

Ofício Nº 37/19

Santo André, 04 de Abril de 2019.

Ilustríssimo Senhor,

Pelo presente, vimos encaminhar a Vossa Senhoria o **Relatório de Indicadores Estatísticos** da Ouvidoria, relativo ao **primeiro trimestre de 2019**, conforme dados abaixo, indicando ainda, que foram realizados, desde a fundação da Ouvidoria de Santo André, 111.722 atendimentos.

MODALIDADE DE ACIONAMENTOS	QUANTIDADE DE ACIONAMENTOS
E-mail	657
Pessoal	344
Telemarketing	147
Posto SIM	11
Praça de Atendimento	16
Internet	217
Telefone	1.988
Carta/Fax	2
TOTAL	3.382

Relacionado abaixo o conteúdo dos anexos:

- Dados referentes aos Serviços mais Solicitados;
- Dados estatísticos relacionados por Secretarias;
- Quantidade de Acionamentos Relacionados por Secretaria;
- Dados Estatísticos por Processos Coletados no ano de 2019;
- Dados Estatísticos por Processos formando a posição consolidada referente ao período 01/01/2009 à 31/03/2019.

Com nossos elevados protestos de estima,
Oswana Fameli

Ouvidora

Ao

Excelentíssimo Senhor Pedrinho Botaro
Digníssimo Presidente da Câmara Municipal de Santo André

PROTÓCOLO

16 MAI 09:19 2019 015326

CÂMARA MUNICIPAL
DE SANTO ANDRÉ



OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

Estatística - Ano 2019

Acionamentos	1º Trimestre				2º Trimestre				3º Trimestre				4º Trimestre				Total 2019	Total Geral
	jan	fev	mar	Total	abr	mai	jun	Total	jul	ago	set	Total	out	nov	dez	Total		
Carta	0	0	0	0				0				0				0	360	
E-mail	221	266	170	657				0				0				0	23.901	
Fax	1	1	0	2				0				0				0	828	
Pessoal	132	100	112	344				0				0				0	19.495	
Telemarketing	54	63	30	147				0				0				0	6.415	
Posto Sim	7	3	1	11				0				0				0	422	
Praça de Atendimento	4	4	8	16				0				0				0	1.187	
Internet	79	74	64	217				0				0				0	2.644	
Telefone	609	737	642	1.988				0				0				0	56.470	
TOTAL	1.107	1248	1.027	3.382	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	111.722	
Desdobramentos																		
Indeferidos	0	0	0	0				0				0				0	683	
Orientações	896	1.010	853	2.759				0				0				0	67.353	
Programados	1	0	0	1				0				0				0	326	
Pronto Atendimento	0	0	0	0				0				0				0	454	
Processos Abertos	212	237	174	623				0				0				0	36.333	
TOTAL	1.109	1247	1027	3.383	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	105.149	
Processos																		
Abertos	212	237	174	623				0				0				0	36.355	
Encerrados	79	773	103	955				0				0				0	17.583	
Resolvidos	59	33	31	123				0				0				0	17.324	
Pendentes (*)																	2.978	

(*) Inclui processos abertos em anos anteriores.



OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

ESTATÍSTICA SECRETARIA - Trimestre 1 de 2019

Quantidade de Acionamentos por Secretaria

Rank.	ORGÃO DA GESTÃO MUNICIPAL	Acionamentos
1	SECRETARIA DE MANUTENÇÃO E SERVIÇOS URBANOS	1022
2	SECRETARIA DE SAÚDE	631
3	SECRETARIA DE GESTÃO FINANCEIRA	367
4	SEMASA - SERVIÇO MUNICIPAL SANEAMENTO AMBIENTAL SA	323
5	SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	260
6	SECRETARIA DE SEGURANÇA CIDADÃ	248
7	SECRETARIA DE HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	178
8	SECRETARIA DE GOVERNO	95
9	SECRETARIA INOVAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO	91
10	SECRETARIA EDUCAÇÃO	83
11	SEC. DE DESENVOLVIMENTO E GERAÇÃO DE EMPREGO	50
12	SECRETARIA DE CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	18
13	SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	13
14	SECRETARIA ASSUNTOS JURÍDICOS	5
15	UNIDADE DE ASSUNTOS INSTITUCIONAIS E E COMUNITÁRIOS	3
16	SECRETARIA DE ESPORTE E PRÁTICA ESPORTIVA	2
TOTAL		3390



