

# 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 setembro 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

## 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 meios, 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 setembro 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
Fluxograma simplificado do atendimento realizado pela Ouvidoria .....	13

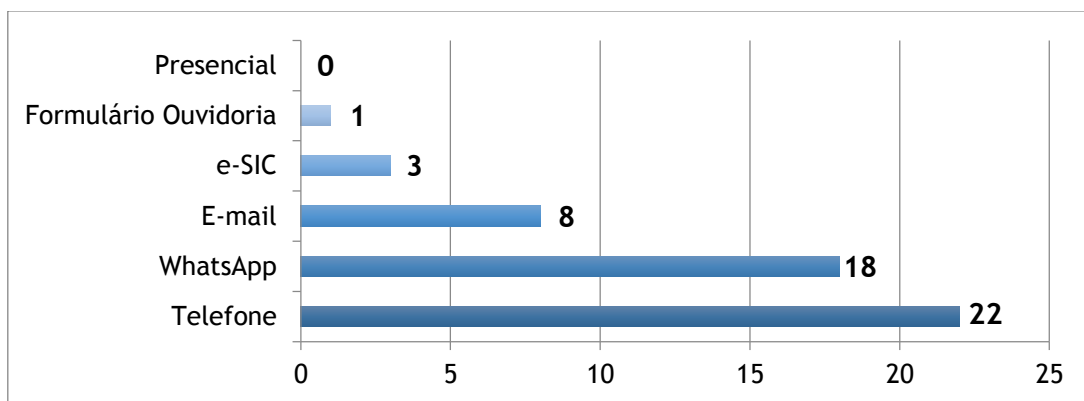


## Apresentação dos dados

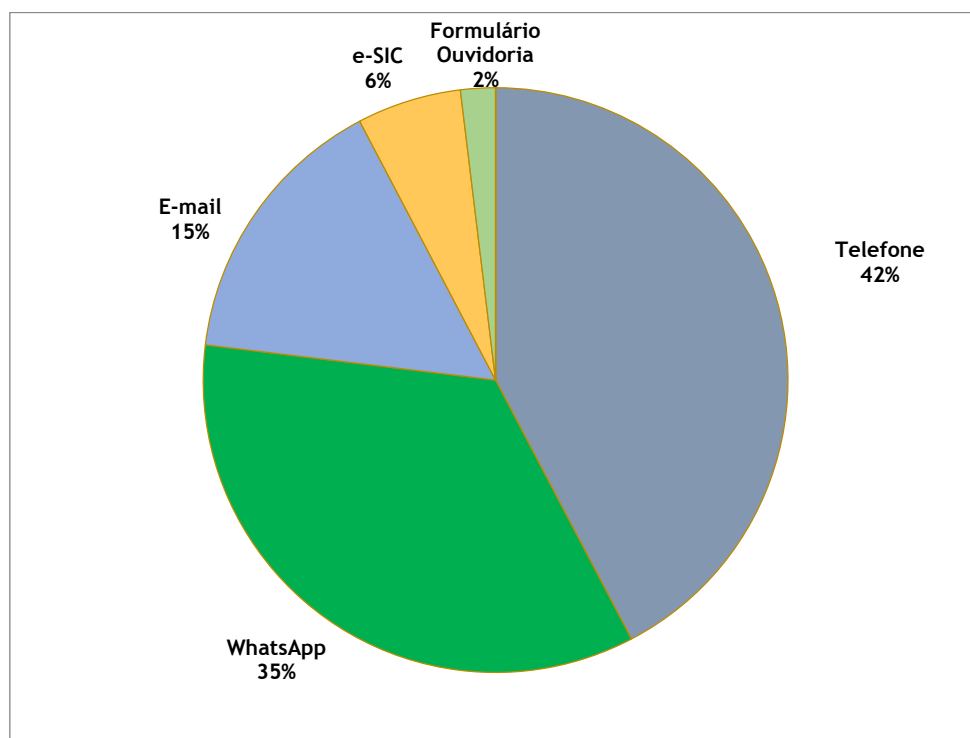
No período entre 01 a 30 de setembro de 2020 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou **52 manifestações**.

