CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Relatório Mensal da Ouvidoria

Abril de 2023

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês de abril de 2023

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 2023-2024

Vereador Carlos Ferreira
Presidente

Vereador Rodolfo Donetti
Vice-Presidente

Vereador Bahia
Primeiro Secretário

Vereador Edilson Santos
Segundo 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 **abril de 2023**, 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 30 de abril de 2023 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou 20 manifestações.

Houve uma preferência para os atendimentos digitais (Whatsapp, Sistema da Ouvidoria e e-mail) totalizando 95% da demanda mensal. No período analisado houve 01 atendimento presencial realizado por servidor.

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos, por canal

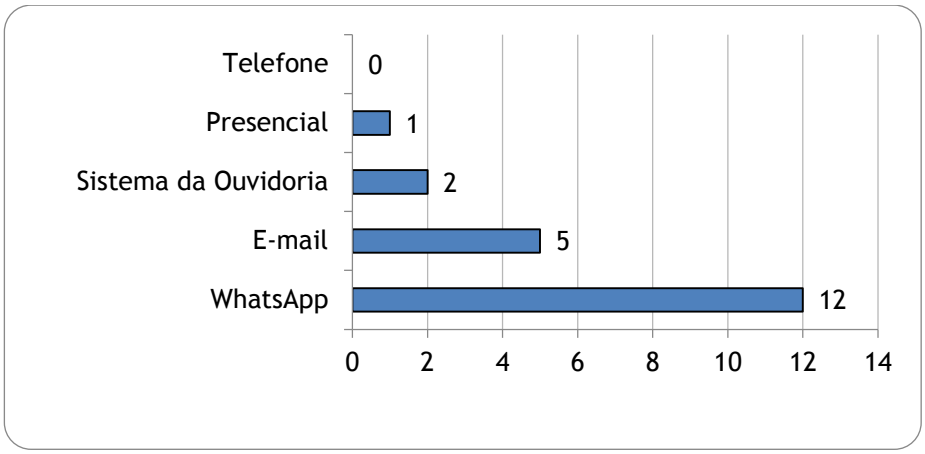
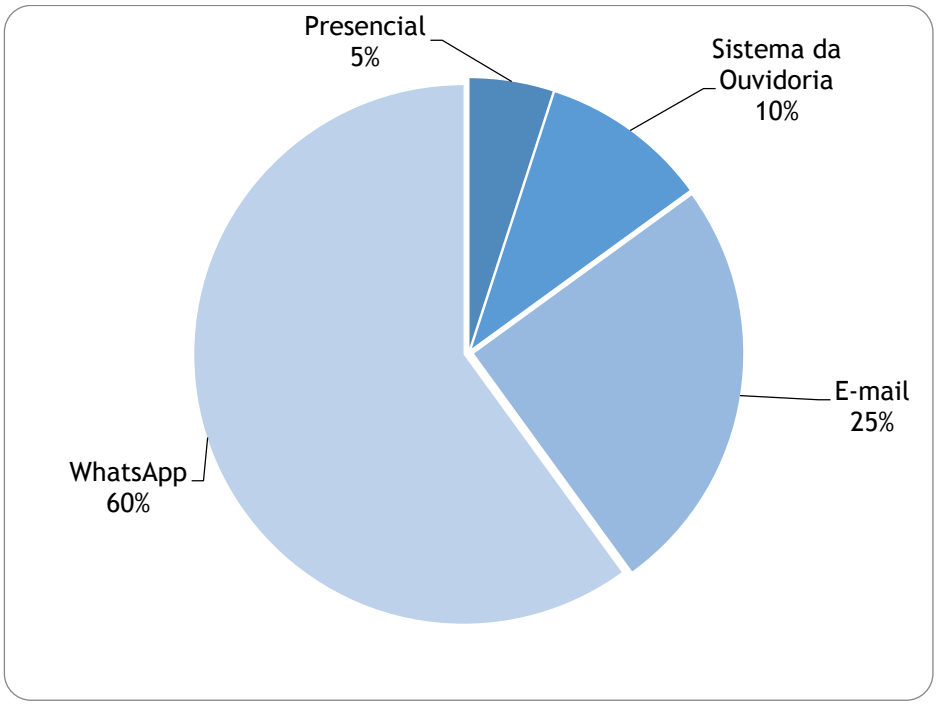


