



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Relatório Mensal da Ouvidoria

FEVEREIRO de 2025

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês
de fevereiro 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 que é um canal que permite o envio das demandas ao Parlamento e finalmente o canal SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.

O presente relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria durante o mês de **FEVEREIRO 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 01 a 28 de fevereiro de 2025 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou 44 manifestações, incluindo as solicitações do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.

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

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

A Ouvidoria passou este ano a utilizar a sigla SIC, já amplamente conhecida, para designar o Serviço de Informação ao Cidadão em seus relatórios mensais

Tanto as manifestações dos cidadãos para a Ouvidoria, quanto às solicitações de informações de documentos públicos da Câmara Municipal 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, com as tramitações regulamentadas por norma interna da Câmara Municipal, Ato nº 29 de 2020.

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos, por canal

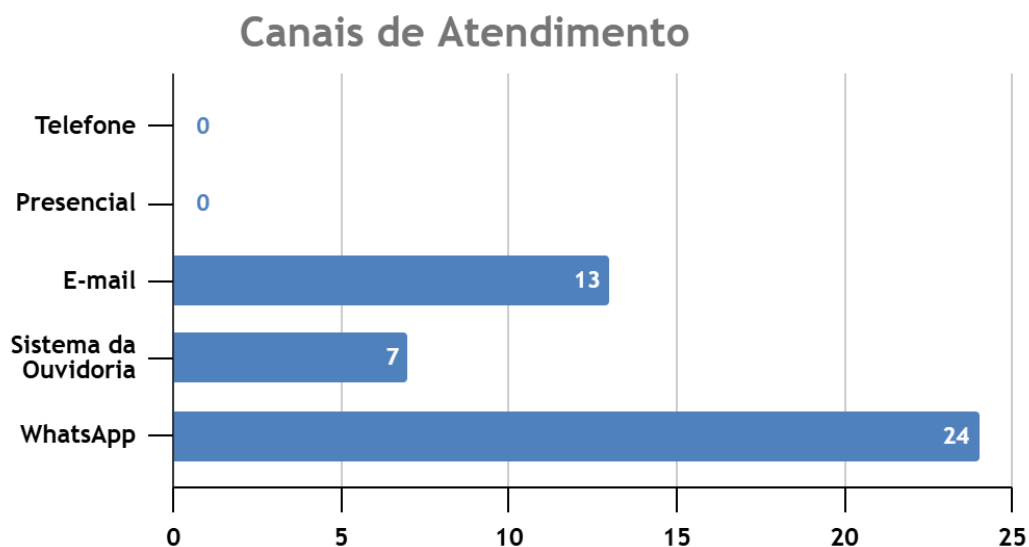
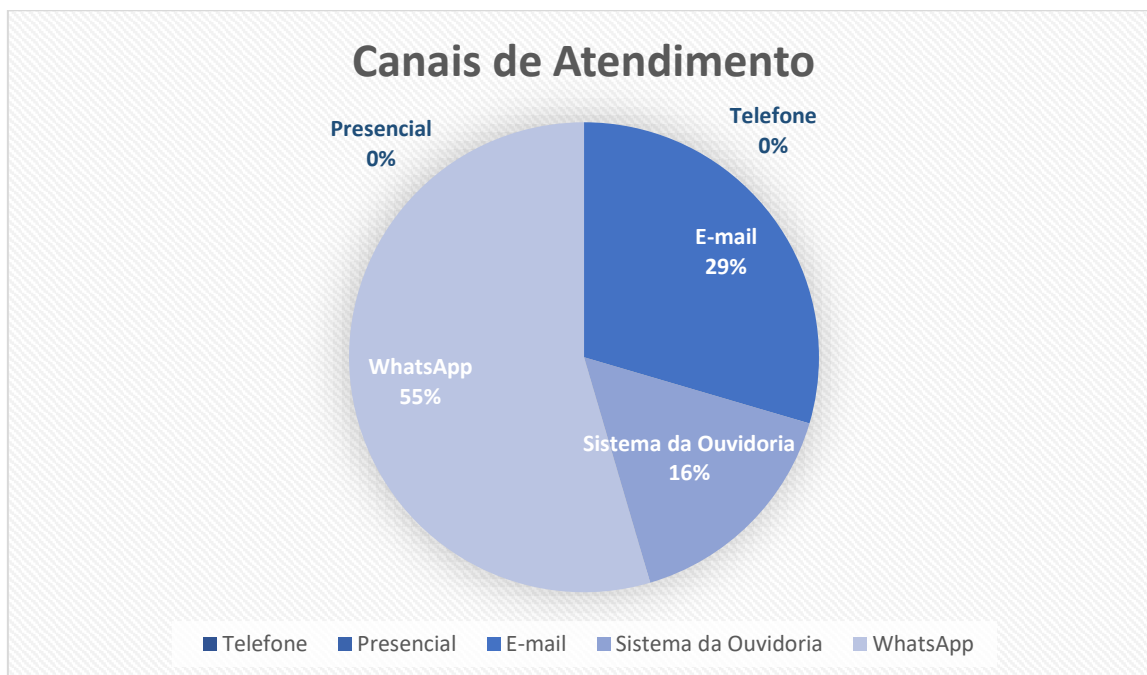




