



# 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 novembro 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 das demandas ao Parlamento.

O presente relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria durante o **mês de novembro de 2020** assim como fomentar a transparência pública, abordando os seguintes itens:

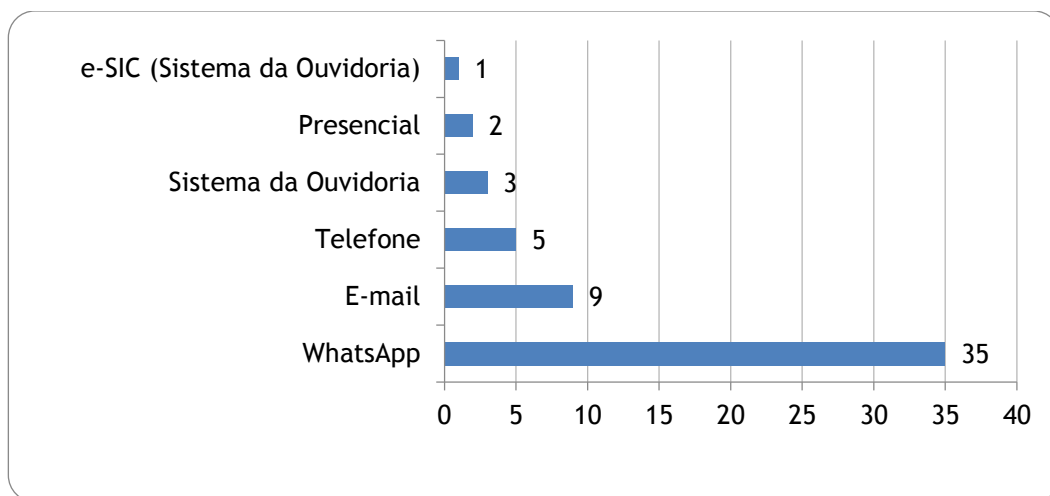
Apresentação dos dados.....	4
Manifestações do Mês .....	9
Manifestações Pendentes.....	10
Modalidades de Atendimento.....	11
Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	12

## Apresentação dos dados

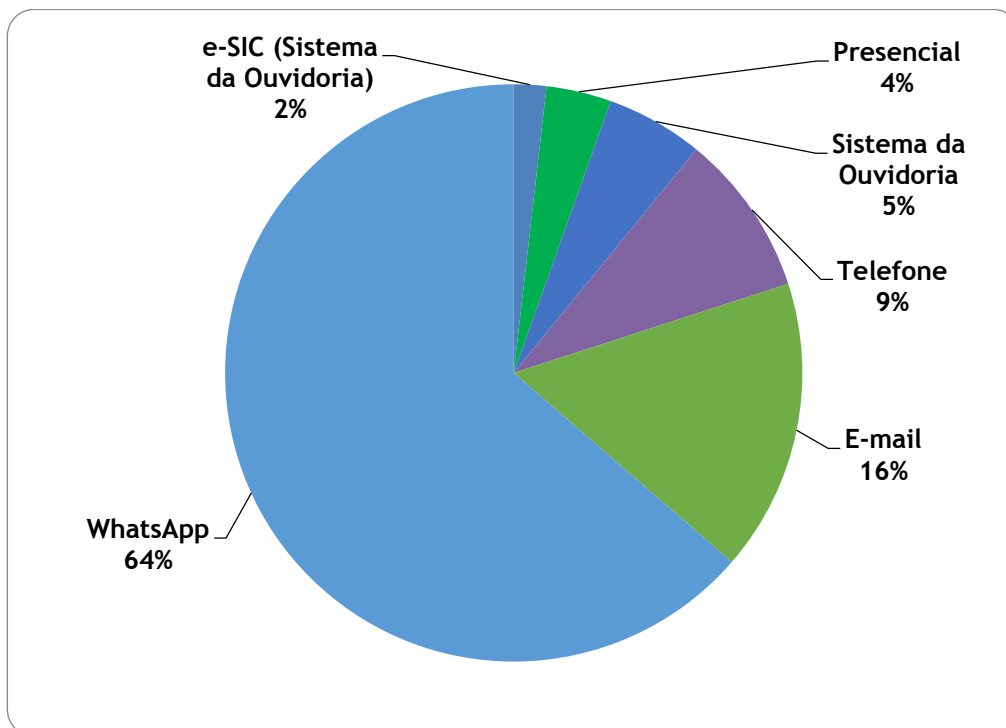
No período entre 01 a 30 de novembro de 2020 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou **53 manifestações**.

