



RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

**3º 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

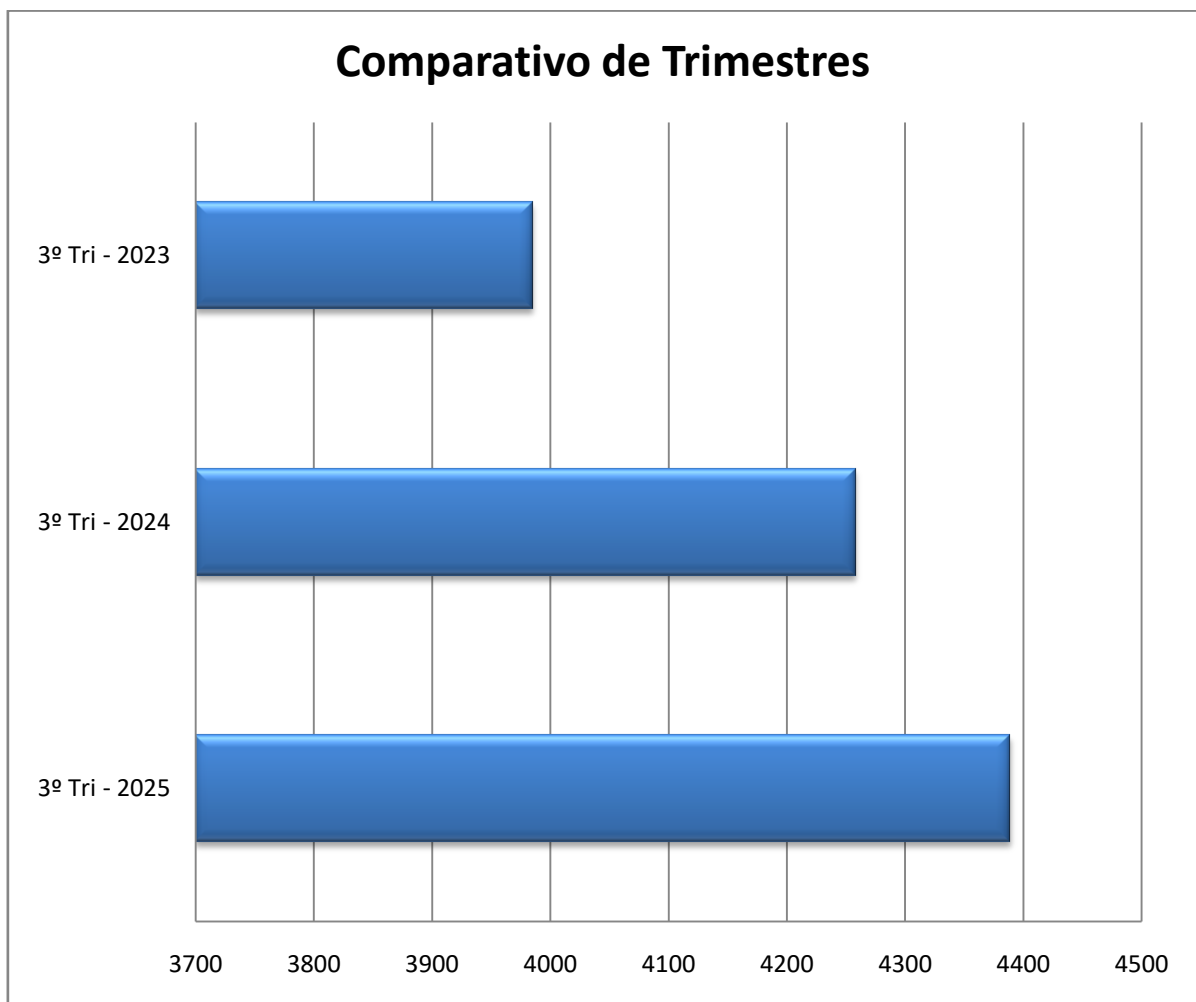
Alexandre D. Vieira

OUVIDOR GERAL ADJUNTO



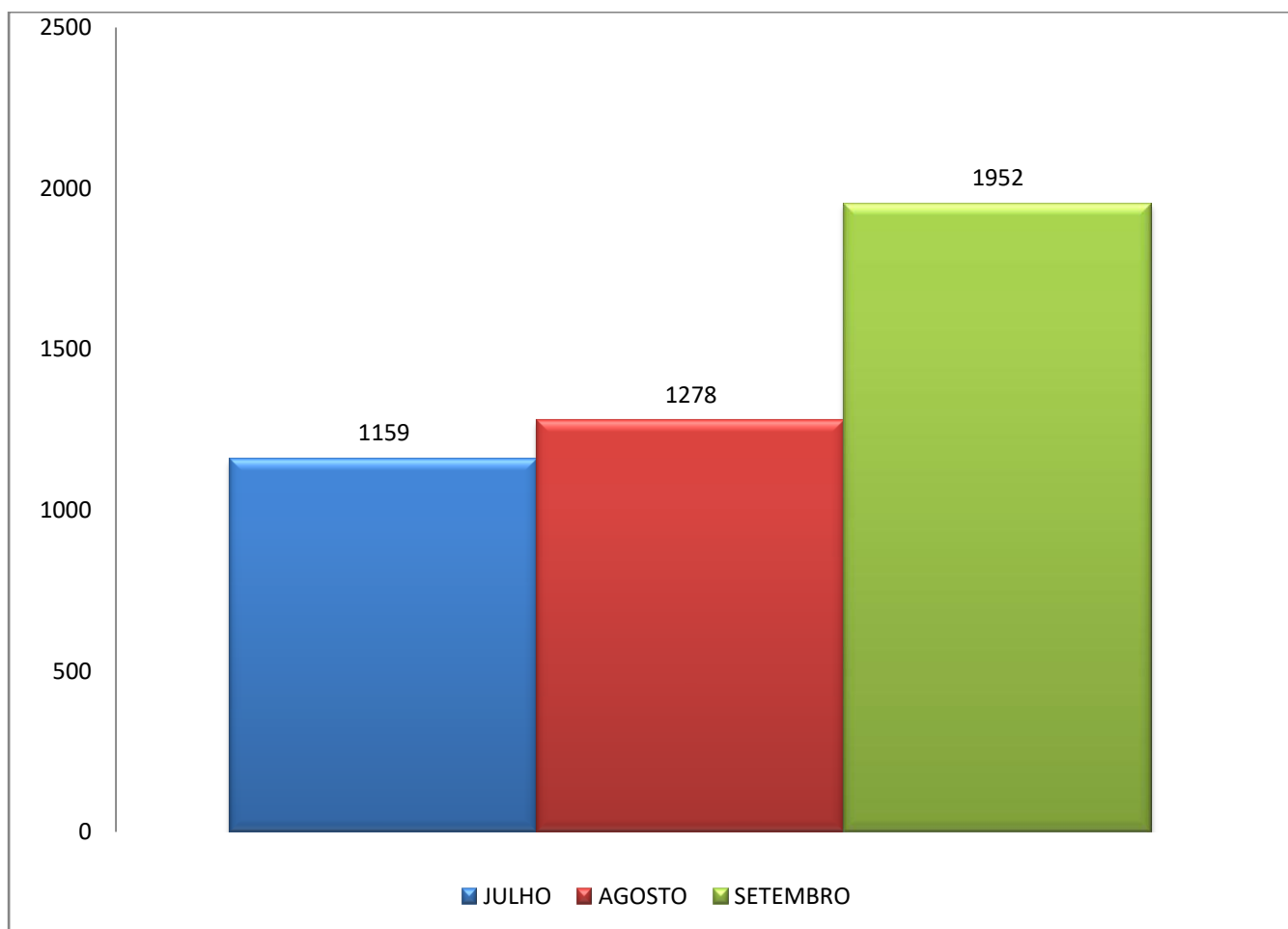
1. Comparativo entre Trimestres

Comparativo entre o 3º Trimestre dos anos de 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 3º Trimestre de 2025. Nesse período, foram realizados um total de 4389 atendimentos pelos diversos canais da Ouvidoria;



3. Formas de Acionamentos

Considerando as manifestações recebidas em suas formas de acionamentos, o 3º Trimestre de 2025 foi distribuído conforme quadro abaixo:

3º TRIMESTRE / 2025		
Telefone	1301	30%
COLAB	1184	27%
Email	506	11%
WhatsApp	339	8%
Web Site	306	7%
Ouvidoria da Saúde Telefone	274	6%
Redes Sociais	165	4%
Presencial	145	3%
Ouvidoria da Saúde Presencial	109	2%
0800 e Praça de Atendimento	34	1%
Ouvidoria MPSP	26	1%
TOTAL	4389	100%



4. Encaminhamentos

As manifestações recebidas foram encaminhadas da seguinte forma:

3º TRIMESTRE / 2025		
ORIENTADOS	2199	50%
PRONTO ATENDIMENTO	794	18%
PROGRAMADOS	700	16%
PROTOCOLO ENCAMINHADO	696	16%
INDEFERIDOS	0	0%
TOTAL	4389	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.

