



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**

# Relatório Mensal da Ouvidoria

# setembro de 2024

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês de setembro 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 **SETEMRO 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 30 de setembro de 2024 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou 39 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

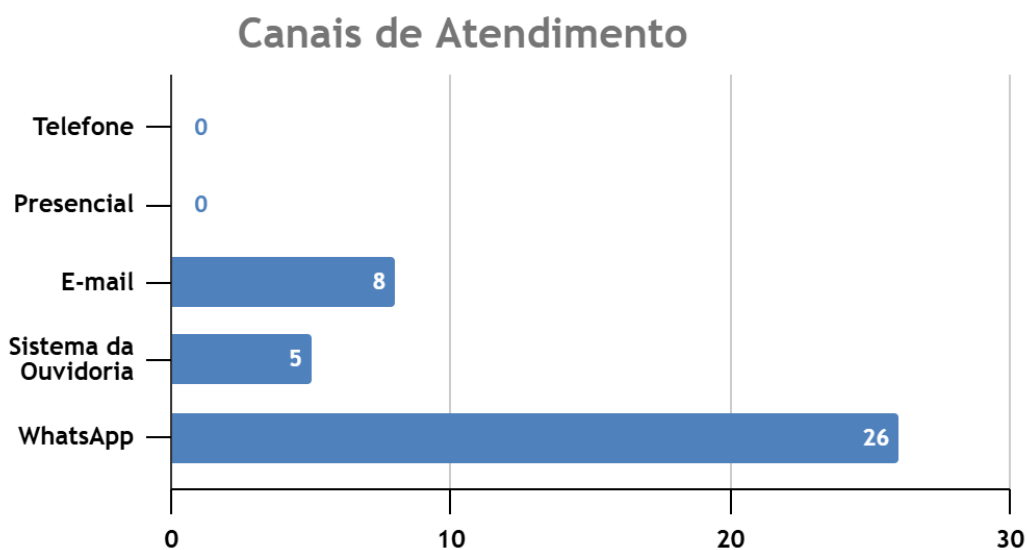
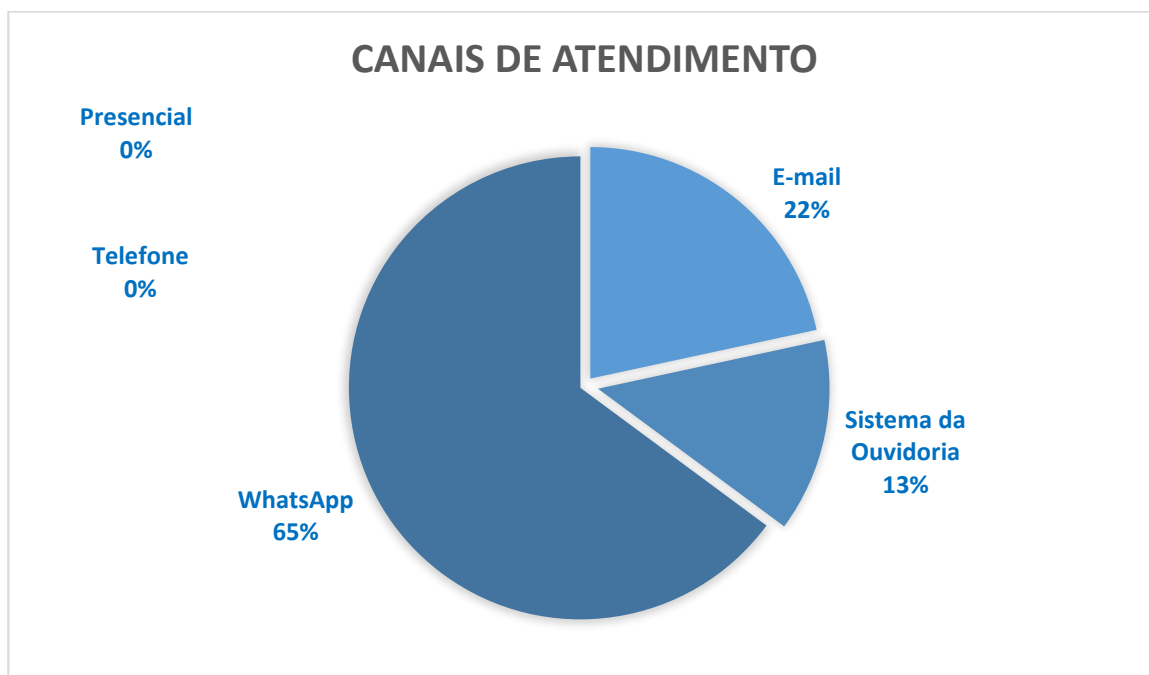


