



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Relatório Mensal da Ouvidoria

Dezembro de 2023

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

Vereador Eduardo Leite
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 **DEZEMBRO 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	8
Manifestações Pendentes	9
Modalidades de Atendimento	10
Canais de Atendimento da Ouvidoria	11

Apresentação dos dados

No período de 01 a 31 de dezembro de 2023 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou 48 manifestações.

Houve uma preferência para os atendimentos digitais (Whatsapp, Sistema da Ouvidoria e e-mail) totalizando 100% da demanda mensal.

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos, por canal

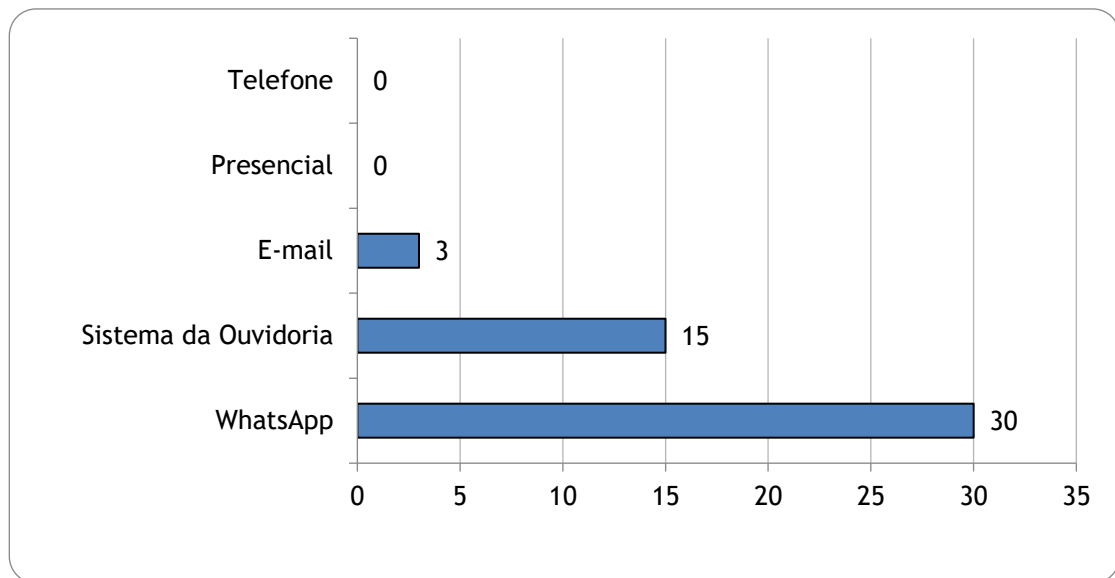
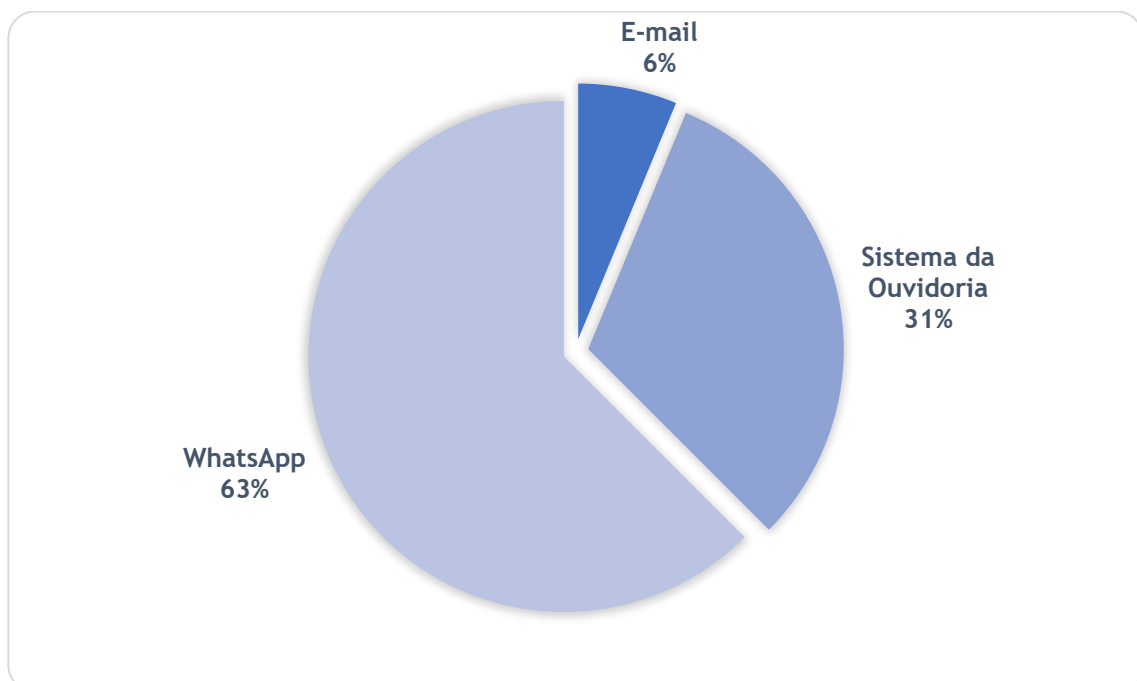


