



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**

# Relatório Mensal da Ouvidoria

## MARÇO

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês  
de março de 2022



**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

---

**Fabiane Arakaki**  
Ouvidora - em substituição

## 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 março de 2022, 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 1º a 31 de março de 2022 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou **29 manifestações**.

Houve uma preferência para os atendimentos digitais (*Whatsapp*, Sistema da Ouvidoria e *e-mail*) totalizando 100% da demanda. No período analisado houve 01 atendimento por telefone.

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos, por canal.

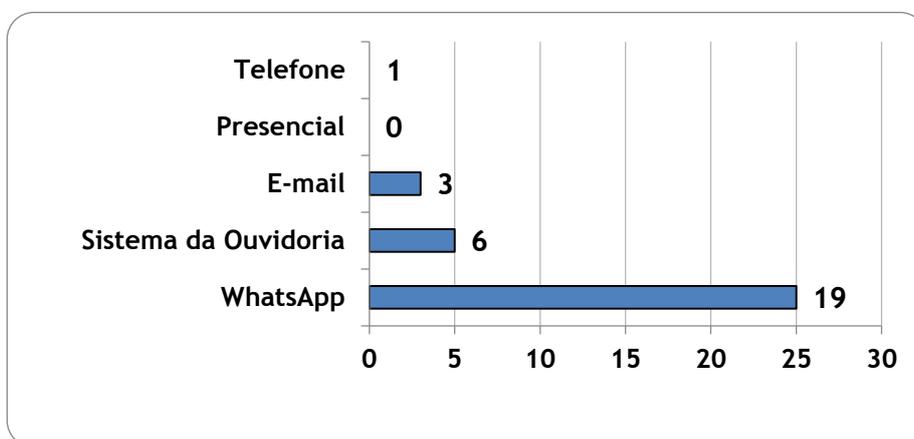
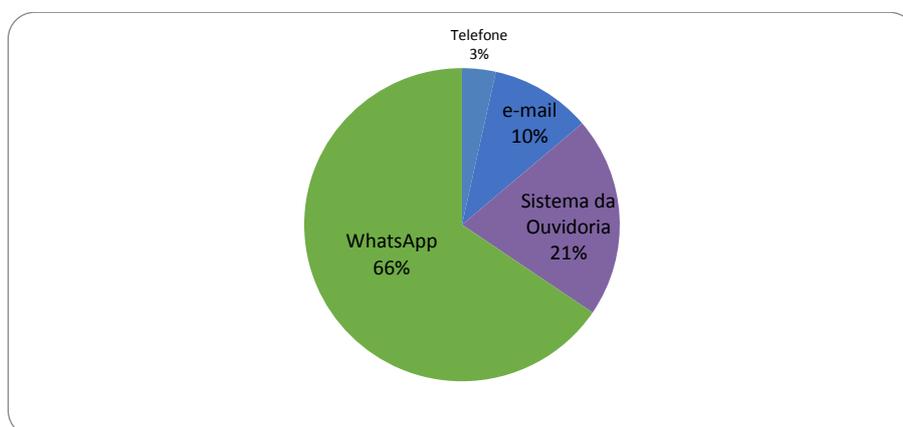


Gráfico 02. Canais de Atendimento

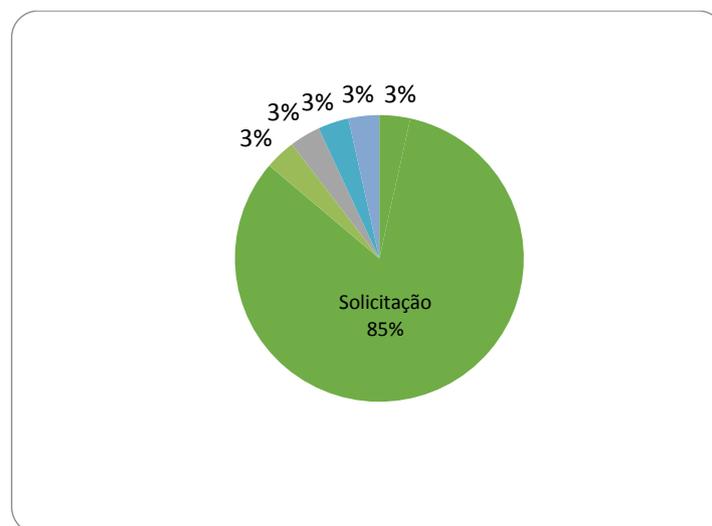


As demandas da Ouvidoria foram, em sua maioria, pedidos de informações e solicitações, correspondendo a 21% e 66%, respectivamente.