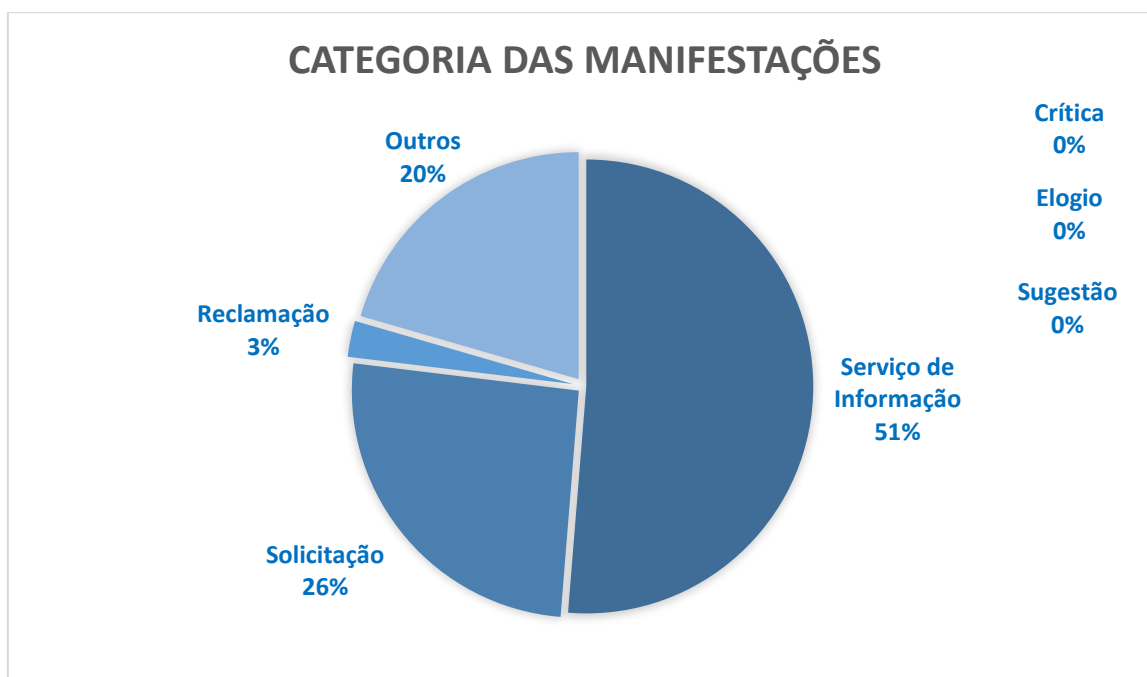
Gráfico 02. Canais de Atendimento



As demandas da Ouvidoria no período foram em sua maioria sobre Serviço de Informação e Solicitações, correspondendo a 79,4% dos pedidos.

