



OUVIDORIA  
DA CIDADE  
SANTO ANDRÉ

# RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE DE 2026

RELATÓRIO ESTATÍSTICO E GERENCIAL  
OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ



ESCUTA  
ATIVA



DIÁLOGO E  
RESPEITO



TRANSPARÊNCIA  
E ÉTICA



FOCO EM  
RESULTADOS

“  
Trabalhamos para  
ouvir, dialogar e transformar  
cada manifestação em  
**melhores serviços**  
para a população.”



Rua Dona Elisa Fláquer, 37  
Centro - Santo André/SP



11 4433-0162



Relatório referente ao  
1º trimestre de 2026



**OUVIDORIA  
DA CIDADE**

**S A N T O   A N D R É**

## APRESENTAÇÃO

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 e seus desdobramentos; bem como atividades realizadas no período.

Esse relatório atende o disposto na Lei 10.879/25 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.

*Ronaldo Martim*

**Ronaldo Martim**

OUVIDOR GERAL DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

*Alexandre Vieira*

**Alexandre Vieira**

OUVIDOR GERAL ADJUNTO



Rua Dona Elisa Fláquer, 37  
Centro - Santo André/SP



11 4433-0162



OUVIDORIA  
DA CIDADE

SANTO ANDRÉ

# RESUMO EXECUTIVO

1º TRIMESTRE DE 2026



1. TOTAL DE  
MANIFESTAÇÕES

**6.420**

Manifestações  
registradas



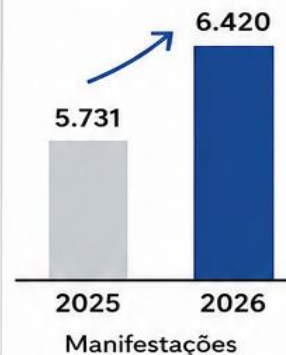
2. TEMPO MÉDIO  
DE RESPOSTA

**10,5**

dias úteis



3. COMPARATIVO  
1º TRIMESTRE



4. VARIAÇÃO EM RELAÇÃO  
AO 1º TRIMESTRE DE 2025

**+12,02%**



de aumento nas  
manifestações



O primeiro trimestre de 2026 registrou 6.420 manifestações, recebidas por meio dos diversos canais de atendimento da Ouvidoria da Cidade de Santo André.

Os indicadores apresentados permitem acompanhar a evolução da demanda em relação ao mesmo período do exercício anterior, oferecendo subsídios técnicos para avaliação do desempenho institucional, identificação de tendências e aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos municipais.

A análise destes dados fortalece o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de gestão, transparência, controle social e melhoria permanente da Administração Pública.



Rua Dona Elisa Fláquer, 37  
Centro - Santo André/SP



11 4433-0162



**OUVIDORIA  
DA CIDADE**

S A N T O   A N D R É

# ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

1º TRIMESTRE DE 2026

O índice de resolatividade representa o percentual de manifestações concluídas com solução efetiva ao cidadão no período.



**RESOLUTIVIDADE  
DA OUVIDORIA  
DE SANTO ANDRÉ**

**78,91%**

1º TRIMESTRE DE 2026

Manifestações resolvidas com  
solução efetiva ao cidadão.



## • COMPARATIVO 1º TRIMESTRE •

1º TRIMESTRE DE 2025

**76,58%**



Manifestações resolvidas com  
solução efetiva ao cidadão.

EVOLUÇÃO

**+2,33**

pontos  
percentuais



evolução positiva no  
índice de resolatividade.

1º TRIMESTRE DE 2026

**78,91%**



Manifestações resolvidas com  
solução efetiva ao cidadão.



O Índice de Resolatividade reflete o compromisso da Ouvidoria da Cidade de Santo André em promover soluções efetivas às demandas da população, atuando de forma integrada com os órgãos e secretarias municipais.

No primeiro trimestre de 2026, observamos uma evolução de +2,33 pontos percentuais em relação ao mesmo período de 2025, reforçando nosso empenho contínuo na melhoria dos processos, no acompanhamento das demandas e na entrega de respostas cada vez mais qualificadas ao cidadão andreense.



