



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Relatório Mensal da Ouvidoria

DEZEMBRO

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês
de dezembro 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 dezembro 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	10
Modalidades de Atendimento	11
Canais de Atendimento da Ouvidoria	12

Apresentação dos dados

No período de 01 a 31 de dezembro de 2021 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou **20 manifestações**.

Houve uma preferência para os atendimentos digitais (Whatsapp, Sistema da Ouvidoria e e-mail) totalizando 100% da demanda. No período analisado não houve atendimentos por telefone ou presencial.

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos, por canal

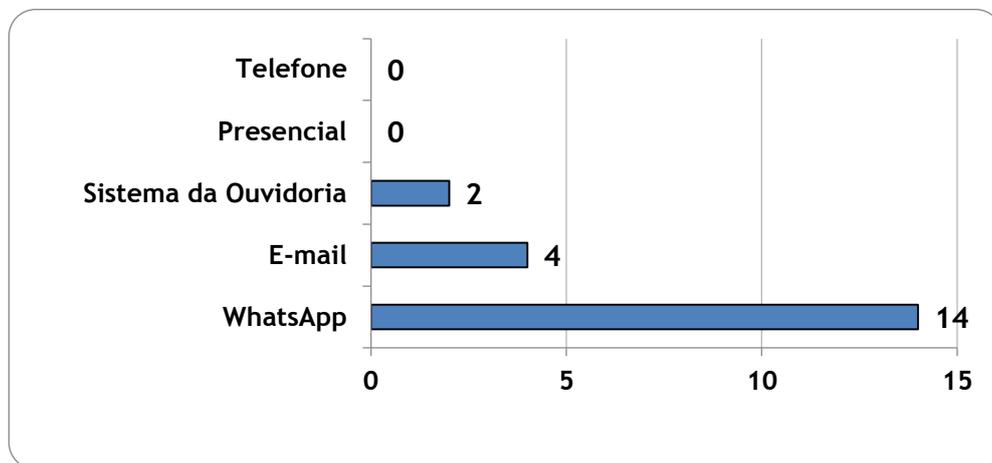
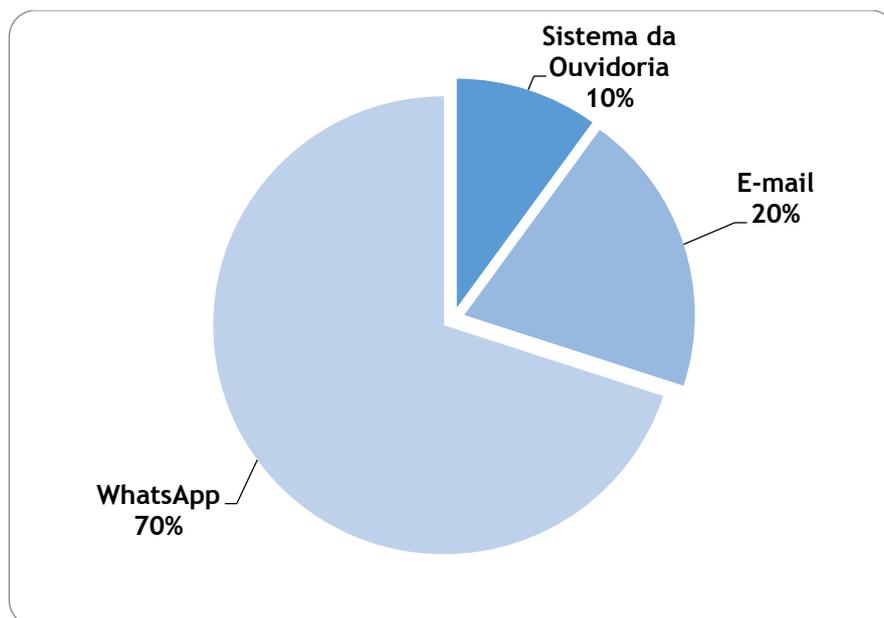


Gráfico 02. Canais de Atendimento



As demandas da Ouvidoria foram, em sua maioria, pedidos de informações e solicitações, correspondendo a 15% e 65%, respectivamente.

