



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Relatório Mensal da Ouvidoria

MARÇO de 2025

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

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 **MARÇO 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 31 de março de 2025 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou 23 manifestações, incluindo as solicitações do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.

Em março houve uma preferência para os atendimentos digitais (Whatsapp, Sistema da Ouvidoria, e-SIC e e-mail) e, juntamente com duas ligações por telefone, totalizaram 100% da demanda mensal.

Não houve, durante o período, atendimentos 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

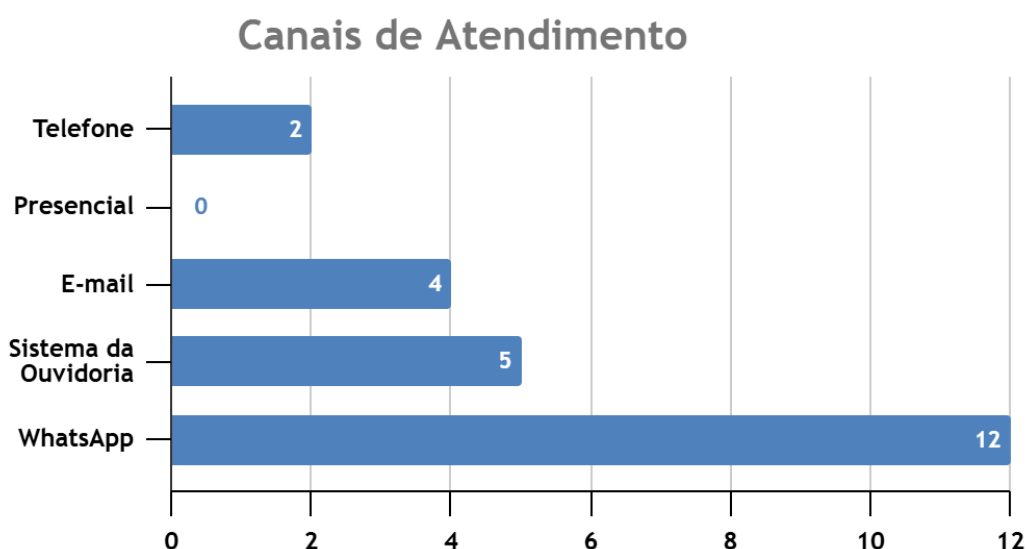
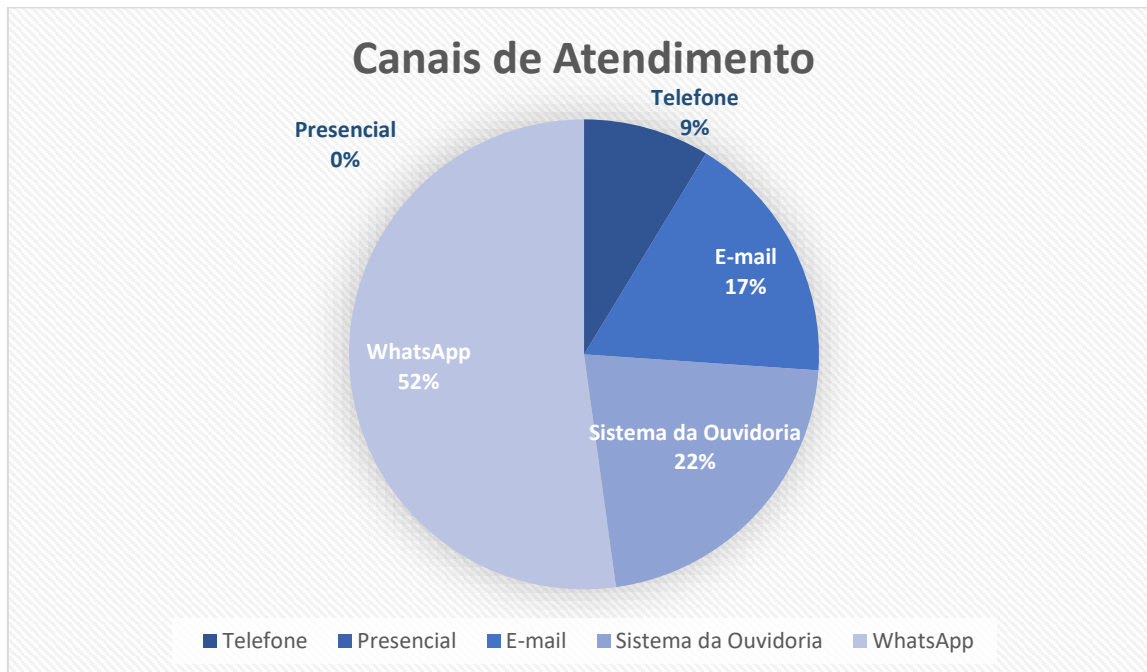


