CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Relatório Anual da Ouvidoria

2021

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no exercício 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 **exercício 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 ano de 2021 9
Modalidades de Atendimento 10
Canais de Atendimento da Ouvidoria 11

Apresentação dos dados

No período entre janeiro e dezembro de 2021 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou **619 manifestações**.

Nesse ano houve uma preferência para os atendimentos pelo WhatsApp e Sistema da Ouvidoria, totalizando 84%, seguido pelo e-mail com 11%, Telefone com 4% e atendimento presencial com 1%.

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos, por canal

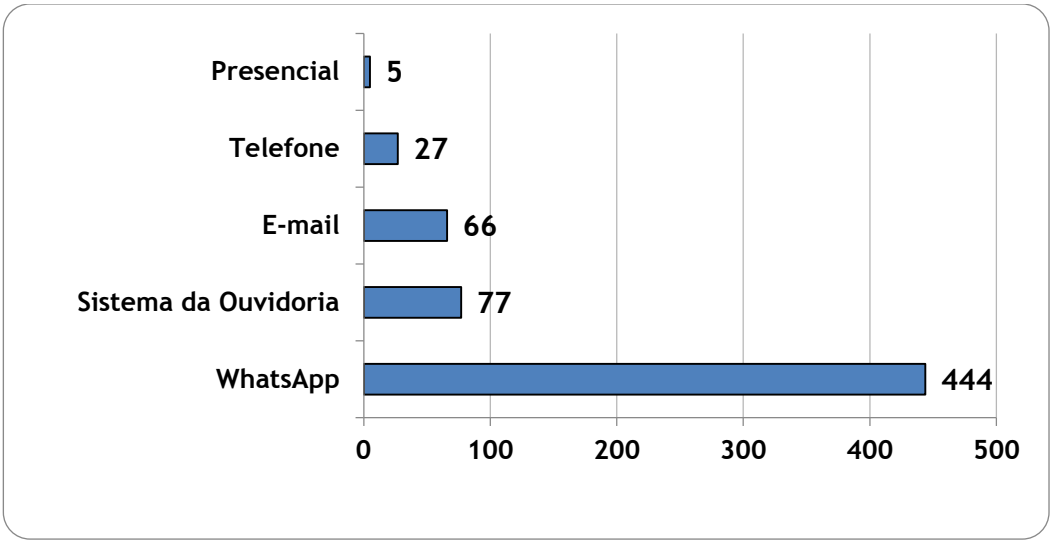
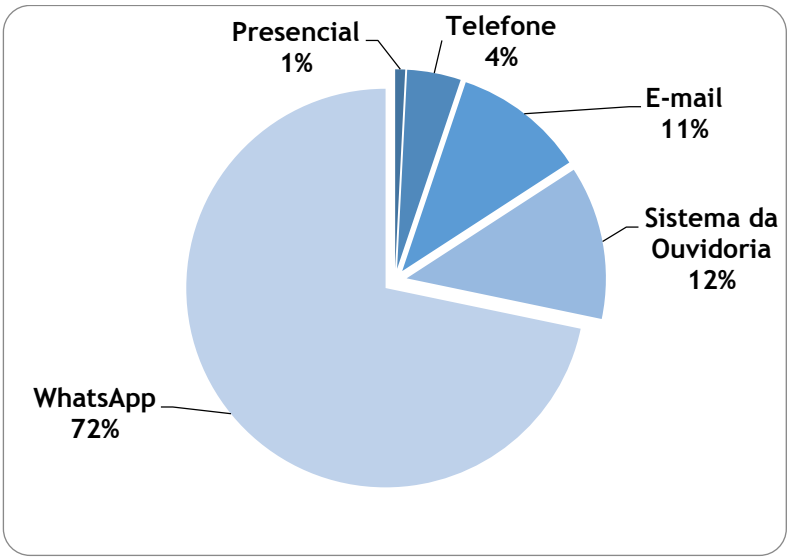


Gráfico 02. Canais de atendimento



As demandas desta Ouvidoria foram, em sua maioria, pedidos de informações e solicitações, correspondendo a 62% e 29%, respectivamente.

