

Ouvidoria da Cidade de Santo André

Relatório de Atendimento - Exercício 2024

Acionamentos	1° Trimestre				2° Trimestre				3° Trimestre				4° Trimestre				Total 2024
	jan	fev	mar	Total	abr	mai	jun	Total	jul	ago	set	Total	out	nov	dez	Total	
E-mail	226	257	233	716	182	266	195	643	185	229	248	662	291	198	188	677	2,698
Presencial	48	14	23	85	51	15	24	90	11	15	38	64	29	17	19	65	304
0800 e Praça de Atendimento	10	19	13	42	17	14	11	42	19	22	13	54	17	25	11	53	191
Ouvidoria da Saúde Presencial	11	11	5	27	8	4	6	18	3	4	5	12	11	9	15	35	92
Ouvidoria da Saúde Telefone	189	134	172	495	197	148	97	442	137	157	129	423	144	131	122	397	1,757
Web Site	65	59	41	165	32	25	48	105	37	30	42	109	33	29	21	83	462
WhatsApp	84	85	58	227	56	79	52	187	61	58	55	174	62	96	91	249	837
Redes Sociais	70	63	42	175	29	37	29	95	21	33	27	81	24	30	23	77	428
Telefone	1,130	793	878	2,801	854	655	713	2,222	672	738	887	2,297	818	799	589	2,206	9,526
Colab	171	107	185	463	149	135	123	407	108	141	96	345	188	102	94	384	1,599
Ouvidoria MPSP	4	11	5	20	8	9	10	27	13	7	17	37	15	22	12	49	133
TOTAL	2,008	1,553	1,655	5,216	1,583	1,387	1,308	4,278	1,267	1,434	1,557	4,258	1,632	1,458	1,185	4,275	18,027

Encaminhamentos	jan	fev	mar	Total	abr	mai	jun	Total	jul	ago	set	Total	out	nov	dez	Total	
Indeferidos	2	0	1	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Orientados	1,062	738	1,029	2,829	823	802	786	2,411	701	817	658	2,176	731	627	503	1,861	9,277
Programados	350	286	333	969	283	223	215	721	186	253	229	668	327	405	328	1,060	3,418
Pronto Atendimento	445	411	163	1,019	328	213	172	713	261	235	487	983	411	274	251	936	3,651
Protocolo Encaminhado	149	118	129	396	149	149	134	432	119	129	183	431	163	152	103	418	1,677
TOTAL	2,008	1,553	1,655	5,216	1,583	1,387	1,308	4,278	1,267	1,434	1,557	4,258	1,632	1,458	1,185	4,275	18,027

Processos	jan	fev	mar	Total	abr	mai	jun	Total	jul	ago	set	Total	out	nov	dez	Total	
Encerrados	8	5	6	19	9	7	5	21	8	5	12	25	18	9	7	34	99
Resolvidos	3	7	3	13	5	11	13	29	10	14	7	31	11	5	13	29	102