Gráfico 02. Canais de Atendimento



As demandas da Ouvidoria no período foram em sua maioria relativas a solicitações, correspondendo a 47,8% do total das manifestações.

As solicitações do SIC - Serviços de Informação ao Cidadão somam 3, correspondendo a 13% do total das manifestações.

Gráfico 03. Categoria de Manifestações

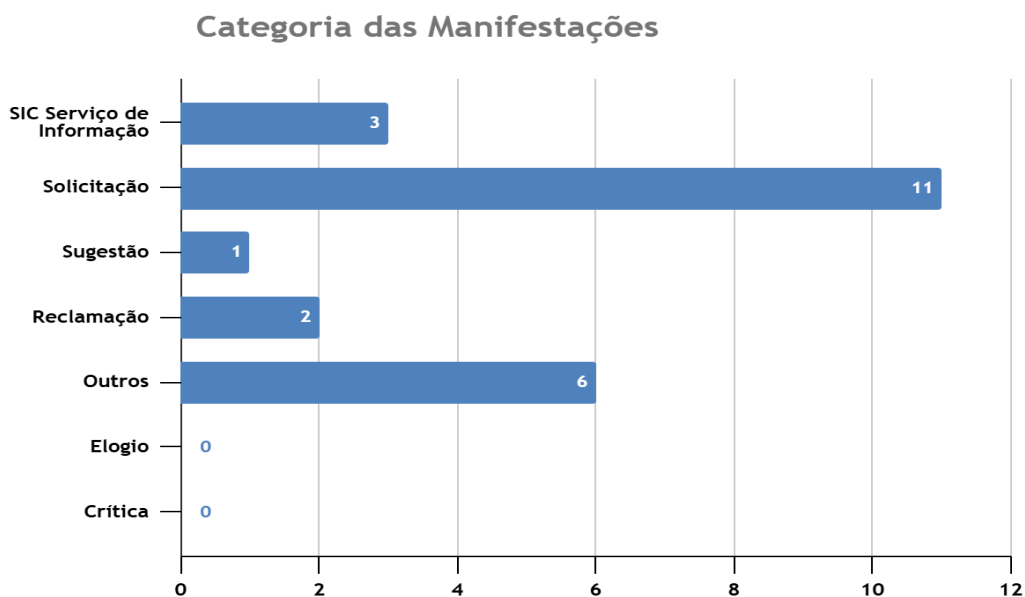
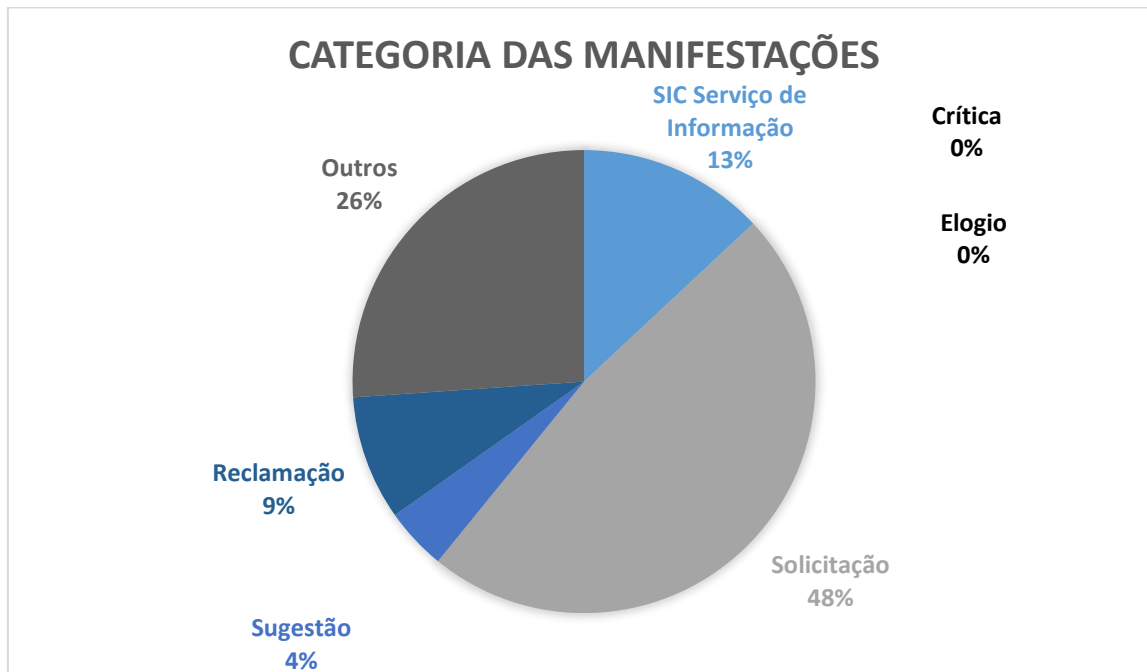