Gráfico 02. Canais de Atendimento



As demandas da Ouvidoria no período foram em sua maioria Solicitações, correspondendo a 90% dos pedidos.

Gráfico 03. Categoria de Manifestações

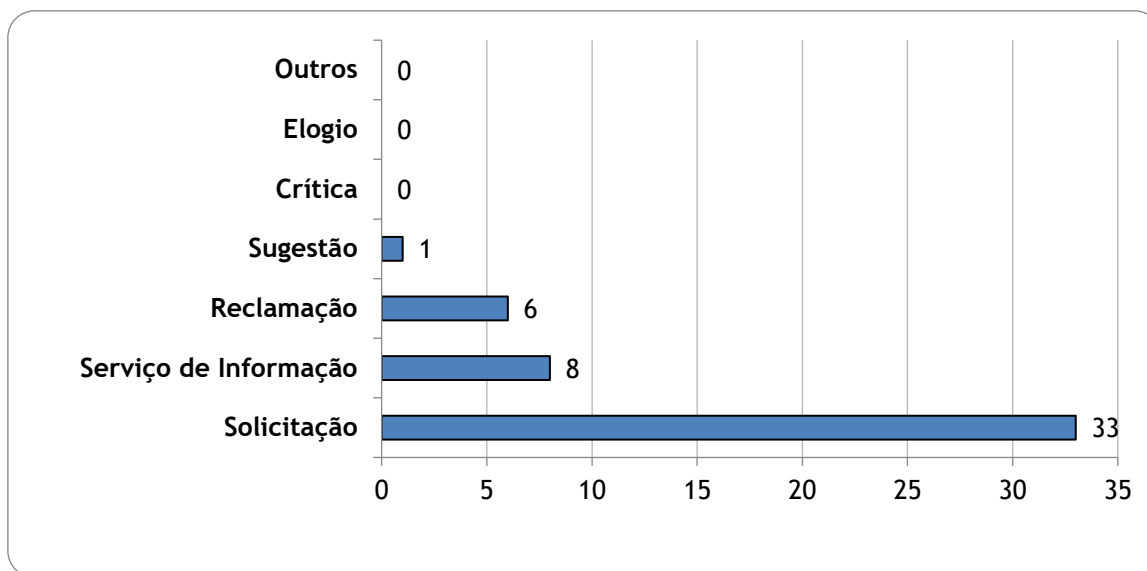
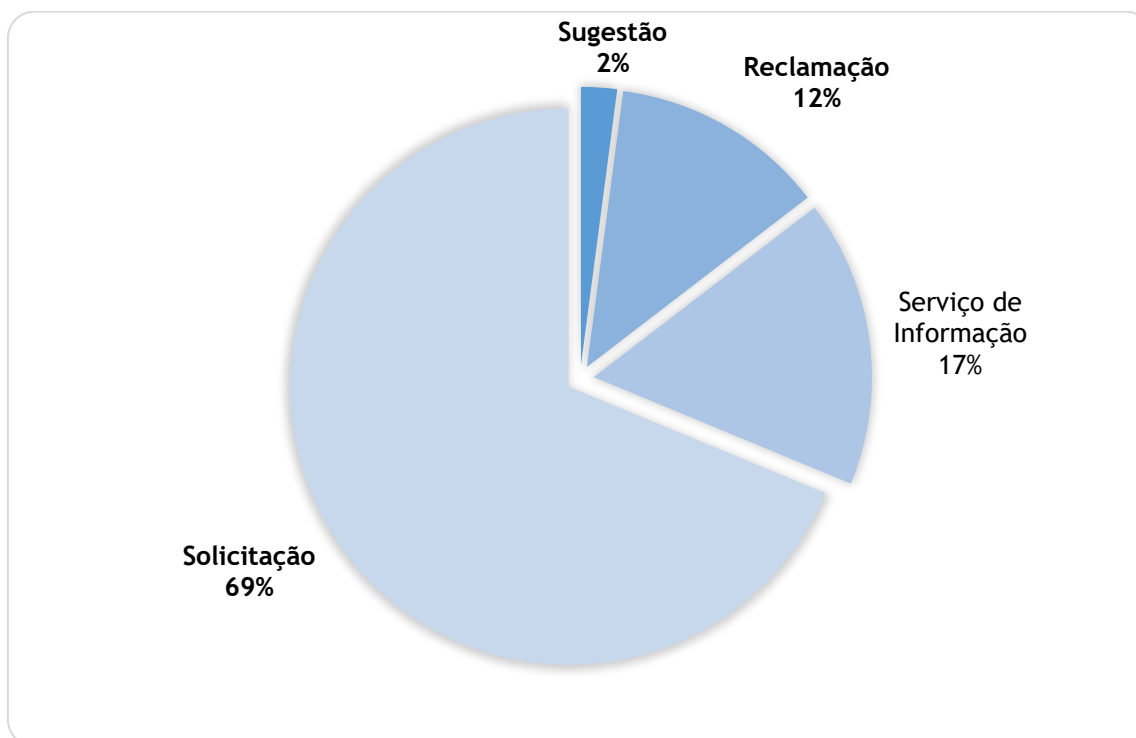
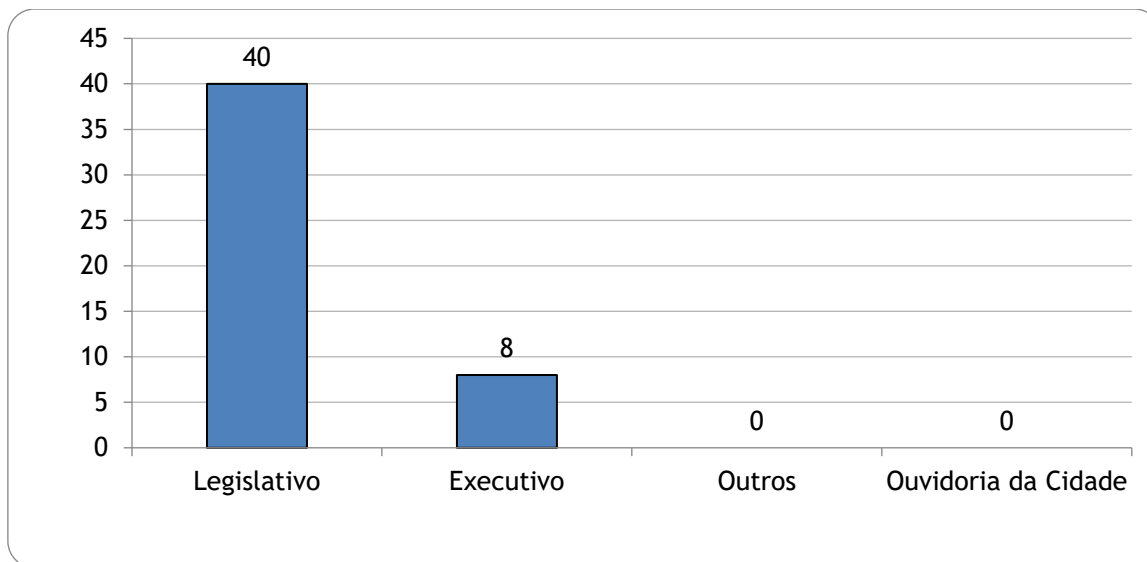


