



Relatório Anual da Ouvidoria

2022

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



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/>

MEMBROS DA MESA - BIÊNIO 2023-2024

Vereador Carlos Ferreira
Presidente

Vereador Rodolfo Donetti
Vice-Presidente

Vereador Bahia
Primeiro Secretário

Vereador Edilson Santos
Segundo Secretário

Vereador Prof. Jobert Minhoca
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 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 ano de 2022	9
Modalidades de Atendimento	10
Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	11

Apresentação dos dados

No período entre janeiro e dezembro de 2022 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou **323 manifestações**.

Nesse ano houve uma preferência para os atendimentos pelo whatsapp e Sistema da Ouvidoria, totalizando 87%, seguido pelo e-mail com 11%, telefone e atendimento presencial com 1% cada.

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos, por canal

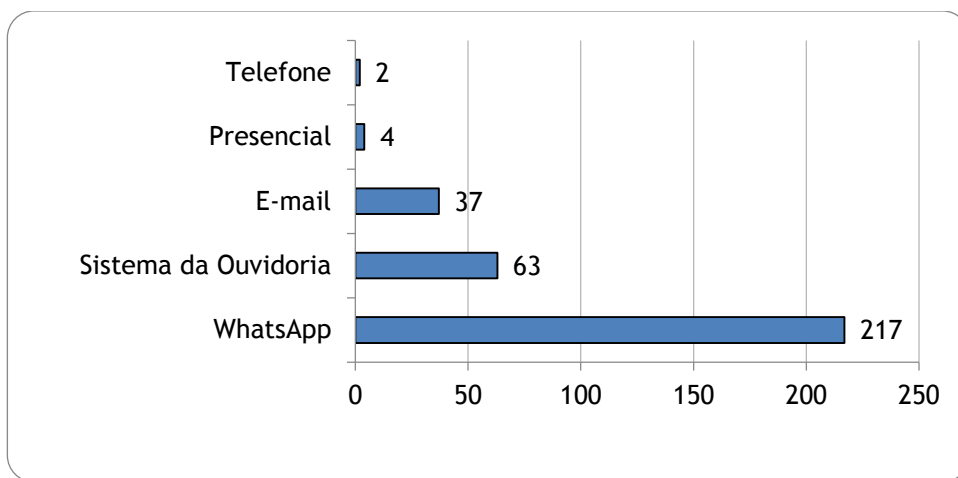
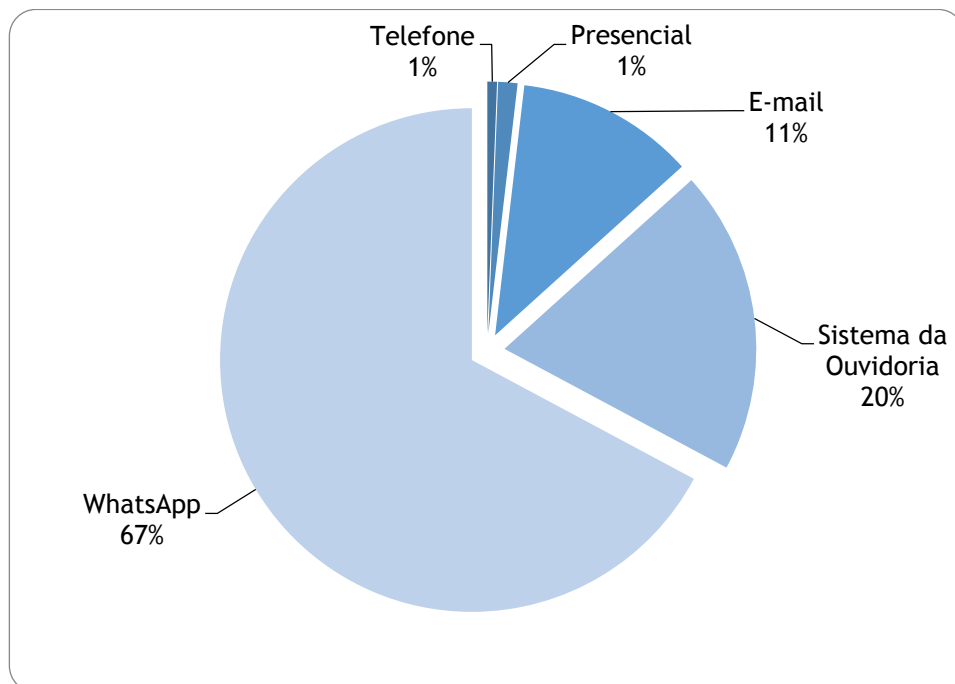


Gráfico 02. Canais de atendimento



As demandas desta Ouvidoria foram, em sua maioria, pedidos de informações e solicitações, correspondendo a 12% e 75%, respectivamente.