Gráfico 03. Categoria de Manifestações

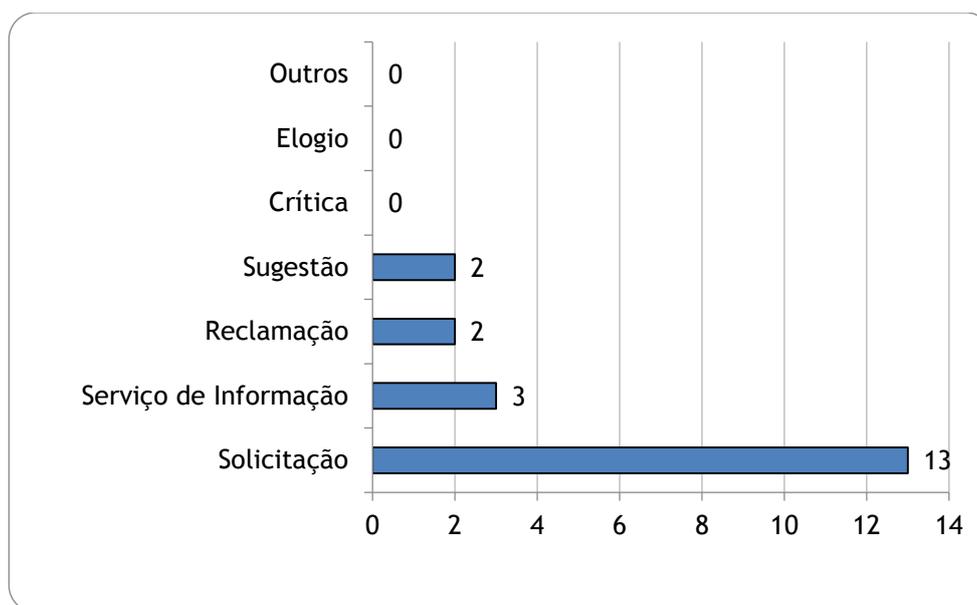
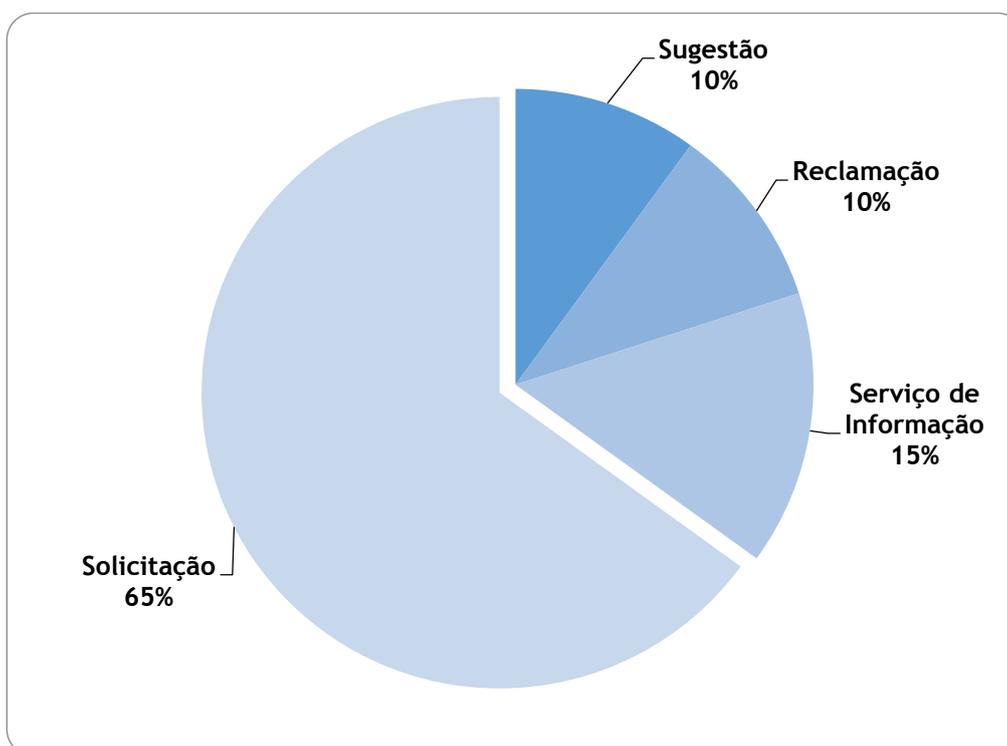
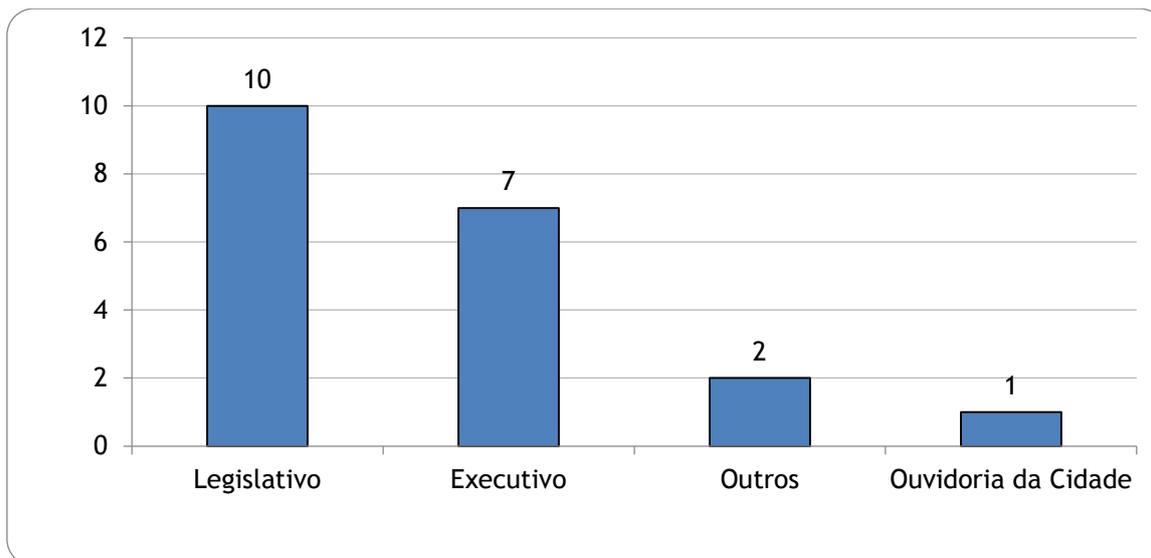


