CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Relatório Mensal da Ouvidoria

JUNHO de 2026

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês de junho 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 **JUNHO 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 junho de 2026 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou 39 manifestações, incluindo as solicitações do SIC – Serviço de Informação ao Cidadão, Banco de Ideias, postagens por e-mail e o canal de WhatsApp da Ouvidoria e canal de WhatsApp da Procuradoria da Mulher.

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

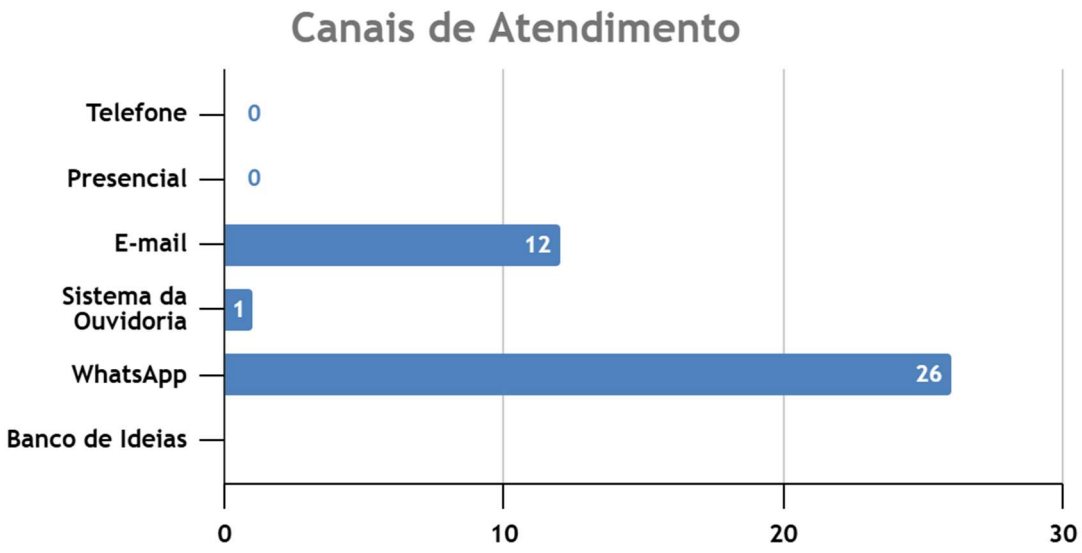
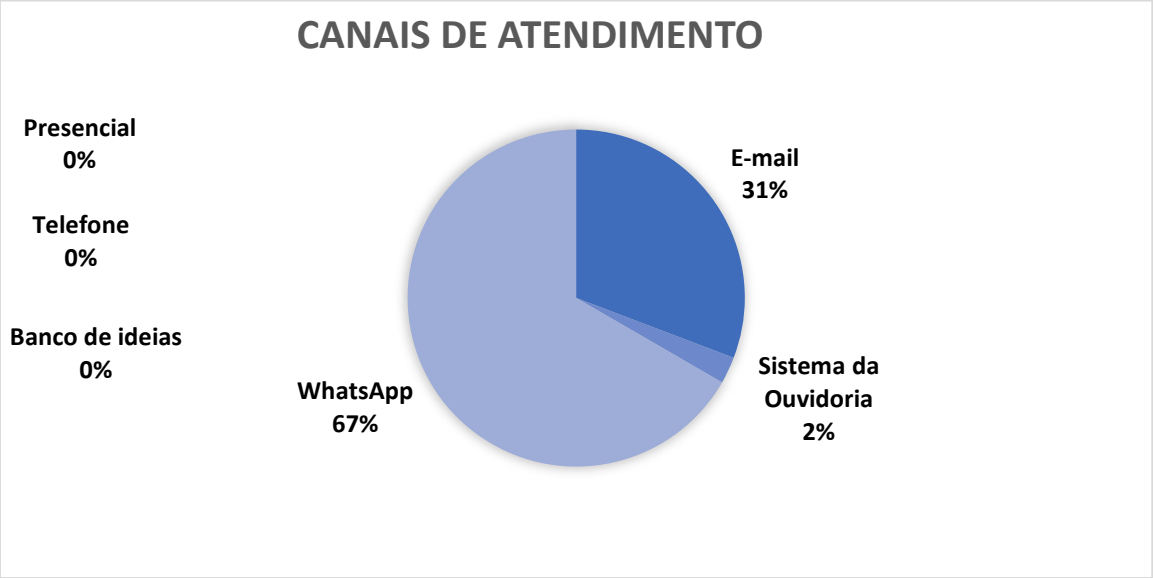