Houve uma preferência para os atendimentos pelo Telefone e E-mail, totalizando 80%, seguido pelo telefone com 9%, Sistema da Ouvidoria (incluído e-sic) com 7% e atendimento presencial com 4%.

**Gráfico 01.** Quantidade de atendimentos, por canal



**Gráfico 02.** Canais de Atendimento

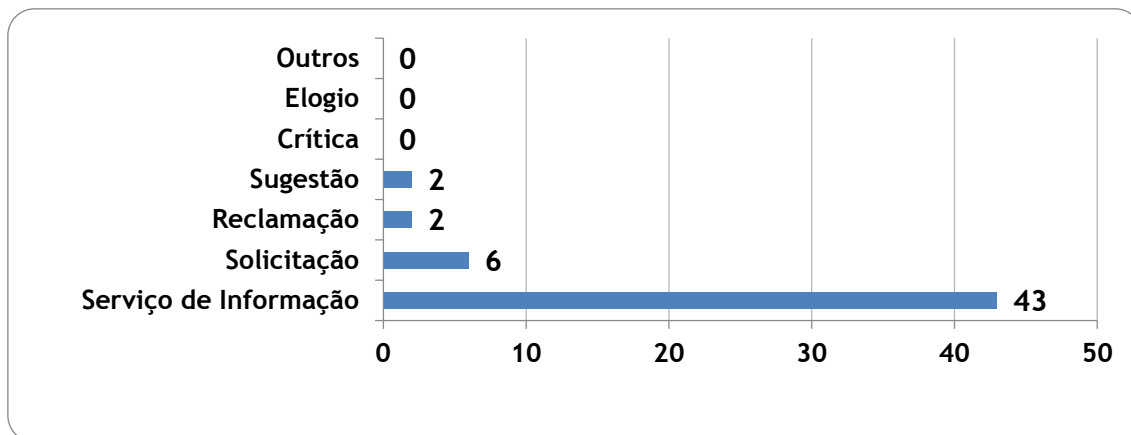




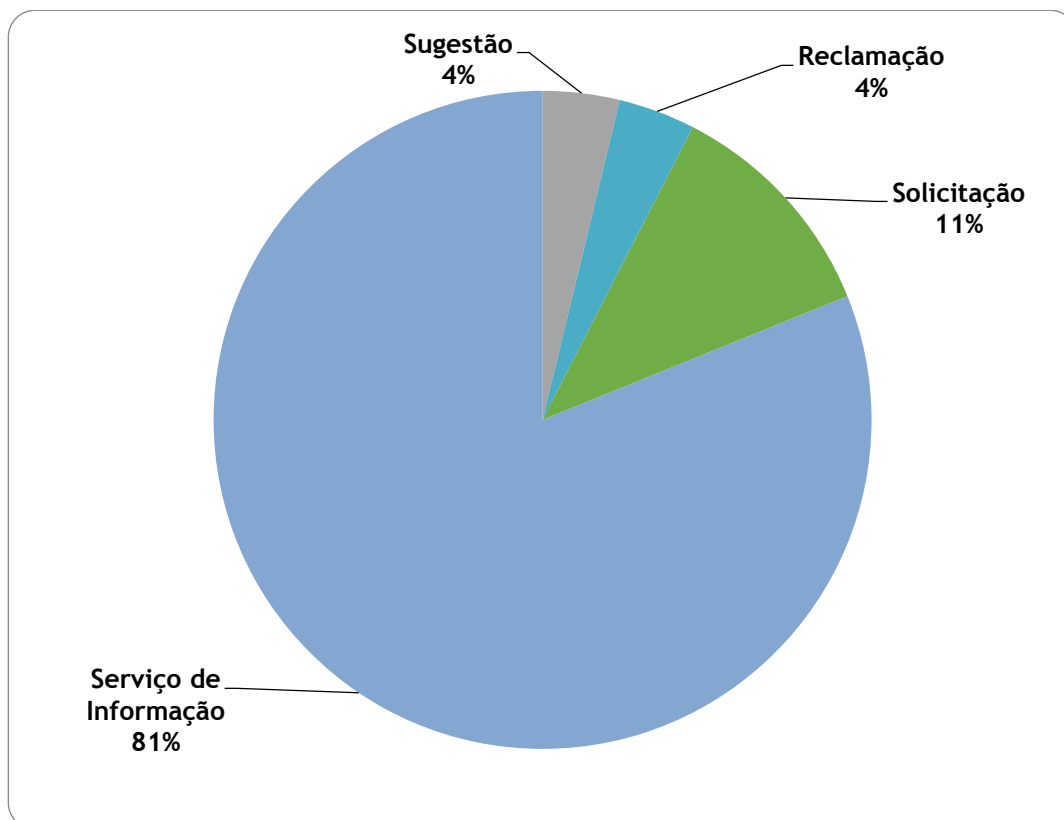
**CÂMARA MUNICIPAL DE  
SANTO ANDRÉ**

As demandas da Ouvidoria foram, em sua maioria, pedidos de informações e solicitações, correspondendo a 81% e 11%, respectivamente.

