



18 OUT 15 40 017962

PROTÓCOLO

Ofício Nº 177/19

Santo André, 01 de OUTUBRO de 2019.

Ilustríssimo Senhor,

Pelo presente, vimos encaminhar a Vossa Senhoria o **Relatório de Indicadores Estatísticos** da Ouvidoria, relativo ao **TERCEIRO TRIMESTRE de 2019**, conforme dados abaixo, indicando ainda, que foram realizados, desde a fundação da Ouvidoria de Santo André, 116.340 atendimentos.

MODALIDADE DE ACIONAMENTOS	QUANTIDADE DE ACIONAMENTOS
E-mail	233
Pessoal	193
Telemarketing	51
Posto SIM	27
Praça de Atendimento	9
Internet	75
Telefone	1.385
Carta/Fax	1
Colab	425
TOTAL	2.399

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 30/09/2019.

Com nossos elevados protestos de estima,

Oswana Fameli
Ouvidora

Ao

Excelentíssimo Senhor Pedrinho Botaro

Digníssimo Presidente da Câmara Municipal de Santo André

OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ



Estatística - Ano 2019

Ações	1º Trimestre			2º Trimestre			3º Trimestre			4º Trimestre			Total
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	
Acionamentos													
Carta	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
E-mail	221	266	170	132	96	90	318	95	87	51			233
Fax	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1			4
Pessoal	132	100	112	61	48	53	162	52	44	97			699
Telemarketing	54	63	30	38	26	25	89	17	20	14			287
Posto Sim	7	3	1	0	4	2	6	1	1	25			44
Praça de Atendimento	4	4	8	7	3	5	15	7	1	1			40
Internet	79	74	64	65	87	45	197	41	22	12			489
Telefone	609	737	642	535	468	384	1.387	469	475	441			4.760
Colab	0	0	0	0	0	46	46	118	135	172			471
TOTAL	1.107	1.248	1.027	839	732	651	2.222	800	785	814	0	0	8.003
Desdobramentos													
Indeferidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
Orientações	896	1.010	853	680	593	553	1.826	718	723	748			6.774
Programados	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0			2
Pronto Atendimento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
Processos Abertos	212	237	174	623	157	141	396	80	61	42			1.202
TOTAL	1.109	1.247	1.027	3.383	838	734	2.223	798	784	790	0	0	7.978
Processos													
Abertos	212	237	174	623	157	141	396	82	61	43			1.205
Encerrados	79	773	103	955	265	109	411	284	220	78			1.948
Resolvidos	59	33	31	123	41	40	107	71	79	47			427
Pendentes (*)													
Total Geral													
													361
													24.452
													830
													19.850
													6.555
													455
													1.211
													2.916
													59.242
													471
													116.343
													683
													71.368
													327
													454
													36.912
													109.744
													36.937
													18.576
													17.628
													2.978

(*) Inclui processos abertos em anos anteriores.



OUIVITORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

ESTATÍSTICA SECRETARIA - Trimestre 3 de 2019		
Quantidade de Acionamentos por Secretaria		
Rank.	ORGÃO DA GESTÃO MUNICIPAL	Acionamentos
1	SECRETARIA SAÚDE	680
2	SEC. MANUTENÇÃO E SERVIÇOS URBANOS	624
3	SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	233
4	SEMASA - SERV. MUNICIPAL SANEAMENTO AMBIENTAL SA	211
5	SECRETARIA DE SEGURANÇA CIDADÃ	146
6	SEC. HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	129
7	SECRETARIA DE GESTÃO FINANCEIRA	117
8	SECRETARIA INOVAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO	86
9	SECRETARIA EDUCAÇÃO	38
10	SECRETARIA GOVERNO	38
11	SEC. DESENVOLVIMENTO E GERAÇÃO DE EMPREGO	33
12	SEC. CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	17
13	SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	9
14	SEC. DE ESPORTES E PRÁTICA ESPORTIVA	6
15	SECRETARIA ASSUNTOS JURÍDICOS	2
16	CHEFIA DE GABINETE	1
17	UNIDADE DE COMUNICAÇÃO E EVENTOS	1
TOTAL		1691



OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

ESTATÍSTICA SECRETARIA - SETEMBRO de 2019		
Quantidade de Acionamentos por Secretaria		
Rank.	ORGÃO DA GESTÃO MUNICIPAL	Acionamentos
1	SEC. MANUTENÇÃO E SERVIÇOS URBANOS	211
2	SECRETARIA SAÚDE	205
3	SEC. MOBILIDADE URBANA	88
4	SEMASA - SERV. MUNICIPAL SANEAMENTO AMBIENTAL SA	86
5	SEC. SEGURANÇA CIDADÃ	48
6	SEC. HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	44
7	SEC. GESTÃO FINANCEIRA	35
8	SEC. INOVAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO	30
9	SECRETARIA EDUCAÇÃO	19
10	SECRETARIA DE GOVERNO	9
11	SEC. DESENVOLVIMENTO E GERAÇÃO DE EMPREGO	7
12	SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	4
13	SEC. CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	3
14	SECRETARIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS	1
TOTAL		790



OUIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

ESTATÍSTICA SECRETARIA - AGOSTO de 2019		
Quantidade de Aciomamentos por Secretaria		
Rank.	ORGÃO DA GESTÃO MUNICIPAL	Aciomamentos
1	50.000 SEC. DE MANUTENÇÃO E SERV. URBANOS	213
2	40.000 SEC. SAÚDE	205
3	100 - SERV. MUN. SANEAMENTO AMBIENTAL - SEMASA	76
4	48.000 SEC. MOBILIDADE URBANA	76
5	22.000 SEC. SEGURANÇA CIDADÃ	54
6	80.000 SEC. DE HABITAÇÃO E REG. FUNDIÁRIA	41
7	34.000 SEC. INOVAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO	35
8	35.000 SEC. DE GESTÃO FINANCEIRA	35
9	12.000 SEC. GOVERNO	17
10	44.000 SEC. DESENV. E GERAÇÃO DE EMPREGO	15
11	47.000 SEC. DE CIDADANIA E ASSIST. SOCIAL	8
12	60.000 SEC. EDUCAÇÃO	8
13	66.000 SEC. DE MEIO AMBIENTE	1
14	25.000 SEC. ASSUNTOS JURÍDICOS	0
TOTAL		784



OUIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

ESTATÍSTICA SECRETARIA - JULHO de 2019		
Quantidade de Aciionamentos por Secretaria		
Rank.	ORGÃO DA GESTÃO MUNICIPAL	Aciionamentos
1	SECRETARIA DE SAÚDE	270
2	SEC. MANUTENÇÃO E SERVIÇOS URBANOS	200
3	SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	69
4	SEMASA - SERV. MUNICIPAL SANEAMENTO AMBIENTAL SA	49
5	SECRETARIA DE GESTÃO FINANCEIRA	47
6	SEC. HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	44
7	SECRETARIA DE SEGURANÇA CIDADÃ	44
8	SECRETARIA INOVAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO	21
9	SECRETARIA DE GOVERNO	12
10	SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	11
11	SEC. DESENVOLVIMENTO E GERAÇÃO DE EMPREGO	11
12	SECRETARIA DE ESPORTE E PRÁTICA ESPORTIVA	6
13	SECRETARIA DE CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	6
14	SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	4
15	CHEFIA DE GABINETE	1
16	SECRETARIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS	1
17	UNIDADE DE COMUNICAÇÃO E EVENTOS	1
TOTAL		797



Estatística Mensal por Secretaria mês a mês

Período: 01/09/2019 - 30/09/2019

CR	Secretarias	Abertos no mês	Encerrados	Resolvidos	Abertos a mais 20 dias	Acumulados Abertos	Acumulados Encerrados	Acumulados Resolvidos	Acumulados abertos a mais que 20 dias
47000	SECRETARIA DE CIDADANIA E ASSISTENCIA SOCIAL	0	1	0	0	314	167	107	0
100	SEMASA - SERVIÇO MUNICIPAL SANEAMENTO AMBIENTAL SA	3	6	1	0	2881	1414	1235	8
48000	SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	7	0	0	5	4033	2450	1035	406
34000	SECRETARIA INOVAÇÃO E ADMINISTRACAO	1	0	0	0	427	137	93	10
66000	SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	0	0	0	0	351	173	110	8
50000	SECRETARIA DE MANUTENÇÃO E SERVIÇOS URBANOS	7	56	45	5	10523	4522	5116	594
12000	SECRETARIA GOVERNO	1	1	0	0	704	346	240	0
38000	UNIDADE DE PLANEJAMENTO E ASSUNTOS ESTRATÉGICOS	0	0	0	0	218	35	27	0
60000	SECRETARIA EDUCACAO	6	0	0	0	681	353	142	2
46000	UNIDADE DE COMUNICAÇÃO E EVENTOS	0	0	0	0	131	63	36	0
44000	SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO E GERAÇÃO DE EMPREGO	4	2	0	4	2158	1456	566	47
80000	SECRETARIA DE HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	1	2	0	0	393	235	81	2
35000	SECRETARIA DE GESTÃO FINANCEIRA	0	0	0	0	815	312	139	0
22000	SECRETARIA DE SEGURANÇA CIDADÃ	2	1	0	1	426	200	94	5
40000	SECRETARIA SAUDE	11	9	1	5	5854	3435	2184	24



