



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Relatório Mensal da Ouvidoria

MARÇO de 2026

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês
de março 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 **MARÇO 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	10
Modalidades de Atendimento	11
Canais de Atendimento da Ouvidoria	12

Apresentação dos dados

No período de 01 a 31 de março de 2026 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou 55 manifestações, incluindo as solicitações do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.

Em março houve uma preferência para os atendimentos digitais (WhatsApp, Sistema da Ouvidoria, SIC e e-mail). Não houve atendimentos presenciais e houve 1 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.

Também são recepcionados pela Ouvidoria as sugestões postadas no Banco de Ideias que, após triagem, são disponibilizadas para todos os parlamentares. Manifestações para a Procuradoria da Mulher enviadas por WhatsApp, são igualmente recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas.

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

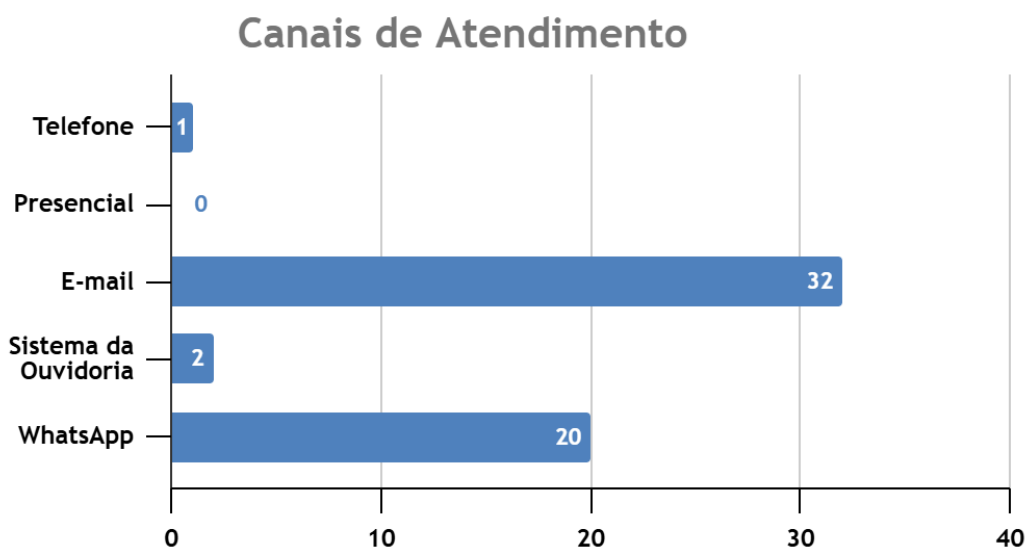
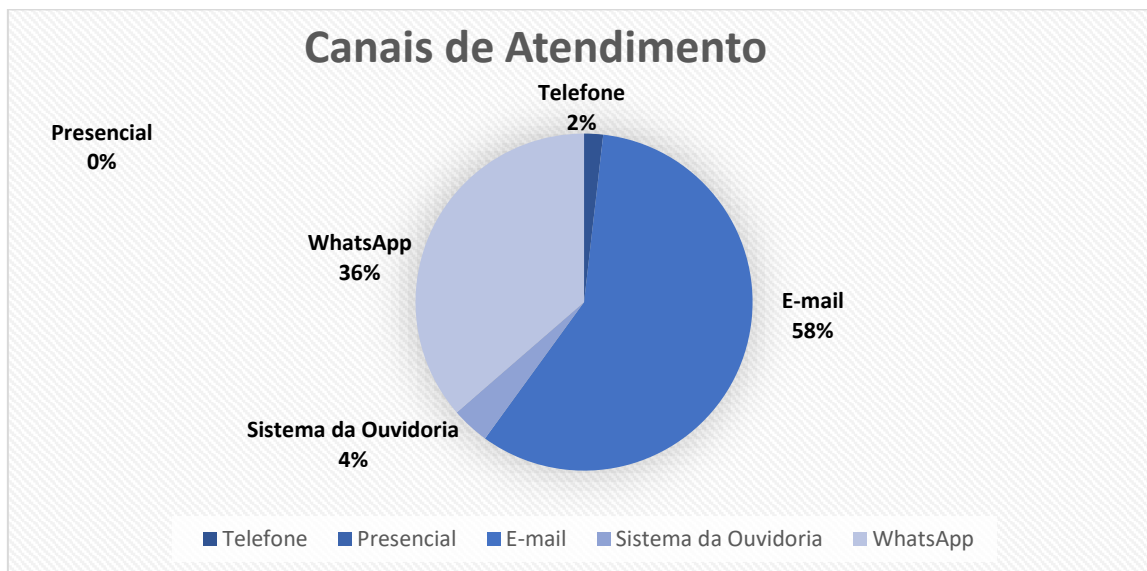


Gráfico 02. Canais de Atendimento



As demandas da Ouvidoria no período foram em sua maioria categorizada como SIC - Serviço de Informação ao Cidadão (acesso à informação com base na Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011) e como Outros correspondendo a 38% cada uma dessas categorias, dentro do total das manifestações.