Gráfico 02. Canais de Atendimento



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

Gráfico 03. Categoria de Manifestações

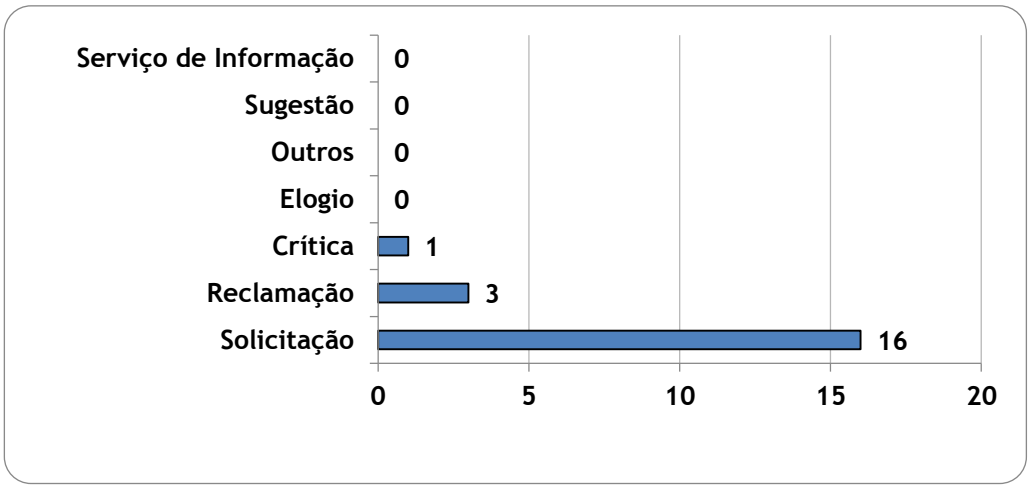
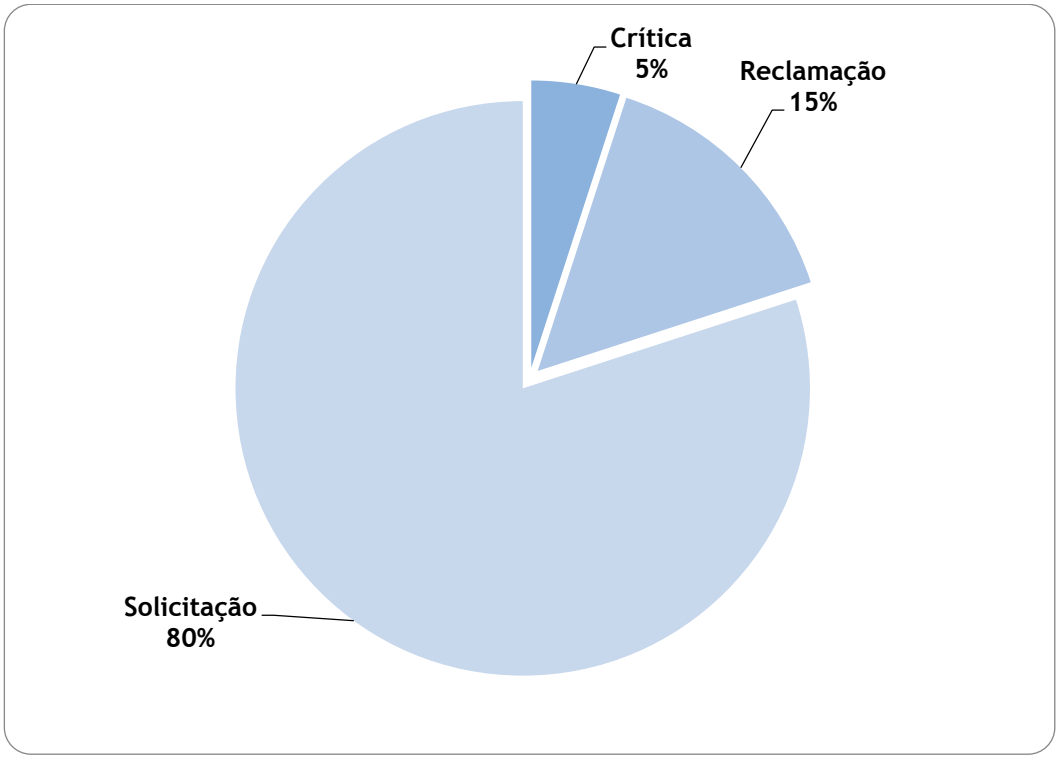
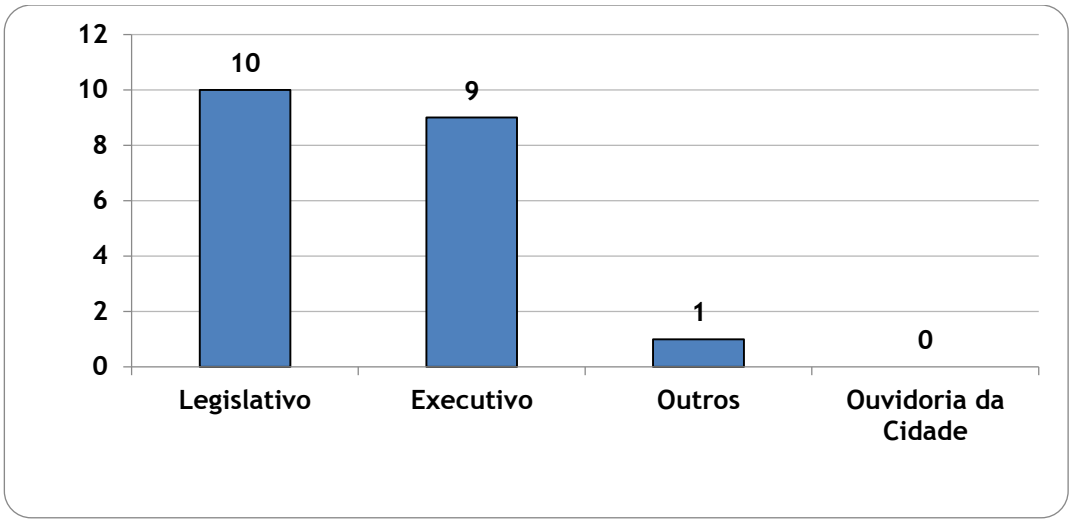


