



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**

# Relatório Mensal da Ouvidoria

# JUNHO de 2025

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês  
de junho 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 **JUNHO 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 junho de 2025 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou 16 manifestações, incluindo as solicitações do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.

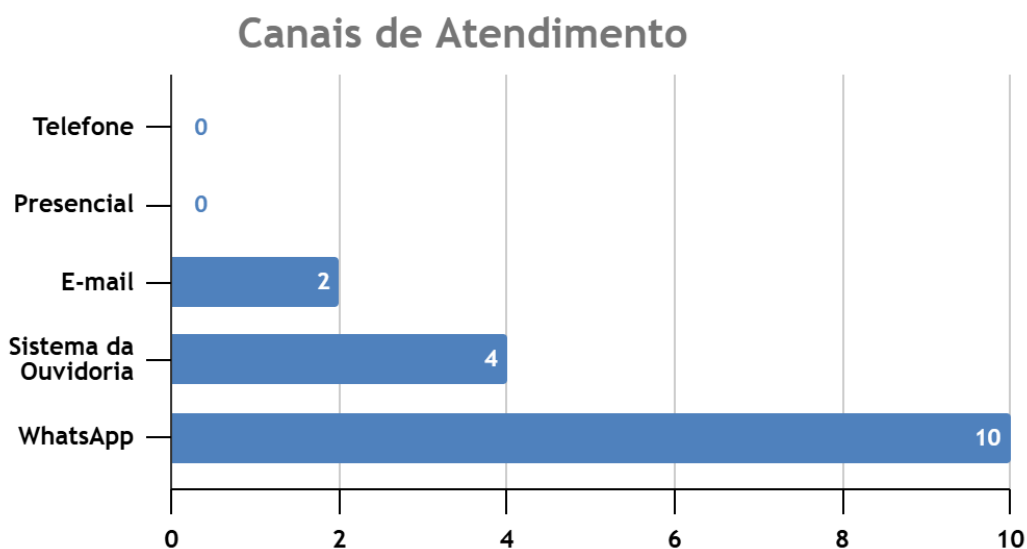
Em junho houve uma preferência para os atendimentos digitais (Whatsapp, Sistema da Ouvidoria, e-SIC e e-mail) totalizando 100% da demanda mensal.

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

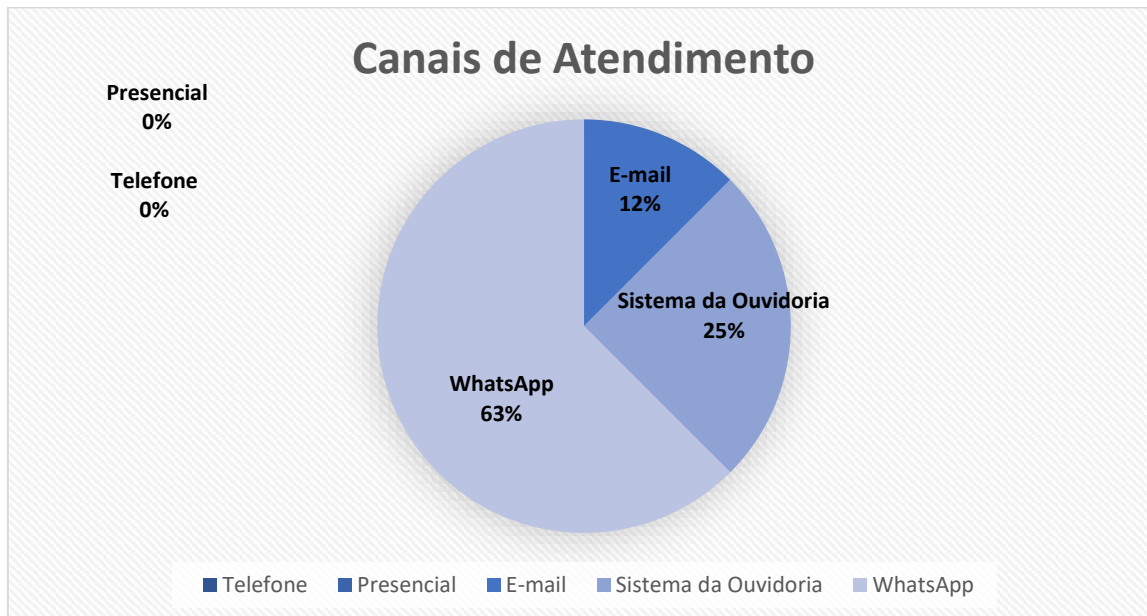
Tanto as manifestações dos cidadãos para a Ouvidoria como sugestões, reclamações, quanto às solicitações de informações de documentos públicos da Câmara Municipal que chegam por meio do SIC, são recepcionados pela Ouvidoria.