Estatística Mensal por Secretaria mês a mês

Período : 01/09/2019 - 30/09/2019

CR	Secretarias	Abertos no mês	Encerrados	Resolvidos	Abertos a mais 20 dias	Acumulados Abertos	Acumulados Encerrados	Acumulados Resolvidos	Acumulados a mais que 20 dias
25000	SECRETARIA ASSUNTOS JURIDICOS	0	0	0	0	116	57	42	2
90000	OUIDORIA	0	0	0	0	8	6	1	0
70000	SECRETARIA DE CULTURA	0	0	0	0	395	81	62	0
39000	UNIDADE DE ASSUNTOS INSTITUCIONAIS E COMUNITÁRIOS	0	0	0	0	1	0	0	1
000000	NÃO IDENTIFICADO	0	0	0	0	34	7	4	1
27000	SECRETARIA DE ESPORTE E PRÁTICA ESPORTIVA	0	0	0	0	24	20	4	0



Estatística Mensal por Secretaria mês a mês

Período : 01/08/2019 - 31/08/2019

CR	Secretarias	Abertos no mês	Encerrados	Resolvidos	Abertos a mais 20 dias	Acumulados Abertos	Acumulados Encerrados	Acumulados Resolvidos	Acumulados abertos a mais que 20 dias
48000	SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	5	5	4	4	4026	2450	1035	401
47000	SECRETARIA DE CIDADANIA E ASSISTENCIA SOCIAL	3	3	0	0	314	166	107	0
100	SEMASA - SERVIÇO MUNICIPAL SANEAMENTO AMBIENTAL SA	3	3	1	0	2878	1408	1234	8
44000	SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO E GERAÇÃO DE EMPREGO	10	6	1	7	2154	1454	566	43
34000	SECRETARIA INOVAÇÃO E ADMINISTRACAO	2	0	0	2	426	137	93	10
66000	SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	1	1	0	0	351	173	110	8
50000	SECRETARIA DE MANUTENÇÃO E SERVIÇOS URBANOS	9	176	66	8	10516	4466	5071	589
12000	SECRETARIA GOVERNO	3	4	0	0	703	345	240	0
38000	UNIDADE DE PLANEJAMENTO E ASSUNTOS ESTRATÉGICOS	0	0	0	0	218	35	27	0
60000	SECRETARIA EDUCACAO	0	0	0	0	675	353	142	2
46000	UNIDADE DE COMUNICAÇÃO E EVENTOS	0	0	0	0	131	63	36	0
80000	SECRETARIA DE HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	0	0	0	0	392	233	81	2
35000	SECRETARIA DE GESTÃO FINANCEIRA	0	0	0	0	815	312	139	0
22000	SECRETARIA DE SEGURANÇA CIDADÃ	3	0	1	1	424	199	94	4
40000	SECRETARIA SAUDE	22	21	6	3	5843	3426	2183	19



Estatística Mensal por Secretaria mês a mês

Período : 01/08/2019 - 31/08/2019

CR	Secretarias	Abertos no mês	Encerrados	Resolvidos	Abertos a mais 20 dias	Acumulados Abertos	Acumulados Encerrados	Acumulados Resolvidos	Acumulados abertos a mais que 20 dias
25000	SECRETARIA ASSUNTOS JURIDICOS	0	1	0	0	116	57	42	2
90000	OUIDORIA	0	0	0	0	8	6	1	0
70000	SECRETARIA DE CULTURA	0	0	0	0	395	81	62	0
39000	UNIDADE DE ASSUNTOS INSTITUCIONAIS E COMUNITÁRIOS	0	0	0	0	1	0	0	1
000000	NÃO IDENTIFICADO	0	0	0	0	34	7	4	1
27000	SECRETARIA DE ESPORTE E PRÁTICA ESPORTIVA	0	0	0	0	24	20	4	0