Gráfico 04. Categoria de Manifestações



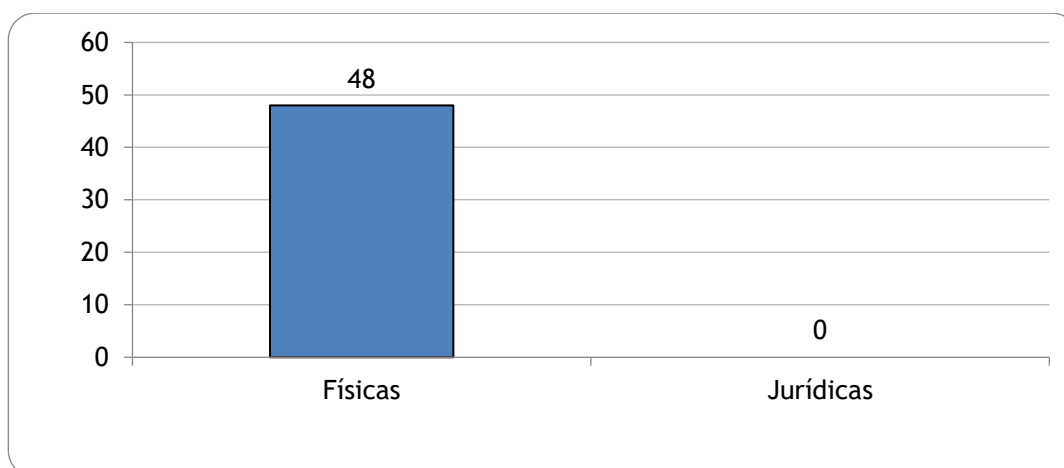
No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foi relacionada às atividades da Câmara Municipal, com 40 pedidos, e em seguida relacionados ao Executivo, com 08 solicitações.