Rua Dona Elisa Fláquer, 37  
Centro - Santo André/SP



11 4433-0162



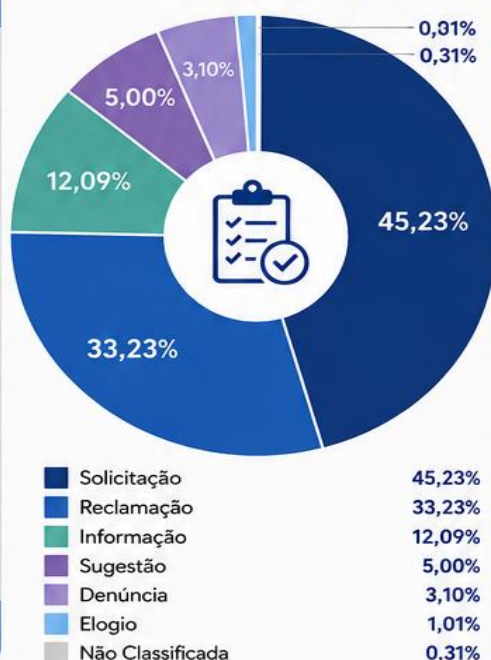
# TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

1º TRIMESTRE DE 2026

A seguir, demonstramos os tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria da Cidade de Santo André no primeiro trimestre de 2026, classificadas conforme a tipologia utilizada pelo sistema.

| TIPO DE MANIFESTAÇÃO                                                                                | QUANTIDADE   | REPRESENTATIVIDADE |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------|
|  Solicitação        | <b>2.904</b> | <b>45,23%</b>      |
|  Reclamação         | <b>2.135</b> | <b>33,23%</b>      |
|  Informação         | <b>776</b>   | <b>12,09%</b>      |
|  Sugestão          | <b>321</b>   | <b>5,00%</b>       |
|  Denúncia         | <b>199</b>   | <b>3,10%</b>       |
|  Elogio           | <b>65</b>    | <b>1,01%</b>       |
|  Não Classificada | <b>20</b>    | <b>0,31%</b>       |
| <b>TOTAL</b>                                                                                        | <b>6.420</b> | <b>100%</b>        |

**DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL**  
1º TRIMESTRE DE 2026



As **Solicitações** e **Reclamações** concentram **78,46%** das manifestações recebidas no primeiro trimestre de 2026, refletindo o papel da Ouvidoria como canal direto de comunicação entre o cidadão e a Administração Municipal para requerimentos e apontamentos de melhorias.

As **Informações** representam **12,09%** dos atendimentos, demonstrando a importância da Ouvidoria como fonte de orientação e esclarecimento sobre serviços e procedimentos municipais.

**Sugestões**, **Denúncias** e **Elogios** somam **9,11%** das manifestações, contribuindo para o aprimoramento contínuo das políticas públicas, para o fortalecimento da transparência e para o reconhecimento das boas práticas dos serviços municipais.





OUVIDORIA  
DA CIDADE

SANTO ANDRÉ

# ENCAMINHAMENTOS

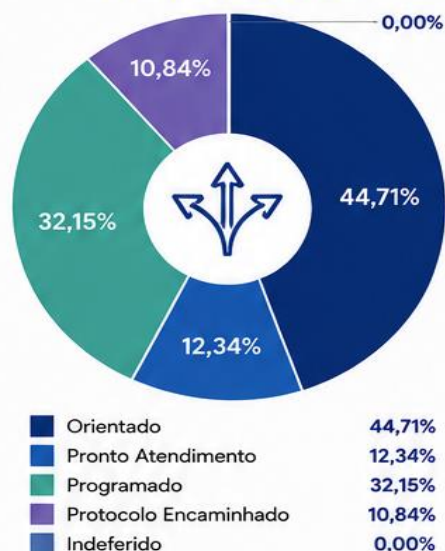
1º TRIMESTRE DE 2026

A Ouvidoria da Cidade de Santo André realiza o tratamento adequado de cada manifestação, garantindo o direcionamento correto às áreas competentes ou prestando o atendimento necessário ao cidadão.

