



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**

# Relatório Mensal da Ouvidoria

# dezembro de 2024

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês  
de dezembro 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/>

## 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 **DEZEMBRO 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 20 de dezembro de 2024 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou 14 manifestações.

Excepcionalmente entre os dias 23 de dezembro de 2024 a 31 de dezembro de 2024 não houve expediente na Câmara Municipal de Santo André. Desse modo, as manifestações que chegaram à Ouvidoria nesse período foram computadas no dia 2 de janeiro de 2025, primeiro dia de expediente após esse intervalo.

Em dezembro 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

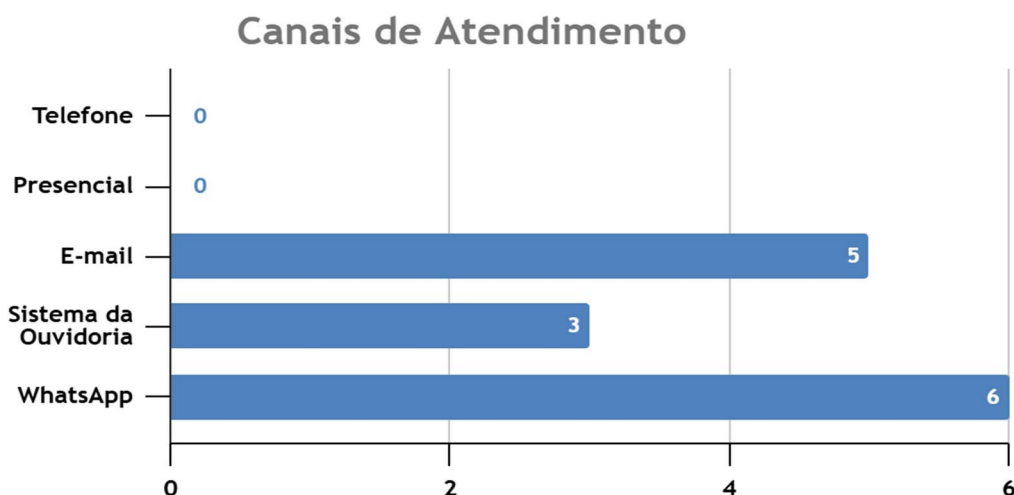
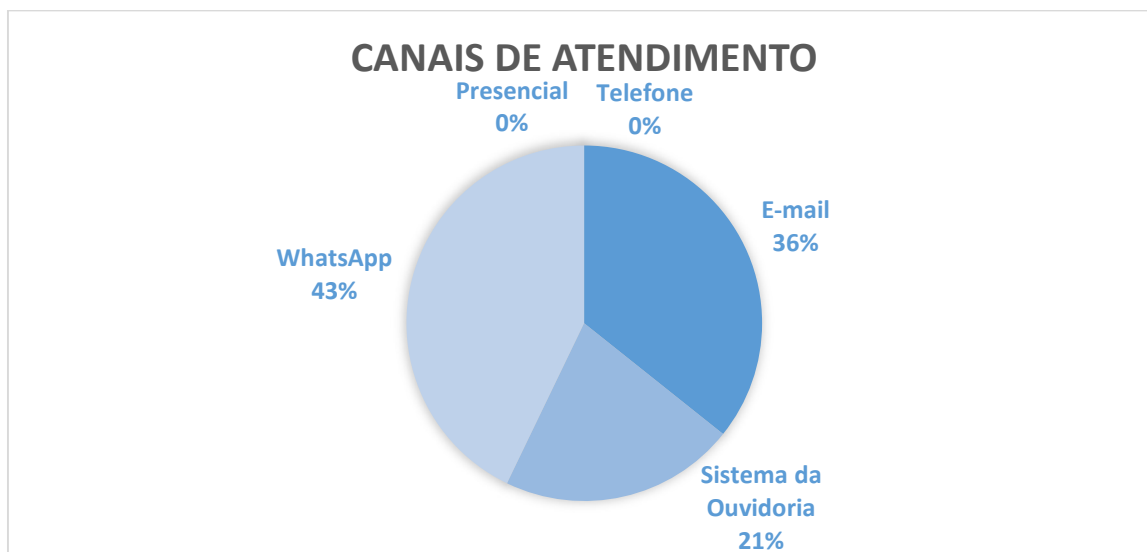
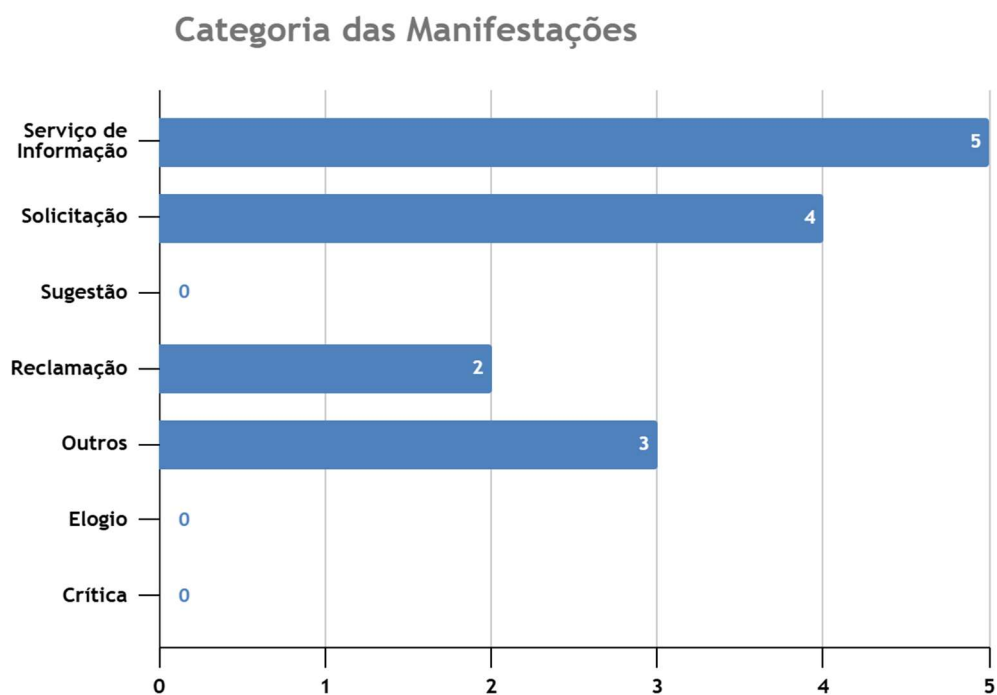


