CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Relatório Mensal da Ouvidoria

JULHO de 2026

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara no mês de julho 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 e o canal SIC - Serviço de Informação ao Cidadão, que permite o envio das demandas ao Parlamento.

O presente relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria durante o mês de **JULHO 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 junho de 2026 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santo André registrou 49 manifestações, incluindo as solicitações do SIC – Serviço de Informação ao Cidadão, Banco de Ideias, postagens por e-mail, o canal de WhatsApp da Ouvidoria e canal de WhatsApp da Procuradoria da Mulher.

Em julho houve uma preferência para os atendimentos digitais (WhatsApp, Sistema da Ouvidoria, SIC e e-mail). Não houve atendimentos presenciais e apenas um 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 visualização de 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

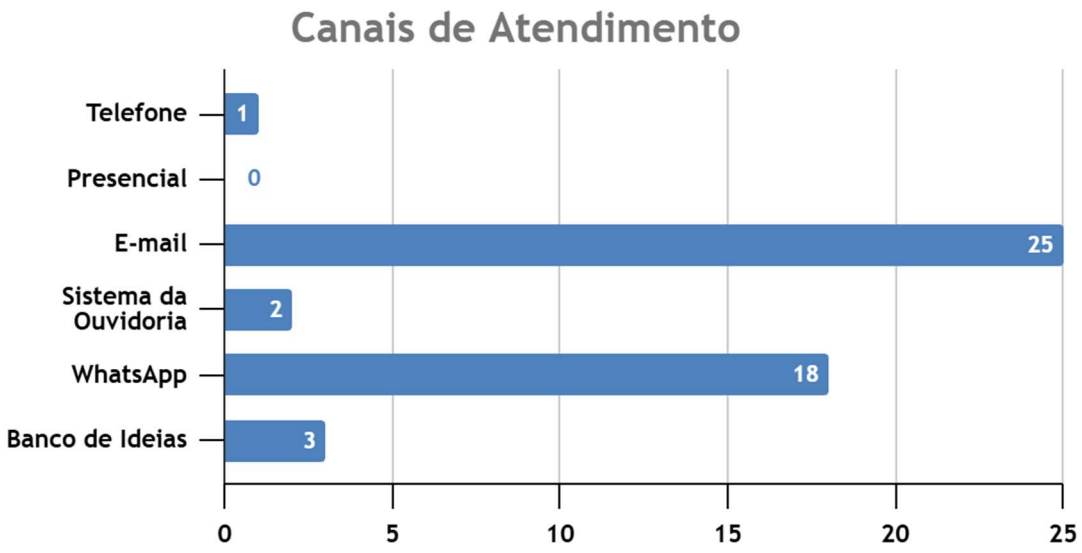
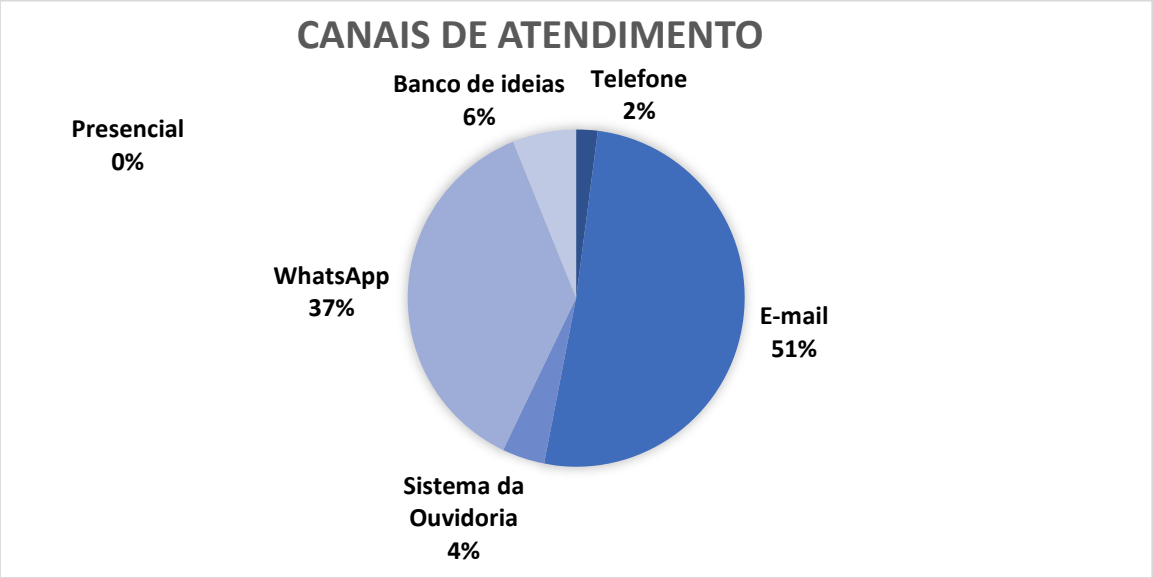


