

,0



Relatório Mensal da Ouvidoria

novembro de 2024

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês
de novembro 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
<http://www3.cmsandre.sp.gov.br:9000/>

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 **NOVEMBRO 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 30 de novembro de 2024 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou 21 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

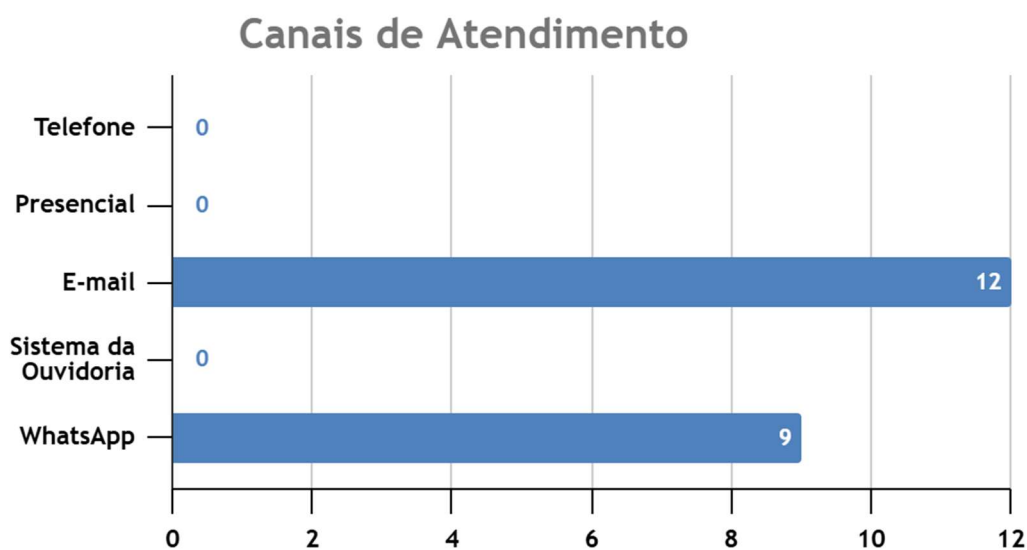
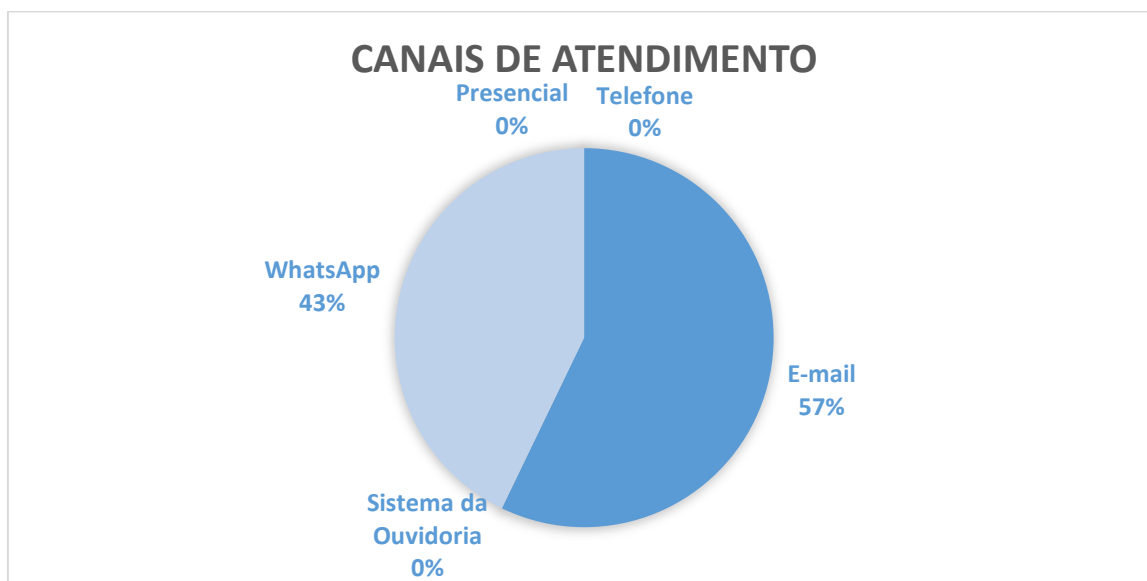


Gráfico 02. Canais de Atendimento





CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

As demandas da Ouvidoria no período foram em sua maioria sobre Serviço de Informação e Outros, correspondendo a 87% das manifestações. Na categoria Outros registramos manifestações sem pedidos específicos como reflexões, propagandas e divulgações de eventos, serviços ou produtos.