Houve uma preferência para os atendimentos pelo Telefone e WhatsApp, totalizando 77%, seguido pelo e-mail com 15%, pelo e-SIC com 6%, Formulário da Ouvidoria com 2% e não houve atendimento de forma 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 82% e 12%, respectivamente.

Gráfico 03. Categoria de Manifestações

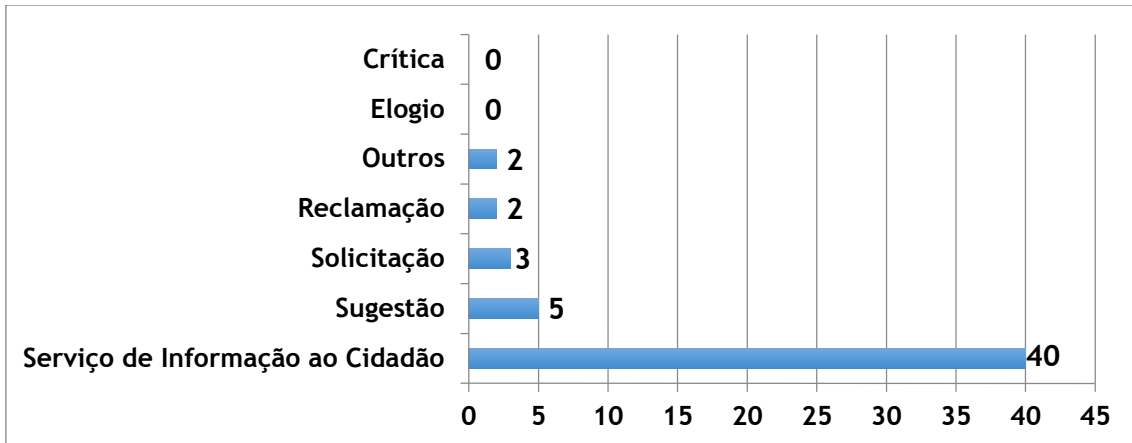
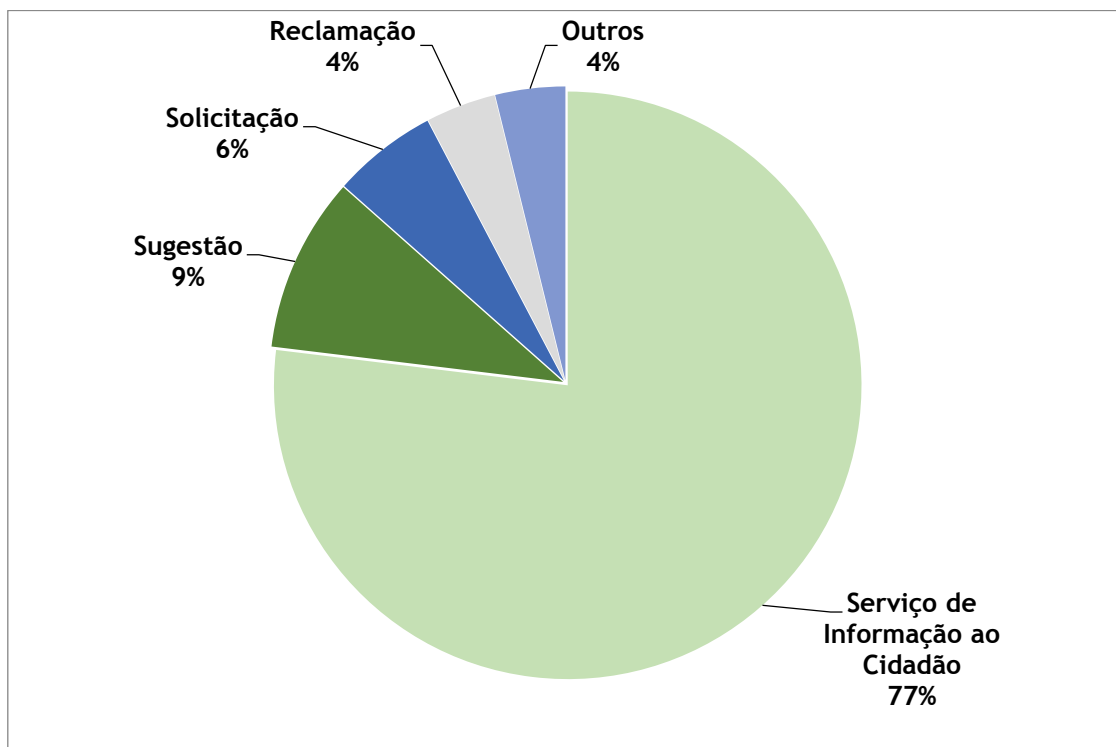
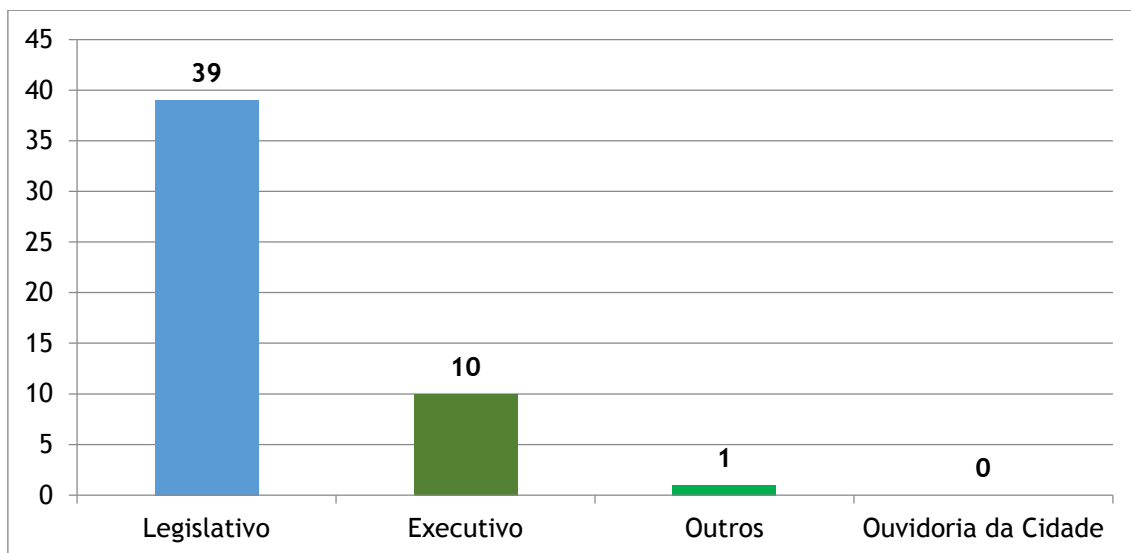