Gráfico 03. Categoria de Manifestações (Quantidade de pedidos)

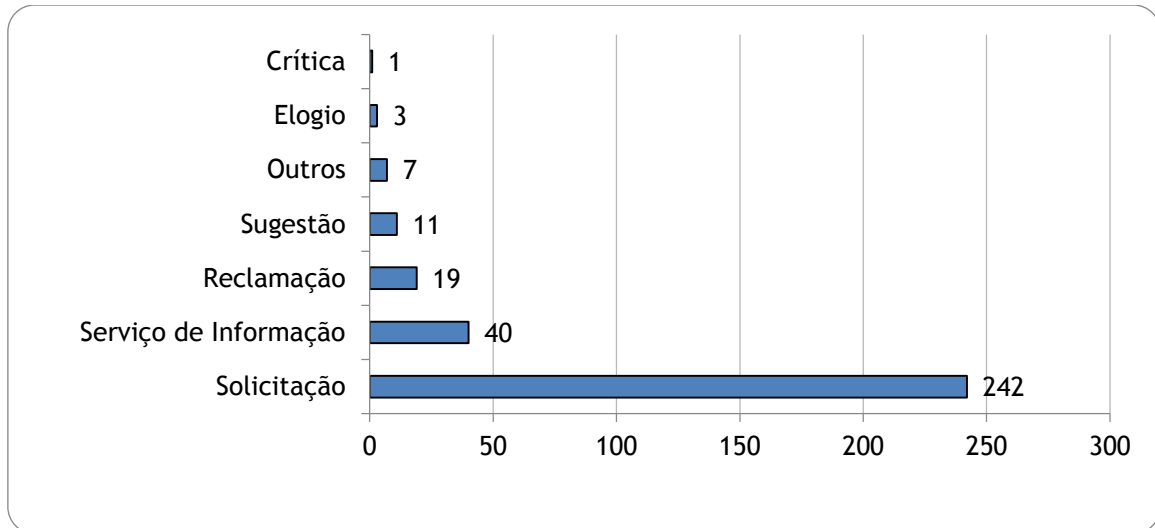
