



# Relatório Mensal da Ouvidoria

# Janeiro de 2024

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês de janeiro de 2024



Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André  
Av. Portugal, 141 - Sala 84- Centro, Santo André - SP, 09040-010  
(11) 3429-5894  
WhatsApp: (11) 3429-5901  
[ouvidoria@cmsandre.sp.gov.br](mailto: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 **JANEIRO DE 2024**, 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:

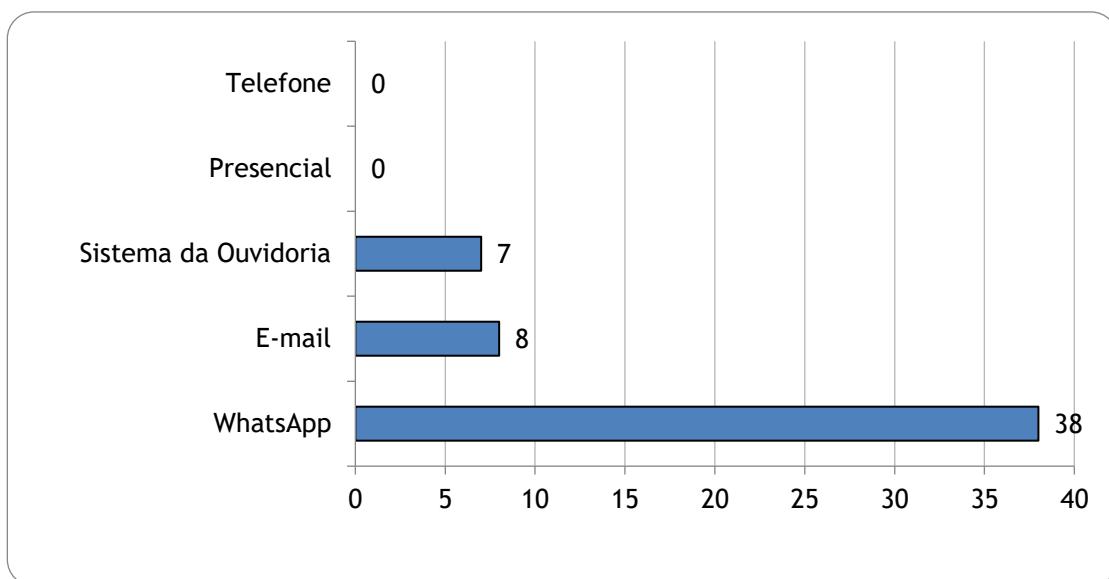
|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Apresentação dos dados             | 4  |
| Manifestações do Mês               | 8  |
| Manifestações Pendentes            | 9  |
| Modalidades de Atendimento         | 10 |
| Canais de Atendimento da Ouvidoria | 11 |

