

# 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](mailto:ouvidoria@cmsandre.sp.gov.br)

## Relatório Mensal da Ouvidoria

Relatório referente aos atendimentos realizados no mês de agosto 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



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**

## 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 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.

A Ouvidoria se aproxima da população através de diversos canais, como pelo uso do aplicativo WhatsApp, e-mail, atendimento presencial, e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), além de um formulário eletrônico específico para receber as diversas solicitações, como reclamações, elogios, sugestões etc.

O presente relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria durante o **mês de agosto de 2020** assim como fomentar a transparência pública, abordando os seguintes itens:

Apresentação dos dados.....	4
Manifestações do Mês .....	10
Manifestações Pendentes.....	11
Avaliação do Atendimento da Ouvidoria - Agosto/2020.....	12
Modalidades de Atendimento .....	16
Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	17
Fluxograma simplificado do atendimento realizado pela Ouvidoria.....	18

## Apresentação dos dados

No período entre 01 a 31 de agosto de 2020 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou **51 manifestações**.

Houve uma preferência para os atendimentos pelo Telefone e WhatsApp, totalizando 58%, seguido pelo e-mail com 18%, pelo e-SIC com 16%, Formulário da Ouvidoria e atendimento presencial com 4% cada.

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos, por canal

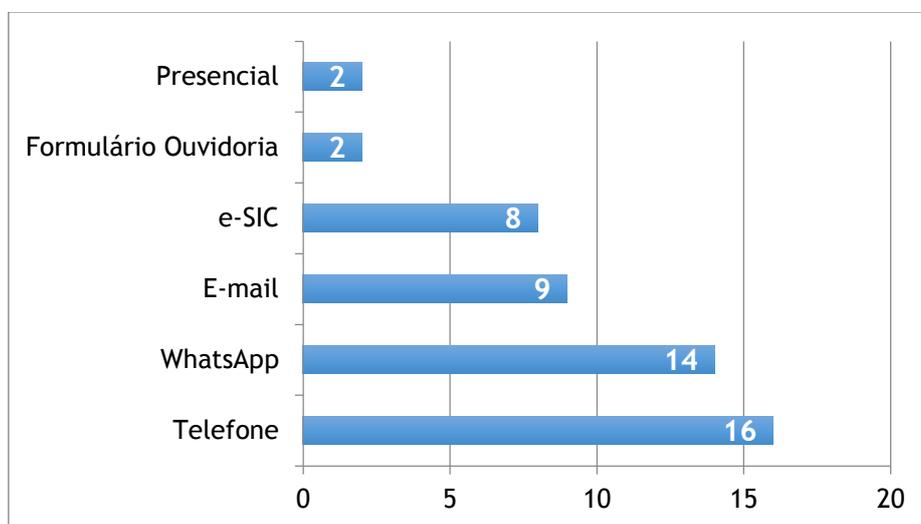
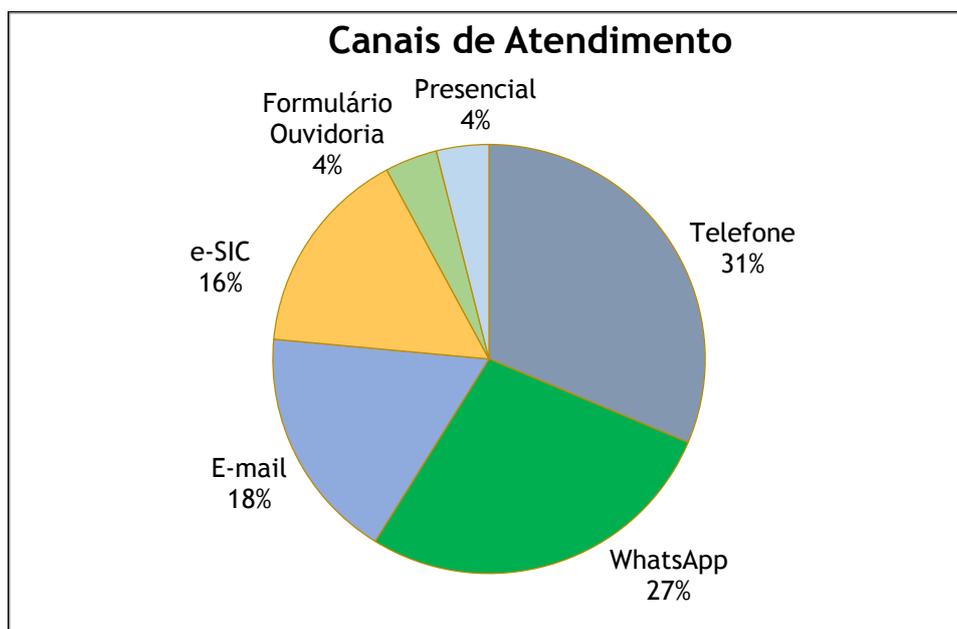
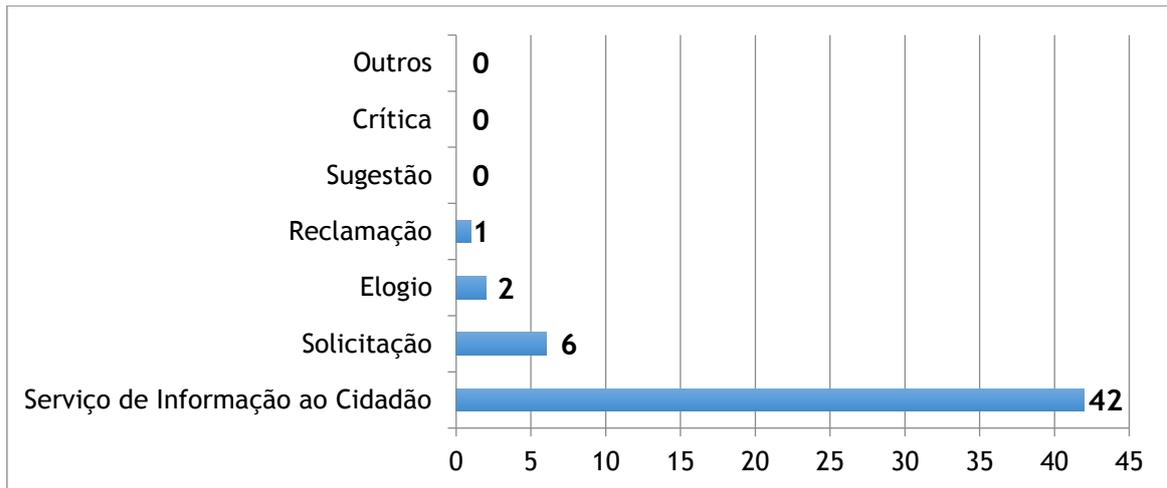


