



# Relatório Anual

2024

Santo André, Janeiro de 2025

# Sumário

|                                                                         |         |
|-------------------------------------------------------------------------|---------|
| Apresentação                                                            | Pág. 03 |
| Expediente                                                              | Pág. 04 |
| Colegiado da Ouvidoria - Eleição para Ouvidor Geral - Triênio 2024/2027 | Pág. 05 |
| Ouvidoria Ações 2024                                                    | Pág. 06 |
| Ouvidoria dos Eventos                                                   | Pág. 08 |
| Aquisição de novo Veículo Oficial - 100% Elétrico                       | Pág. 09 |
| Entrevistas / Artigos                                                   | Pág. 10 |
| Arrecadações para o Rio Grande do Sul                                   | Pág. 11 |
| Visitas                                                                 | Pág. 12 |
| Dados Estatísticos                                                      | Pág. 19 |
| Acionamentos GCM                                                        | Pág. 29 |
| Acionamentos Ouvidoria do MPSP                                          | Pág. 30 |
| Sugestões ao Executivo Municipal                                        | Pág. 31 |
| Prestação de Contas 2024                                                | Pág. 34 |
| Considerações Finais                                                    | Pág. 36 |

# Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de Santo André, em cumprimento às Leis nº 13.460/17 e nº 10.257/19, apresenta o Relatório Anual de Atividades de 2024 com estatísticas e análises sobre as manifestações recebidas pelo órgão, sejam estas reclamações, sugestões, denúncias ou elogios. Desta forma, estamos cumprindo nosso papel como um órgão mediador que dá voz ao munícipe.

Durante 2024, trabalhamos em diversas frentes com objetivo de expandir os atendimentos do Órgão, levando maior visibilidade e informações ao usuário de serviços público. Também realizamos seminários educativos aos servidores da Prefeitura de Santo André e ampliamos o Projeto de Capacitação de nossos servidores, sempre na busca da melhoria na prestação de serviços públicos

Ao completar 25 anos de existência, com o marco de ser a mais antiga Ouvidoria pública em funcionamento contínuo no País, promovemos importantes encontros com Ouvidorias públicas de outros municípios de São Paulo, levando nossa experiência e modelo como referência na criação e desenvolvimento de Ouvidorias municipais. Sabemos que ainda temos muito a construir, porém, 2024 foi um importante ano na consolidação da Instituição junto aos Poderes Executivo e Legislativo, seja esse municipal ou estadual, onde estabelecemos importantes reuniões e consolidamos parcerias que levam ao cidadão andreense, benefícios diretos na construção de uma participação democrática e inclusiva em projetos que promovam a cidadania.

Assim, é com grande satisfação que apresentamos o Relatório Anual de Atividade de 2024 para vossa apreciação.

**RONALDO MARTIM**  
Ouvidor Geral da Cidade de Santo André

Santo André, Fevereiro de 2025

# Expediente

**OUVIDOR GERAL DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ**  
Ronaldo Martim

**OUVIDOR GERAL ADJUNTO**  
Alexandre Domingues Vieira

**ASSESSORES ESPECIAIS**  
Diego de Siqueira Semeão  
Natália Sardinha Parlato

**ADMINISTRATIVO**  
Amanda Cavalcante de Tomim

**ATENDIMENTO AO CIDADÃO**  
Rosana Scolari  
Marjory Refondini  
Carlos Alberto Barbosa de Jesus

# Colegiado da Ouvidoria

- REUNIÕES DO COLEGIADO

Durante o ano de 2024, o Colegiado da Ouvidoria, sob Coordenação do Sr. Kleber Paiva, reuniu-se trimestralmente de maneira híbrida, para avaliar relatórios, acompanhar os dados estatísticos e os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria.

Em 2024, também ocorreram as eleições para o cargo de Ouvidor Geral, onde o Colegiado se reuniu para avaliação das candidaturas apresentadas e nesse contexto o Sr. Ronaldo Martim foi reeleito como Ouvidor Geral, seguindo no cargo para o triênio 2024/2027.



# Ouvidoria – Ações 2024

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria promoveu diversas palestras e seminários com o foco no combate aos assédios e funcionamento da Ouvidoria Geral.

Essas palestras e seminários do programa #aquinão envolveram diversos setores da Prefeitura, buscando trazer o conhecimento, capacitação e dirimir dúvidas quanto ao tema.

Houve também, em parceria com a Guarda Civil Municipal, a realização de uma palestra para 74 novos recrutas da Guarda Civil Municipal de Santo André.

O objetivo foi de apresentar a Ouvidoria explicando seu papel e a relação da mesma com a GCM (Guarda Civil Municipal).



# Ouvidoria – Ações 2024

- XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES - Rio de Janeiro / RJ

Em setembro de 2024, os Ouvidores Ronaldo Martim e Alexandre Vieira participaram do XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman promovido pela ABO (Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman) que ocorreu no Hotel Windsor Flórida, RJ.

O evento envolveu cerca de 550 pessoas de todos os estados brasileiros; oportunidade em que a Ouvidoria Geral de Santo André foi parabenizada pela excelência de modelo de trabalho nestes 25 anos, sendo uma referência nacional em Ouvidorias Públicas.



Realização:



# Ouvidoria dos Eventos

Em continuidade ao projeto iniciado em março de 2023 a Ouvidoria esteve presente nos eventos oficiais da cidade, com o propósito de dar suporte ao cidadão, e também à equipe de organização dos eventos. A Ouvidoria Geral esteve presente na FEIRAS DA FRATERNIDADE, ARRAIÁ SOLIDÁRIO E NATAL SOLIDÁRIO do ano de 2024.

O Stand da Ouvidoria nos eventos, recebe manifestações, críticas e elogios acerca do mesmo, orienta quanto a localização das entidades participantes, bem como recebe doações de alimentos que são encaminhadas ao Fundo Social de Solidariedade. Mantemos durante o evento um QRCode espalhado em diversos locais, onde o público pode participar através do preenchimento de uma pesquisa de satisfação.