Gráfico 02. Canais de Atendimento

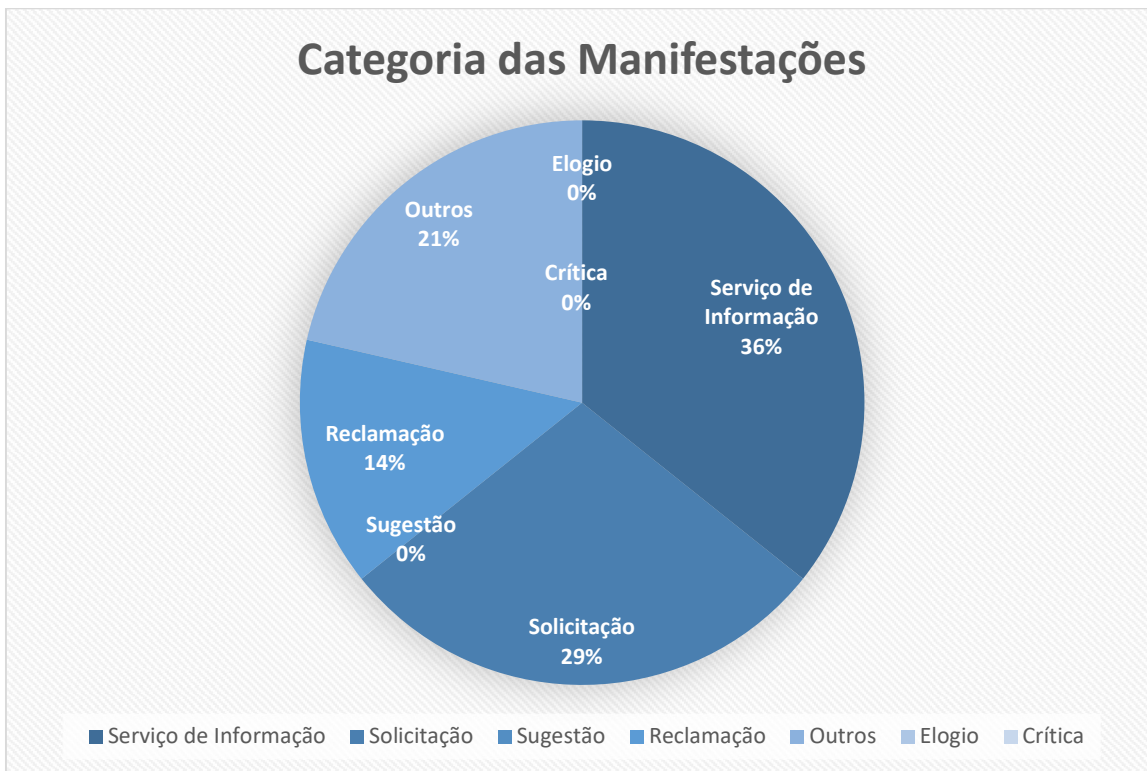


As demandas da Ouvidoria no período foram em sua maioria sobre Serviços de Informação, correspondendo a 36% das manifestações.

**Gráfico 03.** Categoria de Manifestações



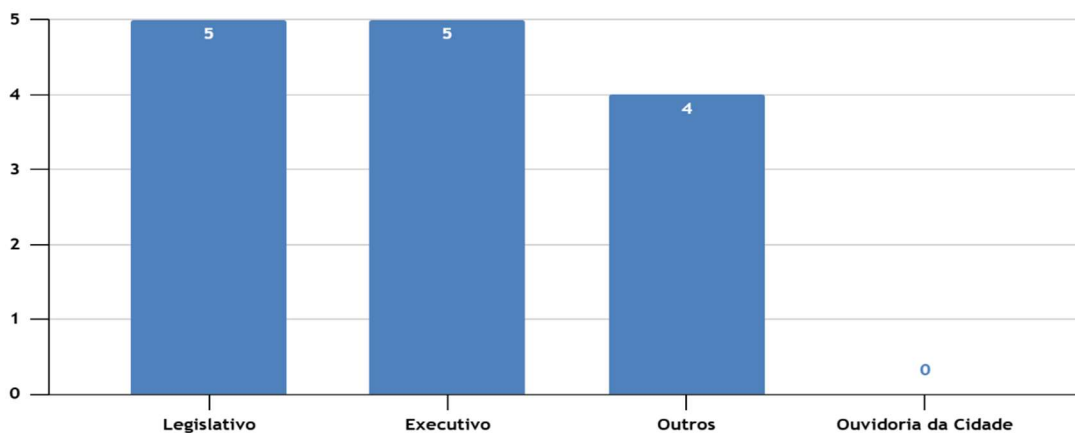
**Gráfico 04.** Categoria de Manifestações



No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foi relacionada às atividades da Câmara Municipal e a Prefeitura Municipal, com 5 manifestações cada uma.

Na categoria “Outros” registramos manifestações sem pedidos específicos, reflexões, propagandas e divulgações de eventos, serviços ou produtos.

