



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**

# Relatório Mensal da Ouvidoria

## S E T E M B R O

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês  
de setembro 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 setembro 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 30 de setembro de 2021 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou **41 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

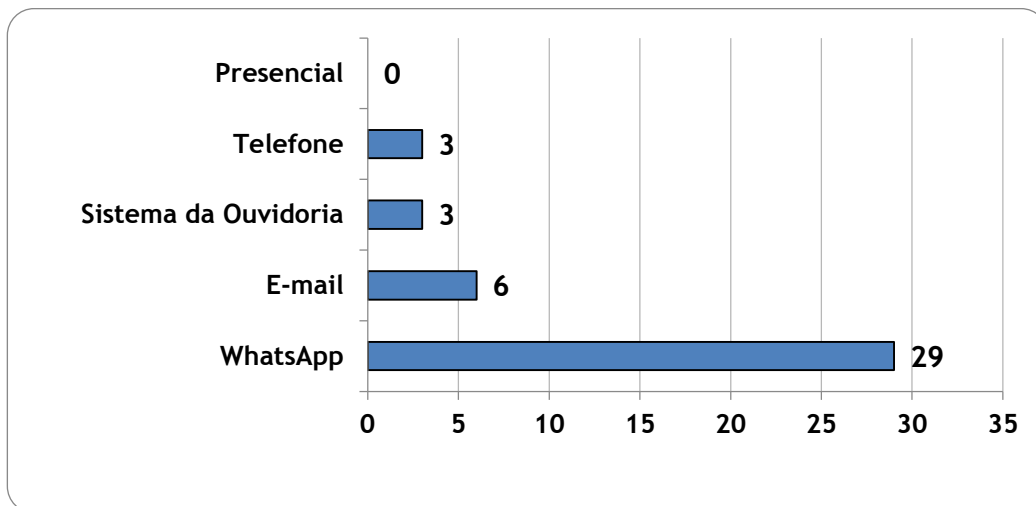
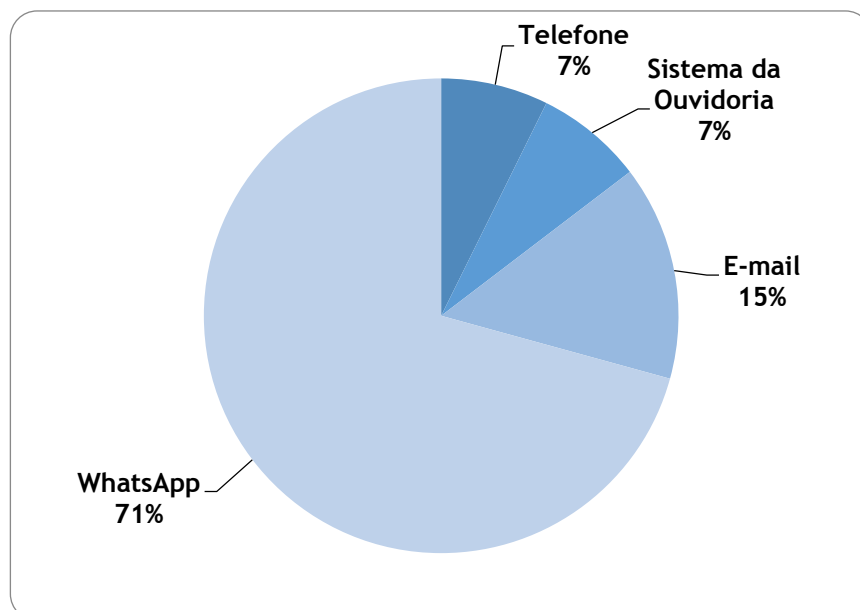


