



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Relatório Mensal da Ouvidoria

ABRIL de 2026

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês
de abril 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 **ABRIL 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 30 de abril de 2026 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou 55 manifestações, incluindo as solicitações do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.

Em abril 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

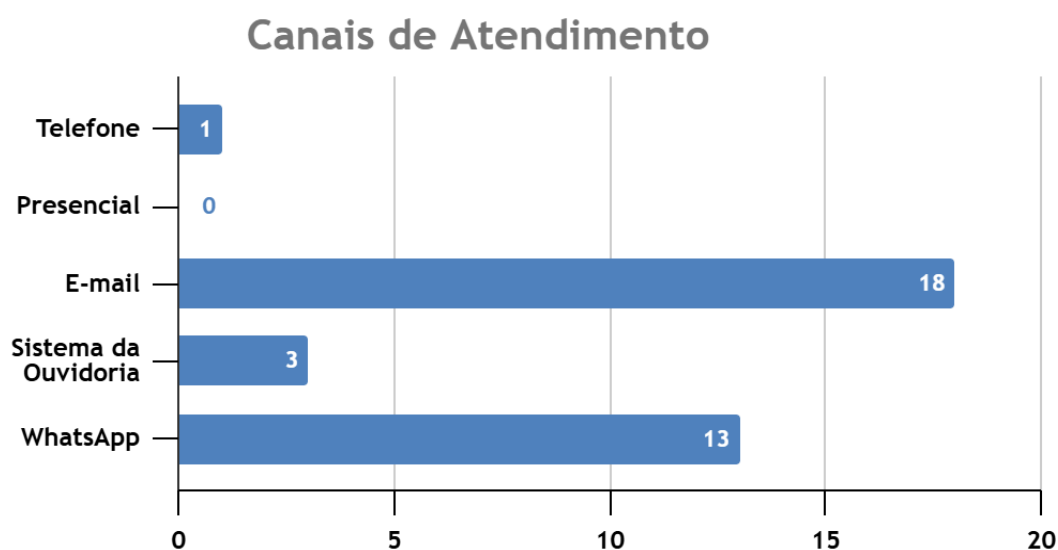
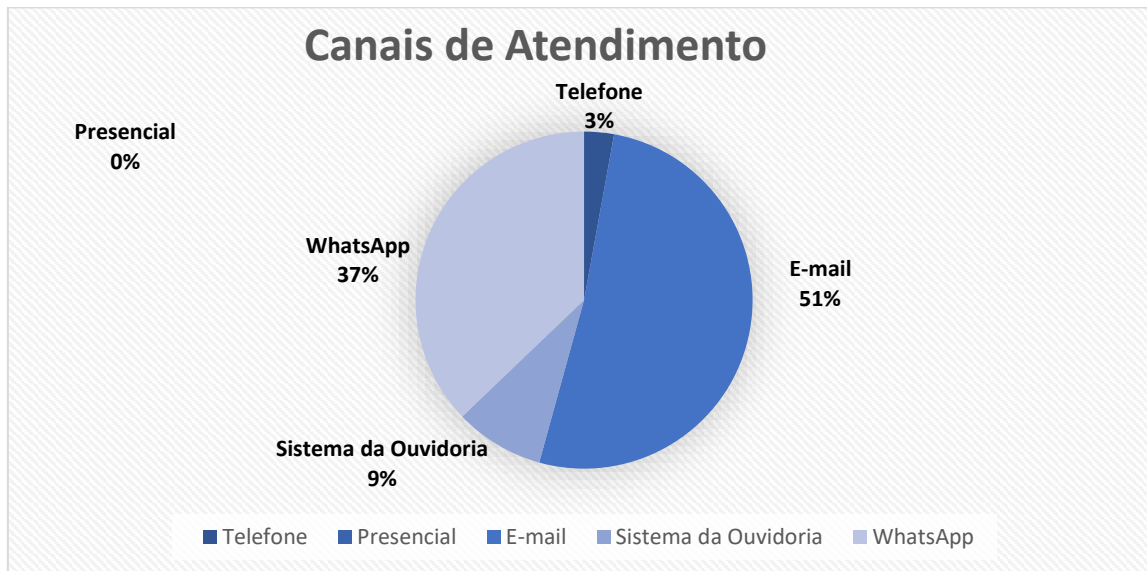


Gráfico 02. Canais de Atendimento



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 Solicitações, correspondendo a 57% das demandas, dentro do total das manifestações.

