



## OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

### Estatística - Ano 2019

Acionamentos	Até dez 2018	1º Trimestre				2º Trimestre				3º Trimestre				4º Trimestre				Total 2019	Total Geral
		jan	fev	mar	Total	abr	mai	jun	Total	jul	ago	set	Total	out	nov	dez	Total		
Carta	360	1	1	0	2	1	0	1	2	0	0	1	1	0	0	0	0	5	365
E-mail	23.244	221	266	170	657	132	96	90	318	95	87	51	233	71	74	52	197	1.405	24.649
Fax	826	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	826
Pessoal	19.151	132	100	112	344	61	48	53	162	52	44	97	193	71	58	19	148	847	19.998
Telemarketing	6.268	54	63	30	147	38	26	25	89	17	20	14	51	9	13	11	33	320	6.588
Posto Sim	411	7	3	1	11	0	4	2	6	1	1	25	27	7	5	19	31	75	486
Praça de Atendimento	1.171	4	4	8	16	7	3	5	15	7	1	1	9	2	4	0	6	46	1.217
Internet	2.427	79	74	64	217	65	87	45	197	41	22	12	75	13	11	4	28	517	2.944
Telefone	54.482	609	737	642	1.988	535	468	384	1.387	469	475	441	1.385	540	464	332	1.336	6.096	60.578
Colab	0	0	0	0	0	0	0	46	46	118	135	172	425	195	162	153	510	981	981
<b>TOTAL</b>	<b>108.340</b>	<b>1.107</b>	<b>1248</b>	<b>1.027</b>	<b>3.382</b>	<b>839</b>	<b>732</b>	<b>651</b>	<b>2.222</b>	<b>800</b>	<b>785</b>	<b>814</b>	<b>2.399</b>	<b>908</b>	<b>791</b>	<b>590</b>	<b>2.289</b>	<b>10.292</b>	<b>118.632</b>
<b>Desdobramentos</b>																			
Indeferidos	683	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	683
Orientações	64.594	896	1.010	853	2.759	680	593	553	1.826	718	723	748	2.189	870	746	555	2.171	8.945	73.539
Programados	325	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	3	328
Pronto Atendimento	454	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	454
Processos Abertos	35.710	212	237	174	623	157	141	98	396	82	61	43	186	40	42	28	110	1.315	37.025
<b>TOTAL</b>	<b>101.766</b>	<b>1.109</b>	<b>1247</b>	<b>1027</b>	<b>3.383</b>	<b>838</b>	<b>734</b>	<b>651</b>	<b>2.223</b>	<b>800</b>	<b>784</b>	<b>791</b>	<b>2.375</b>	<b>910</b>	<b>789</b>	<b>583</b>	<b>2.282</b>	<b>10.263</b>	<b>112.029</b>
<b>Processos</b>																			
Abertos	35.732	212	237	174	623	157	141	98	396	82	61	43	186	40	42	28	110	1.315	37.047
Encerrados	16.628	79	773	103	955	265	109	37	411	284	220	78	582	29	43	23	95	2.043	18.671
Resolvidos	17.201	59	33	31	123	41	40	26	107	71	79	47	197	46	32	13	91	518	17.719
Pendentes (*)																		2.978	

(\*) Inclui processos abertos em anos anteriores.