Gráfico 02. Canais de Atendimento



As demandas da Ouvidoria no período foram em sua maioria relativas ao SIC - Serviços de Informação ao Cidadão, correspondendo a 43,2% do total das manifestações.

As Solicitações somam 17, correspondendo a 38,6% do total das manifestações.

Gráfico 03. Categoria de Manifestações

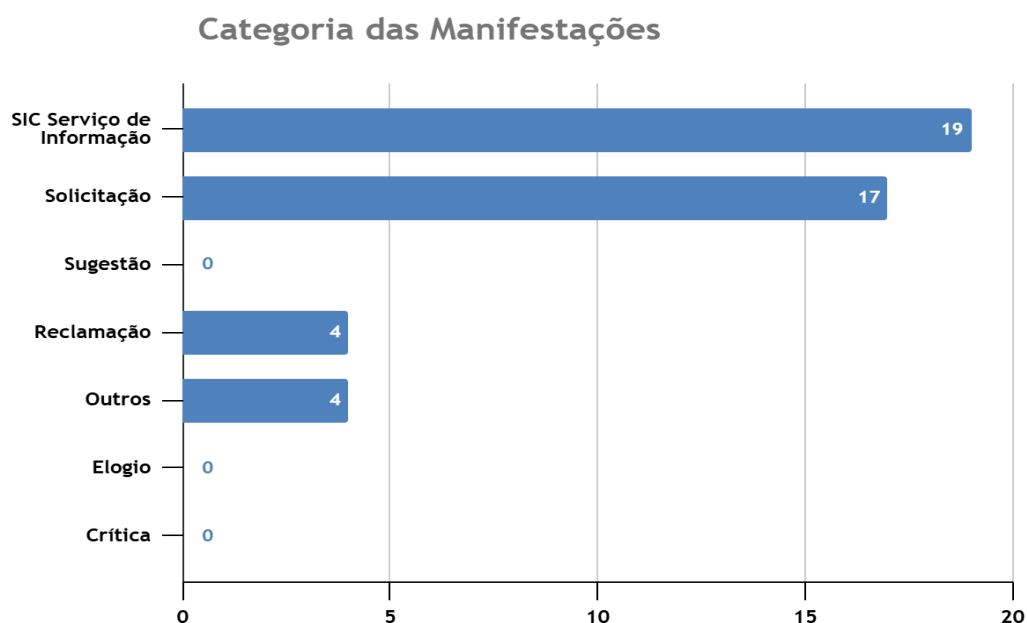