**Gráfico 03.** Categoria de Manifestações

**Gráfico 04.** Categoria de Manifestações

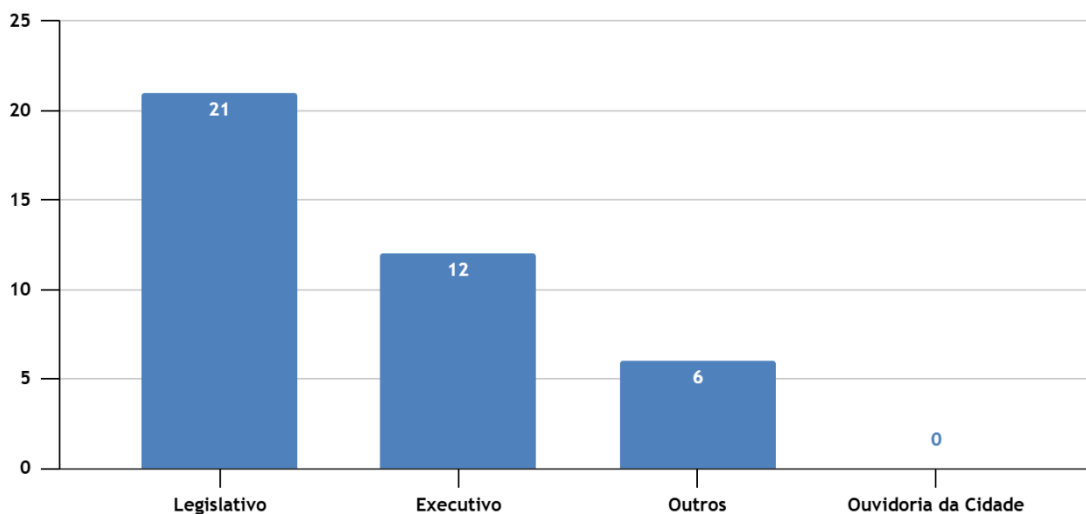


No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foi relacionada às atividades da Câmara Municipal, com 21 pedidos, e em seguida relacionados ao Executivo, com 12 solicitações.

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

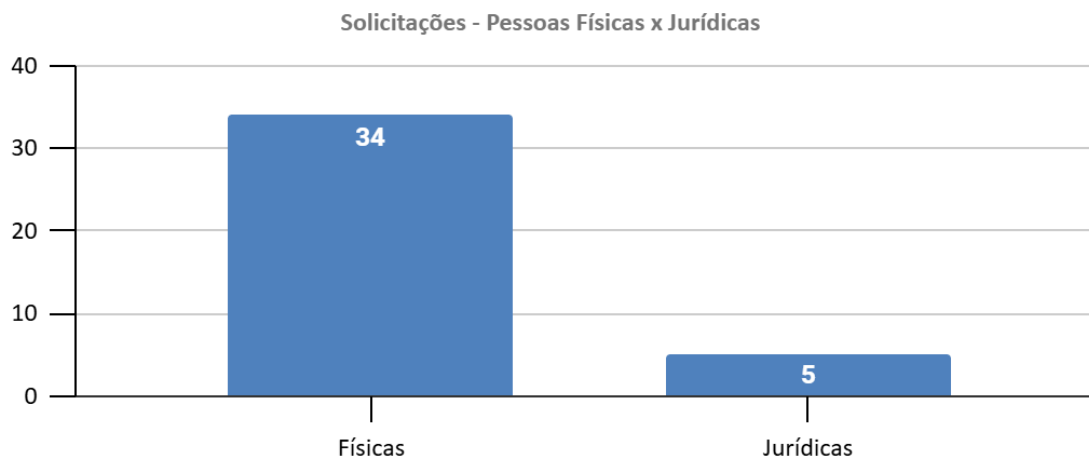


CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**



No mês de setembro, 34 manifestações foram realizadas por pessoas físicas e 5 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, 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



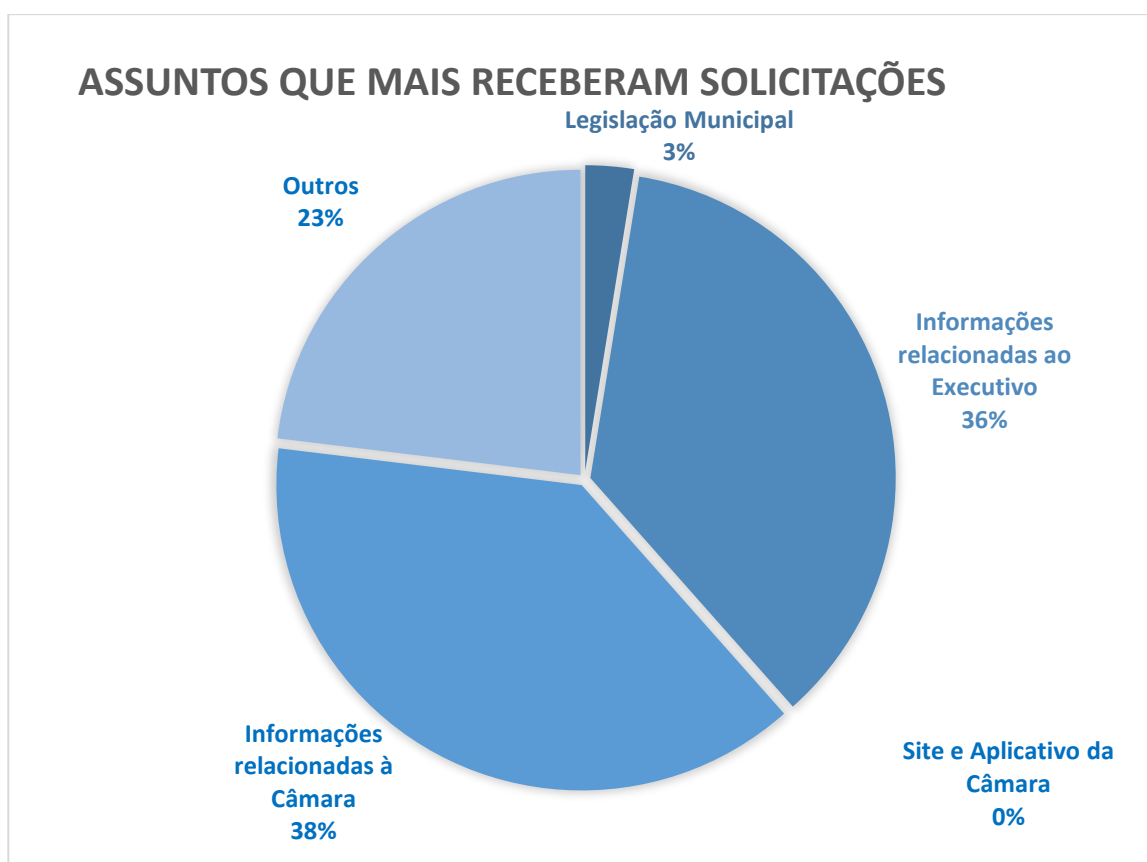
CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**