## Apresentação dos dados

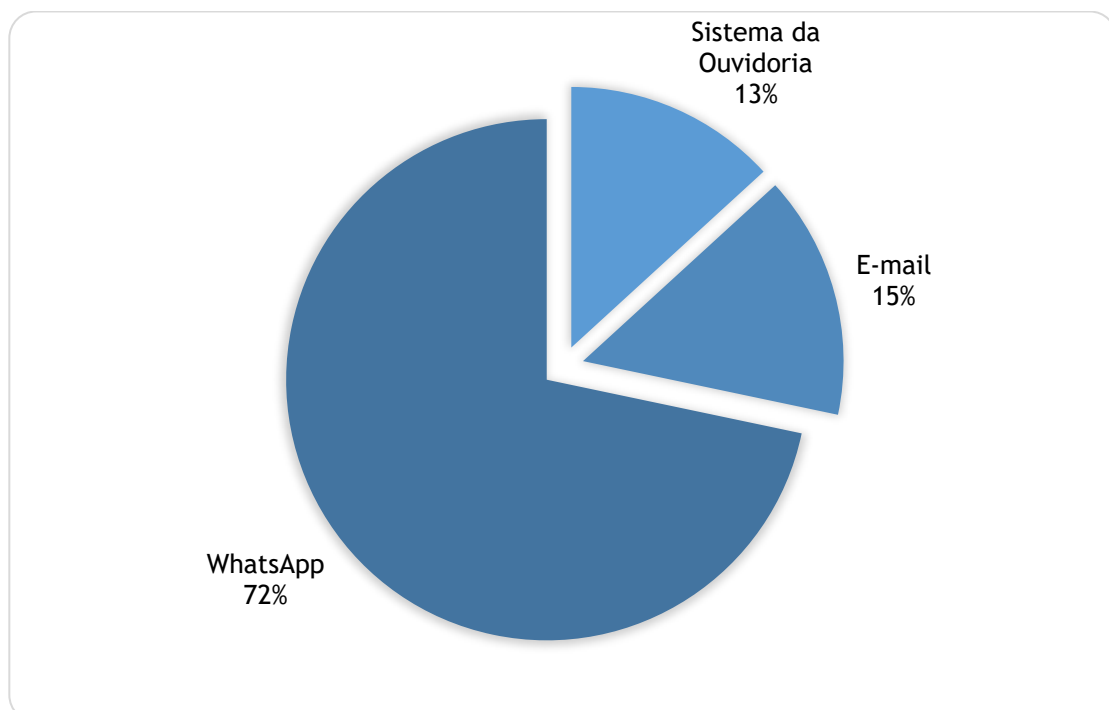
No período de 01 a 31 de janeiro de 2024 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou 53 manifestações.