Tal atividade trouxe uma maior agilidade na solução de problemas, um direcionamento ao cidadão que necessita de informação; apoio para a equipe que cuida da organização do evento; apoio às entidades que fazem uso do espaço; e dados estatísticos ao executivo andreense.

Ao final de cada evento, a Ouvidoria elabora um relatório e encaminha para os setores responsáveis, com informações e sugestões para melhoria da experiência das pessoas.



# Novo veículo Oficial 100% ELÉTRICO

Mantendo seu pioneirismo, e atendendo aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, a Ouvidoria de Santo André se tornou a primeira Ouvidoria Municipal do país a adquirir um veículo 100% elétrico.

A entrega do automóvel Dolphin, da marca BYD, ocorreu no dia 03 de dezembro, e contou com a presença do Prefeito Paulo Serra, do Ouvidor Geral Ronaldo Martim, do Deputado Estadual Mário Maurici e do Diretor da BYD Marcos Dellucas, além de amigos e colaboradores da Ouvidoria.



# Entrevistas / Artigos

Durante 2024 o Ouvidor Geral Ronaldo Martim concedeu entrevistas a diversos canais de imprensa local e publicou diversos artigos.

A entrevistas e artigos publicados tiveram como objetivo a divulgação dos trabalhos realizados e dos canais de acionamento da Ouvidoria da Cidade de Santo André para todos os cidadãos andreenses.



u.u.u

## Um marco histórico

Com a missão de promover e estimular o diálogo junto ao cidadão andreense, em 30 de agosto de 1999 foi aprovada por unanimidade, na Câmara Municipal, a Lei nº 7.877/99 que instituiu a Ouvidoria da Cidade de Santo André.

Idealizada no governo do então prefeito Celso Daniel, a Ouvidoria de Santo André foi pioneira em seu modelo de atuação, sendo a única Ouvidoria pública do País a ter um processo eleitoral para escolha de seu titular, blindando-a, assim, dos embates político-partidários que poderiam contaminar sua atuação.

Hoje, ao completar 25 anos desse marco legal, a Ouvidoria de Santo André contabiliza mais de 200 mil atendimentos, que resultaram em mais de 100 mil processos abertos. O índice de resolução desses processos ultrapassa a casa de 90%, sendo sua maioria resolvida de forma satisfatória aos solicitantes, garantindo assim, o cumpri-

mento da missão do órgão, além de cultivar uma democracia participativa na cidade.

Durante esse período, importantes figuras da sociedade andreense assumiram o compromisso de legar essa trajetória de sucesso e dedicaram-se no papel de ouvidores. Nossos agradecimentos ao primeiro ouvidor, senhor Saul Gelman, que estabeleceu premissas, que são seguidas até hoje. Na sequência tivemos Reinaldo Abud (já falecido), José Luis Ribas Junior e Osvalda Maria Fernandes Famelli.

Sem o empenho e compromisso dessas ilustres pessoas, seria impossível chegar nesse importante marco histórico, de ser a Ouvidoria Pública mais antiga do País em funcionamento contínuo, o que muito nos orgulha.

Atualmente, a Ouvidoria de Santo André é considerada por importantes órgãos, como a Associação Brasileira de Ouvidores/Abouvidas, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de

São Paulo, a Ouvidoria-Geral da Cidade de São Paulo, a Ouvidoria-Geral da União, como referência em modelo de Gestão e de Instituição para inspirar a criação de outras ouvidorias em nosso País.

Por fim, deixo aqui registrada nossa gratidão a todos os servidores que contribuíram na construção dessa notória história, dedicando suas carreiras no atendimento à população.

Rumo ao futuro, pois sabemos que ainda temos muito a fazer e construir, unidos com propósito de termos uma Santo André cada vez mais humana e próspera, iremos permanecer na nobre missão de construir pontes e derrubar muros, onde a democracia participativa leva a voz do cidadão onde ela efetivamente precisa chegar.

Parabéns, Ouvidoria da Cidade de Santo André.

Ronaldo Martim é ouvidor-geral da cidade de Santo André.



# Arrecadações para o Rio Grande do Sul

No ano de 2024, uma tragédia acometeu o Estado do Rio Grande do Sul. Diante disso, a Ouvidoria Geral se mobilizou para a arrecadação de roupas, água, mantimentos e rações em um gesto de solidariedade com as pessoas afetadas.

Tais itens, foram enviados ao Banco de Alimentos de Santo André o qual organizou, catalogou e enviou para que pudessem auxiliar todos os afetados por está tragédia.



# Visitas



A Ouvidora de Taboão da Serra Mônica Souza, acompanhada dos membros de sua equipe, Sra. Edna Ribeiro e Sr. Claudio Stabile veio conhecer a experiência e trabalho realizado por nossa Ouvidoria, estabelecendo assim vínculos para futuras parcerias.



Vice Presidente da OAB Santo André Dra. Aline Romanholi, onde tratamos de parcerias em seminários e eventos promovidos pela nossa Ouvidoria.

# Visitas



Os representantes da CIPAA, Sr. Donizeti Cavalini e Sra. Cleia Silva, para tratar da participação da Ouvidoria no curso de formação dos novos membros eleitos da CIPAA. Enfoque na prevenção e combate aos assédios no local de trabalho.



A Assistente Social do SEMASA Sra. Raquel Ferreira, para tratarmos do Seminário de Combate e Prevenção de assédios.

# Visitas



Ouvidoria esteve presente nas reuniões do Conselho Municipal de Serviços Públicos COMUSP.



Ouvidor Geral de Santo André Ronaldo Martim, acompanhado do Ouvidor Geral Adjunto Alexandre Vieira, estiveram reunidos com a Dra. Ariana Frances - Ouvidora Geral da União, e Dra. Maria Lumena Balaben Sampaio - Ouvidora Geral do Município de São Paulo debatendo o tema: “As Ouvidorias no contexto da comunicação”.

