



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Relatório Mensal da Ouvidoria

MAIO de 2025

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês
de maio 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 **MAIO 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 maio de 2025 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou 18 manifestações, incluindo as solicitações do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.

Em maio 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

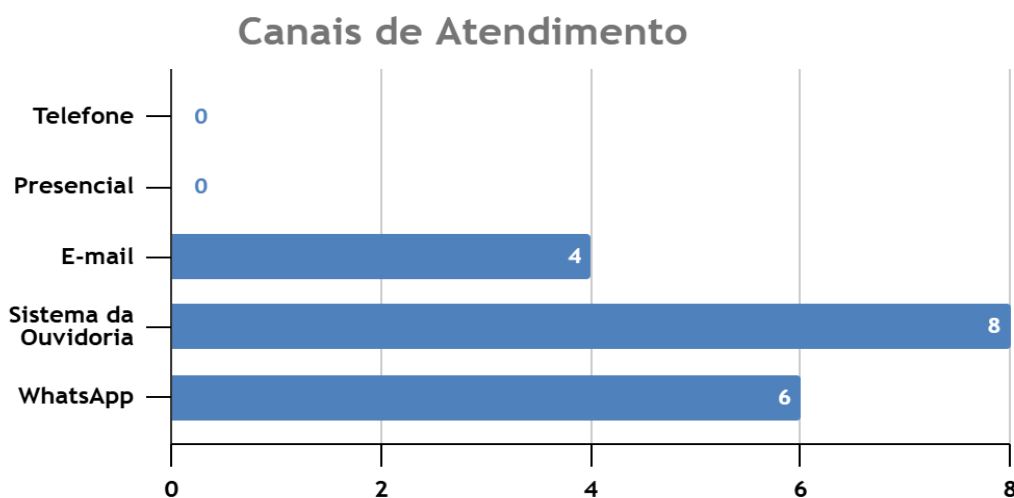
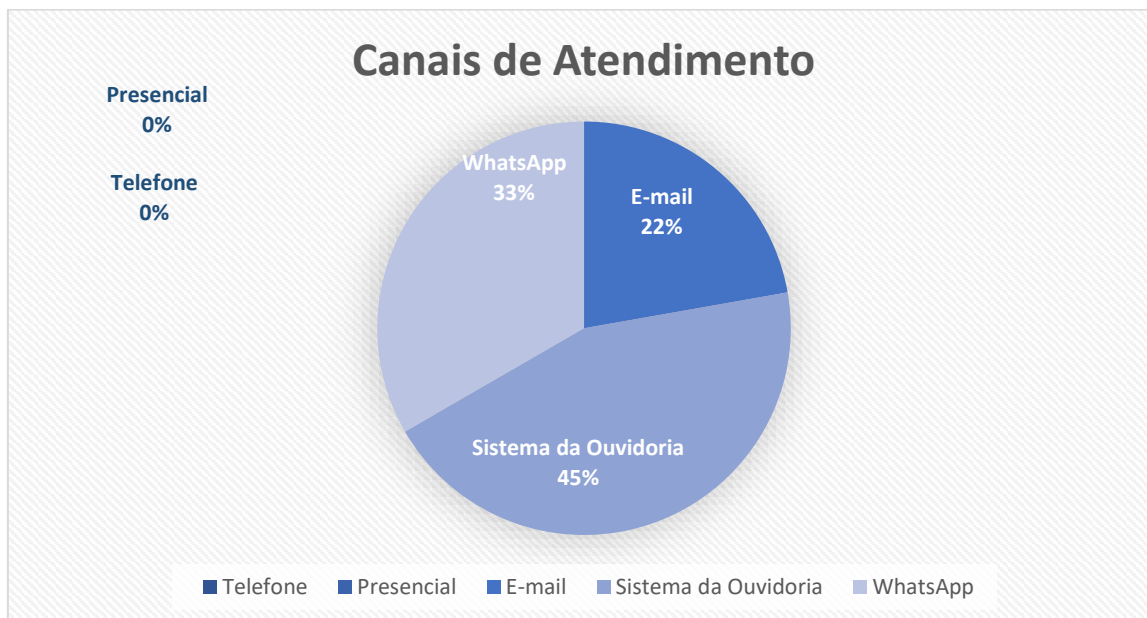


Gráfico 02. Canais de Atendimento



As demandas da Ouvidoria no período foram em sua maioria relativas ao SIC Serviço de Informação ao Cidadão, correspondendo a 39% do total das manifestações.

As solicitações (pedidos de providências ao Executivo, solicitações de orientações, etc.) somam 5, correspondendo a 28% do total das manifestações.

