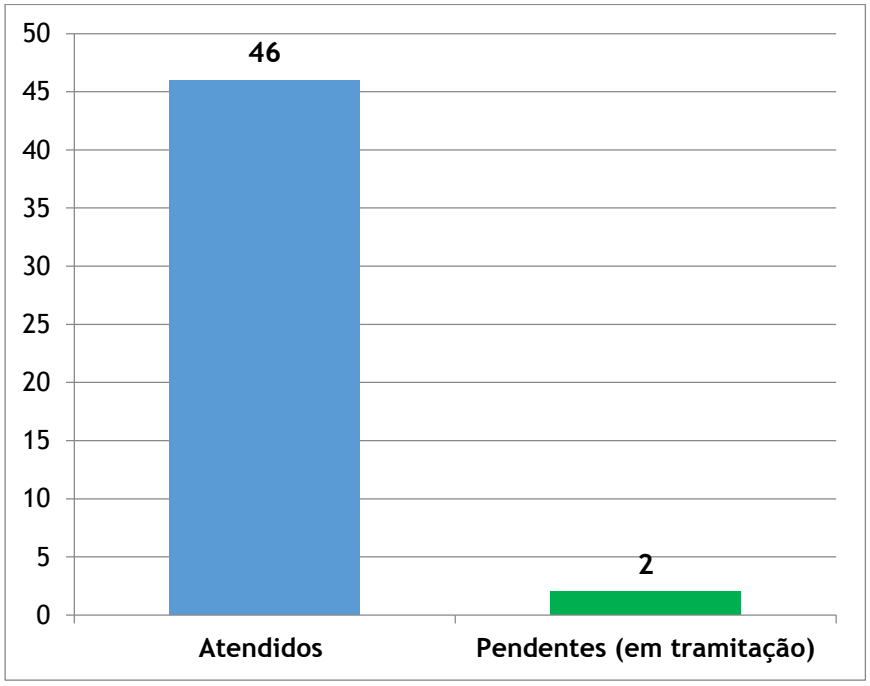
- Encaminha currículo (01).

Críticas (0 pedido)

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria já solucionou 46 dos atendimentos gerados em julho, tendo apenas 02 manifestações que ainda estão em andamento.

Gráfico 10. Gráfico com o total de pedidos atendidos e pendentes



Avaliação do Atendimento da Ouvidoria da Câmara – Julho/2020

O objetivo da avaliação do atendimento prestado pela Câmara, através da Ouvidoria, é analisar a percepção de satisfação dos usuários. A pesquisa é realizada através de um formulário enviado para o e-mail ou WhatsApp do munícipe, desde que fornecido durante o atendimento.

As perguntas apresentadas no formulário são as seguintes:

1. *A sua solicitação foi atendida?*
   Respostas possíveis: Sim, não ou parcialmente.

2. *Qual o seu grau de satisfação com a informação recebida pela Ouvidoria?*
   A avaliação é feita em uma escala de 1 a 10, sendo uma extremidade representando insatisfeito e a outra como satisfeito.

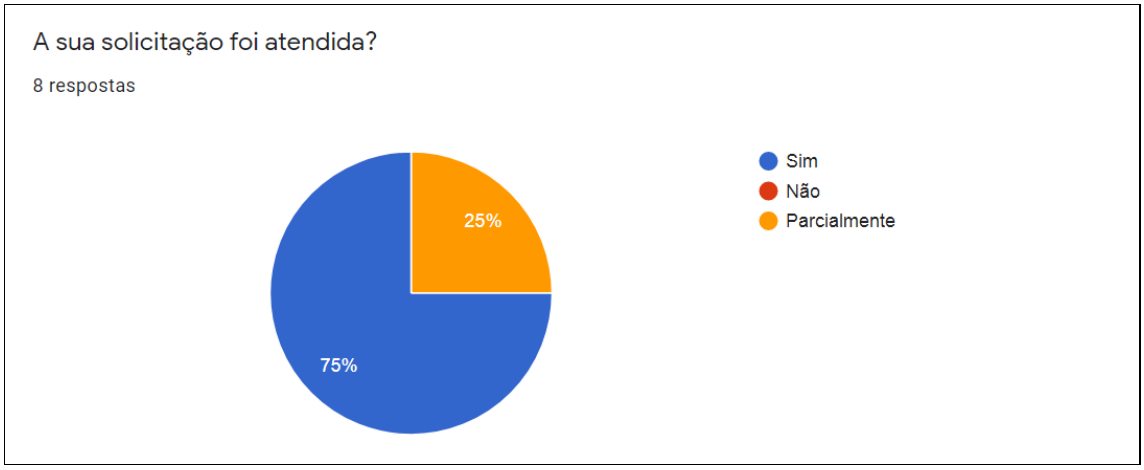
3. *O tempo de resposta da sua solicitação atendeu à sua expectativa?*
   A avaliação é feita em uma escala de 1 a 10, sendo uma extremidade representada por não atendeu e a outra por atendeu plenamente.

