



Informações sobre a legislação municipal, solicitadas por pessoas físicas por meio de WhatsApp e telefone. Esse foi o perfil médio das demandas atendidas pela Ouvidoria da Câmara ao longo dos seis primeiros meses de funcionamento. Ao todo, foram recebidas 309 manifestações entre julho, quando a ferramenta foi inaugurada, e o final do ano de 2020. Criada para ser o canal de diálogo entre a Casa e a população, a Ouvidoria tem cumprido seu papel recebendo elogios, reclamações, pedidos de informações, solicitações e outros tipos de manifestações. No recorte por canais de atendimento, o WhatsApp se destacou com 44% dos atendimentos, seguido pelo telefone, com 28%, e-mail, e-sic e presencial. Em relação às categorias de manifestações, o pedido de informações liderou com folga em 2020, totalizando 78% do total. Em seguida vieram solicitações diretas, sugestões e reclamações.

A análise da competência das solicitações aponta que a população compreendeu a finalidade da Ouvidoria. Dos 309 atendimentos, 234 referiam-se efetivamente ao Legislativo, o que equivale a uma taxa de 75%. Também houve manifestações referentes a assuntos do Executivo e outros, casos em que os solicitantes foram orientados a buscar os canais adequados.

Na página da Ouvidoria dentro do site da Câmara (

<http://www.cmsandre.sp.gov.br/index.php...>

) estão disponíveis esse relatório anual e todos os mensais na íntegra. Além do atendimento presencial, a Ouvidoria pode ser acessada pelos seguintes canais:

E-mail: ouvidoria@cmsandre.sp.gov.br

WhatsApp: (11) 3429-5901

Telefone: (11) 3429-5804

Sistema da Ouvidoria e e-SIC:

<http://www3.cmsandre.sp.gov.br:9000/ouvidoria>

