



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Relatório Mensal da Ouvidoria

JANEIRO de 2025

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês
de janeiro de 2025



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 2025-2026

Vereador Carlos Ferreira
Presidente

Vereadora Dra. Ana Veterinária
Vice-Presidente

Vereador Rodolfo Donetti
Primeiro Secretário

Vereador Zezão
Segundo Secretário

Vereador Wagner Lima
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 posteriormente pela Lei nº 10.627, de 27 de novembro de 2022, 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 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.

Com o intuito de aproximar a população e o Legislativo a Ouvidoria utiliza diversos meios como o uso do aplicativo WhatsApp, telefone, e-mail, atendimento presencial, Sistema da Ouvidoria, um canal que permite o envio das demandas ao Parlamento e o canal SIC Serviço de Informação ao Cidadão.

O presente relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria durante o mês de **JANEIRO DE 2025**, 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	10
Modalidades de Atendimento	11
Canais de Atendimento da Ouvidoria	12

Apresentação dos dados

No período de 02 a 31 de janeiro de 2025 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou 51 manifestações, incluindo as solicitações do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.

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

Não houve, durante o período, atendimentos por telefone ou presenciais.

A Ouvidoria passou a utilizar a sigla SIC em seus relatórios para designar o Serviço de Informação ao Cidadão.

Tanto as manifestações dos cidadãos para a Ouvidoria, quanto às solicitações de informações de documentos públicos que chegam por meio do SIC, são recepcionados pela Ouvidoria.

As solicitações qualificadas como SIC seguem os prazos previstos na LAI - Lei de Acesso à Informação e sua tramitação segue norma interna da Câmara Municipal, Ato nº 29 de 2020.

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos, por canal

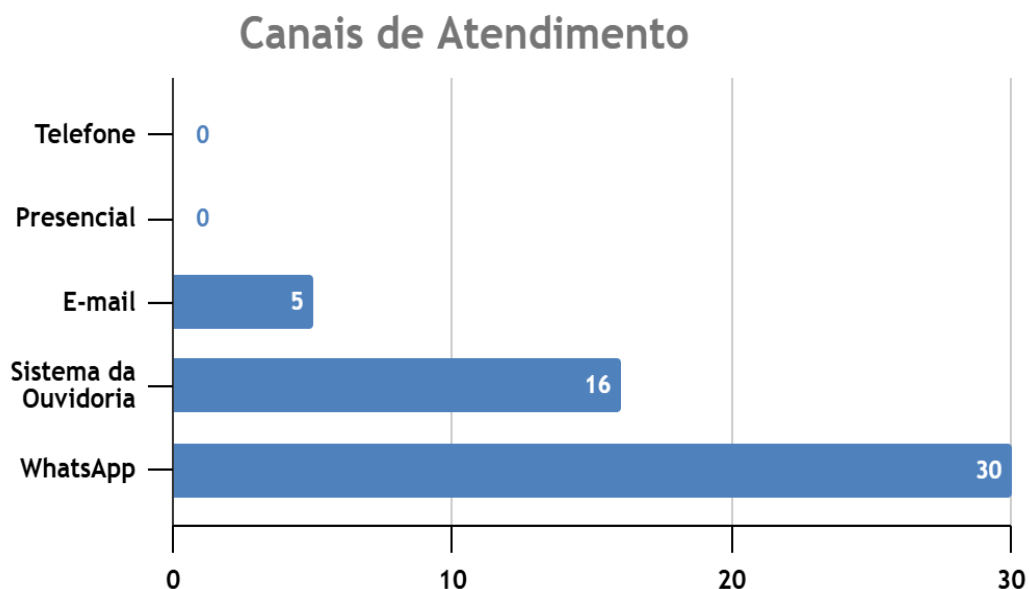
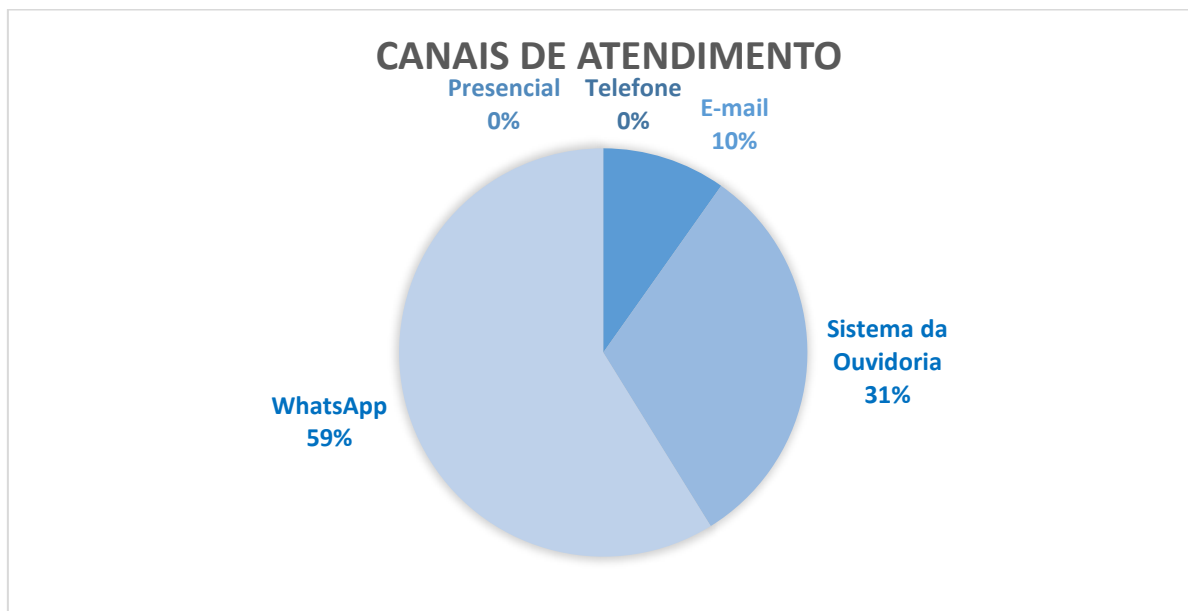


