



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Relatório Mensal da Ouvidoria

Fevereiro

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês
de fevereiro de 2021



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 mês de fevereiro de 2021, 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	9
Manifestações Pendentes	11
Modalidades de Atendimento	12
Canais de Atendimento da Ouvidoria	13

Apresentação dos dados

No período de 01 a 28 de fevereiro de 2021 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou **61 manifestações**.

Houve uma preferência para os atendimentos pelo Whatsapp e Sistema da Ouvidoria, totalizando 85%, seguido pelo e-mail com 8%, Telefone com 5% e atendimento presencial/Protocolo com 2%.

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos, por canal

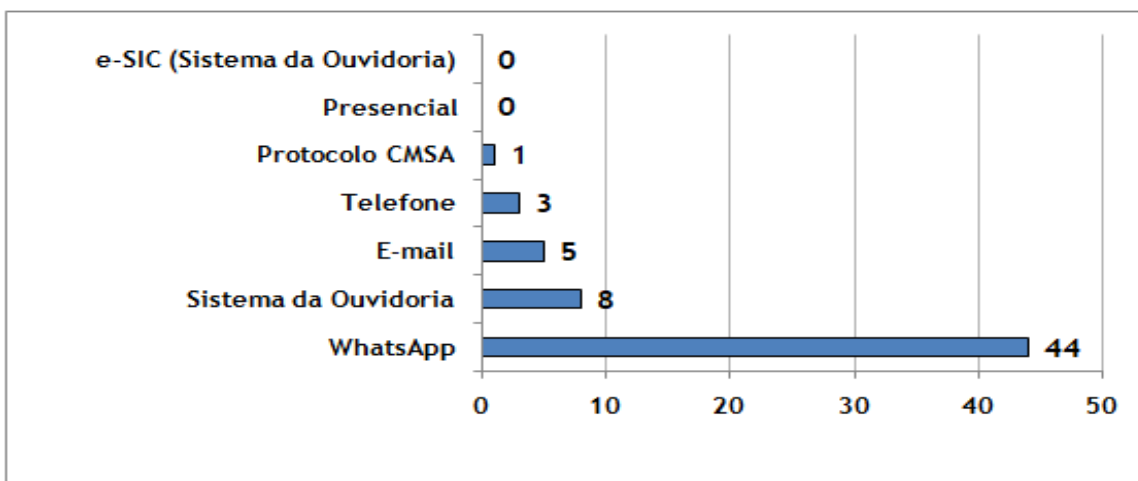
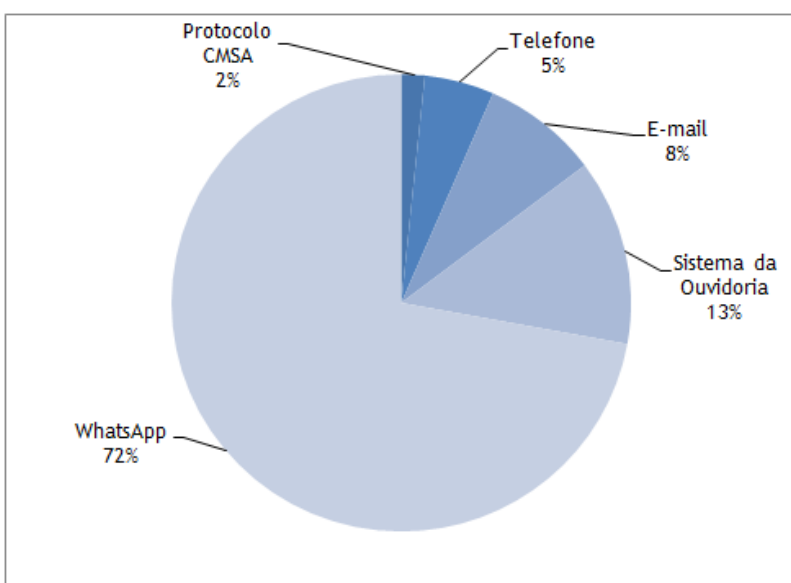


Gráfico 02. Canais de Atendimento





**CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ**

As demandas da Ouvidoria foram, em sua maioria, pedidos de informações e solicitações, correspondendo a 83% e 10%, respectivamente.

