



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**

# Relatório Mensal da Ouvidoria

# AGOSTO de 2025

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês  
de agosto 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 **AGOSTO 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 agosto de 2025 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou 35 manifestações, incluindo as solicitações do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.

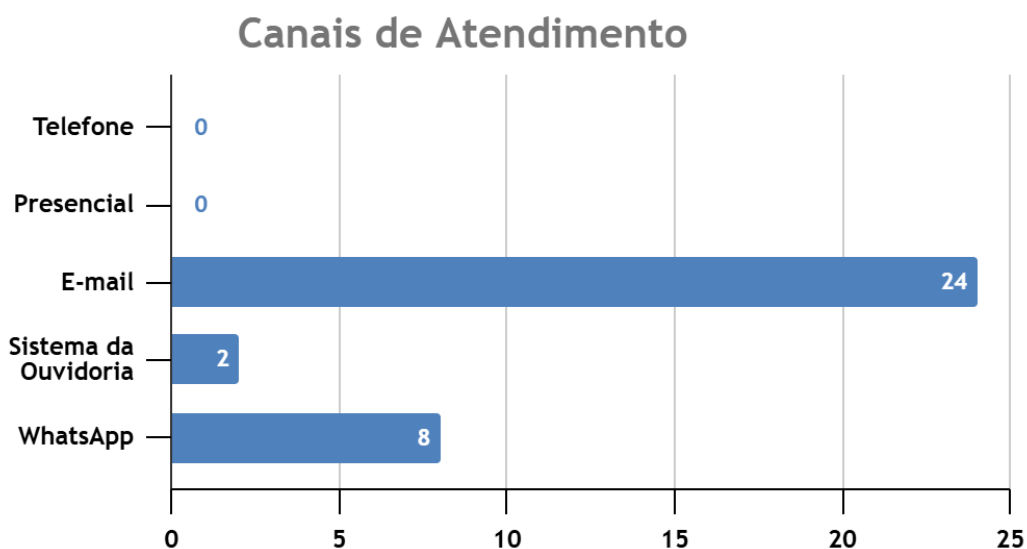
Em agosto houve uma preferência para os atendimentos digitais (WhatsApp, Sistema da Ouvidoria, SIC e e-mail) totalizando 100% da demanda mensal.

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

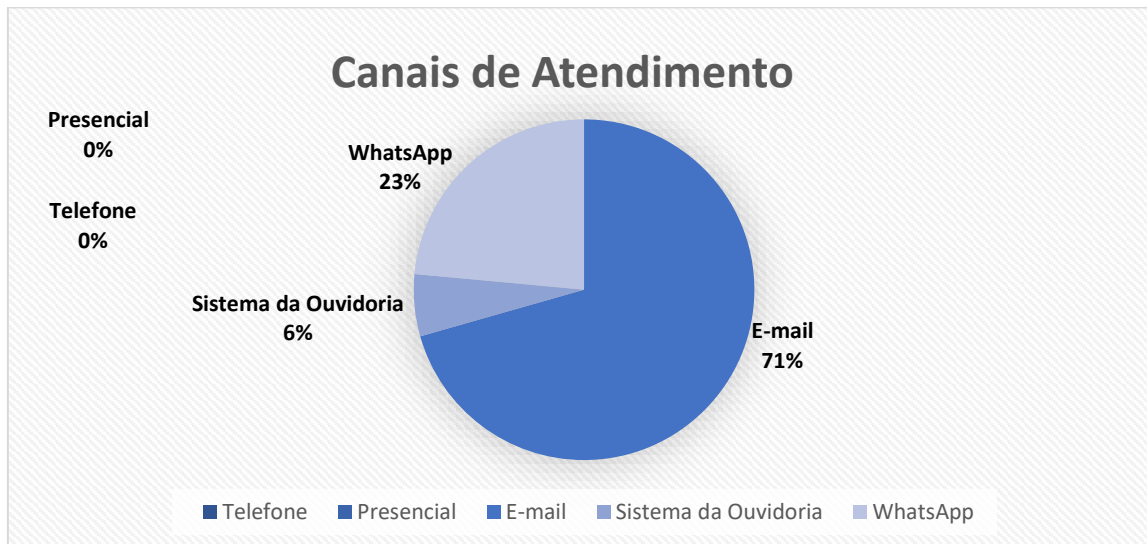
Tanto as manifestações dos cidadãos para a Ouvidoria como sugestões, reclamações, quanto às solicitações de informações de documentos públicos da Câmara Municipal que chegam por meio do SIC, são recepcionados pela Ouvidoria.