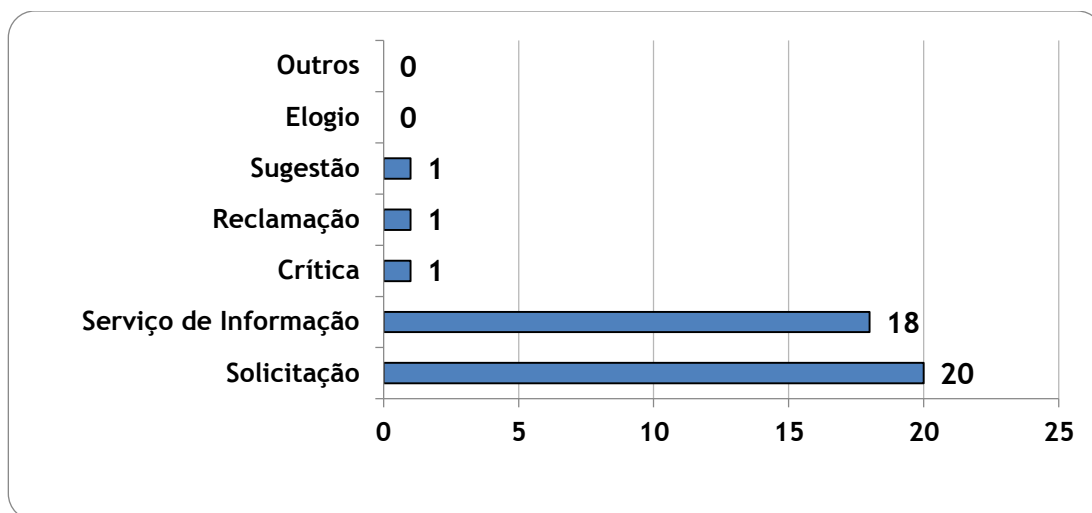
Gráfico 02. Canais de Atendimento



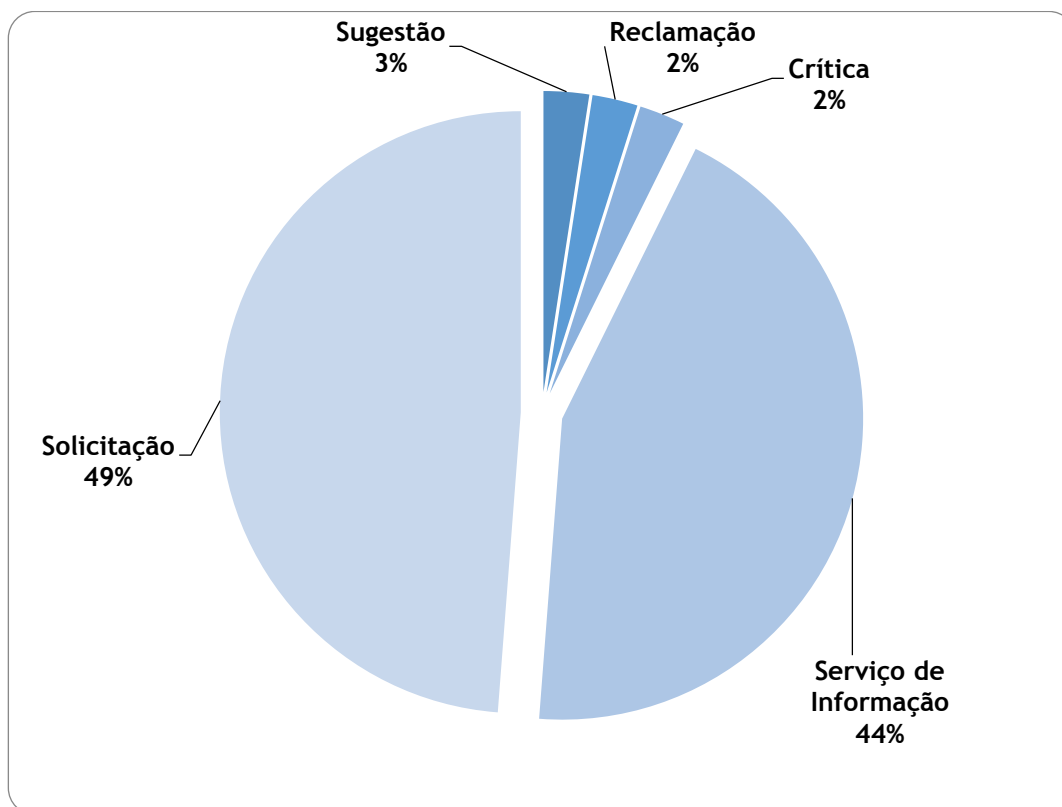


As demandas da Ouvidoria foram, em sua maioria, pedidos de informações e solicitações, correspondendo a 44% e 49%, respectivamente.

