



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**

# Relatório Anual da Ouvidoria 2020

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no  
exercício de 2020



**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/>

## 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 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 **exercício de 2020**, 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:

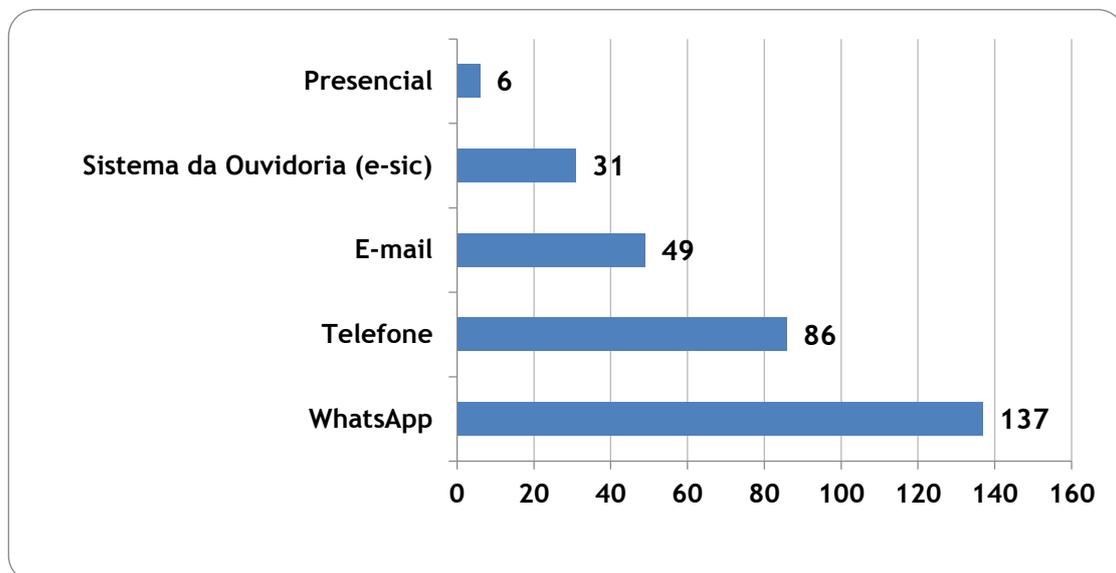
Apresentação dos dados.....	4
Manifestações do ano de 2020 (julho a dezembro de 2020) .....	10
Resumo das implantações do ano de 2020.....	10
Modalidades de Atendimento.....	11
Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	12

## Apresentação dos dados

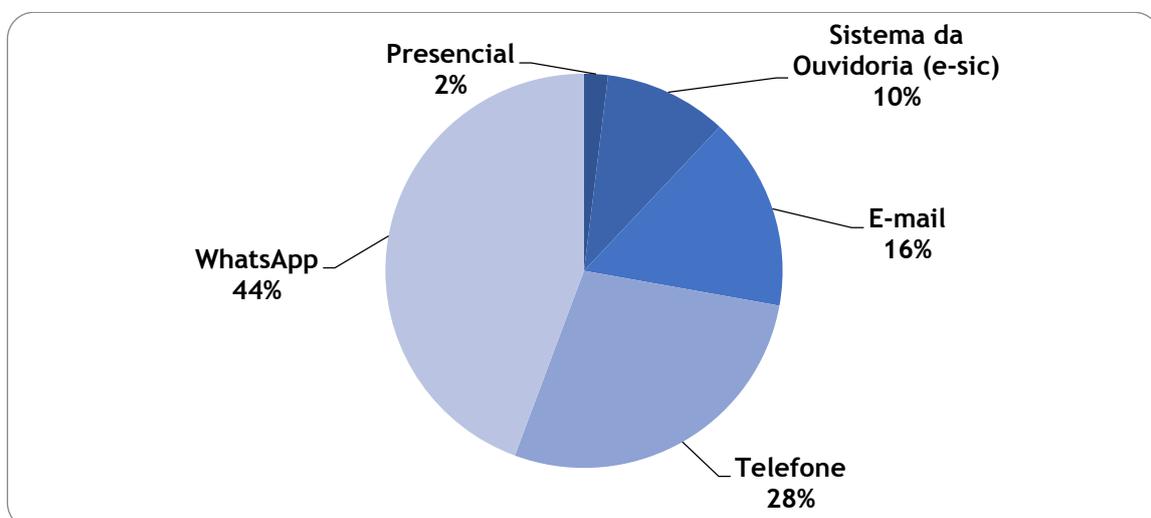
No período entre julho e dezembro de 2020 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou **309 manifestações**.

