

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/>

Relatório Mensal da Ouvidoria

Relatório referente aos atendimentos realizados no mês de outubro 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 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, que é uma ferramenta que permite o envio de pedidos de acesso a informações, reclamações, elogios, sugestões etc.

No mês de Outubro de 2020 a Ouvidoria da Câmara deu um passo importante com a implantação do Sistema próprio. O Sistema de Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André é uma solução tecnológica desenvolvida pelo setor de Informática visando facilitar o contato entre o cidadão e o Legislativo para o recebimento, tramitação e oferecimento de resposta a manifestações encaminhadas pelos munícipes.

O presente relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria durante o **mês de outubro 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 entre 01 a 31 de outubro de 2020 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou **52 manifestações**.

Houve uma preferência para os atendimentos pelo Telefone e WhatsApp, totalizando 90%, seguido pelo novo Sistema da Ouvidoria (incluído e-sic) com 8% e atendimento presencial com 2%.

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos, por canal

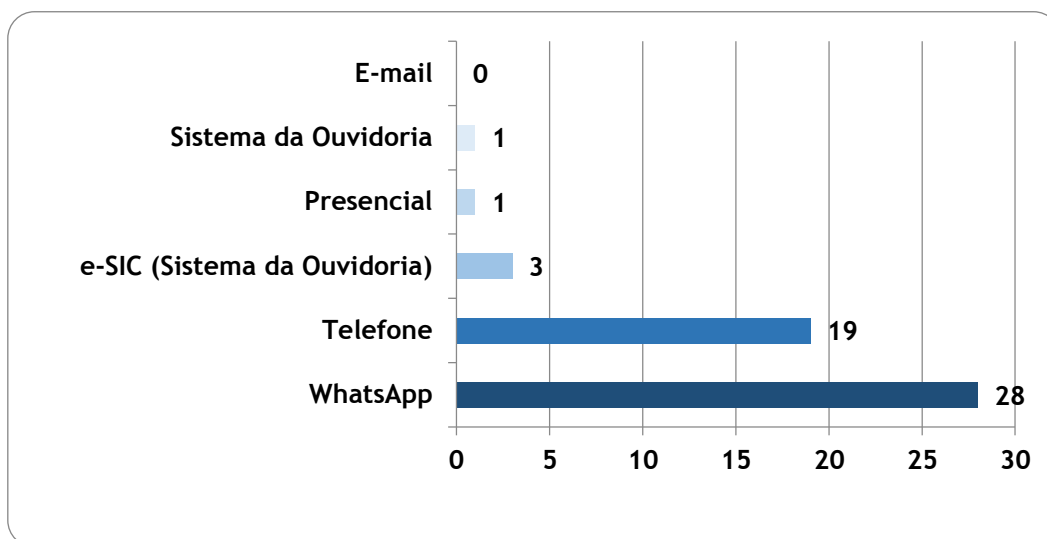
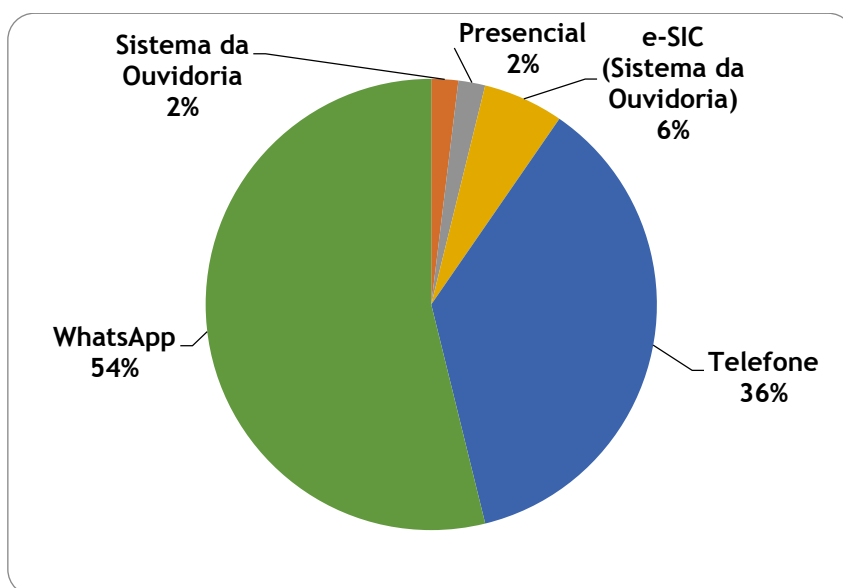