Gráfico 03. Categoria de Manifestações (Quantidade de pedidos)

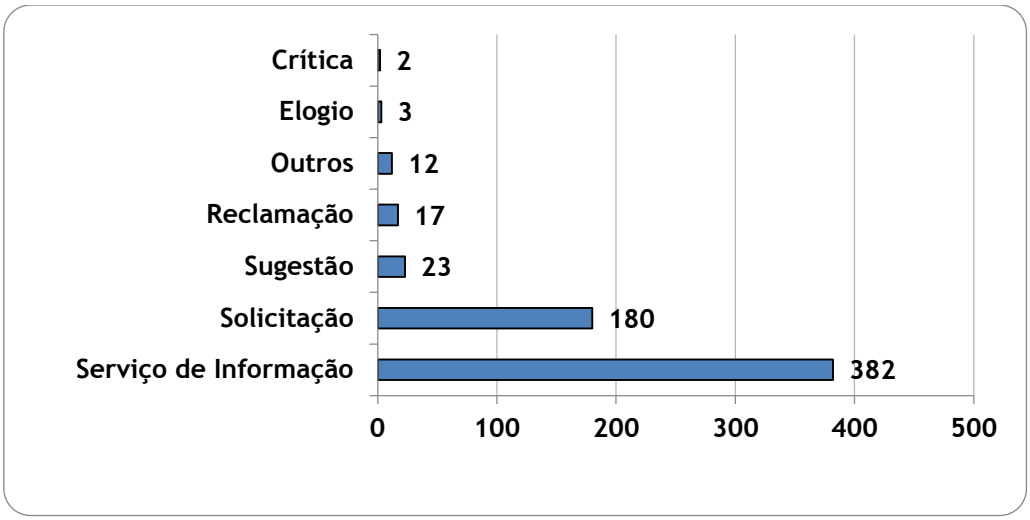
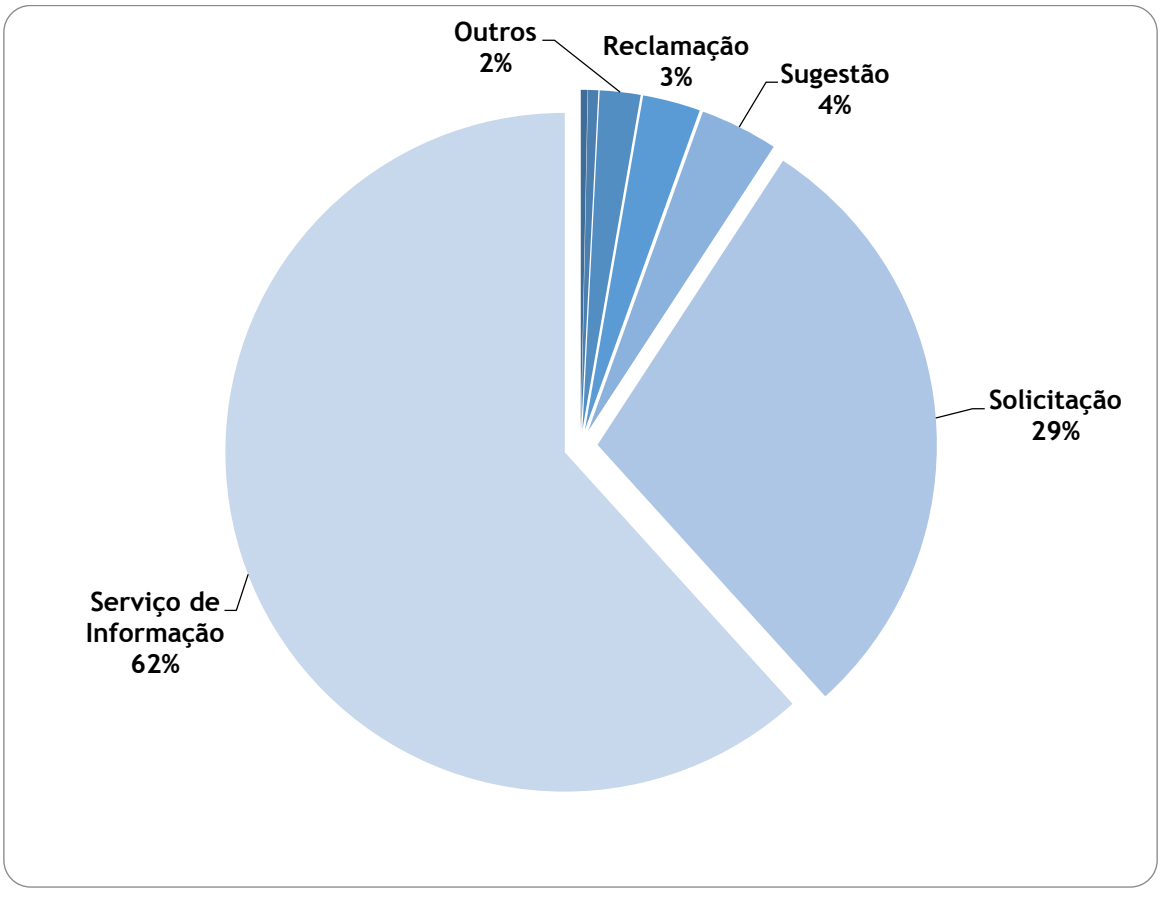
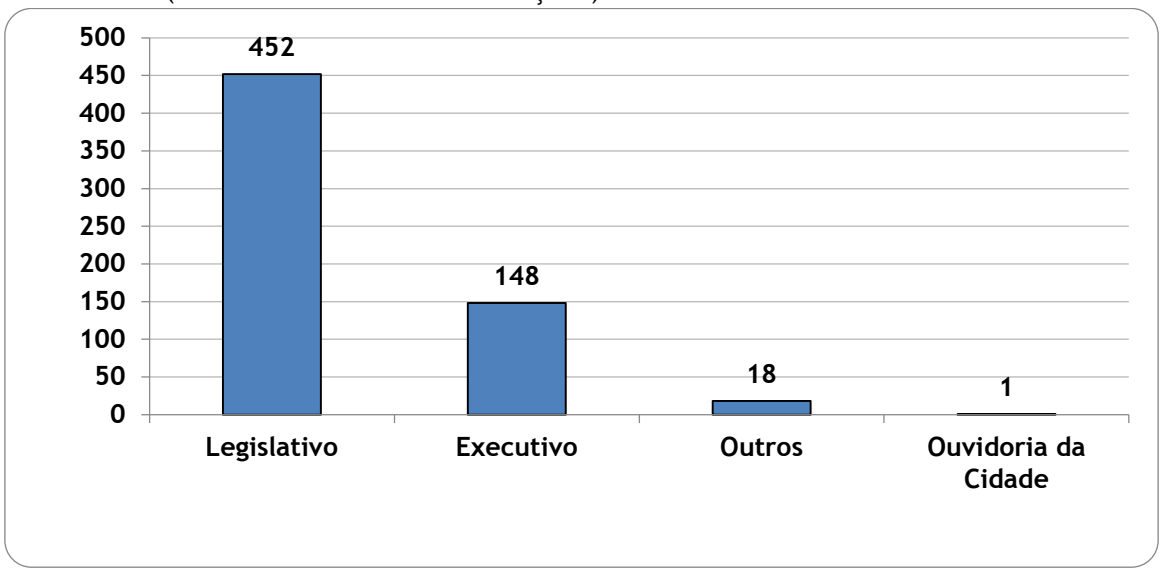