Nesse ano houve uma preferência para os atendimentos pelo WhatsApp e Telefone, totalizando 72%, seguido pelo e-mail com 16%, Sistema da Ouvidoria (incluído e-sic) com 10% e atendimento presencial com 2%.

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

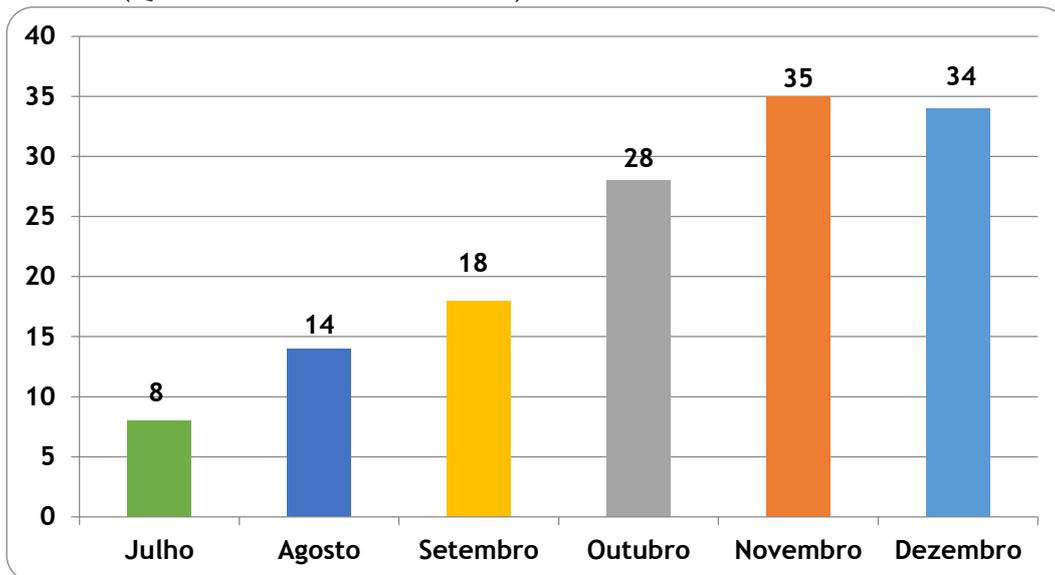


**Gráfico 02.** Canais de atendimento



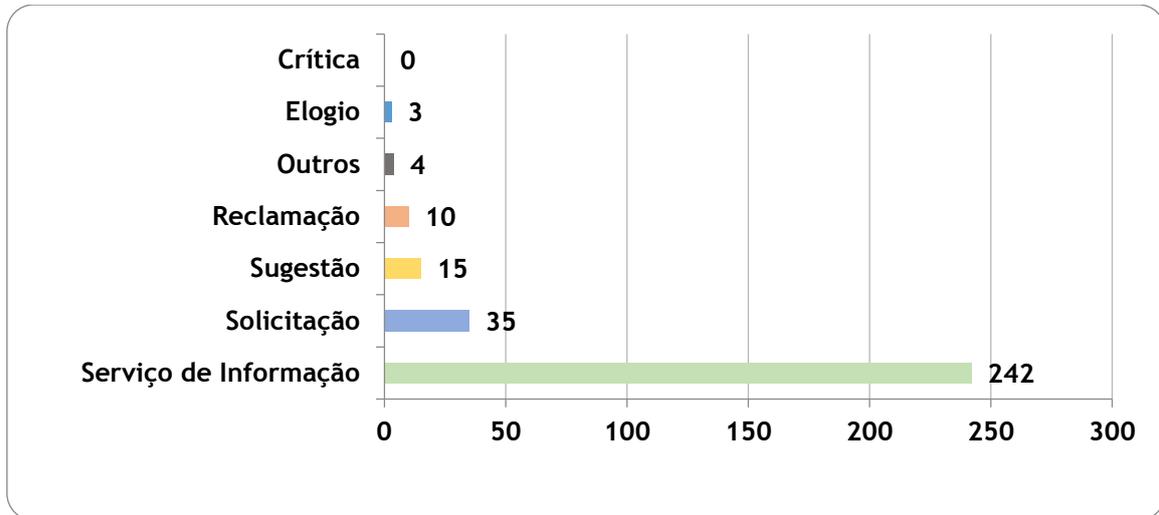
Uma ferramenta importante implantada durante esse período foi o aplicativo WhatsApp, tornando-se a plataforma mais utilizada para acesso à Ouvidoria do Legislativo e que possui o gráfico de crescimento/uso apresentado a seguir:

**Gráfico 03.** Uso do aplicativo WhatsApp ao longo do ano de 2020  
(Quantidade de atendimentos)

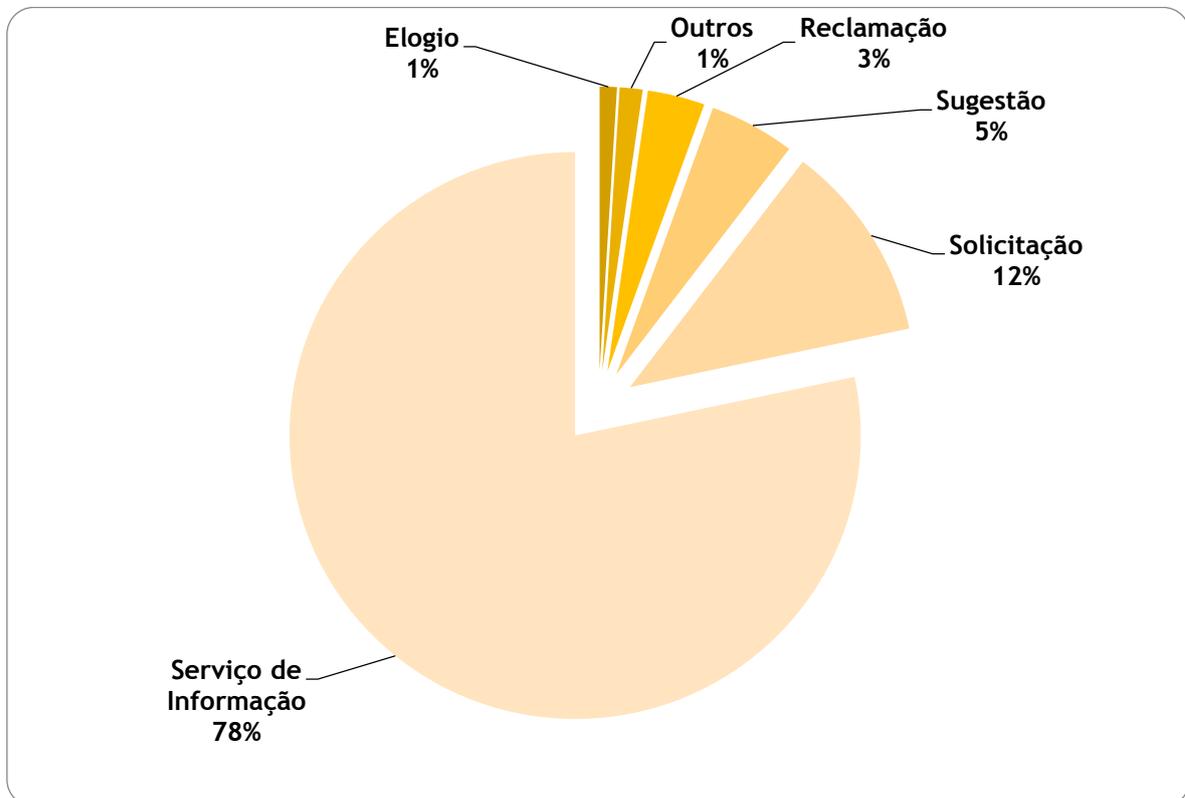


As demandas desta Ouvidoria foram, em sua maioria, pedidos de informações e solicitações, correspondendo a 78% e 12%, respectivamente.