Gráfico 02. Canais de Atendimento



As demandas da Ouvidoria no período foram em sua maioria relativas ao SIC - Serviços de Informação ao Cidadão, correspondendo a 47% do total das manifestações.

As Solicitações somam 20, correspondendo a 41% das manifestações.

Gráfico 03. Categoria de Manifestações

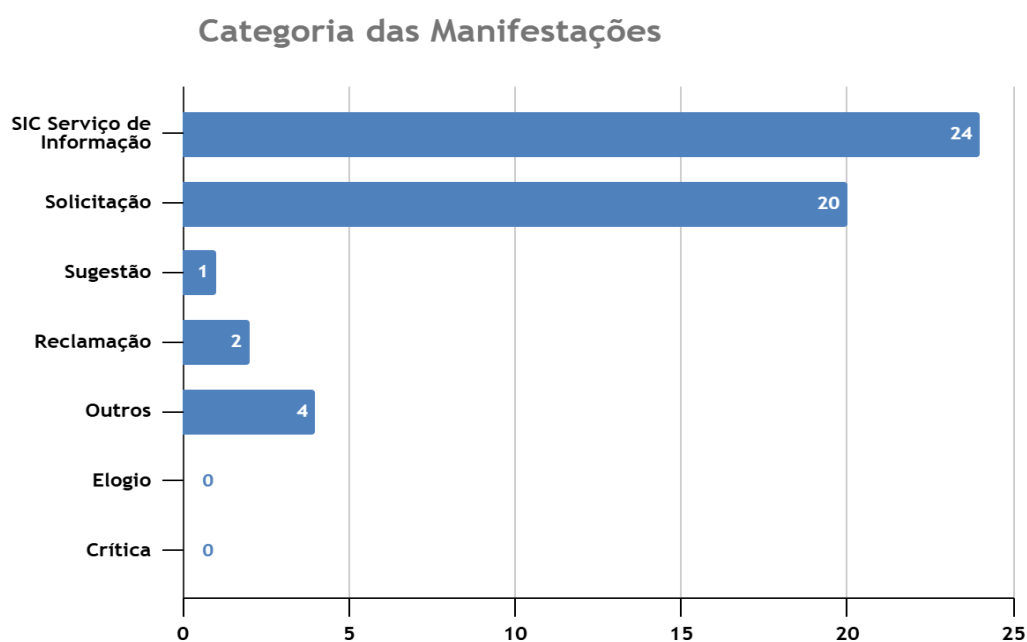
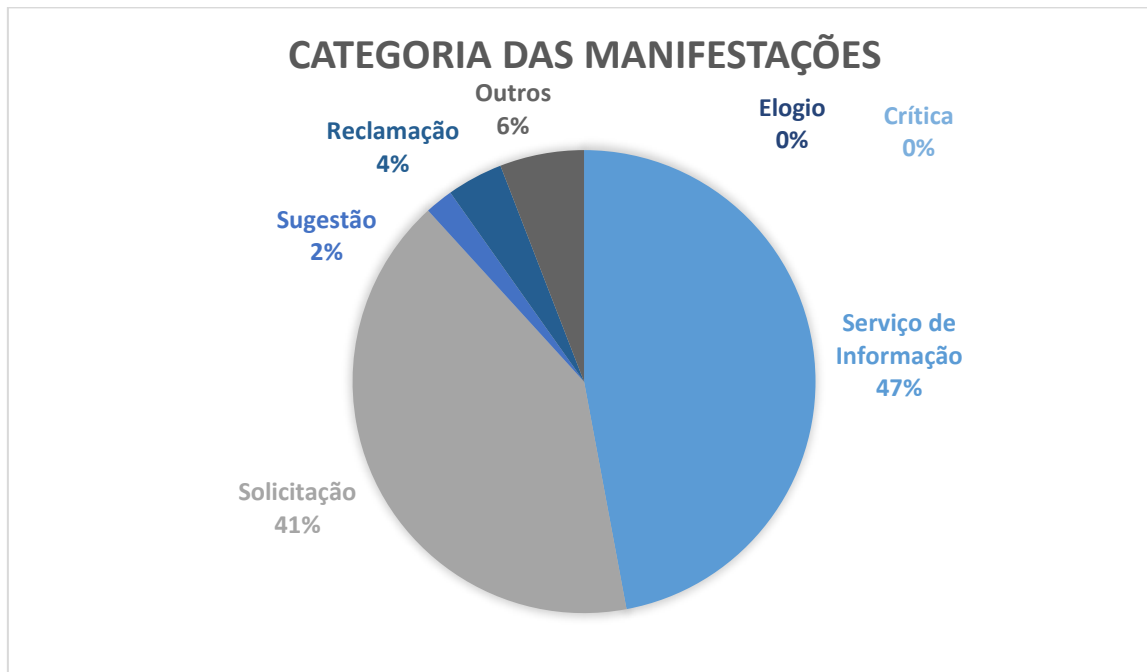


