



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Relatório Mensal da Ouvidoria

JANEIRO de 2026

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês
de janeiro de 2026



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) 3429-5894
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 **JANEIRO DE 2026**, 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	9
Modalidades de Atendimento	10
Canais de Atendimento da Ouvidoria	11

Apresentação dos dados

No período de 01 a 31 de janeiro de 2026 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou 25 manifestações, incluindo as solicitações do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.

Em janeiro 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.

Também são recepcionados pela Ouvidoria as sugestões postadas no Banco de Ideias e disponibilizadas para todos os parlamentares.

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

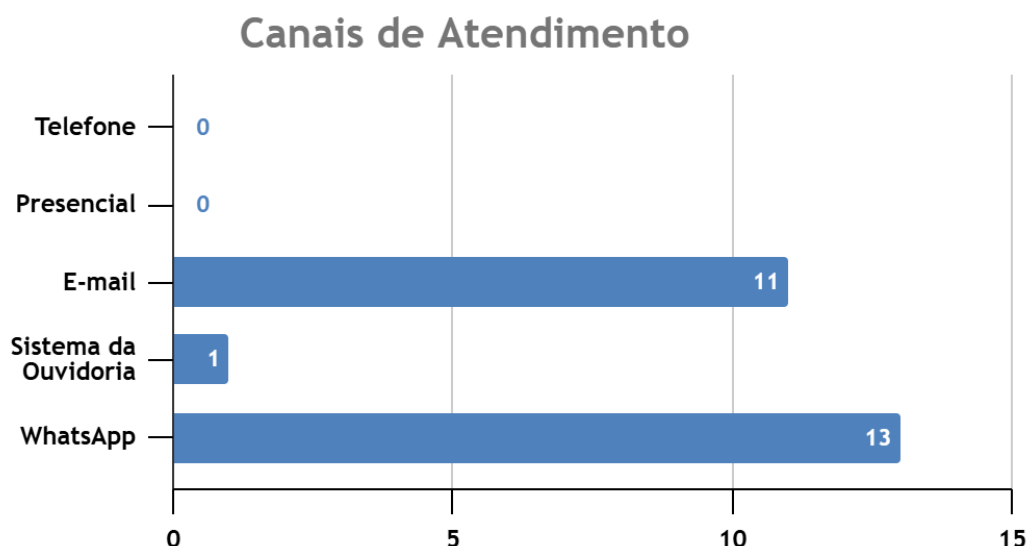
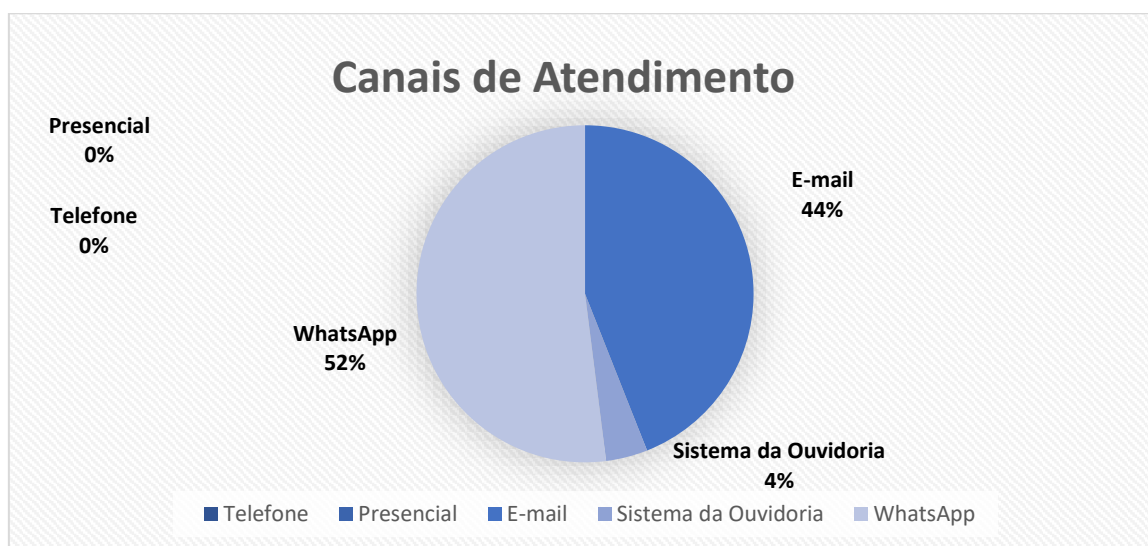


Gráfico 02. Canais de Atendimento



As demandas da Ouvidoria no período foram em sua maioria categorizada como Solicitações, correspondendo a 40% do total das manifestações.

