



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Relatório Mensal da Ouvidoria

MAIO de 2026

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês
de maio 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 **MAIO 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 maio de 2026 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou 46 manifestações, incluindo as solicitações do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão, Banco de Ideias e Procuradoria da Mulher.

Em maio 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

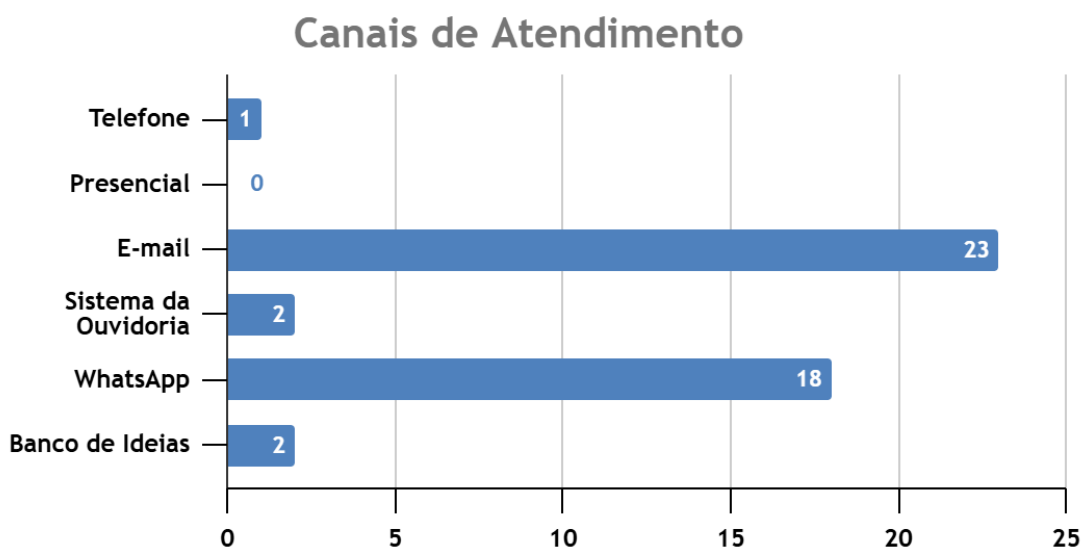
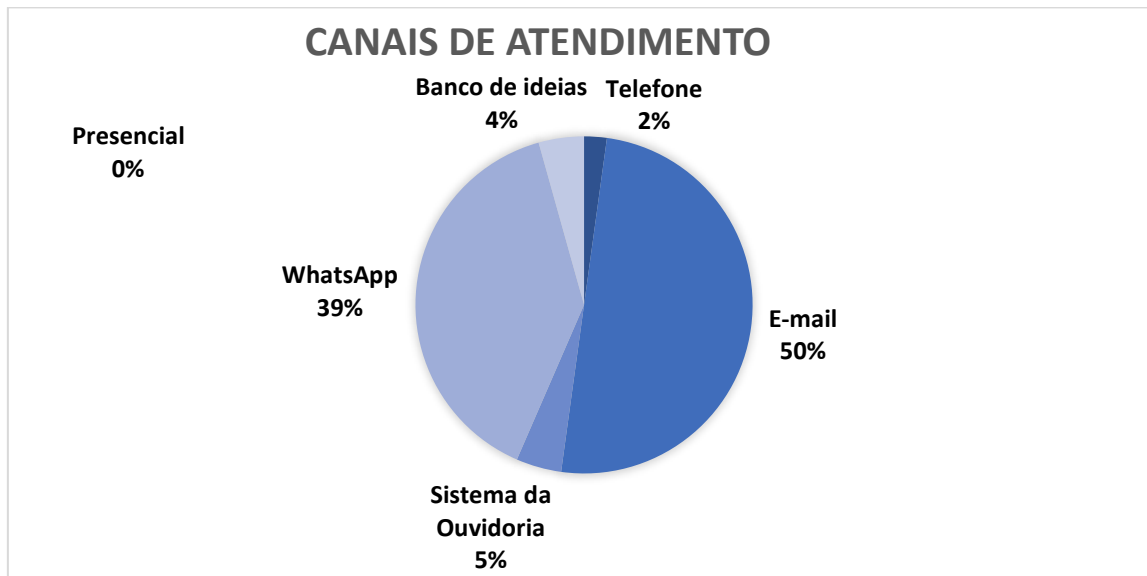