Gráfico 04. Categoria de Manifestações



No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos são relacionados à Câmara Municipal de Santo André, com 39 pedidos, e em seguida relacionados à Prefeitura Municipal, com 10 solicitações.

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

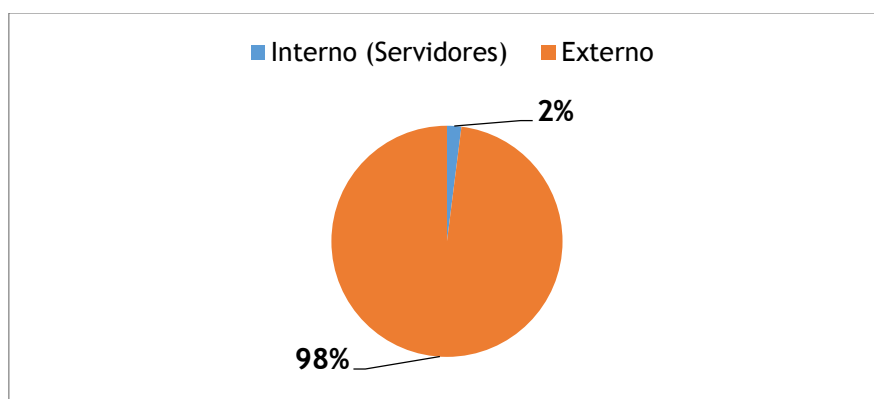


No mês de setembro de 2020, 51 pedidos foram realizados por pessoas físicas e 01 por pessoa jurídica.