**Gráfico 04.** Categoria de Manifestações (Quantidade de pedidos)

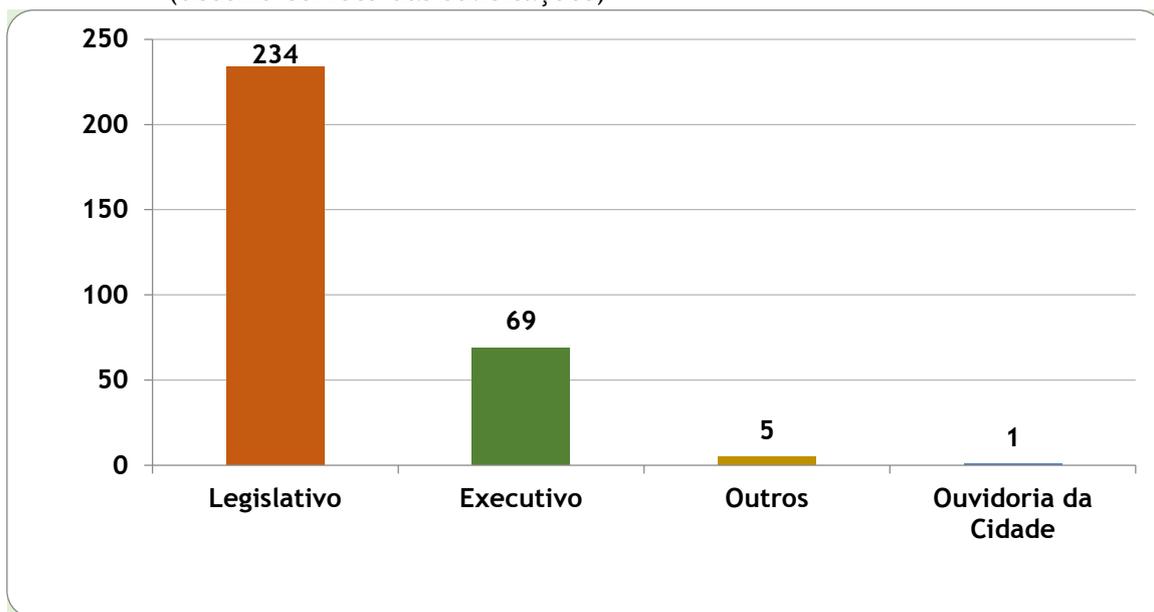


**Gráfico 05.** Categoria de Manifestações



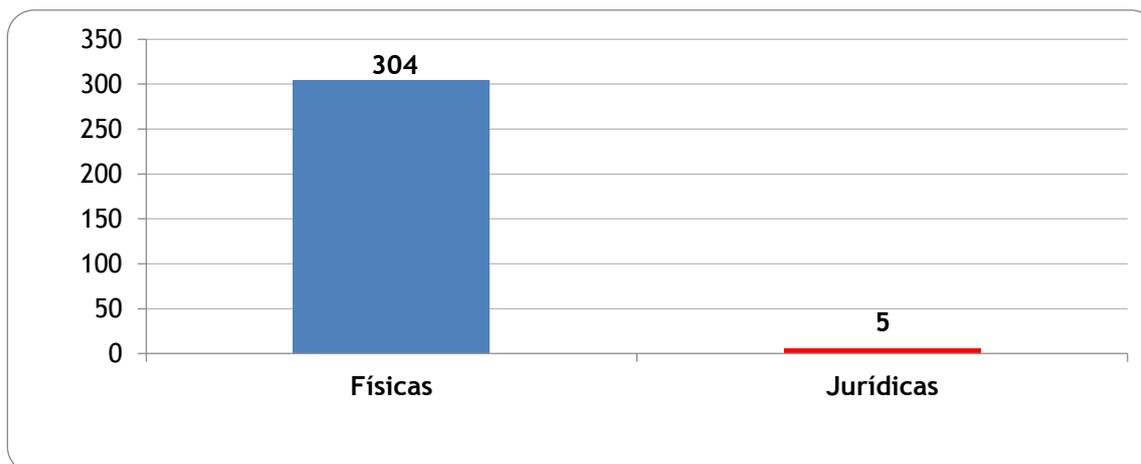
No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foram relacionados à Câmara Municipal de Santo André, com 234 pedidos, e