



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Relatório Mensal da Ouvidoria

SETEMBRO de 2025

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês
de setembro 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 **SETEMBRO 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 setembro de 2025 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou 31 manifestações, incluindo as solicitações do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.

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

Não houve, durante o período, atendimentos presenciais. Houve um atendimento 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.

A partir de setembro a Ouvidoria da Câmara Municipal também passa a recepcionar as manifestações do Banco de Ideias, canal que visa estimular a participação do cidadão e da sociedade civil nas atividades do Legislativo.

As respostas às 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

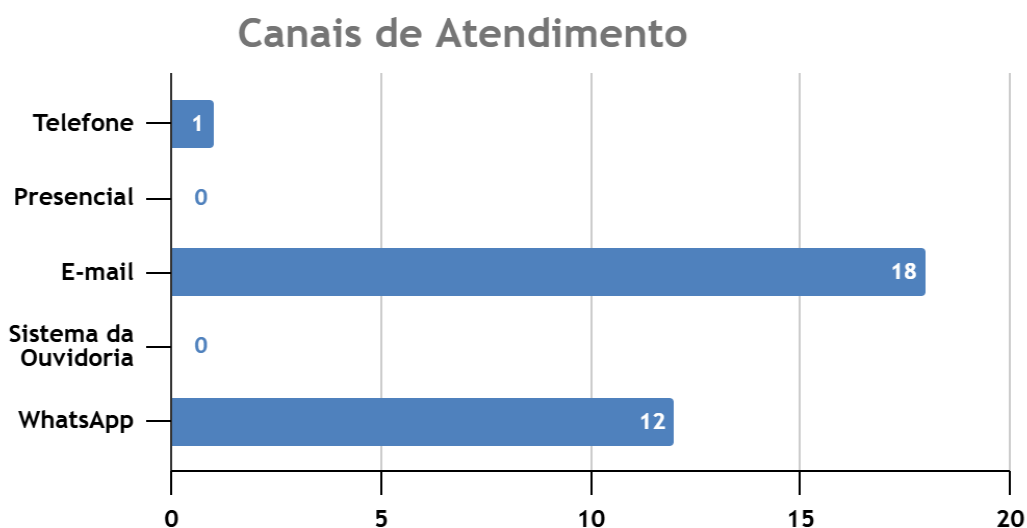
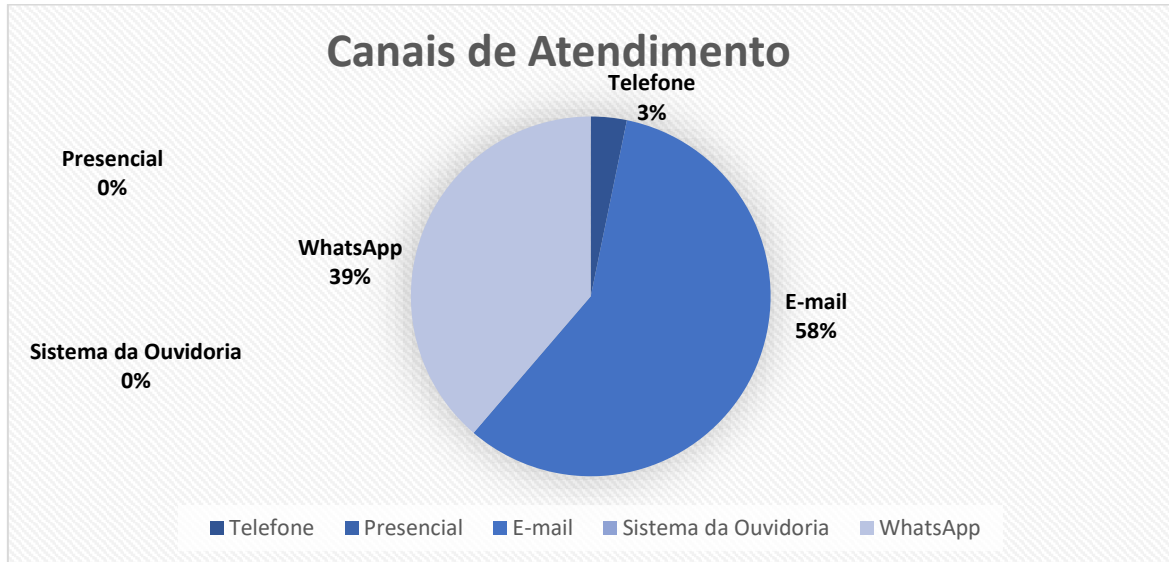


Gráfico 02. Canais de Atendimento



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 52% do total das manifestações.