Gráfico 04. Categoria de Manifestações



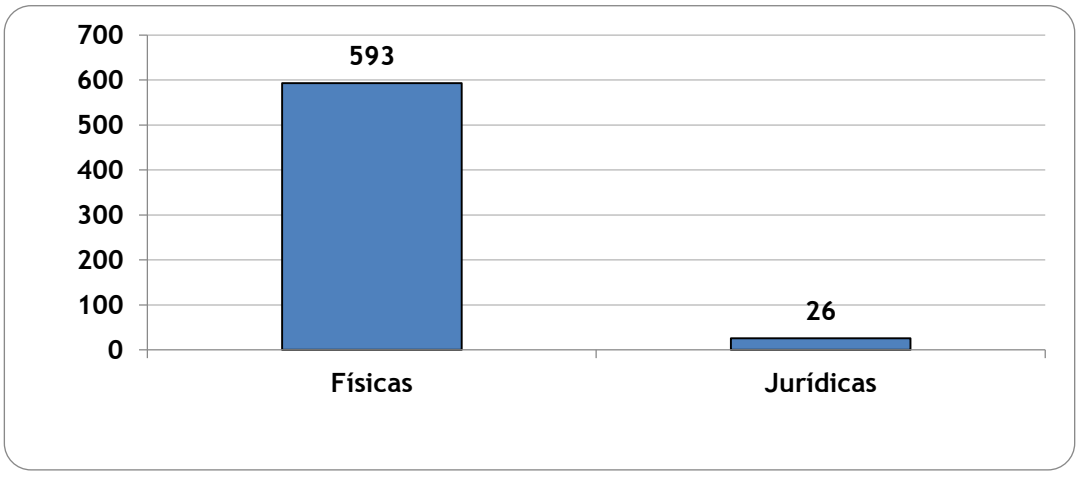
No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foram relacionados à Câmara Municipal de Santo André, com 452 pedidos, e em seguida relacionados à Prefeitura Municipal, com 148 solicitações.