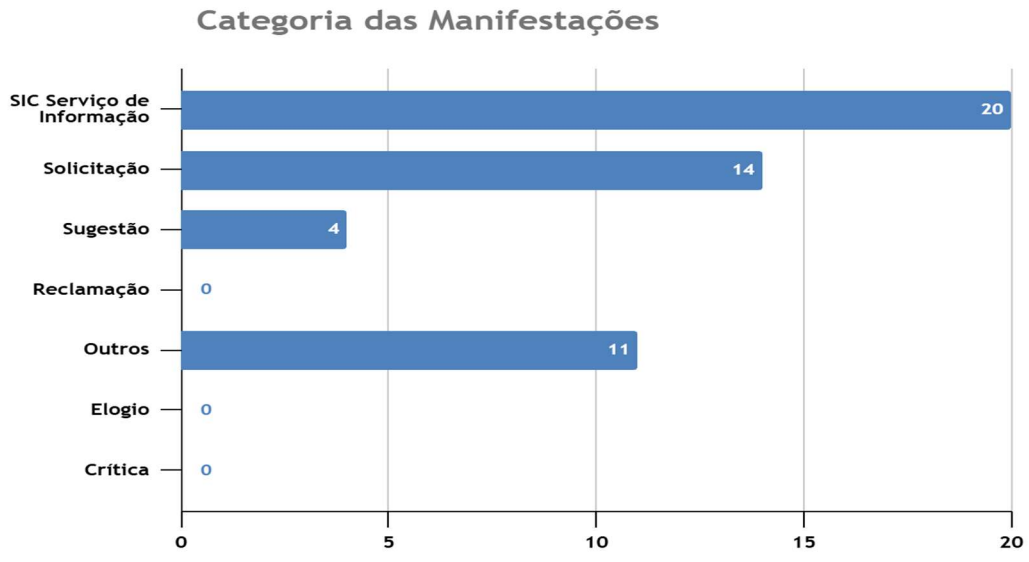
Gráfico 02. Canais de Atendimento



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 41% das demandas, dentro do total das manifestações.

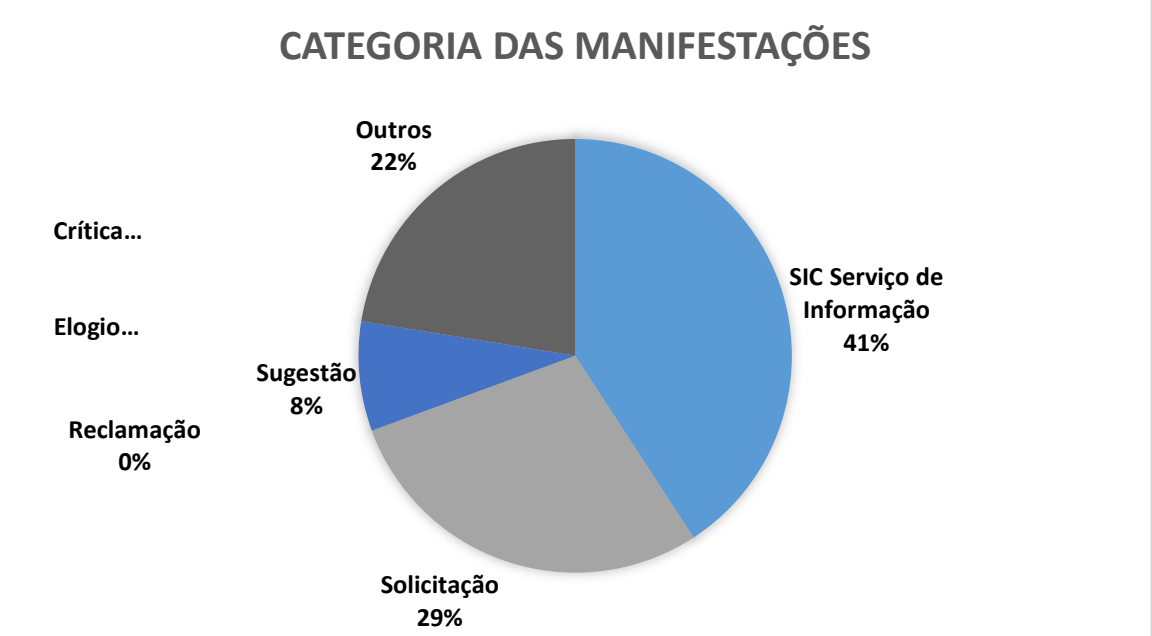
As Solicitações somaram 14, correspondendo a 29% do total das manifestações e as manifestações categorizadas como Outros representaram um total de 22% do total.

