



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**

# Relatório Mensal da Ouvidoria

# ABRIL de 2025

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês  
de abril 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 **ABRIL 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 30 de abril de 2025 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou 27 manifestações, incluindo as solicitações do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.

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

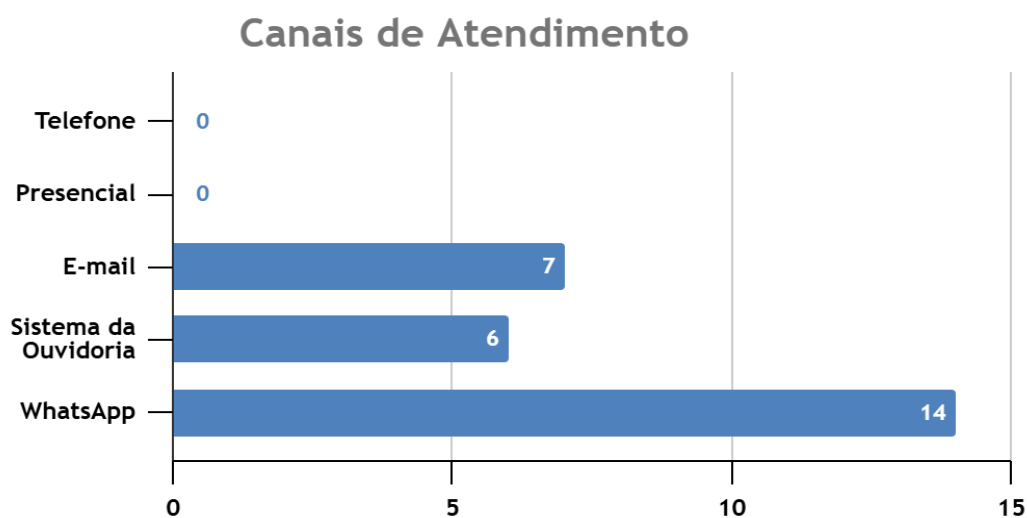
Não houve, durante o período, atendimentos presenciais.

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

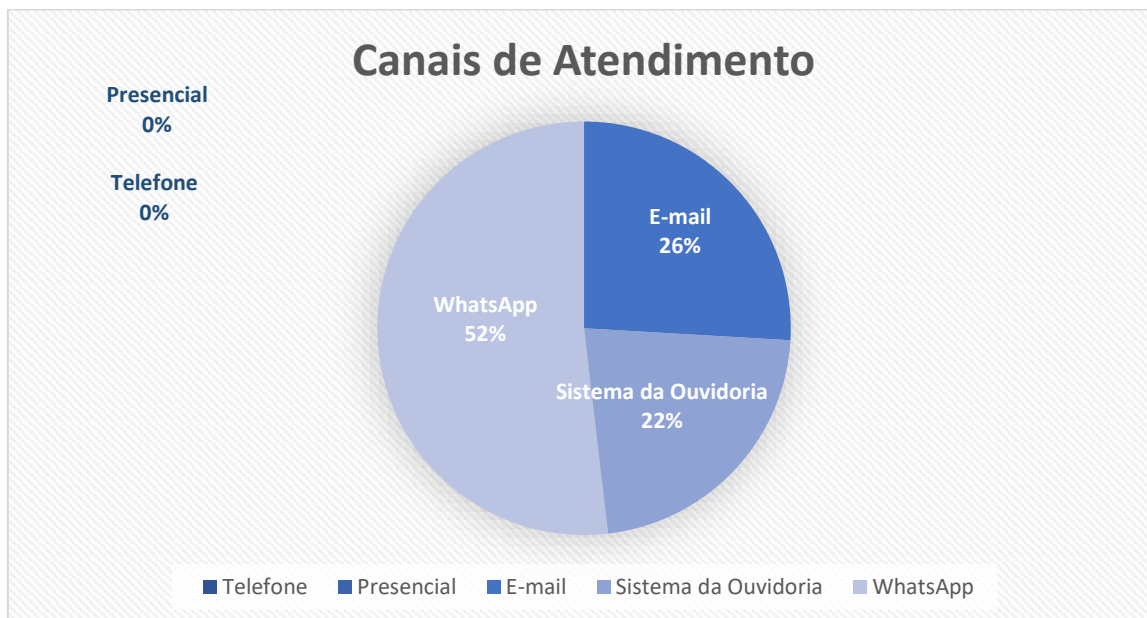
Tanto as manifestações dos cidadãos para a Ouvidoria, quanto às solicitações de informações de documentos públicos da Câmara Municipal que chegam por meio do SIC, são recepcionados pela Ouvidoria.

