



OUVIDORIA
DA CIDADE

SANTO · ANDRÉ

Relatório Anual

2025

Sumário

Apresentação	Pág. 03
Expediente	Pág. 04
Colegiado da Ouvidoria	Pág. 05
Ações da Ouvidoria	Pág. 06
Prêmio Ouvidorias Brasil 2024	Pág. 08
Entrevistas / Artigos	Pág. 09
Ouvidoria dos Eventos	Pág. 10
Mutualidade	Pág. 11
Ageda Institucional	Pág. 12
Solenidade de 25 anos de Atendimento ao Público	Pág. 16
Dados Estatísticos	Pág. 18
Acionamentos MPSP	Pág. 29
Sugestões ao Executivo Municipal	Pág. 30
Prestação de Contas 2024	Pág. 34
Considerações Finais	Pág. 36



©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 10.879/25.

Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de Santo André, em cumprimento às Leis nº 13.460/17 e nº 10.879/25, apresenta o Relatório Anual de Atividades de 2025 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 2025, trabalhamos em diversas frentes com objetivo de expandir os atendimentos do Órgão, levando maior visibilidade e informações ao usuário de serviços públicos. Também realizamos seminários e cursos educativos aos servidores da Prefeitura de Santo André com objetivo de aprimorar e qualificar o atendimento e a prestação de serviços, bem como aculturar uma realidade organizacional mais consistente e unificada.

Ainda, recebemos o reconhecimento nacional de importantes Instituições do País, isso pelo modelo único de atuação, prestação de serviços e transparência.

Sabemos dos grandes desafios encontrados, porém, 2025 foi fundamental na consolidação da Instituição junto aos Poderes Executivo e Legislativo, seja esse municipal ou estadual, onde participamos de importantes reuniões e consolidamos parcerias que levam ao cidadão andreense, benefícios diretos na construção de uma participação democrática e inclusiva nos projetos que promovam a cidadania.

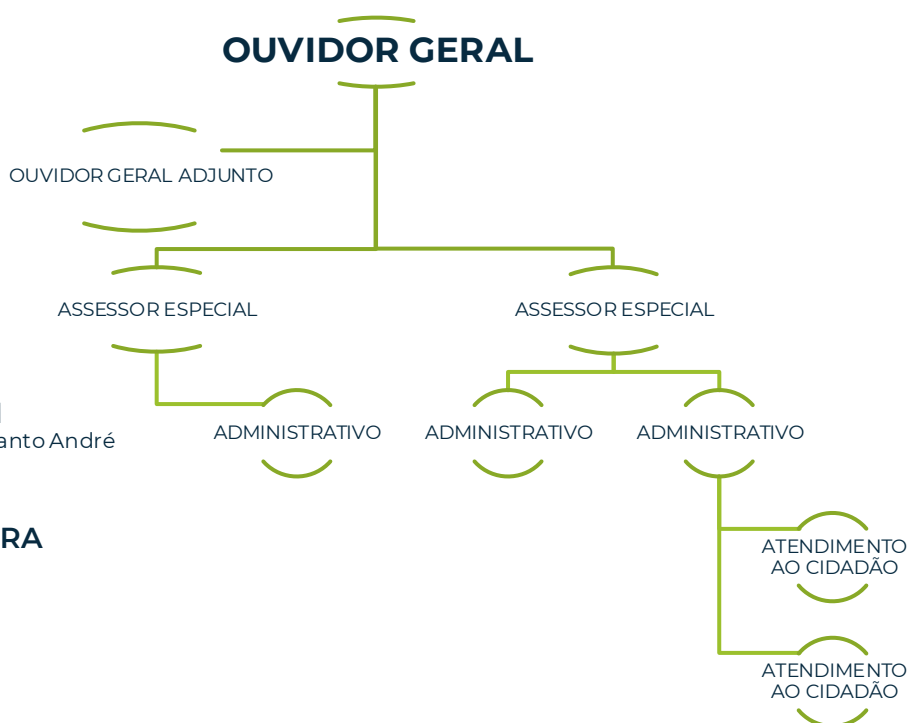
Assim, é com grande satisfação que apresentamos o Relatório Anual de Atividade de 2025 para vossa apreciação.

RONALDO MARTIM

Ouvidor Geral da Cidade de Santo André

Santo André, Fevereiro de 2025

Expediente



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

► **ALEXANDRE D. VIEIRA**
Ouvidor Geral Adjunto

► **ASSESSORES ESPECIAIS**

Kelly Izsak Dreer

Douglas Leugi Goularti

► **ADMINISTRATIVO**

Diego de Siqueira Semeão

Amanda Cavalcante de Tomim

Rosana Scolari

► **ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

Carlos Alberto Barbosa de Jesus

Marjory Refondini

Colegiado da Ouvidoria

Fortalecendo o modelo único da Ouvidoria.

Durante 2025, o Colegiado da Ouvidoria, sob Coordenação Interina da Sra. Andréia Pereira Dias, reuniu-se trimestralmente, de maneira híbrida para avaliação de relatórios de atendimento, relatórios estatísticos e trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria.

De maneira proativa, os atuais membros do Colegiado, apresentaram sugestões de melhorias para os serviços prestados pela Prefeitura durante 2025, bem como participaram de forma consciente e consistente da atualização da Lei que rege o Órgão, contribuindo assim para a representatividade da sociedade civil na elaboração do texto.

Ressaltamos ainda, que o Colegiado da Ouvidoria de Santo André, é reconhecido no País por sua atuação contínua desde a criação do Órgão, sendo único com representação de vários segmentos da sociedade civil organizada à eleger o Ouvidor Geral Municipal em âmbito nacional.



Ações da Ouvidoria

XVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores São Paulo / SP

Em novembro de 2025, a Ouvidoria de Santo André participou do XVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores / Ombudsman promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores, que aconteceu no estado de São Paulo.

Durante a abertura do Evento, a Presidente da ABO Nacional Dra. Adriana Alvim, exaltou a Ouvidoria de Santo André por ser a Ouvidoria Municipal mais antiga do País em funcionamento contínuo, convidando o Ouvidor Geral Ronaldo Martim e o Adjunto Alexandre Vieira a participarem ao lado dos membros da Diretoria da ABO da abertura oficial do evento.



Na ocasião, Santo André foi reconhecida como referência de Ouvidoria Municipal durante a oficina: A Atuação da Ouvidoria nos três níveis Governamentais. O Ouvidor Geral Ronaldo Martim, palestrou sobre o modelo de atuação e protagonismo de Santo André, ao lado do Ouvidor Geral do Estado de São Paulo Dr. Valmir Dias e do Diretor de Proteção e Defesa de Serviço Público da Ouvidoria Geral da União Dr. Leonardo Alamy Martins.

Ações da Ouvidoria

A Ouvidoria de Santo André promoveu Curso de Capacitação para Líderes.

Em março de 2025, a Ouvidoria de Santo André, em parceria com a EGEA – Escola de Governo do Executivo Andreense, concluiu mais uma turma do Curso de Liderança Exponencial junto a Secretaria de Assistência Social.

O curso foi ministrado nas dependências do Cine Teatro de Variedades Carlos Gomes, tendo como facilitador o Ouvidor Geral Adjunto Alexandre Vieira.

O Curso foi ministrado em quatro encontros, com objetivo de apoiar a construção de uma liderança plena, entregando ferramentas cotidianas que levam uma nova consciência sobre o papel do líder e a ampliação das competências para liderar pessoas e processos.

Ao todo, 29 servidores participaram, onde por fim, a Diretora da Secretaria Sra. Desirre destacou a relevância do conteúdo para o aprimoramento das atividades na área.



Prêmio Ouvidorias Brasil 2024

Pelo segundo ano consecutivo, a Ouvidoria de Santo André recebeu o Prêmio Ouvidorias Brasil promovido pela ABRAREC – Associação Brasileira da Relações Empresa Cliente.



