



OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

Estatística - Ano 2017

Acionamentos	Até dez 2016	1º Trimestre				2º Trimestre				3º Trimestre				4º Trimestre				Total 2017	Total Geral
		jan	fev	mar	Total	abr	mai	jun	Total	jul	ago	set	Total	out	nov	dez	Total		
Carta	350	0	0	0	0	0	1	1	2	2	1	2	5	1	0	0	1	8	358
E-mail	20.154	98	106	107	311	57	74	57	188	50	63	61	174	79	109	101	289	962	21.116
Fax	826	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	826
Pessoal	17.258	94	89	91	274	41	191	50	282	49	41	29	119	43	88	103	234	909	18.167
Telemarketing	4.721	12	16	47	75	51	58	70	179	71	83	61	215	67	75	36	178	647	5.368
Posto Sim	149	5	11	14	30	8	8	15	31	14	15	11	40	8	17	7	32	133	282
Praça de Atendimento	574	49	42	56	147	38	33	29	100	19	19	18	56	23	17	25	65	368	942
Internet	1.448	30	32	43	105	33	36	22	91	46	64	35	145	29	23	34	86	427	1.875
Telefone	46.481	436	253	227	916	213	196	250	659	281	355	274	910	229	235	141	605	3.090	49.571
TOTAL	91.961	724	549	585	1.858	441	597	494	1.532	532	641	491	1.664	479	564	447	1.490	6.544	98.505
Desdobramentos																			
Indeferidos	680	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	680
Orientações	53.545	473	325	308	1.106	236	354	272	862	293	402	302	997	284	350	271	905	3.870	57.415
Programados	262	6	2	2	10	7	2	2	11	0	0	0	0	4	2	1	7	28	290
Pronto Atendimento	449	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	1	0	3	4	453
Processos Abertos	30.450	251	224	277	752	205	245	225	675	216	238	188	642	180	215	176	571	2.640	33.090
TOTAL	85.386	730	551	587	1.868	448	601	499	1.548	509	640	491	1.640	470	568	448	1.486	6.542	91.928
Processos																			
Abertos	30.450	251	224	277	752	205	245	225	675	216	238	188	642	180	215	176	571	2.640	33.090
Encerrados	12.330	167	82	57	306	115	211	111	437	105	178	113	396	70	74	211	355	1.494	13.824
Resolvidos	15.828	28	57	106	191	33	93	67	193	51	87	71	209	69	97	53	219	812	16.640
Pendentes (*)																		2.978	

(*) Inclui processos abertos em anos anteriores.