



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Relatório Mensal da Ouvidoria

agosto de 2024

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



Ouvidoria
da Câmara

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
<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

Eliane Harue Akamine
Ouvidora

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 **AGOSTO 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 agosto de 2024 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou 37 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

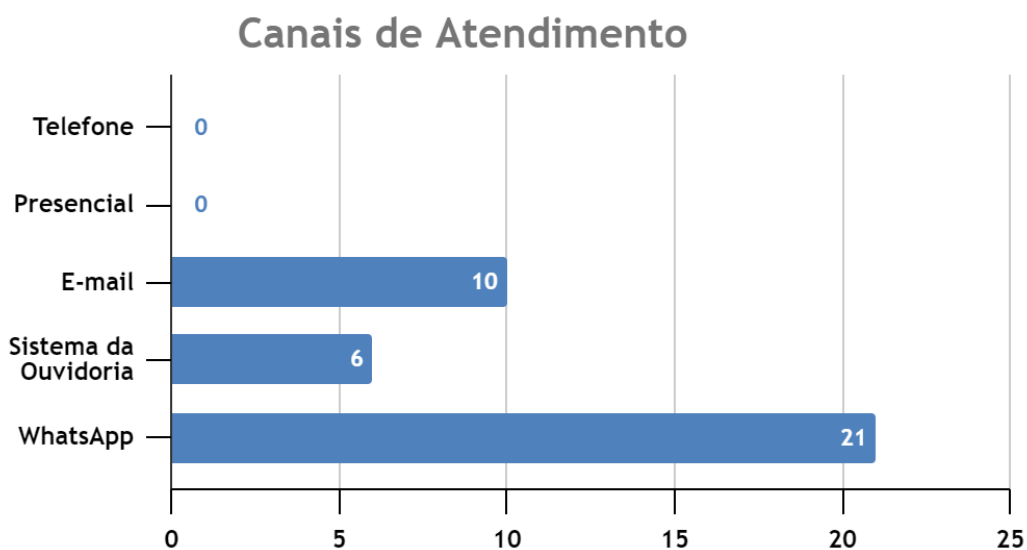
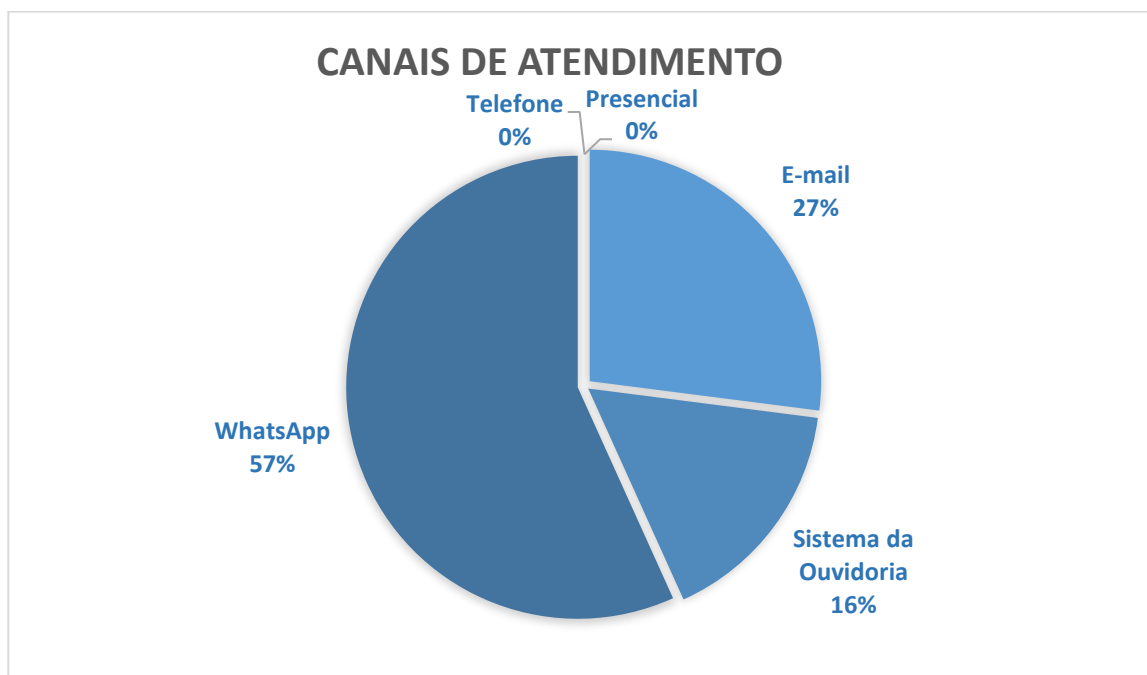


