



RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

**4º 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

Ronaldo Martim

OUVIDOR GERAL DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

S A N T O A N D R É

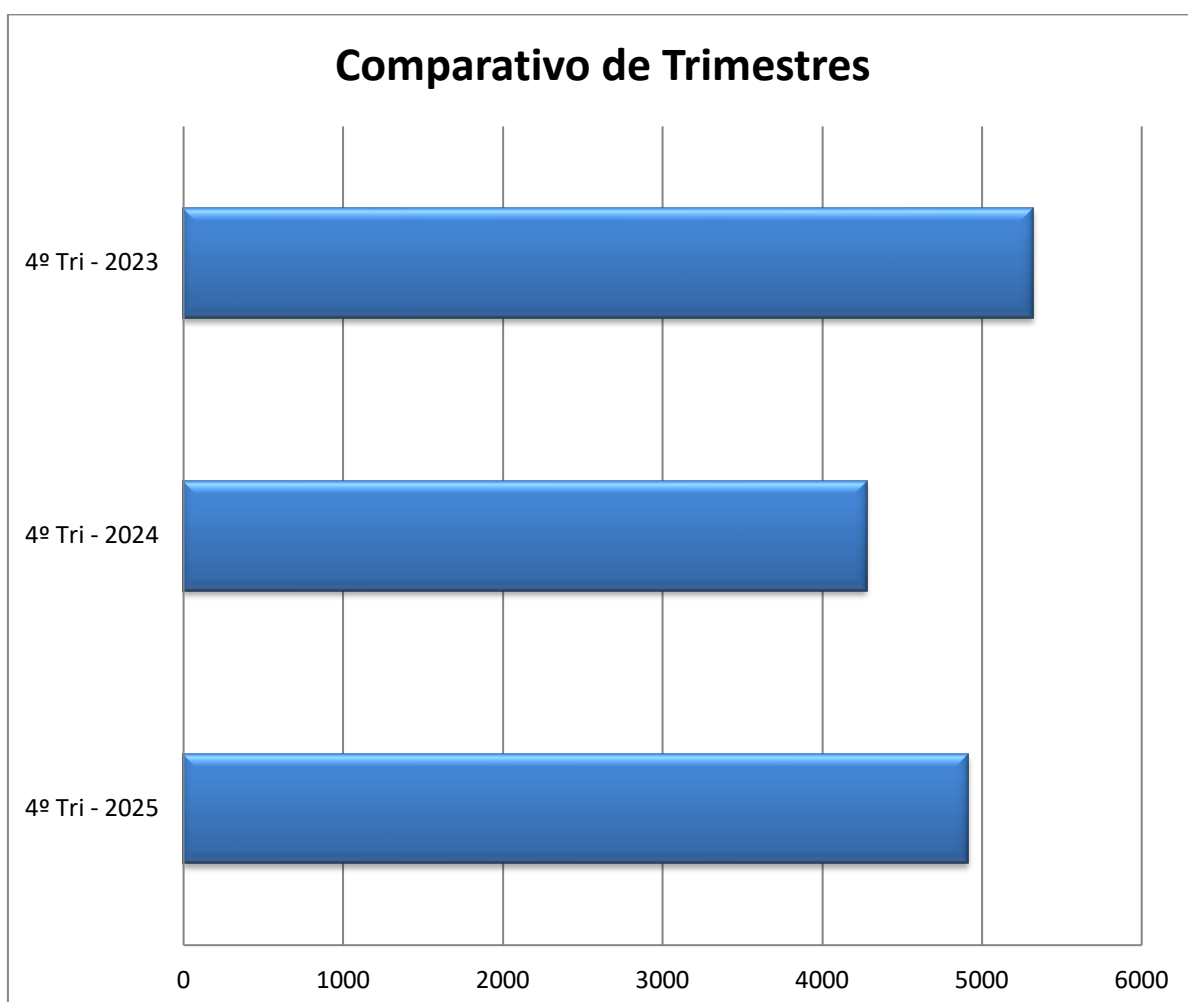
Alexandre D. Vieira

OUVIDOR GERAL ADJUNTO



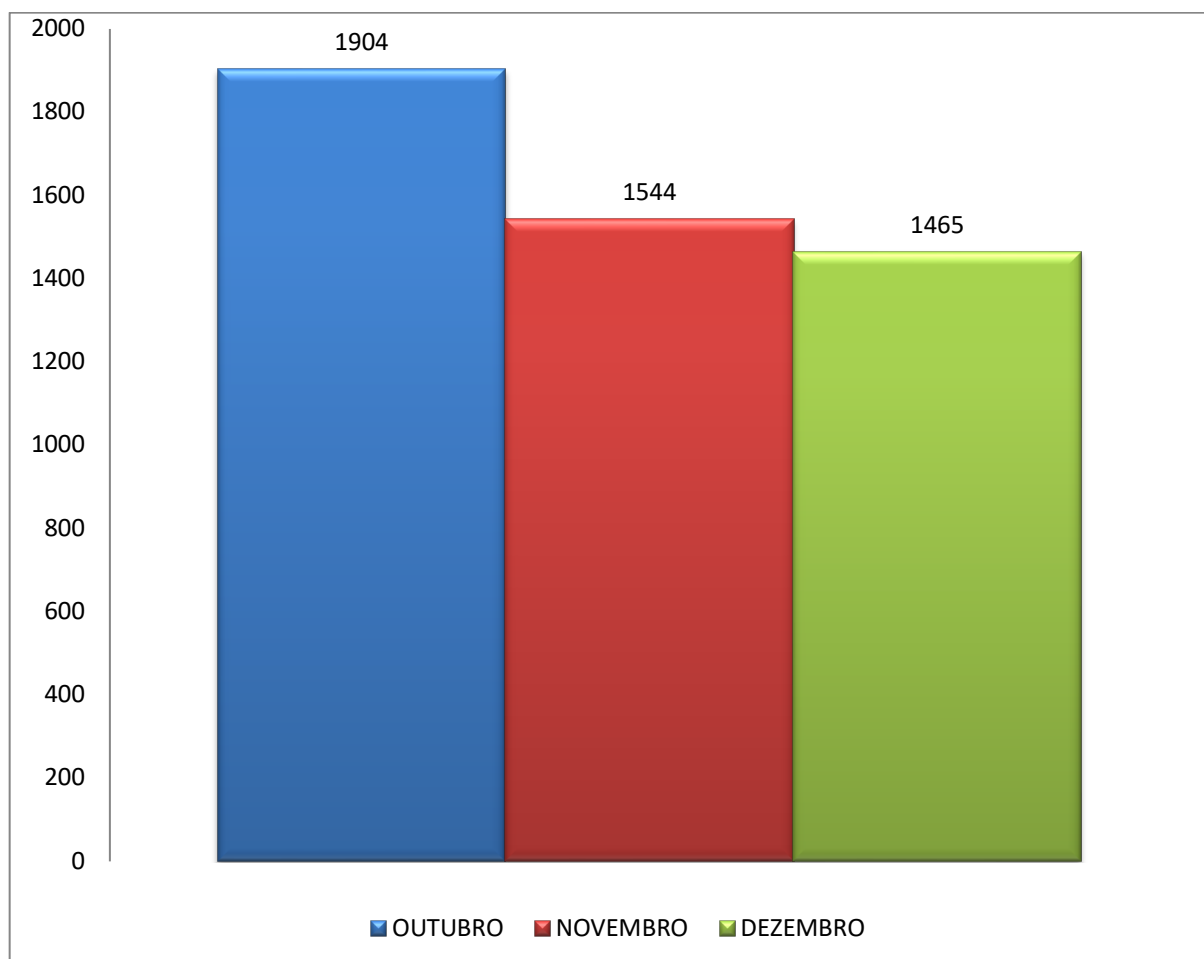
1. Comparativo entre Trimestres

Comparativo entre o 4º 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 4º Trimestre de 2025. Nesse período, foram realizados um total de 4913 atendimentos pelos diversos canais da Ouvidoria;



3. Formas de Acionamentos

Considerando as manifestações recebidas em suas formas de acionamentos, o 4º Trimestre de 2025 foi distribuído conforme quadro abaixo:

4º TRIMESTRE / 2025		
COLAB	1809	37%
Email	832	16%
Telefone	717	15%
WhatsApp	589	11%
Web Site	419	9%
Presencial	132	3%
Ouvidoria da Saúde Telefone	127	3%
Ouvidoria da Saúde Presencial	112	2%
Redes Sociais	103	2%
0800 e Praça de Atendimento	46	1%
Ouvidoria MPSP	27	1%
TOTAL	4913	100%



4. Encaminhamentos

As manifestações recebidas foram encaminhadas da seguinte forma:

4º TRIMESTRE / 2025	
ORIENTADOS	2259
PRONTO ATENDIMENTO	901
PROGRAMADOS	922
PROTOCOLO ENCAMINHADO	831
INDEFERIDOS	0
TOTAL	4913

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

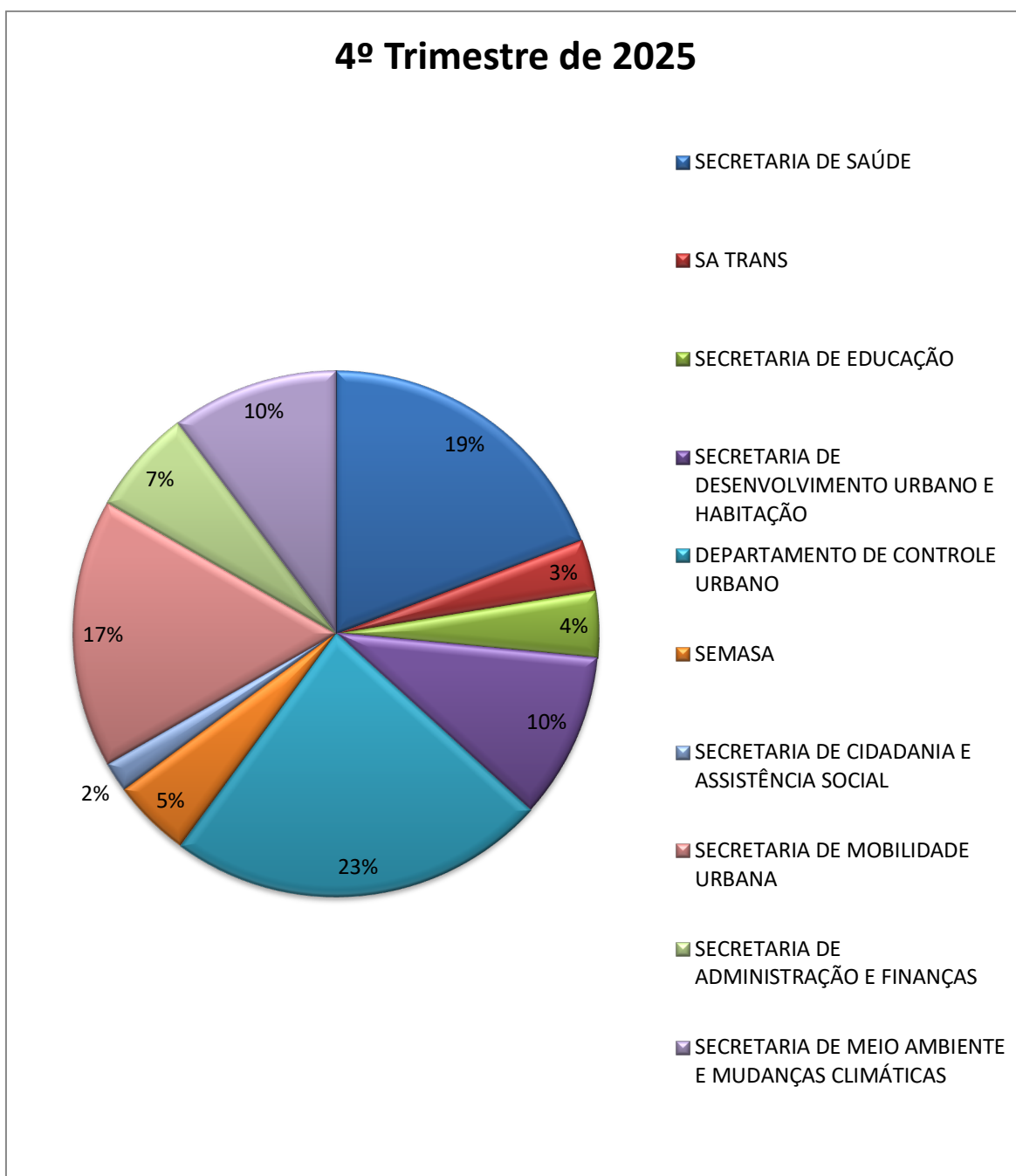
- Solicitações não pertinentes ao serviço público;
- Solicitações não verídicas ou com dados inconsistentes;
- Duplicidade de solicitações feitas;



- Demandas que ainda estejam no prazo para atendimento.

