



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Relatório Mensal da Ouvidoria

Março

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês
de Março de 2021



Ouvidoria
da Câmara

Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André
Praça IV Centenário, nº 02 - Centro, CEP: 09040-905
Santo André - São Paulo
(11) 3429-5894
WhatsApp: (11) 3429-5901
ouvidoria@cmsandre.sp.gov.br
<http://www3.cmsandre.sp.gov.br:9000/>



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

MEMBROS DA MESA - BIÊNIO 2021-2022

Vereador Pedrinho Botaro
Presidente

Vereador Edilson Santos
Vice-Presidente

Vereador Eduardo Leite
Primeiro Secretário

Vereador Bahia
Segundo Secretário

Vereador Samuel Dias
Terceiro Secretário

OUVIDORIA DA CÂMARA

Edson de Barros Oliveira
Ouvidor

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 Julho de 2020 com o objetivo de ser uma ferramenta de inclusão, 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.

A Ouvidoria se aproxima da população através de diversos meios, como pelo uso do aplicativo Whatsapp, telefone, e-mail, atendimento presencial e Sistema da Ouvidoria, uma ferramenta que permite o envio das demandas ao Parlamento.

O presente relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria durante o mês de março de 2021, nos termos do Art. 5º, inciso IX, da Resolução nº 03, de 30 de junho de 2020, assim como fomentar a transparência pública, abordando os seguintes itens:

Apresentação dos dados	4
Manifestações do Mês	9
Manifestações Pendentes	11
Modalidades de Atendimento	12
Canais de Atendimento da Ouvidoria	13

Apresentação dos dados

No período de 01 a 31 de março de 2021 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou **112 manifestações**.

Houve uma preferência para os atendimentos pelo Whatsapp e Sistema da Ouvidoria, totalizando 92%, seguido pelo e-mail com 4%, Telefone com 3% e atendimento presencial/Protocolo com 1%.

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos, por canal

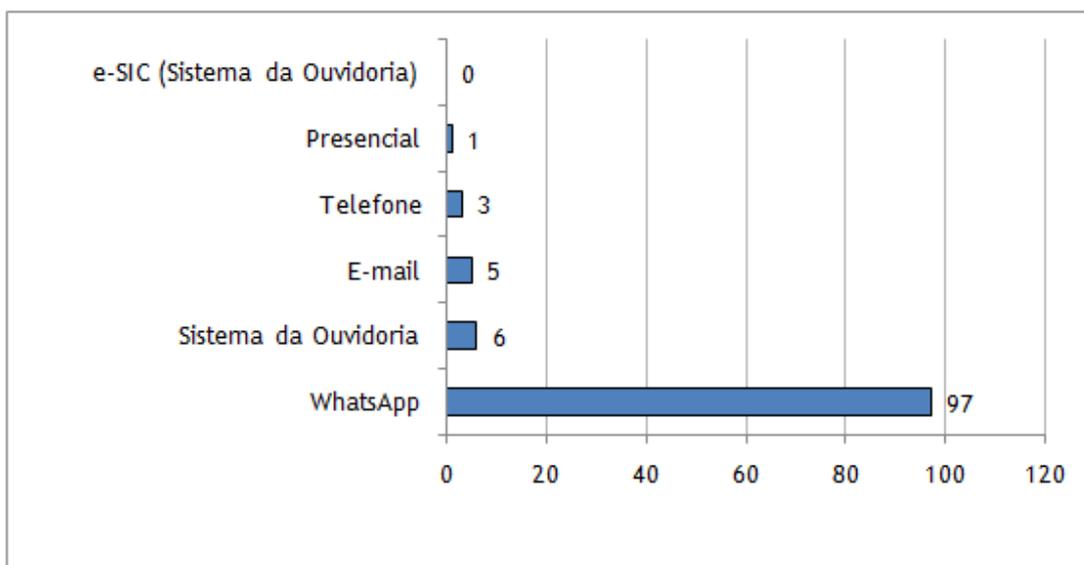
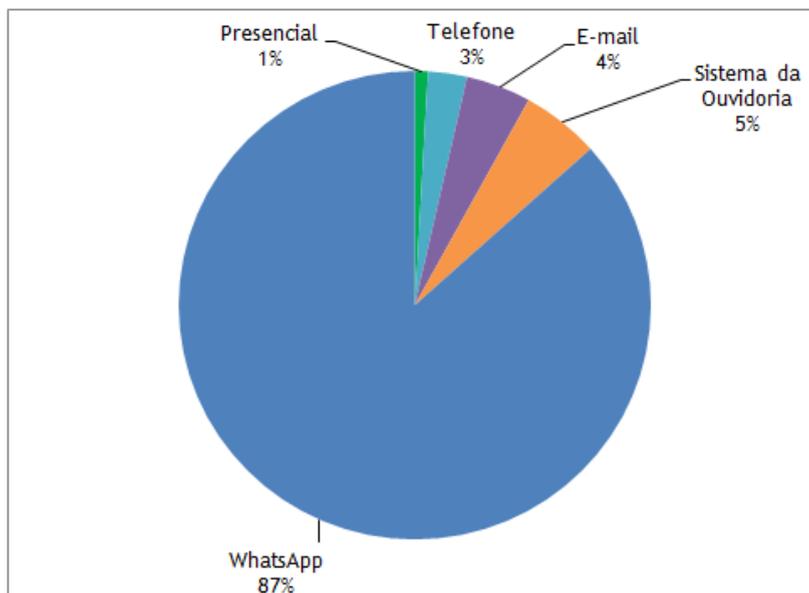