Os assuntos de maior ocorrência foram relativos a questões que não são tipicamente direcionadas à Ouvidoria, ou questões que seriam melhor encaminhadas por outros canais de atendimento. Houve a utilização dos canais da Ouvidoria para envio de convites, promoções de eventos, envio de informações aos Vereadores, envio de currículos, etc. representando 52% das manifestações no mês. As manifestações relacionadas propriamente a atividades da Câmara Municipal representaram 22% do total.

As solicitações (pedidos de providências ao Executivo, solicitações de orientações, etc.) somaram o total de 8, correspondendo a 26 % do total das manifestações.

Gráfico 03. Categoria de Manifestações



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Categoria das Manifestações

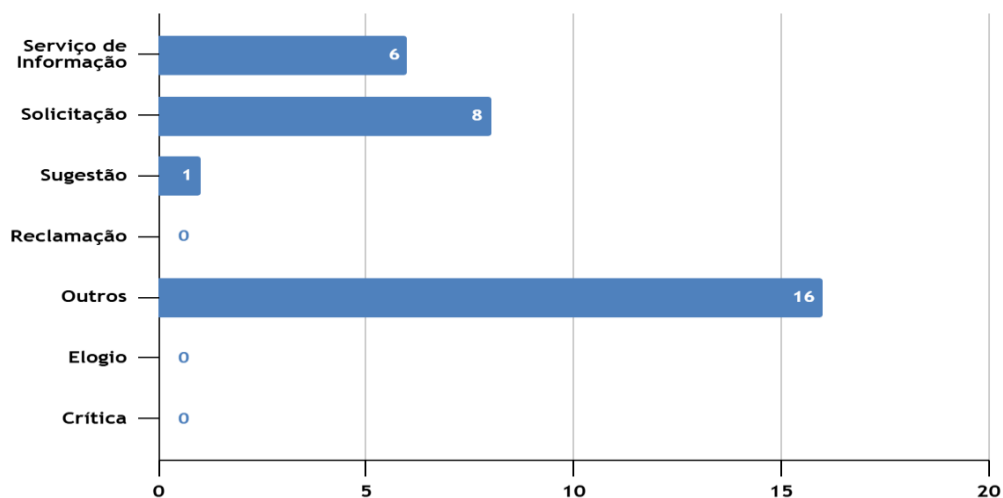
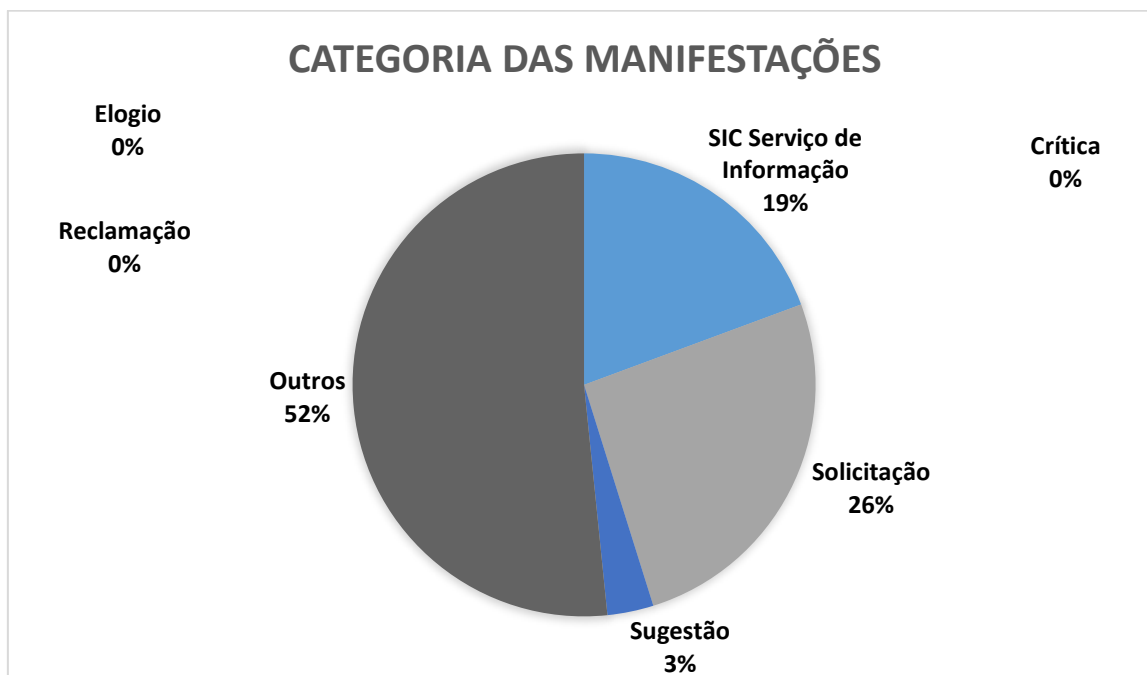