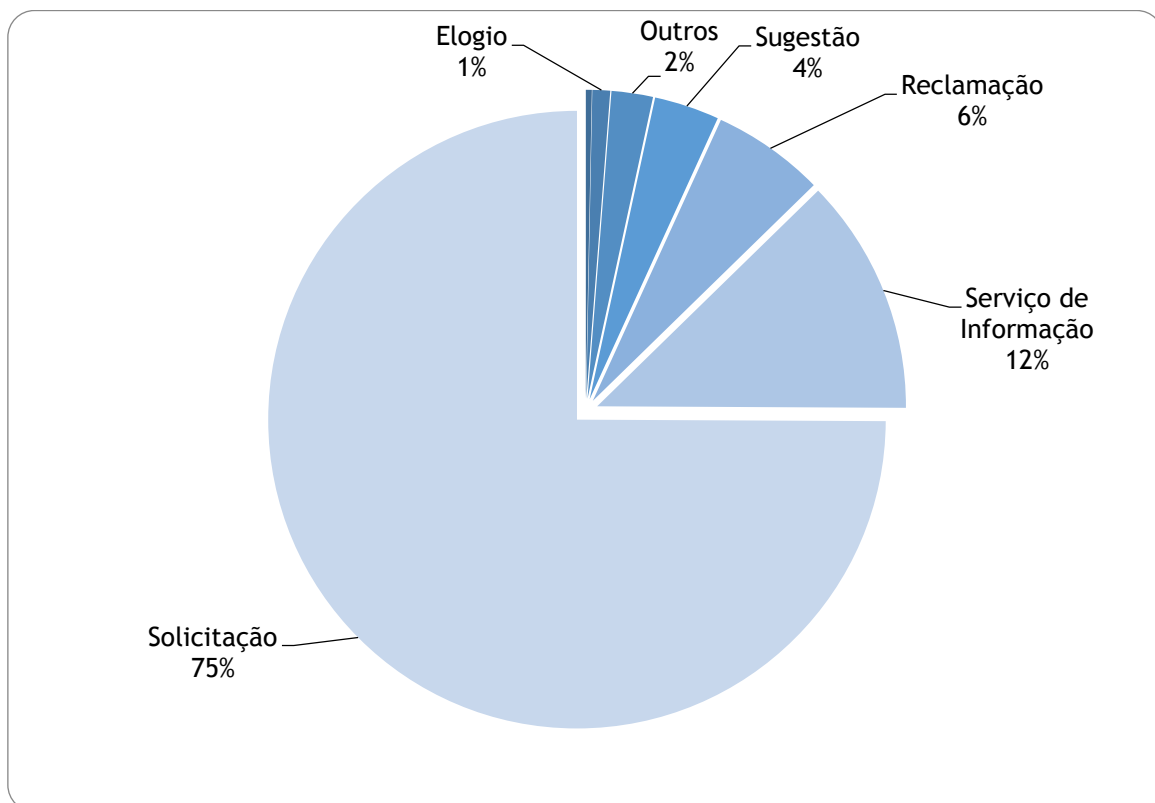
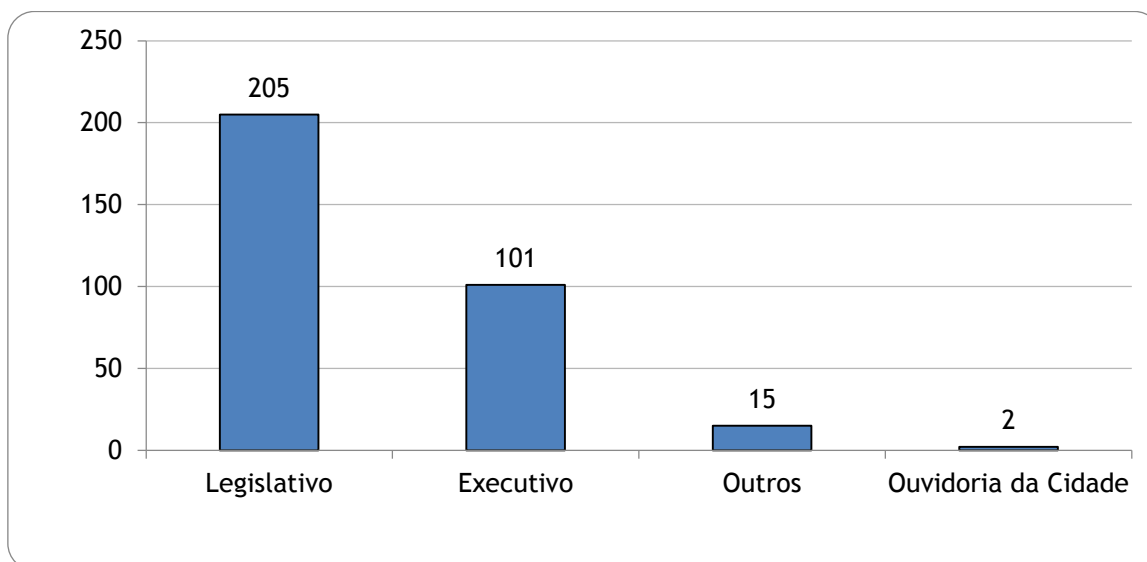