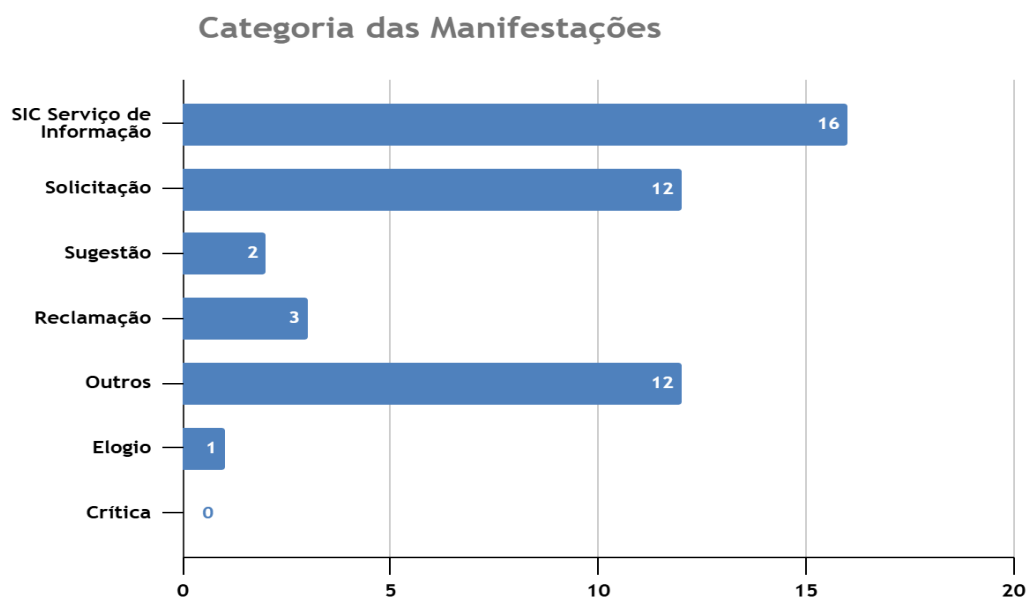
Gráfico 02. Canais de Atendimento



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 61% das demandas, dentro do total das manifestações.

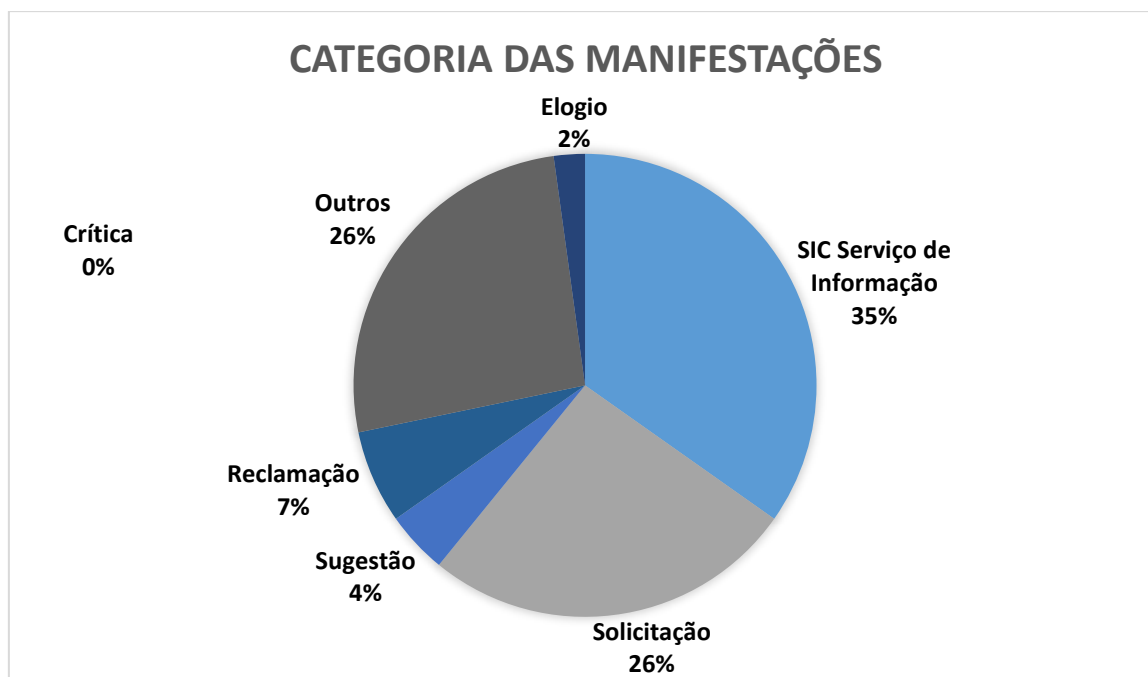
As solicitações somaram 12, correspondendo a 26% do total das manifestações com a mesma quantidade de manifestações categorizadas como Outros, também representando 26% do total.