Gráfico 05. Classificação das Competências – Ano 2021
(destino correto das solicitações)



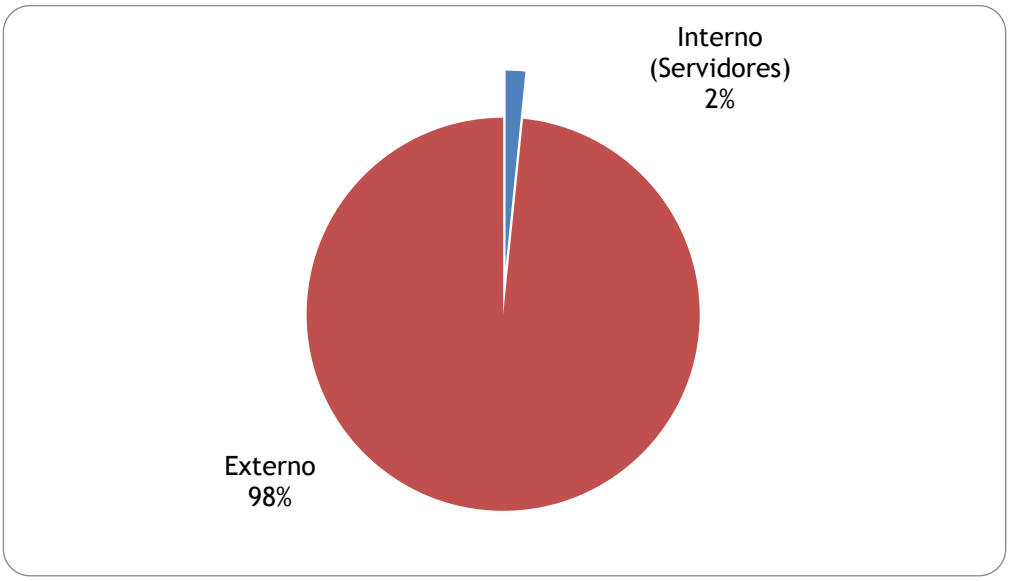
No ano de 2021, 593 pedidos foram realizados por pessoas físicas e 26 pedidos foram solicitados por pessoas jurídicas.

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 exercício de 2021, 10 pedidos da Ouvidoria foram solicitados por servidores da Casa, representando 2% da demanda anual, conforme demonstrado abaixo:

Gráfico 07. Solicitações do público interno e externo



Os assuntos das manifestações são, em sua maioria, relacionados à legislação municipal, correspondendo a 45% dos chamados do ano de 2021. Abaixo temos a quantidade total por assunto geral.

	Total
Site e Aplicativo da Câmara	5
Outros	26
Informações relacionadas ao Executivo	150
Informações relacionadas à Câmara	163
Legislação Municipal	275

