

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 dezembro de 2020



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

MEMBROS DA MESA - BIÊNIO 2021-2022

Vereador Pedrinho Botaro
Presidente

Vereador Edilson Santos
Vice-Presidente

Vereador Eduardo Leite
Primeiro Secretário

Vereador Bahia
Segundo Secretário

Vereador Samuel Dias
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 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 dezembro 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 de 01 a 31 de dezembro de 2020 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou **53 manifestações**.

Houve uma preferência para os atendimentos pelo Whatsapp e E-mail, totalizando 79%, seguido pelo Telefone com 11%, Sistema da Ouvidoria (incluído e-sic) com 8% e atendimento presencial com 2%.

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos, por canal

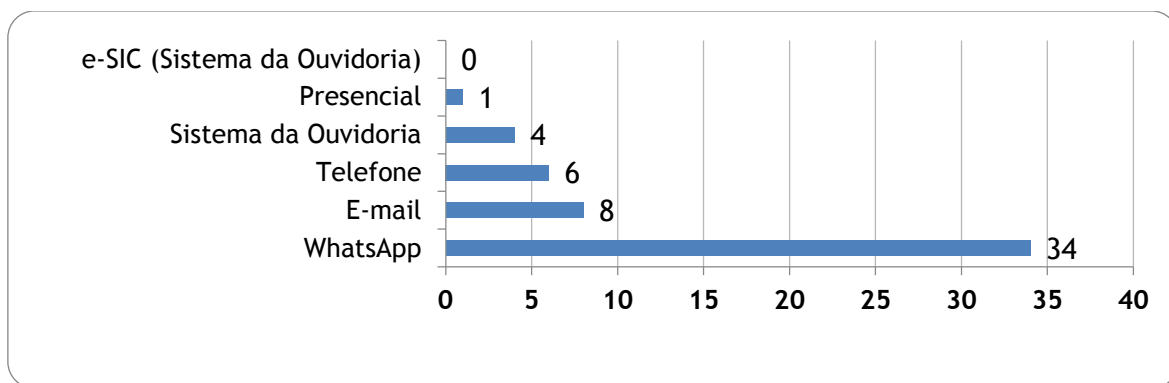
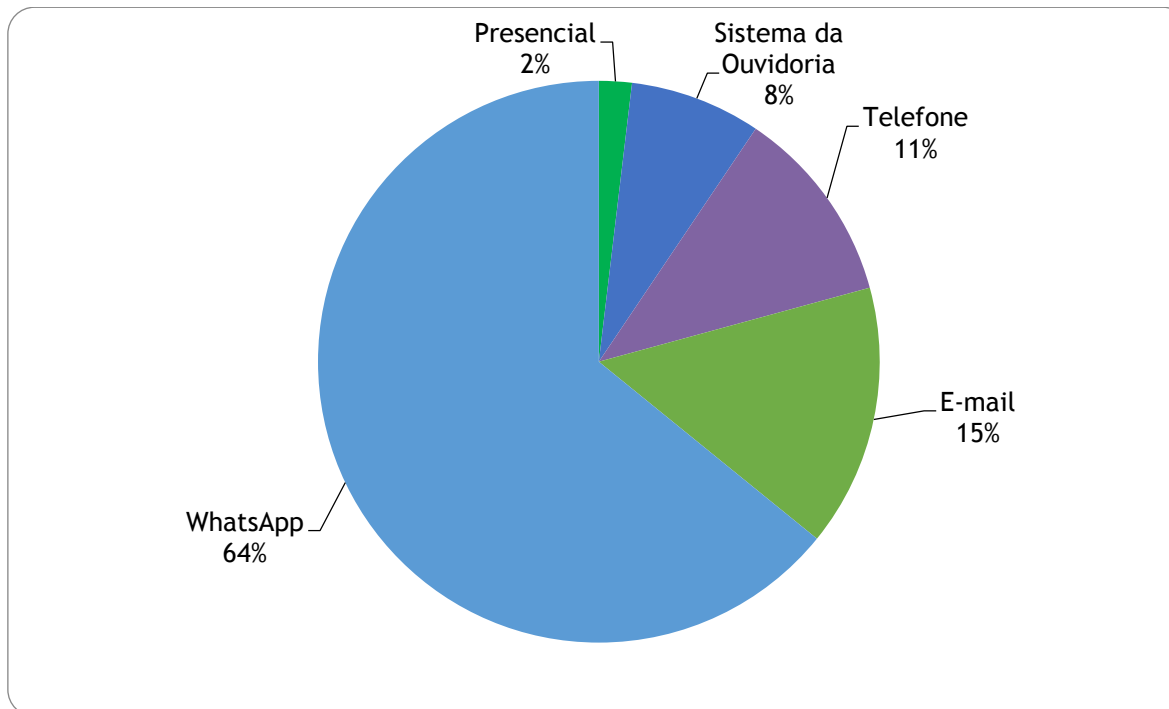