Gráfico 03. Categoria de Manifestações

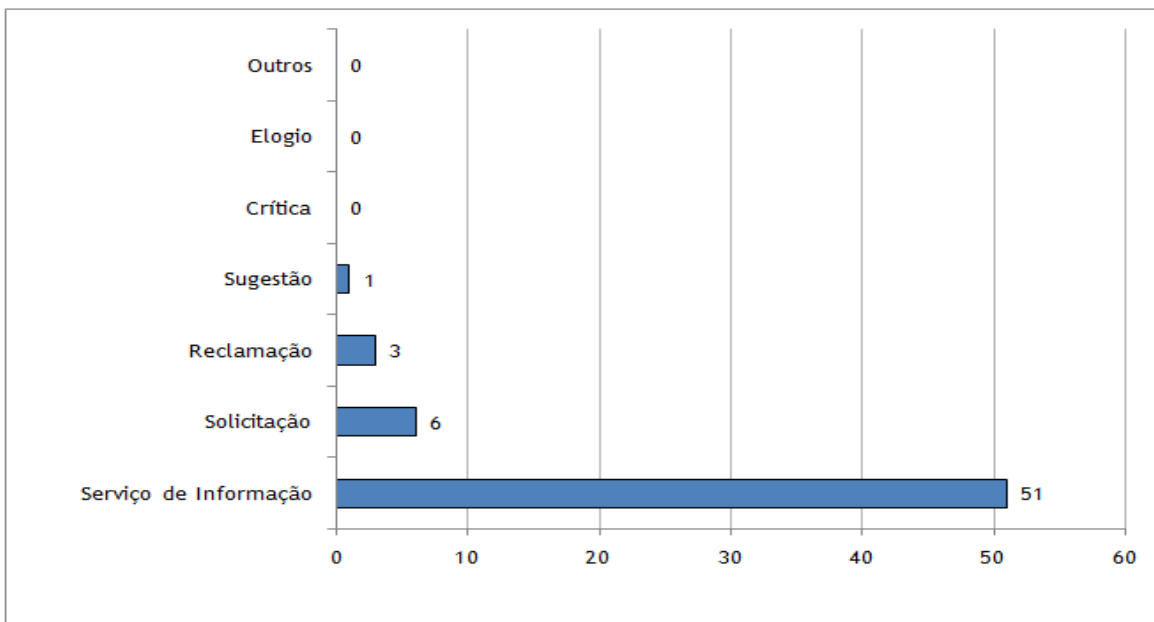
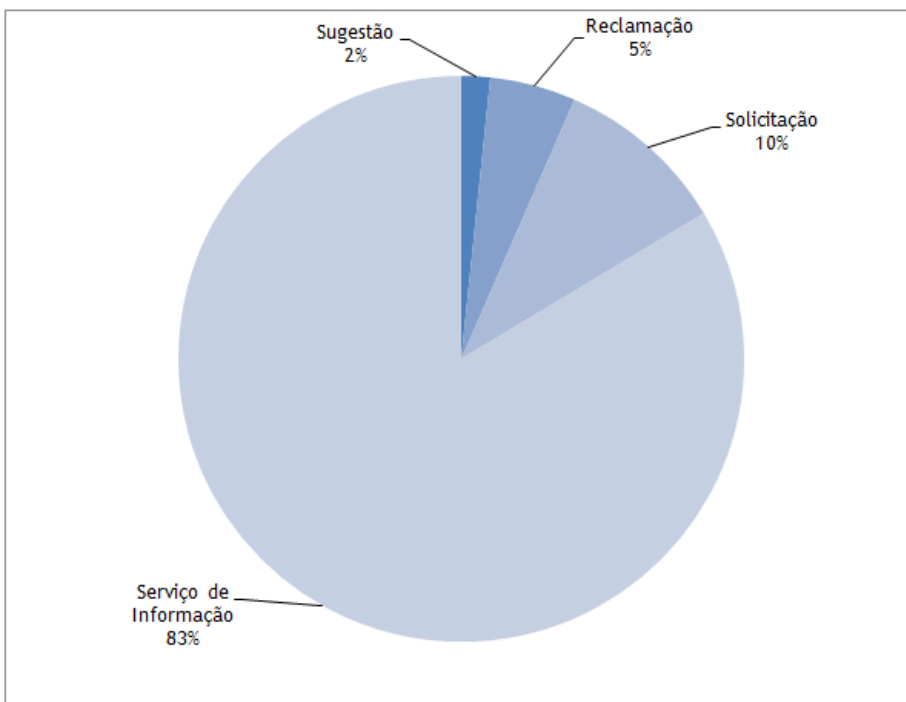