Gráfico 04. Categoria de Manifestações



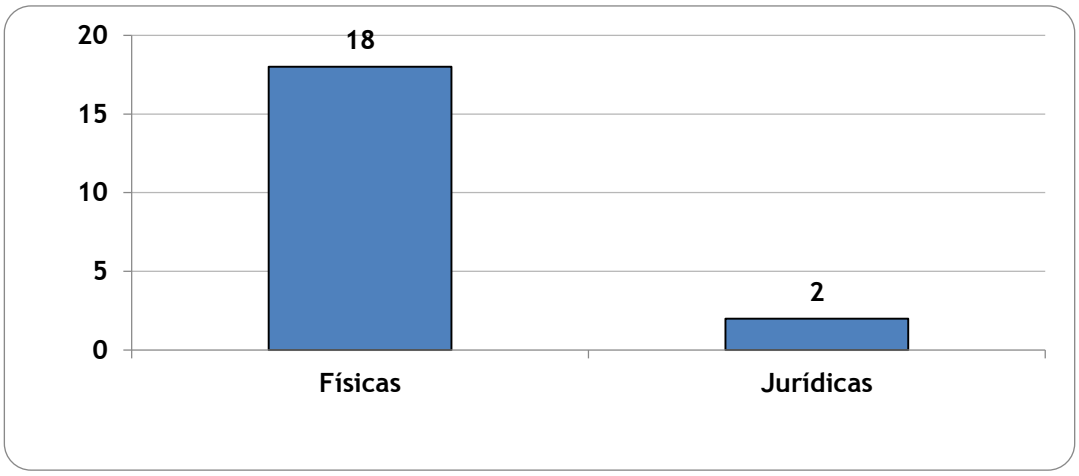
No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foi relacionada à Câmara Municipal de Santo André, com 10 pedidos, e em seguida relacionados à Prefeitura Municipal, com 09 solicitações.