manifestações da Ouvidoria ao longo do mês de setembro ficou em 0,7 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 pedido de prorrogação de prazo e não houve pedido indeferido.

Os assuntos das manifestações foram, em sua maioria, informações relacionadas à Câmara Municipal, com 38,5% da demanda, conforme exposto abaixo:

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



## Manifestações do Mês

No mês de setembro de 2024 recebemos 39 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

### Solicitações (13 pedidos)

Solicitação de informações relacionadas ao concurso público nº 01/23 (2);  
Solicitação de informações sobre Sessões Solenes (1);  
Solicitação de cópia de Decreto Lei que não foi localizado em pesquisa no site (1);  
Orientação sobre navegação no site para localizar projetos apresentados por vereadores (1);  
Solicitação de número de telefone de departamento da Câmara Municipal (1);  
Solicitação de informações sobre Projeto de Lei (1);  
Solicitação de informações sobre concurso público PcD (1);  
Solicitação de nomes dos Vereadores e respectivo partido político (1);  
Solicitação de listagem com os contatos com os Vereadores (2);  
Solicitação de informações de vagas de estágio na Câmara Municipal (1);

### Reclamações (01 pedido)

Reclamação sobre ligações telefônicas de candidato e que já era Vereador (1).

### Serviço de Informação ao Cidadão (17 pedidos)

Transformar Rua Tupi em proibida para tráfego de caminhões (2);  
Reclamação de trânsito e condições de asfalto (1);  
Informações sobre cobrança de ISS (2);  
Solicitação providências sobre pragas que atinge árvores (1);  
Solicitação de orientações para carteirinha de pessoa com fibromialgia (1);  
Solicitação de orientação de escritório de contabilidade para consulta tributária no Município (2);  
Solicitação de informações para vaga no Sesi de Santo André (1);  
Solicitação de informações sobre loteamentos regulares e irregulares (1);  
Solicitação de informações para denúncia à Vigilância Sanitária (1);  
Solicitação de informações sobre regularidade em se instalar correntes em calçada (1);  
Informações sobre denúncia de comércio que produz barulho e música alta (1);  
Solicita informações sobre o destino de verba de emenda parlamentar federal (1);  
Solicita informações de como denunciar aos Vereadores caso de assédio moral e sexual envolvendo servidores da Prefeitura (1);  
Solicita informações de como reclamar sobre propaganda eleitoral com som alto que atrapalha o comércio local (1).

### Outros (9 manifestações)

Nesta categoria “Outros” incluímos também as manifestações inconsistentes e sem especificação da informação requerida, como por exemplo, reflexões sobre temas diversos. Nesses casos a Ouvidoria se absteve em responder, mantendo, entretanto, o registro das manifestações, conforme determina art. 10, Parágrafo Único do Ato 29, de



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**

6 de outubro de 2020 que regulamenta a Lei de Acesso à Informação no âmbito da Câmara Municipal.

