



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Relatório Anual da Ouvidoria

2024

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no
exercício de 2024



Ouvidoria
da Câmara

Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André
Praça IV Centenário, nº 02 - Centro, CEP: 09040-905
Santo André - São Paulo
(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 **EXERCÍCIO 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 ano de 2024	9
Modalidades de Atendimento	10
Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	11

Apresentação dos dados

No período entre janeiro e dezembro de 2024 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou **390 manifestações**.

Nesse ano houve uma preferência para os atendimentos pelo whatsapp e Sistema da Ouvidoria, com 67%, seguido pelo e-mail com 17% e WhastApp com 16%, totalizando praticamente 100% dos atendimentos. Durante o ano de 2024 não houve atendimentos por telefone e o atendimento presencial ocorreu apenas 2 vezes.

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos, por canal

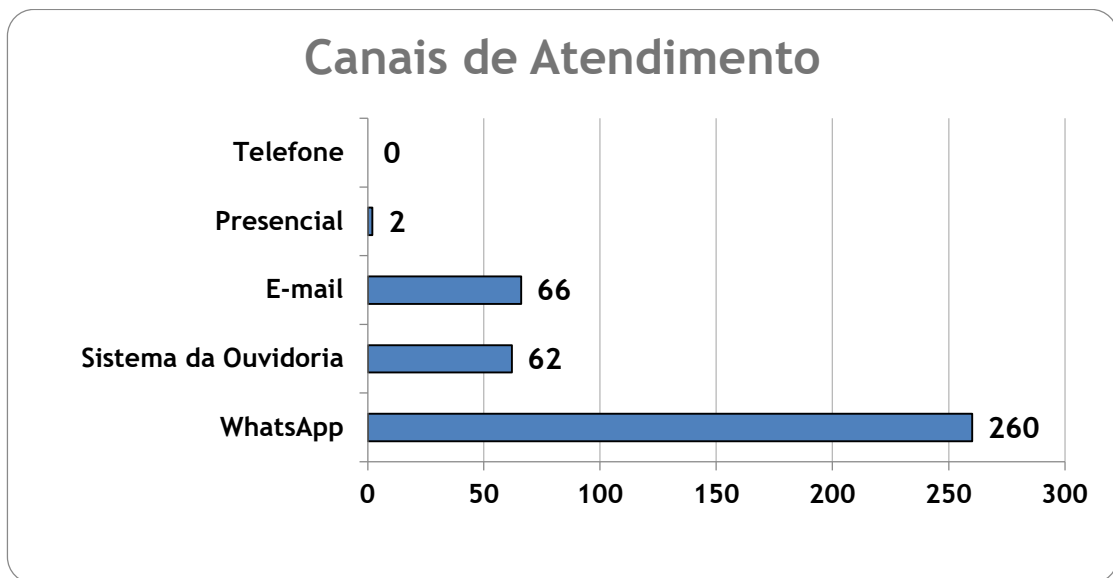
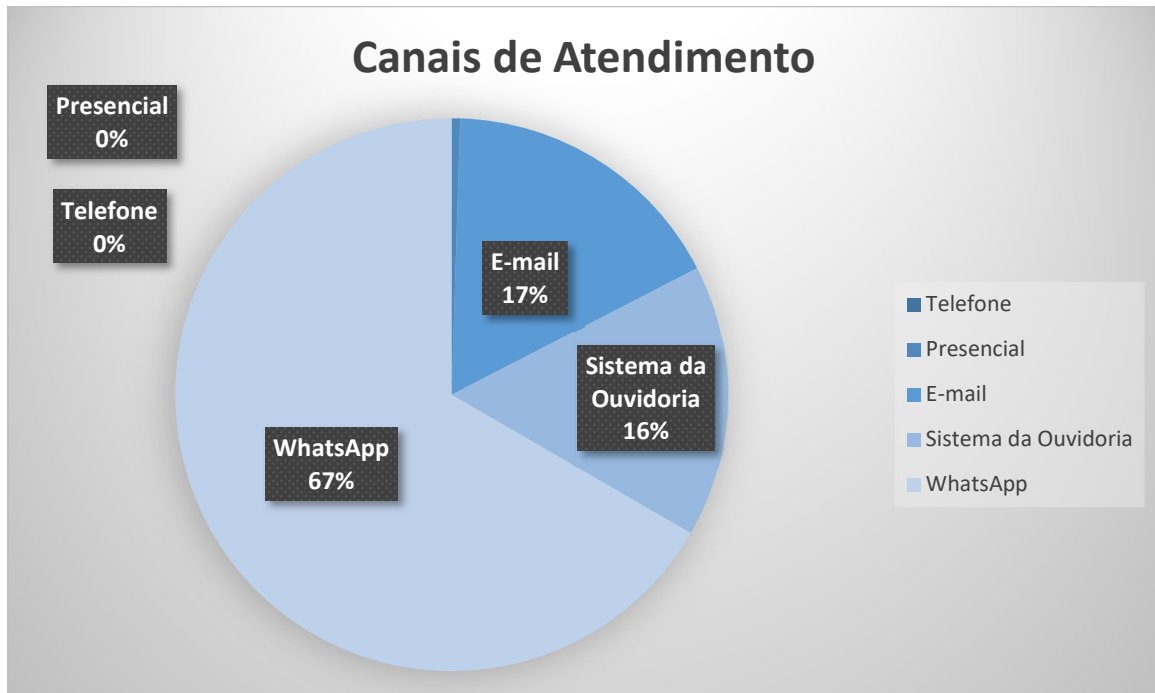


