



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**

# Relatório Mensal da Ouvidoria

# *JULHO de 2024*

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara  
Municipal de Santo André no mês de julho de 2024



**Ouvidoria**  
da Câmara

Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André  
Av. Portugal, 141 - Sala 84 - Centro, Santo André - SP, 09040-010  
(11) 3429-5894  
WhatsApp: (11) 3429-5901  
ouvidoria@cmsandre.sp.gov.br  
<http://www3.cmsandre.sp.gov.br:9000/>



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**

## MEMBROS DA MESA - BIÊNIO 2023-2024

---

**Vereador Carlos Ferreira**  
Presidente

**Vereador Rodolfo Donetti**  
Vice-Presidente

**Vereador Bahia**  
Primeiro Secretário

**Vereador Edilson Santos**  
Segundo Secretário

**Vereador Eduardo Leite**  
Terceiro Secretário

## OUVIDORIA DA CÂMARA

---

**Eliane Harue Akamine**  
Ouvidora

## 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 **JULHO DE 2024**, 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:

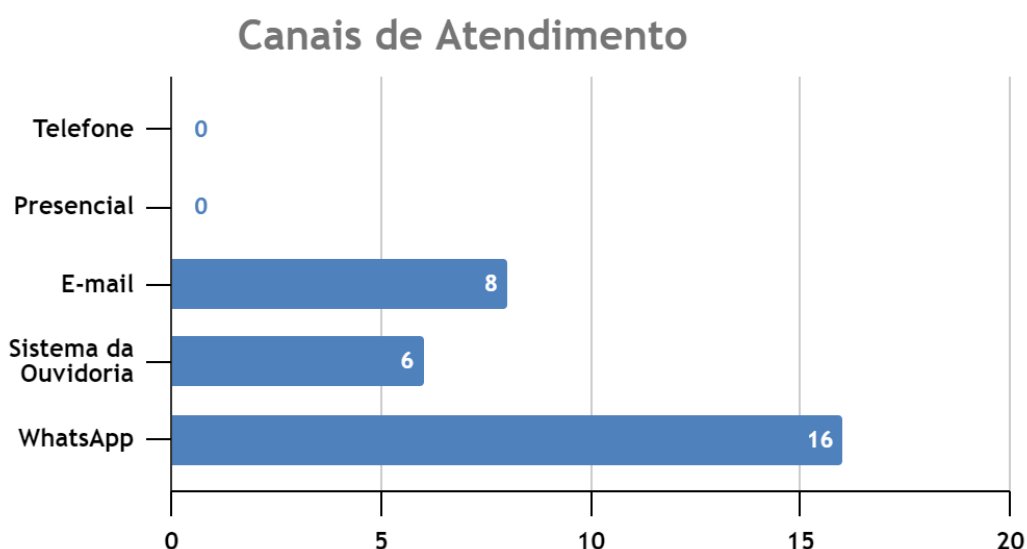
Apresentação dos dados	4
Manifestações do Mês	8
Manifestações Pendentes	9
Modalidades de Atendimento	10
Canais de Atendimento da Ouvidoria	11

## Apresentação dos dados

No período de 01 a 31 de julho de 2024 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou 30 manifestações.

Houve uma preferência para os atendimentos digitais (Whatsapp, Sistema da Ouvidoria e e-mail) totalizando 100% da demanda mensal.

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



**Gráfico 02.** Canais de Atendimento

As demandas da Ouvidoria no período foram, em sua maioria, realizadas pelo WhatsApp, correspondendo a 53% dos pedidos. As demandas apresentadas por telefone e presenciais não ocorreram.

