



OUVIDORIA
DA CIDADE
SANTO ANDRÉ

RELATÓRIO DO 2º 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
2º 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



RESUMO EXECUTIVO

2º TRIMESTRE DE 2026

Abril, Maio e Junho



1. TOTAL DE
MANIFESTAÇÕES

6.173

Manifestações
registradas



2. TEMPO MÉDIO
DE RESPOSTA

9,3

dias úteis



3. COMPARATIVO
1º TRIMESTRE



4. VARIAÇÃO EM RELAÇÃO
AO 1º TRIMESTRE DE 2026

-247

manifestações



-3,85%

de redução



No segundo trimestre de 2026, a Ouvidoria da Cidade de Santo André registrou **6.173 manifestações**, recebidas por meio de seus diversos canais de atendimento. Em comparação ao primeiro trimestre do mesmo exercício, observou-se uma **redução de 247 registros**, equivalente a **3,85%**, indicando estabilidade na demanda pelos serviços disponibilizados à população.

O tempo médio de resposta foi de **9,3 dias úteis**, evidenciando o compromisso da Ouvidoria com a celeridade, a eficiência e o cumprimento dos prazos estabelecidos na legislação vigente.

Os indicadores apresentados reforçam o papel estratégico da instituição no fortalecimento da transparência, da participação cidadã e do aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos municipais.



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



11 4433-0162



**OUVIDORIA
DA CIDADE**
SANTO ANDRÉ

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

2º TRIMESTRE DE 2026

Abril, Maio e Junho

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



**RESOLUTIVIDADE
DA OUVIDORIA
DE SANTO ANDRÉ**

76,88%

2º TRIMESTRE DE 2026

Manifestações resolvidas com
solução efetiva ao cidadão.



COMPARATIVO 2º TRIMESTRE

2º TRIMESTRE DE 2025

78,52%



Manifestações resolvidas com
solução efetiva ao cidadão.

EVOLUÇÃO

-1,64

pontos
percentuais



evolução negativa no
índice de resolutividade.

2º TRIMESTRE DE 2026

76,88%



Manifestações resolvidas com
solução efetiva ao cidadão.



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

No segundo trimestre de 2026, observamos uma queda de -1,64 pontos percentuais em relação ao mesmo período de 2025, o que reforça nosso compromisso em promover a melhoria dos processos, o acompanhamento das demandas e a resposta cada vez mais qualificada ao cidadão.



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



11 4433-0162



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

2º TRIMESTRE DE 2026

Abril, Maio e Junho

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

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	REPRESENTATIVIDADE
 Solicitação	2.904	47,02%
 Reclamação	1.909	30,90%
 Informação	730	11,81%
 Sugestão	358	5,80%
 Denúncia	192	3,11%
 Elogio	67	1,08%
 Não Classificada	13	0,21%
TOTAL	6.173	100%

DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL

2º TRIMESTRE DE 2026



As **Solicitações** e **Reclamações** concentram **77,92%** das manifestações recebidas no segundo 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 **11,81%** dos atendimentos, demonstrando a importância da Ouvidoria como fonte de orientação e esclarecimento sobre serviços e procedimentos municipais.

Sugestões, **Denúncias** e **Elogios** somam **9,99%** 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.





ENCAMINHAMENTOS

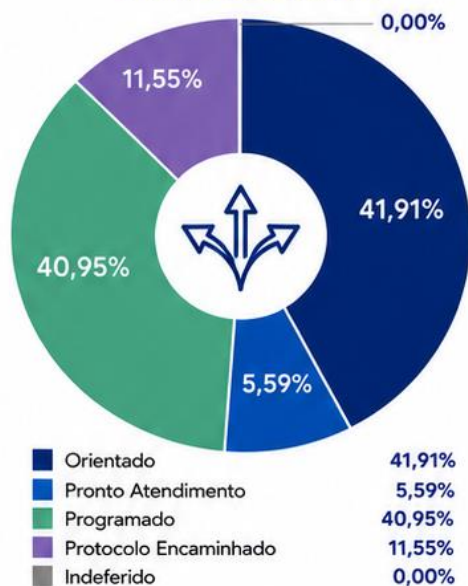
2º TRIMESTRE DE 2026

Abril, Maio e Junho

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	2.587	41,91%
 Pronto Atendimento	345	5,59%
 Programado	2.528	40,95%
 Protocolo Encaminhado	713	11,55%
 Indeferido	0	0,00%
TOTAL	6.173	100%

DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL
2º 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



CANAIS DE ACIONAMENTO

2º TRIMESTRE DE 2026

Abril, Maio e Junho

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

CANAL DE ACIONAMENTO	QUANTIDADE	REPRESENTATIVIDADE
 Telefone	1.637	26,44%
 E-mail	1.137	18,36%
 Presencial	185	2,99%
 WhatsApp	1.240	20,02%
 Colab	606	9,78%
 Ouvidoria da Saúde Presencial	142	2,29%
 Ouvidoria da Saúde Telefone	169	2,73%
 Redes Sociais	69	1,11%
 Web Site	967	15,61%
 Ouvidoria MPSP	21	0,34%
TOTAL	6.173	100%



Os dados demonstram a diversidade de canais disponíveis para que o cidadão andreense possa se comunicar com a Ouvidoria Geral. O **TELEFONE** foi o canal mais utilizado no segundo trimestre de 2026, representando **26,44%** do total de manifestações, seguido pelo **WhatsApp (20,02%)** e **e-mail(18,36%)**.