**Gráfico 03. Categoria de Manifestações**

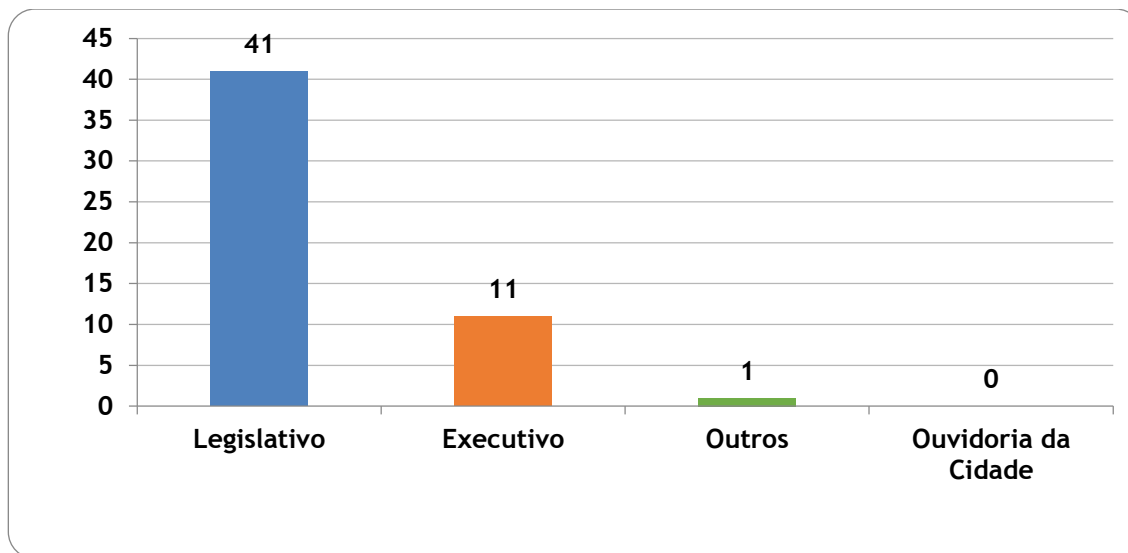


**Gráfico 04. Categoria de Manifestações**



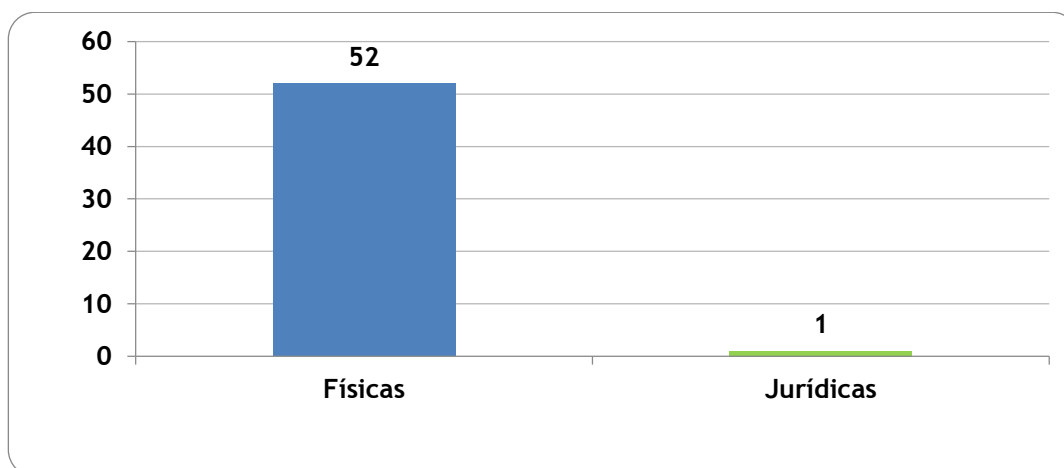
No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à Câmara Municipal de Santo André, com 41 pedidos, e em seguida relacionados à Prefeitura Municipal, com 11 solicitações.

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



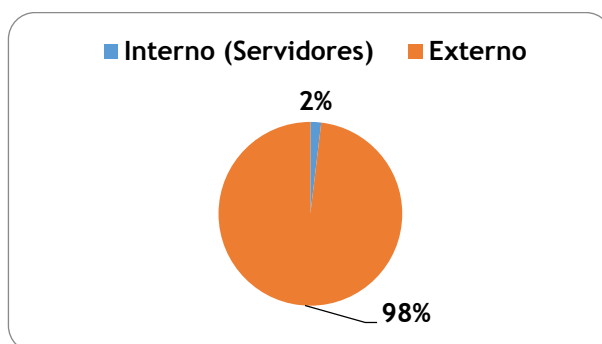
