



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Relatório Mensal da Ouvidoria

outubro de 2024

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês
de outubro 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 **OUTUBRO 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 outubro de 2024 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou 20 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

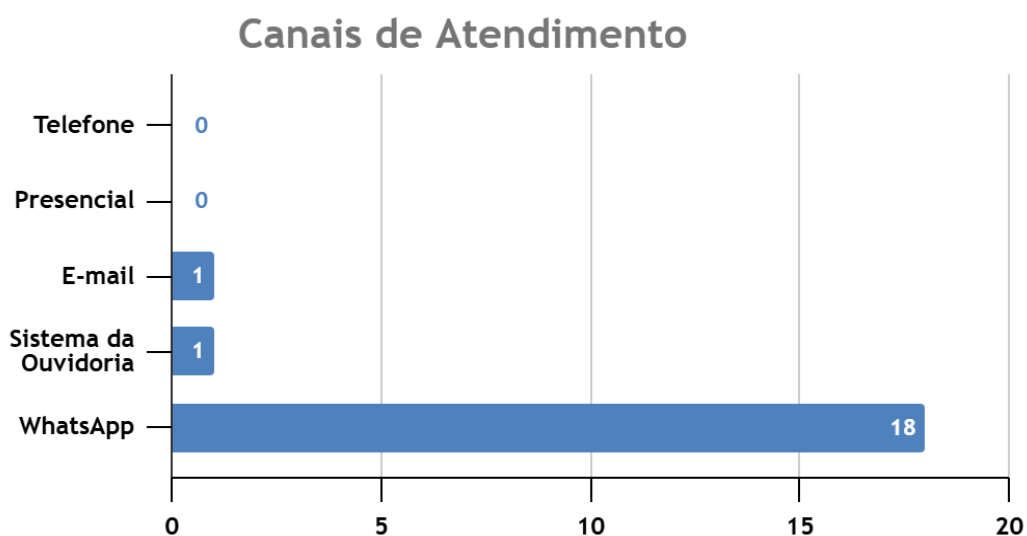
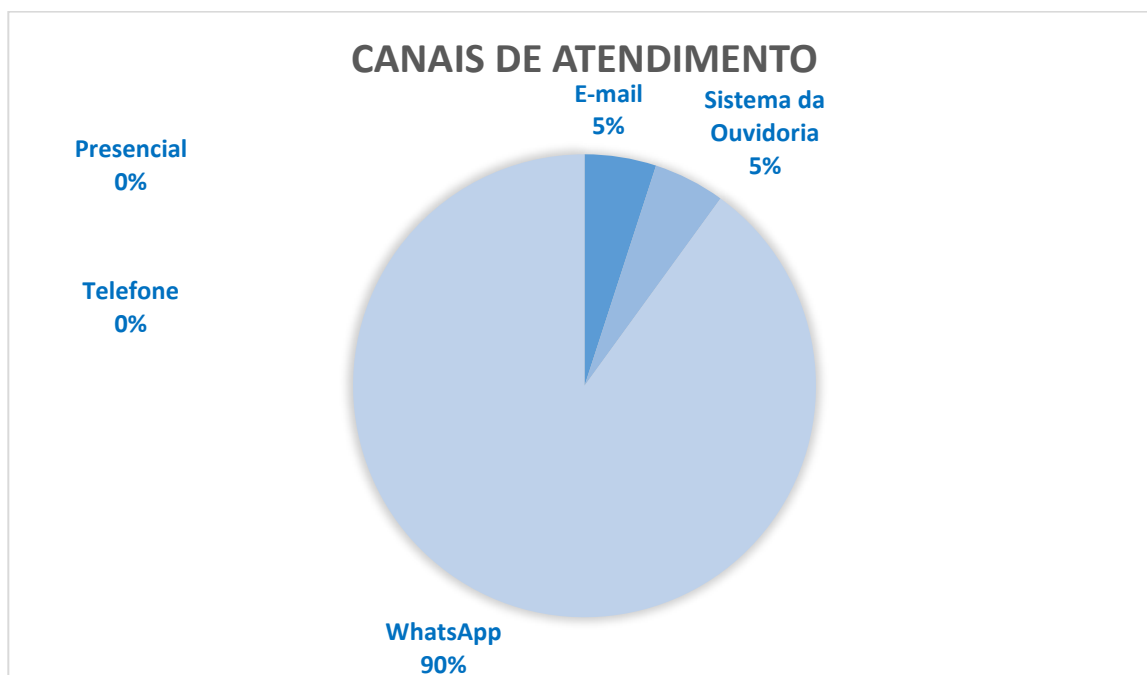


Gráfico 02. Canais de Atendimento





As demandas da Ouvidoria no período foram em sua maioria sobre Serviço de Informação e Solicitações, correspondendo a 90% dos pedidos.