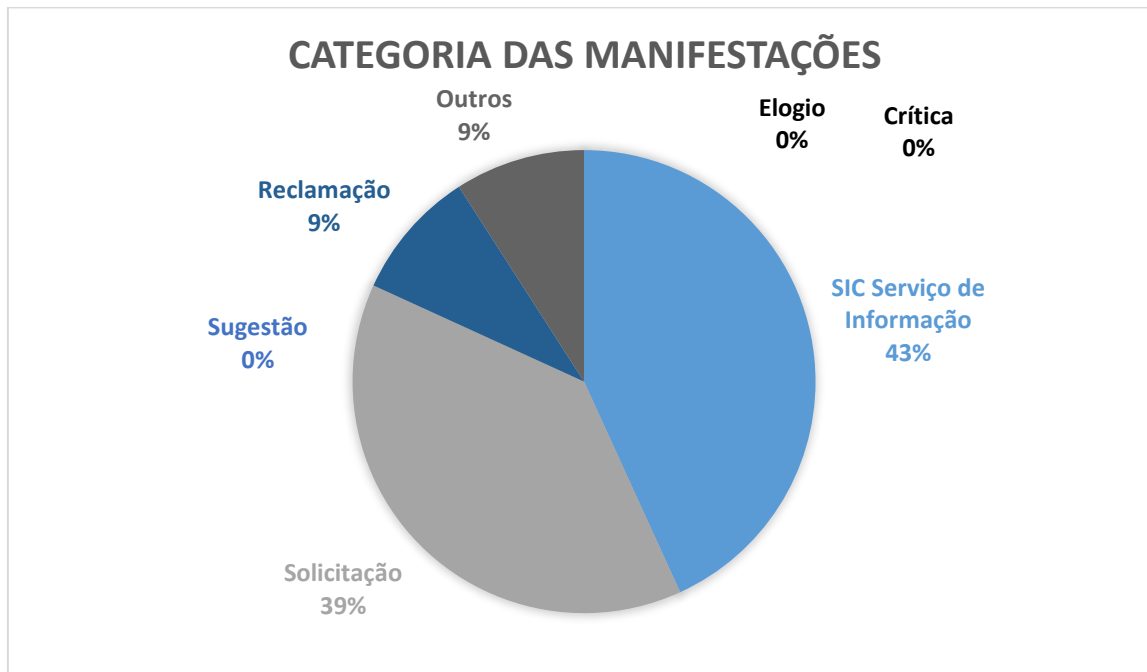


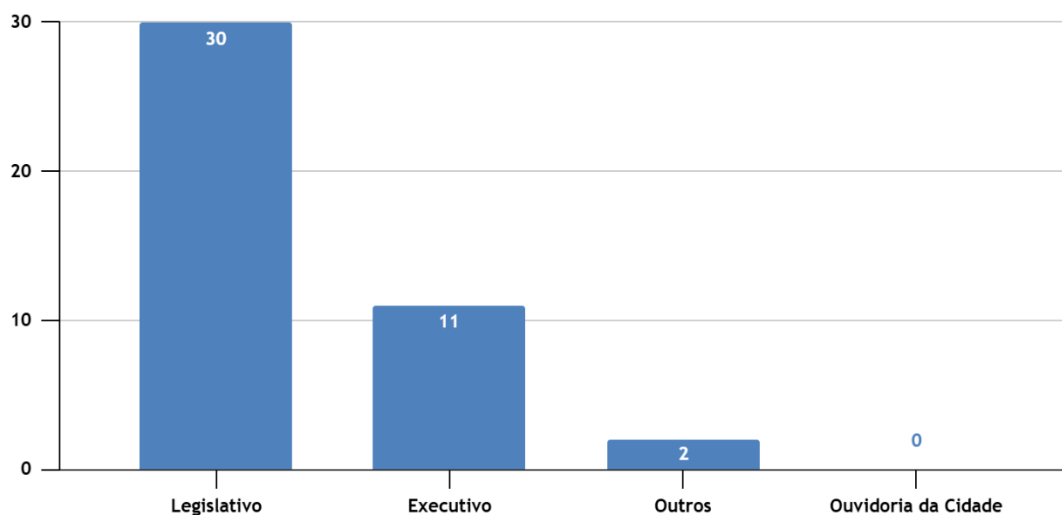
Gráfico 04. Categoria de Manifestações



No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foram relacionados às atividades da Câmara Municipal, com 30 manifestações. Manifestações relacionadas a Prefeitura Municipal somaram 11.

