



RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

1º Trimestre

2025

O presente relatório, foi estruturado de forma analítica, apresentando as manifestações recebidas pela Ouvidoria da Cidade de Santo André em seus diversos canais de entrada, bem como seus desdobramentos. Esse relatório atende o disposto na Lei 10257/19 e, tem por objetivo manter ativa a missão desta Instituição, em disponibilizar informações relevantes ao Executivo Municipal, que auxiliem no aprimoramento dos processos e serviços prestados ao cidadão andreense.

OUVIDORIA DA CIDADE

S A N T O A N D R É

Ronaldo Martim

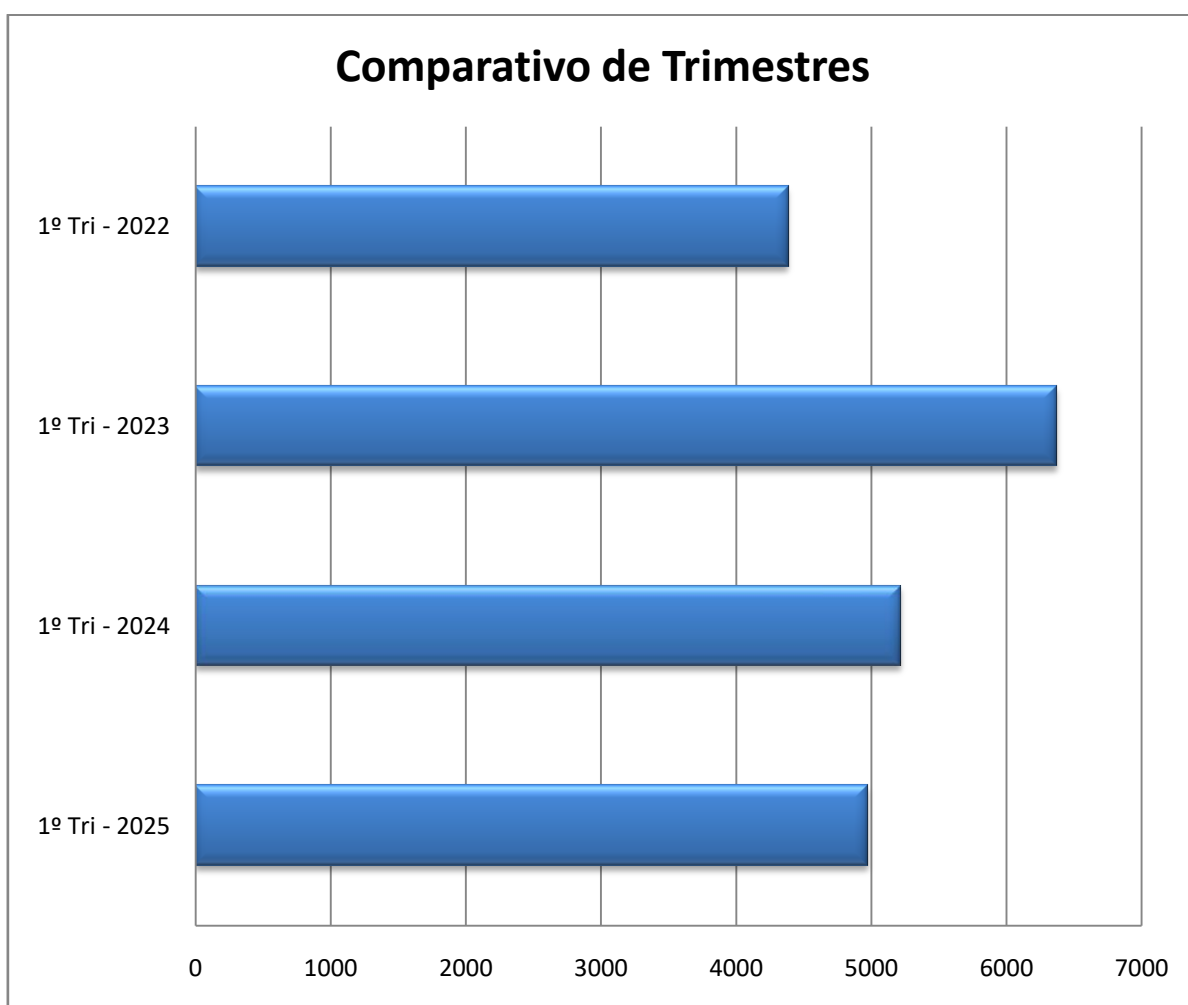
OUVIDOR GERAL DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