Gráfico 03. Categoria de Manifestações

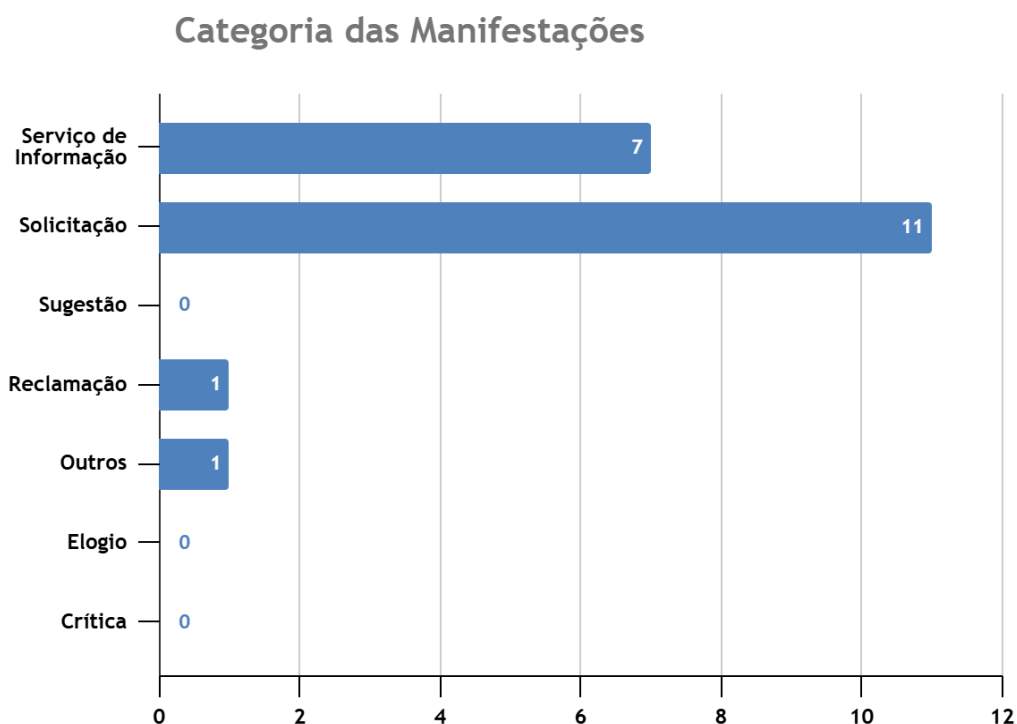
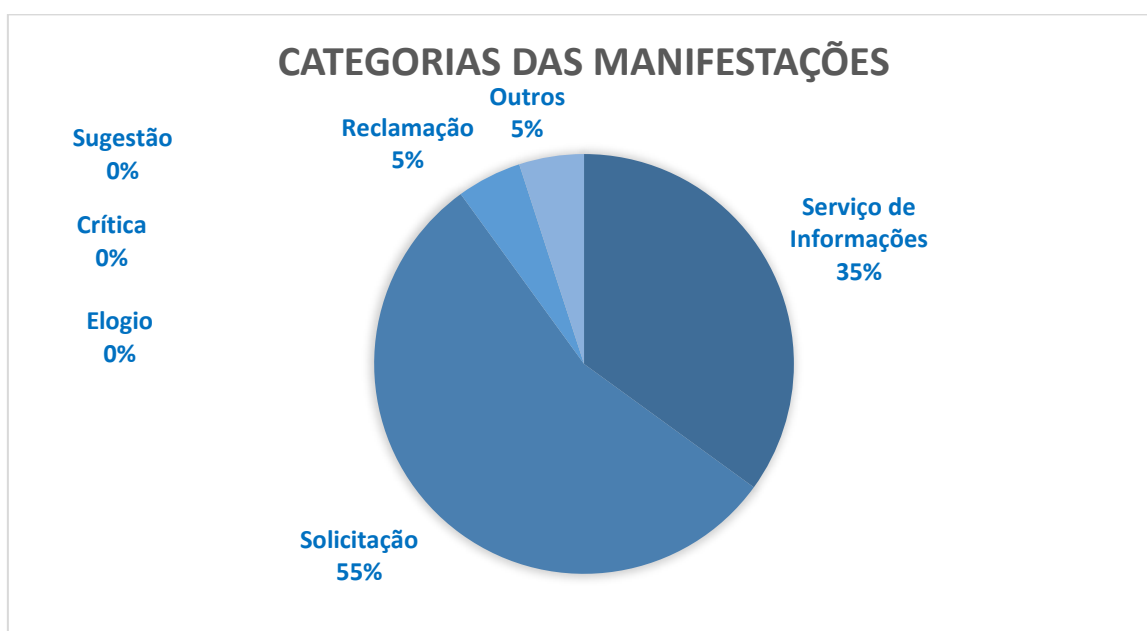
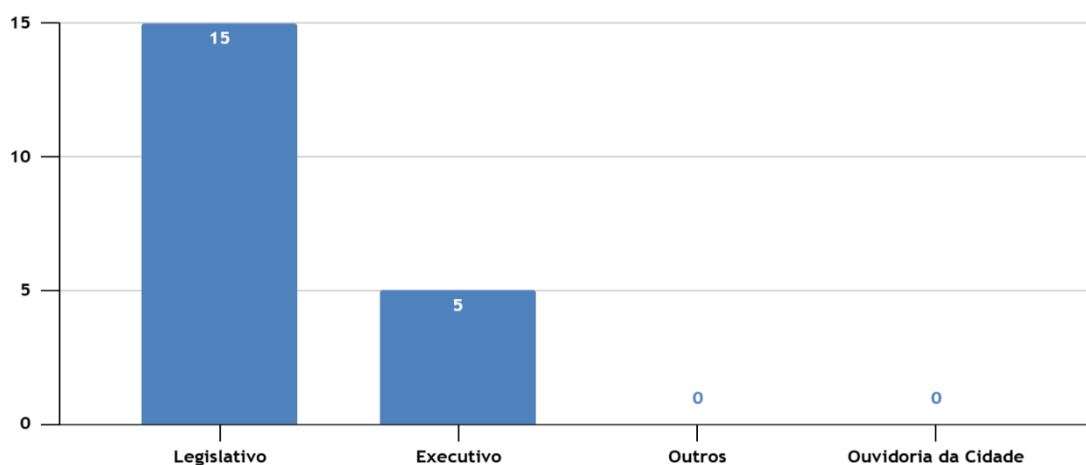


