

Ofício Nº 007/2020

Santo André, 06 de Janeiro de 2.020.

Ilustríssimo Senhor,

Pelo presente, vimos encaminhar a Vossa Senhoria o **Relatório de Indicadores Estatísticos** da Ouvidoria, relativo ao **quarto trimestre de 2.019**, conforme dados abaixo, indicando ainda, que foram realizados, desde a fundação da Ouvidoria de Santo André, 118.632 atendimentos.

MODALIDADE DE ACIONAMENTOS	QUANTIDADE DE ACIONAMENTOS
E-mail	197
Pessoal	148
Telemarketing	33
Posto SIM	31
Praça de Atendimento	6
Internet	28
Telefone	1.336
Carta/Fax	0
Colab	510
TOTAL	2.289

Relacionado abaixo o conteúdo dos anexos:

- 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 31/12/2019.

Com nossos elevados protestos de estima,


Oswana Fameli
Ouvidora

Aos

Digníssimos Vereadores

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	1	1	0	2	1	1	2	0	1	1	0	0	0	5	365
E-mail	221	266	170	657	132	90	318	95	87	51	71	74	52	1.405	24.649
Fax	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	826
Pessoal	132	100	112	344	61	48	162	52	44	97	71	58	19	847	19.998
Telemarketing	54	63	30	147	38	25	89	17	20	14	9	13	11	320	6.588
Posto Sim	7	3	1	11	0	2	6	1	1	25	7	5	19	75	486
Praça de Atendimento	4	4	8	16	7	3	15	7	1	1	2	4	0	46	1.217
Internet	79	74	64	217	65	45	197	41	22	12	75	13	4	517	2.944
Telefone	609	737	642	1.988	535	384	1.387	469	475	441	1.385	464	332	6.096	60.578
Colab	0	0	0	0	0	46	46	118	135	172	425	195	153	981	981
TOTAL	1.107	1248	1.027	3.382	839	651	2.222	800	785	814	2.399	908	791	10.292	118.632
Desdobramentos															
Indiferidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	683
Orientações	896	1.010	853	2.759	680	553	1.826	718	723	748	2.189	870	746	8.945	73.539
Programados	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	3	328
Pronto Atendimento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	454
Processos Abertos	212	237	174	623	157	141	396	82	61	43	186	40	28	1.315	37.025
TOTAL	1.109	1247	1027	3.383	838	651	2.223	800	784	791	2.375	910	789	10.263	112.029
Processos															
Abertos	212	237	174	623	157	141	396	82	61	43	186	40	28	1.315	37.047
Encerrados	79	773	103	955	265	109	411	284	220	78	582	29	43	2.043	18.671
Resolvidos	59	33	31	123	41	26	107	71	79	47	197	46	32	518	17.719
Pendentes (*)															
															2.978

(*) Inclui processos abertos em anos anteriores.



OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

ESTATÍSTICA SECRETARIA - DEZEMBRO 2019

ORGÃO DA GESTÃO MUNICIPAL	Abertos Mês	Resolvidos S.R.M	Resolvidos C.R.M.	Abertos há mais de 20 dias	Abertos	ACUMULADO		
						Resolvidos S.R.M	Resolvidos C.R.M.	Abertos >20
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	4	1	0	1	4049	2455	1036	415
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	0	0	0	0	355	173	111	11
SECRETARIA EDUCAÇÃO	0	2	2	0	688	365	144	2
SECRETARIA INOVAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO	0	0	0	0	427	137	97	11
SEMASA - SERVIÇO MUNICIPAL SANEAMENTO AMBIENTAL SA	0	2	0	0	2884	1422	1236	3
SECRETARIA DE CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	0	0	0	0	314	167	107	0
SECRETARIA HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	0	0	0	0	395	235	83	3
SECRETARIA GOVERNO	0	0	0	0	704	347	240	0
UNIDADE PLANEJAMENTO E ASSUNTOS ESTRATÉGICOS	0	0	0	0	218	35	27	0
UNIDADE DE COMUNICAÇÃO E EVENTOS	0	0	0	0	131	63	36	0
SEC. DE DESENVOLVIMENTO E GERAÇÃO DE EMPREGO	3	8	0	1	2173	1470	567	47
SECRETARIA DE MANUTENÇÃO E SERVIÇOS URBANOS	4	4	7	2	10543	4556	5185	527
SECRETARIA GESTÃO FINANCEIRA	0	0	0	0	816	312	139	1
SECRETARIA SAÚDE	16	5	4	8	5894	3450	2194	33
SECRETARIA ASSUNTOS JURÍDICOS	0	0	0	0	115	57	42	1
SECRETARIA DE SEGURANÇA CIDADÃ	0	0	0	0	428	205	94	3
OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ	0	0	0	0	8	6	1	0
SECRETARIA DE CULTURA	0	0	0	0	395	81	62	0
UNIDADE DE ASSUNTOS INSTITUCIONAIS E COMUNITÁRIOS	0	0	0	0	1	0	0	1
NÃO IDENTIFICADO	0	0	0	0	34	7	4	1
SECRETARIA DE ESPORTE E PRÁTICA ESPORTIVA	1	1	0	0	25	21	4	0



OUIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

ESTATÍSTICA SECRETARIA - NOVEMBRO 2019

ORGÃO DA GESTÃO MUNICIPAL	Abertos Mês	Resolvidos S.R.M	Resolvidos C.R.M.	Abertos há mais de 20 dias	ACUMULADO			
					Abertos	Resolvidos S.R.M	Resolvidos C.R.M.	
SEMASA - SERVIÇO MUNICIPAL SANEAMENTO AMBIENTAL SA	3	3	0	1	2884	1420	1236	4
SECRETARIA DE GESTÃO FINANCEIRA	0	0	0	0	815	312	139	0
SECRETARIA CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	0	0	0	0	314	167	107	0
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	5	3	1	2	4043	2454	1036	412
SECRETARIA DE HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	0	0	0	0	394	235	83	2
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	1	0	0	0	355	173	111	10
SECRETARIA INOVAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO	0	0	0	0	427	137	97	11
SECRETARIA GOVERNO	0	0	0	0	704	347	240	0
UNIDADE PLANEJAMENTO E ASSUNTOS ESTRATÉGICOS	0	0	0	0	218	35	27	0
SECRETARIA EDUCAÇÃO	5	3	0	3	688	363	142	5
UNIDADE DE COMUNICAÇÃO E EVENTOS	0	0	0	0	131	63	36	0
SEC. DESENVOLVIMENTO E GERAÇÃO DE EMPREGOS	7	3	0	4	2171	1462	567	52
SEC. MANUTENÇÃO E SERVIÇOS URBANOS	8	20	29	4	10541	4552	5178	535
SECRETARIA ASSUNTOS JURÍDICOS	0	0	0	0	116	57	42	2
SECRETARIA SAÚDE	12	6	2	3	5878	3445	2190	30
SECRETARIA SEGURANÇA CIDADÃ	1	5	0	0	428	205	94	3
OUIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ	0	0	0	0	8	6	1	0
SECRETARIA DE CULTURA	0	0	0	0	395	81	62	0
UNI. ASSUNTOS INSTITUCIONAIS E COMUNITÁRIOS	0	0	0	0	1	0	0	1
SECRETARIA ESPORTE E PRÁTICA ESPORTIVA	0	0	0	0	24	20	4	0



OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

ESTATÍSTICA SECRETARIA - OUTUBRO 2019

ORGÃO DA GESTÃO MUNICIPAL	Abertos Mês	Resolvidos S.R.M	Resolvidos C.R.M.	Abertos há mais de 20 dias	Abertos	ACUMULADO		
						Resolvidos S.R.M	Resolvidos C.R.M.	Abertos >20
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	5	1	0	2	4038	2451	1035	409
SECRETARIA DE. MANUTENÇÃO E SERVIÇOS URBANOS	10	10	33	4	10532	4532	5149	572
SECRETARIA INOVAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO	0	0	4	0	427	137	97	11
SECRETARIA DE HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	1	0	2	0	394	235	83	2
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	3	0	1	0	354	173	111	8
SEC. DE DESENVOLVIMENTO E GERAÇÃO DE EMPREGO	6	3	1	1	2164	1459	567	48
SECRETARIA DE CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	0	0	0	0	314	167	107	0
SEMASA - SERVIÇO MUNICIPAL SANEAMENTO AMBIENTAL SA	0	3	1	0	2881	1417	1236	5
SECRETARIA DE GESTÃO FINANCEIRA	0	0	0	0	815	312	139	0
SECRETARIA GOVERNO	0	1	0	0	704	347	240	0
UNIDADE PLANEJAMENTO E ASSUNTOS ESTRATÉGICOS	0	0	0	0	218	35	27	0
SECRETARIA EDUCAÇÃO	2	7	0	1	683	360	142	3
UNIDADE DE COMUNICAÇÃO E EVENTOS	0	0	0	0	131	63	36	0
SECRETARIA SAÚDE	12	4	4	3	5866	3439	2188	25
SECRETARIA ASSUNTOS JURÍDICOS	0	0	0	0	116	57	42	2
SECRETARIA DE SEGURANÇA CIDADÃ	1	0	0	0	427	200	94	6
OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ	0	0	0	0	8	6	1	0
SECRETARIA DE CULTURA	0	0	0	0	395	81	62	0
UNIDADE ASSUNTOS INSTITUCIONAIS E COMUNITÁRIOS	0	0	0	0	1	0	0	1
SECRETARIA DE ESPORTE E PRÁTICA ESPORTIVA	0	0	0	0	24	20	4	0



OUIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

ESTATÍSTICA SECRETARIA - Dezembro de 2019 Quantidade de Acionamentos por Secretaria

Rank.	ORGÃO DA GESTÃO MUNICIPAL	Acionamentos
1	SECRETARIA DE MANUTENÇÃO E SERVIÇOS URBANOS	156
2	SECRETARIA SAÚDE	142
3	SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	72
4	SECRETARIA DE GESTÃO FINANCEIRA	40
5	SECRETARIA INOVAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO	39
6	SECRETARIA DE SEGURANÇA CIDADÃ	37
7	SEMASA - SERVIÇO MUNICIPAL DE SANEAMENTO AMBIENTAL AS	37
8	SECRETARIA DE HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	33
9	SECRETARIA DE ESPORTE E PRÁTICA ESPORTIVA	11
10	SECRETARIA EDUCAÇÃO	8
11	SECRETARIA DE GOVERNO	4
12	SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO E GERAÇÃO DE EMPREGO	3
13	SECRETARIA DE CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	1
TOTAL		583



OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

ESTATÍSTICA SECRETARIA - Novembro de 2019

Quantidade de Aciõamentos por Secretaria

Rank.	ORGÃO DA GESTÃO MUNICIPAL	Aciõamentos
1	SECRETARIA DE MANUTENÇÃO E SERVIÇOS URBANOS	241
2	SECRETARIA SAÚDE	170
3	SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	89
4	SECRETARIA DE SEGURANÇA CIDADÃ	51
5	SEC. HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	45
6	SEMASA - SERVIÇO MUNICIPAL SANEAMENTO AMBIENTAL SA	44
7	SECRETARIA DE GESTÃO FINANCEIRA	37
8	SECRETARIA GOVERNO	37
9	SECRETARIA INOVAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO	31
10	SECRETARIA EDUCAÇÃO	26
11	SEC. DESENVOLVIMENTO E GERAÇÃO DE EMPREGO	7
12	SECRETARIA DE CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	5
13	SECRETARIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS	2
14	SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	1
15	UNIDADE DE COMUNICAÇÃO E EVENTOS	1
16	SECRETARIA DE ESPORTE E PRÁTICA ESPORTIVA	1
TOTAL		788



OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

ESTATÍSTICA SECRETARIA - Outubro de 2019		
Quantidade de Ações por Secretaria		
Rank.	ORGÃO DA GESTÃO MUNICIPAL	Ações
1	SECRETARIA DE MANUTENÇÃO E SERVIÇOS URBANOS	303
2	SECRETARIA DE SAÚDE	242
3	SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	74
4	SECRETARIA DE HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	60
5	SECRETARIA DE GESTÃO FINANCEIRA	58
6	SECRETARIA DE SEGURANÇA CIDADÃ	51
7	SEMASA - SERVIÇO MUNICIPAL DE SANEAMENTO AMBIENTAL SA	48
8	SECRETARIA DE INOVAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO	23
9	SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	16
10	SECRETARIA DE GOVERNO	11
11	SECRETARIA DE CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	8
12	SECRETARIA DE ESPORTE E PRÁTICA ESPORTIVA	7
15	SECRETARIA DESENVOLVIMENTO E GERAÇÃO DE EMPREGO	6
16	SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	3
TOTAL		910

**Estatística Mensal por Secretaria Totais**

Até: 31/12/2019

1. Pedidos abertos até: 31/12/2019	Quantidade
Abertos	80787

2. Com data de cadastro até: 31/12/2019	Quantidade
Aguardando Resposta	997
Concluída pelo GRA	7
Em Análise	5
Encerrado	18112
Indeferido	138
Orientado	49950
Programado	70
Pronto Atendimento	97
Resolvido	11411