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, 2% das demandas da Ouvidoria foram solicitadas por agentes públicos da Câmara, conforme demonstrado abaixo:

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

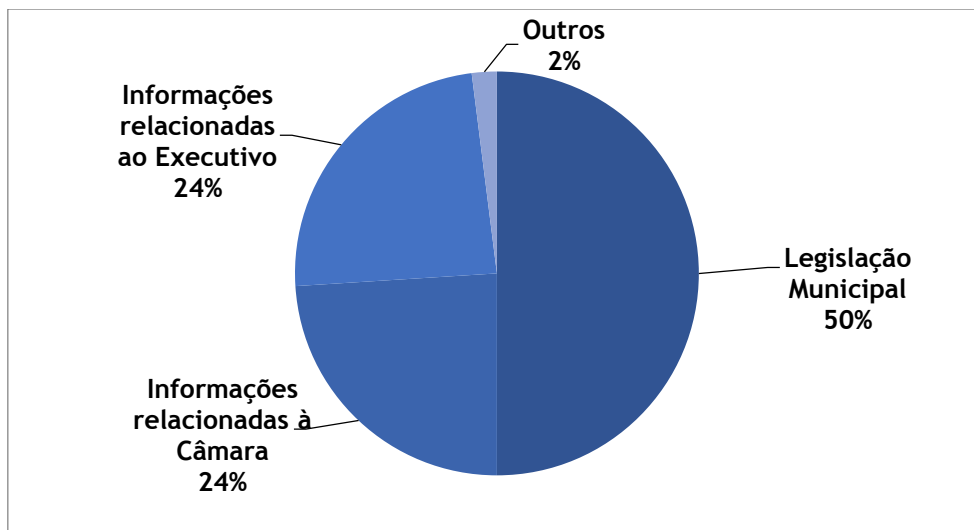


O tempo de resposta da Ouvidoria varia de acordo com o tipo da manifestação e sua complexidade, mas o setor trabalha para que todos sejam respondidos dentro do menor tempo possível.

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

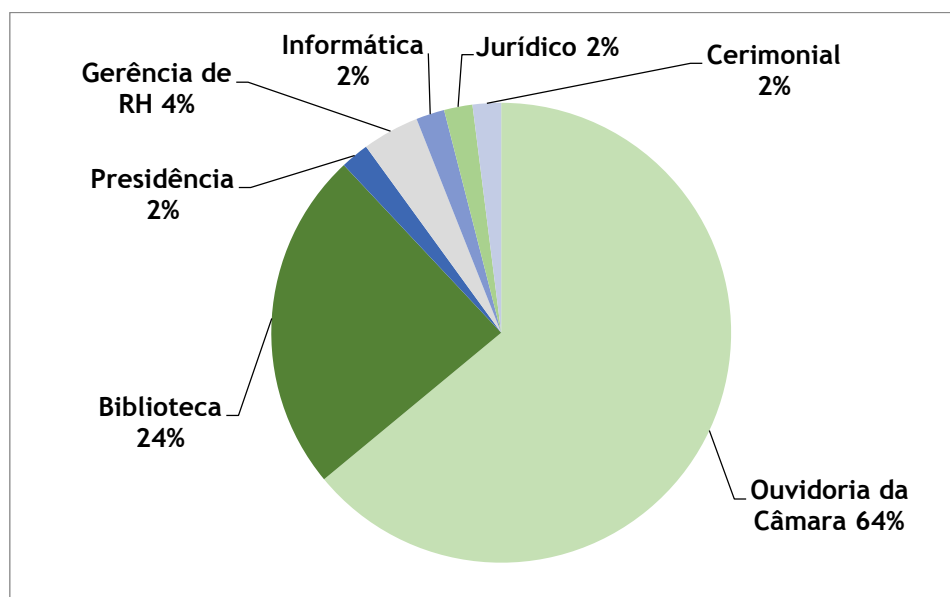
Os assuntos das manifestações são, em sua maioria, relacionados à legislação municipal, correspondendo a 50% dos chamados do mês.