# Visitas



Cerimônia de homenagem, a ex-ouvidores do Ministério Público de SP. Nesta ocasião em que foi lançada, uma Galeria de Retratos, com os Procuradores de Justiça: Fernando José Marques (Biênios 2011/2013 e 2013/2015) Roberto Fleury de Souza Bertagni (Biênios 2015/2017 e 2017/2019) Gilberto Nonaka (Biênios 2019/2021 e 2021/2023).



O Secretário de Segurança Cidadã Cel. Temístocles Telmo Ferreira Araújo acompanhado do Assessor Dr. Diego Santos para apresentar os trabalhos que a Secretaria vem desenvolvendo em nosso município e também estabelecer novas ações em parceria com a Ouvidoria.

# Visitas



Visita do Sr. Silas Araújo Leite de Oliveira Ouvidor da UFABC ( Universidade Federal do ABC).



Visita da Primeira Dama e Deputada Estadual Ana Carolina Serra na sede da Ouvidoria para dialogar sobre formas de incrementar ainda mais os serviços prestados no município.

# Visitas



Visita do colaborador Daniel Buíssa.



**Visita Dr. Leonardo Dominiqueli  
Presidente da 38ª Subseção da  
OAB de Santo. Fortalecendo a  
parceria para os novos projetos.**

# Visitas



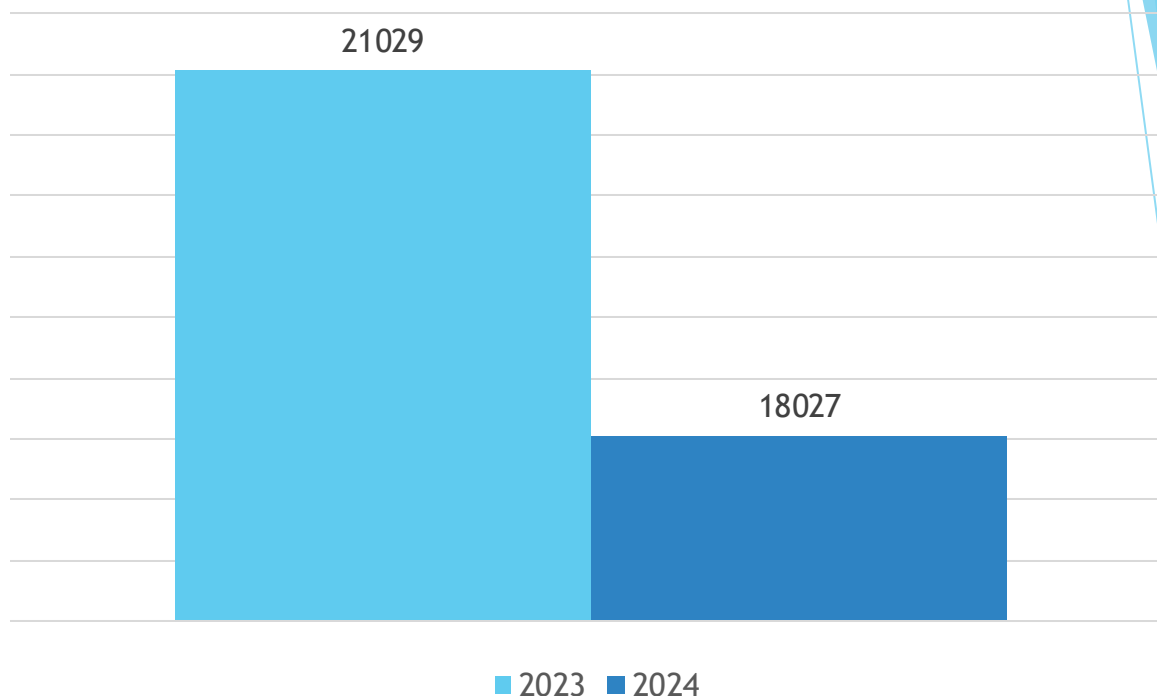
Visita do vereador eleito por Santo André, Diego Cabral. Na pauta, muitas idéias e sugestões inovadoras, tanto para a Ouvidoria, como para o mandato do vereador.