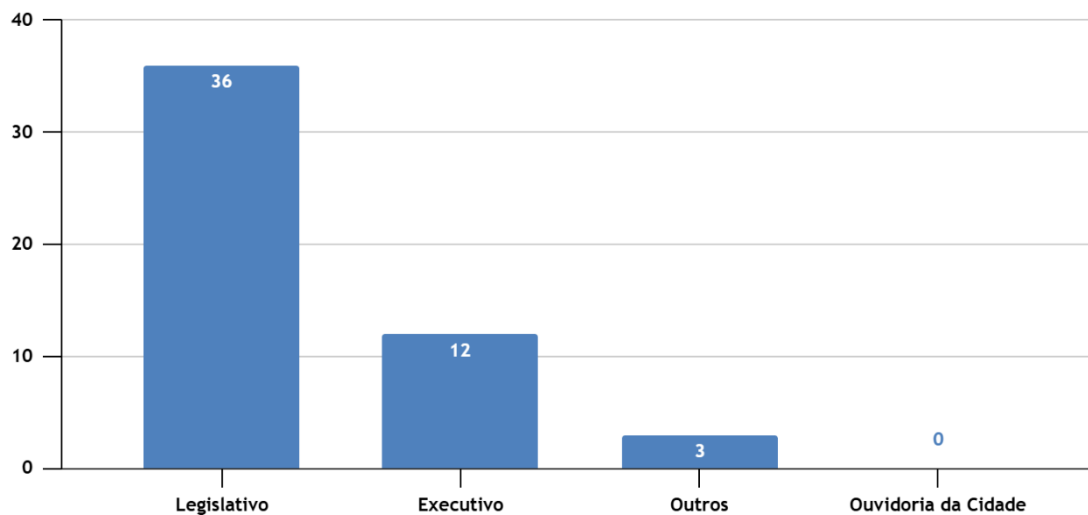
Gráfico 04. Categoria de Manifestações



No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foram relacionados às atividades da Câmara Municipal, com 36 manifestações. Manifestações relacionadas a Prefeitura Municipal somaram 12.

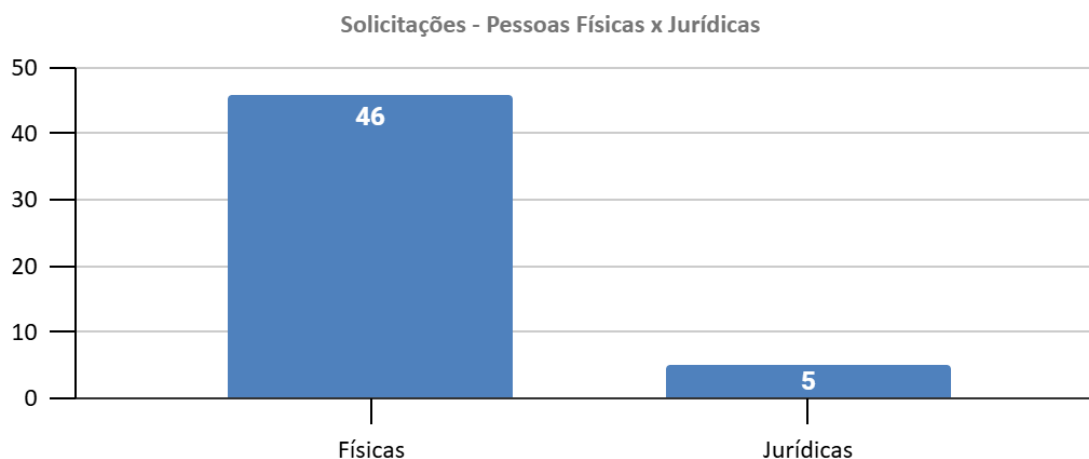
Na categoria “Outros”, também registramos as manifestações sem pedidos específicos como reflexões, propagandas e divulgações de eventos, serviços ou produtos.

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



No mês de janeiro, 46 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 manifestações da Ouvidoria ao longo do mês de janeiro ficou em 3,5 dias, pois em muitos casos o atendimento é concluído apenas com informações prestadas por outros departamentos, 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 51% das manifestações e 31,4% de manifestações relacionadas ao Executivo Municipal, somando 82,4% de todas as manifestações.



