



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Relatório Mensal da Ouvidoria

Agosto de 2022

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

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 agosto 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 01 a 31 de agosto de 2022 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou 30 manifestações.

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

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos, por canal

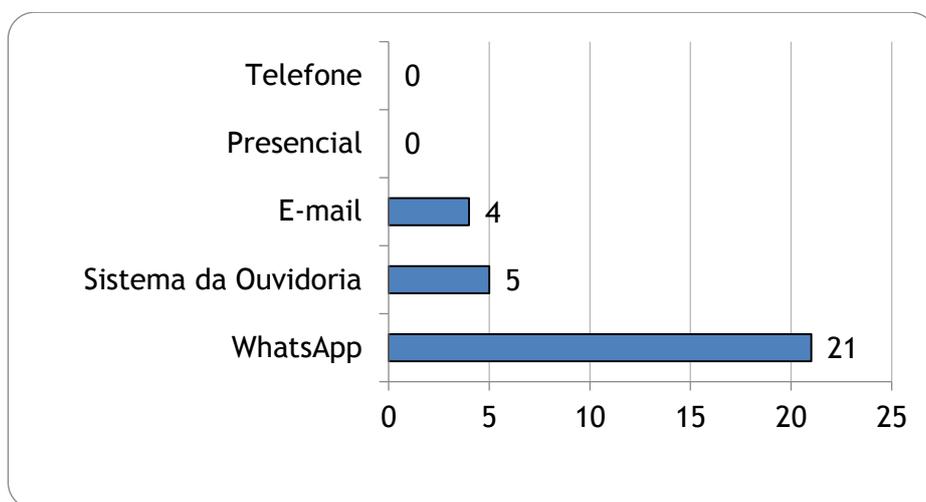
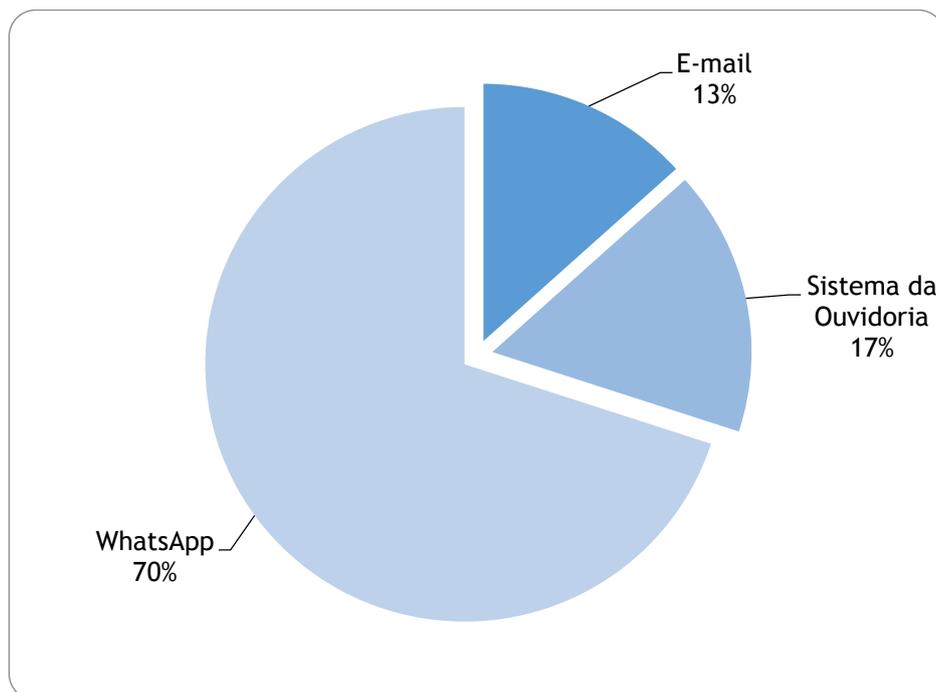


Gráfico 02. Canais de Atendimento



As demandas da Ouvidoria no período foram em sua maioria Solicitações, correspondendo a 80% dos pedidos;