Gráfico 03. Categoria de Manifestações



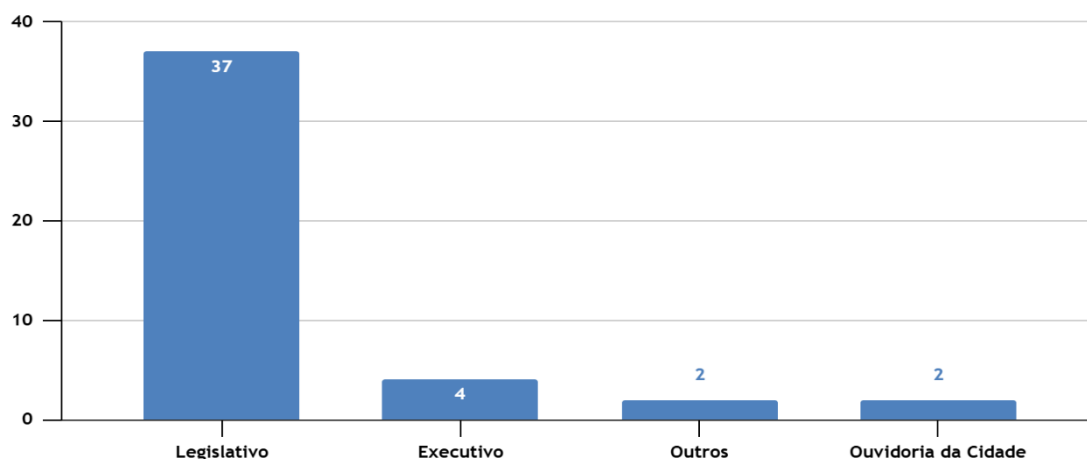
Nos assuntos categorizados como “Outros” registramos as manifestações que são referentes a serviços prestados por outros entes públicos como o Estado e União, órgãos que não tem relação com a Administração Municipal, ou mesmo sem pedidos específicos como reflexões, propagandas e divulgações de eventos,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

Gráfico 04. Categoria de Manifestações



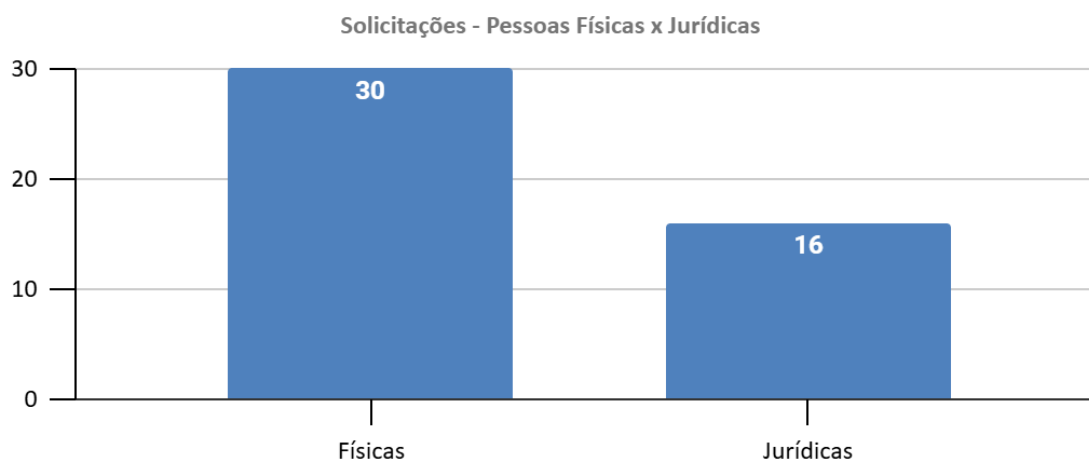
No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foram relacionados às atividades típicas do Legislativo Municipal, com 36 manifestações. As questões afetas ao Executivo foram 4.