As solicitações somaram 11, correspondendo a 20% do total das manifestações.

Gráfico 03. Categoria de Manifestações

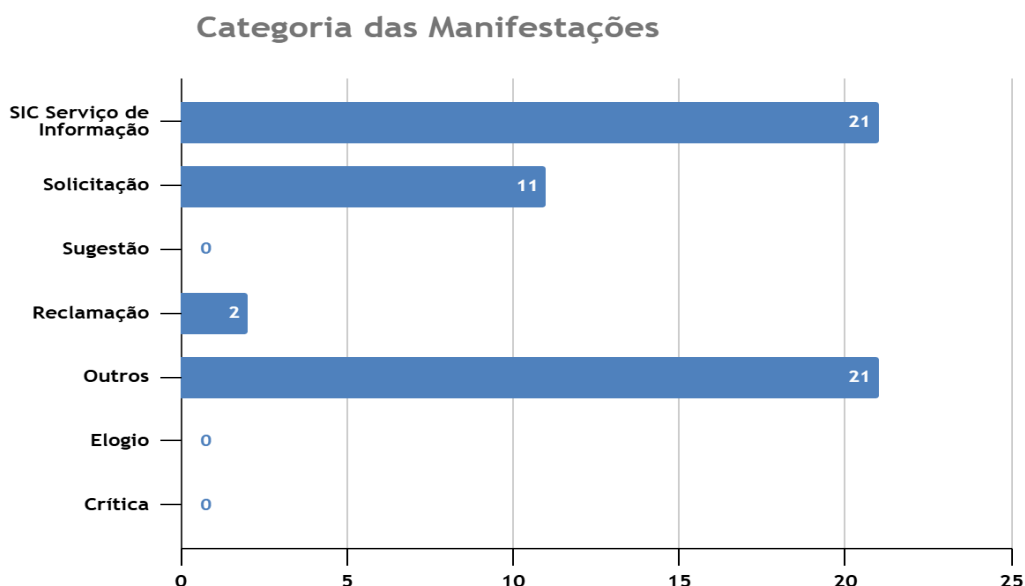
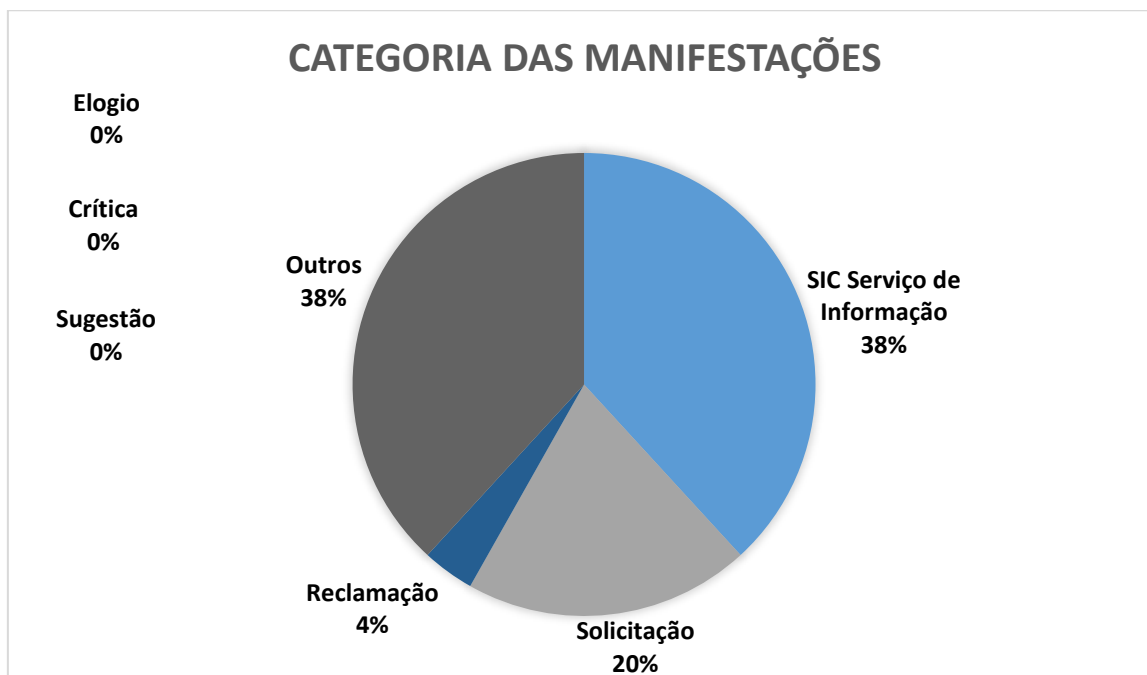