Em sua décima terceira edição, o prêmio contemplou Instituições que contribuíram para o fortalecimento das Ouvidorias no País, sendo a Ouvidoria de Santo André a única Instituição Pública a receber dois prêmios; o Destaque Empresa e o de Melhor Case com Amplitude de Atendimento e Inovação.

O evento de premiação aconteceu nas dependências da ESPM – SP, e contou com diversas Ouvidorias Públicas e Privadas do Brasil e exterior, reunindo na ocasião grandes profissionais e empresas, celebrando a excelência nos trabalhos realizados e a inovação na experiência do consumidor e do cidadão.



“A Ouvidoria tem sido uma grande aliada na construção de políticas públicas que promovem a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura” comentou o Prefeito Gilvan Ferreira sobre o premiação.

Entrevistas / Artigos

Mantendo o compromisso público de divulgar a Instituição e levar informações relevantes aos munícipes de nossa região, o Ouvidor Geral Ronaldo Martim publicou junto a imprensa local, artigos informativos sobre as atividades da Ouvidoria de Santo André nos principais canais da região.

A iniciativa visa ampliar a capilaridade da Instituição na região, levando a várias pessoas informações sobre as atividades da Ouvidoria e sobre os canais de atendimento do Órgão.

artigo

O valor de ouvir uma cidade

A Ouvidoria da Cidade de Santo André celebra no último dia 17, um marco histórico: 25 anos de funcionamento ininterrupto à população, sendo reconhecida como a Ouvidoria pública municipal mais longa e respeitada do país, no atendimento aos usuários dos serviços públicos.

Para registrar essa trajetória de compromisso, transparência e inovação, foi realizado o lançamento oficial do livro *Conhecimento das Cores* – 25 Anos de Atendimento ao Público da Ouvidoria de Santo André, peça pontual que orienta a relevância da instituição na defesa do cidadão e no fortalecimento das práticas de escuta qualificada no setor público.

Para registrar essa trajetória de compromisso, transparência e inovação, foi realizado o lançamento oficial do livro *Conhecimento das Cores* – 25 Anos de Atendimento ao Público da Ouvidoria de Santo André, peça pontual que orienta a relevância da instituição na defesa do cidadão e no fortalecimento das práticas de escuta qualificada no setor público.

Uma instituição prestou homenagem aos seus atuais colaboradores e também aqueles que participaram da construção desta história.

O livro aborda não apenas a história construída desde o ano 2000, mas também o papel de referência nacional, que a Ouvidoria de Santo André possui a exercer ao longo das últimas décadas. A instituição se consolida como modelo de gestão responsável, capaz de transformar manifestações da população em ações concretas de melhoria administrativa, cidadã e aperfeiçoamento de políticas públicas e promoção de ambientes institucionais mais éticos e eficientes.

Nesse período, a Ouvidoria registrou mais de 200 mil atendimentos, entre denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios. Desses totais, mais de 90% das manifestações foram respondidas dentro do prazo, demonstrando agilidade e comprometimento com a solução dos problemas apresentados pelos cidadãos.

Além disso, o índice de resolvibilidade alcança mais de 80%, refletindo a capacidade da instituição em articular áreas internas, acompanhar processos e garantir respostas efetivas.

Outro destaque do período foi o

atendimento digital. Mais de 53% dos atendimentos foram realizados por canais online, incluindo o portal oficial e o sistema unificado de manifestações Colab, ampliando o acesso, reduzindo barreiras e fortalecendo a cultura de transparência ativa na administração municipal.

O lançamento do livro comemorativo representa mais do que uma simples homenagem: é um reconhecimento essencial para a percepção dos direitos do usuário e para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos. Celebrar 25 anos é olhar com orgulho para o passado, com responsabilidade para o presente e com esperança para o futuro – sempre ao lado da população atendida.

Ronaldo Martim é ouvidor geral do Estado de São Paulo.

artigo

25 anos de um modelo singular

Senábil a necessidade de aperfeiçoar os serviços públicos, além da indiscutível necessidade de tornar transparentes as relações entre o poder público e a população, em agosto de 1999, o então prefeito Celso Danelli, apresentou à Câmara um Projeto de Lei, que foi aprovado por unanimidade, objetivando a Modernização Administrativa da cidade. Como fruto desse projeto, o mesmo através da Lei 7.877/99, a criação da Ouvidoria da Cidade de Santo André.

Em dezembro desse mesmo ano, a cidade elegeu Saul Gelman como seu primeiro ouvidor. Após um período de estruturação física e treinamento de pessoal, no dia 10 de abril de 2000, a Ouvidoria de Santo André realizou seu primeiro atendimento ao público, mantendo desde então suas portas abertas ininterruptamente inclusive durante o período da Covid-19, tornando-se assim, a Ouvidoria Pública Municipal mais antiga do País, em funcionamento

contínuo, e a única com modelo próprio por escolha do ouvidor.

O modelo adotado pela Ouvidoria de Santo André ao longo desses 25 anos foi o de demonstrar à sociedade andressense que uma organização independente e autônoma em relação aos poderes constituídos, sem sofrer ingerências do Executivo Municipal, defendia a lutar pela eficiência dos serviços prestados, transformando essa história num legado de referência nacional através de um modelo de atuação inovadora nas ações.

O cidadão ocupa cada vez mais, uma posição de protagonismo nas decisões municipais e suas autarquias, contribuindo para a participação cidadã na gestão pública, fortalecendo a democracia e tornando o Estado mais acessível e próximo do cidadão da população.

Ronaldo Martim é ouvidor geral do Estado de São Paulo.

artigo

Uma história de escuta e participação

No início, os registros eram feitos em planilhas impressas que transitavam em envelopes papeis. As demandas chegavam em cartas manuscritas entregues pelos cidadãos, para os mais importantes de época, também por fax, e-mail e em sua maioria, por telefone.

Hoje, a Ouvidoria de Santo André atua de forma moderna e inovadora, recebendo demandas por aplicativos, redes sociais e canais digitais. Continua sendo referência para outras cidades, garantindo transparência, diálogo e participação ativa do cidadão no dia a dia da cidade.

Essa legado mostra a força da Ouvidoria de Santo André como espaço de mediação de escuta ativa. O cidadão, que antes participava apenas escutando

de seus representantes legais, passou a ter voz ativa no acompanhamento das políticas públicas. Essa transformação aproximou o Estado, do dia a dia das pessoas, fortalecendo a cidadania e tornando a democracia participativa mais viva.

Importantes parcerias foram firmadas, como a com o Ministério Público do Estado de São Paulo e com a Associação Brasileira de Ouvidores, além de ampliar sua presença cidadã com ações educativas para liberação do Poder Executivo e palestras de prevenção e combate aos assédios nos locais de trabalho.

Celebrar os 25 anos da Ouvidoria de Santo André é reconhecer não só a sua história pioneira, mas também a sua capacidade de adaptação aos novos tempos, sem perder de vista sua missão central: garantir que o cidadão seja ouvido, respeitado e representado.

Ronaldo Martim é ouvidor geral do Estado de São Paulo.

EM 2024

Ouvidoria de Sto. André registra 18 mil atendimentos

Número é 15% menor do que o realizado no ano anterior; orientações são maior



SEDE: Ouvidoria atende presencialmente na Rua Elías Flügler, Centro

A Ouvidoria de Santo André realizou cerca de 18 mil atendimentos em 2024, com uma média de 1.500 registros por mês. De acordo com o órgão, esse número é 15% menor do que o registrado no ano anterior. Os dados incluem atendimentos feitos entre 1º de janeiro e 27 de dezembro de 2024. No período, mais de metade das manifestações recebidas pela Ouvidoria foram classificadas como orientações (51%), seguidas de pronto atendimento – que são casos relacionados de forma imediata (20%) – e processos abertos (19%).

das para atendimento (19%) e pedidos indeferidos (1%) totalizam as manifestações recebidas no período – as percentuais são semelhantes aos registrados nos anos anteriores.