# Dados Estatísticos 2024



# Comparativo anual

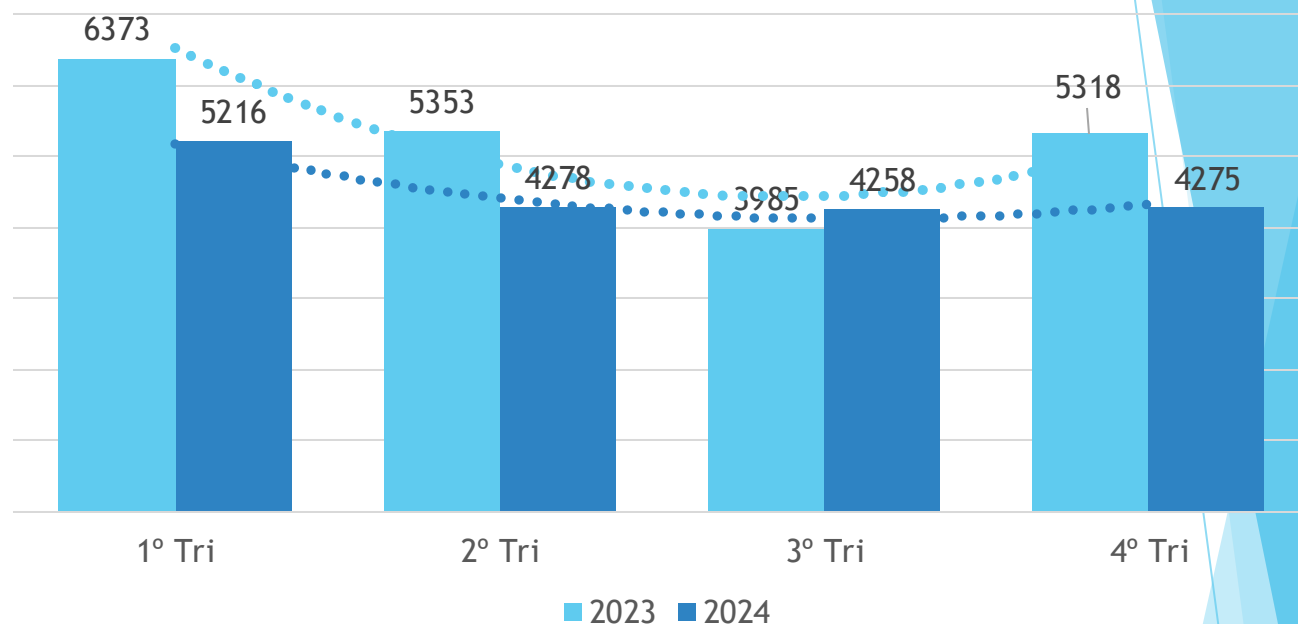
## 2023 - 2024



Observamos que em 2024 houve uma queda no número total de acionamentos de 14,27%.

# Comparativo trimestral

## 2023 - 2024

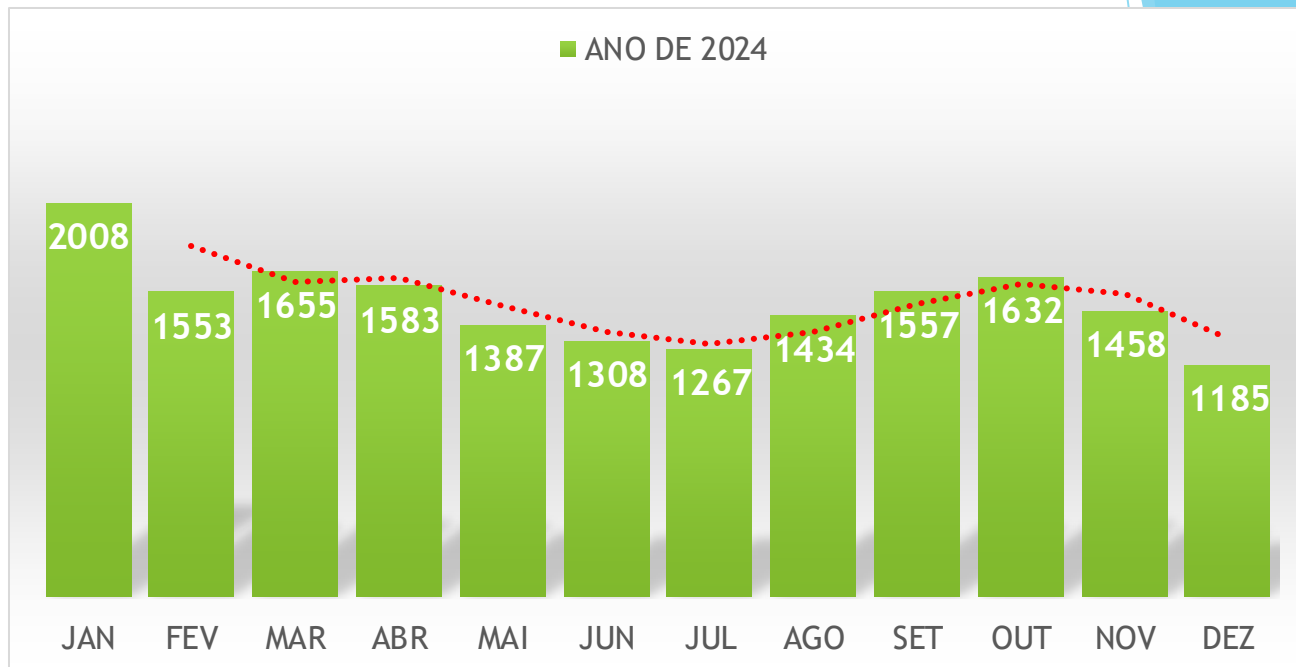


Ao compararmos os trimestres de 2023 e 2024, percebemos que no 1º Semestre, existe um aumento significativo em relação aos demais, no volume de manifestações, período onde os munícipes buscam mais apoio para o pagamento do IPTU.

Isso se dá pela dificuldade de entendimento nos termos escritos no carne, e também pouco conhecimento ou acesso a internet para emissão das vias de pagamento, principalmente dos munícipes com mais de 60 anos.

Porém, no semestre seguinte, esse aumento no volume de manifestações ocorre no 4º trimestre, em decorrência do aumento nos pedidos voltados a zeladoria da cidade: "podas e tapa buracos".