| TIPO DE ENCAMINHAMENTO                                                                                 | QUANTIDADE   | REPRESENTATIVIDADE |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------|
|  Orientado             | 2.870        | 44,71%             |
|  Pronto Atendimento    | 792          | 12,34%             |
|  Programado            | 2.062        | 32,15%             |
|  Protocolo Encaminhado | 696          | 10,84%             |
|  Indeferido          | 0            | 0,00%              |
| <b>TOTAL</b>                                                                                           | <b>6.420</b> | <b>100%</b>        |

## DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL

1º TRIMESTRE DE 2026



## DESCRIÇÃO DOS ENCAMINHAMENTOS



### ORIENTADO

Manifestações em que o cidadão recebe informações, esclarecimentos ou orientações sobre serviços, procedimentos ou direitos, sem necessidade de abertura de demanda formal.



### PRONTO ATENDIMENTO

Manifestações solucionadas de imediato pela equipe da Ouvidoria, por meio de esclarecimentos, consulta a sistemas ou contato direto com a área responsável.



### PROGRAMADO

Manifestações que dependem de ações ou providências futuras pelas áreas competentes, com prazo estabelecido para retorno ao cidadão.



### PROTOCOLO ENCAMINHADO

Manifestações formalizadas e encaminhadas às secretarias e órgãos responsáveis para análise, providências e resposta ao cidadão.



### INDEFERIDO

Manifestações que não atendem aos critérios de admissibilidade previstos em lei ou que não possuam elementos mínimos para seu prosseguimento.



Rua Dona Elisa Fláquer, 37  
Centro - Santo André/SP



11 4433-0162



OUVIDORIA  
DA CIDADE

S A N T O   A N D R É

# CANAIS DE ACIONAMENTO

1º TRIMESTRE DE 2026

A tabela abaixo apresenta os canais de entrada utilizados pelo cidadão para acionar a Ouvidoria da Cidade de Santo André no primeiro trimestre de 2026.

| CANAL DE ACIONAMENTO                                                                                              | QUANTIDADE   | REPRESENTATIVIDADE |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------|
|  Telefone                        | 618          | 9,63%              |
|  E-mail                          | 1.237        | 19,27%             |
|  Presencial                      | 93           | 1,45%              |
|  WhatsApp                        | 1.168        | 18,20%             |
|  Colab                         | 2.039        | 31,76%             |
|  Ouvidoria da Saúde Presencial | 71           | 1,11%              |
|  Ouvidoria da Saúde Telefone   | 56           | 0,87%              |
|  Redes Sociais                 | 70           | 1,09%              |
|  Web Site                      | 1.051        | 16,37%             |
|  Ouvidoria MPSP                | 17           | 0,27%              |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                      | <b>6.420</b> | <b>100%</b>        |



Os dados demonstram a diversidade de canais disponíveis para que o cidadão andreense possa se comunicar com a Ouvidoria. O **COLAB** foi o canal mais utilizado no primeiro trimestre de 2026, representando **31,76%** do total de manifestações, seguido pelo **E-mail (19,27%)** e **WhatsApp (18,20%)**.

Essa variedade de canais reforça nosso compromisso com a acessibilidade, a inclusão e a transparência no relacionamento com a população.