As solicitações qualificadas como SIC seguem os prazos previstos na LAI - Lei de Acesso à Informação, independentemente do meio com que chegam à Ouvidoria (SIC, Sistema da Ouvidoria, e-mail, WhatsApp, etc.) com as tramitações regulamentadas por norma interna da Câmara Municipal, Ato nº 29 de 2020.

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos, por canal



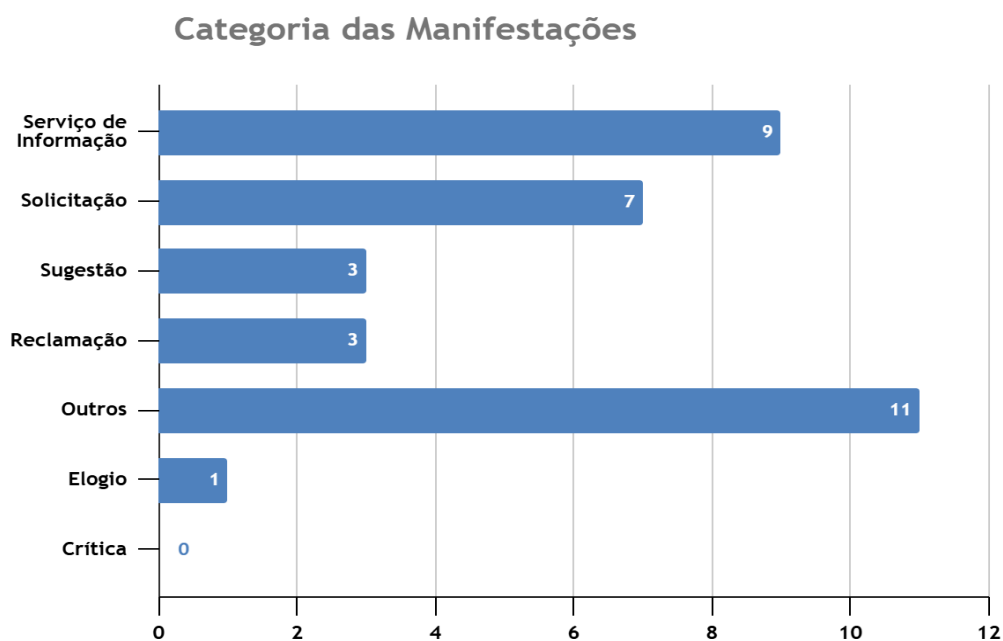
**Gráfico 02. Canais de Atendimento**



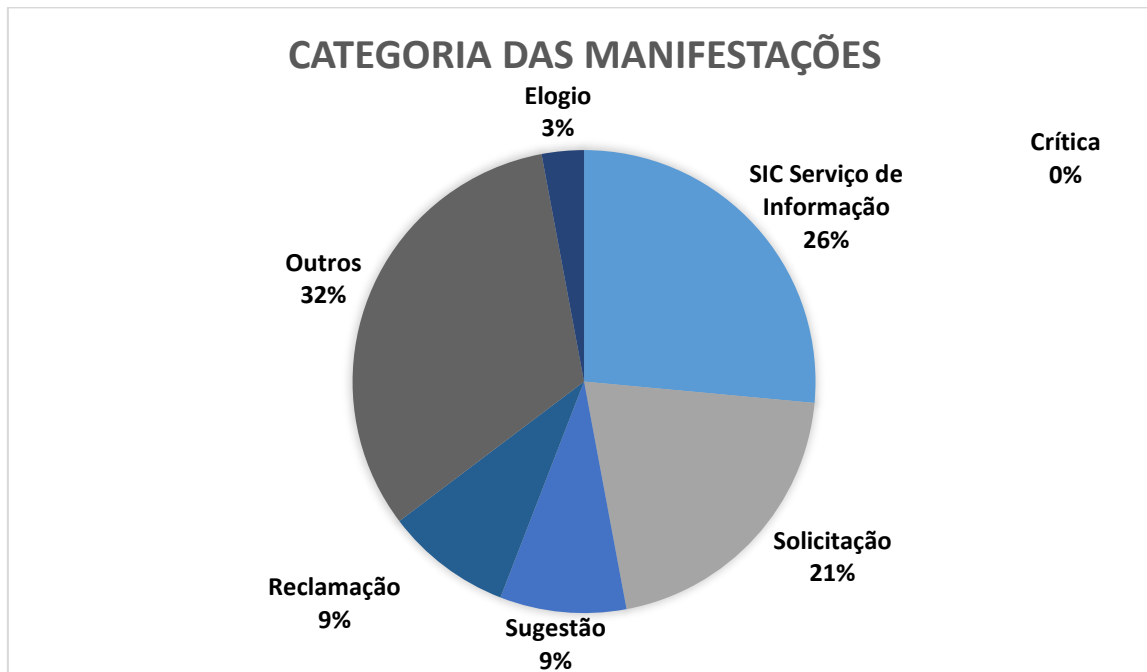
As demandas da Ouvidoria no período foram em sua maioria categorizada como Outros (informações de repasse de verbas, divulgação de eventos, convites, etc.), correspondendo a 32,4% do total das manifestações.