Para 2025, a fim de agilizar ainda mais o atendimento e permitir a gestão estratégica dos dados, a Ouvidoria de Santo André colocará em prática uma novidade: “Vamos priorizar a implantação de um novo sistema de gestão de ouvidoria, que será 100% integrado ao aplicativo Colab. Com tecnologia intuitiva e de fácil acesso ao cidadão, poderemos obter informações que ajudam na tomada de decisão pe-

Os gestores das áreas”, administrando as manifestações recebidas em 2024, tiveram destaque as demandas referentes

ambiente harmonioso.

ATENDIMENTO

A Ouvidoria de Santo André está localizada na Rua Elías Flügler, 37, no Centro. O atendimento ao público é realizado por telefone e WhatsApp, por meio do número (11) 4437-1150, de segunda a sexta, das 8h às 17h. Já o atendimento presencial acontece de segunda a sexta, das 10h às 16h.

Outra opção é acessar o portal <https://portal.santoandre.sp.gov.br/ouvidoria/>. Após avaliar a demanda, a Ouvidoria encaminha para análise e providências das áreas responsáveis, que retornam ao órgão com respostas pertinentes às manifestações apresentadas.

de Redação

NA CAPITAL

Ouvidoria de Santo André recebe premiação nacional

Iniciativa visa reconhecer as organizações que contribuíram para aperfeiçoar este serviço

A Ouvidoria de Santo André recebeu ontem a noite o Prêmio Ouvidorias Brasil 2024, em homenagem realizada na ESPM (Escola Superior de Propaganda e Marketing) de São Paulo. Na ocasião, a instituição andressense se destacou sendo a única entidade pública municipal a ser premiada nessa edição do evento, pelo seu modelo único de escolha do ouvidor e por promover a escuta ativa.

“Este é o primeiro prêmio recebido pela cidade em 2024. A Ouvidoria tem sido uma grande aliada na consoli-

dação”, comemorou.

Prêmio Ouvidorias Brasil foi criado em 2012 pelos integrantes do Comitê Interacional de Ouvidores/Ombudsmen da Abravoc (Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente), em parceria com a ABO (Associação Brasileira de Ouvidores) e tem como propósito reconhecer organizações e ouvidores que trabalham para fortalecer e expandir o instituto da Ouvidoria no Brasil e no mundo.

Nesta edição, participaram organizações como Itaú, Banco do Nordeste do Brasil, Banco do Estado do Rio Grande do Sul, Brasília Seguros e Previdência,

Cleto, Fundação Petrobras de Seguridade, TIM, Sem Parar, Recarga Pay, entre outros.

“Fico muito feliz em ver que os trabalhos, que iniciamos em 1999 têm recebido importante reconhecimento dentro grandes empresas atualmente. Vida longa à Ouvidoria de Santo André”, declarou Saul Gelman, primeiro ouvidor do município.

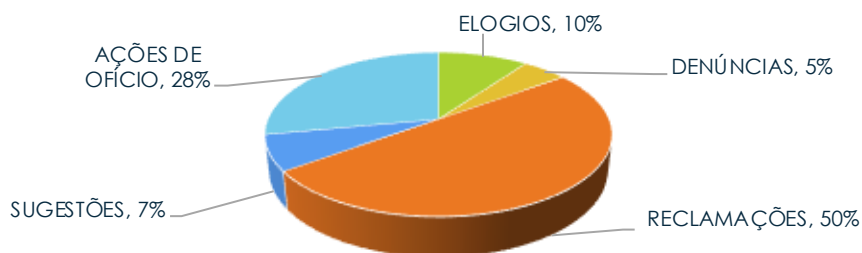
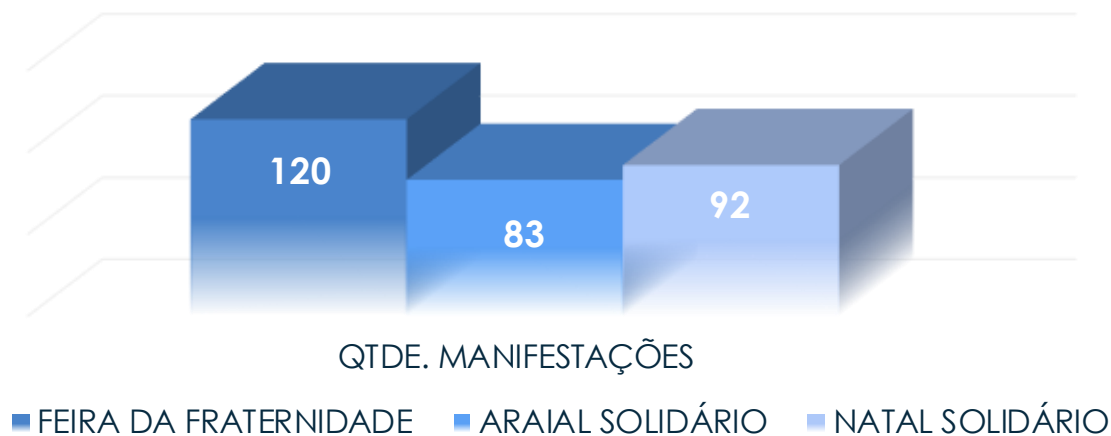
Em 2024, a Ouvidoria de Santo André realizou cerca de 18 mil atendimentos, com um índice de resolvibilidade superior a 80%. Também tem atuado constantemente realizando do palestras de prevenção e combate aos assédios nos locais de trabalho.



ENTREGA: Alexandre Vieira e Ronaldo Martim receberam o prêmio

Ouvidoria dos Eventos

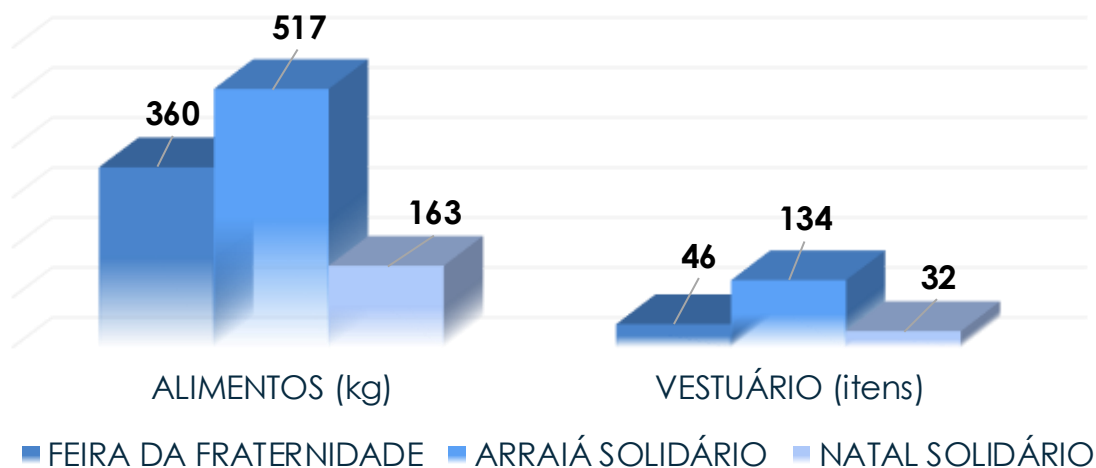
A Prefeitura promoveu durante 2025, três grande eventos oficiais: A Feira da Fraternidade, o Arraial Solidário e o Natal Solidário. Em todos os eventos, a Ouvidoria de Santo André, de forma voluntária, esteve presente como Ouvidoria do evento, com propósito de apoio a equipe de organização, os expositores e o público presente, sempre com objetivo de orientar, apoiar e gerar a melhor experiência para aqueles que ali estão. Abaixo, apresentamos breve demonstrativo da atuação da Ouvidoria:



Ao final de cada evento, foi encaminhado relatório completo para Secretaria de Cerimonial e Eventos, Núcleo de Inovação Social e Secretaria de Assistência Social detalhando as manifestações e as tratativas dadas a cada uma delas.