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



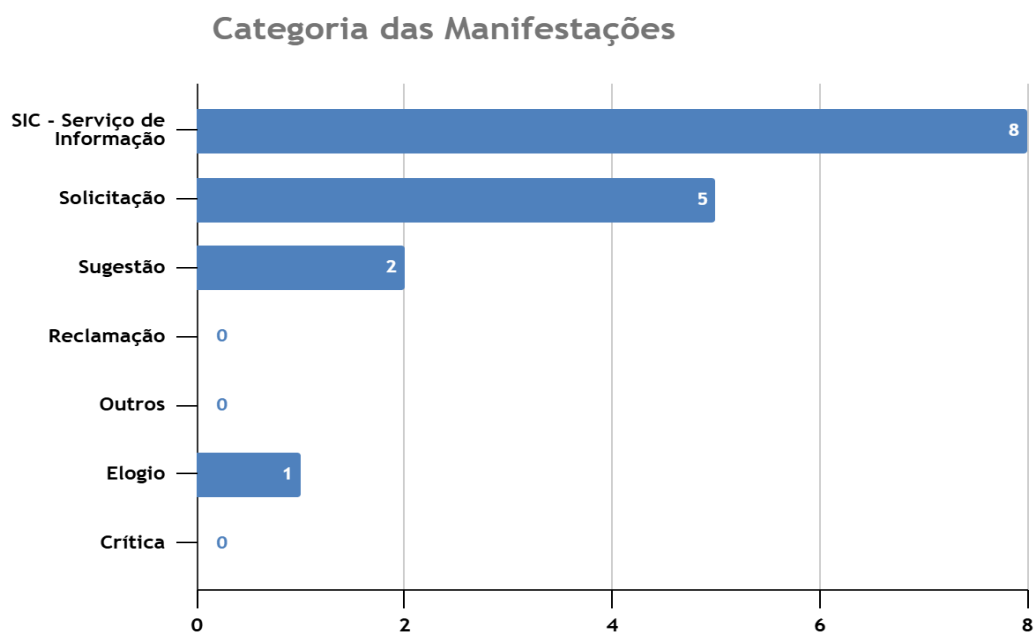
**Gráfico 02. Canais de Atendimento**



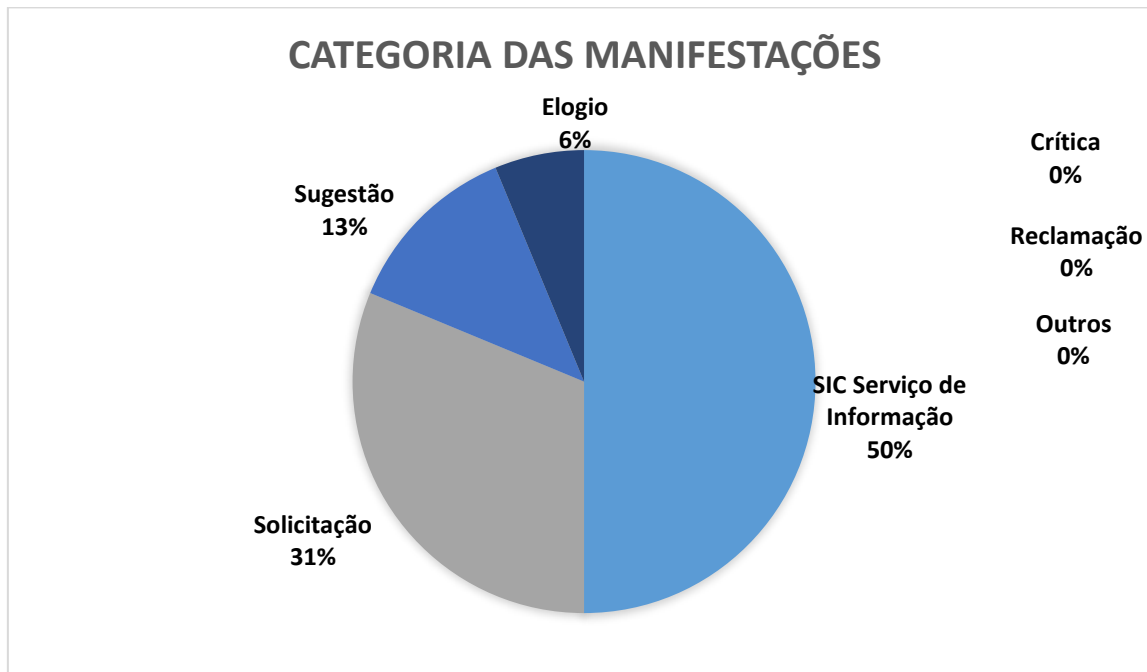
As demandas da Ouvidoria no período foram em sua maioria relativas ao SIC Serviço de Informação ao Cidadão, correspondendo a 50% do total das manifestações.