Gráfico 03. Categoria de Manifestações

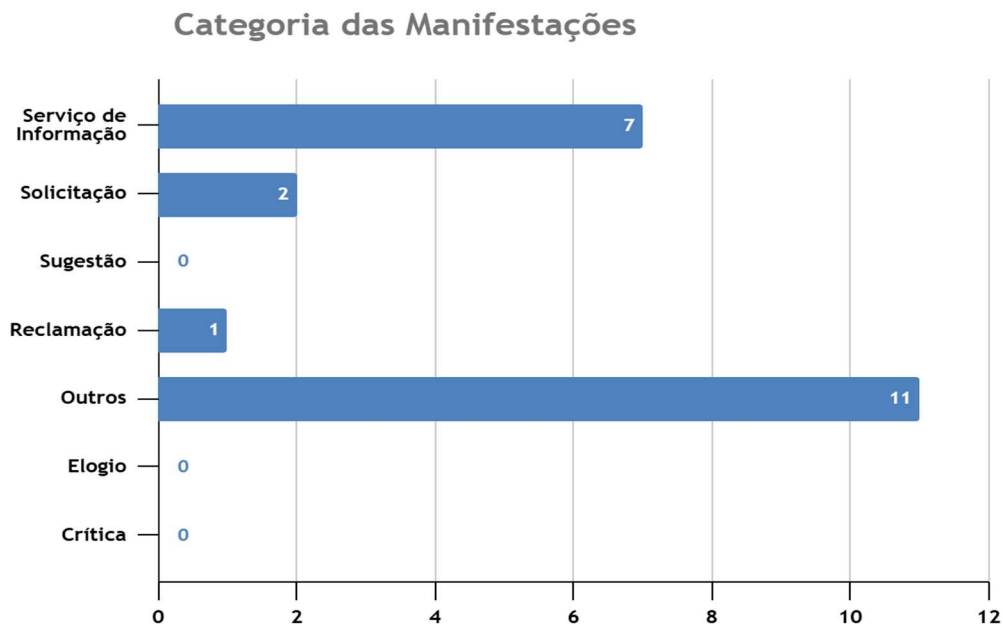
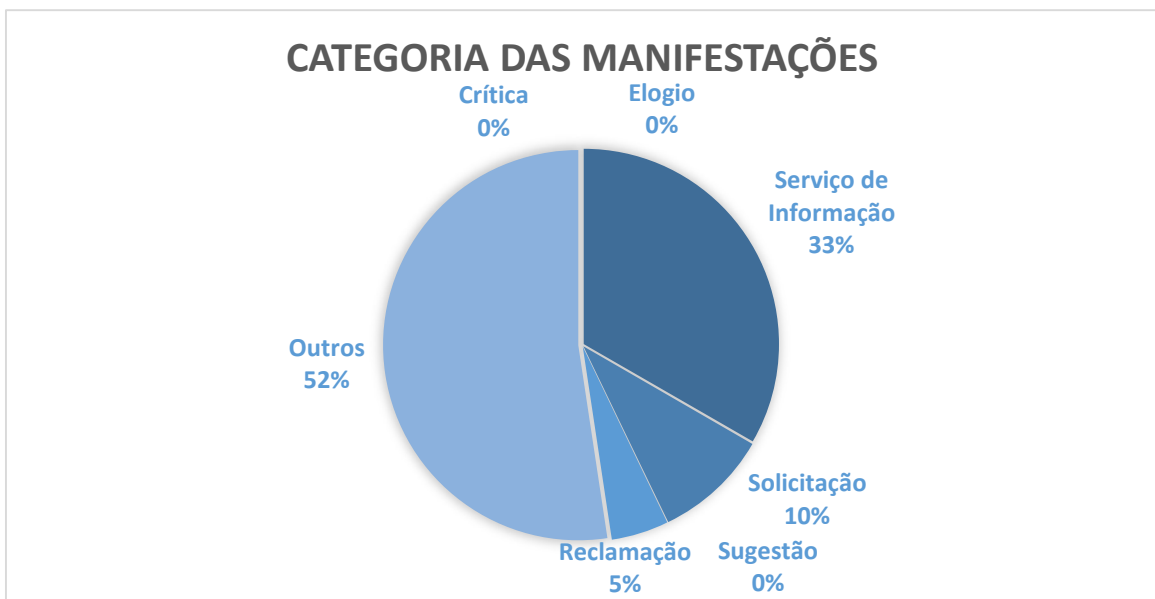
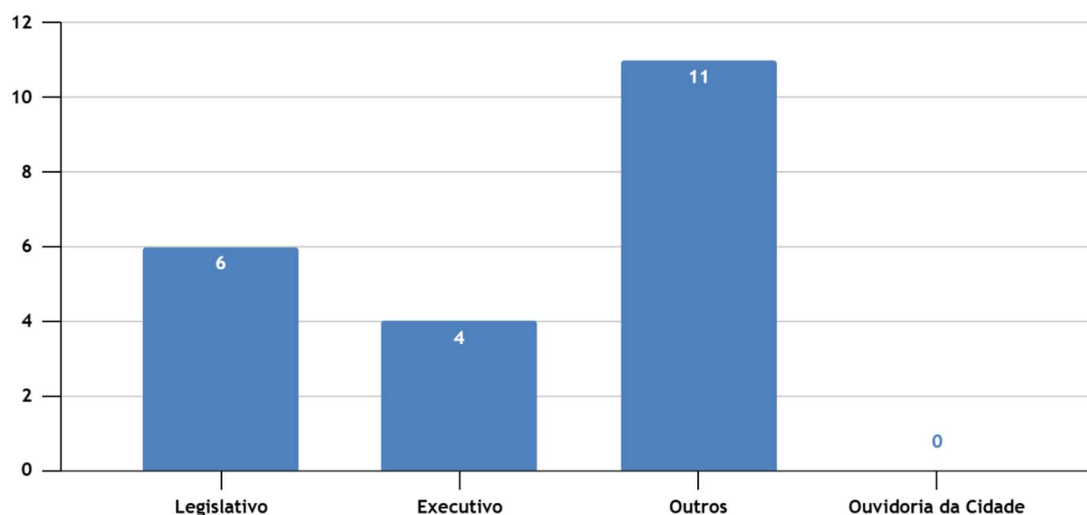