Mutualidade

A Ouvidoria de Santo André, entendendo a importância dos trabalhos sociais de nossa cidade, em parceria com o Fundo Social de Solidariedade, promoveu ações de arrecadação com a finalidade de ampliar o volume de itens arrecadados, onde os mesmos foram, em sua totalidade, encaminhado para distribuição das entidades assistenciais cadastradas. Abaixo, apresentamos gráfico com o resultados das ações feitas:



Ao todo, a Ouvidoria de Santo André
contribuiu com a arrecadação de
1.040 kg de alimentos

Agenda Institucional

Relações Institucionais são fundamentais para o crescimento das organizações, estreitamento de relações e propósitos compartilhados.



Gilvan Ferreira
Prefeito Municipal de Santo André



Ana Carolina Serra
Deputada Estadual - SP

Durante 2025, os Ouvidores promoveram reuniões e encontros com importantes autoridades com intuito de impulsionar ações e parcerias institucionais, desenvolvendo a melhoria e qualificação dos serviços prestados aos cidadãos.

Agenda Institucional



Pedrinho Botaro
Secretário de Educação



José Antônio Ferreira
Secretário de Manutenção e Obras



Temístocles Telmo
Secretário de Segurança Cidadã



Fábio Picarelli
Sub Prefeito de
Paranapiacaba



Silvana Medeiros
Vice Prefeita Municipal



Ver. Denis Gambá
Vereador Municipal

Agenda Institucional



Carlos Secco
Superintendente do COI



Aline Romanholli
Diretora do Procon



Ver. Wiliam Lago
Vereador Municipal



Adilson “Sapão”
Presidente da Força
Sindical



Valéria Marcelino
Secretária da Pessoal com
Deficiência



Donizete Pereira
Secretário de Assuntos
Institucionais e Comunitários

Agenda Institucional



Dr. Leonardo Dominiquelli

Cerimônia de Posse da Presidência da OAB Santo André



Ver. Carlos Ferreira

Presidente da Câmara Municipal



Comandante Maia – Corregedora Valéria

Comandante e Corregedora da GCM de Santo André

Solenidade de 25 anos de Atendimento ao Público



Apesar da Lei que criou a Ouvidoria ser datada de agosto de 1999, a Instituição iniciou o atendimento ao público em abril de 2000, como parte dos festejos de aniversário da cidade. Desta forma, em 2025, a Ouvidoria completou 25 anos de atendimento ao público, ocasião em que foi realizado um evento no Salão Nobre Burle Marx, que contou com a presença de autoridades, ex-ouvidores, membros do colegiado da Ouvidoria, a equipe de servidores do Órgão, bem como autoridades regionais e secretários municipais.



O Prefeito Gilvan Ferreira destacou: “A Ouvidoria é mais um elo entre os Andreenses e a Prefeitura. Representa o compromisso com os moradores. Parabéns a todos que fizeram e fazem parte desta história, ajudando a construir uma cidade ainda melhor, inovadora e pujante.”

Solenidade de 25 anos de Atendimento ao Público



Na solenidade foram homenageadas diversas pessoas que contribuíram com essa história, como o ex-Prefeito Paulo Serra e o Dr. José Luiz Barreto, primeiro Ouvidor Adjunto do município ao lado do saudoso Saul Gelman.

Durante o evento, foi realizado o lançamento do selo comemorativo dos Correios marcando essa importante data.

O selo traz a imagem do mapa de Santo André, bem como os dizeres alusivos ao marco “25 anos de atendimento ao público”.

Durante o evento, a Ouvidoria homenageou colaboradores da instituição e representantes do colegiado, que é composto por entidades que representam diversos setores da sociedade civil organizada.

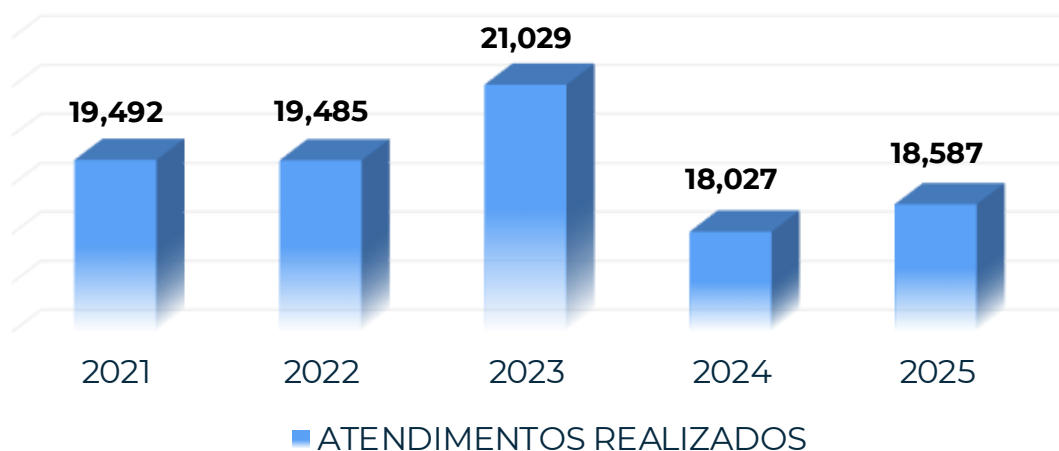


Dados Estatísticos

2025



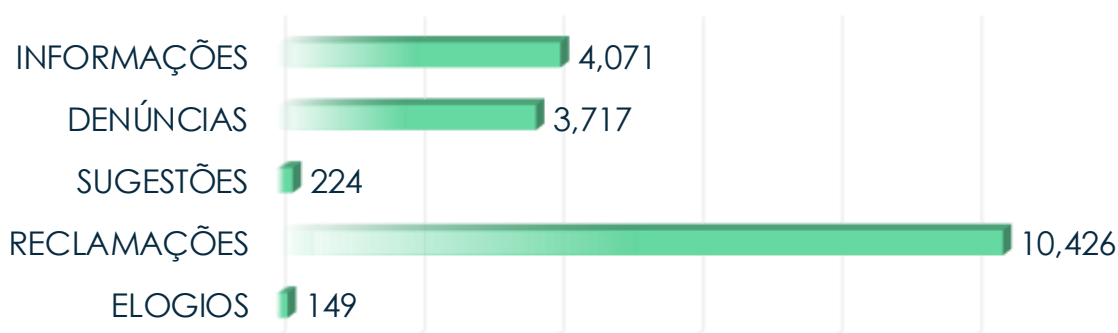
Analítico de atendimentos



Observamos em 2025 um aumento no volume de atendimentos se comparado com o ano de 2024 em 1,96%.

