

RELATÓRIO DO 3º 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
3º 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

3º TRIMESTRE DE 2026



1. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

4.874

Manifestações
registradas



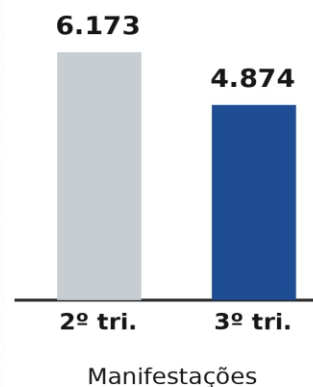
2. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

9,3

dias úteis



3. COMPARATIVO 2º x 3º TRIMESTRE



4. VARIAÇÃO EM RELAÇÃO AO 2º TRIMESTRE

-21,04%



de redução nas
manifestações



No terceiro trimestre de 2026, a Ouvidoria da Cidade de Santo André registrou 4.874 manifestações, recebidas por meio de seus diversos canais de atendimento.

Em comparação ao segundo trimestre de 2026, que totalizou 6.173 manifestações, houve redução de 1.299 registros (21,04%). O tempo médio de resposta foi de 9,3 dias úteis.

Os indicadores contribuem para o acompanhamento da demanda, a avaliação do desempenho institucional e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos municipais.



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

3º TRIMESTRE DE 2026

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

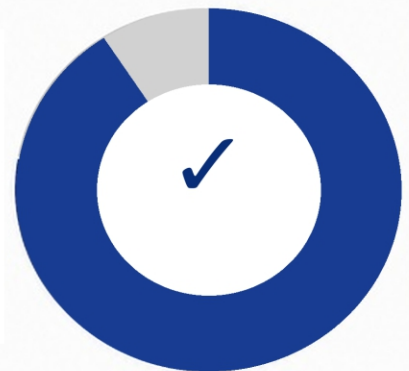


**RESOLUTIVIDADE
DA OUVIDORIA
DE SANTO ANDRÉ**

90,80%

3º TRIMESTRE DE 2026

Manifestações resolvidas
com solução efetiva.



• COMPARATIVO TRIMESTRAL •

2º TRIMESTRE DE 2026

76,88%

Índice de resolutividade
do trimestre anterior

EVOLUÇÃO

+13,92

pontos percentuais



Evolução positiva

3º TRIMESTRE DE 2026

90,80%

Índice de resolutividade
do trimestre atual



O índice de resolutividade reflete o compromisso da Ouvidoria Geral da Cidade de Santo André com a efetividade das respostas e com o acompanhamento das demandas apresentadas pela população.

No terceiro trimestre de 2026, o indicador atingiu 90,80%, considerando julho (91,14%), agosto (91,14%) e setembro (90,19%). Em comparação com o segundo trimestre (76,88%), houve avanço de 13,92 pontos percentuais, reforçando o aperfeiçoamento contínuo dos processos e a qualidade do atendimento ao cidadão.



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



11 4433-0162



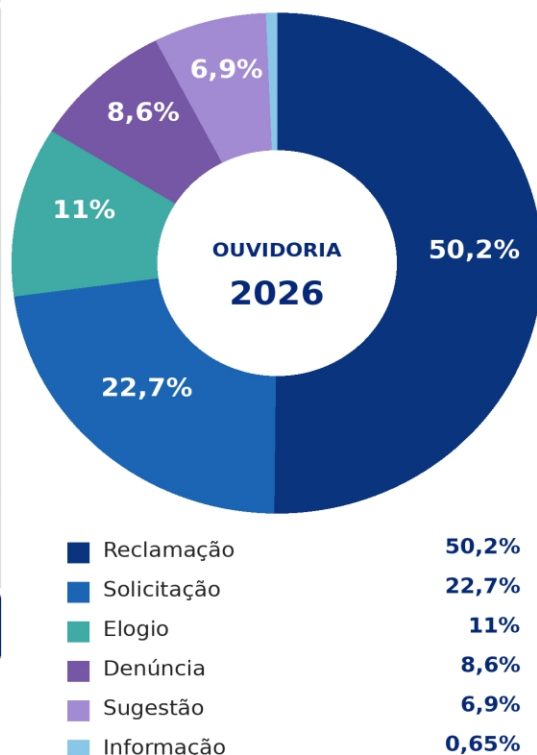
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