**Gráfico 03.** Categoria de Manifestações



**Gráfico 04.** Categoria de Manifestações

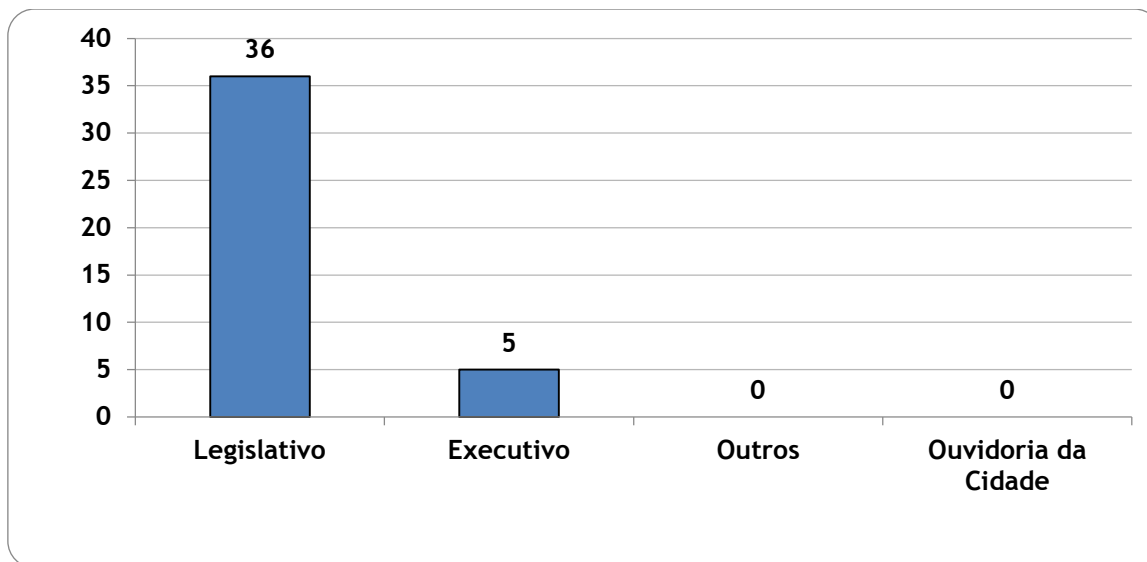




**CÂMARA MUNICIPAL DE  
SANTO ANDRÉ**

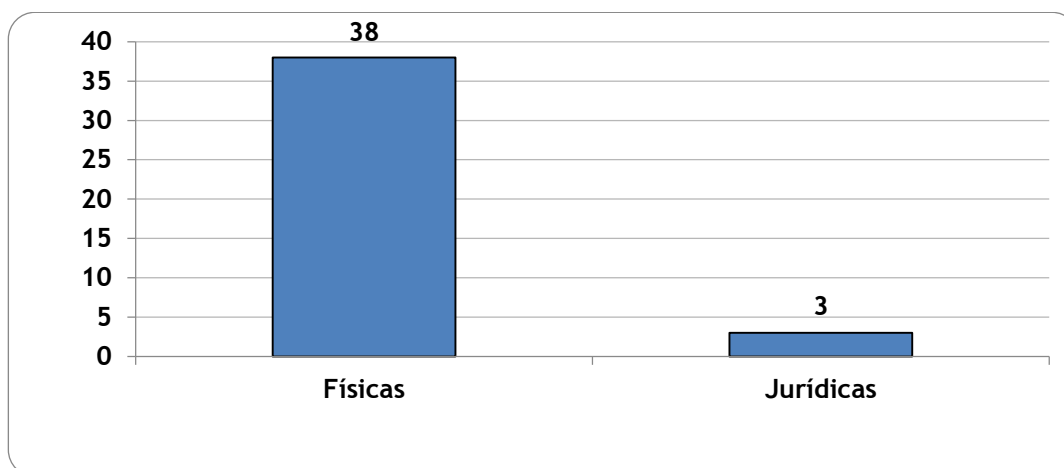
No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à Câmara Municipal de Santo André, com 36 pedidos, e em seguida relacionados à Prefeitura Municipal, com 05 solicitações.

**Gráfico 05. Classificação das Competências (destino correto das manifestações)**



No mês de setembro, 38 pedidos foram realizados por pessoas físicas e 03 foram realizados por pessoa jurídica.