Gráfico 02. Canais de Atendimento

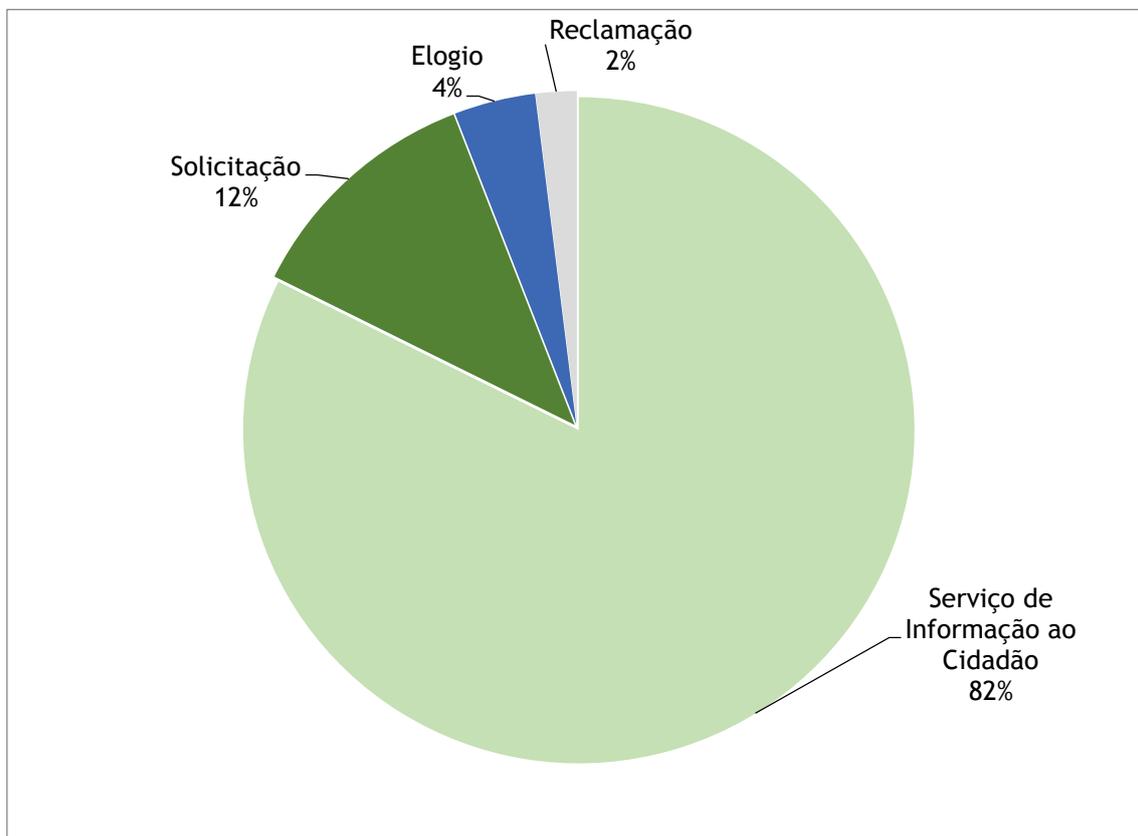


As demandas da Ouvidoria são, em sua maioria, pedidos de informações e solicitações, correspondendo a 82% e 12%, respectivamente.

**Gráfico 03.** Categoria de Manifestações

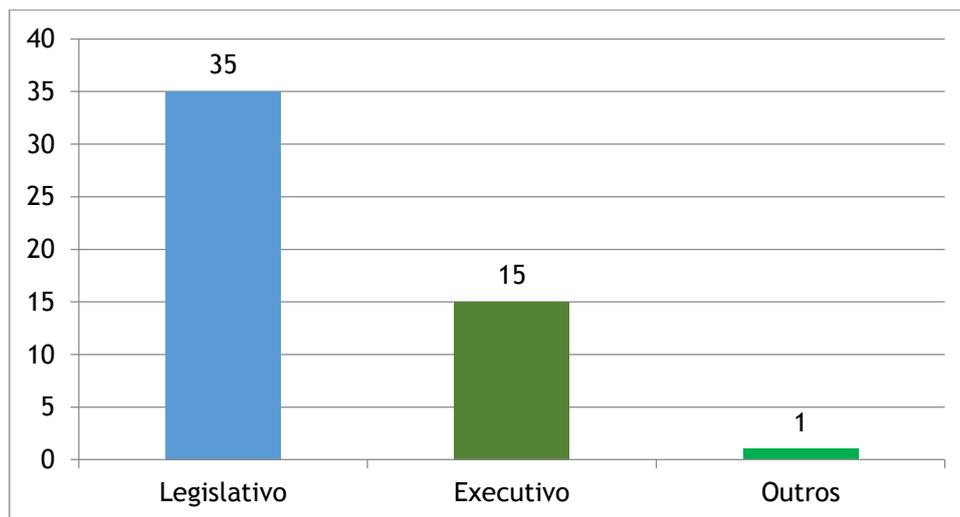


**Gráfico 04.** Categoria de Manifestações



No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos são relacionados à Câmara Municipal de Santo André, com 35 pedidos, e em seguida relacionados à Prefeitura Municipal, com 15 solicitações.

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

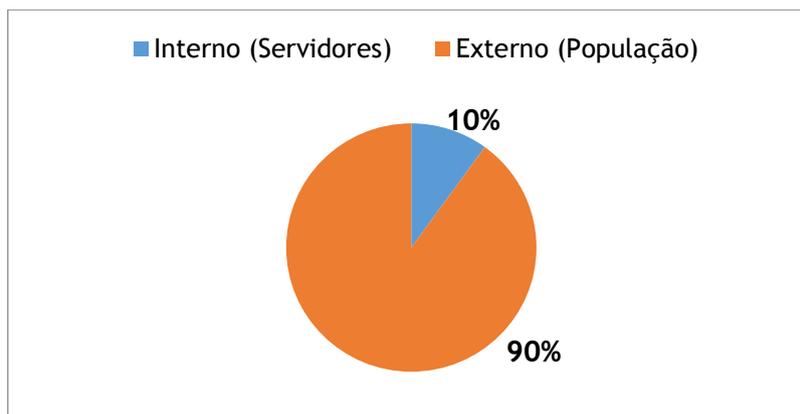


No mês de agosto de 2020, todos os pedidos foram realizados por pessoas físicas.