3º TRIMESTRE DE 2026

Distribuição das manifestações registradas pela Ouvidoria Geral da Cidade de Santo André entre julho e setembro de 2026.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PARTICIPAÇÃO
Reclamação	—	50,20%
Solicitação	—	22,70%
Elogio	—	11,00%
Denúncia	—	8,60%
Sugestão	—	6,90%
Informação	—	0,65%
TOTAL	4.874	100%*

DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL 3º TRIMESTRE DE 2026



DADOS 2026

Reclamações (50,2%) e Solicitações (22,7%) representam 72,9% das manifestações do terceiro trimestre, evidenciando a importância da escuta e do encaminhamento das demandas.

Elogios (11%), Denúncias (8,6%) e Sugestões (6,9%) contribuem para avaliar, proteger direitos e aperfeiçoar continuamente os serviços públicos municipais.

* Percentuais informados somam 100,05% por arredondamento.
Quantidades por tipo dependem de confirmação da planilha.



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

ENCAMINHAMENTOS

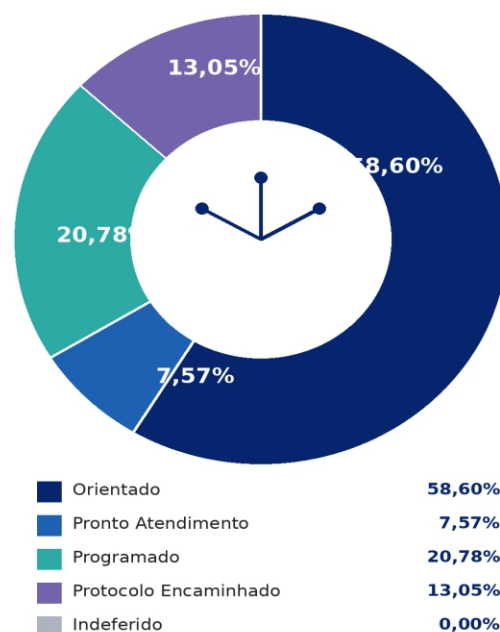
3º TRIMESTRE DE 2026

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	2.856	58,60%
 Pronto Atendimento	369	7,57%
 Programado	1.013	20,78%
 Protocolo Encaminhado	636	13,05%
 Indeferido	0	0,00%
TOTAL	4.874	100%

DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL

3º 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

3º TRIMESTRE DE 2026

Julho, Agosto e Setembro

A tabela apresenta os canais utilizados pela população para acionar a Ouvidoria Geral da Cidade de Santo André no terceiro trimestre de 2026.

CANAL DE ACIONAMENTO		QUANTIDADE	REPRESENTATIVIDADE
1	Telefone	1.407	28,87%
2	WhatsApp	836	17,15%
3	E-mail	831	17,05%
4	Web Site	706	14,49%
5	COLAB	534	10,96%
6	Saúde - Telefone	234	4,80%
7	Saúde - Presencial	140	2,87%
8	Presencial	151	3,10%
9	Redes Sociais	20	0,41%
10	Ouvidoria MPSP	15	0,31%
TOTAL		4.874	100%



No terceiro trimestre de 2026, o Telefone foi o canal mais utilizado, com 1.407 manifestações (28,87%), seguido pelo WhatsApp, com 836 (17,15%), e pelo E-mail, com 831 registros (17,05%).

A diversidade de canais fortalece a acessibilidade, a inclusão e a transparência no relacionamento da Ouvidoria Geral com a população andreense.



ACIONAMENTO POR MÍDIAS SOCIAIS

3º TRIMESTRE DE 2026

Julho, Agosto e Setembro

Manifestações recebidas por canais digitais e mídias sociais da Ouvidoria Geral da Cidade de Santo André no terceiro trimestre de 2026.

CANAL	QUANTIDADE	REPRESENTATIVIDADE
 WhatsApp	836	17,15%
 Redes Sociais (Instagram e Facebook)	20	0,41%
 Web Site	706	14,48%
TOTAL	1.562	32,05%

PARTICIPAÇÃO DOS CANAIS DIGITAIS

53,52%

WhatsApp

45,20%

Web Site

1,28%

Redes Sociais

ANÁLISE DOS RESULTADOS

No trimestre, os três canais somaram 1.562 manifestações, equivalentes a 32,05% dos 4.874 registros da Ouvidoria. O WhatsApp foi o canal digital mais utilizado, com 836 atendimentos (17,15% do total geral), seguido pelo Web Site, com 706 (14,48%), e pelas redes sociais, com 20 manifestações (0,41%).