Gráfico 04. Categoria de Manifestações



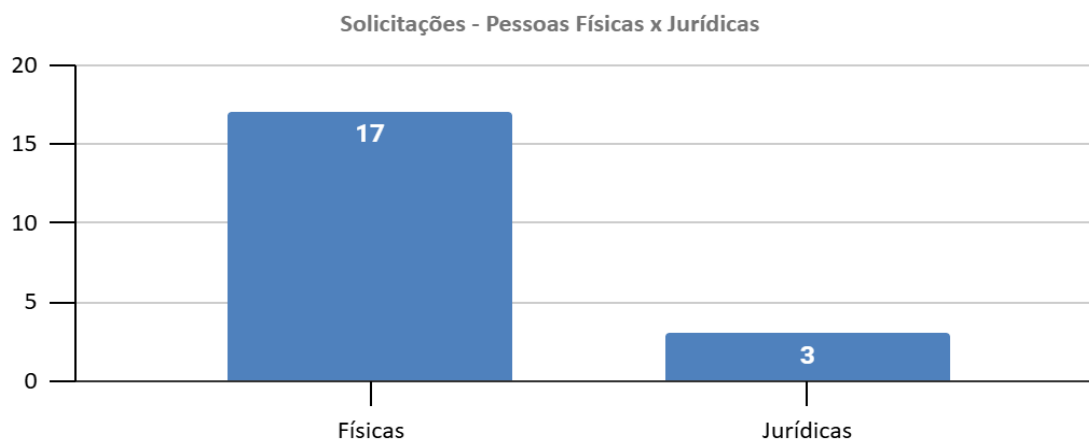
No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foi relacionada às atividades da Câmara Municipal, com 15 pedidos, e em seguida relacionados ao Executivo, com 5 solicitações.

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



No mês de outubro, 17 manifestações foram realizadas por pessoas físicas e 3 por pessoas jurídicas.