Estadística Mensal por Secretaria

Período : 01/01/2019 - 29/03/2019

Secretarias	Orientado	Pronto Atendimento	Indeferido	Análise	Processos	Encerrados	Resolvidos
SEMASA - SERVIÇO MUNICIPAL SANEAMENTO AMBIENTAL SA	287	0	0	0	36	23	9
SECRETARIA INOVAÇÃO E ADMINISTRACAO	86	0	0	0	5	3	1
SECRETARIA SAUDE	482	0	0	1	149	143	30
SECRETARIA DE CIDADANIA E ASSISTENCIA SOCIAL	14	0	0	0	4	5	1
SECRETARIA DE HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	175	0	0	0	3	5	0
SECRETARIA EDUCACAO	68	0	0	0	15	12	0
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO E GERAÇÃO DE EMPREGO	2	0	0	0	48	87	7
SECRETARIA DE MANUTENÇÃO E SERVIÇOS URBANOS	781	0	0	0	241	433	63
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	10	0	0	0	3	1	0
SECRETARIA DE SEGURANÇA CIDADÃ	244	0	0	0	4	4	1
SECRETARIA DE GESTÃO FINANCEIRA	364	0	0	0	3	4	0
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	170	0	0	0	90	222	2
SECRETARIA DE ESPORTE E PRÁTICA ESPORTIVA	2	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA GOVERNO	71	0	0	0	24	10	8
SECRETARIA ASSUNTOS JURIDICOS	4	0	0	0	1	2	0



Estadística Mensal por Secretaria

Período : 01/01/2019 - 29/03/2019

Secretarias	Orientado	Pronto Atendimento	Indeferido	Análise	Processos	Encerrados	Resolvidos
UNIDADE DE ASSUNTOS INSTITUCIONAIS E COMUNITÁRIOS	0	0	0	0	3	1	1
Totais	2760	0	0	1	629	955	123

**Relatório - Estatístico - Serviço Mais Solicitados**

01/01/2019 - 29/03/2019

Área Executante: Todas as Área Executantes

Total de Reclamações por Período: 236

Serviço	Entrada	Processando	Respondidas				Total	%	
			Atendido	Atend Parcial	Não Atendido	Programada			
900.015 - AESA	0	6	18	0	0	0	18	24	10,17
500.004 - Poda de árvore - Conflito com Edificação	0	15	0	0	0	0	0	15	6,36
900.133 - Verificação de falta d água /baixa pressão	0	0	12	0	0	0	12	12	5,08
500.015 - Poda de árvore - Conflito com a Iluminação Pública	0	9	0	0	0	0	0	9	3,81
500.006 - Remoção de árvores - risco potencial de queda	0	8	0	0	0	0	0	8	3,39
220.047 - Serviços - Sinalização de Trânsito	0	8	0	0	0	0	0	8	3,39
500.014 - Poda de árvore - Interferência na Rede Elétrica Pública	0	8	0	0	0	0	0	8	3,39
500.008 - Remoção de árvores - causando grandes danos ao patrimônio público ou particular	0	6	0	0	0	0	0	6	2,54
800.006 - Serviços - Enc. Fiscalização de Obras Particulares	0	4	1	0	0	0	1	5	2,12
500.067 - Serviços - Manutenção de Vias	0	5	0	0	0	0	0	5	2,12
Total Geral:	0	69	31	0	0	0	31	100	42,37