**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 setembro de 2020 recebemos 52 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

### Pedido de informações (40 pedidos)

- ✿ Informações relacionadas à Legislação - Consulta/pesquisa/acesso (25);
- ✿ Informações sobre como está sendo realizada a Tribuna Livre (1);
- ✿ Informações sobre o Concurso Público da Câmara (1);
- ✿ Informações sobre a relação de candidatos - eleições municipais (1);
- ✿ Informações sobre estrutura administrativa dos gabinetes (1);
- ✿ Informações sobre melhorias realizadas no Legislativo(1);
- ✿ Informações sobre como protocolar documento na Câmara (1);
- ✿ Informações sobre vereadores que atuam em um determinado bairro (1);
- ✿ Informações sobre ISS (04);
- ✿ Informações sobre o aplicativo Colab (1);
- ✿ Informações sobre o convênio entre a Prefeitura e o Detran (1);
- ✿ Informações para solicitar capacitação (1);
- ✿ Informações sobre a realização de prova de vida - aposentado (1).

### Sugestão (05 pedidos)

- ✿ Sugestão para a criação da Escola do Parlamento (1);
- ✿ Apresenta diversas sugestões de projetos de lei (1);
- ✿ Sugestão para o Executivo entregar presentes no dia das crianças (1);
- ✿ Sugere o retorno da Tribuna Livre de forma virtual (1);
- ✿ Sugestão para aprovação de lei que trate de Fibromialgia (1).

### Solicitação (03 pedidos)

- ✿ Solicita doação de alimentos (1);
- ✿ Solicita providências quanto à prevenção de enchentes em sua residência (1);
- ✿ Solicita serviços de asfalto (1).

### Reclamações (02 pedidos)

- ✿ Reclamação relacionada à convocação dos aprovados no Concurso Público da Câmara n° 01 de 2018 (1);
- ✿ Reclamação quanto a não disponibilização do quadro de servidores lotados em um gabinete - informação apresentada na Biografia do Parlamentar no site do Legislativo (1).

### Outros (02 pedidos)

- ✿ Encaminhamento de currículo (1);
- ✿ Informa assalto em residência (1).

### Críticas (0 pedido)

### Elogio (0 pedido)

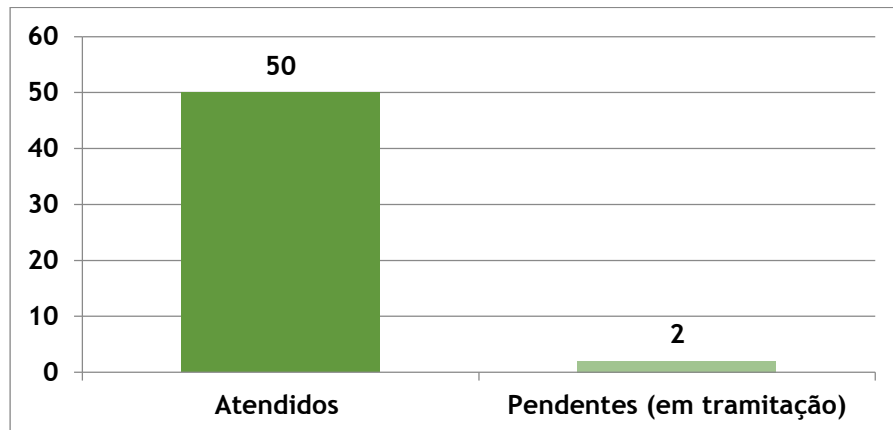


CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**

## Manifestações Pendentes

A Ouvidoria já solucionou 50 dos atendimentos gerados em setembro, tendo apenas 02 manifestações que consta em andamento na Casa.

**Gráfico 09.** Gráfico com o total de pedidos atendidos e pendentes (Set/2020)



**Edson de Barros Oliveira**  
Ouvidor Legislativo

Santo André, 05 de outubro 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.

**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

**WhatsApp da Câmara:**  +55 11 3429-5901



**Ouvidoria**  
da Câmara

## Fluxograma simplificado do atendimento realizado pela Ouvidoria

### Fluxo das manifestações - Ouvidoria da Câmara