Estatística Mensal por Secretaria mês a mês

Período : 01/07/2019 - 31/07/2019

CR	Secretarias	Abertos no mês	Encerrados	Resolvidos	Abertos a mais 20 dias	Acumulados Abertos	Acumulados Encerrados	Acumulados Resolvidos	Acumulados abertos a mais que 20 dias
48000	SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	3	7	3	3	4021	2445	1031	397
60000	SECRETARIA EDUCACAO	5	9	0	1	675	353	142	2
47000	SECRETARIA DE CIDADANIA E ASSISTENCIA SOCIAL	0	1	0	0	311	163	107	0
100	SEMASA - SERVIÇO MUNICIPAL SANEAMENTO AMBIENTAL SA	5	10	1	0	2875	1405	1233	8
34000	SECRETARIA INOVAÇÃO E ADMINISTRACAO	1	0	0	1	424	137	93	8
44000	SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO E GERAÇÃO DE EMPREGO	9	102	4	5	2144	1448	565	36
66000	SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	0	0	0	0	350	172	110	8
50000	SECRETARIA DE MANUTENÇÃO E SERVIÇOS URBANOS	11	24	44	9	10507	4290	5005	581
12000	SECRETARIA GOVERNO	2	6	0	0	700	341	240	0
38000	UNIDADE DE PLANEJAMENTO E ASSUNTOS ESTRATEGICOS	0	0	0	0	218	35	27	0
46000	UNIDADE DE COMUNICAÇÃO E EVENTOS	0	0	0	0	131	63	36	0
80000	SECRETARIA DE HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	2	4	0	1	392	233	81	2
35000	SECRETARIA DE GESTÃO FINANCEIRA	0	1	0	0	815	312	139	0
22000	SECRETARIA DE SEGURANÇA CIDADÃ	0	1	0	0	421	199	93	3
40000	SECRETARIA SAUDE	44	119	19	7	5821	3405	2177	16



Estatística Mensal por Secretaria mês a mês

Período : 01/07/2019 - 31/07/2019

CR	Secretarias	Abertos no mês	Encerrados	Resolvidos	Abertos a mais 20 dias	Acumulados Abertos	Acumulados Encerrados	Acumulados Resolvidos	Acumulados abertos a mais que 20 dias
25000	SECRETARIA ASSUNTOS JURIDICOS	0	0	0	0	116	56	42	2
90000	OUIDORIA	0	0	0	0	8	6	1	0
70000	SECRETARIA DE CULTURA	0	0	0	0	395	81	62	0
39000	UNIDADE DE ASSUNTOS INSTITUCIONAIS E COMUNITARIOS	0	0	0	0	1	0	0	1
000000	NÃO IDENTIFICADO	0	0	0	0	34	7	4	1
27000	SECRETARIA DE ESPORTE E PRÁTICA ESPORTIVA	0	0	0	0	24	20	4	0



Ouvidoria da Cidade de Santo André

Estadística Mensal por Secretaria anual

Período : 01/01/2019 - 30/09/2019

Situação	Total ano anterior	Janeiro	Fevereiro	Março	Total 1º trimestre	Abril	Maio	Junho	Total 2º trimestre	Julho	Agosto	Setembro
Abertos	29268	213	242	175	630	164	141	98	403	82	61	43
Resolvido	11167	35	43	22	100	26	21	9	56	6	6	3
Encerrado	17405	124	89	92	305	71	94	63	228	49	30	13
Programado	76	1	1	0	2	0	0	1	1	0	0	0
Pendentes	701	54	110	61	225	67	26	26	119	27	25	27



Ouvidoria da Cidade de Santo André

Estadística Mensal por Secretaria anual

Período : 01/01/2019 - 30/09/2019

Total 3º trimestre	Outubro	Novembro	Dezembro	Total 4º trimestre
186	0	0	0	0
15	0	0	0	0
92	0	0	0	0
0	0	0	0	0
79	0	0	0	0



Relatório Anual por Situação

Ano : 2019

Descrição	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
RESOLVIDO	35	39	21	25	18	9	4	6	1	0	0	0
AGUARDANDO RESPOSTA	53	112	64	68	28	25	29	25	29	0	0	0
PROGRAMADO	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
ENCERRADO	124	89	90	71	94	63	49	30	5	0	0	0
ORIENTADO	896	1011	853	680	593	553	718	723	748	0	0	0
CONCLUIDA PELO GRA	0	1	0	0	0	1	0	0	7	0	0	0
PRONTO ATENDIMENTO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1109	1253	1028	844	735	651	800	784	790	0	0	0



Relatório Anual por Fechamento

Ano : 2019

Descrição	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
RESOLVIDO	59	33	31	41	40	26	71	79	47	0	0	0
ENCERRADO	79	773	103	265	109	37	284	220	78	0	0	0
TOTAL	138	806	134	306	149	63	355	299	125	0	0	0



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	95	87	51	0	0	0
FAX	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
PESSOAL	132	102	112	61	48	53	52	44	97	0	0	0
CARTA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
TELEMARKETING	55	63	30	39	26	25	17	20	14	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	469	475	441	0	0	0
INTERNET	79	76	64	67	87	45	41	22	12	0	0	0
OUIDORIA ITINERANTE	0	1	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0
VEREADORES	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0
COLAB	0	0	0	0	0	46	118	135	172	0	0	0
PRAÇA DE ATENDIMENTO	4	4	8	9	3	5	7	1	1	0	0	0
TOTAL	1109	1253	1028	844	735	651	800	784	791	0	0	0