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



No mês de abril, 18 pedidos foram realizados por pessoas físicas e 02 pedidos foram apresentados por pessoas jurídicas.

Gráfico 06. Solicitações de pessoas físicas e jurídicas



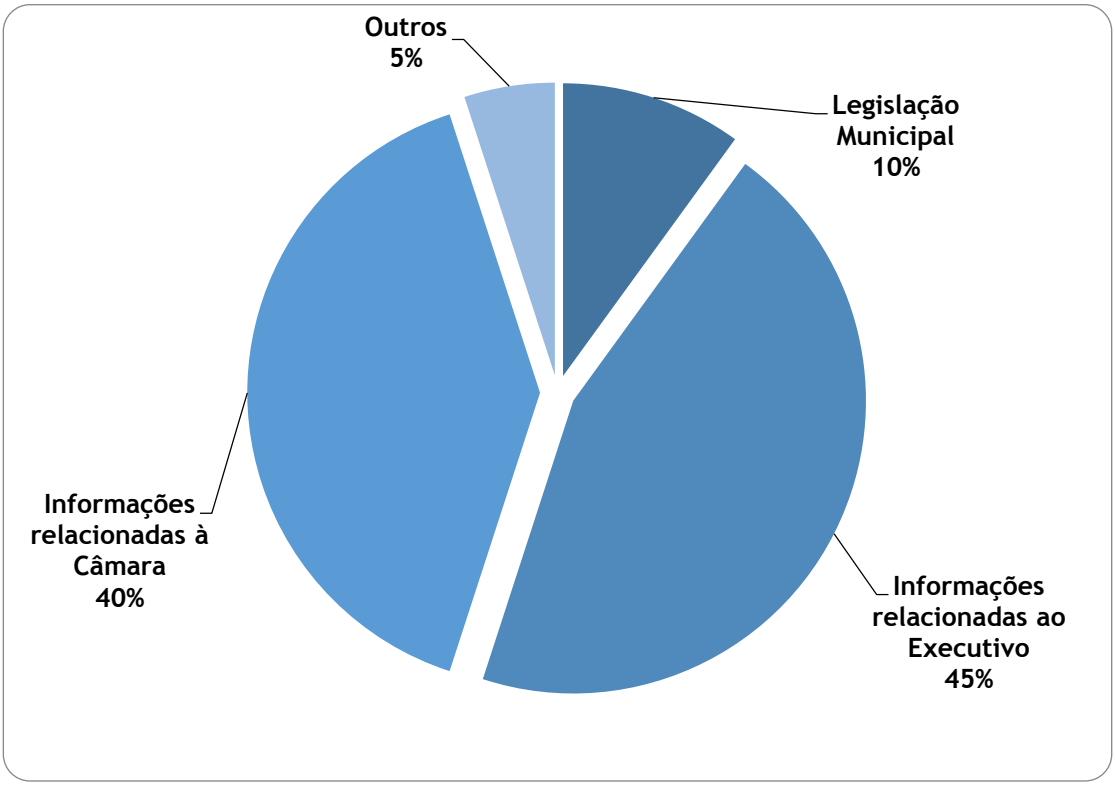
A Ouvidoria da Câmara de Santo André possui um diferencial de não somente atender a demanda dos munícipes, mas também está disponível para ser um canal para os servidores da Casa, buscando desta forma alinhar as expectativas dos agentes públicos com a execução do serviço prestado no Legislativo. **No período analisado houve 02 pedidos realizados por servidores.**

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 abril 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 não houve pedido de prorrogação de prazo e não houve pedido indeferido.