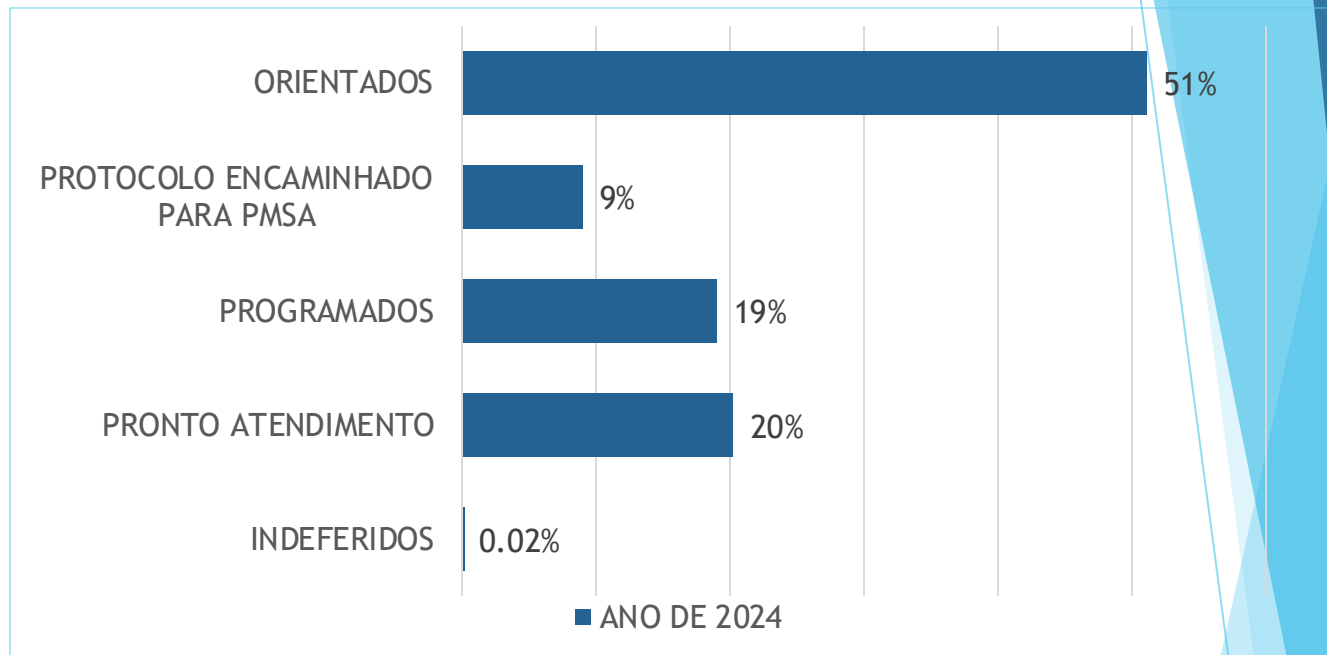
# Atendimentos



O total volume de atendimentos executados pela equipe da Ouvidoria da Cidade de Santo André em 2024 foi de 18.027, 14% inferior ao ano de 2023, onde o volume de atendimentos foi de 21.029.

Percebemos que no mês de janeiro de 2024 tivemos o maior registro no volume de manifestações, devido ao período de orientação sobre IPTU e encaminhamento de demandas junto ao departamento de áreas verdes. Esse valor é 17% maior que o segundo maior registro e 41% maior que o menor registro do ano de 2024.

# Encaminhamentos

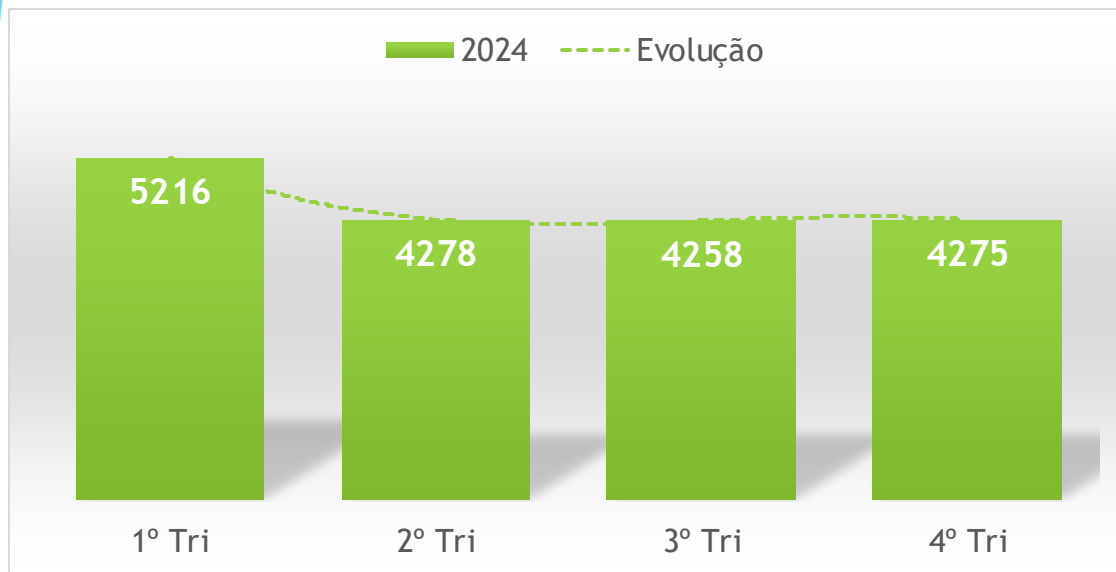


Nessa análise concluímos que 51% dos atendimentos feitos pela equipe da Ouvidoria foram tabulados como orientações. Isso acontece devido ao baixo conhecimento do cidadão em como solicitar seu serviço ou abrir sua solicitação junto a Prefeitura e suas Autarquias, bem como buscar atendimento às demandas que não são de responsabilidade de órgãos municipais.

Assim, nossa equipe orienta a forma adequada de acionar os serviços, bem como, na maneira correta de acionar esta Ouvidoria no caso de necessidade.

Outro dado relevante é o pronto atendimento, com o segundo maior percentual, em decorrência da melhor capacitação de nossos servidores, que encontram-se preparados para solucionar alguns casos que não demandam abertura de processos.

