

Ofício Nº 60/19

Santo André, 16 de agosto de 2019.

Ilustríssimo Senhor,

Pelo presente, vimos encaminhar a Vossa Senhoria o **Relatório de Indicadores Estatísticos** da Ouvidoria, relativo ao **segundo trimestre de 2019**, conforme dados abaixo, indicando ainda, que foram realizados, desde a fundação da Ouvidoria de Santo André, 113.944 atendimentos.

MODALIDADE DE ACIONAMENTOS	QUANTIDADE DE ACIONAMENTOS
E-mail	318
Pessoal	162
Telemarketing	89
Posto SIM	6
Praça de Atendimento	15
Internet	197
Telefone	1.387
Carta/Fax	2
Colab	46
TOTAL	2.222

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 30/06/2019.

Com nossos elevados protestos de estima,


Oswana Fameli
Ouvidora

PROTÓCOLO

017247

Ao
Excelentíssimo Senhor Pedrinho Botaro
Digníssimo Presidente da 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	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez			Total
Carta	0	0	0	0	0	0	1						0	1	361
E-mail	221	266	170	132	96	90	318						0	975	24.219
Fax	1	1	0	2	0	1	1						0	3	829
Pessoal	132	100	112	344	61	53	162						0	506	19.657
Telemarketing	54	63	30	147	38	25	89						0	236	6.504
Posto Sim	7	3	1	11	0	2	6						0	17	428
Praça de Atendimento	4	4	8	16	7	5	15						0	31	1.202
Internet	79	74	64	217	65	45	197						0	414	2.841
Telefone	609	737	642	1.988	535	384	1.387						0	3.375	57.857
Colab	0	0	0	0	0	46	46						0	46	46
TOTAL	1.107	1248	1.027	3.382	839	651	2.222	0	0	0	0	0	0	5.604	113.944
Desdobramentos															
Indeferidos	0	0	0	0	0	0	0						0	0	683
Orientações	896	1.010	853	2.759	680	553	1.826						0	4.585	69.179
Programados	1	0	0	1	0	0	1						0	2	327
Pronto Atendimento	0	0	0	0	0	0	0						0	0	454
Processos Abertos	212	237	174	623	157	98	396						0	1.019	36.729
TOTAL	1.109	1247	1027	3.383	838	651	2.223	0	0	0	0	0	0	5.606	107.372
Processos															
Abertos	212	237	174	623	157	98	396						0	1.019	36.751
Encerrados	79	773	103	955	265	37	411						0	1.366	17.994
Resolvidos	59	33	31	123	41	26	107						0	230	17.431
Pendentes (*)															

(*) Inclui processos abertos em anos anteriores.

**Relatório Anual por Acionamento**

Ano : 2019

Descrição	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
E-MAIL	221	267	170	132	96	90	4	0	0	0	0	0
FAX	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
PESSOAL	132	102	112	61	48	53	2	0	0	0	0	0
CARTA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
TELEMARKETING	55	63	30	39	26	25	3	0	0	0	0	0
POSTO SIM - SANTA TEREZINHA	5	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
POSTO SIM - PARQUE DAS NAÇÕES	2	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0
TELEFONE	609	737	642	535	468	384	0	0	0	0	0	0
INTERNET	79	76	64	67	87	45	2	0	0	0	0	0
OUVIDORIA ITINERANTE	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0
VEREADORES	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
COLAB	0	0	0	0	0	46	0	0	0	0	0	0
PRAÇA DE ATENDIMENTO	4	4	8	9	3	5	1	0	0	0	0	0
TOTAL	1109	1253	1028	844	735	651	12	0	0	0	0	0