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



No mês de maio, 30 manifestações foram realizadas por pessoas físicas e 15 por pessoas jurídicas.

Gráfico 06. Solicitações de pessoas físicas e jurídicas



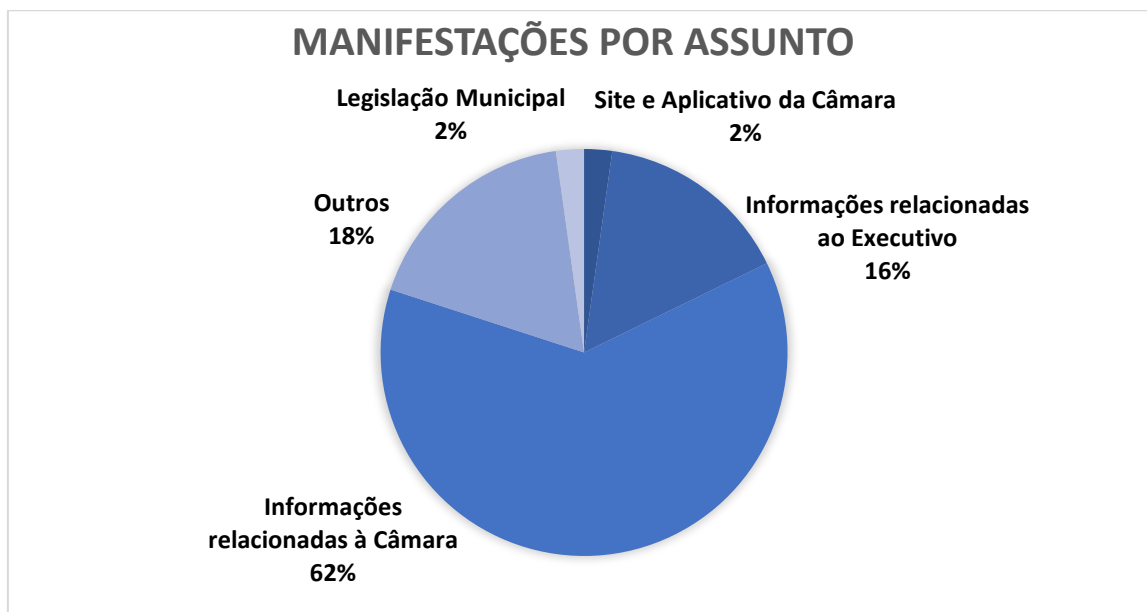
A Ouvidoria da Câmara de Santo André possui um diferencial de não somente atender a demanda dos munícipes, mas também está disponível para ser um canal para os servidores da Casa, buscando desta forma alinhar as expectativas dos agentes públicos com a execução do serviço prestado no Legislativo. No período 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 maio ficou em 1,5 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 62% das manifestações. As manifestações relacionadas ao Executivo Municipal representaram 16% do total.

Gráfico 07. Divisão das manifestações por assunto



Manifestações do Mês

No mês de maio de 2026 recebemos 46 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

Solicitações (12 manifestações)

Solicitação de informações sobre pagamento de contas em atraso (1);
Solicitação para que fossem feitas listas de professores nas escolas municipais e estaduais para que ninguém fique sem aula (1);
Solicitação de telefone de contato de Vereador (1);
Solicitação de providências quanto a depósito de materiais da SABESP em virtude do barulho excessivo durante a madrugada (1);
Solicitação de telefone de contato de Vereador para reclamar de iluminação inadequada no Parque Central (1);
Informações a respeito de chamamento em concurso da Prefeitura (1);
Solicitação de informações de contato com a Delegacia da Mulher e projeto Vem Maria (1);
Denúncia sobre pessoa cadastrada no programa de baixa renda para contas de água e luz mas que tem condições financeiras (1);
Condomínio de moradores solicita Informações para promover uma reunião com Vereadores para tratar de desratização em rua do bairro (1);
Reclamação a respeito de um dos postos de coleta seletiva por não aceitarem resíduos recicláveis de entulho de construção e solicitação contato de Vereador (1);
Solicitação para que os Vereadores auxiliem em demanda do bairro, repleto de lixo que está atraindo roedores e outras pragas (1);

Solicitação de providências sobre prostituição e venda de drogas em bairro de Santo André (1).