**Gráfico 06. Solicitações de pessoas físicas e jurídicas**

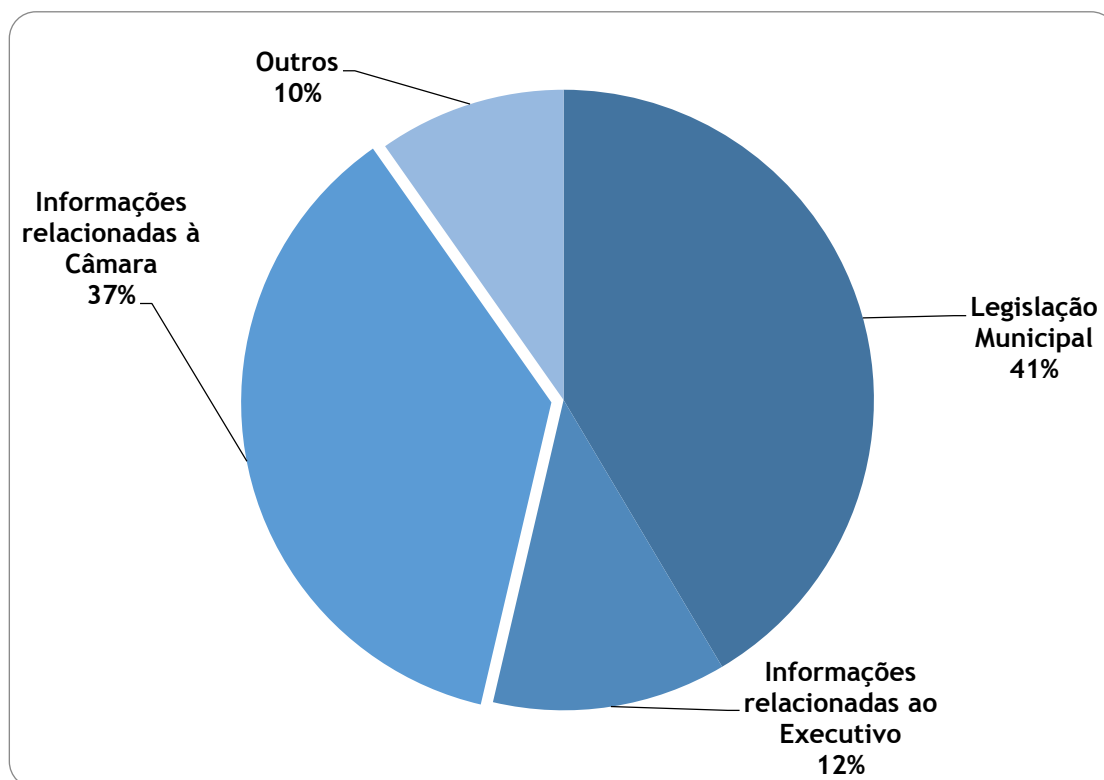


A Ouvidoria da Câmara de Santo André possui um diferencial de não somente atender a demanda dos munícipes, mas também está disponível para ser um canal para os servidores da Casa, buscando desta forma alinhar as expectativas dos agentes públicos com a execução do serviço prestado no Legislativo. No período analisado houve 01 pedido 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 setembro 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 41%, seguido por informações relacionadas diretamente as atividades da Câmara com 37%, 12% relacionadas às atividades do Executivo Municipal e 10% relacionados a outros assuntos.