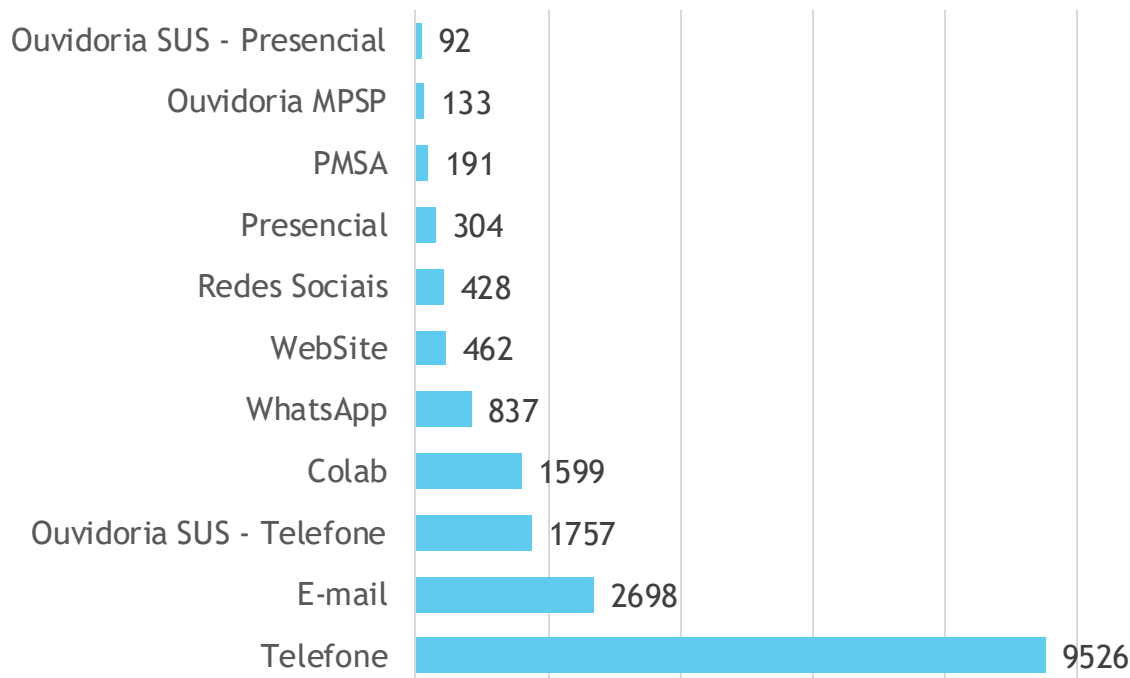
# Comparativo por trimestre



Podemos observar que o 1º Trimestre concentra o maior número de manifestações, em decorrência da grande demanda relacionada ao Departamento de Áreas Verdes, Manutenção e Serviços Urbanos e dúvidas e questionamentos referentes ao IPTU.

Nos demais semestres, podemos observar uma equiparidade no volume das demandas.

# Formas de acionamentos

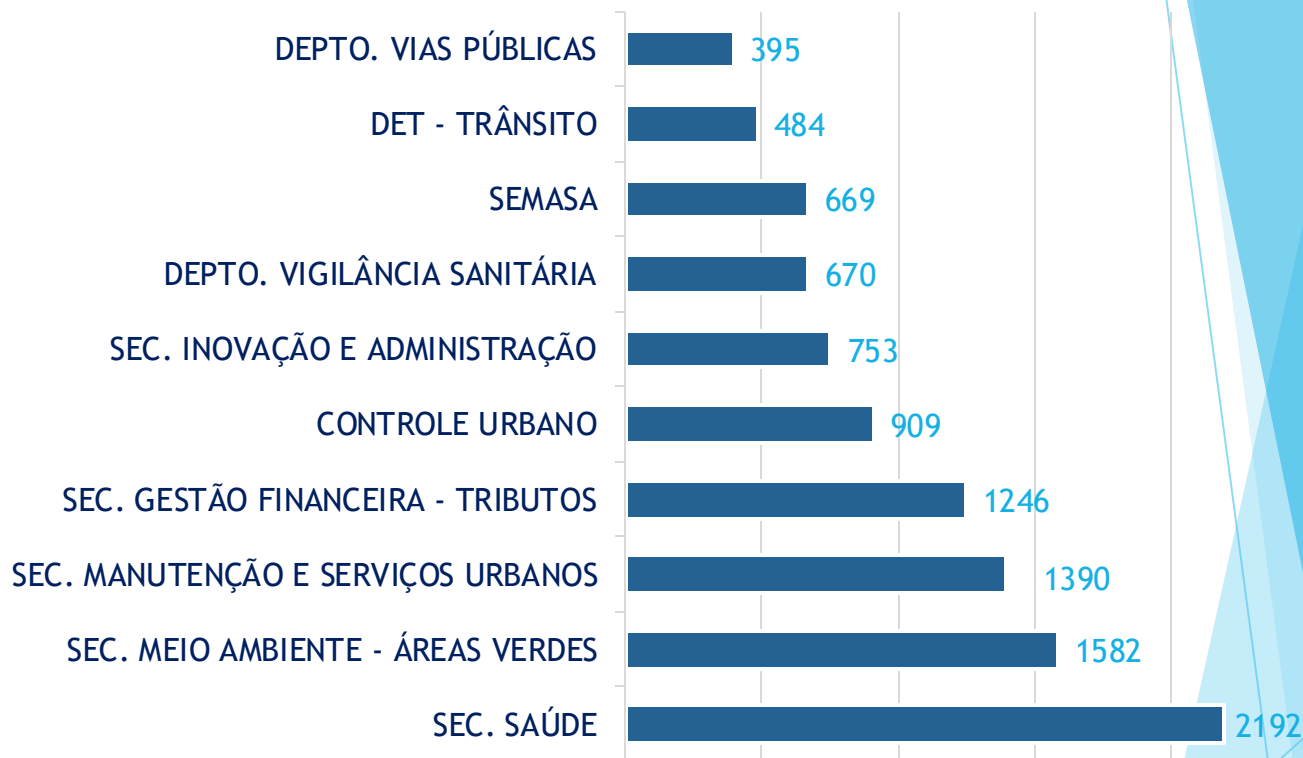


A análise estatística dos meios de acionamento do órgão aponta o telefone como principal canal utilizado pelo munícipe com 53% dos acionamentos.

O segundo canal de acionamento mais utilizado pelo munícipe, é o e-mail, que aparece com 15% dos acionamentos, Ouvidoria SUS - Telefone com 10% e o APP Colab com 9% dos acionamentos.