**Relatório - Estatístico - Serviço Mais Solicitados**

01/04/2019 - 30/06/2019

Área Executante: Todas as Área Executantes

Total de Reclamações por Período: 88

Serviço	Entrada	Processando	Respondidas				Total	%	
			Atendido	Atend Parcial	Não Atendido	Programada			
001.110 - Serviços - SEMASA - Depto Administrativo Financeiro	0	3	5	0	0	0	5	8	9,09
900.015 - AESA	0	5	0	0	0	0	0	5	5,68
500.004 - Poda de árvore - Conflito com Edificação	0	4	0	0	0	0	0	4	4,55
400.059 - Unidades de Saúde - Agendamento de Exames e Consultas de Especialidades	0	2	2	0	0	0	2	4	4,55
900.133 - Verificação de falta d água /baixa pressão	0	0	4	0	0	0	4	4	4,55
500.592 - Serviços - Ger. Fiscalização Operação - SATRANS	0	1	2	0	0	0	2	3	3,41
600.003 - Serviços - Gerência de Educação Infantil	0	0	3	0	0	0	3	3	3,41
600.100 - DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO INFANTIL FUNDAMENTAL	0	0	3	0	0	0	3	3	3,41
600.466 - SERVIÇOS - ENCARREGATURA DE MANUTENÇÃO ESCOLAR	0	2	0	0	0	0	0	2	2,27
900.058 - Poluição sonora - Bar	0	1	1	0	0	0	1	2	2,27
Total Geral:	0	18	20	0	0	0	20	38	43,19



Estadística Mensal por Secretaria

Período : 01/04/2019 - 30/06/2019

Secretarias	Orientado	Pronto Atendimento	Indeferido	Análise	Processos	Encerrados	Resolvidos
SEMASA - SERVIÇO MUNICIPAL SANEAMENTO AMBIENTAL SA	214	1	0	0	31	19	7
SECRETARIA SAUDE	483	0	0	0	155	106	18
SECRETARIA DE CIDADANIA E ASSISTENCIA SOCIAL	7	0	0	0	1	1	1
SECRETARIA DE HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	126	0	0	0	2	7	1
SECRETARIA EDUCACAO	50	0	0	0	13	5	5
NÃO IDENTIFICADO	0	0	0	0	1	0	0
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO E GERAÇÃO DE EMPREGO	3	0	0	0	51	64	6
SECRETARIA DE SEGURANÇA CIDADÃ	154	0	0	0	6	4	1
SECRETARIA DE GESTÃO FINANCEIRA	113	0	0	0	3	2	0
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	154	0	0	0	49	69	30
SECRETARIA DE MANUTENÇÃO E SERVIÇOS URBANOS	423	0	0	0	76	129	37
SECRETARIA DE ESPORTE E PRÁTICA ESPORTIVA	1	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	4	0	0	0	2	0	0
SECRETARIA GOVERNO	19	0	0	0	6	5	1
SECRETARIA INOVAÇÃO E ADMINISTRACAO	72	0	0	0	6	0	0



Estadística Mensal por Secretaria

Período : 01/04/2019 - 30/06/2019

Secretarias	Orientado	Pronto Atendimento	Indeferido	Análise	Processos	Encerrados	Resolvidos
SECRETARIA ASSUNTOS JURIDICOS	1	0	0	0	1	0	0
UNIDADE DE COMUNICAÇÃO E EVENTOS	2	0	0	0	0	0	0
Totais	1826	1	0	0	403	411	107



OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

ESTATÍSTICA SECRETARIA - Trimestre 2 de 2019

Quantidade de Acionamentos por Secretaria

Rank.	ORGÃO DA GESTÃO MUNICIPAL	Acionamentos
1	SECRETARIA DE SAÚDE	638
2	SECRETARIA DE MANUTENÇÃO E SERVIÇOS URBANOS	499
3	SEMASA - SERVIÇO MUNICIPAL SANEAMENTO AMBIENTAL SA	245
4	SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	203
5	SECRETARIA DE SEGURANÇA CIDADÃ	160
6	SECRETARIA DE HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	128
7	SECRETARIA DE GESTÃO FINANCEIRA	116
8	SECRETARIA DE INOVAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO	78
9	SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	63
10	SEC. DE DESENVOLVIMENTO E GERAÇÃO DE EMPREGO	54
11	SECRETARIA DE GOVERNO	25
12	SECRETARIA DE CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	8
13	SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	6
14	SECRETARIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS	2
15	UNIDADE DE COMUNICAÇÃO E EVENTOS	2
16	SECRETARIA DE ESPORTE E PRÁTICA ESPORTIVA	1
17	NÃO IDENTIFICADO	1
TOTAL		2229