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

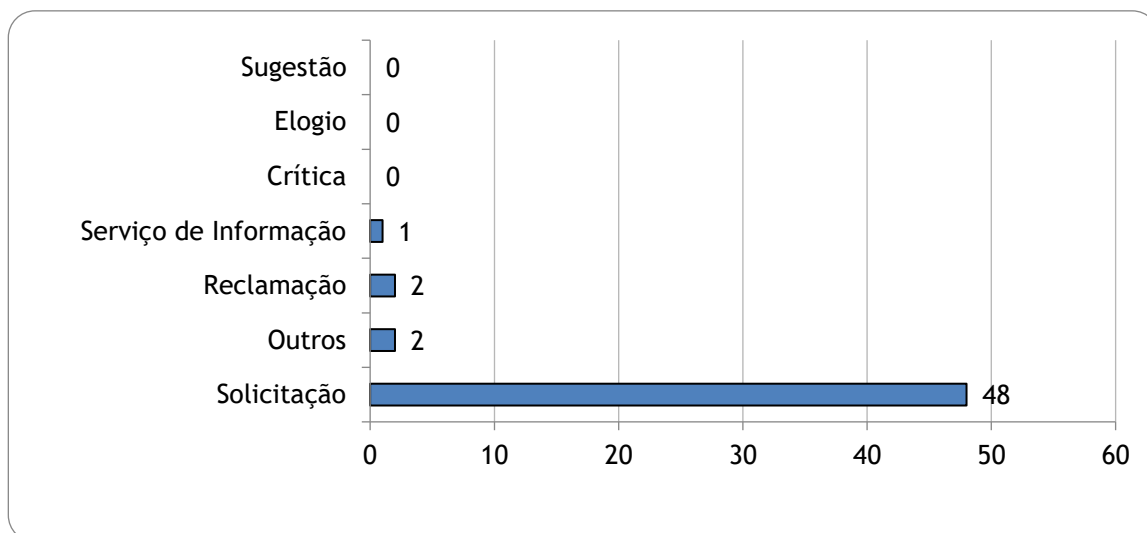


**Gráfico 02.** Canais de Atendimento

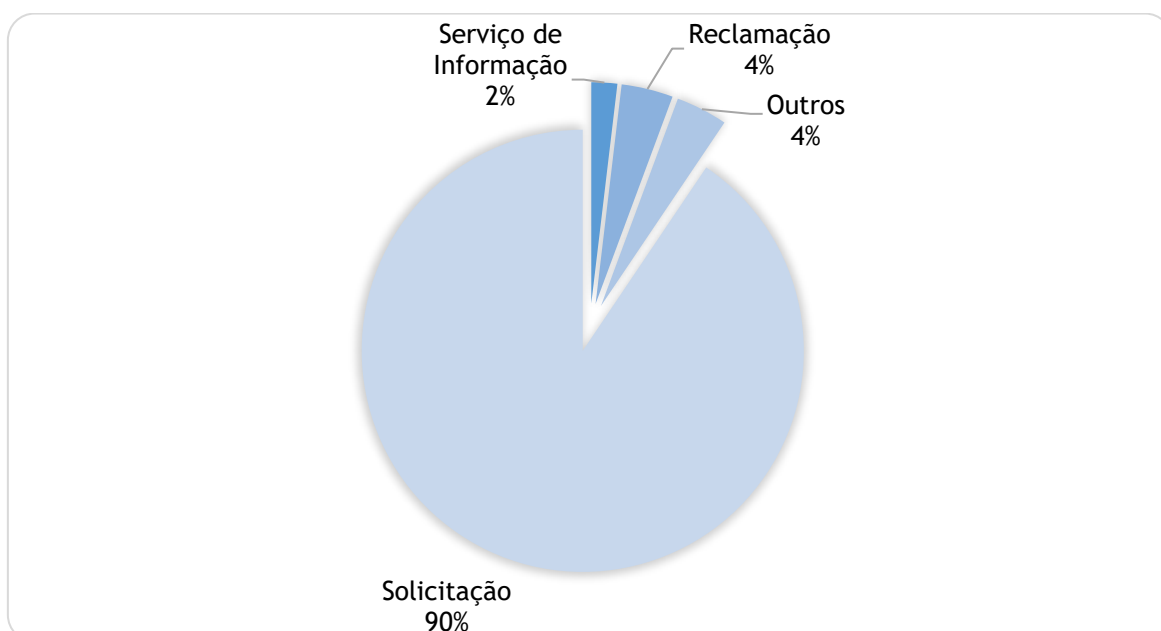


As demandas da Ouvidoria no período foram em sua maioria Solicitações, correspondendo a 90% dos pedidos.

