



**OUVIDORIA
DA CIDADE**
SANTO • ANDRÉ

**A OUVIDORIA
MAIS PERTO
DE VOCÊ.**

PROGRAMA OUVIDORIA ITINERANTE

A OUVIDORIA MAIS PERTO DE VOCÊ.



1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Santo André tem como missão fortalecer o relacionamento entre a Administração Pública e o cidadão, promovendo uma gestão pautada na transparência, participação social, eficiência e melhoria contínua dos serviços públicos.

Embora a Prefeitura disponibilize diversos canais de atendimento presencial e digital, parte significativa da população ainda enfrenta dificuldades de acesso, seja por limitações de mobilidade, desconhecimento dos serviços oferecidos ou mesmo pela distância entre o cidadão e o Poder Público.

Pensando nisso, nasce o Programa Ouvidoria Itinerante, uma iniciativa que leva a Ouvidoria para dentro dos bairros, aproximando o atendimento das pessoas e promovendo um contato direto entre a população e a Administração Municipal.

Mais do que registrar manifestações, a Ouvidoria Itinerante transforma o espaço público em um ambiente permanente de escuta, orientação e construção coletiva de soluções para a cidade.



ESCUTA ATIVA

Sua voz é o que nos move.



PARTICIPAÇÃO

Cidadãos participam, a cidade melhora.



RESULTADOS

Ações que geram impacto e qualidade de vida.



DIÁLOGO

Aproximamos a Prefeitura da população.



OUVIDORIA DA CIDADE

SANTO ANDRÉ

A OUVIDORIA
MAIS PERTO
DE VOCÊ.



2. JUSTIFICATIVA

A participação popular é um dos pilares da administração pública moderna.

Quando o cidadão encontra facilidade para dialogar com o Poder Público, aumenta sua confiança nas instituições, fortalece o controle social e contribui diretamente para a melhoria das políticas públicas.

Apesar dos avanços tecnológicos, muitas pessoas ainda apresentam dificuldades para utilizar plataformas digitais ou desconhecem os canais oficiais da Ouvidoria.

Além disso, diversos problemas urbanos somente são identificados quando a Administração Pública está presente no território, ouvindo quem vive diariamente aquela realidade.

A Ouvidoria Itinerante busca reduzir essas barreiras por meio de um atendimento humanizado, acessível e descentralizado.

A presença da equipe da Ouvidoria nos bairros permite:

- ✓ ampliar o acesso aos serviços públicos;
- ✓ identificar demandas recorrentes;
- ✓ orientar os cidadãos sobre seus direitos;
- ✓ fortalecer a cultura da participação popular;
- ✓ aproximar o governo da comunidade;
- ✓ promover maior transparência administrativa;
- ✓ estimular o exercício da cidadania.

Ao estar presente onde as pessoas vivem, trabalham e circulam, a Ouvidoria deixa de ser apenas um canal de atendimento para tornar-se um verdadeiro instrumento de **transformação social**.



3. OBJETIVOS



OBJETIVO GERAL

Aproximar a Ouvidoria Geral da população por meio de ações itinerantes nos bairros de Santo André, ampliando o acesso aos serviços públicos, fortalecendo a participação cidadã e promovendo uma gestão pública mais eficiente, transparente e humanizada.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Facilitar o acesso aos canais oficiais da Ouvidoria.
- ✓ Receber manifestações diretamente da população.
- ✓ Orientar os cidadãos sobre serviços municipais.
- ✓ Divulgar os direitos previstos na Lei Federal nº 13.460/2017.
- ✓ Identificar demandas recorrentes dos territórios.
- ✓ Produzir informações estratégicas para subsidiar a tomada de decisões da Administração.
- ✓ Fortalecer a participação social.
- ✓ Incentivar a cultura da cidadania.
- ✓ Promover a escuta ativa da população.





**OUVIDORIA
DA CIDADE**
SANTO ANDRÉ

**A OUVIDORIA
MAIS PERTO
DE VOCÊ.**



4. PRINCÍPIOS DO PROJETO

O atendimento da Ouvidoria Itinerante será pautado pelos seguintes princípios:

- ✓ Humanização
- ✓ Respeito
- ✓ Escuta Qualificada
- ✓ Transparência
- ✓ Eficiência
- ✓ Ética
- ✓ Acessibilidade
- ✓ Inclusão
- ✓ Participação Popular
- ✓ Resolutividade



5. COMO FUNCIONA

A equipe da Ouvidoria instalará um pontos estratégicos da cidade.

