

**REQUERIMENTO** ao Senhor Prefeito Municipal solicitando informações sobre o funcionamento da Ouvidoria em período de pandemia. AUTOR: Vereador Ricardo Alvarez

Senhor Presidente,

**CONSIDERANDO** o Decreto 17.458 de 06 de agosto de 2020, sobre o expediente nos órgãos da Prefeitura de Santo André, de forma excepcional, em razão do período da pandemia decorrente do Coronavírus. Em “Art. 2, inciso: VI – Ouvidoria de Santo André, localizada na Rua Dona Elisa Fláquer, nº 37, Centro, no horário das 10h00 às 16h00, exclusivamente mediante agendamento prévio, através do e-mail [ouvidoria@santoandre.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@santoandre.sp.gov.br)”;

**CONSIDERANDO** a lei municipal 10.257, de 02 de dezembro de 2019, em seus Art. 2º, inciso “VI – descumprimento do art. 92 da Lei Orgânica Municipal” e § 2º “A Ouvidoria da Cidade de Santo André orientará o interessado quanto ao encaminhamento da reclamação ou denúncia, quando estas não forem de suas atribuições”, e, Art. 3º “As reclamações, denúncias, elogios e sugestões serão formuladas por escrito pelo interessado. § 2º O reclamante ou denunciante poderá exigir que sua identidade seja mantida em sigilo”;

**CONSIDERANDO** as várias reclamações de munícipes que não conseguem realizar suas reclamações de modo digital, pois o site não oferece as orientações e explicações necessárias e adequadas ao público leigo aos sistemas de reclamações da Prefeitura Municipal.

Diante do exposto,

**REQUEREMOS** ao Senhor Prefeito Municipal, solicitando informações sobre o funcionamento da Ouvidoria em período de pandemia, de acordo com o artigo 58, inciso XVII da L.O.M., a saber:

1) Quais providências estão em andamento para regularizar com a devida urgência diante do contexto de pandemia, o site da Ouvidoria, cito: <http://www3.santoandre.sp.gov.br/portalousuidoria/>, na opção de Reclamação Digital, para especificamente, na opção RECLAMAR DE OUTRO PEDIDO, que não oferece as devidas orientações de acolhimento dos relatos do reclamante, semelhante tratamento de orientação, como das opções de Reclamar de um pedido do Semasa e Reclamar de um pedido Saúde ou Educação, conforme exemplificado com as figuras abaixo:





CÂMARA MUNICIPAL DE  
SANTO ANDRÉ

**Ouvidoria da Cidade de Santo André**

Menu

- » Página Inicial
- » História
- » Legislação
- » Colegiado

A Ouvidoria da Cidade de Santo André, criada através da Lei 7.877 de 30 de agosto de 1999, tem como principal objetivo contribuir para a excelência dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal em seus múltiplos setores.

**RECLAMAÇÃO DIGITAL - CLIQUE AQUI!**

Figura 1 - Reclamação Digital - Fonte: <http://www3.santoandre.sp.gov.br/portallouvidoria/>

(\*) Campos Obrigatórios.

Digite o número do pedido e clique no botão 'Pesquisar Pedido'.

Número do Pedido:  \*

**Pesquisar Pedido**

RECLAMAÇÃO DIGITAL

Figura 2 Quadro de opções de Reclamação Digital –  
Fonte: <http://www3.santoandre.sp.gov.br/portallouvidoria/>

2) Quais os nomes da equipe técnica que atende às ligações que solicitam orientação para utilizar a RECLAMAÇÃO DIGITAL?

3) Qual o protocolo de atendimento estabelecido para a funcionalidade do site?

4) Qual a infraestrutura técnica com suporte de informática regular frequente e arquitetura de site estão sendo disponibilizadas à Ouvidoria municipal? Qual o órgão público responsável por este suporte e apoio tecnológico?

5) Qual a previsão de regularização do funcionamento do site?



6) Enquanto esta manutenção e adequação não é realizada, qual o protocolo emergencial pela Ouvidoria está sendo estabelecido? e qual o prazo e sanções legais estabelecidas para o não atendimento às respostas pelo e-mail: [ouvidoria@santoandre.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@santoandre.sp.gov.br) ?

Plenário “João Raposo Rezende Filho – Zinho”, 02 de março de 2021.

**RICARDO ALVAREZ**  
Vereador