Gráfico 02. Canais de Atendimento



As demandas da Ouvidoria foram, em sua maioria, pedidos de informações e solicitações, correspondendo a 72% e 22%, respectivamente.

Gráfico 03. Categoria de Manifestações

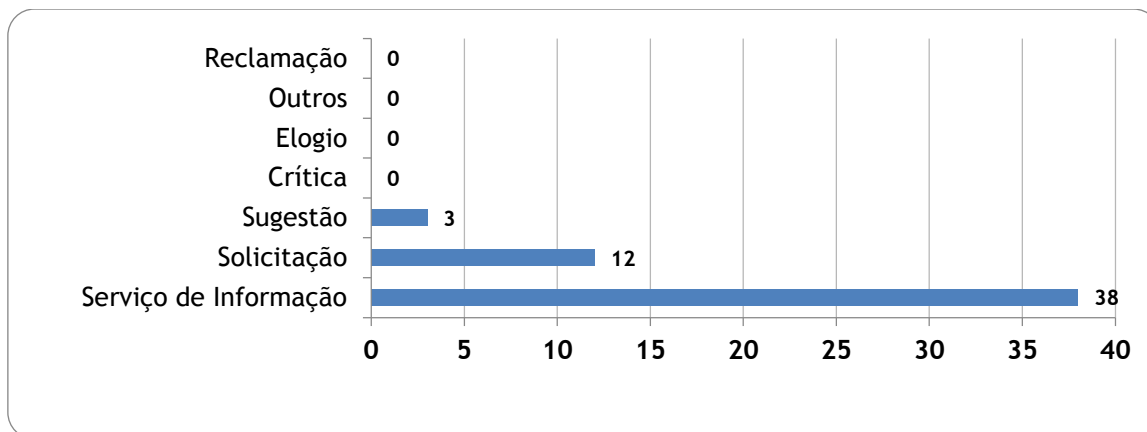
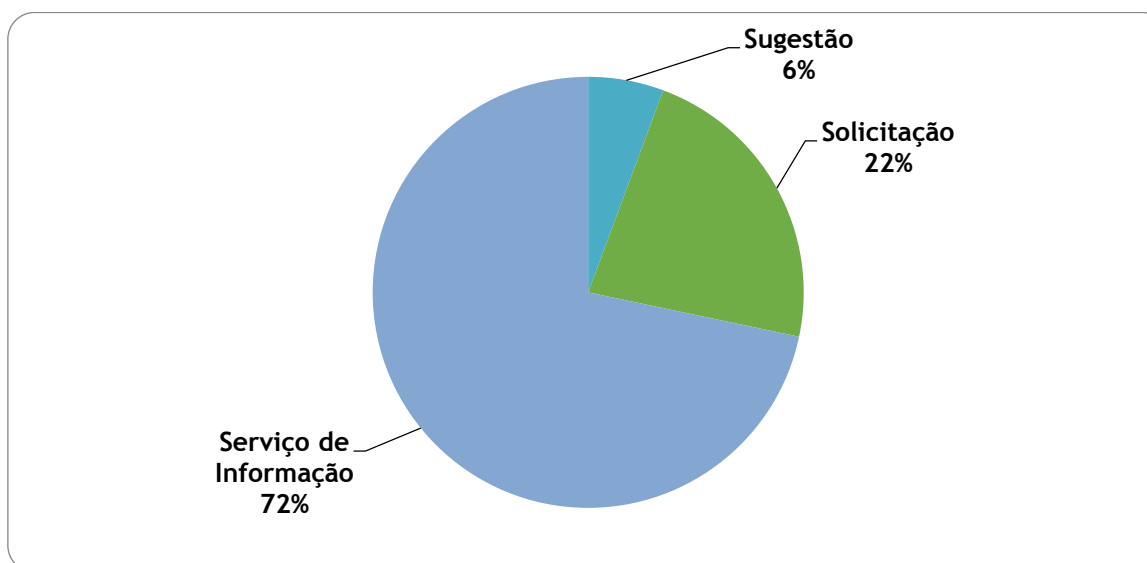
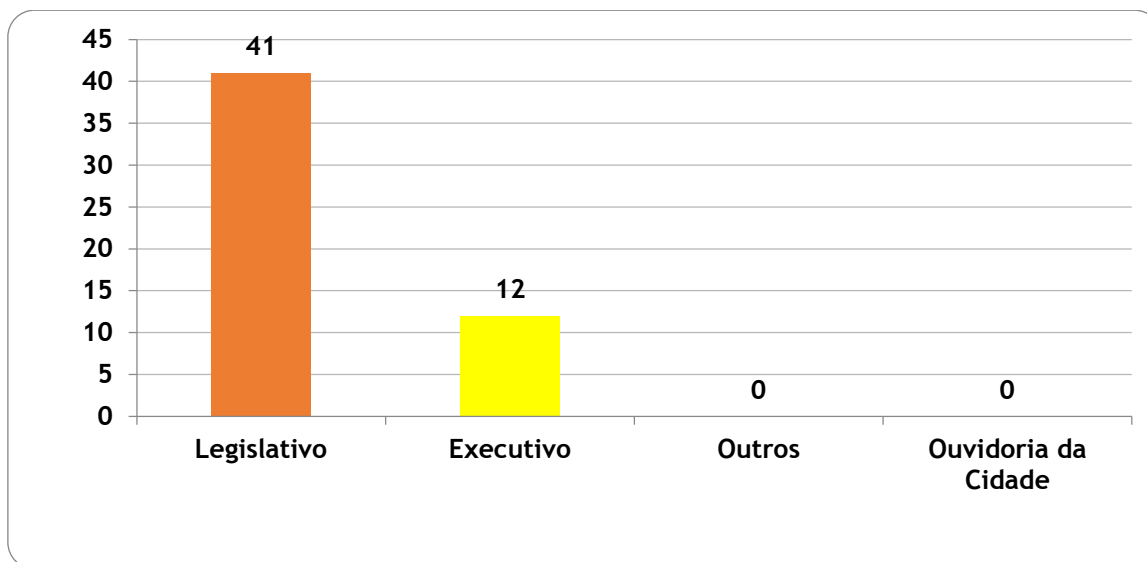