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, 10% das demandas da Ouvidoria foram solicitadas por agentes públicos da Casa, conforme demonstrado abaixo:

**Gráfico 06.** Solicitações do público interno e externo

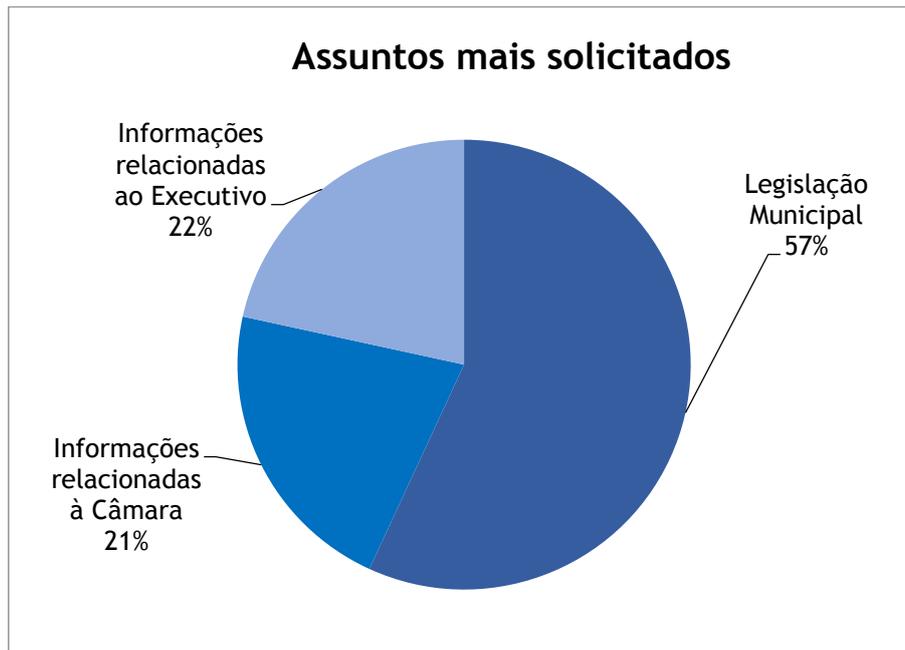


O tempo de resposta da Ouvidoria varia de acordo com o tipo da manifestação e sua complexidade, mas o setor trabalha para que todos sejam respondidos dentro do menor tempo possível.

O prazo médio de atendimento das manifestações da Ouvidoria ao longo do mês de agosto ficou em 1 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.

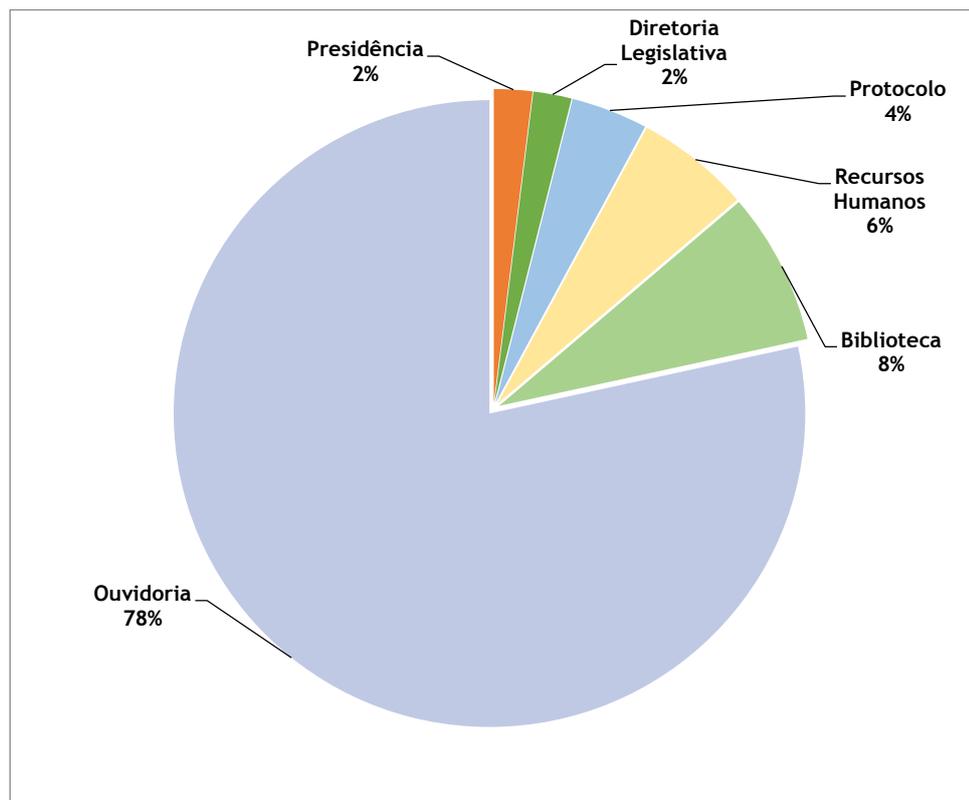
Os assuntos das manifestações são, em sua maioria, relacionados à legislação municipal, correspondendo a 57% dos chamados do mês de agosto. Esse dado é importante, pois vem ao encontro das últimas melhorias implantadas pela Casa, como o novo Sistema de Legislação, disponível no site da Câmara.

