



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Relatório Mensal da Ouvidoria

A G O S T O

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês
de agosto 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 Zezão
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 agosto 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 agosto de 2021 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou **40 manifestações**.

Houve uma preferência para os atendimentos digitais (Whatsapp, Sistema da Ouvidoria e e-mail) totalizando 93% da demanda, seguido pelo Telefone, com 7%, e não houve atendimento presencial no período.

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos, por canal

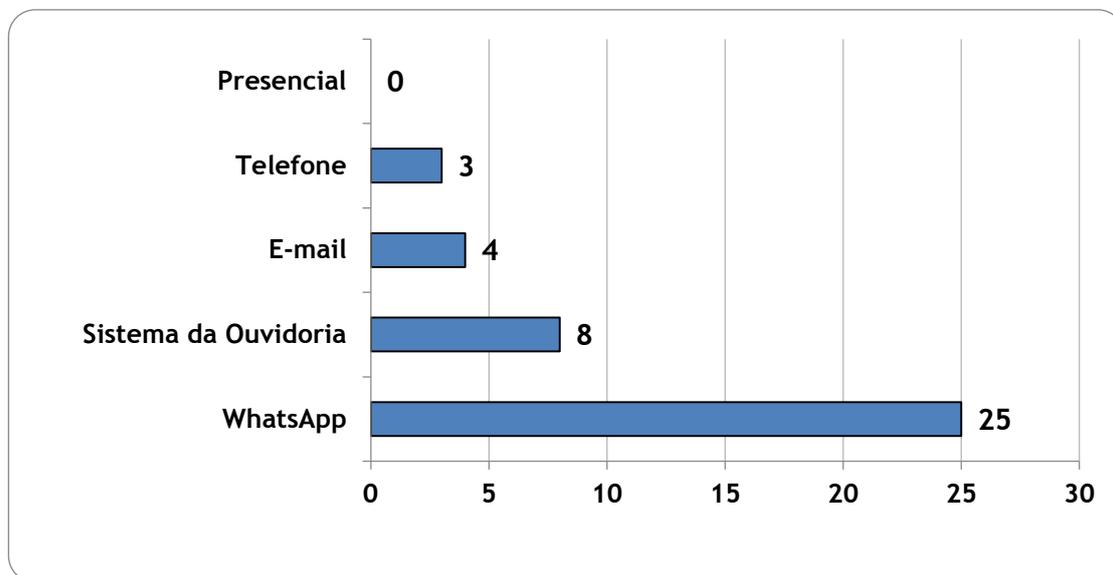
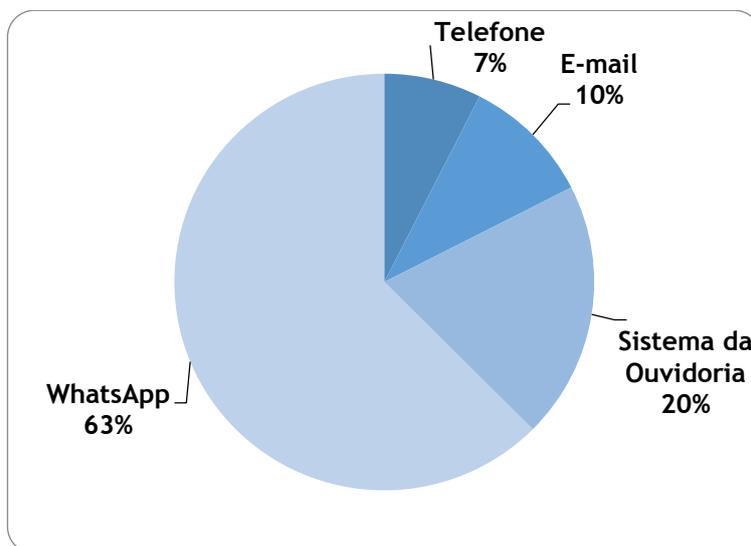


Gráfico 02. Canais de Atendimento





**CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ**

As demandas da Ouvidoria foram, em sua maioria, pedidos de informações e solicitações, correspondendo a 30% e 58%, respectivamente.