As solicitações (pedidos de providências ao Executivo, solicitações de orientações, etc.) somam 5, correspondendo a 31% do total das manifestações.

**Gráfico 03. Categoria de Manifestações**



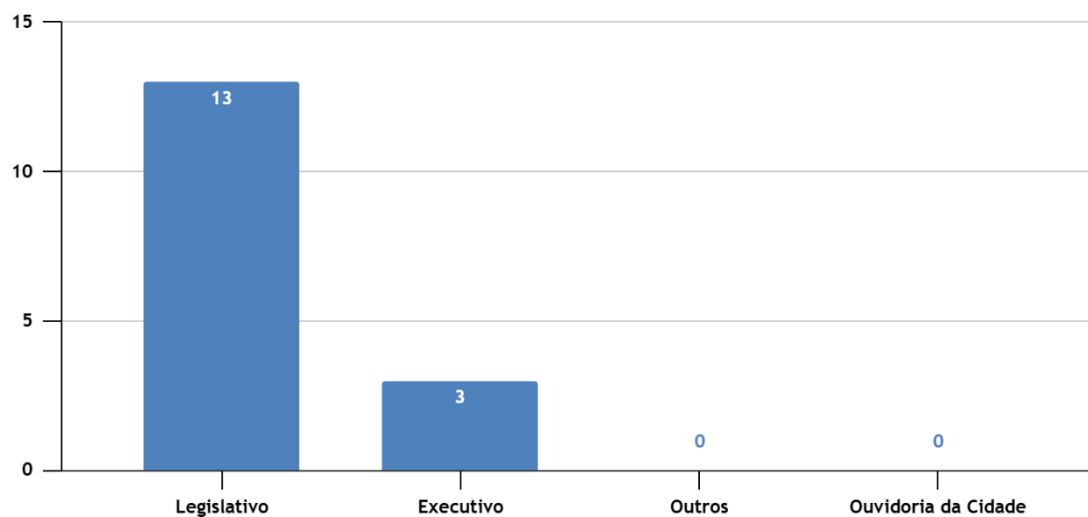
**Gráfico 04. Categoria de Manifestações**



No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foram relacionados às atividades típicas do Legislativo Municipal, com 13 manifestações. Questões afetas ao Executivo somaram 3.

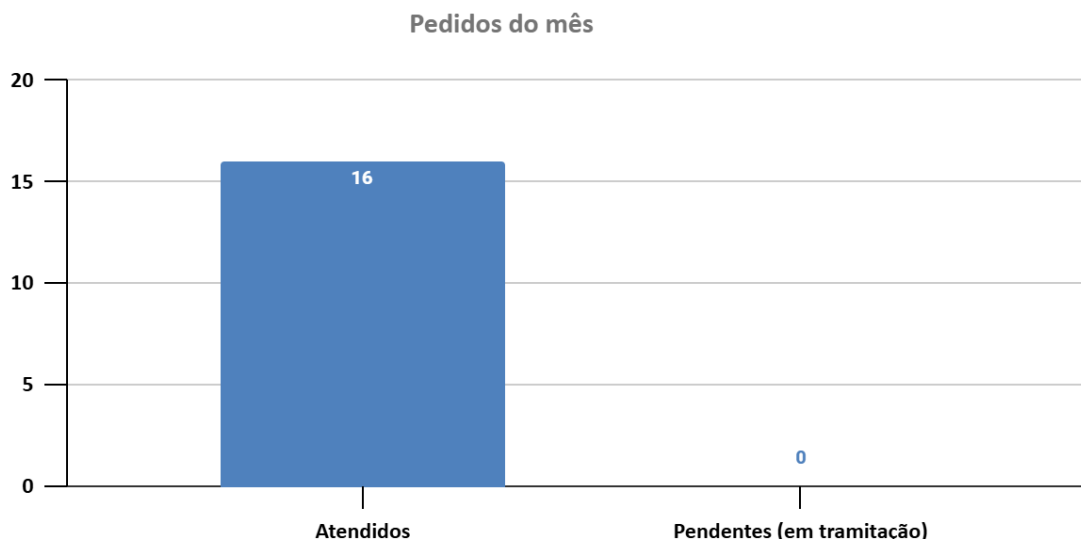
Na categoria “Outros”, também registramos as manifestações sem pedidos específicos como reflexões, propagandas e divulgações de eventos, serviços ou produtos.