Gráfico 04. Categoria de Manifestações

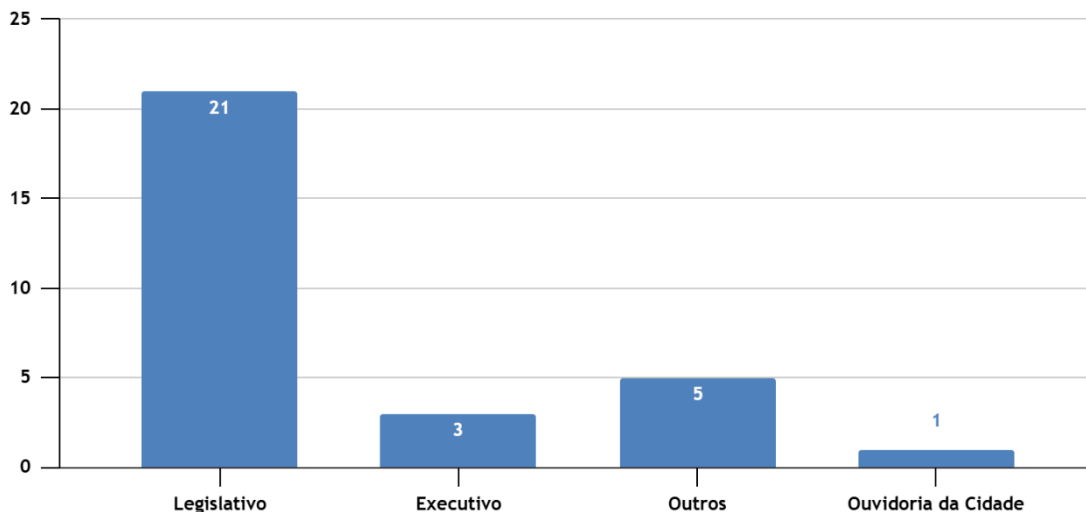


No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foram relacionados às atividades do Legislativo Municipal, com 21 manifestações. Já as questões afetas ao Executivo somaram 3.

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

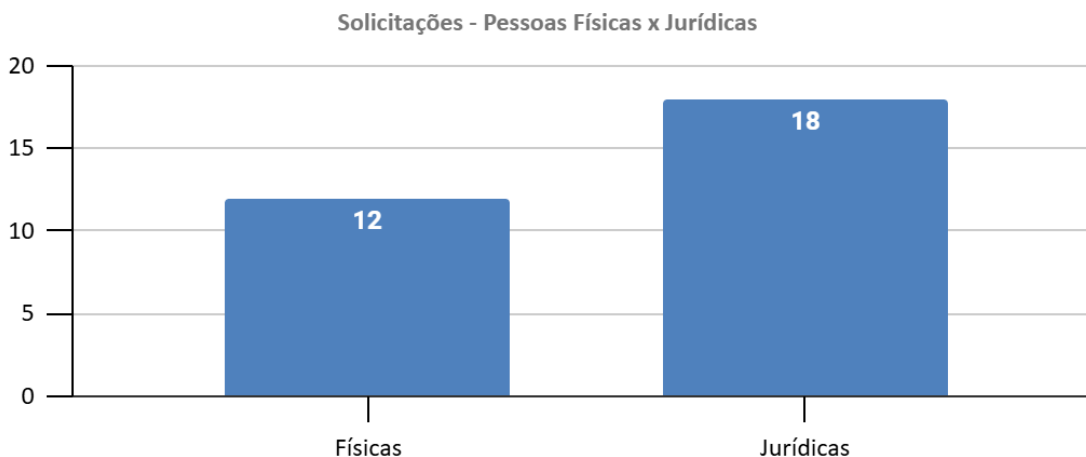


Gráfico 05. Classificação das Competências (destino correto das manifestações):



No mês de setembro, 12 manifestações foram realizadas por pessoas físicas e 18 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 não houve manifestação do público interno (servidores, terceirizados, Vereadores, estagiários, etc.).