Gráfico 04. Categoria de Manifestações

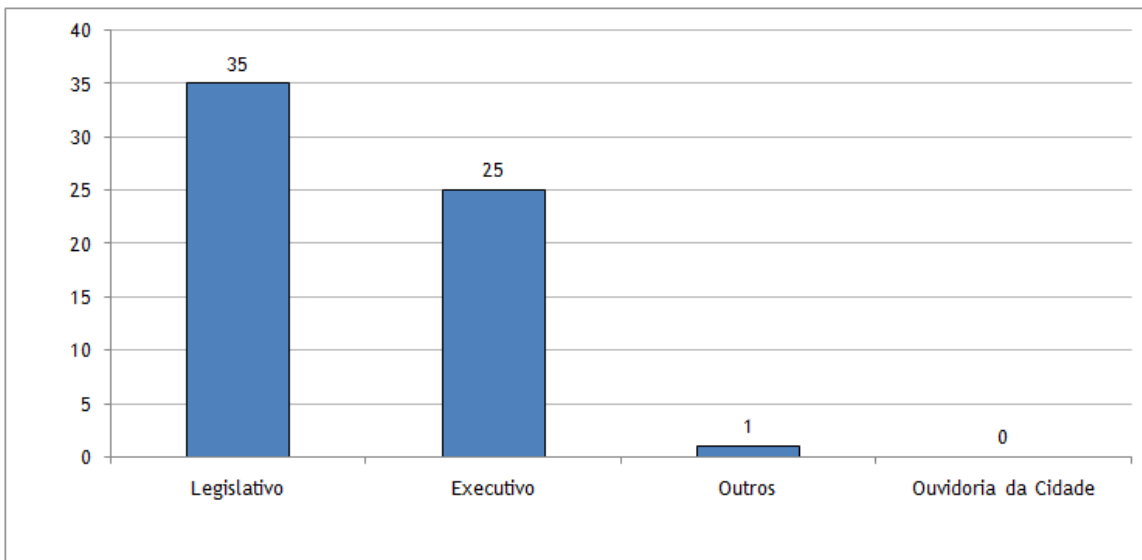




**CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ**

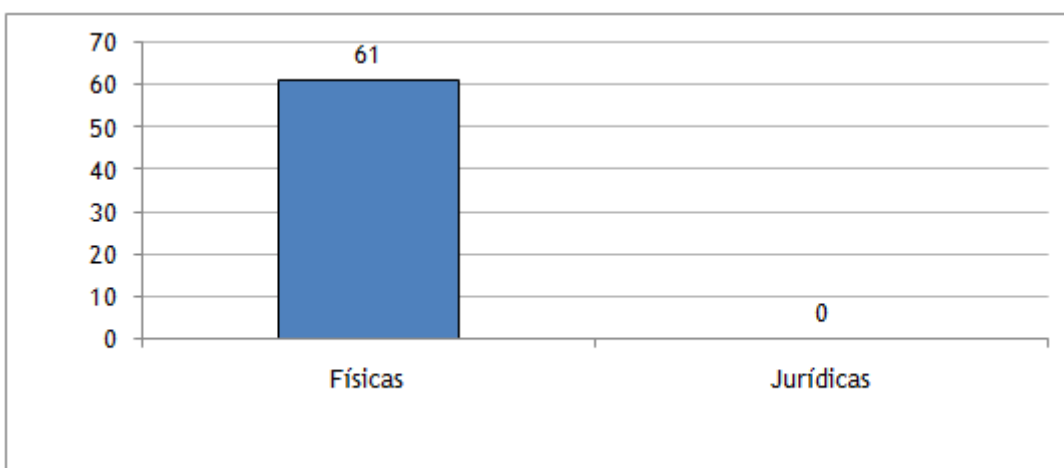
No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos é relacionada à Câmara Municipal de Santo André, com 35 pedidos, e em seguida relacionados à Prefeitura Municipal, com 25 solicitações.