Gráfico 03. Categoria de Manifestações

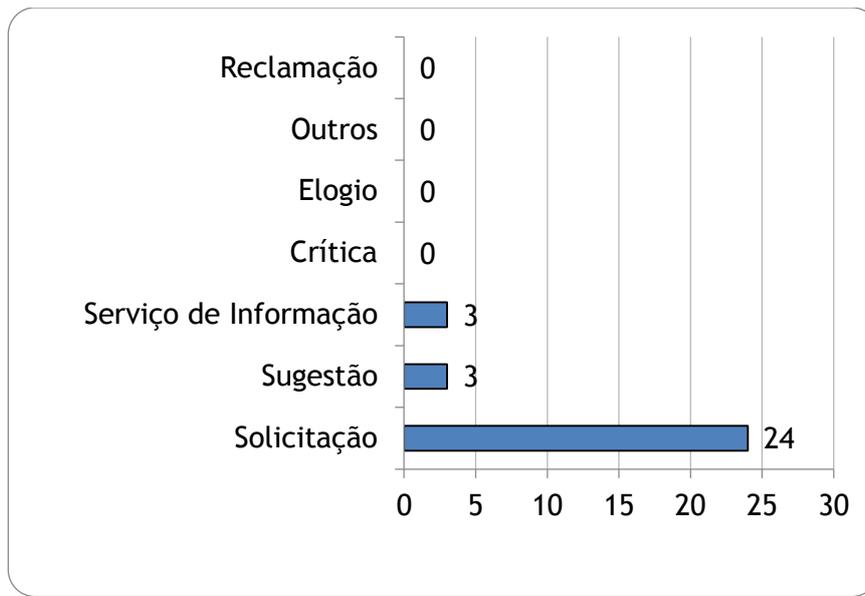
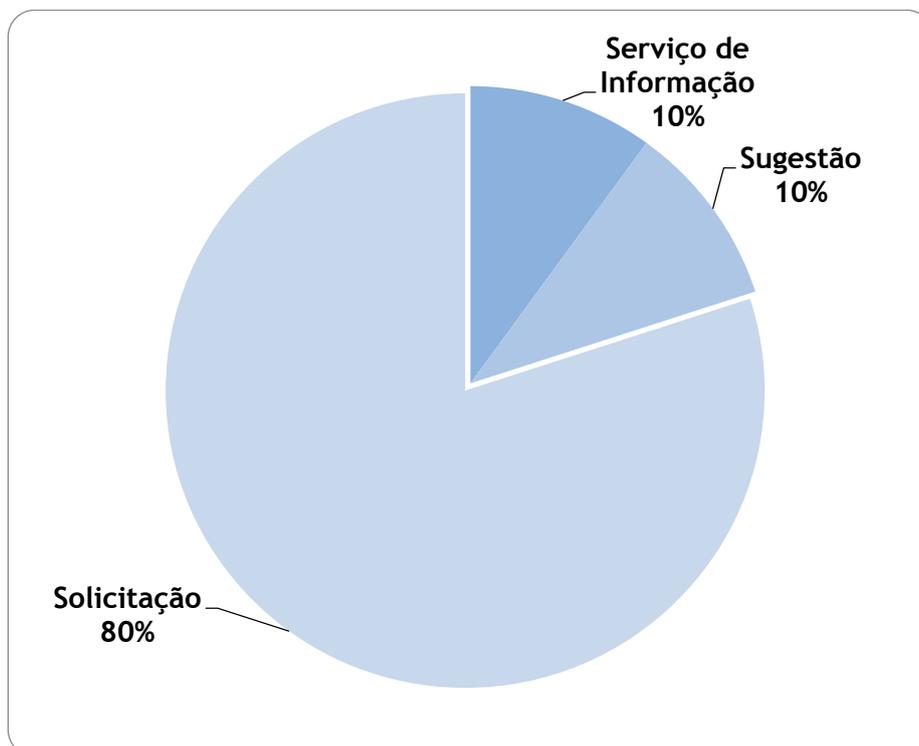
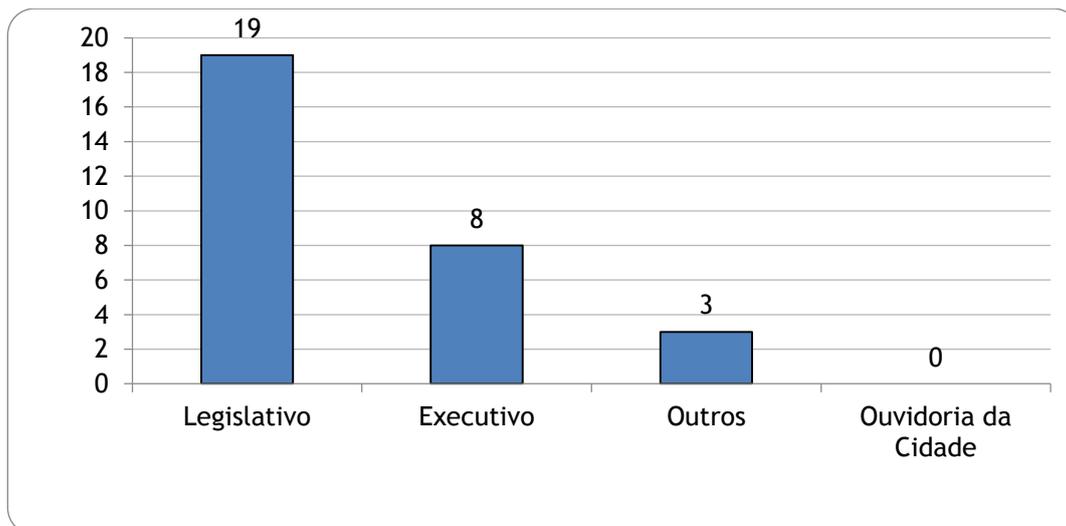