Gráfico 08. Divisão das manifestações por assunto

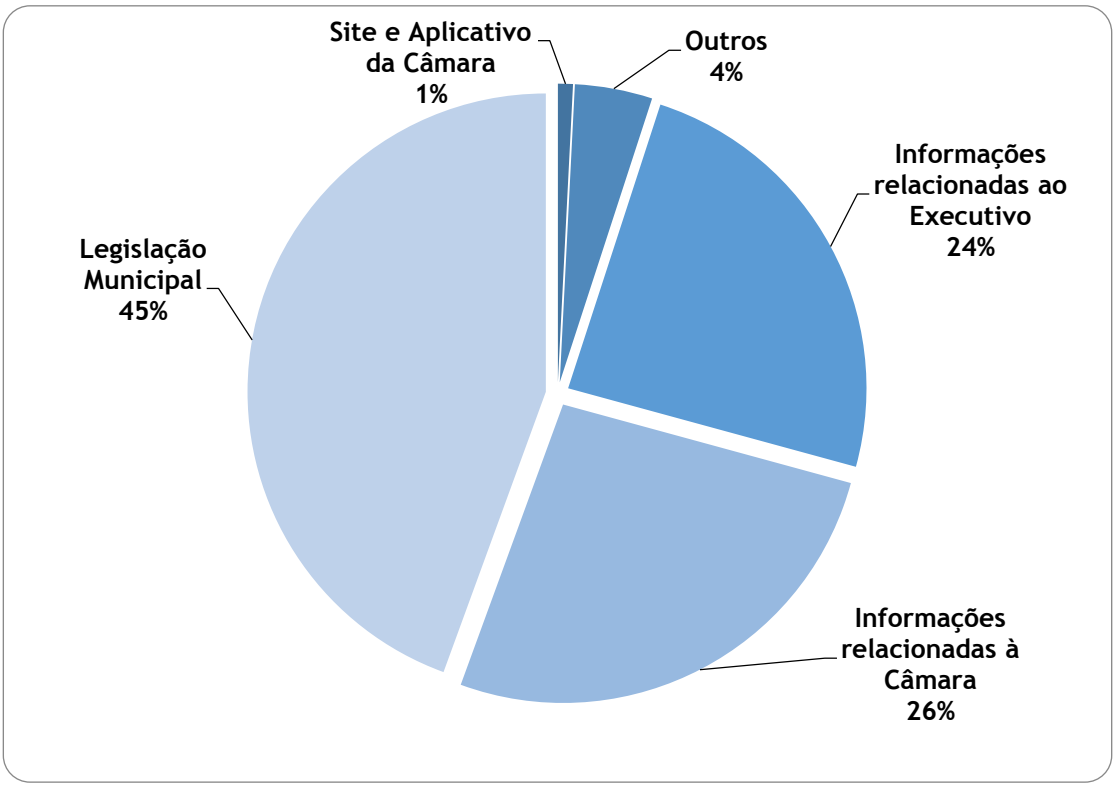
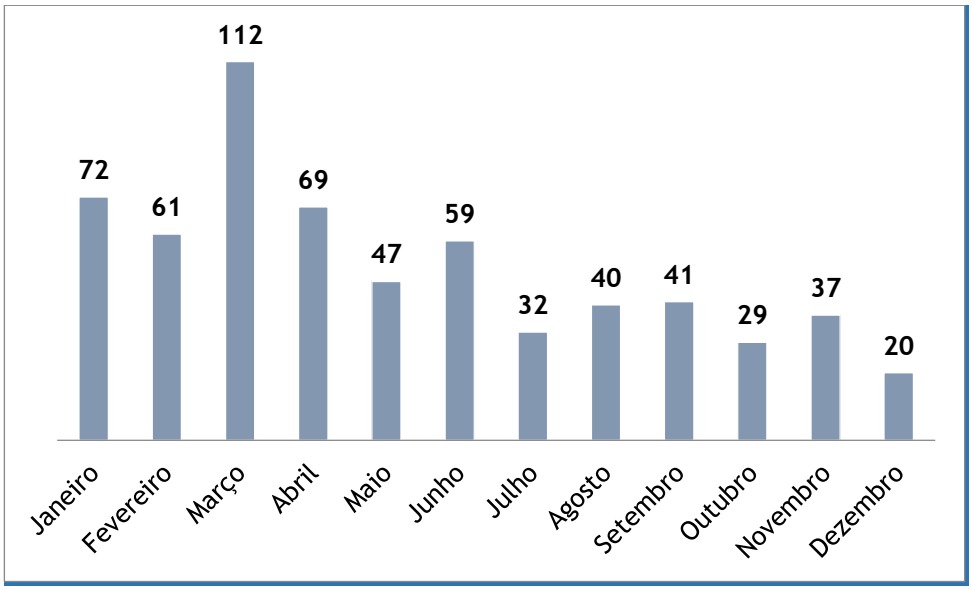


Gráfico 09. Quantidade de atendimentos por mês – exercício de 2021



Manifestações do ano de 2021

No ano de 2021 recebemos 619 manifestações descritas, de forma resumida, nos relatórios mensais, disponibilizados no Sistema da Ouvidoria (http://www3.cmsandre.sp.gov.br:9000/relatorios/).

Clique aqui para acessar a íntegra dos relatórios mensais.

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:

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: 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

INÍCIO

RESPOSTA FINAL

Ouvidoria da Câmara

REGISTO DA MANIFESTAÇÃO

Análise do pedido (assunto e competência)

A manifestação necessita de complementação?

SIM

Enviar pedido de complementação ao requerente

Complementar manifestação

NÃO

Preparar resposta

Necessita de informação de outra área?

SIM

Receber o pedido de subsídios

NÃO

Elaborar Resposta Conclusiva

Encaminhar resposta conclusiva ao requerente

É possível responder em até 05 dias úteis o pedido encaminhado pela Ouvidoria?

SIM

Responder à Ouvidoria

NÃO

Prorrogar o prazo por 05 dias úteis

Setores da Câmara

Manifestação Complementada

Prazos

Pedido de Informação: 20 dias corridos, prorrogáveis por mais 10 dias corridos.

Demais manifestações:
20 dias úteis para os pedidos que não necessitem de instrução de outros órgãos.
30 dias úteis para os pedidos que necessitem de instrução de outros órgãos.
(Prazos prorrogáveis por igual período).