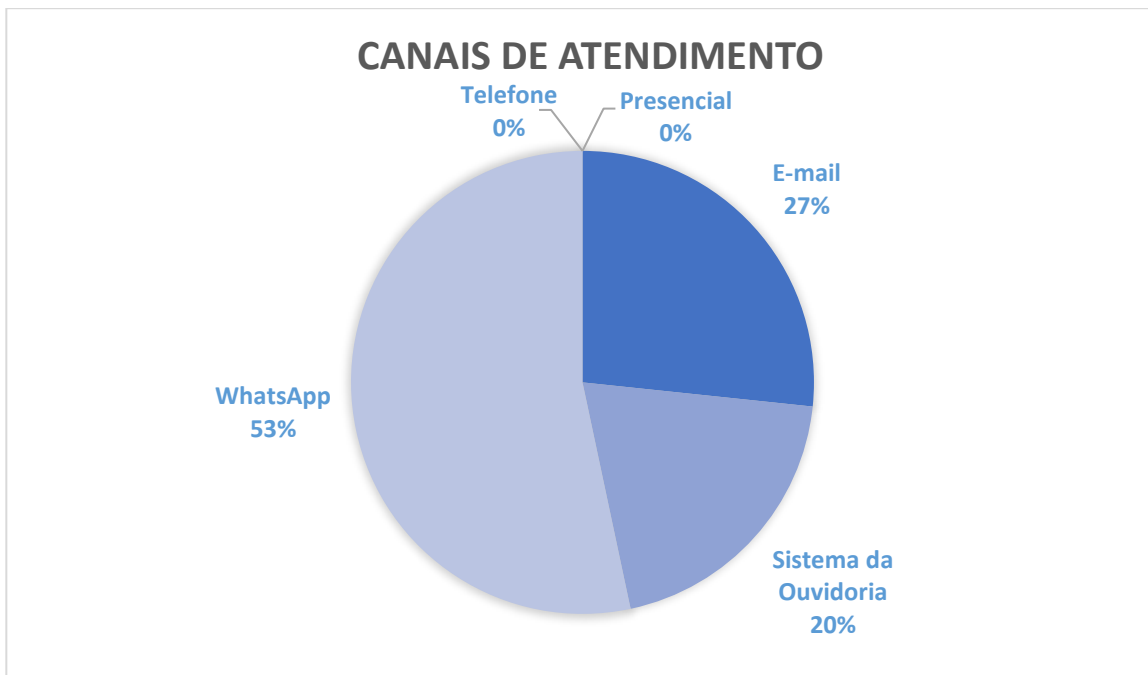
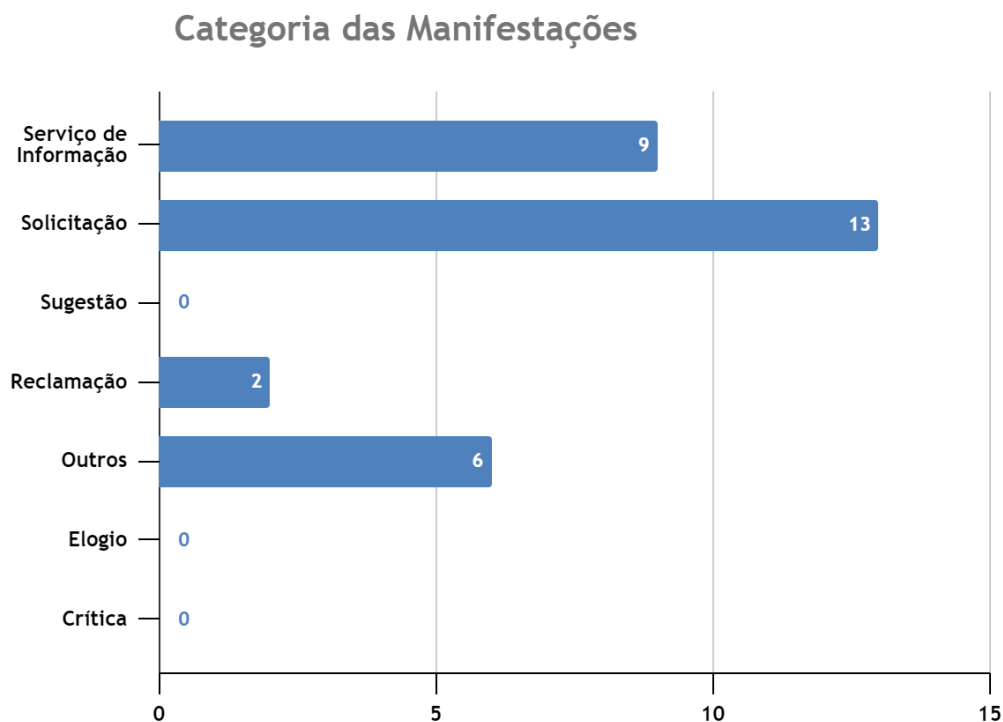