Alexandre D. Vieira

OUVIDOR GERAL ADJUNTO

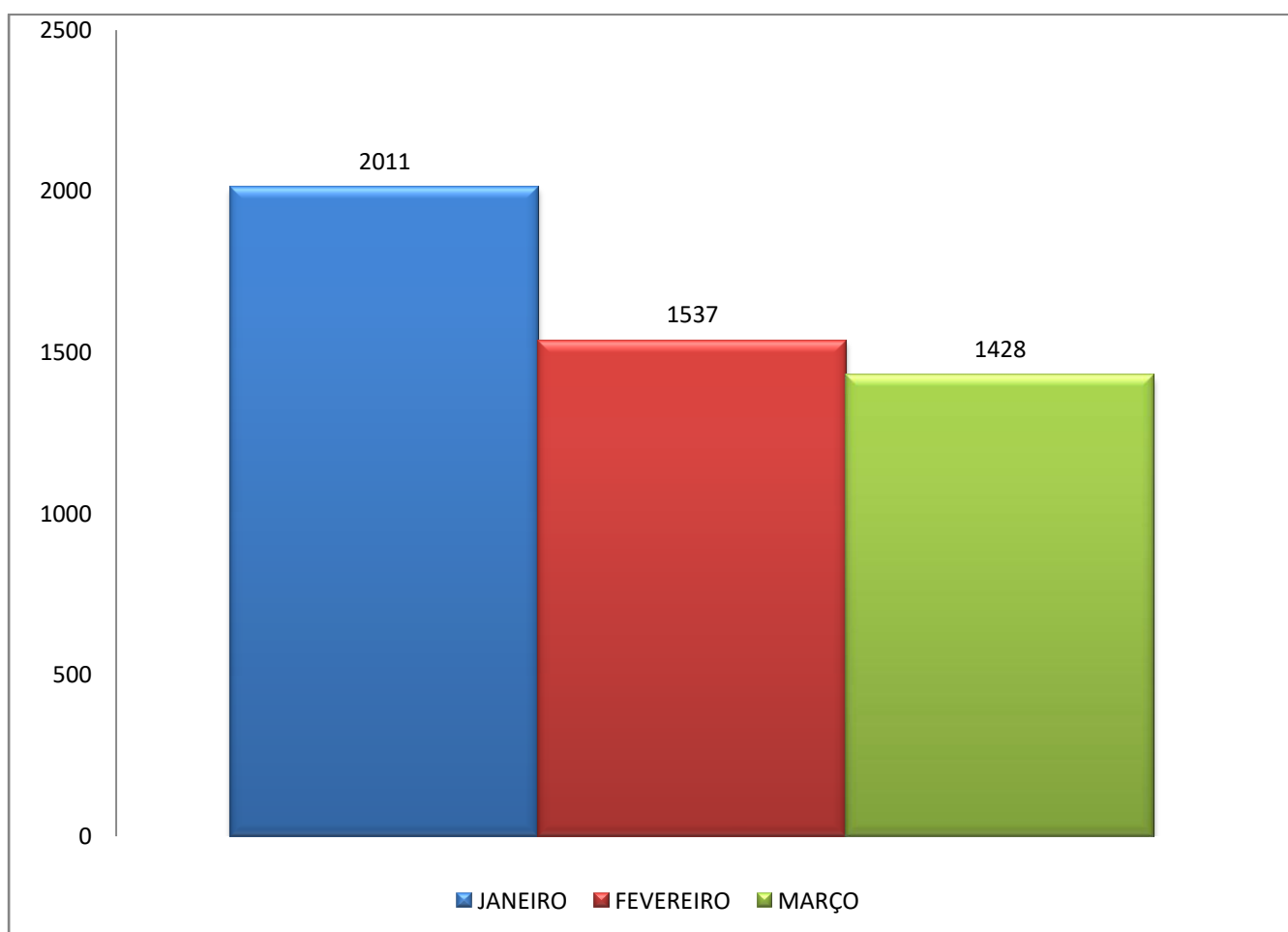
1. Comparativo entre Trimestres

Comparativo entre o 1º Trimestre dos anos de 2022, 2023, 2024 e 2025, levando-se em consideração apenas o total de acionamentos:



2. Demonstrativo de Acionamentos

Apresentamos abaixo, um demonstrativo de manifestações mensais, recebidas na Ouvidoria, durante o 1º Trimestre de 2025. Nesse período, foram realizados um total de 4976 atendimentos pelos diversos canais da Ouvidoria;



3. Formas de Acionamentos

Considerando as manifestações recebidas em suas formas de acionamentos, o 1º Trimestre de 2025 foi distribuído conforme quadro abaixo:

Telefone	2142	43%
Email	775	16%
Web Site	746	15%
Ouvidoria da Saúde Telefone	402	8%
COLAB	358	6%
WhatsApp	284	5%
Redes Sociais	118	2%
Presencial	79	2%
0800 e Praça de Atendimento	31	1%
Ouvidoria MPSP	26	1%
Ouvidoria da Saúde Presencial	15	1%
TOTAL	4976	100%

4. Encaminhamentos

As manifestações recebidas foram encaminhadas da seguinte forma:

ORIENTADOS	2420	49%
PROGRAMADOS	1035	21%
PRONTO ATENDIMENTO	1103	22%
PROTOCOLO ENCAMINHADO	418	8%
INDEFERIDOS	0	0%
TOTAL	4976	100%

Descrevemos a seguir, as situações contidas dentro de cada um dos encaminhamentos:

a. – Orientados

- Agendamentos para atendimento junto à Prefeitura e suas Autarquias;
- Casos que envolvam serviços públicos Estaduais ou Federais.
- Decretos de Lei;

b. – Pronto Atendimento

- Pedidos de reconsideração de multas de trânsito;
- Processos de poda que envolvam a ENEL;
- Reclamações por faltas d'água, ou vazamento de água que envolvam a SABESP;
- Pedidos de emissão de guias para pagamento de IPTU;

c. – Programados

- Solicitações já encaminhadas às áreas pela Ouvidoria, mas que necessitarão de um prazo superior a 20 dias para serem solucionadas.

d. – Processos Abertos

- Solicitações que demandaram a abertura de processo administrativo junto ao Executivo Municipal.

e. – Indeferidos

- Solicitações não pertinentes ao serviço público;
- Solicitações não verídicas ou com dados inconsistentes;
- Duplicidade de solicitações feitas;
- Demandas que ainda estejam no prazo para atendimento.

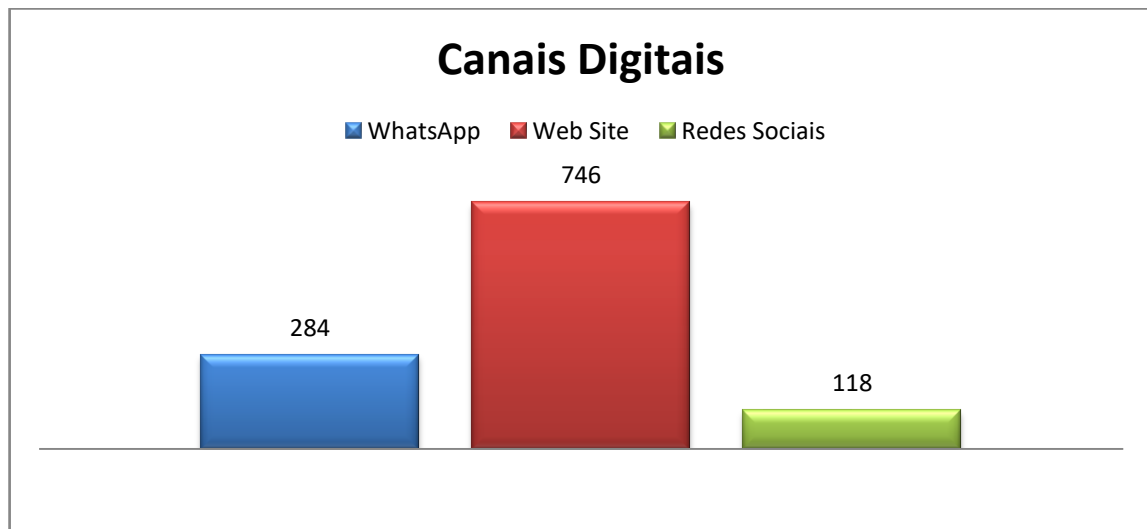
5. Acionamentos por Área

Apresentamos nesse gráfico, as **10 áreas** mais acionadas no **1º Trimestre de 2025**:

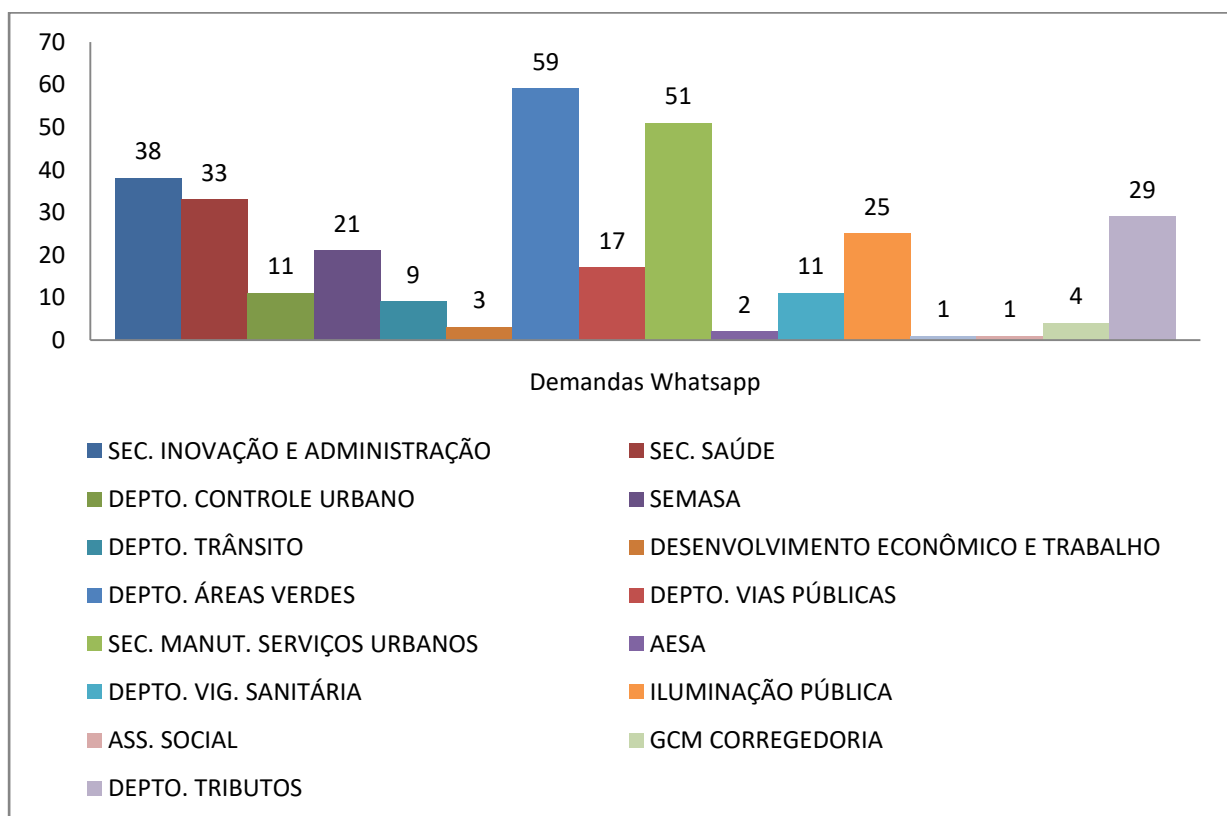


6. Canais Digitais

Neste 1º Trimestre de 2025, foram recebidos via Web Site 746 acionamentos; em Redes Sociais 118 e via WhatsApp 284, totalizando assim, **1148** atendimentos prestados pelos Canais Digitais, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



Apresentamos abaixo as áreas das demandas recebidas, via **WhatsApp** neste 1º Trimestre em %:



Ouvidoria da Cidade de Santo André

Relatório de Atendimentos - Exercício 2025

Ações	1º Trimestre				2º Trimestre				3º Trimestre				4º Trimestre				Total 2025
	jan	fev	mar	Total	abr	mai	jun	Total	jul	ago	set	Total	out	nov	dez	Total	
Atendimentos																	
Telefone	941	633	568	2.142				0				0				0	2.142
Email	313	252	210	775				0				0				0	775
Presencial	46	11	22	79				0				0				0	79
WhatsApp	67	101	116	284				0				0				0	284
Colab	106	137	115	358				0				0				0	358
Ouvidoria da Saúde Presencial	7	1	7	15				0				0				0	15
Ouvidoria da Saúde Telefone	159	108	135	402				0				0				0	402
0800 e Praça de Atendimento	15	9	7	31				0				0				0	31
Redes Sociais	49	38	31	118				0				0				0	118
Web Site	301	238	207	746				0				0				0	746
Ouvidoria MPSP	7	9	10	26				0				0				0	26
TOTAL	2.011	1.537	1.428	4.976				0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.976

Encaminhamentos	jan	fev	mar	Total	abr	mai	jun	Total	jul	ago	set	Total	out	nov	dez	Total	
Orientados	918	768	734	2.420								0				0	2.420
Pronto Atendimento	648	229	226	1.103								0				0	1.103
Protocolo Encaminhado	154	142	122	418								0				0	418
Programados	291	398	346	1.035								0				0	1.035
Indeferidos	0	0	0	0								0				0	0
TOTAL	2.011	1.537	1.428	4.976					0	0	0	0	0	0	0	0	4.976

Processos																	
Resolvidos	11	15	8	34								0				0	34
Encerrados	4	9	12	25								0				0	25