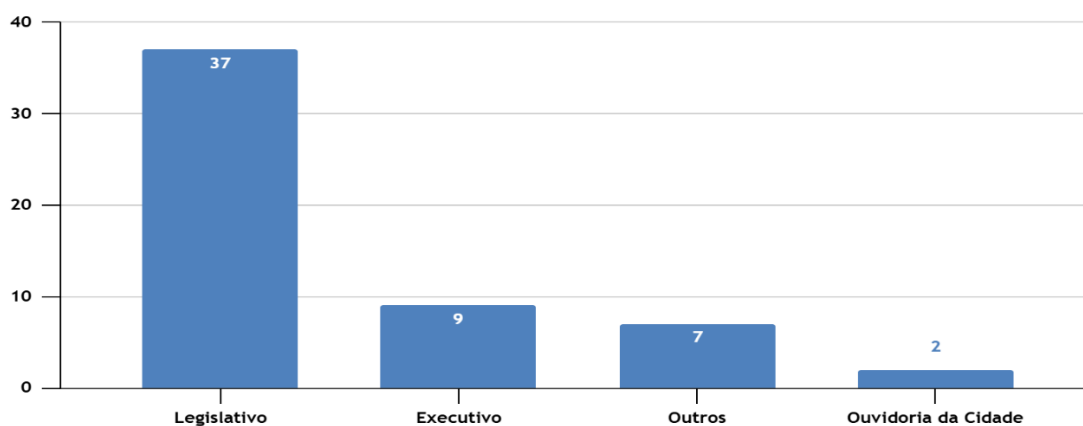
Gráfico 04. Categoria de Manifestações



No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foram relacionados às atividades típicas do Legislativo Municipal, com 37 manifestações. As questões afetas ao Executivo foram 9.

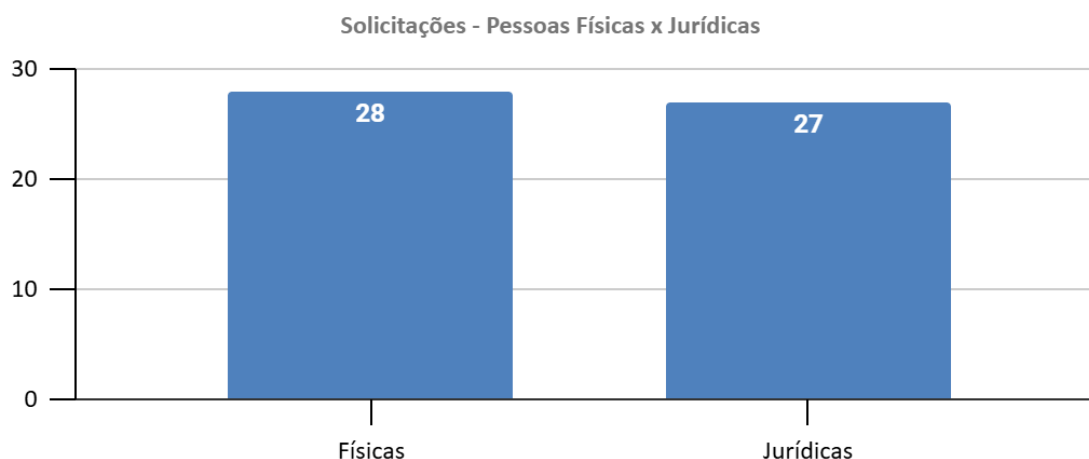
Nos assuntos categorizados como “Outros” registramos as manifestações que são referentes a serviços prestados por outros entes públicos como o Estado e União, órgãos que não tem relação com a Administração Municipal, ou mesmo sem pedidos específicos como reflexões, propagandas e divulgações de eventos, serviços ou produtos.