Gráfico 03. Categoria de Manifestações

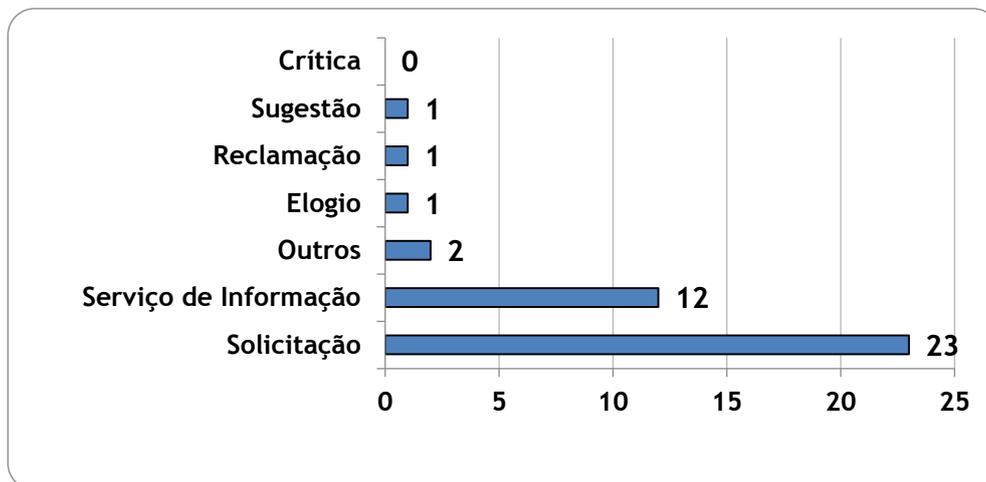
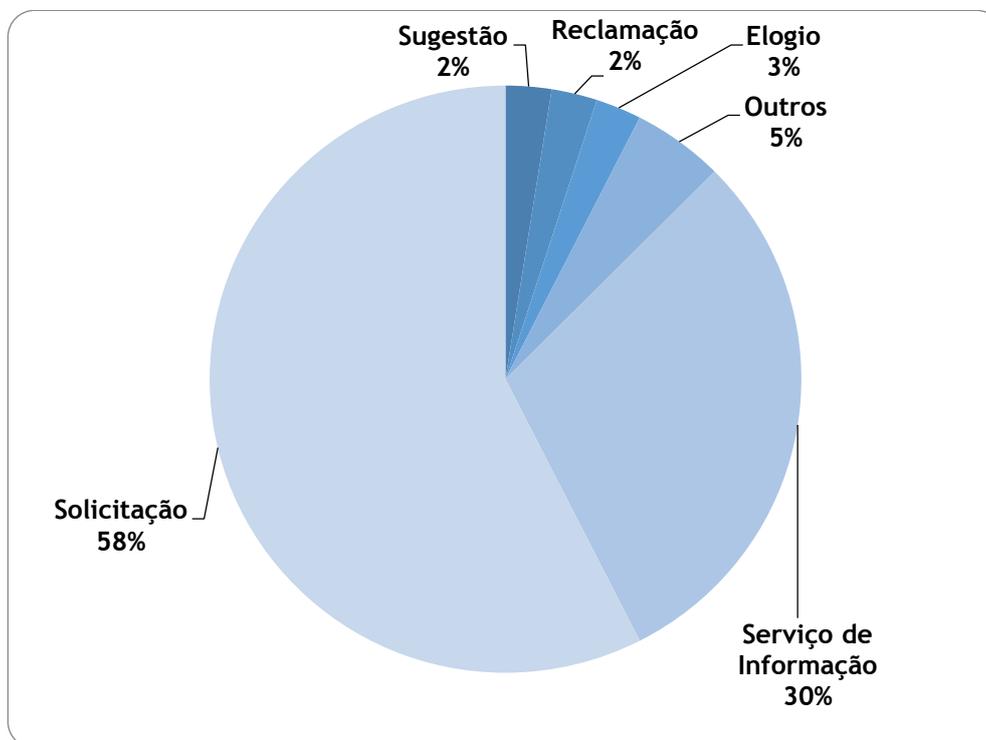