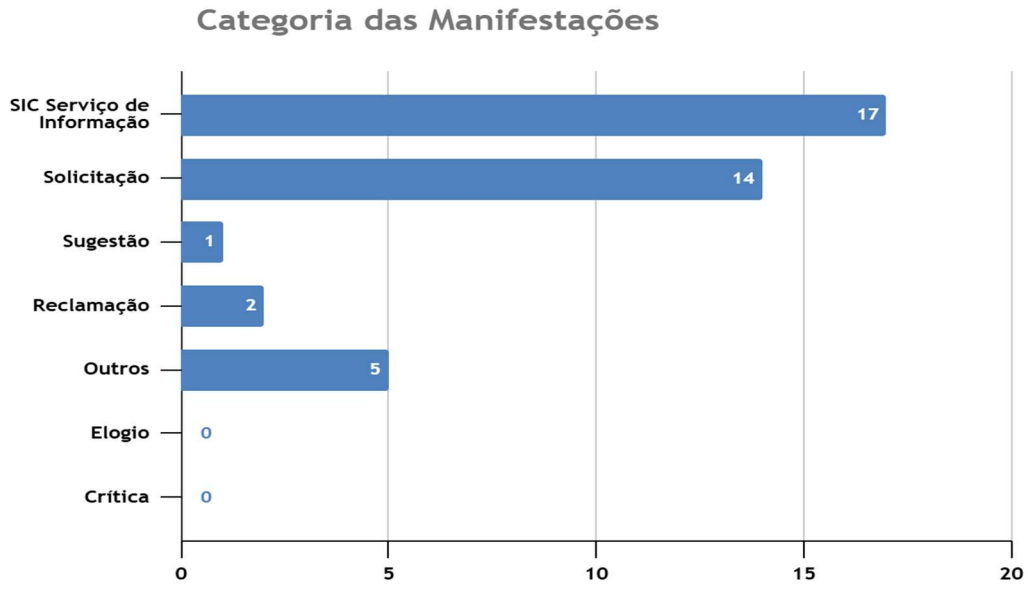
Gráfico 02. Canais de Atendimento



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) correspondem a 44% das demandas, dentro do total das manifestações.

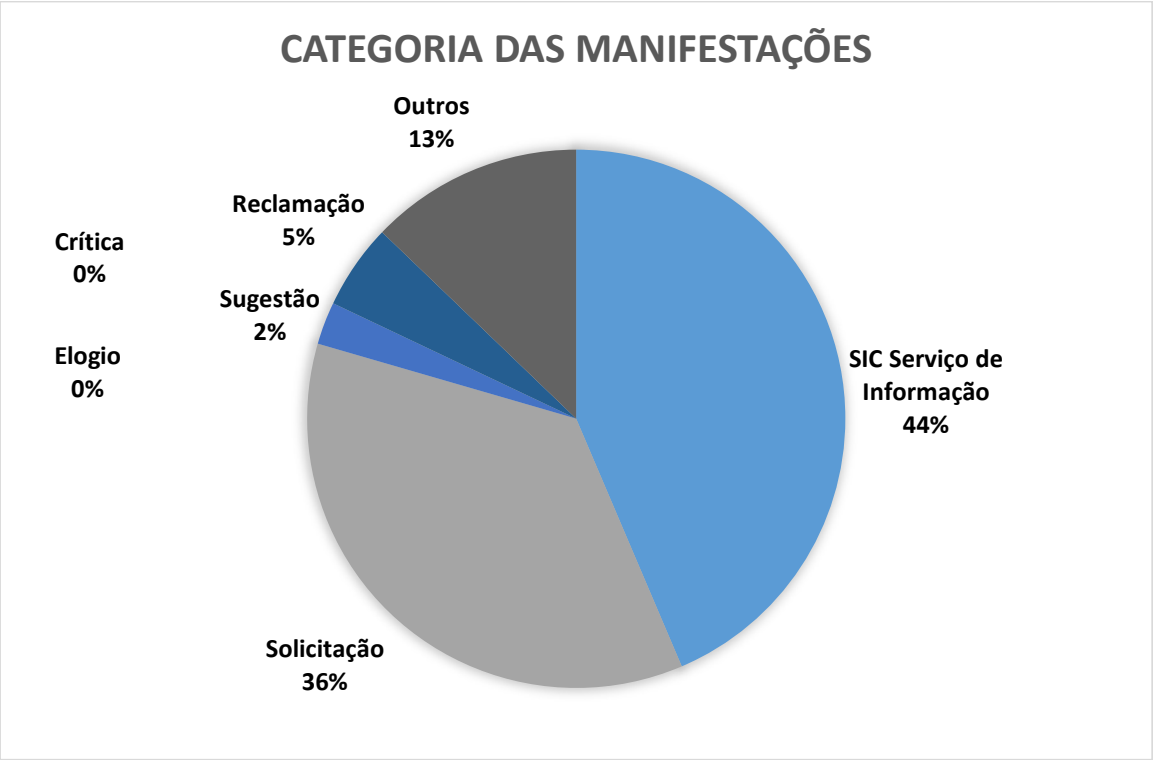
As solicitações somaram 14, correspondendo a 36% do total das manifestações e as manifestações categorizadas como Outros, representam um total de 13% do total.