Gráfico 02. Canais de atendimento



As demandas desta Ouvidoria foram, em sua maioria, pedidos de informações e solicitações, correspondendo a 22% e 62%, respectivamente.

Gráfico 03. Categoria de Manifestações (Quantidade de pedidos)

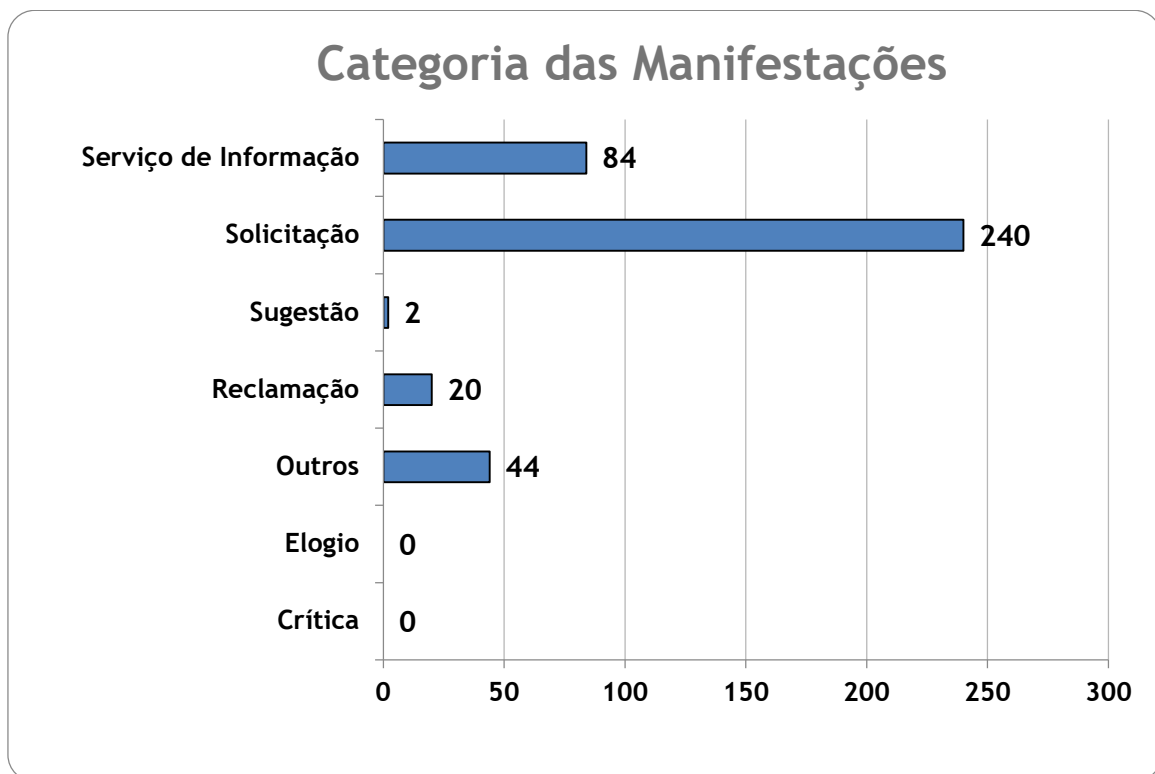
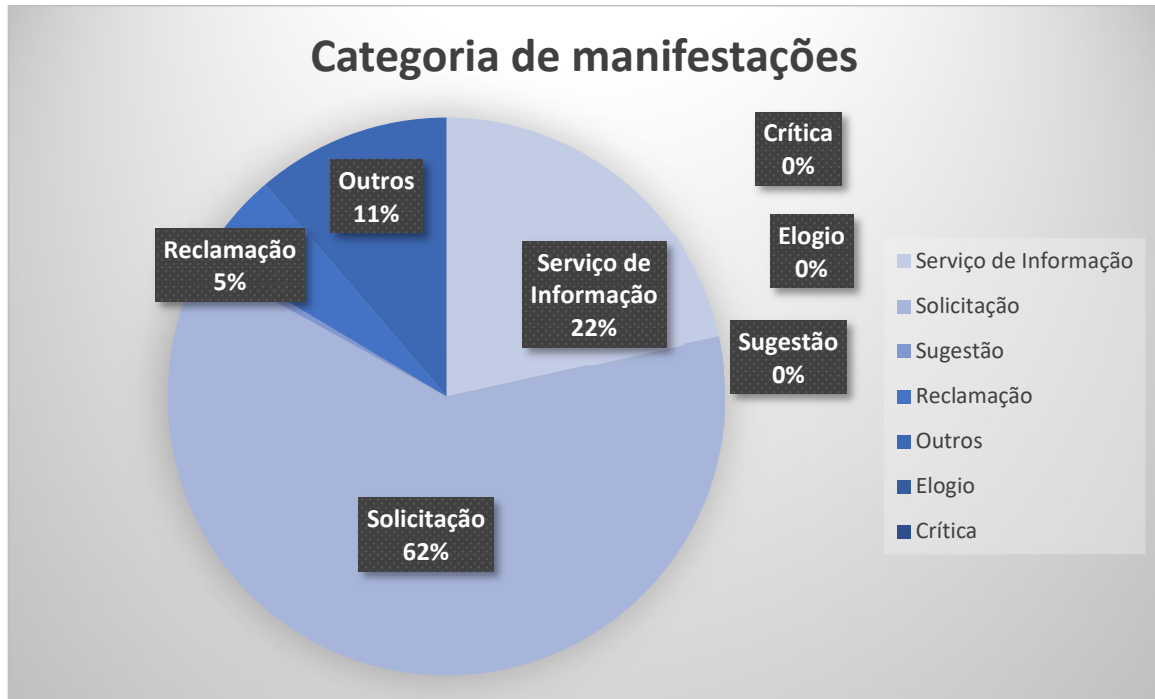
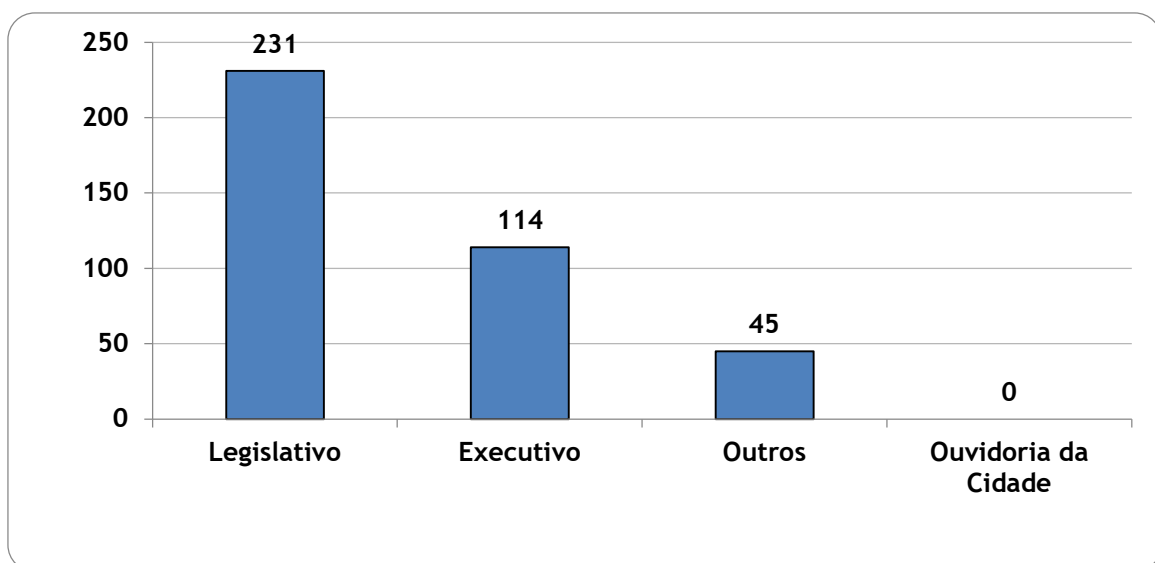