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



No mês de junho, 16 manifestações foram realizadas por pessoas físicas e nenhuma por pessoa jurídica.

**Gráfico 06.** Solicitações de pessoas físicas e jurídicas



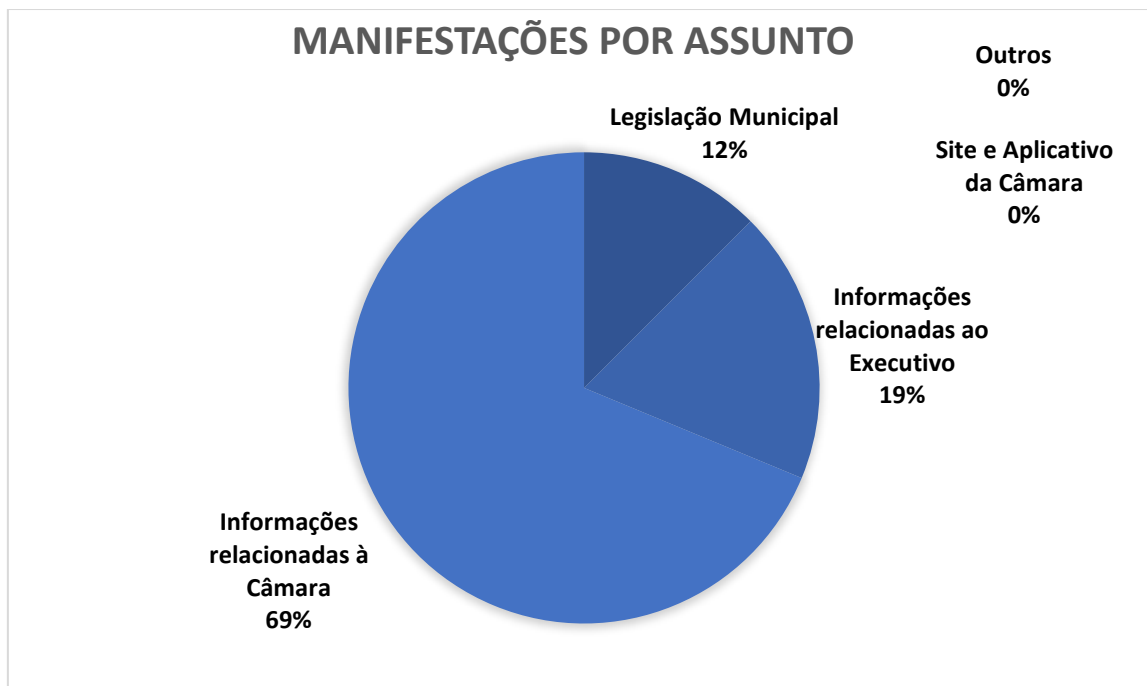
A Ouvidoria da Câmara de Santo André possui um diferencial de não somente atender a demanda dos munícipes, mas também está disponível para ser um canal para os servidores da Casa, buscando desta forma alinhar as expectativas dos agentes públicos com a execução do serviço prestado no Legislativo. No período 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 junho ficou em 0,5 dia, 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 81% das manifestações. As manifestações relacionadas ao Executivo Municipal representaram 19% do total.

Gráfico 07. Divisão das manifestações por assunto



## Manifestações do Mês

No mês de junho de 2025 recebemos 16 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

### Solicitações (5 manifestações)

Solicitação de informações sobre legislações (1);  
Solicitação de informações sobre vagas de emprego (1);  
Solicitação de fiscalização no Hospital da Mulher de Santo André pois faltam funcionários, ocorrem negligências no atendimento e falta transparência (1);  
Reclamação sobre motorista da linha B13, Vila Alice que não para no ponto de ônibus para pessoas idosas (1);  
Solicitação de providências quanto ao pancadão que ocorre na comunidade do Tamarutaca (1).