**Gráfico 07.** Divisão das manifestações por assunto

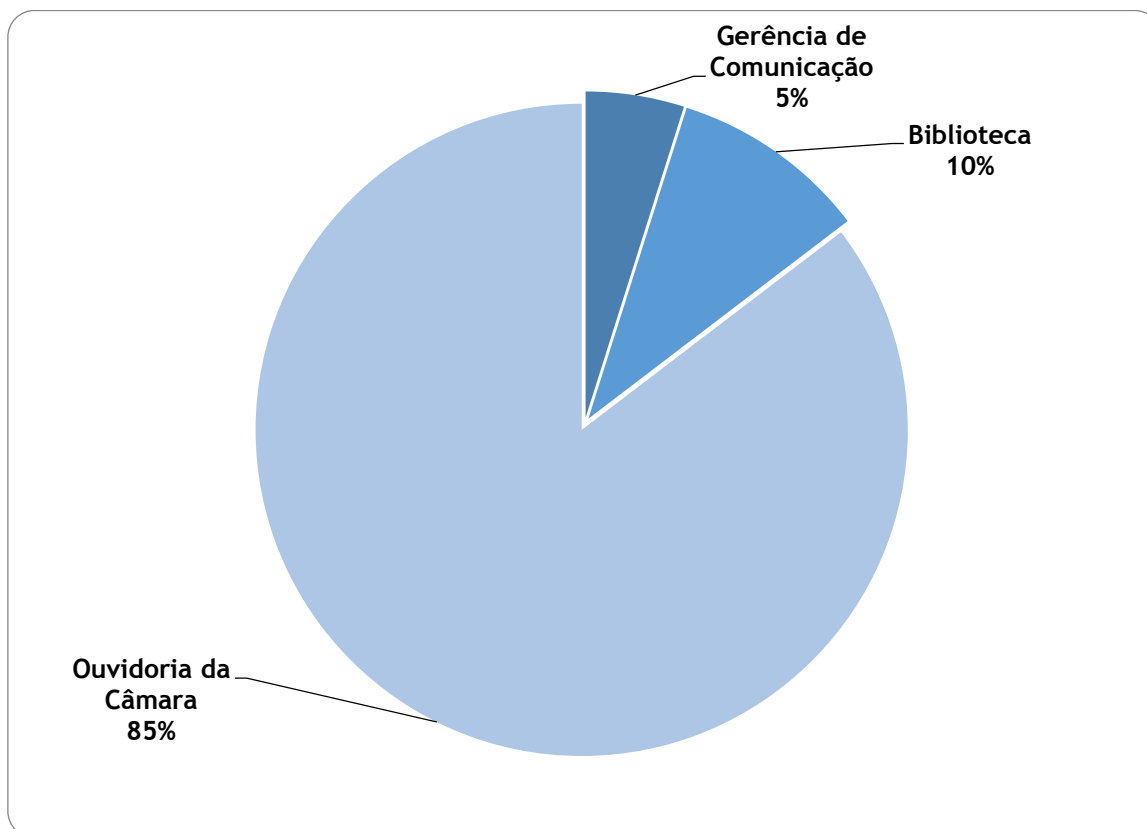




**CÂMARA MUNICIPAL DE  
SANTO ANDRÉ**

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 setembro de 2021 recebemos 41 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

### Solicitações (20)

Solicita iluminação em praça pública (2);  
Solicita instrução para tornar-se vereadora (1);  
Solicita nota do Legislativo referente à manifestação dos Guardas Municipais (1);  
Solicita relatório da Ouvidoria referente ao mês de agosto de 2021 (1);  
Solicita inscrição na Tribuna Livre (1);  
Solicita contato de Ex-vereador (1);  
Solicita acesso ao Projeto de Lei nº 79/2021 (1);  
Solicita realizar inscrição no processo seletivo de contratação de estagiários (1);  
Solicita contato da Vara da Família de Santo André (1);  
Solicita ajuda referente a descontos realizados pela Prefeitura (1);  
Solicita e-mail de contato do contador da Câmara (1);  
Solicita apoio em divulgação de evento, bem como o contato dos Parlamentares (1);  
Solicita informações gerais sobre licitações (1);  
Solicita contato de Parlamentar (1);  
Solicita poda de árvore (1);  
Solicita agendamento de vacina - Covid (1);  
Solicita isenção na taxa de lixo (1);  
Solicita ajuda de Parlamentar (1);  
Solicita informações sobre a aprovação do aumento de vereadores na cidade (1).

### Pedidos de informações (18 pedidos)

Legislação Municipal (16);  
Solicita cópia de processo legislativo (1);  
Solicita diversos processos administrativos - selos, almoxarifado, telefonia, verbas de gabinete (1).

### Reclamações (01 pedido)

Solicita informações referentes a processo interno do Executivo (1).

### Sugestões (01 pedido)

Sugere a implantação de longarinas/bancos próximo à entrada do Plenário (1).

### Críticas (01 pedido)

Apresenta crítica referente ao aumento do número de cadeiras de Vereadores neste Legislativo (1).