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

Gráfico 03. Categoria de Manifestações

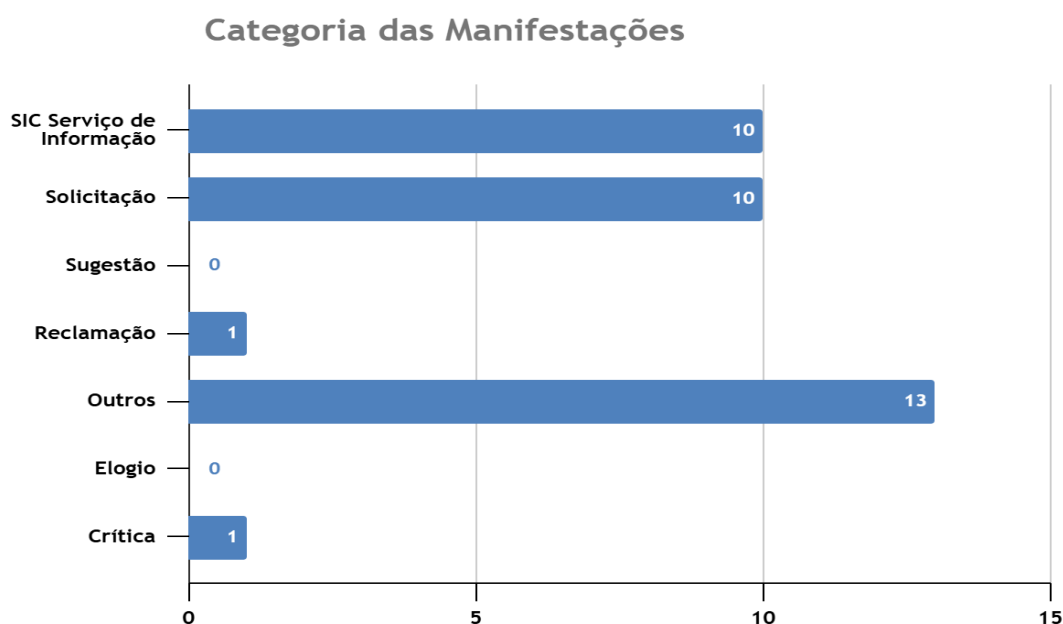
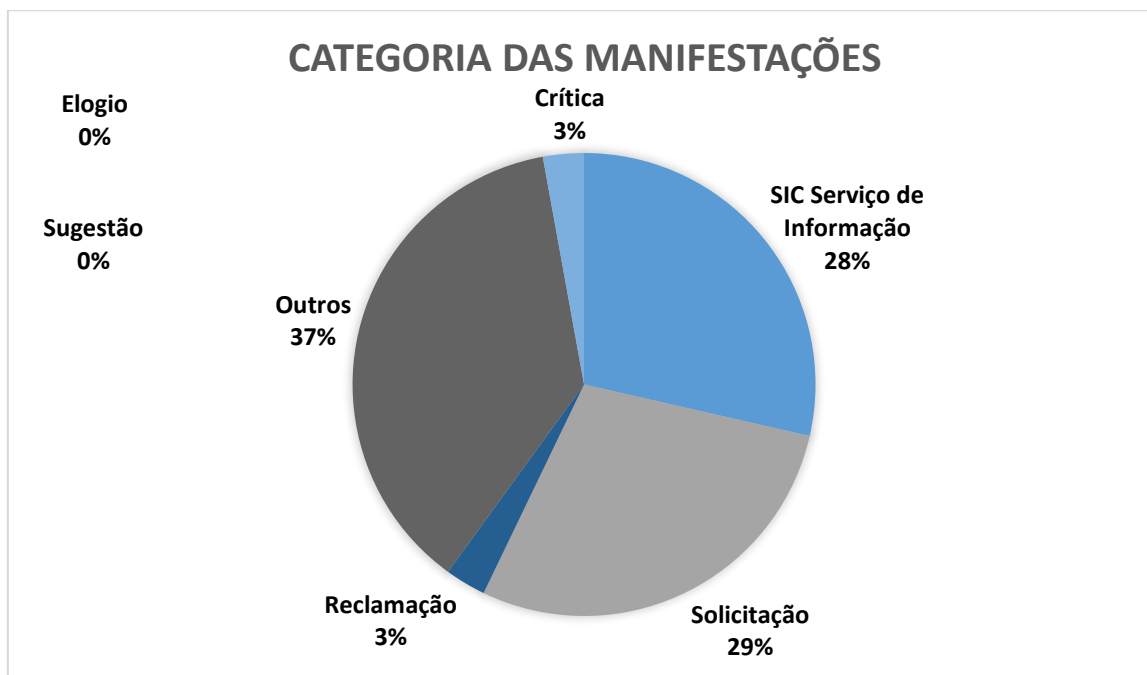