Gráfico 03. Categoria de Manifestações



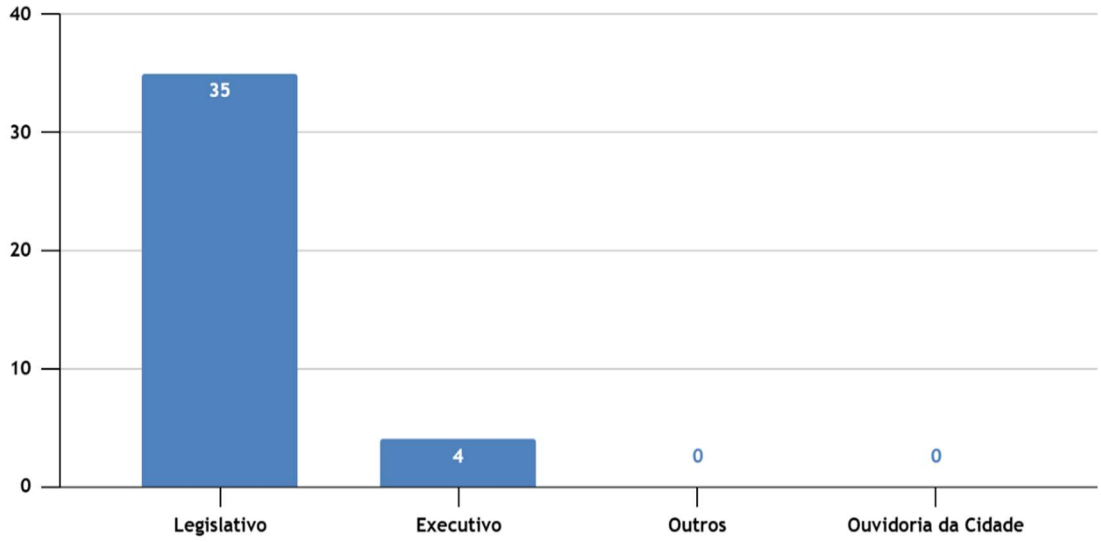
Nos assuntos categorizados como “Outros” registramos as manifestações que são referentes a serviços prestados por outros entes públicos como o Estado e União, órgãos que não tem relação com a Administração Municipal, ou mesmo sem pedidos específicos como reflexões, propagandas e divulgações de eventos,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

Gráfico 04. Categoria de Manifestações



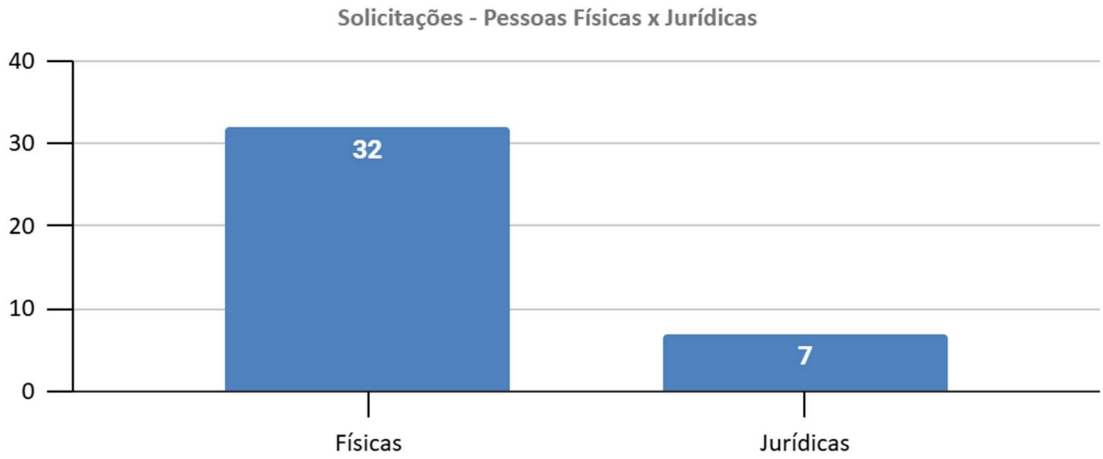
No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foram relacionados às atividades típicas do Legislativo Municipal, com 35 manifestações. As questões afetas ao Executivo foram 4

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



No mês de junho, 32 manifestações foram realizadas por pessoas físicas e 7 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 o público interno da Câmara Municipal, 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 junho ficou em 2,6 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 61% 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 junho de 2026 recebemos 39 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

Solicitações (14 manifestações)