Gráfico 03. Categoria de Manifestações



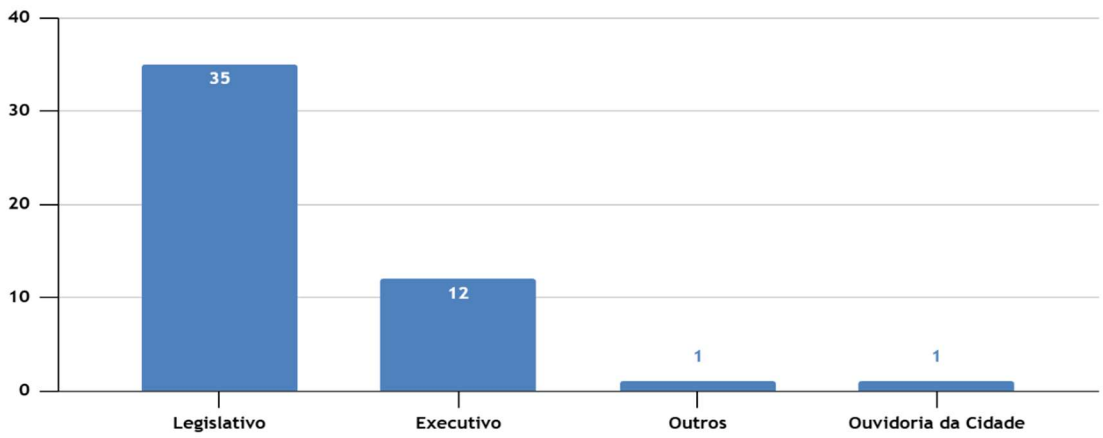
Nos assuntos categorizados como “Outros” registramos as manifestações que são referentes a serviços prestados por outros entes públicos como o Estado e União, órgãos que não tem relação com a Administração Municipal, ou mesmo sem pedidos específicos como reflexões, propagandas e divulgações de eventos,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

Gráfico 04. Categoria de Manifestações



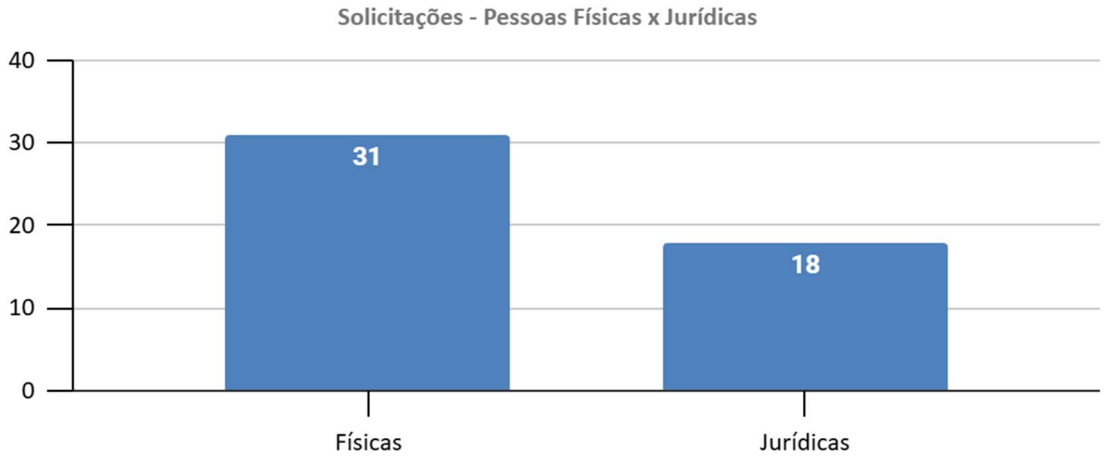
No gráfico abaixo nota-se que a maior parte dos atendimentos foram relacionados às atividades típicas do Legislativo Municipal, com 35 manifestações. As questões afetas ao Executivo foram 12.

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



No mês de julho, 31 manifestações foram realizadas por pessoas físicas e 18 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 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 junho ficou em 3,6 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 78% das manifestações. As manifestações relacionadas ao Executivo Municipal representaram 22% do total.