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

2º TRIMESTRE DE 2026

Abril, Maio e Junho

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
 WhatsApp	1.240	20,02%
 Redes Sociais (Instagram e Facebook)	69	1,11%
 Web Site (www.santoandre.sp.gov.br)	967	15,61%
TOTAL	2.276	36,74%



No segundo trimestre de 2026, foram registradas **2.276** manifestações por meio das mídias sociais e digitais, representando **36,74%** do total de atendimentos da Ouvidoria da Cidade.

O WhatsApp foi o canal mais utilizado, com 1.240 registros (20,02%), consolidando-se como a principal via de comunicação direta e ágil entre o cidadão e a Ouvidoria.

O Web Site registrou 967 manifestações (15,61%), por meio do formulário eletrônico disponível no portal oficial da Prefeitura de Santo André.

As Redes Sociais (Instagram e Facebook) somaram 69 manifestações (1,11%), 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

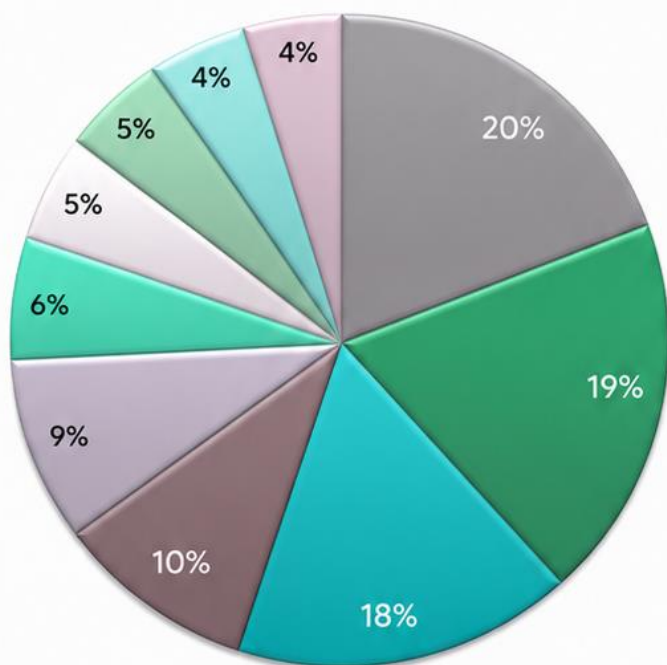


ACIONAMENTOS POR ÁREA

2º TRIMESTRE DE 2026

Abril, Maio e Junho

Apresentamos abaixo o percentual de manifestações recebidas por área da Prefeitura de Santo André no 2º trimestre de 2026.



DEPARTAMENTO DE TRIBUTOS	20%
SECRETARIA DA SAÚDE	19%
SEC. ADM INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	18%
DEPARTAMENTO DE CONTROLE URBANO	10%
DEPTO. ÁREAS VERDES	9%
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	6%
SEC. MANUTENÇÃO E SERVIÇOS URBANOS	5%
SEMASA	5%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	4%
DEPTO. TRÂNSITO	4%



No segundo trimestre de 2026, as três áreas mais acionadas foram: **Departamento de Tributos (20%)**, **Secretaria da Saúde (19%)** e **Secretaria de Administração Inovação e Tecnologia (18%)**.

Juntas, essas três áreas concentram **57%** das manifestações recebidas no período.