Gráfico 02. Canais de Atendimento



As demandas da Ouvidoria foram, em sua maioria, pedidos de informações e solicitações, correspondendo a 93% e 06%, respectivamente.

Gráfico 03. Categoria de Manifestações

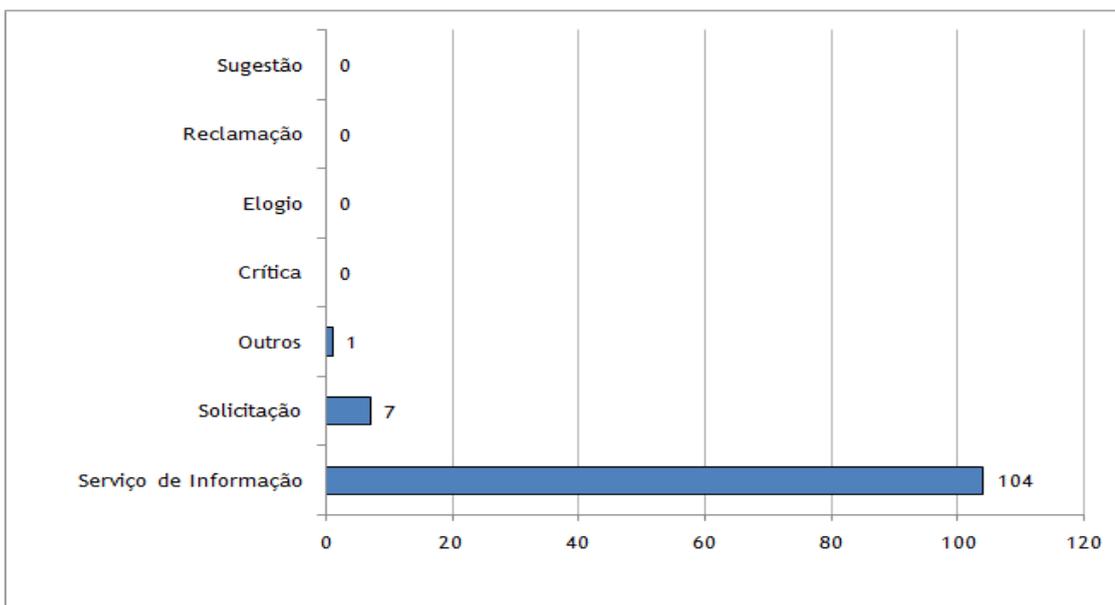
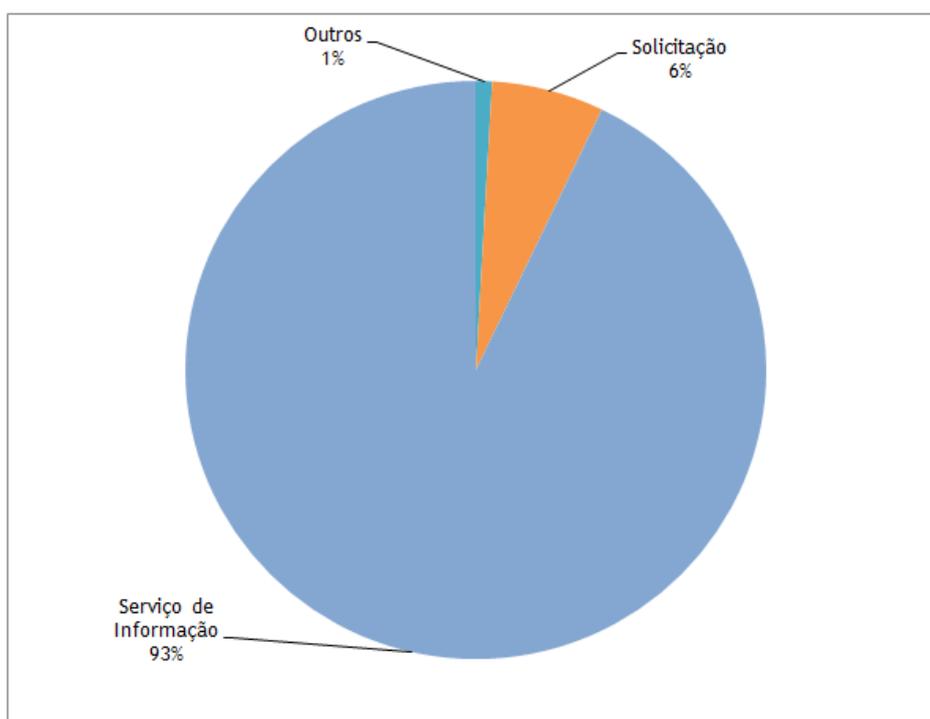
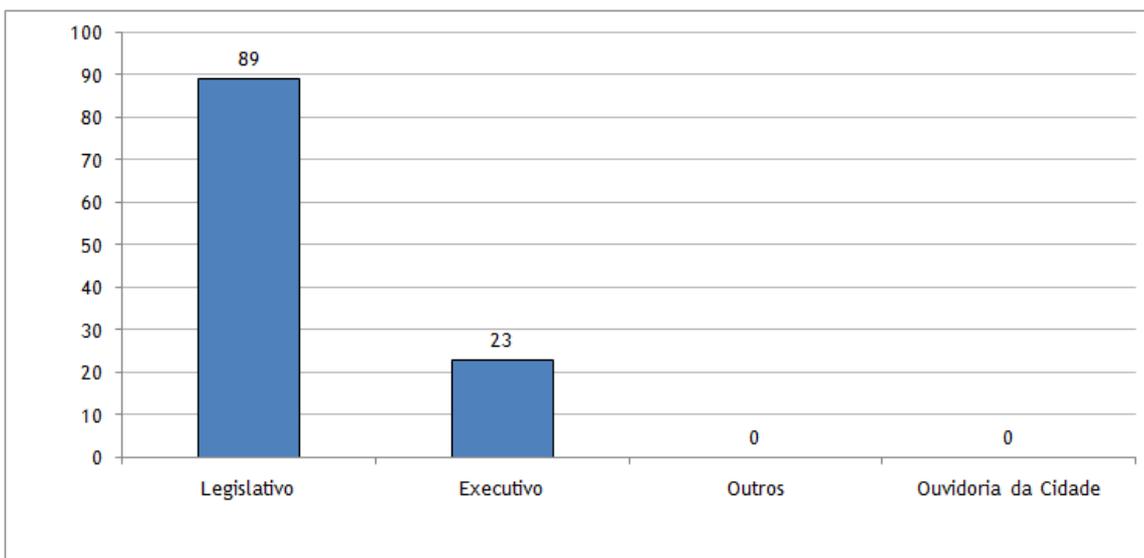