4. *Voltaria a utilizar os serviços da Ouvidoria da Câmara?*
   Respostas possíveis: Sim, não e talvez.

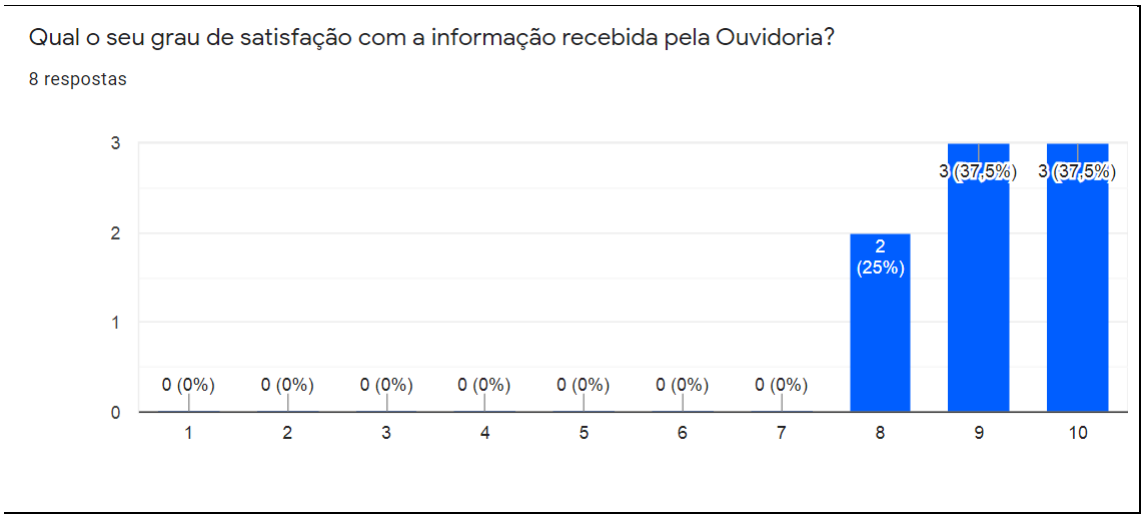
5. *Deixe um comentário para a Ouvidoria.*
   Campo de preenchimento livre e não obrigatório, onde pode ser apresentada uma sugestão, crítica ou um elogio.

Na pesquisa realizada pela Câmara no mês de julho de 2020, recebemos **08 avaliações**, conforme descritas a seguir:

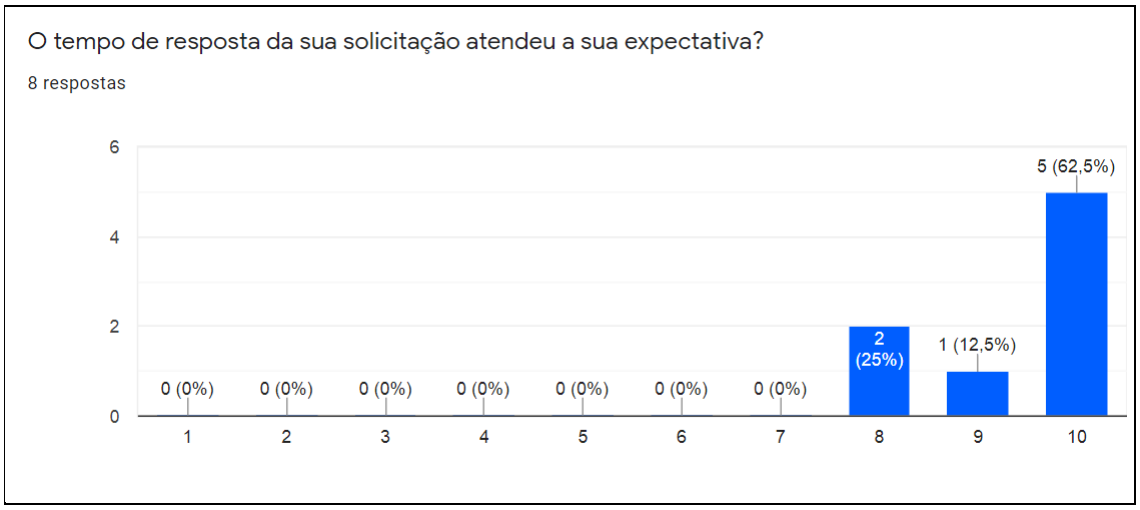
Das pessoas que avaliaram, 75% consideraram que a sua solicitação foi atendida, 25% consideraram que a requisição foi atendida de forma parcial, e nenhuma pessoa considerou que não teve seu pedido atendido.