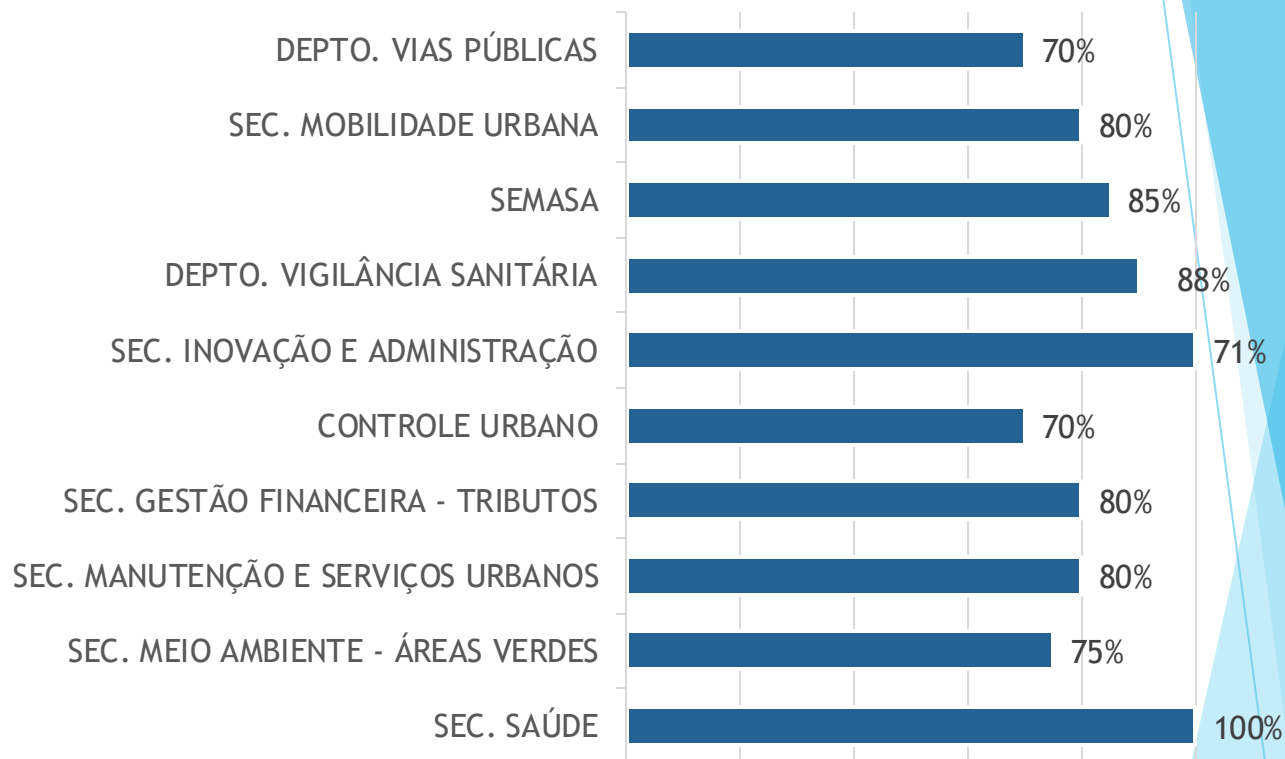
Isso acontece devido ao grande volume de orientações que a Ouvidoria oferece ao cidadão, o que elimina a necessidade de abertura de processos, e encaminha de maneira assertiva no andamento de sua solicitação junto aos prestadores de serviços do município.

# Acionamentos por setor



Apresentamos as 10 Secretarias / Autarquias e departamentos que receberam acionamentos durante 2024.

# Resoluções por setor / secretaria



Apresentamos os índices de resoluções por Secretaria / Autarquia após acionamentos desta Ouvidoria durante 2024. Algumas demandas apresentadas estão ainda em tratativas ou dentro dos prazos estipulados para execução dos serviços.

# Principais manifestações

Destacamos abaixo as manifestações mais procurados durante o ano de 2024.

- **IPTU**
  - Apoio e orientação ao cidadão para contestar valores;
  - Emissão das vias para pagamento.
- **Serviços de manutenção e sinalização de vias;**
  - Tapa buraco em vias asfálticas e placas de sinalização;
  - Interdição do viaduto Castelo Branco;
  - Falta de sinalização para rotas alternativas.
- **Departamento de manutenção e áreas verdes:**
  - Capinação de ruas e vielas;
  - Poda em conflito com rede elétrica da Enel;
- **Poluição sonora:**
  - Bares e comércios de bebidas;
  - Bailes nas comunidades.
- **Serviços relacionados a saúde e postos de atendimento:**
  - Marcação de consultas;
  - Marcação e realização de exames;
  - Falta de algumas especialidades médicas.



# Acionamentos GCM



## ACIONAMENTOS

46

CASOS RESOLVIDOS

## RESOLUÇÃO

100%

CASOS RESOLVIDOS

Apresentamos os índices de acionamentos referente a  
Guarda Civil Municipal de Santo André.

# Acionamentos via Ouvidoria do MPSP

## Ministério Público do Estado de São Paulo



ACIONAMENTOS

133

ACIONAMENTOS

RESOLUÇÃO

100%

CASOS RESOLVIDOS

Apresentamos os índices de acionamentos referente a parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo.