Gráfico 04. Categoria de Manifestações



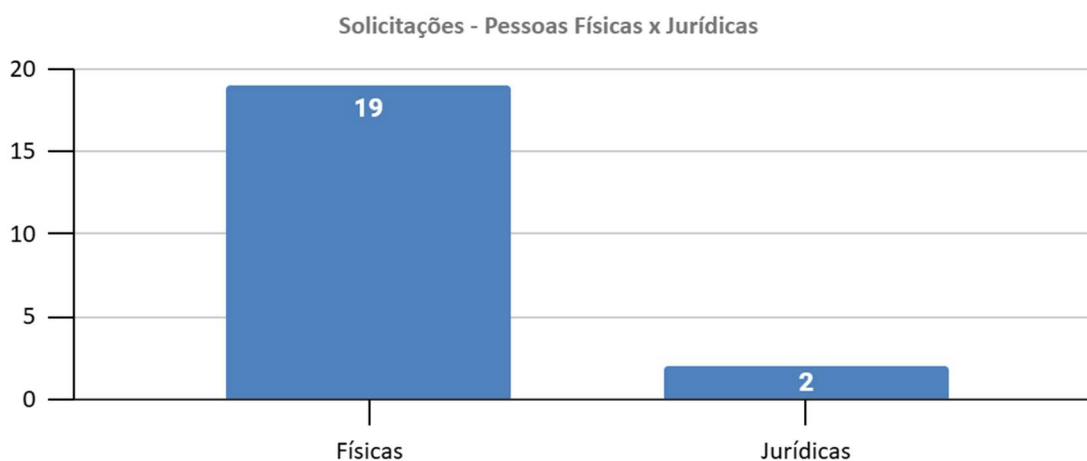
No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos não foi relacionada às atividades da Câmara Municipal, com 11 manifestações categorizadas como “outros”, seguida relacionados ao Legislativo, com 6 manifestações.