Gráfico 07. Divisão das manifestações por assunto



Manifestações do Mês

No mês de julho de 2026 recebemos 49 manifestações descritas, de forma resumida, a seguir:

Solicitações (14 manifestações)

ONG solicita informações para participar de projetos do município ligados à proteção dos animais (1);
Informações sobre desconto na base de cálculo de ISS para emissão de nota fiscal (1);
Dúvidas sobre emissão de nota fiscal para ISS e reclamação sobre sistema informatizado da Prefeitura (1);
Solicitação de apoio dos Vereadores da Câmara Municipal para fiscalização referente ao atraso na entrega do Residencial João Ducin. (3);
Solicitação de informações sobre linhas de crédito para financiamento universitário. (1);
Solicitação de providências urgentes quanto a maus tratos a animais. Cavalos aparentemente abandonados em estrada do Município (1);
Solicitação de orientações para acesso a assistência jurídica visando pedido de curatela para mãe acamada e com demência (1);
Solicitação de providências urgentes quanto a limpeza de terreno repleto de mato e que começou a pegar fogo, colocando em risco a segurança das casas vizinhas (1);
Solicitação de providências quanto a asfalto de péssima qualidade que já se encontra danificado, apesar de recentemente colocado (1);
Relato de agressão à parente próxima por ex-marido em caso de violência contra mulher. Orientações quanto aos canais de denúncia (1);
Solicitação de providências quanto a poda de árvore e varrição da rua que não está sendo realizada (1);
Dúvidas sobre ISS (1).

SIC - Serviço de Informação ao Cidadão (20 manifestações)

Informações a respeito de envio do Plano Diretor a Câmara Municipal para votação (1);
Solicitação de agendamento de audiência com Vereador (1);
Solicitação de informações contábeis de pagamento e de aceite em notas fiscais, feita por empresa contratada pela Câmara Municipal (1);
Informações sobre formas de contato com ex-Vereador (1);
Solicitação de agendamento de audiência com Vereador (1);
Informações sobre Feira da Mulher Empreendedora (3);
Aviso a Vereador sobre possível uso indevido de imagem e nome do parlamentar em redes sociais (1);
Conselho de classe solicita informações e telefones de contato de departamento interno da Câmara (1);
Informações sobre telefone de Vereador (1);
Informações sobre telefones do setor de compras da Câmara Municipal (1);
Envio de ofício pela Caixa Econômica Federal para conhecimento de liberação de recursos financeiros ao Executivo referente ao Programa de Desenvolvimento Pró Cidades (1);
Providências quanto a alegada confissão em juízo de fraude para recebimento de pensão do Instituto de Previdência de Santo André por suposto ex-servidor da Câmara. (1);
Informações a respeito de cerimônia de homenagem a ser realizada na Câmara Municipal e que não consta no site (1);
Informações sobre a contagem de tempo de serviço para ex-servidor na Câmara, na época da pandemia (1);
Solicitação de legislação sobre alteração do Código Tributário do município (1);
Envio de moção de apelo aos Presidentes das Câmaras Municipais do Estado de SP para realização de audiências públicas sobre segurança, fiscalização e regulamentação de esportes radicais e atividades de aventura de alto risco (1);
Envio de ofício ao Presidente da Câmara Municipal em resposta a pedido de providências e fiscalização em relação às obras de Conjunto Habitacional (1);
Informações para agendar entrevista com o Presidente da Câmara Municipal (1).

Elogio (0 manifestação)

Sugestão (2 manifestações)

Sugestão postada no Banco de Ideias sobre revitalização da praça, com academia ao ar livre na Vila Alzira Franco (2);

Reclamação (0 manifestação)

Crítica (0 manifestação)

Outros (11 manifestações)

Convite para cerimônia no Palácio dos Bandeirantes de anúncio de investimentos no Fundo Social e Defesa Civil (1);
Divulgação de empresa especializada em tarjamento de dados pessoais conforme Lei Geral de Proteção de Dados (1);
Divulgação e convite para participação em pesquisa da Rede Nacional de Ouvidorias (1);
Divulgação de empresa de climatização com oferta de soluções sobre o Projeto de Modernização da Estação Prefeito Celso Daniel (1);
Divulgação e convite para participação em pesquisa da Rede Nacional de Ouvidorias sobre Inteligência Artificial (1);
Divulgação de consulta pública para desenvolvimento de Guia de Diretrizes para o Desenvolvimento de Ouvidorias Estratégicas (1);
Convite de entidade de classe para participação em fórum sobre IA, saúde emocional e desafios dos sindicatos e servidores públicos (1);
Convite para encontro com deputado italiano e porta-voz da Europa Verde (1);
Convite para evento de encontro de professores (1);
Convite para participação de evento em homenagem ao "Dia do Procurador Legislativo" (1);
Convite da Escola do Parlamento de Mauá para palestra (1).

Manifestações Pendentes

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

Santo André, 11 de setembro 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).