3. Com data de fechamento ouvidoria até: 31/12/2019	Quantidade
Encerrado	15564
Indeferido	68
Orientado	48736
Programado	1
Pronto Atendimento	44
Resolvido	11409

4. Pendente dentro de 20 dias (hoje - data cadastro <= 20)	Quantidade
Aguardando Resposta	13

5. Pendente superior a 20 dias (hoje - data cadastro > 20)	Quantidade
Aguardando Resposta	984
Programado	70
Em Análise	5



Estatística Mensal por Secretaria mês a mês

Período: 01/12/2019 - 31/12/2019

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	4	1	0	1	4049	2455	1036	415
66000	SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE.	0	0	0	0	355	173	111	11
34000	SECRETARIA INOVAÇÃO E ADMINISTRACAO	0	0	0	0	427	137	97	11
100	SEMASA - SERVIÇO MUNICIPAL SANEAMENTO AMBIENTAL SA	0	2	0	0	2884	1422	1236	3
12000	SECRETARIA GOVERNO	0	0	0	0	704	347	240	0
38000	UNIDADE DE PLANEJAMENTO E ASSUNTOS ESTRATÉGICOS	0	0	0	0	218	35	27	0
60000	SECRETARIA EDUCACAO	0	2	2	0	688	365	144	2
46000	UNIDADE DE COMUNICAÇÃO E EVENTOS	0	0	0	0	131	63	36	0
50000	SECRETARIA DE MANUTENÇÃO E SERVIÇOS URBANOS	4	4	7	2	10543	4556	5185	527
44000	SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO E GERAÇÃO DE EMPREGO	3	8	0	1	2173	1470	567	47
47000	SECRETARIA DE CIDADANIA E ASSISTENCIA SOCIAL	0	0	0	0	314	167	107	0
80000	SECRETARIA DE HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	0	0	0	0	395	235	83	3
35000	SECRETARIA DE GESTÃO FINANCEIRA	0	0	0	0	816	312	139	1
22000	SECRETARIA DE SEGURANÇA CIDADÃ	0	0	0	0	428	205	94	3
40000	SECRETARIA SAUDE	16	5	4	8	5894	3450	2194	33



Estatística Mensal por Secretaria mês a mês

Período : 01/12/2019 - 31/12/2019

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	115	57	42	1
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	1	1	0	0	25	21	4	0



Estatística Mensal por Secretaria mês a mês

Período : 01/11/2019 - 30/11/2019

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
50000	SECRETARIA DE MANUTENÇÃO E SERVIÇOS URBANOS	8	20	29	4	10541	4552	5178	535
48000	SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	5	3	1	2	4043	2454	1036	412
66000	SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	1	0	0	0	355	173	111	10
34000	SECRETARIA INOVAÇÃO E ADMINISTRACAO	0	0	0	0	427	137	97	11
100	SEMASA - SERVIÇO MUNICIPAL SANEAMENTO AMBIENTAL SA	3	3	0	1	2884	1420	1236	4
12000	SECRETARIA GOVERNO	0	0	0	0	704	347	240	0
38000	UNIDADE DE PLANEJAMENTO E ASSUNTOS ESTRATÉGICOS	0	0	0	0	218	35	27	0
60000	SECRETARIA EDUCACAO	5	3	0	3	688	363	142	5
46000	UNIDADE DE COMUNICAÇÃO E EVENTOS	0	0	0	0	131	63	36	0
44000	SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO E GERAÇÃO DE EMPREGO	7	3	0	4	2171	1462	567	52
47000	SECRETARIA DE CIDADANIA E ASSISTENCIA SOCIAL	0	0	0	0	314	167	107	0
80000	SECRETARIA DE HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	0	0	0	0	394	235	83	2
35000	SECRETARIA DE GESTÃO FINANCEIRA	0	0	0	0	815	312	139	0
22000	SECRETARIA DE SEGURANÇA CIDADÃ	1	5	0	0	428	205	94	3
40000	SECRETARIA SAUDE	12	6	2	3	5878	3445	2190	30



Estadística Mensal por Secretaria mês a mês

Período : 01/11/2019 - 30/11/2019

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	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 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