Gráfico 07. Divisão das manifestações por assunto



Manifestações do Mês

No mês de janeiro de 2025 recebemos 51 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

Solicitações (20 manifestações)

Solicitação de instalação de ar-condicionado nas ambulâncias do SAMU (1);
Manifestação de elogio ao atendimento na UPA Bangú (1);
Solicitação de providências com relação ao de mau cheiro que persiste há 3 dias no bairro Cidade São Jorge (1);
Pedido de providências por causa do barulho de uma gráfica (1);
Solicitação de informações sobre e-mail para alteração de dados cadastrais de empresa, na Prefeitura (1);
Solicitação de contatos de Vereadores para auxílio junto ao Departamento de Trânsito em demanda visando remoção de sinalização (1);

Solicitação de informações sobre como denunciar funcionamento de prostíbulos em rua do Município (1);
Solicitação de guia sobre instituições públicas de Santo André e estatísticas populacionais da cidade por bairro e distrito (1);
Pedido de providências sobre terreno vizinho à casa do requerente que está repleto de mato e baratas (1);
Solicitou informações sobre códigos de serviços 16.02 e 11.04 de tributos, no município de Santo André (1);
Informação sobre telefone do suporte para o sistema SIM, da Prefeitura (1);
Solicitação de apoio de Vereadores para cobrar requerimento de pintura de faixa (1);
Questionamento a respeito de quais são os feriados de 2025 em Santo André (1);
Solicitação de contato de Vereador para acompanhar um projeto proposto por ele (1);
Solicitação de providências quanto a falta de remédios no Hospital Mário Covas (1);
Solicitação para esclarecimento de dúvidas sobre recolhimento de ISS (1);
Providências sobre galho de árvore que quebrou o telhado da sua casa (1);
Reclamou de assaltos na Rua Alagoas, postou vídeo de um assalto (1);
Solicitação de capinação em rua do Município (1);
Dúvidas sobre trabalho autônomo ambulante, licenças, tributos etc. (1).

Sugestões (01 manifestação)

Sugeri que o *site* tivesse publicação de formas de contato com os parlamentares (1).

Reclamações (02 manifestações)

Reclamação a respeito de conduta de servidor, em evento do Município (2);

Serviço de Informação ao Cidadão (24 solicitações)

Solicitação de informações sobre cargos de segundo grau, carga horária de trabalho, salário e outros benefícios (1);
Solicitação de acesso à LOA - Lei Orçamentária Anual (2);
Solicitação de identificação dos assessores lotado s em cada gabinete de Vereador (1);
Pedido de cópia da justificativa de dispensa/inexigibilidade de licitação que originou o contrato 24/2024 (1);
Solicitação de cópia da portaria de nomeação de servidora, cópia dos espelhos de pontos dos meses, bem como cópia do diploma (1);
Solicitação de cópia contrato e do parecer jurídico que fundamentou a inexigibilidade de licitação que contratou a elaboração de projeto básico (1);
Solicitação de informações sobre provas de títulos e envio de documentos na Câmara Municipal (1);
Solicitação de acesso ao Plano Diretor (1);
Solicitação de informações sobre concurso público 01/2023 da Câmara Municipal, convocação de aprovados, desistências, previsão de chamamento (5);
Solicitação de normatização dos feriados nas repartições públicas no Município (2);
Solicitação de informações sobre as formas de contato dos Vereadores para reclamar sobre sinalização de trânsito (1);
Solicitação de informações sobre o retorno das sessões ordinárias em 2025 (1);

Pedido de informações sobre veículo Ford Fusion, se ainda compõe patrimônio da Câmara (1);

Solicitação de informações sobre arquivamento regimental de projetos legislativos (1);

Pedido de informações sobre as Comissões Permanentes e de formas de acompanhamento dos trabalhos desenvolvidos (1);

Pedido de informações sobre a adoção de sistemas para gestão de processos de compras pela Câmara Municipal (1);

Solicitação de informações sobre decreto que regulamenta Lei Municipal 9.698 de 2015 (Conselhos de Saúde) (1);

Solicitação da LOA para o ano de 2025 (1);

Solicitação de legislação sobre ISS no Município (1).

Outros (4 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 abstém em responder, encerrando o atendimento. Entretanto, os registros das referidas manifestações são mantidos, 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.

Texto desconexo, sem pedido específico (1);

Saudação aos Vereadores (1);

Reclamação sobre não poder utilizar celular na sala de aula (1);

Reflexões sobre padrões culturais (1).