Rua Dona Elisa Fláquer, 37  
Centro - Santo André/SP



11 4433-0162



# ACIONAMENTO POR MÍDIAS SOCIAIS

1º TRIMESTRE DE 2026

A tabela abaixo apresenta o volume de manifestações recebidas por meio das mídias digitais disponibilizadas pela Ouvidoria da Cidade de Santo André.

| CANAL                                                                                                                             | QUANTIDADE   | REPRESENTATIVIDADE |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------|
|  <b>WhatsApp</b>                                 | <b>1.168</b> | <b>18,20%</b>      |
|  <b>Redes Sociais</b><br>(Instagram e Facebook)   | <b>70</b>    | <b>1,09%</b>       |
|  <b>Web Site</b><br>(www.santoandre.sp.gov.br) | <b>1.051</b> | <b>16,37%</b>      |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                      | <b>2.289</b> | <b>35,66%</b>      |



No primeiro trimestre de 2026, foram registradas 2.289 manifestações por meio das mídias sociais e digitais, representando 35,66% do total de atendimentos da Ouvidoria da Cidade.

O WhatsApp foi o canal mais utilizado, com 1.168 registros (18,20%), consolidando-se como a principal via de comunicação direta e ágil entre o cidadão e a Ouvidoria.

O Web Site registrou 1.051 manifestações (16,37%), por meio do formulário eletrônico disponível no portal oficial da Prefeitura de Santo André.

As Redes Sociais (Instagram e Facebook) somaram 70 manifestações (1,09%), reforçando seu papel como canal complementar de escuta, interação e divulgação.

**Esses dados evidenciam a relevância dos canais digitais para a ampliação do acesso, da participação cidadã e da transparência na gestão pública.**



Rua Dona Elisa Fláquer, 37  
Centro - Santo André/SP



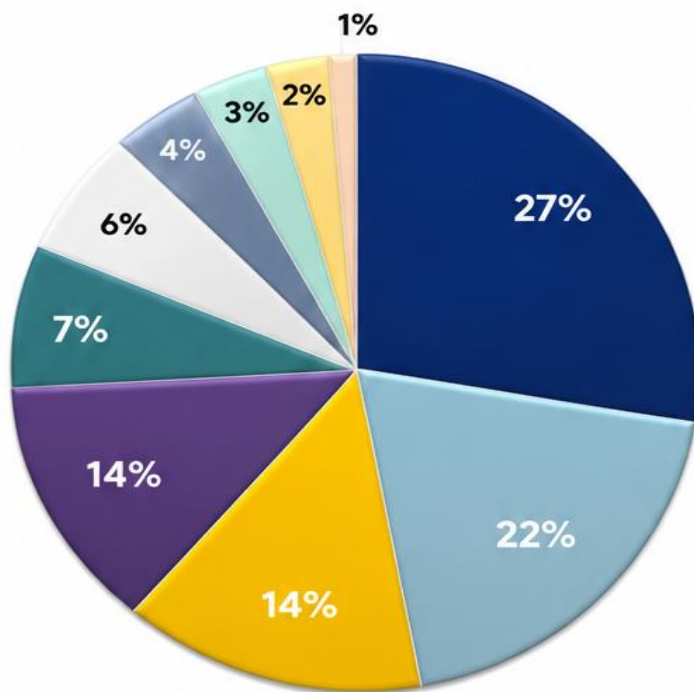
11 4433-0162



# ACIONAMENTOS POR ÁREA

## 1º TRIMESTRE DE 2026

Apresentamos abaixo o percentual de manifestações recebidas por área da Prefeitura de Santo André no 1º trimestre de 2026.



|                                                   |     |
|---------------------------------------------------|-----|
| SECRETARIA DA RECEITA E CAPTAÇÃO DE RECURSOS      | 27% |
| SECRETARIA DE MANUTENÇÃO E SERVIÇOS URBANOS       | 22% |
| SECRETARIA DE SAÚDE                               | 14% |
| SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA                   | 14% |
| SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO E HABITAÇÃO  | 7%  |
| SECRETARIA DE EDUCAÇÃO                            | 6%  |
| SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E MUDANÇAS CLIMÁTICAS | 4%  |
| SA TRANS                                          | 3%  |
| SEMASA                                            | 2%  |
| SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL                  | 1%  |



A Secretaria da Receita e Captação de Recursos lidera os acionamentos, representando **27%** do total de manifestações, seguida pela Secretaria de Manutenção e Serviços Urbanos (**22%**) e pela Secretaria de Saúde (**14%**). Juntas, essas três áreas concentram **63%** dos registros no 1º trimestre de 2026.