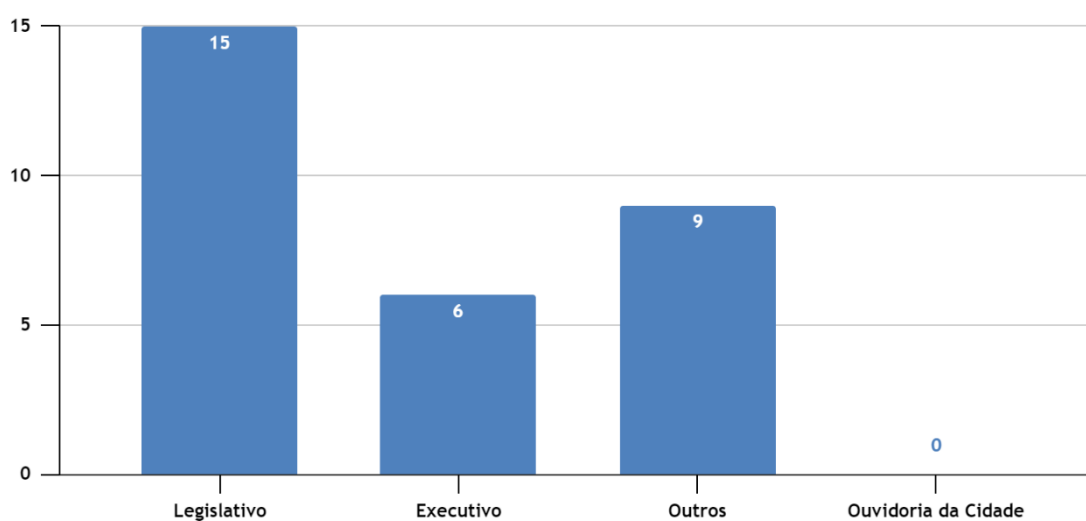
Gráfico 03. Categoria de Manifestações



#### Gráfico 04. Categoria de Manifestações

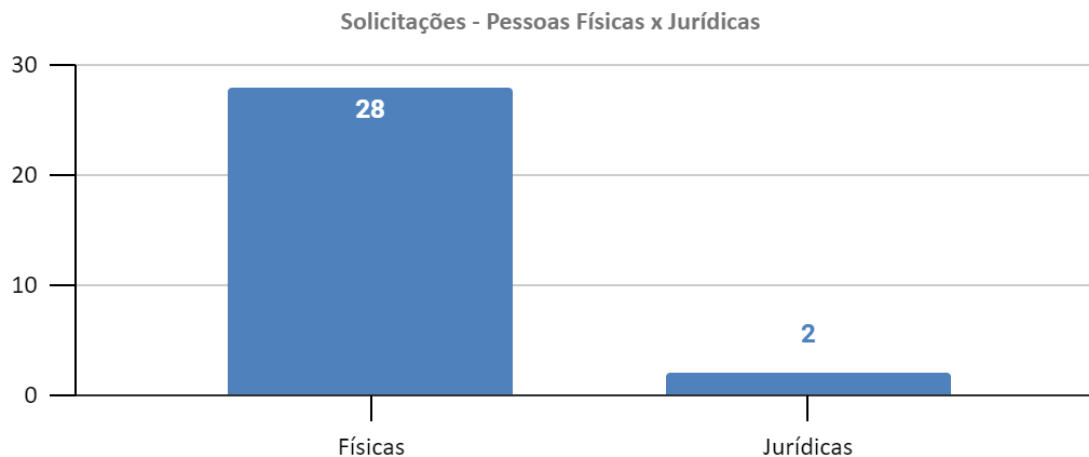
No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foi relacionada às atividades da Câmara Municipal, com 15 pedidos, e em seguida relacionados ao Executivo, com 6 solicitações.

#### Gráfico 05. Classificação das Competências (destino correto das manifestações)



No mês de julho, 28 manifestações foram realizadas por pessoas físicas e houve 2 solicitações apresentadas por pessoas jurídicas, conforme demonstrado abaixo:

#### Gráfico 06. Solicitações de pessoas físicas e jurídicas



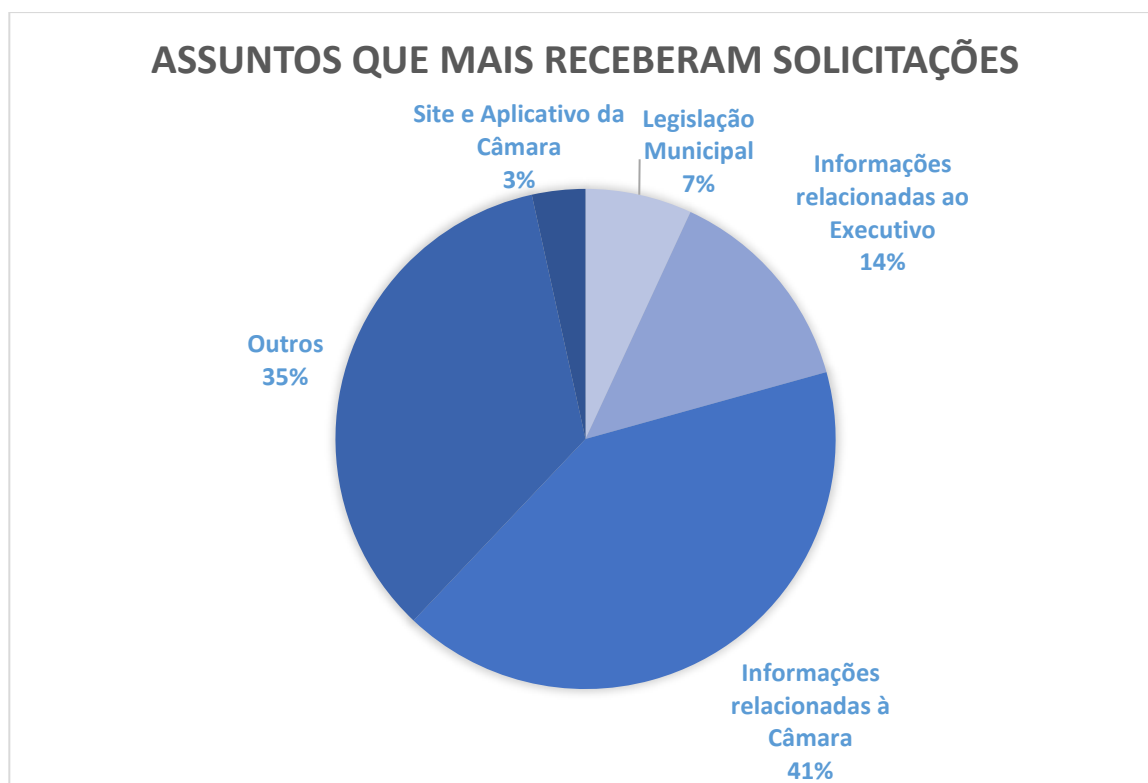
A Ouvidoria da Câmara de Santo André possui um diferencial de não somente atender a demanda dos munícipes, mas também está disponível para ser um canal para os servidores da Casa, buscando desta forma alinhar as expectativas dos agentes públicos com a execução do serviço prestado no Legislativo. No período analisado, não houve solicitação de servidor.

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 julho ficou em 2 dias. Em muitos casos o atendimento é concluído no mesmo dia, ou imediatamente, quando as informações já estão disponíveis. Em outros, há a necessidade de informações de outros departamentos, bem como providências que demandam mais tempo.

Para a resolução dos chamados do mês não houve pedido de prorrogação de prazo e não houve pedido indeferido.

Os assuntos das manifestações foram, em sua maioria, informações relacionadas à Câmara Municipal, com 41% da demanda, conforme exposto abaixo:

**Gráfico 07.** Divisão das manifestações por assunto



## Manifestações do Mês

No mês de julho de 2024 recebemos 30 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

### Solicitações (12 manifestações)

Informações relacionadas ao concurso público nº 01/2023 (2);  
Solicitação de cópia de contrato (1);  
Solicitação de formas de contato com parlamentares (1);  
Solicitação de informações sobre faltas dos vereadores nas sessões e reuniões das comissões permanente (1);  
Informações relacionadas à candidatura de vereadores (5);  
Solicitação de informações sobre Lei Orgânica Municipal atualizada (1);  
Informações sobre questões judicializadas (1).

### Reclamações (02 manifestações)

Reclamação sobre indisponibilidade do site da Câmara Municipal (1);  
Reclamação referente à utilização de veículo oficial (1).

### Serviço de Informação ao Cidadão (10 manifestações)

Solicitação de informações sobre IPTU (1);  
Solicitação de contato de departamento administrativo (1);  
Informações sobre resgatar passagens não utilizadas no Bilhete Único (1);  
Solicitação de informações da área da saúde (1);  
Informações relativas ao ISS (1);  
Informações sobre renovação de contrato para mão de obra da Fundação ABC (1);  
Informações sobre telefones da Prefeitura (1);  
Informações sobre anistia de imóveis em Santo André (1);  
Solicita socorro para cachorros presos em correntes (1);  
Informações sobre moradias (1).

### Sugestões (0)

### Outros (6 manifestações)\*

Reflexões sobre IA para fiscalizar autopeças (1);  
Reflexões sobre desenvolvimento de tecnologias para enchentes (1);  
Reflexões sobre doenças (1);  
Reflexões sobre transferir a biblioteca central para o prédio abandonado da CTBC (1);  
Reflexões sobre a centralização e controle da tecnologia (1);  
Reflexões sobre tecnologia, guerras e jogos olímpicos (1).

\*Nesta categoria “Outros” incluímos as manifestações inconsistentes e sem especificação da informação requerida, como por exemplo divagações e reflexões sobre temas diversos.