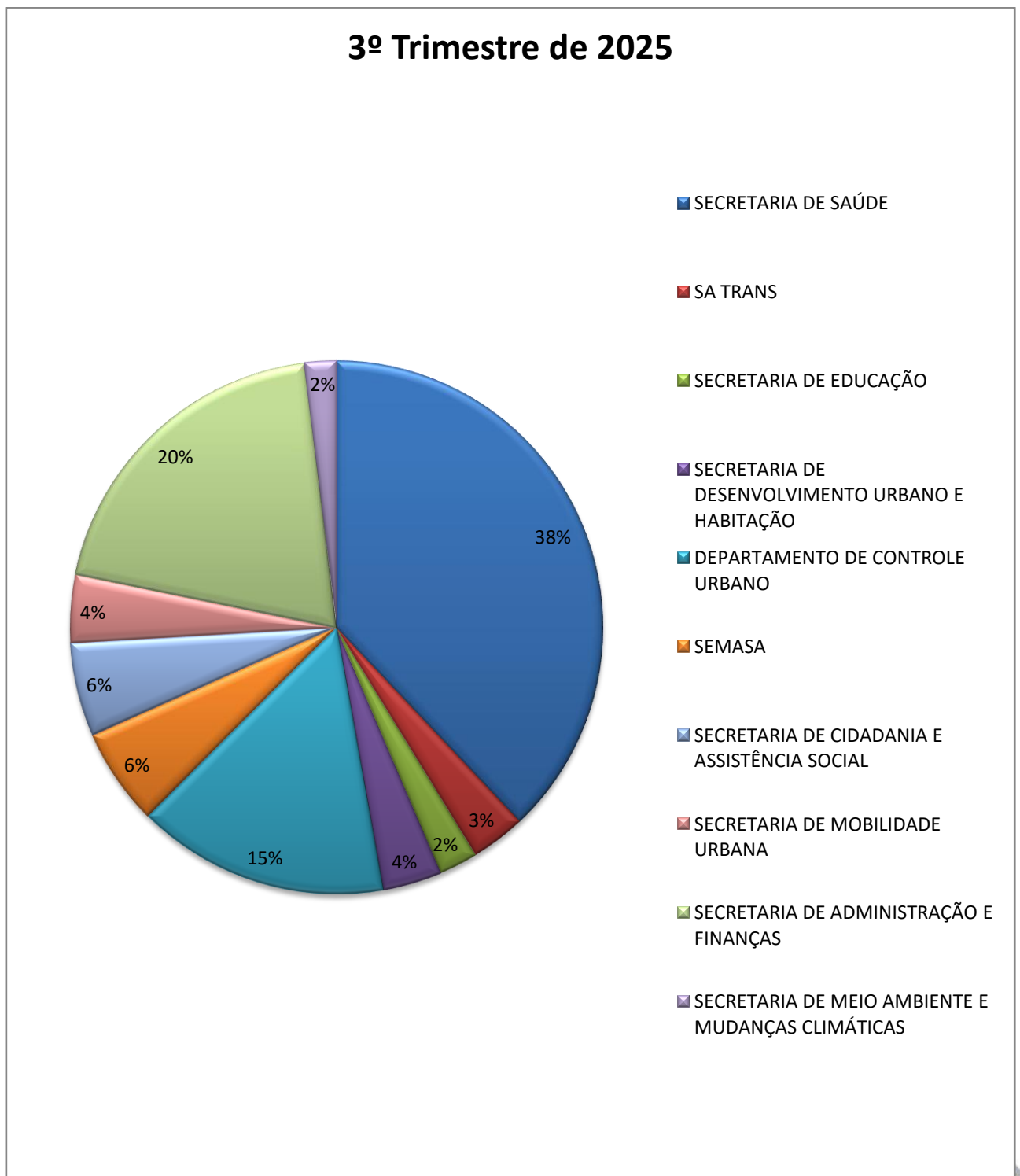
e. – Indeferidos

- 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.