Gráfico 04. Categoria de Manifestações



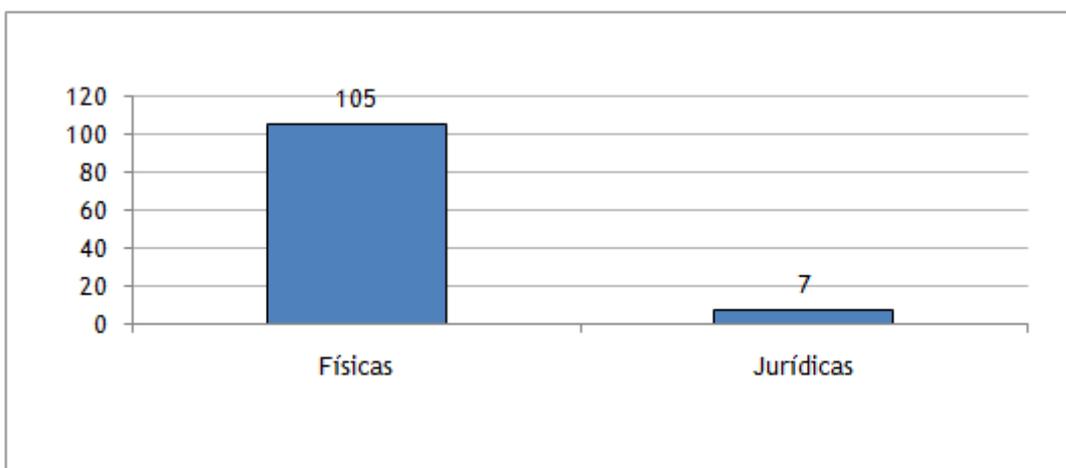
No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à Câmara Municipal de Santo André, com 89 pedidos, e em seguida relacionados à Prefeitura Municipal, com 23 solicitações.

Gráfico 05. Classificação das Competências (destino correto das solicitações)



No mês de março, 105 pedidos foram realizados por pessoas físicas e 07 pedidos realizados por pessoas jurídicas.

Gráfico 06. Solicitações de pessoas físicas e jurídicas

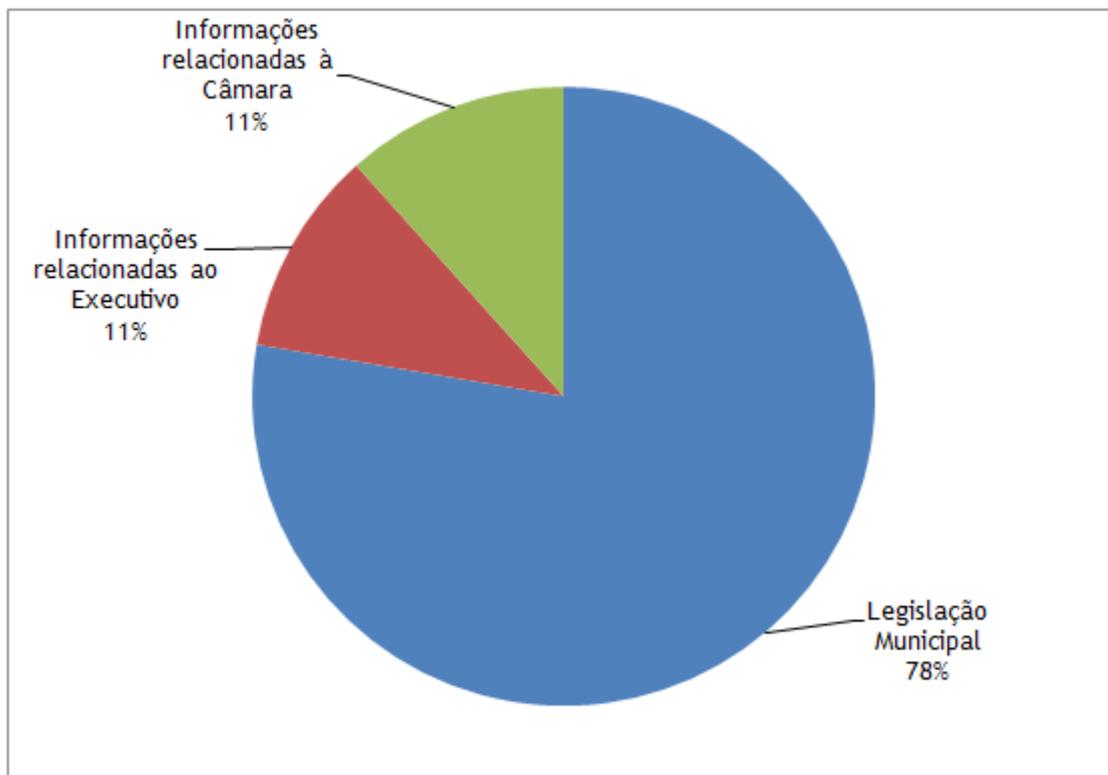


A Ouvidoria da Câmara de Santo André possui um diferencial de não somente atender a demanda dos munícipes, mas também está disponível para ser um canal para os servidores da Casa, buscando desta forma alinhar as expectativas dos agentes públicos com a execução do serviço prestado no Legislativo. No período analisado todas as manifestações foram solicitadas pela população e nenhuma por servidor da Casa.