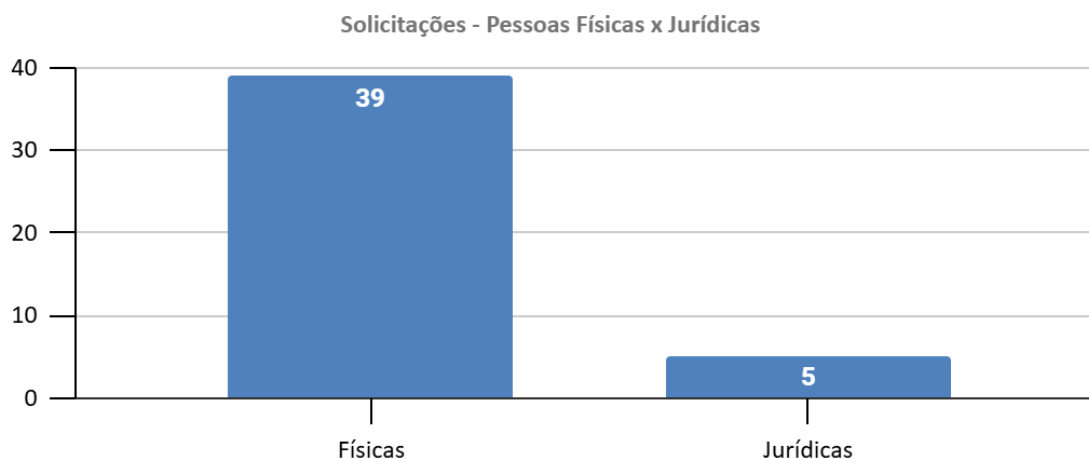
Na categoria “Outros”, também registramos as manifestações sem pedidos específicos como reflexões, propagandas e divulgações de eventos, serviços ou produtos.

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



No mês de fevereiro, 39 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.