em seguida relacionados à Prefeitura Municipal, com 69 solicitações.

**Gráfico 06.** Classificação das Competências - Ano 2020  
(destino correto das solicitações)



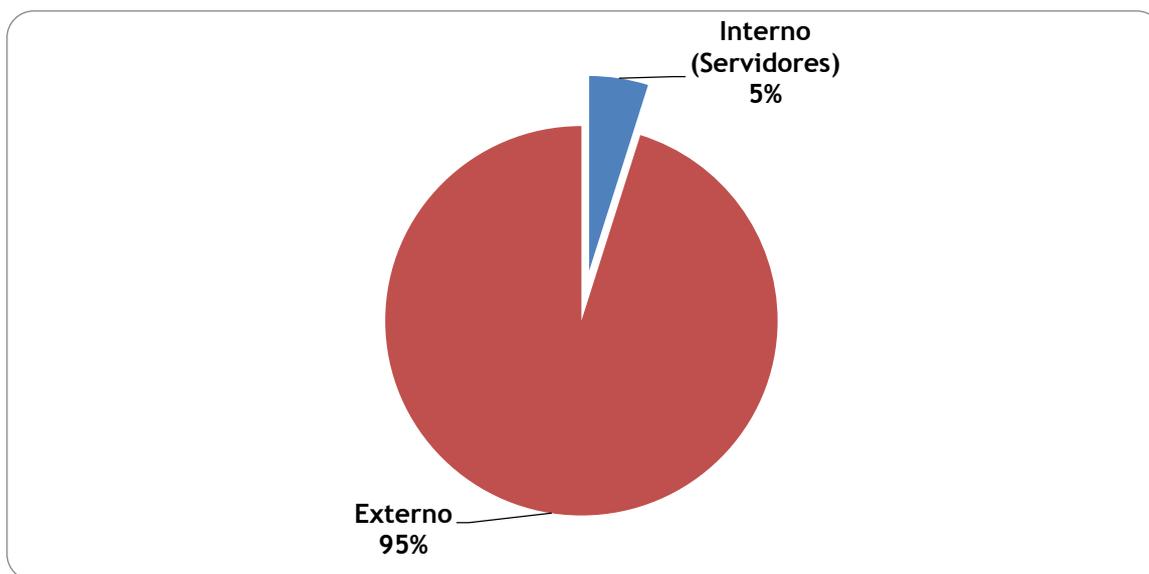
No ano de 2020, 304 pedidos foram realizados por pessoas físicas e 05 pedidos foram solicitados por pessoas jurídicas.