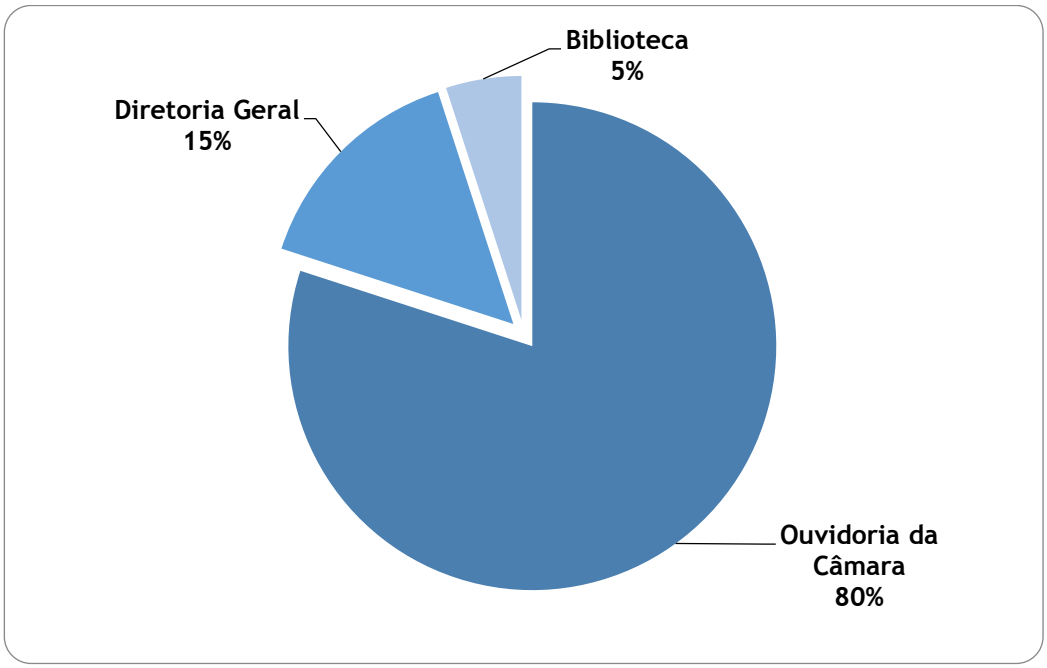
Os assuntos das manifestações foram, em sua maioria, informações relacionadas ao Executivo Municipal, com 45% da demanda, conforme exposto abaixo:

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/orientar as respostas – abril/2023



Manifestações do Mês

No mês de abril de 2023 recebemos 20 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

Solicitações (16pedidos)

Legislação Municipal (2);
Solicita informações referentes ao Sistema de Legislação municipal (1);
Solicita apoio de parlamentar para instalação de semáforo (1);
Solicita informações referentes à Escola do Legislativo (1);
Solicita providências relacionadas à área da saúde (1);
Solicita previsão de compra dos eletrodomésticos (1);
Informações sobre concurso público municipal (1);
Solicita informações e cópia de projeto de lei (1);
Solicita retirada de caçamba de via pública (1);
Informações sobre uso de praça pública (1);
Apresenta proposta de publicidade (1);
Informações sobre abertura de MEI (1);
Solicita contato de Parlamentar (1);
Informações sobre CRAS (1);
Solicita poda de árvore (1).

Reclamações (03 pedidos)

Apresenta reclamação referente à implantação de estacionamento rotativo (1);
Reclamação referente à aquisição dos eletrodomésticos do Legislativo (1);
Apresenta reclamação direcionada à Ouvidoria da Saúde (1).

Críticas (01 pedido)

Apresenta crítica relacionada ao uso do veículo oficial da Câmara (1).

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria finalizou os 20 pedidos gerados em abril de 2023, não restando manifestações pendentes do período em tramitação na Casa.

Edson de Barros Oliveira
Ouvidor

Santo André, 23 de maio 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 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 as terças e quintas-feiras 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

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?

NÃO

Elaborar Resposta Conclusiva

Encaminhar resposta conclusiva ao requerente

SIM

Receber o pedido de subsídios

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

NÃO

Prorrogar o prazo por 05 dias úteis

SIM

Responder à Ouvidoria

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).