No mês de novembro de 2020, 52 pedidos foram realizados por pessoas físicas e 01 pedido por pessoa jurídica.

**Gráfico 6.** 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, 2% das demandas da Ouvidoria foram solicitadas por servidores da Casa, conforme demonstrado abaixo:

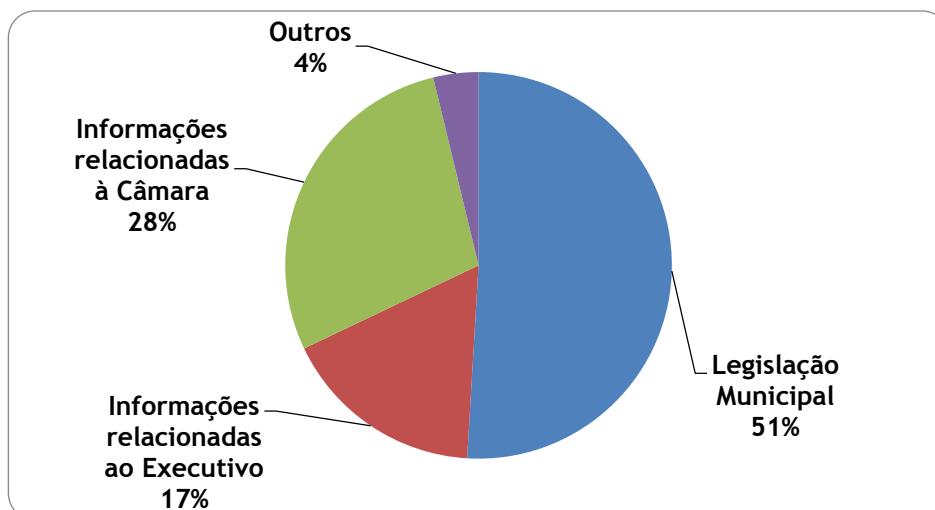
**Gráfico 07.** Solicitações do público interno e externo



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 novembro ficou em 01 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 51% dos chamados do mês.