Gráfico 06. Solicitações de pessoas físicas e jurídicas



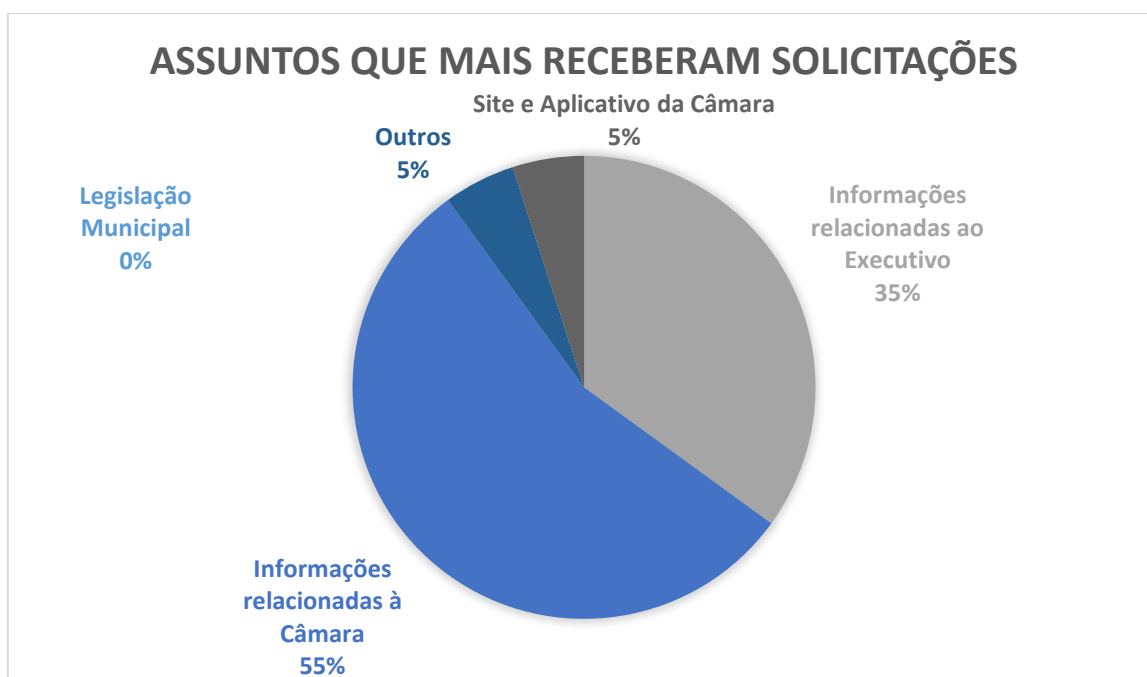
A Ouvidoria da Câmara de Santo André possui um diferencial de não somente atender a demanda dos munícipes, mas também está disponível para ser um canal para os servidores da Casa, buscando desta forma alinhar as expectativas dos agentes públicos com a execução do serviço prestado no Legislativo. No período 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 outubro ficou em 0,04 dia, ou seja, a maioria das demandas foram atendidas no mesmo dia e em apenas 1 caso a resposta ocorreu no dia seguinte. Isso é possível quando as informações já estão disponíveis na Ouvidoria e não dependem de respostas de outros setores.

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 68% da demanda, conforme exposto abaixo:

Gráfico 07. Divisão das manifestações por assunto



Manifestações do Mês

No mês de outubro de 2024 recebemos 20 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

Solicitações (11 pedidos)

Solicitação de informações sobre estágio de graduação na Câmara Municipal (1);
Solicitação de informações sobre projetos de leis que não foram localizados no site da Câmara (1);
Solicitação de formas de contato com o Vereador Bahia do Lava Rápido (1);
Solicitação de informações sobre novo concurso público (1);
Solicitação de informações sobre a empresa que organiza os concursos da Câmara (1);
Solicitação de informações sobre como retirar o edital 18/2024 (1);
Solicitação de Lei Orgânica do Município (1);
Solicitação de Projeto sobre população de rua (1);
Solicita emprego e formas de contato dos Vereadores (1);
Solicitou nomes de ex-Vereadores para pesquisa de curso de graduação (1);
Solicitação de contato de vereador (1).

Reclamações (01 pedido)

Reclamação sobre presença dos vereadores e projetos apresentados de 2020 a 2024 pois a informação não consta no site (1).

Serviço de Informação ao Cidadão (7 pedidos)

Nesta categoria incluímos manifestações relativas a serviços da Prefeitura de Santo André e outros órgãos da administração municipal, orientando o munícipe sobre os diversos canais para registro de reclamações, obtenção de informações, encaminhamento de solicitações, sugestões, etc. além de informar o contato direto de todos os Vereadores atualmente em exercício.