Gráfico 04. Categoria de Manifestações



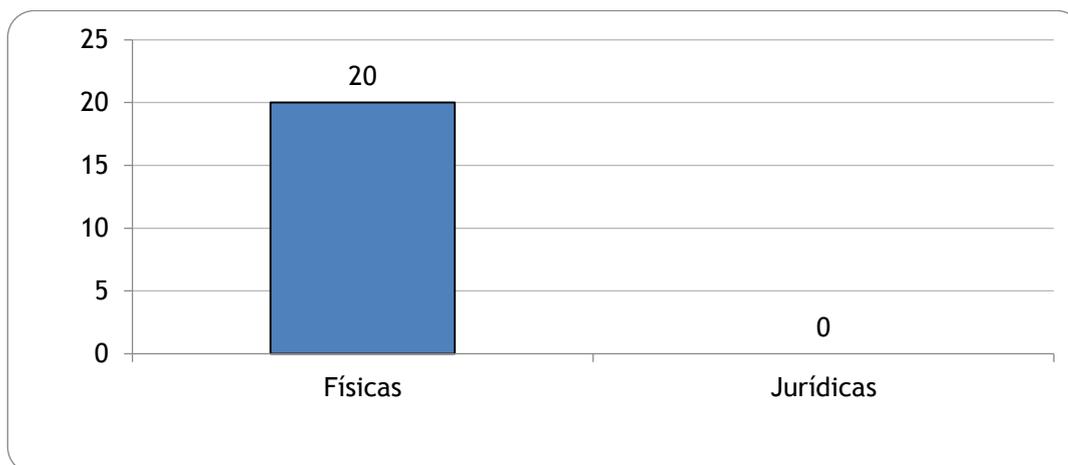
No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foi relacionada à Câmara Municipal de Santo André, com 10 pedidos, e em seguida relacionados à Prefeitura Municipal, com 07 solicitações.