Durante o atendimento serão realizados

- ✓ Registro de manifestações
- ✓ Orientação sobre serviços públicos
- ✓ Encaminhamento de demandas
- ✓ Divulgação dos canais oficiais
- ✓ Distribuição de materiais educativos
- ✓ Apoio na utilização dos serviços digitais da Prefeitura
- ✓ Atendimento personalizado

Todo atendimento será registrado nos sistemas oficiais da Ouvidoria, garantindo rastreabilidade, transparência e acompanhamento das demandas.



ODS – OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL ATENDIDOS



Rua Dona Elisa Flaquer, 37 - Centro
Santo André - SP - CEP 09020-160



11 4433-0162



**OUVIDORIA
DA CIDADE**
SANTO ANDRÉ

PROGRAMA **OUVIDORIA ITINERANTE**

A Ouvidoria mais perto de você,
ouvindo, orientando e transformando
Santo André junto com a população.



OUVIDORIA NOS BAIRROS

A **Ouvidoria Itinerante** levará atendimento e escuta qualificada
às diferentes regiões de Santo André.

As ações poderão ocorrer em:



PRAÇAS



FEIRAS LIVRES



ESCOLAS



CENTROS
COMUNITÁRIOS



ASSOCIAÇÕES
DE BAIRRO



UNIDADES
DE SAÚDE



EQUIPAMENTOS
CULTURAIS



CENTROS
COMERCIAIS



EVENTOS
MUNICIPAIS



REUNIÕES
DOS CONSEGS



ATIVIDADES

- ✓ Atendimento individual
- ✓ Rodas de conversa
- ✓ Reuniões com comerciantes
- ✓ Encontros com lideranças comunitárias
- ✓ Identificação de pontos críticos
- ✓ Orientação sobre canais de atendimento
- ✓ Divulgação de ações preventivas
- ✓ Registro de manifestações
- ✓ Encaminhamento das demandas
- ✓ Retorno às comunidades atendidas



RESULTADO ESPERADO



Ampliar a presença da
Ouvidoria nos territórios e
fortalecer a confiança da
população nos órgãos públicos.



OUVIR
A POPULAÇÃO



IDENTIFICAR
VULNERABILIDADES



INTEGRAR
INSTITUIÇÕES



PREVENIR
OCORRÊNCIAS



PROTEGER
A CIDADE

OUVIR, INTEGRAR E AGIR PARA TRANSFORMAR SANTO ANDRÉ.





**OUVIDORIA
DA CIDADE**
SANTO ANDRÉ

**A OUVIDORIA
MAIS PERTO
DE VOCÊ.**



8. CRONOGRAMA



PERIODICIDADE

Duas ações semanais.
Terças-feiras e Quintas-feiras.



HORÁRIO

09h00 às 11h00.

CIRCUITO ANDREENSE

DATA	BAIRRO
22 de Julho	Vila Linda
19 de Agosto	Centro – Calçada Oliveira Lima
23 de Setembro	Capuava
21 de Outubro	Santa Terezinha
25 de Novembro	Vila Gilda
09 de Dezembro	Vila Luzita



9. ESTRUTURA NECESSÁRIA

- ✓ Tenda institucional
- ✓ Mesa
- ✓ Cadeiras
- ✓ Notebook
- ✓ Internet móvel
- ✓ Banner institucional
- ✓ Totem QR Code
- ✓ Material gráfico
- ✓ Formulários
- ✓ Coletes institucionais
- ✓ Veículo oficial
- ✓ Caixa organizadora
- ✓ Kit de primeiros socorros
- ✓ Água para equipe



Rua Dona Elisa Flaquer, 37 - Centro
Santo André - SP - CEP 09020-160



11 4433-0162



**OUVIDORIA
DA CIDADE**
SANTO ANDRÉ

**A OUVIDORIA
MAIS PERTO
DE VOCÊ.**



10. RESULTADOS ESPERADOS



Maior proximidade entre
população e Prefeitura.



Ampliação do acesso aos
serviços públicos.



Maior conhecimento da população
sobre a Ouvidoria.



Redução das demandas
recorrentes.



Fortalecimento do
controle social.



Maior resolutividade.



Produção de informações
estratégicas para a
gestão municipal.



Rua Dona Elisa Flaquer, 37 - Centro
Santo André - SP - CEP 09020-160



11 4433-0162