**Gráfico 08.** Divisão das manifestações por assunto

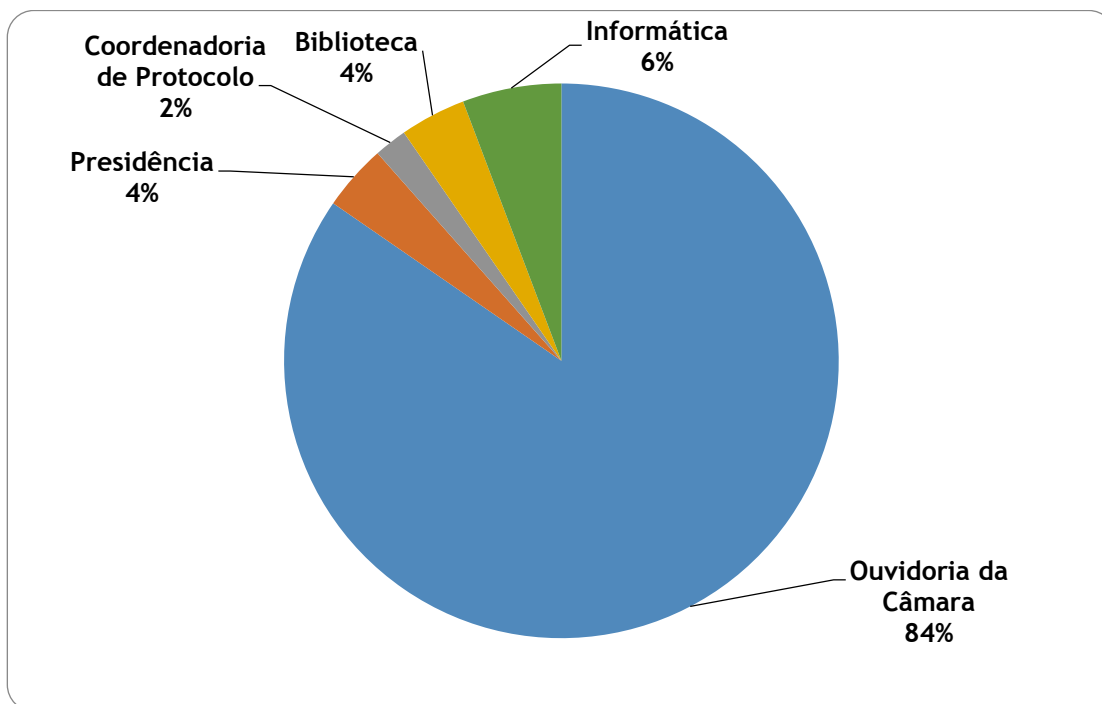




**CÂMARA MUNICIPAL DE  
SANTO ANDRÉ**

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 09. Setores responsáveis por instruir as respostas**



## Manifestações do Mês

No mês de novembro de 2020 recebemos 53 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

### Pedidos de informações (43 pedidos)

- ✿ Informações relacionadas à Legislação Municipal (26);
- ✿ Informação sobre a tramitação de protocolo e processos (2);
- ✿ Informações de contato de Parlamentar (2);
- ✿ Informações sobre contato do Fórum de Santo André (1);
- ✿ Informações sobre a execução de serviço realizado através do Gabinete Parlamentar (1);
- ✿ Informações para a criação da Vizinhança Solidária (1);
- ✿ Informações sobre a emissão de alvará de reforma (1);
- ✿ Informações sobre as fuligens e contaminação das casas ao redor do polo petroquímico do abc (1);
- ✿ Informações sobre nomeação dos aprovados no concurso da Câmara (1);
- ✿ Informações para acessar resposta no Sistema da Ouvidoria (1);
- ✿ Informações sobre Newsletter e redes sociais do Legislativo (1);
- ✿ Informações sobre disponibilização de acesso remoto aos servidores (1);
- ✿ Informações sobre uso das impressoras da Câmara (1);
- ✿ Informações sobre as ações que a Câmara tem adotado em relação aos trabalhos durante a Pandemia (1);
- ✿ Informações sobre entrada do público nas Sessões da Câmara (1)
- ✿ Informações sobre emissão de certidão de Zona de Transformação Urbana (1);