**Gráfico 07.** 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 exercício de 2020, 15 pedidos da Ouvidoria foram solicitados por servidores da Casa, representando 5% da demanda anual, conforme demonstrado abaixo:

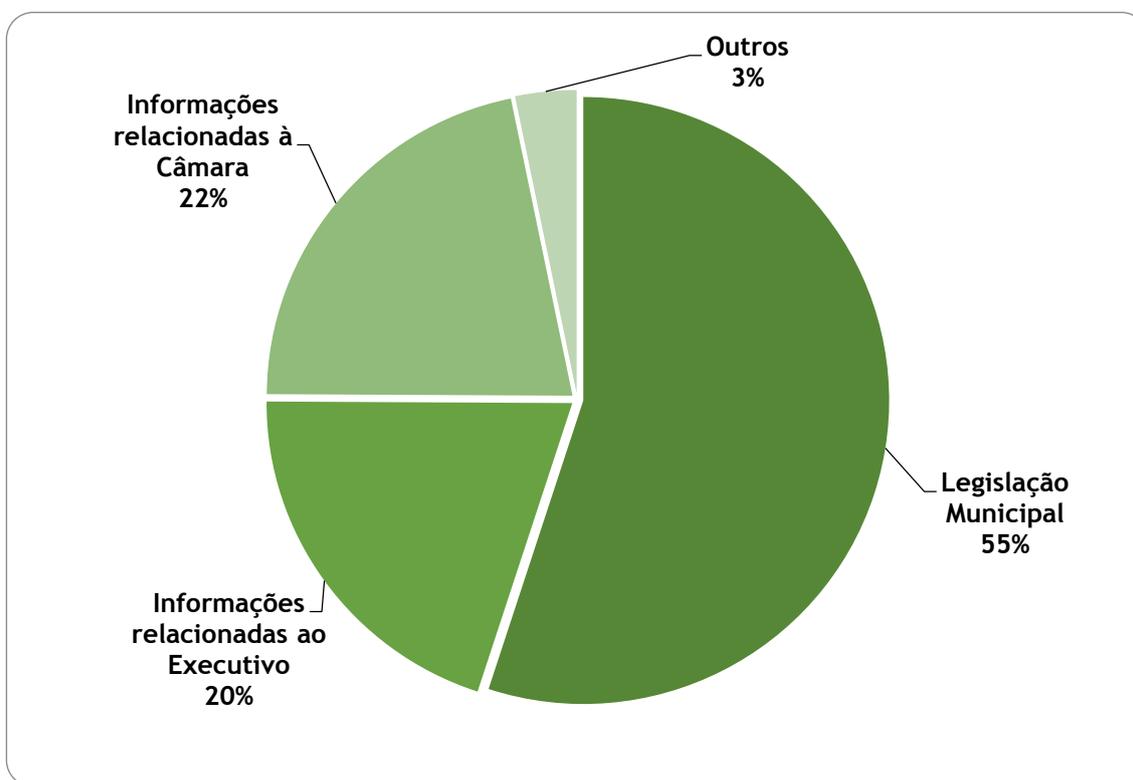
**Gráfico 08.** Solicitações do público interno e externo



Os assuntos das manifestações são, em sua maioria, relacionados à legislação municipal, correspondendo a 55% dos chamados do ano de 2020. Abaixo temos a quantidade total por assunto geral.

	Total
Legislação Municipal	170
Informações relacionadas ao Executivo	62
Informações relacionadas à Câmara	67
Outros	10

**Gráfico 09.** Divisão das manifestações por assunto



## Manifestações do ano de 2020 (julho a dezembro de 2020)

No ano de 2020 recebemos 309 manifestações descritas, de forma resumida, nos relatórios mensais, disponibilizados no Sistema da Ouvidoria (<http://www3.cmsandre.sp.gov.br:9000/relatorios/>).

Clique aqui para acessar a íntegra dos relatórios mensais.

## Resumo das implantações do ano de 2020

No último ano a Câmara implantou algumas ferramentas que impactaram diretamente no atendimento à população, dentre essas ferramentas destacamos o Whatsapp, Sistema da Ouvidoria e os Relatórios de Gestão Mensais.