Gráfico 04. Categoria de Manifestações



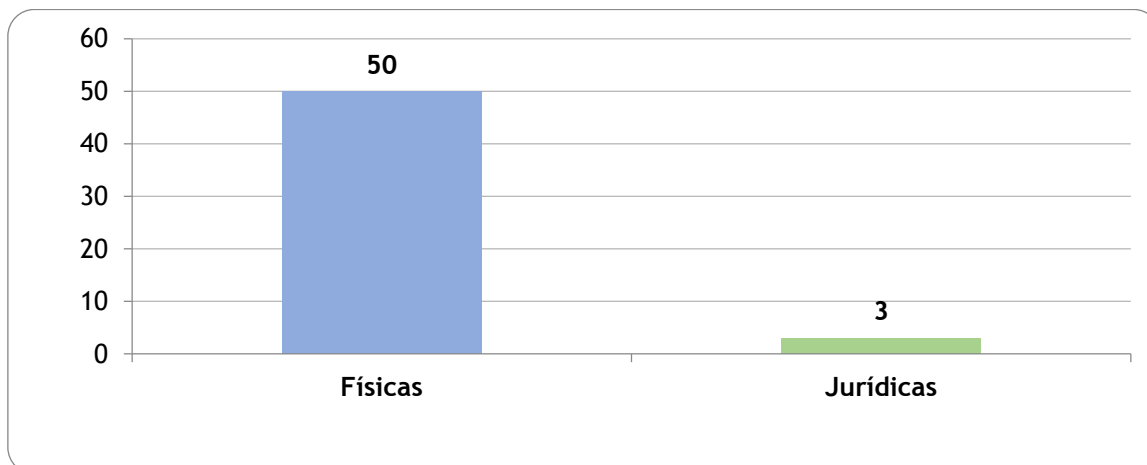
No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à Câmara Municipal de Santo André, com 41 pedidos, e em seguida relacionados à Prefeitura Municipal, com 12 solicitações.

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



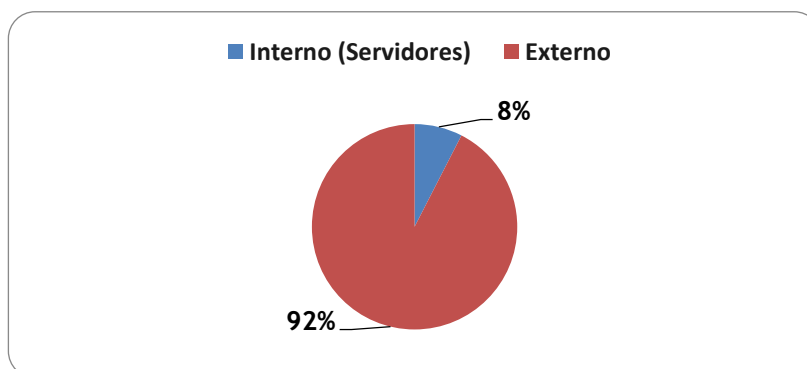
No mês de dezembro, 50 pedidos foram realizados por pessoas físicas e 03 pedidos por pessoas jurídicas.

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, 08% das demandas da Ouvidoria foram solicitadas por servidores do Parlamento, conforme demonstrado abaixo:

Gráfico 07. Solicitações do público interno e externo

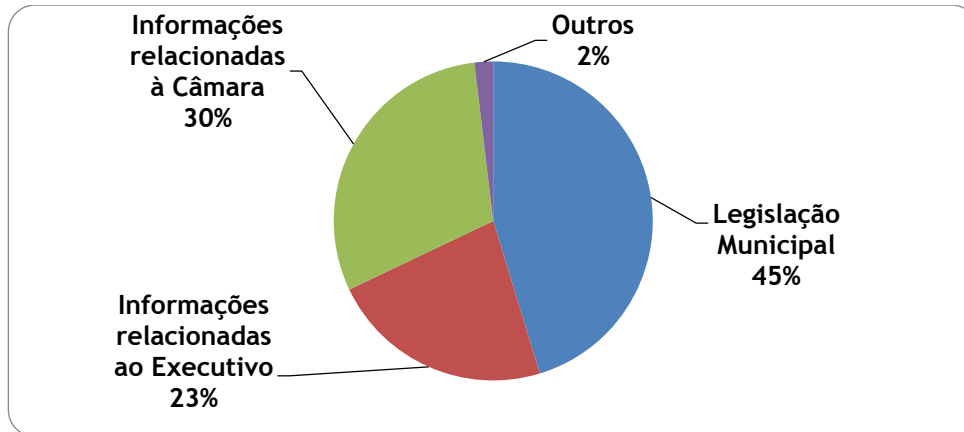


O tempo de resposta da Ouvidoria varia de acordo com o tipo da manifestação e sua complexidade, mas o setor trabalha para que todos sejam respondidos dentro do menor tempo possível. O prazo médio de atendimento das manifestações da Ouvidoria ao longo do mês de dezembro ficou em 1,5 dias, pois em muitos 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 a necessidade de prorrogação.

No período analisado, houve um pedido indeferido. Trata-se de uma solicitação de servidor que fugia das competências desta Ouvidoria, bem como do Legislativo Andreense. Sendo que o requerente foi informado sobre o procedimento para entrar com recurso, se houvesse necessidade, e orientado quanto ao procedimento para buscar a solução no órgão responsável.

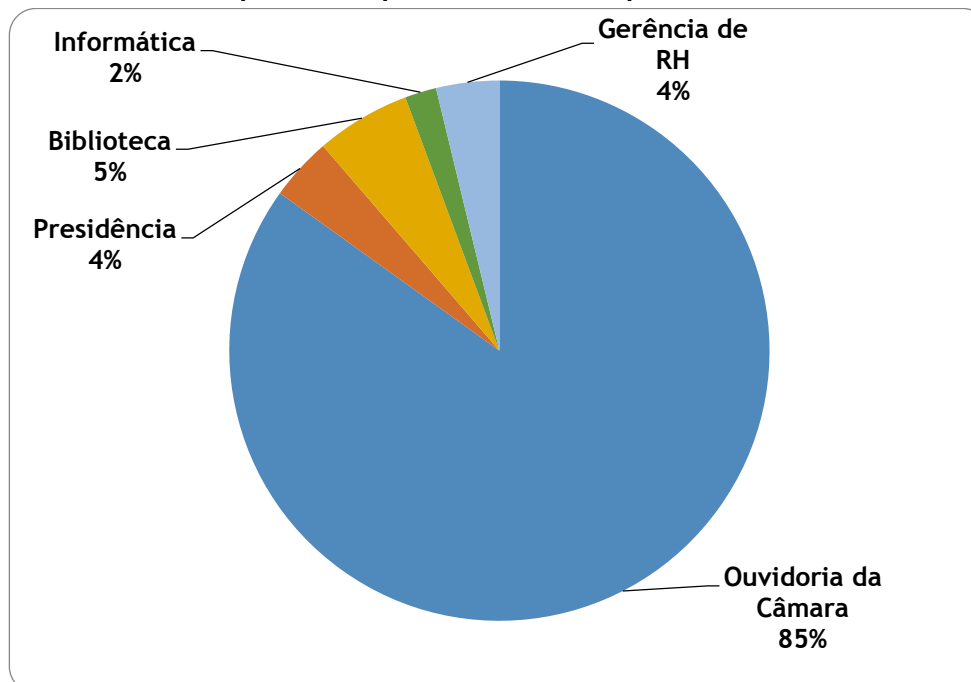
Os assuntos das manifestações são, em sua maioria, relacionados à legislação municipal, correspondendo a 45% dos chamados do mês.

Gráfico 08. 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 09. Setores responsáveis por instruir as respostas



Manifestações do Mês

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

Pedidos de informações (38 pedidos)