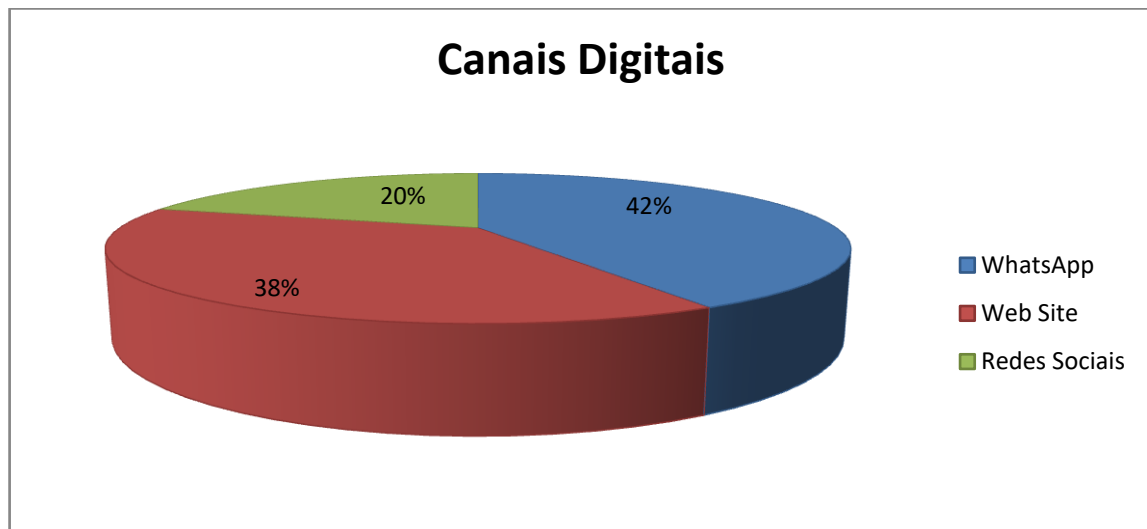
5. Acionamentos por Área

Apresentamos nesse gráfico, as **10 áreas** mais acionadas no **3º Trimestre de 2025**:



6. Canais Digitais

Neste 3º Trimestre de 2025, foram recebidos via Web Site 306 acionamentos; em Redes Sociais 165 e via WhatsApp 339, totalizando assim, **810** atendimentos prestados pelos Canais Digitais, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



Apresentamos abaixo as áreas das demandas recebidas, via **WhatsApp** neste **3º Trimestre**:





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
Telefone	941	633	568	2.142	521	474	385	1.380	432	471	398	1.301				0	4.823
Email	313	252	210	775	293	237	192	722	81	195	230	506				0	2.003
Presencial	46	11	22	79	54	113	44	211	50	55	40	145				0	435
WhatsApp	67	101	116	284	104	111	124	339	128	107	104	339				0	962
Colab	106	137	115	358	138	184	145	467	166	147	871	1.184				0	2.009
Ouvidoria da Saúde Presencial	7	1	7	15	37	87	37	161	42	28	39	109				0	285
Ouvidoria da Saúde Telefone	159	108	135	402	88	117	71	276	104	78	92	274				0	952
0800 e Praça de Atendimento	15	9	7	31	19	11	16	46	15	8	11	34				0	111
Redes Sociais	49	38	31	118	24	41	30	95	49	61	55	165				0	378
Web Site	301	238	207	746	211	197	161	569	75	122	109	306				0	1.621
Ouvidoria MPSP	7	9	10	26	18	13	10	41	17	6	3	26				0	93
TOTAL	2.011	1.537	1.428	4.976	1.507	1.585	1.215	4.307	1.159	1.278	1.952	4.389	0	0	0	0	13.672

Encaminhamentos	1º Trimestre					2º Trimestre					3º Trimestre					4º Trimestre				Total
	jan	fev	mar	Total	abr	mai	jun	Total	jul	ago	set	Total	out	nov	dez					
Orientados	918	768	734	2.420	734	748	417	1.899	611	687	901	2.199				0	6.518			
Pronto Atendimento	648	229	226	1.103	238	265	328	831	218	228	348	794				0	2.728			
Protocolo Encaminhado	154	142	122	418	152	205	161	518	126	141	429	696				0	1.632			
Programados	291	398	346	1.035	383	367	309	1.059	204	222	274	700				0	2.794			
Indefinidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	0			
TOTAL	2.011	1.537	1.428	4.976	1.507	1.585	1.215	4.307	1.159	1.278	1.952	4.389	0	0	0	0	13.672			

Processos																	
Resolvidos	11	15	8	34	13	18	22	53	17	14	11	42				0	129
Encerrados	4	9	12	25	7	11	17	35	8	19	5	32				0	92