Gráfico 02. Canais de Atendimento



As demandas da Ouvidoria foram, em sua maioria, pedidos de informações e solicitações, correspondendo a 86% e 10%, respectivamente.

Gráfico 03. Categoria de Manifestações

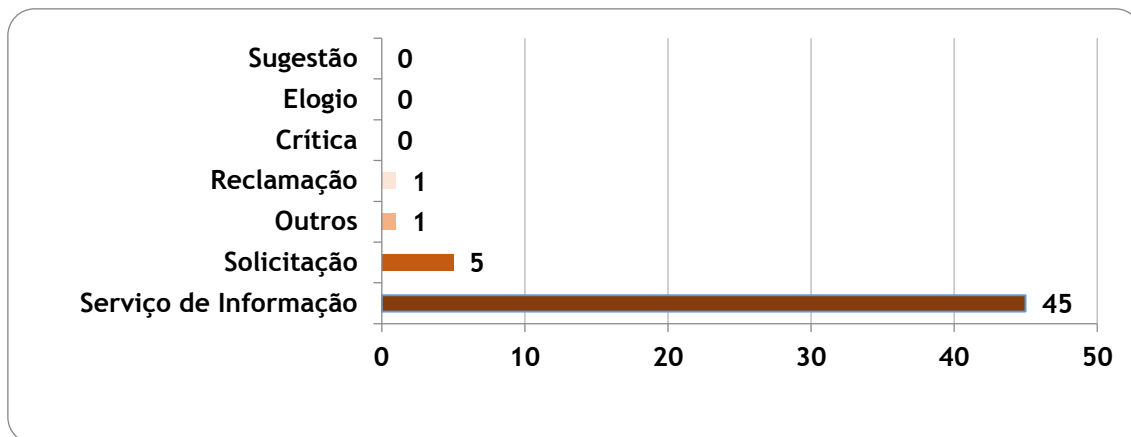
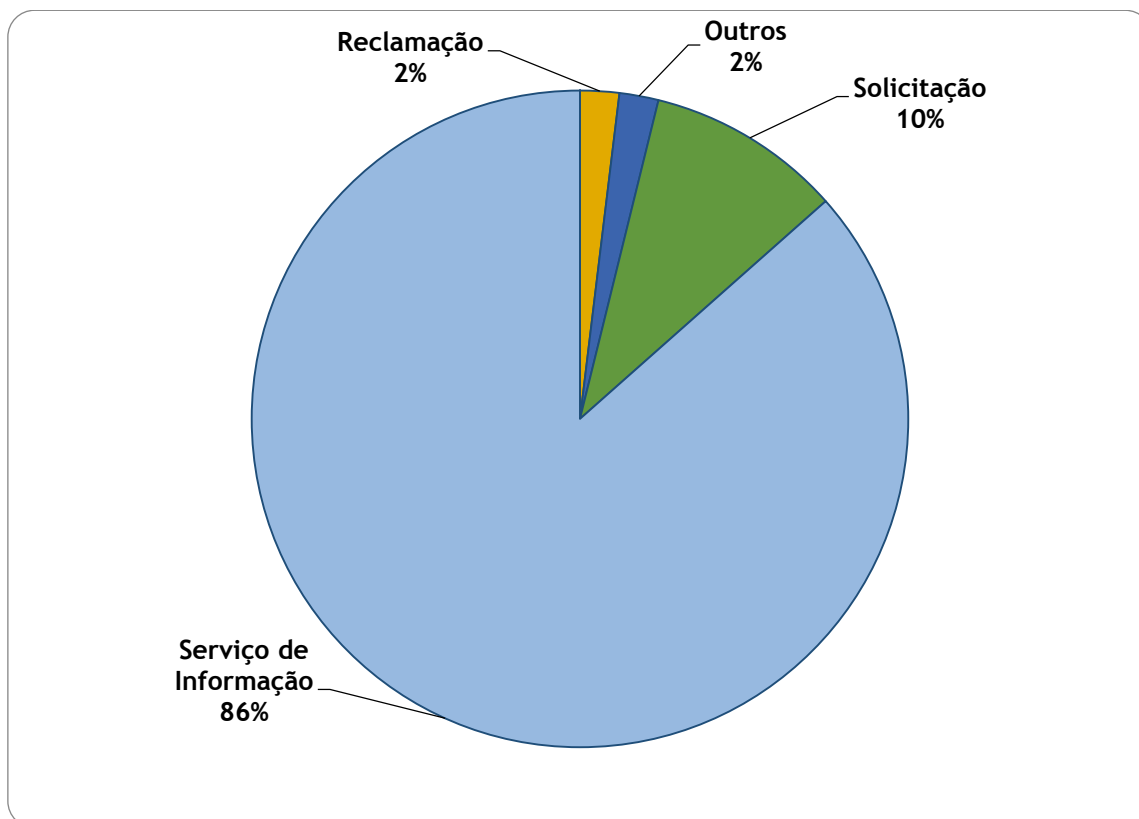