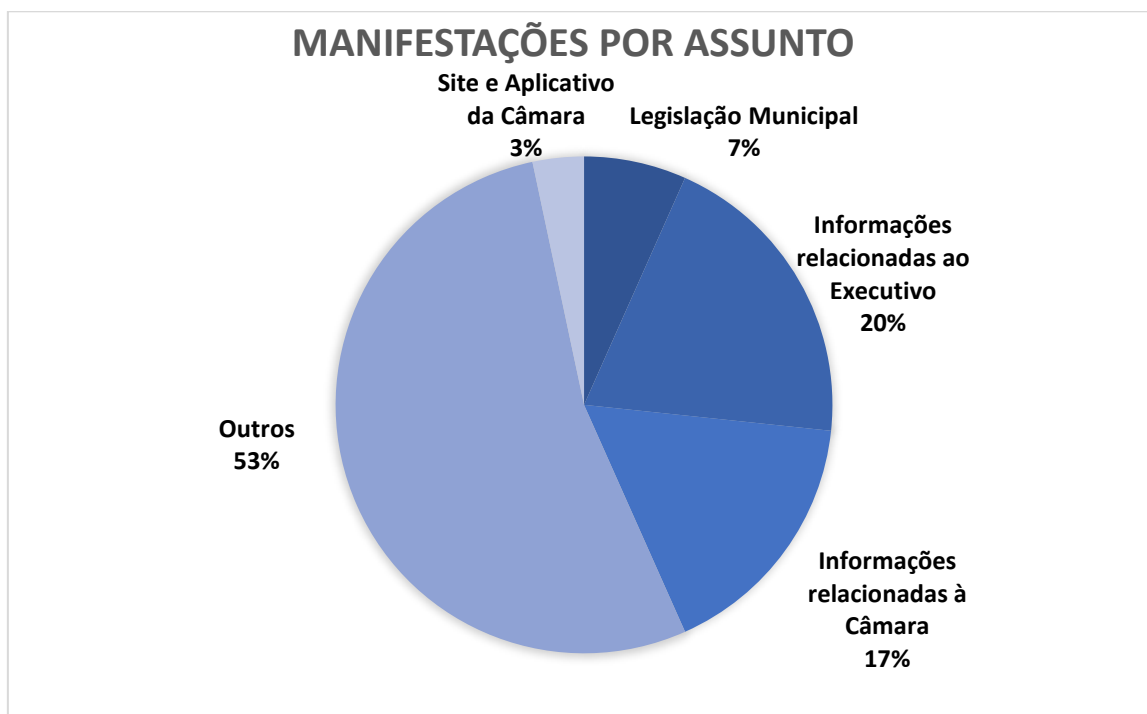
O tempo de resposta da Ouvidoria varia de acordo com o tipo da



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 0,6 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.

Gráfico 07. Divisão das manifestações por assunto



Manifestações do Mês

No mês de setembro de 2025 recebemos 31 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

Solicitações (8 manifestações)

Solicitação de informações sobre multas de trânsito (1);
Solicitação de informações para contatar o Fórum de Santo André (2);
Solicitação de providência sobre barulho produzido por uma gráfica com estrutura metálica e que não tem revestimento acústico (1);

Solicitação de informações sobre emissão de nota fiscal (1);
Solicitação de informações sobre se há contrato de concessão para utilização de um estacionamento (1);
Solicitação de informações sobre Procuradoria da Mulher para fins de pesquisa (1);
Solicitação de orientações tributárias e emissão de certidão de ITBI (1).

SIC - Serviço de Informação ao Cidadão (06 solicitações)

Solicitação de Termo de Posse do Prefeito de Santo André (1);
Solicitação de legislação municipal (1);
Solicitação de telefones de Vereadores (1);
Solicitação de informações de formas de acesso ao Plano Diretor (1);
Solicitação de legislação e orientações de como baixar o Plano Diretor de Santo André (1);
Solicitação de informações sobre convenio médico fornecido aos servidores e possibilidade de teletrabalho (1).

Elogio (0 manifestação)

Sugestão (1 manifestação)

Apresentação de várias sugestões para serem implantadas no âmbito municipal e nacional (1).