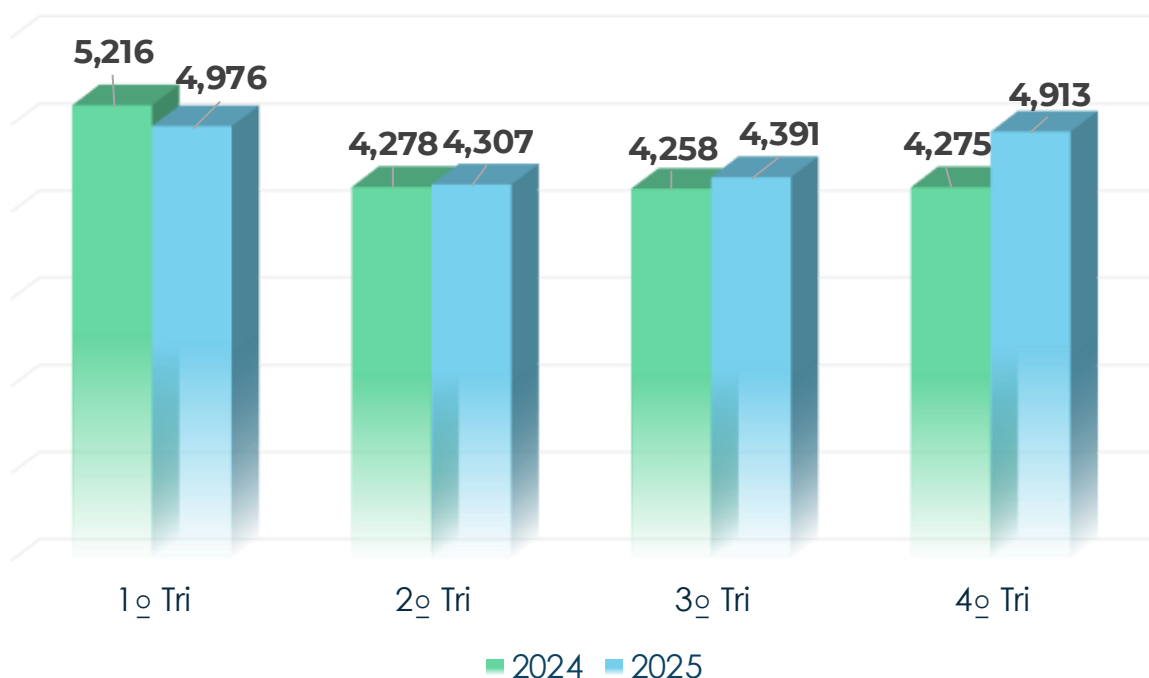
Tal crescimento se dá devido a absorção dos atendimentos presenciais da Ouvidoria do SUS após parceria firmada com a Secretaria de Saúde.

TIPIFICAÇÃO



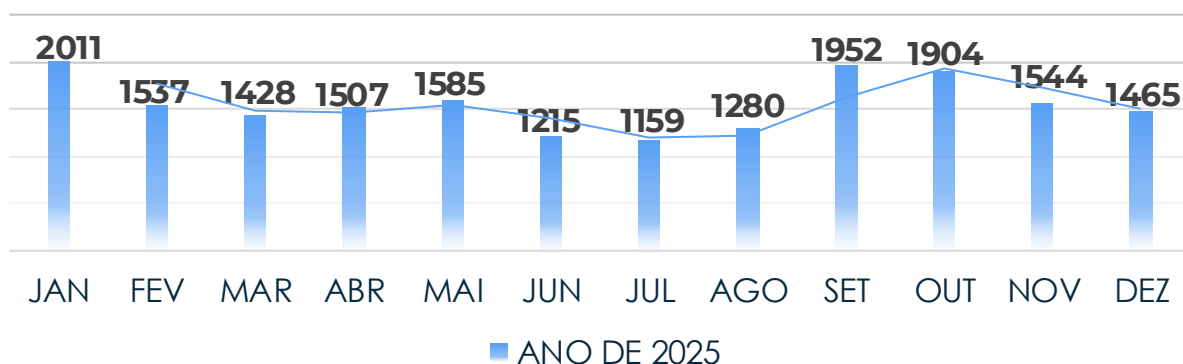
Comparativo trimestral

2024 - 2025



Analisando os trimestres de 2024 – 2025, percebemos que as demandas recebidas pela Ouvidoria apresentaram baixas alterações no volume de atendimentos, o que demonstra a continuidade dos processos e serviços prestado.

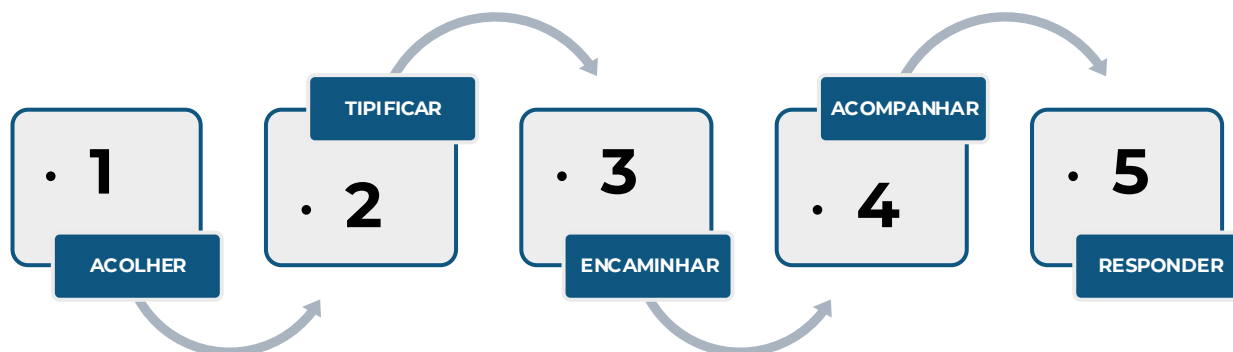
Manifestações



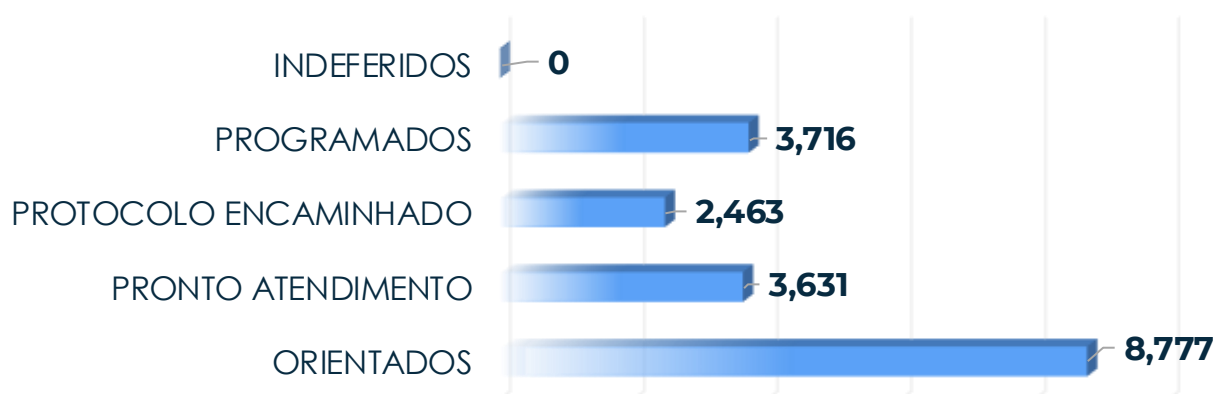
As manifestações recebidas pela equipe da Ouvidoria durante o ano de 2025 foi de 18.587, onde o mês de janeiro apresenta um maior volume de manifestação decorrente ao período de orientações sobre o IPTU e encaminhamentos de demandas junto ao departamento de áreas verdes.

Os meses de setembro e outubro apresentaram um volume similar devido a implantação completa do sistema de atendimento da Ouvidoria via COLAB.