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



No mês de dezembro, 20 pedidos foram realizados por pessoas físicas e nenhum por pessoa jurídica.

Gráfico 06. Solicitações de pessoas físicas e jurídicas





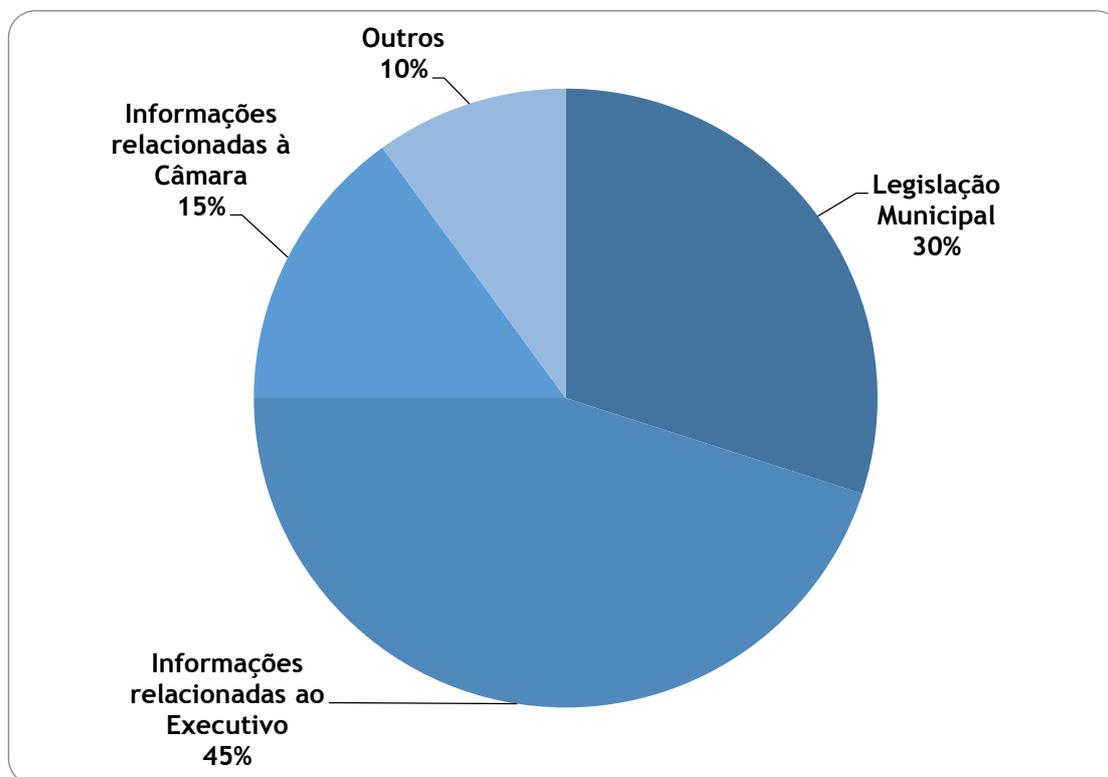
**CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ**

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 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 dezembro 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 do pedido e não houve pedidos indeferidos.

Os assuntos das manifestações foram, em sua maioria, informações relacionadas diretamente ao Executivo Municipal com 45%, Legislação Municipal com 30%, seguido por 15% relacionadas às atividades da Câmara e 10% relacionados a outros assuntos.