**Gráfico 03. Categoria de Manifestações**

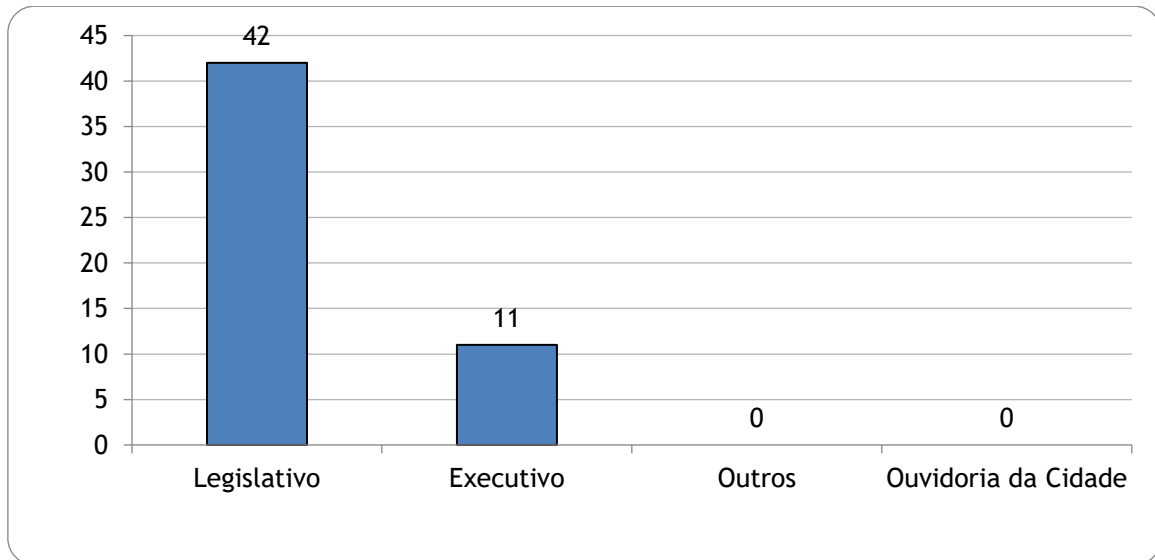


**Gráfico 04. Categoria de Manifestações**



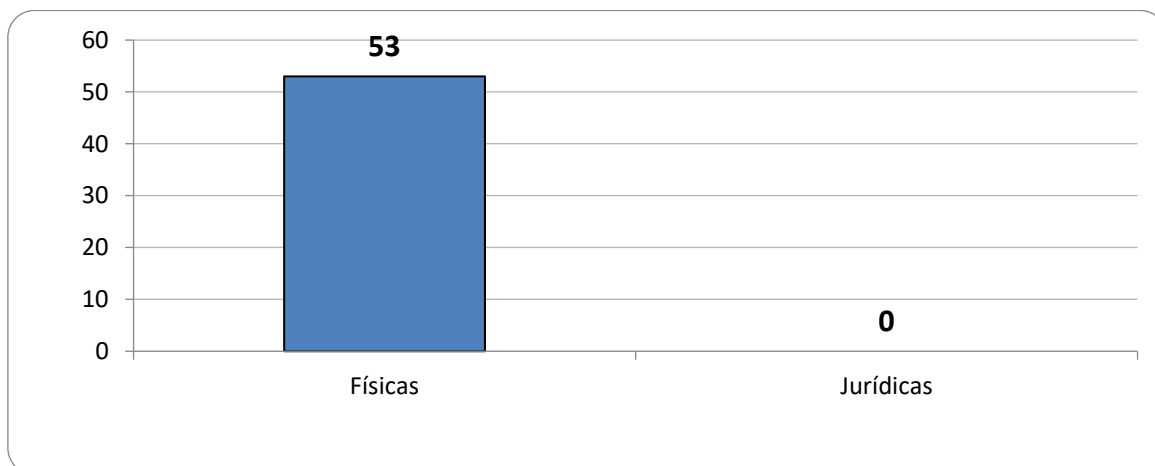
No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foi relacionada às atividades da Câmara Municipal, com 42 pedidos, e em seguida relacionados ao Executivo, com 11 solicitações.