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



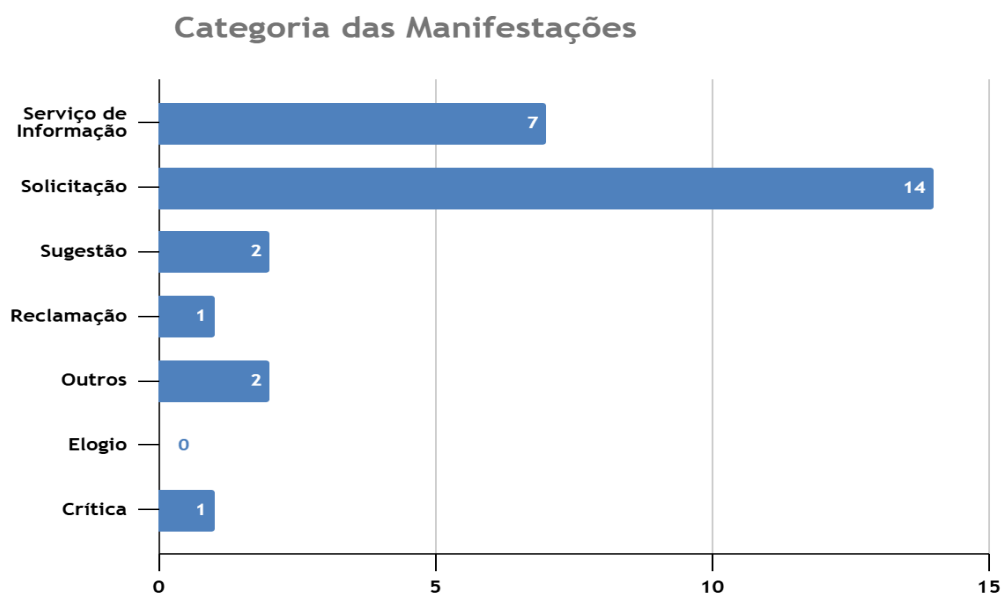
**Gráfico 02. Canais de Atendimento**



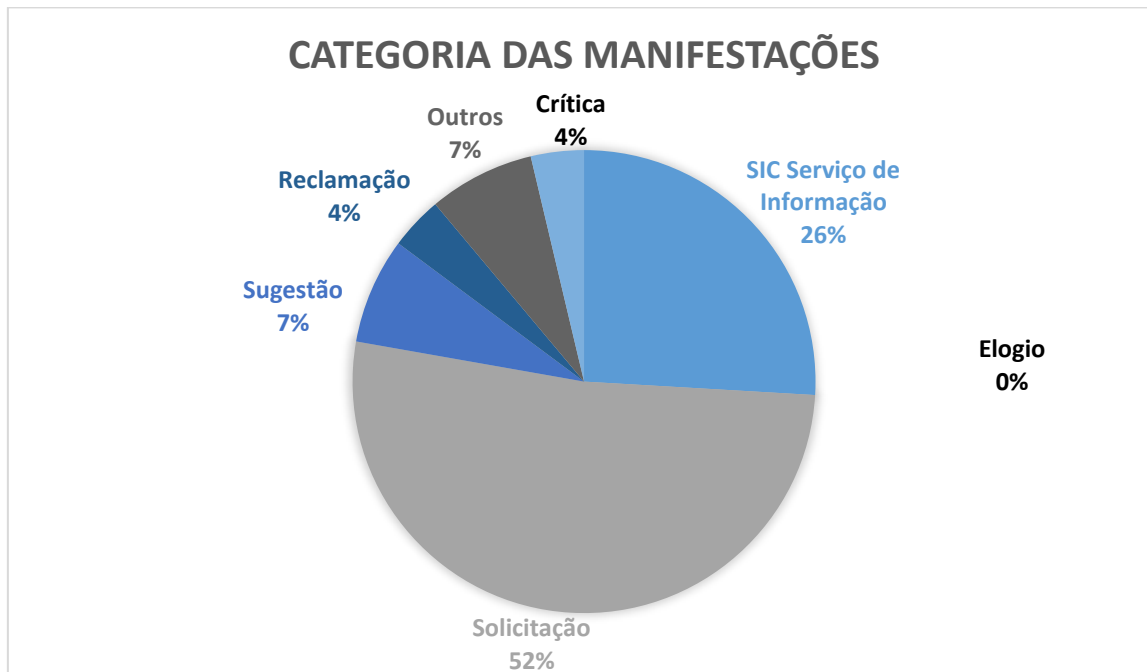
As demandas da Ouvidoria no período foram em sua maioria relativas a solicitações, correspondendo a 52% do total das manifestações.