ETAPAS DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES



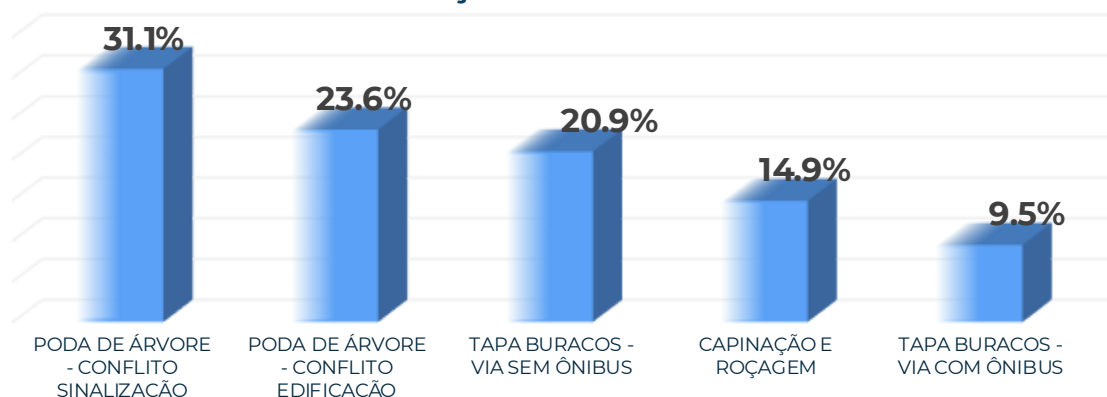
Encaminhamentos



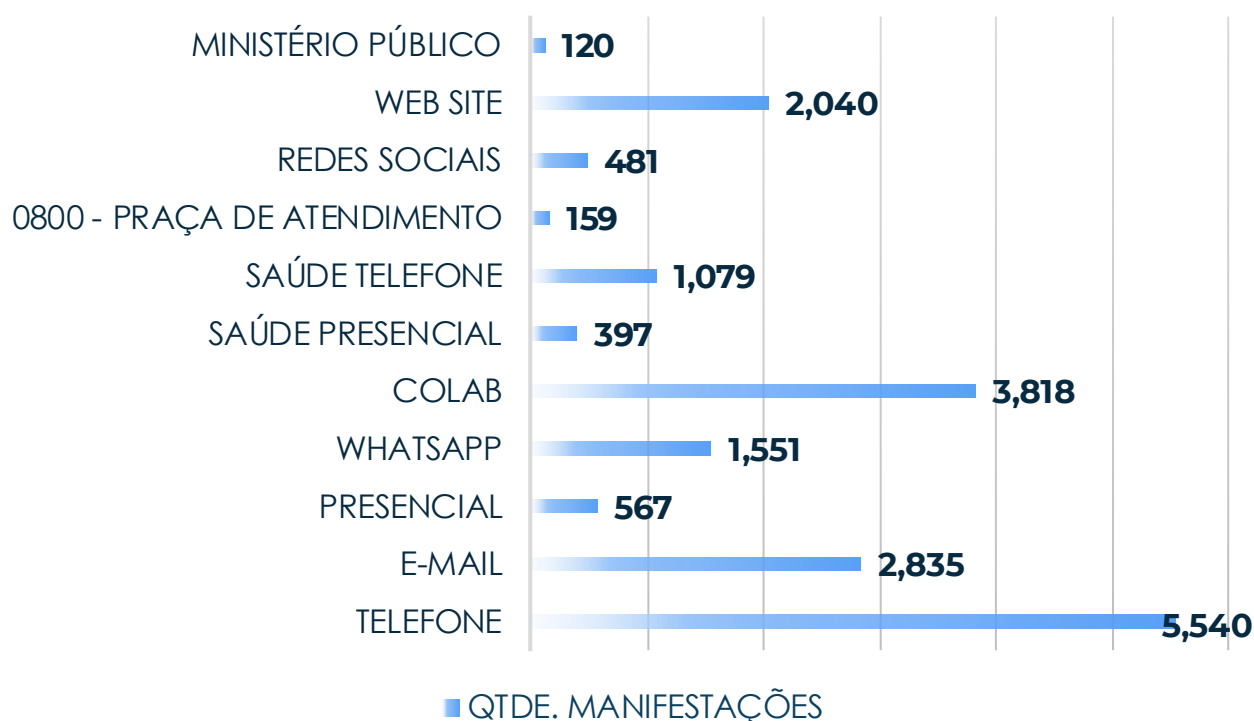
Nessa análise concluímos que 47% dos atendimentos realizados pela equipe da Ouvidoria, foi tabulado como Orientações. Isso se deve ao baixo esclarecimento dos munícipes em como acionar os serviços da Prefeitura e suas Autarquias, assim como a falta de informações em buscar serviços que não são de responsabilidade do município.

Diante disso, nossa equipe orienta a forma adequada de acionar os serviços desejados, bem como, a maneira correta de acionar a Ouvidoria em caso de necessidade.

CINCO SERVIÇOS MAIS DEMANDADOS



Formas de acionamento



A análise dos meios de acionamento da Ouvidoria, apontam o telefone como principal canal utilizado pelo munícipe, ou seja, 29% das manifestações.

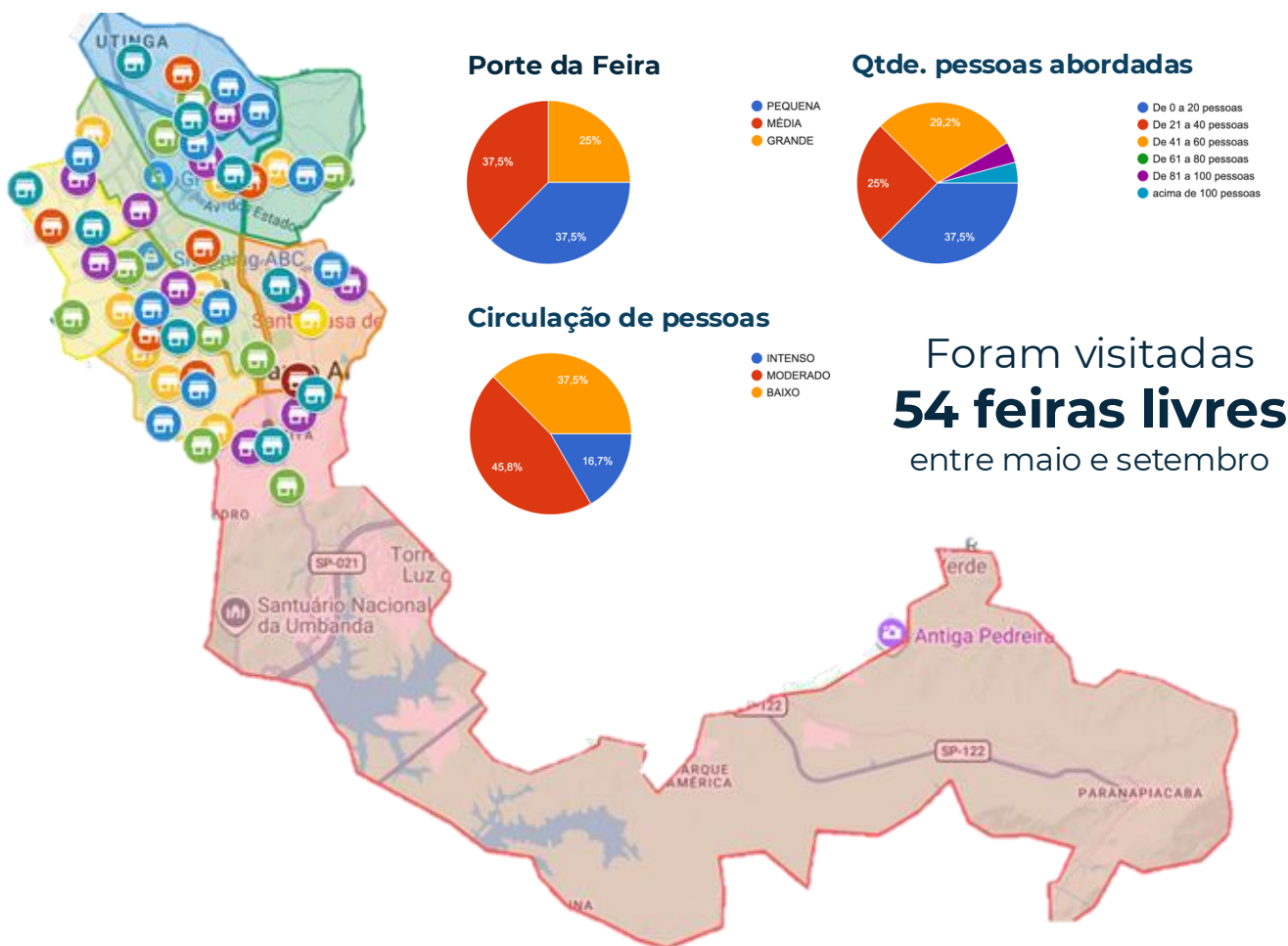
O segundo canal mais utilizado pelo munícipe, com 20% de acionamentos é o COLAB, seguido do e-mail (15%), website (10%) e whatsapp (8%), demonstrando a eficácia na modernização das formas de acionamento do Órgão.