**Gráfico 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 agosto de 2020 recebemos 51 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

### Pedido de informações (42 pedidos)

- ❁ Solicita informações relacionadas à Legislação Municipal (29);
- ❁ Solicita informações sobre pedido protocolado na Câmara (1);
- ❁ Solicita relação de CPI´s em andamento na Câmara (1);
- ❁ Solicita informações sobre atualização de dados cadastrais - concurso CMSA (1);
- ❁ Solicita informações sobre a Escola do Legislativo (02);
- ❁ Solicita informações sobre pagamento de servidor aposentado - Executivo (01);
- ❁ Solicita informações sobre contato da Prefeitura através de WhatsApp (1);
- ❁ Solicita contato da Prefeitura para solicitar fornecimento de medicamento (1);
- ❁ Solicita informações sobre procedimento de anistia (2);
- ❁ Solicita Informações sobre ISS (2);
- ❁ Solicita informações sobre a fiscalização de bares (1).

### Solicitação (06 pedidos)

- ❁ Solicita vaga de estágio no Legislativo (01);
- ❁ Solicita cópia autêntica de Portaria - Executivo (01);
- ❁ Solicita que os servidores do Município recebam o teste de Covid-19 (01);
- ❁ Solicita informações sobre a convocação dos aprovados no Concurso da CMSA (01);
- ❁ Solicita providências administrativas relacionadas aos servidores que foram expostos ou apresentaram diagnóstico de Covid-19 (01);
- ❁ Solicita orientação para requerer anistia (01).

### Elogio (02 pedidos)

- ❁ Apresenta elogio à Ouvidoria da Câmara (01);
- ❁ Apresenta elogio à Prefeitura Municipal (01).

### Reclamações (01 pedido)

- ❁ Apresenta reclamação relacionada à limpeza de calçadas.

Outros (0 pedido)

Sugestão (0 pedido)

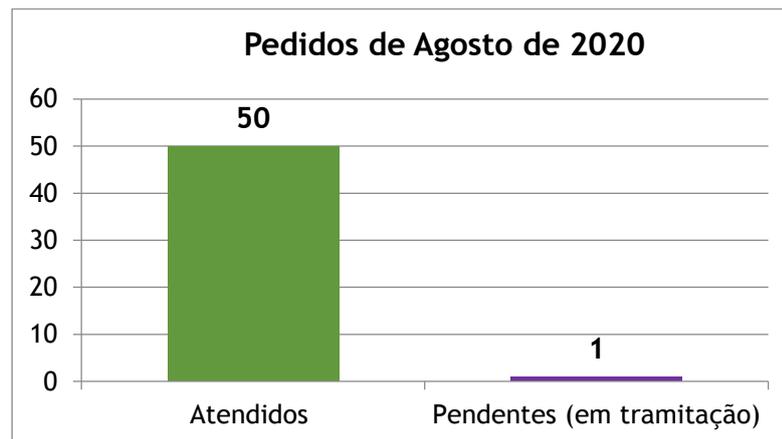
Críticas (0 pedido)



## Manifestações Pendentes

A Ouvidoria já solucionou 50 dos atendimentos gerados em agosto, tendo apenas 01 manifestação que consta em andamento na Casa.