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



No mês de março, 28 manifestações foram realizadas por pessoas físicas e 27 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 1 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 fevereiro ficou em 1,7 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 40% das manifestações. As manifestações relacionadas ao Executivo Municipal representaram 38,2% do total.

Gráfico 07. Divisão das manifestações por assunto



Manifestações do Mês

No mês de março de 2026 recebemos 55 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

Solicitações (11 manifestações)

Solicitação de orientações sobre emissão de nota fiscal de ISS (1);
Solicitação de informações sobre como proceder em caso inserção indevida em site de consulta ao crédito (1);
Solicitação de informações sobre cadastro imobiliário da Prefeitura para fins judiciais (1);
Solicitação de providências urgentes quanto ao acúmulo de resíduos no Ecoponto localizado na Travessa São Bento (2);
Solicitação de informações de como obter cartão de estacionamento para PCD (1);
Solicitação de informações sobre restituição de ISS pago a maior (1);
Solicitação de informações de como registrar reclamação sobre Enel. Avistou chama no polo petroquímico de Santo André que ocorreu devido à falta de energia elétrica. (1);
Cópia de comunicação entre cliente e escritório de contabilidade reclamando sobre o sistema GissOnline adotado pela Prefeitura (1);
Solicitação de orientações para apresentar reclamação contra AESA, referente a cartão de passe escolar.
Solicitação de informações sobre como pagar a multa de estacionamento da zona azul (1).

SIC - Serviço de Informação ao Cidadão (21 manifestações)

Solicitação de acesso a lei 9.794/2015 na íntegra (1);
Informações sobre pedido de acesso e proteção de dados com base na lei LGPD (1);
Solicitação informações acerca do concurso público da CMSA (1);
Solicitação de informações sobre os computadores que existiam no saguão da Câmara e que eram disponibilizados ao público (1);
Solicitação de informações sobre a função de Analista de Investimentos na Câmara de Santo André (1);
Pedido de informações sobre como participar da Feira da Mulher Empreendedora (8);
Solicitação de complemento em documento emitido pela Gerência de Comunicação da Câmara Municipal para fins de estágio (1);
Solicitação de informações sobre formas de contato com Vereador designado para secretaria de governo municipal (1);
Pedido de telefone de Vereador para apresentar reclamação referente a serviço prestado pela empresa de coleta de lixo em sua rua (1);
Solicitação de informações de quantos cargos vagos existem de Agente Administrativo na Câmara Municipal de Santo André (1);
Solicitação de dados de todos os atuais Vereadores para atualização de cadastro na Casa Civil do Estado de SP (1);
Informações a respeito de salário e benefícios para cargo efetivo da Câmara Municipal (1).

Elogio (0 manifestação)

Sugestão (0 manifestação)

Reclamação (2 manifestações)

Reclamação a respeito de constrangimento provocado por servidora em ambiente de trabalho (2).

Crítica (0 manifestação)

Outros (21 manifestações)

Comentários a respeito de reportagem de emissora de TV sobre funerárias particulares no IML de Santo André (1);
Convite para Seminário (1);
Divulgação de seguros especializados em órgãos públicos (1);
Envio de resposta da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Urbano e Habitação a respeito de ofício da Câmara Municipal sobre manutenção de logradouro (1);
Resposta da SABESP referente a 14 requerimentos enviados pela Câmara relativos a obras (1);

Convite para participação em evento promovido pelo Governo do Estado de São Paulo de políticas de juventude nos municípios (1);
Divulgação de congresso de comunicação política e institucional (1);
Convite para participação em evento promovido pelo Governo Federal para o fortalecimento de cooperação entre União, Estados e Municípios (1);
Convite para palestra promovida pela Câmara Municipal de Campinas (1);
Divulgação de serviços gráficos (1);
Divulgação de eventos regionais promovido por consultoria privada (1);
Divulgação de serviços de assessoria para compras públicas (1);
Divulgação de palestra promovida pela Câmara Municipal de Itapevi (1);
Divulgação de palestra promovida pela Câmara Municipal de Mauá (1);
Solicitou contato de setor responsável por aquisições para divulgação de serviços de tradutores/interpretes para eventos (1);
Divulgação de reunião entre prefeitos e representantes do Estado para Operação SP Sem Fogo 2026 (1);
Informações sobre liberação de recursos em contrato de financiamento com a Caixa e o Município (1);
Texto reflexivo sobre hidrogênio verde (1);
Divulgação de seminário virtual (1);
Divulgação de seminário técnico para municípios (1);
Convite para participação em Seminário A Proteção e Valorização do Patrimônio Cultural Imaterial no Estado de São Paulo (1).