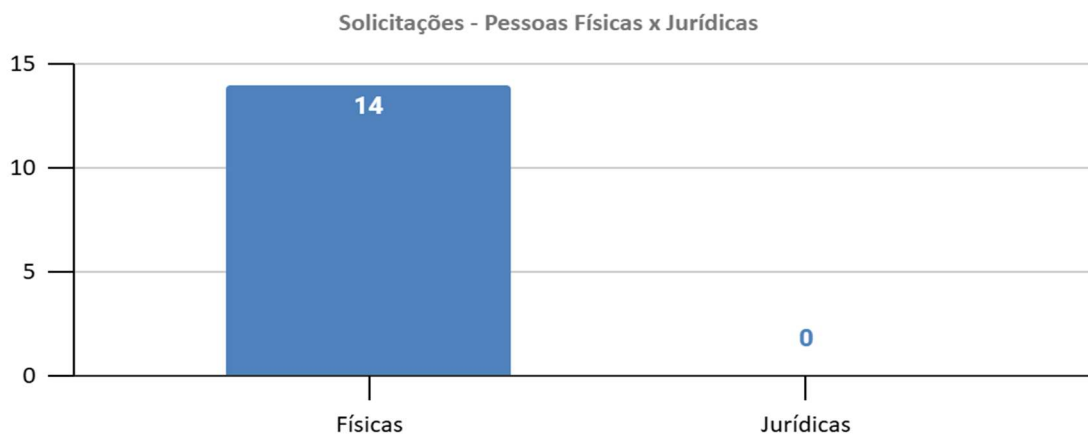
**Gráfico 05.** Classificação das Competências (destino correto das manifestações):



No mês de dezembro, 14 manifestações foram realizadas por pessoas físicas

e nenhuma 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 manifestações da Ouvidoria ao longo do mês de setembro ficou em 0,9 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 foram, em sua maioria, relacionados às atividades institucionais da Câmara Municipal, com 35,7% das manifestações e, em igual proporção, 35,7% de manifestações relacionadas ao Executivo Municipal, somando 71% de todas as manifestações.



Gráfico 07. Divisão das manifestações por assunto



## Manifestações do Mês

No mês de dezembro de 2024 recebemos 14 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

### Solicitações (4 pedidos)

Solicitação de informações sobre notificação da Prefeitura de encerramento de cadastro mobiliário (1);

Pedido de orientações sobre como denunciar feira clandestina em rua que termina por bloquear passagem de garagem (1);

Solicita informações sobre Capitão Mário Toledo de Camargo, que dá nome a uma avenida em Santo André (1);

Solicita informações sobre construção que está sendo realizada na Avenida Guaratinguetá pois tem interesse em moradia popular (1);

### Reclamações (02 pedido)

Reclamação sobre atendimento no sistema de saúde municipal (1);

Informações sobre onde reclamar de danos causados por queda de árvore sobre automóvel. Juntou fotos. (1);

### Serviço de Informação ao Cidadão (5 pedidos)

Solicitação de informações sobre relação de servidores e prestadores de serviços da Câmara Municipal de Santo André (1);

Solicitação de informações sobre a existência de representação criminal em caso envolvendo apresentação de diploma supostamente falso (1);

Solicitação de informações sobre como contatar Vereador para solicitar pavimentação em rua da região (1);

Solicitação de informações sobre contato de vereador que ainda não havia tomado posse (1);

Solicitação de informações sobre carreira de servidores com ensino médio, progressões e se há previdência própria (1).

### Outros (3 manifestações)

Nesta categoria “Outros” incluímos manifestações inconsistentes e/ou sem especificação da informação requerida, como por exemplo, reflexões sobre temas diversos. Nesses casos a Ouvidoria se absteve em responder, encerrando o atendimento, mas manteve o registro das manifestações 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.

Também categorizamos como “Outros” convites para eventos ou promoções de produtos e serviços.

Reflexões sobre IA e bibliotecas (1);

Texto sobre IA e detecção de crimes (1);

Reflexões sobre Natal solidário nas periferias, roda gigante e show (1);

### Manifestações Pendentes

A Ouvidoria finalizou os 14 pedidos gerados em dezembro de 2024 e não há manifestações pendentes de resposta.