Gráfico 04. Categoria de Manifestações

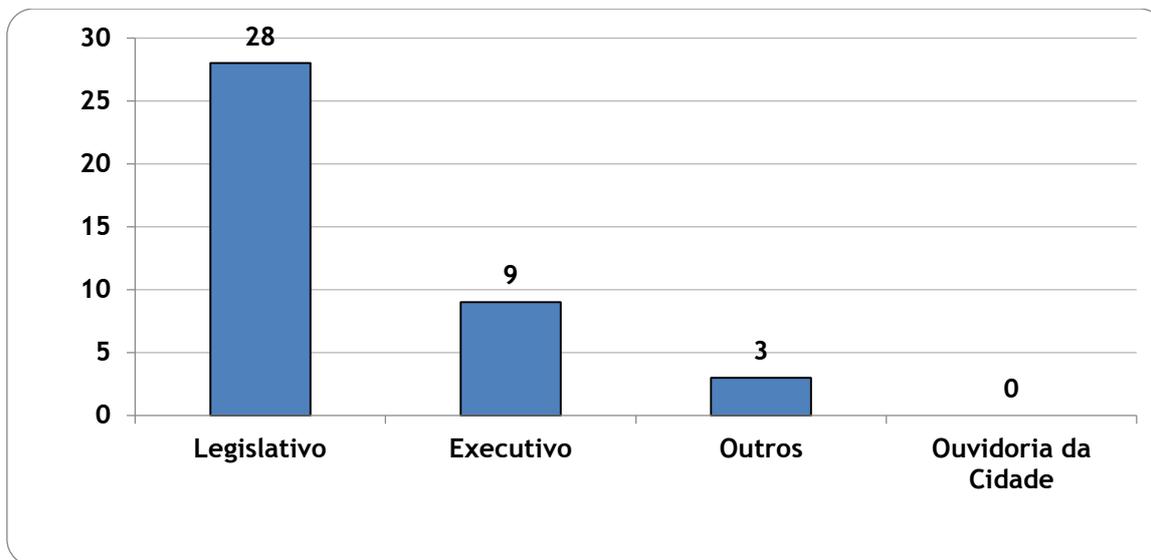




**CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ**

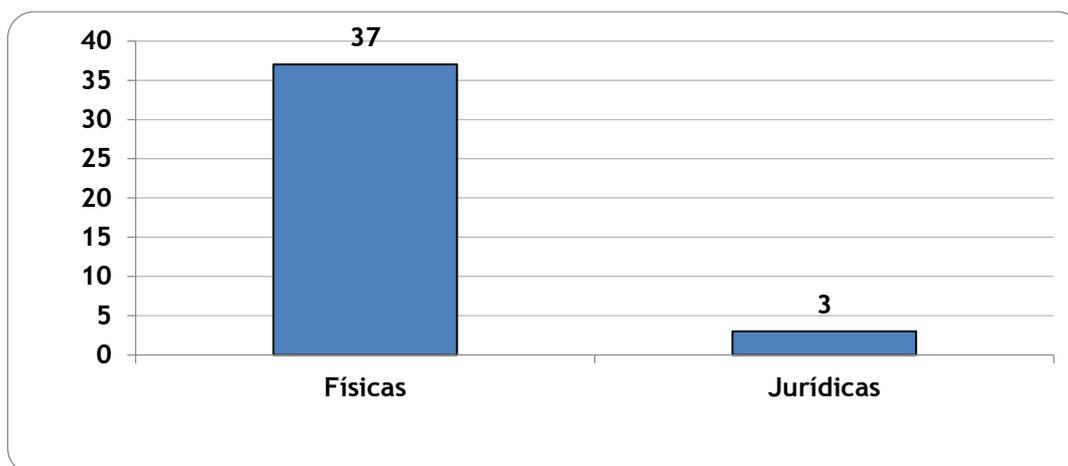
No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à Câmara Municipal de Santo André, com 28 pedidos, e em seguida relacionados à Prefeitura Municipal, com 09 solicitações.

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



No mês de agosto, 37 pedidos foram realizados por pessoas físicas e 03 foram realizados por pessoa jurídica.