SIC - Serviço de Informação ao Cidadão (16 manifestações)

Envio de ofício em resposta a requerimento da Câmara Municipal (1);
Pedido de informações sobre a Comissão da Verdade instituída na Câmara Municipal de Santo André (1);
Solicitação de informações sobre estágio não remunerado na Câmara Municipal para graduandos em jornalismo (2);
Informações sobre formas de contato com o departamento de Recursos Humanos da Câmara Municipal (1);
Solicitação de providências quanto a reparos no pavimento da Rua Carijós que foram mal feitos e que haviam sido requeridos a Vereador (1);
Solicitação de informações sobre Feira da Mulher Empreendedora (2);
Solicitação de informações sobre existência de projeto de lei para o novo Plano Diretor na Câmara Municipal (1);
Informações a respeito de legislação no município de Santo André a respeito de feriado de Corpus Christi (1);
Solicitação de formas de contato com departamento da Câmara Municipal (1);
Requerimento de imagens de filmagem realizada pela Câmara Municipal na catedral da Igreja Universal, em Santo André (1);
Informações sobre problemas no site da Câmara para acessar legislação. Versão do navegador do munícipe não possibilita acesso à algumas páginas da Câmara Municipal (1);
Envio de ofício da Caixa Econômica Federal comunicando liberação de recursos ao Município do Programa Operações Estruturadas-Projetos Especiais, modalidade CPAC - Aporte de Contrapartida (1);
Relato de dificuldades em localizar informações sobre gastos dos Vereadores, equipes e salários no site da Câmara Municipal (1);
Informações de projeto de lei sobre nutricionistas em Unidades Básicas de Saúde de Santo André (1).

Elogio (1 manifestação)

Envio de carta aberta em apoio aos Vereadores pela aprovação de projetos de lei de preservação ambiental do Jardim Clube de Campo (1).

Sugestão (2 manifestações)

Sugestão no Banco de Ideias de projeto que permita permutar valores devidos por organizadores de eventos esportivos privados na cidade, por inscrições gratuitas e públicas em eventos esportivos para munícipes de Santo André (1);
Sugestão no Banco de Ideias sugerindo semáforos inteligentes (com indicação de tempo em segundos) para evitar freadas bruscas (1).

Reclamação (3 manifestações)

Reclamação pela não observância de legislação estadual sobre sepultamento de cães e gatos por falta de regulamentação no município da referida lei (1);
Reclamação a sobre de conduta de Vereador que discutiu e distratou servidor público da área da saúde, em Unidade Básica de Saúde do Município (1);
Reclamação quanto ao site da Câmara que não funciona quando se tenta acesso ao Banco de Ideias (1).

Crítica (0 manifestação)

Outros (12 manifestações)

Divulgação de novo aplicativo desenvolvido pela Câmara dos Deputados (1);
Convite para evento do Fórum Inter-religioso (1);
Divulgação de evento promovido pelo Estado de São Paulo, “Câmara Parceira da Juventude” (1);
Convite para cerimônia de entrega de certificado das Câmaras Parceiras da Juventude (1);
Convite para evento do Fórum Inter-religioso no Memorial da América Latina (1);
Divulgação de curso de liderança política (1);
Convite para evento de encontro regional dos municípios em Laranjal Paulista (1);
Divulgação de serviços de chatbot (1);
Convite para Webinar ECA Digital (1);
Divulgação de encontro regional multitemático de gestão pública municipal (1);
Convite para 9ª edição do Conexidades, evento promovido pela Coordenadoria de Políticas para Juventude, da Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado de SP (1);
Divulgação de simpósio sobre licitações e contratos administrativo (1).