Essas soluções proporcionam maior agilidade, transparência e eficiência no atendimento das demandas recebidas por esta Casa.



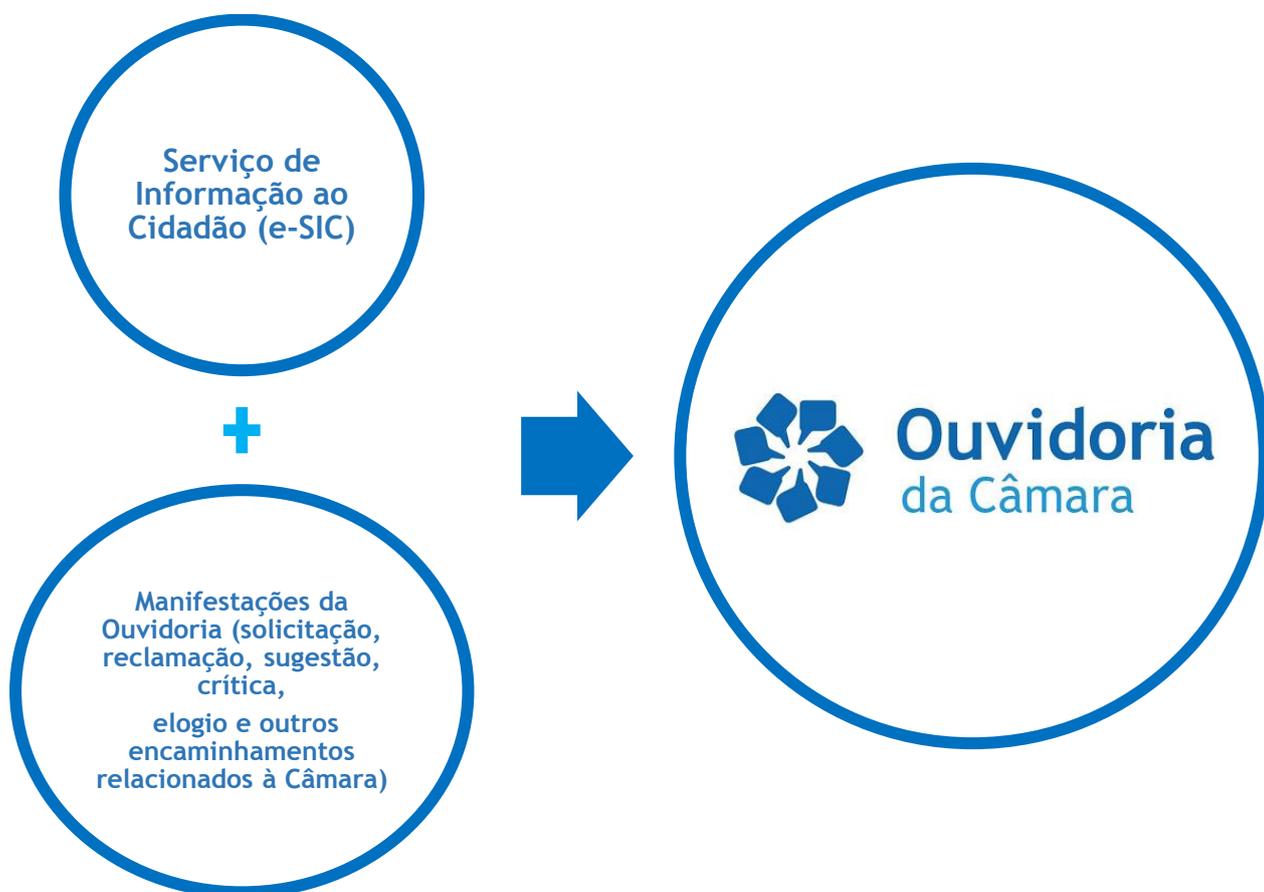
**Edson de Barros Oliveira**  
Ouvidor

Santo André, 20 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](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