Gráfico 03. Categoria de Manifestações

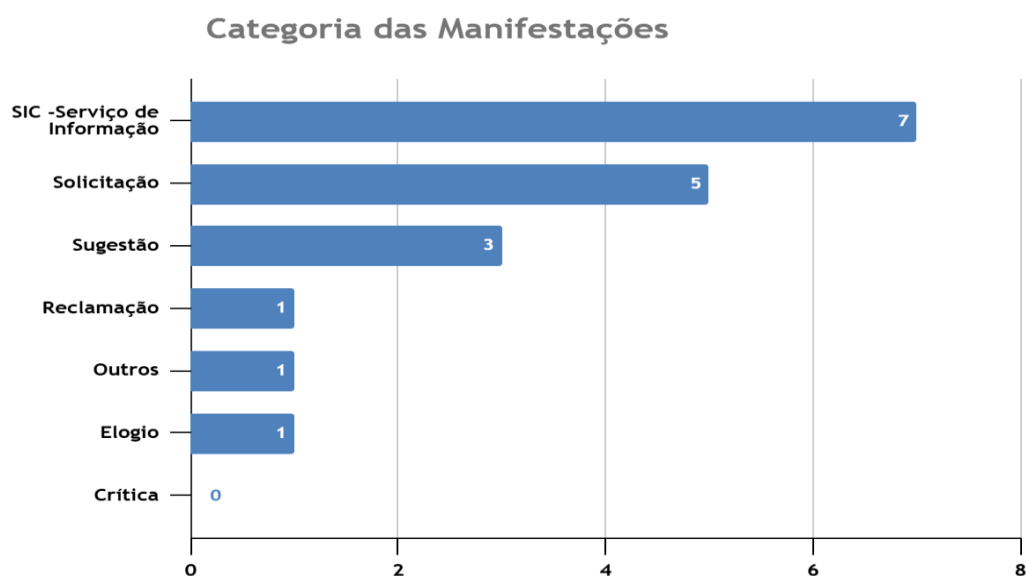
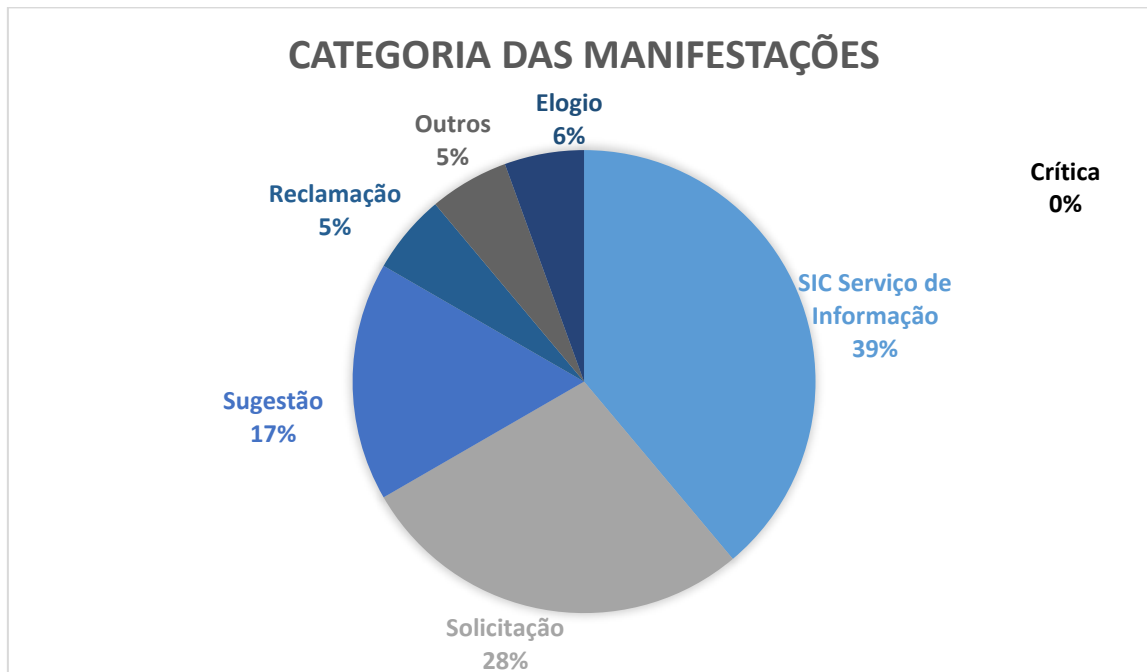