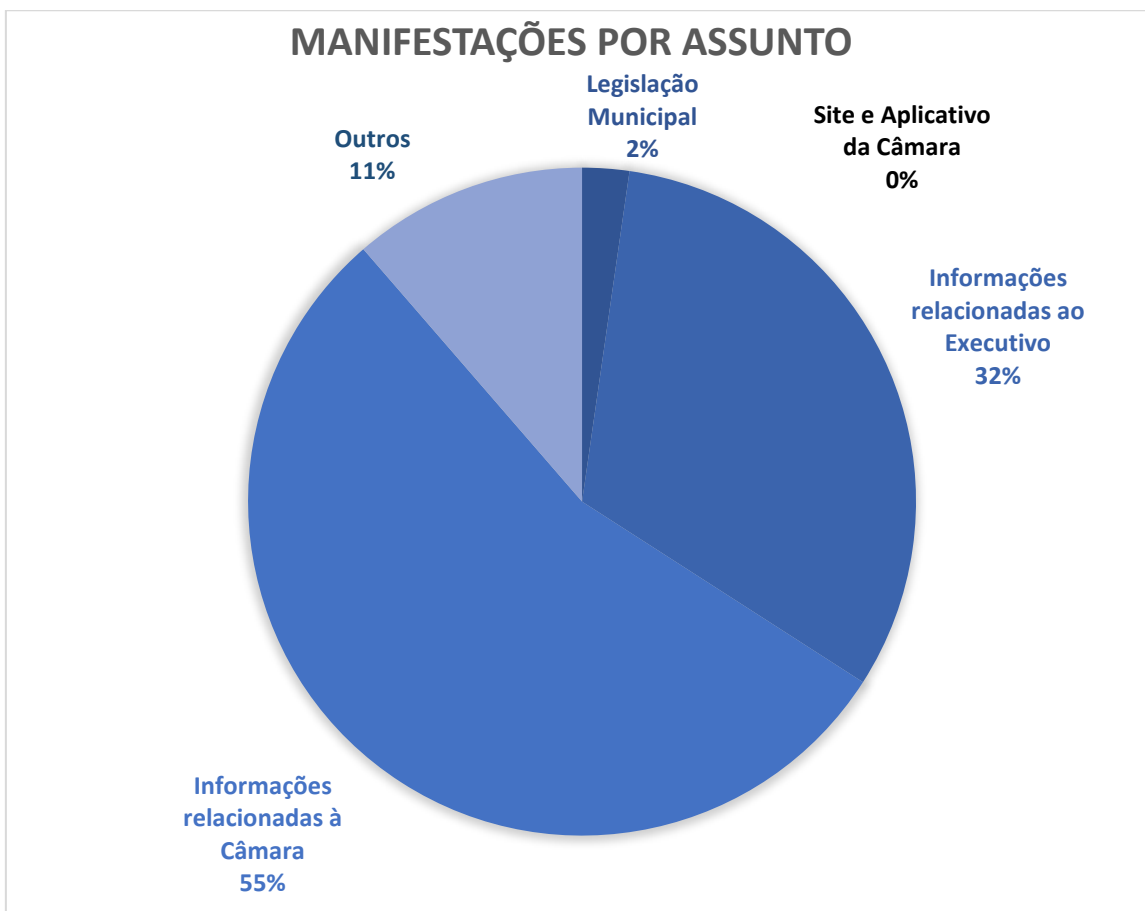
O tempo de resposta da Ouvidoria varia de acordo com o tipo da manifestação e sua complexidade, mas o setor trabalha para que todos sejam respondidos dentro do menor tempo possível. O prazo médio de atendimento das manifestações da Ouvidoria ao longo do mês de fevereiro ficou em 1,4 dias, pois em muitos 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 do Executivo Municipal, com 39,1% das manifestações e 30,4% de manifestações relacionadas ao Executivo Municipal, somando 69,5% de todas as manifestações.



Gráfico 07. Divisão das manifestações por assunto



Manifestações do Mês

No mês de fevereiro de 2025 recebemos 44 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

Solicitações (17 manifestações)

Solicitação de capinação em terreno vazio. Cidadão já utilizou vários canais da Prefeitura e não foi atendido (1);

Pedido de orientação para reclamar de água parada em calçada que causa infiltração em seu imóvel (2);

Solicitação de auxílio para pai internado em hospital público no sentido de ser transferido para hospital Mário Covas (1);

Encaminhamento de manifestos: Carta Manifesto do Fórum Regional de Trabalhadoras e Trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social - SUAS ABCDMRR, CMAS/SA do Conselho Municipal de Assistência Social de Santo André, e o recebimento da Nota CRESS SP Conselho Regional de Serviço Social de São Paulo 9ª Região Seccional ABCDMRR (1);

Solicitação melhorias na segurança pública. Reclamação sobre veículo de propriedade do requerente que foi furtado (1);