**Gráfico 09.** Gráfico com o total de pedidos atendidos e pendentes



## Avaliação do Atendimento da Ouvidoria - Agosto/2020

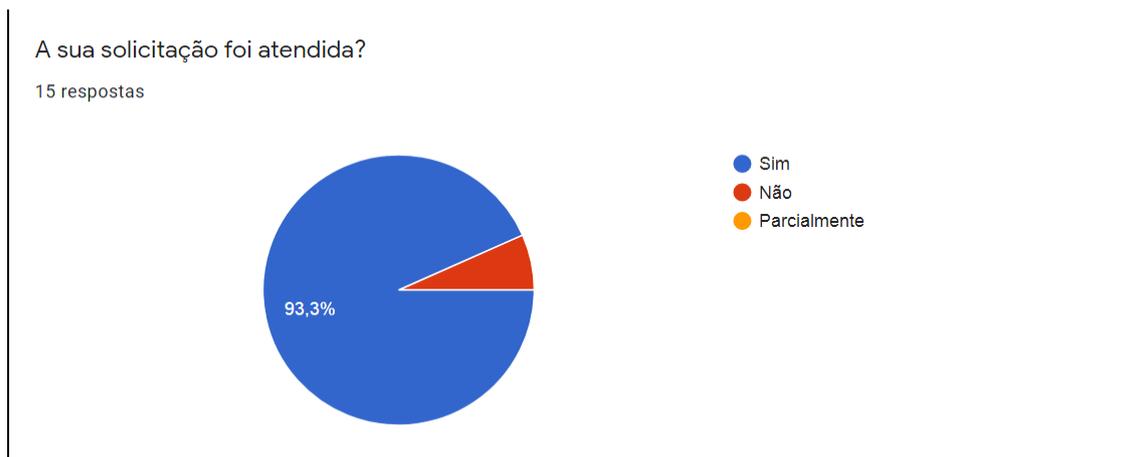
O objetivo da avaliação do atendimento prestado pela Câmara, através da Ouvidoria, é analisar a percepção de satisfação dos usuários. A pesquisa é realizada através de um formulário enviado para o e-mail ou WhatsApp do munícipe, desde que fornecido durante o atendimento.

As perguntas apresentadas no formulário são as seguintes:

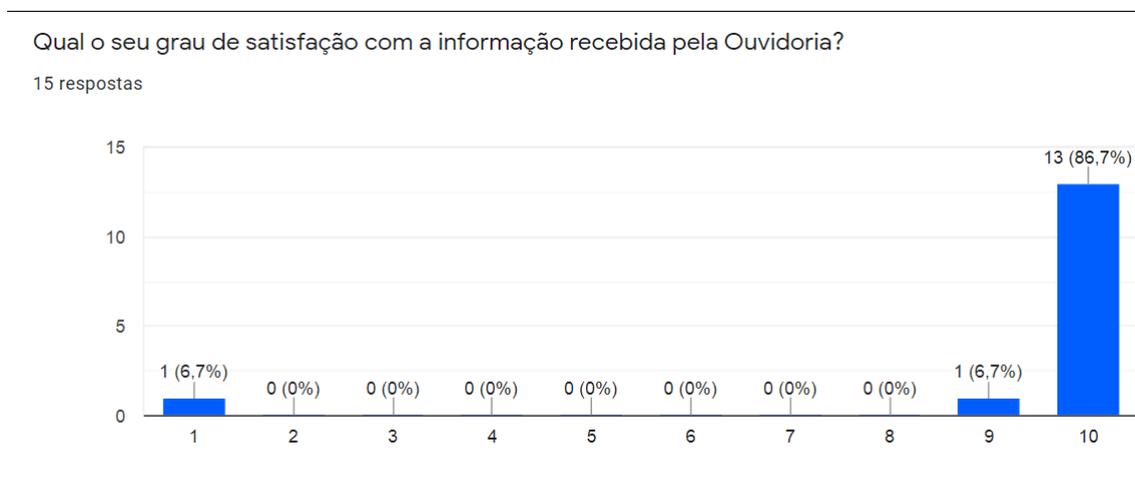
1. *A sua solicitação foi atendida?*  
Respostas possíveis: Sim, não ou parcialmente.
2. *Qual o seu grau de satisfação com a informação recebida pela Ouvidoria?*  
A avaliação é feita em uma escala de 1 a 10, sendo uma extremidade representando insatisfeito e a outra como satisfeito.
3. *O tempo de 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 agosto de 2020, recebemos **15 avaliações**, conforme descritas a seguir:

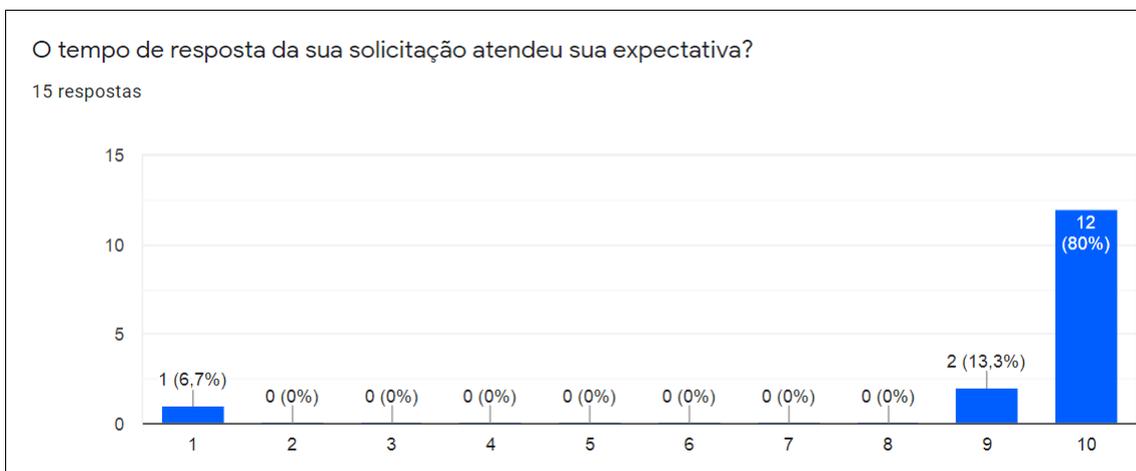
Das pessoas que avaliaram, 93% consideraram que a sua solicitação foi atendida e 7% consideraram que a solicitação não foi atendida.



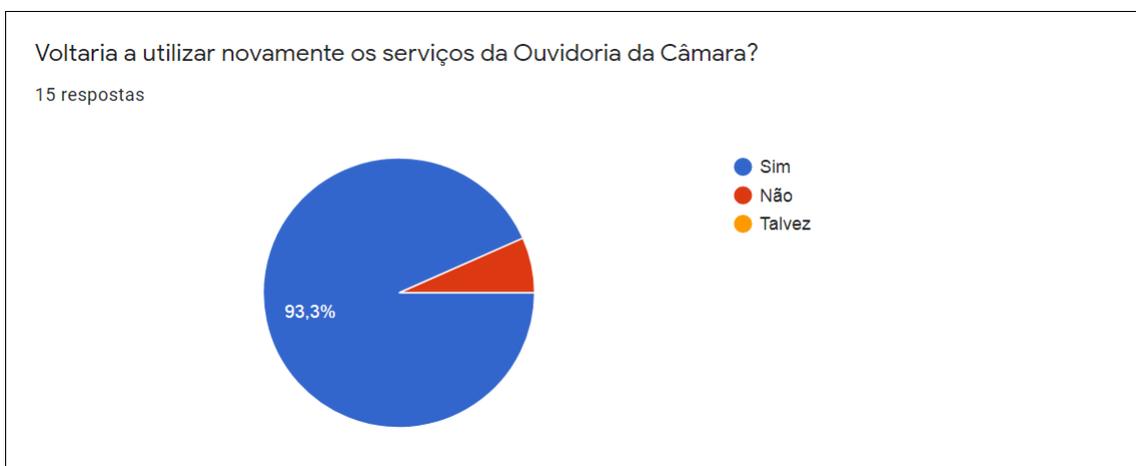
As informações prestadas pela Ouvidoria receberam uma nota média de **9.3**, conforme dados obtidos abaixo:



No período avaliado, doze pessoas deram nota 10, duas pessoas deram nota 9 e uma pessoa deu nota 1 para o tempo de resposta da solicitação. Reforçamos que o tempo médio de atendimento no período ficou em apenas 01 dia.



93% dos avaliadores informaram que voltariam a utilizar os serviços da Ouvidoria da Câmara:





CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**

Durante o mês de agosto recebemos 09 comentários relacionados ao atendimento, descritos a seguir:

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

9 respostas

Atendente atencioso e comprometido

Ótimo atendimento, respostas imediatas. Parabéns pelo profissionalismo.

Edson, como sempre, muito atento e com grande agilidade na busca pela resposta aos questionamentos que lhe são direcionados. Parabéns!

Estou elogiando o sr. Edson, que me atendeu maravilhosamente bem, e se dispôs a buscar uma solução para o meu problema, me ajudando muito. Me deu o caminho a seguir, para o processo de baixa que eu precisava.

parabéns pelo trabalho excelente

Muito rápido e eficiente. Obrigada

Fui muito bem atendido pelo senhor Edson.