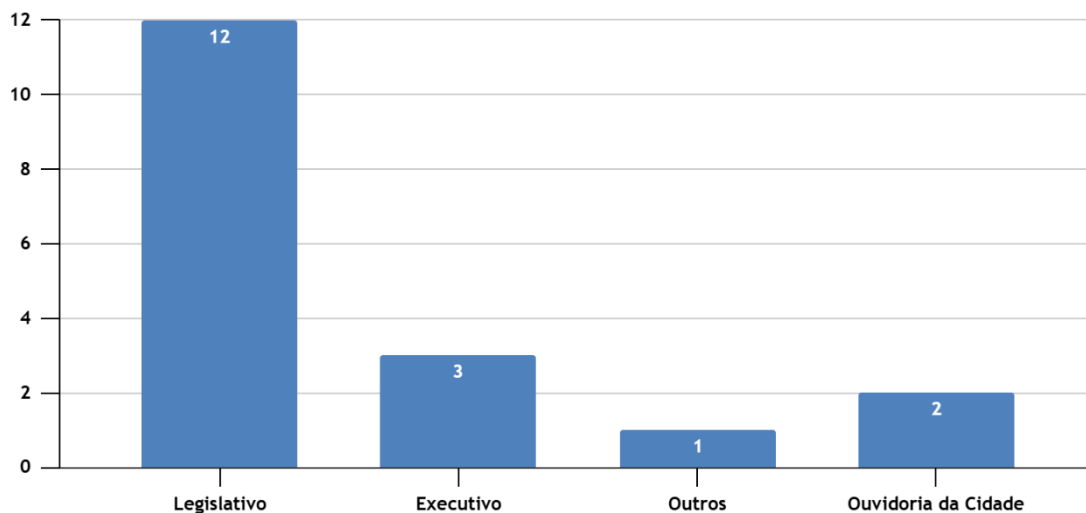
Gráfico 04. Categoria de Manifestações



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 3.

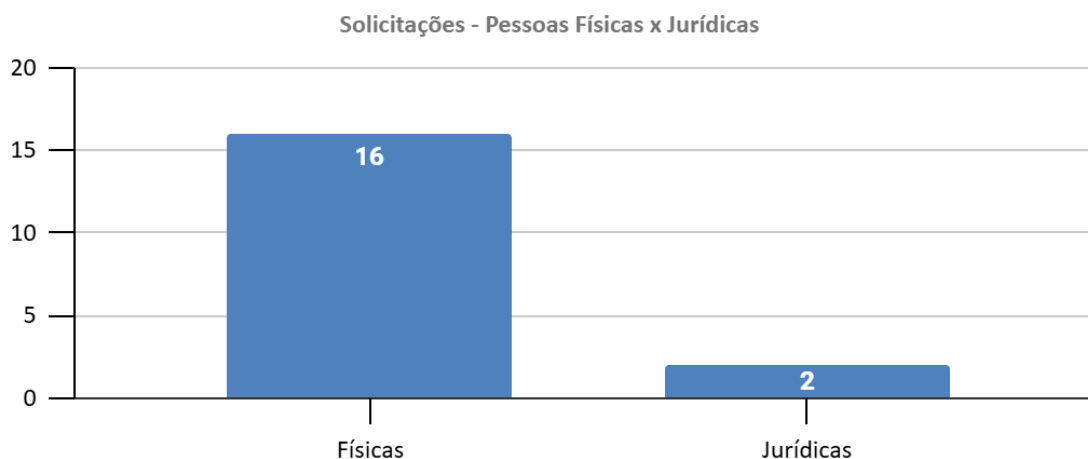
Na categoria “Outros”, também registramos as manifestações sem pedidos específicos como reflexões, propagandas e divulgações de eventos, serviços ou produtos.

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



No mês de maio, 16 manifestações foram realizadas por pessoas físicas e 2 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 manifestações do público interno (servidores, terceirizados, Vereadores, estagiários, etc.) com sugestões e elogios.

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 maio 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 45% das manifestações. As manifestações relacionadas ao Executivo Municipal representaram 33% do total.

Gráfico 07. Divisão das manifestações por assunto



Manifestações do Mês

No mês de maio de 2025 recebemos 18 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

Solicitações (5 manifestações)

Solicitação de informação que foi resolvida pelo próprio cidadão, em consulta realizada ao site da Câmara (1);

Solicitação de informações sobre a aplicação da RDC 430 da Anvisa, no âmbito do município, pois trabalha em uma transportadora (1);

Solicitação de providências com relação à obra vizinha que está causando rachaduras nos muros da casa (1);

Solicitação de providências quanto a remoção de poste (1);

Solicitação de informações a respeito do envio do Plano Diretor à Câmara Municipal (1).

SIC - Serviço de Informação ao Cidadão (07 solicitações)

Solicitação de informações sobre um anexo do Plano Diretor (1);

Solicitação de legislação municipal sobre alienação parental (1);

Informações a respeito de repasses públicos, convênios ou emendas parlamentares destinadas à determinada entidade, como valores, datas, fontes (1);

Solicitação de informações a respeito de repasses públicos para entidades (1);

Solicitação de informações sobre servidor comissionado da Câmara Municipal (1);
Solicitação de informações a respeito de projeto para melhoria de via pública (1);
Solicitação de informações sobre a implantação e funcionamento da Ouvidoria na Câmara de Santo André (1).