# Sugestões ao Executivo Municipal



# Sugestões ao Executivo

Em atendimento a Lei nº 13.460/17, apresentamos a seguir algumas sugestões para melhoria na prestação de serviços públicos municipais ao cidadão andreense:

- Promover uma maior divulgação do cronograma anual para poda de árvores e roçagem de praças e vielas, bem como a adoção de mutirões informativos referente ao tema;
- Estabelecer juntos as EMEIFS do município um canal de atendimento rápido ao cidadão para prestar informações diversas e realizar pequenos serviços, como por exemplo a emissão de guia de pagamento do IPTU;
- Ampliar a participação do Ouvidor Geral da Cidade nas reuniões de secretariado;
- Firmar agenda trimestral com Prefeito Municipal para cumprimento de obrigações legais do órgão, entrega de relatórios de atendimentos e tratativa de assuntos relevantes;
- Alterar a mensagem constante no carnê do IPTU referente ao prazo para apresentação de recursos, deixando mais claro para o cidadão que a data limite, para apresentação de recursos até o vencimento da primeira parcela.
- Flexibilizar o vale transporte pago aos servidores PCD, que estão em condição que impossibilita o uso de transporte público, para pagamento em forma pecuniária do valor correspondente. Dessa forma o valor poderá ser utilizado para pagamento de combustível ou uso de transporte por aplicativos;

# Sugestões ao Executivo

- Apresentar a Câmara de Vereadores Projeto de Lei para o combate e prevenção aos assédios nos locais de trabalho, formalizando a Ouvidoria da Cidade de Santo André como principal canal para recebimento de denúncias e admissibilidade das mesmas;
- Ampliar a realização de seminários de conscientização e prevenção as assédios nos locais de trabalho;
- Estabelecer processos noturnos para manutenção de vias de alto fluxo, evitando assim maiores problemas de transito durante o dia;
- Criar painel tátil para deficientes visuais em Paranapiacaba;
- Aumentar o prazo de validade de parcelas do IPTU extraídas pelo site da Prefeitura, visto que a FMP é atualizada uma vez ao ano, e o juros são mensais;
- Ampliar a “Operação Impacto” em conjunto com as forças policiais nas regiões onde ocorrem os bailes, com a finalidade de garantir que estes estejam dentro dos limites legais conforme previsto no artigo quinto, inciso XVI da Constituição Federal.
- Proporcionar as pessoas da melhor idade atendimento personalizado, levando em conta as dificuldades singulares que cada cidadão apresenta.
- Ampliar, através da EGEA, cursos de capacitação para servidores que ocupam posições de chefia, proporcionando ambientes de trabalho mais harmônicos.
- Intensificar o fluxo de informações com a Ouvidoria de todas as ações realizadas pela Administração Municipal.

# Prestação de contas 2024



# Execução Orçamentária 2024

| PROJETO   | INICIAL        | ANULADO       | SUPLEMENTADO   | CONTIGENCIADO | GASTO          | SALDO         |
|-----------|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
| 9001-1498 | R\$ 10.000,00  | -             | R\$ 5.201,00   | -             | R\$ 6.538,00   | R\$ 8.663,00  |
| 9001-1499 | R\$ 10.000,00  | R\$ 4.000,00  | -              | -             | R\$ 339,84     | R\$ 5.660,16  |
| 3009-1500 | R\$ 72.000,00  | -             | -              | -             | R\$ 69.600,00  | R\$ 2.400,00  |
| 9001-1501 | R\$ 60.000,00  | R\$ 23.500,00 | -              | -             | R\$ 5.161,16   | R\$ 31.338,84 |
| 9001-1502 | R\$ 15.000,00  | R\$ 15.000,00 | -              | -             | -              | -             |
| 9001-1503 | R\$ 2.000,00   | R\$ 1.000,00  | -              | R\$ 1.000,00  | -              | -             |
| 9001-1663 | R\$ 10.000,00  | -             | R\$ 149.366,67 | -             | R\$ 151.810,00 | R\$ 7.556,67  |
| 9001-1868 | R\$ 1.000,00   | R\$ 1.000,00  | -              | -             | -              | -             |
| RESULTADO | R\$ 180.000,00 | R\$ 44.500,00 | R\$ 154.567,67 | R\$ 1.000,00  | R\$ 233.449,00 | R\$ 55.618,67 |

É possível conferir a Execução Orçamentária 2024 completa, na Publicação feita junto aos atos oficiais do município ou no site [www.ouvidoria.santoandre.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.santoandre.sp.gov.br) acessando a aba transparência.

# Considerações Finais

A Ouvidoria da Cidade de Santo André, desde 1999, mantém vivo o compromisso em atuar de maneira imparcial, de forma a mediar de maneira ética e humanizada, as relações entre o poder público e a população andreense.

O presente relatório não trata apenas de apontamentos, mas também de análises oriundas das manifestações da população e da prestação de serviços pelo poder público, visando a melhoria continua dos mesmos no pleno exercício da cidadania.

Salientamos que, sugestões e implementações feitas durante o exercício em questão, trouxeram maior assertividade nas ações executadas e melhoria continua, proporcionando com isso, importantes ganhos ao cidadão andreense.

Esta Ouvidoria nunca atuou, nem atua, em favor próprio, mas sim à favor de interesses coletivo, oriundos dos objetivos originais do órgão, que é estabelecer uma democracia participativa, onde o cidadão esteja sempre em primeiro lugar.

Reafirmamos nosso compromisso público, de fazer um trabalho de excelência e imparcialidade, com ponderação, qualificação profissional e cuidado com o cidadão.

**EQUIPE DE GESTÃO**  
Ouvidoria da Cidade de Santo André

©2024 - 2027, todos os direitos reservados para Ouvidoria da Cidade de Santo André.  
Permitida a reprodução deste material mediante a citação da fonte.

Autoria: **RONALDO MARTIM** - Ouvidor Geral da Cidade de Santo André  
**ALEXANDRE DOMINGUES VIEIRA** - Ouvidor Geral Adjunto da Cidade de Santo André

Este relatório foi elaborado em atendimento à  
Lei Federal 13.460/17 e Lei Municipal 10.257/19.



Rua Dona Elisa Fláquer, 37 - Centro - Santo André - SP - CEP: 09020-160

**Telefone / WhatsApp: 11 4437-1150**  
e-mail: [ouvidoria@santoandre.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@santoandre.sp.gov.br)  
Site: [ouvidoria.santoandre.sp.gov.br](http://ouvidoria.santoandre.sp.gov.br)