Gráfico 02. Canais de Atendimento





As demandas da Ouvidoria no período foram em sua maioria sobre Serviço de Informação e Solicitações, correspondendo a 70% dos pedidos.

Gráfico 03. Categoria de Manifestações

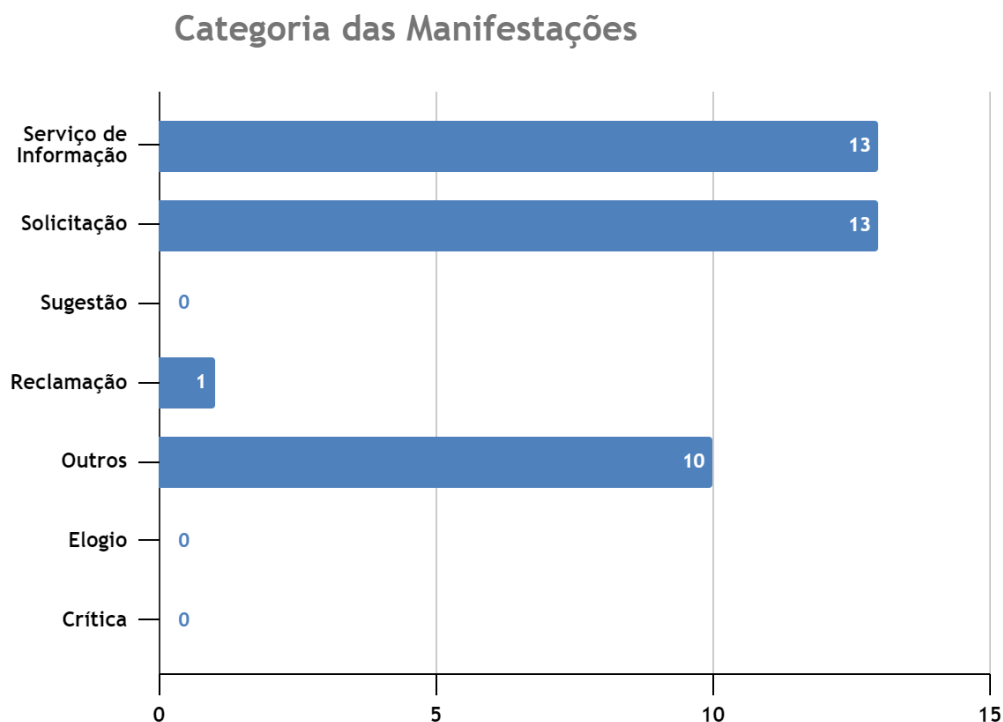
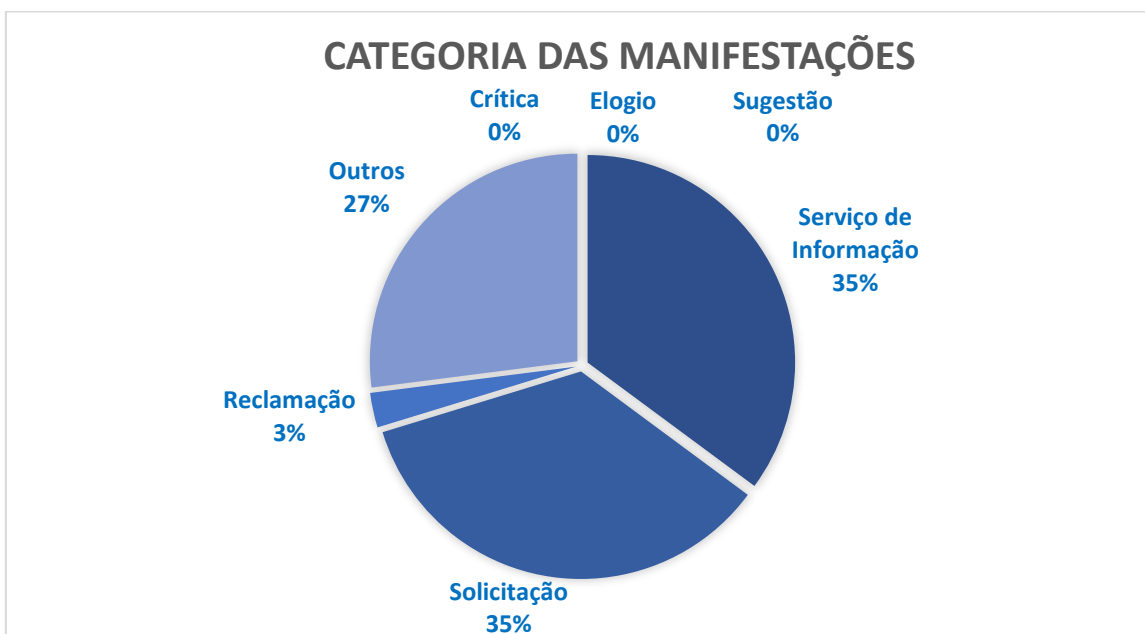
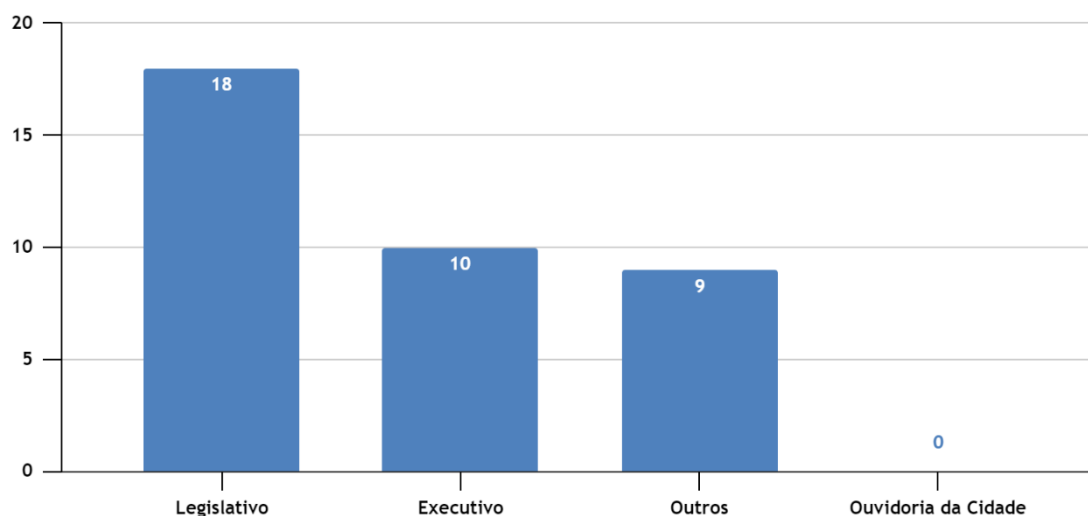