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



No mês de novembro, 19 manifestações foram realizadas por pessoas físicas e 2 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

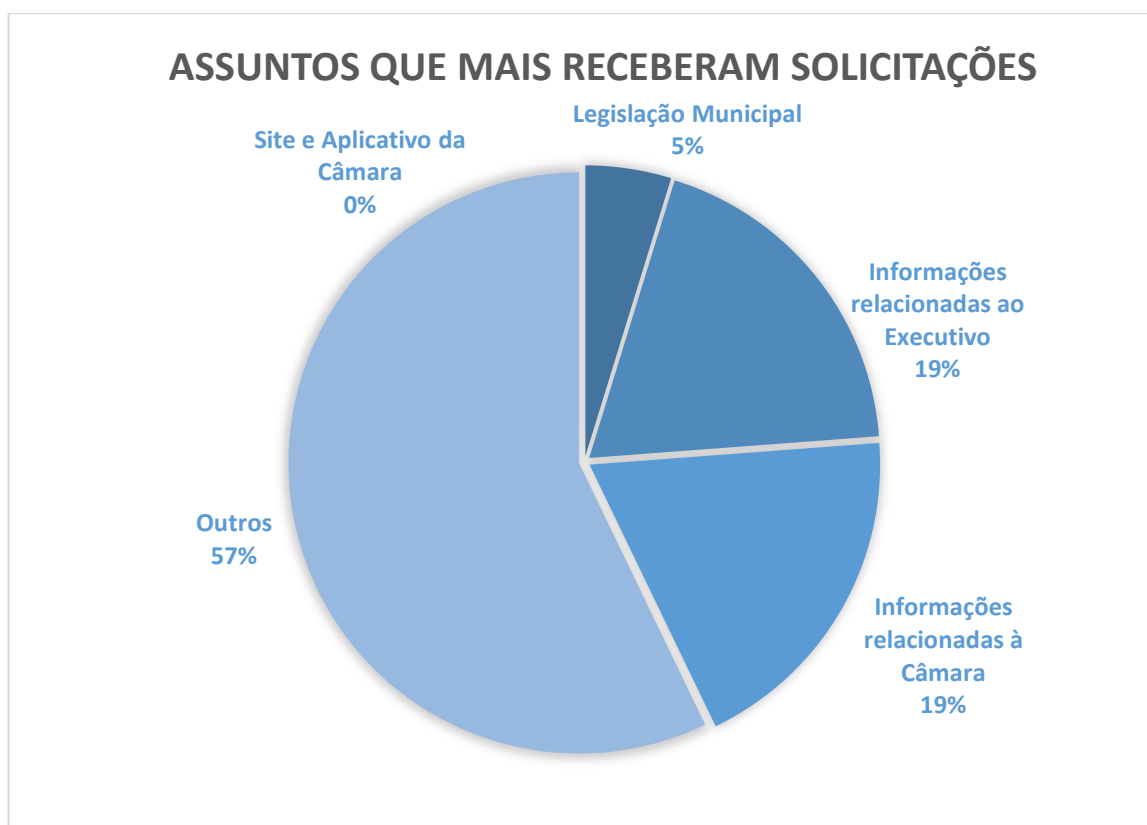
com a execução do serviço prestado no Legislativo. No período analisado, não houve solicitação de servidor.

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 setembro ficou em 0,46 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, manifestações não relacionadas às atividades institucionais da Câmara Municipal, com 57% das manifestações sem relação direta com os serviços da Câmara Municipal e 19% de solicitações de informações relacionadas ao Executivo que, somados, representando 76% das manifestações, conforme exposto abaixo:

Gráfico 07. Divisão das manifestações por assunto



Manifestações do Mês

No mês de novembro de 2024 recebemos 21 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

Solicitações (2 pedidos)

Pedido de orientações de como realizar uma consulta tributária (1);
Pedido de orientações sobre assistência jurídica gratuita (1).

Reclamações (01 pedido)

Reclamação sobre interdição de rua (1).

Serviço de Informação ao Cidadão (7 pedidos)

Solicitação informações sobre a data de realização de audiência pública para a LOA 2025 (1);
Solicitação de informações sobre o processo de admissão do concurso da Câmara Municipal de Santo André, salário do cargo e benefícios (3);
Solicitação de informações sobre CIP - Contribuição de Iluminação Pública (1);
Solicitação de legislação que estabelece o valor do benefício destinado a moradia e alimentação dos profissionais do programa Mais Médico (1);
Solicitação de informações sobre organização de eventos comemorativos de final de ano na Praça IV Centenário (1).

Outros (11 manifestações)

Nesta categoria “Outros” incluímos manifestações inconsistentes e/ou sem especificação da informação requerida, como por exemplo, reflexões sobre temas diversos. Nesses casos a Ouvidoria se absteve em responder, encerrando o atendimento, mas manteve 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.

Também categorizamos como “Outros” convites para eventos ou promoções de produtos e serviços.