Ouvidoria Itinerante

Projeto Feiras Livres

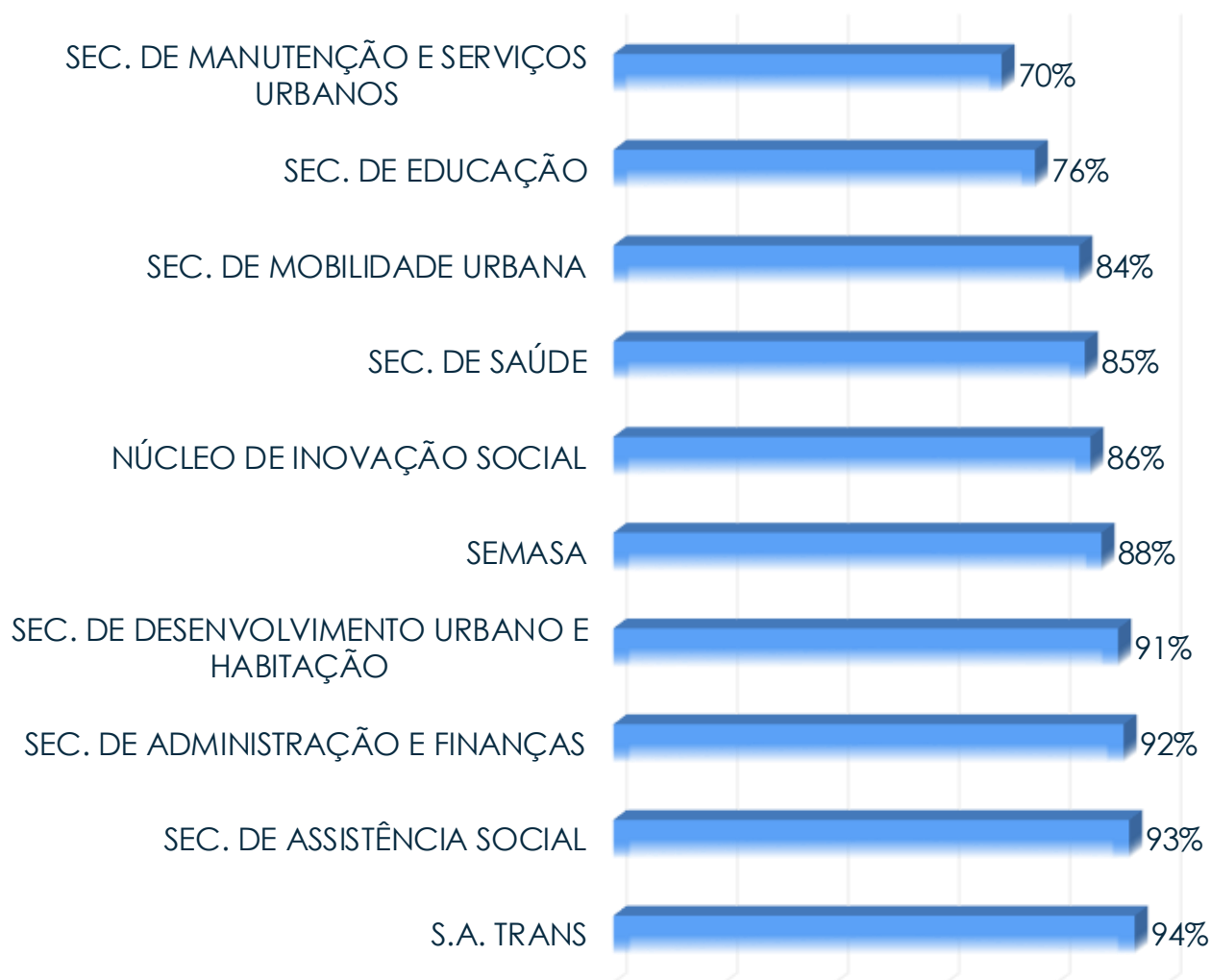
O Projeto Feiras Livres teve como propósito levar a toda área territorial da cidade, informações e orientações aos munícipes referente as atividades da Ouvidoria da Cidade e também sobre as formas de acionamento do órgão e da Prefeitura de Santo André.

Abaixo apresentamos um mapa de calor com as feiras livres visitadas durante o projeto, bem como dados estatísticos da conclusão do projeto.



Foram visitadas
54 feiras livres
entre maio e setembro

Resoluções por setor



Principais Manifestações

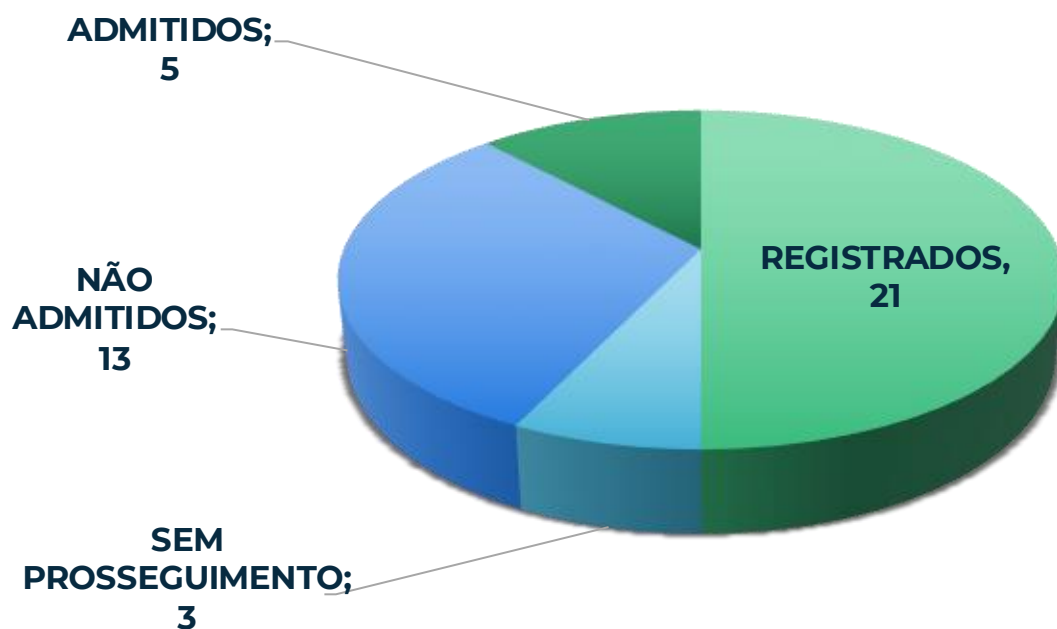
Destacamos abaixo os serviços mais procurados durante o ano de 2025.