Fui bem atendida pelo Edson tirou todas as minhas dúvidas.

Fiz um questionamento e não obtive nenhuma resposta.

Em relação à avaliação negativa informando que a solicitação não foi atendida, bem como o comentário do munícipe informando que não obteve a resposta do seu pedido, informamos que entramos em contato com o autor da manifestação e esclarecemos as possíveis dúvidas, sendo o atendimento concluído de forma satisfatória.

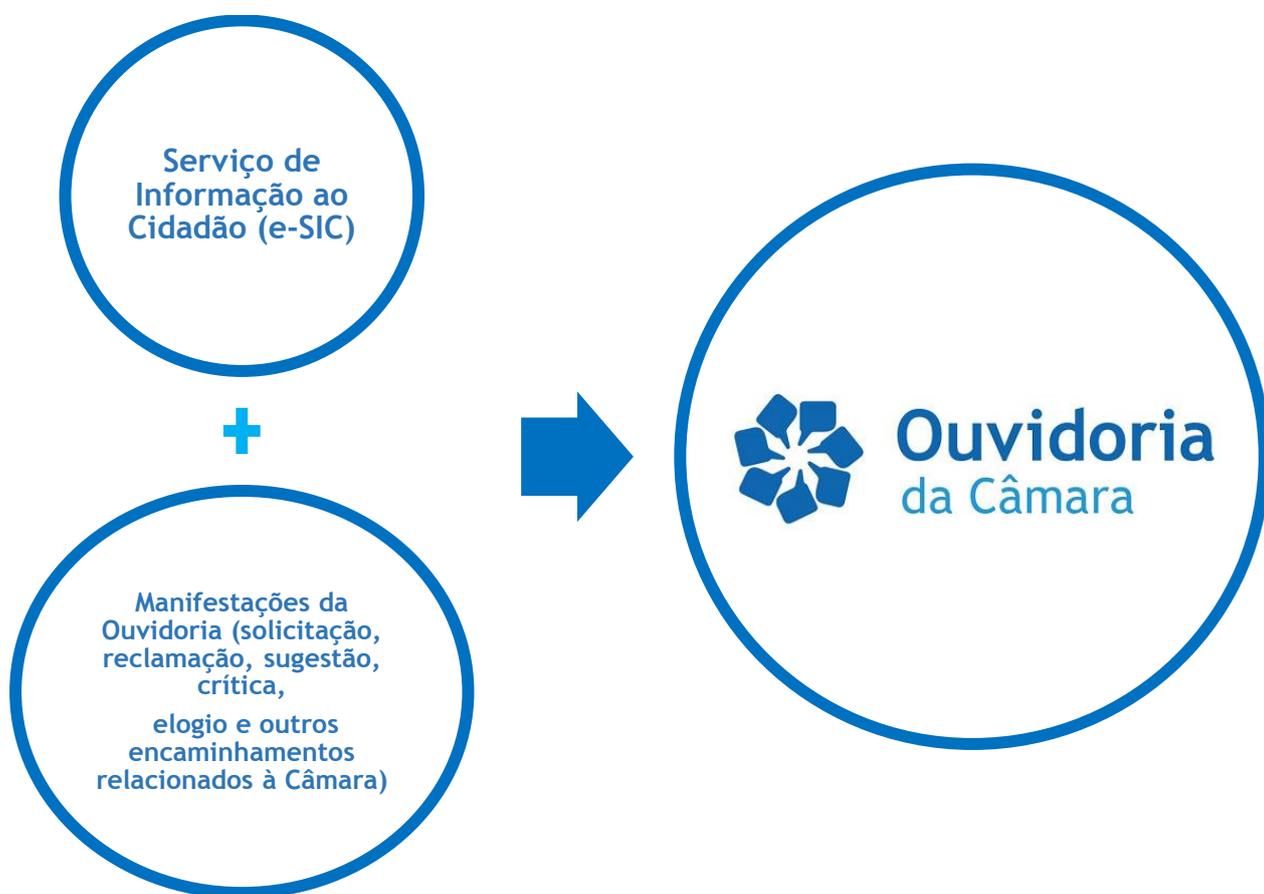
**Edson de Barros Oliveira**  
Ouvidor Legislativo

Santo André, 08 de setembro 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](mailto: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

## Fluxograma simplificado do atendimento realizado pela Ouvidoria