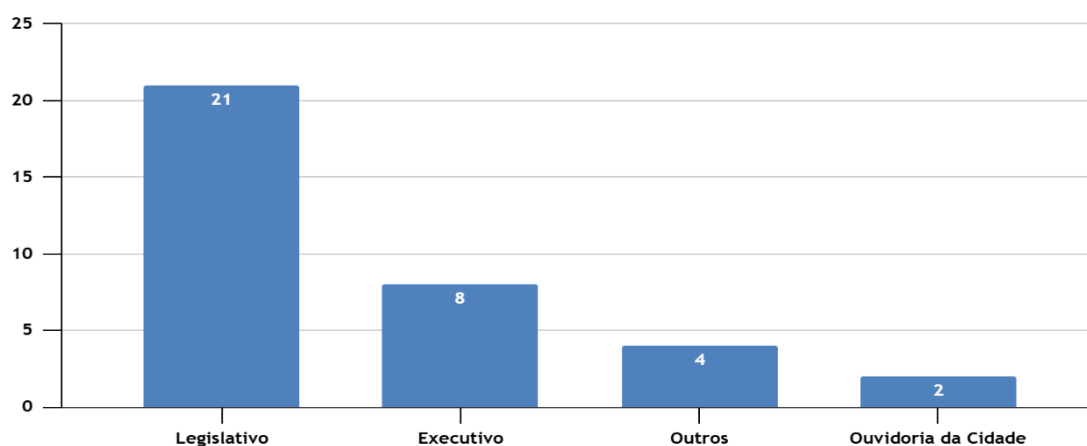
Gráfico 04. Categoria de Manifestações



No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foram relacionados às atividades típicas do Legislativo Municipal, com 21 manifestações. As questões afetas ao Executivo foram 8.

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 abril, 21 manifestações foram realizadas por pessoas físicas e 14 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 manifestações 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 abril ficou em 1,9 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 45,7% das manifestações. As manifestações relacionadas ao Executivo Municipal representaram 31,4% do total.

Gráfico 07. Divisão das manifestações por assunto



Manifestações do Mês

No mês de abril de 2026 recebemos 35 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

Solicitações (10 manifestações)

Solicitação de informações para conseguir cestas básicas (1);
Solicitação de providências urgentes para o trânsito em rua da Vila Vitória, próxima a escola (1);
Informações sobre alteração da alíquota de ISS em Santo André (1);
Solicitação de providências urgentes para o lixo acumulado no bairro Sertãozinho, na divisa com a cidade de Mauá mas ainda no território de Santo André (1);
Solicitação de informações sobre o concurso do CRAISA (1);
Solicitação de providências quanto a reclamação a respeito de conduta de funcionários da Estação de Coleta Bom Pastor (1);
Informações a respeito de assistência social prestada pelo Município (1);
Solicitação de providências quanto a demora excessiva na conclusão de processo junto ao SEMASA referente a transferência de titularidade (1);
Solicitação de orientação para matricular neto em creche do município (1);
Reclamação a respeito de atendimento no CAPS III Vila Vitória (1).

SIC - Serviço de Informação ao Cidadão (10 manifestações)

Informações a respeito da Feira de Mulheres Empreendedoras (1);
Solicitação de orientações de como ter acesso a Lei Orgânica do Município (1);
Solicitação de telefone de Vereador (1);
Informações com relação à possibilidade de Vereadores de Santo André apoiarem um projeto para a Zona Leste de São Paulo (1);
Solicitação dos telefones de contato da Gerência de Compras (1);
Informações sobre telefone e formas de contato de Vereador (1);
Informações sobre Feira de Mulheres Empreendedora (1);
Informações de forma de contato com a Diretoria Legislativa da Câmara Municipal (1);
Solicitação de informações sobre cargo de Procurador bem como projetos e proposições referente ao quadro de Procuradores (1);
Solicitação de autorização para uso de texto e imagens produzidos pela Câmara para reportagem em jornal digital (1).

Elogio (0 manifestação)

Sugestão (0 manifestação)

Reclamação (1 manifestação)

Reclamação sobre salário de assessora de gabinete e solicitação de apuração de supostas irregularidades na conduta de Vereador (1).

Crítica (1 manifestação)

Solicitação de providências aos Vereadores a respeito de forma irregular de cobrança de IPTU praticada pela Prefeitura (1).