Gráfico 06. Solicitações de pessoas físicas e jurídicas





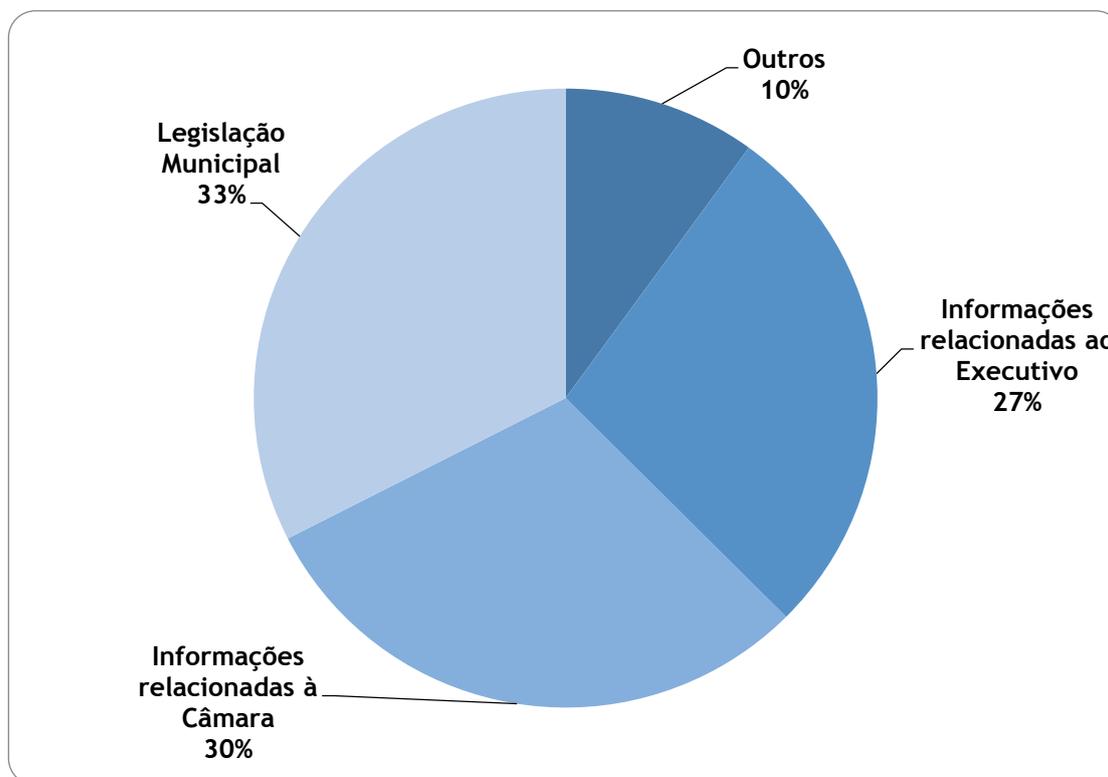
**CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ**

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, não houve pedido foi realizado por servidor.

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 agosto 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 foram, em sua maioria, relacionados à Legislação Municipal com 33%, seguido por informações relacionadas diretamente as atividades da Câmara com 30%, 27% relacionadas às atividades do Executivo Municipal e 10% relacionados a outros assuntos.