Gráfico 04. Categoria de Manifestações



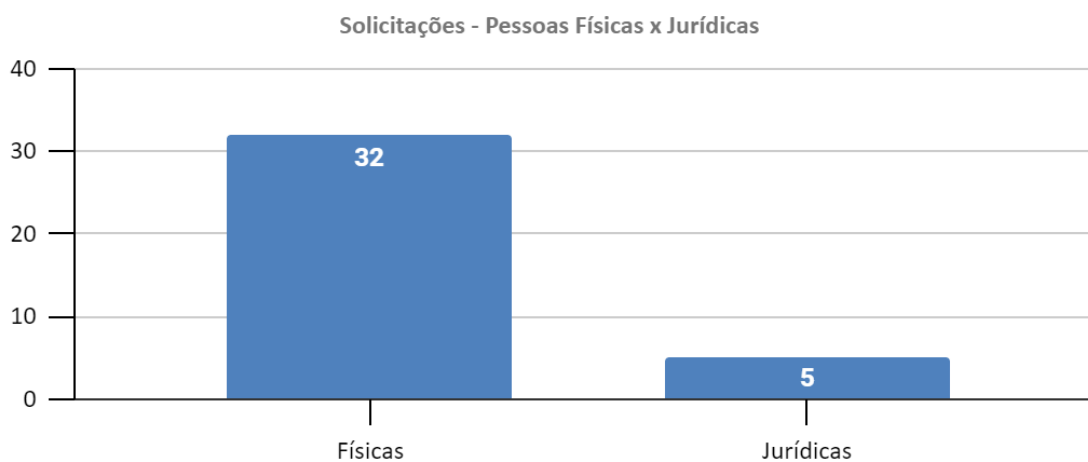
No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foi relacionada às atividades da Câmara Municipal, com 18 pedidos, e em seguida relacionados ao Executivo, com 10 solicitações.

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



No mês de agosto, 32 manifestações foram realizadas por pessoas físicas e 5 por pessoas jurídicas.

Gráfico 06. Solicitações de pessoas físicas e jurídicas



A Ouvidoria da Câmara de Santo André possui um diferencial de não somente



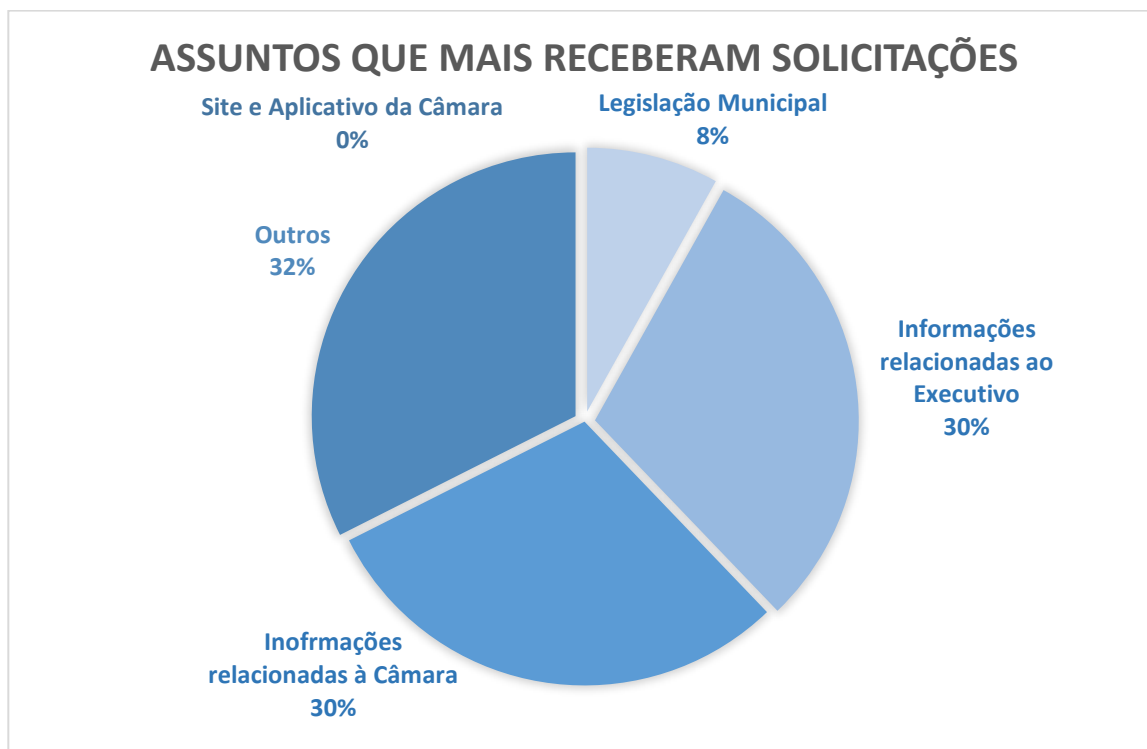
atender a demanda dos munícipes, mas também está disponível para ser um canal para os servidores da Casa, buscando desta forma alinhar as expectativas dos agentes públicos com a execução do serviço prestado no Legislativo. No período analisado, não houve solicitação de servidor.

