

Ouvidoria da Cidade de Santo André

Relatório de Atendimentos - Exercício 2023

Acionamentos	1° Trimestre				2° Trimestre				3° Trimestre				4° Trimestre				Total 2023
	jan	fev	mar	Total	abr	mai	jun	Total	jul	ago	set	Total	out	nov	dez	Total	
E-mail	181	170	329	680	232	173	157	562	156	243	210	609	168	245	264	677	2.528
Presencial	267	238	96	601	131	144	162	437	124	48	102	274	38	127	131	296	1.608
0800 e Praça de Atendimento	1	3	2	6	1	3	2	6	2	4	2	8	1	5	3	9	29
Ouvidoria da Saúde Presencial	31	47	41	119	34	39	47	120	42	6	13	61	13	7	11	31	331
Ouvidoria da Saúde Telefone	192	176	217	585	143	175	128	446	150	51	147	348	186	155	149	490	1.869
Web Site	36	29	37	102	42	53	65	160	72	68	89	229	72	61	88	221	712
WhatsApp	123	117	74	314	82	60	55	197	64	63	54	181	57	95	81	233	925
Redes Sociais	11	8	13	32	18	27	24	69	33	47	61	141	83	59	67	209	451
Telefone	1.282	982	1.214	3.478	1.008	1.047	872	2.927	817	375	557	1.749	550	1.038	1.092	2.680	10.834
Colab	153	118	176	447	145	119	150	414	95	144	125	364	197	111	137	445	1.670
Ouvidoria MPSP	0	3	6	9	4	6	5	15	8	7	6	21	10	5	12	27	72
TOTAL	2.277	1.891	2.205	6.373	1.840	1.846	1.667	5.353	1.563	1.056	1.366	3.985	1.375	1.908	2.035	5.318	21.029

Encaminhamentos	jan	fev	mar	Total	abr	mai	jun	Total	jul	ago	set	Total	out	nov	dez	Total	
Indeferidos	2	1	1	4	0	0	0	0	0	1	2	3	1	0	0	1	8
Orientados	1.502	1.095	1.381	3.978	1.257	1.261	1.135	3.653	1.117	699	966	2.782	942	1.501	1.629	4.072	14.485
Programados	47	75	61	183	32	27	20	79	19	13	22	54	32	22	28	82	398
Pronto Atendimento	701	532	599	1.832	410	415	390	1.215	349	275	304	928	311	291	317	919	4.894
Protocolo Encaminhado	25	188	163	376	141	143	122	406	78	72	76	226	89	94	61	244	1.252
TOTAL	2.277	1.891	2.205	6.373	1.840	1.846	1.667	5.353	1.563	1.060	1.370	3.993	1.375	1.908	2.035	5.318	21.037

Processos	jan	fev	mar	Total	abr	mai	jun	Total	jul	ago	set	Total	out	nov	dez	Total	
Encerrados	85	57	20	162	8	10	7	25	5	17	5	27	7	11	5	23	237
Resolvidos	11	21	5	37	3	6	10	19	11	8	3	22	2	9	15	26	104