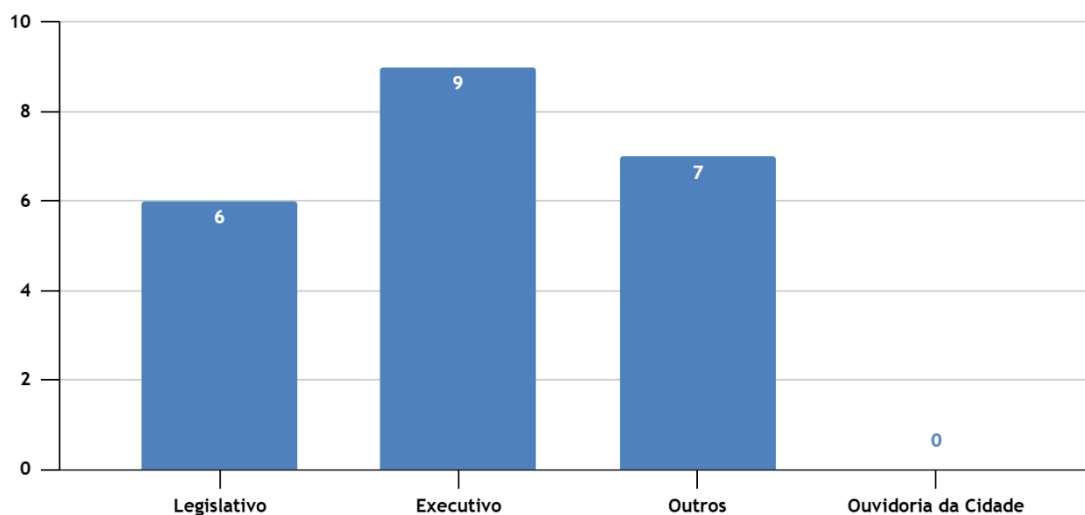
Gráfico 04. Categoria de Manifestações



No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foram relacionados às atividades tipicamente do Executivo Municipal, com 9 manifestações. Questões afetas à Câmara Municipal somaram 6.