As solicitações (pedidos de providências ao Executivo, solicitações de orientações, etc.) somam 7, correspondendo a 20,6 % do total das manifestações.

**Gráfico 03. Categoria de Manifestações**



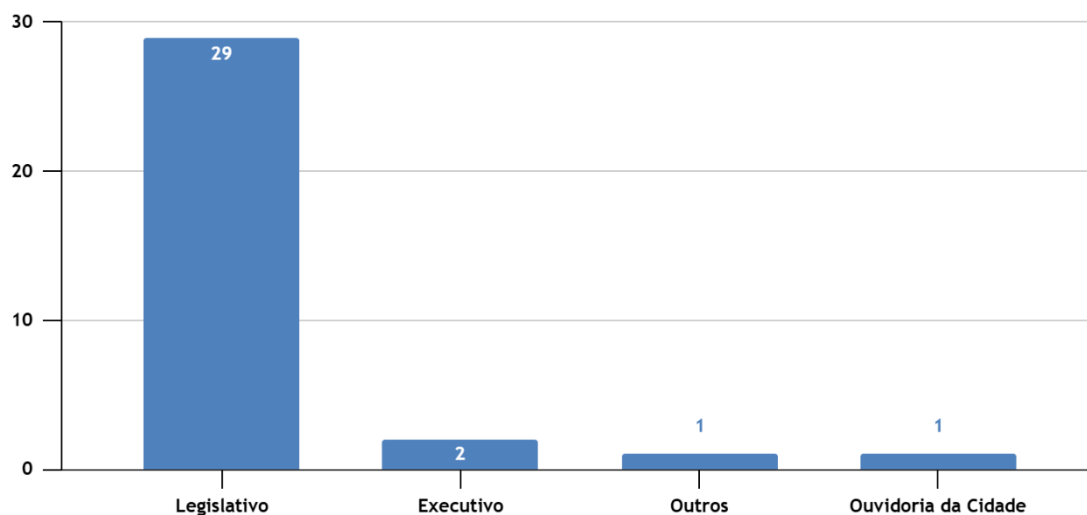
**Gráfico 04. Categoria de Manifestações**



No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foram relacionados às atividades típicas do Legislativo Municipal, com 29 manifestações. Questões afetas ao Executivo com 2.

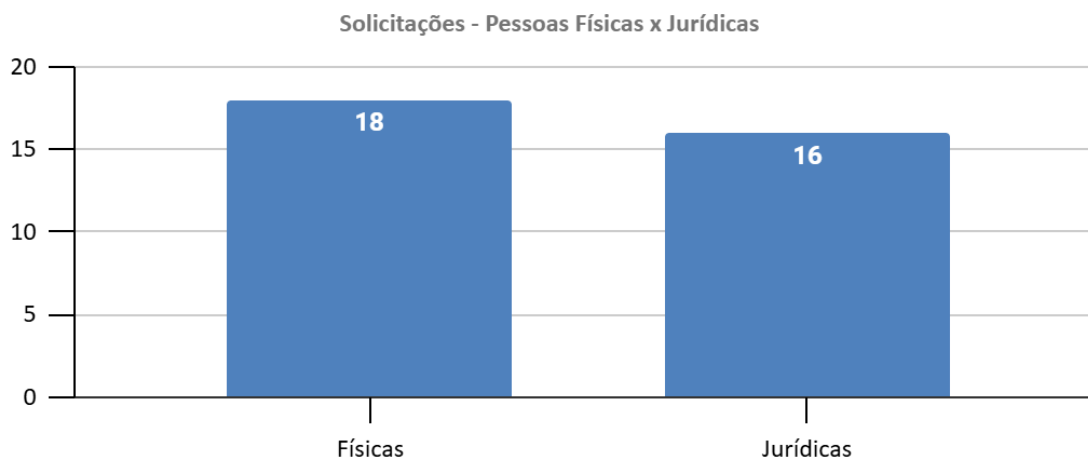
Na categoria “Outros”, também registramos as manifestações sem pedidos específicos como reflexões, propagandas e divulgações de eventos, serviços ou produtos.