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



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

**Gráfico 06.** Solicitações de pessoas físicas e jurídicas



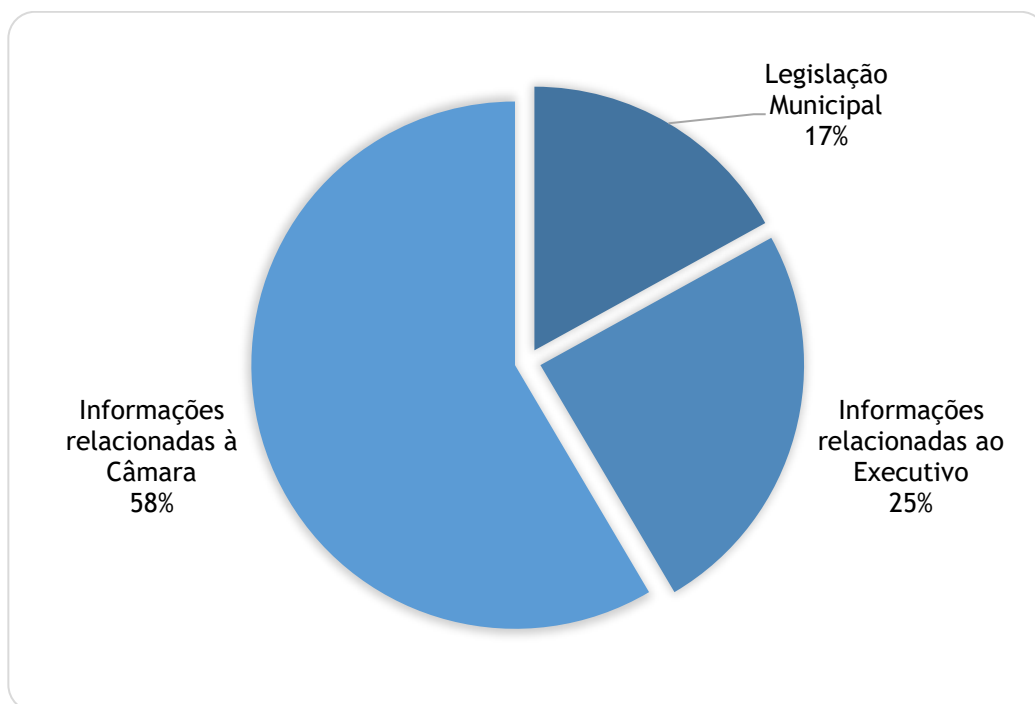
A Ouvidoria da Câmara de Santo André possui um diferencial de não somente atender a demanda dos munícipes, mas também está disponível para ser um canal para os servidores da Casa, buscando desta forma alinhar as expectativas dos agentes públicos com a execução do serviço prestado no Legislativo. No período 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 janeiro 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 à Câmara Municipal, com 58% da demanda, conforme exposto abaixo:

**Gráfico 07.** Divisão das manifestações por assunto



## Manifestações do Mês

No mês de janeiro de 2024 recebemos 53 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

### Solicitações (48 pedidos)

Solicita informações relacionadas ao concurso público nº 01/23 (17);  
Legislação Municipal (9);  
Solicita informações referentes a divulgação de informações em período eleitoral (2);  
Solicita melhoria em via pública (2)  
Solicita informações referentes ao IPTU (1);  
Informações relacionadas ao Cartão do Idoso (1);  
Informações relacionadas à área da saúde (2);  
Solicita informações referentes ao acervo da Câmara (1);  
Solicita informações referentes ao aplicativo da Câmara Municipal (1);  
Solicita informações referentes ao funcionamento da Câmara (1);  
Solicita informações referentes ao recesso da Câmara (1);  
Solicita diversas informações referentes ao orçamento da Câmara (1);  
Informações referentes à castração (1);  
Informações referentes a imóvel abandonado (1);  
Informações referentes a instalação de lixos em via pública (1);  
Informações referentes ao ISS (1);  
Solicita informações referentes à passarela (1);  
Solicita contato de parlamentar (1);  
Legislação Municipal - Lei Orgânica (1);  
Informações sobre divulgações da Câmara durante o período eleitoral (1);  
Informações referentes ao funcionamento da Câmara (1).

### Reclamações (02 pedidos)

Apresentação reclamação referente ao concurso público nº 01/2023 (1);  
Apresenta reclamação referente à NF emitida em Santo André (1).

### Outros (02 pedidos)

Solicita informações relacionadas ao concurso público nº 01/23 (1);  
Apresenta reclamação relacionada à área da saúde (1).

### Serviço de Informação ao Cidadão (01 pedido)

Solicita informações relacionadas ao concurso público nº 01/23 (1).



## **Manifestações Pendentes**

A Ouvidoria finalizou os 53 pedidos gerados em janeiro de 2024, não restando manifestação pendente do período em tramitação na Casa.