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



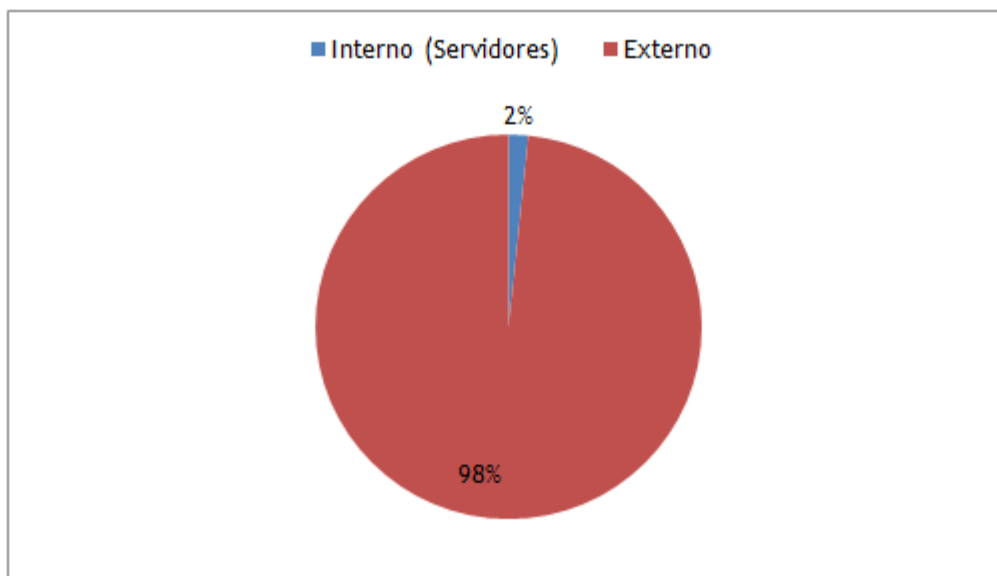
No mês de fevereiro, 61 pedidos foram realizados por pessoas físicas e nenhum pedido por pessoas jurídicas.

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, 02% das demandas da Ouvidoria foram solicitadas por servidores do Parlamento, conforme demonstrado abaixo:

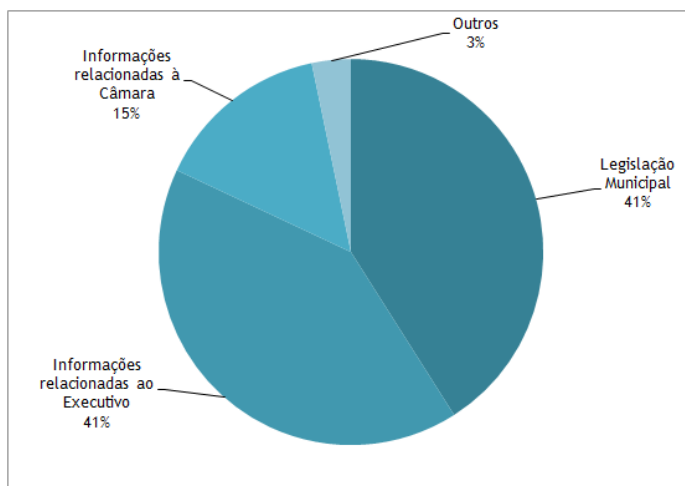
Gráfico 07. Solicitações do público interno e externo



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 fevereiro ficou em 01 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 a necessidade de prorrogação e não houve pedidos indeferidos.

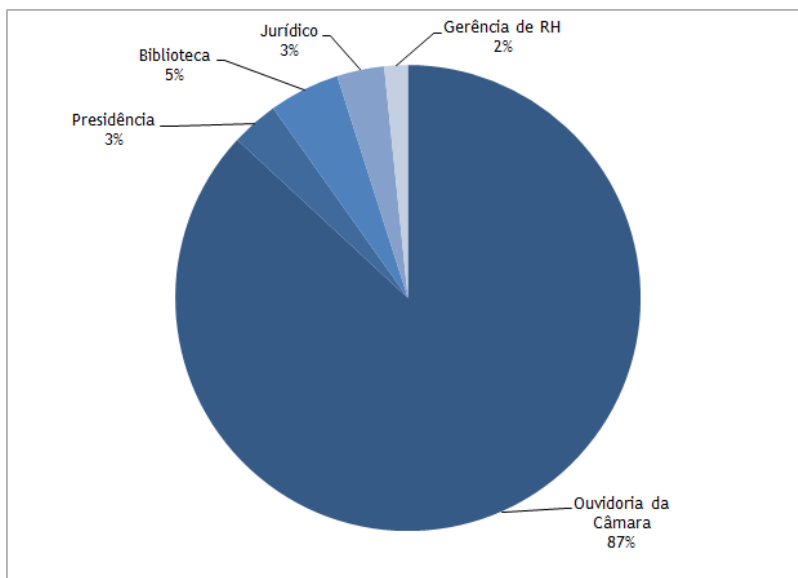
Os assuntos das manifestações são, em sua maioria, relacionados à legislação municipal, correspondendo a 41% dos chamados do mês e neste período analisado tivemos a mesma quantidade de pedidos que eram de competência do Executivo Municipal (41%).