Texto sobre biblioteca central (1);
Texto sobre PIX (1);
Reflexões sobre inteligência artificial (1);
Convite para participação em evento na área de psicanálise (1);

Convite para participação em evento patrocinado por associação comercial (1)
Reflexões sobre semana 4x3 (1);
Reflexões sobre nanotecnologia e ensino na modalidade EAD (1);
Reflexões sobre delações premiadas para pequenos delitos (1);
Reflexões sobre partidos políticos (1);
Reflexões sobre o SUS (1);
Reflexões sobre convenções internacionais para economia cibernética (1).

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria finalizou os 21 pedidos gerados em novembro de 2024 e não há manifestações pendentes de resposta.

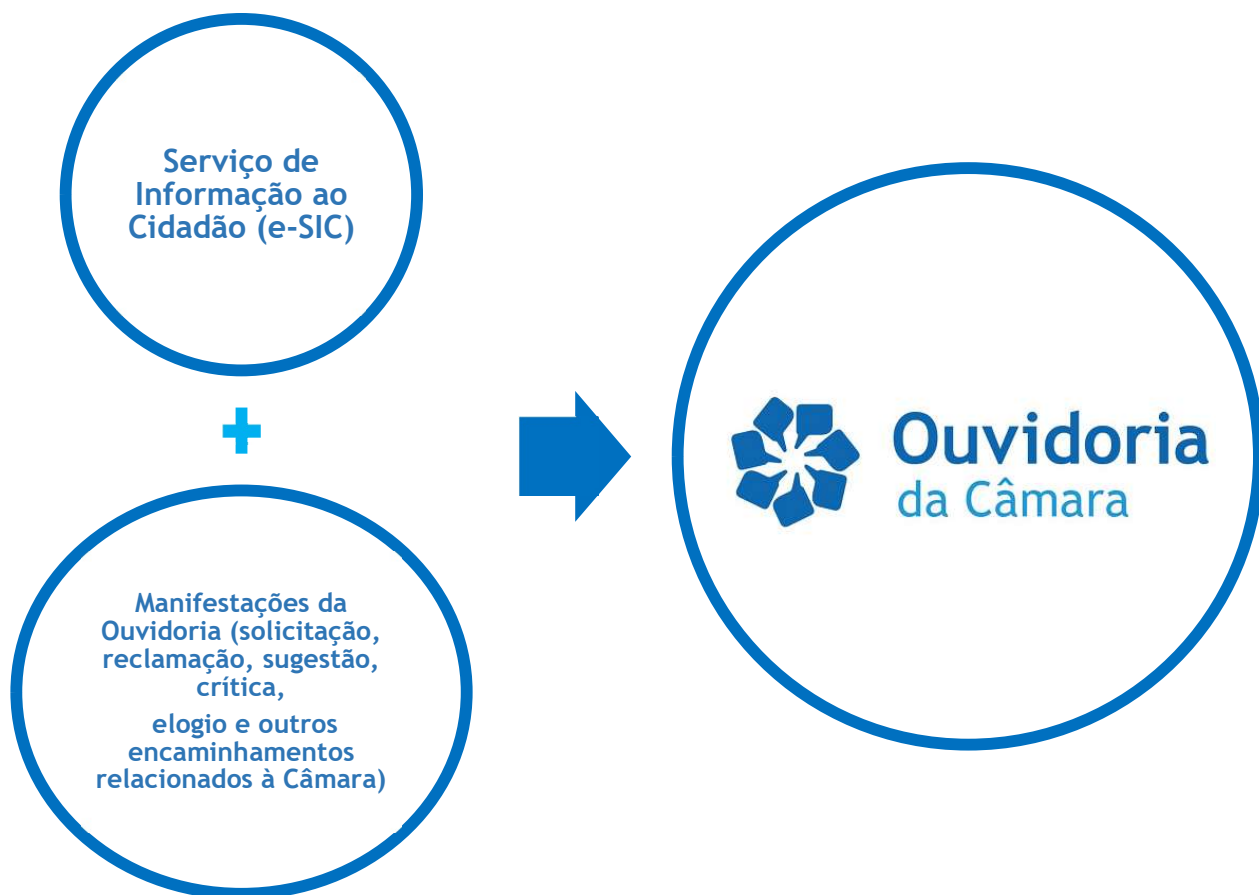
Eliane Akamine
Ouvidora

Santo André, 24 de fevereiro de 2025.

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