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



No mês de agosto, 18 manifestações foram realizadas por pessoas físicas e 16 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 1 manifestação do público interno (servidores, terceirizados, Vereadores, estagiários, etc.).

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 agosto ficou em 0,7 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 58% das manifestações. As manifestações relacionadas ao Executivo Municipal representaram 18% do total.

**Gráfico 07.** Divisão das manifestações por assunto



## Manifestações do Mês

No mês de agosto de 2025 recebemos 34 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

### Solicitações (7 manifestações)

Solicitação de informações sobre multas de trânsito (1);  
Solicitação de providências para que a mãe de 84 anos que sofreu uma queda em virtude de AVC possa marcar uma cirurgia no Hospital Municipal. Ela esteve no hospital por diversas vezes mas não conseguiu agendamento (1);  
Solicitação de informações para emissão de guia de ISS (1);  
Solicitação de informações sobre emissão de nota fiscal (1);  
Solicitação de providências quanto a pavimentação da Praça Uirapuru, no Bairro Santa Maria (1);  
Solicitação de informações sobre legislação de uso de solo para oficina mecânica (1);  
Solicitação de informações de processo administrativo que tramita na Prefeitura sobre calçada quebrada (1).



## CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ

### SIC - Serviço de Informação ao Cidadão (09 solicitações)

Solicitação de informações a respeito de tramitação do Plano Diretor da Cidade (1);  
Solicitação de informações sobre formas de se contatar os Procuradores da Câmara Municipal (1);  
Envio pelo TRT de acórdão trabalhista em ação contra a Fundação do ABC vetando a contratação de trabalhadores sem concurso público, para ciência das Câmaras Municipais da região e outros órgãos públicos (1);  
Solicitação de informações de todos os servidores da Câmara Municipal identificando comissionados, efetivos e em funções gratificadas (1);  
Envio de ofício pela Justiça Estadual solicitando informações sobre o vínculo empregatício de servidor com a Câmara para instrução processual (1);  
Solicitação de informações sobre tramitação de projeto de lei concedendo anistia para regularização de imóveis (1);  
Solicitação de agendamento para utilização de espaço da Câmara Municipal (auditório ou plenário) para lançamento do núcleo regional de entidade privada, sem fins lucrativos (1);  
Solicitação de informações sobre o concurso realizado pela Câmara Municipal (1);  
Solicitação de informações sobre formas de se contatar os Vereadores (1).

### Elogio (1 manifestação)

Elogio referente a atuação de servidores e representantes do Executivo e do Legislativo de Santo André na operação no combate aos crimes e infrações de trânsito (1).

### Sugestão (3 manifestações)

Apresentação de várias sugestões para Prefeitos, Vereadores e gestores públicos nas áreas de educação, esportes e urbanismo (1);  
Envio de e-mail contendo ofício a 12 Vereadores sugerindo apresentação de voto de congratulações a todos os corretores de imóveis (1);  
Sugestão para que o chat da TV Câmara fosse aberto para comentários (1).

### Reclamação (3 manifestações)

Reinvidicações e reclamações apresentadas em carta aberta visando fazer constar no Orçamento de 2026 diversas melhorias na área da educação (1);  
Reclamação sobre a falta de troca dos filtros de água nos bebedouros existentes na Câmara Municipal (1);  
Reclamação a respeito de conduta de assessores de Vereador (1).