Os dados demonstram os principais temas de interesse da população e subsidiam o planejamento de ações e melhorias na prestação dos serviços públicos.



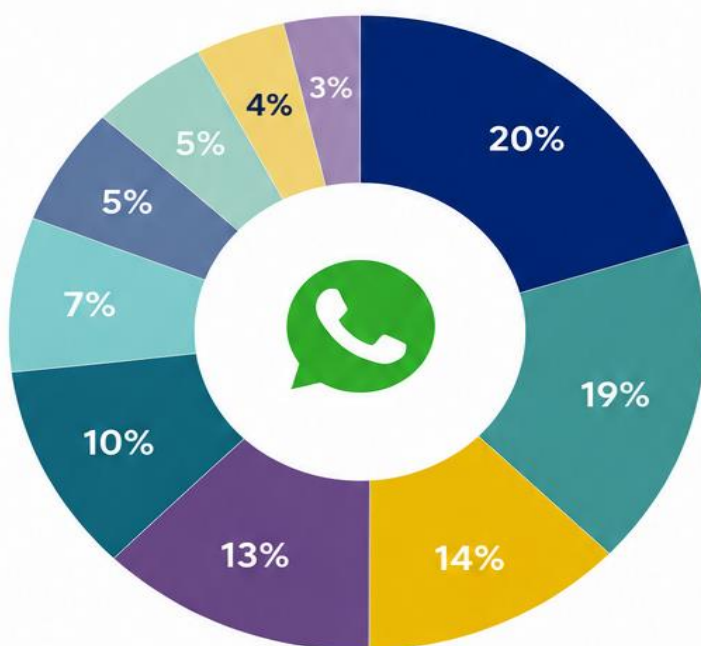


OUVIDORIA  
DA CIDADE  
SANTO ANDRÉ

# ÁREAS MAIS ACIONADAS VIA WHATSAPP

## 1º TRIMESTRE DE 2026

Apresentamos abaixo as demandas das 10 áreas mais solicitadas via WhatsApp no 1º Trimestre de 2026.



|                                        |     |
|----------------------------------------|-----|
| SAÚDE                                  | 20% |
| SEC. DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS       | 19% |
| SEMASA                                 | 14% |
| SEC. DA RECEITA E CAPTAÇÃO DE RECURSOS | 13% |
| VIGILÂNCIA SANITÁRIA                   | 10% |
| DEPTO. ÁREAS VERDES                    | 7%  |
| SEC. MANUTENÇÃO E SERVIÇOS URBANOS     | 5%  |
| SEC. DE EDUCAÇÃO                       | 5%  |
| DEPTO. VIAS PÚBLICAS                   | 4%  |
| S.A TRANS                              | 3%  |



No 1º trimestre de 2026, o WhatsApp consolidou-se como um dos principais canais de comunicação entre a população e a Ouvidoria da Cidade.

A área da **Saúde** lidera as demandas via WhatsApp, com **20%** do total, seguida pela Secretaria de Administração e Finanças (**19%**) e pelo SEMASA (**14%**).

Juntas, as três primeiras áreas concentram **53%** das solicitações realizadas por meio deste canal.

Esses dados reforçam a importância do **WhatsApp** como ferramenta ágil e efetiva para o acolhimento e encaminhamento das demandas da população.



Rua Dona Elisa Fláquer, 37  
Centro - Santo André/SP



11 4433-0162



# COMPARATIVO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

## 1º TRIMESTRE 2025 × 2026

Análise comparativa da quantidade de manifestações recebidas por canal de atendimento no 1º trimestre de 2025 (jan, fev e mar) em relação ao 1º trimestre de 2026 (jan, fev e mar).

### EVOLUÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO – 1º TRIMESTRE 2025 × 2026



| CANAL DE ATENDIMENTO          | 1º TRIMESTRE 2025<br>(JAN, FEV E MAR) | 1º TRIMESTRE 2026<br>(JAN, FEV E MAR) | VARIAÇÃO<br>ABSOLUTA | VARIAÇÃO<br>PERCENTUAL |
|-------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|------------------------|
| Telefone                      | 529                                   | 618                                   | +89                  | +16,83% ↑              |
| WhatsApp                      | 897                                   | 1.168                                 | +271                 | +30,21% ↑              |
| E-mail                        | 1.323                                 | 1.237                                 | -86                  | -6,50% ↓               |
| Web Site                      | 1.043                                 | 1.051                                 | +8                   | +0,77% ↑               |
| Colab                         | 1.585                                 | 2.039                                 | +454                 | +28,64% ↑              |
| Presencial                    | 113                                   | 93                                    | -20                  | -17,70% ↓              |
| Ouvidoria da Saúde Telefone   | 64                                    | 56                                    | -8                   | -12,50% ↓              |
| Ouvidoria da Saúde Presencial | 62                                    | 71                                    | +9                   | +14,52% ↑              |
| Redes Sociais                 | 61                                    | 70                                    | +9                   | +14,75% ↑              |
| Ouvidoria MPSP                | 15                                    | 17                                    | +2                   | +13,33% ↑              |
| TOTAL                         | 6.692                                 | 6.420                                 | -272                 | -4,06% ↓               |



### ANÁLISE COMPARATIVA

- O total de manifestações apresentou **redução de 4,06%** no 1º trimestre de 2026 em relação ao mesmo período de 2025, passando de **6.692** para **6.420** registros.
- Os canais **digitais** tiveram destaque positivo: **Colab (+28,64%)** e **WhatsApp (+30,21%)** apresentaram aumentos significativos, consolidando-se como os principais meios de acesso dos cidadãos.
- O canal **Web Site** manteve estabilidade, com leve aumento de **+0,77%**.
- E-mail** registrou queda de **-6,50%**, e os atendimentos **Presenciais** reduziram **-17,70%**.
- Os canais da **Ouvidoria da Saúde** apresentaram variações pequenas, com redução no canal telefônico e aumento no presencial.
- Redes Sociais** e **Ouvidoria MPSP** mantiveram crescimento moderado.
- A **tendência confirma o fortalecimento dos canais digitais e a preferência do cidadão por soluções mais ágeis e acessíveis.**





OUVIDORIA  
DA CIDADE  
SANTO ANDRÉ

# ATENDIMENTO TELEFÔNICO



## INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA PARA MELHOR ATENDER



Desde o início deste ano, a Ouvidoria da Cidade está enfrentando problemas com a linha telefônica **4437-1150**.



A operadora Vivo está substituindo todas as linhas analógicas por um sistema de fibra óptica, o que causou o desligamento de centenas de números telefônicos da Prefeitura, Autarquias e também Ouvidoria. Nesse período estamos recebendo as ligações através do **0800-0191944, opção 5**.



Essa situação tem causado alguns transtornos a munícipes que não conseguem contato telefônico para suas demandas.



Diante desse cenário, a Secretária de Inovação e Tecnologia, sugeriu a Ouvidoria a criação de uma **URA (Unidade de Resposta Audível)**, ação esta que já está com sua fase técnica já implantada.



Os próximos passos serão de ampla divulgação deste novo número em todos os canais oficiais da Prefeitura e da Ouvidoria Geral.

### COMO FALAR COM A OUVIDORIA

Enquanto a linha **4437-1150** não é restabelecida, ligue:



**0800-0191944**

**OPÇÃO 5**



Esse é o número temporário para o atendimento telefônico da Ouvidoria da Cidade.

### EM BREVE:



**URA**

(UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL)

A URA trará mais agilidade, organização e eficiência no atendimento telefônico à população.