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 março ficou em 01 dia, pois 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 e não houve pedidos indeferidos.

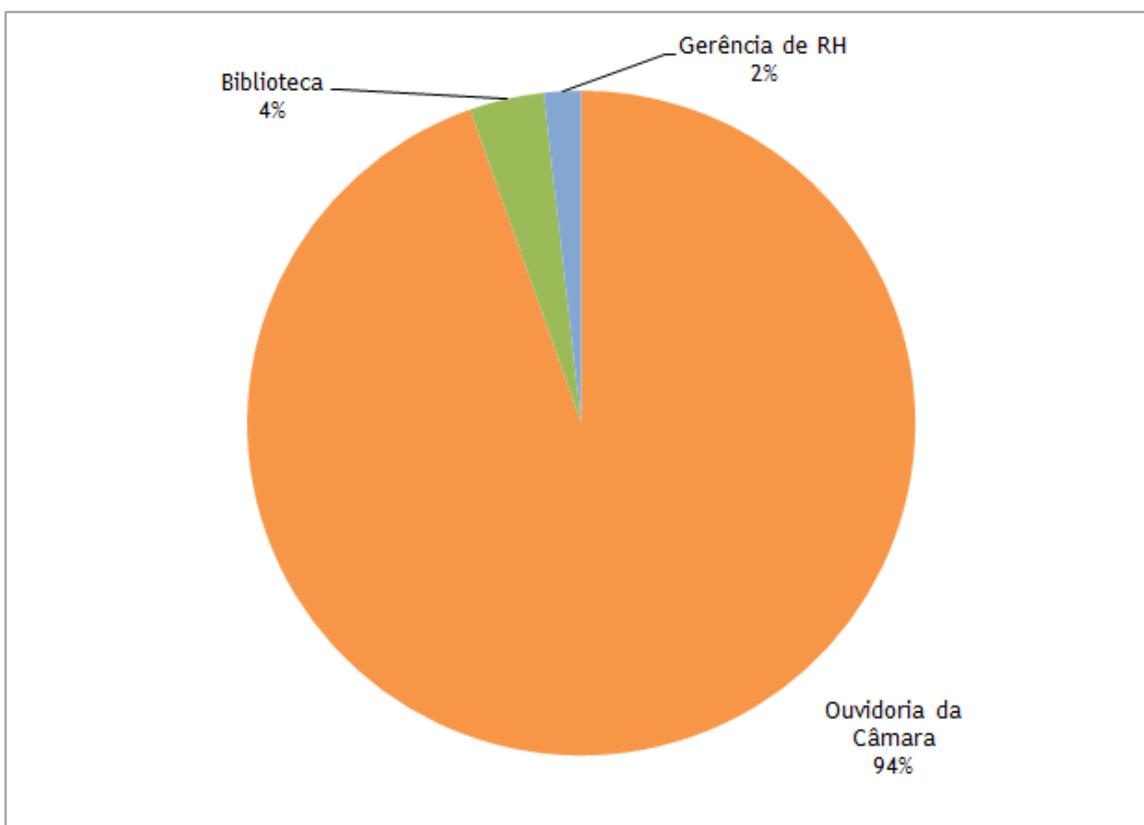
Os assuntos das manifestações são, em sua maioria, relacionados à legislação municipal, correspondendo a 78% dos chamados do mês e neste período analisado 11% foram informações relacionadas diretamente às atividades da Câmara e 11% às atividades do Executivo Municipal.

Gráfico 07. Divisão das manifestações por assunto



A seguir, demonstramos os setores responsáveis pela instrução das respostas. Para a maior parte das solicitações recebidas, a Ouvidoria já possui meios para responder ao requerente, nos demais casos são direcionadas aos setores competentes para instrução da demanda.

