



## Ouvidoria da Cidade de Santo André Relatório Estatístico - Ano 2.022

Acionamentos	1º Trimestre				2º Trimestre				3º Trimestre				4º Trimestre				Total 2.022
	jan	fev	mar	Total	abr	mai	jun	Total	jul	ago	set	Total	out	nov	dez	Total	
E-mail	133	92	59	284	64	55	50	169	39	66	115	220	204	234	207	645	1.318
Presencial	26	40	28	94	43	61	57	161	88	92	136	316	97	87	71	255	826
PMSA ( 0800 e Praça de Atendimento )	1	2	3	6	2	2	7	11	4	0	0	4	1	2	2	5	26
Ouvidoria da Saúde Presencial	0	0	0	0	0	0	0	0	7	46	84	137	73	81	98	252	389
Ouvidoria da Saúde Telefone	5	8	18	31	7	8	9	24	35	87	115	237	137	119	159	415	707
Web Site	5	11	12	28	12	10	4	26	10	22	39	71	58	54	61	173	298
WhatsApp	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	37	38	61	82	95	238	276
Redes Sociais	12	4	1	17	2	4	1	7	3	1	8	12	15	13	21	49	85
Telefone	1.241	1.059	987	3.287	1.175	1.261	986	3.422	961	1.126	1.203	3.290	1.075	1.042	893	3.010	13.009
Colab	252	201	183	636	268	283	210	761	169	273	237	679	167	199	109	475	2.551
<b>TOTAL</b>	<b>1.675</b>	<b>1.417</b>	<b>1.291</b>	<b>4.383</b>	<b>1.573</b>	<b>1.684</b>	<b>1.324</b>	<b>4.581</b>	<b>1.316</b>	<b>1.714</b>	<b>1.974</b>	<b>5.004</b>	<b>1.888</b>	<b>1.913</b>	<b>1.716</b>	<b>5.517</b>	<b>19.485</b>

Encaminhamentos																	
Indeferidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Orientados	1.662	1.396	1.265	4.323	1.551	1.623	1.276	4.450	1.257	1.575	1.761	4.593	1.697	1.709	1.544	4.950	18.316
Programados	45	52	41	138	49	63	45	157	40	62	81	183	72	69	51	192	670
Pronto Atendimento	97	44	70	211	68	77	61	206	49	98	148	295	103	117	137	357	1.069
Processos Abertos PMSA	2	20	17	39	14	11	7	32	12	9	24	45	9	13	7	29	145
<b>TOTAL</b>	<b>1.806</b>	<b>1.512</b>	<b>1.393</b>	<b>4.711</b>	<b>1.682</b>	<b>1.774</b>	<b>1.389</b>	<b>4.845</b>	<b>1.358</b>	<b>1.744</b>	<b>2.014</b>	<b>5.116</b>	<b>1.881</b>	<b>1.908</b>	<b>1.739</b>	<b>5.528</b>	<b>20.200</b>

Processos																	
Abertos	2	20	17	39	14	11	7	32	12	9	24	45	9	13	7	29	145
Encerrados	2	0	1	3	8	4	3	15	5	2	7	14	5	2	29	36	68
Resolvidos	7	32	10	49	6	10	12	28	40	11	23	74	13	7	36	56	207