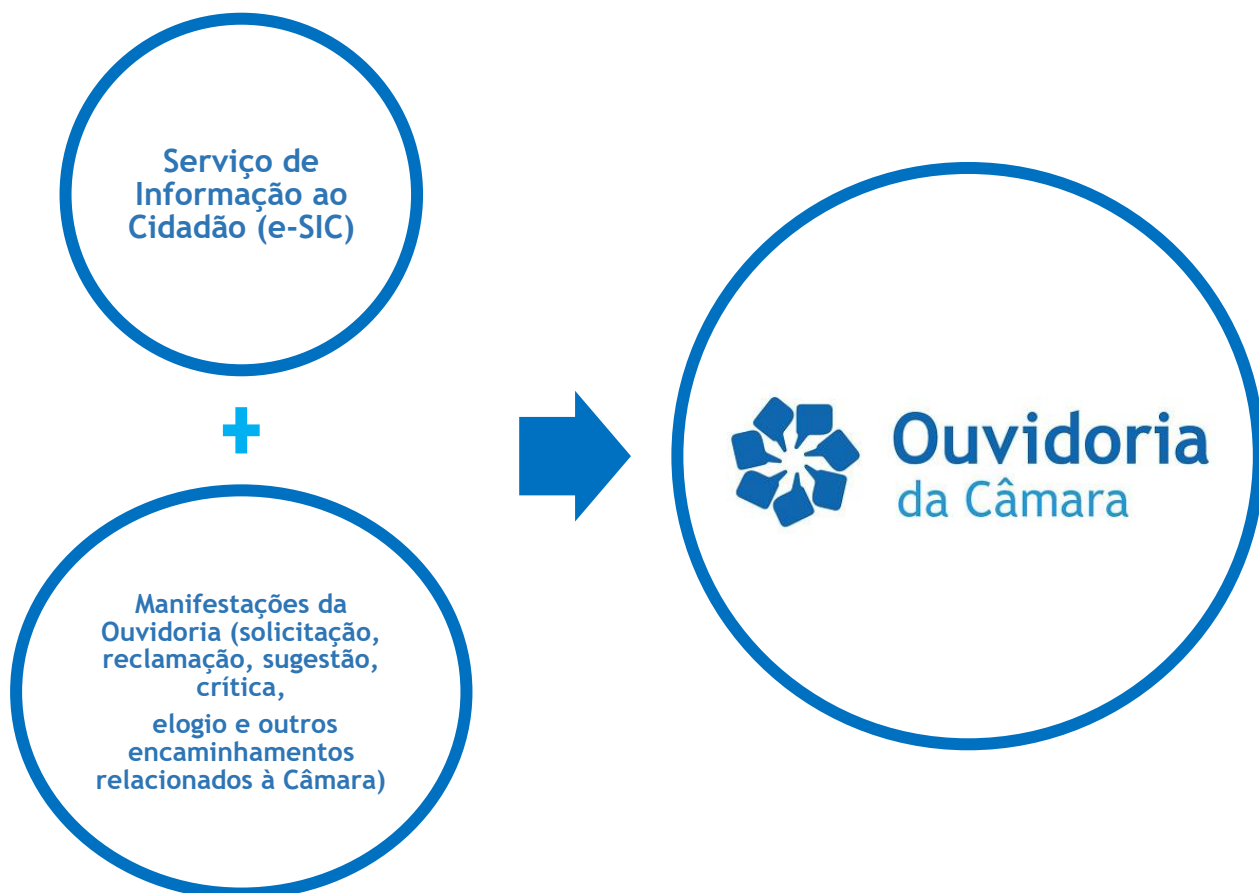
**Edson de Barros Oliveira**  
Ouvidor

Santo André, 26 de março 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 Av. Portugal, 141 - Sala 84- Centro, Santo André - SP, 09040-010

E-mail: [ouvidoria@cmsandre.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@cmsandre.sp.gov.br)

 WhatsApp: (11) 3429-5901

Sistema da Ouvidoria + e-SIC: [www3.cmsandre.sp.gov.br:9000/](http://www3.cmsandre.sp.gov.br:9000/)

Telefone: (11) 3429-5894



# Fluxo das manifestações - Ouvidoria da Câmara