Solicitação de telefones de contato de Vereador (1);
Informações sobre como efetuar denúncia sobre exploração de mulheres praticada por brasileiro sendo o denunciante de nacionalidade portuguesa e residente em Portugal (1);
Reclamação sobre o atendimento na UPA pelo fato de não viabilizarem transferência de paciente com câncer para o Hospital Mário Covas (1);

Solicitou informações sobre o número e telefone da Ouvidoria da Câmara Municipal que aparentemente está sendo divulgado como contato de gabinete na internet (1);
Solicitação de urgente revisão da legislação referente a ISS no município para escritórios de contabilidade pois houve aumento de 184% (1);
Reclamação sobre vazamento em residência causada pela SABESP (1);
Reclamações a respeito de vazamento de água na rua, infiltrações nas residências e manutenções realizadas pela SABESP ou Prefeitura que não resolvem o problema além de deixar as ruas desniveladas e perigosas (1);
Solicitação de vistoria da Defesa Civil em imóvel vizinho que está desmoronando (1);
Denuncia de violência doméstica (1);
Providências para o urgente conserto de ciclovia na Avenida Lauro Gomes, próximo à Fundação do ABC (1);
Informações sobre uma possível clonagem de celular de Vereador (1);
Solicitação de orientações para transferência de leito da Santa Casa para parente internado (1);
Solicitação de contato dos vereadores para pedir remoção raiz de arvore que está prejudicando sua residência (1):
Solicitação de providências sobre pavimentação de viela no Parque João Ramalho que está inacabada e favorece poças de água e alagamentos (1).

SIC - Serviço de Informação ao Cidadão (17 manifestações)

Questionamento sobre pagamento de salário que não foi pago. Não é servidor da Câmara Municipal (1);
Solicitação de autorização para fotografar a parte interna da Câmara Municipal para trabalho acadêmico de arquitetura (1);
Informações sobre atualização do processo legislativo no site da Câmara Municipal (1);
Informações a respeito de pagamento de rescisão trabalhista para servidor comissionado (1);
Solicitação de informações sobre Vereador que atua seu bairro (1);
Informações a respeito de programa de estágio para a Câmara Municipal (1);
Informações sobre estágios públicos em Santo André (1);
Informações a respeito de regulamentação da Lei Ordinária 10.198 de 2019 que estabelece formas de condução de cães considerados perigosos nas ruas (1);
Informações sobre contratação de fornecimento de combustíveis e contatos do setor de compras da Câmara Municipal (1);
Informações a respeito da audiência para o Plano Diretor (1);
Solicitação de informação para participar de processos licitatórios na Câmara Municipal (1);
Solicitação de informações para participar da feira da mulher empreendedora (2);
Solicitação de contato do Vereador (2);
Informações sobre legislação de ISS pois o site da Câmara aparentemente não está funcionando (1).

Elogio (0 manifestação)

Sugestão (1 manifestações)

Sugestão para que a Prefeitura faça convênios com entidades de proteção animal (1).

Reclamação (2 manifestações)

Reclamação sobre conduta de ex-Vereador nas redes sociais (1);
Reclamação a respeito de concessão de título de cidadão honorário a figura pública (1).

Crítica (0 manifestação)

Outros (5 manifestações)

Convite para evento na Câmara Municipal de Jundiaí com temas sobre turismo, ciência, meio ambiente e de saúde (1);
Apresentação de soluções em biotriagem para otimizar atendimento à população (1);
Divulgação pela Escola do Parlamento da Câmara Municipal de Mauá de seminário com temas das Ouvidorias Públicas (1);
Divulgação de solução em Painéis Eletrônicos para votação (1);
Divulgação de evento sobre cobrança da dívida ativa (1).

Manifestações Pendentes

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

Santo André, 31 de agosto 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



INÍCIO

RESPOSTA FINAL

Ouvidoria da Câmara

REGISTO DA MANIFESTAÇÃO

Análise do pedido (assunto e competência)

A manifestação necessita de complementação?

SIM

Enviar pedido de complementação ao requerente

Complementar manifestação

NÃO

Preparar resposta

Necessita de informação de outra área?

SIM

NÃO

Elaborar Resposta Conclusiva

Encaminhar resposta conclusiva ao requerente

Receber o pedido de subsídios

É possível responder em até 05 dias úteis o pedido encaminhado pela Ouvidoria?

NÃO

Prorrogar o prazo por 05 dias úteis

SIM

Responder à Ouvidoria

Setores da Câmara

Manifestação Complementada

Prazos

Pedido de Informação: 20 dias corridos, prorrogáveis por mais 10 dias corridos.

Demais manifestações:
20 dias úteis para os pedidos que não necessitem de instrução de outros órgãos.
30 dias úteis para os pedidos que necessitem de instrução de outros órgãos.
(Prazos prorrogáveis por igual período).