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria finalizou todas as manifestações geradas em janeiro de 2025 e não há manifestações pendentes de resposta.

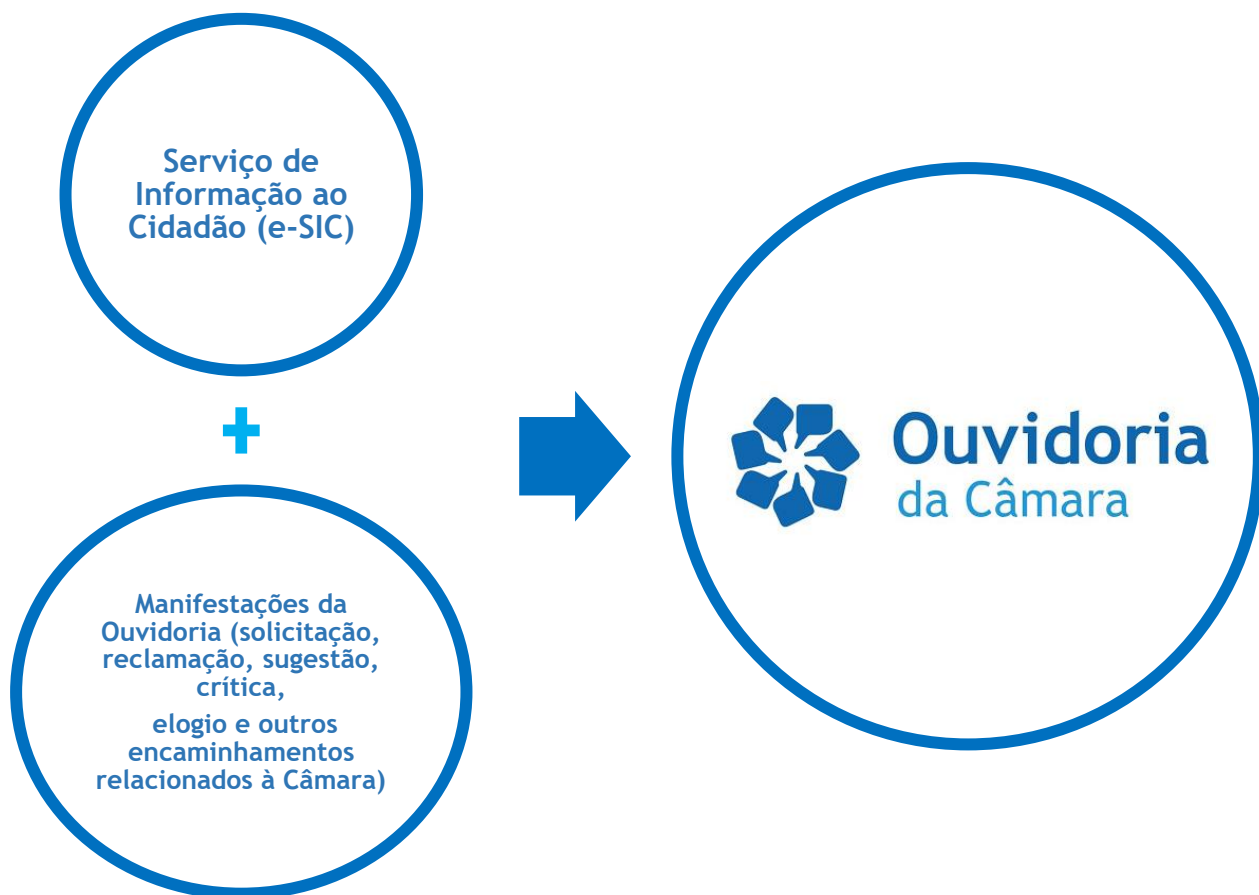
Eliane Akamine
Ouvidora

Santo André, 7 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 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

 WhatsApp: (11) 3429-5901

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

Telefone: (11) 3429-5894



Ouvidoria
da Câmara



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Fluxo das manifestações - Ouvidoria da Câmara