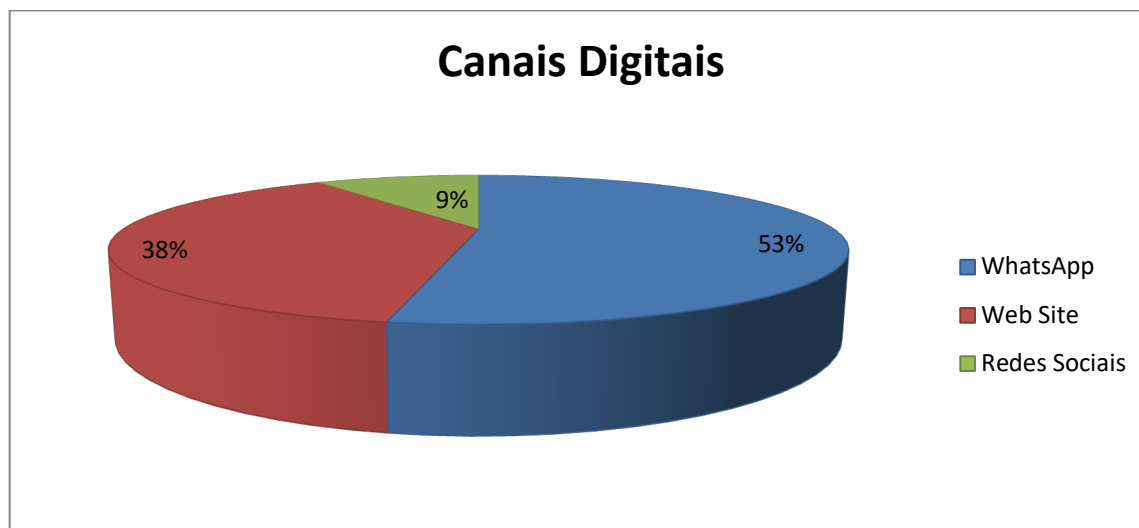
5. Acionamentos por Área

Apresentamos nesse gráfico, as **10 áreas** mais acionadas no **4º Trimestre de 2025**:

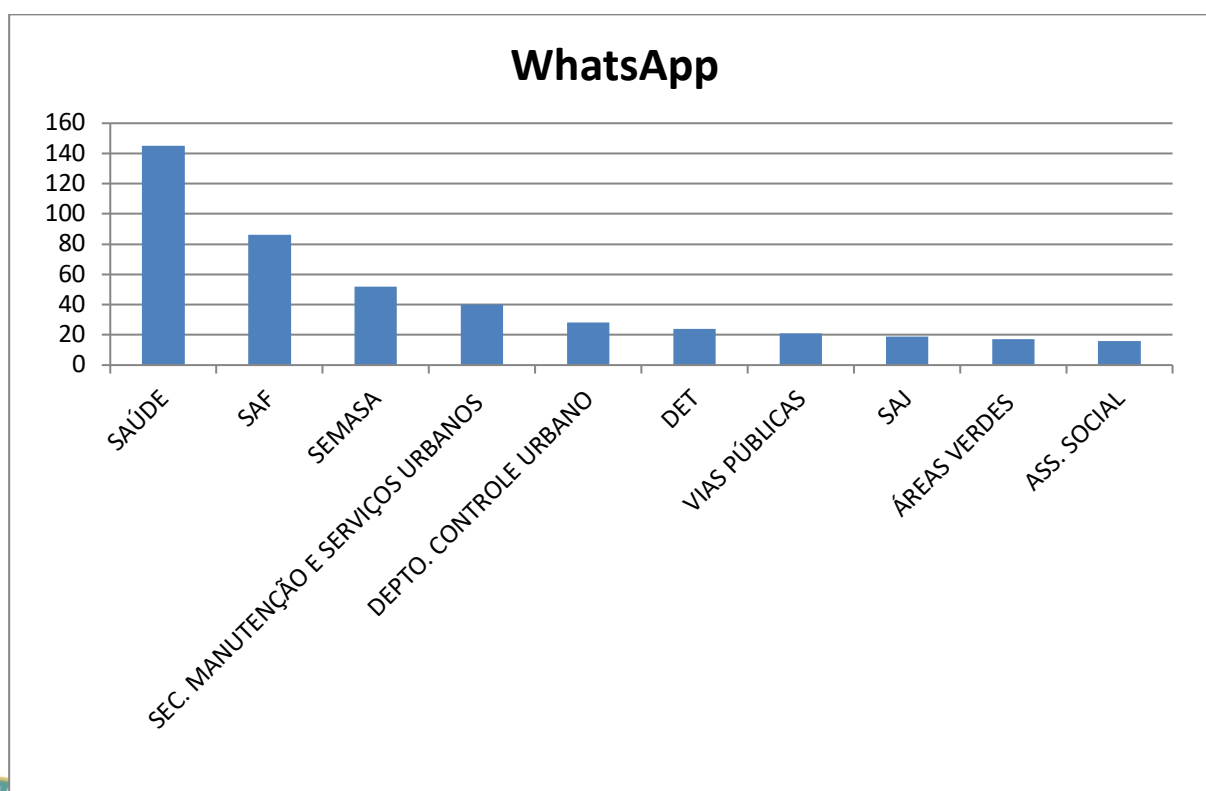


6. Canais Digitais

Neste 4º Trimestre de 2025, foram recebidos via Web Site 419 acionamentos; em Redes Sociais 103 e via WhatsApp 589, totalizando assim, **1111** atendimentos prestados pelos Canais Digitais, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



Apresentamos abaixo as demandas das 10 áreas mais solicitadas, via **WhatsApp** neste 4º Trimestre:





	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	
Acionamentos																				
Telefone	941	633	568	2.142	521	474	385	1.380	432	471	398	1.301	316	210	191	717	5.540			
Email	313	252	210	775	293	237	192	722	81	195	230	506	292	249	291	832	2.835			
Presencial	46	11	22	79	54	113	44	211	50	55	40	145	37	72	23	132	567			
WhatsApp	67	101	116	284	104	111	124	339	128	107	104	339	210	156	223	589	1.551			
Colab	106	137	115	358	138	184	145	467	166	147	871	1.184	746	499	564	1.809	3.818			
Ouvidoria da Saúde Presencial	7	1	7	15	37	87	37	161	42	28	39	109	37	52	23	112	397			
Ouvidoria da Saúde Telefone	159	108	135	402	88	117	71	276	104	78	92	274	41	74	12	127	1.079			
0800 e Praça de Atendimento	15	9	7	31	19	11	16	46	15	10	11	36	18	13	15	46	159			
Redes Sociais	49	38	31	118	24	41	30	95	49	61	55	165	37	44	22	103	481			
Web Site	301	238	207	746	211	197	161	569	75	122	109	306	159	161	99	419	2.040			
Ouvidoria MPSP	7	9	10	26	18	13	10	41	17	6	3	26	11	14	2	27	120			
	2.011	1.537	1.428	4.976	1.507	1.585	1.215	4.307	1.159	1.280	1.952	4.391	1.904	1.544	1.465	4.913	18.587			
Encaminhamentos																				
Orientados	918	768	734	2.420	734	748	417	1.899	611	687	901	2.199	882	731	646	2.259	8.777			
Pronto Atendimento	648	229	226	1.103	238	265	328	831	218	230	348	796	375	282	244	901	3.631			
Protocolo Encaminhado	154	142	122	418	152	205	161	518	126	141	429	696	411	221	199	831	2.463			
Programados	291	398	346	1.035	383	367	309	1.059	204	222	274	700	236	310	376	922	3.716			
Indeferidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	2.011	1.537	1.428	4.976	1.507	1.585	1.215	4.307	1.159	1.280	1.952	4.391	1.904	1.544	1.465	4.913	18.587			