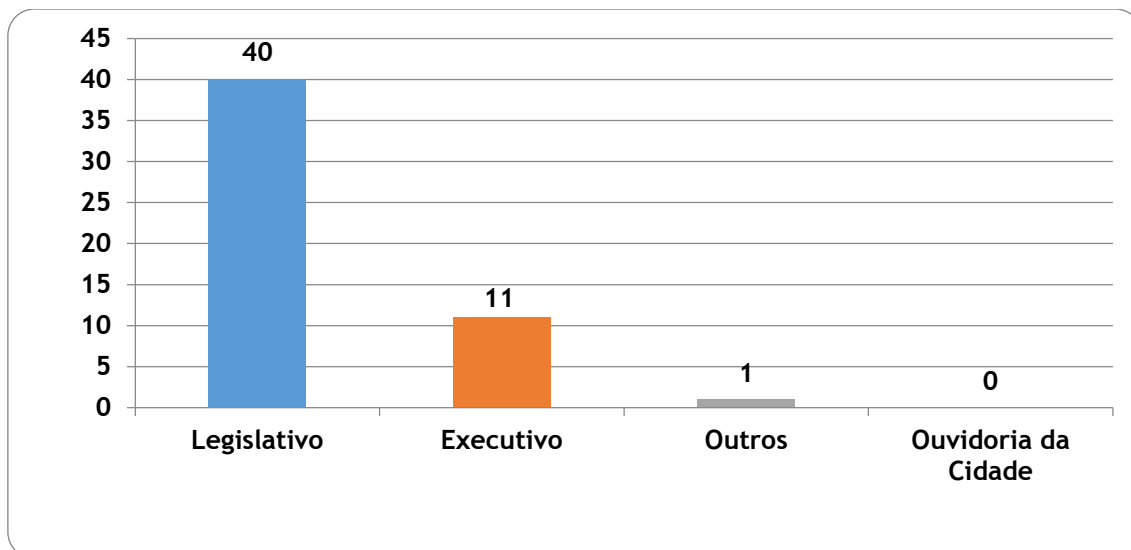


Gráfico 04. Categoria de Manifestações



No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos são relacionados à Câmara Municipal de Santo André, com 40 pedidos, e em seguida relacionados à Prefeitura Municipal, com 11 solicitações.