ACIONAMENTOS POR ÁREA

DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA E ÓRGÃO MUNICIPAL



3º TRIMESTRE DE 2026
JULHO | AGOSTO | SETEMBRO

ÁREA / SECRETARIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
 Secretaria de Saúde	1.024	21,00%
 Receita e Captação de Recursos	828	17,00%
 Administração, Inovação e Tecnologia	683	14,00%
 Desenvolvimento Urbano e Habitação	487	10,00%
 Educação	244	5,00%
 Mobilidade Urbana	195	4,00%
 Demais Secretarias e Órgãos	1.413	29,00%
TOTAL	4.874	100%



DESTAQUE DAS PRINCIPAIS ÁREAS



SECRETARIA DE SAÚDE

21,00%

Principal área de acionamento do trimestre, com manifestações relacionadas a atendimentos, agendamentos, exames, medicamentos e serviços da rede municipal.



RECEITA E CAPTAÇÃO DE RECURSOS

17,00%

Demandas sobre tributos municipais, parcelamentos, emissão de guias, isenções e demais serviços da receita.



ADMINISTRAÇÃO, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

14,00%

Manifestações relacionadas a recursos humanos, serviços administrativos, sistemas municipais e atendimento ao cidadão.



DESENVOLVIMENTO URBANO E HABITAÇÃO

10,00%

Demandas sobre obras, fiscalização, uso e ocupação do solo, habitação e regularização fundiária.



EDUCAÇÃO

5,00%

Manifestações relacionadas a matrículas, transporte escolar, infraestrutura das unidades e serviços da rede municipal de ensino.



MOBILIDADE URBANA

4,00%

Demandas sobre transporte público, trânsito, sinalização, fiscalização e serviços de mobilidade.



ANÁLISE DOS DADOS

No 3º trimestre de 2026, a Secretaria de Saúde foi a área mais acionada pelos cidadãos, concentrando 21,00% das manifestações do período, seguida pela Receita e Captação de Recursos, com 17,00%, e pela Secretaria de Administração, Inovação e Tecnologia, com 14,00%.

Juntas, essas três áreas representam 52,00% de todos os acionamentos realizados no trimestre.

As Secretarias de Desenvolvimento Urbano e Habitação (10,00%), Educação (5,00%) e Mobilidade Urbana (4,00%) também se destacaram entre os principais temas das manifestações.

As demais secretarias e órgãos municipais, somados, representaram 29,00% do total, demonstrando a ampla atuação da Ouvidoria na mediação entre o cidadão e os diversos serviços prestados pela Prefeitura de Santo André.



COMPARATIVO DOS ATENDIMENTOS

3º TRIMESTRE 2025 x 2026

Comparação das manifestações recebidas entre julho e setembro de 2025 e 2026.