Gráfico 04. Categoria de Manifestações



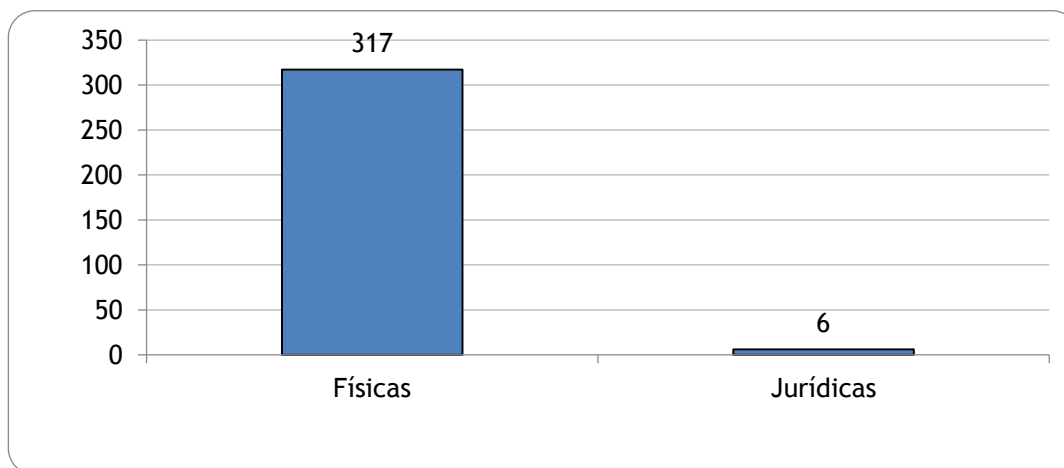
No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foram relacionados à Câmara Municipal de Santo André, com 205 pedidos, e em seguida relacionados à Prefeitura Municipal, com 101 solicitações.

Gráfico 05. Classificação das Competências - Ano 2022



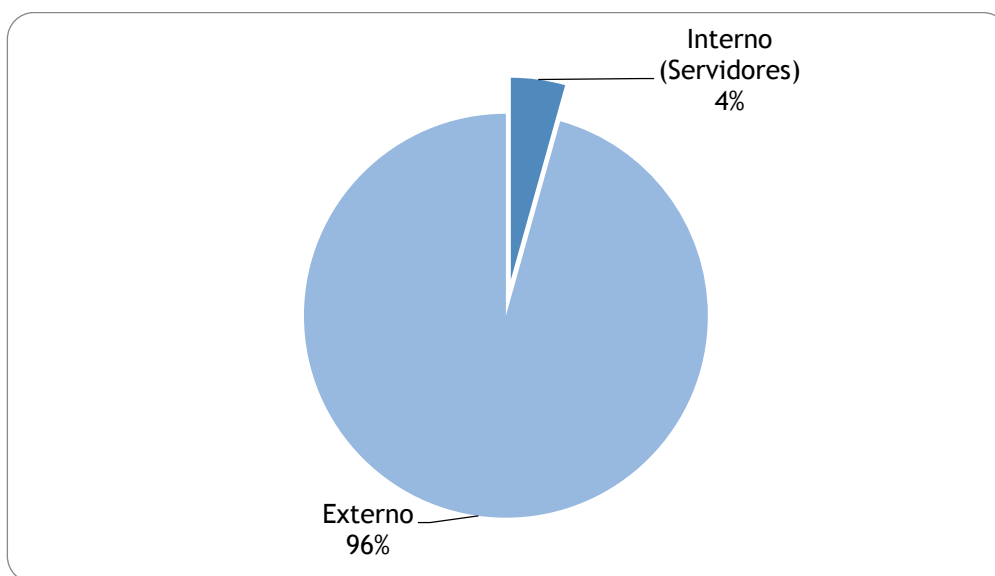
No ano de 2022, 317 pedidos foram realizados por pessoas físicas e 06 pedidos foram solicitados por pessoas jurídicas.

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 2022, 14 pedidos da Ouvidoria foram solicitados por servidores da Casa, representando 4% da demanda anual, conforme demonstrado abaixo:

Gráfico 07. Solicitações do público interno e externo



Os assuntos das manifestações são, em sua maioria, relacionados à Câmara Municipal, correspondendo a 39% dos chamados do ano de 2022. Abaixo temos a quantidade total por assunto geral.

	Total
Site e Aplicativo da Câmara	1
Outros	17
Informações relacionadas ao Executivo	110
Informações relacionadas à Câmara	124
Legislação Municipal	71