As solicitações do SIC - Serviços de Informação ao Cidadão somam 7, correspondendo a 26% do total das manifestações.

**Gráfico 03. Categoria de Manifestações**



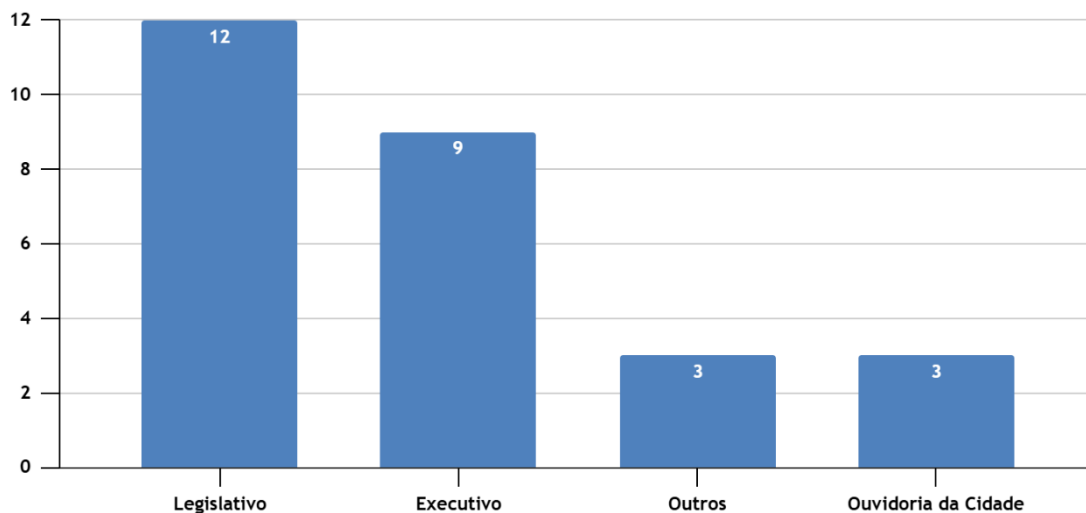
**Gráfico 04.** Categoria de Manifestações



No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foram relacionados às atividades típicas do Legislativo Municipal, com 12 manifestações. Questões afetas ao Executivo somaram 9.

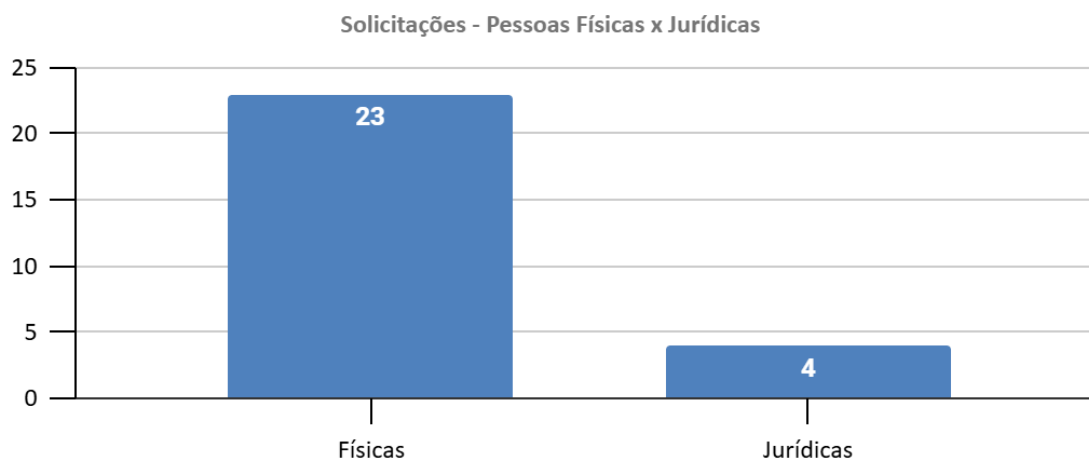
Na categoria “Outros”, também registramos as manifestações sem pedidos específicos como reflexões, propagandas e divulgações de eventos, serviços ou produtos.