**Gráfico 03. Categoria de Manifestações**

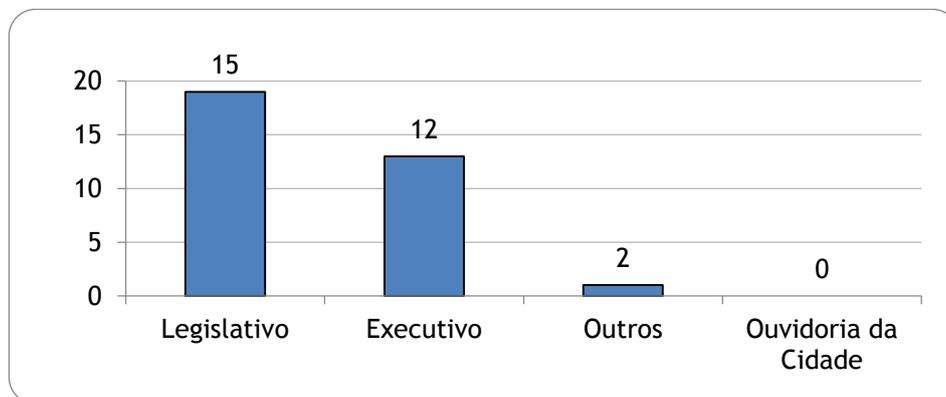


**Gráfico 04. Categoria de Manifestações**



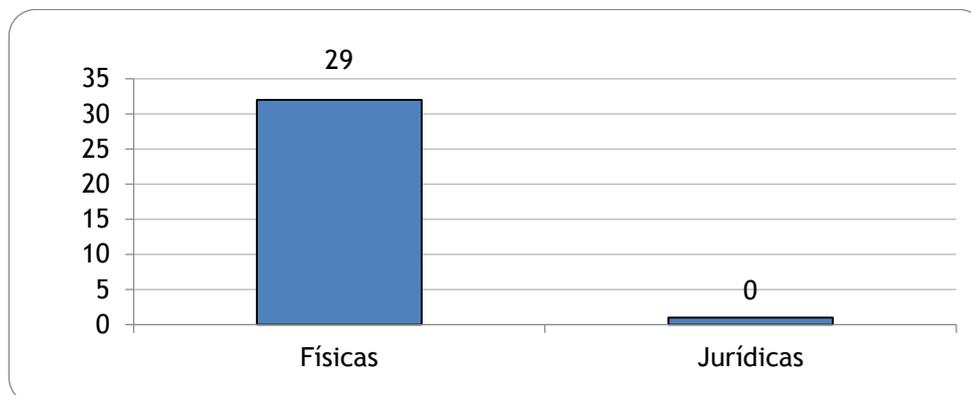
No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foi relacionada à Câmara Municipal de Santo André, com 15 pedidos, em seguida relacionados à Prefeitura Municipal, com 12 solicitações e 02 demandas que dizem respeito a outros órgãos.

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



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

**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 março ficou em 01 dia, pois em muitos casos o atendimento é concluído no mesmo dia, ou imediatamente, quando as informações já estão disponíveis.

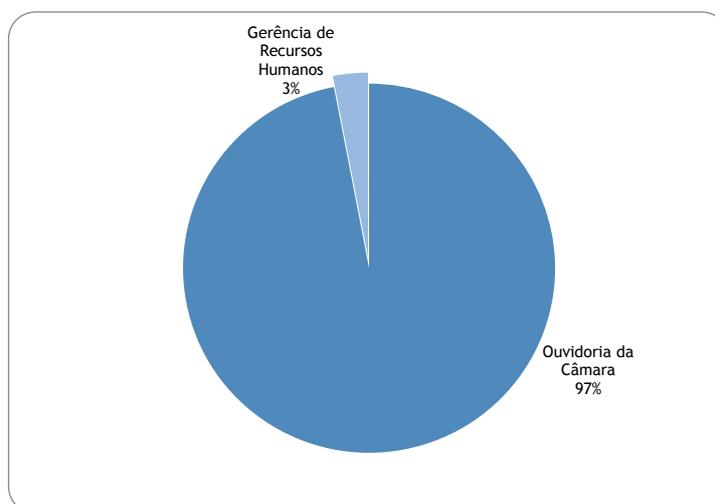
Os assuntos das manifestações, no mês de março, foram distribuídos conforme descrito abaixo no gráfico:

**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 - março/2022



## Manifestações do Mês

No mês de março de 2022 recebemos 29 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

### Solicitações (25 pedidos)

Legislação Municipal (9);  
Solicita contato de parlamentar (4);  
Solicita cópia do relatório final da CPI Enel (2);  
Solicita relação de empresas cadastradas na Junta Comercial de Santo André (1);  
Solicita melhorias no campo de futebol do SAJEA (1);  
Solicita melhorias na Alameda Campestre (1);  
Solicita recapeamento em via pública (1);  
Solicita capinação em via pública (2);  
Solicita informações sobre sessões solenes (1);  
Solicita informações sobre título de eleitor (1);  
Solicita informações sobre IPTU (1);  
Solicita informações sobre o auditório do Legislativo (1).

### Pedidos de informações (01 pedido)

Solicita informações sobre alvará para painel publicitário.

### Reclamações (01 pedido)

Reclamação referente à limpeza de praça pública.

### Sugestões (01 pedido)

Apresenta sugestão de capacitação em libras para os servidores.

### Críticas (01 pedido)

Apresenta crítica referente a atendimento prestado pelo Executivo.

## Manifestações Pendentes

A Ouvidoria finalizou os 29 pedidos gerados em março de 2022, não restando manifestações pendentes do período em tramitação na Casa.

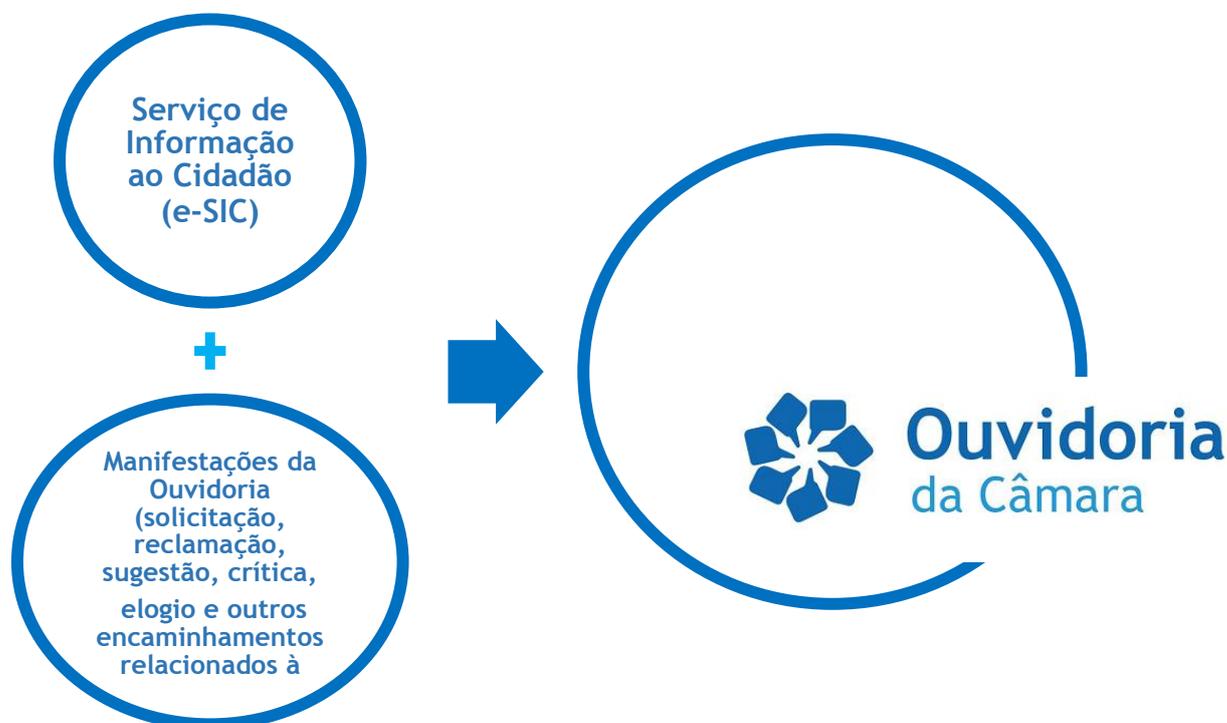
**Fabiane Arakaki**  
Ouvidora - em substituição

Santo André, 1º de abril 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](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