Gráfico 04. Categoria de Manifestações



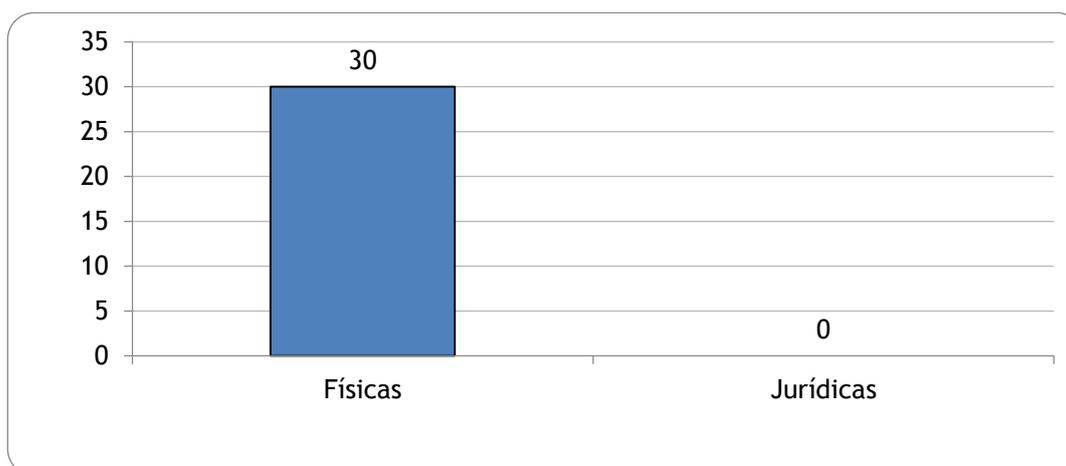
No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foi relacionada à Câmara Municipal de Santo André, com 19 pedidos, e em seguida relacionados à Prefeitura Municipal, com 08 solicitações.

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



No mês de agosto, os 30 pedidos foram realizados por pessoas físicas e nenhum por pessoa jurídica.