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



No mês de dezembro, todos os pedidos foram realizados por pessoas físicas e não houve solicitações apresentadas por pessoas jurídicas.

Gráfico 06. Solicitações de pessoas físicas e jurídicas



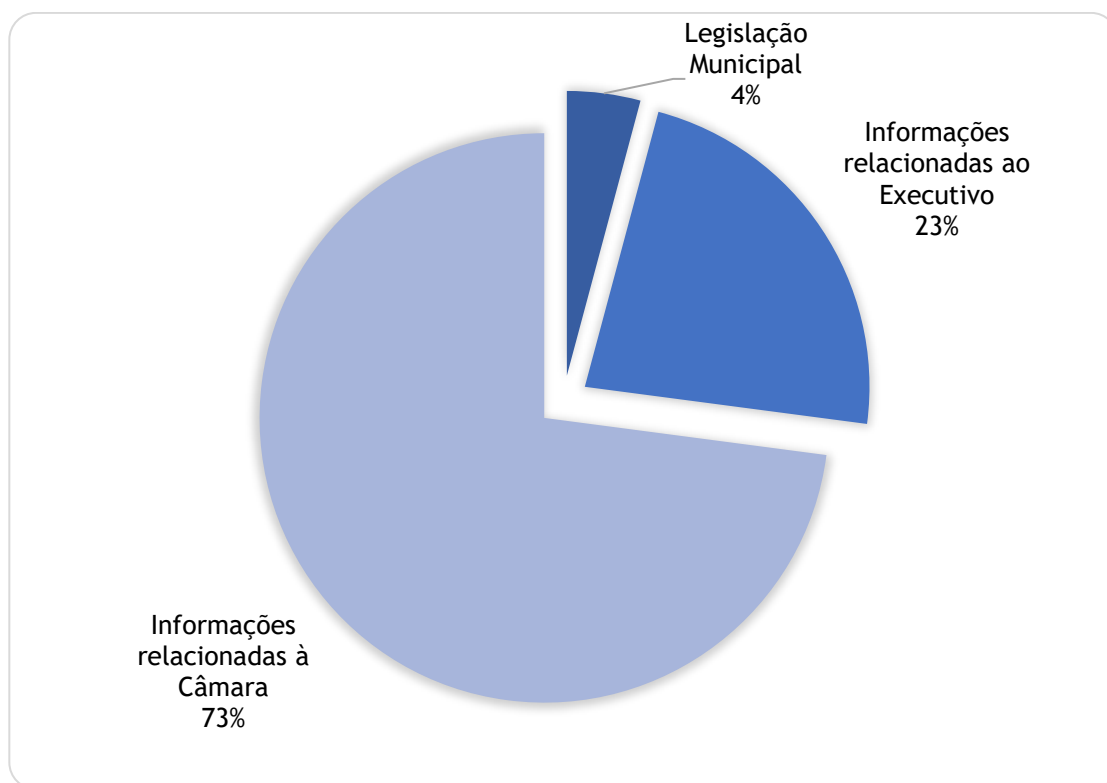
A Ouvidoria da Câmara de Santo André possui um diferencial de não somente atender a demanda dos munícipes, mas também está disponível para ser um canal para os servidores da Casa, buscando desta forma alinhar as expectativas dos agentes públicos com a execução do serviço prestado no Legislativo. No período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

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 dezembro 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 às atividades do Executivo Municipal, com 69% da demanda, conforme exposto abaixo:

Gráfico 07. Divisão das manifestações por assunto



Manifestações do Mês

No mês de dezembro de 2023 recebemos 48 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

Solicitações (33 pedidos)

Solicita informações referentes ao concurso público CMSA nº 01/2023 (20);
Solicita contato de Parlamentar (2);
Solicita cópia de contrato (2);
Apresenta solicitação referente à construção irregular (2);
Solicita legislação municipal (2);
Solicita melhorias em via pública (1);
Solicita informações sobre cadastro de autônomo (1);
Informações sobre o pátio de apreensão de veículos (1);
Solicita informações referentes à isenção de taxa de lixo (1);
Solicita informações referentes aos CRAS/CETAS (1).