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 fevereiro de 2021 recebemos 61 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

Pedidos de informações (51 pedidos)

- Informações sobre legislação municipal (25);
- Informações sobre solicitação de serviços de tapa buracos e faixa de pedestres (1);
- Informações de contato dos vereadores (1);
- Informações para doação de Blister de remédios no Gabinete 01 (1);
- Informações sobre a emissão de Nota Fiscal (2);
- Informações sobre abertura de CMC (3);
- Informações sobre cadastro de Holerite (1);
- Informações sobre concurso da Guarda Municipal (1);
- Informações sobre divergência de IPTU (1);
- Informações sobre emissão de Nota Fiscal (2);
- Informações sobre fornecimento de escrituração (1);
- Informações sobre inscrição municipal - empresa (1);
- Informações sobre limpeza de calçada (1);
- Informações sobre o funcionamento das Sessões Ordinárias (1);
- Informações sobre o programa de aluguel social (1);
- Informações sobre o retorno das atividades escolares (2);
- Informações sobre procedimentos da área da Saúde (1);
- Informações sobre resgate de animal (1);
- Informações sobre sua rescisão contratual (1);
- Informações sobre pedidos de obras no bairro Valparaíso (1);
- Informações sobre o contato do ex-vereador Fumassa (1);

- Solicita relatório resumido da Execução Orçamentária do Executivo Municipal (1).

Solicitações (06 pedidos)

- Solicita limpeza de praça pública (1);
- Solicita poda de árvore (1);
- Solicita instalação de semáforo em via pública (1);
- Solicita encaminhamento de currículo (1);
- Solicita melhorias no bairro Jd. Las Vegas (1);
- Solicita providências para evitar invasão de terreno (1).

Reclamações (03 pedidos)

- Reclamação sobre as disposições dos atos da Mesa Diretora referentes à pandemia (1);
- Apresenta reclamação relacionada a atitude de servidor (1);
- Reclamação sobre o pó nas residências ao redor do pólo petroquímico (1).

Sugestões (1 pedido)

- Apresenta sugestões e projetos de melhorias para moradores de ruas (1).

Outros (0 pedido)

Elogios (0 pedido)

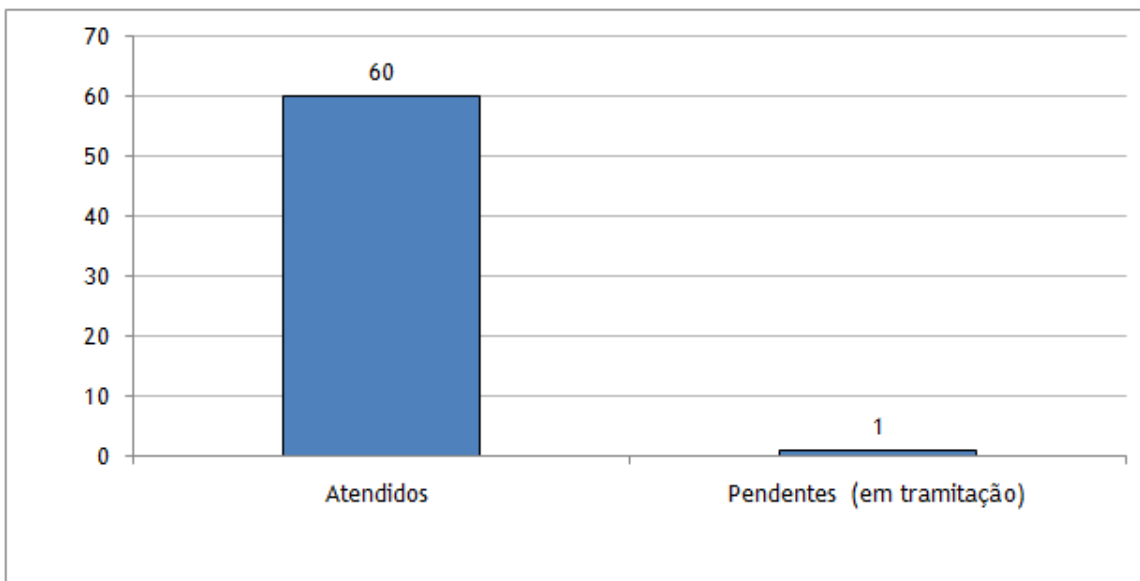
Críticas (0 pedido)



Manifestações Pendentes

A Ouvidoria atendeu aos 60 atendimentos gerados em fevereiro, restando apenas 01 pedido em tramitação na Casa.