O SIC - Serviço de Informação ao Cidadão (acesso à informação com base na Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011) somaram 10, correspondendo a 40% do total das manifestações.

Gráfico 03. Categoria de Manifestações

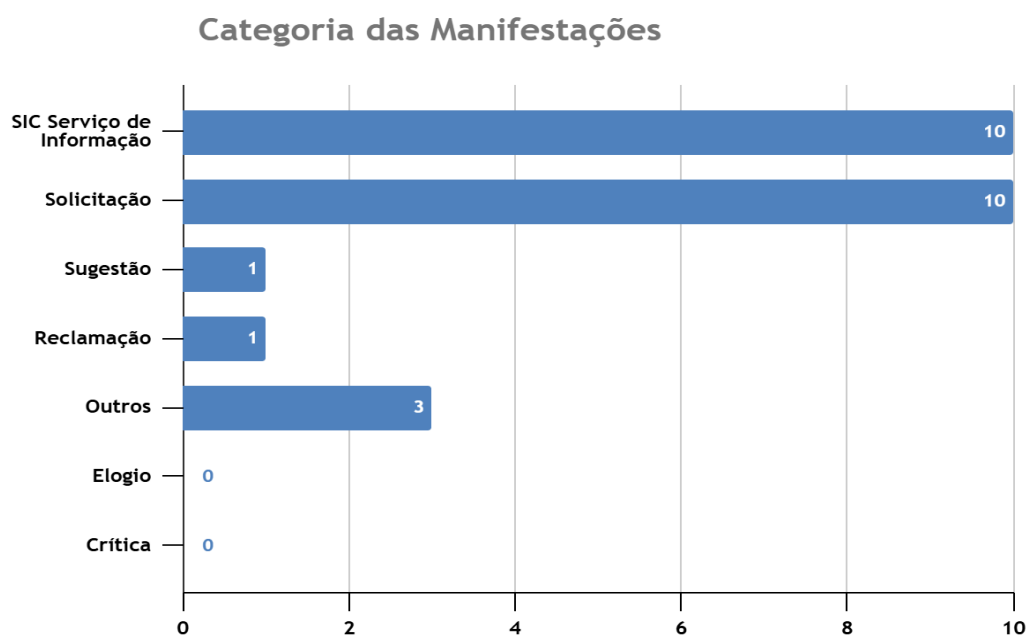


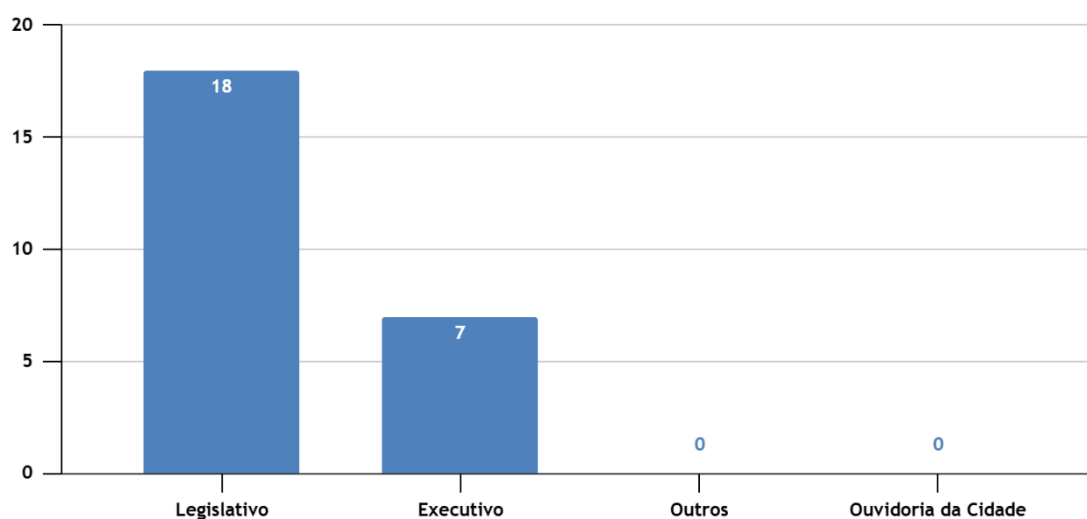
Gráfico 04. Categoria de Manifestações



No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foram relacionados às atividades típicas do Legislativo Municipal, com 18 manifestações. As questões afetas ao Executivo foram 7.