### Outros (11 manifestações)

Manifestação sem pedido específico. Citação de trecho de livro (1);  
Convite do Instituto Federal para primeira Audiência Pública sobre a implantação do campus de Mauá (1);



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SANTO ANDRÉ**

Informação sobre repasse federal à Prefeitura conforme Contrato de Financiamento - 89/2017, no âmbito do Programa OPERACOES ESTRUTURADAS-PROJETOS ESPECIAIS, Modalidade CPAC - APORTE DE CONTRAPARTIDA (1);

Convite aos gestores públicos e entidades sociais para participarem de curso de capacitação para o terceiro setor (1);

Convite para participação em lançamento Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e Discriminação (1);

Convite para participação de pesquisa de Boas Práticas de Combate à Retaliação nas Ouvidorias Públicas (1);

Convite para participação em treinamento "Da Escuta à Responsabilização" (1);

Convite para participação em ciclo de palestra abordando temas de crenças religiosas (1);

Divulgação de fábrica instalada na região do ABC (1);

Envio da programação da Ouvidoria Geral da União sobre os eventos do evento "Agosto Lilás", contra o assédio e discriminação (1).

## Manifestações Pendentes

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

Santo André, 17 de outubro de 2025.

**Eliane Akamine**  
Ouvidora

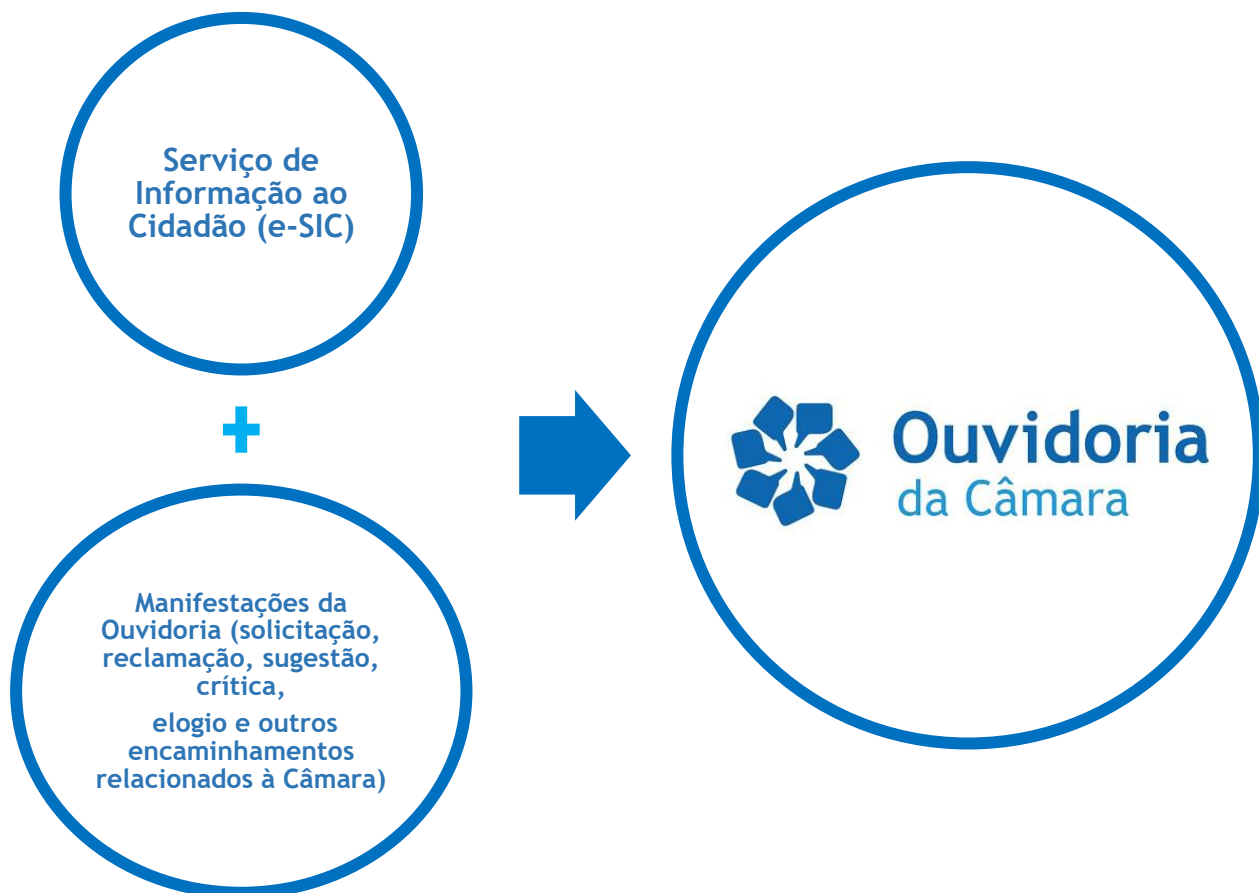
## Modalidades de Atendimento

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