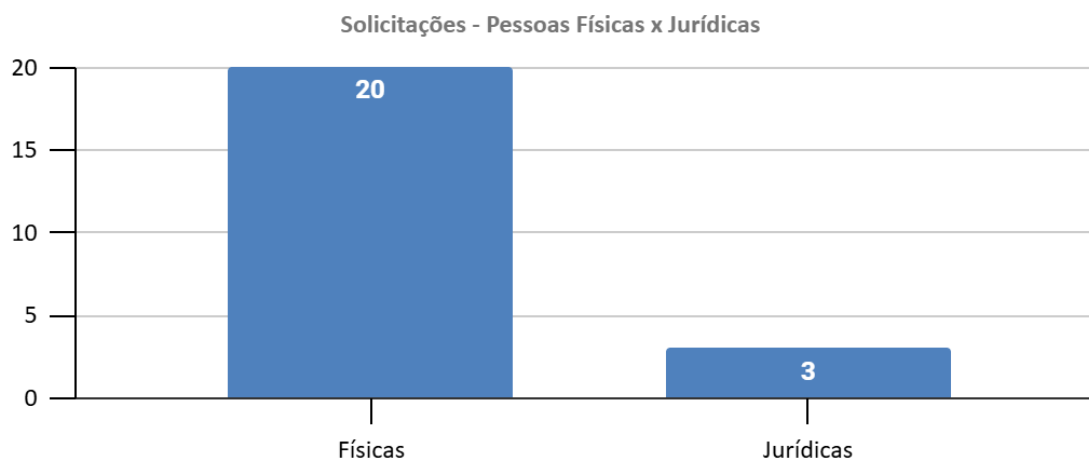
Na categoria “Outros”, também registramos as manifestações sem pedidos específicos como reflexões, propagandas e divulgações de eventos, serviços ou produtos.

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



No mês de março, 20 manifestações foram realizadas por pessoas físicas e 3 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, houve 3 solicitações de servidores da Câmara Municipal que se identificaram dessa forma.

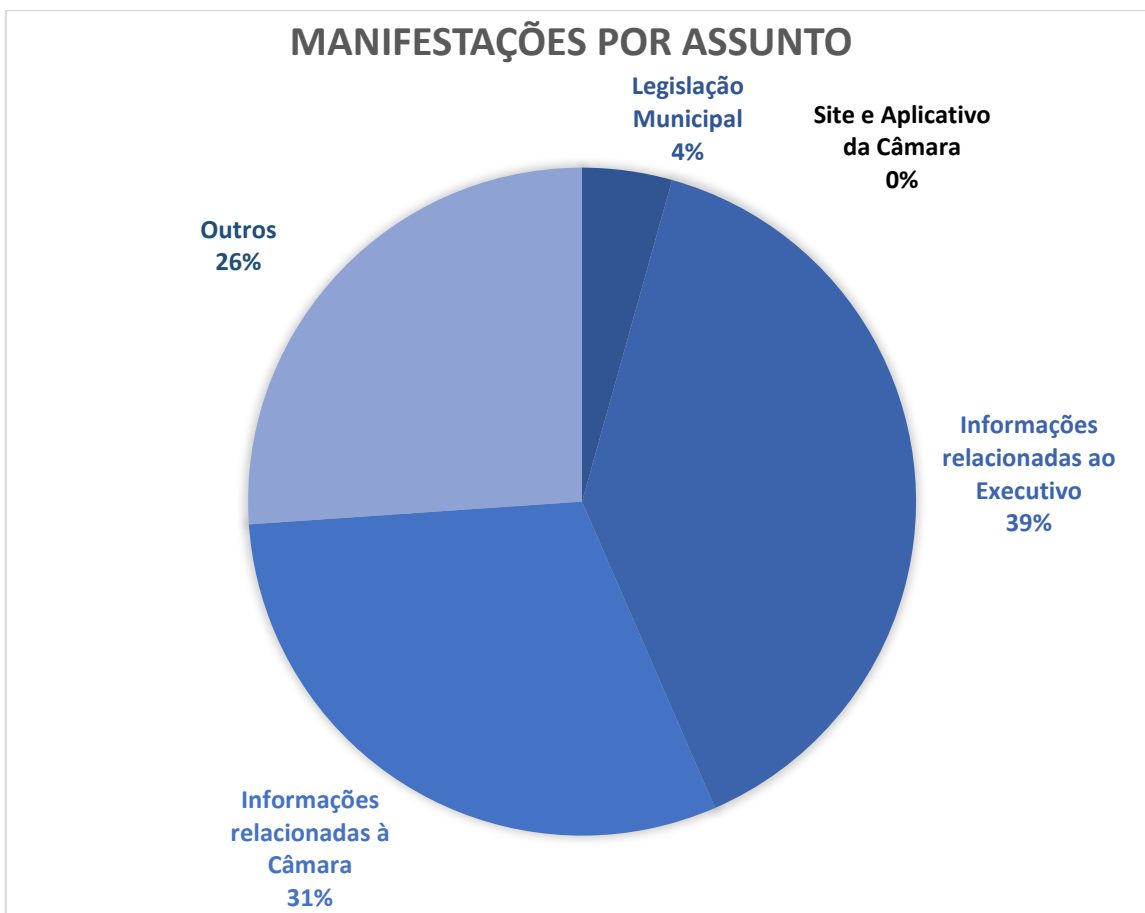
O tempo de resposta da Ouvidoria varia de acordo com o tipo da manifestação e sua complexidade, mas o setor trabalha para que todos sejam respondidos dentro do menor tempo possível. O prazo médio de atendimento das manifestações da Ouvidoria ao longo do mês de março ficou em 2 dias, pois em muitos casos 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 54,5% 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 março de 2025 recebemos 23 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