### Solicitações (06 pedidos)

- ✿ Solicita contato da Gerência de Recursos Humanos (1);
- ✿ Solicita a nomeação de logradouro público em homenagem ao seu avô (1);
- ✿ Solicita diversas melhorias no bairro Jardim Joaquim Eugênio de Lima (1);
- ✿ Solicita agendamento de consultas - relata problemas de saúde (1);
- ✿ Informa que há veículos abandonados Rua Caconde - VL Clarice (1);
- ✿ Solicita inscrição municipal de empresa (1).

### Reclamações (02 pedidos)

- ✿ Reclamação direcionada a servidor (a) da Câmara (1);
- ✿ Reclamação sobre fuligens e contaminações ao redor do polo petroquímico (1).

### Sugestões (02 pedidos)

- ✿ Sugestão de implantação do Newsletter e Twitter do Legislativo (1);
- ✿ Sugere a aprovação de projeto de lei que disponha sobre as pessoas com Fibromialgia (1).

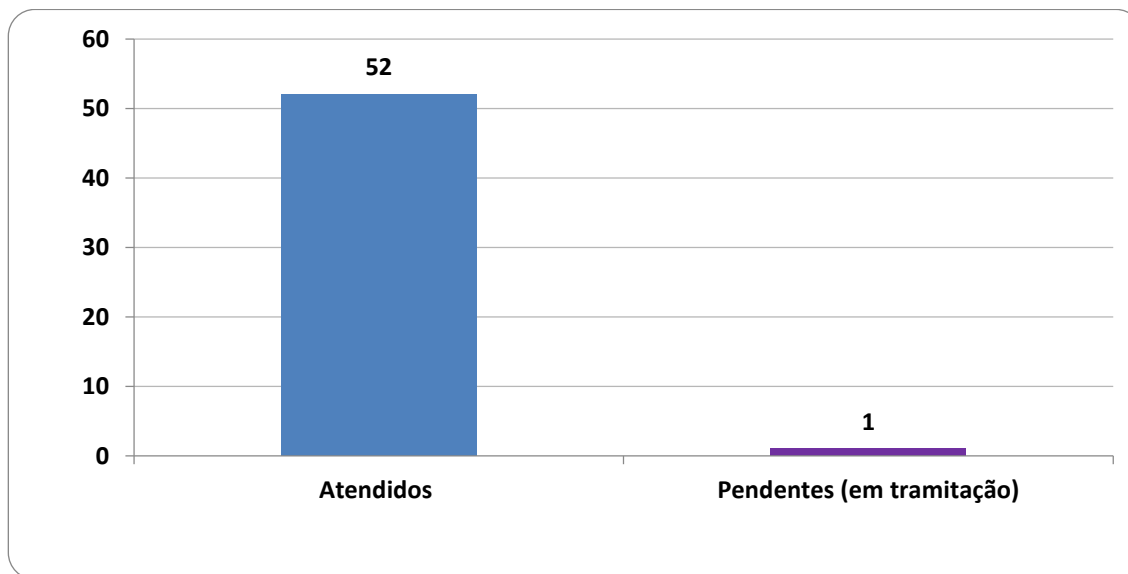
### Críticas (0 pedido), Elogios (0 pedido), Outros (0 pedido)



## Manifestações Pendentes

A Ouvidoria solucionou 52 dos atendimentos gerados em novembro, restando apenas 01 manifestação que consta em andamento na Casa.