Seguimos trabalhando para oferecer um **atendimento cada vez melhor!**



Rua Dona Elisa Fláquer, 37  
Centro - Santo André/SP



11 4433-0162



Relatório referente ao  
1º trimestre de 2026



**OUVIDORIA  
DA CIDADE**  
SANTO ANDRÉ

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Ouvidoria da Cidade de Santo André realiza pesquisas de satisfação com o objetivo de avaliar continuamente a qualidade do atendimento e dos serviços prestados, sempre buscando aprimorar a experiência do cidadão.



**ÍNDICE GERAL  
DE SATISFAÇÃO**

**3,72**  
(MÉDIA GERAL)

## ESCALA DE SATISFAÇÃO – DE 1 A 5

**1**



**NADA  
SATISFEITO**

**2%**

**2**



**POUCO  
SATISFEITO**

**8%**

**3**



**SATISFEITO**

**17%**

**4**



**MUITO  
SATISFEITO**

**45%**

**5**



**SUPEROU AS  
EXPECTATIVAS**

**28%**

## PESQUISA ELETRÔNICA – GOOGLE



Avaliação da Ouvidoria  
da Cidade de Santo André  
no Google

Referente ao  
1º trimestre de 2026

**ÍNDICE**

**4,3**

**DE 5 ESTRELAS**



### OBSERVAÇÃO

As pesquisas foram realizadas de maneira presencial na sede da Ouvidoria e vias WhatsApp. Os demais canais de atendimento estão em implantação.



Rua Dona Elisa Fláquer, 37  
Centro - Santo André/SP



11 4433-0162



Relatório referente ao  
1º trimestre de 2026



**OUVIDORIA  
DA CIDADE**  
SANTO ANDRÉ

# FICHA TÉCNICA

## OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ



### OUVIDORIA GERAL

**Ronaldo Martim**

Ouvidor Geral da Cidade de Santo André

**Alexandre Domingues Vieira**

Ouvidor Geral Adjunto



### ASSESSORIA ESPECIAL

**Kelly Izsak Dreer**

Assessora Especial

**Douglas Leugi Goularti**

Assessor Especial



### GESTÃO ADMINISTRATIVA

**Diego de Siqueira Semeão**

Gerente

**Amanda Cavalcante de Tomim**

Encarregada

**Rosana Scolari**

Encarregada



### ATENDIMENTO AO CIDADÃO

**Carlos Alberto Barbosa de Jesus**

Atendimento

**Vinícius Rossi Custódio**

Atendimento



### PROGRAMA ANDREENSE DE QUALIFICAÇÃO (PAQ)

**Betânia Cegala**

Coordenação do PAQ



### ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

Ouvidoria da Cidade  
de Santo André

#### COORDENAÇÃO GERAL

**Ronaldo Martim**

#### COORDENAÇÃO TÉCNICA

**Alexandre Domingues Vieira**

#### EQUIPE TÉCNICA

**Kelly Izsak Dreer**

**Douglas Leugi Goularti**

**Diego de Siqueira Semeão**

**Amanda Cavalcante de Tomim**

**Rosana Scolari**

**Carlos Alberto Barbosa de Jesus**

**Vinícius Rossi Custódio**

“ Os cargos e a composição da equipe foram organizados conforme a página oficial “Quem Somos” da Ouvidoria da Cidade de Santo André e documentos institucionais. ”

RELATÓRIO ESTATÍSTICO – 2º SEMESTRE DE 2026



Rua Dona Elisa Fláquer, 37  
Centro - Santo André/SP



11 4433-0162



[www.santoandre.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.santoandre.sp.gov.br/ouvidoria)  
[ouvidoria@santoandre.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@santoandre.sp.gov.br)



# OUVIDORIA DA CIDADE

---

SANTO ANDRÉ

ESCU TA ATIVA • DIÁLOGO • TRANSPARÊNCIA • RESULTADOS



Rua Dona Elisa Fláquer, 37  
Centro - Santo André/SP



11 4433-0162



[www.santoandre.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.santoandre.sp.gov.br/ouvidoria)  
[ouvidoria@santoandre.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@santoandre.sp.gov.br)