- **IPTU**
 - Apoio e orientação ao cidadão para contestar valores;
 - Emissão das vias para pagamento;
 - Orientação para aquisição de desconto para aposentados.
- **Serviços de manutenção e sinalização de vias;**
 - Tapa buraco em vias asfálticas;
 - Instalação de 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;
 - Remoção e destoca de árvores;
 - Plantio de novas espécies;
- **Poluição sonora:**
 - Excesso de ruído em bares e comércios de bebidas;
 - Bailes nas comunidades;
 - Excesso de ruído em associações, bares e clubes.
- **Serviços relacionados a saúde e postos de atendimento:**
 - Marcação de consultas;
 - Marcação e realização de exames;
 - Falta de algumas especialidades médicas.
 - Reagendamentos de consultas e exames;
 - Cancelamentos de exames e consultas
 - Falta de insumos e medicamentos.

Programa Aqui Não!

Programa de Prevenção e Combate aos Assédios

ASSÉDIO MORAL

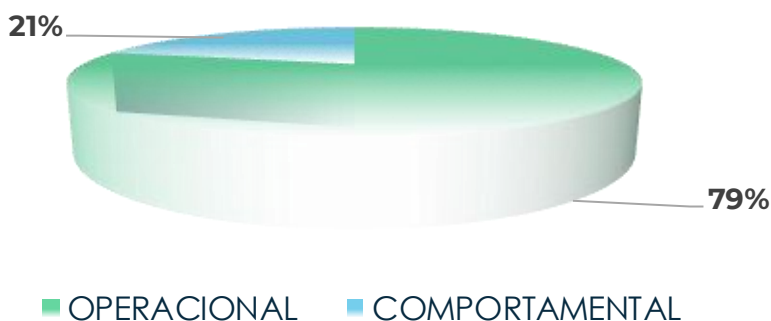


ADMITIDOS	
CONCLUÍDOS	2
ENVIADOS CPI	2
EM ANDAMENTO	1

Não foram registradas manifestações relacionadas a assédio sexual.

Acionamentos GCM

Lei 10.879/25 - Art. 4º A Ouvidoria Geral da Cidade de Santo André é competente para fiscalizar, investigar, auditar e propor políticas de qualificação das atividades desenvolvidas pelos integrantes da Guarda Civil Municipal de Santo André, nos termos da legislação municipal, estadual e federal, no que couber.



Acionamentos Ministério Público - SP

MP SP

Ministério Público
DO ESTADO DE SÃO PAULO





Sugestões ao Executivo Municipal



PREFEITURA DE
SANTO ANDRÉ

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, através de agentes de Ouvidoria 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 e Ouvidor Geral Adjunto nas reuniões de secretariado do Governo;
- Firmar agenda trimestral com Prefeito Municipal para cumprimento de obrigações legais do órgão como: entrega de relatórios de atendimentos previstos em legislação vigente e tratativa de assuntos relevantes a prestação de serviços públicos;
- 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;
- Propor junto ao Consórcio Intermunicipal, a criação de um Consórcio Intermunicipal de Ouvidorias com a finalidade de fortalecer a Instituição nas cidades, levando equidade na tratativa de ouvidorias nas sete cidades da região;
- Promover junto a Secretaria de Assistência Social, setores e entidades pertinentes, ações de conscientização e apoio a moradores que residam em regiões próximas de equipamentos de acolhimento à pessoas em situação de rua;

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:

- 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 trânsito durante o dia;
- Criar painel tátil para deficientes visuais em Paranapiacaba e eventos oficiais, como a Feira da Fraternidade, Arraiá Solidário e Natal Solidário;
- 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;
- Ampliar, através de ações conjuntas com setores e Órgão pertinentes, a fiscalização de bares, adegas, associações e clubes com objetivo de mitigar infrações e a perturbação do sossego dos moradores da região;
- Desenvolver junto a Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego, ações de escuta ativa com comerciantes de importantes corredores comerciais de nossa cidade, com a finalidade de desenvolver ações de incentivo econômico e a mitigação de atividades não autorizadas ou ambulantes;

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:

- 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;
- 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;
- Promover, junto a Secretaria de Cultura, ação de cadastro de artistas de rua que tem por objetivo realizar manifestação artístico-cultural em concordância com Decreto de Lei n. 17.077 de 17 de julho de 2018;
- Promover ação ostensiva na parte alta da Vila de Paranapiacaba em finais de semana e feriados com propósito de coibir a ação persuasiva de guardadores de carros, garantindo o acesso apenas para moradores credenciados e a segurança e bem estar público;
- Integrar a Ouvidoria do Saúde do município à Ouvidoria Geral da Cidade a fim de padronizar a prestação de serviços ao usuário, beneficiando o cidadão no que tange manter as duas Ouvidorias num único local e sob a gestão do Ouvidor Geral eleito.

Prestação de contas 2025



Prestação de Contas 2025

Relatório de Execução Orçamentária da Ouvidoria Geral da Cidade de Santo André

01/01/2025 à 31/12/2025

Em cumprimento ao que dispõe o parágrafo único do artigo 15 da Lei n. 10.879/25, tornamos público o Relatório da Execução Orçamentária e Financeira da Ouvidoria da Cidade de Santo André, relativo ao período de 01/01/2025 à 31/12/2025, sob gestão do Ouvidor Geral Ronaldo Martim.

PROJETO	INICIAL	ANULADO	SUPLEMENTADO	CONTIGENCIADO	GASTO	SALDO
9001-1498	R\$ 4.000,00	R\$ 2.657,00			R\$ 1.342,59	R\$ 0,41
9001-1499	R\$ 5.000,00	R\$ 5.000,00				R\$ -
3009-1500	R\$ 66.000,00		R\$ 6.000,00		R\$ 69.600,00	R\$ 2.400,00
9001-1501	R\$ 60.000,00		R\$ 17.157,00	R\$ 6.000,00	R\$ 14.115,00	R\$ 57.042,00
9001-1502	R\$ 15.000,00	R\$ 13.500,00		R\$ 1.500,00		R\$ -
9001-1503	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00				R\$ -
9001-1663	R\$ 10.000,00				R\$ 9.851,37	R\$ 148,63
9001-1868	R\$ 1.000,00					R\$ 1.000,00
RESULTADO	R\$ 163.000,00	R\$ 23.157,00	R\$ 23.157,00	R\$ 7.500,00	R\$ 94.908,96	R\$ 60.591,04

Santo André, 09 de fevereiro de 2026
Ronaldo Martim - Ouvidor Geral da Cidade de Santo André

É possível conferir a Execução Orçamentária 2025 completa, na Publicação feita junto aos atos oficiais do município ou no site www.ouvidoria.santoandre.sp.gov.br acessando a aba transparência.

Considerações Finais

A Ouvidoria da Cidade de Santo André, desde 1999, mantém seu compromisso permanente com a atuação imparcial, ética e humanizada, exercendo o papel de mediadora entre o Poder Público e a população andreense.

Este relatório final não se restringe à apresentação de registros formais, mas consolida análises construídas a partir das manifestações dos cidadãos e da avaliação da prestação dos serviços públicos, com o propósito de contribuir para a melhoria contínua desses serviços e para o fortalecimento do exercício da cidadania, em consonância com a Lei nº 13.460/2017.

As sugestões acolhidas e as ações implementadas ao longo do período analisado demonstraram resultados positivos, ampliando a efetividade das respostas institucionais e promovendo avanços na qualidade do atendimento prestado ao cidadão.

A atuação desta Ouvidoria sempre esteve — e permanece — orientada pelo interesse coletivo, reafirmando seu papel na promoção da escuta qualificada, da transparência e da participação social, pilares essenciais para o aprimoramento da gestão pública.

Por fim, reafirmamos o compromisso público de seguir atuando com responsabilidade, imparcialidade e zelo, investindo continuamente na qualificação profissional e no cuidado com o cidadão, elemento central da política de atendimento ao usuário dos serviços públicos.

EQUIPE DE GESTÃO

Ouvidoria da Cidade de Santo André

2024 - 2027



OUVIDORIA
DA CIDADE
SANTO · ANDRÉ