3º TRI 2025

4.389

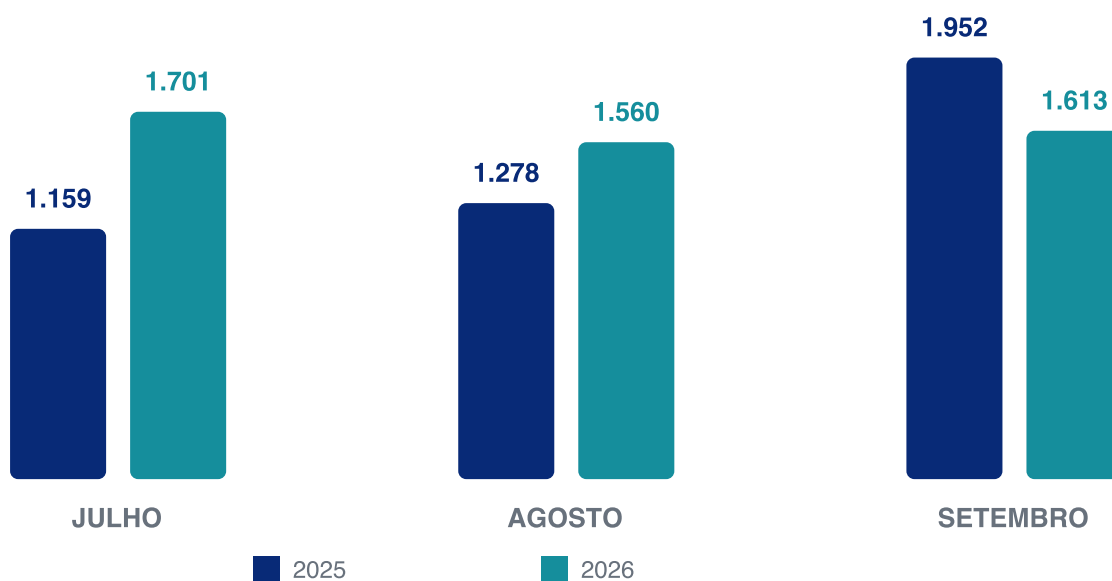
3º TRI 2026

4.874

VARIAÇÃO

+11,05%

EVOLUÇÃO MENSAL DOS ATENDIMENTOS



MÊS	2025	2026	VARIAÇÃO
Julho	1.159	1.701	+542 (+46,76%)
Agosto	1.278	1.560	+282 (+22,07%)
Setembro	1.952	1.613	-339 (-17,37%)
TOTAL	4.389	4.874	+485 (+11,05%)

ANÁLISE COMPARATIVA

O terceiro trimestre de 2026 registrou 485 atendimentos a mais que 2025 (+11,05%). Julho apresentou o maior crescimento (+46,76%); agosto avançou 22,07%, enquanto setembro apresentou redução de 17,37% em relação ao ano anterior.

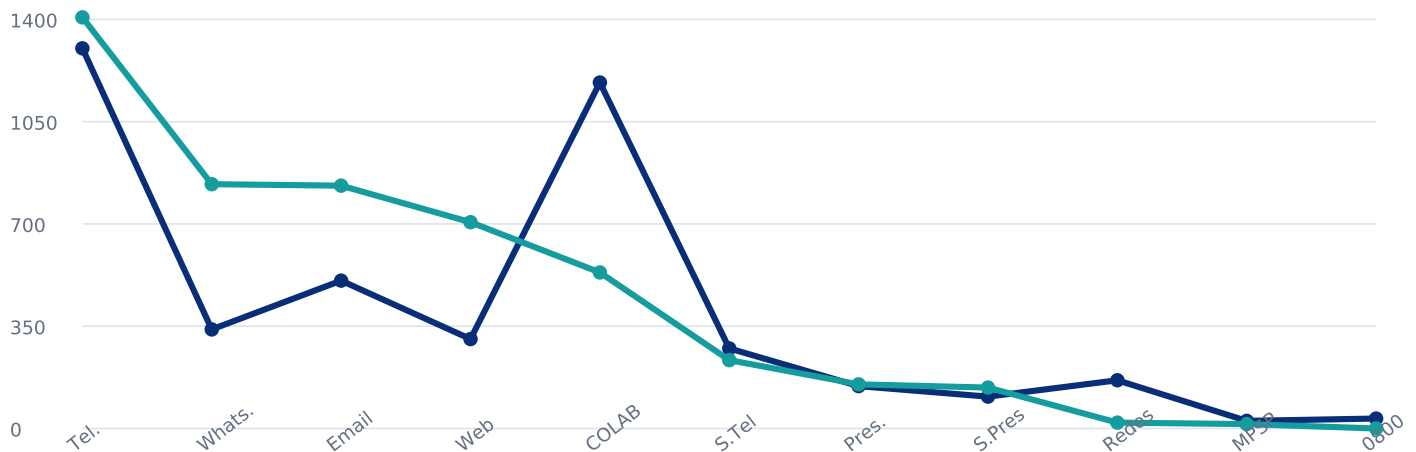


COMPARATIVO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

3º TRIMESTRE DE 2025 × 2026

Evolução do volume de manifestações por canal de acionamento.

— 2025 — 2026



CANAL	2025	2026	VAR. ABS.	VAR. %
Telefone	1.301	1.407	+106	+8,1%
WhatsApp	339	836	+497	+146,6%
E-mail	506	831	+325	+64,2%
Web Site	306	706	+400	+130,7%
COLAB	1.184	534	-650	-54,9%
Saúde Tel.	274	234	-40	-14,6%
Presencial	145	151	+6	+4,1%
Saúde Pres.	109	140	+31	+28,4%
Redes Soc.	165	20	-145	-87,9%
MPSP	26	15	-11	-42,3%
0800/Praça	34	0	-34	-100,0%
TOTAL	4.389	4.874	+485	+11,05%

ANÁLISE COMPARATIVA

Crescimento geral de 11,05%. WhatsApp, Web Site e E-mail avançaram; enquanto COLAB e Redes Sociais registraram redução.