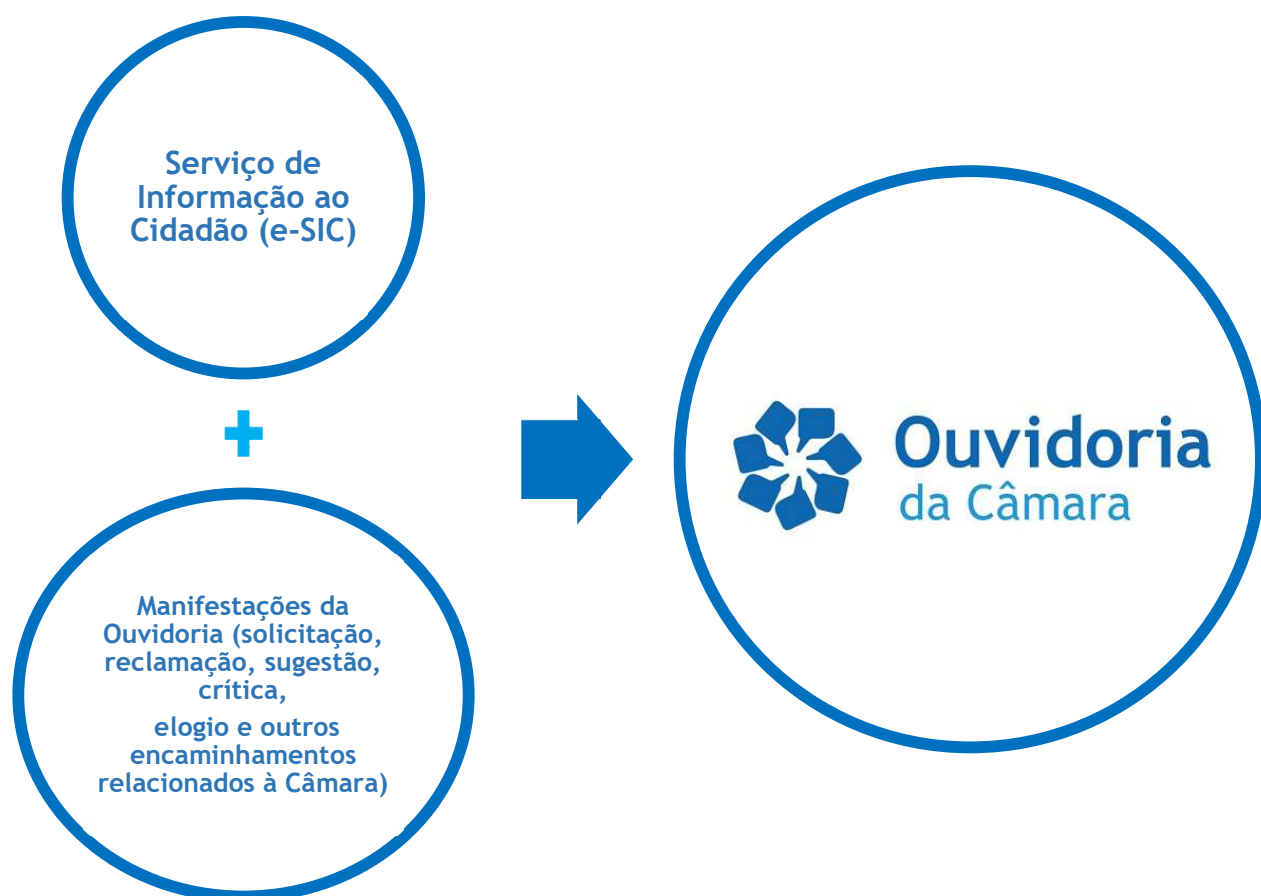
**Eliane Akamine**  
Ouvidora

Santo André, 10 de março de 2025.

## 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