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 agosto ficou em 0,6 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 pedido de prorrogação de prazo e não houve pedido indeferido.

Os assuntos das manifestações foram, em sua maioria, informações relacionadas à Câmara Municipal, com 30% da demanda, conforme exposto abaixo:

Gráfico 07. Divisão das manifestações por assunto



Manifestações do Mês

No mês de agosto de 2024 recebemos 37 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

Solicitações (13 pedidos)

Solicitação de informações sobre estágio na área de Gestão Pública (3);
Solicitação informações relacionadas ao concurso público nº 01/23 (2);
Solicitação de Decreto 17.913 de 2017 construção civil (1);
Solicitação de material didático sobre o Legislativo (1);
Solicitação de informações sobre visitas guiadas na Câmara Municipal (1);
Solicitação de informações sobre disponibilidade de projetos de lei no site (2);
Solicitação de certidão para fins eleitorais emitida pela Câmara (1);
Solicitação de informação para formas de contato com os Vereadores (1);
Solicitação de informações sobre Plano Diretor (1).

Reclamações (01 pedido)

Reclamação sobre não disponibilização de contato de Vereadores no site (1).

Serviço de Informação ao Cidadão (13 pedidos)

Solicitação de informações para inscrição de MEI (1);
Reclamação de péssimas condições da pavimentação de rua (1);
Solicitação informações sobre alíquota de ISS (1);
Reclamou dos agentes responsáveis pelo monitoramento da zona azul (1);
Solicitação de informações sobre taxa para alvará da Vigilância Sanitária (1);
Informações sobre ISS de autônomo (1);
Solicitação de informações sobre candidato a Vereador para cobrança de dívida (1);
Solicitação para tornar a Rua Tupi proibida para caminhões (2);
Solicitação de informações para denúncia de obra irregular (1);
Solicitação de ajuda para atendimento de pai de 80 anos internado para cirurgia (1);
Solicitação para retirada de caçamba particular em frente a garagem (1);
Reclamação sobre a qualidade do serviço de coleta de orgânicos e reciclagem (1).

Outros (10 manifestações)

Nesta categoria “Outros” incluímos também as manifestações inconsistentes e sem especificação da informação requerida, como por exemplo, reflexões sobre temas diversos. Nesses casos a Ouvidoria se absteve em responder, mantendo, entretanto, o registro das manifestações, conforme determina art. 10, Parágrafo Único do Ato 29, de 6 de outubro de 2020 que regulamenta a Lei de Acesso à Informação no âmbito da Câmara Municipal.

Divulgação de curso no Consórcio Intermunicipal para portal de compras (1);
Reflexões sobre grafeno (1);
Texto sobre crimes cibernéticos (1);
Texto sobre mudanças na OTAN (1);
Texto sobre revolução tecnológica (1);
Texto sobre a soberania nacional e Gripen (1);
Reflexões sobre tornar a cidade referência em música gospel (1);
Reflexões sobre implantação de transportes de alta velocidade TAV (1);
Reflexões sobre registro em inventário de ações públicas em Terabytes (1);
Reflexões sobre democracia e ataques hackers (1).

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria finalizou os 37 pedidos gerados em agosto de 2024. Dentre as 37 manifestações, 10 eram inconsistentes e sem especificação da informação requerida.