Solicitação de providências a respeito de terreno público abandonado com mato alto, ratos e sujeira (1);
Reclamação sobre a AESA - Associação das Empresas de Transporte de Santo André que não atende em nenhum dos canais de comunicação divulgados (1);
Reclamação sobre a ENEL em virtude da demora no atendimento para religação de energia (1);
Reclamação sobre tecidos dos uniformes das crianças, fornecidos pela Prefeitura pois são muito quentes e frágeis (1);
Recebimento em cópia de e-mails trocados entre um escritório de prestação de serviços, cartório e Prefeitura de Santo André sobre pedido de nota fiscal que não foi emitida (1);
Solicitação de orientação para resolver escrituração de nota fiscal de ISS com competência errada (1);
Pedido de informações para viabilizar transferência da filha para a EMEIEF que fica ao lado de sua casa (1);
Solicitação para uso de espaço da Câmara Municipal para realização de palestra (1);
Pedido de providências sobre ponto de ônibus na Rua Cisplatina, próximo ao número 1667 que está com mato e muitos insetos (1);
Pedido de informações sobre a antiga Frente de Trabalho (hoje se chama Programa de Qualificação) oferecido pela Prefeitura de Santo André (1);
Solicitação de auxílio e orientação sobre caso relativo ao Conselho Tutelar (1).

Reclamações (04 manifestações)

Reclamação a respeito do não atendimento ao pedido de capinação em terreno vazio pois já havia tentado vários canais de comunicação e não foi atendido (1);
Reclamação sobre atuação de Vereador (1);
Protesto contra decisão de concessão de título de Cidadão Honorário para personalidade processada por tentativa de golpe de Estado (1);
Reclamação a respeito do *site* da Câmara Municipal que não estava funcionando (1).

Serviço de Informação ao Cidadão (19 solicitações)

Solicitação de resposta em questionário sobre Procuradorias Jurídicas e Legislativas no âmbito Municipal para mapeamento de dados relativos aos profissionais da área (1);
Solicitação de informações sobre o trâmite de projetos de lei antes de serem enviados à Prefeitura. Solicitação do Regimento Interno desta Câmara (1);
Pedido de informações sobre assessores dos Vereadores, gabinetes em que estão atuando, curso de formação acadêmica e instituição de ensino onde obtiveram o diploma (1);
Solicitação de informações sobre todos os pagamentos feitos pela Câmara Municipal a empresa de publicidade, entre 1 de janeiro de 2000 a 31 de dezembro de 2024(1);
Solicitação de informações sobre concurso aberto (1);
Secretaria Executiva do Conselho Municipal de Saúde solicitou previsão de data para a votação da LDO (1);
Câmara Municipal do interior do Estado de São Paulo solicitou informações sobre estrutura administrativa do setor de Comunicação (1);
Solicitação de contatos de Vereadores (1);
Pedido de informações sobre como utilizar a Tribuna Livre da Câmara Municipal, em quais dias e horários são realizadas e quais os requisitos necessários para participar (2);



CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ

Solicitação de informações sobre as sessões ordinárias realizadas no plenário e sobre formas de apresentar uma reclamação de serviço da Prefeitura Municipal (1);
Solicitação de informações sobre concurso 01/2023 (2);
Solicitação de contato da assessoria da Presidência para agendar reunião (1);
Solicitação de mapas geográficos que integram Decreto 16.878/2016 que não aparecem na norma disponibilizada pelo site da Câmara. Link remete ao SEMASA, que também não os disponibiliza (1);
Solicitou cópias de partes do processo de contratação de empresa pela Câmara Municipal (1);
Solicitação de informações sobre a forma como a Câmara Municipal de Santo André faz o controle de ponto dos servidores em cargos comissionados (1);
Informações para participar da Terceira Feira da Mulher Empreendedora promovida pela Procuradoria da Mulher, da Câmara Municipal (1);
Solicitou informações sobre o projeto de lei que transforma Guarda Municipal em Polícia Municipal (1).

Outros (4 manifestações)

Nesta categoria “Outros” incluímos, além daquelas manifestações que não se enquadram em nenhuma das outras categorias anteriores, as 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.

Envio de currículo para assessoria parlamentar ou para cargo em gestão pública (1);
Reflexões sobre a inteligência artificial nos aparelhos eletrônicos do Estado (1);
Município está sendo pressionada por agiotas a pagar dívida. Solicitou contato de Vereador (1);
Solicitação de dinheiro para comprar veículo e moradia. Informou banco, agência e conta para depósito (1).