Gráfico 04. Categoria de Manifestações



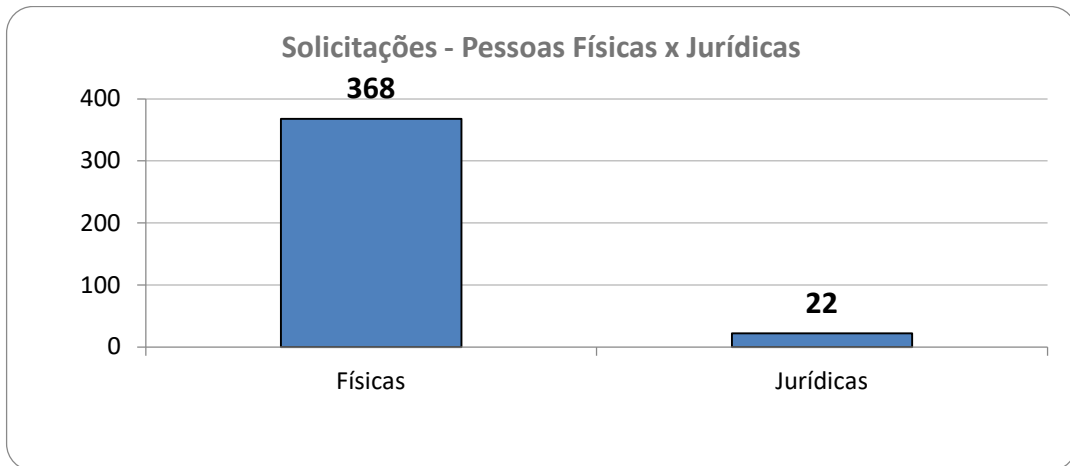
No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foram relacionados à Câmara Municipal de Santo André, com 231 pedidos, e em seguida relacionados à Prefeitura Municipal, com 114 solicitações.

Gráfico 05. Classificação das Competências - Ano 2024



No ano de 2024, 368 pedidos foram realizados por pessoas físicas e 22 pedidos foram solicitados 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 exercício de 2024, 1 pedido foi solicitado por servidor da Casa, conforme demonstrado abaixo:

Gráfico 07. Solicitações do público interno e externo



Os assuntos das manifestações foram, em sua maioria, relacionados a Câmara Municipal, correspondendo a 46% dos chamados do ano de 2024. Abaixo temos a quantidade total por assunto.

Assuntos que mais receberam solicitações	Total
Legislação Municipal	34
Informações relacionadas ao Executivo	117
Informações relacionadas à Câmara	182
Outros	54
Site e Aplicativo da Câmara	3