Gráfico 07. Divisão das manifestações por assunto

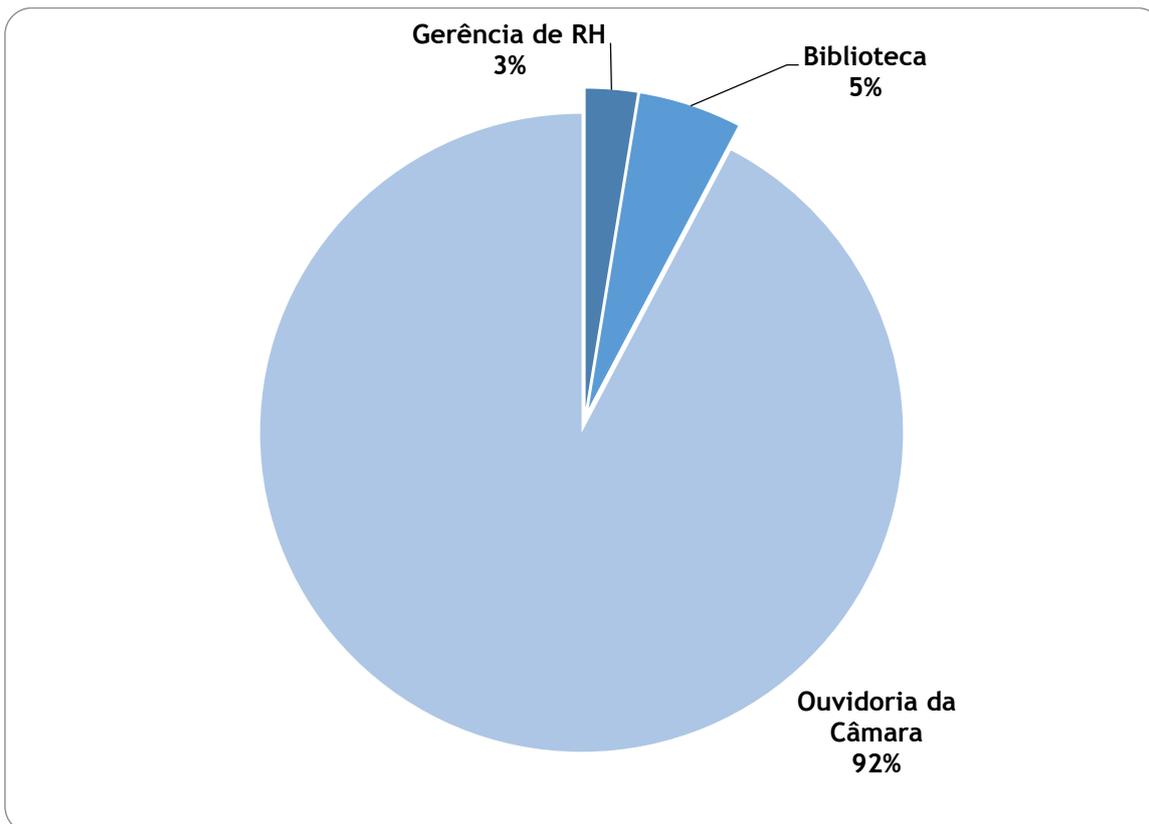




CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

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 agosto de 2021 recebemos 40 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

Solicitações (23 pedidos)

- Solicita informações sobre atividades da Escola do Legislativo (1);
- Solicita contato de Parlamentar (2);
- Solicita contato da Coordenadoria de Cerimonial (1);
- Solicita dados sobre requerimento de voto de pesar (1);
- Solicita a previsão de convocação dos aprovados para o cargo de Procurador (1);
- Solicita previsão de convocação - Estágio CMSA 2021 (1);
- Solicita orientação para apresentar projeto de lei (1);
- Solicita Vaga de Emprego (1);
- Solicita cópia de todas as Sessões Solenes (1);
- Solicita contato do Departamento de Projetos Urbanos - Prefeitura (1);
- Solicita vistoria em endereço devido a ruídos (1);
- Solicita acesso ao IPTU (1);
- Solicita Operação Tapa Buraco (1);
- Solicita providência quanto a barulho em via pública durante a noite (1);
- Apresenta dúvidas relacionadas à emissão de Nota Fiscal (2);
- Solicita providências quanto à segurança e limpeza da cidade (1);
- Legislação Municipal - Denominação de Rua (1);
- Solicita relação de documentação para solicitar Alvará (1);
- Solicita esclarecimento de dúvidas sobre alíquota de ISSQN (1);
- Solicita procedimento para pagamento de seguro (1);
- Solicita ajuda financeira (1).



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Pedidos de informações (12 pedidos)

Legislação Municipal (10);

Solicita cópia do Termo de Posse e de Renúncia do ex-vereador Anacleto Campanella (1);

Informações referentes à adesão ao Programa Nacional de Prevenção à Corrupção - PNPC (1).