Informações sobre declaração mensal de serviços, referente ao ISS (1);
Informações sobre uso de solo residencial, comercial e industrial para trabalho acadêmico (1);
Reclamação sobre espetaria a céu aberto que faz shows e atrapalha o sossego (1);
Reclamação sobre UPA da Vila Luzita (1);
Reclamação sobre motorista de transporte público, ônibus (1);
Solicitação para tapar buracos na rua pois apresenta perigo para trafegar no local(1);
Solicitação de atendimento odontológico urgente por causa de dor (1).

Outros (1 manifestação)

Apresentação comercial de serviços para automação hospitalar (1).

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria finalizou os 20 pedidos gerados em outubro de 2024.

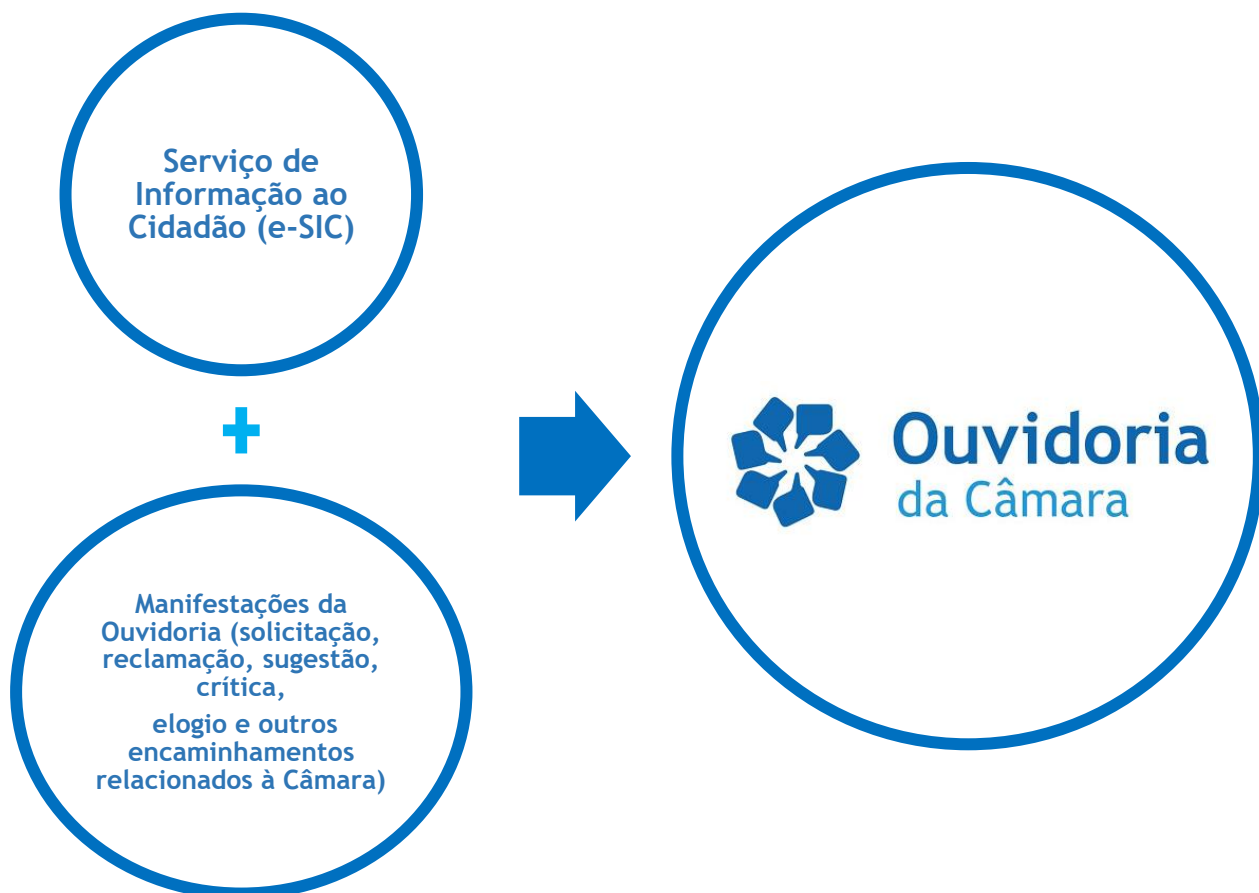
Eliane Harue Akamine
Ouvidora

Santo André, 10 de dezembro 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



Ouvidoria
da Câmara



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Fluxo das manifestações - Ouvidoria da Câmara

