



## OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

### Estatística - Ano 2018

Acionamentos	Até dez 2017	1º Trimestre				2º Trimestre				3º Trimestre				4º Trimestre				Total 2018	Total Geral
		jan	fev	mar	Total	abr	mai	jun	Total	jul	ago	set	Total	out	nov	dez	Total		
Carta	358	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	360
E-mail	21.116	121	52	113	286	81	236	197	514	289	272	199	760	261	220	87	568	2.128	23.244
Fax	826	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	826
Pessoal	18.167	44	26	39	109	65	54	77	196	177	107	146	430	86	98	65	249	984	19.151
Telemarketing	5.368	68	72	90	230	76	84	59	219	82	75	68	225	100	70	56	226	900	6.268
Posto Sim	282	8	17	5	30	9	12	8	29	17	12	12	41	14	9	6	29	129	411
Praça de Atendimento	942	30	30	30	90	18	20	17	55	17	17	21	55	15	10	4	29	229	1.171
Internet	1.875	41	39	61	141	54	48	51	153	39	53	30	122	39	58	39	136	552	2.427
Telefone	49.571	599	2	949	1.550	657	332	181	1.170	651	210	336	1.197	333	360	301	994	4.911	54.482
<b>TOTAL</b>	<b>98.505</b>	<b>911</b>	<b>240</b>	<b>1.287</b>	<b>2.438</b>	<b>960</b>	<b>786</b>	<b>590</b>	<b>2.336</b>	<b>1.272</b>	<b>746</b>	<b>812</b>	<b>2.830</b>	<b>848</b>	<b>825</b>	<b>558</b>	<b>2.231</b>	<b>9.835</b>	<b>108.340</b>
<b>Desdobramentos</b>																			
Indeferidos	680	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	2	3	683
Orientações	57.415	684	15	1.025	1.724	722	523	397	1.642	997	495	622	2.114	636	628	435	1.699	7.179	64.594
Programados	290	1	7	2	10	7	4	0	11	3	8	0	11	2	1	0	3	35	325
Pronto Atendimento	453	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	454
Processos Abertos	33.090	227	224	262	713	240	263	170	673	268	250	188	706	212	193	123	528	2.620	35.710
<b>TOTAL</b>	<b>91.928</b>	<b>912</b>	<b>246</b>	<b>1.289</b>	<b>2.447</b>	<b>969</b>	<b>790</b>	<b>567</b>	<b>2.326</b>	<b>1.268</b>	<b>753</b>	<b>811</b>	<b>2.832</b>	<b>850</b>	<b>825</b>	<b>558</b>	<b>2.233</b>	<b>9.838</b>	<b>101.766</b>
<b>Processos</b>																			
Abertos	33.090	227	224	262	713	240	263	192	695	268	250	188	706	212	193	123	528	2.642	35.732
Encerrados	13.824	391	91	105	587	98	156	94	348	431	144	150	725	1.056	28	60	1.144	2.804	16.628
Resolvidos	16.640	36	16	21	73	29	46	25	100	86	114	63	263	72	21	32	125	561	17.201
Pendentes (*)																		2.978	

(\*) Inclui processos abertos em anos anteriores.