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



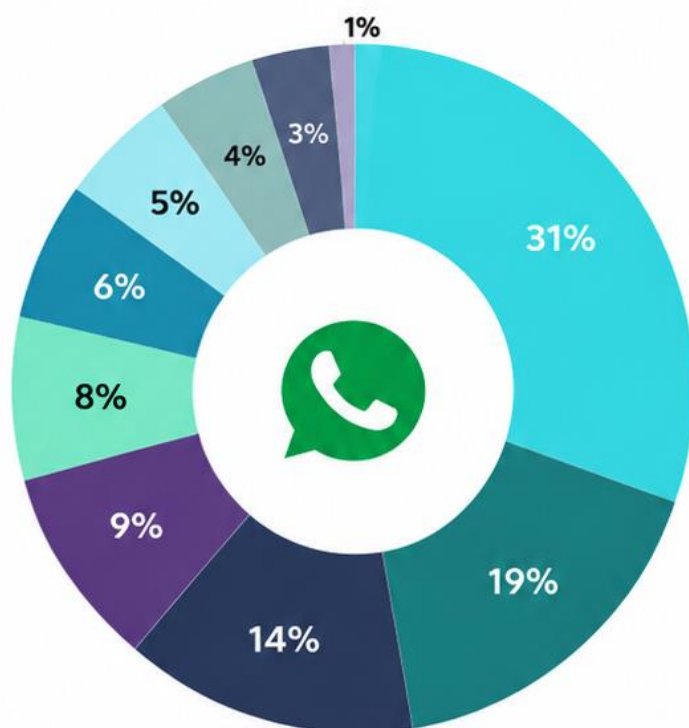


ÁREAS MAIS ACIONADAS VIA WHATSAPP

2º TRIMESTRE DE 2026

Abril, Maio e Junho

Apresentamos abaixo as demandas das 10 áreas mais solicitadas via WhatsApp no 2º Trimestre de 2026.



SECRETARIA DA SAÚDE	31%
DEPARTAMENTO DE TRIBUTOS	19%
SEMASA	14%
S.A TRANS	9%
MANUTENÇÃO E SERVIÇOS URBANOS	8%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	6%
SEC. ASSUNTOS JURÍDICOS	5%
DEPTO. ÁREAS VERDES	4%
SEC. EDUCAÇÃO	3%
DEPTO. TRÂNSITO	1%



No 2º 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 **31%** do total, seguida pelo **Departamento de Tributos (19%)** e pela **SEMASA (14%)**.

Juntas, as três primeiras áreas concentram **64%** 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.





OUVIDORIA
DA CIDADE

SANTO ANDRÉ

COMPARATIVO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

2º TRIMESTRE 2025 × 2026

Abril, Maio e Junho

Análise comparativa da quantidade de manifestações recebidas por canal de atendimento no 2º trimestre de 2025 (abr, mai e jun) em relação ao 2º trimestre de 2026 (abr, mai e jun).

EVOLUÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO – 2º TRIMESTRE 2025 × 2026



CANAL DE ATENDIMENTO	2º TRIMESTRE 2025 (ABR, MAI E JUN)	2º TRIMESTRE 2026 (ABR, MAI E JUN)	VARIAÇÃO ABSOLUTA	VARIAÇÃO PERCENTUAL
Telefone	1.380	1.637	+257	+18,62% ↑
WhatsApp	339	1.240	+901	+265,78% ↑
E-mail	722	1.137	+415	+57,48% ↑
Web Site	569	967	+398	+69,95% ↑
Colab	467	606	+139	+29,76% ↑
Presencial	211	185	-26	-12,32% ↓
Ouvidoria da Saúde Telefone	276	169	-107	-38,77% ↓
Ouvidoria da Saúde Presencial	161	142	-19	-11,80% ↓
Redes Sociais	95	69	-26	-27,37% ↓
Ouvidoria MPSP	41	21	-20	-48,78% ↓
TOTAL	4.307	6.173	+1.866	+43,33% ↑



ANÁLISE COMPARATIVA

- O total de manifestações apresentou crescimento de **43,33%** no 2º trimestre de 2026 em relação ao mesmo período de 2025, passando de **4.307** para **6.173** registros.
- Os maiores destaques positivos foram o **WhatsApp (+265,78%)**, o **Web Site (+69,95%)** e o **E-mail (+57,48%)**, evidenciando a consolidação dos canais digitais como principais meios de relacionamento com a população.
- O **Colab** também apresentou crescimento expressivo **(+29,76%)**, enquanto o **Telefone** registrou aumento de **+18,62%**.
- Em contrapartida, houve redução nos atendimentos **Presenciais (-12,32%)**, na **Ouvidoria da Saúde Presencial (-11,80%)**, na **Ouvidoria da Saúde por Telefone (-38,77%)**, nas **Redes Sociais (-27,37%)** e nas manifestações encaminhadas pela **Ouvidoria MPSP (-48,78%)**.
- Os indicadores demonstram uma forte migração da população para os canais digitais, reforçando a estratégia da Ouvidoria de ampliar o acesso aos serviços públicos por meios eletrônicos, com maior agilidade, transparência e eficiência.



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



11 4433-0162



**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**

1%

2



**POUCO
SATISFEITO**

12%

3



SATISFEITO

15%

4



**MUITO
SATISFEITO**

40%

5



**SUPEROU AS
EXPECTATIVAS**

32%

PESQUISA ELETRÔNICA – GOOGLE



Avaliação da Ouvidoria
da Cidade de Santo André
no Google

Referente ao
2º trimestre de 2026

ÍNDICE

4,2

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
2º 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
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
ouvidoria@santoandre.sp.gov.br