Estatística Mensal por Secretaria mês a mês

Período : 01/10/2019 - 31/10/2019

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
100	SEMASA - SERVIÇO MUNICIPAL SANEAMENTO AMBIENTAL SA	0	3	1	0	2881	1417	1236	5
60300	SECRETARIA EDUCACAO	2	7	0	1	683	360	142	3
48000	SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	5	1	0	2	4038	2451	1035	409
34000	SECRETARIA INOVAÇÃO E ADMINISTRACAO	0	0	4	0	427	137	97	11
66000	SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	3	0	1	0	354	173	111	8
50000	SECRETARIA DE MANUTENÇÃO E SERVIÇOS URBANOS	10	10	33	4	10532	4532	5149	572
12000	SECRETARIA GOVERNO	0	1	0	0	704	347	240	0
38000	UNIDADE DE PLANEJAMENTO E ASSUNTOS ESTRATÉGICOS	0	0	0	0	218	35	27	0
46000	UNIDADE DE COMUNICAÇÃO E EVENTOS	0	0	0	0	131	63	36	0
44000	SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO E GERAÇÃO DE EMPREGO	6	3	1	1	2164	1459	567	48
47000	SECRETARIA DE CIDADANIA E ASSISTENCIA SOCIAL	0	0	0	0	314	167	107	0
80000	SECRETARIA DE HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	1	0	2	0	394	235	83	2
35000	SECRETARIA DE GESTÃO FINANCEIRA	0	0	0	0	815	312	139	0
22000	SECRETARIA DE SEGURANÇA CIDADÃ	1	0	0	0	427	200	94	6
40000	SECRETARIA SAUDE	12	4	4	3	5866	3439	2188	25



Estadística Mensal por Secretaria mês a mês

Período : 01/10/2019 - 31/10/2019

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	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



Ouvidoria da Cidade de Santo André

Estadística Mensal por Secretaria anual

Período : 01/01/2019 - 31/12/2019

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	11199	41	48	27	116	29	22	12	63	9	8	4
Encerrado	17416	126	93	95	314	74	96	65	235	56	33	19
Programado	67	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0
Pendentes	658	46	101	53	200	61	23	21	105	17	20	20



Estadística Mensal por Secretaria anual

Período : 01/01/2019 - 31/12/2019

Total 3º trimestre	Outubro	Novembro	Dezembro	Total 4º trimestre
186	40	42	28	110
21	6	5	1	12
108	18	19	2	39
0	0	1	0	1
57	16	18	25	59



Relatório Anual por Situação

Ano: 2019

Descrição	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
RESOLVIDO	41	48	27	29	22	12	9	8	4	6	5	1
AGUARDANDO RESPOSTA	46	99	52	61	23	20	17	20	20	16	17	24
PROGRAMADO	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
ENCERRADO	126	93	95	74	96	65	56	33	19	18	19	2
ORIENTADO	896	1011	853	680	593	553	718	723	748	870	746	555
CONCLUÍDA PELO GRA	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
PRONTO ATENDIMENTO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1109	1253	1028	844	735	651	800	784	791	910	788	583



Relatório Anual por Fechamento

Ano : 2019

Descrição	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
RESOLVIDO	59	33	31	41	40	26	71	79	47	46	32	13
ENCERRADO	79	773	103	265	109	37	284	220	78	29	43	23
TOTAL	138	806	134	306	149	63	355	299	125	75	75	36



Relatório Anual por Acionamento

Ano: 2019

Descrição	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
E-MAIL	221	267	170	132	96	90	95	87	51	71	74	52
PESSOAL	132	102	112	61	48	53	52	44	97	71	58	19
FAX	1	1	0	0	0	1	0	0	1	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	9	13	11
POSTO SIM - SANTA TEREZINHA	5	2	1	0	1	1	0	0	0	2	0	1
POSTO SIM - PARQUE DAS NAÇÕES	2	0	0	0	3	1	0	0	0	4	0	0
TELEFONE	609	737	642	535	468	384	469	475	441	540	464	332
INTERNET	79	76	64	67	87	45	41	22	12	13	11	4
POSTO PARQUE ANDREENSE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
OUVIDORIA DA SAÚDE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
OUVIDORIA ITINERANTE	0	1	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0
VEREADORES	1	0	0	0	1	0	0	0	2	2	2	0
COLAB	0	0	0	0	0	46	118	135	172	195	162	153
PRAÇA DE ATENDIMENTO	4	4	8	9	3	5	7	1	1	2	4	0
TOTAL	1109	1253	1028	844	735	651	800	784	791	910	788	583