



Ouvidoria da Cidade de Santo André

Estatística - Ano 2020

Acionamentos	1º Trimestre				2º Trimestre				3º Trimestre				4º Trimestre				Total 2020	ACUMULADO ATÉ DEZ/2019	Total Geral
	jan	fev	mar	Total	abr	mai	jun	Total	jul	ago	set	Total	out	nov	dez	Total			
E-mail	143	114	98	355	82	109	189	380	118	143	141	402	140	93	1	234	1.371	24.649	26.020
Pessoal	41	49	36	126	0	0	0	0	0	1	8	9	3	1	3	7	142	19.998	20.140
0800 PMSA	8	7	3	18	0	0	0	0	3	1	2	6	5	0	0	5	29	6.588	6.617
Postos SIM	9	7	1	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	486	503
Praça de Atendimento	5	2	5	12	2	0	0	2	2	3	1	6	0	0	1	1	21	1.217	1.238
Internet	3	2	6	11	5	3	14	22	6	12	8	26	12	9	7	28	87	2.944	3.031
Telefone	739	498	1.058	2.295	2.303	623	1.333	4.259	736	806	1.029	2.571	855	740	586	2.181	11.306	60.578	71.884
Colab	375	218	239	832	110	553	83	746	155	58	269	482	154	199	133	486	2.546	981	3.527
TOTAL	1.323	897	1.446	3.666	2.502	1.288	1.619	5.409	1.020	1.024	1.458	3.502	1.169	1.042	731	2.942	15.519	117.441	132.960
Encaminhamentos																		ACUMULADO ATÉ DEZ/2019	Total Geral
Indeferidos	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	683	683
Orientados	1.221	815	1.353	3.389	2.367	1.218	1.522	5.107	949	953	1.368	3.270	1.087	979	707	2.773	14.539	73.539	88.078
Programados	32	61	60	153	9	2	7	18	20	23	51	94	52	51	50	153	418	328	746
Pronto Atendimento	64	43	71	178	125	64	80	269	50	50	72	172	57	52	36	145	764	454	1.218
Processos Abertos PMSA	44	42	32	118	14	8	19	41	28	25	25	78	28	19	15	62	299	37.025	37.324
TOTAL	1.361	961	1.516	3.838	2.515	1.292	1.628	5.435	1.047	1.051	1.516	3.614	1.224	1.101	808	3.133	16.020	112.029	128.049
Processos																		ACUMULADO ATÉ DEZ/2019	Total Geral
Abertos	44	42	32	118	14	8	19	41	28	25	25	78	28	19	15	62	299	37.047	37.346
Encerrados	43	28	20	91	10	6	8	24	12	11	18	41	15	42	3	60	216	18.671	18.887
Resolvidos	22	13	17	52	5	3	3	11	11	24	13	48	8	17	16	41	152	17.719	17.871