Gráfico 06. Solicitações de pessoas físicas e jurídicas



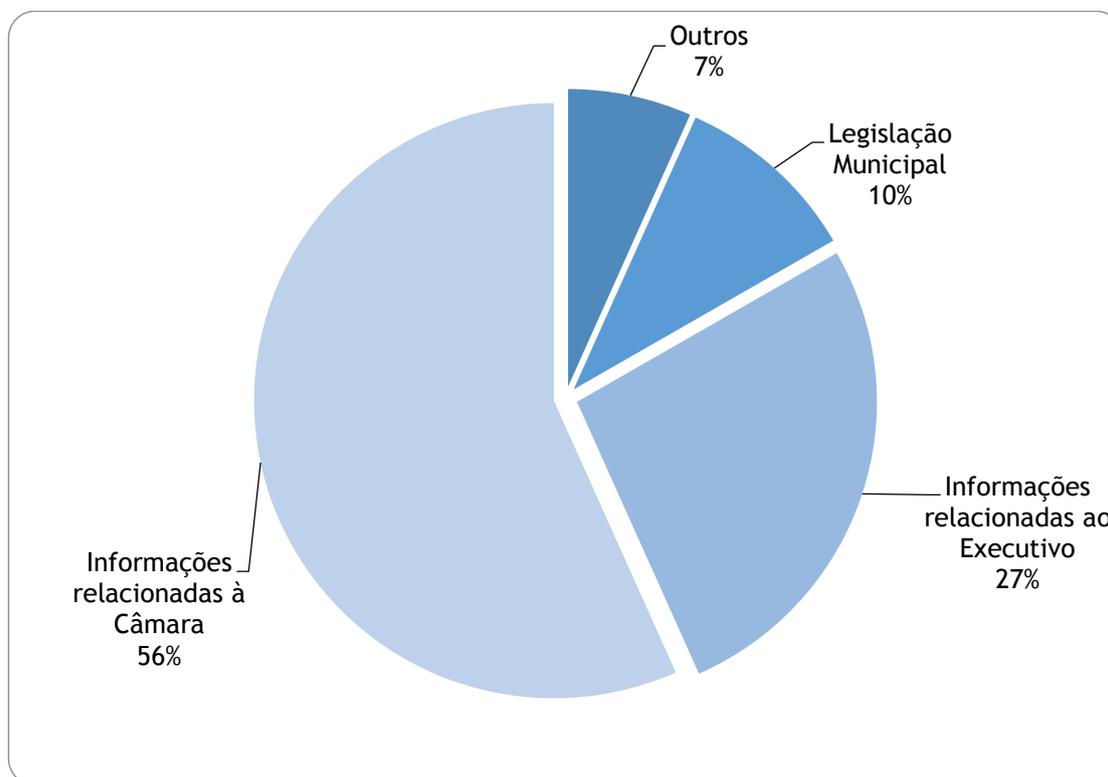
A Ouvidoria da Câmara de Santo André possui um diferencial de não somente atender a demanda dos munícipes, mas também está disponível para ser um canal para os servidores da Casa, buscando desta forma alinhar as expectativas dos agentes públicos com a execução do serviço prestado no Legislativo. No período analisado houve 05 pedidos realizados por servidor (17% da demanda do mês).

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 02 dias, 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 houve 01 pedido de prorrogação de prazo e 01 pedido indeferido, que posteriormente, após recurso apresentado à Mesa Diretora, foi deferido (pedido de informação aberto em julho de 2022, mas que teve sua deliberação ao longo do mês de agosto).

Os assuntos das manifestações foram, em sua maioria, informações relacionadas ao Legislativo, com 56% da demanda, conforme exposto abaixo:

Gráfico 07. Divisão das manifestações por assunto

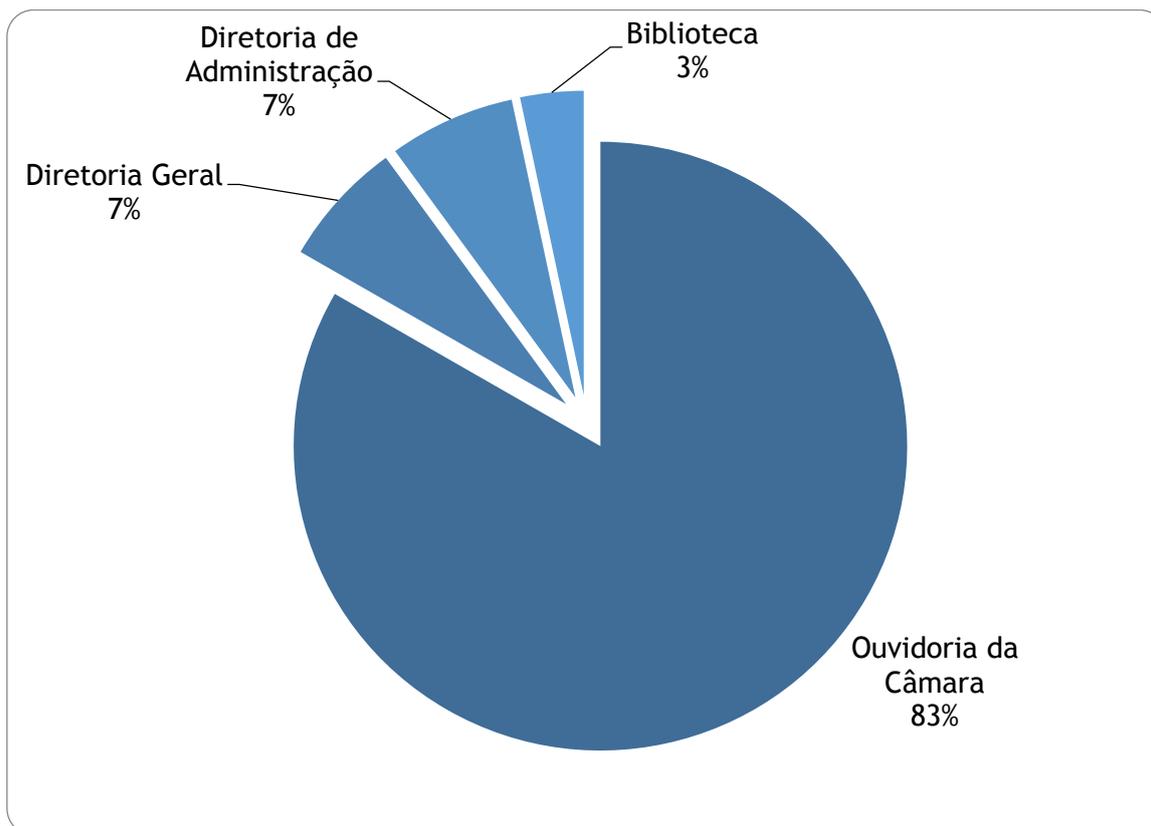




CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

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 - agosto/2022



Manifestações do Mês

No mês de agosto de 2022 recebemos 30 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

Solicitações (24 pedidos)

Legislação Municipal (4);
Solicita agendamento de visita de alunos (2);
Solicita ajuda financeira (1);
Solicita contato de departamentos (3);
Solicita dados referentes à TV Câmara (1);
Solicita dados referentes à disponibilização das pautas das Sessões Ordinárias (1);
Solicita informações referentes a estágio (1);
Solicita informações referentes à regularização fundiária (1);
Solicita informações referentes a Semana Jurídica (1);
Solicita informações referentes a vagas de emprego (2)
Solicita informações referentes ao Teatro (1);
Solicita informações relacionadas ao uso de tablet na rede municipal de ensino (1);
Solicita informações sobre concurso da Guarda Municipal (1);
Solicita informações sobre inauguração de setor de oncologia (1);
Solicita informações sobre pedido de remoção/ corte de árvore (1);
Solicita orientação quanto a requerimento de cópia de processo (1);
Solicita protocolos de segurança do município (1).

Pedidos de informações (03 pedidos)

Informações referentes ao contrato nº 12/2021 (02);
Informações relacionadas à adesão do Legislativo ao e-Prevenção/PNPC (1).

Sugestões (03 pedidos)

Sugere a realização de ginástica laboral para os servidores do Legislativo (2);
Sugere a substituição da geladeira da área da convivência (1).