Reclamação (0 manifestação)

Outros (16 manifestações)

Convite para participação no Fórum Inter-religioso, promovido pela Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado de São Paulo (1);
Envio de informações da Caixa Econômica Federal sobre liberação de recursos federais para o Município referente a parcela do contrato de financiamento do programa de desenvolvimento urbano (Pro-Cidades) (1);
Convite da Assembleia Legislativa para o Seminário dos Impactos da Reforma Tributária (1);
Convite para Seminário Nacional de Inteligência Artificial para Prefeituras (1);
Divulgação de evento O Vereador e a Atuação Parlamentar de Excelência (1);
Convite para audiência pública do 2º Campus de Diadema do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (1);
Convite do CIESP Santo André, sobre plenária especial da Reforma Tributária (1);
Informações sobre liberação de recursos federais para o Município referente a parcela do Contrato de Financiamento do programa de desenvolvimento urbano (Pro-Cidades) (1);
Convite para Seminário de Vereadores e Servidores Públicos em Curitiba (1);
Convite para seminário A Valorização do Patrimônio Cultural Imaterial na Produção Legislativa da ALESP (1);
Envio de currículo para estágio na área jurídica (1);
Apresentação e oferecimento de serviços de design gráfico (1);



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Pesquisa sobre Procuradorias das Mulheres, promovida pela Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo (1);
Convite para curso Pesquisa de Preços para contratações de bens e serviços em geral (1);
Envio de pesquisa com dados sobre venda e locação de imóveis na região do ABC (1);
Divulgação de evento sobre finanças municipais (1).

Manifestações Pendentes

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

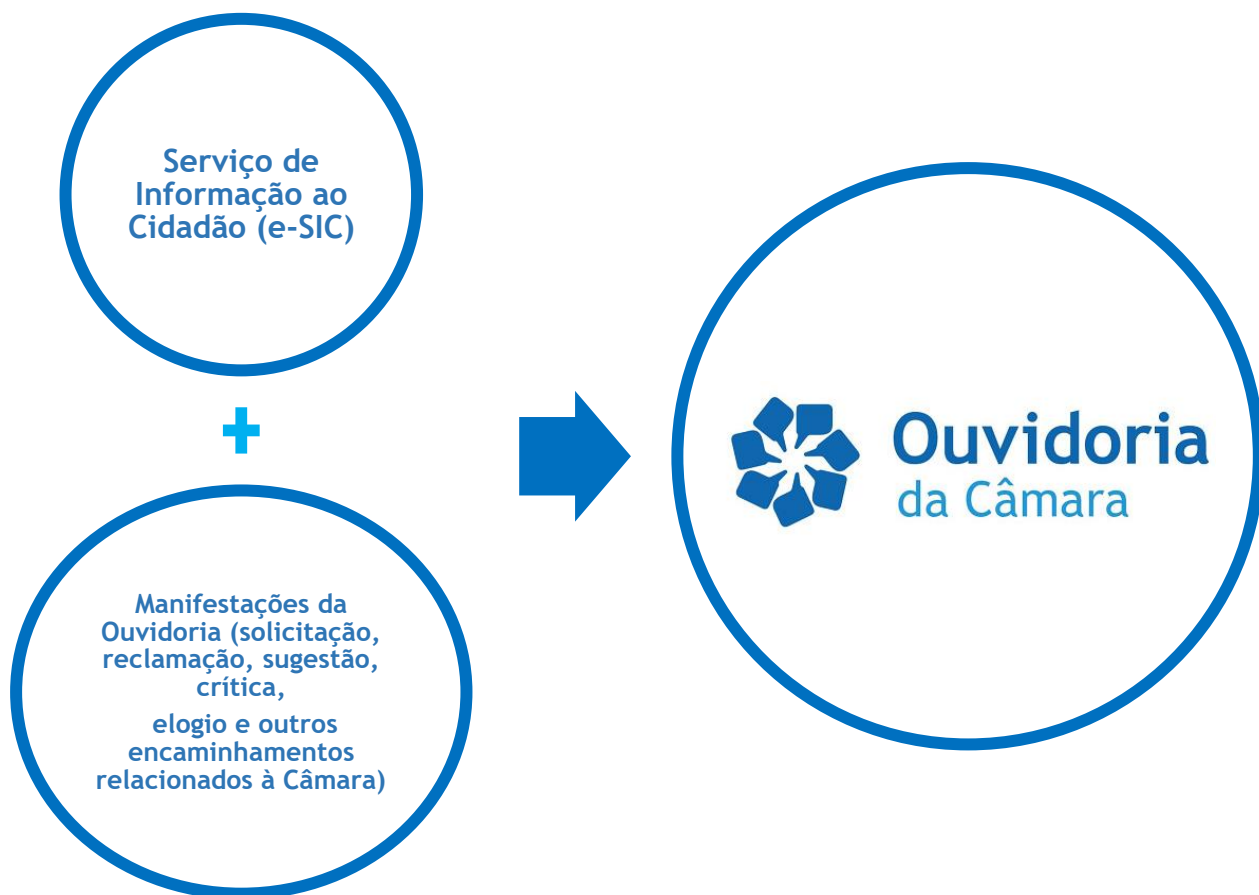
Santo André, 28 de novembro de 2025.

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