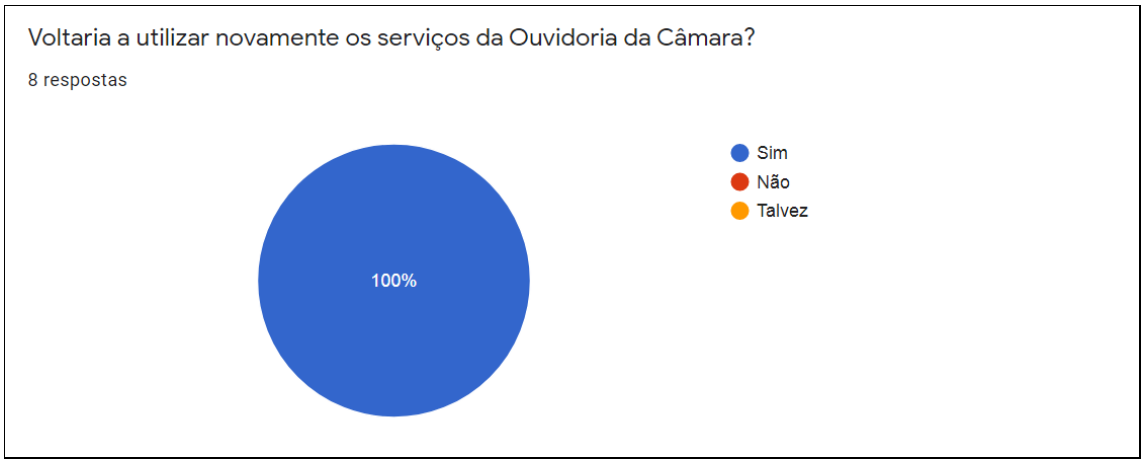
As informações prestadas pela Ouvidoria receberam uma nota média de **9.1**, conforme dados obtidos abaixo:



No período avaliado, cinco pessoas deram nota 10, uma pessoa deu nota 9 e duas pessoas deram nota 8 para o tempo de resposta da solicitação. Reforçamos que o tempo médio de atendimento no período ficou em apenas 01 dia.



100% dos avaliadores informaram que voltariam a utilizar os serviços da Ouvidoria da Câmara:



Nesse primeiro mês de funcionamento da Ouvidoria, recebemos 05 comentários relacionados ao atendimento, descritos a seguir:

Deixe um comentário para a Ouvidoria. Pode ser uma sugestão, crítica ou elogio.

5 respostas

Edson o Ouvidor demonstrou excelência no atendimento de qualidade.

Agradeço a rapidez e a prestabilidade no atendimento!

Muito obrigada pela rapidez

Atendente Edson, sabe o que faz, pois fui na prefeitura duas vezes e me informaram com horário errado de bares na região de santo André, pois o Edson confirmou o que eu já tinha em mente sobre o decreto que foi derrubado pelo TJ, sobre os horários de bares até às 23:30, sendo que o correto é até às 17:00

Embora houve esforço por parte da Câmara de resolver o problema, a solicitação foi atendida parcialmente, não por má vontade da Câmara, mas sim porque o problema não foi resolvido, pelo menos no caso do meu celular. Por enquanto eu desisti de usar o aplicativo da Câmara. Tentarei daqui alguns meses.

Edson de Barros Oliveira
Ouvidor Legislativo

Santo André, 03 de agosto de 2020

Modalidades de Atendimento

A modalidade Atendimento pode ser caracterizada como de "acolhida" aos cidadãos. Estando a Ouvidoria da Câmara 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 da Câmara o atendimento primário de pessoas que procuram outras casas de interesse público como a Prefeitura e suas Secretarias. Muitos estão à procura de procedimentos diversos como, por exemplo, solicitação para recapeamento de vias, iluminação pública, cabendo-nos fornecer a essas pessoas as informações para que se dirijam aos locais mais apropriados para o atendimento demandado.

O Atendimento da Ouvidoria é a modalidade que caracterizamos como própria dos serviços típicos de uma Ouvidoria: receber e dar curso às reclamações, críticas, elogios e solicitações relativos às atividades da Câmara Municipal de Santo André, assim como das pessoas que nela trabalham, bem como fornecer aos cidadãos as informações da Casa e dos trabalhos aqui desenvolvidos. Na imagem a seguir, é possível visualizar os serviços da Ouvidoria da Câmara:

Canais de Atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria da Câmara Municipal possui diferentes canais para o atendimento das demandas dos munícipes: presencial, eletrônico (e-mails, formulários disponíveis no site, WhatsApp) e telefônico. Esses diversos recursos foram disponibilizados para garantir o acesso, a participação e a construção de uma relação mais próxima e sólida com os munícipes.

O atendimento **presencial** é realizado na Sala da Ouvidoria, localizada na Praça IV Centenário, nº 02 – Centro, CEP 09040-905, Santo André – São Paulo - Horário de Funcionamento: de segunda a sexta, das 10h às 16h.

E-mail: ouvidoria@cmsandre.sp.gov.br

Formulário no site da Câmara:
http://www3.cmsandre.sp.gov.br:9000/ouvidoria

Pelo **Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão** (e-SIC):
http://www3.cmsandre.sp.gov.br:9000/

Telefone: (11) 3429-5894
Horário de Funcionamento: segunda a sexta, das 10h às 16h.

WhatsApp da Câmara: +55 11 3429-5901

Ouvidoria
da Câmara