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria finalizou 26 dos pedidos gerados em agosto de 2022, restando 04 manifestações pendentes do período em tramitação na Casa.

Edson de Barros Oliveira
Ouvidor

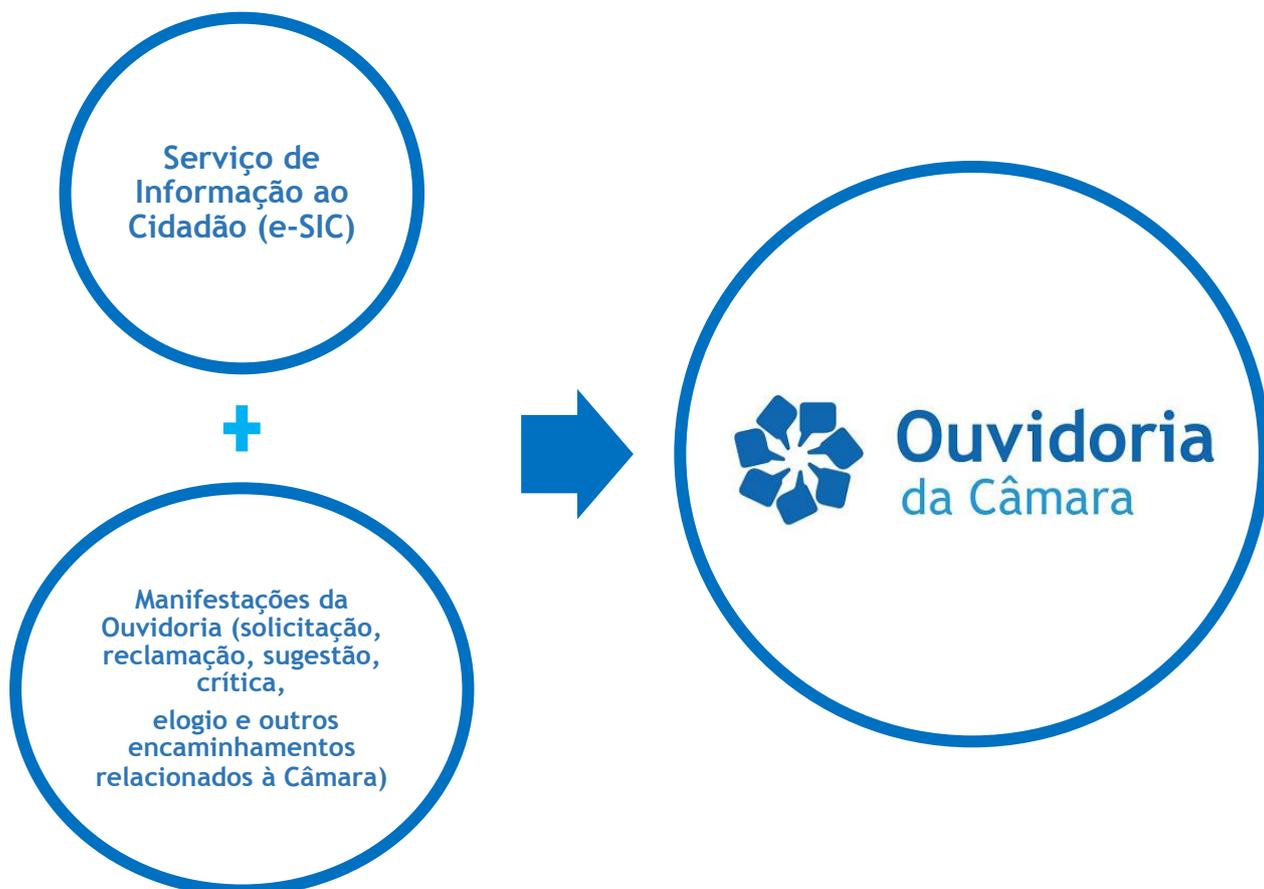
Santo André, 06 de setembro de 2022.



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 da população: 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 e servidores do Legislativo.

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