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



No mês de abril, 23 manifestações foram realizadas por pessoas físicas e 4 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 duas manifestações de público interno (servidores, terceirizados, Vereadores, estagiários, etc.) que assim se identificaram.

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 abril 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 48% das manifestações. As manifestações relacionadas ao Executivo Municipal representaram 41% do total.



Gráfico 07. Divisão das manifestações por assunto



## Manifestações do Mês

No mês de abril de 2025 recebemos 27 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

### Solicitações (14 manifestações)

Solicitação de providências sobre obra irregular em rua do município com envio de e-mail contendo fotos a alguns vereadores, ao CREA e ao protocolo da Câmara (1);  
Reclamação de acúmulo indevido de lixo na Rua Jaguaribe. Pedestres não conseguem andar na calçada em virtude do lixo (1);  
Solicitação de informações sobre formas de se obter autorização para circulação de veículos 3/4 (VUC), no centro da cidade. (1);  
Solicitação de solução para o rompimento constante dos fios de eletricidade em rua por causa de passagem de caminhões altos que terminam por romper a fiação (1);  
Solicitação de pintura de faixa de pedestres (1);  
Solicitação de telefones da Prefeitura Municipal de Santo André (1);  
Solicitação de informações sobre formas de contatos de Secretaria de Tecnologia e Inovação da Prefeitura (1);

Pedido de esclarecimento de dúvidas com relação a um pedido protocolado na Prefeitura sobre reparos em rua da Vila Scarpelli (1);  
Solicitação de atenção e prioridade em caso de internação de um bebê na UPA Sacadura Cabral que aguardava transferência para o Hospital Municipal (1);  
Solicitação de liberação de moto apreendida pelo serviço de trânsito pois utiliza a moto para trabalhar com entregas de comida pronta (1);  
Solicitação de maior policiamento na Estação Utinga e nas ruas Ancara, Teixeira de Freitas e Havana. (1);  
Dúvidas sobre ISS aplicado a serviço específico (1);  
Reclamação a respeito de passagem de pedestres que está cheia de buracos que impedem o tráfego no local (1);  
Solicitação de providências quanto ao atendimento do SUS e do Poupatempo da Saúde no município pois não consegue atendimento com neurocirurgião para fazer cirurgia (1).

### **SIC - Serviço de Informação ao Cidadão (07 solicitações)**

Solicitação de formas de contatos da Escola do Legislativo (1);  
Solicitação de telefones de contato da Vereadora Ana Veterinária (1);  
Informações sobre realização de evento político de refiliação de ex-Vereador (1);  
Informações sobre gabinete de Vereador e seus assessores (1);  
Solicitação de contatos do departamento de Compras (1);  
Solicitação de ex-servidora da Câmara Municipal de documentos para aposentadoria (1);  
Informações sobre a transmissão ao vivo da sessão sobre o Plano Nacional de Educação pela TV Câmara (1).

### **Outros (2 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 carta aberta sobre a insuficiência dos valores repassados pelo Estado aos Municípios (1);  
Divulgação de podcast sobre questões de psicologia e análise (1).

### **Crítica (01 manifestação)**

Crítica a respeito do site da Câmara pois não conseguia localizar contatos de Vereadores (1).