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



No mês de outubro de 2020, todos os pedidos foram realizados por pessoa física.

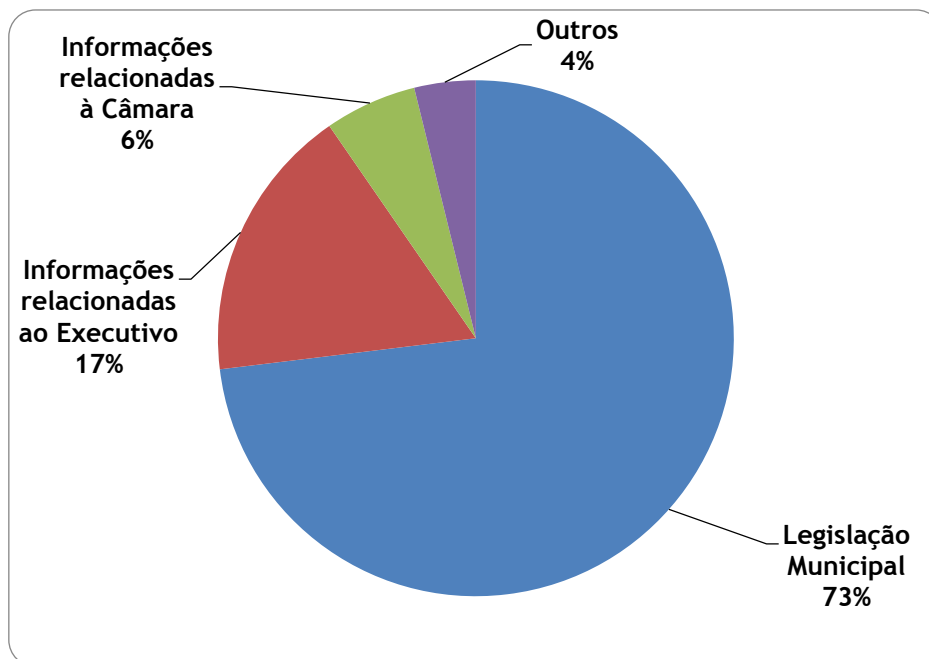
A Ouvidoria da Câmara de Santo André possui um diferencial de não somente atender a demanda dos munícipes, mas também está disponível para ser um canal para os servidores da Casa, buscando desta forma alinhar as expectativas dos agentes públicos com a execução do serviço prestado no Legislativo. No período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

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 outubro ficou em 0,2 dia, 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 a necessidade de prorrogação.

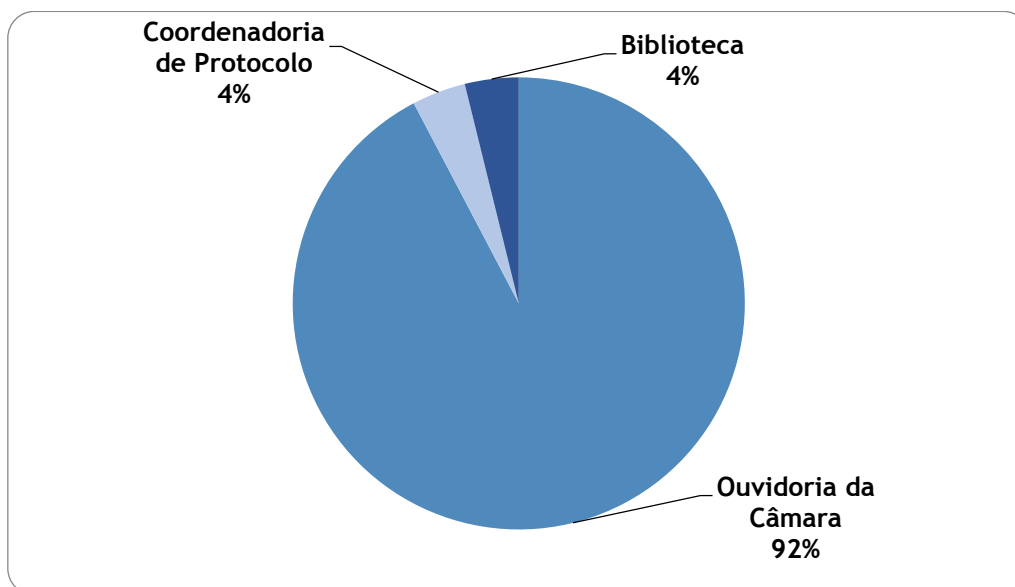
Os assuntos das manifestações são, em sua maioria, relacionados à legislação municipal, correspondendo a 73% dos chamados do mês.