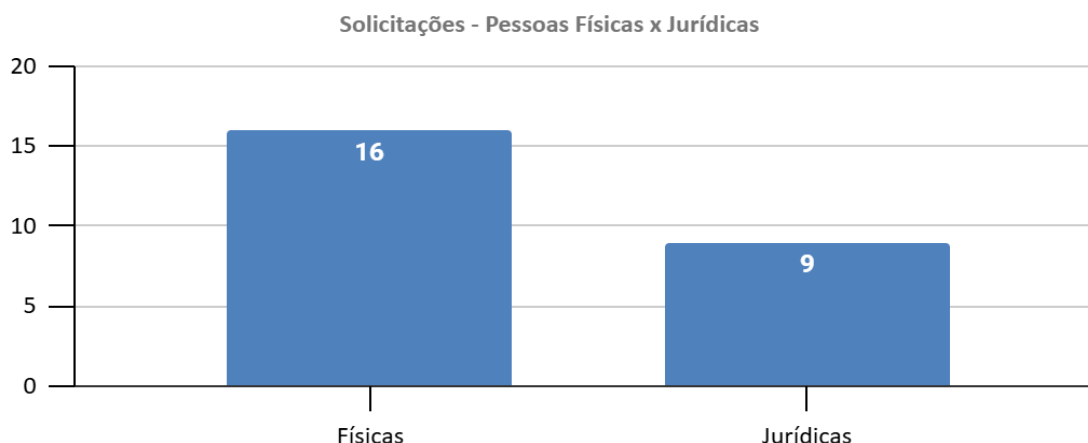
Nos assuntos categorizados como “Outros” registramos as manifestações sem pedidos específicos como reflexões, propagandas e divulgações de eventos, serviços ou produtos.

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



No mês de janeiro, 16 manifestações foram realizadas por pessoas físicas e 9 por pessoas jurídicas.

Gráfico 06. Solicitações de pessoas físicas e jurídicas



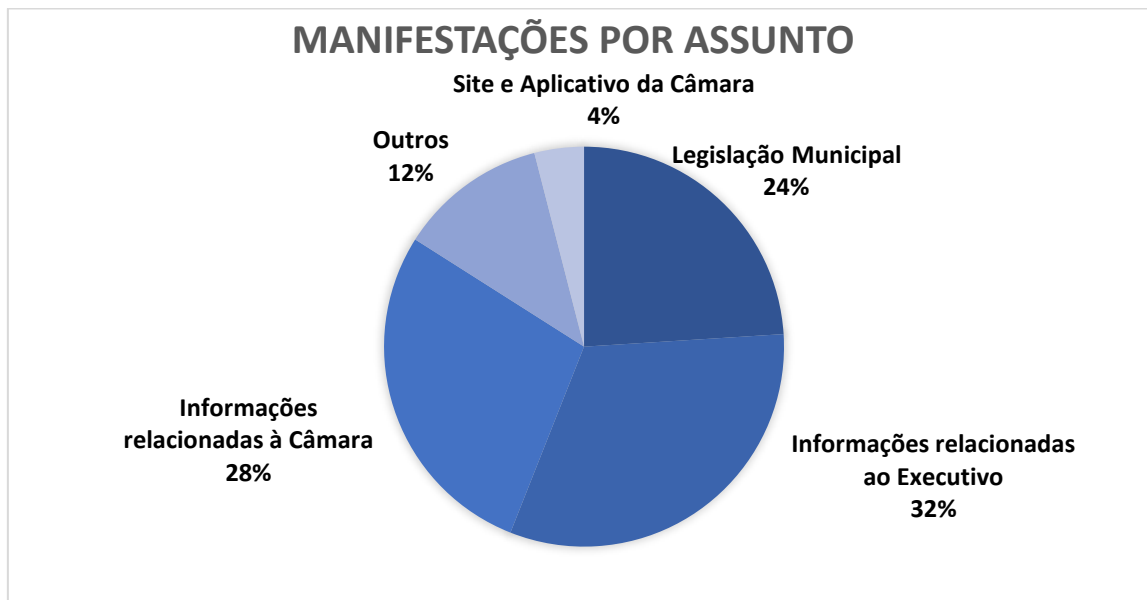
A Ouvidoria da Câmara de Santo André possui um diferencial de não somente atender a demanda dos munícipes, mas também está disponível para ser um canal para os servidores da Casa, buscando desta forma alinhar as expectativas dos agentes públicos com a execução do serviço prestado no Legislativo. No período analisado não houve manifestação do público interno identificado (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 janeiro ficou em 4,42 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 56% das manifestações. As manifestações relacionadas ao Executivo Municipal representaram 32% do total.