**Gráfico 10.** Gráfico com o total de pedidos atendidos e pendentes (Novembro/2020)



**Edson de Barros Oliveira**  
Ouvidor

Santo André, 08 de dezembro 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:






CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**

## 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](mailto: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

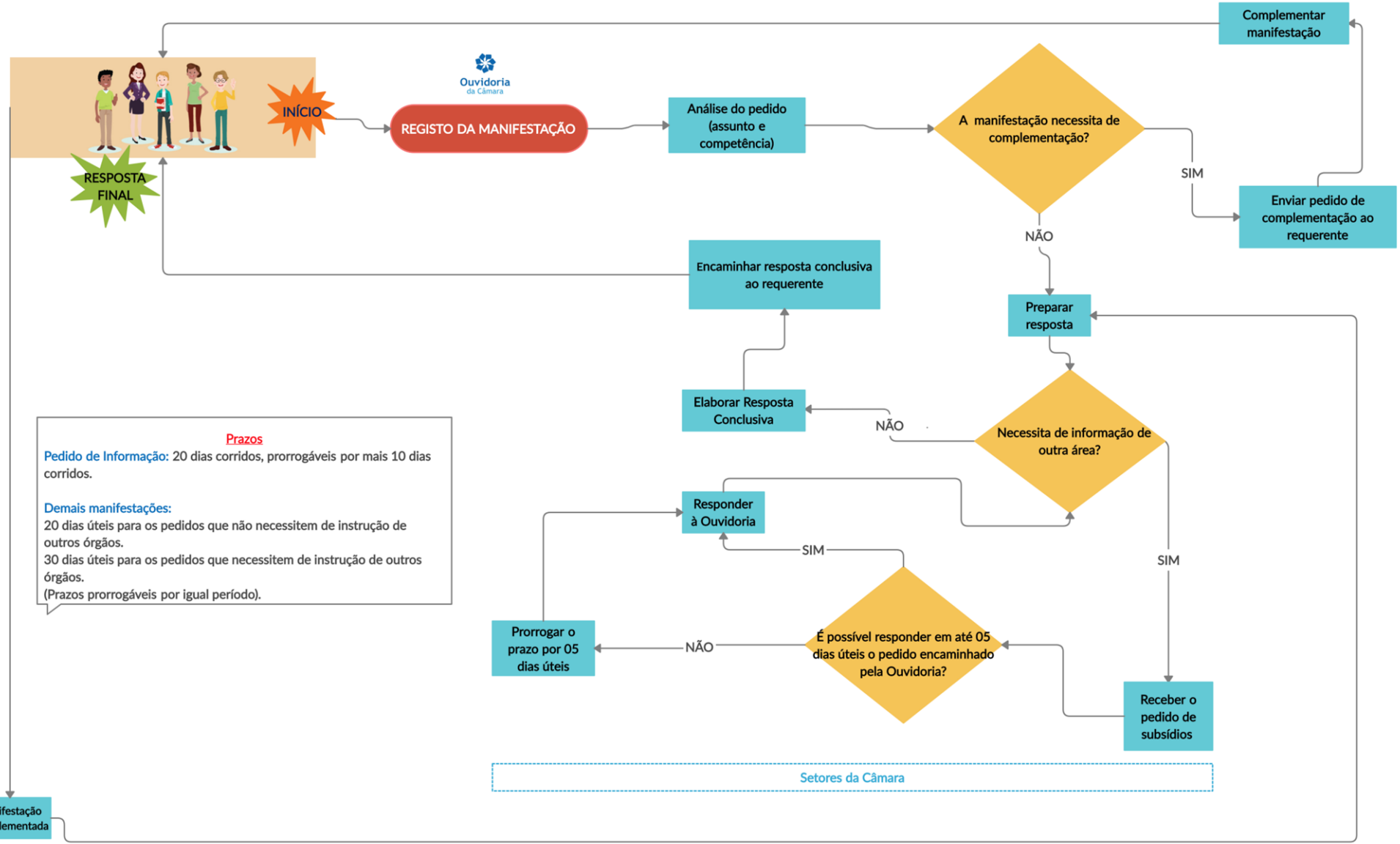


**Ouvidoria**  
da Câmara



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**

# Fluxo das manifestações - Ouvidoria da Câmara



**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).

Setores da Câmara

Manifestação Complementada