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**

### Reclamação (01 manifestação)

Envio de carta aberta dirigida aos Vereadores e departamentos da Prefeitura de Santo André contendo reivindicações salariais para professores aposentados (1).

### Sugestões (02 manifestações)

Sugestão para que a Câmara disponibilize *wi-fi* para os visitantes (1);  
Sugestão e alerta sobre os riscos em se utilizar *software* disponível na internet que transforma textos para o formato PDF (1).

### Manifestações Pendentes

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

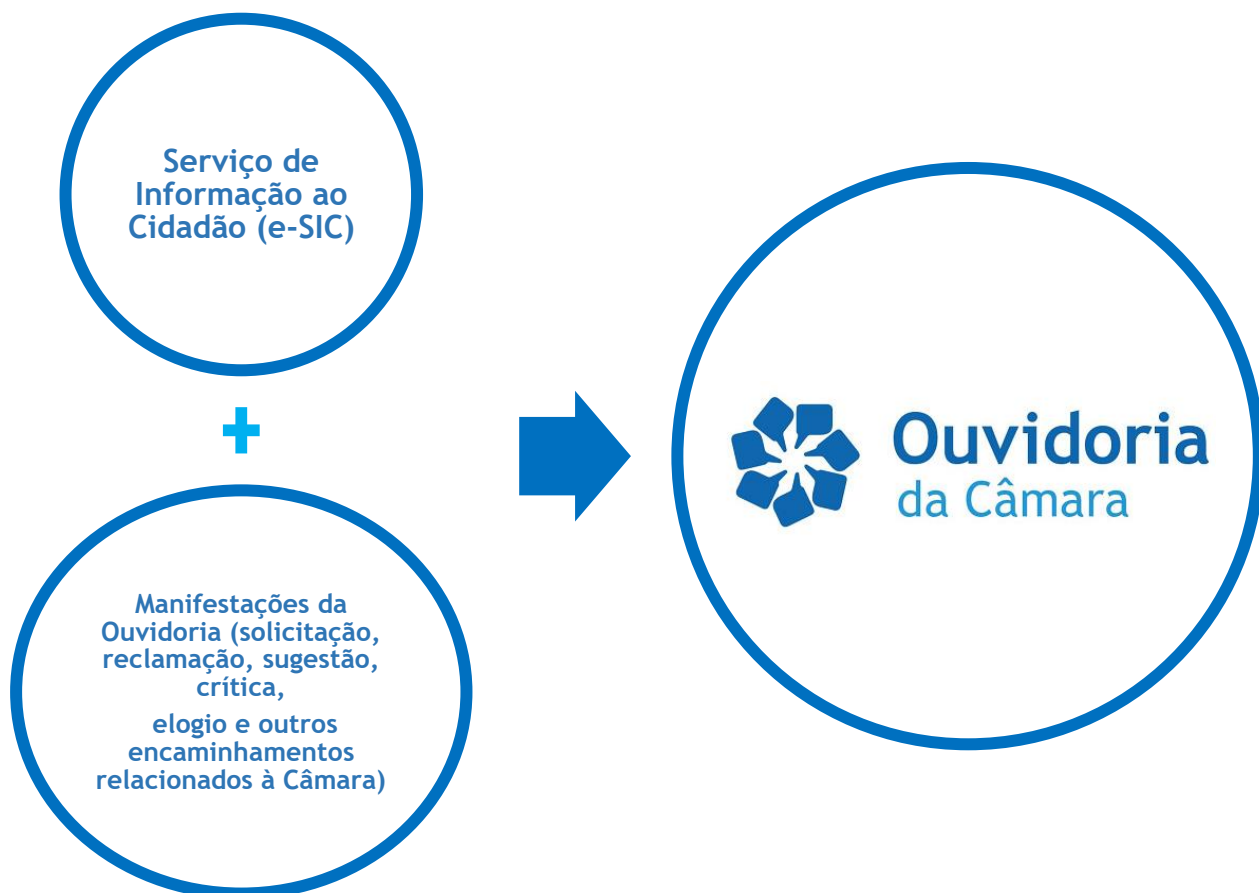
**Eliane Akamine**  
Ouvidora

Santo André, 12 de maio 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

# Fluxo das manifestações - Ouvidoria da Câmara