Gráfico 08. Setores responsáveis por instruir as respostas



Manifestações do Mês

No mês de março de 2021 recebemos 112 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

Pedidos de informações (104 pedidos)

- Informações sobre Legislação Municipal (87);
- Informações sobre a relação de assessores nos gabinetes (1);
- Informação sobre emissão do informe de rendimentos 2020 (1);
- Informações sobre envio de currículo à Câmara (1);
- Informações sobre inscrição no processo seletivo de estágio da Câmara (1);
- Informações sobre a implantação do whatsapp da Ouvidoria da Câmara (1);
- Informações sobre o Concurso da Câmara - Convocação e Prorrogação (2);
- Informações sobre indicação apresentada pelo ex-vereador Dr. Fábio Lopes (1);
- Informações sobre vacina - covid (2);
- Informações sobre emissão de segunda via do IPTU (1);
- Informações sobre benefícios municipais para desempregados (1);
- Informações sobre emissão de nota fiscal/Cadastro MEI (1);
- Informações sobre aplicação de decreto municipal (1);
- Informações sobre o Programa Atleta da Cidade (1);
- Informações sobre taxas para construções de edificações (1);
- Informações sobre o recebimento de multas (1).

Solicitações (07 pedidos)

- Solicita atualização de seus dados cadastrais - candidato concurso cmsa (1);
- Solicita formas de contato com o Recursos Humanos da Câmara (1);
- Solicita contato da Gerência de Comunicação Institucional (1);
- Solicita contato dos vereadores (1);
- Solicita poda de vegetação em praça pública (1);
- Solicita agendamento de vacina covid (1);
- Solicita dados sobre aplicação de decreto municipal (1).



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Outros (01 pedido)

- Apresenta denúncia ao legislativo (1).

Sugestões (0 pedido)

Reclamações (0 pedido)

Elogios (0 pedido)

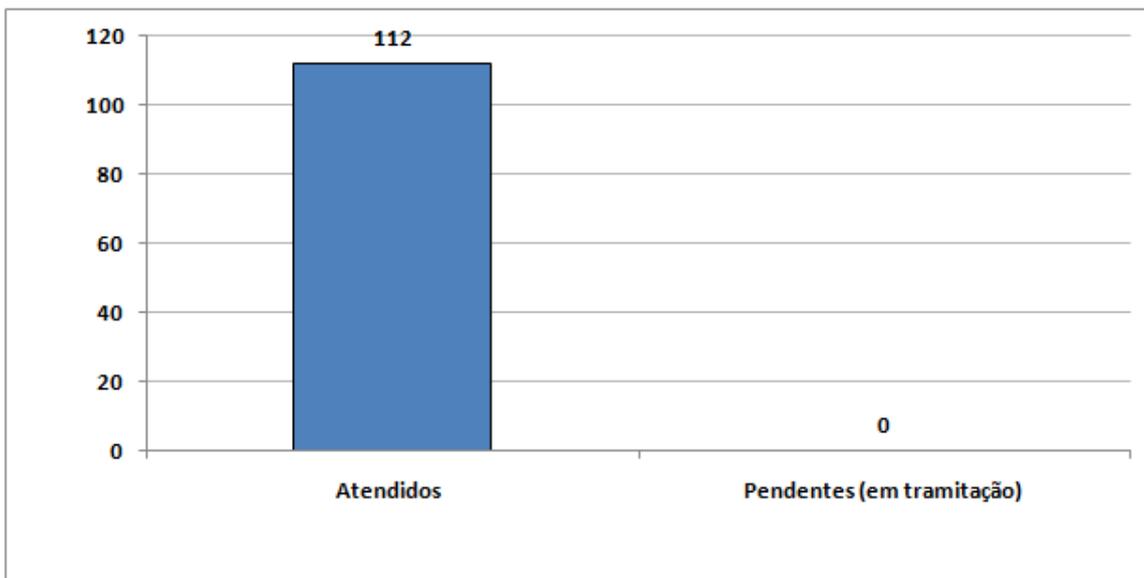
Críticas (0 pedido)



Manifestações Pendentes

A Ouvidoria atendeu aos 112 atendimentos gerados em março, não restando manifestações pendentes do período em tramitação na Casa.