Solicitações (11 manifestações)

Solicitação de informações de como trabalhar para a Cidade. Mudou-se recentemente para Santo André (1);

Solicitação de providência quanto à coleta seletiva que não recolhe o lixo de sua residência (1);

Solicitação de informações sobre o custo de transporte municipal para pesquisa de estudantes da UFABC (1);

Solicitação de imagens de câmera da batida que sofreu de carro, em frente ao posto da guarda municipal da Estrada do Pedroso (1);

Pedido de providência sobre a demora dos ônibus das linhas direcionadas às regiões do Jardim Alvorada, Vila Linda, Jd. Las Vegas (1);

Solicitação de informações sobre locais com risco de dengue (1);



CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ

Encaminhamento de cópia de ofício endereçado ao Prefeito solicitando aparelhos auditivos à Associação de Prevenção Atendimento Especializado e Inclusão da Pessoa com deficiência (1);
Solicitação de capinação em terreno público (1);
Reclamação sobre árvores que são removidas sem que haja plantação de árvores novas para a reposição. Sugere plantio de árvores frutíferas (1);
Solicitou informações sobre alvará (1);
Solicitou contato dos Vereadores para obter informações da área de saúde (1).

Reclamações (02 manifestações)

Reclamação sobre ramais divulgados no âmbito interno da Câmara e que ninguém atende (1);
Reclamação de desconto indevido na folha de pagamento (1).

Serviço de Informação ao Cidadão (03 solicitações)

Solicitação de informação sobre equipes dos gabinetes dos Vereadores que não estão sendo divulgados no site da Câmara (1);
Solicitação de informações sobre o projeto Câmara Melhor Idade, regulamentação e plataforma para acompanhar as proposições (1);
Pedido de informações sobre a veracidade a respeito de suposto ato criminoso praticado por assessor, conforme divulgado em TV aberta (1).

Outros (6 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.

Reflexões sobre I.A. (1);
Divulgação de evento promovido por portal de compras (1);
Divulgação de serviços oferecidos por empresa para serviços gerais, portarias, limpezas, etc. (1);
Reflexões sobre padronização das polícias (1);
Cópia de conversa em WhatsApp (1);
Divulgação de podcast SOBRE JURISDIÇÃO (1).