Gráfico 07. Divisão das manifestações por assunto



Manifestações do Mês

No mês de janeiro de 2026 recebemos 25 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

Solicitações (10 manifestações)

Solicitação de providências com relação às pichações em toda a cidade (1);
 Solicitação de informações sobre ISSQN e listagem de Padrão Nacional (1);
 Encaminhamento de ofício contendo relatório do Centro de Referência de Assistência Social - CRAS Utinga a respeito de caso concreto, em resposta a requerimentos de Vereadores (1);
 Solicitação de providências a respeito de carreta estacionada em frente à residência e que atrapalha o trânsito (1);
 Solicitação de providências sobre carrinho de ambulante parado em frente a faixa de pedestres da estação de trólebus, no centro de Santo André (1);
 Solicitação de orientações sobre ISSQN (1);
 Solicitação de providências quanto a falta de material de higiene na UPA de Bangú (1);
 Pedido de informações sobre canal correto para reclamar de terreno baldio que está favorecendo a proliferação de insetos e cobras (1);
 Solicitação de informações sobre restituição de ISS (1);
 Solicitação de informações sobre imunidade de IPTU (1).

SIC - Serviço de Informação ao Cidadão (10 solicitações)

Solicitação do Código de Posturas de Santo André (1);

Solicitação acesso site da Câmara para consulta a legislação de ISSQN do município pois o site da Câmara aparentemente não estava abrindo (1);
Pedido de informações sobre as convocações do concurso 01/2023 e previsão de novos concursos (1);
Ofício da Caixa Econômica Federal avisando sobre repasse de recursos financeiros à Prefeitura de Santo André (1);
Pedido de várias legislações municipais (1);
Solicitação do Código de Posturas de Santo André pois não o localizou no site de buscas por legislação no site da Câmara (1);
Solicitação de informações sobre visitas guiadas na Câmara Municipal para grupos escolares (1);
Pedido de envio de decreto de feriados e pontos facultativos na cidade de Santo André para 2026 (1);
Pedido de informações sobre o Código de Posturas do Município (1);
Solicitação de informações sobre a existência de projeto de lei em tramitação que disciplina a publicidade em estabelecimentos comerciais (1);

Elogio (0 manifestação)

Sugestão (1 manifestação)

Sugestão de contratação de empresa prestadora de serviços para o legislativo para propor soluções para problemas do cotidiano da Câmara Municipal.

Reclamação (1 manifestação)

Reclamação a respeito da dificuldade de acesso ao site oficial da Câmara. O problema estava na configuração do navegador do requerente (1).

Crítica (0 manifestação)

Outros (3 manifestações)

Divulgação de palestra sobre saúde mental promovido pela Câmara Municipal de Campinas (1);
Divulgação de evento sobre comunicação pública (1);
Encaminhamento de pesquisa sobre mercado imobiliário na região (1).

Manifestações Pendentes

A Ouvidoria finalizou todas as manifestações geradas em janeiro de 2026 e não há manifestações pendentes de resposta.

Santo André, 24 de fevereiro de 2026.