Gráfico 06. 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 07. Setores responsáveis por instruir as respostas



Manifestações do Mês

No mês de outubro de 2020 recebemos 52 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

Pedido de informações (45 pedidos)

- ✿ Informações relacionadas à Legislação - Consulta/pesquisa/acesso (38);
- ✿ Informações sobre a LOA 2021 (1);
- ✿ Informações sobre contato com Vereador (1);
- ✿ Informações relacionadas ao Cadastro Municipal do Contribuinte (2);
- ✿ Informações sobre o cadastro habitacional Valentim Magalhães (1);
- ✿ Informações relacionadas à aplicação do decreto de reabertura do comércio (1);
- ✿ Informações para ter acesso a um advogado/ instrução jurídica (1).

Solicitação (05 pedidos)

- ✿ Solicita diversos serviços, como lombofaixa e sinalização, ao Executivo Municipal (1);
- ✿ Solicita inscrição no newsletter/Boletim Informativo da Câmara (1);
- ✿ Solicita emissão de certidão de imóvel (2);
- ✿ Solicita doação de materiais para construir imóvel (1).

Reclamações (01 pedido)

- ✿ Reclamação relacionada à falta de limpeza em terreno (1).

Outros (01 pedido)

- ✿ Solicita telefone para contato com o ex-vereador (1).

Críticas (0 pedido)

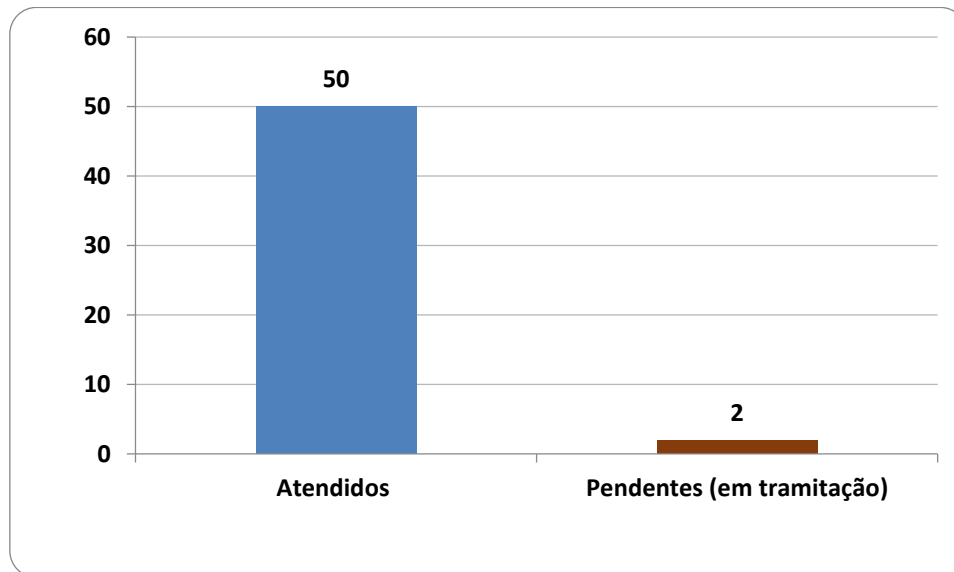
Sugestão (0 pedido)