Gráfico 07. Divisão das manifestações por assunto

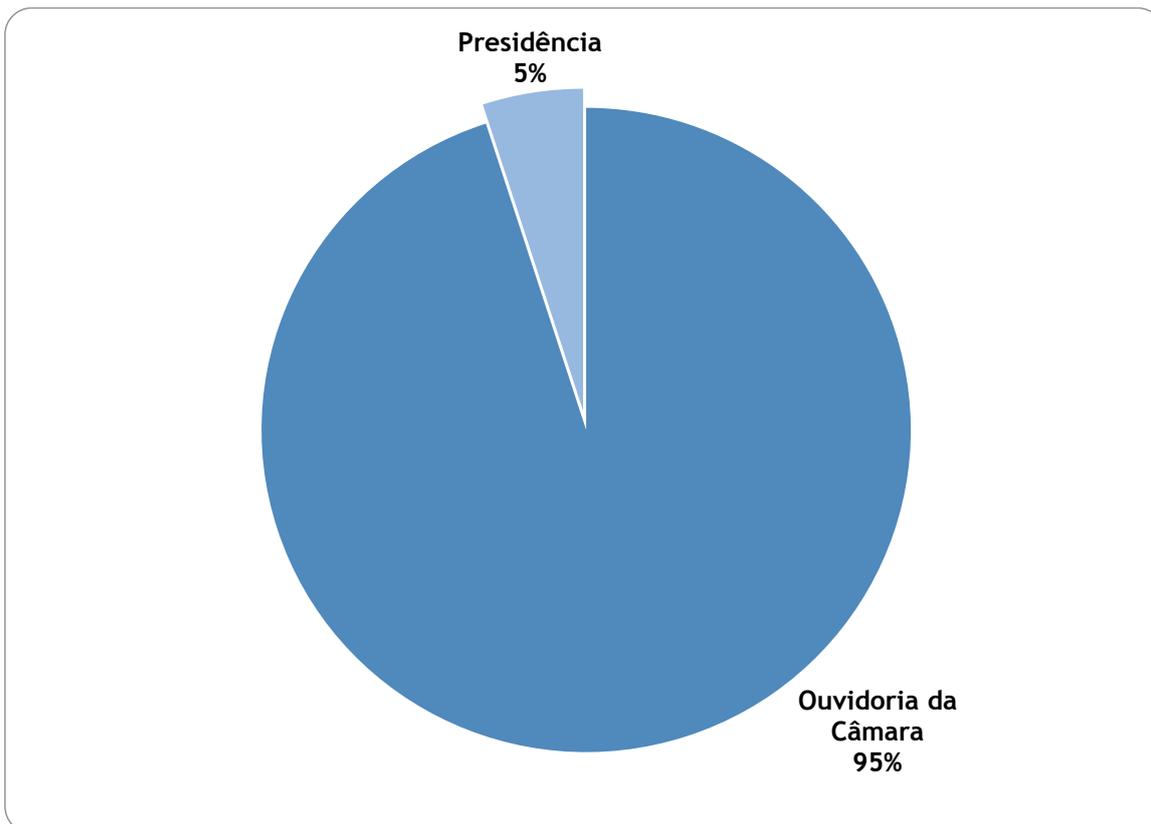




**CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ**

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 - dezembro/2021



Manifestações do Mês

No mês de dezembro de 2021 recebemos 20 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

Solicitações (13)

Legislação Municipal (3);
Solicita informações sobre valor a receber - rescisão estágio (1);
Solicita informações para participar de Audiência Pública (1);
Solicita cadastro para vacinação (1);
Solicita providência quanto à realização de convênio com o Executivo (1);
Solicita providências quanto a vazamento de água em via pública (1);
Solicita informações sobre canal para apresentar denúncia ao Executivo Municipal (1);
Solicita informações para se candidatar a vaga de emprego (1);
Solicita realizar cadastro de CRC (1);
Solicita cópia de documentos de concurso público realizado pela prefeitura (1);
Solicita ajuda em reembolso de valor pago à Sabesp (1).

Pedidos de informações (03 pedidos)

Legislação Municipal (3).

Sugestões (02 pedidos)

Sugere a criação de whatsapp para divulgação dos eventos da Câmara (1);
Sugere a inserção de profissionais de enfermagem e psicologia nas escolas do município (1).

Reclamações (02 pedidos)

Reclamação sobre funcionamento do transporte público (1);
Reclamação referente à conta da Sabesp (1).