Gráfico 08. Divisão das manifestações por assunto

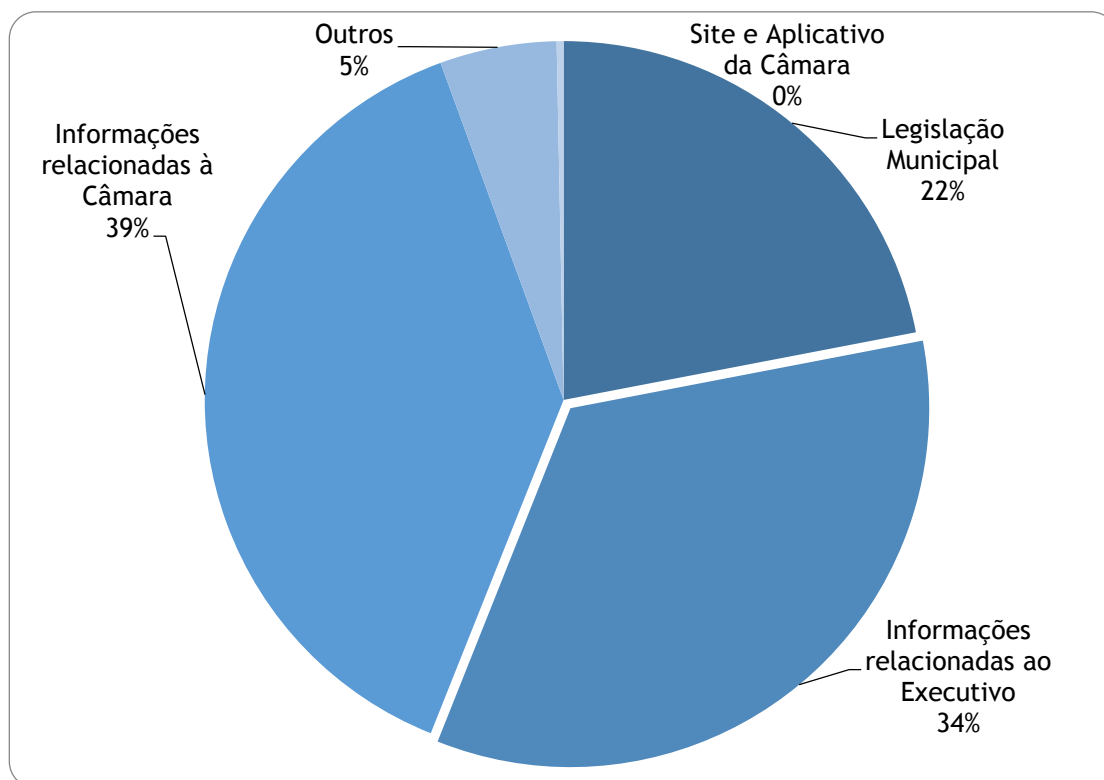
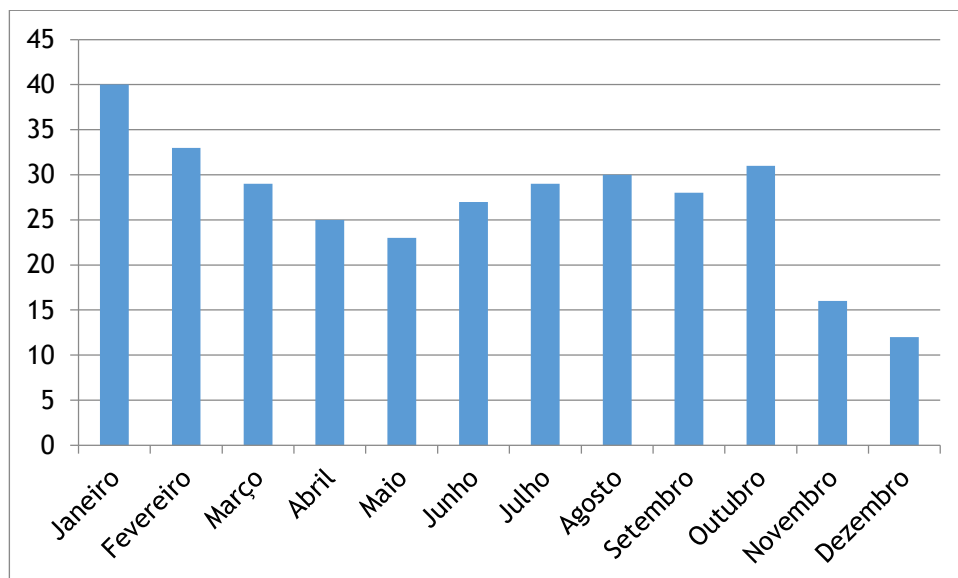


Gráfico 09. Quantidade de atendimentos por mês - exercício de 2022



Manifestações do ano de 2022

No ano de 2022 recebemos 323 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, 04 de janeiro de 2023

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

Fluxo das manifestações - Ouvidoria da Câmara