Gráfico 10. Gráfico com o total de pedidos atendidos e pendentes (Fevereiro/2021)



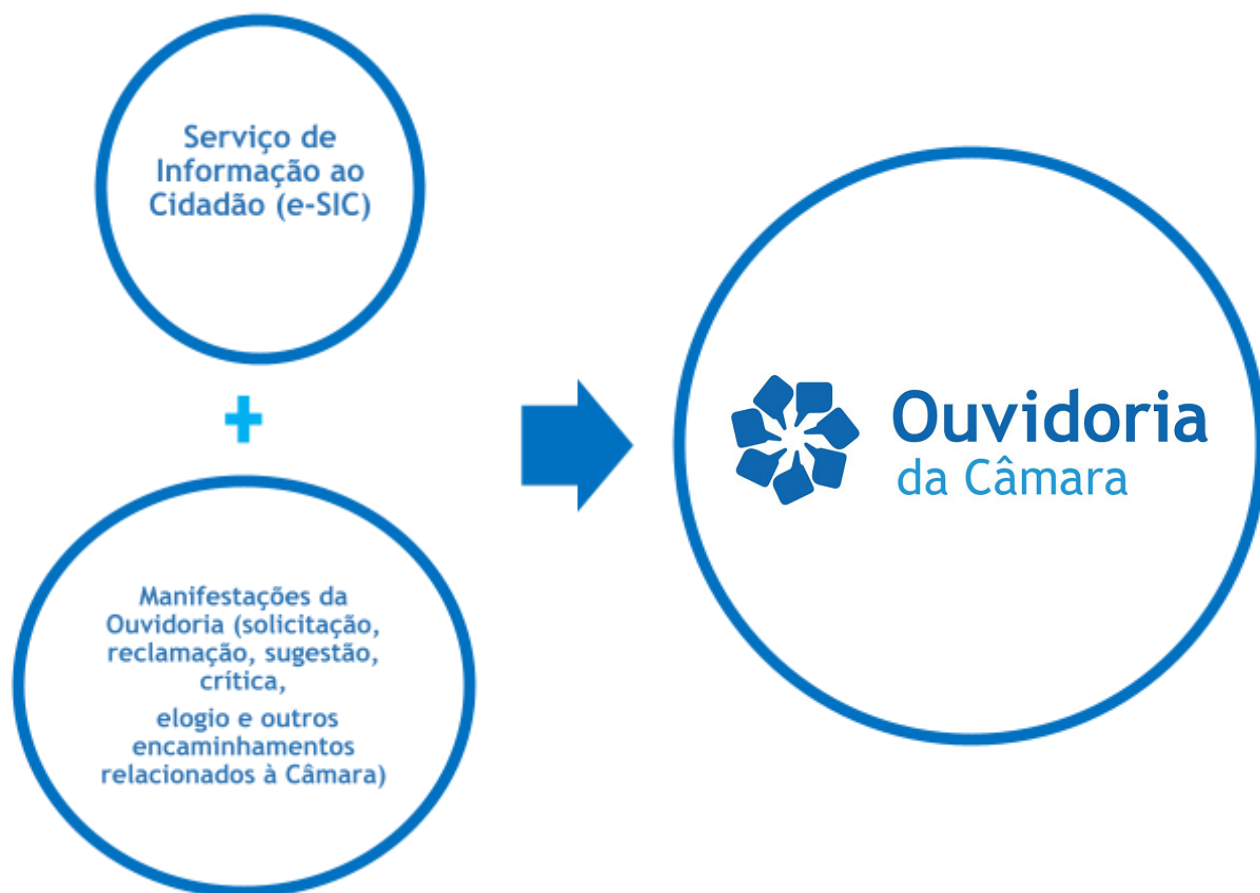
Edson de Barros Oliveira
Ouvidor

Santo André, 05 de abril 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: www3.cmsandre.sp.gov.br:9000/

Telefone: (11) 3429-5894



Ouvidoria
da Câmara



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Fluxo das manifestações - Ouvidoria da Câmara