Manifestações Pendentes

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

Santo André, 17 de julho de 2026.

Eliane Akamine
Ouvidora

Modalidades de Atendimento

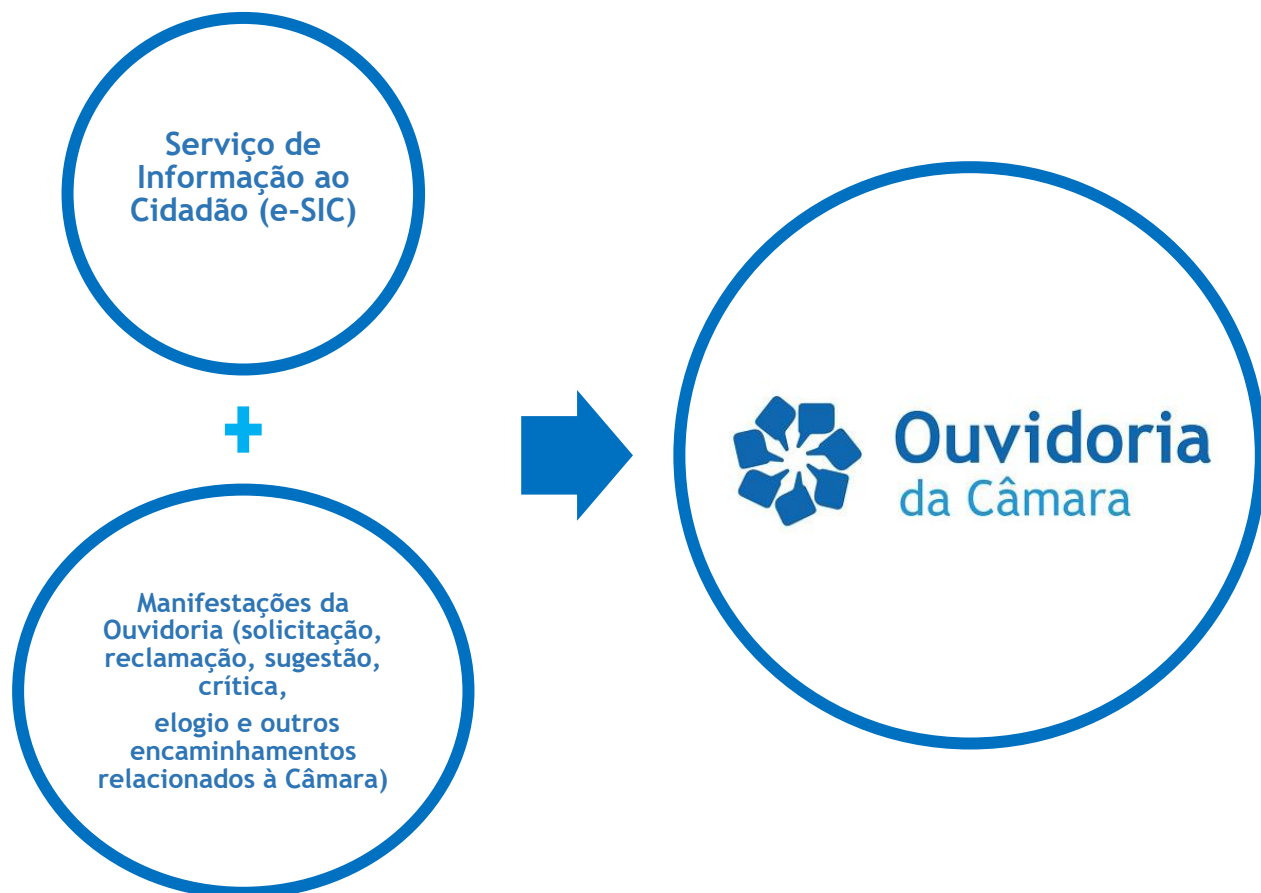
A modalidade Atendimento pode ser caracterizada como de “acolhida” aos cidadãos. Estando a Ouvidoria da Câmara dentro de uma casa pública ela recebe, por vezes, pessoas com demandas divergentes das que integram seu núcleo original de competências. Mantemos, porém, a convicção de que devemos fornecer 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