**OUVIDORIA
DA CIDADE**
S A N T O A N D R É

AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA GERAL

3º TRIMESTRE DE 2026 | JULHO

11

REGISTROS DE AÇÕES

1

AÇÕES ITINERANTES

RENOUV

DESTAQUE DO MÊS

VOLUME DE ATIVIDADES REGISTRADAS POR MÊS



OUVIDORIA ITINERANTE

1 ação(ões) registrada(s) neste mês. Locais: Vila Linda.

RENOUV | ARTICULAÇÃO NACIONAL

Participação nos cinco grupos de trabalho da RENOUV.

Integração nacional e articulação técnica em cinco frentes de trabalho.

OUTRAS ENTREGAS E PARTICIPAÇÕES

- Seminário AquiNão!: mais de 100 servidores capacitados
- CONSEGs: participação em cinco regiões da cidade
- Capacitação EGEA / NEP Mulher e ação na Oliveira Lima
- Colegiado, vistoria de acessibilidade e visita institucional
- Relatório do 2º trimestre entregue às autoridades
- Artigo no Diário do Grande ABC (31/07)

Rua Dona Elisa Fláquer, 37 | Centro - Santo André/SP | 11 4433-0162

Relatório referente ao terceiro trimestre de 2026



**OUVIDORIA
DA CIDADE**
S A N T O A N D R É

AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA GERAL

3º TRIMESTRE DE 2026 | AGOSTO

23

REGISTROS DE AÇÕES

1

AÇÕES ITINERANTES

RENOUV

DESTAQUE DO MÊS

VOLUME DE ATIVIDADES REGISTRADAS POR MÊS



OUVIDORIA ITINERANTE

1 ação(ões) registrada(s) neste mês. Locais: Centro / Oliveira Lima.

RENOUV | ARTICULAÇÃO NACIONAL

Atuação em LGPD, Diagnóstico e Maturidade e Interseccionalidade.

Três frentes temáticas identificadas nos registros do mês.

OUTRAS ENTREGAS E PARTICIPAÇÕES

- Lançamentos: Acolhe+, Protege+ e Capacita+
- CONSEGs: participação em seis regiões
- Capacitações e ações sobre a Lei Maria da Penha
- Participação no Congresso Brasileiro de Ouvidorias
- Entrevistas sobre os 27 anos da Ouvidoria Geral
- Repercussão na imprensa e veículos institucionais

Rua Dona Elisa Fláquer, 37 | Centro - Santo André/SP | 11 4433-0162

Relatório referente ao terceiro trimestre de 2026



**OUVIDORIA
DA CIDADE**
S A N T O A N D R É

AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA GERAL

3º TRIMESTRE DE 2026 | SETEMBRO

12

REGISTROS DE AÇÕES

5

AÇÕES ITINERANTES

RENOUV

DESTAQUE DO MÊS

VOLUME DE ATIVIDADES REGISTRADAS POR MÊS



OUVIDORIA ITINERANTE

5 ação(ões) registrada(s) neste mês. Locais: Vila Tibiriça, Utinga, Jardim Cristiane, Campestre e Capuava.

RENOUV | ARTICULAÇÃO NACIONAL

Três reuniões de Interseccionalidade; participação em LGPD e Comunicação.

Três reuniões quantificadas e mais duas frentes de trabalho citadas.

OUTRAS ENTREGAS E PARTICIPAÇÕES

- CONSEGS: participação em quatro regiões
- Fiscalizações territoriais originadas nos CONSEGS
- Circuito Andreense de Empreendedorismo em Capuava
- Entrevistas sobre os 27 anos da Ouvidoria
- Encontro da CGU sobre os ODS da ONU
- Reunião com Centro Médico Hospitalar de Santo André

Rua Dona Elisa Fláquer, 37 | Centro - Santo André/SP | 11 4433-0162

Relatório referente ao terceiro trimestre de 2026



OUVIDORIA
DA CIDADE

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

3º TRIMESTRE DE 2026

Julho, Agosto e Setembro

Avaliação da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria Geral da Cidade de Santo André, em escala de 1 a 5.