Outros (13 manifestações)

Divulgação de calendário de vestibular para a FATEC - Faculdade de Tecnologia de São Caetano do Sul (1);
Apresentação de sistema informatizado para tratamento de dados pessoais (1);
Convite para evento "Maua com Elas" com participação da empresária Luiza Trajano (1);
Reflexões sobre hidrogênio verde e desenvolvimento da região do ABC (1);
Convite para Audiência Pública Regional do Orçamento Estadual de 2027 (1);
Informações a respeito de boleto, sem relação com a Câmara Municipal (1);
Divulgação de serviços de automação e Chatbot (1);
Convite para "Encontro Inter-Religioso Pela Paz Mundial " promovido pela Secretaria de Justiça e Cidadania de SP no Memorial da América Latina (1);
Reflexões sobre mal atendimento em biblioteca pública e relação com conspiração para fechamento das bibliotecas (1);
Convite para evento sobre Mobilidade (1);
Convite para evento de fortalecimento institucional patrocinado por consultoria privada (1);

Convite para o Encontro com tem "Violência contra a Mulher: Estratégia de Enfrentamento (1);

Aviso de alterações no Plano de Trabalho dos recursos na modalidade de Transferência Especial para o Município de Santo André, emenda parlamentar (1).

Manifestações Pendentes

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

Santo André, 10 de julho de 2026.

Eliane Akamine
Ouvidora

Modalidades de Atendimento

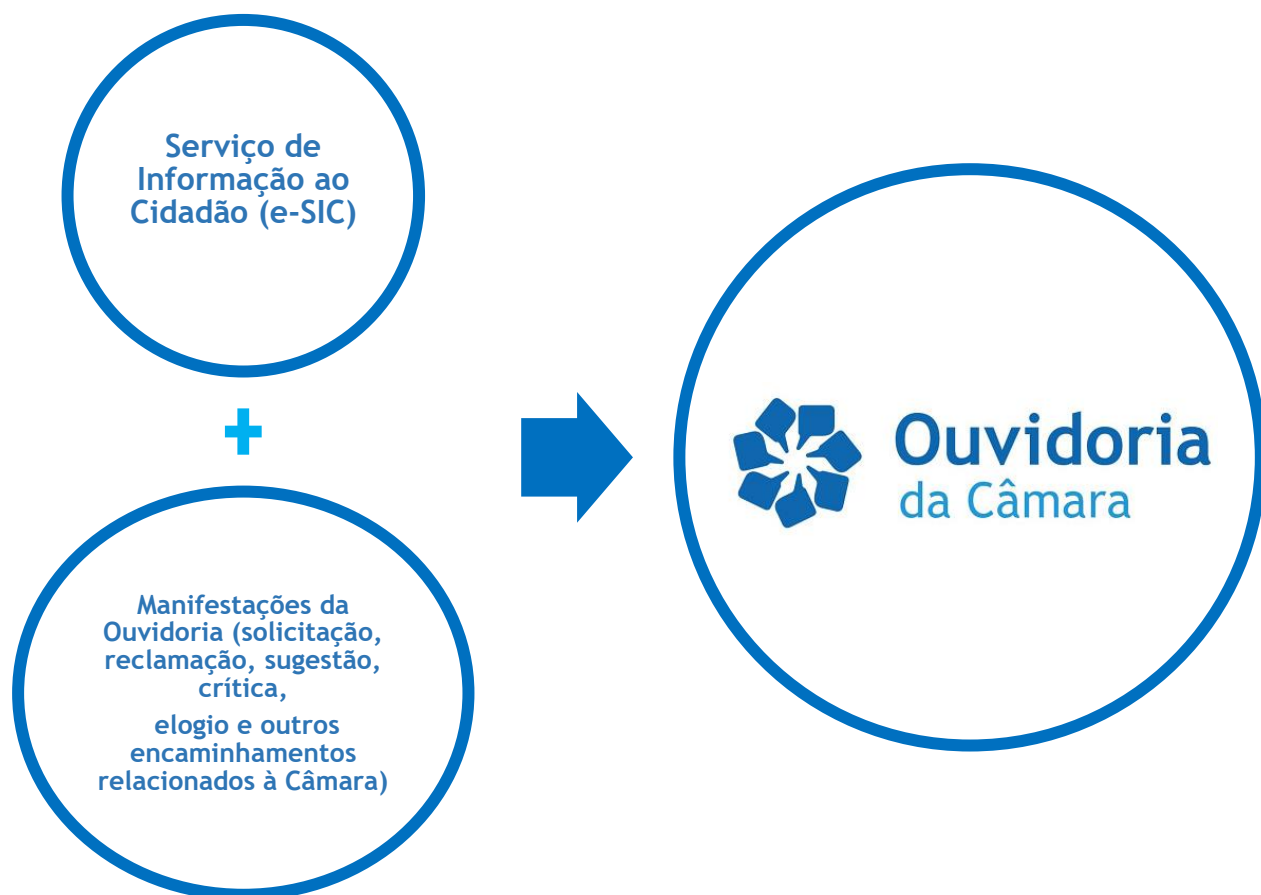
A modalidade Atendimento pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria da Câmara dentro de uma casa pública ela recebe, por vezes, pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção de que devemos fornecer 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 recepcionar 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 por meio do WhatsApp, bem como as manifestações no e-mail do 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