Serviço de Informação ao Cidadão (08 pedidos)

Solicita informações referentes ao concurso público CMSA nº 01/2023 (6);
Solicita informações referentes ao teletrabalho na Câmara (1);
Solicita informações referentes à divulgação de empresa em prédio público (1).

Reclamações (06 pedidos)

Apresenta reclamação referente ao concurso público CMSA nº 01/2023 (2);
Apresenta reclamação referente à lei de anistia (2);
Apresenta reclamação referente à coleta de "caixinha" de Natal na região (1);
Apresenta reclamação referente ao serviço e atendimento do Simobi (1).

Sugestões (01 pedido)

Sugere mudança na data do concurso da Câmara Municipal (1).

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria finalizou os 48 pedidos gerados em dezembro de 2023, não restando manifestação pendente do período em tramitação na Casa.

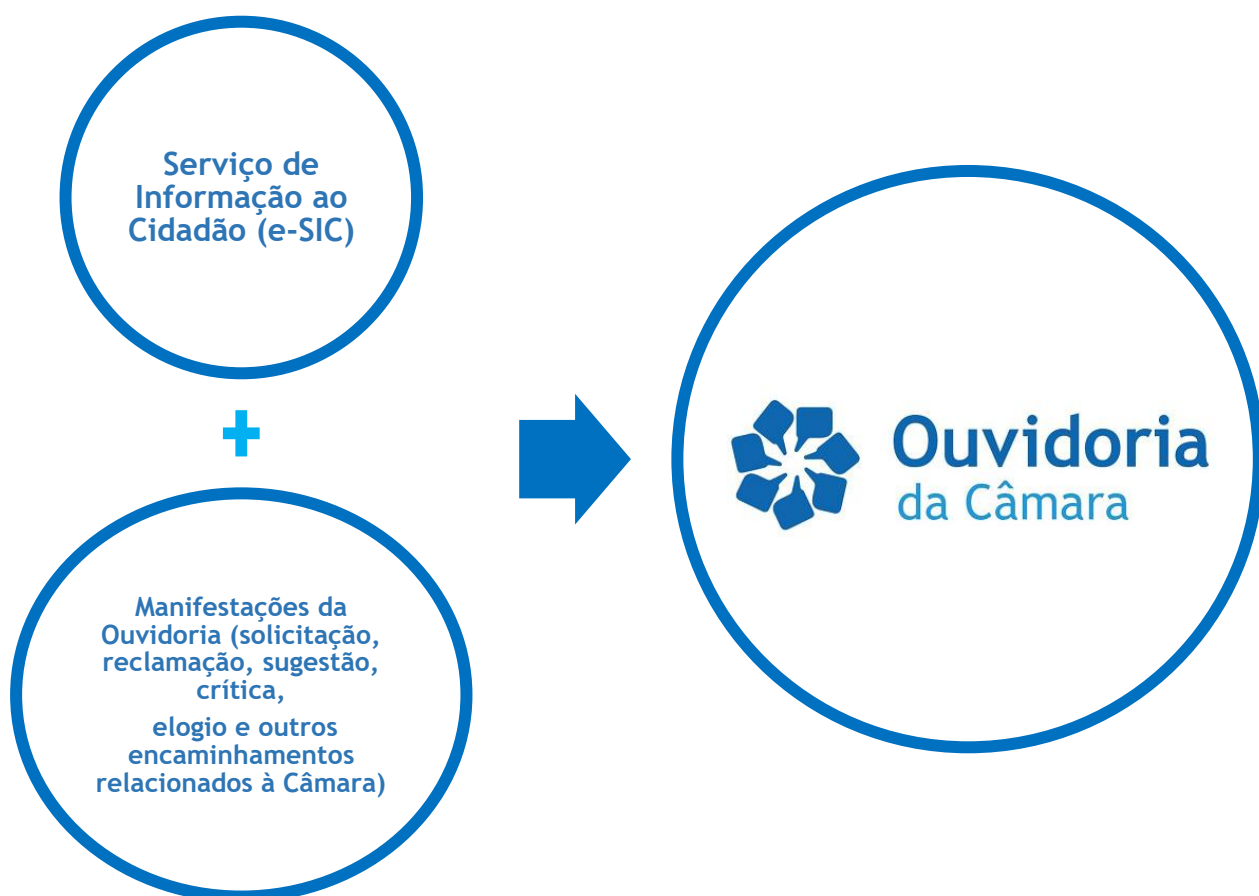
Edson de Barros Oliveira
Ouvidor

Santo André, 12 de janeiro de 2024.

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



Fluxo das manifestações - Ouvidoria da Câmara