Outros (00 pedido)

Críticas (00 pedido)

Elogios (00 pedido)



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria finalizou os 20 pedidos gerados em dezembro de 2021, não restando manifestações pendentes do período em tramitação na Casa.

Edson de Barros Oliveira
Ouvidor

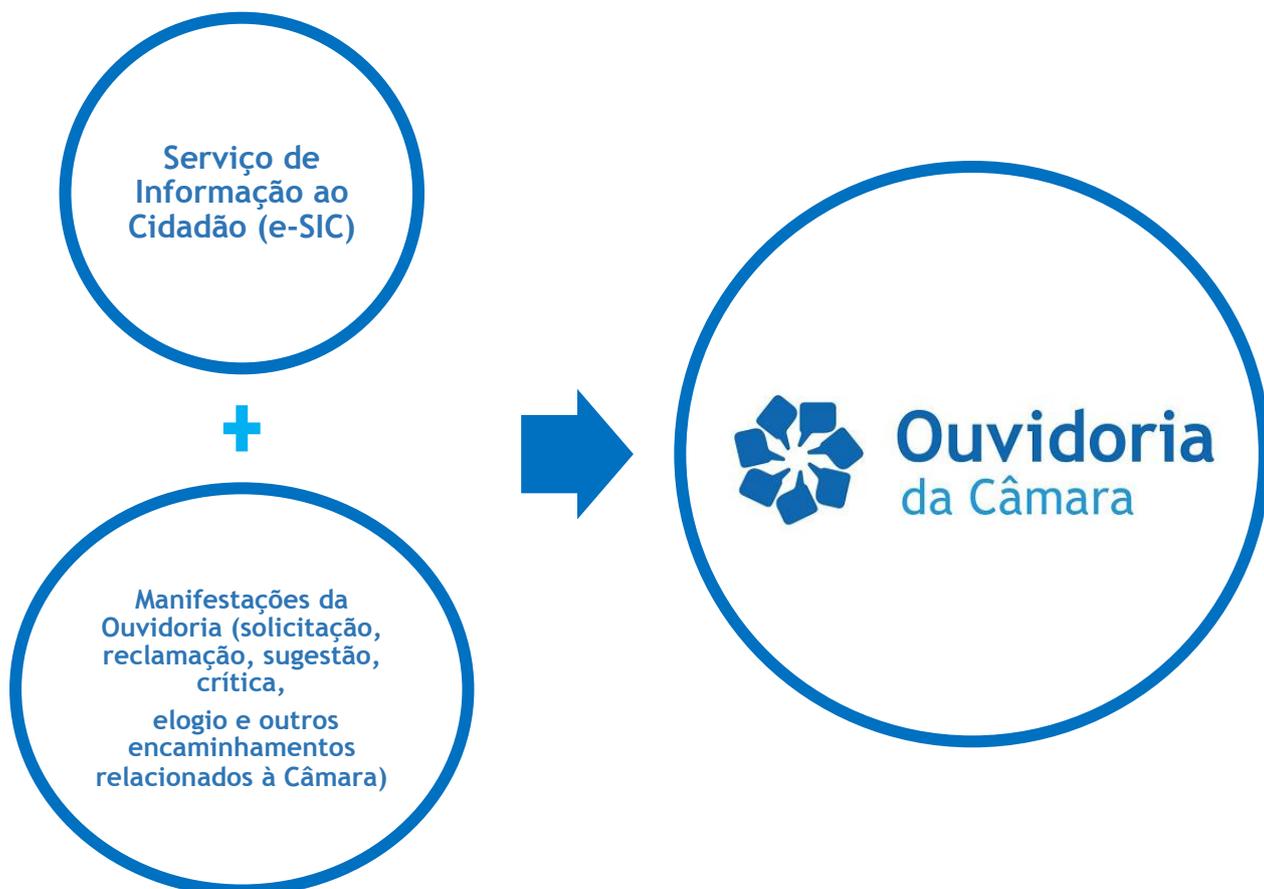
Santo André, 03 de janeiro de 2022.



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