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**

Outros (0 pedidos)

Elogios (0 pedidos)



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**

## **Manifestações Pendentes**

A Ouvidoria finalizou 37 pedidos gerados em setembro, restando 04 manifestações pendentes do período em tramitação na Casa.

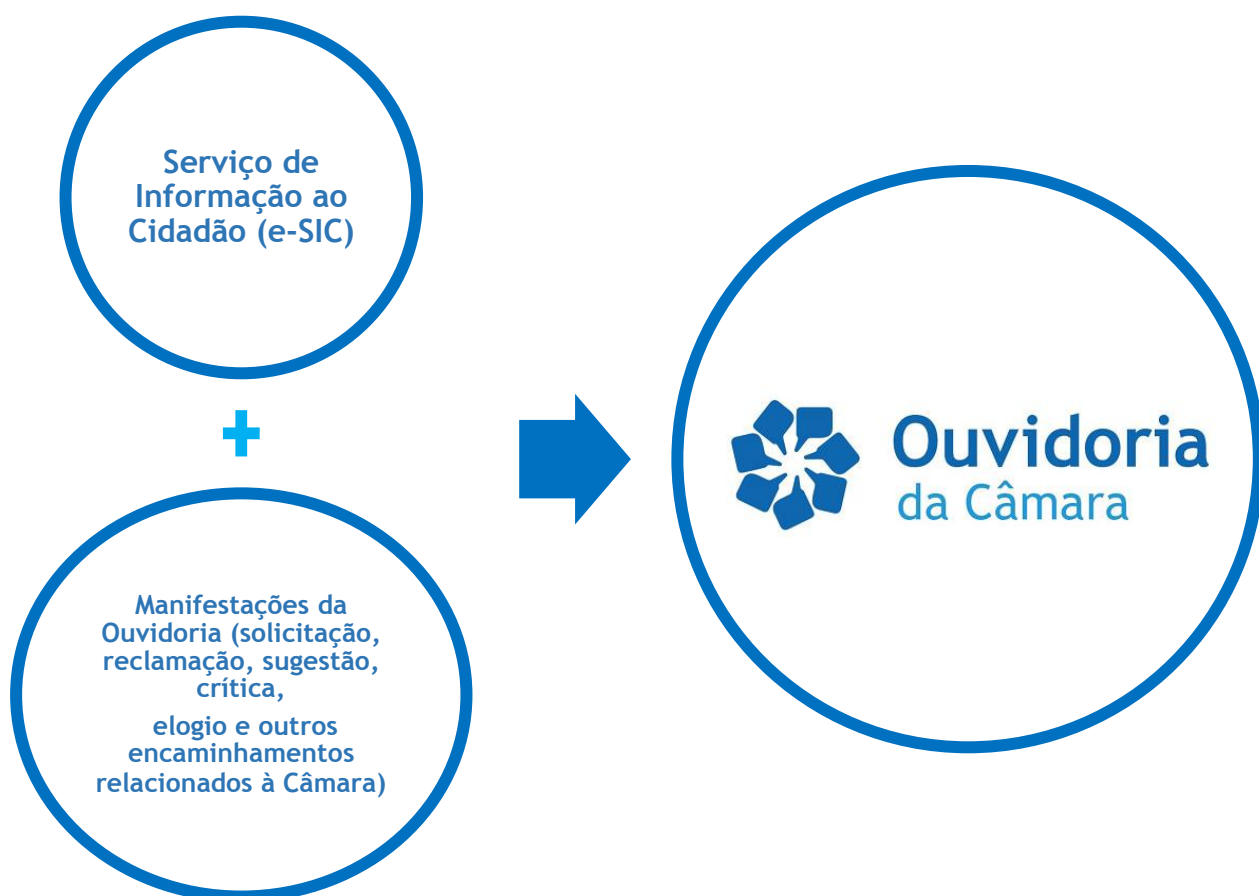
**Edson de Barros Oliveira**  
Ouvidor

Santo André, 08 de outubro 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](mailto:ouvidoria@cmsandre.sp.gov.br)

 WhatsApp: (11) 3429-5901

Sistema da Ouvidoria + e-SIC: [www3.cmsandre.sp.gov.br:9000/](http://www3.cmsandre.sp.gov.br:9000/)

Telefone: (11) 3429-5894



**Ouvidoria**  
da Câmara



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**

# Fluxo das manifestações - Ouvidoria da Câmara