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Manifestações Pendentes

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

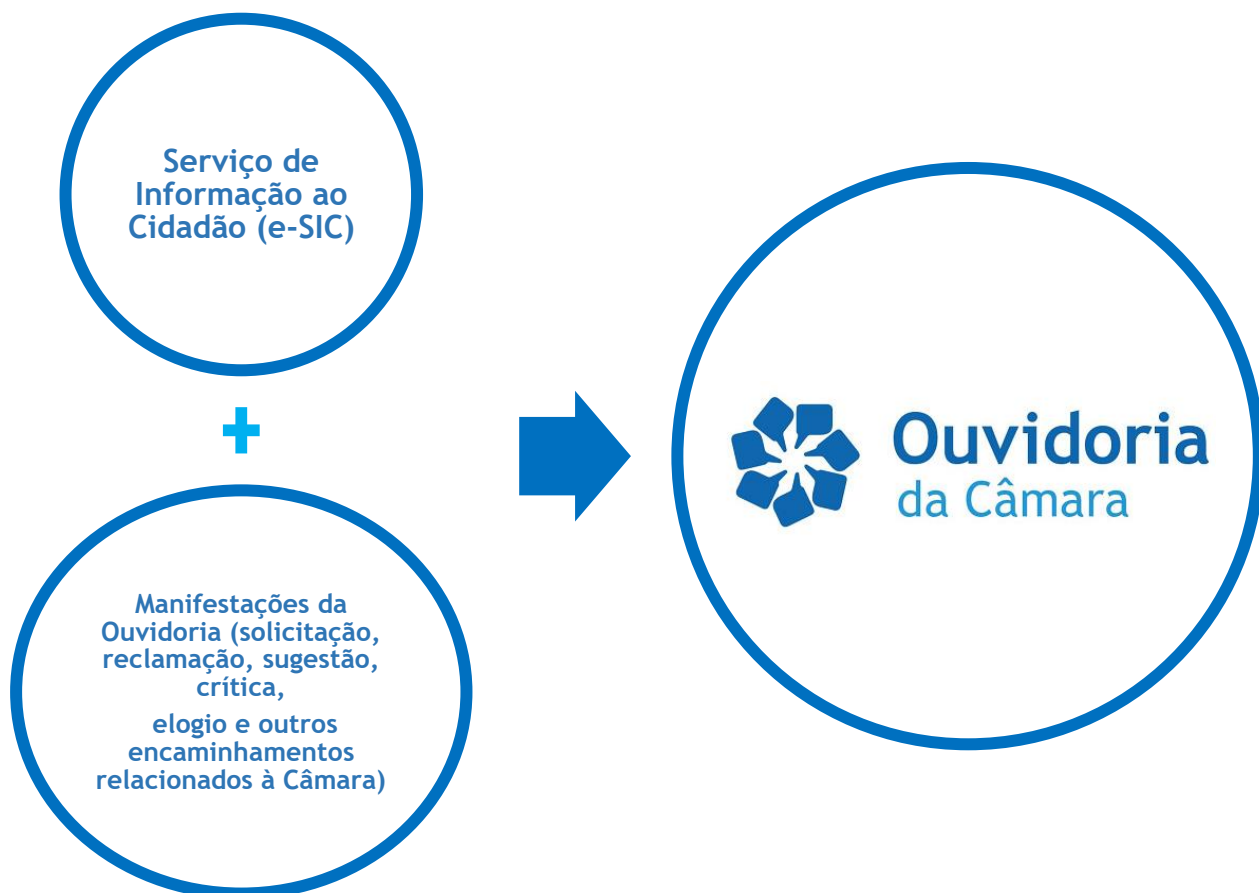
Eliane Akamine
Ouvidora

Santo André, 14 de abril 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