Gráfico 08. Divisão das manifestações por assunto

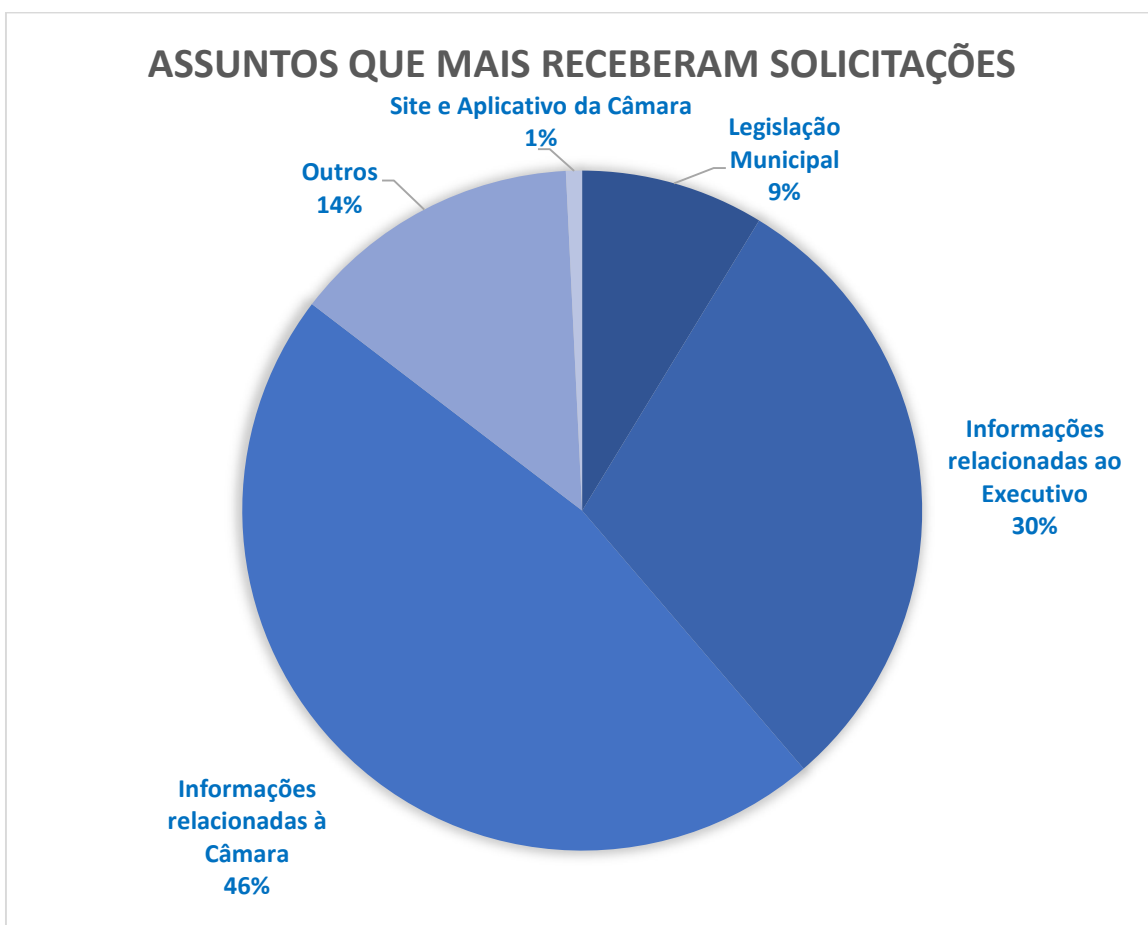
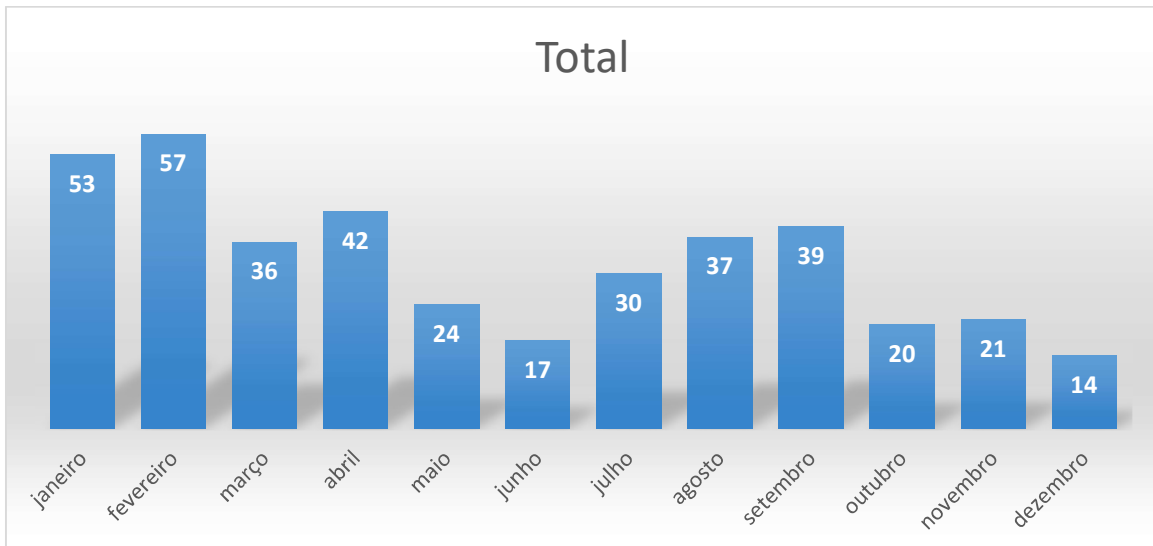


Gráfico 09. Quantidade de atendimentos por mês - exercício de 2024



Manifestações do ano de 2024

No ano de 2024 recebemos 390 manifestações descritas, de forma resumida, nos relatórios mensais, disponibilizados no Sistema da Ouvidoria, disponível no site oficial da Câmara Municipal de Santo André www.cmsandre.sp.gov.br.

Eliane Harue Akamine
Ouvidora

Santo André, 21 de fevereiro 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 dos munícipes: 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.

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

 WhatsApp: (11) 3429-5901

Sistema da Ouvidoria + e-SIC: <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