Outros (02 pedidos)

Solicita ajuda financeira (02);

Elogios (01 pedido)

Elogio referente ao auxílio merenda mantido pelo Executivo Municipal (1);

Reclamações (01 pedido)

Reclamação referente a barulho em feira (1);

Sugestões (01 pedido)

Sugestão de Projeto Educacional (1).

Críticas (00 pedido)



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria atendeu aos 40 pedidos gerados em agosto, não restando manifestações pendentes do período em tramitação na Casa.

Edson de Barros Oliveira
Ouvidor

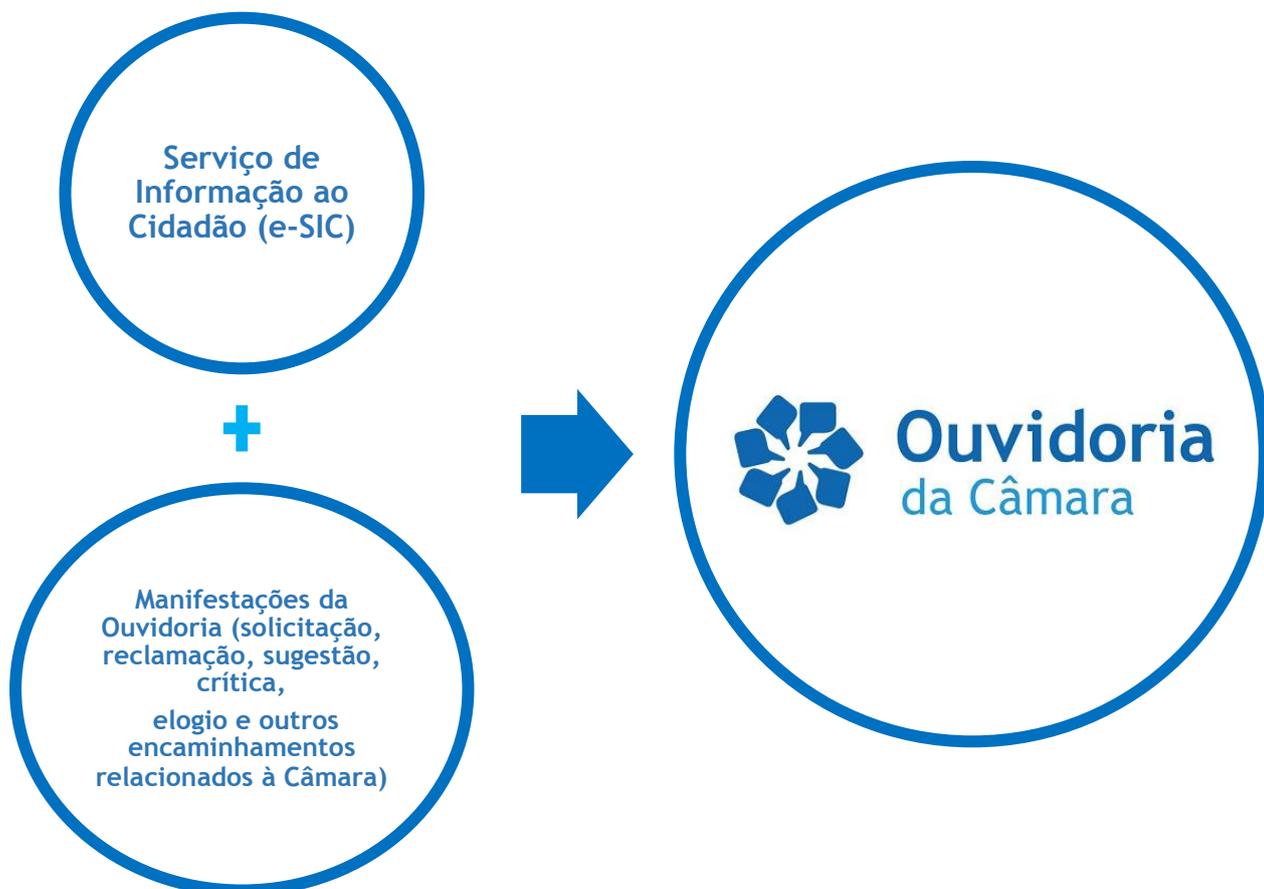
Santo André, 09 de setembro de 2021.



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