## **Manifestações Pendentes**

A Ouvidoria finalizou os 30 pedidos gerados em julho de 2024. Dentre as 30 manifestações, 6 eram inconsistentes e sem especificação da informação requerida, oriundas da mesma pessoa e que a Ouvidoria se absteve de responder mantendo, entretanto, o registro das referidas mensagens conforme determina art. 10, Parágrafo Único do Ato 29, de 6 de outubro de 2020 que regulamenta a Lei de Acesso à Informação no âmbito da Câmara Municipal.

**Eliane Harue Akamine**  
Ouvidora

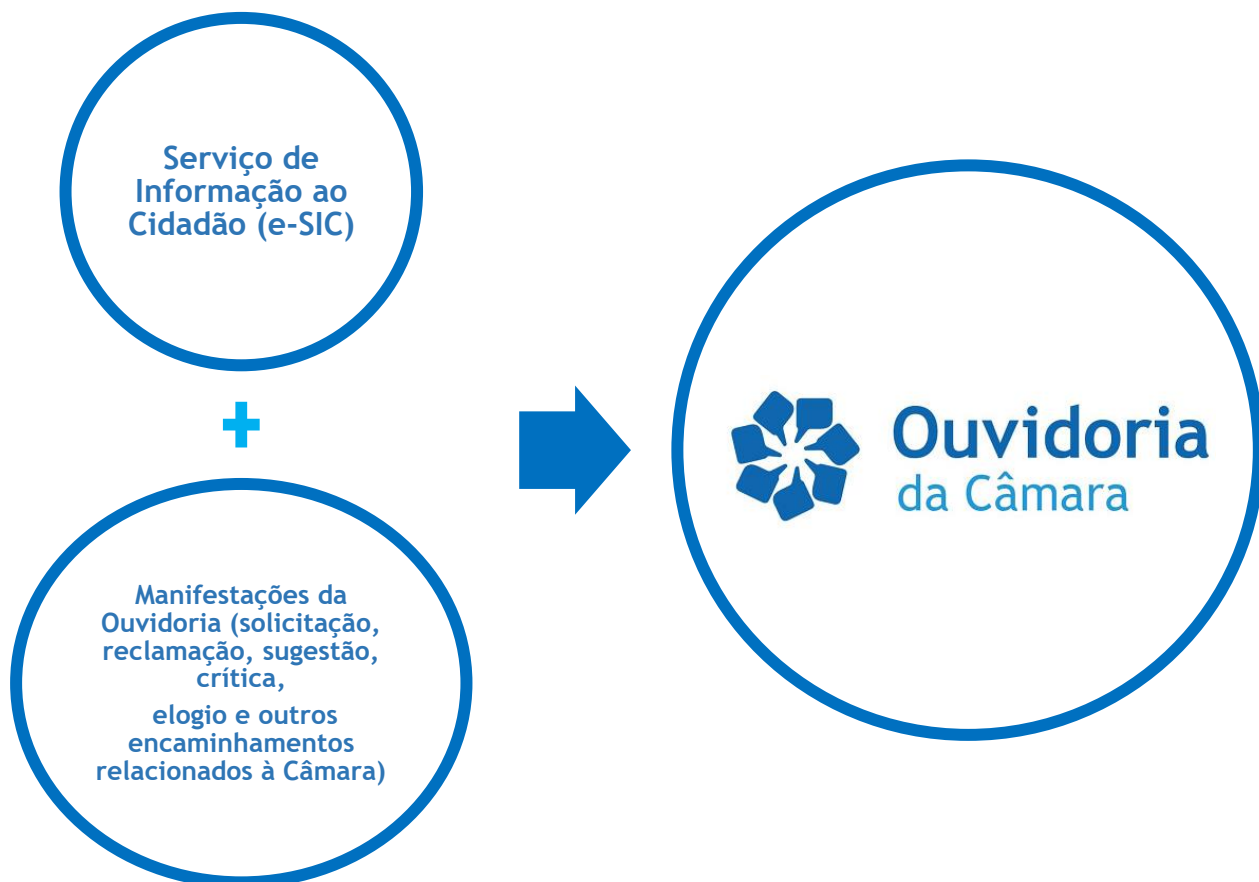
Santo André, 11 de outubro de 2024.



## 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 da população: 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 e servidores do Legislativo.

O atendimento presencial é realizado as terças e quintas-feiras na Av. Portugal, 141 - Sala 84 - Centro, Santo André - SP, 09040-010 ou mediante agendamento.

E-mail: [ouvidoria@cmsandre.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@cmsandre.sp.gov.br)

 WhatsApp: (11) 3429-5901

Sistema da Ouvidoria + e-SIC: [www3.cmsandre.sp.gov.br:9000/](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