Eliane Harue Akamine
Ouvidora

Santo André, 23 de outubro de 2024.

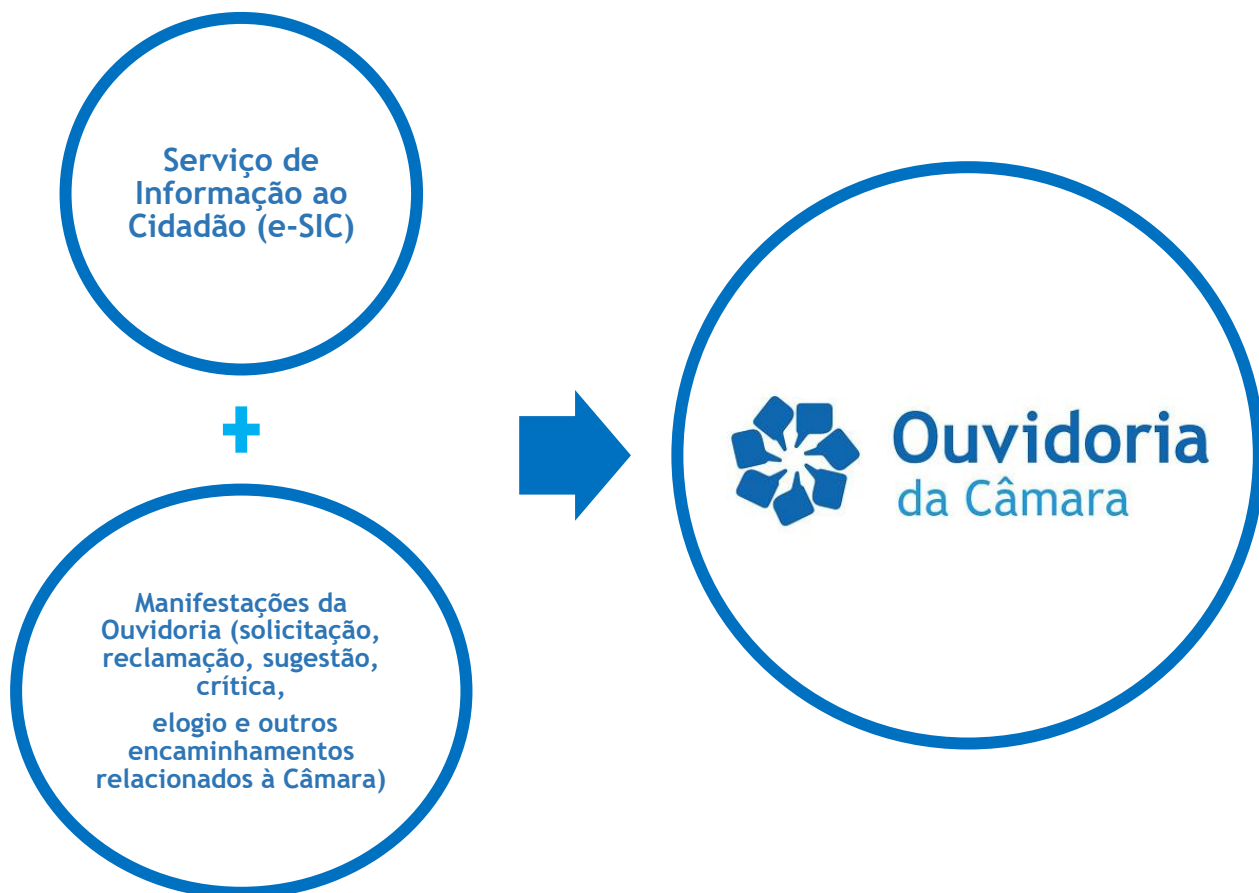
Modalidades de Atendimento

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:



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ




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 ou mediante agendamento.

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



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ



Ouvidoria
da Câmara



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Fluxo das manifestações - Ouvidoria da Câmara