- ✿ Informações relacionadas à Legislação Municipal (22);
- ✿ Informações sobre trâmite de protocolo realizado na Câmara (1);
- ✿ Informações sobre inscrição para o processo seletivo de estagiários (1);
- ✿ Informações sobre o convênio nº 01 de 2018 - celebrado entre o Legislativo e a Caixa (1);
- ✿ Informações sobre pagamento de rescisão (1);
- ✿ Informações/cópia do contrato nº 15 de 2020 (1);
- ✿ Informações sobre o manual de uso do Sistema Eletrônico (1);
- ✿ Informações sobre vínculo empregatício de agente público (2);
- ✿ Informações sobre o funcionamento das Sessões Plenárias (1);
- ✿ Informações sobre indicação protocolada e enviada ao Executivo Municipal (1);
- ✿ Informações sobre emissão de Certidão do Executivo (1);
- ✿ Informações para agendamento de atendimento na Prefeitura (1);
- ✿ Informações sobre o CPI - Iluminação Pública (1);
- ✿ Informações sobre Portaria emitida pela Prefeitura (1);
- ✿ Informações sobre edital de concurso interno da Guarda Municipal (1);
- ✿ Informações sobre visita nos hospitais referência no tratamento de Covid (1).

Solicitações (12pedidos)

- ✿ Solicita suspensão de contrato com a Caixa (1);
- ✿ Solicita o contato de Diretório Municipal (1);
- ✿ Solicita acessibilidade em comunidade da região (1);
- ✿ Solicita contato da Gerência de Recursos Humanos (2);
- ✿ Solicita pagamento do IPTU (1);
- ✿ Solicita Limpeza de Vias Públicas (1);
- ✿ Solicita consulta a processo aberto na Prefeitura (1);
- ✿ Solicita apuração sobre o prazo de teste do exame de Covid (1);
- ✿ Solicita providências quanto à infiltração em sua residência (1);
- ✿ Solicita implantação de placas de sinalização de vias (1);
- ✿ Solicita doação de alimentos (1).

Sugestões (03 pedidos)

- ✿ Sugere que a Tribuna Livre seja gravada e transmitida na Sessão Ordinária (1);
- ✿ Sugere a nomeação de logradouro público (2);

Críticas (0 pedido), Elogios (0 pedido), Outros (0 pedido), Reclamações (0 pedido).