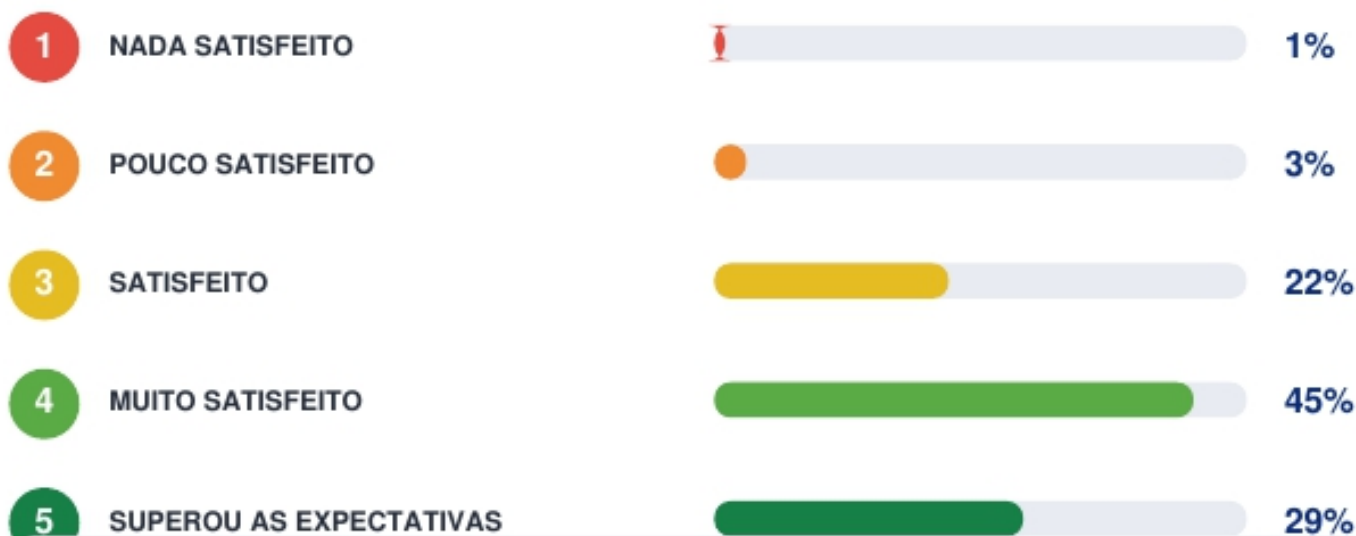
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

3,98

de 5 pontos

74% avaliaram com 4 ou 5

DISTRIBUIÇÃO DAS AVALIAÇÕES



73% de avaliações positivas? Não: 74% (notas 4 e 5).

Média ponderada calculada com base na distribuição percentual informada.

AVALIAÇÃO NO GOOGLE



4,2 / 5 estrelas

PROTOCOLO DE RECEBIMENTO

REGISTRO DOCUMENTAL | 3º TRIMESTRE DE 2026

01 | COMPROVANTE DE PROTOCOLO

24100
14 OUT 2026
8h54
Depto. Adm. do Expediente do Gabinete

Registro: Uma via foi entregue
no Gabinete do Prefeito em.
8/10/2026.

Ana.
Exp. Adm. do Gabinete.

Reprodução do comprovante original apresentado, sem alteração de conteúdo.

02 | CIÊNCIA E RECEBIMENTO PELO COLEGIADO

Declaro, para fins de registro institucional, o recebimento deste documento
e a ciência do conteúdo apresentado à Coordenação do Colegiado.

Local e data:

Sfo. André, 21/10/2026

COORDENADOR(A) DO COLEGIADO

Assinatura

Nome:

Kleber Oliveira Lima



**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 - 3º TRIMESTRE 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**

S A N T O A N D R É

*“Escuta, diálogo e transparência
para uma cidade cada vez melhor.”*

A Ouvidoria da Cidade de Santo André agradece
a todos os cidadãos, servidores e parceiros institucionais
que contribuem para o aprimoramento contínuo
dos serviços públicos e para o fortalecimento
da participação social.

Muito obrigado!

**3º Trimestre
2026**