Texto sobre a região do ABC (1);  
Texto sobre queimadas e mísseis (1);  
Reflexões sobre queimadas e mísseis (1);  
Texto sobre florestas, garimpeiros e trem de alta velocidade (1);  
Divulgação de currículo visando emprego (1);  
Texto sobre biblioteca central e CESAS (1);  
Texto sobre democracia digital (1);  
Texto sobre Teoria da Administração (1);  
Texto sobre o SENAI e Cidade Digital (1).

## **Manifestações Pendentes**

A Ouvidoria finalizou os 39 pedidos gerados em agosto de 2024. Dentre as 37 manifestações, 9 eram inconsistentes ou sem especificação da informação requerida.

**Eliane Harue Akamine**  
Ouvidora

Santo André, 18 de novembro de 2024.

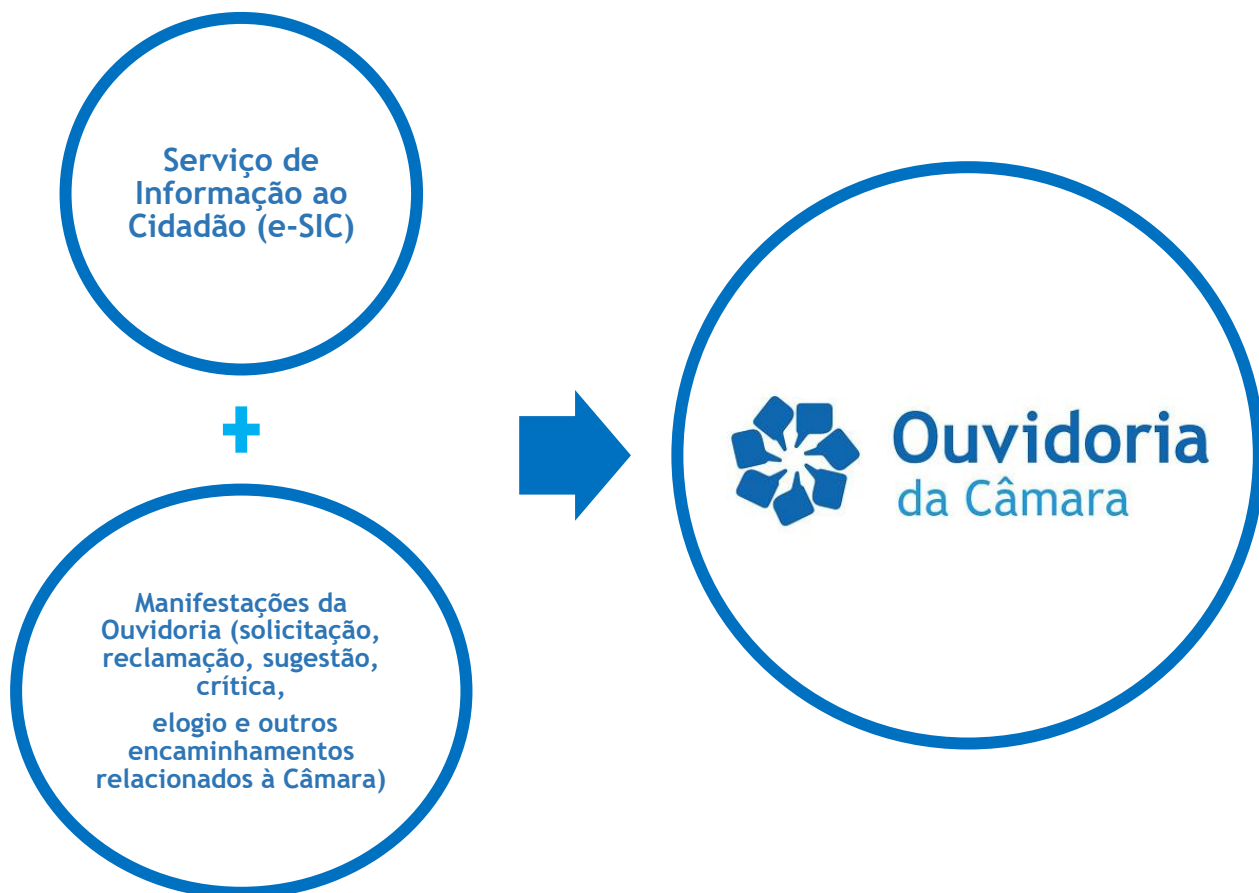
## Modalidades de Atendimento

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



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**



**Ouvidoria**  
da Câmara



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**

# Fluxo das manifestações - Ouvidoria da Câmara