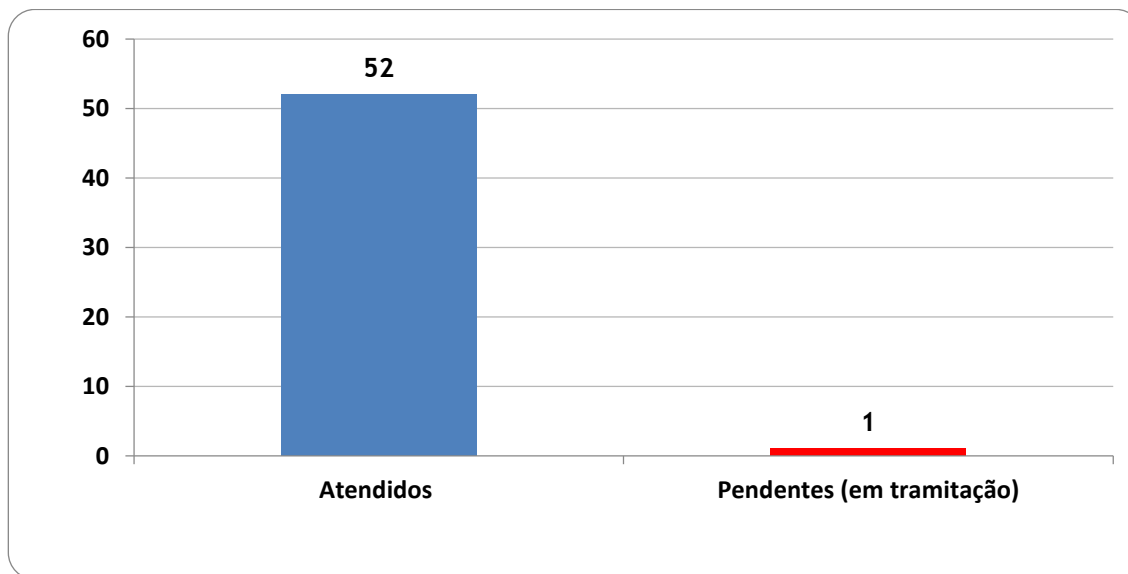


CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Manifestações Pendentes

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

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



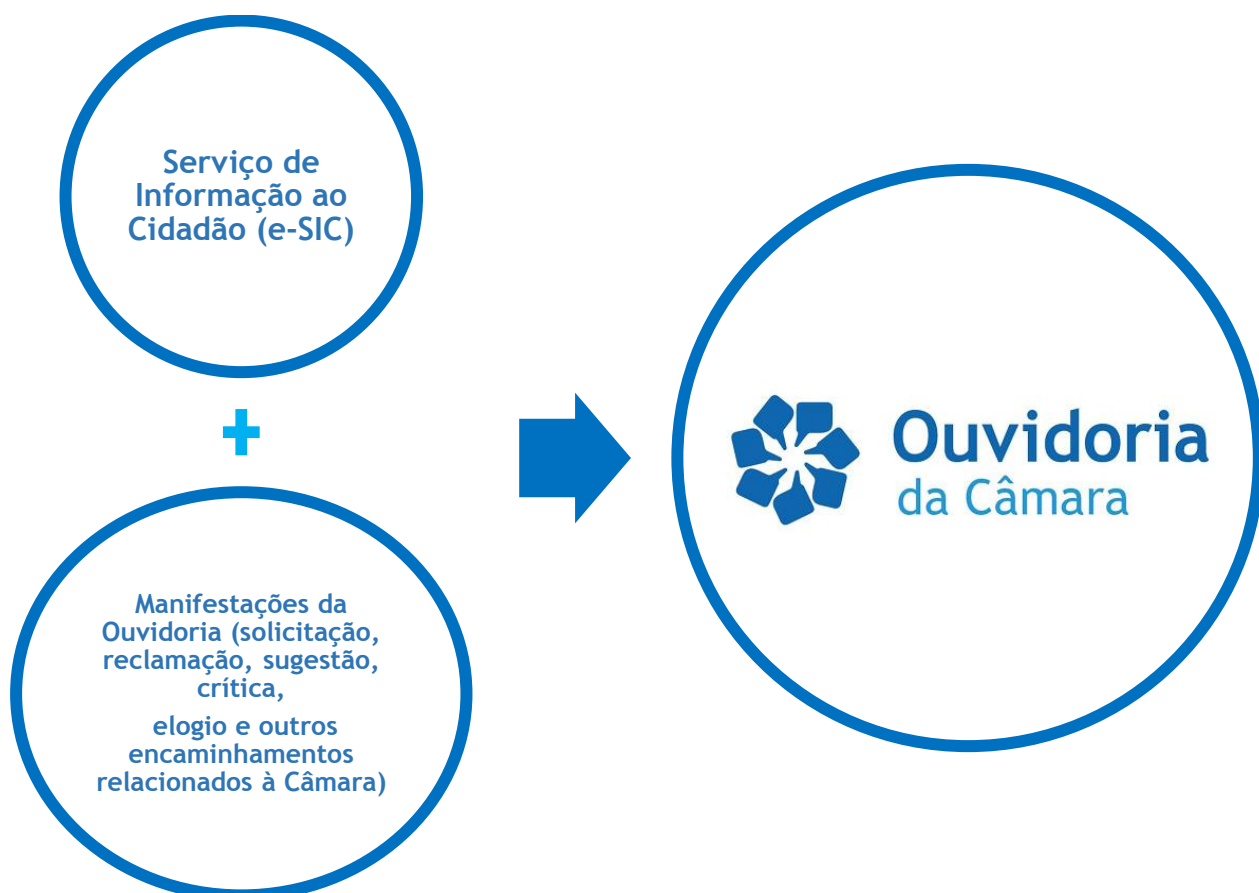
Edson de Barros Oliveira
Ouvidor

Santo André, 11 de janeiro de 2021.

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

 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