Manifestações Pendentes

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

Santo André, 28 de maio de 2026.

Eliane Akamine
Ouvidora

Modalidades de Atendimento

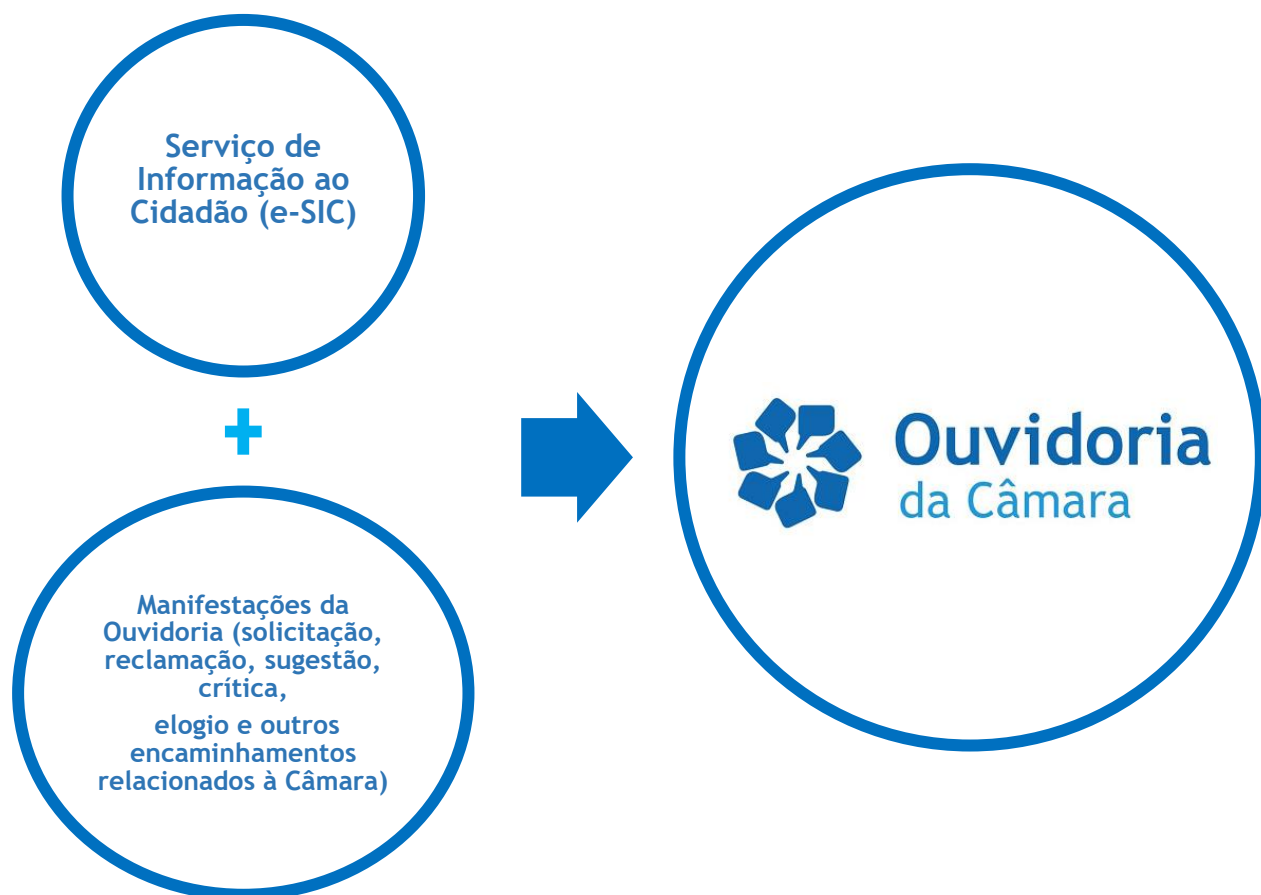
A modalidade Atendimento pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria da Câmara dentro de uma casa pública ela recebe, por vezes, pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção de que devemos fornecer 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 as sugestões postadas no Banco de Ideias e responder aos cidadãos que as apresentam, além de tornar visíveis as sugestões a todos os parlamentares.

Também, a partir de 2025, a Ouvidoria começou a acolher as manifestações direcionadas à Procuradoria da Mulher e o canal Fale Conosco.

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