### SIC - Serviço de Informação ao Cidadão (08 solicitações)

Solicitação de cópia da ata da deliberação em sessão realizada de 2007 (1);  
Solicitação de informações sobre o concurso de Agente Legislativo (1);



## CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ

Solicitação de legislação sobre ITBI pois o site da Câmara estava indisponível (1);  
Solicitação dos e-mails de todos os Vereadores (1);  
Informações sobre audiência pública sobre políticas de cobranças das tarifas de contas de água (1);  
Solicitação de informações sobre a Lei de Diretrizes Orçamentárias - LDO(1);  
Solicitação de informações de como trabalhar na Câmara Municipal (1);  
Informações sobre como proceder prova de vida (1).

### Elogio (01 manifestação)

Elogio aos Vereadores por pedirem ao atual Presidente da República para romper relações diplomáticas com Israel (1).

### Sugestão (02 manifestações)

Sugestões para melhorar os procedimentos do RH da Câmara quanto às documentações de servidores comissionados e efetivos (1);

Sugestão de utilização de aplicativo desenvolvido para acompanhamento das Sessões das Câmaras (1).

## Manifestações Pendentes

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

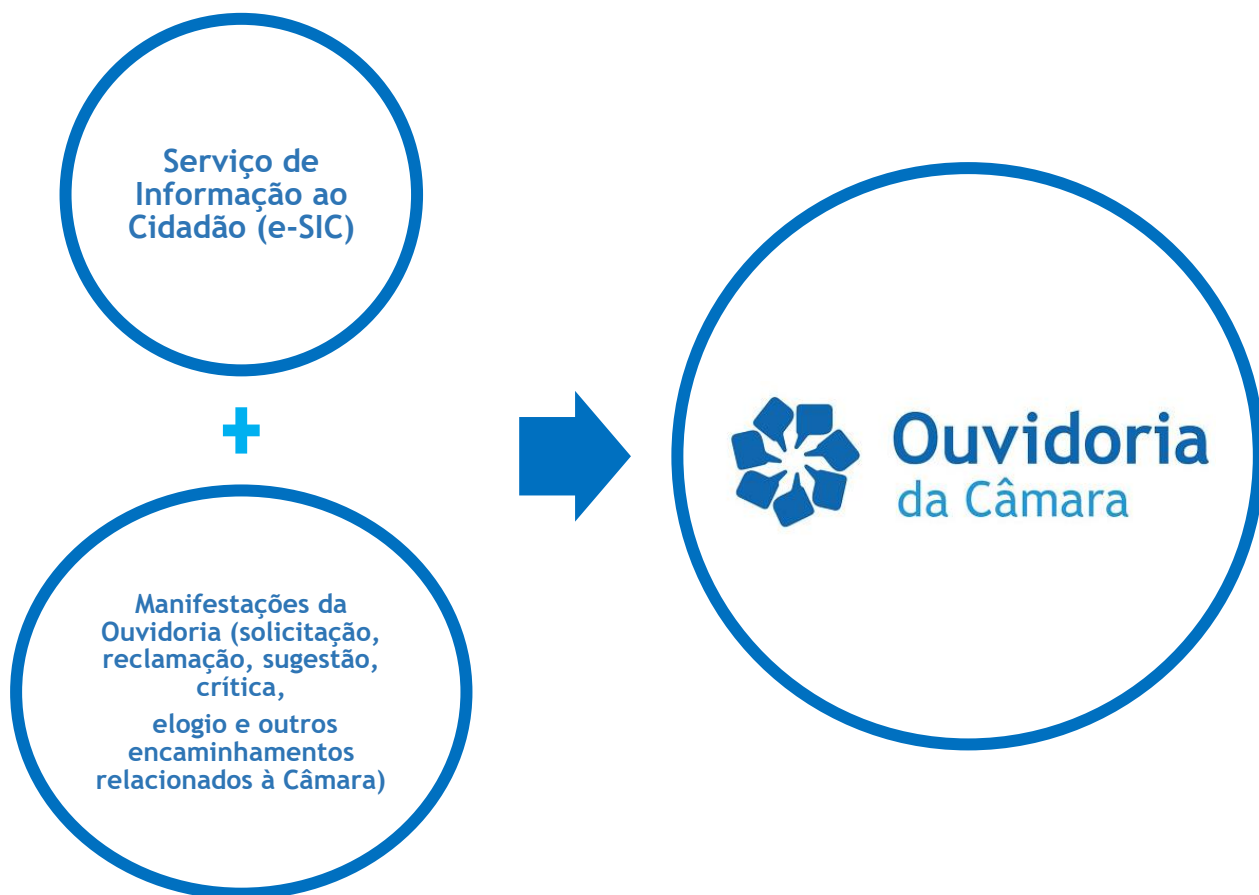
Santo André, 10 de julho de 2025.

**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](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