Elogio (0 pedido)

Manifestações Pendentes

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

Gráfico 08. Gráfico com o total de pedidos atendidos e pendentes (Outubro/2020)



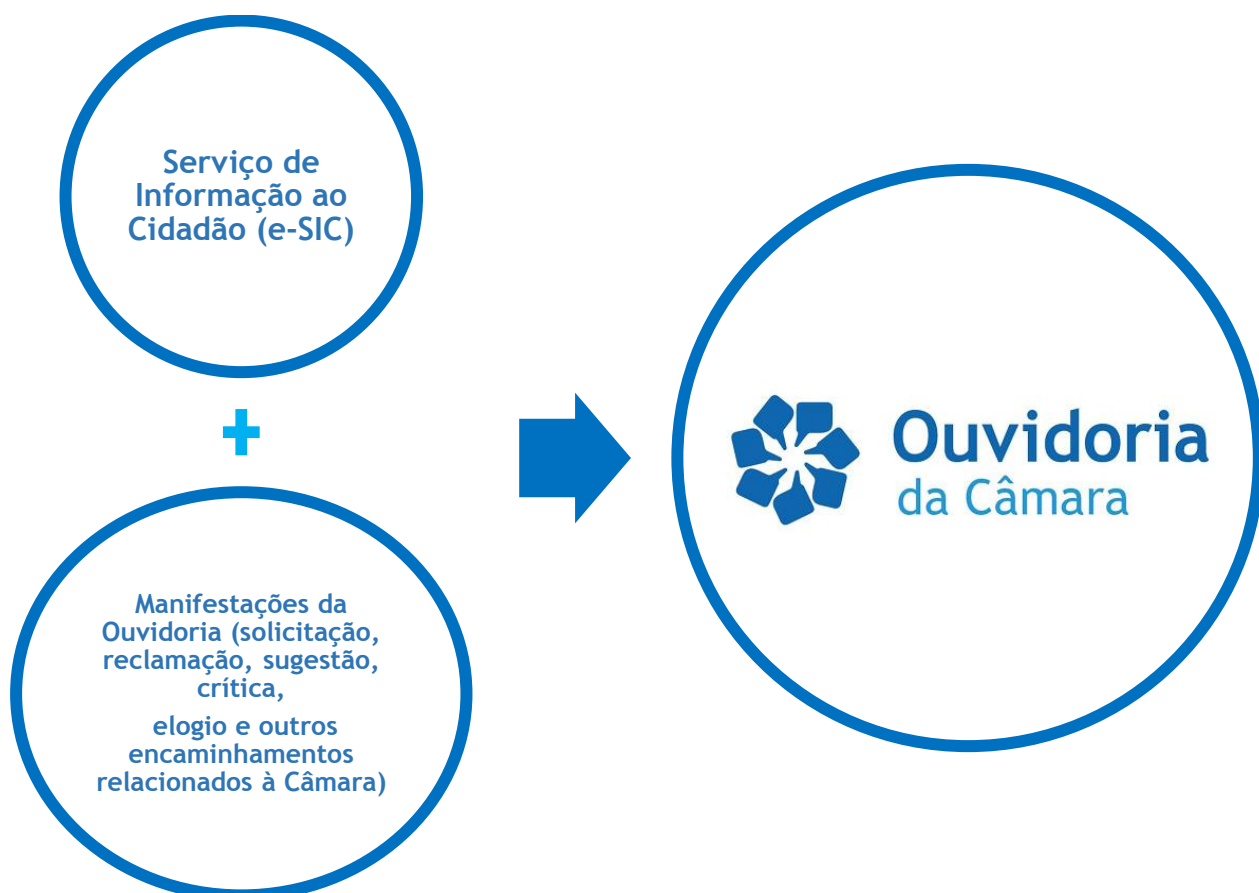
Edson de Barros Oliveira
Ouvidor

Santo André, 05 de novembro 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, 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