Gráfico 09. Gráfico com o total de pedidos atendidos e pendentes (Março/2021)



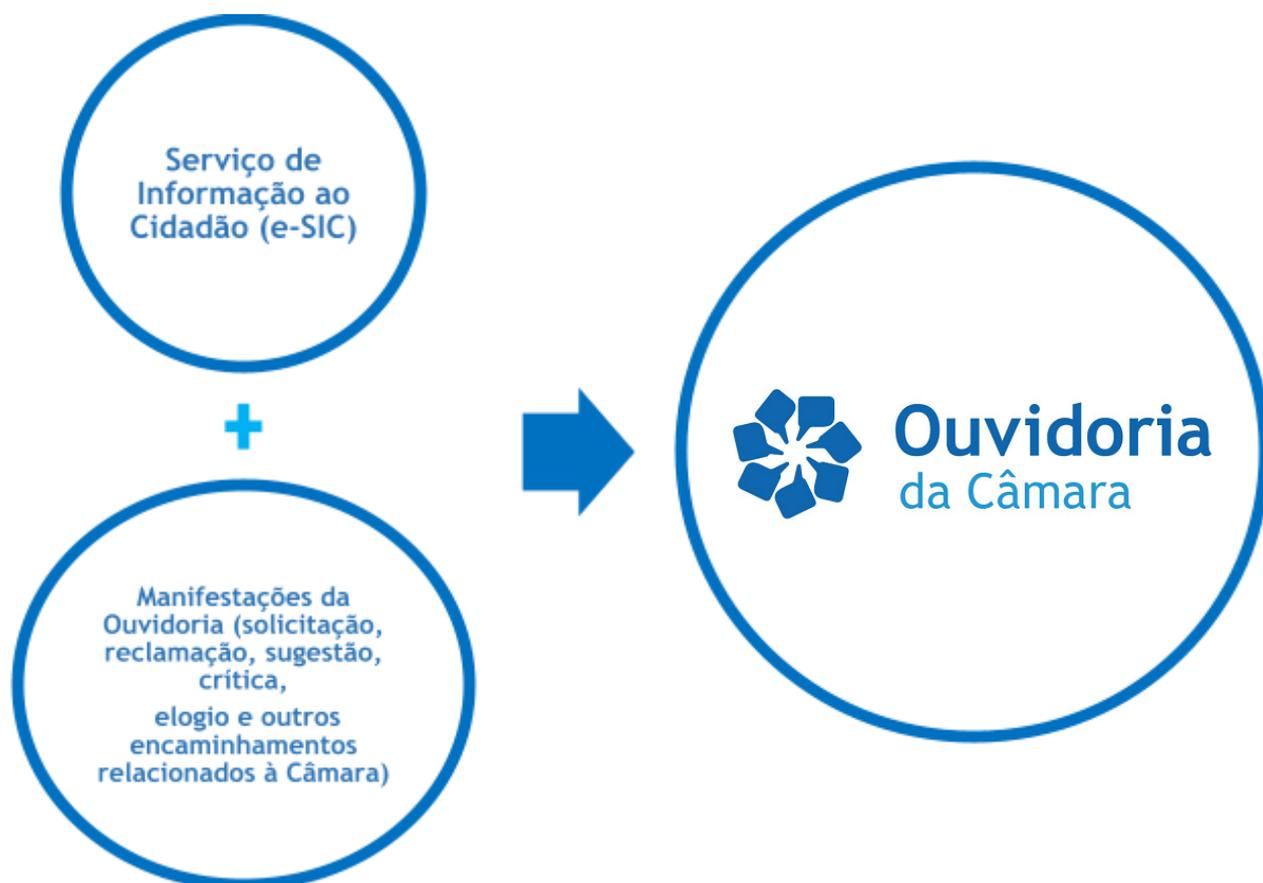
Edson de Barros Oliveira
Ouvidor

Santo André, 05 de abril de 2021.

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:





CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Canais de Atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria da Câmara Municipal possui diferentes canais para o atendimento das demandas dos munícipes: presencial, eletrônico (e-mails, Sistema da Ouvidoria, 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.

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

 WhatsApp: (11) 3429-5901

Sistema da Ouvidoria + e-SIC: www3.cmsandre.sp.gov.br:9000/

Telefone: (11) 3429-5894



Ouvidoria
da Câmara



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Fluxo das manifestações - Ouvidoria da Câmara