Manifestações Pendentes

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

Eliane Akamine
Ouvidora

Santo André, 10 de março de 2025.

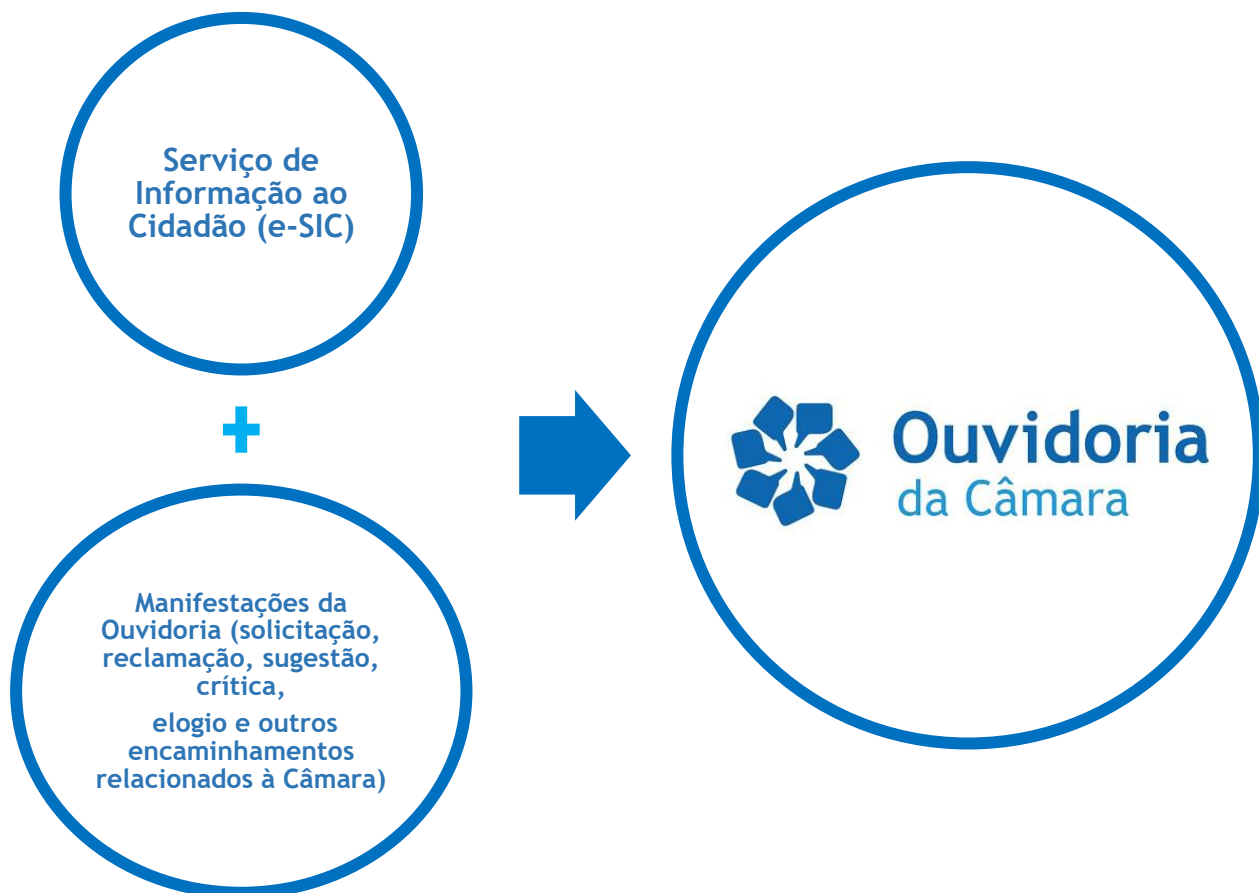
Modalidades de Atendimento

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

 WhatsApp: (11) 3429-5901

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

Telefone: (11) 3429-5894

Fluxo das manifestações - Ouvidoria da Câmara