Eliane Akamine
Ouvidora

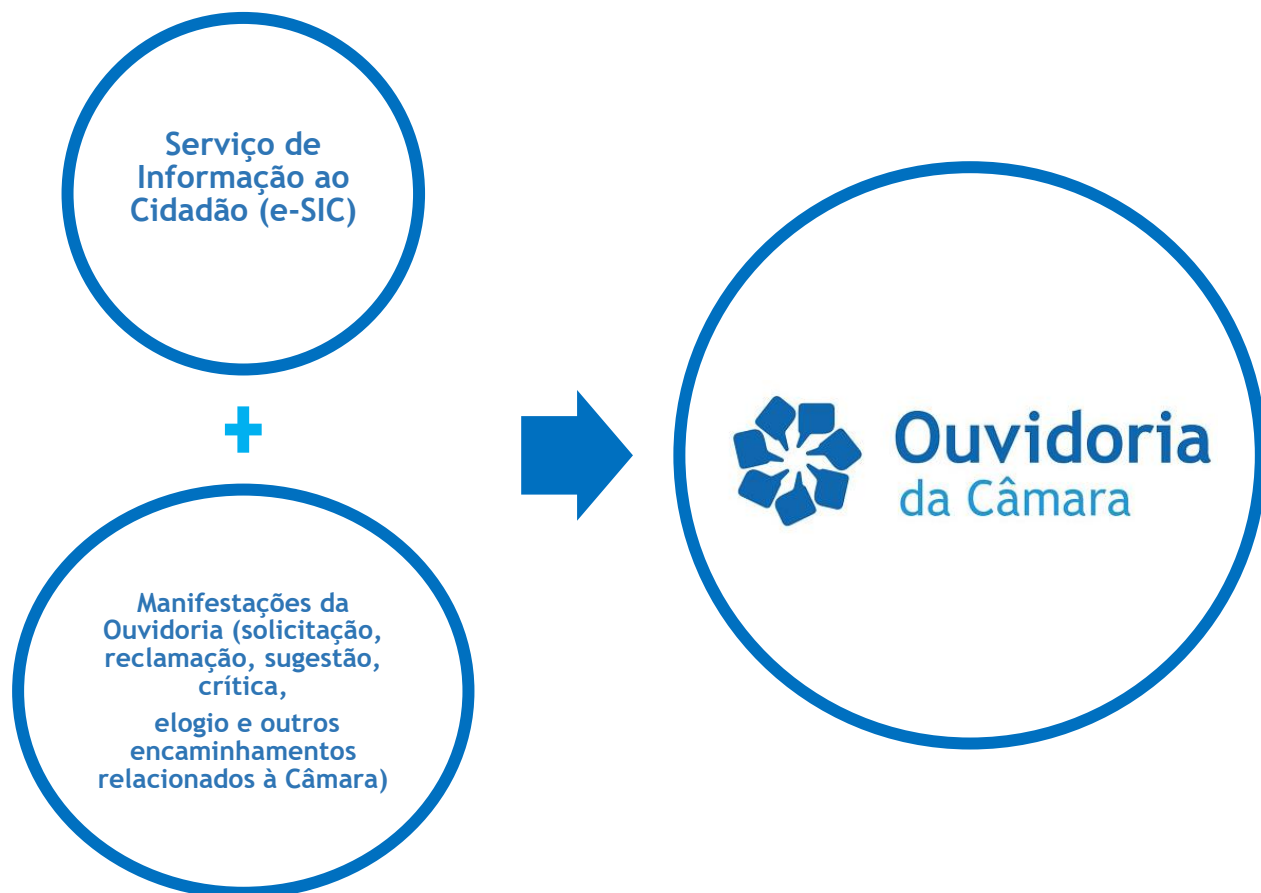
Modalidades de Atendimento

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.

Desde meados de 2025 a Ouvidoria passou a acolher as sugestões postadas no Banco de Ideias e responder aos cidadãos que as apresentam, além de tornar visíveis as sugestões a todos os parlamentares.

A Ouvidoria também tem recebido diversos convites e divulgações comerciais e institucionais como cursos, seminários, inaugurações, eventos públicos e privados que são encaminhados aos canais competentes.

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:



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 às terças e quintas-feiras na Av. Portugal, 141 - Sala 84 - Centro, Santo André - SP, 09040-010 ou em outros dias da semana, de segunda a sexta-feira, mediante agendamento.

E-mail: ouvidoria@cmsandre.sp.gov.br

 WhatsApp: (11) 3429-5894

Sistema da Ouvidoria + e-SIC: www3.cmsandre.sp.gov.br:9000/

Telefone: (11) 3429-5894

Fluxo das manifestações - Ouvidoria da Câmara