Outros (1 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.

Divulgação promocional de hotel em São Paulo (1).

Elogio (01 manifestação)

Elogios a respeito de ao vídeo tutorial de circulação interna sobre utilização de equipamento (1).

Reclamação (01 manifestação)

Reclamação a respeito de conduta de servidor da Câmara Municipal de Santo André(1).

Sugestões (03 manifestações)

Sugestão para melhorias no modelo de ofício utilizado pela Câmara Municipal (1);
Sugestão sobre tramitação de processos eletrônicos e utilização de assinaturas digitais na Câmara Municipal (1);
Sugestão de instalação de quadro de avisos para afixação de comunicados internos, dentro da Câmara Municipal (1).

Manifestações Pendentes

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

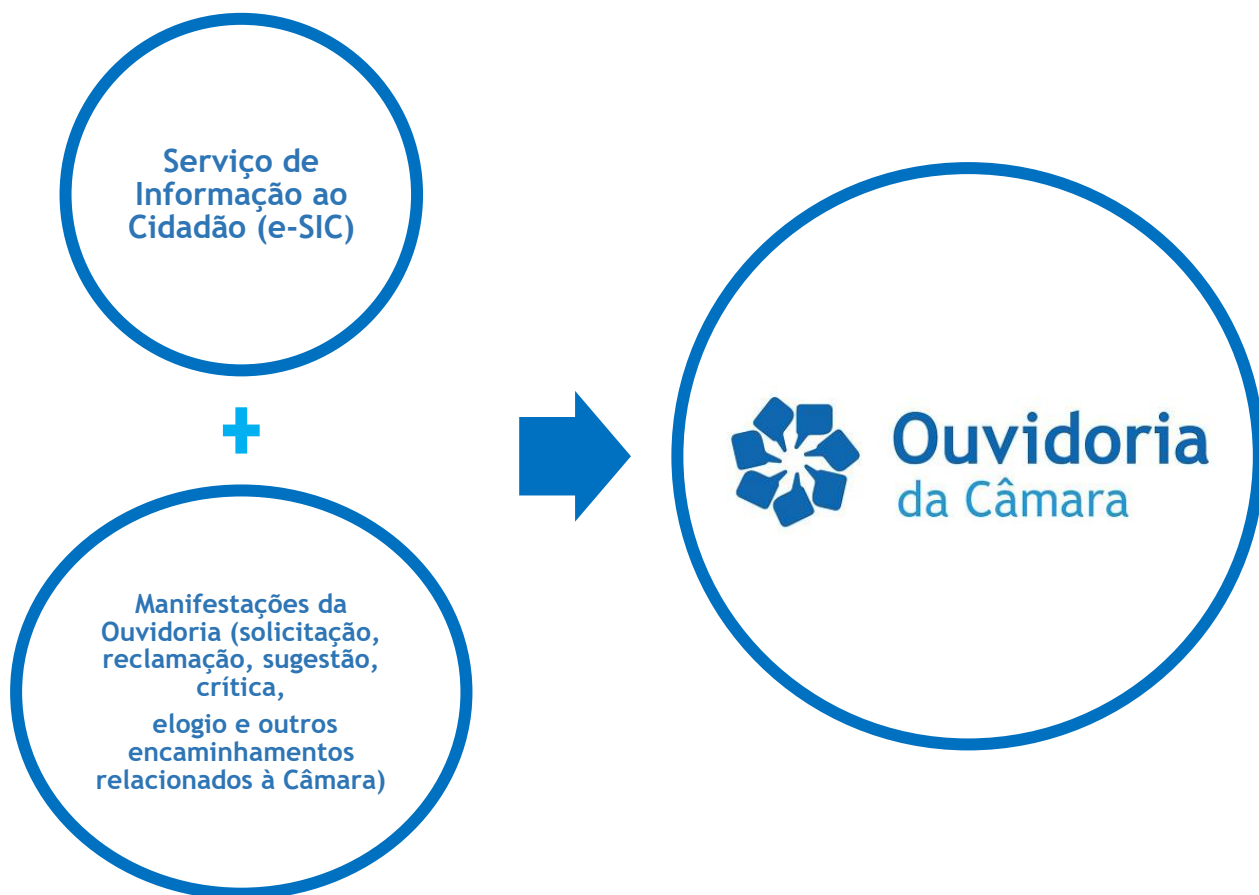
Santo André, 13 de junho de 2025.

Eliane Akamine
Ouvidora

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

